



CHASE

รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2566

บริษัท เซกวิ้ เอเชีย จำกัด (มหาชน)

รายงานความยั่งยืนประจำปี 2566
บริษัท เซกัวร์ เอเชีย จำกัด (มหาชน)

สารบัญ

	หน้า
1. สารจากประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	1
2. ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร	3
2.1 วิสัยทัศน์ & พันธกิจ	3
2.2 โครงสร้างการประกอบธุรกิจ	3
2.3 ลักษณะของสินค้าและบริการเงินทุน	4
2.4 กลยุทธ์องค์กร	5
2.5 หัวข้อคุณค่าขององค์กร	7
3. ข้อมูลเกี่ยวกับรายงานฉบับนี้	8
4. การบริหารจัดการความยั่งยืน	9
4.1 นโยบายด้านความยั่งยืน	9
4.2 การบริหารความเสี่ยงด้านความยั่งยืน	14
4.3 ผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท (Stakeholder)	16
4.4 ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน (Material Topic)	20
4.5 กรอบดำเนินงานด้านความยั่งยืน	24
5. ผลดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	25
6. มิติบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ	26
6.1 การเติบโตทางธุรกิจ	26
6.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง	28
6.3 การพัฒนาวัตกรรมและเทคโนโลยี	32
6.4 การกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณทางธุรกิจ	35
6.5 ความปลอดภัยทางไซเบอร์และป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล	43
6.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	46
7. มิติสิ่งแวดล้อม	49
7.1 การใช้ทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพ	49
8. มิติสังคม	57
8.1 อาชีวอนามัยและความปลอดภัย	57
8.2 การเคารพในความเสมอภาคและความหลากหลาย	61
8.3 การบริหารและพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคล	64
8.4 ชุมชนสัมพันธ์	68
9. สรุปผลดำเนินงานด้านความยั่งยืน	72
9.1 ผลดำเนินงานด้านเศรษฐกิจและการกำกับดูแล	72
9.2 ผลดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม	76
9.3 ผลดำเนินงานด้านสังคม	81
10. แบบสำรวจความคิดเห็นผู้อ่าน	86

1. สารจากประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

บริษัท เซกัวร์ เอเชีย จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“กลุ่มบริษัทฯ”) มุ่งมั่นขับเคลื่อนธุรกิจให้เติบโตไปอย่างยั่งยืน ภายใต้วิสัยทัศน์ขององค์กรในการ “เป็นศูนย์กลางในการบริหารหนี้ครบวงจร โดยให้คำปรึกษาและให้ความรู้ควิชาในการบริหารหนี้เพื่อสร้างโอกาสปลดปล่อยภาระหนี้” ด้วยการให้บริการที่เป็นเลิศ เพื่อแก้ปัญหาหนี้ด้วยคุณภาพในระบบสถาบันการเงิน และร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างสมดุลในระบบเศรษฐกิจไทย

ภายหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้คลี่คลายและมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ที่ทยอยหมดอายุลง ตลอดจนอัตราดอกเบี้ยที่ยังอยู่ในระดับสูง ต่างส่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจและประชาชน โดยเฉพาะการปรับเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของหนี้ครัวเรือน อันนำมาซึ่งปริมาณสินทรัพย์ด้วยคุณภาพมากขึ้น ส่งผลให้ภาพรวมการขายพอร์ตสินทรัพย์ด้วยคุณภาพทั้งระบบมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นด้วยเช่นเดียวกัน รวมทั้งการเพิ่มขึ้นของปัญหาหนี้ครัวเรือนดังกล่าวสอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ที่ชะลอตัวลง ซึ่งนับว่าเป็นความท้าทายของกลุ่มบริษัทฯ อย่างไรก็ตาม ภายใต้สถานะเศรษฐกิจที่ยังไม่แน่นอนดังกล่าว กลุ่มบริษัทฯ ยังคงบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ในการสร้างการเติบโตธุรกิจอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2566 บริษัทฯ ได้เข้าซื้อพอร์ตสินทรัพย์ด้วยคุณภาพจำนวน 10,041 ล้านบาท และสามารถสร้างสถิติการจัดเก็บหนี้ได้สูงสุดที่ 481 ล้านบาท จากความมุ่งมั่นและความสำเร็จในการช่วยเหลือลูกค้าให้มีโอกาสแก้ไขภาระหนี้ ด้วยแนวทางการดำเนินธุรกิจที่ไม่ใช่แค่ติดตามทวงถามหนี้เพียงอย่างเดียว แต่เลือกที่จะเป็นเพื่อนคู่คิดของคนเป็นหนี้

กลุ่มบริษัทฯ มีเจตนาธรรมและความมุ่งมั่นในการยกระดับการดำเนินงานธุรกิจภายใต้ความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม ควบคู่ไปกับการดำเนินงานด้วยหลักธรรมาภิบาล เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของกลุ่มลูกหนี้ที่มีปัญหาในการบริหารจัดการหนี้สิน ให้เป็นลูกหนี้ที่คืนกลับคืนสู่สังคมอย่างยั่งยืน โดยยึดหลักมาตรฐานการดำเนินงานตลอดห่วงโซ่คุณค่าให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร ตลอดจนสอดคล้องตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals : SDGs) ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ อันจะนำไปสู่การเพิ่มคุณค่าและมูลค่าขององค์กรได้อย่างยั่งยืน โดยในปี 2566 บริษัทฯ ได้จัดทำนโยบายการพัฒนาอย่างยั่งยืน และจัดตั้งคณะกรรมการบริษัทภิบาล และการพัฒนาอย่างยั่งยืนขึ้น เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนการดำเนินการด้านความยั่งยืนในองค์กรอย่างแท้จริง รวมทั้งส่งเสริมการดำเนินงานที่สำคัญภายใต้กรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (Environmental, Social, and Governance : ESG) ในทุกมิติ ดังนี้

ด้านสิ่งแวดล้อม กลุ่มบริษัทฯ ได้ตระหนักถึงผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมจากการประกอบธุรกิจ จึงดำเนินการให้อาคารสำนักงานแห่งใหม่ของบริษัทฯ มาพร้อมการออกแบบอาคารด้วยแนวคิดด้านการอนุรักษ์พลังงาน และการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า มีการติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ (solar cell) และติดตั้งกระจกป้องกันความร้อนเพื่อลดการเปิดเครื่องปรับอากาศ พร้อมทั้งรณรงค์ให้บุคลากรในองค์กรร่วมกันประหยัดพลังงาน ตลอดจนส่งเสริมการบริหารจัดการของเสียภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านการเข้าร่วมโครงการคัดแยกขยะ “ทิ้ง ทู แทรช” (Ting To Trash) ที่จัดโดยสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

ด้านสังคม กลุ่มบริษัทฯ ดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมที่สำคัญหลายด้าน โดยร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาและยกระดับธุรกิจติดตามทวงหนี้ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานทวงถาม ผ่านการจัดกิจกรรม “โครงการจัดอบรมและทดสอบพนักงานทวงถามหนี้” และกิจกรรมสาธารณประโยชน์เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตในทุกด้านแก่สังคมและชุมชน และส่งเสริมโอกาสทางการศึกษา ผ่านโครงการ “CHASE ปันน้ำใจ...ให้น้องได้อิ่ม” นอกจากนี้ ยังส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้าง ยอมรับความแตกต่างที่หลากหลาย และให้ความสำคัญในการส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงานให้กับบุคลากรในองค์กร ตลอดจนส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรในองค์กรอย่างต่อเนื่อง

ด้านเศรษฐกิจและบรรษัทภิบาล กลุ่มบริษัทฯ มุ่งมั่นดำเนินธุรกิจโดยยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใส ส่งผลให้ในปี 2566 บริษัทฯ ได้รับคะแนนการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ 5 ดาว หรือ “ดีเลิศ” ภายหลังจากเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเพียงระยะเวลาไม่ถึง 1 ปี สะท้อนถึงการดำเนินงานของบริษัทฯ มุ่งเน้นพัฒนาการกำกับดูแลกิจการในระดับที่ดีอย่างต่อเนื่อง ด้วยการดำเนินธุรกิจอย่างมีจรรยาบรรณ ให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม นอกจากนี้ ในปีที่ผ่านมา บริษัทฯ ยังได้ประกาศเจตนารมณ์เข้าเป็นแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (CAC) เพื่อแสดงถึงจุดยืนในการให้ความสำคัญกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ อีกทั้งกลุ่มบริษัทฯ ยังได้ผลักดันในการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในกระบวนการทำงานและบริการ เพื่อให้ธุรกิจเติบโตอย่างยั่งยืน

ในนามของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน ขอขอบคุณผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มที่มีส่วนสำคัญในการสร้างความสำเร็จ ตลอดจนมอบความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริษัทฯ เสมอมา เรายังคงมุ่งมั่นขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ทั้งในส่วนของผลการดำเนินงาน ควบคู่ไปกับความยั่งยืนในมิติด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และคำนึงถึงการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่ออนาคตที่ยั่งยืนร่วมกันของทุกภาคส่วน

คุณประดิษฐ์ เลี้ยวศิริกุล
ประธานกรรมการ

คุณประชา ชัยสุวรรณ
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

2. ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร

2.1 วิสัยทัศน์ & พันธกิจ

วิสัยทัศน์

“เป็นศูนย์กลางในการบริหารหนี้ครบวงจร
โดยให้คำปรึกษาและให้ความรู้คุณวินัยในการบริหารหนี้ เพื่อสร้างโอกาสปลดปล่อยภาระหนี้”

พันธกิจ

กลุ่มบริษัทฯ มีพันธกิจหลักที่สำคัญดังนี้

- (1) สร้างบริการที่น่าเชื่อถือ จริจใจ และใส่ใจกับลูกหนี้และผู้ที่เกี่ยวข้อง
- (2) บริหารหนี้แบบมืออาชีพและครบวงจร ตามกฎระเบียบที่บัญญัติไว้ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า
- (3) พัฒนาคุณภาพบริการและคุณภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการด้วยแนวคิดใหม่ เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน
- (4) สร้างโอกาสในการเริ่มต้นชีวิตใหม่ให้แก่ลูกหนี้
- (5) บริหารกำกับดูแลกิจการด้วยหลักการ “คำนึงถึงผู้เกี่ยวข้อง” บนหลักธรรมาภิบาล จริยธรรม และคุณธรรม” ควบคู่กับการให้ความสำคัญด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน

2.2 โครงสร้างการประกอบธุรกิจ

กลุ่มบริษัทฯ มีรายได้จาก (1) ธุรกิจให้บริการติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้สิน และ (2) ธุรกิจบริหารจัดการสินทรัพย์จากการรับโอนสินทรัพย์ด้อยคุณภาพ

ทั้งนี้ โครงสร้างรายได้ของกลุ่มบริษัทฯ สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2564 - 2566 สามารถจำแนกตามประเภทธุรกิจได้ดังนี้

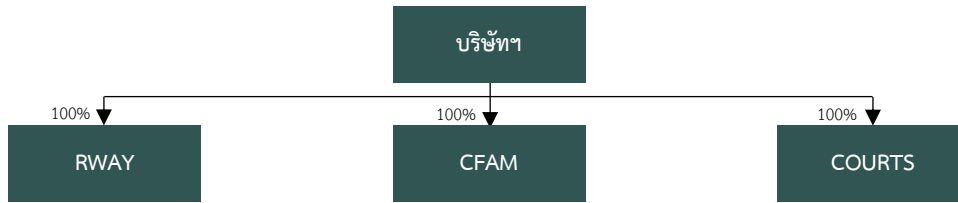
รายได้แบ่งตามประเภทธุรกิจ	สำหรับปีบัญชีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม					
	2564		2565		2566	
	ล้านบาท	ร้อยละ ¹	ล้านบาท	ร้อยละ ¹	ล้านบาท	ร้อยละ ¹
ธุรกิจให้บริการติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้สิน	276.27	37.87	226.43	33.71	185.65	27.34
ธุรกิจบริหารจัดการสินทรัพย์จากการรับโอนสินทรัพย์ด้อยคุณภาพ	375.26	51.44	415.38	61.84	464.92	68.47
- รายได้ดอกเบี้ย	306.89	42.07	408.33	60.79	464.92	68.47
- กำไรจากการตัดรายการเงินให้สินเชื่อแก่สินทรัพย์ด้อยคุณภาพ ²	68.37	9.37	7.05	1.05	-	-
อื่นๆ ²	77.97	10.69	29.90	4.45	28.42	4.19
- รายได้ดอกเบี้ยจากเงินให้สินเชื่อ Hope Loan ³	77.06	10.57	29.49	4.39	25.65	3.78
- รายได้ดอกเบี้ยจากเงินฝากธนาคาร	0.91	0.12	0.41	0.06	2.76	0.41
รวมรายได้ดอกเบี้ยและรายได้ค่าบริการและค่าวิชาชีพ	729.50	100.00	671.71	100.00	678.98	100.00

หมายเหตุ ¹ ร้อยละของรวมรายได้ดอกเบี้ยและรายได้ค่าบริการและค่าวิชาชีพ

² กำไรจากการตัดรายการเงินให้สินเชื่อแก่สินทรัพย์ด้อยคุณภาพเป็นรายการที่เกิดขึ้นจากการปรับโครงสร้างหนี้ (Refinance) โดยลูกหนี้ CFAM/RWAY กู้ยืมเงินจาก COURTS

³ บริษัทฯ ได้พิจารณาถึงความเสี่ยงจากความสามารถในการชำระเงินของลูกหนี้จากการปล่อยสินเชื่อ Hope Loan และได้มีมติชะลอการปล่อยสินเชื่อ Hope Loan โดยจะอนุมัติเฉพาะสินเชื่อให้แก่ลูกหนี้ที่กลุ่มบริษัทฯ ได้ให้คำปรึกษาแล้วและอยู่ในกระบวนการเจรจากับเจ้าหนี้เดิมเท่านั้น และจะหยุดการพิจารณาอนุมัติให้สินเชื่อใหม่ตั้งแต่วันที่ 31 ธันวาคม 2565 เป็นต้นไป ทั้งนี้ สำหรับบัญชีลูกหนี้ของธุรกิจเงินให้สินเชื่อที่มียอดคงค้างในปัจจุบัน กลุ่มบริษัทฯ จะยังคงติดตามการชำระหนี้ของลูกหนี้ทั้งหมดตามข้อตกลงและเงื่อนไขที่ได้ตกลงกันไว้ต่อไป

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2566 กลุ่มบริษัทฯ มีโครงสร้างการถือหุ้น ดังนี้



ทั้งนี้ บริษัทฯ ถือหุ้นในบริษัทย่อย จำนวน 3 บริษัท ได้แก่

1. บริษัท ริโซลูชั่น เวย์ จำกัด (“RWAY”) ประกอบธุรกิจให้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย (“ธปท.”) และธุรกิจรับโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพจากผู้ประกอบธุรกิจสถาบันการเงินและที่มีใช้สถาบันการเงิน
2. บริษัท บริหารสินทรัพย์ ซีเอฟ เอเซีย จำกัด (“CFAM”) ประกอบธุรกิจบริหารจัดการสินทรัพย์ด้วยคุณภาพจากการรับโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ ภายใต้กฎหมายว่าด้วยบริษัทบริหารสินทรัพย์
3. บริษัท คอร์ทส์ เม็กก้าสโตร (ประเทศไทย) จำกัด (“COURTS”) ประกอบธุรกิจให้สินเชื่อตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ อย่างไรก็ดี ในปัจจุบัน COURTS มิได้มีการอนุมัติให้สินเชื่อใหม่แต่ประการใด โดยยังคงดำเนินการติดตามการชำระหนี้ของลูกค้าที่มียอดคงค้างตามข้อตกลงและเงื่อนไขที่ได้ตกลงกันไว้

2.3 ลักษณะของสินค้าและบริการเงินทุน

การประกอบธุรกิจของกลุ่มบริษัทฯ สามารถแบ่งได้เป็น 2 ธุรกิจ คือ (1) ธุรกิจให้บริการติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้สิน และ (2) ธุรกิจบริหารจัดการสินทรัพย์จากการรับโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

(1) ธุรกิจให้บริการติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้สิน

ที่ผ่านมา กลุ่มบริษัทฯ ให้บริการรับจ้างติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้สินแก่สถาบันการเงิน (ธนาคารพาณิชย์) และผู้ว่าจ้างที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (รวมเรียกว่า “ผู้ว่าจ้าง”) เพื่อติดตามทวงถามให้ลูกหนี้ชำระหนี้สินตามเงื่อนไขที่ผู้ว่าจ้างกำหนด โดยหนี้สินที่กลุ่มบริษัทฯ ให้บริการติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้สินแก่สถาบันการเงินมีหลายประเภท เช่น ลูกหนี้เงินกู้ยืมส่วนบุคคล ลูกหนี้บัตรเครดิต เป็นต้น และหนี้สินที่บริษัทฯ ให้บริการติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้สินแก่ผู้ว่าจ้างที่ไม่ใช่สถาบันการเงินส่วนใหญ่เป็นผู้ให้บริการที่มีลูกค้าค้างชำระค่าบริการ นอกจากการให้บริการรับจ้างติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้สิน กลุ่มบริษัทฯ ยังให้บริการในการดำเนินคดีแก่ผู้ว่าจ้างแบบครบวงจร ซึ่งรวมถึงการนำส่งหนังสือบอกกล่าว การฟ้องดำเนินคดีลูกหนี้ และบังคับคดีลูกหนี้ตามคำพิพากษาของศาล เป็นต้น

ทั้งนี้ กลุ่มบริษัทฯ จะได้รับค่าตอบแทนการให้บริการติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้สินตามอัตราที่ตกลงไว้กับผู้ว่าจ้างซึ่งขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของหนี้ โดยคิดเป็นร้อยละของยอดเงินที่กลุ่มบริษัทฯ สามารถติดตามทวงถามได้ และจะได้รับค่าตอบแทนในการให้บริการทางด้านคดีเป็นค่าวิชาชีพต่อคดี

(2) ธุรกิจบริหารจัดการสินทรัพย์จากการรับโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ

กลุ่มบริษัทฯ ดำเนินธุรกิจบริหารจัดการสินทรัพย์จากการรับโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพจากสถาบันการเงินในประเทศไทยเป็นส่วนใหญ่ทั้งที่มีหลักประกันและไม่มีหลักประกันผ่านบริษัทย่อย 2 บริษัท ได้แก่ บริษัท บริหารสินทรัพย์ ซีเอฟพี เอเชีย จำกัด (“CFAM”) ซึ่งได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยเพื่อประกอบธุรกิจตาม พ.ร.ก. บริษัทบริหารสินทรัพย์ และบริษัท รีโซลูชั่น เวย์ จำกัด (“RWAY”) โดย CFAM เน้นรับซื้อลูกหนี้ด้วยคุณภาพจากผู้ขายที่เป็นสถาบันการเงินที่อยู่ภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย และ RWAY เน้นรับซื้อลูกหนี้ด้วยคุณภาพจากผู้ขายที่ไม่ใช่สถาบันการเงินที่อยู่ภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย

กลุ่มบริษัทฯ รับโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพแบบที่มีหลักประกันและไม่มีหลักประกันจากสถาบันการเงินและไม่ใช่สถาบันการเงิน เพื่อนำมาติดตามทวงถามเพื่อให้ได้รับการชำระหนี้โดยอาจให้คำปรึกษาในการแก้ปัญหาการชำระหนี้แก่ลูกหนี้ และ/หรือให้คำปรึกษาปรับโครงสร้างหนี้ โดยใช้ประสบการณ์ในการให้บริการติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้สินมาบริหารจัดการสินทรัพย์ด้วยคุณภาพให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2.4 กลยุทธ์องค์กร

กลุ่มบริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะพัฒนาองค์กรเพื่อที่จะเป็นผู้นำในการให้บริการบริหารจัดการหนี้สินของสถาบันการเงินอย่างครบวงจรภายใต้การดำเนินธุรกิจบนหลักธรรมาภิบาลและหลักจริยธรรม เพื่อขับเคลื่อนธุรกิจของกลุ่มบริษัทฯ ไปสู่ความยั่งยืน และเป็นหนึ่งในการให้คำปรึกษาแก่ลูกหนี้ โดยกลุ่มบริษัทฯ ได้กำหนดกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องวิสัยทัศน์ และพันธกิจสรุปได้ดังนี้

(1) ขยายพอร์ตเงินให้สินเชื่อแก่สินทรัพย์ด้วยคุณภาพ

กลุ่มบริษัทฯ ตั้งเป้าหมายที่จะขยายพอร์ตเงินให้สินเชื่อแก่สินทรัพย์ด้วยคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยตั้งเป้าหมายเข้าซื้อพอร์ตไม่ต่ำกว่า 1,000 ล้านบาท ภายในปี 2567 โดยมุ่งเน้นพอร์ตเงินให้สินเชื่อแก่สินทรัพย์ด้วยคุณภาพที่ไม่มีหลักประกันเป็นหลัก

(2) พัฒนาบุคลากรด้านการติดตามทวงถามหนี้และด้านการดำเนินคดี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามทวงถามหนี้

บริษัทฯ มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้สิน และการจัดเก็บหนี้ที่กลุ่มบริษัทฯ รับโอนมาบริหารจัดการ โดยกลุ่มบริษัทฯ ส่งเสริมให้พนักงานติดตามทวงถามหนี้ของกลุ่มบริษัทฯ เข้าร่วมอบรมกับสมาคมผู้ประกอบการธุรกิจทวงถามหนี้สถาบันการเงิน พร้อมทั้งสนับสนุนให้มีการทบทวนความรู้เป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจได้ว่าพนักงานของกลุ่มบริษัทฯ มีความรู้ความเข้าใจและปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และยังมีแผนที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการติดตามทวงถามหนี้และการจัดเก็บหนี้ ผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดเก็บในอดีต โดยอาศัยเครื่องมือที่เป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยอย่างต่อเนื่อง

(3) เพิ่มโอกาสในการเข้าถึงพอร์ตลงทุนในระยะยาวโดยการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

กลุ่มบริษัทฯ เชื่อว่าจะสามารถขยายฐานสินทรัพย์ได้อย่างต่อเนื่องโดยเป็นผลมาจากประสบการณ์และความสัมพันธ์ที่ดีมาอย่างยาวนานกับลูกค้าทั้งที่เป็นสถาบันการเงินและไม่ใช่สถาบันการเงิน นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทฯ มองหาโอกาสในการเข้าร่วมทุนกับสถาบันการเงินหรือหาพันธมิตรทางธุรกิจ ซึ่งจะช่วยเพิ่มโอกาสในการเติบโตของพอร์ตเงินให้สินเชื่อแก่สินทรัพย์ด้วยคุณภาพ และโอกาสในการให้บริการติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้สินในระยะยาว และลดความเสี่ยงจากการสามารถจัดหาสินทรัพย์ด้วยคุณภาพได้อย่างเพียงพอในราคาที่เหมาะสม

(4) เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและเพิ่มช่องทางการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์

กลุ่มบริษัทฯ มีแผนการเพิ่มช่องทางในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการเข้าถึงข้อมูลและทำรายการผ่าน Mobile Application ของกลุ่มบริษัทฯ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้าในปัจจุบันที่มีแนวโน้มทำธุรกรรมผ่านทางระบบออนไลน์เพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ ลูกค้าของกลุ่มบริษัทฯ จะสามารถตรวจสอบยอดหนี้คงเหลือ อัตราดอกเบี้ย ประวัติการชำระเงินของลูกค้าจาก Mobile Application และลูกค้ายังสามารถประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการได้ผ่านระบบโดยตรง เพื่อให้กลุ่มบริษัทฯ นำผลการประเมินมาพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการต่อไปได้อีกด้วย โดยระบบดังกล่าวจะนำมาใช้ในส่วนธุรกิจบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพและส่วนธุรกิจบริการสินเชื่อเท่านั้น

2.5 ห่วงโซ่คุณค่าขององค์กร

กลุ่มบริษัทฯ ดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงหลักการการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมควบคู่กัน ตลอดจนให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจจากต้นน้ำถึงปลายน้ำ

กลุ่มบริษัทฯ ได้วิเคราะห์กิจกรรมการทำงานตลอดทั้งห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ เพื่อสามารถบริหารจัดการทรัพยากร และเพิ่มขีดจำกัดความสามารถขององค์กร รวมถึงสามารถสร้างคุณค่าผ่านการบริการเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีตามความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ (Value Chain)

กลุ่มบริษัทฯ ประกอบธุรกิจในการบริหารจัดการสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ และให้บริการติดตามทวงถามหนี้อย่างครบวงจร โดยมีกิจกรรมหลักทางธุรกิจตั้งแต่การจัดหาแหล่งเงินทุนที่มีความเหมาะสม การลงทุนในสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ การเสนองานบริการติดตามทวงถามหนี้กับลูกค้า การติดตามทวงถามหนี้ตามกฎหมายและปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม การรับชำระเงินและการบริหารความสัมพันธ์เชิงธุรกิจในระยะยาว นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมที่สนับสนุนให้กิจกรรมหลักบรรลุเป้าหมาย ได้แก่ การจัดซื้อจัดจ้าง การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารทรัพยากรบุคคล ตลอดจนการปฏิบัติตามเกณฑ์การบริหารจัดการการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม โดยมีรายละเอียดดังนี้



การลงทุนในสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ



ให้บริการติดตามทวงถามหนี้

กิจกรรมหลัก					
ธุรกิจที่ 1 ธุรกิจบริหารจัดการสินทรัพย์จากกรับโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ	การบริหาร ปัจจัยการผลิต <ul style="list-style-type: none"> เข้าร่วมประมูลสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ จัดหาและเข้าถึงแหล่งเงินทุนสำหรับการจัดหาสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ 	การปฏิบัติการ <ul style="list-style-type: none"> ให้คำปรึกษาและซื้อหลักทรัพย์เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า โดยเฉพาะแนวทางชำระหนี้ปรับโครงสร้างหนี้ บริษัทฯ อาจจะพิจารณาใช้กระบวนการทางศาลในการดำเนินคดีกับลูกหนี้ การรายดิวหรือการขาย การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการติดตามหนี้ 	การรับชำระหนี้ <ul style="list-style-type: none"> การรับชำระหนี้จากลูกหนี้ผ่าน Bill Payment ของธนาคาร โดยสามารถรับชำระผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ ธนาคาร, ATM, Mobile Banking และ Counter service 	การบริหารความสัมพันธ์ <ul style="list-style-type: none"> การบริหารความสัมพันธ์เชิงธุรกิจในระยะยาวกับลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริษัท 	การบริหารหลังการขาย <ul style="list-style-type: none"> ส่งอีเมลแจ้งเตือนการชำระเงิน และออกไปแจ้งให้ลูกค้า การรับเรื่องร้องเรียนและตรวจสอบความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ ดำเนินการตามนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
ธุรกิจที่ 2 ธุรกิจให้บริการติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้สิน	การบริหาร ปัจจัยการผลิต <ul style="list-style-type: none"> เสนอบริการให้กับลูกค้าที่เป็นสถาบันการเงิน และไม่ใช่สถาบันการเงิน เพื่อรับมอบหมายงานตามแผนการติดตามทวงถามหนี้ และ/หรือบริการดำเนินคดี 	การปฏิบัติการ <ul style="list-style-type: none"> การเจรจาติดตามทวงถามกับลูกหนี้ หรือมีความรู้ในการบริหารจัดการหนี้ค้างกับลูกหนี้ เพื่อเพิ่มโอกาสในการชำระหนี้ ให้บริการดำเนินกระบวนการทางศาลในการดำเนินคดีกับลูกหนี้ นำสรุปรายงานผลการติดตามทวงถามต่อระยะเวลา การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการติดตามหนี้ 	การรับชำระหนี้ <ul style="list-style-type: none"> ลูกหนี้ชำระเงินในบัญชีเงินฝาก โดยตรง โดยผู้จ้างจะส่งรายการการชำระมายังบริษัทฯ เพื่อยืนยันสถานะการชำระเงินของลูกหนี้ทุกวัน (บริษัทฯ จะได้รับเป็นค่าคอมมิชชั่น) 	การบริหารความสัมพันธ์ <ul style="list-style-type: none"> มีแผนติดตามข้อมูลของลูกหนี้เป้าหมายเพื่อโอกาสเข้าไปนำเสนอการบริการและผลการดำเนินงานของบริษัทฯ เพื่อเปิดโอกาสในการทำธุรกิจ (แผนงาน) 	การบริหารหลังการขาย <ul style="list-style-type: none"> ส่งอีเมลแจ้งเตือนการชำระเงิน และออกไปแจ้งให้ลูกค้า การรับเรื่องร้องเรียนและตรวจสอบความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ ดำเนินการตามนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
กิจกรรมสนับสนุน					
การจัดซื้อจัดจ้าง <ul style="list-style-type: none"> เปรียบเทียบราคาและคุณภาพของ Supplier สำหรับการซื้ออุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนักงาน ทำแบบประเมินผู้จำหน่ายประจำปี และการคัดเลือกใช้บริการผู้จำหน่ายที่เหมาะสมทั้งการพิจารณาการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสังคมและสิ่งแวดล้อม 	การพัฒนาเทคโนโลยี <ul style="list-style-type: none"> ขับเคลื่อน e-documents เพื่อลดการใช้กระดาษ และลดข้อผิดพลาดที่เกิดจากคน ติดตั้งระบบเทคโนโลยีสายอัตโนมัติ (Auto Dialer) การจัดทำระบบบัญชีและการเงิน ระบบบริหารและติดตามหนี้ กำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล 	การบริหารทรัพยากรบุคคล <ul style="list-style-type: none"> การอบรมและพัฒนาบุคลากร การกำหนดบทบาทหน้าที่ JD และกำหนดตัวชี้วัดตามความสำเร็จ KPI และแผนการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง การสำรวจความผูกพันต่อองค์กร และจัดช่องทางรับเรื่องร้องเรียน พัฒนาและปรับปรุงด้านสวัสดิการให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับระดับองค์กร และแข่งขันได้ 	โครงสร้างพื้นฐาน <ul style="list-style-type: none"> งานกำกับดูแลกิจการ ทั้งด้านการกำกับดูแล การติดตาม และการประเมินผล เพื่อให้ทุกฝ่ายมีแนวปฏิบัติในทิศทางเดียวกันตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง งานแหล่งทุนสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร เพื่อติดต่อสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ 		

3. ข้อมูลเกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

บริษัท เซกัวร์ เอเชีย จำกัด (มหาชน) ได้จัดทำรายงานความยั่งยืนประจำปี 2566 จัดทำขึ้นเป็นปีแรก ตามกรอบการรายงานคู่มือการรายงานความยั่งยืนสำหรับบริษัทจดทะเบียนและเอกสารแนะนำตัวชี้วัดด้านความยั่งยืนกลุ่มอุตสาหกรรมการเงิน ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยนำเสนอผลการดำเนินงานตามปีปฏิทินตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2566 ครอบคลุมรายละเอียดการดำเนินงานของทุกกลุ่มบริษัทในเครือ เพื่อสื่อสารความก้าวหน้าของผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่ครอบคลุมทั้งมิติเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และการกำกับดูแลกิจการ และตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ทั้งนี้ หากมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการจัดทำรายงานฉบับนี้สามารถติดต่อได้ที่

บริษัท เซกัวร์ เอเชีย จำกัด (มหาชน)

เลขที่ 34/6 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

หมายเลขโทรศัพท์ 0 2855 8222

อีเมล ir@chase.co.th

เว็บไซต์ www.chase.co.th

4. การบริหารจัดการความยั่งยืน

4.1 นโยบายด้านความยั่งยืน

หลักการและความสำคัญ

บริษัทฯ ในฐานะผู้นำด้านธุรกิจบริหารจัดการสินทรัพย์ด้วยคุณภาพได้ตระหนักและให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนตามวิสัยทัศน์ขององค์กรในการเป็นศูนย์กลางการบริหารหนี้ครบวงจร ให้คำปรึกษาและให้ความรู้ควีนัยในการบริหารหนี้ เพื่อส่งเสริมและยกระดับความเป็นอยู่ที่ดีของผู้มีส่วนได้เสีย บนพื้นฐานการดำเนินธุรกิจอย่างมีหลักธรรมาภิบาลควบคู่กับความรับผิดชอบต่อสังคม และดูแลสิ่งแวดล้อม ยึดหลักมาตรฐานการดำเนินงานตลอดห่วงโซ่คุณค่าให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร ตลอดจนสอดคล้องตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals : SDGs) ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ

วัตถุประสงค์และเป้าหมายด้านความยั่งยืน

เพื่อกำหนดแนวทางการบริหารจัดการองค์กรตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืนและสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ซึ่งบริษัทฯ ได้กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายด้านความยั่งยืน ให้ครอบคลุมทั้งกลุ่มบริษัทฯ โดยกำหนดให้กรรมการผู้บริหารและพนักงานทุกระดับมีหน้าที่สนับสนุน และปฏิบัติให้สอดคล้องกับนโยบายด้านความยั่งยืน

