



รายงานการดำเนินงาน เพื่อความยั่งยืนประจำปี 2564

บริษัท ศรีสวัสดิ์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

Sustainable Cities

ความยั่งยืน :
จากรากฐานไปสู่
การเติบโต ที่มั่นคง



วิสัยทัศน์ :
การเป็นผู้นำแห่ง
ร้านสะดวกซื้อทางการเงิน
ของประเทศไทย





สารบัญ

รายงานการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน

- 01** สารจากกรรมการผู้จัดการใหญ่
- 04** ประวัติและลักษณะการประกอบธุรกิจ
วิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์บริษัท
โครงสร้างการบริหาร ผลิตภัณท์ และบริการ
ขอบเขตการรายงาน และห่วงโซ่คุณค่า
- 18** การดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน
นโยบายความยั่งยืน
กรอบนโยบายและกลยุทธ์ความยั่งยืน
เป้าหมายด้านความยั่งยืนขององค์กร
- 26** ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน
กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย และการสานสัมพันธ์
การระบุประเด็นสำคัญ และการจัดลำดับความสำคัญ
- 36** เส้นทางสู่อนาคตที่ยั่งยืน
การกำกับดูแลกิจการที่ดี
การพัฒนาสินค้า และบริการ และนวัตกรรม
- 52** การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน:
- 52** เศรษฐกิจ: สร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจ
การบรรเทาผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19
เสริมสร้างความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
- 71** สิ่งแวดล้อม: การสร้างสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน
การให้ความสำคัญเรื่องการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร
การจัดการความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change)
การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (น้ำ/ไฟฟ้า/การจัดการของเสีย)
- 85** สังคม: สร้างคุณค่าคน และรับผิดชอบต่อสังคม
การพัฒนาศักยภาพและส่งเสริมความก้าวหน้าแก่พนักงาน
การจูงใจและรักษาพนักงาน
สุขภาวะและความปลอดภัยในสภาพแวดล้อมการทำงาน

สรุปผลการดำเนินงานปี 2564

หน่วย : ล้านบาท

2564

2563

2562

ฐานะทางการเงิน

เงินได้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และดอกเบียค้างรับ	33,689.14	39,458.56	36,341.00
ค่าเพื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น/ค่าเพื่อหนี้สงสัยจะสูญ	(735.56)	(1,311.96)	(432.89)
เงินได้สินเชื่อด้วยคุณภาพ	3,660.50	2,807.67	3,000.93
สินทรัพย์รวม	49,945.79	52,007.37	45,461.61
เงินรับฝากและเงินกู้ยืม	3,930.67	9,678.00	12,630.38
หุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิ	14,037.44	14,815.64	11,220.29
หนี้สินรวม	22,970.46	27,937.49	25,269.89
ส่วนของผู้ถือหุ้น	26,975.33	24,069.88	20,191.72
ทุนที่ออกและชำระแล้ว	1,373.15	1,373.15	1,336.25
จำนวนหุ้น (หุ้น)	1,373,152,393	1,373,152,393	1,336,247,251

ผลการดำเนินงาน

รายได้ดอกเบี้ย	6,855.33	8,166.09	7,239.36
รายได้อื่นๆ	3,375.51	2,826.94	2,554.01
รวมรายได้จากการดำเนินงาน	10,230.83	10,993.03	9,793.27
รวมค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน	3,020.78	4,107.74	4,083.95
กำไรก่อนค่าใช้จ่ายทางการเงินและภาษีเงินได้	7,210.05	6,885.29	5,709.32
กำไรสุทธิ	5,037.94	4,790.84	3,928.75

อัตราส่วนทางการเงิน

อัตรากำไรสุทธิต่อรายได้รวม	49.24	43.58	40.12
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น	19.74	21.65	23.23
อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์	9.88	9.83	9.28
มูลค่าตามบัญชีต่อหุ้น	19.64	17.53	15.11
กำไรสุทธิต่อหุ้น	3.44	3.32	2.85

สารจากกรรมการผู้จัดการ

“ขับเคลื่อนด้วยความยั่งยืนเพื่อการเติบโตไปพร้อมกัน”

แม้ว่าในปีที่ผ่านมา เราต้องเผชิญกับวิกฤตการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด - 19 ได้ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ การดำเนินชีวิตผู้คนทั่วโลก ทำให้การเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศชะลอตัวจากปีก่อน นอกจากนี้ยังมีความเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ เช่น ทางด้านเทคโนโลยี พฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปโดยเน้นความสะดวก รวดเร็วและผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ ตรงกับความต้องการมากขึ้นสิ่งเหล่านี้ส่งผลให้ทางบริษัทได้มีการปรับตัวให้เข้าต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ตามค่านิยมและรากฐานการขับเคลื่อนองค์กร SAWAD ประกอบด้วย **รวดเร็วทันใจ ลูกค้ำมาเป็นอันดับหนึ่งเสมอ พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง มุ่งความคุ้มค่า ขับเคลื่อนด้วยคุณธรรม** เพื่อให้องค์กรสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน เป็นสถาบันการเงินที่ “เป็นผู้นำแห่งร้านสะดวกซื้อทางการเงินของประเทศไทย”

บริษัท ศรีสวัสดิ์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ ร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียมีแนวทางปฏิบัติในการเตรียมความพร้อมและได้ตระหนักถึงการกำหนดกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจเพื่อความยั่งยืนบนความมุ่งมั่น **“ขับเคลื่อนด้วยความยั่งยืนเพื่อการเติบโตไปพร้อมกัน”** เป็นการสร้างความเชื่อมั่นที่ดีให้แก่นักลงทุนและผู้มีส่วนได้เสีย ดังนี้

นโยบายการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ โดยนำปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล มาร่วมพิจารณาในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ ตลอดจนมีกระบวนการบริหารความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการให้สินเชื่อของบริษัท โดยบริษัทได้นำธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้ำ ซึ่งนโยบายดังกล่าวได้มีการคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้ำเป็นสำคัญ ซึ่งประกอบด้วย 3 เรื่องสำคัญ ได้แก่ 1.การให้แหล่งเงินทุนในระบบแก่ลูกค้ำกลุ่มรากหญ้า โดยการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมแต่ละกลุ่มลูกค้ำทั้งรอบการชำระคืน และความสามารถในการชำระคืน ทั้งนี้เมื่อหักภาระหนี้และค่าใช้จ่ายอื่นๆแล้ว ลูกค้ำต้องเหลือเงินเพียงพอต่อการดำรงชีพ 2.การช่วยเหลือลูกค้ำที่ประสบภาวะวิกฤตทางการเงิน โดยศรีสวัสดิ์จะพิจารณาช่วยเหลือลูกค้ำเป็นรายกรณี 3.การนำเสนอผลิตภัณฑ์อย่างชัดเจนและโปร่งใสพร้อมทั้งให้ความรู้เกี่ยวกับวินัยทางการเงินให้แก่ลูกค้ำ

นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน บริษัท มีความตระหนักว่าการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน สิ่งสำคัญคือการเคารพสิทธิ คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ให้ความสำคัญสิทธิมนุษยชนทุกด้าน ส่งเสริมให้มีความเคารพในสิทธิ การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและการไม่เลือกปฏิบัติ หลีกเลี่ยงการละเมิดสิทธิมนุษยชน หลีกเลี่ยงการมีส่วนร่วมในการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่กระทำโดยบุคคลอื่น และปฏิบัติตามกฎหมายประเทศไทยและต่างประเทศที่บริษัทดำเนินธุรกิจ

นโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน บริษัทมีแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรม โดยยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคม และผู้มีส่วนได้เสียตามหลักบรรษัทภิบาลที่ดีและจรรยาบรรณของบริษัท ตลอดจนนโยบายและแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท เพื่อให้มั่นใจว่า บริษัทมีนโยบายการกำหนดความรับผิดชอบ แนวปฏิบัติและข้อกำหนดในการดำเนินการที่

เหมาะสม เพื่อป้องกันการคอร์รัปชัน บริษัทจึงได้จัดทำ “นโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน” อย่างเป็นทางการและเป็นรูปธรรมขึ้นตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีในบริษัท เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในการดำเนินธุรกิจและพัฒนาองค์กรแห่งความยั่งยืน

นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม บริษัท มีความตระหนักว่าการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งยวด ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคลากร, องค์กร, ลูกค้า, ชุมชน, สังคม และประเทศชาติ เราจึงมุ่งมั่นส่งเสริมการรักษาสภาพ สิ่งแวดล้อม โดยกำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมที่สอดคล้องกับเป้าหมายการดำเนินธุรกิจของบริษัท เรามุ่งเน้นสร้างความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่รักษาสิ่งแวดล้อมของพนักงานทุกคนและทุกหน่วยงานในองค์กร

สิ่งสำคัญที่ทำให้ศรีสวัสดิ์ก้าวหน้าและเติบโตมาจนถึงปัจจุบันคือ เราให้ความสำคัญและมุ่งเน้นการสร้าง “คนดี คนเก่ง” ผู้นำต้นแบบในแบบฉบับของศรีสวัสดิ์ในการขับเคลื่อนและสร้างความเปลี่ยนแปลง สร้างเสริมศักยภาพขององค์กร ให้พร้อมรับมือกับความท้าทายใหม่ๆ โดยมุ่งเน้นให้มีการอบรมพัฒนา ปลูกจิตสำนึกให้พนักงานเป็นผู้นำที่ช่วยสนับสนุนชุมชนและสังคม เพราะเราเชื่อว่าพนักงานทุกคนคือกำลังสำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จและเติบโตอย่างยั่งยืนไปพร้อมๆ กับการมีส่วนร่วมในการสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของเราในระยะยาวในปีที่ผ่านมาเป็นช่วงเวลาที่เรายังคงต้องเฝ้าระวังเพื่อรักษามาตรฐานการทำงานให้ปลอดภัยโดยอยู่ภายใต้หลักธรรมาภิบาลพร้อมกับการทบทวน ปรับปรุงกระบวนการเพื่อรักษาความต่อเนื่องของการดำเนินธุรกิจและการทำงาน บริษัทฯ ยังคงมุ่งมั่นที่จะสร้างผลกำไรจากการดำเนินงานให้เติบโตอย่างต่อเนื่อง และตั้งเป้าจะขยายธุรกิจไปในธุรกิจใหม่ ควบคู่ไปกับการสร้างสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรให้สอดคล้องกับการเติบโต โดยในปีที่ผ่านมา เรามุ่งเน้นในการเลือกใช้สินค้าและผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมโดยพัฒนาร่วมกับคู่ค้าของเรา มีการตั้งเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อมที่ชัดเจนโดยการลดการใช้พลังงานให้ได้ร้อยละ 5 จากปริมาณการใช้ทั้งหมดเป็นเป้าหมายร่วมกันทั้งองค์กร อีกทั้งยังคงศึกษาและปรับปรุงระบบและรูปแบบการทำงานโดยการเลือกใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดการใช้เอกสารในการทำงานอีกด้วยในช่วงเวลาที่เต็มไปด้วยความท้าทายนี้ บริษัทฯ เชื่อว่าในทุกสถานการณ์ย่อมมีโอกาสด้วยการยึดมั่นและศรัทธาในคุณค่า 5 ประการของเรา สิ่งสำคัญประการหนึ่งคือ ‘การขับเคลื่อนด้วยคุณธรรม’ ซึ่งหมายถึงการขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืนด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ รับผิดชอบ และพร้อมสร้างคุณค่าต่อสังคม ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่ช่วยเกื้อหนุนให้เราสามารถก้าวผ่านในทุกช่วงเวลาที่สำคัญมาได้ การทำรายงานความยั่งยืนประจำปีนี้ เป็นการจัดทำขึ้นเพื่อประมวลผลความคืบหน้าในการดำเนินงานของบริษัทฯ ครอบคลุมทั้ง 3 มิติคือ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และเราเชื่อมั่นว่าด้วยความร่วมมือร่วมใจของเราทุกคนจะทำให้บริษัทฯ บรรลุเป้าหมายที่ท้าทายทั้งด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน และด้านการดำเนินธุรกิจตามที่ตั้งไว้ได้ เพื่อส่งมอบประโยชน์สูงสุดให้กับผู้ถือหุ้น

สุดท้ายนี้ บริษัท ศรีสวัสดิ์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ขอขอบคุณผู้ถือหุ้น ลูกค้า พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายที่ให้การสนับสนุนและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ ทางบริษัทฯ ยังคงมุ่งมั่นสร้างผลิตภัณฑ์ที่ตรงใจลูกค้า และบริการทางการเงินที่อยู่บนพื้นฐานธรรมาภิบาล มีความรับผิดชอบต่อสังคม ช่วยเหลือสังคม และร่วมรณรงค์รักษาสิ่งแวดล้อมในทุกภาคส่วน ด้วยความร่วมมือร่วมใจของทุกภาคส่วน เพื่อความเติบโตทางธุรกิจในระยะยาว และความยั่งยืนของสังคมโดยรวมตลอดไป

คุณดวงใจ แก้วนุตตา

กรรมการผู้จัดการ



ความยั่งยืน :
จากรากฐานไปสู่
การเติบโต ที่มั่นคง

วิสัยทัศน์ :
การเป็นผู้นำแห่ง
ร้านสะดวกซื้อทางการเงิน
ของประเทศไทย

บริษัท ศรีสวัสดิ์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

เกี่ยวกับบริษัท ศรีสวัสดิ์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

กลุ่มบริษัทดำเนินธุรกิจให้บริการสินเชื่อรายย่อยแบบมีหลักประกันภายใต้โลแกน “ศรีสวัสดิ์ เงินสดทันใจ” สินเชื่อเช่าซื้อจักรยานยนต์ใหม่ สินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพ รับจ้างติดตามหนี้และการซื้อหนี้จากสถาบันการเงินมาบริหาร โดยธุรกิจให้บริการสินเชื่อรายย่อยแบบมีหลักประกัน แบ่งการให้บริการตามประเภทสินเชื่อและหลักประกัน นอกจากนี้ยังมีบริษัทในเครือดำเนินการภายใต้ บริษัทศรีสวัสดิ์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ดังนี้

- บริษัทเงินทุน ศรีสวัสดิ์ จำกัด (มหาชน)
- บริษัท เงินสดทันใจ จำกัด
- บริษัท บริหารสินทรัพย์ เอสดับบลิวพี จำกัด
- บริษัท ศรีสวัสดิ์ อินเตอร์เนชั่นแนล โฮลดิ้ง จำกัด
- บริษัท ศรีสวัสดิ์ พาวเวอร์ 2014 จำกัด
- บริษัท พี เลินดิง จำกัด
- บริษัท ศรีสวัสดิ์ ดิจิตอล จำกัด
- บริษัท ศรีสวัสดิ์ แคปปิตอล จำกัด
- บริษัท เอสดับบลิวพี เซอร์วิสเชส จำกัด
- Srisawad Vietnam LLC
- บริษัท ศรีสวัสดิ์ เช่าสินเชื่อ (ลาว) จำกัด
- บริษัท ศรีสวัสดิ์ พิโก้ นราธิวาส จำกัด
- บริษัท ศรีสวัสดิ์ พิโก้ ยะลา จำกัด
- บริษัท ศรีสวัสดิ์ พิโก้ ปัตตานี จำกัด

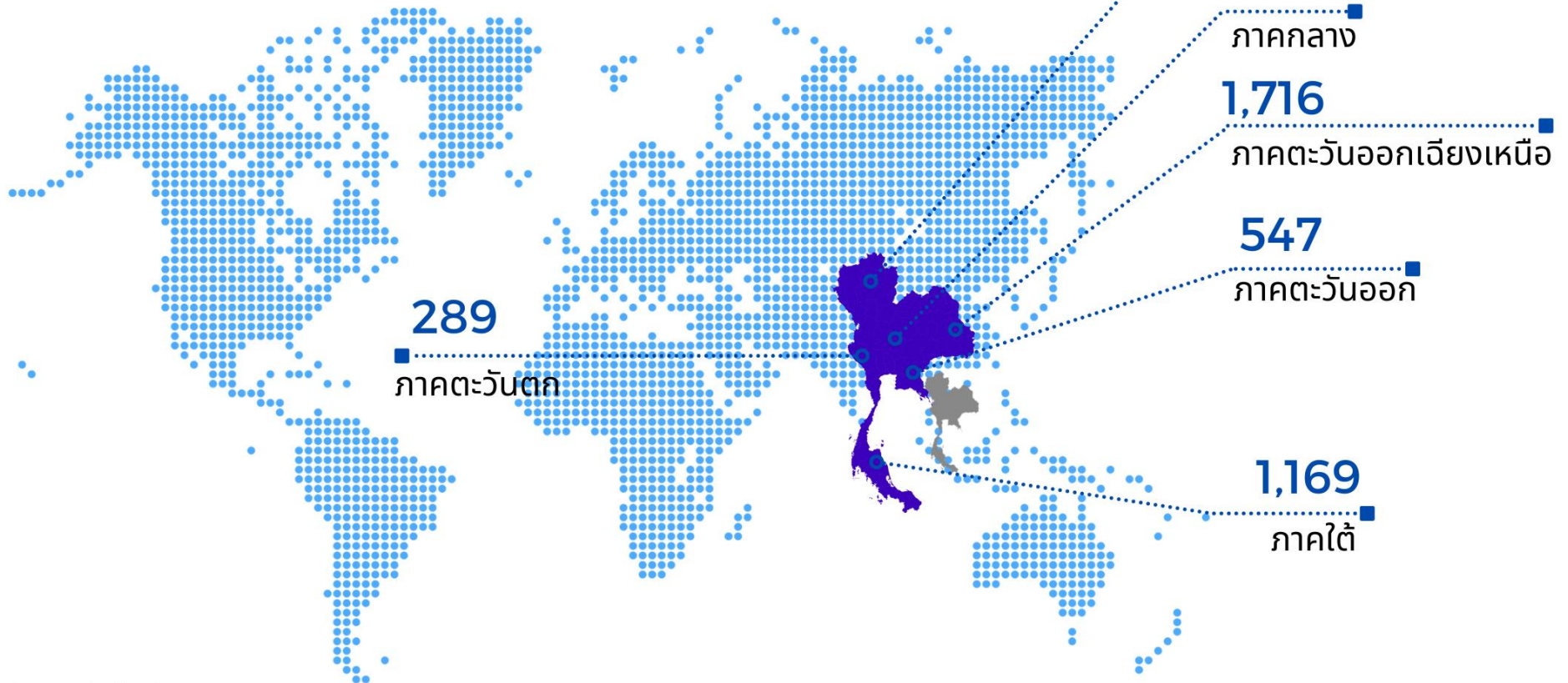
เครือข่ายสาขาในประเทศไทย **5,963** สาขา

744 สาขา ในกรุงเทพฯ
และปริมณฑล

5,219 สาขา ใน
ต่างจังหวัด

เครือข่ายสาขาศรีสวัสดิ์ **4,908** สาขา

สาขารณาคารออมสิน **1,055** สาขา



ข้อมูล ณ. วันที่ 31 ธันวาคม 2564

ลักษณะการประกอบธุรกิจ บริษัท ศรีสวัสดิ์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

กลุ่มบริษัทดำเนินธุรกิจให้บริการสินเชื่อรายย่อยแบบมีหลักประกันภายใต้สโลแกน “ศรีสวัสดิ์ เงินสดทันใจ” โดยธุรกิจให้บริการสินเชื่อรายย่อยแบบมีหลักประกัน แบ่งการให้บริการตามประเภทสินเชื่อและหลักประกันดังนี้

บริษัท	การประกอบธุรกิจ
บริษัท ศรีสวัสดิ์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	ลงทุนในกิจการอื่น (เดิมให้บริการสินเชื่อแบบมีหลักประกัน แต่เนื่องจากการซื้อหุ้นของสถาบันการเงิน จึงต้องเปลี่ยนประเภทธุรกิจ เป็นโฮลดิ้งและโอนธุรกิจบางส่วนให้ บริษัท ศรีสวัสดิ์ พาวเวอร์ 2014 จำกัด)
บริษัทเงินทุน ศรีสวัสดิ์ จำกัด (มหาชน)	ธุรกิจเงินทุน โดยให้บริการเงินฝาก, ให้บริการสินเชื่อธุรกิจ สินเชื่อโครงการ สินเชื่อเพื่อการอุปโภค บริโภค ให้บริการสินเชื่อรถแลกเงิน และสินเชื่อ บ้านแลกเงิน และให้บริการตัวแทนผู้ถือหุ้นกู้
บริษัท เงินสดทันใจ จำกัด	ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแบบไม่มีหลักประกัน สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน (ปัจจุบันชะลอการให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลและสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพ)
บริษัทบริหารสินทรัพย์ เอสดับบลิวพี จำกัด	ให้บริการรับจ้างติดตามหนี้และรับซื้อหนี้ด้วยคุณภาพจากสถาบันการเงิน มาบริหาร
บริษัท ศรีสวัสดิ์ อินเตอร์เนชั่นแนล โฮลดิ้ง จำกัด	ดำเนินธุรกิจลงทุนในกิจการอื่นๆทั้งในประเทศและต่างประเทศ
บริษัท ศรีสวัสดิ์ พาวเวอร์ 2014 จำกัด	ให้บริการรับจ้างตรวจสอบ ติดตามและเร่งรัดหนี้สิน ให้บริการสินเชื่อแบบมีหลักประกัน ประเภท บ้านและที่ดิน ทาวน์เฮ้าส์ และอาคารชุด และหลักประกันประเภทรถทุกชนิด ได้แก่ รถยนต์เพื่อการพาณิชย์ รถบรรทุก รถบัสรถโดยสาร รถใช้งานเพื่อการเกษตร รถแทรกเตอร์ รถไถนา รถเกี่ยวข้าว รถยนต์สี่ล้อ โดยให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ และให้บริการขายประกันวินาศภัย
บริษัท พี เลินดิ้ง จำกัด	จัดทำ Platform สำหรับให้บริการในการปล่อยสินเชื่อ
บริษัท ศรีสวัสดิ์ ดิจิตอล จำกัด	ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลดิจิทัล (อยู่ระหว่างการขอใบอนุญาต)
บริษัท ศรีสวัสดิ์ แคปปิตอล จำกัด	ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ

บริษัท	การประกอบธุรกิจ
บริษัท เอสดับบลิวพี เซอร์วิสเชส จำกัด	ให้บริการด้านการบริหารจัดการและที่ปรึกษาด้านการจัดการระบบ สินเชื่อรายย่อย และการผ่อนชำระให้บริษัทอื่นในประเทศกลุ่มอาเซียน
Srisawad Vietnam LLC	ให้บริการสินเชื่อมีหลักประกัน
บริษัท ศรีสวัสดิ์ เซ้าสินเชื่อ (ลาว) จำกัด	ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจเช่าสินเชื่อในประเทศลาว
บริษัท ศรีสวัสดิ์ ฟิโก้ นครราชสีมา จำกัด	ให้บริการสินเชื่อรายย่อยระดับจังหวัดภายใต้การกำกับ (อยู่ระหว่างการ ขอใบอนุญาต)
บริษัท ศรีสวัสดิ์ ฟิโก้ ยะลา จำกัด	ให้บริการสินเชื่อรายย่อยระดับจังหวัดภายใต้การกำกับ (อยู่ระหว่างการ ขอใบอนุญาต)
บริษัท ศรีสวัสดิ์ ฟิโก้ ปัตตานี จำกัด	ให้บริการสินเชื่อรายย่อยระดับจังหวัดภายใต้การกำกับ (อยู่ระหว่างการ ขอใบอนุญาต)



ค่านิยมองค์กร SAWAD



บริษัท ศรีสวัสดิ์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ โดยผู้บริหารและพนักงาน ได้ร่วมกันวิเคราะห์ และกำหนดค่านิยม (Core Value) ขององค์กร เพื่อเป็นแนวทางหรือรากฐานให้ทุกคนมีแนวความคิด ความเชื่อ และสร้าง



พฤติกรรมการทำงานที่ดีของบุคลากรทุกคนในองค์กรให้เป็นทิศทางเดียวกัน ผ่านกระบวนการเสริมสร้างการรับรู้ เข้าใจ ยอมรับ และยึดถือปฏิบัติตามอย่างต่อเนื่องจนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กรของศรีสวัสดิ์ในที่สุด ซึ่งจะช่วยสนับสนุนการดำเนินงานภายใต้วิสัยทัศน์ “เป็นผู้นำแห่งร้านสะดวกซื้อทางการเงินของประเทศ” และพันธกิจ “การให้บริการสินเชื่อที่รวดเร็วและทั่วถึงในพื้นที่ที่มีความต้องการ โดยมีการบริหารความเสี่ยงของสินเชื่อให้เหมาะสม และมีการพัฒนาคุณภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน” ให้บรรลุผลสำเร็จ

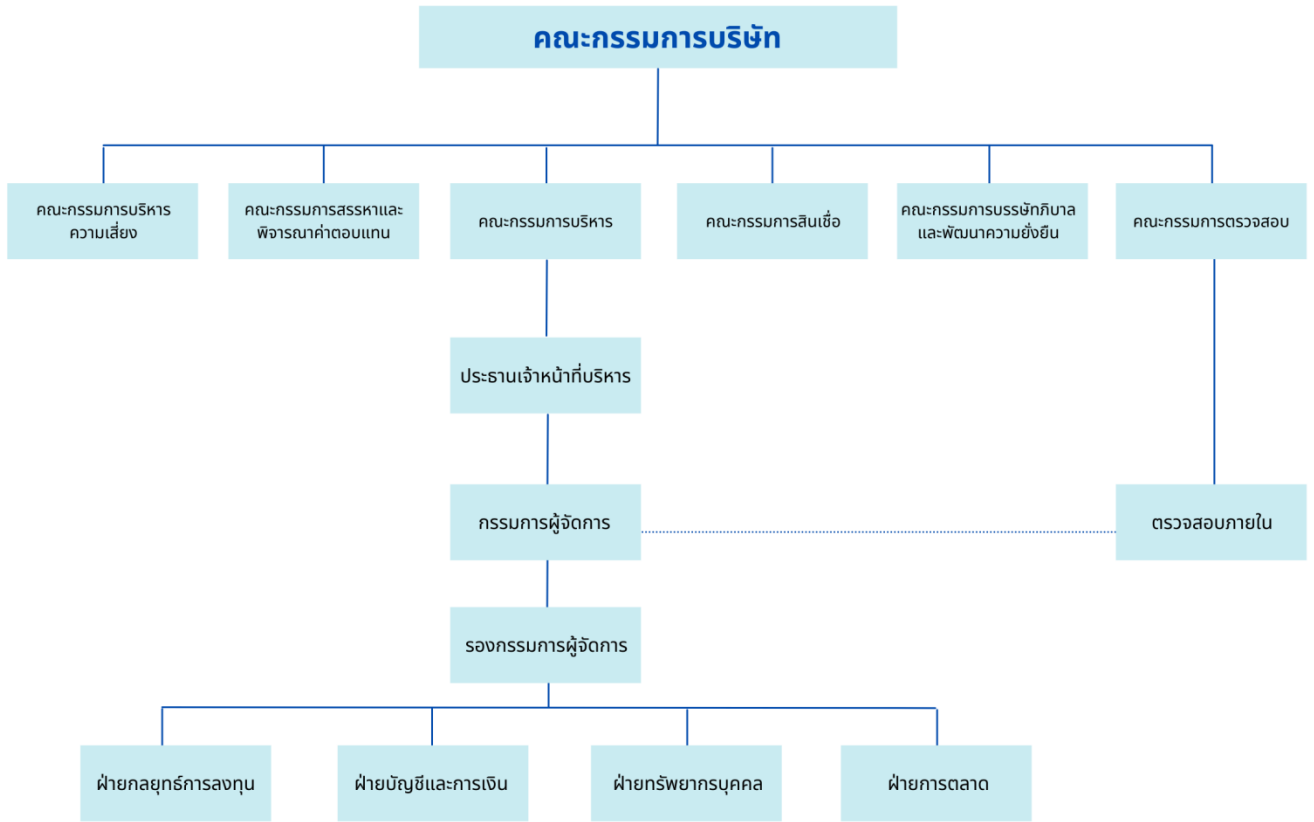
ค่านิยมของบริษัท คือ SAWAD ย่อมาจาก

Speed รวดเร็ว ทันใจ	- ความขยันขันแข็งของเราทุกคนบนความเข้าใจลูกค้า ช่องทางการขายที่เข้าถึงง่าย ผลิตภัณฑ์ที่ครอบคลุมทุกความต้องการ ผู้การให้บริการที่รวดเร็ว ทันใจลูกค้า
Always customer first เข้าใจลูกค้า	- ลูกค้ามาเป็นอันดับหนึ่ง ความเชื่อถือ ไว้วางใจจากลูกค้า คือที่มาของทุกสิ่งที่เราทำ
Willing to Change ยินดีปรับเปลี่ยน	- พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงด้วยความเชื่อว่าคนและองค์กรที่พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ไม่ยอมหยุดนิ่งเท่านั้นที่เจริญเติบโต
Aim for cost efficiency มุ่งความคุ้มค่า	- ลงมือทำอย่างมุ่งมั่น เพื่อประสิทธิภาพสูงสุดในการดำเนินงาน ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และส่งมอบประโยชน์สูงสุดต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
Drive with Integrity ขับเคลื่อนด้วยคุณธรรม	- ขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืนด้วย ความซื่อสัตย์ โปร่งใส พร้อมสร้างคุณค่าและ รับผิดชอบต่อสังคม
	การขับเคลื่อนด้วยคุณธรรมประกอบด้วย 3 รากฐาน คือ ซื่อสัตย์ คือ ความจริงใจ ความตรงไปตรงมา ความน่าไว้วางใจทั้งต่อลูกค้า ต่อองค์กร ต่อสังคม และต่อตนเอง โปร่งใส คือ การดำเนินงานทางธุรกิจทั้งในระดับองค์กรและบุคคลที่ผู้อื่นสามารถมองเห็น ได้ และเข้าใจได้ มีระบบการทำงานและขั้นตอนอย่างชัดเจน ตรวจสอบได้ สร้างคุณค่าและรับผิดชอบต่อสังคม คือ การดำเนินกิจการภายใต้หลักจริยธรรม ธรรมภิบาล และการจัดการที่ดีโดยรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก องค์กร นำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

การปลูกฝังค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรเป็นเรื่องที่สำคัญมากในการพัฒนาองค์กรในปัจจุบัน ค่านิยมเป็นหลักการ
ซึ่งนำพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรที่ต้องแสดงออกพร้อมกัน จึงมีความจำเป็นที่บุคลากรทุกระดับต้องให้ความสำคัญและ
ปฏิบัติตามค่านิยม โดยเฉพาะผู้บริหารที่เป็นต้นแบบและเป็นกำลังสำคัญในการผลักดันให้บุคลากรเกิดพฤติกรรม
ร่วมกันทั่วทั้งองค์กร ตามทิศทางที่องค์กรกำหนด เพื่อรักษาจุดแข็งของวัฒนธรรมไว้ให้คงอยู่ เพื่อตอบสนองต่อวิสัยทัศน์
และพันธกิจได้อย่างยั่งยืนต่อไป

โครงสร้างการบริหารผลิตภัณฑ์และบริการ

โครงสร้างการจัดการ บริษัท ศรีสวัสดิ์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)



ผลิตภัณฑ์และบริการ บริษัท ศรีสวัสดิ์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ธุรกิจสินเชื่อแบบมีหลักประกันประเภททะเบียนรถ บ้านและโฉนดที่ดิน

กลุ่มบริษัท ให้บริการสินเชื่อแบบมีหลักประกันโดย บริษัท ศรีสวัสดิ์ พาวเวอร์ 2014 จำกัด, บริษัทเงินทุน ศรีสวัสดิ์ จำกัด (มหาชน) และ บริษัท เงินสดทันใจ จำกัด ให้บริการในประเทศไทย และบริษัท ศรีสวัสดิ์ เช่าสินเชื่อ (ลาว) จำกัด ให้บริการสินเชื่อแบบมีหลักประกัน โดยหลักประกันที่กลุ่มบริษัทให้สินเชื่อเป็นรถทุกชนิด เช่น รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกินเจ็ดคน รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกินเจ็ดคน รถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล (กระบะ) รถจักรยานยนต์ รถจักรยานยนต์ รถสิบล้อ รถแทรกเตอร์ รถพ่วง รถใช้งานเพื่อการเกษตร เป็นต้น รวมทั้งหลักประกันอื่น เช่น บ้าน ที่ดิน อาคารชุด ทั้งนี้ ในระหว่างปี 2564 บริษัทได้ร่วมลงทุนกับธนาคารออมสิน ในบริษัท เงินสดทันใจ จำกัด เพื่อให้สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นหลักประกันสำหรับลูกค้าชั้นดี และเป็นลูกค้าที่มีความเสี่ยงต่ำ โดยดอกเบี้ยสินเชื่อจะอยู่ในอัตราไม่เกินร้อยละ 18 ต่อปี ในระหว่างปี 2564 สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ยังไม่คลี่คลาย กลุ่มบริษัทจึงมีมาตรการช่วยเหลือลูกค้าของบริษัทด้วยแคมเปญดอกเบี้ยต่ำสำหรับลูกค้าที่มีประวัติดีและสินเชื่อรีไฟแนนซ์ ทั้งนี้ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564 กลุ่มบริษัทให้บริการสินเชื่อทะเบียนรถ บ้านและโฉนดที่ดิน โดยมียอดลูกหนี้สุทธิตามสัญญาเช่าซื้อและลูกหนี้เงินให้กู้ยืมรวมทั้งสิ้น 36,509 ล้านบาท โดยมูลค่าสินเชื่อที่กลุ่มบริษัท ให้บริการกว่าร้อยละ 40 เป็นหลักประกันประเภทโฉนดที่ดิน บ้านและคอนโด

ธุรกิจสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์และเพื่อโครงการ

กลุ่มบริษัท ให้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์และเพื่อโครงการ โดย บริษัทเงินทุน ศรีสวัสดิ์ จำกัด (มหาชน) เป็นการให้กู้ยืมเงินแก่ธุรกิจประเภทต่างๆ เพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนของกิจการ เพื่อขยายธุรกิจของลูกค้า ขยายโรงงาน โครงการใหม่ๆ โดยจะจัดหาสินเชื่อลักษณะต่างๆ ให้เหมาะสมกับความต้องการและสอดคล้องกับความเสี่ยงด้านหลักประกัน สอดคล้องกับความต้องการของโครงการ ปัจจุบันบริษัทชะลอการให้บริการในธุรกิจนี้ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564 มีลูกหนี้สินเชื่อเพื่อการพาณิชย์และเพื่อโครงการที่ยังคงค้างอยู่ทั้งสิ้น 35 ล้านบาท

ธุรกิจสินเชื่อรายย่อยแบบไม่มีหลักประกัน

กลุ่มบริษัท ให้บริการสินเชื่อรายย่อยแบบไม่มีหลักประกันโดย บริษัทเงินทุน ศรีสวัสดิ์ จำกัด (มหาชน) และบริษัท ศรีสวัสดิ์ แคปปิตอล จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อย โดยได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยดังนี้

สินเชื่อส่วนบุคคลเพื่อการอุปโภคบริโภค

สินเชื่อส่วนบุคคลเพื่อการอุปโภค บริโภค เป็นใบอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาตให้ บริษัทเงินทุน ศรีสวัสดิ์ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ดำเนินธุรกิจ โดยเน้นให้บริการเฉพาะกลุ่มแก๊งพนักงานบริษัทต่างๆ โดยมีการให้เงินกู้ทั้งระยะสั้นและระยะยาว

สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ

บริษัท ศรีสวัสดิ์ แคปปิตอล จำกัด (บริษัทย่อยของบริษัทตั้งแต่เดือนธันวาคม 2563) ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแบบไม่มีหลักประกันผ่านช่องทางทีมงานขายอิสระ โดยเน้นในกลุ่มลูกค้าที่มีประวัติและความมั่นคงทางการเงินที่ดีแต่ขาดสภาพคล่องชั่วคราว หรือต้องการทางเลือกในช่องทางการเข้าถึงแหล่งเงินทุนอื่นๆ โดยให้บริการแก่ลูกค้าที่มีรายได้ประจำต่อเดือนตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป ระยะเวลาในการผ่อนชำระตั้งแต่ 12-60 งวด คิดอัตราดอกเบี้ยไม่เกินร้อยละ 25 ต่อปี ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564 มีบัญชีลูกหนี้ส่วนบุคคลรวมทั้งสิ้น 4,937 สัญญา และมียอดลูกหนี้ตามสัญญาเงินกู้เท่ากับ 1,449 ล้านบาท

สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพ

กลุ่มบริษัทได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ (“สินเชื่อนาโนไฟแนนซ์”) ตั้งแต่เดือนเมษายน 2558 เนื่องจากการให้สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพ เป็นสินเชื่อไม่มีหลักประกันเพื่อการประกอบอาชีพจึงมีความเสี่ยงมากกว่าสินเชื่อที่มีหลักประกัน กลุ่มบริษัท จึงมีนโยบายการให้สินเชื่อกับผู้ประกอบอาชีพที่คิดจะเริ่มธุรกิจหรือขยายธุรกิจของตนเองผ่านระบบ แพลนไซส์ โดยจะพิจารณาจากแพลนไซเซอร์ หลักแหล่งหรือทำเลที่ตั้งที่ประกอบอาชีพที่แน่นอน ประมาณการรายได้ประมาณการค่าใช้จ่าย และพิจารณางบเงินที่เหมาะสม เพื่อลดความเสี่ยงดังกล่าวลง รวมทั้งพิจารณาให้กับลูกค้าของกลุ่มบริษัทที่มีประวัติการชำระหนี้ที่ดี สำหรับรายได้จากธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพ ประกอบด้วย ดอกเบี้ยรับจากเงินกู้ยืม ค่าธรรมเนียมการชำระขั้นต้น ค่าธรรมเนียมการทำสัญญา ค่าปรับจากการผิดนัดชำระหนี้

ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อเพื่อการประกอบอาชีพ กลุ่มบริษัทให้ความสำคัญต่อการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้านี้โดยการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า โดยตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นและตรวจสอบประวัติการค้างชำระจากบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด สำหรับระยะเวลาการให้สินเชื่อจะพิจารณาปล่อยสินเชื่อระหว่าง 24 – 36 งวด หากลูกหนี้ผิดนัดชำระ 4 งวด กลุ่มบริษัทจะดำเนินการส่งหนังสือแจ้งให้ลูกค้าจ่ายชำระหรือเลิกสัญญา หากลูกค้าไม่ชำระเงินจะดำเนินคดีทางกฎหมายต่อไป ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564 มีบัญชีลูกหนี้สินเชื่อเพื่อการประกอบอาชีพรวม ทั้งสิ้นจำนวน 1,368 สัญญา และมียอดลูกหนี้ตามสัญญากู้เงินเท่ากับ 24.54 ล้านบาท โดยระยะเวลาการปล่อยสินเชื่อจะอยู่ในช่วง 12-30 งวด ทั้งนี้เพื่อเป็นการลดความเสี่ยง บริษัทชะลอการปล่อยสินเชื่อตั้งแต่ต้นปี 2563

ธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อมอเตอร์ไซค์

กลุ่มบริษัท ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อมอเตอร์ไซค์ใหม่ โดยบริษัท เอส ลิสซิ่ง จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในเครือ ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อแก่บุคคลที่ต้องการซื้อรถมอเตอร์ไซค์ โดยให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถมอเตอร์ไซค์หลากหลายประเภท ยี่ห้อ ระยะเวลาการให้สินเชื่อตั้งแต่ 12–60 งวด ผ่านร้านจำหน่ายรถมอเตอร์ไซค์ที่เป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับบริษัท ระหว่างปี 2564 กลุ่มบริษัท ได้เข้าลงทุนในบริษัท เอส ลิสซิ่ง จำกัด ซึ่งประกอบธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถมอเตอร์ไซค์ใหม่ ซึ่งสามารถขยายตลาดการปล่อยสินเชื่อเช่าซื้อมอเตอร์ไซค์ใหม่ได้เป็นอย่างดี แต่อย่างไรก็ตามในช่วงกลางปีตลาดสินเชื่อเช่าซื้อใหม่ต้องประสบปัญหาขาดแคลนรถเนื่องจากโรงงานผลิตรถมอเตอร์ไซค์ต้องหยุดการผลิตชั่วคราวซึ่งเป็นผลจากการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 จึงทำให้ยอดปล่อยสินเชื่อช่วงกลางปีถดถอยลง แต่ก็เริ่มจะเข้าสู่ภาวะปกติในไตรมาสสุดท้ายของปี หลังจากกระบวนการผลิตรถมอเตอร์ไซค์เข้าสู่ภาวะปกติ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564 มีบัญชีลูกหนี้สินเชื่อเช่าซื้อมอเตอร์ไซค์รวมทั้งสิ้นจำนวน 77,142 สัญญา และมียอดลูกหนี้ตามสัญญาเช่าซื้อจำนวน 5,654 ล้านบาท

ธุรกิจเร่งรัดติดตามหนี้สิน

กลุ่มบริษัท ให้บริการเร่งรัดติดตามหนี้สิน โดย บริษัทบริหารสินทรัพย์ เอสดับบลิวพี จำกัด และบริษัท ศรีสวัสดิ์ พาวเวอร์ 2014 จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อย โดยมุ่งเน้นการติดตามหนี้ที่มีหลักประกัน ทั้งนี้บริษัทบริหารสินทรัพย์ เอสดับบลิวพี จำกัด จะรับผิดชอบหนี้ของสถาบันการเงิน ส่วนบริษัท ศรีสวัสดิ์ พาวเวอร์ 2014 จำกัด จะรับผิดชอบหนี้ของกลุ่มบริษัท ลิสซิ่ง และบริษัท ธยนต์ กลุ่มบริษัทมีความเชี่ยวชาญและมีพนักงานที่มีประสบการณ์ด้านการติดตาม เร่งรัดหนี้สิน รวมทั้งกลุ่มบริษัทมีสาขาให้บริการครอบคลุมทุกภูมิภาคทั่วประเทศ โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564 กลุ่มบริษัทมีสาขาทั้งสิ้น 4,908 สาขา ทำให้มีเครือข่ายในการติดตามหนี้ที่กว้างขวางและครอบคลุม

ธุรกิจบริหารสินทรัพย์

กลุ่มบริษัทเริ่มดำเนินธุรกิจบริหารสินทรัพย์ในปี 2558 โดยเริ่มจากการซื้อหนี้ด้วยคุณภาพจากสถาบันการเงินที่ขาย หนี้ด้วยคุณภาพโดยวิธีการประมูล ซึ่งก่อนการประมูล บริษัทจะส่งทีมงานไปศึกษาข้อมูลของหนี้ด้วยคุณภาพที่จะทำการประมูล เพื่อวิเคราะห์และประเมินราคาเพื่อการประมูลซื้อหนี้ และเมื่อประมูลซื้อได้แล้ว ก็จะดำเนินการตรวจสอบ รายละเอียดลูกหนี้, สวมสิทธิและรับโอนหนี้ดังกล่าวให้เป็นสินทรัพย์ของบริษัท รวมทั้งปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ทั้งนี้ในการประมูลซื้อแต่ละครั้ง บริษัทจะคำนึงถึงอัตราความสำเร็จในการติดตาม การจัดเก็บ และการขาย ค่าใช้จ่าย

ในการติดตามตลอดระยะเวลาที่คาดว่าจะติดตามได้ และอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนที่บริษัทต้องการในปี 2564 บริษัทได้มีการร่วมลงทุนในธุรกิจบริหารสินทรัพย์กับบริษัท โนเบิล ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน) เพื่อจะได้รับประโยชน์ จากความรู้ความเชี่ยวชาญด้านอสังหาริมทรัพย์ จากบริษัท โนเบิล ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน) เพื่อนำมาส่งเสริมและ ต่อ ยอดธุรกิจบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพและทรัพย์สินรอการขายของบริษัท ณ 31 ธันวาคม 2564 กลุ่มบริษัทได้ซื้อหนี้ มาบริหารและมียอดคงเหลือตามราคาทุนจำนวน 3,660 ล้านบาท และมีทรัพย์สินรอการขายจำนวน 469 ล้านบาท

ธุรกิจให้บริการด้านที่ปรึกษาเกี่ยวกับการบริหารสินเชื่อแบบครบวงจร

ในปี 2559 กลุ่มบริษัท ได้จัดตั้งบริษัทย่อย คือ บริษัทเอส ดับบลิว พี เซอร์วิสเซส จำกัด (SWPS) ขึ้นเพื่อประกอบ ธุรกิจให้บริการคำแนะนำและเป็นที่ปรึกษาในการวางระบบการบริหารสินเชื่ออย่างครบวงจร โดยมุ่งเน้นให้บริการกับ บริษัทในต่างประเทศ ซึ่งเน้นแถบประเทศในกลุ่ม CLMV เพื่อเป็นส่วนหนึ่งนโยบายการสำรวจตลาด เพื่อเตรียมขยาย ธุรกิจไปยังต่างประเทศ ลักษณะธุรกิจของ SWPS คือการให้บริการคำแนะนำ และเป็นที่ปรึกษาในการวางระบบการบริหาร สินเชื่อแก่ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายที่ประกอบธุรกิจด้านการให้สินเชื่อ เช่น ธนาคาร สถาบันการเงิน รวมถึงบริษัทที่เป็นลักษณะ การขายแบบผ่อนชำระ โดยขอบเขตของการให้บริการ ประกอบด้วย การให้คำปรึกษาด้านกระบวนการปล่อยสินเชื่อ ตั้งแต่ ขั้นตอนการพิจารณาและจัดทำแนวทางการตรวจสอบและอนุมัติสินเชื่อหรือความสามารถในการชำระ ค่าสินค้า การติดตามและเรียกเก็บชำระ และการให้คำปรึกษาด้านการจัดทำการตลาด

ธุรกิจรับฝากเงิน

กลุ่มบริษัทให้บริการรับฝากเงินในรูปของใบรับฝากเงินและตัวสัญญาใช้เงิน โดย บริษัทเงินทุน ศรีสวัสดิ์ จำกัด (มหาชน) ให้บริการแก่บุคคลทั่วไป นิติบุคคล มูลนิธิ สมาคม โดยมีกำหนดเวลาชำระคืนที่สอดคล้องกับความต้องการของ ผู้ฝากเงิน ตั้งแต่การรับฝากเงินที่มีกำหนดชำระคืนเมื่อทวงถามหรือเมื่อสิ้นระยะเวลาตามที่กำหนดไว้ เช่น 1 เดือน 3 เดือน 5 เดือน 6 เดือน 9 เดือน 12 เดือน 18 เดือน 24 เดือน 36 เดือน เป็นต้น ด้วยอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม และสอดคล้องกับภาวะ เศรษฐกิจของประเทศ ปัจจัยด้านสภาพคล่องของบริษัท อัตราผลตอบแทน และอัตราดอกเบี้ยโดยรวมของตลาดเงิน เนื่องจากในปี 2564 บริษัทมีนโยบายลดต้นทุนทางการเงินประกอบกับการลดเพดานการคุ้มครองเงินฝาก รวมทั้งกลุ่มบริษัท มีสภาพคล่องเพียงพอ จึงไม่เน้นการให้บริการรับฝากเงิน

ธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัยและประกันชีวิต

ในปี 2561 กลุ่มบริษัทได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัยและประกันชีวิต ที่ออกให้โดย คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ทำให้บริษัท สามารถเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ และประกันอื่นๆ ได้ ซึ่งรวมถึง ประกันคุ้มครองวงเงินสินเชื่อ ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล และประกันสุขภาพ โดยให้บริการ ประกันภัยแก่ลูกค้าสินเชื่อของบริษัทและบุคคลทั่วไป

ในปี 2562 บริษัท ได้เริ่มเสนอทางเลือกให้ลูกค้าที่ซื้อประกันภัยรถยนต์ โดยนำเสนอแผนการผ่อนชำระเบี้ย ประกันภัยรถยนต์ด้วยเงินสดโดยไม่มีดอกเบี้ยนานสูงสุด 8 เดือนและปรับเพิ่มเป็น 12 งวดในเดือนธันวาคม 2564 เพื่อลด ภาระของลูกค้า ในขณะที่ผู้ให้บริการรายอื่นในธุรกิจเดียวกัน มักจะเสนอแผนการผ่อนชำระให้แก่ลูกค้าที่มีบัตรเครดิต ภายใต้งบเงินที่กำหนดหรือให้ผ่อนเงินสดสูงสุด 10 งวด การให้ทางเลือกในการผ่อนชำระเช่นนี้ทำให้บริษัท ได้เปรียบ อย่างมีนัยสำคัญในการได้ลูกค้าใหม่ที่ไม่มีการซื้อประกันภัยรถยนต์ ทำให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์ประกันภัยของ บริษัท ได้มากกว่า และลูกค้าสามารถบริหารจัดการเงินหมุนเวียนของตนได้ดีขึ้น

นอกจากนี้แพลตฟอร์มของบริษัท ที่ได้เตรียมพัฒนาขึ้นในปี 2564 จะสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และเป็นปัจจัย หลักในการขับเคลื่อนการเติบโตของธุรกิจนายหน้าประกันภัยของบริษัท โดยแพลตฟอร์มดังกล่าว สามารถใช้เพื่อ

เปรียบเทียบและกำหนดราคา การจ่ายค่าเบี้ยประกันภัย ทั้งแบบเต็มจำนวนและผ่อนชำระ และการต่ออายุ โดยระบบดังกล่าวช่วยในการทำงานของสาขา แพลตฟอร์มของบริษัท นั้นมีการเชื่อมต่อกับคู่ค้าบริษัทประกันภัย โดยมีคุณสมบัติเด่นที่สามารถเสนอราคา รวมถึงให้ความคุ้มครองแก่ลูกค้าได้ทันที ซึ่งทำให้ลูกค้าสามารถเปรียบเทียบและซื้อกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์จากบริษัทประกันชั้นนำ 10 บริษัทในประเทศไทยได้อย่างสะดวกสบาย

บริษัท เชื่อว่า ความสามารถในการจัดจำหน่ายผ่านทางระบบดิจิทัล (Digital Distribution) และความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics Capabilities) ของบริษัท จะทำให้ในอนาคต บริษัท สามารถให้บริการลูกค้าได้ดี ยิ่งขึ้น โดยใช้ระบบการประมวลผล เพื่อกำหนดราคาที่ดีขึ้นและเพิ่มโอกาสการขายข้ามผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่น (Cross-selling) อีกทั้งยังเป็นการลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นแก่คู่ค้าบริษัทประกันภัยของบริษัท

การให้บริการของบริษัท ดังกล่าวนับว่าเป็นส่วนสำคัญในการจัดจำหน่ายประกันภัย บริษัท เชื่อว่าคู่ค้าบริษัทประกันภัยของบริษัท จะได้รับประโยชน์จากการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) ของบริษัท ได้ในอนาคต และในขณะเดียวกันสำหรับลูกค้า บริษัท มุ่งมั่นที่จะเป็นที่ปรึกษาที่สามารถเข้าถึงและไว้วางใจได้ในการตัดสินใจซื้อหรือต่อประกันภัย เพื่อให้บริษัท มีรายได้อย่างต่อเนื่อง ถึงแม้ว่า บริษัท ไม่มีความเสี่ยงในการพิจารณารับประกันภัย (Underwriting Risk) แต่ด้วยข้อมูลของการขายประกันภัยและการเรียกค่าสินไหมทดแทนที่บริษัท รวบรวมไว้ จะเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณารับประกันภัยและการบริหารจัดการความเสี่ยงได้ในอนาคต

- **ขอบเขตการรายงาน**

ครอบคลุมการดำเนินงานในส่วนสำนักงานใหญ่ (1 แห่ง) และสาขาจำนวน 50 สาขา (ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 – 31 ธันวาคม 2565) ของบริษัท ศรีสวัสดิ์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

- **ห่วงโซ่คุณค่า**

บริษัทศรีสวัสดิ์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อตามหลักธรรมาภิบาล มีหลักบริหารห่วงโซ่อุปทานเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจ ที่จะช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้มีการพัฒนาเติบโตอย่างยั่งยืน ทั้งนี้บริษัท ยังใส่ใจตั้งแต่การคิดค้นผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของบริษัท รวมถึงการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น ช่องทาง Online การใช้สื่อบนกลุ่มเป้าหมายที่มีการพูดคุย นำเสนอผลิตภัณฑ์ได้ทาง Social Media ได้แก่ Facebook , Line ส่วนช่องทาง Offline เป็นการใช้อีเมลสิ่งพิมพ์ ติดป้ายโฆษณาตามพื้นที่ต่างๆ รวมไปถึงการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโฆษณาโทรทัศน์ (Vendor/Supplier)

นอกจากที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว บริษัท ยังให้ความสำคัญกับการรักษาสถานลูกค้าเดิม และดึงดูดลูกค้ารายใหม่ทางบริษัท จึงให้ความสำคัญ ใสนใจ ต่อการเข้าบริการลูกค้า การให้บริการหลังการขาย รวมไปถึงการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้นเพื่อนำไปสู่ความยั่งยืนต่อไป

การคิดค้นผลิตภัณฑ์การดำเนินงาน การตลาด - ขาย/บริการ



การดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน



แนวทางการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน



นโยบายการบริหารจัดการความยั่งยืน

กลุ่มบริษัท ศรีสวัสดิ์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มุ่งมั่นในการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนครอบคลุมทั้งมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนวางแนวทาง และกระบวนการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมให้สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในระดับสากล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสีย

โดยบริษัท กำหนดกรอบและนโยบายการบริหารจัดการความยั่งยืนโดยให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจและคำนึงถึงการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนใน 4 ด้านดังนี้

1. ด้านความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ด้วยการให้สินเชื่อย่างรับผิดชอบ

บริษัท มุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่อสร้างผลตอบแทนที่ยั่งยืน ยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง โดยสร้างสรรค์นวัตกรรมรวมถึงพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบโจทย์ทุกความต้องการของลูกค้า ด้วยแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพในระดับมาตรฐานสากล

2. ด้านคุณค่าและรับผิดชอบต่อสังคม ด้วยการส่งเสริมการเป็นอยู่ที่ดีสู่สังคม

บริษัท มุ่งเน้นในการสร้างโอกาสแก่พนักงานและคนในสังคม สนับสนุนธุรกิจของชุมชนในการเข้าถึงบริการต่างๆของบริษัทอย่างทั่วถึง เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี ส่งเสริมความรู้การบริหารจัดการด้านการเงินที่ถูกต้องแก่คนในสังคมทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ให้ความสำคัญต่อพนักงานโดยมุ่งมั่นในการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน

3. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน ด้วยการดำเนินธุรกิจที่รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม

บริษัท มุ่งมั่นและให้ความสำคัญในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม รวมถึงการป้องกันมลพิษด้วยการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพให้เกิดประโยชน์สูงสุด ส่งเสริมให้พนักงานทุกคนและทุกหน่วยงานตระหนักถึงบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบต่อการรักษาสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

4. ด้านการขับเคลื่อนด้วยคุณธรรม ด้วยการบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ การกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ

บริษัท มุ่งมั่นในการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลและจรรยาบรรณธุรกิจที่ดี โดยสื่อสารจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัทไปยังผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนทั้งภายในและภายนอกองค์กร ดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างมีความรับผิดชอบต่อ และเคารพสิทธิมนุษยชน โดยปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับของภาครัฐอย่างเคร่งครัด บริหารจัดการความเสี่ยงและคำนึงถึงผลกระทบด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ทั้งที่เกี่ยวข้องกับบริษัทโดยตรงและของคู่ค้าในห่วงโซ่คุณค่าของบริษัทเพื่อส่งเสริมความเข้าใจและปฏิบัติตาม

นโยบายการบริหารจัดการความยั่งยืนฉบับนี้ ประยุกต์ใช้กับทุกหน่วยงานตลอดสายโซ่อุปทาน กลุ่มผู้บริหารและพนักงานทุกคนมีหน้าที่สนับสนุน ผลักดัน และปฏิบัติให้สอดคล้องกับนโยบายและกรอบการบริหารจัดการความยั่งยืนที่กำหนด เพื่อสร้างประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอย่างแท้จริง

ประกาศ ณ วันที่ 4 พฤศจิกายน พ.ศ. 2564

คุณดวงใจ แก้วบุตรตา

กรรมการผู้จัดการ


รายงานความยั่งยืนประจำปี 2564 | 18


กรอบการดำเนินงานการบริหารจัดการความยั่งยืน

บริษัทได้บูรณาการการดำเนินงานด้านความยั่งยืนตามเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนของสหประชาชาติ (The United Nations Sustainable Development Goals : UN SDGs) เข้าเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ และได้กำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับบริบทภายในและบริบทภายนอก ในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อกำหนดกลยุทธ์การขับเคลื่อนเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน บนพื้นฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดีดังนี้





เป้าหมายด้านความยั่งยืน

ด้าน / เชื่อมโยงเป้าหมายด้านความยั่งยืน (SDGs)	ประเด็น	แนวทางการตอบสนอง	ผู้มีส่วนได้เสีย
<p>สร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจ</p> 	<p>1. สนับสนุนลูกค้ารายย่อยให้เข้าสู่ระบบ ยกกระดับการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของกลุ่มลูกค้ารายหน้า</p> <p>2. ให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ พิจารณาความสามารถในการชำระเงิน</p> <p>3. ส่งเสริมความรู้ในการบริหารในการลงทุน</p>	<p>1. การเพิ่มโอกาสด้านช่องทางการเข้าถึงแหล่งสินเชื่อของลูกค้าด้วยการขยายสาขาให้มากขึ้น</p> <p>2. พัฒนาและออกแบบผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มที่รายได้น้อยหรือไม่มีรายได้</p> <p>3. การสนับสนุนการจ้างงานผ่านการให้สินเชื่อแก่ธุรกิจ</p> <p>4. การให้บริการทางการเงินเพื่อสนับสนุนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและอุตสาหกรรม</p> <p>ประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าอย่างละเอียดถี่ถ้วน โดยพิจารณาให้ครอบคลุมภาระหนี้สินทั้งหมด</p> <p>1. ยกกระดับความเป็นอยู่ ลดความเหลื่อมล้ำ สร้างการเติบโตไปพร้อมๆกัน ด้วยการพัฒนาผลิตภัณฑ์, เทคโนโลยี, ช่องทางการเข้าถึง, เครือข่าย (Partner), ความรู้ทางการเงิน เพื่อสนับสนุนการเติบโตไปพร้อมกันทั้งชุมชน และองค์กร</p> <p>2. การมีผลประกอบการที่ดีซึ่งนำไปสู่งานที่มั่นคง</p> <p>3. การสร้างนวัตกรรมทางการเงินเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า</p> <p>4. การขยายการเข้าถึงบริการทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัล</p>	<p>ลูกค้า</p> <p>ลูกค้า</p> <p>ลูกค้า</p>

ด้าน / เชื่อมโยงเป้าหมายด้านความยั่งยืน (SDGs)	ประเด็น	แนวทางการตอบสนอง	ผู้มีส่วนได้เสีย
<p>สร้างคุณค่าและรับผิดชอบต่อสังคม</p> 	<p>1. การสร้างคุณค่าคน, การพัฒนาบุคลากร</p>	<p>1. พัฒนาพนักงานเพื่อเสริมสร้างค่านิยม ด้านการขับเคลื่อนด้วยคุณธรรม และ ยินดีปรับเปลี่ยนเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง สร้างการเติบโตที่ยั่งยืนใน พนักงานทุกระดับ ผ่านโปรแกรมการพัฒนาในหมวดต่างๆ โดยมีเป้าหมาย ชั่วโมงการอบรมอย่างน้อย 6 ชั่วโมงต่อคนต่อปี ดังต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Onboarding Program หลักสูตรอบรมความรู้พื้นฐานในการทำงานสำหรับพนักงานใหม่ทุกคนที่มุ่งให้ สร้างความรู้ในด้านผลิตภัณฑ์, เงื่อนไขการพิจารณาสินเชื่อ, การบริหารความเสี่ยง และการทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า (Customer Centricity) เพื่อให้พนักงานสาขา สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ของศรีสวัสดิ์ ให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้องเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาทางการเงินได้ตรงตาม ความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม รวมทั้งเป็นการปลูกฝังจิตสำนึกในการ ให้บริการด้วยความโปร่งใส ถูกต้อง และเป็นธรรม (Integrity) ให้กับพนักงาน ใหม่ทุกคนตั้งแต่ Day-1 ที่ร่วมงานกับศรีสวัสดิ์ ● Re-training/Knowledge Refreshment Program หลักสูตรการพัฒนาเพื่อทบทวนและทดสอบความรู้ ความเข้าใจในการทำงาน ของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานสาขาของศรีสวัสดิ์ทั่ว ประเทศทั้ง 5,000 สาขา จะมีการอัปเดตความรู้ต่างๆ ในการทำงานอยู่ ตลอดเวลา, มีระดับความรู้ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าได้อย่าง ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ (Knowledge Quality) รวมทั้งมีมาตรฐาน 	<p>พนักงาน</p>

ด้าน / เชื่อมโยงเป้าหมาย ด้านความยั่งยืน (SDGs)	ประเด็น	แนวทางการตอบสนอง	ผู้มีส่วนได้เสีย
		<p>ในการให้บริการที่ดีตามค่านิยม Always Customer First ของศรีสวัสดิ์ (Service Quality)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Leadership Development Program <p>หลักสูตรพัฒนาผู้นำรุ่นใหม่ เพื่อสร้าง Talent ภายในองค์กรไว้รองรับการขยายธุรกิจได้อย่างทันท่วงที ด้วยการออกแบบเนื้อหาหลักสูตรให้ครอบคลุมทั้งในส่วนของ Hard-Skills และ Soft-Skills เพื่อให้มั่นใจว่าผู้นำรุ่นใหม่ขององค์กรจะมีความพร้อมในการรับมือกับบทบาทหน้าที่ที่มีความท้าทายมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นไปตามค่านิยมขององค์กร ที่ต้องการปลูกฝังให้พนักงานมีความกล้าและพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อยู่ตลอดเวลา (Willing to Change) นอกจากนี้ยังเป็นการตอกย้ำให้พนักงานตระหนักว่าองค์กรให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการพัฒนาผู้นำและโปรโมทพนักงานที่มีศักยภาพจากภายในองค์กร (Promote from within)</p> <p>2.การจัดสวัสดิการด้านสุขภาพ การอบรมให้ความรู้ด้านสุขภาพแก่พนักงาน การดูแลด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในที่ทำงาน</p> <p>3.การจ้างงานที่เท่าเทียมและเป็นธรรม</p>	
	2. การรับผิดชอบต่อสังคม	<p>1. การพัฒนาเยาวชนส่งเสริมการเรียนรู้ ด้วยโครงการสนับสนุนการเรียนรู้ในเรื่องการออมเงิน การจัดการทางการเงิน และอื่นๆ</p> <p>2. การพัฒนาคุณภาพชีวิตชุมชน การกระจายการจ้างงานไปยังจังหวัดต่างๆ ทุกภูมิภาคของประเทศกว่า 4,900 สาขา</p> <p>3.การดำเนินโครงการสินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการรายย่อย</p>	ลูกค้า / ชุมชน

ด้าน / เชื่อมโยงเป้าหมายด้านความยั่งยืน (SDGs)	ประเด็น	แนวทางการตอบสนอง	ผู้มีส่วนได้เสีย
สร้างสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน 	1. การบริหารความเสี่ยงประเด็นสภาพภูมิอากาศ 2. การบรรเทาผลกระทบ	การบริหารและการจัดการความเสี่ยงจากการประเมินผลกระทบในกระบวนการดำเนินงานธุรกิจ 1. การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน น้ำ, ไฟ, ขยะ/ของเสีย และการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ และการใช้ความรู้เรื่องสิ่งแวดล้อม 2. สร้างการมีส่วนร่วมในห่วงโซ่อุปทาน 3. ประเมินผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม 4. การจัดซื้อจัดจ้างที่คำนึงผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	ชุมชน / สิ่งแวดล้อม ชุมชน / สิ่งแวดล้อม
การขับเคลื่อนด้วยคุณธรรม 	1. การบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ 2. การกำกับดูแลกิจการ	การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับกระบวนการในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ขององค์กร โดยคำนึงถึงประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน - โครงสร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพ - สร้าง Leadership - เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร - บริหารผลตอบแทน (PMS) - โครงการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน - ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน	พนักงาน
		1. ดูแลรักษาสภาพแวดล้อมการทำงาน ให้มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของพนักงาน ให้เป็นไปตามมาตรฐานในระดับสากล	ลูกค้า / พนักงาน

ด้าน / เชื่อมโยงเป้าหมาย ด้านความยั่งยืน (SDGs)	ประเด็น	แนวทางการตอบสนอง	ผู้มีส่วนได้เสีย
	3. การบริหารความเสี่ยง	2.การคัดกรองคู่ค้ารายใหม่ โดยคำนึงถึงประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนและสิทธิแรงงาน การทบทวนประเด็นและแนวโน้มที่อาจเป็นความเสี่ยงต่อการดำเนินธุรกิจ	ลูกค้า
	4. การปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ	1.ส่งเสริมการปฏิบัติตามนโยบายต่างๆ อย่างเคร่งครัด - การจัดการข้อร้องเรียน - การต่อต้านคอร์รัปชัน - การป้องกันการฟอกเงิน - การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม 2.การปฏิบัติตามมาตรฐานในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และการลงทุนในเทคโนโลยีด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล	ลูกค้า / พนักงาน



ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

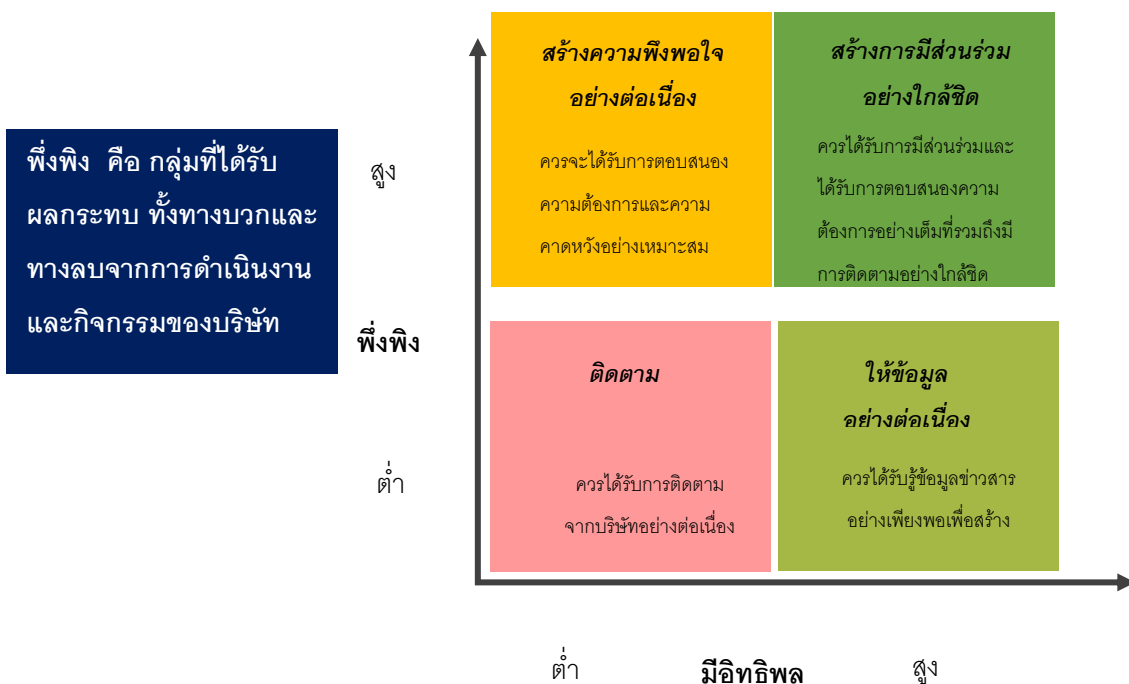
ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

การระบุ และวิเคราะห์ ผู้มีส่วนได้เสียเพื่อจัดลำดับความสำคัญ การบ่งชี้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. บริษัทกำหนดผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องโดยพิจารณาจากขอบเขตของการมีส่วนร่วมและคุณลักษณะของผู้มีส่วนได้เสียที่เป็นกลุ่มบุคคลหรือบุคคล ที่มีผลกระทบต่อบริษัท รวมถึงได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจและกิจกรรมของบริษัททั้งทางตรงหรือทางอ้อม
2. บริษัทได้กำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเบื้องต้นออกเป็น กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีผลกระทบต่อหรือได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานและกิจกรรมของบริษัทไว้ตามลำดับ ดังนี้
 1. ผู้ถือหุ้น
 2. ลูกค้า
 3. พนักงาน
 4. คู่ค้าและเจ้าหนี้
 5. ชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม
 6. คู่แข่ง

แนวทางการจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามความสำคัญของประเด็น โดยให้น้ำหนักจากอิทธิพลและการพึ่งพิงต่อบริษัท

- อิทธิพล หมายถึง กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีอิทธิพลมาก คือ กลุ่มที่มีผลกระทบต่อการบรรลุเป้าหมายด้านกลยุทธ์ของบริษัท
- พึ่งพิง หมายถึง กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีการพึ่งพิงบริษัทมาก คือ กลุ่มที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบจากการดำเนินงานและกิจกรรมของบริษัท



อิทธิพล คือ กลุ่มที่มีผลกระทบต่อการบรรลุเป้าหมายด้านกลยุทธ์ของบริษัท

การวิเคราะห์และระดับการมีส่วนร่วมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

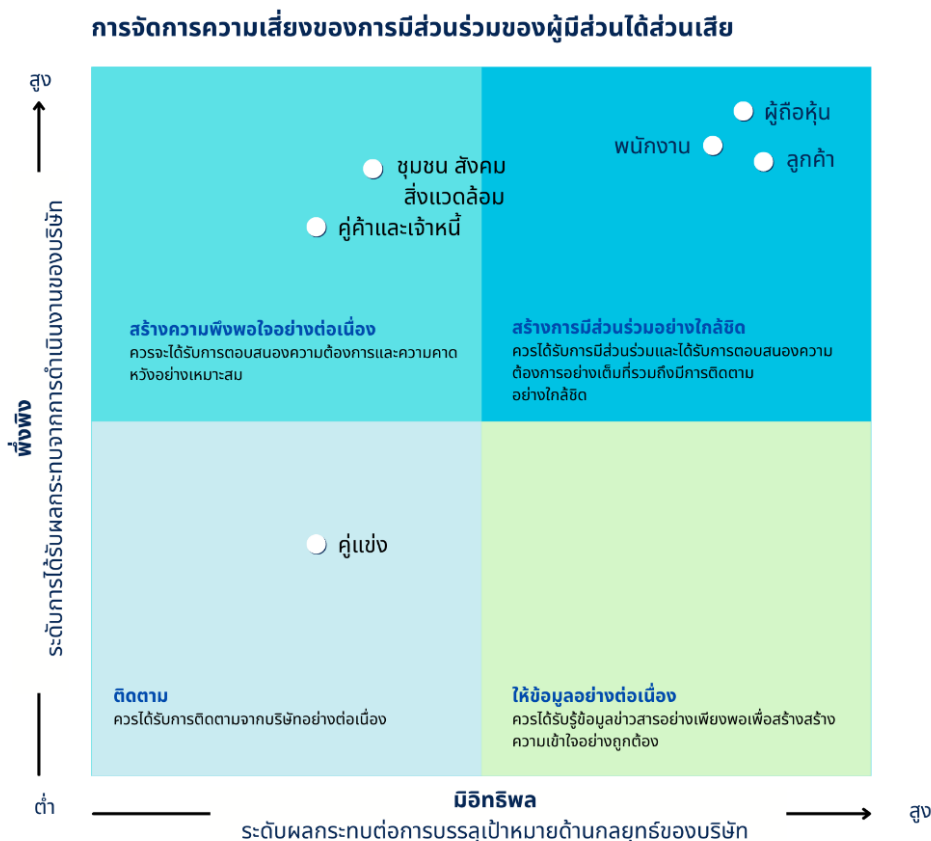
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีอิทธิพลสูงและมีการพึ่งพิงบริษัทสูง ควรได้รับการมีส่วนร่วมและได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเต็มที่รวมถึงมีการติดตามอย่างใกล้ชิด
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีอิทธิพลสูงแต่มีการพึ่งพิงบริษัทต่ำ ควรได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างเพียงพอเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อเนื่อง
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีอิทธิพลต่ำแต่มีการพึ่งพิงบริษัทสูง ควรจะได้รับการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังอย่างเหมาะสม
- ผู้มีส่วนได้เสียที่มีอิทธิพลต่ำและมีการพึ่งพิงบริษัทต่ำ ควรได้รับการติดตามจากบริษัทอย่างต่อเนื่อง

การจัดการความเสี่ยงของการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องระบุประเด็นความเสี่ยงและจัดทำแผนการจัดการความเสี่ยงที่สำคัญ รวมถึงโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงนั้นจากการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

- ความขัดแย้งระหว่างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การก่อกวนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความไม่เต็มใจในการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบริษัทที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ไม่มีอำนาจและไม่ทราบข้อมูล

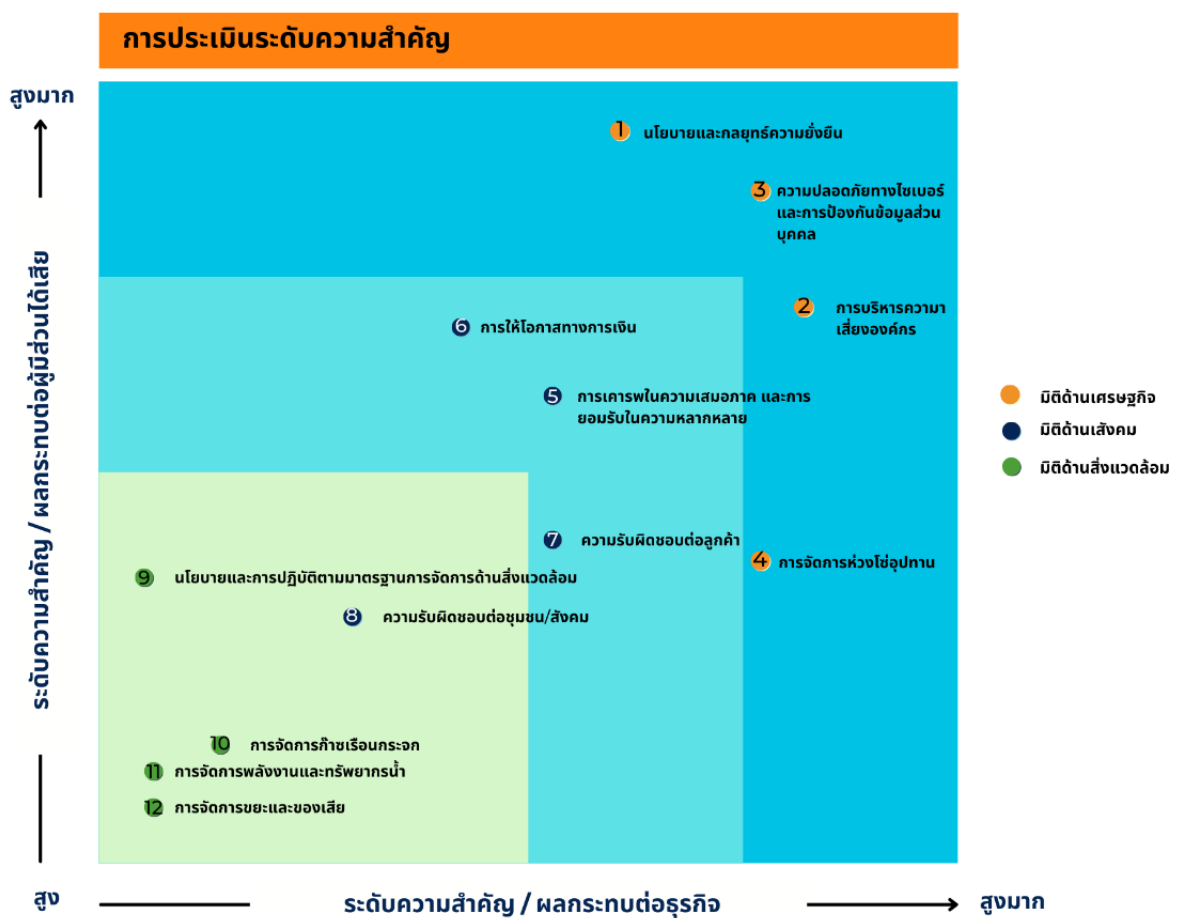
การจัดการความเสี่ยงของการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ระบุประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

ที่มาและวิธีการระบุประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน : บริษัท พิจารณาจากประเด็นพื้นฐานและประเด็นเฉพาะธุรกิจ ในมิติด้าน ESG แต่ละด้าน (ด้านละ 4 ประเด็น) และนำมาวิเคราะห์ใน 2 มิติหลักๆคือ พิจารณาจากผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย และ ผลกระทบต่อธุรกิจ จนได้ประเด็นที่สำคัญที่สุด 3 เรื่องคือ

1. นโยบายและกลยุทธ์ความยั่งยืน
2. การบริหารความเสี่ยงองค์กร
3. ความปลอดภัยทางไซเบอร์ และการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล



ดำเนินการสร้างการมีส่วนร่วมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่มีความสำคัญของบริษัท 3 อันดับแรก

แนวทางการดำเนินงาน

บริษัทมุ่งเน้นส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานในองค์กรสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ผ่านช่องทางการสื่อสารและการจัดกิจกรรมต่างๆ โดยให้ความสำคัญกับสิทธิของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัท ทั้ง 6 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า พนักงาน คู่ค้าและเจ้าหนี้ คู่แข่ง ชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อรับทราบข้อคิดเห็น ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานขององค์กร รวมไปถึงโอกาสในการสื่อสารแนวทางการดำเนินงานด้านความยั่งยืนขององค์กรต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

