

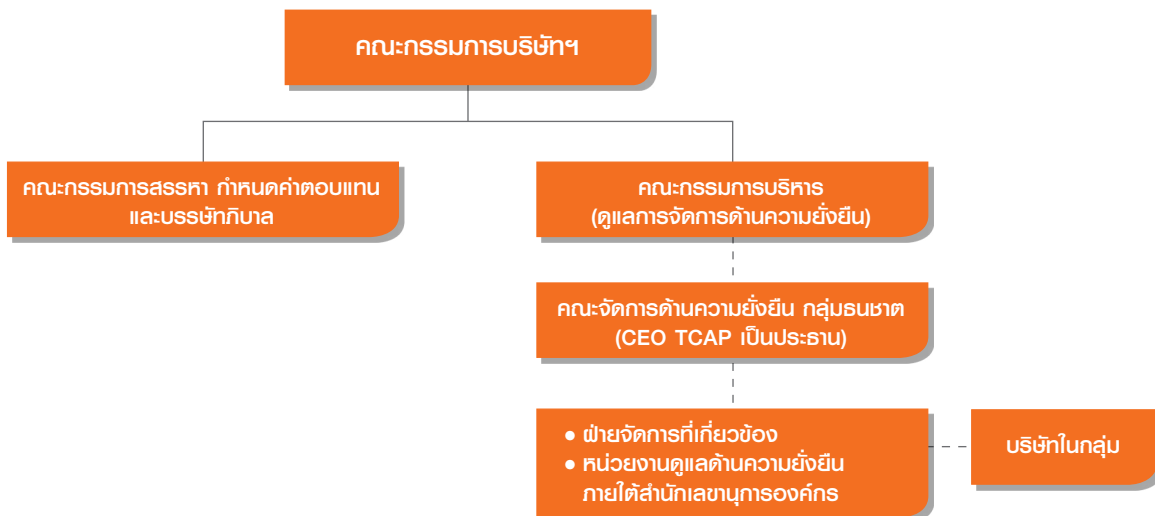
### 1.3 การขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน

กลุ่มธนาคารเป็นองค์กรธุรกิจที่มุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจ โดยมีผลประกอบการที่ดีอย่างต่อเนื่อง ภายใต้การดำเนินการด้านบรรษัทภิบาล การดูแลสังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสม เพื่อสร้างผลตอบแทนแก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างมั่นคงและยั่งยืน คณะกรรมการบริษัท จึงได้กำหนดวิสัยทัศน์ที่จะเป็น “บริษัท การลงทุนชั้นนำในธุรกิจหลากหลาย เป็นที่ยอมรับทั่วไปในด้าน ความมั่นคง ยั่งยืน และมีผลตอบแทนที่ดี” โดยจะดำเนินการ พัฒนาการจัดการด้านความยั่งยืนทั้ง มิติด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) มิติด้านสังคม (Social) และมิติด้าน บรรษัทภิบาล (Governance) เพื่อสร้างสรรค์พัฒนา และเติมเต็ม

ให้ธุรกิจเติบโตควบคู่ไปกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน ให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

บริษัทฯ เป็นบริษัทจดทะเบียนใน ตลท. อยู่ในกลุ่มธุรกิจการเงิน (Financials) และหมวดธุรกิจธนาคาร (Banking) โดยเป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจลงทุนในบริษัทอื่น (Holding Company) ที่เป็นบริษัทที่มีศักยภาพ มีผลการดำเนินงานที่ดี และมีการดำเนินงานด้านความยั่งยืน ในการจัดทำรายงานการขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืนนี้ นำเสนอการดำเนินงานด้านความยั่งยืน ครอบคลุมมิติสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล ของบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มธนาคารที่ประกอบธุรกิจหลัก โดยเป็นข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม 2565

#### โครงสร้างการกำกับดูแลการจัดการด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ



คณะกรรมการบริษัท มีหน้าที่กำหนดกลยุทธ์ นโยบาย และเป้าหมายการดำเนินงานด้านความยั่งยืน พร้อมทั้งกำกับดูแลให้บริษัทฯ และบริษัทย่อย ดำเนินธุรกิจภายใต้หลักบรรษัทภิบาลอย่างต่อเนื่อง โดยความยั่งยืนด้านบรรษัทภิบาลจะมีคณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาลเป็นผู้ดูแล ซึ่งในปี 2565 บริษัทฯ ได้พิจารณาการดำเนินงานด้านความยั่งยืนเพื่อกำหนดแนวทางดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล (ESG) ให้มีแผนการดำเนินการและการวัดผลที่ชัดเจน และในเดือนกุมภาพันธ์ 2566 คณะกรรมการ

บริษัทฯ ได้มีมติมอบหมายให้คณะกรรมการบริหารเป็นคณะกรรมการชุดย่อยที่จะพิจารณาดำเนินการในเรื่องนี้ให้เป็นรูปธรรม โดยคณะกรรมการบริหารร่วมกับฝ่ายจัดการจะพิจารณาแนวทางดำเนินงานและแผนดำเนินงานด้านความยั่งยืนพร้อมทั้งติดตามผลการดำเนินงานรวมถึงทบทวนแนวปฏิบัติ ตลอดจนส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานในกลุ่มธนาคารและมีหน่วยงานดูแลด้านความยั่งยืนภายใต้สำนักเลขานุการองค์กรทำการรวบรวมข้อมูลการดำเนินงานเพื่อเปิดเผยต่อไป

## นโยบายและเป้าหมายการจัดการด้านความยั่งยืน ของกลุ่มธนาคาร

กลุ่มธนาคารให้ความสำคัญในการดำเนินธุรกิจเพื่อให้เกิดความยั่งยืน ซึ่งจะนำมาสู่การประสานประโยชน์ร่วมกันระหว่างบริษัทในกลุ่มธนาคารและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายของกลุ่มธนาคาร โดยได้นำแนวทางการจัดการด้านความยั่งยืนมาปรับใช้ในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องมาตลอด โดยในเดือนกุมภาพันธ์ 2566 คณะกรรมการบริษัทฯ ได้มีมติกำหนดนโยบายการจัดการด้านความยั่งยืน นโยบายสิทธิมนุษยชน และนโยบายธรรมาภิบาล การลงทุน ประกาศเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการอย่างเหมาะสมกับธุรกิจที่กลุ่มธนาคารดำเนินการอยู่ ให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ของกลุ่มธนาคาร รวมถึงจะมีการกำหนดเป้าหมายระยะสั้น และระยะยาว เพื่อให้เห็นพัฒนาการและผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป โดยมีเป้าหมายการจัดการด้านความยั่งยืนในแต่ละมิติ ดังนี้

### 1. มิติด้านบรรษัทภิบาล

กลุ่มธนาคารมีเป้าหมายที่ต้องการเป็นกลุ่มธุรกิจที่สร้างผลตอบแทนให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน โดยมีนโยบายการดำเนินธุรกิจภายใต้การกำกับดูแลที่ดี ซึ่งบริษัทในกลุ่มธนาคารล้วนให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลในด้านต่าง ๆ ตั้งแต่โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ องค์ประกอบของคณะกรรมการบริษัทฯ คณะกรรมการชุดย่อย จรรยาบรรณธุรกิจ จรรยาบรรณกรรมการ ผู้บริหาร พนักงานและนักลงทุนสัมพันธ์ให้ความสำคัญกับการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน ป้องกันการขัดแย้งทางผลประโยชน์ เพื่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีความมั่นใจในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มธนาคาร โดยมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์และสร้างสรรค์นวัตกรรมทางการเงินใหม่ และมีการบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างผลการดำเนินงานให้เติบโตได้อย่างยั่งยืนอย่างแท้จริง รวมถึงมีการรักษาความปลอดภัยและป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเคร่งครัด

### 2. มิติด้านสังคม

กลุ่มธนาคาร มีการกำหนดนโยบายทางสังคมเพื่อมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์สังคมที่มีคุณค่า โดยมีเป้าหมายที่จะให้ความสำคัญในการดำเนินธุรกิจที่ยึดหลักบรรษัทภิบาล

มุ่งเน้นการมีจริยธรรมและความโปร่งใส รวมถึงความรับผิดชอบต่อสังคม และคำนึงถึงประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย อยู่เสมอ โดยมีการกำหนดเป็นนโยบายและแนวทางปฏิบัติ เพื่อส่งเสริมความสำคัญด้านสิทธิมนุษยชนและมีการประกาศนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อให้มีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม ทั้งยังส่งเสริมความก้าวหน้า โอกาส และการเติบโตที่มั่นคงทางอาชีพการงานของพนักงานทุกคน ในทุกระดับชั้น นอกเหนือจากนั้น กลุ่มธนาคารยังให้ความสำคัญกับการตอบแทนสังคมดี ๆ คืนสู่สังคม โดยจัดกิจกรรมเพื่อสนับสนุนส่งเสริม และให้ความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อประโยชน์ของชุมชนและสังคมในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านความปลอดภัย ด้านสาธารณสุข เป็นต้น

### 3. มิติด้านสิ่งแวดล้อม

ในด้านสิ่งแวดล้อม กลุ่มธนาคาร ตระหนักดีถึงบทบาทของการเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อการใช้ทรัพยากร พลังงานและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยมีเป้าหมายที่จะดำเนินธุรกิจให้ก้าวหน้าควบคู่ไปกับการใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างเหมาะสม โดยได้มีการกำหนดนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การกำหนดนโยบายปฏิบัติภายในอาคารสำนักงานในการลดปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า การลดปริมาณการใช้น้ำ การลดปริมาณขยะและของเสีย และการลดปริมาณการใช้กระดาษ รวมถึงการลดผลกระทบต่อสภาพภูมิอากาศ เป็นต้น

## การจัดการผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

### ห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

การดำเนินธุรกิจของกลุ่มธนาคาร มีกิจกรรมที่ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนั้นเพื่อให้เกิดการสร้างโอกาสและบรรเทาผลกระทบจากกิจกรรมในการดำเนินธุรกิจ กลุ่มธนาคารจึงได้ทำการวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ เพื่ออธิบายลักษณะกิจกรรมของธุรกิจในกลุ่มได้ดังนี้



### 1. การบริหารปัจจัยการผลิต

**การจัดการแหล่งเงินทุน**  
 โดยโครงสร้าง**เงินทุนของกลุ่มธนาคาร** ประกอบด้วย  + 

 ในขณะที่**แหล่งเงินทุนของธุรกิจประกันภัย/ประกันชีวิต** จะเป็นในรูปแบบ**เบี้ยประกัน**เป็นหลัก







---

**การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์**

 โดย**กลุ่มธนาคาร** มีการออกแบบและพัฒนางานผลิตภัณฑ์ทางการเงิน และประกันที่เหมาะสมกับ**กลุ่มเป้าหมาย**

 มีการ**บริหารสินทรัพย์**รอการขาย และการจัดการ**ลงทุน**อย่างมีประสิทธิภาพและ**โปร่งใส**

### 2. การปฏิบัติการ

 <b>การให้สินเชื่อ</b> กังสินเชื่อเช่าซื้อ และสินเชื่อที่มีหลักประกัน (Asset-based Financing)	 <b>การรับประกันภัย/ประกันชีวิต</b>  <b>การบริหารสินทรัพย์</b>	 <b>การซื้อขายหลักทรัพย์</b>  <b>การให้คำปรึกษาด้านการเงิน</b>	 <b>การลงทุน</b>
---	--	---	---

### 3. การกระจายสินค้าและบริการ

 <b>การให้สินเชื่อเช่าซื้อผ่านช่องทางสาขาของบริษัทย่อย</b>	 <b>การให้สินเชื่อที่มีหลักประกันผ่าน Direct Sale</b>	 <b>การรับประกันภัยผ่านสาขาของพันธมิตร</b>	 <b>การวิเคราะห์การลงทุน</b>
 <b>บริการผ่านระบบ Telesales</b>	 <b>บริการผ่านระบบโซเชียล มีเดีย</b>	 <b>บริการทางออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน</b>	<hr/>  <b>การประกาศขายสินทรัพย์ผ่านเว็บไซต์ของบริษัทในกลุ่มธนาคาร</b>
 <b>เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์</b>	 <b>บทวิเคราะห์หลักทรัพย์</b>	 <b>การจัดกิจกรรมการตลาด</b>	

#### 4. การตลาดและการขาย



**การให้บริการและให้ความรู้ทางการเงิน**  
และประกันภัย/ประกันชีวิต  
ที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย



**การให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการทางการเงิน**  
และประกันภัย/ประกันชีวิต  
อย่างถูกต้องครบถ้วนเพียงพอ  
ต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า



**การจัดโปรโมชั่น**  
สำหรับการขายสินทรัพย์รอการขาย

#### 5. การบริการหลังการขาย



มีระบบการบริการ  
ความสัมพันธ์กับลูกค้า



มีศูนย์ให้บริการและรับฟัง  
ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ  
เกี่ยวกับบริการทางการเงิน  
และประกันภัย/ประกันชีวิต



มีการให้บริการหลังการขาย  
ผ่านช่องทางต่าง ๆ  
อย่างเหมาะสม



มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร  
และสร้างการมีปฏิสัมพันธ์กับ  
ลูกค้า

โดยมีกิจกรรมสนับสนุนเพื่อช่วยขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ดังนี้

1.



#### **การจัดซื้อจัดหา (Procurement)**

มีการจัดหาแหล่งเงินทุนและเงินกู้ยืม  
ที่เหมาะสมตามสภาวะตลาด  
โดยคำนึงถึงความเหมาะสมของ  
อัตราส่วนหนี้สินรวมต่อส่วนของผู้ถือหุ้น  
รวมถึงมีการออกแบบผลิตภัณฑ์  
ทางการเงินและประกันที่ตอบโจทย์  
ความต้องการของ  
ลูกค้าสอดคล้องกับความเสี่ยง

2.



#### **การพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อสินค้าและบริการ (Technology Development)**

โดยสม่ำเสมออย่างต่อเนื่อง เพื่อให้  
สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง  
ให้บริการเข้าถึงลูกค้าทุกกลุ่ม  
โดยลูกค้าได้รับความสะดวก  
ในการใช้บริการมากขึ้น

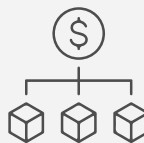
3.



#### **การบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management)**

มีการจัดอบรม พัฒนาศักยภาพของ  
บุคลากรในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

4.



