



บริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เชียล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

รายงานการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน ประจำปี 2567

BUSINESS SUSTAINABILITY REPORT 2024

# 3. การขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน

## 3.1 นโยบายและเป้าหมายการจัดการด้านความยั่งยืน

บริษัทเชื่อมั่นว่าการเติบโตอย่างยั่งยืนมาจากการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อครอบคลุมมิติสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม ภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

บริษัทมีเจตนารมณ์ในการดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีควบคู่ไปกับการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดยยึดมั่นในหลักจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจอย่างเท่าเทียมกันของผู้มีส่วนได้เสียในทุกมิติ ด้วยตระหนักว่าบริษัทจะเติบโตอย่างยั่งยืนและมั่นคง ด้วยการดำเนินธุรกิจอย่างมีวิสัยทัศน์ มีความสามารถในการบริหารจัดการธุรกิจให้บรรลุผลสำเร็จตามพันธกิจ มีคุณธรรม จริยธรรม ซึ่งส่งผลต่อการสร้างมูลค่าที่ดีแก่องค์กรและผู้ถือหุ้นอย่างยั่งยืน และเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ถือหุ้น รวมทั้งคำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอันเป็น การสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านของระบบเศรษฐกิจไปสู่ความยั่งยืน ด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อยกระดับการดำเนินงานของบริษัทและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินให้สอดคล้องกับมาตรฐานด้านความยั่งยืน ระดับสากล 4 ด้าน ได้แก่

- โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ (Governance)
- การกำหนดกลยุทธ์ (Strategy)
- การบริหารความเสี่ยง (Risk Management)
- การเปิดเผยข้อมูล (Disclosure)

บริษัทได้กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ที่สอดคล้องกับแนวนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทยและมาตรฐานสากล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง

### แนวทางการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

คณะกรรมการบริษัทให้ความสำคัญกับการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมในทุกกระบวนการดำเนินธุรกิจเพื่อให้บริษัทเติบโตอย่างยั่งยืน และส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับเข้ามามีส่วนร่วม และปลูกฝังให้มีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยประธานกรรมการ และกรรมการผู้จัดการ ทำหน้าที่เป็นตัวแทนองค์กรในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน มีคณะกรรมการความยั่งยืนและบรรษัทภิบาลทำหน้าที่ดูแลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และรายงานต่อคณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนตามแนวทางของสถาบันธุรกิจเพื่อสังคม (Corporate Social Responsibility Institute) สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อให้กรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติ และมีการทบทวนเป็นประจำทุกปี โดยนโยบายดังกล่าวครอบคลุมทั้งมิติสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ และบริษัทได้บริหารจัดการด้านความยั่งยืนที่สอดคล้องกับนโยบาย เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกของประเทศอย่างเป็นทางการตามแนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย และสนับสนุนการแก้ไขปัญหาสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม และเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนที่คำนึงถึงความเป็นอยู่ที่ดีของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม



บริษัทได้จัดตั้งคณะกรรมการดำเนินการกิจการธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking Committee) เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจขององค์กร โดยคำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อม และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ อันเป็นการส่งเสริมการเปลี่ยนผ่านไปยังเศรษฐกิจสีเขียวของภาคธุรกิจและสนับสนุนการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของประเทศให้บรรลุเป้าหมาย โดยคณะกรรมการดำเนินการกิจการธนาคารเพื่อความยั่งยืน มีหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานตามกรอบการดำเนินงาน และเป้าหมายด้านความยั่งยืน (Sustainability Framework) และรายงานต่อคณะกรรมการความยั่งยืนและบรรษัทภิบาล และคณะกรรมการบริษัท

**ความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ** หมายถึง การประกอบกิจการด้วยความดูแลใส่ใจต่อผู้มีส่วนได้เสีย สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม อย่างมีคุณธรรม จริยธรรม และ จรรยาบรรณ ตลอดจนมีธรรมาภิบาลเป็นเครื่องกำกับให้ การดำเนินกิจกรรมต่างๆ เป็นไปด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสและยุติธรรม มีความตระหนักถึงผลกระทบทางลบต่อสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม และพร้อมแก้ไขเพื่อลดผลกระทบ ดังกล่าวกับการนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาบูรณาการ ให้เกิดการดำเนินกิจการเป็นการสร้างความสำเร็จ รวมทั้ง เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทุกเวทีการค้าซึ่งเป็นผลดี ต่อความยั่งยืนของกิจการ ผู้มีส่วนได้เสีย สังคม เศรษฐกิจ และ สิ่งแวดล้อมอย่างแท้จริง

### ตราสัญลักษณ์ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน



#### กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินแลนด์ แอนด์ เฮาส์ ดำเนินธุรกิจภายใต้หลักธรรมาภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม การบริหารจัดการความเสี่ยง ในทุกมิติ รวมทั้งการให้ความสำคัญกับการดำเนินการตามแนวทางการกำกับดูแลด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพและเป็นธรรม (Market Conduct) โดยมุ่งหมายให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นว่า

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

#### การดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ความรับผิดชอบต่อสังคมถือเป็นหนึ่งในหลักปฏิบัติที่ บริษัทได้ให้ความสำคัญเพราะเล็งเห็นถึงความสำคัญที่ว่า “การฟังฟัง” เนื่องจากทุกธุรกิจล้วนมีประชาชนหรือคนในสังคม เป็นกลุ่มเป้าหมายหลักในการนำเสนอสินค้าและบริการ ดังนั้น ไม่ว่าจะพัฒนาองค์กรไปในทิศทางใดก็ย่อมต้องมีคนในสังคม เป็นผู้สนับสนุนไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง ซึ่งการกำหนดนโยบายและ แนวทางปฏิบัติดังกล่าวจะเป็นแนวทางให้บุคลากรในองค์กรยึดถือ ปฏิบัติ

บริษัทได้ดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมประกอบด้วย ความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการหลักของการดำเนินธุรกิจ (CSR-in-Process) และนอกกระบวนการหลักของการดำเนินธุรกิจ (CSR-after-Process) โดยมุ่งเน้นให้ผู้บริหารและพนักงาน ทุกระดับเข้ามามีส่วนร่วม มีจิตอาสา เพื่อปลูกฝังให้มีจิตสำนึก ในความรับผิดชอบต่อสังคม อีกทั้งยังเป็นการสร้างรากฐานที่เข้มแข็ง ของการพัฒนาอย่างยั่งยืน และนำไปสู่การพัฒนาสังคมและ ประเทศให้เกิดความยั่งยืนอย่างแท้จริง

#### การดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ในกระบวนการหลัก (CSR-in-Process)

ความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการหลัก (CSR-in-Process) หมายถึง การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมโดยการนำแนวปฏิบัติตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมตามมาตรฐานทั้งในประเทศและต่างประเทศมาใช้ เพื่อพัฒนาต่อยอดให้เกิดนวัตกรรมทางธุรกิจจนกลายเป็น กิจกรรมที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ตลอดจนมาตรฐานการบริการต่างๆ เพื่อจุดประสงค์หลักในการลด ผลกระทบด้านลบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้เสียระหว่าง กระบวนการทำงาน รวมถึงการสร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดขึ้นกับกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงาน ทุกระดับจนก่อให้เกิดทัศนคติร่วมกันของทุกคนในองค์กร และ เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นในการเป็นสถาบันการเงินที่มีความแข็งแกร่ง และมีความรับผิดชอบต่อสังคม

#### การดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม นอกกระบวนการหลัก (CSR-after-Process)

ความรับผิดชอบต่อสังคมนอกกระบวนการหลัก (CSR-after-Process) หมายถึง กิจกรรมที่ดำเนินการนอกเหนือ จากการดำเนินธุรกิจปกติ โดยการเข้าไปมีบทบาทในการสนับสนุน กิจกรรมเพื่อสังคมตามวาระและโอกาสต่างๆ โดยมุ่งหวังให้เกิด ประโยชน์ต่อสังคมและชุมชนทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน อันนำไปสู่การสร้างรากฐานที่เข้มแข็งของสังคมและประเทศ อย่างยั่งยืน

#### แผนดำเนินงานด้านความยั่งยืน

คณะกรรมการได้กำหนดแผนดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อน องค์กรตามกรอบการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน โดยปี 2567 บริษัทได้ดำเนินการกิจตามแผนดำเนินงานด้านความยั่งยืน ประกอบด้วยกลุ่มกิจกรรมหลัก 3 กลุ่ม ได้แก่

**เสาหลักที่ 1**  
**องค์กรสนับสนุนการพัฒนาอย่างยั่งยืน**  
**(Organization Sustainability)**

- การสร้างความตระหนักรู้และวัฒนธรรมด้านสิ่งแวดล้อมแก่ผู้บริหารและพนักงาน
- การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการปฏิบัติงานขององค์กร
- การพัฒนาศักยภาพด้านการเงินเพื่อความยั่งยืนของพนักงาน
- การจัดหาบริการคาร์บอนฟุตพริ้นท์แพลตฟอร์มเพื่อติดตามการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการปฏิบัติงานขององค์กร

**เสาหลักที่ 2**  
**การเงินเพื่อความยั่งยืน**  
**(Sustainable Finance)**

- การพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และนวัตกรรมทางการเงิน เพื่อสนับสนุนภาคธุรกิจในการเปลี่ยนผ่านสีเขียว หรือเปลี่ยนผ่านจาก Brown to Less Brown
- การสนับสนุนและปล่อยสินเชื่อสีเขียว (Green Loan) และสินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (Sustainability-linked Loan : SLL) เพื่อช่วยสนับสนุนให้ผู้ประกอบการเปลี่ยนผ่านไปสู่ธุรกิจคาร์บอนต่ำ
- การพัฒนาความร่วมมือกับที่ปรึกษา ด้าน ESG ในรูปแบบพันธมิตร เพื่อพัฒนาการให้บริการ Green Advisory เพื่อผลักดันผู้ประกอบการเปลี่ยนผ่านไปสู่ธุรกิจคาร์บอนต่ำ
- การจัดหาบริการคาร์บอนฟุตพริ้นท์แพลตฟอร์มเพื่อให้บริการกับลูกค้าของบริษัท
- การคำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางการเงินขององค์กร เช่น การปล่อยสินเชื่อ การลงทุน และการบริการทางการเงินอื่นๆ ภายใต้กรอบการดำเนินงาน Category 15 ของ PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials)
- การกำหนด Climate Risk Appetite
- การกำหนดนโยบายและแนวทางการดำเนินงานที่เกี่ยวกับความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- การปรับปรุงหลักเกณฑ์ด้านการเงินให้สอดคล้องกับ Thailand Taxonomy
- การพัฒนากระบวนการป้องกันการแอบอ้างวัตถุประสงค์ด้านสิ่งแวดล้อม (Greenwashing Prevention)
- การวิเคราะห์ Scenario Analysis และ Stress Testing
- การติดตามความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม
- การปรับปรุงระบบการจัดเก็บและการใช้ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมของลูกค้า
- การประเมินความเสี่ยงและโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

**เสาหลักที่ 3**  
**การรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**  
**(Responsible to Stakeholder)**

- กำกับดูแลการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนนโยบายด้านความยั่งยืนให้สอดคล้องกับภาครัฐ
- กำกับดูแลการปฏิบัติงานตามกฎหมายของหน่วยงานทางการที่กำกับดูแล เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
- กำกับดูแลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานสากล
- พัฒนาความร่วมมือกับเครือข่ายด้าน ESG ให้แก่ชุมชนและโรงเรียน
- การจัดเตรียมข้อมูล และรายงานผลกระทบของความเสี่ยงและโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่มีต่อธุรกิจ ตามมาตรฐาน Task Force on Climate-Related Financial Disclosure (TCFD)
- การจัดเตรียมข้อมูล และรายงานข้อมูลสินเชื่อที่จัดกลุ่มตาม Thailand Taxonomy ระยะที่ 1

คณะกรรมการดำเนินกิจการเพื่อความยั่งยืน จะติดตามการปฏิบัติตามแผนดำเนินงานและประเมินผลการขับเคลื่อนตามกรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืน และรายงานต่อคณะกรรมการความยั่งยืนและบรรษัทภิบาล และคณะกรรมการธนาคารเป็นประจำ



## มุ่งสู่การเป็นบริษัทเพื่อความยั่งยืน

### ด้านเศรษฐกิจ

- การดำเนินธุรกิจการเงินอย่างมีความรับผิดชอบ (Responsible Finance)

### ด้านสังคม

- การสนับสนุนการพัฒนาสังคม (Community Investment) และการใช้นวัตกรรมดิจิทัลเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน (Innovative Digital Finance) ที่เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และปลอดภัย

### ด้านสิ่งแวดล้อม

- ดำเนินธุรกิจด้วยความใส่ใจในสิ่งแวดล้อม ลดผลกระทบทางลบ ต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากกิจกรรมทางธุรกิจ

### ด้านธรรมาภิบาล

- ดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล โดยครอบคลุม กลไกการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน และการบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG

## เป้าหมายและกลยุทธ์การพัฒนายั่งยืน

บริษัทได้ดำเนินการตามแนวทางและนโยบายการดำเนินงาน เพื่อความยั่งยืนที่สอดคล้องกับหลักการด้านความยั่งยืนในระดับสากล เพื่อสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable

Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ และข้อตกลงปารีส (Paris Agreement) โดยได้กำหนดเป้าหมาย และกลยุทธ์การพัฒนายั่งยืน ดังนี้

| แนวทางและนโยบาย การดำเนินงาน เพื่อความยั่งยืน | เศรษฐกิจ                                                                                                                                                                                                                                      | สิ่งแวดล้อม                                                                                                                                                                                                                                                                              | สังคม                                                                                                                        | ธรรมาภิบาล                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>เป้าหมาย</b>                               | สนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม (Green Transition) สำหรับภาคธุรกิจ โดยปี 2567 มีเป้าหมายปล่อยสินเชื่อ Green Transition จำนวน 1,000 ล้านบาท<br>หมายเหตุ : เป้าหมายปี 2568 อยู่ระหว่างดำเนินการขออนุมัติต่อคณะกรรมการธนาคาร | <ul style="list-style-type: none"> <li>- มุ่งมั่นในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม</li> <li>- ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงาน (Own Operation) ให้ได้ร้อยละ 25 จากระดับการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในปีฐาน 2563 ภายในปี 2573*</li> </ul> <p>* Scope 1, 2 ในส่วนของ Own Operation Head Office</p> | มีบทบาทในการสร้างสังคมที่ยั่งยืน                                                                                             | ดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อ                                                                                                                                                        |
| <b>กลยุทธ์และความมุ่งมั่น</b>                 | ดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อ (Responsible Finance) ผ่านการสนับสนุนสินเชื่อสีเขียว (Green Finance) และบริการให้คำปรึกษาด้านความยั่งยืน (Green Advisory)                                                                                       | ดำเนินธุรกิจด้วยความใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อลดผลกระทบทางลบที่เกิดจากกิจกรรมทางธุรกิจ และจัดทำแผนลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานขององค์กร                                                                                                                                        | พัฒนาสังคมและชุมชนด้วยการใช้นวัตกรรมดิจิทัลเพื่อคำนวณและติดตามการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการปฏิบัติงานและกระบวนการดำเนินธุรกิจ | ดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล โดยมีกลไกการกำกับดูแลการดำเนินงาน และบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความยั่งยืนและ ESG และจัดเตรียมข้อมูลเพื่อเปิดเผยข้อมูลตามกรอบการรายงานของ TCFD |

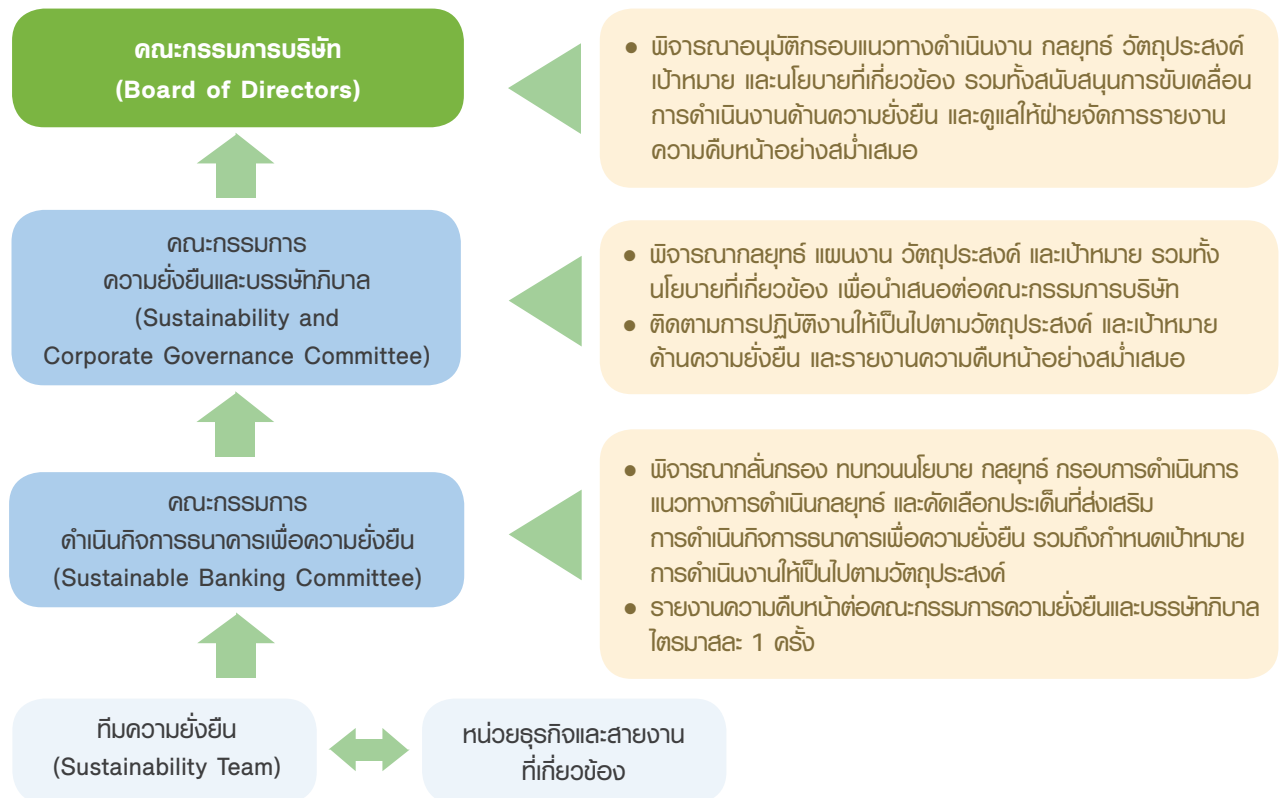
บริษัทได้กำหนดโครงสร้างการบริหารงานด้านการพัฒนายั่งยืนให้เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อน ประสานงาน และถ่ายทอดเป้าหมายการพัฒนายั่งยืนสู่การปฏิบัติเพื่อให้ทุกหน่วยงานดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน

## โครงสร้างการกำกับดูแลการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน

บริษัทและธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ ได้พัฒนาโครงสร้างการกำกับดูแลการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน (Sustainability Governance Structure) เพื่อบริหารจัดการและกำกับดูแลกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืน โดยมีเป้าหมายในการผสานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) เข้ากับกลยุทธ์การดำเนินงานขององค์กรอย่างเป็นรูปธรรม โดยคณะกรรมการได้มอบหมายให้คณะกรรมการความยั่งยืนและบรรษัทภิบาลทำหน้าที่กำกับดูแลและติดตามการดำเนินงานด้านความยั่งยืน รวมทั้งมอบหมายให้คณะกรรมการดำเนินกิจการธนาคารเพื่อความยั่งยืน ซึ่งมีประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการเป็นประธาน เพื่อทำหน้าที่ขับเคลื่อนติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามกรอบและเป้าหมายด้านความยั่งยืน

ธนาคารมีหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านความยั่งยืน (Sustainability Team) ทำหน้าที่ปฏิบัติตามแผนงาน ส่งเสริมสนับสนุน และประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ภายในธนาคาร เพื่อร่วมกันดำเนินงานตามแนวทางด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนตามที่คณะกรรมการดำเนินกิจการธนาคารเพื่อความยั่งยืนได้กำหนดให้บรรลุเป้าหมายและตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย นอกจากนี้ ยังทำหน้าที่ประสานงานกับลูกค้าและพันธมิตรภายนอก เพื่อสนับสนุนและผลักดันให้ธุรกิจของลูกค้ามุ่งสู่เป้าหมายการเปลี่ยนผ่านสีเขียวของประเทศ

ธนาคารมีความชัดเจนในระดับนโยบายและการปฏิบัติ โดยได้รับการสนับสนุนจากคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง มีคณะทำงานที่รับผิดชอบโดยตรง มีการติดตามผล และการมีส่วนร่วมของทุกหน่วยงาน เพื่อให้การดำเนินงานด้านความยั่งยืนสอดคล้องกับเป้าหมายองค์กรและสร้างผลกระทบเชิงบวกในระยะยาว



### คณะกรรมการดำเนินกิจการธนาคารเพื่อความยั่งยืน ประกอบด้วย

- ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการ เป็นประธาน
- ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน เป็นกรรมการ ได้แก่

รองกรรมการผู้จัดการ กลุ่มงานกิจการองค์กร  
ประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านพิจารณาสินเชื่อและพัฒนาสินเชื่อ  
ประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ  
ประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านปฏิบัติการ  
ประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านกลยุทธ์และนวัตกรรม  
ประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มลูกค้าธุรกิจ  
ประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มลูกค้ารายย่อย

หัวหน้ากลุ่มงานกฎหมายและกำกับดูแลธนาคาร  
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารการเงินและการลงทุน  
หัวหน้ากลุ่มงานตรวจสอบ  
หัวหน้ากลุ่มงานการเงินและบัญชี  
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารความเสี่ยง  
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานบุคคล

## ยุทธศาสตร์และผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

บริษัทและธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ ให้ความสำคัญกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) ทั้ง 17 ประการขององค์การสหประชาชาติ และใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ และการดำเนินงาน เพื่อเป็นกรอบในการดำเนินงานและการขับเคลื่อนธุรกิจที่ครอบคลุมทั้ง 3 มิติ ได้แก่ มิติสังคม มิติเศรษฐกิจ และมิติสิ่งแวดล้อม ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี การติดตามและรายงานผลการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement) ทุกกลุ่ม และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)

โดยมุ่งเน้นการสร้างสมดุลระหว่างการเติบโตทางเศรษฐกิจ การดูแลสิ่งแวดล้อมและการสร้างคุณค่าทางสังคม เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนและดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมถึงการแสดงความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนการลดก๊าซเรือนกระจกของประเทศ

คณะกรรมการได้อนุมัติกรอบดำเนินการด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนปี 2567 โดยกำหนดกลยุทธ์ธุรกิจด้าน ESG ออกเป็น 3 เสาหลัก ได้แก่

### เสาหลักที่ 1

#### องค์กรสนับสนุนการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Organization Sustainability)

#### (1) การกำกับดูแลอย่างมีจริยธรรม (Ethical Governance)

กำหนดคกกลไกและติดตามกำกับดูแลด้านความยั่งยืนโดยคณะกรรมการธนาคาร ได้มอบหมายให้คณะกรรมการดำเนินกิจการธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking Committee) และรายงานผลต่อคณะกรรมการความยั่งยืนและบรรษัทภิบาล และคณะกรรมการธนาคาร

#### (2) การเสริมศักยภาพของพนักงาน (Employee Empowerment)

มุ่งสร้างความตื่นตัวและตระหนักรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและ ESG และพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อขับเคลื่อนเสาหลักทั้ง 3 ด้าน เพื่อสนับสนุนการลดก๊าซเรือนกระจกของธุรกิจและสังคมอย่างเป็นรูปธรรม

#### (3) องค์กรที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Organization)

พัฒนาปรับปรุง และติดตามแผนลดการปล่อยคาร์บอน (Decarbonization Plan) เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการปฏิบัติงานขององค์กร สนับสนุนเป้าหมายด้านความยั่งยืนและการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

### ผลการดำเนินการ

- จัดโครงสร้างการกำกับดูแลด้าน ESG (ESG Governance Structure) เพื่อควบคุม ดูแล และส่งเสริมการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล
- จัดให้มีการฝึกอบรม (Training Program) ด้าน ESG ให้แก่ คณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการความยั่งยืน และบรรษัทภิบาล คณะกรรมการดำเนินกิจการธนาคารเพื่อความยั่งยืน และพนักงาน
- อนุมัติแผนการดำเนินงานด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนประจำปี 2567 เพื่อขับเคลื่อนตามนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
- มุ่งมั่นในการบรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Commitment) โดยตั้งเป้าหมายลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์จากการดำเนินงานขององค์กร (ขอบเขตที่ 1 และ 2) และการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ในพอร์ตโฟลิโอของธนาคาร ภายในปี 2593 (ค.ศ. 2050)
- ติดตามผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนประจำปี 2567 ตามเป้าหมายที่กำหนด
- ติดตั้งระบบโซลาร์เซลล์บนหลังคา (Solar Rooftop) ที่สาขาบางแห่งของธนาคาร
- พัฒนาระบบการเก็บข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกรายสาขาขององค์กร
- จัดหาบริการคาร์บอนแพลตฟอร์มสำหรับใช้บริหารจัดการก๊าซเรือนกระจกจากการปฏิบัติงานขององค์กร

## เสาหลักที่ 2

### การเงินเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Finance)

#### (1) การดำเนินธุรกิจการเงินอย่างมีความรับผิดชอบ (Responsible Finance)

พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินเพื่อสนับสนุนธุรกิจสีเขียว และธุรกิจที่ต้องการเปลี่ยนผ่านจาก Brown to Less Brown เพื่อช่วยขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำของประเทศ สร้างความยั่งยืนในระบบเศรษฐกิจและสังคมในระยะยาว

#### (2) การบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG (ESG Risk Management)

ผนวกปัจจัยสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในการประเมินโอกาสทางธุรกิจและการบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อให้ธุรกิจตอบสนองต่อความเสี่ยงรูปแบบใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### (3) นวัตกรรมเพื่อความยั่งยืนด้าน ESG (Innovative Digital Finance)

ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลพัฒนาบริการด้านการเงินที่สนับสนุนความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม การเข้าถึงบริการทางการเงินและความปลอดภัยด้านข้อมูลของลูกค้า พัฒนาให้บริการทางการเงินเข้าถึงง่าย และสะดวก

### ผลการดำเนินการ

- พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนับสนุนภาคธุรกิจในการเปลี่ยนผ่านสีเขียวในรูปแบบสินเชื่อเพื่อการเปลี่ยนผ่านไปสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม (Green Transition Loan) เพื่อช่วยยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการ SMEs ให้สามารถปรับเปลี่ยนจากธุรกิจสีน้ำตาลไปเป็นสีน้ำตาลอ่อน (Brown to Less Brown) โดยในปี 2567 ธนาคารอยู่ระหว่างการทำงานร่วมกับพันธมิตรของธนาคารเพื่อพิจารณาให้สินเชื่อเพื่อการเปลี่ยนผ่านไปสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมให้แก่ผู้ที่ยื่นขอสินเชื่อ
- การสนับสนุนสินเชื่อเพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม (Sustainable Finance) ในรูปแบบสินเชื่อสีเขียว (Green Loan) และสินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (Sustainability-linked Loan : SLL) เพื่อสนับสนุนให้ผู้ประกอบการเปลี่ยนผ่านไปสู่ธุรกิจคาร์บอนต่ำ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับลูกค้าในการดำเนินธุรกิจเพื่อบรรลุตามเป้าหมายผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (SPT) รวมถึงการลดการใช้พลังงาน และการลดก๊าซเรือนกระจก โดยปี 2567 ธนาคารได้ให้สินเชื่อเพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม (Sustainable Finance) จำนวน 5 โครงการ รวม 2,200 ล้านบาท แบ่งเป็นรูปแบบสินเชื่อสีเขียว จำนวน 1,300 ล้านบาท และรูปแบบ SLL จำนวน 900 ล้านบาท
- ร่วมมือกับที่ปรึกษาด้าน ESG ในรูปแบบพันธมิตร จำนวน 3 ราย ได้แก่ สถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ (EEI) บริษัท เอ็ม คอนซัลติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด และสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (MASCI) เพื่อเป็นที่ปรึกษาให้กับผู้ประกอบการในการเปลี่ยนผ่านธุรกิจจากสีน้ำตาลไปสู่สีเขียว (Green Transition) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยลูกค้าให้สามารถบรรลุเป้าหมายการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมได้อย่างยั่งยืน และให้บริการ Green Advisory เพื่อผลักดันผู้ประกอบการเปลี่ยนผ่านไปสู่ธุรกิจคาร์บอนต่ำ

- จัดหาบริการคาร์บอนแพลตฟอร์มสำหรับใช้บริหารจัดการก๊าซเรือนกระจกจากการปฏิบัติงานของลูกค้า
- การคำนวณปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางการเงิน เช่น การปล่อยสินเชื่อ การลงทุน และการบริการทางการเงินอื่นๆ ภายใต้กรอบการดำเนินงาน Category 15 ของ PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials)
- สร้างองค์ความรู้เรื่องการบริหารความเสี่ยงโดยคำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล โดยเฉพาะมิติด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เพื่อสนับสนุนและบรรลุเป้าหมายการเปลี่ยนผ่านสู่สังคมคาร์บอนต่ำ และแนวทางการเงินเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Finance) ให้เป็นไปตามมาตรฐานและเป็นไปตามนโยบายที่หน่วยงานทางการเงินที่กำกับดูแลกำหนด
- จัดทำนโยบายการบริหารความเสี่ยงโดยคำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อกำหนดกรอบการบริหารความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) และเป็นไปตามแนวทางของหน่วยงานทางการเงินที่กำกับดูแล
- พัฒนาศักยภาพให้เข้าใจวัตถุประสงค์ และความสำคัญเรื่องการวัดและประเมินการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการสนับสนุนทางการเงิน (Financed Emission) ด้วยวิธีตามมาตรฐาน Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) เพื่อนำไปสู่การกำหนดตัวชี้วัดและการตั้งเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับโอกาสและการลดความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- การทดสอบภาวะวิกฤต (Stress Test) โดยอ้างอิงจากสถานการณ์จำลอง (Scenarios) ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด และพิจารณากำหนดสถานการณ์ภายในเพิ่มเติม เพื่อนำไปใช้ในการประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศให้สอดคล้องกับลักษณะพอร์ตสินเชื่อยของธนาคาร รวมทั้งนำไปใช้ในการกำหนดทิศทางในการควบคุมดูแลความเสี่ยงให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

### เสาหลักที่ 3

การรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
(Responsible to Stakeholder)

#### (1) การสนับสนุนการพัฒนาสังคม (Community Investment)

จัดสรรทรัพยากรเพื่อสนับสนุนชุมชนใน 5 ด้าน ได้แก่ การกุศล กีฬา การต่อต้านยาเสพติด การศึกษา และศิลปะและวัฒนธรรม โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างผลกระทบเชิงบวกและยั่งยืนต่อชุมชน และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### (2) การส่งเสริมความร่วมมือเพื่อความยั่งยืน (Collaborative Stakeholder Engagement)

พัฒนาความร่วมมือกับหน่วยงานรัฐ เอกชนที่ให้ความสำคัญกับ ESG เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือที่ส่งเสริมความยั่งยืน ทั้งในมิติของสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ

#### (3) การเปิดเผยข้อมูลด้วยความโปร่งใส (Transparency Disclosure)

เปิดเผยข้อมูลที่สำคัญและเกี่ยวข้องอย่างชัดเจน ครบถ้วน และตรวจสอบได้ที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล เช่น GHG Protocol, TCFD Report และ Thailand Taxonomy

## ผลการดำเนินการ

- มีกลไกการกำกับดูแลการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล และหลักเกณฑ์ของหน่วยงานทางการ เพื่อสนับสนุนให้ธุรกิจเติบโตอย่างยั่งยืน และตามกรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืน
- ออกนุ้ในงาน 60 Years of Excellence ภายใต้หัวข้อ Creating Great Leaders, Designing the Future ที่จัดโดยสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย หรือ Thailand Management Association (TMA) เพื่อนำเสนอองค์ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสีเขียว (Green Transformation) ของภาคธุรกิจ นำเสนอบริการ Green Transition Advisory และนำเสนอสินเชื่อสีเขียว (Green Finance) รูปแบบต่างๆ เพื่อสนับสนุนให้ภาคธุรกิจเปลี่ยนผ่านจากธุรกิจ Brown to Less Brown หรือเปลี่ยนผ่านเป็นธุรกิจสีเขียว
- ออกนุ้ในงานสัมมนา Innovative Solutions for Sustainable Packaging ที่จัดโดย Rieckermann Thailand เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับ Green Finance และการสนับสนุนสินเชื่อ SME และสินเชื่อเพื่อการเปลี่ยนผ่าน (Green Transition Loan)

คณะกรรมการดำเนินกิจการธนาคารเพื่อความยั่งยืน ได้ติดตามการปฏิบัติตามแผนดำเนินงานและประเมินผลการขับเคลื่อนตามกรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำเสนอและรายงานต่อคณะกรรมการความยั่งยืนและบรรษัทภิบาล และคณะกรรมการธนาคาร

### LHFG ได้รับคัดเลือกให้เป็นหนึ่งในบริษัทกลุ่มหลักทรัพย์ ESG100 ที่มีการดำเนินงานโดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ประจำปี 2567

บริษัทดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจตามแนวคิดการธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking) คำนึงถึงปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีในทุกกระบวนการดำเนินธุรกิจทุกบริบทของการปฏิบัติงาน ต้องมีมาตรฐาน ชื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ และจากการดำเนินงานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมทำให้บริษัทได้รับการคัดเลือกให้เป็น 1 ใน 100 บริษัทจดทะเบียนที่มีความโดดเด่นในการดำเนินธุรกิจด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance: ESG) หรือที่เรียกว่ากลุ่มหลักทรัพย์ ESG100 โดยสถาบันไทยพัฒนา



### LHFG รับรางวัลประกาศเกียรติคุณ Sustainability Disclosure Recognition ประจำปี 2567

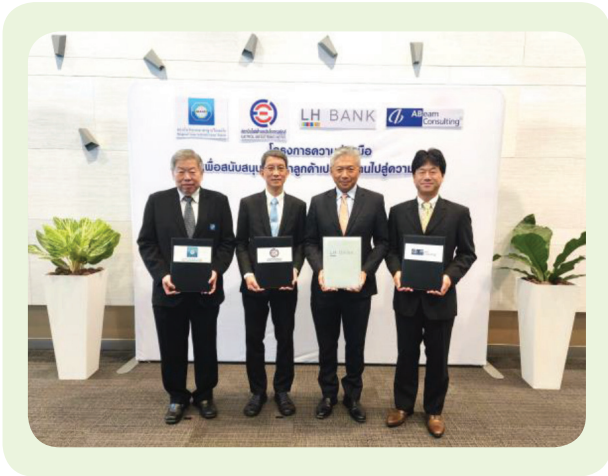
บริษัทได้รับรางวัลประกาศเกียรติคุณ Sustainability Disclosure Recognition จัดโดยสถาบันไทยพัฒนา ซึ่งรางวัลดังกล่าวพิจารณาจากการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนด้าน ESG ของบริษัทที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในรูปแบบการจัดทำรายงานการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน เพื่อยกระดับการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย และตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) เป้าหมายที่ 12.6 ร่วมกัน





## โครงการเพื่อการเปลี่ยนผ่านไปสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม สำหรับผู้ประกอบการ หรือ Green Transition Loan

ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ ร่วมลงนามข้อตกลงความร่วมมือโครงการเพื่อการเปลี่ยนผ่านไปสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมสำหรับผู้ประกอบการหรือ Green Transition Loan ร่วมกับ 3 สถาบันชั้นนำ ได้แก่ อุตสาหกรรมพัฒนามูลนิธิ สถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ (EEI) อุตสาหกรรมพัฒนามูลนิธิ สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (MASCI) และบริษัท เอบีเอ็มคอนซัลติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด ในการสนับสนุนสินเชื่อสีเขียว (Green Loan) แบบครบวงจร ตั้งแต่ออกแบบโครงการจนถึงการยื่นขออนุมัติวงเงินสินเชื่อ พร้อมรับอัตราดอกเบี้ยพิเศษเพื่อตอบโจทย์ผู้ประกอบการ SMEs และผลักดันลูกค้าสู่การเปลี่ยนผ่านธุรกิจไปสู่ความยั่งยืน



## โครงการส่งเสริมผู้ประกอบการสู่ความยั่งยืน (LHB GAFE 2024)

จัดงานสัมมนา “โครงการส่งเสริมผู้ประกอบการสู่ความยั่งยืน” ให้ความรู้ในหัวข้อ “ทำไมธุรกิจต้องมุ่งสู่ Green... โอกาสหรืออุปสรรคที่รอคุณอยู่” และให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินเพื่อสนับสนุนลูกค้าให้บรรลุเป้าหมายในการมุ่งสู่การดำเนินธุรกิจสู่ความยั่งยืน รวมทั้ง มีพันธมิตรที่เชี่ยวชาญด้าน Technical Advisory มาร่วมให้คำปรึกษาด้านการลงทุนและให้ความรู้ในการดำเนินธุรกิจให้เติบโตและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน สิทธิประโยชน์ทางภาษี แนะนำการใช้ Carbon Platform เพื่อมุ่งสู่ผู้ประกอบการคาร์บอนต่ำ ให้ข้อมูลด้านการขอรับรองคาร์บอนเครดิต และการแบ่งปันความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ธุรกิจสีเขียวด้วย Green Transition Advisory



สนับสนุนสินเชื่อสีเขียว (Green Finance) ในรูปแบบสินเชื่อสีเขียว (Green Loan) สินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (Sustainability-linked Loan : SLL) เพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการเปลี่ยนผ่านไปสู่ธุรกิจคาร์บอนต่ำ

- สนับสนุนวงเงินที่เชื่อมโยงกับความยั่งยืน และสินเชื่อสีเขียว ให้แก่ บมจ. ทางยกระดับดอนเมือง จำนวน 500 ล้านบาท แบ่งเป็นสินเชื่อที่เชื่อมโยงกับความยั่งยืน (Sustainability-linked Loan : SLL) และสินเชื่อสีเขียว (Green Loan) เพื่อนำไปลงทุนในโครงการ Green Project ของ บมจ. ทางยกระดับดอนเมือง อาทิ การพัฒนาและการเพิ่มเลน M Flow และลงทุนในโครงการตามแผนกลยุทธ์เพื่อบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนของบริษัท อาทิ การลดการใช้พลังงาน และการลดก๊าซเรือนกระจก



- สนับสนุนสินเชื่อที่เชื่อมโยงกับความยั่งยืน ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ให้แก่ บมจ. เอสซี แอสเสท คอร์ปอเรชั่น เพื่อสนับสนุนการจัดซื้อวัสดุก่อสร้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมสำหรับนำมาใช้ประกอบการออกแบบและพัฒนาที่พักอาศัยของลูกค้า

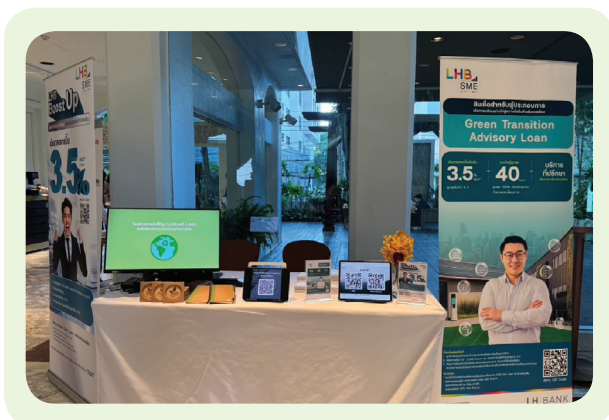


• สนับสนุนสินเชื่อสีเขียวให้แก่ บมจ. เฟรเซอร์ส พร็อพเพอร์ตี้ (ประเทศไทย) เพื่อใช้ในโครงการ เฟรเซอร์ส พร็อพเพอร์ตี้ โลจิสติกส์ พาร์ค (วังน้อย 2) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในการพัฒนาอาคารอุตสาหกรรมตามมาตรฐานอาคารเขียวระดับสากล



### ออกบูธงานสัมมนา Innovative Solutions for Sustainable Packaging

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองต่อความต้องการโซลูชันขั้นสูงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตที่เพิ่มขึ้นในอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์ Rieckermann และสนับสนุนสินเชื่อ SME และสินเชื่อเพื่อการเปลี่ยนผ่าน (Green Transition Loan)



### ออกบูธงาน 60 Years of Excellence งานฉลอง 60 ปีของการสร้างผู้นำที่ยิ่งใหญ่ เพื่อขับเคลื่อนประเทศ

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับธุรกิจด้วยแนวคิด “กรีนโลจิสติกส์” ซึ่งคำนึงถึงการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมควบคู่กับการเติบโตที่ไม่มีข้อจำกัด Building a Competitive Nation เป็นการเพิ่มศักยภาพและเตรียมพร้อมให้ประเทศมีความสามารถในการแข่งขันในระดับโลก The Future of Sustainable Growth ที่ให้ความสำคัญกับการเติบโตที่คำนึงถึงความยั่งยืนทั้งในเชิงเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม



### รับประกาศนียบัตรรับรองฐานะสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต

บริษัทและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน เป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (Thai Private Sector Collective Action Against Corruption : CAC) โดยได้กำหนดนโยบายและมาตรการต่อต้านคอร์รัปชันเพื่อเป็นกรอบการทำงานพื้นฐานสำหรับการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติอย่างเคร่งครัดและเหมาะสม โดยบริษัทและธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ ได้รับประกาศนียบัตรรับรองการประกาศเจตนารมณ์ดังกล่าวจากสมาคมสถาบันกรรมการบริษัทไทยเมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2556 และต่ออายุครั้งที่ 1 ปี 2561 ครั้งที่ 2 ปี 2564 และครั้งที่ 3 ปี 2567



ผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนในมิติต่างๆ ดังนี้

| มิติด้านสิ่งแวดล้อม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | มิติด้านสังคม                                                                                                                                                                               | มิติด้านเศรษฐกิจ                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>เงินให้สินเชื่อธุรกิจผลิตไฟฟ้าด้วยเทคโนโลยีสะพานเชื่อมเพื่อการเปลี่ยนผ่านพลังงาน (Bridge Transition Technology in Energy Loan) ปี 2567 จำนวน 17,744 ล้านบาท</p> <p>เงินให้สินเชื่อธุรกิจผลิตไฟฟ้าจากพลังงานหมุนเวียนคงเหลือ ปี 2567 จำนวน 2,069 ล้านบาท</p> <p>เงินให้สินเชื่อเพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม (Sustainable Finance) ปี 2567 ประมาณ 2,200 ล้านบาท</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>จำนวนข้อร้องเรียนของพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติด้านแรงงาน ปี 2567 ร้อยละ 0.00 ซึ่งเท่ากับ ปี 2566</p>                                                                                     | <p>ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่สาขาของธนาคาร ปี 2567 ร้อยละ 97.10 เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.40 เมื่อเทียบกับปี 2566 ที่อยู่ที่ร้อยละ 96.70</p> |
| <p><b>การชดเชยคาร์บอนเครดิต</b><br/>ผลการประเมินปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรปี 2567 บริษัทยู่ระหว่างการรับรองชดเชยคาร์บอนเครดิตปริมาณ 3,998 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (Scope 1+2+3) คิดเป็นร้อยละ 100 จากปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้ง 3 ประเภท (Scope 1, 2 และ 3) เทียบเท่าการปลูกต้นไม้ยืนต้นถึง 266,534 ต้น</p> <p>หมายเหตุ : ปัจจุบันบริษัทได้ผ่านการทวนสอบจาก LRQA Thailand และอยู่ระหว่างรอบการพิจารณารับรองปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ปี 2567 ทั้งนี้ ได้ดำเนินการขอรับรอง CFO ในรอบการประชุมพิจารณาขึ้นทะเบียนคาร์บอนฟุตพริ้นท์องค์กรขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ในรอบการพิจารณาครั้งที่ 2/2568 เพื่อได้รับการรับรองผลการประเมินปริมาณก๊าซเรือนกระจก ปี 2567</p> <p><b>สัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Scope 1-2) ต่อรายได้จากการดำเนินการ</b> ปี 2567 เท่ากับร้อยละ 37 เพิ่มขึ้นร้อยละ 16 เมื่อเทียบกับปี 2566 ที่อยู่ที่ร้อยละ 21 เนื่องจากบริษัทมีนโยบายการเปิดเผยปริมาณก๊าซเรือนกระจกให้ครอบคลุมกิจกรรมภายใต้ขอบเขตการดำเนินงานขององค์กร ในปี 2567 บริษัทจึงได้ขยายขอบเขตการเก็บข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของสาขานาคร</p> | <p><b>อัตราการบาดเจ็บของพนักงานขณะปฏิบัติงาน</b> ปี 2567 ร้อยละ 0.00 ซึ่งเท่ากับ ปี 2566</p> <p><b>การสนับสนุนเพื่อพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม</b> ปี 2567 มูลค่าประมาณ 2.5 ล้านบาท</p> |                                                                                                                                                      |



ผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนในมิติต่างๆ (ต่อ)

| มิติด้านสิ่งแวดล้อม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | มิติด้านสังคม | มิติด้านเศรษฐกิจ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------|
| <p><b>การลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการบริหารจัดการกระดาษ</b></p> <p>ปี 2567 ใช้กระดาษจำนวน 13,168 รีม เพิ่มขึ้นร้อยละ 5 จากปี 2566 ที่ใช้กระดาษทั้งสิ้น 12,511 รีม เนื่องจากปี 2567 บริษัทได้เพิ่มผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลาย และมีธุรกรรมที่เพิ่มมากขึ้น จึงส่งผลให้ใช้กระดาษมากขึ้น อย่างไรก็ตาม บริษัทยังคงกำหนดแนวทางการลดปริมาณกระดาษที่ไม่จำเป็นด้วยการพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ และวางแผนลดปริมาณกระดาษร้อยละ 5 ต่อปีของปริมาณกระดาษที่ใช้ในแต่ละปี</p> <p><b>การบริหารจัดการพลังงาน</b></p> <p>ปี 2567 มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าทั้งสิ้น 1,959,474 หน่วย (kWh) ลดลงร้อยละ 1 เมื่อเทียบกับปี 2566 เนื่องจากบริษัทมีนโยบายและแรงจูงใจให้ประหยัดไฟฟ้า และลดการใช้พลังงาน</p> <p><u>สัดส่วนการใช้พลังงานไฟฟ้าต่อรายได้จากการดำเนินการ ปี 2567 เท่ากับร้อยละ 0.023 เพิ่มขึ้น 0.001 จากปี 2566 ที่ร้อยละ 0.022</u></p> <p><b>การบริหารจัดการขยะ</b></p> <p>บริษัทรณรงค์สร้างการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในชีวิตประจำวัน เช่น การใช้ซ้ำ (Reuse) การหมุนเวียนกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) และลดการใช้ (Reduce) ทำให้สามารถลดปริมาณขยะจากการประกอบธุรกิจ</p> <p>ปี 2567 ปริมาณ 53,893.91 กก. เพิ่มขึ้นเป็น 14,348.91 กก. คิดเป็นเพิ่มขึ้นร้อยละ 36 เมื่อเทียบกับปี 2566 ที่อยู่ที่ 39,545 กก.</p> <p><u>ปริมาณขยะรีไซเคิล</u></p> <p>ปี 2567 ปริมาณ 22,673.92 กก. เพิ่มขึ้นเป็น 12,713.22 กก. คิดเป็นเพิ่มขึ้นร้อยละ 128 เมื่อเทียบกับปี 2566 ที่อยู่ที่ 9,960.70 กก.</p> <p><u>สัดส่วนปริมาณขยะจากธุรกิจต่อรายได้จากการดำเนินการ</u></p> <p>ปี 2567 เท่ากับร้อยละ 0.00066 เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.00021 เมื่อเทียบกับปี 2566 ที่ร้อยละ 0.00045</p> <p><u>สัดส่วนขยะรีไซเคิลต่อขยะชุมชน</u></p> <p>ปี 2567 เท่ากับร้อยละ 72.63 เพิ่มขึ้นร้อยละ 38.96 เมื่อเทียบกับปี 2566 ที่ร้อยละ 33.67</p> |               |                  |

## นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

บริษัทตระหนักถึงการดำเนินธุรกิจภายใต้ความรับผิดชอบต่อสังคมซึ่งจะทำให้ธุรกิจมีความยั่งยืน โดยให้ความสำคัญต่อการดูแลผู้มีส่วนได้เสีย เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างมีคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณ การดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และยุติธรรม ตระหนักถึงผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม บริษัทจึงกำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติ 9 ด้าน ดังนี้

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

ความรับผิดชอบต่อสังคม

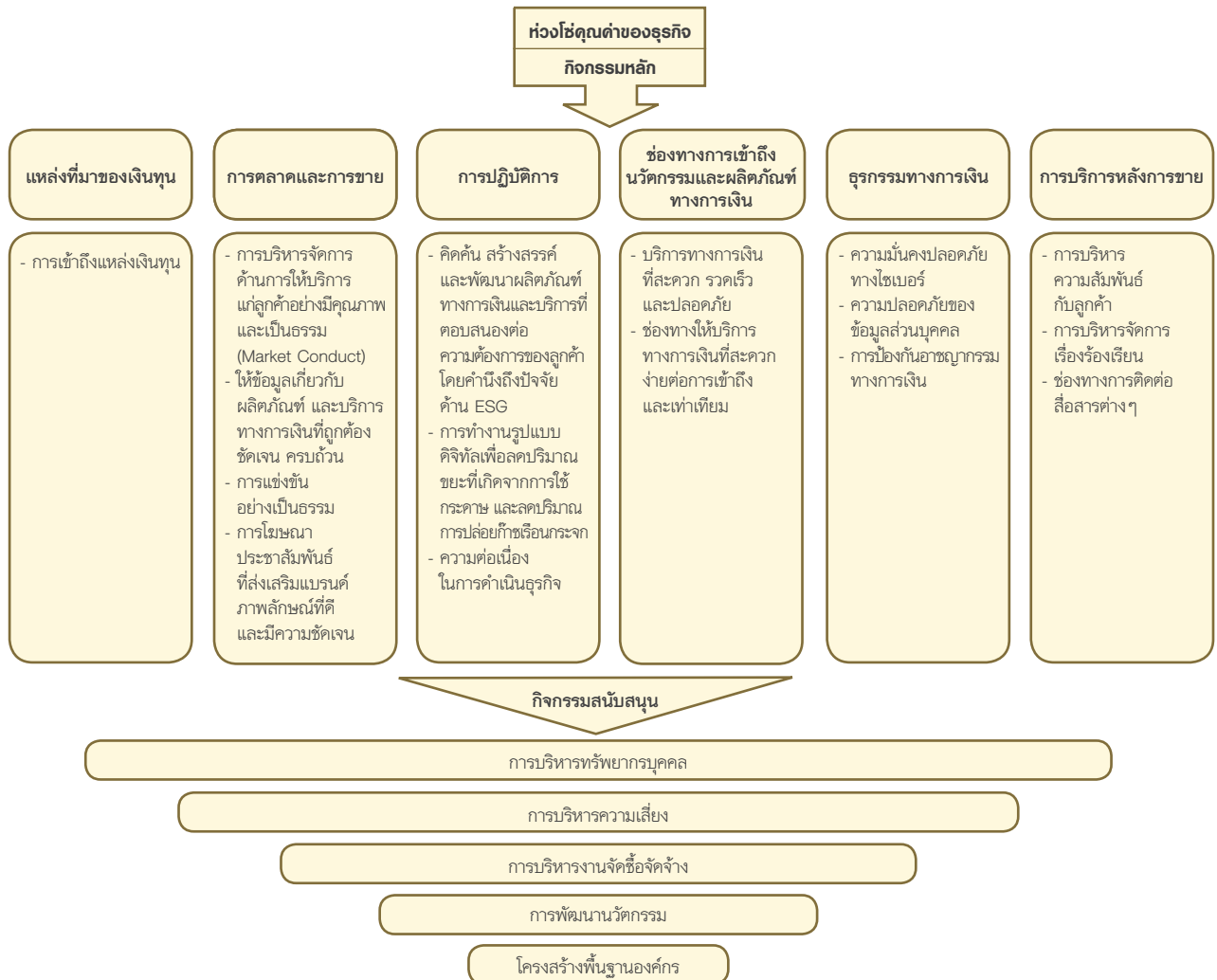
รายละเอียดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน ได้เปิดเผยไว้ที่เว็บไซต์ของบริษัท ([www.lhfg.co.th](http://www.lhfg.co.th))

## วัตถุประสงค์ของนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

- เพื่อสร้างการตระหนักรู้และความรับผิดชอบต่อแนวทางการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
- เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าการพัฒนาเศรษฐกิจของบริษัทสอดคล้องกับผลประโยชน์ทางสังคมและสิ่งแวดล้อมและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม
- เพื่อเป้าหมายการดำเนินธุรกิจของบริษัทให้สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนและดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อที่สร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

## 3.2 การจัดการผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจจากต้นน้ำถึงปลายน้ำ มุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ไม่ส่งผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตลอดห่วงโซ่คุณค่าควบคู่ไปกับการวิเคราะห์ความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ภายในและกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายนอก เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย และสะท้อนการดำเนินงานที่มีความรับผิดชอบ ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน



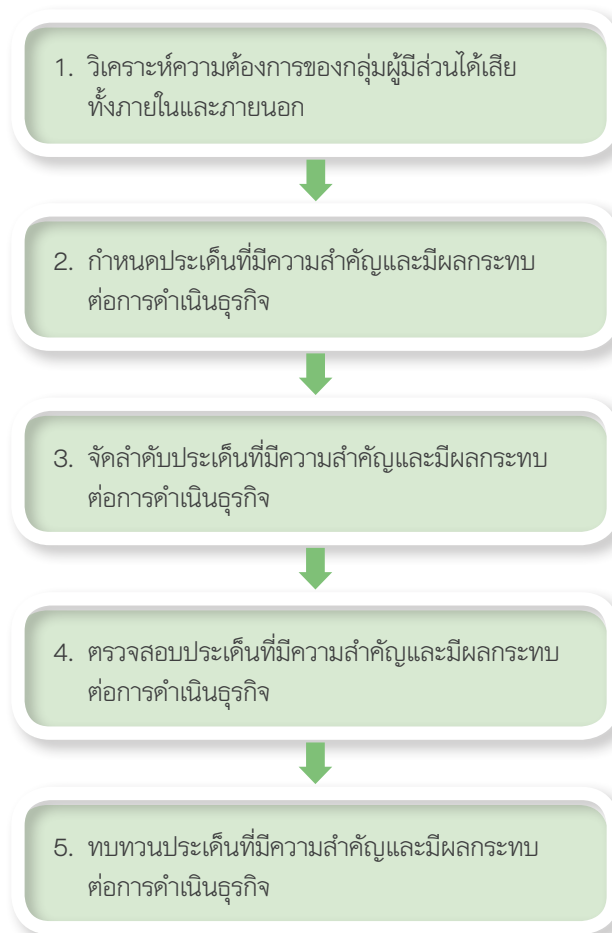
บริษัทให้ความสำคัญในการจัดทำรายงานการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนมาอย่างต่อเนื่อง โดยเป็นส่วนหนึ่งในรายงานประจำปีแบบ 56-1 One Report เพื่อสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มได้รับทราบถึงนโยบาย แนวทางการบริหารจัดการ และผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมภายใต้กรอบการรายงานตามแนวทางของสถาบันธุรกิจเพื่อสังคม

(Corporate Social Responsibility Institute) สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และธนาคารแห่งประเทศไทย โดยขอบเขตเนื้อหาของรายงานจะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท ซึ่งได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม 2567



บริษัทได้นำเสนอเนื้อหาการรายงานการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน ซึ่งผ่านการวิเคราะห์ความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายในและกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายนอก และนำมากำหนดเป็น

ประเด็นหลักที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจตามแนวปฏิบัติของนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยมีขั้นตอนดังนี้



## 1. การวิเคราะห์ความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทให้ความสำคัญต่อสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยมีกระบวนการและขั้นตอนเพื่อวิเคราะห์ความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก โดยวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียซึ่งพิจารณาปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ บริบทความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย ความเกี่ยวเนื่องกับการสร้างคุณค่าเพิ่มตลอดห่วงโซ่อุปทาน ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ผลกระทบต่อการดำเนินงานทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล การพึ่งพากัน จรรยาบรรณ และ

ความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย เป็นต้น ซึ่งมุ่งเน้นที่จะสร้างผลกระทบเชิงบวกให้แก่กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่อยู่ในห่วงโซ่คุณค่า ผ่านการจัดกิจกรรมและช่องทางการสื่อสารต่างๆ อาทิ การสำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการกำหนดแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับแนวปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน เป็นต้น



### การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม บริษัทตระหนักว่าการเข้าไปมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียเป็นรากฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดี จึงได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียไว้เป็นลายลักษณ์อักษรในจรรยาบรรณการดำเนินธุรกิจ และจรรยาบรรณของพนักงาน และมีการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียด้วยการพิจารณาถึงประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจและมุมมองที่มีต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท ผลกระทบจากกิจกรรมทางธุรกิจตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทาน เพื่อให้สามารถกำหนดแนวทางและวิธีปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ซึ่งกระบวนการเหล่านี้ทำให้บริษัทสามารถลดผลกระทบเชิงลบและขยายผลกระทบเชิงบวกได้อย่างต่อเนื่อง และส่งผลให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน

### กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ได้แก่

1. กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายใน ได้แก่ กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน
2. กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายนอก ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า ชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม คู่ค้า คู่แข่ง และเจ้าหน้าที่

## กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

| ผู้มีส่วนได้เสีย    | ความสนใจและความคาดหวัง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | แนวปฏิบัติและการตอบสนอง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ผู้ถือหุ้น       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ผลตอบแทนที่เหมาะสม และเติบโตอย่างยั่งยืน</li> <li>• ผลการดำเนินงานดี และเติบโตอย่างสม่ำเสมอภายใต้ความเสี่ยงที่เหมาะสม</li> <li>• ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส มีความเป็นธรรม และตรวจสอบได้</li> <li>• การบริหารความเสี่ยงด้วยความรอบคอบ</li> <li>• การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม และมีการพิจารณาประเด็นด้านสังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล</li> <li>• คุณสมบัติและประสิทธิภาพของกรรมการและผู้บริหาร และสัดส่วนกรรมการอิสระ</li> <li>• การเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานอย่างครบถ้วน ถูกต้อง โปร่งใส เท่าเทียม และตรวจสอบได้</li> <li>• การป้องกันมิให้มีการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของผู้ถือหุ้นและข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ถือหุ้น</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• จัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นปีละ 1 ครั้ง</li> <li>• จัดแถลงข่าวต่อสื่อมวลชน และจัดประชุมนักวิเคราะห์หลักทรัพย์อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง</li> <li>• การเผยแพร่รายงานประจำปี แบบ 56-1 One Report</li> <li>• การเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ SETLink ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย</li> <li>• การให้สิทธิผู้ถือหุ้นส่วนน้อยเสนอเรื่องเพื่อให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาบรรจุเป็นวาระการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น</li> <li>• การจัดให้มีช่องทางการสอบถามข้อมูลผ่านเว็บไซต์</li> <li>• การจัดให้มีช่องทางรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน การแจ้งเบาะแสผ่านช่องทางที่บริษัทกำหนด</li> <li>• การจัดให้มีกรรมการอิสระเป็นทางเลือก เป็นผู้รับมอบฉันทะในการประชุมผู้ถือหุ้น</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• การดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี</li> <li>• การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน</li> <li>• การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ถือหุ้น</li> <li>• การเคารพต่อสิทธิของผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเสมอภาค</li> <li>• สร้างผลประกอบการที่ดีภายใต้การบริหารความเสี่ยงที่ดี</li> <li>• เปิดเผยข้อมูลสารสนเทศที่ครบถ้วน ถูกต้อง ทันเวลา ผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อการรับรู้ข้อมูลอย่างเท่าเทียม และโปร่งใส</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>• การจัดให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแสร้องเรียนการทุจริตและคอร์รัปชัน และข้อร้องเรียนทั่วไป</li> </ul> |
| 2. คณะกรรมการบริษัท | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ตามหลักบรรษัทภิบาล มีความซื่อสัตย์สุจริต เพื่อให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน</li> <li>• ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม รวมถึงดูแลรักษาผลประโยชน์ของบริษัทและผู้ถือหุ้นโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม</li> <li>• กำกับดูแลให้ผลการดำเนินงานเติบโตอย่างยั่งยืน</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• จัดประชุมคณะกรรมการบริษัทเป็นประจำทุกเดือน</li> <li>• จัดให้มีคณะกรรมการชุดย่อยเพื่อพิจารณา ก่อนนำเสนอคณะกรรมการบริษัท</li> <li>• ประเมินตนเองของคณะกรรมการได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การประเมินตนเองของคณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการชุดย่อยทั้งคณะ</li> </ol> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี</li> <li>• การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพ โปร่งใสและตรวจสอบได้ตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาอย่างยั่งยืน</li> <li>• การดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม</li> <li>• ให้ข้อมูลอย่างเพียงพอ ครบถ้วน ทันเวลา</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

## กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย (ต่อ)

| ผู้มีส่วนได้เสีย  | ความสนใจและความคาดหวัง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | แนวปฏิบัติและการตอบสนอง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>2. การประเมินตนเองของกรรมการบริษัทและกรรมการชุดย่อยเป็นรายบุคคล</li> <li>3. การประเมินกรรมการบริษัทแบบไขว้</li> <li>4. การประเมินเรื่องการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• มีส่วนร่วมในการกำกับดูแลกิจการ</li> <li>• ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่กรรมการ และธุรกิจของบริษัท</li> <li>• การปฐมนิเทศกรรมการใหม่</li> <li>• นำผลการประเมินตนเองมาปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>3. พนักงาน</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• การจัดอบรมสัมมนาเพื่อพัฒนาความรู้และศักยภาพ</li> <li>• การพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในการดำเนินชีวิต</li> <li>• การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดถูกสุขอนามัย และมีความปลอดภัยในการทำงาน</li> <li>• การจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม</li> <li>• การให้ผลตอบแทน มีตำแหน่งงานและสวัสดิการที่เหมาะสม</li> <li>• การเปิดโอกาสให้พนักงานจัดสรรเวลาเพื่อสร้างสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• จัดกิจกรรมต้อนรับพนักงานใหม่ในวันแรกของการทำงาน</li> <li>• ปฐมนิเทศพนักงานใหม่</li> <li>• จัดให้มีการเรียนรู้เพื่อเพิ่มทักษะแก่พนักงานทุกระดับ รวมทั้งเพิ่มช่องทางการเรียนรู้ผ่านระบบ Intranet PacD ซึ่งพนักงานสามารถเรียนรู้ได้ทุกวัน ทุกที่ ทุกเวลา เพื่อเสริมสร้างศักยภาพพนักงาน</li> <li>• จัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความเป็นทีม</li> <li>• จัดกิจกรรมสร้างความผูกพันกับพนักงาน การสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงาน</li> <li>• จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ รับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ</li> <li>• จัดกิจกรรมให้มีโอกาสประกอบอาชีพ เพื่อดำรงอยู่ในสังคมด้วยความรู้ความภาคภูมิใจ</li> <li>• จัดช่องทางการสื่อสารและเรียนรู้ และส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</li> <li>• จัดทำนโยบายความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในสถานประกอบการ รวมถึงวิเคราะห์และหามาตรการเพื่อควบคุมความเสี่ยงด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน</li> <li>• จัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงานเพื่อขับเคลื่อนนโยบายและแผนความปลอดภัยและสุขอาชีวอนามัยให้พนักงานมีความปลอดภัยขณะทำงาน</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ส่งเสริมให้พนักงานมีค่านิยมองค์กร</li> <li>• กำหนดแผนพัฒนาทดแทนตำแหน่งผู้บริหารและตำแหน่งสำคัญ</li> <li>• สืบสวนการจ่ายผลตอบแทนของตลาดอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงให้ใกล้เคียงตามมาตรฐานอุตสาหกรรมหรือมาตรฐานการครองชีพที่ควรจะเป็น</li> <li>• ปกป้อง ไม่กลั่นแกล้ง หรือลงโทษทางวินัยกับพนักงานที่มีการรายงานอย่างสุจริตต่อผู้บริหารหรือหน่วยงานของรัฐเกี่ยวกับการกระทำที่ไม่ถูกต้องที่เกิดขึ้นภายในบริษัท</li> <li>• ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ถูกต้องตามหลักอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน</li> <li>• การจ้างงานที่ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่นำความแตกต่างด้านเชื้อชาติ สีผิว เพศ ศาสนา ความคิดเห็นทางการเมือง อายุ มาเป็นปัจจัยในการพิจารณาและตัดสินใจจ้างงาน</li> <li>• ส่งเสริมการจ้างงานกับกลุ่มแรงงานที่มีสถานะเปราะบาง เช่น การเปิดโอกาสให้มีการจ้างงานคนพิการ</li> <li>• พัฒนากองทุนเพื่อฝึกฝนทักษะและเพิ่มพูนศักยภาพ โดยเปิดโอกาสให้พนักงานมีการเรียนรู้และเลื่อนตำแหน่งเพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน</li> <li>• สนับสนุนและให้โอกาสพนักงานที่มีความรู้ความสามารถเป็นเลิศเข้าเป็นส่วนหนึ่งของโครงการ Talent เพื่อพัฒนาและเตรียมความพร้อมในการรับตำแหน่งที่สูงขึ้น</li> </ul> |

## กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย (ต่อ)

| ผู้มีส่วนได้เสีย | ความสนใจและความคาดหวัง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | แนวปฏิบัติและการตอบสนอง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• อบรมและแต่งตั้งผู้บริหารเป็นเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานเพื่อขับเคลื่อนการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน</li> <li>• สนับสนุนและให้โอกาสพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถเป็นเลิศเข้าเป็นส่วนหนึ่งของโครงการ Talent เพื่อพัฒนาและเตรียมความพร้อมในการรับตำแหน่งที่สูงขึ้น</li> </ul>                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ไม่ปลดหรือเลิกจ้างพนักงานอันเป็นการตัดสินใจของผู้แทนฝ่ายบริหาร แต่เพียงฝ่ายเดียว หรือการตัดสินใจนั้นอยู่บนฐานของการเลือกปฏิบัติ</li> <li>• สนับสนุนและเคารพการปกป้องสิทธิมนุษยชนโดยไม่สนับสนุนการใช้แรงงานบังคับ</li> <li>• เคารพสิทธิในการแสดงความคิดเห็นของพนักงาน ซึ่งครอบคลุมถึงการมีอิสระในการให้ความเห็น โดยปราศจากการแทรกแซง การจัดให้มีช่องทางการสื่อสารเพื่อรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน             <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีเงื่อนไขการทำงานที่เป็นธรรม พนักงานได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมตามศักยภาพ หรือตามข้อตกลงร่วมระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง โดยพิจารณาตามมาตรฐานอุตสาหกรรมหรือมาตรฐานการครองชีพที่ควรจะเป็น</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                  |
| <b>4. ลูกค้า</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า</li> <li>• การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างมีคุณภาพและเป็นธรรม (Market Conduct)</li> <li>• ความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย ครบครัน มีคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ</li> <li>• ความพร้อมในการรับฟังและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า</li> <li>• การศึกษาข้อมูลลูกค้า</li> <li>• ความเท่าเทียมกันของลูกค้า</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• การสำรวจความพึงพอใจเมื่อลูกค้ามาใช้บริการที่สาขา</li> <li>• การนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า รวมถึงการพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้า และการรักษาข้อมูลลูกค้า</li> <li>• การประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์และบริการอย่างถูกต้องครบถ้วนและชัดเจนโปร่งใส</li> <li>• จัดให้มีช่องทางให้ลูกค้าได้เสนอแนะ แสดงความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียน</li> <li>• การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นประจำ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• นำผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้ามาปรับปรุง</li> <li>• ศึกษาพฤติกรรมลูกค้าเพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า</li> <li>• ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้องชัดเจน และเข้าใจง่าย</li> <li>• รับฟังข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข</li> <li>• คิดค้น และสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า</li> <li>• เผยแพร่ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่ครบถ้วน เพื่อประกอบการตัดสินใจของลูกค้า และเผยแพร่ผ่านช่องทางที่หลากหลาย ง่ายต่อการเข้าถึง</li> <li>• ให้ความช่วยเหลือ และตอบข้อซักถามของลูกค้า เพื่อให้เกิดความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และบริการ</li> <li>• รับข้อร้องเรียน และจัดการข้อร้องเรียนโดยเร็ว</li> <li>• จัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า</li> <li>• มีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า</li> </ul> |



## กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย (ต่อ)

| ผู้มีส่วนได้เสีย                             | ความสนใจและความคาดหวัง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | แนวปฏิบัติและการตอบสนอง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>5. ชุมชน<br/>สิ่งแวดล้อม<br/>และสังคม</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>สนับสนุนกิจกรรมของชุมชน</li> <li>ส่งเสริมและพัฒนาการเรียนรู้</li> <li>การพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมการสร้างรายได้ให้แก่ชุมชนผ่านกิจกรรมเพื่อสังคมในรูปแบบต่างๆ</li> <li>สนับสนุนนโยบายภาครัฐ</li> <li>ดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม และใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>จัดการกับผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของบริษัท</li> <li>รับฟังความคิดเห็นและความต้องการของชุมชนและสังคมในบริเวณพื้นที่ใกล้เคียง</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>โครงการ Green Office ลดการใช้พลังงานไฟฟ้า กระดาษ และเปลี่ยนเครื่องใช้สำนักงานที่มีคุณสมบัติรักษาสิ่งแวดล้อม ด้วยการสร้าง Awareness อย่างต่อเนื่อง</li> <li>จัดกิจกรรมวันเด็ก ส่งต่อรอยยิ้มให้เด็กในวันเด็กแห่งชาติ</li> <li>โครงการ “สนับสนุนทุนการศึกษา” เพื่อมอบโอกาสให้เยาวชนที่เรียนดี มีความสามารถ มีความมุ่งมั่นที่จะศึกษาต่อ ได้รับโอกาสศึกษาจนจบระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย</li> <li>โครงการ “มอบคอมพิวเตอร์มือสอง” เพื่อส่งต่อการเรียนรู้ให้กับเยาวชนที่ขาดแคลน</li> <li>โครงการ “ปฏิทินเก่าเราขอ” เพื่อส่งมอบให้กับโรงเรียนสอนคนตาบอดเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการผลิตสื่อการเรียนการสอน หนังสืออักษรเบรลล์ และสมุดจดบันทึกให้กับนักเรียนที่พิการทางสายตา</li> <li>โครงการ “ตุ๊กตานี้เพื่อน้อง” เพื่อเติมเต็มรอยยิ้ม และความสุขให้น้อง</li> <li>โครงการ “ห้องสมุดแห่งการเรียนรู้” เพื่อปลูกฝังนิสัยรักการอ่านให้แก่เยาวชน และสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ พร้อมมอบหนังสือเสริมสร้างทักษะ และอุปกรณ์กีฬา ให้โรงเรียนต่างๆ</li> <li>โครงการ “ส่งหนังสือ สื่อความรู้สู่กรมราชทัณฑ์” เพื่อใช้เป็นสื่อการเรียนรู้และพัฒนาตนเองของผู้ต้องขังทั่วประเทศ</li> <li>การบริจาคโลหิต โครงการ “จิตอาสา บริจาคโลหิต ด้วยหัวใจหนึ่งคนให้สามคนรับ” โดยจะนำโลหิตที่รับบริจาคไปช่วยเหลือผู้ป่วยทั่วประเทศตามโรงพยาบาลต่างๆ ทั่วประเทศให้รอดพ้นจากอาการเจ็บป่วย</li> <li>โครงการ “รักษ่าชายเลน</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>สนับสนุนกิจกรรมทางวัฒนธรรม ประเพณี และศาสนา</li> <li>จัดทำแผนฉุกเฉินที่เหมาะสม เพื่อป้องกันความสูญเสีย และความเสียหายต่อสิ่งแวดล้อม</li> <li>เปิดกว้าง และอำนวยความสะดวก ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถแสดงความคิดเห็นสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นรากฐานของความสามารถในการสร้างนวัตกรรมอันจะก่อให้เกิดความต่อเนื่องของการสร้างนวัตกรรม</li> <li>ส่งเสริมและร่วมมือกับผู้มีส่วนได้เสีย เช่น คู่ค้า เพื่อพัฒนานวัตกรรม</li> <li>สำรวจกระบวนการประกอบธุรกิจ อยู่เสมอว่า ก่อให้เกิดความเสี่ยงหรือมีผลกระทบทางลบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมหรือไม่ และหากมีความเสี่ยงหรือมีผลกระทบทางลบ จะแก้ไขในทันที</li> </ul> |

กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย (ต่อ)

| ผู้มีส่วนได้เสีย | ความสนใจและความคาดหวัง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | แนวปฏิบัติและการตอบสนอง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• โครงการ “RUN for LIFE” เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมเพื่อสังคมร่วมกัน ด้วยการวิ่งระยะทาง 30 กิโลเมตร ภายใน 30 วัน แปลงเป็นเงินบริจาคให้เด็กด้อยโอกาส มูลนิธิเด็กอ่อนในสลัมฯ</li> <li>• โครงการ “อีโคบ릭ส์” (Ecobricks) หรือพลาสติก ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการนำเศษพลาสติก เช่น ขงพลาสติก ถุงขนม หลอด เปลือกลูกอม ฯลฯ มาบรรจุลงในขวดพลาสติกจนแน่น เพื่อนำไปใช้เป็นวัสดุก่อสร้างแทนก้อนอิฐ เพื่อนำไปประดิษฐ์เป็นโต๊ะหรือเก้าอี้ ส่งมอบให้กับองค์กรผั่งน้อย นักสู้ เพื่อนำไปสร้างศูนย์ศึกษา ห้องเรียนสิ่งแวดล้อม</li> <li>• การบริจาคสิ่งของและเงิน การผ่อนปรนการชำระหนี้ ลดค่าวดสินค้าเชื่อ การให้สินเชื่อเพิ่มสำหรับลูกค้า หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบ หรือได้รับความเสียหายจากเหตุการณ์ต่างๆ เช่น ภัยธรรมชาติ โรคระบาด เป็นต้น</li> <li>• จัดทำแผนฉุกเฉินให้เหมาะสม เพื่อลดความสูญเสีย</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p>6. คู่ค้า</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ทำธุรกิจด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม</li> <li>• การปฏิบัติต่อคู่ค้าอย่างเป็นธรรม และเสมอภาค</li> <li>• การได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง เพียงพอ และเท่าเทียม</li> <li>• การพิจารณาคัดเลือกคู่ค้า อย่างเป็นธรรม</li> <li>• การจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใส และการจ่ายผลตอบแทนที่เป็นธรรม</li> <li>• Network Extension : การขยายเครือข่ายไปกับพันธมิตร</li> <li>• การรักษาความลับของคู่ค้า</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• พบปะคู่ค้า</li> <li>• ทำการตลาดร่วมกับคู่ค้า</li> <li>• รับข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียน</li> <li>• จัดตั้งคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อดูแลการจัดซื้อให้มี ความเหมาะสม และเป็นธรรม</li> <li>• การสื่อสารเรื่องแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทยผ่านช่องทางต่างๆ ของบริษัท</li> <li>• การแจ้งนโยบายงดรับของขวัญ (No Gift Policy) ผ่านช่องทางต่างๆ ของบริษัท</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• สร้างพันธมิตรกับลูกค้าเพื่อลูกค้าแนะนำลูกค้ารายอื่นมาใช้/ให้บริการ</li> <li>• ชำระค่าสินค้าและบริการภายในระยะเวลาที่เหมาะสม</li> <li>• คัดเลือกผู้ให้บริการด้วยความโปร่งใส</li> <li>• ปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้าและปฏิบัติตามสัญญา</li> <li>• มีความเป็นธรรม ไม่เอารัดเอาเปรียบ และไม่กีดกันคู่ค้า</li> <li>• การรักษาความปลอดภัยข้อมูลคู่ค้า</li> <li>• มีความโปร่งใสในการคัดเลือกคู่ค้าที่จะมาให้บริการกับบริษัท</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</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>ปฏิบัติตามสัญญา หรือเงื่อนไขต่างๆ ตามข้อตกลง และหน้าที่ที่พึงมี</li> <li>รับข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียน</li> </ul>                                                                                                |

## 2. การกำหนดประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ

บริษัทนำประเด็น ข้อคิดเห็น คำแนะนำ สิ่งที่คาดหวังในการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ ซึ่งได้จากการวิเคราะห์ความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก และนำมากำหนดเป็นประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ ดังนี้

- **กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายใน** ได้แก่ กรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงาน บริษัทฯ จัดให้มีการแสดงความคิดเห็นในรูปแบบการพบปะหรือ การจัดประชุม เพื่อให้ทราบถึงประเด็นด้านความยั่งยืนที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ

- **กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายนอก** ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า ชุมชนสิ่งแวดล้อมและสังคม คู่ค้า คู่แข่ง และเจ้าหนี้ บริษัทฯ ได้รวบรวมประเด็น ข้อคิดเห็น ในรูปแบบการสอบถาม เพื่อให้ทราบถึงประเด็นด้านความยั่งยืนที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ

## 3. การจัดลำดับประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ

บริษัทวิเคราะห์และพิจารณาข้อมูลที่ได้จากการสอบถามผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก เพื่อจัดลำดับความสำคัญและผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท และแบ่งประเด็นออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับความสำคัญน้อย ระดับความสำคัญปานกลาง และระดับความสำคัญมาก รวม 10 ประเด็น โดยนำมาจัดลำดับความสำคัญของประเด็นดังกล่าวใน Materiality Matrix โดยแกนตั้งเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสีย และแกนนอนเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบริษัท

## กราฟแสดง Materiality Matrix



ตารางแสดงการวิเคราะห์ประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ

| ประเด็นที่มีความสำคัญ<br>และมีผลกระทบ<br>ต่อการดำเนินธุรกิจ                                                       | ประเด็น<br>ด้านความยั่งยืน<br>ตามแนวทาง GRI<br>(Global Reporting<br>Initiative)                                                 | กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย<br>ภายใน                                                                                                            | กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย<br>ภายนอก                                                              | หัวข้อที่นำเสนอ<br>ในรายงาน                                                                                                                                       | เป้าหมายการพัฒนา<br>ที่ยั่งยืนของ<br>องค์การสหประชาชาติ<br>(SDGs)                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| การกำกับดูแล<br>กิจการที่ดี                                                                                       | GRI 102-18<br>GRI 102-19                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>บริษัทในกลุ่มธุรกิจ<br/>ทางการเงิน</li> <li>กรรมการบริษัท<br/>ผู้บริหาร และ<br/>พนักงาน</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้ถือหุ้น</li> <li>ลูกค้า</li> <li>คู่ค้า</li> </ul> | การกำกับดูแลกิจการที่ดี                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| การดำเนินการ<br>ตามแนวทาง<br>การกำกับดูแล<br>ด้านการให้บริการ<br>อย่างมีคุณภาพ<br>และเป็นธรรม<br>(Market Conduct) | GRI 102-43<br>GRI 103-1<br>GRI 103-2<br>GRI 103-3<br>GRI 203-1                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>บริษัทในกลุ่มธุรกิจ<br/>ทางการเงิน</li> <li>กรรมการบริษัท<br/>ผู้บริหาร และ<br/>พนักงาน</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>ลูกค้า</li> </ul>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ<br/>อย่างยั่งยืน</li> <li>ความรับผิดชอบต่อ<br/>ผู้บริโภค</li> </ul>                                 |           |
| การพัฒนาด้านดิจิทัล                                                                                               | GRI 203-2                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>บริษัทในกลุ่มธุรกิจ<br/>ทางการเงิน</li> </ul>                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>ลูกค้า</li> </ul>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>นวัตกรรมและ<br/>การเผยแพร่นวัตกรรม<br/>จากการดำเนิน<br/>ความรับผิดชอบต่อ<br/>สังคม</li> </ul>                              |     |
| จรรยาบรรณและ<br>จริยธรรมทางธุรกิจ                                                                                 | GRI 102-16<br>GRI 102-17<br>GRI 102-25<br>GRI 103-1<br>GRI 103-2<br>GRI 103-3<br>GRI 205<br>GRI 205-2<br>GRI 205-3<br>GRI 206-1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>บริษัทในกลุ่มธุรกิจ<br/>ทางการเงิน</li> <li>กรรมการบริษัท<br/>ผู้บริหาร และ<br/>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<br/>จริยธรรมทางธุรกิจ</li> <li>การต่อต้านการทุจริต<br/>คอร์รัปชัน</li> </ul>                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| การบริหารความเสี่ยง                                                                                               | GRI 102-11<br>GRI 102-15<br>GRI 102-30<br>GRI 103-1<br>GRI 103-2<br>GRI 103-3<br>GRI 201-2                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>บริษัทในกลุ่มธุรกิจ<br/>ทางการเงิน</li> <li>กรรมการบริษัท<br/>ผู้บริหาร และ<br/>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<br/>และการบริหารจัดการ<br/>ความเสี่ยง</li> <li>การกำกับดูแลกิจการที่ดี</li> </ul> |                                                                                                                                                                             |

ตารางแสดงการวิเคราะห์ประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ (ต่อ)

| ประเด็นที่มีความสำคัญ<br>และมีผลกระทบ<br>ต่อการดำเนินธุรกิจ | ประเด็น<br>ด้านความยั่งยืน<br>ตามแนวทาง GRI<br>(Global Reporting<br>Initiative)                                                        | กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย<br>ภายใน                                                                                             | กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย<br>ภายนอก                                                            | หัวข้อที่นำเสนอ<br>ในรายงาน                                                                                      | เป้าหมายการพัฒนา<br>ที่ยั่งยืนของ<br>องค์การสหประชาชาติ<br>(SDGs)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| การบริหารจัดการ<br>ทรัพยากรบุคคล                            | GRI 102-8<br>GRI 102-41<br>GRI 103-1<br>GRI 103-2<br>GRI 103-3<br>GRI 401-1<br>GRI 401-2<br>GRI 401-3<br>GRI 403<br>GRI 404<br>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>การเคารพลิทธิมนุษยชน</li> </ul> |                 |
| ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน<br>ที่รับผิดชอบต่อสังคม                 | GRI 2-6<br>GRI 201-1<br>GRI 203-1<br>GRI 203-2<br>GRI 417-1                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน</li> <li>กรรมการบริษัทผู้บริหาร และพนักงาน</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>ลูกค้า</li> <li>ชุมชนสิ่งแวดล้อมและสังคม</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>การสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงิน</li> </ul>                             |       |
| การส่งเสริมความรู้<br>ด้านการเงิน                           | GRI 103-1<br>GRI 103-2<br>GRI 103-3<br>GRI 201-1<br>GRI 203-1<br>GRI 203-2<br>GRI 413-1<br>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>การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม</li> </ul>                                      |                                                                                          |
| สิ่งแวดล้อม<br>เพื่อความยั่งยืน                             | GRI 305-1<br>GRI 305-2                                                                                                                 | <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>การจัดการด้านความยั่งยืนในมิติสิ่งแวดล้อม</li> </ul>                      |                                                                                                                                                                               |

## ตารางแสดงการวิเคราะห์ประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ (ต่อ)

| ประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ | ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทาง GRI (Global Reporting Initiative) | กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายใน                                                      | กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายนอก                                                                | หัวข้อที่นำเสนอในรายงาน                                                     | เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (SDGs)                              |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| การดูแลชุมชน<br>สิ่งแวดล้อม<br>และสังคม             | GRI 201-1<br>GRI 203-1<br>GRI 203-2<br>GRI 413-1<br>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>การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม</li> </ul> |  |

### 4. การตรวจสอบประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ

บริษัทได้รวบรวมประเด็นที่มีความสำคัญนำเสนอผู้บริหารและคณะกรรมการความยั่งยืนและบรรษัทภิบาลเพื่อรับทราบและให้แนวทางดำเนินงาน ซึ่งได้รายงานในรายงานการพัฒนาธุรกิจเพื่อความยั่งยืนและเว็บไซต์ของบริษัท

### 5. การทบทวนประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ

บริษัทจัดให้มีกระบวนการทบทวนข้อมูลหลังจากการเผยแพร่รายงาน เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและปรับเปลี่ยนเนื้อหาการรายงานให้มีความครบถ้วน

#### การตรวจสอบคุณภาพของรายงาน

เนื้อหาที่ได้นำเสนอในรายงานการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนและเว็บไซต์ของบริษัทได้ผ่านการตรวจสอบ สอดทานความถูกต้อง สมบูรณ์ และสอดคล้องกับแนวปฏิบัติตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

#### การเชิญชวนผู้ค้าเข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายในการต่อต้านการทุจริต

บริษัทได้สนับสนุนให้คู่ค้าตระหนักถึงการสร้างสังคมปลอดคอร์รัปชัน โดยได้เชิญชวนให้เข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายในการต่อต้านการทุจริต การคิดสินบน และคอร์รัปชัน ด้วยการแจ้งลูกค้าและผู้มีอุปการะคุณเพื่อขอความร่วมมืองดเว้นการให้ของขวัญของกำนัล สิ่งตอบแทนอื่นใด หรือการเลี้ยงรับรองแก่เจ้าหน้าที่บริษัท

### การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างรับผิดชอบ

ธนาคารได้กำหนดแนวทางการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ (Responsible Lending) และเน้นปล่อยสินเชื่อที่มีคุณภาพและปฏิบัติตามหลักอย่างเป็นธรรม ด้วยการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรมตลอดวงจรหนี้ การบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าแต่ละระดับความเสี่ยง รวมถึงตระหนักถึงการให้สินเชื่ออันอาจนำมาซึ่งความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance Risk : ESG Risk) โดยเฉพาะความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่มีแนวโน้มรุนแรงมากขึ้น ซึ่งหากไม่บริหารจัดการอย่างเหมาะสม อาจส่งผลกระทบต่อทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อชื่อเสียงและผลประโยชน์ การลดจนคุณภาพชีวิตและเศรษฐกิจของชุมชนและประเทศ

เพื่อป้องกันบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินถูกใช้เป็นเครื่องมือในการฟอกเงินโดยมีฉันทิพหรือผู้กระทำความผิดมูลฐานตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน จึงจัดให้มี AML/CFT Compliance Program นโยบายการป้องกันการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง (Anti-Money Laundering and Countering Terrorism and Proliferation of Weapon of Mass Destruction Financing: AML/CTPF) ซึ่งห้ามรับลูกค้าหรือให้บริการธุรกรรมทางการเงินให้แก่บุคคลที่ถูกกำหนด (Specially Designated National: SDN) ที่ประกาศโดยสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน รวมถึงที่ประกาศโดยประเทศต่างๆ โดยมีระบบกลั่นกรองรายชื่อบุคคลเพื่อตรวจจับบุคคลที่ถูกกำหนด มีกระบวนการรับลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย การรู้จักตัวตนลูกค้า (Know Your Customer : KYC) การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Customer Due Diligence :



CDD) ตามเกณฑ์และแนวทางของสำนักงาน ปปง. การกลั่นกรองรายชื่อลูกค้าแบบรายวันและการทบทวนข้อมูลลูกค้า (Periodic KYC Review) ตลอดจนระยะเวลาที่เป็นลูกค้าตามระดับความเสี่ยงด้านการฟอกเงิน (Money-laundering Risk Rating) เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าไม่เป็นบุคคลที่ถูกกำหนด

## การพิจารณาสินเชื่อตามประเด็นความเสี่ยงด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล

ในการอำนวยความสะดวกด้านสินเชื่อธนาคารได้ตระหนักถึงความสำคัญด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล โดยการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อจะมีกระบวนการพิจารณาไตร่ตรองอย่างรอบคอบผนวกกับการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เพื่อทราบถึงผลกระทบที่จะเกิดทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อลูกค้าและธนาคาร ซึ่งหากการดำเนินธุรกิจของลูกค้า ไม่ก่อให้เกิดผลดีต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ธนาคารอาจไม่ให้การสนับสนุนสินเชื่อ

## การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า

บริษัทมุ่งเน้นยกระดับคุณภาพการให้บริการ โดยทำการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง และเพื่อทราบความคิดเห็นของลูกค้าเพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการ นอกจากนี้ มีการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการอยู่เสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าตอบสนองการให้บริการของลูกค้าอย่างมีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ มีการสื่อสารให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการอย่างมีคุณภาพ การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และมีการตรวจสอบคุณภาพการบริการอย่างสม่ำเสมอ

## การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

บริษัทให้ความสำคัญกับการเติบโตทางธุรกิจที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม ตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทาน โดยเน้นความร่วมมือกับคู่ค้าเพื่อพัฒนากระบวนการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม และเพื่อบริหารและจัดการความเสี่ยงของคู่ค้า ไม่เกิดผลกระทบต่อธุรกิจ ชุมชน และสิ่งแวดล้อม บริษัทได้คัดเลือกคู่ค้าที่มีศักยภาพในการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม พร้อมปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนภายใต้แผนบริหารจัดการความเสี่ยง ตลอดจนพัฒนาคู่ค้าให้สามารถดำเนินการธุรกิจอย่างยั่งยืนและเติบโตร่วมกันในระยะยาว

บริษัทได้กำหนดวิธีปฏิบัติในการจัดซื้อ จัดจ้าง และการรับบริการต่างๆ เพื่อให้ได้สินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพ และราคาที่เหมาะสม 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. จัดทำรายชื่อผู้จำหน่ายสินค้าหรือผู้ให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้สั่งซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ
2. คัดเลือกผู้จำหน่ายสินค้าหรือผู้ให้บริการที่ไม่ยุ่งเกี่ยวกับการทุจริต การติดสินบน และคอร์รัปชัน และยึดตามหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกจากความมั่นคงของกิจการ คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ บริการ และราคา รวมถึงการจัดหาสินค้าที่มีคุณภาพ ราคาเหมาะสม และเป็นผู้ขายที่ไม่มีประวัติทุจริตหรือทำธุรกิจผิดกฎหมาย ไม่มีนโยบายใช้แรงงานที่ผิดกฎหมาย ปฏิบัติกับคู่ค้าอย่างโปร่งใส เป็นธรรม มีการดูแลความปลอดภัยด้านอาชีวอนามัยในสถานประกอบการ รักษาสิ่งแวดล้อมเพื่อร่วมกันสร้างห่วงโซ่อุปทานให้เกิดการดำเนินธุรกิจร่วมกันอันจะเป็นประโยชน์ต่อพนักงาน ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม
3. เมื่อได้รายชื่อที่ผ่านการคัดเลือก จะเข้าสู่การคัดเลือก และเมื่อคัดเลือกได้แล้วจะแจ้งให้คู่ค้าทราบเกี่ยวกับระเบียบวิธีการจัดซื้อ เพื่อให้คู่ค้ามีความเข้าใจและปฏิบัติตามกฎระเบียบวิธีการจัดซื้อได้อย่างถูกต้อง

ปี 2567 ธนาคารมีคู่ค้า 460 ราย ลดลงร้อยละ 15.8 เมื่อเทียบกับปี 2566 ที่มีจำนวน 546 ราย เนื่องจากได้ทบทวนรายชื่อคู่ค้าและคัดรายชื่อคู่ค้าที่ไม่เคยมีธุรกรรมกับบริษัท ในระยะเวลาตั้งแต่ 1 ปีออก

## การสนับสนุนการดำเนินการของคู่ค้า

บริษัทให้ความสำคัญในการปฏิบัติตามคู่ค้าตามข้อตกลง และสัญญาทางการค้า โดยกำหนดระยะเวลาชำระเงินให้แก่คู่ค้าตามระยะเวลาและเงื่อนไขที่ตกลงกัน ซึ่งระยะเวลาชำระค่าสินค้าหรือบริการ โดยเฉลี่ยประมาณ 2 สัปดาห์นับจากวันที่ได้รับเอกสารที่ถูกต้องและครบถ้วน

## กระบวนการติดตาม ตรวจสอบ และเป็นผลคู่ค้า

บริษัทมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของคู่ค้าในหลายรูปแบบ อาทิ การประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการ การมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนหรือติชม เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทได้รับสินค้าและบริการที่ตรงกับความต้องการ บริษัทมีทีมงานที่ทำหน้าที่บริหารงานจัดซื้อ การตรวจสอบสินค้าและบริการ การแนะนำคู่ค้าในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพสินค้า และหากคู่ค้าไม่สามารถดำเนินการตามมาตรฐานที่กำหนดบริษัทอาจพิจารณาไม่ใช้บริการ

## การจัดการความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจที่เกิดจากคู่ค้า

| ความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจที่เกิดจากคู่ค้า                                  | แนวทางจัดการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ความเสี่ยงจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกน้อยราย หรือเพียงรายเดียว | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการระบุเงื่อนไขในการยกเลิกสัญญา โดยทั้งสองฝ่ายตกลงร่วมกัน และต้องแจ้งล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษร อย่างน้อย 30 วัน รวมทั้งพิจารณาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น และกำหนดแนวทางจัดการในช่วงการเปลี่ยนแปลง กรณียกเลิกหรือเปลี่ยนผู้ให้บริการ</li> <li>2. พิจารณาจัดหาผู้ให้บริการรายอื่นเพิ่มเติม</li> <li>3. ผู้ให้บริการทุกรายมีการทบทวนและทดสอบแผน BCP อย่างสม่ำเสมอ เช่น มีศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง การสำรองข้อมูล เป็นต้น</li> <li>4. หน่วยงานผู้ให้บริการสามารถดำเนินการเองได้</li> </ol> |
| ความเสี่ยงจากการใช้บริการที่ไม่ได้คุณภาพ                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. หน่วยงานผู้ให้บริการมีการประเมินความเสี่ยงก่อนการให้บริการ</li> <li>2. หน่วยงานผู้ให้บริการมีการประเมินคุณภาพการให้บริการประจำปี</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

### กระบวนการประเมินความเสี่ยงจากคู่ค้าของบริษัท

1. ประเมินความเสี่ยงจากการใช้บริการตามรายละเอียดที่ระบุไว้ในขั้นตอนปฏิบัติงานการให้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจ และกำหนดแนวทางบรรเทาความเสี่ยง กรณีมีประเด็นความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ

2. รวบรวม จัดเตรียม และประเมินความเสี่ยงการใช้บริการพันธมิตรทางธุรกิจ ตามรายละเอียดที่ระบุไว้ในขั้นตอนการปฏิบัติงานก่อนการให้บริการพันธมิตรทางธุรกิจ

3. ส่งให้หน่วยงานบริหารความเสี่ยงพิจารณา พิจารณาผลการประเมินความเสี่ยง แนวทางบรรเทาความเสี่ยงกรณีพบประเด็นความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ ให้ความเห็นข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะ

ปี 2567 บริษัทไม่มีความเสี่ยงจากคู่ค้า

บริษัทเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ดำเนินธุรกิจภายใต้การกำกับดูแลที่โปร่งใส ตั้งมั่นอยู่บนหลักธรรมาภิบาล บริษัทมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับของกฎหมายภาษีอากร

### กลยุทธ์การดำเนินการด้านภาษี

บริษัทมีการวางแผนด้านภาษีเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อบริษัทและผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงการปฏิบัติที่เป็นไปตามกฎหมายภาษีอากร

### การบริหารความเสี่ยงด้านภาษี

บริษัทมีการบริหารความเสี่ยงด้านภาษีอากร โดยมีการอบรมและพัฒนาให้ความรู้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงความเสี่ยง ความรับผิดชอบและมีการปฏิบัติที่เป็นไปตามกฎหมายภาษีอากร

### การใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษี

บริษัทใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษี (Tax Incentives) อย่างถูกต้องตามกฎหมาย และเต็มประสิทธิภาพ รวมถึงใช้โครงสร้างภาษีในแนวทางที่ถูกต้องไม่หลีกเลี่ยงภาษี

สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรครอบคลุมถึงมาตรการยกเว้นภาษีในบางช่วงเวลา หรือสิทธิประโยชน์อื่นๆ ซึ่งอยู่ภายใต้นโยบายภาษีของประเทศหรือแต่ละท้องถิ่น และใช้กับธุรกิจที่มีคุณสมบัติตรงตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

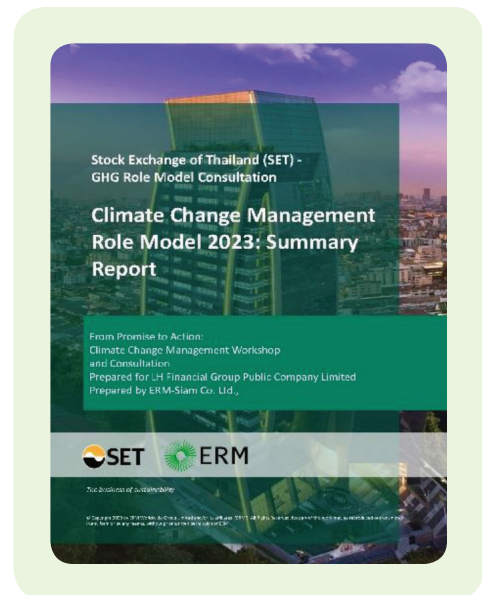
### 3.3 การจัดการด้านความยั่งยืนในมิติสิ่งแวดล้อม

บริษัทตระหนักและแสดงเจตนารมณ์อย่างมุ่งมั่นในการเป็นส่วนหนึ่งของการแก้ไขปัญหาภาวะโลกร้อนและส่งเสริมการมุ่งสู่คาร์บอนนิวทรัลระดับองค์กร โดยปี 2567 บริษัทได้รับประกาศนียบัตรรับรองการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรเพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางการบริหารจัดการเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างมีประสิทธิภาพ และประกาศนียบัตร Carbon Neutral Certificate บริษัทสามารถชดเชยคาร์บอนเครดิตปริมาณ 2,512 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) อีกทั้งได้รับโล่ประกาศเกียรติคุณให้เป็นองค์กรผู้นำด้านการจัดการก๊าซเรือนกระจก (Climate Action Leading Organization : CALO) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของ LHFG ที่มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการและขับเคลื่อนการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อสนับสนุนให้ประเทศไทยบรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Greenhouse Gas Emissions) ในปี 2608



#### โครงการต้นแบบการบริหารจัดการด้านสภาพภูมิอากาศ (FIN)

ปี 2566 บริษัทได้รับเลือกโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยให้เป็น 1 ใน 9 องค์กรให้เข้าร่วมโครงการต้นแบบการบริหารจัดการด้านสภาพภูมิอากาศ (FIN) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริษัทจดทะเบียนที่มีพื้นฐานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและยกระดับการดำเนินการได้ดียิ่งขึ้น รวมถึงสามารถเป็นต้นแบบให้กับบริษัทอื่น เพื่อสนับสนุนให้มีศักยภาพในการตั้งเป้าหมายด้านการจัดการก๊าซเรือนกระจกให้มีความครอบคลุมทุกมิติของ ESG ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ตลอดจนการระบุและประเมินผลกระทบทางการเงินที่มาพร้อมกับความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ เพื่อเป็นแนวทางในการรายงานความยั่งยืนให้สอดคล้องกับมาตรฐาน Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)



#### การกำกับดูแลด้านสิ่งแวดล้อม

คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งคณะกรรมการความยั่งยืนและบรรษัทภิบาล (Sustainability and Corporate Governance Committee) ทำหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน และเพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนด้านความยั่งยืน จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินกิจการธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking Committee) เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจขององค์กร โดยคำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และมีหน่วยงานเฉพาะในการดูแลการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานภายในองค์กร และรวบรวมข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อรายงานและพัฒนาการดำเนินงานให้เหมาะสม

ธนาคารได้กำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน เพื่อการจัดการสิ่งแวดล้อม โดยตระหนักถึงการประกอบธุรกิจที่ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบในทางลบต่อสิ่งแวดล้อม และส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และกำหนดกรอบการดำเนินงานและเป้าหมายด้านความยั่งยืน เพื่อเป็นกรอบและแนวทางให้ธนาคารและพนักงานช่วยกันผลักดันด้านสิ่งแวดล้อม

## คาร์บอนฟุตพริ้นท์องค์กร (Carbon Footprint for Organization : CFO)

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

ด้วยเจตนารมณ์ในเรื่องการแก้ปัญหาภาวะโลกร้อน บริษัทจึงมีเป้าหมายในการจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยได้ส่งบุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมอบรม สัมมนา เพื่อเตรียมความพร้อม และเมื่อวันที่ 8 มีนาคม 2564 กลุ่มธุรกิจทางการเงิน บริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เซียล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้ร่วมลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือโครงการขยายผลกิจกรรม

ซดเซยคาร์บอนเพื่อสนับสนุนตลาดคาร์บอนภาคสมัครใจภายในประเทศปีที่ 8 ของศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านกลยุทธ์ธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม คณะสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อเป็นองค์กรนำร่องภาคสมัครใจประเมินปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร และพิจารณาแนวทางลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่มีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาบริษัท และบุคลากรอย่างยั่งยืน

ปี 2567 บริษัทได้จัดทำรายงานการประเมินปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกิจกรรมต่างๆ ตลอดจนห่วงโซ่อุปทานที่ก่อให้เกิดก๊าซเรือนกระจกทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดในการคำนวณและรายงานคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ซึ่งมีขอบเขตขององค์กรแบบควบคุมทางการเงิน (Financial Control) โดยพิจารณาจากกิจกรรมการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรครอบคลุมทั้งสำนักงานใหญ่และสาขา จากแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 1 และ 2 (Scope 1&2) และแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 3 (Scope 3)

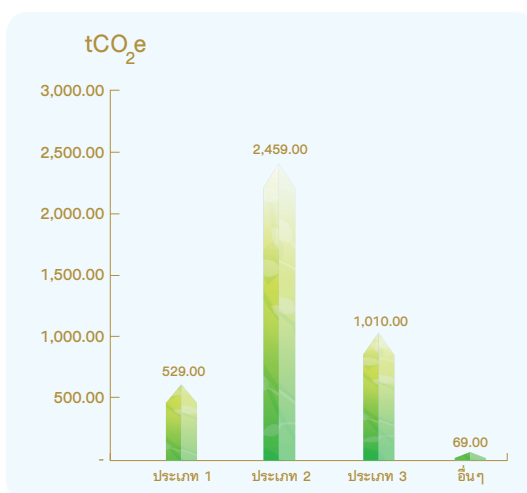
### ตารางแสดงผลการประเมินปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ปี 2567

#### ตารางแสดงผลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากขอบเขตการดำเนินงานประเภทที่ 1-3

| ขอบเขต             | การปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร | สัดส่วนเมื่อเทียบกับขอบเขต 1 และ 2 | สัดส่วนเมื่อเทียบกับขอบเขต 1,2 และ 3 |
|--------------------|---------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|
| ประเภท 1           | 529.00                          | 17.70                              | 13.23                                |
| ประเภท 2           | 2,459.00                        | 82.30                              | 61.51                                |
| ประเภท 3           | 1,010.00                        | -                                  | 25.26                                |
| อื่นๆ              | 69.00                           | -                                  | -                                    |
| รวม Scope 1 & 2    | 2,988.00                        | 100.00                             | -                                    |
| รวม Scope 1, 2 & 3 | 3,998.00                        | -                                  | 100.00                               |

|                                |             |                          |
|--------------------------------|-------------|--------------------------|
| Carbon intensity (Scope 1+2)   | 0.249814604 | tCO <sub>2</sub> e/ตร.ม. |
| Carbon intensity (Scope 1+2+3) | 0.334256622 | tCO <sub>2</sub> e/ตร.ม. |



#### ตารางแสดงผลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากขอบเขตการดำเนินงานประเภทที่ 1

| แหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจก |                                           | ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (tCO <sub>2</sub> e) |                        |                 |                  |                 |                 |      |      | รวมปริมาณก๊าซเรือนกระจก (tCO <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        | 0.24                                              | 0.00                   | -               | 0.00             | -               | -               | -    | -    | 0.24                                         |
| 2                        | การใช้น้ำมันดีเซล สำหรับเครื่อง Generator | 0.99                                              | 0.00                   | -               | 0.00             | -               | -               | -    | -    | 0.99                                         |
| 3                        | การเผาไหม้ ไบโอดีเซล                      | -                                                 | -                      | 0.00            | 0.00             | -               | -               | -    | -    | 0.00                                         |
| 4                        | การใช้น้ำมันดีเซล Fleet Card              | 58.43                                             | 0.09                   | -               | 0.81             | -               | -               | -    | -    | 59.33                                        |
| 5                        | การใช้น้ำมันเบนซิน Fleet Card             | 442.18                                            | 4.79                   | -               | 13.53            | -               | -               | -    | -    | 460.49                                       |
| 6                        | การใช้น้ำมันดีเซล ค่ายานพาหนะ             | 1.31                                              | 0.00                   | -               | 0.02             | -               | -               | -    | -    | 1.33                                         |
| 7                        | การใช้น้ำมันเบนซิน ค่ายานพาหนะ            | 5.73                                              | 0.06                   | -               | 0.18             | -               | -               | -    | -    | 5.97                                         |
| 8                        | การเผาไหม้เอทานอล                         | -                                                 | -                      | 0.07            | 0.13             | -               | -               | -    | -    | 0.20                                         |
| 9                        | การเผาไหม้ ไบโอดีเซล                      | -                                                 | -                      | 0.00            | 0.01             | -               | -               | -    | -    | 0.01                                         |
| 10                       | สารดับเพลิง ประเภท FM200                  | -                                                 | -                      | -               | -                | -               | -               | -    | -    | -                                            |
| 11                       | การใช้สารดับเพลิง Carbon Dioxide          | -                                                 | -                      | -               | -                | -               | -               | -    | -    | -                                            |
| 12                       | สารทำความเย็น R410a จากเครื่องปรับอากาศ   | -                                                 | -                      | -               | -                | -               | -               | -    | -    | -                                            |
| 13                       | สารทำความเย็น R407c จากเครื่องปรับอากาศ   | -                                                 | -                      | -               | -                | -               | -               | -    | -    | -                                            |
| 14                       | สารทำความเย็น R134a จากเครื่องปรับอากาศ   | -                                                 | -                      | -               | -                | -               | -               | -    | -    | -                                            |
| 15                       | สารทำความเย็น R32 จากเครื่องปรับอากาศ     | -                                                 | -                      | -               | -                | -               | -               | -    | -    | -                                            |
| รวมทั้งหมด               |                                           | 508.88                                            | 4.94                   | 0.07            | 14.67            | -               | -               | -    | -    | 528.57                                       |

## ตารางแสดงผลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากขอบเขตการดำเนินงานประเภทที่ 2

| แหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจก | ปริมาณการปล่อย GHG (tCO <sub>2</sub> e) |
|--------------------------|-----------------------------------------|
| ปริมาณการใช้ไฟฟ้า        | 2,458.14                                |
| <b>รวมทั้งหมด</b>        | <b>2,458.14</b>                         |

## ตารางแสดงผลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากขอบเขตการดำเนินงานประเภทที่ 3

| แหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจก                    | ปริมาณการปล่อย GHG (tCO <sub>2</sub> e) |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 1) การได้มาของกระดาษ A4 ขององค์กร           | 83.10                                   |
| 2) การใช้น้ำประปา                           | 16.87                                   |
| 3) การใช้ไฟฟ้า                              | 485.33                                  |
| 4) การได้มาของน้ำมันเชื้อเพลิงแก๊สโซลีน     | 68.94                                   |
| 5) การได้มาของน้ำมันเชื้อเพลิงดีเซล         | 7.19                                    |
| 6) การจัดการขยะชุมชน                        | 281.37                                  |
| 7) การจัดการขยะรีไซเคิล                     | 0.74                                    |
| 8) การเดินทางเพื่อติดต่อธุรกิจโดยเครื่องบิน | 56.62                                   |
| 9) การพักแรมเพื่อประกอบธุรกิจ               | 9.54                                    |
| <b>รวมทั้งหมด</b>                           | <b>1,009.71</b>                         |

ปี 2567 สัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Scope 1&2) ต่อรายได้จากการดำเนินงานเท่ากับร้อยละ 37

ปัจจุบันบริษัทได้ผ่านการทวนสอบจาก LRQA Thailand และอยู่ระหว่างรอบการพิจารณารับรองปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ปี 2567 ซึ่งยังคงขอบเขตขององค์กรแบบควบคุมทางการเงิน (Financial Control) จากแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 1 และ 2 (Scope 1&2) และแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 3 (Scope 3) โดยใช้แนวทางการทวนสอบคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ทั้งนี้ได้ดำเนินการขอรับรอง CFO ในรอบการประชุมพิจารณาขึ้นทะเบียนคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ในรอบการพิจารณาครั้งที่ 2/2568

### คาร์บอนเครดิต (Carbon Credits)

องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ได้จัดทำโครงการกิจกรรมชดเชยคาร์บอน (Carbon Offsetting Program) โดยมีจุดประสงค์เพื่อส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนร่วมทำกิจกรรมชดเชยคาร์บอนเพื่อเป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และสร้างอุปสงค์คาร์บอนเครดิตจากโครงการ CDM และโครงการลดก๊าซเรือนกระจกภาคสมัครใจในประเทศไทยอันจะช่วยสนับสนุนและขับเคลื่อนตลาดคาร์บอนภาคสมัครใจภายในประเทศนำไปสู่แรงผลักดันในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในภาพรวมสูงขึ้น

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของกลไกดังกล่าว ตลอดจนให้การสนับสนุนและช่วยขับเคลื่อนตลาดคาร์บอนภาคสมัครใจภายในประเทศ โดยมีนโยบายการชดเชยคาร์บอนเครดิตให้เป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutral) ซึ่งปี 2567 บริษัทได้ปล่อยก๊าซเรือนกระจก ปริมาณ 3,998 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า จากแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 1 และ 2 (Scope 1&2) และแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 3 (Scope 3) เทียบเท่าการปลูกต้นไม้ยืนต้นถึง 266,534 ต้น หรือเทียบเท่าการดูดซับก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากป่าถึง 7,955 ไร่

### การบริหารจัดการพลังงาน

บริษัทได้บริหารจัดการการใช้พลังงานไฟฟ้าและน้ำประปาให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดการใช้ที่คุ้มค่า อาทิ

- การปรับปรุงอาคารสำนักงาน อุปกรณ์สำนักงานที่มุงุ่ใ้ไฟและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และมุ่งเน้นการบริหารจัดการด้านต่างๆ เพื่อลดมลภาวะ ลดการใช้พลังงาน และลดค่าใช้จ่าย
- การลดจำนวนอุปกรณ์สำนักงานที่เป็นเทคโนโลยีรุ่นเก่า และเป็นอุปกรณ์ที่ใช้ได้เฉพาะด้าน (Single Function) โดยเปลี่ยนไปใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ช่วยลดมลภาวะและช่วยลดการใช้พลังงาน ซึ่งจากการดำเนินโครงการดังกล่าวอย่างต่อเนื่องส่งผลให้สามารถลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานและประหยัดค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เช่น ค่าใช้จ่ายกระดาษ และค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุง รวมทั้งประหยัดพื้นที่ในการจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน

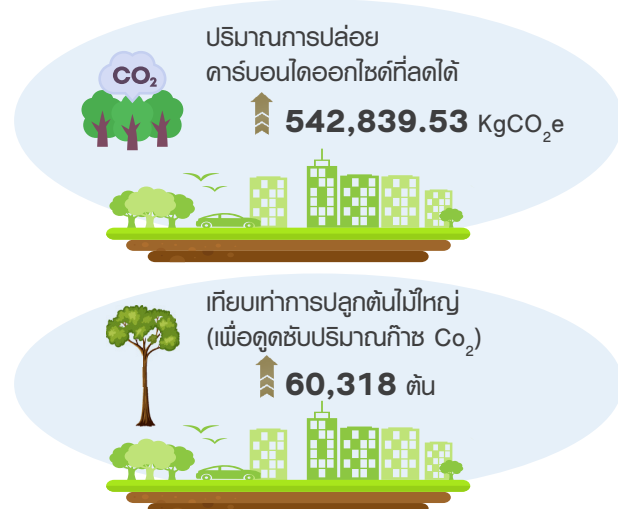
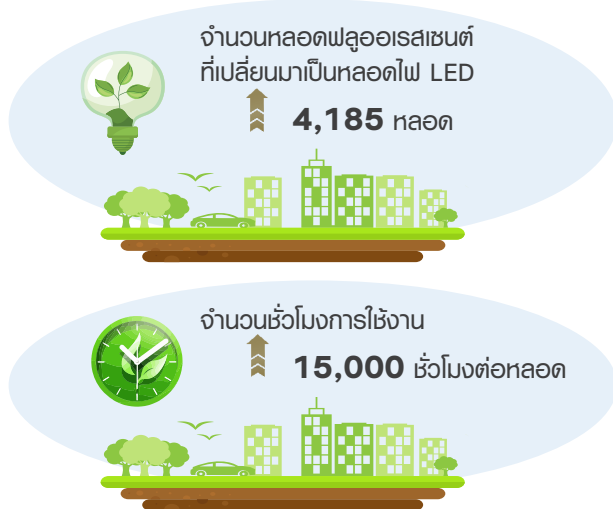


- การเปลี่ยนรูปแบบการใช้งานของ Printer จากเดิมใช้ Printer แบบ Single Function เปลี่ยนเป็นแบบ Multi Function โดยจัดวางเป็น Pool เพื่อให้ใช้ร่วมกันทำให้ประหยัดพลังงานไฟฟ้า และประหยัดพื้นที่ใช้สอย

- การเลือกใช้หลอดไฟ LED และหลอดไฟที่มีวัตต์เหมาะกับพื้นที่ ขนาดของสายไฟที่เหมาะสม การใช้สีโทนอ่อนตกแต่งอาคาร และใช้แสงจากธรรมชาติให้มากที่สุด ซึ่งบริษัทได้เปลี่ยนการใช้หลอดไฟจากหลอดฟลูออเรสเซนต์มาเป็นหลอดไฟ LED ตั้งแต่

ปี 2559 จำนวนทั้งสิ้น 4,185 หลอด แบ่งเป็นหลอดยาว จำนวน 3,654 หลอด และหลอดสั้น จำนวน 531 หลอด ซึ่งสามารถลดการใช้พลังงานไฟฟ้าลง 932,554 kWh หรือคิดเป็นประมาณร้อยละ 45 เมื่อเทียบกับการใช้หลอดฟลูออเรสเซนต์ และลดความร้อนจากการแผ่กระจายของรังสีความร้อนเมื่อเทียบกับหลอดฟลูออเรสเซนต์ ทำให้สามารถลดปริมาณการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์ได้ 542,839.53 kgCO<sub>2</sub>e โดยคำนวณตลอดอายุการใช้งานเทียบเท่าการปลูกต้นไม้ใหญ่เพื่อดูดซับปริมาณก๊าซ CO<sub>2</sub> จำนวน 60,318 ต้น

### โครงการเปลี่ยนการใช้หลอดไฟจากหลอดฟลูออเรสเซนต์มาเป็นหลอดไฟ LED



- การตรวจวัดค่าลมเครื่องปรับอากาศ และการแก้ไขปรับค่าลมให้ได้มาตรฐานและเหมาะสมต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน อีกทั้งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของเครื่องปรับอากาศ และลดค่าใช้จ่ายจากความสูญเสียพลังงาน

- การตรวจวัดค่าแสงสว่าง (Lux Meter) ภายในสำนักงาน เพื่อให้ได้ค่าความสว่างที่เหมาะสมตามมาตรฐาน

### การลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GHG Emissions Reduction)

บริษัทได้นำผลการประเมินปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกิจกรรมต่างๆ ในการดำเนินธุรกิจตลอดห่วงโซ่อุปทานที่ก่อให้เกิดก๊าซเรือนกระจกทั้งทางตรงและทางอ้อมขององค์กร ในปี 2563 เป็นปีฐาน โดยจากรายงานดังกล่าวได้นำไปสู่การนำมาพิจารณาพร้อมกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 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

ก่อนปี 2563 ซึ่งเป็นปีฐาน บริษัทได้ดำเนินการบริหารจัดการพลังงานด้านต่างๆ เช่น การทยอยเปลี่ยนหลอดไฟฟลูออเรสเซนต์เป็นหลอดไฟ LED การเปลี่ยนรูปแบบการทำงานจากการใช้กระดาษเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ การเปลี่ยนรถยนต์สันดาปเป็นรถยนต์ไฮบริด ทำให้การปล่อยก๊าซเรือนกระจก ณ ปีฐาน 2563 อยู่ที่ 3,015 tCO<sub>2</sub>e และบริษัทได้บริหารจัดการพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพส่งผลให้การปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลงอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2564 - 2567 ซึ่งได้ปล่อยก๊าซเรือนกระจกอยู่ที่ 2,155, 2,378, 2,512 และ 3,998 tCO<sub>2</sub>e ตามลำดับ และเนื่องจากธุรกิจของกลุ่มธุรกิจทางการเงินขยายตัวมากขึ้นทำให้พื้นที่สำนักงานไม่เพียงพอจึงต้องขยายพื้นที่สำนักงานเพื่อรองรับการขยายตัวของบุคลากรจากพื้นที่สำนักงาน 11,885.87 ตารางเมตร ในปี 2563 เป็น 21,812.88 ตารางเมตร ในปี 2567 รวมทั้งบริษัทได้เพิ่มขอบเขตการรายงานการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของสาขานาคารทั้งหมด 72 สาขา จึงส่งผลให้ปี 2567 เมื่อเปรียบเทียบกับค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกปีฐาน 2563 บริษัทได้ปล่อยก๊าซเรือนกระจกเพิ่มขึ้นร้อยละ 32.60

อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อพื้นที่เทียบกับปีฐาน 2563 พบว่าบริษัทได้ปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลงมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2564 - 2567 โดยบริษัทลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงาน (Own Operation) ได้ร้อยละ 28.52, 24.00, 20.97 และ 27.74 จากปีฐาน ตามลำดับ ซึ่งเกินกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ที่ร้อยละ 25 จากปีฐาน



ตารางแสดงการบรรลุเป้าหมายการลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก

|                                                            | ปีฐาน 2563 | ปี 2564   | ปี 2565   | ปี 2566   | ปี 2567   |
|------------------------------------------------------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Total GHG Emission (tCO <sub>2</sub> e) SC1+SC2+SC3        | 3,015      | 2,155     | 2,378     | 2,512     | 3,998     |
| Total GHG Emission (tCO <sub>2</sub> e) SC1+SC2            | 2,355      | 1,723     | 1,835     | 1,879     | 2,988     |
| GHG Reduction from Base Year (tCO <sub>2</sub> e)          |            | -860      | -637      | -503      | 1,843     |
| GHG Reduction from Base Year (%)                           |            | -29%      | -21%      | -16.7%    | 32.60%    |
| Total Rent Area (Sq.m.)                                    | 11,885.87  | 11,885.87 | 12,335.87 | 12,529.87 | 21,812.88 |
| Emissions Intensity Scope 1,2,3 (tCO <sub>2</sub> e/Sq.m.) | 0.254      | 0.181     | 0.193     | 0.200     | 0.183     |
| Emissions Intensity Scope 1,2 (tCO <sub>2</sub> e/Sq.m.)   | 0.198      | 0.145     | 0.149     | 0.150     | 0.137     |
| GHG Reduction from Base Year/Sq.m. (%)                     |            | -28.52%   | -24.00%   | -20.97%   | -27.74%   |

ปี 2567 บริษัทได้ส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมจากสถาบันต่างๆ ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน ดังนี้

| หลักสูตรที่อบรม/สัมมนา                                                                                                             | ผู้จัดหลักสูตร                                   | จำนวน<br>ผู้เข้ารับการอบรม |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------|
| GSPN Update EP. 20 “Net Zero Pathway for Sustainable Building”                                                                     | สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ                        | 2 ท่าน                     |
| โครงการอบรมหลักสูตรผู้เชี่ยวชาญอาคารเขียวไทย TREES NC                                                                              | สถาบันอาคารเขียวไทย                              | 1 ท่าน                     |
| อบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์องค์กร                                                                          | องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก                | 2 ท่าน                     |
| Green Partnership Sustainable Waste Management Workshop                                                                            | บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน)               | 2 ท่าน                     |
| Webinar on Latest Trends in Climate and Environmental and ESG Risk Management                                                      | สมาคมธนาคารไทย                                   | 2 ท่าน                     |
| การตั้งเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของ องค์กรตามหลักทางวิทยาศาสตร์                                                          | องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) | 3 ท่าน                     |
| หลักสูตร BOT Capacity Building TCFD Workshop                                                                                       | ธนาคารแห่งประเทศไทย                              | 2 ท่าน                     |
| อบรม หัวข้อ “Outcomes from COP28 และทิศทางของ ภาคธุรกิจเอกชน”                                                                      | เครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทย                 | 3 ท่าน                     |
| Introduction to Carbon Footprint for Organization: CFO (ISO 14064-1:2018)                                                          | BSI GROUP                                        | 2 ท่าน                     |
| งานสัมมนา NEXT STEP THAILAND 2024 : Next Eco-System Tech & Sustain                                                                 | บริษัท เนชั่น กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)     | 2 ท่าน                     |
| งานสัมมนาสมาชิกเครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทย หัวข้อ “Carbon Market: Climate Action Tool for Carbon Neutral-Net Zero Future”     | เครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทย                 | 3 ท่าน                     |
| งานสัมมนา กรุงเทพธุรกิจ A CALL TO ACTION GO GREEN 2024 : The Ambition of Thailand                                                  | กรุงเทพธุรกิจ                                    | 3 ท่าน                     |
| หลักสูตรหลักการประเมินวัฏจักรชีวิตของผลิตภัณฑ์ (Life Cycle Assessment) และ Carbon Footprint for Organization for Built Environment | สถาบันแบบจำลองสารสนเทศอาคาร ใน วสท.              | 2 ท่าน                     |
| อบรมหลักสูตร ESG 101 (SET e-Learning)                                                                                              | ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย                      | 19 ท่าน                    |

## การบริหารจัดการขยะ

ปัญหาขยะในประเทศไทยนับวันยิ่งทวีความรุนแรง โดยเฉพาะปัญหาขยะตกค้างที่ส่งผลให้เกิดปัญหาตามมาอย่างมาก ทั้งเรื่องการผลิตแหล่งเชื้อโรคสะสม การรั่วไหลของขยะออกสู่ทะเล กลายเป็นขยะทะเล หรือแม้กระทั่งการสะสมของไมโครพลาสติก ในอาหารทะเล ประเทศไทยจึงได้มีการจัดทำ Roadmap การจัดการขยะพลาสติก พ.ศ. 2561 - 2573 ซึ่งมีเป้าหมาย การนำขยะพลาสติกกลับมาใช้ประโยชน์ร้อยละ 100 ภายใน ปี 2570

บริษัทได้คัดแยกขยะเปียก ขยะทั่วไป ขยะรีไซเคิล และ ขยะอันตราย ภายในสำนักงานตามโครงการแยกขยะเพื่อลด ก๊าซเรือนกระจกของสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทยมาอย่างต่อเนื่อง สำหรับสาขานาการ ปี 2567 เป็นปีเริ่มต้นในการคัดแยกขยะเปียก และขยะทั่วไปออกจากขยะรีไซเคิล รวมถึงการรณรงค์ให้พนักงาน คัดแยกขยะก่อนทิ้งให้ถูกต้อง

บริษัทมีนโยบายการดำเนินงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งรณรงค์ และสร้างจิตสำนึกให้กับพนักงาน โดยส่งเสริม ให้เข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม อาทิ การจัดกิจกรรม Charity DIY “Eco Bricks” โดยนำเศษขยะที่ไม่สามารถ รีไซเคิลได้มาอัดให้แน่นใส่ขวดพลาสติกเพื่อเป็นอิฐรีไซเคิลโลก ใช้สำหรับก่อสร้างห้องเรียน ห้องสมุด ชุดโต๊ะ-เก้าอี้ เป็นต้น ส่งต่อให้องค์กรผัสน้อยนักสู้ เพื่อนำไปสร้างศูนย์การเรียนรู้ให้กับ น้องๆ ในพื้นที่ที่ห่างไกล ซึ่งเป็นการนำขยะมาสร้างประโยชน์ เพื่อโลกของเรา

ปี 2567 บริษัทมีปริมาณขยะจากการประกอบธุรกิจ 53,893.91 กก. หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 36 เมื่อเทียบกับปี 2566 ที่อยู่ที่ 39,545 กก. ปริมาณขยะรีไซเคิล 22,673.92 หรือเพิ่มขึ้น ร้อยละ 128 เมื่อเทียบกับปี 2566 ปริมาณของเสียไม่อันตราย 76,550.93 กก. และปริมาณของเสียอันตราย 16.90 กก.

ปี 2567 มีปริมาณขยะไม่อันตราย จำนวน 76,550.93 กก. และปริมาณขยะอันตราย จำนวน 16.90 กก.

ปี 2567 สัดส่วนปริมาณขยะจากธุรกิจต่อรายได้จากการดำเนินงาน เท่ากับร้อยละ 0.00066

ปี 2567 สัดส่วนขยะรีไซเคิลต่อขยะชุมชน เท่ากับ ร้อยละ 72.63

### การบริหารจัดการขยะรีไซเคิลและเป้าหมายปี 2568

บริษัทมีการคัดแยกขยะตั้งแต่ต้นทางโดยแยกขยะรีไซเคิล ออกจากขยะทั่วไป เช่น พลาสติก กระดาษ แก้ว และโลหะ ใช้ถึงขยะที่มีสัญลักษณ์ชัดเจนเพื่อให้ส่งต่อการทิ้ง นำขยะรีไซเคิล ไปยังจุดรับซื้อหรือศูนย์รีไซเคิล และสร้างจิตสำนึกและการมีส่วนร่วม กับชุมชน

เป้าหมายการจัดการขยะรีไซเคิลปี 2568 บริษัทยังคง ส่งเสริมให้พนักงานลดการใช้ทรัพยากรที่ก่อให้เกิดขยะ กระตุ้น ให้เกิดการใช้วัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และสนับสนุนการใช้ วัสดุรีไซเคิลในการผลิตสินค้า

ปริมาณขยะรีไซเคิลปี 2567 เปรียบเทียบกับปี 2566 เพิ่มขึ้น ร้อยละ 128 เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของ COVID-19

เข้าสู่สภาวะปกติ บริษัทมีนโยบายให้พนักงานกลับมาปฏิบัติงาน ที่สำนักงาน และหลังจากวิกฤติ COVID-19 ส่งผลต่อ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการบริโภคของพนักงาน โดยการ สั่งสินค้าและอาหารออนไลน์ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้มีปริมาณขยะ เพิ่มขึ้น

### เป้าหมายการจัดการขยะปี 2568

บริษัทมีแผนคัดแยกขยะโดยการรณรงค์ให้พนักงาน ปรับพฤติกรรมเพื่อช่วยพิชิตสิ่งแวดล้อม เช่น การลดปริมาณขยะ เพื่อลดก๊าซเรือนกระจก โดยใช้หลัก 7R คือ ลดการใช้ (Reduce) การใช้ซ้ำ (Reuse) การหมุนเวียนกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) การใช้แทนที่ (Replace) สามารถเติมได้ (Refill) ซ่อมแซมได้ (Repair) และส่งคืนได้ (Return) อย่างต่อเนื่อง

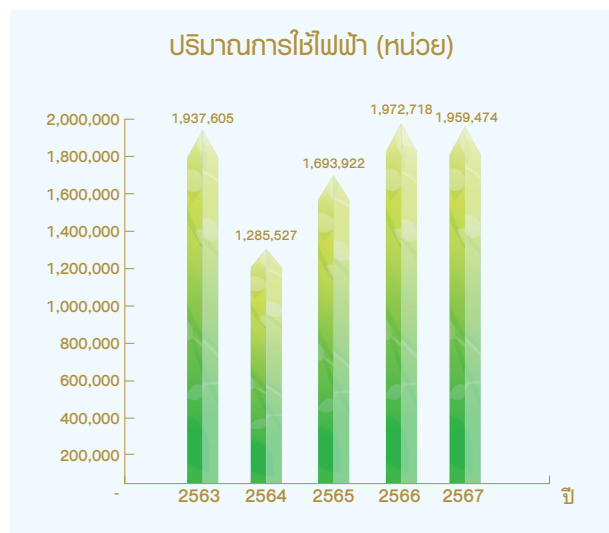
### เป้าหมายการลดขยะไม่อันตรายปี 2568

บริษัทรณรงค์สร้างการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อมในชีวิตประจำวันให้สอดคล้องตามแนวทางเศรษฐกิจ หมุนเวียน เช่น ลดการใช้ (Reduce) ซ่อมแซมได้ (Repair) และส่งคืนได้ (Return) เพื่อลดปริมาณขยะไม่อันตรายจาก การประกอบธุรกิจ ทั้งนี้ บริษัทเป็นสถาบันการเงิน ประเภทของ ขยะส่วนใหญ่เป็นประเภทขยะไม่อันตราย อาทิ กระดาษ บรรจุภัณฑ์ สำหรับใส่อาหาร เป็นต้น

### การบริหารจัดการไฟฟ้า

การบริหารจัดการในการลดต้นทุนการดำเนินงานโดยเฉพาะ การลดต้นทุนด้านพลังงาน ซึ่งกลุ่มธุรกิจทางการเงิน บริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เชียล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ให้บริการทางการเงิน ได้ใช้พลังงานไฟฟ้าปริมาณมาก เช่น ระบบแสงสว่าง ระบบปรับอากาศ และระบบคอมพิวเตอร์ ดังนั้นจึงมีการติดตามและวัดประสิทธิภาพ การใช้พลังงานให้มีประสิทธิภาพพร้อมกับการปรับปรุงแก้ไข อย่างต่อเนื่อง

ปี 2567 มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าทั้งสิ้น 1,959,474 หน่วย (kWh) ลดลงร้อยละ 1 เมื่อเทียบกับปี 2566 เนื่องจากบริษัท มีนโยบายและรณรงค์ให้ประหยัดไฟฟ้าและลดการใช้พลังงาน



ปี 2567 ลดส่วนการใช้พลังงานไฟฟ้าต่อรายได้จากการดำเนินงาน เท่ากับร้อยละ 0.023

#### เป้าหมายการบริหารจัดการไฟฟ้า ปี 2568

บริษัทกำหนดเป้าหมายการบริหารจัดการปริมาณการใช้ไฟฟ้าลดลงร้อยละ 1 จากปี 2567 เนื่องจากบริษัทตระหนักให้พนักงานประหยัดไฟฟ้าและลดการใช้พลังงาน เช่น ปิดไฟช่วงพักกลางวัน ปิดหน้าจอคอมพิวเตอร์เมื่อไม่ใช้งาน ควบคุมอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศให้เหมาะสม

#### การบริหารจัดการน้ำ

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

ปี 2567 ปริมาณการใช้น้ำประปาทั้งสิ้น 18,972 ลูกบาศก์เมตร ลดลงร้อยละ 9 เมื่อเทียบกับปี 2566 ปริมาณการใช้น้ำประปาลดลงเนื่องจากบริษัทมีนโยบายรณรงค์ให้พนักงานใช้น้ำอย่างประหยัด ประกอบกับมีการย้ายสถานที่ทำงาน ซึ่งบางส่วนใช้ห้องน้ำส่วนกลางของอาคาร



#### เป้าหมายการบริหารจัดการน้ำ ปี 2568

บริษัทกำหนดเป้าหมายการบริหารจัดการปริมาณการใช้น้ำ ลดลงร้อยละ 9 จากปี 2567 เนื่องจากบริษัทตระหนักให้พนักงานประหยัดน้ำ เช่น หมั่นตรวจสอบจุดรั่วไหลในระบบประปา อย่างสม่ำเสมอ และการสร้างจิตสำนึกให้พนักงานใช้น้ำอย่างประหยัด

#### การบริหารจัดการกระดาษ

บริษัทตระหนักดีว่ากระดาษเป็นวัสดุสำนักงานสิ้นเปลืองที่มีความจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น การพิมพ์รายงาน เอกสารที่จัดส่งให้ลูกค้า ใบเสร็จรับเงิน เอกสารสัญญาต่างๆ ซึ่งการผลิตกระดาษจะต้องใช้ทรัพยากรธรรมชาติคือต้นไม้ นอกจากนี้ ยังก่อให้เกิดปริมาณขยะที่เกิดจากกระดาษที่ใช้แล้ว

บริษัทจึงรณรงค์และสร้างจิตสำนึกให้กับพนักงานใช้กระดาษอย่างประหยัดและคุ้มค่า และคัดแยกประเภทของกระดาษที่ใช้แล้ว โดยแบ่งออกเป็น 3R ดังนี้

- Reduce ลดปริมาณการใช้ Reuse นำกลับมาใช้ใหม่ Recycle นำกลับไปใช้ทดแทน/จำหน่าย
- การพิมพ์เอกสารสำหรับการตรวจสอบหรือสอบทาน ให้ใช้กระดาษที่ใช้งานหน้าเดียวมาใช้แทนกระดาษดี และลดความละเอียดของหมึก (Economy Mode)
- ติดตามและแจ้งเตือนปริมาณการใช้กระดาษให้หน่วยงาน รับทราบเพื่อควบคุมดูแลให้การใช้กระดาษสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน

บริษัทได้ดำเนินโครงการต่างๆ เช่น

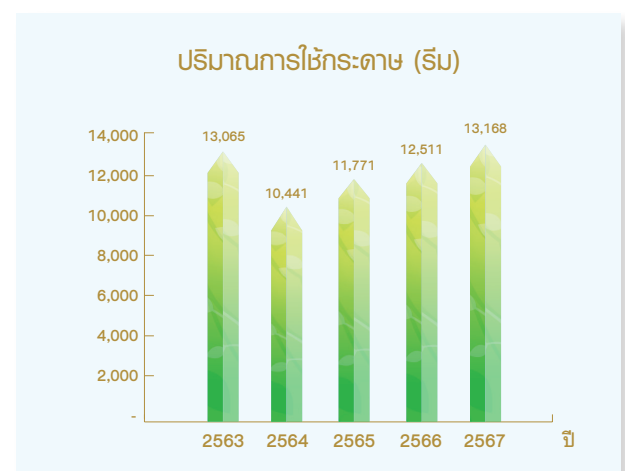
#### โครงการเปลี่ยนรูปแบบแผ่นหนังสือเชิญประชุม คณะกรรมการชุดต่างๆ เป็นการใช้อีเมลอิเล็กทรอนิกส์

การเปลี่ยนวิธีการทำเอกสารประกอบการประชุม คณะกรรมการชุดต่างๆ จากการพิมพ์หนังสือเชิญประชุมและเอกสารประกอบการประชุมในรูปแบบกระดาษ เปลี่ยนเป็นการบันทึกข้อมูลโดยใช้อีเมลอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ปริมาณการใช้กระดาษ ลดลงประมาณเดือนละ 20,000 แผ่น

**การพัฒนาบริการทางการเงินรูปแบบดิจิทัล** เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินที่สามารถทำธุรกรรมได้ทุกวัน ทุกที่ ทุกเวลา นอกจากจะช่วยลดต้นทุนและการใช้กระดาษแล้วยังช่วยลดการใช้หมึกพิมพ์ ลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และลดปริมาณขยะที่เกิดจากการใช้กระดาษ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากประหยัดเวลาในการเตรียมเอกสารเตรียมบรรจุซอง และจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์

#### ปริมาณการใช้กระดาษ

ปี 2567 มีปริมาณการใช้กระดาษจำนวน 13,168 รีม เพิ่มขึ้นร้อยละ 5 จากปี 2566 ที่ใช้กระดาษทั้งสิ้น 12,511 รีม เนื่องจากบริษัทมีผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เพิ่มขึ้น และมีปริมาณลูกค้ามากขึ้น จึงส่งผลต่อการใช้กระดาษเพิ่มขึ้น



### แนวทางการลดปริมาณการใช้กระดาษ

เพื่อให้การลดปริมาณการใช้กระดาษเป็นไปอย่างเป็นระบบ และเป็นรูปธรรม บริษัทได้ดำเนินการตามแนวทาง ดังนี้

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

#### 1. การสำรวจและวางแผน

บริษัทได้สำรวจการใช้กระดาษในแต่ละปี โดยพิจารณาจาก จำนวนบุคลากร หน่วยงาน และวางแผนลดปริมาณการใช้กระดาษ ร้อยละ 5-10 ของปริมาณกระดาษที่ใช้ทั้งหมดในแต่ละปี

#### 2. การประยุกต์การใช้เทคโนโลยีโดยเพิ่มช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

การสนับสนุนและผลักดันให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น อาทิ

- งานด้านการประชุมโดยการเปลี่ยนรูปแบบ แผ่นหนังสือเชิญประชุมคณะกรรมการชุดต่างๆ เป็นการส่งข้อมูล ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
- การอบรมที่มีเอกสารจำนวนมากให้ใช้วิธีการ ส่งข้อมูลทางอีเมล
- การรับส่งเอกสาร อาทิ การเวียนหนังสือโดย การส่งข้อมูลทางอีเมล
- จัดเก็บสำเนาหนังสือเข้าออกด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Scan) แทนการถ่ายสำเนาเอกสาร
- ใช้วิธี Share File ในหน่วยงาน แทนการพิมพ์หรือ ถ่ายสำเนาเอกสาร

#### 3. การกำหนดวิธีการใช้กระดาษให้คุ้มค่า

การประหยัดทรัพยากรกระดาษที่มีประสิทธิภาพ เริ่มต้นง่าย ๆ จากการคัดแยกกระดาษที่ใช้งานหน้าเดียวและ ไม่มีข้อมูลที่มีนัยสำคัญ จากนั้นดำเนินการดังนี้

- จัดตั้งและกำหนดจุดเก็บกระดาษใช้แล้วหน้าเดียว ในพื้นที่ส่วนกลาง และรณรงค์ให้พนักงานนำกระดาษที่ได้จากการรวบรวมไปใช้กระดาษหน้าสอง

- ประชาสัมพันธ์ให้พนักงานรับทราบถึงจุดเก็บ กระดาษใช้แล้วหน้าเดียว

- ใช้เป็นกระดาษโน้ต

-ให้นำกระดาษที่ใช้งานหน้าเดียวมาใช้บันทึกข้อความ ที่ไม่เป็นทางการหรือบันทึกข้อความเพื่อติดต่อภายในองค์กร หรือภายในหน่วยงาน หรือใช้พิมพ์เอกสารสำหรับการตรวจสอบ หรือสอบทาน และลดความละเอียดของหมึก (Economy Mode)

- ตั้งค่าการพิมพ์ของเครื่องพิมพ์แบบลดความละเอียดของหมึก

- จัดกิจกรรมการลดการใช้กระดาษอย่างต่อเนื่อง

#### 4. การติดตามและประเมินผล

เพื่อให้กระบวนการลดปริมาณการใช้กระดาษ มีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม จึงมีการติดตามปริมาณการใช้ กระดาษของแต่ละหน่วยงานและส่งให้หน่วยงานได้รับทราบ เพื่อหาแนวทางในการลดการใช้กระดาษ รวมทั้งนำข้อมูล มาวิเคราะห์ เพื่อหาแนวทางในการลดปริมาณการใช้กระดาษ

#### 5. การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบุคลากร

สิ่งสำคัญที่สุดในการลดปริมาณการใช้กระดาษ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ต้องเริ่มจากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ของบุคลากรให้มีทัศนคติและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติ อย่างจริงจัง

บริษัทได้นำกระดาษที่ใช้แล้วนำกลับไปใช้ทดแทน/ จำหน่าย (Recycle) เพื่อลดการตัดต้นไม้ จึงได้กำหนดระเบียบ ปฏิบัติงานเรื่องการจัดเก็บและทำลายเอกสาร โดยการนำเอกสาร ที่ครบกำหนดทำลายนำกลับไปรีไซเคิล ดังนี้

|                                                                                           | 2567   | 2566   | 2565   | 2564   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|
| จำนวนเอกสารที่ครบรอบกำหนดการทำลาย (กล่อง)                                                 | 1,194  | 2,467  | 5,804  | 1,217  |
| จำนวนน้ำหนักของเอกสารที่ซังได้ (กิโลกรัม)                                                 | 21,448 | 22,690 | 61,313 | 15,620 |
| จำนวนต้นไม้ที่สามารถทดแทนการตัดต้นไม้ เพื่อนำมาทำเป็นกระดาษจำนวน 1 ต้น <sup>1</sup> (ต้น) | 322    | 340    | 920    | 234    |

**หมายเหตุ** <sup>1</sup>กระดาษเก่า 1 ต้น สามารถทดแทนการตัดต้นไม้เพื่อมาทำเป็นกระดาษได้ 15 ต้น

อ้างอิง : โครงการ “วิทยาศาสตร์สีเขียว” คู่มือการลดใช้กระดาษ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สูตรการคำนวณ การทดแทนการตัดต้นไม้ = 15 ต้น / 1 ต้น x จำนวนน้ำหนักของเอกสารที่ซังได้

## เป้าหมายการบริหารกระดาศปี 2568

บริษัทกำหนดแนวทางการลดปริมาณการใช้กระดาศ โดยสนับสนุนและผลักดันให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน การใช้ RPA (Robotic Process Automatic) เพื่อลดการใช้กระดาศอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การจัดเก็บข้อมูลแบบดิจิทัล และการทำงานเอกสารและฟอร์มอัตโนมัติในการดึงข้อมูลจากระบบต่างๆ มาประมวลผลโดยไม่ต้องจัดพิมพ์เอกสาร โดยวางแผนลดปริมาณการใช้กระดาศที่ร้อยละ 5 ของปริมาณกระดาศที่ใช้ในปี 2567

