



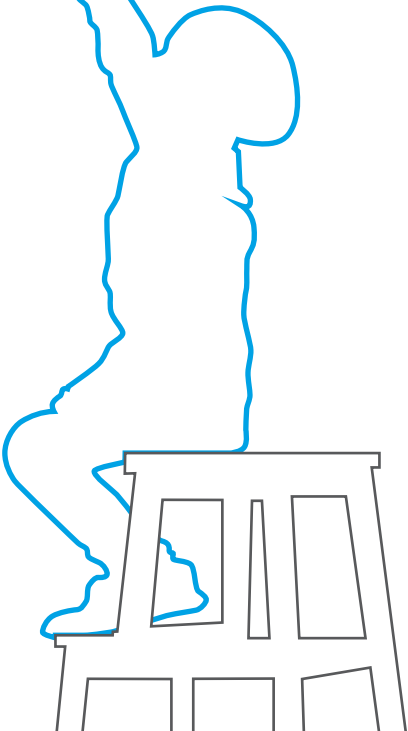
ประจำปี
2565

รายงาน ความยั่งยืน

#เมืองไทย แคปปิตอล องค์กรที่ยั่งยืน



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



สารบัญ

บทนำ

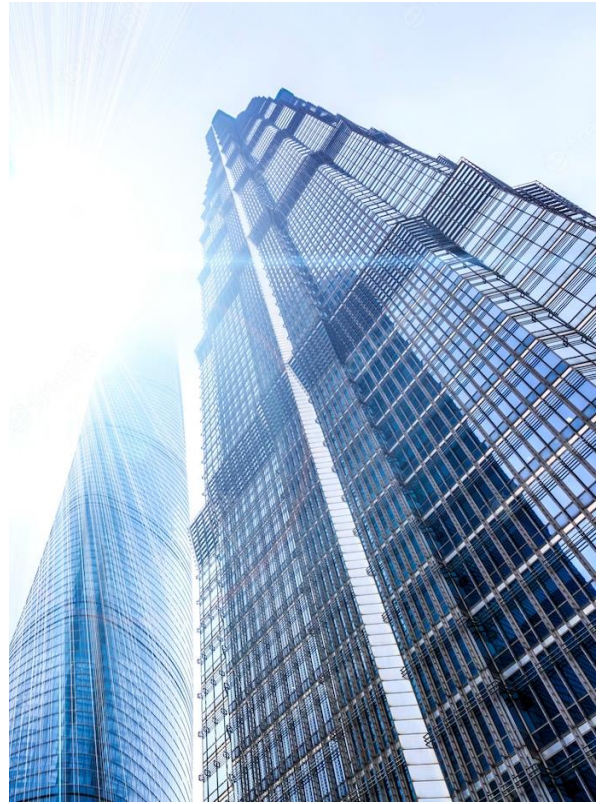
1



สารจากประธาน	1
รู้จักเมืองไทย แคปปิตอล	3
ภาพรวมผลการดำเนินงาน	11
ความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจ	12
การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน	13
นโยบายและกรอบกลยุทธ์	18
แผนพัฒนาธุรกิจสู่ความยั่งยืน	23
โครงสร้างการกำกับดูแลด้านความยั่งยืน	25

มิติเศรษฐกิจ

27



กระบวนการกำกับดูแลกิจการ	29
การบริหารจัดการความเสี่ยง	53
การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสีย	70
การดำเนินการด้านภาษี	75
นวัตกรรมทางธุรกิจ	76

มิติสังคม

79



การให้ความสำคัญกับลูกค้า	81
การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล	82
การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน	89
การส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน	91
การดำเนินงานด้านสังคม	93

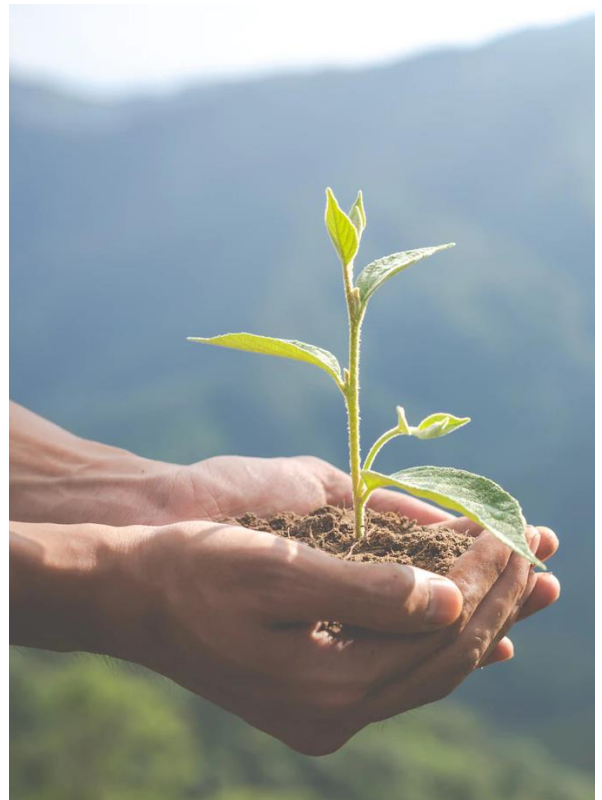
ภาคผนวก

107

ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ	108
ผลการดำเนินงานด้านสังคม	109
ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม	116
เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้	118
GRI Content Index	119

มิติสิ่งแวดล้อม

95



ความตระหนักในผลกระทบที่อาจเกิดจาก	
ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพ	
ภูมิอากาศ	97
เป้าหมายการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม	98
นโยบายและแนวปฏิบัติ	99
การใช้ทรัพยากรภายในองค์กร	100