- โครงการที่สำคัญ ปี 2564

โครงการ สร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วัตถุประสงค์ เพื่อสร้างความเชื่อมั่น และสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

บริษัทมีการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม และมีช่องทางการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ละกลุ่มแตกต่างกันไปตามลักษณะความสัมพันธ์ เช่นเดียวกับการตอบสนองความคาดหวังและข้อกังวลที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีต่อบริษัทที่แตกต่างกันไปตามตารางที่นำเสนอ ดังนี้

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย การสานสัมพันธ์ และการตอบสนอง

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม	ความคาดหวังและประเด็นสำคัญ	การตอบสนอง
ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน	<ul style="list-style-type: none"> • ผ่านการประชุมผู้ถือหุ้น ประจำปี หรือเข้าร่วมกิจกรรมบริษัทจดทะเบียนพบผู้ลงทุน (Opportunity Day) • เบอร์โทรของบริษัทและสาขา • หน่วยงานบริษัทที่ดูแลผู้ถือหุ้น และนักลงทุนโดยตรง เช่น ฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์ • Website /FB/Page บริษัท 	<ul style="list-style-type: none"> • ข้อมูลผลการดำเนินงานของบริษัท หรือข้อมูลด้านอื่นๆ ที่ต้องการ • ติดต่อเพื่อเข้าร่วมการประชุม หรือสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับการประชุม • การดูแลรักษาผลประโยชน์และความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย • ความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ และการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท 	<ul style="list-style-type: none"> • สร้างโอกาสทางธุรกิจเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน • การรักษาผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นและนักลงทุน • การรับฟังปัญหา และการแก้ไข • การให้บริการด้านข้อมูลที่ครบถ้วน

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม	ความคาดหวังและประเด็นสำคัญ	การตอบสนอง
ลูกค้า	สาขา (ทั่วประเทศ) <ul style="list-style-type: none"> • เบอร์โทรของบริษัท และสาขา • หน่วยงานศูนย์บริการข้อมูล Call Center • Website /FB/Page บริษัท • พบปะลูกค้าผ่านกิจกรรมต่างๆ 	<ul style="list-style-type: none"> • ผลสัมฤทธิ์การเงินที่เหมาะสมกับความ ต้องการ • ขอรับบริการด้านการเงินหรือประกันภัยต่างๆ • ข้อมูลหรือรายละเอียดผลิตภัณฑ์ทางการเงิน • ติดตามสถานะการอนุมัติ และการพิจารณาสินเชื่อ • ร้องเรียน หรือให้ข้อมูลเพื่อปรับปรุงสินค้าและบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> • พัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม • การให้บริการที่ดีต่อลูกค้า และรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า • การรับฟังปัญหา และการแก้ไข • ให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ และเปิดโอกาสให้ลูกค้าประเมินการบริการของพนักงาน
พนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> • การสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์บริษัท, Intranet, วารสารบริษัท, Line Group และ E-mail • การสำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ปีละ 1 ครั้ง • หน่วยงานฝ่าย HR หรือหัวหน้างานโดยตรง 	<ul style="list-style-type: none"> • การรับสิทธิประโยชน์ต่างๆของบริษัท เช่น ค่าตอบแทน สวัสดิการ หรือ การฝึกอบรม • การรับทราบนโยบาย / ประกาศต่างๆ • การแจ้งข้อร้องเรียน / แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน 	<ul style="list-style-type: none"> • การรักษาผลประโยชน์ของพนักงาน (อธิบายเป็นรูปธรรม) • การรับฟังปัญหาความคิดเห็น และการแก้ไขปัญหา
ชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม	<ul style="list-style-type: none"> • สาขา (ทั่วประเทศ) • เบอร์โทรของบริษัทและสาขา • หน่วยงานศูนย์บริการข้อมูล Call Center 	<ul style="list-style-type: none"> • การจัดทำโครงการต่างๆ เพื่อพัฒนาสังคม • การร่วมบริจาค หรือ การจัดทำโครงการ CSR • การแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในสังคมภาพรวม 	<ul style="list-style-type: none"> • การร่วมทำโครงการต่างๆด้านการพัฒนาสังคม • ริเริ่มโครงการเพื่อสังคมหรือจัดทำโครงการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม สอดแทรกในกระบวนการทำงาน

แนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน 4 ด้าน

ด้านเศรษฐกิจ

บริษัทสนับสนุนการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบต่อสังคม ตลอดจนการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม รวมถึงมีเป้าหมาย นโยบายในการดำเนินธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืน ตามแนวคิดสนับสนุนการเติบโตทางเศรษฐกิจในระยะยาว สนับสนุนการเข้าถึงการใช้บริการลูกค้าทุกระดับ ภายใต้การกำกับดูแล ดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม ความความโปร่งใส ตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สูงสุดทั้งต่อบริษัทและผู้มีส่วนได้เสีย

แนวทางการบริหารจัดการ

1. สนับสนุนลูกค้ารายย่อยให้เข้าสู่ระบบยกระดับการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของกลุ่มลูกค้ารายใหญ่
2. ให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้
3. ส่งเสริมความรู้ในการบริหารในการลงทุน

ด้านสังคม

บริษัท ส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีสู่สังคม โดยสนับสนุนให้ประชาชนมีความรู้ทางการเงินและสามารถเข้าถึงบริการทางการเงิน เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต ทั้งนี้บริษัทได้มีการก่อตั้ง มูลนิธิศรีสวัสดิ์-สมาน แก้วบุตตา มอบทุนการศึกษาแก่เด็กด้อยโอกาสจนจบการศึกษาภาคบังคับ นอกจากนี้บริษัทมีสาขาอยู่ทั่วประเทศ จึงทำให้การช่วยเหลือสังคม ชุมชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย โดยการประสานงานกับทางพนักงานตามพื้นที่ต่างๆ เมื่อเกิดภัยธรรมชาติต่างๆ เช่น น้ำท่วม รวมทั้งการมอบอุปกรณ์ป้องกันโควิด-19 ให้กับชุมชน อีกด้วย

แนวทางการบริหารจัดการ

1. การสร้างคุณค่าคน การพัฒนาบุคลากร
2. การรับผิดชอบต่อสังคม

ด้านสิ่งแวดล้อม

บริษัท มีความตระหนักถึงความสำคัญในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ซึ่งนับวันจะทวีความรุนแรงมากขึ้นเรื่อยๆ บริษัท จึงมุ่งมั่นส่งเสริมการรักษาสิ่งแวดล้อม โดยกำหนดนโยบายสิ่งแวดล้อมที่สอดคล้องกับเป้าหมายให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจ มุ่งเน้นให้พนักงานในองค์กรสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง โดยพนักงานในองค์กรให้ความร่วมมือ ร่วมใจรักษาสิ่งแวดล้อมในด้านต่างๆ เช่น น้ำ ไฟฟ้า การแยกขยะ การพกถุงผ้าลดการใช้พลาสติก โดยทางบริษัทได้เน้นให้พนักงานในองค์กรตระหนักใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และได้มีการประชาสัมพันธ์ทางช่องทางต่างๆ เพื่อให้พนักงานรับรู้ และร่วมปฏิบัติ เช่น การติดป้ายตามจุดต่างๆ การแจ้งข่าวสารทางเมลล์ของบริษัท หรือ Intranet เป็นต้น

แนวทางการบริหารจัดการ

1. การบริหารความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change)
2. การบรรเทาผลกระทบ

ด้านหลักธรรมาภิบาล

บริษัท ตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม เชื่อมมั่นในนโยบายและปฏิบัติตามแนวทางตามหลักธรรมาภิบาล คณะผู้บริหาร พนักงาน ดำเนินงานตามแผนงานทุกชั้นตอนอย่างเปิดเผย มีความรับผิดชอบที่อึดหยัดสุจริต ดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ พร้อมเปิดรับข้อร้องเรียนการคอร์รัปชัน โดยมีแนวทางการบริหารอย่างชัดเจนอย่างชัดเจน รวมทั้งการไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชนภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณธุรกิจเพื่อเป็นแนวทางในการยกระดับให้เป็นมาตรฐานต่อไป

แนวทางการบริหารจัดการ

1. การบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์
2. การกำกับดูแลกิจการ

การประเมินผลกระทบของประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

กระบวนการระบุประเด็นสำคัญที่มีผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ บริษัท ตระหนักถึงความเสี่ยงและโอกาสการดำเนินธุรกิจ จึงได้กำหนดผู้มีส่วนได้เสียโดยพิจารณาจากประเด็นพื้นฐานและประเด็นเฉพาะธุรกิจในแต่ละด้านพร้อมพิจารณาถึงปัจจัยภายในและภายนอก และนำหลักมาวิเคราะห์พิจารณาจากผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียและผลกระทบต่อธุรกิจ โดยมุ่งเน้นครอบคลุมผลกระทบด้าน เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม มุ่งเน้นไปยังเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนของบริษัท การพิจารณาบริบทด้านความยั่งยืนของธุรกิจ การประเมินประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญและครบถ้วนของข้อมูล 3 เรื่อง คือ นโยบายและกลยุทธ์ความยั่งยืน การบริหารความเสี่ยงองค์กร ความปลอดภัยทางไซเบอร์และการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทมีกระบวนการและขั้นตอนการประเมินประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ ดังนี้

1. การระบุประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนและขอข่ายรายงาน บริษัทรวบรวมประเด็นด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับลักษณะธุรกิจ โดยการวิเคราะห์แนวโน้มทางธุรกิจ ระบุประเด็นที่มีความสำคัญที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ครอบคลุมทุกกลุ่มต่อผู้มีส่วนได้เสีย

2. การประเมินจัดลำดับความสำคัญของประเด็น บริษัทนำประเด็นความยั่งยืนตามบริบทการดำเนินธุรกิจ ทบทวนการจัดลำดับความสำคัญด้านความยั่งยืนโดยวิเคราะห์ความสำคัญตามเกณฑ์ประเมินความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมและความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสีย

3. การรับรองผลการประเมิน บริษัท ทวนสอบความครบถ้วนของประเด็นที่มีนัยสำคัญ และเสนอต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อพิจารณาอนุมัติด้านความยั่งยืนเพื่อนำมาวางกลยุทธ์ รวมถึงการเปิดเผยประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

4. การพัฒนาและติดตามประเด็นที่มีนัยสำคัญอย่างต่อเนื่อง บริษัทจะติดตามและพัฒนาการผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับประเด็นที่มีนัยสำคัญ รวมไปถึงการเปิดเผยข้อมูลและการจัดทำรายงานความยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง โดยมีคณะกรรมการระดับบริหารกำกับดูแลและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

กระบวนการจัดลำดับความสำคัญด้านความยั่งยืน

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ขอบเขตภายใน	ขอบเขตภายนอก
ความสำคัญสูง			
นโยบายและกลยุทธ์ความยั่งยืน	- มีนโยบายและกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนที่ชัดเจนและครอบคลุม ทุกบริษัทในขอบเขตที่กำหนด	X	X
การบริหารความเสี่ยงองค์กร	- มีนโยบายการบริหารความเสี่ยงที่ชัดเจนครอบคลุมการดำเนินงานในทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้อง - พนักงานมีความเข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบายความเสี่ยง 100% (วัดจากประวัติการอบรมและรายงานความเสี่ยง)	X	
ความปลอดภัยทางไซเบอร์ และการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล	- ความปลอดภัยทางไซเบอร์ (PDPA) ครอบคลุมทุกบริษัท ภายในขอบเขต - พนักงานผ่านการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับนโยบาย 80% ของพนักงานทั้งหมด	X	X

ความสำคัญกลาง

การจัดการห่วงโซ่อุปทาน	- มีกระบวนการจัดการห่วงโซ่อุปทานครอบคลุมกระบวนการตั้งแต่ ต้นน้ำถึงปลายน้ำ	X	X
การเคารพในความเสมอภาคและความหลากหลาย	- เพิ่มช่องทางการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ของลูกค้า อย่างน้อย 1 ช่องทางภายในสิ้นปี 2565	X	X
ความรับผิดชอบต่อลูกค้า	- ช้อร้งเรียนของลูกค้าลดลง 5% จากปี 2564	X	X

ความสำคัญต่ำ

การจัดการพลังงานและทรัพยากรน้ำ	- ลดการใช้พลังงานไฟฟ้า และน้ำ ลง 5% จากปี 2564	X	
การจัดการก๊าซเรือนกระจก	- ตรวจสอบสภาพรถยนต์ใช้งานของบริษัท ปีละ 1 ครั้ง	X	
	- ลดการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงลง 5% จากปี 2564		
การจัดการขยะ และของเสีย	- ปริมาณการใช้กระดาษลดลง 5% จากปี 2564	X	

เส้นทางสู่อนาคตที่ยั่งยืน



เส้นทางสู่อนาคตที่ยั่งยืน

การกำกับดูแลกิจการที่ดี

นโยบายการกำกับดูแลกิจการ

บริษัท ตระหนักและให้ความสำคัญต่อระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งจะทำให้เกิดความเชื่อมั่นกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องและส่งผลให้ธุรกิจมีความเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนภายใต้การดำเนินงานอย่างมีจรรยาบรรณและเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง บริษัท จึงได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อยกระดับการดำเนินงานที่มีอยู่แล้ว ให้มีความเป็นระบบมาตรฐานที่ชัดเจน และกระจายการปฏิบัติไปสู่พนักงานของบริษัท ทุกระดับชั้น อันเป็นการเสริมสร้างให้เกิดวัฒนธรรมการกำกับดูแลกิจการอย่างแท้จริง โดยบริษัทได้รับเอาแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัท จดทะเบียน (Good Corporate Governance) ปี 2555 ตามที่กำหนดโดยตลาดหลักทรัพย์ฯ ซึ่งครอบคลุมหลักการ 5 หมวด ดังนี้

หมวดที่ 1 สิทธิของผู้ถือหุ้น

หมวดที่ 2 การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน

หมวดที่ 3 บทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย

หมวดที่ 4 การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส

หมวดที่ 5 ความรับผิดชอบต่อสังคมและการ

คณะกรรมการบริษัทภิบาลและพัฒนาความยั่งยืน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564 คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน มีจำนวน 3 ท่านประกอบด้วย

- | | |
|-------------------------|--|
| 1. นายสุเมธ มณีวัฒนา | ประธานกรรมการบริษัทภิบาลและพัฒนาความยั่งยืน |
| 2. นายพินิจ พัวพันธ์ | กรรมการบริษัทภิบาลและพัฒนาความยั่งยืน |
| 3. นายกุดั่น สุขุมานนท์ | กรรมการบริษัทภิบาลและพัฒนาความยั่งยืน |
| 4. นางใจมชบา สถาพรพงษ์ | เลขาธิการกรรมการบริษัทภิบาลและพัฒนาความยั่งยืน |

ขอบเขต อำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัทภิบาลและพัฒนาความยั่งยืน

- พิจารณาและกำหนดนโยบายและข้อพึงปฏิบัติที่สำคัญของกระบวนการกำกับดูแลกิจการที่มีประสิทธิผล เพื่อนำเสนอคณะกรรมการบริษัท ให้ความเห็นชอบ
- กำหนดยุทธศาสตร์และแผนการกำกับ ดูแลและติดตามให้ปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่บริษัท ประกาศกำหนด
- พิจารณาทบทวนแนวปฏิบัติและหลักการกำกับดูแลกิจการที่ใช้ปฏิบัติให้มีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท

4. ดูแลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน
5. ทบทวนและรายงานการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการพัฒนาอย่างยั่งยืน พร้อมทั้งให้ความเห็นในแนวปฏิบัติ และเสนอแนะเพื่อปรับปรุง ต่อคณะกรรมการบริษัท
6. ดูแลให้มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการพัฒนาอย่างยั่งยืน เป็นไปตามหลักการที่กำหนด

การพัฒนาความรู้ให้แก่กรรมการและผู้บริหาร

บริษัท ให้ความสำคัญในการพัฒนากรรมการและผู้บริหาร ซึ่งบุคคลที่จะได้รับการเลือกมาทำหน้าที่เป็น คณะกรรมการของบริษัทจะต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสมและ บริษัท มีนโยบายส่งเสริมเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความรู้ความสามารถให้ทันต่อธุรกิจในปัจจุบันที่มีการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา โดยได้จัดให้ คณะกรรมการและผู้บริหารเข้ารับการอบรมหลักสูตรหรือร่วมสัมมนาทั้งภายในและภายนอกบริษัทที่เกี่ยวข้องกับการ พัฒนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของคณะกรรมการและผู้บริหาร และนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่าง ต่อเนื่อง

ตัวอย่างหลักสูตรฝึกอบรมของคณะกรรมการและผู้บริหาร

ชื่อ-สกุล	ชื่อตำแหน่ง	หลักสูตรอบรม
1 นายประยงค์ แสนนวล	ผู้บริหารสายงานบุคคลและพัฒนาบุคคล	PDPA (Personal Data Protection Act)
2 นายวศิษฐ์ กาญจนหัตถกิจ	ผู้บริหารสายงานวางแผนและกลยุทธ์องค์กร	PDPA (Personal Data Protection Act)
3 นางสาวกนกนุช ชลวานิช	ผู้บริหารฝ่ายเงินฝาก	PDPA (Personal Data Protection Act)
4 นายอัศรภพ ภัคคีจิตติ	ผู้บริหารสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	PDPA (Personal Data Protection Act)
5 นางโสมชบา สถาพรพงษ์	ผู้บริหารสายงานเลขานุการคณะกรรมการบริษัท	Sustainability Disclosure ตาม One Report
6 นางสาวศุภกาญจน์ จีโน	ผู้บริหารสายงานพัฒนาองค์กร	Sustainability Disclosure ตาม One Report
7 นางอุณจิตต์ ศิริอังกาวุธ	ผู้บริหารสายงานกิจการสาขาและทะเบียน	Sustainability Disclosure ตาม One Report

การมุ่งเน้นความเข้าใจในจรรยาบรรณธุรกิจ (Code of Conduct) ของพนักงานทั่วทั้งองค์กร

บริษัทตระหนัก และให้ความสำคัญในเรื่องของจรรยาบรรณธุรกิจ เริ่มตั้งแต่การปฐมนิเทศพนักงานใหม่เข้ามาเริ่มงานกับบริษัท โดยเนื้อหาจะมีการอบรมเกี่ยวกับ ข้อบังคับของบริษัท ขอบเขตหน้าที่ ค่านิยมองค์กร และจรรยาบรรณธุรกิจ โดยหลังการอบรมมีการทดสอบความรู้ในหัวข้อต่างๆ โดยเฉพาะด้านจรรยาบรรณธุรกิจ รวมถึงการทำกิจกรรมเพื่อส่งเสริม ทบพทวนความรู้ความเข้าใจผ่านทางช่องทางต่างๆ ให้ตระหนักถึงความสำคัญเกี่ยวกับจรรยาบรรณธุรกิจอยู่เป็นระยะ



ข้อมูลการอบรมเกี่ยวกับจรรยาบรรณธุรกิจ (Code of Conduct) ปี 2564 ดังนี้

รายละเอียด	ข้อมูลเชิงปริมาณ	ร้อยละ	หมายเหตุ
จำนวนพนักงานใหม่ของสาขาที่ผ่านการอบรม	783 คน	คิดเป็น 100 %	การอบรมโดย HR learning hub
จำนวนพนักงานใหม่ของสำนักงานใหญ่ที่ผ่านการอบรม	447 คน	คิดเป็น 100 %	การอบรมผ่านช่องทางออนไลน์
จำนวนพนักงานที่ผ่านการอบรมเพิ่มเติม	1583 คน	คิดเป็น 100 %	การอบรม ณ ห้องประชุม On the job class room

การบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ

กระบวนการจัดการความเสี่ยง

การที่บริษัท ต้องเผชิญกับความไม่แน่นอนต่างๆ ที่เกิดขึ้น ทำให้การกำหนดปัจจัยความเสี่ยง (Risk Factors) เป็นสิ่งที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจ โดยทั้งนี้สามารถแบ่งปัจจัยความเสี่ยงออกเป็น 2 ส่วนคือ ปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก เพื่อใช้ในการระบุสาเหตุที่แท้จริง เพื่อนำมาสู่การวิเคราะห์ กำหนดกลยุทธ์แนวทางในการลดความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสม ตามสถานการณ์และวัฒนธรรมองค์กร เพื่อบรรลุเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจคือการเพิ่มมูลค่าต่อผู้ถือหุ้น

ปัจจัยภายใน

- ความเสี่ยงด้านทรัพยากรบุคคล เช่น พนักงานไม่เพียงพอ คุณภาพการให้บริการหรือขาดความรู้ความสามารถที่เพียงพอ
- ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี เช่น ความขัดข้องหรือความผิดพลาดของเทคโนโลยีที่ใหม่ การเลือกใช้เทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสม
- ความเสี่ยงด้านสภาพแวดล้อม สาขาไม่เหมาะสม การดำเนินการเตรียมสาขาใหม่ที่ช้าไม่พร้อมในการให้บริการ
- ความเสี่ยงด้านการทุจริตคอร์รัปชัน หรือประโยชน์อื่นใด รวมถึงการให้สินบนทุกรูปแบบไม่ว่าทางตรงทางอ้อมของพนักงาน

ปัจจัยภายนอก

- ความเสี่ยงทางด้านกฎหมาย เช่น ความไม่ทันการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบต่างๆ ข้อบังคับที่ล่าช้า หรือมีความคลุมเครือของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- ความเสี่ยงทางการเงินและเศรษฐกิจ เช่น ความผันผวนของภาวะเศรษฐกิจ ความผันผวนของอัตราดอกเบี้ย ความผันผวนของอัตราเงินเฟ้อ ความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน
- ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมและภัยธรรมชาติ เช่น โรคระบาด การก่อความไม่สงบ สงคราม น้ำท่วม พายุไต้ฝุ่น แผ่นดินไหว ภัยแล้ง

การระบุประเด็นความเสี่ยง

จำแนกได้เป็น 4 ลักษณะ ดังนี้

1. ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องในระดับกลยุทธ์ หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการวางแผนกลยุทธ์ รวมถึงการนำไปปฏิบัติที่ไม่เหมาะสม การเกิดผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคม หรือไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกบริษัท ซึ่งส่งผลกระทบต่อเป้าหมายของบริษัท
2. ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศ วัสดุ/อุปกรณ์ บุคลากร หากมีความผิดพลาด หรือการจัดการที่ไม่เหมาะสมจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการหรือแผนกลยุทธ์ของบริษัท
3. ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องในด้านกฎหมาย และการปฏิบัติตามกฎระเบียบ หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการไม่สามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้องได้ หรือปฏิบัติได้ไม่ทันตามเวลาที่กำหนด หรือแนวปฏิบัติอื่นๆ เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน

4. ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับด้านการเงิน หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการบริหารทางการเงินที่ไม่มีประสิทธิภาพ ความไม่พร้อมในเรื่องงบประมาณและการควบคุมรายจ่ายต่างๆ ที่เกินความจำเป็น รวมถึงการละเว้นในการให้ข้อมูลหรือเจตนาให้ข้อมูลเท็จในการรายงานสถานะการเงินของบริษัท

การประเมินความเสี่ยง

การประเมินความเสี่ยง คือการประเมินโอกาสเกิดและผลกระทบของเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นต่อวัตถุประสงค์ เช่น เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องอาจมีผลกระทบในระดับสูงต่อวัตถุประสงค์ โดยการประเมินความเสี่ยงประกอบด้วย 2 มิติ ดังนี้

1. โอกาสที่อาจเกิดขึ้น (Likelihood) เหตุการณ์มีโอกาสเกิดขึ้นมาก น้อยเพียงใด
2. ผลกระทบ (Impact) หากมีเหตุการณ์เกิดขึ้นองค์กรจะได้รับผลกระทบมากน้อยเพียงใด

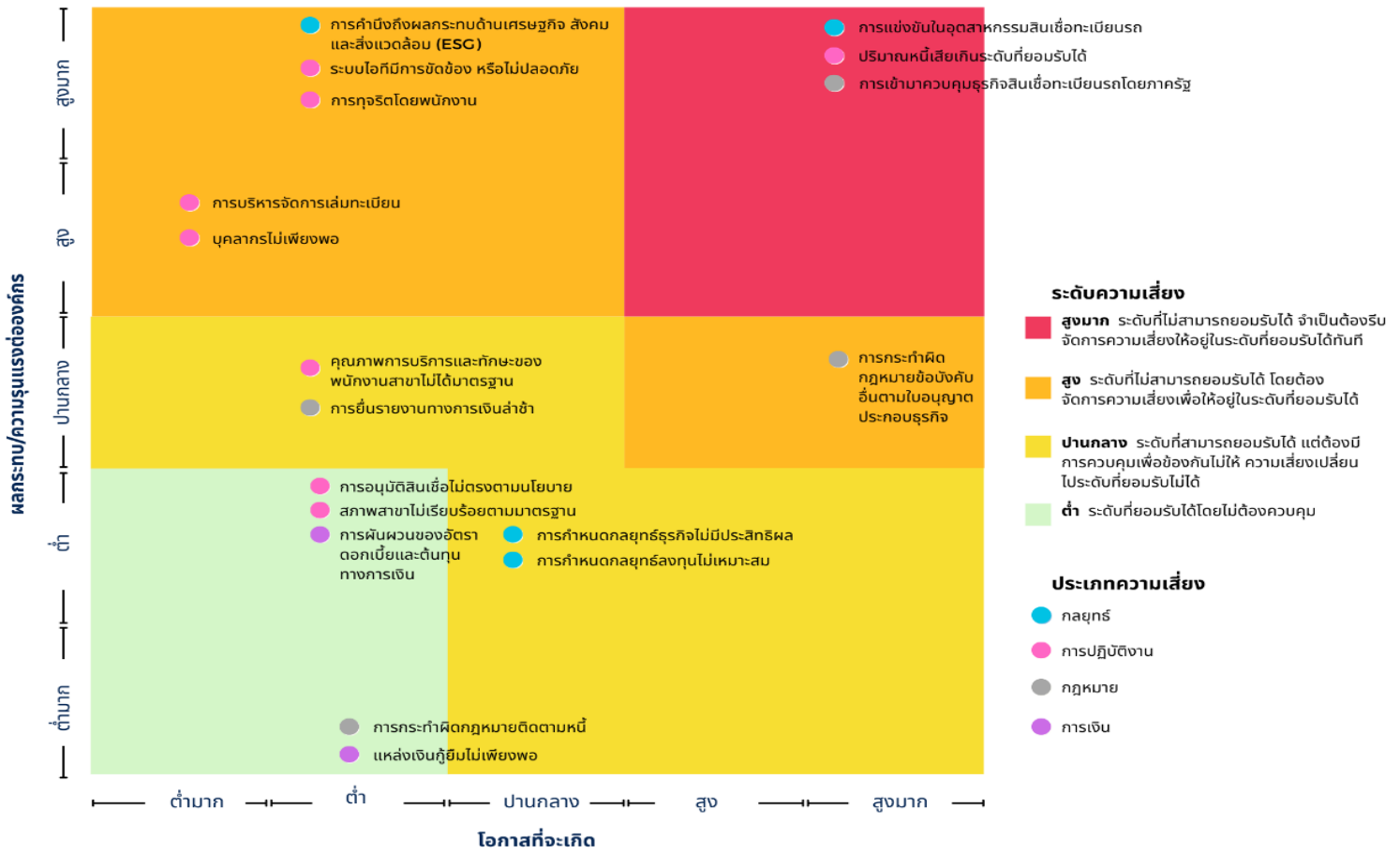
การกำหนดความเสี่ยงที่บริษัทยอมรับได้ (Risk Appetite) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ โดยบริษัทมีแนวทางพิจารณาความเสี่ยงที่ยอมรับ ตามลักษณะของความเสี่ยงทั้ง 4 ด้าน คือ ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องในระดับกลยุทธ์ ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องในด้านกฎหมาย และความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับด้านการเงิน โดยมีแนวทางการพิจารณาคือ ดังนี้

- ความเสี่ยงอะไรบ้างที่บริษัทสามารถยอมรับได้ ความเสี่ยงอะไรบ้างที่บริษัทไม่สามารถยอมรับได้
- ความเสี่ยงที่จำเป็นต้องยอมรับเพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่ผู้ถือหุ้นต้องการและระดับเงินทุนที่เหมาะสมนั้นอยู่ที่ระดับใด
- บริษัทสามารถยอมรับความเสี่ยงมากกว่าที่ยอมรับได้ในปัจจุบันหรือไม่
- มีความเสี่ยงใดที่บริษัทไม่สามารถยอมรับได้ เช่น ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องในด้านกฎหมายกฎหมายแรงงาน และกฎหมายที่เกี่ยวกับความปลอดภัยในสถานประกอบการ เป็นต้น
- มีความเสี่ยงใดบ้างที่บริษัทพร้อมที่จะยอมรับเพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์

ระดับความเสี่ยง (Level of Risk) และการกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Tolerance)

ระดับความเสี่ยง (Level of Risk) คือ ตัวชี้วัดที่ใช้ในการกำหนดความสำคัญของความเสี่ยงในแต่ละข้อ โดยระดับความเสี่ยงได้ เกิดจากการนำโอกาสที่จะเกิดความ (ต้องมีการทบทวนอย่างสม่ำเสมอ) เทียบกับ ผลกระทบ/ความรุนแรงต่อองค์กร ทำให้สามารถกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Tolerance) นำมากำหนดแนวทางการปฏิบัติงานให้อยู่ภายใต้กรอบระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ก่อให้เกิดความมั่นใจได้ว่าบริษัทได้ดำเนินการอยู่ภายในความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite)

ตารางการประเมินความเสี่ยงขององค์กร (Risk Assessment Matrix) สามารถแจกแจงได้ ดังนี้



ตารางการประเมินความเสี่ยงขององค์กร (Risk Assessment Matrix)

ปัจจัยความเสี่ยง	ESG	ประเด็นความเสี่ยง	กลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
การแข่งขันในอุตสาหกรรม สินเชื่อทะเบียนรถ	G	การแข่งขันที่รุนแรง และการเข้ามาของ คู่แข่งรายใหม่	- แผนกลยุทธ์การขยายธุรกิจ ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ - นโยบายการปรับอัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม	ลูกค้า, ผู้ถือหุ้นและ นักลงทุน
ปริมาณหนี้เสีย เกินระดับที่ยอมรับได้	G	การเพิ่มปริมาณหนี้ที่ สูงขึ้นและไม่ก่อให้เกิด รายได้	- นโยบายการควบคุมความเสี่ยงจาก ปริมาณหนี้เสียที่เพิ่มขึ้น	ลูกค้า, ผู้ถือหุ้นและ นักลงทุน
การเข้ามาควบคุมธุรกิจ สินเชื่อทะเบียนรถโดย ภาครัฐ	G	การเข้ามาควบคุม ดอกเบี้ยสินเชื่อ สัญญาเช่าซื้อ	- นโยบายการกำกับดูแลอัตรา ดอกเบี้ยให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม	ผู้ถือหุ้นและนัก ลงทุน
การดำเนินงานถึงผลกระทบด้าน เศรษฐกิจ สังคม และ สิ่งแวดล้อม (ESG)	S	โรคระบาดไวรัสโควิด- 19 ที่แพร่เชื้อและ สามารถติดต่อกันได้ ง่าย	- นโยบายและมาตรการป้องกันการ แพร่ระบาดของโรคโควิด- 19 - ระเบียบแนวทางปฏิบัติ เรื่อง การ แยกพื้นที่ทำงาน (Split Site) และการ ทำงานจากที่บ้าน (Work from home) - ระเบียบแนวทางปฏิบัติ เรื่อง ข้อ ควรปฏิบัติ สำหรับพนักงานที่มา ทำงานสำนักงานใหญ่	พนักงาน, ลูกค้า
ระบบไอทีที่มีการขัดข้อง หรือไม่ปลอดภัย	S	ระบบรักษาความ ปลอดภัยมีความ ไม่เสถียร	- นโยบายความปลอดภัยการจัดทำ ระบบป้องกันการใช้งานเครือข่าย ภายใน และระบบอินเทอร์เน็ต	สังคม, พนักงาน, ลูกค้า
การทุจริตโดยพนักงาน	S	การทุจริตจาก พนักงาน ที่เป็นเจ้าหน้าที่ การเงินประจำแต่ละ สาขาที่รับเงินสดจาก ลูกค้า	- นโยบายการต่อต้านคอร์รัปชัน - ระเบียบการปฏิบัติการป้องกันการ ทุจริตในบริษัท	สังคม, พนักงาน, ลูกค้า

การบริหารจัดการเล่มทะเบียน	S	การส่งเล่มทะเบียนคืนลูกค้าเกินระยะเวลาที่บริษัทกำหนด	- นโยบายการบริหารจัดการด้านระยะเวลาในการส่งมอบเล่มทะเบียนคืนลูกค้า	พนักงาน, ลูกค้า
บุคลากรไม่เพียงพอ	S	พนักงานไม่เพียงพอในแต่ละหน่วยงานและทักษะความรู้ความสามารถไม่ตรงกับลักษณะของตำแหน่งงาน	- นโยบายการสรรหาและคัดเลือกพนักงานและนโยบายการส่งเสริมทักษะความรู้ความสามารถของพนักงาน	พนักงาน, ลูกค้า
คุณภาพการบริการและทักษะของพนักงานสาขาไม่ได้มาตรฐาน	S	การให้บริการไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนดและพนักงานขาดทักษะในการให้บริการสินเชื่อ	- นโยบายการให้บริการและมาตรฐานด้านบริการ	พนักงาน,ลูกค้า
การกระทำผิดกฎหมายข้อบังคับอื่น ตามใบอนุญาตประกอบธุรกิจ	G	การทำผิดกฎหมายข้อบังคับของธุรกิจ	- นโยบายการป้องกันการกระทำผิดกฎหมายข้อบังคับ	ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน
การยื่นรายงานทางการเงินล่าช้า	G	การผิดพลาดของระบบงานมีความล่าช้า, Error และ โปรแกรมมีความซับซ้อน	- นโยบายการจัดการและแก้ไขระบบงานทางการเงิน	พนักงาน, ลูกค้า, ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน
การกำหนดกลยุทธ์ธุรกิจไม่มีประสิทธิผล	G	การวางแผนกลยุทธ์ไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้	- นโยบายการกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ	พนักงาน, ลูกค้า, ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน
การกำหนดกลยุทธ์ลงทุนไม่เหมาะสม	G	เศรษฐกิจไม่เอื้ออำนวยในการวางแผนกลยุทธ์การลงทุน	- นโยบายการกำหนดกลยุทธ์การลงทุน	ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน

แผนบริหารความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ เพื่อลดผลกระทบของความเสี่ยงเหล่านั้น ต่อการดำเนินธุรกิจ

ในการจัดทำมาตรการเชิงรุกเพื่อป้องกันความเสี่ยงล่วงหน้า บริษัทให้ความสำคัญกับปัจจัยเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk) ที่อาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจทั้งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว ช่วยให้บริษัทสามารถบรรลุเป้าหมายตามกลยุทธ์และนโยบายตามที่กำหนดไว้ แนวโน้มในปัจจุบันด้วยวิกฤติการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 และความสำคัญของเทคโนโลยีต่างๆ ที่มีบทบาทในทุกกลุ่ม ธุรกิจในโลกปัจจุบัน ส่งผลต่ออนาคตในการดำเนินธุรกิจของบริษัทใน 3-5 ปี ได้แก่

1. ด้านความยั่งยืน (Sustainability)
2. ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Transformations)

โดยได้กำหนดมาตรการรองรับความเสี่ยง ดังนี้

1. สร้างความยืดหยุ่นและสร้างทางเลือก (Flexibility and Optionality) ในด้านตลาดและผลิตภัณฑ์ ให้ การดำเนินธุรกิจมีความคล่องตัวในสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน เพื่อสร้างความมั่นคงทางด้านยอดขาย และกำไร
2. ติดตามประกาศ ข้อกำหนด หรือเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับทางกฎหมาย หรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมถึง เพื่อให้สามารถกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง
3. มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มการบริการที่ดีเยี่ยม เพิ่มช่องทางการเข้าถึงสินค้า และบริการของลูกค้า
4. เพิ่มศักยภาพและการสร้างความรู้ในด้านเทคโนโลยีที่สำคัญ ให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ สามารถปรับตัวได้เร็วและเพื่อสร้างความยืดหยุ่นให้กับองค์กร (Organization Transformation)

นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม

เพื่อเป็นการรักษาสิ่งแวดล้อม รวมถึงการป้องกันมลพิษและปรับปรุงสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานของ บริษัท ให้มีสิ่งแวดล้อมที่ดี โดยการใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดทั้งจากการ อนุรักษ์ บริโภค, การควบคุมปริมาณของเสียและการนำกลับมาใช้ใหม่ (Reuse) รวมถึงการวางแผนภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ ด้วยวิธีการที่เหมาะสม เลือกผลิตภัณฑ์ที่ไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อสิ่งแวดล้อม เช่น กระดาษ และ ผ้า ลดละเลิกการใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีพิษต่อสิ่งแวดล้อมในบริเวณสถานที่ทำงาน และปฏิบัติตามข้อกำหนดในการประหยัดพลังงานไฟฟ้าและประหยัด น้ำ ให้ทุกหน่วยงานในองค์กร ปฏิบัติในแนวทางเดียวกันโดยรณรงค์ ให้ใช้ อย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพสูงสุด คุ่มค่า ที่สุด โดยมีการให้ข้อมูลและความรู้เกี่ยวกับ การรักษาสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน และประกาศนโยบายด้าน

สิ่งแวดล้อมให้พนักงานได้รับทราบอย่างทั่วถึง ผ่านช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร เช่น วารสารบริษัท “SAWAD-DEE” และผ่านช่องทาง Intranet ของบริษัท

นโยบายการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ

บริษัทมีความมุ่งมั่นในการดำเนินกิจการภายใต้หลักการดำเนินกิจการอย่างยั่งยืน โดยนำปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล มาร่วมพิจารณาในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์สำหรับการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ ตลอดจนมีกระบวนการบริหารความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการให้สินเชื่อของบริษัท โดยบริษัทได้นำธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้า ผ่านทางนโยบายการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ (Responsible Lending) ซึ่งนโยบายดังกล่าวได้มีการคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ ซึ่งประกอบด้วย 3 เรื่องสำคัญ ได้แก่