มิติด้านเศรษฐกิจ ผลักดันองค์กรให้มีการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน ด้วยการบริหารจัดการความเสี่ยงทั้งภายในและภายนอกอย่างรอบคอบมีประสิทธิภาพ และมีความสามารถในการปรับตัวให้มีความยืดหยุ่น ตลอดจนมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในกระบวนการทำงานและบริการ เพื่อส่งมอบความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการและสร้างมูลค่าเพิ่มให้การบริการอย่างต่อเนื่อง

มิติด้านกำกับดูแล องค์กรดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักความถูกต้องและปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ภายใต้จรรยาบรรณทางธุรกิจ และการกำกับดูแลกิจการที่ดี เปิดเผยข้อมูลและผลการดำเนินงานอย่างโปร่งใส การต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและระบบสารสนเทศ

มิติด้านสังคม องค์กรมีความมุ่งมั่นในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างสมดุล เคารพข้อมูลส่วนบุคคล และจัดให้องค์กรมีความปลอดภัยและอาชีวอนามัยที่ดีตามมาตรฐานสากล รวมถึงสนับสนุนการมีส่วนร่วมของบริษัทฯ กับชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง พร้อมกับสร้างคุณค่าและยกระดับคุณภาพชีวิตชุมชนและสังคมให้เติบโตไปด้วยกันอย่างยั่งยืน

มิติด้านสิ่งแวดล้อม มุ่งพัฒนาสู่สังคมคาร์บอนต่ำครอบคลุมการมุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เพิ่มขีดความสามารถในการใช้พลังงานทดแทน ควบคู่ไปกับการแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอยและของเสีย และพร้อมมุ่งสู่โครงการอาคารสีเขียวเพื่อสิ่งแวดล้อม (Green Building)

แนวปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืน

ด้านเศรษฐกิจและการกำกับดูแลกิจการ

- (1) กำหนดกลยุทธ์ เป้าหมาย และแผนการดำเนินงานอย่างชัดเจนในการสร้างการเติบโตและผลกำไรอย่างยั่งยืน เพื่อสร้างผลตอบแทนของผู้มีส่วนได้เสียในระยะยาว
- (2) จัดวางระบบและกระบวนการบริหารความเสี่ยงภายในกลุ่มธุรกิจฯ ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายทางธุรกิจ ตามมาตรฐานสากล โดยประเมินความเสี่ยงให้ครอบคลุมทุกห่วงโซ่ธุรกิจ ได้แก่ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความเสี่ยงด้านทุจริตคอร์รัปชัน และความเสี่ยงใหม่ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ตลอดจนความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และด้านการกำกับดูแลกิจการ
- (3) มุ่งเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพและตอบโจทยความต้องการของลูกค้า และให้ความสำคัญในเรื่องของการควบคุมคุณภาพการให้บริการ ตลอดจนความพร้อมของบุคลากรที่มีคุณภาพ ควบคู่ไปกับการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการเพื่อสร้างความผูกพันในระยะยาว
- (4) ยึดมั่นในการตลาดที่เป็นธรรม โดยมีนโยบายในการดำเนินการให้ลูกค้าได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการบริการของกลุ่มบริษัทฯ ที่ถูกต้อง ไม่บิดเบือน คลุมเครือ หรือโฆษณาเกินจริง เพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลที่ถูกต้องและเพียงพอต่อการตัดสินใจ
- (5) จัดทำแบบสำรวจเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีการรับฟังความคิดเห็นและนำความเห็นมาพัฒนาปรับปรุงการบริการ ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีทางธุรกิจในระยะยาว ส่งผลให้ผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจและผูกพันต่อกลุ่มบริษัทฯ
- (6) พัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อก่อให้เกิดมูลค่าแก่ธุรกิจ สร้างความสามารถในการแข่งขันและตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย โดยยังคงอยู่บนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
- (7) มุ่งเน้นที่จะประกอบธุรกิจของบริษัทฯ และบริษัทย่อยด้วยความซื่อสัตย์เป็นธรรม มีจรรยาบรรณ และตั้งมั่นที่จะแข่งขันทางธุรกิจอย่างเป็นธรรมตามหลักจริยธรรม กฎหมาย และหลักการแข่งขันอย่างเสมอภาค รวมถึงปฏิเสธพฤติกรรมใด ๆ ก็ตามที่ขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม
- (8) ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการดำเนินธุรกิจ และเปิดเผยข้อมูลด้านการกำกับดูแลกิจการตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน ซึ่งจัดทำโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
- (9) ดำเนินการด้านระบบสารสนเทศตามมาตรฐานสากลสำหรับระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล ISO27001 โดยจัดให้มีระบบการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ การกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล และปฏิบัติตามกฎหมายด้าน พ.ร.บ. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และการจัดการความเป็นส่วนตัวตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเคร่งครัด
- (10) จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนได้ทุกเรื่องครอบคลุมด้าน ESG สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก ผ่านช่องทาง Whistle Blowing ซึ่งระบบการรับเรื่องร้องเรียนของบริษัทฯ สอดคล้องกับมาตรฐานสากลในการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน

ด้านสิ่งแวดล้อม

- (1) ตระหนักและให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติตามกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด และกำหนดมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องตามมาตรฐานสากล
- (2) นำประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมมาเป็นปัจจัยหนึ่งในการประเมินความเสี่ยงในกระบวนการตัดสินใจทางธุรกิจ ตลอดจนการจัดกิจกรรมและการสนับสนุนอื่นๆ เพื่อลดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อม
- (3) ส่งเสริมการรณรงค์แนวคิด 3Rs ซึ่งประกอบด้วย Reduce (การลดการใช้) Reuse (การนำกลับมาใช้ซ้ำ) และ Recycle (การแปรรูปเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่) ผ่านการสื่อสารช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ อีเมล บันทึกรายวัน ข้อความเตือนในหน้าระบบ Intranet และสื่อสารไลน์กลุ่ม
- (4) รณรงค์การสร้างจิตสำนึกให้กับพนักงานทุกระดับในการให้ความสำคัญและตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพในองค์กร และเกิดประโยชน์สูงสุด ผ่านการดำเนินโครงการลดการใช้พลังงาน การส่งเสริมการใช้พลังงานทดแทน ส่งเสริมการใช้อุปกรณ์ทดแทนพลาสติกเพื่อลดปริมาณขยะตามหลักการ Zero Waste โครงการลดและคัดแยกขยะมูลฝอยภายในอาคารสำนักงาน ตลอดจนมีการกำจัดขยะอย่างถูกวิธี เพื่อลดผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) และมุ่งสู่โครงการอาคารสีเขียวเพื่อสิ่งแวดล้อม (Green Building)

ด้านสังคม

- (1) สนับสนุนและเคารพการปกป้องสิทธิมนุษยชนซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐานสากลครอบคลุมทั้งองค์กร สร้างองค์ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชนในองค์กร และมีการประเมินผลเป็นระยะ โดยการปฏิบัติต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นพนักงาน ชุมชน และสังคมรอบข้างด้วยความเคารพในคุณค่าของความเป็นมนุษย์ คำนึงถึงความเสมอภาค และเสรีภาพที่เท่าเทียม ไม่ละเมิดสิทธิขั้นพื้นฐานและไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่าจะเป็นเรื่องเชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา ภาษา สีผิว เพศ อายุ การศึกษา สภาวะทางร่างกาย หรือสถานะทางสังคม
- (2) ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความเป็นธรรม ให้โอกาสอย่างเท่าเทียม มอบหมายงานให้เพียงพอตามความสามารถและจัดให้มีผลตอบแทนที่เหมาะสมตามความรู้ ความสามารถ หน้าที่ความรับผิดชอบ และผลการปฏิบัติงาน
- (3) การดูแลจัดการให้สถานที่ทำงานมีความปลอดภัยและถูกสุขอนามัยที่ดี เพื่อป้องกันความเจ็บป่วยหรืออันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงาน ตลอดจนมีหน่วยงานความปลอดภัยเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการทำหน้าที่ติดตาม ตรวจสอบ และปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยที่สอดคล้องตามมาตรฐานสากล และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (4) มุ่งส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ โดยคำนึงถึงความต้องการ และตำแหน่งของพนักงาน ตลอดจนส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานไปจนถึงการพัฒนาความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร
- (5) กำหนดแนวทางการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน ตั้งแต่กระบวนการคัดเลือก คู่ค้าที่จะทำธุรกิจ การติดตามการดำเนินงานของคู่ค้าให้เป็นไปตามจรรยาบรรณธุรกิจสำหรับคู่ค้า
- (6) สร้างคุณค่าร่วมกับชุมชนและสังคมผ่านการดำเนินกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์เพื่อสร้างสรรค์สังคมและชุมชนอย่างสม่ำเสมอ โดยจัดกิจกรรมบรรยายให้ความรู้ทางการเงินแก่ชุมชน และผ่านทางสมาคมผู้ประกอบการธุรกิจติดตามหนี้ ตลอดจนการให้การสนับสนุนและช่วยเหลือสังคมชุมชนผ่านกิจกรรม CSR

โครงสร้างการกำกับดูแลและบริหารจัดการความยั่งยืน

คณะกรรมการบริษัท

- (1) อนุมัตินโยบายการบริหารจัดการความยั่งยืน และพิจารณาทบทวนนโยบายและเป้าหมายการบริหารจัดการความยั่งยืน ให้สอดคล้องกับสภาวการณ์
- (2) สนับสนุนให้มีการดำเนินธุรกิจและดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กรให้เป็นไปตามเป้าหมายด้านความความยั่งยืน และสอดคล้องกับการพัฒนาความยั่งยืนตามหลักสากล

คณะกรรมการบริษัทภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืน

- (1) พิจารณาให้มีการจัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติด้านบริษัทภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่สอดคล้องกับประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญของกลุ่มบริษัทฯ เพื่อแสดงเจตนาธรรมและเป็นแนวทางให้คณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงาน ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติไปสู่การดำเนินงานอย่างยั่งยืนในมิติต่าง ๆ ครอบคลุมทั้งด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคม และด้านกำกับดูแลกิจการ
- (2) ดูแลให้มีการนำนโยบาย และแนวปฏิบัติด้านบริษัทภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืนไปใช้พัฒนาบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้กลุ่มบริษัทฯ เติบโตได้อย่างยั่งยืน
- (3) ประเมินและทบทวนเป้าหมาย นโยบาย และแนวปฏิบัติด้านบริษัทภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืนให้เหมาะสมกับสถานะการดำเนินธุรกิจ สอดคล้องกับกฎหมาย แนวปฏิบัติที่ดีในระดับสากล และข้อเสนอแนะของหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง
- (4) รายงานความคืบหน้าและผลการปฏิบัติงานด้านบริษัทภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อคณะกรรมการบริษัท
- (5) ประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของคณะกรรมการบริษัทภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืน และรายงานผลการประเมินต่อคณะกรรมการบริษัท
- (6) พิจารณากำหนดแนวทางการเปิดเผยรายงานผลการดำเนินงานด้านบริษัทภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืน ในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี/รายงานประจำปี (แบบ 56-1 One Report) และ/หรือรายงานความยั่งยืนของบริษัทฯ
- (7) แต่งตั้งคณะทำงานด้านบริษัทภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อช่วยเหลือการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของคณะกรรมการบริษัทภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืน

คณะทำงานด้านบริษัทภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืน

- (1) ประกอบด้วยผู้บริหารจากฝ่ายวางแผนกลยุทธ์ ฝ่ายกฎหมายและกำกับดูแล ฝ่ายบุคคล และฝ่ายปฏิบัติการ ทำหน้าที่ขับเคลื่อนการจัดการความยั่งยืนขององค์กรตามนโยบายและทิศทางที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท
- (2) สนับสนุนงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนของคณะกรรมการบริษัทภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- (3) นำเสนอและพิจารณาแนวทางการดำเนินงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนของกลุ่มบริษัทฯ เพื่อให้บรรลุกรอบและเป้าหมายการพัฒนาด้านความยั่งยืน ครอบคลุมทั้งมิติเศรษฐกิจ มิติสังคม และมิติสิ่งแวดล้อม
- (4) ดำเนินการและดูแลติดตามกิจกรรมที่ต้องจัดทำตามแผนงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ รวมทั้งรายงานความคืบหน้าและผลการดำเนินงานแก่คณะกรรมการบริษัทภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- (5) สร้างความตระหนักรู้และความรับผิดชอบต่อแนวทางการพัฒนาด้านความยั่งยืน โดยการจัดให้มีการสื่อสารอย่างทั่วถึง และสร้างวัฒนธรรมด้านความยั่งยืนภายในองค์กร
- (6) จัดทำรายงานความยั่งยืนประจำปี เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารและพัฒนาการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

บุคลากรทุกคนในองค์กร

- (1) ทำความเข้าใจสื่อสารผ่านช่องทางไลน์กลุ่ม และสอดแทรกการสร้างจิตสำนึกเข้าไปในรูปแบบกิจกรรมของบริษัทฯ ทำการสื่อสารในการประชุมระดับหัวหน้าประจำเดือน รณรงค์การใช้วัสดุที่นำมาหมุนเวียนใช้ซ้ำได้ เช่น ภาชนะใส่ น้ำ อาหาร และเข้าร่วมโครงการ “ทิ้งทุบ缶” เพื่อกระตุ้นการสร้างจิตสำนึก เกี่ยวกับความยั่งยืนในบริบทของ องค์กร เพื่อให้ธุรกิจสามารถขับเคลื่อนองค์กรตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- (2) รับทราบและปฏิบัติตามนโยบาย กลยุทธ์ และเป้าหมายที่สอดคล้องกับนโยบายและกรอบการพัฒนาด้านความยั่งยืน
- (3) นำเสนอนโยบายและผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการด้านบรรษัทภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืน และ คณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาต่อไป ทั้งนี้ กำหนดให้มีการทบทวนนโยบายอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้ สอดคล้องกับแนวปฏิบัติและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป



แนวทางการทบทวนนโยบายและเป้าหมายตามกลยุทธ์องค์กรด้านความยั่งยืน

คณะกรรมการบรรษัทภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืนต้องทบทวนนโยบายด้านความยั่งยืนเป็นประจำทุกปี และให้นำเสนอต่อ คณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติหากมีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงนโยบายนี้

4.2 การบริหารความเสี่ยงด้านความยั่งยืน

ความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และด้านการกำกับดูแลกิจการ

ความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทฯ ได้ประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนภายในกลุ่มบริษัทฯ ตลอดห่วงโซ่คุณค่าเพื่อระบุ ป้องกัน และลดผลกระทบจากความเสียหายด้านสิทธิมนุษยชน ในการดำเนินงานของบริษัทฯ

จากผลการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน บริษัทฯ ได้กำหนดมาตรการในการควบคุมและบรรเทาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น และประเมินความเสี่ยงที่เหลืออยู่ (Residual Risks) ภายหลังจากจัดทำแนวทางการป้องกันและแก้ไขด้านสิทธิมนุษยชนในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัทฯ มีประสิทธิภาพในการควบคุมผลกระทบตลอดห่วงโซ่คุณค่า บริษัทฯ ได้จัดเตรียมมาตรการเยียวยา ผู้ที่อาจได้รับผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน ทั้งความช่วยเหลือที่เป็นตัวเงิน และที่ไม่เป็นตัวเงิน เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ผู้ที่ได้รับผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ รวมทั้งมีกระบวนการติดตามและทบทวนผลการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนเป็นประจำ โดยกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อนำผลการประเมินมาทบทวนแก้ไข ส่งผลให้บริษัทฯ สามารถป้องกันและลดความเสี่ยงที่อาจนำไปสู่การละเมิดสิทธิมนุษยชน

ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

จากความต้องการบริโภคพลังงานที่เพิ่มมากขึ้นในปัจจุบัน ส่งผลกระทบต่อปัญหาสภาพภูมิอากาศ โดยเฉพาะผลกระทบจากอุณหภูมิโลกที่สูงขึ้น และทำให้สภาพอากาศของโลกเปลี่ยนแปลงไป หรือที่เรียกว่าภาวะโลกร้อน เช่น ฝนไม่ตกต้องตามฤดูกาล ฝนตกมากกว่าปกติ อากาศร้อนจัด ความแห้งแล้งยาวนาน ซึ่งสภาพภูมิอากาศที่เปลี่ยนแปลงไปอาจส่งผลกระทบต่อวิธีการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ทั้งทางตรงและทางอ้อม ได้แก่ อุทกภัยที่อาจส่งผลกระทบต่อให้บริการที่สาขาของบริษัทฯที่ตั้งอยู่ในหลากหลายภูมิภาค และภาวะภัยแล้งที่อาจส่งผลกระทบต่อผลผลิตและรายได้ของลูกค้า หากลูกค้าได้รับผลกระทบจากการยุติการดำเนินงานในภาคธุรกิจต่าง ๆ ลูกค้าอาจไม่สามารถชำระหนี้ได้ บริษัทฯ จึงได้รณรงค์ให้พนักงานใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า และให้เกิดประโยชน์สูงสุด ช่วยกันประหยัดน้ำประปาและไฟฟ้า รวมทั้งการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติต่าง ๆ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยลดปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) และมีส่วนในการบรรลุเป้าหมายตามอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (United Nations Framework Conventional Climate Change: UNFCCC) โดยจัดให้มีการติดตามตัวชี้วัดความสำเร็จที่เกี่ยวข้องด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของบริษัทฯ ได้แก่ ตัวชี้วัดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ตัวชี้วัดการใช้พลังงานไฟฟ้าและน้ำ ตลอดจนการผลิตพลังงานจากโซลาร์เซลล์อีกด้วย

ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk)

การทำลายโครงสร้างพื้นฐานข้อมูลที่สำคัญ (Breakdown of critical information infrastructure)

เนื่องด้วยลักษณะการประกอบธุรกิจของกลุ่มบริษัทฯ กลุ่มบริษัทฯ มีความจำเป็นที่จะต้องเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลของลูกค้า คู่ค้า พนักงานหรือบุคคลที่สาม ซึ่งข้อมูลบางส่วนมีลักษณะเป็นข้อมูลส่วนบุคคล ทำให้กลุ่มบริษัทฯ มีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามและดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในฐานผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล และ/หรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (แล้วแต่กรณี) ซึ่งอาจเกิดความเสี่ยงจากการโจมตีทางไซเบอร์ที่อาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของข้อมูลของผู้ใช้บริการของกลุ่มบริษัทฯ

ด้วยตระหนักถึงความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูล กลุ่มบริษัทฯ ได้แต่งตั้งคณะทำงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วยบุคคลที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหาร ผู้บริหารฝ่าย หัวหน้า/ผู้จัดการ ฝ่ายจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ ฝ่ายติดตามเร่ร่อนหนี้สิน ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายธุรกรรมและควบคุมกระบวนการ ฝ่ายบุคคล ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและโครงสร้างพื้นฐาน ฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายวางแผนกลยุทธ์ ฝ่ายคดีความและบังคับคดี ฝ่ายกฎหมายและกำกับดูแล และฝ่ายตรวจสอบภายใน เพื่อร่วมกันวางมาตรการป้องกันความเสี่ยง กำหนดกระบวนการเข้าถึงข้อมูลที่รัดกุมและสอบทานอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ให้แก่พนักงานและผู้บริหารทุกระดับถึงความสำคัญของการดูแลรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านข้อมูลอย่างต่อเนื่อง

4.3 ผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท (Stakeholder)

บริษัทฯ ได้วิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสียโดยระบุผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 12 กลุ่ม ได้แก่ พนักงาน คณะกรรมการบริษัท ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน นักวิเคราะห์และสื่อมวลชน ลูกค้า (ลูกหนี้ตามสัญญาสินเชื่อ) ลูกค้าสถาบันการเงิน (ผู้ว่าจ้างของบริษัทฯ) เพื่อให้บริการติดตามทวงถาม) คู่ค้า(ผู้ขายสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ) คู่ค้า (ผู้ผลิตสินค้าและจัดจำหน่าย อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน) คู่แข่ง เจ้าหนี้ หน่วยงานภาครัฐ สังคมและชุมชน โดยมีรายละเอียดของช่องทางและความถี่ในการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย และการตอบสนองต่อประเด็นความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ตามรายละเอียดดังนี้



พนักงาน บุคคลที่ช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จด้วยจุดมุ่งหมายเดียวกัน

ช่องทางและความถี่ในการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองต่อประเด็นความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
<ul style="list-style-type: none"> จัดปฐมนิเทศพนักงานใหม่ทุกเดือน จัดหลักสูตรพัฒนาความรู้จากผู้เชี่ยวชาญทั้งภายในและภายนอกองค์กรเฉลี่ยทุกไตรมาส สำหรับพนักงานทุกระดับ จัดอบรมด้านอาชีพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานมีผล 1 ครั้ง สำรวจความผูกพันขององค์กรทุกไตรมาส ช่องทางแจ้งเบาะแส ขอร้องเรียน และข้อเสนอแนะ อีเมลและสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์อย่างสม่ำเสมอ เช่น ข่าวประชาสัมพันธ์ในองค์กร อัปเดตสวัสดิการพนักงาน มีการทบทวนและประเมินผลการปฏิบัติงาน (KPI) ทุกปี 	<ul style="list-style-type: none"> การมีค่าตอบแทน และสวัสดิการที่เหมาะสมและเป็นธรรม ได้เพิ่มพูนความรู้ใหม่ๆ และพัฒนาทักษะความสามารถ การดูแลเอาใจอาชีวนามัย และมีความปลอดภัยในการทำงาน มีความก้าวหน้าในอาชีพ การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน ตลอดจนได้รับการแก้ไขปัญหามือร้องเรียนได้อย่างทันท่วงที การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ 	<ul style="list-style-type: none"> การดูแลเรื่องค่าตอบแทน และสวัสดิการของพนักงานอย่างเหมาะสม ส่งเสริมและจัดหลักสูตรอบรมทั้งภายในและภายนอกพัฒนาความรู้อย่างสม่ำเสมอ สำหรับพนักงานทุกระดับ การดูแล และปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานให้ปลอดภัย และถูกหลักอาชีวนามัย การเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับสามารถเติบโตในสายอาชีพจากการประเมินผลรายปี และการจัดให้มีการพัฒนาและฝึกอบรม จัดช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที สร้างความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว สนับสนุนให้พนักงานวางแผนทำงานให้อยู่ในเวลาที่งานปกติ ไม่กระทบต่อเวลาส่วนตัว การปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ และมีแผนในการจัดทำนโยบายและประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน



คณะกรรมการบริษัท ผู้ที่กำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และนโยบายการดำเนินงานที่สำคัญของบริษัทฯ

ช่องทางและความถี่ในการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองต่อประเด็นความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
<ul style="list-style-type: none"> การประชุมคณะกรรมการบริษัทรายไตรมาส การติดต่อสื่อสารผ่านอีเมล โทรศัพท์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นประจำ การขอให้ตรวจสอบและยืนยันข้อมูลของกรรมการ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกันเป็นรายไตรมาส ข้อมูลการถือหุ้นและการดำรงตำแหน่งเป็นรายปี การพัฒนาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการ ผ่านการอบรมและสัมมนาตลอดทั้งปี การประเมินผลการปฏิบัติงานคณะกรรมการประจำปี 	<ul style="list-style-type: none"> การดำเนินงานอย่างโปร่งใส มีธรรมาภิบาล ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี การเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน การได้พัฒนาความรู้และความสามารถที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ และกฎเกณฑ์ต่าง ๆ และการนำมาปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ความหลากหลายของคณะกรรมการ การกำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบและบทบาทหน้าที่ เข้าใจขอบเขตการประกอบธุรกิจ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง 	<ul style="list-style-type: none"> การกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี การสื่อสารและการให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และชัดเจน การจัดทำและนำเสนอเอกสารที่สำคัญให้แก่กรรมการเป็นการล่วงหน้า การจัดให้มีหลักสูตรอบรม และพัฒนาความรู้ความสามารถของกรรมการอย่างสม่ำเสมอ การจัดทำ Board Skills Matrix ในการคัดเลือกกรรมการที่มีทักษะ และประสบการณ์ที่เหมาะสมต่อการดำเนินงานของบริษัท การกำหนดค่าตอบแทนและได้รับอนุมัติจากผู้ถือหุ้นด้วยความเหมาะสมกับความรับผิดชอบและบทบาทหน้าที่ การจัดอบรมหน้าที่ตามกฎหมายของกรรมการและนโยบายต่าง ๆ ของบริษัท



ผู้ถือหุ้น/นักลงทุน โดยประกอบไปด้วยผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มย่อยได้แก่ ผู้ถือหุ้น นักลงทุน นักวิเคราะห์หลักทรัพย์ ผู้สนใจลงทุน ที่บริษัทฯ มุ่งเน้นให้การเสริมสร้างธุรกิจให้เติบโตเพื่อเพิ่มมูลค่าและให้ผลตอบแทนสูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้เสียในระยะยาว

ช่องทางและความถี่ในการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองต่อประเด็นความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
<ul style="list-style-type: none"> การประชุมสามัญผู้ถือหุ้นมีอยู่ 1 ครั้ง การเข้าร่วมงาน Opportunity Day ทุกไตรมาส การจัดให้มีพบปะนักลงทุนผ่าน Company visit ทุกไตรมาส การสอบถามข้อมูลผ่านหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์ผ่านช่องทางติดต่อที่หลากหลาย ได้แก่ อีเมล เบอร์โทร และ Website การเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศผ่านช่องทางของตลาดหลักทรัพย์ฯ และ Website ทุกไตรมาส และเปิดเผยรายงานทันทีเมื่อมีเหตุการณ์สำคัญที่จำเป็นต้องการตัดสินใจลงทุน เปิดเผย แบบ 56-1 one report รายปี 	<ul style="list-style-type: none"> ผลประกอบการของบริษัทเติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ผู้ถือหุ้นได้รับผลตอบแทนที่ดี เปิดเผยข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา ตลอดจนเป็นไปตามเกณฑ์ที่หน่วยงานกำกับดูแลกำหนด เปิดโอกาส และช่องทางให้นักลงทุนและผู้ถือหุ้นสอบถามข้อมูลบริษัทได้ นักลงทุนทุกกลุ่มได้รับข้อมูลข่าวสารของบริษัทด้วยความเสมอภาค และเท่าเทียม บริษัทมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี 	<ul style="list-style-type: none"> การประชุมผู้ถือหุ้น ดูแลให้ผู้ถือหุ้นได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม เท่าเทียม ปกป้องสิทธิผู้ถือหุ้น ให้สิทธิผู้ถือหุ้นในการเสนอเพิ่มวาระการประชุมผู้ถือหุ้น และเสนอรายชื่อบุคคลเพื่อแต่งตั้งเป็นกรรมการ บริษัทมีการกำหนดกลยุทธ์และเป้าหมายการดำเนินงานอย่างชัดเจน เพื่อให้ผลประกอบการสามารถบรรลุตามเป้าหมายได้ จัดกิจกรรมพบปะนักลงทุน เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และตอบประเด็นข้อซักถามอื่นๆ เปิดเผยข้อมูลสารสนเทศได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตรงเวลา การดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส มีธรรมาภิบาล ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และเปิดเผยเรื่องหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ผ่านทางแบบ 56-1 one report และ Website ของบริษัท



นักวิเคราะห์/สื่อมวลชน ผู้ที่ช่วยวิเคราะห์และสื่อสารข้อมูลบริษัทให้แก่นักลงทุน และสาธารณะ

ช่องทางและความถี่ในการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองต่อประเด็นความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
<ul style="list-style-type: none"> จัดประชุมนักวิเคราะห์ทุกไตรมาส การสัมภาษณ์ผู้บริหาร ผ่านสื่อต่างๆ เมื่อมีการร้องขอ จัดทำข่าวประชาสัมพันธ์ Press release การเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศผ่านช่องทางของตลาดหลักทรัพย์ฯ และ Website ทุกไตรมาส และเปิดเผยรายงานทันทีเมื่อมีเหตุการณ์สำคัญที่จำเป็นต้องการตัดสินใจลงทุน เปิดเผย แบบ 56-1 one report รายปี 	<ul style="list-style-type: none"> นักวิเคราะห์และสื่อมวลชนได้รับข้อมูลข่าวสารของบริษัทได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ เปิดโอกาส และช่องทางให้นักวิเคราะห์และสื่อมวลชนพบปะกับผู้บริหาร และสอบถามข้อมูลบริษัทได้ 	<ul style="list-style-type: none"> เปิดเผยข้อมูลสารสนเทศได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตรงเวลา บริษัทมีการสื่อสารติดต่อสถานการณ์ และตอบคำถามได้อย่างครบถ้วนชัดเจน



ลูกค้า ลูกหนี้ตามสัญญาสินเชื่อและชำระเงินแก่บริษัทฯ ให้บริษัทฯ มีรายได้

ช่องทางและความถี่ในการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองต่อประเด็นความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
<ul style="list-style-type: none"> การติดต่อสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และโทรศัพท์กับลูกค้ารายวัน การสื่อสารให้คำแนะนำและความรู้ทางการเงินตามบริบทของลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ การรับฟังข้อเสนอแนะ ปัญหา และข้อร้องเรียนผ่านทางอีเมล และทางโทรศัพท์ 	<ul style="list-style-type: none"> ได้รับข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอย่างถูกต้อง การได้รับคำแนะนำและความรู้ทางการเงิน การรับฟังปัญหา และช่วยแก้ไขหาทางออกเมื่อลูกค้ามีปัญหา การรักษาข้อมูลความลับ และความเป็นส่วนตัวของลูกค้า การดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส เป็นไปตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง 	<ul style="list-style-type: none"> จัดอบรมให้ความรู้ Product knowledge และกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้พนักงานติดตามหนี้อยู่เสมอ นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ถูกต้อง และมีคุณภาพ ตลอดจนหัวหน้างานตรวจสอบผ่านการฟังบันทึกทางโทรศัพท์ ให้บริการด้วยความเต็มใจ พร้อมทั้งรับฟัง และเสนอแนวทางการแก้ปัญหา และให้คำปรึกษา เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ลูกค้า เมื่อได้รับแจ้งปัญหาและข้อร้องเรียนจะรีบดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที ดำเนินการตามนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และกำชับให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานอย่างถูกต้องและเหมาะสม



ลูกค้าสถาบันการเงิน ผู้ว่าจ้างของบริษัทฯ เพื่อให้บริการติดตามวงถามหนี้

ช่องทางและความถี่ในการสร้างส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองต่อประเด็นความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
<ul style="list-style-type: none"> จัดประชุม และติดต่อสื่อสารผ่านอิเล็กทรอนิกส์ในการนำเสนอแผนงานเป็นรายเดือน จัดประชุม สรุปผลการดำเนินงาน ติดตามผล และปัญหาที่พบในขณะปฏิบัติงาน เป็นรายเดือน การสำรวจความพึงพอใจผ่านการตรวจสอบผลงานการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> การดำเนินงานได้ตามเป้าหมาย และกฎเกณฑ์ตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด การรักษาข้อมูลความลับ และความเป็นส่วนตัวของลูกค้า การเพิ่มมูลค่าให้กับกระบวนการติดตามวงถามหนี้ของลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> มีแผนการดำเนินงานและเป้าหมายที่ชัดเจน ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า ดำเนินการตามนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล มีการรายงานผลการปฏิบัติงานและเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการดำเนินงาน



คู่ค้า (สถาบันการเงิน และไม่ใช่สถาบันการเงิน) ผู้ขายสินทรัพย์ด้วยคุณภาพให้แก่บริษัทฯ

ช่องทางและความถี่ในการสร้างส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองต่อประเด็นความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
<ul style="list-style-type: none"> การร่วมประชุม พบปะกับบุคลากรคู่ค้าทุกปี การติดต่อสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์และทางโทรศัพท์ รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และแนวทางการแก้ปัญหา ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โทรศัพท์ และจดหมาย 	<ul style="list-style-type: none"> การกำกับดูแลกิจการที่ดี การรักษาความลับ การปฏิบัติตามข้อตกลงในสัญญา การแข่งขันหรือสัญญาที่เป็นธรรม และเหมาะสม 	<ul style="list-style-type: none"> การดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส มีธรรมาภิบาล ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ประกาศใช้นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และกำกับพนักงานทุกคนปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้า และปฏิบัติตามสัญญา ตลอดจนจรรยาบรรณทางธุรกิจ พิจารณาและเสนอราคาที่เป็นเหมาะสมและเป็นธรรม ตลอดจนจ่ายชำระตามที่กำหนด



คู่ค้า ผู้ผลิตสินค้า และผู้จำหน่ายอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน

ช่องทางและความถี่ในการสร้างส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองต่อประเด็นความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
<ul style="list-style-type: none"> การรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนต่างๆ ผ่านทางอีเมล การติดต่อสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และโทรศัพท์อย่างสม่ำเสมอ ทำแบบประเมินคู่ค้าประจำปี 	<ul style="list-style-type: none"> มีการจัดซื้อ จัดจ้าง ที่โปร่งใส เป็นธรรมและตรวจสอบได้ และจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ สัญญาที่เป็นธรรม การรักษาความลับ การจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและตรงเวลา 	<ul style="list-style-type: none"> ปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้า และปฏิบัติตามสัญญา ตลอดจนจรรยาบรรณทางธุรกิจ ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ ปฏิบัติตามคู่ค้า ด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม ประกาศใช้นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และรักษาความลับทางการค้า จัดทำคู่มือการคัดเลือกคู่ค้า และแบบประเมินคู่ค้าประจำปี โดยบริษัทมีแผนจะพิจารณาและกำหนดเกณฑ์การจัดซื้อจัดจ้างคู่ค้าที่ให้ความสำคัญด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม



คู่แข่ง ผู้ประกอบธุรกิจในตลาดอุตสาหกรรมเดียวกัน

ช่องทางและความถี่ในการสร้างส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองต่อประเด็นความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
<ul style="list-style-type: none"> กิจกรรมของสมาคมผู้ประกอบการธุรกิจวงถามหนี้ สถาบันการเงินทุกปี การประชุม สัมมนา พบปะพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือกิจกรรมอื่นๆ ทุกปี 	<ul style="list-style-type: none"> การแข่งขันทางธุรกิจอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส แลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกัน 	<ul style="list-style-type: none"> ดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส มีบรรษัทภิบาล ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ปฏิบัติตามกรอบกติกาของการแข่งขันที่เป็นธรรม และไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางธุรกิจ



เจ้าหน้าที่ สถาบันการเงินที่ให้แหล่งเงินทุนแก่บริษัทฯ

ช่องทางและความถี่ในการสร้างส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองต่อประเด็นความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
<ul style="list-style-type: none"> การให้ข้อมูล ตอบข้อซักถาม ผ่านการประชุม สื่ออิเล็กทรอนิกส์และโทรศัพท์ ตามที่สถาบันการเงินร้องขอ กิจกรรมการพบปะพูดคุย โดยตัวแทนของเจ้าหน้าที่เข้าพบผู้บริหารของบริษัทตามที่ตั้งสถาบันการเงินร้องขอ 	<ul style="list-style-type: none"> การจ่ายดอกเบี้ยและชำระเงินต้นอย่างถูกต้องตามกำหนด การปฏิบัติตามสัญญา ได้รับผลการดำเนินงานและข้อมูลที่สำคัญอื่นๆ ครบถ้วนและถูกต้อง ศักยภาพในการสร้างการเติบโตทางธุรกิจ การรักษาความลับ การดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล 	<ul style="list-style-type: none"> จ่ายดอกเบี้ยและชำระเงินต้นตรงเวลาตามกำหนด ปฏิบัติตามสัญญาข้อตกลงและเงื่อนไขที่มีต่อเจ้าหน้าที่อย่างเคร่งครัด การสื่อสารและนำเสนอรายงานข้อมูลเป็นประจำ สร้างผลประโยชน์ของการของบริษัทเติบโตได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ดำเนินการตามนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล บริษัทดำเนินการตามกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี และมีการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเป็นรัดกุมและรอบคอบ



หน่วยงานภาครัฐ ธนาकारแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และองค์กรที่กำกับดูแลการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ

ช่องทางและความถี่ในการสร้างส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองต่อประเด็นความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
<ul style="list-style-type: none"> การหารือกับหน่วยงานกำกับดูแล ผ่านอีเมล โทรศัพท์ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การรับฟังการชี้แจง และการเข้าอบรม ซึ่งจัดโดยหน่วยงานกำกับดูแล การนำส่งข้อมูล และรายงานส่งหน่วยงานกำกับดูแลที่หน่วยงานกำกับดูแลกำหนด 	<ul style="list-style-type: none"> การดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส เป็นไปตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง การลดความเสี่ยงและผลกระทบด้านกฎหมาย บริษัทมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี 	<ul style="list-style-type: none"> การสร้างและพัฒนาความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแล การพัฒนาศักยภาพของพนักงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลอย่างเคร่งครัด การดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส มีธรรมาภิบาล ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี



สังคมและชุมชน ชุมชนและสังคมทั่วไป และกลุ่มคนที่มีสินเชื่อกับสถาบันการเงิน

ช่องทางและความถี่ในการสร้างส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองต่อประเด็นความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
<ul style="list-style-type: none"> การจัดกิจกรรมอบรมผ่านชมรมที่เกี่ยวกับการติดตามหนี้เป็นประจำทุกปี 	<ul style="list-style-type: none"> การดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ได้รับคำปรึกษา ความรู้ และความเข้าใจทางการเงิน 	<ul style="list-style-type: none"> การดำเนินธุรกิจโดยให้ความสำคัญด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม บริษัทมีแผนให้คำแนะนำและความรู้ทางการเงินผ่านช่องทางต่างๆ รวมทั้งสื่อออนไลน์ ตลอดจนกิจกรรม CSR เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชน

บริษัทฯ วิเคราะห์ระดับความสำคัญของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย โดยพิจารณาจากระดับการพึ่งพาระหว่างบริษัทฯ กับผู้มีส่วนได้เสีย (Dependency) ระดับความตึงเครียดของผู้มีส่วนได้เสียต่อบริษัทฯ ในการดำเนินการด้านความยั่งยืนอย่างทันท่วงที (Tension) และระดับการสร้างผลกระทบต่อกลยุทธ์หรือการดำเนินธุรกิจ (Influence) และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่มีความสำคัญ 3 ลำดับแรก ได้แก่ ลูกค้า คณะกรรมการบริษัท และพนักงาน ตามลำดับ

4.4 ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน (Material Topic)

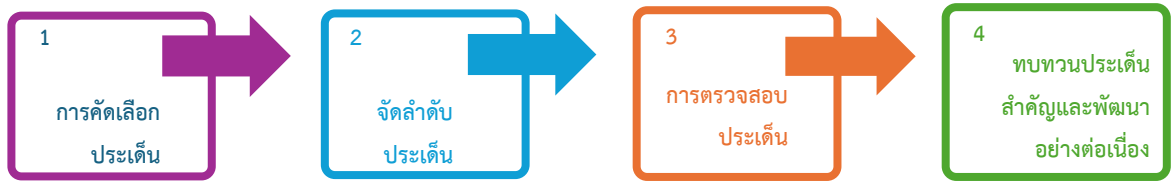
บริษัทฯ ได้ดำเนินการรวบรวมและประเมินประเด็นด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ผ่านการวิเคราะห์ประเด็นความยั่งยืนที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ให้ความสำคัญในบริบทของความยั่งยืน ประกอบกับการนำแนวทางการดำเนินกลยุทธ์ของบริษัทฯ และปัจจัยความเสี่ยงของบริษัทฯ ในปัจจุบันและอนาคตที่อาจส่งผลกระทบต่อหรือเป็นโอกาสในการดำเนินธุรกิจมาประกอบการประเมินความสำคัญของประเด็นด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ตลอดจนพิจารณาเทียบเคียงแหล่งข้อมูลปัจจัยความยั่งยืนที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สถาบันวิเคราะห์หรือหน่วยงานมาตรฐานด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับภาคอุตสาหกรรมในระดับประเทศหรือระดับสากลตามที่ Sustainability Accounting Standards Board (SASB), World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), Allianz และบริษัทคู่แข่งในภาคอุตสาหกรรมในระดับประเทศหรือระดับสากล และสามารถระบุประเด็นออกมาได้ทั้งสิ้น 11 ประเด็น ได้แก่

ประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ	ความสำคัญของประเด็น	การพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
มิติเศรษฐกิจ		
1. การเติบโตทางธุรกิจ	มุ่งมั่นสร้างความมั่นคงทางการเงิน และผลประกอบการขององค์กรเติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยมีการกำหนดกลยุทธ์เป้าหมาย และแผนการดำเนินงานอย่างชัดเจน เพื่อสร้างผลตอบแทนของผู้มีส่วนได้เสียในระยะยาว	
2. การบริหารจัดการความเสี่ยง	การจัดการความเสี่ยงครอบคลุมทุกห่วงโซ่ธุรกิจ ทั้งจากความเสี่ยงจากการดำเนินงาน ความเสี่ยงด้านความยั่งยืน ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่	
3. การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยี	การนำนวัตกรรมมาใช้ในกระบวนการทำงานและให้บริการ การวิเคราะห์ลูกค้า ช่องทางการชำระเงิน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ	
4. การกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณทางธุรกิจ	บริหารจัดการองค์กรให้มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี ผ่านการการจัดทำและปรับปรุงนโยบาย คู่มือ และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลภายในองค์กร ให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจ และเป็นปัจจุบัน ตลอดจนจัดทำจรรยาบรรณการ	

ประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ	ความสำคัญของประเด็น	การพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
	ดำเนินธุรกิจตามหลักจริยธรรมที่ถูกต้องและโปร่งใส	
5. ความปลอดภัยทางไซเบอร์และป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล	ให้ความสำคัญต่อการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และข้อมูลส่วนบุคคล จัดให้มีระบบที่ป้องกันภัยคุกคามของ Cyber Security กำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล และปฏิบัติตามกฎหมาย พ.ร.บ. ที่เกี่ยวข้อง	  
6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบ สื่อสารอย่างชัดเจน เป็นธรรม รับฟังปัญหา การจัดทำผลสำรวจและความพึงพอใจ ตลอดจนแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนได้ และนำความเห็นมาพัฒนาปรับปรุงการทำงาน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีทางธุรกิจในระยะยาว ส่งผลให้ผู้มีส่วนได้เสียเกิดความพึงพอใจและผูกพันต่อบริษัทฯ	
มิติสิ่งแวดล้อม		
7. การใช้ทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพ	การใช้ทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพ มีการออกแบบอาคารสำนักงานให้สามารถช่วยประหยัดพลังงาน รมรรงค์ให้พนักงานร่วมกันช่วยกันประหยัดพลังงาน ตลอดจนมุ่งเน้นให้พนักงานทำงานผ่านระบบเทคโนโลยีเพื่อลดปริมาณกระดาษที่ใช้ในการติดต่อกัน	  
มิติสังคม		
8. การส่งเสริมด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	การดูแลอาชีวอนามัย และจัดให้มีความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน และเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนอบรมพนักงานในเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน เพื่อป้องกันอันตรายจากการทำงาน	 

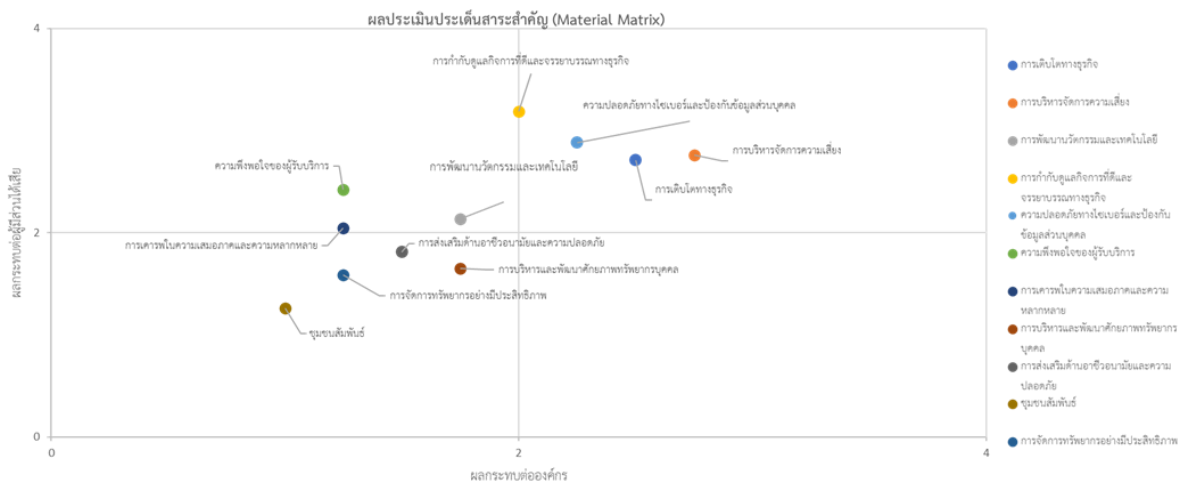
ประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ	ความสำคัญของประเด็น	การพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
9. การเคารพในความเสมอภาคและความหลากหลาย	การปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ ยอมรับในความหลากหลาย ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียได้รับข้อมูลข่าวสารของบริษัทด้วยความเสมอภาค และเท่าเทียม	 
10. การบริหารและพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคล	การพัฒนาความรู้ให้แก่พนักงานอยู่เสมอ ส่งเสริมให้มีโอกาสและมีความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ มีแผนดำเนินการด้านการวางแผน Succession Plan และจัดให้มีค่าตอบแทน สวัสดิการที่เหมาะสม สร้างแรงจูงใจและแข่งขันกับตลาดได้ ตลอดจนเปิดรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน	   
11. ชุมชนสัมพันธ์	จัดการบรรยายและให้ความรู้ทางการเงินแก่สังคมชุมชนผ่านทางสมาคมผู้ประกอบการ ธุรกิจติดตามหนี้ และทางสื่อออนไลน์ รวมทั้งการให้การสนับสนุนและช่วยเหลือสังคมชุมชนผ่านกิจกรรม CSR	  

กระบวนการจัดลำดับความสำคัญ



บริษัทฯ ได้จัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืนดังกล่าวโดยพิจารณาความสำคัญในแต่ละประเด็นตั้งแต่ระดับ 1-4 ใน 2 ด้าน คือประเมินจากระดับผลกระทบต่อธุรกิจ เช่น โอกาสที่จะเกิดความเสียหาย โอกาสและความเสียหายทางการเงิน แนวโน้มของผลกระทบที่ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของบริษัท แนวโน้มของผลกระทบที่ส่งผลกระทบต่อเนื่องของการดำเนินธุรกิจ และระดับผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย เช่น โอกาสที่จะเกิดขึ้น ระดับความขัดแย้งกับผู้มีส่วนได้เสีย แล้วให้นำหนักตามความสำคัญในบริบทของความยั่งยืน โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ประเด็นสาระสำคัญซึ่งได้รับการทบทวนและอนุมัติผลการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนโดยคณะกรรมการบริษัทและการพัฒนาอย่างยั่งยืน

สรุปประเด็นที่เป็นสาระสำคัญต่อการดำเนินงานด้านความยั่งยืนขององค์กรและขอบเขตของการรายงานได้ดังนี้



4.5 กรอบดำเนินงานด้านความยั่งยืน

Compliance

ดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงจริยธรรมทางธุรกิจและการกำกับดูแลกิจการที่ดี พร้อมสร้างคุณค่าที่ยั่งยืนให้กับผู้มีส่วนได้เสีย



C

Human Capital

ดำเนินธุรกิจไปพร้อมกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างต่อเนื่อง และอยู่บนพื้นฐานของความเท่าเทียมและยอมรับในความแตกต่างของบุคคลทั่วทั้งองค์กร



H

Ambitious Innovation

ดำเนินธุรกิจโดยตระหนักถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มในห่วงโซ่คุณค่าธุรกิจ สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการ ด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่มีความปลอดภัย และการจัดการธุรกิจที่เป็นเลิศ เพื่อสร้างความมั่นคงและเติบโตอย่างยั่งยืน



A

Social

ดำเนินธุรกิจโดยให้ความสำคัญในการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน เพื่อสร้างคุณค่าร่วมกับชุมชนให้พัฒนาและเติบโตไปพร้อมกับองค์กรอย่างยั่งยืน



S

Environment

ดำเนินธุรกิจเคียงคู่สิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน มุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และได้ประโยชน์สูงสุด



E

5. ผลดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

ด้านบริษัทภิบาลและเศรษฐกิจ		
เงินลงทุนในการซื้อสินทรัพย์ ด้วยคุณภาพ 1,080 ล้านบาท (เทียบกับเป้าหมาย 1,000 ล้านบาท)	มูลค่าสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ 32,276 ล้านบาท	รายได้รวม 681.5 ล้านบาท (เทียบกับเป้าหมาย 718 ล้านบาท)
ไม่มีการหยุดชะงักในการดำเนินธุรกิจ 100% (เทียบกับเป้าหมาย 100%)	คู่ค้ารายสำคัญร่วมลงนามปฏิบัติตาม จรรยาบรรณคู่ค้าของธุรกิจ 100% (เทียบกับเป้าหมาย 100%)	จำนวนนวัตกรรมในปี 2566 4 นวัตกรรม
ประกาศเจตนารมณ์เข้าร่วมเครือข่ายใน การต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชัน 	การประเมินตามหลักเกณฑ์การสำรวจ โครงการ CGR  ได้รับการประเมินในระดับ 5 ดาว	การประเมินโครงการประเมินคุณภาพการ จัดการประชุมผู้ถือหุ้น (AGM)  ได้รับการประเมินในระดับ 4 เหรียญ
จำนวนเหตุการณ์หรือกรณี บริษัทฯ ถูกโจมตีทางไซเบอร์ 0 กรณี (เทียบกับเป้าหมาย 0 กรณี)	จำนวนการรั่วไหลของ ข้อมูลส่วนบุคคล 0 กรณี (เทียบกับเป้าหมาย 0 กรณี)	
ด้านสิ่งแวดล้อม		
จำนวนข้อร้องเรียนที่เกิดจากการกระทำผิด กฎหมายด้านสิ่งแวดล้อม 0 กรณี (เทียบกับเป้าหมาย 0 กรณี)	ค่าปรับที่เกิดจากการละเมิดกฎหมายหรือ การสร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม 0 บาท (เทียบกับเป้าหมาย 0 บาท)	ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 411,612 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า
การผลิตพลังงานจากโซลาร์เซลล์ 47,503 กิโลวัตต์-ชั่วโมง	ปริมาณการใช้ไฟฟ้า 663,384 กิโลวัตต์-ชั่วโมง	ปริมาณการใช้น้ำ 5,684 ลูกบาศก์เมตร
ด้านสังคม		
อัตราการบาดเจ็บ จากการทำงานถึงขั้นหยุดงาน (LTIFR) 0 กรณี (เทียบกับเป้าหมาย 0 กรณี)	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ การละเมิดสิทธิมนุษยชน 0 กรณี (เทียบกับเป้าหมาย 0 กรณี)	จำนวนโครงการเพื่อชุมชน/สังคม 3 โครงการ
สัดส่วนพนักงานใหม่ที่ได้รับการปฐมนิเทศ เรื่องความปลอดภัยในที่ทำงาน 100% (เทียบกับเป้าหมาย 100%)	จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมพนักงานต่อคนต่อปี เฉลี่ย 12 ชั่วโมง (เทียบกับเป้าหมาย 12 ชั่วโมง)	ระดับความพึงพอใจและความผูกพันของ พนักงานที่มีต่อองค์กร 78.18% (เทียบกับเป้าหมาย 80%)

6. มิติบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ

6.1 การเติบโตทางธุรกิจ

หลักการและผลกระทบ

บริษัทฯ ให้ความสำคัญในการส่งมอบคุณค่าทางธุรกิจและการเติบโตอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย โดยการกำหนดกลยุทธ์เป้าหมาย และแผนการดำเนินงานอย่างชัดเจน เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร สร้างผลตอบแทนแก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน สร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร และกระตุ้นให้เกิดร่วมมือในการร่วมทุน โอกาสทางธุรกิจกับคู่ค้า หรือความคิดริเริ่มอื่น ๆ ตลอดจนความได้เปรียบทางการแข่งขัน

วัตถุประสงค์และเป้าหมายการจัดการ

บริษัทฯ มุ่งเน้นการเติบโตของผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนธุรกิจของกลุ่มบริษัทฯ และเป็นองค์กรที่น่าสนใจในการลงทุนโดยมีเป้าหมายในระยะยาวในการเป็นส่วนหนึ่งของดัชนีหุ้นยั่งยืน (SET ESG Ratings)

บริษัทฯ มีการกำหนดแผนงานธุรกิจและงบประมาณประจำปี นำเสนอและรายงานประชุมคณะกรรมการบริษัทในแต่ละไตรมาส ตลอดจนสื่อสารให้ทุกคนในองค์กรรับทราบเป้าหมายและแผนธุรกิจประจำปี โดยฝ่ายวางแผนกลยุทธ์องค์กรมีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด มุ่งเน้นสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและคู่ค้ารายเดิมและรายใหม่ พัฒนาทักษะความสามารถให้กับบุคลากรในองค์กรเพื่อให้ปรับตัวให้สอดคล้องกับทิศทางและเป้าหมายทางธุรกิจ ตลอดจนเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปได้ เพื่อสะท้อนผลตอบแทนที่บริษัทคาดหวัง

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังกำหนดเป้าหมายการเติบโตทางธุรกิจทั้งระยะสั้นและระยะยาวอย่างชัดเจน และให้ครอบคลุมถึงประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการ (ESG) และสื่อสารให้ทุกคนในองค์กรขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกัน โดยจัดให้มีการประชุมการติดตามผลการดำเนินงานเป็นรายเดือน เพื่อสรุปความคืบหน้าและประเด็นที่พบเจอในการดำเนินงาน

แนวปฏิบัติต่อประเด็นสาระสำคัญ

กลุ่มบริษัทฯ ได้จัดทำแผนธุรกิจและงบประมาณโดยมีฝ่ายบริหารและฝ่ายวางแผนกลยุทธ์เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดทำแผนดังกล่าว และได้รับการอนุมัติโดยคณะกรรมการบริษัท ซึ่งมีแผนการดำเนินงานหรือโครงการดำเนินงานสรุปได้ดังนี้

1. มีการกำหนดเป้าหมายการเติบโตทางธุรกิจทั้งระยะสั้นและระยะยาวอย่างชัดเจน และให้ครอบคลุมถึง ESG และสื่อสารให้ทุกคนในองค์กรขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกัน
2. จัดประชุมการติดตามผลการดำเนินงานเป็นรายเดือน เพื่อสรุปความคืบหน้าและประเด็นที่พบเจอในการดำเนินงาน
3. กำหนดแผนงานธุรกิจและงบประมาณประจำปี นำเสนอและรายงานประชุมคณะกรรมการบริษัทในแต่ละไตรมาส ตลอดจนสื่อสารให้ทุกคนในองค์กรรับทราบเป้าหมายและแผนธุรกิจประจำปี โดยฝ่ายวางแผนกลยุทธ์องค์กรมีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด
4. มุ่งเน้นสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและคู่ค้ารายเดิม ตลอดจนการหาลูกค้าและคู่ค้ารายใหม่ เพื่อขยายฐานงานให้บริการ และสร้างโอกาสในการเติบโตของรายได้อย่างยั่งยืน

5. พัฒนาทักษะความสามารถให้กับบุคลากรในองค์กรเพื่อให้ปรับตัวให้สอดคล้องกับทิศทางและเป้าหมายทางธุรกิจ ตลอดจนเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปได้ ตลอดจนวางแผนการใช้ทรัพยากรบุคคลกรอย่างเหมาะสม เพื่อสะท้อนผลตอบแทนที่บริษัทคาดหวัง
6. มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการให้หลักทรัพย์ของบริษัทฯ เป็นหลักทรัพย์คุณภาพของตลาดทุนไทย ที่ได้รับความไว้วางใจจากนักลงทุน โดยได้นำแนวคิดด้านความยั่งยืนเข้าเป็นหัวใจสำคัญในกระบวนการดำเนินธุรกิจ ปัจจุบันได้จัดตั้งคณะกรรมการบริษัทภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนการดำเนินการด้านความยั่งยืนในองค์กรอย่างแท้จริง พร้อมทั้งจัดตั้งคณะทำงานด้านความยั่งยืน เพื่อสนับสนุนงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนของคณะกรรมการบริษัทภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืน และอยู่ในกระบวนการเตรียมความพร้อมเข้าร่วมประเมินแบบประเมินความยั่งยืน เพื่อเข้ารับการคัดเลือกเป็นหนึ่งในรายชื่อหุ้นยั่งยืน (SET ESG Ratings) โดยตั้งเป้าหมายจะเข้าร่วมการคัดเลือกภายในปี 2568 อีกด้วย

มาตรการป้องกันและแก้ไขในกรณีที่พบปัญหาหรืออุปสรรค

1. มีการอัปเดตข่าวสารอยู่ตลอดเวลา เพื่อการปรับแผนการดำเนินงานได้อย่างทันท่วงที
2. การสำรวจความพึงพอใจผ่านการตรวจสอบผลงานการให้บริการ

แผนการดำเนินงานหรือโครงการดำเนินงาน

ในปี 2566 กลุ่มบริษัทฯ ตั้งเป้าหมายในการลงทุนในสินทรัพย์ด้อยคุณภาพด้วยเงินลงทุน 1,000 ล้านบาท เพื่อขยายการเติบโตในธุรกิจบริหารจัดการสินทรัพย์ด้อยคุณภาพ

ผลดำเนินงานปี 2566

ในปี 2566 กลุ่มบริษัทฯ ได้บรรลุเป้าหมายในการรับโอนสินทรัพย์ด้อยคุณภาพด้วยมูลค่าเงินลงทุนรวม 1,080 ล้านบาท ซึ่งการลงทุนเพิ่มเติมดังกล่าว ช่วยเพิ่มรายได้ดอกเบี้ยโดยรวมให้กับกลุ่มบริษัทฯ ได้ร้อยละ 14 เทียบกับปีก่อนหน้า และคาดการณ์ว่าจะช่วยเพิ่มฐานรายได้ดอกเบี้ยสำหรับปีถัด ๆ ไป



6.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง

หลักการและผลกระทบ

บริษัทฯ ให้ความสำคัญในการบริหารจัดการความเสี่ยงและจัดให้มีการประเมินความเสี่ยงครอบคลุมการบริหารจัดการความเสี่ยงทุกห่วงโซ่อุปทาน เริ่มตั้งแต่การจัดการแหล่งเงินทุนภายนอก การวิเคราะห์พอร์ตหนี้ในการเข้าซื้อ การจัดการความเสี่ยงหากลูกหนี้ไม่สามารถชำระเงินได้ การให้บริการติดตามหนี้ที่ต้องเป็นไปตามกฎหมาย ความยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอก ตลอดจนความเสี่ยงที่เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนซึ่งส่งผลให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างราบรื่นต่อเนื่อง สามารถสร้างผลการดำเนินงานที่ดีและเติบโตได้อย่างยั่งยืน สร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียได้รับผลตอบแทนที่ดีอย่างต่อเนื่อง และเป็นการป้องกันการดำเนินธุรกิจที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อธุรกิจและลูกค้า และกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง อันนำไปสู่การสร้างผลตอบแทนและมูลค่าเพิ่มในการเติบโตระยะยาว

วัตถุประสงค์และเป้าหมายการจัดการ

กลุ่มบริษัทฯ มุ่งพัฒนาและสร้างเสริมให้การบริหารความเสี่ยงเป็นความสามารถหลัก (Core Competency) ขององค์กร ด้วยการกำหนดกรอบนโยบาย และแนวทางการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Framework) รวมถึงกลไกกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยง (Governance Structure) ตลอดจนมีกระบวนการประเมินและบริหารความเสี่ยงที่คำนึงถึงปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า กลุ่มบริษัทฯ สามารถบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องไม่มีการหยุดชะงัก และรองรับการเจริญเติบโตทางธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืน ภายใต้การบริหารงานที่โปร่งใสและยึดหลักธรรมาภิบาลที่ดี รวมทั้งมีการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน ผ่านการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นธรรมเป็นไปตามจรรยาบรรณคู่ค้าที่บริษัทฯ กำหนด

แนวปฏิบัติต่อประเด็นสาระสำคัญ

การบริหารจัดการความเสี่ยง

บริษัทฯ ได้นำหลักการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร Enterprise Risk Management (ERM) ตามแนวทางกรอบการบริหารความเสี่ยงมาตรฐานสากลของ Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) มาใช้เป็นแนวทางการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ และได้กำหนดนโยบายบริหารความเสี่ยง เพื่อให้คณะกรรมการผู้บริหาร และพนักงานทุกคนในองค์กรใช้ยึดถือเป็นแนวทางในการดำเนินงานในบริษัทฯ โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

1. มีระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan – BCP) ซึ่งครอบคลุมการรับมือความเสี่ยงที่สำคัญ ได้แก่ อัคคีภัย แผ่นดินไหว อุทกภัย การก่อวินาศภัย การชุมนุมทางการเมือง ภาวะการระบาดของโรค และเหตุการณ์ภัยคุกคามทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้หน่วยงานและบุคลากรทุกคนได้เตรียมความพร้อมและรับมือกับสถานการณ์วิกฤตนั้น
2. กำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators: KRI) และเพดานความเสี่ยง (Risk Limit) และมีกระบวนการควบคุมภายในเพื่อให้การจัดการความเสี่ยงเป็นไปตามนโยบาย และกระบวนการที่กลุ่มบริษัทฯ กำหนด
3. กำหนดให้มี Risk Owner ในส่วนงานที่ตนเองรับผิดชอบ โดยทำการพิจารณาประเด็นความเสี่ยงและผลกระทบต่าง ๆ ภายใต้การดำเนินกิจกรรมของหน่วยงานตนเอง โดยมีฝ่ายตรวจสอบภายในเป็นสอบทานและปรับแผนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน และส่งต่อให้ฝ่ายบริหารทำการตรวจสอบทุกปี

- จัดวางระบบและกระบวนการบริหารความเสี่ยงภายในกลุ่มธุรกิจฯ ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายทางธุรกิจ ตามมาตรฐานสากล โดยประเมินความเสี่ยงให้ครอบคลุมทุกห่วงโซ่ธุรกิจ ได้แก่ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความเสี่ยงด้านทุจริตคอร์รัปชัน และความเสี่ยงใหม่ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ตลอดจนความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และด้านการกำกับดูแลกิจการ

มาตรการป้องกันและแก้ไขในกรณีที่พบปัญหาหรืออุปสรรค

- การวางดัชนีชี้วัดความเสี่ยง ให้สอดคล้องกับนโยบายบริหารความเสี่ยง
- หน่วยงานบริหารความเสี่ยง หน่วยงานกำกับดูแล และหน่วยงานตรวจสอบภายในจะประสานงานให้หน่วยงานเจ้าของความเสี่ยงรายงานสถานะความเสี่ยง รวมถึงกระบวนการบริหารความเสี่ยงให้ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อทราบ/พิจารณาอนุมัติ
- ติดตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมถึงการเปลี่ยนแปลงในความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งอาจส่งผลให้ต้องมีการทบทวนการจัดการความเสี่ยงและการจัดลำดับความสำคัญ

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

บริษัทฯ มอบหมายให้ฝ่ายจัดซื้อเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานของกลุ่มบริษัทฯ มีขอบเขตการทำงาน ครอบคลุมการจัดซื้อ จัดจ้าง และการจัดส่ง ตลอดจนมีหน้าที่ดูแลการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานของทุกหน่วยธุรกิจ พัฒนานโยบายและแนวปฏิบัติของกลุ่มบริษัทฯ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความสอดคล้องกับมาตรฐานสากล โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

- บริษัทฯ ได้จัดทำและเผยแพร่คู่มือจรรยาบรรณคู่ค้า (Supplier Code of Conduct) เพื่อสื่อสารเจตนารมณ์ของกลุ่มบริษัทฯ ที่จะดำเนินการอย่างมีคุณธรรม โปร่งใส และมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่อุปทาน รวมถึงคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม และเพื่อให้คู่ค้าใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจ สอดคล้องกับข้อกำหนดกฎหมาย จรรยาบรรณของบริษัท และการรักษาข้อมูลความลับ
- กำหนดให้มีการประเมินคู่ค้าก่อนการว่าจ้างงาน เพื่อประเมินคุณสมบัติของคู่ค้า โดยใช้แบบฟอร์มขึ้นทะเบียนผู้ขาย (Vendor List Form) และมีการประเมินคู่ค้ารายใหม่โดยพิจารณาจากข้อมูลทั่วไปของคู่ค้า การประเมินด้านการผลิตหรือให้บริการ และมาตรฐานที่ได้รับการรับรอง รวมทั้งการประเมินด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) และเพื่อติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่บริษัทฯ กำหนด
- จัดให้มีการตรวจติดตามการปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าของคู่ค้ารายสำคัญ โดยการตอบแบบประเมินตนเองของคู่ค้าประจำปี (Self-Assessment Form) โดยแบบสอบถามการประเมินของคู่ค้าครอบคลุมด้านคุณภาพ และบริการที่เป็นมาตรฐาน ตลอดจนประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ซึ่งบริษัทฯ ได้กำหนดให้คู่ค้าที่ผ่านการคัดเลือกเข้ามาทำธุรกรรมกับบริษัทฯ ได้นั้น จะต้องมีการประเมินเฉลี่ยมากกว่าร้อยละ 70 ขึ้นไป เพื่อสรรหาคู่ค้าที่มีความสามารถและมีศักยภาพในการเติบโต และมีแนวทางในการดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องกับกลุ่มบริษัทฯ
- บริษัทฯ ได้ทำการวิเคราะห์และระบุกลุ่มคู่ค้ารายสำคัญ จากคู่ค้าในห่วงโซ่อุปทานที่มีการดำเนินธุรกิจกับกลุ่มบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง ซึ่งพิจารณาจากคู่ค้าที่มีรายการใช้จ่ายสูง หรือเป็นคู่ค้าที่หากบริษัทฯ สูญเสียไปจะส่งผลกระทบต่อ

จัดซื้อจัดจ้างของบริษัทฯ โดยบริษัทฯ ได้จัดทำแบบประเมินคู่ค้า เพื่อตรวจสอบมาตรฐานการดำเนินงาน และช่วยให้การวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลกระทบต่อธุรกิจของกลุ่มบริษัทฯ ที่อาจจะเกิดขึ้น