#### **การจัดการโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure)**

มีการจัดการโครงสร้างพื้นฐาน  
อย่างเหมาะสม รองรับธุรกรรมทางการเงินที่มีความหลากหลายและ  
ซับซ้อนมากยิ่งขึ้นในอนาคต



## การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย

ผู้มีส่วนได้เสียของกลุ่มธนาคารสามารถแบ่งออกได้เป็น 8 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน คณะกรรมการ พนักงาน ลูกค้า คู่ค้าและเจ้าหนี้ คู่แข่ง สังคมและสิ่งแวดล้อม และหน่วยงานทางการที่กำกับดูแล ทั้งนี้ กลุ่มธนาคารได้สื่อสารและสร้างการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับประเด็นที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ และได้นำข้อคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียมาใช้ประกอบการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนด้วย

### ตารางแสดงรายละเอียดการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสีย

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการตอบสนอง
ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน	<ul style="list-style-type: none"> <li>การประชุมผู้ถือหุ้น</li> <li>การเปิดเผยผลการดำเนินงาน รายไตรมาส และรายงานประจำปี</li> <li>การประชุมนักวิเคราะห์</li> <li>การติดต่อนักลงทุนสัมพันธ์</li> <li>สอบถามข้อมูลทางเว็บไซต์</li> <li>ช่องทางกรรงเรียนและแจ้งเบาะแส</li> <li>การเปิดเผยสารสนเทศ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีผลการดำเนินงานที่ดี มีการเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน</li> <li>มีการจ่ายปันผลอย่างสม่ำเสมอในอัตราที่ใกล้เคียงกับปีที่ผ่านมา</li> <li>มีการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี</li> <li>มีการดำเนินกิจการอย่างโปร่งใส สอดคล้องกับกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง</li> <li>ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนทันเวลา</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เปิดเผยข้อมูลด้วยความโปร่งใส เป็นไปตามเกณฑ์ ทางการกำหนด</li> <li>มีการดำเนินธุรกิจภายใต้ นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี ภายใต้การบริหารจัดการ ความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ และมีทีมงานที่มีความรู้ ความสามารถ</li> <li>แสวงหาการลงทุนที่ให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่าให้กับผู้ถือหุ้น</li> <li>เชิญชวนผู้ถือหุ้นเข้าร่วมประชุมสามัญประจำปี และเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นซักถามแสดงความคิดเห็น</li> <li>ผู้บริหารระดับสูงให้ข้อมูลกับนักลงทุน</li> </ul>
คณะกรรมการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>การประชุมคณะกรรมการเป็นประจำทุกเดือน</li> <li>การขอข้อมูลจากผู้บริหารโดยตรง</li> <li>การประชุมเฉพาะคณะกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร</li> <li>การให้ ข้อมูลกรรมการผ่านช่องทางต่าง ๆ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ได้รับการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง มีการรับมือและปรับตัว ภายใต้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เป็นอย่างดี</li> <li>ได้รับข้อมูลประกอบการประชุมก่อนการประชุมในเวลาที่เหมาะสม</li> <li>สามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ได้ทันต่อเหตุการณ์</li> <li>มีอิสระในการแสดงความคิดเห็น</li> <li>การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างโปร่งใส ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>รวบรวมและนำเสนอหลักสูตร อบรมหรือสัมมนาที่เหมาะสม</li> <li>มีการส่งข้อมูลการประชุมที่ครบถ้วนเพียงพอให้คณะกรรมการในเวลาที่เหมาะสม</li> <li>รายงานข้อมูลและข่าวสารของกลุ่มธนาคารให้รับทราบอย่างทันทั่วถึง</li> <li>อำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ อย่างครบถ้วน</li> <li>จัดให้มีรายงานผลการดำเนินงานเป็นประจำ รวมถึงมีการจัดบันทึกและจัดทำรายงานการประชุมเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงความเห็นกรรมการอย่างครบถ้วน</li> <li>มีการติดตามการดำเนินงานตามความเห็นกรรมการ</li> </ul>

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการตอบสนอง
พนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>การประชุมพนักงานเพื่อสื่อสารนโยบายและข่าวสาร</li> <li>การสำรวจความคิดเห็นพนักงาน</li> <li>การประเมินผลการปฏิบัติงาน</li> <li>การประชุมคณะกรรมการสวัสดิการ</li> <li>การลงนามในแบบยืนยันการยอมรับปฏิบัติตามการไม่แสวงหาผลประโยชน์ทางธุรกิจที่ขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อกลุ่มชนชาติ รวมถึงการจัดทำแบบประเมินตนเองด้าน ธรรมภิบาลและการต่อต้านคอร์รัปชั่น</li> <li>การสื่อสารข้อมูลภายในผ่านระบบ Intranet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>โอกาส และความก้าวหน้าในอาชีพการงาน</li> <li>ค่าตอบแทน สวัสดิการที่เป็นธรรมอยู่ในระดับเหมาะสมกับผลการประเมินการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคม</li> <li>การเติบโตขององค์กร</li> <li>พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร</li> <li>การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน</li> <li>การมีระบบงานที่สนับสนุนการทำงาน</li> <li>อาชีพอนามัยในสถานที่ทำงาน และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน</li> <li>เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถของพนักงานผ่านการเปิดโอกาสให้พนักงานได้เข้าฝึกอบรมสัมมนา พัฒนาทักษะในด้านที่เกี่ยวข้อง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ส่งเสริมให้พนักงานเข้าฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และสร้างโอกาสในการก้าวหน้าในอาชีพ</li> <li>ปฏิบัติกับพนักงานอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน</li> <li>ทบทวนค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับผลการดำเนินงานของบริษัทฯ อย่างเป็นธรรม</li> <li>ทบทวนแผนสืบทอดตำแหน่ง</li> <li>จัดหาระบบงานเพื่อสนับสนุนการทำงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป</li> <li>จัดให้สถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และมีอาชีพอนามัยที่ดี</li> <li>เปิดเผยผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ให้พนักงานรับทราบ</li> </ul>



ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางมีส่วนร่วม	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการตอบสนอง
<b>ลูกค้า</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การส่งอีเมลแจ้งข้อมูลลูกค้า</li> <li>• การเข้าเยี่ยมชมเขียนลูกค้า</li> <li>• พนักงานมีการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า</li> <li>• การมีสื่อประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ</li> <li>• การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า</li> <li>• ช่องทางร้องเรียนการใช้บริการ</li> <li>• การสื่อสารทางดิจิทัล</li> <li>• การให้บริการผ่านช่องทางสาขา</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ผลิตภัณฑ์และบริการหลากหลาย ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม</li> <li>• ให้ข้อมูล และให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างครบถ้วน เหมาะสม และรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์</li> <li>• สินค้าและบริการมีราคาเหมาะสม และเป็นธรรม ได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่า</li> <li>• รักษาความลับของลูกค้า และมีความโปร่งใสในการดำเนินกิจการ</li> <li>• การให้บริการที่มีความสะดวก และรวดเร็ว</li> <li>• มีมาตรการบรรเทาผลกระทบจากโรคโควิด 19</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการให้มีความหลากหลาย ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า</li> <li>• Market Conduct</li> <li>• ฝึกอบรมพนักงานเพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>• สำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระยะ</li> <li>• มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และจัดการประเด็นต่างๆ ที่ลูกค้าร้องเรียนมาอย่างชัดเจนและเหมาะสม</li> <li>• ส่งเสริมให้พนักงานมีธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน ยึดมั่นคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ</li> <li>• ประกาศนโยบายความปลอดภัยทางไซเบอร์ และนโยบายข้อมูลส่วนบุคคล</li> <li>• ใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ เพื่อความรวดเร็ว ปลอดภัย และลดต้นทุน</li> <li>• จัดให้มีมาตรการบรรเทาผลกระทบจากโรคโควิด 19</li> </ul>
<b>คู่ค้าและเจ้าหน้าที่</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอีเมล</li> <li>• การประชุมหารือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ</li> <li>• การทำสัญญาระหว่างกัน</li> </ul>	<p><b>คู่ค้า</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• มีธรรมาภิบาลในการดำเนินธุรกิจ</li> <li>• ทำการค้าอย่างเป็นธรรม</li> <li>• มีนโยบายและระเบียบวิธีการจัดซื้อ จัดจ้างที่ชัดเจน</li> </ul> <p><b>เจ้าหน้าที่</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ชำระคืนเงินต้นและดอกเบี้ยตามกำหนด</li> <li>• มีการปฏิบัติตามข้อสัญญาต่อกันอย่างเคร่งครัด</li> <li>• เปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส</li> </ul>	<p><b>คู่ค้า</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• การทบทวนและปรับปรุงนโยบาย และกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง</li> <li>• ประกาศนโยบายให้กำกับดูแลกิจการที่ดีให้รับทราบ</li> <li>• จัดให้มีระบบการจัดเก็บข้อมูลของคู่ค้าอย่างปลอดภัย</li> </ul> <p><b>เจ้าหน้าที่</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• กำหนดแผนบริหารจัดการสภาพคล่องทางการเงิน</li> <li>• ชำระคืนเงินต้นและดอกเบี้ยตามกำหนด</li> <li>• ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามรอบระยะเวลาหรือตามที่ร้องขอ</li> </ul>

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการตอบสนอง
<b>คู่แข่ง</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การประชุมผ่านทางสมาคมของแต่ละธุรกิจ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส</li> <li>มีการแข่งขันที่เป็นธรรม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การกำหนดให้เป็นหนึ่งในหลักการในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มธนาชาติ</li> <li>ดำเนินธุรกิจและแข่งขันด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ไม่ให้ร้ายหรือกลั่นแกล้งคู่แข่งทางการค้า</li> <li>มีการสร้างความร่วมมือต่อกันเพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมในภาพรวมของภาคธุรกิจ</li> </ul>
<b>สังคมและสิ่งแวดล้อม</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การลงพื้นที่เพื่อรับฟังสภาพปัญหา ความต้องการของชุมชน</li> <li>การประชุม ร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชน ที่ต้องการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของสังคม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีการให้ความรู้ทางการเงินแก่ชุมชน</li> <li>มีการส่งเสริม สนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมและชุมชนต่าง ๆ</li> <li>มีการพัฒนาแนวทางการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมทั้งภายในสำนักงานและชุมชน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ดำเนินโครงการให้ความรู้ทางการเงินแก่เยาวชน</li> <li>สร้างความตื่นตัว และตระหนักถึงปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นในชุมชน รวมถึงช่วยดำเนินการแก้ไข</li> <li>สนับสนุนงบประมาณ และดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมต่าง ๆ</li> <li>มีการจัดตั้งมูลนิธิธนาชาติเพื่อสังคมไทยขึ้น เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินกิจกรรมทางสังคม</li> <li>มีส่วนร่วมในการลดและควบคุมการใช้พลังงานอันมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม</li> </ul>
<b>หน่วยงานทางการที่กำกับดูแล</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การเปิดเผยข้อมูลและรายงานตามเกณฑ์ทางการที่กำหนด</li> <li>การหารือแนวทางการกำกับดูแล หรือกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องตลอดจนการขออนุญาตในเรื่องต่าง ๆ</li> <li>การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับร่างกฎเกณฑ์ทางการที่จะมีการเปลี่ยนแปลงใหม่</li> <li>การเข้าร่วมอบรม สัมมนา เพื่อให้เกิดความเข้าใจและมีความชัดเจนในเกณฑ์ทางการหรือแนวทางที่ต้องปฏิบัติ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>พนักงานมีความรู้ความเข้าใจกฎเกณฑ์ทางการ และดำเนินการให้บริษัทฯ มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของทางการที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน ถูกต้อง</li> <li>บริษัทฯ สนับสนุน และให้ความสำคัญในเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน</li> <li>มีการเปิดเผยข้อมูลที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้</li> <li>การให้ความร่วมมือและสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานทางการที่กำกับดูแล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของทางการครบถ้วน ถูกต้อง</li> <li>เปิดเผยข้อมูลให้หน่วยงานทางการตามรอบระยะเวลาที่กำหนด</li> <li>พนักงานปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณธุรกิจ และนโยบายการต่อต้านการคอร์รัปชัน</li> <li>ให้ความร่วมมือและสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานทางการที่กำกับดูแล</li> <li>เข้าร่วมกิจกรรม การอบรม หรือสัมมนา ที่หน่วยงานทางการที่กำกับดูแลจัดขึ้น</li> </ul>





## การจัดลำดับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บริษัทฯ ได้ทำการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน เพื่อระบุและจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่มีความสำคัญต่อกลุ่มชนชาติและผู้มีส่วนได้เสีย โดยมีกระบวนการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน 4 ขั้นตอน ได้แก่

### 1. การระบุประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

ดำเนินการระบุและพิจารณาประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อกลุ่มชนชาติ

### 2. การจัดลำดับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

ดำเนินการประเมินและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อนำมาจัดลำดับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

### 3. การตรวจสอบประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

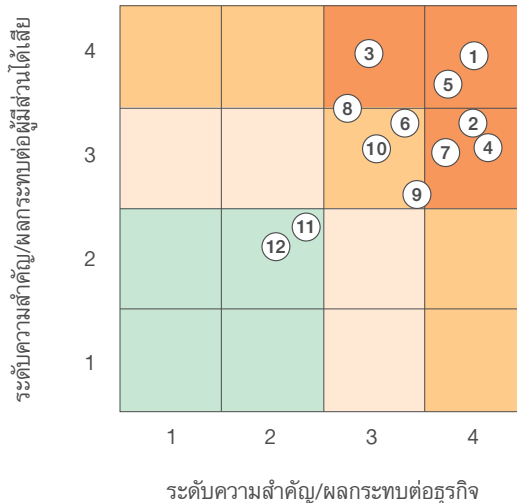
ดำเนินการสื่อสารให้ทุกธุรกิจในกลุ่มชนชาติได้รับทราบ เพื่อตรวจสอบประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

### 4. การทบทวนประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

ดำเนินการพิจารณาทบทวนประเด็นสำคัญผ่านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาการดำเนินการด้านความยั่งยืนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

โดยในปี 2565 กลุ่มชนชาติสามารถระบุประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนได้รวม 12 ประเด็น

## ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนปี 2565



### มิติบรรษัทภิบาล

1. การกำกับดูแลกิจการที่ดี
2. กลยุทธ์ความยั่งยืนและความยั่งยืนภาคการเงิน
3. ผลตอบแทนผู้ถือหุ้นและผลการดำเนินงาน
4. การบริหารความเสี่ยงและการป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน
5. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน
6. การส่งเสริมนวัตกรรมทางการเงินและการเข้าถึงบริการทางการเงิน
7. ความปลอดภัยทางไซเบอร์และการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล

### มิติสังคม





8. การเคารพสิทธิมนุษยชนและความหลากหลาย
9. การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม
10. ความรับผิดชอบต่อลูกค้าและผู้บริโภคและการให้โอกาสทางการเงิน
11. ความรับผิดชอบต่อสังคม

### มิติสิ่งแวดล้อม

12. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมต่อการรักษาสิ่งแวดล้อม



ลำดับประเด็นสำคัญ	ตัวชี้วัด	ขอบเขตภายใน	ขอบเขตภายนอก	ความสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
การกำกับดูแลกิจการที่ดี	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามการกำกับดูแลกิจการที่ดี</li> <li>• ประเด็นเรื่องการทุจริตคอร์รัปชัน</li> <li>• ผลการประเมินของหน่วยงานทางการที่กำกับดูแลหรือองค์กรภายนอก</li> </ul>	ทุกหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน</li> <li>• ลูกค้า</li> <li>• คู่ค้าและเจ้าหนี้</li> <li>• หน่วยงานทางการที่กำกับดูแล</li> <li>• สังคมและสิ่งแวดล้อม</li> </ul>	
กลยุทธ์ความยั่งยืนและความยั่งยืนภาคการเงิน	<ul style="list-style-type: none"> <li>• บริษัทย่อยการดำรงเงินกองทุนไม่ต่ำกว่าหลักเกณฑ์ที่กำหนดและเพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจ</li> <li>• Income จาก New Product หรือ New Customer</li> <li>• การรักษาฐานลูกค้าเดิม และสร้างวัฒนธรรมองค์กรการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง</li> <li>• การพัฒนากระบวนการทำงานในการออกผลิตภัณฑ์และการบริการ</li> <li>• ดำเนินการตาม Market Conduct โดยครบถ้วน</li> <li>• การพัฒนาบุคลากรเพื่อให้สามารถพัฒนาและทดแทนตำแหน่งงานที่สำคัญได้</li> </ul>	ทุกหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน</li> <li>• ลูกค้า</li> <li>• คู่ค้าและเจ้าหนี้</li> <li>• หน่วยงานทางการที่กำกับดูแล</li> </ul>	 
ผลตอบแทนผู้ถือหุ้นและผลการดำเนินงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>• จ่ายปันผลเป็นไปตามนโยบาย</li> <li>• ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย</li> </ul>	ทุกหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน</li> <li>• ลูกค้า</li> <li>• คู่ค้าและเจ้าหนี้</li> <li>• สังคมและสิ่งแวดล้อม</li> </ul>	



ลำดับประเด็นสำคัญ	ตัวชี้วัด	ขอบเขตภายใน	ขอบเขตภายนอก	ความสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
<b>การบริหารความเสี่ยงและการป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การปรับปรุงนโยบายบริหารความเสี่ยงประจำปี ที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท โดยครอบคลุมความเสี่ยงหลัก</li> <li>• ดำเนินธุรกิจให้อยู่ภายใต้เพดานความเสี่ยงที่กำหนด</li> <li>• จัดให้มีบุคคลากรที่ทำหน้าเป็น maker และ checker แยกจากกัน เพื่อตรวจสอบและตรวจทานธุรกรรมได้อย่างโปร่งใส</li> <li>• การรักษาความปลอดภัยสารสนเทศของระบบและการให้บริการ ตามภารกิจและหน้าที่ของบุคลากรสอดคล้องกับมาตรฐานระบบการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ</li> <li>• การกำหนดนโยบายและระเบียบปฏิบัติเพื่อป้องกันไม่ให้องค์กรเป็นเครื่องมือของอาชญากรรมในการฟอกเงิน</li> </ul>	<p>ทุกหน่วยงาน</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน</li> <li>• ลูกค้า</li> <li>• คู่ค้าและเจ้าหนี้</li> <li>• หน่วยงานทางการที่กำกับดูแล</li> <li>• สังคมและสิ่งแวดล้อม</li> </ul>	
<b>การจัดการห่วงโซ่อุปทาน</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย</li> <li>• ลดความเสี่ยงจากคู่ค้าที่อาจส่งผลกระทบต่อการค้าดำเนินธุรกิจ</li> <li>• ความพึงพอใจของลูกค้าในการได้รับการบริการ</li> <li>• มีข้อกำหนดในสัญญาจ้าง outsource เกี่ยวกับการจัดให้มีแผนฉุกเฉินเพื่อให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง</li> <li>• มีการ Review Process / จัดทำ Manual / Monitor กระบวนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ul>	<p>ทุกหน่วยงาน</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ลูกค้า</li> <li>• คู่ค้าและเจ้าหนี้</li> </ul>	 
<b>การส่งเสริมนวัตกรรมทางการเงินและการเข้าถึงบริการทางการเงิน</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• มีการออกแบบ คิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ อยู่เสมอ สอดรับกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป</li> <li>• การเพิ่มโอกาสเข้าถึงบริการทางการเงิน</li> </ul>	<p>ทุกหน่วยงาน</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ลูกค้า</li> <li>• คู่ค้าและเจ้าหนี้</li> </ul>	