1. การให้แหล่งเงินทุนในระบบแก่ลูกค้ากลุ่มรากหญ้า โดยการพัฒนาลิขิตภัณฑ์ที่เหมาะสมแต่ละกลุ่มลูกค้า ทั้งรอบการชำระคืน และความสามารถในการชำระคืน ทั้งนี้เมื่อหักภาระหนี้และค่าใช้จ่ายอื่นๆของลูกค้าแล้ว ลูกค้าต้องเหลือเงินเพียงพอต่อการดำรงชีพ รวมถึงศรีสวัสดิ์ได้ขยายสาขาเป็นจำนวนมากเพื่อให้ลูกค้าง่ายต่อการเข้าถึงเพื่อผลักดันให้ลูกค้าเป็นหนี้ในระบบมากขึ้น
2. การช่วยเหลือลูกค้าที่ประสบภาวะวิกฤตทางการเงิน โดยศรีสวัสดิ์จะพิจารณาช่วยเหลือลูกค้าเป็นรายกรณี
3. การนำเสนอผลิตภัณฑ์อย่างชัดเจนและโปร่งใสพร้อมทั้งให้ความรู้เกี่ยวกับวินัยทางการเงินให้แก่ลูกค้า รวมถึงเน้นถึงผลกระทบหากลูกค้าไม่สามารถชำระคืนได้ตามระยะเวลาที่กำหนด

นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัท มีความตระหนักว่าการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน สิ่งสำคัญคือการเคารพสิทธิมนุษยชน ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับบุคลากร, องค์กร, ลูกค้า, ชุมชน, สังคม และคู่ค้าทางธุรกิจ เราจึงได้กำหนดนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าบริษัทดำเนินกิจการ ตามหลักกฎหมายและมาตรฐานสากลที่สำคัญ

คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ให้ความสำคัญสิทธิมนุษยชนทุกด้าน ส่งเสริมให้มีความเคารพในสิทธิ การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและการไม่เลือกปฏิบัติ หลีกเลี่ยงการละเมิดสิทธิมนุษยชน หลีกเลี่ยงการมีส่วนร่วมในการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่กระทำโดยบุคคลอื่น และปฏิบัติตามกฎหมายประเทศไทยและต่างประเทศที่บริษัทดำเนินธุรกิจ ตลอดจนมีการสื่อสารเผยแพร่ แนวทางปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนต่อผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท เพื่อให้มีส่วนร่วมตามนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน

นโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน

บริษัท ได้มีการกำหนดระเบียบการปฏิบัติงาน ซึ่งมีการจัดแบ่งภาระหน้าที่ตามโครงสร้างบังคับบัญชาและมีการอนุมัติดำเนินการอย่างมีขั้นตอนโดยกระบวนการปฏิบัติงานจะมีระบบควบคุมภายในกระบวนการสอบทานและควบคุมให้สอดคล้องกับมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน และได้รับการตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบภายใน ซึ่งพนักงานทุกคนต้องดำเนินงานตามระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและข้อกำหนดของบริษัท

นโยบายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง

บริษัท มีความมุ่งมั่นในการป้องกันมิให้บริษัทเป็นแหล่งฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง และให้ความสำคัญในการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ดังนั้น บริษัทได้กำหนดนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ คู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของบริษัทดำเนินไปอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และกฎระเบียบของหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้อง

นโยบายด้านภาษี

บริษัท มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติตามหลักข้อกฎหมายด้านภาษีและการบริหารจัดการความเสี่ยงเกี่ยวกับภาษี โดยตระหนักถึงความสำคัญของการเป็นผู้เสียภาษีที่ดี มีความรับผิดชอบและโปร่งใสในการชำระภาษีอย่างถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อแสดงถึงการมีความรับผิดชอบต่อสังคมซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทสามารถเติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน และส่งเสริมการสร้างมูลค่าและคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ตลอดจนมีแนวทางการวางแผนและการปฏิบัติงานด้านภาษีที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน โดยกำหนดนโยบายด้านภาษีของบริษัท ประกอบด้วย 3 ส่วนที่สำคัญ ดังนี้

1. การกำกับดูแลด้านภาษี
2. การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านภาษี
3. ความโปร่งใสด้านภาษี

การพัฒนาและเติบโตอย่างต่อเนื่องในปี 2564

การพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และนวัตกรรม โดยการใช้เทคโนโลยี เข้ามาช่วยในการวิเคราะห์และพัฒนาธุรกิจเพื่อสร้างโอกาสและทางเลือกทางธุรกิจ ใหม่ ๆ

บริษัท มุ่งสร้างขีดความสามารถใหม่ๆ ผ่านการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการวิเคราะห์และพัฒนาธุรกิจ รวมถึงการใช้ข้อมูลที่ได้มาทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า เพื่อนำไปสู่การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เข้าถึงความต้องการเฉพาะบุคคลและเฉพาะกลุ่มได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ บริษัท ยังให้ความสำคัญกับการสร้างรากฐานและส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบัน เพื่อสร้างความสำเร็จร่วมกัน รวมถึงการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัท เพื่อดึงดูดผู้ที่มีความสามารถ (Talents) เข้ามาร่วมงานกันต่อไป

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีนำมาซึ่งโอกาสและความท้าทายต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท เทคโนโลยีช่วยให้บริษัทสามารถเสนอผลิตภัณฑ์และบริการรูปแบบใหม่ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น การปรับตัวต่อความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการแข่งขันจึงเป็นความท้าทายสำคัญของบริษัท ในการสร้างสรรค์นวัตกรรมและพัฒนาบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงโดยเน้นการคิดอย่างสร้างสรรค์เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า ซึ่งเป็นจุดสำคัญที่จะทำให้บริษัท ได้เปรียบทางการแข่งขันในระยะยาว รวมถึงการปรับปรุงโครงสร้างการทำงานส่วนงานพัฒนาเพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถให้แก่บริษัท

โดยในปัจจุบันบริษัท ได้จัดตั้งทีมพัฒนาโปรแกรมอยู่ภายใต้ กลุ่มงานเทคโนโลยีและสารสนเทศ เพื่อศึกษาเทคโนโลยีสมัยใหม่และจัดทำโครงการด้านนวัตกรรม สนับสนุนและผลักดัน การดำเนินงานด้านนวัตกรรมอย่างเต็มรูปแบบร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกบริษัท สร้างความร่วมมือกับพันธมิตรในรูปแบบต่าง ๆ รวมถึงการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีทักษะที่จำเป็นสำหรับการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เช่น โครงการ Tablet

บริษัท มุ่งส่งเสริมการเรียนรู้ คิดค้น และพัฒนานวัตกรรม ผ่านการใช้กระบวนการทางนวัตกรรมสมัยใหม่เป็นกลไกขับเคลื่อนกิจกรรม ด้านนวัตกรรมเพื่อสร้างประโยชน์ให้แก่หน่วยธุรกิจและหน่วยสนับสนุนของบริษัท บริษัทในเครือ พันธมิตร ลูกค้า ตลอดจนสังคม โดยการดำเนินงานด้านนวัตกรรมของบริษัท จะมุ่งเน้นไปใน 2 ทิศทางหลัก คือ

- พัฒนาผลิตภัณฑ์และการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อตอบโจทย์ความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดในการใช้บริการของลูกค้า
- เพิ่มช่องทางการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ครอบคลุม สะดวกรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม

การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นรากฐานร่วมกัน

วัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่ช่วยนำทางความคิดและเป็นกรอบในการทำงาน เพื่อพาทุกคนในองค์กรมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน สำหรับ บริษัท ได้กำหนดค่านิยม (Core Value) ขององค์กร เพื่อเป็นแนวทางหรือรากฐานให้ทุกคนมีแนวความคิด ความเชื่อ และสร้างพฤติกรรมการทำงานที่ดีของบุคลากรทุกคนในองค์กรให้เป็นทิศทางเดียวกัน ผ่านกระบวนการเสริมสร้างการรับรู้ เข้าใจ ยอมรับ และยึดถือปฏิบัติตามอย่างต่อเนื่องจนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กรของศรีสวัสดิ์

ในที่สุด โดยเริ่มจากการปลูกฝังคุณค่าหลัก 5 ประการให้กับพนักงานตั้งแต่วันแรก ของการทำงาน ตลอดจนสื่อสารและ สอดแทรกผ่านกิจกรรมต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ Speed รวดเร็ว ทันใจ Always Customer First เข้าใจลูกค้า Willing to Change ยินดีปรับเปลี่ยน Aim for Cost Efficiency มุ่งความคุ้มค่า Drive with Integrity ขับเคลื่อนด้วย คุณธรรม

การมุ่งสร้างความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

ด้วยความมุ่งมั่นของบริษัท ที่ให้ความสำคัญกับลูกค้ามาเป็นอันดับ 1 เพื่อการติดตามและตอบสนอง ต่อ ข้อคิดเห็นของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันท่วงทีนั้น บริษัทได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของ กลุ่มลูกค้าที่ใช้ บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยได้กำหนดหัวข้อการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า บริษัท ดำเนินธุรกิจภายใต้หลัก 4 P's ผลิตภัณฑ์ Product, สาขา Place, ช่องทางข่าวสาร Platform/Press, พนักงาน People ภายใต้มาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ที่ทางบริษัท กำหนดไว้ ทั้งนี้ความคิดเห็นของลูกค้าต่อบริการจะถูกนำมาใช้เป็น ตัวกำหนดแนวทางการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอีกด้วย

นโยบายการให้สินเชื่อ

กลุ่มบริษัท มีนโยบายปล่อยสินเชื่อให้กับลูกค้ารายย่อยที่มีหลักประกัน โดยลูกค้าเป้าหมาย ได้แก่ บุคคลธรรมดา ระดับ B- เป็นต้นไป เช่น ลูกจ้างโรงงาน ลูกจ้างทั่วไป พนักงานข้าราชการ เป็นต้นที่มีหลักประกันเป็นของตนเอง และมี แหล่งที่มาของเงินได้ที่ชัดเจน มีหลักฐานทางการเงินเพื่อใช้ในการอ้างอิง โดยลูกค้าและ/หรือผู้ค้ำประกันจะต้องมีเอกสาร ประกอบเพิ่มเติมเพื่อพิจารณาอนุมัติสินเชื่อคือ สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาหลักฐานแสดงเงินเดือน สำหรับธุรกิจสินเชื่อรายย่อยแบบมีหลักประกันและไม่มีหลักประกัน เราเชื่อว่าการสนับสนุนให้ลูกค้า สามารถประกอบ อาชีพเป็นการสร้างความยั่งยืนให้แก่ระบบ เศรษฐกิจรากฐานของประเทศ ของชุมชน ของลูกค้าเอง และรวมถึงความยั่งยืน ทางด้านการเงินของบริษัท ทั้งนี้ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564 กลุ่มบริษัท ให้บริการสินเชื่อทะเบียนรถ บ้านและโฉนดที่ดิน โดยมียอดลูกหนี้สุทธิตามสัญญาเช่าซื้อและลูกหนี้เงินให้กู้ยืมรวมทั้งสิ้น 36,509 ล้านบาท

นโยบายการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ

บริษัทมีความมุ่งมั่นในการดำเนินกิจการภายใต้หลักการดำเนินกิจการอย่างยั่งยืน โดยนำปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล มาร่วมพิจารณาในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์สำหรับการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ ตลอดจนมีกระบวนการบริหารความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการให้สินเชื่อของบริษัท โดยบริษัทได้นำธุรกิจ ด้วยความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้า ผ่านทางนโยบายการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ (Responsible Lending) ซึ่งนโยบายดังกล่าวได้มีการคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ ซึ่งประกอบด้วย 3 เรื่อง สำคัญ ได้แก่

1. การให้แหล่งเงินทุนในระบบแก่ลูกค้ากลุ่มรากหญ้า โดยการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม แต่ละกลุ่มลูกค้าทั้งรอบ การชำระคืน และความสามารถในการชำระคืน ทั้งนี้เมื่อหักภาระหนี้ และค่าใช้จ่ายอื่นๆของลูกค้าแล้ว ลูกค้าต้องเหลือเงิน เพียงพอต่อการดำรงชีพ รวมถึงศรีสวัสดิ์ ได้ขยายสาขาเป็นจำนวนมากเพื่อให้ลูกค้าง่ายต่อการเข้าถึง เพื่อผลักดันให้ลูกค้า เป็นหนี้ในระบบมากขึ้น

2. การช่วยเหลือลูกค้าที่ประสบภาวะวิกฤตทางการเงิน โดยศรีสวัสดิ์จะพิจารณาช่วยเหลือลูกค้าเป็นรายกรณี

3. การนำเสนอผลิตภัณฑ์อย่างชัดเจนและโปร่งใสพร้อมทั้งให้ความรู้เกี่ยวกับวินัยทางการเงินให้แก่ลูกค้า รวมถึงเน้น ถึงผลกระทบหากลูกค้าไม่สามารถชำระคืนได้ตามระยะเวลาที่กำหนด

ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายบริษัทให้ความสำคัญ 4 องค์ประกอบหลัก ดังนี้

1. การแสดงเจตนารมณ์ในการปล่อยสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ และการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง

2. การคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย ในการปรับปรุงการดำเนินงานของบริษัทให้สอดคล้องกับหลักการ ด้าน ESG และประเมินผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการให้สินเชื่อของบริษัท

3. การกำหนดนโยบายและกระบวนการทำงานภายใน โดยครอบคลุมตั้งแต่การกำหนดนโยบาย กระบวนการให้ สินเชื่อ และการบริหารจัดการความเสี่ยง ตลอดจนการมีบุคลากรที่มีศักยภาพและความพร้อมในการผลักดันให้มีการนำไป ปฏิบัติใช้ภายในองค์กร

4. การเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส โดยเปิดเผยข้อมูลการดำเนินการตามหลักการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อ สาธารณชน เพื่อสื่อถึงความมุ่งมั่นของบริษัท และเพิ่มกลไกในการตรวจสอบการดำเนินงานของบริษัท

ส่งผ่านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมไปยังทุกการดำเนินงาน

บริษัท เชื่อว่าทุกการดำเนินงานของบริษัท จะสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน ต้องพัฒนาและดำรงอยู่บนสังคม และสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืนด้วยเช่นกัน บริษัท จึงให้มุ่งเน้นการส่งเสริมให้พนักงานมีจิตสำนึกต่อการส่งมอบบริการที่สร้าง คุณค่าต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมรอบตัว รวมถึงการสร้างการมีส่วนร่วมของบริษัท ในการบริหารจัดการผลกระทบทางสังคม และสิ่งแวดล้อม ด้วยการนำเสนอทางเลือกทางการเงินที่ยั่งยืน การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างรับผิดชอบต่อ การเข้าถึงบริการและความรู้ทางการเงิน การสนับสนุนการสร้างโอกาสทางธุรกิจให้กับลูกค้าที่สนับสนุนการเปลี่ยนแปลง สภาพภูมิอากาศไปสู่เศรษฐกิจและสังคมคาร์บอนต่ำอีกด้วย

ก้าวต่อไปสำหรับปี 2565

บริษัท มีเป้าหมายที่จะสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนไปพร้อมๆกับผู้มีส่วนได้เสียทุกส่วน โดยเฉพาะในสภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ สังคม สุขภาวะอนามัยในปัจจุบันด้วยการทำงานร่วมกับทุกภาคส่วน ด้วยโครงการต่างๆ ที่ถูกสร้างสรรค์ขึ้นจากการวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลกระทบที่ครอบคลุมทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมทำให้บริษัท พร้อมที่จะก้าวต่อไปด้วยความมุ่งมั่นที่จะเป็น บริษัท ที่ให้บริการทางการเงินที่ใกล้ชิด รวดเร็ว ครอบคลุม ทั่วถึง ลูกค้านักทุกกลุ่ม

ในปี 2565 เราจึงมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพความสามารถของพนักงาน ซึ่งบริษัท ถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด ควบคู่ไปกับการเพิ่มขีดความสามารถทางเทคโนโลยี ปรับเปลี่ยนโครงสร้างการทำงานให้รวดเร็ว ไม่ซับซ้อนแต่รัดกุม ทั้งหมดนี้บนเป้าหมายที่จะส่งมอบประโยชน์สูงสุดต่อผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัท ขอขอบคุณท่านผู้ถือหุ้น ลูกค้า มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน ที่ให้ความเชื่อมั่นและสนับสนุนบริษัท ด้วยดีเสมอมา บริษัท เชื่อมั่นว่าการทำงานอย่างมุ่งมั่นและทุ่มเทเต็มความสามารถของผู้บริหารและพนักงานในการร่วมสร้างและส่งต่อคุณค่า จะเข้มแข็งเพียงพอต่อการขับเคลื่อนบริษัท ให้เติบโตอย่างยั่งยืนไปพร้อมๆ กับการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้คนในสังคมไทย การส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศให้เติบโตอย่างมีเสถียรภาพ ควบคู่กับรักษาสมดุลสิ่งแวดล้อมทั้งหมดนี้เพื่อเป้าหมายการดำเนินงานที่เติบโตอย่างยั่งยืนไปพร้อมๆ กัน



เศรษฐกิจ : สร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจ

การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

เศรษฐกิจ : สร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจ

การบรรเทาผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19

สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ได้ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมเป็นอย่างมากเพราะเกี่ยวข้องกับเรื่องสุขภาพอนามัยของผู้คน ซึ่งส่งผลกระทบต่อไปยังด้านอื่นๆ โดยเฉพาะเศรษฐกิจและสังคม เพื่อเป็นการสนับสนุนให้เศรษฐกิจของประเทศและประชาชนสามารถอยู่รอดและกลับสู่ภาวะปกติโดยเร็วที่สุดนั้นจึงเกิดความร่วมมือกันในหลายภาคส่วนในการสนับสนุนให้ภาคประชาชนสามารถกลับมาเป็นปกติ ในปี 2564 บริษัท ได้มีโอกาสให้ความช่วยเหลือผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตโควิด-19 โดยการบรรเทาผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมให้กับลูกค้า พนักงาน คู่ค้า และสังคม ผ่านมาตรการพิเศษซึ่งเป็นโครงการความริเริ่มโดยบริษัท รวมถึงการสนับสนุนตามมาตรการของธนาคารแห่งประเทศไทย ทั้งนี้ในปี 2565 บริษัท จะยังคงให้ความช่วยเหลือลูกค้า พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถผ่านพ้นช่วงเวลาแห่งความยากลำบากนี้ไปได้พร้อมๆ กัน

ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก โครงการต่างๆ

- กิจกรรมไม่ว่าไกลแค่ไหน น้ำใจจากพวกเราชาวศรีสวัสดิ์ ก็ไปถึงช่วยสนับสนุนแจกน้ำดื่ม สเปรย์การ์ด แอลกอฮอล์ พิมเสนน้ำ ยาหม่อง พัด ให้กับประชาชนที่เข้ารับบริการฉีดวัคซีน ณ ที่ว่าการอำเภอจะนะ



- กิจกรรมน้ำใจคนไทยไม่ทิ้งกัน ศรีสวัสดิ์ เงินสดทันใจ ขอเป็นตัวแทนในการขอบคุณและให้กำลังใจบุคลากรด่านหน้า ร่วมบริจาคอุปกรณ์การแพทย์ชุด PPE จำนวน 1,000 ชุด และน้ำดื่มให้โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 5 แห่ง ได้แก่
 1. รพ.อุดรธานี จ.อุดรธานี
 2. รพ.หนองฮี จ.ร้อยเอ็ด
 3. รพ.นครไทย จ.พิษณุโลก
 4. รพ.จอมบึง จ.ราชบุรี
 5. รพ.ตากใบ จ.นราธิวาส



- ร่วมบริจาค น้ำ อาหาร ข้าวของเครื่องใช้ ช่วยเหลือครอบครัวผู้ป่วยติดเชื้อโควิด-19 ในพื้นที่ จังหวัดสงขลา ศรีสวัสดิ์ เงินสดทันใจ เป็นส่วนหนึ่งในการให้กำลังใจบุคลากรและครอบครัวผู้ป่วย





- ศรีสวัสดิ์ เงินสดทันใจ มอบความห่วงใยและขอเป็นตัวแทนให้กำลังใจบุคลากรทางการแพทย์ ร่วมบริจาคเครื่องช่วยหายใจสนับสนุนโรงพยาบาลเพชรบูรณ์ เพื่อผู้ป่วยโควิด -19 เป็นเงินจำนวน 1,000,000 บาท



- ศรีสวัสดิ์ มอบความห่วงใยในสถานการณ์ โควิด-19 ร่วมติดป้ายรณรงค์ 5 ข้อป้องกัน
 1. สวมหน้ากากอนามัย
 2. งดเดินทางไปสถานที่เสี่ยง
 3. ทานอาหารปรุงสุก
 4. ใช้ช้อนกลางทุกครั้ง
 5. หมั่นล้างมือให้สะอาดด้วยน้ำหรือเจลแอลกอฮอล์



อีกทั้งบริษัทสนับสนุนนโยบายและกฎเกณฑ์ภาครัฐ โดยไม่ให้การสนับสนุนทางด้านสินเชื่อแก่

1. ธุรกิจหรือธุรกรรมที่ผิดกฎหมายของประเทศที่ดำเนินธุรกิจ
2. ธุรกิจหรือบุคคลที่ถูกกำหนดว่าเกี่ยวข้องกับกรก่อการร้ายหรือการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ได้แก่ อาวุธนิวเคลียร์ อาวุธชีวภาพ อาวุธเคมี หรืออาวุธอื่นใดซึ่งมีอานุภาพที่จะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตมนุษย์ สัตว์ พืช จำนวนมากหรือต่อสิ่งแวดล้อมอย่างร้ายแรงทำนองเดียวกับอาวุธดังกล่าว เช่น พุ่นระเบิดสังหารบุคคล และระเบิดลูกปราย รวมทั้งระบบการส่งอาวุธ ส่วนประกอบหรืออุปกรณ์ของอาวุธนั้นด้วย
3. กิจกรรมที่มีการค้ามนุษย์ บังคับใช้แรงงาน หรือใช้แรงงานเด็กโดยมิชอบด้วยกฎหมาย

เสริมสร้างความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

ความท้าทาย

จากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ ณ ปัจจุบันมีการดำเนินการแข่งขันทางธุรกิจที่สูง “โดยบริษัท ศรีสวัสดิ์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด มหาชน” เห็นช่องทางของดำเนินธุรกิจที่ต้องการที่จะเข้าถึงลูกค้ามากยิ่งขึ้น โดยการมุ่งเน้นการทำธุรกิจให้เข้าถึงชุมชนและวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของลูกค้า เพื่อเข้าใจและรับรู้ปัญหาของสังคมและชุมชน และบริษัท พร้อมทั้งจะเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในการแก้ปัญหา และพร้อมที่จะผลักดัน เศรษฐกิจและสังคมให้ควบคู่กันไปกับธุรกิจที่เติบโตขึ้น

แนวทางการดำเนินงาน

บริษัท ดำเนินธุรกิจประเภทไฟแนนซ์ เราจึงมุ่งมั่นใส่ใจลูกค้ามาเป็นอันดับ 1 เพราะเรารู้ว่าการเติบโตของธุรกิจนั้นมาจากลูกค้าชั้นดีของเราและเป็นส่วนสำคัญในการผลักดันให้ธุรกิจก้าวไปข้างหน้า ดังนั้นการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมสำหรับลูกค้า การสร้างทางเลือกให้ลูกค้าได้เลือกอย่างหลากหลาย โดยการให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาที่มีคุณภาพของพนักงานจึงเป็นสิ่งที่บริษัท ให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ การเข้าใจลูกค้าด้วยความใส่ใจในการให้บริการและคิดเสมอว่าลูกค้าต้องได้รับสิ่งที่ดีที่สุดทั้งในแง่ผลิตภัณฑ์และการบริการที่มีความรวดเร็วทันใจและมีคุณภาพ จึงถูกกำหนดไว้เป็นค่านิยมองค์กรใน 2 ตัวแรกคือรวดเร็ว ทันใจ เข้าใจลูกค้า นอกจากนี้ บริษัท ยังมีนโยบายมุ่งเน้นพัฒนาขยายธุรกิจให้เติบโตขึ้นเสมอตามสภาพการแข่งขันทางการตลาดที่รุนแรงในปัจจุบัน ไม่หยุดพัฒนาธุรกิจเพื่อต่อ ยอดความสำเร็จต่อไปยิ่งขึ้นเรื่อยๆ ในอนาคต

แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

1. การสำรวจหาความคาดหวังพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของบริษัท
2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรในแง่ของพฤติกรรมและความพึงใจของลูกค้า
3. การกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ
4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ของพนักงานที่มีต่อลูกค้า
5. การนำกลยุทธ์การสำรวจพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของบริษัทไปปฏิบัติและประเมินผล

สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าด้วย 4 P (Product, Place, Platform/Press, People)

การสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้า บริษัท ดำเนินธุรกิจภายใต้หลัก 4 P's Product, Place, Platform/Press, People เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและเป็นการรับประกันว่าลูกค้าจะได้รับผลิตภัณฑ์ที่ตรงตามความต้องการ พร้อมทั้งการให้บริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

คำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้า

1. บริษัทมีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย เหมาะสมกับความต้องการ (Product)
2. ทำเลที่ตั้งของสาขาเข้าถึงได้ง่าย หาได้ง่าย และสะดวกต่อการเดินทาง (Place)
3. บริษัทให้ข้อมูลข่าวสาร โปรโมชัน รวมถึงข้อเสนอสิทธิพิเศษอื่นๆ ได้อย่างชัดเจน ครบถ้วนและทั่วถึงทุกช่องทาง (Platform/ Press)
4. พนักงานให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีความเอาใจใส่เป็นอย่างดี (People)
5. ความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวม (Service)



เป้าหมาย วิธีการสุ่มตัวอย่าง และการวัดผล

กำหนดเป้าหมายปี 2564

การศึกษาและประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่อสินค้า/บริการของบริษัทนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยดำเนินการคือ การโทรสอบถามโดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างลูกค้าของบริษัท จำนวน 10,706 คน จากหน่วยงาน Call center เพื่อทำแบบประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้า/บริการของบริษัท เมื่อกรอกผลการประเมินของลูกค้าแล้วทางฝ่ายการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนนำมาประเมินผลในชั้นตอนถัดไป



การดำเนินงานและกิจกรรมที่สำคัญ

โครงสร้างการบริหารจัดการด้านความพึงพอใจของลูกค้า

กำหนดแนวทางการทำงาน บริษัทได้จัดตั้งทีมการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยส่วนหนึ่งของขอบเขตหน้าที่คือการพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ภายในบริษัท โดยมีวัตถุประสงค์คือการยกระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานให้มีคุณภาพ มาตรฐาน ตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า ซึ่งมีหน้าที่ใน 3 ด้านคือ

- วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริการของพนักงาน เปรียบเทียบภายใน และภายนอกบริษัท เพื่อให้ทราบว่ามีสถานะ จุดอ่อน และจุดแข็งของบริษัท ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการวางกลยุทธ์การให้บริการที่ดียิ่งขึ้น
- ดูแลการให้บริการของพนักงานทุกสาขาทั่วประเทศให้เป็นไปตามมาตรฐานและแนวทางปฏิบัติที่กำหนดไว้ โดยมาตรฐานและแนวทางปฏิบัติดังกล่าวจะได้รับการทบทวนอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมายข้อบังคับและความคาดหวังของลูกค้าปัจจุบัน ผ่านกิจกรรมสื่อสารแบบสองทาง มีการรับฟัง แลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อสร้างทัศนคติเชิงบวก การพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ซึ่งเป็นหัวใจในการให้บริการ

- ประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าไปใช้บริการในสาขาของบริษัท (Voice of Customer) เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้ดียิ่งขึ้น

การบริหารจัดการด้านความพึงพอใจของลูกค้า

การบริหารจัดการด้านความพึงพอใจของลูกค้าของบริษัทประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก

- **การรับฟังความคิดเห็นและการสำรวจตรวจสอบการให้บริการของพนักงาน**

บริษัทจัดให้มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์บริษัท, ศูนย์บริการลูกค้า Call center, การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการในสาขา, การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการผ่านการโทรศัพท์สอบถามลูกค้าที่ใช้บริการว่าให้มั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ถูกต้องตามข้อกำหนด มาตรฐาน การสำรวจในรูปแบบที่หลากหลายนี้เพื่อให้ประเมินความพึงพอใจของลูกค้าได้ครอบคลุมทุกมิติ สามารถวัดระดับความพึงพอใจและความผูกพันระยะยาวที่ลูกค้ามีต่อบริษัท การรับฟังความคิดเห็นและการสำรวจตรวจสอบดังกล่าวเป็นช่องทาง สำคัญที่ช่วยให้บริษัทได้รับทราบและเข้าใจสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้สามารถปรับปรุงการให้บริการได้อย่างตรงจุด ทันเวลาเพื่อสร้างความพึงพอใจและประทับใจแก่ลูกค้าอย่างสูงสุด และถือเป็นหนึ่งในวิธีการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียอีกด้วย

- **การจัดการบริหารข้อร้องเรียน**

ตามแนวปฏิบัติเมื่อได้รับการร้องเรียนจากลูกค้าที่ใช้บริการสาขาของ บริษัท ผู้จัดการสาขาต้องติดต่อลูกค้าเพื่อให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าโดยเร็ว รวมถึงต้องนำข้อร้องเรียนที่ได้รับไปวางแผน ปรับปรุงการดำเนินงานในสาขา เพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์นั้นๆ ซ้ำขึ้นอีก นอกจากนี้ บริษัทจัดให้มีทีมงาน after call service ส่วนกลางทำหน้าที่โทรศัพท์หาลูกค้าเพื่อสอบถามความคิดเห็นหลังจากได้รับการช่วยเหลือเรียบร้อยแล้ว เพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าพึงพอใจกับการช่วยเหลือดังกล่าว ทั้งนี้ลูกค้าสามารถแจ้ง เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางติดต่อสื่อสาร อาทิ เว็บไซต์บริษัท, ศูนย์บริการลูกค้า Call center เป็นต้น

- **การพัฒนาศักยภาพการให้บริการของพนักงานและยกระดับมาตรฐานการบริการ**

บริษัท มีการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของพนักงานและยกระดับ มาตรฐานการบริการ ผ่านหลากหลายโครงการที่สำคัญ เช่น

การจัดตั้ง HR Learning Hub – ศูนย์การเรียนรู้และวิทยากรประจำภูมิภาค

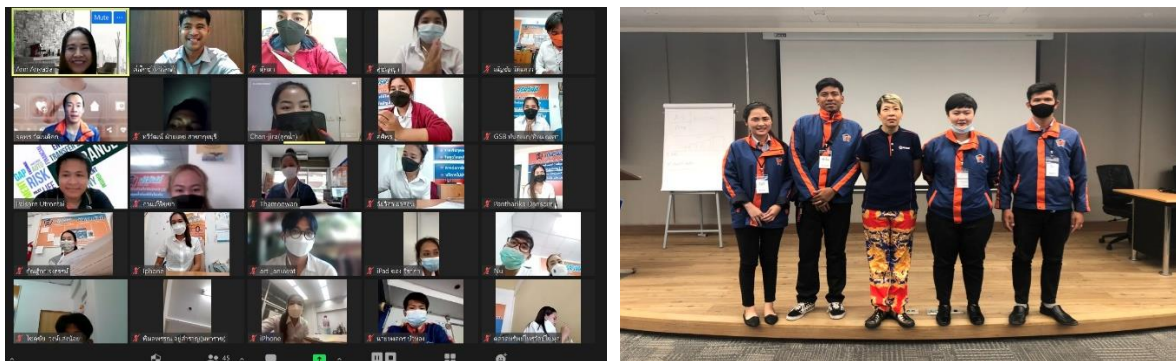
การจัดตั้ง HR Learning Hub มีวัตถุประสงค์เพื่อให้การพัฒนาพนักงานเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว และทั่วถึงโดยดำเนินการพัฒนาและฝึกอบรมพนักงานสาขาผ่านวิทยากรประจำศูนย์การเรียนรู้ของแต่ละภูมิภาคซึ่งจะช่วยให้พนักงานสาขา มีความรู้ในการทำงานอย่างรวดเร็วตั้งช่วงเริ่มต้นการทำงาน นอกจากนี้วิทยากรประจำศูนย์การเรียนรู้ประจำภูมิภาค ยังทำหน้าที่เป็น Sales Coaching เพื่อติดตามผลการทำงาน, ทดสอบความรู้, และประเมินคุณภาพการให้บริการของพนักงาน สาขาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าคุณภาพการให้บริการของพนักงานสาขาศรีสวัสดิ์ทั่วประเทศจะมีมาตรฐานเดียวกัน

การปฏิบัติหน้าที่ของวิทยากรประจำศูนย์การเรียนรู้ของแต่ละภูมิภาคจะมุ่งเน้นไปที่การพัฒนา functional skills ให้กับพนักงานสาขาไม่ว่าจะเป็น การพัฒนาด้านความรู้ในงาน เทคนิคการครองใจลูกค้า ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ต่างๆ ซึ่งจะควบคู่ไปกับการพัฒนา management skill และ leadership skills โดยทีมฝึกพัฒนาคณะกรส่วนกลาง ที่จะมีการเชิญวิทยากรจากภายนอกมาเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับพนักงานในระดับบริหาร และหัวหน้างาน โดยในแต่ละปีมีพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมโดยรวมกว่า 4,800 คน



การสำรวจและประเมินความรู้พนักงานในเรื่องการจัดสินค้าและประกันภัย

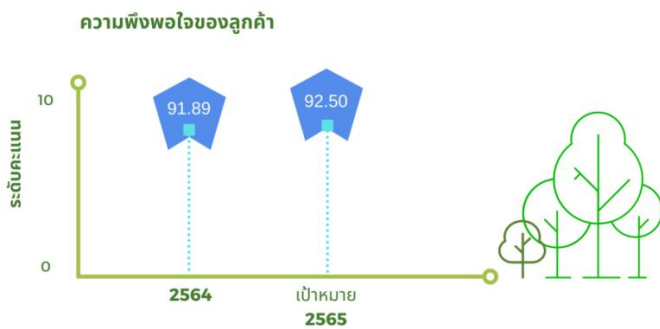
เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อเพิ่มความรู้ให้กับพนักงานในเรื่องสินค้าและประกันภัย โดยทีมประกันภัยและทีมฝึกอบรมจะจัดส่งข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่บริษัทขาย และกำลังได้รับความนิยมในขณะนั้น (Hot Product) ให้พนักงานสาขาได้ศึกษาผ่านสื่อการเรียนรู้รูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น Zoom, Podcast, Hand out หลังจากนั้นจะส่ง Link คำถามเพื่อให้พนักงานตอบคำถามในระยะเวลาที่กำหนด หากพนักงานมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน ทีมประกันภัยและทีมฝึกอบรมจะโทรติดต่อพนักงานนั้นๆ เพื่อสร้างความเข้าใจกับพนักงานทันที เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานจะสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องกับลูกค้าต่อไป โดยทีมประกันภัยและทีมฝึกอบรมจะทำการสรุปประเมินผลคะแนนและรายงานผลกิจกรรมต่อผู้บริหารสายงานฯ ผู้จัดการภาค และผู้จัดการสาขาให้รับทราบ และมีการมอบรางวัลให้แก่พนักงานที่ได้รับผลคะแนนดีมาก เพื่อเป็นกำลังใจให้แก่พนักงานในสาขานั้นต่อไป





ผลการสำรวจประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้า

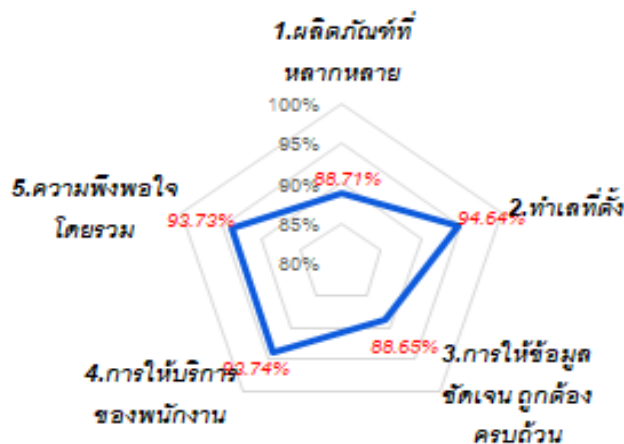
ผลการสำรวจประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้า/บริการของบริษัทนั้นจะถูกใช้เป็นส่วนในการพิจารณา กำหนดตัวชี้วัดในการวางแผนงานขององค์กร รวมถึงการกำหนดแนวทางปฏิบัติของแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้สูงสุด โดยรวมแล้วลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการของบริษัทในระดับสูง รวมทั้งมีการแนะนำบอกต่อบริษัทให้กับบุคคลใกล้ชิด มีผลการประเมินเท่ากับ ร้อยละ 91.89 โดยในปี 2565 ทางบริษัทได้ กำหนดเป้าหมายการสร้างความพึงพอใจของลูกค้าเพิ่มขึ้นเป็น 92.50 โดยได้ทำการสื่อสารไปยังทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกลุ่มงานบริหารสาขา



**แบบสำรวจ
ความพึงพอใจทั้งหมด
10,706 ฉบับ**

**ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน
ทางอีเมล หรือ ทางเว็บไซต์ของบริษัทฯ
หรือ ศูนย์บริการลูกค้า โทร 1652**

ผลประเมินความพึงพอใจ



โดยในปี 2565 อยู่ระหว่างการดำเนินงาน ใช้การประเมินคุณภาพบริการโดยลูกค้าจำลอง (Mystery Shopping) บริษัทได้มีหน่วยงานตรวจสอบสาขาใช้รูปแบบลูกค้าจำลอง โดยจะเข้าสังเกตการณ์การให้บริการของพนักงานในทุกสาขา เพื่อประเมินการให้บริการของพนักงานใน 3 ด้าน ได้แก่ การเตรียมความพร้อมของสถานที่ การให้บริการของพนักงานที่หน้าสาขา การให้บริการของพนักงานผ่านการโทรศัพท์ เพื่อนำผลมาวิเคราะห์และกำหนดเป็นแนวทางให้สาขาถือปฏิบัติ โดยยังให้ความสำคัญกับการให้บริการตามมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 รวมถึงการให้บริการที่รวดเร็วด้วยการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเช่นกัน

เสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า จริงจังและต่อเนื่อง

บริษัท เล็งเห็นถึงความสำคัญของการให้บริการลูกค้าและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ดังนั้นจึงมีฐานลูกค้าที่ไว้ใจและมาใช้บริการกับบริษัท เป็นประจำ (Brand Loyalty) นอกจากนี้ยังเล็งเห็นถึงรากฐานความสำคัญของชุมชน (Local point) ที่จะต้องเติบโตไปพร้อมกันอย่างยั่งยืน บริษัทจึงมุ่งเน้นการทำการตลาดเพื่อชุมชนและสังคม (Corporate Social Responsibility) โดยมีการจัดกิจกรรมเดินตลาด จัดบุญ แจกสิ่งของเครื่องใช้และอุปกรณ์ทางการตลาดให้กับพ่อค้าแม่ค้าตามชุมชนและบริเวณตลาดนัด มีการประชาสัมพันธ์และแนะนำให้คำปรึกษาทางการเงินแก่ประชาชนทั้งพ่อค้าแม่ค้าและคนที่สัญจรผ่านมาในตลาด ช่วยเสริมสร้างการรับรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ชุมชนในแนวคิดธุรกิจไฟแนนซ์ พร้อมทั้งเป็นการสร้างฐานลูกค้าที่มั่นคงและเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้กับลูกค้าโดยเริ่มต้นจากชุมชน สังคม รอบตัว