บริษัทฯ มีการตรวจสอบเอกสารคู่ค้า เช่น ใบรับรองต่าง ๆ หนังสือรับรองเกี่ยวกับบริษัทคู่ค้า ขอเข้าเยี่ยมชมประจำปี สื่อสารกับคู่ค้าถึงการดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน ในกรณีที่ตรวจพบว่าคู่ค้ารายใดไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือจรรยาบรรณคู่ค้าตามที่บริษัทฯ กำหนด หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่บริษัทฯ ให้ยุติการดำเนินงานและถอดออกจากทะเบียนคู่ค้าของบริษัทฯ

แผนการดำเนินงานหรือโครงการดำเนินงาน

การบริหารความเสี่ยง

ในปี 2566 บริษัทฯ ได้ดำเนินการส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับความเสี่ยงและบริหารความเสี่ยง โดยจัดให้มีการอบรมการบริหารความเสี่ยง ส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจ สร้างความตระหนัก และสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร แก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานในระดับหัวหน้างาน พร้อมทั้งมีการวัดผลหลังการเรียนรู้ เพื่อเป็นการเน้นย้ำตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงและการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ถือเป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนวัฒนธรรมด้านการบริหารความเสี่ยงให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีผลการดำเนินงานในภาพรวมดังนี้



การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ในปี 2566 บริษัทฯ ได้จัดทำจรรยาบรรณคู่ค้าและการรักษาข้อมูลความลับ ซึ่งจรรยาบรรณดังกล่าวได้ระบุแนวปฏิบัติที่สอดคล้องตามข้อกำหนดของกฎหมาย จรรยาบรรณทางธุรกิจ บนพื้นฐานการเคารพสิทธิมนุษยชนและการจ้างแรงงานอย่างเป็นธรรม ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย ตลอดจนดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม และบริษัทฯ ได้มีการสื่อสารให้คู่ค้าได้รับทราบและปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้า รวมทั้งให้คู่ค้ารายสำคัญลงนามรับทราบการปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้า รายละเอียดจรรยาบรรณคู่ค้าเปิดเผยในเว็บไซต์บริษัทฯ ภายใต้หมวดการกำกับดูแลกิจการ สามารถดูเพิ่มเติมได้ที่ <https://www.chase.co.th/storage/content/cg/code-of-conduct/20240130-chase-supplier-code-of-conduct-th.pdf>

โดยในปี 2566 มีคู่ค้ารายสำคัญ 10 อันดับแรก คิดเป็นมูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างในห่วงโซ่อุปทานร้อยละ 86.36 ของมูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างหมดในห่วงโซ่อุปทาน

คู่ค้ารายสำคัญร่วมลงนามปฏิบัติตาม
จรรยาบรรณคู่ค้าของธุรกิจ

100%

6.3 การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยี

หลักการและผลกระทบ

บริษัทฯ ให้ความสำคัญในการเพิ่มช่องทางในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการเข้าถึงข้อมูลและทำรายการผ่านแอปพลิเคชัน (Mobile Application) ของกลุ่มบริษัทฯ เพื่อสอดรับกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้าในปัจจุบันที่มีแนวโน้มทำธุรกรรมผ่านทางระบบออนไลน์เพิ่มมากขึ้น ด้วยการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลมาพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการครอบคลุมทั้งการพัฒนานวัตกรรมในกระบวนการติดตามหนี้ การวิเคราะห์ลูกค้า ช่องทางการชำระเงิน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ และอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า ตลอดจนพัฒนาระบบภายในองค์กร เพื่อลดการใช้กระดาษ และมุ่งเน้นการรักษาสิ่งแวดล้อม

วัตถุประสงค์และเป้าหมายการจัดการ

บริษัทฯ มุ่งมั่นในการเพิ่มขีดความสามารถของโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี โดยมีแผนจัดสรรงบประมาณสำหรับการวิจัยและพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และยังคงส่งเสริมเปิดโอกาสให้พนักงานในการพัฒนาความคิดใหม่ ๆ และสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เป็นที่ต้องการในอนาคต

แนวปฏิบัติต่อประเด็นสาระสำคัญ

บริษัทฯ มุ่งประกอบกิจการของบริษัทฯ และบริษัทย่อยอย่างมีประสิทธิภาพ และให้ความสำคัญกับการเรียนรู้และพัฒนาต่อยอดสิ่งที่มีอยู่เดิมให้ดียิ่งขึ้น โดยนำนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้กับการดำเนินกิจการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกคน ไม่ว่าจะเป็นพนักงาน ลูกค้า คู่ค้า หรือผู้ถือหุ้น ตลอดจนบริษัทฯ ได้มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอเพื่อส่งเสริมศักยภาพในการให้บริการแก่ลูกค้า รวมถึงมีระบบการป้องกันความปลอดภัยที่ป้องกันบุคคลภายนอกไม่ให้เข้าถึงข้อมูลภายในอันเป็นความลับของบริษัทฯ และบริษัทย่อย โดยมีนโยบายและแนวปฏิบัติการพัฒนา นวัตกรรมระดับองค์กรดังต่อไปนี้

1. มุ่งมั่นสนับสนุน และสร้างบรรยากาศด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรมให้เกิดการมีส่วนร่วมด้านบริการ กระบวนการทำงาน รูปแบบธุรกิจใหม่ซึ่งสามารถสร้างคุณค่าใหม่ (Value) ให้แก่องค์กร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กรได้อย่างเป็นธรรมชาติ
2. ส่งเสริมการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาสนับสนุนในทุกกระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และเพิ่มโอกาสในการดำเนินงานขององค์กรสู่ความยั่งยืน
3. กำหนดให้มีการเสริมสร้าง วิสัยทัศน์ และทัศนคติของพนักงานรวมถึงการส่งเสริมค่านิยมและเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร ให้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการสู่องค์กรแห่งนวัตกรรม
4. กำหนดให้มีการส่งเสริม และสนับสนุนให้พนักงานมีการดำเนินงานด้านนวัตกรรมโดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วม เพื่อพัฒนางานให้เกิดประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง
5. กำหนดให้มีการเสริมสร้างวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และมีการนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยมุ่งหวังให้พนักงานเกิดการพัฒนาความรู้ ทักษะ และมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุงการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

6. กำหนดให้มีการพัฒนาระบบบริหารจัดการนวัตกรรมโดยใช้ เทคโนโลยี ดิจิทัลเพื่อให้พนักงาน เข้าถึงองค์ความรู้ได้ โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว
7. กำหนดให้ผู้บริหารต้องมีส่วนร่วมในการจัดการนวัตกรรมดังกล่าว และมีหน้าที่ในการสนับสนุนด้านทรัพยากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามเจตนารมณ์แห่งนโยบายนี้

บริษัทฯ ยังให้การสนับสนุนให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในทุกกระบวนการทำงาน และส่งเสริมวัฒนธรรมที่พนักงานมีส่วนร่วม เป็นพลังสร้างสรรค์นวัตกรรม พร้อมเปิดรับนวัตกรรมจากภายนอกเพื่อเร่งขีดความสามารถในการพัฒนาให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลง โดยมีกระบวนการพัฒนาและส่งเสริมวัฒนธรรมด้านนวัตกรรมขององค์กรดังนี้

1. จัดตั้งคณะทำงานด้านนวัตกรรมขององค์กร โดยจัดให้มีการกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์และแผนกลยุทธ์ รวมถึงกระบวนการด้านการจัดการนวัตกรรม
2. จัดหาเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนการจัดการนวัตกรรม
3. จัดอบรมให้ความรู้ด้านนวัตกรรมให้กับพนักงาน ให้ความสำคัญสร้างสรรค์ด้านนวัตกรรมและองค์ความรู้ที่พร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนใช้ความคิดริเริ่มสิ่งใหม่เพื่อขับเคลื่อนนวัตกรรมให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร
4. โครงการนวัตกรรมที่ผ่านการพิจารณาคัดเลือก อนุมัติและจัดสรรงบประมาณ จะถูกนำมาจัดทำในเชิงธุรกิจ โดยมีการกำหนดแผนดำเนินการ มีเป้าหมาย ผลลัพธ์เชิงธุรกิจ Project Leader และทีมงาน
5. ประเมินคุณค่า (Value Evaluation) ภายหลังโครงการด้านนวัตกรรมได้จัดทำแล้ว เพื่อการเผยแพร่และการปรับปรุงกระบวนการต่อไป

แผนการดำเนินงานหรือโครงการดำเนินงาน

กลุ่มบริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในกระบวนการทำงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การบริหารจัดการภายในองค์กร การรับชำระหนี้ และการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และการจัดให้มีช่องทางสื่อสารที่เกี่ยวข้อง โดยในปี 2566 มีการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลทั้งสิ้น 4 นวัตกรรม ได้แก่ (1) การพัฒนาแอปพลิเคชันมือถือ (Mobile Application) (2) การพัฒนาระบบต่อสายอัตโนมัติ (Auto Dialer) (3) การพัฒนาระบบ Enterprise Resource Planning (ERP) และ (4) การพัฒนาระบบบัญชีสำหรับการคำนวณตาม TFRS 9 โดยมีรายละเอียดการพัฒนานวัตกรรมที่โดดเด่น ดังนี้

- (1) การพัฒนา Mobile Application เพื่อใช้สำหรับธุรกิจบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพเพื่อเพิ่มช่องทางในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการเข้าถึงข้อมูลและการทำรายการ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้าในปัจจุบันที่มีแนวโน้มการทำธุรกรรมผ่านทางระบบออนไลน์เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ลูกหนี้ของกลุ่มบริษัทฯ สามารถตรวจสอบยอดหนี้คงเหลือ อัตราดอกเบี้ย ประวัติการชำระเงินของลูกหนี้ ได้แบบ Real-time

ประโยชน์ต่อองค์กร: เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ เพิ่มช่องทางเข้าถึงลูกค้า และนำฐานข้อมูลลูกค้ามาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น เพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน ตลอดจนลดการใช้ทรัพยากรที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

ประโยชน์ต่อสังคม: สร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า โดยลูกค้าจะได้รับความสะดวกสบายและความรวดเร็วในการให้บริการ อีกทั้งสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ลูกค้ามากยิ่งขึ้น

- (2) ระบบเทคโนโลยีต่อสายอัตโนมัติ (Auto Dialer) เพื่อช่วยในการโทรออกหาเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐานข้อมูล โดยระบบควบคุมอัตโนมัติจะโอนสายให้กับพนักงานทวงถามหนี้เมื่อมีผู้รับสาย ซึ่งบริษัทฯ เชื่อว่าจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการติดตามทวงถามหนี้

ประโยชน์ต่อองค์กร: เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บหนี้ โดยระบบ Auto Dialer สามารถเพิ่มจำนวนการโทรหาลูกค้าต่อวันได้มากขึ้นถึง 6-7 เท่า และเพิ่มโอกาสในการเจรจาทวงถามกับลูกหนี้ได้มากขึ้นก่อนจะมีกระบวนการทางกฎหมายเข้ามาเกี่ยวข้อง ตลอดจนลดความผิดพลาดที่เกิดจากคน (Human error) อีกทั้งช่วยลดเวลาว่างจากการรับสายของพนักงาน ซึ่งระบบจะต่อสายไปที่พนักงานหลังจากลูกหนี้รับสายทันที

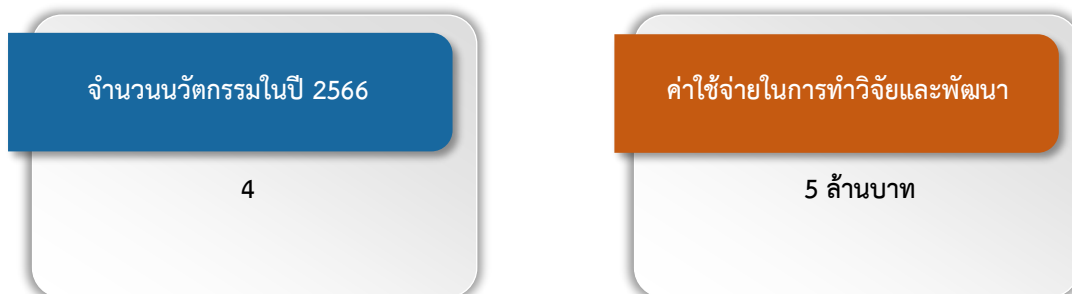
- (3) ระบบ Enterprise Resource Planning (ERP) เพื่อใช้ในการบันทึกบัญชี ซึ่งระบบนี้ทำให้สามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ทันต่อเวลาและละเอียดมากขึ้น

ประโยชน์ต่อองค์กร: เพิ่มประสิทธิภาพและความคล่องตัวในการทำงานภายในองค์กร การเก็บข้อมูลและการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ได้ละเอียดและทันต่อเวลามากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังช่วยเพิ่มการควบคุม และต่อยอดการเติบโตทางธุรกิจ

- (4) ระบบบัญชีสำหรับการคำนวณตาม TFRS 9 เพื่อใช้ในการคำนวณการวัดมูลค่าของสินทรัพย์ทางการเงินและค่าเผื่อการด้อยค่าตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 9

ประโยชน์ต่อองค์กร: เพิ่มประสิทธิภาพในการวิเคราะห์ข้อมูลลูกหนี้เงินให้สินเชื่อแก่สินทรัพย์ด้อยคุณภาพ และเงินให้สินเชื่อของกลุ่มบริษัทฯ

ผลการดำเนินงานปี 2566



6.4 การกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณทางธุรกิจ

หลักการและผลกระทบ

การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการได้อย่างถูกต้อง และครบถ้วน การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญ การจัดทำและปรับปรุงนโยบาย คู่มือ และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลภายในองค์กร ให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจ และเป็นปัจจุบัน รวมทั้งจัดเก็บเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถสืบค้นเพื่อใช้งานได้รวดเร็ว ทันเวลา และมีประสิทธิภาพ

บริษัทฯ มุ่งเน้นในการตอบสนองต่อผลกระทบในการลดปัญหาการละเมิดกฎเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและสร้างความเชื่อมั่นให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องในกระบวนการดำเนินงานและลูกค้าผู้รับบริการ พร้อมยกระดับความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้เสียว่าจะได้รับบริการที่ยุติธรรม ได้รับข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการได้อย่างถูกต้อง และครบถ้วน และสร้างความเชื่อมั่นให้กับบุคคลภายนอกที่สนใจจะเข้ารับบริการ โดยผู้มีส่วนได้เสียจะได้รับข้อมูลอย่างเท่าเทียมกัน และสามารถใช้อ้างอิงประกอบการตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ยังเป็นการสร้างคุณค่าให้กิจการอย่างยั่งยืน ตรงตามความมุ่งหวังของผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการ และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายในให้ดียิ่งขึ้น และลดอัตราการเกิดการทุจริตและคอร์รัปชันภายในองค์กรอีกด้วย

วัตถุประสงค์และเป้าหมายการจัดการ

บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจให้เติบโต โดยยึดหลักบรรษัทภิบาลในการกำกับดูแลกิจการเพื่อให้มั่นใจว่า บริษัทฯ และบริษัทย่อยมีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความชอบธรรม โปร่งใส มีคุณธรรม ด้วยความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย สังคม และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนมุ่งมั่นพัฒนาธุรกิจให้เติบโตอย่างต่อเนื่อง และสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มและสังคมโดยรวม และสร้างความน่าเชื่อถือสำหรับผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย และเพื่อประโยชน์ในการสร้างคุณค่าให้กิจการอย่างยั่งยืน ตรงตามความมุ่งหวังของทั้งภาคธุรกิจ ผู้ลงทุน ตลอดจนตลาดทุนและสังคมโดยรวม

แนวปฏิบัติต่อประเด็นสาระสำคัญ

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจอย่างมีจรรยาบรรณเป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ควบคู่ไปกับการรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกส่วน การจัดทำและปรับปรุงนโยบาย คู่มือ และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลภายในองค์กรและการพิจารณาหลักเกณฑ์ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจของกลุ่มบริษัทฯ และติดตามการเปลี่ยนแปลงของกฎหมายดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ โดยสื่อสารนโยบาย คู่มือ และแนวปฏิบัติ รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และการแก้ไขเปลี่ยนแปลงให้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้องทราบ ทั้งนี้ ได้กำหนดนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันเพื่อเป็นแนวปฏิบัติของกลุ่มบริษัทฯ ให้เป็นไปตามกฎหมาย และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และมีแผนแสดงเจตนารมณ์การเป็นสมาชิกของแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย การพิจารณาองค์ประกอบ โครงสร้าง ตารางบริหารทักษะการทำงาน (Skill Matrix) และขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการชุดย่อยให้มีความเหมาะสม การพิจารณาค่าตอบแทนคณะกรรมการบริษัท โดยพิจารณาจากหน้าที่ความรับผิดชอบ ประสบการณ์ทำงาน และเปรียบเทียบกับค่าตอบแทนของบริษัทอื่นในอุตสาหกรรมเดียวกัน และกำหนดให้มีการประเมินผลการทำงานของกรรมการทั้ง คณะ กรรมการชุดย่อย รวมทั้งประเมินผลการทำงานของกรรมการรายบุคคล และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อพิจารณาทบทวนผลงาน ปัญหาและอุปสรรคในแต่ละปี เพื่อสามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้งนี้ บริษัทฯ ได้เปิดเผยรายละเอียดการกำกับดูแลและ องค์ประกอบ คณะกรรมการดังกล่าวไว้ในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี/รายงานประจำปี (แบบ 56-1 One Report)

การปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน ปี 2560 และจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้อง การพิจารณาการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแล เช่น สำนักงาน ก.ล.ต. และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญต่อประชาชนทั่วไปอย่างชัดเจน ทันการณ์ และเสมอภาค หรือข้อมูลทางการเงินตามที่กฎหมายกำหนด

บริษัทฯ กำหนดแนวปฏิบัติให้สอดคล้องกับนโยบาย ดังนี้

- (1) จรรยาบรรณทางธุรกิจ
- (2) นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- (3) นโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
- (4) นโยบายการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์
- (5) นโยบายการจ้างเหมาหรือซื้อโรงเรียน

ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้เปิดเผยนโยบายดังกล่าวไว้ในเว็บไซต์ของบริษัทฯ ซึ่งสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ <https://www.chase.co.th/th/corporate-governance/document-download>

แผนการดำเนินงานหรือโครงการดำเนินงาน

ในปี 2566 บริษัทฯ ได้จัดอบรมและจัดให้มีการทำแบบทดสอบเกี่ยวกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณธุรกิจ นโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน รวมถึงนโยบายการจ้างเหมาหรือซื้อโรงเรียนให้แก่พนักงานใหม่ทุกคน โดยบรรจุอยู่ในหลักสูตรการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ โดยในปี 2566 บริษัทฯ ได้มีการอบรมให้แก่พนักงานใหม่ทั้งหมดจำนวน 221 คน (คิดเป็นร้อยละ 100 ของพนักงานใหม่ทั้งหมด)

ผลดำเนินงานปี 2566

1. ผลการเข้าร่วมโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย และโครงการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น

บริษัทฯ ได้รับคะแนนการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ 5 ดาว หรือ “ดีเลิศ” (Excellent CG Scoring) ประจำปี 2566 สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) โดยการสนับสนุนจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย (Corporate Governance Report of Thai Listed Companies 2023 : CGR) ซึ่งเป็นการเข้าร่วมโครงการประเมินในปีแรกหลังจากบริษัทฯ นำหุ้นสามัญเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ เมื่อต้นปีที่ผ่านมา นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้รับการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น (AGM Checklist) ประจำปี 2566 ในระดับ 4 เหรียญ จากสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย ซึ่งเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพการดำเนินงานของบริษัทฯ มุ่งเน้นพัฒนาการกำกับดูแลกิจการในระดับที่ต่อเนื่อง ควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใสและมีจริยธรรมเพื่อให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน สร้างความมั่นใจให้กับผู้มีส่วนได้เสียในการดำเนินงานของบริษัทฯ ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเท่าเทียมกัน ตลอดจนให้ความสำคัญในการจัดประชุมผู้ถือหุ้นอย่างมีประสิทธิภาพ

2. การประกาศเจตนารมณ์เข้าร่วมแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย

บริษัทฯ ได้ประกาศเจตนารมณ์เข้าร่วมแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (Thai Private Sector Collective Action Against Corruption : CAC) ในปี 2566 นี้ เพื่อร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการแก้ไขปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันโดยภาคธุรกิจของประเทศไทย เพื่อสร้างส่วนร่วมในการต่อต้านการคอร์รัปชัน และลดความเสี่ยงของปัญหาสินบน และยกระดับ

มาตรฐานการต่อต้านคอร์รัปชันให้อยู่ในระดับเดียวกับผู้ว่าจ้าง ผู้ประกอบการอื่นในกลุ่มธุรกิจ และพันธมิตรทางธุรกิจของบริษัทฯ ทั้งนี้ บริษัทฯ จะดำเนินการเพื่อยื่นขอการรับรองจากคณะกรรมการ CAC ภายในปี 2568 ต่อไป

3. การอบรม การทบทวน และการทดสอบความรู้เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณทางธุรกิจ

บริษัทฯ ได้จัดให้มีการอบรมจรรยาบรรณทางธุรกิจ นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และนโยบายการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน เพื่อทบทวนแนวปฏิบัติที่ดีในเรื่องต่าง ๆ รวมถึงอธิบายถึงบทกำหนดโทษในกรณีมีการละเมิดหรือฝ่าฝืนหลักเกณฑ์ดังกล่าว

อีกทั้ง บริษัทฯ ได้จัดให้มีการทดสอบความรู้ความเข้าใจของพนักงานใหม่ เกี่ยวกับจรรยาบรรณทางธุรกิจและนโยบายที่เกี่ยวข้องของบริษัทฯ โดยกำหนดให้พนักงานใหม่ต้องผ่านการทดสอบทั้งหมด โดยในปี 2566 บริษัทฯ ได้จัดอบรมให้แก่พนักงานใหม่ทั้งหมดจำนวน 221 คน

4. องค์กรประกอบ บทบาท และความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการบริษัท

4.1 องค์กรประกอบ

บริษัทฯ ได้เปิดเผยข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับกรรมการบริษัท อันได้แก่ จำนวนกรรมการทั้งคณะ จำนวนกรรมการอิสระ จำนวนกรรมการที่ไม่ได้เป็นผู้บริหาร จำนวนกรรมการหญิง จำนวนกรรมการอิสระในคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละชุด จำนวนปีการดำรงตำแหน่งของกรรมการรายบุคคล จำนวนครั้งการประชุมของคณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละชุด จำนวนค่าตอบแทนของกรรมการรายบุคคล ค่าตอบแทนอื่นที่ไม่ใช่ตัวเงินของกรรมการ จำนวนค่าตอบแทนรวมของผู้บริหารระดับสูง และผลประเมินการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ โดยมีรายละเอียดตามแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี/รายงานประจำปี (แบบ 56-1 One Report)

4.2 บทบาท และความรับผิดชอบต่อ

4.2.1 การประชุมคณะกรรมการ

ในปี 2566 บริษัทฯ ได้จัดให้มีการประชุมคณะกรรมการบริษัท จำนวน 6 ครั้ง ซึ่งมีสัดส่วนการเข้าร่วมประชุมของกรรมการทั้งหมดในอัตราร้อยละ 100

4.2.2 ผลการปฏิบัติตามแผนการสืบทอดตำแหน่ง

ตามกฎบัตรคณะกรรมการบริษัท กำหนดให้บริษัทฯ มีแผนสืบทอดตำแหน่ง เพื่อเป็นการเตรียมสืบทอดตำแหน่งประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ผู้บริหารระดับสูง และบุคลากรในตำแหน่งงานหลักของบริษัทฯ โดยให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารรายงานผลการดำเนินงานตามแผนสืบทอดตำแหน่งต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อทราบอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง รวมถึงกำกับดูแลให้กิจการมีการบริหารและพัฒนาบุคลากร ให้มีจำนวน ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และแรงจูงใจที่เหมาะสม

ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้พิจารณากำหนดทักษะที่สำคัญของตำแหน่งประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ซึ่งประกอบด้วยทักษะดังต่อไปนี้

ตำแหน่ง	ทักษะความรู้ ความเชี่ยวชาญ										
	ปฏิบัติการ	วางแผนกลยุทธ์	บริหารองค์กร	บัญชีและการเงิน	บริหารความเสี่ยง	กฎหมาย	กำกับดูแลกิจการ	พัฒนาอย่างยั่งยืน	บริหารทรัพยากรบุคคล	เทคโนโลยีสารสนเทศ	การลงทุน
ประธาน เจ้าหน้าที่บริหาร	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทนจะพิจารณาและทบทวนนโยบายการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง และพิจารณาและให้ความเห็นต่อผลการดำเนินงานตามนโยบายการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง ก่อนเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณา รับทราบต่อไป

ในปี 2566 ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทได้อนุมัติการแก้ไขเพิ่มเติมนโยบายการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงานในปัจจุบัน โดยสามารถสรุปประเด็นที่สำคัญได้ดังนี้

- (1) ตำแหน่งที่ต้องการหาผู้สืบทอด โดยเพิ่มเติมตำแหน่งประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล (Chief People Officer)
- (2) หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้สืบทอดของตำแหน่งหลัก โดยปรับจำนวนประสบการณ์ทำงานในการเป็นหัวหน้ากลุ่ม/แผนก/ฝ่าย มาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี จากเดิมที่กำหนด 2 ปี
- (3) หลักการประเมินสมรรถนะ โดยปรับตามสมรรถนะหลัก (Key Success) ขององค์กร
- (4) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
- (5) แผนการดำเนินงาน ประจำปี 2566

สำหรับผลการดำเนินงานตามนโยบายการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง ประจำปี 2566 บริษัทฯ ได้มีการรายงานให้แก่ที่ประชุมคณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน และที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณารับทราบ โดยมีรายละเอียดโดยสังเขปดังนี้

บริษัทฯ ได้มีการจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานทุกระดับของบริษัทฯ เพื่อพัฒนาทักษะทั้งองค์ความรู้พื้นฐาน ไปจนถึงองค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพบุคคล ปรับระบบการทำงานขององค์กรให้มีทิศทางเดียวกัน เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ (1) กลุ่มพนักงานปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ (2) กลุ่มระดับหัวหน้างาน/ผู้จัดการ และ (3) กลุ่มผู้บริหาร โดยเป็นการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เริ่มตั้งแต่เดือนสิงหาคมถึงเดือนพฤศจิกายน 2566 โดยมีการวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลก่อนและหลังการอบรม พร้อมทั้งรวบรวมสรุปการพัฒนาหลังจากครบหลักสูตรทั้งหมดแล้ว ติดตามผล เพื่อคัดเลือกบุคคลที่มีศักยภาพ/สมรรถนะการเรียนรู้พัฒนา เป็นส่วนหนึ่งในการคัดเลือกกลุ่มพนักงานที่มีศักยภาพ (กลุ่ม Talent) เข้าโปรแกรมกลุ่มสืบทอดตำแหน่ง ตามนโยบายการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง โดยพิจารณาจากประเมินผลการปฏิบัติงานและความสามารถหลังการพัฒนาอบรม และเมื่อได้บุคคลที่คัดเลือกแล้ว บริษัทฯ จะทำแผนพัฒนาผู้สืบทอด

ตำแหน่ง และติดตามการประเมินผลตามแผนพัฒนาต่อไป โดยในปัจจุบัน บริษัทฯ อยู่ระหว่างการรวบรวมผลการทดสอบเพื่อดำเนินการตามนโยบายการวางแผนสืบต่อตำแหน่งต่อไป

5. การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

5.1 การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

บริษัทฯ มุ่งเน้นและให้ความสำคัญต่อการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อคุ้มครองสิทธิและเสริมสร้างความมั่นใจของผู้ลงทุนและผู้ถือหุ้นว่าบริษัทฯ ดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส และมีความตระหนักถึงความสำคัญในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ เพื่อเป็นการสื่อสารต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกด้าน และเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติและส่งเสริมให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้างของบริษัทฯ หรือบุคคลใดซึ่งกระทำการเพื่อหรือในนามของบริษัทฯ ไม่ว่าจะมีส่วนหน้าที่ในการนั้นหรือไม่ก็ตาม ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และโปร่งใส มีจิตสำนึกในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ บริษัทฯ จึงได้กำหนดนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันเพื่อเป็นแนวปฏิบัติของบริษัทฯ ให้เป็นไปตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง โดยเปิดเผยต่อสาธารณะด้วยการประกาศไว้บนเว็บไซต์ของบริษัทฯ

ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีการประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริตคอร์รัปชันในกระบวนการปฏิบัติงานที่อาจก่อให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชัน และกำหนดให้มีการตรวจสอบการปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของแผนตรวจสอบภายใน โดยคณะกรรมการตรวจสอบมีการสอบทานความครบถ้วนเพียงพอของระบบควบคุมภายใน เพื่อให้มั่นใจว่ามาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีความเพียงพอและมีประสิทธิผล และมีการรายงานผลการสอบทานต่อคณะกรรมการบริษัท นอกจากนี้ กำหนดให้มีการทบทวนแนวทางปฏิบัติ และข้อกำหนดในการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ ระเบียบ ข้อบังคับ และข้อกำหนดของกฎหมาย

บริษัทฯ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติด้านการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน โดยครอบคลุมด้านจรรยาบรรณธุรกิจ ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ด้านการรับหรือให้คำรับรองและของขวัญ ทรัพย์สิน หรือผลประโยชน์อื่นใด ด้านการเลี้ยงรับรอง ด้านการบริจาคเพื่อการกุศลและการให้การสนับสนุน ด้านการสนับสนุนกิจกรรมทางการเมือง ด้านการอบรมและการสื่อสาร

บริษัทฯ จัดให้มีช่องทางที่ปลอดภัยในการรายงานการฝ่าฝืนหรือการพบเห็นการกระทำทุจริตและคอร์รัปชัน โดยกำหนดกระบวนการพิจารณา รวมทั้งจัดให้มีมาตรการคุ้มครองและบรรเทาความเสียหายแก่ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนตามนโยบายการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนที่บริษัทฯ กำหนดไว้

ผู้ใดกระทำการฝ่าฝืนหรือกระทำผิดตามนโยบายและแนวทางปฏิบัติดังกล่าว จะต้องได้รับการพิจารณาทางวินัยตามระเบียบข้อบังคับในการทำงานที่บริษัทฯ กำหนดไว้ และต้องรับผิดชอบชดเชยความเสียหายแก่บริษัทฯ หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำดังกล่าว และอาจได้รับโทษตามกฎหมายหากการกระทำนั้นผิดกฎหมายอีกด้วย

ทั้งนี้ รายละเอียดเพิ่มเติมของนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน สามารถศึกษาได้ที่เว็บไซต์ของบริษัทฯ <https://www.chase.co.th/storage/content/cg/corporate-policies/20221207-chase-anti-fraud-and-corruption-policy-th.pdf>

5.2 การแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

บริษัทฯ ได้จัดทำนโยบายการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน (Whistle Blowing Policy) ขึ้นเพื่อสนับสนุนและให้ความสำคัญแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนไม่ว่าจะเป็นบุคลากรภายในองค์กรหรือจากบุคคลภายนอก ให้สามารถแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนในกรณีที่อาจเกิดการทุจริตคอร์รัปชัน กระทำผิดต่อกฎหมาย หรือผิดต่อจริยธรรมและจรรยาบรรณธุรกิจ หรือ

กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการแก้ไขปรับปรุง หรือดำเนินการใด ๆ ให้เกิดความถูกต้อง เหมาะสม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ และบริษัทย่อยมากยิ่งขึ้น

ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องนี้อาจมีผลกระทบในเชิงลบกับบริษัทฯ และบริษัทย่อย โดยมีขอบเขตดังต่อไปนี้

- (1) พบเห็นการกระทำที่ผิดกฎหมายหรือการไม่ปฏิบัติตามนโยบายเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ บรรษัทภิบาล จรรยาบรรณธุรกิจ การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน และการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย
- (2) พบเห็นการฝ่าฝืนกฎ ระเบียบ และข้อบังคับของบริษัทฯ และบริษัทย่อย
- (3) รายงานทางการเงินที่ไม่ถูกต้อง ระบบการควบคุมภายในที่บกพร่อง และการจัดทำเอกสารทางการเงินที่เป็นเท็จ
- (4) การละเมิดสิทธิและการได้รับความไม่เป็นธรรมในการปฏิบัติงาน
- (5) การกระทำที่เป็นการขัดแย้งทางผลประโยชน์ตามนโยบายเกี่ยวกับการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของบริษัทฯ
- (6) การกระทำที่สุ่มเสี่ยงใด ๆ ซึ่งรวมถึงการทุจริตต่อหน้าที่ การชู้กรรโชก และการให้หรือรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเอกชน หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เพื่อให้บุคคลหรือหน่วยงานเหล่านั้นใช้อำนาจหน้าที่ที่มีอยู่ การกระทำ ไม่กระทำ เร่งรัด หรือประวิงการกระทำใดอันมิชอบด้วยอำนาจหน้าที่เพื่อประโยชน์ของบริษัทฯ หรือบริษัทย่อย เว้นแต่เป็นกรณีที่กฎหมาย จารีต และขนบธรรมเนียมกำหนดให้กระทำได้
- (7) การใช้อำนาจในทางมิชอบเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ให้แก่ตนเองหรือผู้อื่น
- (8) การกระทำโดยเจตนาให้บริษัทฯ หรือบริษัทย่อยเสียหายหรือเสียประโยชน์

