



# การเติบโตของธุรกิจ

ต้องมาพร้อมกัน

## คุณธรรมและจริยธรรม

รายงานความยั่งยืน ปี 2561





บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน)  
MUANGTHAI CAPITAL PUBLIC COMPANY LIMITED

รายงานความยั่งยืน 2561

การเติบโตของธุรกิจ

ต้องมาพร้อม

**คุณธรรมและจริยธรรม**

# สารบัญ

รายงานความยั่งยืน 2561

## 05

### ภาพรวมขององค์กร

- บริษัทเมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) : ผู้ให้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ที่รับผิดชอบ
- การเติบโตของธุรกิจต้องมาพร้อมคุณธรรมและจริยธรรม : สารจากพลเรือเอกอภิชาติ เพ็งศรีทอง, ประธานคณะกรรมการบริหาร
- การสร้างธุรกิจให้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ที่รับผิดชอบ : สารจากนายชูชาติ เพ็ชรอำไพ, ประธานกรรมการบริหาร
- ผลการดำเนินงาน รางวัลแห่งความสำเร็จ และการมีส่วนร่วมของบริษัท ประจำปี พ.ศ. 2561

## 13

### การพัฒนาสู่ความยั่งยืน

- กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน : เป้าหมายและผลการดำเนินงานเพื่อสร้างความยั่งยืนประจำปี พ.ศ. 2562 และเป้าหมายด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

## 15

### บรรษัทภิบาล (การกำกับดูแลกิจการที่ดี)

- การกำกับดูแลกิจการ และ การบริหารความเสี่ยง

---

# 19

## ความสุขทางเศรษฐกิจ

- การเติบโตด้านการเข้าถึงแหล่งเงินทุน
- การพัฒนาจริยธรรมในอุตสาหกรรม

# 31

## ความสุขทางสังคม

- การปลูกฝังความเชื่อมั่นของพนักงานต่อบริษัท
- การสร้างชุมชนให้เข้มแข็ง

# 39

## ความสุขทางสิ่งแวดล้อม

- การลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกในระยะยาว : การต่อ ต้านมลพิษ, การลดการใช้พลังงาน, การเป็นสำนักงานที่ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

---

# 49

## เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

สำนักงานใหญ่

กรุงเทพ

**ประเทศไทย**

วันที่เข้าจดทะเบียนตลาดหลักทรัพย์

26 พฤศจิกายน 2557

**MTC.BK**

ทุนจดทะเบียน

**2,120**

ล้านบาท

### หน่วยงานกำกับ

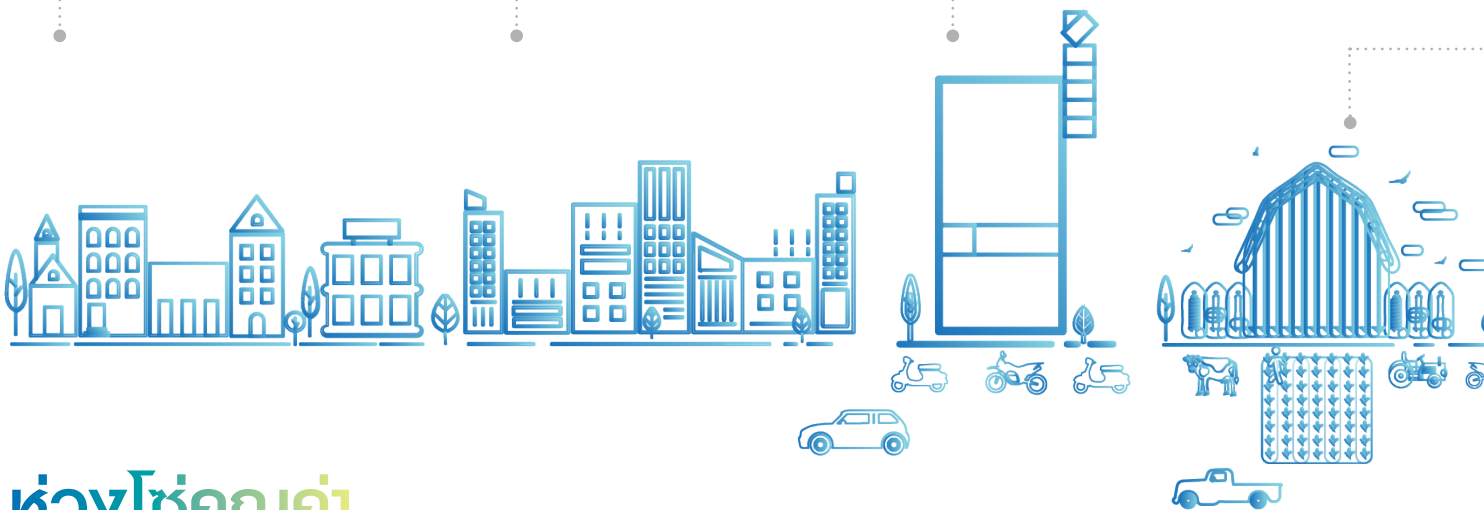
- การปฏิบัติตามกฎระเบียบ
- การให้ความร่วมมือ

### เจ้าหน้าที่

- การมีแหล่งเงินทุนที่มั่นคง
- การบริการต้นทุนทางการเงิน

### พนักงาน

- สิทธิมนุษยชน
- ความปลอดภัย
- การอบรมและการศึกษา



## ห่วงโซ่คุณค่า

### สินเชื่อทะเบียนรถ

สินเชื่อทะเบียนรถเบี่ยผลิตภัณฑ์สินเชื่อหลักของบริษัท ซึ่ง เป็นสินเชื่อขนาดเล็กโดยใช้ทะเบียนรถเป็นหลักประกัน

ขนาดสินเชื่อทะเบียนรถจักรยานยนต์  
**16,800 ล้านบาท**

ขนาดสินเชื่อทะเบียนรถยนต์  
**15,394 ล้านบาท**

ขนาดสินเชื่อทะเบียนรถเพื่อการเกษตร  
**2,081 ล้านบาท**

### สินเชื่อโฉนดที่ดิน

สินเชื่อโฉนดที่ดิน เป็นสินเชื่อขนาดเล็กสำหรับลูกค้ารายย่อย ซึ่งประกันด้วยโฉนดที่ดิน

ขนาดสินเชื่อโฉนดที่ดิน  
**6,631 ล้านบาท**

อัตราการกระจายการถือหุ้นโดย  
ผู้ถือหุ้นรายย่อย

**31.62 %**

ขนาดสินเชื่อ

**48,047**

ล้านบาท

2.31 ล้าน สัญญาคงค้าง

ช่องทางการกระจายบริการ  
ในประเทศ

**3,279** สาขา

ใน 74 จังหวัด

### ลูกค้า

- การเข้าถึงบริการทางการเงิน
- การปรับโครงสร้างอุตสาหกรรมเพื่อสร้างมาตรฐานการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

### ชุมชน

- การศึกษา
- สาธารณสุข
- ศาสนาและวัฒนธรรม

### สิ่งแวดล้อม

- ลดก๊าซเรือนกระจก
- อาคารสำนักงานสีเขียว



## สินเชื่อส่วนบุคคลและนาโนไฟแนนซ์

สินเชื่อแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันที่ใช้เฉพาะลูกค้าเดิม  
ที่ชำระตรงเวลา เพื่อตอบสนองความต้องการสินเชื่อที่  
เพิ่มสูงขึ้นของลูกค้า

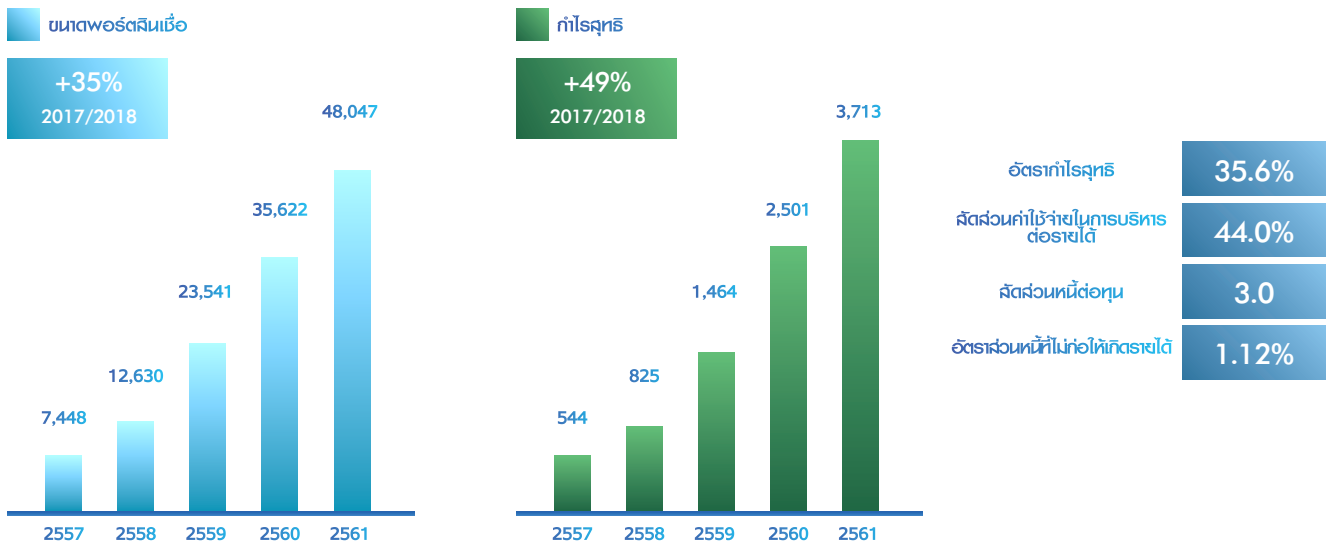
ขนาดสินเชื่อส่วนบุคคลและนาโนไฟแนนซ์

**8,847** ล้านบาท

## พ.ร.บ. ประกันภัย

เรามีบริการขายและต่ออายุพ.ร.บ.ประกันภัยสำหรับ  
รถ เพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าปฏิบัติตามกฎระเบียบของกรม  
ขนส่งทางบก

## บริษัทเมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) ผู้ให้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ที่รับพิชชอบ



## การกระจายของธุรกิจคือกุญแจที่สร้างการเติบโตของธุรกิจที่คาดการณ์ได้อย่างยั่งยืน

### การกระจายธุรกิจเชิงภูมิศาสตร์

บริษัทมีเครือข่ายสาขาจำนวน 3,279 แห่งทั่วประเทศ ซึ่งคิดเป็นความหนาแน่นของประชากรจำนวน 20,000 คนต่อสาขา และบริษัทยังมีศักยภาพสำหรับรองรับการขยายสาขาเพิ่มขึ้นในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรุงเทพมหานคร และภาคใต้

### การกระจายเชิงผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

บริษัทให้บริการสินเชื่อรายย่อยที่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันและไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน ประกอบด้วย 6 ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และแม้ว่าบริษัทจะเน้นให้บริการสินเชื่อทะเบียนรถจักรยานยนต์ แต่บริษัทก็ยังคำนึงถึงการแบ่งสัดส่วนผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อสร้างความสมดุลระหว่างความเสี่ยงและผลตอบแทน

### การกระจายกลุ่มฐานลูกค้า

บริษัทให้บริการสินเชื่อแก่กลุ่มลูกค้าที่หลากหลาย ทั้งกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ประจำและไม่มีรายได้ประจำ เช่น ลูกค้ากลุ่มเกษตรกร, รับจ้างก่อสร้าง, ค่าขาย, พนักงานโรงงาน, เจ้าหน้าที่รัฐ และจักรยานยนต์รับจ้าง





## สารจากประธานคณะกรรมการบริษัท

คำมั่นสัญญาของบริษัทคือการรักษาไว้ซึ่งชื่อเสียงและพัฒนามาตรฐานการให้บริการของอุตสาหกรรมให้แก่ลูกค้าด้วยความเป็นธรรมและความเชื่อใจ ในขณะที่อุตสาหกรรมที่กระจุกกระจายนี้กำลังเผชิญกับความท้าทายหลายประการ แต่เป้าหมายของบริษัทคือการยึดหลักที่จะสร้างสถาบันผู้ให้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ที่ยั่งยืน มีความรับผิดชอบ และดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม คณะกรรมการบริษัทยังคงการคาดการณ์ของบริษัททั้งในด้านกลยุทธ์ที่เน้นในเรื่องของคุณค่า วัฒนธรรม พนักงาน ลูกค้า การสื่อสาร และประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและคุณธรรมจริยธรรม

ในนามของคณะกรรมการบริษัท ผมขอขอบคุณ ประธานกรรมการบริหาร บุคลากรอาวุโสของบริษัทสำหรับความเป็นผู้นำ และพนักงานทั้ง 7,600 คน ของบริษัทสำหรับความมุ่งมั่นที่จะให้บริการอย่างดีที่สุดแก่ลูกค้าของบริษัท และขอขอบคุณหน่วยงานกำกับดูแลที่คอยสนับสนุนและให้โอกาสเราได้ร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงพัฒนาโครงสร้างของอุตสาหกรรมเพื่อให้เกิดจริยธรรมในการให้บริการแก่ลูกค้าที่ดียิ่งขึ้น

ยิ่งไปกว่านั้น ผมขอขอบคุณผู้ถือหุ้นของบริษัท ที่คอยสนับสนุนการดำเนินงานของบริษัทอย่างเข้มแข็งมาโดยตลอด และท้ายที่สุด ขอขอบคุณลูกค้าของบริษัทที่เปิดโอกาสให้ทางบริษัทได้รับใช้ท่านมาอย่างต่อเนื่อง และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะมีโอกาสได้รับใช้ท่านต่อไปอีกในปี พ.ศ. 2562

### การเติบโตของธุรกิจต้องมาพร้อมคุณธรรมและจริยธรรม



สารจากพลเรือเอกอภิชาติ เพ็งศรีทอง  
ประธานคณะกรรมการบริหาร

## สารจากประธานกรรมการบริหาร

### นายชูชาติ เพ็ชรอำไพ

ประธานคณะกรรมการบริหาร

ตลอดระยะเวลา 26 ปีที่ผ่านมา วัตถุประสงค์หลักของบริษัทในการดำเนินธุรกิจ คือการพัฒนาการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชาชนอย่างทั่วถึง โดยไม่คำนึงถึง เชื้อชาติ เพศ ศาสนา หรืออาชีพด้วยความซื่อสัตย์และโปร่งใส เพราะบริษัทเข้าใจรากฐานของปัญหาด้านเศรษฐกิจของประเทศซึ่งก่อให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางการเงินเป็นอย่างดี ซึ่งทำให้เรามีลูกค้าในระบบของเรามากกว่า 5 ล้านราย



อย่างไรก็ตาม ในปี พ.ศ. 2561 ที่ผ่านมา บริษัทได้เริ่มเล็งเห็นและตระหนักถึงผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญของบริษัทต่อภาคเศรษฐกิจและสังคมโดยรวมของประเทศ ในการนี้ทางบริษัทมีความยินดีที่จะแจ้งให้ทราบถึงการยกระดับความมั่นคงยั่งยืนของบริษัทว่า บริษัทจะเป็น “ผู้ให้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ที่มีความรับผิดชอบ” ด้วยความเชื่ออย่างแรงกล้าว่าการสร้างความสมดุลระหว่างความเป็นธรรมในการให้บริการด้านการเงินและการเข้าถึงการให้บริการด้านการเงินอย่างทั่วถึงนั้น เป็นกุญแจดอกสำคัญในการสร้าง “ความยั่งยืน” อย่างแท้จริง

นอกจากกลยุทธ์การสร้างธุรกิจที่ยั่งยืนและทิศทางการดำเนินงานภายในองค์กรของบริษัทแล้ว ปัจจัยภายนอกโดยเฉพาะความเสี่ยงด้านกฎระเบียบซึ่งเป็นความเสี่ยงที่มีอิทธิพลอย่างยิ่งที่สามารถก่อให้เกิดผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท และอุตสาหกรรมการให้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ทั้งระบบได้

บริษัทเชื่อว่าการแก้ปัญหาความเสี่ยงนี้ ในขั้นแรกคือการปรับปรุงโครงสร้างของอุตสาหกรรมการให้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ลูกค้าจะได้รับการให้บริการที่เป็นธรรมยิ่งขึ้น และผู้ให้บริการสินเชื่อจะมีอัตราความเสี่ยงด้านกฎระเบียบลดลง

#### กฎระเบียบเป็นสิ่งจำเป็นในการพัฒนาอุตสาหกรรมการให้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ที่กระจุกกระจาย

ซึ่งในปีนี้ มีการเริ่มต้นปรับเปลี่ยนกรอบการกำกับดูแลอุตสาหกรรมผู้ให้บริการด้านการเงินที่มีโซ่อุปทาน ซึ่งรวมถึงผู้ให้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ด้วย บริษัทขอขอบคุณกระทรวงการคลังและธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีส่วนช่วยพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างของอุตสาหกรรมด้วยการออกกฎระเบียบสินเชื่อส่วนบุคคลใหม่ และอีกหลายกฎเกณฑ์ที่เข้ามากำกับอุตสาหกรรม

สำหรับปีหน้านั้น บริษัทเชื่อว่าจะต้องเผชิญความท้าทายเพิ่มมากขึ้นหากบริษัทต้องการบรรลุเป้าหมายด้านการสร้างคุณค่าที่ยั่งยืน แต่บริษัทเชื่อมั่นว่าจะสามารถดำเนินงานให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้ภายในสิ้นปีหน้า ด้วยการสร้างความสมดุลระหว่างการบริหารต้นทุนทางการเงิน และการขยายการให้บริการทางการเงินอย่างทั่วถึง

ยิ่งไปกว่านั้น บริษัทขอขอบคุณ ความแข็งแกร่งของปรัชญาในการดำเนินงานของบริษัท รูปแบบการดำเนินธุรกิจ รวมถึงวัฒนธรรมองค์กร ที่มีส่วนทำให้บริษัทได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าอย่างต่อเนื่อง อันเป็นปัจจัยหลักในการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน

บริษัทจะก้าวต่อไปเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทั้งการเติบโตของสินเชื่อ การกระจายความเสี่ยง และการเติบโตในทุกมิติ โดยยังคงไว้ซึ่งความสมดุลของคุณภาพของสินทรัพย์ กล่าวคือ บริษัทจะขยายธุรกิจเชิงรุกแต่บริหารจัดการความเสี่ยงแบบเชิงรับ ยิ่งผลกระทบของ บริษัทมีมากขึ้นเท่าไร ความรับผิดชอบของเราต่อผู้มีส่วนได้เสียจะยิ่งสูงขึ้นเท่านั้น สำหรับลูกค้าแล้ว เราจะเพิ่มความยืดหยุ่นของผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น สำหรับพนักงานของเรา เราจะให้ความสำคัญกับการลดอัตราลาออกของพนักงานใหม่ สำหรับการจัดการบริหารความเสี่ยง เราจะติดตามเรื่องการปรับอัตราดอกเบี้ยอย่างใกล้ชิด และบริหารอย่างเต็มประสิทธิภาพ นอกจากนั้น เราจะมีเทคโนโลยีด้านการเงินเข้ามาใช้ในการลดความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคของลูกค้าย

การเติบโตของธุรกิจ : บริษัทมีเป้าหมายที่จะรักษาส่วนแบ่งการตลาดของอุตสาหกรรมไมโครไฟแนนซ์ ด้วยการเติบโตของพอร์ตสินเชื่ออัตราร้อยละ 30 โดยไม่มีการกระจุกตัวของความเสี่ยง ผ่านการขยายจำนวนสาขาและการเพิ่มผลิตภัณฑ์ใหม่