สารจากประธาน

ปี 2565 ที่ผ่านมาเป็นปีที่องค์กรธุรกิจ ในหลายอุตสาหกรรมฟื้นตัวจากการแพร่ระบาดของโควิด 19 และมีแนวโน้มกลับเข้าสู่ภาวะปกติ แต่เนื่องจากสถานการณ์เงินเฟ้อทั่วโลก ทำให้ธนาคารกลางหลายประเทศเริ่มปรับนโยบายการเงิน โดยเพิ่มอัตราดอกเบี้ยและดึงสภาพคล่องออกจากระบบเศรษฐกิจจากภาวะเงินเฟ้อที่เกิดขึ้น บริษัทฯ จึงทุ่มเทพัฒนาศักยภาพขององค์กรในทุกด้าน พร้อมทั้งให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน โดยการขับเคลื่อนธุรกิจภายใต้หลักธรรมาภิบาลควบคู่ไปกับการรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ให้สอดคล้องกับเป้าหมายการดำเนินธุรกิจอย่างคุณภาพ เป็นธรรมและโปร่งใส

บริษัทฯ มีการจัดทำคู่มือการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณธุรกิจให้สมบูรณ์และครอบคลุม รวมถึงการบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดการนำไปใช้และติดตามผลการดำเนินงานของฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้ง่ายและชัดเจนยิ่งขึ้น รวมถึงวางกรอบการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน พร้อมทั้งดูแลผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่อุปทาน อาทิ เช่น การจัดการทรัพยากรบุคคล จัดให้มีการผลักดันและส่งเสริมพนักงานในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านการรักษา การสรรหาและการพัฒนา รวมถึงการดูแลสวัสดิการ ความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน และสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า มีมาตรฐานในการบริการอย่างใส่ใจและเคารพสิทธิของลูกค้าอยู่เสมอ อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับสังคมรอบข้าง ด้วยการจัดโครงการคืนคุณค่าแก่สังคมในหลากหลายมิติ ทั้งในด้านการให้การศึกษ พัฒนาาระบบสาธารณสุข และการพัฒนาคุณภาพของเกษตรกร

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังตระหนักถึงผลกระทบที่อาจเกิดจากความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ จึงมีการกำหนดเป้าหมายร่วมกันเพื่อลดการใช้และใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่าที่สุด รวมถึงกำหนดนโยบายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อกำหนดเป็นแนวปฏิบัติในทิศทางเดียวกันภายในองค์กร เช่น การบริหารจัดการด้านพลังงาน ลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม บริษัทเมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) ยังคงมุ่งมั่นอย่างต่อเนื่องที่จะดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อพร้อมที่จะเติบโตและเคียงข้างไปพร้อมกับสังคมไทยอย่างยั่งยืน



บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน)
ดำเนินธุรกิจมายาวนานกว่า 30 ปี

จากธุรกิจห้องแถวสู่ผู้นำอันดับ 1 ในธุรกิจ
ไมโครไฟแนนซ์ ด้วยคติพจน์ที่ว่า

“ บริการใกล้ชิด ดุจญาติมิตรที่รู้ใจ ”

บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งโดยนายชูชาติ เพ็ชรอำไพ และ นางคานภา เพชรอำไพ ตั้งแต่วันที่ 22 พฤษภาคม 2535 ปัจจุบันบริษัทฯ จัดเป็นผู้ให้บริการทางการเงินที่มีใช้สถาบันการเงิน (Non-bank Financial Institution) ดำเนินธุรกิจการให้บริการสินเชื่อขนาดเล็กแก่ลูกค้ารายย่อย (Microfinance) ใบอนุญาตประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลและสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพ ภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นหลัก มุ่งหวังที่จะสร้างความเป็นอยู่ที่ดีให้กับสังคม ช่วยให้ประชาชนมีโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มที่ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินกู้จากสถาบันการเงิน ให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินกู้ได้ง่ายและสะดวกขึ้นด้วยต้นทุนทางการเงินที่เหมาะสม เป็นธรรมและโปร่งใส หลักปรัชญาดังกล่าว จึงได้กลายมาเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจบนบรรทัดฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดี คำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ตามยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของบริษัทฯ

เพื่อเป็น "ผู้ให้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ที่รับผิดชอบ" อันหมายถึงการสร้างผลิตภัณฑ์สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ที่สามารถตอบสนองต่อการพัฒนาการเข้าถึงบริการทางการเงิน (Financial Inclusion) ของประเทศด้วยความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย ปัจจุบัน บริษัทฯ มุ่งเน้นการเติบโตด้วยการขยายฐานลูกค้าผ่านการขยายสาขาเพื่อให้ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ในประเทศ ทั้งนี้บริษัทฯ เชื่อมั่นว่าการกระจายการเข้าถึงทางการเงินให้แก่ประชาชน เป็นการลดความเหลื่อมล้ำด้านการเงินในประเทศ ซึ่งเป็นรากฐานของระบบเศรษฐกิจในการพัฒนาอย่างยั่งยืนอย่างไรก็ตาม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2565 บริษัทฯ มีสาขาจำนวน 6,668 สาขา (2564 : 5,799)



พันธกิจ

1. บริษัทฯ จะต้องขยายพื้นที่การให้บริการให้ครอบคลุมทั่วประเทศ โดยการเปิดดำเนินการทั้งสาขาใหญ่และสาขาย่อย รวมทั้งเปิดศูนย์บริการให้ครอบคลุมทุกพื้นที่และทุกภูมิภาคของประเทศ
2. บริษัทฯ จะต้องมีส่วนแบ่งการตลาดมากเป็นอันดับ 1 ในแต่ละพื้นที่ที่บริษัทฯ เปิดดำเนินการอยู่แล้ว และฐานลูกค้าจะต้องเพิ่มขึ้นทุกปี
3. พนักงานของบริษัทฯ ต้องมีผลงานที่คิดจากยอดปล่อยสินเชื่อ คิดเป็นค่าเฉลี่ยต่อคนสูงที่สุดในธุรกิจเดียวกัน
4. บริษัทฯ จะให้ความสำคัญกับการควบคุมดูแลการบริหารงานภายใน และยึดตัวเลขมาตรฐาน 20 หลัก เป็นแนวทางในการดำเนินงาน
5. บริษัทฯ จะให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าสูงสุด