บริษัทฯ เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำที่แสดงให้เห็นว่าผู้มีส่วนได้เสียได้รับผลกระทบ หรือมีความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบอันจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มจากการดำเนินงานของบริษัทฯ หรือบริษัทย่อย หรือจากการปฏิบัติงานของกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน หรือลูกจ้างของบริษัทฯ หรือบริษัทย่อย เกี่ยวกับการกระทำผิดกฎหมาย หรือจรรยาบรรณธุรกิจ รวมถึงพฤติกรรมที่อาจสื่อถึงการทุจริตคอร์รัปชัน การปฏิบัติอย่างไม่เท่าเทียมกัน โดยการแจ้งเบาะแสแก่บริษัทฯ ด้วยวิธีการดังต่อไปนี้

- (1) แจ้งเบาะแสทางไปรษณีย์
ประธานกรรมการบริษัท หรือประธานกรรมการตรวจสอบ
บริษัท เซกัวร์ เอเชีย จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย
เลขที่ 34/6 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
- (2) แจ้งเบาะแสทางอีเมล
whistleblowing@chase.co.th
- (3) แจ้งเบาะแสทางเว็บไซต์ของบริษัทฯ
www.chase.co.th

ทั้งนี้ บริษัทฯ จะทำให้มั่นใจว่าช่องทางแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนเป็นช่องทางที่ปลอดภัย เพื่อให้ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนสามารถเข้าถึงได้อย่างมั่นใจ เมื่อต้องการแจ้งข้อมูล เบาะแส หรือข้อร้องเรียนโดยปราศจากความเสียหายต่อผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนในภายหลัง หรือต้องการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตามมาตรการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน ทั้งนี้

บริษัทฯ จะดำเนินการตรวจสอบตามขั้นตอนและบันทึกการสอบสวนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยไม่เปิดเผยข้อมูลที่อาจระบุถึงตัวผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน รวมทั้งดำเนินการจัดเก็บข้อมูลเบาะแสและการร้องเรียนเป็นความลับเพื่อคุ้มครองผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนดังกล่าว

กระบวนการดำเนินการเมื่อได้รับการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน จะเป็นไปตามขั้นตอนดังนี้

- (1) เมื่อได้รับการแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียน บริษัทฯ จะดำเนินการตอบกลับผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนไม่เกิน 3 วันทำการนับแต่การได้รับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน และจะดำเนินการมอบหมายให้ฝ่ายตรวจสอบภายในหรือหน่วยงานอื่นที่เหมาะสมในการรวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณากลับกรองข้อมูลที่ได้รับจากผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน ในกรณีตรวจสอบแล้วพบว่ามีความจริง ฝ่ายตรวจสอบภายในหรือหน่วยงานอื่นที่ได้รับมอบหมายจะนำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณารับทราบและสั่งการ หรือกำหนดแนวทางในการดำเนินการ พร้อมทั้งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการพิจารณาในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ทั้งนี้ ระยะเวลาในการดำเนินการตามเบาะแสหรือข้อร้องเรียน ขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของเรื่องที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน ความเพียงพอของเอกสาร หลักฐานที่ได้รับ และคำชี้แจงจากผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน อย่างไรก็ตาม ระยะเวลาในการดำเนินการไม่ควรเกิน 30 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน และในกรณีจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดนั้นได้ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงเสนอเรื่องต่อประธานคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อขออนุมัติการขยายระยะเวลา โดยการอนุมัติขยายระยะเวลาดังกล่าวมิให้เกินครั้งละ 30 วันทำการ

- (2) ภายหลังจากที่คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าวแล้ว จะรายงานผลการพิจารณาและเสนอแนะแนวทางในการดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น มาตรการดำเนินการลงโทษผู้กระทำผิด มาตรการดำเนินการบรรเทาความเสียหายแก่ผู้ที่ได้รับผลกระทบ หรือการให้รางวัลแก่ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน แก่คณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาสั่งการและกำหนดแนวทางดำเนินการแก้ไขและพิจารณาบทลงโทษต่อไป ทั้งนี้ บริษัทฯ จะรายงานผลการพิจารณาและบทลงโทษแก่ผู้กระทำความผิดให้แก่ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนทราบตามความเหมาะสมด้วย

หากตรวจสอบแล้วพบว่าข้อมูลหรือหลักฐานที่มีเหตุผลอันควรเชื่อได้ว่า ผู้ที่ถูกกล่าวหาได้กระทำการดังกล่าวจริง บริษัทฯ จะให้สิทธิผู้ถูกกล่าวหาได้รับทราบข้อกล่าวหาและพิสูจน์ตัวเอง โดยนำเสนอข้อมูลหรือหลักฐานเพิ่มเติมเพื่อแสดงให้เห็นว่าตนเองไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกระทำผิดตามที่ถูกกล่าวหา ผู้กระทำผิด ไม่ว่าจะเป็นกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน หรือลูกจ้าง จะต้องได้รับการพิจารณาโทษทางวินัย ตามระเบียบที่กำหนดไว้ และหากการกระทำเป็นการกระทำผิดต่อกฎหมาย ผู้กระทำผิดจะต้องได้รับโทษทั้งทางกฎหมาย และโทษทางวินัยตามระเบียบของบริษัทฯ อีกด้วย

หากพบว่า การแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียน หรือการให้ถ้อยคำหรือข้อมูลใด ๆ ที่มีหลักฐานพิสูจน์ได้ว่าเป็นการกระทำที่ไม่สุจริตหรือเป็นเท็จ และตั้งใจให้เกิดความเสียหาย ในกรณีเป็นพนักงานของบริษัทฯ จะได้รับโทษทางวินัยตามระเบียบของบริษัทฯ แต่หากเป็นบุคคลภายนอกซึ่งการกระทำนั้นทำให้บริษัทฯ ได้รับความเสียหาย บริษัทฯ จะพิจารณาดำเนินคดีตามกฎหมายกับบุคคลนั้น ๆ ด้วย

ทั้งนี้ รายละเอียดเพิ่มเติมของนโยบายการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน สามารถศึกษาได้ที่เว็บไซต์ของบริษัทฯ <https://www.chase.co.th/storage/content/cg/anti-bribery-and-anti-corruption/20221207-chase-whistle-blowing-form-policy-th.pdf>

ในปี 2566 นี้ บริษัทฯ ไม่ได้รับการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำผิดตามนโยบายแต่ประการใด

6. การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน

บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงความสำคัญด้านอาชญากรรมทางการเงินที่เป็นปัญหาใหญ่ระดับโลก และมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงรูปแบบในการทุจริตได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งสร้างความตื่นตระหนกให้กับหลายธุรกิจ บริษัทฯ จึงได้กำหนดนโยบายและมาตรการป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน เพื่อปกป้องและลดโอกาสในการตกเป็นเหยื่อของอาชญากรรมทางการเงิน และลดโอกาสการสูญเสียเงินลงทุน โดยมีรายละเอียดดังนี้

(1) การป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์

บริษัทฯ มีการป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ ได้แก่ การปกป้องคอมพิวเตอร์ เครือข่าย ซอฟต์แวร์ แอปพลิเคชัน ระบบที่สำคัญ และข้อมูลจากภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นได้ เพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ตลอดจนป้องกันการหยุดชะงักของการดำเนินธุรกิจที่อาจเป็นผลมาจากภัยคุกคามต่าง ๆ

(2) การให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส และตระหนักถึงความสำคัญในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ เพื่อเป็นการสื่อสารต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกด้าน และเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติและส่งเสริมให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทฯ หรือบุคคลใดซึ่งกระทำการเพื่อหรือในนามของบริษัทฯ ไม่ว่าจะมียุทธศาสตร์ในการนั้นหรือไม่ก็ตาม ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และโปร่งใส มีจิตสำนึกในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ

(3) การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

บริษัทย่อยของบริษัทฯ ถือเป็นผู้ประกอบการอาชีพตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (“สำนักงานปปง.”) รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องและแนวทางปฏิบัติที่สำนักงาน ปปง. กำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด โดยบริษัทย่อยได้กำหนดแนวทางปฏิบัติตามนโยบายและระเบียบวิธีการด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ซึ่งบริษัทฯ ในฐานะบริษัทแม่ มีหน้าที่กำกับดูแลให้บริษัทย่อยดำเนินงานตามนโยบายและระเบียบดังกล่าวอย่างเคร่งครัด

(4) การป้องกันการใช้ข้อมูลภายใน

บริษัทฯ ได้กำหนดมาตรการป้องกันการใช้ข้อมูลภายใน เพื่อการป้องกันการกระทำอันไม่เป็นธรรมเกี่ยวกับการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทฯ โดยกำหนดนโยบายเพื่อกำกับดูแลกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน (รวมถึงคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ) ซึ่งได้รับทราบข้อมูลของบริษัทฯ อีกทั้ง กำหนดให้มีส่วนงานหรือพนักงานที่รับผิดชอบและมีพนักงานระดับผู้บริหารที่ทำหน้าที่ในการกำกับดูแล

ในปี 2566 นี้ บริษัทฯ ไม่มีเหตุการณ์หรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการก่ออาชญากรรมทางการเงินแต่ประการใด

6.5 ความปลอดภัยทางไซเบอร์และป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล

หลักการและผลกระทบ

ด้วยการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันมีการพึ่งพาเทคโนโลยีมากขึ้น และภัยคุกคามทางไซเบอร์มีการวิวัฒนาการที่ซับซ้อนขึ้น บริษัทฯ จึงเผชิญกับความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่เพิ่มขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับการรักษาข้อมูลของลูกค้าอย่างสูงสุด และได้ให้ความเชื่อมั่นกับลูกค้าว่า ข้อมูลของลูกค้าจะถูกเก็บรักษาอย่างดีในพื้นที่ปลอดภัย และจะไม่ถูกนำมาเผยแพร่หรือเปิดเผยต่อสาธารณะ โดยจัดการให้มีระบบที่ป้องกันภัยคุกคามของ Cyber Security กำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล และปฏิบัติตามกฎหมายด้าน พ.ร.บ. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ตลอดจนแต่งตั้งผู้ที่มีหน้าที่ในการดูแลเรื่อง Cyber Security โดยเฉพาะ และจัดให้มีการอบรมเรื่องความปลอดภัยทางไซเบอร์ให้แก่พนักงานในองค์กรเพื่อสร้างความตระหนักเรื่องภัยคุกคามทางไซเบอร์

วัตถุประสงค์และเป้าหมายการจัดการ

บริษัทฯ มุ่งมั่นในการปกป้องความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศและพัฒนาระบบ เพื่อไม่ให้เกิดการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล การโจมตีทางไซเบอร์ และข้อร้องเรียนด้านการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ตลอดจนบริษัทฯ มีแผนในการให้เทคโนโลยีได้รับการรับรองมาตรฐานในระดับสากล โดยได้กำหนดเป้าหมายในระยะกลางให้ได้รับรองมาตรฐานระบบบริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ISO27001 เพื่อสร้างความมั่นใจในด้านการรักษาข้อมูลของผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ

แนวปฏิบัติต่อประเด็นสาระสำคัญ

บริษัทฯ ได้จัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ และการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อเป็นการป้องกันและรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศและเครือข่ายของกลุ่มบริษัทฯ ตลอดจนถึงการตรวจสอบการเข้าถึงข้อมูล การกำหนดสิทธิของผู้ใช้ในระบบคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่าย ป้องกันการโจมตี การลักลอบขโมยข้อมูล และแพร่กระจายไวรัสคอมพิวเตอร์ที่อาจจะทำให้ข้อมูลเสียหาย สูญหาย หรือนำมาเรียกค่าไถ่ อันจะเกิดผลเสียหายให้แก่กลุ่มบริษัทฯ โดยกำหนดมาตรการและแนวทางดังนี้

1. กำหนดสิทธิในการเข้าใช้ข้อมูลสารสนเทศ การเข้ารหัสข้อมูล การรักษาความปลอดภัยของการเข้าใช้ข้อมูลต่าง ๆ ที่มีอยู่บนระบบสารสนเทศและเครือข่ายของกลุ่มบริษัทฯ
2. จัดให้มีการบริหารจัดการความเสี่ยงความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ โดยการประเมินจากภัยคุกคาม (Threat) ช่องโหว่ (Vulnerability) ความเป็นไปได้ (Likelihoods) และผลกระทบ (Impact) ต่อธุรกิจ รวมทั้งให้มีการจัดการความเสี่ยงที่มีความสอดคล้องกับการบริหารความเสี่ยงในระดับองค์กร โดยขอบเขตของการบริหารความเสี่ยงความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ครอบคลุมถึงสินทรัพย์และบุคลากรทั้งหมดของกลุ่มบริษัทฯ
3. รักษาความพร้อมในการใช้งานของข้อมูลเช่น ข้อมูลบัญชีของลูกค้า หรือข้อมูลสำคัญต่าง ๆ ที่ต้องพร้อมใช้งานในเวลาที่ต้องการ โดยใช้วิธีการสำรองข้อมูล (Back Up)
4. การรักษาไว้ซึ่งประสิทธิภาพการของเครือข่ายในการส่งข้อมูลให้มีอัตราส่งคงที่ รวดเร็วและมีความถูกต้อง
5. สื่อความและจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับภัยคุกคามด้านไซเบอร์ (Cybersecurity Awareness) เพื่อสร้างความตระหนัก ความรับผิดชอบ และความเข้าใจการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ให้กับพนักงานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

6. จัดให้มีการติดตั้งระบบป้องกันและระบบตรวจจับการบุกรุกด้านไซเบอร์ เช่น สปแอมเมล (spam mail) ไวรัส คอมพิวเตอร์ เป็นต้น ให้ครอบคลุมระบบสารสนเทศของกลุ่มบริษัทฯ พร้อมทั้งจัดให้มีการเฝ้าระวัง และให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยด้านไซเบอร์ ต้องรายงานข้อมูลภัยคุกคามด้านไซเบอร์ให้แก่ผู้บริหารรับทราบอย่างน้อยไตรมาสละครั้ง
7. จัดทำแผนการตอบสนองเหตุการณ์ผิดปกติด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ เพื่อการจัดการเหตุการณ์ผิดปกติได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งลดผลกระทบต่อกระบวนการธุรกิจที่สำคัญ พร้อมทั้งทดสอบและทบทวนแผนการตอบสนองฯ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
8. จัดทำแผนฟื้นฟูหลังจากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Disaster Recovery Plan (DRP)) รวมทั้งการเตรียมที่ตั้งสำรองเพื่อลดผลกระทบต่อกระบวนการธุรกิจ พร้อมทั้งทดสอบและทบทวนแผนฟื้นฟูฯ เพื่อประเมินความถูกต้องและมีประสิทธิผลของแผน อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
9. จัดให้มีการตรวจประเมินช่องโหว่ (Vulnerability Assessment) หรือ การทดสอบเจาะระบบ (Penetration Test) โดยครอบคลุมระบบโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ (Infrastructure) และโปรแกรมประยุกต์ (Application) สำหรับระบบสารสนเทศที่มีความเสี่ยงจากภัยคุกคามด้านไซเบอร์อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

สำหรับการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล บริษัทฯ กำหนดแนวปฏิบัติในการดำเนินงานดังนี้

1. การกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูล เพื่อไม่ให้บุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องเข้าถึงข้อมูลนั้น ๆ ได้ เช่น การกำหนดสิทธิให้เพียงฝ่ายบุคคลสามารถเข้าถึงข้อมูลของพนักงานได้ และฝ่ายบัญชีสามารถเข้าถึงได้เฉพาะการโอนเงินเดือนให้กับพนักงาน หากฝ่ายบัญชีต้องการเข้าถึงข้อมูลส่วนอื่น ๆ ของพนักงาน ก็จะไม่สามารถแสดงข้อมูลได้ครบถ้วน ซึ่งขึ้นอยู่กับตำแหน่งหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น
2. มีการระบุความเสี่ยงโดยมีนโยบายเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และการประเมินความเสี่ยงเพื่อเป็นมาตรการในการวางแผนป้องกันข้อมูลและรองรับในกรณีที่ข้อมูลเกิดการรั่วไหล
3. มีการติดตามพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้งานในระบบ ถ้าหากมีพฤติกรรมการใช้งานที่ผิดปกติ ระบบจะมีการแจ้งเตือนให้ผู้ดูแลระบบทราบ
4. มีการเข้ารหัสข้อมูล (Encryption) ปกป้องข้อมูลที่ด้วยการเข้ารหัสและกำหนดนโยบายรักษาความปลอดภัย
5. ลบหรือทำลายข้อมูลส่วนบุคคลที่ไม่ใช่แล้ว ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลลูกค้า ข้อมูลพนักงานที่ลาออกไปแล้ว หรือข้อมูลความลับของกลุ่มบริษัทฯ โดยแบ่งเป็นข้อมูลเอกสารสำคัญจะถูกทำลายหลังไม่มีการใช้งาน 5 ปี และกรณีข้อมูลเอกสารความลับจะถูกทำลายหลังไม่มีการใช้งาน 10 ปี

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้มีการแจ้งแก่ลูกค้าเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่ครอบคลุมถึงการรวบรวมใช้ การจัดเก็บ ส่งต่อ ปกป้อง จัดการข้อมูลส่วนบุคคล และระยะเวลาการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า พร้อมทั้งมีการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวไว้บนเว็บไซต์ของบริษัทฯ ภายใต้หัวข้อนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

แผนการดำเนินงานหรือโครงการดำเนินงาน

บริษัทฯ ได้จัดให้มีการตรวจสอบและประเมินความปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นประจำทุกปี โดยในปี 2566 บริษัทฯ ได้มีการทดสอบการเจาะระบบ Penetration Testing (Pen-Test) ในการจำลองเหตุการณ์ว่ามีโจรมีการโจมตีระบบ Security และ Vulnerability Assessment เพื่อค้นหาช่องโหว่ของระบบภายในองค์กรอย่างครอบคลุม และประเมินความ

เสียงของระบบ ซึ่งช่วยให้สามารถบริหารจัดการความปลอดภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนลดผลกระทบจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ โดยผลการประเมินและทดสอบ Pen-Test ประจำปี 2566 บริษัทฯ ได้ผ่านการทดสอบ นอกจากนี้ บริษัทฯ มีการติดตั้งระบบการป้องกันข้อมูลรั่วไหล (DLP) เป็นการช่วยลดความเสี่ยงของข้อมูลรั่วไหลจากการส่งออก และลดความเสี่ยงจากการกระทำผิดกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หรือ PDPA อีกด้วย

บริษัทฯ ได้จัดอบรมทางด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลให้กับพนักงานใหม่ทุกคน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าทุกคนจะมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถนำความรู้ที่ได้จากการอบรมไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน โดยผู้เข้าร่วมอบรมสามารถสอบผ่านเกณฑ์การประเมินความรู้ความเข้าใจเฉลี่ยที่ร้อยละ 80 อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ยังมีแผนขยายการอบรมหลักสูตรดังกล่าวอย่างต่อเนื่องไปยังพนักงานส่วนที่เหลือ นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้มีการแจ้งนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและประกาศความเป็นส่วนตัวให้แก่พนักงานทุกคนในองค์กร และให้พนักงานแสดงความยินยอมในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งเป็นไปตาม PDPA

ผลการดำเนินงานปี 2566



6.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หลักการและผลกระทบ

ตามวิสัยทัศน์ของบริษัทฯ ในความมุ่งมั่นเป็นศูนย์กลางในการบริหารหนี้ครบวงจร โดยให้คำปรึกษาและให้ความรู้ควิชาในการบริหารหนี้ เพื่อสร้างโอกาสปลดปล่อยภาระหนี้ให้แก่ลูกค้า บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญเรื่องการบริการกับลูกค้าเป็นหลัก ทั้งการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการอย่างถูกต้องและชัดเจน การรับฟังปัญหา การจัดทำผลสำรวจและความพึงพอใจ ตลอดจนแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนได้ และนำความเห็นมาพัฒนาปรับปรุงการทำงาน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีทางธุรกิจในระยะยาว ส่งผลให้ผู้มีส่วนได้เสียเกิดความพึงพอใจและผูกพันต่อบริษัทฯ

วัตถุประสงค์และเป้าหมายการจัดการ

ลูกค้าได้รับข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอย่างถูกต้อง ตลอดจนได้รับคำแนะนำและความรู้ทางการเงิน และช่วยแก้ไขเมื่อลูกค้ามีปัญหา โดยบริษัทฯ ได้กำหนดเป้าหมายในการพัฒนาความพึงพอใจของลูกค้าในระดับที่ลูกค้าพึงพอใจเฉลี่ยระดับพึงพอใจปานกลางถึงพึงพอใจมาก (ระดับ 2-3) มากกว่าร้อยละ 70 ของกลุ่มลูกค้าที่ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

แนวปฏิบัติต่อประเด็นสาระสำคัญ

บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นในการสร้างความพึงพอใจและความมั่นใจให้แก่ลูกค้า โดยประสงค์ที่จะให้มีการสร้างสรรค์นำเสนอ และบริหารจัดการสินค้าและบริการของบริษัทฯ และบริษัทย่อยแก่ลูกค้าอย่างมีมาตรฐานและมีจริยธรรม ภายใต้หลักการดำเนินงานดังนี้

- (1) มีความจริงใจต่อลูกค้าและรักษาคำมั่นสัญญาที่ไว้กับลูกค้า ให้บริการที่มีคุณภาพและตอบโจทยความต้องการของลูกค้า รวมทั้งปฏิบัติตามลูกค้าอย่างเป็นธรรมในเรื่องของการให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ และพร้อมให้คำแนะนำและความช่วยเหลือแก่ลูกค้าด้วยกิริยาจากที่สุภาพอ่อนโยน
- (2) พัฒนาการให้บริการให้มีความหลากหลาย มีคุณภาพและมาตรฐาน ตลอดจนนำเทคโนโลยีที่ได้มาตรฐาน ทันสมัย มีประสิทธิภาพสูง ได้รับการยอมรับระดับสากล มาใช้เพื่อดำเนินกิจการและเพื่อพัฒนาการให้บริการของกลุ่มบริษัทฯ และตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า โดยบริษัทฯ อยู่ระหว่างการพัฒนา Mobile Application มาใช้ในการให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้าของกลุ่มบริษัทฯ เพื่อตอบโจทยพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปในยุคปัจจุบัน และเพิ่มความสะดวกให้แก่ลูกค้า โดยลูกค้าสามารถเช็คยอดจ่ายชำระ และขอเอกสารต่าง ๆ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อีกด้วย
- (3) เปิดเผยข่าวสาร ให้ข้อมูล โฆษณาประชาสัมพันธ์ และส่งเสริมการขายและการบริการอย่างถูกต้อง เป็นธรรมเพียงพอและทันต่อเหตุการณ์แก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลเพียงพอในการตัดสินใจ โดยไม่มีกรกล่าวเกินความเป็นจริง ทั้งในการโฆษณาหรือในการสื่อสารช่องทางอื่น ๆ กับลูกค้า อันเป็นเหตุให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับคุณภาพหรือเงื่อนไขในการให้บริการ ตลอดจนไม่หาประโยชน์จากความเข้าใจผิดของลูกค้า
- (4) ปฏิบัติตามข้อตกลงและเงื่อนไขต่าง ๆ กับลูกค้าอย่างเป็นธรรม หากไม่สามารถปฏิบัติตามข้อตกลงหรือเงื่อนไขได้ ต้องรีบแจ้งให้ลูกค้าทราบ เพื่อหาทางออกร่วมกัน
- (5) ตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยความรวดเร็ว และจัดให้มีระบบลูกค้าสัมพันธ์เพื่อใช้ในการสื่อสารติดต่อกับลูกค้า รวมถึงการรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ หากกรณีมีข้อร้องเรียน บริษัทฯ ได้มีการกำหนดแนวทางการแก้ไข และจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว และทันท่วงที ตลอดจนมีการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการผ่านการ

กลุ่มฟังก์ชันที่เสี่ยงการให้บริการ เพื่อให้สามารถนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

- (6) ไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้าที่ตนได้ล่วงรู้มาเนื่องจากการดำเนินธุรกิจ อันเป็นข้อมูลที่ตามปกติวิสัยจะพึงสงวนไว้ไม่เปิดเผย เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ตามกฎหมาย

แผนการดำเนินงานหรือโครงการดำเนินงาน

กลุ่มบริษัทฯ ใส่ใจและให้ความสำคัญกับความคิดเห็น การติชม และความพึงพอใจของลูกค้าว่าเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มบริษัทฯ โดยกลุ่มบริษัทฯ มีแผนในการสำรวจความพึงพอใจลูกค้าผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) และผ่านช่องทางออนไลน์ทั้ง Line Official Account และ Mobile Application เพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจทั้งในแง่ของงานบริการและการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้องครบถ้วน โดยแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับ 3 มีความพึงพอใจมาก ระดับ 2 มีความพึงพอใจปานกลาง และระดับ 1 ไม่พึงพอใจ โดยกลุ่มบริษัทฯ จะนำผลการประเมินไปวิเคราะห์เพื่อพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ บริการ กระบวนการดำเนินงานธุรกิจของกลุ่มบริษัทฯ ตามแผนการดำเนินงานพัฒนาการให้บริการประจำปี เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยหากมีลูกค้ามีความเห็นว่าไม่พึงพอใจในการบริการ กลุ่มบริษัทฯ จะมีการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อนำข้อมูลจากลูกค้าที่ได้ไปแก้ไขปัญหา รวมถึงการนำไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานของบุคลากรที่ดียิ่งขึ้น โดยกำหนดช่องทางการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ผ่าน 3 ช่องทาง ดังนี้

- (1) ระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) สำหรับการสนทนาทางโทรศัพท์
- (2) Line Official ของบริษัทย่อย สำหรับการติดต่อสอบถามข้อมูลทาง Line Official
- (3) แอปพลิเคชันมือถือ (Mobile Application) ของกลุ่มบริษัทฯ สำหรับการใช้งานแอปพลิเคชันมือถือของลูกค้า

การสื่อสารด้านการตลาดและโฆษณาผลิตภัณฑ์และบริการที่ถูกต้องครบถ้วน

บริษัทฯ จัดทำแนวปฏิบัติในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ซึ่งได้ครอบคลุมถึงการตลาดและโฆษณาอย่างรับผิดชอบอยู่ในคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างโปร่งใส เป็นธรรม และให้เกิดพฤติกรรมที่อยู่ในกรอบของจรรยาบรรณอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร โดยในเรื่องการตลาดและโฆษณาอย่างรับผิดชอบ บริษัทฯ จะเปิดเผยข่าวสาร ให้ข้อมูลโฆษณาประชาสัมพันธ์ และส่งเสริมการขายและการบริการอย่างถูกต้อง เป็นธรรม เพียงพอและทันต่อเหตุการณ์แก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลเพียงพอในการตัดสินใจ โดยไม่มีการกล่าวเกินความเป็นจริง ทั้งในการโฆษณาหรือในการสื่อสารช่องทางอื่น ๆ กับลูกค้า อันเป็นเหตุให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับคุณภาพหรือเงื่อนไขในการให้บริการ ตลอดจนไม่หาประโยชน์จากความเข้าใจผิดของลูกค้า

การทวงถามหนี้โดยพนักงานเร่งรัดหนี้สินอาจมีความเสี่ยงในเรื่องของการละเมิดต่อสิทธิส่วนบุคคลของลูกค้า เพื่อให้ลดผลกระทบและความเสี่ยงดังกล่าวไม่ให้เกิดขึ้น บริษัทฯ จึงได้กำหนดและจัดทำแนวปฏิบัติในการให้บริการทวงถามหนี้ เพื่อให้พนักงานติดตามหนี้ใช้สำหรับอ้างอิงในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้ลูกหนี้มีความเข้าใจในวัตถุประสงค์และกระบวนการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 โดยแนวปฏิบัติดังกล่าวได้ถูกสื่อสารไปยังพนักงานเร่งรัดหนี้สินทั้งหมด

- (1) ต้องมีการสอบถามชื่อนามสกุลลูกค้าเพื่อยืนยันตัวตนของลูกค้า
- (2) พนักงานติดตามหนี้ต้องเปิดการสนทนาด้วยการแจ้งชื่อ-นามสกุล ชื่อหน่วยงานของตนเองและของเจ้าหน้าที่ด้วยแจ้งวัตถุประสงค์ในการโทรหาลูกค้า เช่น ติดต่อสอบถามเรื่องบัญชีสินเชื่อ หรือขอแจ้งยอดค้างชำระของลูกค้า เป็นต้น พร้อมให้คำปรึกษาในการแก้ปัญหาการชำระหนี้แก่ลูกค้า หรือให้คำปรึกษาในการปรับโครงสร้างหนี้
- (3) มีการแจ้งแก่ลูกค้าเรื่องการบันทึกเสียงเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของบริษัทฯ ต่อไปในอนาคต โดยมีจุดประสงค์แจ้งนโยบายความเป็นส่วนตัว ที่กำหนดเกี่ยวกับสิทธิ เงื่อนไขและความจำเป็นของบริษัทในการเก็บประมวลผล และใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

ผลดำเนินงานปี 2566

- (1) พิจารณากำหนดรูปแบบของการประเมินความพึงพอใจผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR)
- (2) พัฒนาและออกแบบรูปแบบระบบการประเมินความพึงพอใจผ่าน Line Official ของบริษัทย่อย เพื่อให้สะดวกต่อการใช้งานของลูกค้า
- (3) พัฒนารูปแบบและทดสอบระบบการประเมินความพึงพอใจผ่านแอปพลิเคชันมือถือ (Mobile Application) ของกลุ่มบริษัทฯ

ทั้งนี้ กลุ่มบริษัทฯ คาดว่าจะสามารถเริ่มใช้งานระบบการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าผ่านช่องทางข้างต้นเพื่อให้ลูกค้าได้เลือกระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานหลังจากจบการสนทนาได้ภายในไตรมาส 1/2567

7. มิติสิ่งแวดล้อม

7.1 การใช้ทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพ

หลักการและผลกระทบ

การใช้ทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพมีการออกแบบอาคารสำนักงานให้สามารถช่วยประหยัดพลังงาน โดยการติดกระจกป้องกันความร้อนเพื่อลดการเปิดเครื่องปรับอากาศ ติดตั้งแผงพลังงานไฟฟ้าแสงอาทิตย์ (Solar Cell) เพื่อสร้างแหล่งพลังงานไฟฟ้าทดแทนให้กับการใช้ไฟฟ้าภายในอาคารสำนักงานแห่งใหม่ และการใช้เครื่องปรับอากาศที่ได้มาตรฐานการประหยัดพลังงานสูงสุด ตลอดจนมุ่งเน้นให้พนักงานทำงานผ่านระบบเทคโนโลยีเพื่อลดปริมาณกระดาษที่ใช้ในการดำเนินงาน

วัตถุประสงค์และเป้าหมายการจัดการ

บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นในการใช้ทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ภายในปี 2567 โดยได้ตั้งเป้าหมายของปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าไม่เกิน 700,000 กิโลวัตต์-ชั่วโมง โดยปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าเพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากมีการย้ายอาคารสำนักงานแห่งใหม่ในเดือนกันยายน 2566 อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ตั้งเป้าหมายในการลดปริมาณการใช้ไฟฟ้าลงอย่างน้อย 2% จากปี 2567 ภายในปี 2568 โดยมุ่งเน้นการใช้พลังงานทดแทน แหล่งพลังงานทางเลือก และเลือกใช้อุปกรณ์ประหยัดพลังงานภายในอาคารสำนักงาน ตลอดจนรณรงค์ให้พนักงานร่วมกันใช้พลังงานอย่างคุ้มค่าผ่านการสวดแทรกไปในกิจกรรมต่าง ๆ ของกลุ่มบริษัทฯ และการประชุมประจำเดือน นอกจากนี้ ยังกำหนดเป้าหมายของปริมาณการใช้น้ำประปาไม่เกิน 7,000 ลูกบาศก์เมตร ในปี 2567 และบริษัทฯ ได้ตั้งเป้าหมายในการลดปริมาณการใช้น้ำประปาอย่างน้อย 5% จากปี 2567 ภายในปี 2568

เป้าหมายการลดขยะในปี 2567 บริษัทฯ ได้ตั้งเป้าการคัดแยกประเภทขยะให้ถูกต้องเพื่อง่ายต่อการกำจัด และมีเป้าหมายในครึ่งปี 2567 สามารถแยกขยะที่นำไปรีไซเคิลได้ 20% และสามารถแยกขยะที่นำไปรีไซเคิลได้ 40% ภายในปี 2568

