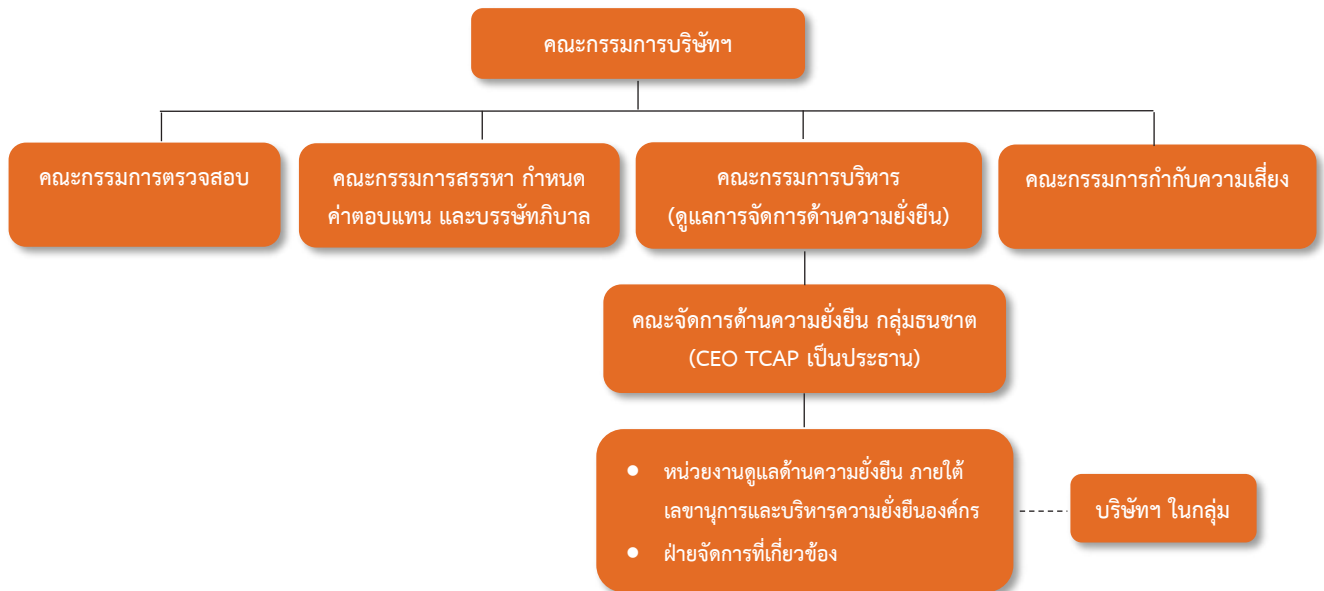


3. การขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน

กลุ่มธนาคารเป็นองค์กรธุรกิจที่มุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจโดยมีผลประโยชน์ที่ดี และสร้างผลตอบแทนแก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างมั่นคงมาอย่างต่อเนื่อง ภายใต้วิสัยทัศน์ **“เป็นบริษัทการลงทุนชั้นนำในธุรกิจหลากหลาย เป็นที่ยอมรับทั่วไป ในด้านความมั่นคง ยั่งยืน และมีผลตอบแทนที่ดี”** โดยบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มธนาคาร ยึดมั่นในแนวทางการสร้างรากฐานทางธุรกิจให้ทุกบริษัทในกลุ่มมีความแข็งแกร่ง พร้อมดำเนินธุรกิจที่มีความหลากหลายด้วยผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพตอบสนองทุกความต้องการของลูกค้าและให้ความสำคัญกับการดำเนินการจัดการด้านความยั่งยืนทั้งมิติด้านสิ่งแวดล้อม มิติด้านสังคม และมิติด้านบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ (Environment, Social and Governance: ESG) เพื่อสร้างสรรค์ พัฒนา และเติมเต็มให้ธุรกิจเติบโตควบคู่ไปกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญต่าง ๆ อย่างเหมาะสมกับการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

บริษัทฯ เป็นบริษัทจดทะเบียนใน ตลาด. อยู่ในกลุ่มธุรกิจการเงิน (Financials) และหมวดธุรกิจธนาคาร (Banking) โดยเป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจลงทุนในบริษัทอื่น (Holding Company) ที่เป็นบริษัทที่มีศักยภาพ มีผลการดำเนินงานที่ดี และมีการดำเนินงานด้านความยั่งยืน ในการจัดทำรายงานการขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืนนี้ นำเสนอการดำเนินงานด้านความยั่งยืนครอบคลุมมิติด้านสิ่งแวดล้อม มิติด้านสังคม และมิติด้านบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ ของบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มธนาคารที่ประกอบธุรกิจที่สำคัญซึ่งประกอบด้วยราชธานีลิสซิ่ง ธนาคารประกันภัย และที โพลี โดยเป็นข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2568 ถึง 31 ธันวาคม 2568

โครงสร้างการกำกับดูแลการจัดการด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ



บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและหน่วยงานในการดำเนินการด้านความยั่งยืน

คณะกรรมการบริษัทฯ	<ul style="list-style-type: none"> • ทบทวนและกำหนด กลยุทธ์ นโยบาย การดำเนินการด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ และติดตามการดำเนินการ
คณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล	<ul style="list-style-type: none"> • ทบทวนและเสนอการเปลี่ยนแปลงนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณ กฎระเบียบ และแนวปฏิบัติของกลุ่มธนาชาติ และติดตามการดำเนินการ • พิจารณาผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ ที่จัดทำขึ้น โดยหน่วยงานภายนอกและนำเสนอข้อเสนอแนะแก่คณะกรรมการบริษัทฯ
คณะกรรมการบริหาร	<ul style="list-style-type: none"> • พิจารณากำหนดแนวทางการดำเนินงานของบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายการจัดการด้านความยั่งยืน นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน และนโยบายอื่นที่เกี่ยวข้อง • เสนอแนวทางการจัดการด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ ต่อคณะกรรมการบริษัทฯ • กำหนดแผนงานการดำเนินการด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ • รายงานการดำเนินการด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มต่อคณะกรรมการบริษัทฯ
คณะกรรมการด้านความยั่งยืนกลุ่มธนาชาติ	<ul style="list-style-type: none"> • พิจารณาเสนอแนวทางการดำเนินการของบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายการจัดการด้านความยั่งยืน นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน และนโยบายอื่นที่เกี่ยวข้องต่อคณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อพิจารณา • กำกับดูแล และพิจารณาเสนอแนวทาง กรอบการบริหารความเสี่ยงด้าน ESG และการบรรเทาภาวะโลกร้อนและการจัดการความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) ต่อคณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อพิจารณา • กำกับดูแล และส่งเสริมให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เป็นไปตามหลักสิทธิมนุษยชนสากล และนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน รวมถึงแนวทางการดำเนินงาน และการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน • กำหนดแผนงานการดำเนินการจัดการด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ • ติดตามการดำเนินการตามแนวทางการจัดการด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ • ประสานงานให้บริษัทในกลุ่มดำเนินการจัดการด้านความยั่งยืนตามความเหมาะสมสอดคล้องกับการประกอบธุรกิจของแต่ละบริษัท • รายงานการดำเนินการด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มต่อคณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการบริษัทฯ
เลขานุการและบริหารความยั่งยืนองค์กร	<ul style="list-style-type: none"> • เป็นหน่วยงานกลางในการพิจารณาเสนอแนวทางการดำเนินการด้านความยั่งยืนองค์กร ตลอดจนดำเนินกิจกรรมด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ และประสานงานกับบริษัทในกลุ่มในการดำเนินการด้านความยั่งยืนตามแนวทางของบริษัทฯ

ฝ่ายจัดการที่เกี่ยวข้อง	<ul style="list-style-type: none"> ร่วมดำเนินการตามแผนงานด้านความยั่งยืนตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน และร่วมกิจกรรมด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ
-------------------------	--

กลุ่มธนาชาติให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาโดยตลอด จนเป็นที่ยอมรับเป็นการทั่วไป โดยบริษัทฯ ได้พัฒนาการดำเนินงานด้านความยั่งยืน ด้วยการกำหนดแนวทางดำเนินการมิติด้านสิ่งแวดล้อม มิติด้านสังคม และมิติด้านบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ (ESG) เพื่อให้มีแผนการดำเนินงานและการวัดผลที่ชัดเจนอย่างเป็นรูปธรรม โดยในปี 2568 คณะกรรมการบริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน โดยมีมติอนุมัติการทบทวนนโยบายการจัดการด้านความยั่งยืน นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน และนโยบายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กร มาตรฐานสากล และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งนี้ คณะกรรมการบริหารในฐานะคณะกรรมการชุดย่อย ทำหน้าที่กำหนดแผนงานด้านความยั่งยืน ติดตาม และกำกับดูแลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งคณะกรรมการบริหารยังได้มีมติอนุมัติขอบเขตหน้าที่ของคณะกรรมการด้านความยั่งยืน ในการกำกับดูแลและส่งเสริมให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เป็นไปตามหลักสิทธิมนุษยชนสากล และนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน รวมถึงแนวทางการดำเนินงานและการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน และทบทวนการประเมินด้านความยั่งยืน (Sustainability Assessment) ซึ่งครอบคลุมการกำหนดวัตถุประสงค์ด้านความยั่งยืน การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย และการจัดลำดับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน เพื่อเชื่อมโยงประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคม และด้านบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ (ESG) เข้ากับการกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจ ตลอดจนการกำหนดแนวทางการดำเนินงานที่สนับสนุนการสร้างคุณค่าในระยะยาวขององค์กร รวมถึงการบริหารความเสี่ยงบริษัทฯ ได้บูรณาการความเสี่ยงด้าน ESG และความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศไว้ในกรอบการบริหารความเสี่ยงขององค์กร (Enterprise Risk Management) โดยมีการประเมินผลกระทบทั้งในทางการเงินและการดำเนินงาน พร้อมกำหนดมาตรการรองรับที่เหมาะสม เพื่อบรรเทาผลกระทบและเสริมสร้างความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอย่างยั่งยืน

นอกจากนี้ กลุ่มธนาชาติได้กำหนดเป้าหมายและแนวทางในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยบูรณาการเข้ากับการดำเนินงาน การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่สนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจที่ยั่งยืน ทั้งนี้ บริษัทฯ ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานผ่านตัวชี้วัดด้านความยั่งยืนและสภาพภูมิอากาศอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในระยะยาว ภายในปี พ.ศ. 2593 การดำเนินงานนี้สอดคล้องกับนโยบายของประเทศไทยเพื่อบรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) และเพื่อเป็นกรอบสำคัญในการกำหนดกลยุทธ์และปรับตัวของภาคธุรกิจ

นโยบายและเป้าหมายการจัดการด้านความยั่งยืนของกลุ่มธนาชาติ

กลุ่มธนาชาติดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ พร้อมสร้างความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) และสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ โดยมุ่งมั่นที่จะยกระดับคุณภาพ การดำเนินงานและพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันอย่างต่อเนื่องให้เหมาะสมกับลักษณะธุรกิจและการดำเนินกิจการของบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่ม ตลอดจนส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินธุรกิจภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย โดยกำหนดเป็นนโยบายเพื่อให้บริษัทในกลุ่มถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

คณะกรรมการบริษัทฯ ได้มีมติกำหนดนโยบายการจัดการด้านความยั่งยืน นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน และนโยบายการลงทุน ประกาศเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการอย่างเหมาะสมกับธุรกิจที่บริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มธนาชาติดำเนินการอยู่ ให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ของกลุ่มธนาชาติ รวมถึงจะมีการกำหนดเป้าหมายระยะสั้น และระยะยาวต่อไป

เพื่อให้เห็นพัฒนาการและผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีเป้าหมายการจัดการด้านความยั่งยืนในแต่ละมิติ ดังนี้

1. มิติด้านบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ

กลุ่มชนชาติมีเป้าหมายที่ต้องการเป็นกลุ่มธุรกิจที่สร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืน โดยมีนโยบายการดำเนินธุรกิจภายใต้การกำกับดูแลที่ดี ซึ่งบริษัทในกลุ่มชนชาติล้วนให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลในด้านต่าง ๆ ตั้งแต่โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการองค์กรประกอบของคณะกรรมการบริษัทฯ คณะกรรมการชุดย่อย และการจัดโครงสร้างองค์กร ตลอดจนจัดให้มีจรรยาบรรณธุรกิจ จรรยาบรรณกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และนักลงทุนสัมพันธ์ รวมทั้งให้ความสำคัญกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และป้องกันการขัดแย้งทางผลประโยชน์ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีความมั่นใจในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มชนชาติ โดยมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์และสร้างสรรค์นวัตกรรมทางการเงินใหม่ และมีการบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างผลการดำเนินงานให้เติบโตได้ยั่งยืนอย่างแท้จริง

2. มิติด้านสังคม

กลุ่มชนชาติมีการกำหนดนโยบายทางสังคมเพื่อมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์สังคมที่มีคุณค่า มีเป้าหมายที่จะให้ความสำคัญในการดำเนินธุรกิจที่ยึดหลักบรรษัทภิบาล มุ่งเน้นการมีจริยธรรมและความโปร่งใส ความรับผิดชอบต่อสังคม และคำนึงถึงประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอยู่เสมอ รวมถึงมีการรักษาความปลอดภัยและป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเคร่งครัด โดยมีการกำหนดเป็นนโยบายและแนวทางปฏิบัติ เพื่อส่งเสริมความสำคัญด้านสิทธิมนุษยชน และมีการประกาศนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อให้มีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม ตลอดจนส่งเสริมความก้าวหน้า โอกาส และการเติบโตที่มั่นคงทางอาชีพ การงานของพนักงานทุกคนในทุกระดับชั้น นอกเหนือจากนั้น กลุ่มชนชาติยังให้ความสำคัญกับการตอบแทนสังคม ๑ คีนผู้สังคม โดยจัดกิจกรรมเพื่อสนับสนุน ส่งเสริม และให้ความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อประโยชน์ของชุมชนและสังคมในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านความปลอดภัย ด้านสาธารณสุข และด้านการสนับสนุนการศึกษา เป็นต้น

3. มิติด้านสิ่งแวดล้อม

กลุ่มชนชาติตระหนักถึงบทบาทของการเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อการใช้ทรัพยากร พลังงานและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มีเป้าหมายที่จะดำเนินธุรกิจให้ก้าวหน้าควบคู่ไปกับการใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างเหมาะสม โดยได้มีการกำหนดนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การกำหนดนโยบายปฏิบัติภายในอาคารสำนักงานเพื่อลดปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า การลดปริมาณการใช้น้ำ การลดปริมาณขยะและของเสีย และการลดปริมาณการใช้กระดาษ และสนับสนุนแนวทางการดำเนินงานที่ช่วยลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ รวมถึงการสร้างความรู้และความเข้าใจแก่พนักงานทุกระดับ ผ่านการจัดกิจกรรมที่หลากหลายและการสื่อสารภายในอย่างสม่ำเสมอ เพื่อปลูกฝังจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ และการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ พร้อมทั้งส่งเสริมให้พนักงานและครัวเรือนมีส่วนร่วมในการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า อันจะช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมในระยะยาว

กลยุทธ์เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

กลุ่มชนชาติมุ่งมั่นขับเคลื่อนองค์กรสู่การเติบโตที่ยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรม ผ่านกรอบและแผนการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (Sustainable Development Roadmap) โดยมีการทบทวนแผนงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลง พร้อมใช้เป็นแนวทางปฏิบัติร่วมกันของทุกบริษัทในกลุ่มอย่างเป็นมาตรฐาน โดยบูรณาการกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนเข้ากับกระบวนการดำเนินงาน ธุรกิจ ครอบคลุมทั้งมิติด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคม และด้านบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ (ESG) ตลอดจนส่งเสริมให้บริษัทในกลุ่มชนชาติ ร่วมผลักดันการดำเนินงานภายใต้แนวทางกลยุทธ์หลัก ดังนี้

สร้างผลตอบแทนที่ยั่งยืนสำหรับทุกคน

ความมุ่งมั่น

ด้านสิ่งแวดล้อม	ด้านสังคม	ด้านบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ
ดำเนินธุรกิจโดยตระหนักถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อม และมุ่งส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพสูงสุด ควบคู่กับการบริหารจัดการเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบ โดยได้กำหนดเป้าหมายลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเพื่อสนับสนุนการปล่อยก๊าซสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) ในระยะยาว ภายในปี พ.ศ. 2593 เพื่อสอดคล้องกับนโยบายของประเทศไทยที่มีการยกระดับเป้าหมายให้สอดคล้องกับทิศทางโลก	มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการดำเนินธุรกิจและรองรับการเปลี่ยนแปลงในระยะยาว ควบคู่กับการดำเนินธุรกิจโดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ให้ความสำคัญกับการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ โปร่งใส และเป็นธรรม พร้อมยกระดับมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล รวมทั้งส่งเสริมการคิดค้นและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินรูปแบบใหม่ เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง ตลอดจนสนับสนุนคุณภาพชีวิตของสังคมและชุมชนผ่านการดำเนินกิจการเพื่อสังคมและโครงการพัฒนาชุมชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว	บริษัทฯ กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อเป็นกรอบให้บริษัทในกลุ่มชนชาตินำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะและขนาดของธุรกิจ โดยมีการกำกับดูแล ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบายอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งทบทวนนโยบายอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่ามีการกำกับดูแลกิจการที่ดี เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่หน่วยงานกำกับกำหนด นอกจากนี้ สำหรับการลงทุนในบริษัทที่อยู่นอกกลุ่มชนชาติ บริษัทฯ พิจารณาหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจลงทุน

การจัดการผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

ห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ มีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อสร้างโอกาสและลดผลกระทบจากกิจกรรมในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ จึงได้มีการวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ที่ประกอบธุรกิจลงทุนในบริษัทอื่น (Holding Company) โดยมุ่งเน้นการสร้างระดับความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้เสีย พร้อมทั้งดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืน



โดยมีกิจกรรมสนับสนุนเพื่อช่วยขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ดังนี้



การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทฯ มุ่งมั่นในการสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม การดำเนินงานและการสร้างคุณค่าแก่ผู้มีส่วนได้เสีย ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ที่ดีและการมีส่วนร่วมอย่างมีประสิทธิภาพ ทุกกิจกรรมของกลุ่มธนาชาติดำเนินไปในทิศทางเดียวกับกลยุทธ์ของบริษัทฯ พร้อมให้ความสำคัญกับการเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย การมีส่วนร่วมอย่างรอบด้านจึงถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อการบริหารจัดการ ทั้งในด้านความยั่งยืน โอกาสทางธุรกิจ และการตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสม

ผู้มีส่วนได้เสียของกลุ่มธนาชาติแบ่งออกเป็น 9 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน คณะกรรมการ พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า เจ้าหนี้ คู่แข่ง ชุมชน/สังคม และหน่วยงานกำกับดูแล โดยบริษัทฯ ได้ดำเนินการสื่อสารและสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง พร้อมนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสียมาใช้ประกอบการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

ตารางแสดงรายละเอียดการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสีย

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการตอบสนอง
ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน	<ul style="list-style-type: none"> การประชุมผู้ถือหุ้น การเปิดเผยผลการดำเนินงาน รายไตรมาส และรายงานประจำปี การประชุมนักวิเคราะห์ การติดต่อกับนักลงทุนสัมพันธ์ การสอบถามข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ การเปิดเผยสารสนเทศ 	<ul style="list-style-type: none"> มีผลการดำเนินงานที่ดี มีการเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน มีการจ่ายปันผลอย่างสม่ำเสมอ ในอัตราที่ใกล้เคียงกับปีที่ผ่านมา มีการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ มีการดำเนินงานครอบคลุมด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล และเศรษฐกิจ (ESG) มีการดำเนินกิจการสอดคล้องกับกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา 	<ul style="list-style-type: none"> การเปิดเผยข้อมูลด้วยความโปร่งใส เป็นไปตามเกณฑ์ทางการกำหนด การดำเนินธุรกิจภายใต้นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี ภายใต้การบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ และมีทีมงานที่มีความรู้ความสามารถ การแสวงหาการลงทุนที่ให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่าให้กับผู้ถือหุ้น การเชิญชวนผู้ถือหุ้นเข้าร่วมประชุมสามัญประจำปี และเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นซักถาม แสดงความคิดเห็น
คณะกรรมการ	<ul style="list-style-type: none"> การประชุมคณะกรรมการเป็นประจำทุกเดือน การขอข้อมูลจากผู้บริหารโดยตรง การประชุมเฉพาะคณะกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร การให้ข้อมูลกรรมการผ่านช่องทางต่าง ๆ 	<ul style="list-style-type: none"> ได้รับการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง มีการรับมือและปรับตัวภายใต้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เป็นอย่างดี ได้รับข้อมูลประกอบการประชุมก่อนการประชุมในเวลาที่เหมาะสม สามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ได้ทันต่อเหตุการณ์ มีอิสระในการแสดงความคิดเห็น การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างโปร่งใสตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย 	<ul style="list-style-type: none"> การรวบรวมและนำเสนอหลักสูตรอบรมหรือสัมมนาที่เหมาะสม การส่งข้อมูลการประชุมที่ครบถ้วนเพียงพอ ให้คณะกรรมการในเวลาที่เหมาะสม การรายงานข้อมูลและข่าวสารของกลุ่มธนาชาติให้รับทราบอย่างทันทั่วถึง การอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ อย่างครบถ้วน การจัดให้มีรายงานผลการดำเนินงานเป็นประจำ รวมถึงมีการจัดบันทึกและจัดทำรายงานการประชุมเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงความเห็นกรรมการอย่างครบถ้วน การติดตามการดำเนินงานตามความเห็นกรรมการ

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการตอบสนอง
<p>พนักงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> • การสื่อสารนโยบายและข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายเพื่อเข้าถึงพนักงานทุกกลุ่ม เช่น อินทราเน็ต, อีเมล, T Society • การสำรวจความคิดเห็นพนักงาน (VOE) • การประเมินผลการปฏิบัติงาน • การประชุมคณะกรรมการสวัสดิการ • การจัดกิจกรรมสร้างความผูกพันกับพนักงาน • การสอบถามความต้องการของพนักงานเพื่อจัดเตรียมหลักสูตร การอบรม เรียนรู้ที่สอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบ 	<ul style="list-style-type: none"> • การฝึกอบรมและข่าวสาร • การประเมินผลการปฏิบัติงาน • การประชุมคณะกรรมการสวัสดิการ • การจัดกิจกรรมสร้างความผูกพันกับพนักงาน • การสอบถามความต้องการของพนักงานเพื่อจัดเตรียมหลักสูตร การอบรม เรียนรู้ที่สอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบ 	<ul style="list-style-type: none"> • โอกาส และความก้าวหน้าในอาชีพการงาน • ค่าตอบแทน สวัสดิการที่เป็นธรรมอยู่ในระดับเหมาะสมกับผลการประเมินการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคม • การเติบโตขององค์กร • พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนองค์กร • การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน • การมีระบบงานที่สนับสนุนการทำงาน • การดูแลอาชีวอนามัยในสถานที่ทำงาน และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน • การพัฒนาทักษะ เพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงานและการดำเนินชีวิต 	<ul style="list-style-type: none"> • การกำหนดนโยบายสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน • ส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาส และความก้าวหน้าในอาชีพการงาน • การจัดฝึกอบรมหลักสูตรให้สอดคล้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบ รวมถึงการให้ความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง • การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน • การทบทวนค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับผลการดำเนินงานของบริษัทฯ อย่างเป็นธรรม และจัดให้มีสวัสดิการเทียบเท่ากับอุตสาหกรรม • การจัดหาระบบงานเพื่อสนับสนุนการทำงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป • การจัดให้สถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และมีอาชีวอนามัยที่ดี • การเปิดเผยผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ให้พนักงานรับทราบ
<p>ลูกค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> • การส่งอีเมลแจ้งข้อมูลลูกค้า • การเข้าเยี่ยมชมลูกค้า • พนักงานมีการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า • การมีสื่อประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ • การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า • ช่องทางร้องเรียนการใช้บริการและช่องทางทางแจ้งเบาะแส • การสื่อสารทางดิจิทัล • การให้บริการผ่านช่องทางสาขา 	<ul style="list-style-type: none"> • ผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม • ให้ข้อมูล และให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างครบถ้วน เหมาะสม และรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ • สินค้าและบริการมีราคาเหมาะสมและเป็นธรรม ได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่า • รักษาความลับของลูกค้า และมีความโปร่งใสในการดำเนินกิจการ • การให้บริการลูกค้าอย่างมีความรับผิดชอบและเป็นธรรม มีความสะดวกและรวดเร็ว 	<ul style="list-style-type: none"> • ผลิตภัณฑ์และบริการให้มีความหลากหลาย ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า • การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) • ฝึกอบรมพนักงานเพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ • สำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระยะ • มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และจัดการประเด็นต่าง ๆ ที่ลูกค้าร้องเรียนมาอย่างชัดเจนและเหมาะสม • ส่งเสริมให้พนักงานมีธรรมาภิบาล ยึดมั่น คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ในการปฏิบัติงาน • มีนโยบายความปลอดภัยทางไซเบอร์ และนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล • ใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ เพื่อความรวดเร็ว ปลอดภัย และลดต้นทุน 	<ul style="list-style-type: none"> • ออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการให้มีความหลากหลาย ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า • การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) • ฝึกอบรมพนักงานเพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ • สำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระยะ • มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และจัดการประเด็นต่าง ๆ ที่ลูกค้าร้องเรียนมาอย่างชัดเจนและเหมาะสม • ส่งเสริมให้พนักงานมีธรรมาภิบาล ยึดมั่น คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ในการปฏิบัติงาน • มีนโยบายความปลอดภัยทางไซเบอร์ และนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล • ใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ เพื่อความรวดเร็ว ปลอดภัย และลดต้นทุน