คุณภาพสินทรัพย์ : การเติบโตของบริษัทต้องมาพร้อมกับการบริหารจัดการหนี้ที่มีคุณภาพ ทั้งนี้บริษัทได้กำหนดดัชนีชี้วัดผลงาน (KPI) เพื่อคงสัดส่วนยอดคงค้างสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ให้ไม่เกินกว่าร้อยละ 2

### การสร้างธุรกิจให้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ที่รับผิดชอบต่อ

#### เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ในปี 2562

##### ผู้นำอันดับหนึ่ง

ของธุรกิจไมโครไฟแนนซ์ในด้านส่วนแบ่งการตลาด ด้านขนาดสินเชื่อและจำนวนลูกค้า

##### พอร์ตสินเชื่อเติบโตร้อยละ 30

การปล่อยสินเชื่อแก่ลูกค้าที่มีรายได้ต่ำหรือไม่มีรายได้ประจำผ่านสาขาของบริษัท

##### NPL น้อยกว่าร้อยละ 2

คุณภาพของทรัพย์สินและการบริหารจัดการความเสี่ยงต้องได้รับการควบคุมเป็นอย่างดี

##### เพิ่มฐานลูกค้าเป็นสองล้านคน

ผ่านการสร้างอัตราการเติบโตในแนวราบ



นายชูชาติ เพ็ชรอำไพ  
ประธานกรรมการบริหาร

# ความสำเร็จด้านความยั่งยืน รางวัลและการให้ความร่วมมือ ประจำปี พ.ศ. 2561

## ความสำเร็จด้านความยั่งยืน

### CG Awarded Excellence



บริษัทได้รับรางวัลยอดเยี่ยมด้านบรรษัทภิบาล  
(การดูแลกำกับกิจการ) จากสมาคมส่งเสริม  
สถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD Thailand)

### ต่อผู้ถือหุ้น

• **26.5%**

อัตราผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้น

• มูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาดเท่ากับบริษัทคือ **103,880** ล้านบาท

ทำให้บริษัท ได้รับการนำหุ้นเข้าคำนวณ  
ในดัชนีอ้างอิงของ MSCI Global Index  
เมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน 2561

### ต่อชุมชน

- ด้านการศึกษา : สร้างศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจำนวน 3 แห่ง
- ด้านศาสนา : เจ้าภาพงานกุศลจำนวน 4 ครั้ง
- ด้านสาธารณสุข : การบริจาคเลือกจำนวน 1,477,550 ซีซี

### ด้านสิ่งแวดล้อม

- นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม
  - เริ่มดำเนินกิจกรรมด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
- จัดส่งข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมให้แก่ CDP
- ดำเนินการก่อสร้างอาคารสำนักงานใหญ่สีเขียว ด้วย มาตรฐาน LEED

## ด้านบรรษัทภิบาล

- นโยบายต่อต้านการฟอกเงิน และการก่ออาชญากรรม และนโยบายแจ้งข้อร้องเรียน

ได้รับการอนุมัติเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาการกำกับกิจการที่ดี

- กฎหมายใหม่ และสมาคมการค้าผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อทะเบียนรถ

บริษัทร่วมกับผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อทะเบียนรถกว่า 30 รายได้ร่วมกันก่อตั้งสมาคมการค้าผู้ประกอบการสินเชื่อทะเบียนรถ มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาภูมิทัศน์ของอุตสาหกรรมไมโครไฟแนนซ์ และสร้างมาตรฐานการให้บริการที่เหมาะสม ด้วยความร่วมมือดังกล่าวนี้ ความเสี่ยงด้านกฎหมายจึงลดลงทั่วทั้งอุตสาหกรรม

- ตารางทักษะของคณะกรรมการบริษัท

ได้ถูกจัดทำขึ้นเพื่อให้มั่นใจว่าคณะกรรมการมีการผสมผสานของทักษะและความรู้อย่างสมดุล และเหมาะสมต่อการบรรลุเป้าหมายของบริษัท

## ต่อลูกค้า

- มีสาขาจำนวน 3,279 สาขาทั่วประเทศไทย

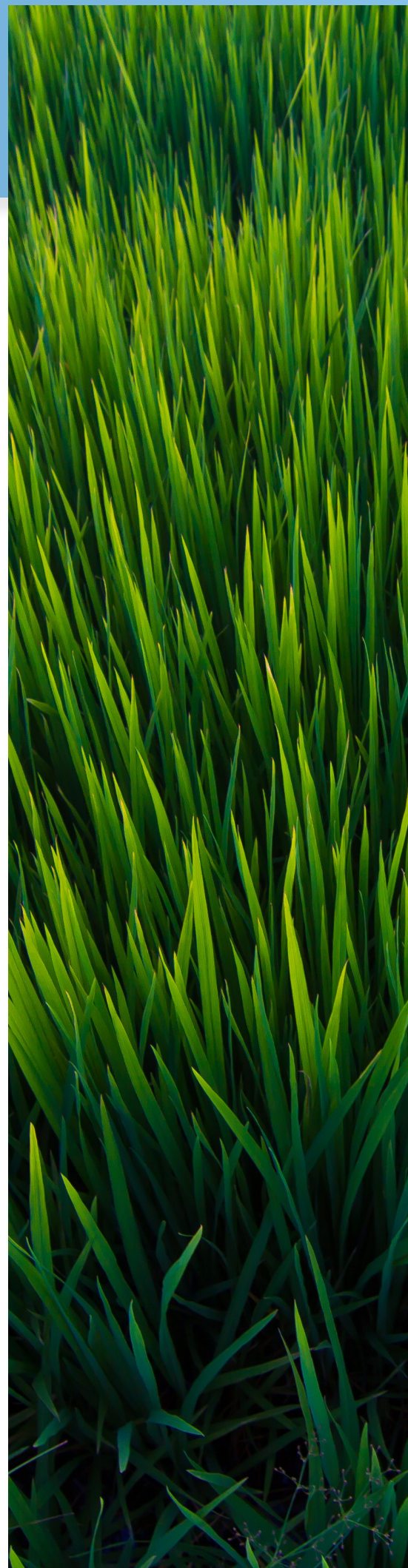
ประชาชนชาวไทย ซึ่งเป็นผู้มีรายได้น้อยและรายได้ไม่ประจำสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้โดยผ่านผลิตภัณฑ์สินเชื่อและการขยายสาขาของบริษัท

- นำพาอุตสาหกรรมไปสู่การกำกับและมาตรฐานการให้บริการใหม่

ให้ความร่วมมือแก่ธนาคารแห่งประเทศไทย ในการดำเนินการปรับโครงสร้างอุตสาหกรรมไมโครไฟแนนซ์ และกำหนดมาตรฐานการให้บริการใหม่ รวมถึงการกำหนดเพดานอัตราดอกเบี้ยใหม่

- เปิดกว้างสำหรับสังคมไร้เงินสด

เทคโนโลยีการชำระเงินออนไลน์จะถูกนำมาปรับใช้กับการให้บริการภายในปี 2562 เพื่อปรับปรุงประสบการณ์ของลูกค้าเพื่อเพิ่มความพึงพอใจ



# การพัฒนาสู่ความยั่งยืน

กลยุทธ์การสร้างความยั่งยืน: เป้าประสงค์ ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

ในฐานะที่เป็นผู้นำในธุรกิจสินค้าเชื้อไมโครไฟแนนซ์ โดยมีคำมั่นสัญญาด้านความยั่งยืนที่จะเป็น “ผู้ให้บริการสินค้าเชื้อไมโครไฟแนนซ์ที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม” ความรับผิดชอบต่อสังคมของเราจึงไม่ได้ถูกจำกัดอยู่เพียงเป้าหมายในการลดความเหลื่อมล้ำทางการเงินในสังคมไทย แต่เรายังต้องการมีส่วนร่วมช่วยในการปรับปรุงโครงสร้างอุตสาหกรรมให้มีมาตรฐานให้บริการลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม เพื่อสร้างผลตอบแทนร่วมกันอย่างยั่งยืนด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม

	เป้าหมาย	จุดมุ่งหมาย
สู่ทางสิ่งแวดล้อม	<b>การต่อต้านมลพิษ</b>	บริษัทมีเป้าหมายที่จะใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 100% และได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม FSC อาทิเช่น การใช้กระดาษที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยบริษัทมีเป้าหมายจะขยายการใช้ผลิตภัณฑ์เพื่อสิ่งแวดล้อมให้ครอบคลุมทุกสาขาทั่วประเทศและกระดาษทุกประเภทที่ใช้ในบริษัท
	<b>การลดการใช้พลังงาน</b>	บริษัทมีแผนการที่จะลดการใช้พลังงานโดยการนำระบบที่ช่วยลดการใช้พลังงานในสำนักงานใหญ่ และการลดการใช้พลังงานของพนักงานรายบุคคลเป็นกลไกที่ควบคุมการใช้พลังงานของบริษัท ซึ่งระบบดังกล่าวจะช่วยลดปริมาณการใช้พลังงานลงได้เหลือ 0.89 KW ต่อพนักงานหนึ่งคนต่อวัน คิดเป็นปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ 0.63 KG CO2 /พนักงาน/วัน เป้าหมายของเราคือการคงปริมาณการใช้พลังงานต่อพนักงานจากการใช้เครื่องใช้ไฟฟ้าสำนักงาน กับจำนวนพนักงานที่เพิ่มขึ้น
สู่ทางสังคม	<b>การเป็นสำนักงานที่มีประสิทธิภาพ</b>	บริษัทได้ดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างสำนักงานที่มีประสิทธิภาพและ ในปี พ.ศ. 2562 บริษัทได้นำกลยุทธ์ใหม่ๆมาใช้เพื่อลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกในสำนักงาน ในระหว่างปี พ.ศ. 2560- พ.ศ. 2563 บริษัทได้นำเทคโนโลยีมาใช้ทดแทนการใช้กระดาษ เนื่องจากบริษัทคำนึงถึงกระบวนการผลิตกระดาษที่อาจสร้างมลพิษต่อสิ่งแวดล้อมอย่างมาก โดยบริษัทมีนโยบายที่จะลดปริมาณการใช้กระดาษในสำนักงานให้เหลือเพียง 15.2 แผ่นต่อคนต่อวันเช่นเดิม
	<b>การปลูกฝังความเชื่อมั่นของพนักงานต่อบริษัท</b>	กลยุทธ์ในการพัฒนาความเชื่อมั่นของพนักงานต่อบริษัทคือการพัฒนาช่องทางสื่อสารภายในองค์กร การพัฒนาความเป็นอยู่และความปลอดภัยของพนักงาน การสนับสนุนและพัฒนาความรู้และความสามารถของพนักงาน และการกระตุ้นให้เกิดการยอมรับในความหลากหลายในองค์กร ดัชชีวีตที่เราใช้ในการวัดพัฒนาการคือการได้คะแนนความพึงพอใจของพนักงาน 4/5 ในทุกด้าน เพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงานให้เหลือเพียงร้อยละ 10 เพื่อลดอัตราอุบัติเหตุให้ร้อยละ 1 และเพื่อรักษาอัตราชั่วโมงอบรมต่อพนักงานให้ไม่น้อยกว่า 8 ชั่วโมง/พนักงาน/ปี
สู่ทางเศรษฐกิจ	<b>การสร้างชุมชนที่เข้มแข็ง</b>	เป้าหมายและพันธกิจของการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร คือการสร้างชุมชนที่เข้มแข็งให้แก่พนักงานและลูกค้าของบริษัท เนื่องจากบริษัทเชื่อว่า คุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานและลูกค้าของบริษัท มีส่วนช่วยพัฒนาบริษัทอย่างยั่งยืน ทั้งด้านการเติบโตของกิจการและคุณภาพของสินทรัพย์ บริษัทมีเป้าหมายในการพัฒนาสามด้านคือ <ul style="list-style-type: none"> <li>ด้านการศึกษา: สร้างศูนย์พัฒนาเด็กจำนวน 3 ศูนย์ในพื้นที่ที่มีความต้องการ</li> <li>ด้านสาธารณสุข: จำนวนพนักงานอย่างน้อยร้อยละ 60 เข้าร่วมโครงการบริจาคเลือด</li> <li>ด้านทำนุบำรุงศาสนา: การเป็นเจ้าภาพงานกฐินจำนวน 4 ครั้ง</li> </ul>
	<b>การเติบโตด้านการเข้าถึงแหล่งเงินทุน</b>	<b>ฐานลูกค้าใหม่</b> : เพิ่มขึ้นร้อยละ 30 จากจำนวนลูกค้าปัจจุบันทั้งหมด <b>ฐานลูกค้าเก่า</b> : ร้อยละ 70 ของลูกค้าจะกลายเป็นลูกค้าประจำของบริษัท <b>ฐานลูกค้าเดิม</b> : ให้ความไว้วางใจและคงอยู่กับเรา: การสร้างความเชื่อถือและความไว้วางใจ ไม่สามารถทำได้ภายในชั่วข้ามคืน และบริษัทเชื่อว่า ระยะเวลา จะสามารถใช้เป็นเครื่องมือที่วัดความไว้วางใจและเชื่อถือของลูกค้า และทางบริษัทได้กำหนดดัชนีเพื่อใช้วัดความสัมพันธ์ดังกล่าว
สู่ทางเศรษฐกิจ	<b>การพัฒนาจริยธรรมในอุตสาหกรรม</b>	เป้าหมายของบริษัท คือการยกระดับอุตสาหกรรมการให้บริการสินเชื่อรายย่อย(ไมโครไฟแนนซ์) และพัฒนาการกำกับดูแลการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส โดยการสร้างความร่วมมือกับบริษัทผู้บริการสินเชื่อรายอื่นและหน่วยงานกำกับดูแล
	<b>ปราศจากการฉ้อโกง</b>	การเป็นองค์กรที่ปราศจากการฉ้อโกงถือเป็นหนึ่งในคำมั่นสัญญาที่บริษัทให้ไว้แก่สาธารณชน และคำมั่นนี้มีความสำคัญต่อทั้งบริษัทและต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บริษัทได้บริหารจัดการความเสี่ยงภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง ที่ดำเนินการสอดส่องดูแลพฤติกรรมกรรมการฉ้อโกงและการทุจริตคอร์รัปชันอย่างใกล้ชิด ซึ่งการกระทำดังกล่าวเป็นพฤติกรรมที่บริษัทไม่สามารถยอมรับได้ นอกจากนี้ บริษัทได้ดำเนินการตรวจสอบและนำเครื่องมือ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการป้องกันและตรวจสอบกรณีการฉ้อโกงต่างๆอย่างเต็มความสามารถ

## ในการนี้บริษัทจัดทำแนวทางในการสร้างความยั่งยืนสามด้าน ได้แก่ ความสุขทางเศรษฐกิจ ความสุขทางสังคม และความสุขทางสิ่งแวดล้อม

### ผลการดำเนินงานในปี 2561

### เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

ผลิตภัณฑ์กระดาษชำระที่ใช้ในบริษัททั้งหมดมีฉลากเขียวและได้รับการรับรองจาก FSC เท่านั้น



ในปี พ.ศ. 2562 บริษัทสามารถควบคุมปริมาณการใช้พลังงานให้เหลือ 0.89 KWต่อพนักงานหนึ่งคนต่อวัน หรือเท่ากับปริมาณการใช้พลังงานต่อคนต่อวันคือ 0.63 KG CO2/พนักงาน/วัน



ปริมาณการใช้กระดาษต่อคนต่อวันลดลงจาก 17.5 แผ่นต่อคนต่อวัน ในปี พ.ศ. 2560 เป็น 16.10 แผ่นต่อคนต่อวันในปี พ.ศ. 2561



ในปีนี้ ผลการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานแสดงให้เห็นว่าคะแนนด้านความ work-life balance คะแนนน้อยกว่าเป้าหมาย อัตราการลาออกจากงานของพนักงาน คือ ร้อยละ 17 และร้อยละ 80 ของจำนวนพนักงานที่ลาออก มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทน้อยกว่า 6 เดือน สูงกว่าเป้าหมาย

อัตราการเกิดอุบัติเหตุ (รวมทั้งในเวลาและนอกเวลางาน) คือ ร้อยละ 3.5 สูงกว่าเป้าหมาย

อย่างไรก็ตามจำนวนชั่วโมงที่พนักงานเข้ารับการอบรมเฉลี่ยคือ 9.19 ชั่วโมง/พนักงาน/คน ซึ่งบรรลุตามเป้าหมายที่บริษัทกำหนดไว้



**ด้านการศึกษา** : บริษัทได้สร้างศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจำนวน 3 แห่งใน 3 ชุมชน และในสิ้นปี พ.ศ. 2561 มีเด็กจำนวน 415 คน ที่อยู่ภายใต้การดูแลของศูนย์ฯ ทั้ง 12 แห่งทั่วประเทศ

**ด้านสาธารณสุข** : พนักงานของบริษัทได้บริจาคเลือดแก่สภากาชาดไทยเป็นจำนวน 1,477,550 ซีซี/จำนวนผู้เข้าร่วมบริจาค คิดเป็นร้อยละ 64 ของ พนักงานในบริษัททั้งหมด

**ด้านทำนุบำรุงศาสนา** : บริษัทเป็นเจ้าภาพงานกฐินจำนวน 4 ครั้ง เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างชุมชนกับบริษัท และเพื่อทำนุบำรุงศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรมของชาติ โดยบริษัทได้รวบรวมเงินบริจาคเพื่อการกุศลเป็นจำนวนทั้งสิ้น 7,146,725 บาท



**ฐานลูกค้าใหม่** : บริษัทมีลูกค้าใหม่ จำนวน 552,939 คน คิดเป็นอัตราการเติบโตร้อยละ 57.4

**ฐานลูกค้าเก่า** : ร้อยละ 71.46 ของจำนวนลูกค้าทั้งหมดเป็นลูกค้าเดิมของบริษัท



- ใบบริษณูชาติดำเนินธุรกิจด้านสินเชื่อ
  - สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับสำหรับผู้ประกอบธุรกิจที่ใช้สถาบันการเงิน
  - สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ
  - ประมวลกฎหมายแพ่ง



- นโยบายด้านภาษี
  - การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านภาษี
  - ความโปร่งใสการดำเนินงานภาษี

- นโยบายการจ้างและสรรหาบุคลากร
- การป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย
- นโยบายป้องกันปราบปรามคอร์รัปชัน (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม)



# การกำกับดูแลและการบริหารจัดการความเสี่ยง

## การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัทหมายถึงกลุ่มบุคคลที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมและที่ไม่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินกิจการของบริษัท ซึ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถแบ่งออกเป็น 6 กลุ่มใหญ่ (สามารถดูรายละเอียดได้ที่ภาคผนวก : การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการสื่อสาร)

ประเด็นที่เป็นสาระสำคัญอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา ขึ้นอยู่กับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมของธุรกิจ และการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยความเสี่ยง ในการนี้ บริษัทได้ดำเนินการทบทวนประเด็นเหล่านี้อย่างสม่ำเสมอ และเพื่อพัฒนาความยั่งยืนขององค์กร บริษัทได้พัฒนาช่องทางการสื่อสารองค์กรให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นโดยให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม มีส่วนร่วมอย่างเต็มที่อย่างมีประสิทธิภาพและทันเวลา

## การกำกับดูแลที่ยั่งยืน

คุณธรรมจริยธรรม ความโปร่งใส และความน่าเชื่อถือของโครงสร้างคณะกรรมการบริษัท คณะผู้บริหารของบริษัท เชื่อว่าปัจจัยแห่งความสำเร็จของกลยุทธ์การบริหารองค์กร จิตสำนึกที่จะนำพาบริษัทสู่การเติบโตที่ยั่งยืน คือ คุณธรรมจริยธรรม การดำเนินงานที่โปร่งใส และมีความรับผิดชอบ หรือเรียกได้ว่าบริษัทต้องมีการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลหรือการกำกับดูแลกิจการที่ดี