ลำดับประเด็นสำคัญ	ตัวชี้วัด	ขอบเขตภายใน	ขอบเขตภายนอก	ความสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
ความปลอดภัยทางไซเบอร์และการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> <li>ไม่มีข้อร้องเรียนการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล</li> <li>ปฏิบัติตามนโยบายให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรฐานสากลตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)</li> </ul>	ทุกหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน</li> <li>ลูกค้า</li> <li>คู่ค้าและเจ้าหน้าที่</li> </ul>	
การเคารพลิทธิมนุษยชนและความหลากหลาย	<ul style="list-style-type: none"> <li>ไม่มีประเด็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน เช่น การใช้แรงงานเด็ก การใช้แรงงานบังคับ</li> <li>มีพนักงานเพศหญิงดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงและกรรมการบริษัท และบริษัทย่อย</li> <li>ไม่มีข้อร้องเรียนจากพนักงานในเรื่องสิทธิมนุษยชนและความหลากหลายของพนักงาน</li> </ul>	ทุกหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>ลูกค้า</li> <li>คู่ค้าและเจ้าหน้าที่</li> </ul>	  
การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม	<ul style="list-style-type: none"> <li>ไม่เอื้อประโยชน์หรือลิดรอนสิทธิของพนักงานอย่างไม่เป็นธรรม</li> </ul>	ทุกหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>หน่วยงานทางการที่กำกับดูแล</li> </ul>	    
ความรับผิดชอบต่อลูกค้าและผู้บริโภคและการให้โอกาสทางการเงิน	<ul style="list-style-type: none"> <li>ลูกค้าได้รับการบริการอย่างเป็นธรรม</li> <li>สร้างประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้าในการรับบริการ</li> <li>ยกระดับคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่</li> <li>ลดการกู้ยืมเงินนอกระบบ</li> <li>ไม่มีประเด็นถูกกล่าวโทษจากหน่วยงานกำกับดูแล เกี่ยวกับข้อร้องเรียนจากลูกค้าที่ใช้บริการหรือได้รับการบริการที่ไม่เป็นธรรม</li> <li>กำกับดูแลกลุ่มลูกค้าเปราะบางอย่างระมัดระวัง</li> </ul>	ทุกหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>ลูกค้า</li> <li>สังคมและสิ่งแวดล้อม</li> </ul>	      



ลำดับประเด็นสำคัญ	ตัวชี้วัด	ขอบเขตภายใน	ขอบเขตภายนอก	ความสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
ความรับผิดชอบต่อสังคม	<ul style="list-style-type: none"> <li>ดำเนินโครงการที่ส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคม</li> </ul>	ทุกหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>สังคมและสิ่งแวดล้อม</li> </ul>	
การส่งเสริมการมีส่วนร่วมต่อการรักษาสีสิ่งแวดล้อม	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีการปฏิบัติตามมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ</li> <li>ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมที่มีส่วนในการรักษาสีสิ่งแวดล้อมและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ul>	ทุกหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>ลูกค้า</li> <li>สังคมและสิ่งแวดล้อม</li> </ul>	

## ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

### มิติด้านบรรษัทภิบาล

#### 1. การกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทฯ

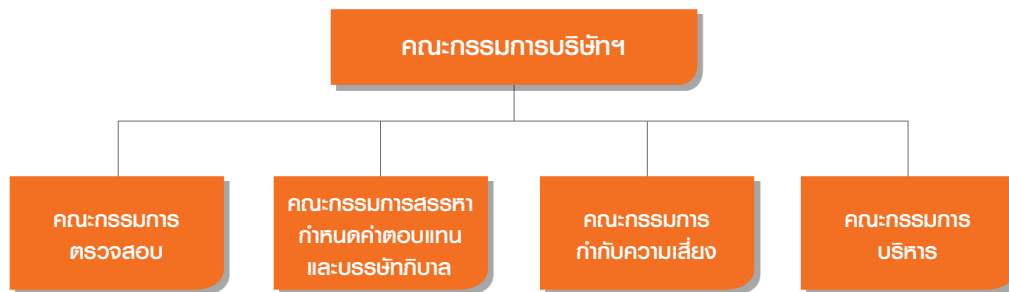
การกำกับดูแลกิจการที่ดีตามมาตรฐานสากล จะเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของกิจการ และทำให้บริษัทในกลุ่มธนาชาติ เป็นที่ยอมรับมากขึ้นจากทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ และเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจให้แก่บริษัทในกลุ่มธนาชาติ รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย อีกทั้งยังสะท้อนถึงภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทในกลุ่มธนาชาติ ให้เป็นที่ยอมรับตามมาตรฐานสากล

คณะกรรมการบริษัทฯ จึงได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและคู่มือจรรยาบรรณ เป็นลายลักษณ์อักษร และถือเป็นกรอบในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากร พร้อมทั้งกำหนดให้บริษัทในกลุ่มธนาชาติ นำแนวทางดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมและเพียงพอกับลักษณะของธุรกิจ โดยยึดมั่นในคุณธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต และการปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีการทบทวนนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและคู่มือจรรยาบรรณเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยคณะกรรมการบริษัทฯ มีหน้าที่กำกับ ดูแล และติดตามให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เป็นไปตามกลยุทธ์ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย ข้อบังคับ มติที่ประชุมผู้ถือหุ้น และหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

รวมถึงควบคุมและดูแลให้กลุ่มธนาชาติ มีกรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงที่ดี มีกระบวนการตรวจสอบ ระบบการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และการกำกับดูแลการบริหารงานที่เพียงพอ และเหมาะสมกับสถานการณ์ธุรกิจในปัจจุบันและอนาคต เพื่อให้การดำเนินงานของกลุ่มธนาชาติบรรลุตามนโยบาย เป้าหมาย และแผนธุรกิจที่วางไว้ ตลอดจนตอบโจทย์ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

นอกจากนี้คณะกรรมการบริษัทฯ ยังมีบทบาทในการจัดการด้านความยั่งยืน โดยในเดือนกุมภาพันธ์ 2566 คณะกรรมการบริษัทฯ ได้มีมติกำหนดนโยบายการจัดการด้านความยั่งยืน นโยบายสิทธิมนุษยชน และธรรมาภิบาลการลงทุน พร้อมทั้งมอบหมายให้คณะกรรมการบริหารเป็นคณะกรรมการชุดย่อยในการพิจารณาเสนอและกำหนดแผนงานด้านความยั่งยืน พร้อมทั้งกำกับดูแลการดำเนินการด้านความยั่งยืนให้บรรลุตามเจตนารมณ์

### โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ



ในปี 2565 บริษัทฯ มีกรรมการจำนวน 9 คน ประกอบด้วยกรรมการที่เป็นผู้บริหาร 3 คน และกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร 6 คน (เป็นกรรมการอิสระ 4 คน) โดยเป็นกรรมการที่เป็นผู้หญิง 3 คน ซึ่งกรรมการบริษัทฯ แต่ละท่านต่างมีความรู้ความสามารถที่หลากหลาย ทั้งความรู้ความสามารถในธุรกิจที่บริษัทฯ ดำเนินการอยู่ และที่เกี่ยวข้อง ทำให้การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัทฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ประธานกรรมการไม่เป็นบุคคลเดียวกันกับกรรมการผู้จัดการใหญ่ เพื่อเป็นการแบ่งแยกหน้าที่อย่างชัดเจนในการกำหนดนโยบายการกำกับดูแลและการบริหารงานประจำ โดยในปี 2565 คณะกรรมการบริษัทฯ ได้มีการประชุมทั้งสิ้นรวม 12 ครั้ง

คณะกรรมการบริษัทฯ มีหน้าที่กำกับ ดูแล และติดตามให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เป็นไปตามกลยุทธ์ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย ข้อบังคับ มติที่ประชุมผู้ถือหุ้น และหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี กำหนดและทบทวนโครงสร้างคณะกรรมการบริษัทฯ ทั้งในเรื่องขนาด องค์ประกอบ สัดส่วนกรรมการอิสระที่เหมาะสม และดูแลให้คณะกรรมการประกอบด้วยกรรมการที่มีคุณสมบัติหลากหลาย ทั้งในด้านทักษะประสบการณ์ ความสามารถ และคุณลักษณะเฉพาะด้าน ตลอดจนเพศและอายุ ที่จำเป็นต่อการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักขององค์กร ตลอดจนมีหน้าที่กำกับดูแลให้การสรรหาและคัดเลือกกรรมการและผู้บริหารระดับสูง มีกระบวนการที่โปร่งใสและชัดเจน เพื่อให้มีคุณสมบัติสอดคล้องกับองค์ประกอบที่กำหนดไว้ และมั่นใจได้ว่า

องค์ประกอบและการดำเนินงานของคณะกรรมการบริษัทฯ เอื้อต่อการใช้ดุลพินิจในการตัดสินใจอย่างมีอิสระ ในการนี้บริษัทฯ ยังได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นเสนอชื่อบุคคลเพื่อรับการพิจารณาเลือกตั้งเป็นกรรมการในการประชุมผู้ถือหุ้นสามัญประจำปีอีกด้วย

ทั้งนี้ เพื่อดำเนินการให้การกำกับดูแลกิจการบรรลุวัตถุประสงค์ คณะกรรมการได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยรวม 4 คณะ ได้แก่ คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง และคณะกรรมการบริหาร โดยสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ในส่วนที่ 2.6 นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และคู่มือจรรยาบรรณ โดยสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

#### 1. คณะกรรมการตรวจสอบ

จัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบจำนวน 3 คน โดยทุกคนเป็นกรรมการอิสระ มีหน้าที่ในการสอบทานรายงานทางการเงิน กำกับ ดูแลให้บริษัทฯ มีระบบการควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายในที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการปฏิบัติงานของบริษัทฯ ให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ของทางการ โดยในรอบปี 2565 คณะกรรมการตรวจสอบได้จัดให้มีการประชุมร่วมกับฝ่ายจัดการ ผู้บริหารระดับสูงจากกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องและผู้สอบบัญชีตามกำหนดวาระรวม 13 ครั้ง



## 2. คณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล

คณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาลประกอบด้วยกรรมการจำนวน 3 คน ซึ่งเป็นกรรมการอิสระ 2 คน และกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร 1 คน มีหน้าที่หลักดังนี้

- สรรหาและคัดเลือกบุคคล เสนอรับแต่งตั้งเป็นกรรมการบริษัทฯ กรรมการในคณะกรรมการชุดย่อยต่าง ๆ กรรมการผู้จัดการใหญ่ และผู้บริหารในตำแหน่ง ตั้งแต่ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการขึ้นไป รวมทั้งดูแลให้คณะกรรมการมีจำนวนและโครงสร้าง ตลอดจนคุณสมบัติ ความรู้ความชำนาญที่เหมาะสม ในการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ และสอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กร
- กำหนดค่าตอบแทน และการทบทวนอัตราค่าตอบแทนที่จ่ายแก่กรรมการบริษัทฯ กรรมการในคณะกรรมการชุดย่อยต่าง ๆ และกรรมการผู้จัดการใหญ่ ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม
- ดำเนินการด้านบรรษัทภิบาล ทบทวน เสนอ และติดตามการดำเนินการตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตามจรรยาบรรณ กฎระเบียบ และแนวปฏิบัติ พิจารณาผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ รวมถึงติดตามความเพียงพอของหลักการเปิดเผยข้อมูลของบริษัทฯ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาความยั่งยืน

โดยในปี 2565 คณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทนและบรรษัทภิบาล ได้มีการประชุมทั้งสิ้นรวม 6 ครั้ง

## 3. คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง

คณะกรรมการกำกับความเสี่ยงมีกรรมการจำนวน 5 คน ประกอบด้วยกรรมการอิสระ 2 คน กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร 1 คน กรรมการที่เป็นผู้บริหาร 1 คน และผู้บริหารที่ดูแลทางด้านการบริหารความเสี่ยง 1 คน โดยมีประธานเป็นกรรมการอิสระ มีหน้าที่ในการเสนอแนะนโยบายการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ วางกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ ทบทวน สอบทานความเพียงพอของนโยบายและประสิทธิผลของกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงโดยรวม โดยในปี 2565 คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง ได้มีการประชุมทั้งสิ้นรวม 12 ครั้ง

## 4. คณะกรรมการบริหาร

คณะกรรมการบริหารประกอบด้วย กรรมการบริหารจำนวน 3 คน มีหน้าที่ในการบริหารจัดการงานให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมาย งบประมาณ และแผนงานที่คณะกรรมการบริษัทฯ อนุมัติ ภายใต้การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสม โดยในปี 2565 คณะกรรมการบริหาร ได้มีการประชุมทั้งสิ้นรวม 12 ครั้ง โดยในปี 2566 ได้เพิ่มบทบาทการจัดการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมให้คณะกรรมการบริหารดูแล

### การต่อต้านการทุจริตและการคอร์รัปชัน

ในการกำกับดูแลกิจการที่ดีนั้น กลุ่มธนาคารให้ความสำคัญกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และยึดถือเป็นหลักการสำคัญในการดำเนินธุรกิจที่จะไม่สนับสนุนกิจการกลุ่มบุคคล หรือบุคคลที่มีส่วนร่วมกับการแสวงหาผลประโยชน์อันไม่พึงได้รับ ไม่ว่าจะทางตรง หรือทางอ้อมจากการใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ และพร้อมที่จะร่วมมือ และสนับสนุนภาครัฐ และภาคเอกชนในการต่อต้านการคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ กลุ่มธนาคารจึงได้ร่วมมือกับทั้งภาครัฐและภาคเอกชนภายใต้โครงการ CAC ด้วยการแสดงเจตนาธรรม และเข้าร่วมเป็นสมาชิกในโครงการ CAC ตั้งแต่ปี 2557 และในไตรมาสที่ 3 ของปี 2563 บริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มธนาคารได้ผ่านการรับรองการต่ออายุสมาชิก ครั้งที่ 2 ทั้งนี้ บริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มธนาคารอยู่ระหว่างดำเนินการยื่นขอต่ออายุการเป็นสมาชิก ครั้งที่ 3 ในปี 2566

บริษัทฯ ได้จัดทำหนังสือแจ้งคู่ค้า ตัวแทนทางธุรกิจ ในการต่อต้านการคอร์รัปชันด้วยการงดการให้ และรับของขวัญ ของกำนัล เพื่อแจ้งให้ผู้มีส่วนได้เสียรับทราบถึงแนวปฏิบัติของบริษัทฯ และขอความร่วมมือในการช่วยกันส่งเสริมสนับสนุนการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันเป็นประจำทุกปี โดยในปี 2565 ได้จัดส่งในรูปแบบของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ให้คู่ค้า ตัวแทนทางธุรกิจ พร้อมเปิดเผยผ่านเว็บไซต์ของบริษัทฯ ในช่วงเดือนธันวาคม 2565 - 31 มกราคม 2566 และบริษัทในกลุ่มธนาคารยังได้เผยแพร่ตราสัญลักษณ์ No Gift Policy ที่รับมอบจากโครงการ CAC ผ่านระบบอินทราเน็ตและเว็บไซต์ของแต่ละบริษัทด้วย

