

รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2567

บริษัท เซกซ์ เอเชีย จำกัด (มหาชน)



รายงานความยั่งยืนประจำปี 2567
บริษัท เซกัวร์ เอเชีย จำกัด (มหาชน)

สารบัญ

	หน้า
1. สารจากประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	1
2. ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร	2
2.1 วิสัยทัศน์ & พันธกิจ	2
2.2 โครงสร้างการประกอบธุรกิจ	2
2.3 ลักษณะของสินค้าและบริการเงินทุน	3
2.4 กลยุทธ์องค์กร	4
2.5 ห่วงโซ่คุณค่าขององค์กร	6
3. ข้อมูลเกี่ยวกับรายงานฉบับนี้	7
4. การบริหารจัดการความยั่งยืน	8
4.1 นโยบายด้านความยั่งยืน	8
4.2 การบริหารความเสี่ยงด้านความยั่งยืน	14
4.3 ผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ (Stakeholder)	17
4.4 ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน (Material Topic)	25
4.5 กรอบดำเนินงานด้านความยั่งยืน	28
5. ผลดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	29
6. มิติบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ	30
6.1 การเติบโตทางธุรกิจ	30
6.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง	32
6.3 การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยี	36
6.4 การกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณทางธุรกิจ	40
6.5 ความปลอดภัยทางไซเบอร์และป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล	50
6.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	53
7. มิติสิ่งแวดล้อม	56
7.1 การใช้ทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพ	56
8. มิติสังคม	63
8.1 อาชีวอนามัยและความปลอดภัย	63
8.2 การเคารพในความเสมอภาคและความหลากหลาย	67
8.3 การบริหารและพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคล	70
8.4 ชุมชนสัมพันธ์	74
9. สรุปผลดำเนินงานด้านความยั่งยืน	77
9.1 ผลดำเนินงานด้านเศรษฐกิจและการกำกับดูแล	77
9.2 ผลดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม	82
9.3 ผลดำเนินงานด้านสังคม	89
10. แบบสำรวจความคิดเห็นผู้อ่าน	94

1. สารจากประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

บริษัท เซกส์ เอเชีย จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“กลุ่มบริษัท”) ยังคงมุ่งมั่นขับเคลื่อนธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว ภายใต้วิสัยทัศน์ขององค์กรในการ “เป็นศูนย์กลางในการบริหารหนี้ครบวงจร โดยให้คำปรึกษาและให้ความรู้วินัยในการบริหารหนี้ เพื่อสร้างโอกาสปลดปล่อยภาระหนี้” ด้วยการให้บริการที่เป็นเลิศ เพื่อแก้ปัญหาหนี้ด้วยคุณภาพในระบบสถาบันการเงิน และร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างสมดุลในระบบเศรษฐกิจไทย

ในปี 2567 ที่ผ่านมา ยังคงเป็นปีที่การดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัท เผชิญความท้าทาย จากการฟื้นตัวของเศรษฐกิจที่ยังคงมีความเปราะบางและความไม่แน่นอน ซึ่งท่ามกลางความท้าทายนี้ กลุ่มบริษัท ยังคงเน้นย้ำเจตนารมณ์และความมุ่งมั่นในการยกระดับการดำเนินธุรกิจภายใต้ความรับผิดชอบต่อทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ควบคู่ไปกับการดำเนินงานด้วยหลักธรรมาภิบาล เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของกลุ่มลูกหนี้ที่มีปัญหาในการบริหารจัดการหนี้สิน ผ่านการบูรณาการแนวทางการดำเนินงานที่ยั่งยืนเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของทุกกิจกรรมในการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรของเราจะเติบโตไปพร้อมกับการสร้างความยั่งยืนทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

อย่างไรก็ดี ด้วยสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศในระดับสากล รวมถึงภัยพิบัติทางธรรมชาติที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของลูกหนี้ในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบนั้น กลุ่มบริษัท ในฐานะผู้ประกอบการธุรกิจบริหารสินทรัพย์ได้ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการให้ความช่วยเหลือแก่ลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบผ่านมาตรการและแนวทางต่าง ๆ เช่น การเสนอส่วนลดพิเศษ การพักชำระหนี้เป็นชั่วคราว หรือการเสนอเงื่อนไขการแบ่งชำระหนี้ เพื่อบรรเทาภาระของลูกหนี้ในช่วงที่ประสบภัยพิบัติ เป็นต้น ทั้งนี้ กลุ่มบริษัท ยังได้ริเริ่มและเข้าร่วมโครงการด้านความยั่งยืนที่หลากหลาย เช่น การส่งมอบโอกาสทางการศึกษาให้แก่เด็กนักเรียน กิจกรรมปลูกฝังและส่งเสริมการค้าแยกขยะ ผ่านโครงการ Care the Whale ขยะล่องหน เพื่อลดก๊าซเรือนกระจก เป็นต้น อีกทั้ง กลุ่มบริษัท ได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานของกลุ่มบริษัท อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างการเติบโตทางธุรกิจในระยะยาว

จากความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน ในปีที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้รับการประเมินหุ้นยั่งยืน SET ESG Ratings ประจำปี 2567 ระดับ “A” ในกลุ่มธุรกิจการเงิน ซึ่งนับเป็นปีแรกในการเข้ารับการประเมิน และนับเป็นก้าวสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืนตามหลัก ESG อีกทั้ง บริษัทฯ ยังได้รับคะแนนการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ 5 ดาว หรือ “ดีเลิศ” เป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน นับเป็นความภาคภูมิใจและสะท้อนให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน

สุดท้ายนี้ กลุ่มบริษัทฯ ขอขอบคุณผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มที่มีส่วนสำคัญในการสร้างความสำเร็จ ตลอดจนมอบความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริษัทฯ เสมอมา โดยกลุ่มบริษัทฯ ให้คำมั่นในการมุ่งมั่นขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ทั้งในส่วนของผลการดำเนินงานควบคู่ไปกับความยั่งยืนในมิติด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และคำนึงถึงการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่ออนาคตที่ยั่งยืนร่วมกันของทุกภาคส่วน

คุณประดิษฐ์ เลี้ยวศิริกุล
ประธานกรรมการ

คุณประชา ชัยสุวรรณ
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

2. ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร

2.1 วิสัยทัศน์ & พันธกิจ

วิสัยทัศน์

“เป็นศูนย์กลางในการบริหารหนี้ครบวงจร
โดยให้คำปรึกษาและให้ความรู้วินัยในการบริหารหนี้ เพื่อสร้างโอกาสปลดปล่อยภาระหนี้”

พันธกิจ

กลุ่มบริษัทฯ มีพันธกิจหลักที่สำคัญดังนี้

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

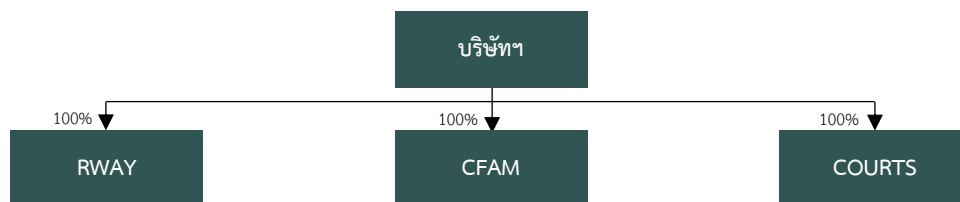
2.2 โครงสร้างการประกอบธุรกิจ

กลุ่มบริษัทฯ มีรายได้หลักจาก (1) ธุรกิจให้บริการติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้สิน และ (2) ธุรกิจบริหารจัดการสินทรัพย์จากการรับโอนสินทรัพย์ด้อยคุณภาพ

ทั้งนี้ โครงสร้างรายได้ของกลุ่มบริษัทฯ สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2565 2566 2567 สามารถจำแนกตามประเภทธุรกิจได้ดังต่อไปนี้

รายได้แบ่งตามประเภทธุรกิจ	ปี 2565		ปี 2566		ปี 2567	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
ธุรกิจบริหารจัดการสินทรัพย์	408.3	60.3	464.9	68.2	586.5	71.8
ธุรกิจให้บริการติดตามทวงถาม	226.4	33.5	185.7	27.2	192.2	23.5
รายได้ดอกเบี้ยสินเชื่อ Hope Loan	29.5	4.4	25.7	3.8	34.2	4.2
รายได้อื่น	12.4	1.8	5.2	0.8	3.6	0.5
รายได้รวม	676.6	100	681.5	100	816.5	100

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2567 กลุ่มบริษัทฯ มีโครงสร้างการถือหุ้น ดังนี้



ทั้งนี้ บริษัทฯ ถือหุ้นในบริษัทย่อย จำนวน 3 บริษัท ได้แก่

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

2.3 ลักษณะของสินค้าและบริการเงินทุน

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

(1) ธุรกิจให้บริการติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้สิน

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

ทั้งนี้ กลุ่มบริษัทฯ จะได้รับค่าตอบแทนในการให้บริการติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้สินตามอัตราที่ตกลงไว้กับผู้ว่าจ้างซึ่งขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของประเภทหนี้ โดยคิดเป็นร้อยละของยอดเงินที่กลุ่มบริษัทฯ สามารถติดตามทวงถามได้ และจะได้รับค่าตอบแทนในการให้บริการทางด้านคดีเป็นค่าวิชาชีพต่อคดี

(2) ธุรกิจบริหารจัดการสินทรัพย์จากการรับโอนสินทรัพย์ด้อยคุณภาพ

กลุ่มบริษัทฯ ดำเนินธุรกิจบริหารจัดการสินทรัพย์จากการรับโอนสินทรัพย์ด้อยคุณภาพจากสถาบันการเงินในประเทศไทยเป็นส่วนใหญ่ ทั้งที่มีหลักประกันและไม่มีหลักประกัน ผ่านบริษัทย่อย 2 บริษัท ได้แก่ บริษัท บริหารสินทรัพย์ ซีเอฟ เอเซีย จำกัด (“CFAM”) ซึ่งได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยเพื่อประกอบธุรกิจตามพระราชกำหนดบริษัทบริหารสินทรัพย์ และ บริษัท รีโซลูชั่น เวย์ จำกัด (“RWAY”) โดย CFAM มุ่งเน้นในการรับซื้อลูกหนี้ด้อยคุณภาพจากผู้ขายที่เป็นสถาบันการเงินที่อยู่ภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย และ RWAY มุ่งเน้นในการรับซื้อลูกหนี้ด้อยคุณภาพจากผู้ขายที่ไม่ใช่สถาบันการเงินที่อยู่ภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย

กลุ่มบริษัทฯ รับโอนสินทรัพย์ด้อยคุณภาพแบบที่มีหลักประกันและไม่มีหลักประกันจากสถาบันการเงินและไม่ใช่สถาบันการเงิน เพื่อนำมาติดตามทวงถามเพื่อให้ได้รับการชำระหนี้ โดยอาจให้คำปรึกษาในการแก้ปัญหาการชำระหนี้แก่ลูกหนี้ และ/หรือให้คำปรึกษาปรับโครงสร้างหนี้ โดยใช้ประสบการณ์ในการให้บริการติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้สินมาบริหารจัดการสินทรัพย์ด้อยคุณภาพให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2.4 กลยุทธ์องค์กร

กลุ่มบริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะพัฒนาองค์กรเพื่อที่จะเป็นผู้นำในการให้บริการบริหารจัดการหนี้สินของสถาบันการเงินอย่างครบวงจร ภายใต้การดำเนินธุรกิจบนหลักธรรมาภิบาลและหลักจริยธรรม เพื่อขับเคลื่อนธุรกิจของกลุ่มบริษัทฯ ไปสู่ความยั่งยืน และเป็นหนึ่งในการให้คำปรึกษาแก่ลูกหนี้ โดยกลุ่มบริษัทฯ ได้กำหนดกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

(ก) ขยายพอร์ตเงินให้สินเชื่อแก่สินทรัพย์ด้อยคุณภาพ

กลุ่มบริษัทฯ ให้ความสำคัญและมุ่งเน้นในการขยายส่วนงานบริหารจัดการสินทรัพย์ โดยเฉพาะพอร์ตเงินให้สินเชื่อแก่สินทรัพย์ด้อยคุณภาพที่ไม่มีหลักประกัน ซึ่งเป็นกลุ่มที่กลุ่มบริษัทฯ มีความชำนาญและประสบการณ์มาอย่างยาวนาน กลุ่มบริษัทฯ เชื่อว่า การขยายธุรกิจส่วนงานบริหารสินทรัพย์จะสามารถสร้างการเติบโตให้แก่กลุ่มบริษัทฯ ได้อย่างยั่งยืน อีกทั้ง ยังมุ่งมั่นร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างสมดุลในระบบเศรษฐกิจไทย

(ข) พัฒนาและยกระดับกระบวนการทำงานสู่ระบบดิจิทัล

ระบบ Collection Management นับว่าเป็นระบบที่เป็นหัวใจหลักของกลุ่มบริษัทฯ ซึ่งใช้ในการบริหารจัดการในส่วนของการติดตามทวงถามและการดำเนินงานด้านกฎหมาย กลุ่มบริษัทฯ มองเห็นความสำคัญของการพัฒนาและเปลี่ยนถ่ายสู่ระบบดิจิทัล โดยจะเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและเสริมขีดความสามารถ ผ่านการลงทุนและการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สามารถตอบโจทย์แก่ผู้ใช้งานได้มากขึ้น ซึ่งรวมถึงกระบวนการตั้งแต่การเก็บข้อมูลเชิงลึกเพื่อให้สามารถนำมาวิเคราะห์ได้มากขึ้น และการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการวิเคราะห์ลูกค้า การนำข้อมูลเสนอแบบ real-time สำหรับผู้บริหาร เป็นต้น

กลุ่มบริษัทฯ มุ่งมั่นในการพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถของแอปพลิเคชันมือถือซึ่งพัฒนาโดยกลุ่มบริษัทฯ ที่มีชื่อเรียกว่า Arma Application ให้สามารถอำนวยความสะดวกและตอบโต้ลูกค้าได้อย่างครบถ้วนและทันทั่วถึง และยังคงพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อให้สามารถรองรับการดำเนินการและธุรกรรมใหม่ ๆ ได้ในอนาคต

(ค) พัฒนา ฝึกอบรม และส่งเสริมบุคลากรของกลุ่มบริษัทฯ

กลุ่มบริษัทฯ ให้ความสำคัญในการพัฒนา ฝึกอบรม และส่งเสริมบุคลากร ให้มีความสามารถและศักยภาพอย่างโดดเด่น ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในฐานที่แข็งแกร่งในการสร้างแรงขับเคลื่อน และสร้างการเติบโตให้แก่กลุ่มบริษัทฯ

(ง) การสนับสนุนและการเติบโตอย่างยั่งยืน

กลุ่มบริษัทฯ มุ่งมั่นขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน เสริมสร้างและยกระดับการดำเนินธุรกิจภายใต้ความรับผิดชอบต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อแก้ปัญหานี้ด้วยคุณภาพในระบบสถาบันการเงินไทย

2.5 ห่วงโซ่คุณค่าขององค์กร

กลุ่มบริษัทฯ ดำเนินธุรกิจตามหลักการการกำกับดูแลกิจการที่ดี และปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงหลักการการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมควบคู่กัน ตลอดจนให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจจากต้นน้ำถึงปลายน้ำ

กลุ่มบริษัทฯ ได้วิเคราะห์กิจกรรมการทำงานตลอดทั้งห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ เพื่อสามารถบริหารจัดการทรัพยากร และเพิ่มขีดจำกัดความสามารถขององค์กร รวมถึงสามารถสร้างคุณค่าผ่านการบริการเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีตามความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ (Value Chain)

กลุ่มบริษัทฯ ประกอบธุรกิจในการบริหารจัดการสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ และให้บริการติดตามทวงถามหนี้อย่างครบวงจร โดยมีกิจกรรมหลักทางธุรกิจ ตั้งแต่การจัดหาแหล่งเงินทุนที่มีความเหมาะสม การลงทุนในสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ การนำเสนองานบริการติดตามทวงถามหนี้กับลูกค้า การติดตามทวงถามหนี้ตามกฎหมาย การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม การรับชำระเงิน และการบริหารความสัมพันธ์เชิงธุรกิจในระยะยาว นอกจากนี้ ยังมีกิจกรรมที่สนับสนุนให้กิจกรรมหลักบรรลุเป้าหมาย ได้แก่ การจัดซื้อจัดจ้าง การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารทรัพยากรบุคคล ตลอดจนการปฏิบัติตามเกณฑ์ การบริหารจัดการการควบคุมภายใน และการบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม โดยมีรายละเอียดดังนี้



การลงทุนในสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ



ให้บริการติดตามทวงถามหนี้

กิจกรรมหลัก					
ธุรกิจที่ 1 ธุรกิจบริหารจัดการสินทรัพย์จากการรับโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ	การบริหาร ปัจจัยการผลิต - เข้าร่วมประมูลสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ - จัดหาและเข้าถึงแหล่งเงินทุนสำหรับการจัดหาสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ	การปฏิบัติการ - ให้คำปรึกษาและข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า โดยเฉพาะแนวทางชำระหนี้ปรับโครงสร้างหนี้ - บริษัทฯ อาจพิจารณาใช้กระบวนการทางศาลในการดำเนินคดีกับลูกค้า - การขายสินทรัพย์หรือการขาย - การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการติดตามหนี้	การรับชำระหนี้ การรับชำระหนี้จากลูกค้าผ่าน Bill Payment ของธนาคาร โดยสามารถรับชำระผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ ธนาคาร, ATM, Mobile Banking และ Counter service	การบริหารความสัมพันธ์ การบริหารความสัมพันธ์เชิงธุรกิจในระยะยาวกับลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริษัท	การบริหารหลังการขาย - ส่งอีเมลแจ้งเตือนการชำระเงิน และออกใบเสร็จให้กับลูกค้า - การรับเรื่องร้องเรียนและตรวจสอบความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ - ดำเนินการตามนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
	การบริหาร ปัจจัยการผลิต เสนอบริการให้กับลูกค้าที่เป็นสถาบันการเงิน และไม่ใช่สถาบันการเงิน เพื่อรับมอบหมายงานมาดำเนินการติดตามทวงถามหนี้ และ/หรือบริการดำเนินคดี	การปฏิบัติการ - การเจรจาติดตามทวงถามกับลูกค้า หรือให้ความรู้ในการบริหารจัดการหนี้แก่ลูกค้า เพื่อเพิ่มโอกาสในการชำระหนี้ - ให้บริการดำเนินกระบวนการทางศาลในการดำเนินคดีกับลูกค้า - นำสรุปรายงานสรุปผลการติดตามทวงถามตามรอบระยะเวลา - การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการติดตามหนี้	การรับชำระหนี้ ลูกค้าชำระหนี้ให้กับผู้ว่าจ้างโดยตรง โดยผู้ว่าจ้างจะส่งรายงานการชำระหนี้มายังบริษัทฯ เพื่อยืนยันสถานะการรับชำระเงินของลูกค้าทุกวัน (บริษัทฯ จะได้รับเป็นค่าคอมมิชชั่น)	การบริหารความสัมพันธ์ มีแผนติดตามข้อมูลของคู่ค้าเป้าหมายเพื่อหาโอกาสเข้าไปนำเสนอการบริการและผลการดำเนินงานของบริษัทฯ เพื่อเปิดโอกาสในการทำธุรกิจ (แมงฆา)	การบริหารหลังการขาย - ส่งอีเมลแจ้งเตือนการชำระเงิน และออกใบเสร็จให้กับลูกค้า - การรับเรื่องร้องเรียนและตรวจสอบความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ - ดำเนินการตามนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
กิจกรรมสนับสนุน					
การจัดซื้อจัดจ้าง - เปรียบเทียบราคาและคุณภาพของ Supplier สำหรับการซื้ออุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนักงาน - ทำแบบประเมินผู้จำหน่าย และการคัดเลือกใช้บริการผู้จำหน่ายที่เหมาะสมจะพิจารณาจากการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสังคมและสิ่งแวดล้อม		การพัฒนาเทคโนโลยี - ขับเคลื่อน e-documents เพื่อลดการใช้กระดาษ และลดข้อผิดพลาดที่เกิดจากคน - ติดตั้งระบบเทคโนโลยีสายอัตโนมัติ (Auto Dialer) - การจัดทำระบบบัญชีและการเงิน - ระบบบริหารและติดตามหนี้ - กำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล		การบริหารทรัพยากรบุคคล - การอบรมและพัฒนาบุคลากร - การกำหนดบทบาทหน้าที่ JD และกำหนดตัวชี้วัดตามตัวชี้วัด KPI และแผนการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง - การสำรวจความผูกพันต่อองค์กร และจัดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน - พัฒนาและปรับปรุงด้านสวัสดิการให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับระดับองค์กร และแข่งขันได้	
โครงสร้างพื้นฐาน - งานกำกับดูแลกิจการ ทั้งด้านการกำกับดูแล การติดตาม และการประเมินผล เพื่อให้ทุกฝ่ายมีแนวปฏิบัติในทิศทางเดียวกันตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง - งานหลักของศูนย์สัมพันธ์และสื่อสารองค์กร เพื่อติดต่อสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ					

3. ข้อมูลเกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

บริษัทฯ ได้จัดทำรายงานความยั่งยืนประจำปี 2567 เป็นปีที่สอง ตามกรอบการรายงานคู่มือการรายงานความยั่งยืนสำหรับบริษัทจดทะเบียน (SET Sustainability Reporting Guide) และเอกสารแนะนำตัวชี้วัดด้านความยั่งยืนกลุ่มอุตสาหกรรมการเงินของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยนำเสนอผลการดำเนินงานตามปฏิทินตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2567 ครอบคลุมรายละเอียดการดำเนินงานของทุกกลุ่มบริษัทในเครือ เพื่อสื่อสารความก้าวหน้าของผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่ครอบคลุมทั้งมิติเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และการกำกับดูแลกิจการ และตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

รายละเอียดเพิ่มเติมของรายงานความยั่งยืนประจำปี 2567 สามารถพิจารณาได้ที่ <https://www.chase.co.th/th/sustainability/sustainability-overview> โดยให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี 2567 (แบบ 56-1 One Report) โดยคณะกรรมการบริษัทรับผิดชอบต่อความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่อ้างอิงนี้

ทั้งนี้ หากมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการจัดทำรายงานนี้ สามารถติดต่อได้ที่

ฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์และการพัฒนาอย่างยั่งยืน

บริษัท เชวัวร์ เอเชีย จำกัด (มหาชน)

34/6 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ ตำบลปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120

โทรศัพท์ 02 855 8285

อีเมล ir@chase.co.th

เว็บไซต์ www.chase.co.th

4. การบริหารจัดการความยั่งยืน

4.1 นโยบายด้านความยั่งยืน

หลักการและความสำคัญ

กลุ่มบริษัทฯ ในฐานะผู้นำด้านธุรกิจบริหารจัดการสินทรัพย์ด้วยคุณภาพและติดตามท่วงถามหนี้ มีวิสัยทัศน์มุ่งสู่การเป็นศูนย์กลางการบริหารหนี้ครบวงจรชั้นนำ ที่ให้คำปรึกษาและให้ความรู้วินัยในการบริหารหนี้ เพื่อส่งเสริมและยกระดับความเป็นอยู่ที่ดีของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยกลุ่มบริษัทฯ ได้ตระหนักและให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืนบนพื้นฐานการดำเนินธุรกิจอย่างมีหลักธรรมาภิบาล ควบคู่กับความรับผิดชอบต่อสังคม และดูแลสิ่งแวดล้อม ยึดหลักมาตรฐานการดำเนินงานตลอดห่วงโซ่คุณค่าให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร ตลอดจนสอดคล้องตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals : SDGs) ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ อันจะนำไปสู่การเพิ่มคุณค่าและมูลค่าขององค์กรได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์และเป้าหมายด้านความยั่งยืน

เพื่อกำหนดแนวทางการบริหารจัดการองค์กรตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน และสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ซึ่งบริษัทฯ ได้กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายด้านความยั่งยืนให้ครอบคลุมทั้งกลุ่มบริษัทฯ โดยกำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ มีหน้าที่สนับสนุนและปฏิบัติให้สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาอย่างยั่งยืน บริษัทฯ จึงได้กำหนดนโยบายการพัฒนาอย่างยั่งยืนและเป้าหมายการจัดการด้านความยั่งยืน ดังนี้

- (1) **มิติด้านเศรษฐกิจ** ผลักดันองค์กรให้มีการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน ด้วยการบริหารจัดการความเสี่ยงทั้งภายในและภายนอกอย่างรอบคอบมีประสิทธิภาพ และมีความสามารถในการปรับตัวให้มีความยืดหยุ่น ตลอดจนมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการกระบวนการทำงานและบริการ เพื่อส่งมอบความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการ และสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่การบริการอย่างต่อเนื่อง
- (2) **มิติด้านการกำกับดูแล** องค์กรดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักความถูกต้องและปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ภายใต้จรรยาบรรณทางธุรกิจและการกำกับดูแลกิจการที่ดี การเปิดเผยข้อมูลและผลการดำเนินงานอย่างโปร่งใส การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและระบบสารสนเทศ
- (3) **มิติด้านสังคม** องค์กรมีความมุ่งมั่นในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างสมดุล เคารพข้อมูลส่วนบุคคล และจัดให้องค์กรมีความปลอดภัยและอาชีวอนามัยที่ดี ตามมาตรฐานสากล รวมถึงสนับสนุนการมีส่วนร่วมของบริษัทฯ กับชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง พร้อมกันสร้างคุณค่าและยกระดับคุณภาพชีวิตชุมชนและสังคมให้เติบโตไปด้วยกันอย่างยั่งยืน
- (4) **มิติด้านสิ่งแวดล้อม** สนับสนุนการพัฒนาสู่สังคมคาร์บอนต่ำ ครอบคลุมการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เพิ่มขีดความสามารถในการใช้พลังงานทดแทน ควบคู่ไปกับการแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอยและของเสีย และพร้อมกำหนดเป้าหมายโครงการอาคารสีเขียวเพื่อสิ่งแวดล้อม (Green Building)

แนวปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืน

ด้านเศรษฐกิจและการกำกับดูแลกิจการ

- (1) กำหนดกลยุทธ์ เป้าหมาย และแผนการดำเนินงานอย่างชัดเจน ในการสร้างการเติบโตและผลกำไรอย่างยั่งยืน เพื่อสร้างผลตอบแทนของผู้มีส่วนได้เสียในระยะยาว
- (2) จัดวางระบบและกระบวนการบริหารความเสี่ยงภายในกลุ่มบริษัท ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายทางธุรกิจ ตามมาตรฐานสากล โดยประเมินความเสี่ยงให้ครอบคลุมทุกห่วงโซ่ธุรกิจ ได้แก่ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความเสี่ยงด้านทุจริตคอร์รัปชัน และความเสี่ยงใหม่ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ตลอดจนความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการ
- (3) มุ่งเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพและตอบโจทยความต้องการของลูกค้า และให้ความสำคัญในเรื่องของการควบคุมคุณภาพการให้บริการ ตลอดจนความพร้อมของบุคลากรที่มีคุณภาพ ควบคู่ไปกับมาตรการในการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการเพื่อสร้างความผูกพันในระยะยาว
- (4) ยึดมั่นในการตลาดที่เป็นธรรม โดยมีนโยบายในการดำเนินการให้ลูกค้าได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการบริการของกลุ่มบริษัท ที่ถูกต้อง ไม่บิดเบือน คลุมเครือ หรือโฆษณาเกินจริง เพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลที่ถูกต้องและเพียงพอต่อการตัดสินใจ
- (5) จัดทำแบบสำรวจเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีการรับฟังความคิดเห็นและนำความเห็นมาพัฒนาปรับปรุงการบริการ ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีทางธุรกิจในระยะยาว ส่งผลให้ผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจและผูกพันต่อกลุ่มบริษัท
- (6) พัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีอย่างสม่ำเสมอเพื่อส่งเสริมศักยภาพในการให้บริการแก่ลูกค้าและก่อให้เกิดมูลค่าแก่ธุรกิจ สร้างความสามารถในการแข่งขันและตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย โดยยังคงอยู่บนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
- (7) มุ่งเน้นที่จะประกอบธุรกิจของกลุ่มบริษัท ด้วยความซื่อสัตย์เป็นธรรม มีจรรยาบรรณ ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน และตั้งมั่นที่จะแข่งขันทางธุรกิจอย่างเป็นธรรมตามหลักจริยธรรม และหลักการแข่งขันอย่างเสมอภาค รวมถึงปฏิเสธพฤติกรรมใด ๆ ก็ตาม ที่ขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม
- (8) ปฏิบัติตามกฎหมายเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการดำเนินธุรกิจ และเปิดเผยข้อมูลด้านการกำกับดูแลกิจการตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน ซึ่งจัดทำโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
- (9) ดำเนินการด้านระบบสารสนเทศสอดคล้องตามมาตรฐานสากลสำหรับระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล โดยจัดให้มีระบบการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ การกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล และปฏิบัติตามกฎหมายพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และการจัดการความเป็นส่วนตัวตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเคร่งครัด
- (10) มีนโยบายการรับแจ้งข้อมูลและเบาะแสการกระทำผิด (Whistleblowing Policy) และจัดช่องทางให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอก สามารถแจ้งเบาะแส ขอร้องเรียน ขอสงสัย หรือพบเห็นการกระทำที่สงสัยว่ามีการ

ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ หรือจรรยาบรรณ และครอบคลุมประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการ ซึ่งระบบการรับเรื่องร้องเรียนของกลุ่มบริษัทฯ สอดคล้องกับมาตรฐานสากลในการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน

ด้านสิ่งแวดล้อม

- (1) ตระหนักและให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติตามกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด และกำหนดมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องตามมาตรฐานสากล
- (2) นำประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมมาเป็นปัจจัยหนึ่งในการประเมินความเสี่ยงในกระบวนการตัดสินใจทางธุรกิจ ตลอดจนการจัดกิจกรรมและการสนับสนุนอื่น ๆ เพื่อลดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อม
- (3) ส่งเสริมการรณรงค์แนวคิด 3Rs ซึ่งประกอบด้วย Reduce (การลดการใช้) Reuse (การนำกลับมาใช้ซ้ำ) และ Recycle (การแปรรูปเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่) ผ่านการสื่อสารช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ อีเมล บันทึกรายงาน ข้อความเตือนในหน้าระบบ Intranet และสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์กลุ่ม
- (4) รณรงค์การสร้างจิตสำนึกให้แก่พนักงานทุกระดับในการให้ความสำคัญและตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพในองค์กร และเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผ่านการดำเนินโครงการลดการใช้พลังงาน การส่งเสริมการใช้พลังงานทดแทน ส่งเสริมการใช้อุปกรณ์ทดแทนพลาสติกเพื่อลดปริมาณขยะตามหลักการ Zero Waste โครงการลดและคัดแยกขยะมูลฝอยภายในอาคารสำนักงาน ตลอดจนมีการกำจัดขยะอย่างถูกวิธี เพื่อลดผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) และมุ่งสู่โครงการอาคารสีเขียวเพื่อสิ่งแวดล้อม (Green Building)

ด้านสังคม

- (1) สนับสนุนและเคารพการปกป้องสิทธิมนุษยชน ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐานสากลครอบคลุมทั้งองค์กร สร้างองค์ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชนในองค์กร และมีการประเมินผลเป็นระยะ โดยการปฏิบัติต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นพนักงาน ชุมชน และสังคมรอบข้าง ด้วยความเคารพในคุณค่าของความเป็นมนุษย์ คำนึงถึงความเสมอภาคและเสรีภาพที่เท่าเทียม ไม่ละเมิดสิทธิขั้นพื้นฐาน และไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่าจะเป็นเรื่องเชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา ภาษา สีดผิว เพศ อายุ การศึกษา สภาวะทางร่างกาย หรือสถานะทางสังคม
- (2) ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความเป็นธรรม ให้โอกาสอย่างเท่าเทียม มอบหมายงานให้เพียงพอตามความสามารถ และจัดให้มีผลตอบแทนที่เหมาะสมตามความรู้ ความสามารถ หน้าที่ความรับผิดชอบ และผลการปฏิบัติงาน
- (3) ดูแลจัดการให้สถานที่ทำงานมีความปลอดภัยและถูกสุขอนามัยที่ดี เพื่อป้องกันความเจ็บป่วยหรืออันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงาน ตลอดจนมีหน่วยงานความปลอดภัยเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการทำหน้าที่ติดตาม ตรวจสอบ และปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยที่สอดคล้องตามมาตรฐานสากล และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (4) ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ โดยกลุ่มบริษัทฯ ตระหนักดีว่า บุคลากรที่มีคุณภาพจะเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล กลุ่มบริษัทฯ จึงมีนโยบายส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับชั้นได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถในทุก

ด้าน โดยคำนึงถึงความต้องการและตำแหน่งของพนักงาน ตลอดจนส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานไปจนถึงการพัฒนาความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