บริษัท มุ่งสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า ทั้งนี้เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่องการรับฟังเสียง ของลูกค้าเพื่อติดตามความสนใจและความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ ทั้งนี้ในแต่ละไตรมาสจะมีการสื่อสาร ความคิดเห็นที่มีต่อการบริการจากลูกค้าผ่านช่องทางภายในไปยังทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นผู้จัดการภาค ผู้จัดการเขต เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลดังกล่าวจะไปถึงพนักงานในทุกสาขา และกำหนดให้เสียงสะท้อนจากลูกค้าเป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลักของสาขารวมถึงสำนักงานใหญ่อีกด้วย

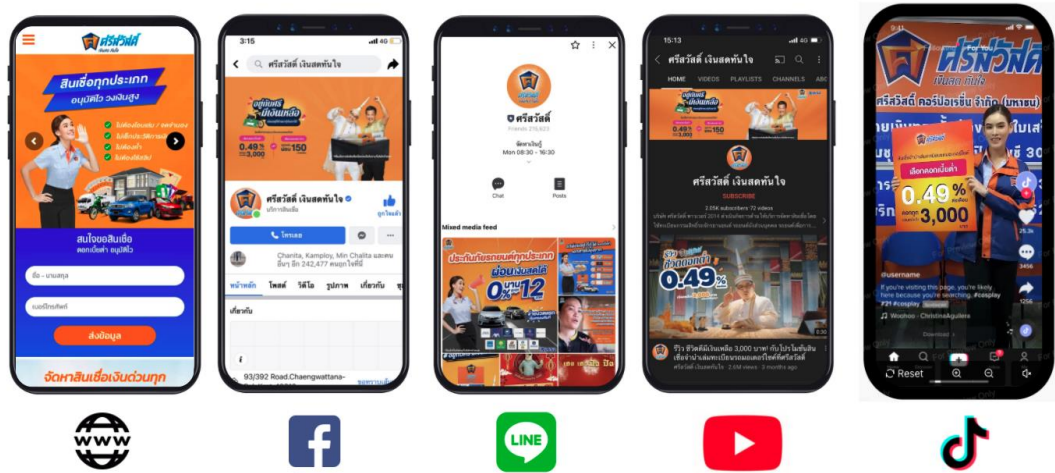


มุ่งเน้นความโปร่งใสในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจนและครบถ้วน

บริษัทฯ เล็งเห็นถึงความสำคัญในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อย่างโปร่งใส ชัดเจนและถูกต้อง โดยวางแผนและกำหนดกลยุทธ์การสื่อสารให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้อย่างครบถ้วน เข้าใจได้ง่าย และเข้าถึงได้ทุกช่องทาง เช่น สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ โบรชัวร์ ไลน์ ที่อยู่บริเวณหน้าสาขาหรือพื้นที่ให้บริการทั่วประเทศ อีกทั้งยังเน้นย้ำพนักงานให้อธิบายข้อมูลและเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์อย่างละเอียดถี่ถ้วน เพื่อเป็นข้อมูลในการทำธุรกรรมต่างๆ กับทางบริษัท



รวมถึงให้บริการข้อมูลผ่านช่องทางดิจิทัล เช่น เว็บไซต์ www.sawad.co.th และช่องทางโซเชียลมีเดีย อาทิเช่น Facebook , LINE@srisawad ,Youtube เป็นต้น เพื่อสามารถเข้าถึงลูกค้าเข้าถึงข้อมูลผลิตภัณฑ์ได้อย่างรวดเร็ว โดยให้ความสำคัญเกี่ยวกับการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์อย่างตรงไปตรงมา ครบถ้วน ถูกต้องและโปร่งใสมีแหล่งที่มาชัดเจน อัปเดตข่าวสาร โปรโมชั่น และสิทธิพิเศษ เป็นต้น พร้อมทั้งมีทีมลูกค้าสัมพันธ์ออนไลน์ (Online Call center) ที่คอยให้บริการตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าของเราจะได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง

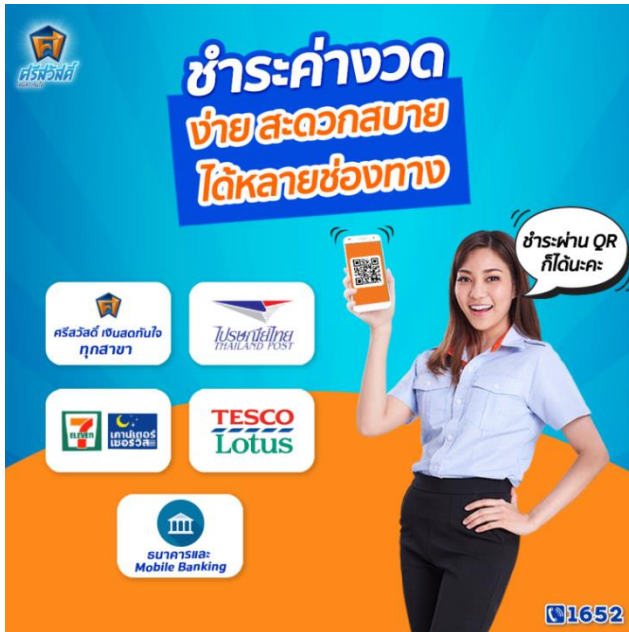


พร้อมใช้ระบบฟังเสียงผู้บริโภคและภาพลักษณ์ของแบรนด์ (Social listening) ใช้เครื่องมือที่รับฟังตรวจสอบการพูดถึงแบรนด์ ประเด็นข้อสงสัยเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และข้อเสนอแนะ บนโลกออนไลน์ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อนำความพึงพอใจของผู้บริโภคมาปรับปรุงและพัฒนาเพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับกลุ่มลูกค้า

การส่งมอบสินค้าและบริการผ่านดิจิทัล

ในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจปัจจุบันซึ่งกำลังเปลี่ยนถ่ายเข้าสู่ยุคของดิจิทัลและการพัฒนาของเทคโนโลยีที่มีรูปแบบใหม่ๆ ให้ล้ำสมัยยิ่งขึ้น ทำให้การดำเนินธุรกิจจะต้องมีการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงไปตามยุคที่ทุกอย่างนั้นจะต้องมีความรวดเร็ว ทันเวลา มีประสิทธิภาพ และตรงตามความพึงพอใจของลูกค้าให้มากที่สุด โดยบริษัท เล็งและให้ความสำคัญใส่ใจในลูกค้าและต้องการให้ลูกค้าของเรานั้นมีช่องทางกรใช้บริการและเข้าถึงได้อย่างสะดวกสบาย เราจึงมีช่องทางเลือกในการชำระค่างวดสำหรับลูกค้าหลากหลายช่องทาง ได้แก่

1. ศรีสวัสดิ์ เงินสดทันที ทุกสาขา
2. 7-11 และ เคาน์เตอร์เซอร์วิส
3. ไปรษณีย์ไทย
4. เทสโก้ โลตัส
5. Application Mobile Banking สแกนจ่ายสะดวก รวดเร็ว



การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

ด้วยวิวัฒนาการของเทคโนโลยีในทางธุรกิจในปัจจุบันเราจะพบว่า รูปแบบการพัฒนาเทคโนโลยีสมัยใหม่นั้น ส่งผลกระทบต่อตรงถึงภาคธุรกิจเป็นอย่างมากในปัจจุบัน โดยเฉพาะในกลุ่มธุรกิจ (Financial Business) โดยมันเป็นทั้งโอกาสและอุปสรรคภายในตัว ทำให้ภาคธุรกิจการเงินและไฟแนนซ์ในปัจจุบันหันมาใส่ใจในรายละเอียดในเรื่องของฐานข้อมูลลูกค้ามากขึ้น เพราะรูปแบบการทำธุรกรรมในปัจจุบันนั้นเป็นรูปแบบระบบดิจิทัลออนไลน์ที่ให้ความสะดวกสบายแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย บริษัทเล็งเห็นถึงจุดสำคัญดังกล่าวในเรื่องของความปลอดภัยของข้อมูลการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้า เรามีระบบการจัดเก็บฐานข้อมูลของลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ (Customer Efficiency System) ทำให้เราสร้างความมั่นใจกับลูกค้าได้ว่าข้อมูลการทำธุรกรรมต่างๆ นั้นจะปลอดภัยจากภัยทางไซเบอร์

ข้อมูลการร้องเรียน	2562	2563	2564	เป้าหมาย 2565
จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการรับรองจากหน่วยงานภายนอก	0	0	0	0
จำนวนข้อร้องเรียนจากหน่วยงานกำกับดูแล	0	0	0	0

บริษัทมิได้มีมาตรการตรวจสอบ การนำข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายอื่นพบว่า ภายในปี 2564 นั้นไม่พบการนำข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่น

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

แนวทางการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

กลุ่มบริษัท ศรีสวัสดิ์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มุ่งมั่นในการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนครอบคลุมทั้งมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนวางแนวทาง และกระบวนการดำเนินการที่เป็นรูปธรรม ให้สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในระดับสากล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสียในทุกฝ่าย

เพื่อให้มั่นใจว่าหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ขายผลิตภัณฑ์หรือผู้ให้บริการรายใหม่ที่จะนำมาใช้ในบริษัท ได้มีการคัดเลือกอย่างมีประสิทธิภาพและคำนึงถึงผลกระทบทางด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นองค์ประกอบ เพื่อให้สอดคล้องตามข้อกำหนดของกฎหมาย จึงจัดทำแนวทางการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน เพื่อประกาศให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องรับทราบและปฏิบัติตามในทิศทางเดียวกัน

คู่ค้ารายสำคัญ

บริษัทพิจารณาคู่ค้ารายสำคัญโดยใช้หลักเกณฑ์การประเมินในการระบุคู่ค้ารายสำคัญ 4 ส่วนดังนี้

- ระดับการพึ่งพาคู่ค้า
- ความสามารถในการทดแทน
- การให้บริการและการส่งมอบ
- ผลกระทบต่อต้นทุน

การแบ่งประเภทของคู่ค้า



คู่ค้าที่มีคะแนนมากกว่าหรือเท่ากับ

60 จากหลักเกณฑ์การประเมินใน

การระบุคู่ค้ารายสำคัญ

ประเภท	รายละเอียด	จำนวนคู่ค้า
Supplier	จัดจ้างบริการ เช่น ดูแลรักษาความปลอดภัย การทำความสะอาด ตกแต่งซ่อมแซมอาคาร ทำป้ายสาขา	36
	จัดซื้อ เช่น ระบบสารสนเทศ ระบบเครือข่าย เน็ตเวิร์ค และ ระบบเครือข่ายโทรคมนาคม	8
คู่ค้าทางธุรกิจ พันธมิตร	การประกันภัย, การขายประมุขผล, การติดตามหนี้ เป็นต้น	16

- จำนวนคู่ค้ารายสำคัญ 3 ราย
- 4% ของจำนวนคู่ค้าทั้งหมดเป็นคู่ค้ารายสำคัญ

ความเสี่ยงด้านความยั่งยืน

บริษัทฯ มีมาตรการในการตรวจสอบความเสี่ยงด้านความยั่งยืนตั้งแต่กระบวนการจัดซื้อจัดหา โดยเริ่มตั้งแต่การลงทะเบียนคู่ค้ารายใหม่ การคัดกรองและคัดเลือกคู่ค้า การตรวจประเมินคู่ค้า ตลอดจนการติดตามผลการดำเนินงานของคู่ค้าอย่างต่อเนื่อง โดยจำแนกความเสี่ยงด้านความยั่งยืนเป็น 3 มิติหลัก ได้แก่ สังคม สิ่งแวดล้อม และการกำกับดูแล ซึ่งครอบคลุมประเด็นด้านความยั่งยืนหลากหลายมิติ เช่น การจัดการทรัพยากรน้ำ การปล่อยก๊าซเรือนกระจก สิทธิมนุษยชน จริยธรรมทางธุรกิจ เป็นต้น

โดยแบ่งเป็น 6 หัวข้อใน 3 มิติหลักดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ
2. ด้านการดำเนินธุรกิจ
3. ด้านสังคม
4. ด้านสิ่งแวดล้อม
5. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม
6. ด้านการต่อต้านการทุจริต

มิติสังคม

- นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน
- ระบบการบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
- การติดตามผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน

- ✓ ความเท่าเทียม
- ✓ แรงงานเด็กและการบังคับ

ใช้แรงงาน

- ✓ แนวทางปฏิบัติในการจ้างงาน
- ✓ อาชีวอนามัยและความ

ปลอดภัย

- ✓ การพัฒนาบุคลากร

มิติสิ่งแวดล้อม

- การจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่สอดคล้องกับกฎหมาย
- นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม
- การติดตามผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม

- ✓ พลังงาน
- ✓ การปล่อยก๊าซเรือนกระจก
- ✓ ทรัพยากรน้ำ
- ✓ ของเสีย

มิติการกำกับดูแล

- หลักจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
- แนวทางปฏิบัติสำหรับคู่ค้า
- มาตรการรับมือความไม่สอดคล้อง

- ✓ การต่อต้านการทุจริต
- ✓ ความขัดแย้งทางผลประโยชน์
- ✓ การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับ

กระบวนการจัดซื้อจัดหาเพื่อความยั่งยืน

คู่ค้ารายใหม่



1. การลงทะเบียนคู่ค้ารายใหม่

- แนวทางปฏิบัติสำหรับคู่ค้า
- แบบประเมินคู่ค้า

2. การคัดกรองคู่ค้ารายใหม่

- แบบประเมินคู่ค้า
- การตรวจประเมินคู่ค้า

คู่ค้ารายปัจจุบัน



3. การพิจารณาซื้อสินค้า

- พิจารณาด้านความยั่งยืนในกระบวนการพิจารณาซื้อสินค้า
- มีเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืนลงในสัญญาซื้อขาย

4. การประเมินผลงานคู่ค้า

- มีการตรวจประเมินคู่ค้ารายสำคัญ และคู่ค้าที่มีความเสี่ยงด้านความยั่งยืน

5. การพัฒนาศักยภาพคู่ค้า

- การจัดประชุมร่วมกับคู่ค้า

การตรวจประเมินคู่ค้า

บริษัทจัดระบบการประเมินผลคุณภาพผู้ขายอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เกณฑ์การประเมินจะพิจารณา เรื่องคุณภาพ และการส่งมอบงาน และบริการอื่นๆ ในช่วงรอบปีที่ผ่านมา เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ขาย หรือผู้ให้บริการรายนั้นๆ ยังมีคุณสมบัติที่สอดคล้องกับเกณฑ์ที่บริษัทกำหนด โดยผู้ขายที่ผ่านการประเมินผลประจำปีต้องได้คะแนนตั้งแต่ 80 คะแนนขึ้นไปจากคะแนนเต็ม 100 คะแนน

หลังจากเสร็จสิ้นการประเมินผลประจำปี แผนกจัดซื้อจะเรียงลำดับคะแนน และ จัดเกรดของ Supplier แต่ละประเภท โดยแบ่งตามคะแนนที่ได้ ดังนี้

คะแนน	80 ขึ้นไป	= เกรด A ถือว่าผ่านเกณฑ์
คะแนน	70-79	= เกรด B
คะแนน	60-69	= เกรด C
คะแนนต่ำกว่า	59	= เกรด D ต้องปรับปรุง

วิธีการตรวจประเมินลูกค้า

ประเภทลูกค้า	การตรวจสอบเอกสารและการประเมินผ่านระบบออนไลน์	การตรวจประเมิน ณ สถานประกอบการ
ลูกค้าที่มีการซื้อขายสินค้าและบริการอย่างสม่ำเสมอ	😊	
ลูกค้ารายสำคัญ		😊
ลูกค้าที่ได้รับการประเมินว่ามีความเสี่ยงด้านความยั่งยืนสูง		😊

การกำหนดแผนการดำเนินการแก้ไข

ในกรณีที่ตรวจพบความไม่สอดคล้องในระหว่างการตรวจประเมินลูกค้า บริษัทฯ กำหนดให้ลูกค้าส่งมอบแผนการดำเนินการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด อีกทั้งยังมีมาตรการในการติดตามการดำเนินการแก้ไขจนสิ้นสุดกระบวนการสำหรับลูกค้ารายที่ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขตามแผนได้ในระยะเวลาที่กำหนด บริษัทฯ จะระงับการซื้อขายจนกว่าลูกค้ารายดังกล่าวจะสามารถแก้ไขประเด็นปัญหาและปฏิบัติตามข้อกำหนดได้ครบถ้วน

ตัวอย่างการบริหารจัดการและควบคุมความเสี่ยงลูกค้า

ปัจจัยความเสี่ยง	การบริหารจัดการและควบคุมความเสี่ยง
ด้านเศรษฐกิจ	
การพึ่งพาคู่ค้าน้อยราย	<ul style="list-style-type: none"> สรรหา Supplier รายอื่นสำรองที่สามารถใช้บริการได้ เมื่อ Supplier รายหลักไม่สามารถจัดหาหรือให้บริการได้ทันเวลา
สินค้าหรือบริการไม่ได้คุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> มีระบบการคัดเลือกและประเมินผลคุณภาพของผู้ขาย
ข้อมูลผิดพลาดไม่สอดคล้องตามข้อตกลง	<ul style="list-style-type: none"> มีระบบการยืนยันคำสั่งซื้อและความถูกต้องของสัญญา ก่อนการจัดซื้อจัดจ้าง
ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	
จรรยาบรรณธุรกิจการปฏิบัติตามกฎหมาย	<ul style="list-style-type: none"> สื่อสารนโยบาย จรรยาบรรณ ข้อควรปฏิบัติ รวมถึงกฎระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างเงื่อนไขต่างๆ ให้ Supplier และลูกค้ารับทราบ
ด้านการเปิดเผยข้อมูล	
ข้อมูลถูกเปิดเผยไปยังผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง	<ul style="list-style-type: none"> ระบุเงื่อนไขการทำสัญญาเกี่ยวกับการดูแลรักษาความปลอดภัยของข้อมูลก่อนลงนาม

การดำเนินงานที่สำคัญปี 2564

• จัดตั้งคณะกรรมการบรรษัทภิบาลและพัฒนาความยั่งยืน รวมถึงคณะทำงานด้านความยั่งยืน เพื่อกำหนดกรอบการดำเนินงาน เป้าหมายและแผนงานระยะยาว

คณะกรรมการบรรษัทภิบาลและพัฒนาความยั่งยืน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564 คณะกรรมการบรรษัทภิบาลและพัฒนาความยั่งยืน มีจำนวน 3 ท่านประกอบด้วย

1. นายสุเมธ มณีวัฒนา	ประธานกรรมการบรรษัทภิบาลและพัฒนาความยั่งยืน
2. นายพินิจ พัวพันธ์	กรรมการบรรษัทภิบาลและพัฒนาความยั่งยืน
3. นายกุตัน สุขุมานนท์	กรรมการบรรษัทภิบาลและพัฒนาความยั่งยืน
นางใจมชบา สถาพรพงษ์	เลขานุการกรรมการบรรษัทภิบาลและพัฒนาความยั่งยืน

• ประกาศนโยบายการบริหารจัดการความยั่งยืน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสีย โดยบริษัท กำหนดกรอบและนโยบายการบริหารจัดการความยั่งยืนโดยให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจและคำนึงถึงการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนใน 4 ด้านคือ

1. ด้านความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ด้วยการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ
2. ด้านคุณค่าและรับผิดชอบต่อสังคม ด้วยการส่งเสริมการเป็นอยู่ที่ดีสู่สังคม
3. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน ด้วยการดำเนินธุรกิจที่รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม
4. ด้านการขับเคลื่อนด้วยคุณธรรม ด้วยการบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ การกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ

- 100% ของสินเชื่อโครงการผ่านการพิจารณาประเด็นความเสี่ยงด้าน ESG



สิ่งแวดล้อม : การสร้างสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน

สิ่งแวดล้อม: การสร้างสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน

การให้ความสำคัญเรื่องการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร

การสร้างการรับรู้เพื่อให้พนักงานทุกคนเล็งเห็นถึงความสำคัญเรื่องการจัดการสิ่งแวดล้อมทั้งภายในองค์กร และการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกระดับในกิจกรรมต่างๆ ร่วมกับชุมชน ส่งเสริมให้มีความรู้แก่พนักงานการในเรื่องใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

- การเลือกซื้อสินค้าและผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เช่น การเลือกใช้เครื่องถ่ายเอกสารที่ใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การเข้าร่วมกิจกรรม HP Planet Partners2 เพื่อนำตลับหมึกกลับไป Recycle

The advertisement features the Epson Sustainability logo (Technology For A Better World) and the HP Planet Partners logo (EXCEED YOUR VISION). It promotes the Epson EcoTank L6550 printer, highlighting its 'Heat-Free' technology which uses heat-free ink to reduce energy consumption and carbon emissions. A person is shown recycling ink cartridges into a bin labeled 'HP Planet Partners'.

- การส่งเสริมกิจกรรม และรูปแบบการทำงานที่สนับสนุนการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน เช่น การปรับรูปแบบการทำงานมาใช้ Google Workspace เพื่อลดการใช้เอกสารในการทำงาน, การส่งเสริมกิจกรรมปิดไฟ Earth Hour เพื่อช่วยลดโลกร้อน เป็นต้น

The advertisement features the Google Workspace logo and a man in a suit. Text in Thai describes the benefits of Google Workspace, such as cloud-based collaboration and productivity. It mentions that Google Workspace is a cloud-based collaboration platform that allows users to work together in real-time from anywhere, anytime. It also mentions that Google Workspace is a secure and reliable platform that can help businesses of all sizes to improve their productivity and collaboration.

The advertisement features the Earth Hour logo and text in Thai. It promotes the Earth Hour 2024 event, which is a global campaign to raise awareness of climate change by turning off non-essential lights for one hour. The event is scheduled for March 27, 2024, from 20:30 to 21:30. The text also mentions that the event is supported by 190 countries worldwide.

การจัดการความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลง

สภาพภูมิอากาศ (Climate Change)

ความมุ่งมั่น

บริษัทมีแนวทางการดำเนินการวิเคราะห์สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อองค์กรในภาคธุรกิจ ด้วยการเชื่อมโยงประเด็นการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเข้าในระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร โดยดำเนินการประเมินผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ มาใช้ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ (Product) และการบริการทางการเงิน (Financial Service) ที่มีส่วนช่วยบรรเทาหรือปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ รวมถึงสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจและสังคมคาร์บอนต่ำ (Low Carbon)

ความท้าทาย

นับตั้งแต่การเริ่มเก็บสถิติสำหรับประเทศไทย สถาบันวิจัยสภาพแวดล้อม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่าพื้นที่ร้อยละ 23 ของประเทศได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในหลากหลายรูปแบบ เช่น น้ำท่วมฉับพลัน อันเนื่องมาจากปริมาณน้ำฝนที่ตกเพิ่มมากขึ้น การเกิดภัยแล้ง และระดับน้ำทะเลที่สูงขึ้น ปรากฏการณ์ทางธรรมชาติเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อการดำเนินกิจกรรมของทุกภาคส่วน ซึ่งหากภาคธุรกิจหรือในองค์กรไม่ตระหนักในการกำหนดมาตรการหรือแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอย่างเหมาะสมและทัน่วงที อาจส่งผลกระทบต่อเนื้อมายังภาคธุรกิจการเงินในฐานะผู้สนับสนุนทางการเงิน

แนวทางการบริหารจัดการ

บริษัทให้ความสำคัญต่อการบริหารความเสี่ยงและโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยกำหนดความมุ่งมั่นและแนวทางการบริหารจัดการ ไว้ภายใต้นโยบายความยั่งยืนของกลุ่มธุรกิจ “ศรีสวัสดิ์ คอร์ปอเรชั่น” ซึ่งอยู่ภายใต้การดูแลของคณะกรรมการบรรษัทภิบาลและพัฒนาความยั่งยืน โดยมีผู้บริหารสูงสุดของกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องร่วมเป็นคณะทำงาน ผลักดันการดำเนินงานให้เป็นไปตามกรอบการดำเนินงานและแผนงานที่กำหนดไว้ และนำประเด็นความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาของกระบวนการบริหารความเสี่ยงขององค์กร

คณะกรรมการบรรษัทภิบาลและพัฒนาความยั่งยืน

มีบทบาทรับผิดชอบภาพรวมในการนำองค์กรให้ดำเนินงานบนแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน ทำหน้าที่พิจารณาอนุมัติ นโยบายและทิศทางแผนงานด้านความยั่งยืน และกำกับดูแลให้การดำเนินงานแต่ละฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องเป็นไปตามเป้าหมายและนโยบายของการพัฒนาอย่างยั่งยืน ทำหน้าที่สนับสนุนการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ รวมถึงให้คำแนะนำตลอดจนติดตาม และประเมินผล การดำเนินงานเปรียบเทียบกับเป้าหมาย

ความเสี่ยงที่เกิดจากผลกระทบของการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ (Transition Risk)

บริษัทศึกษาแนวทางและประเมินความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์กร ตลอดจนเชื่อมโยงประเด็นความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัท

ในบทบาทผู้สนับสนุนทางการเงินเพื่อก่อให้เกิดการเติบโตทางเศรษฐกิจ บริษัทจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของการร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยป้องกันและบรรเทาผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศซึ่งเป็นประเด็นปัญหาสำคัญระดับโลก ผ่านการให้การสนับสนุนทางการเงินด้วยเครื่องมือทางการเงินในรูปแบบต่างๆ แก่ธุรกิจและกิจการที่มีส่วนช่วยในการบรรเทาผลกระทบหรือเตรียมความพร้อมต่อการรับมือของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

การบริหารความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ บริษัทมีแนวทางสร้างความเข้าใจและบริหารความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศใน 2 ประเภทหลัก ได้แก่ ความเสี่ยงที่เกิดจากผลกระทบของการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ และความเสี่ยงทางกายภาพ

การผลักดันระบบเศรษฐกิจไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงทางนโยบายของภาครัฐ ข้อกำหนดกฎหมาย เทคโนโลยี หรือสภาพการตลาด ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ต่างส่งผลกระทบต่อธุรกิจในด้านต่างๆ เช่น แผนงานธุรกิจรวมทั้งแนวทางการดำเนินงาน ตลอดจนภาพลักษณ์ขององค์กรและผลประกอบการ

ประเภทของความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ความเสี่ยงที่เกิดจากผลกระทบจากการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ (Transition Risk)

ด้านกฎหมาย

- ภาษีคาร์บอน
- การจำกัดการปล่อยคาร์บอน
- การรายงานปริมาณคาร์บอน

ด้านเทคโนโลยีและการตลาด

- ประสิทธิภาพของพลังงานที่สูงขึ้น
- การพัฒนาเทคโนโลยีแบตเตอรี่ที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- ราคาพลังงานหมุนเวียนที่ถูกลง

ด้านภาพลักษณ์

- ทศนคติ และแนวคิดของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป
- ความเสี่ยงจากการสนับสนุนธุรกิจอุตสาหกรรมสำหรับบางประเภท
- ข้อกำหนดเกี่ยวกับการอ้างความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมที่อาจไม่เป็นไปตามแนวทาง

ความเสี่ยงทางกายภาพ

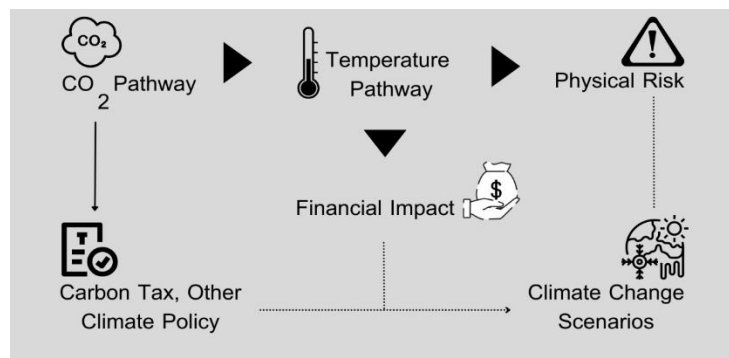
ความเสี่ยงประเภทนี้คือผลกระทบที่มาจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศแบบเฉียบพลัน ซึ่งอาจเป็น อุทกภัย หรือภัยธรรมชาติต่างๆ ที่อาจยาวนาน เช่น ความรุนแรงที่เกิดจากภัยแล้งในระยะเวลานาน ซึ่งความเสี่ยงทางกายภาพจะส่งผลกระทบต่อการทำงานและห่วงโซ่คุณค่า ซึ่งแนวโน้มเช่นนี้อาจส่งผลกระทบต่อภาพรวมของธุรกิจ

ด้านความเฉียบพลัน	ด้านความเรื้อรังต่อเนื่อง
<ul style="list-style-type: none"> - วาตภัย - อุทกภัย - ไฟป่า 	<ul style="list-style-type: none"> - ภัยแล้ง - การเพิ่มขึ้นของระดับน้ำทะเล - การเพิ่มขึ้นของอุณหภูมิ

โดยความเสี่ยงทั้ง 2 ประเภทมีความสัมพันธ์กัน หากความพยายามในการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำและมีความเข้มข้นที่จริงจัง จะส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงของธุรกิจ เนื่องจากการประกาศใช้ กฎระเบียบและข้อบังคับใหม่ๆ ที่เพิ่มมากขึ้น ในขณะที่ความเสี่ยงทางกายภาพมี ดังเช่น ภาวะภัยแล้งภาวะน้ำท่วม ความรุนแรงลดลง ในอีกแนวทาง หากไม่มีการขับเคลื่อนในแนวทางสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำแบบจริงจัง จะทำให้ความเสี่ยงทางกายภาพจะสูงขึ้น สืบเนื่องจากอุณหภูมิของโลกเรานั้นจะสูงขึ้นเกินกว่า 1.5 องศาเซลเซียส ซึ่งส่งผลกระทบต่อภัยธรรมชาติที่มีความรุนแรงมากขึ้น หากแต่ความเสี่ยงต่อธุรกิจที่เกิดจากผลกระทบของการเปลี่ยนระเบียบและข้อบังคับเพื่อนำไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ

แผนบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

เพื่อยกระดับแผนการดำเนินงานประเด็นความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเพื่อเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของแนวทางการบริหารความเสี่ยงของบริษัทในปี 2564 ทางบริษัทได้มีศึกษาเพื่อทำการประเมินความเสี่ยงการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ทั้งด้านกายภาพ (Physical Risk) และด้านผลกระทบจากการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ (Transition Risk) โดยเริ่มจากการคาดการณ์ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของธุรกิจ ภายในสิ้นปี 2564 บริษัทมีแนวทางการดำเนินงานอยู่ในขั้นประมวลผลการประเมินผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยจะนำผลการศึกษามาปรับใช้และนำเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของแนวทางการบริหารความเสี่ยงและการกำหนดกลยุทธ์และแผนการดำเนินธุรกิจในอนาคต



แนวทางในการประเมินผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	
ความเสี่ยงและโอกาส	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ 2. มีการนำผลการวิเคราะห์มาเพิ่มแนวทางโอกาสทางธุรกิจ 3. มีแผนรองรับผลกระทบทางธุรกิจทั้งด้านบวกและด้านลบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
การกำกับดูแลกิจการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีโครงสร้างบริหารจัดการ และมีหน่วยงานดูแลด้านความเสี่ยงการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ 2. มีแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เป็นรูปธรรม 3. มีกรอบกำหนดการดำเนินการที่สอดคล้องกับแนวทางความยั่งยืนขององค์กร 4. แนวทางการบริหารงานนั้น สอดคล้องกับข้อบังคับ ทางกฎหมาย และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลด้านสิ่งแวดล้อม
การเปิดเผย	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการสื่อสารกับผู้ได้เสียที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ 2. มีส่วนร่วมในการวางนโยบายป้องกันการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
การบริหารก๊าซเรือนกระจก	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีแผนงานบริหารลดใช้งานภายในองค์กรอย่างเหมาะสม ช่วยลดปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอน 2. มีโครงการรณรงค์ลดการใช้กระดาษ 3. มีโครงการรณรงค์การหันมาใช้ถุงผ้าแทนการใช้ถุงพลาสติก 4. การจัดตั้งชุดถังแยกประเภทขยะ

การบรรเทาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

ความมุ่งมั่น

บริษัทมีความมุ่งมั่นที่จะส่งเสริมคุณภาพของสิ่งแวดล้อม โดยเล็งเห็นถึงความสำคัญกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้พลังงาน การใช้ทรัพยากรธรรมชาติและการจัดการของเสียในองค์กร โดยมุ่งเน้นให้ควบคู่ไปกับการพิจารณาในแนวทางการลดการใช้พลังงานและมลภาวะที่เกิดจากการขนส่งและการเดินทาง รวมทั้งมีแนวทางการดำเนินการร่วมกับคู่ค้าในการพัฒนาผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและส่งเสริมการจัดซื้อจัดจ้างที่มีรูปแบบการดำเนินควบคู่ไปกับการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ความท้าทาย

จากการเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมที่รวดเร็วและส่งผลกระทบต่อความเสื่อมโทรมของสิ่งแวดล้อม โดยที่ประเทศประสบปัญหาภาวะภัยแล้งที่มีระยะเวลาที่ยาวนานขึ้น อุทกภัยที่เพิ่มมากขึ้นในทุกปี รวมทั้งภัยธรรมชาติอื่นๆ ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทางสภาพภูมิอากาศ ซึ่งนอกจากนี้ประเทศไทยยังเป็น 1 ใน 10 ประเทศที่มีปริมาณขยะทางทะเลที่สูงของโลก ซึ่งขยะพลาสติกยังคงเป็นปัญหาที่สำคัญ ขณะที่ปัญหามลพิษทางอากาศ โดยเฉพาะฝุ่น PM 2.5 ที่ยังคงครอบคลุมประเทศไทยช่วงฤดูหนาว ซึ่งสาเหตุหลักที่มาจากยานพาหนะและอุตสาหกรรมเผาของภาคเกษตรกรรม

แนวทางการบริหารจัดการ

เพื่อสร้างความมั่นใจว่าบริษัทนั้นมีแผนการดำเนินงานที่มีส่วนช่วยในการบรรเทาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและบุคลากรรู้จักใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่าและมีประสิทธิภาพ บริษัทจึงไม่เพียงปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด หากยังส่งเสริมในส่วนของกระบวนการทำงานให้เป็นไปตามนโยบายของการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์กร ซึ่งครอบคลุมทั้งการดำเนินงานขององค์กร ลูกค้า และคู่ค้าธุรกิจ ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการบรรษัทภิบาลและพัฒนาความยั่งยืน

บริษัทจึงมุ่งเน้นที่จะยกระดับการบริหารจัดการแบบต่อเนื่องในปี 2564 ได้เพิ่มหลักเกณฑ์ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้เป็นที่มาของระเบียบการประเมินและการควบคุมความเสี่ยงการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมและผลวิเคราะห์แสดงว่ามีกิจกรรมที่สามารถทำให้เกิดความเสี่ยงต่อองค์กรในระดับที่มีนัยสำคัญจะต้องระดมมาตรการป้องกันและบรรเทาผลกระทบที่เหมาะสม และให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการฝึกอบรมหลักสูตรการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมทั่วทั้งองค์กร และเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานและคู่ค้าทางธุรกิจผ่านแนวทางการส่งเสริมการปฏิบัติตามนโยบาย โครงการ และกิจกรรมรณรงค์ รวมถึงมีการสื่อสารแบบต่อเนื่อง

1. การปฏิบัติตามนโยบายและมาตรฐานการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม
2. การกำกับดูแลโดยคณะกรรมการบรรษัทภิบาลและพัฒนาความยั่งยืน
3. การกำหนดให้ประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินความเสี่ยง
4. สร้างความตระหนักรู้ให้กับพนักงานผ่านการฝึกอบรมกิจกรรมและการสื่อสาร
5. สร้างการมีส่วนร่วมตลอดห่วงโซ่อุปทาน

เป้าหมายและผลการดำเนินงาน

เป้าหมาย

บริษัทกำหนดเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อม โดยลดการใช้พลังงาน การปล่อยก๊าซเรือนกระจก รณรงค์เรื่องการใช้ถุงผ้าแทนถุงพลาสติก การกำจัดของเสียและการใช้น้ำ การเดินทางภายในประเทศ ร้อยละ 5 ภายในปี 2566

การดำเนินงานที่สำคัญในปี 2564

1. การใช้พลังงานที่ลดน้อยลงจากการใช้ไฟฟ้าและการรณรงค์ให้พนักงานที่ขึ้นลงชั้นเดียวหันมาใช้บันไดแทนการใช้ลิฟต์เป็นการออกกำลังกายภายในตัว เพื่อสุขภาพที่แข็งแรงด้วยมีส่วนช่วยลดการใช้พลังงานได้ โดยมีพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมประมาณร้อยละ 20%
2. การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการเผาไหม้เชื้อเพลิงของน้ำมันรถใช้งาน โดยมีรถของบริษัทเข้าร่วมการบำรุงรักษาตามรอบการรักษาคิดเป็น 100%
3. การรณรงค์ให้พนักงานใช้ถุงผ้าแทนการใช้ถุงพลาสติกช่วยลดโลกร้อน โดยมีพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมประมาณร้อยละ 50%

4. การรณรงค์กำจัดของเสียด้วยการแยกขยะและทิ้งให้ถูกประเภท ช่วยลดปัญหามลพิษได้ โดยมีพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมประมาณร้อยละ 50%

5. การรณรงค์การใช้น้ำอย่างประหยัดและคุ้มค่า ไม่เปิดน้ำทิ้งไว้ ช่วยลดอัตราการสิ้นเปลืองของน้ำ โดยมีพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมประมาณร้อยละ 50%

6. มาตรการการป้องกันโควิด-19 ที่ผ่านมามีการให้พนักงาน WFH จำกัดการเดินทางมีส่วนช่วยลดสภาพมลพิษทางอากาศโดยมีพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมประมาณร้อยละ 50%

ตลอดปี 2564 บริษัทได้ดำเนินการทบทวนนโยบาย และปรับปรุงกระบวนการทำงาน ตลอดจนพัฒนาโครงการและความคิดริเริ่มในหลากหลายรูปแบบที่ส่งเสริมให้พนักงานได้ร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการช่วยบรรเทาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม

การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (น้ำ ไฟฟ้า และการจัดการของเสีย)

การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน

กิจกรรมสวัสดิ์ประหยัดพลังงาน

ในปี 2564 บริษัทดำเนินสานต่อให้พนักงานได้เป็นส่วนหนึ่งของการลดการใช้พลังงาน ซึ่งมีการสื่อสารมาตรการของการรณรงค์การมีส่วนร่วมตลอดจนมีการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