เป้าหมายในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ

บริษัทฯ มุ่งเน้นการส่งมอบผลิตภัณฑ์สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อบรรษัทภิบาล สังคม และสิ่งแวดล้อม ด้วยมาตรฐานการให้บริการที่เป็นเลิศมีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง พร้อมทั้งขยายฐานลูกค้าผ่านการขยายสาขาเพื่อให้ครอบคลุมทั่วถึงทุกพื้นที่ในประเทศไทย เพื่อช่วยพัฒนาการเข้าถึงทางการเงิน (Financial Inclusion) ให้แก่ประชาชนที่ขาดโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนจากสถาบันการเงิน ให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนทางเลือกได้ด้วยต้นทุนทางการเงินที่เป็นธรรมและโปร่งใส

ค่านิยม 5 ประการ

**ชื่อสัตย์สุจริต
ทุ่มเทเพื่องาน
ทัศนคติดี
สามัคคีรวมใจ
ระเบียบวินัยเคร่งครัด**

โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท

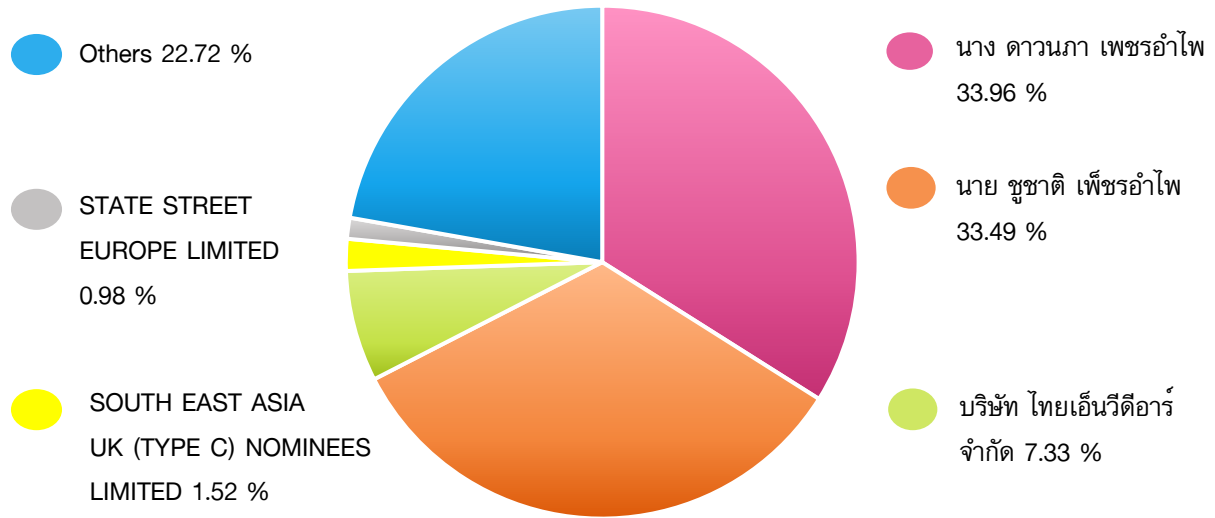


บริษัท เมืองไทยลิซซิ่ง จำกัด (MTLS) ให้บริการสินเชื่อทะเบียนรถ ทั้งรถจักรยานยนต์ รถยนต์ และรถเพื่อการเกษตร โดยลูกค้านำสมุดคู่มือจดทะเบียนรถตัวจริงเป็นหลักประกันเพื่อขอสินเชื่อ ธุรกิจให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล เป็นแบบไม่มีหลักประกันแก่ลูกค้าที่มีประวัติการผ่อนชำระสินเชื่อทะเบียนรถกับบริษัทมาก่อน และมีประวัติการผ่อนชำระที่ดี ทุนจดทะเบียน 1,000 ล้านบาท

บริษัท เมืองไทยลิซซิ่ง อินชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด (MTLI) ประกอบธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัย ได้แก่ พ.ร.บ. รถจักรยานยนต์และรถยนต์และประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ทุนจดทะเบียน 2 ล้านบาท

บริษัท เมืองไทย เพย์ เลเทอร์ จำกัด (MTPL) ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ โดยมีวัตถุประสงค์ให้สินเชื่อสำหรับบุคคลธรรมดาที่มีความประสงค์จะซื้อสินค้าทั่วไป แต่ไม่ต้องการชำระค่าสินค้าทั้งหมดเป็นเงินสดในคราวเดียว ทุนจดทะเบียน 1,000 ล้านบาท

สัดส่วนผู้ถือหุ้นบริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน)



ลำดับ	ผู้ถือหุ้นรายใหญ่	จำนวนหุ้น	คิดเป็น %
1	นางदानนภา เพชรอำไพ	720,000,000	33.96
2	นายชูชาติ เพ็ชรอำไพ	710,056,400	33.49
3	บริษัท ไทยเอ็นวีดีอาร์ จำกัด	155,518,839	7.33
4	SOUTH EAST ASIA UK (Type C) NOMINEES LIMITED	32,348,906	1.52
5	STATE STREET EUROPE LIMITED	20,909,910	0.98
6	บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	19,964,000	0.94
7	บริษัท หลักทรัพย์ อินโนเวสต์ เอ็กซ์ E-SN L	11,997,400	0.56
8	THE BANK OF NEW YORK MELLON	10,487,049	0.49
9	กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ	9,551,200	0.45
10	CITI (NOMINEES) LIMITED-CITIBANK LONDON RE FUND 208	8,208,779	0.38

