



บริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เชียล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

รายงานการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน ประจำปี 2568

BUSINESS SUSTAINABILITY REPORT 2025

3. การขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน

3.1 นโยบายและเป้าหมายการจัดการด้านความยั่งยืน

บริษัทเชื่อมั่นว่าการเติบโตอย่างยั่งยืนมาจากการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อครอบคลุมมิติสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม ภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

บริษัทมีเจตนาแน่วแน่ในการดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีควบคู่ไปกับการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดยยึดมั่นในหลักจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจอย่างเท่าเทียมกันของผู้มีส่วนได้เสียในทุกมิติ ด้วยตระหนักว่าบริษัทจะเติบโตอย่างยั่งยืนและมั่นคง ด้วยการดำเนินธุรกิจอย่างมีวิสัยทัศน์ มีความสามารถในการบริหารจัดการธุรกิจให้บรรลุผลสำเร็จตามพันธกิจ มีคุณธรรม จริยธรรม ซึ่งส่งผลต่อการสร้างมูลค่าที่ดีแก่องค์กรและผู้ถือหุ้นอย่างยั่งยืน และเป็นการสร้าง ความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ถือหุ้น รวมทั้งคำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ อันเป็นการสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านของระบบเศรษฐกิจไปสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อยกระดับการดำเนินงานของบริษัทและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินให้สอดคล้องกับมาตรฐานด้านความยั่งยืนระดับสากล 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 มีคณะกรรมการความยั่งยืนและบรรษัทภิบาล ทำหน้าที่ดูแลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และรายงานต่อคณะกรรมการบริษัท

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

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



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

ความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ บริษัทดำเนินธุรกิจด้วยความดูแลใส่ใจต่อผู้มีส่วนได้เสีย สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ตลอดจนมีธรรมาภิบาลเป็นเครื่องกำกับให้การดำเนินกิจกรรมต่างๆ เป็นไปด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสและยุติธรรม มีความตระหนักถึงผลกระทบทางลบต่อสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม และพร้อมแก้ไขเพื่อลดผลกระทบดังกล่าวกับการนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาบูรณาการให้เกิดการดำเนินกิจการเป็นการสร้างความสำเร็จ รวมทั้งเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทุกเวทีการค้าซึ่งเป็นผลดีต่อความยั่งยืนของกิจการ ผู้มีส่วนได้เสีย สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมอย่างแท้จริง

ตราสัญลักษณ์ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน



กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

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

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

การดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ความรับผิดชอบต่อสังคมถือเป็นหนึ่งในหลักปฏิบัติที่บริษัทให้ความสำคัญเพราะเล็งเห็นถึงความสำคัญของการที่ “การฟังฟัง” เนื่องจากทุกธุรกิจล้วนมีประชาชนหรือคนในสังคมเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักในการนำเสนอสินค้าและบริการ ดังนั้นไม่ว่าจะพัฒนาองค์กรไปในทิศทางใดก็ย่อมต้องมีคนในสังคมเป็นผู้สนับสนุนไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง ซึ่งการกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติดังกล่าวเพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรในองค์กรยึดถือปฏิบัติ

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

การดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ในกระบวนการหลัก (CSR-in-Process)

บริษัทดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยการนำแนวปฏิบัติตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมตามมาตรฐานทั้งในประเทศและต่างประเทศมาปรับใช้เพื่อพัฒนาต่อยอดให้เกิดนวัตกรรมทางธุรกิจจนกลายเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน การพัฒนาผลิตภัณฑ์ และบริการต่างๆ เพื่อจุดประสงค์หลักในการลดผลกระทบด้านลบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้เสียระหว่างกระบวนการทำงาน รวมถึงการสร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดขึ้นกับกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับจนก่อให้เกิดทัศนคติร่วมกันของทุกคนในองค์กร และเพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นในการเป็นสถาบันการเงินที่มีความแข็งแกร่งและมีความรับผิดชอบต่อสังคม

การดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม นอกกระบวนการหลัก (CSR-after-Process)

บริษัทมีกิจกรรมที่ดำเนินการนอกเหนือจากการดำเนินธุรกิจปกติ โดยการเข้าไปมีบทบาทในการสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมตามวาระและโอกาสต่างๆ โดยมุ่งหวังให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและชุมชนทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนอันนำไปสู่การสร้างรากฐานที่เข้มแข็งของสังคมและประเทศอย่างยั่งยืน

แผนดำเนินงานด้านความยั่งยืน

คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดแผนดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนองค์กรตามกรอบการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน โดยปี 2568 บริษัทได้ดำเนินการกิจตามแผนดำเนินงานด้านความยั่งยืนประกอบด้วยกลุ่มกิจกรรมหลัก 3 กลุ่ม ได้แก่

เสาหลักที่ 1 องค์กรสนับสนุนการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Organization Sustainability)	เสาหลักที่ 2 การเงินเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Finance)	เสาหลักที่ 3 การรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Responsible to Stakeholder)
<ul style="list-style-type: none"> - การสร้างความตระหนักรู้และวัฒนธรรมด้านสิ่งแวดล้อมแก่ผู้บริหารและพนักงาน - พัฒนาความรู้และทักษะด้าน ESG ให้สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินของ FTSE Russell เพื่อให้ดำเนินการได้ตามมาตรฐานสากลอย่างมีประสิทธิภาพ - เสริมสร้างความเข้าใจด้าน ESG ให้พนักงานทุกระดับ พร้อมทั้งปลูกฝังวัฒนธรรมการจัดการความเสี่ยงด้าน ESG เพื่อให้การตัดสินใจและการดำเนินงานสอดคล้องกับการบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG อย่างมีประสิทธิภาพ - ร่วมมือกับองค์กรผู้นำด้านการจัดการก๊าซเรือนกระจก (Climate Action Leading Organization : CALO) เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรคาร์บอนต่ำ - ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการปฏิบัติงานขององค์กร พร้อมทั้งการนำคาร์บอนฟุตพริ้นท์แพลตฟอร์มมาประยุกต์ใช้ในองค์กร เพื่อติดตามการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการปฏิบัติงาน - บูรณาการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสภาพภูมิอากาศเข้ากับนโยบายหลักขององค์กร 	<ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Finance) เพื่อสนับสนุนภาคธุรกิจให้สามารถเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำได้อย่างมีประสิทธิภาพ - จัดทำแผนการเปลี่ยนผ่านของกลุ่มอุตสาหกรรมน้ำมันและก๊าซ เพื่อสร้างแผนการสนับสนุนและส่งเสริมลูกค้าในการปรับตัวสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำเพื่อเตรียมพร้อมเปลี่ยนผ่านสู่พลังงานสะอาดและสร้างความยั่งยืนในระยะยาว - ประกาศนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเพื่อสนับสนุนเป้าหมายการเปลี่ยนผ่านสู่สังคมคาร์บอนต่ำ โดยกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) และตัวชี้วัดความเสี่ยง (KRI) - พัฒนาผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝากสีเขียว (Green Deposit) ภายใต้กรอบการเงินเพื่อความยั่งยืนที่เป็นไปตามมาตรฐานสากลและได้รับการรับรองจากหน่วยงานภายนอก 	<ul style="list-style-type: none"> - ส่งเสริมการเติบโตของชุมชนผ่านโครงการพัฒนาศักยภาพ เช่น อบรมความรู้ด้านการเงินส่วนบุคคล การสร้างวินัยทางการเงิน เป็นต้น - จัดงานสัมมนาให้ความรู้ และสนับสนุนผู้ประกอบการให้สามารถลงทุนในพลังงานทดแทน การเพิ่มประสิทธิภาพพลังงาน และเทคโนโลยีการผลิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม - จัดกิจกรรมเพื่อสังคมที่มีความต่อเนื่องและเกิดผลลัพธ์วัดได้ (Impact-driven CSR) โดยพิจารณาความต้องการของชุมชน - สร้างความตระหนักด้าน ESG ให้แก่ลูกค้า คู่ค้า และสาธารณชน ผ่านการจัดบรรยาย อบรมสัมมนา การออกนุศ - จัดทำรายงาน TCFD เพื่อเปิดเผยข้อมูลความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

คณะกรรมการดำเนินกิจการเพื่อความยั่งยืน จะติดตามการปฏิบัติตามแผนดำเนินงานและประเมินผลการขับเคลื่อนตามกรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืน และรายงานต่อคณะกรรมการความยั่งยืนและบรรษัทภิบาล และคณะกรรมการบริษัทเป็นประจำ

มุ่งสู่การเป็นบริษัทเพื่อความยั่งยืน

ด้านเศรษฐกิจ

- การดำเนินธุรกิจการเงินอย่างมีความรับผิดชอบ (Responsible Finance)

ด้านสังคม

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

ด้านสิ่งแวดล้อม

- ดำเนินธุรกิจด้วยความใส่ใจในสิ่งแวดล้อม ลดผลกระทบทางลบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากกิจกรรมทางธุรกิจ

ด้านธรรมาภิบาล

- ดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล โดยครอบคลุมกลไกการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน และการบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG

เป้าหมายและกลยุทธ์การพัฒนายั่งยืน

บริษัทได้ดำเนินการตามแนวทางและนโยบายการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนที่สอดคล้องกับหลักการด้านความยั่งยืน ในระดับสากล ครอบคลุม 4 มิติหลัก ได้แก่ เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล โดยได้กำหนดเป้าหมายและกลยุทธ์การพัฒนายั่งยืน ดังนี้

แนวทางและนโยบายการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน	เศรษฐกิจ	สิ่งแวดล้อม	สังคม	ธรรมาภิบาล
เป้าหมาย	<ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้าอย่างรับผิดชอบ รวมถึงการสนับสนุนสินเชื่อเพื่อความยั่งยืน - เพิ่มสัดส่วนรายได้จากผลิตภัณฑ์/บริการที่ยั่งยืน โดยปี 2568 มีเป้าหมายปล่อยสินเชื่อ Sustainable Finance 3,000 ล้านบาท - สนับสนุน SME และภาคอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญต่อการเติบโตของประเทศ 	<ul style="list-style-type: none"> - ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมตลอดห่วงโซ่คุณค่า และสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ - ส่งเสริมความตระหนักรู้ด้านสิ่งแวดล้อมในองค์กร - บริหารจัดการพลังงานน้ำ ทรัพยากร และของเสียอย่างมีประสิทธิภาพ - ตั้งเป้าลดความเข้มข้นการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากดำเนินงาน (Own Operation) ให้ได้ 	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย และเพิ่มความผูกพันของพนักงาน - พัฒนาโครงการเสริมความรู้ด้านการเงินดิจิทัล และ ESG ให้กับชุมชน - ส่งเสริมกิจกรรมพัฒนาแรงงานและสังคมผ่านโครงการเพื่อสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ 	<ul style="list-style-type: none"> - บรรลุระดับมาตรฐานด้านธรรมาภิบาล การกำกับดูแลความเสี่ยง และดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบ - ป้องกันการทุจริต และส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นในจริยธรรม - ยกกระดานการเปิดเผยข้อมูลด้าน ESG ให้โปร่งใส และน่าเชื่อถือ

แนวทางและนโยบาย การดำเนินงาน เพื่อความยั่งยืน	เศรษฐกิจ	สิ่งแวดล้อม	สังคม	ธรรมาภิบาล
	<ul style="list-style-type: none"> - ใช้ นวัตกรรมเทคโนโลยี และดิจิทัลในการเพิ่มประสิทธิภาพ 	<p>ร้อยละ 30 เมื่อเทียบกับจากปีฐาน 2563 ภายในปี 2573*</p> <p>* Scope 1, 2 ในส่วนของ Own Operation Head Office</p>		
กลยุทธ์และความมุ่งมั่น	<ul style="list-style-type: none"> - นำเสนอผลิตภัณฑ์เพื่อความยั่งยืนครบวงจร - ยกระดับการบริการด้วยดิจิทัลโซลูชัน - เสริมศักยภาพลูกค้า คู่ค้า และห่วงโซ่อุปทาน 	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินงานตามแผนลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตามมาตรฐานสากลและใช้ระบบ/ Platform ในการคำนวณติดตามการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรและลูกค้า - ยกระดับการจัดการพลังงาน น้ำ และของเสีย - สร้างความร่วมมือกับพันธมิตรด้านสิ่งแวดล้อมและเทคโนโลยีสะอาด 	<ul style="list-style-type: none"> - เสริมทักษะบุคลากรและยกระดับสวัสดิการ - ขยายโครงการสนับสนุนชุมชนอย่างยั่งยืน - ส่งเสริมความเท่าเทียมและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับธรรมาภิบาล - บูรณาการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแล - พัฒนาระบบติดตาม ตรวจสอบ และเปิดเผยข้อมูลที่ได้มาตรฐานตามการรายงานของ TCFD

บริษัทได้กำหนดโครงสร้างการบริหารงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนให้เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อน ประสานงาน และถ่ายทอดเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนสู่การปฏิบัติ เพื่อให้ทุกหน่วยงานดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน

โครงสร้างการกำกับดูแลการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน

บริษัทและธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ ได้จัดให้มีโครงสร้างการกำกับดูแลการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน (Sustainability Governance Structure) เพื่อบริหารจัดการและกำกับดูแลกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืน โดยมีเป้าหมายในการผสานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลเข้ากับกลยุทธ์การดำเนินงานขององค์กรอย่างเป็นรูปธรรม โดยคณะกรรมการบริษัทได้มอบหมายให้คณะกรรมการความยั่งยืนและบรรษัทภิบาลทำหน้าที่กำกับดูแลและติดตามการดำเนินงานด้านความยั่งยืน รวมทั้งมอบหมายให้คณะกรรมการดำเนินกิจการธนาคารเพื่อความยั่งยืน ซึ่งมีประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการเป็นประธาน เพื่อทำหน้าที่ขับเคลื่อน ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามกรอบและเป้าหมายด้านความยั่งยืน

ธนาคารมีหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านความยั่งยืน (Sustainability Team) ทำหน้าที่ปฏิบัติตามแผนงาน ส่งเสริมสนับสนุน และประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ภายในธนาคาร เพื่อร่วมกันดำเนินงานตามแนวทางด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนตามที่คณะกรรมการดำเนินกิจการธนาคารเพื่อความยั่งยืนได้กำหนดให้บรรลุเป้าหมายและตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย นอกจากนี้ ยังทำหน้าที่ประสานงานกับลูกค้าและพันธมิตรภายนอกเพื่อสนับสนุนและผลักดันให้ธุรกิจของลูกค้ามุ่งสู่เป้าหมายการเปลี่ยนผ่านสีเขียวของประเทศ

ธนาคารมีความชัดเจนในระดับนโยบายและการปฏิบัติ โดยได้รับการสนับสนุนจากคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง มีคณะทำงานที่รับผิดชอบโดยตรง มีการติดตามผล และการมีส่วนร่วมของทุกหน่วยงาน เพื่อให้การดำเนินงานด้านความยั่งยืนสอดคล้องกับเป้าหมายองค์กรและสร้างผลกระทบเชิงบวกในระยะยาว



คณะกรรมการดำเนินการธนาคารเพื่อความยั่งยืน ประกอบด้วย

- ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการ เป็นประธาน
- ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน เป็นกรรมการ ได้แก่
 - รองกรรมการผู้จัดการ กลุ่มงานกิจการองค์กร
 - ประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านพิจารณาสินเชื่อและพัฒนาสินเชื่อ
 - ประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - ประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านปฏิบัติการ
 - ประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านกลยุทธ์และนวัตกรรม
 - ประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มลูกค้าธุรกิจ
 - ประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มลูกค้ารายย่อย
 - หัวหน้ากลุ่มงานกฎหมายและกำกับดูแลธนาคาร
 - หัวหน้ากลุ่มงานบริหารการเงินและการลงทุน
 - หัวหน้ากลุ่มงานตรวจสอบ
 - หัวหน้ากลุ่มงานการเงินและบัญชี
 - หัวหน้ากลุ่มงานบริหารความเสี่ยง
 - หัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานบุคคล

ยุทธศาสตร์และผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

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

Improvement) โดยมุ่งเน้นการสร้างสมดุลระหว่างการเติบโตทางเศรษฐกิจ การดูแลสิ่งแวดล้อม และการสร้างคุณค่าทางสังคม เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนและดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมถึงการแสดงความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนการลดก๊าซเรือนกระจกของประเทศ

คณะกรรมการไต่ถามผู้ถือหุ้นดำเนินการด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนปี 2568 โดยกำหนดกลยุทธ์ธุรกิจด้าน ESG ออกเป็น 3 เสาหลัก ได้แก่

<p>เสาหลักที่ 1 องค์กรสนับสนุนการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Organization Sustainability)</p>	<p>(1) การกำกับดูแลอย่างมีจริยธรรม (Ethical Governance) กำหนดกลไกและติดตามกำกับดูแลด้านความยั่งยืนโดยคณะกรรมการธนาคาร ได้มอบหมายให้คณะกรรมการดำเนินกิจการธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking Committee) และรายงานผลต่อคณะกรรมการความยั่งยืนและบรรษัทภิบาล คณะกรรมการธนาคาร และคณะกรรมการบริษัท</p> <p>(2) การเสริมศักยภาพของพนักงาน (Employee Empowerment) มุ่งสร้างความตื่นตัวและตระหนักรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและ ESG และพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อขับเคลื่อนเสาหลักทั้ง 3 ด้าน เพื่อสนับสนุนการลดก๊าซเรือนกระจกของธุรกิจและสังคมอย่างเป็นรูปธรรม</p> <p>(3) องค์กรที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Organization) พัฒนา ปรับปรุง และติดตามแผนลดการปล่อยคาร์บอน (Decarbonization Plan) เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการปฏิบัติงานขององค์กร สนับสนุนเป้าหมายด้านความยั่งยืนและการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม</p>
<p>ผลการดำเนินงาน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - อนุมัติแผนการดำเนินงานด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนประจำปี 2568 เพื่อขับเคลื่อนตามนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน - จัดให้มีการฝึกอบรมด้าน ESG ให้แก่ คณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการความยั่งยืนและบรรษัทภิบาล คณะกรรมการดำเนินกิจการธนาคารเพื่อความยั่งยืน และพนักงาน - จัดกิจกรรมส่งเสริม ESG Risk Culture รวมถึงจัดทำและเผยแพร่รายงานวิจัยเกี่ยวกับผลกระทบด้าน ESG จากการสนับสนุนเงินทุนเพื่อโครงการและธุรกิจ <p>ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่: https://www.lhbank.co.th/th/sme/advisory/lhb-gafe/</p> <ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาและปรับปรุงเพื่อปิด Gap ในการตรวจประเมิน FTSE Russell ESG Scores โดยเน้นไปที่การยกระดับการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ และการเสริมสร้างการกำกับดูแลในระดับนโยบายอย่างเป็นรูปธรรม

<p>ผลการดำเนินงาน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มุ่งมั่นในการบรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Commitment) โดยตั้งเป้าหมายลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์จากการดำเนินงานขององค์กร (ขอบเขตที่ 1 และ 2) และการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ในพอร์ตโฟลิโอของธนาคารภายในปี 2593 - ใช้แพลตฟอร์มในการจัดเก็บข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร รวมถึงจัดสัมมนาโครงการเชิงปฏิบัติการให้แก่กลุ่มลูกค้าของทางธนาคาร เพื่อสามารถตรวจสอบ ประเมิน และจัดการก๊าซเรือนกระจกจากการปฏิบัติงานขององค์กร โดยมี Dashboard ใช้สำหรับการตรวจสอบได้แบบ Real Time
<p>เสาหลักที่ 2 การเงินเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Finance)</p>	<p>(1) การดำเนินธุรกิจการเงินอย่างมีความรับผิดชอบ (Responsible Finance) พัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อความยั่งยืนที่หลากหลายเพื่อสร้างผลลัพธ์ด้านสิ่งแวดล้อมที่วัดผลได้ ส่งเสริมสนับสนุนลูกค้าในการยกระดับมาตรฐาน ESG ผ่านโครงสร้างสินเชื่อที่ขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่าน ควบคู่ไปกับการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมตลอดห่วงโซ่อุปทานของลูกค้า</p> <p>(2) การบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG (ESG Risk Management) ยกระดับกรอบการบริหารความเสี่ยงด้าน ESG และ Climate Risk ให้สอดคล้องกับแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทยและ TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) โดยบูรณาการข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และสภาพภูมิอากาศเข้าสู่กระบวนการบริหารความเสี่ยงเพื่อให้สามารถประเมินความเสี่ยงระยะยาวได้อย่างรอบด้าน</p> <p>(3) นวัตกรรมเพื่อความยั่งยืนด้าน ESG (Innovative Digital Finance) ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อพัฒนาบริการด้านการเงินที่สนับสนุนความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม การเข้าถึงบริการทางการเงินที่ง่ายและสะดวก รวมถึงความปลอดภัยด้านข้อมูลของลูกค้า พร้อมทั้งทำงานร่วมกับพันธมิตรที่เกี่ยวข้องทางด้านเทคโนโลยีและโซลูชันพลังงานสะอาด เพื่อสนับสนุนการลงทุนของลูกค้าในนวัตกรรมที่ช่วยลดคาร์บอนและลดต้นทุนด้านพลังงาน</p>
<p>ผลการดำเนินงาน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Finance) ที่ตอบโจทย์ความต้องการของภาคธุรกิจที่หลากหลายมีมติปี 2568 ธนาคารได้สนับสนุนสินเชื่อเพื่อความยั่งยืนรวม 4,545.2 ล้านบาท - ร่วมมือกับพันธมิตรในการสนับสนุนให้ลูกค้าของธนาคารสามารถก้าวสู่ Net Zero Transition ได้อย่างเป็นรูปธรรม ผ่านการสนับสนุนสินเชื่อเพื่อการเปลี่ยนผ่านไปสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม - จัดทำแผนการเปลี่ยนผ่านของกลุ่มอุตสาหกรรมน้ำมันและก๊าซ เพื่อสร้างแผนการสนับสนุนส่งเสริมลูกค้าในการปรับตัวสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ เตรียมพร้อมสู่พลังงานสะอาดและสร้างความยั่งยืนในระยะยาว

	<ul style="list-style-type: none"> - ประกาศนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (E&C) เพื่อสนับสนุนเป้าหมายการเปลี่ยนผ่านสู่สังคมคาร์บอนต่ำ โดยกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) และตัวชี้วัดความเสี่ยง (KRI) ในรูปแบบของระดับอ้างอิงของยอดหนี้คงค้างรวมของสินเชื่อธุรกิจที่อ่อนไหวต่อความเสี่ยงด้าน E&C เช่น ธุรกิจการขุดเจาะหรือทำเหมืองแร่/เหมืองหิน/เหมืองถ่านหิน โรงไฟฟ้า ธุรกิจปิโตรเลียมและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง รวมถึงกำหนดประเภทธุรกิจและกิจกรรมที่ธนาคารไม่ให้การสนับสนุน - พัฒนาผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝากสีเขียว (Green Deposit) ภายใต้กรอบการเงินเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Finance Framework) ที่เป็นไปตามมาตรฐานสากลและได้รับการรับรองจากหน่วยงานภายนอก - การคำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางการเงินขององค์กร เช่น การปล่อยสินเชื่อ การลงทุน และการบริการทางการเงินอื่นๆ ภายใต้กรอบการดำเนินงาน Category 15 ของ PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials) รวมถึงการจัดการฟีดแบ็กความรู้ และให้บริการใช้งานแพลตฟอร์ม สำหรับบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจกของลูกค้า โดยธนาคารจะช่วยส่งเสริม แนะนำ การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกให้กับลูกค้าของธนาคาร
<p>เสาหลักที่ 3 การรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Responsible to Stakeholder)</p>	<p>(1) การสนับสนุนการพัฒนาสังคม (Community Investment) ส่งเสริมการเติบโตของชุมชนผ่านโครงการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่องและวัดผลได้ (Impact-driven CSR) โดยเน้นความต้องการของชุมชนเป็นหลัก เช่น การจัดอบรมเพื่อความรู้ด้านการเงินส่วนบุคคล และการสร้างวินัยทางการเงิน</p> <p>(2) การส่งเสริมความร่วมมือเพื่อความยั่งยืน (Collaborative Stakeholder Engagement) สร้างความตระหนักรู้และถ่ายทอดองค์ความรู้ด้าน ESG และ Green Finance ผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดบรรยาย อบรมสัมมนา การออกบูธ เพื่อสนับสนุนให้ภาคธุรกิจโดยเฉพาะ SME สามารถปรับตัวและนำไปใช้จริง และสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในวงกว้าง</p> <p>(3) การเปิดเผยข้อมูลด้วยความโปร่งใส (Transparency Disclosure) เปิดเผยข้อมูลตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการ และจัดทำรายงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของการเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสภาพภูมิอากาศ (E&C Risk) ที่จะเปิดเผยตามหลักการของ TCFD</p>
<p>ผลการดำเนินงาน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ธนาคารได้ร่วมกับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) จัดสัมมนา ส่งเสริมความรู้ทางการเงินส่วนบุคคล (Financial Literacy) ให้แก่กลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัย และกลุ่มพนักงานบริษัทที่เป็นของลูกค้า ธนาคารในพื้นที่ EEC เพื่อกระตุ้นให้เกิดความตระหนักรู้ความเข้าใจทางการเงิน มีการวางแผนทางการเงินเพื่อนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางการเงินที่มีความเหมาะสม และสามารถดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพ

- จัดสัมมนา LHB GAFÉ 2025 : Transforming Industry Toward a Sustainable Future พลิกเกมอุตสาหกรรมสู่อนาคตที่ยั่งยืน สำหรับกลุ่มลูกค้าของธนาคารโดยกิจกรรมได้เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมได้แลกเปลี่ยนความรู้ และเข้ารับคำปรึกษาจากพันธมิตรของธนาคาร เพื่อช่วยวางแผนและปรับเปลี่ยนธุรกิจไปสู่ความยั่งยืน
- ร่วมมือกับพันธมิตรเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ได้แก่ EEI, ABeam Consulting, MASCI, THAI PAT, ONNEX by SCG, BANPU NEXT, SGS Thailand, และ CARBONWIZE ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา (Advisory) ตรวจสอบ/รับรอง (Assurance) พัฒนาโซลูชันด้านพลังงานทดแทน และเสริมศักยภาพลูกค้าในการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำให้มีความน่าเชื่อถือและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล
- จัดทำและเปิดเผยข้อมูลความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ในรายงาน TCFD report อย่างโปร่งใสเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าใจผลกระทบและแนวทางการจัดการความเสี่ยงและสร้างโอกาส ด้านสภาพภูมิอากาศขององค์กร ซึ่งเป็นการสนับสนุนการตัดสินใจของนักลงทุนและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล

คณะกรรมการดำเนินกิจการธนาคารเพื่อความยั่งยืนได้ติดตามการปฏิบัติตามแผนดำเนินงานและประเมินผลการขับเคลื่อนตามกรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืนอย่างต่อเนื่องเพื่อนำเสนอและรายงานต่อคณะกรรมการความยั่งยืนและบรรษัทภิบาล และคณะกรรมการธนาคาร

ผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

LHFG ได้รับผลประเมินหุ้นยั่งยืน SET ESG Rating

บริษัทได้รับผลประเมินหุ้นยั่งยืน SET ESG Rating ประจำปี 2568 ที่ระดับ “AA” โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และติดอันดับหุ้นยั่งยืนต่อเนื่องเป็นปีที่ 5 สะท้อนถึงการนำแนวคิดด้านความยั่งยืนเข้าเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงการบริหารความเสี่ยงเตรียมพร้อมรับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ และพร้อมรับมือกับปัจจัยการเปลี่ยนแปลง ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม การเติบโตอย่างมั่นคงในระยะยาว และให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ประเมินโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



LHFG ได้รับคัดเลือกให้เป็นหนึ่งในบริษัทกลุ่มหลักทรัพย์ ESG100 ที่มีการดำเนินงานโดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล และรางวัล ESG100 Decade Award ประจำปี 2568

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



อีกทั้ง ได้รับรางวัล ESG100 Decade Award ในฐานะองค์กรที่มีการดำเนินงานโดดเด่นด้าน ESG อย่างต่อเนื่อง และได้รับการคัดเลือกให้เข้าอยู่ใน Universe ของกลุ่มหลักทรัพย์ ESG100 เป็นระยะเวลา 10 ปี



LHFG รับรางวัลประกาศเกียรติคุณ Sustainability Disclosure Recognition ประจำปี 2568

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



LHFG รับเกียรติบัตรเชิดชูเกียรติจากโครงการ “ESG DNA ชูความรู้ด้านความยั่งยืน”

บริษัทได้รับเกียรติบัตรเชิดชูเกียรติจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจากการเข้าร่วมโครงการ “ESG DNA ชูความรู้ด้านความยั่งยืน” ที่มุ่งส่งเสริมให้บุคลากรมีความเข้าใจด้าน ESG (Environmental, Social, Governance) และบูรณาการสู่กระบวนการทำงานและวัฒนธรรมองค์กร



โครงการพัฒนาสินเชือสีเขียว เพื่อผู้ประกอบการสู่ความยั่งยืน

ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ได้ร่วมมือกับ บริษัท เอสซีจี ลิฟวิง แอนด์ เฮาส์ซิง โซลูชัน จำกัด และบริษัท บ้านปู เน็กซ์ จำกัด พัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชือสีเขียวเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการในการลงทุนด้านสิ่งแวดล้อม พลังงานสะอาด โดยร่วมกำหนดแนวทาง หลักเกณฑ์ที่เหมาะสมกับศักยภาพของผู้ประกอบการ โดยความร่วมมือดังกล่าวครอบคลุมการให้คำปรึกษาและการลงทุนด้านการจัดการพลังงานและการลดก๊าซเรือนกระจก รวมถึงเทคโนโลยีและบริการที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบ Solar Cell สถานีชาร์จยานยนต์ไฟฟ้า (EV Charger) ระบบเพิ่มประสิทธิภาพพลังงาน และการปรับปรุงอาคาร เพื่อยกระดับประสิทธิภาพด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการสนับสนุนผู้ประกอบการสู่เป้าหมาย Net Zero และการขอรับรองมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

งานสัมมนา LHB GAFÉ 2025 : Transforming Industry Toward a Sustainable Future พลิกเกมอุตสาหกรรมสู่อนาคตที่ยั่งยืน

ธนาคารได้จัดงานสัมมนา Transforming Industry Toward a Sustainable Future เพื่อส่งเสริมผู้ประกอบการให้ได้รับความรู้ ความเข้าใจการทำธุรกิจในยุค Climate Tech, AI และ ESG Regulation Trend ที่ธุรกิจต้องรู้ รวมถึงถ่ายทอดประสบการณ์จากผู้ประกอบการจริงในการเปลี่ยนผ่านไปสู่ธุรกิจคาร์บอนต่ำ Zero to Hero และการให้คำปรึกษาจากพันธมิตรของธนาคาร เพื่อสร้างแรงบันดาลใจในการเปลี่ยนผ่านธุรกิจจากรูปแบบดั้งเดิมไปสู่รูปแบบที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม



โครงการสนับสนุนสินเชื่อเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Finance)

สนับสนุนสินเชื่อเพื่อความยั่งยืนที่ตอบโจทย์ความต้องการของภาคธุรกิจที่หลากหลายมิติ ได้แก่

- สินเชื่อ Green Finance : เพื่อสนับสนุนการลงทุนในโครงการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เช่น การใช้พลังงานหมุนเวียน การจัดการของเสีย
- สินเชื่อ Sustainability-linked Loan (SLL)

- สินเชื่อที่ผูกพันกับตัวชี้วัดด้านความยั่งยืน (KPIs) ของลูกค้า

- สินเชื่อ Green Transition Loan เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านจากเดิมสู่ระบบปล่อยคาร์บอนต่ำ เช่น การใช้พลังงานทดแทน เครื่องจักรประหยัดพลังงาน หรือการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีให้รองรับมาตรฐานสากลในอนาคต

ปี 2568 ธนาคารได้สนับสนุนสินเชื่อประเภทต่างๆ ที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ได้แก่ Green Loan, Sustainability-linked Loan และ Green Transition Loan กว่า 4,545 ล้านบาท

❖ **สนับสนุนสินเชื่อสีเขียว (Green Loan) วงเงิน 650 ล้านบาท ให้แก่ บริษัท ไทยแอร์เอเชีย** เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการประหยัดพลังงาน ลดต้นทุนเชื้อเพลิง และลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ โดยการสนับสนุนสินเชื่อสีเขียวครั้งนี้ช่วยให้ไทยแอร์เอเชียสามารถปรับปรุงบินในตระกูลแอร์บัส A320neo และ A321neo ที่มีเทคโนโลยีเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งประหยัดพลังงานมากกว่ารุ่นเดิมร้อยละ 15 - 20 ต่อเที่ยวบิน รวมถึงช่วยลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้ราว 5,000 ตันต่อปีต่อลำ



❖ **สนับสนุนวงเงิน Sustainability-linked Loan (SLL) วงเงิน 800 ล้านบาท ให้แก่ บริษัท น้ำตาลบุรีรัมย์ จำกัด (มหาชน)** เพื่อส่งเสริมการผลิตอ้อยสดเพื่อลดการปล่อยฝุ่น PM 2.5 จากกระบวนการเก็บเกี่ยวอ้อยเข้าสู่โรงงาน ผ่านการทำงานร่วมกับสมาคมชาวไร่อ้อย เพื่อรณรงค์ลดการเผาอ้อย พร้อมสนับสนุนจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์สำหรับการเก็บเกี่ยวอ้อยสด ตลอดจนบริหารจัดการการขนส่งอ้อยอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อยกระดับความยั่งยืนของอุตสาหกรรมน้ำตาล รวมถึงผลักดันพัฒนาภาคอุตสาหกรรมเกษตรไทย และขับเคลื่อนภาคการผลิตน้ำตาลสู่มาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน



❖ **สนับสนุนวงเงินสินเชื่อเพื่อการเปลี่ยนผ่านไปสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม (Green Transition Loan) วงเงิน 32.2 ล้านบาท ให้แก่ บริษัท พลาทาร์พ จำกัด** เพื่อปรับปรุงระบบบำบัดน้ำเสีย เพิ่มประสิทธิภาพการผลิต และ**บริษัท กรีนเพาเวอร์ 1 จำกัด** เพื่อการลงทุนในเทคโนโลยีเครื่องจักร ซึ่งเป็นเครื่อง RDF สำหรับคัดแยกขยะ เพื่อนำมาผลิตเป็นไฟฟ้าชีวมวล



รับประกาศนียบัตรรับรองฐานะสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต

บริษัทและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน เป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (Thai Private Sector Collective Action Against Corruption : CAC) โดยได้กำหนดนโยบายและมาตรการต่อต้านคอร์รัปชันเพื่อเป็นกรอบการทำงานพื้นฐานสำหรับการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติอย่างเคร่งครัด



ผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนในมิติต่างๆ ดังนี้

มิติด้านสิ่งแวดล้อม	มิติด้านสังคม	มิติด้านเศรษฐกิจ
<p>เงินให้สินเชื่อเพื่อสนับสนุนการลงทุนในโครงการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Loan) ที่ได้รับการอนุมัติในปี 2568 จำนวน 1,914 ล้านบาท</p> <p>เงินให้สินเชื่อที่ผูกพันกับตัวชี้วัดด้านความยั่งยืน (Sustainability-linked Loan) ที่ได้รับการอนุมัติในปี 2568 จำนวน 2,600 ล้านบาท</p> <p>เงินให้สินเชื่อเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่การปล่อยคาร์บอนต่ำ (Green Transition Loan) ที่ได้รับการอนุมัติในปี 2568 จำนวน 31.2 ล้านบาท</p>	<p>จำนวนข้อร้องเรียนของพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติด้านแรงงาน ปี 2568 ร้อยละ 0.00 ซึ่งเท่ากับปี 2567</p>	<p>ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่สาขาของธนาคาร ปี 2568 ร้อยละ 98.80 เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.75 เมื่อเทียบกับปี 2567 ที่อยู่ที่ร้อยละ 97.10</p>
<p>การชดเชยคาร์บอนเครดิต ผลการประเมินปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ปี 2568 บริษัทอยู่ระหว่างการรับรองชดเชยคาร์บอนเครดิตปริมาณ 3,418 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (Scope 1+2+3) คิดเป็นร้อยละ 100 จากปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้ง 3 ประเภท (Scope 1, 2 และ 3) เทียบเท่าการปลูกต้นไม้ยืนต้นถึง 227,868 ต้น หรือเทียบเท่าการดูดซับก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากป่าถึง 6,801 ไร่</p>	<p>อัตราการบาดเจ็บของพนักงานขณะปฏิบัติงาน ปี 2568 ร้อยละ 0.00 ซึ่งเท่ากับปี 2567</p> <p>การสนับสนุนเพื่อพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ปี 2568 มูลค่าประมาณ 2.5 ล้านบาท</p>	

มิตัด้านสิ่งแวดล้อม	มิตัด้านสังคม	มิตัด้านเศรษฐกิจ
<p>ซึ่งบริษัทได้ดำเนินการชดเชยการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากการดำเนินงาน โดยการจัดหาคาร์บอนเครดิตในปริมาณรวม 3,418 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า เพื่อให้การดำเนินงานมีความเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutral)</p> <p>หมายเหตุ : ปัจจุบันบริษัทได้ผ่านการทวนสอบจาก VEKIN (Thailand) Co., Ltd. และ อยู่ระหว่างรอบการพิจารณารับรองปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ปี 2568 ทั้งนี้ ได้ดำเนินการขอรับรอง CFO ในรอบการประชุมพิจารณาขึ้นทะเบียนคาร์บอนฟุตพริ้นท์องค์กรขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ในรอบการพิจารณาครั้งที่ 2/2569 เพื่อได้รับการรับรองผลการประเมินปริมาณก๊าซเรือนกระจกปี 2568</p> <p>สัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Scope 1, 2) ต่อรายได้จากการดำเนินการปี 2568 เท่ากับร้อยละ 30 ลดลงร้อยละ 7 เมื่อเทียบกับปี 2567 ที่อยู่ที่ร้อยละ 37</p> <p>การลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการบริหารจัดการกระดาษ ปี 2568 ใช้กระดาษจำนวน 25,182 รีม เพิ่มขึ้นร้อยละ 91 จากปี 2567 ที่ใช้กระดาษทั้งสิ้น 13,168 รีม เนื่องจากบริษัทได้รวมปริมาณการใช้กระดาษของสาขาทั่วประเทศเพื่อรายงานผลในภาพรวมขององค์กร ประกอบกับบริษัทมีผลิตภัณฑ์ทางการเงิน และมีปริมาณลูกค้ามากขึ้น จึงส่งผลให้ใช้กระดาษมากขึ้น ทั้งนี้ หากไม่คำนวณรวมสาขาปริมาณการใช้กระดาษจะเพิ่มขึ้นร้อยละ 8 เมื่อเทียบกับปี 2567 อย่างไรก็ตาม บริษัทยังคงกำหนดแนวทางการลดปริมาณกระดาษที่ไม่จำเป็นต้องใช้การพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ และวางแผนลดปริมาณกระดาษร้อยละ 5 ต่อปีของปริมาณกระดาษที่ใช้ในแต่ละปี</p> <p>การบริหารจัดการพลังงาน ปี 2568 มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าทั้งสิ้น 2,936,168 หน่วย (kWh) เพิ่มขึ้นร้อยละ 49 เมื่อเทียบกับปี 2567 เนื่องจากบริษัทได้รวมข้อมูลการใช้ไฟฟ้าของสาขาทั่วประเทศมาคำนวณเพื่อรายงานผลเป็นภาพรวมขององค์กร ทั้งนี้ หากไม่คำนวณรวมสาขาปริมาณการใช้ไฟฟ้าจะลดลงร้อยละ 24 เมื่อเทียบกับปี 2567 โดยสัดส่วนการใช้พลังงานไฟฟ้า</p>		

มิติด้านสิ่งแวดล้อม	มิติด้านสังคม	มิติด้านเศรษฐกิจ
<p>ต่อรายได้จากการดำเนินการปี 2568 เท่ากับร้อยละ 0.032 เพิ่มขึ้น 0.09 จากปี 2567 ที่ร้อยละ 0.023</p> <p>การบริหารจัดการขยะ บริษัทฯ ให้ความสำคัญในการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในชีวิตประจำวันให้สอดคล้องตามแนวทางเศรษฐกิจหมุนเวียนเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยเน้นหลัก 5R (Refuse ปฏิเสธสิ่งที่ไม่จำเป็น, Reduce ลดการใช้, Reuse นำกลับมาใช้ซ้ำ, Repurpose คัดแปลงให้ใช้ประโยชน์ใหม่ และ Recycle รีไซเคิลเป็นวัตถุดิบใหม่) โดยเริ่มจากการลดการเกิดขยะต้นทางด้วยการวางแผนก่อนซื้อและปฏิเสธของใช้สิ้นเปลือง จากนั้นแยกขยะเป็นประเภทให้ชัดเจน เพื่อส่งต่อสู่การนำกลับมาใช้ซ้ำ การแปรสภาพ การรีไซเคิล เพื่อลดปริมาณขยะไม่อันตรายจากการประกอบธุรกิจ</p> <p>ปี 2568 บริษัทฯ มีปริมาณขยะจากการประกอบธุรกิจ 75,619.51 กก. หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 40 เมื่อเทียบกับปี 2567 ที่อยู่ที่ 53,893.91 กก.</p> <p>ปริมาณขยะรีไซเคิล ปี 2568 ปริมาณขยะรีไซเคิล 31,361.64 กก. หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 38 เมื่อเทียบกับปี 2567 ที่อยู่ที่ 22,673.92 กก.</p> <p>สัดส่วนปริมาณขยะจากธุรกิจต่อรายได้จากการดำเนินการ ปี 2568 เท่ากับร้อยละ 0.00083 เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.00017 เมื่อเทียบกับปี 2567 ที่อยู่ที่ร้อยละ 0.00066</p> <p>สัดส่วนขยะรีไซเคิลต่อขยะชุมชน ปี 2568 เท่ากับร้อยละ 70.86 ลดลงร้อยละ 1.77 เมื่อเทียบกับปี 2567 ที่อยู่ที่ร้อยละ 72.63</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

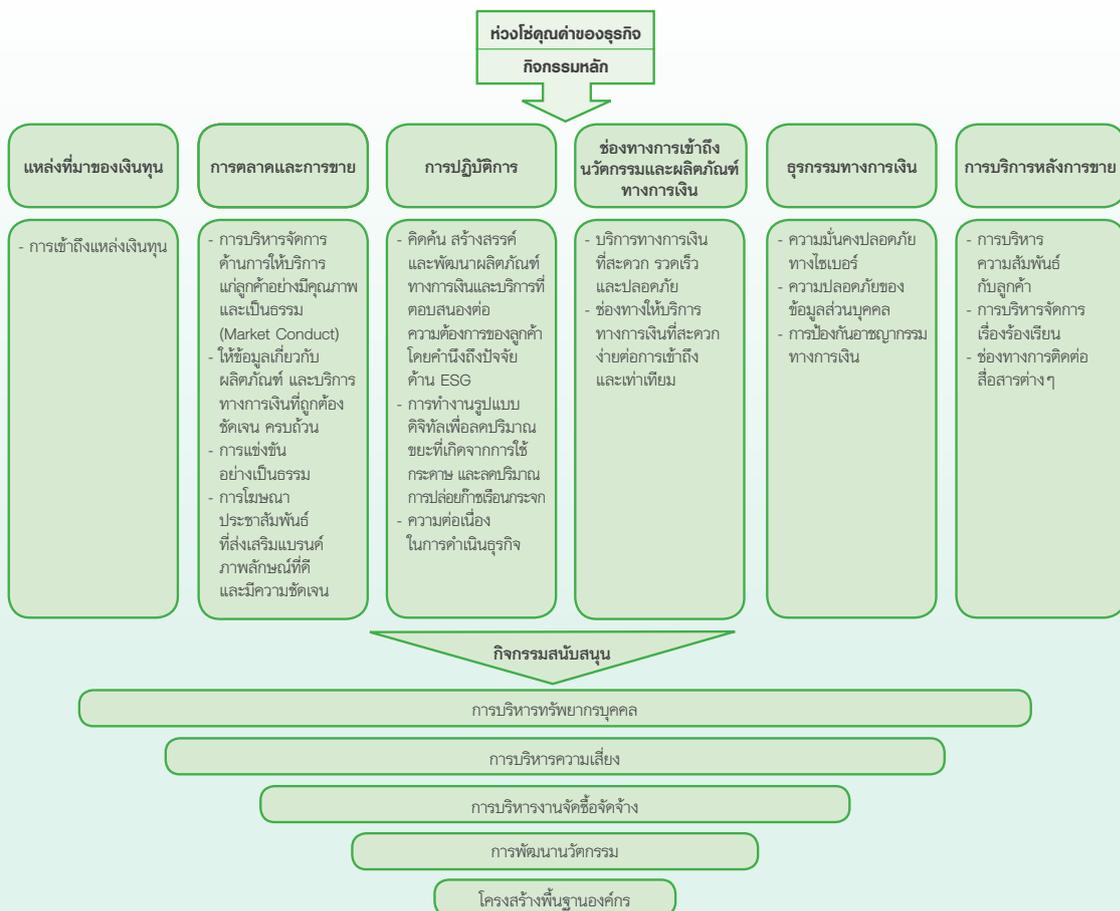
รายละเอียดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน ได้เปิดเผยไว้ที่เว็บไซต์ของบริษัท (www.lhfg.co.th)

วัตถุประสงค์ของนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

- เพื่อสร้างการตระหนักรู้และความรับผิดชอบต่อแนวทางการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
- เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าการพัฒนาเศรษฐกิจของบริษัทสอดคล้องกับผลประโยชน์ทางสังคมและสิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม
- เพื่อเป้าหมายการดำเนินธุรกิจของบริษัทให้สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนและดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

3.2 การจัดการผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจจากต้นน้ำถึงปลายน้ำ มุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ไม่ส่งผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตลอดห่วงโซ่คุณค่าควบคู่ไปกับการวิเคราะห์ความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายในและกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายนอก เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย และสะท้อนการดำเนินงานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน



บริษัทให้ความสำคัญในการจัดทำรายงานการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนมาอย่างต่อเนื่อง โดยเป็นส่วนหนึ่งในรายงานประจำปีแบบ 56-1 One Report เพื่อสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มได้รับทราบถึงนโยบาย แนวทางการบริหารจัดการ และผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมภายใต้กรอบการรายงานตามแนวทางของสถาบันธุรกิจเพื่อสังคม (Corporate Social Responsibility Institute) สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และธนาคารแห่งประเทศไทย รวมถึงมาตรฐานสากล เช่น Global Reporting Initiative (GRI) โดยขอบเขตเนื้อหา

ของรายงานจะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท ซึ่งได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม 2568

บริษัทได้นำเสนอเนื้อหาการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน ซึ่งผ่านการวิเคราะห์ความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายในและกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายนอก และนำมากำหนดเป็นประเด็นหลักที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจตามแนวปฏิบัติของนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยมีขั้นตอนดังนี้



1. การวิเคราะห์ความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทให้ความสำคัญต่อสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยมีกระบวนการและขั้นตอนเพื่อวิเคราะห์ความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก โดยวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียซึ่งพิจารณาจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ บริบทความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย ความเกี่ยวข้องเนื่องกับการสร้างคุณค่าเพิ่มตลอดห่วงโซ่อุปทาน ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ผลกระทบต่อการดำเนินงานทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล การพึ่งพากัน

จรรยาบรรณ และความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย เป็นต้น ซึ่งมุ่งเน้นที่จะสร้างผลกระทบเชิงบวกให้แก่กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่อยู่ในห่วงโซ่คุณค่า ผ่านการจัดกิจกรรมและช่องทางการสื่อสารต่างๆ อาทิ การสำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการกำหนดแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับแนวปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน เป็นต้น



การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอกองค์กร บริษัทตระหนักว่าการเข้าไปมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียเป็นรากฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดี จึงกำหนดแนวทางการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียเป็นสายลักษณะอักษรในจรรยาบรรณการค้าและจรรยาบรรณของพนักงาน และสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียด้วยการพิจารณาถึงประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจและมุมมองที่มีต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท ผลกระทบจากกิจกรรมทางธุรกิจตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทาน เพื่อให้สามารถกำหนดแนวทางและวิธีปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างเหมาะสม ซึ่งกระบวนการเหล่านี้ทำให้บริษัทสามารถลดผลกระทบเชิงลบและขยายผลกระทบเชิงบวกได้อย่างต่อเนื่องและส่งผลกระทบต่อองค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ได้แก่

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

กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ผู้มีส่วนได้เสีย	ความสนใจและความคาดหวัง	ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร	แนวปฏิบัติและการตอบสนอง
<p>1. ผู้ถือหุ้น</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ผลตอบแทนที่เหมาะสม และเติบโตอย่างยั่งยืน - ผลการดำเนินงานดี และเติบโตอย่างสม่ำเสมอภายใต้ความเสี่ยงที่เหมาะสม - ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส มีความเป็นธรรม และตรวจสอบได้ - การบริหารความเสี่ยงด้วยความรอบคอบ - การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมและมีการพิจารณาประเด็นด้านสังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล - คุณสมบัตินิสัยและประสพการณ์ของกรรมการและผู้บริหาร และสัดส่วนกรรมการอิสระ - การเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานอย่างครบถ้วน ถูกต้องโปร่งใส เท่าเทียม และตรวจสอบได้ - การป้องกันมิให้มีการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของผู้ถือหุ้น และข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ถือหุ้น 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นปีละ 1 ครั้ง - จัดแถลงข่าวต่อสื่อมวลชน และจัดประชุมนักวิเคราะห์หลักทรัพย์อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง - การเผยแพร่รายงานประจำปี แบบ 56-1 One Report - การเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ SETLink ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เว็บไซต์ของบริษัท และสื่อสิ่งพิมพ์ทั้งภายในและภายนอกบริษัท - การให้สิทธิผู้ถือหุ้นส่วนน้อยเสนอเรื่องเพื่อให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาบรรจุเป็นวาระการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น - เปิดโอกาสให้นักลงทุนและนักวิเคราะห์ขอเข้าศึกษาดูงาน (Company Visit) - การจัดให้มีช่องทางการสอบถามข้อมูลผ่านเว็บไซต์ - การจัดให้มีช่องทางรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน การแจ้งเบาะแสผ่านช่องทางที่บริษัทกำหนด - การจัดให้มีกรรมการอิสระเป็นทางเลือกเป็นผู้รับมอบฉันทะในการประชุมผู้ถือหุ้น 	<ul style="list-style-type: none"> - การดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี - การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน - การรักษาความปลอดภัย ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ถือหุ้น - การเคารพต่อสิทธิของผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเสมอภาค - สร้างผลประโยชน์ตอบแทนแก่การบริหารความเสี่ยงที่ดี - เปิดเผยข้อมูลสารสนเทศที่ครบถ้วน ถูกต้อง ทันเวลา ผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อการรับรู้ข้อมูลอย่างเท่าเทียม และโปร่งใส - เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นส่วนน้อยเสนอเรื่องที่มีความสำคัญ และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินกิจการผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัท และเผยแพร่ผ่านตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อพิจารณาบรรจุเป็นวาระในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น โดยให้สิทธิในเรื่องดังต่อไปนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1. การเสนอวาระการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น 2. การเสนอชื่อบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเพื่อเข้ารับการเลือกตั้งเป็นกรรมการ 3. การเสนอคำถามล่วงหน้า - เชิญชวนผู้ถือหุ้นเข้าร่วมการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปีและร่วมแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม - การจัดให้มีช่องทางแจ้งเบาะแสร้องเรียนการทุจริตและคอร์รัปชัน และข้อร้องเรียนทั่วไป

กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย (ต่อ)

ผู้มีส่วนได้เสีย	ความสนใจและความคาดหวัง	ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร	แนวปฏิบัติและการตอบสนอง
<p>2. คณะกรรมการบริษัท</p> <ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินงานด้วยความโปร่งใสตามหลักบรรษัทภิบาล มีความซื่อสัตย์ สุจริต เพื่อให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน - ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม รวมถึงดูแลรักษาผลประโยชน์ของบริษัทและผู้ถือหุ้นโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม - กำกับดูแลให้ผลการดำเนินงานเติบโตอย่างยั่งยืน - ส่งเสริมความหลากหลายทางเพศในคณะกรรมการ เพื่อสนับสนุนการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพและมุมมองที่รอบด้าน 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดประชุมคณะกรรมการบริษัทเป็นประจำทุกเดือน - จัดให้มีคณะกรรมการชุกย่อยเพื่อพิจารณา กลั่นกรอง ก่อนนำเสนอคณะกรรมการบริษัท - ประเมินตนเองของคณะกรรมการ ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1. การประเมินตนเองของคณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการชุกย่อย ทั้งคณะ 2. การประเมินตนเองของกรรมการบริษัทและกรรมการชุกย่อยเป็นรายบุคคล 3. การประเมินของกรรมการบริษัทแบบไขว้ 4. การประเมินเรื่องการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี - เปิดเผยข้อมูลโครงสร้างคณะกรรมการบริษัท 	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี - การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพ โปร่งใสและตรวจสอบได้ตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาอย่างยั่งยืน - การดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม - ให้ข้อมูลอย่างเพียงพอ ครบถ้วน ทันเวลา - มีส่วนร่วมในการกำกับดูแลกิจการ - ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่กรรมการ และธุรกิจของบริษัท - การปฏิรูประบบราชการใหม่ - นำผลการประเมินตนเองมาปรับปรุงการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น - บริษัทมีกรรมการผู้หญิง 1 ท่าน และในกลุ่มธุรกิจทางการเงินมีกรรมการผู้หญิง 5 ท่าน ซึ่งโครงสร้างคณะกรรมการบริษัทได้คำนึงถึงความหลากหลายทางเพศ 	
<p>3. พนักงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - โอกาสในการพัฒนาองค์ความรู้ ทักษะ และศักยภาพ - สภาพแวดล้อมการทำงานที่สะอาด ปลอดภัย ถูกสุขอนามัย - การได้รับอุปกรณ์และทรัพยากรที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน - ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในสายอาชีพที่เหมาะสม 	<ul style="list-style-type: none"> - กิจกรรมต้อนรับและปฐมนิเทศพนักงานใหม่ - การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะในทุกระดับรวมถึงการใช้งาน PacD Application เพื่อการสื่อสาร เรียนรู้ออนไลน์ทุกที่ ทุกเวลา - กิจกรรมสร้างความผูกพันและกิจกรรมเสริมสร้างความเป็นทีม 	<ul style="list-style-type: none"> - ส่งเสริมและปลูกฝังค่านิยมองค์กรแก่พนักงานทุกระดับ - จัดทำแผนพัฒนาทดแทนตำแหน่งผู้บริหารและตำแหน่งสำคัญ (Succession Plan) - สำรองโครงสร้างค่าตอบแทนเทียบมาตรฐานอุตสาหกรรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความเป็นธรรมและแข่งขันได้ 	

กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย (ต่อ)

ผู้มีส่วนได้เสีย	ความสนใจและความคาดหวัง	ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร	แนวปฏิบัติและการตอบสนอง
	<ul style="list-style-type: none"> - ความยืดหยุ่นในการทำงาน และชีวิตส่วนตัว (Work-life balance) 	<ul style="list-style-type: none"> - ช่องทางรับฟังข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ - โครงการจ้างงานคนพิการ เพื่อสร้างโอกาสในการประกอบอาชีพ - ช่องทางการสื่อสารภายในและเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ - การจัดทำนโยบายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และประเมินความเสี่ยงในการทำงาน - การจัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน - การอบรมและแต่งตั้งผู้บริหารเป็นเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน - การคัดเลือกและพัฒนาบุคลากร คักยภาพสูงผ่านโครงการ Talent 	<ul style="list-style-type: none"> - คัดกรองพนักงานที่รายงานประเด็นผิดปกติหรือประเด็นจริยธรรมโดยสุจริตไม่ให้ถูกกลั่นแกล้งหรือถูกลงโทษทางวินัย (Whistleblower Protection) - พัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงานให้สอดคล้องกับหลักอาชีวอนามัย และความปลอดภัย - จ้างงานอย่างไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ใช่เชื้อชาติ สัญชาติ สีผิว เพศ รสนิยมทางเพศ ศาสนา อายุ หรือความคิดเห็นทางการเมือง เป็นปัจจัยในการว่าจ้างหรือเลิกจ้าง - ส่งเสริมโอกาสการจ้างงานแก่กลุ่มเปราะบาง รวมถึงผู้พิการ - พัฒนาศักยภาพพนักงานผ่านโครงการเรียนรู้และโครงการ Talent อย่างต่อเนื่อง - งดการเลิกจ้างโดยไม่มีเหตุอันสมควร หรือด้วยเหตุเลือกปฏิบัติ - เคารพสิทธิมนุษยชนและไม่สนับสนุนการใช้แรงงานบังคับ - จัดให้มีช่องทางการสื่อสารที่เปิดกว้าง และปลอดภัย สำหรับการแสดงความคิดเห็น - กำหนดสภาพการจ้างงานที่เป็นธรรม พร้อมค่าตอบแทนที่เหมาะสมตามศักยภาพและมาตรฐานอุตสาหกรรม

กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย (ต่อ)

ผู้มีส่วนได้เสีย	ความสนใจและความคาดหวัง	ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร	แนวปฏิบัติและการตอบสนอง
4. ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> - การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า - การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างมีคุณภาพและเป็นธรรม (Market Conduct) - ความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย ครบครัน มีคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ - ความพร้อมในการรับฟังและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า - การรักษาข้อมูลลูกค้า - ความเท่าเทียมกันของลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> - การสำรวจความพึงพอใจเมื่อลูกค้ามาใช้บริการที่สาขา - การนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า รวมถึงการพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้า และการรักษาข้อมูลลูกค้า - การประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์และบริการอย่างถูกต้องครบถ้วน และชัดเจนโปร่งใส - จัดให้มีช่องทางให้ลูกค้าได้เสนอแนะ แสดงความคิดเห็น หรือข้อร้องเรียน - การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นประจำ 	<ul style="list-style-type: none"> - นำผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้ามาปรับปรุง - ศึกษาพฤติกรรมลูกค้า เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า - ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ต้อง ชัดเจน และเข้าใจง่าย - รับฟังข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข - คิดค้น และสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า - เผยแพร่ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่ครบถ้วน เพื่อประกอบการตัดสินใจของลูกค้า และเผยแพร่ผ่านช่องทางที่หลากหลายง่ายต่อการเข้าถึง - ให้ความช่วยเหลือ และตอบข้อซักถามของลูกค้า เพื่อให้เกิดความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และบริการ - รับข้อร้องเรียน และจัดการข้อร้องเรียนโดยเร็ว - จัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า - มีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า
5. ชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม	<ul style="list-style-type: none"> - สนับสนุนกิจกรรมของชุมชน - ส่งเสริมและพัฒนาการเรียนรู้ - การพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมการสร้างรายได้ให้แก่ชุมชน ผ่านกิจกรรมเพื่อสังคมในรูปแบบต่างๆ - สนับสนุนนโยบายภาครัฐ 	<ul style="list-style-type: none"> - โครงการ Green Office ลดการใช้พลังงานไฟฟ้า กระดาษ และเปลี่ยนเครื่องใช้สำนักงาน ที่มีคุณสมบัติรักษาสิ่งแวดล้อม ด้วยการสร้าง Awareness อย่างต่อเนื่อง 	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรม ควบคู่กับการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม และสังคม - สนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์ และส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วม

กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย (ต่อ)

ผู้มีส่วนได้เสีย	ความสนใจและความคาดหวัง	ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร	แนวปฏิบัติและการตอบสนอง
	<ul style="list-style-type: none"> - ดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม และใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ - จัดการกับผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของบริษัท - รับฟังความคิดเห็นและความต้องการของชุมชนและสังคมในบริเวณพื้นที่ใกล้เคียง 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดกิจกรรมวันเด็ก ส่งต่อรอยยิ้มให้เด็กในวันเด็กแห่งชาติ - โครงการ “สนับสนุนทุนการศึกษา” เพื่อมอบโอกาสให้เยาวชนที่เรียนดี มีความสามารถ มีความมุ่งมั่นที่จะศึกษาต่อ ได้รับโอกาสศึกษาจนจบระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย - สนับสนุนทุนการศึกษาให้กับนักศึกษาคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อเสริมสร้างโอกาสและพัฒนาเยาวชนคนรุ่นใหม่ให้มีศักยภาพและเติบโตเป็นกำลังสำคัญของสังคมและประเทศชาติ - โครงการ “มอบคอมพิวเตอร์มือสอง” เพื่อส่งต่อการเรียนรู้ให้กับเยาวชนที่ขาดแคลน รวมถึงเพื่อใช้เป็นสื่อการเรียนการสอนให้นักเรียนได้ฝึกซ้อม และใช้ประกอบเป็นวิชาชีพ - โครงการ “ปฏิทินเก่าเราขอ” เพื่อส่งมอบให้กับโรงเรียนสอนคนตาบอดเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการผลิตสื่อการเรียนการสอน หนังสืออักษรเบรลล์ และสมุดจดบันทึกให้กับนักเรียนที่พิการทางสายตา - โครงการ “ห้องสมุดแห่งการเรียนรู้” เพื่อปลูกฝังนิสัยรักการอ่านให้แก่เยาวชน และสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ พร้อมมอบหนังสือเสริมสร้างทักษะ และอุปกรณ์กีฬาให้โรงเรียนต่างๆ 	<ul style="list-style-type: none"> - ส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษา เพื่อปรับปรุงคุณภาพการศึกษา และการเข้าถึงการศึกษา - ส่งเสริมกิจกรรมทางวัฒนธรรม ประเพณี และศาสนา - ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ - รับฟังความคิดเห็นของชุมชนใกล้เคียง เพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงแก้ไข หรือให้การสนับสนุน - จัดทำแผนฉุกเฉินที่เหมาะสม เพื่อป้องกันความสูญเสีย และความเสียหายต่อสิ่งแวดล้อม - เปิดกว้าง และอำนวยความสะดวกให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถแสดงความคิดเห็นสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นรากฐานของความสามารถในการสร้างนวัตกรรมอันจะก่อให้เกิดความต่อเนื่องของการสร้างนวัตกรรม - ส่งเสริมและร่วมมือกับผู้มีส่วนได้เสีย เช่น คู่ค้า เพื่อพัฒนานวัตกรรม - สำรวจกระบวนการประกอบธุรกิจอยู่เสมอว่า ก่อให้เกิดความเสี่ยงหรือมีผลกระทบทางลบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมหรือไม่ และหากมีความเสี่ยงหรือมีผลกระทบทางลบจะแก้ไขในทันที

กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย (ต่อ)

ผู้มีส่วนได้เสีย	ความสนใจและความคาดหวัง	ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร	แนวปฏิบัติและการตอบสนอง
		<ul style="list-style-type: none"> - โครงการ “ส่งหนังสือ สื่อความรู้สู่กรมราชทัณฑ์” เพื่อใช้เป็นสื่อการเรียนรู้และพัฒนาตนเองของผู้ต้องขังทั่วประเทศ - การจัดทำโครงการ “ส่งเสริมวินัยทางการเงินส่วนบุคคล” หรือ Financial Literacy ให้แก่นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยร่วมกับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ หรือ NIDA พัฒนาหลักสูตรเพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และทักษะด้านการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคลให้กับนักศึกษามหาวิทยาลัย เพื่อปลูกฝังแนวคิดด้านการออม การใช้จ่ายอย่างรู้คุณค่า และการลงทุนอย่างมีเป้าหมาย ตั้งแต่ในระดับเยาวชน - การบริจาคโลหิต โครงการ “จิตอาสา บริจาคโลหิต ด้วยหัวใจหนึ่งคนให้สามคนรับ” โดยจะนำโลหิตที่รับบริจาคไปช่วยเหลือผู้ป่วยทั่วประเทศตามโรงพยาบาลต่างๆ ทั่วประเทศให้รอดพ้นจากอาการเจ็บป่วย - โครงการ “RUN for LIFE” เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมเพื่อสังคมร่วมกัน ด้วยการวิ่งสะสมระยะทาง 30 กิโลเมตร ภายใน 30 วัน แปลงเป็นเงินบริจาคให้เด็กด้อยโอกาส มูลนิธิเด็กอ่อนในสลัมฯ - การบริจาคสิ่งของและเงิน - การผ่อนปรนการชำระหนี้ ลดค่าวงคตินเชื่อ การให้สินเชื่อเพิ่มสำหรับลูกค้า หรือผู้ที่ได้รับ 	

กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย (ต่อ)

ผู้มีส่วนได้เสีย	ความสนใจและความคาดหวัง	ช่องทางการมีส่วนร่วมและสื่อสาร	แนวปฏิบัติและการตอบสนอง
		ผลกระทบ หรือได้รับความเสียหายจากเหตุการณ์ต่างๆ เช่น ภัยธรรมชาติ โรคระบาด เป็นต้น - จัดทำแผนฉุกเฉินที่เหมาะสม เพื่อลดความสูญเสีย	
6. คู่ค้า	- ทำธุรกิจด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม - การปฏิบัติต่อคู่ค้าอย่างเป็นธรรม และเสมอภาค - การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพียงพอ และเท่าเทียม - การพิจารณาคัดเลือกคู่ค้า อย่างเป็นธรรม - การจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใสและการจ่ายผลตอบแทนที่เป็นธรรม - Network Extension : การขยายเครือข่ายไปกับพันธมิตร - การรักษาความลับของคู่ค้า	- พบปะคู่ค้า - ทำการตลาดร่วมกับคู่ค้า - รับข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียน - จัดตั้งคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อดูแลการจัดซื้อให้มีความเหมาะสมและเป็นธรรม - การสื่อสารเรื่องแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย ผ่านช่องทางต่างๆ ของบริษัท - การแจ้งนโยบายงดรับของขวัญ (No Gift Policy) ผ่านช่องทางต่างๆ ของบริษัท	- สร้างพันธมิตรกับลูกค้า เพื่อลูกค้าแนะนำลูกค้ารายอื่นมาใช้/ให้บริการ - ชำระค่าสินค้าและบริการ ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม - คัดเลือกผู้ให้บริการด้วยความโปร่งใส - ปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้า และปฏิบัติตามสัญญา - มีความเป็นธรรม ไม่เอารัดเอาเปรียบ และไม่กีดกันคู่ค้า - การรักษาความปลอดภัย ข้อมูลคู่ค้า - มีความโปร่งใสในการคัดเลือกคู่ค้าที่จะมาให้บริการกับบริษัท
7. คู่แข่ง	- ดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ปฏิบัติตามกรอบการแข่งขันที่ดีและสุจริต	- ปฏิบัติตามกรอบกติกาการแข่งขันที่ดี และไม่ใช่วิธีการที่ไม่สุจริต	- การแข่งขันที่เป็นธรรม - ไม่ทำข้อตกลงกับคู่แข่ง ที่เป็นการผูกขาด - ไม่ทำข้อตกลงกับคู่แข่ง ที่เป็นการลดการแข่งขันในตลาด - ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งด้วยวิธีที่ไม่สุจริต
8. เจ้าหนี้	- จ่ายดอกเบี้ยและชำระคืนตามกำหนด	- ปฏิบัติตามสัญญา หรือเงื่อนไขต่างๆ ตามข้อตกลง และหน้าที่ที่พึงมี	- ปฏิบัติตามสัญญา หรือเงื่อนไขต่างๆ ตามข้อตกลง และหน้าที่ที่พึงมี - รับข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียน

2. การกำหนดประเด็นที่ มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ

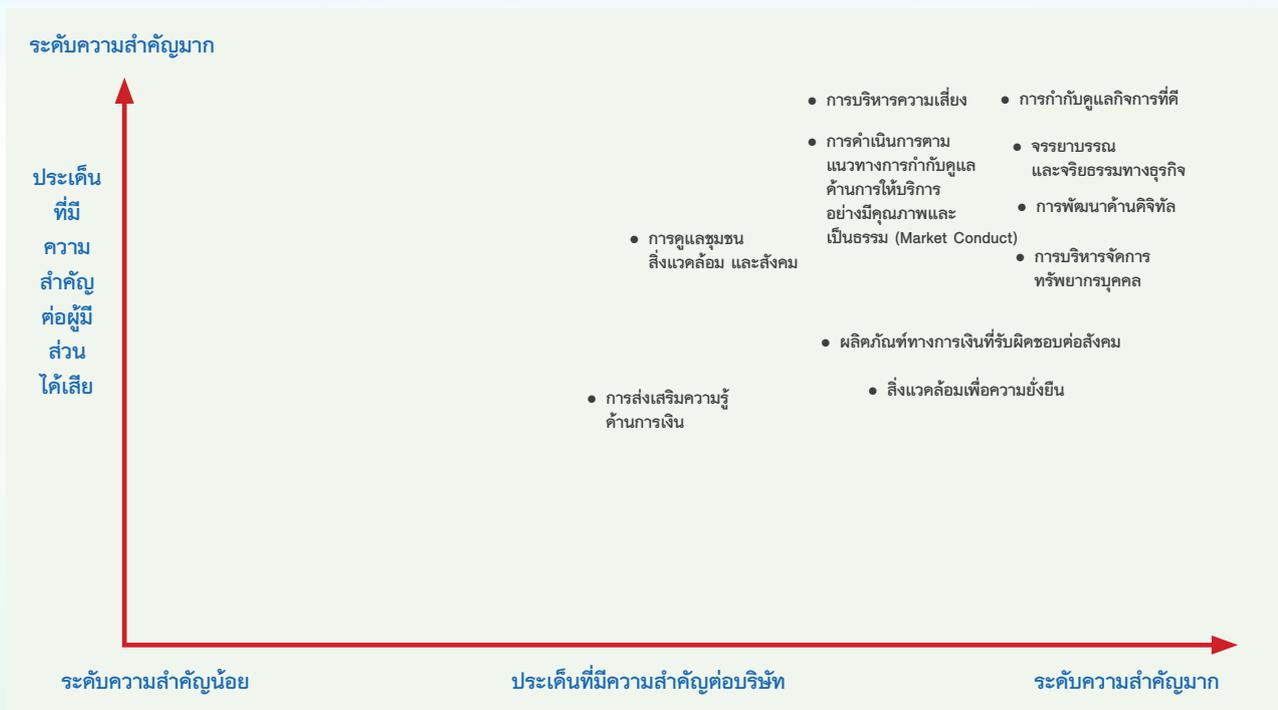
บริษัทนำประเด็น ข้อคิดเห็น คำแนะนำ สิ่งที่คาดหวัง ในการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ ซึ่งได้จากการวิเคราะห์ความต้องการของ กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก และนำมากำหนด เป็นประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ ดังนี้

- **กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายใน** ได้แก่ กรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงาน บริษัทจัดให้มีการแสดงความคิดเห็น ในรูปแบบการพบปะหรือ การจัดประชุม เพื่อให้ทราบถึงประเด็น ด้านความยั่งยืนที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ
- **กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายนอก** ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า ชุมชน สิ่งแวดล้อมและสังคม คู่ค้า คู่แข่ง และเจ้าหนี้ บริษัท ได้รวบรวมประเด็น ข้อคิดเห็น ในรูปแบบการสอบถาม เพื่อให้ทราบถึง ประเด็นด้านความยั่งยืนที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ

3. การจัดลำดับประเด็นที่ มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ

บริษัทวิเคราะห์และพิจารณาข้อมูลที่ได้จากการสอบถาม ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก เพื่อจัดลำดับความสำคัญ และผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจของบริษัท และแบ่งประเด็น ออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับความสำคัญน้อย ระดับความสำคัญ ปานกลาง และระดับความสำคัญมากรวม 10 ประเด็น โดยนำมา จัดลำดับความสำคัญของประเด็นดังกล่าวใน Materiality Matrix โดยเกณฑ์ตั้งเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสีย และ เกณฑ์อื่นเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบริษัท

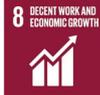
กราฟแสดง Materiality Matrix



ตารางแสดงการวิเคราะห์ประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ

ประเด็นที่มีความสำคัญ และมีผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ	ประเด็น ด้านความยั่งยืน ตามแนวทาง GRI (Global Reporting Initiative)	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ภายใน	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ภายนอก	หัวข้อที่นำเสนอ ในรายงาน	เป้าหมายการพัฒนา ที่ยั่งยืนของ องค์การสหประชาชาติ (SDGs)
การกำกับดูแลกิจการที่ดี	GRI 102-18 GRI 102-19	- บริษัทในกลุ่มธุรกิจ ทางการเงิน - กรรมการบริษัท ผู้บริหาร และ พนักงาน	- ผู้ถือหุ้น - ลูกค้า - คู่ค้า	การกำกับดูแลกิจการที่ดี	
การดำเนินการตาม แนวทางการกำกับดูแล ด้านการให้บริการ อย่างมีคุณภาพและ เป็นธรรม (Market Conduct)	GRI 102-43 GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 203-1	- บริษัทในกลุ่มธุรกิจ ทางการเงิน - กรรมการบริษัท ผู้บริหาร และ พนักงาน	- ลูกค้า	- กลยุทธ์การดำเนิน ธุรกิจอย่างยั่งยืน - ความรับผิดชอบต่อ ผู้บริโภค	   
การพัฒนาด้านดิจิทัล	GRI 203-2	- บริษัทในกลุ่มธุรกิจ ทางการเงิน	- ลูกค้า	- นวัตกรรมและการ เผยแพร่ข่าวสาร จากการดำเนินความ รับผิดชอบต่อสังคม	   
จรรยาบรรณและ จริยธรรมทางธุรกิจ	GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 102-25 GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 205 GRI 205-2 GRI 205-3 GRI 206-1	- บริษัทในกลุ่มธุรกิจ ทางการเงิน - กรรมการบริษัท ผู้บริหาร และ พนักงาน	- ผู้ถือหุ้น - ลูกค้า - คู่ค้า	- จรรยาบรรณและ จริยธรรมทางธุรกิจ - การต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน	
การบริหารความเสี่ยง	GRI 102-11 GRI 102-15 GRI 102-30 GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 201-2	- บริษัทในกลุ่มธุรกิจ ทางการเงิน - กรรมการบริษัท ผู้บริหาร และ พนักงาน	- ผู้ถือหุ้น - ลูกค้า - คู่ค้า	- บัญชีความเสี่ยง - การควบคุมภายใน และการบริหารจัดการ ความเสี่ยง - การกำกับดูแล กิจการที่ดี	 

ตารางแสดงการวิเคราะห์ประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ (ต่อ)

ประเด็นที่มีความสำคัญ และมีผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ	ประเด็น ด้านความยั่งยืน ตามแนวทาง GRI (Global Reporting Initiative)	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ภายใน	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ภายนอก	หัวข้อที่นำเสนอ ในรายงาน	เป้าหมายการพัฒนา ที่ยั่งยืนของ องค์การสหประชาชาติ (SDGs)
การบริหารจัดการ ทรัพยากรบุคคล	GRI 102-8 GRI 102-41 GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 401-1 GRI 401-2 GRI 401-3 GRI 403 GRI 404 GRI 412	- บริษัทในกลุ่มธุรกิจ ทางการเงิน - กรรมการบริษัท และผู้บริหาร	- คู่ค้า	- การปฏิบัติต่อแรงงาน อย่างเป็นธรรม - การเคารพ สิทธิมนุษยชน	     
ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ที่รับผิดชอบต่อสังคม	GRI 2-6 GRI 201-1 GRI 203-1 GRI 203-2 GRI 417-1	- บริษัทในกลุ่มธุรกิจ ทางการเงิน - กรรมการบริษัท ผู้บริหาร และ พนักงาน	- ลูกค้า - ชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม	- การสร้างการเข้าถึง บริการทางการเงิน	     
การส่งเสริมความรู้ ด้านการเงิน	GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 201-1 GRI 203-1 GRI 203-2 GRI 413-1 GRI 419-1	- บริษัทในกลุ่มธุรกิจ ทางการเงิน	- ลูกค้า - ชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม	- การร่วมพัฒนาชุมชน และสังคม	    
สิ่งแวดล้อม เพื่อความยั่งยืน	GRI 305-1 GRI 305-2	- บริษัทในกลุ่มธุรกิจ ทางการเงิน	- ลูกค้า - ชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม	- การจัดการ ด้านความยั่งยืน ในมิติสิ่งแวดล้อม	   

ตารางแสดงการวิเคราะห์ประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ (ต่อ)

ประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ	ประเด็น ด้านความยั่งยืน ตามแนวทาง GRI (Global Reporting Initiative)	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ภายใน	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ภายนอก	หัวข้อที่นำเสนอ ในรายงาน	เป้าหมายการพัฒนา ที่ยั่งยืนของ องค์การสหประชาชาติ (SDGs)
การดูแลชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม	GRI 201-1 GRI 203-1 GRI 203-2 GRI 413-1 GRI 419-1	- บริษัทในกลุ่มธุรกิจ ทางการเงิน	- ลูกค้า - ชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคม	- การร่วมพัฒนาชุมชน และสังคม	

4. การตรวจสอบประเด็นที่มีความสำคัญ และมีผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ

บริษัทได้รวบรวมประเด็นที่มีความสำคัญนำเสนอผู้บริหาร และคณะกรรมการความยั่งยืนและบรรษัทภิบาล เพื่อรับทราบ และแนวทางดำเนินงาน ซึ่งได้รายงานในรายงานการพัฒนาธุรกิจ เพื่อความยั่งยืนและเว็บไซต์ของบริษัท

5. การทบทวนประเด็นที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ

บริษัทจัดให้มีกระบวนการทบทวนข้อมูลหลังจากการเผยแพร่ รายงาน เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและ ปรับเปลี่ยนเนื้อหาการรายงานให้มีความครบถ้วน

การตรวจสอบคุณภาพของรายงาน

เนื้อหาที่ได้นำเสนอในรายงานการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน และเว็บไซต์ของบริษัทได้ผ่านการตรวจสอบ สอบทานความถูกต้อง สมบูรณ์ และสอดคล้องกับแนวปฏิบัติตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

การเชิญชวนผู้ค้าเข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายในการต่อต้าน การทุจริต

บริษัทได้สนับสนุนให้คู่ค้าตระหนักถึงการสร้างสังคม ปลอดภัยระดับชั้น โดยได้เชิญชวนให้เข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่าย ในการต่อต้านการทุจริต การติดสินบน และคอร์รัปชัน ด้วยการ แจ้งลูกค้าและผู้มีอุปการคุณเพื่อขอความร่วมมืองดเว้นการให้ ของขวัญ ของกำนัล สิ่งตอบแทนอื่นใด หรือการเลี้ยงรับรอง แก่เจ้าหน้าที่บริษัท

การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างรับผิดชอบ

ธนาคารได้กำหนดแนวทางการให้สินเชื่ออย่างมีความ รับผิดชอบ (Responsible Lending) และเน้นปล่อยสินเชื่อ ที่มีคุณภาพและปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม ด้วยการให้สินเชื่อ อย่างรับผิดชอบต่อและเป็นธรรมตลอดวงจรหนี้ การบริหารความเสี่ยง ที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าแต่ละระดับความเสี่ยง รวมถึงตระหนักถึง การให้สินเชื่ออันอาจนำมาซึ่งความเสี่ยงและผลกระทบด้าน สิ่งแวดล้อม สังคม และ ธรรมชาติ (Environmental, Social and Governance Risk : ESG Risk) โดยเฉพาะความเสี่ยง ด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่มีแนวโน้ม รุนแรงมากขึ้น ซึ่งหากไม่บริหารจัดการอย่างเหมาะสม อาจส่ง ผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อชื่อเสียงและผลประกอบการ ตลอดจนคุณภาพชีวิตและเศรษฐกิจของชุมชนและประเทศ

เพื่อป้องกันบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินถูกใช้เป็น เครื่องมือในการฟอกเงินโดยมีจรรยาบรรณหรือผู้กระทำความผิดมูลฐาน ตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน จึงจัดให้มี AML/CFT Compliance Program นโยบายการป้องกัน การฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่ การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง (Anti-Money Laundering and Countering Terrorism and Proliferation of Weapon of Mass Destruction Financing: AML/CTPF) ซึ่งห้ามรับลูกค้าหรือให้บริการธุรกรรมทางการเงิน ให้แก่บุคคลที่ถูกกำหนด (Specially Designated National: SDN) ที่ประกาศโดยสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน รวมถึงที่ประกาศโดยประเทศต่างๆ โดยมีระบบกลั่นกรองรายชื่อบุคคล เพื่อตรวจจับบุคคลที่ถูกกำหนด มีกระบวนการรับลูกค้า ซึ่งประกอบด้วยการรู้จักตัวตนลูกค้า (Know Your Customer :

KYC) การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Customer Due Diligence : CDD) ตามเกณฑ์และแนวทางของสำนักงาน ปปง. การกลั่นกรองรายชื่อลูกค้าแบบรายวัน และการทบทวนข้อมูลลูกค้า (Periodic KYC Review) ตลอดระยะเวลาที่เป็นลูกค้าตามระดับความเสี่ยงด้านการฟอกเงิน (Money-laundering Risk Rating) เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าไม่เป็นบุคคลที่ถูกกำหนด

การพิจารณาสินเชื่อตามประเด็นความเสี่ยงด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล

ในการอำนวยความสะดวก ธนาคารได้ตระหนักถึงความสำคัญด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล โดยการพิจารณานุมัติสินเชื่อจะมีกระบวนการพิจารณาไตร่ตรองอย่างรอบคอบผนวกกับการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เพื่อทราบถึงผลกระทบที่จะเกิดทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อลูกค้าและธนาคาร ซึ่งหากการดำเนินธุรกิจของลูกค้าไม่ก่อให้เกิดผลดีต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ธนาคารอาจไม่ให้การสนับสนุนสินเชื่อ

การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า

บริษัทมุ่งเน้นยกระดับคุณภาพการให้บริการ โดยทำการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง และเพื่อทราบความคิดเห็นของลูกค้าเพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการ นอกจากนี้ มีการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการอยู่เสมอเพื่อให้มั่นใจว่าตอบสนองการให้บริการกับลูกค้ามีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ มีการสื่อสารให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการอย่างมีคุณภาพ การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และมีการตรวจสอบคุณภาพการบริการอย่างสม่ำเสมอ

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

บริษัทให้ความสำคัญกับการเติบโตทางธุรกิจที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม ตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทาน โดยเน้นความร่วมมือกับคู่ค้าเพื่อพัฒนากระบวนการดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการยกระดับมาตรฐานการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม และเพื่อบริหารและจัดการความเสี่ยงของคู่ค้าไม่เกิดผลกระทบต่อธุรกิจ ชุมชน และสิ่งแวดล้อม บริษัทได้คัดเลือกคู่ค้าที่มีศักยภาพในการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม พร้อมปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความยั่งยืนภายใต้แผนบริหารจัดการความเสี่ยง ตลอดจนพัฒนาคู่ค้าให้สามารถดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนและเติบโตร่วมกันในระยะยาว

บริษัทได้กำหนดคิวิปฏิบัติในการจัดซื้อ จัดจ้าง และการรับบริการต่างๆ เพื่อให้ได้สินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพและราคาที่เหมาะสม โดยกำหนดกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง และการรับบริการต่างๆ เป็น 6 วิธี ได้แก่

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

กระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง และการรับบริการต่างๆ จะใช้วิธีใดขึ้นอยู่กับวงเงินที่จะดำเนินการในแต่ละครั้ง และต้องผ่านการพิจารณาโดยมีคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้างเป็นผู้พิจารณาสำหรับการคัดเลือกผู้จำหน่ายสินค้าหรือผู้ให้บริการเพื่อให้มีความเป็นธรรมและมีความเท่าเทียมกัน บริษัทได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกจากความมั่นคงของกิจการ คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ บริการ และราคา

การคัดเลือกผู้จำหน่ายสินค้าหรือผู้ให้บริการ มีขั้นตอนดังนี้

1. จัดหารายชื่อผู้จำหน่ายสินค้าหรือผู้ให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้สั่งซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ
2. คัดเลือกผู้จำหน่ายสินค้าหรือผู้ให้บริการที่ไม่ยุ่งเกี่ยวกับการทุจริต การติดสินบน และคอร์รัปชัน และยึดตามหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกจากความมั่นคงของกิจการ คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ บริการ และราคา รวมถึงการจัดหาสินค้าที่มีคุณภาพ ราคาเหมาะสม และเป็นผู้ขายที่ไม่มีประวัติทุจริตหรือทำธุรกิจผิดกฎหมาย ไม่มีนโยบายใช้แรงงานที่ผิดกฎหมาย ปฏิบัติกับคู่ค้าอย่างโปร่งใส เป็นธรรม มีการดูแลความปลอดภัยด้านอาชีวอนามัย ในสถานประกอบการ รักษาสิ่งแวดล้อมเพื่อร่วมกันสร้างห่วงโซ่อุปทานให้เกิดการดำเนินธุรกิจร่วมกันอันจะเป็นประโยชน์ต่อพนักงาน ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม
3. เมื่อได้รายชื่อที่ผ่านการคัดเลือกจะเข้าสู่การคัดเลือก และเมื่อคัดเลือกได้แล้วจะแจ้งให้คู่ค้าทราบเกี่ยวกับระเบียบวิธีการจัดซื้อ เพื่อให้คู่ค้ามีความเข้าใจและปฏิบัติตามกฎระเบียบวิธีการจัดซื้อได้อย่างถูกต้อง

การจัดกลุ่มคู่ค้าที่มีความสำคัญ (Supplier Classification)

โดยพิจารณาความสำคัญของคู่ค้าจากปัจจัยความเสี่ยงที่หลากหลายครอบคลุมทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ดังนี้

- กลุ่มคู่ค้าที่ส่งผลโดยตรงต่อการดำเนินธุรกิจ (Critical Vendor) หมายถึง คู่ค้าที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการดำเนินธุรกิจ เป็นคู่ค้าที่มีรายเดียวหรือน้อยราย หากขาดคู่ค้ากลุ่มนี้อาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจหยุดชะงักทันที
- กลุ่มคู่ค้าที่ส่งผลโดยอ้อมต่อการดำเนินธุรกิจ (Significant Vendor) หมายถึง คู่ค้าที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและ/หรือบริการเฉพาะด้าน ลักษณะงานมีความซับซ้อน สามารถหาคู่ค้ารายอื่นทดแทนได้แต่อาจใช้ระยะเวลาในการจัดหา จึงอาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจ

- กลุ่มคู่ค้าที่ไม่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ (General Vendor) หมายถึง คู่ค้าทั่วไปสามารถหาคู่ค้ารายอื่นทดแทนได้ จึงไม่ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ

ปี 2568 ธนาคารมีคู่ค้า 506 ราย เพิ่มขึ้นร้อยละ 10 เมื่อเทียบกับปี 2567 ที่มีจำนวน 460 ราย เนื่องจากการเติบโตของภาคธุรกิจและการขยายตัวของผู้ประกอบการรายใหม่ ดังนี้

ประเภทคู่ค้า	จำนวนคู่ค้า (ราย)	ร้อยละของคู่ค้าทั้งหมด
Critical Vendor	11	2
Significant Vendor	6	1
General Vendor	489	97
รวมทั้งหมด	506	100

การจัดการความเสี่ยงที่เกิดจากคู่ค้า

ความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจที่เกิดจากคู่ค้า	แนวทางจัดการ
ความเสี่ยงจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกน้อยรายหรือเพียงรายเดียว	<ol style="list-style-type: none"> มีการระบุเงื่อนไขในการยกเลิกสัญญา โดยทั้งสองฝ่ายตกลงร่วมกัน และต้องแจ้งล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างน้อย 30 วัน รวมทั้งพิจารณาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น และกำหนดแนวทางจัดการในช่วงการเปลี่ยนแปลงกรณียกเลิกหรือเปลี่ยนผู้ให้บริการ พิจารณาจัดหาผู้ให้บริการรายอื่นเพิ่มเติม ผู้ให้บริการทุกรายมีการทบทวนและทดสอบแผน BCP อย่างสม่ำเสมอ เช่น มีศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง การสำรองข้อมูล เป็นต้น หน่วยงานผู้ให้บริการสามารถดำเนินการเองได้
ความเสี่ยงจากการได้รับบริการที่ไม่ได้คุณภาพ	<ol style="list-style-type: none"> หน่วยงานผู้ให้บริการมีการประเมินความเสี่ยงก่อนการให้บริการ หน่วยงานผู้ให้บริการมีการประเมินคุณภาพการให้บริการประจำปี
ความเสี่ยงด้านทุจริตที่เกิดจากคู่ค้า	<ol style="list-style-type: none"> การคัดเลือกและประเมินก่อนเริ่มงาน (Pre-Engagement) เช่น การทำ Due Dilligence และ Risk Assessment การจัดทำข้อตกลงและสัญญา โดยกำหนดให้มีมาตรการควบคุม เช่น Right to Audit และ Data Protection การควบคุมและตรวจสอบระหว่างดำเนินการ Incident Management เตรียมแผนรองรับเมื่อพบการทุจริต (Fraud Response Plan) รวมถึงขั้นตอนระงับการเข้าถึงระบบและข้อมูลของบริษัท

กระบวนการประเมินความเสี่ยงจากคู่ค้าของบริษัท

1. ประเมินความเสี่ยงจากการใช้บริการตามรายละเอียดที่ระบุไว้ในขั้นตอนปฏิบัติงานการให้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจ และกำหนดแนวทางปรับลดความเสี่ยง กรณีมีประเด็นความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ

2. รวบรวม จัดเตรียม และประเมินความเสี่ยงการให้บริการพันธมิตรทางธุรกิจ ตามรายละเอียดที่ระบุไว้ในขั้นตอนการปฏิบัติงานก่อนการให้บริการพันธมิตรทางธุรกิจ

3. ส่งให้หน่วยงานบริหารความเสี่ยงพิจารณา พิจารณาผลการประเมินความเสี่ยง แนวทางลดความเสี่ยงกรณีพบประเด็นความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ ให้ความเห็น ให้ข้อสังเกต ให้ข้อเสนอแนะ

ปี 2568 คู่ค้าทุกรายมีการจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม มีการทบทวน และประเมินคู่ค้าเป็นประจำทุกปี ซึ่งสะท้อนความมุ่งมั่นในการพัฒนาห่วงโซุปทานอย่างยั่งยืน

การสนับสนุนการดำเนินการของคู่ค้า

บริษัทให้ความสำคัญในการปฏิบัติต่อคู่ค้าตามข้อตกลงและสัญญาทางการค้า โดยกำหนดระยะเวลาชำระเงินให้แก่คู่ค้าตามระยะเวลาและเงื่อนไขที่ตกลงกัน ซึ่งระยะเวลาชำระค่าสินค้าหรือบริการ โดยเฉลี่ยประมาณ 2 สัปดาห์นับจากวันที่ได้รับเอกสารที่ถูกต้องและครบถ้วน

กระบวนการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินคู่ค้า

บริษัทมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของคู่ค้าในหลายรูปแบบ อาทิ การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ การมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนหรือติชม เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทได้รับสินค้าและบริการที่ดีตรงกับความต้องการ บริษัทมีทีมงานที่ทำหน้าที่บริหารงานจัดซื้อ การตรวจสอบสินค้าและบริการ การแนะนำคู่ค้าในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพสินค้า และหากคู่ค้าไม่สามารถดำเนินการตามมาตรฐานที่กำหนด บริษัทอาจพิจารณาไม่ใช้บริการ

การดำเนินการด้านภาษี

บริษัทเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ดำเนินธุรกิจภายใต้การกำกับดูแลที่โปร่งใส ตั้งมั่นอยู่บนหลักธรรมาภิบาล บริษัทมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับของกฎหมายภาษีอากร

กลยุทธ์การดำเนินการด้านภาษี

บริษัทมีการวางแผนด้านภาษีเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อบริษัทและผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงการปฏิบัติที่เป็นไปตามกฎหมายภาษีอากร

การบริหารความเสี่ยงด้านภาษี

บริษัทมีการบริหารความเสี่ยงด้านภาษีอากร โดยมีการอบรมและพัฒนาให้ความรู้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงความเสี่ยง ความรับผิดชอบและมีการปฏิบัติที่เป็นไปตามกฎหมายภาษีอากร

การใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษี

บริษัทใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษี (Tax Incentives) อย่างถูกต้องตามกฎหมาย และเต็มประสิทธิภาพ รวมถึงใช้โครงสร้างภาษีในแนวทางที่ถูกต้องไม่หลีกเลี่ยงภาษี

สิทธิประโยชน์ทางภาษีอาจครอบคลุมถึงมาตรการยกเว้นภาษีในบางช่วงเวลา หรือสิทธิประโยชน์อื่นๆ ซึ่งอยู่ภายใต้นโยบายภาษีของประเทศหรือแต่ละท้องถิ่น และใช้กับธุรกิจที่มีคุณสมบัติตรงตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

3.3 การจัดการด้านความยั่งยืนในมิติสิ่งแวดล้อม

บริษัทมีเจตนารมณ์อย่างมุ่งมั่นในการเป็นส่วนหนึ่งของการแก้ปัญหาภาวะโลกร้อนและส่งเสริมการมุ่งสู่คาร์บอนนิวทรัลระดับองค์กร โดยปี 2568 บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับประเด็นและประกาศเกียรติคุณต่างๆ จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของบริษัทฯ ที่มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการและขับเคลื่อนการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อสนับสนุนให้ประเทศไทยบรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Greenhouse Gas Emissions) ในปี 2593 ได้แก่

ประกาศนียบัตรรับรองการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรเพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางการบริหารจัดการเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างมีประสิทธิภาพ

ประกาศนียบัตร Carbon Neutral Certificate ซึ่งบริษัทสามารถชดเชยคาร์บอนเครดิตปริมาณ 3,998 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

ประกาศเกียรติคุณองค์กรนำร่อง “โครงการส่งเสริมองค์กรผู้นำด้านการจัดการก๊าซเรือนกระจก (CALO) ในการดำเนินงานมุ่งสู่เป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์”



LHFG เข้าเป็นแนวร่วมอุณหภูมิก๊าซเรือนกระจก (CAG Alliance)

บริษัทเข้าเป็นแนวร่วมอุณหภูมิก๊าซเรือนกระจก Climate-Aligned Governance (CAG Alliance) ซึ่งสถาบันไทยพัฒนาได้จัดตั้งศูนย์อุณหภูมิก๊าซเรือนกระจก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มขีดความสามารถให้แก่ภาคธุรกิจในการรวบรวมข้อมูลมลอากาศในขอบข่ายที่ 3 เพื่อนำไปสู่การบริหารมลอากาศในห่วงโซ่มูลค่า และนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์



LHFG รับโล่รางวัลโครงการ “ทิ้ง ทุ แกรซ” (Ting To Trash)

บริษัทได้รับโล่รางวัลจากการดำเนินโครงการ “ทิ้ง ทุ แกรซ” (Ting To Trash) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจ วิธีแยกขยะที่ถูกต้อง และสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ช่วยลดก๊าซเรือนกระจก ตลอดจนเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม เรื่องการแยกขยะ โดยสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์



การกำกับดูแลด้านสิ่งแวดล้อม

คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการความยั่งยืนและบรรษัทภิบาล (Sustainability and Corporate Governance Committee) ทำหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน และเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านความยั่งยืน โดยคำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และมีหน่วยงานเฉพาะที่ดูแลและบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานภายในองค์กรและรวบรวมข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อรายงานและบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น บริษัทได้กำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน เพื่อการจัดการสิ่งแวดล้อม โดยตระหนักถึงการประกอบธุรกิจที่ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบในทางลบต่อสิ่งแวดล้อม และส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และกำหนดกรอบการดำเนินงานและเป้าหมายด้านความยั่งยืน เพื่อเป็นกรอบและแนวทางให้บริษัทและพนักงานช่วยกันผลักดันด้านสิ่งแวดล้อม

คาร์บอนฟุตพริ้นท์องค์กร

(Carbon Footprint for Organization : CFO)

ผลกระทบจากภาวะโลกร้อนทำให้นานาชาติรวมทั้งประเทศไทยตื่นตัวเป็นอย่างมาก และให้ความสำคัญในการดำเนินการเพื่อหาทางลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างเร่งด่วนด้วยแนวคิดการจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร (Carbon Footprint for Organization: CFO) ซึ่งเป็นวิธีประเมินปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ปล่อยจากกิจกรรมทั้งหมดขององค์กร และคำนวณออกมาในรูปคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าอันนำไปสู่การกำหนดแนวทางการบริหารจัดการเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้วยเจตนารมณ์ในการแก้ปัญหาภาวะโลกร้อน บริษัทมีเป้าหมายในการจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยส่งบุคลากรเข้าร่วมกิจกรรม อบรม สัมมนา เพื่อเตรียมความพร้อมและเพิ่มทักษะในการบริหารจัดการ และเมื่อวันที่ 8 มีนาคม 2564 กลุ่มธุรกิจทางการเงินบริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เซียล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้ร่วมลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือโครงการขยายผลกิจกรรมชดเชยคาร์บอนเพื่อสนับสนุนตลาดคาร์บอนภาคสมัครใจภายในประเทศของศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านกลยุทธ์ธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม คณะสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อเป็นองค์กรนำร่องภาคสมัครใจประเมินปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร และพิจารณาแนวทางลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่มีประสิทธิภาพ

ปี 2568 บริษัทได้จัดทำรายงานการประเมินปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกิจกรรมต่างๆ ตลอดจนห่วงโซ่อุปทานที่ก่อให้เกิดก๊าซเรือนกระจกทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดในการคำนวณและรายงานคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ซึ่งมีขอบเขตขององค์กรแบบควบคุมทางการเงิน (Financial Control) โดยพิจารณาจากกิจกรรมการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรครอบคลุมสำนักงานใหญ่และสาขาของทุกบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จากแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 1 และ 2 (Scope 1&2) และแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 3 (Scope 3)

ตารางแสดงผลการประเมินปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ปี 2568

ตารางแสดงผลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากขอบเขตการดำเนินงานประเภทที่ 1-3

ขอบเขต	การปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร	สัดส่วนเมื่อเทียบกับขอบเขต 1 และ 2	สัดส่วนเมื่อเทียบกับขอบเขต 1,2 และ 3
ประเภท 1	553.00	20.67	16.18
ประเภท 2	2,123.00	79.33	62.11
ประเภท 3	742.00	-	21.71
รวม Scope 1 & 2	2,676.00	100.00	-
รวม Scope 1 & 2 & 3	3,418.00	-	100.00

Carbon Intensity (Scope 1+2)	0.210346559	tCO ₂ eq/ตร.ม.
Carbon Intensity (Scope 1+2+3)	0.268671352	tCO ₂ eq/ตร.ม.



ตารางแสดงผลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากขอบเขตการดำเนินงานประเภทที่ 1

แหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจก	ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (tCO ₂ eq)								รวมปริมาณก๊าซเรือนกระจก (tCO ₂ eq)
	CO ₂	Fossil CH ₄	CH ₄	N ₂ O	SF ₆	NF ₃	HFCs	PFCs	
1 การใช้น้ำมันดีเซล สำหรับ Fire Pump	0.26	-	0.00	0.00	-	-	-	-	0.26
2 การใช้น้ำมันดีเซล สำหรับเครื่อง Generator	2.13	-	0.00	0.00	-	-	-	-	2.14
3 การใช้น้ำมันดีเซล (Fleet Card)	66.75	-	0.10	0.98	-	-	-	-	67.83
4 การใช้น้ำมันเบนซิน (Fleet Card)	440.99	-	1.01	9.61	-	-	-	-	451.61
5 การใช้น้ำมันดีเซล (บิลเบิก)	0.02	-	0.00	0.00	-	-	-	-	0.02
6 การใช้น้ำมันเบนซิน (บิลเบิก)	1.55	-	0.00	0.03	-	-	-	-	1.59
7 การใช้น้ำมันเบนซิน รถจักรยานยนต์	28.21	-	0.06	0.61	-	-	-	-	28.88
8 การใช้สารดับเพลิง ประเภท FM200	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9 การใช้สารดับเพลิง Carbon Dioxide	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10 การใช้สารทำความเย็น R410a	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11 การใช้สารทำความเย็น R407c	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12 การใช้สารทำความเย็น R404a	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13 การใช้สารทำความเย็น R134a	-	-	-	-	-	-	-	-	-
14 การใช้สารทำความเย็น R32	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวมทั้งหมด	539.91	-	1.18	11.24	-	-	-	-	552.33

ตารางแสดงผลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากขอบเขตการดำเนินงานประเภทที่ 2

แหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจก	ปริมาณการปล่อย GHG (tCO ₂ eq)
การใช้ไฟฟ้าขององค์กร	2,122.89
รวมทั้งหมด	2,122.89

ตารางแสดงผลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากขอบเขตการดำเนินงานประเภทที่ 3

แหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจก	ปริมาณการปล่อย GHG (tCO ₂ eq)
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากวัตถุดิบตั้งต้นที่ซื้อ (Purchased Goods and Services)	
1) การได้มาของกระดาษ A4 ขององค์กร	145.30
2) การใช้น้ำประปา	13.85
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากการใช้พลังงาน (Fuel and Energy-related Activities)	
3) การใช้ไฟฟ้า	362.90
4) น้ำมันเบนซิน	73.51
5) น้ำมันดีเซล	8.44
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากของเสียจากกิจกรรมในองค์กร (Waste Generated in Operations)	
6) การจัดการขยะชุมชน	59.99
7) การจัดการขยะรีไซเคิล	0.84
8) การเดินทางเพื่อติดต่อธุรกิจโดยเครื่องบิน	75.52
9) การพักผ่อนเพื่อประกอบธุรกิจ	1.07
รวมทั้งหมด	741.42

ปี 2568 สัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Scope 1 & 2) ต่อรายได้จากการดำเนินงานเท่ากับร้อยละ 30

ผลการประเมินปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ประจำปี 2568 ได้ผ่านการทวนสอบจาก VEKIN THAILAND และอยู่ระหว่างรอบการพิจารณารับรองปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ซึ่งยังคงขอบเขตขององค์กรแบบควบคุมทางการเงิน (Financial Control) จากแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 1 และ 2 (Scope 1 & 2) และแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 3 (Scope 3) โดยใช้แนวทางการทวนสอบคาร์บอนฟุตพริ้นท์องค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) รวมทั้งได้ดำเนินการขอรับรอง CFO ในรอบการประชุมพิจารณาขึ้นทะเบียนคาร์บอนฟุตพริ้นท์องค์กรขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ในรอบการพิจารณาครั้งที่ 2/2569

คาร์บอนเครดิต (Carbon Credits)

องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ได้จัดทำโครงการกิจกรรมชดเชยคาร์บอน (Carbon Offsetting Program) โดยมีจุดประสงค์เพื่อส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนร่วมทำกิจกรรมชดเชยคาร์บอนเพื่อเป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และสร้างอุปสงค์คาร์บอนเครดิตจากโครงการ CDM และโครงการลดก๊าซเรือนกระจกภาคสมัครใจในประเทศไทย อันจะช่วยสนับสนุนและขับเคลื่อนตลาดคาร์บอนภาคสมัครใจภายในประเทศนำไปสู่แรงผลักดันในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในภาพรวมสูงขึ้น บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของกลไกดังกล่าว ตลอดจนให้การสนับสนุนและช่วยขับเคลื่อนตลาดคาร์บอนภาคสมัครใจภายในประเทศโดยมีนโยบายชดเชยคาร์บอนเครดิตให้เป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutral) ปี 2568 บริษัทปล่อยก๊าซเรือนกระจกปริมาณ 3,418 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าจากแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 1 และ 2 (Scope 1&2) และแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 3 (Scope 3) เทียบเท่าการปลูกต้นไม้ยืนต้น 227,868 ต้น หรือเทียบเท่าการดูดซับก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากป่าถึง 6,801 ไร่ ซึ่งบริษัทได้ดำเนินการชดเชยการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากการดำเนินงานโดยการจัดหาคาร์บอนเครดิตในปริมาณรวม 3,418 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า เพื่อให้การดำเนินงานมีความเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutral)

การบริหารจัดการพลังงาน

บริษัทได้บริหารการใช้พลังงานไฟฟ้าและน้ำประปา ให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดการใช้ที่คุ้มค่า อาทิ

- การปรับปรุงอาคารสำนักงาน อุปกรณ์สำนักงานที่มุ่งใส่ใจและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การคิดฟิล์มกระจกสำนักงานเพื่อช่วยลดความร้อน และบริหารจัดการด้านต่างๆ เพื่อลดมลภาวะลดการใช้พลังงาน

- การลดจำนวนอุปกรณ์สำนักงานที่เป็นเทคโนโลยีรุ่นเก่า และเป็นอุปกรณ์ที่ใช้ได้เฉพาะด้าน (Single Function) โดยเปลี่ยนไปใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ช่วยลดมลภาวะและช่วยลดการใช้พลังงาน ซึ่งจากการดำเนินโครงการดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้สามารถลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานและประหยัดค่าใช้จ่ายอื่นๆ เช่น ค่าใช้จ่ายกระดาษ และค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุง รวมทั้งประหยัดพื้นที่ในการจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน

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

- การเลือกใช้หลอดไฟ LED และหลอดไฟที่มีวัตต์เหมาะกับพื้นที่ ขนาดของสายไฟที่เหมาะสม การใช้สีโทนอ่อนตบแต่งอาคาร และใช้แสงจากธรรมชาติให้มากที่สุด ซึ่งบริษัทได้เปลี่ยนการใช้หลอดไฟจากหลอดฟลูออเรสเซนต์มาเป็นหลอดไฟ LED ตั้งแต่ปี 2559 จำนวนทั้งสิ้น 5,069 หลอด แบ่งเป็นหลอดยาว จำนวน 4,420 หลอด และหลอดสั้น จำนวน 649 หลอด ซึ่งสามารถลดการใช้พลังงานไฟฟ้าลง 1,129,535 kWh หรือคิดเป็นปริมาณร้อยละ 45 เมื่อเทียบกับการใช้หลอดฟลูออเรสเซนต์ และลดความร้อนจากการแผ่กระจายของรังสีความร้อนเมื่อเทียบกับหลอดฟลูออเรสเซนต์ ทำให้สามารถลดปริมาณการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์ได้ 564,655 kgCO₂eq โดยคำนวณตลอดอายุการใช้งานเทียบเท่าการปลูกต้นไม้ใหญ่เพื่อดูดซับปริมาณก๊าซ CO₂ จำนวน 62,739 ต้น หรือเทียบเท่าการดูดซับก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากป่าถึง 1,872 ไร่

โครงการเปลี่ยนการใช้หลอดไฟจากหลอดฟลูออเรสเซนต์มาเป็นหลอดไฟ LED

จำนวนหลอดฟลูออเรสเซนต์ที่เปลี่ยนมาเป็นหลอดไฟ LED	5,069 หลอด
จำนวนชั่วโมงการใช้งาน	15,000 ชั่วโมงต่อหลอด
ปริมาณการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์ที่ลดได้	564,655 kgCO ₂ eq
เทียบเท่าการปลูกต้นไม้ใหญ่ (เพื่อดูดซับปริมาณก๊าซ CO ₂)	62,739 ต้น

- การปรับค่าลมเครื่องปรับอากาศ ให้เหมาะสมต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน

- การควบคุมอุณหภูมิภายในสำนักงานให้อยู่ระหว่าง 23-25 องศาเซลเซียส

- การตรวจวัดค่าแสงสว่าง (Lux Meter) และบริภัณฑ์ไฟฟ้า ภายในสำนักงานให้ได้ค่าความสว่างที่ 400 - 500 Lux เป็นประจำทุกปี ตามเกณฑ์มาตรฐานของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

- การเชิญชวนร่วมกิจกรรม EARTH HOUR ปิดไฟ 1 ชั่วโมง พร้อมกัน 190 ประเทศทั่วโลก เพื่อลดโลกร้อน เมื่อวันที่ 22 มีนาคม 2568 เวลา 20.30 - 21.30 น.

โครงการตรวจวัดความเข้มของแสงสว่างสถานที่ทำงาน

บริษัทให้ความสำคัญถึงอันตรายของแสงสว่างซึ่งมีผลกระทบต่อพนักงาน ในกรณีแสงสว่างน้อยหรือมากเกินไป จะมีผลเสียต่อสายตา บริษัทจึงตรวจวัดความเข้มของแสงสว่างในพื้นที่สำนักงานใหญ่ และสาขาเพื่อดูแลให้พื้นที่ทำงานมีแสงสว่างที่เหมาะสมและเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานเป็นประจำทุกปี

ขั้นตอนการวัดผลและเก็บข้อมูล

1. วัดที่จุดทำงาน เป็นการตรวจวัดความเข้มของแสงสว่างบริเวณที่ทำงานที่ใช้สายตาเฉพาะจุดหรือต้องใช้สายตาอยู่กับที่ในการทำงาน

2. วัดแบบค่าเฉลี่ยของพื้นที่ทั่วไป เป็นการตรวจวัดความเข้มของแสงสว่างในบริเวณพื้นที่ทั่วไป เช่น ทางเดิน และบริเวณพื้นที่ทำงาน

ผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการตรวจวัดความเข้มของแสงสว่างสถานที่ทำงาน

ปี 2568 บริษัทได้จ้างผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจวัดความเข้มของแสงสว่าง โดยทำการตรวจวัดตามสภาพความเป็นจริง พบว่าความเข้มของแสงสว่างในสถานที่ทำงานทุกพื้นที่เหมาะสมและเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กล่าวคือ พื้นที่สำนักงานมีค่ามาตรฐานอยู่ที่ไม่น้อยกว่า 400-500 Lux

การลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GHG Emissions Reduction)

บริษัทได้นำผลการประเมินปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกิจกรรมต่างๆ ในการดำเนินธุรกิจตลอดห่วงโซ่อุปทานที่ก่อให้เกิดก๊าซเรือนกระจกทั้งทางตรงและทางอ้อมขององค์กรในปี 2563 เป็นปีฐาน โดยรายงานดังกล่าวได้นำไปสู่การนำมาพิจารณาร่วมกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดแนวทางปรับปรุงแก้ไขเพื่อลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างเป็นรูปธรรม

* Scope 1, 2 ในส่วนของ Own Operation Head Office

เป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

บริษัทกำหนดเป้าหมายลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงาน (Own Operation) จากเดิมร้อยละ 25 เป็นร้อยละ 30 จากระดับการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในปีฐาน 2563 ภายในปี 2573* หรือเทียบเท่าการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อจำนวนพนักงานหนึ่งคนไม่เกิน 2.10 tCO₂e

* Scope 1, 2 ในส่วนของ Own Operation Head Office

ก่อนปี 2563 ซึ่งเป็นปีฐานบริษัทได้ดำเนินการบริหารจัดการพลังงานด้านต่างๆ เช่น การทยอยเปลี่ยนหลอดไฟฟลูออเรสเซนต์เป็นหลอดไฟ LED การเปลี่ยนรูปแบบการทำงานจากการใช้กระดาษเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ การเปลี่ยนรถยนต์สันดาปเป็นรถยนต์ไฮบริด ทำให้การปล่อยก๊าซเรือนกระจกปีฐาน 2563 อยู่ที่ 3,015 tCO₂e และบริษัทได้บริหารจัดการพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพส่งผลให้การปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลงอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2564 - 2568 ซึ่งได้ปล่อยก๊าซเรือนกระจกอยู่ที่ 2,155, 2,378, 2,512, 3,998 และ 3,418 tCO₂e ตามลำดับ และเนื่องจากธุรกิจของกลุ่มธุรกิจทางการเงินขยายตัวมากขึ้นทำให้พื้นที่สำนักงานไม่เพียงพอจึงมีความจำเป็นต้องขยายพื้นที่สำนักงานเพิ่มเพื่อรองรับการเติบโตของธุรกิจและบุคลากรจากพื้นที่สำนักงาน 11,885.87 ตารางเมตรในปี 2563 เป็น 21,923.42 ตารางเมตรในปี 2568 รวมทั้งบริษัทได้เพิ่มขอบเขตการรายงานการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของสาขานาคกรทั้งหมด 71 สาขา จึงส่งผลให้ปี 2568 เมื่อเปรียบเทียบกับค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกปีฐาน 2563 บริษัทปล่อยก๊าซเรือนกระจกเพิ่มขึ้นร้อยละ 11.8

อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อพื้นที่เทียบกับปีฐาน 2563 พบว่าบริษัทได้ปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลงอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2564 - 2568 โดยบริษัทลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงาน (Own Operation) ได้ร้อยละ 28.52, 24.00, 20.97, 27.74 และ 38.54 จากปีฐานตามลำดับ ซึ่งเกินกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ที่ร้อยละ 25 จากปีฐาน และปี 2568 บริษัทได้ปรับเป้าหมายการลดการปล่อย GHG emission เป็นร้อยละ 30 จากปีฐาน เพื่อแสดงถึงเจตนารมณ์ที่มุ่งมั่นในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

ตารางแสดงการบรรลุเป้าหมายการลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก

	ปีฐาน 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568
Total GHG Emission (tCO ₂ e) SC1+SC2+SC3	3,015	2,155	2,378	2,512	3,998	3,418
Scope 1 (tCO ₂ eq)	701	404	349	220	529	553
Scope 2 (tCO ₂ eq)	1,654	1,319	1,486	1,659	2,459	2,123
Scope 3 (tCO ₂ eq)	660	432	543	633	1,010	742
GHG Reduction from Base Year (tCO ₂ eq)		-860	-637	-503	983	403
GHG Reduction from Base Year (%)		-29	-21	-16.7	32.60	13.37
Total Rent Area (Sq.m.)	11,885.87	11,885.87	12,335.87	12,529.87	21,812.88	21,923.40
Emissions Intensity Scope 1,2,3 (tCO ₂ eq/Sq.m.)	0.254	0.181	0.193	0.200	0.183	0.156
GHG Reduction from Base Year/Sq.m. (%)		-28.52	-24.00	-20.97	-27.74	-38.54

ปี 2568 บริษัทได้ส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมจากสถาบันต่างๆ ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน ดังนี้

หลักสูตรที่อบรม/สัมมนา	ผู้จัดหลักสูตร	จำนวนผู้เข้ารับการอบรม
Outcomes from COP29 และทิศทางของภาคธุรกิจ เอกชนต่อการค้า การลงทุน	องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)	2 ท่าน
Webinar ปีแรกกับ FTSE Russell ESG Scores ก้าวสู่ความยั่งยืนด้วยมาตรฐานสากล	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	4 ท่าน
โครงการลดก๊าซเรือนกระจกภาคสมัครใจของประเทศไทย (T-VER) ภาคป่าไม้และการเกษตร	องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)	2 ท่าน
การจัดการด้านประเมินชีวิตสิ่งแวดล้อมและการจัดการอย่างยั่งยืน	องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)	3 ท่าน
Net Zero ด้วยการจัดซื้อจัดจ้างที่ยั่งยืน	สำนักเลขาธิการองค์กรธุรกิจ เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน	5 ท่าน
Business for Biodiversity ร่วมสร้างเครือข่ายภาคธุรกิจเพื่อความหลากหลายทางชีวภาพอย่างยั่งยืนและงานแถลงข่าวพิธีลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU)	สำนักเลขาธิการองค์กรธุรกิจ เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน	4 ท่าน
ความร่วมมือเพื่อขับเคลื่อนระบบนิเวศเศรษฐกิจหมุนเวียนในการจัดการขยะและขยะพลาสติกของประเทศไทย	สำนักเลขาธิการองค์กรธุรกิจ เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน	4 ท่าน
แนวทางการจัดทำแผนลดก๊าซเรือนกระจกตามแนวทาง Science Based Target (SBT) และแนวทางการรับรององค์กรผู้นำด้านการจัดการก๊าซเรือนกระจก (CALO)	องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)	3 ท่าน
โครงการส่งเสริมองค์กรผู้นำด้านการจัดการก๊าซเรือนกระจก (CALO)	องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)	3 ท่าน
SET Sustainability Forum 2/2025 “ภายใต้หัวข้อ Claims, Consequences, and Credibility: Capital Market for Climate Action”	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	2 ท่าน

หลักสูตรที่อบรม/สัมมนา	ผู้จัดหลักสูตร	จำนวนผู้เข้ารับการอบรม
Pathway to Net Zero: Learning from Experienced Organizations in Science-Based Target Setting เส้นทางสู่ Net Zero	องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)	2 ท่าน
โครงการ GHG SET Carbon Scope 3	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	2 ท่าน
ESG กับโอกาสและความเสี่ยง	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	4 ท่าน
การส่งเสริมการดำเนินงานธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสิทธิมนุษยชน การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและความหลากหลายทางชีวภาพ	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	2 ท่าน
Knowledge Sharing “แชร์ไอเดียดีๆ สู่อการลงมือจริง ในการลดก๊าซเรือนกระจก กับ Climate Care Platform”	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	4 ท่าน
ปฏิบัติการควบคุมภายในด้วย AI: สร้างเกราะป้องกันให้ธุรกิจ	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	8 ท่าน
GHG for Procurement Workshop	บริษัท อีซีอี จำกัด	2 ท่าน
SET ESG Experts Pool : Sharing ถอดรหัส IFRS S1, S2 เปลี่ยนรายงานสู่การขับเคลื่อนธุรกิจที่ยั่งยืนอย่างแท้จริง	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	2 ท่าน
ESG เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน	มหาวิทยาลัยมหิดล	2 ท่าน

การบริหารจัดการขยะ:

ขยะในประเทศไทยยังเป็นปัญหาที่น่าเป็นห่วงที่ต้องเร่งดำเนินการแก้ไขเนื่องจากปริมาณขยะเพิ่มขึ้นทุกปี แม้ได้นำกลับมาใช้ประโยชน์และกำจัดอย่างถูกวิธีแต่ยังมีปัญหาขยะตกค้างจำนวนมากก่อให้เกิดปัญหามลพิษต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งส่งผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนจำนวนมากทั้งเรื่องการก่อให้เกิดแหล่งพาหะนำโรค การปนเปื้อนน้ำขยะในแหล่งน้ำผิวดินและใต้ดิน เกิดเหตุเพลิงไหม้ในสถานที่กำจัดขยะมูลฝอย มลพิษทางอากาศจากเตาเผาขยะมูลฝอยที่ไม่มีระบบบำบัดมลพิษ ขยะออกสู่ทะเล กลายเป็นขยะทะเล ส่งผลกระทบต่อสัตว์ทะเล (ตายจากการกิน/พันรัด) ระบบนิเวศ (ปะการังเสียหาย, ป่าชายเลนตาย, ออกซิเจนลดลง) และมนุษย์ (สารพิษเข้าสู่ห่วงโซ่อาหาร)

บริษัทได้คัดแยกขยะเปียก ขยะทั่วไป ขยะรีไซเคิล และขยะอันตราย ภายในสำนักงานตามโครงการแยกขยะ เพื่อลดก๊าซเรือนกระจกของสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทยมาอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการรณรงค์ให้พนักงานคัดแยกขยะก่อนทิ้งให้ถูกต้อง เพื่อสร้างนิสัยการทิ้งขยะทั้งในที่ทำงานและที่บ้าน เนื่องจากปัจจุบันพฤติกรรมผู้บริโภค การสั่งซื้อสินค้าและการสั่งอาหารผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มขึ้นซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้มีปริมาณขยะเพิ่มขึ้น

บริษัทรณรงค์และสร้างจิตสำนึกให้กับพนักงาน โดยส่งเสริมให้เข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม อาทิ โครงการ “รักษ่าชายเลน” มาเติมเต็มสีเขียวให้ชายฝั่งรวมพลังฟื้นฟูธรรมชาติ เป็นการปลูกป่าชายเลนและเก็บขยะ ณ ศูนย์ศึกษาธรรมชาติกองทัพบก (บางปู)

ปี 2568 มีปริมาณขยะจากการประกอบธุรกิจ 75,619.51 กก. เพิ่มขึ้นร้อยละ 40 เมื่อเทียบกับปี 2567 ที่อยู่ที่ 53,893.91 กก. ปริมาณขยะรีไซเคิล 31,361.64 กก. เพิ่มขึ้นร้อยละ 38 เมื่อเทียบกับปี 2567 ที่อยู่ที่ 22,673.92 กก.

ปี 2568 มีปริมาณขยะไม่อันตราย จำนวน 106,978.85 กก. และปริมาณขยะอันตราย จำนวน 2.30 กก.

ปี 2568 สัดส่วนปริมาณขยะจากธุรกิจต่อรายได้จากการดำเนินการเท่ากับร้อยละ 0.00083

ปี 2568 สัดส่วนขยะรีไซเคิลต่อขยะชุมชนเท่ากับร้อยละ 70.86

การบริหารจัดการขยะรีไซเคิลและเป้าหมายปี 2569

บริษัทมีการคัดแยกขยะตั้งแต่ต้นทางโดยแยกขยะรีไซเคิลออกจากขยะทั่วไป เช่น พลาสติก กระดาษ แก้ว และโลหะ ใช้ถังขยะที่มีสัญลักษณ์ชัดเจนเพื่อง่ายต่อการทิ้ง มีการชั่งขยะเพื่อจัดเก็บข้อมูล และนำขยะรีไซเคิลไปยังจุดรับซื้อหรือศูนย์รีไซเคิล โดยมีพันธมิตรรีไซเคิลที่เชื่อถือได้ และการมีส่วนร่วมกับชุมชน

ปริมาณขยะรีไซเคิลปี 2568 เพิ่มขึ้นร้อยละ 38 เมื่อเทียบกับปี 2567 ปริมาณขยะเพิ่มขึ้นมากเนื่องจากปี 2568 ได้ขยายโครงการโดยให้สาขาทั่วประเทศเริ่มต้นคัดแยกขยะ

เป้าหมายการบริหารจัดการขยะปี 2569

เป้าหมายการบริหารจัดการขยะรีไซเคิลปี 2569 บริษัทยังดำเนินการคัดแยกขยะอย่างต่อเนื่อง โดยใช้หลัก 7R คือ ลดการใช้ (Reduce) การใช้ซ้ำ (Reuse) การหมุนเวียนกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) การใช้แทนที่ (Replace) สามารถเติมได้ (Refill) ซ่อมแซมได้ (Repair) และส่งคืนได้ (Return) เพื่อใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่าที่สุด ลดการสร้างขยะในชีวิตประจำวัน และจัดการสิ่งเหลืออย่างมีประสิทธิภาพเป็นส่วนหนึ่งของเศรษฐกิจหมุนเวียน

การส่งเสริมให้พนักงานใช้เอกสารดิจิทัลหรือ e-Form การพิมพ์งานแบบพิมพ์สองหน้า การจัดซื้อกระดาษที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การรณรงค์ใช้พลาสติกแบบครั้งเดียว เช่น แก้วน้ำพลาสติก กล่องอาหารบางๆ ฝาแก้ว พลาสติกห่ออาหาร โดยส่งเสริมให้พนักงานใช้แก้วหรือขวดน้ำส่วนตัว และสนับสนุนการใช้วัสดุรีไซเคิลในการผลิตสินค้า

เป้าหมายการลดขยะไม่อันตรายปี 2569

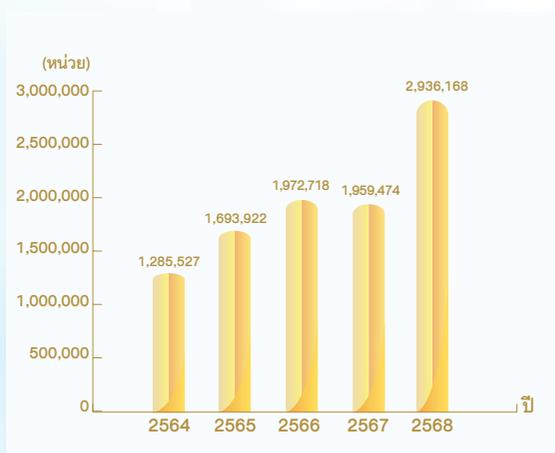
บริษัทรณรงค์สร้างการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในชีวิตประจำวันให้สอดคล้องตามแนวทางเศรษฐกิจหมุนเวียนเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยเน้นหลัก 5R : Refuse ปฏิเสธสิ่งที่ไม่จำเป็น Reduce ลดการใช้ Reuse นำกลับมาใช้ซ้ำ Repurpose คัดแปลงให้ใช้ประโยชน์ใหม่ และ Recycle รีไซเคิลเป็นวัตถุดิบใหม่ โดยเริ่มจากการลดการเกิดขยะต้นทางด้วยการวางแผนก่อนซื้อ และปฏิเสธของใช้สิ้นเปลือง จากนั้นแยกขยะเป็นประเภทชัดเจนเพื่อส่งต่อสู่การนำกลับมาใช้ซ้ำ การแปรสภาพ และการรีไซเคิล เพื่อลดปริมาณขยะไม่อันตรายจากการประกอบธุรกิจ ทั้งนี้ บริษัทเป็นสถาบันการเงิน ประเภทของขยะส่วนใหญ่เป็นขยะไม่อันตราย อาทิ กระดาษ บรรจุภัณฑ์สำหรับใส่อาหาร เป็นต้น

การบริหารจัดการไฟฟ้า

การบริหารจัดการในการลดต้นทุนการดำเนินงานโดยเฉพาะการลดต้นทุนด้านพลังงาน ซึ่งกลุ่มธุรกิจทางการเงิน บริษัท แอลเอช ไฟแนนซ์เฮลท์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ให้บริการทางการเงินได้ใช้พลังงานไฟฟ้าปริมาณมาก เช่น ระบบแสงสว่าง ระบบปรับอากาศ และระบบคอมพิวเตอร์ ดังนั้น จึงมีการติดตามและวัดประสิทธิภาพการใช้พลังงานให้มีประสิทธิภาพพร้อมกับการปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง

ปี 2568 มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าทั้งสิ้น 2,936,168 หน่วย (kWh) เพิ่มขึ้นร้อยละ 49 เมื่อเทียบกับปี 2567 เนื่องจากปี 2568 บริษัทได้นำข้อมูลการใช้ไฟฟ้าของสาขาทั่วประเทศมาคำนวณรวมเพื่อรายงานผลเป็นภาพรวมขององค์กร ทั้งนี้ หากไม่คำนวณรวมสาขาปริมาณการใช้ไฟฟ้าจะลดลงร้อยละ 24 เมื่อเทียบกับปี 2567

ปริมาณการใช้ไฟฟ้า



ปี 2568 ลัดส่วนการใช้พลังงานไฟฟ้าต่อรายได้จากการดำเนินงานเท่ากับร้อยละ 0.032

เป้าหมายการบริหารจัดการไฟฟ้า ปี 2569

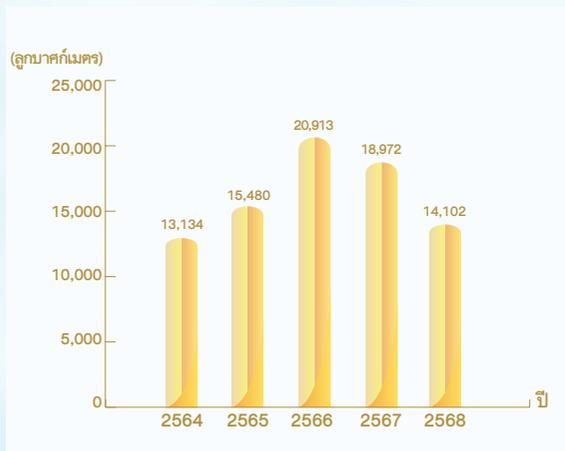
บริษัทกำหนดเป้าหมายการบริหารจัดการการใช้ไฟฟ้าลดลงร้อยละ 5 จากปี 2568 โดยมีเป้าหมายในการยกระดับการใช้ไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยการควบคุมอัตราการใช้ไฟฟ้าให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมผ่านการปรับปรุงกระบวนการทำงาน การใช้เทคโนโลยีประหยัดพลังงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงาน

การบริหารจัดการน้ำ

บริษัทใช้น้ำจากการประปานครหลวง และการประปาส่วนภูมิภาคในการดำเนินธุรกิจทั้งหมด โดยส่วนใหญ่ใช้ในสำนักงานเพื่อชำระล้างสิ่งต่างๆ ซึ่งบริษัทมีแผนการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการตรวจสอบท่อประปา มาตรวัดน้ำ และอุปกรณ์ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ การเลือกใช้โถสุขภัณฑ์ ก๊อกน้ำ และสายชำระแบบประหยัดน้ำ การสร้างจิตสำนึกให้พนักงานใช้น้ำอย่างประหยัด

ปี 2568 ปริมาณการใช้น้ำประปาทั้งสิ้น 14,102 ลูกบาศก์เมตร ลดลงร้อยละ 25 เมื่อเทียบกับปี 2567 ปริมาณการใช้น้ำประปามีแนวโน้มลดลง แม้บริษัทได้นำข้อมูลการใช้น้ำประปาของสาขามาคำนวณรวมเพื่อรายงานผลเป็นภาพรวมขององค์กร ทั้งนี้ หากไม่คำนวณรวมสาขาปริมาณการใช้น้ำประปาจะลดลงร้อยละ 38 เมื่อเทียบกับปี 2567

ปริมาณการใช้กระดาษ



เป้าหมายการบริหารจัดการน้ำ ปี 2569

บริษัทกำหนดเป้าหมายการบริหารจัดการปริมาณการใช้น้ำ ลดลงร้อยละ 25 จากปี 2568 เนื่องจากบริษัทตระหนักและ มีเป้าหมายในการบริหารการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ และ สร้างความตระหนักให้กับพนักงาน เพื่อสนับสนุนการอนุรักษ์ ทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืน

การบริหารจัดการกระดาษ

บริษัทตระหนักดีว่ากระดาษเป็นวัสดุสำนักงานสิ้นเปลือง ที่มีความจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น การพิมพ์รายงาน เอกสารที่จัดส่งให้ลูกค้า ใบเสร็จรับเงิน เอกสารสัญญาต่างๆ ซึ่งการผลิตกระดาษจะต้องใช้ทรัพยากรธรรมชาติคือต้นไม้ นอกจากนี้ ยังก่อให้เกิดปริมาณขยะที่เกิดจากกระดาษที่ใช้แล้ว บริษัทจึงตระหนักและสร้างจิตสำนึกให้กับพนักงานใช้กระดาษ อย่างประหยัดและคุ้มค่า และคัดแยกประเภทของกระดาษที่ใช้แล้ว โดยแบ่งออกเป็น 3R ดังนี้

- Reduce ลดปริมาณการใช้ Reuse นำกลับมาใช้ใหม่ Recycle นำกลับไปใช้ทดแทน/จำหน่าย
- การพิมพ์เอกสารสำหรับการตรวจสอบหรือสอบทาน ให้ใช้กระดาษที่ใช้งานหน้าเดียวมาใช้แทนกระดาษดี และ ลดความละเอียดของหมึก (Economy Mode)
- ติดตามและแจ้งเตือนปริมาณการใช้กระดาษให้ หน่วยงานรับทราบเพื่อควบคุม ดูแลให้ใช้กระดาษสอดคล้องกับ การปฏิบัติงาน

บริษัทได้ดำเนินโครงการต่างๆ เช่น

โครงการเปลี่ยนรูปแบบเพิ่มหนังสือเชิญประชุม คณะกรรมการชุดต่างๆ เป็นการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์

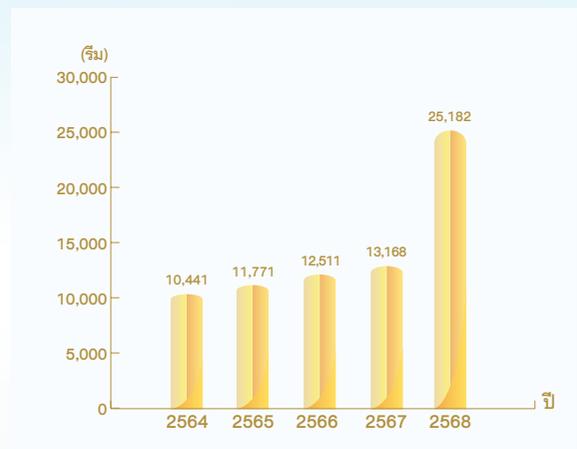
การเปลี่ยนวิธีการทำเอกสารประกอบการประชุม คณะกรรมการชุดต่างๆ จากการพิมพ์หนังสือเชิญประชุม และเอกสารประกอบการประชุมในรูปแบบกระดาษเปลี่ยนเป็น การบันทึกข้อมูลโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ปริมาณการใช้กระดาษ ลดลงเดือนละประมาณ 30,000 แผ่น

การพัฒนาบริการทางการเงินรูปแบบดิจิทัล เพื่อ อำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินที่สามารถ ทำธุรกรรมได้ทุกวัน ทุกที่ ทุกเวลา นอกจากจะช่วยลดต้นทุน และการใช้กระดาษแล้ว ยังช่วยลดการใช้หมึกพิมพ์ ลดปริมาณ การปล่อยก๊าซเรือนกระจก ลดปริมาณขยะที่เกิดจากการใช้กระดาษ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากประหยัดเวลาในการ เตรียมเอกสาร เตรียมบรรจุของ และจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์