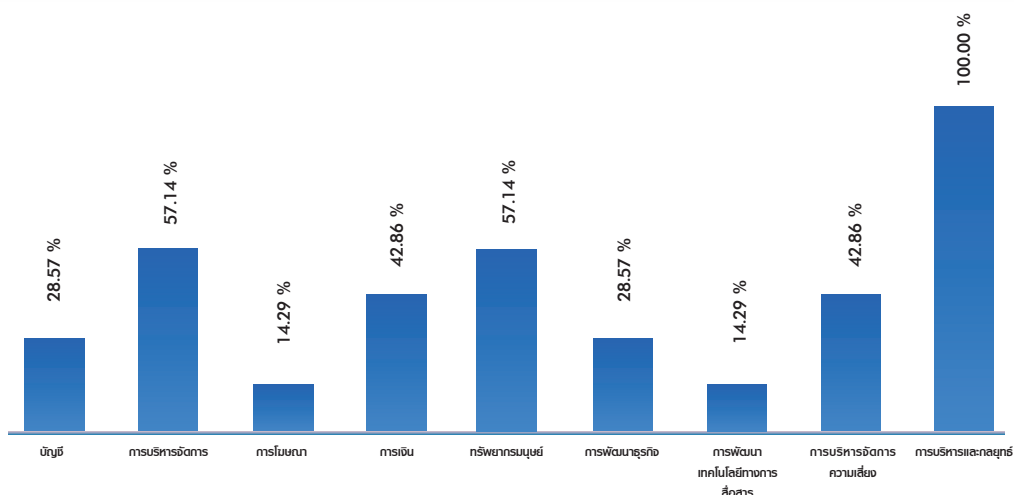
ในปี พ.ศ. 2561 บริษัทได้ดำเนินธุรกิจตามหลักจริยธรรมอย่างมั่นคงมาอย่างต่อเนื่อง ตามคำมั่นสัญญาที่ให้แก่มุมมองได้ส่วนเสียของบริษัท นอกจากนี้บริษัทยังได้เผยแพร่ นโยบายด้านการกำกับดูแลและนโยบายด้านอื่นที่เกี่ยวข้องบนเว็บไซต์ของบริษัทอีกด้วย

คณะกรรมการบริษัท ประกอบด้วย คณะกรรมการอิสระจำนวน 5 ท่าน รวมประธานคณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการอิสระจำนวน 3 ท่าน เป็นคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งมีหน้าที่ตรวจสอบกระบวนการรายงานทางการเงิน กระบวนการตรวจสอบ และระบบการควบคุมภายใน และดูแลให้บริษัทดำเนินธุรกิจอย่างสอดคล้องกับกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องด้วยความรอบคอบเที่ยงวิญญูชน

บริษัทยังได้จัดทำการประเมินผลงานประจำปีของคณะกรรมการบริษัท ทั้งรายคณะและรายบุคคล และเปิดเผยข้อมูลผลการประเมินต่อสาธารณะ (ดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ หัวข้อการกำกับดูแลกิจการที่ดี ในรายงานประจำปี ตามแบบฟอร์ม 56-2)

## ตารางบริหารทักษะ: ในการทำงานของคณะกรรมการบริหาร

การประเมินตนเองของคณะกรรมการบริหารถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือที่ใช้ประเมินองค์ประกอบของคณะกรรมการบริษัท ซึ่งตารางบริหารทักษะในการทำงานนี้ช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งในการกำกับดูแลกิจการที่ดีโดยจัดให้มีการวิเคราะห์ทักษะ ความรู้ ประสบการณ์และความสามารถของคณะกรรมการแต่ละท่าน แล้ว ตารางยังช่วยในการวิเคราะห์หรือความรู้ที่ต้องการพัฒนาของคณะกรรมการบริษัท และกรรมการรายบุคคล โดยบริษัทได้เปิดโอกาสให้คณะผู้บริหารเข้าร่วมอบรมหรือศึกษาเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาทักษะและความรู้ของตนเอง นอกจากนี้ การประเมินความสามารถของคณะกรรมการบริหารยังส่งเสริมงานด้านการสรรหากรรมการใหม่ซึ่งอาจเป็นผู้ที่มีทักษะพิเศษเพื่อช่วยปรับปรุงองค์ประกอบของคณะกรรมการบริษัทโดยรวม ณ ปัจจุบัน ทางบริษัทอาจจะสรรหากรรมการที่มีความเชี่ยวชาญและเหมาะสมเพื่อมาเติมเต็มในทักษะด้านที่ขาดหาย





## การต่อต้านการทุจริตคอร์ปชั่น

เป้าหมายสำคัญของบริษัทคือการพัฒนาจรรยาบรรณธุรกิจให้เป็นไปตามมาตรฐานของธนาคารโลก และการเป็นบริษัทผู้ให้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ไทยที่มีความรับผิดชอบ ในระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมาบริษัทได้พัฒนาและดำเนินกิจการตามหลักจริยธรรมและมีจรรยาบรรณต่อผู้มีส่วนได้เสียด้วยมาตรฐานสูงสุด ในปี พ.ศ. 2561 บริษัทได้นำแนวปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี (บรรษัทภิบาล) อาทิ กลยุทธ์การสร้างคุณธรรมจริยธรรมด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม มาปรับปรุงการดำเนินกิจการของบริษัท รวมทั้งนำแนวปฏิบัติตามนโยบายด้านการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด การป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายมาพัฒนาต่อยอดนโยบายด้านทุจริตคอร์ปชั่นของบริษัท และการให้ผู้มีส่วนได้เสียได้มีส่วนร่วมในการดำเนินนโยบายดังกล่าว

คณะกรรมการบริหารได้พิจารณานโยบายด้านจรรยาบรรณการดำเนินธุรกิจและการดำเนินงานเพื่อสร้างความยั่งยืนทุกปี และในปี พ.ศ. 2561 คณะกรรมการได้อนุมัติการปรับปรุงจรรยาบรรณของบริษัท พร้อมกับอนุมัติการปรับปรุงนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์ปชั่นของบริษัทเพื่อให้สอดคล้องกับโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริตคอร์ปชั่น (CAC)

### นโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด

นโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด อนุญาตให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานสากลด้านการสามารถแจ้งเบาะแสเพื่อเปิดเผยข้อมูลการกระทำผิด และปกป้องผู้แจ้งเบาะแสการกระทำผิด

### นโยบายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

ป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย คณะกรรมการได้อนุมัติให้บริษัทดำเนินนโยบาย AML/CFT นโยบายการรู้จักตัวตนของลูกค้า (Know your Customer: KYC) นโยบายการจัดการบริหารความเสี่ยง รวมถึงขั้นตอนปฏิบัติในการรายงานหากมีกรณีลูกค้ากระทำการฟอกเงิน

## การบริหารจัดการความเสี่ยง

เมืองไทย แคปปิตอล มุ่งเน้นการบริหารจัดการความเสี่ยงซึ่งเป็นหนึ่งในวัฒนธรรมขององค์กร เพื่อให้การดำเนินกิจการของบริษัทเป็นไปตามหลักการการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างธุรกิจที่ยั่งยืน และสร้างความเชื่อมั่นและความมั่นใจแก่นักลงทุน

ดังนั้น ในปีพ.ศ. 2561 บริษัทได้ยกระดับฝ่ายบริหารจัดการความเสี่ยงและกฎหมายขึ้น เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงในการจัดทำนโยบายด้านการบริหารจัดการความเสี่ยง ติดตามการดำเนินงาน ประเมินการดำเนินงานตามแผนและรายงานความเสี่ยงที่สำคัญต่อคณะกรรมการบริษัท

## วัฒนธรรมองค์กรในการบริหารจัดการความเสี่ยง

แม้ว่าบริษัทจะมีค่านิยมด้านการขยายกิจการแบบเชิงรุก บริษัทยังคงให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการความเสี่ยงแบบเชิงรับ ซึ่งค่านิยมเหล่านี้ได้ถูกปลูกฝังแก่พนักงานของบริษัททุกระดับจนกลายเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร โดยบริษัทได้นำช่องทางสื่อสารแบบ 360 องศา มาใช้เพื่อแบ่งปันประสบการณ์การบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร เพื่อเพิ่มความตระหนักเกี่ยวกับความเสี่ยง และการจัดโปรแกรมฝึกอบรมให้ความรู้แก่คณะผู้บริหารของบริษัท

# ความเสี่ยง ความท้าทาย และโอกาส ปี พ.ศ.2561

## ความเสี่ยงที่เกิดจากข้อกฎหมายหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

### ความท้าทาย

ในปี พ.ศ. 2561 บริษัทตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมด้านกฎหมายในอุตสาหกรรม ซึ่งส่งผลให้เกิดการปรับปรุงใบอนุญาตในการประกอบธุรกิจออนไลน์เชื่อมบุคคลภายใต้การกำกับ และส่งผลกระทบต่อทั้งอุตสาหกรรมในเชิงบวก โดยเฉพาะด้านการพัฒนามาตรฐานการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม

### โอกาส

คณะกรรมการได้อนุมัติให้จัดตั้งหน่วยงานใหม่เพื่อดำเนินงานด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงและด้านกฎหมาย ในการทำหน้าที่แทนคณะทำงานบริหารจัดการความเสี่ยง ซึ่งหน่วยงานนี้จะรายงานเรื่องการบริหารจัดการความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยงเป็นประจำทุกไตรมาส เพื่อลดอัตราความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมด้านกฎหมาย กฎระเบียบ ดังนั้นเราจึงได้เพิ่มหน่วยงานกำกับมาเป็นหนึ่งในผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท

## ความเสี่ยงด้านการทุจริตคอร์ปชั่น

### ความท้าทาย

การเป็นองค์กรที่ปราศจากการทุจริตฉ้อโกง เป็นหนึ่งในพันธสัญญาที่ยากที่สุดที่บริษัทให้ไว้แก่สาธารณชน และมีความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพราะเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จที่ทำให้บริษัทสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า หรือก็คือบริษัทสามารถให้บริการสินเชื่อเงินสดด่วน ผ่านการบริหารงานแบบกระจายอำนาจ

หน่วยงานบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่สอดส่องดูแลและควบคุมตรวจสอบการทุจริตคอร์ปชั่นอย่างใกล้ชิด ซึ่งการกระทำดังกล่าวเป็นพฤติกรรมที่บริษัทไม่สามารถยอมรับได้

นอกจากนี้ บริษัทได้นำกระบวนการตรวจสอบ เครื่องมือ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการป้องกันและตรวจสอบกรณีการฉ้อโกงต่างๆ อย่างเต็มความสามารถ

### โอกาส

#### นโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด

คณะกรรมการบริหารได้จัดทำและอนุมัตินโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดในปี พ.ศ. 2561 โดยส่งรายงานหรือข้อร้องเรียนผ่านช่องทางการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดหรือร้องเรียนโดยตรงกับคณะกรรมการตรวจสอบของบริษัท ในปี พ.ศ.2561 คณะกรรมการตรวจสอบได้รายงานต่อคณะกรรมการบริหารเกี่ยวกับสถานการณ์โดยรวมของการแจ้งเบาะแสหรือการร้องเรียนการกระทำผิด

#### นโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์ปชั่น (ปรับปรุง)

นอกจากนี้ คณะกรรมการบริหารได้อนุมัติให้ผู้เชี่ยวชาญภายนอกทำการทบทวนตรวจสอบและปรับปรุงเนื้อหาของนโยบายด้านการทุจริตคอร์ปชั่น เพื่อให้มั่นใจได้ว่ามีการดำเนินกิจกรรมการกำกับดูแลที่เหมาะสมและปกป้องสิทธิ์ของผู้ให้เบาะแส

#### การฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

นอกจากนี้ บริษัทยังได้อนุมัติแผนการดำเนินงานเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงด้านป้องกันการปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย ซึ่งแผนงานนี้ได้นำไปปฏิบัติในปี พ.ศ. 2561

อย่างไรก็ตาม พนักงานของบริษัทที่มีหน้าที่ต้องรายงานแก่ด้านการฟอกเงินและต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายคณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยงทราบเป็นระยะ แม้ว่าสถานะความเสี่ยงของบริษัทจะอยู่ในระดับต่ำก็ตาม ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากลักษณะการดำเนินธุรกิจของบริษัทและกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของบริษัท

## การจัดหาแหล่งเงินทุน และต้นทุนทางการเงิน

### ความท้าทาย

บริษัทเมืองไทย แคปปิตอลตระหนักถึงผลกระทบจากความเสี่ยงที่ไม่เป็นระบบ อันเกี่ยวเนื่องจากนโยบายด้านการต่างประเทศของอเมริกา หรือ Ameirca First Policy ซึ่งอาจส่งผลให้ต้นทุนทางการเงินของบริษัทสูงขึ้น

### โอกาส

ในกรณีนี้ บริษัทได้ปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรโดยจัดตั้งหน่วยงานการคลังให้มีหน้าที่และความรับผิดชอบชัดเจนยิ่งขึ้น และจะมีผลบังคับใช้ในปี พ.ศ. 2562 การปรับเปลี่ยนโครงสร้างดังกล่าวทำให้บริษัทลดความเสี่ยงด้านการเงินเนื่องจากจะมีการใช้กลยุทธ์การบริหารจัดการการเงินและมีการควบคุมความเสี่ยงด้านการเงินอย่างใกล้ชิด

## ความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ

### ความท้าทาย

การเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศอาจส่งผลกระทบต่อทางอ้อมได้ถึงร้อยละ 70 ต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท เนื่องจากบริษัทมีกลุ่มลูกค้าหลักที่มาจากภาคเกษตรกรรมและการก่อสร้าง ความเสี่ยงเหล่านี้ อาจส่งผลกระทบต่อการเพิ่มขึ้นของหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) และความสามารถในการระดมทุนของบริษัทในระยะสั้นที่เกิดจากความต้องการบริการสินเชื่อที่เพิ่มขึ้นอย่างฉับพลัน

### โอกาส

บริษัทตระหนักถึงความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศซึ่งส่งผลกระทบต่อทุกองค์กร ดังนั้นในปี พ.ศ. 2561 คณะกรรมการบริหารได้อนุมัตินโยบายด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อส่งเสริมการดำเนินกิจการภายใน อาทิเช่น การใช้ทรัพยากรภายในองค์กร รวมถึง อาคารสีเขียวหรืออาคารประหยัดพลังงาน ซึ่งยังอยู่ในระหว่างการดำเนินการก่อสร้าง





# ความสุขทางเศรษฐกิจ

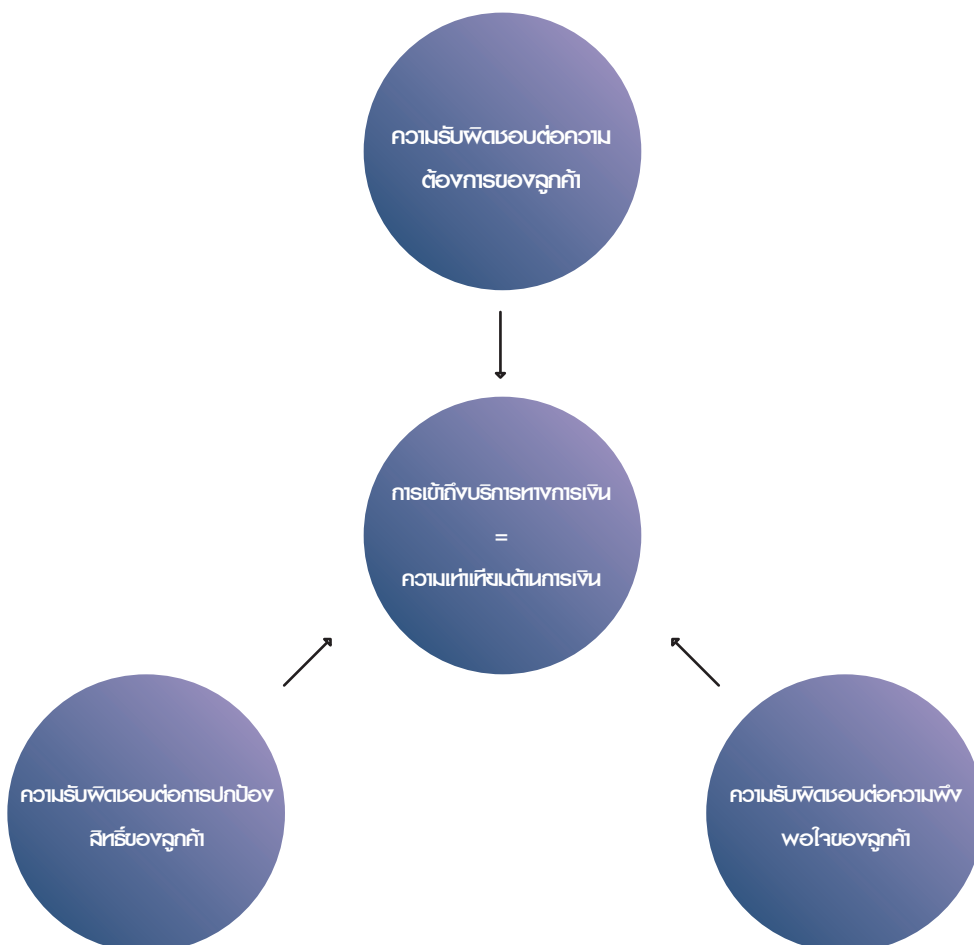
---

## การเติบโตด้านการเข้าถึงแหล่งเงินทุน

### ความท้าทาย

ข้อจำกัดและความไม่เท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการทางการเงินของธนาคารเป็นปัญหาที่ฝังรากลึกในประเทศไทยมาเป็นระยะเวลายาวนาน และถึงแม้ว่ารัฐบาลได้พยายามที่จะแก้ปัญหาโดยการนำแผนยุทธศาสตร์ชาติมาใช้ แต่ยังคงพบว่า ประชากรไทยเพียงแค่ร้อยละ 15.40 เท่านั้นที่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนของสถาบันการเงิน ในขณะที่จำนวนประชากรหลายล้านคนยังคงประสบปัญหาในการเข้าถึงการบริการทางการเงินพื้นฐานของธนาคาร จากปัญหาดังกล่าวทางบริษัทจึงได้มีความพยายามที่จะนำการให้บริการสินเชื่อโมโครไฟแนนซ์มาสู่กลุ่มบุคคลที่เข้าไม่ถึงแหล่งเงินทุนจากธนาคารเหล่านี้ เพื่อขยายโอกาสและสร้างความเทียมในการเข้าถึงการบริการทางการเงินอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส

### แนวทางการบริหารจัดการ



## รับฟังความต้องการของลูกค้า

เป้าหมายด้านความยั่งยืนของบริษัทได้ถูกยกระดับมาเป็น การเป็นผู้ให้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ที่รับผิดชอบ นั้นหมายถึง สร้างความสมดุล การเติบโตด้านการเข้าถึงการให้บริการทางการเงินของประชาชน กับการให้บริการทางการเงินอย่างเป็นธรรม ซึ่งการเติบโตด้านการเข้าถึงการให้บริการทางการเงินนี้จะนำมาใช้เป็นตัวชี้วัดความเท่าเทียมด้านการเงิน หรืออาจกล่าวได้ว่า การเข้าถึงบริการทางการเงินที่สูงขึ้น ส่งให้ความเท่าเทียมกันของประชาชนด้านการเงินสูงขึ้น และการเข้าถึงบริการทางการเงินที่สูงขึ้นนั้น การบริการถือเป็นแรงขับเคลื่อนความสำเร็จและการเจริญเติบโตของบริษัทที่สำคัญ