ผลิตภัณฑ์และบริการ



1. สินเชื่อทะเบียนรถ

บริษัทให้สินเชื่อแก่ลูกค้ารายย่อยทั่วไป ซึ่งมียานพาหนะประเภทต่าง ๆ ที่จดทะเบียนกับกรมขนส่งทางบกเป็นประกัน ทั้งนี้ลูกค้าจะต้องมอบสมุดคู่มือจดทะเบียนรถตัวจริงให้แก่บริษัทฯ เพื่อเป็นหลักประกัน ไม่ต้องจดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์ โดยคิดอัตราดอกเบี้ยไม่เกินร้อยละ 24 ต่อปี

2. สินเชื่อโฉนดที่ดิน

บริษัทให้บริการสินเชื่อโฉนดที่ดิน โดยลูกค้าที่มาขอสินเชื่อต้องมอบโฉนดที่ดินตัวจริงให้แก่บริษัทฯ เพื่อใช้เป็นหลักประกัน โดยคิดอัตราดอกเบี้ยไม่เกินร้อยละ 15 ต่อปี

3. สินเชื่อส่วนบุคคล

บริษัทฯ ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแบบไม่มีหลักประกัน, ไม่ต้องใช้คนค้ำแก่ลูกค้าที่มีประวัติการผ่อนชำระสินเชื่อทะเบียนรถกับบริษัทฯ มาก่อน และมีประวัติการผ่อนชำระที่ดีเท่านั้น โดยคิดอัตราดอกเบี้ยไม่เกินร้อยละ 25 ต่อปี สามารถผ่อนได้นานถึง 24 งวด และไม่เสียค่าธรรมเนียม

4. สินเชื่อนาโนไฟแนนซ์

บริษัทฯ ให้บริการสินเชื่อนาโนไฟแนนซ์ แบบไม่มีหลักประกันแก่ผู้ที่ประกอบธุรกิจรายย่อย โดยลูกค้าต้องมีประวัติการผ่อนชำระสินเชื่อทะเบียนรถกับบริษัทฯ มาก่อน มีประวัติการผ่อนชำระที่ดี โดยคิดอัตราดอกเบี้ยได้ไม่เกินร้อยละ 33 ต่อปี

5. ลินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์

บริษัทฯ ให้บริการลินเชื่อภายใต้ บริษัท เมืองไทยลิสซิ่ง จำกัด (MTLS) ให้บริการลินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ใหม่แก่ลูกค้าลินเชื่อทะเบียนรถของบริษัทฯ ที่มีประวัติการชำระที่ดีและมีความต้องการจะซื้อรถจักรยานยนต์ใหม่ด้วยการเช่าซื้อผ่านสาขาของบริษัทฯ

6. ธุรกิจบริการนายหน้าประกันวินาศภัย

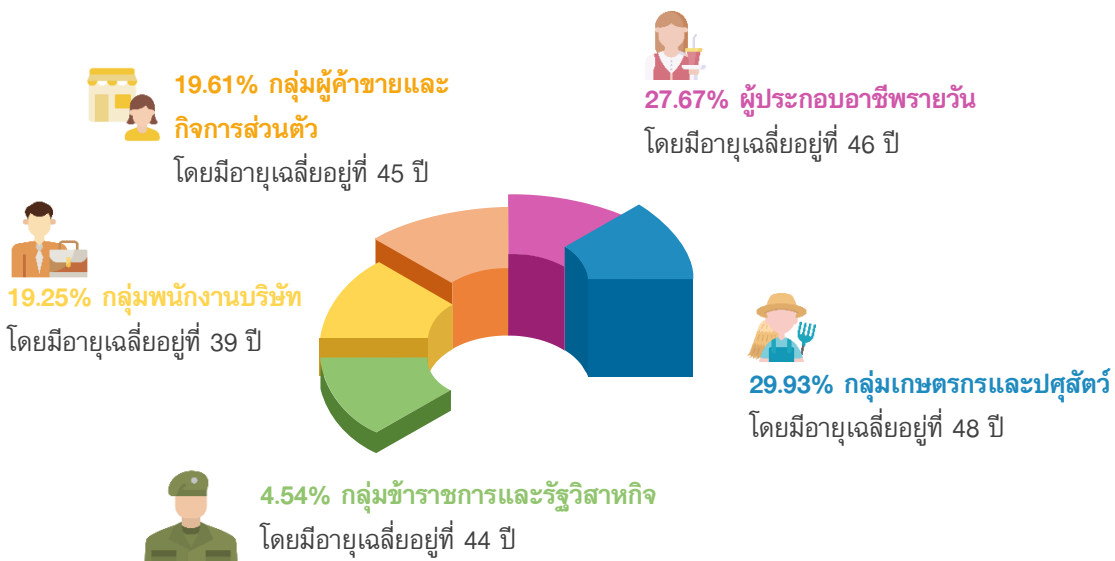
บริษัทฯ ประกอบธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัยภายใต้ บริษัท เมืองไทยลิสซิ่ง อินชัวร์นส์ โบรกเกอร์ จำกัด (MTLI) ประกอบธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัย ได้แก่ กรมธรรม์ประกันภัย ค้ำครองผู้ประสบภัยจากรถสำหรับรถจักรยานยนต์ (พ.ร.บ.รถจักรยานยนต์) กรมธรรม์ค้ำครองผู้ประสบภัยจากรถยนต์(พ.ร.บ.รถยนต์) กรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ และกรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า

7. ลินเชื่อเช่าซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์ทั่วไป

บริษัทฯ ให้บริการลินเชื่อภายใต้ชื่อ บริษัท เมืองไทย เพย์ เลเทอร์ จำกัด (MTPL) ให้บริการลินเชื่อผ่อนชำระอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์ทั่วไป ได้แก่ เครื่องใช้ไฟฟ้าทุกชนิด อุปกรณ์ทางการเกษตร และอุปกรณ์อุปโภคบริโภค ภายใต้สโลแกนที่ว่า “ซื้อก่อนผ่อนทีหลัง” เปิดให้บริการกับลูกค้าทั่วไปโดยการผ่อนชำระผ่านสาขาของบริษัทฯ