ปริมาณการใช้กระดาษ

ปี 2568 ใช้กระดาษจำนวน 25,182 ริม เพิ่มขึ้นร้อยละ 91 จากปี 2567 ที่ใช้กระดาษทั้งสิ้น 13,168 ริม เนื่องจากบริษัท ได้รวมปริมาณการใช้กระดาษของสาขาเพื่อรายงานผลในภาพรวม ขององค์กร ประกอบกับบริษัทมีผลิตภัณฑ์ทางการเงิน และมีลูกค้ามากขึ้น ทั้งนี้ หากไม่คำนวณรวมสาขาปริมาณการใช้ กระดาษจะเพิ่มขึ้นร้อยละ 8 เมื่อเทียบกับปี 2567

ปริมาณการใช้กระดาษ



แนวทางการลดปริมาณการใช้กระดาษ

เพื่อให้การลดปริมาณการใช้กระดาษเป็นไปอย่างเป็นระบบ และเป็นรูปธรรม บริษัทได้ดำเนินการตามแนวทาง ดังนี้

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

1. การสำรวจและวางแผน

บริษัทได้สำรวจการใช้กระดาษในแต่ละปี โดยพิจารณาจากจำนวนบุคลากร หน่วยงาน และวางแผนลดปริมาณการใช้กระดาษร้อยละ 5 ของปริมาณกระดาษที่ใช้ในปีก่อนหน้า

2. การประยุกต์การใช้เทคโนโลยีโดยเพิ่มช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

การสนับสนุนและผลักดันให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น อาทิ

- งานด้านการประชุมโดยเปลี่ยนรูปแบบเพิ่มหนังสือเชิญประชุมคณะกรรมการชุดต่างๆ เป็นการส่งข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

- การอบรมที่มีเอกสารจำนวนมากให้ใช้วิธีการส่งข้อมูลทางอีเมล

- การรับส่งเอกสาร อาทิ การเวียนหนังสือโดยการส่งข้อมูลทางอีเมล

- จัดเก็บสำเนาหนังสือเข้าออกด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Scan) แทนการถ่ายสำเนาเอกสาร

- ใช้วิธี Share File ในหน่วยงาน แทนการพิมพ์หรือถ่ายสำเนาเอกสาร

3. การกำหนดวิธีการใช้กระดาษให้คุ้มค่า

การประหยัดทรัพยากรกระดาษที่มีประสิทธิภาพ เริ่มต้นง่ายๆ จากการคัดแยกกระดาษที่ใช้งานหน้าเดียวและไม่มีข้อมูลที่มีนัยสำคัญ จากนั้นดำเนินการดังนี้

- จัดตั้งและกำหนดจุดเก็บกระดาษใช้แล้วหน้าเดียวในพื้นที่ส่วนกลาง และรณรงค์ให้พนักงานนำกระดาษที่ได้จากการรวบรวมไปใช้กระดาษหน้าสอง

- ประชาสัมพันธ์ให้พนักงานรับทราบถึงจุดเก็บกระดาษใช้แล้วหน้าเดียว

- ใช้เป็นกระดาษโน้ต

- ให้นำกระดาษที่ใช้งานหน้าเดียวมาใช้บันทึกข้อความที่ไม่เป็นทางการหรือบันทึกข้อความเพื่อติดต่อภายในองค์กรหรือภายในหน่วยงาน หรือใช้พิมพ์เอกสารสำหรับการตรวจสอบหรือสอบทาน และลดความละเอียดของหมึก (Economy Mode)

- ตั้งค่าการพิมพ์ของเครื่องพิมพ์แบบลดความละเอียดของหมึก

- จัดกิจกรรมการลดการใช้กระดาษอย่างต่อเนื่อง

4. การติดตามและประเมินผล

เพื่อให้กระบวนการลดปริมาณการใช้กระดาษมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม จึงมีการติดตามปริมาณการใช้กระดาษของแต่ละหน่วยงานและส่งให้หน่วยงานได้รับทราบเพื่อหาแนวทางในการลดการใช้กระดาษ รวมทั้งนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการลดปริมาณการใช้กระดาษ

5. การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบุคลากร

สิ่งสำคัญที่สุดในการลดปริมาณการใช้กระดาษให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ต้องเริ่มจากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคลากรให้มีทัศนคติและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติอย่างจริงจัง

บริษัทได้นำกระดาษที่ใช้แล้วนำกลับไปใช้ทดแทน/จำหน่าย (Recycle) เพื่อลดการตัดต้นไม้ จึงได้กำหนดระเบียบปฏิบัติงานเรื่องการจัดเก็บและทำลายเอกสาร โดยการนำเอกสารที่ครบกำหนดทำลายนำกลับไปรีไซเคิล ดังนี้

	2568	2567	2566	2565
จำนวนเอกสารที่ครบรอบกำหนดการทำลาย (กล่อง)	2,368	1,194	2,467	5,804
จำนวนน้ำหนักของเอกสารที่ซั้งได้ (กิโลกรัม)	21,110	21,448	22,690	61,313
จำนวนต้นไม้ที่สามารถทดแทนการตัดต้นไม้เพื่อนำมาทำเป็นกระดาษจำนวน 1 ต้น ¹ (ต้น)	317	322	340	920

หมายเหตุ ¹ กระดาษเก่า 1 ต้น สามารถทดแทนการตัดต้นไม้เพื่อนำมาทำเป็นกระดาษได้ 15 ต้น

อ้างอิง : โครงการ “วิทยาศาสตร์สีเขียว” คู่มือการลดใช้กระดาษ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สูตรการคำนวณ การทดแทนการตัดต้นไม้ = 15 ต้น / 1 ต้น x จำนวนน้ำหนักของเอกสารที่ซั้งได้

เป้าหมายการบริหารกระดาษปี 2569

บริษัทกำหนดแนวทางการลดปริมาณการใช้กระดาษ โดยสนับสนุนและผลักดันให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน การใช้ RPA (Robotic Process Automatic) เพื่อลดการใช้กระดาษอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การจัดเก็บข้อมูลแบบดิจิทัล และการทำงานเอกสารและฟอร์มอัตโนมัติในการดึงข้อมูลจากระบบต่างๆ มาประมวลผลโดยไม่ต้องจัดพิมพ์เอกสาร และการใช้ QR Code หรือการส่งข้อมูลออนไลน์ รวมถึงการเลือกใช้กระดาษรีไซเคิลเพื่อลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ โดยวางแผนลดปริมาณการใช้กระดาษที่ร้อยละ 5 ของปริมาณกระดาษที่ใช้ในปี 2568

กิจกรรม 7 ส.

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

ผลลัพธ์จากกิจกรรม 7 ส.

1. ผลที่ได้รับจากขั้นตอนการ **สะสาง**
 - จัดความสิ้นเปลืองของทรัพยากร
 - มีพื้นที่ใช้สอยเพิ่มขึ้น
 - ที่ทำงานกว้างและโล่ง สะอาดตา ทำให้พนักงานมีสุขภาพจิตที่ดี
2. ผลที่ได้รับจากขั้นตอนการทำให้ **สะดวก**
 - จัดการค้นหาที่เกิดขึ้นอยู่บ่อยๆ
 - เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
 - เป็นภาพพจน์ที่ดีขององค์กร
3. ผลที่ได้รับจากขั้นตอนการทำให้ **สะอาด**
 - มีสภาพแวดล้อมที่ดี นำทำงาน
 - จัดความสิ้นเปลืองของทรัพยากร
 - เพิ่มประสิทธิภาพเครื่องมือเครื่องใช้ ลดปัญหาการขัดข้องหรือเสียของอุปกรณ์สำนักงาน
4. ผลที่ได้รับจากขั้นตอนการทำให้ถูก **สุขลักษณะ**
 - สถานที่ทำงานเป็นระเบียบ เรียบร้อย นำทำงาน
 - สุขภาพที่ดีของพนักงานทั้งร่างกายและจิตใจ
5. ผลที่ได้รับจากขั้นตอนการ **สร้างนิสัย**
 - พนักงานมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน
 - ลูกค้าได้รับบริการที่มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็ว
6. ผลที่ได้รับจากขั้นตอนการทำให้ **สวยงาม**
 - สร้างบรรยากาศ สิ่งแวดล้อมที่ดีในที่ทำงาน
 - มีความปลอดภัยในการทำงาน
7. ผลที่ได้รับจากขั้นตอนการรักษา **สิ่งแวดล้อม**
 - ทำให้พนักงานปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า
 - การประหยัดพลังงานและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

LH BANK ATM ร่วมลดภาวะโลกร้อน

ธนาคารมีส่วนร่วมในการลดภาวะโลกร้อน โดยเพิ่มทางเลือกให้ลูกค้าที่จะไม่พิมพ์ใบบันทึกรายการจากการใช้บริการตู้เอทีเอ็ม

การให้ความรู้เพื่อรณรงค์ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม

บริษัทได้สร้างการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในชีวิตประจำวันทั้งด้านการประหยัดพลังงาน การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า การรักษาสภาพแวดล้อม โดยสื่อสารให้ความรู้ให้พนักงานและตระหนักถึงการมีส่วนร่วม

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 รวมถึงการประชาสัมพันธ์วิถีการใช้พลังงานผ่านช่องทางภายในองค์กร เช่น Intranet และ PacD Application
 2. สนับสนุนให้พนักงานมีการนำกลับมาใช้ใหม่ เช่น การใช้กระดาษสองหน้า
 3. สนับสนุนลดการใช้กระดาษ ลดจำนวนเครื่องพิมพ์เอกสาร กำหนดจุดถ่ายเอกสารเป็นศูนย์รวม ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมพนักงานในการส่งพิมพ์ ให้คิดก่อนพิมพ์ทุกครั้ง
 4. สนับสนุนการลด-เลิกใช้เอกสารประกอบการประชุม โดยเปลี่ยนเป็นการส่งข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
 5. ขอความร่วมมือให้คู่ค้าลดการพิมพ์เอกสาร เปลี่ยนเป็นการส่งข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
 6. การปิดไฟในช่วงที่ไม่ได้อยู่ในห้องทำงานหรือห้องประชุมเป็นเวลานาน รวมทั้งปิดไฟบางจุดในสำนักงานช่วงเวลาพักกลางวัน
 7. การปิดหน้าจคอมพิวเตอร์ในช่วงที่ไม่ได้ใช้งาน
- การดำเนินการดังกล่าวเป็นการปลูกฝังค่านิยมและสร้างจิตสำนึกให้กับพนักงานจนเป็นนิสัยส่วนตัวและคิดว่าที่สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน

การบริหารการใช้ยานพาหนะ

บริษัทมีนโยบายที่จะลดปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่เกิดจากการเผาไหม้เชื้อเพลิงของยานพาหนะ โดยนำระบบ e-Car Service เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการการใช้ยานพาหนะให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเลือกใช้พลังงานทางเลือก การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ และการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ ดังนี้

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

ปริมาณการใช้เชื้อเพลิงปี 2568

รายการ	ปริมาณ	ร้อยละ
น้ำมันเครื่องบิน (ลิตร)	0.00	0.00
น้ำมันดีเซล (ลิตร)	27,556.58	9.98
น้ำมันเบนซิน (ลิตร)	248,655.79	90.02
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

บริษัทกำหนดเป้าหมายการใช้พลังงานเชื้อเพลิงลดลงร้อยละ 3 จากปี 2568

การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Procurement)

บริษัทให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมด้วยการคัดเลือกคู่ค้าและผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ดังนี้

1. การเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดที่มีส่วนผสมจากธรรมชาติ ปราศจากสารทำความสะอาดสังเคราะห์ที่สามารถย่อยสลายได้ง่ายตามธรรมชาติและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
2. การเลือกเช่ารถยนต์ไฮบริดเพื่อลดการปล่อยไอเสียประหยัดพลังงานจากน้ำมันเชื้อเพลิง และปล่อยมลพิษน้อยกว่า โดยมีอัตราการบริโภคน้ำมันที่ต่ำกว่ารถที่ใช้เครื่องยนต์สันดาปประมาณร้อยละ 30 ส่งผลให้ลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์น้อยลง และปี 2569 บริษัทมีเป้าหมายเปลี่ยนการเช่ารถยนต์สันดาปเป็นรถยนต์ไฮบริด จำนวน 10 คัน

3. เลือกใช้กระดาษที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ด้วยผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนผสมของเยื่อเวียนทำใหม่ (Recycle Pulp) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของน้ำหนักเยื่อ ผลิตจากต้นกระดาษบนคันนาที่ดูดซับคาร์บอนไดออกไซด์ 12.5 กิโลกรัมต่อริม ซึ่งสามารถช่วยแก้ปัญหาโลกร้อน รวมถึงมีส่วนช่วยสร้างพลังงานทดแทนจากการนำเศษไม้ที่เหลือจากกระบวนการผลิตกระดาษไปผลิตกระแสไฟฟ้า และได้รับการรับรองฉลากเขียว
4. เลือกใช้เครื่องถ่ายเอกสารและตลับหมึกที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมซึ่งผ่านการรับรองจากกรมควบคุมมลพิษ
5. เลือกใช้ผลิตภัณฑ์จากคู่ค้าที่ผ่านมาตรฐานอุตสาหกรรมหรือมีเอกสารรับรองด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ISO 14001 หรือ Green Label ต่างๆ
6. เลือกใช้เมล็ดกาแฟคั่วที่มีคาร์บอนเป็นศูนย์ และได้รับการรับรองจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจกซึ่งบริษัทจะทราบปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตลอดวัฏจักรชีวิตของเมล็ดกาแฟ ตั้งแต่การได้มาซึ่งวัตถุดิบ กระบวนการผลิต การกระจายสินค้า การใช้งาน และการจัดการของเสียหลังหมดอายุการใช้งาน

เพื่อให้การดำเนินงานของฝ่ายจัดซื้อสอดคล้องกับนโยบายหลัก และมีการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม บริษัทได้กำหนดนโยบาย ระเบียบ และแนวปฏิบัติในการจัดซื้อ ดังนี้

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

การสนับสนุนสินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อม

กลุ่มธุรกิจทางการเงินบริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เชียล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ตระหนักถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อภาคเศรษฐกิจ ภาคธุรกิจ ลูกค้า และเสถียรภาพของระบบการเงินโดยรวม จึงกำหนดนโยบาย “Risk & Opportunity” เพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสภาพภูมิอากาศ (Climate Risk) และการต่อยอดเป็นโอกาสทางธุรกิจสีเขียว (Green Opportunity) ซึ่งสอดคล้องกับการกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย รวมถึงแนวทางสากลด้านความยั่งยืน อีกทั้ง ธนาคารได้มองเห็นโอกาสในการสนับสนุนภาคธุรกิจให้สามารถเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำจึงได้ออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Finance) ที่ตอบโจทย์ตามความต้องการของภาคธุรกิจในหลากหลายมิติ ได้แก่

1. Green Loan : เงินกู้ที่สนับสนุนการลงทุนในโครงการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เช่น พลังงานหมุนเวียน การจัดการของเสีย การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน และโครงการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

2. Sustainability-linked Loan (SLL) : เงินกู้ที่ผูกพันกับตัวชี้วัดด้านความยั่งยืน (KPIs) ของลูกค้า สร้างแรงจูงใจให้ธุรกิจยกระดับการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล โดยมุ่งให้ลูกค้าเกิดการปรับตัวอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง

3. Green Transition Loan : เงินกู้เพื่อสนับสนุนการ “เปลี่ยนผ่าน” จากกระบวนการผลิตแบบเดิมสู่กระบวนการผลิตที่มีประสิทธิภาพและปล่อยคาร์บอนต่ำ เช่น การใช้พลังงานทดแทน การใช้เครื่องจักรประหยัดพลังงาน หรือการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีที่พร้อมรองรับมาตรฐานสากลในอนาคต

4. Green Energy Saving Loan : เงินกู้ที่ช่วยเสริมศักยภาพธุรกิจที่ต้องการลดต้นทุนพลังงาน ผ่านการลงทุนในโซลาร์รูฟท็อป ระบบประหยัดพลังงาน และเทคโนโลยีที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร

ปี 2568 ธนาคารได้สนับสนุนสินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อมรวมทั้งสิ้น 4,545.2 ล้านบาท แบ่งเป็น Green Loan 1,914.0 ล้านบาท Sustainability-linked Loan 2,600.0 ล้านบาท Green Transition Loan 31.2 ล้านบาท

การเสริมสร้างระบบนิเวศด้านความยั่งยืนผ่านความร่วมมือกับพันธมิตร (Sustainability Ecosystem Partnership)

เพื่อยกระดับขีดความสามารถด้านการบริหารความเสี่ยงสภาพภูมิอากาศ การกำกับดูแลความยั่งยืน และการสนับสนุนสินเชื่อเพื่อสิ่งแวดล้อม ธนาคารสร้าง “ระบบนิเวศของพันธมิตรด้านความยั่งยืน” (Sustainability Ecosystem) โดยร่วมมือกับพันธมิตรเชิงกลยุทธ์ ได้แก่ สถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ บริษัท เอ็มมี คอนซัลติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (MASCI) สถาบันไทยพัฒน์ บริษัท เอสซีจี ลิฟวิง แอนด์ เฮาส์ซิง โซลูชัน จำกัด บริษัท บ้านปู เน็กซ์ จำกัด บริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท คาร์บอนไวซ์ จำกัด ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา ตรวจสอบประเมินและรับรอง พัฒนาโซลูชันด้านพลังงานทดแทนที่มีความน่าเชื่อถือและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล โดยพันธมิตรดังกล่าวมีบทบาทสำคัญครอบคลุม 4 ด้าน ได้แก่

1. Sustainability & Climate Advisory Partners : ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาด้าน ESG, Climate Strategy, Carbon Accounting, Transition Plan

2. Verification Partners : สนับสนุนการตรวจประเมินข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม เช่น การคำนวณคาร์บอนฟุตพริ้นท์ การวัดผลการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การรับรองผลิตภัณฑ์ และโครงการสีเขียว

3. Technology & Investment Partners : ร่วมพัฒนานวัตกรรมพลังงานทดแทน ประสิทธิภาพพลังงาน และโซลูชันด้านการจัดการคาร์บอน เพื่อให้ลูกค้าสามารถลงทุนและเปลี่ยนผ่านกระบวนการผลิต และมีต้นทุนที่เหมาะสม

4. Capacity Building & Knowledge Partners : ทำหน้าที่เสริมสร้างองค์ความรู้ให้กับผู้ประกอบการ เช่น การอบรม ESG, Carbon Management และ Green Loan Essentials

การปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการให้สินเชื่อและการลงทุน (Financed Emissions)

ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางการเงิน เช่น การปล่อยสินเชื่อ การลงทุน และบริการทางการเงินอื่นๆ ภายใต้กรอบการดำเนินงาน Category 15 ของ PCAF (Partnership of Carbon Accounting Financials) โดยมีการทวนสอบผลการคำนวณปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกิจกรรมของลูกค้าในพอร์ตสินเชื่อของธนาคารเพื่อประเมินความถูกต้องและความสอดคล้องของข้อมูล

รายงาน TCFD

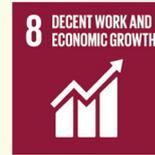
ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวกับความเสี่ยงและโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยได้จัดทำรายงานความคืบหน้าในการปรับแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของคณะทำงานด้านการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Task Force on Climate-related Financial Disclosures: TCFD) รวมถึงข้อเสนอแนะของธนาคารแห่งประเทศไทย

ธนาคารตระหนักถึงความเร่งด่วนของการดำเนินงานเพื่อมุ่งสู่เป้าหมาย Net Zero ทั้งในด้านการดำเนินงานภายในและพอร์ตสินเชื่อการลงทุน การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพภูมิอากาศทั้งมิติกายภาพและมิติการเปลี่ยนแปลง ควบคู่กับการแสวงหาโอกาสใหม่ๆ ในการส่งเสริมการเงินสีเขียวเพื่อลดการพึ่งพาพลังงานฟอสซิล สร้างการเปลี่ยนแปลงที่ครอบคลุมและยั่งยืน รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าใจผลกระทบและแนวทางการจัดการความเสี่ยงและสร้างโอกาสด้านสภาพภูมิอากาศ ซึ่งเป็นการสนับสนุนการตัดสินใจของนักลงทุนและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล



3.4 การจัดการความยั่งยืนในมิติสังคม

การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม



ความเสี่ยง	โอกาส
<p>บริษัทไม่ยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีในการประกอบกิจการ ไม่คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของบริษัท ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสีย อาจทำให้เกิดความเสี่ยงต่อความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การร้องเรียนจากลูกค้า คู่ค้า</p> <p>หากบริษัทไม่ส่งเสริมการแข่งขันทางการค้าอย่างเสรี ไม่ส่งเสริมเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมในห่วงโซ่คุณค่า ไม่ส่งเสริมการเคารพสิทธิในทรัพย์สินและไม่หลีกเลี่ยงค่าเงินการที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รวมถึงไม่ส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามกฎหมายและการแข่งขันที่เป็นธรรม จะส่งผลให้เกิดปัญหาทางกฎหมายกับบริษัท และทำให้เกิดความเสี่ยงด้านชื่อเสียง</p>	<p>บริษัทยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีในการประกอบธุรกิจ คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของบริษัท ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสีย มีการแข่งขันที่เป็นธรรม ส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม เคารพต่อสิทธิในทรัพย์สิน หลีกเลี่ยงค่าเงินการใดๆ ที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ผลที่ได้คือทำให้บริษัทมีภาพลักษณ์ที่ดี ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียมีความเชื่อมั่นในบริษัทว่าบริษัทดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ไม่เอารัดเอาเปรียบ</p>

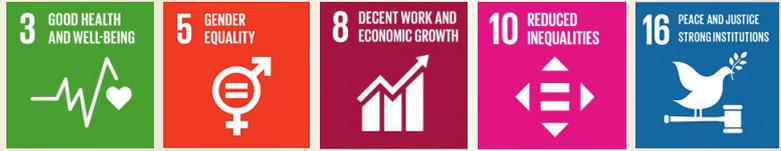
บริษัทดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ และหลีกเลี่ยงค่าเงินการใดๆ ที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของบริษัท ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทเชื่อมั่นว่าการประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม ย่อมก่อให้เกิดความเชื่อมั่นอันจะส่งผลต่อกิจการในระยะยาว บริษัทได้ดำเนินการตามแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนและดำเนินกิจกรรมต่างๆ เป็นไปตามกฎระเบียบ กฎหมาย และการแข่งขันที่เป็นธรรม และส่งเสริมให้พนักงานให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎหมายและการรักษาความลับทางการค้า ไม่แสวงหาข้อมูลของพันธมิตรและคู่แข่งอย่างไม่สุจริต และสนับสนุนให้มีการแข่งขันทางการค้าภายใต้กรอบของกฎหมาย

บริษัทส่งเสริมการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นธรรม ทั้งในด้านต้นทุนและผลตอบแทน เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง การกำหนดระยะเวลาส่งมอบสินค้าหรือบริการที่เพียงพอและสัญญาการค้าที่ไม่เอารัดเอาเปรียบ และไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับกิจกรรมใดๆ อันเป็นการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา รวมทั้งชำระค่าสินค้าและบริการในระยะเวลาที่เหมาะสมและตรงตามงวดการจ่ายเงิน

บริษัทกำหนดวิธีปฏิบัติในการจัดซื้อ จัดจ้าง และการรับบริการต่างๆ เพื่อให้ได้สินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพและราคาที่เหมาะสม ได้แก่ วิธีตกลงราคา วิธีสอบราคา วิธีประกวดราคา วิธีต่อเนื่อง วิธีพิเศษ และวิธีฉุกเฉิน ซึ่งจะใช่วิธีใดขึ้นอยู่กับวงเงินที่จะดำเนินการในแต่ละครั้ง สำหรับการคัดเลือกผู้จำหน่ายสินค้าหรือผู้ให้บริการ และเพื่อความเป็นธรรมและความเท่าเทียมกัน บริษัทได้กำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกจากความมั่นคงของกิจการ คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์และบริการ และราคา โดยมีคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้างเป็นผู้พิจารณา

การเคารพสิทธิมนุษยชน



ความเสี่ยง	โอกาส
บริษัทไม่เคารพสิทธิมนุษยชน ละเมิดสิทธิขั้นพื้นฐาน ไม่เคารพต่อชีวิตและศักดิ์ศรีในความเป็นมนุษย์ทำให้เกิดความเสี่ยงจากการร้องเรียน การร้องทุกข์ในเรื่องของการละเมิดหรือการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม	บริษัทปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มด้วยความยุติธรรม เสมอภาค เคารพในคุณค่าของมนุษย์ ไม่ละเมิดสิทธิขั้นพื้นฐาน เคารพต่อชีวิต ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และศักดิ์ศรี ความเป็นมนุษย์ส่งผลให้บริษัทได้รับความน่าเชื่อถือและการยกย่อง ลดการร้องเรียนและร้องทุกข์อันเกิดจากการละเมิดหรือการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม

บริษัทให้ความสำคัญกับการเคารพสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มไม่ว่าจะเป็นพนักงาน ชุมชน และสังคมรอบข้าง โดยยึดหลักความยุติธรรม ความเสมอภาค การเคารพศักดิ์ศรี ความเป็นมนุษย์ ตลอดจนคำนึงถึงชีวิต ความปลอดภัย และอาชีวอนามัยในการดำเนินธุรกิจ ไม่สนับสนุนการใช้แรงงานบังคับหรือแรงงานเด็ก ไม่ละเมิดสิทธิขั้นพื้นฐานและสิทธิตามกฎหมาย และดำเนินงานด้วยความรอบคอบเพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบต่อสังคมและความรู้สึกของสาธารณชน

บริษัทดูแลและปฏิบัติต่อพนักงานทุกระดับอย่างเป็นธรรม โดยจัดให้มีค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพและความก้าวหน้าในวิชาชีพ สนับสนุนการมีส่วนร่วมและการแสดงความคิดเห็นของพนักงานอย่างเปิดกว้าง

การเคารพสิทธิมนุษยชนถือเป็นแนวปฏิบัติพื้นฐานที่อยู่ในกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น

- การจ้างงานโดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่จำกัดเพศ ธรรมเนียมทางเพศ เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา หรือวัฒนธรรม
- การกำหนดวันลาและวันหยุดตามที่กฎหมายกำหนด หรือมากกว่าที่กฎหมายกำหนดเพื่อสนับสนุนความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว
- การส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพพนักงานอย่างต่อเนื่อง
- การกำหนดหลักเกณฑ์การสอบสวนและการลงโทษทางวินัยที่ชัดเจน เป็นธรรม และมีมาตรฐานเดียวกัน
- การส่งเสริมกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์ ความผูกพัน และความสามัคคีในองค์กร

การประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทมีกระบวนการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน จากกิจกรรมทางธุรกิจตลอดห่วงโซ่คุณค่าของบริษัทโดยดำเนินการตามหลักการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence) ซึ่งครอบคลุมการระบุ การประเมิน และการจัดการความเสี่ยง เพื่อป้องกันและลดผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจ

1. การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน

บริษัททบทวนและประเมินประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางธุรกิจตลอดห่วงโซ่คุณค่า โดยอ้างอิงกรอบแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล และบูรณาการแนวปฏิบัติดังกล่าวเข้ากับกระบวนการทำงาน และการบริหารความเสี่ยงขององค์กรเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างรอบคอบ โปร่งใส และสามารถป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้

2. ระบุ ประเมิน และจัดการความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทได้คัดกรองและระบุประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่มีนัยสำคัญจากกิจกรรมทางธุรกิจ ประเมินระดับความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น เพื่อกำหนดมาตรการป้องกันและบรรเทาผลกระทบ รวมถึงจัดให้มีกระบวนการติดตามผล และการแก้ไขเยียวยาในกรณีที่เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน

บริษัทให้ความสำคัญกับการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนในฐานะส่วนหนึ่งของการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยมีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทการค้าเงินธุรกิจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย

ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ (Salient Human Rights Issues) บริษัทได้ดำเนินการลดความเสี่ยง ดังนี้

กิจกรรม	ประเด็นความเสี่ยงด้านมนุษยชนที่สำคัญ	มาตรการในการบรรเทาและแนวทางการลดความเสี่ยงในประเด็นสำคัญด้านสิทธิมนุษยชน
การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น		
<ul style="list-style-type: none"> การเผยแพร่ข้อมูลสำคัญ ข้อมูลการดำเนินงานที่ครบถ้วน ถูกต้อง และตรงเวลา การดูแลผู้ถือหุ้นทุกรายด้วยความเท่าเทียมกัน การรักษาความปลอดภัย ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ถือหุ้น 	<ul style="list-style-type: none"> ไม่เผยแพร่ข้อมูลสำคัญ ข้อมูลการดำเนินงานที่ครบถ้วน ถูกต้อง และตรงเวลา การเลือกปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น ไม่รักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัวผู้ถือหุ้น 	<ul style="list-style-type: none"> การเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศที่ครบถ้วน ถูกต้อง ทันเวลา ผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อการรับรู้ข้อมูลอย่างเท่าเทียมและโปร่งใส การเคารพสิทธิของผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเสมอภาค การป้องกันไม่ให้เกิดการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของผู้ถือหุ้น สร้างผลประกอบการที่ค้ำประกันได้ การบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม เชิญชวนผู้ถือหุ้นเข้าร่วมการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปีและร่วมแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม การจัดให้มีช่องทางรับข้อเสนอนแนะและข้อร้องเรียนทั่วไป ผ่านช่องทางที่บริษัทกำหนด การจัดให้มีช่องทางการสอบถามข้อมูลผ่านเว็บไซต์ การดำเนินการตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
การปฏิบัติต่อลูกค้า		
<ul style="list-style-type: none"> การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน ช่องทางบริการทางการเงินที่เข้าถึงสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ท้าทาย เท่าเทียม การรักษาความปลอดภัย ข้อมูลส่วนบุคคล ปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า การรับข้อร้องเรียน และจัดให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสาร 	<ul style="list-style-type: none"> เผยแพร่ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการไม่ครบถ้วน เกินจริง บิดเบือน และไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจ การใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแบบผิดวัตถุประสงค์ การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า การเลือกปฏิบัติต่อลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> การเผยแพร่ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่ครบถ้วน ชัดเจน เข้าใจง่าย เพื่อประกอบการตัดสินใจของลูกค้า และเผยแพร่ผ่านช่องทางที่หลากหลาย ง่ายต่อการเข้าถึง การบริหารจัดการแก่ลูกค้าอย่างมีคุณภาพและเป็นธรรม (Market Conduct) การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า การให้ความช่วยเหลือ และตอบข้อซักถามของลูกค้า เพื่อให้เกิดความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และบริการ มีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลลูกค้า การดูแลและปฏิบัติต่อลูกค้าทุกรายด้วยความเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ เคารพในความเสมอภาคของบุคคล การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า รับข้อร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนโดยเร็ว
การปฏิบัติต่อพนักงาน		
<ul style="list-style-type: none"> กระบวนการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน การจ้างงาน การส่งเสริม ความหลากหลายของแรงงาน การปฏิบัติด้านแรงงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม การดูแลสุขภาพ ความปลอดภัย และความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ความเสี่ยงจากการเลือกปฏิบัติหรือการมีอคติบนพื้นฐานของเชื้อชาติ สัญชาติ เพศ รสนิยมทางเพศ ศาสนา อายุ หรือคุณลักษณะส่วนบุคคลอื่น การสร้างภาพจำ หรือเหมารวมต่อกลุ่มเปราะบางหรือชนกลุ่มน้อย 	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดนโยบายการจ้างงานที่ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่นำความแตกต่างด้านเชื้อชาติ สัญชาติ ผิว เพศ รสนิยมทางเพศ ศาสนา ความคิดเห็นทางการเมือง อายุ มาเป็นปัจจัยในการพิจารณาและตัดสินใจจ้างงาน และส่งเสริมการจ้างงานกับกลุ่มแรงงานที่มีสถานะเปราะบาง เช่น คนพิการ สนับสนุนและเคารพการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน และไม่สนับสนุนการใช้แรงงานบังคับในทุกกระบวนการดำเนินงาน

กิจกรรม	ประเด็นความเสี่ยง ด้านมนุษยชนที่สำคัญ	มาตรการในการบรรเทาและแนวทางการลดความเสี่ยง ในประเด็นสำคัญด้านสิทธิมนุษยชน
	<ul style="list-style-type: none"> • สภาพแวดล้อมการทำงานที่อาจไม่ปลอดภัยต่อสุขภาพและความปลอดภัย • การทำงานต่อเนื่องเป็นระยะเวลานานเกินควรซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพและคุณภาพชีวิต • ความเสี่ยงด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน 	<ul style="list-style-type: none"> • กำหนดหลักเกณฑ์และกระบวนการเพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง การคุกคาม หรือการลงโทษทางวินัยต่อพนักงานที่รายงานการกระทำที่ไม่ถูกต้องต่อผู้บริหารหรือหน่วยงานของรัฐ • การเลิกจ้างหรือปรับเปลี่ยนสถานะการจ้างงาน มีกระบวนการที่เป็นธรรม โปร่งใส และไม่เลือกปฏิบัติ • ตรวจสอบและทบทวนโครงสร้างค่าตอบแทนสม่าเสมอ โดยเปรียบเทียบกับมาตรฐานตลาดและค่าครองชีพ เพื่อให้พนักงานได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม • จัดทำนโยบายด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย ในสถานประกอบการ รวมถึงการวิเคราะห์และกำหนดมาตรการควบคุมความเสี่ยงด้านความปลอดภัยและสุขภาพในการทำงาน • จัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เพื่อขับเคลื่อนนโยบายและแผนงานด้านความปลอดภัย • จัดหาอุปกรณ์และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน เพื่อสนับสนุนประสิทธิภาพและความปลอดภัยในการทำงาน • จัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจในค่านิยมองค์กร สร้างขวัญและกำลังใจ รวมถึงเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดี • ดูแลและคุ้มครองความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง • ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างโอกาสการเติบโตและความมั่นคงในการทำงาน
การปฏิบัติต่อลูกค้า		
<ul style="list-style-type: none"> • การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมและเสมอภาค • การพิจารณาคัดเลือกลูกค้าอย่างเป็นธรรม • การจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใส และการจ่ายผลตอบแทนที่เป็นธรรม • มีความเป็นธรรม ไม่เอารัดเอาเปรียบ และไม่กีดกันลูกค้า • การรักษาความลับของลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> • การเลือกปฏิบัติต่อลูกค้า • การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> • การกำหนดกระบวนการและวิธีปฏิบัติในการจัดซื้อ จัดจ้าง เพื่อให้คัดเลือกผู้ให้บริการด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม • การปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้าและปฏิบัติตามสัญญา ไม่เอารัดเอาเปรียบ • จัดตั้งคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อดูแลการจัดซื้อ ให้มีความเหมาะสมและเป็นธรรม • ชำระค่าสินค้าและบริการภายในระยะเวลาที่เหมาะสม • การรักษาความปลอดภัยข้อมูลลูกค้า