อย่างไรก็ตาม การเติบโตของการเข้าถึงทางการเงินของประชาชนที่เพิ่มขึ้นอย่างเดียวไม่สามารถนำพาบริษัทสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนได้ ในทางกลับกันบริษัทเชื่อมั่นว่าความสำเร็จอย่างยั่งยืน ต้องประกอบด้วยศีลธรรมและจรรยาบรรณที่สามารถบริหารจัดการผ่านการกำกับดูแลการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

ในปี พ.ศ. 2561 บริษัทมีความพยายามที่จะสร้างความเปลี่ยนแปลง ไม่ใช่แค่เพียงแก่บริษัทเอง แต่ยังเพื่อสถาบันการเงินที่มีโชคราะห์อื่นๆในประเทศไทยให้ไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนอีกด้วย โดยการปรับโครงสร้างอุตสาหกรรม การขยายการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชน การให้บริการที่เท่าเทียมแก่ลูกค้า และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

## การรับฟังความต้องการของลูกค้าจึงเป็นบันไดที่สำคัญในการนำบริษัทสู่ความยั่งยืน

การตอบสนองของบริษัทต่อความต้องการของลูกค้า	กระบวนการดำเนินงาน	เป้าหมายที่ยั่งยืน
เงินด่วน	<ul style="list-style-type: none"> <li>การกระจายอำนาจและการบริหารจัดการการทุจริต</li> <li>การใช้เทคโนโลยีเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>สามารถให้บริการสินเชื่อได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า</li> </ul>
วงเงินเพียงพอ	<ul style="list-style-type: none"> <li>การบริการทางการเงิน</li> <li>การประเมินสินทรัพย์เพื่อใช้เป็นหลักประกัน</li> <li>การพิจารณาเพิ่มสินเชื่อ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การเข้าถึงบริการทางการเงินของประเทศไทยสูงขึ้น</li> <li>ความเท่าเทียมกันในการเงินสูงขึ้น</li> </ul>
อัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรมและโปร่งใส	<ul style="list-style-type: none"> <li>การผลักดันให้เกิดการกำกับดูแลอุตสาหกรรม</li> <li>การผลักดันให้เกิดอัตราดอกเบี้ยใหม่ที่เป็นกลางในอุตสาหกรรม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การพัฒนาธุรกิจสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ให้มีความมั่นคงและยั่งยืน</li> </ul>
การบริการที่เป็นเลิศ	<ul style="list-style-type: none"> <li>นโยบายการความเป็นเลิศด้านการบริการและการสร้างมาตรฐาน</li> <li>ศีลธรรมจรรยาและกลไกดัชนีชี้วัดความสำเร็จของงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ความเชื่อมั่นและความจงรักภักดีจากลูกค้าต่อบริษัท</li> <li>ความน่าเชื่อถือทางการเงินและทรัพย์สิน</li> <li>ความภาคภูมิใจของพนักงานทั้งต่อตนเองและองค์กร</li> </ul>

## เงินทุน

แม้ว่าสังคมไร้เงินจะมีผลกระทบต่อธุรกิจการเงินทั้งระบบ อย่างไรก็ตาม ลูกค้ายังคงมี ที่มีความต้องการสินเชื่อเงินสดที่สามารถอนุมัติได้อย่างรวดเร็วทันใจอยู่ เพื่อให้การบริการทางการเงินของบริษัทเข้าถึงความต้องการของลูกค้าที่ต้องการสินเชื่อเงินสดที่สะดวกรวดเร็ว บริษัทได้นำระบบการกระจายอำนาจและ ระบบควบคุมภายในเพื่อป้องกันความเสี่ยงด้านการทุจริต โดยใช้เทคโนโลยีมาปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

### การกระจายอำนาจและการควบคุมภายในเพื่อป้องกันการทุจริตภายในองค์กร

แม้ว่าทิศทางการดำเนินงานของบริษัทจะขึ้นอยู่กับคณะกรรมการบริหาร อย่างไรก็ตาม บริษัทได้มอบหมายให้ผู้บริหารระดับกลางและระดับล่างในองค์กรทำหน้าที่รับผิดชอบบริหารการดำเนินงานเป็นหลักผ่านโครงข่ายสาขาของบริษัท

ทั้งนี้ บริษัทได้นำวิธีการควบคุมภายในแบบดั้งเดิม มาผนวกกับเทคโนโลยี จึงได้พัฒนามาเป็นระบบการควบคุมภายในเพื่อป้องกันการทุจริตภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง ความเสี่ยงในการทุจริตได้รับการตรวจสอบอย่างใกล้ชิดจากหน่วยงานบริหารจัดการความเสี่ยงและหน่วยงานตรวจสอบภายในขององค์กร

### การใช้เทคโนโลยีเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน

กลยุทธ์ที่บริษัทใช้คือ การเสาะแสวงหาเทคโนโลยีทางการเงินที่เหมาะสมและเอื้อต่อการดำเนินธุรกิจหลักของบริษัทในเวลาที่ถูกต้อง โดยไม่เพิ่มภาระค่าใช้จ่ายหรือความเสี่ยง บริษัทเชื่อว่าแม้ว่าบริษัทต้องเผชิญกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยี ดิจิทัล การนำเทคโนโลยีมาใช้มีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน สร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า และลดความเสี่ยงทั้งทางด้านการบริหารจัดการและการทุจริต

## การพัฒนาต้นเทคโนโลยี

### 1. ระบบปฏิบัติการ SAP

ระบบปฏิบัติการ SAP เป็นระบบปฏิบัติการทางการเงินที่มีประสิทธิภาพและเชื่อถือได้มากที่สุดระบบหนึ่งและบริษัทได้นำระบบดังกล่าวมาใช้เพื่อบริหารจัดการบริการทางการเงิน และธุรกรรมออนไลน์ และควบคุมการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการเงินและการทุจริต

### 2. แอปพลิเคชันเมืองไทย แคปิตอล 4.0

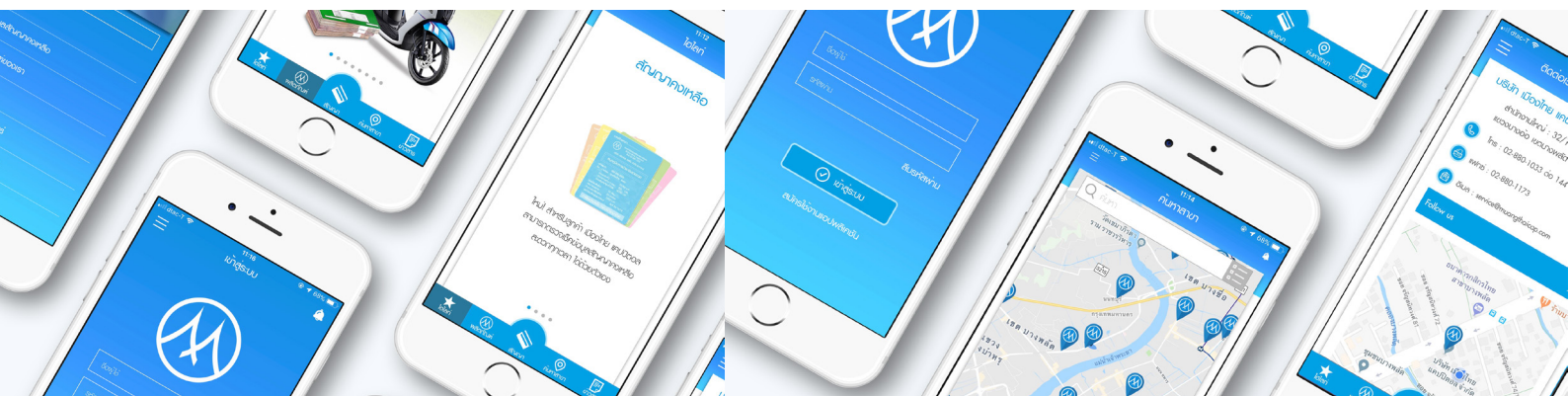
แอปพลิเคชันเมืองไทย แคปิตอล 4.0 ได้นำมาใช้เพื่อให้บริการทางการเงินออนไลน์ในปลายปี พ.ศ. 2560 มีฟังก์ชันในการใช้งานดังนี้

- 1) การเช็คยอดคงค้าง
- 2) สินค้าและบริการ
- 3) ข่าวและข้อมูลใหม่
- 4) ค้นหาสาขา

ซึ่งแอปพลิเคชันนี้ช่วยเพิ่ม การสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า ลดความเสี่ยงด้านการทุจริตและปรับปรุงระบบการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

### 3. บริการชำระบิลข้ามธนาคาร

บริษัทกำลังดำเนินการสร้างระบบบริการชำระบิลข้ามธนาคาร ซึ่งระบบดังกล่าว จะอนุญาตให้ลูกค้าชำระรายการสินเชื่อผ่านบริการพร้อมเพย์ของทุกธนาคาร ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งพัฒนาระบบการบริหารภายในบริษัทให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น





## วงเงินเพียงพอ

### การขยายการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชน

บริษัทเป็นส่วนสำคัญในการขยายการเข้าถึงการให้บริการทางการเงินของประชาชน ด้วยการเติบโตของพอร์ตสินเชื่อของบริษัท ซึ่งทำให้ประชาชนส่วนใหญ่ที่ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งทุนสามารถเข้าถึงแหล่งเงินกู้ด้วยอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรม

ในปีพ.ศ. 2560 บริษัทมีส่วนแบ่งการตลาดของธุรกิจสินเชื่อรายย่อยที่ไม่มีนัยสำคัญต่อมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ (GDP) อย่างไรก็ตามในปี พ.ศ. 2561 หน่วยงานกำกับดูแลได้สังเกตเห็นศักยภาพของบริษัทและผลกระทบของบริษัทต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

ในการนี้ บริษัทรู้สึกเป็นเกียรติที่ได้รับการกำกับดูแลโดยธนาคารแห่งประเทศไทยและยังคงมุ่งมั่นที่จะขยายกิจการให้ครอบคลุมทั้งประเทศและทุกกลุ่มลูกค้าเพื่อให้เข้าถึงบริการสินเชื่อของบริษัทได้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มลูกค้าที่ไม่มียานประจำหรือกลุ่มลูกค้าที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินจากธนาคาร

ในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา บริษัทได้ขยายจำนวนสาขาเพิ่มเติมไปพร้อมๆกับการเติบโตของพอร์ตสินเชื่อ ซึ่งบริษัทใช้เป็นดัชนีวัดความสำเร็จของการพัฒนาการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชน

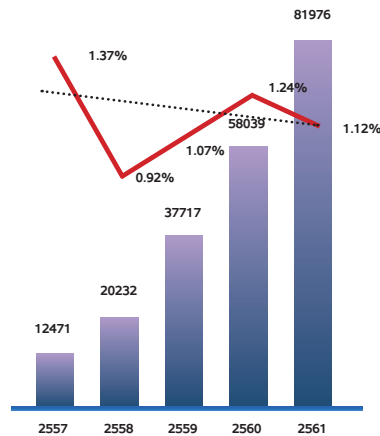
อย่างไรก็ตาม เราไม่ได้พิจารณาเพียงแค่ว่าปริมาณของการเข้าถึงบริการทางการเงินเท่านั้น หากแต่บริษัทยังคำนึงถึงคุณภาพของสินเชื่ออีกด้วย กล่าวคือ บริษัทจะให้สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์แก่ลูกค้าที่ใช้ในการครองชีพอย่างยั่งยืน พอเพียง และรับผิดชอบ ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพของหนี้ที่ดีขึ้น และลดอัตราความเสี่ยงลูกหนี้ผิดนัดชำระและเงินค้างชำระหรือหนี้เสียได้

### การประเมินสินทรัพย์เพื่อใช้เป็นหลักประกันและการพิจารณาการเพิ่มวงเงินสินเชื่อ

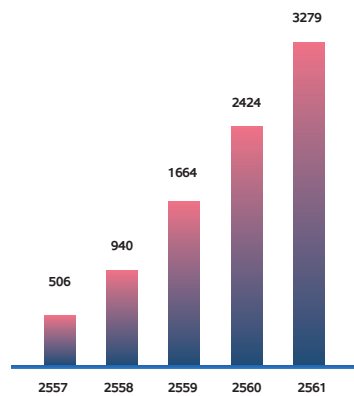
บริษัทให้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์โดยมีหลักประกันเป็นหลัก อาทิเช่น สินเชื่อทะเบียนรถและสินเชื่อโฉนดที่ดิน โดยกระบวนการประเมินสินทรัพย์เป็นไปอย่างตรงไปตรงมาและไม่ซับซ้อน อย่างไรก็ตามการพิจารณาวงเงินสินเชื่อขึ้นอยู่กับมูลค่าของสินทรัพย์เป็นหลัก โดยบริษัทไม่พิจารณาความน่าเชื่อถือทางเครดิตอื่นๆ ทำให้ลูกค้าทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการสินเชื่อของบริษัทได้ โดยยื่นเอกสารประการกู้ยืมและแสดงสินทรัพย์ ทั้งนี้บริษัทไม่นำรายได้ เพศ อายุ เชื้อชาติ ศาสนา หรือ อาชีพ มาประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

ในหลายปีที่ผ่านมา บริษัทได้เพิ่มผลิตภัณฑ์บริการสินเชื่อแก่ลูกค้าที่ต้องการนำไปเพิ่มสินทรัพย์หรือลงทุนขยายกิจการ อย่างไรก็ตาม ด้วยข้อจำกัดของเงินทุนทำให้ในระยะสองทศวรรษที่ผ่านมา บริษัทจึงให้บริการสินเชื่อแก่การจำหน่ายทะเบียนรถจักรยานยนต์เท่านั้น

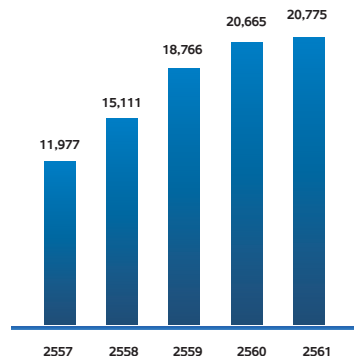
แต่นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 เป็นต้นมาหลังจากที่บริษัทได้เสนอขายหุ้นให้แก่ประชาชนทั่วไป ทำให้บริษัทสามารถให้บริการสินเชื่อทะเบียนรถยนต์ โฉนดที่ดิน และสินเชื่อเอนกประสงค์ที่ไม่มีหลักประกัน ซึ่งสามารถขยายวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้าที่มีความจำเป็นเพิ่มมากขึ้น



กราฟ: ขนาดสินเชื่อเทียบกับอัตราส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้



กราฟ: จำนวนสาขาดังแต่ปี พ.ศ. 2557-2561



กราฟ: ขนาดสินเชื่อเฉลี่ยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557-2561

### พอร์ตสินเชื่อ

จำนวนสัญญาคงค้าง

**2.3** ล้านสัญญา

จำนวนลูกค้าคงค้าง

**1.5** ล้านคน

ขนาดพอร์ตสินเชื่อ

**48** พันล้านบาท

ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

- สินเชื่อทะเบียนรถจักรยานยนต์
- สินเชื่อทะเบียนรถยนต์
- สินเชื่อทะเบียนรถเพื่อการเกษตร
- สินเชื่อโฉนดที่ดิน
- สินเชื่อที่ไม่มีหลักทรัพย์กำกับ

## อัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรมและโปร่งใส

### การผลักดันให้เกิดการกำกับดูแลอุตสาหกรรม

บริษัทและสมาคมฯ โดยความร่วมมือกับธนาคารแห่งประเทศไทย และกระทรวงการคลัง ได้ปรับปรุงกฎระเบียบสำหรับบริหารจัดการธุรกิจการให้บริการสินเชื่อโมโครไฟแนนซ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสินเชื่อทะเบียนรถ เพื่อใช้ควบคุมและพัฒนาการให้บริการสินเชื่อให้เป็นธรรมและโปร่งใส ทั้งต่อผู้ให้บริการและลูกค้า ซึ่งในปี 2561 นี้ บริษัทได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกสมาคมการค้าผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อทะเบียนรถ (VTLA) และมีบทบาทสำคัญในการนำเสนอข้อมูลชี้แจงจริงของอุตสาหกรรมต่อธนาคารแห่งประเทศไทยมาใช้ในการกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่ยุติต่อทั้งผู้กู้และผู้ให้กู้ และเนื่องจากบริษัทเป็นผู้นำในตลาดที่มีส่วนแบ่งการตลาดและจำนวนลูกค้ามากที่สุด บริษัทจึงมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้า ดังนั้นบริษัทจึงได้ปรับปรุงกฎระเบียบของการให้สินเชื่อบุคคลให้ครอบคลุมการให้บริการสินเชื่อทะเบียนรถในอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 28 และมีการกำกับดูแลการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมและเหมาะสม การผลักดันให้เกิดอัตราดอกเบี้ยใหม่ที่เป็นกลางในอุตสาหกรรมโดยภาพรวม อัตราดอกเบี้ยในตลาดได้ลดลงในขณะที่อัตราดอกเบี้ยและค่าบริการต่างๆ ของบริษัทยังคงมีอัตราที่ต่ำที่สุดในท้องตลาด ซึ่งในปีนี้ บริษัทมีส่วนร่วมกับองค์กรที่กำกับดูแล อาทิ ธนาคารแห่งประเทศไทยและกระทรวงการคลัง ควบคุมอัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อบุคคลที่อัตราร้อยละ 28 และกระบวนการกำกับดูแลให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมที่ชัดเจนมีส่วนช่วยการดำเนินธุรกิจโดยภาพรวม

### การผลักดันให้เกิดอัตราดอกเบี้ยใหม่ที่เป็นกลางในอุตสาหกรรม

โดยภาพรวม อัตราดอกเบี้ยในตลาดมีแนวโน้มลดลงในขณะที่อัตราดอกเบี้ยและค่าบริการต่างๆ ของบริษัทยังคงมีอัตราที่ต่ำที่สุดในท้องตลาด ซึ่งในปีนี้ บริษัทมีส่วนร่วมกับองค์กรที่กำกับดูแล อาทิ ธนาคารแห่งประเทศไทยและกระทรวงการคลัง ควบคุมอัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อบุคคลที่อัตราร้อยละ 28 และกระบวนการกำกับดูแลให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมที่ชัดเจนมีส่วนช่วยการดำเนินธุรกิจโดยภาพรวม

## การบริการที่เป็นเลิศ

### นโยบายความเป็นเลิศด้านการบริการและการสร้างมาตรฐาน

บริษัทได้สร้างมาตรฐาน (อ่านเพิ่มเติมได้ที่ การมีส่วนร่วมของลูกค้าและการดูแลที่เป็นธรรม) เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติของบริษัทในการให้บริการนำปล่อยสินเชื่อ การประเมินมูลค่าสินทรัพย์ การติดตามหนี้ และบริการอื่นๆของสาขาทั้งหมด ซึ่งบริษัทคาดหวังว่าผลลัพธ์ที่ได้คือกระบวนการหรือแนวทางปฏิบัติที่ส่งผลให้ผลการดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัททั้งทางด้านต้นทุนและผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ

ซึ่งการสร้างเกณฑ์มาตรฐานนี้จะช่วยลดความเสี่ยงจากความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน (ที่เกิดจากพนักงาน หรือการทุจริตเป็นต้น) และด้านการเงิน ( อาทิเช่น การประเมินราคาสินทรัพย์เกินจริง ความเสี่ยงด้านการให้สินเชื่อ เป็นต้น) นอกจากนี้ ข้อดีของการปฏิบัติงานด้วยมาตรฐานเดียวกัน นอกจากควบคุมค่าใช้จ่ายและคุณภาพการบริการแล้ว ยังรวมถึง (ซึ่งมากกว่าการปรับปรุงคุณภาพและราคา) ได้แก่