กลุ่มลูกค้า

ปัจจุบัน บริษัทฯ มีผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด 3,234,042 ราย เฉลี่ยช่วงอายุอยู่ระหว่าง 40-50 ปี จำแนกกลุ่มอาชีพ ดังนี้



พื้นที่การให้บริการ

ปี 2565 บริษัทฯ ได้เปิดสาขาใหม่จำนวน 869 สาขา เพิ่มขึ้นจากปี 2564 คิดเป็น 14.99% เพื่อรองรับและอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ปัจจุบันปี 2565 บริษัทฯ มีสาขารวมทั้งสิ้น 6,668 สาขาทั่วประเทศ แบ่งเป็น 20 เขต ดังนี้

เขตพื้นที่การให้บริการ	จำนวน (แห่ง)
เขตพะเยา	254
เขตชลบุรี	435
เขตสระบุรี	320
เขตขอนแก่น	374
เขตนครสวรรค์	457
เขตยโสธร	201
เขตนครปฐม	508
เขตนครราชสีมา	328
เขตตรัง	451
เขตกรุงเทพมหานคร 1	282
เขตสุราษฎร์ธานี	370
เขตพิษณุโลก	456
เขตอุดรธานี	423
เขตกรุงเทพมหานคร 2	333
เขตราษฎร์	310
เขตกรุงเทพมหานคร 3	285
เขตสุรินทร์	264
เขตเชียงใหม่	223
เขตปราจีนบุรี	186
เขตอุบลราชธานี	207
ศูนย์ประมวล	1
รวมทั้งสิ้น	6,668

ภาพรวม ผลการดำเนินงาน ปี 2565



การเงิน

รายได้รวมจากการดำเนินงาน 20,068 ล้านบาท
กำไรสุทธิจากการดำเนินงาน 5,093 ล้านบาท
กำไรต่อหุ้นของงบการเงินรวม 2.40 บาท/หุ้น
ยอดสินเชื่อคงค้าง 120,613 พันล้านบาท
เติบโตขึ้น 31.37 %



ลูกค้า

จำนวนลูกค้าทั้งหมด 3,234,042 ราย
ความพึงพอใจของลูกค้า 83.59 %
แอปพลิเคชัน เมืองไทย 4.0 ทั้งหมด 875,052 รายการ
คะแนนความพึงพอใจแอปพลิเคชัน 4.52
จำนวนสาขาทั้งหมด 6,668 สาขา



พนักงาน

จำนวนพนักงานทั้งหมด 13,005 ราย

ชาย 89.63%

หญิง 10.37%

สัดส่วนกรรมการที่เป็นผู้หญิง 42.86 %

สัดส่วนกรรมการที่เป็นผู้ชาย 57.14 %

จำนวนเหตุการณ์ละเมิดสิทธิ 0 เหตุการณ์

จำนวนอุบัติเหตุในเวลางานทั้งหมด 8 เหตุการณ์

(จำนวนบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน 5 เหตุการณ์)



นวัตกรรม

Project paper less ด้วยเทคโนโลยี E-Receipt

Circular Economy ด้วยหลัก 3 R

สินเชื่อเมืองไทย เพย์ เลเทอร์

แอปพลิเคชันเมืองไทย 4.0

ความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

บริษัทปฏิบัติตามหลักสากล ในการกำกับดูแลกิจการและนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับนักลงทุน มีความสอดคล้องกับกฎหมาย แนวปฏิบัติ และมุ่งหน้ายกระดับ นำองค์กรสู่ความยั่งยืน ในปี 2565 บริษัท ฯ ได้รับรางวัลและการจัดอันดับการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลและกิจการที่ดี รวมถึงรางวัลด้านความยั่งยืนทั้งภายในและระดับสากล ดังนี้



ผลการประเมินการบริหารการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอยู่ในระดับ D



ได้รับการจัดอันดับอยู่ในรายชื่อหุ้นยั่งยืน หรือ Thailand Sustainability Investment (THSI) 2022 เป็นปีที่ 4 ติดต่อกัน



ผลการประเมินการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการ หรือ ESG MSCI Index ในระดับ “AA” ในกลุ่มธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค (Consumer Finance)



นำเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (United Nations: UN) มาใช้ในการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติ



เข้าร่วมการประเมิน ESG Rating กับ S&P Global

MTC



ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ ประจำปี 2565 ในระดับ “ดีเลิศ” (5ดาว) ติดต่อกันเป็นปีที่ 5 โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย



ได้รับรางวัล “Thailand Top Corporate Brands 2022” ติดต่อกันเป็นปีที่ 2 มีมูลค่าแบรนด์องค์กรสูงสุด ในหมวดธุรกิจเงินทุนและหลักทรัพย์



ผลการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2565 มีคะแนนอยู่ในเกณฑ์ “ดีมาก” ได้รับการประเมินคะแนนเต็ม 100 โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย



ได้รับการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC)

1. การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน (Sustainability Development) เป็นแนวทางในการดำเนินงานขององค์กรให้ครอบคลุมทุกมิติ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของกลุ่มลูกค้าตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าด้วยความโปร่งใส มีมาตรฐานด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยที่ดี อยู่ร่วมกับชุมชนอย่างยั่งยืน รวมถึงอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

1.1 การกำหนดประเด็นด้านความยั่งยืน

ประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอนดังต่อไปนี้



1. การศึกษา ทบทวนและระบุประเด็นความยั่งยืนที่เกี่ยวข้อง (Identification)