### โครงการตรวจวัดความเข้มของแสงสว่างสถานที่ทำงาน

บริษัทให้ความสำคัญถึงอันตรายของแสงสว่างซึ่งมีผลกระทบต่อพนักงาน ในกรณีแสงสว่างน้อยหรือมากเกินไป จะมีผลเสียต่อนัยน์ตา ทำให้การหยิบจับเครื่องมืออุปกรณ์อาจผิดพลาดทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ รวมทั้งก่อให้เกิดผลทางจิตใจ คืออาจเบื่อหน่ายการทำงาน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ดังนั้นบริษัทได้ตรวจวัดความเข้มของแสงสว่างทุกพื้นที่ในสำนักงาน เพื่อดูแลให้พื้นที่ทำงานมีแสงสว่างเพียงพอเป็นประจำ

#### ขั้นตอนการวัดผลและเก็บข้อมูล

1. วัดที่จุดทำงาน เป็นการตรวจวัดความเข้มของแสงสว่างบริเวณที่ทำงานที่ใช้สายตาเฉพาะจุดหรือต้องใช้สายตาอยู่กับที่ในการทำงาน
2. วัดแบบค่าเฉลี่ยของพื้นที่ทั่วไป เป็นการตรวจวัดความเข้มของแสงสว่างในบริเวณพื้นที่ทั่วไป เช่น ทางเดิน และบริเวณพื้นที่ทำงาน

**ผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการตรวจวัดความเข้มของแสงสว่างสถานที่ทำงาน** จากการตรวจวัดความเข้มของแสงสว่างในหน่วยของลักซ์ (Lux) โดยทำการตรวจวัดตามสภาพความเป็นจริงพบว่าความเข้มของแสงสว่างในสถานที่ทำงานทุกพื้นที่เพียงพอและเป็นไปตามมาตรฐานความเข้มของแสงสว่าง กล่าวคือ พื้นที่สำนักงานมีค่ามาตรฐานอยู่ที่ไม่น้อยกว่า 400-500 Lux

## กิจกรรม 7 ส.

การทากิจกรรม 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
  - จัดความสิ้นเปลืองของทรัพยากร
  - มีพื้นที่ใช้สอยเพิ่มขึ้น
  - ที่ทำงานดูกว้างและโล่ง สะอาดตา ทำให้พนักงานมีสุขภาพจิตที่ดี

2. ผลที่ได้รับจากขั้นตอนการทำให้ สะดวก

- จัดการค้นหาที่เกิดขึ้นอยู่บ่อยๆ
- เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
- เป็นภาพพจน์ที่ดีขององค์กร

3. ผลที่ได้รับจากขั้นตอนการทำให้ สะอาด

- มีสภาพแวดล้อมที่ดี น่าทำงาน
- จัดความสิ้นเปลืองของทรัพยากร
- เพิ่มประสิทธิภาพเครื่องมือเครื่องใช้ ลดปัญหาการขัดข้องหรือเสียหายของอุปกรณ์สำนักงาน

4. ผลที่ได้รับจากขั้นตอนการทำให้ถูก สุขลักษณะ

- สถานที่ทำงานเป็นระเบียบ เรียบร้อย น่าทำงาน
- 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 การรักษาสิ่งแวดล้อม และสื่อสารให้ความรู้ให้พนักงานและตระหนักถึงการมีส่วนร่วม

## 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 รวมถึงการประชาสัมพันธ์วิธีลดการใช้พลังงานผ่านสื่อภายในองค์กร เช่น Intranet และ PacD
  2. สนับสนุนให้พนักงานมีการนำกลับมาใช้ใหม่ เช่น การใช้กระดาษสองหน้า
  3. สนับสนุนลดการใช้กระดาษ ลดจำนวนเครื่องพิมพ์เอกสาร กำหนดจุดถ่ายเอกสารเป็นศูนย์รวม ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมพนักงานในการส่งพิมพ์ ให้คิดก่อนพิมพ์ทุกครั้ง
  4. สนับสนุนการลด-เลิกใช้เอกสารประกอบการประชุม โดยเปลี่ยนเป็นการส่งข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
  5. ขอความร่วมมือให้คู่ค้าลดการพิมพ์เอกสารเปลี่ยนเป็นการส่งข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
  6. การปิดไฟในช่วงที่ไม่ได้อยู่ในห้องทำงานหรือห้องประชุม เป็นเวลานาน รวมทั้งปิดไฟบางจุดในสำนักงานช่วงเวลาพักกลางวัน
  7. การปิดหน้าจอคอมพิวเตอร์ในช่วงที่ไม่ได้ใช้งาน
- การดำเนินการดังกล่าวเป็นการปลูกฝังค่านิยมและสร้างจิตสำนึกให้กับพนักงานจนเป็นนิสัยส่วนตัวและติดตัวที่สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน

### ปริมาณการใช้เชื้อเพลิงปี 2567

| รายการ                     | ปริมาณ     | ร้อยละ |
|----------------------------|------------|--------|
| น้ำมันเครื่องบิน (ลิตร)    | 0.00       | 0.00   |
| น้ำมันดีเซล (ลิตร)         | 24,956.20  | 9.87   |
| น้ำมันเบนซิน (ลิตร)        | 227,993.84 | 90.13  |
| น้ำมันเตา (ลิตร)           | 0.00       | 0.00   |
| น้ำมันดิบ (บาร์เรล)        | 0.00       | 0.00   |
| ก๊าซธรรมชาติ (ลูกบาศก์ฟุต) | 0.00       | 0.00   |
| ก๊าซหุงต้ม (กิโลกรัม)      | 0.00       | 0.00   |
| ไอน้ำ (ตัน)                | 0.00       | 0.00   |
| ถ่านหิน (ตัน)              | 0.00       | 0.00   |

## เป้าหมายการบริหารจัดการเชื้อเพลิง

ลดปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงร้อยละ 3 ต่อปี เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า

### การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Procurement)

บริษัทให้ความสำคัญการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ด้วยการคัดเลือกคู่ค้าและผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ดังนี้

## การบริหารการใช้ยานพาหนะ

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

1. การวางแผนเส้นทางการเดินทางพร้อมการจัดตารางเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้สามารถให้บริการพนักงานในเส้นทางเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน
2. ดูแลรักษาสภาพเครื่องยนต์ให้อยู่ในสภาพที่ดี
3. การเปลี่ยนรถยนต์ที่ใช้น้ำมันเชื้อเพลิงเป็นรถยนต์ที่ใช้พลังงานทางเลือก เช่น รถยนต์ไฮบริด
4. ใช้บริการ Grab Car และ Grab Express เพื่อเพิ่มความคล่องตัว และช่วยลดการสิ้นเปลืองเชื้อเพลิงจากการติดเที่ยวเปล่า

1. การเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดที่มีส่วนผสมจากธรรมชาติ ปราศจากสารทำความสะอาดสังเคราะห์ที่สามารถย่อยสลายได้ง่ายตามธรรมชาติและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

2. การเลือกเช่ารถยนต์ไฮบริดเพื่อลดการปล่อยไอเสียประหยัพลังงานจากน้ำมันเชื้อเพลิง และปล่อยมลพิษน้อยกว่า โดยมีอัตราการใช้เชื้อเพลิงที่ต่ำกว่ารถที่ใช้เครื่องยนต์สันดาปประมาณร้อยละ 30 ส่งผลให้ลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์น้อยลง และปี 2568 บริษัทมีเป้าหมายเปลี่ยนการเช่ารถยนต์สันดาปเป็นรถยนต์ไฮบริด จำนวน 20 คัน



3. เลือกใช้กระดาษที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ด้วยผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนผสมของเยื่อเวียนทำใหม่ (Recycle Pulp) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของน้ำหนักเยื่อ ผลิตจากต้นกระดาษบนคันนาที่คุชชัรคาร์บอนไดออกไซด์ 12.5 กิโลกรัมต่อตัน ซึ่งสามารถช่วยแก้ปัญหาโลกร้อน รวมถึงมีส่วนช่วยสร้างพลังงานทดแทนจากการนำเศษไม้ที่เหลือจากกระบวนการผลิตกระดาษไปผลิตกระแสไฟฟ้า และได้รับการรับรองฉลากเขียว

4. เลือกใช้เครื่องถ่ายเอกสารและตลับหมึกที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมซึ่งผ่านการรับรองจากกรมควบคุมมลพิษ

5. เลือกใช้ผลิตภัณฑ์จากคู่ค้าที่ผ่านมาตรฐานอุตสาหกรรม หรือมีเอกสารรับรองด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ISO 14001 หรือ Green Label ต่าง ๆ

6. การเลือกใช้เมล็ดกาแฟคั่วที่คาร์บอนเป็นศูนย์ และได้ใบรับรองจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก ซึ่งบริษัทจะได้ทราบปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตลอดวัฏจักรชีวิตของเมล็ดกาแฟ ตั้งแต่การได้มาซึ่งวัตถุดิบ กระบวนการผลิต การกระจายสินค้า การใช้งาน และการจัดการของเสียหลังหมดอายุการใช้งาน

เพื่อให้การดำเนินงานของฝ่ายจัดซื้อสอดคล้องต่อนโยบายหลัก และมีการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม บริษัทได้กำหนดนโยบาย ระเบียบ และแนวปฏิบัติในการจัดซื้อ ดังนี้

1. จัดซื้อจัดจ้าง ใช้/หมุนเวียน สินค้า/ทรัพย์สิน อย่างประหยัด และเกิดประโยชน์สูงสุด
2. จัดซื้อจัดจ้าง ตามขั้นตอนและวิธีการจัดซื้อ/จัดจ้าง ที่เป็นธรรมและเสมอภาคกับทุกองค์กร
3. จัดหาอย่าง คุ่มค่า โปร่งใส มีประสิทธิภาพและตรวจสอบได้

### การสนับสนุนสินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อม

จากการประชุมรัฐภาคีกรอบอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ครั้งที่ 28 (COP28) ซึ่งมุ่งเน้นการวางแนวทางจำกัดอุณหภูมิของโลกไม่ให้สูงเกิน 1.5 องศาเซลเซียส เพื่อแก้ไขปัญหา “โลกเดือด” ประเทศไทยได้เสนอ 4 ประเด็นสำคัญในการดำเนินงาน ได้แก่

1. การขับเคลื่อนนโยบายการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในระดับโลก ระดับประเทศ ระดับจังหวัด และระดับพื้นที่
2. การพัฒนาและส่งเสริมเทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
3. กลไกการเงินด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยการเพิ่มประสิทธิภาพของกองทุนสิ่งแวดล้อมและการบริหารจัดการคาร์บอนเครดิต และ
4. การมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในทุกระดับ พร้อมประกาศเป้าหมายสำคัญที่ประเทศไทยจะเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality) ภายในปี ค.ศ. 2050 และปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) ภายในปี ค.ศ. 2065

อีกทั้งธนาคารแห่งประเทศไทยในฐานะสถาบันที่กำกับดูแลธุรกิจการเงินได้ขอความร่วมมือจากธนาคารต่างๆ ในการออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อช่วยให้ภาคธุรกิจสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับเป้าหมายด้านการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและการใช้พลังงานสะอาด

ช่วงปลายปี 2567 ประเทศไทยได้เข้าร่วมการประชุมรัฐภาคีกรอบอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ สมัยที่ 29 (COP 29) ณ กรุงบาฮาสาธารณรัฐอาเซอร์ไบจาน ซึ่งเป็นโอกาสที่จะแสดงบทบาทและส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศไทยในการแก้ไขปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของประเทศให้บรรลุเป้าหมาย โดยการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการลดก๊าซเรือนกระจกของประเทศเพื่อการบรรลุ NDC 2030 ซึ่งคาดว่าจะสามารถลดก๊าซเรือนกระจกได้ร้อยละ 43 จากเป้าหมายที่ร้อยละ 30-40 คิดเป็น 222 ล้านตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (MtCO<sub>2</sub>e) พร้อมทั้งเร่งผลักดัน “พระราชบัญญัติการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ” ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญสู่เป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) โดยคาดว่าจะบังคับใช้ในปี ค.ศ. 2026 เพื่อให้ทุกหน่วยงาน ภาครัฐ ภาคเอกชน ได้ใช้เป็นแนวทางในการออกนโยบาย จัดทำแผน และดำเนินการในปีถัดไป

กลุ่มธุรกิจทางการเงิน บริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เชียล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้พัฒนาและออกแบบผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ผ่านโครงสร้างการกำกับดูแลที่มีการกำหนดบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจน พร้อมทั้งนำหลักปฏิบัติสากลมาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อ ทั้งในส่วนของการสินเชื่อเชิงพาณิชย์และสินเชื่อประเภทโครงการ (Corporate/Project Finance) โดยตั้งเป้าหมายการสนับสนุนทางการเงินเพื่อความยั่งยืน (ESG Finance) จำนวน 14,000 ล้านบาทภายในปี ค.ศ. 2030 ซึ่งเน้นการสนับสนุนกิจกรรมธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Activities) และการเปลี่ยนผ่านสู่สังคมคาร์บอนต่ำ (Low-Carbon Transition) ผ่านการให้สินเชื่อและการลงทุน ทั้งนี้ กลุ่มธุรกิจยังมีแผนธุรกิจที่มุ่งเน้นการทำให้ปล่อยมลพิษและสิ่งแวดล้อม เพื่อสะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจที่สนับสนุนการเงินเพื่อสร้างความยั่งยืนตามแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน

### สินเชื่อเพื่อสนับสนุนโครงการและธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และสินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อม (Green Loan)

ธนาคารได้สนับสนุนธุรกิจโรงงานผลิตไฟฟ้าจากพลังงานสะอาดและพลังงานเพื่อการเปลี่ยนผ่าน (Renewable Energy and Bridge Transition Technology in Energy Loan) ซึ่งเป็นการส่งเสริมการใช้พลังงานทางเลือก โดยธนาคารมีเจตนารมณ์ในการสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจสีเขียวของประเทศไทย โดยออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการเพื่อลดก๊าซเรือนกระจกของภาคธุรกิจและภาคครัวเรือน

ปี 2567 ธนาคารได้สนับสนุนสินเชื่อธุรกิจผลิตไฟฟ้าด้วยเทคโนโลยีสะพานเชื่อมเพื่อการเปลี่ยนผ่านพลังงาน (Bridge Transition Technology in Energy Loan) จำนวน 17,744 ล้านบาท และสินเชื่อธุรกิจผลิตไฟฟ้าจากพลังงานหมุนเวียนคงเหลือจำนวน 2,069 ล้านบาท และสนับสนุนการให้สินเชื่อผ่านสินเชื่อเพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม (Sustainable Finance) รวมทั้งสิ้น 5 โครงการ รวม 2,200 ล้านบาท แบ่งเป็นสินเชื่อสีเขียว (Green Loan) จำนวน 1,300 ล้านบาท และสินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (Sustainability-linked Loan : SLL) จำนวน 900 ล้านบาท

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้พัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อใหม่ในรูปแบบ “สินเชื่อเพื่อสนับสนุนการลงทุน/ส่งเสริม/ปรับเปลี่ยน/เปลี่ยนผ่านของธุรกิจให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน” หรือ “Green Transition Loan” เพื่อช่วยยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการ SMEs ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ โดยคิดเป็น 1 ใน 3 ของ GDP ของประเทศ สินเชื่อนี้ได้รับการออกแบบเพื่อให้ผู้ประกอบการในกลุ่ม SMEs สามารถประมาณการการลงทุนและพัฒนาศักยภาพของธุรกิจเพื่อก้าวสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ซึ่งสามารถเชื่อมโยงกับกระบวนการทำงานของหน่วยงานพันธมิตรในการส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืนของภาคธุรกิจ

### **สินเชื่อเพื่อสนับสนุน SME เพื่อเปลี่ยนผ่านไปสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม และส่งเสริมการตลาดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตามเป้าหมาย Net Zero ของประเทศ**

ธนาคารได้ลงนามความร่วมมือกับหน่วยงานพันธมิตรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจาก 3 หน่วยงาน ได้แก่ สถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ (EEI) บริษัท เอบีเอ็ม คอนซัลติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด (ABeam Consulting) และสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (MASCI) เพื่อเข้าร่วมเป็นที่ปรึกษาในการสนับสนุนผู้ประกอบการในการเปลี่ยนผ่านธุรกิจจากสีน้ำตาลไปสู่สีเขียว (Green Transition) โดยมีวัตถุประสงค์ในการช่วยเหลือองค์กรให้สามารถบรรลุเป้าหมายการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมได้อย่างยั่งยืน โดย EEI มีบทบาทในการให้คำปรึกษาแก่ผู้ประกอบการในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนผ่านสู่ธุรกิจสีเขียว เช่น การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานในกระบวนการผลิต การรายงานการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งในระดับองค์กร และระดับผลิตภัณฑ์ รวมถึงการใช้เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะในกระบวนการผลิต เพื่อเพิ่มผลผลิตการผลิต ABeam Consulting ให้บริการที่ปรึกษาด้านการประเมินการปล่อยคาร์บอนและก๊าซเรือนกระจก (Carbon Emission Assessment) แบบครบวงจร และ MASCI ให้บริการตรวจสอบความถูกต้องและการทวนสอบ (Validation and Verification) การประเมินการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของผู้ประกอบการเพื่อนำไปสู่การยื่นขอใบรับรองตามมาตรฐาน CFO หรือ T-Ver

กระบวนการทั้งหมดนี้เป็นแนวนโยบายร่วมกันของธนาคารและพันธมิตรทั้ง 3 หน่วยงาน ที่มุ่งเน้นการจัดทำรายงานให้ลูกค้าของธนาคาร เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถประมาณการการลงทุนได้อย่างแม่นยำ และใช้ข้อมูลดังกล่าวในการยื่นขออนุมัติสินเชื่อ รวมถึงสนับสนุนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายการเปลี่ยนผ่านสู่ธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมได้อย่างยั่งยืน มีประสิทธิภาพ และสามารถแข่งขันในตลาดโลกได้

### 3.4 การจัดการความยั่งยืนในมิติสังคม

#### การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม



| ความเสี่ยง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | โอกาส                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>บริษัทไม่ยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีในการประกอบกิจการ ไม่คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของบริษัท ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสีย อาจทำให้เกิดความเสี่ยงต่อความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การร้องเรียนจากลูกค้า คู่ค้า</p> <p>หากบริษัทไม่ส่งเสริมการแข่งขันทางการค้าอย่างเสรี ไม่ส่งเสริมเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมในห่วงโซ่อุปทาน ไม่ส่งเสริมการเคารพสิทธิในทรัพย์สินและไม่หลีกเลี่ยงการดำเนินการที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รวมถึงไม่ส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามกฎหมายและการแข่งขันที่เป็นธรรม จะส่งผลให้เกิดปัญหาทางกฎหมายกับบริษัท และทำให้เกิดความเสี่ยงด้านชื่อเสียง</p> | <p>บริษัทยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีในการประกอบธุรกิจ คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของบริษัท ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสีย มีการแข่งขันที่เป็นธรรม ส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม เคารพต่อสิทธิในทรัพย์สิน หลีกเลี่ยงการดำเนินการใดๆ ที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ผลที่ได้คือ ทำให้บริษัทมีภาพลักษณ์ที่ดี ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียมีความเชื่อมั่นในบริษัทว่า บริษัทดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ไม่เอารัดเอาเปรียบ</p> |

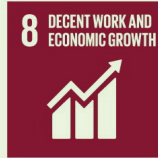
บริษัทดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ และหลีกเลี่ยงดำเนินการใดๆ ที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของบริษัท ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทเชื่อมั่นว่าการประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม ย่อมก่อให้เกิดความเชื่อมั่นอันจะส่งผลต่อกิจการในระยะยาว บริษัทได้ดำเนินการตามแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนและดำเนินกิจกรรมต่างๆ เป็นไปตามกฎระเบียบ กฎหมาย และการแข่งขันที่เป็นธรรม และส่งเสริมให้พนักงานให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎหมายและการรักษาความลับทางการค้า ไม่แสวงหาข้อมูลของพันธมิตรและคู่แข่งอย่างไม่สุจริต และสนับสนุนให้มีการแข่งขันทางการค้าภายใต้กรอบของกฎหมาย

บริษัทส่งเสริมการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นธรรม ทั้งในด้านต้นทุนและผลตอบแทน เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง การกำหนดระยะเวลาส่งมอบสินค้าหรือบริการที่เพียงพอ และสัญญาการค้าที่ไม่เอารัดเอาเปรียบ และไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับกิจกรรมใดๆ อันเป็นการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา รวมทั้งชำระค่าสินค้าและบริการในระยะเวลาที่เหมาะสมและตรงตามงวดการจ่ายเงิน

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

## การเคารพลีขัธมิมนุษยชน



### ความเสี่ง

บริษัทไม่เคารพลีขัธมิมนุษยชน ละเมิดลัทธิขัธขึ้นพื้นฐาน ไม่เคารพต่อชีวิตและคักคัศรึในความเป็นมนุษย์จะก่อให้เกิดความเสี่งจากการร้องเรียน การร้องทุกขัในเรื่งของการละเมิดหรือการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม

### โอกาส

บริษัทปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสี่งทุกกลุ่มด้วยความยุติธรรมเสมอภาค เคารพในคุณค่าของมนุษย์ ไม่ละเมิดลัทธิขัธขึ้นพื้นฐาน เคารพต่อชีวิต ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และคักคัศรึความเป็นมนุษย์ จะส่งผลให้บริษัทได้รับความน่าเชื่อถือและการยกย่อง ลดการร้องเรียนและร้องทุกขัอันเกิดจากการละเมิดหรือการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม

บริษัทให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสี่งทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นพนักงาน ชุมชน และสังคมรอบข้างด้วยความยุติธรรม มีความเสมอภาค เคารพต่อชีวิต ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และคักคัศรึความเป็นมนุษย์ของทุกคน ไม่ใช่แรงงานบังคับและไม่ใช่แรงงานเด็ก การสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ไม่ละเมิดลัทธิขัธขึ้นพื้นฐาน ไม่ละเมิดลัทธิคามกฎหมาย และระมัดระวังการดำเนินการใดๆ ที่จะกระทบต่อความรู้ลัธิของสาธารณชน

บริษัทให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อพนักงานทุกระดับ ดูแลให้พนักงานได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม และเป็นธรรม พัฒนาคักยภาพของพนักงานเพื่อความก้าวหน้าในวิชาชีพและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของพนักงาน รวมทั้งการเปิดช่องทางในการรับเรื่งร้องเรียน ร้องทุกขั และการรายงานการกระทำที่ไม่ถูกต้องในหลายช่องทาง ซึ่งพนักงานสามารถเสนอความคิดเห็น รายงาน หรือร้องเรียนเรื่งที่เห็นว่าไม่เป็นธรรม หรือปฏิบัติไม่ถูกต้องผ่านผู้บังคับบัญชา หรือช่องทางอื่นๆ ที่บริษัทกำหนด ซึ่งบริษัทได้กำหนดขั้นตอนการรับเรื่งร้องเรียนและร้องทุกขัที่มีความเป็นอิสระในการตรวจสอบและการคักคัสนใจ โดยคำนึงถึงผลลัพธ์ที่ออกมาและการเยียวยาใดๆ เป็นไปตามหลักลัทธิมนุษยชน บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หากมีการกระทำของกิจการหรือบุคลากรที่อาจเป็นการละเมิดลัทธิมนุษยชน โดยบริษัทจะพิจารณาและเร่งหาแนวทางแก้ไข

การเคารพในลัทธิมนุษยชนเป็นแนวปฏิบัติขั้นพื้นฐานที่บริษัทให้ความสำคัญ โดยกำหนดแนวทางปฏิบัติ อาทิ

- การจัดจำนวนวันลาและวันหยุดต่างๆ ตามที่กฎหมายกำหนด หรือมากกว่าที่กฎหมายกำหนดในบางประเภทของวันหยุด เพื่อให้พนักงานวางแผนการใช้ชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างสมดุล

- การสนับสนุนและเสริมสร้างความรู้เพื่อพัฒนาคักยภาพของพนักงาน
- การกำหนดหลักเกณฑ์การสอบสวนและการลงโทษทางวินัยไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้การลงโทษเป็นไปด้วยความยุติธรรม และมีแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- การสนับสนุนให้หน่วยงานจัดกิจกรรมร่วมกันเพื่อสร้างความสัมพันธ์ เสริมสร้างความผูกพัน ความสามัคคี
- การรับพนักงานเข้าทำงานโดยไม่จำกัดเพศ เชื้อชาติ ลัทธิชาติ ศาสนา และวัฒนธรรม

## กระบวนการประเมินความเสี่งด้านลัทธิมนุษยชน

บริษัทมีกระบวนการประเมินความเสี่งด้านลัทธิมนุษยชนจากกิจกรรมทางธุรกิจตลอดห่วงโซ่คุณค่าของบริษัท โดยกระบวนการดังกล่าวครอบคลุมการระบุ การประเมิน และการจัดการความเสี่ง ซึ่งเป็นการตรวจสอบลัทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence) ดังนี้

1. ศึกษาและตรวจสอบลัทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน และส่งพนักงานที่เกี่ยวข้องเข้ารับการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการตรวจสอบลัทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านตลอดห่วงโซ่คุณค่าเพื่อนำความรู้มาเป็นแนวทางปฏิบัติให้มีความครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันความเสี่งที่อาจเกิดขึ้น
2. ระบุประเด็นความเสี่ง ประเมินความเสี่ง และจัดทำทะเบียนควบคุมความเสี่งด้านลัทธิมนุษยชนจากการคักครอง ประเด็นที่มีนัยสำคัญที่เกี่ยวกับกิจกรรมทางธุรกิจที่มีความเสี่งด้านมนุษยชน และประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นเพื่อกำหนดมาตรการป้องกันและบรรเทาผลกระทบ รวมถึงกระบวนการแก้ไขเยียวยากรณีมีการละเมิดด้านมนุษยชนเกิดขึ้น

ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ (Salient Human Rights Issues) บริษัทได้ดำเนินการลดความเสี่ยง ดังนี้

| กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ประเด็นความเสี่ยงด้านมนุษยชนที่สำคัญ                                                                                                                                                                                                                                              | แนวทางการลดความเสี่ยงในประเด็นสำคัญด้านสิทธิมนุษยชน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>การเผยแพร่ข้อมูลสำคัญ ข้อมูลการดำเนินงานที่ครบถ้วน ถูกต้อง และตรงเวลา</li> <li>การดูแลผู้ถือหุ้นทุกราย ด้วยความเท่าเทียมกัน</li> <li>การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ถือหุ้น</li> </ul>                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>ไม่เผยแพร่ข้อมูลสำคัญ ข้อมูลการดำเนินงานที่ครบถ้วน ถูกต้อง และตรงเวลา</li> <li>การเลือกปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น</li> <li>ไม่รักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัวของผู้ถือหุ้น</li> </ul>                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>การเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศที่ครบถ้วน ถูกต้อง ทันเวลาผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อการรับรู้ข้อมูลอย่างเท่าเทียม และโปร่งใส</li> <li>การเคารพสิทธิของผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเสมอภาค</li> <li>การป้องกันไม่ให้เกิดการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของผู้ถือหุ้น</li> <li>สร้างผลประโยชน์ที่เกื้อหนุนต่อการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม</li> <li>เชิญชวนผู้ถือหุ้นเข้าร่วมการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปีและร่วมแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม</li> <li>การจัดให้มีช่องทางรับข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนทั่วไปผ่านช่องทางที่บริษัทกำหนด</li> <li>การจัดให้มีช่องทางการสอบถามข้อมูลผ่านเว็บไซต์</li> <li>การดำเนินการตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล</li> </ul>                           |
| <b>การปฏิบัติต่อลูกค้า</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน</li> <li>ช่องทางบริการทางการเงินที่เข้าถึง สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ทั้งถึงเท่าเทียม</li> <li>การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล</li> <li>ปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน</li> <li>การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า</li> <li>การรับข้อร้องเรียน และจัดให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสาร</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>เผยแพร่ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการไม่ครบถ้วน เกินจริง บิดเบือน และไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจ</li> <li>การใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแบบผิดวัตถุประสงค์</li> <li>การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า</li> <li>การเลือกปฏิบัติต่อลูกค้า</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>การเผยแพร่ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่ครบถ้วน ชัดเจน เข้าใจง่าย เพื่อประกอบการตัดสินใจของลูกค้า และเผยแพร่ผ่านช่องทางที่หลากหลาย ง่ายต่อการเข้าถึง</li> <li>การบริหารจัดการแก่ลูกค้าอย่างมีคุณภาพ และเป็นธรรม (Market Conduct)</li> <li>การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า</li> <li>การให้ความช่วยเหลือ และตอบข้อซักถามของลูกค้า เพื่อให้เกิดความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และบริการ</li> <li>มีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลลูกค้า</li> <li>การดูแลและปฏิบัติต่อลูกค้าทุกรายด้วยความเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ เคารพในความเสมอภาคของบุคคล</li> <li>การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า</li> <li>รับข้อร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนโดยเร็ว</li> </ul> |
| <b>การปฏิบัติต่อพนักงาน</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>กระบวนการสรรหาพนักงาน</li> <li>การจ้างงาน การส่งเสริม ความหลากหลาย</li> <li>การปฏิบัติด้านแรงงานอย่างเท่าเทียม</li> <li>การดูแลสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน</li> </ul>                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>การเลือกปฏิบัติต่อพนักงาน โดยมโนคติทางเชื้อชาติ สัญชาติ เพศ ศาสนา อายุ</li> <li>การสร้างภาพจำเกี่ยวกับกลุ่มเปราะบาง/ชนกลุ่มน้อย</li> </ul>                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดนโยบายการจ้างงานที่ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่นำความแตกต่างด้านเชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา เพศ ความเชื่อทางศาสนา การเมือง อายุ มาเป็นปัจจัยในการพิจารณา และตัดสินใจจ้างงาน และส่งเสริมการจ้างงานกับกลุ่มแรงงานที่มีสถานะเปราะบาง เช่น การจ้างงานคนพิการ</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| กิจกรรม | ประเด็นความเสี่ยง<br>ด้านมนุษยชนที่สำคัญ                                                                                                                                                           | แนวทางการลดความเสี่ยงในประเด็นสำคัญ<br>ด้านสิทธิมนุษยชน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• สภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่ปลอดภัย</li> <li>• การมีชั่วโมงการทำงานติดต่อกันเป็นระยะเวลานานเกินไป</li> <li>• ไม่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• สนับสนุนและเคารพการปกป้องสิทธิมนุษยชนโดยไม่สนับสนุนการใช้แรงงานบังคับ</li> <li>• กำหนดหลักเกณฑ์ กระบวนการเพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง หรือลงโทษทางวินัยกับพนักงานที่มีการรายงานอย่างสุจริตต่อผู้บริหาร หรือหน่วยงานของรัฐเกี่ยวกับการกระทำที่ไม่ถูกต้องที่เกิดขึ้นภายในอาคาร</li> <li>• ไม่ปลดหรือเลิกจ้างพนักงานอันเป็นการตัดสินใจของผู้แทนฝ่ายบริหารแต่เพียงฝ่ายเดียว หรือการตัดสินใจขึ้นอยู่กับฐานของการเลือกปฏิบัติ</li> <li>• ดำเนินการจ่ายผลตอบแทนของตลาดอย่างสม่ำเสมอเพื่อนำมาปรับปรุงให้ใกล้เคียงตามมาตรฐานอุตสาหกรรมหรือมาตรฐานการครองชีพที่ควรจะเป็น</li> <li>• จัดทำนโยบายความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในสถานประกอบการ รวมถึงวิเคราะห์และหามาตรการเพื่อควบคุมความเสี่ยงด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในที่ทำงาน</li> <li>• จัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เพื่อขับเคลื่อนนโยบายและแผนความปลอดภัยและอาชีวอนามัยให้พนักงานมีความปลอดภัยขณะทำงาน</li> <li>• การจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม</li> <li>• การจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับค่านิยมองค์กร สร้างขวัญกำลังใจ รวมถึงเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี (Well-being)</li> <li>• คุ้มครองความปลอดภัยของข้อมูลพนักงาน</li> <li>• พัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่อง</li> </ul> |

#### การปฏิบัติต่อคู่ค้า

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• การปฏิบัติต่อคู่ค้าอย่างเป็นธรรมและเสมอภาค</li> <li>• การพิจารณาคัดเลือกคู่ค้าอย่างเป็นธรรม</li> <li>• การจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใสและการจ่ายผลตอบแทนที่เป็นธรรม</li> <li>• มีความเป็นธรรม ไม่เอารัดเอาเปรียบและไม่กีดกันคู่ค้า</li> <li>• การรักษาความลับของคู่ค้า</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• การเลือกปฏิบัติต่อคู่ค้า</li> <li>• การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของคู่ค้า</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• การกำหนดกระบวนการและวิธีปฏิบัติในการจัดซื้อ จัดจ้าง เพื่อให้คัดเลือกผู้ให้บริการด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม</li> <li>• การปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้าและปฏิบัติตามสัญญา ไม่เอารัดเอาเปรียบ</li> <li>• จัดตั้งคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อดูแลการจัดซื้อให้มีเหมาะสมและเป็นธรรม</li> <li>• ชำระค่าสินค้าและบริการภายในระยะเวลาที่เหมาะสม</li> <li>• การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลคู่ค้า</li> </ul> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



## มาตรการป้องกัน และการเยียวยากรณีมีการละเมิดสิทธิมนุษยชน ความเสมอภาค และการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างไม่เป็นธรรม

บริษัทมีมาตรการป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชน ความเสมอภาค และการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างไม่เป็นธรรม โดยกำหนดไว้ในระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน และวิธีการร้องทุกข์กรณีพนักงานเห็นว่าไม่ได้รับการปฏิบัติอย่างถูกต้อง และมีแนวทางการเยียวยารวมถึงคำขอโทษอย่างเป็นทางการ ชดเชยทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน มีแนวทางในการดูแลพนักงานที่อาจได้รับผลกระทบหากมีการเปลี่ยนแปลงนโยบาย การจ้างงาน การปรับโครงสร้างบริษัท หรือการย้ายสถานประกอบการ

จนส่งผลกระทบต่อการทำงานชีวิตตามปกติของพนักงานและครอบครัว บริษัทได้พิจารณาจ่ายค่าชดเชยและค่าชดเชยพิเศษให้กับพนักงานอย่างเป็นธรรม รวมถึงกรณีเกิดการเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย อันเนื่องมาจากการทำงาน บริษัทจะไม่ถือว่าเป็นวันลาป่วย บริษัทได้เข้าร่วมกองทุนเงินทดแทน กองทุนประกันสังคม เพื่อเป็นหลักประกันในการทำงานให้กับพนักงาน

ปี 2567 บริษัทไม่มีการละเมิดสิทธิมนุษยชน ความไม่เสมอภาค และการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างไม่เป็นธรรม หรือถูกร้องเรียนว่า มีการละเมิดสิทธิมนุษยชน ความไม่เสมอภาค และการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างไม่เป็นธรรม จึงไม่มีการเยียวยาเรื่องดังกล่าว

### การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม



#### ความเสี่ยง

บริษัทไม่ปฏิบัติตามพนักงานภายใต้ข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการทำงาน ไม่ปฏิบัติตามพนักงานตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงานและนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เลือกปฏิบัติในการจ้างงาน ใช้แรงงานบังคับ จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยไม่คำนึงถึงสุขภาพ และความปลอดภัยในการทำงาน อาจทำให้เกิดความเสี่ยงต่อข้อเรียกร้องจากพนักงาน ความผูกพันของพนักงานลดลง อัตราการลาออกเพิ่มขึ้น ทำให้เกิดความไม่ต่อเนื่องทางธุรกิจและต้นทุนในการจัดการทรัพยากรสูงขึ้น