- การปรับปรุงเวลาเปิดและปิดเครื่องปรับอากาศให้เหมาะสมในสำนักงาน
- ปิดไฟภายในอาคารและลานจอดรถตามเวลาที่กำหนด และเปิดเท่าที่จำเป็น
- รณรงค์การถอดปลั๊กไฟและอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ไม่ใช้เมื่อไม่ใช้หลังเลิกงาน
- การรณรงค์ “ขึ้นลง บันได แทนการใช้ลิฟต์”

ตัวอย่างสื่อรณรงค์



การจัดการของเสีย จาก 5 Rs สู่การคัดแยกขยะ

ในปี 2564 บริษัทได้ต่อยอดแผนการลดปริมาณขยะโดยยึดหลัก 5Rs (Reduce Reuse Recycle Reject Repair) ผ่านกระบวนการส่งเสริมการบริหารขยะ 5 ประเภท ซึ่งได้แก่ ขยะทั่วไป, ขยะรีไซเคิล, ขยะอันตราย, รวมถึงผ้าอนามัยและหน้ากากที่ใช้แล้ว ด้วยการนำชุดถังแยกประเภทขยะมาติดตั้งที่สำนักงานใหญ่และสาขาทั่วประเทศ

แผนการดำเนินงาน

บริษัทมีแผนการดำเนินงานเพื่อลดปริมาณขยะประเภทต่างๆ ด้วยการคัดแยกและจัดการขยะแต่ละประเภท ดังนี้

1. ขยะไม่อันตรายทั่วไปประเภท “สีน้ำเงิน” ที่นำไปกำจัดโดยวิธีการฝังกลบ หรือการเผาด้วยเตาเผาขยะ

ได้แก่ เศษกระดาษ ของพลาสติก เปลือกลูกอม หรือของที่ไม่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ ไม่คุ้มค่ากับการนำไปรีไซเคิล

2. ขยะไม่อันตรายประเภท “สีเขียว” ที่นำไปกำจัดได้โดยวิธีการนำไปทำปุ๋ยอินทรีย์

ได้แก่ เศษอาหาร เศษผักผลไม้ ใบไม้ กิ่งไม้ ขยะเหล่านี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์อื่นได้

3. ขยะไม่อันตรายประเภท “สีเหลือง” นำเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลนำกลับมาใช้ใหม่หรือขายให้กับคนที่รับซื้อของเก่า

ได้แก่ แก้วพลาสติก ขวดแก้ว ขวดพลาสติก กระป๋องน้ำอัดลม และกระดาษ เช่น ลังกระดาษ ถุงกระดาษ กระดาษหนังสือพิมพ์ ที่สามารถนำไปหลอมเพื่อแปรรูปสำหรับใช้ประโยชน์ได้ต่อไป

4. ขยะอันตรายประเภท “สีแดง” ที่นำไปกำจัดอย่างถูกวิธี

ได้แก่ กระป๋องสเปรย์ ขวดน้ำยาล้างห้องน้ำ ขวดน้ำยาถูพื้น และผลิตภัณฑ์ที่เสื่อมสภาพแล้ว เช่น หลอดไฟ ถ่านไฟฉาย บริษัททำการคัดแยกในถังขยะถึงสีแดงแยกขยะจากถังประเภทอื่นเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมารับไปกำจัดได้อย่างถูกวิธี



1. การติดตั้งชุดถังขยะ ณ อาคารศรีสวัสดิ์สำนักงานใหญ่
2. การติดตั้งชุดถังขยะ ณ สาขาทั่วประเทศ
3. รณรงค์การลดการใช้ถุงพลาสติกและหันมาใช้ถุงผ้าแทน
4. สามารถนำขยะรีไซเคิลมาจำหน่ายได้
5. สามารถนำเศษอาหารที่เหลือไปทำเป็นปุ๋ยทางการเกษตร

ตัวอย่างการวางชุดถังขยะแยกประเภท



ที่ตั้ง: ศรีสวัสดิ์สำนักงานใหญ่ (HO)



ที่ตั้ง: ศรีสวัสดิ์ (สาขารังสิต)



ที่ตั้ง: ศรีสวัสดิ์ (สาขาปากช่อง)



ที่ตั้ง: ศรีสวัสดิ์ (สาขาพัทยา)

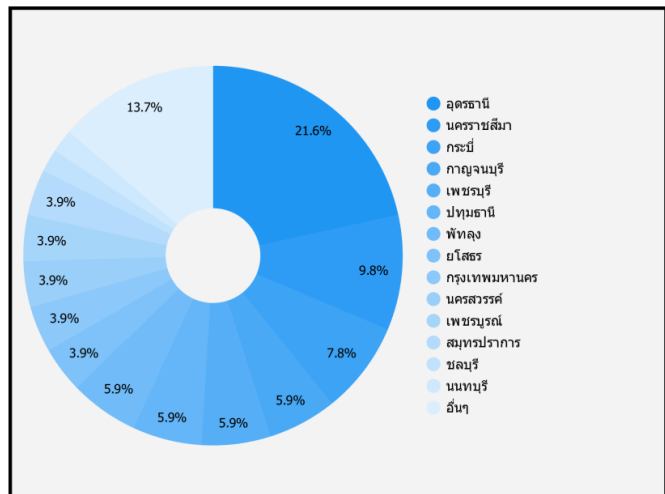
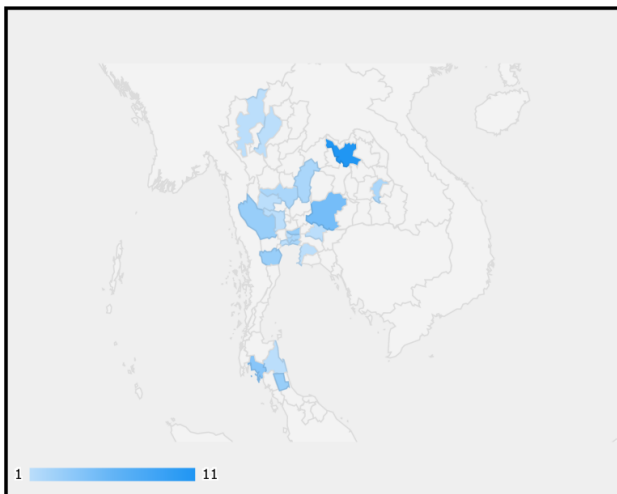
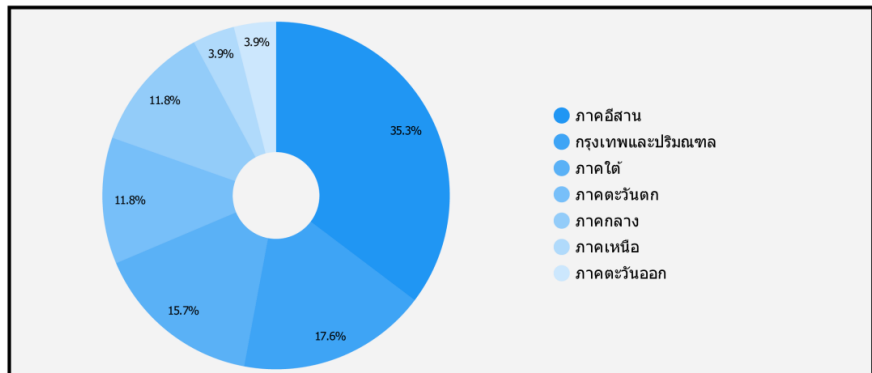
แผนภูมิแสดงอัตราการติดตั้งขยะสวีดี

Record Count

51

ชื่อสาขา	Record Count
1. สาขาโกดังบ้านดอน	1
2. สาขาชะอำ	1
3. สาขาซอยกำนัน	1
4. สาขาเขื่อนอ้อย	1
5. สาขาลาดเมืองทอง	1
6. สาขาลาดสร้างวัฒนา	1
7. สาขาลาดหัวอู่	1
8. สาขากนมนราชูป	1
9. สาขากนมนประจักษ์	1
10. สาขากนมนพุทธศาสตร์	1

1 - 51 / 51



จากข้อมูลชุดแผนภูมิการดำเนินงานติดตั้งชุดถังขยะแยกประเภท ณ ปัจจุบัน บริษัทมีการติดตั้งชุดถังขยะแยกประเภทไปแล้ว 51 สาขาทั่วประเทศ และครอบคลุมทั่วทุกภาคของประเทศไทย ตามสัดส่วนดังนี้

ภาคอีสานมีการติดตั้งไปแล้วทั้งหมด 18 สาขา คิดเป็น 35.3%

ส่วนกรุงเทพฯและปริมณฑลมีการติดตั้งไปแล้วทั้งหมด 9 สาขา คิดเป็น 17.6%

ภาคใต้มีการติดตั้งไปแล้ว 8 สาขา คิดเป็น 15.7%

ภาคตะวันตกมีการติดตั้งไปแล้ว 6 สาขา คิดเป็น 11.8%

ภาคกลางมีการติดตั้งไปแล้ว 6 สาขา คิดเป็น 11.8%

ภาคเหนือมีการติดตั้งไปแล้ว 2 สาขา คิดเป็น 3.9%

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีการติดตั้งไปแล้ว 2 สาขา คิดเป็น 3.9%

รวมทั้งหมดทั้งสิ้น 51 สาขา ทั่วประเทศไทย

ทรัพยากรน้ำ

บริษัทดำเนินกิจกรรมเพื่อรณรงค์ให้พนักงานใช้น้ำอย่างประหยัด มาอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2564 อยู่ระหว่างการเก็บข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน ตัวอย่างสื่อกิจกรรม



แนวทางปฏิบัติการลดปริมาณการใช้น้ำ

1. สำรองตรวจสอบการรั่วไหลของน้ำจากก๊อกน้ำและท่อน้ำภายในบริษัท โดยการจดเลขมาตรวัดน้ำไว้หลังการปิดก๊อกน้ำทุกตัว
2. มีการตรวจสอบการรั่วซึมของชักโครกอย่างสม่ำเสมอ
3. การปรับเปลี่ยนก๊อกน้ำอ่างล้างมือเป็นแบบประหยัดน้ำ หรือไหลเอื่อย (Low-flow) เพื่อลดปริมาณการไหลของน้ำให้น้อยลง
4. ไม่ทิ้งเศษอาหาร กระดาษ หรือสารเคมีทุกชนิด ลงในชักโครกเด็ดขาด
5. เลือกใช้สบู์เหลวแทนสบู่ก้อนเพื่อไม่ให้สิ้นเปลืองน้ำในการใช้สบู์ก้อนล้างมือ
6. การรดน้ำต้นไม้ใช้ Sprinkler แทนการฉีดน้ำด้วยสายยาง ซึ่งช่วยประหยัดน้ำได้มากกว่า
7. การปรับแรงดันน้ำสายฉีดชำระห้องน้ำทุกห้องให้พอดีกับการใช้งาน

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก

ปรับเปลี่ยนเพื่อสิ่งแวดล้อมที่ดีกว่า

ในปี 2564 บริษัทได้มีแนวทางริเริ่มโครงการและปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานใหม่ ซึ่งสามารถลดการใช้พลังงานและมลภาวะที่เกิดจากการขนส่งและการเดินทางได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- **ลดคาร์บอนจาก Work From Anywhere**

การประกาศใช้นโยบายการทำงานแบบ Work From Anywhere ซึ่งมีส่วนช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากการเดินทางเมื่อเทียบกับการทำงานในรูปแบบปกติได้มากกว่า

- **การสร้างความตระหนักรู้ให้แก่พนักงาน**

บริษัทมีแนวสำหรับพนักงานที่ร่วมปลูกฝังจิตสำนึกและสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานในการช่วยบรรเทาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรและการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมทั่วไปสำหรับพนักงานทุกคนของศรีสวัสดิ์ ตลอดจนมีการดำเนินโครงการหลากหลายรูปแบบ และการสื่อสารข้อมูลความรู้ทางด้านสิ่งแวดล้อม

- **การส่งเสริมและสนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจของลูกค้า**

บริษัทมีความมุ่งมั่นที่จะมีส่วนช่วยลดผลกระทบในเชิงลบทางด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมจากการให้สินเชื่อและโอกาสทางการเงิน การลงทุน ผ่านการดำเนินการตามกรอบนโยบายการพิจารณาในการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ (Responsible Lending) รวมถึงสร้างเสริมผลกระทบเชิงบวกต่อสิ่งแวดล้อมด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าในทุกกลุ่ม เพื่อแนวทางการเติบโตไปพร้อมกันแบบยั่งยืน

- **การสร้างการมีส่วนร่วมในห่วงโซ่อุปทาน**

บริษัทมีแนวทางการทบทวนและปรับปรุงระเบียบการปฏิบัติงานสำหรับคู่ค้าธุรกิจ เพื่อส่งเสริมการดำเนินงานที่รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง รวมถึงเข้าร่วมกิจกรรมกับทางบริษัทคู่ค้าที่ส่งเสริมการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมด้วยเช่นกัน

- **การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม**

ในปี 2564 บริษัทกำหนดให้มีมาตรการจัดการทั้งในด้านสิ่งแวดล้อมและคำนึงถึงความปลอดภัยของการปฏิบัติงานสำหรับพนักงานภายใน รวมถึงผู้รับเหมาภายนอก เช่นการเลือกวัสดุและอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมโดยที่ไม่ก่อให้เกิดมลภาวะ การคัดแยกขยะทุกประเภท ขยะทั่วไป ขยะรีไซเคิล และขยะอินทรีย์ ก่อนที่จะนำไปทิ้งในจุดวางถังที่กำหนด เป็นต้น

บริษัทมีแผนดำเนินงานร่วมกับคู่ค้าทางธุรกิจในการร่วมกันพัฒนาและปรับปรุงผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมมาโดยตลอดโดยการกำหนดนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างที่มีหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้างที่คำนึงถึงผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมเป็นองค์ประกอบ พร้อมทั้งกำหนดเงื่อนไขให้คู่ค้าทางธุรกิจทุกรายรับทราบถึงระเบียบก่อนเริ่มดำเนินงานกับบริษัท ซึ่งระบุแนวปฏิบัติที่ชัดเจนและสอดคล้องตามข้อกำหนดของกฎหมาย อยู่บนพื้นฐานของความเคารพในด้านสิทธิมนุษยชน รวมทั้งคำนึงถึงการบริหารจัดการผลกระทบในด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม

เพื่อให้สามารถบริหารจัดการและบรรเทาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นได้จากการดำเนินงานกับคู่ค้าทางธุรกิจ บริษัทจึงแบ่งประเภทของคู่ค้าทางธุรกิจให้เป็นไปตามมูลค่าของการจัดซื้อจัดจ้าง ตามลักษณะของผลิตภัณฑ์และบริการ และตามระดับความสำคัญของการดำเนินธุรกิจต่อองค์กร ซึ่งการแบ่งประเภทดังกล่าวมีส่วนช่วยให้ทิศทางการดำเนินงานขององค์กรมีรูปแบบของการบริหารจัดการคู่ค้าธุรกิจที่เหมาะสมตลอดจนมีแนวทางการดำเนินงานที่สอดคล้องกับระเบียบและกฎเกณฑ์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

1. คู่ค้าธุรกิจทุกรายรับทราบแนวทางการปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ธุรกิจขององค์กร
2. การแบ่งประเภทคู่ค้าทางธุรกิจตามความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร
3. การคัดเลือกคู่ค้าธุรกิจตามหลักเกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล
4. การตรวจสอบและการติดตามแนวทางการปฏิบัติของคู่ค้าธุรกิจ ในด้านสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานตลอดจนการปฏิบัติตามแรงงานตามที่กฎหมายกำหนด
5. การประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานคู่ค้าธุรกิจ

ปรับปรุงกระบวนการและสื่อสารอย่างต่อเนื่อง

ในปี 2564 บริษัทเรามีการปรับปรุงกระบวนการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานของคู่ค้าทางด้านสิ่งแวดล้อมให้มีความเข้มข้นยิ่งขึ้น โดยกำหนดให้มีขั้นตอนการพิจารณาแนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยสำหรับการคัดเลือกคู่ค้าธุรกิจรายใหม่ ซึ่งผลของการประเมินจะนำมาใช้ในการประกอบการพิจารณาสำหรับการดำเนินธุรกิจร่วมกันในอนาคต โดยทั้งนี้ บริษัทได้มีการสื่อสารแนวปฏิบัติดังกล่าวเพื่อให้คู่ค้าธุรกิจนั้นรับทราบ

คู่ค้าธุรกิจรายใหม่

ผ่านการประเมินด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยตามเงื่อนไขขององค์กรที่ใช้ในการพิจารณา

คู่ค้าทางธุรกิจ

มีบทบาทสำคัญในการรับฟังนโยบายและแนวทางการดำเนินธุรกิจขององค์กร

การดำเนินงานที่สำคัญในปี 2564

บริษัทกำหนดแนวทางในการเก็บข้อมูลควบคู่ไปกับการทำกิจกรรมเพื่อสร้างการรับรู้ให้พนักงานทุกคนเล็งเห็นถึงความสำคัญเรื่องการจัดการสิ่งแวดล้อมทั้งภายในองค์กร และการมีส่วนร่วมผลักดันโครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมร่วมกับชุมชน โดยในปี 2564 อยู่ระหว่างการดำเนินงาน ซึ่งกำหนดเป้าหมายไว้ในปี 2565 แยกตามประเภทของกิจกรรมดังนี้

การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม	เป้าหมาย (เริ่มกิจกรรม ปี 2564)		เป้าหมาย (ปี 2565)	แผนการดำเนินการ
	ระยะสั้น (3ปี)	ระยะยาว (5 ปี)		
การใช้พลังงานไฟฟ้า	ลดปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า 3 %	ลดปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า 5 %	ลดปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า 2 %	1.รณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้พนักงานร่วมกันใช้ไฟอย่างประหยัด เช่น เปิดไฟดวงที่ใช้และปิดไฟดวงที่ไม่จำเป็น
การใช้น้ำประปา	ลดปริมาณการใช้ทรัพยากรน้ำ 3 %	ลดปริมาณการใช้ทรัพยากรน้ำ 5 %	ลดปริมาณการใช้ทรัพยากรน้ำ 2 %	1.สร้างการมีส่วนร่วมรณรงค์ให้พนักงานใช้น้ำอย่างประหยัด เช่น เปิดปิดก๊อกน้ำให้สนิท

การจัดการด้าน สิ่งแวดล้อม	เป้าหมาย (เริ่มกิจกรรม ปี 2564)		เป้าหมาย (ปี 2565)	แผนการดำเนินการ
	ระยะสั้น (3ปี)	ระยะยาว (5 ปี)		
การจัดการขยะ ปริมาณของเสีย และมลพิษ	ลดปริมาณของขยะ และของเสีย 3 %	ลดปริมาณของขยะ และของเสีย 5 %	ลดปริมาณของ ขยะและของเสีย 2 %	1.มีการดำเนินการติดตั้งชุดถังแยกขยะ ในสำนักงาน 2.มีการกระจายการติดตั้งชุดถังแยก ขยะไปยังสาขาต่างๆทั่วประเทศ
ลดการปล่อยก๊าซ เรือนกระจก (ทางตรง)	ลดปริมาณการปล่อย ก๊าซเรือนกระจก (ทางตรง) 3 %	ลดปริมาณการ ปล่อยก๊าซเรือน กระจก (ทางตรง) 5 %	ลดปริมาณการ ปล่อยก๊าซเรือน กระจก (ทางตรง) 2 %	1.การลดปริมาณการใช้กระดาษ ภายในองค์กร 2.การรณรงค์การใช้ถุงผ้าแทน ถุงพลาสติก 3.การจัดซื้อวัสดุหรืออุปกรณ์สำนักงาน ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 4.ประหยัดค่าน้ำมัน โดยการควบคุม และบริหารจัดการรถใช้งานภายใน องค์กร
ลดการปล่อยก๊าซ เรือนกระจก (ทางอ้อม)	ลดปริมาณการปล่อย ก๊าซเรือนกระจก (ทางอ้อม) 3 %	ลดปริมาณการ ปล่อยก๊าซเรือน กระจก (ทางอ้อม) 3 %	ลดปริมาณการ ปล่อยก๊าซเรือน กระจก (ทางอ้อม) 2 %	1.การรณรงค์การจำกัดการเดินทาง พนักงานทางเดียวกันมาด้วยกัน

การวัดผลเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้ก่อน – ดำเนินการ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยพิจารณา
ค่าใช้จ่าย เฉลี่ยต่อสาขา

หัวข้อ	ปี 63	ปี 64	ร้อยละลดลง
ค่าถ่ายเอกสาร	21	9	55.54
ค่าน้ำประปา	163	143	7.96
ค่าน้ำบันพาทนะ	99	85	1.94
ค่าไฟฟ้า	1,288	1,196	7.11

สังคม : สร้างคุณค่าคน และรับผิดชอบต่อสังคม



สังคม : สร้างคุณค่าคน และรับผิดชอบต่อสังคม

การพัฒนาศักยภาพและส่งเสริมความก้าวหน้าแก่พนักงาน

การดำเนินงานที่สำคัญในปี 2564

จำนวนพนักงาน	6,806 คน
เพศชาย	2,709 คน
เพศหญิง	4,099 คน
จำนวนพนักงานผู้พิการ	100 คน
อัตราผลตอบแทนต่อพนักงาน (HC ROI)*	3.08
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมต่อพนักงานทั้งหมด	3.36 ชั่วโมง
ค่าใช้จ่ายในการอบรมต่อพนักงานทั้งหมด	108.48 บาท
ผลการประเมินความพึงพอใจของพนักงาน	3.80
อัตราการลาออกของพนักงาน (Employee Turnover Rate)	3.42
ค่าใช้จ่ายสำหรับการช่วยเหลือสังคมในช่วงการแพร่กระจายของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19	1,200,000 บาท

บริษัทตระหนักถึงคุณค่าของพนักงานทุกคน, ทุกระดับ ในฐานะที่เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จและเติบโตก้าวหน้าอย่างยั่งยืน บริษัทจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาเพื่อยกระดับความรู้ ความสามารถ และสร้างศักยภาพในการแข่งขันผ่าน “ทุนมนุษย์” Human Capital ของบริษัทอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้บริษัทได้ให้ความสำคัญกับการกำหนดแผนการพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้มีความรู้, ความเข้าใจ และทักษะในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด โดยกำหนดให้พนักงานทุกระดับได้รับการอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานมีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา และเป็นการรักษาพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถให้คงอยู่กับบริษัท ได้อย่างยาวนานยิ่งขึ้น เพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงาน (Employee Turnover Rate) โดยเฉพาะพนักงานที่เป็นกลุ่ม talent ขององค์กร

โดยได้มีการออกแบบหลักสูตรการอบรมที่สอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละตำแหน่ง (Related functional skills) และมีการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) ผ่านช่องทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กร เพื่อกระตุ้นให้เกิดบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการสร้างศรีสวัสดิ์ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) รวมทั้งสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้สามารถเติบโตได้ตามแผนพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพ (Career Path) โดยจัดหมวดหมู่ในการพัฒนาความรู้, ทักษะของพนักงานออกเป็น 3 หมวด คือ

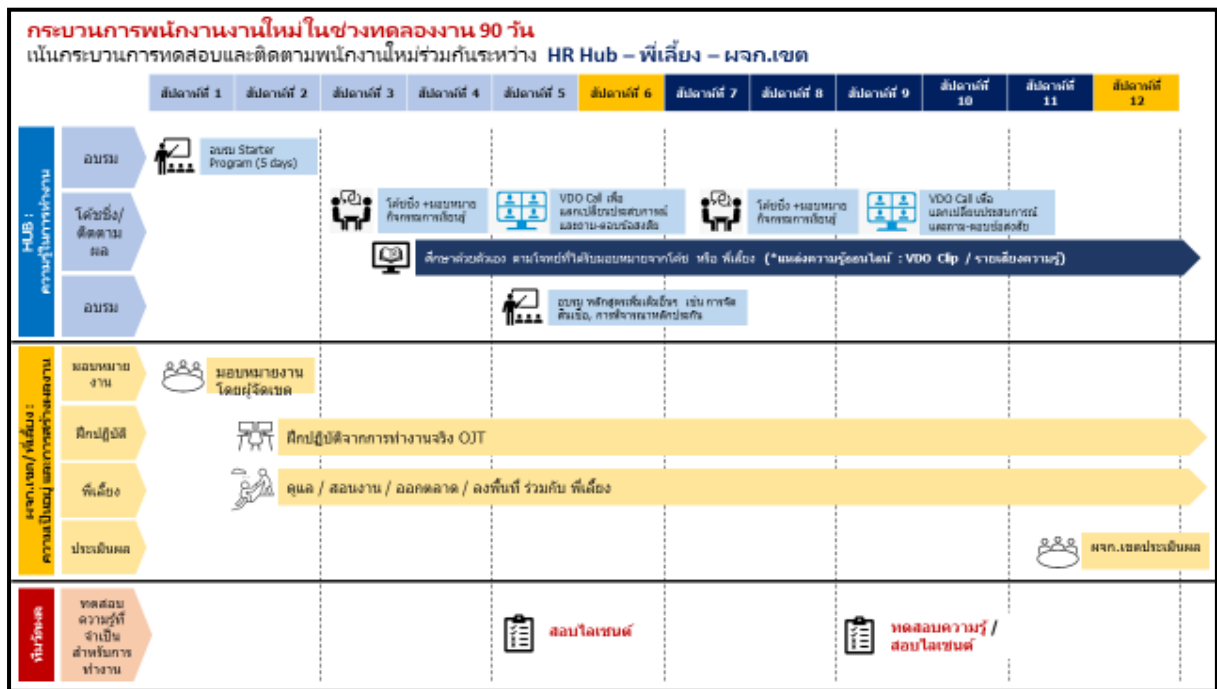
- **Onboarding Program** : หลักสูตรอบรมความรู้พื้นฐานในการทำงานสำหรับพนักงานใหม่ทุกคนที่มุ่งให้สร้างความรู้ในด้านผลิตภัณฑ์, เงื่อนไขการพิจารณาสินเชื่อ, การบริหารความเสี่ยง และ การทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า (Customer Centricity) เพื่อให้พนักงานทุกคน โดยเฉพาะพนักงานสาขา สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ของศรีสวัสดิ์ให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้องเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาทางการเงินได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม รวมทั้งเป็นปลูกฝังจิตสำนึกในการให้บริการด้วยความโปร่งใส ถูกต้อง และเป็นธรรม (Integrity) ให้กับพนักงานใหม่ทุกคนตั้งแต่ Day-1 ที่ร่วมงานกับศรีสวัสดิ์
- **Re-training/Knowledge Refreshment Program** : หลักสูตรการพัฒนาเพื่อทบทวนและทดสอบความรู้ ความเข้าใจในการทำงานของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานสาขาของศรีสวัสดิ์ทั่วประเทศทั้ง 5,000 สาขา จะมีการอัปเดตความรู้ต่างๆ ในการทำงานอยู่ตลอดเวลา, มีระดับความรู้ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้องตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ (Knowledge Quality) รวมทั้งมีมาตรฐานในการให้บริการที่ดีตามค่านิยม Always customer first ของศรีสวัสดิ์ (Service Quality) โดยทีม HR Learning Hub ประจำภูมิภาคต่างๆ ทั่วประเทศจะดำเนินการจัดอบรมหลักสูตรการทบทวนความรู้ ทักษะที่จำเป็นกับการปฏิบัติงานของสาขาอย่างต่อเนื่อง ทั้งในส่วนของความรู้ทางด้านผลิตภัณฑ์และเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อ (Product Knowledge), ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติตามขั้นปฏิบัติงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง (Process & Work Instruction), รวมไปถึงการทดสอบความรู้และทบทวนข้อผิดพลาดต่างๆ ที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง เพื่อเป็นการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และการให้บริการของพนักงานสาขาอยู่ตลอดเวลา
- **Leadership Development Program** : หลักสูตรพัฒนาผู้นำรุ่นใหม่ เพื่อสร้าง Talent ภายในองค์กรไว้รองรับการขยายธุรกิจได้อย่างทันท่วงที ด้วยการออกแบบเนื้อหาหลักสูตรให้ครอบคลุมทั้งในส่วนของ Hard-Skills และ Soft-Skills เพื่อให้มั่นใจว่าผู้นำรุ่นใหม่ขององค์กรจะมีความพร้อมในการรับมือบทบาทหน้าที่ที่มีความท้าทายมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นไปตามค่านิยมขององค์กร ที่ต้องการปลูกฝังให้พนักงานมีความกล้าและพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อยู่ตลอดเวลา (Willing to Change) นอกจากนี้ยังเป็นการต่อยอดให้พนักงานตระหนักรู้ว่าองค์กรให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการพัฒนาผู้นำและโปรโมท

3 หลักสูตรสำคัญเพื่อพัฒนาศักยภาพและส่งเสริมความก้าวหน้าของพนักงาน

3.1 Starter Program: หลักสูตรปฐมนิเทศพนักงานใหม่

ซึ่งออกแบบการอบรมให้ครอบคลุมตั้งแต่การทำความเข้าใจลูกค้า – ทำความเข้าใจผลิตภัณฑ์ – การบริหารความเสี่ยง – การให้บริการที่ดี รวมไปถึงกระบวนการภายในต่างๆ เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานสาขาจะสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง, รวดเร็ว และมีมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา นอกจากนี้ยังมีกรอบกระบวนการในการพัฒนาพนักงานใหม่ในช่วงทดลองงานในครอบคลุมทั้งในส่วนของ Self-Learning – On The Job Training – Onsite Coaching โดยเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างผู้จัดการเขต, และ HR Learning Hub ที่ดูแลพื้นที่ต่างๆ ที่สำคัญก่อนครบกำหนดทดลองงานของพนักงานใหม่สาขาทุกคน จะมีการทดสอบความรู้ของพนักงาน เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาการผ่านทดลองงานร่วมกับเกณฑ์การ

พิจารณาอื่นๆ เช่น ผลงาน, ระเบียบวินัย, ทักษะในการทำงาน เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานจะมีความรู้ความสามารถ และทัศนคติที่ดีในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการให้แก่ลูกค้าต่อไป



ข้อมูลการอบรมหลักสูตร Starter Program สำหรับพนักงานใหม่สาขาในปี 2564

รายละเอียด	ข้อมูลเชิงปริมาณ	หมายเหตุ
จำนวนชั่วโมงการสอนหลักสูตร Starter Program รวม	1,007 ชั่วโมง	ระยะเวลาการอบรมปฐมนิเทศ 30 ชั่วโมง ต่อ 1 หลักสูตร (โปรแกรมรวม 5 วัน)
จำนวนพนักงานใหม่ที่ผ่านการอบรม	783 คน	ดำเนินการอบรมโดย HR learning hub จำนวน 15 คน ระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ – ธันวาคม 2564
จำนวนชั่วโมงการสอนหลักสูตร Re-training / Refreshment knowledge Program รวม	1,065 ชั่วโมง	หลักสูตรการทบทวนความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวกับการทำงานของสาขา
จำนวนพนักงานสาขาที่ผ่านการอบรมหลักสูตร Re-training / Refreshment knowledge Program รวม	13,194 คน*	จำนวนสะสม พนักงาน 1 คนจะผ่านการอบรมในหมวดนี้มากกว่า 1 ครั้ง

3.2 หลักสูตรพัฒนาความพร้อมของผู้นำสาขารุ่นใหม่ Leadership Readiness Program

ในปี 2564 ทีมพัฒนาบุคลากรได้จัดการอบรมหลักสูตร “เตรียมความพร้อมผู้นำสาขารุ่นใหม่” (Leadership Readiness Program) ขึ้นจำนวน 4 รุ่น เพื่อสร้าง Talent Pool ภายในองค์กรไว้รองรับการขยายพื้นที่สาขาและรองรับการแต่งตั้งตำแหน่งผู้จัดการเขต ซึ่งถือเป็นฟันเฟืองสำคัญในการขับเคลื่อนเป้าหมายขององค์กรให้บรรลุผล โดยในหลักสูตรนี้จะมุ่งพัฒนา “ภาวะความเป็นผู้นำ” ของกลุ่มพนักงานที่มีศักยภาพ ให้มีความพร้อมที่จะขึ้นรับตำแหน่งผู้จัดการเขตได้ในอนาคต โดยมีการออกแบบหลักสูตรให้ครอบคลุมทั้งในแง่ของ “การบริหารงาน” และ “การบริหารคน”



รายละเอียด	ข้อมูลเชิงปริมาณ	หมายเหตุ
จำนวนพนักงานที่ผ่านการอบรมหลักสูตรเตรียมความพร้อมผู้นำสาขารุ่นใหม่และอยู่ใน Talent Pool ขององค์กร	98 คน	โดยการเสนอชื่อผู้เข้าอบรมที่เป็นกลุ่มผู้จัดการสาขาที่มีศักยภาพจากผู้จัดการภาคทั่วประเทศ
จำนวนผู้จัดการเขตรับตำแหน่งใหม่ในช่วงไตรมาส 4/2564 ที่ได้รับการโปรโมทจากกลุ่ม Talent Pool	20 คน คิดเป็น success rate 20%	
Return on Investment	50,000* x 20 คน = 1,000,000 บาท	ประมาณการค่าเฉลี่ยของอัตราค่าจ้างผู้จัดการเขตจากภายนอกองค์กร 1 คนและต้นทุนที่ใช้ในกระบวนการสรรหา (ไม่มีค่าใช้จ่ายในการอบรมเพราะเป็นการอบรมผ่าน online)

3.3 หลักสูตร “ปลูกพลังสมองสู่ความสำเร็จ” สำหรับผู้จัดการภาคและผู้จัดการเขต โดย ทีมวิทยากรและที่ปรึกษาจากภายนอก

ในปี 2564 ที่ผ่านมามีความเปลี่ยนแปลงต่างๆ เกิดขึ้นมากมาย โดยเฉพาะในด้านของการทำงานบนวิถีความปกติใหม่ (New Normal) ซึ่งพนักงานทุกคนจะต้องปรับตัวให้สามารถเอาตัวรอดได้ในภาวะความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว และยังคงสามารถสร้างผลงานของตนเองได้ตามที่องค์กรคาดหวัง โดยไม่ยอมให้ภาวะการณ์ต่างๆ

มาเป็นอุปสรรค ไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์โควิด-19, ภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้นเรื่อยๆ ในตลาดสินเชื่อจำนำเล่มทะเบียนรถ หรืออื่นๆ

ซึ่งกลุ่มบุคลากรที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการนำทีมงานให้สามารถก้าวผ่านภาวะการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ก็คือ กลุ่มผู้นำสาขา หรือระดับผู้จัดการภาคและผู้จัดการเขต เพราะบุคลากรในสองตำแหน่งนี้เป็นฟันเฟืองสำคัญที่จะเชื่อมโยง ผลักดันเป้าหมายในระดับองค์กรลงไปสู่ระดับปฏิบัติการให้สอดคล้องกัน รวมทั้งเป็นบุคลากรในตำแหน่ง “ผู้นำภาคสนาม” (Front-line leader) ที่จะช่วยสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของพนักงานสาขาทั่วประเทศ

ด้วยความสำคัญของบุคลากรในกลุ่มนี้ บริษัทจึงได้จัดสรรงบประมาณในการพัฒนาศักยภาพและภาวะผู้นำให้กับทั้งผู้จัดการภาคและผู้จัดการเขตอย่างต่อเนื่องทุกปี โดยในปี 2564 ที่ผ่านมา ผู้จัดการภาคและผู้จัดการเขตของศรีสวัสดิ์ทั่วประเทศ รวม 161 คน (*ข้อมูล ณ เดือน พฤศจิกายน 2564) ได้เข้าร่วมการอบรมในหลักสูตร “ปลูกพลังสมองสู่ความสำเร็จ” โดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญทางด้านศาสตร์ของสมอง (ดร.วีรพงศ์ ศรีททาผล) มาเป็นผู้ถ่ายทอด และออกแบบมาเพื่อให้ผู้นำตระหนักถึงกระบวนการที่นำไปสู่ความสำเร็จโดยใช้การโค้ชสมองปลดล๊อคความเชื่อที่คอยขัดขวางความสำเร็จ และสร้างกระบวนการทางความคิดแบบใหม่ที่สร้างความภาคภูมิใจในงาน การเห็นคุณค่าตัวเองและทีมงาน และเกิดความมั่นใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว

โดยวัตถุประสงค์การอบรมในหลักสูตร

- เพื่อให้ผู้นำสาขามีความเข้าใจที่มาของความสำเร็จและอุปสรรคที่ขัดขวางความสำเร็จและสามารถสร้างวิสัยทัศน์เพื่อก้าวข้ามอุปสรรคได้
- เพื่อให้ผู้นำสาขามีความเข้าใจและสามารถใช้กระบวนการเพิ่มศักยภาพของตัวเองและของทีมงานในเวลาอันรวดเร็วได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- เพื่อให้ผู้นำสาขาเกิดแรงบันดาลใจที่จะพัฒนาชีวิตตัวเองผ่านงานที่ทำให้ไปสู่ความสุขความสำเร็จที่ตัวเองต้องการผ่านกระบวนการล๊อคเป้าหมายในสมอง
- เพื่อให้ผู้นำสาขาสามารถค้นหาความเชื่อที่ลุดั้งและสามารถทำลายและก้าวข้ามความเชื่อนั้นเพื่อทำเป้าหมายให้เป็นจริงได้รวมถึงการสร้างตัวตนใหม่และสามารถพาตัวเองที่ทีมงานและองค์กรไปสู่เป้าหมายได้อย่างมั่นใจ

รายละเอียด	ข้อมูลเชิงปริมาณ	หมายเหตุ
จำนวนพนักงานที่ผ่านการอบรม	161 คน (100% ของกลุ่มเป้าหมาย)	ระดับผู้จัดการภาคและผู้จัดการเขตทุกคนทั่วประเทศ
จำนวนชั่วโมงการอบรม	16 ชั่วโมง	การอบรม 2 วัน
Investment Budget	585,500 บาท คิดเป็น 6% ของงบประมาณการอบรมในปี 2564 ทั้งหมด	สำหรับการอบรม 2 วันที่สำนักงานใหญ่

การพัฒนาคนบนพื้นฐานของ SAWAD “คุณค่าหลัก 5 ประการ”

SAWAD “คุณค่าหลัก 5 ประการ” ถูกกำหนดขึ้นเพื่อเป็นแนวทางหรือรากฐานให้ทุกคนมีแนวความคิด ความเชื่อ และสร้างพฤติกรรมการทำงานที่ดีของบุคลากรทุกคนในองค์กรให้เป็นทิศทางเดียวกัน สนับสนุนการดำเนินงานภายใต้ วิสัยทัศน์ “เป็นผู้นำแห่งร้านสะดวกซื้อทางการเงินของประเทศ” และพันธกิจ “การให้บริการสินเชื่อที่รวดเร็วและทั่วถึงในพื้นที่ที่มีความต้องการ โดยมีการบริหารความเสี่ยงของสินเชื่อให้เหมาะสม และมีการพัฒนาคุณภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน” ให้บรรลุผลสำเร็จ