- ทบทวนประเด็นด้านความยั่งยืนที่ในปี 2564
- เทียบเคียงประเด็นความยั่งยืนระดับสากล
- พิจารณาประเด็นที่กระทบผู้มีส่วนได้เสียทุกส่วน
- นำประเด็นมาหารือกับผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง

2. จัดลำดับความสำคัญของประเด็นความยั่งยืน (Prioritization)

วิเคราะห์และพิจารณาข้อมูลจากการหารือกับผู้มีส่วนได้เสียทุกส่วนจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความยั่งยืนที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ

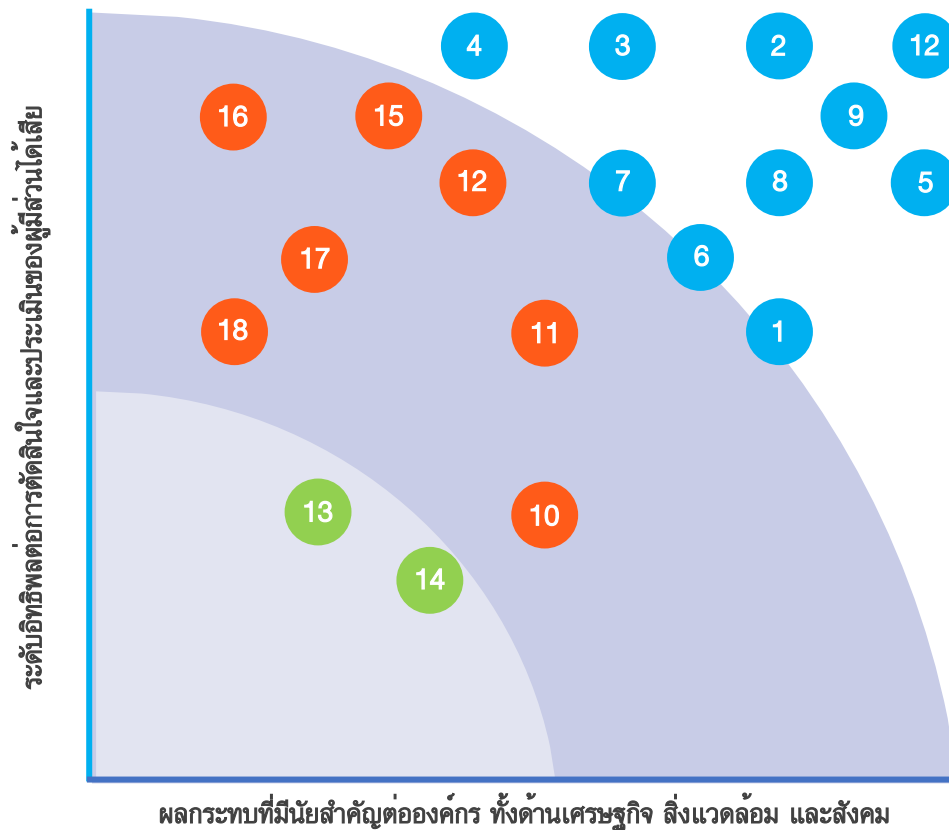
3. การทวนสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของประเด็นด้านความยั่งยืน (Validation)

สรุปการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืนให้กับผู้บริหารระดับสูงพิจารณาความถูกต้องของประเด็นความยั่งยืน เพื่อรับทราบและให้ข้อคิดเห็นนำประเด็นความยั่งยืนไปเปิดเผย

4. การพัฒนาคุณภาพของการรายงาน (Review)

ทบทวนกระบวนการและข้อมูลสำคัญด้านความยั่งยืน หลังจากเผยแพร่รายงานฉบับนี้ไปยังผู้มีส่วนได้เสียทุกส่วนเพื่อรับฟังความคิดเห็นพร้อมทั้งข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงรายงานฉบับต่อไป

การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความยั่งยืน



ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญสูง

1. ความเข้าใจการพัฒนางานองค์กรที่ยั่งยืนของบุคลากรในองค์กร
2. การกำกับดูแลกิจการที่ดี
3. การบริหารจัดการความเสี่ยง
4. การตอบสนองความคาดหวังผู้มีส่วนได้เสีย
5. การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน
6. การจัดการทรัพยากรบุคคล
7. ส่งเสริมโครงการเพื่อสังคม (CSR)
8. มลพิษอากาศ ปล่อยก๊าซเรือนกระจก
9. พัฒนาผลการดำเนินงานด้าน ESG สุกระดับสากล
12. จัดหาแหล่งเงินทุน

ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญปานกลาง

10. ความพึงพอใจของพนักงาน
11. ความพึงพอใจของลูกค้า
15. การพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
16. การเปิดเผยข้อมูล
17. สิทธิมนุษยชน
18. อาชีวอนามัย

ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญต่ำ

13. การใช้ทรัพยากรอย่างมีคุณค่า
14. การฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน

ความก้าวหน้าผลการดำเนินงานสู่ความยั่งยืน 2565

บริษัทกำหนดประเด็นและเป้าหมายสำคัญเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน 17 ประเด็นสำคัญ ดังนี้



Economic

(แต่ละประเด็น เป็นตัวชี้วัดด้านความยั่งยืนของผู้บริหารสูงสุดสำหรับปี 2565)

1.ความเข้าใจ การพัฒนา อย่างยั่งยืน สร้างความเข้าใจ ทั่วทั้งองค์กร	Target ร้อยละ 100 Result ร้อยละ 80	3.การบริหาร ความเสี่ยง ครอบคลุม ทุกมิติ	Target ร้อยละ 100 Result ร้อยละ 80	5.การต่อต้าน ทุจริตคอร์รัปชัน เหตุการณ์ทุจริต คอร์รัปชัน	Target ร้อยละ 0 Result ร้อยละ 0
2.การกำกับ ดูแลกิจการที่ดี เปิดเผยผลการ ดำเนินงานอย่าง โปร่งใส	Target ร้อยละ 100 Result ร้อยละ 100	4.ตอบสนองความ คาดหวัง ผู้มีส่วนได้เสีย ครอบคลุม ทุกกลุ่ม	Target ร้อยละ 100 Result ร้อยละ 100	6.การจัดการ ทรัพยากร บุคคล อัตราการ พนักงาน	Target ร้อยละ 20 Result ร้อยละ 16