ผู้บริหารและพนักงานทุกคนในทุกระดับของบริษัทฯ ลงนามในแบบยืนยันการยอมรับปฏิบัติตามการไม่แสวงหาผลประโยชน์ทางธุรกิจที่ขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อกลุ่มธนาคาร ซึ่งเป็นการยอมรับปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี คู่มือจรรยาบรรณ นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน นโยบายการ



เปิดเผยสารสนเทศ และการใช้ข้อมูลภายใน มาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน สารจากกรรมการผู้จัดการใหญ่ เรื่อง การต่อต้านการคอร์รัปชัน ระเบียบการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและการคอร์รัปชัน ระเบียบการให้ รับ ของขวัญของกำนัล การเลี้ยงรับรอง หรือผลประโยชน์ รวมทั้งระเบียบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และไม่กระทำการใดที่เป็นการแสวงหาผลประโยชน์ทางธุรกิจที่ขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest) ต่อกลุ่มธนาคาร ทั้งนี้ มีการจัดทำแบบประเมินตนเองสำหรับพนักงานทุกคนในบริษัทฯ เพื่อเป็นการทบทวน ทดสอบ และวัดระดับความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการต่อต้านการคอร์รัปชัน ผ่าน Microsoft Forms ใน Microsoft Office 365 รวมทั้งประสานงานให้แต่ละบริษัทในกลุ่มธนาคาร มีการดำเนินการเช่นเดียวกันเป็นประจำทุกปี

### การรับเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแส

สำหรับการร้องเรียนเรื่องเกี่ยวกับการทุจริตหรือการคอร์รัปชัน กลุ่มธนาคารได้เปิดช่องทางการร้องเรียนเป็นการเฉพาะผ่านเว็บไซต์ของแต่ละบริษัทในกลุ่มธนาคาร โดยสามารถแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านทางจดหมายหรืออีเมล

หรือแจ้งโดยวาจาทางโทรศัพท์ ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้เปิดช่องทางการร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ [www.thanachart.co.th](http://www.thanachart.co.th) หัวข้อ แจ้งเบาะแสการทุจริตคอร์รัปชัน หรือที่อีเมล [Anticorruption@thanachart.co.th](mailto:Anticorruption@thanachart.co.th) ซึ่งมีสายงานตรวจสอบภายในเป็นผู้พิจารณาและรับผิดชอบ โดยบริษัทฯ มีนโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน ดังที่กล่าวไว้ในเรื่องการเปิดเผยเกี่ยวกับการป้องกันการมีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน ซึ่งจะมีการรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการบริษัทฯ ตามลำดับ ทั้งนี้ บริษัทฯ มีการกำหนดแนวทางการคุ้มครองผู้มีส่วนได้เสียในการร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตและการคอร์รัปชันไว้อย่างชัดเจน โดยจะมีแผนงานติดตามจำนวนเรื่องร้องเรียนเป็นประจำทุกปี

นอกจากช่องทางการร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ และอีเมลข้างต้น สามารถส่งเรื่องร้องเรียนมาที่

ผู้บริหารสายงานตรวจสอบ  
ที่อยู่ 444 อาคาร เอ็มบีเค ทาวเวอร์ ชั้น 16  
ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน  
กรุงเทพมหานคร 10330

	2563	2564	2565
จำนวนบริษัทในกลุ่มทั้งหมด*	17	18	18
จำนวนบริษัทในกลุ่มที่เป็นสมาชิก CAC*	11	11	11
จำนวนเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันเฉพาะของบริษัทฯ	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี

**หมายเหตุ** \* บริษัทอื่น ๆ ที่ไม่ได้เข้าร่วมการเป็นสมาชิกในโครงการ CAC เป็นบริษัทในกลุ่มที่ดำเนินธุรกิจและกำกับดูแลการปฏิบัติงานโดยหน่วยงานของบริษัทฯ

โดยสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ในส่วนที่ 2.6 นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และคู่มือจรรยาบรรณ

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้รับผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการจากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทจดทะเบียน (CGR) ในระดับ 5 ดาว ซึ่งได้รับต่อเนื่องติดต่อกันมาเป็นเวลา 7 ปี

### 2. กลยุทธ์ความยั่งยืนและความยั่งยืนภาคการเงิน

บริษัทฯ ในฐานะบริษัทการลงทุนและเป็นบริษัทแม่ (Holding Company) ของกลุ่มธนาคาร ซึ่งลงทุนในบริษัทย่อยในกลุ่มที่ประกอบธุรกิจการเงินและบริษัทร่วมที่มีศักยภาพ อีกทั้งยังแสวงหาโอกาสในการลงทุนในบริษัทอื่นที่มีศักยภาพเพื่อสร้างผลตอบแทนการลงทุนอย่างเหมาะสมและยั่งยืน

การกำกับดูแลบริษัทในกลุ่ม ได้มีการกำกับดูแลและวางแนวทางการดำเนินกลยุทธ์ความยั่งยืนในการลงทุนให้แก่บริษัทย่อยอีกทั้งมุ่งมั่นสนับสนุน ส่งเสริมและผลักดันให้บริษัทในกลุ่มนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี โดยยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล มีการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส บริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ ควบคู่กับการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งเสริมให้เกิดความยั่งยืนในภาคการเงิน

ทั้งนี้ บริษัทย่อยต้องดำรงเงินกองทุนไม่ต่ำกว่าหลักเกณฑ์ที่กำหนดและเพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจ โดยสร้างวัฒนธรรมองค์การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) มีการสร้างสรรค์นวัตกรรมทางการเงินใหม่ ๆ รวมถึงพัฒนากระบวนการ





ทำงานในการออกผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย อันนำมาซึ่งรายได้ที่เพิ่มขึ้นจากฐานลูกค้าเดิม พร้อมทั้งขยายฐานลูกค้าใหม่ โดยอยู่ภายใต้แนวทางการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ในด้านบุคลากร บริษัทฯ และบริษัทย่อย ให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม มีการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานให้สามารถทดแทนตำแหน่งงานที่สำคัญได้ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมและปลูกจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมแก่พนักงานดูแลเรื่องสภาพแวดล้อมการทำงานให้ได้อย่างสม่ำเสมอ

### 3. ผลตอบแทนผู้ถือหุ้นและผลการดำเนินงาน

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจลงทุนและเป็นบริษัทแม่ (Holding Company) ของกลุ่มธนาคาร ที่ดำเนินธุรกิจที่หลากหลายประกอบด้วยธุรกิจเช่าซื้อและลีสซิ่ง ธุรกิจประกันภัย/ประกันชีวิต ธุรกิจหลักทรัพย์ ธุรกิจบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ ธุรกิจการให้สินเชื่อที่มีหลักประกัน และธุรกิจการลงทุน อีกทั้งบริษัทฯ ยังถือหุ้นธนาคารทหารไทยธนชาติ และ บมจ. เอ็มบีเค

ในสัดส่วนที่มีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจ ด้วยเล็งเห็นถึงความสำคัญของผู้ถือหุ้นที่มีต่อบริษัทฯ บริษัทฯ จึงได้มีการจ่ายเงินปันผลเพื่อเป็นผลตอบแทนให้กับผู้ถือหุ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2545 โดยบริษัทฯ มีนโยบายการจ่ายเงินปันผลด้วยการพิจารณาถึงผลประกอบการและผลตอบแทนของผู้ถือหุ้นในระยะยาว จึงเห็นได้ว่า บริษัทฯ มีการรักษาระดับการจ่ายเงินปันผลในอัตราที่เพิ่มขึ้นมาอย่างสม่ำเสมอ โดยในปี 2565 บริษัทฯ และบริษัทย่อยมีกำไรสุทธิส่วนที่เป็นของบริษัทฯ ตามงบการเงินรวมจำนวน 5,220 ล้านบาท ซึ่งเป็นผลสำเร็จของการดำเนินกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องไปตามกลยุทธ์การเติบโตของบริษัทฯ โดยเสริมสร้างความแข็งแกร่งด้านฐานะการเงินให้กับบริษัทย่อยต่าง ๆ และสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของทุกบริษัทย่อยให้มีฐานะการเงินที่มั่นคง รวมทั้งจะมีการพิจารณาเพิ่มการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม และการประกอบธุรกิจที่มีความเชี่ยวชาญในเชิงรุกมากยิ่งขึ้น ตลอดจนขยายเครือข่ายธุรกิจของบริษัทในกลุ่ม เพื่อสร้างผลตอบแทนที่เหมาะสมให้กับผู้ถือหุ้นในระยะยาว โดยมีรายละเอียดการจ่ายเงินปันผลตามตาราง

#### ตารางแสดงรายละเอียดการจ่ายเงินปันผล

ผลการดำเนินงาน	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
กำไรสุทธิส่วนที่เป็นของบริษัทฯ (งบการเงินรวม) (ล้านบาท)	7,839	10,807	6,669	5,287	5,220
กำไรต่อหุ้น (งบการเงินรวม) (บาท)	6.74	9.43	6.26	5.04	4.98
อัตราเงินปันผลต่อหุ้น (บาท) สำหรับผลการดำเนินงานของปี	2.60	7.00	3.00	3.00	3.10
อัตราการจ่ายเงินปันผลต่อกำไรสุทธิ (งบการเงินรวม) (ร้อยละ)	38	73	47	60	62

**หมายเหตุ** 1) ในปี 2562 บริษัทฯ มีกำไรจากการขายธนาคารธนชาติ ให้กับธนาคารทหารไทย เพื่อให้เกิดการควบรวมกันระหว่าง 2 ธนาคาร และ บริษัทฯ มีการจ่ายเงินปันผลพิเศษในอัตรา 4.00 บาทต่อหุ้น และจ่ายปันผลจากผลการดำเนินงานปกติในอัตรา 3.00 บาทต่อหุ้น  
2) คณะกรรมการบริษัทฯ มีมติให้เสนอที่ประชุมผู้ถือหุ้นพิจารณาอนุมัติการจ่ายเงินปันผลในอัตรา 3.10 บาทต่อหุ้น โดยบริษัทฯ ได้จ่ายเงินปันผลระหว่างกาล ประจำปี 2565 ในอัตรา 1.20 บาทต่อหุ้น ไปแล้วเมื่อวันที่ 28 ตุลาคม 2565

ตารางผลการดำเนินงานของบริษัทฯ

(หน่วย: ล้านบาท)

งบการเงินรวม	2563	2564	2565
รายได้รวม	20,761	18,708	19,219
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	1,887	2,052	2,028
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ	7,243	7,260	7,939
เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน	4,766	4,501	4,705
ภาษีเงินได้	1,557	836	772
กำไรสุทธิ	7,848	6,722	6,428
สินทรัพย์รวม	140,756	142,735	157,089
หนี้สินรวม	67,987	68,594	84,558
ส่วนของผู้ถือหุ้นรวม	72,769	74,141	72,531

- หมายเหตุ**
- รายได้รวม = รายได้ดอกเบี้ย + รายได้ที่มิใช่ดอกเบี้ย
  - ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ = ค่าธรรมเนียมและบริการจ่าย + ค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัย/ประกันชีวิต + ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ - ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน
    - เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน = เงินปันผลจ่ายระหว่างปี + ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย
    - ในปี 2563 มีกำไรพิเศษจากการขายหุ้น บจ. อายีโนะโมะโต้ะ

(หน่วย: ล้านบาท)

งบการเงินเฉพาะกิจการ	2563 (ปรับปรุงใหม่)	2564	2565
รายได้รวม	7,555	6,147	6,174
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	179	200	192
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ	138	154	125
เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน	3,713	3,572	3,728
ภาษีเงินได้	(30)	(5)	2
กำไรสุทธิ	6,669	5,287	5,220
สินทรัพย์รวม	75,022	77,336	87,318
หนี้สินรวม	11,712	12,222	20,555
ส่วนของผู้ถือหุ้นรวม	63,310	65,114	66,763

- หมายเหตุ**
- รายได้รวม = รายได้ดอกเบี้ย + รายได้ที่มิใช่ดอกเบี้ย
  - ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ = ค่าธรรมเนียมและบริการจ่าย + ค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัย/ประกันชีวิต + ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ - ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน
  - เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน = เงินปันผลจ่ายระหว่างปี + ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย



#### 4. การบริหารความเสี่ยงและการป้องกันอาชญากรรมทางด้านการเงิน

การบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป จะช่วยให้กลุ่มธนาตราได้รับมือกับความเสียหายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสมและทันท่วงที อันจะนำไปสู่ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ส่งผลให้กลุ่มธนาตราสามารถเติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน

บริษัทฯ จึงได้กำหนดนโยบายและแนวทางการบริหารความเสี่ยงอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้พนักงานได้ถือปฏิบัติตาม และยังได้กำหนดกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่ถือเป็นแนวทางปฏิบัติ 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การระบุถึงลักษณะของความเสี่ยงและปัจจัยความเสี่ยง 2) การพัฒนาเครื่องมือและแบบจำลอง (Model) ที่เหมาะสมสำหรับวัดค่าความเสี่ยง และการประเมินความเสี่ยง 3) การควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และ 4) การติดตามสถานะความเสี่ยงเพื่อจัดการความเสี่ยงให้ทันต่อสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น

โดยบริษัทฯ ได้จัดให้มีคณะกรรมการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่กำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจนในการบริหารและดูแลความเสี่ยงที่ครอบคลุมความเสี่ยงในทุกด้าน สามารถดูรายละเอียดได้ในส่วนที่ 1.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง

สำหรับความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 กลุ่มธนาตราตระหนักถึงความเสียหายและผลกระทบอันเกิดขึ้น

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 โดยให้ความสำคัญความปลอดภัยของพนักงานทุกบริษัทในกลุ่มธนาตรา รวมถึงสถานะเศรษฐกิจ ความผันผวนทางการเงินการธนาคาร การให้บริการกับลูกค้าและคู่ค้าต่าง ๆ หรือผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจในทุกด้าน

ส่วนการป้องกันอาชญากรรมทางด้านการเงิน บริษัทฯ และบริษัทในกลุ่ม ได้พัฒนาการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยด้านไซเบอร์และการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล โดยได้กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นโยบายและมาตรฐานความปลอดภัยระบบสารสนเทศ และยังได้กำหนดมาตรการในการเก็บและเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลและการใช้บริการของลูกค้าและให้พนักงานทุกคนถือปฏิบัติตามขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเคร่งครัด รวมถึงจัดให้มีโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการยืนยันตัวตนลูกค้าในการใช้บริการ เป็นการป้องกันไม่ให้อาชญากรเข้าถึงข้อมูลและการใช้บริการของลูกค้าได้

#### 5. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

กลุ่มธนาตรา มีการจัดการห่วงโซ่อุปทานตั้งแต่กระบวนการคัดเลือกคู่ค้าที่พิจารณาประวัติการทำงาน ความสามารถของทีมงานที่ให้บริการ คุณภาพของสินค้าหรือบริการ ราคา การจัดทำข้อตกลงที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่ระบุขอบเขตงานและข้อตกลงการให้บริการตลอดจนแผนฉุกเฉิน เพื่อให้บริการได้อย่างครบถ้วนและต่อเนื่อง อีกทั้งมีการประเมินการปฏิบัติงานเพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาว่าจ้างต่อไป

## ตัวอย่างการจัดการห่วงโซ่อุปทานของราชนาบีเอสซึ่ง

### การคัดเลือกคู่ค้า

ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างหรือการสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจ ราชนาบีเอสซึ่งจะพิจารณาคัดเลือกคู่ค้าที่มีความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ และความสามารถที่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการนั้น ๆ โดยคำนึงถึงความคุ้มค่า ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ทั้งในด้านคุณภาพ ราคา และการให้บริการที่เป็นประโยชน์มากที่สุด นอกจากนี้ คู่ค้าต้องไม่มีประวัติ ถูกดำเนินคดี หรือมีข้อพิพาท หรือมีการกระทำใด ๆ ที่มีเหตุอันควรเชื่อได้ว่าเจตนาหรือจงใจให้เกิดการฝ่าฝืน ละเมิด หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านคอร์รัปชัน การปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน และแรงงาน หรือการจัดการทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ บริษัทยังให้ความสำคัญต่อการพิจารณาการจัดซื้อ จัดจ้างสีเขียว เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม อาทิ การเลือกใช้สินค้าที่ผลิตจากวัสดุธรรมชาติหรือวัสดุที่เป็นมิตร ต่อสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