- สามารถควบคุมขั้นตอนการปฏิบัติงานและคุณภาพการให้บริการได้
- สามารถเปรียบเทียบผลการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรได้
- กระบวนการสร้างมาตรฐานเป็นเงื่อนไขที่ต้องจัดทำเพื่อสามารถสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นไปตามมาตรฐานได้
- เกณฑ์มาตรฐานการอนุมัติสินเชื่อมีส่วนช่วยลดการเลือกปฏิบัติจากกระบวนการอนุมัติ และทำให้ลูกค้ามีโอกาสเข้าถึงแหล่งทุนได้มากขึ้นและเป็นธรรม

## ศีลธรรมจรรยาและกลไกดัชนีชี้วัดความสำเร็จของงาน

นอกจากบริษัทจะให้ความสำคัญกับการดูแลลูกค้า การทำงานอย่างหนักและความมานะอุตสาหะของพนักงานแล้ว บริษัทยังให้ความสำคัญในการสร้างกลไกการทำงานของพนักงานเพื่อรักษาผลประโยชน์สูงสุดของผู้มีส่วนได้เสียทั้งสองฝ่ายด้วย

### ดัชนีชี้วัดความสำเร็จของงาน : คุณภาพของสินทรัพย์ที่ตี

กลไกด้านศีลธรรม : บริษัทมิได้ตั้งเป้าความสำเร็จของงานเป็นเพียงแค่การเติบโตของยอดสินเชื่อ หรือยอดเก็บจากการติดตามหนี้เท่านั้น หากแต่เป้าหมายหลักของบริษัทคือการเพิ่มจำนวนลูกค้าและลดยอดคงค้างสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ การบรรลุเป้าหมายดังกล่าวถือว่าเป็นความสำเร็จของพนักงานและยังเป็นเครื่องมือในการปกป้องความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของลูกค้า อันจะเห็นได้จากคุณภาพของสินทรัพย์ของบริษัทที่ปรากฏในปัจจุบัน

อย่างไรก็ตาม หากปราศจากกลไกนี้แล้ว ลูกค้าอาจจะถูกชี้นำไปสู่การตัดสินใจทางการเงินที่ผิดพลาด (ก่อนจะหนี้เกินตัว) หรือเผชิญความเสี่ยงทั้งด้านสวัสดิภาพและความเป็นส่วนตัวจากการผิดสัญญาชำระหนี้

## ดัชนีชี้วัดความสำเร็จของงาน : การบริการที่เป็นเลิศ

กลไกด้านศีลธรรมจรรยา: นโยบายการบริการที่ดีเลิศของบริษัท ได้เปลี่ยนแปลงรูปแบบการแข่งขันในอุตสาหกรรมสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์อย่างสิ้นเชิง โดยช่วยลดความขัดแย้งและการให้บริการลูกค้าที่ไม่เท่าเทียมกันจากการดำเนินงานของบริษัทที่ผ่านมา บริษัทพบว่า ลูกค้าของบริษัทส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 70 เป็นลูกค้าเดิมที่กลับมาใช้บริการใหม่ และทางบริษัทได้ใช้ข้อมูลดังกล่าวเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของงานด้านคุณภาพของการให้บริการของพนักงาน หากระดับคะแนนการประเมินอยู่ที่ระดับต่ำกว่าร้อยละ 70 หมายความว่าบริษัทต้องพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น และในปี พ.ศ. 2561 นี้ อัตราการกลับมาใช้บริการเท่ากับ 71.46องลูกค้าคือร้อยละ 70

## การบริการสินเชื่อบริษัทนั้นตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่ขอสินเชื่อผ่านช่องทางบริการที่หลากหลายมากขึ้น อาทิเช่น การพัฒนาช่องทางติดต่อบนโลกออนไลน์และสร้างความพึงพอใจของลูกค้าโดยการนำนโยบายการให้บริการที่เป็นเลิศมาใช้บริหารจัดการองค์กร

นอกจากนี้ การขยายสาขาอย่างต่อเนื่องของบริษัท ยังช่วยเพิ่มการเข้าถึงการบริการทางการเงินของประชากรไทย และการเพิ่มช่องทางการดำเนินธุรกิจบนโลกออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน เมืองไทย 4.0 ทำให้บริษัทมีจำนวนลูกค้าในระบบออนไลน์ ในปี พ.ศ. 2561 เพิ่มมากขึ้น

ในปี พ.ศ. 2562 บริษัทยังคงมุ่งมั่นที่จะเพิ่มจำนวนสินเชื่อโดยการพัฒนาสาขาและพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง

## รับฟังข้อเสนอต่อความพึงพอใจของลูกค้า

### การให้ลูกค้ามีส่วนร่วม

กระบวนการการจัดให้ลูกค้าได้มีส่วนร่วมอย่างชัดเจนและโปร่งใส เป็นปัจจัยหลักในการสร้างบริการที่เป็นเลิศ สร้างความเชื่อมั่นและความจงรักภักดีรวมทั้งสนับสนุนให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจทางการเงินได้อย่างถูกต้องทั้งหมดนี้ เป็นความลับสู่การรักษาอัตราหนี้เสียให้อยู่ในระดับต่ำ และรักษาความสามารถในการแข่งขันของบริษัทอีกด้วย

ในอดีตที่ผ่านมา บริษัทใช้กลยุทธ์การให้ลูกค้ามีส่วนร่วมของลูกค้า ที่มุ่งเน้นการบริการที่เป็นเลิศ ทำให้มีการกำหนดมาตรฐานการบริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติที่ดีในทุกสาขาของบริษัท

นอกจากนี้ บริษัทยังได้ดำเนินการตรวจสอบการบริการของสาขาอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการ ผ่านช่องทางแบบเก่า (แบบฟอร์มขอสินเชื่อลูกค้า) และชุมชนออนไลน์ (เฟซบุ๊ก: เมืองไทยแคปิตอล ซึ่งมีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 336 คนและระดับคะแนนความพึงพอใจคือ 4.25 ทำการเก็บข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561) ในปี พ.ศ. 2561 นี้ จาก 5 ดาว

บริษัทได้พัฒนาการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในด้านต่างๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในด้านความต้องการของลูกค้าและความพึงพอใจของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์และการบริการของบริษัท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างกลุ่มลูกค้าที่ยั่งยืน

ในการนี้ บริษัทได้นำเครื่องมือที่ใช้การมีส่วนร่วมของลูกค้า อันได้แก่ แบบสำรวจออนไลน์บนเว็บไซต์ของบริษัท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า การบริการ และประเด็นอื่นๆ ที่บริษัทให้ความสนใจ อาทิเช่น ความต้องการด้านผลิตภัณฑ์และการบริการของลูกค้า ประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการตลาด เป็นต้น โดยบริษัทนำผลจากการวิเคราะห์มาสรุปเพื่อจัดทำแผนกลยุทธ์ด้านประสบการณ์ของลูกค้าไปดำเนินงาน



3,279 (+35.3%)  
จำนวนของสาขา



81,976 ล้านบาท (+41.2%)  
จำนวนสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติเพิ่มเติมในปี พ.ศ. 2561 ซึ่งเพิ่มขึ้นร้อยละ: 41.2



2.3 ล้านสัญญา (+34.1%)  
จำนวนของสัญญา



1.5 ล้านราย (+57.5%)  
จำนวนของลูกค้า

## ประเด็นที่บริษัทให้ความสนใจในปี พ.ศ. 2561

- การระบุความต้องการของลูกค้าต้นผลิตภัณฑ์และการบริการ
- การเพิ่มช่องทางติดต่อลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ
- การปรับปรุงพัฒนาเว็บไซต์ของบริษัทเพื่อขยายฐานกลุ่มลูกค้า
- การระบุความสามารถในการแข่งขันของบริษัท

## ความพึงพอใจของลูกค้า: การพัฒนากลยุทธ์

บริษัทได้ดำเนินการจัดทำแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจประจำปี พ.ศ. 2562 ตามรายงานความพึงพอใจของลูกค้า ดังนี้

- **การปฏิบัติการ : การปรับสัดส่วนผลิตภัณฑ์ของบริษัท**  
การเพิ่มการเติบโตของสินเชื่อ และอัตราดอกเบี้ยเรียกเก็บที่ดีขึ้น
- **การบริหารจัดการความเสี่ยง : กระบวนการควบคุมความเสี่ยงใหม่**  
บัญชีความเสี่ยงไม่เปลี่ยนแปลง
- **การตลาด : เพิ่มกลยุทธ์การตลาดออนไลน์**  
ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและค่าใช้จ่ายลดลง
- **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ : การอบรมด้านการบริการอย่างเข้มข้น**  
สร้างอำนาจให้พนักงาน

แม้บริษัทจะไม่สามารถควบคุมความต้องการของลูกค้าได้ แต่บริษัทสามารถให้ข้อมูลและคำแนะนำแก่กลุ่มลูกค้า ในทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อทั้งบริษัท ลูกค้า สังคม และประชาคมโลก อย่างไรก็ตาม เนื่องจากกลุ่มลูกค้ามีแนวโน้มที่จะเชื่อถือคำพูดของบุคคลในครอบครัวและกลุ่มเพื่อนมากกว่าข้อมูลที่บริษัทได้ประชาสัมพันธ์ ทำให้บริษัทจำเป็นต้องพัฒนาและปรับปรุงแนวทางการให้บริการที่เป็นเลิศ เพื่อให้บริษัทก้าวไปสู่การเป็นผู้นำธุรกิจด้านการให้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์

## ความรับผิดชอบต่อสิทธิของลูกค้า



- สิทธิในการตัดสินใจด้านการเงินที่เหมาะสม



- สิทธิในการได้รับอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่โปร่งใส



- สิทธิในการได้รับการสื่อสารที่ชัดเจน



- สิทธิที่จะได้รับการให้บริการด้วยความเคารพและสุภาพ



- สิทธิที่จะได้แสดงข้อคิดเห็นหรือข้อร้องเรียน

## นโยบายการควบคุมวงเงินและอัตราส่วนการให้สินเชื่อต่อมูลค่าหลักประกัน

เพื่อป้องกันความเสี่ยงในการปล่อยสินเชื่อในระดับที่สูงเกินไป อันอาจนำไปสู่ยอดสินเชื่อคงค้างที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ บริษัทจึงได้กำหนดวงเงินสินเชื่อทั้งต่อสัญญาและรายบุคคล โดยพิจารณาจากหลักทรัพย์ที่ใช้เป็นหลักประกันในการกู้ยืม ซึ่งหลักประกันเหล่านี้จะถูกประเมินราคาเพื่อหาราคากลางผ่านศูนย์ประเมินของบริษัท (ซึ่งมีจำนวน 6 แห่ง) ซึ่งบริษัทจะทำการปรับปรุงราคาตลาดหรือราคากลางปีละสองครั้งในระบบ SAP เพื่อให้สาขานำข้อมูลที่ปรับปรุงไปใช้ในการอนุมัติสินเชื่อ

ร้อยละ: 50

ประเภทอัตราส่วนการให้สินเชื่อเมื่อเทียบเคียงกับมูลค่าหลักประกัน

200,000 บาท

วงเงินสินเชื่อสูงสุดต่อรายสัญญา

400,000 บาท

วงเงินสินเชื่อสูงสุดต่อรายบุคคล

## อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่เป็นธรรม

บริษัทตระหนักดีว่าเราเป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชากรไทย และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว บริษัทมีเป้าหมายที่จะให้บริการทางการเงินที่หลากหลาย และการให้สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์แก่กลุ่มลูกค้ารากหญ้าซึ่งเป็นกลุ่มฐานล่างของปิรามิด โดยคิดอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรม ดังที่สะท้อนในอัตรารายได้ดอกเบี้ยของบริษัทประมาณร้อยละ 23 อันเป็นอัตราที่ต่ำกว่าอัตรากลางของตลาด

### ความโปร่งใสในการสื่อสาร

เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้าและดำรงไว้ซึ่งความจงรักภักดี การสื่อสารเรื่องอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมอย่างโปร่งใสสามารถสะท้อนให้เห็นได้จากโครงสร้างรายได้ของบริษัทอย่างชัดเจนและเรียบง่ายที่สุด ไม่ว่าลูกค้าของเราจะมีความรู้ในการจัดการด้านการเงินขนาดไหนก็ตาม ถือเป็นความรับผิดชอบของบริษัทที่จะต้องหาทางสื่อสาร และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกำหนดและเงื่อนไขให้แก่ลูกค้าก่อนจะตกลงทำสัญญาเงินกู้ และเรายังมีนโยบายที่แสดงให้เห็นตารางอัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมทั้งหมดที่ทั้งลูกค้าและพนักงานต้องสามารถเข้าใจได้ในทุกสาขาของบริษัท

### การบริการด้วยความเคารพและสุภาพ

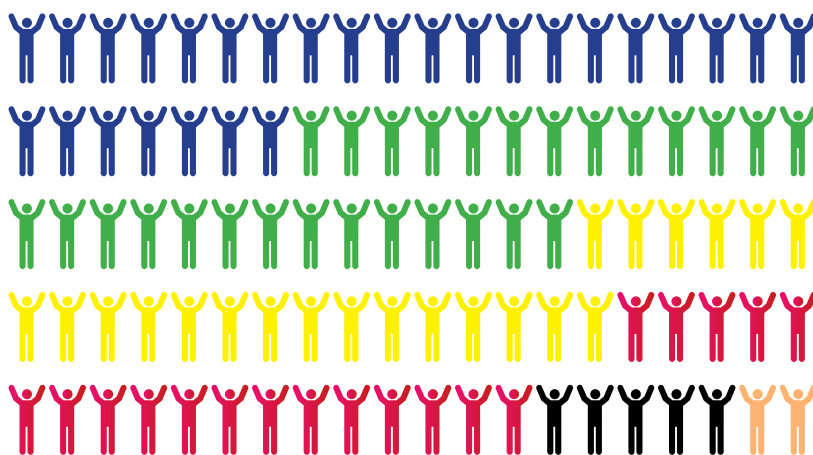
การคงไว้ซึ่งจำนวนลูกค้าเดิมเป็นสิ่งสำคัญที่สร้างความสำเร็จที่ยั่งยืนของบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ ซึ่งอัตราลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำของบริษัทโดยเฉลี่ยคือประมาณร้อยละ 70

### คำติชมหรือเสียงสะท้อนของลูกค้าผ่านช่องทางที่หลากหลาย

บริษัทได้จัดเตรียมช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า เพื่อรับฟังคำติชมและเสียงสะท้อนของลูกค้าผ่านทั้งช่องทางรูปแบบเดิม และช่องทางออนไลน์ ได้แก่



### รายละเอียดของลูกค้าจำแนกตามอาชีพ



การก่อสร้างและบริการ ร้อยละ: 27

ภาคเกษตรกรรม ร้อยละ: 27

ผู้ประกอบการค้า ร้อยละ: 21

พนักงานเอกชน ร้อยละ: 18

เจ้าหน้าที่ของรัฐ ร้อยละ: 5

พนักงานขับรถรับจ้าง ร้อยละ: 2

# การพัฒนาจริยธรรมในอุตสาหกรรม

## ความท้าทาย

เนื่องจากอุตสาหกรรมการให้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์กำลังเติบโต และเป็นไปในเชิงการค้ามากขึ้น ผนวกกับความจำเป็นของการมีอยู่ของอุตสาหกรรมนี้ในประเทศ บริษัทในฐานะผู้นำในอุตสาหกรรมการให้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ ตระหนักดีว่าอุตสาหกรรมที่ยังกระจัดกระจายอย่างยั้งนี้ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับการปรับปรุงโครงสร้าง และได้รับการกำกับดูแลจากหน่วยงานกำกับเพื่อพัฒนามาตรฐานการให้บริการของอุตสาหกรรม หรืออีกนัยหนึ่ง การเติบโตด้านการเข้าถึงแหล่งเงินทุน ไม่เพียงแต่ต้องสมดุลกับความเสี่ยงเท่านั้น หากแต่จะต้องสมดุลกับจริยธรรมทางธุรกิจ และมาตรฐานการให้บริการอย่างเป็นธรรมแก่ลูกค้าอีกด้วย

## แนวทางการบริหารจัดการ

### พันธมิตรและการสร้างความร่วมมือ

การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงกฎหมายกำกับดูแลอุตสาหกรรมการให้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ ช่วยลดความเสี่ยงด้านกฎระเบียบและการสร้างมาตรฐานการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม

ในต้นปี พ.ศ. 2561 บริษัทได้ประสานงานกับสมาชิกของสมาคมการค้าผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อทะเบียนรถกว่า 30 บริษัท โดยบริษัทเหล่านี้มีความแตกต่างกันทั้งด้านขนาดและการดำเนินกิจการที่ครอบคลุมพื้นที่ต่างๆ ในประเทศไทย ได้มารวมตัวกันเพื่อให้ความร่วมมือกับธนาคารแห่งประเทศไทย ในเดือนกันยายน พ.ศ. 2561 ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกประกาศเรื่องการขออนุญาตเป็นผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ที่ครอบคลุมการให้บริการสินเชื่อที่มีหลักประกัน อันได้แก่ การจำนำทะเบียนรถ อาทิเช่น รถมอเตอร์ไซด์ รถยนต์ และยานพาหนะที่ใช้ในการเกษตร ซึ่งประกาศดังกล่าวเป็นผลพวงมาจากความร่วมมือระหว่างสมาคมฯ และธนาคารแห่งประเทศไทย โดยบริษัทเชื่อว่าการกำกับดูแลการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม จะทำให้บริษัทได้รับการกำกับดูแลและได้รับข้อเสนอแนะจากธนาคารแห่งประเทศไทย และบริษัทหวังว่าธุรกิจบริการทางการเงินรายย่อยจะมีความชอบธรรมเช่นเดียวกับธุรกิจธนาคารในอนาคต

## ปรับปรุงโครงสร้างอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม

ในความพยายามที่จะสร้างจริยธรรมในอุตสาหกรรม เราเป็นผู้ริเริ่มใช้อัตราดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอกและยกเลิกค่าธรรมเนียมการจ่ายชำระคืน ก่อนกำหนดมาตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ.2561 ซึ่งมีส่วนช่วยลดปัญหาการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชากรในประเทศอย่างยั่งยืนเนื่องจากอนุญาตให้ลูกค้าสามารถเลือกที่จะออกจากวงจรถหนี้จึงเป็นการช่วยให้คุณภาพของสินเชื่อโดยรวมดีขึ้น ซึ่งสะท้อนให้เห็นในอัตราหนี้เสียที่ลดลงในปีที่ผ่านมา

## บริษัทดำเนินงานภายใต้การมีใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

### ใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ

ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยตั้งแต่ปีพ.ศ. 2561 โดยจัดเก็บดอกเบี้ยไม่เกินร้อยละ 28 ต่อปี

### ใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อผู้ประกอบการอาชีพ

ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2559 โดยจัดเก็บดอกเบี้ยไม่เกินร้อยละ 36 ต่อปี

### ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

มาตรา: 0650-0656 พระราชบัญญัติห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา พ.ศ. 2560



ภาพ : การประชุมประจำปีของสมาคมการค้าสินเชื่อทะเบียนรถ ในเดือนกันยายน พ. ศ. 2561





# ความสุขทางสังคม

---

# การปลูกฝังความเชื่อมั่นของพนักงานต่อบริษัท

## ความท้าทาย

พนักงานที่มีความเชื่อมั่นในองค์กรจะนำพองค์กรไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน ผ่านความมุ่งมั่นและทุ่มเทของพนักงาน การสนับสนุนเชิงรุก การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสูง และการตระหนักถึงคุณภาพของการให้บริการ อย่างไรก็ตาม การดำเนินธุรกิจของบริษัทต้องขับเคลื่อนด้วยทรัพยากรมนุษย์เป็นสำคัญ ดังนั้น การมีวัฒนธรรมองค์กรที่สร้างวินัย ย่อมเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำพาบริษัทให้ดำรงไว้ซึ่งสินทรัพย์ที่มีคุณภาพ อันเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