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางมีส่วนร่วม	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการตอบสนอง
ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> • การแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านช่องทางที่บริษัทฯ กำหนด เช่น อีเมล โทรศัพท์ • การประชุมหารือหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ • การทำสัญญาระหว่างกัน 	<ul style="list-style-type: none"> • มีธรรมาภิบาลในการดำเนินธุรกิจ • ทำการค้าอย่างเป็นธรรม • มีนโยบายและระเบียบวิธีการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจน 	<ul style="list-style-type: none"> • การทบทวนและปรับปรุง นโยบาย และกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง • ประกาศนโยบายกำกับดูแลกิจการที่ดีให้รับทราบ • จัดให้มีระบบการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าอย่างปลอดภัย • การส่งเสริมให้ลูกค้าดำเนินงานตามหลักการบริหารจัดการด้าน ESG โดยให้ลูกค้าทำแบบประเมินตนเองเพื่อการพัฒนาและดำเนินการธุรกิจอย่างยั่งยืน • การจัดให้มีช่องทางรับฟังข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน
เจ้าหน้าที่	<ul style="list-style-type: none"> • การแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านช่องทางที่บริษัทฯ กำหนด เช่น อีเมล โทรศัพท์ • การประชุมหารือหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ • การทำสัญญาระหว่างกัน 	<ul style="list-style-type: none"> • ชำระคืนเงินต้นและดอกเบี้ยตามกำหนด • มีการปฏิบัติตามข้อสัญญาต่อกันอย่างเคร่งครัด • เปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส 	<ul style="list-style-type: none"> • การกำหนดแผนบริหารจัดการสภาพคล่องทางการเงิน • การชำระคืนเงินต้นและดอกเบี้ยตามกำหนด • การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามรอบระยะเวลา หรือตามที่ร้องขอ • การจัดให้มีช่องทางรับฟังข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน
คู่แข่ง	<p>การประชุมผ่านทางสมาคมของแต่ละธุรกิจ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • การเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส • การแข่งขันที่เป็นธรรม 	<ul style="list-style-type: none"> • การกำหนดให้เป็นหนึ่งในหลักการในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มธนาคาร • การดำเนินธุรกิจและแข่งขันด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ไม่ให้ร้ายหรือกลั่นแกล้งคู่แข่งทางการค้า • การสร้างความร่วมมือต่อกันเพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมในภาพรวมของภาคธุรกิจ
ชุมชนและสังคม	<ul style="list-style-type: none"> • การลงพื้นที่เพื่อรับฟังสภาพปัญหาความต้องการของชุมชน • การประชุม ร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ต้องการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของสังคม 	<ul style="list-style-type: none"> • มีการให้ความรู้ทางการเงินแก่ชุมชน • มีการส่งเสริม สนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมและชุมชนต่าง ๆ • มีการพัฒนาแนวทางการดูแล รักษา สิ่งแวดล้อมทั้งภายในสำนักงานและชุมชน 	<ul style="list-style-type: none"> • ดำเนินโครงการให้ความรู้ทางการเงิน • ตระหนักถึงปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดในชุมชน รวมถึงมีส่วนร่วมในการช่วยดำเนินการแก้ไข • การสนับสนุนงบประมาณ และดำเนินกิจกรรมเพื่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง • การก่อตั้งมูลนิธิธรรมาภิบาลเพื่อสังคมไทย เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินกิจกรรมทางสังคม • การมีส่วนร่วมในการลดและควบคุมการใช้พลังงานอันมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการตอบสนอง
หน่วยงานกำกับดูแล	<ul style="list-style-type: none"> • การเปิดเผยข้อมูลและรายงานตามเกณฑ์ทางการที่กำหนด • การหารือแนวทางการกำกับดูแลหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการขออนุญาตในเรื่องต่าง ๆ • การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับร่างกฎหมายทางการที่จะมีการเปลี่ยนแปลงใหม่ • การเข้าร่วมอบรม สัมมนา เพื่อให้เกิดความเข้าใจและมีความชัดเจนในเกณฑ์ทางการหรือแนวทางที่ต้องปฏิบัติ 	<ul style="list-style-type: none"> • มีความรู้ความเข้าใจกฎหมายทางการและดำเนินการให้บริษัทฯ มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของทางการที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วนถูกต้อง • สนับสนุนและให้ความสำคัญในเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน • มีการเปิดเผยข้อมูลที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ • การให้ความร่วมมือและสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานทางการที่กำกับดูแล 	<ul style="list-style-type: none"> • การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของทางการครบถ้วน ถูกต้อง • การปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณธุรกิจ นโยบายการต่อต้านการคอร์รัปชัน และนโยบายอื่น ๆ ที่บริษัทฯ กำหนด • การให้ความร่วมมือและสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานทางการที่กำกับดูแล • การเข้าร่วมกิจกรรม การอบรม หรือสัมมนา ที่หน่วยงานทางการที่กำกับดูแลจัดขึ้น • เปิดเผยข้อมูลให้หน่วยงานทางการตามรอบระยะเวลาที่กำหนด โดยครบถ้วนถูกต้อง

การจัดลำดับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บริษัทฯ กำหนดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนโดยมุ่งเน้นเรื่องที่มีผลกระทบต่อการทำงาน ผลประกอบการ และผู้มีส่วนได้เสีย โดยพิจารณาความสอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กร ผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้อง พร้อมอ้างอิงข้อมูลและการวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ ประเด็นสำคัญเหล่านี้ได้รับการจัดลำดับความสำคัญและทบทวนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริหารจัดการและการวางกลยุทธ์ขององค์กรมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การประเมินครอบคลุมทั้งมิติด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคม และด้านบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ (ESG) ซึ่งช่วยให้บริษัทฯ สามารถดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน เพื่อสร้างคุณค่าต่อองค์กรผู้มีส่วนได้เสีย และสังคมโดยรวม

โดยมีกระบวนการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนอย่างเป็นระบบ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. การระบุประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

พิจารณาและระบุประเด็นด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของบริษัทฯ โดยอ้างอิงจากบริบทอุตสาหกรรม แนวโน้มด้านความยั่งยืนในระดับประเทศและระดับสากล ครอบคลุมมิติด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคม และด้านบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ (ESG) จากนั้นนำเสนอผู้บริหารระดับสูงเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบในการระบุประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

2. การจัดลำดับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

ประเมินระดับความสำคัญของแต่ละประเด็น โดยวิเคราะห์ผลกระทบต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงข้อมูลที่ได้รับจากกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อนำมาจัดลำดับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

3. การตรวจสอบประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

โดยผู้บริหารระดับสูงและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันตรวจสอบข้อมูลรวมถึงกำหนดแนวทางการดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย จากนั้นจึงนำเสนอต่อคณะกรรมการด้านความยั่งยืนเพื่อพิจารณาเห็นชอบ คณะกรรมการบริหารเพื่อพิจารณาอนุมัติ และเผยแพร่ไว้ในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี/รายงานประจำปี (แบบ 56-1 One Report)

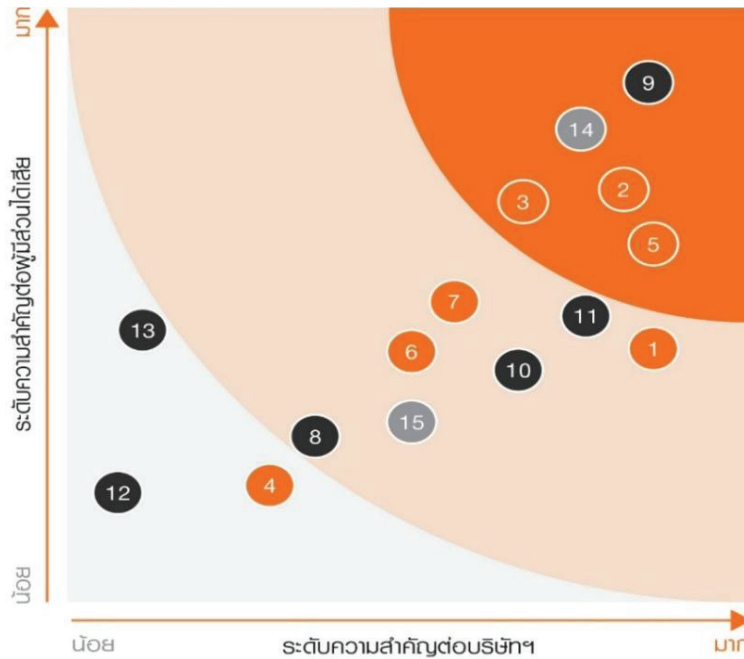
4. การทบทวนประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

ทบทวนประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนอย่างสม่ำเสมอ โดยอาศัยกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียและการติดตามบริบททางธุรกิจ เพื่อให้การดำเนินงานด้านความยั่งยืนมีความเหมาะสม สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง และสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

ในปี 2568 ได้ดำเนินการทบทวนประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน (Materiality Review) โดยพิจารณาจากบริบททางธุรกิจ ความเสี่ยงและโอกาสด้านความยั่งยืน ตลอดจนข้อคิดเห็นและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ ผลจากการทบทวน ประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญทำให้มีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงบางประเด็นจากปี 2567 เพื่อให้สอดคล้องกับลำดับความสำคัญเชิงกลยุทธ์ของกลุ่มชนชาติ ทั้งนี้ การดำเนินงานด้านความยั่งยืนยังคงดำเนินการต่อเนื่องตามแผน พร้อมพัฒนาและปรับปรุงมาตรการให้เหมาะสมกับบริบทและความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย ส่งผลให้สามารถระบุประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนได้รวม 15 ประเด็น

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนรวม 15 ประเด็น ดังนี้



มิติบริษัท/ภิกษและเศรษฐกิจ

1. การกำกับดูแลกิจการที่ดี และจรรยาบรรณธุรกิจ
2. การลงทุนที่ยั่งยืน
3. การบริหารความเสี่ยง
4. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน
5. ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์
6. ความชอบธรรม / โปร่งใสของผลิตภัณฑ์
7. การต่อต้านคอร์รัปชัน และป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน






















มิติสังคม








8. การพัฒนาทุนมนุษย์
9. การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล
10. การเข้าถึงบริการทางการเงิน
11. การดำเนินธุรกิจอย่างเคารพต่อสิทธิมนุษยชน
12. การให้ความรู้ทางการเงิน
13. การพัฒนาชุมชนและสังคม

มิติสิ่งแวดล้อม

14. การปล่อยก๊าซเรือนกระจกของธุรกิจ ที่ได้รับการสนับสนุนทางการเงิน
15. การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ขอบเขตผลกระทบของประเด็นความยั่งยืน

ประเด็นสำคัญ ด้านความยั่งยืน	ขอบเขตผลกระทบ		รายละเอียดที่นำเสนอใน รายงาน	ความสอดคล้องกับเป้าหมาย การพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
	ขอบเขตภายใน	ขอบเขตภายนอก		
การกำกับดูแลกิจการที่ดี และจรรยาบรรณธุรกิจ	ทุกหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน • ลูกค้า • คู่ค้า • เจ้าหนี้ • หน่วยงานกำกับดูแล • ชุมชนและสังคม 	<ul style="list-style-type: none"> • หน้า 91 - 92, 186 - 236 	
การลงทุนที่ยั่งยืน	ทุกหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน • ลูกค้า • คู่ค้า • เจ้าหนี้ • หน่วยงานกำกับดูแล 	<ul style="list-style-type: none"> • หน้า 55 - 64 95 - 97 	  
การบริหารความเสี่ยง	ทุกหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน • ลูกค้า • คู่ค้า • เจ้าหนี้ • หน่วยงานกำกับดูแล • ชุมชนและสังคม 	<ul style="list-style-type: none"> • หน้า 65 - 75, 98 	
การจัดการห่วงโซ่อุปทาน	ทุกหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> • ลูกค้า • คู่ค้า • เจ้าหนี้ 	<ul style="list-style-type: none"> • หน้า 98 - 100 	 
ความมั่นคงปลอดภัย ทางไซเบอร์	ทุกหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน • ลูกค้า • คู่ค้า • เจ้าหนี้ 	<ul style="list-style-type: none"> • หน้า 100 - 101 	
ความชอบธรรม / โปร่งใส ของผลิตภัณฑ์	ทุกหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน • ลูกค้า • คู่ค้า • เจ้าหนี้ • ชุมชนและสังคม 	<ul style="list-style-type: none"> • หน้า 101 - 104 	      
การป้องกันคอร์รัปชันและ อาชญากรรมทางการเงิน	ทุกหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน • ลูกค้า • คู่ค้า • เจ้าหนี้ 	<ul style="list-style-type: none"> • หน้า 95 - 97, 186 - 236 	
การพัฒนาทุนมนุษย์	ทุกหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> • ลูกค้า • คู่ค้า • ชุมชนและสังคม 	<ul style="list-style-type: none"> • หน้า 106 - 121 	    

ประเด็นสำคัญ ด้านความยั่งยืน	ขอบเขตผลกระทบ		รายละเอียดที่นำเสนอใน รายงาน	ความสอดคล้องกับเป้าหมาย การพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
	ขอบเขตภายใน	ขอบเขตภายนอก		
การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล	ทุกหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน • ลูกค้า • คู่ค้า • เจ้าหนี้ 	<ul style="list-style-type: none"> • หน้า 106, 231 - 232 	
การเข้าถึงบริการทางการเงิน	ทุกหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> • ลูกค้า • คู่ค้า • เจ้าหนี้ 	<ul style="list-style-type: none"> • หน้า 121 - 124 	
การดำเนินธุรกิจอย่าง เคารพต่อสิทธิมนุษยชน	ทุกหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> • ลูกค้า • คู่ค้า • เจ้าหนี้ 	<ul style="list-style-type: none"> • หน้า 104 - 121 	
การให้ความรู้ทางการเงิน	ทุกหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน • ลูกค้า • คู่ค้า • เจ้าหนี้ • หน่วยงานกำกับดูแล 	<ul style="list-style-type: none"> • หน้า 124 - 125 	
การพัฒนาชุมชนและสังคม	ทุกหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> • ชุมชนและสังคม 	<ul style="list-style-type: none"> • หน้า 125 - 127 	
การลดปล่อยก๊าซเรือน กระจกของธุรกิจที่ได้รับการ สนับสนุนทางการเงิน	ทุกหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> • คู่ค้า • ชุมชนและสังคม • สิ่งแวดล้อม 	<ul style="list-style-type: none"> • หน้า 127 - 137 	
การปรับตัวต่อ การเปลี่ยนแปลง สภาพภูมิอากาศ	ทุกหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> • คู่ค้า • ชุมชนและสังคม • สิ่งแวดล้อม 	<ul style="list-style-type: none"> • หน้า 137 - 139 	

ภาพรวมผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

กรอบการดำเนินงาน	ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2568	ผลการดำเนินงานปี 2568
มิติบรรษัทภิบาล และเศรษฐกิจ	การประเมินการกำกับดูแลกิจการ (CGR) โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย	ผลการประเมิน CGR ไม่ต่ำกว่า 93 คะแนน	ผลการประเมิน CGR อยู่ในระดับ “ดีเลิศ”
	ได้รับการประเมินเข้าร่วมเป็นรายชื่อหุ้นยั่งยืน SET ESG Rating	ผ่านการประเมินเข้าร่วมเป็นรายชื่อหุ้นยั่งยืน SET ESG Rating	ผ่านการประเมินเข้าร่วมเป็นรายชื่อหุ้นยั่งยืน SET ESG Rating อยู่ในระดับ “AA”
	บริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มได้รับการต่ออายุการรับรองในฐานะสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (CAC)	บริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มได้รับการต่ออายุและเข้าร่วมรับรองในฐานะสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (CAC) ร้อยละ 90 ของบริษัทในกลุ่ม	บริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มได้รับการต่ออายุและเข้าร่วมรับรองในฐานะสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (CAC) ร้อยละ 100 ของบริษัทในกลุ่ม
มิติสังคม	การประเมินความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร	ระดับความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร คะแนนเฉลี่ยไม่น้อยกว่าร้อยละ 60	ผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 77 (ผลการประเมินในปี 2568 ตามที่ทำการประเมินทุก 2 ปี)
	การเคารพสิทธิมนุษยชน	การร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานด้านแรงงานและด้านสิทธิมนุษยชน 0 กรณี	การร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานด้านแรงงานและด้านสิทธิมนุษยชน 0 กรณี
	การสนับสนุนกิจกรรมทางสังคม	ดำเนินโครงการประจำปี ไม่น้อยกว่า 2 โครงการ	กลุ่มธนาชาติดำเนินโครงการสนับสนุนกิจกรรมทางสังคม รวม 5 กิจกรรม เช่น <ul style="list-style-type: none"> โครงการมอบเงินสนับสนุนมูลนิธิรามธิบดีในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี” จำนวน 6,500,000 บาท สานต่อพันธกิจเพื่อสังคม มอบเงินสนับสนุนจำนวน 1,000,000 บาท ให้แก่กองทุนบูรณะฟื้นฟูอุบัตถิย มูลนิธิชัยพัฒนา เพื่อบูรณะฟื้นฟู

กรอบการดำเนินงาน	ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2568	ผลการดำเนินงานปี 2568
			และช่วยเหลือผู้ประสบอุบัติเหตุในพื้นที่ต่าง ๆ ของประเทศไทย
मितลิ่งแวดล้อม	การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ⁽²⁾	การใช้ไฟฟ้า น้ำ และขยะไม่อันตราย (กระดาษ) ลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 3 - 5 เมื่อเทียบกับปีฐาน	<ul style="list-style-type: none"> • การใช้ไฟฟ้า เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.53 • การใช้น้ำ เพิ่มขึ้นร้อยละ 7.24 • ขยะไม่อันตราย (กระดาษ) ลดลงร้อยละ 7.34
		การจัดการทรัพยากร และการจัดการขยะ โดยจะขยายการดำเนินงานไปยังบริษัทในกลุ่มเพิ่มขึ้นในปีถัดไป	• สามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้รวม 93.21 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO ₂ e) ซึ่งเทียบเท่ากับปริมาณการดูดซับก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO ₂) ของต้นไม้ประมาณ 9,812 ต้นต่อปี
	การปล่อยก๊าซเรือนกระจก ⁽³⁾	การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Scope 2 และ Scope 3) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 3 - 5 เมื่อเทียบกับปีฐาน	<ul style="list-style-type: none"> • Scope 2 เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.53 • Scope 3 ลดลงร้อยละ 5.00

- หมายเหตุ** 1) อัตราการเพิ่มขึ้น/ลดลง เปรียบเทียบข้อมูลกับปีฐานในปี 2566 (เปลี่ยนปีฐานจากเดิมปี 2565 เนื่องจากบริษัทฯ มีการเปลี่ยนแปลงบริษัทย่อยที่ประกอบธุรกิจที่สำคัญ และมีการขยายพื้นที่สำนักงานของบริษัทในกลุ่ม) โดยขอบเขตของข้อมูลครอบคลุม 1. บริษัทฯ 2. ราชธานีลิสซิ่ง และ 3. ธนชาติประกันภัย
- 2) การใช้ไฟฟ้า การใช้น้ำที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากการขยายพื้นที่สำนักงานของบริษัทในกลุ่ม
- 3) การปล่อยก๊าซเรือนกระจกในขอบเขตที่ 2 (Scope 2) เป็นการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากการใช้พลังงานไฟฟ้าภายในองค์กร และขอบเขตที่ 3 (Scope 3) เป็นการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากการใช้น้ำและกระดาษ โดยอ้างอิงวิธีการคำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Carbon Footprint) จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)
- 4) บริษัทฯ อยู่ระหว่างการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้สามารถเปิดเผยข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในขอบเขตที่ 1

ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

มิติด้านบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ

1. การกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณธุรกิจ

คณะกรรมการบริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและคู่มือจรรยาบรรณ เป็นลายลักษณ์อักษร และถือเป็นกรอบในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากร พร้อมทั้งกำหนดให้บริษัทในกลุ่มธนาชนวนำแนวทางดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม และเพียงพอกับลักษณะของธุรกิจ โดยยึดมั่นในคุณธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต และการปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีการทบทวนนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและคู่มือจรรยาบรรณเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยคณะกรรมการบริษัทฯ มีหน้าที่กำกับ ดูแล และติดตามให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เป็นไปตามกลยุทธ์ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย ข้อบังคับ มติที่ประชุมผู้ถือหุ้น และหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงควบคุมและดูแลให้กลุ่มธนาชนวน มีกรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงที่ดี มีกระบวนการตรวจสอบ ระบบการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และการกำกับดูแลการบริหารงานที่เพียงพอ และเหมาะสมกับสถานการณ์ธุรกิจในปัจจุบันและอนาคต เพื่อให้การดำเนินงานของกลุ่มธนาชนวน บรรลุตามนโยบาย เป้าหมาย และแผนธุรกิจที่วางไว้ ตลอดจนตอบโจทย์ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

ในปี 2568 บริษัทฯ มีกรรมการจำนวน 10 คน ประกอบด้วย กรรมการที่เป็นผู้บริหาร 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 40) และกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร 6 คน (คิดเป็นร้อยละ 60 โดยมีคุณสมบัติเป็นกรรมการอิสระ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 50) โดยเป็นกรรมการที่เป็นผู้หญิง 3 คน กรรมการที่เป็นผู้ชาย 7 คน ซึ่งกรรมการบริษัทฯ แต่ละท่านต่างมีความรู้ ความสามารถที่หลากหลาย ทั้งความรู้ ความสามารถในธุรกิจที่บริษัทฯ ดำเนินการอยู่และที่เกี่ยวข้อง ทำให้การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัทฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ประธานกรรมการไม่เป็นบุคคลเดียวกันกับกรรมการผู้จัดการใหญ่ เพื่อเป็นการแบ่งแยกหน้าที่อย่างชัดเจนในการกำหนดนโยบายการกำกับดูแลและการบริหารงานประจำ โดยในปี 2568 คณะกรรมการบริษัทฯ ได้มีการประชุมรวมทั้งสิ้น 14 ครั้ง

คณะกรรมการบริษัทฯ มีการทบทวนโครงสร้างคณะกรรมการบริษัทฯ ทั้งในเรื่องขนาด องค์ประกอบ สัดส่วนของกรรมการอิสระที่เหมาะสม และดูแลให้คณะกรรมการประกอบด้วยกรรมการที่มีคุณสมบัติหลากหลาย ทั้งในด้านทักษะประสบการณ์ ความสามารถ และคุณลักษณะเฉพาะด้าน รวมถึงเรื่องเพศและอายุ ที่จำเป็นต่อการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักขององค์กร ตลอดจนมีหน้าที่กำกับดูแลให้การสรรหาและคัดเลือกกรรมการและผู้บริหารระดับสูง มีกระบวนการที่โปร่งใสและชัดเจน เพื่อให้มีคุณสมบัติสอดคล้องกับองค์ประกอบที่กำหนดไว้ และมั่นใจได้ว่าองค์ประกอบและการดำเนินงานของคณะกรรมการบริษัทฯ เอื้อต่อการใช้ดุลพินิจในการตัดสินใจอย่างมีอิสระ ในกรณีนี้ บริษัทฯ ยังได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นเสนอชื่อบุคคลเพื่อเข้ารับพิจารณาเลือกตั้งเป็นกรรมการในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปีอีกด้วย

ทั้งนี้ เพื่อดำเนินการให้การกำกับดูแลกิจการบรรลุวัตถุประสงค์ คณะกรรมการได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยรวม 4 คณะ ได้แก่ 1) คณะกรรมการตรวจสอบ 2) คณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล 3) คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง และ 4) คณะกรรมการบริหาร โดยสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ในส่วนที่ 2 หัวข้อที่ 6 นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และคู่มือจรรยาบรรณ โดยสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. คณะกรรมการตรวจสอบ

ประกอบด้วยกรรมการจำนวน 3 คน ซึ่งทุกคนเป็นกรรมการอิสระ มีหน้าที่ในการสอบทานรายงานทางการเงิน กำกับดูแลให้บริษัทฯ มีระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการปฏิบัติงานของบริษัทฯ ให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ของทางการ โดยในรอบปี 2568 คณะกรรมการตรวจสอบได้จัดให้มีการประชุมร่วมกับฝ่ายจัดการ ผู้บริหารระดับสูงจากกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องและผู้สอบบัญชี ตามกำหนดวาระรวม 12 ครั้ง

2. คณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล

ประกอบด้วยกรรมการจำนวน 3 คน ซึ่งทุกคนเป็นกรรมการอิสระ มีหน้าที่หลักดังนี้

- สรรหาและคัดเลือกบุคคล เสนอพิจารณาแต่งตั้งเป็นกรรมการบริษัทฯ กรรมการในคณะกรรมการชุดย่อยต่าง ๆ กรรมการผู้จัดการใหญ่ และผู้บริหารในตำแหน่งตั้งแต่ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการขึ้นไป รวมทั้งดูแลให้คณะกรรมการบริษัทฯ มีจำนวนและโครงสร้าง ตลอดจนคุณสมบัติ ความรู้ความชำนาญที่เหมาะสม ในการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ และสอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กร
- กำหนดค่าตอบแทน และการทบทวนอัตราค่าตอบแทนที่จ่ายแก่กรรมการบริษัทฯ กรรมการในคณะกรรมการชุดย่อยต่าง ๆ และกรรมการผู้จัดการใหญ่ ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม
- ดำเนินการด้านบรรษัทภิบาล ทบทวน เสนอ และติดตามการดำเนินการตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตามจรรยาบรรณ กฎระเบียบ และแนวปฏิบัติ พิจารณาผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ รวมถึงติดตามความเพียงพอของหลักการเปิดเผยข้อมูลของบริษัทฯ ในส่วนที่เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาความยั่งยืน

โดยในปี 2568 คณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล ได้มีการประชุมรวมทั้งสิ้น 4 ครั้ง

3. คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง

ประกอบด้วยกรรมการจำนวน 6 คน ซึ่งเป็นกรรมการอิสระจำนวน 3 คน กรรมการที่เป็นผู้บริหาร 1 คน และผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ จำนวน 2 คน โดยมีกรรมการอิสระเป็นประธานคณะกรรมการ มีหน้าที่ในการเสนอแนะนโยบายการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ วางกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ ทบทวน สอบทาน ความเพียงพอของนโยบายและประสิทธิผลของกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงโดยรวม โดยในปี 2568 คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง ได้มีการประชุมรวมทั้งสิ้น 12 ครั้ง