ความหมายของ SAWAD “คุณค่าหลัก 5 ประการ” คือ

Speed รวดเร็ว ทันใจ	- ความขยันขันแข็งของเราทุกคนบนความเข้าใจลูกค้า ช่องทางการขายที่เข้าถึงง่าย ผลิตภัณฑ์ที่ครอบคลุมทุกความต้องการ ผู้การให้บริการที่รวดเร็ว ทันใจลูกค้า
Always customer first เข้าใจลูกค้า	- ลูกค้ามาเป็นอันดับหนึ่ง ความเชื่อถือ ไว้วางใจจากลูกค้า คือที่มาของทุกสิ่งที่เราทำ
Willing to Change กล้าที่จะเปลี่ยน	- พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงด้วยความเชื่อว่าคนและองค์กรที่พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ไม่ ยอมหยุดนิ่งเท่านั้นที่เจริญเติบโต
Aim for cost efficiency มุ่งความคุ้มค่า	- ลงมือทำอย่างมุ่งมั่น เพื่อประสิทธิภาพสูงสุดในการดำเนินงาน ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และส่งมอบประโยชน์สูงสุดต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
Drive with Integrity ขับเคลื่อนด้วยคุณธรรม	- ขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืนด้วย ความซื่อสัตย์ โปร่งใส พร้อมสร้างคุณค่าและ รับผิดชอบต่อสังคม การขับเคลื่อนด้วยคุณธรรมประกอบด้วย 3 รากฐาน คือ ซื่อสัตย์ คือ ความจริงใจ ความตรงไปตรงมา ความน่าไว้วางใจทั้งต่อลูกค้า ต่อองค์กร ต่อ สังคม และต่อตนเอง โปร่งใส คือ การดำเนินงานทางธุรกิจทั้งในระดับองค์กรและบุคคลที่ผู้อื่นสามารถมองเห็น ได้ และเข้าใจได้ มีระบบการทำงานและขั้นตอนอย่างชัดเจน ตรวจสอบได้ สร้างคุณค่าและรับผิดชอบต่อสังคม คือ การดำเนินกิจการภายใต้หลักจริยธรรม ธรรม ภิบาล และการจัดการที่ดีโดยรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก องค์กร นำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

วัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

ในปี 2564 บริษัทให้ความสำคัญกับการปลูกฝังค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร แม้อยู่ในสถานการณ์แพร่ระบาดของ
ของโควิด-19 โดยเฉพาะผู้บริหารที่เป็นต้นแบบและเป็นกำลังสำคัญในการผลักดันให้บุคลากรเกิดพฤติกรรมร่วมกันทั่วทั้ง
องค์กร ผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น การสื่อสารค่านิยมจากหัวใจ ของกลุ่มผู้บริหารตลอดทั้งปี การเดินสายของกลุ่มผู้บริหาร
ในการสื่อสารแนวทางการทำงานบนพื้นฐานของ SAWAD “คุณค่าหลัก 5 ประการ”

นโยบายด้านทรัพยากรบุคคล

บริษัท เชื่อว่าการเติบโตของบริษัทนั้น เกิดจากพนักงานที่มีความซื่อสัตย์และเชื่อมั่นต่อองค์กร บริษัท จึงมุ่งมั่นสร้างพนักงานที่มีความจงรักภักดี มีความสุข มีความรู้ความสามารถ และความสามารถในการรักษาบุคคลากรให้คงอยู่กับบริษัท อย่างยืนยาวได้ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำพาองค์กรไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืนได้ ดังนั้น บริษัท จึงได้กำหนดนโยบายค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานโดยคำนึงถึงความเหมาะสม เป็นธรรม และสอดคล้องกับผลประกอบการของบริษัท เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถและมีประสิทธิภาพสูงสุด

ทั้งนี้ บริษัท จึงจัดทำระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างชัดเจนในรูปแบบตัวชี้วัดผลงาน (KPIs) และมีการจัดทำระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System) อย่างเต็มรูปแบบ โดยการประเมินผลงานดังกล่าว หัวหน้างานและผู้บริหาร ดำเนินการร่วมกับฝ่ายทรัพยากรบุคคล และเปิดโอกาสให้พนักงานได้ประเมินผลงานตนเอง และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นด้านการปรับปรุงผลงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาด้วย

ตัวชี้วัดระดับองค์กร (Corporate KPI) ของบริษัท ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จนครอบคลุมเกือบทุกมิติของการดำเนินงานในภาคส่วนที่มีผลต่อผลประกอบการของบริษัท โดยตัวชี้วัดจะได้รับการถ่ายทอดจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือ กรรมการผู้จัดการใหญ่ ไปจนถึงระดับพนักงานผู้ปฏิบัติการ ตามลำดับ ดังนั้น พนักงานแต่ละคนจะมีตัวชี้วัดของตนเอง ที่สอดคล้องกับเป้าหมายของบริษัท ในแต่ละปี ตัวชี้วัดนี้ นอกจากใช้เป็นเครื่องมือประเมินผลงานและค่าตอบแทนของพนักงานแล้ว ยังประเมินทักษะความรู้ความสามารถของบุคลากรเพื่อปรับเปลี่ยนตำแหน่ง และวางแผนการพัฒนาทักษะความรู้สำหรับพนักงานเป็นรายบุคคล เพื่อการฝึกอบรมที่เหมาะสมทั้งระยะสั้น และระยะยาวอีกด้วย

นโยบายการบริหารจัดการคนเก่ง

เพื่อให้การบริการจัดการกำลังคนคุณภาพสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความต่อเนื่อง ในการบริหารงานบุคคล ตลอดจนสร้างกำลังคนคุณภาพรุ่นใหม่ให้สามารถขับเคลื่อนให้การบริหารงานของบริษัท ให้มีรากฐานที่มั่นคงและเข้มแข็ง จึงได้กำหนดหลักเกณฑ์รูปแบบแนวทางการบริหารจัดการกำลังคนคุณภาพพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เป็นการสร้างทรัพยากรบุคคลในอนาคตให้มีความรู้ความสามารถมีศักยภาพเพียงพอในการ สนองต่อพันธกิจขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ไปพร้อมๆ กับการสร้างคลังข้อมูลพนักงานที่มีศักยภาพที่ได้ผ่านการกลั่นกรองมาขั้นหนึ่งแล้ว และมีความพร้อมที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง หรือเติบโตตามสายอาชีพต่อไปโดยพิจารณาตามคุณสมบัติของพนักงานที่มีศักยภาพสูง (Talent) จากปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่

1. คุณสมบัติเชิงบุคคล (Personal Characteristic) ซึ่งต้องสอดคล้องกับค่านิยมหรือวัฒนธรรมขององค์กร
2. คุณสมบัติในการบริหาร (Business Capability) ทั้งในเรื่องของงาน คน และระบบ
3. คุณสมบัติในการที่สามารถเป็นผู้นำที่องค์กรอยากได้ (Leadership Capability)

นโยบายการบริหารการสืบทอดตำแหน่ง

เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัท เป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ บริษัท มีนโยบายการวางแผน สืบทอดตำแหน่งสำคัญของบริษัท ไม่เจาะจงเฉพาะตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น แต่รวมถึงพนักงานที่อยู่ในสายงานหลักที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องด้วย ซึ่งการสรรหาผู้ที่จะสามารถปฏิบัติงาน ทดแทนในตำแหน่งสำคัญ เป็นไปตามขั้นตอน โดยตำแหน่งในสายงานหลักพิจารณาจากทักษะ ความรู้ความสามารถ ผลการปฏิบัติงาน และความพร้อมของแต่ละบุคคล โดยบริษัทจัดให้มีการเตรียมความพร้อมสำหรับบุคคลที่ เป็นผู้สืบทอดตำแหน่ง (Successor) ในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ความพร้อม รวมถึงการจัดทำแผนพัฒนาราย บุคคล (Individual Development Plan) ตามแต่ละตำแหน่งงาน เพื่อสืบทอดงานในกรณีที่ผู้อยู่ในตำแหน่งนั้นๆ ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ผู้สืบทอดตำแหน่ง (Successor) ที่ได้รับการคัดเลือกจะได้รับการถ่ายทอดความรู้และ ประสบการณ์ด้วยการหมุนเวียน ปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง (Job Rotation) และเข้ารับการอบรมตามหลักสูตรการฝึกอบรมที่จำเป็นเพิ่มเติม เพื่อให้มั่นใจว่าการส่งมอบงานจะเป็นไปอย่างราบรื่น และต่อเนื่องไม่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ

นโยบายการสรรหา และจัดสรรทรัพยากรบุคคล

บริษัท มุ่งเน้นการสรรหาบุคลากรที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานในแต่ละหน้าที่โดยยึดมั่นต่อนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน ซึ่งเปิดเผยในเว็บไซต์ของบริษัท ในส่วน “นักลงทุนสัมพันธ์” และยอมรับความหลากหลายในการคัดเลือกบุคลากร ด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกันทั้งความแตกต่างทางกายภาพ เพศ เชื้อชาติ ศาสนา สถานะทางสังคม หรือทัศนคติด้านการเมือง โดยพิจารณาควบคู่ไปกับความสามารถ ชีตจำกัด และความเสี่ยงในการปฏิบัติงานด้วย ดังนั้นบุคลากรในบริษัท จึงประกอบด้วยพนักงานที่มาจากต่างถิ่นฐาน มีวัฒนธรรมที่หลากหลาย พื้นฐานความรู้ความสามารถ และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน ดังนั้น พนักงานในระดับปฏิบัติงาน ซึ่งส่วนมากเป็นพนักงานที่ประจำอยู่ที่สาขา มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ในการ วิเคราะห์ อนุมัติสินเชื่อ และติดตามทวงถามสินเชื่อ ถือว่าเป็นหน้าที่ที่มีความเสี่ยงและข้อจำกัด ในการปฏิบัติงาน บริษัท จึงหลีกเลี่ยงการใช้พนักงานเพศหญิง แต่อย่างไรก็ตาม พนักงานในระดับปฏิบัติงาน ที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบอื่นที่ไม่มีความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน จึงประกอบด้วยพนักงานทั้งหญิงและชายโดยการพิจารณานั้นยึดมั่นต่อนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนตามที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น

นโยบายผลตอบแทน และสวัสดิการ ผลตอบแทนระยะยาว

บริษัท มีนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนพนักงานตามความรู้ ความสามารถ และผลงานที่ทำได้ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมเป็นธรรม และสอดคล้องกับค่าเฉลี่ยของธุรกิจประเภทเดียวกัน นอกจากนี้บริษัท ได้กำหนดจ่ายโบนัส และปรับเงินเดือนประจำปีโดยคำนึงถึงผลประกอบการในแต่ละรอบปี และผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน เพื่อเป็นการตอบแทน และจูงใจให้พนักงานปฏิบัติตามหน้าที่อย่างเต็ม

ค่าตอบแทนและสวัสดิการอื่น ๆ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

นอกเหนือจากค่าตอบแทนพื้นฐานทั่วไป บริษัท ยังจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพขึ้น ตามพระราชบัญญัติกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พ.ศ.2530 โดย พนักงานผู้เป็นสมาชิกกองทุน สามารถเลือกจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนเป็นรายเดือนในอัตราร้อยละ 3 - 15 ของเงินเดือน และนายจ้างจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุน ในอัตราร้อยละ 3-7 % ของเงินเดือนพนักงาน

(อัตราค่าจ้างเงินสมทบจากนายจ้างขึ้นอยู่กับอายุงานของพนักงานผู้เป็นสมาชิกกองทุน) กองทุนสำรองเลี้ยงชีพนี้บริหารโดยบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกสิกรไทย และจะจ่ายเงินให้แก่พนักงานเมื่อพนักงานคนนั้นออกจากงานตามระเบียบว่าด้วยกองทุนของบริษัท

สวัสดิการสำหรับพนักงาน

เพื่อเป็นการพัฒนาสิ่งแวดล้อมในการทำงานให้กับพนักงาน นอกจากการจัดให้มีสวัสดิการต่างๆ ให้กับพนักงานตามที่กฎหมายกำหนดแล้ว บริษัท ยังมีการปรับปรุงสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆ เพิ่มเติม อาทิ เช่น

ประกันภัย

บริษัท จัดให้มีสวัสดิการด้านการประกันสุขภาพ ประกันชีวิต และประกันอุบัติเหตุ เพื่ออำนวยความสะดวกในการรับการรักษาพยาบาล รวมทั้งเป็นการสร้างความมั่นคงให้กับพนักงานและลดภาระค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล นอกจากนี้ บริษัท ยังจัดให้มีสวัสดิการพิเศษเป็นค่ารักษาพยาบาลประจำปีสำหรับพนักงานอีกด้วย

บริษัท อนุญาตให้พนักงานสามารถซื้อ ประกันภัย และ พรบ.รถจักรยานยนต์ และรถยนต์ส่วนบุคคล ได้ในราคาพิเศษ

ผลประโยชน์ในรูปแบบเงินช่วยเหลือ

บริษัท จัดให้มีผลประโยชน์ในรูปแบบเงินช่วยเหลือในวาระต่างๆ อาทิ ทุนเรียนดีสำหรับบุตรของพนักงาน, เงินช่วยเหลือในกรณีพนักงานหรือบุคลากรเสียชีวิต เป็นต้น

ที่พักสำหรับพนักงาน

เพื่อลดภาระค่าครองชีพให้แก่พนักงาน บริษัท ได้จัดหาที่พักให้แก่พนักงาน โดยอนุญาตให้พนักงานเข้าพักที่ อาคารสาขาได้หากพนักงานมีความจำเป็น และพนักงานที่ประจำ ณ สำนักงานใหญ่ จะได้รับอนุญาตให้พักที่หอพักของบริษัท ซึ่งตั้งอยู่ใกล้กับอาคารสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

กิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์

เนื่องจาก ความรักความสามัคคีของพนักงาน ถือเป็นหัวใจสำคัญของการปฏิบัติงานเพื่อให้ประสบผลสำเร็จ และมีประสิทธิภาพสูงสุด บริษัท จึงจัดให้มีกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานอันได้แก่ กิจกรรมเลี้ยงสังสรรค์ปีใหม่ กิจกรรมการแข่งขันกีฬาภายในภาค ทั่วประเทศ กิจกรรม Team Building ประจำปีของแต่ละฝ่ายงาน รวมถึง กิจกรรมเพื่อสังคม(CSR) เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้ร่วมกันสร้างประโยชน์ให้สังคม และชุมชนที่ตนเองมีส่วนร่วม

นโยบายการพัฒนาบุคลากร

บริษัท มุ่งมั่นรักษาพนักงานที่มีความสามารถให้คงอยู่กับบริษัทได้ยาวนาน ซึ่งนอกจากการวางแผนโครงสร้างค่าตอบแทนทั้งระยะสั้นและระยะยาวแล้วให้เหมาะสมและเป็นธรรมแล้ว บริษัท ยังมีมาตรการอื่นๆ ในการลดอัตราการลาออกของพนักงาน (Employee Turnover Rate) และสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เช่น การสำรวจความพึงพอใจและการกำหนดแผนการพัฒนาบุคลากร เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับได้พัฒนาและก้าวหน้า

แพลตฟอร์ม SAWAD Intranet

เป็นดิจิทัลแพลตฟอร์มกลาง ที่พนักงานทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่มีประโยชน์ และนโยบายข่าวสารต่างๆ ขององค์กร รวมถึงการเชื่อมโยง และแบ่งปันองค์ความรู้ ข้อมูลของบริษัท ข้อมูลเกร็ดความรู้ต่างๆ ที่อยู่ในความสนใจของพนักงาน และ ทั้งนี้วัตถุประสงค์ของดิจิทัลแพลตฟอร์มดังกล่าว คือการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร เชื่อมพนักงานเข้าหากัน เพื่อพัฒนาบุคลากร และต่อยอดศักยภาพของบุคลากรมิให้หยุดนิ่งและเท่าทันการแข่งขันที่เกิดขึ้น ในปัจจุบัน นอกจากนั้น องค์ความรู้ที่ถูกรวบรวมไว้ในดิจิทัลแพลตฟอร์ม ยังเป็นเครื่องมือที่ช่วยส่งต่อองค์ความรู้ไปยังพนักงานใหม่ได้อีกด้วย

โครงการสำรวจความพึงพอใจของพนักงาน

ในทุกๆปี บริษัท ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานผ่านระบบผ่านช่องทาง Online ภายในบริษัท เพื่อหาระดับดับความผูกพันและความพึงพอใจที่พนักงานมีต่อองค์กร หรือ หาสาเหตุของการลาออก เพื่อนำผลการวิเคราะห์มาพัฒนาการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนของบริษัท โดยผลการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานประจำปี 2564 ภายได้ หัวข้อการประเมินเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้าน ความต้องการพื้นฐาน (งาน) / (อุปกรณ์)
2. ด้าน การสนับสนุนจาก Management Team และ สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา
3. ด้าน การทำงานเป็นทีม บรรยากาศในการทำงาน
4. ด้าน การเติบโต

นโยบายความปลอดภัยและสุขอนามัยในที่ทำงาน

บริษัทมีนโยบายให้มีการรักษาความปลอดภัยที่ดีในส่วนของอาคารสถานที่ โดยมีระบบและอุปกรณ์ที่มีมาตรฐาน มีการดูแลรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม พร้อมทั้งจัดสถานที่ทำงานให้เหมาะสม เอื้ออำนวยให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน และคำนึงถึงสวัสดิภาพและสุขอนามัย มีข้อมูลการลาหยุดที่เกี่ยวข้องกับการเกิดอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยจากการทำงาน

ในปี 2564 จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19 บริษัทได้นำแผนสำรองการทำงานในภาวะฉุกเฉินมาใช้ โดยการปรับแผนบุคลากรเพื่อให้บุคลากรของบริษัท สามารถทำงานได้อย่างปลอดภัยจากความเสี่ยงในการติดเชื้อ โดยการให้พนักงานที่มีที่พักอาศัยใกล้สาขาของบริษัท เข้าทำงานที่สาขาใกล้บ้านแทนการเดินทางไกลด้วยขนส่งสาธารณะ พนักงานบางส่วนก็สามารถทำงานที่บ้านได้ งดกิจกรรมที่มีความเสี่ยงในการรับเชื้อโรค เช่น กิจกรรมการตลาดออฟไลน์ การออกติดตามหนี้ การยึดหลักประกัน โดยใช้เป็นกิจกรรมทางโทรศัพท์และออนไลน์แทน ในระหว่างช่วงเวลาที่มีการระบาด

ในส่วนของสถานที่ทำงาน จัดให้มีจุดคัดกรอง วัดอุณหภูมิ มีการฉีดพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อโรค มีเจลแอลกอฮอล์วางไว้ตามจุดสัมผัสร่วมต่างๆ รมงคให้สวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลาที่อยู่ในที่ทำงาน และปรับเปลี่ยนเวลาการพักกลางวัน เพื่อลดการแออัดในสถานที่ทานอาหารของพนักงาน เป็นต้น

นอกจากนี้ บริษัท จะไม่ยอมรับการกระทำใดที่เป็นการละเมิดสิทธิเสรีภาพของบุคคล หรือกลุ่มบุคคลใด ทั้งทางตรง และ ทางอ้อม อันได้แก่ การล่วงละเมิดทางกาย วาจา การข่มเหง การข่มขู่คุกคาม การทำให้เกิดความอับอาย การล่วงละเมิดทางเพศ การเหยียดหยาม เป็นต้น ทั้งนี้บริษัท จะไม่ใช้และไม่สนับสนุนการใช้แรงงานผิดกฎหมายทุกรูปแบบ บริษัท เปิดช่องทางร้องเรียนสำหรับกรณีละเมิดสิทธิมนุษยชน ผ่านช่องทางในการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส ตาม รายละเอียด ตามที่เปิดเผยในหน้าเว็บไซต์ของบริษัท ในส่วน “ติดต่อเรา” ทั้งนี้ ในปี 2564 บริษัท ไม่มีการร้องเรียนในกรณีดังกล่าว

ข้อพิพาทด้านแรงงาน

ปัจจุบัน บริษัท ไม่มีข้อพิพาทด้านแรง

แนวปฏิบัติในกระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence Guideline)

การประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัท ศรีสวัสดิ์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือได้จัดการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนเพื่อระบุความเสี่ยงที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้นในการดำเนินธุรกิจ โดยพิจารณาจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบจากทางตรงหรือทางอ้อมจากการดำเนินธุรกิจของบริษัท

รูปแบบการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนครอบคลุมการดำเนินงานทางธุรกิจของบริษัท ทั้งหมด โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มหลัก ได้แก่

1. กิจกรรมทางธุรกิจหลัก: การปฏิบัติงานด้านการบริการ
2. สนับสนุนกิจกรรมทางธุรกิจ ผู้มีส่วนได้เสีย:
 - ลูกค้า
 - ผู้ถือหุ้น
 - พนักงาน
 - สังคมและชุมชน
 - คู่ค้า

การบริหารกระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านภายในองค์กร

การระบุประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Identification)

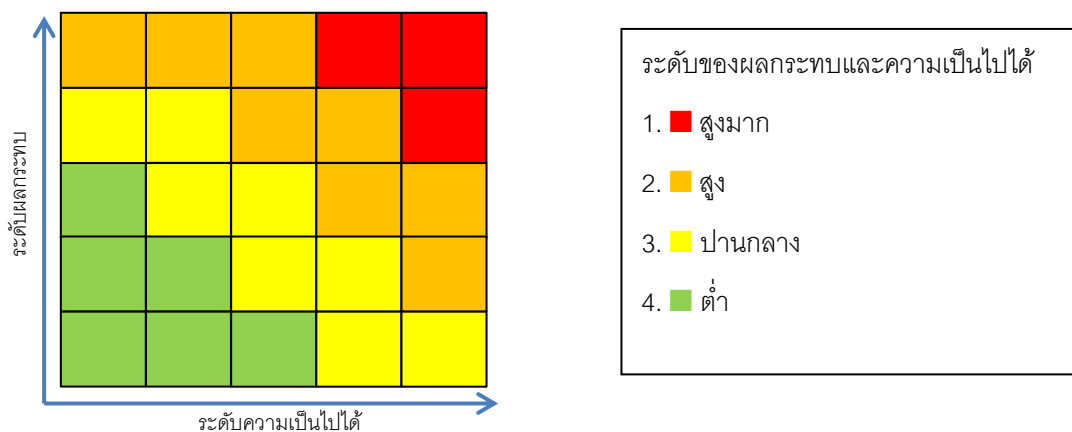
การระบุประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท ซึ่งขอบเขตของสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องของบริษัทแสดงไว้ด้านล่าง ดังนี้



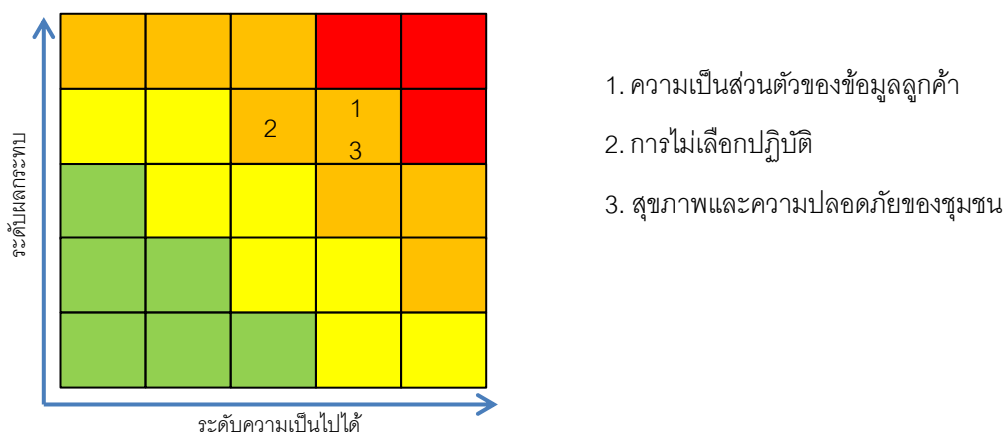
การจัดลำดับความเสี่ยง (Risk Ranking)

บริษัทได้จัดให้มีการประเมินระดับความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน โดยใช้เกณฑ์ความเป็นไปได้ (Likelihood) และผลกระทบที่จะเกิดขึ้น (Impact Level) เพื่อจัดลำดับความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในบริษัท

ตารางประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน



โดยในปี 2564 บริษัทจัดลำดับความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนจากประเด็นที่มีผลกระทบและความเป็นไปได้สูง 3 ประเด็นดังนี้



การจัดการความเสี่ยง

บริษัทจัดประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนได้ 3 ประเด็น และได้นำผลที่ได้มาวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นและจัดทำมาตรการลดผลกระทบและกระบวนการแก้ไข ดังนี้

1. ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

ความเสี่ยง : การรั่วไหลของข้อมูลลูกค้า

การลดผลกระทบและการแก้ไข : จัดตั้งคณะทำงานเพื่อตรวจสอบการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของบริษัท คอยควบคุม ให้เป็นไปตามนโยบายด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของบริษัท

2. การไม่เลือกปฏิบัติ

ความเสี่ยง : การเลือกปฏิบัติต่อพนักงาน

การลดผลกระทบและการแก้ไข : ตรวจสอบข้อร้องเรียนของพนักงานพิจารณาโดยผู้บริหารระดับสูง

3. สุขภาพและความปลอดภัยของชุมชน

ความเสี่ยง : อุบัติเหตุบนท้องถนนจากเดินทาง

การลดผลกระทบและการแก้ไข : การตรวจเช็คสมรรถภาพผู้ขับขี่ การตรวจวัดระดับแอลกอฮอล์ และการตรวจเช็คสมรรถภาพยานพาหนะ

การติดตามและการรายงานผลการดำเนินงาน

บริษัทฯ ดำเนินการตรวจสอบการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน และมีการให้ความรู้แก่พนักงานในเรื่องสิทธิมนุษยชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น และมีผลกระทบเชิงลบต่อบริษัท โดยมีผลการดำเนินงานในปี 2564 ดังนี้

- ร้อยละ 100 ของการดำเนินงานและกิจกรรมทางธุรกิจของบริษัท ได้รับการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน
- ร้อยละ 25 ของการดำเนินธุรกิจของบริษัท ถูกระบุว่ามีความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนสูง มี 3 ประเด็น
- ร้อยละ 100 ของการดำเนินงานและกิจกรรมทางธุรกิจของบริษัท ที่ระบุว่ามีความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนสูง มีมาตรการลดผลกระทบและกระบวนการแก้ไข

นอกจากนี้บริษัทฯ ได้มีการรายงานผลการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนเป็นประจำทุกปีผ่านรายงานความยั่งยืนประจำปีหรือเว็บไซต์ของบริษัท และเปิดช่องทางการร้องเรียนให้แก่ผู้ได้รับผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนผ่านช่องทางดังนี้

ช่องทางการสื่อสาร

บริษัท ศรีสวัสดี คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

เลขที่ 99/392 อาคารศรีสวัสดี ซอยแจ้งวัฒนะ 10

แยก 3 แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่

กรุงเทพมหานคร 10210 โทรศัพท์: 02-6935555, 1652

อีเมล : AC@srisawadpower.com

เว็บไซต์ : <https://investor.sawad.co.th/th/corporate-governance/whistleblowing-chanel/>

การแก้ไขให้ถูกต้องและเยียวยา

บริษัท ฯ ตระหนักดีว่าการดำเนินธุรกิจอาจก่อให้เกิดการสนับสนุนหรือมีความเชื่อมโยงการละเมิดสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนั้นบริษัทจึงมุ่งมั่นที่จะลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น โดยจะมีการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนเป็นประจำทุกปี เพื่อระบุประเด็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนในการดำเนินธุรกิจของบริษัท รวมถึงมีการกำหนดมาตรการ ป้องกันและบรรเทาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น เพื่อแก้ไขและลดการละเมิดสิทธิมนุษยชนซึ่งอาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจของบริษัท

หากมีกรณีการละเมิดด้านสิทธิมนุษยชน ทางคณะกรรมการจะสืบสวนข้อเท็จจริงในผู้ที่เกี่ยวข้อง นำมาพิจารณาในที่ประชุม และพิจารณาการช่วยเหลือ และสรุปผลการเยียวยาอย่างเหมาะสม บริษัทมีมาตรการในการลงโทษดังนี้

- การเตือนด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร
- การลดค่าจ้างหรือตำแหน่งงาน
- ตัดหรือระงับการจ่ายเงินรางวัลประจำปี
- การพิจารณาไม่ปรับค่าจ้าง

การจูงใจและรักษาพนักงาน

นโยบายและแนวทางในการประเมินผลการทำงานของพนักงาน

บริษัท ศรีสวัสดิ์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีการวางแผนงานในการกำหนดนโยบายการประเมินผลการทำงาน ออกมาในรูปแบบของ KPIs (Key Performance Indicator) โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดแต่ละตำแหน่งงานให้สอดคล้องกับ เป้าหมายการดำเนินงานของบริษัท โดยดำเนินการประกาศชี้แจงตัวชี้วัดของบริษัทให้ผู้บริหารสูงสุดของแต่ละหน่วยงานได้รับ ทราบ และกำหนดเป้าหมายของแต่ละหน่วยงานให้สามารถวัดผลได้จากความสำเร็จของงานหลักที่รับผิดชอบ สอดคล้อง ไปถึงระดับบุคคล เพื่อให้สามารถวัดผลสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมายในระดับบุคคลและ เปรียบเทียบหรือจัดอันดับ ระหว่างพนักงานกลุ่มเดียวกันได้ โดยผลจากการปฏิบัติงานนั้นจะนำมาใช้เพื่อพิจารณา

1. การปรับเงินเดือน และโบนัส
2. การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือความก้าวหน้าทางอาชีพ (Career Path)
3. การกำหนดแผนการพัฒนาเรียนรู้รายบุคคล / โครงการเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

เพื่อใช้พิจารณาการปฏิบัติงาน ของพนักงานแต่ละบุคคล เพื่อให้สอดคล้องและเป็นมาตรฐานในการดำเนินการ

นโยบายกำหนดค่าตอบแทน การปรับเงินเดือน และโบนัส

จากรูปแบบการประเมินผลการทำงานที่ชัดเจนของศรีสวัสดิ์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) นำมาซึ่งแนวทางใน การกำหนดค่าตอบแทนที่เป็นรูปธรรม ซึ่งสืบเนื่องมาจากเกณฑ์การประเมินผลการทำงานของพนักงานในแต่ละบุคคล ซึ่ง ไม่เพียงแต่รูปแบบค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน รายได้ประจำเดือนเท่านั้น ยังรวมถึงเป็นเงื่อนไขที่ใช้เป็นตัวกำหนดในการ จ่ายเงินปันผลหรือโบนัสประจำปีสำหรับพนักงานของแต่ละบุคคล ซึ่งเกณฑ์การจ่ายของแต่ละเงื่อนไขนั้นขึ้นอยู่กับผลเกรด ของการประเมินของแต่ละบุคคล รวมทั้งมีการนำผลประกอบการขององค์กรมาเป็นตัวกำหนดด้วย

การกำหนด KPIs ของบริษัท แบ่งเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1. ตัวชี้วัดระดับองค์กร (Corporate KPIs) คิดเป็นน้ำหนัก 10% , 30% , 50% ขึ้นอยู่กับระดับตำแหน่ง ของพนักงานผู้ถูกประเมิน โดยหัวข้อตัวชี้ เป้าหมายและน้ำหนักตัวชี้วัดแต่ละตัว ถูกกำหนดจากองค์กร

ส่วนที่ 2. ตัวชี้วัดบุคคล (Individual KPIs) คิดเป็นน้ำหนัก 50% , 70% , 90% ขึ้นอยู่กับระดับตำแหน่งของ พนักงานผู้ถูกประเมิน โดยหัวข้อตัวชี้ เป้าหมายและน้ำหนักตัวชี้วัดแต่ละตัว ผู้บริหารฝ่ายงานจะกำหนดร่วมกับพนักงาน โดยจำนวนหัวข้อตัวชี้วัดควรอยู่ระหว่าง 3 - 7 ข้อ

เมื่อรวมน้ำหนักตัวชี้วัดทั้ง ส่วนที่ 1. และ ส่วนที่ 2 แล้วจะได้น้ำหนัก 100%

โดยแบ่งคะแนนการประเมินผลงานคือ 5, 4, 3, 2, 1 โดยคะแนนรวมผลการประเมินอยู่ที่ 5 สำหรับคะแนนสูงสุด ผลการ ประเมิน 1 คือคะแนนต่ำที่สุด และแบ่งสัดส่วนกลุ่มความสามารถของพนักงานโดย 5% สูงสุด และ 5% คะแนนต่ำสุด

- 5% ได้รับเกรด 5 หมายถึง พนักงานมีคุณภาพการปฏิบัติงานเกินมาตรฐานการปฏิบัติงานแบบชัดเจน/หรือ มีผลการปฏิบัติงานที่มีเพิ่มเติมนอกขอบเขตความรับผิดชอบงานปัจจุบันอยู่เสมอ/เป็นพนักงานที่มีศักยภาพสูง และได้รับการยอมรับอย่างชัดเจนในหน่วยงาน

- 15 % ได้รับเกรด 4 หมายถึง พนักงานมีคุณภาพการปฏิบัติงานเกินมาตรฐานการปฏิบัติงานและ / หรือมีผลการปฏิบัติงานที่เพิ่มเติมนอกขอบเขตความรับผิดชอบงานปัจจุบันอยู่เสมอ
- 70 % ได้รับเกรด 3 หมายถึง พนักงานที่มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานและ/หรือมีผลการปฏิบัติงานที่เพิ่มเติมนอกขอบเขตความรับผิดชอบงานปัจจุบันตามคาดหวัง
- 5% ได้รับเกรด 2 หมายถึง พนักงานที่มีคุณภาพการปฏิบัติที่สามารถพัฒนาปรับปรุงได้โดยไม่ต้องได้รับการกำกับดูแล เพื่อให้แน่ใจว่าการปฏิบัติงานสอดคล้องกับบทบาทความรับผิดชอบและวัตถุประสงค์ที่ได้รับมอบหมาย
- 5% ได้รับเกรด 1 หมายถึง พนักงานที่มีคุณภาพการปฏิบัติที่สามารถพัฒนา ปรับปรุงได้โดยไม่ต้องได้รับการกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด หรือหัวหน้างานต้องมีการติดตามงานอยู่บ่อยครั้ง หรือผลการปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงและจำเป็นต้องทำแผนพัฒนาการปรับปรุงอย่างมีประสิทธิภาพและผลการปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย

การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือความก้าวหน้าทางอาชีพ (Career Path)

ความก้าวหน้าทางอาชีพ เป็นการลำดับขั้นของการเติบโตทางวิชาชีพไปเป็นขั้นๆ ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นและเป็นแรงจูงใจที่ดีให้กับพนักงานภายในองค์กรในทุกสายงานนั้นมีความกระหายที่อยากจะพิสูจน์ตนเอง อยากจะเก่งขึ้น และพัฒนาขึ้น เพื่อไปให้ถึงเป้าหมายที่ทั้งบริษัท และตนเองวางไว้ การวางแผนความก้าวหน้าทางอาชีพของศรีสวัสดิ์นั้นคำนึงถึงปัจจัยหลักๆ ออกมาโดยรวมประมาณ 3 ข้อ

1. ระดับตำแหน่งงาน (Career Level) ซึ่งมาจากแนวคิดที่ว่าถ้าตำแหน่งงานของตัวบุคคลนั้นสูงขึ้นความก้าวหน้าก็ยิ่งมากขึ้น ซึ่งมาจากความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้นในสายงานนั้น โดยอาจจะเริ่มจากระดับเจ้าหน้าที่ ขึ้นมาเป็นหัวหน้างาน หัวหน้างานอาวุโส ผู้ช่วยผู้จัดการ รองผู้จัดการ ผู้จัดการ จนกระทั่งขึ้นไปเป็นระดับผู้บริหาร

2. เป้าหมายของงาน (Target Job) โดยในส่วนของเป้าหมายของงานนั้นมีเส้นทางที่ชัดเจนแล้วว่า ถ้าพนักงานอยู่ในระดับไหนเป้าหมายของงานนั้นจะถูกวางเอาไว้ เพื่อให้พนักงานได้ปฏิบัติตามเป้าหมายและหน้าที่ของตนเองได้แบบชัดเจน ในทุกตำแหน่ง ทุกระดับ และทุกบทบาท สำหรับภายในองค์กรเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาทุกระดับเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3. ขอบเขตของหน้าที่ (Functional Area) สำหรับแนวทางการจะเลื่อนตำแหน่งได้นั้น สิ่งที่ต้องนำเข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณาคือขอบเขตในหน้าที่การงานที่รับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งสำหรับในแต่ละบทบาทว่ามีการรับผิดชอบงานส่วนไหนมีความกว้าง ความลึก หรือการยืดหยุ่นเป็นอย่างไร และมีความเหมาะสมแค่ไหนสำหรับในการพิจารณาในการเลื่อนตำแหน่งขึ้นไปในแต่ละลำดับขั้นภายในองค์กร

โดยใช้แบบประเมินสมรรถนะหลักเป็นหัวข้อในการประเมินที่สอดคล้องอ้างอิงจากคุณค่าหลักขององค์กรดังนี้

ความสามารถหลัก (Core Competency : CC)		
CC1	รวดเร็ว ทันใจ	ขยัน มุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จทันเวลาที่กำหนด มีความเตรียมพร้อมในการทำงานเสมอ
CC2	เข้าใจลูกค้า	คิดและทำโดยมองจากความต้องการของลูกค้า ทำเพื่อลูกค้าเป็นอันดับแรก
CC3	ยินดี ปรับเปลี่ยน	วางแผนงาน มีความท้าทายต่อปัญหา ปฏิบัติงานตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างถูกต้องทันเหตุการณ์
CC4	มุ่งความคุ้มค่า	ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ความเป็นเจ้าของ ทำเพื่อประโยชน์ส่วนร่วม
CC5	ซื่อสัตย์ด้วยคุณธรรม	มีความซื่อสัตย์ รับผิดชอบ เป็นที่ไว้วางใจจากลูกค้าและทีมงาน
CC6		ช่วยเหลือผู้อื่น สร้างคุณค่าให้หน่วยงาน สังคมและผู้อื่นเสมอ