ดังนั้นบริษัทเชื่อว่าการรักษาและส่งเสริมสนับสนุนพนักงานใหม่และสามารถปรับตัวเข้าสู่วัฒนธรรมขององค์กร จึงเป็นเรื่องที่ท้าทายของบริษัท และในปี 2562 นี้ อัตราการลาออกของพนักงานในบริษัทคือ ร้อยละ 17 และร้อยละ 11 เป็นพนักงานที่ทำงานกับบริษัทน้อยกว่าหกเดือน

## แนวทางการบริหารจัดการ



การเติบโตของบริษัทจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้ หากขาดความเชื่อมั่นต่อองค์กรของพนักงาน ความทุ่มเทเหล่านี้เกิดจากการสร้างพนักงานที่มีความจงรักภักดี มีความสุข มีองค์ความรู้ และมีความหลากหลายในองค์กร อย่างไรก็ตาม บริษัทคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข

## มีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน

### เทคโนโลยีเชื่อมเราเข้าด้วยกัน

เนื่องจากบริษัทมีสาขามากกว่า 3,279 สาขาทั่วประเทศ และมีจำนวนพนักงานมากกว่า 7,660 คน ดังนั้น บริษัทจึงได้นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเชื่อมโยงระหว่างพนักงานด้วยกัน ผู้บริหารต่อพนักงาน และพนักงานต่อผู้บริหาร

#### แพลตฟอร์มการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (MTC University)

การสร้างแพลตฟอร์มสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของพนักงานในองค์กร จำนวนมากกว่า 7,660 คน จะสามารถเข้าถึงการสื่อสารที่เป็นทางการระหว่างพนักงานและผู้บริหาร

#### การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่าน MTC Forum

MTC Form เป็นแพลตฟอร์มที่สร้างขึ้นเพื่อเป็นช่องทางการติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถามตอบ ร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะ และแจ้งเบาะแสการกระทำผิดหรือทุจริต



### การประเมินที่โปร่งใสและเป็นธรรม

#### การสำรวจความพึงพอใจของพนักงาน

ในปี พ.ศ. 2561 บริษัทได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในหน่วยงาน เนื่องจากบริษัทเผชิญปัญหาด้านอัตราการลาออกของพนักงานที่ทำงานกับองค์กรน้อยกว่าสามปีที่สูงเพื่อหาสาเหตุของการลาออก บริษัทจึงได้จัดทำแบบสำรวจเพื่อเก็บข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมาย และจะนำผลการวิเคราะห์มาพัฒนาการดำเนินงานที่ยั่งยืนของบริษัท

#### การประเมินแบบ 360 องศา

เนื่องจากการทำงานเป็นทีมเป็นวัฒนธรรมองค์กรหลัก ดังนั้นบริษัทจึงได้ทำการประเมินแบบ 360 องศาใช้ในการประเมินศักยภาพของพนักงาน

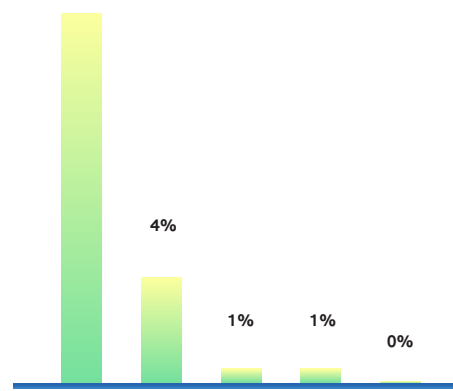
ในการนี้ การประเมินดังกล่าวจะมีส่วนช่วยสนับสนุนการประเมินศักยภาพและสภาพพัฒนาตนเองของพนักงาน

ยิ่งไปกว่านั้นในการดำเนินการประเมินแบบ 360 องศา บริษัทจะดำเนินการร่วมกับงานฝ่ายบุคคลและหน่วยตรวจสอบภายในเพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลการประเมินที่ผิดพลาดโดยการประเมินจะดำเนินงานอย่างอิสระ

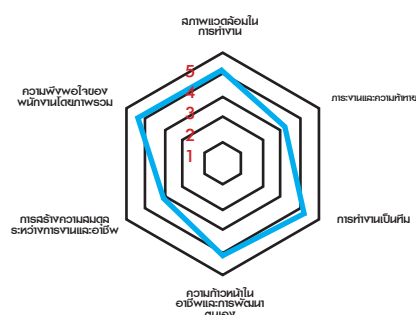
#### การสัมภาษณ์พนักงานที่ลาออกจากบริษัท

ในปี พ.ศ. 2561 บริษัทได้เริ่มรวบรวมข้อคิดเห็นของพนักงานจากหน่วยงานต่างๆ ในองค์กรเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงลึกในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่อาจส่งผลกระทบต่ออัตราการลาออกของพนักงานที่สูง โดยเฉพาะระยะเวลาการจ้างงานที่ต่ำกว่าสามปี ซึ่งอัตราการลาออกของหน่วยงานคือร้อยละ 17.21 โดยทั้งหมดเป็นพนักงานที่เพิ่งได้รับการจ้างงาน

11%



กราฟ : สัดส่วนพนักงานลาออกแบ่งตามอายุการทำงาน



ผลการวิเคราะห์จากการทำวิจัยแบบสำรวจความพึงพอใจของพนักงาน

## พนักงานมีความสุข

### ปลอดภัยไว้ก่อน

เนื่องจากบริษัทมีนโยบายความปลอดภัยของพนักงาน ดังนั้น บริษัทจึงได้จัดเตรียมหมวกนิรภัยไว้ให้พนักงานทุกคน เพื่อให้พนักงานใช้สวมใส่ในระหว่างการขับขี่จักรยานยนต์เพื่อไปปฏิบัติงาน

### สวัสดิภาพของพนักงาน

#### สวัสดิการที่พักรักษาสำหรับพนักงานทุกคน

เพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน บริษัทได้จัดเตรียมสวัสดิการที่พักรักษาแก่พนักงานโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย โดยจะอนุญาตให้พนักงานเข้าพักที่ชั้นสองหรือชั้นสามของสำนักงาน ในขณะที่พนักงานที่ทำงาน ณ สำนักงานใหญ่ จะได้รับอนุญาตให้พักที่ห้องพักของบริษัทซึ่งตั้งอยู่ฝั่งตรงข้ามสำนักงานใหญ่ ในเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร

#### กิจกรรมกีฬาสัมพันธ์ในองค์กร ประจำปี 2561

บริษัทได้สร้างเสริมสุขภาพของพนักงานในระยะยาวโดยการจัดโครงการกีฬาสัมพันธ์ภายในองค์กรทุกสัปดาห์และประจำปี

ยิ่งไปกว่านั้น บริษัทได้สนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมโดยการเป็นเจ้าภาพโครงการ “Mini Marathon Bangkok Run in the City 2018” หรือ “โครงการวิ่งมินิมาราธอน กรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. 2561”



## พนักงานที่มีความรู้ความสามารถ

การรักษาไว้ซึ่งพนักงานที่มีความรู้ความสามารถนั้นเป็นหนึ่งในความท้าทายของบริษัท และบริษัทตระหนักดีว่า การสร้างโอกาสและแรงจูงใจในการทำงานนั้น จะช่วยเพิ่มศักยภาพของพนักงานที่และเพิ่มผลประโยชน์ของบริษัท ดังนั้นบริษัทจึงมีหน้าที่เตรียมความพร้อมให้แก่พนักงานให้มีความก้าวหน้าในอาชีพของตนเองผ่านโครงการอบรมของบริษัทดังต่อไปนี้

### การปฐมนิเทศพนักงานใหม่ (8-12 ชั่วโมง)

บริษัทจัดให้มีการปฐมนิเทศพนักงานใหม่เพื่อแนะนำพนักงานใหม่ให้รู้จักกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน วัฒนธรรมขององค์กร และการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

### การอบรมที่ต้องเข้าร่วม

#### การบริการที่เป็นเลิศ : สำหรับพนักงานทุกระดับ (8 ชั่วโมง)

โครงการอบรมเพื่อพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศจัดขึ้นเพื่อพัฒนาการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งเป็นหัวใจหลักของการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพของบริษัท โดยพนักงานจะได้เรียนรู้เกี่ยวกับทฤษฎีและทักษะการแก้ไขปัญหาทั้งในระดับบุคคลและองค์กร

#### เทคนิคการบริหารจัดการ : สำหรับระดับผู้บริหาร (8 ชั่วโมง)

เนื่องจากการดำเนินงานของบริษัทเป็นแบบกระจายอำนาจ ดังนั้นการอบรมเพื่อเพิ่มความเป็นผู้นำของผู้บริหารเป็นสิ่งจำเป็นต่อการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพและเพิ่มผลกำไรแก่บริษัท

### การอบรมในหัวข้อที่สนใจ (ทางเลือก)

#### (8 ชั่วโมง)

พนักงานแต่ละคนสามารถเข้าร่วมอบรมในหัวข้อที่ตนเองสนใจหรือมีความเกี่ยวข้องกับงานที่ทำเพื่อพัฒนาทักษะและความรู้ของตนเอง

#### ทุนการศึกษา : สำหรับระดับผู้บริหาร

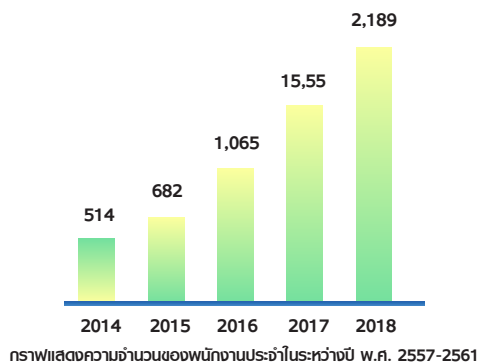
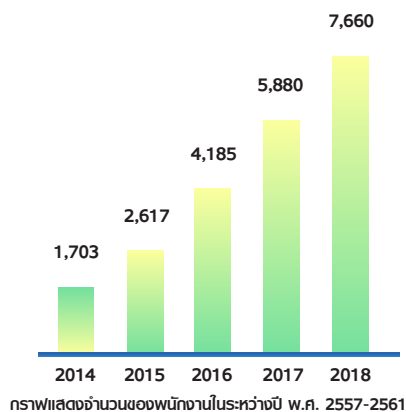
บริษัทได้จัดให้มีทุนการศึกษาแก่พนักงานระดับผู้บริหารเพื่อศึกษาต่อในระดับสูง



**การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง**

เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ บริษัทได้สร้างความมั่นใจว่าผู้บริหารระดับอาวุโสและระดับสูงจะเข้าร่วมโครงการวางแผนสืบทอดของหน่วยงาน โดยมีเกณฑ์ดังนี้

1. คัดเลือกผู้สืบทอดตำแหน่ง โดยพิจารณาจากศักยภาพ ความรู้ความสามารถ และความพร้อม
2. พัฒนาโครงการอบรมสำหรับผู้บริการได้รับเลือกให้รับตำแหน่งเพื่อเพิ่มความรู้และพัฒนาทักษะของตนเอง
3. ดำเนินกิจกรรมเพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้ได้รับการคัดเลือกให้สืบทอดตำแหน่ง
4. มีการโอนย้ายงานเพื่อเตรียมความพร้อมแก่ผู้บริหารที่ได้รับการสืบทอดตำแหน่ง

**ความหลากหลายในองค์กร – ต้องไม่มีใครถูกทิ้งไว้ข้างหลัง**

นโยบายด้านความหลากหลายในองค์กรได้ถูกนำมาใช้ในการบริหารองค์กรในทุกระดับ ด้วยบริษัทที่มีความเชื่อมั่นว่าแรงงานของบริษัทควรจะสามารถสะท้อนวิถีชีวิตของคนในชุมชน ดังนั้นการจ้างงานที่มีความหลากหลายทางด้านความคิดเห็นและภูมิหลังย่อมส่งผลให้ธุรกิจมีความมั่นคงแข็งแกร่ง

**ความหลากหลายของพนักงาน**

- ร้อยละ: 10.39 เป็นพนักงานหญิง
- ร้อยละ: 40.49 ของพนักงานที่ทำงานในสำนักงานใหญ่เป็นผู้หญิง
- ร้อยละ: 21.43 ของผู้ดำรงตำแหน่งบริหารเป็นพนักงานหญิง
- ร้อยละ: 100.00 ของพนักงานหญิงที่กลับมาทำงานหลังลาคลอดบุตร

**การจ้างพนักงาน (ท้องถิ่นและโอนย้าย)**

- พนักงานจาก 77 จังหวัดทั่วประเทศ
- พนักงานที่มีความบกพร่องหรือพิการ 3 คน
  - พนักงานส่งเอกสาร จำนวน 1 คน
  - พนักงานบัญชี จำนวน 1 คน
  - พนักงานธุรการ 1 คน

**ดัชนีชี้วัดความปลอดภัย****3.5%**

อุบัติเหตุที่เกิดจากการทำงาน

**ดัชนีชี้วัดการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน****10,765,260 บาท**

ค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการอบรม

**9.19 ชั่วโมง**

จำนวนชั่วโมงที่พนักงานหนึ่งคนเข้าร่วมอบรม

## การสร้างชุมชนที่เข้มแข็ง

### ความท้าทาย

หากไม่มีการดำเนินงานของบริษัทในแต่ละชุมชน สมาชิกในชุมชนอาจต้องเผชิญกับการสูญเสียความเป็นอิสระ เกียรติภูมิ และสุขภาพที่ดี ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อคนในชุมชน ซึ่งท้ายที่สุดแล้ว ก็จะกลับมาเป็นผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทนั่นเอง ในการนี้ บริษัทจึงได้สนับสนุนชุมชนผ่านโครงการเพื่อสังคมต่างๆ อาทิเช่น การบริจาคเพื่อการกุศล การสร้างศูนย์ดูแลเด็ก เพื่อแบ่งเบาภาระของบิดามารดาที่ต้องออกไปทำงาน โดยบริษัทมีเป้าหมายที่จะเป็นศูนย์รวมจิตใจของชุมชนที่คนในชุมชนจะนึกถึงเมื่อเผชิญปัญหาความเดือดร้อน

### แนวทางการบริหารจัดการ

การสนับสนุนชุมชนผ่านโครงการ CSR ขององค์กร ทั้งในด้านการศึกษา การสาธารณสุขและการทำนุบำรุงศาสนาก่อให้เกิดผลกระทบเชิงบวกแก่ชุมชนในระยะยาว

#### ด้านการศึกษา

บริษัทได้ดำเนินงานโครงการสร้างศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ภายใต้ชื่อ “บ้านใหม่ของหนู” ซึ่งโครงการนี้ได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องทุกปี

ในการนี้ บริษัทได้สร้างศูนย์ฯ มาแล้วทั้งสิ้น 9 ศูนย์ทั่วประเทศ และในปีพ.ศ. 2561 บริษัทจะสร้างศูนย์ฯเพิ่มเติมอีกจำนวน 3 แห่ง ได้แก่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านคลองวาในจังหวัดเชียงใหม่ ศูนย์ฯ ศรีบรรพต ในจังหวัดพัทลุง และศูนย์ฯหนองผักหวาน ในจังหวัดสระแก้ว

นอกจากการสร้างศูนย์ฯแล้ว บริษัทยังได้ติดตามการดำเนินงานของศูนย์ฯว่าสามารถดำเนินงานได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของบริษัทอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ โดยประเมินจากจำนวนของเด็กและเยาวชนที่ได้รับการดูแลภายในศูนย์ฯ จำนวนของเด็กจะเป็นตัวชี้วัดด้านการดำเนินงานของศูนย์ฯในแต่ละชุมชน กล่าวคือ จำนวนของครอบครัวที่บริษัทช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิต

#### ด้านสาธารณสุข

ในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2561 บริษัทได้จัดโครงการบริจาคโลหิต โดยได้รับการสนับสนุนเป็นอย่างดีจากพนักงานของบริษัทที่เข้าร่วมบริจาคโลหิต ณ โรงพยาบาลต่างๆ และสภากาชาดไทย

ในปี พ.ศ. 2561 บริษัทมีพนักงานที่ร่วมบริจาคโลหิตจำนวน 4,925 คน (300 ซีซีต่อคน) คิดเป็นจำนวน 1,477,500 ซีซี

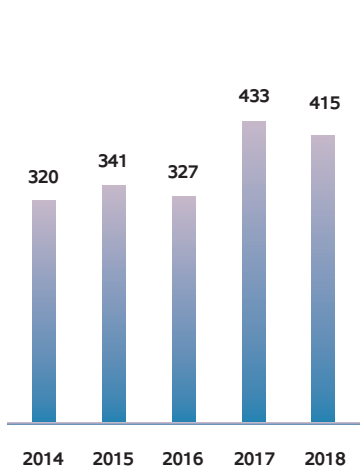
โดยมีหมู่โลหิตดังนี้  
หมู่โลหิตเอ จำนวน 271,200 ซีซี (ร้อยละ 18.36)  
หมู่โลหิตบี จำนวน 520,500 ซีซี (ร้อยละ 35.23)  
หมู่โลหิตโอ จำนวน 564,300 ซีซี (ร้อยละ 38.19)  
หมู่โลหิตเอบี จำนวน 121,500 ซีซี (ร้อยละ 8.22)

#### ด้านการทำนุบำรุงศาสนา

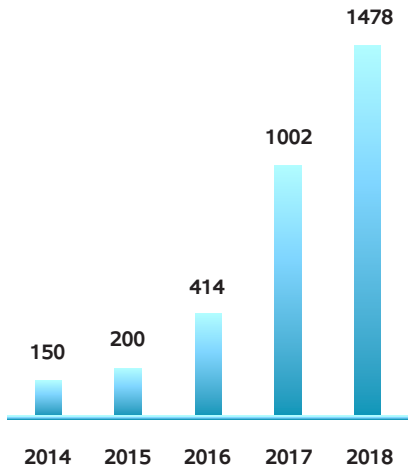
วัดถือเป็นศูนย์รวมจิตใจของคนในชุมชน ดังนั้น บริษัทได้ร่วมเป็นเจ้าภาพพิธีทอดกฐินในทุกปี โดยหมุนเวียนไปตามท้องถิ่นต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำนุบำรุงประเพณีวัฒนธรรมและสร้างความความสามัคคีอันดีกับชุมชน

ในปี พ.ศ. 2561 บริษัทได้บริจาคเงินจำนวน 7,146,725 ล้านบาทให้แก่วัดดังรายนามต่อไปนี้

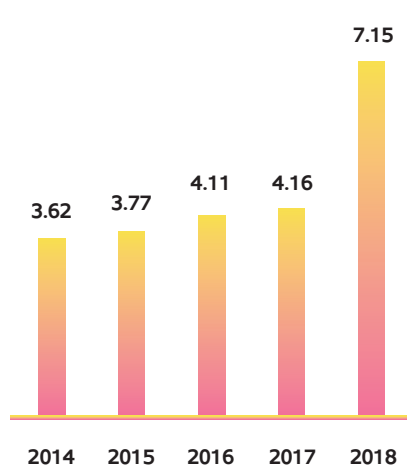
1. วัดหนองกร่าง จังหวัดอ่างทอง  
จำนวน 1,784,775 บาท
2. วัดบ้านน้ำพุ จังหวัดชัยนาท  
จำนวน 1,787,220 บาท
3. วัดอัมพวันนาราม จังหวัดร้อยเอ็ด  
จำนวน 1,785,910 บาท
4. วัดท่ามะปริง จังหวัดชุมพร  
จำนวน 1,788,820 บาท