### การระบุความสำคัญและการบริหารความเสี่ยงจากคู่ค้า

บริษัทมีการดำเนินธุรกิจกับคู่ค้า 3 ประเภทหลัก ได้แก่ 1) ผู้จัดจำหน่ายรถยนต์ 2) ผู้ให้บริการติดตาม ทวงถามหนี้ และ 3) ผู้ให้บริการงานสนับสนุนธุรกิจหรือผู้จำหน่ายสินค้าประเภทอื่น โดยบริษัทได้ให้ความสำคัญกับคู่ค้า ที่เป็นผู้จัดจำหน่ายรถยนต์มากที่สุด เนื่องจากการดำเนินธุรกิจหลักของบริษัทมีความเกี่ยวข้องกับการจำหน่ายรถยนต์ ของผู้จัดจำหน่าย (พิจารณาข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมภายใต้หัวข้อลักษณะการประกอบธุรกิจของรายงานฉบับนี้) บริษัทจึงบริหารความเสี่ยงจากภาวะการพึ่งพิงคู่ค้ารายใหญ่ด้วยการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้จัดจำหน่ายรถยนต์ที่ หลากหลาย เพื่อกระจายความเสี่ยงจากภาวะการพึ่งพิงดังกล่าว โดยในปี 2565 บริษัทมีการพึ่งพิงคู่ค้ารายใหญ่ในระดับ ความเสี่ยงที่ยอมรับได้ตามดัชนีชี้วัดความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ของบริษัท

### จรรยาบรรณธุรกิจของคู่ค้า

บริษัทมุ่งหวังให้คู่ค้าดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมายและจรรยาบรรณธุรกิจ โดยได้กำหนดข้อสัญญา ให้คู่ค้าควบคุมดูแลให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง กิจการ หรือบุคคลอื่นที่คู่สัญญามีอำนาจควบคุม ปฏิบัติตาม กฎหมาย กฎระเบียบ หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านคอร์รัปชัน การปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนและแรงงาน และการจัดการทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด

นอกจากนี้ เพื่อติดตามการปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจของคู่ค้า บริษัทได้ใช้วิธีการตรวจประเมินตนเองของ คู่ค้า (Self Assessment) ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการเพื่อความยั่งยืนในมิติเศรษฐกิจ สังคม และ สิ่งแวดล้อม โดยในปี 2565 บริษัทได้ส่งแบบประเมินตนเองให้กับคู่ค้ารายใหญ่ของบริษัทจำนวน 200 ราย ซึ่งคู่ค้า ที่ตอบแบบประเมินกลับมาทั้งหมดล้วนแต่มีการดำเนินการตามจรรยาบรรณธุรกิจที่ครบถ้วนในทุกมิติ

### การกำหนดระยะเวลาสินเชื่อกับคู่ค้า (Credit Term)

บริษัทให้ความสำคัญต่อการบริหารสภาพคล่องทางการเงิน ทั้งในส่วนของบริษัทและคู่ค้าทางธุรกิจ โดย ได้กำหนดระยะเวลาสินเชื่อกับคู่ค้าภายใน 7 - 45 วัน หลังการส่งมอบสินค้าหรือบริการ โดยในปี 2565 บริษัทมีการชำระเงินให้กับคู่ค้าสอดคล้องตามระยะเวลาที่กำหนดไว้



## 6. การส่งเสริมนวัตกรรมทางการเงินและการเข้าถึงบริการทางการเงิน

กลุ่มธนาคารให้ความสำคัญและสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมที่ก่อให้เกิดมูลค่าแก่ธุรกิจควบคู่ไปกับการสร้างคุณประโยชน์ต่อลูกค้าหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และมีความรับผิดชอบต่อสังคม ดังนี้

1. ให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมและดูแลให้ฝ่ายจัดการนำไปเป็นส่วนหนึ่งในการทบทวนกลยุทธ์ การวางแผนพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน และติดตามผลการดำเนินงาน
2. ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมเพื่อเพิ่มคุณค่าให้กิจการตามสภาพปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง อยู่เสมอซึ่งครอบคลุมการกำหนดรูปแบบธุรกิจ (Business Model) วิถีคิด มุมมองในการออกแบบการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ การวิจัยและกระบวนการทำงาน รวมทั้งการร่วมมือกับคู่ค้า

3. เพิ่มช่องทางการให้บริการลูกค้าและพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่อให้ลูกค้าได้เข้าถึงบริการทางการเงินมากขึ้น

### การพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน

กลุ่มธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ตอบสนองความต้องการในชีวิตยุคดิจิทัล มีการปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ตอบสนองความต้องการอย่างทันเหตุการณ์ เพื่อช่วยให้กลุ่มลูกค้ารับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ของสถานะเศรษฐกิจได้อย่างทันท่วงที นอกจากนี้กลุ่มธนาคาร ยังนำสื่อหรือแพลตฟอร์มต่าง ๆ ที่เป็นนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาเชื่อมกับทุกมิติของการให้บริการ เพื่อให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว อีกทั้งยังช่วยสร้างความสัมพันธ์ให้รู้สึกเข้าถึงง่ายด้วยแพลตฟอร์มที่ลูกค้าคุ้นเคยและใช้อยู่ในชีวิตประจำวัน หรือนวัตกรรมรูปแบบใหม่ ๆ จากการสร้างแอปพลิเคชันขึ้นมารองรับการบริการ

## ตัวอย่างการส่งเสริมนวัตกรรมทางการเงินและการเข้าถึงบริการทางการเงินของราชนานิสิชิ่ง

### นวัตกรรมทางการเงิน

ปี 2565 ราชนานิสิชิ่งได้มีการเปลี่ยนแปลงระบบงานเช่าซื้อ รวมถึงได้กำหนดให้มีการทบทวนกระบวนการทำงานภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การลดจำนวนเอกสารประกอบการธุรกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กร ซึ่งผลดำเนินการพบว่า บริษัทลดปริมาณการส่งพิมพ์เอกสารและคาร์บอนฟุตพริ้นท์จากการใช้กระดาษได้จำนวนประมาณปีละ 522,022 แผ่น ซึ่งคิดเป็นค่าใช้จ่ายที่ประหยัดไปได้ถึงประมาณปีละ 489,755 บาท อย่างไรก็ตาม บริษัทยังคงอยู่ระหว่างการพัฒนาวัตกรรม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

### การเข้าถึงบริการทางการเงิน

ราชนานิสิชิ่งมุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการโดยคำนึงถึงการเพิ่มโอกาสให้ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มในสังคมสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม โดยเฉพาะกลุ่มผู้ที่มีรายได้น้อย ผู้ด้อยโอกาส และกลุ่มเปราะบางในสังคม เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ ลดการกักเงินนอกระบบที่มีดอกเบี้ยสูงเกินควร โดยบริษัทมีการออกแบบผลิตภัณฑ์และกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมบนพื้นฐานของการบริหารความเสี่ยงอย่างรอบด้าน นอกจากนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ บริษัทได้เผยแพร่ข้อมูลผลิตภัณฑ์และจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย ได้แก่ เว็บไซต์ [www.ratchthani.com](http://www.ratchthani.com) แอปพลิเคชันไลน์ @Ratchthani รวมถึงการติดต่อผ่านสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขาทั่วประเทศ

ในปี 2565 บริษัทมีการให้สินเชื่อใหม่แก่ลูกค้าจำนวน 18,706 ราย รวมยอดสินเชื่อจำนวน 27,819 ล้านบาท โดยแบ่งเป็นลูกค้าที่มีวัตถุประสงค์การขอสินเชื่อเพื่อการประกอบอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 83 และลูกค้าที่มีวัตถุประสงค์การขอสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค คิดเป็นร้อยละ 17 ส่งผลให้บริษัทมีรายได้จากการให้สินเชื่อและบริการที่เกี่ยวข้องในปีดังกล่าว รวมจำนวน 4,443 ล้านบาท และกำไรสุทธิอยู่ที่ 1,753 ล้านบาท

## การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

กลุ่มธนาตมุงบริหารและพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ด้วยการทำความเข้าใจและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการสร้างประสบการณ์ที่ดีระหว่างกลุ่มธนาตมุงกับลูกค้า ทั้งก่อน ระหว่างและหลังการให้บริการ เพื่อสร้างความผูกพันทางธุรกิจอันจะก่อให้เกิดรายได้ในระยะยาว

### ตัวอย่างการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการของราชธานีลีซซิ่ง

ปี 2565 ลูกค้าผู้ใช้บริการลินเชื่อเช่าซื้อให้คะแนนความพึงพอใจในการใช้บริการเฉลี่ยที่ร้อยละ 88.63 ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตาม บริษัทจะนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากลูกค้ามาทำการวิเคราะห์และวางแผนเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น

## การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

บริษัทในกลุ่มธนาตมุงเล็งเห็นความสำคัญของข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากกลุ่มลูกค้า ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการนำมาแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนา สร้างมาตรฐานสินค้าและบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอย่างสูงสุด โดยได้มีกำหนดแนวทางการปฏิบัติในการแจ้งข้อมูล เบาะแส และข้อร้องเรียนจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย กรณีพบเห็น หรือได้รับผลกระทบจากการกระทำของกรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานของบริษัทผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งทางเว็บไซต์ โทรศัพท์ จดหมาย อีเมล และ LINE Official Account โดยหลังจากได้รับการแจ้งข้อมูล เบาะแส และข้อร้องเรียนในประเด็นต่าง ๆ แต่ละบริษัทได้ดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง แก้ไขปัญหา กำหนดมาตรการป้องกันการเกิดเหตุการณ์ซ้ำ และรายงานต่อคณะกรรมการหรือผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ การดำเนินการพิจารณาและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับข้อร้องเรียนต่าง ๆ จะได้รับการพิจารณาเพื่อดำเนินการโดยเร็วที่สุด โดยส่วนกำกับดูแลการปฏิบัติงานจะนำข้อร้องเรียนดังกล่าวมาใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการพิจารณาเพื่อดำเนินการและหาข้อยุติด้วยความยุติธรรมและยึดหลักความเสมอภาคเป็นสำคัญ และเมื่อมีข้อยุติเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ส่วนกำกับดูแลการปฏิบัติงานจะรายงานผลการตรวจสอบดังกล่าว เสนอกรรมการผู้จัดการโดยผ่านผู้บริหารฝ่ายหรือสาขาต้นสังกัดนั้น ๆ และจัดทำหนังสือแจ้งผลการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนดังกล่าวให้ลูกค้าทราบภายใน 7 วันนับแต่วันที่มิข้อยุติ โดยในปี 2565 บริษัทฯ ไม่ได้รับเรื่องร้องเรียนทั่วไปเลย

### การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปของราชธานีลีซซิ่ง

ในปี 2565 ราชธานีลีซซิ่งได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ จำนวน 15 เรื่อง ซึ่งได้ดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง ดำเนินการแก้ไข วิเคราะห์สาเหตุและกำหนดมาตรการป้องกันการเกิดเหตุการณ์ซ้ำ รวมถึงรายงานต่อคณะกรรมการหรือผู้บริหารที่เกี่ยวข้องภายในระยะเวลาที่กำหนด (Service Level Agreement: SLA) เป็นที่เรียบร้อยแล้ว





## 7. ความปลอดภัยทางไซเบอร์และการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล

กลุ่มธนาชาติตระหนักถึงความสำคัญของการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า บุคลากร และบริษัทที่เป็นความลับ เนื่องจากการนำข้อมูลไปใช้หรือไปเปิดเผยโดยไม่ถูกต้องหรือไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลอาจทำให้เกิดความเสียหายต่อเจ้าของข้อมูลและบริษัทฯ ทั้งในเรื่องความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัยของตนเองและของส่วนรวม ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันมิให้มีการละเมิดสิทธิในข้อมูล กลุ่มธนาชาติจึงได้กำหนดนโยบายความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ มาตรการในการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าอย่างเคร่งครัด ซึ่งระบุอยู่ในคู่มือจรรยาบรรณ โดยไม่ให้มีการเปิดเผยข้อมูลหรือความลับของลูกค้า เว้นแต่กฎหมายกำหนดให้ต้องเปิดเผย หรือได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากลูกค้า และไม่นำข้อมูลของลูกค้าไปแสวงหาประโยชน์ โดยกลุ่มธนาชาติ ได้ดำเนินการเพื่อให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล โดยประกาศกำหนดนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ระเบียบการจัดเก็บและเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งในส่วนของผู้ถือหุ้น ลูกค้า ผู้ทำธุรกรรมกับบริษัทฯ รวมถึงบุคลากรในองค์กร พร้อมทั้งให้พนักงานทุกคนได้รับการอบรม เพื่อให้มีการปฏิบัติได้ครบถ้วน ตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

### มิติด้านสังคม

กลุ่มธนาชาติ ได้จัดให้มีนโยบายในการดำเนินการตามแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการจัดการด้านสังคมที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจของบริษัทในกลุ่ม ซึ่งรวมถึงการเคารพสิทธิมนุษยชนตามหลักสากล

โดยได้กำหนดนโยบายสิทธิมนุษยชน รวมทั้งการดำเนินธุรกิจทุกกิจกรรมตลอดห่วงโซ่คุณค่า และเพื่อสะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มธนาชาติ มีความมุ่งมั่นที่จัดการเรื่องดังกล่าว กลุ่มธนาชาติจึงได้มีการดำเนินการในด้านต่าง ๆ เช่น การกำหนดแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนและแรงงานอย่างเป็นธรรม การกำหนดแนวทางการปฏิบัติต่อลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ ไม่เกิดการละเมิดสิทธิของลูกค้า การกำหนดเกณฑ์ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจน และเป็นธรรมสำหรับคู่ค้า รวมไปถึงการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม

## 8. การเคารพสิทธิมนุษยชนและความหลากหลาย

กลุ่มธนาชาติถือหลักการสำคัญที่จะเคารพสิทธิมนุษยชน และจะปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียโดยคำนึงถึงความเสมอภาคเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่งความเหมือนหรือความแตกต่างของเพศ สีผิว เชื้อชาติ ศาสนา เผ่าพันธุ์ ภาษา วัฒนธรรม ความเห็นต่าง สถานะทางสังคม หรือสถานะอื่นใด รวมทั้งจะไม่สนับสนุนและต่อต้านการกระทำที่เป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยจัดให้มีนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน และมีการทบทวนนโยบายสิทธิมนุษยชนเป็นประจำ รวมถึงมีการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทานอย่างเหมาะสมต่อการดำเนินธุรกิจของกลุ่มธนาชาติ เพื่อให้แน่ใจว่า ทุกขั้นตอนในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มธนาชาติ รวมไปถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มตลอดห่วงโซ่อุปทานจะไม่มีผลกระทบใดๆ ที่เป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน

โดยจากการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัท เชื่อว่าไม่มีผลกระทบในเรื่องนี้ ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้สรุปความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ มีดังนี้

ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยง
ความปลอดภัยทางไซเบอร์และการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล	ผู้ถือหุ้น คณะกรรมการ พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า เจ้าหน้าที่	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล ทั้งในส่วนของลูกค้า ผู้ทำธุรกรรมกับบริษัทฯ รวมถึงบุคลากรในองค์กร เพื่อให้มีการปฏิบัติได้ครบถ้วน</li> <li>กำหนดนโยบายความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ มาตรการในการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าอย่างเคร่งครัด โดยไม่ให้มีการเปิดเผยข้อมูล หรือความลับของลูกค้า เว้นแต่กฎหมายกำหนดให้ต้องเปิดเผย หรือได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากลูกค้า</li> </ul>

ประเด็นความเสี่ยง ด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยง
การปฏิบัติต่อพนักงาน อย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม	พนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดให้มีนโยบาย กระบวนการจ้างงาน และเงื่อนไขการจ้างงานเป็นธรรม รวมถึงการกำหนดค่าตอบแทน และกระบวนการประเมินผลการทำงานที่เป็นธรรม</li> <li>ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร โดยจัดให้มีการจัดอบรมสัมมนา ฝึกอบรม ด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาความรู้ และมีสวัสดิการด้านต่าง ๆ สำหรับพนักงานตามที่กฎหมายกำหนด</li> <li>ดำเนินการให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างปลอดภัย และมีสุขอนามัยในสถานที่ทำงานที่ดีที่สุด</li> </ul>
การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน โดยคำนึงถึงด้านสิทธิมนุษยชน	ลูกค้า และคู่ค้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดให้มีนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนตามตามกฎหมาย กฎระเบียบ หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องเป็นเงื่อนไขหนึ่งในการพิจารณาจัดซื้อจัดจ้างกับคู่ค้าของบริษัทฯ เช่น การจ้างแรงงานและใช้แรงงาน</li> <li>ส่งเสริมให้คู่ค้าเคารพในความแตกต่างที่หลากหลายของบุคคล และต้องไม่สนับสนุนหรือเพิกเฉยต่อการใช้ความรุนแรง การล่วงละเมิด</li> </ul>