- (5) กำหนดแนวทางการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน ตั้งแต่กระบวนการคัดเลือกคู่ค้า กระบวนการติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานของคู่ค้าเป็นไปตามจรรยาบรรณธุรกิจสำหรับคู่ค้า
- (6) สร้างคุณค่าร่วมกับชุมชนและสังคมผ่านการดำเนินกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ เพื่อสร้างสรรค์สังคมและชุมชนอย่างเสมอภาค โดยจัดกิจกรรมบรรยายให้ความรู้ทางการเงินแก่ชุมชน และผ่านทางสมาคมผู้ประกอบการธุรกิจติดตามหนี้ ตลอดจนให้การสนับสนุนและช่วยเหลือสังคมชุมชนผ่านกิจกรรมเพื่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR)

โครงสร้างการกำกับดูแลและบริหารจัดการความยั่งยืน

คณะกรรมการบริษัท

- (1) อนุมัตินโยบายการพัฒนาอย่างยั่งยืน และพิจารณาทบทวนนโยบายและเป้าหมายการบริหารจัดการความยั่งยืนให้สอดคล้องกับสถานการณ์
- (2) สนับสนุนให้มีการดำเนินธุรกิจและดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กรให้เป็นไปตามเป้าหมายด้านความความยั่งยืน และสอดคล้องกับการพัฒนาความยั่งยืนตามหลักสากล

คณะกรรมการบรรษัทภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืน

- (1) พิจารณาให้มีการจัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติด้านบรรษัทภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่สอดคล้องกับประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญของกลุ่มบริษัทฯ เพื่อแสดงเจตนารมณ์และเป็นแนวทางให้คณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงาน ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติไปสู่การดำเนินงานอย่างยั่งยืนในมิติต่าง ๆ ครอบคลุมทั้งด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคม และด้านกำกับดูแลกิจการ
- (2) ดูแลให้มีการนำนโยบาย และแนวปฏิบัติด้านบรรษัทภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืนไปใช้พัฒนากลุ่มบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้กลุ่มบริษัทฯ เติบโตได้อย่างยั่งยืน รวมถึงกำกับดูแลด้านความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืน เช่น ความเสี่ยงจากภัยพิบัติ และสภาพภูมิอากาศ
- (3) ประเมินและทบทวนเป้าหมาย นโยบาย และแนวปฏิบัติด้านบรรษัทภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืนให้เหมาะสมกับสถานะการดำเนินธุรกิจ สอดคล้องกับกฎหมาย แนวปฏิบัติที่ดีในระดับสากล และข้อเสนอแนะของหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง
- (4) รายงานความคืบหน้าและผลการปฏิบัติงานด้านบรรษัทภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อคณะกรรมการบริษัท
- (5) ประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของคณะกรรมการบรรษัทภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืน และรายงานผลการประเมินต่อคณะกรรมการบริษัท
- (6) พิจารณากำหนดแนวทางการเปิดเผยรายงานผลการดำเนินงานด้านบรรษัทภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืน ในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี/รายงานประจำปี (แบบ 56-1 One Report) และ/หรือรายงานความยั่งยืนของบริษัทฯ
- (7) แต่งตั้งคณะทำงานด้านบรรษัทภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อช่วยเหลือการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของคณะกรรมการบรรษัทภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืน

คณะกรรมการบริษัทและการพัฒนาอย่างยั่งยืน

- (1) ประกอบด้วยผู้บริหารจากฝ่ายวางแผนกลยุทธ์ ฝ่ายกฎหมายและกำกับดูแล ฝ่ายบุคคล และฝ่ายปฏิบัติการ ทำหน้าที่ขับเคลื่อนการจัดการความยั่งยืนองค์กรตามนโยบายและทิศทางที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท
- (2) สนับสนุนงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนของคณะกรรมการบริษัทและการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- (3) นำเสนอและพิจารณาแนวทางการดำเนินงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนของกลุ่มบริษัทฯ เพื่อให้บรรลุกรอบและเป้าหมายการพัฒนาความยั่งยืน ครอบคลุมทั้งมิติเศรษฐกิจ มิติสังคม และมิติสิ่งแวดล้อม
- (4) ดำเนินการและดูแลติดตามกิจกรรมที่ต้องจัดทำตามแผนงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ รวมทั้งรายงานความคืบหน้าและผลการดำเนินงานแก่คณะกรรมการบริษัทและการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- (5) สร้างความตระหนักรู้และความรับผิดชอบต่อแนวทางการพัฒนาความยั่งยืน โดยการจัดให้มีการสื่อสารอย่างทั่วถึง และสร้างวัฒนธรรมด้านความยั่งยืนภายในองค์กร
- (6) จัดทำรายงานความยั่งยืนประจำปี เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารและพัฒนาการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย
- (7) จัดทำรายงานผลการมีส่วนร่วมของบริษัทฯ กับผู้มีส่วนได้เสีย เช่น สิ่งที่บริษัทฯ ได้ดำเนินการกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียสำคัญของบริษัทฯ หรือผลลัพธ์จากการมีส่วนร่วมที่เกิดขึ้น เป็นต้น เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทและการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อพิจารณา

บุคลากรทุกคนในองค์กร

- (1) ทำความเข้าใจสื่อสารผ่านช่องทางไลน์กลุ่ม และสอดแทรกการสร้างจิตสำนึกเข้าไปในรูปแบบกิจกรรมของบริษัทฯ ทำการสื่อสารในการประชุมระดับหัวหน้าประจำเดือน รณรงค์การใช้วัสดุที่นำมาหมุนเวียนใช้ซ้ำได้ เช่น ภาชนะใส่น้ำ อาหาร และเข้าร่วมโครงการด้านความยั่งยืนต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นการสร้างจิตสำนึก เกี่ยวกับความยั่งยืนในบริบทขององค์กร เพื่อให้ธุรกิจสามารถขับเคลื่อนองค์กรตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- (2) รับทราบและปฏิบัติตามนโยบาย กลยุทธ์ และเป้าหมายที่สอดคล้องกับนโยบายและกรอบการพัฒนาความยั่งยืน
- (3) นำเสนอ นโยบาย และผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริษัทและการพัฒนาอย่างยั่งยืน และคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาต่อไป ทั้งนี้ กำหนดให้มีการทบทวนนโยบายอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป



แนวทางการทบทวนนโยบายและเป้าหมายตามกลยุทธ์องค์กรด้านความยั่งยืน

คณะกรรมการบริษัท ภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืนต้องทบทวนนโยบายด้านความยั่งยืนเป็นประจำทุกปี และให้นำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติ หากมีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงนโยบายนี้

4.2 การบริหารความเสี่ยงด้านความยั่งยืน

ความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และด้านการกำกับดูแลกิจการ

ความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทฯ ได้ประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนภายในกลุ่มบริษัทฯ ตลอดห่วงโซ่คุณค่า เพื่อระบุ ป้องกัน และลดผลกระทบจากความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในการดำเนินงานของบริษัทฯ จากผลการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน บริษัทฯ ได้กำหนดมาตรการในการควบคุมและบรรเทาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น และประเมินความเสี่ยงที่เหลืออยู่ (Residual Risks) ภายหลังจากจัดทำแนวทางการป้องกันและแก้ไขด้านสิทธิมนุษยชนในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัทฯ มีประสิทธิภาพในการควบคุมผลกระทบตลอดห่วงโซ่คุณค่า บริษัทฯ ได้จัดเตรียมมาตรการเยียวยาผู้ที่อาจได้รับผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน ทั้งความช่วยเหลือที่เป็นตัวเงิน และที่ไม่เป็นตัวเงิน เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ผู้ที่ได้รับผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ รวมทั้งมีกระบวนการติดตามและทบทวนผลการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนเป็นประจำ โดยกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อนำผลการประเมินมาทบทวนแก้ไข ส่งผลให้บริษัทฯ สามารถป้องกันและลดความเสี่ยงที่อาจนำไปสู่การละเมิดสิทธิมนุษยชน

ทั้งนี้ จากการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนโดยรวม ในปี 2567 ที่ผ่านมา ไม่พบประเด็นความเสี่ยงการละเมิดสิทธิมนุษยชนจากการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัทฯ

ความเสี่ยงด้านสภาพภูมิอากาศ

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของโลกกำลังเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยมีปัจจัยหลักมาจากกิจกรรมของมนุษย์ เช่น การปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์ การตัดไม้ทำลายป่า นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศทั่วโลก ซึ่งบริษัทฯ ตระหนักถึงเรื่องดังกล่าว จึงสนับสนุนแนวคิดการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน (Environmental, Social, Governance: ESG) และเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.) เช่น โครงการคัดแยกขยะ "Care the Whale ขยะล่องหน" ซึ่งมีเป้าหมายในการลดก๊าซเรือนกระจกจากการบริหารจัดการขยะจากต้นทางถึงปลายทาง เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการลดการปล่อยคาร์บอน (Carbon Neutrality) รวมถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศดังกล่าวส่งผลกระทบต่อโดยตรงกับบริษัทฯ เนื่องจากอาจเกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติต่าง ๆ เช่น น้ำท่วม เป็นต้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานหน้าที่ของพนักงานในพื้นที่เกิดเหตุ โดยบริษัทฯ มีการจัดเตรียมแผนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ Business Continuity Plan ("BCP") ที่สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤต หรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อกลุ่มบริษัทฯ เช่น อุทกภัย อัคคีภัย ชุมชนประท้วง จลาจล ก่อการร้าย วินาศกรรม เหตุการณ์โรคระบาด เป็นต้น โดยกลุ่มบริษัทฯ สามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) สามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติ หรือตามระดับการให้บริการที่กำหนดได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้สามารถลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อกลุ่มบริษัทฯ ทั้งนี้ กลุ่มบริษัทฯ มีการทดสอบการดำเนินงานตามแผน และทบทวนแผน BCP อย่างสม่ำเสมอทุกปี

ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk)

การทำลายโครงสร้างพื้นฐานข้อมูลที่สำคัญ (Breakdown of critical information infrastructure)

เนื่องด้วยลักษณะการประกอบธุรกิจของกลุ่มบริษัทฯ กลุ่มบริษัทฯ มีความจำเป็นที่จะต้องเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลของลูกค้า คู่ค้า พนักงาน หรือบุคคลที่สาม ซึ่งข้อมูลบางส่วนมีลักษณะเป็นข้อมูลส่วนบุคคล ทำให้กลุ่มบริษัทฯ มีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามและดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในฐานะผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล และ/หรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (แล้วแต่กรณี) ซึ่งอาจเกิดความเสี่ยงจากการโจมตีทางไซเบอร์ที่อาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของข้อมูลของผู้ใช้บริการของกลุ่มบริษัทฯ

ด้วยความตระหนักถึงความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูล กลุ่มบริษัทฯ ได้แต่งตั้งคณะทำงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วยบุคคลที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหาร หัวหน้า/ผู้จัดการฝ่ายจากหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อร่วมกันวางมาตรการป้องกันความเสี่ยง กำหนดกระบวนการเข้าถึงข้อมูลที่รัดกุมและสอบทานอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ให้แก่ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับถึงความสำคัญของการดูแลรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านข้อมูลอย่างต่อเนื่อง

บริการเช่า Ransomware (Ransomware-as-a-Service: RaaS)

ภัยคุกคามใหม่ของความปลอดภัยไซเบอร์ หรือที่เรียกว่า Ransomware-as-a-Service (RaaS) ซึ่งเป็นโมเดลทางธุรกิจของอาชญากรไซเบอร์ที่ให้บริการซอฟต์แวร์เรียกค่าไถ่ (Ransomware) ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ โดยไม่จำเป็นต้องมีความรู้ด้านการเขียนโค้ดหรือพัฒนาโปรแกรม แฮกเกอร์สามารถใช้ RaaS เพื่อโจมตีโดยการเข้ารหัสข้อมูลสำคัญและเรียกค่าไถ่เพื่อปลดล็อกข้อมูล การป้องกันไม่ให้เกิดเป็นเหยื่อมักต้องเผชิญกับความเสียหายทางการเงินและความเสี่ยงด้านความมั่นคงของข้อมูลอย่างรุนแรง โดยกลุ่มบริษัทฯ ได้มีการกำหนดมีการสำรองข้อมูลเป็นประจำและเก็บไว้ในสภาพแวดล้อมที่แยกออกจากเครือข่ายหลัก การนำแนวคิด Zero Trust Architecture มาใช้เพื่อควบคุมการเข้าถึงข้อมูลสำคัญและลดโอกาสที่มัลแวร์จะแพร่กระจาย และลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับกลุ่มบริษัทฯ

การใช้ประโยชน์จากช่องโหว่ของซอฟต์แวร์หรือระบบที่ยังไม่มีการแก้ไขจากผู้พัฒนา (Zero-Day Exploits)

ภัยคุกคามที่ร้ายแรงในโลกไซเบอร์คือ Zero-Day Exploits ซึ่งหมายถึงการใช้ประโยชน์จากช่องโหว่ของซอฟต์แวร์หรือระบบที่ยังไม่มีการแก้ไขจากผู้พัฒนา โดยแฮกเกอร์สามารถโจมตีช่องโหว่เหล่านี้ได้ก่อนที่จะมีแพตช์หรืออัปเดตเพื่อป้องกันภัยคุกคาม การโจมตีแบบ Zero-Day เป็นอันตรายอย่างยิ่งเนื่องจากไม่มีซอฟต์แวร์ป้องกันใด ๆ สามารถตรวจจับหรือป้องกันได้ในทันที ทำให้ระบบขององค์กรตกอยู่ในความเสี่ยง

ในการป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น กลุ่มบริษัทฯ ได้คำนึงถึงโอกาสที่อาจเกิดขึ้น จึงจัดทำแนวปฏิบัติด้านการจัดการ Patch Management เพื่อจัดการช่องโหว่โดยมีการตรวจสอบและแพตช์ซอฟต์แวร์อย่างสม่ำเสมอ กลุ่มบริษัทฯ ได้การนำ Endpoint Detection and Response (EDR) และ Extended Detection and Response (XDR) มาใช้เพื่อตรวจสอบพฤติกรรมที่ผิดปกติและตอบสนองต่อภัยคุกคามได้อย่างรวดเร็ว และการกำหนดนโยบายการอัปเดตซอฟต์แวร์ภาคบังคับ เพื่อให้แน่ใจว่าทุกระบบได้รับการอัปเดตตามระยะเวลาที่กำหนด

อาชญากรรมทางไซเบอร์และความไม่ปลอดภัยทางไซเบอร์ที่แพร่หลายยิ่งขึ้น (Widespread cybercrime and cyber insecurity)

Cybercrime หรืออาชญากรรมทางไซเบอร์ คือ การทุจริต หลอกลวง และภัยคุกคามทางไซเบอร์ ทุกประเภทที่เกิดขึ้นกับการใช้งานข้อมูลหรือทำธุรกรรมผ่านช่องทางออนไลน์ทุกช่องทาง ทั้งทางเว็บไซต์ แพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น โดยผู้ที่ตกเป็นเป้าในการโจมตี สามารถเป็นได้ทั้งบุคคลธรรมดาหรือองค์กรขนาดใหญ่

ปัญหาอาชญากรรมทางไซเบอร์ในประเทศและทั่วโลกมีแนวโน้มที่มีจำนวนภัยคุกคามเพิ่มมากขึ้น โดยอ้างอิงข้อมูลจากกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี รายงานสถิติการหลอกลวงทางออนไลน์ที่มีผู้เสียหายแจ้งความผ่านเว็บไซต์ www.thaipoliceonline.com ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2565 – 30 พฤศจิกายน 2567 มีจำนวนคดีสูงถึง 739,494 คดี มูลค่าความเสียหายรวม 77,360,070,295 บาท เฉลี่ยความเสียหายวันละ 77 ล้านบาท ผลการอายัดบัญชีจำนวน 560,412 บัญชี ยอดอายัดได้ จำนวน 8,627,715,890 บาท

หนึ่งในรูปแบบของอาชญากรรมทางไซเบอร์ที่แพร่หลายมากขึ้น คือ การโจมตีทางวิศวกรรมสังคม (Social Engineering Attacks) ซึ่งเป็นเทคนิคที่อาชญากรใช้หลอกลวงบุคคลให้เปิดเผยข้อมูลสำคัญ เช่น รหัสผ่าน ข้อมูลบัญชีธนาคาร หรือข้อมูลส่วนบุคคล โดยอาศัยความไว้วางใจ ความกลัว หรือความเร่งรีบของเหยื่อ การโจมตีในลักษณะนี้สามารถมาในหลายรูปแบบ เช่น การส่งอีเมลหรือข้อความที่แฝงมากับลิงก์ปลอมที่ดูเหมือนเป็นขององค์กรที่น่าเชื่อถือ เช่น ธนาคาร หรือหน่วยงานราชการ (Phishing) เพื่อให้เหยื่อกรอกข้อมูลส่วนตัว การโทรศัพท์หลอกลวงโดยแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ธนาคาร เจ้าหน้าที่รัฐ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเหยื่อเพื่อขอข้อมูลที่สำคัญ (Vishing) หรือการส่งข้อความ SMS ที่มีลิงก์อันตรายเพื่อหลอกให้เหยื่อคลิกลิงก์และกรอกข้อมูลส่วนตัว (Smishing)

ในการประกอบธุรกิจของกลุ่มบริษัทฯ ต้องอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการรวบรวมใช้ข้อมูลที่สำคัญของลูกค้า คู่ค้า พนักงาน หรือบุคคลที่สาม รวมถึงเพื่อการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของกลุ่มบริษัทฯ และกลุ่มบริษัทฯ มีแผนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ ขึ้นมาเพื่อรองรับการดำเนินธุรกิจในอนาคต

กลุ่มบริษัทฯ จึงตระหนักและให้ความสำคัญกับความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security) โดยการลงทุนกับซอฟต์แวร์ที่มีประสิทธิภาพในการป้องกันอาชญากรรมทางไซเบอร์และกำหนดให้มีการอัปเดตซอฟต์แวร์อยู่เสมอ ติดตามและให้ความระมัดระวังกับการโจมตีทางไซเบอร์รูปแบบใหม่ของมัลแวร์ ส่งเสริมให้พนักงานเพื่อไม่ให้ตกเป็นเหยื่อของมัลแวร์ อันอาจนำภัยคุกคามมาสู่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่มบริษัทฯ รวมถึงจัดให้มีนโยบายและแนวปฏิบัติเพื่อกำกับดูแลความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่มบริษัทฯ

สำหรับการปฏิบัติงานติดตามเร่งรัดหนี้สินซึ่งเป็นการดำเนินงานหลักของบริษัทฯ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าจำนวนมาก บริษัทฯ ได้มีมาตรการรองรับความเสี่ยงดังกล่าว โดยเน้นย้ำให้พนักงานเร่งรัดหนี้สินปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการทวงถามหนี้และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ในการแนะนำตัวและชี้แจงวัตถุประสงค์ในการติดต่ออย่างชัดเจน พร้อมทั้งให้ข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ลูกหนี้มีความเชื่อมั่นได้ว่า บริษัทฯ เป็นผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ที่ถูกต้องตามกฎหมาย นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้เน้นย้ำขั้นตอนในการแจ้งยืนยันข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า เพื่อให้พนักงานเร่งรัดหนี้สินได้รับการยืนยันว่าได้สนทนากับลูกหนี้ที่แท้จริงด้วยตนเอง เพื่อป้องกันมิให้เกิดการเปิดเผยหรือการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าไปยังบุคคลภายนอก โดยมีได้รับอนุญาต

4.3 ผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ (Stakeholder)

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



พนักงาน บุคคลที่ช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จด้วยจุดมุ่งหมายเดียวกัน

ช่องทางและความถี่ในการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองต่อประเด็นความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
- จัดปฐมนิเทศพนักงานใหม่ทุกเดือน - จัดหลักสูตรพัฒนาความรู้จากผู้เชี่ยวชาญทั้งภายในและภายนอกองค์กรเฉลี่ยทุกไตรมาส สำหรับพนักงานทุกระดับ - จัดอบรมด้านอาชีพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานปีละ 1 ครั้ง - สำรวจความผูกพันองค์กรทุกไตรมาส - ช่องทางการแจ้งเบาะแส ข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะ - อีเมลและสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์อย่างสม่ำเสมอ เช่น ข่าวประชาสัมพันธ์ในองค์กร อัปเดตสวัสดิการพนักงาน - มีการทบทวนและประเมินผลการปฏิบัติงาน (KPI) ทุกปี	- การมีค่าตอบแทน และสวัสดิการที่เหมาะสมและเป็นธรรม - ได้เพิ่มพูนความรู้ใหม่ ๆ และพัฒนาทักษะความสามารถ - การดูแลอาชีวอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน - มีความก้าวหน้าในอาชีพ - การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน ตลอดจนได้รับการแก้ไขปัญหามือเรื่องเรียนได้อย่างทันท่วงที - การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	- การดูแลเรื่องค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานอย่างเหมาะสม - ส่งเสริมและจัดหลักสูตรอบรมทั้งภายในและภายนอก พัฒนาความรู้อย่างสม่ำเสมอสำหรับพนักงานทุกระดับ โดยในปี 2567 บริษัทฯ ได้จัดอบรมภายในให้แก่พนักงานแต่ละกลุ่มรวม ทั้งสิ้น 19 หลักสูตร รวมทั้งสิ้น 114 ชั่วโมง - การดูแลและปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานให้ปลอดภัย และถูกหลักอาชีวอนามัย - การเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับสามารถเติบโตในสายอาชีพจากการประเมินผลรายปี และการจัดให้มีการพัฒนาและฝึกอบรม - จัดช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที - สร้างความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว สนับสนุนให้พนักงานวางแผนทำงานให้อยู่ในเวลายางานปกติ ไม่กระทบต่อเวลาส่วนตัว - การปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติและมีแผนในการจัดทำนโยบายและประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน



คณะกรรมการบริษัท ผู้ที่กำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และนโยบายการดำเนินงานที่สำคัญของบริษัทฯ

ช่องทางและความถี่ ในการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	ความต้องการและความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองต่อประเด็นความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้เสีย
- การประชุมคณะกรรมการบริษัทรายไตรมาส - การติดต่อสื่อสารผ่านอีเมล โทรศัพท์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นประจำ - การขอให้ตรวจสอบและยืนยันข้อมูลของกรรมการ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกันเป็นรายไตรมาส ข้อมูลการถือหุ้นและการดำรงตำแหน่งเป็นรายปี - การพัฒนาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการ ผ่านการอบรมและสัมมนาตลอดทั้งปี - การประเมินผลการปฏิบัติงานคณะกรรมการประจำปี	- การดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส มีธรรมาภิบาล ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี - การเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน - การได้พัฒนาความรู้และความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ และการนำมาปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง - ความหลากหลายของคณะกรรมการ - การกำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบและบทบาทหน้าที่ - เข้าใจขอบเขตการประกอบธุรกิจ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	- การกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี - การสื่อสารและการให้คำปรึกษาอย่างถูกต้องครบถ้วน และชัดเจน - การจัดทำและนำเสนอเอกสารที่สำคัญให้แก่กรรมการเป็นการล่วงหน้า - การจัดให้มีหลักสูตรอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถของกรรมการอย่างสม่ำเสมอ - การจัดทำ Board Skills Matrix ในการคัดเลือกกรรมการที่มีทักษะ และประสบการณ์ที่เหมาะสมต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท - การกำหนดค่าตอบแทนและได้รับอนุมัติจากผู้ถือหุ้นด้วยความเหมาะสมกับความรับผิดชอบและบทบาทหน้าที่ - การจัดอบรมหน้าที่ตามกฎหมายของกรรมการและนโยบายต่าง ๆ ของบริษัทฯ



ผู้ถือหุ้น/นักลงทุน โดยประกอบไปด้วยผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มย่อยได้แก่ ผู้ถือหุ้น นักลงทุน นักวิเคราะห์หลักทรัพย์ ผู้สนใจลงทุน ที่บริษัทฯ มุ่งเน้นให้การเสริมสร้างธุรกิจให้เติบโต เพื่อเพิ่มมูลค่าและให้ผลตอบแทนสูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้เสียในระยะยาว

ช่องทางและความถี่ในการสร้างส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองต่อประเด็นความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
- การประชุมสามัญผู้ถือหุ้นปีละ 1 ครั้ง - การเข้าร่วมงาน Opportunity Day ทุกไตรมาส - การจัดให้มีพบปะนักลงทุนผ่าน Company visit ทุกไตรมาส - การสอบถามข้อมูลผ่านหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์ผ่านช่องทางติดต่อที่หลากหลาย ได้แก่ อีเมล เบอร์โทร และ เว็บไซต์ของบริษัทฯ - การเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศผ่านช่องทางของตลาดหลักทรัพย์ฯ และเว็บไซต์ของบริษัทฯ ทุกไตรมาส และเปิดเผยรายงานทันทีเมื่อมีเหตุการณ์สำคัญที่จำเป็นต้องการตัดสินใจลงทุน - เปิดเผย แบบ 56-1 One Report รายปี	- ผลประกอบการของบริษัทฯ เติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน - ผู้ถือหุ้นได้รับผลตอบแทนที่ดี - เปิดเผยข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา ตลอดจนเป็นไปตามเกณฑ์ที่หน่วยงานกำกับดูแลกำหนด - เปิดโอกาส และช่องทางให้นักลงทุนและผู้ถือหุ้นสอบถามข้อมูลของบริษัทฯ ได้ - นักลงทุนทุกกลุ่มได้รับข้อมูลข่าวสารของบริษัทฯ ด้วยความเสมอภาค และเท่าเทียม - บริษัทฯ มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี	- การประชุมผู้ถือหุ้น ดูแลให้ผู้ถือหุ้นได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม เท่าเทียม ปกป้องสิทธิผู้ถือหุ้น ให้สิทธิผู้ถือหุ้นในการเสนอเพิ่มวาระการประชุมผู้ถือหุ้น และเสนอรายชื่อบุคคลเพื่อแต่งตั้งเป็นกรรมการ - โดยในปี 2567 บริษัทฯ ได้จัดประชุมผู้ถือหุ้นสามัญรวม 1 ครั้ง - บริษัทฯ มีการกำหนดกลยุทธ์และเป้าหมายการดำเนินธุรกิจอย่างชัดเจน เพื่อให้ผลประกอบการสามารถบรรลุตามเป้าหมายได้ - การจัดกิจกรรม Opportunity Day รายไตรมาส - โดยในปี 2567 บริษัทฯ จัดกิจกรรมไปรวมทั้งสิ้น 4 ไตรมาส - การจัดกิจกรรม Company Visit - เปิดเผยข้อมูลสารสนเทศได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตรงเวลา รวมถึงคำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ (MD&A) รายไตรมาสและรายปี ผ่านเว็บไซต์ SET และเว็บไซต์ของบริษัทฯ - การดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส มีธรรมาภิบาล ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และเปิดเผยเรื่องหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ผ่านทางแบบ 56-1 One Report และเว็บไซต์ของบริษัทฯ



นักวิเคราะห์/สื่อมวลชน ผู้ที่ช่วยวิเคราะห์และสื่อสารข้อมูลของบริษัทฯ ให้แก่นักลงทุนและสาธารณะ

ช่องทางและความถี่ ในการสร้างส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	ความต้องการและความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองต่อประเด็นความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้เสีย
- จัดประชุมนักวิเคราะห์ทุกไตรมาส - การสัมภาษณ์ผู้บริหาร ผ่านสื่อต่าง ๆ เมื่อมีการร้องขอ - จัดทำข่าวประชาสัมพันธ์ Press release - การเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศผ่านช่องทางของตลาดหลักทรัพย์ฯ และเว็บไซต์ของบริษัทฯ ทุกไตรมาส และเปิดเผยรายงานทันทีเมื่อมีเหตุการณ์สำคัญที่จำเป็นต้องการตัดสินใจลงทุน - เปิดเผย แบบ 56-1 One Report รายปี	- นักวิเคราะห์และสื่อมวลชนได้รับข้อมูลข่าวสารของบริษัทฯ อย่างถูกต้อง รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ - เปิดโอกาสและช่องทางให้นักวิเคราะห์และสื่อมวลชนพบปะกับผู้บริหารและสอบถามข้อมูลของบริษัทฯ ได้	- การจัดกิจกรรม Analyst Meeting - โดยในปี 2567 บริษัทฯ จัดกิจกรรมไปรวมทั้งสิ้น 4 ไตรมาส - การสัมภาษณ์พิเศษผู้บริหาร - การเยี่ยมชมกิจการ - เปิดเผยข้อมูลสารสนเทศได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตรงเวลา - บริษัทฯ มีการสื่อสารทันต่อสถานการณ์ และตอบคำถามได้อย่างครบถ้วนชัดเจน



ลูกค้า ลูกหนี้ตามสัญญาสินเชื่อและชำระเงินแก่บริษัทฯ ให้บริษัทฯ มีรายได้

ช่องทางและความถี่ ในการสร้างส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	ความต้องการและความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองต่อประเด็นความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้เสีย
- การติดต่อสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์และโทรศัพท์กับลูกค้ารายวัน - การสื่อสารให้คำแนะนำและความรู้ทางการเงินตามบริบทของลูกค้าผ่านช่องทางต่าง ๆ - การรับฟังข้อเสนอแนะ ปัญหา และข้อร้องเรียนผ่านทางอีเมล และทางโทรศัพท์	- ได้รับข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอย่างถูกต้อง - การได้รับคำแนะนำและความรู้ทางการเงิน - การรับฟังปัญหา และช่วยแก้ไขหาทางออกเมื่อลูกค้ามีปัญหา - การรักษาข้อมูลความลับ และความเป็นส่วนตัวของลูกค้า - การดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส เป็นไปตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง	- จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้พนักงานติดตามหนี้อยู่เสมอ - นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ถูกต้องและมีคุณภาพ ตลอดจนหัวหน้างานตรวจสอบผ่านการฟังบันทึกทางโทรศัพท์ - ให้บริการด้วยความเต็มใจ พร้อมทั้งรับฟังและเสนอแนวทางการแก้ปัญหา และให้คำปรึกษา เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ลูกค้า - เมื่อได้รับแจ้งปัญหาและข้อร้องเรียนจะรีบดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหายอย่างทันท่วงที - ดำเนินการตามนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และกำกับให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด - ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องและเหมาะสม



ลูกค้าสถาบันการเงิน ผู้ว่าจ้างของบริษัทฯ เพื่อให้บริการติดตามทวงถามหนี้

ช่องทางและความถี่ ในการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	ความต้องการและความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองต่อประเด็นความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้เสีย
- จัดประชุม และติดต่อสื่อสารผ่านอิเล็กทรอนิกส์ในการนำเสนอแผนงานเป็นรายเดือน - จัดประชุม สรุปผลการดำเนินงาน ติดตามผล และปัญหาที่พบในขณะปฏิบัติงานเป็นรายเดือน - การสำรวจความพึงพอใจผ่านการตรวจสอบผลงานการให้บริการ	- การดำเนินงานได้ตามเป้าหมาย และกฎเกณฑ์ตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด - การรักษาข้อมูลความลับ และความเป็นส่วนตัวของลูกค้า - การเพิ่มมูลค่าให้กับกระบวนการติดตามทวงถามของลูกค้า	- มีแผนการดำเนินงานและเป้าหมายที่ชัดเจน ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า - ดำเนินการตามนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล - มีการรายงานผลการปฏิบัติงานและเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน



คู่ค้า (สถาบันการเงินและมีใช้สถาบันการเงิน) ผู้ขายสินทรัพย์ด้วยคุณภาพให้แก่กลุ่มบริษัทฯ

ช่องทางและความถี่ ในการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	ความต้องการและความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองต่อประเด็นความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้เสีย
- การร่วมประชุม พบปะกับบุคลากรคู่ค้าทุกปี - การติดต่อสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์และทางโทรศัพท์ - รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และแนวทางการแก้ปัญหาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โทรศัพท์ และจดหมาย	- การกำกับดูแลกิจการที่ดี - การรักษาความลับ - การปฏิบัติตามข้อตกลงในสัญญา - การแข่งขันหรือสัญญาที่เป็นธรรม และเหมาะสม	- การดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส มีธรรมาภิบาล ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี - ประกาศใช้นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และกำกับให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด - ปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้า และปฏิบัติตามสัญญา ตลอดจนจรรยาบรรณทางธุรกิจ - พิจารณาและเสนอราคาที่เป็นเหมาะสม และเป็นธรรม ตลอดจนจ่ายชำระตามที่กำหนด



คู่ค้า ผู้ผลิตสินค้า และผู้จัดจำหน่ายอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน

ช่องทางและความถี่ในการสร้างส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองต่อประเด็นความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
- การรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนต่างๆ ผ่านทางอีเมล - การติดต่อสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์และโทรศัพท์อย่างสม่ำเสมอ - ทำแบบประเมินคู่ค้าประจำปี	- มีการจัดซื้อ จัดจ้าง ที่โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ และจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ - สัญญาที่เป็นธรรม - การรักษาความลับ - การจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและตรงเวลา	- ปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้า และปฏิบัติตามสัญญา ตลอดจนจรรยาบรรณทางธุรกิจ - ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ - ปฏิบัติตามคู่ค้า ด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม - ประกาศใช้นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และรักษาความลับทางการค้า - จัดทำคู่มือการคัดเลือกคู่ค้า และแบบประเมินคู่ค้าประจำปี โดยบริษัทฯ มีแผนจะพิจารณาและกำหนดเกณฑ์การจัดซื้อจัดจ้างคู่ค้าที่ให้ความสำคัญด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม



คู่แข่ง ผู้ประกอบธุรกิจในอุตสาหกรรมเดียวกัน

ช่องทางและความถี่ในการสร้างส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองต่อประเด็นความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
- กิจกรรมของสมาคมผู้ประกอบการธุรกิจทางการเงินสถาบันการเงินทุกปี - การประชุม สัมมนา พบปะพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือกิจกรรมอื่นๆ ทุกปี	- การแข่งขันทางธุรกิจอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส - แลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกัน	- ดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส มีบรรษัทภิบาล ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี - ปฏิบัติตามกรอบกติกาของการแข่งขันที่เป็นธรรม และไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางธุรกิจ



เจ้าหนี้ สถาบันการเงินที่ให้แหล่งเงินทุนแก่บริษัทฯ

ช่องทางและความถี่ ในการสร้างส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	ความต้องการและความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองต่อประเด็นความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้เสีย
- การให้ข้อมูล ตอบข้อซักถาม ผ่านการประชุม สื่ออิเล็กทรอนิกส์และโทรศัพท์ ตามที่สถาบันการเงินร้องขอ - กิจกรรมการพบปะพูดคุย โดยตัวแทนของเจ้าหนี้เข้ามาพบผู้บริหารของบริษัทตามที่สถาบันการเงินร้องขอ	- การจ่ายดอกเบี้ยและชำระเงินต้นอย่างถูกต้องตามกำหนด - การปฏิบัติตามสัญญา - ได้รับผลการดำเนินงานและข้อมูลที่สำคัญอื่น ๆ ครบถ้วนและถูกต้อง - ศักยภาพในการสร้างการเติบโตทางธุรกิจ - การรักษาความลับ - การดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล	- จ่ายดอกเบี้ยและชำระเงินต้นตรงเวลาตามกำหนด - ปฏิบัติตามสัญญาข้อตกลงและเงื่อนไขที่มีต่อเจ้าหนี้อย่างเคร่งครัด - การสื่อสารและนำเสนอรายงานข้อมูลเป็นประจำ - สร้างผลประโยชน์ของบริษัทฯ เติบโตได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน - ดำเนินการตามนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล - บริษัทฯ ดำเนินการตามกรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดี และมีการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเป็นรัดกุม และรอบคอบ



หน่วยงานภาครัฐ ธนาการแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และองค์กรที่กำกับดูแลการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ

ช่องทางและความถี่ ในการสร้างส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	ความต้องการและความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองต่อประเด็นความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้เสีย
- การหารือกับหน่วยงานกำกับดูแล ผ่านอีเมล โทรศัพท์ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ - การรับฟังการชี้แจง และการเข้าอบรม ซึ่งจัดโดยหน่วยงานกำกับดูแล - การนำส่งข้อมูล และรายงานส่งหน่วยงานกำกับ ตามที่หน่วยงานกำกับดูแลกำหนด	- การดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส เป็นไปตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง - การลดความเสี่ยงและผลกระทบด้านกฎหมาย - บริษัทฯ มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี	- การสร้างและพัฒนาความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแล - การพัฒนาศักยภาพของพนักงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน - การปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลอย่างเคร่งครัด - การดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส มีธรรมาภิบาล ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี



สังคมและชุมชน ชุมชนและสังคมทั่วไป และกลุ่มคนที่มีความเสี่ยงต่อสถาบันการเงิน

ช่องทางและความถี่ ในการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	ความต้องการและความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองต่อประเด็นความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้เสีย
การจัดกิจกรรมอบรมผ่านชมรมที่เกี่ยวข้องกับการติดตามหนี้เป็นประจำทุกปี	- การดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม - ได้รับคำปรึกษา ความรู้ และความเข้าใจทางการเงิน	- การดำเนินธุรกิจโดยให้ความสำคัญด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม - บริษัทฯ มีแผนให้คำแนะนำและความรู้ทางการเงินผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสื่อออนไลน์ ตลอดจนกิจกรรม CSR เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชน

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

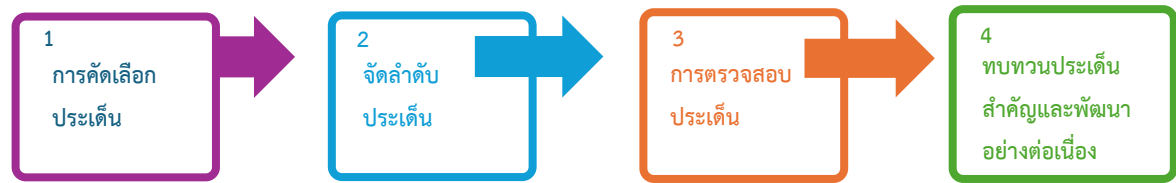
4.4 ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน (Material Topic)

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

ประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ	ความสำคัญของประเด็น	การพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
มิติเศรษฐกิจ		
1. การเติบโตทางธุรกิจ	มุ่งมั่นสร้างความมั่นคงทางการเงิน และผลประกอบการขององค์กรเติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยมีการกำหนดกลยุทธ์ เป้าหมาย และแผนการดำเนินงานอย่างชัดเจน เพื่อสร้างผลตอบแทนของผู้มีส่วนได้เสียในระยะยาว	
2. การบริหารจัดการความเสี่ยง	การจัดการความเสี่ยงครอบคลุมทุกห่วงโซ่อุปทาน ทั้งจากความเสี่ยงจากการดำเนินงาน ความเสี่ยงด้านความยั่งยืน ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่	
3. การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยี	การนำนวัตกรรมมาใช้ในการกระบวนการทำงานและให้บริการ การวิเคราะห์ลูกค้า ช่องทางการชำระเงิน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ	
4. การกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณทางธุรกิจ	บริหารจัดการองค์กรให้มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี ผ่านการการจัดทำและปรับปรุงนโยบาย คู่มือ และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลภายในองค์กร ให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจ และเป็นปัจจุบัน ตลอดจนจัดทำจรรยาบรรณการดำเนินธุรกิจตามหลักจริยธรรมที่ถูกต้อง และโปร่งใส	
5. ความปลอดภัยทางไซเบอร์และป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล	ให้ความสำคัญต่อการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และข้อมูลส่วนบุคคล จัดให้มีระบบที่ป้องกันภัยคุกคามของ Cyber Security กำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล และปฏิบัติตามกฎหมาย พ.ร.บ. ที่เกี่ยวข้อง	  
6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบ สื่อสารอย่างชัดเจน เป็นธรรม รับฟังปัญหา การจัดทำผลสำรวจและความพึงพอใจ ตลอดจนแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนได้ และนำความเห็นมาพัฒนาปรับปรุงการทำงาน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีทางธุรกิจใน	

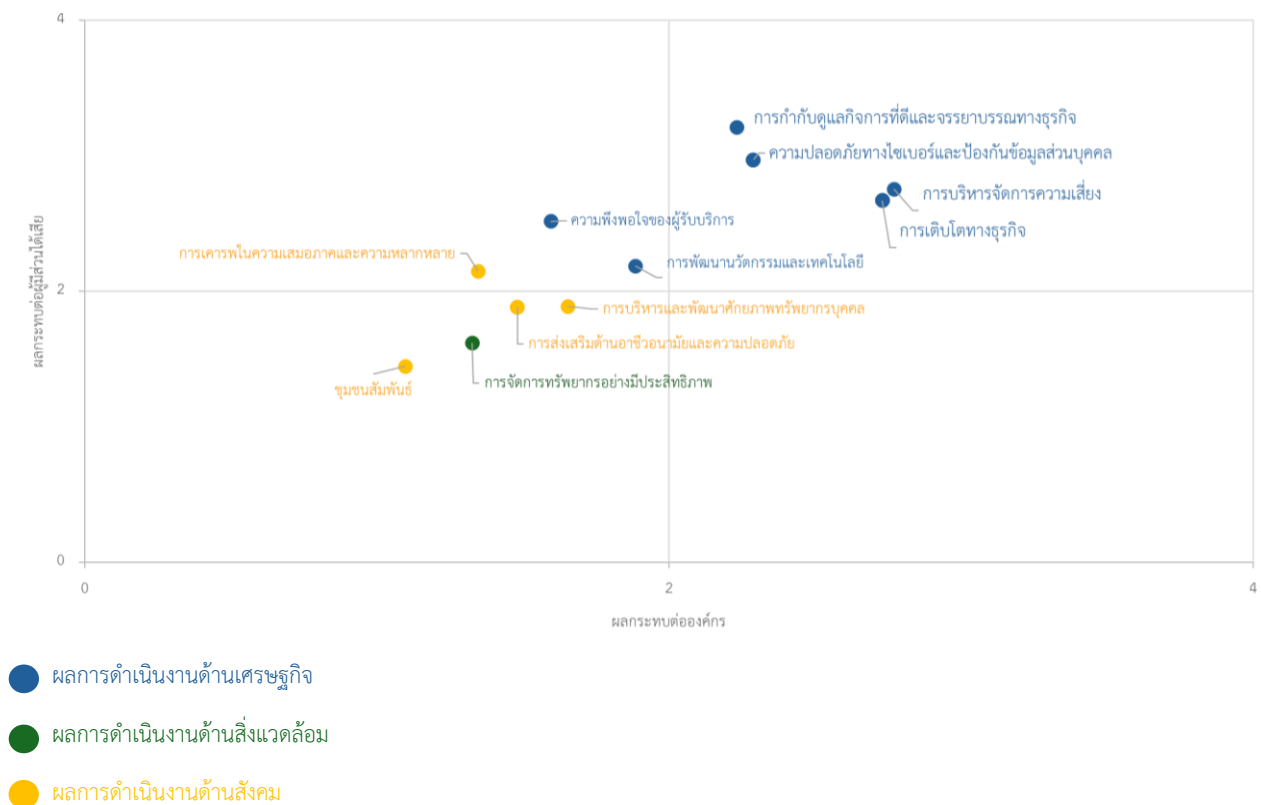
ประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ	ความสำคัญของประเด็น	การพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
	ระยะยาว ส่งผลให้ผู้มีส่วนได้เสียเกิดความพึงพอใจ และผูกพันต่อบริษัทฯ	
มิติสิ่งแวดล้อม		
7. การใช้ทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพ	การใช้ทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพ มีการออกแบบอาคารสำนักงานให้สามารถช่วยประหยัดพลังงาน ธรรมชาติให้พนักงานร่วมกันช่วยกันประหยัดพลังงาน ตลอดจนมุ่งเน้นให้พนักงานทำงานผ่านระบบเทคโนโลยีเพื่อลดปริมาณกระดาษที่ใช้ในการติดต่อ งาน	  
มิติสังคม		
8. การส่งเสริมด้านอาชีพอนามัยและความปลอดภัย	การดูแลอาชีวอนามัย และจัดให้มีการปลอดภัยในสถานที่ทำงาน และเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนอบรมพนักงานในเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน เพื่อป้องกันอันตรายจากการทำงาน	 
9. การเคารพในความเสมอภาคและความหลากหลาย	การปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ ยอมรับในความหลากหลาย ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียได้รับข้อมูลข่าวสารของบริษัทฯ ด้วยความเสมอภาค และเท่าเทียม	 
10. การบริหารและพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคล	การพัฒนาความรู้ให้แก่พนักงานอยู่เสมอ ส่งเสริมให้มีโอกาสและมีความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ มีแผนดำเนินการด้านการวางแผน Succession Plan และจัดให้มีค่าตอบแทน สวัสดิการที่เหมาะสม สร้างแรงจูงใจ และแข่งขันกับตลาดได้ ตลอดจนเปิดรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน	   
11. ชุมชนสัมพันธ์	จัดการบรรยายและให้ความรู้ทางการเงินแก่สังคม ชุมชนผ่านสมาคมผู้ประกอบการธุรกิจติดตามหนี้ และสื่อออนไลน์ รวมทั้งการให้การสนับสนุนและช่วยเหลือสังคมชุมชนผ่านกิจกรรม CSR	  

กระบวนการจัดลำดับความสำคัญ



บริษัทฯ ได้จัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืนดังกล่าว โดยพิจารณาความสำคัญในแต่ละประเด็นตั้งแต่ระดับ 1 - 4 ใน 2 ด้าน คือ ประเมินจากระดับผลกระทบต่อธุรกิจ เช่น โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง โอกาสและความเสียหายทางการเงิน แนวโน้มของผลกระทบที่ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของบริษัทฯ แนวโน้มของผลกระทบที่ส่งผลความต่อเนื่องของการดำเนินธุรกิจ และระดับผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย เช่น โอกาสที่จะเกิดขึ้น ระดับความขัดแย้งกับผู้มีส่วนได้เสีย แล้วให้น้ำหนักตามความสำคัญในบริบทของความยั่งยืน โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ประเด็นสาระสำคัญซึ่งได้รับการทบทวนและอนุมัติผลการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนโดยคณะกรรมการบริษัทและการพัฒนาอย่างยั่งยืน

สรุปประเด็นที่เป็นสาระสำคัญต่อการดำเนินงานด้านความยั่งยืนขององค์กรและขอบเขตของการรายงานได้ดังนี้



4.5 กรอบดำเนินงานด้านความยั่งยืน

Compliance

ดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงจริยธรรมทางธุรกิจ และการกำกับดูแลกิจการที่ดี พร้อมสร้างคุณค่าที่ยั่งยืนให้กับผู้มีส่วนได้เสีย



C

Human Capital

ดำเนินธุรกิจไปพร้อมกับการพัฒนาทรัพยากรบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และอยู่บนพื้นฐานของความเท่าเทียมและยอมรับในความแตกต่างของบุคคลทั่วทั้งองค์กร



H

Ambitious Innovation

ดำเนินธุรกิจโดยตระหนักถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มในห่วงโซ่คุณค่าธุรกิจ สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการ ด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่มีความปลอดภัย และการจัดการธุรกิจที่เป็นเลิศ เพื่อสร้างความมั่นคงและเติบโตอย่างยั่งยืน



A

Social

ดำเนินธุรกิจโดยให้ความสำคัญในการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน เพื่อสร้างคุณค่าร่วมกับชุมชนให้พัฒนาและเติบโตไปพร้อมกับองค์กรอย่างยั่งยืน



S

Environment

ดำเนินธุรกิจเคียงคู่สิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน มุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และได้ประโยชน์สูงสุด



E

5. ผลดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

ผลดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่สำคัญในปี 2567

ด้านบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ		
เงินลงทุนในการซื้อสินทรัพย์ ด้วยคุณภาพ 630.6 ล้านบาท (เทียบกับเป้าหมาย 1,000 ล้านบาท)	มูลค่าสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ 40,560 ล้านบาท	รายได้รวม 816.5 ล้านบาท (เทียบกับเป้าหมาย 965 ล้านบาท)
การประเมิน SET ESG Ratings  ได้รับการประเมินในระดับ 'A'	ไม่มีการหยุดชะงักในการดำเนินธุรกิจ 100% (เทียบกับเป้าหมาย 100%)	จำนวนนวัตกรรม 1 นวัตกรรม
ผ่านการรับรองเป็นสมาชิกโครงการ แนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชัน ขอภาคเอกชนไทย (CAC) 	การประเมินตามหลักเกณฑ์การสำรวจ โครงการ CGR  ได้รับการประเมินในระดับ 5 ดาว	การประเมินโครงการประเมินคุณภาพการ จัดการประชุมผู้ถือหุ้น (AGM)  ได้รับการประเมินในระดับ 5 เหรียญ
จำนวนเหตุการณ์หรือกรณี บริษัท ถูกโจมตีทางไซเบอร์ 0 กรณี (เทียบกับเป้าหมาย 0 กรณี)	จำนวนการรั่วไหลของ ข้อมูลส่วนบุคคล 0 กรณี (เทียบกับเป้าหมาย 0 กรณี)	คู่ค้ารายสำคัญร่วมลงนามปฏิบัติตาม จรรยาบรรณคู่ค้าของธุรกิจ 100% (เทียบกับเป้าหมาย 100%)
ด้านสิ่งแวดล้อม		
จำนวนข้อร้องเรียนที่เกิดจากการกระทำผิด กฎหมายด้านสิ่งแวดล้อม 0 กรณี (เทียบกับเป้าหมาย 0 กรณี)	ค่าปรับที่เกิดจากการละเมิดกฎหมายหรือ การสร้างผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม 0 บาท (เทียบกับเป้าหมาย 0 บาท)	ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 464,096 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า
การผลิตพลังงานจากโซลาร์เซลล์ 75,609 กิโลวัตต์-ชั่วโมง	ปริมาณการใช้ไฟฟ้า 675,735 กิโลวัตต์-ชั่วโมง	ปริมาณการใช้น้ำ 6,355 ลูกบาศก์เมตร
ด้านสังคม		
อัตราการบาดเจ็บจากการทำงาน ถึงขั้นหยุดงาน (LTIFR) 0 กรณี (เทียบกับเป้าหมาย 0 กรณี)	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิด สิทธิมนุษยชน 0 กรณี (เทียบกับเป้าหมาย 0 กรณี)	จำนวนโครงการเพื่อชุมชน/สังคม 4 โครงการ
สัดส่วนพนักงานใหม่ที่ได้รับ การปฐมนิเทศเรื่องความปลอดภัย ในที่ทำงาน 100% (เทียบกับเป้าหมาย 100%)	จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมพนักงาน ต่อคนต่อปีเฉลี่ย 12 ชั่วโมง (เทียบกับเป้าหมาย 12 ชั่วโมง)	ระดับความพึงพอใจและความผูกพัน ของพนักงานที่มีต่อองค์กร 77.7% (เทียบกับเป้าหมาย 80%)

6. มิติบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ

6.1 การเติบโตทางธุรกิจ

หลักการและผลกระทบ

บริษัทฯ ให้ความสำคัญในการส่งมอบคุณค่าทางธุรกิจและการเติบโตอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย โดยการกำหนดกลยุทธ์ เป้าหมาย และแผนการดำเนินงานอย่างชัดเจน เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร สร้างผลตอบแทนแก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน สร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร และกระตุ้นให้เกิดร่วมมือในการร่วมทุน โอกาสทางธุรกิจกับคู่ค้า หรือความคิดริเริ่มอื่น ๆ ตลอดจนความได้เปรียบทางการแข่งขัน

วัตถุประสงค์และเป้าหมายการจัดการ

บริษัทฯ มุ่งเน้นการเติบโตของผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนธุรกิจของกลุ่มบริษัทฯ และเป็นองค์กรที่มีความน่าสนใจในการลงทุน โดยปี 2567 ที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้รับคะแนนการประเมินหุ้นยั่งยืน (SET ESG Ratings) ระดับ A จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และบริษัทฯ มีเป้าหมายที่จะพัฒนาในระดับที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

บริษัทฯ มีการกำหนดแผนงานธุรกิจและงบประมาณประจำปี โดยนำเสนอและรายงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทในแต่ละไตรมาส ตลอดจนสื่อสารให้ทุกคนในองค์กรรับทราบเป้าหมายและแผนธุรกิจประจำปี โดยฝ่ายวางแผนกลยุทธ์องค์กรมีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด มุ่งเน้นสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและคู่ค้ารายเดิมและรายใหม่ พัฒนาทักษะความสามารถให้กับบุคลากรในองค์กรเพื่อให้ปรับตัวให้สอดคล้องกับทิศทางและเป้าหมายทางธุรกิจ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ตลอดจนวางแผนการบริหารจัดการทรัพยากรบุคลากรอย่างเหมาะสม เพื่อสะท้อนผลตอบแทนที่บริษัทฯ คาดหวัง

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

แนวปฏิบัติต่อประเด็นสาระสำคัญ

กลุ่มบริษัทฯ ได้จัดทำแผนธุรกิจและงบประมาณ โดยมีฝ่ายบริหารและฝ่ายวางแผนกลยุทธ์เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดทำแผนดังกล่าว และได้รับการอนุมัติโดยคณะกรรมการบริษัท ซึ่งมีแผนการดำเนินงานหรือโครงการดำเนินงานสรุปได้ดังนี้

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

5. พัฒนาทักษะความสามารถให้กับบุคลากรในองค์กรเพื่อให้ปรับตัวให้สอดคล้องกับทิศทางและเป้าหมายทางธุรกิจ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ตลอดจนวางแผนการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลกรอย่างเหมาะสม เพื่อสะท้อนผลตอบแทนที่บริษัทฯ คาดหวัง
6. มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการให้หลักทรัพย์ของบริษัทฯ เป็นหลักทรัพย์คุณภาพของตลาดทุนไทย ที่ได้รับความไว้วางใจจากนักลงทุน โดยได้นำแนวคิดด้านความยั่งยืนเข้าเป็นหัวใจสำคัญในกระบวนการดำเนินธุรกิจ โดยบริษัทฯ ได้จัดตั้งคณะกรรมการบรรษัทภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนการดำเนินการด้านความยั่งยืนในองค์กรอย่างแท้จริง พร้อมทั้งจัดตั้งคณะทำงานด้านความยั่งยืน เพื่อสนับสนุนงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนของคณะกรรมการบรรษัทภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเข้าร่วมประเมินแบบประเมินความยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง

มาตรการป้องกันและแก้ไขในกรณีที่พบปัญหาหรืออุปสรรค

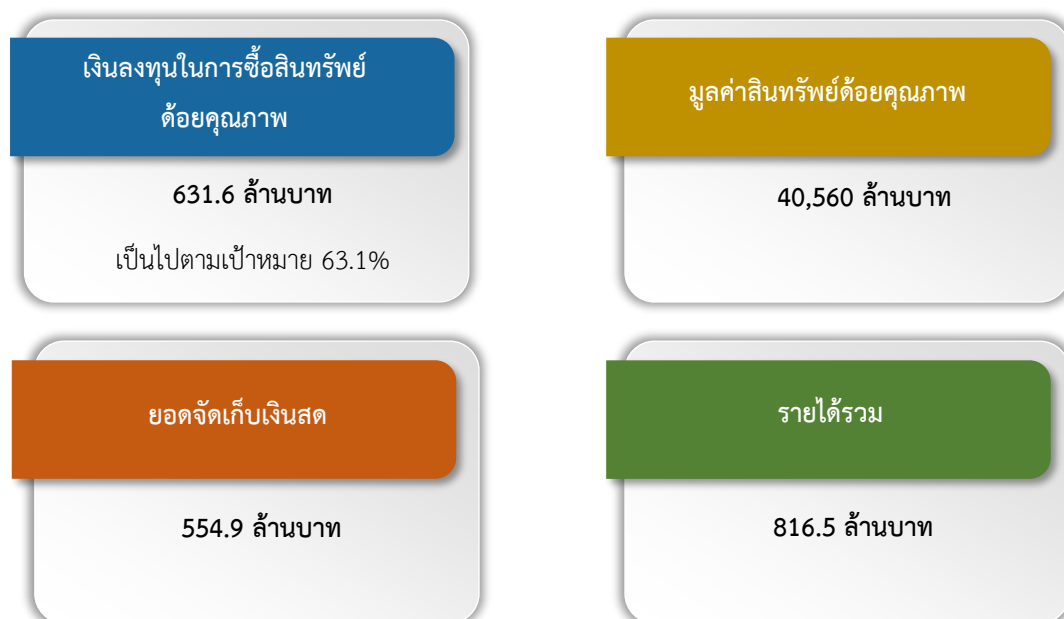
1. การอัปเดตข่าวสารอยู่ตลอดเวลา เพื่อการปรับแผนการดำเนินงานได้อย่างทันทั่วทั้งที่
2. การสำรวจความพึงพอใจผ่านการตรวจสอบผลงานการให้บริการ

แผนการดำเนินงานหรือโครงการดำเนินงาน

ในปี 2567 กลุ่มบริษัทฯ ตั้งเป้าหมายในการลงทุนในสินทรัพย์ด้วยคุณภาพด้วยเงินลงทุน 1,000 ล้านบาท เพื่อขยายการเติบโตในธุรกิจบริหารจัดการสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ

ผลดำเนินงานปี 2567

ในปี 2567 กลุ่มบริษัทฯ ได้รับโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพด้วยมูลค่าเงินลงทุนรวม 631.6 ล้านบาท ซึ่งไม่เป็นไปตามเป้าหมายของเงินลงทุนรวม 1,000 ล้านบาท อย่างไรก็ตาม ด้วยปัจจัยทางเศรษฐกิจและการสภาวะของตลาด บริษัทฯ ได้พิจารณาอย่างถี่ถ้วนและเล็งเห็นว่า การลงทุนที่ 631.6 ล้านบาทนี้ มีความเพียงพอและเป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดของกลุ่มบริษัทฯ โดยการลงทุนเพิ่มดังกล่าว ช่วยเพิ่มรายได้ดอกเบี้ยโดยรวมให้แก่กลุ่มบริษัทฯ ได้ในอัตราร้อยละ 26.2 เทียบกับปีก่อนหน้า และคาดการณ์ว่าจะช่วยเพิ่มฐานรายได้ดอกเบี้ยสำหรับปีถัด ๆ ไป



6.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง

หลักการและผลกระทบ

บริษัทฯ ให้ความสำคัญในการบริหารจัดการความเสี่ยงและจัดให้มีการประเมินความเสี่ยงครอบคลุมการจัดการความเสี่ยงทุกห่วงโซ่อุปทาน เริ่มตั้งแต่การจัดหาแหล่งเงินทุนภายนอก การวิเคราะห์พอร์ตโฟลิโอในการเข้าซื้อ การจัดการความเสี่ยงหากถูกหนี้ไม่สามารถชำระคืนได้ การให้บริการติดตามหนี้ที่ต้องเป็นไปตามกฎหมาย ความยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอก ตลอดจนความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ซึ่งส่งผลให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างราบรื่นต่อเนื่อง สามารถสร้างผลการดำเนินงานที่ดีและเติบโตได้อย่างยั่งยืน สร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียได้รับผลตอบแทนอย่างเหมาะสม การบริหารจัดการความเสี่ยงเป็นเครื่องมือสำคัญในการป้องกันผลกระทบของความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจและลูกค้า และกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง อันจะนำไปสู่การสร้างผลตอบแทนและมูลค่าเพิ่มในการเติบโตระยะยาว

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

แนวปฏิบัติต่อประเด็นสำคัญ

การบริหารจัดการความเสี่ยง

บริษัทฯ ได้นำหลักการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร Enterprise Risk Management (ERM) ตามแนวทางการกรอบการบริหารความเสี่ยงมาตรฐานสากลของ Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) มาใช้เป็นแนวทางการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ และได้กำหนดนโยบายบริหารความเสี่ยง เพื่อให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร 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. กำหนดให้มีเจ้าของความเสี่ยง (Risk Owner) ในส่วนงานที่ตนเองรับผิดชอบ โดยทำการพิจารณาประเด็นความเสี่ยงและผลกระทบต่าง ๆ ภายใต้การดำเนินกิจกรรมของหน่วยงานตนเอง โดยมีฝ่ายตรวจสอบภายในเป็นผู้สอบทานและปรับปรุงให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน และส่งต่อให้ฝ่ายบริหารเพื่อทำการตรวจสอบทุกปี

- จัดวางระบบและกระบวนการบริหารความเสี่ยงภายในกลุ่มธุรกิจฯ ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายทางธุรกิจ ตามมาตรฐานสากล โดยประเมินความเสี่ยงให้ครอบคลุมทุกห่วงโซ่ธุรกิจ ได้แก่ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับและกฎหมาย ความเสี่ยงด้านทุจริตคอร์รัปชัน และความเสี่ยงด้านความยั่งยืน ความเสี่ยงด้านภัยพิบัติ และ ความเสี่ยงด้านอาชญากรรมทางการเงิน

มาตรการป้องกันและแก้ไขในกรณีที่พบปัญหาหรืออุปสรรค

- การวางแผนชี้วัดความเสี่ยง ให้สอดคล้องกับนโยบายบริหารความเสี่ยง
- หน่วยงานบริหารความเสี่ยง หน่วยงานกำกับดูแล และหน่วยงานตรวจสอบภายในจะประสานงานให้หน่วยงานเจ้าของความเสี่ยงรายงานสถานะความเสี่ยง รวมถึงกระบวนการบริหารความเสี่ยงให้ที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร ความเสี่ยง คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อทราบ/พิจารณาอนุมัติ
- ติดตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมถึงการเปลี่ยนแปลงในความเสี่ยงที่ อาจเกิดขึ้น ซึ่งอาจส่งผลให้ต้องมีการทบทวนการจัดการความเสี่ยงและการจัดลำดับความสำคัญ

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

บริษัทฯ มอบหมายให้ฝ่ายจัดซื้อเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานของกลุ่มบริษัทฯ มีขอบเขตการทำงาน ครอบคลุมการจัดซื้อ จัดจ้าง และการจัดส่ง ตลอดจนมีหน้าที่ดูแลการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานของทุกหน่วยธุรกิจ พัฒนา นโยบายและแนวปฏิบัติของกลุ่มบริษัทฯ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและมีความสอดคล้องกับมาตรฐานสากล โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

- บริษัทฯ ได้จัดทำและเผยแพร่จรรยาบรรณคู่ค้า (Supplier Code of Conduct) เพื่อสื่อสารเจตนารมณ์ของกลุ่ม บริษัทฯ ที่จะดำเนินการอย่างมีคุณธรรม โปร่งใส และมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่อุปทาน รวมถึง คำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม และเพื่อให้คู่ค้าใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจ สอดคล้องกับข้อกำหนด กฎหมาย จรรยาบรรณของบริษัทฯ และการรักษาข้อมูลความลับ
- กำหนดให้มีการประเมินคู่ค้าก่อนการว่าจ้างงาน เพื่อประเมินคุณสมบัติของคู่ค้า โดยใช้แบบฟอร์มขึ้นทะเบียนผู้ขาย (Vendor List Form) และมีการประเมินคู่ค้ารายใหม่ โดยพิจารณาจากข้อมูลทั่วไปของคู่ค้า การประเมินด้านการ ผลิตหรือให้บริการ และมาตรฐานที่ได้รับการรับรอง รวมทั้งการประเมินด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) และเพื่อติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่บริษัทฯ กำหนด
- จัดให้มีการตรวจติดตามการปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าของคู่ค้ารายสำคัญ โดยการตอบแบบประเมินตนเองของ คู่ค้าประจำปี (Self-Assessment Form) โดยแบบสอบถามการประเมินของคู่ค้า ครอบคลุมด้านคุณภาพ และ บริการที่เป็นมาตรฐาน ตลอดจนประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ซึ่งบริษัทฯ ได้กำหนดให้คู่ ค้าที่ผ่านการคัดเลือกเข้ามาทำธุรกรรมกับบริษัทฯ ได้นั้น จะต้องมีการประเมินเฉลี่ยมากกว่าร้อยละ 70 ขึ้น ไป เพื่อสรรหาคู่ค้าที่มีความสามารถและมีศักยภาพในการเติบโต และมีแนวทางในการดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องกับ กลุ่มบริษัทฯ
- บริษัทฯ ได้ทำการวิเคราะห์และระบุกลุ่มคู่ค้ารายสำคัญ จากคู่ค้าในห่วงโซ่อุปทานที่มีการดำเนินธุรกิจกับกลุ่มบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง ซึ่งพิจารณาจากคู่ค้าที่มีรายการใช้จ่ายสูง หรือเป็นคู่ค้าที่หากบริษัทฯ สูญเสียไปจะส่งผลกระทบต่อการจัดซื้อ

จัดจ้างของบริษัทฯ โดยบริษัทฯ ได้จัดทำแบบประเมินคู่ค้า เพื่อตรวจสอบมาตรฐานการดำเนินงาน และช่วยให้การวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลกระทบต่อธุรกิจของกลุ่มบริษัทฯ ที่อาจจะเกิดขึ้น

บริษัทฯ มีการตรวจสอบเอกสารคู่ค้า เช่น ใบรับรองหรือใบอนุญาตต่าง ๆ หนังสือรับรองเกี่ยวกับบริษัทคู่ค้า การขอเข้าเยี่ยมชมประจำปี การสื่อสารกับคู่ค้าถึงการดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน ในกรณีที่ตรวจพบว่าคู่ค้ารายใดไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์หรือจรรยาบรรณคู่ค้าตามที่บริษัทฯ กำหนด หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่บริษัทฯ ให้ยุติการดำเนินงานและถอดออกจากทะเบียนคู่ค้าของบริษัทฯ