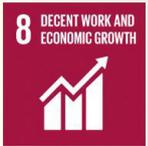
มาตรการป้องกัน และการเยียวยากรณีที่มีการละเมิดสิทธิมนุษยชน ความเสมอภาค และการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างไม่เป็นธรรม

บริษัทมีมาตรการป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชน ความเสมอภาค และการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างไม่เป็นธรรม โดยกำหนดอยู่ในจรรยาบรรณ ระเบียบข้อบังคับ และกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล และมีช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ กรณีพนักงานเห็นว่าไม่ได้รับการปฏิบัติอย่างถูกต้อง และมีแนวทางการเยียวยารวมถึงค่าชดเชยอย่างเป็นทางการ การชดเชยทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน มีแนวทางในการดูแลพนักงานที่อาจได้รับผลกระทบหากมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายการจ้างงาน

การปรับโครงสร้างบริษัท หรือการย้ายสถานประกอบกิจการจนส่งผลกระทบต่อการค้างานชีวิตตามปกติของพนักงานและครอบครัว บริษัทได้พิจารณาจ่ายค่าชดเชยและค่าชดเชยพิเศษให้กับพนักงานอย่างเป็นธรรม รวมถึงกรณีเกิดการเจ็บป่วยหรือประสบอันตรายอันเนื่องมาจากการทำงานบริษัทจะไม่ถือว่าเป็นวันลาป่วย บริษัทได้เข้าร่วมกองทุนเงินทดแทน กองทุนประกันสังคม เพื่อเป็นหลักประกันในการทำงานให้กับพนักงาน

ปี 2568 บริษัทไม่พบเหตุการณ์หรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน ความไม่เสมอภาค หรือการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างไม่เป็นธรรม จึงไม่มีการเยียวยาเรื่องดังกล่าว

การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม



ความเสี่ยง	โอกาส
<p>บริษัทไม่ปฏิบัติต่อพนักงานภายใต้ข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างงาน ไม่ปฏิบัติต่อพนักงานตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงานและนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเลือกปฏิบัติในการจ้างงาน ใช้แรงงานบังคับ จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยไม่คำนึงถึงสุขภาพ และความปลอดภัยในการทำงาน อาจทำให้เกิดความเสี่ยงต่อข้อเรียกร้องจากพนักงาน ความผูกพันของพนักงานลดลง อัตราการลาออกเพิ่มขึ้นทำให้เกิดความไม่ต่อเนื่องทางธุรกิจ และต้นทุนในการจัดการทรัพยากรสูงขึ้น</p>	<p>บริษัทปฏิบัติต่อพนักงานภายใต้ข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างงาน พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเคร่งครัด สร้างแรงงานสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานกับบริษัท ปฏิบัติด้านแรงงานด้วยความยุติธรรม ความเสมอภาค เคารพต่อชีวิต ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ จะทำให้พนักงานทำงานด้วยความทุ่มเท พร้อมพัฒนาเพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้บริษัทมีความมั่นคงและเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน</p>

บริษัทให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยกำหนดเป็นพันธกิจในการพัฒนาและสนับสนุนการบริหารทรัพยากรบุคคลทั้งในเชิงความรู้และผลประโยชน์ของพนักงาน มีการกำหนดสภาพการจ้างการทำงานในเรื่องวันและเวลาทำงาน สิทธิวันหยุดวันลา การทำงานล่วงเวลาและการทำงานในวันหยุด สิทธิการได้รับค่าจ้าง ค่าจ้างทำงานล่วงเวลาและค่าจ้างทำงานในวันหยุดเป็นไปตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน

บริษัทได้ตั้งคณะกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของบริษัท รวมถึงจัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการเพื่อรับข้อเสนอนะ ความคิดเห็นของพนักงานในเรื่องความเหมาะสม ความเพียงพอของสวัสดิการ เพื่อนำมาพิจารณาว่าบริษัทสามารถจัดให้มีสวัสดิการได้หรือไม่ ซึ่งเป็นการส่งเสริมด้านแรงงานสัมพันธ์ และลดปัญหาข้อเรียกร้องข้อพิพาทแรงงาน

บริษัทได้กำหนดแนวทางดำเนินงานด้านมาตรฐานแรงงานไว้ในจรรยาบรรณธุรกิจ เพื่อให้พนักงานยึดถือปฏิบัติ รับรู้สิทธิหน้าที่ และได้สื่อสารให้พนักงานรับทราบอย่างทั่วถึงผ่านช่องทางสื่อสารภายในของบริษัท เช่น PacD Application, E-mail รวมถึงจัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงานเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและตระหนักรู้

ปี 2568 บริษัทไม่มีกรณีไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานแรงงาน

บริษัทจัดให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแส (Whistleblowing Channel) เพื่อรองรับการร้องเรียน การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำที่ไม่เหมาะสม การถูกลั่นแกล้งหรือการคุกคามในที่ทำงาน (Bullying / Harassment) โดยสามารถแจ้งข้อมูลหรือร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ บริษัทกำหนด เช่น ประธานกรรมการตรวจสอบ หัวหน้ากลุ่มงานกฎหมายและกำกับธนาคาร หัวหน้างานระบบ Intranet ภายในบริษัท หรือผ่านเว็บไซต์ของบริษัท โดยบริษัทให้ความคุ้มครองผู้แจ้ง จะไม่ดำเนินการใดๆ ที่เป็นการกลั่นแกล้ง ลู่โทษ หรือก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้แจ้ง เช่น การกล่าวโทษ การลดเงินเดือน การลดตำแหน่ง หรือการเลือกปฏิบัติในรูปแบบใดๆ และข้อมูลของผู้แจ้งจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ

หลักสำคัญในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

บริษัทมุ่งเสริมสร้างขีดความสามารถของพนักงาน ควบคู่กับการดูแลคุณภาพชีวิต ความผูกพัน และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการดำเนินงาน เพื่อให้พนักงานสามารถแสดงศักยภาพได้อย่างเต็มที่ และมีส่วนร่วมในการสร้างคุณค่าให้แก่องค์กร ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสีย

การสรรหาพนักงาน

บริษัทเล็งเห็นความสำคัญของกลุ่มแรงงานคนรุ่นใหม่ คือ กลุ่มบัณฑิตใหม่ที่กำลังสำเร็จการศึกษา รวมถึงกลุ่มนักศึกษา ปี 3 และ ปี 4 ที่กำลังก้าวเข้าสู่ตลาดแรงงานภายใน 1-2 ปีข้างหน้า บริษัทจึงได้ดำเนินโครงการเพื่อส่งเสริมและให้โอกาสกลุ่มบัณฑิตจบใหม่และนักศึกษาที่ใกล้สำเร็จการศึกษาผ่านโครงการต่างๆ อาทิ

- **โครงการนักศึกษาฝึกงาน** โดยรับนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยต่างๆ เข้าฝึกงานในหน่วยงานต่างๆ ของบริษัท ซึ่งบริษัทได้ออกแบบหลักสูตรและกิจกรรมให้นักศึกษาได้เรียนรู้ เพื่อเปิดโอกาสในการเรียนรู้มุมมองด้านธุรกิจทางการเงินและการธนาคารผ่านการลงมือทำจริง



การคัดเลือกบุคคลเข้าร่วมงาน

การคัดเลือกบุคคลเข้าร่วมงาน จะพิจารณาด้านความรู้ ความสามารถ เกณฑ์การพิจารณาที่กำหนด และบุคคลที่มีความเชื่อ และสอดคล้องกับค่านิยมองค์กรเพื่อให้ได้บุคลากรที่เหมาะสมกับบริษัท

ความเท่าเทียมและความหลากหลาย

บริษัทยึดหลักปฏิบัติกับพนักงานอย่างเป็นธรรม เช่น การปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน หลักสิทธิมนุษยชน ไม่เลือกปฏิบัติ อันเนื่องมาจากความแตกต่างด้านเชื้อชาติ สัญชาติ สีผิว เพศ รสนิยมทางเพศ ศาสนา ความคิดเห็นทางการเมือง การถูกถอนสัญชาติ หรือพื้นเพทางสังคม หรือการเลือกปฏิบัติในรูปแบบอื่นๆ ที่เกี่ยวกับผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก ไม่ใช่แรงงานที่ผิดกฎหมาย ไม่ใช่แรงงานบังคับและไม่ใช่แรงงานเด็ก ซึ่งแนวทางปฏิบัติดังกล่าวครอบคลุมพนักงานทุกคน ทุกระดับ รวมถึงเปิดโอกาสให้ผู้พิการเข้าร่วมงานกับบริษัท

การจ้างงาน

บริษัทมีหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานในการสรรหาและการจ้างงานที่มีความชัดเจนและเป็นมาตรฐานภายใต้กฎหมายคุ้มครองแรงงาน กฎเกณฑ์ และนโยบายที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาคุณสมบัติและความเหมาะสมกับงาน ไม่เลือกปฏิบัติ อาทิ เชื้อชาติ สัญชาติ เพศ รสนิยมทางเพศ อายุ ศาสนา และรักษาความเป็นส่วนตัวของพนักงานและผู้สมัคร โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูล และเคารพสิทธิส่วนบุคคลของพนักงานและผู้สมัครงาน

การจ้างงานผู้พิการ

โครงการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

บริษัทส่งเสริมให้เกิดการสร้างโอกาสและรายได้สำหรับผู้พิการ โดยได้เข้าร่วมโครงการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการซึ่งจัดขึ้นโดยสมาคมธนาคารไทย โดยมีการจ้างเหมาคนพิการเพื่อทำงานให้กับสภากาชาดไทยตามจังหวัดต่างๆ รวมถึงการจ้างผู้พิการเป็นพนักงานของบริษัท

ปี 2568 บริษัทจ้างงานผู้พิการครบตามจำนวนที่กฎหมายกำหนด และส่งเงินเข้ากองทุนส่งเสริมคนพิการและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด ดังนี้

	จ้างผ่านสภาการศึกษาไทย	จ้างเอง
บริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เชียล 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	-

การจ้างงานพนักงานที่เกษียณอายุ

บริษัทเห็นความสำคัญของการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ (Age-Friendly Business) มาอย่างต่อเนื่อง โดยจ้างงานหรือจ้างที่ปรึกษาที่เป็นพนักงานที่เกษียณอายุที่มีศักยภาพ เพื่อเป็นการสร้างอาชีพให้กับพนักงานที่เกษียณอายุให้มีรายได้ และสร้างคุณประโยชน์ให้กับองค์กร อีกทั้งเป็นการทดแทนการขาดแคลนแรงงาน

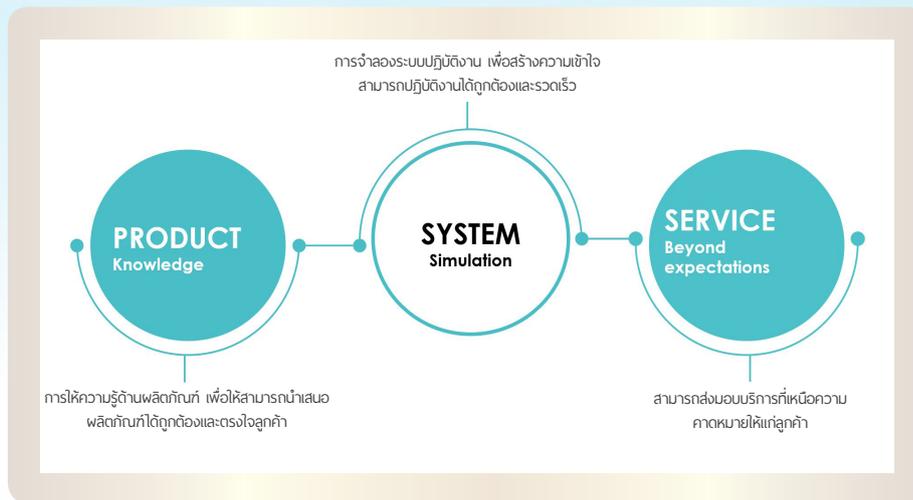
ตารางแสดงจำนวนการจ้างพนักงานที่เกษียณอายุ

	ปี 2568	ปี 2567	ปี 2566
จำนวนการจ้างงานพนักงานที่เกษียณอายุสะสม (คน)	7	3	4
จำนวนพนักงานที่เกษียณอายุต่อปี (คน)	15	15	8

กิจกรรมต้อนรับพนักงานใหม่

บริษัทยกระดับการปฐมนิเทศด้วยการบูรณาการกิจกรรม Mission to the Moon เพื่อสื่อสารเป้าหมาย กลยุทธ์ และความคาดหวังขององค์กรให้พนักงานรับทราบตั้งแต่เริ่มต้นการทำงาน โดยมุ่งหวังให้พนักงานเข้าใจบทบาทของตนเองต่อการขับเคลื่อนองค์กร ตระหนักถึงคุณค่าของงานที่ทำ และมีทิศทางการเติบโตที่สอดคล้องกับเป้าหมายในระยะยาวขององค์กร กิจกรรมดังกล่าวช่วยเสริมสร้างแรงบันดาลใจและความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรตั้งแต่วันแรก

บริษัทกำหนดให้พนักงานใหม่ต้องเรียนรู้ตามหลักสูตรที่กำหนดภายในระยะเวลา 30 วันนับจากวันที่เริ่มงาน โดยหลักสูตรดังกล่าวได้รับการออกแบบให้ครอบคลุมความรู้พื้นฐานและข้อกำหนดที่จำเป็นต่อการทำงาน ประกอบด้วยหลักสูตรบังคับ (Compulsory Program) อาทิ ข้อบังคับการทำงานและคู่มือพนักงาน ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ หลักการกำกับดูแลกิจการ นโยบายด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และความปลอดภัยของข้อมูล (PDPA, Clear Desk & Clear Screen Procedures, Whistleblowing Process) การป้องกันการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (AML) รวมถึงความรู้ด้าน ESG เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง



การเสริมสร้างและทบทวนความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ นโยบาย และกฎหมายที่สำคัญ

บริษัทให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างและทบทวนความรู้ด้านการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ นโยบาย และกฎหมายอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งเพื่อปลูกฝังวัฒนธรรมการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

ปี 2568 บริษัทได้จัดให้มีการอบรมและทบทวนความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ นโยบาย และกฎหมาย ดังนี้

หลักสูตร	สัดส่วนพนักงานที่ผ่านการอบรมในปี 2568
ความตระหนักด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์	92%
การจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ	87%
การให้สินเชื่อยอมรับผิดชอบและเป็นธรรม	92%
กฎหมายควบคุมอัตราแลกเปลี่ยนปี 2568	94%
การป้องกันการฟอกเงิน/การต่อต้านการสนับสนุนการก่อการร้าย - ฉบับทบทวน	92%
แนวทางการกำกับดูแลความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับมาตรการคว่ำบาตร	86%
ทบทวนความรู้ AML/CTPF (Non-Related)	100%
หลักเกณฑ์ข้อสั่งห้ามทรัพย์สินการชาย	92%

การพัฒนาความรู้และสร้างความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

บริษัทให้ความสำคัญต่อการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศให้แก่บุคลากรทุกระดับ เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจอย่างมั่นคง ปลอดภัย และสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงข้อกำหนดด้านการคุ้มครองข้อมูลของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย โดยจัดให้มีการอบรมและกิจกรรมพัฒนาความรู้ด้านความมั่นคง ปลอดภัยสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมพนักงานทุกระดับ รวมถึงคณะกรรมการบริษัท ทั้งนี้ รูปแบบการเรียนรู้มีความหลากหลาย อาทิ การอบรมในท้องเรียน (Onsite) การอบรมผ่านระบบออนไลน์ (Online) และการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านระบบ E-learning เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ได้อย่างทั่วถึง

บริษัทได้จัดกิจกรรมส่งเสริมความตระหนักรู้เกี่ยวกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ และมีการทดสอบและให้ความรู้เกี่ยวกับการระวังภัยจากอีเมลหลอกลวง (Email Phishing) เพื่อให้พนักงานสามารถรู้เท่าทันกลวิธีการหลอกลวงรูปแบบต่างๆ และหลีกเลี่ยงการตกเป็นเหยื่อซึ่งอาจนำไปสู่การรั่วไหลของข้อมูลหรือความเสียหายต่อองค์กร และช่วยลดความเสี่ยงจากเหตุการณ์ด้านความมั่นคง ปลอดภัยสารสนเทศ รวมทั้งช่วยเสริมสร้างวัฒนธรรมการตระหนักรู้ด้านความมั่นคง ปลอดภัยสารสนเทศ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้เสีย

การพัฒนาศักยภาพพนักงาน

บริษัทให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความพร้อมในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่และความคาดหวังของลูกค้า บริษัทฯ จึงได้ออกแบบและดำเนินโครงการพัฒนาพนักงาน โดยพัฒนาทั้ง Soft Skills และ Hard Skills และกรอบความคิด (Mindset) เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า

บริษัทให้ความสำคัญกับ Team Collaboration โดยพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งด้านการสื่อสาร การประสานงาน และการสร้างความร่วมมือ เพื่อหล่อหลอมให้เกิดทีมที่เข้มแข็ง พร้อมขับเคลื่อนเป้าหมายขององค์กรไปในทิศทางเดียวกัน โดยเสริมสร้างทักษะการคิดวิเคราะห์ การมองปัญหาอย่างเป็นระบบ และการตัดสินใจอย่างมีเหตุผล การพัฒนาดังกล่าวช่วยยกระดับขีดความสามารถของบุคลากร เสริมสร้างทีมงานที่มีศักยภาพ และสนับสนุนการขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน

การพัฒนาทักษะเพื่ออนาคต

การพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่องถือเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถปรับตัวและเติบโตได้ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการยกระดับทักษะดิจิทัลของพนักงานให้สอดคล้องกับทิศทางการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน

จากความสำเร็จในปี 2567 บริษัทได้วางรากฐานด้าน Digital Literacy ให้แก่พนักงานผ่านหลักสูตรต่างๆ ส่งผลให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และมีความพร้อมในการประยุกต์ใช้ เครื่องมือดิจิทัลในการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม

ปี 2568 จึงเป็นการต่อยอดและยกระดับความเข้มข้นของการเรียนรู้โดยมุ่งเน้นการสร้างผลลัพธ์ที่วัดได้ เสริมประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อให้พนักงานสามารถนำองค์ความรู้ไปใช้จริง สร้างคุณค่าในการปฏิบัติงาน โครงสร้างการพัฒนาทักษะแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

- ระดับเริ่มต้น (Beginner Level): สร้างรากฐาน Digital Literacy ที่แข็งแกร่ง มุ่งเน้นการสร้างทักษะดิจิทัลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับพนักงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานประจำวัน ด้วยเครื่องมือที่ใช้งานเป็นประจำ
- ระดับกลาง (Intermediate Level): ต่อยอดสู่การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก ส่งเสริมการนำความรู้ไปใช้จริง ผ่านกิจกรรม “Showcase” นำเสนอผลงานการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งเป็นเวทีสำคัญในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสร้างแรงบันดาลใจ
- ระดับสูง (Advanced Level): เสริมสร้างความเข้าใจ ความพร้อมและความสอดคล้องเชิงกลยุทธ์ (Strategic Alignment) เพื่อขับเคลื่อนทิศทางขององค์กร



การพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อรองรับการวางแผน สืบทอดตำแหน่ง (Succession Planning)

บริษัทให้ความสำคัญกับการพัฒนาผู้บริหารเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับตำแหน่งสำคัญในองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยวางแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession Planning) อย่างเป็นระบบ ครอบคลุมตั้งแต่การกำหนดตำแหน่งสำคัญ การพัฒนาและติดตามผล ไปจนถึงการประเมินความพร้อมและบริหารเส้นทางอาชีพ เพื่อสร้างความต่อเนื่องด้านภาวะผู้นำ ลดความเสี่ยงจากการเปลี่ยนผ่านตำแหน่ง และเตรียมกำลังคนให้สอดคล้องกับทิศทางธุรกิจ

การพัฒนาทรัพยากรบุคคลกลุ่มผู้มีศักยภาพสูง (Talent)

บริษัทให้ความสำคัญกับการบริหารและพัฒนาบุคลากรกลุ่มศักยภาพสูง (Talent) เพื่อสร้างผู้นำรุ่นใหม่ที่มีความพร้อมต่อการขับเคลื่อนธุรกิจในอนาคต โดยดำเนินการอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การคัดเลือก การประเมินเชิงลึก ไปจนถึงการพัฒนาบุคคล เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องของ Leadership Pipeline และสอดคล้องกับทิศทางองค์กร โดยกระบวนการคัดเลือกและพัฒนา Talent ผ่านการประเมิน Developing Leadership Quality Panel (DLQ) ซึ่งวิเคราะห์ศักยภาพและความพร้อมของบุคลากรในมิติสำคัญ เช่น ภาวะผู้นำ ความมุ่งมั่นต่อการเติบโต ทักษะคิดริเริ่มความสำเร็จ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรม และความผูกพันต่อองค์กร โดยผลการประเมินถูกนำมาใช้เป็นฐานข้อมูลหลักในการออกแบบแผนพัฒนาบุคคล (Individual Development Plan: IDP) เพื่อพัฒนาได้ตรงจุด

การพัฒนา:BU Learning Management System

ด้วยความสำเร็จในปี 2567 ที่เปิดตัวฟีเจอร์แผนพัฒนาบุคคล (Individual Development Plan: IDP) ซึ่งเป็นก้าวสำคัญ และเป็นรากฐานของการดำเนินงานในปี 2568 ที่จะช่วยยกระดับประสบการณ์การเรียนรู้ของพนักงาน โดยบริษัทมุ่งเน้นการยกระดับระบบ Learning Management System (LMS) ให้เป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรได้อย่างยั่งยืน เช่น การเพิ่มฟีเจอร์ Training Recording and Reporting และ Employee Learning Transcript เพื่อรวบรวมประวัติการฝึกอบรมและบันทึกการเรียนรู้ทั้งหมดไว้ในระบบเดียวกัน เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาบุคลากร

บริษัทสนับสนุนการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ (Learning Community) โดยพัฒนาระบบ LMS เพื่อเป็นพื้นที่ให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนความรู้ แบ่งปันประสบการณ์ และต่อยอดสิ่งที่ได้เรียนรู้มาสู่การปฏิบัติจริง ซึ่งจะช่วยการส่งเสริม และปลูกฝังวัฒนธรรมการเรียนรู้

กิจกรรม ESG Day เพื่อสร้างความตระหนักรู้ให้กับพนักงานให้เห็นถึงความสำคัญในการขับเคลื่อนด้าน ESG ขององค์กร

ปี 2567 บริษัทได้เข้าร่วมโครงการ ESG DNA ซึ่งพัฒนาโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจพื้นฐานด้านการดำเนินธุรกิจตามหลัก ESG (Environmental, Social and Governance) ให้แก่พนักงาน พร้อมทั้งปลูกฝังแนวคิดและวัฒนธรรมด้านความยั่งยืนให้เป็นส่วนหนึ่งของการทำงานและในชีวิตประจำวัน และปี 2568 บริษัทได้ต่อยอดการดำเนินงานด้าน ESG โดยสนับสนุนให้พนักงานนำองค์ความรู้จากโครงการ ESG DNA ไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานจริงในบริบทของแต่ละสายงาน เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจเชิงลึกและการบูรณาการแนวคิดด้านความยั่งยืนเข้ากับกระบวนการทำงาน

จากความมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์ความรู้และการสร้างวัฒนธรรม ESG อย่างเป็นรูปธรรม บริษัทได้รับเกียรติบัตรเพื่อรับรองการเข้าร่วมและความสำเร็จของการดำเนินโครงการดังกล่าวในปี 2568 ซึ่งสะท้อนถึงความตั้งใจขององค์กรในการยกระดับศักยภาพของพนักงาน และการขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจภายใต้กรอบ ESG



การส่งเสริมความรู้ทางการเงินด้วยกิจกรรม Financial Day

บริษัทตระหนักว่าความมั่นคงทางการเงินเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญของคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน จึงจัดกิจกรรม Financial Day เพื่อส่งเสริมความรู้และความเข้าใจด้านการเงินควบคู่กับการดูแล Well-being ของพนักงานอย่างรอบด้าน มุ่งเสริมสร้างความรู้ด้านการบริหารจัดการการเงินส่วนบุคคล เพื่อช่วยให้พนักงานสามารถประเมินสถานะทางการเงินของตนเอง วางแผนการใช้จ่าย การออม และการลงทุนได้อย่างเหมาะสม ลดความกังวลจากปัญหาทางการเงิน และเสริมสร้างความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว

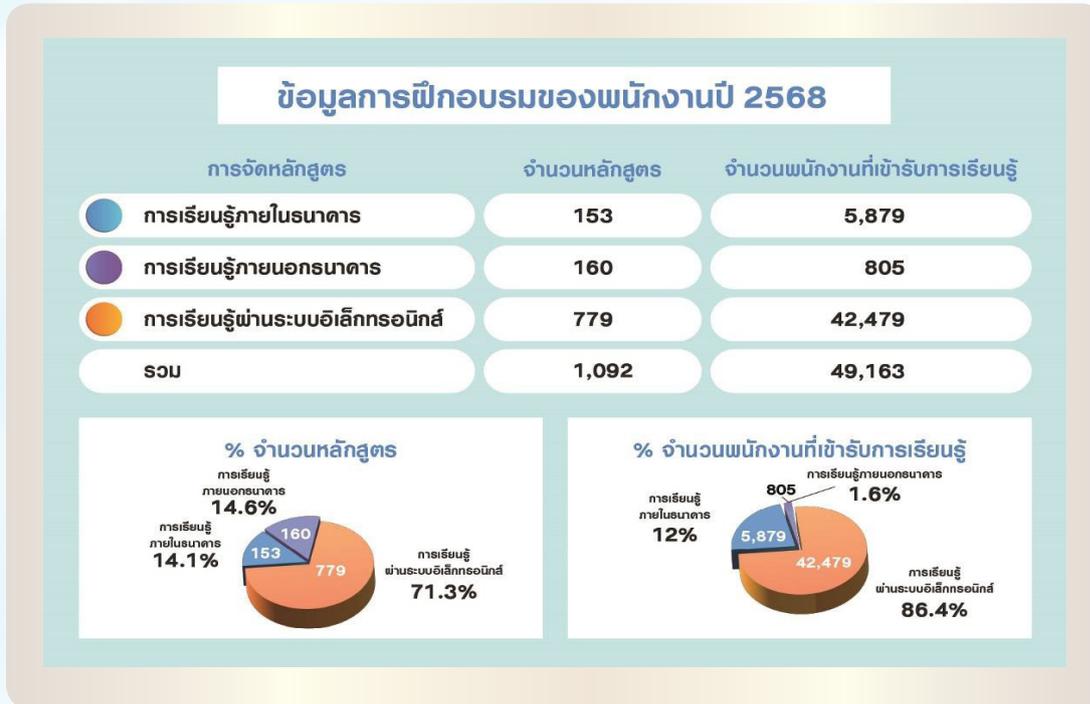
บริษัทได้ออกแบบกิจกรรม Financial Day โดยแบ่งการเรียนรู้ออกเป็น 2 ห้อง เพื่อให้สอดคล้องกับระดับประสบการณ์และความต้องการที่แตกต่างกันของพนักงาน

ห้องแรกมุ่งเน้นการปูพื้นฐานด้านการวางแผนทางการเงินเหมาะสำหรับพนักงานที่เริ่มต้นดูแลและบริหารจัดการการเงินส่วนบุคคล โดยเน้นการสร้างความรู้ความเข้าใจด้านสุขภาพทางการเงิน การจัดทำงบประมาณ การออม และการตั้งเป้าหมายทางการเงินอย่างเหมาะสม

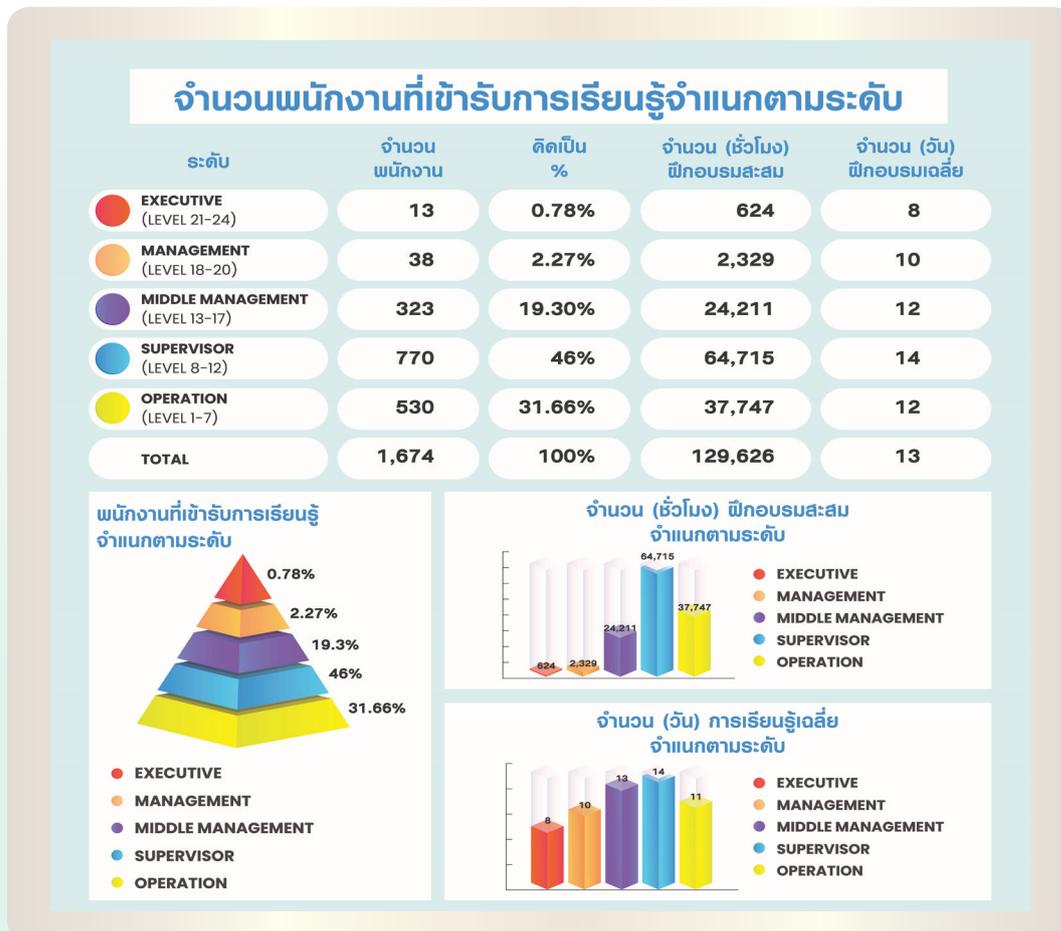
ห้องที่สอง สำหรับพนักงานที่มีประสบการณ์ด้านการลงทุน มุ่งเสริมสร้างความรู้เชิงลึกเกี่ยวกับการวางแผนการลงทุน การบริหารพอร์ตการลงทุน และการประเมินความเสี่ยง เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจทางการเงินอย่างรอบคอบ และสอดคล้องกับเป้าหมายทางการเงินในระยะยาว



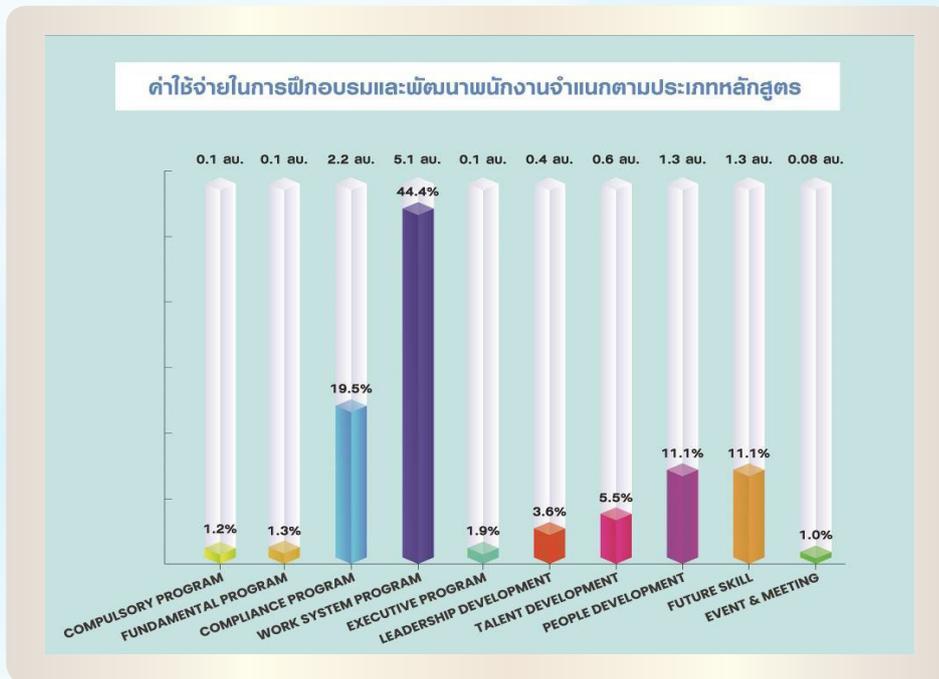
จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยของพนักงานและผู้บริหาร ประจำปี 2568 ดังนี้