## 9. การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม

กลุ่มชนชาติมีการดำเนินการที่เกี่ยวข้องในประเด็นการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม โดยมีมาตรฐานการปฏิบัติดังนี้

1. ปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงานพนักงานอย่างมีมาตรฐาน เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีการกำหนดนโยบายและระเบียบที่ชัดเจน รวมทั้งมีกระบวนการตรวจสอบคุณสมบัติต่าง ๆ ก่อนรับเข้าทำงาน
2. ไม่เอื้อประโยชน์หรือลิดรอนสิทธิของพนักงานอย่างไม่เป็นธรรม อันมีสาเหตุมาจากเรื่องเชื้อชาติ ศาสนา สถานะทางสังคม เพศ อายุ ความพิการ หรือทุพพลภาพ และมีนโยบายที่กำหนดมาตรการป้องกันและแก้ปัญหาเกี่ยวกับการคุกคามทางเพศ ไว้อย่างชัดเจน
3. สำหรับผู้พิการที่ทำงานกับกลุ่มชนชาติหรือผู้พิการที่มาติดต่องานกับกลุ่มชนชาติ ได้จัดให้มีการดูแลผู้พิการในเรื่องอาคารและสถานที่ โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม จัดให้มีที่จอดรถสำหรับผู้พิการ และทางลาดสำหรับผู้พิการที่ต้องใช้รถเข็น

4. มุ่งเน้นให้เกิดความเป็นธรรมในกระบวนการพิจารณาโทษทางวินัย โดยมีกระบวนการสอบสวน ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสืบค้นข้อเท็จจริง รวมถึงการรับฟังข้อมูลจากทุกด้านอย่างรอบคอบ มีคณะกรรมการพิจารณากลับกรอง ซึ่งมีผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกร่วมพิจารณา เพื่อให้กระบวนการพิจารณาเป็นไปอย่างถูกต้องมากที่สุด นอกจากนี้ยังมีกระบวนการให้ผู้ถูกลงโทษทางวินัยสามารถอุทธรณ์ผลการตัดสิน เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการพิจารณาลงโทษมากยิ่งขึ้น
5. จัดทำระเบียบข้อบังคับ คู่มือจรรยาบรรณ และนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อใช้ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย เช่น ผู้ถือหุ้น ผู้บริหาร พนักงาน คู่ค้า เป็นต้น ในการปฏิบัติตามข้อกำหนด แนวทาง และขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามหลักความโปร่งใส และปราศจากการทุจริต
6. ส่งเสริมแนวทางทวิภาคีในองค์กร เพื่อให้เกิดการศึกษาหารือ รวมกลุ่ม เสนอแนะ และเจรจา ระหว่างองค์กรกับผู้แทนพนักงาน คณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการ คณะกรรมการลูกจ้าง เพื่อให้มีการนำข้อเสนอนแนะที่เป็นประโยชน์ไปปรับใช้ และสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่าง





พนักงานกับบริษัทฯ รวมทั้งมีการจัดโครงสร้างของส่วนงานทรัพยากรบุคคลกลางให้มีหน่วยงาน Business Partner ซึ่งมีหน้าที่หลักในการดูแลพนักงานให้อยู่กับองค์กรได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพในการทำงาน

### การดูแลสุขภาพพนักงาน

กลุ่มชนชาติตระหนักในการดูแลให้พนักงานทุกคนมีสุขภาพแข็งแรง และสามารถเข้าถึงบริการด้านสุขภาพได้สะดวก เพราะสุขภาพที่ดีของพนักงานจะสนับสนุนให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ กลุ่มชนชาติจึงใส่ใจในสุขภาพพนักงาน ทั้งด้านส่งเสริมการดูแลรักษาสุขภาพพนักงานโดยมีมาตรการป้องกันเพื่อสร้างความตระหนักและลดความเสี่ยงด้านสุขภาพ รวมถึงมาตรการสนับสนุนเพื่อดูแลให้พนักงานมีสุขภาพที่ดี ดังนี้

- แนวทางการป้องกันด้านสุขภาพ โดยการให้ความรู้ด้านต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญในการรักษาสุขภาพของตนเอง จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีเพื่อให้พนักงานได้รับความสะดวกและมีโอกาสในการตรวจสุขภาพอย่างทั่วถึงการตรวจคัดกรองโรคร้ายประเภทต่าง ๆ เช่น โรคมะเร็ง เพื่อลดความเสี่ยงในการเจ็บป่วย รวมถึงการฉีดวัคซีนป้องกันโรคที่แพร่ระบาด เพื่อให้เกิดความมั่นใจแก่พนักงานว่าจะมีสุขภาพที่ดีไม่เจ็บป่วย
- แนวทางการสนับสนุนด้านสุขภาพ โดยดูแลพนักงานให้ได้รับสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลเพื่อใช้ในกรณีเจ็บป่วย รวมถึงได้รับบริการได้สะดวก จัดให้มีห้องพยาบาลเพื่อให้บริการด้านการแพทย์ การให้ความรู้เรื่องสุขภาพโดยแพทย์จากโรงพยาบาล รวมถึงการจัดยาและเวชภัณฑ์สำหรับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น เพื่อเป็นประโยชน์ต่อพนักงานในการดูแลรักษา และบรรเทาอาการเจ็บป่วยเบื้องต้น
- แนวทางและมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 โดยประสานงานกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อให้พนักงานของกลุ่มชนชาติได้รับการฉีดวัคซีนเพื่อป้องกันโรคโควิด 19 รวมถึงประชาสัมพันธ์ให้พนักงานได้ตระหนักรู้และป้องกันระมัดระวัง ดูแลสุขภาพของตนเองและผู้ใกล้ชิดในครอบครัว รวมถึงกำหนดมาตรการในการปฏิบัติตนในกรณีเกี่ยวข้องกับผู้ป่วยโรคโควิด 19 อีกทั้งการดูแลด้าน

ความปลอดภัยต่อการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ภายในสำนักงาน

### การดูแลความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

กลุ่มชนชาติให้ความสำคัญด้านการจัดการความปลอดภัย ดูแลให้พนักงานทุกคนมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีตามหลักอาชีวอนามัย ซึ่งได้กำหนด แนวปฏิบัติด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สอดคล้องตามกฎหมาย โดยได้จัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานขึ้น เพื่อดำเนินการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ทั้งนี้ ได้ส่งเสริมให้เกิดการตระหนักโดยเผยแพร่ความรู้แก่พนักงานผ่านกิจกรรมและการจัดอบรมหลักสูตรด้านความปลอดภัยให้แก่พนักงานทุกระดับ รวมถึงดูแลพนักงานที่เจ็บป่วย บาดเจ็บให้ได้รับการรักษาอย่างเหมาะสม โดยมีการกำหนดเป็นนโยบายตลอดจนควบคุมกำกับดูแลให้มีการจัดทำแผนงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้ และเนื่องจากในปีที่ผ่านมาทั่วโลกได้เผชิญกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 กลุ่มชนชาติได้ตระหนักถึงสุขภาพของพนักงาน ลูกค้า ผู้มาติดต่อ รวมถึงเพื่อความปลอดภัยในสภาพแวดล้อมการทำงานและการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง จึงได้มีการกำหนดมาตรการและขอความร่วมมือให้พนักงานปฏิบัติอย่างเคร่งครัด รวมถึงกำหนดแนวทางให้พนักงานปฏิบัติงาน Work from Home เพื่อลดการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 และยังเป็นการให้ความร่วมมือกับภาครัฐนอกเหนือจากการกำหนดเป็นนโยบายในด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่กำหนดไว้ ดังนี้

1. ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง และมาตรฐานเรื่องความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานตามที่ทางราชการกำหนด
2. บริหารจัดการดูแลสถานประกอบกิจการ และพนักงานให้มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานมิให้พนักงานได้รับอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย จิตใจ และสุขภาพอนามัย
3. ดำเนินการควบคุม กำกับและดูแลการดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อให้เป็นไปตามขอบเขตระบบบริหารจัดการความปลอดภัย

4. จัดให้มีข้อบังคับ และคู่มือว่าด้วยความปลอดภัยในการทำงานไว้ที่สถานประกอบกิจการ
5. สนับสนุน และส่งเสริมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงทรัพยากรบุคคล งบประมาณ ค่าใช้จ่ายให้เพียงพอและเหมาะสม
6. พัฒนาสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานและโดยรอบบริเวณสถานประกอบกิจการอยู่เสมอ เพื่อให้มีความปลอดภัย มีสภาพแวดล้อมที่ดี ถูกสุขลักษณะ อันนำมาซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานและสุขภาพที่ดีของพนักงาน
7. จัดให้มีการอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับบริหารและระดับหัวหน้างาน และหลักสูตรความปลอดภัยให้กับพนักงานทุกคน
8. จัดให้มีคณะกรรมการและบุคลากรที่รับผิดชอบด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายของกลุ่มบริษัทฯ

#### การพัฒนาบุคลากร

บนพื้นฐานความเชื่อว่าบุคลากรคือทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กร กลุ่มบริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับกระบวนการพัฒนาบุคลากรอย่างจริงจังและเป็นระบบ ทั้งการเรียนรู้และพัฒนาจากประสบการณ์ในการทำงานจริง (On-the-job Experience) การสอนงานโดยผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น การสอนงาน (Coaching) และการให้คำปรึกษา (Mentoring) เป็นต้น รวมถึงการฝึกอบรม (Training) ให้บุคลากรได้เรียนรู้ความรู้ด้านสายวิชาชีพที่เกี่ยวข้องในหน้าที่ที่รับผิดชอบตามสายงานที่สังกัด

#### แนวทางดำเนินงานด้านฝึกอบรม

กระบวนการพัฒนาบุคลากรของกลุ่มบริษัทฯ จะเริ่มตั้งแต่การพัฒนาพนักงานใหม่ การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะที่สำคัญในการปฏิบัติงานตามรายตำแหน่งงาน การพัฒนาเพื่อยกระดับวิชาชีพที่ครอบคลุมทั้งความรู้ผลิตภัณฑ์ การให้บริการลูกค้า กระบวนการทำงาน ระบบงานบนพื้นฐานของการดำเนินงานตามกฎระเบียบของทางการ และเป็นไปตามจรรยาบรรณของวิชาชีพ ตลอดจนการพัฒนาทักษะการบริหารและภาวะผู้นำสำหรับหัวหน้างานในแต่ละระดับ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรให้มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามกลยุทธ์ทางธุรกิจขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ทั้งนี้ ในปี 2565 กลุ่มบริษัทฯ พัฒนาบุคลากรในทุกระดับอย่างรอบด้าน ทั้งความรู้และทักษะที่จำเป็นเพื่อสร้างความเป็นมืออาชีพในสายงานที่ทำอยู่ รวมถึงเปิดโอกาสให้พนักงานได้เลือกเรียนเรื่องที่น่าสนใจ ซึ่งการพัฒนาทั้งหมดนี้จะทำให้พนักงานมีความพร้อมที่จะเติบโตในอนาคตและก้าวทันยุคดิจิทัลได้อย่างแท้จริง โดยการพัฒนาบุคลากรดังกล่าว มีหลักสูตรต่าง ๆ ที่เป็นการฝึกอบรมในรูปแบบผสมผสานระหว่างการเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์หรือผ่านทางอินเทอร์เน็ต และผ่านระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร การเรียนรู้ใน Classroom การทำ Workshop การทำ Group Discussion เพื่อสร้างบุคลากรขององค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุดในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

**1. การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะที่สำคัญในการปฏิบัติงาน (Corporate Training)** เพื่อเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพพนักงานสู่ความเป็นเลิศ (People Excellence) ซึ่งครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน อันประกอบไปด้วย 1. เก่งคิด (Thinking Skill) 2. เก่งคน (People Management) 3. เก่งงาน (Performance Management) และ 4. เก่งสื่อสาร (Communication Skill)

**2. การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะของพนักงานตามตำแหน่งงาน (Functional Training)** เพื่อให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและยกระดับมาตรฐานในการให้บริการลูกค้า ภายใต้แนวคิด Customer Centricity เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการทางการเงินที่ตรงกับความต้องการและเหมาะสมกับความเสี่ยงที่ลูกค้าสามารถรับได้ ตลอดจนอยู่ภายใต้เงื่อนไขและกฎระเบียบของทางการอย่างถูกต้องและโปร่งใส โดยประกอบด้วย

- 2.1 การฝึกอบรมหลักสูตรความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ (Product Knowledge) เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ขององค์กรที่มีการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างแท้จริง
- 2.2 การฝึกอบรมในด้านโครงสร้างพื้นฐานของระบบงานต่าง ๆ เพื่อรองรับการให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เช่น การฝึกอบรมระบบการบริหารจัดการลูกค้า เพื่อการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ระบบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ และระบบการสั่งซื้อ-ขาย



ผลิตภัณฑ์ด้านการประกันภัยและประกันชีวิต เป็นต้น รวมถึงการให้ความรู้ ความเข้าใจแก่พนักงานในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีการพัฒนาก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง มีการอบรมและสัมมนาเรื่องแนวคิดและทักษะการคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ (Innovation) ให้กับพนักงาน เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีแนวคิดในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และกระบวนการทำงานที่มีการตอบสนองความต้องการของลูกค้าในยุคดิจิทัลได้อย่างทันเวลา

- 2.3 การฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ เช่น หลักสูตรผู้แนะนำการลงทุนด้านหลักทรัพย์ นายหน้าประกันวินาศภัย นายหน้าประกันชีวิต และความรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุน (Unit Link) เป็นต้น
- 2.4 การฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบของทางการ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับผู้บริหารและพนักงาน สามารถบริหารและปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบที่ถูกต้องอย่างแท้จริง โดยมีการวัดผลการเรียนรู้ภายหลังเสร็จสิ้นการอบรม เช่น หลักสูตรความรู้เกี่ยวกับ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หลักสูตรความรู้เกี่ยวกับ พ.ร.บ. ป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ร.บ. ป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Customer Due Diligence: CDD) หลักสูตรการกำกับดูแลกิจการที่ดีและมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน (CG & Anti-Corruption) ซึ่งว่าด้วยเรื่องของนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านการคอร์รัปชัน โดยร่วมมือกับภาครัฐบาล เพื่อสร้างจริยธรรมและความเป็นธรรมทางธุรกิจ อันส่งผลต่อการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจของประเทศ

### 3. การพัฒนาผู้บริหารและภาวะผู้นำ (Leadership)

ผู้บริหารถือเป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและกลยุทธ์ขององค์กร กลุ่มชนชาติจึงได้จัดให้มีการอบรมและพัฒนา

ทักษะในการบริหารจัดการและภาวะผู้นำแก่ผู้บริหารในแต่ละระดับอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้าง (Enhance) เร่ง (Accelerate) และรักษา (Maintain) คักยภาพ ความสามารถ และสมรรถนะของผู้บริหารในการบริหารงาน และบริหารทรัพยากรบุคคลให้เกิดประสิทธิภาพ เช่น หลักสูตรเพื่อพัฒนาทักษะในการคิดและตัดสินใจ (Thinking and Decision Making Skills) ทักษะการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Influencing Skill) และทักษะการสอนงาน (Coaching Skill) หลักสูตรด้าน Leadership ซึ่งมีการเรียนรู้ผ่าน Application Platform ร่วมกับการทำ Workshop และ Group Discussion ด้วย รวมถึงมีการส่งเสริมให้ผู้บริหารได้เข้าร่วมในการอบรมและสัมมนากับองค์กรชั้นนำในประเทศและต่างประเทศ เพื่อเป็นการเปิดโลกทัศน์และสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์กับองค์กรต่าง ๆ

### 4. การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended-Learning Organization)

เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคปัจจุบัน โดยมุ่งหวังให้มีการเรียนรู้แบบผสมผสาน เพื่อตอบโจทย์การพัฒนาบุคลากรให้พร้อมต่อการดำเนินธุรกิจและให้บริการลูกค้าด้วยวิธีการเรียนรู้ เช่น