แผนการดำเนินงานหรือโครงการดำเนินงาน

การบริหารความเสี่ยง

ในปี 2567 บริษัทฯ ได้ดำเนินการส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับความเสี่ยงและบริหารความเสี่ยง โดยจัดให้มีการอบรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจ สร้างความตระหนัก และสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร แก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานในระดับหัวหน้างาน พร้อมทั้งมีการวัดผลหลังการเรียนรู้ เพื่อเป็นการเน้นย้ำตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงและการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ถือเป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนวัฒนธรรมด้านการบริหารความเสี่ยงให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีผลการดำเนินงานในภาพรวมดังนี้

ไม่มีการหยุดชะงักในการดำเนินธุรกิจ

100%

การดำเนินธุรกิจสอดคล้องตามกฎหมาย
และกฎเกณฑ์ที่กำหนด

100%

มีกระบวนการประเมินและบริหาร
ความเสี่ยงที่คำนึงถึง ESG

100%

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน ในปี 2567 บริษัทฯ ได้จัดทำจรรยาบรรณคู่ค้าและการรักษาข้อมูลความลับ ซึ่งจรรยาบรรณดังกล่าวได้ระบุแนวปฏิบัติที่สอดคล้องตามข้อกำหนดของกฎหมาย จรรยาบรรณทางธุรกิจ บนพื้นฐานการเคารพสิทธิมนุษยชนและการจ้างแรงงานอย่างเป็นธรรม ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย ตลอดจนดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม และบริษัทฯ ได้มีการสื่อสารให้คู่ค้าได้รับทราบและปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้า รวมทั้งให้คู่ค้ารายสำคัญลงนามรับทราบการปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้า รายละเอียดจรรยาบรรณคู่ค้าเปิดเผยในเว็บไซต์บริษัทฯ ภายใต้หมวดการกำกับดูแลกิจการ สามารถดูเพิ่มเติมได้ที่ <https://www.chase.co.th/storage/content/cg/code-of-conduct/20250311-chase-supplier-code-of-conduct-th.pdf>

การประเมินความเสี่ยงของคู่ค้าของบริษัทฯ

ในปี 2567 บริษัทฯ ได้มีการจัดคู่ค้ารายสำคัญ 10 อันดับแรก คิดเป็นมูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างในห่วงโซ่อุปทานร้อยละ 68.9 ของมูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างหมดในห่วงโซ่อุปทาน

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้ดำเนินการประเมินความเสี่ยงของคู่ค้า โดยพิจารณาประเด็นความเสี่ยงดังกล่าวดังนี้

1. ความเสี่ยงด้านสินค้าและบริการ เช่น มาตรฐานในการให้ผลิต และ/หรือการให้บริการ การปฏิบัติตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น
2. ความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม เช่น นโยบายและการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น
3. ความเสี่ยงด้านสังคม สิทธิมนุษยชนและแรงงาน เช่น การปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน การไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชน เป็นต้น
4. ความเสี่ยงด้านกำกับกิจการ เช่น การปฏิบัติตามกฎหมาย และนโยบายที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น
5. ความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจ เช่น สถานะทางการเงิน การส่งเสริมและให้ความสำคัญด้านการสร้างนวัตกรรมร่วมกับคู่ค้า เป็นต้น

ในปี 2567 จากผลการประเมินความเสี่ยงจากการประเมินตนเองของคู่ค้า (Self-Assessment) สำหรับคู่ค้ารายสำคัญ ไม่พบความเสี่ยงที่สำคัญ

คู่ค้ารายสำคัญร่วมลงนามปฏิบัติตาม
จรรยาบรรณคู่ค้าของธุรกิจ

100%

6.3 การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยี

หลักการและผลกระทบ

การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินธุรกิจ ในยุคสมัยเปลี่ยนแปลงไปของผู้บริโภค บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญในการเพิ่มช่องทางในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการเข้าถึงข้อมูลและทำการธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน (Mobile Application) ของกลุ่มบริษัทฯ เพื่อสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้าในปัจจุบันที่มีแนวโน้มทำธุรกรรมผ่านทางระบบออนไลน์เพิ่มมากขึ้น ด้วยการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลมาพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการครอบคลุมทั้งการพัฒนานวัตกรรมในกระบวนการติดตามหนี้ การวิเคราะห์ลูกค้า ช่องทางการชำระเงิน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ และอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า โดยในปี 2567 นี้ บริษัทฯ ได้ดำเนินการต่อยอดการพัฒนา Mobile Application ในการเพิ่มฟังก์ชันแชทที่สามารถโต้ตอบและรับส่งเอกสารกับลูกค้า เพื่อให้ตอบโต้ลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น และยังเป็นการเสริมสร้างและพัฒนาประสบการณ์ของลูกค้า (Customer Experience) ให้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนพัฒนาระบบภายในองค์กร เพื่อลดการใช้กระดาษ และมุ่งเน้นการรักษาสิ่งแวดล้อม

วัตถุประสงค์และเป้าหมายการจัดการ

บริษัทฯ มุ่งมั่นในการเพิ่มขีดความสามารถของโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี โดยมีแผนจัดสรรงบประมาณสำหรับการวิจัยและพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และส่งเสริมการเปิดโอกาสให้พนักงานในการพัฒนาความคิดใหม่ ๆ และสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เป็นที่ต้องการในอนาคต

แนวปฏิบัติต่อประเด็นสาระสำคัญ

บริษัทฯ มุ่งประกอบกิจการของบริษัทฯ และบริษัทย่อยอย่างมีประสิทธิภาพ และให้ความสำคัญกับการเรียนรู้และพัฒนาต่อยอดสิ่งที่มีอยู่เดิมให้ดียิ่งขึ้น โดยนำนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้กับการดำเนินกิจการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกคน ไม่ว่าจะเป็นพนักงาน ลูกค้า คู่ค้า หรือผู้ถือหุ้น ตลอดจนบริษัทฯ ได้มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ เพื่อส่งเสริมศักยภาพในการให้บริการแก่ลูกค้า รวมถึงมีระบบการป้องกันความปลอดภัยที่ป้องกันบุคคลภายนอกไม่ให้เข้าถึงข้อมูลภายในอันเป็นความลับของบริษัทฯ และบริษัทย่อย โดยมีนโยบายและแนวปฏิบัติการพัฒนานวัตกรรมระดับองค์กร ดังต่อไปนี้

1. สนับสนุน และสร้างบรรยากาศด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการจัดการนวัตกรรมให้เกิดการมีส่วนร่วมด้านบริการ กระบวนการทำงาน รูปแบบธุรกิจใหม่ซึ่งสามารถสร้างคุณค่าใหม่ (Value) ให้แก่องค์กร และผู้มีส่วนได้เสียเสียกับองค์กรได้อย่างเป็นธรรม
2. ส่งเสริมการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาสนับสนุนในทุกกระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และเพิ่มโอกาสในการดำเนินงานขององค์กรสู่ความยั่งยืน
3. กำหนดให้มีการเสริมสร้างวิสัยทัศน์และทัศนคติของพนักงาน รวมถึงการส่งเสริมค่านิยมและเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร ให้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการสู่องค์กรแห่งนวัตกรรม
4. กำหนดให้มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีการดำเนินงานด้านนวัตกรรม โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของพนักงาน เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

5. กำหนดให้มีการเสริมสร้างวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และมีการนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยมุ่งหวังให้พนักงานเกิดการพัฒนาความรู้ ทักษะ และมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุงการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างต่อเนื่อง
6. กำหนดให้มีการพัฒนาระบบบริหารจัดการนวัตกรรม โดยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ได้โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว
7. กำหนดให้ผู้บริหารต้องมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการนวัตกรรมดังกล่าว และมีหน้าที่ในการสนับสนุนด้านทรัพยากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามเจตนารมณ์

บริษัทฯ ยังให้การสนับสนุนให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในทุกกระบวนการทำงาน และส่งเสริมวัฒนธรรมที่ให้พนักงานมีส่วนร่วมเป็นพลังสร้างสรรค์นวัตกรรม พร้อมเปิดรับนวัตกรรมจากภายนอกเพื่อเร่งขีดความสามารถในการพัฒนาให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลง โดยมีกระบวนการพัฒนาและส่งเสริมวัฒนธรรมด้านนวัตกรรมขององค์กรดังนี้

1. จัดให้มีการกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์และแผนกลยุทธ์ รวมถึงกระบวนการด้านการจัดการนวัตกรรม
2. จัดหาเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนการจัดการนวัตกรรม
3. จัดอบรมให้ความรู้ด้านนวัตกรรมให้กับพนักงาน ให้ความสำคัญสร้างสรรค์ด้านนวัตกรรมและองค์ความรู้ที่พร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนใช้ความคิดริเริ่มสิ่งใหม่เพื่อขับเคลื่อนนวัตกรรมให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร
4. โครงการนวัตกรรมที่ผ่านการพิจารณาคัดเลือก อนุมัติและจัดสรรงบประมาณ จะถูกนำมาจัดทำในเชิงธุรกิจ โดยมีการกำหนดแผนดำเนินการ มีเป้าหมาย ผลลัพธ์เชิงธุรกิจ หัวหน้าโครงการและคณะทำงานของโครงการ
5. ประเมินคุณค่า (Value Evaluation) ภายหลังโครงการด้านนวัตกรรมได้จัดทำแล้ว เพื่อการเผยแพร่และการปรับปรุงกระบวนการต่อไป

แผนการดำเนินงานหรือโครงการดำเนินงาน

กลุ่มบริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในกระบวนการทำงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การบริหารจัดการภายในองค์กร การรับชำระหนี้ และการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และการจัดให้มีช่องทางสื่อสารที่เกี่ยวข้อง โดยในปี 2567 บริษัทฯ มีการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลทั้งสิ้น 1 นวัตกรรมใหม่ ได้แก่ การพัฒนานามบัตรดิจิทัล (Digital Name Card) และมีการพัฒนาเพิ่มเติมคุณสมบัติของนวัตกรรมเดิมที่มีนัยสำคัญ ได้แก่ การพัฒนาแอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือ (Mobile Application) โดยมีรายละเอียดการพัฒนานวัตกรรมที่โดดเด่นดังนี้ ซึ่งทั้งสองนวัตกรรมนี้เป็นการพัฒนาโดยบุคลากรภายในองค์กรที่สามารถเพิ่มมูลค่าให้แก่องค์กร อีกทั้งยังเป็นการเสริมสร้างการทักษะสำหรับบุคลากร

- (1) การพัฒนานามบัตรดิจิทัล (Digital Name Card) เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสีย เช่น คู่ค้า ผู้ถือหุ้น/นักลงทุน เป็นต้น โดยเป็นการพัฒนาการใช้นามบัตรในรูปแบบดิจิทัลแทนรูปแบบกระดาษ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาประโยชน์ต่อองค์กร ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ทำให้การติดต่อสื่อสารมีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อ

เริ่มดำเนินการ: เดือนพฤษภาคม 2567

ประโยชน์ต่อองค์กร: เพิ่มโอกาสในการเข้าถึงกับผู้มีส่วนได้เสียได้รวดเร็วมากขึ้น ซึ่งพนักงานอาจไม่จำเป็นต้องไปพบปะกับผู้มีส่วนได้เสียโดยตรง โดยพนักงานสามารถนำเสนอแบบดิจิทัลให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียได้ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อแจ้งข้อมูลติดต่อที่สำคัญให้ทราบ จึงสามารถทำให้การติดต่อหรือการนัดหมายได้สะดวกมากขึ้น และผู้รับการติดต่อยังได้รับข้อมูลติดต่อที่เป็นปัจจุบันล่าสุด โดยการเปลี่ยนแปลงการใช้งานบัตรในรูปแบบกระดาษมาเป็นนามบัตรในรูปแบบดิจิทัลนั้น สามารถลดค่าใช้จ่ายในการจัดพิมพ์นามบัตรกระดาษให้แก่พนักงาน รวมถึงการจัดพิมพ์นามบัตรทดแทนสำหรับพนักงานที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลติดต่อได้ รวมเป็นเงินจำนวน 30,000 บาท

ประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม: ลดการใช้กระดาษ ซึ่งช่วยลดการตัดไม้ทำลายป่า การใช้น้ำ และการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตกระดาษแบบดั้งเดิม อีกทั้ง ยังช่วยให้การจัดการข้อมูลติดต่อมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลดังกล่าวถูกต้องและเป็นปัจจุบันล่าสุด นอกจากนี้ ยังส่งเสริมความโปร่งใสและความรับผิดชอบในการดำเนินธุรกิจ โดยให้วิธีการติดต่อที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ

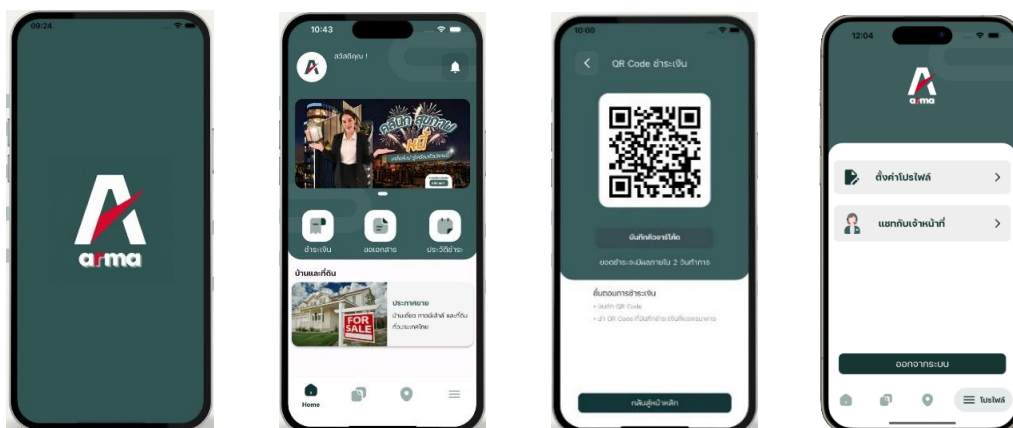
- (2) การเพิ่มคุณสมบัติฟังก์ชันแชทในแอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือ (Mobile Application) ซึ่งเป็นการต่อยอดจากการพัฒนา Mobile Application ที่ดำเนินการไปแล้วในปีที่แล้ว โดยบริษัทฯ เล็งเห็นความสำคัญในการต่อยอดสำหรับธุรกิจบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ เพื่อเพิ่มช่องทางการสื่อสารและอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการเข้าถึงข้อมูลและการทำการรายการ ซึ่งสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้าในปัจจุบันที่มีแนวโน้มการทำธุรกรรมผ่านทางระบบออนไลน์เพิ่มมากขึ้น อีกทั้ง Mobile Application นี้ ยังเป็นช่องทางการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มบริษัทฯ

ทั้งนี้ กลุ่มบริษัทฯ ได้เริ่มให้ลูกค้าลงทะเบียนและเริ่มใช้บริการ Mobile Application เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2567 ที่ผ่านมา โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2567 มีจำนวนลูกค้าลงทะเบียนทั้งหมด 2,458 ราย นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทฯ ได้เพิ่มช่องทางการให้บริการลูกค้าด้วยฟังก์ชันแชทที่สามารถโต้ตอบและรับส่งเอกสารกับลูกค้าได้เรียบร้อยแล้ว

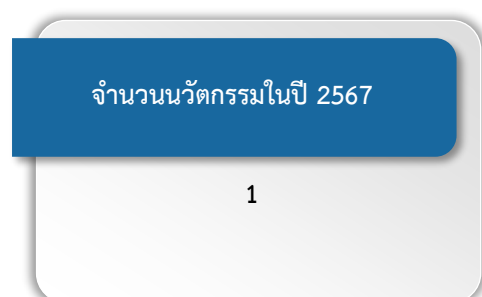
เริ่มดำเนินการ: เดือนธันวาคม 2567

ประโยชน์ต่อองค์กร: การเสริมสร้างประสบการณ์ของลูกค้า (Customer Experience) อย่างมีนัยสำคัญ โดยการให้บริการการสื่อสารแบบเรียลไทม์ การที่ผู้ใช้สามารถติดต่อขอความช่วยเหลือหรือรับข้อมูลอัปเดตได้ทันทีที่สามารถช่วยสร้างความพึงพอใจในการใช้งานและการรับบริการ นอกจากนี้ ยังช่วยให้บริษัทฯ สามารถรวบรวมข้อมูลและความคิดเห็นของลูกค้าที่มีค่าได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถทำให้บริษัทฯ นำมาพัฒนาและปรับปรุงระบบได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

ประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม: การส่งเสริมแนวทางการปฏิบัติที่ยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสังคม โดยฟังก์ชันแชทจะช่วยให้กระบวนการทำงานมีความคล่องตัวมากขึ้น ลดความจำเป็นในการใช้โทรศัพท์ในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า อีกทั้ง ยังสามารถส่งข้อมูลหรือเอกสารผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นการลดการใช้กระดาษ นอกเหนือจากนี้ ยังช่วยให้เข้าถึงง่ายสำหรับผู้ใช้บริการที่ต้องการพิเศษ เช่น ผู้ที่มีความบกพร่องทางร่างกาย เป็นต้น



ผลการดำเนินงานปี 2567



6.4 การกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณทางธุรกิจ

หลักการและผลกระทบ

การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญ การจัดทำและปรับปรุงนโยบาย คู่มือ และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลภายในองค์กร ให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจและเป็นปัจจุบัน รวมทั้งจัดเก็บเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถสืบค้นเพื่อใช้งานได้รวดเร็ว ทันเวลา และมีประสิทธิภาพ

บริษัทฯ มุ่งเน้นในการตอบสนองต่อผลกระทบในการลดปัญหาการละเมิดกฎเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร และสร้างความเชื่อมั่นให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องในกระบวนการดำเนินงานและลูกค้าผู้รับบริการ พร้อมยกระดับความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้เสียว่าจะได้รับบริการที่ยุติธรรม ได้รับข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน และสร้างความเชื่อมั่นให้กับบุคคลภายนอกที่สนใจจะเข้ารับบริการ โดยผู้มีส่วนได้เสียจะได้รับข้อมูลอย่างเท่าเทียมกัน และสามารถใช้อ้างอิงประกอบการตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ยังเป็นการสร้างคุณค่าให้กิจการอย่างยั่งยืน ตรงตามความมุ่งหวังของผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการ และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายในให้มากยิ่งขึ้น และลดอัตราการเกิดการทุจริตคอร์รัปชันภายในองค์กรอีกด้วย

วัตถุประสงค์และเป้าหมายการจัดการ

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

แนวปฏิบัติต่อประเด็นสาระสำคัญ

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจอย่างมีจรรยาบรรณเป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ควบคู่ไปกับการรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกส่วน การจัดทำและปรับปรุงนโยบาย คู่มือ และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลภายในองค์กร และการพิจารณาหลักเกณฑ์ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจของกลุ่มบริษัทฯ และติดตามการเปลี่ยนแปลงของกฎหมายดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ โดยการสื่อสารนโยบาย คู่มือ และแนวปฏิบัติ รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และการแก้ไขเปลี่ยนแปลงให้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้องทราบ

บริษัทฯ มีการพิจารณาองค์ประกอบ โครงสร้าง ตารางบริหารทักษะการทำงาน (Skill Matrix) และขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการชุดย่อยให้มีความเหมาะสม การพิจารณาคำตอบแทนคณะกรรมการบริษัท โดยพิจารณาจากหน้าที่ความรับผิดชอบ ประสบการณ์ทำงาน และเปรียบเทียบกับคำตอบแทนของบริษัทอื่นในอุตสาหกรรมเดียวกัน และกำหนดให้มีการประเมินผลการทำงานของกรรมการทั้งคณะ คณะกรรมการชุดย่อย รวมทั้งประเมินผลการทำงานของกรรมการรายบุคคล และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อพิจารณาทบทวนผลงาน ปัญหาและอุปสรรคในแต่ละปี เพื่อสามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้งนี้ บริษัทฯ ได้เปิดเผยรายละเอียดการกำกับดูแลและองค์ประกอบคณะกรรมการดังกล่าวไว้ในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี/รายงานประจำปี (แบบ 56-1 One Report)

บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อเป็นแนวปฏิบัติของกลุ่มบริษัทฯ ให้เป็นไปตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง โดยบริษัทฯ ได้ผ่านการรับรองเป็นสมาชิกของโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (CAC) เป็นที่เรียบร้อยแล้ว เมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2568

การปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน ปี 2560 และจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้อง การพิจารณาการปฏิบัติตามกฎหมายของหน่วยงานกำกับดูแล เช่น สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญต่อประชาชนทั่วไปอย่างชัดเจน ทันท่วงที และเสมอภาค หรือข้อมูลทางการเงินตามที่กฎหมายกำหนด

บริษัทฯ กำหนดแนวปฏิบัติให้สอดคล้องกับนโยบาย ดังนี้

- (1) จรรยาบรรณทางธุรกิจ
- (2) นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- (3) นโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
- (4) นโยบายการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์
- (5) นโยบายการจ้างเหมาหรือซื้อจ้างเรียน
- (6) นโยบายการรับหรือการให้คำรับรองและของขวัญ หรือผลประโยชน์อื่นใด (No Gift Policy)

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

แผนการดำเนินงานหรือโครงการดำเนินงาน

ในปี 2567 บริษัทฯ ได้จัดอบรมและจัดให้มีการทำแบบทดสอบเกี่ยวกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณธุรกิจ นโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน รวมถึงนโยบายการจ้างเหมาหรือซื้อจ้างเรียนให้แก่พนักงานใหม่ทุกคน โดยบรรจุอยู่ในหลักสูตรการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ โดยในปี 2567 บริษัทฯ ได้มีการอบรมให้แก่พนักงานใหม่ทั้งหมดจำนวน 160 คน (คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนพนักงานใหม่ทั้งหมด)

ผลดำเนินงานปี 2567

1. ผลการเข้าร่วมโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย และโครงการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น

บริษัทฯ ได้รับผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย ประจำปี 2567 ในระดับ 5 ดาว หรือ “ดีเลิศ” (Excellent CG Scoring) (90 คะแนนขึ้นไป) คะแนนรวม 108 คะแนน อีกทั้ง ยังติดอันดับ Top Quartile ของบริษัทจดทะเบียนโดยรวมของกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน และคะแนนเฉลี่ยแบ่งตามมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาด (Market Capitalization) จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) โดยการสนับสนุนจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย (Corporate Governance Report of Thai Listed Companies 2024 : CGR) ซึ่งเป็นการเข้าร่วมโครงการประเมินในปีที่สอง หลังจากบริษัทฯ นำหุ้นสามัญเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้รับการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น (AGM Checklist) ประจำปี 2567 ในเกณฑ์ “ดีเยี่ยม” ระดับ 5 เหรียญ คะแนนรวม 100 คะแนน จากสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย ซึ่งเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพการดำเนินงานของบริษัทฯ มุ่งเน้นพัฒนาการกำกับดูแลกิจการในระดับที่ดียิ่งอย่างต่อเนื่อง ควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส

และมีจริยธรรมเพื่อให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน สร้างความมั่นใจให้กับผู้มีส่วนได้เสียในการดำเนินงานของบริษัทฯ ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเท่าเทียมกัน ตลอดจนให้ความสำคัญในการจัดประชุมผู้ถือหุ้นอย่างมีประสิทธิภาพ

2. การผ่านการรับรองเป็นสมาชิกโครงการแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (CAC)

ในปี 2566 บริษัทฯ ได้ประกาศเจตนารมณ์เข้าร่วมแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (Thai Private Sector Collective Action Against Corruption : CAC) ตามมติของที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท และต่อมา บริษัทฯ ได้ผ่านการรับรองเป็นสมาชิกโครงการ CAC เป็นครั้งแรก เมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2568 ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงผลสำเร็จของความมุ่งมั่นในการต่อต้านการคอร์รัปชันและให้การสนับสนุนแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของบริษัทฯ เพื่อร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการแก้ไขปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันโดยภาครัฐกิจของประเทศไทย เพื่อสร้างส่วนร่วมในการต่อต้านการคอร์รัปชัน และลดความเสี่ยงของปัญหาสินบนและยกระดับมาตรฐานการต่อต้านคอร์รัปชันให้อยู่ในระดับเดียวกับผู้ว่าจ้าง ผู้ประกอบการอื่นในกลุ่มธุรกิจ และพันธมิตรทางธุรกิจของบริษัทฯ ทั้งนี้ บริษัทฯ มีแผนการสนับสนุนให้บริษัทอื่น ๆ และคู่ค้ามีและประกาศนโยบายการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน รวมทั้งเข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายด้วย

3. การอบรม การทบทวน และการทดสอบความรู้เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณทางธุรกิจ

บริษัทฯ มีการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนปี 2560 และคณะกรรมการบริษัทมีกระบวนการในการทบทวนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีดังกล่าว และทบทวนนโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบททางธุรกิจอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง พร้อมทั้งจัดให้มีการสื่อสารและติดตามให้มีการปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติดังกล่าวแก่ผู้บริหารและพนักงานของกลุ่มบริษัทฯ อย่างสม่ำเสมอ เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์และบอร์ดประชาสัมพันธ์ของกลุ่มบริษัทฯ และติดตามการปฏิบัติผ่านการประชุมประจำเดือน

บริษัทฯ ได้จัดให้มีการอบรมจรรยาบรรณทางธุรกิจ นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และนโยบายการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน เพื่อทบทวนแนวปฏิบัติที่ดีในเรื่องต่าง ๆ รวมถึงอธิบายถึงบทกำหนดโทษในกรณีมีการละเมิดหรือฝ่าฝืนหลักเกณฑ์ดังกล่าว โดยบริษัทฯ ได้สื่อสารและสร้างความตระหนักรู้ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและด้านจรรยาบรรณธุรกิจ ซึ่งรวมถึงนโยบายการป้องกันการรั่วไหลข้อมูลภายใน การป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน การแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน และการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งรวมถึงการจัดการด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ให้แก่กรรมการ ในสัดส่วนร้อยละ 100 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด ผ่านการเสนอให้ที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาทบทวนประจำปี และให้แก่พนักงานและผู้บริหาร ในสัดส่วนร้อยละ 100 ของจำนวนพนักงานและผู้บริหารทั้งหมด ผ่านการประชุม การอบรม การทำแบบประเมิน การสร้างจิตสำนึกผ่านกิจกรรมพนักงานสัมพันธ์ และการประชาสัมพันธ์ในองค์กร

อีกทั้ง บริษัทฯ ได้จัดให้มีการทดสอบความรู้ความเข้าใจของพนักงานใหม่ เกี่ยวกับจรรยาบรรณทางธุรกิจและนโยบายที่เกี่ยวข้องของบริษัทฯ โดยกำหนดให้พนักงานใหม่ต้องผ่านการทดสอบทั้งหมด โดยในปี 2567 บริษัทฯ ได้จัดอบรมให้แก่พนักงานใหม่ทั้งหมดจำนวน 160 คน (คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนพนักงานใหม่ทั้งหมด)

4. องค์ประกอบ บทบาท และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัท

4.1 องค์ประกอบ

บริษัทฯ ได้เปิดเผยข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับกรรมการบริษัท อันได้แก่ จำนวนกรรมการทั้งคณะ จำนวนกรรมการอิสระ จำนวนกรรมการที่ไม่ได้เป็นผู้บริหาร จำนวนกรรมการหญิง จำนวนกรรมการอิสระในคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละชุด จำนวนปีการดำรงตำแหน่งของกรรมการรายบุคคล จำนวนครั้งการประชุมของคณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละชุด จำนวนคำตอบแทนของกรรมการรายบุคคล คำตอบแทนอื่นที่ไม่ใช่ตัวเงินของกรรมการ จำนวนคำตอบแทนรวมของผู้บริหารระดับสูง และผลประเมินการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ โดยมีรายละเอียดตามแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี/รายงานประจำปี (แบบ 56-1 One Report)

4.2 บทบาท และความรับผิดชอบ

4.2.1 การประชุมคณะกรรมการ

ในปี 2567 บริษัทฯ ได้จัดให้มีการประชุมคณะกรรมการบริษัท จำนวน 4 ครั้ง ซึ่งมีสัดส่วนการเข้าร่วมประชุมของกรรมการทั้งหมดในอัตราร้อยละ 97.22 โดยเป็นการจัดประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด

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
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาคำตอบแทนจะพิจารณาและทบทวนนโยบายการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง และพิจารณาและให้ความเห็นต่อผลการดำเนินงานตามนโยบายการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง ก่อนเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณา รับทราบต่อไป

ในปี 2568 ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทได้อนุมัติการแก้ไขเพิ่มเติมนโยบายการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงานในปัจจุบัน โดยสามารถสรุปประเด็นการแก้ไขเพิ่มเติมที่สำคัญได้ดังนี้

- (1) สรุปตำแหน่งหลักให้เป็นไปตามโครงสร้างองค์กร
- (2) หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้สืบทอดของตำแหน่งหลัก
- (3) แผนการพัฒนาผู้สืบทอด
- (4) แผนการดำเนินงาน
- (5) ปรับปรุงโดยตัดข้อความเดิมในหัวข้อ (เดิม) ดังต่อไปนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง
 - ข้อสรุปผู้สืบทอด
 - หลักการประเมินสมรรถนะ
 - กติกาที่สำคัญในการคัดเลือกผู้สืบทอดตำแหน่งงานหลักที่เหมาะสมที่สุด
 - หลักในการจัดทำแผนพัฒนา
 - แนวทางการพัฒนาสมรรถนะ
 - สรุปการดำเนินการเพื่อพัฒนาและสรรหาผู้สืบทอด
 - ข้อสรุปสำหรับระบบบริหารงานบุคคล เพื่อรองรับการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง

สำหรับผลการดำเนินงานตามนโยบายการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง ประจำปี 2567 บริษัทฯ ได้มีการรายงานให้แก่ที่ประชุมคณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน และที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณารับทราบ โดยมีรายละเอียดโดยสังเขปดังนี้

ลำดับ	ขั้นตอนการทำงาน	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ผลการดำเนินงาน
1	ประกาศแผนให้รับทราบภายในบริษัทฯ					สื่อสารผ่านการประชุมของฝ่ายบริหาร
2	คัดเลือกบุคลากรเพื่อเข้ารับการพัฒนาแผนสืบทอดตำแหน่ง					ผู้บริหารแต่ละสายงานคัดเลือกพนักงานผู้มีศักยภาพ และจัดเตรียมหลักสูตรร่วมกับฝ่ายบุคคล เพื่อการพัฒนาผู้สืบทอด
3	วางแผนพัฒนารายบุคคลและดำเนินการพัฒนาตามแผนสืบทอดตำแหน่ง					จัดให้กลุ่มพนักงานผู้มีศักยภาพเข้าร่วมการพัฒนาและฝึกประสบการณ์ของสายงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การประชุม
4	หมุนเวียนงานตามกรอบการสั่งสมประสบการณ์ที่กำหนด (EAF)					คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง การประชุมรายงานประจำเดือนร่วมกับฝ่ายบริหาร การพัฒนาสถานะผู้นำ และการบริหารจัดการทีมงานอย่างมีประสิทธิภาพ
5	การคัดสรรเข้าสู่ตำแหน่งและประเมินผลติดตามความต่อเนื่องของผู้สืบทอด					ประเมินผลตามแผนการพัฒนากลุ่มพนักงานผู้มีศักยภาพ เพื่อคัดสรรบุคคลเข้าสู่ตำแหน่ง
6	ทบทวนแผนผู้สืบทอด					มีการทบทวนและปรับปรุงแผนงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5. การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

5.1 การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

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

ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้ผ่านการรับรองเป็นสมาชิกโครงการแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (CAC) เป็นครั้งแรก เมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2568 ที่ผ่านมา ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงผลสำเร็จของความมุ่งมั่นในการต่อต้านการคอร์รัปชันและให้การสนับสนุนแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของบริษัทฯ นอกจากนี้ บริษัทฯ มีแผนการสนับสนุนให้คู่ค้ามีและประกาศนโยบายการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน รวมทั้งเข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายด้วย

บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีการประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริตคอร์รัปชันในกระบวนการปฏิบัติงานที่อาจก่อให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชัน และกำหนดให้มีการตรวจสอบการปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของแผนตรวจสอบภายใน โดยคณะกรรมการตรวจสอบมีการสอบทานความครบถ้วนเพียงพอของระบบควบคุมภายใน เพื่อให้มั่นใจว่ามาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีความเพียงพอและมีประสิทธิผล และมีการรายงานผลการสอบทานต่อคณะกรรมการบริษัท นอกจากนี้ บริษัทฯ กำหนดให้มีการทบทวนแนวทางปฏิบัติและข้อกำหนดในการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ ระเบียบ ข้อบังคับ และข้อกำหนดของกฎหมาย