Social

7.โครงการเพื่อ สังคม ผู้ได้รับประโยชน์ จากโครงการ	Target 10,000 ราย Result กว่า 10,000 ราย	10.ความพึง พอใจของ พนักงาน การประเมิน ความพึงพอใจ	Target ร้อยละ 80 Result ร้อยละ 81.98	14.การฝึก อบรมพนักงาน จำนวนชั่วโมง อบรมต่อคน	Target 6 ชั่วโมง Result 11.24 ชั่วโมง
15.การพัฒนา ผลิตภัณฑ์ พัฒนา ผลิตภัณฑ์ให้ ตอบโจทย์ลูกค้า	Target ร้อยละ 100 Result ร้อยละ 70	11.ความพึง พอใจของลูกค้า การประเมินความ พึงพอใจ	Target ร้อยละ 80 Result ร้อยละ 83.59	17.สิทธิ มนุษยชน ไม่เกิดเหตุการณ์ ละเมิดสิทธิ	Target 0 เหตุการณ์ Result 0 เหตุการณ์
16.การเปิด เผยข้อมูล เปิดเผยข้อมูลตาม มาตรฐานสากล	Target ร้อยละ 100 Result ร้อยละ 100	12.จัดหา แหล่งเงินทุน ไม่ส่งผลกระทบต่อ สภาพคล่อง	Target ร้อยละ 100 Result ร้อยละ 100	18.อาชีวอนามัย 0 เหตุการณ์ อุบัติเหตุถึง ขั้นหยุดงาน	Target 0 เหตุการณ์ Result 5 เหตุการณ์























































Environment

8.ปล่อยก๊าซ คาร์บอนไดออกไซด์ เทียบเท่า *เทียบยอด สินเชื่อ	Target ลดลงร้อยละ 10 Result ลดลงร้อยละ 10.71	9. พัฒนาผล การดำเนิน งานด้าน ESG สู่ระดับสากล ทุกด้านรวมกัน	Target ร้อยละ 60 Result ร้อยละ 60	13.การใช้ ทรัพยากรอย่าง คุ้มค่า ประสิทธิภาพ การใช้ทรัพยากร	Target เพิ่มขึ้นร้อยละ 10 Productivity เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.76
--	---	--	--	---	--

*เปรียบเทียบระหว่าง Intensity ของปี 2564 เท่ากับ 0.28 และปี 2565 เท่ากับ 0.25 (Intensity = Emission / Loan)

ตารางประเด็นความยั่งยืน

ประเด็นด้านความยั่งยืน	ผู้มีส่วนได้เสีย	เนื้อหาภายในเล่มรายงาน	ผลกระทบ	SDGs
1. ความเข้าใจในการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน	พนักงาน/ผู้บริหาร/ คณะกรรมการ	การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน	- การดำเนินงานภายในองค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน	 
2. การกำกับดูแลกิจการที่ดี	พนักงาน/ผู้บริหาร/ คณะกรรมการ	กระบวนการกำกับดูแลกิจการ	- ความสามารถในการแข่งขัน และการปรับตัวภายใต้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลง	 
3. การบริหารจัดการความเสี่ยง	ลูกค้า/พนักงาน/ ผู้บริหาร/คณะกรรมการ/ ผู้ถือหุ้น/นักลงทุน/ เจ้าหนี้/คู่ค้า/คู่แข่งทางธุรกิจ/ชุมชนและสังคม/ หน่วยงานกำกับ	กระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยง	- ช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมาย รวมถึงลดอุปสรรคในการทำงาน	  
4. การตอบสนองความคาดหวังผู้มีส่วนได้เสีย	ลูกค้า/พนักงาน/ ผู้บริหาร/คณะกรรมการ/ ผู้ถือหุ้น/นักลงทุน/ เจ้าหนี้/คู่ค้า/คู่แข่งทางธุรกิจ/ชุมชนและสังคม/ หน่วยงานกำกับ	การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสีย	- สามารถกำหนดประเด็นที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ - ทราบถึงผลกระทบที่บริษัทมีต่อผู้มีส่วนได้เสีย	    
5. การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน	พนักงาน/ผู้บริหาร/ คณะกรรมการ/ผู้ถือหุ้น/ นักลงทุน/เจ้าหนี้/คู่ค้า/ หน่วยงานกำกับ	การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน	- ดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส เป็นธรรม สร้างความเชื่อมั่นแก่นักลงทุน	  
6. การจัดการทรัพยากรบุคคล	พนักงาน/ผู้บริหาร/ คณะกรรมการ	การบริหารทรัพยากรบุคคล	- สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ	 
7. ส่งเสริมโครงการเพื่อสังคม (CSR)	ลูกค้า/พนักงาน/ ผู้บริหาร/คณะกรรมการ/ ผู้ถือหุ้น/นักลงทุน/ เจ้าหนี้/คู่ค้า/คู่แข่งทางธุรกิจ/ชุมชนและสังคม/ หน่วยงานกำกับ	การดำเนินงานด้านสังคม	- สร้างคุณค่าร่วมกับสังคม - ยกกระดับคุณภาพชีวิตให้ชุมชน	    
8. มลพิษทางอากาศปล่อยก๊าซเรือนกระจก	สังคมและชุมชน	มิติสิ่งแวดล้อม	- ลดปริมาณการปล่อยคาร์บอนสู่ชั้นบรรยากาศ	   
9. พัฒนาผลการดำเนินงานด้าน ESG สู่ระดับสากล	พนักงาน/ผู้บริหาร/ คณะกรรมการ/ผู้ถือหุ้น/ นักลงทุน/คู่ค้า	นโยบายและกรอบกลยุทธ์ในการดำเนินงาน	- พัฒนาระบบการดำเนินงานสู่ความยั่งยืนอย่างแท้จริง	  