- 4.1 การสอนงาน (Coaching) โดยผู้บังคับบัญชา เพื่อให้คำปรึกษา แนะนำ รวมถึงถ่ายทอดประสบการณ์ต่าง ๆ ให้กับผู้ที่ได้รับการสอนงาน ให้สามารถปฏิบัติงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 4.2 การเรียนรู้จากการฝึกปฏิบัติงานจริง (On the Job Training) ซึ่งพนักงานจะได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ตลอดจนร่วมกันหาแนวทางแก้ไขปัญหา โดยมีผู้เชี่ยวชาญเป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และทำงานร่วมกันอย่างสอดคล้องและเกิดประโยชน์ต่อองค์กร
- 4.3 การเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ ทางอินเทอร์เน็ต หรือผ่านระบบอินทราเน็ตภายใน โดยในปี 2565 ได้จัดเตรียมหลักสูตรเพื่อให้พนักงานสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองตลอดเวลาอบรม เพื่อเพิ่มศักยภาพของตนเองและนำไปสู่การพัฒนาสำหรับการทำงานในอนาคตได้ ซึ่งมีจำนวนหลายหลักสูตร โดยมีการวัดประสิทธิภาพของการเรียนรู้ดังกล่าวอย่างเป็นระบบ ด้วยการทดสอบก่อนและหลังการอบรม

นอกเหนือจากองค์ประกอบข้างต้น กลุ่มชนชาติมีการดำเนินการเพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่พนักงานใหม่ โดยพนักงานใหม่ทุกคนจะต้องเข้ารับการอบรมหลักสูตรปฐมนิเทศ เนื้อหาประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ค่านิยมหลัก โครงสร้างองค์กร การปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน กฎหมายว่าด้วยการป้องกันและ

ปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และ ข้อมูลด้านสวัสดิการพนักงาน เพื่อให้พนักงานใหม่ได้เรียนรู้ ภาวะมธธุรกิจ ทิศทาง กลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อให้สามารถปรับตัวเข้ากับ กลุ่มชนชาติ สร้างความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงานและองค์กร อันเป็นรากฐานของการรักษามูลค่าการใหม่ให้อยู่กับองค์กรต่อไป

### ตัวอย่างการจัดฝึกอบรมของราชนาปีลีซซิ่ง

ปี 2565 ราชนาปีลีซซิ่งจัดหลักสูตรการฝึกอบรมให้แก่ผู้บริหารและพนักงาน เพื่อพัฒนาทักษะและศักยภาพในการทำงาน จำนวนทั้งสิ้น 14 หลักสูตร อาทิ หลักสูตรสินเชื่อแลกเงิน จำนำ-จำนอง-ขายฝาก บ้านและที่ดิน หลักสูตรเทคนิคการบริหารงานด้านกฎหมายธุรกิจเข้าซื้อ ฯลฯ โดยมีผู้บริหารและพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมเฉลี่ย 6.21 ชั่วโมงต่อคนต่อปี

#### สวัสดิการ

กลุ่มชนชาติมีสวัสดิการให้กับพนักงาน พนักงานสัญญาจ้าง และลูกจ้างชั่วคราว ดังนี้

สวัสดิการ	ประเภทพนักงาน		
	พนักงานประจำ	พนักงานสัญญาจ้าง	ลูกจ้างชั่วคราว
เงินเดือน	✓	✓	✓
ค่าล่วงเวลา	✓	✓	✓
ฝึกอบรม/พัฒนาพนักงาน/ทุนพนักงาน	✓	✓	✓
เงินช่วยเหลือเพื่อจัดงานศพ	✓	✓**	✗
เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร	✓	✓**	✗
ค่ารักษาพยาบาล	✓	✓**	✗
ค่าเช่าบ้าน	✓	✓**	✗
เงินกู้สวัสดิการพนักงาน	✓	✓**	✗
เบี้ยเลี้ยงภัย	✓	✓	✓
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	✓	✓**	✗
เครื่องแบบพนักงาน	✓*	✓*	✗

- หมายเหตุ**
- 1) พนักงานประจำ คือ พนักงานที่บรรจุเป็นพนักงานประจำของกลุ่มชนชาติ
  - 2) พนักงานสัญญาจ้าง คือ พนักงานที่กลุ่มชนชาติทำการว่าจ้างโดยมีกำหนดระยะเวลาแน่นอน
  - 3) ลูกจ้างชั่วคราว คือ ลูกจ้างที่จ้างไว้ปฏิบัติงานที่มีลักษณะชั่วคราว หรือมีกำหนดจ้าง ซึ่งระยะเวลาการจ้างไม่เกิน 1 ปี
  - 4) \* เฉพาะตำแหน่งที่กำหนด
  - 5) \*\* เฉพาะพนักงานบางตำแหน่งที่ได้รับ



### การประเมินผลการปฏิบัติงานและค่าตอบแทนพนักงาน

กลุ่มธนาชาติมีกระบวนการในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน โปร่งใส โดยการกำหนดวิธีการและแบบประเมินเป็นมาตรฐานของทุกหน่วยงาน ซึ่งจัดกลุ่มการประเมินการปฏิบัติงานของทั้งรายบุคคล ทีมงาน และผู้บริหาร อย่างชัดเจน ทั้งนี้ ในการประเมินทุกหน่วยงาน จะต้องกำหนดเป้าหมายหลักที่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจหลักตามแผนงานของแต่ละปี (Department KPIs) และกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของรายบุคคล (Individual KPIs) และทีมงาน (Team KPIs) ให้สอดคล้องเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหลักของแต่ละหน่วยงานที่กำหนด ซึ่งกระบวนการประเมินในลักษณะดังกล่าว จะเป็นการขับเคลื่อนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานทั้งองค์กรให้บรรลุ

เป้าหมายการดำเนินธุรกิจหลักที่วางไว้ โดยมีการประเมินปีละ 2 ครั้ง เพื่อเป็นการติดตามผลการดำเนินการอย่างเหมาะสม และมีฝ่ายงานกลางที่ดูแลการประเมินทั้งองค์กรให้อยู่ในแนวทางที่กำหนด

สำหรับการจ่ายผลตอบแทน มีหลักเกณฑ์การจ่ายผลตอบแทนที่สอดคล้องกับลักษณะของงานที่แตกต่างกันออกไป โดยผลตอบแทนทั้งในรูปแบบเงินเดือนและเงินโบนัสประจำปี จะพิจารณาในรูปแบบและจำนวนที่เหมาะสมตามผลการประเมินการปฏิบัติงาน อันเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ตามบทบาทหน้าที่และเป้าหมายที่กำหนดของแต่ละหน่วยงาน และมีอัตราที่สามารถแข่งขันกับธุรกิจในระดับเดียวกันได้

### ข้อมูลพนักงานกลุ่มธนาชาติ

พนักงาน	2563			2564			2565		
	หญิง	ชาย	รวม	หญิง	ชาย	รวม	หญิง	ชาย	รวม
<b>แบ่งตามอายุ</b>									
น้อยกว่า 30 ปี	145	64	209	124	64	188	119	40	159
30 – 50 ปี	748	572	1,320	737	545	1,282	750	526	1,276
50 ปี ขึ้นไป	121	174	295	147	194	341	143	236	379
<b>รวม</b>	<b>1,014</b>	<b>810</b>	<b>1,824</b>	<b>1,008</b>	<b>803</b>	<b>1,811</b>	<b>1,012</b>	<b>802</b>	<b>1,814</b>
<b>แบ่งตามตำแหน่ง</b>									
ผู้บริหารระดับสูง	54	54	108	54	49	103	22	31	53
ผู้จัดการ - ผู้บริหารระดับกลาง	239	205	444	240	211	451	242	224	466
ระดับปฏิบัติการ	721	551	1,272	714	543	1,257	748	547	1,295
<b>รวม</b>	<b>1,014</b>	<b>810</b>	<b>1,824</b>	<b>1,008</b>	<b>803</b>	<b>1,811</b>	<b>1,012</b>	<b>802</b>	<b>1,814</b>
<b>แบ่งตามพื้นที่ปฏิบัติงาน</b>									
สำนักงานใหญ่	859	602	1,461	859	607	1,466	861	615	1,476
สาขาในประเทศ	155	208	363	149	196	345	151	187	338
<b>รวม</b>	<b>1,014</b>	<b>810</b>	<b>1,824</b>	<b>1,008</b>	<b>803</b>	<b>1,811</b>	<b>1,012</b>	<b>802</b>	<b>1,814</b>
<b>พนักงานเข้าใหม่แบ่งตามอายุ</b>									
น้อยกว่า 30 ปี	29	12	41	19	19	38	57	16	73
30 – 50 ปี	46	39	85	46	54	100	74	60	134
50 ปี ขึ้นไป	13	10	23	8	4	12	4	15	19
<b>รวม</b>	<b>88</b>	<b>61</b>	<b>149</b>	<b>73</b>	<b>77</b>	<b>150</b>	<b>135</b>	<b>91</b>	<b>226</b>
<b>พนักงานพ้นสภาพ</b>									
น้อยกว่า 30 ปี	8	12	20	17	5	22	16	13	29
30 – 50 ปี	43	42	85	48	60	108	69	46	115
50 ปี ขึ้นไป	12	10	22	16	17	33	15	26	41
<b>รวม</b>	<b>63</b>	<b>64</b>	<b>127</b>	<b>81</b>	<b>82</b>	<b>163</b>	<b>100</b>	<b>85</b>	<b>185</b>

## ข้อมูลอื่น ๆ เกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล

ประเภทข้อมูล	2563	2564	2565
<b>การลาหยุดของพนักงาน</b>			
พนักงานที่มีสิทธิลาคลอดเพื่อเลี้ยงดูบุตร (คน)	1,014	965	1,052
พนักงานที่ได้ใช้สิทธิลาคลอดเพื่อเลี้ยงดูบุตร (คน)	32	26	20
พนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอดเพื่อเลี้ยงดูบุตร (คน)	32	26	19
ลาป่วย (วัน/คน)	3.78	2.62	19.66
<b>อาชีวอนามัยและความปลอดภัย</b>			
อุบัติเหตุไม่ถึงขั้นหยุดงาน (ราย)	-	-	-
อุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน (ราย)	1	-	-
<b>การฝึกอบรม</b>			
การฝึกอบรมทั้งหมด (ชั่วโมง)	14,615.14	7,347.36	8,642.75
ผู้บริหารระดับสูงเฉลี่ย (ชั่วโมง/คน)	14.76	9.72	57.47
ผู้จัดการ – ผู้บริหารระดับกลางเฉลี่ย (ชั่วโมง/คน)	20.51	10.16	38.87
พนักงานระดับปฏิบัติการเฉลี่ย (ชั่วโมง/คน)	6.53	4.45	39.28
<b>ข้อร้องเรียนด้านการทรัพยากรบุคคล</b>			
จำนวนข้อร้องเรียน (กรณี)	-	2	1

## 10. ความรับผิดชอบต่อลูกค้าและผู้บริโภค และการให้โอกาสทางการเงิน

### การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

กลุ่มธนาคารให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม โดยดำเนินงานภายใต้แนวคิดที่จะแสดงให้ลูกค้าได้เกิดความเชื่อมั่นในระบบการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่มธนาคารที่มีความชัดเจน ครบถ้วน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าในทุกกลุ่มผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของเรา ให้ลูกค้าได้รับข้อมูลที่เหมาะสม เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง และสามารถนำไปใช้เป็นองค์ประกอบในการตัดสินใจได้อย่างสะดวกและได้รับความเป็นธรรมทั้งด้านราคาและเงื่อนไขของบริการหรือ

ผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ทั้งนี้ บริษัทในกลุ่มธนาคารยังมีการกำหนดมาตรการในรูปแบบของหลักเกณฑ์ข้อปฏิบัติของพนักงานต่อลูกค้าตาม Market Conduct ที่หน่วยงานทางการกำกับดูแลกำหนด เช่น ในฐานะนายหน้าหรือตัวแทนของลูกค้าที่จะต้องรักษาผลประโยชน์อย่างสูงสุด โดยไม่บิดเบือนข้อมูลความเสี่ยงหรือโอกาสได้เสียทางธุรกิจต่าง ๆ แก่ลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรอบด้านและเกิดความเป็นธรรมกับลูกค้า และมีการกำหนดบทลงโทษกับพนักงานอย่างเหมาะสม หากได้รับการร้องเรียนและพบการกระทำผิดจริงตามกฎหมายที่กำหนดไว้ และในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของธุรกิจของกลุ่มธนาคาร ยังคำนึงถึงการให้โอกาสทางการเงินแก่ลูกค้าด้วย





### ตัวอย่างการใส่โอกาสทางการเงินของราชธานีสัง

ราชธานีสังมุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการโดยคำนึงถึงการเพิ่มโอกาสให้ผู้ให้บริการทุกกลุ่มในสังคมสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม โดยเฉพาะกลุ่มผู้ที่มีรายได้น้อย ผู้ด้อยโอกาส และกลุ่มเปราะบางในสังคม เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ ลดการกั๊ยเงินนอกระบบที่มีดอกเบี้ยสูงเกินควร โดยบริษัทมีการออกแบบผลิตภัณฑ์และกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมบนพื้นฐานของการบริหารความเสี่ยงอย่างรอบด้าน นอกจากนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ บริษัทได้เผยแพร่ข้อมูลผลิตภัณฑ์และจัดให้มีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย ได้แก่ เว็บไซต์ [www.ratchthani.com](http://www.ratchthani.com) แอปพลิเคชันไลน์ @Ratchthani รวมถึงการติดต่อผ่านสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขาทั่วประเทศ

ทั้งนี้ ในปี 2565 บริษัทมีการให้สินเชื่อใหม่แก่ลูกค้าจำนวน 18,706 ราย รวมยอดสินเชื่อจำนวน 27,819 ล้านบาท โดยแบ่งเป็นลูกค้าที่มีวัตถุประสงค์การขอสินเชื่อเพื่อการประกอบอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 83 และลูกค้าที่มีวัตถุประสงค์การขอสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค คิดเป็นร้อยละ 17 ส่งผลให้บริษัทมีรายได้จากการให้สินเชื่อและบริการที่เกี่ยวข้องในปีดังกล่าว รวมจำนวน 4,443 ล้านบาท และกำไรสุทธิอยู่ที่ 1,753 ล้านบาท

#### 11. ความรับผิดชอบต่อสังคม

กลุ่มชนชาติให้ความสำคัญในการดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการมีสำนักรับผิดชอบต่อสังคม โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตลอดจนสังคมในวงกว้าง เพื่อให้สังคมมีความยั่งยืนควบคู่กับการดำเนินธุรกิจ

#### ข้อมูลอื่น ๆ เกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล

ชื่อโครงการ	โครงการ “มอบเงินสนับสนุนมูลนิธิธามาริบัติในพระราษูปกับกสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี”
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	กลุ่มชนชาติ และพันธมิตร
วัตถุประสงค์โครงการ	มุ่งเน้นพัฒนาสาธารณประโยชน์ต่าง ๆ เพื่อสังคม สนับสนุนเงินเพื่อสมทบทุนจัดซื้อเครื่องมือแพทย์ และอุปกรณ์ทางการแพทย์
รายละเอียดโครงการ	
<ul style="list-style-type: none"><li>วิธีการดำเนินงาน</li></ul>	สนับสนุนเงิน จำนวน 5,870,000 บาท เพื่อสมทบทุนจัดซื้อเครื่องมือแพทย์ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ในการส่งเสริมการรักษาพยาบาลให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่ผู้ป่วยในสถาบันการแพทย์จักรีนฤดินทร์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิดี มหาวิทยาลัยมหิดล

ชื่อโครงการ	สนับสนุนการพัฒนาศักยภาพเยาวชนผ่าน “Saturday School”
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	บริษัท ราชธานีลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน)
วัตถุประสงค์โครงการ	ส่งเสริมเยาวชนให้มีความรู้ความสามารถที่หลากหลาย และใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์
รายละเอียดโครงการ <ul style="list-style-type: none"> <li>• ช่วงดำเนินการ</li> <li>• ผู้รับผิดชอบ</li> <li>• วิธีการดำเนินงาน</li> </ul>	เดือนมกราคม - ธันวาคม 2565 ฝ่ายสำนักกรรมการและธุรการองค์กร สนับสนุนเงินจำนวน 200,000 บาท ให้กับโครงการ “Saturday School” ซึ่งเป็นโครงการพัฒนาศักยภาพเยาวชนตามชุมชนผ่านกิจกรรมการเรียนรู้ต่าง ๆ
ผลสำเร็จของโครงการ	เยาวชนที่เข้าร่วมกิจกรรมมีพัฒนาการด้านการรับรู้และเข้าใจตนเอง (Self-awareness) เพิ่มขึ้นร้อยละ 19.73 ซึ่งจะช่วยให้เยาวชนรู้จักจุดแข็งและจุดอ่อนของตนเอง เพื่อพัฒนาศักยภาพและความสามารถต่อไปในอนาคต