แนวปฏิบัติต่อประเด็นสาระสำคัญ

บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท เพื่อกำหนดกรอบและแนวทางในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ตามเจตนารมณ์ในการดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม มีการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและสุขภาพภูมิอากาศ รวมถึงการจัดการของเสียและผลิตภัณฑ์ภายหลังการใช้งานที่เหมาะสมเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสนับสนุนการพัฒนาตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) โดยแนวปฏิบัติที่ครอบคลุมการปฏิบัติตามข้อกำหนด และระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม การนำประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมมาเป็นปัจจัยหนึ่งในการประเมินความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ สนับสนุนกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง สินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ตลอดจนลดการใช้พลังงานผ่านการส่งเสริมการใช้พลังงานทดแทนและสร้างการตระหนักรู้ให้กับพนักงานทุกคนเกี่ยวกับแนวทางกระบวนการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน เพื่อลดผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) และมุ่งสู่โครงการอาคารสีเขียวเพื่อสิ่งแวดล้อม (Green Building)

แผนการดำเนินงานหรือโครงการดำเนินงาน

การจัดการพลังงาน

บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงการดูแลรักษา และการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า ลดใช้ทรัพยากรสิ้นเปลือง โดยบริษัทฯ มีการกำหนดข้อปฏิบัติในการประหยัดพลังงานไฟฟ้า ให้ทุกหน่วยงานในบริษัทฯ ปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน ซึ่งมีหลักการดำเนินงาน ดังนี้

1. ส่งเสริมการใช้พลังงานทดแทน (Renewable Energy) ด้วยการติดตั้งแผงพลังงานไฟฟ้าแสงอาทิตย์ (Solar Cell) เพื่อสร้างแหล่งพลังงานไฟฟ้าทดแทนให้กับการใช้ไฟฟ้าภายในอาคารสำนักงานเพื่อผลิตพลังงานไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ ซึ่งคาดว่าพลังงานไฟฟ้าแสงอาทิตย์สามารถสร้างกระแสไฟฟ้าได้ 66,550 กิโลวัตต์ หรือสามารถช่วยประหยัดการใช้พลังงานไฟฟ้าได้ถึงปีละประมาณ 331,600 บาท
2. การใช้เครื่องปรับอากาศที่ได้มาตรฐานการประหยัดพลังงานสูงสุด และการติดตั้งหลอดไฟ LED ทั้งหมดในอาคารสำนักงานแห่งใหม่เพื่อประหยัดพลังงาน มีการใช้เทคโนโลยีในการควบคุมระบบไฟฟ้าเพื่อให้เกิดการประหยัดไฟฟ้าสูงสุด และจัดให้มีการวัดค่าความสว่างจากหลอดไฟเพื่อให้พนักงานได้รับความสว่างในการทำงานที่เหมาะสม
3. อาคารสำนักงานแห่งใหม่ของบริษัทฯ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เดินทางสะดวกด้วยระบบขนส่งสาธารณะ ทั้งรถประจำทางและรถไฟฟ้า ซึ่งการเดินทางเหล่านี้จะช่วยลดปริมาณการใช้รถยนต์ส่วนตัวลงไปได้ในระดับหนึ่ง จึงส่งผลให้สามารถลดมลพิษทางอากาศลงไปได้ด้วยเช่นกัน

ในปี 2566 บริษัทฯ ได้ดำเนินงานด้านพลังงาน และส่งเสริมการใช้พลังงานให้เกิดประสิทธิภาพผ่านกิจกรรมดังนี้

1. โครงการรณรงค์ลดการใช้พลังงาน เพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมให้พนักงานได้ตระหนักถึงคุณค่าของพลังงานไฟฟ้า และร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการลดภาวะโลกร้อน โดยการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบ Infographic ผ่านช่องทางการสื่อสารไลน์กลุ่มและอีเมล รวมทั้งติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ เพื่อสื่อสารให้พนักงานพร้อมใจกันเปิด-ปิดไฟฟ้า และเครื่องปรับอากาศในช่วงเวลาพักกลางวันหรือในช่วงที่ไม่ได้ใช้งาน และกำหนดอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศไม่ต่ำกว่าที่ 25 องศา และหมั่นตรวจสอบการทำงานและทำความสะอาดอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าสำนักงานอย่างสม่ำเสมอ



2. โครงการออฟฟิศยุคใหม่ใส่ใจพลังงาน โดยอาคารสำนักงานแห่งใหม่ของบริษัทฯ มาพร้อมการออกแบบอาคารด้วยแนวคิดด้านการอนุรักษ์พลังงาน และการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า รวมถึงการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่พนักงานบริษัทฯ ได้มีการติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ (solar cell) ขนาดกำลังผลิต 66 กิโลวัตต์ เพื่อใช้พลังงานแสงอาทิตย์ทดแทนการใช้พลังงานไฟฟ้า การติดตั้งหลอดไฟฟ้า LED ทั้งหมดในอาคารสำนักงาน การใช้เครื่องปรับอากาศที่ได้มาตรฐาน และระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์ VRV เพื่อควบคุมการเปิด-ปิด เครื่องปรับอากาศได้ตามต้องการ กำหนดอุณหภูมิแต่ละห้อง และช่วยประหยัดพลังงาน ตลอดจนมีการติดกระจกป้องกันความร้อนเพื่อลดการเปิดเครื่องปรับอากาศ ส่งผลให้ในปี 2566 บริษัทฯ สามารถประหยัดการใช้พลังงานไฟฟ้าได้มากกว่า 47,503 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อปี โดยคิดเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานไฟฟ้ากว่า 0.2 ล้านบาท

การจัดการน้ำ

บริษัทฯ ให้ความสำคัญและใส่ใจกับการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของระบบนิเวศและสิ่งมีชีวิต ทั้งยังเป็นการสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กรได้ร่วมมีส่วนในการจัดการน้ำครอบคลุมตั้งแต่การอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำ การใช้น้ำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และการลดปริมาณการใช้น้ำ ได้แก่ โครงการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า รมรงค์ให้พนักงานปิดน้ำทุกครั้งที่ไม่ใช้ เลือกใช้สุขภัณฑ์ในอาคารสำนักงานที่ช่วยประหยัดน้ำ ตลอดจนมีการตรวจสอบการรั่วของก๊อกน้ำ วาล์วน้ำ และท่อน้ำเป็นประจำ รวมถึงการวางแผนตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบน้ำประปาให้มีประสิทธิภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ และไม่ปล่อยน้ำเสียที่เกิดจากกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กรออกสู่ภายนอก

ในปี 2566 บริษัทฯ ได้ดำเนินงานด้านการจัดการน้ำผ่านกิจกรรมรณรงค์โครงการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า จัดโดยฝ่ายบุคคลและฝ่ายสื่อสารองค์กร ด้วยการให้ความรู้เรื่องการประหยัดน้ำแก่พนักงานในองค์กรผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบ Infographic ผ่านช่องทางสื่อสารไลน์กลุ่มและอีเมล รวมทั้งติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างจิตสำนึกในการใช้น้ำอย่างประหยัดและรู้คุณค่า ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมกรรมการใช้น้ำ และพนักงานสามารถนำไปประยุกต์ใช้ โดยการจัดโครงการดังกล่าวพบว่า สามารถช่วยลดปริมาณการใช้น้ำประปาได้ 5,684 ลูกบาศก์เมตร คิดเป็นร้อยละ 18 จากปีก่อนหน้า และลดค่าใช้จ่ายจากการใช้น้ำประปาได้ 10,639 บาท คิดเป็นร้อยละ 8 จากปีก่อนหน้า



การจัดการขยะและของเสีย

บริษัทฯ ดำเนินโครงการรณรงค์แนวคิด 3Rs ซึ่งประกอบด้วย Reduce Reuse และ Recycle เพื่อสร้างความตระหนักและความร่วมมือในการลดขยะ ของเสีย และมลพิษ โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

Reduce (การลดการใช้)

1. การรณรงค์ให้พนักงานใช้กระติกน้ำ หรือขวดน้ำแบบพกพา ที่สามารถ Refill ได้ แทนการซื้อน้ำดื่มที่บรรจุในขวดพลาสติกแบบใช้ครั้งเดียวทิ้ง โดยบริษัทฯ ได้มีการจัดเตรียมตู้กดน้ำดื่มไว้ให้พนักงานทุกชั้น เพื่อช่วยลดการใช้พลาสติกให้น้อยลง และมีจิตสำนึกในการรักษสิ่งแวดล้อมมากขึ้น
2. การรณรงค์การใช้ถุงผ้าแทนถุงพลาสติกที่ย่อยสลายยาก เพื่อลดปริมาณขยะ โดยบริษัทฯ ได้มีการแจกถุงผ้าให้พนักงานทุกคนเพื่อใช้ในชีวิตประจำวัน
3. การรณรงค์ให้ลูกค้า/ลูกหนี้เปลี่ยนมารับใบเสร็จในรูปแบบ e-slip เพิ่มมากขึ้น และปรับรูปแบบการยื่นฟ้องดำเนินคดีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-court) เพื่อลดการใช้กระดาษและลดการเดินทางไปศาลซึ่งจะช่วยลดการใช้พลังงานด้วย นอกจากนี้ บริษัทฯ อยู่ระหว่างพัฒนา Mobile Application มาใช้ในการให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้า โดยลูกค้าสามารถเช็คยอดจ่ายชำระ และขอเอกสารต่าง ๆ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์
4. การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในหลายส่วนงานในองค์กร เช่น ระบบงานทรัพยากรบุคคล ระบบการจัดซื้อจัดจ้าง ระบบ IT helpdesk ตลอดจนจัดการงานเอกสารและอนุมัติด้วยโปรแกรม และการปรับเปลี่ยนรูปแบบการประชุมจากประชุมด้วยกระดาษ เป็นการประชุมแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดความสำคัญของการใช้กระดาษในรายการที่ไม่สำคัญ

Reuse (การนำกลับมาใช้ซ้ำ)

การรณรงค์ให้พนักงานใช้กระดาษให้เกิดประโยชน์สูงสุด ด้วยการสนับสนุนการใช้กระดาษแบบรีไซเคิล โดยเป็นการใช้ภายในองค์กร ไม่ส่งออกภายนอก

Recycle (การแปรรูปเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่)

การรณรงค์ให้พนักงานคัดแยกขยะอย่างถูกวิธี โดยขยะประเภทรีไซเคิลจะกลับเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล เมื่อสามารถเก็บรวบรวมไว้ให้มีปริมาณมากแล้วนำขยะเหล่านี้ไปขายเป็นของเก่า และส่งต่อไปกับโครงการรีไซเคิลต่าง ๆ ซึ่งช่วยให้มั่นใจได้ว่าขยะของบริษัทฯ จะถูกส่งเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลอย่างถูกต้อง และช่วยลดปริมาณขยะที่จะไปสู่หลุมฝังกลบให้น้อยลง



ในปี 2566 บริษัทฯ ได้เริ่มดำเนินโครงการแยกขยะ “ทิ้ง ทุ แทรช” (Ting To Trash) ที่จัดโดยสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ เพื่อส่งเสริมให้มีการคัดแยกขยะมูลฝอยตั้งแต่ต้นทาง และสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เริ่มต้นดำเนินการลดก๊าซเรือนกระจก ตลอดจนมีกระบวนการของการจัดการขยะมูลฝอยที่ถูกนำไปกำจัดอย่างถูกต้อง โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

1. การแยกขยะภายในองค์กร โดยการกำหนดให้มีการคัดแยกขยะ 4 ประเภท ได้แก่ ขยะทั่วไป ขยะรีไซเคิล ขยะอันตราย และขยะอันตราย และส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรตระหนักถึงความสำคัญในการคัดแยกขยะ และมีส่วนร่วมในการลดและคัดแยกขยะมูลฝอย
2. จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์รูปแบบ Infographic “แยกขยะให้ถูกถัง รวมพลังลดโลกร้อน” และรูปแบบคลิปวิดีโอ ในการให้ความรู้เรื่องประเภทของขยะ และวิธีการคัดแยกขยะที่ถูกต้องผ่านช่องทางการสื่อสารไลน์กลุ่มและอีเมล รวมทั้งติดบอร์ดประชาสัมพันธ์
3. จัดให้มีการเก็บข้อมูลและบันทึกข้อมูลประจำเดือนเกี่ยวกับปริมาณขยะเป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน โดยฝ่ายบุคคลจะรวบรวมข้อมูลเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานและนำข้อมูลมาประเมินผลเพื่อตั้งเป้าหมายในการลดและจัดการขยะมูลฝอยต่อไป
4. สร้างความร่วมมือกับพันธมิตรในการจัดการขยะและของเสียอย่างถูกวิธี โดยขยะมูลฝอยที่แยกได้จะนำส่งและจำหน่ายให้กับพันธมิตร เพื่อการจัดการขยะได้อย่างยั่งยืน

โดยการจัดโครงการคัดแยกขยะดังกล่าวส่งผลให้พนักงานในอาคารสำนักงานใหญ่สามารถแยกขยะได้อย่างถูกวิธี และร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและส่งเสริมให้เกิดสังคมคาร์บอนต่ำ



นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทฯ มีนโยบายลดการใช้กระดาษในกระบวนการทุกส่วนงานในองค์กร ผ่านโครงการลดปริมาณการใช้กระดาษเพื่อสิ่งแวดล้อมดังนี้

1. กลุ่มบริษัทฯ ได้มีการรณรงค์ให้ลูกค้า/ลูกหนี้เปลี่ยนมารับใบเสร็จในรูปแบบออนไลน์ หรือ e-slip เพิ่มมากขึ้น แทนที่การออกใบเสร็จในรูปแบบกระดาษ โดยในปี 2566 กลุ่มบริษัทฯ ได้มีส่วนในการออกใบเสร็จในรูปแบบกระดาษสำหรับการชำระเงินในแต่ละรายการให้แก่ลูกค้า ลดลงในอัตราร้อยละ 20 ของรายการชำระเงินของลูกค้าทั้งหมด
2. กลุ่มบริษัทฯ มีแผนในการเพิ่มช่องทางในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการเข้าถึงข้อมูลและทำรายการผ่าน Mobile Application ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้าในปัจจุบันที่มีแนวโน้มทำธุรกรรมผ่านทางระบบออนไลน์เพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ ลูกค้าของกลุ่มบริษัทฯ จะสามารถตรวจสอบยอดหนี้ค้างเหลือ อัตราดอกเบี้ย ประวัติการชำระเงินของลูกค้าจาก Mobile Application ได้แบบ Real-time รวมถึงการขอเอกสารออนไลน์โดยกลุ่มบริษัทฯ คาดว่าการที่ลูกหนี้ใช้ Mobile Application จะช่วยลดการใช้กระดาษในกลุ่มบริษัทฯ ได้

บริษัทฯ มุ่งมั่นในการจัดการด้านของเสียซึ่งครอบคลุมการกำจัดของเสียแบบอันตรายและไม่อันตราย เพื่อใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดตลอดห่วงโซ่คุณค่า พร้อมทั้งลดปริมาณการเกิดของเสียให้น้อยที่สุดโดยใช้หลักการ 3Rs และจัดให้มีกระบวนการจัดการขยะ ทั้งการจัดเก็บ การคัดแยกขยะ และการรีไซเคิลขยะ รวมถึงมีการจัดเก็บและรายงานข้อมูลของเสียผ่านระบบรวบรวมข้อมูลด้านการจัดการของเสีย โดยวางเป้าหมายให้มีการคัดแยกขยะอย่างถูกวิธีที่สำนักงานใหญ่ของบริษัทฯ ทั้งหมดให้ได้ร้อยละ 100 และเป้าหมายในการลดปริมาณการใช้กระดาษในองค์กรให้ได้ร้อยละ 5 จากปริมาณการใช้กระดาษทั้งหมดในปีที่ผ่านมา

การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงปัญหาที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางสภาพภูมิอากาศจึงมีความมุ่งมั่นในการจัดการบริหารเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนให้สอดคล้องกับเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ โดยได้กำหนดแนวทางการส่งเสริมกิจกรรมในการจัดการก๊าซเรือนกระจก ในปี 2566 ดังต่อไปนี้

1. จัดพื้นที่ปฏิบัติงานในรูปแบบอาคารสีเขียวเพื่อสิ่งแวดล้อม (Green Building) เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างคุ้มค่า โดยบริษัทฯ ได้ติดตั้งแผงพลังงานไฟฟ้าแสงอาทิตย์ (Solar Cell) เพื่อสร้างแหล่งพลังงานไฟฟ้าทดแทนให้กับการใช้ไฟฟ้าภายในอาคารสำนักงานแห่งใหม่ และมีการออกแบบอาคารสำนักงานให้สามารถช่วยประหยัดพลังงาน โดยการติดกระจกป้องกันความร้อนเพื่อลดการเปิดเครื่องปรับอากาศ การเปิดรับแสงธรรมชาติเพื่อลดการใช้ไฟฟ้า และการใช้เครื่องปรับอากาศที่ได้มาตรฐานการประหยัดพลังงานสูงสุด นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีแผนการตรวจติดตามดูแลอุปกรณ์ไฟฟ้าให้มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพเพื่อลดการใช้พลังงานไฟฟ้า การใช้หลอดไฟ LED เพื่อประหยัดพลังงาน มีการใช้เทคโนโลยีในการควบคุมระบบไฟฟ้าเพื่อให้เกิดการประหยัดไฟฟ้าสูงสุด
2. ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน และการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างรู้คุณค่า ได้แก่ ดำเนินโครงการลดการใช้พลังงาน เช่น ปิดไฟทุกครั้งเมื่อเลิกใช้งาน ถอดปลั๊กไฟหรือปิดสวิตซ์ไฟทุกชนิดเมื่อเลิกใช้งานทุกครั้ง การเปิด-ปิดเครื่องปรับอากาศตามเวลา และอุณหภูมิที่กำหนด
3. ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการคัดแยกขยะ จัดการขยะและของเสีย ผ่านการจัดกิจกรรม “แยกขยะให้ถูกถัง เพิ่มพลังลดโลกร้อน” โดยการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่พนักงานในองค์กรในการคัดแยกขยะอย่างถูกต้องและเหมาะสม เป็นการสร้างความร่วมมือในองค์กรในการลดก๊าซเรือนกระจกโดยจะเป็นจุดเชื่อมโยงไปสู่การแยกขยะใน

ครัวเรือนของพนักงาน นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้เข้าร่วมโครงการแยกขยะ “ทิ้ง ทุ แทรช” (Ting To Trash) จัดโดยสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ เพื่อส่งเสริมให้มีการคัดแยกขยะมูลฝอยตั้งแต่ต้นทาง และมีกระบวนการของการจัดการขยะมูลฝอยที่ถูกนำไปกำจัดอย่างถูกต้อง

- ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในกระบวนการทำงานเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ได้แก่ ขับเคลื่อน e-documents ในหลายส่วนงานในองค์กร เพื่อลดการใช้กระดาษและลดข้อผิดพลาดที่เกิดจากคน เช่น ระบบงานทรัพยากรบุคคล ระบบการจัดซื้อ IT helpdesk การเสนอแนะให้ลูกค้ารับใบเสร็จในรูปแบบ e-slip ทดแทนการรับใบเสร็จในรูปแบบกระดาษ พัฒนา Mobile Application เพื่อใช้สำหรับธุรกิจบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพภายในปี 2566 เพื่อเพิ่มช่องทางในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการเข้าถึงข้อมูลและการทำรายการ
- ปรับปรุงแบบการยื่นฟ้องดำเนินคดีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-court) เพื่อลดการเดินทางไปศาล ซึ่งจะช่วยลดการใช้พลังงานด้วย โดยในปี 2566 บริษัทฯ ได้ยื่นฟ้องดำเนินคดีผ่านระบบ e-court ประมาณร้อยละ 99.9 ของจำนวนการยื่นฟ้องดำเนินคดีทั้งหมด
- ส่งเสริมการสร้างความรู้และความเข้าใจด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศให้แก่พนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ผ่านการจัดอบรมและสื่อประชาสัมพันธ์ในการให้ความรู้เรื่องการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และก๊าซเรือนกระจก โดยการทำสื่อรณรงค์ไปยังสำนักงานสาขาต่าง ๆ ในเรื่องการคัดแยกขยะ การรณรงค์ใช้ภาชนะที่นำกลับมาใช้ได้ การลดใช้ถุงพลาสติก สื่อสารสอดแทรกไปในการประชุมระดับหัวหน้าประจำเดือนส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานของพนักงานใหม่ในการปฐมนิเทศประจำเดือน ในเรื่องการใช้น้ำ ไฟ อยากรู้คุณค่า

ในปี 2566 บริษัทฯ จัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรเป็นปีแรก ซึ่งกำหนดขอบเขตพิจารณาจากกิจกรรมการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร จากแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 1 (Scope 1) การคำนวณคาร์บอนฟุตพริ้นท์ทางตรงที่เกิดจากการเผาไหม้เชื้อเพลิงต่าง ๆ ของบริษัทฯ ได้แก่ น้ำมันเชื้อเพลิงที่เกิดจากการใช้รถยนต์ของบริษัทฯ และประเภทที่ 2 (Scope 2) การคำนวณคาร์บอนฟุตพริ้นท์ทางอ้อมจากการใช้พลังงาน ได้แก่ การใช้พลังงานไฟฟ้าของบริษัทฯ ที่ซื้อจากภายนอก และแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 3 (Scope 3) ที่เกิดจากการใช้น้ำประปา การใช้กระดาษ โดยใช้แนวทางการทวนสอบคาร์บอนฟุตพริ้นท์องค์กร โดย อบก. เป็นเกณฑ์ในการเตรียมพร้อมการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีแผนในการทวนสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูลปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรโดยหน่วยงานอิสระภายนอกภายในปี 2568

ผลดำเนินงานปี 2566



*ปริมาณการใช้ไฟฟ้าเพิ่มสูงขึ้นจากปี 2565 เนื่องจากบริษัทฯ ได้มีการเปิดใช้งานอาคารสำนักงานสาขาแห่งใหม่ที่ถนนแจ้งวัฒนะ จังหวัดนนทบุรี เมื่อเดือนกันยายน 2566

8. มิติสังคม

8.1 อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

หลักการและผลกระทบ

บริษัทฯ ตระหนักและให้ความสำคัญกับความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงการป้องกันดูแล สุขภาพของพนักงาน ตลอดจนผู้รับเหมาและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างปลอดภัย พร้อมทั้งจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม เพื่อป้องกันอุบัติเหตุและโรคที่เกิดจากการทำงาน บริษัทฯ มีนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่สนับสนุนการมีความปลอดภัย และสุขภาวะอนามัยในการทำงานที่ดี เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการตาม พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 ที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ ประเด็นดังกล่าว สามารถส่งผลกระทบต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสียเชิงบวก เช่น บริษัทมีความน่าเชื่อถือ เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อบริษัทฯ สามารถ ดึงดูด Talented Candidate และนักลงทุนได้ แต่หากบริหารจัดการได้ไม่ดีอาจสูญเสียบุคลากร เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สิน ภายในพื้นที่สำนักงาน และขัดต่อ พ.ร.บ. อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

วัตถุประสงค์และเป้าหมายการจัดการ

การบริหารจัดการด้านอาชีวอนามัยของบริษัทฯ มีจุดประสงค์เพื่อสร้างความเป็นอยู่ที่ดีและจัดการไม่ให้มีเหตุการณ์บาดเจ็บ หรืออุบัติเหตุจากการทำงานของพนักงานจนถึงขั้นลาหยุด การบาดเจ็บจากการทำงานจนถึงขั้นลาหยุดงานเกิน 1 วัน หรือ กรณีเสียชีวิตจากการทำงาน ตลอดจนเป้าหมายการจำนวนการเกิดอุบัติเหตุที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้เป็นศูนย์

แนวปฏิบัติต่อประเด็นสาระสำคัญ

บริษัทฯ ได้กำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สอดคล้อง ตาม พ.ร.บ. ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 โดยมีฝ่ายความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม และคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) เป็นผู้รับผิดชอบ และมีแนวปฏิบัติด้านการจัดการอาชีวอนามัย ดังนี้

1. กำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
2. จัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
3. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับหัวหน้างาน เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับบริหาร และเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับวิชาชีพ เพื่อดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
4. จัดฝึกอบรมความรู้และทักษะ ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้กับพนักงาน
5. จัดให้มีแผนป้องกันกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน โครงสร้างบุคลากรที่มีฉุกเฉิน รวมถึงการซ้อมแผนฉุกเฉิน
6. จัดเตรียมอุปกรณ์และทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับรองรับเหตุฉุกเฉิน เช่น ถังดับเพลิง ไฟฉุกเฉินและมีการตรวจเช็ค ความพร้อมใช้งานเป็นประจำทุกเดือน
7. ดำเนินการตรวจวัดคุณค่าด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
8. ดำเนินการสำรวจพื้นที่ทำงานด้านความปลอดภัย เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงาน ปฏิบัติงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ รวมถึงบุคคลภายนอกที่มาติดต่อ
9. การดำเนินงานด้านสุขภาวะอนามัย โดยเฉพาะในสถานการณ์ช่วงโควิด 19 แพร่ระบาด
10. ดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้พนักงานสร้างความตระหนักด้านสุขภาพความปลอดภัย

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้จัดทำหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมการทำงานของบริษัทฯ โดยให้มีการสื่อสารแก่พนักงานทุกคนในองค์กร โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. บริษัทฯ จะส่งเสริมให้พนักงานมีสุขอนามัยที่ดี มีจิตสำนึกด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้กับพนักงานทุกระดับ
2. บริษัทฯ จะปรับปรุง และป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ อุบัติการณ์ การเจ็บป่วยอันเนื่องมาจากการทำงานของพนักงาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง
3. บริษัทฯ จะยึดถือและปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เสมอเป็นมาตรฐานของบริษัทฯ
4. บริษัทฯ จะจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด และมีความเหมาะสมในการทำงาน
5. บริษัทฯ จะจัดสรรทรัพยากรที่เกี่ยวข้องให้เพียงพอ และเหมาะสมในการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
6. บริษัทฯ จะดำเนินการทบทวนหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติ ตลอดจนการติดตาม ตรวจสอบ และการบริหารจัดการระบบอย่างเป็นระยะ เพื่อให้แน่ใจว่าหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติดังกล่าวมีความเหมาะสมกับบริษัทฯ

แผนการดำเนินงานหรือโครงการดำเนินงาน

แผนงานหรือกิจกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีดังนี้

1. บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการทำงาน โดยดำเนินการให้พนักงานทุกคนได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้บริหารจัดการ และดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานได้อย่างปลอดภัย ซึ่งเป็นไปตามกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานในการบริหารและการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2549 ซึ่งเนื้อหาในการอบรมครั้งนี้ ประกอบไปด้วยการทดสอบก่อนการอบรม การให้ความรู้การด้านความปลอดภัยในการทำงาน และการทดสอบหลังการอบรม
2. จัดให้มีการฝึกซ้อมดับเพลิง อพยพหนีไฟ และการปฐมพยาบาลเบื้องต้นอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ตามกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานในการบริหารจัดการและดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ. 2555 เพื่อให้ผู้อบรมมีความรู้ความเข้าใจด้านความปลอดภัยในการทำงานที่ดี
3. จัดให้มีคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อพิจารณานโยบาย แผนงาน และการควบคุมด้านความปลอดภัยในการทำงานเพื่อป้องกันและลดการเกิดอุบัติเหตุการประสบอันตราย การเจ็บป่วย โดยมีหน้าที่รับผิดชอบบริหารงานด้านความปลอดภัยให้มีประสิทธิภาพ มีการกำกับดูแลรายงานและเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางปรับปรุงแก้ไขสภาพการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้เป็นไปตามกฎหมายเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานสอดคล้องกับมาตรฐานและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนส่งเสริมให้มีการจัดอบรมให้ความรู้เรื่องความปลอดภัยแก่พนักงาน
4. สร้างระบบความปลอดภัยภายในพื้นที่การทำงานด้วยระบบมาตรฐาน เช่น การป้องกันอัคคีภัย มาตรฐานด้านแสงสว่าง การตั้งอุณหภูมิที่เหมาะสม และให้มีการตรวจสอบและติดตามประเมินผลด้านความสะอาดของพื้นที่ทำงานอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนจัดทำแผนการตรวจตราความปลอดภัยเป็นประจำทุกปี นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังจัดให้

มีโรงพยาบาลพร้อมอุปกรณ์ ยารักษาโรคและพยาบาลประจำ และมีการตรวจสุขภาพประจำปีให้แก่พนักงานทุกคนในองค์กร

ในปี 2566 มีการดำเนินโครงการที่เกี่ยวข้องตามรายละเอียดดังนี้

1. ปี 2566 เป็นปีแรกที่บริษัทฯ ได้ทำการย้ายสำนักงานมายังสถานที่ตั้งแห่งใหม่ จึงได้ให้ความสำคัญและเร่งดำเนินการด้านความปลอดภัยให้เกิดขึ้นโดยเร็วที่สุด บริษัทฯ โดยฝ่ายบุคคลได้จัดอบรมหลักสูตร “ดับเพลิงขั้นต้น การฝึกซ้อมดับเพลิงและฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ ประจำปี 2566” ในวันที่ 8 ธันวาคม 2566 ให้แก่พนักงานสำนักงานแจ้งวัฒนะ เพื่อให้ผู้อบรมมีความรู้ความเข้าใจด้านความปลอดภัยในการทำงานที่ดี และได้รับการฝึกอบรมความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งบริษัทฯ ได้กำหนดให้พนักงานเข้าร่วมอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 ของจำนวนพนักงานในแต่ละหน่วย เพื่อให้เป็นไปตามกฎกระทรวง กำหนดมาตรฐานในการบริหาร จัดการ และดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ. 2555 การจัดอบรมในครั้งนี้มีวิทยากรจากสถานดับเพลิงและกู้ภัยปากเกร็ด เป็นผู้ฝึกอบรม ซึ่งเนื้อหาในการอบรมครอบคลุมทั้งการอบรมดับเพลิงขั้นต้น การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และซ้อมอพยพหนีไฟ โดยในปี 2566 มีพนักงานเข้าร่วมการอบรมทั้งหมด 60 คน ในส่วนการซ้อมอพยพหนีไฟพนักงานทุกคนที่ปฏิบัติงานในอาคารได้เข้าร่วมทุกคน นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีแผนในการอบรมโครงการดังกล่าวให้แก่พนักงานสาขาต่าง ๆ ภายในปี 2567
2. สร้างเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานด้วยแนวคิด Happy Workplace โดยอาคารสำนักงานแห่งใหม่ได้มีการจัดสรรพื้นที่ที่มีความหลากหลายและยืดหยุ่นในการทำงาน ได้แก่ พื้นที่สำหรับพักผ่อนให้คนทำงาน สามารถเข้ามาใช้เพื่อผ่อนคลาย มีมุมสำหรับพักรับประทานอาหาร พื้นที่การเรียนรู้ และ Co-working space ส่งเสริมให้เกิดปฏิสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างพนักงาน รวมทั้งมีการจัดสรรให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม ได้แก่ การตรวจวัดคุณภาพอากาศ อุณหภูมิ และด้านแสงสว่าง ตลอดจนอาคารสำนักงานใหม่ยังรองรับด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ส่งเสริมประสิทธิภาพของการทำงาน และความเป็นอยู่ที่ดี นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้จัดให้มีการฝึกอบรมเรื่องความปลอดภัยแก่พนักงานใหม่ทุกคนตั้งแต่การปฐมนิเทศ เพื่อป้องกันไม่ให้นักงานได้รับอันตรายหรือเกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน โดยในปี 2566 พนักงานใหม่เข้าร่วมอบรมด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยครบร้อยละ 100 ของพนักงานใหม่ทั้งหมด

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้กำหนดเป้าหมายการพัฒนาความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน สร้างความเข้าใจและจิตสำนึกถึงพฤติกรรมความปลอดภัยให้กับพนักงานทุกคนเพื่อลดความเสี่ยงด้านอุบัติเหตุในการทำงาน เพื่อสนับสนุนเป้าหมายลดอุบัติเหตุและบาดเจ็บจากการทำงานเป็นศูนย์ ตลอดจนขยายขอบเขตไปยังคู่ค้า โดยใช้เกณฑ์การพิจารณาการดำเนินงานด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาคัดเลือกคู่ค้าของบริษัทฯ ควบคู่ไปกับการดำเนินงานด้านอื่นด้วย

ผลดำเนินงานปี 2566

ในปี 2566 ผลการดำเนินงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยมีรายละเอียดดังนี้

จำนวนอุบัติเหตุที่เกิดจากการทำงาน	อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้น หยุดงาน (Lost Time Injury Frequency Rate: LTIFR)
0	0

การฝึกอบรมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการ ทำงานของพนักงานใหม่	การฝึกอบรมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการ ทำงานของพนักงานประจำ
100%	100%

8.2 การเคารพในความเสมอภาคและความหลากหลาย

หลักการและผลกระทบ

ปัจจุบันประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจอย่างมากในระดับสากล โดยเฉพาะเรื่องความเท่าเทียมและความหลากหลาย ซึ่งเป็นประเด็นที่ทุกองค์กรควรให้ความสำคัญและดำเนินการตรวจสอบกระบวนการดำเนินงานด้านธุรกิจของภายในองค์กร เพื่อไม่ให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติด้านแรงงานตลอดทั้งห่วงโซ่คุณค่าธุรกิจ ทั้งนี้ ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนในรูปแบบต่าง ๆ อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ

วัตถุประสงค์และเป้าหมายการจัดการ

บริษัทฯ มุ่งมั่นดำเนินธุรกิจตามหลักการเคารพสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่คุณค่า ไม่ให้เกิดการละเมิดต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ครอบคลุมการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกคนอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ รวมทั้งยอมรับในความหลากหลาย เพื่อบรรลุเป้าหมายการไม่มีข้อร้องเรียนกรณีการละเมิดสิทธิมนุษยชน

แนวปฏิบัติต่อประเด็นสาระสำคัญ

บริษัทฯ มีอุดมการณ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรม โดยยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคมและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มตามหลักบรรษัทภิบาลและจรรยาบรรณของบริษัทฯ ในด้านสิทธิมนุษยชนนั้น กลุ่มบริษัทฯ ยึดมั่นต่อการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติบนพื้นฐานของเชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา ภาษา สีผิว เพศ อายุ การศึกษา สภาวะทางร่างกาย หรือสถานะทางสังคม และมีการดูแลสวัสดิภาพของแรงงานอย่างเหมาะสม โดยกลุ่มบริษัทฯ ได้ปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด และสนับสนุนการปฏิบัติตามหลักปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights: UDHR) เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัทฯ เคารพและปฏิบัติตามกฎหมายเรื่องสิทธิมนุษยชนอย่างเคร่งครัด บริษัทฯ จึงได้กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนขึ้นเพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชนในทุกกิจกรรมทางธุรกิจของกลุ่มบริษัทฯ ซึ่งรายละเอียดสอดคล้องตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองแรงงาน โดยมีฝ่ายบุคคล คณะทำงานบริหารความเสี่ยง ฝ่ายกฎหมายและกำกับดูแล ฝ่ายจัดซื้อ และคณะกรรมการสวัสดิการเป็นผู้รับผิดชอบ

แผนการดำเนินงานหรือโครงการดำเนินงาน

ในปี 2566 บริษัทฯ ได้จัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนและได้สื่อสารแก่พนักงานทุกคนในองค์กร โดยครอบคลุมประเด็นที่สำคัญดังนี้

1. สร้างโอกาสในการทำงานแก่กลุ่มคนที่หลากหลายในสังคม ปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม ให้ความเคารพในสิทธิมนุษยชน และยอมรับความแตกต่างของผู้คนทุกคน ไม่นำเรื่องเพศสภาพ เชื้อชาติมาปิดกั้นโอกาสของบุคคลเข้าร่วมการปฏิบัติงาน
2. ไม่มีการค้ามนุษย์ ไม่ใช่แรงงานเด็กที่อายุไม่ถึงเกณฑ์ตามกฎหมายกำหนด และไม่มีการจ้างแรงงานต่างด้าวอย่างผิดกฎหมาย
3. ให้ความสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการโดยได้มีการว่าจ้างผู้พิการที่บกพร่องทางร่างกายเข้ามาร่วมปฏิบัติงานในอัตราส่วนที่เหมาะสมสอดคล้องตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
4. การจัดให้มีกระบวนการและช่องทางร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชน ทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งจัดให้มีกลไกในการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส และผู้ถูกร้องเรียน ตลอดจนการเก็บข้อมูลการร้องเรียนเป็นความลับ

5. จัดให้มีการประเมินความเสี่ยงในองค์กร ครอบคลุมเรื่องการละเมิดสิทธิมนุษยชน พร้อมกำหนดมาตรการควบคุมและป้องกันผลกระทบเพิ่มเติมเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น (แผนงาน)
6. จัดให้มีกระบวนการคัดเลือกคู่ค้าอย่างเป็นธรรม ด้วยกระบวนการที่โปร่งใสตามแนวทางจรรยาบรรณคู่ค้า
7. เปิดเผยข้อมูลด้านสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติตามแรงงานของบริษัทฯ อย่างถูกต้องและโปร่งใส

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้วิเคราะห์ข้อมูลความเสี่ยงเบื้องต้นด้านสิทธิมนุษยชนภายในกลุ่มบริษัทฯ ทุกปี เพื่อระบุ ป้องกัน และลดผลกระทบจากความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในการดำเนินงานของบริษัทฯ จากผลการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน บริษัทฯ ได้กำหนดมาตรการในการควบคุมและบรรเทาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น และจัดทำแนวทางการป้องกันและแก้ไขด้านสิทธิมนุษยชนในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัทฯ มีประสิทธิภาพในการควบคุมผลกระทบตลอดห่วงโซ่คุณค่า บริษัทฯ ได้จัดเตรียมมาตรการเยียวยา ผู้ที่อาจได้รับผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน ทั้งความช่วยเหลือที่เป็นตัวเงิน และที่ไม่เป็นตัวเงิน เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ผู้ที่ได้รับผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ รวมทั้งมีแผนในการจัดทำ การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในปี 2567 ครอบคลุมทุกหน่วยงานในองค์กรเป็นประจำทุกปี เพื่อกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนจากจำนวนเหตุการณ์และข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน เพื่อนำผลการประเมินมาทบทวนแก้ไข ส่งผลให้บริษัทฯ สามารถป้องกันและลดความเสี่ยงที่อาจจะนำไปสู่การละเมิดสิทธิมนุษยชน ทั้งนี้ จากการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนเบื้องต้น ไม่พบประเด็นความเสี่ยงการละเมิดสิทธิมนุษยชนจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ

บริษัทฯ ได้จัดทำจรรยาบรรณธุรกิจซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมแนวทางการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ อย่างเป็นธรรม และไม่ละเมิดสิทธิของผู้มีส่วนได้เสีย รายละเอียดดังนี้

1. ความรับผิดชอบต่อพนักงานและลูกจ้าง โดยปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้องและปฏิบัติต่อพนักงานและลูกจ้างอย่างเป็นธรรมเคารพสิทธิมนุษยชน ได้แก่ การกำหนดค่าตอบแทนและค่าผลประโยชน์อื่น ๆ ที่เป็นธรรม การจัดสวัสดิการที่ไม่น้อยกว่าที่กฎหมายกำหนดหรือมากกว่าตามความเหมาะสม การดูแลสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน การอบรมให้ความรู้ พัฒนาศักยภาพและส่งเสริมความก้าวหน้า รวมถึงเปิดโอกาสให้พนักงานมีโอกาสพัฒนาทักษะการทำงานในด้านอื่น ๆ
2. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า โดยปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง และคำนึงถึงสุขภาพ ความปลอดภัย ความเป็นธรรม การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้า การบริการหลังการขายตลอดช่วงอายุสินค้าและบริการ การติดตามวัดผลความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อการพัฒนาปรับปรุงสินค้าและบริการ รวมทั้งการโฆษณาประชาสัมพันธ์ และการส่งเสริมการขาย (sales conduct) ต้องกระทำอย่างมีความรับผิดชอบ ไม่ทำให้เกิดความเข้าใจผิด หรือใช้ประโยชน์จากความเข้าใจผิดของลูกค้า
3. ความรับผิดชอบต่อคู่ค้า โดยมีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและเงื่อนไขสัญญาหรือข้อตกลงที่เป็นธรรม การช่วยให้ความรู้ พัฒนาศักยภาพ และยกระดับความสามารถในการให้บริการให้ได้มาตรฐาน ชี้แจงและดูแลให้คู่ค้าเคารพสิทธิมนุษยชนและปฏิบัติตามแรงงานตนเองอย่างเป็นธรรม รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงติดตามตรวจสอบและประเมินผลคู่ค้าเพื่อพัฒนาการประกอบธุรกิจระหว่างกันอย่างยั่งยืน

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดให้ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาทุกระดับมีหน้าที่ต้องคอยตรวจสอบ ดูแลให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ไม่มีการล่วงละเมิดสิทธิมนุษยชน และให้ปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนตามนโยบายและแนวปฏิบัติของบริษัทฯ อย่างเคร่งครัด

ผลดำเนินงานปี 2566

จำนวนพนักงานจำแนกตามพื้นที่ภูมิภานา	
- กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล	154 คน
- ภาคเหนือ	63 คน
- ภาคกลาง	2 คน
- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	94 คน
- ภาคใต้	141 คน
- ภาคตะวันออก	28 คน
- ภาคตะวันตก	46 คน
จำนวนค่าตอบแทนรวมของพนักงาน	193,617,292 บาท
สัดส่วนพนักงานที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพต่อพนักงานทั้งหมด	35.80%
ความแตกต่างของค่าตอบแทนระหว่างเพศ (หญิง : ชาย)	0.61 : 1.00
ข้อมูลของพนักงานจำแนกตามเพศ	
หญิง	367 คน
ชาย	161 คน
จำนวนพนักงานผู้หญิง จำแนกตามระดับตำแหน่ง	
ระดับปฏิบัติการ	319 คน
ระดับจัดการ	44 คน
ระดับบริหาร	3 คน
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน	0 กรณี
การจ้างงานพนักงานที่มีความบกพร่องทางร่างกาย	5 คน (100% ตามที่กฎหมายแรงงานกำหนด)

8.3 การบริหารและพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคล

หลักการและผลกระทบ

พนักงานถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและเป็นกำลังสำคัญในการดำเนินธุรกิจ โดยบริษัทฯ มุ่งมั่นในการสรรหาพนักงาน การสร้างแรงจูงใจและสวัสดิการที่เหมาะสม ส่งเสริมให้มีโอกาสและมีความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ เพื่อรักษาพนักงานที่มีคุณภาพ รวมถึงบริษัทฯ ยังให้ความสำคัญในการพัฒนาพนักงานให้มีความสามารถอยู่เสมอ เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจในระยะยาว และบริษัทฯ เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพและเติบโตอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์และเป้าหมายการจัดการ

บริษัทฯ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของบุคลากรในองค์กรที่เป็นกำลังขับเคลื่อนสำคัญในการนำองค์กรไปสู่เป้าหมายที่สำเร็จร่วมกัน บริษัทฯ จึงได้กำหนดเป้าหมายที่จะพัฒนาทักษะความสามารถของพนักงานในองค์กรให้มีทักษะและขีดความสามารถในการทำงานที่หลากหลายและรอบด้านมากยิ่งขึ้น ทั้งการ Upskill และ Reskill นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังส่งเสริมให้บุคลากรมีความพร้อมในการเติบโตตามสายอาชีพ รวมทั้งปลูกฝังทัศนคติพฤติกรรมที่ดี เพื่อให้สอดคล้องกับค่านิยมของบริษัทฯ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร และใช้เป็นแนวคิดหลักในการทำงานร่วมกันให้ประสบความสำเร็จ โดยบริษัทฯ มีเป้าหมายในการให้พนักงานบริษัทฯ ทุกคนเข้าฝึกอบรมไม่น้อยกว่า 6 ชั่วโมงต่อคนต่อปี เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร

สำหรับพนักงานใหม่บริษัทฯ ให้ความสำคัญในการถ่ายทอดความรู้ให้กับพนักงานทุกคน โดยมีการกำหนดหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการที่สำคัญ ได้แก่ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) นโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ นโยบายต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน ความปลอดภัยในการทำงาน พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ.2558 โดยบริษัทฯ มีเป้าหมายในการให้พนักงานใหม่ทุกคนเข้าร่วมฝึกอบรมปฐมนิเทศพนักงานใหม่ครบร้อยละ 100 ของพนักงานใหม่ทั้งหมด

แนวปฏิบัติต่อประเด็นสาระสำคัญ

แผนงานหรือกิจกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาพนักงาน

บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการอบรมและพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ผ่านการเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถที่มีความหลากหลายครอบคลุมทั้งหลักสูตรภายในและภายนอกองค์กร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานให้มีทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และมีโอกาสเติบโตในสายงานอาชีพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนมีส่วนร่วมช่วยลดอัตราการลาออกของพนักงานและสร้างความผูกพันต่อองค์กร โดยผ่านนโยบายการดำเนินงานและแนวปฏิบัติในปี 2566 ดังนี้

1. ฝ่ายบุคคลเป็นผู้ดำเนินการกำหนดเส้นทางการฝึกอบรม (Training Roadmap) และจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของพนักงาน และแผนพัฒนาพนักงานในทุกระดับ
2. ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้รับผิดชอบให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ
3. การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานประกอบด้วยฝึกอบรมเกี่ยวกับลักษณะงานของพนักงานในหน้าที่ของตน รวมถึงการฝึกอบรมเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กรและการพัฒนาตนเองในด้านอื่น ๆ ในปี 2566 บริษัทฯ ได้จัดหลักสูตรการอบรมภายในให้แก่พนักงานทุกระดับในองค์กร โดยมีหลักสูตรที่สำคัญดังนี้ Effective & Cross Functional Communication, Coaching Skill, Teamwork and Team Collaboration, Public Speaking, Knowledge Management Sharing เป็นต้น นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีการจัดทำแบบสำรวจความจำเป็นในการ

ฝึกอบรม และวิเคราะห์ทักษะที่จำเป็นของพนักงานต่อการบรรลุเป้าหมายองค์กร ตลอดจนมีการกำหนดวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดของหลักสูตรอย่างชัดเจนเพื่อประเมินประสิทธิภาพและคุณค่าที่ถูกรสร้างขึ้นได้อย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งได้จัดสรรงบประมาณประจำปีในการจัดฝึกอบรมตามความเหมาะสม

4. สนับสนุนการจัดทำฐานข้อมูลด้านการฝึกอบรม จากผลการทดสอบของพนักงาน เพื่อนำข้อมูลทางสถิติมาใช้ออกแบบโครงการฝึกอบรม (Design Training Program) และเสริมศักยภาพพนักงานต่อไปในอนาคต
5. การสร้างความผูกพันในองค์กร บริษัทฯ มีการจัดกิจกรรมร่วมกับพนักงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งการจัดกิจกรรมงานเลี้ยงในโอกาสที่สำคัญ การจัดสัมมนาออกสถานที่ และการจัดกิจกรรมทีมสัมพันธ์ (Team Building)
6. การจัดการประเมินผลงานตาม KPI โดยได้นำระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยการใช้ระบบตัวชี้วัด (Key Performance Indicator : KPI) เพื่อให้ผลการประเมินมีความชัดเจนและเป็นธรรม นอกจากนี้ การประเมินผลงานพนักงานช่วยให้ฝ่ายบุคคลทราบถึงปัญหาภายในองค์กร ออกแบบแผนการฝึกอบรม และการเลื่อนตำแหน่งตัวชี้วัดเพื่อวัดผลงานพนักงาน
7. การมอบโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ บริษัทฯ ได้มีการจัดทำนโยบายเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) อันสอดคล้องกับแผนสืบทอดตำแหน่งงานของบริษัทฯ (Succession Plan) เพื่อสื่อสารและสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่บุคลากร

โดยในปี 2566 บริษัทฯ ได้จัดสรรงบประมาณจำนวน 1,150,000 บาท สำหรับการดำเนินการจัดฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถให้พนักงานทั้งหมด 200 คน และคิดเป็นจำนวนชั่วโมงอบรมความรู้เฉลี่ยของพนักงานที่เข้าร่วมอบรม 24 ชั่วโมง/คน/ปี

แผนการดำเนินงานหรือโครงการดำเนินงาน

การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรขององค์กร

ในปี 2566 บริษัทฯ ได้จัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานทุกระดับของบริษัทฯ เพื่อพัฒนาทักษะทั้งองค์ความรู้พื้นฐานไปจนถึงองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพบุคคล โดยในปี 2566 บริษัทฯ ได้จัดหลักสูตรการอบรมภายในให้แก่พนักงานทุกระดับในองค์กร โดยมีหลักสูตรที่สำคัญดังนี้ Effective & Cross Functional Communication, Coaching Skill, Teamwork and Team Collaboration, Public Speaking, Knowledge Management Sharing เป็นต้น นอกจากนี้ ยังได้ปรับระบบการทำงานขององค์กรให้มีทิศทางเดียวกัน เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ (1) กลุ่มพนักงานปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ (2) กลุ่มระดับหัวหน้างาน/ผู้จัดการ และ (3) กลุ่มผู้บริหาร โดยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่เดือนสิงหาคมถึงเดือนพฤศจิกายน 2566

แผนการพัฒนาพนักงานเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของพนักงานบริษัทฯ ได้จัดให้มีการวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลก่อนและหลังการอบรม พร้อมทั้งรวบรวมสรุปการพัฒนาหลังจากครบหลักสูตรทั้งหมด สำหรับการพิจารณาติดตามผลลัพธ์ต่อไป เพื่อใช้ในการคัดเลือกบุคลากรที่มีศักยภาพและสมรรถนะในการเรียนรู้และการพัฒนา โดยพิจารณาจากประเมินผลการปฏิบัติงานและความสามารถหลังการพัฒนาอบรม และเมื่อได้บุคลากรที่ผ่านการคัดเลือกแล้ว บริษัทฯ จะจัดทำแผนพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่ง และติดตามประเมินผลตามแผนต่อไป

การดึงดูดและรักษาพนักงานที่มีศักยภาพ

บริษัทฯ ได้จัดการอบรมพัฒนาพนักงานทุกระดับในองค์กร รวมถึงมีการประเมินวัดทักษะก่อนและหลังการอบรม เพื่อประเมินศักยภาพในการเรียนรู้ และการพัฒนาในหน้าที่การงาน ซึ่งเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดสำหรับการประเมินผลโบนัส การปรับเงินเดือน และการเลื่อนตำแหน่ง รวมถึงการได้รับการคัดเลือกเป็นกลุ่ม Talent Employees โดยกลุ่มนี้เป็นกำลังหลักในการขับเคลื่อนงาน และองค์กรให้ก้าวเดินไปข้างหน้าอย่างมีพลัง

บริษัทฯ ให้โอกาสได้ทำงานที่มีความท้าทายและมีคุณค่า และสามารถผลักดันให้ได้เป็นผู้สืบทอดตำแหน่งสำคัญ (Successor) ได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนส่งเสริมการฝึกอบรมพัฒนาสมรรถนะและทักษะที่จำเป็นของพนักงานกลุ่มนี้อย่างเหมาะสม เช่น Coaching skill, Growth Mindset, Knowledge Sharing Success เป็นต้น

ประโยชน์ที่พนักงาน และ/หรือองค์กรได้รับจากการพัฒนาพนักงาน จากการทำบริษัทฯ มีแนวทางในการติดตามผลลัพธ์ที่ได้จากการพัฒนาศักยภาพและส่งเสริมความก้าวหน้าแก่พนักงานนำมาซึ่งประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ประโยชน์ที่พนักงานได้รับ

- การทำงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุดและเกิดสัมพันธภาพอันดีในการทำงานร่วมกันในองค์กร
- จากประสิทธิภาพการทำงานที่สูงขึ้น ส่งผลให้โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีมากขึ้น
- ช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี สร้างความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม
- Upskill และ Reskill ช่วยให้พนักงานมีความมั่นใจในทักษะและความสามารถในการทำงานของตนเอง
- มีความก้าวหน้าในสายงานของตนเอง

ประโยชน์ที่บริษัทฯ ได้รับ

- ช่วยเพิ่มมาตรฐานการทำงานให้กับองค์กร และทำให้องค์กรสามารถแข่งขันกับธุรกิจอื่นได้
- ช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี สร้างความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม
- พนักงานมีความภักดีกับองค์กร ทั้งยังเป็นการรักษาพนักงานไว้ให้ต้องการร่วมงานกับองค์กรในระยะยาว
- ช่วยให้บริษัทฯ สามารถเก็บข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับพนักงานตลอดจนการพัฒนาองค์กรในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนพัฒนาบุคลากรในอนาคตได้
- สร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการพัฒนาศักยภาพ เพื่อผลักดันให้องค์กรมุ่งสู่ความสำเร็จที่ดียิ่งขึ้น

ความพึงพอใจของพนักงาน

การสำรวจความผูกพันพนักงานในองค์กร การสำรวจระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร (Engagement Survey) 2 ครั้ง ต่อปี โดยแบบสำรวจครอบคลุมขอบเขตเรื่องบทบาทในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน การพัฒนาบุคลากร และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยภายหลังจากรวบรวมผลความพึงพอใจของพนักงานแล้ว ฝ่ายบุคคลจะสรุปผลการประเมินและรายงานไปยังผู้บริหาร เพื่อหาแนวทางและปรับปรุงการบริหารงานบุคคลให้ดียิ่งขึ้น เพื่อดูแลรักษาพนักงานซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าให้อยู่กับองค์กร โดยผลในปี 2566 ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรอยู่ที่ร้อยละ 78

ผลดำเนินงานปี 2566

อัตราพนักงานใหม่ที่ได้รับ การปฐมนิเทศ	จำนวนชั่วโมงฝึกอบรม พนักงานต่อคนต่อปีเฉลี่ย	ค่าใช้จ่ายเพื่อการพัฒนา พนักงาน	ระดับความพึงพอใจและ ความผูกพันของพนักงาน ที่มีต่อองค์กร
100%	12	1,150,000 บาท	78%

8.4 ชุมชนสัมพันธ์

หลักการและผลกระทบ

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของภาคธุรกิจในการเป็นกำลังสำคัญที่จะช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของสังคมและชุมชน และขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งถือเป็นเป้าหมายที่บริษัทฯ ในการเติบโตเคียงคู่ไปกับสังคมอย่างยั่งยืน และในฐานะเป็นผู้ประกอบการชั้นนำด้านการบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพและบริการทางหนี้แบบครบวงจร มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาชุมชนมีความรู้ด้านการเงินมากขึ้น และสามารถบริหารสภาพคล่องทางการเงินได้ดีขึ้น ในขณะเดียวกันก็เป็นທີ່ปรึกษาและให้ความรู้ควีนัยในการบริหารหนี้ให้กับลูกหนี้ โดยบริษัทฯ ได้มีการวางแผนงานการพัฒนาชุมชนแบบบูรณาการผ่านโครงการและกิจกรรมด้านสังคม ได้แก่ การจัดการบรรยายและให้ความรู้ทางการเงินแก่สังคมชุมชนผ่านทางสมาคมผู้ประกอบการธุรกิจติดตามหนี้ และทางสื่อออนไลน์ ตลอดจนการให้การสนับสนุนและช่วยเหลือสังคมชุมชนผ่านกิจกรรม CSR

วัตถุประสงค์และเป้าหมายการจัดการ

บริษัทฯ มีเป้าหมายร่วมเป็นพลังผลักดันในการปลูกฝังและสร้างเสริมสังคมไทยให้ปราศจากหนี้นอกระบบ และเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยลดปัญหาหนี้สินรายย่อยและหนี้ครัวเรือนที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยการสร้างทัศนคติและพฤติกรรมทางการเงินที่เหมาะสม ให้ความรู้การวางแผนการเงินและการบริหารจัดการหนี้เพื่อช่วยลดปัญหาหนี้สินให้แก่ชุมชนอย่างยั่งยืน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนและสังคม ผ่านการร่วมดำเนินการในโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและลดข้อพิพาทที่อาจเกิดขึ้นกับกับชุมชนและสังคม

แนวปฏิบัติต่อประเด็นสาระสำคัญ

บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจให้สามารถเติบโตอย่างยั่งยืน ควบคู่กับการใส่ใจมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคม โดยดำเนินผ่านกิจกรรมและโครงการต่างๆ เพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งในส่วนที่มีความเกี่ยวข้องของกระบวนการดำเนินธุรกิจโดยตรง (CSR in Process) และการให้ความช่วยเหลือชุมชนและสังคมที่อยู่นอกเหนือกระบวนการดำเนินธุรกิจขององค์กร (CSR after Process) ควบคู่กันไป เพื่อสร้างคุณค่าและพัฒนาชุมชนและสังคมในหลากหลายมิติช่วยยกระดับคุณภาพสังคม ปรับปรุงคุณภาพชีวิตให้แก่คนในชุมชน และขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ

บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อชุมชน และสังคม อีกทั้งตระหนักถึงผลกระทบในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ต่อระบบเศรษฐกิจในระดับจุลภาคและมหภาค ทั้งจากการช่วยแก้ปัญหาและมอบโอกาสให้กับลูกค้าที่เป็นลูกหนี้ด้วยคุณภาพของสถาบันการเงิน เพื่อให้ลูกหนี้ด้วยคุณภาพสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนเพื่อปลดปล่อยภาระหนี้ และสามารถยกระดับและพัฒนาคุณภาพชีวิตได้อย่างยั่งยืน โดยมุ่งเน้นการให้ความรู้และเสริมสร้างวินัยทางการเงินให้แก่ลูกค้าและบุคลากรทั่วไป รวมถึงการให้ข้อมูลแนวทางการปลดภาระหนี้ที่เหมาะสมผ่านการเสริมสร้างองค์ความรู้ให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถสื่อสารข้อมูลให้แก่ลูกค้าต่อไป รวมไปถึงการช่วยแก้ปัญหาให้กับสถาบันการเงินจากการบริหารจัดการสินทรัพย์จากการรับซื้อสินทรัพย์ด้วยคุณภาพจากสถาบันการเงิน เพื่อให้สถาบันการเงินเหล่านั้นสามารถปล่อยสินเชื่อให้กับระบบเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นหนึ่งในกลไกที่สำคัญในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจและเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของประชากรในประเทศ

แผนการดำเนินงานหรือโครงการดำเนินงาน

1. การร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาและยกระดับธุรกิจติดตามทวงหนี้ผ่านการจัดกิจกรรม “โครงการจัดอบรมและทดสอบพนักงานทวงถามหนี้ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558”

กลุ่มเป้าหมาย: ผู้ประกอบธุรกิจการทวงถามหนี้และประชาชนที่สนใจในธุรกิจทวงถามหนี้ โดยในปี 2566 ได้จัดการอบรมทั้งหมด 3 รุ่น โดยมีผู้สนใจเข้าร่วมอบรมรุ่นละ 500 ท่าน จัดขึ้นที่มหาวิทยาลัยราชภัฏมณฑลนคร กรุงเทพฯ

วัตถุประสงค์: เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ทวงถามในการปฏิบัติหน้าที่ไม่ให้กระทำผิด กฎหมายที่เกี่ยวข้องและลดการร้องเรียนจากผู้ถูกทวงถามซึ่งเป็นคดีอาญาหลายคดี ตลอดจนสามารถให้คำปรึกษาการบริหารจัดการหนี้ลูกหนี้ได้

การดำเนินโครงการ: บริษัทฯ ร่วมกับสมาคมผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้สถาบันการเงิน ได้จัดให้มีการอบรมพนักงานทวงถามหนี้ โดยให้ผู้ประกอบการธุรกิจส่งพนักงานทวงถามหนี้ในสังกัดเข้าอบรมและทดสอบ โดยมีการให้ความรู้เรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการทวงถามหนี้ การพิจารณาและจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า และการให้คำปรึกษาเพื่อปลดปล่อยภาระหนี้แก่ลูกหนี้ โดยภายหลังการอบรมได้จัดให้มีการทดสอบพนักงานทวงถามหนี้ตามมาตรฐานทางวิชาชีพ เพื่อประเมินผลการเรียนรู้ซึ่งมีผู้เข้าร่วมอบรมผ่านการทดสอบคิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้เข้าร่วมทั้งหมด

ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการดำเนินโครงการ: ผู้ประกอบธุรกิจการทวงถามหนี้ดำเนินธุรกิจอย่างมีจรรยาบรรณ สร้างสรรค์สร้างผลงานที่มีคุณภาพ และพัฒนาภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ธุรกิจติดตามทวงถามหนี้



2. กิจกรรมสาธารณประโยชน์และสาธารณกุศลเพื่อชุมชนเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตในทุกด้านแก่สังคมและชุมชน ผ่านโครงการ “CHASE ปันน้ำใจ...ให้น้องได้ยิ้ม”

กลุ่มเป้าหมาย: เด็กนักเรียนบ้านอูมฮวม ตำบลบ้านนา อำเภอสามเงา จังหวัดตาก

วัตถุประสงค์: เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมโอกาสทางการศึกษาและความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่เด็กนักเรียนบนดอย รวมทั้งสามารถส่งความสุข และสร้างรอยยิ้มให้แก่้อง ๆ

การดำเนินโครงการ: ปลูกฝังการสร้างวินัยการออมเงินในวัยเรียนแก่นักเรียน ทำกิจกรรมเสริมทักษะกับน้อง ๆ รวมทั้งบริจาคเงินเพื่อสนับสนุนการศึกษา และอุปกรณ์การเรียน ชุดเครื่องนอน เสื้อกันหนาว และของใช้ที่จำเป็นให้แก่เด็กนักเรียนบนดอยในพื้นที่เสี่ยงภัยความหนาวเด็กบ้านอูมฮวม ตำบลบ้านนา อำเภอสามเงา จังหวัดตาก

ผลจากการดำเนินโครงการ: มอบอุปกรณ์การเรียน ชุดเครื่องนอน เสื้อกันหนาว พร้อมสิ่งของจำเป็นสำหรับเด็กรวมทั้งเงินสนับสนุนการศึกษารวมมูลค่ากว่า 30,000 บาท ให้แก่เด็กนักเรียนบ้านอูมฮวม จำนวน 59 คน



3. โครงการรณรงค์และส่งเสริมเอกลักษณ์วัฒนธรรมไทยและศาสนา

บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการทำนุบำรุงพระพุทธศาสนาและการสืบทอดประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงาม ได้ดำเนินการในการถวายผ้ากฐินเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2566 บริษัทฯ ได้จัดกิจกรรมทอดกฐิน เพื่อสร้างพระธาตุเจดีย์ถวายเป็นพุทธบูชา ณ วัดป่าชัยสุวรรณ ตั้งอยู่บ้านอูมฮวม ตำบลบ้านนา อำเภอสามเภา จังหวัดตาก โดยมีผู้บริหาร พนักงาน และประชาชนทั่วไป ร่วมบริจาคปัจจัยเพื่อทำนุบำรุงพระพุทธศาสนาเป็นจำนวนเงิน 241,449 บาท



นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีแผนส่งเสริมการพัฒนาและมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคมอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2567 บริษัทฯ มีแผนในการริเริ่มโครงการเพื่อสร้างองค์ความรู้ สร้างงาน สร้างคน ดังนี้

- (1) โครงการ “ส่งเสริมความรู้และวินัยทางการเงินสู่ชุมชน” เพื่อให้ความรู้ด้านการวางแผนทางการเงินและบริหารจัดการหนี้ให้แก่กลุ่มชุมชนรอบพื้นที่ที่บริษัทฯ เข้าไปดำเนินธุรกิจ และชุมชนที่มีความสนใจ โดยมีเป้าหมายในการเพิ่มทักษะทางการเงินขั้นพื้นฐานที่จำเป็นในชีวิตประจำวัน และลดปัญหาหนี้สินให้แก่ชุมชนอย่างยั่งยืน
- (2) โครงการ “พัฒนาอาชีพ Quick win จบแล้วมีงานทำอย่างมีคุณภาพ” การฝึกอบรมอาชีพเร่งรัดหนี้สินให้แก่กลุ่มนักศึกษา กศน. โดยมีการให้ความรู้เรื่องธุรกิจติดตามทวงถามหนี้ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ และประสบการณ์ทำงานในสายงานติดตามทวงถาม และความก้าวหน้าในสายอาชีพ ทำให้นักเรียนที่สำเร็จการฝึกอบรมจบแล้วมีงานทำ โดยนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการและผ่านหลักสูตรการเป็นนักติดตามหนี้มีอาชีพ เมื่อจบแล้วสามารถทดลองทำงานกับบริษัทฯ

ผลดำเนินงานปี 2566

จำนวนข้อพิพาทกับชุมชน/สังคม	จำนวนเงินรวมที่ใช้ในโครงการหรือกิจกรรมเพื่อการพัฒนาและช่วยเหลือชุมชน/สังคม	จำนวนชุมชนที่มีโครงการการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่นและ/หรือการพัฒนา
0	271,449 บาท	1