แนวทางปฏิบัติด้านการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของบริษัทฯ ครอบคลุมแนวทางปฏิบัติด้านจรรยาบรรณธุรกิจ ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ด้านการรับหรือให้คำรับรองและของขวัญ ทรัพย์สิน หรือผลประโยชน์อื่นใด ด้านการเลี้ยงรับรอง ด้านการบริจาคเพื่อการกุศลและการให้การสนับสนุน ด้านการสนับสนุนกิจกรรมทางการเมือง ด้านการอบรมและการสื่อสาร

บริษัทฯ จัดให้มีช่องทางที่ปลอดภัยในการรายงานการฝ่าฝืนหรือการพบเห็นการกระทำทุจริตและคอร์รัปชัน โดยกำหนดกระบวนการพิจารณา รวมทั้งจัดให้มีมาตรการคุ้มครองและบรรเทาความเสียหายแก่ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนตามนโยบายการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนที่บริษัทฯ กำหนดไว้

ผู้ใดกระทำการฝ่าฝืนหรือกระทำผิดตามนโยบายและแนวทางปฏิบัติดังกล่าว จะต้องได้รับการพิจารณาทางวินัยตามระเบียบข้อบังคับในการทำงานที่บริษัทฯ กำหนดไว้ และต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายความเสียหายแก่บริษัทฯ หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำดังกล่าว และอาจได้รับโทษตามกฎหมายหากการกระทำนั้นผิดกฎหมายอีกด้วย

ทั้งนี้ รายละเอียดเพิ่มเติมของนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน สามารถศึกษาได้ที่เว็บไซต์ของบริษัทฯ <https://www.chase.co.th/storage/content/cg/anti-bribery-and-anti-corruption/20250305-chase-anti-fraud-and-corruption-policy-th.pdf>

5.2 การแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

บริษัทฯ ได้จัดทำนโยบายการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน (Whistleblowing Policy) ขึ้นเพื่อสนับสนุนและให้ความสำคัญแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นบุคลากรภายในองค์กรหรือจากบุคคลภายนอก ให้สามารถแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนในกรณีที่อาจเกิดการทุจริตคอร์รัปชัน กระทำผิดต่อกฎหมาย หรือผิดต่อจริยธรรมและจรรยาบรรณธุรกิจ หรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการแก้ไขปรับปรุง หรือดำเนินการใด ๆ ให้เกิดความถูกต้อง เหมาะสม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ และบริษัทย่อยมากยิ่งขึ้น

ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องที่มีผลกระทบในเชิงลบกับบริษัทฯ และบริษัทย่อย โดยมีขอบเขตดังต่อไปนี้

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

บริษัทฯ เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำที่แสดงให้เห็นว่า ผู้มีส่วนได้เสียได้รับผลกระทบหรือมีความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบอันจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มจากการดำเนินงานของบริษัทฯ 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 หมู่ที่ 1 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
- (2) แจ้งเบาะแสทางอีเมล
whistleblowing@chase.co.th

(3) แจ้งเบาะแสทางเว็บไซต์ของบริษัทฯ

www.chase.co.th

ทั้งนี้ บริษัทฯ จะทำให้มั่นใจว่าช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนเป็นช่องทางที่ปลอดภัย เพื่อให้ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนสามารถเข้าถึงได้อย่างมั่นใจ เมื่อต้องการแจ้งข้อมูล เบาะแส หรือข้อร้องเรียนโดยปราศจากความเสี่ยงต่อผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนในภายหลัง หรือต้องการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตามมาตรการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน ทั้งนี้ บริษัทฯ จะดำเนินการตรวจสอบตามขั้นตอนและบันทึกการสอบสวนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยไม่เปิดเผยข้อมูลที่สามารถระบุถึงตัวผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน รวมทั้งดำเนินการจัดเก็บข้อมูลเบาะแสและการร้องเรียนเป็นความลับเพื่อคุ้มครองผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนดังกล่าว

นอกจากนี้ บริษัทฯ และบริษัทย่อย เปิดโอกาสให้พนักงานสามารถสอบถามข้อสงสัย แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่ปฏิบัติตามนโยบายหรือจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัทฯ ได้ โดยผ่านผู้บังคับบัญชาที่ตนเองไว้วางใจ ฝ่ายบุคคล ฝ่ายตรวจสอบภายใน และฝ่ายกฎหมายและกำกับดูแล

กระบวนการดำเนินการเมื่อได้รับการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน จะเป็นไปตามขั้นตอนดังนี้

- (1) เมื่อได้รับการแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียน บริษัทฯ จะดำเนินการตอบกลับผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนไม่เกิน 3 วันทำการ (กรณีที่ผู้แจ้งเบาะแสเปิดเผยตัวตน) นับแต่การได้รับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน และจะดำเนินการมอบหมายให้ฝ่ายตรวจสอบภายในหรือหน่วยงานอื่นที่เหมาะสมในการรวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาถ่วงดุลข้อมูลที่ได้รับจากผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน ในกรณีตรวจสอบแล้วพบว่ามีมูลความจริง ฝ่ายตรวจสอบภายในหรือหน่วยงานอื่นที่ได้รับมอบหมายจะนำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณารับทราบและสั่งการ หรือกำหนดแนวทางในการดำเนินการ พร้อมทั้งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการพิจารณาในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

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

- (2) ภายหลังจากที่คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าวแล้ว จะรายงานผลการพิจารณาและเสนอแนะแนวทางในการดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น มาตรการดำเนินการลงโทษผู้กระทำผิด มาตรการดำเนินการบรรเทาความเสียหายแก่ผู้ที่ได้รับผลกระทบ หรือการให้รางวัลแก่ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนแก่คณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาสั่งการและกำหนดแนวทางดำเนินการแก้ไขและพิจารณาบทลงโทษต่อไป ทั้งนี้ บริษัทฯ จะรายงานผลการพิจารณาและบทลงโทษแก่ผู้กระทำความผิดให้แก่ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนทราบตามความเหมาะสมด้วย
- (3) ฝ่ายตรวจสอบภายในจะดำเนินการรวบรวมข้อมูลการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน เช่น จำนวนครั้ง และสถานะของผลการดำเนินการสอบสวน (ถ้ามี) เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อพิจารณารับทราบรายไตรมาส และสรุปรายงานผลต่อคณะกรรมการบริษัทอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง (ถ้ามี)

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 ที่ <https://www.chase.co.th/storage/content/cg/anti-bribery-and-anti-corruption/20250305-chase-whistle-blowing-form-policy-th.pdf>

ในปี 2567 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 ไม่ว่าจะมิอำนาจหน้าที่ในการนั้นหรือไม่ก็ตาม ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และโปร่งใส มีจิตสำนึกในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ

(3) การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

บริษัทย่อยของบริษัทฯ ถือเป็นผู้ประกอบอาชีพตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (“สำนักงานปปง.”) รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องและแนวทางปฏิบัติที่สำนักงาน ปปง. กำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด โดยบริษัทย่อยได้กำหนดแนวทางปฏิบัติตามนโยบายและระเบียบวิธีการด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการป้องกันและปราบปราม

การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ซึ่งบริษัทฯ ในฐานะบริษัทแม่ มีหน้าที่กำกับดูแลให้บริษัทย่อยดำเนินงานตามนโยบายและระเบียบดังกล่าวอย่างเคร่งครัด

(4) การป้องกันการใช้อิทธิพลภายใน

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

ในปี 2567 นี้ บริษัทฯ ไม่มีเหตุการณ์หรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการก่ออาชญากรรมทางการเงินแต่ประการใด

ทั้งนี้ รายละเอียดเพิ่มเติมของนโยบายการป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน สามารถศึกษาได้ที่เว็บไซต์ของบริษัทฯ ที่ <https://www.chase.co.th/storage/content/cg/corporate-policies/20250322-chase-financial-crime-prevention-policy-th.pdf>

6.5 ความปลอดภัยทางไซเบอร์และป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล

หลักการและผลกระทบ

ด้วยการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันมีการพึ่งพาเทคโนโลยีมากขึ้น และภัยคุกคามทางไซเบอร์มีการวิวัฒนาการที่ซับซ้อนขึ้น บริษัทฯ จึงเผชิญกับความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่เพิ่มขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับการรักษาข้อมูลของลูกค้าอย่างสูงสุด และได้ให้ความเชื่อมั่นกับลูกค้าว่า ข้อมูลของลูกค้าจะถูกเก็บรักษาอย่างดีในพื้นที่ปลอดภัย และจะไม่ถูกนำมาเผยแพร่หรือเปิดเผยต่อสาธารณะ โดยจัดการให้มีระบบที่ป้องกันภัยคุกคามของ Cyber Security กำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล และปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้านพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ตลอดจนแต่งตั้งผู้ที่มีหน้าที่ในการดูแลเรื่อง Cyber Security โดยเฉพาะ และจัดให้มีการอบรมเรื่องความปลอดภัยทางไซเบอร์ให้แก่พนักงานในองค์กรเพื่อสร้างความตระหนักเรื่องภัยคุกคามทางไซเบอร์

วัตถุประสงค์และเป้าหมายการจัดการ

บริษัทฯ มุ่งมั่นในการปกป้องความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศและพัฒนาระบบ เพื่อไม่ให้เกิดการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล การโจมตีทางไซเบอร์ และข้อร้องเรียนด้านการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ตลอดจนบริษัทฯ มีแผนในการให้เทคโนโลยีได้รับการรับรองมาตรฐานในระดับสากล โดยได้กำหนดเป้าหมายในระยะกลางให้ได้รับรองมาตรฐานระบบบริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ISO27001 เพื่อสร้างความมั่นใจในด้านการรักษาข้อมูลของผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ

แนวปฏิบัติต่อประเด็นสำคัญ

บริษัทฯ ได้จัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ และการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อเป็นการป้องกันและรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศและเครือข่ายของกลุ่มบริษัทฯ ตลอดจนถึงการตรวจสอบการเข้าถึงข้อมูล การกำหนดสิทธิของผู้ใช้ในระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย การป้องกันการโจมตี การลักลอบขโมยข้อมูล และการแพร่กระจายไวรัสคอมพิวเตอร์ที่อาจจะทำให้ข้อมูลเสียหาย สูญหาย หรือนำมาเรียกค่าไถ่ อันจะเกิดผลเสียหายให้แก่กลุ่มบริษัทฯ โดยกำหนดมาตรการและแนวทางดังนี้

1. กำหนดสิทธิในการเข้าใช้ข้อมูลสารสนเทศ การเข้ารหัสข้อมูล การรักษาความปลอดภัยของการเข้าใช้ข้อมูลต่าง ๆ ที่มีอยู่บนระบบสารสนเทศและเครือข่ายของกลุ่มบริษัทฯ
2. จัดให้มีการบริหารจัดการความเสี่ยงความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ โดยการประเมินจากภัยคุกคาม (Threat) ช่องโหว่ (Vulnerability) ความเป็นไปได้ (Likelihoods) และผลกระทบ (Impact) ต่อธุรกิจ รวมทั้งให้มีการจัดการความเสี่ยงที่มีความสอดคล้องกับการบริหารความเสี่ยงในระดับองค์กร โดยขอบเขตของการบริหารความเสี่ยงความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ครอบคลุมถึงสินทรัพย์และบุคลากรทั้งหมดของกลุ่มบริษัทฯ
3. รักษาความพร้อมในการทำงานของข้อมูล เช่น ข้อมูลบัญชีของลูกค้า หรือข้อมูลสำคัญต่าง ๆ ที่ต้องพร้อมใช้งานในเวลาที่ต้องการ โดยใช้วิธีการสำรองข้อมูล (Back Up)
4. การรักษาไว้ซึ่งประสิทธิภาพของเครือข่ายในการส่งข้อมูลให้มีอัตราส่งคงที่ รวดเร็ว และมีความถูกต้อง
5. สื่อความและจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับภัยคุกคามด้านไซเบอร์ (Cybersecurity Awareness) เพื่อสร้างความตระหนักรู้ ความรับผิดชอบ และความเข้าใจการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ให้กับพนักงานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

6. จัดให้มีการติดตั้งระบบป้องกันและระบบตรวจจับการบุกรุกด้านไซเบอร์ เช่น สปแอมเมล (Spam Mail) ไวรัสคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ให้ครอบคลุมระบบสารสนเทศของกลุ่มบริษัทฯ พร้อมทั้งจัดให้มีการเฝ้าระวัง และให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยด้านไซเบอร์ ต้องรายงานข้อมูลภัยคุกคามด้านไซเบอร์ให้แก่ผู้บริหารรับทราบ อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง
7. จัดทำแผนการตอบสนองเหตุการณ์ผิดปกติด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ เพื่อจัดการเหตุการณ์ผิดปกติได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งลดผลกระทบต่อการระบวงการธุรกิจที่สำคัญ พร้อมทั้งทดสอบและทบทวนแผนการตอบสนองฯ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
8. จัดทำแผนฟื้นฟูหลังจากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Disaster Recovery Plan: DRP) รวมทั้งการเตรียมที่สำรองเพื่อลดผลกระทบต่อการระบวงการธุรกิจ พร้อมทั้งทดสอบและทบทวนแผนฟื้นฟู เพื่อประเมินความถูกต้องและมีประสิทธิภาพของแผน อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
9. จัดให้มีการตรวจประเมินช่องโหว่ (Vulnerability Assessment) หรือการทดสอบเจาะระบบ (Penetration Test) โดยครอบคลุมระบบโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ (Infrastructure) และโปรแกรมประยุกต์ (Application) สำหรับระบบสารสนเทศที่มีความเสี่ยงจากภัยคุกคามด้านไซเบอร์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

สำหรับการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล บริษัทฯ กำหนดแนวปฏิบัติในการดำเนินงานดังนี้

1. การกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูล เพื่อไม่ให้บุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องเข้าถึงข้อมูลนั้น ๆ ได้ เช่น การกำหนดสิทธิให้เพียงฝ่ายบุคคลสามารถเข้าถึงข้อมูลของพนักงานได้ และฝ่ายบัญชีสามารถเข้าถึงได้เฉพาะการโอนเงินเดือนให้กับพนักงาน หากฝ่ายบัญชีต้องการเข้าถึงข้อมูลส่วนอื่น ๆ ของพนักงาน ก็จะสามารถแสดงข้อมูลได้ครบถ้วน ซึ่งขึ้นอยู่กับตำแหน่งหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น
2. การระบุความเสี่ยงโดยมีนโยบายเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และการประเมินความเสี่ยงเพื่อเป็นมาตรการในการวางแผนป้องกันข้อมูลและรองรับในกรณีที่ข้อมูลเกิดการรั่วไหล
3. การติดตามพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้งานในระบบ หากมีพฤติกรรมการใช้งานที่ผิดปกติ ระบบจะมีการแจ้งเตือนให้ผู้ดูแลระบบทราบ
4. การเข้ารหัสข้อมูล (Encryption) โดยปกป้องข้อมูลด้วยการเข้ารหัสและกำหนดนโยบายรักษาความปลอดภัย
5. การลบหรือทำลายข้อมูลส่วนบุคคลที่ไม่ใช้แล้ว ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลลูกค้า ข้อมูลพนักงานที่ได้พ้นสภาพ หรือข้อมูลความลับของกลุ่มบริษัทฯ โดยแบ่งเป็นข้อมูลเอกสารสำคัญจะถูกทำลายหลังไม่มีการใช้งาน 5 ปี และกรณีข้อมูลเอกสารความลับจะถูกทำลายหลังไม่มีการใช้งาน 10 ปี

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้มีการแจ้งให้ลูกค้าทราบเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่ครอบคลุมถึงการรวบรวมใช้ การจัดเก็บ การส่งต่อ การปกป้อง การจัดการข้อมูลส่วนบุคคล และระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า พร้อมทั้งมีการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวไว้บนเว็บไซต์ของบริษัทฯ ภายใต้หัวข้อนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

แผนการดำเนินงานหรือโครงการดำเนินงาน

บริษัทฯ ได้จัดให้มีการตรวจสอบและประเมินความปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นประจำทุกปี โดยในปี 2567 บริษัทฯ ได้มีการทดสอบการเจาะระบบ หรือ Penetration Testing (Pen-Test) ในการจำลองเหตุการณ์ว่ามีการโจมตีระบบ Security และ Vulnerability Assessment เพื่อค้นหาช่องโหว่ของระบบภายในองค์กรอย่างครอบคลุม และประเมินความเสี่ยง

ของระบบ ซึ่งช่วยให้สามารถบริหารจัดการความปลอดภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนลดผลกระทบจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ โดยผลการประเมินและทดสอบ Pen-Test ประจำปี 2567 บริษัทฯ ได้ผ่านการทดสอบดังกล่าว โดยไม่พบช่องโหว่ของระบบข้างต้น นอกจากนี้ บริษัทฯ มีการติดตั้งระบบการป้องกันข้อมูลรั่วไหล (DLP) เป็นการช่วยลดความเสี่ยงของข้อมูลรั่วไหลจากการส่งออก และลดความเสี่ยงจากการกระทำผิดกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอีกด้วย

โดยในปี 2567 กลุ่มบริษัทฯ ได้มีการอบรม การทบทวน และการทดสอบความรู้ความเข้าใจด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ให้แก่ผู้บริหารและพนักงาน โดยมีสัดส่วนผู้เข้าร่วมการทดสอบทั้งหมดร้อยละ 100 ของจำนวนผู้บริหารและพนักงานทั้งหมดของกลุ่มบริษัทฯ และมีผลคะแนนเฉลี่ยที่ 18.6 คะแนน จากคะแนนเต็ม 20 คะแนน ทั้งนี้ จนถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2567 ไม่ปรากฏว่ามีรายงานภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่ส่งผลกระทบต่อระบบการปฏิบัติงานของกลุ่มบริษัทฯ แต่อย่างใด

ผลการดำเนินงานปี 2567



6.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หลักการและผลกระทบ

ตามวิสัยทัศน์ของบริษัทฯ ในความมุ่งมั่นเป็นศูนย์กลางในการบริหารหนี้ครัววงจร โดยให้คำปรึกษาและให้ความรู้ควิชาในการบริหารหนี้ เพื่อสร้างโอกาสปลดปล่อยภาระหนี้ให้แก่ลูกค้า บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญเรื่องการให้บริการแก่ลูกค้าเป็นหลัก ทั้งการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการอย่างถูกต้องและชัดเจน การรับฟังปัญหา การให้คำแนะนำ การจัดทำผลสำรวจและความพึงพอใจ ตลอดจนแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนได้ และนำความเห็นมาพัฒนาปรับปรุงการทำงาน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีทางธุรกิจในระยะยาว ส่งผลให้ผู้มีส่วนได้เสียเกิดความพึงพอใจและผูกพันต่อบริษัทฯ

วัตถุประสงค์และเป้าหมายการจัดการ

ลูกค้าได้รับข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอย่างถูกต้อง ตลอดจนได้รับคำแนะนำและความรู้ทางการเงิน และช่วยแก้ไขเมื่อลูกค้ามีปัญหา โดยบริษัทฯ กำหนดเป้าหมายผลการสำรวจระดับความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรอยู่ที่ร้อยละ 80

แนวปฏิบัติต่อประเด็นสำคัญ

บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นในการสร้างความพึงพอใจและความมั่นใจให้แก่ลูกค้า โดยนำเสนอและบริหารจัดการการให้บริการของ บริษัทฯ และบริษัทย่อยแก่ลูกค้าอย่างมีมาตรฐานและมีจริยธรรม ภายใต้หลักการดำเนินงาน ดังนี้

- (1) มีความจริงใจต่อลูกค้าและรักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า ให้บริการที่มีคุณภาพและตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า รวมทั้งปฏิบัติตามข้อกำหนดอย่างเป็นธรรมในเรื่องของการให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ และพร้อมให้คำแนะนำและความช่วยเหลือแก่ลูกค้าด้วยกิริยาจากที่สุภาพอ่อนโยน
- (2) พัฒนาการให้บริการให้มีความหลากหลาย มีคุณภาพและมาตรฐาน ตลอดจนนำเทคโนโลยีที่ได้มาตรฐาน ทันสมัย มีประสิทธิภาพสูง ได้รับการยอมรับในระดับสากล มาประยุกต์ใช้เพื่อดำเนินกิจการและเพื่อพัฒนาการให้บริการของกลุ่มบริษัทฯ และตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า โดยพัฒนาแอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือ (Mobile Application) เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้ตรวจสอบยอดหนี้ค้างชำระ ประวัติการชำระด้วยตนเอง รวมถึงสามารถขอเอกสารต่าง ๆ เช่น หนังสือปิดบัญชี หนังสือเงื่อนไขการชำระ ใบเสร็จรับเงิน หรือเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้องได้ รวมถึงเพิ่มช่องทางการให้บริการลูกค้าด้วยฟังก์ชันแชทที่สามารถโต้ตอบกับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
- (3) เปิดเผยข่าวสาร ให้ข้อมูล โฆษณาประชาสัมพันธ์ และส่งเสริมการบริการอย่างถูกต้อง เป็นธรรม เพียงพอ และทันต่อเหตุการณ์แก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลเพียงพอในการตัดสินใจ โดยไม่มีการกล่าวเกินความเป็นจริง ทั้งในการโฆษณาหรือในการสื่อสารช่องทางอื่น ๆ กับลูกค้า อันเป็นเหตุให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับคุณภาพหรือเงื่อนไขในการให้บริการ ตลอดจนไม่หาประโยชน์จากความเข้าใจผิดของลูกค้า
- (4) ปฏิบัติตามข้อตกลงและเงื่อนไขต่าง ๆ กับลูกค้าอย่างเป็นธรรม หากไม่สามารถปฏิบัติตามข้อตกลงหรือเงื่อนไขได้ ต้องรีบแจ้งให้ลูกค้าทราบ เพื่อหาทางออกร่วมกัน
- (5) ตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยความรวดเร็ว และจัดให้มีระบบลูกค้าสัมพันธ์เพื่อใช้ในการสื่อสารติดต่อกับลูกค้า รวมถึงการรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ หากกรณีมีข้อร้องเรียน บริษัทฯ ได้มีการกำหนดแนวทางการแก้ไข และจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วและทันทั่วถึง ตลอดจนมีการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ ผ่านการสุ่มฟังเทปบันทึกเสียงการให้บริการ เพื่อให้สามารถนำมาพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

- (6) ไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้าที่ตนได้ล่วงรู้มาเนื่องจากการดำเนินธุรกิจ อันเป็นข้อมูลที่ตามปกติวิสัยจะพึงสงวนไว้ ไม่เปิดเผย เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ตามกฎหมาย

แผนการดำเนินงานหรือโครงการดำเนินงาน

กลุ่มบริษัทฯ ใส่ใจและให้ความสำคัญกับความคิดเห็น การติชม และความพึงพอใจของลูกค้าว่าเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนา และยกระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มบริษัทฯ โดยกลุ่มบริษัทฯ มีแผนในการสำรวจความพึงพอใจลูกค้าผ่านช่องทางออนไลน์ทั้งแอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือ (Mobile Application) และบัญชีไลน์ทางการ (Line Official Account) และผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) หรือระบบสำรวจทางโทรศัพท์ (Call Survey) เพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจทั้งในแง่ของงานบริการและการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ต้องครบถ้วน โดยแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับ 3 มีความพึงพอใจมาก ระดับ 2 มีความพึงพอใจปานกลาง และระดับ 1 ไม่พึงพอใจ โดยกลุ่มบริษัทฯ จะนำผลการประเมินไปวิเคราะห์ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ บริการ กระบวนการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัทฯ ตามแผนการดำเนินงานพัฒนาการให้บริการประจำปี เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยหากมีลูกค้ามีความเห็นว่ามีข้อบกพร่องในการให้บริการ กลุ่มบริษัทฯ จะมีการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อนำข้อมูลจากลูกค้าที่ได้ไปแก้ไขปัญหารวมถึงการนำไปพัฒนา และปรับปรุงกระบวนการทำงานของบุคลากรที่ดียิ่งขึ้น โดยกำหนดช่องทางการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ผ่าน 3 ช่องทาง ดังนี้

- (1) แอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือ (Mobile Application) ของกลุ่มบริษัทฯ สำหรับการใช้งานผ่านโทรศัพท์มือถือ
- (2) บัญชีไลน์ทางการ (Line Official Account) ของบริษัทฯ สำหรับการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านบัญชีทางการ
- (3) ระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) หรือระบบสำรวจทางโทรศัพท์ (Call Survey) สำหรับการสนทนาทางโทรศัพท์

การสื่อสารด้านการตลาดและโฆษณาผลิตภัณฑ์และบริการที่ต้องครบถ้วน

บริษัทฯ จัดทำแนวปฏิบัติในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ซึ่งได้ครอบคลุมถึงการตลาดและโฆษณาอย่างรับผิดชอบ อยู่ในจรรยาบรรณธุรกิจ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างโปร่งใส เป็นธรรม และให้เกิดพฤติกรรมที่อยู่ในกรอบของจรรยาบรรณอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร โดยในเรื่องการตลาดและโฆษณาอย่างรับผิดชอบ บริษัทฯ จะเปิดเผยข่าวสาร ให้ข้อมูลโฆษณาประชาสัมพันธ์ และส่งเสริมการขายและการบริการอย่างถูกต้อง เป็นธรรม เพียงพอและทันต่อเหตุการณ์แก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลเพียงพอในการตัดสินใจ โดยไม่มีการกล่าวเกินความเป็นจริง ทั้งในโฆษณาหรือในการสื่อสารช่องทางอื่น ๆ กับลูกค้า อันเป็นเหตุให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับคุณภาพหรือเงื่อนไขในการให้บริการ ตลอดจนไม่หาประโยชน์จากความเข้าใจผิดของลูกค้า

ในการทวงถามหนี้โดยพนักงานเร่งรัดหนี้สินอาจมีความเสี่ยงในเรื่องของการละเมิดต่อสิทธิส่วนบุคคลของลูกค้า เพื่อลดผลกระทบและความเสี่ยงดังกล่าวไม่ให้เกิดขึ้น บริษัทฯ จึงได้กำหนดและจัดทำแนวปฏิบัติในการให้บริการทวงถามหนี้ เพื่อให้พนักงานเร่งรัดหนี้สินใช้สำหรับอ้างอิงในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้ลูกหนี้มีความเข้าใจในวัตถุประสงค์และกระบวนการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 โดยแนวปฏิบัติดังกล่าวได้ถูกสื่อสารไปยังพนักงานเร่งรัดหนี้สินทั้งหมด ตัวอย่างเช่น

- (1) การสอบถามชื่อนามสกุลลูกค้า เพื่อยืนยันตัวตนของลูกค้า
- (2) การเริ่มการสนทนาด้วยการแจ้งชื่อ-นามสกุล ชื่อหน่วยงานของตนเองและเจ้าหน้าที่ แจ้งวัตถุประสงค์ในการติดต่อลูกค้า เช่น ติดต่อสอบถามเรื่องบัญชีสินเชื่อ หรือขอแจ้งยอดค้างชำระของลูกค้า เป็นต้น พร้อมให้คำปรึกษาในการแก้ปัญหาการชำระหนี้แก่ลูกค้า หรือให้คำปรึกษาในการปรับโครงสร้างหนี้
- (3) การแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงการบันทึกเสียงสายสนทนา เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของบริษัทฯ ต่อไปในอนาคต โดยมีจุดประสงค์เพื่อแจ้งนโยบายความเป็นส่วนตัวเป็นส่วนตัวสำหรับลูกค้า ที่กำหนดเกี่ยวกับสิทธิ เงื่อนไข และความจำเป็นของบริษัทฯ ในการเก็บ ประมวลผล และใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

การเข้าถึงบริการของบริษัทฯ

บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีช่องทางให้แก่ลูกค้าในการเข้าถึงบริการของกลุ่มบริษัทฯ ในหลายช่องทาง ทั้งการเข้าถึงในรูปแบบทางกายภาพและการเข้าถึงในรูปแบบออนไลน์ ดังนี้



สำนักงานใหญ่และสาขาย่อยของกลุ่มบริษัทฯ



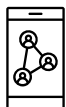
เว็บไซต์ของบริษัทฯ (www.chase.co.th)



Mobile Application ‘ARMA’



Line @



โทรศัพท์

ผลดำเนินงานปี 2567

ในปี 2567 กลุ่มบริษัทฯ ได้รับผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่ 87 คะแนน และมีสัดส่วนของลูกค้าที่ได้ให้ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในอัตราร้อยละ 12 ของจำนวนลูกค้าทั้งหมดที่ทำการประเมินความพึงพอใจ ซึ่งเป็นอัตราที่มากกว่าเป้าหมายที่กลุ่มบริษัทฯ ได้กำหนดไว้ก่อนหน้านี้ อันสะท้อนให้เห็นถึงการให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกลุ่มบริษัทฯ

7. มิติสิ่งแวดล้อม

7.1 การใช้ทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพ

หลักการและผลกระทบ

บริษัทฯ มีการใช้ทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพ โดยมีการออกแบบอาคารสำนักงานให้สามารถช่วยประหยัดพลังงาน โดยการติดกระจกป้องกันความร้อนเพื่อลดการเปิดเครื่องปรับอากาศ ติดตั้งแผงพลังงานไฟฟ้าแสงอาทิตย์ (Solar Cell) เพื่อสร้างแหล่งพลังงานไฟฟ้าทดแทนให้กับการใช้ไฟฟ้าภายในอาคารสำนักงานใหญ่ และการใช้เครื่องปรับอากาศที่ได้มาตรฐานการประหยัดพลังงานสูงสุด ตลอดจนมุ่งเน้นให้พนักงานทำงานผ่านระบบเทคโนโลยี เพื่อลดปริมาณกระดาษที่ใช้ในการติดต่องาน

วัตถุประสงค์และเป้าหมายการจัดการ

บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นในการใช้ทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยในปี 2567 บริษัทฯ ใช้พลังงานไฟฟ้าไปทั้งหมด 675,735 กิโลวัตต์-ชั่วโมง ซึ่งนับว่าเป็นการบรรลุเป้าหมายของปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าไม่เกิน 700,000 กิโลวัตต์-ชั่วโมงในปี 2567 และในปี 2568 บริษัทฯ ได้ตั้งเป้าหมายในการลดปริมาณการใช้ไฟฟ้าลงอย่างน้อยร้อยละ 5 จากปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าของปี 2567 ภายในปี 2568

นอกจากนี้ ในปี 2567 บริษัทฯ ใช้พลังงานน้ำจำนวน 6,355 ลูกบาศก์เมตร ซึ่งนับว่าเป็นการบรรลุเป้าหมายของปริมาณการใช้น้ำประปาไม่เกิน 7,000 ลูกบาศก์เมตร ของปี 2567 โดยในปี 2568 บริษัทฯ ได้ตั้งเป้าหมายในการลดปริมาณการใช้น้ำประปาลงอย่างน้อยร้อยละ 5 จากปริมาณการใช้น้ำประปาในปี 2567 ภายในปี 2568

ในระหว่างปี 2567 บริษัทฯ ได้มีการจัดการปริมาณขยะและของเสียรวม 27,346 กิโลกรัม ซึ่งมีการแบ่งแยกตามประเภทขยะและของเสียอันตรายและไม่อันตราย โดยในปี 2568 บริษัทฯ ได้ตั้งเป้าหมายในการลดปริมาณขยะและของเสียอย่างน้อยร้อยละ 10 จากปริมาณขยะและของเสียในปี 2567 ภายในปี 2568

บริษัทฯ ยังคงมุ่งมั่นในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นการใช้พลังงานทดแทน และแหล่งพลังงานทางเลือก และเลือกใช้อุปกรณ์ประหยัดพลังงานภายในอาคารสำนักงาน ตลอดจนรณรงค์ให้พนักงานร่วมกันใช้พลังงานอย่างคุ้มค่า และลดปริมาณขยะและของเสีย ผ่านการสอดแทรกไปในกิจกรรมต่าง ๆ ของกลุ่มบริษัทฯ และการประชุมประจำเดือน

แนวปฏิบัติต่อประเด็นสาระสำคัญ

บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท เพื่อกำหนดกรอบและแนวทางในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ตามเจตนารมณ์ในการดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม มีการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและสภาพภูมิอากาศ รวมถึงการจัดการของเสียและผลิตภัณฑ์ภายหลังการใช้งานที่เหมาะสม เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสนับสนุนการพัฒนาตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) โดยแนวปฏิบัติเน้นครอบคลุมการปฏิบัติตามข้อกำหนด และระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม การนำประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมมาเป็นปัจจัยหนึ่งในการประเมินความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ สนับสนุนกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ตลอดจนลดการใช้พลังงานผ่านการส่งเสริมการใช้พลังงานทดแทนและสร้างการตระหนักรู้ให้กับพนักงานทุกคนเกี่ยวกับแนวทางกระบวนการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน เพื่อลดผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) และมุ่งสู่โครงการอาคารสีเขียวเพื่อสิ่งแวดล้อม (Green Building)