4. คณะกรรมการบริหาร

ประกอบด้วยกรรมการที่เป็นผู้บริหารจำนวน 4 คน มีหน้าที่ในการบริหารจัดการงานให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมายงบประมาณ แผนงานที่คณะกรรมการบริษัทฯ ภายใต้การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสม และได้รับบทบาทเพิ่มเติมให้ดูแลการจัดการด้านความยั่งยืน โดยในปี 2568 คณะกรรมการบริหารได้มีการประชุมรวมทั้งสิ้น 20 ครั้ง

2. การต่อต้านคอร์รัปชันและป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน

ในการกำกับดูแลกิจการที่ดำเนิน กลุ่มธนาคารให้ความสำคัญกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และยึดถือเป็นหลักการสำคัญในการดำเนินธุรกิจที่จะไม่สนับสนุนกิจการกลุ่มบุคคล หรือบุคคลที่มีส่วนร่วมกับการแสวงหาผลประโยชน์อันไม่พึงได้รับ ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อมจากการใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ โดยพร้อมที่จะร่วมมือและสนับสนุนภาครัฐและภาคเอกชนในการต่อต้านการคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ กลุ่มธนาคารจึงได้ร่วมมือกับทั้งภาครัฐและภาคเอกชนภายใต้แนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (Thai Private Sector Collective Action Against Corruption: CAC) ด้วยการแสดงเจตนาสมัครใจ และเข้าร่วมเป็นสมาชิกใน CAC โดยบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มธนาคารได้ผ่านการรับรองการเป็นสมาชิก CAC ตั้งแต่ปี 2557 จนถึงปัจจุบัน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มธนาคาร

บริษัทฯ ได้จัดทำหนังสือแจ้งคู่ค้า ตัวแทนทางธุรกิจ ในการต่อต้านการคอร์รัปชันด้วยการงดการให้และรับของขวัญของกำนัล เพื่อแจ้งให้ผู้มีส่วนได้เสียรับทราบถึงแนวปฏิบัติของบริษัทฯ และขอความร่วมมือในการช่วยกันส่งเสริมสนับสนุนการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันเป็นประจำทุกปี โดยในปี 2568 ได้จัดส่งในรูปแบบของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ให้คู่ค้า ตัวแทนทางธุรกิจ พร้อมเปิดเผยผ่านเว็บไซต์ของบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มธนาชาติยังได้เผยแพร่ตราสัญลักษณ์ No Gift Policy ที่รับมอบจาก CAC ผ่านระบบอินทราเน็ตและเว็บไซต์ของแต่ละบริษัทด้วย

ผู้บริหารและพนักงานทุกคนในทุกระดับของบริษัทฯ ลงนามในแบบยืนยันการยอมรับปฏิบัติตามการไม่แสวงหาผลประโยชน์ทางธุรกิจที่ขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อกลุ่มธนาชาติ ซึ่งเป็นการยอมรับการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี คู่มือจรรยาบรรณ นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน นโยบายการเปิดเผยสารสนเทศและการใช้ข้อมูลภายใน มาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน สารจากกรรมการผู้จัดการใหญ่ เรื่อง การต่อต้านการคอร์รัปชัน ระเบียบการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต และการคอร์รัปชัน ระเบียบการให้ รับ ของขวัญ ของกำนัล การเลี้ยงรับรอง หรือผลประโยชน์ รวมทั้งระเบียบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และไม่กระทำการใดที่เป็นการแสวงหาผลประโยชน์ทางธุรกิจที่ขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest) ต่อกลุ่มธนาชาติ

ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้จัดให้มีการอบรมหลักสูตรการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านการคอร์รัปชันแก่พนักงานทุกคนเพื่อทบทวน ทดสอบ และประเมินระดับความรู้ความเข้าใจ โดยดำเนินการผ่านระบบ Microsoft Forms บนแพลตฟอร์ม Microsoft 365 รวมทั้ง ได้กำหนดให้บริษัทในกลุ่มธนาชาติดำเนินการจัดอบรมในลักษณะเดียวกันเป็นประจำทุกปี เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชันอย่างต่อเนื่อง

โดยในปี 2568 การอบรมหลักสูตรการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านการคอร์รัปชัน มีพนักงานเข้ารับการอบรมและผ่านการทดสอบความรู้ครบถ้วนคิดเป็นร้อยละ 100 ของพนักงานทั้งหมด

	2568	2567	2566
จำนวนบริษัทในกลุ่มทั้งหมด	18	19	18
จำนวนบริษัทในกลุ่มที่เป็นสมาชิก CAC	10	11	11

หมายเหตุ บริษัทอื่น ๆ ที่ไม่ได้เข้าร่วมการเป็นสมาชิก CAC เป็นบริษัทในกลุ่มที่ดำเนินธุรกิจและกำกับดูแลการปฏิบัติงานโดยหน่วยงานของบริษัทฯ

การแจ้งเบาะแส และข้อร้องเรียน

กลุ่มธนาชาติให้ความสำคัญต่อความโปร่งใส ความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม และการดำเนินธุรกิจอย่างมีจรรยาบรรณ จึงจัดให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียน เมื่อพบเห็นการกระทำที่ผิดกฎหมาย การทุจริตคอร์รัปชัน การละเมิดจรรยาบรรณ หรือการละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยหน่วยงานตรวจสอบภายในเป็นผู้รับเรื่อง พิจารณา และดำเนินการตรวจสอบอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสและร้องเรียนอย่างเหมาะสม โดยมีการรายงานผลการดำเนินการต่อคณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการบริษัทฯ อย่างสม่ำเสมอ

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดแนวทางการคุ้มครองผู้มีส่วนได้เสียที่แจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและการคอร์รัปชันไว้อย่างชัดเจน โดยมีแผนงานการติดตามและรายงานเป็นประจำทุกปี เพื่อสร้างความมั่นใจในความโปร่งใสและความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย

1. บริษัทฯ กำหนดช่องทางการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียน ดังนี้

- 1) ผ่านเว็บไซต์ www.thanachart.co.th หัวข้อ แจ้งเบาะแสการทุจริตคอร์รัปชัน
- 2) แจ้งโดยตรงที่กรรมการผู้จัดการใหญ่
- 3) แจ้งโดยตรงที่ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานตรวจสอบ อีเมล Anticorruption@thanachart.co.th
- 4) แจ้งโดยตรงที่ผู้บังคับบัญชา หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารระดับสูง หรือกรรมการบริษัทฯ ให้แจ้งเรื่องโดยตรงต่อประธานคณะกรรมการตรวจสอบ

นอกจากช่องทางการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนผ่านเว็บไซต์และอีเมลข้างต้น สามารถส่งเรื่องร้องเรียนมาที่

ผู้บริหารหน่วยงานตรวจสอบ บริษัทฯ ทูนอนชาร์ท จำกัด (มหาชน)

ที่อยู่ 444 อาคาร เอ็มบีเค ทาวเวอร์ ชั้น 16

ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน

กรุงเทพมหานคร 10330

2. กระบวนการจัดการเกี่ยวกับข้อมูลการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียน

- 1) ผู้แจ้งส่งข้อมูลหรือแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนผ่านช่องทางที่บริษัทฯ กำหนด
- 2) เจ้าหน้าที่รับเรื่องดำเนินการกลั่นกรอง รวบรวม และตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้น หากเห็นว่าสมควรให้มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างละเอียด ให้ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานที่รับเรื่องให้ความเห็นชอบ แล้วส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป
- 3) บริษัทฯ กำหนดกลไกในการให้ความคุ้มครองผู้ที่ให้ความร่วมมือกับบริษัทฯ ในการแจ้งข้อมูล ข้อร้องเรียน และเบาะแส เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่าการกระทำดังกล่าวจะไม่ทำให้ผู้แจ้งได้รับความเดือดร้อนและเสียหาย ดังนี้
 - บริษัทฯ จะปกปิดข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ข้อมูล และเก็บข้อมูลดังกล่าวไว้เป็นความลับ โดยจำกัดให้มีการรับรู้เฉพาะผู้มีหน้าที่รับผิดชอบเท่านั้น
 - กรณีผู้แจ้งเบาะแสและร้องเรียน พบว่าตนเองได้รับความไม่ปลอดภัยหรืออาจเกิดความเสียหาย สามารถร้องขอให้บริษัทฯ กำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมได้
 - กรณีพบว่ามีพนักงานหรือผู้บริหาร ปฏิบัติต่อบุคคลอื่นด้วยวิธีการที่ไม่เป็นธรรม หรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลอื่นอันมีเหตุจูงใจจากการที่บุคคลอื่นนั้นได้แจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียน หรือปฏิเสธการคอร์รัปชันให้ถือว่าเป็นการผิดวินัย

ทั้งนี้ ในปี 2568 กลุ่มธนาชาติได้รับข้อมูลการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้เสีย สรุปรประเด็นต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

ประเด็นการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียน	เรื่องที่ได้รับ	เรื่องที่อยู่ระหว่างการแก้ไข	เรื่องที่ได้ข้อยุติแล้ว
1. การละเมิดจรรยาบรรณ	ไม่มี	-	-
2. การละเมิดสิทธิมนุษยชน	ไม่มี	-	-
3. การทุจริตคอร์รัปชัน*	ไม่มี	-	-

หมายเหตุ * ไม่พบข้อร้องเรียนหรือข้อกล่าวหาที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตคอร์รัปชันในรอบปีที่รายงาน

โดยได้เปิดเผยรายละเอียดไว้ในส่วนที่ 2 หัวข้อที่ 6 นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และคู่มือจรรยาบรรณ และเอกสารแนบ 5 นโยบายและแนวปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณธุรกิจ

นอกจากนี้ ในปี 2568 บริษัทฯ ยังได้รับผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการจากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทจดทะเบียน (CGR) ในระดับ 5 ดาว ซึ่งได้รับต่อเนื่องติดต่อกันมาเป็นเวลา 10 ปี และได้รับการประเมินหุ้นยั่งยืน “SET ESG Ratings” จาก ตลท. ในระดับ “AA” โดยอยู่ในรายชื่อหุ้นยั่งยืนต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 ซึ่งสะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตลอดจนการคำนึงถึงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล และเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน รวมถึงได้รับคัดเลือกให้เป็นบริษัทฯ ที่มีการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ (Environmental, Social and Governance : ESG) จากสถาบันไทยพัฒนา โดยได้รับการคัดเลือกให้เข้าอยู่ใน Universe ของกลุ่มหลักทรัพย์ ESG 100 ประจำปี 2568

การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน บริษัทฯ และบริษัทในกลุ่ม ได้พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศโดยคำนึงถึงความปลอดภัยด้านไซเบอร์และการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งได้กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นโยบายและมาตรฐานความปลอดภัยระบบสารสนเทศ และยังได้กำหนดมาตรการในการเก็บ รวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล และการให้บริการของลูกค้า โดยให้พนักงานทุกคนถือปฏิบัติตามขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเคร่งครัด รวมถึงจัดให้มีโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการยืนยันตัวตนลูกค้าในการเข้าใช้บริการ เป็นการป้องกันไม่ให้อาชญากรเข้าถึงข้อมูลและการให้บริการของลูกค้าได้

3. การลงทุนที่ยั่งยืน

บริษัทฯ ในฐานะบริษัทการลงทุนและเป็นบริษัทแม่ (Holding Company) ของกลุ่มธนาคาร ซึ่งลงทุนในธุรกิจที่หลากหลาย มีบริษัทย่อยในกลุ่มที่ประกอบธุรกิจการเงินและถือหุ้นในบริษัทร่วมที่มีศักยภาพ อีกทั้งยังแสวงหาโอกาสในการลงทุนในบริษัทอื่นที่มีศักยภาพ และมีความสามารถในการเติบโตในอนาคตทั้งด้านรายได้และกำไร รวมถึงการเป็นกิจการที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างผลตอบแทนการลงทุนที่เหมาะสมและยั่งยืน ส่งผลให้บริษัทฯ สามารถสร้างผลตอบแทนให้ผู้ถือหุ้นได้อย่างต่อเนื่องและเติบโตขึ้นมาโดยตลอด

สำหรับการกำกับดูแลบริษัทในกลุ่ม ได้มีการกำกับดูแลและวางแนวทางการดำเนินกลยุทธ์ความยั่งยืนในการลงทุนให้แก่บริษัทย่อย อีกทั้งมุ่งมั่นสนับสนุน ส่งเสริมและผลักดันให้บริษัทในกลุ่มนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี โดยยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล มีการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส บริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ ควบคู่กับการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งเสริมให้เกิดความยั่งยืนในภาคการเงิน

ทั้งนี้ บริษัทย่อยต้องดำรงเงินกองทุนไม่ต่ำกว่าหลักเกณฑ์ที่กำหนดและเพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจ โดยสร้างวัฒนธรรมองค์กรการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) มีการสร้างสรรค์นวัตกรรมทางการเงินใหม่ ๆ รวมถึงพัฒนาระบบการทำงานในการออกผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย อันนำมาซึ่งรายได้ที่เพิ่มขึ้นจากฐานลูกค้าเดิม พร้อมทั้งขยายฐานลูกค้าใหม่ โดยอยู่ภายใต้แนวทางการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ในด้านบุคลากร บริษัทฯ และบริษัทย่อย ให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม มีการฝึกอบรม พัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานให้สามารถทดแทนตำแหน่งงานที่สำคัญได้ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมและปลูกจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมแก่พนักงาน ดูแลเรื่องสภาพแวดล้อมการทำงานให้ได้อย่างสม่ำเสมอ

ผลตอบแทนผู้ถือหุ้นและผลการดำเนินงาน

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจลงทุนและเป็นบริษัทแม่ (Holding Company) ของกลุ่มธนาคาร ที่ดำเนินธุรกิจที่หลากหลาย ประกอบด้วยธุรกิจเช่าซื้อและリースซึ่ง ธุรกิจประกันภัย/ประกันชีวิต ธุรกิจหลักทรัพย์ ธุรกิจบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ ธุรกิจการให้สินเชื่อที่มีหลักประกัน และธุรกิจการลงทุน อีกทั้งบริษัทฯ ยังถือหุ้น ธนาคารทหารไทยธนชาติ บมจ. เอ็มบีเค และ บมจ. พี อาร์ จี คอร์ปอเรชั่น ในสัดส่วนที่มีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจ ด้วยเล็งเห็นถึงความสำคัญของผู้ถือหุ้นที่มีต่อบริษัทฯ จึงได้มีการจ่ายเงินปันผลเพื่อเป็นผลตอบแทนให้กับผู้ถือหุ้นมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2545 โดยบริษัทฯ มีนโยบายการจ่ายเงินปันผลด้วยการพิจารณาถึงผลประกอบการและผลตอบแทนของผู้ถือหุ้นในระยะยาว จึงเห็นได้ว่า บริษัทฯ มีการรักษาระดับการจ่ายเงินปันผลในอัตราที่เพิ่มขึ้นมาอย่างสม่ำเสมอ โดยในปี 2568 บริษัทฯ และบริษัทย่อยมีกำไรสุทธิส่วนที่เป็นของบริษัทฯ ตามงบการเงินรวมจำนวน 7,750 ล้านบาท ซึ่งเป็นผลสำเร็จของการดำเนินกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องตามกลยุทธ์การเติบโตของบริษัทฯ โดยเสริมสร้างความแข็งแกร่งด้านฐานะการเงินให้กับบริษัทย่อยต่าง ๆ และสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของทุกบริษัทย่อยให้มีฐานะการเงินที่มั่นคง รวมทั้งมีการพิจารณาเพิ่มการลงทุนและประกอบธุรกิจที่บริษัทฯ มีความเชี่ยวชาญในเชิงรุกมากยิ่งขึ้น ตลอดจนขยายเครือข่ายธุรกิจของบริษัทในกลุ่ม เพื่อสร้างผลตอบแทนที่เหมาะสมให้กับผู้ถือหุ้นในระยะยาว โดยมีรายละเอียดการจ่ายเงินปันผลตามตาราง

ตารางแสดงรายละเอียดการจ่ายเงินปันผล

ผลการดำเนินงาน	ปี 2568	ปี 2567	ปี 2566	ปี 2565	ปี 2564
		(ปรับปรุงใหม่)			
กำไรสุทธิส่วนที่เป็นของบริษัทฯ (งบการเงินรวม) (ล้านบาท)	7,750	6,655	6,603	5,220	5,287
กำไรต่อหุ้น (งบการเงินรวม) (บาท)	7.39	6.35	6.30	4.98	5.04
อัตราเงินปันผลต่อหุ้น (บาท) สำหรับผลการดำเนินงานของปี	3.50	3.30	3.20	3.10	3.00
อัตราการจ่ายเงินปันผลต่อกำไรสุทธิ (งบการเงินรวม) (ร้อยละ)	47.36	52.00	50.82	62.28	59.50

หมายเหตุ คณะกรรมการบริษัทฯ มีมติให้เสนอที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2569 พิจารณานอนุมัติการจ่ายเงินปันผลในอัตรา 3.50 บาทต่อหุ้น โดยบริษัทฯ ได้จ่ายเงินปันผลระหว่างกาลประจำปี 2568 ในอัตรา 1.30 บาทต่อหุ้น ไปแล้วเมื่อวันที่ 30 กันยายน 2568

ตารางผลการดำเนินงานของบริษัทฯ

(หน่วย: ล้านบาท)

งบการเงินรวม	2568	2567 (ปรับปรุงใหม่)	2566 (ปรับปรุงใหม่)
รายได้รวม	24,368	23,482	22,562
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	882	836	2,058
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ	12,131	12,194	9,622
เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน	5,370	5,413	5,214
ภาษีเงินได้	570	401	695
กำไรสุทธิ	8,264	7,022	7,207
สินทรัพย์รวม	154,674	160,791	158,138
หนี้สินรวม	68,662	80,309	80,783
ส่วนของผู้ถือหุ้นรวม	86,012	80,482	77,355

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

(หน่วย: ล้านบาท)

งบการเงินเฉพาะกิจการ	2568	2567 (ปรับปรุงใหม่)	2566 (ปรับปรุงใหม่)
รายได้รวม	8,962	7,816	7,637
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	191	184	187
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ	155	145	135
เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน	4,416	4,259	3,990
ภาษีเงินได้	51	10	43
กำไรสุทธิ	7,750	6,655	6,603
สินทรัพย์รวม	108,265	101,099	92,998
หนี้สินรวม	27,751	26,594	21,708
ส่วนของผู้ถือหุ้นรวม	80,514	74,506	71,290

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

4. การบริหารความเสี่ยง

การบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป จะช่วยให้กลุ่มชนชาติรับมือกับความเสียหายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสมและทันทั่วถึง อันจะนำไปสู่ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ส่งผลให้กลุ่มชนชาติสามารถเติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน

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

โดยบริษัทฯ ได้จัดให้มีคณะกรรมการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่กำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจนในการบริหารและดูแลความเสี่ยงที่ครอบคลุมความเสี่ยงในทุกด้าน โดยได้เปิดเผยรายละเอียดไว้ในส่วนที่ 1 หัวข้อที่ 2 การบริหารจัดการความเสี่ยง

นอกจากการบูรณาการบริหารความเสี่ยงด้าน ESG เข้าสู่กรอบการกำกับดูแลและระบบบริหารความเสี่ยงขององค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อยกระดับสมรรถนะด้าน ESG ของบุคลากร บริษัทฯ มีการจัดอบรมความรู้ด้าน ESG Risk เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรการบริหารความเสี่ยงองค์กรให้กับผู้บริหารและพนักงาน

โดยในปี 2568 มีผู้บริหารและพนักงานเข้ารับการอบรมและมีอัตราการสอบผ่านคิดเป็นร้อยละ 100 ของพนักงานทั้งหมดสะท้อนถึงความสามารถของบุคลากรในการทำความเข้าใจและบริหารความเสี่ยงด้าน ESG

5. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

กลุ่มชนชาติ มีการจัดการห่วงโซ่อุปทานตั้งแต่กระบวนการคัดเลือกคู่ค้าที่พิจารณาประวัติการทำงาน ความสามารถของทีมงานที่ให้บริการ คุณภาพของสินค้าหรือบริการ ราคา การจัดทำข้อตกลงที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่ระบุขอบเขตงานและข้อตกลงการให้บริการตลอดจนแผนฉุกเฉิน เพื่อให้บริการได้อย่างครบถ้วนและต่อเนื่อง อีกทั้งมีการประเมินการปฏิบัติงานเพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาว่าจ้างต่อไป โดยปฏิบัติตามนโยบายการบริหารความเสี่ยงกลุ่มชนชาติ นโยบายการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก นโยบายการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ และระเบียบปฏิบัติงานเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งสามารถสรุปแนวทางดำเนินการสำคัญของบริษัทในกลุ่มชนชาติได้ดังนี้

การคัดเลือกคู่ค้า

คัดเลือกคู่ค้าที่มีความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ และความสามารถที่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการนั้น ๆ โดยคำนึงถึงความคุ้มค่า ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ทั้งในด้านคุณภาพ ราคา การให้บริการที่เป็นประโยชน์มากที่สุด และมีการติดตามการดำเนินการของคู่ค้าอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งมีการตรวจสอบ การป้องกันการทุจริต ทั้งจากภายในและภายนอกบริษัท พนักงานต้องไม่มีข้อผูกมัดหรือเจตนาส่วนบุคคลทั้งโดยนัยและโดยตรงเพื่อคัดเลือกผู้ค้ารายใดรายหนึ่งโดยเฉพาะเจาะจง มีการรวบรวมข้อมูลของผู้ค้า เพื่อตรวจสอบรายชื่อกรรมการ/ผู้บริหารบริษัทในกลุ่ม ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนสำหรับการทำธุรกรรมที่เป็นรายการเกี่ยวข้องกับคู่ค้า นอกจากนี้ คู่ค้าต้องไม่มีประวัติถูกดำเนินคดี หรือมีข้อพิพาท หรือมีการกระทำใด ๆ ที่มีเหตุอันควรเชื่อได้ว่าเจตนาหรือจงใจให้เกิดการฟ้อฉ้อ ทุจริต หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านคอร์รัปชัน การปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนและแรงงาน หรือการจัดการทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ ยังให้ความสำคัญ

ต่อการพิจารณาการจัดซื้อจัดจ้างสีเขียว เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น การเลือกใช้สินค้าที่ผลิตจากวัสดุธรรมชาติหรือวัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

การระบุความสำคัญและการบริหารความเสี่ยงจากคู่ค้า

มีการจัดกลุ่มคู่ค้าและจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มคู่ค้ากับความสัมพันธ์ในทางธุรกิจ และกำหนดแนวทางการบริหารความเสี่ยงของคู่ค้าแต่ละกลุ่ม โดยคำนึงถึงการให้บริการและการพึ่งพิงจากคู่ค้า รวมถึงความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านแต่ละธุรกิจ เช่น ระบบงานปฏิบัติการซื้อขายหลักทรัพย์ โดยมีรอบการติดตาม ทบทวน ประเมินผล และการรายงาน ตามความสำคัญของระบบงาน และบริการจากคู่ค้าต่าง ๆ เพื่อให้มีการดำเนินงานและประกอบธุรกิจที่ต่อเนื่องอย่างมั่นคง โดยมีกระบวนการคัดเลือกคู่ค้าที่ดี เหมาะสมกับการดำเนินงานและธุรกิจที่ให้บริการ การกระจายกลุ่มคู่ค้าที่สำคัญอย่างเหมาะสมและการบริหารความสัมพันธ์กับคู่ค้า

ตัวอย่างกลุ่มคู่ค้าที่สำคัญของบริษัทในกลุ่มธนาคาร ปี 2568

บริษัทในกลุ่ม	การดำเนินงาน
ราชาเนลิสซิ่ง	ผู้จัดจำหน่ายรถยนต์ ผู้ให้บริการติดตามทางถนน และผู้ให้บริการงานสนับสนุนธุรกิจหรือผู้จำหน่ายสินค้าประเภทอื่น โดยบริษัทได้ให้ความสำคัญกับคู่ค้าที่เป็นผู้จัดจำหน่ายรถยนต์มากที่สุด โดยในปี 2568 บริษัทมีการพึ่งพิงคู่ค้ารายใหญ่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ตามดัชนีชี้วัดความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ของบริษัท
ธนาคารประกันภัย	<u>นายหน้าประกันวินาศภัย</u> พิจารณาผลประกอบการของคู่ค้า การให้ความร่วมมือระหว่างกัน ความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ กระบวนการเสนอขายที่เป็นไปตาม Market Conduct ตลอดจนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุด โดยคู่ค้าของบริษัทต้องมี Credit Scoring และเงื่อนไขอื่น ๆ ตามที่กำหนด <u>บริษัทประกันภัยต่อ</u> พิจารณาจากความแข็งแกร่งทางการเงิน ความรู้ ความชำนาญ การบริหารจัดการ ความร่วมมือระหว่างกัน และเงื่อนไขอื่น ๆ ตามที่กำหนด
ที โลฟ	<u>นายหน้าประกันวินาศภัย</u> พิจารณาผลประกอบการของคู่ค้า ตามเกณฑ์บริหารความเสี่ยงของบริษัท ตลอดจนการให้ความร่วมมือระหว่างกัน ความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ และกระบวนการเสนอขายที่เป็นไปตาม Market Conduct <u>บริษัทประกันภัยต่อ</u> พิจารณาจากความแข็งแกร่งทางการเงิน คุณภาพบริการและบริหารจัดการ ความสามารถและความหลากหลายในการรับความเสี่ยงภัย ตลอดจนการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการรับประกันภัยต่อ เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินการรับประกันภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างยั่งยืน <u>ผู้ให้บริการด้านสินไหม</u> พิจารณาผลประกอบการของคู่ค้า ตามเกณฑ์บริหารความเสี่ยงของบริษัท ตลอดจนเครือข่ายในการให้บริการที่ครอบคลุม เหมาะสมกับคุณภาพในการบริการและค่าใช้จ่าย รวมถึงความเชี่ยวชาญและความรวดเร็วในการดำเนินงาน ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการให้บริการสินไหม ซึ่งเป็นธุรกรรมที่ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง

จรรยาบรรณธุรกิจของคุณค้า

มุ่งหวังให้คุณค้าดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมายและจรรยาบรรณธุรกิจ โดยได้กำหนดข้อสัญญาให้คุณค้าควบคุมดูแลให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง กิจการ หรือบุคคลอื่นที่คุณสัญญาให้อำนาจควบคุม ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านคอร์รัปชัน การปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนและแรงงาน และการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด

นอกจากนี้ เพื่อติดตามการปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจของคุณค้า ได้ใช้วิธีการตรวจประเมินตนเองของคุณค้า (Self-Assessment) ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการเพื่อความยั่งยืนในมิติด้านสิ่งแวดล้อม มิติด้านสังคม และมิติด้านบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ

ตัวอย่างในปี 2568 การส่งแบบประเมินตนเองให้กับลูกค้า

บริษัทในกลุ่ม	การดำเนินงาน
ราชนานีลิสซิ่ง	มีลูกค้ารายใหญ่ที่ตอบแบบประเมินกลับมาทั้งหมดมีการดำเนินการตามจรรยาบรรณธุรกิจที่ครบถ้วนในทุกมิติ รวม 20 ราย
ธนาตประกันภัย	มีลูกค้าที่ตอบแบบประเมินและยืนยันการปฏิบัติตามนโยบายทั้งสิ้น 1,233 ราย

การกำหนดระยะเวลาสินเชื่อทางการค้า (Credit Term)

ให้ความสำคัญต่อการบริหารสภาพคล่องทางการเงิน ทั้งในส่วนของบริษัทในกลุ่มและลูกค้าทางธุรกิจโดยได้กำหนดระยะเวลาสินเชื่อทางการค้ากับลูกค้าหลังการส่งมอบสินค้าหรือบริการอย่างเหมาะสม โดยในปี 2568 บริษัทในกลุ่มมีการชำระเงินให้กับลูกค้าสอดคล้องตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

ตัวอย่างกำหนดระยะเวลาในการชำระเงินของบริษัทในกลุ่ม

บริษัทในกลุ่ม	การดำเนินงาน
ราชนานีลิสซิ่ง	กำหนดระยะเวลาสินเชื่อทางการค้ากับลูกค้าภายใน 7 – 45 วัน หลังการส่งมอบสินค้าหรือบริการ โดยมีระยะเวลาการชำระเงินเฉลี่ยอยู่ที่ 1 – 2 วันทำการ
ธนาตประกันภัย	กำหนดระยะเวลาการค้างชำระเบี้ยประกันภัยรับตามหลักเกณฑ์ที่ คปภ. กำหนด
ที โลฟ	กำหนดระยะเวลาการค้างชำระเบี้ยประกันภัยรับตามหลักเกณฑ์ที่ คปภ. กำหนด

6. ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

กลุ่มธนาตตระหนักถึงความสำคัญของการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า ข้อมูลบุคลากร และข้อมูลบริษัท ที่เป็นความลับ เนื่องจากการเข้าถึงข้อมูลโดยมิชอบ หรือการนำข้อมูลไปใช้หรือไปเปิดเผยโดยไม่ถูกต้องหรือไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล อันอาจทำให้เกิดความเสียหายต่อเจ้าของข้อมูล บริษัทฯ และบริษัทในกลุ่ม ทั้งในเรื่องความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัยของตนเองและของส่วนรวม ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันมิให้มีการละเมิดสิทธิในข้อมูล กลุ่มธนาตจึงได้กำหนดนโยบายและมาตรฐานความปลอดภัยระบบสารสนเทศให้ถือปฏิบัติมาโดยตลอด โดยในปี 2568 มีการทบทวน ปรับปรุง และประกาศนโยบายที่เกี่ยวข้องในการกำกับดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความพร้อมด้านการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการดำเนินการที่เกี่ยวข้องในการสร้างความมั่นคงปลอดภัยมากยิ่งขึ้น รวมทั้งได้จัดให้มีการอบรมด้าน

“IT Security Awareness” ในรูปแบบออนไลน์ และทดสอบความรู้ ความเข้าใจหลังการอบรม เพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศภายในองค์กร ช่วยให้พนักงานมีความพร้อมและสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง ทั้งยังลดโอกาสที่จะถูกโจมตีทางไซเบอร์ในรูปแบบต่าง ๆ ได้มากยิ่งขึ้น

โดยมีพนักงานเข้ารับการอบรมหลักสูตร IT Security Awareness และผ่านการทดสอบความรู้ครบถ้วน คิดเป็นร้อยละ 100 ของพนักงานทั้งหมด

7. ความชอบธรรมและโปร่งใสของผลิตภัณฑ์

การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม และการให้โอกาสทางการเงิน

กลุ่มธนาคารให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม โดยดำเนินงานภายใต้แนวคิดที่จะแสดงให้เห็นให้ลูกค้าได้เกิดความเชื่อมั่นในระบบการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่มธนาคารที่มีความชัดเจน ครบถ้วน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าในทุกกลุ่มผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของเรา ให้ลูกค้าได้รับข้อมูลที่เหมาะสม เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง และสามารถนำไปใช้ป็นองค์ประกอบในการตัดสินใจได้อย่างสะดวก และได้รับความเป็นธรรมทั้งด้านราคาและเงื่อนไขของบริการหรือผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ทั้งนี้ บริษัทในกลุ่มธนาคารยังมีการกำหนดมาตรการในรูปแบบของหลักเกณฑ์ข้อปฏิบัติของพนักงานต่อลูกค้าตาม Market Conduct ที่หน่วยงานทางการกำกับดูแลกำหนด เช่น ในฐานะนายหน้าหรือตัวแทนของลูกค้าที่จะต้องรักษาผลประโยชน์อย่างสูงสุด โดยไม่บิดเบือนข้อมูลความเสี่ยงหรือโอกาสได้เสียทางธุรกิจต่าง ๆ แก่ลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรอบด้านและเกิดความเป็นธรรมกับลูกค้า และมีการกำหนดบทลงโทษกับพนักงานอย่างเหมาะสม หากได้รับการร้องเรียนและพบการกระทำความผิดจริงตามกฎหมายที่กำหนดไว้ และในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของธุรกิจของกลุ่มธนาคาร ยังคำนึงถึงการให้โอกาสทางการเงินแก่ลูกค้าด้วย

ตัวอย่างการให้บริการอย่างเป็นธรรมและการให้โอกาสทางการเงินของบริษัทในกลุ่มธนาคาร ปี 2568

บริษัทในกลุ่ม	การดำเนินงาน
ราชธานีลิสซิ่ง	พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการโดยคำนึงถึงการเพิ่มโอกาสให้ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มในสังคมสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม โดยเฉพาะกลุ่มผู้ที่มีรายได้น้อย ผู้ด้อยโอกาส และกลุ่มเปราะบางในสังคม โดยมีการออกแบบผลิตภัณฑ์และกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมบนพื้นฐานของการบริหารความเสี่ยงอย่างรอบด้าน โดยในปี 2568 มีการให้สินเชื่อใหม่แก่ลูกค้าจำนวน 6,035 ราย รวมวงเงินสินเชื่อทั้งสิ้น 14,294 ล้านบาท แบ่งเป็นลูกค้าที่มีวัตถุประสงค์การขอสินเชื่อเพื่อการประกอบอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 72.25 และลูกค้าที่มีวัตถุประสงค์การขอสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค คิดเป็นร้อยละ 27.75 ทั้งนี้ ราชธานีลิสซิ่งมีรายได้ดอกเบี้ยจากการให้สินเชื่อดังกล่าว เฉลี่ยร้อยละ 9.25 ต่อปี
ธนาทปริภัณฑ์	ตระหนักและให้ความสำคัญในการบริหารจัดการด้าน Market Conduct เพื่อให้ลูกค้า และ/หรือผู้เอาประกันภัยได้รับบริการที่ดีและมีคุณภาพทั้งจากบริษัทและคนกลางประกันภัย โดยมีการให้บริการอย่างเป็นธรรมทั้งกระบวนการ ตั้งแต่การพัฒนาและออกกรมธรรม์ประกันภัย การคัดเลือกผู้เสนอขายช่องทางจำหน่าย และการให้บริการหลังการเสนอขาย โดยมีการดำเนินการดังนี้

บริษัทในกลุ่ม	การดำเนินงาน
	<ul style="list-style-type: none"> • สำหรับการให้บริการลูกค้ารายย่อย ควรมีบริการและผลิตภัณฑ์ขั้นพื้นฐาน เพื่อให้โอกาสลูกค้าเข้าถึงผลิตภัณฑ์อย่างทั่วถึงในราคาที่เหมาะสม • ให้คำแนะนำที่ตรงกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำ ความเข้าใจของลูกค้า โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนเพียงพอต่อการตัดสินใจ • ลูกค้าขอรับค่าสินไหมทดแทน และ/หรือผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัย รวมถึงบริการหลังการขายได้อย่างสะดวกและได้รับความเป็นธรรม มีระบบงาน กระบวนการ หรือช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ตลอดจนการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัยและคืนเบี้ยประกันอย่างเหมาะสม
ที โลฟท์	<p>การให้บริการโดยเน้นด้าน Market Conduct เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่ดีและมีคุณภาพทั้งจากบริษัท และคู่ค้าของบริษัท โดยมีการบริการอย่างเป็นธรรมทั้งกระบวนการ ตั้งแต่การพัฒนาและออกกรมธรรม์ประกันภัย การคัดเลือกผู้เสนอขาย ช่องทางการจำหน่าย และการให้บริการหลังการขาย โดยมีการดำเนินการดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> • สำหรับการให้บริการลูกค้ารายย่อย ควรมีบริการและผลิตภัณฑ์ขั้นพื้นฐาน เพื่อให้โอกาสลูกค้าเข้าถึงผลิตภัณฑ์อย่างทั่วถึงในราคาที่เหมาะสม • ให้คำแนะนำที่ตรงกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำ ความเข้าใจของลูกค้า โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนเพียงพอต่อการตัดสินใจ • ลูกค้าขอรับค่าสินไหมทดแทน และ/หรือผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัย รวมถึงบริการหลังการขายได้อย่างสะดวกและได้รับความเป็นธรรม มีกระบวนการหรือช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ตลอดจนการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัยและคืนเบี้ยประกันอย่างเหมาะสม

การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

กลุ่มชนชาติมุ่งบริหารและพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ด้วยการทำความเข้าใจและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการสร้างประสบการณ์ที่ดีระหว่างกลุ่มชนชาติกับลูกค้า ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการให้บริการ รวมถึงมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อสร้างความผูกพันทางธุรกิจอันจะก่อให้เกิดรายได้ในระยะยาว

ตัวอย่างการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าในปี 2568

บริษัทในกลุ่ม	การดำเนินงาน
ราชธานีลิสซิ่ง	ลูกค้าผู้ขอสินเชื่อใหม่ให้คะแนนความพึงพอใจในการใช้บริการเฉลี่ยที่ร้อยละ 94.75 ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 อย่างไรก็ตาม ราชธานีลิสซิ่งจะนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากลูกค้า มาทำการวิเคราะห์และวางแผนเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น

บริษัทในกลุ่ม	การดำเนินงาน
ธนาชาติประกันภัย	จากการนำข้อมูลเชิงลึกของลูกค้ามาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการกำหนดกลยุทธ์ด้านราคาให้เหมาะสมกับลักษณะความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม รวมถึงการขยายผลิตภัณฑ์ประกันภัยด้านที่อยู่อาศัยและการพัฒนางานต่ออายุกรมธรรม์ โดยอาศัยประสบการณ์ของลูกค้าและข้อมูลเชิงพฤติกรรมเป็นพื้นฐาน เพื่อเพิ่มความคุ้มค่าและความต่อเนื่องในการให้บริการ การดำเนินงานดังกล่าวช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้า เพิ่มความเชื่อมั่นต่อแบรนด์ และสนับสนุนการเติบโตของธุรกิจอย่างมีเสถียรภาพ โดยปรากฏระดับความพึงพอใจในทุกด้านที่มีต่อบริการของธนาชาติประกันภัยรวมร้อยละ 78.6
ที โลฟท์	มีการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการลูกค้าเป็นประจำทุกปี เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพในการบริการ โดยมีการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการลูกค้าโดยผ่านช่องทางโทรศัพท์ ได้รับความพึงพอใจร้อยละ 90.60 และผ่านช่องทางแอปพลิเคชันไลน์ (Line Official Account) ได้รับความพึงพอใจร้อยละ 88

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

บริษัทในกลุ่มธนาชาติเล็งเห็นความสำคัญของข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากกลุ่มลูกค้า ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการนำมาแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนา สร้างมาตรฐานสินค้าและบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอย่างสูงสุด โดยได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติในการแจ้งข้อมูล เบาะแส และข้อร้องเรียนจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียกรณีพบเห็นหรือได้รับผลกระทบจากการกระทำของกรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานของบริษัท ผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งทางเว็บไซต์ โทรศัพท์ จดหมาย อีเมล และ LINE Official Account โดยหลังจากได้รับการแจ้งข้อมูล เบาะแส และข้อร้องเรียนในประเด็นต่าง ๆ แต่ละบริษัทได้ดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง แก้ไขปัญหา กำหนดมาตรการป้องกันการเกิดเหตุการณ์ซ้ำ และรายงานต่อคณะกรรมการหรือผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ การดำเนินการพิจารณาและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับข้อร้องเรียนต่าง ๆ จะได้รับการพิจารณาเพื่อดำเนินการโดยเร็วที่สุด โดยหน่วยงานตรวจสอบจะนำข้อร้องเรียนดังกล่าวมาใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการพิจารณาเพื่อดำเนินการและหาข้อยุติด้วยความยุติธรรมและยึดหลักความเสมอภาคเป็นสำคัญ และเมื่อมีข้อยุติเกี่ยวกับข้อร้องเรียน หน่วยงานตรวจสอบจะรายงานผลการตรวจสอบดังกล่าว เสนอกรรมการผู้จัดการ โดยผ่านผู้บริหารฝ่ายหรือสาขาด้านสังกัดนั้น ๆ และจัดทำหนังสือแจ้งผลการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนดังกล่าวให้ลูกค้าทราบภายใน 7 วันนับแต่วันที่มิข้อยุติ โดยในปี 2568 บริษัทฯ ไม่ได้รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

ตัวอย่างการรับเรื่องร้องเรียนของบริษัทในกลุ่มธนาชาติในปี 2568

บริษัทในกลุ่ม	การดำเนินงาน
ราชนานิลิสซิ่ง	มีจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น 10 เรื่อง ซึ่งได้ดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง ดำเนินการแก้ไข วิเคราะห์สาเหตุและกำหนดมาตรการป้องกันการเกิดเหตุการณ์ซ้ำ รวมถึงรายงานต่อคณะกรรมการหรือผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง ภายในระยะเวลาที่กำหนด (Service Level Agreement: SLA) เรียบร้อยแล้ว

บริษัทในกลุ่ม	การดำเนินงาน
ธนาทประกันภัย	<p>มีจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น 266 เรื่อง โดยสามารถบริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ครบทุกเรื่อง มีการกำหนดกระบวนการจัดการและหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามแนวทางปฏิบัติงานตามโครงการใกล้เคียงข้อพิพาทด้านการประกันภัย โดยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ คปภ. และเป็นไปตามระบบและกฎเกณฑ์ควบคุมภายใน โดยข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจะถูกรายงานผลต่อที่ประชุมคณะผู้บริหารทุกสัปดาห์ จากนั้นจัดทำเป็นรายงานเสนอคณะกรรมการบริหาร</p> <p>นอกจากนี้ ยังมีการกำหนดกรอบเวลากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การร้องเรียนทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ หรือหน่วยงาน Complaint Center ผู้รับผิดชอบต้องรับเรื่องภายใน 1 วันทำการ และติดต่อกลับลูกค้าเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม ส่วนการรับเรื่องร้องเรียนกรณีพิพาทจาก คปภ. โดยหน่วยงาน Complaint Center มีกรอบเวลาในการส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขภายในวันถัดไป และมีหน้าที่รายงานความคืบหน้าจนปิดเรื่องร้องเรียนนั้นได้</p>
ที โลฟ	<p>มีจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น 6 เรื่อง โดยสามารถบริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าภายในระยะเวลาที่กำหนดจำนวน 4 เรื่อง และ 2 เรื่อง อยู่ในขั้นตอนการดำเนินงานของภาครัฐ มีการกำหนดกระบวนการจัดการและหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามแนวทางปฏิบัติงานตามระเบียบของ คปภ. และเป็นไปตามระบบและกฎเกณฑ์ควบคุมภายใน โดยรายงานผลต่อผู้บริหารในทันทีที่ได้รับข้อร้องเรียน และรายงานความคืบหน้าในที่ประชุมคณะกรรมการจัดการ ทุก 6 เดือน และรายงานสรุปผลการดำเนินการต่อคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการบริษัท</p>

มิติด้านสังคม

กลุ่มธนาทให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายในห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และตระหนักดีว่าการเคารพสิทธิมนุษยชนเป็นความรับผิดชอบต่อหนึ่งที่สำคัญ ดังนั้น เพื่อป้องกันและหลีกเลี่ยงการละเมิดสิทธิมนุษยชนต่อผู้มีส่วนได้เสียจากการดำเนินธุรกิจ บริษัทฯ จึงกำหนดนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับบทบัญญัติของกฎหมายและหลักสิทธิมนุษยชนสากล เช่น ปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานของประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับกฎหมายแรงงานและมาตรฐานสากลที่เป็นแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ รวมถึงตราสารสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศ (International Bill of Human Rights) คำประกาศขององค์กรแรงงานระหว่างประเทศว่าด้วยหลักการและสิทธิขั้นพื้นฐานในที่ทำงาน (ILO Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work) และหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนขององค์การสหประชาชาติ (United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights) เป็นต้น เพื่อเป็นกรอบความประพฤติให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงานของบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มถือปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน

นอกจากนี้ นโยบายดังกล่าวยังครอบคลุมการดำเนินธุรกิจทุกกิจกรรมตลอดห่วงโซ่คุณค่า โดยมุ่งส่งเสริมการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติและเคารพสิทธิมนุษยชน การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และเคารพสิทธิ การจัดซื้อจัดจ้างอย่างมีความรับผิดชอบต่อคู่ค้า ตลอดจนการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม เพื่อสนับสนุนการพัฒนาอย่างยั่งยืน

บริษัทฯ มีคณะกรรมการด้านความยั่งยืนทำหน้าที่กำกับดูแล และส่งเสริมให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปตามหลักสิทธิมนุษยชนสากล นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน และแนวทางการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัทฯ โดยมอบหมายให้หน่วยงานทรัพยากรบุคคล เป็นหน่วยงานหลักในการรับผิดชอบด้านการดำเนินงานการจัดสรรทรัพยากร การพัฒนาและฝึกอบรมที่เหมาะสม ตลอดจนการติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

8. การดำเนินธุรกิจอย่างเคารพต่อสิทธิมนุษยชน

กลุ่มธนะชาติถือหลักการสำคัญที่จะเคารพสิทธิมนุษยชนและจะปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียโดยคำนึงถึงความเสมอภาคเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่งความเหมือนหรือความแตกต่างของเพศ สีมิว เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา เผ่าพันธุ์ ภาษา วัฒนธรรม ความเห็นต่าง สถานะทางสังคม เพศวิถี เพศสภาพ ความพิการ หรือสถานะอื่นใด รวมทั้งจะไม่สนับสนุนและต่อต้านการกระทำที่เป็น การละเมิดสิทธิมนุษยชน ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยจัดให้มั่นนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนและมีการทบทวนนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน เป็นประจำ รวมถึงมีการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน ตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทานอย่างเหมาะสมต่อการดำเนินธุรกิจ ของกลุ่มธนะชาติ เพื่อให้แน่ใจว่าทุกขั้นตอนในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มธนะชาติ รวมไปถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มตลอดห่วงโซ่อุปทาน จะไม่มีการกระทำใด ๆ ที่เป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน

โดยบริษัทฯ ดำเนินการวิเคราะห์ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการความเสี่ยง ด้านสิทธิมนุษยชนให้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ ควบคู่กับการติดตามและรายงานความคืบหน้าอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสามารถสรุปประเด็น สำคัญได้ดังนี้

ประเด็นความเสี่ยง ด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยง
ข้อมูลรั่วไหลและมีการนำข้อมูลไปใช้ในทางที่ผิด	ผู้ถือหุ้น คณะกรรมการ พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า เจ้าหนี้	<ul style="list-style-type: none"> จัดทำนโยบายการรักษาความปลอดภัยข้อมูล กำหนดแผนกลยุทธ์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ กำหนดรหัสการเข้า/ออก ระบบงาน การป้องกันการใช้งาน USB ของข้อมูลที่เข้ารหัส ปรับปรุงเครื่องมือป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลที่มีอยู่ ซึ่งใช้ในการตรวจจับการถ่ายโอนข้อมูลไปยังปลายทาง ภายนอก
ความเป็นส่วนตัวของข้อมูลพนักงาน	พนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> จัดทำนโยบายการรักษาความปลอดภัยข้อมูล กำหนดแผนกลยุทธ์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ กำหนดรหัสการเข้า/ออก ระบบงาน การป้องกันการใช้งาน USB ของข้อมูลที่เข้ารหัส ปรับปรุงเครื่องมือป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลที่มีอยู่ ซึ่งใช้ในการตรวจจับการถ่ายโอนข้อมูลไปยังปลายทาง ภายนอก จัดอบรมให้พนักงานเพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมที่ถูกต้องเกี่ยวกับการรักษาความ

ประเด็นความเสี่ยง ด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยง
การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน โดยคำนึงถึงด้านสิทธิมนุษยชน	คู่ค้า	ปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล อันเป็นมาตรการเชิงป้องกัน • กำหนดให้มีนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนตามกฎหมาย กฎระเบียบ หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องเป็นเงื่อนไขหนึ่งในการพิจารณาจัดซื้อจัดจ้างกับคู่ค้าของบริษัทฯ เช่น การจ้างแรงงานและใช้แรงงาน • ส่งเสริมให้คู่ค้าเคารพในความแตกต่างที่หลากหลายของบุคคล และต้องไม่สนับสนุนหรือเพิกเฉยต่อการใช้ความรุนแรงและการล่วงละเมิด

นอกจากนี้ บริษัทฯ เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียนผ่านช่องทางที่บริษัทฯ กำหนด หากมีเหตุการณ์ละเมิดสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับกรรมการ ผู้บริหาร พนักงานของบริษัทฯ หรือบริษัทในกลุ่ม บริษัทฯ จะดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขข้อร้องเรียนดังกล่าว พร้อมทั้งกำหนดมาตรการเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ซ้ำในอนาคต รวมถึงแนวทางเยียวยาผู้เสียหายหรือได้รับผลกระทบจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนอย่างสมเหตุสมผลและตามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น โดยจะดำเนินการลงโทษทางวินัยกับผู้กระทำผิดตามที่กำหนดไว้ในระเบียบข้อบังคับการทำงานของบริษัทฯ

ทั้งนี้ ในปี 2568 กลุ่มชนชาติไม่ได้รับการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชน รวมถึงไม่มีเหตุการณ์ข้อพิพาทด้านสิทธิมนุษยชนที่อยู่ระหว่างการแก้ไขเยียวยา

9. การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล

สำหรับการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล กลุ่มชนชาติได้ประกาศนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลด้านพนักงาน ระเบียบการจัดเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งในส่วนของผู้ถือหุ้น ลูกค้า ผู้ทำธุรกรรมกับบริษัท รวมถึงบุคลากรในองค์กร ซึ่งกำหนดเรื่องการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีมาตรการอย่างเคร่งครัด ไม่ให้มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล เว้นแต่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล หรือเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งกำหนดห้ามไม่ให้ นำข้อมูลส่วนบุคคลไปแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ

ในปี 2568 บริษัทฯ จัดอบรมหลักสูตรการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ในรูปแบบออนไลน์ผ่านระบบ Microsoft Forms แพลตฟอร์ม Microsoft 365 พร้อมทั้งทดสอบความรู้ความเข้าใจหลังการอบรม โดยพนักงานเข้ารับการอบรมและผ่านการทดสอบครบถ้วน คิดเป็นร้อยละ 100 ของพนักงานทั้งหมด เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

10. การพัฒนาทุนมนุษย์

การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม

กลุ่มชนชาติมีการดำเนินการที่เกี่ยวข้องในประเด็นการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม โดยมีมาตรฐานการปฏิบัติดังนี้

1. ปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงานพนักงานอย่างมีมาตรฐาน เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีการกำหนดนโยบายและระเบียบที่ชัดเจน รวมทั้งมีกระบวนการตรวจสอบคุณสมบัติต่าง ๆ ก่อนรับเข้าทำงาน
2. ระเบียบด้านทรัพยากรบุคคลของกลุ่มธนาคาร มีความสอดคล้องกับมาตรฐานแรงงานที่เกี่ยวข้อง และได้มีการสื่อสารให้พนักงานทุกคนรับทราบอย่างทั่วถึง
3. กำหนดชั่วโมงการทำงานและการทำงานล่วงเวลาให้เป็นไปตามที่กฎหมายแรงงานกำหนด
4. ไม่เอื้อประโยชน์หรือสิทธิของพนักงานอย่างไม่เป็นธรรม อันมีสาเหตุมาจากเรื่องเชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา สถานะทางสังคม ความแตกต่างทางเพศ อายุ ความพิการหรือทุพพลภาพ และมีนโยบายที่กำหนดมาตรการป้องกันและแก้ปัญหาเกี่ยวกับการคุกคามทางเพศไว้อย่างชัดเจน
5. มีการจ้างงานผู้พิการโดยตรง และการจ้างเหมาบริการผู้พิการผ่านมูลนิธิไม่ขับ สนับสนุนงานให้กับคนพิการต่อเนื่องตลอดทั้งปี เพื่อสร้างโอกาสในการทำงาน ช่วยให้ผู้พิการและครอบครัวมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีและพึ่งพาตนเองได้ และสามารถเข้าถึงสิทธิขั้นพื้นฐาน ตลอดจนสร้างคุณค่าในตนเอง ลดความเหลื่อมล้ำในสังคม นอกจากนี้ ผู้พิการที่ทำงานกับกลุ่มธนาคารหรือผู้พิการที่มาติดต่องานกับกลุ่มธนาคาร ได้จัดให้มีการดูแลผู้พิการในเรื่องอาคารและสถานที่ โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม จัดให้มีที่จอดรถสำหรับผู้พิการ และทางลาดสำหรับผู้พิการที่ต้องใช้รถเข็น
6. สนับสนุนการฝึกงานของนิสิต/นักศึกษา เพื่อเป็นการวางรากฐานสำหรับอนาคตที่เปิดโอกาสให้องค์กรเข้าถึงคนที่มีฝีมือ นอกจากนี้ นิสิต/นักศึกษาฝึกงานยังช่วยให้องค์กรมีกำลังคนมากขึ้น ช่วยให้พนักงานฝึกฝนการเป็นผู้นำ ช่วยให้องค์กรได้เห็นมุมมองใหม่ ๆ ทางธุรกิจของคนรุ่นใหม่มากขึ้น และทำให้องค์กรมีตัวเลือกในการหาพนักงานมากขึ้น (Candidate Pool)
7. มุ่งเน้นให้เกิดความเป็นธรรมในกระบวนการพิจารณาโทษทางวินัย โดยมีกระบวนการสอบสวนผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสืบค้นข้อเท็จจริง รวมถึงการรับฟังข้อมูลจากทุกด้านอย่างรอบคอบ มีคณะกรรมการพิจารณาโทษทางวินัย ซึ่งมีผู้ทรงคุณวุฒิจากภายในและภายนอกร่วมพิจารณา เพื่อให้กระบวนการพิจารณาเป็นไปอย่างถูกต้องมากที่สุด นอกจากนี้ยังมีกระบวนการให้ผู้ถูกลงโทษทางวินัยสามารถอุทธรณ์ผลการตัดสิน เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการพิจารณาลงโทษมากยิ่งขึ้น
8. จัดทำระเบียบข้อบังคับ คู่มือจรรยาบรรณ และนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อใช้ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย เช่น ผู้ถือหุ้น ผู้บริหาร พนักงาน คู่ค้า เป็นต้น ในการปฏิบัติตามข้อกำหนด แนวทาง และขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามหลักความโปร่งใส และปราศจากการทุจริต
9. ส่งเสริมแนวทางทวิภาคีในองค์กร เพื่อให้เกิดการปรึกษาหารือ รวมกลุ่ม เสนอแนะ และเจรจาระหว่างองค์กรกับผู้แทนพนักงาน คณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการ คณะกรรมการลูกจ้าง เพื่อให้มีการนำข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ไปปรับใช้ และสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างพนักงานกับบริษัท รวมทั้งมีการจัดโครงสร้างของหน่วยงานทรัพยากรบุคคลกลางให้มีหน่วยงาน Business Partner ซึ่งมีหน้าที่หลักในการดูแลพนักงานให้อยู่กับองค์กรได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพในการทำงาน
10. เพื่อให้เป็นไปตามมาตรา 96 พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 บริษัทฯ จัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการ โดยมีตัวแทนพนักงานเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการ มีวาระคราวละ 2 ปี มีหน้าที่ดังนี้
 - 1) ร่วมหารือกับบริษัทฯ เพื่อจัดสวัสดิการแก่พนักงาน
 - 2) ให้คำปรึกษาหารือและเสนอแนะความเห็นแก่บริษัทฯ ในการจัดสวัสดิการสำหรับพนักงาน

3) ตรวจสอบ ควบคุม ดูแล การจัดสวัสดิการที่บริษัทฯ จัดให้แก่พนักงาน

4) เสนอข้อคิดเห็นและแนวทางในการจัดสวัสดิการที่เป็นประโยชน์สำหรับพนักงานต่อคณะกรรมการสวัสดิการแรงงาน โดยในปี 2568 บริษัทฯ ได้ส่งเสริมให้มีการจัดประชุมคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการ จำนวน 4 ครั้ง

การดูแลสุขภาพพนักงาน

กลุ่มชนชาติตระหนักในการดูแลให้พนักงานทุกคนมีสุขภาพแข็งแรง และสามารถเข้าถึงบริการด้านสุขภาพได้สะดวก เพราะสุขภาพที่ดีของพนักงานจะสนับสนุนให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ กลุ่มชนชาติจึงใส่ใจในสุขภาพพนักงาน ทั้งด้านส่งเสริมการดูแลสุขภาพพนักงาน โดยมีมาตรการป้องกันเพื่อสร้างความตระหนักและลดความเสี่ยงด้านสุขภาพ รวมถึงมาตรการสนับสนุนเพื่อดูแลให้พนักงานมีสุขภาพที่ดี ดังนี้

- การจัดสวัสดิการโรงพยาบาลและจัดให้มีพยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงานประจำโรงพยาบาล เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่พนักงานที่มีการเจ็บป่วยฉุกเฉินหรือเจ็บป่วยเล็กน้อย โดยให้บริการปฐมพยาบาลเบื้องต้น มีอุปกรณ์การรักษาพยาบาลเบื้องต้น ยาแผนปัจจุบัน รวมทั้งให้คำปรึกษาและขอแนะนำต่าง ๆ กับพนักงาน
- การจัดตรวจสุขภาพประจำปี ระหว่างวันที่ 2 - 18 ธันวาคม 2568 พบแพทย์เพื่ออ่านผลตรวจสุขภาพและให้คำแนะนำในการดูแลสุขภาพ ระหว่างวันที่ 8 - 22 มกราคม 2569 เพื่อให้พนักงานได้รับความสะดวกและมีโอกาสในการตรวจสุขภาพอย่างทั่วถึงและเพื่อให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญในการรักษาสุขภาพของตนเอง รวมทั้งยังมีสวัสดิการสำหรับการตรวจคัดกรองโรคร้ายประเภทต่าง ๆ เช่น การตรวจมะเร็งปากมดลูก มะเร็งต่อมลูกหมาก การตรวจมะเร็งเต้านม รวมถึงการฉีดวัคซีนป้องกันโรคที่แพร่ระบาด เช่น วัคซีนไข้หวัดใหญ่ และวัคซีนไวรัสตับอักเสบบี เพื่อให้เกิดความมั่นใจแก่พนักงานว่าจะมีสุขภาพที่ดี ไม่เจ็บป่วย

โปรแกรมส่งเสริมสุขภาพและคุณภาพชีวิตของพนักงาน (Wellbeing Program)

นอกเหนือจากการดูแลและควบคุมสภาพแวดล้อมในการทำงาน ยังดำเนินโครงการ Wellbeing ประจำปี 2568 เพื่อส่งเสริมสุขภาพและคุณภาพชีวิตของพนักงานในเชิงป้องกันและองค์รวม ครอบคลุมมิติด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และความมั่นคงทางการเงิน เพื่อสนับสนุนให้พนักงานทุกช่วงวัยสามารถปรับตัว เติบโต และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน โดยโครงการดังกล่าวประกอบด้วยกิจกรรมหลัก 3 ด้าน ได้แก่

- Happy Wealth
มุ่งส่งเสริมความรู้และทักษะด้านการบริหารจัดการการเงิน การออม และการลงทุนที่เหมาะสมกับพนักงานในแต่ละช่วงวัย เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว ลดความเครียดด้านเศรษฐกิจส่วนบุคคล และสนับสนุนสุขภาวะที่ดีของพนักงาน โดยจัดกิจกรรมให้ความรู้ร่วมกับผู้เชี่ยวชาญด้านการเงิน เช่น การวางแผนการเงิน การลงทุนระยะสั้นและระยะยาว การเตรียมความพร้อมก่อนเกษียณ รวมถึงการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสวัสดิการด้านการออม เช่น สหกรณ์ออมทรัพย์ และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
- Happy Life
ส่งเสริมสุขภาวะด้านจิตใจและความสัมพันธ์ในองค์กร ผ่านกิจกรรมสร้างสรรค์ที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ เสริมสร้างแรงบันดาลใจ และความผูกพันระหว่างสายงาน รวมถึงโปรแกรมดูแลสุขภาพกายและจิตใจ (Healthy Mind, Healthy Life Wellness Program) ที่มุ่งเน้นการดูแลร่างกาย โภชนาการ และสุขภาพจิต เพื่อช่วยลดความเครียดและเสริมสร้างพลังบวกในการทำงาน

- Happy Future

สนับสนุนการสร้างสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว และการเตรียมความพร้อมสำหรับอนาคต ผ่านกิจกรรม Retreat ระยะสั้นที่ช่วยให้พนักงานได้ผ่อนคลายและทบทวนเป้าหมายชีวิต รวมถึงโครงการ Happy Retirement ที่มุ่งถ่ายทอดองค์ความรู้และประสบการณ์จากพนักงานรุ่นปัจจุบันสู่รุ่นใหม่ ควบคู่กับการเตรียมความพร้อมด้านการเงิน และการใช้ชีวิตหลังเกษียณ เพื่อสร้างความมั่นใจและคุณภาพชีวิตที่ดีในระยะยาว

การดำเนินงานด้านการส่งเสริมสุขภาพของพนักงาน สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของกลุ่มธนาชาติ ในการดูแลสถานะของพนักงานอย่างรอบด้าน ทั้งในมิติของสภาพแวดล้อมการทำงานและคุณภาพชีวิต ซึ่งมีส่วนช่วยลดปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพ เสริมสร้างความพร้อมในการทำงาน และสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กรในระยะยาว

การดูแลความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

กลุ่มธนาชาติให้ความสำคัญด้านการจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีนโยบายในการดูแลสภาพการทำงานและสวัสดิการให้แก่พนักงานตามหลักอาชีวอนามัย รวมทั้งมีแนวทางปฏิบัติในการส่งเสริม สนับสนุน เผยแพร่และสร้างตระหนักรู้ในเรื่องความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้กับผู้บริหารและพนักงาน ตลอดจนควบคุมกำกับดูแลให้มีการจัดทำแผนงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้ ดังนี้

- พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง และมาตรฐานเรื่องความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามที่หน่วยงานทางการและบริษัทกำหนด เพื่อป้องกันอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ และการเจ็บป่วยจากการทำงาน รวมถึงบริหารจัดการและลดความเสี่ยงด้านสุขภาพของพนักงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ทุกฝ่ายที่ปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลของบริษัทอย่างเป็นระบบ
- บริหารจัดการดูแลสถานประกอบกิจการและพนักงานให้มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานไม่ให้พนักงานได้รับอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย จิตใจ และสุขภาพ อนามัย โดยในปี 2568 ไม่มีจำนวนพนักงานที่ได้รับอุบัติเหตุหรือการเจ็บป่วยที่เกิดจากการทำงาน และไม่พบการร้องเรียนด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีนัยสำคัญ
- กำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างชัดเจน โดยมีคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นกลไกหลักในการกำหนดนโยบาย กำกับติดตาม และทบทวนผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน จัดให้มีการประชุมเป็นประจำทุกเดือนเพื่อทบทวนเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับอาชีวอนามัย และความปลอดภัย วิเคราะห์สาเหตุของเหตุการณ์ และกำหนดมาตรการป้องกัน (Preventive Action) และแก้ไข (Corrective Action) อย่างเหมาะสม พร้อมติดตามผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันการเกิดเหตุซ้ำและยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงานขององค์กรอย่างเป็นระบบ
- จัดให้มีเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน (จป.) เพื่อทำหน้าที่กำกับ ดูแล ส่งเสริม และสนับสนุนการดำเนินงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมการปฏิบัติตามกฎหมาย การเฝ้าระวังความเสี่ยง และการสื่อสารด้านความปลอดภัยภายในองค์กร โดยการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานดังกล่าวเป็นไปตามกฎกระทรวงการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน พ.ศ. 2565

- กำหนดให้ผู้บริหารและพนักงานเข้ารับการอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับบริหารและระดับหัวหน้างาน และหลักสูตรอบรมด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้กับผู้บริหารและพนักงานทุกคน
- จัดให้มีการฝึกอบรมและการซ้อมแผนฉุกเฉินด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอเพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และความพร้อมของพนักงานในการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน โดยในปี 2568 ได้ดำเนินการซ้อมกรณี เกิดแผ่นดินไหว เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2568 ซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ ณ อาคารสำนักงานใหญ่ เมื่อวันที่ 3 พฤศจิกายน 2568 และวันที่ 19 ธันวาคม 2568 ทั้งนี้ บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการทบทวนและเรียนรู้จาก เหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย (Incident) รวมถึงข้อสังเกตที่พบจากการซ้อมและการปฏิบัติงานจริง เพื่อนำมา วิเคราะห์และปรับปรุงแผนการฝึกอบรม ขั้นตอนการปฏิบัติ และมาตรการป้องกันและแก้ไขอย่างเหมาะสม พร้อมทั้ง มีการตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ฉุกเฉินเป็นประจำทุกเดือน เพื่อยกระดับความพร้อมและลดความเสี่ยงจากการ เกิดเหตุซ้ำอย่างต่อเนื่อง

การพัฒนาบุคลากร

มุ่งเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรในองค์กรธุรกิจการเงินที่มีความหลากหลาย โดยยึดการเรียนรู้จากการทำงานจริง เป็นแกนหลัก เชื่อมโยงการพัฒนาคนเข้ากับภารกิจหน้าที่ เป้าหมายทางธุรกิจ และกรอบการกำกับดูแลอย่างเป็นระบบ เริ่มจาก การสร้างฐานความรู้และกรอบความคิดร่วมด้านธุรกิจการเงิน ธรรมภิบาล และการบริหารความเสี่ยงของทั้งกลุ่มองค์กร ก่อนต่อยอด สู่การพัฒนาความเชี่ยวชาญเฉพาะตามสายธุรกิจ ควบคู่กับการเสริมขีดความสามารถด้านดิจิทัล การใช้ข้อมูล และการพัฒนาผู้นำ โดยลดการพึ่งพาการอบรมในชั้นเรียนเพียงอย่างเดียว และให้ความสำคัญกับบทบาทของหัวหน้างานในการสร้างโอกาสการเรียนรู้ ถ่ายทอดประสบการณ์ และส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อพัฒนาองค์กรให้มีบุคลากรที่มีความสามารถ มีจริยธรรม และ พร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจการเงินอย่างยั่งยืน

แนวทางดำเนินงานด้านฝึกอบรม

มุ่งพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้เกิดความเชี่ยวชาญจากการทำงานจริง ส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกันในกระบวนการทำงาน และเสริมด้วยการฝึกอบรมที่มีความจำเป็น โดยลดการพึ่งพาการฝึกอบรมในชั้นเรียนเป็นศูนย์กลาง และให้ความสำคัญกับการออกแบบ เส้นทาง การเรียนรู้ที่ต่อเนื่องและเชื่อมโยงกับงานจริง

การจัดฝึกอบรมดำเนินการโดยยึดแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามกรอบ 70-20-10 เป็นทิศทางหลัก โดยให้ ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้จากประสบการณ์การทำงานจริงเป็นแกนกลาง เชื่อมโยงการพัฒนาบุคลากรเข้ากับภารกิจหน้าที่และ เป้าหมายทางธุรกิจขององค์กร พร้อมทั้งกำหนดบทบาทของหัวหน้างานให้เป็นผู้สนับสนุนและสร้างโอกาสในการเรียนรู้แก่ ผู้ใต้บังคับบัญชา

นอกจากนี้ ยังส่งเสริมการเรียนรู้ผ่านการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้อื่น สร้างบรรยากาศการให้คำแนะนำและ ข้อเสนอแนะอย่างต่อเนื่องในสายงาน สนับสนุนการแบ่งปันองค์ความรู้ และการรวมกลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามลักษณะงาน รวมถึง การถ่ายทอดประสบการณ์ผ่านระบบพี่เลี้ยงและการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน

สำหรับการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการ ใช้ในลักษณะที่เหมาะสมและมีเป้าหมายชัดเจน เพื่อวางรากฐานความรู้ กรอบความคิด และมาตรฐานการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกัน เน้นหลักสูตรที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานจริงได้ทันที และ ลดการอบรมเชิงทฤษฎีที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของงานและการดำเนินงานขององค์กร

ในปี 2568 กลุ่มชนชาติมุ่งเน้นกระบวนการสร้างและต่อยอดศักยภาพของบุคลากรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง มุ่งเน้น การพัฒนาความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่จำเป็นต่อการทำงานในยุคที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็ว ส่งเสริมให้พนักงานเรียนรู้จากประสบการณ์จริง

การแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ และการทำงานร่วมกันพร้อมสนับสนุนเครื่องมือ เทคโนโลยี และสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ตลอดเวลา การเรียนรู้ถูกเชื่อมโยงกับเป้าหมาย กลยุทธ์ และทิศทางขององค์กรอย่างชัดเจน ช่วยให้บุคลากรสามารถปรับตัว แก้ปัญหา และสร้างนวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสู่องค์กรที่มีความพร้อม แข่งขันได้ และเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว ดังต่อไปนี้

1. กลุ่มความรู้พื้นฐานของบริษัทฯ (General) เป็นการพัฒนาความรู้และกรอบความคิดพื้นฐานที่พนักงานทุกคนควรมีร่วมกัน เพื่อให้เข้าใจภาพรวมของกลุ่มธุรกิจการเงิน ความเชื่อมโยงระหว่างธุรกิจเข้าซื้อ ประกันภัย/ประกันชีวิต หลักทรัพย์ สินเชื่อ ที่มีหลักประกัน การบริหารสินทรัพย์ต่อคุณภาพ และการลงทุน ตลอดจนหลักธรรมาภิบาล จริยธรรม การบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อสร้างมาตรฐานร่วมและวัฒนธรรมการทำงานที่สอดคล้องกัน ทั้งองค์กร

2. การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะของพนักงานตามตำแหน่งงาน (Functional Training) เพื่อให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและยกระดับมาตรฐานในการให้บริการลูกค้า ภายใต้แนวคิด Customer Centricity เพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการทางการเงินที่ตรงกับความต้องการและเหมาะสมกับความเสี่ยงที่ลูกค้าสามารถรับได้ ตลอดจนอยู่ภายใต้เงื่อนไขและกฎระเบียบของทางราชการอย่างถูกต้องและโปร่งใส โดยประกอบด้วย

- 2.1 การฝึกอบรมหลักสูตรความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ (Product Knowledge) เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ ในผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ขององค์กรที่มีการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ ให้กับลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างแท้จริง
- 2.2 การฝึกอบรมในด้านโครงสร้างพื้นฐานของระบบงานต่าง ๆ เพื่อรองรับการให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เช่น การฝึกอบรมระบบการบริหารจัดการลูกค้า เพื่อการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ระบบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ และระบบการสั่งซื้อ - ขายผลิตภัณฑ์ด้านการประกันภัยและประกันชีวิต เป็นต้น รวมถึง การให้ความรู้ ความเข้าใจแก่พนักงานในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีการพัฒนาก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง มีการอบรมและสัมมนาเรื่องแนวคิดและทักษะการคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ (Innovation) ให้กับพนักงาน เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีแนวคิดในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และกระบวนการทำงานที่มีการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ในยุคดิจิทัลได้อย่างทันเวลา
- 2.3 การฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ เช่น หลักสูตรผู้แนะนำการลงทุนด้านหลักทรัพย์ นายหน้า ประกันวินาศภัย นายหน้าประกันชีวิต และความรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุน (Unit Link) เป็นต้น
- 2.4 การฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบของทางการ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับผู้บริหารและพนักงาน สามารถบริหารและปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบที่ถูกต้องอย่างแท้จริง โดยมีการวัดผลการเรียนรู้ภายหลังเสร็จสิ้นการอบรม เช่น หลักสูตรความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หลักสูตรความรู้ เกี่ยวกับพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริง เกี่ยวกับลูกค้า (Customer Due Diligence: CDD) หลักสูตรการกำกับดูแลกิจการที่ดีและมาตรการต่อต้าน การคอร์รัปชัน (CG & Anti-Corruption) ซึ่งว่าด้วยเรื่องของนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้าน การคอร์รัปชัน โดยร่วมมือกับภาครัฐบาลเพื่อสร้างจริยธรรมและความเป็นธรรมทางธุรกิจ อันส่งผลต่อการพัฒนา สังคมและเศรษฐกิจของประเทศ

3. การพัฒนาผู้บริหารและภาวะผู้นำ (Leadership) ผู้บริหารถือเป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและกลยุทธ์ขององค์กร กลุ่มธนาชาติจึงได้จัดให้มีการอบรมและพัฒนาทักษะในการบริหารจัดการและภาวะผู้นำแก่ผู้บริหารในแต่ละระดับอย่างจริงจังและต่อเนื่อง มุ่งพัฒนาผู้บริหารและผู้นำทุกระดับให้สามารถขับเคลื่อนองค์กรธุรกิจการเงินที่มีความหลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้ข้อจำกัดด้านต้นทุน การกำกับดูแล และความเสี่ยง โดยหลักสูตรสำหรับผู้บริหารระดับสูงและระดับกลางให้ความสำคัญกับการบริหารต้นทุน การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน (Productivity) การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์บนฐานข้อมูลและความเสี่ยง รวมถึงการบริหารทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่าและผลลัพธ์ทางธุรกิจอย่างเป็นรูปธรรม ขณะเดียวกันมีการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) สำหรับบุคลากรหลักขององค์กร โดยมุ่งพัฒนามุมมองการทำงานเชิงกลยุทธ์ ความเป็นเจ้าของงาน (Ownership) การสร้างความไว้วางใจ (Trust) และความสามารถในการขับเคลื่อนผลลัพธ์ที่ช่วยลดต้นทุนและเพิ่มผลิตภาพในระยะยาว

สำหรับผู้บริหารและหัวหน้างานมือใหม่ การพัฒนาจะเน้นทักษะการบริหารจัดการพื้นฐานที่จำเป็นต่อการทำงานจริง ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายและถ่ายทอดเป้าหมายให้ทีมเข้าใจอย่างชัดเจน การสื่อสารและให้ข้อเสนอแนะรายบุคคลอย่างต่อเนื่อง การคัดเลือกและสรรหาบุคลากรให้เหมาะสมกับบทบาทและบริบทของธุรกิจ ตลอดจนการจัดทำและติดตามแผนพัฒนารายบุคคล เพื่อเสริมสร้างความพร้อมในการเป็นผู้นำที่สามารถบริหารคน บริหารงาน และสร้างผลลัพธ์ทางธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

4. การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended-Learning Organization) เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคปัจจุบัน โดยมุ่งหวังให้มีการเรียนรู้แบบผสมผสาน เพื่อตอบสนองต่อการพัฒนาบุคลากรให้พร้อมต่อการดำเนินธุรกิจและให้บริการลูกค้าด้วยวิธีการเรียนรู้ 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 Microlearning (ผ่าน Vonder Application) รูปแบบการเรียนรู้ที่เน้นเนื้อหาสั้น กระชับ และตรงประเด็น ใช้เวลาน้อยในการเรียนรู้ในแต่ละครั้ง เพื่อให้พนักงานสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลา และนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ทันทีผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล
- 4.4 Knowledge Management / Knowledge Sharing กระบวนการรวบรวม จัดเก็บ ถ่ายทอด และนำองค์ความรู้ที่มีอยู่ภายในองค์กร ทั้งความรู้เชิงทฤษฎีและความรู้จากประสบการณ์การทำงาน มาใช้ประโยชน์ร่วมกันอย่างเป็นระบบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและลดการสูญเสียความรู้ขององค์กร

นอกเหนือจากองค์ประกอบข้างต้น กลุ่มธนาชาติมีการดำเนินการเพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่พนักงานใหม่ โดยพนักงานใหม่ทุกคนจะต้องเข้ารับการอบรมหลักสูตรปฐมนิเทศ เนื้อหาประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ค่านิยมหลัก โครงสร้างองค์กร การปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน กฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และข้อมูลด้านสวัสดิการพนักงาน เพื่อให้พนักงานใหม่ได้เรียนรู้ภาพรวมธุรกิจ ทิศทาง กลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อให้สามารถปรับตัวเข้ากับกลุ่มธนาชาติ สร้างความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงานและองค์กร อันเป็นรากฐานของการรักษาบุคลากรใหม่ให้อยู่กับองค์กรต่อไป

ตัวอย่างการจัดฝึกอบรมของบริษัทในกลุ่มธนาทในปี 2568

บริษัทในกลุ่ม	การดำเนินงาน
บริษัทฯ	<ul style="list-style-type: none"> - จัดการฝึกอบรมหลักสูตรสำหรับผู้บริหารและหัวหน้างาน ได้แก่ โครงการ Leadership Skills Training 2025 ประกอบไปด้วยหัวข้อการอบรม ดังนี้ หลักสูตร Critical Thinking for Complex Problem Solving and Decision Making และ หลักสูตร Team Collaboration - จัดการฝึกอบรมหลักสูตรสำหรับพนักงาน ได้แก่ หลักสูตร Integrating Cybersecurity, AI & Quantum Risk into Enterprise Risk Management (ERM) ประกอบด้วยหัวข้อการอบรม ดังนี้ สร้างความรู้ความเข้าใจด้าน Cybersecurity Risk, AI Governance และ Quantum Risk, เชื่อมโยง Cyber Risk เข้ากับ Enterprise Risk Management (ERM) อย่างมีประสิทธิภาพ เรียนรู้ Best Practices ทั้งในและต่างประเทศ เพื่อยกระดับมาตรฐานการกำกับดูแลขององค์กร - จัดอบรมหลักสูตรส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน ได้แก่ หลักสูตรการช่วยชีวิตขั้นพื้นฐาน (Basic Life Support: BLS) <p>โดยมีผู้บริหารและพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมทั้งการอบรมภายในและภายนอก เฉลี่ย 10.6 ชั่วโมงต่อคนต่อปี</p>
ราชนานีลิสซิ่ง	<ul style="list-style-type: none"> - จัดการฝึกอบรมหลักสูตรพัฒนาทักษะและศักยภาพในการทำงาน จำนวน 19 หลักสูตร เช่น หลักสูตรแนวทางการดำเนินคดีเข้าสู่และประเด็นทางกฎหมายที่ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการเข้าสู่ หลักสูตร ChatGPT and Generate AI for work และหลักสูตร POWER BI เป็นต้น และในปี 2568 มีตัวแทนพนักงานเข้ารับการอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน 5 หลักสูตร ได้แก่ 1) เทคโนโลยีสิ่งแวดล้อม 2) PM 2.5 ภัยใกล้ตัว น่ากลัวกว่าที่คิด 3) การออกแบบสื่อด้านสิ่งแวดล้อมอย่างไรให้ (ไม่) น่าสนใจ 4) ปฏิบัติการขยะเหลือศูนย์ และ 5) การบริโภคอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ พนักงานที่เข้ารับการอบรมจะนำความรู้ที่ได้รับไปถ่ายทอดให้เพื่อนพนักงานและปรับใช้ในองค์กรต่อไป โดยมีผู้บริหารและพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมเฉลี่ย 4.21 ชั่วโมงต่อคนต่อปี
ธนาทประกันภัย	<ul style="list-style-type: none"> - จัดอบรมและพัฒนาบุคลากรของธนาทประกันภัย จำนวน 75 หลักสูตร โดยยึดหลักความสามารถ (Competency Based) โดยรูปแบบความสามารถมี 3 ส่วน ประกอบด้วย <ol style="list-style-type: none"> 1. Managerial and Leadership Competency ทักษะความสามารถของภาวะการเป็นผู้นำ โดยกำหนดให้มีในพนักงานตั้งแต่ระดับหัวหน้างานขึ้นไป ซึ่งมีระดับของความคาดหวังที่แตกต่างกันในแต่ละระดับ เช่น หลักสูตร The Power of Goal Setting, One on One Feedback, The Power of Recruitment and Interview, Individual Development for Success และ โครงการ TNI Future Leader