ความสามารถในงาน (Functional Competency : FC)		
FC1	ความรู้ความชำนาญในงานที่ทำ	แก้ไขปัญหาต่างๆ ในงานที่รับผิดชอบได้ผลสำเร็จครบถ้วนตามที่ได้รับมอบหมาย
FC2	ความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ การปฏิบัติตามคำสั่ง ระเบียบ	วิเคราะห์สินค้า บริการ ให้เหมาะสมกับลูกค้า หรือธุรกิจได้เป็นอย่างดี
FC3	ต่างๆ	ทำงานตามขั้นตอน ระเบียบคำสั่งหรือคำแนะนำ ได้อย่างถูกต้อง
FC4	การตรงต่อเวลา	มีวินัยในการทำงาน มีความรับผิดชอบ (พิจารณาสอดคล้องกับสถิติขาดลามาสาย)
FC5	ความถูกต้องของงาน	ทำงานถูกต้อง แม่นยำ ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายในงาน
FC6	การประสานงาน	ประสานงานกับลูกค้า หรือหน่วยงานด้วยการสร้างความสัมพันธ์ที่สร้างสรรค์ เพื่อให้งานสำเร็จ

ภาวะความเป็นผู้นำ (Leadership Competency : LC) ที่สอดคล้องกับค่านิยมองค์กร		
LC1	รวดเร็ว ทันใจ	ตัดสินใจ ตอบสนองต่อปัญหาได้อย่างชาญฉลาดรวดเร็วทันเวลา
LC2	เข้าใจลูกค้า	สร้างทีมที่ทรงพลัง ให้โอกาสและพัฒนาทีมงาน
LC3	ยินดี ปรับเปลี่ยน	เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง คาดการณ์ล่วงหน้า ตั้งเป้าหมายระยะไกล บริหารงานทันต่อ การเปลี่ยนแปลง เปิดใจรับเทคโนโลยี
LC4	มุ่งความคุ้มค่า	เสาะแสวงหาทางเลือก วิเคราะห์ อะไรคือสิ่งที่คุ้มค่าที่สุด และบริหารจัดการ ควบคุม ทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
LC5	ซื่อสัตย์ด้วยคุณธรรม	กล้ายืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง แสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา โปร่งใส
LC6		ยอมรับความแตกต่างและปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันและประสานประโยชน์

จะเห็นได้ว่าแนวทางในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือความก้าวหน้าทางอาชีพนั้นได้มีการวางรากฐานสำคัญ ตั้งแต่พนักงานเข้ามาอยู่ภายในองค์กรไม่ว่าจะสายงานไหน ก็จะมีทิศทางที่เป็นในแนวทางเดียวกันที่ชัดเจนภายในองค์กร เพราะเราคิดเสมอว่าการผลักดันบุคลากรในองค์กรให้เติบโตนั้นจะเป็นสิ่งที่ต่อยอดให้ธุรกิจของเราเติบโตและพร้อมที่จะพัฒนาไปเรื่อยๆในยุคเศรษฐกิจปัจจุบันและอนาคต

แนวทางการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน การกำหนดแผนการพัฒนาเรียนรู้รายบุคคล และ โครงการเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

บริษัทให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของพนักงานของเราภายในองค์กรทุกส่วนงาน เราคิดเสมอว่าพนักงานก็คือ ส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรเติบโตและก้าวไปข้างหน้าได้แบบมีทิศทาง โดยเรามีแผนงานในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานใน แต่ละระดับแบบชัดเจน เพื่อให้เขานั้นดึงศักยภาพในการทำงานออกมาอย่างเต็มที่ โดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติงาน ประจำปีของพนักงานแต่ละคนเป็นส่วนสำคัญ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มหลักๆ ดังนี้

1. กลุ่มพนักงานผลการปฏิบัติงานยอดเยี่ยม (Excellent) และพนักงานมีคุณภาพการปฏิบัติงานเกินมาตรฐานการปฏิบัติงานคิดเป็น 20% ของพนักงานทั้งหมด พัฒนาศักยภาพโดยการใช้แผนงานการบริหารคนเก่งในองค์กร โดยจะเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้องค์กรนั้นมั่นคงและเติบโตแบบมีทิศทาง เนื่องจากคนกลุ่มนี้เปรียบเสมือน มั่นสมองขององค์กรมีความเป็นผู้นำและมีทักษะความชำนาญที่สูงกว่าพนักงานทั่วไป การจะรักษาคนกลุ่มนี้ไว้ ให้อยู่กับองค์กรนานๆนั้น จึงจำเป็นจะต้องมีสิ่งจูงใจเพื่อผลักดันให้กลุ่มคนเหล่านั้นนั้นอยากจะทำร่วมกับองค์กร ไปอีกในระยะยาว
2. กลุ่มพนักงานผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐาน คิดเป็น 75% ของพนักงานทั้งหมด พัฒนาศักยภาพโดย การใช้แผนการพัฒนารายบุคคล (IDP : Individual development plan) เพื่อให้พนักงานในกลุ่มดังกล่าวมีการ พัฒนาความรู้ ทักษะ และสมรรถนะ ที่เพิ่มขีดความสามารถยิ่งขึ้นและเป็นการยกระดับองค์กร เนื่องจากเป็น พนักงานกลุ่มใหญ่ขององค์กร การพัฒนาในระดับรายบุคคลให้สอดคล้องกับเส้นทางการเติบโตของพนักงาน กลุ่มนี้ให้เติบโตไปได้มากกว่าเดิมนั้นจะยังมีส่วนทำให้องค์กรเติบโตขึ้นไปอีก
3. กลุ่มพนักงานผลการปฏิบัติงานต่ำกว่ามาตรฐาน คิดเป็น 5% ของพนักงานทั้งหมด พัฒนาศักยภาพโดยการใช้ แผนการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน (PIP : Performance Improvement Program) โดยเน้นการพัฒนา การฝึกอบรม ในทุกกระบวนการของการทำงานอย่างถูกต้องและถูกวิธี เพื่อจะให้การปฏิบัติงานนั้นออกมาอย่าง ประสิทธิภาพและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้ และมีการติดตามผลการทำงานอย่างใกล้ชิดด้วย ระบบพี่เลี้ยงสอนงาน เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามความคาดหวังขององค์กร

การประเมินผลความพึงพอใจหรือความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

เป้าหมายการประเมินผลความพึงพอใจหรือความผูกพันของพนักงาน

การประเมินผลความพึงพอใจหรือความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร มีการจัดทำการสำรวจขึ้นในทุกปี เนื่องจากเราเล็งเห็นถึงความสำคัญของพนักงานและเราคิดเสมอว่าพนักงานคือส่วนหนึ่งขององค์กรและมีบทบาทที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรนั้นเติบโตไปได้ และตระหนักถึงคุณค่าในตัวของคนงานในแต่ละคน โดยมีกำหนดเป้าหมายการเพิ่มขึ้นของคะแนนประเมินความพึงพอใจเป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดผลงานปฏิบัติงานในระดับบริหาร โดยในการจัดทำแบบสำรวจจะถูกกำหนดขึ้นในทุกๆ เดือนตุลาคมของทุกปี รวมถึงกำหนดระยะเวลาตามแผนการพัฒนาปรับปรุงอย่างเป็นลำดับและเป็นขั้นเป็นตอน และได้กำหนดแนวทางการสื่อสารผลการประเมินไปยังพนักงานทุกระดับในทุกช่องทางโดยเฉพาะในระบบออนไลน์ภายในเครือข่ายองค์กร เช่น Intranet E-mail และการประชุมภายใน เพื่อให้ทุกภาคส่วนนั้นเข้ามามีบทบาทสำคัญในการสำรวจครั้งนี้ด้วย โดยกำหนดหัวข้อภายใต้การสำรวจการประเมินออกมา 4 ด้าน อันได้แก่

1. ด้านความต้องการพื้นฐาน (งาน) / (อุปกรณ์)
2. ด้านการสนับสนุนจาก Management Team และสัมพันธ์ภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา
3. ด้านการทำงานเป็นทีม และบรรยากาศในการทำงาน
4. ด้านการเติบโต

โดยที่ความสำคัญในแต่ละด้านนำมาซึ่งปัจจัยหลัก ๆ 4 ด้าน รายละเอียดดังนี้

1. ด้านความต้องการพื้นฐาน (งาน) / (อุปกรณ์)

บริษัทเล็งเห็นว่าปัจจัยด้านนี้มีส่วนสำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานนั้นมีประสิทธิภาพและรวดเร็วขึ้น ย่อมมาจากการได้รับการอำนวยความสะดวกในการทำงานทั้งในด้านรายละเอียดในงานและที่สำคัญคืออุปกรณ์ในการทำงานที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากพอที่จะทำให้ประสบผลสำเร็จ

2. ด้านการสนับสนุนจาก Management Team และสัมพันธ์ภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา

การได้รับการสนับสนุนจากการบริหารจัดการในทีมรวมทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชานั้นย่อมจะทำให้เกิดขึ้นตอนและกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. ด้านการทำงานเป็นทีม และบรรยากาศในการทำงาน

แนวทางในการทำงานเป็น Teamwork นั้นมีวิเคราะห้กันมาแล้วว่ารูปแบบ เช่นนี้ จะทำให้งานมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งเกิดจากการร่วมกันของแต่ละคนหรือแต่ละส่วนงาน ทำให้เป็นการเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานและสร้างสัมพันธ์ภาพของบุคคลแต่ละคนระหว่างกัน

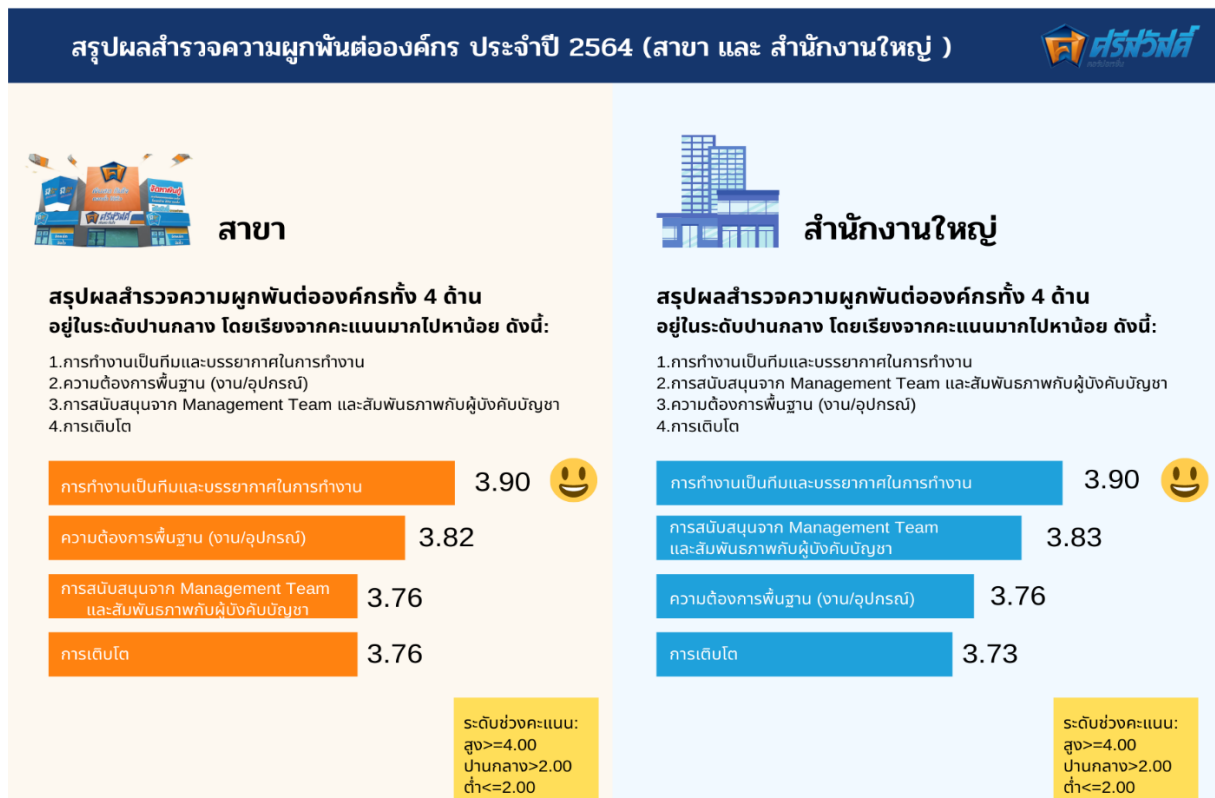
4. ด้านการเติบโต

ในการก้าวเข้าสู่การทำงานนั้น ทุกคนล้วนมีความคาดหวัง อยากที่จะเติบโต อยากที่จะพัฒนา อยากที่จะเก่งขึ้น หรือมีความก้าวหน้าในอาชีพการทำงานที่สูงขึ้นและมีความมั่นคง ปัจจัยนี้จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้เรานั้นรับรู้และเข้าถึง

ความรู้สึกของตัวพนักงานอย่างแท้จริงว่ามุมมองต่อองค์กรนั้นเป็นอย่างไรและเขานั้นคิดอะไรอยู่กันแน่หรืออยากจะแชร์แนวคิดของตนเอง เพื่อที่จะสื่อสารให้บุคคลอื่นได้รับทราบ

กล่าวโดยสรุปคือบริษัทให้ความสำคัญกับแผนงานการสำรวจความพึงพอใจนี้ และมีเจตจำนงที่จะนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจและการประเมินในครั้งนี้มาทำการวิเคราะห์และปรับปรุงและพัฒนาไปตามแนวทางที่พนักงานในองค์กรสื่อสารกลับมาในทุกๆด้าน เพื่อจะช่วยให้ผลกตองค์กรให้ไปสู่เป้าหมายที่ดียิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

ผลประเมินความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรแบ่งเป็นพนักงานในสำนักงานใหญ่และ พนักงานสาขา จำนวนผู้ประเมินทั้งสิ้น 7,016 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด แสดงให้เห็นว่าพนักงานให้ความสำคัญและให้ความสำคัญในการทำแบบสอบถามครั้งนี้เป็นอย่างมาก



ประเมินผลความพึงพอใจหรือความผูกพันของพนักงาน

การวัดระดับความผูกพันต่อองค์กร สามารถวัดจากปัจจัยที่กำหนดจากเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล โดยแบ่งระดับการให้คะแนน 5 ลำดับ คือ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย และ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

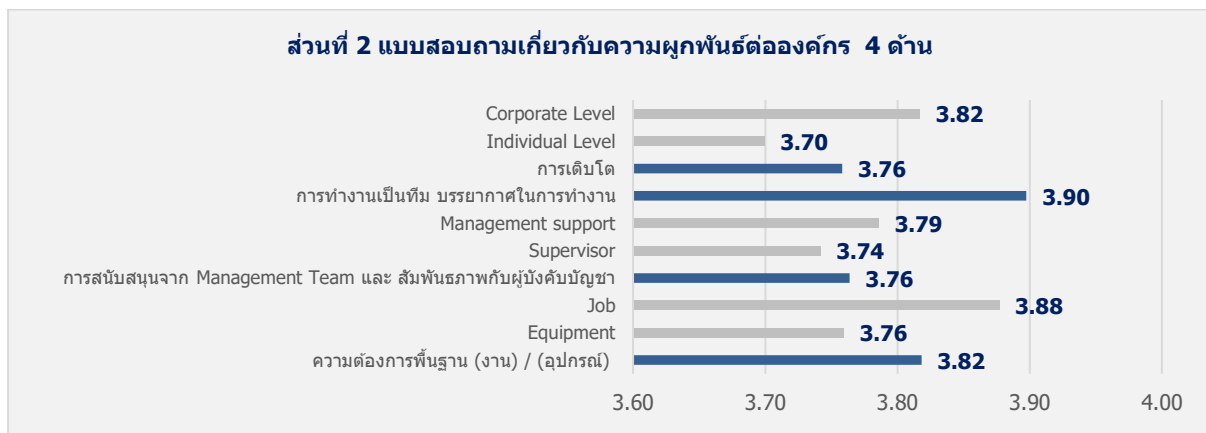
โดยคะแนนของการประเมินของแต่ละลำดับขั้นนั้นมาจากความพึงพอใจในแต่ละหัวข้อแต่ละด้านของพนักงานที่ร่วมทำการประเมิน ซึ่งจะมีการนำผลคะแนนในทุกๆด้านมาทำการวิเคราะห์และสรุปต่อไป

การแบ่งเกณฑ์ระดับความผูกพันต่อองค์กรตามระดับคะแนนความผูกพันต่อองค์กร เพื่อวิเคราะห์และนำมาแปรผลดังนี้

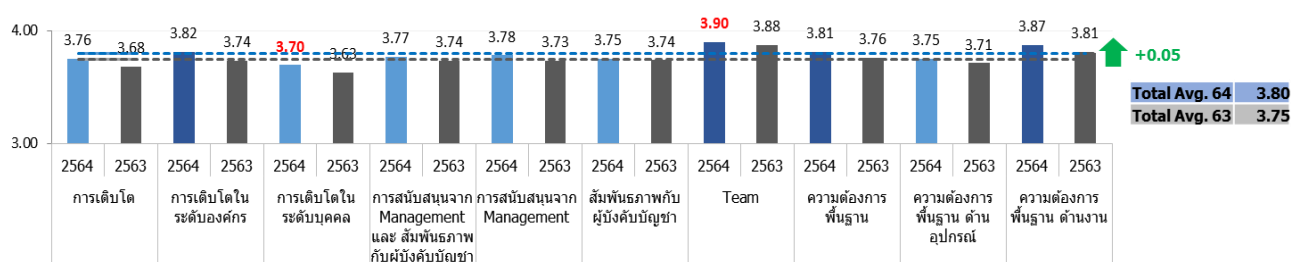
ระดับ	ช่วงคะแนน
สูง	>=4.00
ปานกลาง	>2.00 ขึ้นไป
ต่ำ	<=2.00

สรุปผลประเมินความผูกพันต่อองค์กร บริษัทศรีสวัสดิ์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ภาพรวมอยู่ที่คะแนนเฉลี่ย 3.80 ระดับปานกลาง เพิ่มขึ้นกว่าปี 2564 +0.05 คะแนน ทั้งนี้ได้นำผลประเมินที่ได้แต่ละฝ่ายงานนำมาวิเคราะห์และแจ้งหัวหน้างานแต่ละฝ่ายผ่านทางเมล เพื่อรับรู้ รับทราบและมีส่วนร่วมในการช่วยกันพัฒนา ปรับปรุง สร้างแรงจูงใจ ในด้านต่างๆให้ดีขึ้นตามลำดับ

ผลสรุป ความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวม



ข้อมูลเปรียบเทียบปี 2563 – 2564



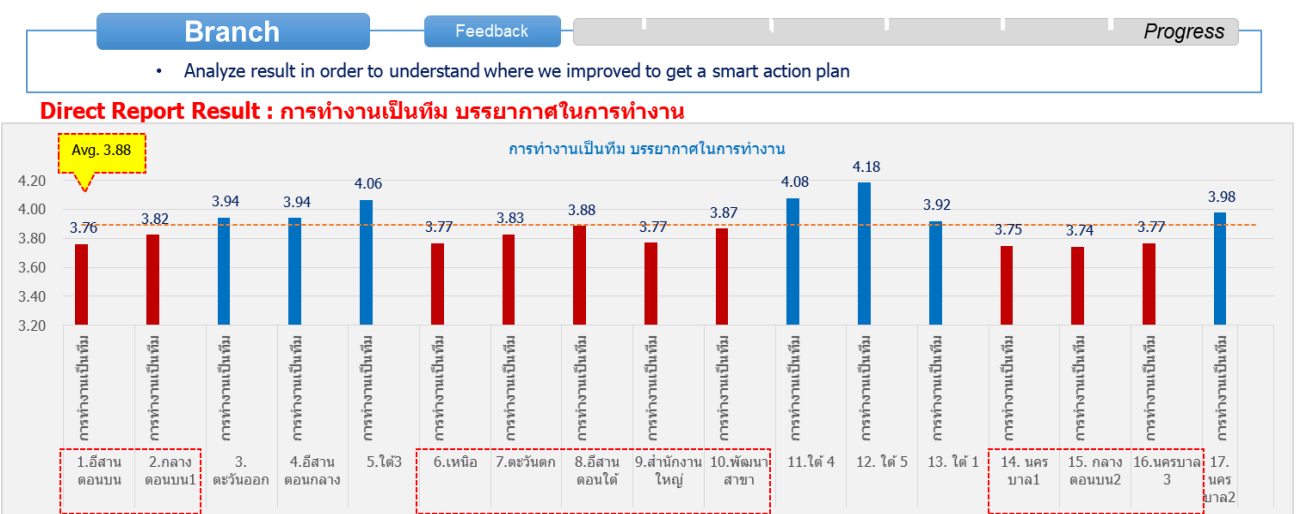
ผลการประเมินเพื่อพัฒนาและปฏิบัติเพื่อการปรับปรุงดูแลพนักงาน

จากผลการสำรวจความผูกพันต่อองค์กร ได้สรุปและรวบรวมข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นของพนักงานทั้งบริษัท เพื่อนำสิ่งที่ท่านอยากให้บริษัทปรับปรุง กับสิ่งที่บริษัททำดีแล้วและอยากให้ทำต่อไป โดยนำข้อเสนอแนะ รวมถึงฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องมาพัฒนา ปรับปรุงให้ตรงจุดให้ดียิ่งขึ้นไป

จากผลการสำรวจ ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ทางฝ่ายบุคคล นำส่ง ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ในด้านต่างๆของพนักงานในแต่ละฝ่ายงานพร้อมข้อสรุปและแผนการปรับปรุง (Action plan) พร้อมมีแนวทางการทำ Action Plan แจกจ่ายไปยังหัวหน้าฝ่ายงานเพื่อปรับปรุงและแก้ปัญหาในด้านต่างๆ ให้ดีขึ้น และเพิ่มความพึงพอใจและความผูกพันที่พนักงานจะมีต่อองค์กรเฉพาะเจาะจงแยกเป็นแต่ละหน่วยงานต่อไป โดยสำหรับภาพรวมทั้งองค์กรนั้นทางฝ่ายงานทรัพยากรมนุษย์ได้นำมาวิเคราะห์และจัดทำโครงการสำหรับการพัฒนาทั้งองค์กร แยกเป็น 3 ด้านคือ

1. พัฒนาโปรแกรมการเริ่มงานใหม่ของพนักงาน (Onboarding Program) ในช่วง 180 วันแรกของการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพ เน้นการติดตามผล และการประเมินผลระหว่าง และหลัง Program 180 วัน พัฒนาควบคู่ไปกับระบบการสอนงาน การเป็นพี่เลี้ยง (Coaching & Mentoring)
2. สร้างแผนความก้าวหน้าหรือการเติบโตของพนักงานในการทำงานตามโครงสร้างองค์กร (Career Development and Career Planning) สร้างแผนการสืบทอดตำแหน่งงาน (Succession Planning) สร้างระบบการบริหารคนเก่ง (Talent Management) สร้างระบบการพัฒนาและปรับปรุงงาน (Performance Improvement Plan)
3. สร้างช่องทาง / เครื่องมือ เพื่อสนับสนุนให้ หัวหน้างาน / พนักงานสามารถบริหารจัดการงาน แก้ไขปัญหางาน ได้รวดเร็ว และประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการใช้ระบบ IT ในการสนับสนุนงาน (New HR platform)

ตัวอย่างการวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจของพนักงานแยกในแต่ละฝ่ายงาน



- Overall result in Y2564 = 3.88 (ปานกลาง)
- Area focus (Analysis) – Below Avg. score < 3.88

- 1.อีสานตอนบน, 2.กลางตอนบน1, 3.เหนือ, 4.ตะวันตก, 5.อีสานตอนใต้, 6.สำนักงานใหญ่, 7.พัฒนาสาขา, 8.นครบาล1, 9.กลางตอนบน2, 10.นครบาล3

การทำงานเป็นทีม บรรยากาศในการทำงาน

- Q1. เป้าหมายของบริษัท ทำให้ฉันรู้สึกวางใจของฉันสำคัญ
- Q2. ในที่ทำงานความคิดเห็นของฉันได้รับการยอมรับหรือรับฟัง
- Q3. ในหน่วยงานของฉันมีเพื่อนร่วมงานที่ดี
- Q4. ฉันเห็นว่าในหน่วยงานหรือในบริษัทมีความร่วมมือกันเพื่อให้บริการลูกค้าเป้าหมาย
- Q5. เพื่อนร่วมงานของฉันทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ

ตัวอย่างแนวทางสิ่งที่ต้องทำ

- ส่งเสริมให้พนักงานมีพัฒนาการในตนเองอย่างต่อเนื่อง**
 - มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลและบอกเล่าถึงความคิดเห็นของงานอย่างสม่ำเสมอ
 - เปิดโอกาสให้มีการปรึกษาหารือและขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน
 - ช่วยให้ทีมงานตระหนักและให้ความสำคัญกับการพัฒนาตนเอง
 - มีระบบบัดดี้ หรือ Mentoring
 - พิจารณาลงตารางการทำงานของแต่ละคน เพื่อให้ทุกคนมีเวลาในการพัฒนาตนเอง
 - จัดทำการฝึกอบรมตามความต้องการของทีมงาน เพื่อช่วยเพิ่มทักษะความชำนาญให้กับพนักงาน
- สร้างโอกาสและส่งเสริมให้มีการรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกันในทีมงาน**
 - ส่งเสริมให้มีการเสนอความคิดเห็น และให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น
 - เปิดโอกาสให้ทุกคนสามารถเสนอความคิดเห็นของตนเองได้เสมอ เพื่อการพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น
 - ให้ความสำคัญหรือยกย่องสำหรับความคิดเห็นหรือข้อเสนอที่มีประโยชน์ต่อทีมงานหรือองค์กร
 - หัวหน้าเป็นต้นแบบที่ดีในการรับฟังความคิดเห็นและ ตอบสนองหรือแจ้งผลหลังจากได้ พิจารณาแล้ว
- ทำให้สมาชิกทุกคนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการสร้างผลงานที่มีคุณภาพ**
 - ทีมงานสื่อสารต่อกันอย่างใกล้ชิดเพื่อร่วมกันพัฒนาคุณภาพของการทำงาน
 - ห้ามทศรขบของคุณภาพงานที่ดี เพื่อให้ทีมงานมีความเข้าใจที่ตรงกัน
 - หัวหน้าเข้าถึงถึงสาเหตุปัจจัยที่อาจก่อให้เกิดปัญหาในการทำงานร่วมกัน โดยควรเป็นบุคคลที่คอยประสาน ให้คำแนะนำหรือแนวทางที่ถูกต้องในการดำเนินการ
 - จัดหาเครื่องมือหรือระบบในการควบคุมคุณภาพในการทำงาน
 - จัดสร้างมาตรฐานหรือคู่มือเพื่อเป็นตัวชี้วัดคุณภาพในการทำงาน

สื่อสารผลการประเมินความพึงพอใจหรือความผูกพันให้พนักงานทั่วทั้งองค์กรรับทราบ

แนวทางการประชาสัมพันธ์การประเมินความผูกพันต่อองค์กรนั้น บริษัทมุ่งเน้นที่จะให้พนักงานทุกคนรับรู้และเข้าถึงสิ่งที่เราดำเนินการ ผ่านช่องทาง E-mail และ Intranet ภายในเพื่อให้พนักงานทุกคนเข้าถึงข้อมูลได้อย่างทั่วถึง

แบบสำรวจ

ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

(Employee Engagement Survey 2021)



สำหรับพนักงาน SAWAD



“ การมีส่วนร่วมของพนักงาน หรือความผูกพันของพนักงานกับองค์กร สามารถบ่งบอกได้ว่า พนักงานในองค์กรนั้นมีความสุขและผูกพันกับองค์กร มากน้อยแค่ไหน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้บริษัทมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จมากขึ้น

ดังนั้น เพื่อให้บริษัทฯ ได้ทราบถึงความคิดเห็นและทัศนคติที่พนักงาน มีต่อองค์กรในแง่มุมต่างๆมากขึ้น ผมจึงขอเชิญชวนให้พนักงานทุกคน ทุกระดับ ร่วมกันตอบแบบสอบถามของบริษัทฯ ในครั้งนี้

บริษัทฯ จะเก็บข้อมูลเป็นความลับ และไม่สามารถระบุตัวตนของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้น พนักงานสามารถตอบคำถามได้อย่างตรงไปตรงมา ซึ่งเมื่อปีที่ผ่านมามีพนักงานร่วมตอบแบบสอบถาม 100% และในปีนี้อีกคงต้องการที่จะเห็นพนักงานทั้งหมด 100% ร่วมกันตอบแบบสอบถาม เพื่อที่เราจะนำข้อมูลที่ได้มาพิจารณาและกำหนดแผนการทำงาน ตลอดปี 2565 นี้ และนำไปพัฒนาระบบต่างๆให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

มาร่วมในการพัฒนาบริษัทฯของเราให้ดียิ่งขึ้น ด้วยการตอบแบบสอบถามประจำปีนี้กันนะครับ ”

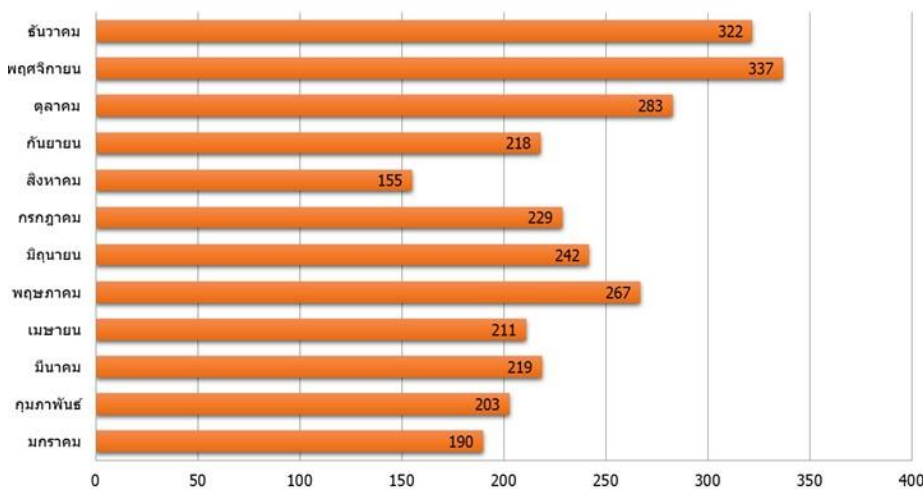
คุณวิฑิต พุฒนาวิชัย
กรรมการผู้จัดการใหญ่

เสียงของคุณมีความหมาย
"We Hear You"



ข้อมูลสถิติการลาออกของพนักงานต่อปี

แผนภูมิแสดงข้อมูลการลาออกของพนักงานปี 2564



ข้อมูลแผนภูมิแสดงจำนวนพนักงานลาออกในแต่ละเดือน จำนวนพนักงานลาออกปี 2564 รวมทั้งสิ้น 2,876 คน โดยคิดเป็นมี้อัตรการลาออก (Turnover rate) 3.42

สุขภาพและความปลอดภัยในสภาพแวดล้อมการทำงาน

เป้าหมายระยะยาวปี 2566	เป้าหมายปี 2564	ผลงานปี 2564
อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงานเฉลี่ย 0.01	อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงานเฉลี่ย 0.05	อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงานเฉลี่ย 0.07

การดูแลและบริหารจัดการด้านความปลอดภัยในสภาพแวดล้อมการทำงาน

บริษัทให้ความสำคัญกับสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน โดยมุ่งเน้นการส่งเสริมความปลอดภัยให้แก่พนักงานเพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุจากการบาดเจ็บ และการเจ็บป่วยในการทำงาน เพื่อส่งเสริมชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี โดยจัดให้มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมเป็นไปตามมาตรฐานและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- ออกแบบให้มีห้องถ่ายเอกสารแยกจากบริเวณที่นั่งทำงานและห้องสำหรับเก็บเอกสารโดยเฉพาะ
- จัดเตรียมเก้าอี้ทำงานที่สามารถปรับระดับให้เหมาะกับผู้ใช้งานและระดับความสูงของโต๊ะทำงานที่เหมาะสมตามหลักการยศาสตร์
- การจัดให้มีห้องพยาบาลเพื่อให้บริการทางด้านกายภาพบำบัดและเวชภัณฑ์เพื่อใช้ในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น และจัดให้มีพยาบาลประจำห้องพยาบาลคอยให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่พนักงาน
- จัดให้มีพื้นที่สำหรับมัมพัคผ่อนในระหว่างวันของการทำงาน
- กระจกโดยรอบอาคารสามารถป้องกันแสงและเสียงในระดับที่ทำให้ไม่รบกวนการทำงาน
- ทำความสะอาดเครื่องปรับอากาศเป็นประจำและตรวจเช็คเครื่องปรับอากาศอยู่เสมอ
- ควบคุมอุณหภูมิและความชื้นให้เหมาะสมกับสภาพอากาศในแต่ละฤดูกาล
- ติดตั้งระบบไฟที่มีแสงสว่างเพียงพอและเหมาะสมต่อการทำงานตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด

การส่งเสริมความรู้

เนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 ในปี 2564 การให้ความรู้และการดูแลด้านความปลอดภัยในสภาพแวดล้อมการทำงานมีความสำคัญมากยิ่งขึ้น โดยบริษัทให้ความรู้ผ่านวารสารของบริษัทในหัวข้อ “มาตรการสำคัญที่ทำให้เราห่างไกลโควิด-19” เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงความรู้ มีความเข้าใจในการดูแลสุขภาพทั้งกายและใจได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง และตระหนักถึงความสำคัญของการดูแลสุขภาพและความปลอดภัยของตนเองมากยิ่งขึ้น และมีแนวทางในการปฏิบัติเพื่อลดโอกาสการเจ็บป่วยหรือเกิดความเสียหายจากโควิด-19 ในด้านสุขภาพและความปลอดภัยในที่ทำงาน

อีกทั้งยังมีเป็นส่วนของการเผยแพร่ข้อมูลที่ครอบคลุมในประเด็นด้านสุขภาพที่พนักงานสนใจและสามารถนำไปปรับใช้และปฏิบัติตามได้ ผ่านการสื่อสารให้ความรู้ผ่านทางวารสารของบริษัท และช่องทาง Intranet ได้แก่

1. การให้ความรู้เกี่ยวกับปรับท่าทางการนั่งทำงานที่เหมาะสมตามหลักการของการยศาสตร์ (Ergonomics) และการให้คำแนะนำในการดูแลตัวเองที่เสี่ยงเป็นออฟฟิศซินโดรมโดยไม่รู้ตัว
2. การสนับสนุนการออกกำลังกายด้วย 8 ท่าโยคะบริหารหัวใจ และการสร้างเสริมสุขภาพด้วยการวิ่ง

การตรวจวัดและการประเมินสภาพแวดล้อมการทำงาน

บริษัทจัดให้มีการตรวจประเมินสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น คุณภาพอากาศ แสง เสียง ความร้อน และปรับปรุงแก้ไขให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อสุขอนามัยและความปลอดภัยของพนักงาน ลูกค้า และบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อในพื้นที่ของบริษัท อีกทั้งยังมีการทบทวนตรวจสอบ ปรับปรุงอาคารสถานที่ แก้อุปกรณ์ต่างๆ ภายในบริษัทให้เป็นไปตามมาตรฐานอีกด้วย

แนวทางการดำเนินการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด- 19

1. บริษัทให้อำนาจผู้บริหารแต่ละกลุ่มงาน/สายงาน พิจารณาและเป็นผู้กำหนดจำนวนพนักงานที่ต้องแยกพื้นที่ในการปฏิบัติงาน (Split Site) เพื่อลดความแออัดในสถานที่ปฏิบัติงาน และลดความเสี่ยงของการแพร่ระบาดของโรค โดยแยกเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) พนักงานที่สามารถปฏิบัติงานจากที่บ้านได้ (Work from Home) 2) พนักงานที่สามารถปฏิบัติงานที่สาขาได้ 3) พนักงานกลุ่มงานสำคัญเพื่อสนับสนุนการทำงานหลัก (Key Business Support Services) ที่จะต้องเข้าปฏิบัติงานแต่ในสำนักงานและเข้าพักอาศัยในสถานที่พักที่บริษัทจัดเตรียมไว้
2. บริษัทมีมาตรการในการป้องกันเพื่อความปลอดภัยและสุขอนามัยแก่พนักงาน ได้แก่ การตั้งจุดตรวจวัดอุณหภูมิ จำกัดจำนวนคนในการขึ้นลิฟต์ ตลอดจนไม่อนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้าในพื้นที่ปฏิบัติงานของอาคารสำนักงานโดยไม่จำเป็น รวมถึงมีการฆ่าเชื้อให้กับอุปกรณ์ในสำนักงาน เช่น โต๊ะพนักงาน ห้องน้ำ และจุดสัมผัสร่วมสาธารณะ
3. บริษัทแนะนำให้จัดการประชุมผ่าน ZOOM หรือสื่อการประชุมอื่นๆ งดการประชุมแบบพบหน้ากัน (Face to Face)
4. ประกาศมาตรการการปฏิบัติตามนโยบายและการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่นๆ รับทราบและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด
5. ส่งเสริมให้พนักงานได้รับการฉีดวัคซีนทุกคน จากการจัดสรรวัคซีนจากประกันสังคม และจัดหาวัคซีนทางเลือกจากช่องทางอื่นๆ
6. จัดหาแผนประกัน COVID มาให้พนักงานโดยมีส่วนลดและแผนความคุ้มครองพิเศษกว่าที่จำหน่ายทั่วไป

ตัวอย่างสื่อที่ใช้เพื่อการส่งเสริมสุขภาพ และความปลอดภัยในสภาพแวดล้อมการทำงาน ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ E-mail ถึงพนักงานทุกคน

ถึง พนักงานศรีสวัสดิ์ทุกท่าน

ปัจจุบัน พนักงานกลับเข้ามาทำงานที่สำนักงานจำนวนมากขึ้น และสถานการณ์การระบาดของโควิด-19 แม้จะลดจากเดิม แต่ก็ยังมีผู้ติดเชื้อจำนวนมากอยู่ ทางบริษัทจึงมีกรมเป็นห่วงสุขภาพอนามัยของพนักงานทุกคน จึงขออย่าให้พนักงานดูแลตัวเองอย่างเคร่งครัด เพราะหากท่านนำไปสู่คนอื่นในครอบครัวได้จะ ไปสองยาคิดว่า หากมีโรคติดต่อแล้วหาเชื้อไปใส่คนอื่นเท่ากับช่วยกันด้วย #ดูแลตัวเอง = ดูแลคนที่เรารัก การไม่เล่นละครทุกคน



หน้ากากอนามัยใช้อย่างไรให้ถูกวิธี

ตรวจโควิด-19 จากน้ำลาย

มาตรการ DMHTTA



ข้อมูลด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

ข้อมูลด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	ปี 2564
จำนวนการเจ็บป่วยจากการทำงาน	4
อัตราการเจ็บป่วยจากการทำงานต่อชั่วโมง	0.02
จำนวนการบาดเจ็บจากการทำงาน	10
อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานต่อชั่วโมง	0.07
จำนวนการเสียชีวิตจากการทำงาน	1



บริษัท ศรีสวัสดิ์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

99/392 อาคารศรีสวัสดิ์ ซอย แจ่งวัฒนะ 10 แยก 3
แขวง กุ้งสองห้อง เขต คลักสี กรุงเทพมหานคร 10210

TEL : 02 693 5555 www.sawad.co.th



ศรีสวัสดิ์ เงินสดทันใจ