ด้านการศึกษา



ด้านสาธารณสุข



ด้านการทำนุบำรุงศาสนา

### การบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของบริษัทผ่านการสนับสนุนชุมชน



**415** ครัวเรือน

ได้รับประโยชน์จากการจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจากการให้ศูนย์ดูแลบุตร



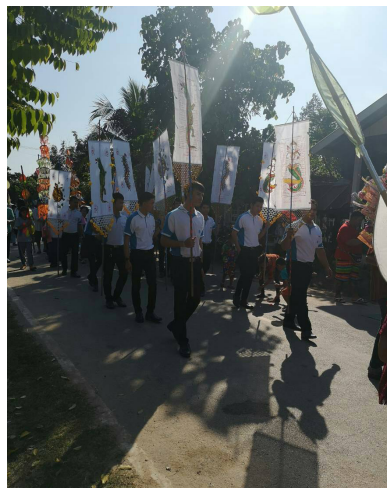
**1,477,500** cc

จำนวนโลหิตจากความร่วมมือของบุคลากรในบริษัท



**7,146,725** บาท

จำนวนเงินบริจาค เพื่อทำนุบำรุงศาสนาและถวายตุงปชาจัยไทยธรรมแก่พระสงฆ์ ที่บริษัทมีส่วนร่วมในการรวบรวมจากสมาชิกในชุมชน







# ความสุขทางสิ่งแวดล้อม

---

# การลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกในระยะยาว

## ความท้าทาย

ในฐานะผู้ให้บริการสินเชื่อโมโครไฟแนนซ์ที่มีส่วนรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทั้งทางตรงและทางอ้อม อาทิเช่น การปล่อยก๊าซเรือนกระจกของสำนักงานใหญ่และสาขา และจากยานพาหนะของพนักงานอันส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทั้งทางตรงต่อสิ่งแวดล้อมในการนี้บริษัทเผชิญความท้าทายที่จะลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกิจกรรมทั้ง 100% ของบริษัท ซึ่งมีสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ และการจัดซื้อจัดจ้างบางส่วนมิได้ดำเนินการภายในสำนักงานใหญ่ยากต่อการควบคุม

## แนวทางการบริหารจัดการ

บริษัทตระหนักถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการดำเนินงานของบริษัท อันได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคาร อาทิเช่น การบริโภคพลังงานและความเสี่ยงจากการใช้กระดาษ ดังนั้น บริษัทจึงได้ประกาศนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมในปี พ.ศ. 2561 โดยมีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจที่ลดปริมาณการใช้ก๊าซเรือนกระจก

### การต่อต้านมลพิษ

ในปีนี้ บริษัทได้ดำเนินโครงการเพื่อปกป้องป่าไม้ โดยการปรับปรุงนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากขึ้น ในการนี้ บริษัทได้เปลี่ยนมาใช้กระดาษชำระที่ได้รับการรับรองมาตรฐานว่าเป็นผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยบริษัทมีเป้าหมายที่จะใช้กระดาษที่ได้รับฉลากเขียวภายในองค์กรทั้งหมดให้ได้ร้อยละ 100

### ออฟฟิศที่มีประสิทธิภาพ

การนำระบบ SAP และการใช้โปรแกรมประยุกต์สำหรับมือถือจะช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษและขยะอย่างมีนัยยะสำคัญ และมีผลระยะยาวต่อการลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกในบริษัท นอกจากนี้บริษัทมีแผนที่จะนำเทคโนโลยีอื่นๆ เข้ามาช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษให้เหลือเพียง 15.2 แผ่น /คน/วัน ภายในปี พ.ศ. 2563 โดยในปี พ.ศ. 2562 บริษัทได้นำเทคโนโลยี QR Code มาใช้กับรายงานประจำปี และรายงานความยั่งยืนเพื่อประหยัดกระดาษและลดปริมาณขยะ

### ลดการใช้พลังงาน

ในปี พ.ศ. 2018 ซึ่งถือเป็นปีที่บริษัทได้ดำเนินกิจกรรมเพื่อสร้างความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรและจัดทำนโยบายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม โดยส่งเสริมให้พนักงานใช้ทรัพยากรอย่างเอาใจใส่

#### โครงการปิดเพื่อเปลี่ยน

ในปี พ.ศ. 2561 บริษัทได้เผยแพร่นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม บนเว็บไซต์ของบริษัท ด้านการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน อาทิเช่น การจัดโครงการปิดเพื่อเปลี่ยนที่สำนักงานใหญ่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดการใช้พลังงานไฟฟ้า ซึ่งจะช่วยลดปริมาณของก๊าซเรือนกระจก อันจะนำไปสู่การลดปริมาณความต้องการในการใช้ก๊าซธรรมชาติ

#### อาคารเขียวหรืออาคารประหยัดพลังงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐานจาก LEED

ในปี พ.ศ. 2561 บริษัทได้ดำเนินการจัดตั้งสาขาทั่วประเทศไทยจำนวน 3,279 สาขา จึงทำให้เกิดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกประมาณร้อยละ 90 ของปริมาณก๊าซทั้งหมดของบริษัท เพื่อลดปริมาณการใช้ก๊าซเรือนกระจก บริษัทได้ดำเนินการสร้างอาคารประหยัดพลังงานหรืออาคารเขียวที่ได้รับการรับรองมาตรฐานจาก LEED ณ สำนักงานใหญ่ ที่กรุงเทพมหานคร เพื่อเน้นให้เห็นถึงการปรับปรุงสภาพแวดล้อมของบริษัทผ่านสินทรัพย์ที่มีมูลค่าสูงสุด

ในปีพ.ศ. 2561 บริษัทอยู่ในระหว่างการดำเนินงานออกแบบและวางแผนเพื่อสร้างตึกสำนักงานใหญ่แห่งใหม่โดยมีความตั้งใจที่จะนำกลยุทธ์การสร้างความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมและมาตรฐานสากลมาใช้ในการออกแบบก่อสร้าง

อาคารเขียวนี้ได้รับการรับรองมาตรฐาน LEED เนื่องจากเป็นอาคารที่ประหยัดพลังงานและทรัพยากร นอกจากนี้อาคารเขียวจะช่วยสร้างความสุขแก่บุคลากร ลดค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการ และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชน

เกณฑ์ประเมินอาคารเขียว (LEED) จะทำการรับรองอาคารที่ผ่านเกณฑ์การประเมินจำนวน 9 ด้านคือ

- กระบวนการดำเนินงาน
- ทำเลที่ตั้งและการคมนาคม
- สถานที่ตั้งโครงการเพื่อความยั่งยืน
- การใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ
- พลังงานและสิ่งแวดล้อม
- วัสดุและทรัพยากร
- คุณภาพของสิ่งแวดล้อมภายใน
- นวัตกรรม
- ความสำคัญเร่งด่วนในระดับภูมิภาค

โครงการอาคารประหยัดพลังงานยังอยู่ในระหว่างก่อสร้างและคาดว่าจะแล้วเสร็จในปี พ.ศ. 2563

#### การรายงานระบบจัดการสิ่งแวดล้อมในปี พ.ศ. 2561

บริษัทได้รายงานผลการดำเนินงานแก่โครงการเปิดเผยข้อมูลคาร์บอนบางส่วนเพื่อแจ้งรายละเอียดด้านการสร้างความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อม

ในปี พ.ศ. 2561 บริษัทได้เริ่มดำเนินการเพื่อลดการใช้ทรัพยากร ลดปริมาณขยะและปริมาณก๊าซเรือนกระจก



#### ดลากเขียว

การจัดซื้อกระดาษชำระอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม ดำเนินการจัดซื้อกระดาษชำระที่ได้รับการรับรองด้านความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมหรือดลากเขียวเท่านั้น



#### โครงการเปิดเพื่อปิด

ลดปริมาณก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ จากการลดปริมาณการใช้ไฟฟ้า (สำนักงานใหญ่)  
จำนวน 27,398 kg Co2



#### เทคโนโลยีลดการใช้กระดาษ

ลดปริมาณการใช้ก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ลง  
จำนวน 5,351 kg Co2

สำนักงานที่มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อสังคม เทคโนโลยีการสื่อสาร อาทิเช่น SAP, โปรแกรมประยุกต์สำหรับมือถือ (mobile application) และระบบการสื่อสารภายในองค์กร ได้ถูกนำมาใช้เพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษ (ปริมาณการใช้กระดาษ 16.10 แผ่น/คน/วัน ซึ่งลดจากปีที่แล้ว ที่มีการใช้กระดาษ 17.5แผ่น/คน/วัน และบริษัทมีเป้าหมายที่จะลดปริมาณการใช้ให้เหลือเพียงร้อยละ 15.2แผ่น/คน/วัน ในปี พ.ศ. 2563)

## ภาคผนวก

### รายงานสรุปของผลการดำเนินงานต่อความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และ ธรรมชาติ (ESG)

พนักงาน

**2,189 ล้านบาท**

ค่าใช้จ่ายค่าตอบแทนสำหรับพนักงาน

**7,660**

จำนวนของพนักงานทั้งหมดเมื่อสิ้นปี  
พ.ศ. 2561

**3**

จำนวนผู้พิการ

ลูกค้า

**48,047 ล้านบาท**

มูลค่าสินเชื่อบริการ

**23.79%**

อัตราดอกเบี้ยเฉลี่ย

**>1,517,416**

จำนวนลูกค้า

ผู้ถือหุ้น

**103.9 พันล้านบาท**

มูลค่าหุ้นเมื่อสิ้นปี พ.ศ. 2561 ตาม  
ดัชนีอ้างอิง MSCI Global Index

**0.11 บาท**

เงินปันผลต่อหุ้น

**26.5%**

อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น

ชุมชน

**3.5 ล้านบาท**

เงินบริจาคเพื่อการศึกษาภายใต้  
โครงการ “บ้านใหม่ของเรา”

**7.2 ล้านบาท**

เงินบริจาคที่รวบรวมได้จากงานพิธี  
ทอดถวายกุฏิ

**1,477,500 cc**

ปริมาณโลहितที่บริจาคจากความร่วมมือ  
ของบุคลากรของบริษัท

เจ้าหนี้

**9.61 พันล้านบาท**

จำนวนตราสารหนี้ที่ออก

**BBB Stable**

การจัดอันดับความน่าเชื่อถือโดยทริส  
(Tris) เครดิตเรตติ้ง

**ธนาคารภายในประเทศ  
และต่างประเทศ**

แหล่งเงินกู้จากธนาคาร

การชำระภาษี

**12.78%**

อัตราภาษีเงินได้ต่อรายได้รวม

**911.83 ล้านบาท**

ภาษีเงินได้นิติบุคคล

**419.57 ล้านบาท**

ภาษีอื่นๆ

คณะกรรมการบริหาร คณะผู้บริหารและ  
ผู้สอบบัญชี

**7.12 ล้านบาท**

ค่าตอบแทนคณะกรรมการบริหาร

**39.32 ล้านบาท**

ค่าตอบแทนคณะผู้บริหาร (13 คน)

**4.53 ล้านบาท**

ค่าตอบแทนผู้สอบบัญชีภายนอก,  
+29.46%\*

## ประเด็นด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

เมืองไทย แคปิตอลดำเนินการประเมินและปรับปรุงประเด็นการพัฒนาอย่างยั่งยืน และประเด็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจเป็นประจำทุกปี ตามกรอบของ GRI ประเด็นสำคัญหลักจะถูกคัดเลือกมาเพื่อพิจารณาโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย ผลกระทบต่อ EGS และผลกระทบต่อธุรกิจ ขั้นตอนการประเมินประกอบด้วย 1) การระบุประเด็น 2) การจัดลำดับความสำคัญของประเด็น

### 1

#### การระบุประเด็น

ขั้นตอนการระบุประเด็นด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนในปี พ.ศ. 2561 ได้ดำเนินการโดยการทบทวนประเด็นขององค์กรที่มีไชนาการอื่น ๆ การสำรวจผู้มีส่วนได้เสีย การวิเคราะห์ความเสี่ยงเมกะเทรนด์ การวิเคราะห์รายงานการบริหารจัดการความเสี่ยงซึ่งจัดทำโดยฝ่ายจัดการบริหารความเสี่ยง และฝ่ายตรวจสอบภายในของบริษัทฯ รวมถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงระดับโลก และการวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่าของบริษัท ผลของการประเมินได้รับการตรวจสอบจากผู้บริหาร คณะกรรมการบรรษัทภิบาล คณะกรรมการความเสี่ยง และคณะกรรมการบริษัท

### 2

#### การจัดลำดับความสำคัญ

ผลลัพธ์ของการประเมินนั้น กลายเป็นประเด็นสำคัญพร้อมคำอธิบายเพื่อขยาย “ประเด็นสำคัญของธุรกิจ” ว่ามีความสำคัญต่อธุรกิจและผู้มีส่วนได้เสียอย่างไร ประเด็นสำคัญทั้งหมดจะถูกจัดลำดับในตารางตามสาระสำคัญตามผลกระทบต่อ ESG (แกนนอน) และผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย (แกนตั้ง) ในปีนี้ความเสี่ยงด้านกฎระเบียบและการปฏิบัติตามกฎระเบียบนั้นมีความหนักมากขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อผลกระทบต่อ ESG ตามที่เราระบุว่าอยู่ลำดับที่สำคัญต่อเรา

### 9 ประเด็นสำคัญทางธุรกิจครอบคลุมเป้าหมายด้านการพัฒนาความยั่งยืนตามเป้าหมายความยั่งยืนของสหประชาชาติ

High	ผลกระทบของผู้มีส่วนได้เสีย	ความรับผิดชอบต่อลูกค้า (G)	wans:nudo ESG
	มลพิษ พลังงาน ปลอดภัย (E)	การบริหารความเสี่ยง (G) การจัดการแรงงาน (G) บรรษัทภิบาล: (G)	
Low		นวัตกรรม (G) ห่วงโซ่อุปทาน (G)	High
		การพัฒนาชุมชน (S)	

#### เป้าหมาย SDG หลัก

เก้าเป้าหมาย SDGs หลักที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของเมืองไทย แคปิตอล และประเด็นด้านการพัฒนาความยั่งยืน



ประเด็นที่สำคัญ	ขอบเขตที่เกี่ยวข้องในปี 2561	ส่วนที่ปรากฏในรายงานความยั่งยืนปี 2561	หน้า
<b>ความรับผิดชอบต่อลูกค้า</b>	การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า และการเคารพสิทธิ์ของลูกค้า	การเติบโตของการกระจายการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชากรไทย	
<b>การจัดการบริหารความเสี่ยง</b>	ความท้าทาย และโอกาส ของความเสี่ยงด้านกฎระเบียบที่เปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมไมโครไฟแนนซ์ และหน่วยงานกำกับดูแลใหม่ของธุรกิจสินเชื่อทะเบียนรถ	การกำกับดูแลกิจการ และการบริหารความเสี่ยง การพัฒนาระดับศีลธรรมจรรยาของอุตสาหกรรม	
<b>การจัดการแรงงาน</b>	การให้การศึกษา สภาพแวดล้อมที่ดีต่อการปฏิบัติงาน (ความปลอดภัย และสวัสดิการ) โดยการสนับสนุนต่อสิทธิมนุษยชนของพนักงานด้วยความรับผิดชอบ	การปลูกฝังความพันธสัญญาของพนักงานในองค์กร	
<b>การดูแลกำกับกิจการที่ดี</b>	นโยบายที่ได้รับการอนุมัติเพิ่มเติมซึ่งเกี่ยวข้องกับต่อต้านการทุจริตได้เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น ทั้งพนักงาน ลูกค้า และภาครัฐ	การกำกับดูแลกิจการ และการบริหารความเสี่ยง	
<b>การจัดการก๊าซเรือนกระจก ปลั๊กงาน และขยะ</b>	ดำเนินนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อจัดการการปล่อยและของเสียและใช้พลังงานทั้งห่วงโซ่คุณค่าของบริษัท โดยผ่านเทคโนโลยีและกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง	การลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกในระยะยาว	

## การสื่อสารและการดูแลผู้มีส่วนได้เสีย

มีส่วนได้เสียของบริษัทมีทั้งกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการดำเนินธุรกิจของบริษัท และกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยอ้อม หรือมิได้รับผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท ซึ่งบริษัทได้จัดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียออกเป็น 6 กลุ่มดังที่แสดงในตาราง ประเด็นต่อแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียอาจแตกต่างกันออกไปในแต่ละปี อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม และความเสี่ยงที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งบริษัทฯ จะทำการปรับปรุงเป็นประจำ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้จัดทำจรรยาบรรณต่อแต่ละกลุ่มของผู้มีส่วนได้เสียซึ่งบรรจุอยู่ในจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัท

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	เครื่องมือ	ความถี่	ประเด็น	กิจกรรมใหม่ที่เกิดขึ้นในปี 2018
ถือหุ้น/นักลงทุน/เจ้าหน้าที่	<p>ประชุมใหญ่ผู้ถือหุ้นประจำปี</p> <p>รายงานประจำปี และรายงานความยั่งยืนประจำปี</p> <p>ประชุมกับนักวิเคราะห์</p> <p>กิจกรรมพบปะนักลงทุน Opportunity Day ณ ตลาดหลักทรัพย์ฯ</p> <p>กิจกรรมนักลงทุนสัมพันธ์อื่นๆ เดินทางชี้แจงผล/แผนการดำเนินงาน โทรศัพท์สายด่วน และอีเมล เว็บไซต์หน้านักลงทุนสัมพันธ์ จัดกิจกรรมเยี่ยมชมสาขาและศูนย์ประมวลกิจกรรมสร้างเสริม</p>	<p>รายปี</p> <p>รายไตรมาส</p> <p>รายไตรมาส</p> <p>ตลอดเวลา และตามโอกาส</p>	<p>ผลการดำเนินงาน และการเติบโตทางธุรกิจ</p> <p>แผนการดำเนินงาน และกลยุทธ์การดำเนินงาน ทั้งระยะสั้น/กลาง/ยาว</p> <p>ความเสี่ยง ความท้าทาย และแนวโน้มของอุตสาหกรรม ผลกระทบและปัจจัยซึ่งอาจมีผลต่อผลการดำเนินงานและการเติบโตของธุรกิจ</p> <p>ผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจต่อเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม และการพัฒนาด้านความยั่งยืน</p>	
พนักงาน	<p>ช่องทางการติดต่อสื่อสารแบบ 360 องศาภายในองค์กรผ่านระบบ internal portal</p> <p>MTC University</p> <p>MTC Forum</p> <p>วารสารเมืองไทยสัมพันธ์</p>	<p>ตลอดเวลา</p> <p>รายเดือน</p>	<p>ทิศทางธุรกิจ ปัญหาในการปฏิบัติงาน ความมั่นคง ก้าวหน้าในอาชีพ และสวัสดิการค่าตอบแทน</p> <p>ความปลอดภัย และสุขภาพทั้งในสถานที่ทำงานและนอกสถานที่ทำงาน</p>	