ปี 2568 บริษัทได้จัดกิจกรรมการเรียนรู้และการฝึกอบรมในหลากหลายรูปแบบ ครอบคลุมพนักงานทุกระดับรวมจำนวนชั่วโมงการอบรมทั้งสิ้น 129,626 ชั่วโมง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 77 ชั่วโมง หรือประมาณ 13 วันต่อคนต่อปี สะท้อนถึงความมุ่งมั่นขององค์กรในการลงทุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์



ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน ประจำปี 2568 ดังนี้



การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี

การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพการทำงานและสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร บริษัทส่งเสริมให้พนักงานร่วมกับผู้บังคับบัญชากำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน โดยสื่อสารแนวทางการกำหนดตัวชี้วัดตามหลัก SMART KPIs เพื่อให้เกิดความชัดเจน วัดผลได้ และสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

การบริหารค่าตอบแทน

บริษัทให้ความสำคัญกับการบริหารค่าตอบแทนเพื่อความเป็นธรรมและแข่งขันได้ บริษัทมีนโยบายปรับเงินเดือนและจ่ายโบนัสประจำปีโดยอิงผลประกอบการและผลการปฏิบัติงาน และมีการปรับเงินเดือนรอบพิเศษโดยใช้ผลสำรวจผลตอบแทนในธุรกิจเดียวกันหรือใกล้เคียงกันมาประกอบการพิจารณาเพื่อรักษาพนักงานที่ปฏิบัติงานได้ตามความคาดหวังให้อยู่กับบริษัท

อัตราส่วนค่าตอบแทนในมิติหญิงชาย

อัตราส่วนผลตอบแทนพื้นฐานเมื่อเทียบกับหญิงชายเป็น 1 : 1

การสร้างสภาพภูมิใจขององค์กร

บริษัทตระหนักดีว่าพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนและสร้างความสำเร็จของธุรกิจอย่างยั่งยืน จึงให้ความสำคัญกับการส่งเสริมคุณค่าและการยอมรับในความทุ่มเทของพนักงาน (Employee Recognition) อย่างต่อเนื่อง โดยบริษัทได้จัดพิธีมอบของที่ระลึกให้แก่พนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงานครบ 10 ปี และ 20 ปีจำนวน 40 ท่าน เพื่อแสดงความขอบคุณและเชิดชูความทุ่มเทในการปฏิบัติงานตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา นอกจากนี้บริษัทได้จัดทำเสื้อ Jacket เนื่องในโอกาสครบรอบ 20 ปี และมอบให้แก่พนักงานทุกท่านเพื่อเป็นสัญลักษณ์แห่งความภาคภูมิใจและเป็นการขอบคุณพนักงานทุกคนที่ร่วมเติบโตและขับเคลื่อนองค์กรไปด้วยกัน

การสื่อสารกับพนักงานและบุคคลภายนอก

บริษัทมีความมุ่งมั่นที่จะให้พนักงานได้รับข่าวสารเกี่ยวกับองค์กรได้ครบถ้วน โดยมีการสื่อสารผ่านหลากหลายช่องทางเพื่อความสะดวกต่อพนักงาน รวมถึงสื่อสารต่อบุคคลภายนอกเพื่อให้บุคคลภายนอกสามารถติดตามข่าวสารกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร โดยแบ่งเป็น 2 ช่องทางหลัก ดังนี้

1. สื่อออนไลน์

- สำหรับพนักงาน ได้แก่ E-mail , PacD Application, Intranet และ Private Facebook Group
- สำหรับบุคคลภายนอก ได้แก่ LINE Official Account (@LHBANKCAREER) และ LinkedIn (LH Bank) ซึ่งเป็นช่องทางในการสร้างแบรนด์ (Employer Branding) และดึงดูดผู้สมัครงานที่มีความสนใจร่วมงานกับองค์กร ปัจจุบันมีผู้ติดตามเพจประมาณ 7,000 คน

2. สื่อออฟไลน์

- งาน Town Hall Meeting 2025 เพื่อสื่อสารแผนกลยุทธ์ และวิสัยทัศน์องค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด

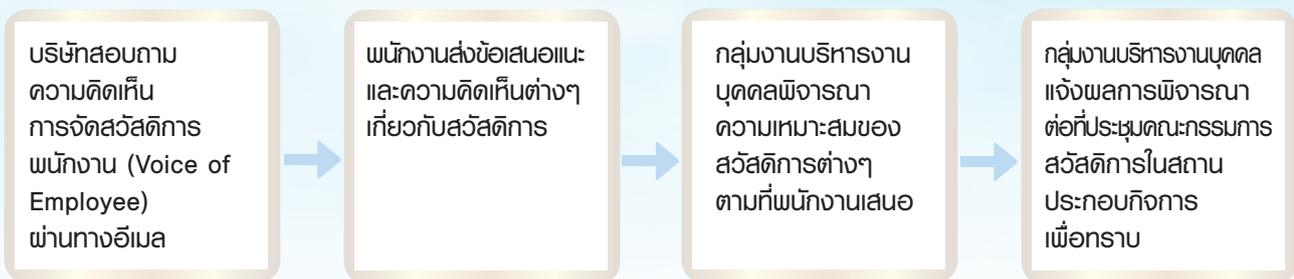


การจัดสวัสดิการ

สวัสดิการที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญต่อขวัญและกำลังใจของพนักงาน บริษัทสร้างระบบค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมและเป็นธรรมเพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยให้สวัสดิการต่างๆ เช่น

- วันหยุดพักผ่อนประจำปี
- ค่าเช่าบ้านสำหรับพนักงานที่ได้รับคำสั่งโอนย้ายไปปฏิบัติงานนอกภูมิลำเนา
- เงินช่วยเหลือกรณีพนักงานประสบภัย เช่น อุทกภัย วาตภัย อัคคีภัย
- กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

กระบวนการให้พนักงานเสนอเกี่ยวกับสวัสดิการ



สวัสดิการและการสร้างความมีส่วนร่วมของพนักงาน

บริษัทตระหนักเกี่ยวกับสุขภาพของพนักงานและมุ่งหวังให้พนักงานทุกคนมีความสุขทั้งกายและจิตใจที่ดี จึงจัดทำกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพให้พนักงาน เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี การฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ การมอบส่วนลดพิเศษให้กับครอบครัวของพนักงานที่มีความประสงค์จะฉีดวัคซีนหรือตรวจสุขภาพ รวมทั้งเชิญวิทยากรที่เป็นนายแพทย์มาให้ความรู้ด้านสุขภาพ เป็นต้น

กิจกรรมการให้ความรู้ด้านการวางแผนภาษีสำหรับพนักงานที่จะเกษียณอายุ โดยได้เชิญนักวิเคราะห์และวางแผนการลงทุนจากบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน แลนด์ แอนด์ เฮาส์ เจ้าหน้าที่จากประกันสังคม และเจ้าหน้าที่จากกรมสรรพากร

การสร้างความผูกพันของพนักงานและการรับฟังเสียงของพนักงาน

ปี 2567 บริษัทได้สำรวจความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยพนักงานได้ตอบแบบสอบถามจำนวนร้อยละ 94 ของพนักงานทั้งหมด พนักงานมีความพึงพอใจหรือมีความผูกพันต่อองค์กรคิดเป็นร้อยละ 77 โดยในปี 2568 บริษัทไม่ได้สำรวจความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรเนื่องจากมีแผนสำรวจทุก 2-3 ปี

- ประกันชีวิตและประกันสุขภาพกลุ่ม
- สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อรถยนต์ และสินเชื่อรถจักรยานยนต์ สินเชื่อส่วนบุคคลเพื่อความจำเป็นในอัตราดอกเบี้ยต่ำ

- เครื่องแบบพนักงาน

บริษัทจัดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการ โดยมีตัวแทนที่ได้รับคัดเลือกจากพนักงานเป็นกรรมการเพื่อร่วมปรึกษารื้อหรือกับตัวแทนบริษัทในการจัดสวัสดิการให้พนักงาน เป็นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมให้กับพนักงาน รับฟังความต้องการและความคิดเห็นจากตัวแทนพนักงานต่อสวัสดิการต่างๆ ที่บริษัทได้จัดไว้ให้และเพื่อพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้น

แผนพัฒนาความพึงพอใจพนักงาน

บริษัทนำข้อมูลจากผลการประเมินแบบสำรวจ Voice of Employee ในปี 2567 มาใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการจัดทำแผนพัฒนาเพื่อยกระดับประสิทธิภาพและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน โดยบริษัทให้ความสำคัญกับผลการสะท้อนความคิดเห็นในกลุ่มผู้นำ ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการกำหนดบรรยากาศการทำงาน การสื่อสาร และระดับความผูกพันของพนักงานในองค์กร

บริษัทได้พัฒนาศักยภาพผู้นำโดยมุ่งเสริมสร้างทักษะความเป็นผู้นำที่เอื้อต่อการสร้างประสิทธิภาพที่ดีในการทำงาน การมีส่วนร่วม และการขับเคลื่อนผลการดำเนินงาน บริษัทได้ปรับรูปแบบสวัสดิการด้านประกันให้มีความหลากหลายและยืดหยุ่นมากขึ้น (Flexible Benefits) เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถเลือกสวัสดิการที่สอดคล้องกับความต้องการของตนเองได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานและการรักษาบุคลากรในระยะยาว โดยสนับสนุนงบประมาณสำหรับการจัดกิจกรรมส่งเสริมความผูกพันในรูปแบบ Team Building อย่างต่อเนื่อง ซึ่งปี 2568 มีอัตราการเข้าร่วมกิจกรรมของพนักงานมากกว่าร้อยละ 80 ของพนักงานทั้งหมด



การสร้างวัฒนธรรมการโอบรับความหลากหลาย ในองค์กร (Inclusive Workplace)

บริษัทให้ความสำคัญกับการทำงานที่พนักงานทุกคนรู้สึกได้รับการยอมรับ เคารพในความแตกต่าง และสามารถแสดงออกถึงตัวตนได้อย่างมั่นใจ โดยส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้าง ครอบคลุมความหลากหลายในทุกมิติ พร้อมสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อสุขภาวะ ความปลอดภัยทางจิตใจ (Psychological Safety) และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (Sense of Belonging) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงาน การทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

สภาพแวดล้อมที่ดีและความปลอดภัยในการทำงาน

บริษัทให้ความสำคัญกับการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย เคารพซึ่งกันและกัน และส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน โดยเชื่อมั่นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร เสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร เพื่อให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่เกื้อกูลและไว้วางใจกัน

ด้านกายภาพ บริษัทจัดให้มีสถานที่ทำงานที่มีความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ และเหมาะสมกับการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน และมีการตรวจสอบแสงสว่างในที่ทำงานตามที่กฎหมายกำหนดอย่างสม่ำเสมอ ปรับปรุงพื้นที่การทำงานด้วยวัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม Eco Friendly Office Materials เพื่อช่วยประหยัดทรัพยากรและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก อาทิ การใช้พรมปูพื้นผลิตจากวัสดุรีไซเคิล 100% การใช้เฟอร์นิเจอร์และวัสดุตกแต่งที่ได้มาตรฐานและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การใช้สีทาภายในที่มีปริมาณสารระเหยจากผลิตภัณฑ์ต่ำ (Low VOCs) การเปลี่ยนหลอดไฟเป็นหลอดไฟ LED ที่สามารถลดการใช้พลังงานมากกว่าหลอดฟลูออเรสเซนต์ 40% และการเพิ่มอุณหภูมิแอร์ 1 องศาภายในสำนักงานที่ทำให้สามารถลดการใช้พลังงานไฟฟ้าลง 10% เป็นต้น

ด้านจิตใจและสังคม บริษัทให้ความสำคัญกับการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดจากการคุกคาม การเลือกปฏิบัติ และความรุนแรงทุกรูปแบบ พร้อมทั้งส่งเสริมความหลากหลาย ความเท่าเทียม และการมีส่วนร่วม (Diversity, Equity and Inclusion) เพื่อให้พนักงานทุกคนได้รับโอกาสและการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม อาทิ การจัดให้มีห้องนมแม่ในสถานประกอบการ เพื่ออำนวยความสะดวกและสนับสนุนพนักงานที่อยู่ในช่วงให้นมบุตร การจัดตั้งห้องนมแม่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานสามารถปั๊มน้ำนมได้อย่างสะดวก ปลอดภัยและเป็นส่วนตัว ช่วยลดความกังวลในการกลับมาทำงานหลังลาคลอด และส่งเสริมให้พนักงานสามารถเลี้ยงบุตรด้วยนมแม่ได้อย่างต่อเนื่อง อันเป็นการสนับสนุนสุขภาพที่ดีของทั้งมารดาและทารกในระยะยาว

บริษัทได้ตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน (SHE : Safety Healthy Environment) เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เกี่ยวข้อง บริษัทดำเนินการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ดังนี้

- อบรมและแต่งตั้งผู้บริหารและหัวหน้างานเป็นเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน

ปี 2568 ได้จัดอบรมเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับหัวหน้างานจำนวน 25 คน และเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับบริหารจำนวน 40 คน เพื่อยกระดับสมรรถนะด้านความปลอดภัยและสอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมาย

- สื่อสารให้ความรู้และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความปลอดภัยในสถานที่ทำงานผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ
- การซ้อมหนีไฟประจำปี

ปี 2568 ได้จัดการอบรมหนีไฟ 1 ครั้ง และแต่งตั้ง Fire Marshal จำนวน 41 คน

- มีช่องทางรับแจ้งเหตุความไม่ปลอดภัยต่างๆ พร้อมประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การช่วยเหลือ

บริษัทดำเนินการบริหารจัดการด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับกฎหมายแรงงาน มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง และแนวปฏิบัติที่ดีในระดับสากล โดยมีการกำหนดนโยบาย แนวปฏิบัติ และบทบาทความรับผิดชอบที่ชัดเจน เพื่อป้องกันอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ และความเสี่ยงต่อสุขภาพของพนักงาน

บริษัทมุ่งมั่นในการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เคารพซึ่งกันและกัน ปราศจากการคุกคาม การเลือกปฏิบัติ และความรุนแรงทุกรูปแบบ โดยส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ทั้งทางร่างกายและจิตใจ เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมั่นใจ มีศักดิ์ศรี และได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม

ปี 2568 ไม่มีพนักงานได้รับบาดเจ็บขณะปฏิบัติงาน

ตารางแสดงจำนวนพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บขณะปฏิบัติงาน

	2568	2567	2566	2565
จำนวนพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บขณะปฏิบัติงาน (คน)	0	0	0	0

เป้าหมายจำนวนพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บขณะปฏิบัติงาน ปี 2569

บริษัทกำหนดเป้าหมายจำนวนพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บขณะปฏิบัติงาน ปี 2569 เท่ากับศูนย์

ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค



ความเสี่ยง	โอกาส
<p>บริษัทละเมิดสิทธิผู้บริโภค บิดเบือนข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการ โฆษณาเกินจริง ให้ความรู้ไม่เพียงพอในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการ กำหนดราคาสินค้าและบริการไม่สมเหตุผล ไม่บริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า ทั้งก่อนและหลังการขาย จะทำให้เกิดความเสี่ยงจากการร้องเรียน ดำเนินการละเมิดหรือการร้องเรียนด้านทำให้เสียสิทธิของผู้บริโภค และความเสี่ยงที่จะทำให้เกิดการเสื่อมเสียชื่อเสียง</p>	<p>บริษัทคำนึงถึงสิทธิผู้บริโภค ให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภคที่ตรงความจริงและเพียงพอ ให้ความรู้เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการ มีการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า ทั้งก่อนและหลังการขาย พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการโดยคำนึงถึงประโยชน์แก่สังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการให้บริการอย่างมีคุณภาพและเป็นธรรม (Market Conduct) จะส่งผลให้บริษัทมีภาพลักษณ์ที่ดี ลูกค้าเพิ่มขึ้น บริษัทเติบโตอย่างยั่งยืน</p>

ธุรกิจการเงินเป็นธุรกิจที่อิงกับภาวะเศรษฐกิจการเงินของประเทศ จึงทำให้ผลกระทบของการดำเนินธุรกิจสามารถส่งผลกระทบต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและการลงทุนต่างๆ ในวงกว้างกว่าธุรกิจประเภทอื่น กลุ่มธุรกิจทางการเงินแลนค์ แอนด์ เฮาส์ จึงดำเนินงานควบคู่ไปกับการรับผิดชอบต่อสังคมโดยเฉพาะความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มทุกระดับ มีการพัฒนาต่างๆ

เพื่อให้ลูกค้ามีความคล่องตัวในการใช้บริการ มีการนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่ชัดเจน ถูกต้องแม่นยำ และมีช่องทางการค้นหาข้อมูลผลิตภัณฑ์และรายการส่งเสริมการขายที่หลากหลายและสามารถเข้าถึงได้ง่าย เพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงข้อมูลเพื่อศึกษารายละเอียด เพื่อประกอบการตัดสินใจ รวมทั้งให้ความสำคัญและดำเนินการตามแนวทางการกำกับดูแลด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพและเป็นธรรม (Market Conduct)

สิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภค

ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ ได้ประกาศสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภคเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับรู้ถึงสิทธิที่พึงได้รับจากการใช้บริการผ่านช่องทางเว็บไซต์ของธนาคาร ดังนี้

สิทธิของผู้บริโภค	ผลิตภัณฑ์	บุคลากรหรือกระบวนการ
1. สิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้บริโภคต้องได้รับการชี้แจงถึงความแตกต่างระหว่างผลิตภัณฑ์หลักของธนาคารกับผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และประกันภัยที่ชัดเจน • ผู้บริโภคต้องได้รับข้อมูลรายละเอียดผลิตภัณฑ์ ความเสี่ยง เงื่อนไข ผลตอบแทน เช่น ในรูปแบบของ APR (Annual Percentage Rate) หรือ IRR (Internal Rate of Return) และสมมติฐานที่เกี่ยวข้อง • ผู้บริโภคต้องได้รับข้อมูลการโฆษณาหรือการใช้สื่อทางการตลาดในการส่งเสริมการขายอย่างถูกต้องและเหมาะสม 	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้บริโภคต้องได้รับเอกสารสรุปข้อมูลสำคัญประกอบการเสนอขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัย (Fact Sheet) ที่ระบุลักษณะพิเศษและความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ด้วยถ้อยคำที่กระชับ เข้าใจง่าย ตามรูปแบบของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (สำนักงาน ก.ล.ต.) และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เพื่อประกอบการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์
2. สิทธิที่จะเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้อย่างอิสระ		<ul style="list-style-type: none"> • ผู้บริโภคมีสิทธิตัดสินใจลงทุนอย่างอิสระและสามารถปฏิเสธการซื้อผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยได้ • ผู้บริโภคมีสิทธิปฏิเสธการซื้อผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยควบคู่กับผลิตภัณฑ์ของธนาคาร และธนาคารต้องให้สิทธิแก่ผู้บริโภคในการเลือกซื้อหรือไม่ซื้อผลิตภัณฑ์ดังกล่าว • ผู้บริโภคมีสิทธิให้คำยินยอมหรือปฏิเสธการเปิดเผยข้อมูลตามเอกสารหนังสือให้ความยินยอมซึ่งแยกออกจากสัญญาการซื้อผลิตภัณฑ์
3. สิทธิที่จะร้องเรียนเพื่อความเป็นธรรม		<ul style="list-style-type: none"> • ผู้บริโภคมีสิทธิร้องเรียนทุกสาขาของธนาคารที่ขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัย (Point of Sale) โดยต้องได้รับหลักฐานว่าธนาคารได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว • ผู้บริโภคสามารถสอบถามข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจในผลิตภัณฑ์จากศูนย์ข้อมูลผู้บริโภค (Call Center) ของธนาคารผู้ขาย
4. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาค่าชดเชยหากเกิดความเสียหาย		<ul style="list-style-type: none"> • ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับการชดเชยตามความเหมาะสมหากพิสูจน์แล้วว่าธนาคารไม่ได้ปฏิบัติตามนโยบายการขายผลิตภัณฑ์ที่ดี โดยตั้งใจหรือประมาทเลินเล่อ เป็นเหตุให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย

การปฏิบัติต่อผู้บริโภค

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

ธนาคารได้พัฒนากระบวนการทำงานโดยกำหนดระเบียบและคู่มือปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน การจัดโครงสร้างองค์กรและการแบ่งแยกหน้าที่ของหน่วยงานอย่างเหมาะสม (Three Lines of Defense) มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน การบริหารความเสี่ยงในทุกมิติ มีระบบงานที่รวดเร็ว มีความถูกต้องแม่นยำ มีการควบคุมการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีระบบงานที่ทำให้พนักงานมีความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน ช่วยลดข้อผิดพลาดสามารถตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ อาทิ

- การดูแลบัญชีเงินฝากออมทรัพย์และบัญชีเงินฝากกระแสรายวันที่ไม่มีการเคลื่อนไหวติดต่อกันเกินกว่า 1 ปี ธนาคารจะแจ้งยอดเงินคงเหลือและเงื่อนไขการตัดชำระค่าบริการรักษาบัญชีให้ลูกค้ารับทราบล่วงหน้า 30 วัน

- การติดตามทวงหนี้และบริหารหนี้ ผู้ติดตามหนี้ต้องแสดงตัวต่อลูกค้าโดยแจ้งชื่อและวัตถุประสงค์ในการติดต่อให้ลูกค้าได้รับทราบอย่างถูกต้องเหมาะสมและในกรณีที่ผู้ติดตามหนี้ติดต่อกับลูกค้าโดยตรง (Face to Face) ต้องแสดงเอกสารซึ่งแสดงให้เห็นว่าตนได้รับอนุญาตจากธนาคารให้ติดตามทวงหนี้แทนด้วย รวมทั้งได้กำหนดเวลาและความถี่ในการติดตามทวงหนี้ที่เหมาะสม ตลอดจนมีกระบวนการควบคุมดูแลการติดตามทวงหนี้และบริหารหนี้ให้เป็นไปตามกฎหมายและแนวปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทยและหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้อง

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

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

ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) จัดให้มีช่องทางพิเศษสำหรับลูกค้าแจ้งเหตุภัยทางออนไลน์เพื่อรับความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วนกรณีถูกหลอกโอนเงิน ทำธุรกรรมผิดปกติ หรือสงสัยถูกโจรกรรมข้อมูลส่วนบุคคล โดยสามารถติดต่อได้ที่ LH Bank Call Center 1327 หรือ โทร 0 2359 0000 กด 8 หรือ ทุกสาขาของธนาคาร หรือ แจ้งผ่านอีเมล callcenter@lhbank.co.th ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

ธนาคารให้ความสำคัญกับการดูแลข้อมูลที่เป็นความลับของลูกค้าโดยไม่นำข้อมูลของลูกค้าไปเปิดเผย เว้นแต่ได้รับความยินยอมจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร

การวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า

ธนาคารวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของพนักงานสาขาโดยให้ลูกค้าตอบแบบสอบถามผ่าน QR Code หลังจากลูกค้าที่มาใช้บริการที่สาขา เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของพนักงานสาขาเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า

แผนพัฒนาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

- ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน
- ปรับปรุงกระบวนการทำงานยกระดับคุณภาพการบริการลูกค้าให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว
- กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิภาพของการให้บริการลูกค้า
- สนับสนุนการสร้างสัมพันธ์กับลูกค้าและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้าเป็นปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง

เป้าหมายเชิงปริมาณในการพัฒนาความพึงพอใจของลูกค้า

ปี 2568 บริษัทกำหนดเป้าหมายระดับความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ที่ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95

ผลประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

อยู่ที่ร้อยละ 98.80 เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.75 เมื่อเทียบกับปี 2567 ที่อยู่ที่ร้อยละ 97.10

ธนาคารให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้าผ่านการให้บริการที่ยึดหลักการให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลางด้วยการพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ พร้อมทั้งโซลูชันที่ตอบโจทย์ความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละกลุ่ม โดยธนาคารมีแผนส่งมอบชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้น ออกแบบผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า

การให้บริการบัญชีเงินฝากเพื่อการเข้าถึงบริการทางการเงิน ขั้นพื้นฐาน

ธนาคารมีผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ภายใต้แนวคิด การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินทุกภาคส่วนเพื่อสนับสนุน ให้เศรษฐกิจเติบโตอย่างยั่งยืนและทั่วถึง ส่งเสริมให้ประชาชน อาทิ ผู้สูงอายุ หรือผู้พิการ ฯลฯ เพื่อให้เข้าถึงบริการทางการเงิน ได้สะดวก และด้วยต้นทุนที่ต่ำกว่า อันจะเป็นกลไกสำคัญในการ เป็นจุดเริ่มต้นที่ประชาชนจะได้เรียนรู้เกี่ยวกับการบริหารเงิน ขั้นพื้นฐาน ส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้าถึงและใช้บริการทางการเงิน มากขึ้นตลอดจนส่งเสริมทัศนคติในการออมของประชาชน และ สามารถต่อยอดไปใช้บริการผลิตภัณฑ์อื่นได้



หลักเกณฑ์การเปิดบัญชีเงินฝากพื้นฐาน (Basic Banking Account) ดังนี้

- บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ (Savings Account)
- 1 คน เปิดได้ 1 บัญชี
- รับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์
- ไม่กำหนดจำนวนเงินฝากขั้นต่ำในการเปิดบัญชีครั้งแรก (สามารถเปิดโดยยอดเป็นศูนย์บาท)
- ไม่มีค่าบริการรักษาบัญชีเงินฝาก
- ไม่มีค่าธรรมเนียมการสมัครบัตรเครดิตเอทีเอ็ม/บัตรเดบิต เพื่อใช้คู่กับบัญชีพื้นฐาน

กระบวนการทบทวนอายุดีและการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน รับทราบตามมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

ธนาคารได้กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อกำหนดระยะเวลาดำเนินการ ของบริการทางการเงินต่างๆ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดา รายย่อย โดยครอบคลุมบริการด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านบัตร อีเล็กทรอนิกส์ และด้านบริการทั่วไป เพื่อเป็นการยกระดับ มาตรฐานการให้บริการทางการเงิน ตลอดจนกำหนดมาตรฐาน ในการรับและดูแลเรื่องร้องเรียนของลูกค้าซึ่งจะเป็นการช่วยลด เรื่องร้องเรียน ซึ่งเป็นความมุ่งมั่นที่จะให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการ ที่สะดวก รวดเร็ว และทราบถึงการดำเนินการของธนาคาร มาตรฐานการให้บริการดังกล่าวได้คำนึงถึงความถูกต้องและ ครบถ้วนของข้อเท็จจริง และ/หรือข้อมูล รวมถึงความร่วมมือของ ลูกค้า เหตุสุดวิสัย เหตุการณ์ที่ไม่สามารถป้องกันได้ และ/หรือ เหตุการณ์ที่ต้องปฏิบัติตามแผนรองรับการดำเนินการธุรกิจ อย่างต่อเนื่อง

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

1. ด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียน

- การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ
- การแจ้งยุติหรือความคืบหน้าในการดำเนินการ เพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนสำหรับทุกช่องทางการร้องเรียน

2. ด้านสินเชื่อ

- การคืนหลักประกันรวมถึงเอกสารทางทะเบียนหรือ หลักฐานอื่นใดที่ได้รับไว้เพื่อเป็นการประกันการชำระหนี้ สำหรับ ลูกค้าบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลที่ใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อย และผลิตภัณฑ์สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

- การโอนกรรมสิทธิ์ให้ผู้เช่าซื้อรถยนต์ / รถจักรยานยนต์ สำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดา รายย่อย เมื่อชำระหนี้ เสร็จสิ้น ธนาคารจะดำเนินการจนพร้อมโอนกรรมสิทธิ์ให้ลูกค้า

- การพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ สำหรับสินเชื่อ บุคคลธรรมดา รายย่อย ธนาคารจะแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้น ให้ลูกค้าทราบนับจากวันที่ธนาคารได้รับเอกสารครบถ้วน

- การออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้เสร็จสิ้น สำหรับ ลูกค้าบุคคลธรรมดา รายย่อย

- การขอตรวจสอบสถานะบัญชีสินเชื่อของลูกค้า บุคคลธรรมดา รายย่อย เช่น เงินต้นคงเหลือ ค่างวดที่ถึงกำหนดชำระ

3. ด้านเงินฝาก

- การทำธุรกรรมฝาก/ถอนเงินสด ผ่านเครื่อง ATM/ CDM ภายในธนาคารเดียวกันและต่างธนาคาร แต่เกิดข้อผิดพลาด ไม่ได้รับเงินหรือยอดเงินไม่ตรงกับที่ทำรายการ (ไม่รวมกรณี ที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือ ทูจจริต)

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

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

- การขอตรวจสอบรายการโอนเงินผิดบัญชี การโอนเงิน/เติมเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) ผิดบัญชี (ไม่รวมกรณีที่สงสัยว่าเป็น Fraud หรือทุจริต) ธนาคารจะตรวจสอบและแจ้งผลการติดตามให้ลูกค้าทราบ

4. ด้านบัตรอิเล็กทรอนิกส์

- การอายัดบัตรอิเล็กทรอนิกส์

- การทักท้วงการชำระเงินของผู้ถือบัตรเดบิต (เฉพาะกรณีชำระค่าสินค้าและบริการในประเทศและต่างประเทศ และกรณีถอนเงินสดจากตู้ ATM ในต่างประเทศ)

- การตรวจสอบรายการใช้บัตรเดบิต ณ จุดขายภายในประเทศ และการคืนเงินแก่ผู้ถือบัตรกรณีที่ถูกค่าใช้จ่ายบัตรเดบิตชำระค่าสินค้าหรือบริการภายในประเทศด้วยเครื่องรูดบัตร 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

การกำกับดูแลด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพและเป็นธรรม (Market Conduct)

บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินให้ความสำคัญและส่งเสริมให้ดำเนินการตามแนวทางการกำกับดูแลด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพและเป็นธรรม (Market Conduct) เพื่อการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยมุ่งหมายให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นว่า

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

การสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงิน



ความเสี่ยง

ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินหรือเข้าถึงแล้วแต่ไม่เต็มประสิทธิภาพ อาจทำให้เกิดความไม่เท่าเทียมกันทางการเงิน อาจทำให้เกิดความเสี่ยงด้านการเสื่อมถอยในการเข้าถึงบริการทางการเงิน มีโอกาสนำไปสู่การกีดกันในระบบ เกิดปัญหาหนี้ครัวเรือน เพิ่มความเสี่ยงต่อคุณภาพสินทรัพย์ของบริษัท และอาจส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจในวงกว้าง

โอม้า

การสร้างช่องทางการเข้าถึงบริการทางการเงินให้กับลูกค้าทุกกลุ่ม ทุกระดับ เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการทางการเงิน เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพชีวิตเพื่อเพิ่มโอกาสการออมและการได้รับเงินทุน เพิ่มโอกาสในการเริ่มต้นหรือขยายธุรกิจ โดยธนาคารได้พัฒนาช่องทางในการเข้าถึงบริการทางการเงินในรูปแบบต่างๆ เช่น Digital Banking ผ่านแอปพลิเคชัน LHB You ของธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ ที่ช่วยให้เข้าถึงบริการทางการเงินได้ทุกวัน ทุกที่ ทุกเวลา เพื่อช่วยให้ลูกค้ามีโอกาสทางการเงินที่เท่าเทียมกัน และเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ

ธนาคารได้มุ่งเน้นการพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลอย่างต่อเนื่องและยังมุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้านดิจิทัลต่างๆ เนื่องจากช่องทางดิจิทัลเป็นช่องทางที่ทำให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ของธนาคารได้ง่ายและสะดวก ซึ่งธนาคารได้พัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อการเข้าถึงผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชาชนที่อาจมีบางส่วนอยู่ในพื้นที่ห่างไกลไม่สามารถเดินทางไปยังสาขาของธนาคารเพื่อทำธุรกรรมและขอสินเชื่อได้ด้วยตัวเอง

ผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อสร้างการเข้าถึงทางการเงิน

ผลิตภัณฑ์/บริการ	รายละเอียดช่องทางการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการ	ผลการดำเนินงาน
บริการสมัครสินเชื่อส่วนบุคคลบนแอปพลิเคชัน LHB You	ธนาคารเพิ่มช่องทางให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคลได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้นผ่านแอปพลิเคชัน LHB You โดยลูกค้าสามารถสมัครสินเชื่อบุคคลได้ด้วยตัวเอง จนถึงรับทราบผลการสมัครและการเบิกถอนเงินที่ได้รับอนุมัติ ซึ่งเป็นธุรกรรมทางการเงินที่ลูกค้าสามารถทำได้ด้วยตัวเอง ได้ทุกวัน ทุกที่ ทุกเวลา โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไปติดต่อสาขา	<ul style="list-style-type: none"> • บริการสมัครสินเชื่อส่วนบุคคลบนแอปพลิเคชัน LHB You • ปี 2568 มีลูกค้าที่สมัครสินเชื่อส่วนบุคคลบนแอปพลิเคชัน LHB You และได้รับการอนุมัติทั้งหมด 107 ราย ยอดสินเชื่อ 21 ล้านบาท

การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม



ความเสี่ยง	โอกาส
<p>ปัจจุบันการดำเนินกิจกรรมทางสังคมถูกคาดหวังว่า จะต้องสร้างประโยชน์ พัฒนา และส่งเสริมความเข้มแข็ง ต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนสร้างสรรค์ประโยชน์ แก่บริษัท หากบริษัทไม่ให้ความสำคัญในการดำเนินการ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ไม่มีส่วนร่วมสนับสนุน ช่วยเหลือ ส่งเสริม และพัฒนาคุณภาพชีวิตของสังคมในด้านต่างๆ อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของบริษัท และผู้ถือหุ้น</p>	<p>การที่บริษัทมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคม ภายใต้ความพร้อมและทรัพยากรที่มีอยู่มีเป้าหมายและ แนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจน มีส่วนช่วยยกระดับคุณภาพสังคม เสริมสร้างให้ชุมชนมีภูมิคุ้มกันที่ดี อันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ และความน่าเชื่อถือที่ดีของบริษัท และนำมาซึ่งโอกาสการขยาย ฐานลูกค้าใหม่ในอนาคต รวมถึงส่งผลให้บริษัทมีสภาพแวดล้อม ทางเศรษฐกิจและสังคมที่ดีตามไปด้วย</p>

กลุ่มธุรกิจทางการเงินแลนด์ แอนด์ เฮาส์ ให้ความสำคัญ ในการร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนตามหลัก ธรรมภิบาลควบคู่กับการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อให้การเติบโตขององค์กรเชื่อมโยงกับความยั่งยืนในทุกมิติ ไม่ว่าจะเป็นการสนับสนุนทุนการศึกษา การพัฒนาศักยภาพมนุษย์ การเสริมสร้างความเป็นอยู่ที่ดี และการรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อม อีกทั้งให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของพนักงานและพันธมิตร ในทุกภาคส่วน ในการร่วมทำกิจกรรมเพื่อสังคมที่สร้างผลลัพธ์ เชิงบวกอย่างเป็นรูปธรรม และสร้างความร่วมมือที่ดีระหว่าง ธนาคาร ชุมชน และสังคม เพื่อขับเคลื่อนเป้าหมายการพัฒนา ที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ

ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ ได้สนับสนุนและส่งเสริม การพัฒนาสังคมและชุมชนอย่างต่อเนื่อง โดยมีโครงการและ กิจกรรมเพื่อสังคมที่ให้การสนับสนุนครอบคลุม 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการพัฒนาเยาวชนและการศึกษา

ธนาคารมีนโยบายสนับสนุนกิจกรรมที่เน้นด้านการศึกษา อย่างยั่งยืน ด้วยเล็งเห็นว่าการศึกษเป็นพื้นฐานของความสำเร็จ ในทุกๆ ด้าน ธนาคารจึงให้ความสำคัญในการส่งเสริม ด้านการศึกษา การพัฒนาความรู้ ความสามารถและคุณภาพ ของเยาวชนไทยมาอย่างต่อเนื่อง อาทิ

- โครงการ “สนับสนุนทุนการศึกษา” โดยมีความมุ่งหวัง เพื่อส่งเสริมเยาวชนทั่วประเทศที่เรียนดี มีความสามารถ มีความมุ่งมั่น ศึกษาต่อในระดับชั้นที่สูงขึ้นแต่ขาดแคลนทุนทรัพย์ได้มีโอกาส ศึกษาต่อ
- โครงการ “ห้องสมุดแห่งการเรียนรู้” เพื่อสร้างบรรยากาศ ห้องสมุดให้เป็นสถานที่ที่นำเข้าไปศึกษาหาความรู้และส่งเสริม นิยรักการอ่านอันเป็นจุดเริ่มต้นของการปลูกฝังวัฒนธรรมการเรียนรู้ ห้องสมุดแห่งนี้ได้ออกแบบให้โปร่งและน่ารัก เพื่อให้เยาวชน อยากเข้ามาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มมากขึ้น
- โครงการ “ส่งหนังสือ สื่อความรู้ สู่กรมราชทัณฑ์” โดยให้พนักงานและลูกค้าร่วมบริจาคหนังสือเพื่อส่งเสริมความรู้ ให้แก่ผู้ต้องขัง
- โครงการ “ปฏิทินเก่าเราขอ” เพื่อมอบให้กับโรงเรียน สอนคนตาบอดกรุงเทพ นำไปใช้ประโยชน์ในการผลิตสื่อการเรียน การสอนหนังสืออักษรเบรลล์ และสมุดจดบันทึกให้กับนักเรียน ที่พิการทางสายตา

● โครงการสนับสนุนทุนการศึกษา

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญที่ว่าความรู้ คือ อนาคตของเยาวชน และประเทศชาติ และการพัฒนาเยาวชน ถือเป็นภารกิจหลักที่สำคัญของประเทศในระยะยาว ธนาคารจึงทำโครงการสนับสนุนทุนการศึกษาเพื่อสนับสนุนให้เยาวชนที่เรียนดี มีความสามารถ มีความมุ่งมั่นที่จะศึกษาต่อได้มีโอกาสศึกษาต่อจนจบระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายการศึกษาให้กับครอบครัว อีกทั้งเพื่อปลูกฝังค่านิยมให้เยาวชนเห็นคุณค่าและความสำคัญของการศึกษา และเป็น การเพิ่มกำลังทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ นอกจากนี้ ได้มอบอุปกรณ์กีฬาเพื่อส่งเสริมการเล่นกีฬาและการออกกำลังกายของเยาวชนที่จะทำให้เติบโตขึ้นอย่างแข็งแรงสมบูรณ์ และเป็นพลังสำคัญในการพัฒนาประเทศต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ในการดำเนินการ

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

ลักษณะของทุนการศึกษา

- มอบทุนที่ให้แก่นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นถึงมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีผลการเรียนสะสมดี เกรดเฉลี่ย 2.50 ขึ้นไป และมีความประพฤติดี
- แบ่งพื้นที่ให้ทุนการศึกษาให้กับเยาวชนที่อยู่ในโรงเรียนพื้นที่ใกล้เคียงกับสาขาธนาคารทั้ง 6 ภูมิภาค

รายชื่อโรงเรียนในโครงการสนับสนุนทุนการศึกษา ปี 2568 ได้แก่

- โรงเรียนอนุราชประสิทธิ์ จังหวัดกรุงเทพมหานคร
- โรงเรียนราษฎร์นิยม จังหวัดนนทบุรี
- โรงเรียนธัญรัตน์ จังหวัดปทุมธานี
- โรงเรียนสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่
- โรงเรียนชื่นชมพิทยาคาร จังหวัดมหาสารคาม
- โรงเรียนหัวหินวิทยาคม จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
- โรงเรียนภูเก็ทวิทยาลัย จังหวัดภูเก็ต

ผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาเยาวชนและการศึกษา

- นักเรียนที่ได้รับทุนการศึกษาต่อเนื่องระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึงปีที่ 6 จำนวน 108 ทุน จำนวนเงิน 905,000 บาท
- ผลการศึกษาอยู่ในเกณฑ์ปานกลางถึงดี
- นักเรียนมีความตั้งใจศึกษามากขึ้น เพื่อมุ่งมั่นในการศึกษาจนจบชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย

ภาพกิจกรรมมอบทุนการศึกษา



โรงเรียนสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่



โรงเรียนชื่นชมพิทยาคาร จังหวัดมหาสารคาม

ค่าใช้จ่ายการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม

(หน่วย : บาท)

กิจกรรม	ปี 2568	ปี 2567	ปี 2566
มอบทุนการศึกษาต่อเนื่อง	908,000	908,000	908,000
สนับสนุนกิจกรรมทางสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล	1,714,954.85	1,285,933	1,092,000

โครงการมอบคอมพิวเตอร์มือสอง

ธนาคารให้ความสำคัญในการเติมเต็มช่องว่างทางการศึกษา ธนาคารจึงได้จัดทำโครงการมอบคอมพิวเตอร์มือสองที่มีสภาพดี และพร้อมใช้งานให้มูลนิธิ โรงเรียนที่ขาดแคลนเพื่อใช้เป็น แหล่งการเรียนรู้ ศึกษาค้นคว้าข้อมูล

ปี 2568 ธนาคารได้ส่งมอบอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มือสอง จำนวน 532 รายการ แก่โรงเรียนพระดาบส จ.สมุทรปราการ และ Tablet จำนวน 10 เครื่อง ให้แก่ โรงเรียนวัดปราสาท (ปราสาทพิทย) จ.นนทบุรี



โครงการปฏิทินเก่าเราขอ

ธนาคารเปิดรับบริจาคปฏิทินตั้งโต๊ะที่ไม่ใช้แล้วเพื่อมอบ ให้กับโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ นำไปใช้ประโยชน์ในการผลิต สื่อการเรียนการสอน หนังสืออักษรเบรลล์ และสมุดจดบันทึก ให้กับนักเรียนที่พิการทางสายตา

โครงการมอบปฏิทินให้โรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ

ปี 2568	ปี 2567	ปี 2566
จำนวน 1,919 เล่ม	จำนวน 1,900 เล่ม	จำนวน 1,820 เล่ม



มอบปฏิทิน โครงการปฏิทินเก่าเราขอ ณ ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด

โครงการมอบหนังสือเพื่อการเรียนรู้ให้แก่กรมราชทัณฑ์

ปี 2568	ปี 2567	ปี 2566
จำนวน 1,180 เล่ม	จำนวน 1,148 เล่ม	จำนวน 1,100 เล่ม



มอบหนังสือให้แก่กรมราชทัณฑ์ เพื่อใช้เป็นสื่อการเรียนรู้และพัฒนาตนเองของผู้ต้องขัง

2. ด้านสังคมและการพัฒนาคุณภาพชีวิต

บริษัทให้การสนับสนุนโครงการที่ช่วยส่งเสริมด้านสังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง เน้นผลลัพธ์ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกให้แก่ชุมชนในสังคมผ่านรูปแบบ การสนับสนุนที่หลากหลาย ได้แก่ การสนับสนุนงบประมาณ การมอบสิ่งของ การให้ความช่วยเหลือในยามฉุกเฉิน การทำ กิจกรรมจิตอาสาของพนักงาน รวมถึงกิจกรรมภายในของ พนักงานที่ร่วมบริจาคเงินและสิ่งของให้แก่สาธารณกุศลต่างๆ การถ่ายถอดทักษะความรู้ การเข้าร่วมกิจกรรมสนับสนุน การต่อต้านคอร์รัปชันเพื่อกระตุ้นให้สังคมไทยร่วมมือกันต่อต้าน การทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ การจัดโครงการ We are Family... RUN for LIFE เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม เพื่อสังคมและเป็นการส่งเสริมการสร้างสุขภาพที่ดี ซึ่งเป็นการ รวมพลังร่วมกัน “วิ่ง” เพื่อแปลงเป็นเงินบริจาค โดยมีพนักงาน เข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 867 คน รวมยอดเงินบริจาคทั้งสิ้น 320,000 บาท มอบให้กับมูลนิธิเด็กอ่อนในสลัม ในพระอุปถัมภ์ สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาส ราชนครินทร์

มอบน้ำดื่มเพื่อส่งกำลังใจและความห่วงใยเพื่อช่วยเหลือ ผู้ประสบภัยน้ำท่วมในจังหวัดเชียงราย จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดน่าน และจังหวัดสงขลา รวม 65,000 ขวด นอกจากนี้ได้มอบน้ำดื่ม เครื่องดื่มเกลือแร่ ขนมปัง อาหารแห้ง ชุดยาปฐมพยาบาลเบื้องต้น และหน้ากากอนามัย ให้แก่หน่วยสาธารณสุข เจ้าหน้าที่กู้ภัยที่ ปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลือผู้ติดค้างติดถล่ม เขตจตุจักร รวมถึง สนับสนุนการจำหน่ายช็อคโกแลต โครงการ “รวมใจรักแม่” ให้แก่ สภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์

- กิจกรรมรวมพลังจิตอาสาเพื่อพัฒนาสังคม



LH Bank กิจกรรมร่วมบริจาคโลหิตในโครงการ
“ป่วนโลศให้ห้อง” ให้แก่สภากาชาดไทย



ร่วมกิจกรรมบริจาคโลหิตกับสภากาชาดไทย



กิจกรรมวันต่อต้านคอร์รัปชันสากล (ประเทศไทย)
ภายใต้แนวคิด “Zero Tolerance คนไทยไม่ทนต่อการทุจริต”
เพื่อร่วมแสดงเจตนาภรณ์ในการต่อต้านคอร์รัปชันทุกรูปแบบ
และส่งเสริมการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใสภายใต้หลักธรรมาภิบาล



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



มอบน้ำดื่มช่วยเหลือผู้ประสบภัยอุทกภัยในพื้นที่ภาคเหนือ
จ.เชียงราย จ.เชียงใหม่ จ.น่าน

● ส่งเสริมและพัฒนาการเรียนรู้ของเยาวชนไทย

จัดทำโครงการ “ห้องแห่งการเรียนรู้” เพื่อสร้างบรรยากาศห้องสมุดให้เป็นสถานที่ที่นำเข้าไปศึกษาหาความรู้ และส่งเสริมนิสัยรักการอ่านที่เป็นจุดเริ่มต้นของการปลูกฝังวัฒนธรรมการเรียนรู้ ห้องสมุดแห่งนี้ได้ออกแบบให้โปร่งและน่ารัก เพื่อให้เยาวชนอยากเข้ามาค้นคว้าหาความรู้ และมาใช้คอมพิวเตอร์ค้นหาข้อมูล สิ่งเหล่านี้ถือเป็นหนึ่งในแนวทางการปลูกฝังวัฒนธรรมการเรียนรู้ที่ไม่มีวันสิ้นสุดได้อย่างยั่งยืน

รายชื่อโรงเรียนในโครงการ “ห้องสมุดแห่งการเรียนรู้” ดังนี้

1. โรงเรียนประชานุกุล (ข้าสนิทอนุเคราะห์) จังหวัดกรุงเทพมหานคร
2. โรงเรียนชอยแอนนงซ์ จังหวัดกรุงเทพมหานคร
3. โรงเรียนวัดเชิงกระบือ จังหวัดนนทบุรี
4. โรงเรียนเฟื่องฟ้าวิทยา จังหวัดปทุมธานี
5. โรงเรียนวัดกระจำพินิจ จังหวัดกรุงเทพมหานคร
6. โรงเรียนวัดสุวรรณคีรี จังหวัดกรุงเทพมหานคร
7. โรงเรียนวัดชมนิมิตร จังหวัดสมุทรปราการ
8. โรงเรียนสามัคคีบำรุง จังหวัดกรุงเทพมหานคร
9. โรงเรียนวัดใหม่ผดุงเขต จังหวัดนนทบุรี
10. โรงเรียนวัดปราสาท (ปราสาทพิทยา) จังหวัดนนทบุรี



โครงการ “ห้องสมุดแห่งการเรียนรู้”

บริษัทได้จัดทำโครงการ “ส่งเสริมวินัยทางการเงินส่วนบุคคล” หรือ Financial Literacy ให้แก่นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยร่วมกับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ หรือ NIDA พัฒนาหลักสูตรเพื่อเสริมสร้างความรู้ และทักษะด้านการวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล ซึ่งการมีวินัยทางการเงินและการวางแผนจัดการทางการเงินที่ดีจะเป็นพื้นฐานสำคัญของความมั่นคงในชีวิต

รวมถึงการแบ่งปันความรู้ให้กับนักศึกษา สาขาวิชาการเงินและนวัตกรรมทางการเงิน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ที่เข้าเยี่ยมชมธนาคารและฟังบรรยายพิเศษในหัวข้อ “การใช้ AI ในการบริหารความเสี่ยงทางการเงิน” เพื่อให้นักศึกษาได้เข้าใจเกี่ยวกับบทบาทสำคัญของเทคโนโลยี AI ในภาคธุรกิจการเงินการธนาคาร



โครงการ “ส่งเสริมวินัยทางการเงินส่วนบุคคล” (Financial Literacy) ให้แก่นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ



คณาจารย์และนักศึกษา สาขาวิชาการเงินและนวัตกรรมทางการเงิน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เข้าเยี่ยมชมธนาคารและฟังบรรยายพิเศษในหัวข้อ “การใช้ AI ในการบริหารความเสี่ยงทางการเงิน”

3. ด้านอนุรักษ์วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม

สถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ไม่เพียงมุ่งเน้นการให้บริการทางการเงินแต่ยังตระหนักถึงความสำคัญในการอนุรักษ์วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อชุมชนและสังคมในระยะยาว ธนาคารได้เข้าร่วมจัดกิจกรรมตามประเพณีต่างๆ ร่วมกับชุมชนและประชาชนในพื้นที่ที่ธนาคารให้บริการอยู่ อาทิ การสนับสนุนกิจกรรมเนื่องในเทศกาลตรุษจีน การสนับสนุนกิจกรรมวันเด็ก เพื่อเสริมสร้างและส่งเสริมขนบธรรมเนียมประเพณีและศิลปวัฒนธรรมร่วมกับชุมชนโดยรอบสาขาของธนาคาร

ในด้านสิ่งแวดล้อมธนาคารตระหนักถึงการอนุรักษ์ธรรมชาติเสริมสร้างระบบนิเวศอย่างยั่งยืน โดยมุ่งเน้นการสร้างความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของพนักงานในองค์กรเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืนผ่านกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและโลก โดยหนึ่งในโครงการที่ธนาคารได้ดำเนินการ คือ กิจกรรม “CSR รักษาชายเลน” ที่มุ่งฟื้นฟูพื้นที่ธรรมชาติและเสริมความสมบูรณ์ของระบบนิเวศ

- กิจกรรมด้านอนุรักษ์วัฒนธรรม



กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ โรงเรียนวัดปราสาท (ปราสาทพิทยา) จ.นนทบุรี



กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ ศูนย์นันทนาการบ่อนไก่ กรุงเทพฯ

- กิจกรรมด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

กิจกรรม “CSR รักษาชายเลน” เนื่องในโอกาสก้าวสู่ปีที่ 20 ของธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ ร่วมกันเพิ่มต้นโกงกางจำนวน 2,000 ต้น เพิ่มพื้นที่ป่าชายเลน 1,600 ตารางเมตร หรือ 1 ไร่ ซึ่งสามารถดูดซับคาร์บอนไดออกไซด์ได้ถึง 20 ตันต่อปี และร่วมกันเก็บขยะชายฝั่งทะเลเพื่อฟื้นฟูระบบนิเวศชายฝั่งทะเล กิจกรรมนี้ยังมีส่วนสนับสนุนโรงเรียนและเยาวชนในพื้นที่ ซึ่งเป็นผู้เพาะต้นกล้าโกงกาง สร้างรายได้แก่ชุมชนในท้องถิ่น



กิจกรรม CSR “รักษาชายเลน” เสริมสร้างระบบนิเวศอย่างยั่งยืน

นวัตกรรมและการเผยแพร่ นวัตกรรม
จากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม



ความเสี่ยง	โอกาส
<p>ปัจจุบันพฤติกรรมของผู้บริโภคและการพัฒนาทางเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว รวมทั้งพฤติกรรมของผู้บริโภคได้เปลี่ยนเข้าสู่ดิจิทัลมากขึ้น หากบริษัทไม่สามารถสร้างสรรค์หรือคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ หรือไม่ปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค อาจทำให้จำนวนลูกค้าหรือผู้ใช้บริการลดลง และส่งผลกระทบต่อฐานะการเงินของบริษัท</p>	<p>ธนาคารพัฒนาและคิดค้นนวัตกรรมทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า สร้างสรรค์เชิงบวก รับผิดชอบต่อสังคม อันนำมาซึ่งโอกาสทางธุรกิจ สร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการและเป็นการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ไปพร้อมๆ กัน</p>

ธนาคารได้คิดค้นนวัตกรรมที่สามารถสร้างประโยชน์ต่อธุรกิจและสังคมไปพร้อมๆ กัน อีกทั้งเป็นการรองรับกับโลกยุคใหม่ที่ขับเคลื่อนสู่การปฏิรูปเชิงดิจิทัล (Digital Transformation) และนโยบายของรัฐบาลในการดำเนินแผนงานสู่ Digital Economy ซึ่งธนาคารได้ตระหนักถึงความสำคัญนี้ จึงได้พัฒนานวัตกรรมของผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินในรูปแบบดิจิทัล (Digital Banking) เพื่อช่วยให้ลูกค้าประหยัดเวลาการเดินทาง ลดค่าใช้จ่าย และสะดวกต่อการใช้บริการ รวมทั้งได้ประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าได้รับทราบข้อมูลอย่างถูกต้อง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อลูกค้า เช่น **บริการทางการเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้ง** เป็นบริการที่สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้สะดวก รวดเร็ว ทุกวัน ทุกที่ ทุกเวลา

ผลลัพธ์และประโยชน์จากการพัฒนานวัตกรรม

จำนวนผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารเพิ่มขึ้นจาก 254,000 คน เป็น 290,000 คน ในปี 2568 คิดเป็นอัตราการเติบโตกว่าร้อยละ 15 โดยปี 2568 ธนาคารได้พัฒนาฟังก์ชันและบริการใหม่ๆ รวมถึงยกระดับความปลอดภัยเพื่อช่วยให้ลูกค้าทำธุรกรรมทางการเงินด้วยความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ทำให้มีจำนวนผู้ใช้งานแอปพลิเคชันและจำนวนธุรกรรมต่างๆ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

การรับรองมาตรฐานระบบการจัดการความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ (ISO/IEC 27001 : 2022)

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

การสร้างความตระหนักด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

การจัดอบรมหลักสูตรการสร้างความรู้ความตระหนักด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ สำหรับกรรมการและผู้บริหาร เพื่อให้ได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับระบบการปกป้องข้อมูลและระบบสารสนเทศ (Cyber Security) ของประเทศไทยและในระดับสากล เพื่อยกระดับความระมัดระวังในการป้องกันภัยที่เกิดจากกระแสความเปลี่ยนแปลงในโลกดิจิทัลให้สามารถรับมือและป้องกันความเสี่ยงได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมทั้ง การให้ความรู้เรื่องพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 พระราชบัญญัติการรักษาคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการอัปเดตภัยคุกคามระบบสารสนเทศใหม่ๆ เพื่อให้ตระหนักถึงการใช้งานคอมพิวเตอร์ให้มีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

การดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและ ความปลอดภัยของข้อมูล

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

- คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

(1) กำกับดูแลให้มีการจัดทำนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆ เช่น ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการและความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อชื่อเสียง 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 การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีสารสนเทศการบริหารความเสี่ยง และข้อกำหนดของทางการ

2. จัดให้มีนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ครอบคลุมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล ISO/IEC 27001:2022 เป็นแนวทางการดำเนินการให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยในการประกอบธุรกรรม สามารถกำหนดรูปแบบการรับมือความปลอดภัยของระบบสารสนเทศที่คาดว่าจะเกิดขึ้นได้อย่างมีระบบและประสิทธิภาพ ยิ่งไปกว่านั้นยังสามารถสร้างความมั่นใจในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน การดูแลรักษาความปลอดภัยในด้านต่างๆ การดูแลและบำรุงรักษาระบบต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ มีการวางแผนการปฏิบัติงานที่เป็นแบบแผนชัดเจนเพื่อให้เกิดความปลอดภัยสูงสุดนำไปสู่การลดความเสียหายต่อการดำเนินงานและต่อบุคลากร อีกทั้งทำให้หน่วยงานต่างๆ มีความมั่นคงปลอดภัยในระดับที่สูงขึ้นด้วย และมีการทบทวนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ เพื่อให้ทันนโยบายเป็นปัจจุบันสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม เหตุการณ์ และกฎหมายที่เปลี่ยนแปลงไป

ผลการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความปลอดภัยของข้อมูล ปี 2568

1. ทบทวนนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารครั้งที่ 22/2568 วันที่ 12 ธันวาคม 2568

2. สื่อสารนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้บริหารและพนักงานรับทราบผ่านช่องทาง Intranet ของธนาคาร โดยมีผู้บริหารและพนักงานได้รับการสื่อสารคิดเป็นร้อยละ 100

3. จัดอบรมแก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน เพื่อสร้างความรู้และความตระหนักรู้ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ทั้งในรูปแบบการให้ความรู้และกิจกรรมที่ส่งเสริมด้านความปลอดภัยไซเบอร์เพื่อสร้างความเข้าใจ และสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้อง โดยมีการอบรมได้รับการอบรมคิดเป็นร้อยละ 100 และมีผู้บริหารและพนักงานได้รับการอบรมคิดเป็นร้อยละ 83.00

4. ควบคุม ติดตาม รายงานการปฏิบัติงาน จัดทำรายงานเฝ้าระวังภัยคุกคาม และศึกษาแนวโน้มภัยคุกคามไซเบอร์ที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อธนาคาร และรายงานต่อคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมายและผู้บริหารระดับสูงที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ธนาคารไม่มีเหตุการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่ทำให้ระบบงานของธนาคารไม่สามารถให้บริการได้อย่างมีนัยสำคัญ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารมีความมั่นคงปลอดภัยสูงและรองรับการดำเนินงานของธุรกิจได้เป็นอย่างดี

มาตรการแก้ไขกรณีเกิดเหตุการณ์ภัยคุกคาม ทางไซเบอร์

ธนาคารมีกระบวนการปฏิบัติงานการกำกับดูแลเหตุการณ์ผิดปกติในระบบสารสนเทศ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติอย่างทันท่วงที และรวบรวมข้อมูลเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศเพื่อนำไปใช้วางแผนและป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์เหล่านั้นขึ้นอีก

ธนาคารได้จัดทำแผนการรับมือภัยคุกคามและตอบสนองต่อเหตุการณ์ผิดปกติทางไซเบอร์ (Cyber Incident Response Plan) โดยจัดทำแผน การตรวจสอบ วิเคราะห์สาเหตุ และประเมินผลกระทบ เพื่อให้สามารถใช้อ้างอิงในการรับมือภัยคุกคามและกู้คืนระบบและข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและทันการณ์ และมี Security Operation Center (SOC) ในการเฝ้าระวังภัยคุกคามทางไซเบอร์ โดยแผนการรับมือภัยคุกคามและตอบสนองต่อเหตุการณ์ผิดปกติทางไซเบอร์ (Cyber Incident Response Plan) ได้ถูกออกแบบให้สอดคล้องกับแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT DRP) และแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ที่ครอบคลุมเหตุการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์ และมีการจัดลำดับการกู้คืนระบบ (Restoration) โดยคำนึงถึงลำดับความสำคัญของแต่ละระบบงาน และมีการซักซ้อมแผนเป็นประจำทุกปี

การรักษาความปลอดภัยและการคุ้มครองข้อมูล ลูกค้า

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยได้จัดทำนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และเป็นแนวทางในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลที่บริษัทได้เก็บรวบรวม ใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าว โดยนโยบายมีมาตรการครอบคลุม ดังนี้

1. ความถูกต้อง (Accuracy) เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลส่วนบุคคลที่ถูกเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยในนามของบริษัทถูกต้องและครบถ้วน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่ข้อมูลส่วนบุคคลมีแนวโน้มจะนำไปใช้ในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งโดยบริษัทหรือโดยผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของบริษัท

2. การเก็บรักษาและระยะเวลาการเก็บ (Storage and Retention) บริษัททำการเก็บบันทึกและกำหนดระยะเวลาการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลตามระยะเวลาเก็บรักษาที่สอดคล้องกับกฎหมายหรือกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกำหนด หรือเก็บรักษาตามระยะเวลาที่เหมาะสมและจำเป็นสำหรับวัตถุประสงค์อันชอบด้วยกฎหมาย

3. การเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลเป็นความลับ (Confidentiality and Integrity) โดยบริษัทมีการเตรียมมาตรการรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม ซึ่งรวมถึงมาตรการด้านการบริหารจัดการ (Organizational Measure) และมาตรการเชิงเทคนิค (Technical Measure) เพื่อป้องกันการปลอมแปลงข้อความ 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

ผลการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัย และการคุ้มครองข้อมูลลูกค้าปี 2568

1. ทบทวนนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการความยั่งยืนและบรรษัทภิบาล ครั้งที่ 8/2568 วันที่ 21 สิงหาคม 2568

2. สื่อสารนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ให้ผู้บริหารและพนักงานรับทราบผ่านช่องทาง Intranet ของธนาคาร โดยมีผู้บริหารและพนักงานได้รับการสื่อสารคิดเป็นร้อยละ 100 รวมถึงสื่อสารให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและกระบวนการปฏิบัติงานภายในที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลผ่านทุกช่องทางของบริษัทเป็นประจำทุกเดือน

3. ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และกระบวนการปฏิบัติงานภายในที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลแก่ผู้บริหาร และพนักงาน

ปี 2568 ธนาคารไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

มาตรการแก้ไขกรณีเกิดเหตุการณ์ข้อมูลส่วนบุคคล รั่วไหลหรือการนำข้อมูลของลูกค้าไปใช้โดยผิดวัตถุประสงค์

บริษัทกำหนดกระบวนการปฏิบัติงานกรณีมีเหตุการณ์รั่วไหลหรือเกิดการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลภายในองค์กร โดยกำหนดให้ผู้ที่ทราบเหตุแจ้งไปยังเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลโดยเร็วที่สุด เพื่อตรวจสอบหาสาเหตุของการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลและดำเนินการแก้ไข รวมทั้งพิจารณามาตรการเยียวยา และดำเนินการแจ้งเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด

การส่งเสริมการคิดค้นนวัตกรรม

- RPA (Robotic Process Automation)

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

- Carbon Emission Platform

ธนาคารได้จัดหาบริการ Carbon Platform สำหรับใช้ภายในองค์กร และให้บริการลูกค้า ซึ่งเป็นการสนับสนุนการบริหารจัดการและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งในระดับองค์กร และในพอร์ตการลงทุนหรือสินเชื่อ 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 มาใช้ติดตามและจัดการการปล่อยคาร์บอนในพอร์ตการลงทุนและสินเชื่อเพื่อปรับกลยุทธ์การสนับสนุนสินเชื่อให้สอดคล้องกับความยั่งยืน ช่วยรายงานข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรอย่างแม่นยำตามมาตรฐาน เช่น TCFD, PCAF หรือ GHG Protocol อีกทั้งช่วยลดความเสี่ยงทางการเงิน โดยเฉพาะความเสี่ยงด้านกฎระเบียบและชื่อเสียงที่เกี่ยวข้องกับการปล่อยคาร์บอน นอกจากนี้การใช้ Carbon Platform ยังแสดงถึงความมุ่งมั่นด้านความยั่งยืนและสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักลงทุนและลูกค้า รวมถึงการสนับสนุนเป้าหมายด้าน ESG (Environmental, Social and Governance) ช่วยพัฒนาแบรนด์องค์กรในฐานะผู้นำด้านการเงินที่ยั่งยืน และมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ โดยช่วยให้ธุรกิจและองค์กรต่างๆ สามารถปรับเปลี่ยนกระบวนการไปสู่การดำเนินงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและลดการปล่อยคาร์บอนอย่างมีประสิทธิภาพ

จัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ การคำนวณคาร์บอนฟุตพริ้นท์องค์กร (CFO) ผ่านระบบ Carbon Platform ให้กับลูกค้าของทางธนาคาร เพื่อสนับสนุนลูกค้าในการบันทึกและจัดเก็บข้อมูลภายในองค์กร ครอบคลุมการติดตามและคำนวณการปล่อยคาร์บอนใน Scope 1 และ Scope 2 ของทางลูกค้า รวมถึงสร้างรายงานและแดชบอร์ดแบบเรียลไทม์

- ระบบจัดเก็บและนำเสนอข้อมูลในรูปแบบคลังข้อมูล (Data Mart)

ธนาคารพัฒนาระบบจัดเก็บและนำเสนอข้อมูลในรูปแบบคลังข้อมูล (Data Mart) เพื่อยกระดับการใช้ประโยชน์จากข้อมูลและเทคโนโลยี AI โดยผู้ใช้งานสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ด้วยตนเอง พร้อมทั้งบูรณาการแหล่งข้อมูลจากหลายหน่วยงานให้เชื่อมต่อกันแบบเรียลไทม์ สร้างแพลตฟอร์มข้อมูลแบบรวมศูนย์ที่รองรับการวิเคราะห์ขั้นสูงและการประมวลผลขนาดใหญ่ และออกแบบระบบ Data Mart ที่ใช้งานง่าย และให้ดูแลความปลอดภัยของข้อมูลให้เป็นไปตามมาตรฐานอุตสาหกรรมการเงินอย่างเคร่งครัด

- ผู้ช่วยอัจฉริยะ (AI Assistant) “LISA” แหบทบทภายในองค์กร

ธนาคารพัฒนาผู้ช่วยอัจฉริยะ (AI Assistant) “LISA” แหบทบทภายในองค์กร เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในการเข้าถึงข้อมูลที่มีความซับซ้อนได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำด้วยการพัฒนาบนเทคโนโลยี Large Language Model ที่ตอบสนองต่อคำถามของพนักงานได้อย่างเป็นธรรมชาติด้วยโครงสร้างพื้นฐานที่มีความปลอดภัย ยืดหยุ่น และมีความเสถียรสูง