แผนการดำเนินงานหรือโครงการดำเนินงาน

การจัดการพลังงาน

บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงการดูแลรักษา และการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า ลดใช้ทรัพยากรสิ้นเปลือง โดยบริษัทฯ มีการกำหนดข้อปฏิบัติในการประหยัดพลังงานไฟฟ้า ให้ทุกหน่วยงานในบริษัทฯ ปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน ซึ่งมีหลักการดำเนินงานดังนี้

1. ส่งเสริมการใช้พลังงานทดแทน (Renewable Energy) ด้วยการติดตั้งแผงพลังงานไฟฟ้าแสงอาทิตย์ (Solar Cell) เพื่อสร้างแหล่งพลังงานไฟฟ้าทดแทนให้กับการใช้ไฟฟ้าภายในอาคารสำนักงาน เพื่อผลิตพลังงานไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ ซึ่งคาดว่าพลังงานไฟฟ้าแสงอาทิตย์สามารถสร้างกระแสไฟฟ้าได้ 75,610 กิโลวัตต์ หรือสามารถช่วยประหยัดการใช้พลังงานไฟฟ้าได้ถึงปีละประมาณ 352,658 บาท
2. การใช้เครื่องปรับอากาศที่ได้มาตรฐานการประหยัดพลังงานสูงสุด และการติดตั้งหลอดไฟฟ้า LED ทั้งหมดในอาคารสำนักงานใหญ่ เพื่อประหยัดพลังงาน มีการใช้เทคโนโลยีในการควบคุมระบบไฟฟ้าเพื่อให้เกิดการประหยัดไฟฟ้าสูงสุด และจัดให้มีการวัดค่าความสว่างจากหลอดไฟเพื่อให้พนักงานได้รับความสว่างในการทำงานที่เหมาะสม
3. อาคารสำนักงานใหญ่ของบริษัทฯ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เดินทางสะดวกด้วยระบบขนส่งสาธารณะ ทั้งรถประจำทาง และรถไฟฟ้า ซึ่งการเดินทางเหล่านี้จะช่วยลดปริมาณการใช้รถยนต์ส่วนตัวลงไปได้ในระดับหนึ่ง จึงส่งผลให้สามารถลดมลพิษทางอากาศลงไปได้ด้วยเช่นกัน

ในปี 2567 บริษัทฯ ได้ดำเนินงานด้านพลังงาน และส่งเสริมการใช้พลังงานให้เกิดประสิทธิภาพผ่านกิจกรรมดังนี้

1. โครงการรณรงค์ลดการใช้พลังงาน เพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมให้พนักงานได้ตระหนักถึงคุณค่าของพลังงานไฟฟ้า และร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการลดภาวะโลกร้อน โดยการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบ Infographic ผ่านช่องทางการสื่อสารไลน์กลุ่มและอีเมล รวมทั้งติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ เพื่อสื่อสารให้พนักงานพร้อมใจกันเปิด-ปิดไฟฟ้า และเครื่องปรับอากาศในช่วงเวลาพักกลางวันหรือในช่วงที่ไม่ได้ใช้งาน และกำหนดอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศไม่ต่ำกว่าที่ 25 องศา และหมั่นตรวจสอบการทำงานและทำความสะอาดอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าสำนักงานอย่างสม่ำเสมอ
2. โครงการออฟฟิศยุคใหม่ใส่ใจพลังงาน โดยอาคารสำนักงานใหญ่ของบริษัทฯ มาพร้อมการออกแบบอาคารด้วยแนวคิดด้านการอนุรักษ์พลังงาน และการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า รวมถึงการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่พนักงาน บริษัทฯ ได้มีการติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ (solar cell) ขนาดกำลังผลิต 66 กิโลวัตต์-ชั่วโมง เพื่อใช้พลังงานแสงอาทิตย์ทดแทนการใช้พลังงานไฟฟ้า การติดตั้งหลอดไฟฟ้า LED ทั้งหมดในอาคารสำนักงาน การใช้เครื่องปรับอากาศที่ได้มาตรฐานและระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์ VRV เพื่อควบคุมการเปิด-ปิด เครื่องปรับอากาศได้ตามต้องการ กำหนดอุณหภูมิแต่ละห้อง และช่วยประหยัดพลังงาน ตลอดจนมีการติดกระจกป้องกันความร้อนเพื่อลดการเปิดเครื่องปรับอากาศ

การจัดการน้ำ

บริษัทฯ ให้ความสำคัญและใส่ใจกับการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของระบบนิเวศและสิ่งมีชีวิต ทั้งยังเป็นการสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กรได้ร่วมมีส่วนในการจัดการน้ำครอบคลุมตั้งแต่การอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำ การใช้น้ำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และการลดปริมาณการใช้น้ำ ได้แก่ โครงการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า รมรงคิให้พนักงานปิดน้ำทุกครั้งที่ไม่ใช้ เลือกใช้สุขภัณฑ์

ในอาคารสำนักงานที่ช่วยประหยัดน้ำ ตลอดจนมีการตรวจสอบการรั่วของก๊อกน้ำ วาล์วน้ำ และท่อน้ำเป็นประจำ รวมถึงการวางแผนตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบน้ำประปาให้มีประสิทธิภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ และไม่ปล่อยน้ำเสียที่เกิดจากกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กรออกสู่ภายนอก

ในปี 2567 บริษัทฯ ได้ดำเนินงานด้านการจัดการน้ำผ่านกิจกรรมรณรงค์โครงการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า ด้วยการให้ความรู้เรื่องการประหยัดน้ำแก่พนักงานในองค์กรผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบ Infographic ผ่านช่องทางการสื่อสารไลน์กลุ่มและอีเมล รวมทั้งติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างจิตสำนึกในการใช้น้ำอย่างประหยัดและรู้คุณค่า ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้น้ำ และพนักงานสามารถนำไปประยุกต์ใช้

การจัดการขยะและของเสีย

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

Reduce (การลดการใช้)

1. การรณรงค์ให้พนักงานใช้กระติกน้ำ หรือขวดน้ำแบบพกพา ที่สามารถใช้ซ้ำได้ แทนการซื้อน้ำดื่มที่บรรจุในขวดพลาสติกแบบใช้ครั้งเดียวทิ้ง โดยบริษัทฯ ได้มีการจัดเตรียมตู้กดน้ำดื่มไว้ให้พนักงานทุกชั้นของอาคารสำนักงาน เพื่อช่วยลดการใช้พลาสติกให้น้อยลง และมีจิตสำนึกในการรักษาสິงแวดล้อมมากขึ้น
2. การรณรงค์การใช้ถุงผ้าแทนถุงพลาสติกที่ย่อยสลายยาก เพื่อลดปริมาณขยะ โดยบริษัทฯ ได้มีการแจกถุงผ้าให้พนักงานทุกคนเพื่อใช้สอยในชีวิตประจำวัน
3. การรณรงค์ให้ลูกค้าเลือกรับเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น เช่น ใบเสร็จรับเงิน (e-Slip) และเน้นการยื่นฟ้องดำเนินคดีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Court) เพื่อลดการใช้กระดาษและลดการเดินทางไปศาล ซึ่งจะช่วยลดการใช้พลังงาน นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้มีการพัฒนาแอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือ (Mobile Application) มาใช้ในการให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้า โดยลูกค้าสามารถตรวจสอบข้อมูลยอดค้างชำระ ประวัติการชำระเงิน และขอเอกสารต่าง ๆ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ด้วยตนเอง
4. การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในหลายส่วนงานในองค์กร เช่น ระบบงานทรัพยากรบุคคล ระบบการจัดซื้อจัดจ้าง ระบบแก้ไขปัญหาด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT helpdesk) ตลอดจนจัดการงานเอกสารและอนุมัติด้วยโปรแกรม และการปรับเปลี่ยนรูปแบบการประชุมจากประชุมด้วยกระดาษ เป็นการประชุมแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดความสำคัญของการใช้กระดาษในรายการที่ไม่สำคัญ

Reuse (การนำกลับมาใช้ซ้ำ)

การรณรงค์ให้พนักงานใช้กระดาษให้เกิดประโยชน์สูงสุด ด้วยการสนับสนุนการใช้กระดาษแบบรีไซเคิล โดยเป็นการใช้ภายในองค์กรเท่านั้น

Recycle (การแปรรูปเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่)

การรณรงค์ให้พนักงานคัดแยกขยะอย่างถูกวิธี โดยขยะประเภทรีไซเคิลจะกลับเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล เมื่อสามารถเก็บรวบรวมไว้ให้มีปริมาณมากแล้ว บริษัทฯ จะนำขยะเหล่านี้ไปขายเป็นของเก่า และส่งต่อให้กับโครงการรีไซเคิลต่าง ๆ ซึ่งช่วยให้มั่นใจได้ว่าขยะของบริษัทฯ จะถูกส่งเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลอย่างถูกต้อง และช่วยลดปริมาณขยะที่จะไปสู่หลุมฝังกลบให้น้อยลง

ในปี 2567 บริษัทฯ ได้เข้าร่วมโครงการคัดแยกขยะ "Care the Whale ขยะล่องหน" ซึ่งมีเป้าหมายในการลดก๊าซเรือนกระจกจากการบริหารจัดการขยะจากต้นทางถึงปลายทาง เพื่อแก้ปัญหาขยะที่จะนำไปสู่ภาวะโลกร้อนและส่งเสริมแนวคิดเรื่องความยั่งยืนแก่พนักงานในด้านการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

1. การแยกขยะภายในองค์กร โดยการกำหนดให้มีการคัดแยกขยะ 4 ประเภท ได้แก่ ขยะทั่วไป ขยะรีไซเคิล ขยะอินทรีย์ และขยะอันตราย และส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรตระหนักถึงความสำคัญในการคัดแยกขยะ และมีส่วนร่วมในการลดและคัดแยกขยะมูลฝอย
2. การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์รูปแบบ Infographic “แยกขยะให้ถูกถัง รวมพลังลดโลกร้อน” และรูปแบบคลิปวิดีโอในการให้ความรู้เรื่องประเภทของขยะ และวิธีการคัดแยกขยะที่ถูกต้องผ่านช่องทางการสื่อสารไลน์กลุ่มและอีเมล รวมทั้งติดบอร์ดประชาสัมพันธ์
3. การเก็บข้อมูลและบันทึกข้อมูลประจำเดือนเกี่ยวกับปริมาณขยะเป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน โดยฝ่ายบุคคลจะรวบรวมข้อมูลเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานและนำข้อมูลมาประเมินผลเพื่อกำหนดเป้าหมายในการลดและจัดการขยะมูลฝอยต่อไป
4. การสร้างความร่วมมือกับพันธมิตรในการจัดการขยะและของเสียอย่างถูกวิธี โดยขยะมูลฝอยที่แยกได้จะนำส่งและจำหน่ายให้กับพันธมิตร เพื่อการจัดการขยะได้อย่างยั่งยืน

การจัดโครงการคัดแยกขยะดังกล่าวส่งผลให้พนักงานในอาคารสำนักงานใหญ่สามารถแยกขยะได้อย่างถูกวิธี และร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและส่งเสริมให้เกิดสังคมคาร์บอนต่ำ

บริษัทฯ มุ่งมั่นในการจัดการด้านของเสีย ซึ่งครอบคลุมการกำจัดของเสียแบบอันตรายและไม่อันตราย เพื่อใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดตลอดห่วงโซ่คุณค่า พร้อมทั้งลดปริมาณการเกิดของเสียให้น้อยที่สุดโดยใช้หลักการ 3Rs และจัดให้มีกระบวนการจัดการขยะ ทั้งการจัดเก็บ การคัดแยกขยะ และการรีไซเคิลขยะ รวมถึงมีการจัดเก็บและรายงานข้อมูลของเสียผ่านระบบรวบรวมข้อมูลด้านการจัดการของเสีย

ในระหว่างปี 2567 บริษัทฯ ได้มีการจัดการปริมาณขยะและของเสียแบ่งแยกตามประเภทขยะและของเสียอันตรายและไม่อันตราย โดยมีปริมาณขยะและของเสียรวม 27,346 กิโลกรัม ซึ่งในปี 2568 บริษัทฯ ได้ตั้งเป้าหมายในการลดปริมาณขยะและของเสียอย่างน้อยร้อยละ 10 จากปริมาณขยะและของเสียในปี 2567 ภายในปี 2568

นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทฯ มีนโยบายลดการใช้กระดาษในกระบวนการทุกส่วนงานในองค์กร ผ่านโครงการลดปริมาณการใช้กระดาษเพื่อสิ่งแวดล้อมดังนี้

1. การรณรงค์ให้ลูกค้าเลือกรับเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการชำระเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ แทนเอกสารในรูปแบบกระดาษ ทั้งจากการเจรจาทางโทรศัพท์กับพนักงานเร่งรัดหนี้สิน และการทำรายการด้วยตนเองผ่านช่องทาง Mobile Application โดยในปี 2567 มีสัดส่วนการจัดทำเอกสารในรูปแบบกระดาษให้แก่ลูกค้า ลดลงในอัตราร้อยละ 24 ของรายการจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการชำระเงินของลูกค้าทั้งหมด
2. การปรับเปลี่ยนรูปแบบการปฏิบัติงานในทุกส่วนงาน จากรูปแบบเอกสารกระดาษมาสู่รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น โดยในปี 2567 บริษัทฯ ได้มีปริมาณการใช้กระดาษของสำนักงานใหญ่ลดลงร้อยละ 21.8 จากปริมาณการใช้กระดาษของปีก่อนหน้า

การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงปัญหาที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางสภาพภูมิอากาศ จึงมีความมุ่งมั่นในการจัดการบริหารเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และลดผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนให้สอดคล้องกับเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ โดยได้กำหนดแนวทางการส่งเสริมกิจกรรมในการจัดการก๊าซเรือนกระจก ในปี 2567 ดังต่อไปนี้

1. จัดพื้นที่ปฏิบัติงานในรูปแบบอาคารสีเขียวเพื่อสิ่งแวดล้อม (Green Building) เพื่อร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างคุ้มค่า โดยบริษัทฯ ได้ติดตั้งแผงพลังงานไฟฟ้าแสงอาทิตย์ (Solar Cell) เพื่อสร้างแหล่งพลังงานไฟฟ้าทดแทนให้กับการใช้ไฟฟ้าภายในอาคารสำนักงานใหญ่ และมีการออกแบบอาคารสำนักงานให้สามารถช่วยประหยัดพลังงาน โดยการติดกระจกป้องกันความร้อนเพื่อลดการเปิดเครื่องปรับอากาศ การเปิดรับแสงธรรมชาติเพื่อลดการใช้ไฟฟ้า และการใช้เครื่องปรับอากาศที่ได้มาตรฐานการประหยัดพลังงานสูงสุด นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีแผนการตรวจติดตามดูแลอุปกรณ์ไฟฟ้าให้มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพเพื่อลดการใช้พลังงานไฟฟ้า การใช้หลอดไฟ LED เพื่อประหยัดพลังงาน มีการใช้เทคโนโลยีในการควบคุมระบบไฟฟ้าเพื่อให้เกิดการประหยัดไฟฟ้าสูงสุด
2. ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน และการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างรู้คุณค่า ได้แก่ ดำเนินโครงการลดการใช้พลังงาน เช่น ปิดไฟทุกครั้งเมื่อเลิกใช้งาน ถอดปลั๊กไฟหรือปิดสวิตช์ไฟทุกชนิดเมื่อเลิกใช้งานทุกครั้ง การเปิด-ปิดเครื่องปรับอากาศตามเวลาและอุณหภูมิที่กำหนด
3. ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการคัดแยกขยะ จัดการขยะและของเสีย ผ่านการจัดกิจกรรม “แยกขยะให้ถูกถัง เพิ่มพลังลดโลกร้อน” โดยการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่พนักงานในองค์กรในการคัดแยกขยะอย่างถูกต้องและเหมาะสม เป็นการสร้างความร่วมมือในองค์กรในการลดก๊าซเรือนกระจกโดยจะเป็นจุดเชื่อมโยงไปสู่การแยกขยะในครัวเรือนของพนักงาน นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้เข้าร่วมโครงการคัดแยกขยะ “Care the Whale ขยะล่องหน” จัดโดยตลาดหลักทรัพย์ฯ ซึ่งมีเป้าหมายในการลดก๊าซเรือนกระจกจากการบริหารจัดการขยะจากต้นทางถึงปลายทาง
4. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในกระบวนการทำงานเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ได้แก่ ขับเคลื่อน e-Documents ในหลายส่วนงานในองค์กร เพื่อลดการใช้กระดาษและลดข้อผิดพลาดที่เกิดจากคน เช่น ระบบงานทรัพยากรบุคคล ระบบการจัดซื้อ IT helpdesk การเสนอแนะให้ลูกค้ารับใบเสร็จในรูปแบบ e-slip ทดแทนการรับใบเสร็จในรูปแบบกระดาษ การพัฒนา Mobile Application เพื่อใช้สำหรับธุรกิจบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพภายในปี 2567 เพื่อเพิ่มช่องทางในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการเข้าถึงข้อมูลและการทำรายการ
5. เน้นการยื่นฟ้องดำเนินคดีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Court) เพื่อลดการใช้กระดาษและลดการเดินทางไปศาล ซึ่งจะช่วยลดการใช้พลังงานด้วย โดยในปี 2567 บริษัทฯ ได้ยื่นฟ้องดำเนินคดีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ประมาณร้อยละ 99.9 ของจำนวนการยื่นฟ้องดำเนินคดีทั้งหมด
6. ส่งเสริมการสร้างความรู้และความเข้าใจด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศให้แก่พนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ผ่านการจัดอบรมและสื่อประชาสัมพันธ์ในการให้ความรู้เรื่องการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และก๊าซเรือนกระจก โดยการทำสื่อณรงค์ไปยังสำนักงานสาขาต่าง ๆ ในเรื่องการคัดแยกขยะ การณรงค์ใช้ภาชนะที่นำกลับมาใช้ได้ การลดใช้ถุงพลาสติก สื่อสารสอดแทรกไปในการประชุมระดับหัวหน้าประจำเดือน ส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานของพนักงานใหม่ในการปฐมนิเทศประจำเดือน ในเรื่องการใช้น้ำ ใช้ไฟ อย่างรู้คุณค่า

ในปี 2567 บริษัทฯ ได้จัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรเป็นปีที่สอง ซึ่งกำหนดขอบเขตพิจารณาจากกิจกรรมการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร จากแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 1 (Scope 1) การคำนวณคาร์บอนฟุตพริ้นท์ทางตรงที่เกิดจากการเผาไหม้เชื้อเพลิงต่าง ๆ ของบริษัทฯ ได้แก่ น้ำมันเชื้อเพลิงที่เกิดจากการใช้รถยนต์ของบริษัทฯ และประเภทที่ 2 (Scope 2) การคำนวณคาร์บอนฟุตพริ้นท์ทางอ้อมจากการใช้พลังงาน ได้แก่ การใช้พลังงานไฟฟ้าของบริษัทฯ ที่ซื้อจากภายนอก และแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ 3 (Scope 3) ที่เกิดจากการใช้น้ำประปา การใช้กระดาษ โดยใช้แนวทางการทวนสอบคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (อบก.) เป็นเกณฑ์ในการเตรียมพร้อมการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร นอกจากนี้ บริษัทฯ มีแผนในการทวนสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูลปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรโดยหน่วยงานอิสระภายนอกในอนาคต เมื่อบริษัทฯ มีความพร้อมในการเก็บข้อมูลจากแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างเต็มรูปแบบและสมบูรณ์

ผลดำเนินงานปี 2567

จำนวนข้อร้องเรียนที่เกิดจากการกระทำ
ผิดกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อม

0 กรณี

ค่าปรับที่เกิดจากการละเมิดกฎหมายหรือ
ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม

0 บาท

ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

464,096

กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

การผลิตพลังงานจากโซลาร์เซลล์

75,609

กิโลวัตต์-ชั่วโมง

ปริมาณการใช้น้ำ

6,355

ลูกบาศก์เมตร

ปริมาณการใช้ไฟฟ้า

675,735

กิโลวัตต์-ชั่วโมง

ปริมาณการใช้น้ำเพิ่มขึ้น*

11.8%

ปริมาณการใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้น*

1.86%

* ปริมาณการใช้น้ำและปริมาณการใช้ไฟฟ้าเพิ่มสูงขึ้นจากปี 2566 เนื่องจากบริษัทฯ ได้มีการเปิดใช้งานอาคารสำนักงานใหญ่แห่งใหม่ เมื่อเดือนกันยายน 2566

8. มิติสังคม

8.1 อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

หลักการและผลกระทบ

บริษัทฯ ตระหนักและให้ความสำคัญกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงการป้องกันดูแล สุขภาพของพนักงาน ตลอดจนผู้รับเหมาและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างปลอดภัย พร้อมทั้งจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม เพื่อป้องกันอุบัติเหตุและโรคที่เกิดจากการทำงาน บริษัทฯ มีนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่สนับสนุนการมีความปลอดภัย และสุขภาวะอนามัยในการทำงานที่ดี เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการตาม พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 ที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ ประเด็นดังกล่าว สามารถส่งผลกระทบต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสียเชิงบวก เช่น บริษัทฯ มีความน่าเชื่อถือ เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อบริษัทฯ สามารถดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพ (Talented Candidate) และนักลงทุนได้ แต่หากบริหารจัดการได้ไม่ดีอาจสูญเสีย บุคลากร เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินภายในพื้นที่สำนักงาน และขัดต่อกฎหมายว่าด้วยอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

วัตถุประสงค์และเป้าหมายการจัดการ

การบริหารจัดการด้านอาชีวอนามัยของบริษัทฯ มีจุดประสงค์เพื่อสร้างความเป็นอยู่ที่ดีและจัดการไม่ให้เกิดการบาดเจ็บ หรืออุบัติเหตุจากการทำงานของพนักงานจนถึงขั้นลาหยุด การบาดเจ็บจากการทำงานจนถึงขั้นลาหยุดงานเกิน 1 วัน หรือ กรณีเสียชีวิตจากการทำงาน ตลอดจนเป้าหมายจำนวนการเกิดอุบัติเหตุที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้เป็นศูนย์

แนวปฏิบัติต่อประเด็นสาระสำคัญ

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

1. กำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
2. จัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
3. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับหัวหน้างาน เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับบริหาร และเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับวิชาชีพ เพื่อดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
4. จัดฝึกอบรมความรู้และทักษะ ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้กับพนักงาน
5. จัดให้มีแผนป้องกันกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน โครงสร้างบุคลากรทีมฉุกเฉิน รวมถึงการซ้อมแผนฉุกเฉิน
6. จัดเตรียมอุปกรณ์และทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับรองรับเหตุฉุกเฉิน เช่น ถังดับเพลิง ไฟฉุกเฉินและมีการตรวจเช็คความพร้อมใช้งานเป็นประจำทุกเดือน
7. ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
8. ดำเนินการสำรวจพื้นที่ทำงานด้านความปลอดภัย เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานปฏิบัติงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ รวมถึงบุคคลภายนอกที่มาติดต่อ
9. การดำเนินงานด้านสุขภาวะอนามัย โดยเฉพาะในสถานการณ์โรคระบาด
10. ดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้พนักงานสร้างความตระหนักรู้ด้านสุขภาพความปลอดภัย

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้จัดทำนโยบาย หลักเกณฑ์ และแนวปฏิบัติด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของบริษัทฯ โดยให้มีการสื่อสารแก่พนักงานทุกคนในองค์กร โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ส่งเสริมให้พนักงานมีสุขอนามัยที่ดี มีจิตสำนึกด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้กับพนักงานทุกระดับ
2. ปรับปรุง และป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ อุบัติการณ์ การเจ็บป่วยอันเนื่องมาจากการทำงานของพนักงาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง
3. ยึดถือและปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เสมอเป็นมาตรฐานของบริษัทฯ
4. จัดสถานที่ทำงานให้สะอาด และมีความเหมาะสมในการทำงาน
5. จัดสรรทรัพยากรที่เกี่ยวข้องให้เพียงพอ และเหมาะสมในการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
6. ดำเนินการทบทวนหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติ ตลอดจนการติดตาม ตรวจสอบ และการบริหารจัดการระบบอย่างเป็นระยะ เพื่อให้แน่ใจว่าหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติดังกล่าวมีความเหมาะสมกับบริษัทฯ

แผนการดำเนินงานหรือโครงการดำเนินงาน

แผนงานหรือกิจกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีดังนี้

1. ดำเนินการให้พนักงานทุกคนได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้บริหารจัดการและดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานได้อย่างปลอดภัย ซึ่งเป็นไปตามกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานในการบริหารและการจัดการด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2549 ซึ่งเนื้อหาในการอบรมครั้งนี้ ประกอบไปด้วยการทดสอบก่อนการอบรม การให้ความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงาน และการทดสอบหลังการอบรม
2. จัดให้มีการฝึกซ้อมดับเพลิง อพยพหนีไฟ และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ตามกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานในการบริหารและการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ. 2555 เพื่อให้ผู้อบรมมีความรู้ความเข้าใจด้านความปลอดภัยในการทำงานที่ดี
3. จัดให้มีคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อพิจารณานโยบาย แผนงาน และการควบคุมด้านความปลอดภัยในการทำงาน เพื่อป้องกันและลดการเกิดอุบัติเหตุการประสบอันตราย การเจ็บป่วย โดยมีหน้าที่รับผิดชอบบริหารงานด้านความปลอดภัยให้มีประสิทธิภาพ มีการกำกับดูแลรายงานและเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางปรับปรุงแก้ไขสภาพการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้เป็นไปตามกฎหมายเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานสอดคล้องกับมาตรฐานและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนส่งเสริมให้มีการจัดอบรมให้ความรู้เรื่องความปลอดภัยแก่พนักงาน โดยในปี 2567 มีการประชุมคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประจำเดือน รวมจำนวนทั้งหมด 4 ครั้ง นับตั้งแต่การแต่งตั้งคณะกรรมการในเดือนกันยายน 2567

4. สร้างระบบความปลอดภัยภายในพื้นที่การทำงานด้วยระบบมาตรฐาน เช่น การป้องกันอัคคีภัย มาตรฐานด้านแสงสว่าง การตั้งอุณหภูมิที่เหมาะสม และให้มีการตรวจสอบและติดตามประเมินผลด้านความสะอาดของพื้นที่ทำงานอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนจัดทำแผนการตรวจตราความปลอดภัยเป็นประจำทุกปี นอกจากนี้ ยังจัดให้มีห้องพยาบาลพร้อมอุปกรณ์ ยารักษาโรค และพยาบาลประจำ ณ อาคารสำนักงานใหญ่ และจัดให้มีการตรวจสอบภาพประจำปีให้แก่พนักงานทุกคนในองค์กร

ในปี 2567 มีการดำเนินโครงการที่เกี่ยวข้องตามรายละเอียดดังนี้

1. จัดอบรมหลักสูตร “ดับเพลิงขั้นต้น การฝึกซ้อมดับเพลิง และอพยพหนีไฟ ประจำปี 2567” ในวันที่ 3 ธันวาคม 2567 ให้แก่พนักงานสำนักงานใหญ่ เพื่อให้ผู้อบรมมีความรู้ความเข้าใจด้านความปลอดภัยในการทำงานที่ดี และได้รับการฝึกอบรมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งบริษัทฯ ได้กำหนดให้พนักงานเข้าร่วมอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 ของจำนวนพนักงานของแต่ละส่วนงาน เพื่อให้เป็นไปตามกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานในการบริหารจัดการ และดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ. 2555 การจัดอบรมในครั้งนี้ บริษัทฯ ได้จัดให้มีวิทยากรจากสถานีดับเพลิงและกู้ภัยปากเกร็ด เป็นผู้ฝึกอบรม ซึ่งเนื้อหาในการอบรมครอบคลุมทั้งการอบรมดับเพลิงขั้นต้น การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และซ้อมอพยพหนีไฟ โดยในปี 2567 มีพนักงานเข้าร่วมการอบรมทั้งหมด 60 คน ในส่วนการซ้อมอพยพหนีไฟพนักงานทุกคนที่ปฏิบัติงานในอาคารได้เข้าร่วมทุกคน นอกจากนี้ ฝ่ายบุคคลได้จัดให้มีการอบรมภายในแก่พนักงานประจำสาขาทั้ง 10 สำนักงานสาขา โดยให้ความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงการดับเพลิงขั้นต้น ในปี 2567 ที่ผ่านมา โดยบริษัทฯ มีแผนการดำเนินการอบรมให้แก่พนักงานสาขาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้งอย่างต่อเนื่อง
2. สร้างเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานด้วยแนวคิด Happy Workplace โดยอาคารสำนักงานใหญ่ได้มีการจัดสรรพื้นที่ที่มีความหลากหลายและยืดหยุ่นในการทำงาน ได้แก่ พื้นที่สำหรับพักผ่อนให้แก่พนักงาน สามารถเข้ามาใช้เพื่อผ่อนคลาย มีมุมสำหรับพักรับประทานอาหาร พื้นที่การเรียนรู้ และ Co-working Space ส่งเสริมให้เกิดปฏิสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างพนักงาน รวมทั้งมีการจัดสรรให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม ได้แก่ การตรวจและวัดคุณภาพอากาศ อุณหภูมิ และด้านแสงสว่าง
3. จัดให้มีการฝึกอบรมเรื่องความปลอดภัยแก่พนักงานใหม่ทุกคนตั้งแต่การปฐมนิเทศ เพื่อป้องกันไม่ให้นักงานได้รับอันตรายหรือเกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน โดยในปี 2567 พนักงานใหม่เข้าร่วมอบรมด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยครบร้อยละ 100 ของจำนวนพนักงานใหม่ทั้งหมด
4. พัฒนาความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน สร้างความเข้าใจและจิตสำนึกถึงพฤติกรรมความปลอดภัยให้กับพนักงานทุกคน เพื่อลดความเสี่ยงด้านอุบัติเหตุในการทำงาน เพื่อสนับสนุนเป้าหมายลดอุบัติเหตุและบาดเจ็บจากการทำงานเป็นศูนย์ ตลอดจนขยายขอบเขตไปยังคู่ค้า โดยใช้เกณฑ์การพิจารณาการดำเนินงานด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาคัดเลือกคู่ค้าของบริษัทฯ ควบคู่ไปกับการดำเนินงานด้านอื่นด้วย โดยในปี 2567 มีกรณีเสียชีวิตจากการทำงาน 1 กรณี ซึ่งเกิดจากอุบัติเหตุทางรถจักรยานยนต์ในระหว่างปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้กำหนดเป้าหมายการพัฒนาความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน สร้างความเข้าใจและจิตสำนึกถึงพฤติกรรมความปลอดภัยให้กับพนักงานทุกคน เพื่อลดความเสี่ยงด้านอุบัติเหตุในการทำงาน เพื่อสนับสนุนเป้าหมายลดอุบัติเหตุและบาดเจ็บจากการทำงานเป็นศูนย์ ตลอดจนขยายขอบเขตไปยังคู่ค้า โดยใช้เกณฑ์การ

พิจารณาการดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาคัดเลือกคู่ค้าของบริษัทฯ ควบคู่ไปกับการดำเนินงานด้านอื่นด้วย

ผลดำเนินงานปี 2567

ในปี 2567 ผลการดำเนินงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยมีรายละเอียดดังนี้

จำนวนอุบัติเหตุที่เกิดจากการทำงาน	อัตราการบาดเจ็บจากการทำงาน ถึงขั้นหยุดงาน (Lost Time Injury Frequency Rate: LTIFR)
1	0

การฝึกอบรมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมใน การทำงานของพนักงานใหม่	การฝึกอบรมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมใน การทำงานของพนักงานประจำ
100%	100%

8.2 การเคารพในความเสมอภาคและความหลากหลาย

หลักการและผลกระทบ

ในปัจจุบัน ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนเป็นเรื่องที่มีความสนใจอย่างมากในระดับสากล โดยเฉพาะเรื่องความเท่าเทียมและความหลากหลาย ซึ่งเป็นประเด็นที่ทุกองค์กรควรให้ความสำคัญและดำเนินการตรวจสอบกระบวนการดำเนินธุรกิจของภายในองค์กร เพื่อไม่ให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติด้านแรงงานตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทานธุรกิจ ทั้งนี้ ปัญหาที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนในรูปแบบต่าง ๆ อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ

วัตถุประสงค์และเป้าหมายการจัดการ

บริษัทฯ มุ่งมั่นดำเนินธุรกิจตามหลักการเคารพสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่อุปทาน ไม่ให้เกิดการละเมิดต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียครอบคลุมการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกคนอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ รวมทั้งยอมรับในความหลากหลาย เพื่อบรรลุเป้าหมายการไม่มีข้อร้องเรียนกรณีการละเมิดสิทธิมนุษยชน