#### โอกาส

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

บริษัทให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยกำหนดเป็นพันธกิจในการพัฒนาและสนับสนุนการบริหารทรัพยากรบุคคลทั้งในเชิงความรู้และผลประโยชน์ของพนักงาน มีการกำหนดสภาพการทำงานในเรื่องวันและเวลาทำงาน สิทธิวันหยุดวันลา การทำงานล่วงเวลาและการทำงานในวันหยุด สิทธิการได้รับค่าจ้าง ค่าทำงานล่วงเวลาและค่าทำงานในวันหยุด เป็นไปตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน บริษัทได้จัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของบริษัท รวมถึงจัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการ เพื่อรับข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นของพนักงานในเรื่องความเหมาะสม ความเพียงพอของสวัสดิการ เพื่อนำมาพิจารณาว่าบริษัทสามารถจัดให้มีสวัสดิการที่เสนอได้หรือไม่ ซึ่งเป็นการส่งเสริมด้านแรงงานสัมพันธ์ และลดปัญหาข้อเรียกร้อง ข้อพิพาทแรงงาน

### หลักสำคัญในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

บริษัทมุ่งมั่นพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ตลอดจนสนับสนุนการดำเนินการด้านทรัพยากรบุคคลเชิงรุก เพื่อให้การปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานสามารถบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ และมุ่งมั่นพัฒนาให้พนักงานได้รับการเพิ่มพูนภูมิปัญญา และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีโดยคำนึงถึงหลักการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรมและหลักสิทธิมนุษยชน

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

บริษัทได้นำค่านิยมองค์กร “CDAA” มาปรับใช้ในทุกกระบวนการทำงาน เพื่อความแข็งแกร่งของวัฒนธรรมองค์กรอย่างยั่งยืน ในการนำไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกันทั้งองค์กร

## การสรรหาพนักงาน

บริษัทเล็งเห็นความสำคัญของกลุ่มแรงงานคนรุ่นใหม่ คือ กลุ่มบัณฑิตใหม่ที่กำลังสำเร็จการศึกษา รวมถึงกลุ่มนักศึกษา ปี 3 และ ปี 4 ผู้ซึ่งกำลังก้าวเข้าสู่ตลาดแรงงานภายใน 1-2 ปีข้างหน้า ปี 2567 บริษัทได้ดำเนินโครงการที่เป็นการส่งเสริมและให้โอกาสกลุ่มบัณฑิตจบใหม่และนักศึกษาที่ใกล้สำเร็จการศึกษาผ่านโครงการต่างๆ อาทิ

- **โครงการนักศึกษาฝึกงานประจำปี 2567** เป็นโครงการที่รับนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยต่างๆ เข้าฝึกงานในหน่วยงานต่างๆ ของบริษัท รวมถึงการออกแบบหลักสูตรและกิจกรรมให้นักศึกษาได้เรียนรู้เพิ่มเติม เพื่อเปิดโอกาสในการเรียนรู้มุมมองด้านธุรกิจทางการเงินและการธนาคารผ่านการลงมือทำจริง



- **โครงการทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ (MOU) กับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์** เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพให้กับสังคม



บริษัทจ้างงานผู้พิการครบตามจำนวนที่กฎหมายกำหนด ดังนี้

|                                                                                          | จ้างผ่านสภาขาชาดไทย | จ้างเอง |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------|
| บริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เซียล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)                                          | 3 คน                | -       |
| ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)                                                    | 12 คน               | 1 คน    |
| บริษัทหลักทรัพย์ แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)                                         | 1 คน                | -       |
| บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด                                     | 1 คน                | -       |
| บริษัทส่งเงินเข้ากองทุนส่งเสริมคนพิการและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด |                     |         |

## การคัดเลือกบุคคลเข้าร่วมงาน

การคัดเลือกบุคคลเข้าร่วมงาน นอกจากพิจารณาด้านความรู้ความสามารถ และเกณฑ์การพิจารณาที่กำหนด บริษัทได้ตระหนักถึงความสำคัญในการคัดเลือกบุคลากรที่มีความเชื่อและสอดคล้องกับค่านิยมองค์กรเพื่อให้ได้บุคลากรที่เหมาะสมกับบริษัท

## ความเท่าเทียมและความหลากหลาย

บริษัทยึดหลักปฏิบัติกับพนักงานอย่างเป็นธรรม เช่น การปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน หลักสิทธิมนุษยชน ไม่เลือกปฏิบัติ อันเนื่องมาจากความแตกต่างด้านเชื้อชาติ สีผิว เพศ ศาสนา ความคิดเห็นทางการเมือง การถูกถอนสัญชาติ หรือพื้นเพทางสังคม หรือการเลือกปฏิบัติในรูปแบบอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งภายในและภายนอก ไม่ใช่แรงงานที่ผิดกฎหมายและไม่ใช่แรงงานเด็ก ซึ่งแนวทางปฏิบัติดังกล่าวครอบคลุมพนักงานทุกคน ทุกระดับ รวมถึงเปิดโอกาสให้ผู้พิการเข้าร่วมงานกับบริษัท

## การจ้างงาน

บริษัทมีแนวทางและขั้นตอนการปฏิบัติงานในการสรรหา และการจ้างงานที่มีความชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ภายใต้กฎหมายคุ้มครองแรงงาน กฎเกณฑ์ และนโยบายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด โดยพิจารณาคุณสมบัติและความเหมาะสมกับงาน ไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าในความแตกต่าง และหลากหลาย อาทิ เชื้อชาติ สัญชาติ เพศ อายุ ศาสนา และรักษาความเป็นส่วนตัวของพนักงานและผู้สมัคร โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลและเคารพสิทธิส่วนบุคคลของพนักงานและผู้สมัคร

## การจ้างงานผู้พิการ

### โครงการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

บริษัทส่งเสริมให้เกิดการสร้างโอกาสและรายได้สำหรับผู้พิการ โดยได้เข้าร่วมโครงการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการซึ่งจัดขึ้นโดยสมาคมธนาคารไทย โดยมีการจ้างเหมาคนพิการเพื่อทำงานให้กับสภาขาชาดไทยตามจังหวัดต่างๆ รวมถึงการจ้างผู้พิการเป็นพนักงานของบริษัท

การจ้างงานพนักงานที่เกษียณอายุ

บริษัทเห็นความสำคัญของการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ (Age-Friendly Business) มาอย่างต่อเนื่อง โดยจ้างงานหรือจ้างที่ปรึกษาที่เป็นพนักงานที่เกษียณอายุ ที่มีศักยภาพ เพื่อเป็นการสร้างอาชีพให้กับพนักงานที่เกษียณอายุให้มีรายได้ และสร้างคุณประโยชน์ให้กับองค์กร อีกทั้งเป็นการทดแทนการขาดแคลนแรงงาน

ตารางแสดงจำนวนการจ้างพนักงานที่เกษียณอายุ

|                                              | ปี 2567 | ปี 2566 | ปี 2565 |
|----------------------------------------------|---------|---------|---------|
| จำนวนการจ้างงานพนักงานที่เกษียณอายุสะสม (คน) | 3       | 4       | 3       |
| จำนวนพนักงานที่เกษียณอายุต่อปี (คน)          | 15      | 8       | 3       |

การเติบโตอย่างมั่นคงด้วยการสร้างคน

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

กิจกรรมต้อนรับพนักงานใหม่

บริษัทให้ความสำคัญกับพนักงานทุกระดับตั้งแต่วันแรกที่เริ่มงาน ด้วยการจัดปฐมนิเทศและกิจกรรมต้อนรับพนักงานใหม่ที่เป็นมิตรและอบอุ่น โดยเน้นการสื่อสารข้อมูลสำคัญอย่างครบถ้วน อาทิ โครงสร้างองค์กร กฎระเบียบ ค่านิยมองค์กร และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เพื่อช่วยให้พนักงานใหม่สามารถปรับตัวได้อย่างราบรื่น พร้อมทั้งมีกิจกรรมในเชิง Team Collaboration หรือการร่วมมือกันอย่างเป็นทีมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานใหม่

บริษัทได้กำหนดให้พนักงานใหม่เข้าเรียนรู้เรื่องต่างๆ ตามที่กำหนดภายใน 30 วันนับจากวันที่เริ่มงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามหลักเกณฑ์ ประกอบด้วย หลักสูตรบังคับ (Compulsory Program) อาทิ ข้อบังคับการทำงาน คู่มือพนักงาน ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการกำกับดูแลนโยบายด้านความปลอดภัยในการใช้ข้อมูล (PDPA, Clear Desk & Clear Screen Procedures, 2024 Whistleblowing Process) การฟอกเงินและสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (AML) และ ESG เป็นต้น



บริษัทจัดอบรมหลักสูตรมาตรฐานการขายและบริการ Branch and Wealth Network เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคาร เรียนรู้ระบบปฏิบัติงานที่ถูกต้องและรวดเร็ว เพื่อให้เข้าใจความต้องการของลูกค้า ให้บริการลูกค้าได้อย่างตอบโจทย์อย่างแท้จริงตามหลัก Customer Centric (ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง) ซึ่งเป็นหนึ่งในค่านิยมที่สำคัญขององค์กร



## การเสริมสร้างและกบถวนความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ นโยบาย และกฎหมายที่สำคัญ

บริษัทให้ความสำคัญและมุ่งมั่นในการส่งเสริมให้พนักงานให้ปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติที่กำหนด เนื่องจากธุรกิจการเงินมีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและสังคม การปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับจึงเป็นพื้นฐานสำคัญที่ช่วยสร้างความน่าเชื่อถือขององค์กร สร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า รวมถึงผู้มีส่วนได้เสีย พร้อมทั้งสนับสนุนให้พนักงานสามารถระบุและแก้ไขปัญหาได้อย่างทัน่วงที เพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น โดยมีการสื่อสารให้พนักงานได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

| หลักสูตร                                                                                                                       | สัดส่วนพนักงานที่ผ่านการอบรมในปี 2567 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง (AML/CTPF) | 90%                                   |
| กฎหมายควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน                                                                                                  | 90%                                   |
| การบริหารจัดการบุคคลภายนอกด้าน IT                                                                                              | 80%                                   |
| แนวนโยบาย ธปท. เรื่อง การดำเนินธุรกิจสถาบันการเงินที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อมและสภาพภูมิอากาศ                                       | 84%                                   |
| พระราชบัญญัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล                                                                                        | 77%                                   |
| มาตรการการให้สินเชื่อย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม                                                                                  | 90%                                   |
| หลักธรรมาภิบาลข้อมูล                                                                                                           | 77%                                   |

ในยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ หลายธุรกิจรวมถึงสถาบันการเงินเป็นเป้าหมายสำคัญของการโจมตีทางไซเบอร์ ความรู้และความตระหนักด้าน Cybersecurity Awareness จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อพนักงานทุกระดับ โดยเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อมูลสำคัญขององค์กรและลูกค้า ซึ่งบริษัทมีการจัดอบรมเพื่อให้ความรู้กับพนักงาน ผู้บริหาร และคณะกรรมการเป็นประจำทุกปี ทั้งในรูปแบบ Online Onsite และการเรียนรู้ในรูปแบบ E-learning การพัฒนาความรู้ด้านนี้ช่วยให้มีการปฏิบัติตามแนวทางและมาตรการที่บริษัทกำหนด เช่น การตั้งรหัสผ่านที่ปลอดภัย การใช้ระบบเครือข่ายอย่างเหมาะสม และการรายงานเหตุการณ์ผิดปกติ การตระหนักรู้ในด้านนี้ไม่เพียงช่วยลดความเสี่ยงจากการรั่วไหลของข้อมูลหรือการโจมตีทางไซเบอร์แล้ว ยังช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียอีกด้วย





## การส่งเสริมความยั่งยืนด้านค่านิยมองค์กร

บริษัทสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้วยการปลูกฝังค่านิยม CDAA (Customer Centric, Dynamic, Accountability, Adaptability) โดยมีเป้าหมายให้พนักงานทุกระดับแสดงออกถึงค่านิยม CDAA และปฏิบัติหน้าที่ด้วยจุดมุ่งหมายเดียวกัน โดยสื่อสารรายละเอียดของค่านิยม รวมถึงการเล่นเกมกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้พนักงานแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน และ CDAA เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี



## การพัฒนาศักยภาพพนักงาน

บริษัทให้ความสำคัญกับการยกระดับทักษะและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน โดยออกแบบแผนพัฒนาที่สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายขององค์กร การทำ Training Needs Analysis ร่วมกับผู้บริหาร เพื่อให้การพัฒนาตอบสนองต่อเป้าหมายของหน่วยงาน และจัดให้มีระบบ Learning Management System ในการทำ Competency Assessment เพื่อให้หัวหน้างานและพนักงานวางแผนการเรียนรู้ร่วมกัน และส่งเสริมให้พนักงานเรียนรู้ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การอบรมภายใน (In-house Training) การอบรมภายนอก (Public Training) และการเรียนรู้ด้วยตนเอง (E-Learning)

การจัดทำหลักสูตร In-house Training เพื่อส่งเสริมทักษะเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ดีในการทำงาน โดยใช้แนวทาง 70:20:10 Learning Model ผสมผสานการเรียนรู้ในห้องเรียน การระดมความคิด การทำกิจกรรม และการฝึกปฏิบัติอย่างต่อเนื่องตาม 21 Day Habit Theory เพื่อสร้างพฤติกรรมการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเอง และเป็นการสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือระหว่างกัน เพื่อให้เกิดการประสานความร่วมมือในการทำงาน และการสร้างการเติบโตให้กับพนักงาน



## การพัฒนากทักษะเพื่ออนาคต

ปี 2567 บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital Transformation) และทักษะใหม่ที่เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน จึงยกระดับทักษะเดิมที่จำเป็นให้ดียิ่งขึ้นให้แก่พนักงานทุกระดับผ่านการเรียนรู้แบบผสมผสาน การอบรมและฝึกปฏิบัติในรูปแบบต่าง ๆ ทั้ง Online และ Onsite และการฝึกฝนทักษะผ่านกิจกรรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) รวมถึงการนำเทคโนโลยี และเครื่องมือใหม่ๆ มาใช้งานในองค์กร และส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรม Digital Literacy อาทิ

- Digital Literacy : การเรียนรู้พื้นฐานการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลให้แก่พนักงานทุกระดับแบบ E-Learning ผ่าน 9 หลักสูตร Upskill ด้าน Microsoft 365 เพื่อเพิ่มพูนและเพิ่มความมั่นใจในการใช้เครื่องมือดิจิทัลต่างๆ ในโปรแกรมมาช่วยในการทำงานจริงให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น และสร้างวัฒนธรรมด้าน Digital Literacy

- Data Analytics : การอบรมเชิงลึกเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูล การนำเสนอข้อมูลด้วยเครื่องมือ และโปรแกรมที่สมัยใหม่ เช่น Power BI, Python สำหรับทีมปฏิบัติการและทีมบริหารข้อมูลในรูปแบบ Public Training และการอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop)



## การพัฒนาศักยภาพบุคคลเพื่อรองรับการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession Planning)

บริษัทให้ความสำคัญกับการพัฒนาผู้บริหารเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับตำแหน่งสำคัญในองค์กร โดยปี 2567 กระบวนการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession Planning) ระดับ N-1 ได้พัฒนาอย่างต่อเนื่องจากขั้นตอน “Define Key Position” ไปสู่ “Development & Monitor” และ “Evaluate & Career Management Process” การวางแผนสืบทอดตำแหน่งเป็นกลยุทธ์สำคัญที่ช่วยสร้างความต่อเนื่องในการบริหารงาน และเตรียมทรัพยากรบุคคลให้พร้อมรองรับเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลง

บริษัทได้คัดเลือก Successor โดยคำนึงถึงความเหมาะสมกับตำแหน่งสำคัญ พร้อมมอบหมายให้ผู้ดำรงตำแหน่งปัจจุบัน (Incumbent) ทำหน้าที่เป็นโค้ช เพื่อช่วยประเมินจุดแข็งและจุดอ่อนของ Successor และนำมาใช้จัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan: IDP) เพื่อปิดช่องว่างในด้านทักษะและความรู้ที่จำเป็น เพื่อเตรียมความพร้อมให้ Successor สามารถรับหน้าที่ได้อย่างมั่นใจ

## การพัฒนาศักยภาพบุคคลกลุ่มผู้มีศักยภาพสูง (Talent)

ปี 2567 บริษัทปรับปรุงเกณฑ์การคัดเลือกและการพัฒนา Talent เพื่อคัดเลือกบุคลากรที่มีศักยภาพสูง (High-Potential Individuals) เพื่อพัฒนาเป็นผู้นำในอนาคต (Future Leaders) ที่สามารถขับเคลื่อนการเติบโตอย่างยั่งยืน

กระบวนการสำคัญที่ใช้สนับสนุนการคัดเลือก Talent คือ Developing Leadership Quality Panel (DLQ) ซึ่งประเมินและวิเคราะห์คุณสมบัติสำคัญของบุคลากรผ่านเกณฑ์ที่ครอบคลุม ได้แก่ Leadership Potential, Career Aspiration, Success Mindset, Attributes และ Engagements และข้อมูลจากกระบวนการนี้เป็นพื้นฐานสำคัญในการออกแบบแผนพัฒนาที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคลและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร



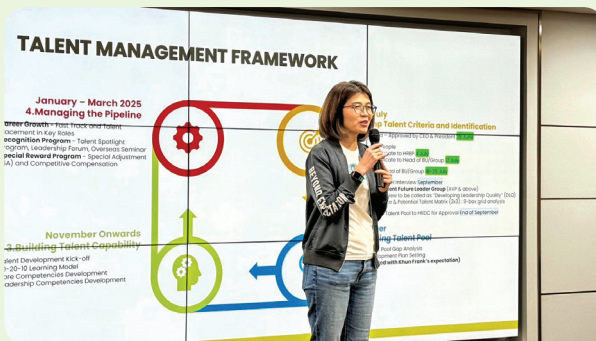
หลังจากกระบวนการ DLQ บริษัทได้จัดทำแผนพัฒนา  
รายบุคคล (Individual Development Plan: IDP) เพื่อปิดช่องว่าง  
(Closing Gap) ในด้านทักษะและความรู้ที่จำเป็นสำหรับการ  
การเป็นผู้นำในปัจจุบันและอนาคต โดยแผนพัฒนานี้ครอบคลุม  
3 สมรรถนะหลัก ได้แก่

1. Driving Results : พัฒนาความสามารถในการบรรลุ  
ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับเป้าหมายองค์กร
2. Change Management : เสริมทักษะการบริหาร  
การเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ Talent สามารถปรับตัวและนำทีม  
ผ่านการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. Lead Team and Team Management : เสริมสร้าง  
ความสามารถในการเป็นผู้นำทีมและการบริหารจัดการทีม  
อย่างมีประสิทธิภาพ

บริษัทได้นำ 70:20:10 Learning Model มาใช้เป็น  
แนวทางในการออกแบบแผนพัฒนา Talent โดยให้การเรียนรู้  
ครอบคลุม 3 ช่องทางหลัก ดังนี้

- 70% On-the-Job Learning : การเรียนรู้จาก  
การปฏิบัติงานจริง ผ่านการมอบหมายงานหรือโครงการที่ท้าทาย  
เพื่อสร้างประสบการณ์เชิงลึกและนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริง
- 20% Social Learning : การเรียนรู้ผ่านการโค้ชชิ่ง  
(Coaching) และการให้คำปรึกษา (Mentoring) จากผู้บริหาร  
รวมถึงการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในทีม
- 10% Formal Learning : การเรียนรู้จากหลักสูตร  
ฝึกอบรมทั้งในรูปแบบออนไลน์และห้องเรียน เพื่อเพิ่มพูนความรู้  
เฉพาะด้าน

ภาพบรรยากาศกิจกรรม Welcome and Congratulations to Talent ประจำปี 2567



ภาพบรรยากาศกิจกรรม Developing Leadership Quality Panel (DLQ)



## การพัฒนารับยากรบุคคล : การพัฒนาผู้นำ (Leadership Development)

บริษัทได้ออกแบบเส้นทางการพัฒนาผู้นำที่ครอบคลุม  
ทุกระดับ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพและความพร้อมของผู้นำ  
ในการรับมือกับความท้าทายทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว  
การบริหารจัดการทีม (Team Management) บริหารจัดการ  
ความหลากหลาย (Diversity Management) และบริหารจัดการผลงาน  
(Performance Management) ดังนี้

## • การพัฒนาผู้นำระดับสูง (Executive Development Program : EDP)

ผู้นำระดับ N-1 บริษัทได้จัด Executive Coaching  
Program ที่ออกแบบเฉพาะบุคคล มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะ  
ด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Management)  
และการสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร  
ในภาพรวม

### ผลลัพธ์ที่สำคัญ

- Unlock Extraordinary Leadership : เสริมสร้าง  
ศักยภาพในการเป็นผู้นำที่สามารถสร้างอิทธิพลเชิงบวกในองค์กร
- Maximize Your Potential : ค้นหาและพัฒนาโอกาส  
ที่ซ่อนอยู่ เพื่อยกระดับผลลัพธ์การดำเนินงาน
- Tackle Challenges with Self-Driven Solutions :  
ใช้แนวทางการโค้ชเพื่อแก้ปัญหาธุรกิจและความท้าทาย

● การพัฒนาผู้นำระดับ N-2 (Leadership Development Program : LDP)

ผู้นำระดับ N-2 บริษัทใช้กระบวนการประเมินแบบ 360 Leadership Mirror Assessment เพื่อรวบรวมความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และการประเมินตนเอง ผลการประเมินที่ได้จะนำไปใช้ในการออกแบบ Leadership Development Program เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะด้าน Leadership Competency และเตรียมความพร้อมสำหรับตำแหน่งสำคัญในอนาคต

รูปแบบการพัฒนา

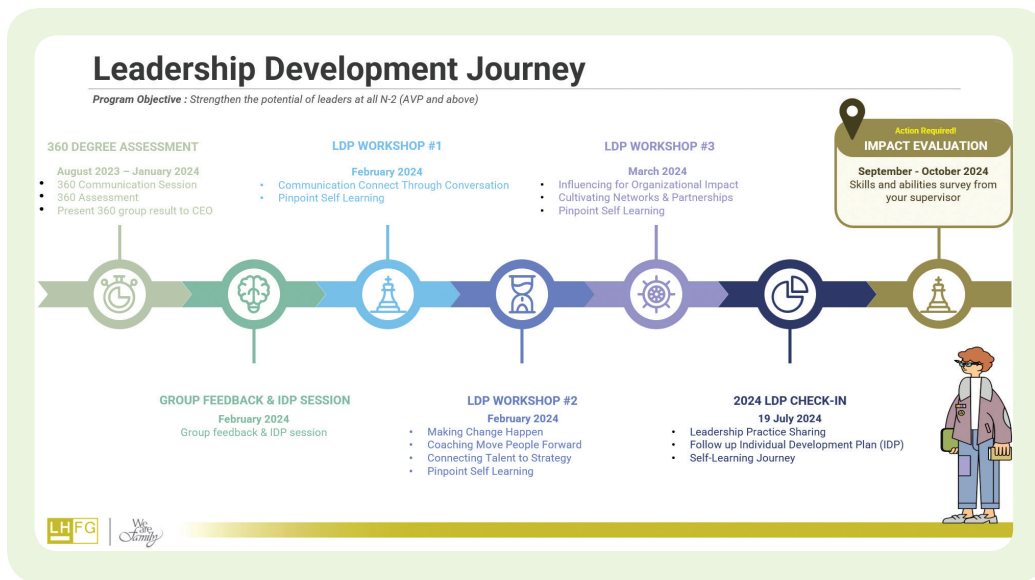
- การเรียนรู้ผ่าน Workshop ทั้งในรูปแบบ Offline และ Online Self-Learning

- กระบวนการติดตามผล (Follow-up Process) เพื่อประเมินความก้าวหน้าและเสริมความต่อเนื่องในการเรียนรู้

ผลลัพธ์ที่สำคัญ

- ร้อยละ 98 ของผู้เข้าร่วมโปรแกรมมีความกระตือรือร้นในบทบาทผู้นำเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน

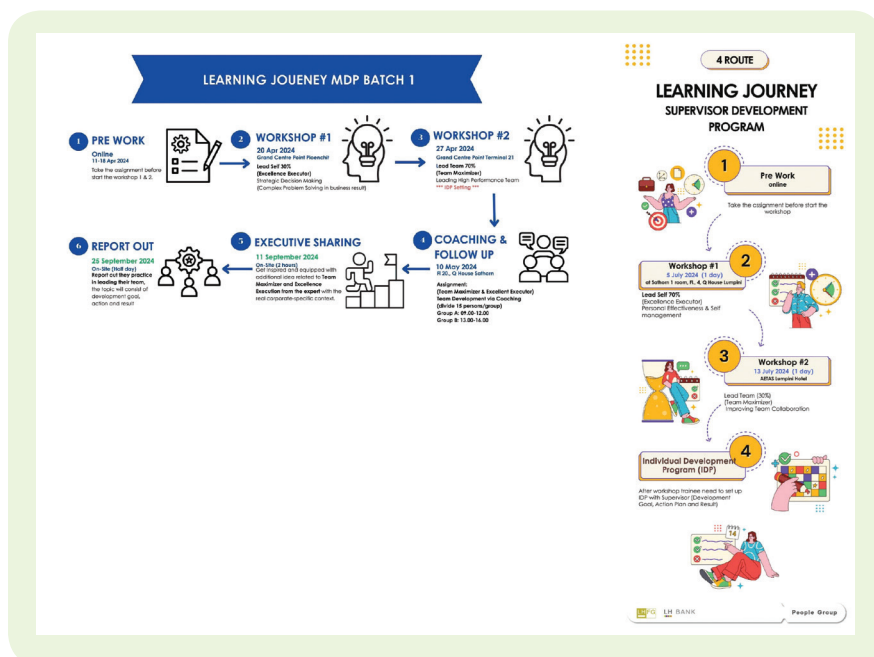
- ร้อยละ 88 ของผู้บังคับบัญชาผู้เข้าร่วมโปรแกรมเห็นว่า Leadership Development Program (LDP) ช่วยยกระดับคุณภาพการเป็นผู้นำภายในองค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญ



● การพัฒนาผู้นำระดับกลางและผู้นำระดับต้น (Management Development Program: MDP, Supervisory Development Program : SDP)

บริษัทพัฒนาผู้นำระดับกลางและต้นให้มีความสามารถในการบริหารจัดการ เติมเต็มทักษะด้านเทคโนโลยีและการจัดการการเปลี่ยนแปลง โดยใช้กระบวนการเรียนรู้แบบ Blended Learning

ที่ผสมผสานทั้งทฤษฎีและการปฏิบัติ เน้นการพัฒนาสมรรถนะผู้นำ (Leadership Competency) และทักษะสำคัญ เช่น การโค้ช และให้คำปรึกษา (Coaching & Mentoring) การให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างมีคุณภาพ (Effective Feedback) รวมถึงการจัดทำแผนพัฒนาตนเอง (Individual Development Plan: IDP)





- Team Maximizer ทักษะด้านการสื่อสาร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานในระดับทีมให้มีประสิทธิภาพ การขับเคลื่อนกลยุทธ์ให้เกิดผลลัพธ์อย่างเป็นรูปธรรม และความสามารถในการตัดสินใจรวมถึงแก้ไขปัญหาเชิงกลยุทธ์ได้อย่างดี
- Excellence Execution มีทักษะการบริหารจัดการอย่างเป็นเลิศในการจัดการเชิงกลยุทธ์ กำหนดเป้าหมายที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของบริษัท และพร้อมรับมือความท้าทายเชิงกลยุทธ์ได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ

ปี 2567 มีการเพิ่มฟีเจอร์ Individual Development Plan : IDP Setting ให้พนักงานวางแผนพัฒนารายบุคคล  
ต่อยอดจากการประเมินสมรรถนะ Competency Assessment  
ที่ครอบคลุมสมรรถนะหลัก (Core Competency) สมรรถนะผู้นำ  
(Leadership Competency) และสมรรถนะสายงาน (Functional  
Competency) ซึ่งแตกต่างกันในแต่ละประเภทงาน

กิจกรรม ESG Day เพื่อสร้างความตระหนักรู้ให้กับพนักงานให้เห็นถึงความสำคัญในการขับเคลื่อนด้าน ESG ขององค์กร

บริษัทได้เข้าร่วมโครงการ ESG DNA ที่พัฒนาโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นพื้นฐานให้พนักงานเข้าใจหลักการทำงานแบบ ESG และปลูกฝัง DNA ด้านความยั่งยืนให้กับพนักงาน โครงการนี้มีพนักงานเข้าร่วม 1,521 คน จาก 1,765 คน และสำเร็จตามแผนการพัฒนา คิดเป็นร้อยละ 86 ของพนักงานทั้งหมด



**อันดับหน่วยงานที่เข้าเรียนชุดความรู้ ESG มากที่สุด**

ช่วงวันที่ 20 มีนาคม ถึง 9 พฤษภาคม 2567

| หน่วยงาน          | เปอร์เซ็นต์การเข้าเรียน |
|-------------------|-------------------------|
| Operation         | 80% (141/177)           |
| Internal Audit    | 67% (30/45)             |
| Corporate Affairs | 66% (52/79)             |
| People            | 63% (19/30)             |
| Wholesale Banking | 50% (80/161)            |

ข้อมูล ณ วันที่ 9 พ.ค. 67

people news LHF LH BANK LH Fund LH Securities SET ESG ACADEMY





## ขอขึ้นชมท่านที่เข้าเรียนรู้สำเนา

### BOT Capacity Building TCFD Workshop



**K. CHITSANUCHA**  
RISK MANAGEMENT  
-CREDIT RISK MANAGEMENT-



**K. JIRAT**  
CORPORATE AFFAIRS  
-FACILITIES MANAGEMENT-



**K. CHANONT**  
CORPORATE AFFAIRS  
-FACILITIES MANAGEMENT-

ยังเหลือเวลาจับตามโน้ต 50 ดวง

ภายในที่ 30 พฤศจิกายน 2567

| Corporate Strategy | <div style="display: flex; justify-content: space-around;">                                                                                                                           </div> |  |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|



ธนาคารเพื่อการค้าและ  
การลงทุน

UK Government

# โครงการพัฒนาศักยภาพ บุคลากร

## ขอขอบคุณทุกท่านที่เข้าร่วม BOT Capacity Building TCFD Workshop ครบ 100% ภายในกำหนด



**03 ESG Advance Journey**

October - December 2024

**Target :**  
**Risk Management** (selected) Chapter 7-9  
**Corporate Strategy** (selected) Chapter 7-10



**02 ESG Intermediate Journey**

October - December 2024

**Target :**  
**Corporate Affairs** (selected) Chapter 1,2,6  
**Risk Management** (selected) Chapter 1,3,4,6  
**Corporate Strategy**(selected) Chapter 1-6



**01 ESG Basic Journey**

February - October 2024

**Target : All Staff**  
**ESG 101 & P01**  
**ESG Policy by BOT**





LH BANK

ธนาคารเพื่อการ  
การค้าและลงทุน

People Group

100



เพื่อให้บุคลากรภายในองค์กรได้ตระหนักและมีส่วนร่วม และเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยลดผลกระทบจากภาวะโลกร้อน เพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การดำเนินงานธนาคารอย่างยั่งยืนตามหลัก ESG และเพื่อตอบสนองนโยบายด้าน ESG ขององค์กร บริษัทได้จัดกิจกรรม

ESG Day โดยได้รับเกียรติจากตัวแทนจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย องค์กรบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก และตัวแทนจากหน่วยงานภายในองค์กรมาร่วมบรรยาย แลกเปลี่ยนความรู้ด้าน ESG การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนในเชิงองค์กร



### การส่งเสริมความรู้ทางการเงินด้วยกิจกรรม Financial Day

การส่งเสริมความรู้ทางการเงินให้กับพนักงาน เป็นพื้นฐานที่สำคัญเพื่อสร้างความเข้าใจในบทบาท ความเชื่อมโยงระหว่างหน้าที่ของพนักงานกับเป้าหมายขององค์กร ความรู้เหล่านี้ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการตัดสินใจและการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งได้ส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารและวางแผนการเงินส่วนบุคคล โดยครอบคลุมตั้งแต่รู้จักสภาพทางการเงินของตนเอง การวางแผน และการบริหารเงิน การตั้งเป้าหมายในการออมและการลงทุน อีกทั้ง ช่วยลดความเสี่ยงจากปัญหาทางการเงินส่วนตัวของพนักงาน แต่เพิ่มความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว ซึ่งส่งผลดีต่อคุณภาพชีวิตและความพร้อมในการปฏิบัติงานของพนักงาน นอกจากนี้ ได้ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนความมั่นคงและความยั่งยืน โดยคาดหวังให้พนักงานมีความรู้และความเข้าใจในเรื่องการเงินขององค์กร และสามารถจัดการการเงินส่วนบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น และสนับสนุนความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว



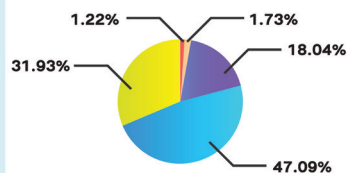


จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยของพนักงานและผู้บริหาร ประจำปี 2567 ดังนี้

### จำนวนพนักงานที่เข้ารับการเรียนรู้จำแนกตามระดับ

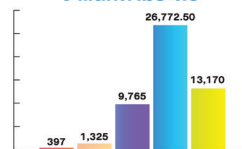
| ระดับ                                     | จำนวนพนักงาน | คิดเป็น %   | จำนวน (ชั่วโมง) ฝึกอบรมเฉลี่ย | จำนวน (วัน) ฝึกอบรมเฉลี่ย |
|-------------------------------------------|--------------|-------------|-------------------------------|---------------------------|
| <b>EXECUTIVE</b><br>(LEVEL 21-24)         | 19           | 1.22%       | 397                           | 3.5                       |
| <b>MANAGEMENT</b><br>(LEVEL 18-20)        | 27           | 1.73%       | 1,325                         | 8.2                       |
| <b>MIDDLE MANAGEMENT</b><br>(LEVEL 13-17) | 282          | 18.04%      | 9,765                         | 5.8                       |
| <b>SUPERVISOR</b><br>(LEVEL 8-12)         | 736          | 47.09%      | 26,772.50                     | 6.1                       |
| <b>OPERATION</b><br>(LEVEL 1-7)           | 499          | 31.93%      | 13,170                        | 4.4                       |
| <b>TOTAL</b>                              | <b>1,563</b> | <b>100%</b> | <b>10,285.90</b>              | <b>5.6</b>                |

พนักงานที่เข้ารับการเรียนรู้จำแนกตามระดับ

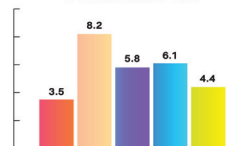


● EXECUTIVE  
● MANAGEMENT  
● MIDDLE MANAGEMENT  
● SUPERVISOR  
● OPERATION

จำนวน (ชั่วโมง) ฝึกอบรมสะสมจำแนกตามระดับ



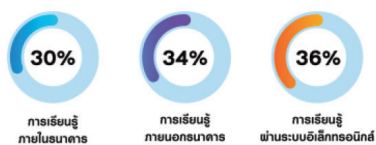
จำนวน (วัน) การเรียนรู้เฉลี่ยจำแนกตามระดับ