Group of Stakeholder	Communication Channel	Frequency	Interest Issue	Initiative in 2018
ลูกค้า	ประชุมพนักงาน (ระดับผู้บริหาร, ระดับผู้จัดการทั่วประเทศพร้อมกัน, ระดับฝ่าย, ระดับพนักงานแต่ละฝ่ายและสาขา)	รายเดือน	กิจกรรมพัฒนาความรู้ ความสามารถและศักยภาพของพนักงานให้ตอบสนองต่อทิศทางการดำเนินธุรกิจ	ส่งเสริมให้พนักงานจำนวน 100 คน เข้าร่วมการแข่งขันวิ่งมาราธอน ระยะ 5 และ 10 กิโลเมตร รายการ Mini Marathon Bangkok Run เมื่อวันที่ 2 ธันวาคม พ.ศ. 2561
	กิจกรรมกีฬาเพื่อสุขภาพ และเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน	รายเดือน และรายปี	ความเสี่ยงในการดำเนินงาน	
	กิจกรรมผู้บริหารพบพนักงาน (ผู้บริหารพบพนักงานสาขา)	รายเดือน และรายปี	คุณธรรมและวินัยในการปฏิบัติงาน และการให้บริการอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม	
	สำรวจความพึงพอใจของพนักงาน (อย่างเป็นทางการ และไม่เป็นการ)	รายปี		สำรวจความพึงพอใจของพนักงาน 6 ด้าน (สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน, ปริมาณงานและความท้าทาย, การทำงานเป็นทีม, โปรแกรมการพัฒนาบุคลากรและความก้าวหน้า, ความสมดุลระหว่างงานและเวลาส่วนตัว, และความพึงพอใจโดยรวม)
	ช่องทางรับข้อร้องเรียน (whistle blower)	ตลอดเวลา		Independent Exit Interview
	การประเมินผลการปฏิบัติงานของลูกค้า	ตลอดเวลา		
ลูกค้า	การสำรวจความต้องการของลูกค้า	รายเดือน		
	การรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน/บริการให้ความช่วยเหลือและตอบข้อซักถาม Offline (แบบฟอร์มส่งตรงไปยังลูกค้า และลูกค้าส่งกลับสำนักงานใหญ่, สายด่วนทางโทรศัพท์ และจุดบริการ ณ สาขาทั่วประเทศ) Online (สื่อสังคมออนไลน์)	ตลอดเวลา	การพัฒนาผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการที่ตรงต่อความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า การจัดการให้เกิดมาตรฐานการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส การจัดการให้ผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการไม่นำมาซึ่งการริดลอนสิทธิอันพึงมีของลูกค้า	



Group of Stakeholder	Communication Channel	Frequency	Interest Issue	Initiative in 2018
ชุมชนและสังคม	ช่องทางรับข้อร้องเรียน (whistle blower)	ตลอดเวลา		
	กิจกรรมเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน (โครงการ CSR)	รายปี	การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชน ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของบริษัท นโยบายสิ่งแวดล้อม	โครงการบ้านใหม่ของหนูประจำปี พ.ศ. 2561 ประกอบด้วย การสร้างศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 3 แห่งในชุมชนบ้านกองวะ จังหวัดเชียงใหม่ ชุมชนศรีบรรพต จังหวัดพัทลุง และชุมชนบ้านหนองผักแว่น จังหวัดสระแก้ว โครงการบริจาคโลหิต จำนวน 1,477,500 ซีซี ผ่านสภากาชาดไทยทั่วประเทศ พิธีทอดกฐินประจำปี จำนวน 3 วัด (คือ วัดบ้าน)) จังหวัดชัยนาท วัดอัมพวนาราม จังหวัดร้อยเอ็ด และวัดท่ามะปริง จังหวัดชุมพร รวมยอดกฐิน 7,14,725 บาท
	รายงานประจำปี และรายงานความยั่งยืน	รายปี		
หน่วยงานกำกับ	การรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน/บริการให้ความช่วยเหลือและตอบข้อซักถาม	ตลอดเวลา		
	Offline (สายด่วนทางโทรศัพท์ และจุดบริการ ณ สาขาทั่วประเทศ) Online (สื่อสังคมออนไลน์)			
	ช่องทางรับข้อร้องเรียน (whistle blower)	ตลอดเวลา		
	ให้ข้อมูลการดำเนินงานแก่หน่วยงานที่รับผิดชอบกำกับดูแลบริษัทและอุตสาหกรรม	รายเดือน และรายไตรมาส	การเปิดเผยข้อมูลที่ครบถ้วนและโปร่งใส	ร่วมจัดตั้งสมาคมผู้ให้บริการสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน เพื่อให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ธนาคารแห่งประเทศไทย ในการแก้ไขกฎหมายและใบอนุญาตในการดำเนินธุรกิจให้มีความชัดเจน โปร่งใสและเป็นธรรม
	ให้ความร่วมมือในการพัฒนาและออกกฎหมายเพื่อดูแลและกำกับอุตสาหกรรมให้เกิดความชัดเจน โปร่งใสและเป็นธรรมกับผู้ให้บริการสินเชื่อรายย่อย ลูกค้า และสังคม	ตามโอกาส		

## เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

### ช่วงระยะเวลาการรายงานและเนื้อหา

รายงานความยั่งยืนฉบับนี้ เป็นฉบับที่สองหลังจากฉบับแรกได้จัดทำขึ้นเมื่อวันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2560 โดยบริษัทเมืองไทยแคปปิตอล จำกัด (มหาชน) รายงานข้อมูลภาพรวมองค์กรและความสำเร็จของบริษัทรวมทั้งปรับปรุงข้อมูลที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับความยั่งยืน

บริษัทมีความมุ่งมั่นที่จะรายงานกลยุทธ์ความยั่งยืนให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีการจัดพิมพ์รายงานความยั่งยืนรายปีโดยจะจัดพิมพ์หลังจากรายงานได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารแล้ว

ข้อมูลที่น่าเสนอในรายงานจะครอบคลุมการดำเนินงานของบริษัทในระหว่างวันที่ 1 ถึง 31 มกราคม พ.ศ. 2561 โดยมีการปรับเปลี่ยนเนื้อหาให้มีความเหมาะสมและนำเสนอข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ นอกจากนั้นเนื้อหาในรายงาน มีความสอดคล้องกับข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สหประชาชาติและองค์การแห่งความริเริ่มว่าด้วยการรายงานสากล (GRI)

เนื้อหาในรายงานสามารถสรุปได้ดังนี้

#### การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตามที่ได้อธิบายไว้แล้วในหมวดการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### สาระสำคัญในการดำเนินธุรกิจ

ตามที่ได้อธิบายไว้แล้วในหมวดสาระสำคัญในการดำเนินธุรกิจ

#### บริบทของความยั่งยืน

เนื้อหาในแต่ละหมวดของรายงานฉบับนี้ มีการนำเสนอผลการดำเนินงานในปี พ.ศ. 2561 และนำเสนอรายงานประจำปีเพื่อให้สอดคล้องกับผลการดำเนินงานในอดีตของบริษัท มาตรฐานการปฏิบัติที่ดีในระดับนานาชาติ หรือการนำเสนอความคิดเห็นด้านความยั่งยืนที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกับกิจกรรมของบริษัท

#### ความสมบูรณ์

บริษัทได้เตรียมเนื้อหาที่เพียงพอ มีเหตุมีผล และเหมาะสม เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ประเมินการดำเนินงานของบริษัทตามช่วงระยะเวลาที่กำหนด

## การเข้าถึง

บริษัทได้จัดพิมพ์รายงานในจำนวนที่จำกัด เนื่องจากมีนโยบายที่จะอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม อย่างไรก็ตาม สามารถอ่านรายงานฉบับออนไลน์หรือดาวน์โหลดได้ที่

<http://investor.muangthaicap.com/en/report/sustainability-report>

นอกจากนี้ ยังไม่มีการเปลี่ยนแปลง หัวข้อ ขอบเขต โครงสร้างเนื้อหา หรือการนำข้อมูลมากล่าวซ้ำ อย่างไรก็ตามบริษัทได้รายงานการเปลี่ยนแปลงของมูลค่าไว้แล้วในสารจากประธานคณะกรรมการบริหาร

การติดต่อสอบถามและข้อเสนอแนะ

หากมีข้อสงสัยหรือข้อเสนอแนะ สามารถติดต่อได้ที่ [IR@muangthaicap.com](mailto:IR@muangthaicap.com)

# GRI Content Index

GENERAL DISCLOSURES	DESCRIPTIONS	REFERENCES	QR - Code
<b>GRI 102: General Disclosure</b>			
<b>Organizational Profile</b>			
102-1	Name of the organization.	Muangthai Capital Public Company Limited (MTC.BK) 2018 SD Report	
102-2	Activities, brands, products and services.	Section: Value Chain p.5-6 2018 Annual Report	
102-3	Location of Headquarters.	Section: Company's policy and overview of business activities p.13 Section: General information and other significant information p.35	
102-4	Location of operations.	Corporate website Link: <a href="https://www.muangthaicap.com/en/index.php">https://www.muangthaicap.com/en/index.php</a>	
102-5	Ownership and legal form.		
102-6	Markets served.		
102-7	Scale of the organization.		
102-8	Information on employees and other workers.	2018 SD Report Section: Implanting Employee's Commitment P.33-36 We do not collect employment numbers based on gender defined by GRI Standards due to the specific roles and responsibilities for majoring of employees are more suitable for male which is relating to their operational safety concerns. 2018 Annual Report Section: Employees P.44-45 Section: Corporate Governance/Equitable Treatment of All Shareholders/Roles of Stakeholders/Employees/Staff Development P.52	
102-9	Supply chain.	2018 SD Report Section: Value Chain P.3-5 Section: Stakeholders Engagement and Communication P.46 2018 Annual Report Section: Corporate Governance/Equitable Treatment of All Shareholders/Business Partners and Debtors P.53	
102-12	External initiatives.	2018 SD Report Section: Improvement of Industry's Integrity P.30	
102-13	Membership of associations.	Corporate website Link: <a href="http://investor.muangthaicap.com/en/newsroom/news-clippings/News">http://investor.muangthaicap.com/en/newsroom/news-clippings/News</a> Link: <a href="https://www.matichon.co.th/news-monitor/news_1149735">https://www.matichon.co.th/news-monitor/news_1149735</a> <a href="https://siamrath.co.th/n/47719">https://siamrath.co.th/n/47719</a> <a href="https://www.prachachat.net/finance/news-225636">https://www.prachachat.net/finance/news-225636</a> Other websites: Link: <a href="https://www.vtathailand.com">https://www.vtathailand.com</a>	
<b>Strategy</b>			
102-14	Statement from senior decision-maker.	2018 SD Report Section: Message from Chairman of Board of Directors P.8 Section: Message from Chairman of Executive Committee P.9-10 2018 Annual Report Section: Message from Chairman of Board of Directors P.2 Section: Message from Chairman of Executive Committee P.3	
102-15	Key impacts, risks and opportunities.	2018 SD Report Section: Message from Chairman of Executive Committee P.9-10 Section: 2018 Key Risks, Challenges and Opportunities P.17-18 Section: Materiality P.44-45	
<b>Ethics and Integrity</b>			
102-16	Values, principles, standards, and norms of behavior		
102-17	Internal and External mechanisms for reporting concerns about unethical or unlawful behavior, and matters related to organizational integrity.	2018 SD Report Section: Corporate Governance and Risk Management/Anti-Corruption/Whistleblowing P.16 2018 Annual Report Section: Whistleblower Policy P.56 Corporate website Link: <a href="http://investor.muangthaicap.com/storage/sustainability/corporate-governance/mtls-cg-whistle-blowing-th.pdf">http://investor.muangthaicap.com/storage/sustainability/corporate-governance/mtls-cg-whistle-blowing-th.pdf</a> <a href="https://www.muangthaicap.com/en/contact.php">https://www.muangthaicap.com/en/contact.php</a>	
102-18	Governance Structure.	2018 Annual Report Section: Management Structure P.38	
102-19	Delegating authority.	Corporate website	
102-20	Executive-level responsibility for economic, environmental and social topics.	Link: <a href="http://investor.muangthaicap.com/en/corporate-information/organization-chart">http://investor.muangthaicap.com/en/corporate-information/organization-chart</a>	
102-22	Composition of the highest governance body and its committees.		
102-23	Chair of the highest governance body and CEO's conflict of interest.		
102-24	Nomination and selection processes for the highest governance body and its committees, and the criteria used for nominating and selecting highest governance body members.	2018 Annual Report Section: Scope of authorities, duties and responsibilities of the Nomination and Remuneration Committee P.69 Section: Selection criteria of new directors P.75	

GENERAL DISCLOSURES	DESCRIPTIONS	REFERENCES	QR - Code
<b>GRI 102: General Disclosure</b>			
<b>Ethics and Integrity</b>			
102-25	Processes for the highest governance body to ensure conflicts of interest and the disclosures of conflicts of interest.t	2018 Annual Report Section: Scope of authorities, duties and responsibilities of the Audit Committee P.68-69 "5. To review a connected transaction or transaction that may lead to conflict of interest to ensure that the company complies with all related rules and notification of the SET and that the transaction is reasonable and give the company the maximum advantage."  "6.(e) opinion on transactions which may cause conflict of interest."  Section: Policy on Conflict of Interest P.79 Section: Report of Audit Committee P.4  "4. Review of connected transactions and conflict of interest: The Committee reviewed the connected transactions and conflict of interest based on a fair, reasonable and transparent basis, while taking into consideration the benefits of all stakeholders and the sufficiency of information disclosures as required by SET and SEC."	
102-26	Highest governance body's and senior executives roles in the development, approval and updating of the organizations purpose value or mission statements, strategies, policies and goals related to economic, environmental and social.t	2018 SD Report Section: Scope of authorities, duties and responsibilities of the Board of Directors P.66-67 "3. All directors in the Company's Board of Directors are competent, capable and experienced from various professions. They are responsible for deciding the Company's vision, mission and for approving business direction, policy, strategy and goal so that management team shall use as framework for developing business plan, business supporting plan and annual budgeting."	
102-27	The measures taken to develop and enhance the highest governance body's collective knowledge of economic, environmental and social topics.	2018 SD Report Section: Skill Matrix P.15	
102-30	The highest governance body's role in reviewing the effectiveness of the organization's risk management processes.	2018 Annual Report Section: Scope of authorities, duties and responsibilities of the Risk Management Committee P.70  "4. To consider and review the progress reports of the Company's risk management program and to provide opinions regarding the potential risks and control measures as well as the development of the risk management systems to the RMCC to ensure the continuity and the effectiveness of the program."	
102-31	The frequency of the highest governance body's review of economic, environmental and social topics and their impacts, risks and opportunities.t	2018 Annual Report Section: Management Structure; the Risk Management Committee; No. of time attending meeting/no. of meeting P.40	
102-32	The highest committee or position that formally reviews and approves the organization's sustainability report and ensures that all material topics are covered.	2018 SD Report Section: About the report P.49-50 The sustainability report is reviewed by the Corporate Governance Committee and approved by the Board of Directors. In 2019, the Corporate Governance Committee has been changed to Corporate Governance and Sustainability Development Committee. Corporate Website: Sustainability Development: <a href="http://investor.muangthaicap.com/en/sustainability/overview/mtc-sustainability-overview-2019/145/sustainable-development-policy-and-structure?145">http://investor.muangthaicap.com/en/sustainability/overview/mtc-sustainability-overview-2019/145/sustainable-development-policy-and-structure?145</a>	
102-33	The process for communicating critical concerns to the highest governance body.t	2018 Annual Report Section: Corporate Governance; Company's committee; Scope of authorities, duties and responsibilities of Risk Management Committee P.70  "5.To update the status of the Company's risk management to the Board and to promptly notify the Board for acknowledgement and consideration in case of any significant risk factors or critical situations."	
102-35	Remuneration Policy	2018 Annual Report Section: Executive remuneration P.43 Section: Employee Remuneration P.44 Section: Remuneration for External Auditor P.80	
<b>Stakeholder Engagement</b>			
102-40	List of stakeholder groups engaged by the organization.	2018 SD Report Section: Value Chain P.5-6	
102-42	The basis for identification and selection of stakeholders with whom to engage.	Section: Stakeholder Engagement and Communication P.46-47	
102-43	The organization's approach to stakeholder engagement.		
102-44	Key topics and concerns raised through each stakeholders.		
<b>Reporting Practices</b>			
102-45	Entities included in the consolidated financial statements.	2018 SD Report Section: About This Report P.49-50	
102-46	Defining report content and topic Boundaries.		
102-47	List of material topics.		
102-48	Restatements of information.		
102-49	Changes in reporting.		
102-50	Reporting period.		
102-51	Date of most recent report.		
102-52	Changes in reporting.		
102-53	Contact point for questions regarding the report.		
102-54	Claims of reporting in accordance with the GRI Standards.		
102-55	GRI content index.	2018 SD Report Section: GRI Content Index P.51-53	

## GRI 200-400: Topics and Indicators

## GRI 200: Economic

201	Economic Performance	2018 SD Report Section: 2018 Performance P.7 Section: Sustainability Strategy: Targets and 2018 Sustainability Performance & SDGs P.13-14 Section: Happy Economy P.20-30 2018 Annual Report Section: Key Financial Information P.107 Section: Management Discussion and Analysis P.116 Section: Financial Statements P.132-185 Corporate Website Link: <a href="http://investor.muangthaicap.com/en/financial-information/financial-highlights">http://investor.muangthaicap.com/en/financial-information/financial-highlights</a> <a href="http://investor.muangthaicap.com/en/financial-information/revenue-structure">http://investor.muangthaicap.com/en/financial-information/revenue-structure</a> <a href="http://investor.muangthaicap.com/en/financial-information/quarter/financial-statements">http://investor.muangthaicap.com/en/financial-information/quarter/financial-statements</a> <a href="http://investor.muangthaicap.com/en/financial-information/quarter/management-discussion-and-analysis">http://investor.muangthaicap.com/en/financial-information/quarter/management-discussion-and-analysis</a>	
202	Market Presence	2018 SD Report Section: Value Chain P.5-6 Section: Diversification is the key to our sustainable and predictable growth P.7 Section: Customer Segmentation P.28 Corporate Website Link: <a href="https://www.muangthaicap.com/en/search.php">https://www.muangthaicap.com/en/search.php</a>	
203	Indirect Economic Impacts	2018 SD Report Section: 2018 Milestones Recognitions and Participations P.11-12 Section: Summary of Contribution to ESG P.43	
204	Procurement Practices	2018 SD Report Section: Stakeholder Engagement and Communication P.46-47	
205	Anti-Corruption	2018 SD Report Section: Risk Management P.16 2018 Annual Report Section: Anti-corruption Policy P.55	

## GRI 300: Environmental

302	Energy	2018 SD Report Section: Happy Environment P.41-42	
305	Emissions		

## GRI 400: Social

401-1	Total number and rates of new employees hires and employee turnover.	2018 SD Report Section: Implanting Employee Commitment P.33 Section: Summary of Contributions to ESG P.43 2018 Annual Report Section: Number of employee P.44	
401-2	Benefits provided to full-time employees.	2018 SD Report Section: Implanting Employee Commitment P.36 Section: Summary of Contributions to ESG P.43	
402	Labor/Management relations	2018 SD Report Section: Implanting Employee Commitment P.33	
403	Occupational health and safety	2018 SD Report Section: Implanting Employee Commitment P.34-35	
404	Training and education	2018 SD Report Section: Implanting Employee Commitment P.35	
405	Diversity and equal opportunity	2018 SD Report Section: Implanting Employee Commitment P.36	
406	Non-discrimination	2018 Annual Report Section: Fair Treatment to Employee P.57-58 Besides the non-discrimination by GRI definition, MTC also includes the disabilities people into account. P.36	
412	Human rights	2018 Annual Report Section: Respect for Human Rights P.57	
413	Local communities	2018 SD Report Section: Building Strong Communities P.37-38 Section: Summary of Contributions to ESG P.43 2018 Annual Report Section: Corporate Social Responsibility P.83	
417	Marketing and labeling	2018 SD Report Section: Transparent Communication P.28  Since the company's products and services are secured and unsecured loans, the transparency in communication of interest rates and fees are essential to the customers. The company's policy is to disclose the table of the interest rates and fees where clearly exposed to the customers in every branches.	





บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน)  
MUANGTHAI CAPITAL PUBLIC COMPANY LIMITED

Muangthai Capital Public Company Limited  
32/1 Charan-sanitwong Road  
Bang-Or, Bangplad, Bangkok 10700  
Tel : 02 880 1033  
Fax : 02 880 1173

รายงานความยั่งยืน ปี 2561

2018