บริษัทในกลุ่ม	การดำเนินงาน
	<p>2. Functional Competency ความสามารถเฉพาะของแต่ละสายอาชีพและกลุ่มลักษณะงานที่มีทักษะความรู้ความสามารถที่ใกล้เคียงกัน เช่น หลักสูตร The Power of Close and Top Sales, สถาปัตยกรรมองค์กรด้วย Archi: การพัฒนาโมเดลขั้นสูงและการประยุกต์ใช้งาน, Project Management in Practice และมาตรฐานการให้บริการทางโทรศัพท์</p> <p>3. BOOTS UP เพื่อตบโจทย์องค์กรในอนาคต Recommend by Generations เช่น ChatGPT and AI Mastery, Critical Thinking & Problem Solving, Time Management for Productivity, Growth Mindset</p> <ul style="list-style-type: none"> - จัดอบรมออนไลน์เรื่อง IT Security and Cybersecurity Awareness ประจำปี 2568 และหลักสูตรการสร้างความตระหนักเรื่องความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ครบถ้วนร้อยละ 100 - จัดอบรมออนไลน์เรื่อง Good Corporate Governance & Anti-Corruption พนักงานทุกคนผ่านการอบรมและการทดสอบความรู้เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านคอร์รัปชัน โดยบริษัทมีการกำกับดูแลกิจการที่ดีโปร่งใส - จัดอบรมออนไลน์เรื่องการบริหารความเสี่ยงให้กับผู้บริหารและพนักงาน มีความรู้เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงครบถ้วนร้อยละ 100 เพื่อให้สามารถรับมือและฟื้นตัวจากภาวะวิกฤตได้อย่างราบรื่น - จัดอบรม PDPA ให้พนักงานทุกคน ทุกระดับ เพื่อรับฟังนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้อง โดยพนักงานจะต้องสอบผ่านร้อยละ 100 รวมถึงพนักงานใหม่ จะมีการจัดอบรมช่วงปฐมนิเทศ พนักงานใหม่เป็นประจำทุกไตรมาส
ที โลฟ	<ul style="list-style-type: none"> - จัดการฝึกอบรมหลักสูตรสำหรับผู้บริหารและหัวหน้างาน ได้แก่ Synergy in Action: Building Winning Teams, Manager Roles, Unlock Your Sale, Keyman Insurance, PDPA in Action (ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล) มาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 17 เรื่อง สัญญาประกันภัย (IFRS17)

การวัดระดับความผูกพันที่มีต่อองค์กร

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการดูแลพนักงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร จึงกำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรทุก 2 ปี เพื่อนำผลที่ได้มาวิเคราะห์และพัฒนาแนวทางการดูแลพนักงาน รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากรบุคคล

จากการสำรวจ VOE (Voice of Employees) ในปี 2568 พบว่ามีพนักงานตอบแบบสอบถามคิดเป็นร้อยละ 100 ของพนักงานทั้งหมด โดยผลคะแนนความพึงพอใจและความผูกพันเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 77 จากผลการสำรวจดังกล่าว บริษัทฯ ได้จัดทำแผนปฏิบัติการ VOE (VOE Action Plan) เพื่อปรับปรุงและยกระดับความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน ซึ่งการจัดทำแผนดังกล่าวได้รับความร่วมมือจากหัวหน้างานของแต่ละหน่วยงานในการร่วมวางแผนและดำเนินการ พร้อมทั้งมีการติดตามความคืบหน้าอย่างต่อเนื่องตลอดปี 2568 - 2569

ทั้งนี้ ในปี 2570 บริษัทฯ จะดำเนินการสำรวจ VOE อีกครั้ง โดยตั้งเป้าหมายให้คะแนนเฉลี่ยด้านความพึงพอใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70

การประเมินผลการปฏิบัติงานและค่าตอบแทนพนักงาน

กลุ่มธนาชาติมีกระบวนการในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน โปร่งใส โดยการกำหนดวิธีการและแบบประเมินเป็นมาตรฐานของทุกหน่วยงาน ซึ่งจัดกลุ่มการประเมินการปฏิบัติงานของทั้งรายบุคคล ทีมงาน และผู้บริหาร อย่างชัดเจน ทั้งนี้ ในการประเมินทุกหน่วยงานจะต้องกำหนดเป้าหมายหลักที่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจหลักตามแผนงานของแต่ละปี (Department KPIs) และกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของรายบุคคล (Individual KPIs) และทีมงาน (Team KPIs) ให้สอดคล้อง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหลักของแต่ละหน่วยงานที่กำหนด ซึ่งกระบวนการประเมินในลักษณะดังกล่าวจะเป็นการขับเคลื่อนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน ทั้งองค์กรให้บรรลุเป้าหมายการดำเนินธุรกิจหลักที่วางไว้ โดยมีการประเมินปีละ 2 ครั้ง เพื่อเป็นการติดตามผลการดำเนินการอย่างเหมาะสม และมีฝ่ายงานกลางที่ดูแลการประเมินทั้งองค์กรให้อยู่ในแนวทางที่กำหนด

สำหรับการจ่ายผลตอบแทน มีหลักเกณฑ์การจ่ายผลตอบแทนที่สอดคล้องกับลักษณะของงานที่แตกต่างกันออกไป โดยผลตอบแทนทั้งในรูปแบบเงินเดือนและเงินโบนัสประจำปี จะพิจารณาในรูปแบบและจำนวนที่เหมาะสมตามผลการประเมินการปฏิบัติงาน อันเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานตามบทบาทหน้าที่และเป้าหมายที่กำหนดของแต่ละหน่วยงาน และมีอัตราที่สามารถแข่งขันกับธุรกิจในระดับเดียวกันได้ ทั้งนี้ ในปี 2568 มีพนักงานได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานคิดเป็นร้อยละ 100 ของพนักงานทั้งหมด

กลุ่มธนาชาติมีการกำหนดผลตอบแทนให้กับพนักงานตามผลงาน ความรู้ ความสามารถ และความรับผิดชอบ ตลอดจนจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ อย่างเหมาะสม เป็นธรรม และเทียบเคียงกับบริษัทในตลาดแรงงาน โดยมีการจ่ายผลตอบแทน ดังนี้

1. การจ่ายผลตอบแทนแบบคงที่ ได้แก่ เงินเดือน ค่าตำแหน่ง ค่าวิชาชีพ โดยมีการกำหนดโครงสร้างเงินเดือนให้มีความเหมาะสมกับลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมภายในบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่ม และสูงกว่าอัตราค่าจ้างตามที่กฎหมายคุ้มครองแรงงานกำหนด รวมทั้งมีการปรับเงินเดือนประจำปีตามสถานการณ์ของอุตสาหกรรมและตลาดแรงงาน
2. การจ่ายผลตอบแทนแบบแปรผัน ได้แก่ การจ่ายโบนัสหรือเงินช่วยเหลือพิเศษตามผลการปฏิบัติงาน รวมถึงการให้รางวัลจูงใจ สำหรับโครงการต่าง ๆ ที่พนักงานมีส่วนร่วมในการผลักดันให้บริษัทบรรลุเป้าหมายที่กำหนด
3. สวัสดิการและสิทธิประโยชน์พนักงานบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่ม มีความมุ่งมั่นที่จะให้พนักงานมีชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดี มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน บริษัทฯ และบริษัทในกลุ่ม จึงได้กำหนดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ครอบคลุมในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

สวัสดิการพนักงาน

กลุ่มชนชาติมีสวัสดิการให้กับพนักงาน พนักงานสัญญาจ้าง และลูกจ้างชั่วคราว ดังนี้

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

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

บริษัทฯ จัดสวัสดิการให้แก่พนักงานอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน โดยมีรายละเอียดสวัสดิการพนักงาน ยกตัวอย่างเช่น

- **สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล**

บริษัทฯ จัดให้มีสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลให้กับพนักงานครอบคลุมทั้งกรณีผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน ค่าทันตกรรม ค่าเลนส์สายตา ค่าคลอดบุตร ค่าทำหมัน การตรวจหามะเร็งต่าง ๆ รวมถึงการฉีดวัคซีนเพื่อป้องกันโรค โดยพนักงานสามารถใช้บริการรักษาพยาบาลได้ทั้งสถานพยาบาลของรัฐหรือสถานพยาบาลของเอกชน

- **สวัสดิการด้านการตรวจสุขภาพประจำปี**

บริษัทฯ จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปี โดยมีรายการตรวจสุขภาพแบ่งตามช่วงอายุและความเสี่ยงต่อการเกิดโรคตามช่วงวัย

- **สวัสดิการด้านกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ**

บริษัทฯ และพนักงานได้ร่วมกันจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพกลุ่มชนชาติซึ่งจดทะเบียนแล้ว มีการบริหารจัดการและควบคุมดูแลโดยคณะกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ซึ่งประกอบด้วย กรรมการฝ่ายนายจ้างซึ่งมาจากการแต่งตั้ง กรรมการฝ่ายลูกจ้างซึ่งมาจากการเลือกตั้งของสมาชิกกองทุน เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีวินัยในการสะสมเงินออมในรูปแบบ Employee's Choice โดยพนักงานสามารถเลือกจ่ายเงินสะสมเข้ากองทุนตามอัตราส่วนที่ต้องการ ตั้งแต่อัตราร้อยละ 2 - 15 ของเงินเดือนพนักงาน และบริษัทฯ สมทบในอัตราส่วนตามอายุงานของพนักงาน ตั้งแต่อัตราร้อยละ 3 - 10 ของเงินเดือนพนักงานเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เพื่อเป็นเงินสำรองในการยังชีพหลังเกษียณอายุการทำงานของพนักงานหรือว่างงาน

กลุ่มชนชาติเล็งเห็นถึงความสำคัญของการบริหารจัดการเงินลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของพนักงาน จึงมีนโยบายเลือกผู้จัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด) ซึ่งเป็นบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนที่ปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลการลงทุนสำหรับผู้ลงทุนสถาบัน (Investment Governance Code for Institutional Investors: I Code) และปฏิบัติตามหลักการลงทุนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม (Principles for Responsible Investment (“PRI”) เป็นผู้จัดการกองทุน

ทั้งนี้ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2568 บริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มมีพนักงานจำนวน 1,104 คน โดยมีพนักงานที่เข้าร่วมกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทั้งสิ้น 871 คน หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 79

- **สวัสดิการด้านสหกรณ์ออมทรัพย์**

บริษัทฯ ส่งเสริมให้พนักงานเข้าร่วมเป็นสมาชิก “สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงาน ธนชาติ จำกัด” เพื่อส่งเสริมการออมเงินของพนักงาน นอกจากนี้ พนักงานที่เข้าร่วมเป็นสมาชิกสหกรณ์ยังได้รับสิทธิประโยชน์เพิ่มเติม เช่น ประกันชีวิตกลุ่มและครอบครัว อัตราดอกเบี้ยพิเศษสำหรับการฝากเงิน การขอกู้ยืมเงิน เป็นต้น

- **สวัสดิการด้านการประกันชีวิตกลุ่มและประกันภัยอุบัติเหตุเดินทาง**

บริษัทฯ จัดให้มีสวัสดิการประกันชีวิตกลุ่มและประกันภัยอุบัติเหตุเดินทางให้กับพนักงานทุกคน เพื่อมอบความคุ้มครองให้กับพนักงานเพื่อเพิ่มความอุ่นใจในชีวิต โดยคุ้มครองกรณีพนักงานเสียชีวิตเนื่องจากเจ็บป่วยหรือการประสบอุบัติเหตุ ทำให้สูญเสียอวัยวะและสายตา หรือเสียชีวิต หรือทุพพลภาพสิ้นเชิงถาวร โดยได้รับความคุ้มครองตลอด 24 ชั่วโมง ทุกสถานที่ทั่วโลกทั้งในและนอกเวลางาน

- **สวัสดิการเงินช่วยเหลืองานศพ**

บริษัทฯ จัดให้มีสวัสดิการเงินช่วยเหลืองานศพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือพนักงานในกรณีที่พนักงานเสียชีวิต บิดา มารดา คู่สมรส หรือบุตรของพนักงานเสียชีวิต บริษัทฯ จะช่วยเหลือค่าใช้จ่ายสำหรับการจัดงานศพ โดยมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขตามที่กำหนด

ข้อมูลพนักงานกลุ่มธนาชาติ

ข้อมูลด้านสังคม	หน่วย	2568		2567		2566	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
พนักงาน							
พนักงานรวม	คน	1,698		1,861		1,852	
		744	954	830	1,031	822	1,030
	ร้อยละ	43.82	56.18	44.60	55.40	44.38	55.62
แบ่งตามประเภทการจ้างงาน							
พนักงานประจำ	คน	721	941				
พนักงานสัญญาจ้าง	คน	23	13				
แบ่งตามลักษณะการจ้างงาน							
พนักงานเต็มเวลา	คน	798	742				
พนักงานชั่วคราว	คน	74	84				
แบ่งตามอายุ							
น้อยกว่า 30 ปี	คน	36	95	41	105	41	118
30 - 50 ปี	คน	457	717	489	762	532	752
50 ปี ขึ้นไป	คน	250	143	300	164	249	160
แบ่งตามระดับตำแหน่ง							
ผู้บริหารระดับสูง	คน	16	6	38	24	28	21
ผู้จัดการ - ผู้บริหารระดับกลาง	คน	109	116	119	159	233	257
พนักงานระดับปฏิบัติการ	คน	618	833	673	848	561	752
แบ่งตามพื้นที่ปฏิบัติงาน							
สำนักงานใหญ่	คน	572	792	646	866	635	871
สาขาในประเทศ	คน	172	162	184	165	187	159
แบ่งตามสัญชาติ							
ไทย	คน	744	954	830	1,031	822	1,030
	ร้อยละ	43.82	56.18	44.60	55.40	44.38	55.62
อื่น ๆ	คน	0	0	0	0	0	0
	ร้อยละ	0	0	0	0	0	0
การจ้างงานผู้พิการ							
การจ้างงานผู้พิการ	คน	6	2				

ข้อมูลด้านสังคม	หน่วย	2568		2567		2566	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
พนักงานเข้าใหม่							
พนักงานเข้าใหม่รวม	คน	94		149		174	
	คน	47	47	71	78	66	108
อัตราการจ้างพนักงานเข้าใหม่	ร้อยละ	5.54		8.00		9.40	
	ร้อยละ	2.77	2.77	3.82	4.20	3.56	5.83
แบ่งตามอายุ							
น้อยกว่า 30 ปี	คน	11	18				
	ร้อยละ	0.65	1.06				
30 - 50 ปี	คน	32	26				
	ร้อยละ	1.88	1.53				
50 ปี ขึ้นไป	คน	4	3				
	ร้อยละ	0.24	0.18				
แบ่งตามสัญชาติ							
ไทย	คน	47	47				
	ร้อยละ	2.77	2.77				
อื่น ๆ	คน	0	0				
	ร้อยละ	0	0				
แบ่งตามพื้นที่ปฏิบัติงาน							
สำนักงานใหญ่	คน	45	45				
	ร้อยละ	2.65	2.65				
สาขาในประเทศ	คน	2	2				
	ร้อยละ	0.12	0.12				
การลาออกของพนักงาน (พนักงานลาออกโดยสมัครใจ)							
พนักงานลาออกทั้งหมด	คน	106		157		185	
	คน	55	51	75	82	75	110
อัตราการลาออกของพนักงาน	ร้อยละ	6.24		8.44		9.99	
	ร้อยละ	3.24	3.00	9.04	7.95	9.12	10.68
แบ่งตามอายุ							
น้อยกว่า 30 ปี	คน	4	9				
	ร้อยละ	0.24	0.53				
30 - 50 ปี	คน	40	37				
	ร้อยละ	2.36	2.18				
50 ปี ขึ้นไป	คน	11	5				
	ร้อยละ	0.65	0.29				

ข้อมูลด้านสังคม	หน่วย	2568		2567		2566	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
แบ่งตามสัญชาติ							
ไทย	คน	55	51				
	ร้อยละ	3.24	3.00				
อื่น ๆ	คน	0	0				
	ร้อยละ	0	0				
แบ่งตามพื้นที่ปฏิบัติงาน							
สำนักงานใหญ่	คน	43	39				
	ร้อยละ	2.53	2.30				
สาขาในประเทศ	คน	12	12				
	ร้อยละ	0.71	0.71				
ความหลากหลาย							
ผู้บริหารระดับสูง (เพศหญิง)	ร้อยละ		0.35				
ผู้จัดการ-ผู้บริหารระดับกลาง (เพศหญิง)	ร้อยละ		6.83				
พนักงานระดับปฏิบัติการ (เพศหญิง)	ร้อยละ		49.06				

หมายเหตุ บริษัทฯ ไม่มีการจ้างพนักงานผู้พิการ เนื่องจากบริษัทฯ มีจำนวนลูกจ้างน้อยกว่า 100 คน จึงไม่เข้าหลักเกณฑ์การจ้างงานคนพิการตามที่กฎหมายกำหนด แต่ทั้งนี้ ธนชาติประกันภัย และราชนาวิลิศซึ่ง ได้มีการจ้างพนักงานผู้พิการด้วย

อัตราส่วนค่าตอบแทนระหว่างพนักงานชายต่อพนักงานหญิง

ข้อมูลพนักงาน	2568	2567	2566
แบ่งตามระดับตำแหน่ง			
ผู้บริหารระดับสูง	1.0 : 0.8	1.0 : 0.9	-
ผู้จัดการ - ผู้บริหารระดับกลาง	1.0 : 1.1	1.0 : 1.0	-
พนักงานระดับปฏิบัติการ	1.0 : 0.9	1.0 : 0.9	-

ข้อมูลอื่น ๆ เกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล

ข้อมูล	2568	2567	2566
การลาหยุดของพนักงาน			
พนักงานที่มีสิทธิลาคลอดเพื่อเลี้ยงดูบุตร (คน)	954	1,030	1,030
พนักงานที่ได้ใช้สิทธิลาคลอดเพื่อเลี้ยงดูบุตร (คน)	23	19	21
พนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาคลอดเพื่อเลี้ยงดูบุตร (คน)	23	19	21
อัตราพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาคลอดเพื่อเลี้ยงดูบุตร (ร้อยละ)	100	100	100
ลาป่วย (วัน/คน)	28.52	10.75	9.62
อาชีวอนามัยและความปลอดภัย			
อัตราการบาดเจ็บจากการทำงาน (IR)	0	0	0
อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงาน (LTIFR)	0	0	0
อัตราการเกิดอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน (LDIR)	0	0	0
อัตราการเจ็บป่วยจากการทำงาน (ODR)	0	0	0
อัตราการขาดงาน (Absence Rate)	0	0	0
ข้อร้องเรียนและข้อพิพาทด้านแรงงาน			
ข้อร้องเรียนและข้อพิพาทด้านแรงงานทั้งหมด (กรณี)	0	0	0
ข้อร้องเรียนและข้อพิพาทด้านแรงงานที่ได้ข้อยุติแล้ว (กรณี)	0	0	0
ข้อร้องเรียนและข้อพิพาทด้านแรงงานที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (กรณี)	0	0	0
การประเมินการปฏิบัติงานของพนักงาน			
พนักงานที่ได้รับการประเมิน (ร้อยละ)	100	100	100
การฝึกอบรม			
การฝึกอบรมทั้งหมด (ชั่วโมง)	11,679	30,039.5	12,868.73
ผู้บริหารระดับสูง (ชั่วโมง/คน)	6	135.61	64.57
ผู้จัดการ-ผู้บริหารระดับกลาง (ชั่วโมง/คน)	9.06	187.15	131.21
พนักงานระดับปฏิบัติการ (ชั่วโมง/คน)	6.04	160.69	160.69

11. การเข้าถึงบริการทางการเงิน

กลุ่มธนาคารให้ความสำคัญและสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมที่ก่อให้เกิดมูลค่าแก่ธุรกิจควบคู่ไปกับการสร้างคุณประโยชน์ต่อลูกค้าหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และมีความรับผิดชอบต่อสังคม ดังนี้

1. ให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมและดูแลให้ฝ่ายจัดการนำไปเป็นส่วนหนึ่งในการทบทวนกลยุทธ์ การวางแผนพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน และติดตามผลการดำเนินงาน
2. ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมเพื่อเพิ่มคุณค่าให้กิจการตามสภาพปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอซึ่งครอบคลุมการกำหนดรูปแบบธุรกิจ (Business Model) วิธีคิด มุมมองในการออกแบบ การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ การวิจัยและกระบวนการทำงาน รวมทั้งการร่วมมือกับคู่ค้า

3. เพิ่มช่องทางการให้บริการลูกค้าและพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่อให้ลูกค้าได้เข้าถึงบริการทางการเงินมากขึ้น

การพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน

กลุ่มธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ตอบสนองความต้องการในชีวิตยุคดิจิทัล มีการปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อเข้าถึงลูกค้ากลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ และให้เหมาะสมกับรูปแบบพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลง อีกทั้งตอบสนองความต้องการอย่างทันเหตุการณ์ เพื่อช่วยให้กลุ่มลูกค้ารับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ของภาวะเศรษฐกิจได้อย่างทันท่วงที นอกจากนี้ กลุ่มธนาคารยังนำสื่อหรือแพลตฟอร์มต่าง ๆ ที่เป็นนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาเชื่อมกับทุกมิติของการให้บริการ เพื่อให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว อีกทั้งยังช่วยสร้างความสัมพันธ์ให้รู้สึกเข้าถึงง่ายด้วยแพลตฟอร์มที่ลูกค้าคุ้นเคยและใช้อยู่ในชีวิตประจำวัน หรือนวัตกรรมรูปแบบใหม่ ๆ จากการสร้างแอปพลิเคชันขึ้นมารองรับบริการ

ตัวอย่างการเปลี่ยนแปลงนวัตกรรมทางการเงินและการเข้าถึงบริการทางการเงินของบริษัทในกลุ่มธนาคารในปี 2568

การเปลี่ยนแปลงนวัตกรรมทางการเงิน

บริษัทในกลุ่ม	การดำเนินงาน
<p>ราชธานีลิสซิ่ง</p>	<p>การพัฒนาแชทบอทผ่านช่องทางแอปพลิเคชันไลน์ (Line Official Account) ริเริ่มการพัฒนาแชทบอทซึ่งเป็นการให้บริการถามตอบอัตโนมัติในรูปแบบข้อความผ่านช่องทางแอปพลิเคชันไลน์ โดยลูกค้าสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเองในรูปแบบ Self-Service แทนการโทรติดต่อขอรับบริการผ่านช่องทาง Call Center ทั้งนี้ ได้เริ่มให้บริการแชทบอทผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ตั้งแต่ช่วงเดือนธันวาคม 2566 โดยมีบริการที่ลูกค้าสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง เช่น การสอบถามข้อมูลสัญญา การตรวจสอบยอดชำระ และการสอบถามข้อมูลประกัน เป็นต้น</p> <p>สำหรับผลการดำเนินงานในปี 2568 มีผู้ใช้งานแชทบอทผ่านแอปพลิเคชันไลน์จำนวนสะสมรวม 22,084 ราย เพิ่มขึ้นจากปีก่อนจำนวน 7,799 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 54.60 โดยการใช้งานมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ราชธานีลิสซิ่งคาดว่าจากการพัฒนานวัตกรรมดังกล่าวจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อธุรกิจรวมถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ความพึงพอใจในการให้บริการแก่ลูกค้าเพิ่มมากขึ้นจากการได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว 2. ลดปริมาณงานที่ไม่จำเป็น เพื่อให้พนักงานมีเวลาทำงานที่มีความซับซ้อน หรือที่ต้องใช้ทักษะมนุษย์สัมพันธ์ในการให้บริการ 3. ลดความซับซ้อนในกระบวนการทำงานของแต่ละหน่วยงาน 4. มีช่องทางการสื่อสารทางการตลาดเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลและโปรโมชั่นของราชธานีลิสซิ่ง 5. ลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน เช่น ปริมาณกระดาษที่ลดลง
<p>ธนาทประกันภัย</p>	<p>มุ่งมั่นที่จะเป็นผู้นำประกันวินาศภัยที่ดำเนินธุรกิจเพื่อความยั่งยืนในอนาคต โดยเฉพาะในธุรกิจประกันภัยที่มีความสำคัญในการป้องกันความเสี่ยงรอบด้านให้แก่ผู้เอาประกันภัย ธนาทประกันภัยจึงต้องคำนึงถึงการสร้างคุณค่าของประกันภัย (Value of Insurance) ที่พร้อมส่งมอบบริการที่ดีที่สุดและครบวงจร เพื่อคลายความกังวลของลูกค้า มีแผนงานและดำเนินธุรกิจให้เติบโตต่อเนื่อง มีการขยายงานรับประกันภัยให้ครอบคลุมประเภทรถยนต์สันดาปและรถยนต์ EV มากขึ้น พัฒนาผลิตภัณฑ์ให้เข้าถึงกลุ่มตลาดการท่องเที่ยว รองรับความต้องการลูกค้าด้วยผลิตภัณฑ์ประกันภัยเดินทาง</p>

