

## 4 การวิจัยและพัฒนา

## 4.1 นโยบายด้านการวิจัยและพัฒนา

**บริษัท แอล เอช ไฟแนนซ์เซียล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)**

เนื่องจากบริษัทฯ เป็นบริษัทโฮลดิ้งซึ่งจัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลงทุนในธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) และกิจการอื่น โดยไม่ได้ประกอบธุรกิจอื่นใด จึงยังไม่มีนโยบายด้านการวิจัยและพัฒนา

**ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)**

ธนาคารได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการวิจัยและพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานองค์กร การยกระดับองค์กรให้เป็นธนาคารพาณิชย์ และการยกระดับองค์กรสู่มาตรฐานสากลให้มีศักยภาพในการแข่งขัน นับตั้งแต่ธนาคารได้ก่อตั้งในปี 2548 ธนาคารได้มีการพัฒนาและทำการวิจัยในหลายๆ ด้าน เพื่อให้ธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจได้ตามเป้าหมายที่ธนาคารวางไว้ การนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และการให้บริการลูกค้าที่มีคุณภาพ โดยสามารถแบ่งพัฒนาการที่สำคัญในช่วง 3 ปี ที่ผ่านมาใน 3 ด้านหลักๆ ดังต่อไปนี้

## 4.1.1 การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ

ธนาคารมีนโยบายที่เน้นการออกแบบพัฒนาผลิตภัณฑ์เงินฝากและเงินออมรูปแบบใหม่ๆ โดยธนาคารได้ทำการศึกษากลุ่มลูกค้าเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง และมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ๆ ออกมาให้มีความหลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาสินเชื่อประเภทใหม่ๆ อาทิ สินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อเพื่อซ่อมแซมที่อยู่อาศัย สินเชื่อเพื่อการศึกษา เป็นต้น โดยมีรูปแบบที่แตกต่างจากธนาคารอื่นเพื่อใช้เป็นกลยุทธ์ในการดึงดูดลูกค้า นอกจากนี้ธนาคารยังได้ทำการออกแบบผลิตภัณฑ์เงินฝากรูปแบบใหม่ๆ ด้วยทางเลือกของระยะเวลาการฝากเงินที่หลากหลาย รวมถึงการกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมกับสภาวะตลาดสำหรับผลิตภัณฑ์เงินฝากทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ บัญชีเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ บัญชีเงินฝากปลอดภาษี และใบรับเงินฝากประจำในช่วงเวลาที่หลากหลาย เป็นต้น นอกจากนี้ผลิตภัณฑ์หลักแล้ว ธนาคารยังเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่นๆ เช่น ตัวแทนจำหน่ายประกันภัย และประกันชีวิต ผลิตภัณฑ์เงินฝากพร้อมประกันชีวิต บริการโอนเงินปันผล/ดอกเบี้ยเข้าบัญชีธนาคาร และบริการแนะนำลูกค้าให้บริษัทหลักทรัพย์ เป็นต้น

นอกจากรูปแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่หลากหลายแล้ว ธนาคารยังได้มีพัฒนาการในการให้บริการรูปแบบอื่นๆ อาทิ บริการชำระค่าสาธารณูปโภค บริการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ทางการเงิน เช่น แคชเชียร์เช็ค และบริการให้เช่าตู้നിറภัย ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าและเพื่อให้สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างทัดเทียมกับธนาคารขนาดกลางและขนาดใหญ่ ธนาคารยังมีรูปแบบการนำเสนอบริการในรูปแบบที่โดดเด่น และทันสมัยผ่านทางสำนักงาน และสาขาต่างๆ ของธนาคารที่ตกแต่งอย่างสวยงาม โอ้โถง เพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าและผู้ที่มาใช้บริการของธนาคาร

## 4.1.2 การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ธนาคารได้มีการลงทุนในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการใช้เทคโนโลยีในการสนับสนุนการตลาด การบริหารความเสี่ยง การบริหารระบบข้อมูลภายใน และการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าได้เทียบเท่ากับธนาคารขนาดกลางและขนาดใหญ่ อาทิ การเข้าร่วมโครงการพัฒนาระบบ Interbank Transaction Management and Exchange: Bulk Payment (“ITMX: Bulk Payment”) ซึ่งเป็นระบบการชำระเงินเข้าบัญชีลูกค้ารายย่อยระหว่างธนาคาร

เพื่อให้ระบบมีความสอดคล้องกับมาตรการกำกับดูแลสถาบันการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย ระบบหลักที่ธนาคารได้เริ่มดำเนินการตั้งตั้งแต่ปี 2548 คือ การเตรียมความพร้อมในการรองรับมาตรฐาน Basel II โดย

การพัฒนาและปรับปรุงฐานข้อมูล รวมทั้งจัดหาเครื่องมือเพื่อนำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า และข้อมูลทางธุรกิจ ณ ปัจจุบัน ธนาคารได้พัฒนาระบบเพื่อรองรับมาตรฐาน Basel II เรื่องการดำรงเงินกองทุนขั้นต่ำ (Pillar I: Minimum Capital Requirements) และเรื่องการใช้กลไกตลาดในการกำกับดูแล (Pillar III: Market Discipline) เสร็จสิ้นตามกำหนดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้มีการพัฒนาระบบเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาอนุมัติการให้สินเชื่ออย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการกลั่นกรองข้อมูลประกอบการพิจารณาให้เป็นไปตามกฎระเบียบและนโยบายที่ธนาคารได้วางไว้ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือในการตรวจสอบและป้องกันความเสี่ยงอีกด้วย

จากการที่ธนาคารได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการวิจัยและพัฒนา ธนาคารจึงได้อนุมัติแผนโครงการเพื่อพัฒนาระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศของธนาคารระหว่างปี 2552 – 2555 ซึ่งเป็นการลงทุนทั้งในอุปกรณ์ของสาขาและสำนักงานใหญ่ รวมทั้งการลงทุนในโครงการพัฒนาระบบ Back-up ข้อมูลต่างๆ เพื่อรองรับเหตุการณ์ฉุกเฉิน ระบบรักษาความปลอดภัย และระบบอื่นๆ นอกจากนี้ ธนาคารได้ลงทุนพัฒนาเทคโนโลยีที่มุ่งเน้นการให้บริการเพื่อลูกค้าอย่างครบวงจรมากขึ้น และเพิ่มช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการและนำเสนอผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคาร อาทิ การพัฒนาระบบ E-Dividend หรือบริการโอนเงินปันผล/ดอกเบี้ยเข้าบัญชีธนาคาร เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ถือหลักทรัพย์ และการพัฒนาระบบการจ่ายค่าสาธารณูปโภค เป็นต้น

#### 4.1.3 การพัฒนาบุคลากร

เนื่องจากบุคลากรถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญอย่างยิ่งของธนาคาร และเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญที่จะผลักดันให้ธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นการส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมทั้งหลักสูตรที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการพัฒนาขององค์กร และการพัฒนาตัวบุคคลากร อาทิ หลักสูตรการพัฒนาการเป็นผู้นำ การส่งเสริมการเรียนรู้กฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย การพัฒนาการเรียนรู้ในการทำงาน และกิจกรรมเสริมในด้านอื่นๆ ทั้งนี้ หลักสูตรการอบรมของธนาคารมีทั้งที่จัดโดยวิทยากรภายในธนาคารและวิทยากรภายนอก รวมทั้งการส่งบุคลากรของธนาคารเข้ารับการฝึกอบรมจากสถาบันภายนอกเพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานและเพิ่มขีดความสามารถของพนักงาน อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพไปพร้อมๆ กับการเจริญเติบโตขององค์กร