ชื่อโครงการ	การให้ความรู้ทางการเงิน
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	บริษัท ราชธานีลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน)
วัตถุประสงค์โครงการ	เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ และวินัยการออมเงิน
รายละเอียดโครงการ <ul style="list-style-type: none"> <li>• ช่วงดำเนินการ</li> <li>• ผู้รับผิดชอบ</li> <li>• วิธีการดำเนินงาน</li> </ul>	16 ธันวาคม 2565 ฝ่ายสำนักกรรมการและธุรการองค์กร จัดกิจกรรมบรรยายให้ความรู้ทางการเงินในหัวข้อ “สร้างเงินออมในกระเป๋าให้โตขึ้น” เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ และวินัยการออมเงิน โดยมีผู้แทนจาก บลจ. อีสท์สปริง (ประเทศไทย) เป็นวิทยากร สำหรับเนื้อหาการบรรยาย ประกอบด้วยหลักการลงทุนและการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

ชื่อโครงการ	โครงการ “พลังชุมชน สร้างถนนปลอดภัย”
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	บริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด (มหาชน)
วัตถุประสงค์โครงการ	สร้างความปลอดภัยในชุมชน เพื่อลดอุบัติเหตุทางถนนสายรอง
รายละเอียดโครงการ <ul style="list-style-type: none"> <li>• วิธีการดำเนินงาน</li> </ul>	เป็นความร่วมมือกับศูนย์อำนวยการความปลอดภัยทางถนน (ศปถ.) ที่มีภาคีเครือข่ายต่าง ๆ ร่วมสนับสนุน ในรูปแบบการสร้างกระบวนการแก้ไขทั้งทางด้านกายภาพและพฤติกรรมทางสังคม พร้อมส่งเสริมกลไกการบริหารจัดการให้คนในชุมชนได้มีส่วนร่วมพัฒนาแก้ไขปัญหาจุดเสี่ยงของตนควบคู่ไปกับการสร้างองค์ความรู้ทางวิชาการ โดยมีงบประมาณการสนับสนุนลงพื้นที่แก้ไขปัญหาคัดเสี่ยงทางถนนปีละ 10 ชุมชน ชุมชนละไม่เกิน 200,000 บาท รวมเป็นเงิน 2,000,000 บาท





## ชื่อโครงการ

โครงการ “มอบทุนการศึกษาให้กับโรงเรียนกายอุปกรณ์สิรินธร  
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล”  
สถาบันสร้างนิกายอุปกรณ์ ผู้ป่วยทุพพลภาพและสืบชีวิตให้แก่ผู้พิการ

บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	บริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด (มหาชน)
วัตถุประสงค์โครงการ	เป็นโครงการที่มุ่งเน้นการช่วยเหลือสังคม ในกลุ่มเยาวชน สนับสนุนทุนการศึกษา
รายละเอียดโครงการ	
• ช่วงดำเนินการ	(ดำเนินการต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน)
• วิธีการดำเนินงาน	สนับสนุนทุนการศึกษา จำนวน 4 ทุน ทุนละ 25,000 บาท รวมปีละ 100,000 บาท ให้กับนักศึกษาที่มีการเรียนดี ความประพฤติดี และขาดแคลนทุนทรัพย์ เพื่อร่วมกันพัฒนาบุคลากรทางการแพทย์ที่สำคัญของชาติ ที่มีบทบาทสำคัญในการให้ความช่วยเหลือผู้สูญเสียอวัยวะมีความพิการหรือบกพร่องทางร่างกาย ด้วยการทำกายอุปกรณ์เสริม กายอุปกรณ์เทียมต่าง ๆ เช่น แขนเทียม ขาเทียม ให้สามารถกลับมาดำเนินชีวิตประจำวันได้เหมือนคนปกติทั่วไป

## มิติด้านสิ่งแวดล้อม

กลุ่มธนาชาติให้ความสำคัญต่อการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมมาอย่างต่อเนื่อง ที่ผ่านมามีนโยบายในการดำเนินการตามแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งเกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจของบริษัทในกลุ่ม เพื่อสะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มธนาชาติมีความมุ่งมั่นที่จะลดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อม จึงกำหนดให้มีการดำเนินการด้านการจัดการพลังงาน การจัดการน้ำ การจัดการขยะ ของเสีย และมลพิษ รวมไปถึงการจัดการก๊าซเรือนกระจก โดยส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ปลูกฝังจิตสำนึกรักษ์สิ่งแวดล้อม ทั้งยังดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง

### 12. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมต่อการรักษาสังแวดล้อม

กลุ่มธนาชาติ เล็งเห็นปัญหาขาดแคลนพลังงาน ที่ประชาชนทั่วไปอาจเห็นเป็นเรื่องไกลตัว แต่จากแนวโน้มการใช้พลังงานที่เพิ่มขึ้นทุกปีตามการเติบโตของอุตสาหกรรมเศรษฐกิจ และจำนวนประชากร ก็มีความเป็นไปได้ที่ภาวะของการขาดแคลนพลังงานอาจจะใกล้เข้ามามากกว่าที่คิด และในขณะที่ความต้องการใช้พลังงานของประเทศยังเพิ่มสูงขึ้น

ต่อเนื่อง ก็ยิ่งทำให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ปัญหาภาวะโลกร้อนทวีความรุนแรงขึ้น เกิดมลพิษต่าง ๆ รวมถึงภัยธรรมชาติและภัยจากโรคระบาดที่กำลังส่งผลให้วิถีการใช้ชีวิตเริ่มมีคุณภาพน้อยลง ปัญหาเหล่านี้หลายภาคส่วนได้ร่วมกันแสวงหามาตรการและวิธีดำเนินการเพื่อบรรเทาผลกระทบอย่างจริงจัง และเพื่อให้มีพลังงานใช้ในอนาคตและมีสิ่งแวดล้อมที่ดีอย่างยั่งยืน

ในฐานะกลุ่มบริษัทที่มีส่วนผลักดันการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ มีความตระหนักในบทบาทขององค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อการใช้ทรัพยากร พลังงานและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยนับตั้งแต่เริ่มกิจการจนถึงปัจจุบัน กลุ่มบริษัทได้ขยายการดำเนินธุรกิจ ควบคู่ไปกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม กำหนดนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการอนุรักษ์พลังงานทั้งภายในอาคารสำนักงานอย่างจริงจังและเป็นรูปธรรม บูรณาการระบบการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและพลังงานให้เป็นหนึ่งในหน้าที่การปฏิบัติงาน และกำหนดแนวทางให้พนักงานมีส่วนร่วม โดยเชื่อว่าความร่วมมือของบุคคลที่ขยับขึ้นในระดับองค์กร จะส่งผลในเชิงบวกของการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมระดับประเทศอย่างแน่นอน

## ตัวอย่างโครงการด้านสิ่งแวดล้อมของกลุ่มธนาคารในปี 2565

ชื่อโครงการ	ส่งเสริมการมีส่วนร่วมต่อการรักษาสิ่งแวดล้อม
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	กลุ่มธนาคาร
วัตถุประสงค์โครงการ	เพื่อลดและควบคุมผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทต่อสิ่งแวดล้อม
รายละเอียดโครงการ	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● ช่วงดำเนินการ</li> <li>● ผู้รับผิดชอบ</li> <li>● วิธีการดำเนินงาน</li> </ul>	<p>เดือนมกราคม - ธันวาคม 2565</p> <p>บริษัทในกลุ่มธนาคาร</p> <p><u>ด้านการใช้ไฟฟ้า</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดซื้ออุปกรณ์ไฟฟ้าแบบประหยัดพลังงาน เพื่อทดแทนอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ชำรุดเสียหาย</li> <li>- รณรงค์การใช้ไฟฟ้าเท่าที่จำเป็น และปิดอุปกรณ์หลังการใช้งาน</li> <li>- กำหนดพนักงานผู้รับผิดชอบดูแลการใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าโดยตรง</li> <li>- บำรุงรักษาและตรวจสอบการทำงานของอุปกรณ์ไฟฟ้าเป็นประจำ</li> <li>- ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แนวทางการประหยัดไฟฟ้าและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ul> <p><u>ด้านการใช้น้ำ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- รณรงค์การใช้น้ำเท่าที่จำเป็น และปิดอุปกรณ์หลังการใช้งาน</li> <li>- รณรงค์การห้ามทิ้งเศษอาหาร กระดาษชำระ หรือสิ่งอื่นใดลงในโถชักโครก</li> <li>- ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แนวทางการประหยัดน้ำและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ul> <p><u>ด้านการใช้กระดาษ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- รณรงค์การนำกระดาษที่ใช้แล้วกลับมาใช้ซ้ำ</li> <li>- เลือกใช้เครื่องพิมพ์เอกสาร และเครื่องถ่ายเอกสาร ที่มีระบบการพิมพ์ 2 หน้า</li> <li>- พัฒนาระบบงานโดยมุ่งเน้นการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์</li> <li>- ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แนวทางการประหยัดกระดาษและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ul>



ตัวอย่างเป้าหมายและแผนดำเนินงานเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของราชธานีลิสซิ่ง

การจัดการทรัพยากร	เป้าหมาย		แผนดำเนินการ
	ระยะสั้น (1 - 2 ปี)	ระยะยาว (3 - 5 ปี)	
การจัดการพลังงาน	ลดปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า 1 - 3% เมื่อเทียบกับปีฐาน	ลดปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า 3 - 5% เมื่อเทียบกับปีฐาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>จัดซื้ออุปกรณ์ไฟฟ้าแบบประหยัดพลังงาน เพื่อทดแทนอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ชำรุดเสียหาย</li> <li>รณรงค์การใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าเท่าที่จำเป็น และปิดอุปกรณ์หลังการใช้งาน</li> <li>กำหนดผู้รับผิดชอบดูแลการใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าโดยตรง</li> <li>บำรุงรักษาและตรวจสอบการทำงานของอุปกรณ์ไฟฟ้าเป็นประจำ</li> <li>ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แนวทางการประหยัดไฟฟ้า และการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ul>
การจัดการน้ำ	ลดปริมาณการใช้น้ำ 1 - 3% เมื่อเทียบกับปีฐาน	ลดปริมาณการใช้น้ำ 3 - 5% เมื่อเทียบกับปีฐาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>รณรงค์การใช้น้ำเท่าที่จำเป็น และปิดอุปกรณ์หลังการใช้งาน</li> <li>รณรงค์การไม่ทิ้งกระดาษชำระ หรือสิ่งอื่นใดลงในโถชักโครก</li> <li>ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แนวทางการประหยัดน้ำ และการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ul>
การจัดการขยะของเสีย และมลพิษ	ลดปริมาณขยะของเสีย 1 - 3% เมื่อเทียบกับปีฐาน	ลดปริมาณขยะของเสีย 3 - 5% เมื่อเทียบกับปีฐาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>รณรงค์การนำกระดาษที่ใช้แล้วกลับมาใช้ซ้ำ</li> <li>เลือกใช้เครื่องพิมพ์เอกสาร และเครื่องถ่ายเอกสารที่มีระบบการพิมพ์ 2 หน้า</li> <li>พัฒนาระบบงานโดยมุ่งเน้นการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์</li> <li>ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แนวทางการประหยัดกระดาษ และการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ul>
การจัดการก๊าซเรือนกระจก	ลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 1 - 3% เมื่อเทียบกับปีฐาน	ลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 3 - 5% เมื่อเทียบกับปีฐาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>จัดซื้ออุปกรณ์ไฟฟ้าแบบประหยัดพลังงาน เพื่อทดแทนอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ชำรุดเสียหาย</li> <li>รณรงค์การใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าเท่าที่จำเป็น และปิดอุปกรณ์หลังการใช้งาน</li> <li>กำหนดผู้รับผิดชอบดูแลการใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าโดยตรง</li> <li>บำรุงรักษาและตรวจสอบการทำงานของอุปกรณ์ไฟฟ้าเป็นประจำ</li> <li>ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แนวทางการประหยัดไฟฟ้า และการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ul>

ตัวอย่างเป้าหมายและแผนดำเนินงานเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของราชธานีลิซซิ่ง

ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
<b>การใช้พลังงานไฟฟ้า</b>				
ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (กิโลวัตต์-ชั่วโมง)	574,971	568,101	643,998	589,793
อัตราการใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้น/ลดลง (ร้อยละ)	-	(-1.19)	12.01	2.58
ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อจำนวนพนักงาน (กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อคน)	1,197.86	1,181.08	1,384.94	1,223.64
อัตราการใช้ไฟฟ้าต่อจำนวนพนักงานเพิ่มขึ้น/ลดลง (ร้อยละ)	-	(-1.40)	15.62	2.15
ค่าใช้จ่ายในการใช้ไฟฟ้า (บาท)	2,740,264	2,706,107	2,898,040	2,945,795
อัตราค่าใช้จ่ายในการใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้น/ลดลง (ร้อยละ)	-	(-1.25)	5.62	7.50
<b>การใช้น้ำ</b>				
ปริมาณการใช้น้ำ (ลูกบาศก์เมตร)	4,012	4,085	3,801	4,281
อัตราการใช้น้ำเพิ่มขึ้น/ลดลง (ร้อยละ)	-	1.82	(-5.26)	6.70
ปริมาณการใช้น้ำต่อจำนวนพนักงาน (ลูกบาศก์เมตรต่อคน)	12.54	12.49	11.52	12.63
อัตราการใช้น้ำต่อจำนวนพนักงานเพิ่มขึ้น/ลดลง (ร้อยละ)	-	(-0.36)	(-8.13)	0.72
ค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำ (บาท)	80,280	81,707	76,020	85,620
อัตราค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำเพิ่มขึ้น/ลดลง (ร้อยละ)	-	1.78	(-5.31)	6.65
<b>การใช้กระดาษ</b>				
ปริมาณการใช้กระดาษ (รีม)	-	5,483	5,150	4,750
อัตราการใช้กระดาษเพิ่มขึ้น/ลดลง (ร้อยละ)	-	-	(-6.07)	(-13.37)
ค่าใช้จ่ายในการซื้อกระดาษ (บาท)	-	548,381	474,481	449,215
อัตราค่าใช้จ่ายในการซื้อกระดาษเพิ่มขึ้น/ลดลง (ร้อยละ)	-	-	(-13.48)	(-18.08)
<b>การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Scope 2)</b>				
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (TonCO <sub>2</sub> e)	287.43	283.99	321.93	294.84
อัตราการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเพิ่มขึ้น/ลดลง (ร้อยละ)	-	(-1.19)	12.01	2.58
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อจำนวนพนักงาน (TonCO <sub>2</sub> e ต่อคน)	0.60	0.59	0.69	0.61
อัตราการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อจำนวนพนักงานเพิ่มขึ้น/ลดลง (ร้อยละ)	-	(-1.40)	15.62	2.15

- หมายเหตุ**
- 1) อัตราการเพิ่มขึ้น/ลดลง เปรียบเทียบข้อมูลกับปีฐาน โดยการใช้พลังงานไฟฟ้า การใช้น้ำ และการปล่อยก๊าซเรือนกระจก หมายถึง ปี 2562 และสำหรับการใช้กระดาษ หมายถึง ปี 2563 ซึ่งเป็นปีที่บริษัทเริ่มเก็บข้อมูล
  - 2) บริษัทอยู่ระหว่างการเก็บข้อมูลเพื่อวัดผลการดำเนินงานในระยะยาว (3 - 5 ปี)
  - 3) การใช้พลังงานไฟฟ้า ในปี 2565 มีปริมาณเพิ่มขึ้น เนื่องจากการปฏิบัติงานล่วงเวลาเพื่อรองรับการพัฒนาระบบงานของบริษัท
  - 4) การใช้น้ำ วัดผลการดำเนินงานเฉพาะส่วนสำนักงานใหญ่
  - 5) การปล่อยก๊าซเรือนกระจกในขอบเขตที่ 2 (Scope 2) เป็นการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากการใช้พลังงานไฟฟ้า โดยอ้างอิงวิธีการคำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Carbon Footprint) จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)