9. สรุปผลดำเนินงานด้านความยั่งยืน

9.1 ผลดำเนินงานด้านเศรษฐกิจและการกำกับดูแล

ข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตาม ESG Handbook	หน่วย	ผลดำเนินงาน			
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
องค์ประกอบของคณะกรรมการ					
จำนวนกรรมการทั้งคณะ	คน	1	9	9	9
จำนวนกรรมการอิสระ	คน	0	3	3	3
จำนวนกรรมการที่ไม่ได้เป็นผู้บริหาร	คน	0	5	5	5
จำนวนกรรมการหญิง	คน	0	4	4	4
จำนวนกรรมการอิสระในคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละชุด					
คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาตำแหน่ง	คน	0	0	2	2
คณะกรรมการบริษัทกบิลและการพัฒนาอย่างยั่งยืน	คน	0	0	0	0
จำนวนปีการดำรงตำแหน่งของกรรมการรายบุคคล					
นายประชา ชัยสุวรรณ	ปี	22 ปี 4 เดือน	23 ปี 4 เดือน	24 ปี 4 เดือน	25 ปี 4 เดือน
นางสาววรลักษณ์ ชัยสุวรรณ	ปี	0	10 เดือน	1 ปี 10 เดือน	2 ปี 10 เดือน
นางสาวสุธิดา ชัยสุวรรณ	ปี	0	9 เดือน	1 ปี 9 เดือน	2 ปี 9 เดือน
นางสาวหทัยรัตน์ แก้วแสนเมือง	ปี	0	1 เดือน	1 ปี 1 เดือน	2 ปี 1 เดือน
นายสุรชัย เชษฐโชติศักดิ์	ปี	0	9 เดือน	1 ปี 9 เดือน	2 ปี 9 เดือน
นายวิทวัส เวชบุษกร	ปี	0	9 เดือน	1 ปี 9 เดือน	2 ปี 9 เดือน
นายประดิษฐ์ เลี้ยวศิริกุล	ปี	0	1 เดือน	1 ปี 1 เดือน	2 ปี 1 เดือน
นายกฤษณ์ อรรถกฤษณ์	ปี	0	1 เดือน	1 ปี 1 เดือน	2 ปี 1 เดือน
นางวรรณสุดา ธนสรานาต	ปี	0	1 เดือน	1 ปี 1 เดือน	2 ปี 1 เดือน
บทบาทและความรับผิดชอบของคณะกรรมการ					
จำนวนครั้งการประชุมของคณะกรรมการบริษัท (ต่อปี)	ครั้ง	4	10	6	6
จำนวนครั้งการประชุมของคณะกรรมการตรวจสอบ	ครั้ง	0	1	5	4

ข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตาม ESG Handbook	หน่วย	ผลดำเนินงาน			
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
จำนวนครั้งการประชุมของคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละชุด					
คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน	ครั้ง	0	0	1	2
คณะกรรมการบริษัทกบิลและการพัฒนาอย่างยั่งยืน	ครั้ง	0	0	0	1
คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	ครั้ง	0	0	0	1
ค่าตอบแทนกรรมการและผู้บริหารระดับสูง					
จำนวนค่าตอบแทนรวมของผู้บริหารระดับสูง	บาท	10,450,732.00	15,884,929.00	20,294,317.00	24,297,735.00
การสื่อสารและการฝึกอบรมเกี่ยวกับนโยบาย และแนวปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันขององค์กร					
จำนวนพนักงานทั้งหมดโดยแยกตามตำแหน่งงาน					
-ผู้บริหารระดับสูง	คน	2	4	5	4
-ระดับบริหาร	คน	61	69	52	66
-ระดับปฏิบัติการ	คน	375	419	427	458
-อื่นๆ	คน	0	0	0	0
จำนวนรวมของพนักงานที่ได้รับการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบาย และแนวปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันขององค์กร					
-ผู้บริหารระดับสูง	คน	N/A	N/A	5	4
-ระดับบริหาร	คน	N/A	N/A	52	66
-ระดับปฏิบัติการ	คน	N/A	N/A	427	458
-อื่น ๆ	คน	N/A	N/A	0	0
ร้อยละของพนักงานที่ได้รับการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบาย และแนวปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันขององค์กร					
-ผู้บริหารระดับสูง	% ของผู้บริหารระดับสูง	0	0	100	100
-ระดับบริหาร	% ของผู้จัดการอาวุโส	0	0	100	100
-ระดับปฏิบัติการ	% ของหัวหน้าแผนก	0	0	100	100
จำนวนคู่ค้าทางธุรกิจของบริษัท					
คู่ค้า	ราย	32	44	80	116

ข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตาม ESG Handbook	หน่วย	ผลดำเนินงาน			
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
จำนวนพนักงานทั้งหมดที่ได้รับการอบรมด้านการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน					
-ผู้บริหารระดับสูง	คน	N/A	N/A	5	4
-ระดับบริหาร	คน	N/A	N/A	52	66
-ระดับปฏิบัติการ	คน	N/A	N/A	427	458
-อื่นๆ	คน	N/A	N/A	0	0
ร้อยละของพนักงานที่ได้รับการอบรมด้านการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน					
ผู้บริหารระดับสูง	% ของผู้บริหารระดับสูง	0	0	100	100
ผู้จัดการอาวุโส	% ของผู้จัดการอาวุโส	0	0	100	100
หัวหน้าแผนก	% ของหัวหน้าแผนก	0	0	100	100
จำนวนกรณีการละเมิดจรรยาบรรณธุรกิจ หรือการทุจริตคอร์รัปชัน					
จำนวนกรณีการละเมิดจรรยาบรรณธุรกิจ หรือการทุจริตคอร์รัปชัน พร้อมมาตรการแก้ไข	จำนวนกรณี	0	0	0	0
จำนวนกรณีการละเมิดจรรยาบรรณธุรกิจ หรือการทุจริตคอร์รัปชันที่เกิดจากพนักงานของบริษัท	จำนวนกรณี	0	0	0	0
จำนวนกรณีการละเมิดจรรยาบรรณธุรกิจ หรือการทุจริตคอร์รัปชันที่เกิดจากคู่ค้าทางธุรกิจของบริษัท	จำนวนกรณี	0	0	0	0
การจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน					
จำนวนคู่ค้าทั้งหมดของบริษัท	ราย	32	44	80	116
- จำนวนคู่ค้ารายปัจจุบัน (Current approved vendor)	ราย	32	32	44	80
- จำนวนคู่ค้ารายใหม่ (New Approved Vendor)	ราย	0	12	36	36
จำนวนคู่ค้ารายสำคัญของบริษัท	ราย	N/A	N/A	N/A	10
การ On-site ESG Audit คู่ค้าของบริษัท	ราย	N/A	N/A	N/A	0
ร้อยละของคู่ค้ารายใหม่ของบริษัทที่ผ่านการคัดกรองประเด็นด้านความยั่งยืน	%	N/A	N/A	N/A	0
- จำนวนคู่ค้าที่ร่วมลงนามปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าของธุรกิจ	ราย	N/A	N/A	N/A	12

ข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตาม ESG Handbook	หน่วย	ผลดำเนินงาน			
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
- จำนวนคู่ค้ารายสำคัญที่ร่วมลงนามปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าของธุรกิจ	ราย	N/A	N/A	N/A	12
ร้อยละของคู่ค้ารายสำคัญที่ร่วมลงนามปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าของธุรกิจ	%	N/A	N/A	N/A	1.2
การพัฒนานวัตกรรม					
ค่าใช้จ่ายการทำวิจัยและพัฒนาวัตกรรม	บาท	N/A	N/A	N/A	5,006,806.63
การคิดค้นนวัตกรรมด้านเศรษฐกิจ สังคม หรือสิ่งแวดล้อม					
จำนวนโครงการด้านนวัตกรรมที่คิดค้นโดยพนักงานในองค์กร	จำนวนโครงการ	N/A	N/A	N/A	1
จรรยาบรรณธุรกิจ					
ผู้บริหารและพนักงานได้รับอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการทุจริตและผ่านการทดสอบ	ราย	N/A	N/A	N/A	528
การประเมินตามหลักเกณฑ์การสำรวจโครงการ CGR	ระดับ	N/A	N/A	N/A	5
การประเมินโครงการประเมินคุณภาพการจัดการประชุมผู้ถือหุ้น (AGM)	คะแนน	N/A	N/A	N/A	93
ความปลอดภัยทางไซเบอร์และการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล					
ผลการตรวจสอบ Pen-Test ประจำปี	ผ่าน/ไม่ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ					
สัดส่วนข้อร้องเรียนจากลูกค้าผ่านช่องทางของบริษัทฯ ต่อจำนวนกรณีที่เกิดการได้ในเวลาที่กำหนด	%	0	0	75	100
การพัฒนานวัตกรรม					
จำนวนนวัตกรรมในแต่ละปี	โครงการ	N/A	N/A	N/A	4
การบริหารความเสี่ยง					
ไม่มีการหยุดชะงักในการดำเนินธุรกิจ	%	100	100	100	100
การดำเนินธุรกิจสอดคล้องตามกฎหมาย และกฎเกณฑ์ที่กำหนด	%	100	100	100	100

9.2 ผลดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

ข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตาม ESG Handbook	หน่วย	ผลดำเนินงาน			
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
นโยบายและการปฏิบัติตามมาตรฐานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม					
จำนวนกรณีหรือเหตุการณ์ละเมิดกฎหมายหรือการสร้างผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม พร้อมอธิบายมาตรการแก้ไข	กรณี	0	0	0	0
มูลค่าความเสียหายหรือค่าปรับที่เกิดจากการละเมิดกฎหมายหรือการสร้างผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม	บาท	0	0	0	0
การจัดการพลังงาน					
พลังงานเชื้อเพลิง					
การใช้พลังงานเชื้อเพลิง					
การเผาไหม้เคลื่อนที่ (Mobile Combustion): การเผาไหม้เชื้อเพลิงฟอสซิลเพื่อการขนส่ง ด้วยยานพาหนะขององค์กร					
น้ำมันดีเซล (Diesel)	ลิตร	N/A	N/A	N/A	801.49
ค่าใช้จ่ายการใช้น้ำมันและเชื้อเพลิงของบริษัท					
ค่าใช้จ่ายการใช้น้ำมันและเชื้อเพลิง	บาท	N/A	N/A	N/A	26,925.00
ร้อยละของค่าใช้จ่ายการใช้น้ำมันและเชื้อเพลิงต่อค่าใช้จ่ายรวม	%	0.000%	0.000%	0.000%	0.010%
ร้อยละของค่าใช้จ่ายการใช้น้ำมันและเชื้อเพลิงต่อรายได้รวม	%	0.000%	0.000%	0.000%	0.008%
พลังงานไฟฟ้า					
การใช้พลังงานไฟฟ้าที่ซื้อจากหน่วยงานภายนอก					
เป้าหมายของปริมาณการใช้ไฟฟ้า	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	550,000.00	550,000.00	600,000.00	650,000.00
ปริมาณการใช้ไฟฟ้า	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	516,792.00	528,100.00	646,433.00	663,384.00
ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อรายได้	กิโลวัตต์-ชั่วโมง/รายได้	0.000706	0.000673	0.000955	0.002081
ผลต่างระหว่างปริมาณการใช้ไฟฟ้าเทียบกับเป้าหมาย	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	-33208	-21900	46433	13,384.00
ร้อยละของผลต่างระหว่างปริมาณการใช้ไฟฟ้าเทียบกับเป้าหมาย	%	-6.04%	-3.98%	7.74%	2.06%
อัตราส่วนปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อจำนวนพนักงานทั้งหมด	กิโลวัตต์-ชั่วโมง/คน/ปี	1,179.89	1,066.87	1,330.11	1,256.41

ข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตาม ESG Handbook	หน่วย	ผลดำเนินงาน			
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
ค่าใช้จ่ายการใช้ไฟฟ้าที่ซื้อจากหน่วยงานภายนอกของบริษัทฯ					
ค่าใช้จ่ายการใช้ไฟฟ้า	บาท	2,595,240.03	2,684,094.76	3,319,675.09	3,938,371.33
ร้อยละของค่าใช้จ่ายการใช้ไฟฟ้าต่อค่าใช้จ่ายรวม	%	0.463%	0.522%	0.623%	1.499%
ร้อยละของค่าใช้จ่ายการใช้ไฟฟ้าต่อรายได้รวม	%	0.354%	0.342%	0.491%	1.236%
อัตราส่วนค่าใช้จ่ายการใช้ไฟฟ้าต่อจำนวนพนักงานทั้งหมด	บาท/คน/ปี	5,925.21	5,422.41	6,830.61	7,459.04
การใช้พลังงานจากพลังงานหมุนเวียน					
การใช้พลังงานหมุนเวียน - จากการซื้อจากหน่วยงานภายนอกหรือที่ผลิตเอง					
การผลิตพลังงานจากโซลาร์เซลล์	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	N/A	N/A	N/A	47,503.71
การใช้พลังงานหมุนเวียนทั้งหมด	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	0	0	0	47,503.71
การจัดการน้ำ					
ปริมาณการใช้น้ำประปาของบริษัท					
เป้าหมายของปริมาณการใช้น้ำประปา	ลูกบาศก์เมตร	7,000.00	7,000.00	7,000.00	7,000.00
ปริมาณการใช้น้ำประปา	ลูกบาศก์เมตร	7,463.00	7,321.00	6,920.00	5,684.00
ปริมาณการใช้น้ำต่อรายได้	ลูกบาศก์เมตร/บาท	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
ผลต่างระหว่างปริมาณการใช้น้ำประปาเทียบกับเป้าหมาย	ลูกบาศก์เมตร	463.00	321.00	(80.00)	(1,316.00)
ร้อยละของผลต่างระหว่างปริมาณการใช้น้ำประปาเทียบกับเป้าหมาย	%	6.61%	4.59%	-1.14%	-18.80%
อัตราส่วนปริมาณการใช้น้ำประปาต่อจำนวนพนักงานทั้งหมด	ลูกบาศก์เมตรต่อคนต่อปี	17.04	14.79	14.24	10.77
ค่าใช้จ่ายการใช้น้ำประปาของบริษัท					
ค่าใช้จ่ายการใช้น้ำประปา	บาท	152,669.12	138,202.97	130,242.46	119,603.26
ร้อยละของค่าใช้จ่ายการใช้น้ำประปาต่อค่าใช้จ่ายรวม	%	0.027%	0.027%	0.024%	0.046%
ร้อยละค่าใช้จ่ายการใช้น้ำประปาต่อรายได้รวม	%	0.021%	0.018%	0.019%	0.038%
อัตราส่วนค่าใช้จ่ายการใช้น้ำประปาต่อจำนวนพนักงานทั้งหมด	บาท/คน/ปี	348.56	279.20	267.99	226.52

ข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตาม ESG Handbook	หน่วย	ผลดำเนินงาน			
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
การจัดการขยะและของเสีย					
ปริมาณขยะและของเสีย					
ปริมาณขยะและของเสียไม่อันตรายรวม	กิโลกรัม	0	15,972.50	32,085.00	25,820.00
ปริมาณการใช้กระดาษ	กิโลกรัม	N/A	15,972.50	32,085.00	25,820.00
ปริมาณขยะและของเสียรวม	กิโลกรัม	N/A	15,972.50	32,085.00	25,820.00
อัตราส่วนปริมาณขยะและของเสียไม่อันตรายต่อรายได้รวม	กิโลกรัม/บาทรายได้	N/A	N/A	N/A	N/A
อัตราส่วนปริมาณขยะและของเสียอันตรายต่อรายได้รวม	กิโลกรัม/บาทรายได้	N/A	N/A	N/A	N/A
อัตราส่วนปริมาณขยะและของเสียรวมต่อรายได้รวม	กิโลกรัม/บาทรายได้	N/A	N/A	N/A	N/A
ปริมาณขยะและของเสียที่นำไป Reuse/Recycle ของบริษัท					
ปริมาณขยะและของเสียไม่อันตรายที่นำไปใช้ซ้ำ (Reuse) / รีไซเคิล (Recycle)	กิโลกรัม	N/A	N/A	N/A	N/A
กระดาษ	กิโลกรัม	N/A	N/A	N/A	N/A
ผลรวมของปริมาณขยะและของเสียที่นำไปใช้ซ้ำ (Reuse) / รีไซเคิล (Recycle)	กิโลกรัม	N/A	N/A	N/A	N/A
ร้อยละปริมาณขยะและของเสียไม่อันตรายที่นำไปใช้ซ้ำ (Reuse) / รีไซเคิล (Recycle) ต่อปริมาณขยะและของเสียไม่อันตรายรวม	%	N/A	N/A	N/A	N/A
ร้อยละปริมาณขยะและของเสียอันตรายที่นำไปใช้ซ้ำ (Reuse) / รีไซเคิล (Recycle) ต่อปริมาณขยะและของเสียอันตรายรวม	%	N/A	N/A	N/A	N/A
ร้อยละผลรวมของปริมาณขยะและของเสียที่นำไปใช้ซ้ำ (Reuse) / รีไซเคิล (Recycle) ต่อปริมาณขยะและของเสียรวม	%	N/A	N/A	N/A	N/A
การจัดการก๊าซเรือนกระจก					
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก - ขอบเขตที่ 1					
การใช้พลังงานจากแหล่งที่ใช้แล้วหมดไป - การใช้เชื้อเพลิง					
การเผาไหม้อยู่กับที่ (Stationary Combustion) : การเผาไหม้เชื้อเพลิงฟอสซิล เช่น การใช้น้ำมันดีเซลสำหรับเครื่องกำเนิดไฟฟ้าและปั้มน้ำ, การใช้ก๊าซหุงต้ม (LPG) เพื่อประกอบอาหาร					
รวมการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการเผาไหม้อยู่กับที่	kg CO ₂ eq	0	0	0	0

ข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตาม ESG Handbook	หน่วย	ผลดำเนินงาน			
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
การเผาไหม้เคลื่อนที่ (Mobile Combustion): การเผาไหม้เชื้อเพลิงฟอสซิลเพื่อการขนส่ง ด้วยยานพาหนะขององค์กร					
น้ำมันดีเซล (Diesel)	kg CO ₂ eq	0	0	0	2,196.32
รวมการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการเผาไหม้เคลื่อนที่	kg CO ₂ eq	0	0	0	2,196.32
รวมการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการใช้พลังงาน (ENERGY)	kg CO ₂ eq	0	0	0	2,196.32
การบำบัดน้ำเสียในขอบเขตองค์กร					
ประเมินการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากน้ำเสีย (กรณีอาคาร)					
จำนวนคนที่เข้ามาใช้อาคารในปีทั้งหมด	คน - ปี	N/A	N/A	N/A	770
ค่า BOD เฉลี่ยของประเทศไทย (Average BOD)	กรัม	N/A	N/A	N/A	40
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากน้ำเสีย	kg CO ₂ eq	0	0	0	30,800.00
รวมการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากน้ำเสีย (ประเมิน)	kg CO ₂ eq	0	0	0	30,800.00
การกำจัดขยะในองค์กร (onsite waste disposal)					
การกำจัดขยะทั่วไปด้วยการฝังกลบ	kg CO ₂ eq	N/A	N/A	N/A	0
การกำจัดขยะทั่วไปด้วยการเผา	kg CO ₂ eq	N/A	N/A	N/A	0
รวมการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการกำจัดขยะในองค์กร	kg CO ₂ eq	0	0	0	0
รวมการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากของเสียในองค์กร (WASTE)	kg CO ₂ eq	0	0	0	30,800.00
การใช้ปุ๋ยเคมีสำหรับงานสวน					
ปริมาณการใช้ปุ๋ยเคมี สำหรับสนามหญ้า	kg	0	0	0	0
	kg CO ₂ eq	0	0	0	0
ปริมาณการใช้ปุ๋ยเคมีสำหรับสวน	kg	0	0	0	0
	kg CO ₂ eq	0	0	0	0
รวมการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากปุ๋ย (AFOLU)	kg CO ₂ eq	0	0	0	0
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกรวม - ขอบเขตที่ 1 รวม	kg CO ₂ eq	0	0	0	32,996.32

ข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตาม ESG Handbook	หน่วย	ผลดำเนินงาน			
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก - ขอบเขตที่ 2					
การใช้พลังงานจากแหล่งที่ใช้แล้วหมดไป - การใช้พลังงานไฟฟ้า					
พลังงานไฟฟ้าที่ซื้อจากหน่วยงานภายนอก					
ปริมาณการใช้ไฟฟ้า	kg CO ₂ eq	258,344.32	263,997.19	323,151.86	331,625.66
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก - ขอบเขตที่ 2 รวม	kg CO₂eq	258,344.32	263,997.19	323,151.86	331,625.66
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก - ขอบเขตที่ 3					
Category 1 Purchased goods and services					
การซื้อสินค้าและบริการรวม Purchased goods and services	kg CO ₂ eq	N/A	39,392.93	72,942.69	47,366.91
การใช้น้ำประปา	kg CO ₂ eq	5,931.59	5,818.73	5,500.02	4,517.64
ปริมาณการใช้กระดาษ	kg CO ₂ eq	N/A	33,574.20	67,442.67	42,849.27
Category 5 Municipal Solid Waste - MSW Disposal by third party					
การกำจัดขยะทั่วไปโดยผู้ให้บริการรวม		N/A	N/A	N/A	0
การกำจัดขยะทั่วไปด้วยการฝังกลบ	kg CO ₂ eq	N/A	N/A	N/A	0
การกำจัดขยะทั่วไปด้วยการเผา	kg CO ₂ eq	N/A	N/A	N/A	0
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก - ขอบเขตที่ 3 รวม	tCO₂eq	N/A	39,392.93	72,942.69	47,366.91
สรุปปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก					
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก - ขอบเขตที่ 1	kg CO₂eq	N/A	N/A	N/A	32,996.32
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก - ขอบเขตที่ 2	kg CO₂eq	258,344.32	263,997.19	323,151.86	331,625.66
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก - ขอบเขตที่ 3	kg CO₂eq	N/A	39,392.93	72,942.69	47,366.91
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก	kg CO₂eq	N/A	303,390.12	396,094.54	411,988.90
เป้าหมายของปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก					
อัตราส่วนปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อรายได้รวม	kgCO ₂ e/บาทรายได้	N/A	0.000386	0.000585	0.001293
อัตราส่วนปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อจำนวนพนักงานทั้งหมด	kgCO ₂ e/คน	N/A	612.91	815.01	780.28

9.3 ผลดำเนินงานด้านสังคม

ข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตาม ESG Handbook	หน่วย	ผลดำเนินงาน			
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
สิทธิมนุษยชน					
จำนวนเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน พร้อมมาตรการแก้ไขและเยียวยา	กรณี	0	0	0	0

ข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตาม ESG Handbook	หน่วย	ผลดำเนินงาน											
		ปี 2563			ปี 2564			ปี 2565			ปี 2566		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
สิทธิมนุษยชน													
การจ้างงาน													
จำนวนพนักงานทั้งหมด	คน	153	285	438	169	326	495	167	319	486	161	367	528
สถิติพนักงานจำแนกตามช่วงอายุ													
-อายุน้อยกว่า 30 ปี	คน	25	74	99	31	84	115	28	88	116	27	94	121
-อายุ 30-50 ปี	คน	115	203	318	124	231	355	128	220	348	120	258	378
-อายุมากกว่า 50 ปี	คน	13	8	21	14	11	25	11	11	22	14	15	29
สถิติพนักงานจำแนกตามระดับตำแหน่ง													
-ผู้บริหารระดับสูง	คน	1	1	2	2	5	7	2	5	7	1	3	4
-ระดับบริหาร	คน	27	34	61	32	37	69	21	31	52	21	45	66
-ระดับปฏิบัติการ	คน	125	250	375	135	284	419	144	283	427	139	319	458
สถิติพนักงานจำแนกตามภูมิภาค													
- กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล	คน	N/A						70	84	154			
- ภาคเหนือ	คน	N/A						16	47	63			
- ภาคกลาง	คน	N/A						0	2	2			
- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	คน	N/A						33	61	94			

ข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตาม ESG Handbook	หน่วย	ผลดำเนินงาน											
		ปี 2563			ปี 2564			ปี 2565			ปี 2566		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
- ภาคใต้	คน	N/A									24	117	141
- ภาคตะวันออก	คน	N/A									9	19	28
- ภาคตะวันตก	คน	N/A									15	31	46
จำนวนพนักงานผู้พิการ	คน	1	1	2	1	1	2	4	1	5	3	2	5
จำนวนพนักงานผู้สูงอายุ	คน	1	0	1	1	2	3	1	4	5	3	6	9

ข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตาม ESG Handbook	หน่วย	ผลดำเนินงาน			
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
การจ่ายค่าตอบแทนพนักงาน					
จำนวนค่าตอบแทนรวมของพนักงาน	บาท	232,325,080.64	159,491,341.84	177,248,802.05	193,617,292.00
ร้อยละของพนักงานที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	%	-	-	34.16%	35.80%
ความแตกต่างของค่าตอบแทนระหว่างเพศ	หญิง:ชาย	1.02:1.00	0.66:1.00	0.71:1.00	0.61:1.00
การพัฒนาพนักงาน					
จำนวนชั่วโมงอบรมความรู้เฉลี่ยของพนักงานที่เข้ารับอบรม	ชม./คน/ปี	6	17	7	24
จำนวนค่าใช้จ่ายเพื่อการพัฒนาพนักงาน	บาท	N/A	N/A	N/A	1,150,000
ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
จำนวนเหตุการณ์หรือกรณีบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงาน	ครั้ง	0	0	0	0

ข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตาม ESG Handbook	หน่วย	ผลดำเนินงาน											
		ปี 2563			ปี 2564			ปี 2565			ปี 2566		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงาน (Lost Time Injury Frequency Rate: LTIFR)													
พนักงาน	กรณี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
จำนวนชั่วโมงการทำงาน ของพนักงาน (ประจำปี)	ชั่วโมง	306,000.00	570,000.00	876,000.00	336,648.00	649,392.00	986,040.00	331,328.00	632,896.00	964,224.00	327,304.00	753,000.00	1,080,304.00
อัตรา ต่อ 200,000 ชั่วโมงการทำงาน	กรณี/ 200,000 ชั่วโมงการทำงาน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
อัตรา ต่อ 1,000,000 ชั่วโมงการทำงาน	กรณี/ 1,000,000 ชั่วโมงการทำงาน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
จำนวนผู้เสียชีวิตจากการทำงาน													
พนักงาน	กรณี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ผู้รับเหมา	กรณี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

ข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตาม ESG Handbook	หน่วย	ผลดำเนินงาน			
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
การส่งเสริมความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมกับพนักงาน					
พนักงานที่ลาออก (Note: รวมเลิกจ้างและเกษียณอายุ)	คน	94	132	248	218
	ร้อยละเทียบกับจำนวนพนักงานทั้งหมด	21.46%	26.67%	51.03%	41.29%
พนักงานที่ลาออกโดยสมัครใจ	คน	61	132	238	214
	ร้อยละเทียบกับจำนวนพนักงานทั้งหมด	13.93%	26.67%	48.97%	40.53%
จำนวนข้อพิพาทด้านแรงงานที่สำคัญพร้อมมาตรการแก้ไข	จำนวนกรณี	0	0	0	0
เป้าหมายการพัฒนาความผูกพันหรือความพึงพอใจของพนักงานต่อองค์กร	%	N/A	N/A	N/A	80
ผลประเมินความผูกพันหรือความพึงพอใจของพนักงานต่อองค์กร	%	N/A	N/A	N/A	78
ความรับผิดชอบต่อลูกค้า/ผู้บริโภค - ภาพรวม					
สิทธิผู้บริโภค					
จำนวนกรณีข้อมูลลูกค้ารั่วไหลพร้อมมาตรการแก้ไข	กรณี	0	0	0	0
จำนวนเหตุการณ์หรือข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิผู้บริโภค พร้อมมาตรการแก้ไข	กรณี	0	0	0	0
ความรับผิดชอบต่อชุมชน/สังคม					
จำนวนข้อพิพาทกับชุมชน/สังคมพร้อมมาตรการแก้ไข	กรณี	0	0	0	0
จำนวนเงินรวมที่ใช้ในโครงการหรือกิจกรรมเพื่อการพัฒนาและช่วยเหลือชุมชน/สังคม	บาท	N/A	N/A	N/A	30,000.00
การดำเนินงานกับการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น การประเมินผลกระทบ และแผนงานพัฒนา					
จำนวนชุมชนที่มีโครงการการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่นและ/หรือการพัฒนา	ชุมชน	N/A	N/A	N/A	1
การมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาชุมชนหรือแก้ไขปัญหาสังคมอย่างยั่งยืนผ่านกระบวนการทางธุรกิจ					
จำนวนชุมชนที่มีโครงการการมีส่วนร่วมและ/หรือการพัฒนาของชุมชนท้องถิ่นที่ได้รับผลประโยชน์	ชุมชน	N/A	N/A	N/A	0

ข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตาม ESG Handbook	หน่วย	ผลดำเนินงาน			
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
ร้อยละของชุมชนที่มีโครงการการมีส่วนร่วมและ/หรือการพัฒนาของชุมชนท้องถิ่นที่ได้รับผลประโยชน์	%	N/A	N/A	N/A	0
ระบุประโยชน์/ผลตอบแทนทางสังคมในเชิงปริมาณที่เกิดขึ้นต่อชุมชน/สังคม					
รายได้ในท้องถิ่นที่มีผลกระทบเชิงบวกจากโครงการการมีส่วนร่วมและ/หรือการพัฒนา	บาท	N/A	N/A	N/A	0
อัตราการว่างงานในท้องถิ่นที่มีผลกระทบเชิงบวกจากโครงการการมีส่วนร่วมและ/หรือการพัฒนา	%	N/A	N/A	N/A	0
ระบุประโยชน์/ผลตอบแทนทางสังคมในเชิงปริมาณที่เกิดขึ้นต่อบริษัท					
รายได้ที่บริษัทได้รับจากสินค้า/บริการ/โครงการที่มีส่วนช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคม	บาท	N/A	N/A	N/A	0
กำไรที่บริษัทได้รับจากสินค้า/บริการ/โครงการที่มีส่วนช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคม	บาท	N/A	N/A	N/A	0

ข้อมูลตัวชี้วัดด้านสังคมตามบริบทขององค์กร	หน่วย	ผลดำเนินงาน			
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
การพัฒนาพนักงาน					
อัตราพนักงานที่ได้รับการปฐมนิเทศพนักงานใหม่	%	100	100	100	100
การจ้างงานพนักงานที่มีความบกพร่องทางร่างกาย	% ตามข้อกำหนดที่กำหนด	100	100	100	100

10. แบบสำรวจความคิดเห็นผู้อ่าน

แบบสำรวจความคิดเห็นผู้อ่าน รายงานความยั่งยืนประจำปี 2566 บริษัท เชงจู้ เอเชีย จำกัด (มหาชน)

แบบสำรวจความคิดเห็นผู้อ่านรายงานความยั่งยืนของบริษัทฯ ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและสอบถามรายละเอียดความคิดเห็นของท่านในฐานะผู้อ่านรายงาน โดยการประเมินระดับความพึงพอใจ การสอบถามความสนใจในประเด็นสำคัญ รวมถึงเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นใด ซึ่งข้อมูลที่รวบรวมได้นั้น บริษัทฯ จะนำไปวิเคราะห์และปรับปรุงการบริหารจัดการความยั่งยืนของบริษัทฯ ในอนาคตต่อไป

กรุณาระบุสถานะที่ท่านอยู่ในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มใด

- ผู้ถือหุ้น/นักลงทุน
- ลูกค้า
- คู่ค้า/พันธมิตรทางธุรกิจ
- คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหาร
- พนักงานของกลุ่มบริษัทฯ
- หน่วยงานกำกับดูแลสถาบัน
- หน่วยงานราชการ/สถาบันการศึกษา
- ชุมชนโดยรอบสถานประกอบการ
- สื่อมวลชน
- ผู้สนใจทั่วไป
- อื่น ๆ (กรุณาระบุ).....

วัตถุประสงค์ของการอ่านรายงานความยั่งยืน

- ทำความรู้จักบริษัทฯ และแนวทางการดำเนินงานด้านความยั่งยืนขององค์กร
- เพื่อหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจการลงทุน
- เพื่อติดตามการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการ (ESG) ขององค์กร
- เพื่อนำไปศึกษาและวิจัยพัฒนา
- อื่น ๆ (กรุณาระบุ).....

ท่านรับทราบรายงานความยั่งยืนของบริษัทฯ จากช่องทางใด

- การประชุมสามัญผู้ถือหุ้น
- เว็บไซต์ของบริษัทฯ
- สำนักงาน/สาขาของบริษัทฯ
- อื่น ๆ (กรุณาระบุ).....

ระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อรายงานการพัฒนาความยั่งยืนฉบับนี้

(กรุณาระบุเครื่องหมายถูก ✓ ในช่อง โดยระดับ 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด และ 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด)

หัวข้อ	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ความสมบูรณ์ของเนื้อหารายงาน					
ประเด็นความสำคัญในการรายงาน					
เนื้อหาที่น่าสนใจ					
เนื้อหาเข้าใจง่าย					
การออกแบบรูปแบบ					
ความพึงพอใจต่อเล่มรายงานโดยรวม					

ท่านสนใจประเด็นความยั่งยืนของบริษัทฯ ในเรื่องใดบ้าง (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- การเติบโตทางธุรกิจ
- การบริหารจัดการความเสี่ยง
- การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยี
- การกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณทางธุรกิจ
- ความปลอดภัยทางไซเบอร์และป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- การใช้ทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพ
- การส่งเสริมด้านอาชีพอนามัยและความปลอดภัย
- การเคารพในความเสมอภาคและความหลากหลาย
- การบริหารและพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคล
- ชุมชนสัมพันธ์

รายงานความยั่งยืนฉบับนี้ได้กล่าวถึงประเด็นที่อยู่ในความสนใจของท่านครบถ้วนแล้วหรือไม่

- ครบถ้วน
- ไม่ครบถ้วน (กรุณาระบุประเด็นที่คิดว่าควรเพิ่มเติม).....

ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

บริษัท เซกัวร์ เอเชีย จำกัด (มหาชน) ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่าน
 ทุกความคิดเห็นของท่านเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของกลุ่มบริษัทฯ
 ตลอดจนการพัฒนาการจัดทำรายงานความยั่งยืนฉบับต่อไป

CHASE