### ข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงานปี 2567

| การจัดหลักสูตร                           | จำนวนหลักสูตร | จำนวนพนักงานที่เข้ารับการเรียนรู้ |
|------------------------------------------|---------------|-----------------------------------|
| <b>การเรียนรู้ภายในธนาคาร</b>            | 159           | 4,994                             |
| <b>การเรียนรู้ภายนอกธนาคาร</b>           | 185           | 509                               |
| <b>การเรียนรู้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์</b> | 195           | 17,177                            |
| <b>รวม</b>                               | <b>539</b>    | <b>22,680</b>                     |

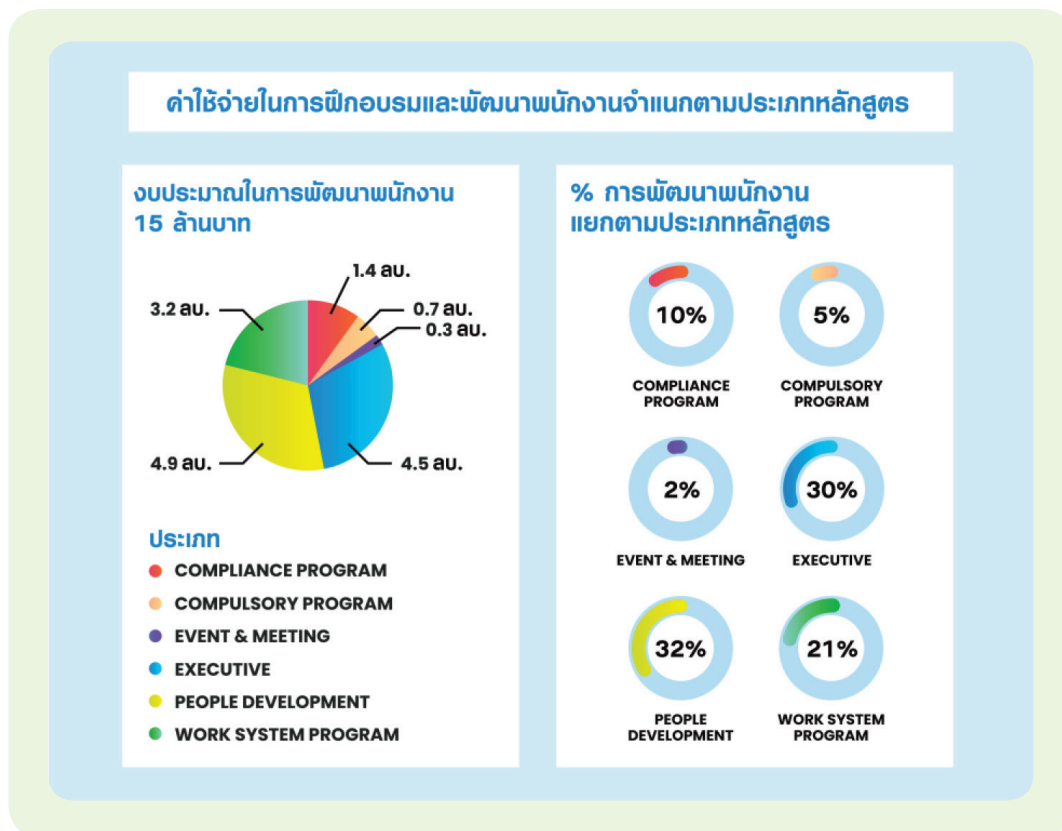
% จำนวนหลักสูตร



% จำนวนพนักงานที่เข้ารับการเรียนรู้



ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน ประจำปี 2567 ดังนี้



### การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี

การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีเป็นส่วนหนึ่งที่จะส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงาน บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานร่วมกับผู้บังคับบัญชากำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน และได้สื่อสารวิธีการกำหนดตัวชี้วัดที่มีประสิทธิภาพ (SMART KPIs) เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

ปัจจัยที่ใช้ในการประเมินผลปฏิบัติงานประกอบด้วย 2 ส่วนสำคัญ ได้แก่ พฤติกรรมคาดหวังขององค์กร (Competency) และผลการปฏิบัติงาน (KPIs) ซึ่งได้กำหนดสัดส่วนระหว่างสองปัจจัยให้เหมาะสมในแต่ละระดับของพนักงาน และผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

บริษัทได้ดำเนินกระบวนการ Performance Calibration เพื่อสร้างความเป็นธรรมและความโปร่งใสในกระบวนการประเมินผล การปฏิบัติงาน วัตถุประสงค์หลักของกระบวนการนี้เพื่อให้มั่นใจว่าผู้บริหารใช้มาตรฐานเดียวกันในการประเมินพนักงาน กระบวนการนี้เป็นเวทีสำหรับผู้บริหารในการหารือเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของสมาชิกในทีมเป็นรายบุคคล เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความเห็นพ้อง

กระบวนการ Performance Calibration ช่วยลดความเสี่ยงของการประเมินผลที่ไม่เท่าเทียม โดยพนักงานจะได้รับการประเมินตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ไม่ขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชาที่ดูแลโดยตรง กระบวนการนี้ช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานว่าการประเมินมีความโปร่งใส เป็นธรรม และสะท้อนถึงการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง

บริษัทมุ่งมั่นที่จะพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการประเมินผล การปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานได้รับการประเมินที่สอดคล้องกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร และเพื่อส่งเสริมการเติบโตและความสำเร็จร่วมกันในระยะยาว

## การบริหารค่าตอบแทน

บริษัทให้ความสำคัญกับการบริหารค่าตอบแทน เพื่อความเป็นธรรมและแข่งขันได้ บริษัทมีนโยบายปรับเงินเดือนและจ่ายโบนัสประจำปีโดยอิงตามผลประกอบการและผลการปฏิบัติงาน และมีการปรับเงินเดือนรอบพิเศษโดยใช้ผลสำรวจผลตอบแทนของพนักงานในธุรกิจเดียวกันหรือใกล้เคียงกันมาประกอบการพิจารณา เพื่อรักษาพนักงานที่ปฏิบัติงานได้ตามความคาดหวังให้อยู่กับบริษัท

## อัตราส่วนค่าตอบแทนในมติหญิงชาย

อัตราส่วนผลตอบแทนพื้นฐานเมื่อเทียบหญิงชายเป็น 1 : 1

## การสร้างความภาคภูมิใจในองค์กร

คุณค่าของพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินธุรกิจ บริษัทให้ความสำคัญกับพนักงานและเห็นถึงความทุ่มเทในการทำงาน (Employee Recognition) จึงจัดพิธีมอบของที่ระลึกให้กับพนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงานครบ 10 ปี เพื่อเป็นการขอบคุณพนักงานที่เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้องค์กรขับเคลื่อนได้ โดยปี 2567 ได้มอบของที่ระลึกแก่พนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงานครบ 10 ปี จำนวน 77 คน

## ตารางแสดงจำนวนพนักงานที่มีอายุงานครบ 10 ปี

| 2567  | 2566  | 2565  | 2564  |
|-------|-------|-------|-------|
| 77 คน | 61 คน | 70 คน | 59 คน |

## การสื่อสารกับพนักงานและบุคคลภายนอก

บริษัทมีความมุ่งมั่นที่จะให้พนักงานได้รับข่าวสารเกี่ยวกับองค์กรได้ครบถ้วน โดยมีการสื่อสารผ่านหลากหลายช่องทางเพื่อความสะดวกต่อพนักงาน รวมถึงสื่อสารต่อบุคคลภายนอกเพื่อให้บุคคลภายนอกสามารถติดตามข่าวสารกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร โดยแบ่งเป็น 2 ช่องทาง ดังนี้

### 1. สื่อออนไลน์

- สำหรับพนักงาน ได้แก่ E-mail (โดยจัดประเภทของเนื้อหาผ่าน E-mail Subject เช่น People News, IT Security, PR, CSR เป็นต้น), Application PacD, Intranet และ Private Facebook Group

- สำหรับพนักงาน และบุคคลภายนอก ได้แก่ Line Official Account (@LHBANKCAREER) และ LinkedIn (LH Bank) ซึ่งเป็นช่องทางในการสร้างแบรนด์ (Employer Branding) และใช้ดึงดูดผู้สมัครที่มีความสนใจที่จะร่วมงานกับองค์กร ปัจจุบันมีผู้ติดตามเพจประมาณ 7,000 คน

### 2. สื่อออฟไลน์ ได้แก่ การจัดกิจกรรม On-Site

• งาน Town Hall Meeting 2024 เพื่อสื่อสารแผนกลยุทธ์ และวิสัยทัศน์องค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนด

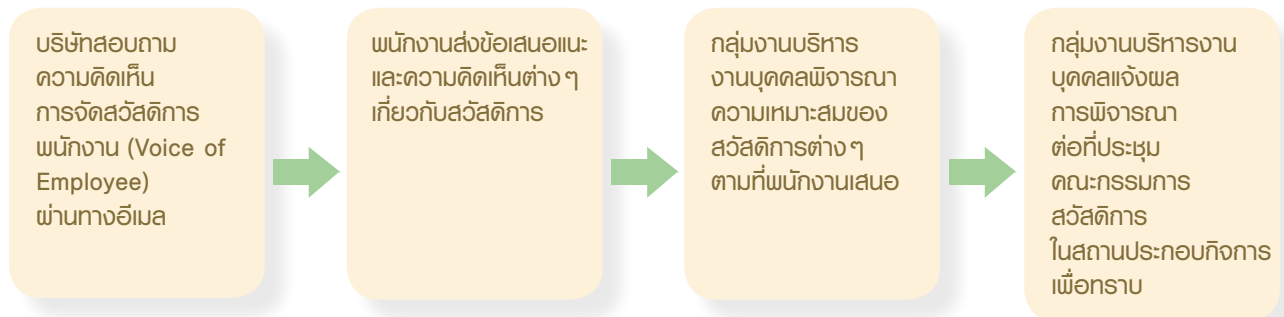


## การจัดสวัสดิการ

สวัสดิการที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญต่อขวัญและกำลังใจของพนักงาน บริษัทสร้างระบบค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมและเป็นธรรม เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยให้สวัสดิการต่างๆ เช่น

- วันหยุดพักผ่อนประจำปี
- ค่าเช่าบ้านสำหรับพนักงานที่ได้รับค่าส่งโอนย้ายไปปฏิบัติงานนอกภูมิลำเนา
- เงินช่วยเหลือกรณีพนักงานประสบภัย เช่น อุทกภัย วาตภัย อัคคีภัย
- กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
- ค่ารักษาพยาบาล ทันตกรรม และการตรวจสุขภาพประจำปี
- ประกันชีวิตและประกันสุขภาพกลุ่ม

### กระบวนการให้พนักงานเสนอเกี่ยวกับสวัสดิการ



## สวัสดิการและการสร้างความมีส่วนร่วมของพนักงาน

บริษัทตระหนักเกี่ยวกับสุขภาพของพนักงานและมุ่งหวังให้พนักงานทุกคนมีสุขภาพทั้งกายและจิตใจที่ดี บริษัทจึงจัดหากิจกรรมเพื่อมาส่งเสริมสุขภาพของพนักงานให้พนักงานมีสุขภาพที่ดี ได้แก่ การตรวจสุขภาพประจำปี การฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่

- สิ้นเชื้อเพื่อที่อยู่อาศัย สิ้นเชื้อรถยนต์ และสิ้นเชื้อรถจักรยานยนต์ ในอัตราดอกเบี้ยต่ำ
- เครื่องแบบพนักงาน

บริษัทจัดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการ โดยมีตัวแทนที่ได้รับคัดเลือกจากพนักงานเป็นกรรมการเพื่อร่วมปรึกษาร่างหรือกับผู้แทนบริษัทในการจัดสวัสดิการให้พนักงาน เป็นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมให้กับพนักงาน รับฟังความต้องการและความคิดเห็นจากตัวแทนพนักงานต่อสวัสดิการต่างๆ ที่บริษัทได้จัดไว้ให้ และเพื่อพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้น รวมถึงใช้เวทีการประชุมร่วมกับคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการ เพื่อพิจารณาสวัสดิการต่างๆ ตามที่พนักงานเสนอ เพื่อเป็นการส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ที่ดีและลดข้อขัดแย้งจากการเรียกร้องของพนักงานที่อาจเกิดขึ้นได้

การมอบส่วนลดพิเศษให้กับครอบครัวของพนักงานที่มีความประสงค์จะฉีดวัคซีนหรือตรวจสุขภาพ รวมทั้งเชิญวิทยากรที่เป็นนักกายภาพมาให้ความรู้ในการป้องกันโรคที่เกิดจากการทำงาน เช่น ออฟฟิศซินโดรม เป็นต้น



กิจกรรมส่งเสริมในเรื่องของสุขภาพทางจิตใจของพนักงานเพื่อให้พนักงานมีสภาวะจิตใจที่ดีขึ้นพร้อมสำหรับการทำงาน ได้แก่ กิจกรรม Health Talk เช่น การป้องกันสุขภาพก่อนเกิดโรค โดยเชิญแพทย์มาให้ความรู้โดยตรงหลังจากไปตรวจสุขภาพการทานอาหาร ให้มีประโยชน์ การทานวิตามินต่างๆ รวมถึงการออกกำลังกาย และเรื่องของสภาวะการ Burnout หรือภาวะหมดไฟในการทำงาน



กิจกรรมการให้ความรู้ด้านการวางแผนภาษีสำหรับพนักงานที่จะเกษียณอายุ โดยได้เชิญนักวิเคราะห์และวางแผนการลงทุน จากบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน แลนด์ แอนด์ เฮาส์ เจ้าหน้าที่จากประกันสังคม และเจ้าหน้าที่จากกรมสรรพากร





## การสร้างความผูกพันของพนักงานและการรับฟังเสียงของพนักงาน

บริษัทมุ่งเน้นสร้างความสัมพันธ์และส่งเสริมประสบการณ์ที่ดีให้กับพนักงาน (Employee Experience) ผ่านกิจกรรมต่างๆ ทั้งรูปแบบ Online และ Onsite เพื่อสื่อสารและรับฟังข้อคิดเห็นของพนักงานเพื่อนำมาพิจารณาพัฒนาและปรับปรุง

ปี 2567 บริษัทได้สำรวจความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยพนักงานได้ตอบแบบสอบถามจำนวนร้อยละ 94 ของพนักงานทั้งหมด พนักงานมีความพึงพอใจหรือมีความผูกพันต่อองค์กรคิดเป็นร้อยละ 77

### แผนพัฒนาความพึงพอใจพนักงาน

บริษัทนำผลที่ได้จากการสำรวจความผูกพันของพนักงานมาจัดทำแผนปรับปรุงและพัฒนา (Action Plan) ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ดีขึ้น โดยสนับสนุนงบประมาณสำหรับการจัดกิจกรรมส่งเสริมความผูกพันในองค์กรในรูปแบบ Team Building โดยกำหนดหัวข้อในการจัดกิจกรรมจากผลที่ได้รับเพื่อดึงดูด รักษา และเสริมสร้างความผูกพันให้กับพนักงาน ซึ่งมีพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมร้อยละ 80 ของพนักงานทั้งหมด



## การสร้างวัฒนธรรมการโอบรับความหลากหลายในองค์กร (Inclusive Workplace)

บริษัทมุ่งเน้นวัฒนธรรมที่สนับสนุนความหลากหลาย ยอมรับความแตกต่างของพนักงานในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นด้านเชื้อชาติ สัญชาติ เพศสภาพ วัฒนธรรม ความบกพร่องทางร่างกาย เป็นต้น โดยมีการสื่อสารเนื้อหาหรือกิจกรรมตามวันสำคัญที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางการสื่อสารขององค์กรทั้งภายในและภายนอก เพื่อสร้างสังคม สิ่งแวดล้อม ที่เอื้อต่อองค์กรสู่สภาวะ ส่งเสริมให้พนักงานทุกคนรู้สึกปลอดภัยและเป็นตัวของตัวเอง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพและเกิดการสร้างสรรค์นวัตกรรม คิดค้นสิ่งใหม่ๆ รวมถึงการดึงดูดคนเก่ง ผู้มีความสามารถ (Talent) เข้ามาร่วมงานในองค์กร



### สภาพแวดล้อมที่ดีและความปลอดภัยในการทำงาน

การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีเพื่อให้พนักงานมีความปลอดภัยในการทำงาน บริษัทได้ตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน (SHE : Safety Healthy Environment) เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- อบรมและแต่งตั้งผู้บริหารและหัวหน้างานเป็นเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน
- สื่อสารให้ความรู้และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความปลอดภัยในสถานที่ทำงานผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ
- การซ้อมหนีไฟประจำปี
- มีช่องทางรับแจ้งเหตุความไม่ปลอดภัยต่างๆ พร้อมประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การช่วยเหลือ

ปี 2567 ไม่มีพนักงานได้รับบาดเจ็บขณะปฏิบัติงาน

### ตารางแสดงจำนวนพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บขณะปฏิบัติงาน

|                                                | 2567 | 2566 | 2565 | 2564 |
|------------------------------------------------|------|------|------|------|
| จำนวนพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บขณะปฏิบัติงาน (คน) | 0    | 0    | 0    | 0    |

### เป้าหมายจำนวนพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บขณะปฏิบัติงาน ปี 2567

บริษัทกำหนดเป้าหมายจำนวนพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บขณะปฏิบัติงาน ปี 2567 เท่ากับศูนย์

### การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงาน

บริษัทได้ปรับปรุงพื้นที่ทำงานให้สอดคล้องกับการทำงานที่ “สนุกและเติบโตไปด้วยกัน” ไม่ว่าจะเป็นสีสันทัน รูปแบบเฟอร์นิเจอร์ แสงไฟ เพื่อให้พนักงานสามารถนั่งทำงานร่วมกันได้แบบไร้รอยต่อ ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร องค์กรก็น่าอยู่มากขึ้น



## ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค



| ความเสี่ยง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | โอกาส                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>บริษัทละเมิดสิทธิผู้บริโภค บิดเบือนข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการ โฆษณาเกินจริง ให้ความรู้ไม่เพียงพอในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการ กำหนดราคาสินค้าและบริการไม่สมเหตุสมผล ไม่บริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าทั้งก่อนและหลังการขาย จะทำให้เกิดความเสี่ยงจากการร้องเรียนด้านการละเมิดหรือการร้องเรียนด้านทำให้เสียสิทธิของผู้บริโภค และความเสี่ยงที่จะทำให้เกิดการเสื่อมเสียชื่อเสียง</p> | <p>บริษัทคำนึงถึงสิทธิผู้บริโภค ให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภคที่ตรงความจริงและเพียงพอ ให้ความรู้เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการ มีการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าทั้งก่อนและหลังการขาย พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการโดยคำนึงถึงประโยชน์แก่สังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการให้บริการอย่างมีคุณภาพและเป็นธรรม (Market Conduct) จะส่งผลให้บริษัทมีภาพลักษณ์ที่ดี ลูกค้าเพิ่มขึ้น บริษัทเติบโตอย่างยั่งยืน</p> |

ธุรกิจการเงินเป็นธุรกิจที่อิงกับภาวะเศรษฐกิจการเงินของประเทศ จึงทำให้ผลกระทบของการดำเนินธุรกิจสามารถส่งผลต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและการลงทุนต่างๆ ในวงกว้างกว่าธุรกิจประเภทอื่น กลุ่มธุรกิจทางการเงินแลนค์ แอนด์ เฮาส์ จึงดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพควบคู่ไปกับการรับผิดชอบต่อสังคมโดยเฉพาะความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มทุกระดับ มีการพัฒนา

ด้านต่าง ๆ เพื่อให้ลูกค้ามีความคล่องตัวในการใช้บริการ มีการนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่ชัดเจน ถูกต้องแม่นยำ และมีช่องทางการค้นหาข้อมูลผลิตภัณฑ์และรายการส่งเสริมการขายที่หลากหลายและสามารถเข้าถึงได้ง่าย เพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงข้อมูลเพื่อศึกษารายละเอียดเพื่อประกอบการตัดสินใจ รวมทั้งให้ความสำคัญและดำเนินการตามแนวทางการกำกับดูแลด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพและเป็นธรรม (Market Conduct)

## สิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภค

ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ ได้ประกาศสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภคเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับรู้ถึงสิทธิที่พึงได้รับจากการใช้บริการผ่านช่องทางเว็บไซต์ของธนาคาร ดังนี้

| สิทธิของผู้บริโภค                                               | ผลิตภัณฑ์                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | บุคลากรหรือกระบวนการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. สิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ผู้บริโภคต้องได้รับการชี้แจงถึงความแตกต่างระหว่างผลิตภัณฑ์หลักของธนาคารกับผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และประกันภัยที่ชัดเจน</li> <li>• ผู้บริโภคต้องได้รับข้อมูลรายละเอียดผลิตภัณฑ์ ความเสี่ยง เงื่อนไขผลตอบแทน 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 (คปภ.) เพื่อประกอบการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์</li> </ul>                                                  |
| 2. สิทธิที่จะเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้อย่างอิสระ |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ผู้บริโภคมีสิทธิตัดสินใจลงทุนอย่างอิสระ และสามารถปฏิเสธการซื้อผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยได้</li> <li>• ผู้บริโภคมีสิทธิปฏิเสธการซื้อผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยควบคู่กับผลิตภัณฑ์ของธนาคาร และธนาคารต้องให้สิทธิแก่ผู้บริโภคในการเลือกซื้อหรือไม่ซื้อผลิตภัณฑ์ดังกล่าว</li> <li>• ผู้บริโภคมีสิทธิให้คำยินยอมหรือปฏิเสธการเปิดเผยข้อมูล ตามเอกสารหนังสือให้ความยินยอม ซึ่งแยกออกจากสัญญาการซื้อผลิตภัณฑ์</li> </ul> |
| 3. สิทธิที่จะร้องเรียนเพื่อความเป็นธรรม                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ผู้บริโภคมีสิทธิร้องเรียนทุกสาขาของธนาคารที่ขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัย (Point of Sale) โดยต้องได้รับหลักฐานว่าธนาคารได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว</li> <li>• ผู้บริโภคสามารถสอบถามข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจในผลิตภัณฑ์จากศูนย์ข้อมูลผู้บริโภค (Call Center) ของธนาคารผู้ขาย</li> </ul>                                                                                                                                        |
| 4. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาค่าชดเชยหากเกิดความเสียหาย         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับการชดเชยตามความเหมาะสมหากพิสูจน์แล้วว่าธนาคารไม่ได้ปฏิบัติตามนโยบายการขายผลิตภัณฑ์ที่ดีโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ เป็นเหตุให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                      |



## การปฏิบัติต่อผู้บริโภค

ธนาคารได้ดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการหลัก (CSR-in-Process) มาอย่างต่อเนื่องโดยยึดแนวปฏิบัติตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน และพัฒนาต่อยอดให้เกิดนวัตกรรมทางธุรกิจ จนกลายเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน การพัฒนาผลิตภัณฑ์ ตลอดจนมาตรฐานการบริการต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดผลกระทบด้านลบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้เสียในทุกมิติควบคู่ไปกับการสร้างจิตสำนึกและทัศนคติที่ดีให้เกิดขึ้นทั้งองค์กร ตั้งแต่คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน

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

- การดูแลบัญชีเงินฝากออมทรัพย์และบัญชีเงินฝากกระแสรายวันที่ไม่มีการเคลื่อนไหวติดต่อกันเกินกว่า 1 ปี ธนาคารจะแจ้งยอดเงินคงเหลือและเงื่อนไขการตัดชำระค่าบริการรักษาบัญชีให้ลูกค้ารับทราบล่วงหน้า 30 วัน
- การติดตามทวงหนี้และบริหารหนี้ ผู้ติดตามหนี้ต้องแสดงตัวต่อลูกค้าโดยแจ้งชื่อและวัตถุประสงค์ในการติดต่อให้ลูกค้าได้รับทราบอย่างถูกต้องเหมาะสมและในกรณีที่ถูกติดตามหนี้ติดต่อกับลูกค้าโดยตรง (Face to Face) ต้องแสดงเอกสารซึ่งแสดงให้เห็นว่าตนได้รับอนุญาตจากธนาคารให้ติดตามทวงถามหนี้แทนด้วย รวมทั้งได้กำหนดเวลาและความถี่ในการติดตามทวงถามหนี้ที่เหมาะสม ตลอดจนมีกระบวนการควบคุมดูแลการติดตามทวงถามหนี้และบริหารหนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมายและแนวปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทยและหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้อง
- การเผยแพร่ประกาศอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ล่วงหน้าก่อนที่จะมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ลูกค้ารับทราบประกอบการตัดสินใจในการใช้บริการ ซึ่งการเผยแพร่จะกระทำโดยการตีพิมพ์ประกาศผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร [www.lhbank.co.th](http://www.lhbank.co.th) ซึ่งในประกาศจะระบุอัตราดอกเบี้ยตามวงเงินและประเภทลูกค้า รายละเอียดและเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์นั้นๆ ไว้อย่างชัดเจนเพื่อลูกค้าสามารถใช้ประกอบการตัดสินใจ

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

ธนาคารให้ความสำคัญกับการดูแลข้อมูลที่เป็นความลับของลูกค้าโดยไม่นำข้อมูลของลูกค้าไปเปิดเผย เว้นแต่ได้รับความยินยอมจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร

## การวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า

ธนาคารวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของพนักงานสาขาโดยการสุ่มโทรศัพท์สอบถาม และรับฟังข้อเสนอแนะหลังจากลูกค้าที่มาใช้บริการที่สาขา เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของพนักงานสาขาเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า

## แผนพัฒนาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

- ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน
- ปรับปรุงกระบวนการทำงานยกระดับคุณภาพการบริการลูกค้าให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว
- กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิภาพของการให้บริการลูกค้า
- สนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้าเป็นปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง

## เป้าหมายเชิงปริมาณในการพัฒนาความพึงพอใจของลูกค้า

ปี 2567 บริษัทยกกำหนดเป้าหมายระดับความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ที่ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95

## ผลประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

อยู่ที่ร้อยละ 97.10 เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.40 เมื่อเทียบกับปี 2566 ที่อยู่ที่ร้อยละ 96.70

ธนาคารให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้าผ่านการให้บริการที่ยึดหลักการให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ด้วยการพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ พร้อมทั้งโซลูชันที่ตอบโจทย์ความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละกลุ่ม โดยธนาคารมีแผนส่งเสริมชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้น ออกแบบผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า

## การให้บริการบัญชีเงินฝากเพื่อการเข้าถึงบริการทางการเงินขั้นพื้นฐาน

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



### หลักเกณฑ์การเปิดบัญชีเงินฝากพื้นฐาน (Basic Banking Account) ดังนี้

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

## กระบวนการหาข้อยุติและการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนรับทราบตามมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

ธนาคารได้กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อกำหนดระยะเวลาดำเนินการของบริการทางการเงินต่าง ๆ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย โดยครอบคลุมบริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านบัตรเครดิตหรือธนบัตร และด้านบริการทั่วไป เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการให้บริการทางการเงิน ตลอดจนกำหนดมาตรฐานในการรับและดูแลเรื่องร้องเรียนของลูกค้าซึ่งจะเป็นการช่วยลดเรื่องร้องเรียน ซึ่งเป็นความมุ่งมั่นที่จะให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทราบถึงการดำเนินการของธนาคาร มาตรฐานการให้บริการดังกล่าวได้คำนึงถึงความถูกต้องและครบถ้วนของข้อเท็จจริง และ/หรือข้อมูล รวมถึงความร่วมมือของลูกค้า เหตุสุดวิสัย เหตุการณ์ที่ไม่สามารถป้องกันได้ และ/หรือเหตุการณ์ที่ต้องปฏิบัติตามแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

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

### 1. ด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียน

- การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ
- การแจ้งยุติหรือความคืบหน้าในการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนสำหรับทุกช่องทางการร้องเรียน

### 2. ด้านสินเชื่อ

- การคืนหลักประกันรวมถึงเอกสารทางทะเบียนหรือหลักฐานอื่นใดที่ได้รับไว้เพื่อเป็นการประกันการชำระหนี้ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลที่ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อย และผลิตภัณฑ์สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- การโอนกรรมสิทธิ์ให้ผู้เช่าซื้อรถยนต์/รถจักรยานยนต์ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย เมื่อชำระหนี้เสร็จสิ้น ธนาคารจะดำเนินการจนพร้อมโอนกรรมสิทธิ์ให้ลูกค้า
- การพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ สำหรับสินเชื่อบุคคลธรรมดารายย่อย ธนาคารจะแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้นให้ลูกค้าทราบ นับจากวันที่ธนาคารได้รับเอกสารครบถ้วน
- การออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้เสร็จสิ้น สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย
- การขอตรวจสอบสถานะบัญชีสินเชื่อของลูกค้าบุคคลธรรมดารายย่อย เช่น เงินต้นคงเหลือ ค่างวดที่ถึงกำหนดชำระ

### 3. ด้านเงินฝาก

- การทำธุรกรรมฝาก/ถอนเงินสด ผ่านเครื่อง ATM/CDM ภายในธนาคารเดียวกันและต่างธนาคาร แต่เกิดข้อผิดพลาดไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือ ทูจริต)

- การทำธุรกรรมโอนเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ATM / Internet / Mobile Banking ก่อนเวลา 22.00 น. แต่เกิดข้อผิดพลาดระบบขัดข้อง ผู้รับโอนไม่ได้รับเงิน ธนาคารจะตรวจสอบและปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)

- การเติมเงินเข้ากระเป๋าสตางค์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ATM / CDM / Internet / Mobile Banking แต่เกิดข้อผิดพลาดระบบขัดข้อง ไม่ได้รับเงิน ธนาคารจะตรวจสอบ แจ้งผล และปรับปรุงรายการให้ถูกต้อง (ถ้ามี)

- การขอตรวจสอบรายการโอนเงินผิดบัญชี การโอนเงิน/เติมเงินเข้ากระเป๋าสตางค์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ผิดบัญชี (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือทูจริต) ธนาคารจะตรวจสอบและแจ้งผลการติดตามให้ลูกค้าทราบ

### 4. ด้านบัตรอิเล็กทรอนิกส์

- การอายัดบัตรเดบิต

- การทักท้วงการชำระเงินของผู้ถือบัตรเดบิต (เฉพาะกรณีชำระค่าสินค้าและบริการในประเทศและต่างประเทศ และกรณีถอนเงินสดจากตู้ ATM ในต่างประเทศ)

- การตรวจสอบรายการใช้บัตรเดบิต ณ จุดขายภายในประเทศ และการคืนเงินแก่ผู้ถือบัตรกรณีที่ลูกค้าใช้บัตรเดบิตชำระค่าสินค้าหรือบริการภายในประเทศด้วยเครื่องรูดบัตร แต่ขณะทำการรายการ ณ จุดขาย เครื่องรูดบัตรหรือระบบเครือข่ายของธนาคารขัดข้อง ส่งผลให้ลูกค้าถูกตัดเงินจากบัญชี แต่ร้านค้าไม่ได้รับแจ้งยืนยันการทำรายการสำเร็จ ธนาคารจะตรวจสอบและคืนเงินให้แก่ลูกค้า

### 5. ด้านบริการทั่วไป

- การขอข้อมูลประเภทต่างๆ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดา รายย่อย เช่น การคำนวณดอกเบี้ยเงินเชื่อ/เช่าซื้อ สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 12 เดือน รายการเดินบัญชีเงินฝาก (Bank Statement) สำหรับข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 6 เดือน ธนาคารจะแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษร นับจากวันที่ธนาคารได้รับคำขอจากลูกค้า

### การกำกับดูแลด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพ และเป็นธรรม (Market Conduct)

บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินให้ความสำคัญและส่งเสริมให้ดำเนินการตามแนวทางการกำกับดูแลด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพและเป็นธรรม (Market Conduct) เพื่อดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยมุ่งหมายให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นว่า

1. ได้รับบริการอย่างเป็นธรรม จริงใจ ไม่เอาเปรียบ

2. ได้รับคำแนะนำที่เหมาะสมชัดเจน

3. ได้รับบริการที่เป็นธรรมทั้งด้านราคาและเงื่อนไข

4. ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ และได้รับการดูแลแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม

5. ได้รับความเข้าใจในสิทธิและหน้าที่ของตน

## การสร้างการเข้าถึง บริการทางการเงิน



### ความเสี่ยง

ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินหรือเข้าถึงแล้วแต่ไม่เต็มประสิทธิภาพ อาจทำให้เกิดความไม่เท่าเทียมกันทางการเงิน อาจทำให้เกิดความเสี่ยงด้านการเสื่อมถอยในการเข้าถึงบริการทางการเงิน มีโอกาสนำไปสู่การกีดกันระบบ เกิดปัญหาหนี้ครัวเรือน เพิ่มความเสี่ยงต่อคุณภาพสินทรัพย์ของบริษัท และอาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจในวงกว้าง

### โอกาส

การสร้างช่องทางทางการเงินให้กับลูกค้าทุกกลุ่ม ทุกระดับ เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการทางการเงิน เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพชีวิต เพื่อเพิ่มโอกาสการออมและการได้รับเงินทุน เพิ่มโอกาสในการเริ่มต้นหรือขยายธุรกิจ โดยธนาคารได้พัฒนาช่องทางในการเข้าถึงบริการทางการเงินในรูปแบบต่างๆ เช่น Digital Banking ผ่านแอปพลิเคชัน LHB You ของธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ ที่ช่วยให้เข้าถึงบริการทางการเงินได้ทุกวัน ทุกที่ ทุกเวลา เพื่อช่วยให้ลูกค้ามีโอกาสทางการเงินที่เท่าเทียมกัน และเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ

ธนาคารได้มุ่งเน้นการพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลอย่างต่อเนื่องและยังมุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้านดิจิทัลต่างๆ เนื่องจากช่องทางดิจิทัลเป็นช่องทางที่ทำให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ของธนาคารได้ง่ายและสะดวก

ซึ่งธนาคารได้พัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อการเข้าถึงผลิตภัณฑ์สินเชื่อซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชาชนที่อาจมีบางส่วนอยู่ในพื้นที่ห่างไกลไม่สามารถเดินทางไปยังสาขาของธนาคารเพื่อทำธุรกรรมและขอสินเชื่อได้ด้วยตัวเอง

## ผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อสร้างการเข้าถึงทางการเงิน

| ผลิตภัณฑ์/บริการ                                                   | รายละเอียดช่องทางการเข้าถึง<br>ผลิตภัณฑ์และบริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ผลการดำเนินงาน                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>บริการสมัคร<br/>สินเชื่อส่วนบุคคล<br/>บนแอปพลิเคชัน LHB You</b> | ธนาคารเพิ่มช่องทางให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคลได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้นผ่านแอปพลิเคชัน LHB You โดยลูกค้าสามารถสมัครสินเชื่อส่วนบุคคลได้ด้วยตัวเอง จนถึงรับทราบผลการสมัคร และการเบิกถอนเงินที่ได้รับอนุมัติ ซึ่งเป็นธุรกรรมทางการเงินที่ลูกค้าสามารถทำได้ด้วยตัวเอง ได้ทุกวัน ทุกที่ ทุกเวลา โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไปติดต่อสาขา | <ul style="list-style-type: none"> <li>บริการสมัครสินเชื่อส่วนบุคคลบนแอปพลิเคชัน LHB You</li> <li>ปี 2567 มีลูกค้าที่สมัครสินเชื่อส่วนบุคคลบนแอปพลิเคชัน LHB You และได้รับการอนุมัติทั้งหมด 173 ราย ยอดสินเชื่อ 16.5 ล้านบาท</li> </ul> |



## การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม



### ความเสี่ยง

ปัจจุบันการดำเนินกิจกรรมทางสังคมถูกคาดหวังว่า จะต้องสร้างประโยชน์ พัฒนา และส่งเสริมความเข้มแข็ง ต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนสร้างสรรค์ประโยชน์ แก่บริษัท หากบริษัทไม่ให้ความสำคัญในการดำเนินการ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ไม่มีส่วนร่วมสนับสนุน ช่วยเหลือ ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของสังคมในด้านต่างๆ อาจ ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของบริษัท และผู้ถือหุ้น