บริษัทในกลุ่ม	การดำเนินงาน
	<p>ต่างประเทศ ที่เน้นมอบความคุ้มครองให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าที่หลากหลายของนักเดินทางแต่ละประเภท ทั้งกลุ่มลูกค้าเดินทางโซนเอเชีย โซนยุโรป และนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันภัยครอบคลุมถึงนักท่องเที่ยวสูงวัย สร้างความแตกต่างจากคู่แข่งในตลาด และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าที่ประสบปัญหาในต่างแดนจึงมีบริการเสริมที่ช่วยลูกค้าเมื่อประสบเหตุการณ์ไม่คาดฝันที่ต่างประเทศให้ได้รับความอุ่นใจมากขึ้น ทั้งทีม Call Center และเพิ่มโรงพยาบาลที่จะรับการเข้ารับรักษา นอกจากนี้ อนาคตประกันภัยเห็นโอกาสในตลาดประกันภัยอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งในช่วงหลายปีที่ผ่านมาได้มุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์สำหรับลูกค้าที่เป็นเจ้าของบ้านให้ได้อุ่นใจกับความคุ้มครองตั้งแต่โครงสร้างของบ้าน รวมไปถึงทรัพย์สินภายในบ้านหากเกิดภัยต่าง ๆ ทำให้ในปี 2568 มีอัตราการเติบโตของรายได้รับจากกรมธรรม์ประกันภัยคุ้มครองอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัยเพิ่มขึ้นร้อยละ 46 ซึ่งเกิดจากความไว้วางใจของลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้นด้วย</p>

การเข้าถึงบริการทางการเงิน

บริษัทในกลุ่ม	การดำเนินงาน
<p>ราชนานีลิชชิ่ง</p>	<p>มุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการโดยคำนึงถึงการเพิ่มโอกาสให้ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มในสังคมสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง รวมถึงกลุ่มผู้ที่มีรายได้น้อย ผู้ด้อยโอกาส และกลุ่มเปราะบางในสังคม โดยมีการออกแบบผลิตภัณฑ์และกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมบนพื้นฐานของการบริหารความเสี่ยงอย่างรอบด้าน นอกจากนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ราชนานีลิชชิ่งได้เผยแพร่ข้อมูลผลิตภัณฑ์ และจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย ได้แก่ เว็บไซต์ www.ratchthani.com แอปพลิเคชันไลน์ @Ratchthani รวมถึงการติดต่อผ่านสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขาทั่วประเทศ การให้บริการทางการเงินของราชนานีลิชชิ่งมุ่งเน้นการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถเพื่อการพาณิชย์เป็นหลัก เช่น รถบรรทุกเพื่อใช้สำหรับการรับจ้างขนส่ง หรือใช้ในกิจการรับเหมาก่อสร้าง เป็นต้น ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าสามารถนำรถที่เช่าซื้อไปใช้ในการประกอบอาชีพ เพื่อพัฒนาต่อยอดธุรกิจและยกระดับคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น ดังนั้น จึงถือได้ว่าเป็นผลิตภัณฑ์ที่ส่งเสริมการเพิ่มโอกาสเข้าถึงบริการทางการเงินของผู้ใช้บริการ ซึ่งราชนานีลิชชิ่งมีการเรียกเก็บดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมตามระดับความเสี่ยงของลูกค้าแต่ละราย ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจ สำหรับผลการดำเนินการในปี 2568 ราชนานีลิชชิ่งมีการให้สินเชื่อใหม่แก่ลูกค้าจำนวน 6,035 ราย รวมวงเงินสินเชื่อทั้งสิ้น 14,294 ล้านบาท แบ่งเป็นลูกค้าที่มีวัตถุประสงค์การขอสินเชื่อเพื่อการประกอบอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 72.25 และลูกค้าที่มีวัตถุประสงค์การขอสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค คิดเป็นร้อยละ 27.75 ทั้งนี้ ราชนานีลิชชิ่งจะมีรายได้ดอกเบี้ยจากการให้สินเชื่อดังกล่าวเฉลี่ยร้อยละ 9.25 ต่อปี</p>
<p>ธนาชาติประกันภัย</p>	<p>ธนาชาติประกันภัยเร่งพัฒนาระบบการบริการดิจิทัล เพื่อให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมได้ด้วยตนเองอย่างสมบูรณ์แบบ (Self-Service) ตั้งแต่ต้นจนจบ เช่น การพัฒนาระบบตรวจสอบสภาพรถยนต์ก่อนการทำประกันภัยด้วยตนเอง นำ AI มาช่วยประมวลผลภาพการตรวจสอบสภาพรถ ช่วยลดระยะเวลา</p>

บริษัทในกลุ่ม	การดำเนินงาน
	การดำเนินงาน ลูกค้าได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเพิ่มช่องทางและกระบวนการผ่านดิจิทัลไลน์แพลตฟอร์มที่ง่ายและรวดเร็ว เพื่อลดความยุ่งยากในการต่ออายุกรมธรรม์และซื้อผลิตภัณฑ์ประกันภัยใหม่ พร้อมทั้งการนำเทคโนโลยีมาลดขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูล ช่วยให้การออกกรมธรรม์เป็นไปอย่างรวดเร็วและแม่นยำ ทำให้ลูกค้าเข้าถึงความคุ้มครองได้ทันที และพัฒนากระบวนการเคลมมุ่งสู่การบริการเคลมสินไหมดิจิทัล โดยนำเทคโนโลยี Photo/Video Claim มาใช้ในกรณีที่เหตุเคลมไม่ซับซ้อน พร้อมทั้งการแจ้งเคลม ซึ่งช่วยให้ลูกค้าสามารถแจ้งเคลมเองได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว เพียงไม่กี่นาที โดยไม่ต้องรอเจ้าหน้าที่สำรวจภัย โดยในปี 2568 ลูกค้าที่ได้ลงทะเบียนเพื่อใช้บริการของธนาคารประกันภัยผ่านทางช่องทางดิจิทัลรวมสะสมถึง 1,159,036 ผู้ใช้บริการ
ที โลฟท์	การให้บริการเพื่อตอบสนองวิถีดิจิทัล ผ่านช่องทางเว็บไซต์ แอปพลิเคชันไลน์ (Line Official Account) และเฟซบุ๊ก โดยในปี 2568 มียอดเข้าชมเฟซบุ๊ก 5.2 ล้านครั้ง เพิ่มขึ้นจากที่ตั้งเป้าหมาย 2 ล้านครั้ง อย่างมีนัยสำคัญ และมียอดเข้าใช้บริการเว็บไซต์เพิ่มจาก 24,000 ธุรกรรม เป็น 47,000 ธุรกรรม หรือคิดเป็นร้อยละ 96

12. การให้ความรู้ทางการเงิน

กลุ่มธนาคารให้ความสำคัญกับการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนขององค์กร โดยมุ่งเน้นการพัฒนาองค์ความรู้และทักษะทางการเงินที่จำเป็นแก่บุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถบริหารจัดการการเงินได้อย่างเหมาะสม โดยการดำเนินงานดังกล่าวช่วยลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการทางการเงิน สนับสนุนการตัดสินใจทางการเงินบนพื้นฐานข้อมูลที่ถูกต้อง และสร้างทัศนคติทางการเงินที่ยั่งยืน ซึ่งส่งผลต่อความมั่นคงทางการเงิน คุณภาพชีวิตที่ดี และการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในระยะยาว ทั้งนี้ การส่งเสริมความรู้ทางการเงินถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนของกลุ่มธนาคาร

ตัวอย่างโครงการให้ความรู้ทางการเงินของกลุ่มธนาคารในปี 2568

ชื่อโครงการ	สนับสนุนการพัฒนาศักยภาพเยาวชนผ่าน “Saturday School”
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	ราชธานีลิสซิ่ง
วัตถุประสงค์โครงการ	ส่งเสริมเยาวชนให้มีความรู้ความสามารถที่หลากหลาย และใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์
รายละเอียดโครงการ	
<ul style="list-style-type: none"> • ช่วงดำเนินการ • วิธีการดำเนินงาน 	เดือนมกราคม - ธันวาคม 2568 สนับสนุนเงินจำนวน 200,000 บาท ให้กับโครงการ “Saturday School” ซึ่งเป็นโครงการพัฒนาศักยภาพเยาวชนตามชุมชนผ่านกิจกรรมการเรียนรู้ต่าง ๆ เพื่อให้เยาวชนมีพัฒนาการด้านการรับรู้และเข้าใจตนเอง (Self-awareness) ด้านความคิดแบบพัฒนาได้ (Growth Mindset) ด้านความสามารถในการปรับตัวและฟื้นตัวกลับสู่ภาวะปกติ (Resilience) และด้านพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่นหรือสังคม (Prosocial Behavior)

ผลสำเร็จของโครงการ จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมา พบว่าโครงการได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาศักยภาพให้แก่เยาวชนแล้ว จำนวน 40,655 คน และจะขยายโอกาสในการเข้าถึงการพัฒนาศักยภาพให้ได้มากยิ่งขึ้นในอนาคต

ชื่อโครงการ	การให้ความรู้ทางการเงิน
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	ราชธานีลิสซิ่ง
วัตถุประสงค์โครงการ	เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้ประเมินและเตรียมความพร้อมด้านการวางแผนการใช้จ่ายเงิน การออม การลงทุน และแนวทางการประกอบอาชีพหลังเกษียณ
รายละเอียดโครงการ	
<ul style="list-style-type: none"> • ช่วงดำเนินการ • วิธีการดำเนินงาน 	<p>19 พฤศจิกายน 2568</p> <p>จัดกิจกรรมสัมมนาในหัวข้อ “Happy Retirement” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้ประเมินและเตรียมความพร้อมด้านการวางแผนการใช้จ่ายเงิน การออม การลงทุน และแนวทางการประกอบอาชีพหลังเกษียณ อันเป็นการเตรียมความพร้อมสู่การเกษียณอายุในอนาคต</p>

13. การพัฒนาชุมชนและสังคม

กลุ่มชนชาติให้ความสำคัญในการดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการมีสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตลอดจนสังคมในวงกว้าง เพื่อให้สังคมมีความยั่งยืนควบคู่กับการดำเนินธุรกิจ

ตัวอย่างโครงการพัฒนาชุมชนและสังคมของกลุ่มชนชาติในปี 2568

ชื่อโครงการ	โครงการ “มอบเงินสนับสนุนมูลนิธิรามาริบัติในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เพื่อสนับสนุนโครงการอาคารโรงพยาบาลรามาริบัติและย่านนวัตกรรมโยธี”
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	บริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มชนชาติ
วัตถุประสงค์โครงการ	ร่วมพัฒนาและส่งเสริมกิจกรรมสาธารณประโยชน์เพื่อสังคม พร้อมสนับสนุนเงินในการเสริมสร้างศักยภาพด้านการแพทย์และสาธารณสุขของประเทศ
รายละเอียดโครงการ	
<ul style="list-style-type: none"> • วิธีการดำเนินงาน 	สนับสนุนเงินจำนวน 6,500,000 บาท เพื่อสมทบทุนใน “โครงการอาคารโรงพยาบาลรามาริบัติและย่านนวัตกรรมโยธี” ซึ่งเป็นโครงการสำคัญในการเสริมสร้างศักยภาพด้านการแพทย์และสาธารณสุขของประเทศ ตลอดจนการพัฒนาพื้นที่รองรับงานวิจัย นวัตกรรมการรักษา และเทคโนโลยีทางการแพทย์สมัยใหม่

ชื่อโครงการ	ร่วมสนับสนุน "กองทุนบูรณะฟื้นฟูอุบัติเหตุ มูลนิธิชัยพัฒนา" ช่วยเหลือผู้ประสบภัย
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	บริษัทฯ
วัตถุประสงค์โครงการ	เพื่อสนับสนุนการช่วยเหลือผู้ประสบอุบัติเหตุ และมีส่วนร่วมในการบูรณะฟื้นฟูชุมชนที่ได้รับผลกระทบ ให้สามารถฟื้นตัวและเติบโตได้อย่างยั่งยืน
รายละเอียดโครงการ	สนับสนุนเงินจำนวน 1,000,000 บาท ให้แก่กองทุนบูรณะฟื้นฟูอุบัติเหตุ มูลนิธิชัยพัฒนา เพื่อบูรณะฟื้นฟูและช่วยเหลือผู้ประสบอุบัติเหตุในพื้นที่ต่าง ๆ ของประเทศไทยได้อย่างทั่วถึง

ชื่อโครงการ	ร่วมบริจาคโลหิตในกิจกรรม “งานวันประกันชีวิตแห่งชาติ ครั้งที่ 24 ประจำปี 2568”
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	คปภ. และบริษัทภายใต้การกำกับดูแล รวมถึง ที โลฟ
วัตถุประสงค์โครงการ	เพื่อเป็นการแสดงความสามัคคีและรวมพลังขององค์กรธุรกิจประกันชีวิต ที่ร่วมทำความดี เพื่อช่วยเหลือตอบแทนสังคม
รายละเอียดโครงการ	พนักงานจิตอาสาร่วมบริจาคโลหิตให้กับศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรมงาน “วันประกันชีวิตแห่งชาติ ครั้งที่ 24 ประจำปี 2568”

ชื่อโครงการ	ที โลฟ ประกันชีวิต สมทบทุนช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในภาคใต้ ผ่านมูลนิธิอาสาเพื่อนพึ่ง (ภา) ยามยาก สภากาชาดไทย
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	ที โลฟ
วัตถุประสงค์โครงการ	ร่วมเป็นพลังสำคัญในการขับเคลื่อนสังคมผ่านการช่วยเหลือผู้ประสบภัย การฟื้นฟูคุณภาพชีวิตของประชาชน และการบรรเทาความเดือดร้อนจากสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถกลับมาดำเนินชีวิตได้อย่างปกติ มั่นคง และยั่งยืน
รายละเอียดโครงการ	สนับสนุนเงินจำนวน 100,000 บาท เพื่อช่วยบรรเทาความเดือดร้อน ฟื้นฟูความเป็นอยู่ของผู้ประสบอุทกภัยในภาคใต้ ผ่านมูลนิธิอาสาเพื่อนพึ่ง (ภา) ยามยาก สภากาชาดไทย

ชื่อโครงการ	โครงการ “พลังชุมชน สร้างถนนปลอดภัย”
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	ชนชาติประกันภัย
วัตถุประสงค์โครงการ	มุ่งแก้ปัญหาตั้งแต่ต้นทางของการเกิดอุบัติเหตุ เพื่อให้ปลายทางได้รับการแก้ไขอย่างตรงจุด โดยการส่งเสริมให้ชุมชนมีบทบาทสำคัญในการลดปัญหาอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นตามถนนในหมู่บ้านและในชุมชน (ถนนสายรอง) ผลักดันให้ชุมชนเป็นกลไกหลักในการลดจุดเสี่ยงบนถนน ผ่านกระบวนการรณรงค์สร้างความตระหนักรู้ สะท้อนปัญหา วิเคราะห์ปัญหา ทำให้ได้บทสรุปที่ชัดเจนและตรงจุด ส่งเสริมให้ชุมชนสามารถทำงาน

ร่วมกับภาครัฐและเครือข่าย เพื่อยกระดับการแก้ปัญหาจุดเสี่ยงอุบัติเหตุของหมู่บ้าน ให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลภายใต้แผนทศวรรษแห่งความปลอดภัยทางถนน

รายละเอียดโครงการ

• วิธีการดำเนินงาน

ดำเนินการร่วมกับศูนย์อำนวยการความปลอดภัยทางถนน (ศปถ.) และเครือข่ายรณรงค์ลดอุบัติเหตุทางถนน ร่วมผลักดันการดำเนินการภายใต้แนวคิดหลักที่ให้ชุมชนสามารถวิเคราะห์และแก้ปัญหาได้เอง โดยสร้างแหล่งความรู้ และสร้างกระบวนการคิดเพื่อให้เกิดการแก้ปัญหาและวิธีการลดอุบัติเหตุบนถนนได้อย่างยั่งยืน ผ่านการขับเคลื่อนด้วยพลังของชุมชนเอง

- ประกาศรับสมัครชุมชนทั่วประเทศเข้าร่วมโครงการ
- สนับสนุนงบประมาณให้กับ 10 ชุมชนที่ดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ และผ่านการคัดเลือกจากคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
- ลงนามบันทึกความเข้าใจความร่วมมือและดำเนินการร่วมกับ ศปถ.และเครือข่ายรณรงค์ลดอุบัติเหตุทางถนนปรับปรุงพื้นที่เสี่ยงอุบัติเหตุ โดยการติดตั้งป้ายเตือน ทาสีตีเส้นจราจร ทางม้าลาย และอาณัติสัญญาณจราจร ในวงเงิน 200,000 บาทต่อชุมชนจำนวน 10 พื้นที่ รวมเงินสนับสนุน 2,000,000 บาท
- ลดสถิติการเกิดอุบัติเหตุในชุมชนได้อย่างเป็นรูปธรรม และสามารถสร้างความตระหนักรู้ให้กับผู้ใช้รถใช้ถนนในจุดเสี่ยง ยกกระดับความปลอดภัยให้กับคนในชุมชนและผู้สัญจรเส้นทาง
- ผลสำเร็จของโครงการฯ ในปี 2567 เปิดรับสมัครโครงการ “พลังชุมชนสร้างถนนปลอดภัย ปีที่ 4” มีชุมชนสมัครเข้าร่วมโครงการ 214 ชุมชน และในปี 2568 ได้รับการคัดเลือก 10 ชุมชน พร้อมลงพื้นที่แก้ไขจุดเสี่ยงแล้ว 6 ชุมชน และอีก 4 ชุมชน อยู่ระหว่างดำเนินการ โดยคาดว่าจะแล้วเสร็จภายในเดือนมีนาคม 2569

มิติด้านสิ่งแวดล้อม

กลุ่มธนาคารให้ความสำคัญต่อการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง ที่ผ่านมามีนโยบายในการดำเนินการตามแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งเกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจของบริษัทในกลุ่ม เพื่อสะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม จึงกำหนดให้มีการดำเนินการด้านการจัดการพลังงาน การจัดการน้ำ การจัดการขยะ ของเสีย และมลพิษ รวมไปถึงการจัดการก๊าซเรือนกระจก โดยส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ปลูกฝังจิตสำนึกรักษ์สิ่งแวดล้อม ทั้งยังดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง

14. การปล่อยก๊าซเรือนกระจกของธุรกิจที่ได้รับการสนับสนุนทางการเงิน

กลุ่มธนาคารตระหนักถึงแนวโน้มความต้องการใช้พลังงานที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตามการเติบโตของภาคอุตสาหกรรม เศรษฐกิจ และจำนวนประชากร ซึ่งอาจนำไปสู่ความเสี่ยงด้านการขาดแคลนพลังงานในอนาคต รวมถึงส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และภาวะโลกร้อน อันก่อให้เกิดมลพิษ ภัยธรรมชาติ และผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในระยะยาว ทั้งนี้ ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องได้ร่วมกันดำเนินมาตรการเพื่อลดผลกระทบดังกล่าว และสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพควบคู่กับการรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

ในฐานะกลุ่มบริษัทที่มีบทบาทในการสนับสนุนการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ให้มีความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อการใช้ทรัพยากร พลังงาน และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยดำเนินธุรกิจควบคู่กับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง ได้กำหนดนโยบายส่งเสริมการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการอนุรักษ์พลังงานภายในอาคาร สำนักงานอย่างเป็นรูปธรรม การบูรณาการการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและพลังงานเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการดำเนินงาน รวมถึงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกระดับ โดยเชื่อมั่นว่าความร่วมมือของบุคลากรในระดับองค์กรจะก่อให้เกิดผลลัพธ์เชิงบวกต่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมในระดับประเทศ อันนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

ในปี 2568 กลุ่มธนาคารได้ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการมีส่วนร่วมด้านสิ่งแวดล้อม โดยส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานตระหนักถึงการประหยัดอย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมการลดการใช้พลังงาน การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และการจัดการขยะตามหลัก 3R ได้แก่ Reduce, Reuse และ Recycle ผ่านโครงการที่สามารถประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน ทั้งนี้ การดำเนินงานดังกล่าวมุ่งลดการใช้ทรัพยากรและการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนในระยะยาว

เป้าหมายและแผนดำเนินงานเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของกลุ่มธนาคาร

การจัดการทรัพยากร	เป้าหมาย		แผนดำเนินการ
	ระยะสั้น (1 - 5 ปี)	ระยะยาว (มากกว่า 5 ปี)	
การจัดการพลังงาน	ลดปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า ร้อยละ 3 - 5 เมื่อเทียบกับปีฐาน	ลดปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 5 เมื่อเทียบกับปีฐาน	<ul style="list-style-type: none"> จัดซื้ออุปกรณ์ไฟฟ้าแบบประหยัดพลังงาน เพื่อทดแทนอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ชำรุดเสียหาย รณรงค์การใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าเท่าที่จำเป็น และปิดอุปกรณ์หลังการใช้งาน กำหนดผู้รับผิดชอบดูแลการใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าโดยตรง บำรุงรักษาและตรวจสอบการทำงานของอุปกรณ์ไฟฟ้าเป็นประจำ สร้างความตระหนักรู้ในการลดการใช้พลังงาน วัสดุสิ้นเปลืองต่าง ๆ เพื่อลดภาวะโลกร้อน ติดตั้งเทอร์โมสตัทให้พนักงานใช้ไฟอย่างประหยัด ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แนวทางการประหยัดไฟฟ้าและการประหยัดอย่างมีประสิทธิภาพ

การจัดการทรัพยากร	เป้าหมาย		แผนดำเนินการ
	ระยะสั้น (1 - 5 ปี)	ระยะยาว (มากกว่า 5 ปี)	
การจัดการน้ำ	ลดปริมาณการใช้น้ำ ร้อยละ 3 - 5 เมื่อเทียบกับปีฐาน	ลดปริมาณการใช้น้ำ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 5 เมื่อเทียบกับปีฐาน	<ul style="list-style-type: none"> • รมรณรงค์การใช้น้ำเท่าที่จำเป็น และปิดอุปกรณ์หลังการใช้งาน • รมรณรงค์การไม่ทิ้งกระดาษชำระ หรือสิ่งอื่นใดลงในโถชักโครก • สร้างความตระหนักรู้ในการลดการใช้น้ำ เพื่อลดภาวะโลกร้อน • ติดสติ๊กเกอร์รณรงค์ให้พนักงานใช้น้ำอย่างประหยัด • ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แนวทางการประหยัดน้ำ และการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
การจัดการขยะ ของเสีย และมลพิษ	ลดปริมาณขยะ ของเสีย ร้อยละ 3 - 5 เมื่อเทียบกับปีฐาน	ลดปริมาณขยะ ของเสีย ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 5 เมื่อเทียบกับปีฐาน	<ul style="list-style-type: none"> • รมรณรงค์การจัดส่งและจัดเก็บเอกสารที่จำเป็นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทดแทนกระดาษ • รมรณรงค์การนำกระดาษที่ใช้แล้วกลับมาใช้ซ้ำ (Reuse) • รมรณรงค์ลดการใช้ โฟม กระจกพลาสติก ซึ่งเป็นวัสดุที่กำจัดยากและส่งเสริมให้ใช้ถุงผ้าแทน ใช้วัสดุที่มีขบวนการผลิตลดการใช้ทรัพยากร • รมรณรงค์ให้พนักงานนำเหยือกน้ำหรือกระติกน้ำมาเอง เพื่อลดภาชนะที่ใช้ครั้งเดียวทิ้ง • โครงการ “แยก ก่อน ทิ้ง เพื่อโลก เพื่อเรา” โดยการจัดการขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้น สามารถคัดแยกได้ 3 ประเภท ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - ถังสีเขียว ใช้สำหรับขยะย่อยสลาย (Compostable Waste) เช่น เศษอาหาร เศษพืชผัก เปลือกผลไม้ ใบไม้ เป็นต้น - ถังสีเหลือง ใช้สำหรับขยะรีไซเคิล (Recyclable Waste) เช่น แก้ว กระดาษ โลหะ อะลูมิเนียม พลาสติก เป็นต้น - ถังสีน้ำเงิน ใช้สำหรับขยะทั่วไป (General Waste) เช่น พลาสติกห่อลูกอม ซองบะหมี่ กิ่งสำเร็จรูป กระจกพลาสติกเปื้อนอาหาร โฟมเปื้อนอาหาร เป็นต้น

การจัดการทรัพยากร	เป้าหมาย		แผนดำเนินการ
	ระยะสั้น (1 - 5 ปี)	ระยะยาว (มากกว่า 5 ปี)	
			<ul style="list-style-type: none"> ลดการใช้เครื่องถ่ายเอกสาร เพื่อลดมลพิษที่เกิดจากการทำงานประจำวัน ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แนวทางการประหยัดกระดาษและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
การจัดการ ก๊าซเรือนกระจก	ลดปริมาณ การปล่อย ก๊าซเรือนกระจก ร้อยละ 3 - 5 เมื่อเทียบกับปีฐาน	ลดปริมาณ การปล่อย ก๊าซเรือนกระจก ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 5 เมื่อเทียบกับปีฐาน	<ul style="list-style-type: none"> รณรงค์การใช้พลังงานไฟฟ้า การใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ และการลดปริมาณขยะที่เกิดจากกระบวนการทำงาน สนับสนุนการดำเนินธุรกิจของบริษัทในกลุ่มธนาคารในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เช่น การให้สินเชื่อที่เกี่ยวข้องกับการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (สินเชื่อเช่าซื้อรถพลังงานทางเลือก) และโครงการ “Green Garage Level 2 ปฏิบัติการสีเขียว”