แนวปฏิบัติต่อประเด็นสาระสำคัญ

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

แผนการดำเนินงานหรือโครงการดำเนินงาน

ในปี 2567 บริษัทฯ ได้จัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนและได้สื่อสารแก่พนักงานทุกคนในองค์กร โดยครอบคลุมประเด็นที่สำคัญดังนี้

1. สร้างโอกาสในการทำงานแก่กลุ่มคนที่หลากหลายในสังคม ปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม ให้ความเคารพในสิทธิมนุษยชน และยอมรับความแตกต่างของผู้คนทุกคน ไม่นำเรื่องเพศสภาพหรือเชื้อชาติมาปิดกั้นโอกาสของบุคคลเข้าร่วมการปฏิบัติงาน
2. ไม่มีการค้ามนุษย์ ไม่ใช้แรงงานเด็กที่อายุไม่ถึงเกณฑ์ตามกฎหมายกำหนด และไม่มีการจ้างแรงงานต่างด้าวอย่างผิดกฎหมาย
3. ให้ความสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ โดยได้มีการว่าจ้างผู้พิการพร้อมทางร่างกายเข้าร่วมปฏิบัติงานในอัตราส่วนที่เหมาะสมสอดคล้องตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
4. จัดให้มีกระบวนการและช่องทางร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชน ทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งจัดให้มีกลไกในการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสและผู้ถูกร้องเรียน ตลอดจนการเก็บข้อมูลการร้องเรียนเป็นความลับ

5. จัดให้มีการประเมินความเสี่ยงในองค์กร ครอบคลุมเรื่องการละเมิดสิทธิมนุษยชน พร้อมกำหนดมาตรการควบคุมและป้องกันผลกระทบเพิ่มเติมเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น
6. จัดให้มีกระบวนการคัดเลือกคู่ค้าอย่างเป็นธรรม ด้วยกระบวนการที่โปร่งใสตามแนวทางจรรยาบรรณคู่ค้า
7. เปิดเผยข้อมูลด้านสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อแรงงานของบริษัทฯ อย่างถูกต้องและโปร่งใส

นอกจากนี้ บริษัทฯ มุ่งเน้นและให้ความสำคัญในการเคารพสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม โดยนำมาปรับใช้เป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นไปตามหลักสิทธิมนุษยชนที่ยอมรับในระดับสากล โดยระบุไว้ในนโยบายการบริหารงานบุคคล ซึ่งครอบคลุมประเด็นการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนของพนักงาน ความเสมอภาคและการไม่เลือกปฏิบัติ และการเคารพสิทธิแรงงาน

ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้วิเคราะห์ข้อมูลความเสี่ยงเบื้องต้นด้านสิทธิมนุษยชนภายในกลุ่มบริษัทฯ ทุกปี เพื่อระบุ ป้องกัน และลดผลกระทบจากความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในการดำเนินงานของบริษัทฯ จากผลการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน บริษัทฯ ได้กำหนดมาตรการในการควบคุมและบรรเทาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น และจัดทำแนวทางการป้องกันและแก้ไขด้านสิทธิมนุษยชนในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัทฯ มีประสิทธิภาพในการควบคุมผลกระทบตลอดห่วงโซ่คุณค่า และบริษัทฯ ได้จัดเตรียมมาตรการเยียวยาผู้ที่อาจได้รับผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน ทั้งความช่วยเหลือที่เป็นตัวเงินและที่ไม่เป็นตัวเงิน เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ผู้ที่ได้รับผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ รวมทั้งมีแผนในการจัดทำการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ในปี 2567 ครอบคลุมทุกหน่วยงานในองค์กรเป็นประจำทุกปี เพื่อกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนจากจำนวนเหตุการณ์และข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องการละเมิดสิทธิมนุษยชน เพื่อนำผลการประเมินมาทบทวนแก้ไข ส่งผลให้บริษัทฯ สามารถป้องกันและลดความเสี่ยงที่อาจจะนำไปสู่การละเมิดสิทธิมนุษยชน ทั้งนี้ จากการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนเบื้องต้น ไม่พบประเด็นความเสี่ยงการละเมิดสิทธิมนุษยชนจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ

บริษัทฯ ได้จัดทำจรรยาบรรณธุรกิจ ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมแนวทางการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ อย่างเป็นธรรม และไม่ละเมิดสิทธิของผู้มีส่วนได้เสีย รายละเอียดดังนี้

1. ความรับผิดชอบต่อพนักงานและลูกจ้าง โดยปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้องและปฏิบัติต่อพนักงานและลูกจ้างอย่างเป็นธรรมเคารพสิทธิมนุษยชน ได้แก่ การกำหนดค่าตอบแทนและค่าผลประโยชน์อื่น ๆ ที่เป็นธรรม การจัดสวัสดิการที่ไม่น้อยกว่าที่กฎหมายกำหนดหรือมากกว่าตามความเหมาะสม การดูแลสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน การอบรมให้ความรู้ พัฒนาศักยภาพและส่งเสริมความก้าวหน้า รวมถึงเปิดโอกาสให้พนักงานมีโอกาสดำเนินการพัฒนาด้านการทำงานในด้านอื่น ๆ
2. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า โดยปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง และคำนึงถึงสุขภาพ ความปลอดภัย ความเป็นธรรม การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้า การบริการหลังการขายตลอดช่วงอายุสินค้าและบริการ การติดตามวัดผลความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อการพัฒนาปรับปรุงสินค้าและบริการ รวมทั้งการโฆษณาประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการขาย (Sales Conduct) ต้องกระทำอย่างมีความรับผิดชอบ ไม่ทำให้เกิดความเข้าใจผิดหรือใช้ประโยชน์จากความเข้าใจผิดของลูกค้า
3. ความรับผิดชอบต่อคู่ค้า โดยมีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและเงื่อนไขสัญญาหรือข้อตกลงที่เป็นธรรม การช่วยให้ความรู้ พัฒนาศักยภาพ และยกระดับความสามารถในการให้บริการให้ได้มาตรฐาน ชี้แจงและดูแลให้คู่ค้าเคารพสิทธิ

มนุษยชนและปฏิบัติต่อแรงงานตนเองอย่างเป็นธรรม รับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงติดตามตรวจสอบและประเมินผลคู่ค้าเพื่อพัฒนาการประกอบธุรกิจระหว่างกันอย่างยั่งยืน

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดให้ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาทุกระดับมีหน้าที่ต้องคอยตรวจสอบและดูแลให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ไม่มีการล่วงละเมิดสิทธิมนุษยชน และให้ปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนตามนโยบายและแนวปฏิบัติของบริษัทฯ อย่างเคร่งครัด

ผลดำเนินงานปี 2567

จำนวนพนักงานจำแนกตามพื้นที่ภูมิภานา	
- กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล	132 คน
- ภาคเหนือ	45 คน
- ภาคกลาง	56 คน
- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	100 คน
- ภาคใต้	134 คน
- ภาคตะวันออก	29 คน
- ภาคตะวันตก	30 คน
จำนวนค่าตอบแทนรวมของพนักงาน (ไม่รวมผู้บริหาร)	197,656,988 บาท
สัดส่วนพนักงานที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพต่อพนักงานทั้งหมด	ร้อยละ 39.16 (206 คน)
ความแตกต่างของค่าตอบแทนระหว่างเพศ (หญิง : ชาย)	0.89 : 1.00
ข้อมูลของพนักงานจำแนกตามเพศ	
- หญิง	361 คน
- ชาย	165 คน
จำนวนพนักงานผู้หญิง จำแนกตามระดับตำแหน่ง	
- ระดับปฏิบัติการ	312 คน
- ระดับจัดการ	46 คน
- ระดับบริหาร	3 คน
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน	0 กรณี
การจ้างงานพนักงานที่มีความบกพร่องทางร่างกาย	5 คน (100% ตามที่กฎหมายแรงงานกำหนด)

8.3 การบริหารและพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคล

หลักการและผลกระทบ

พนักงานถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและเป็นกำลังสำคัญในการดำเนินธุรกิจ โดยบริษัทฯ มุ่งมั่นในการสรรหาพนักงาน การสร้างแรงจูงใจและสวัสดิการที่เหมาะสม ส่งเสริมให้มีโอกาสและมีความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ เพื่อรักษาพนักงานที่มีคุณภาพ รวมถึงให้ความสำคัญในการพัฒนาพนักงานให้มีความสามารถอยู่เสมอ เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจในระยะยาว และบริษัทฯ เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพและเติบโตอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์และเป้าหมายการจัดการ

บริษัทฯ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของบุคลากรในองค์กรที่เป็นกำลังขับเคลื่อนสำคัญในการนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่สำเร็จร่วมกัน บริษัทฯ จึงได้กำหนดเป้าหมายที่จะพัฒนาทักษะความสามารถของพนักงานในองค์กรให้มีทักษะและขีดความสามารถในการทำงานที่หลากหลายและรอบด้านมากยิ่งขึ้น ทั้งการ Upskill และ Reskill นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังส่งเสริมให้บุคลากรมีความพร้อมในการเติบโตตามสายอาชีพ รวมทั้งปลูกฝังทัศนคติและพฤติกรรมที่ดี เพื่อให้สอดคล้องกับค่านิยมของบริษัทฯ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร และใช้เป็นแนวคิดหลักในการทำงานร่วมกันให้ประสบความสำเร็จ โดยบริษัทฯ มีเป้าหมายในการให้พนักงานทุกคนเข้าฝึกอบรมไม่น้อยกว่า 12 ชั่วโมง ต่อคน ต่อปี เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรของบริษัทฯ โดยรวม

บริษัทฯ ให้ความสำคัญในการถ่ายทอดความรู้ให้กับพนักงานใหม่ของบริษัทฯ โดยมีการกำหนดหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการที่สำคัญ ได้แก่ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล นโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ นโยบายต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน ความปลอดภัยในการทำงาน พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 โดยบริษัทฯ มีเป้าหมายในการให้พนักงานใหม่ทุกคนเข้าร่วมฝึกอบรมปฐมนิเทศพนักงานใหม่ครบร้อยละ 100 ของจำนวนพนักงานใหม่ทั้งหมด

แนวปฏิบัติต่อประเด็นสาระสำคัญ

แผนงานหรือกิจกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาพนักงาน

บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการอบรมและพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ผ่านการเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถที่มีความหลากหลายครอบคลุมทั้งหลักสูตรภายในและภายนอกองค์กร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานให้มีทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และมีโอกาสเติบโตในสายงานอาชีพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนมีส่วนร่วมช่วยลดอัตราการลาออกของพนักงานและสร้างความผูกพันต่อองค์กร โดยผ่านนโยบายการดำเนินงานและแนวปฏิบัติ ในปี 2567 ดังนี้

1. ฝ่ายบุคคลเป็นผู้ดำเนินการกำหนดเส้นทางการฝึกอบรม (Training Roadmap) และจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของพนักงาน และแผนพัฒนาพนักงานในทุกระดับ
2. ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้รับผิดชอบให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ
3. การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานประกอบด้วยฝึกอบรมเกี่ยวกับลักษณะงานของพนักงานในหน้าที่ของตน รวมถึงการฝึกอบรมเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กรและการพัฒนาตนเองในด้านอื่น ๆ ในปี 2567 บริษัทฯ ได้จัดหลักสูตรการอบรมภายในให้แก่พนักงานทุกระดับในองค์กร โดยมีหลักสูตรที่สำคัญดังนี้ Transformation to Success, Middle Management Program และ Chase Leadership Development Program นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีการจัดทำแบบสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรม และวิเคราะห์ทักษะที่จำเป็นของพนักงานต่อการบรรลุเป้าหมายองค์กร ตลอดจนมีการกำหนดวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดของหลักสูตรอย่างชัดเจนเพื่อประเมิน

ประสิทธิภาพและคุณค่าที่ถูกสร้างขึ้นได้อย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้ง ได้จัดสรรงบประมาณประจำปีในการจัดฝึกอบรมตามความเหมาะสม

4. สนับสนุนการจัดทำฐานข้อมูลด้านการฝึกอบรมจากผลการทดสอบของพนักงาน เพื่อนำข้อมูลทางสถิติมาใช้ในการออกแบบโครงการฝึกอบรม (Design Training Program) และเสริมศักยภาพพนักงานต่อไปในอนาคต
5. การสร้างความผูกพันในองค์กร โดยบริษัทฯ มีการจัดกิจกรรมร่วมกับพนักงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งการจัดกิจกรรมงานเลี้ยงในโอกาสที่สำคัญ การจัดสัมมนาออกสถานที่ และการจัดกิจกรรมทีมสัมพันธ์ (Team Building)
6. การจัดการประเมินผลงานตาม KPI โดยได้นำระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยการใช้ระบบตัวชี้วัด (Key Performance Indicator : KPI) เพื่อให้ผลการประเมินมีความชัดเจนและเป็นธรรม นอกจากนี้ การประเมินผลงานพนักงานช่วยให้ฝ่ายบุคคลทราบถึงปัญหาภายในองค์กร การออกแบบแผนการฝึกอบรม และการเลื่อนตำแหน่งตัวชี้วัดเพื่อวัดผลงานพนักงาน
7. การมอบโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ บริษัทฯ ได้มีการจัดทำแผนเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) อันสอดคล้องกับแผนสืบทอดตำแหน่งงานของบริษัทฯ (Succession Plan) เพื่อสื่อสารและสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่บุคลากร

โดยในปี 2567 บริษัทฯ ได้จัดสรรงบประมาณจำนวน 1,213,521 บาท สำหรับการดำเนินการจัดฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถให้พนักงานทั้งหมดร้อยละ 100 ของจำนวนพนักงานทั้งหมดของบริษัทฯ และคิดเป็นจำนวนชั่วโมงอบรมความรู้เฉลี่ยของพนักงานที่เข้าร่วมอบรม 12 ชั่วโมง ต่อคนต่อปี

แผนการดำเนินงานหรือโครงการดำเนินงาน

การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรขององค์กร

บริษัทฯ ได้จัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานทุกระดับของบริษัทฯ เพื่อพัฒนาทักษะทั้งองค์ความรู้พื้นฐานไปจนถึงองค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพบุคคล โดยในปี 2567 บริษัทฯ ได้จัดหลักสูตรการอบรมภายในให้แก่พนักงานทุกระดับในองค์กร โดยมีหลักสูตรที่สำคัญดังนี้ Transformation to Success, Middle Management Program และ Chase Leadership Development Program เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ (1) กลุ่มพนักงานปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ (2) กลุ่มระดับหัวหน้างาน/ผู้จัดการ และ (3) กลุ่มผู้บริหาร โดยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในช่วงไตรมาส 4 ปี 2567

แผนการพัฒนางานเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของพนักงานบริษัทฯ ได้จัดให้มีการวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลก่อนและหลังการอบรม พร้อมทั้งรวบรวมสรุปการพัฒนาหลังจากครบหลักสูตรทั้งหมด สำหรับการพิจารณาติดตามผลลัพธ์ต่อไป เพื่อใช้ในการคัดเลือกบุคลากรที่มีศักยภาพและสมรรถนะในการเรียนรู้และการพัฒนา โดยพิจารณาจากประเมินผลการปฏิบัติงานและความสามารถหลังการพัฒนาอบรม และเมื่อได้บุคลากรที่ผ่านการคัดเลือกแล้ว บริษัทฯ จะจัดทำแผนพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่ง และติดตามประเมินผลตามแผนต่อไป

การดึงดูดและรักษานักงานที่มีศักยภาพ

บริษัทฯ ได้จัดการอบรมพัฒนาพนักงานทุกระดับในองค์กร รวมถึงมีการประเมินวัดทักษะก่อนและหลังการอบรม เพื่อประเมินศักยภาพในการเรียนรู้ และการพัฒนาในหน้าที่การงาน ซึ่งเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดสำหรับการประเมินผลโบนัส การปรับเงินเดือน และการเลื่อนตำแหน่ง รวมถึงการได้รับการคัดเลือกเป็นกลุ่มพนักงานที่มีศักยภาพ (Talent Employees) โดยกลุ่มนี้เป็นกำลังหลักในการขับเคลื่อนงาน และองค์กรให้ก้าวเดินไปข้างหน้าอย่างมีพลัง ซึ่งบริษัทฯ เปิดโอกาสให้กลุ่มพนักงานดังกล่าวได้ทำงานที่มีความท้าทายและมีคุณค่า 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 และสร้างความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม
- พนักงานมีความภักดีกับองค์กร และเป็นการรักษานักงานไว้ให้ต้องการร่วมงานกับองค์กรในระยะยาว
- ช่วยให้บริษัทฯ สามารถเก็บข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับพนักงานตลอดจนการพัฒนาองค์กรในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนพัฒนาบุคลากรในอนาคตได้
- สร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการพัฒนาศักยภาพ เพื่อผลักดันให้องค์กรมุ่งสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน

ความพึงพอใจของพนักงาน

บริษัทฯ กำหนดให้มีการสำรวจระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร (Engagement Survey) อย่างน้อย 2 ครั้ง ต่อปี โดยแบบสำรวจครอบคลุมขอบเขตเรื่องบทบาทในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน การพัฒนาบุคลากร และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยภายหลังจากรวบรวมผลความพึงพอใจของพนักงานแล้ว ฝ่ายบุคคลจะสรุปผลการประเมินและรายงานไปยังผู้บริหาร เพื่อหาแนวทางและปรับปรุงการบริหารงานบุคคลให้ดียิ่งขึ้น เพื่อดูแลรักษานักงานซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าให้อยู่กับองค์กร โดยบริษัทฯ กำหนดเป้าหมายผลการสำรวจระดับความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรอยู่ที่ร้อยละ 80

โดยในปี 2567 บริษัทฯ ได้จัดให้มีการสำรวจระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ทั้งหมด 4 ครั้ง ในแต่ละไตรมาส โดยมีผลการสำรวจระดับความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรอยู่ที่ร้อยละ 77.7 และมีอัตราการลาออกโดยสมัครใจของพนักงานอยู่ที่ร้อยละ 23.57 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด ณ สิ้นปี 2567 ซึ่งลดลงจากปีก่อนหน้าที่ร้อยละ 40.53

ทั้งนี้ บริษัทฯ มีแผนงานเพื่อเพิ่มความพึงพอใจหรือความผูกพันของพนักงาน ผ่านการพัฒนาบุคลากร สนับสนุนและส่งเสริมบรรยากาศในการทำงานที่ดีและความก้าวหน้าในสายงาน การยกย่องและชมเชยพนักงานที่มีผลงานโดดเด่นและพนักงานที่มีอายุงานอย่างยาวนาน การจัดกิจกรรมพนักงานสัมพันธ์ และงานเลี้ยงสังสรรค์ประจำปี

กิจกรรมสำหรับพนักงาน

1. โครงการน้ำใจท่วม

บริษัทฯ ได้จัดโครงการน้ำใจท่วม เพื่อร่วมกันช่วยเหลือพนักงานในสาขาเชียงรายและเชียงใหม่ที่ได้รับผลกระทบจากอุทกภัย โครงการนี้ให้เพื่อนพนักงานส่งแรงใจและร่วมกันบริจาคเงินหรือสิ่งของเพื่อช่วยเหลือพนักงานที่ต้องการความช่วยเหลือในการซ่อมแซมบ้านพักอาศัยที่ได้รับความเสียหายจากน้ำท่วม และจัดหาของใช้ที่จำเป็นในการดำเนินชีวิตประจำวัน ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้รวบรวมเงินบริจาคจากเพื่อนพนักงานให้แก่พนักงานสาขาที่ได้รับความเดือดร้อน ทั้งหมด 6 ราย เป็นจำนวนเงินรวม 45,159 บาท

2. คอร์สโยคะเพื่อสุขภาพ

ในไตรมาส 1 ของปี 2567 บริษัทฯ ได้จัดคอร์สโยคะให้แก่พนักงานทุกวันพุธ โดยเป็นส่วนหนึ่งของการส่งเสริมสุขภาพกายและใจของพนักงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร การส่งเสริมสุขภาพพนักงานยังเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการองค์กรที่ใส่ใจเรื่องสวัสดิการของพนักงาน ทำให้พนักงานรู้สึกได้รับการดูแลและสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งสามารถนำไปสู่ความสุขในการทำงานและการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในระยะยาว

3. โครงการ CHASE MARKET ร่วมกับ “ร้านปันกัน” โดยมูลนิธิยุวพัฒน์

บริษัทฯ ได้จัดโครงการ CHASE MARKET เพื่อเปิดรับบริจาคสิ่งของที่ไม่ได้ใช้แล้วจากพนักงานและผู้บริหาร แต่ยังสามารถนำมาใช้ได้ เพื่อนำรายได้จากการขายสินค้าทั้งหมดในโครงการ ไม่หักค่าใช้จ่ายมอบให้เป็นทุนการศึกษาแก่เด็ก ๆ ที่ขาดโอกาส ในมูลนิธิยุวพัฒน์ ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้มอบเงินทั้งหมดที่ได้รับจากโครงการ จำนวน 65,640 บาท ให้แก่มูลนิธิ เพื่อบริจาคเป็นทุนการศึกษาให้แก่เด็กนักเรียนต่อไป (มูลค่าทุนการศึกษาประมาณ 42,000 บาท ต่อคน)

4. กิจกรรมปลูกฝังและส่งเสริมการคัดแยกขยะ

บริษัทฯ ได้จัดกิจกรรมปลูกฝังและส่งเสริมการแยกขยะภายในองค์กร ผ่านการแข่งขันในกิจกรรมกีฬาและกิจกรรม Outing เพื่อส่งเสริมความสามัคคีและสุขภาพจิตใจที่แข็งแรง โดยตลอดระยะเวลาตั้งแต่เดือนพฤษภาคมถึงเดือนธันวาคม 2567 บริษัทฯ สามารถลดการปล่อยก๊าซ CO2 สะสมได้ถึง 5,661 KgCO₂e ซึ่งเทียบเท่ากับการปลูกต้นไม้จำนวน 596 ต้น

ผลดำเนินงานปี 2567

อัตราพนักงานใหม่ ที่ได้รับการปฐมนิเทศ	จำนวนชั่วโมงฝึกอบรม พนักงานต่อคนต่อปีเฉลี่ย	ค่าใช้จ่าย เพื่อการพัฒนาพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ และความผูกพันของ พนักงานที่มีต่อองค์กร
100%	12	1,213,521 บาท	77.7%

8.4 ชุมชนสัมพันธ์

หลักการและผลกระทบ

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของภาคธุรกิจในการเป็นกำลังสำคัญที่จะช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของสังคมและชุมชน และขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งถือเป็นเป้าหมายที่บริษัทฯ ในการเติบโตเคียงคู่ไปกับสังคมอย่างยั่งยืน และในฐานะเป็นผู้ประกอบการชั้นนำด้านการบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพและบริการทวงถามหนี้แบบครบวงจร มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาชุมชนมีความรู้ด้านการเงินมากขึ้น และสามารถบริหารสภาพคล่องทางการเงินได้ดีขึ้น ในขณะเดียวกันก็เป็นที่พักพิงและให้ความรู้ความเชี่ยวชาญในการบริหารหนี้ให้กับลูกหนี้ โดยบริษัทฯ ได้มีการวางแผนงานการพัฒนาชุมชนแบบบูรณาการผ่านโครงการและกิจกรรมด้านสังคม ได้แก่ การจัดการบรรยายและให้ความรู้ทางการเงินแก่สังคมชุมชนผ่านสมาคมผู้ประกอบการธุรกิจติดตามหนี้ และสื่อออนไลน์ ตลอดจนการให้การสนับสนุนและช่วยเหลือสังคมชุมชนผ่านกิจกรรม CSR

วัตถุประสงค์และเป้าหมายการจัดการ

บริษัทฯ มีเป้าหมายร่วมเป็นพลังผลักดันในการปลูกฝังและสร้างเสริมสังคมไทยให้ปราศจากหนี้ในระบบ และเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยลดปัญหานี้สินรายย่อยและหนี้ครัวเรือนที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยการสร้างทัศนคติและพฤติกรรมทางการเงินที่เหมาะสม ให้ความรู้การวางแผนการเงินและการบริหารจัดการหนี้เพื่อช่วยลดปัญหานี้สินให้แก่ชุมชนอย่างยั่งยืน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนและสังคม ผ่านการร่วมดำเนินการในโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและลดข้อพิพาทที่อาจเกิดขึ้นกับกับชุมชนและสังคม

แนวปฏิบัติต่อประเด็นสาระสำคัญ

บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจให้สามารถเติบโตอย่างยั่งยืน ควบคู่กับการใส่ใจมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคม โดยดำเนินผ่านกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งในส่วนที่มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินธุรกิจโดยตรง (CSR in Process) และการให้ความช่วยเหลือชุมชนและสังคมที่อยู่นอกเหนือกระบวนการดำเนินธุรกิจขององค์กร (CSR after Process) ควบคู่กันไป เพื่อสร้างคุณค่าและพัฒนาชุมชนและสังคมในหลากหลายมิติช่วยยกระดับคุณภาพสังคม ปรับปรุงคุณภาพชีวิตให้แก่คนในชุมชน และขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ

บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม อีกทั้ง ตระหนักถึงผลกระทบในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ต่อระบบเศรษฐกิจในระดับจุลภาคและมหภาค ทั้งจากการช่วยแก้ปัญหาและมอบโอกาสให้กับลูกค้าที่เป็นลูกหนี้ด้วยคุณภาพของสถาบันการเงิน เพื่อให้ลูกหนี้ด้วยคุณภาพสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนเพื่อปลดปล่อยภาระหนี้ และสามารถยกระดับและพัฒนาคุณภาพชีวิตได้อย่างยั่งยืน โดยมุ่งเน้นการให้ความรู้และเสริมสร้างวินัยทางการเงินให้แก่ลูกค้าและบุคลากรทั่วไป รวมถึงการให้ข้อมูลแนวทางการปลดภาระหนี้ที่เหมาะสมผ่านการเสริมสร้างองค์ความรู้ให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถสื่อสารข้อมูลให้แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องต่อไป รวมไปถึงการช่วยแก้ปัญหาให้กับสถาบันการเงินจากการบริหารจัดการสินทรัพย์จากการรับซื้อสินทรัพย์ด้วยคุณภาพจากสถาบันการเงิน เพื่อให้สถาบันการเงินเหล่านั้นสามารถปล่อยสินเชื่อให้กับระบบเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นหนึ่งในกลไกที่สำคัญในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจและเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของประชากรในประเทศ

แผนการดำเนินงานหรือโครงการดำเนินงาน ในปี 2567

1. การร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาและยกระดับธุรกิจติดตามทวงหนี้ผ่านการจัดกิจกรรม “โครงการจัดอบรมและทดสอบพนักงานทวงถามหนี้ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558”

เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ทวงถามในการปฏิบัติหน้าที่ไม่ให้กระทำผิด กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และลดการร้องเรียนจากผู้ถูกทวงถามซึ่งเป็นคดีอาญาหลายคดี ตลอดจนสามารถให้คำปรึกษาการบริหารจัดการหนี้ลูกหนี้ได้ บริษัทฯ ร่วมกับสมาคมผู้ประกอบการธุรกิจทวงถามหนี้สถาบันการเงิน ได้จัดให้มีการอบรมพนักงานทวงถามหนี้ โดยให้ผู้ประกอบการธุรกิจส่งพนักงานทวงถามหนี้ในสังกัดเข้าอบรมและทดสอบ โดยมีการให้ความรู้เรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการทวงถามหนี้ การพิจารณาและจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า และการให้คำปรึกษาเพื่อปลดปล่อยภาระหนี้แก่ลูกหนี้ โดยภายหลังการอบรมได้จัดให้มีการทดสอบพนักงานทวงถามหนี้ตามมาตรฐานทางวิชาชีพ เพื่อประเมินผลการเรียนรู้ ซึ่งมีผู้เข้าร่วมอบรมผ่านการทดสอบคิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้เข้าร่วมทั้งหมด โดยในปี 2567 สมาคมฯ ได้จัดการอบรมทั้งหมด 2 รุ่น โดยมีผู้สนใจเข้าร่วมอบรม รุ่นละ 500 คน ซึ่งจัดขึ้นที่มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ทั้งนี้ การดำเนินโครงการดังกล่าวจะทำให้ผู้ประกอบการทวงถามหนี้และบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถดำเนินธุรกิจอย่างมีจรรยาบรรณ สรรค์สร้างผลงานที่มีคุณภาพ และพัฒนาภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ธุรกิจติดตามทวงถามหนี้โดยรวม

2. กิจกรรมสาธารณประโยชน์เพื่อชุมชน ผ่านการบริจาคน้ำดื่มให้แก่โรงเรียนและเทศบาลนครปากเกร็ด

เพื่อสนับสนุนกิจกรรมงานวันเด็กของชุมชนใกล้เคียงกับอาคารสำนักงานใหญ่ บริษัทฯ ได้ร่วมบริจาคน้ำดื่มให้แก่โรงเรียนและเทศบาลนครปากเกร็ด รวมทั้งหมดจำนวน 1,200 ขวด

3. โครงการอนุรักษ์และสนับสนุนศาสนา

บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการทำนุบำรุงพระพุทธศาสนาและการสืบทอดประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงาม โดยได้ดำเนินการในการถวายผ้ากฐินเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง ในปี 2567 บริษัทฯ ได้ร่วมกิจกรรมทอดกฐิน เพื่อสร้างพระธาตุเจดีย์ถวายเป็นพุทธบูชา ณ วัดป่าชัยสุพรรณ ตั้งอยู่บ้านอุมฮวม ตำบลบ้านนา อำเภอสามเงา จังหวัดตาก โดยบริษัทฯ ได้รวบรวมเงินบริจาคจากผู้บริหารและพนักงาน เป็นเงินจำนวน 100,000 บาท

4. โครงการให้ความช่วยเหลือแก่ลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ

สืบเนื่องจากเหตุการณ์อุทกภัยในพื้นที่จังหวัดเชียงรายในปีที่ผ่านมา ซึ่งส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่ในวงกว้างนั้น กลุ่มบริษัทฯ ได้ตระหนักถึงความยากลำบากของลูกหนี้ในช่วงเวลาดังกล่าว จึงได้จัดให้มีโครงการให้ความช่วยเหลือแก่ลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากอุทกภัย ในเดือนกันยายน 2567 โดยเสนอมาตรการและแนวทางช่วยเหลือต่าง ๆ เช่น การเสนอส่วนลดพิเศษ การพักชำระหนี้เป็นชั่วคราว หรือการเสนอเงื่อนไขการแบ่งชำระหนี้ เพื่อบรรเทาภาระของลูกหนี้ในช่วงที่ประสบภัยพิบัติ เป็นต้น

แผนดำเนินการโครงการและกิจกรรมด้านความยั่งยืนในปี 2568

กลุ่มบริษัทฯ ได้พิจารณากำหนดแผนดำเนินการโครงการและกิจกรรมด้านความยั่งยืนในปี 2568 โดยมีรายละเอียดดังนี้

- (1) โครงการ CHASE MARKET ร่วมกับ “ร้านปันกัน” โดยมูลนิธิยุวพัฒน์ ซึ่งมีแผนดำเนินการต่อเนื่องเป็นปีที่สอง
- (2) โครงการส่งเสริมนวัตกรรมภายในองค์กร เพื่อกระตุ้นและส่งเสริมสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงานให้มีการพัฒนานวัตกรรม ทั้งเชิงการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ธุรกิจและคุณค่าต่อสังคม และ/หรือสิ่งแวดล้อม
- (3) โครงการเพื่อชุมชน/สังคม ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน/สังคม โดยบริษัทฯ มีเป้าหมายในการจัดทำโครงการในบริเวณใกล้เคียงสำนักงานใหญ่หรือสำนักงานสาขาของบริษัทฯ
- (4) โครงการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน บริษัทฯ มุ่งมั่นในการเติบโตเคียงคู่ไปกับสังคมอย่างยั่งยืน และในฐานะเป็นผู้ประกอบการชั้นนำด้านการบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพและบริการทวงถามหนี้แบบครบวงจร โดยมุ่งมั่นในการเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาชุมชนให้มีความรู้ความเข้าใจด้านการเงินมากขึ้น

ผลดำเนินงานปี 2567

จำนวนข้อพิพาทกับชุมชน/สังคม	จำนวนเงินรวมที่ใช้ในโครงการหรือกิจกรรมเพื่อการพัฒนาและช่วยเหลือชุมชน/สังคม	จำนวนชุมชนที่มีโครงการการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่นและ/หรือการพัฒนา
0	15,200 บาท	4