### โอกาส

การที่บริษัทมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคม ภายใต้ความพร้อมและทรัพยากรที่มีอยู่มีเป้าหมายและแนวทาง การดำเนินงานที่ชัดเจน มีส่วนช่วยยกระดับคุณภาพสังคม เสริมสร้างให้ชุมชนมีภูมิคุ้มกันที่ดี อันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ และความน่าเชื่อถือที่ดีของบริษัท และนำมาซึ่งโอกาสการขยาย ฐานลูกค้าใหม่ในอนาคต รวมถึงส่งผลให้บริษัทมีสภาพแวดล้อม ทางเศรษฐกิจและสังคมที่ดีตามไปด้วย

กลุ่มธุรกิจทางการเงินแลนด์ แอนด์ เฮาส์ ให้ความสำคัญ ในการร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ตามหลักธรรมาภิบาลควบคู่กับการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อ สังคม โดยเข้าไปมีส่วนร่วมสนับสนุน ช่วยเหลือ เพื่อส่งเสริม และพัฒนาคุณภาพชีวิตของสังคมในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง รวมถึง การสนับสนุนให้พนักงานเข้าไปมีส่วนร่วมในการเป็นจิตอาสาช่วยเหลือ และสร้างประโยชน์ผ่านกิจกรรมเพื่อสังคมด้านต่างๆ เพื่อมุ่งหวัง ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคมและชุมชนอย่างยั่งยืน และเป็น การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน แอนด์ เฮาส์ กับ ภาคสังคมและชุมชนที่สอดคล้องกับ เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ

ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ ได้สนับสนุนและส่งเสริม การพัฒนาสังคมและชุมชนอย่างต่อเนื่อง โดยมีโครงการ และกิจกรรมเพื่อสังคมที่ให้การสนับสนุนครอบคลุม 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการพัฒนาเยาวชนและการศึกษา
2. ด้านสังคมและการพัฒนาคุณภาพชีวิต
3. ด้านอนุรักษ์วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม

#### 1. ด้านการพัฒนาเยาวชนและการศึกษา

ธนาคารมีนโยบายสนับสนุนกิจกรรมที่เน้นด้าน การศึกษาอย่างยั่งยืน ด้วยเล็งเห็นว่าการศึกษเป็นพื้นฐาน ของความสำเร็จในทุกๆ ด้าน ธนาคารจึงให้ความสำคัญของการส่งเสริม ด้านการศึกษา การพัฒนาความรู้ ความสามารถและคุณภาพ ของเยาวชนไทยมาอย่างต่อเนื่อง อาทิ

- โครงการ “สนับสนุนทุนการศึกษา” โดยมีความมุ่งหวัง เพื่อส่งเสริมเยาวชนทั่วประเทศที่เรียนดี มีความสามารถ มีความมุ่งมั่น ศึกษาต่อในระดับชั้นที่สูงขึ้นแต่ขาดแคลนทุนทรัพย์ได้มีโอกาส ศึกษาต่อ

- โครงการ “ห้องสมุดแห่งการเรียนรู้” เพื่อสร้าง บรรยากาศห้องสมุดให้เป็นสถานที่ที่นำไปศึกษาหาความรู้ และส่งเสริมนิสัยรักการอ่านอันเป็นจุดเริ่มต้นของการปลูกฝัง วัฒนธรรมการเรียนรู้ ห้องสมุดแห่งนี้ได้ออกแบบให้โปร่งและ น่ารัก เพื่อให้เยาวชนอยากเข้ามาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มมากขึ้น

- โครงการ “ส่งหนังสือ สื่อความรู้ สู่กรมราชทัณฑ์” โดยให้พนักงานและลูกค้าร่วมบริจาคหนังสือเพื่อส่งเสริมความรู้ ให้แก่ผู้ต้องขัง

- โครงการ “ปฏิทินเก่าเราขอ” เพื่อบริจาคให้กับ โรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ นำไปใช้ประโยชน์ในการผลิต สื่อการเรียนการสอนหนังสืออักษรเบรลล์ และสมุดจดบันทึก ให้กับนักเรียนที่พิการทางสายตา

#### • โครงการสนับสนุนทุนการศึกษา

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญที่ว่า ความรู้ คือ อนาคตของเยาวชน และประเทศชาติ และการพัฒนาเยาวชน ถือเป็นการขับเคลื่อนกำลังที่สำคัญของประเทศในระยะยาว ธนาคารจึงทำโครงการสนับสนุนทุนการศึกษาเพื่อสนับสนุนให้ เยาวชนที่เรียนดี มีความสามารถ มีความมุ่งมั่นที่จะศึกษาต่อ ได้มีโอกาสศึกษาต่อจนจบระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายการศึกษาให้กับครอบครัว อีกทั้ง เพื่อเป็นการปลูกฝังค่านิยมให้เยาวชนเห็นคุณค่าและความสำคัญ ของการศึกษา และเป็นการเพิ่มกำลังทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ นอกจากนี้ ได้มอบอุปกรณ์กีฬาเพื่อส่งเสริมการเล่นกีฬาและ การออกกำลังกายของเยาวชนที่จะทำให้เติบโตขึ้นอย่างแข็งแรง สมบูรณ์ และเป็นพลังสำคัญในการพัฒนาประเทศต่อไปในอนาคต

#### วัตถุประสงค์ในการดำเนินการ

- สร้างความมั่นคงทางการศึกษาให้เยาวชนที่เรียนดี แต่ขาดแคลนทุนทรัพย์ในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ได้ศึกษาต่อ จนจบระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6

- ปลูกฝังค่านิยมให้เยาวชนเห็นคุณค่าและความสำคัญของการศึกษา
- เพิ่มกำลังทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพและมีศักยภาพให้แก่สังคม
- ดำเนินกิจกรรมอันเป็นประโยชน์ ตอบแทนและช่วยเหลือสังคมและประเทศชาติโดยรวม (Corporate Social Responsibilities)

#### ลักษณะของทุนการศึกษา

- เป็นทุนที่ให้แก่นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นถึงมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีผลการเรียนสะสมดี เกรดเฉลี่ย 2.50 ขึ้นไป และมีความประพฤติดี
- แบ่งพื้นที่ให้ทุนการศึกษาให้กับเยาวชนที่อยู่ในโรงเรียนพื้นที่ใกล้เคียงกับสาขาธนาคารทั้ง 6 ภูมิภาค
- เป็นผู้คอยโอกาสเนื่องจากครอบครัวยากจนหรือขาดทุนการ หรืออยู่ในอุปการะของบุคคลอื่นซึ่งผู้อุปการะมีฐานะยากจนหรือเป็นผู้ที่อยู่ในความดูแลอุปถัมภ์ของสถานสงเคราะห์หรือมูลนิธิต่าง ๆ

#### รายชื่อโรงเรียนในโครงการสนับสนุนทุนการศึกษา ปี 2567 ได้แก่

- โรงเรียนอนุราชประสิทธิ์ จังหวัดกรุงเทพมหานคร
- โรงเรียนราษฎร์นิยม จังหวัดนครพนม
- โรงเรียนอัมรินทร์ จังหวัดปทุมธานี
- โรงเรียนสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่
- โรงเรียนชื่นชมพิทยาคาร จังหวัดมหาสารคาม
- โรงเรียนหัวหินวิทยาคม จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
- โรงเรียนภูเก็ทวิทยาลัย จังหวัดภูเก็ต

#### ผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาเยาวชนและการศึกษา

- เยาวชนที่ได้รับทุนการศึกษาต่อเนื่องระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึงปีที่ 6 จำนวน 107 ทุน จากสถาบันการศึกษา 7 แห่ง จำนวนเงิน 897,000 บาท
- ติดตามประเมินผลการศึกษา โดยระดับการศึกษาอยู่ในเกณฑ์ปานกลางถึงดี
- เยาวชนมีความตั้งใจในการศึกษามากขึ้น เพื่อมุ่งมั่นในการศึกษาต่อจนจบชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย

#### ภาพกิจกรรมการมอบทุนการศึกษา



โรงเรียนสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่



โรงเรียนชื่นชมพิทยาคาร จังหวัดมหาสารคาม

#### ค่าใช้จ่ายการดำเนินงานกิจกรรมเพื่อสังคม

| กิจกรรม                                           | ปี 2567   | ปี 2566   | ปี 2565   |
|---------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| มอบทุนการศึกษาต่อเนื่อง                           | 908,000   | 908,000   | 750,000   |
| สนับสนุนกิจกรรมทางสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล | 1,285,933 | 1,092,000 | 1,150,000 |

#### โครงการมอบคอมพิวเตอร์มือสอง

ธนาคารให้ความสำคัญในการเติมเต็มช่องว่างทางการศึกษา ธนาคารจึงได้จัดทำโครงการมอบคอมพิวเตอร์มือสองที่มีสภาพดี และพร้อมใช้งานให้มูลนิธิ โรงเรียนที่ขาดแคลน เพื่อใช้เป็นแหล่งการเรียนรู้ ส่งเสริมการเรียนรู้ ศึกษา ค้นคว้าข้อมูล

#### โครงการมอบคอมพิวเตอร์มือสอง

ปี 2567 ธนาคารได้ส่งมอบอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มือสองจำนวน 118 รายการ แก่โรงเรียนพระคาบส จ.สมุทรปราการ



#### โครงการปฏิทินเก่าเราขอ

ธนาคารเปิดรับบริจาคปฏิทินตั้งโต๊ะที่ไม่ใช้แล้วจากผู้บริหารและพนักงานเพื่อมอบให้กับโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ นำไปใช้ประโยชน์ในการผลิตสื่อการเรียนการสอน หนังสืออักษรเบรลล์ และสมุดจดบันทึกให้กับนักเรียนที่พิการทางสายตา

การดำเนินโครงการมอบปฏิทินให้โรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ

| ปี 2567             | ปี 2566             | ปี 2565             |
|---------------------|---------------------|---------------------|
| จำนวน<br>1,900 เล่ม | จำนวน<br>1,820 เล่ม | จำนวน<br>1,800 เล่ม |



มอบปฏิทิน โครงการปฏิทินเก่าเราขอ  
ณ ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด

การดำเนินโครงการมอบหนังสือเพื่อการเรียนรู้ให้แก่  
กรมราชทัณฑ์

| ปี 2567             | ปี 2566             | ปี 2565           |
|---------------------|---------------------|-------------------|
| จำนวน<br>1,148 เล่ม | จำนวน<br>1,100 เล่ม | จำนวน<br>960 เล่ม |



มอบหนังสือให้แก่กรมราชทัณฑ์  
เพื่อใช้เป็นสื่อการเรียนรู้และพัฒนาตนเองของผู้ต้องขัง

## 2. ด้านสังคมและการพัฒนาคุณภาพชีวิต

บริษัทให้การสนับสนุนโครงการที่ช่วยส่งเสริม  
ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง เน้นผลลัพธ์ที่ทำให้เกิด  
การเปลี่ยนแปลงเชิงบวกให้แก่ชุมชนในสังคมผ่านรูปแบบ  
การสนับสนุนที่หลากหลาย ได้แก่ การสนับสนุนงบประมาณ  
การมอบสิ่งของ การให้ความช่วยเหลือในยามฉุกเฉิน การทำ  
กิจกรรมจิตอาสาของพนักงาน รวมถึงกิจกรรมภายในของพนักงาน  
ที่ร่วมบริจาคเงินและสิ่งของให้แก่สาธารณกุศลต่างๆ การถ่ายทอด  
ทักษะความรู้ การเข้าร่วมกิจกรรมสนับสนุนการต่อต้านคอร์รัปชัน

เพื่อกระตุ้นให้สังคมไทยร่วมมือกันต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน  
ทุกรูปแบบ การจัดโครงการ We are Family... RUN for LIFE  
เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและ  
เป็นการส่งเสริมการสร้างสุขภาพที่ดี ซึ่งเป็นการรวมพลังร่วมกัน  
“วิ่ง” เพื่อแปลงเป็นเงินบริจาค โดยมีพนักงานเข้าร่วมกิจกรรม  
จำนวน 533 คน รวมยอดเงินบริจาคทั้งสิ้น 300,000 บาท  
มอบให้กับมูลนิธิเด็กก่อนโนส ในพระอุปถัมภ์ สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ  
เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ การบริจาค  
หน้ากากป้องกันละอองเชื้อโรค (Face Shield) จำนวน 1,887 ชุด  
และฉากกันอะคริลิก จำนวน 20 ชุด ให้แก่สำนักงานมัย  
กรุงเทพมหานคร เพื่อนำไปใช้ในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์  
ศูนย์บริการสาธารณสุข การสนับสนุนน้ำดื่มให้แก่ สำนักงานมัย  
กรุงเทพมหานคร เพื่อนำไปใช้ในการออกหน่วยแพทย์และ  
สาธารณสุขเคลื่อนที่ในโครงการ “กรุงเทพฯ หัวใจใสใจสุขภาพ”  
การมอบน้ำดื่มเพื่อส่งกำลังใจและความห่วงใยเพื่อช่วยเหลือ  
ผู้ประสบภัยน้ำท่วมในภาคเหนือ และสนับสนุนการจำหน่าย  
ช็อคโกแลต โครงการ “รวมใจรักแม่” ให้แก่ สภาสังคมสงเคราะห์  
แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์

### • กิจกรรมรวมพลังจิตอาสาเพื่อพัฒนาสังคม



LH Bank กิจกรรมร่วมบริจาคโลหิตในโครงการ  
“รวมพลคนบริจาคโลหิต” ให้แก่สภากาชาดไทย  
โดยร่วมกับสมาคมนักศึกษาเก่าพาณิชยศาสตร์และการบัญชี  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อรณรงค์ให้ประชาชน  
ให้ความสำคัญในการบริจาคโลหิต รวมถึงจัดหาโลหิตสำรอง  
เพื่อนำไปช่วยเหลือผู้ป่วยทั่วประเทศ





กิจกรรมวันต่อต้านคอร์รัปชันสากล (ประเทศไทย)  
ภายใต้แนวคิด “Zero Tolerance คนไทยไม่ทนต่อการทุจริต”  
เพื่อร่วมแสดงเจตนารมณ์ในการต่อต้านคอร์รัปชันทุกรูปแบบ  
และส่งเสริมการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส  
ภายใต้หลักธรรมาภิบาล



บริจาค Face Shield และฉากกั้นอะคริลิกให้แก่  
สำนักงานมัย กรุงเทพมหานคร



สนับสนุนน้ำดื่มให้แก่ สำนักงานมัย กรุงเทพมหานคร



มอบน้ำดื่มช่วยเหลือผู้ประสบภัยอุทกภัย  
ในพื้นที่ภาคเหนือ จ.เชียงราย จ.เชียงใหม่ จ.น่าน จ.สุโขทัย



โครงการ We are Family... RUN for LIFE  
วิ่งสะสมระยะทางแปลงเป็นเงินบริจาค  
มอบให้มูลนิธิเด็กก่อนในสลัมฯ



### • การส่งเสริมและพัฒนาการเรียนรู้ของเยาวชนไทย

จัดทำโครงการ “ห้องสมุดแห่งการเรียนรู้” เพื่อสร้างบรรยากาศห้องสมุดให้เป็นสถานที่ที่นำเข้าไปศึกษาหาความรู้ และส่งเสริมนิสัยรักการอ่านที่เป็นจุดเริ่มต้นของการปลูกฝังวัฒนธรรมการเรียนรู้ ห้องสมุดแห่งนี้ได้ออกแบบให้โปร่ง และน่ารัก เพื่อให้เยาวชนอยากเข้ามาค้นคว้าหาความรู้ และมาใช้คอมพิวเตอร์ค้นหาข้อมูล สิ่งเหล่านี้ถือเป็นหนึ่งในแนวทางการปลูกฝังวัฒนธรรมการเรียนรู้ที่ไม่มีวันสิ้นสุดได้อย่างยั่งยืน

รายชื่อโรงเรียนในโครงการ “ห้องสมุดแห่งการเรียนรู้” ดังนี้

1. โรงเรียนบ้านหนองบอน (นัยนานนท์อนุสรณ์) จังหวัดกรุงเทพมหานคร
2. โรงเรียนเทวะคลองตรง จังหวัดสมุทรปราการ
3. โรงเรียนวัดเกาะแก้ว จังหวัดสมุทรปราการ
4. โรงเรียนคลองกระแซงเตย จังหวัดสมุทรปราการ
5. โรงเรียนวัดช่องพลู (วิจิตรราชประชานุสรณ์) จังหวัดนนทบุรี
6. โรงเรียนชุมชนวัดบางไกรโน (ศิลปบุลย์วิทยา) จังหวัดนนทบุรี
7. โรงเรียนวัดพระเงิน (อิสราวิทยอุปถัมภ์) จังหวัดนนทบุรี
8. โรงเรียนบางเชือกหนัง (พูนบำเพ็ญอนุสรณ์) จังหวัดกรุงเทพมหานคร
9. โรงเรียนวัดบัวผัน จังหวัดกรุงเทพมหานคร
10. โรงเรียนคลองราก จังหวัดกรุงเทพมหานคร



โครงการ “ห้องสมุดแห่งการเรียนรู้”

### 3. ด้านอนุรักษ์วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม

สถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ไม่เพียงมุ่งเน้นการให้บริการทางการเงิน แต่ยังตระหนักถึงความสำคัญในการอนุรักษ์วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อชุมชนและสังคมในระยะยาว ธนาคารได้เข้าร่วมจัดกิจกรรมตามประเพณีต่างๆ ร่วมกับชุมชนและประชาชนในพื้นที่ที่ธนาคารให้บริการอยู่ อาทิ การสนับสนุนกิจกรรมเนื่องในเทศกาลตรุษจีน การสนับสนุนกิจกรรมวันเด็ก เพื่อเสริมสร้างและส่งเสริมขนบธรรมเนียมประเพณีและศิลปวัฒนธรรมร่วมกับชุมชนโดยรอบสาขาของธนาคาร ในด้านสิ่งแวดล้อมธนาคารตระหนักถึงการสร้างสมดุลเพื่อนำความมุ่งมั่นเป็นธนาคารในการดูแลสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งเน้นการสร้างความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของพนักงานในองค์กร เพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืนผ่านกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและโลก โดยหนึ่งในโครงการที่ธนาคารได้ดำเนินการ คือ กิจกรรม Eco Bricks ที่ส่งเสริมการจัดการขยะพลาสติกให้เกิดประโยชน์และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

#### • กิจกรรมด้านอนุรักษ์วัฒนธรรม



กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ  
โรงเรียนสวนลุมพินี จ.กรุงเทพมหานคร



กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ  
ศูนย์นันทนาการบ่อนไก่ จ.กรุงเทพมหานคร

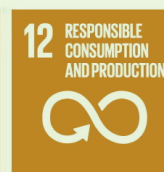


- **กิจกรรมด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม**

กิจกรรม Eco Bricks คือการนำขยะพลาสติกที่ไม่สามารถรีไซเคิลได้ เช่น ขวดพลาสติก ห่อขนม ลูกอม มาบรรจุในขวดพลาสติกจนแน่นกลายเป็น “อิฐขวดพลาสติก” ที่มีความแข็งแรงและสามารถนำไปใช้เป็นวัสดุสำหรับการก่อสร้าง เช่น ทำเก้าอี้ โต๊ะ หรือโครงสร้างอื่น ๆ กิจกรรมนี้ไม่เพียงแต่ช่วยลดปริมาณขยะพลาสติกที่ถูกทิ้งสู่สิ่งแวดล้อม แต่ยังเพิ่มคุณค่าให้กับวัสดุที่ถูกมองว่าไร้ค่า



## นวัตกรรมและการเผยแพร่นวัตกรรม จากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม



### ความเสี่ยง

ปัจจุบันพฤติกรรมของผู้บริโภคและการพัฒนาทางเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว รวมทั้งพฤติกรรมของผู้บริโภคได้เปลี่ยนเข้าสู่ดิจิทัลมากขึ้น หากบริษัทไม่สามารถสร้างสรรค์หรือคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ หรือไม่ปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค อาจทำให้จำนวนลูกค้าหรือผู้ใช้บริการลดลง และส่งผลกระทบด้านการเงินต่อบริษัท

### 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
  - เปิดบัญชีเพื่อซื้อขายกองทุนรวมแบบออนไลน์ทุกที่ ทุกเวลา
  - รองรับคำสั่งซื้อขายสับเปลี่ยนกองทุนได้หลากหลาย บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนชั้นนำ ตลอด 24 ชั่วโมง รวมถึงการบริหารพอร์ตแบบอัตโนมัติ ช่วยให้คนที่ไม่มีความรู้ทางด้านการลงทุนหรือไม่มีที่ปรึกษาทางด้านการลงทุนสามารถจัดการวางแผนและบริหารพอร์ตลงทุนได้อย่างมืออาชีพ

2. LHB You โมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน

- เปิดบัญชีเงินฝากแบบออนไลน์ เพื่อตอบสนองยุคสังคมดิจิทัลที่ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกวัน ทุกที่ ทุกเวลา
- สมัครใช้บริการสินเชื่อ
- การถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตร โดยสามารถถอนได้จากตู้ของธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)

### ผลลัพธ์และประโยชน์จากการพัฒนานวัตกรรม

จำนวนผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารเพิ่มขึ้นจาก 190,000 คน ในปี 2566 เป็น 254,000 คน ในปี 2567 คิดเป็นอัตราการเติบโตกว่าร้อยละ 34 โดยปี 2567 ธนาคารได้พัฒนาฟังก์ชันและบริการใหม่ๆ รวมถึงยกระดับความปลอดภัยเพื่อช่วยให้ลูกค้าทำธุรกรรมทางการเงินด้วยความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ทำให้มีจำนวนผู้ใช้งานแอปพลิเคชันและจำนวนธุรกรรมต่างๆ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

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

ระบบสารสนเทศของธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ผ่านการรับรองมาตรฐานระบบการจัดการความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ (ISO/IEC 27001 : 2022) เพื่อยกระดับการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของโครงสร้างพื้นฐาน การปฏิบัติการ และบริการที่เชื่อมต่อโดยตรงกับระบบ BAHTNET ระบบ ICS และระบบ SWIFT รวมถึงการดำเนินการศูนย์คอมพิวเตอร์ของธนาคารให้ได้มาตรฐานสากล เพื่อป้องกันความเสี่ยงจากภัยคุกคามด้านไซเบอร์ ที่อาจก่อให้เกิดความเสียหาย ทั้งด้านการเงินและด้านชื่อเสียง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อประชาชนและเศรษฐกิจในวงกว้าง

### การสร้างมาตรฐานระดับด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

ธนาคารจัดอบรมหลักสูตรการสร้างมาตรฐานระดับด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ สำหรับกรรมการและผู้บริหาร เพื่อให้ได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับระบบการปกป้องข้อมูลและระบบสารสนเทศ (Cyber Security) ของประเทศไทยและในระดับสากล เพื่อยกระดับความระมัดระวังในการป้องกันภัยที่เกิดจากกระแสความเปลี่ยนแปลงในโลกดิจิทัล

ให้สามารถรับมือและป้องกันความเสี่ยงได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการให้ความรู้เรื่องพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 พระราชบัญญัติการรักษาคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการอัปเดตภัยคุกคามระบบสารสนเทศใหม่ๆ เพื่อให้ตระหนักถึงการใช้งานคอมพิวเตอร์ให้มีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

### **การดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความปลอดภัยของข้อมูล**

1. คณะกรรมการมีบทบาทหน้าที่ในการกำกับดูแลด้าน IT Security การอนุมัติกลยุทธ์และนโยบาย รวมทั้งกำกับดูแลและติดตามให้มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ทั้งนี้ในส่วนของการกำกับดูแลและติดตาม คณะกรรมการอาจมอบหมายให้คณะกรรมการชุดอื่นทำหน้าที่แทนได้ โดยกำหนดบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งคณะกรรมการได้มอบหมายคณะกรรมการอื่นกำกับดูแลและติดตามงานด้าน IT Security ดังนี้

- คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

(1) กำกับดูแลให้มีการจัดทำนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆ 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

- คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ในการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ และวางแผนแม่บทของสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจของธนาคาร การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารความเสี่ยง และข้อกำหนดของทางการ

2. จัดให้มีนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ครอบคลุมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล ISO/IEC 27001:2022 เป็นแนวทางการดำเนินการให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยในการประกอบธุรกรรม สามารถกำหนดรูปแบบการรับมือความปลอดภัยของระบบสารสนเทศที่คาดว่าจะเกิดขึ้นได้อย่างมีระบบและประสิทธิภาพ ยิ่งไปกว่านั้นยังสามารถสร้างความมั่นใจในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน การดูแลรักษาความปลอดภัยในด้านต่างๆ การดูแลและบำรุงรักษาระบบต่างๆ

อย่างสม่ำเสมอ มีการวางแผนการปฏิบัติงานที่เป็นแบบแผนชัดเจน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยสูงสุดนำไปสู่การลดความเสียหายต่อการดำเนินงานและต่อบุคลากร อีกทั้งทำให้หน่วยงานต่างๆ มีความมั่นคงปลอดภัยในระดับที่สูงขึ้นด้วย และมีการทบทวนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญเพื่อให้นโยบายเป็นปัจจุบันสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม เหตุการณ์ และกฎหมายที่เปลี่ยนไป

### **ผลการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความปลอดภัยของข้อมูล ปี 2567**

1. มีการทบทวนนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริหาร ครั้งที่ 25/2567 วันที่ 12 ธันวาคม 2567

2. ได้สื่อสารนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศแก่ผู้บริหารและพนักงานผ่านช่องทาง Intranet ของธนาคาร โดยมีผู้บริหารและพนักงานได้รับการสื่อสารคิดเป็นร้อยละ 100

3. จัดอบรมแก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน เพื่อสร้างความรู้และความตระหนักด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ทั้งในรูปแบบการให้ความรู้และกิจกรรมที่ส่งเสริมด้านความปลอดภัยไซเบอร์เพื่อสร้างความเข้าใจและสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้อง โดยมีกรรมการได้รับการอบรมคิดเป็นร้อยละ 100 และมีผู้บริหารและพนักงานได้รับการอบรมคิดเป็นร้อยละ 80.00

4. ได้ดำเนินการตามนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการควบคุม ติดตาม และรายงานการปฏิบัติงาน รวมถึงการจัดทำรายงาน เฝ้าระวังภัยคุกคาม และศึกษาแนวโน้มภัยคุกคามไซเบอร์ที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อธนาคาร และรายงานต่อคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย และผู้บริหารระดับสูงที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ธนาคารไม่มีเหตุการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่ทำให้ระบบงานของธนาคารไม่สามารถให้บริการได้อย่างมีนัยสำคัญ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร มีความมั่นคงปลอดภัยสูงและรองรับการดำเนินงานของธุรกิจได้เป็นอย่างดี

### **มาตรการแก้ไขกรณีเกิดเหตุการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์**

ธนาคารได้จัดทำกระบวนการปฏิบัติงานการกำกับดูแลเหตุการณ์ผิดปกติในระบบสารสนเทศ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติอย่างทันท่วงที และรวบรวมข้อมูลเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศเพื่อนำไปใช้วางแผนและป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์เหล่านั้นขึ้นอีก

ธนาคารได้จัดทำแผนการรับมือภัยคุกคามและตอบสนองต่อเหตุการณ์ผิดปกติทางไซเบอร์ (Cyber Incident Response Plan) โดยจัดทำแผน การตรวจสอบ วิเคราะห์สาเหตุ และประเมินผลกระทบ เพื่อให้สามารถใช้อ้างอิงในการรับมือภัยคุกคาม และกู้คืนระบบและข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและทันการณ์ และมี Security Operation Center (SOC) ในการเฝ้าระวังภัยคุกคามทางไซเบอร์ โดยแผนการรับมือภัยคุกคามและตอบสนอง

ต่อเหตุการณ์ผิดปกติทางไซเบอร์ (Cyber Incident Response Plan) ได้ถูกออกแบบให้สอดคล้องกับแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT DRP) และแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ที่ครอบคลุมเหตุการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์ และมีการจัดลำดับการกู้คืนระบบ (Restoration) โดยคำนึงถึงลำดับความสำคัญของแต่ละระบบงาน และมีการซักซ้อมแผนเป็นประจำทุกปี

#### **การรักษาความปลอดภัยและการคุ้มครองข้อมูลลูกค้า**

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 รวมทั้งกฎหมายหรือกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง โดยได้จัดทำนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และเป็นแนวทางในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลที่บริษัทได้เก็บรวบรวม ใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าว โดยนโยบายมีมาตรการครอบคลุม ดังนี้

1. ความถูกต้อง (Accuracy) เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลส่วนบุคคลที่ถูกเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยในนามของบริษัทถูกต้องและครบถ้วน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่ข้อมูลส่วนบุคคลมีแนวโน้มจะถูกนำไปใช้ในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทั้งโดยบริษัทหรือโดยผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของบริษัท

2. การเก็บรักษาและระยะเวลาการจัดเก็บ (Storage and Retention) บริษัททำการเก็บบันทึกและกำหนดระยะเวลาการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลตามระยะเวลาเก็บรักษาที่สอดคล้องกับกฎหมายหรือกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกำหนด หรือเก็บรักษาตามระยะเวลาที่เหมาะสมและจำเป็นสำหรับวัตถุประสงค์อันชอบด้วยกฎหมาย

3. การเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลเป็นความลับ (Confidentiality and Integrity) โดยบริษัทมีการเตรียมมาตรการการรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม ซึ่งรวมถึงมาตรการด้านการบริหารจัดการ (Organizational Measure) และมาตรการเชิงเทคนิค (Technical Measure) เพื่อป้องกันการปลอมแปลงข้อมูล การเก็บรวบรวม การใช้งาน การเข้าถึง หรือการเปลี่ยนแปลงโดยไม่ได้รับอนุญาต บริษัทได้กำหนดวิธีการจัดการกับเหตุการณ์การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล และจะแจ้งให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบตามข้อกำหนดทางกฎหมาย

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

นอกจากนี้ บริษัทมีมาตรการควบคุมภายในเกี่ยวกับระบบความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลส่วนบุคคล เช่น นโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Policy) มาตรฐานการจัดชั้นความลับข้อมูล (Data Classification Standard) แนวปฏิบัติในการปกป้องข้อมูลระบุตัวบุคคลได้ (Guideline to Protect the Personally Identifiable Information) แนวปฏิบัติในด้านความมั่นคงปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (Data Security and Privacy Guideline) และกระบวนการปฏิบัติงาน เรื่อง การเก็บรวบรวม ใช้ และ/หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าบริษัท เป็นต้น

#### **ผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยและการคุ้มครองข้อมูลลูกค้าปี 2567**

1. มีการทบทวนนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการความยั่งยืนและบรรษัทภิบาล ครั้งที่ 11/2567 วันที่ 6 พฤศจิกายน 2567

2. ได้สื่อสารนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลแก่ผู้บริหารและพนักงานผ่านทาง Intranet ของธนาคาร โดยมีผู้บริหารและพนักงานได้รับการสื่อสารคิดเป็นร้อยละ 100 รวมถึงสื่อสารให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และกระบวนการปฏิบัติงานภายในที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลผ่านทุกช่องทางของบริษัทเป็นประจำทุกเดือน

3. ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และกระบวนการปฏิบัติงานภายในที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลแก่ผู้บริหาร และพนักงาน

ปี 2567 ธนาคารถูกร้องเรียนเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า จำนวน 1 เหตุการณ์ โดยได้ติดต่อลูกค้าเพื่อชี้แจงสาเหตุและเข้าพบลูกค้าพร้อมเสนอการเยียวยา ทั้งนี้ ธนาคารมีแนวทางป้องกันเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีกระบวนการในการสอบถามข้อมูลหรือผลกระทบให้รอบด้าน ก่อนดำเนินการใด ๆ เพื่อให้ครอบคลุมตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

#### **มาตรการแก้ไขกรณีเกิดเหตุการณ์ข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหลหรือการนำข้อมูลของลูกค้าไปใช้โดยผิดวัตถุประสงค์**

บริษัทกำหนดกระบวนการปฏิบัติงานกรณีมีเหตุการณ์รั่วไหลหรือเกิดการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลภายในองค์กร โดยกำหนดให้ผู้ที่ทราบเหตุแจ้งไปยังเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลโดยเร็วที่สุด เพื่อตรวจสอบหาสาเหตุของการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล และดำเนินการแก้ไข รวมทั้งพิจารณามาตรการเยียวยา และดำเนินการแจ้งเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด



### การส่งเสริมการคิดค้นนวัตกรรม

ธนาคารนำเทคโนโลยี RPA (Robotic Process Automation) มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความคล่องตัว ลดข้อผิดพลาดและลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้รวดเร็ว ช่วยลดการใช้กระดาษทำให้มีส่วนช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก สนับสนุนเป้าหมายด้าน ESG ในด้านสิ่งแวดล้อม รวมทั้งใช้ Data Analytics ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกแบบเรียลไทม์ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์

### Carbon Emission Platform

ธนาคารได้จัดหาบริการ Carbon Platform สำหรับใช้ภายในองค์กร และให้บริการลูกค้า ซึ่งเป็นการสนับสนุนการบริหารจัดการและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งในระดับองค์กรและในพอร์ตการลงทุนหรือสินเชื่อ โดยมีเป้าหมายในการสร้างความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมและการสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ

Carbon Platform เป็นระบบดิจิทัลที่ช่วยองค์กรและสถาบันการเงินในการจัดการและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Carbon Emissions) ที่ครอบคลุมการติดตามและคำนวณการปล่อยคาร์บอนจาก Scope 1, Scope 2 และ Scope 3 พร้อมวิเคราะห์และรายงานผลตามมาตรฐานสากล เช่น GHG Protocol และ PCAF รวมถึงสร้างรายงานและแดชบอร์ดแบบเรียลไทม์ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติตามกรอบการรายงาน เช่น GHG Protocol หรือรายงานการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเพื่อความยั่งยืนของธุรกิจขององค์กรบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) (อบก.) เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ธนาคารนำ Carbon Platform มาใช้ติดตามและจัดการการปล่อยคาร์บอนในพอร์ตการลงทุนและสินเชื่อเพื่อรับกลยุทธ์การสนับสนุนสินเชื่อให้สอดคล้องกับความยั่งยืน ช่วยรายงานข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรอย่างแม่นยำตามมาตรฐาน เช่น TCFD, PCAF หรือ GHG Protocol อีกทั้งช่วยลดความเสี่ยงทางการเงิน โดยเฉพาะความเสี่ยงด้านกฎระเบียบและชื่อเสียงที่เกี่ยวข้องกับการปล่อยคาร์บอน นอกจากนี้ การใช้ Carbon Platform ยังแสดงถึงความมุ่งมั่นด้านความยั่งยืนและสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักลงทุนและลูกค้า รวมถึงการสนับสนุนเป้าหมายด้าน ESG (Environmental, Social, Governance) ช่วยพัฒนาแบรนด์องค์กรในฐานะผู้นำด้านการเงินที่ยั่งยืน และมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ โดยช่วยให้ธุรกิจและองค์กรต่างๆ สามารถปรับเปลี่ยนกระบวนการไปสู่การดำเนินงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและลดการปล่อยคาร์บอนอย่างมีประสิทธิภาพ

ปี 2567 บริการ Carbon Platform อยู่ระหว่างเตรียมและทดสอบระบบ โดยจะเริ่มการใช้งานเต็มรูปแบบทั้งภายในองค์กรและลูกค้าของธนาคารช่วงต้นปี 2568