การดำเนินงานด้านการส่งเสริมการลดการใช้พลังงานและทรัพยากรของกลุ่มบริษัทฯ

ในปี 2568 กลุ่มบริษัทฯ มีการดำเนินการตามโครงการ ดังนี้

ชื่อโครงการ	ส่งเสริมการมีส่วนร่วมต่อการรักษาสิ่งแวดล้อม
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	กลุ่มบริษัทฯ
วัตถุประสงค์โครงการ	เพื่อลดและควบคุมผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัทฯ ต่อสิ่งแวดล้อม
รายละเอียดโครงการ ด้านการใช้พลังงาน	<ul style="list-style-type: none"> - จัดซื้ออุปกรณ์ไฟฟ้าแบบประหยัดพลังงาน เพื่อทดแทนอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ชำรุดเสียหาย - จัดทำแผนบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศและระบบเติมอากาศอย่างสม่ำเสมอ - เปลี่ยนหลอดไฟภายในอาคารเป็นหลอดประเภท LED แบบกลมจำนวน 270 หลอด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการใช้พลังงานไฟฟ้าในพื้นที่สำนักงาน - กำหนดพนักงานผู้รับผิดชอบดูแลการใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าโดยตรง - บำรุงรักษาและตรวจสอบการทำงานของอุปกรณ์ไฟฟ้าเป็นประจำ เพื่อให้เครื่องใช้ไฟฟ้าสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ - สร้างความตระหนักรู้ในการลดการใช้พลังงาน วัสดุสิ้นเปลืองต่าง ๆ เพื่อลดภาวะโลกร้อน - ติดสติ๊กเกอร์ณรงค์ให้พนักงานใช้ไฟอย่างประหยัด - ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แนวทางการประหยัดไฟฟ้าและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
ด้านการใช้น้ำ	<ul style="list-style-type: none"> - รณรงค์การใช้น้ำเท่าที่จำเป็น และปิดอุปกรณ์หลังการใช้งาน - รณรงค์การห้ามทิ้งเศษอาหาร กระดาษชำระ หรือสิ่งอื่นใดลงในโถชักโครก - สร้างความตระหนักรู้ในการลดการใช้น้ำ เพื่อลดภาวะโลกร้อน - ติดสติ๊กเกอร์ณรงค์ให้พนักงานใช้ไฟอย่างประหยัด - ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แนวทางการประหยัดน้ำและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
ด้านการจัดการขยะ ของเสีย และมลพิษ	<ul style="list-style-type: none"> - การลดขยะด้วยแนวคิด 3R (Reduce, Reuse, Recycle) เป็นแนวทางในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการลดการใช้ทรัพยากรที่ไม่จำเป็น การนำสิ่งของกลับมาใช้ซ้ำ และการคัดแยกขยะเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ในกระบวนการผลิตอย่างเหมาะสม

ชื่อโครงการ	ส่งเสริมการมีส่วนร่วมต่อการรักษาสิ่งแวดล้อม
	<ul style="list-style-type: none"> - ติดตั้งถังดักไขมันทุกซิงค์น้ำ เพื่อดักแยกไขมันก่อนทิ้งน้ำเสียสู่แหล่งน้ำสาธารณะ - ส่งเสริมการลดการใช้เครื่องถ่ายเอกสารเพื่อลดมลพิษที่เกิดจากการทำงานประจำวัน
ด้านการใช้กระดาษ	<ul style="list-style-type: none"> - สำรวจข้อมูลการใช้กระดาษของทุกฝ่ายงานเพื่อสร้างความตระหนักถึงการใช้กระดาษของแต่ละฝ่ายงาน และเป็นแนวทางให้ฝ่ายงานในการลดการใช้กระดาษ - รณรงค์นำกระดาษที่ใช้แล้วกลับมาใช้ซ้ำ - เลือกใช้เครื่องพิมพ์เอกสารและเครื่องถ่ายเอกสาร ที่มีระบบการพิมพ์ 2 หน้า - พัฒนาระบบงานโดยมุ่งเน้นการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ - ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แนวทางการประหยัดกระดาษและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ แชนจ์เอกสารผ่านช่องทาง Electronic Messenger / E-Document / E-Approval / One Drive / Public Folder / Workflow Automation แทนการส่ง Hard Copy หรือการใช้บริการส่งเอกสาร เพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษและอุปกรณ์เครื่องเขียน พร้อมทั้งลดการใช้บริการผู้ส่งเอกสาร (Messenger)

ชื่อโครงการ	โครงการพี่ชาตอาสาช่วยลดโลกร้อน
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	ธนาชาติประกันภัย
วัตถุประสงค์โครงการ	มุ่งสนับสนุนกิจกรรมภายใต้นโยบายการจัดการด้านความยั่งยืน หรือ ESG ด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัท เพื่อจุดประกายให้สังคมได้ตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า สร้างพลังในการขับเคลื่อนสิ่งแวดล้อมสู่อนาคตที่ดี โดยเปิดโอกาสให้พนักงานได้ร่วมกันสร้างโลกที่ดีขึ้น ตระหนักว่าปัญหาสิ่งแวดล้อมไม่ใช่เรื่องไกลตัวแต่สามารถทำเรื่องใกล้ตัวให้เห็นผลเป็นรูปธรรมได้ และพร้อมจะขับเคลื่อนความยั่งยืนจากระดับองค์กร (Corporate Sustainability) ไปสู่ความยั่งยืนระดับโลกได้ในอนาคต
รายละเอียดโครงการ	<ul style="list-style-type: none"> - ในปี 2568 พนักงานรวบรวมส่งชุดยูนิฟอร์มเก่า เพื่อนำเข้าสู่กระบวนการจัดการอย่างเหมาะสม - โดยมีแผนรวบรวมเพิ่มเติมในปี 2569 เพื่อส่งต่อให้ผู้ผลิตผ้ารีไซเคิลและสิ่งทอที่ยั่งยืน (Sustainable Textiles) นำไปแปรรูปเป็นวัตถุดิบหมุนเวียนลดปริมาณขยะสิ่งทอ ลดภาระต่อระบบกำจัดของเสีย และสนับสนุนการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าในระยะยาว



โครงการร่วมกับ ตลท.

บริษัทฯ ได้เข้าร่วมโครงการ Climate Care Collaboration Platform (3 สหสายการบิน รวมพลังบวก กู้วิกฤตโลกร้อน) ของ ตลท. มาอย่างต่อเนื่อง โดยโครงการดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของกรอบการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมในองค์กรที่มุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมให้แก่บุคลากรทุกระดับ พร้อมทั้งสนับสนุนการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้ทรัพยากรและการส่งเสริมรูปแบบการดำเนินงานที่ปล่อยคาร์บอนต่ำ (Low-carbon Operations) เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกของกลุ่มธนาคารในระยะเวลา

โดยในปี 2568 กลุ่มธนาคารได้ดำเนินการด้านการจัดการทรัพยากร และการจัดการขยะและของเสียอย่างต่อเนื่อง ดังนี้



- การจัดการทรัพยากร ดำเนินการโดยเข้าร่วมโครงการลดการใช้กระดาษของบริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด (TSD) ซึ่งมุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนรูปแบบเอกสารจากกระดาษสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) จากการทำเนื้องานดังกล่าวสามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้รวม 93.15 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO₂e)
- การจัดการขยะและของเสีย (ขยะรีไซเคิล) ดำเนินการผ่านการรณรงค์และส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการคัดแยกขยะอย่างถูกต้องก่อนทิ้งลงในจุดที่จัดเตรียมไว้ โดยวัสดุรีไซเคิลที่รวบรวมได้ถูกส่งต่อเข้าสู่โครงการด้านสิ่งแวดล้อมของพันธมิตร ได้แก่ โครงการ GC YOUเทิร์น สำหรับขวดพลาสติก โครงการหลังคาเขียว เพื่อมูลนิธิอาสาเพื่อนพึ่ง (ภาฯ) ยามยาก สำหรับกล่องนม การรวบรวมปฏิทินเก่าเพื่อสนับสนุนศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด จากการทำเนื้องานดังกล่าวสามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้รวม 0.07 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO₂e)



ทั้งนี้ การดำเนินงานดังกล่าวส่งผลให้สามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้รวม 93.21 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO₂e) ซึ่งเทียบเท่ากับการดูดซับก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂) ของต้นไม้ประมาณ 9,812 ต้นต่อปี สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของกลุ่มธนาคาร ในการดำเนินธุรกิจควบคู่กับการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง

ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน	ปี 2568	ปี 2567	ปี 2566
การใช้พลังงานไฟฟ้า			
ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (กิโลวัตต์-ชั่วโมง)	1,453,556	1,529,941	1,445,938
อัตราการใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้น (ลดลง) (ร้อยละ)	0.53	5.81	-
ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อจำนวนพนักงาน (กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อคน)	951	992	958
อัตราการใช้ไฟฟ้าต่อจำนวนพนักงานเพิ่มขึ้น (ลดลง) (ร้อยละ)	(0.66)	3.55	-
ค่าใช้จ่ายในการใช้ไฟฟ้า (บาท)	8,097,224	8,437,512	8,573,573
อัตราค่าใช้จ่ายในการใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้น (ลดลง) (ร้อยละ)	(5.56)	(1.59)	-
การใช้น้ำ			
ปริมาณการใช้น้ำ (ลูกบาศก์เมตร)	12,287	13,117	11,457
อัตราการใช้น้ำเพิ่มขึ้น (ลดลง) (ร้อยละ)	7.24	14.49	-

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน	ปี 2568	ปี 2567	ปี 2566
ปริมาณการใช้น้ำต่อจำนวนพนักงาน (ลูกบาศก์เมตรต่อคน)	8.80	9.34	8.36
อัตราการใช้น้ำต่อจำนวนพนักงานเพิ่มขึ้น (ลดลง) (ร้อยละ)	5.25	11.64	-
ค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำ (บาท)	302,596	310,990	265,533
อัตราค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำเพิ่มขึ้น (ลดลง) (ร้อยละ)	13.96	17.12	-
ขยะไม่อันตราย (กระดาษ)			
ปริมาณการใช้กระดาษ (กิโลกรัม)	21,033	22,180	22,698
อัตราการใช้กระดาษเพิ่มขึ้น (ลดลง) (ร้อยละ)	(7.34)	(2.28)	-
ค่าใช้จ่ายในการซื้อกระดาษ (บาท)	753,359	796,241	771,374
อัตราค่าใช้จ่ายในการซื้อกระดาษเพิ่มขึ้น (ลดลง) (ร้อยละ)	(2.34)	3.22	-
การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Scope 2)			
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (tCO ₂ e)	727	765	723
อัตราการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเพิ่มขึ้น (ลดลง) (ร้อยละ)	0.53	5.81	-
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อจำนวนพนักงาน (tCO ₂ e ต่อคน)	0.48	0.50	0.48
อัตราการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อจำนวนพนักงานเพิ่มขึ้น (ลดลง) (ร้อยละ)	(0.66)	3.55	-
การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Scope 3)			
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (tCO ₂ e)	53.98	57.05	56.82
อัตราการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเพิ่มขึ้น (ลดลง) (ร้อยละ)	(5.00)	0.41	-
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อจำนวนพนักงาน (tCO ₂ e ต่อคน)	0.04	0.04	0.04
อัตราการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อจำนวนพนักงานเพิ่มขึ้น (ลดลง) (ร้อยละ)	(6.77)	(2.09)	-

- หมายเหตุ** 1) อัตราการเพิ่มขึ้น (ลดลง) เปรียบเทียบข้อมูลกับปีฐานในปี 2566 (เปลี่ยนปีฐานจากเดิมปี 2565 เนื่องจากบริษัทฯ มีการเปลี่ยนแปลงบริษัทย่อยที่ประกอบธุรกิจที่สำคัญ และมีการขยายพื้นที่สำนักงานของบริษัทในกลุ่ม) โดยขอบเขตของข้อมูลครอบคลุม บริษัทฯ ราชธานีลีสซิ่ง และขนาดประกันภัย
- 2) การใช้น้ำ การใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากการขยายพื้นที่สำนักงานของบริษัทในกลุ่ม
- 3) การปล่อยก๊าซเรือนกระจกในขอบเขตที่ 2 (Scope 2) เป็นการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากการใช้พลังงานไฟฟ้าภายในองค์กร และขอบเขตที่ 3 (Scope 3) เป็นการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากการใช้น้ำและกระดาษ โดยอ้างอิงวิธีการคำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Carbon Footprint) จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)
- 4) บริษัทฯ อยู่ระหว่างการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้สามารถเปิดเผยข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในขอบเขตที่ 1

โครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการรักษาสິงแวดล้อมของกลุ่มธนาชาต

<p>ป้ายรณรงค์การลดใช้พลังงาน ประหยัดน้ำ และลดการใช้กระดาษ ภายในองค์กร</p> 	<p>โครงการธนาชาตร่วมใจลดการใช้พลังงาน</p> <p>ดำเนินการติดตั้งป้ายรณรงค์การประหยัดพลังงาน น้ำ และกระดาษเช็ดมือ พร้อมติดตั้งสัญลักษณ์ที่สวิตช์ไฟฟ้า เพื่อให้พนักงาน เปิด-ปิดไฟฟ้า และปิดก๊อกน้ำหลังใช้งาน รณรงค์ให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการประหยัดพลังงานและทรัพยากรอย่างต่อเนื่อง</p>
<p>โครงการชาวธนาชาตร่วมใจ “แยก ก่อน ทิ้ง เพื่อโลก เพื่อเรา”</p> <p>กลุ่มธนาชาตให้ความสำคัญกับการจัดการขยะภายในองค์กร เพื่อสร้างมาตรฐานการบริหารจัดการและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม จึงได้จัดตั้งถังขยะแยกประเภทไว้ตามจุดต่าง ๆ ภายในองค์กร พร้อมรณรงค์ให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการลดปริมาณขยะและคัดแยกขยะตามประเภท ได้แก่ ขยะรีไซเคิล ขยะทั่วไป และขยะเปียก อย่างถูกต้องก่อนทิ้ง เพื่อให้ง่ายต่อการกำจัดหรือการนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป</p>	
<p>โครงการ รีไซเคิลแลกต้นไม้ให้แม่: รักแม่ รักโลก ประจำปี 2568</p> <p>กลุ่มธนาชาตจัดกิจกรรม โครงการรีไซเคิลแลกต้นไม้ให้แม่ เนื่องในโอกาสวันแม่แห่งชาติ ปี 2568 โดย คุณพีระพัฒน์ เมฆสิงห์วี กรรมการผู้จัดการใหญ่ของบริษัทฯ ได้มอบต้นไม้พอกอากาศให้แก่ผู้บริหารและพนักงาน เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วม เสริมสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัว ควบคู่กับการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า การรีไซเคิลวัสดุ และการเพิ่มพื้นที่สีเขียวผ่านการปลูกต้นไม้พอกอากาศ ทั้งนี้ วัสดุรีไซเคิลที่ได้รับได้นำส่งต่อให้วัดจากแดงและโครงการ GC YOUเทิร์น เพื่อสร้างคุณค่าร่วมทางสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div>	



โครงการ “เก็บกล่องสร้างบ้าน” โครงการหลังคาเขียว เพื่อมูลนิธิอาสาเพื่อนพึ่ง (ภาฯ) ยามยาก ปีที่ 3

กลุ่มชนชาติดำเนินโครงการรณรงค์การจัดเก็บกล่องเครื่องดื่มใช้แล้วเพื่อนำกลับมารีไซเคิล ภายใต้โครงการ “เปลี่ยนกล่องเครื่องดื่มใช้แล้วให้เป็นแผ่นหลังคาบ้าน” โดยส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานในการรวบรวมกล่องนมใช้แล้ว ส่งมอบให้แก่บริษัท เต็ดตรา แพ้ค (ประเทศไทย) จำกัด โครงการดังกล่าวสนับสนุนการดำเนินงานด้าน ESG ผ่านการเสริมสร้างความรู้ ด้านการรีไซเคิล การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และการลดปริมาณขยะอย่างยั่งยืน

โครงการจัดการขยะรีไซเคิล แยก-ล้าง-บีบ-พับ-ทิ้งลงถัง

กลุ่มชนชาติให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการขยะภายในองค์กร เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสร้างมาตรฐานการจัดการ จึงดำเนินโครงการ แยก-ล้าง-บีบ-พับ-ทิ้งลงถัง สำหรับขวด แก้ว และพลาสติก โดยพนักงานมีส่วนร่วมในการคัดแยกขยะรีไซเคิลอย่างถูกต้องก่อนทิ้งลงถัง โดยขยะรีไซเคิลที่จัดเก็บจะถูกส่งต่อให้กับ GC YOUเทิร์น ภายใต้กิจกรรม “แยกขวดช่วยน้อง” เปลี่ยนขวดพลาสติกใส 21 ขวด เป็นกระเป๋านักเรียนเพื่อการศึกษา โครงการนี้สะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการส่งเสริมการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ ควบคู่กับการสร้างคุณค่าทางสังคม



กลุ่มชนชาติสานต่อโครงการ “ปฏิทินเก่า มีค่า เราไม่ทิ้ง” สนับสนุนการเรียนรู้ผู้พิการทางสายตา ปีที่ 3

กลุ่มชนชาติจัดโครงการ “ปฏิทินเก่า มีค่า เราไม่ทิ้ง” ส่งมอบปฏิทินเก่าให้แก่ ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด เพื่อนำไปผลิตสื่อการเรียนรู้ในรูปแบบอักษรเบรลล์ พร้อมมอบเงินบริจาค 50,000 บาท สนับสนุนการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการทางสายตาอย่างยั่งยืน โครงการนี้สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของกลุ่มชนชาติในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและสร้างคุณค่าทางสังคมอย่างต่อเนื่อง



โครงการ ฝาขวด...ลดโลกร้อน และ ถูวิบวับ...รีไซเคิลได้

กลุ่มธนาคารดำเนินโครงการ “ฝาขวด...ลดโลกร้อน” และ “ถูวิบวับ...รีไซเคิลได้” โดยรณรงค์ให้พนักงานร่วมคัดแยกขยะรีไซเคิล ได้แก่ ฝาขวดน้ำและถูวิบวับ เพื่อนำส่งต่อให้ศูนย์การเรียนรู้สิ่งแวดล้อมวัดจากแดง จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อนำไปรีไซเคิลเป็นผลิตภัณฑ์และพลังงาน โครงการดังกล่าวช่วยลดปริมาณขยะฝังกลบ สร้างรายได้ให้ชุมชน และส่งเสริมจิตสำนึกด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า



15. การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

กลุ่มธนาคารดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการพัฒนายั่งยืน โดยให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม และการมีส่วนร่วมในการลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ซึ่งเป็นความท้าทายระดับโลกที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงเสถียรภาพของภาคธุรกิจในระยะยาว

ด้วยเหตุนี้ กลุ่มธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นระบบ ครอบคลุมทั้งการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรงและทางอ้อมตลอดห่วงโซ่คุณค่า เพื่อสนับสนุนการบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล

การวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

กลุ่มธนาคารให้ความสำคัญกับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องในระยะสั้น ระยะยาว และตลอดห่วงโซ่คุณค่า บริษัทฯ จึงดำเนินการประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ โดยพิจารณาจากทั้งความเสี่ยงด้านกายภาพ (Physical Risks) เช่น ความถี่และความรุนแรงของเหตุการณ์สภาพอากาศสุดขั้วที่อาจกระทบต่อโครงสร้างพื้นฐาน การปฏิบัติงาน และความต่อเนื่องทางธุรกิจ รวมถึงความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนผ่าน (Transition Risks) อันเนื่องมาจากการปรับเปลี่ยนสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ เช่น การเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบด้านสิ่งแวดล้อม มาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลด้าน ESG ตลอดจนความคาดหวังที่เพิ่มขึ้นจากผู้มีส่วนได้เสียทั้งภาครัฐ นักลงทุน ลูกค้า และสังคม

ผลการประเมินความเสี่ยงถูกนำไปบูรณาการเข้ากับกระบวนการบริหารความเสี่ยงขององค์กร (Enterprise Risk Management – ERM) เพื่อให้สามารถติดตาม วิเคราะห์ และทบทวนความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศได้อย่างสม่ำเสมอ สอดคล้องกับบริบทและปัจจัยภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไป

เพื่อรองรับความเสี่ยงสำคัญดังกล่าว บริษัทฯ ได้จัดทำแผนบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศครอบคลุมทั้งมาตรการในการลดผลกระทบ การเตรียมความพร้อม และการตอบสนองหากเกิดเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญ โดยมุ่งให้ธุรกิจสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีความไม่แน่นอนมากขึ้น ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้เปิดเผยแผนดังกล่าวผ่านเว็บไซต์ของบริษัทฯ เพื่อสร้างความโปร่งใสและให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถเข้าถึงข้อมูลด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงสภาพภูมิอากาศได้อย่างครบถ้วน

เป้าหมายลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

กลุ่มธนาชวาทกำหนดแนวทางการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานด้านความยั่งยืน โดยพิจารณาให้สอดคล้องกับนโยบายด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของประเทศไทย ทั้งนี้ การดำเนินงานของกลุ่มธนาชวาทสนับสนุนทิศทางเป้าหมายระยะยาวของประเทศในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และมุ่งสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) ภายในปี 2593 โดยเป้าหมายและแนวทางดังกล่าวอาจมีการทบทวนหรือปรับเปลี่ยนได้ตามปัจจัยและเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องในอนาคต

ตัวอย่างผลิตภัณฑ์ที่คำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของบริษัทในกลุ่มธนาชวาท ปี 2568

บริษัทในกลุ่ม	การดำเนินงาน
<p>ราชนานิลิสซิ่ง</p>	<p>สนับสนุนการให้สินเชื่อที่เกี่ยวข้องกับการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Green Loan) ได้แก่ สินเชื่อเช่าซื้อรถพลังงานทางเลือก และสินเชื่อเพื่อติดตั้งโซลาร์เซลล์ โดยสรุปผลการดำเนินงานในปี 2568 ได้ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> • การให้สินเชื่อเช่าซื้อรถพลังงานทางเลือก เช่น รถยนต์เทคโนโลยีไฟฟ้าแบตเตอรี่ (Battery Electric Vehicle) และรถยนต์เทคโนโลยีไฮบริด (Hybrid) สามารถให้สินเชื่อรวมจำนวน 1,367.63 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 11.67 ของสินเชื่อใหม่ทั้งหมด • สินเชื่อเพื่อติดตั้งโซลาร์เซลล์ ให้สินเชื่อรวมจำนวน 21.67 ล้านบาท โดยการติดตั้งโซลาร์เซลล์สามารถช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้อย่างมีประสิทธิภาพเนื่องจากการใช้พลังงานแสงอาทิตย์ทดแทนการใช้พลังงานไฟฟ้า ซึ่งจากการปล่อยสินเชื่อดังกล่าว คาดว่าจะสามารถช่วยลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขตที่ 2) จำนวน 380.90 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO₂e)
<p>ธนาชวาทประกันภัย</p>	<p>ขับเคลื่อนการเติบโตของการใช้รถยนต์ EV อย่างต่อเนื่อง โดยมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่ลดความกังวลให้กับลูกค้าในการเปลี่ยนจากรถยนต์สันดาปเป็นการใช้รถยนต์ไฟฟ้า โดยผลิตภัณฑ์ประกันภัยรถยนต์ EV ที่ธนาชวาทประกันภัยนำเสนอสู่ตลาดนั้นแก้ปัญหาความกังวลด้านแบตเตอรี่ของรถยนต์ EV ร้อยละ 100 ซึ่งมีส่วนในการขับเคลื่อนการเพิ่มปริมาณการใช้รถยนต์ EV ของอุตสาหกรรมรถยนต์ EV ในประเทศไทย ในปี 2568 ผลิตภัณฑ์ประกันภัยเพื่อรถยนต์ไฟฟ้าของบริษัทมีอัตราการเติบโตถึงร้อยละ 77 ธนาชวาทประกันภัยยังมีแนวคิดในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่ส่งเสริมและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยมีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อส่งเสริมรถยนต์ EV เช่น โครงการความร่วมมือกับบริษัท เซลล์แห่งประเทศไทย จำกัด เพื่อมอบสิทธิประโยชน์ให้กับลูกค้า โดยเฉพาะลูกค้าที่ใช้รถยนต์ EV</p>

บริษัทในกลุ่ม	การดำเนินงาน
	นอกจากนี้ในทุกผลิตภัณฑ์ประกันภัยรถยนต์ของธนาชาตประกันภัย ตระหนักถึงผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) จึงมุ่งมั่นผลักดันให้เกิดการส่งกรมธรรม์ออนไลน์แบบไร้กระดาษ (Paperless) ในการเป็นองค์กร Paperless อย่างเต็มรูปแบบ โดยใช้กระบวนการออกกรมธรรม์ผ่านระบบ E-Policy และ Digital Claims เพื่อลดการใช้ทรัพยากร รวมถึงการบริหารจัดการการใช้พลังงานในสำนักงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อลด Carbon Footprint ขององค์กร

กิจกรรมที่สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของบริษัทในกลุ่มธนาชาต ปี 2568

บริษัทในกลุ่ม	การดำเนินงาน
ราชธานีลิซซิ่ง	รณรงค์การใช้พลังงานไฟฟ้า การใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ และการลดปริมาณขยะที่เกิดจากกระบวนการทำงาน
ธนาชาตประกันภัย	<ul style="list-style-type: none"> โครงการ “Green Garage Level 2 ปฏิบัติการสีเขียว ระดับ 2” เพื่อยกระดับอยู่ซ่อมรถยนต์ในเครือให้มีส่วนร่วมในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยมีอยู่เข้าร่วมโครงการนำร่อง 10 อยู่ และมีการจัดเก็บข้อมูลผลการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากโครงการต่าง ๆ ซึ่งประเมินศักยภาพการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ประมาณ 82,000 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์ต่อปี หรือเทียบเท่าการปลูกต้นไม้ประมาณ 3,700 ต้น โครงการ EV for Surveyor Sandbox in BKK การทดลองใช้งานรถจักรยานยนต์ไฟฟ้าเพื่อการใช้งานสำรวจภัยในพื้นที่กรุงเทพฯ โดยในปี 2568 ได้ส่งมอบรถจักรยานยนต์ไฟฟ้า 4 คัน สำหรับการทดลองใช้งานจริงเป็นระยะเวลา 6 เดือน พร้อมจัดเก็บข้อมูลด้านระยะทางการใช้งานและการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เพื่อประเมินความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเมื่อเปรียบเทียบกับรถจักรยานยนต์ที่ใช้น้ำมันเชื้อเพลิง ซึ่งคำนวณส่วนต่างในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ประมาณ 850 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์ตลอดระยะเวลาจัดทำโครงการ 6 เดือน หรือเทียบเท่าการปลูกต้นไม้ประมาณ 39 ต้น ส่งเสริมการใช้ยานยนต์ไฟฟ้าในกลุ่มพนักงาน โดยสนับสนุนให้ผู้บริหารและพนักงานมีส่วนร่วมในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการเดินทาง โดยจัดกิจกรรมทดลองขับรถยนต์ไฟฟ้า 3 รุ่น และสื่อสารสิทธิประโยชน์เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเลือกใช้พลังงานไฟฟ้าทดแทนในระยะยาว