9. สรุปผลดำเนินงานด้านความยั่งยืน

9.1 ผลดำเนินงานด้านเศรษฐกิจและการกำกับดูแล

ข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตาม ESG Handbook	หน่วย	ผลดำเนินงาน				
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
องค์ประกอบของคณะกรรมการ						
จำนวนกรรมการทั้งคณะ	คน	1	9	9	9	9
จำนวนกรรมการอิสระ	คน	0	3	3	3	3
จำนวนกรรมการที่ไม่ได้เป็นผู้บริหาร	คน	0	5	5	5	5
จำนวนกรรมการหญิง	คน	0	4	4	4	4
จำนวนกรรมการอิสระในคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละชุด						
คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาตำแหน่ง	คน	0	0	2	2	2
คณะกรรมการบริษัทภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืน	คน	0	0	0	0	0
จำนวนปีการดำรงตำแหน่งของกรรมการรายบุคคล						
นายประชา ชัยสุวรรณ	ปี	22 ปี 4 เดือน	23 ปี 4 เดือน	24 ปี 4 เดือน	25 ปี 4 เดือน	26 ปี 4 เดือน
นางสาววรลักษณ์ ชัยสุวรรณ	ปี	0	10 เดือน	1 ปี 10 เดือน	2 ปี 10 เดือน	3 ปี 10 เดือน
นางสาวสุธิดา ชัยสุวรรณ	ปี	0	9 เดือน	1 ปี 9 เดือน	2 ปี 9 เดือน	3 ปี 9 เดือน
นางสาวหทัยรัตน์ แก้วแสนเมือง	ปี	0	1 เดือน	1 ปี 1 เดือน	2 ปี 1 เดือน	3 ปี 1 เดือน
นายสุรชัย เชษฐโชติศักดิ์	ปี	0	9 เดือน	1 ปี 9 เดือน	2 ปี 9 เดือน	3 ปี 9 เดือน
นายวิวัฒน์ เวชขุนทด	ปี	0	9 เดือน	1 ปี 9 เดือน	2 ปี 9 เดือน	3 ปี 9 เดือน
นายประดิษฐ์ เลี้ยวศิริกุล	ปี	0	1 เดือน	1 ปี 1 เดือน	2 ปี 1 เดือน	3 ปี 1 เดือน
นายภรณ์ อรรถกฤษณ์	ปี	0	1 เดือน	1 ปี 1 เดือน	2 ปี 1 เดือน	3 ปี 1 เดือน
นางวรรณสุดา ธารานานา	ปี	0	1 เดือน	1 ปี 1 เดือน	2 ปี 1 เดือน	3 ปี 1 เดือน
บทบาทและความรับผิดชอบของคณะกรรมการ						
จำนวนครั้งการประชุมของคณะกรรมการบริษัท (ต่อปี)	ครั้ง	4	10	6	6	4
จำนวนครั้งการประชุมของคณะกรรมการตรวจสอบ	ครั้ง	0	1	5	4	4

ข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตาม ESG Handbook	หน่วย	ผลดำเนินงาน				
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
จำนวนครั้งการประชุมของคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละชุด						
คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน	ครั้ง	0	0	1	2	1
คณะกรรมการบริษัท ภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืน	ครั้ง	0	0	0	1	2
คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	ครั้ง	0	0	0	1	2
ค่าตอบแทนกรรมการและผู้บริหารระดับสูง						
จำนวนค่าตอบแทนรวมของผู้บริหารระดับสูง	บาท	10,450,732.00	15,884,929.00	20,294,317.00	24,297,735.00	24,301,041.00
การสื่อสารและการฝึกอบรมเกี่ยวกับนโยบาย และแนวปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันขององค์กร						
จำนวนพนักงานทั้งหมดโดยแยกตามตำแหน่งงาน						
-ผู้บริหารระดับสูง	คน	2	4	5	4	4
-ระดับบริหาร	คน	61	69	52	66	69
-ระดับปฏิบัติการ	คน	375	419	427	458	453
-อื่นๆ	คน	0	0	0	0	0
จำนวนรวมของพนักงานที่ได้รับการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบาย และแนวปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันขององค์กร						
-ผู้บริหารระดับสูง	คน	N/A	N/A	5	4	4
-ระดับบริหาร	คน	N/A	N/A	52	66	69
-ระดับปฏิบัติการ	คน	N/A	N/A	427	458	453
-อื่น ๆ	คน	N/A	N/A	0	0	0
ร้อยละของพนักงานที่ได้รับการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบาย และแนวปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันขององค์กร						
-ผู้บริหารระดับสูง	% ของ ผู้บริหาร ระดับสูง	0	0	100	100	100
-ระดับบริหาร	% ของ ผู้จัดการ อาวุโส	0	0	100	100	100

ข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตาม ESG Handbook	หน่วย	ผลดำเนินงาน				
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
-ระดับปฏิบัติการ	% ของ หัวหน้า แผนก	0	0	100	100	100
จำนวนคู่ค้าทางธุรกิจของบริษัท						
คู่ค้า	ราย	32	44	80	116	117
จำนวนพนักงานทั้งหมดที่ได้รับการอบรมด้านการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน						
-ผู้บริหารระดับสูง	คน	N/A	N/A	5	4	4
-ระดับบริหาร	คน	N/A	N/A	52	66	69
-ระดับปฏิบัติการ	คน	N/A	N/A	427	458	453
-อื่นๆ	คน	N/A	N/A	0	0	0
ร้อยละของพนักงานที่ได้รับการอบรมด้านการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน						
ผู้บริหารระดับสูง	% ของ ผู้บริหาร ระดับสูง	0	0	100	100	100
ผู้จัดการอาวุโส	% ของ ผู้จัดการ อาวุโส	0	0	100	100	100
หัวหน้าแผนก	% ของ หัวหน้า แผนก	0	0	100	100	100
จำนวนกรณีการละเมิดจรรยาบรรณธุรกิจ หรือการทุจริตคอร์รัปชัน						
จำนวนกรณีการละเมิดจรรยาบรรณธุรกิจ หรือการทุจริตคอร์รัปชัน พร้อมมาตรการแก้ไข	จำนวน กรณี	0	0	0	0	0
จำนวนกรณีการละเมิดจรรยาบรรณธุรกิจ หรือการทุจริตคอร์รัปชันที่เกิดจากพนักงานของบริษัทฯ	จำนวน กรณี	0	0	0	0	0

ข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตาม ESG Handbook	หน่วย	ผลดำเนินงาน				
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
จำนวนกรณีการละเมิดจรรยาบรรณธุรกิจ หรือการทุจริตคอร์รัปชันที่เกิดจากคู่ค้าทางธุรกิจของบริษัทฯ	จำนวนกรณี	0	0	0	0	0
การจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน						
จำนวนคู่ค้าทั้งหมดของบริษัทฯ	ราย	32	44	80	116	117
- จำนวนคู่ค้ารายปัจจุบัน (Current approved vendor)	ราย	32	32	44	80	103
- จำนวนคู่ค้ารายใหม่ (New Approved Vendor)	ราย	0	12	36	36	14
จำนวนคู่ค้ารายสำคัญของบริษัทฯ	ราย	N/A	N/A	N/A	10	10
การ On-site ESG Audit คู่ค้าของบริษัทฯ	ราย	N/A	N/A	N/A	0	0
ร้อยละของคู่ค้ารายใหม่ของบริษัทที่ผ่านการคัดกรองประเด็นด้านความยั่งยืน	%	N/A	N/A	N/A	0	0
- จำนวนคู่ค้าที่ร่วมลงนามปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าของธุรกิจ	ราย	N/A	N/A	N/A	12	14
- จำนวนคู่ค้ารายสำคัญที่ร่วมลงนามปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าของธุรกิจ	ราย	N/A	N/A	N/A	12	14
ร้อยละของคู่ค้ารายสำคัญที่ร่วมลงนามปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าของธุรกิจ	%	N/A	N/A	N/A	1.2	1.4
การพัฒนานวัตกรรม						
ค่าใช้จ่ายการทำวิจัยและพัฒนาวัตกรรม	บาท	N/A	N/A	N/A	5,006,806.63	0.00
การคิดค้นนวัตกรรมด้านเศรษฐกิจ สังคม หรือสิ่งแวดล้อม						
จำนวนโครงการด้านนวัตกรรมที่คิดค้นโดยพนักงานในองค์กร	จำนวนโครงการ	N/A	N/A	N/A	1	1
จรรยาบรรณธุรกิจ						
ผู้บริหารและพนักงานได้รับอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการทุจริต และผ่านการทดสอบ	ราย	N/A	N/A	N/A	528	526
การประเมินตามหลักเกณฑ์การสำรวจโครงการ CGR	ระดับ	N/A	N/A	N/A	5	5
การประเมินโครงการประเมินคุณภาพการจัดการประชุมผู้ถือหุ้น (AGM)	คะแนน	N/A	N/A	N/A	93	100

ข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตาม ESG Handbook	หน่วย	ผลดำเนินงาน				
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
ความปลอดภัยทางไซเบอร์และการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล						
ผลการตรวจสอบ Pen-Test ประจำปี	ผ่าน/ ไม่ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ						
สัดส่วนข้อร้องเรียนจากลูกค้าผ่านช่องทางของบริษัทฯ ต่อจำนวนกรณีที่เกิดการได้ในเวลาที่กำหนด	%	0	0	75	100	100
การพัฒนานวัตกรรม						
จำนวนนวัตกรรมในแต่ละปี	โครงการ	N/A	N/A	N/A	4	1
การบริหารความเสี่ยง						
ไม่มีการหยุดชะงักในการดำเนินธุรกิจ	%	100	100	100	100	100
การดำเนินธุรกิจสอดคล้องตามกฎหมาย และกฎเกณฑ์ที่กำหนด	%	100	100	100	100	100

9.2 ผลดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

ข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตาม ESG Handbook	หน่วย	ผลดำเนินงาน				
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
นโยบายและการปฏิบัติตามมาตรฐานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม						
จำนวนกรณีหรือเหตุการณ์ละเมิดกฎหมายหรือการสร้างผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม พร้อมอธิบายมาตรการแก้ไข	กรณี	0	0	0	0	0
มูลค่าความเสียหายหรือค่าปรับที่เกิดจากการละเมิดกฎหมายหรือการสร้างผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม	บาท	0	0	0	0	0
การจัดการพลังงาน						
พลังงานเชื้อเพลิง						
การใช้พลังงานเชื้อเพลิง						
การเผาไหม้เคลื่อนที่ (Mobile Combustion): การเผาไหม้เชื้อเพลิงฟอสซิลเพื่อการขนส่ง ด้วยยานพาหนะขององค์กร						
น้ำมันเบนซิน (Gasoline)	ลิตร	N/A	N/A	N/A	N/A	201.56
น้ำมันดีเซล (Diesel)	ลิตร	N/A	N/A	N/A	801.49	655.49
ค่าใช้จ่ายการใช้น้ำมันและเชื้อเพลิงของบริษัท						
ค่าใช้จ่ายการใช้น้ำมันและเชื้อเพลิง	บาท	N/A	N/A	N/A	26,925.00	28,440.00
ร้อยละของค่าใช้จ่ายการใช้น้ำมันและเชื้อเพลิงต่อค่าใช้จ่ายรวม	%	0.000%	0.000%	0.000%	0.010%	0.004%
ร้อยละของค่าใช้จ่ายการใช้น้ำมันและเชื้อเพลิงต่อรายได้รวม	%	0.000%	0.000%	0.000%	0.008%	0.003%
พลังงานไฟฟ้า						
การใช้พลังงานไฟฟ้าที่ซื้อจากหน่วยงานภายนอก						
เป้าหมายของปริมาณการใช้ไฟฟ้า	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	550,000.00	550,000.00	600,000.00	650,000.00	700,000.00
ปริมาณการใช้ไฟฟ้า	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	516,792.00	528,100.00	646,433.00	663,384.00	675,735.03
ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อรายได้	กิโลวัตต์-ชั่วโมง/รายได้	0.000706	0.000673	0.000955	0.002081	0.000828

ข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตาม ESG Handbook	หน่วย	ผลดำเนินงาน				
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
ผลต่างระหว่างปริมาณการใช้ไฟฟ้าเทียบกับเป้าหมาย	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	-33,208.00	-21,900.00	46,433.00	13,384.00	-24,264.97
ร้อยละของผลต่างระหว่างปริมาณการใช้ไฟฟ้าเทียบกับเป้าหมาย	%	-6.04%	-3.98%	7.74%	2.06%	-3.47%
อัตราส่วนปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อจำนวนพนักงานทั้งหมด	กิโลวัตต์-ชั่วโมง/ คน/ปี	1,179.89	1,066.87	1,330.11	1,256.41	1,284.67
ค่าใช้จ่ายการใช้ไฟฟ้าที่ซื้อจากหน่วยงานภายนอกของบริษัทฯ						
ค่าใช้จ่ายการใช้ไฟฟ้า	บาท	2,595,240.03	2,684,094.76	3,319,675.09	3,938,371.33	3,498,042.06
ร้อยละของค่าใช้จ่ายการใช้ไฟฟ้าต่อค่าใช้จ่ายรวม	%	0.463%	0.522%	0.623%	1.499%	0.479%
ร้อยละของค่าใช้จ่ายการใช้ไฟฟ้าต่อรายได้รวม	%	0.354%	0.342%	0.491%	1.236%	0.428%
อัตราส่วนค่าใช้จ่ายการใช้ไฟฟ้าต่อจำนวนพนักงานทั้งหมด	บาท/คน/ปี	5,925.21	5,422.41	6,830.61	7,459.04	6,650.27
การใช้พลังงานจากพลังงานหมุนเวียน						
การใช้พลังงานหมุนเวียน - จากการซื้อจากหน่วยงานภายนอกหรือที่ผลิตเอง						
การผลิตพลังงานจากโซลาร์เซลล์	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	N/A	N/A	N/A	47,503.71	75,609.74
การใช้พลังงานหมุนเวียนทั้งหมด	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	0	0	0	47,503.71	75,609.74
การจัดการน้ำ						
ปริมาณการใช้น้ำประปาของบริษัทฯ						
เป้าหมายของปริมาณการใช้น้ำประปา	ลูกบาศก์เมตร	7,000.00	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	6,355.00
ปริมาณการใช้น้ำต่อรายได้	ลูกบาศก์เมตร/ บาท	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
ผลต่างระหว่างปริมาณการใช้น้ำประปาเทียบกับเป้าหมาย	ลูกบาศก์เมตร	463.00	321.00	-80.00	-1,316.00	-645.00
ร้อยละของผลต่างระหว่างปริมาณการใช้น้ำประปาเทียบกับเป้าหมาย	%	6.61%	4.59%	-1.14%	-18.80%	-9.21%

ข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตาม ESG Handbook	หน่วย	ผลดำเนินงาน				
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
อัตราส่วนปริมาณการใช้น้ำประปาต่อจำนวนพนักงานทั้งหมด	ลูกบาศก์เมตรต่อคนต่อปี	17.04	14.79	14.24	10.77	12.08
ค่าใช้จ่ายการใช้น้ำประปาของบริษัท						
ค่าใช้จ่ายการใช้น้ำประปา	บาท	152,669.12	138,202.97	130,242.46	119,603.26	144,761.82
ร้อยละของค่าใช้จ่ายการใช้น้ำประปาต่อค่าใช้จ่ายรวม	%	0.027%	0.027%	0.024%	0.046%	0.020%
ร้อยละค่าใช้จ่ายการใช้น้ำประปาต่อรายได้รวม	%	0.021%	0.018%	0.019%	0.038%	0.018%
อัตราส่วนค่าใช้จ่ายการใช้น้ำประปาต่อจำนวนพนักงานทั้งหมด	บาท/คน/ปี	348.56	279.20	267.99	226.52	275.21
การจัดการขยะและของเสีย						
ปริมาณขยะและของเสีย						
ปริมาณขยะและของเสียไม่อันตรายรวม	กิโลกรัม	0	15,972.50	32,085.00	25,820.00	27,346.50
ปริมาณการใช้กระดาษ	กิโลกรัม	N/A	15,972.50	32,085.00	25,820.00	26,009.00
ปริมาณขวดพลาสติก	กิโลกรัม	N/A	N/A	N/A	N/A	109.50
ปริมาณขยะอาหาร (food waste)	กิโลกรัม	N/A	N/A	N/A	N/A	1,228.00
ปริมาณขยะและของเสียอันตรายรวม	กิโลกรัม	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
ปริมาณขยะและของเสียรวม	กิโลกรัม	N/A	15,972.50	32,085.00	25,820.00	27,346.50
อัตราส่วนปริมาณขยะและของเสียไม่อันตรายต่อรายได้รวม	กิโลกรัม/บาทรายได้	N/A	0.00	0.00	0.00	0.00
อัตราส่วนปริมาณขยะและของเสียอันตรายต่อรายได้รวม	กิโลกรัม/บาทรายได้	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
อัตราส่วนปริมาณขยะและของเสียรวมต่อรายได้รวม	กิโลกรัม/บาทรายได้	N/A	0.00	0.00	0.00	0.00

ข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตาม ESG Handbook	หน่วย	ผลดำเนินงาน				
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
ปริมาณขยะและของเสียที่นำไป Reuse/Recycle ของบริษัทฯ						
ปริมาณขยะและของเสียไม่อันตรายที่นำไปใช้ซ้ำ (Reuse) / รีไซเคิล (Recycle)	กิโลกรัม	N/A	N/A	N/A	N/A	1,893.60
กระดาษ	กิโลกรัม	N/A	N/A	N/A	N/A	1,784.10
ขวดพลาสติก	กิโลกรัม	N/A	N/A	N/A	N/A	109.50
ผลรวมของปริมาณขยะและของเสียที่นำไปใช้ซ้ำ (Reuse) / รีไซเคิล (Recycle)	กิโลกรัม	N/A	N/A	N/A	N/A	1,893.60
ร้อยละปริมาณขยะและของเสียไม่อันตรายที่นำไปใช้ซ้ำ (Reuse) / รีไซเคิล (Recycle) ต่อปริมาณขยะและของเสียไม่อันตรายรวม	%	N/A	N/A	N/A	N/A	6.92%
ร้อยละปริมาณขยะและของเสียอันตรายที่นำไปใช้ซ้ำ (Reuse) / รีไซเคิล (Recycle) ต่อปริมาณขยะและของเสียอันตรายรวม	%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
ร้อยละผลรวมของปริมาณขยะและของเสียที่นำไปใช้ซ้ำ (Reuse) / รีไซเคิล (Recycle) ต่อปริมาณขยะและของเสียรวม	%	N/A	N/A	N/A	N/A	6.92%
การจัดการก๊าซเรือนกระจก						
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก - ขอบเขตที่ 1						
การใช้พลังงานจากแหล่งที่ใช้แล้วหมดไป - การใช้เชื้อเพลิง						
การเผาไหม้อยู่ที่ (Stationary Combustion) : การเผาไหม้เชื้อเพลิงฟอสซิล เช่น การใช้น้ำมันดีเซลสำหรับเครื่องกำเนิดไฟฟ้าและปั้มน้ำ, การใช้ก๊าซหุงต้ม (LPG) เพื่อประกอบอาหาร						
รวมการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการเผาไหม้อยู่ที่	kg CO ₂ eq	0	0	0	0	0
การเผาไหม้เคลื่อนที่ (Mobile Combustion): การเผาไหม้เชื้อเพลิงฟอสซิลเพื่อการขนส่ง ด้วยยานพาหนะขององค์กร						
น้ำมันเบนซิน (Gasoline)	kg CO ₂ eq	0	0	0	0	457.61
น้ำมันดีเซล (Diesel)	kg CO ₂ eq	0	0	0	2,196.32	1,796.25
รวมการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการเผาไหม้เคลื่อนที่	kg CO ₂ eq	0	0	0	2,196.32	2,253.86

ข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตาม ESG Handbook	หน่วย	ผลดำเนินงาน				
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
รวมการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการใช้พลังงาน (ENERGY)	kg CO ₂ eq	0	0	0	2,196.32	2,253.86
การบำบัดน้ำเสียในขอบเขตองค์กร						
ประเมินการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากน้ำเสีย (กรณีอาคาร)						
จำนวนคนที่เข้ามาใช้อาคารในปีทั้งหมด	คน - ปี	N/A	N/A	N/A	770	1,608
ค่า BOD เฉลี่ยของประเทศไทย (Average BOD)	กรัม	N/A	N/A	N/A	40	40
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากน้ำเสีย	kg CO ₂ eq	0	0	0	30,800.00	64,320.00
รวมการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากน้ำเสีย (ประเมิน)	kg CO ₂ eq	0	0	0	30,800.00	64,320.00
การกำจัดขยะในองค์กร (onsite waste disposal)						
การกำจัดขยะทั่วไปด้วยการฝังกลบ	kg CO ₂ eq	N/A	N/A	N/A	0	0
การกำจัดขยะทั่วไปด้วยการเผา	kg CO ₂ eq	N/A	N/A	N/A	0	0
รวมการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการกำจัดขยะในองค์กร	kg CO ₂ eq	0	0	0	0	0
รวมการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากของเสียในองค์กร (WASTE)	kg CO ₂ eq	0	0	0	30,800.00	64,320.00
การใช้ปุ๋ยเคมีสำหรับงานสวน						
ปริมาณการใช้ปุ๋ยเคมี สำหรับสนามหญ้า	kg	0	0	0	0	0
	kg CO ₂ eq	0	0	0	0	0
ปริมาณการใช้ปุ๋ยเคมีสำหรับสวน	kg	0	0	0	0	0
	kg CO ₂ eq	0	0	0	0	0
รวมการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากปุ๋ย (AFOLU)	kg CO ₂ eq	0	0	0	0	0
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากรวม ขอบเขตที่ 1 รวม	kg CO ₂ eq	0	0	0	32,996.32	66,573.86

ข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตาม ESG Handbook	หน่วย	ผลดำเนินงาน				
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก - ขอบเขตที่ 2						
การใช้พลังงานจากแหล่งที่ใช้แล้วหมดไป - การใช้พลังงานไฟฟ้า						
พลังงานไฟฟ้าที่ซื้อจากหน่วยงานภายนอก						
ปริมาณการใช้ไฟฟ้า	kg CO ₂ eq	258,344.32	263,997.19	323,151.86	331,625.66	337,799.94
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก - ขอบเขตที่ 2 รวม	kg CO ₂ eq	258,344.32	263,997.19	323,151.86	331,625.66	337,799.94
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	59,721.87
การใช้น้ำประปา	kg CO ₂ eq	5,931.59	5,818.73	5,500.02	4,517.64	5,050.95
ปริมาณการใช้กระดาษ	kg CO ₂ eq	N/A	33,574.20	67,442.67	42,849.27	54,670.92
Category 5 Municipal Solid Waste - MSW Disposal by third party						
การกำจัดขยะทั่วไปโดยผู้ให้บริการรวม	kg CO ₂ eq	N/A	N/A	N/A	0	0
การกำจัดขยะทั่วไปด้วยการฝังกลบ	kg CO ₂ eq	N/A	N/A	N/A	0	0
การกำจัดขยะทั่วไปด้วยการเผา	kg CO ₂ eq	N/A	N/A	N/A	0	0
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก - ขอบเขตที่ 3 รวม	tCO ₂ eq	N/A	39,392.93	72,942.69	47,366.91	59,721.87
สรุปปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก						
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก - ขอบเขตที่ 1	kg CO ₂ eq	N/A	N/A	N/A	32,996.32	66,573.86
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก - ขอบเขตที่ 2	kg CO ₂ eq	258,344.32	263,997.19	323,151.86	331,625.66	337,799.94
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก - ขอบเขตที่ 3	kg CO ₂ eq	N/A	39,392.93	72,942.69	47,366.91	59,721.87
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก	kg CO ₂ eq	N/A	303,390.12	396,094.54	411,988.90	464,095.67

ข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตาม ESG Handbook	หน่วย	ผลดำเนินงาน				
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
เป้าหมายของปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก						
อัตราส่วนปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกรวมต่อรายได้รวม	kgCO2e/บาทรายได้	N/A	0.000386	0.000585	0.001293	0.000568
อัตราส่วนปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกรวมต่อจำนวนพนักงานทั้งหมด	kgCO2e/คน	N/A	612.91	815.01	780.28	882.31

9.3 ผลดำเนินงานด้านสังคม

ข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตาม ESG Handbook	หน่วย	ผลดำเนินงาน				
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
สิทธิมนุษยชน						
จำนวนเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน พร้อม มาตรการแก้ไขและเยียวยา	กรณี	0	0	0	0	0

ข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตาม ESG Handbook	หน่วย	ผลดำเนินงาน														
		ปี 2563			ปี 2564			ปี 2565			ปี 2566			ปี 2567		
		ชาย	หญิง	รวม	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	165	361	526
สถิติพนักงานจำแนกตามช่วงอายุ																
-อายุน้อยกว่า 30 ปี	คน	25	74	99	31	84	115	28	88	116	27	94	121	28	91	119
-อายุ 30-50 ปี	คน	115	203	318	124	231	355	128	220	348	120	258	378	120	246	366
-อายุมากกว่า 50 ปี	คน	13	8	21	14	11	25	11	11	22	14	15	29	17	24	41
สถิติพนักงานจำแนกตามระดับตำแหน่ง																
-ผู้บริหารระดับสูง	คน	1	1	2	2	5	7	2	5	7	1	3	4	1	3	4
-ระดับบริหาร	คน	27	34	61	32	37	69	21	31	52	21	45	66	23	46	69
-ระดับปฏิบัติการ	คน	125	250	375	135	284	419	144	283	427	139	319	458	141	312	453
สถิติพนักงานจำแนกตามภูมิสำเนา																
- กรุงเทพมหานคร และ ปริมณฑล	คน	N/A									70	84	154	58	74	132
- ภาคเหนือ	คน	N/A									16	47	63	16	29	45

ข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตาม ESG Handbook	หน่วย	ผลดำเนินงาน														
		ปี 2563			ปี 2564			ปี 2565			ปี 2566			ปี 2567		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
- ภาคกลาง	คน	N/A									0	2	2	16	40	56
- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	คน	N/A									33	61	94	30	70	100
- ภาคใต้	คน	N/A									24	117	141	27	107	134
- ภาคตะวันออก	คน	N/A									9	19	28	9	20	29
- ภาคตะวันตก	คน	N/A									15	31	46	9	21	30
จำนวนพนักงานผู้พิการ	คน	1	3	2	5	1	2	4	1	5	3	2	5	2	3	5
จำนวนพนักงานผู้สูงอายุ	คน	1	3	6	9	2	3	1	4	5	3	6	9	3	5	8

ข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตาม ESG Handbook	หน่วย	ผลดำเนินงาน				
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
การจ่ายค่าตอบแทนพนักงาน						
จำนวนค่าตอบแทนรวมของพนักงาน	บาท	232,325,080.64	159,491,341.84	177,248,802.05	193,617,292.00	210,831,150.71
ร้อยละของพนักงานที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	%	-	-	34.16%	35.80%	39.16%
ความแตกต่างของค่าตอบแทนระหว่างเพศ	หญิง:ชาย	1.02:1.00	0.66:1.00	0.71:1.00	0.61:1.00	0.89:1.00
การพัฒนาพนักงาน						
จำนวนชั่วโมงอบรมความรู้เฉลี่ยของพนักงานที่เข้ารับการอบรม	ชม./คน/ปี	6	17	7	12	12
จำนวนค่าใช้จ่ายเพื่อการพัฒนาพนักงาน	บาท	N/A	N/A	N/A	1,150,000	1,213,521
ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน						
จำนวนเหตุการณ์หรือกรณีบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงาน	ครั้ง	0	0	0	0	0

ข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตาม ESG Handbook	หน่วย	ผลดำเนินงาน														
		ปี 2563			ปี 2564			ปี 2565			ปี 2566			ปี 2567		
		ชาย	หญิง	รวม	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	0	0	0
จำนวน ชั่วโมงการทำงานของพนักงาน (ประจำปี)	ชั่วโมง	306,000	570,000	876,000	336,648	649,392	986,040	331,328	632,896	964,224	327,304	753,000	1,080,304	332,640	727,776	1,060,416
อัตรา ต่อ 200,000 ชั่วโมงการทำงาน	กรณี/ 200,000 ชั่วโมงการทำงาน	0	0	0	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	0	0	0
จำนวนผู้เสียชีวิตจากการทำงาน																
พนักงาน	กรณี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
ผู้รับเหมา	กรณี	0	0	0	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	ปี 2567
การส่งเสริมความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมกับพนักงาน						
พนักงานที่ลาออก (Note: รวมเลิกจ้างและเกษียณอายุ)	คน	94	132	248	218	172
	ร้อยละเทียบกับจำนวนพนักงานทั้งหมด	21.46%	26.67%	51.03%	41.29%	32.7%
พนักงานที่ลาออกโดยสมัครใจ	คน	61	132	238	214	124
	ร้อยละเทียบกับจำนวนพนักงานทั้งหมด	13.93%	26.67%	48.97%	40.53%	23.57%
จำนวนข้อพิพาทด้านแรงงานที่สำคัญพร้อมมาตรการแก้ไข	จำนวนกรณี	0	0	0	0	0
เป้าหมายการพัฒนาความผูกพันหรือความพึงพอใจของพนักงาน ต่อองค์กร	%	N/A	N/A	N/A	80	80
ผลประเมินความผูกพันหรือความพึงพอใจของพนักงานต่อองค์กร	%	N/A	N/A	N/A	78	87
ความรับผิดชอบต่อลูกค้า/ผู้บริโภค - ภาพรวม						
สิทธิผู้บริโภค						
จำนวนกรณีข้อมูลลูกค้ารั่วไหลพร้อมมาตรการแก้ไข	กรณี	0	0	0	0	0
จำนวนเหตุการณ์หรือข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิ ผู้บริโภค พร้อมมาตรการแก้ไข	กรณี	0	0	0	0	0
ความรับผิดชอบต่อชุมชน/สังคม						
จำนวนข้อพิพาทกับชุมชน/สังคมพร้อมมาตรการแก้ไข	กรณี	0	0	0	0	0
จำนวนเงินรวมที่ใช้ในโครงการหรือกิจกรรมเพื่อการพัฒนาและ ช่วยเหลือชุมชน/สังคม	บาท	N/A	N/A	N/A	30,000.00	0
การดำเนินงานกับการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น การประเมินผลกระทบ และแผนงานพัฒนา						
จำนวนชุมชนที่มีโครงการการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่นและ/ หรือการพัฒนา	ชุมชน	N/A	N/A	N/A	1	1
การมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาชุมชนหรือแก้ไขปัญหาสังคมอย่างยั่งยืนผ่านกระบวนการทางธุรกิจ						
จำนวนชุมชนที่มีโครงการการมีส่วนร่วมและ/หรือการพัฒนาของ ชุมชนท้องถิ่นที่ได้รับผลประโยชน์	ชุมชน	N/A	N/A	N/A	0	0

ข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตาม ESG Handbook	หน่วย	ผลดำเนินงาน				
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
ร้อยละของชุมชนที่มีโครงการการมีส่วนร่วมและ/หรือการพัฒนาของชุมชนท้องถิ่นที่ได้รับผลประโยชน์	%	N/A	N/A	N/A	0	0
ระบุประโยชน์/ผลตอบแทนทางสังคมในเชิงปริมาณที่เกิดขึ้นต่อชุมชน/สังคม						
รายได้ในท้องถิ่นที่มีผลกระทบเชิงบวกจากโครงการการมีส่วนร่วมและ/หรือการพัฒนา	บาท	N/A	N/A	N/A	0	0
อัตราการว่างงานในท้องถิ่นที่มีผลกระทบเชิงบวกจากโครงการการมีส่วนร่วมและ/หรือการพัฒนา	%	N/A	N/A	N/A	0	0
ระบุประโยชน์/ผลตอบแทนทางสังคมในเชิงปริมาณที่เกิดขึ้นต่อบริษัท						
รายได้ที่บริษัทได้รับจากสินค้า/บริการ/โครงการที่มีส่วนช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคม	บาท	N/A	N/A	N/A	0	0
กำไรที่บริษัทได้รับจากสินค้า/บริการ/โครงการที่มีส่วนช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคม	บาท	N/A	N/A	N/A	0	0

ข้อมูลตัวชี้วัดด้านสังคมตามบริบทขององค์กร	หน่วย	ผลดำเนินงาน				
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
การพัฒนาพนักงาน						
อัตราพนักงานที่ได้รับการปฐมนิเทศพนักงานใหม่	%	100	100	100	100	100
การจ้างงานพนักงานที่มีความบกพร่องทางร่างกาย	% ตามข้อกำหนดที่กำหนด	100	100	100	100	100

10. แบบสำรวจความคิดเห็นผู้อ่าน

แบบสำรวจความคิดเห็นผู้อ่าน รายงานความยั่งยืนประจำปี 2567 บริษัท เชงจี้ เอเซีย จำกัด (มหาชน)

แบบสำรวจความคิดเห็นผู้อ่านรายงานความยั่งยืนของบริษัทฯ ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและสอบถามรายละเอียดความคิดเห็นของท่านในฐานะผู้อ่านรายงาน โดยการประเมินระดับความพึงพอใจ การสอบถามความสนใจในประเด็นสำคัญ รวมถึงเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นใด ซึ่งข้อมูลที่รวบรวมได้นั้น บริษัทฯ จะนำไปวิเคราะห์และปรับปรุงการบริหารจัดการความยั่งยืนของบริษัทฯ ในอนาคตต่อไป

กรุณาระบุสถานะว่าท่านอยู่ในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มใด

- ☐ 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					
การออกแบบรูปเล่ม					
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