ประเด็นด้านความยั่งยืน	ผู้มีส่วนได้เสีย	เนื้อหาภายในเล่ม รายงาน	ผลกระทบ	SDGs
10. ความพึงพอใจของพนักงาน	พนักงาน/ผู้บริหาร/ คณะกรรมการ	ความพึงพอใจของพนักงานใน MTC	- ปรับปรุงค่าตอบแทน สวัสดิการ รวมถึง สภาพแวดล้อมและความ ภัยของพนักงานได้อย่าง เหมาะสม	   
11. ความพึงพอใจของลูกค้า	ลูกค้า	ความพึงพอใจของลูกค้าใน MTC	- ปรับปรุงกระบวนการ ดำเนินงาน ผลิตภัณฑ์ที่ ตอบโจทย์ความต้องการ ของลูกค้า	   
12. แหล่งเงินทุน	พนักงาน/ผู้บริหาร/ คณะกรรมการ/ผู้ถือหุ้น/ นักลงทุน/เจ้าหนี้/ หน่วยงานกำกับ	นโยบายและแนว ปฏิบัติเกี่ยวกับผู้ มีส่วนได้เสีย	- ลดความเสี่ยงจากการ ขาดสภาพคล่อง	   
13. การใช้ ทรัพยากรธรรมชาติ อย่างคุ้มค่า	พนักงาน/ผู้บริหาร/ คณะกรรมการ/ลูกค้า/ ชุมชนและสังคม	นโยบายการบริหาร จัดการทรัพยากร อย่างมีประสิทธิภาพ	- ใช้ทรัพยากรอย่างรู้ คุณค่า	   
14. การฝึกอบรมให้ ความรู้แก่พนักงาน	พนักงาน/ผู้บริหาร/ คณะกรรมการ	การอบรมและ พัฒนาบุคลากร	- เพิ่มศักยภาพบุคลากร ภายในองค์กร - ยกระดับศักยภาพการ แข่งขันทางธุรกิจ	 
15. การพัฒนา ผลิตภัณฑ์ทาง การเงิน	ลูกค้า/พนักงาน/ ผู้บริหาร/คณะกรรมการ/ ผู้ถือหุ้น/นักลงทุน/คู่แข่ง ทางธุรกิจ/หน่วยงาน กำกับ	นวัตกรรมทางธุรกิจ เพื่อสังคมและ สิ่งแวดล้อม	- ขับเคลื่อนธุรกิจไปสู่การ เติบโต รวมถึงสร้าง ความสามารถในการ แข่งขัน	   
16. การเปิดเผย ข้อมูล	ลูกค้า/พนักงาน/ ผู้บริหาร/คณะกรรมการ/ ผู้ถือหุ้น/นักลงทุน/ เจ้าหนี้/ลูกค้า/คู่แข่งทาง ธุรกิจ/หน่วยงานกำกับ	การเปิดเผยข้อมูล ต่อสาธารณะ	- ดำเนินธุรกิจอย่าง โปร่งใส เป็นธรรม สร้าง ความเชื่อมั่นแก่นักลงทุน	 
17. สิทธิมนุษยชน	ลูกค้า/พนักงาน/ ผู้บริหาร/คณะกรรมการ/ ผู้ถือหุ้น/นักลงทุน/ เจ้าหนี้/ลูกค้า/คู่แข่งทาง ธุรกิจ/ชุมชนและสังคม	การดำเนินงานด้าน สิทธิมนุษยชนใน องค์กร	- ลดการเกิดประเด็น ความขัดแย้งซึ่งอาจมี ผลกระทบต่อเนื่องมา ยังการทำธุรกิจได้	  
18. อาชีวอนามัย	พนักงาน/ผู้บริหาร/ คณะกรรมการ	การส่งเสริมความ ปลอดภัยในการทำงาน	- เกิดความปลอดภัยใน การทำงานตลอด กระบวนการดำเนินงาน	



นโยบายและกรอบกลยุทธ์ในการ ดำเนินงานด้าน “ความยั่งยืน”

05

ต่อต้านทุจริต
คอร์รัปชันทุกรูปแบบ



06

พัฒนาการจัดการ
ทรัพยากรบุคคล



07

ส่งเสริมกิจกรรม
เพื่อสังคม
ที่ไม่แสวงหาผลกำไร

08

บริหารจัดการ
ทรัพยากรอย่างมี
ประสิทธิภาพ



09

พัฒนาผลการ
ดำเนินงานด้าน ESG
สู่ระดับสากล

01

”สร้างความตระหนักรู้ถึงความสำคัญ ส่งเสริมการพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืน ให้ทุกภาคส่วนสามารถนำไปปรับใช้ในกระบวนการทำงานและการขับเคลื่อนธุรกิจตามกรอบนโยบาย โดยคำนึงผลกระทบในเชิงเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม”

กลยุทธ์และกรอบการทำงาน

1. กำหนดให้มีคณะกรรมการกำกับดูแลด้านความยั่งยืน มีหน้าที่กำหนดนโยบาย กรอบการทำงาน และแผนพัฒนาธุรกิจสู่ความยั่งยืน
2. แดงนโยบายและกรอบการทำงานที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการ รวมถึงทำความเข้าใจแผนพัฒนาธุรกิจสู่ความยั่งยืน กับฝ่ายจัดการ ตัวแทนฝ่าย ตัวแทนเขต ผู้จัดการสาขา และพนักงานทุกระดับ
3. ผลักดันให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนงานด้านความยั่งยืน กำหนดผู้รับผิดชอบของแต่ละฝ่าย ร่วมกันเป็นคณะทำงาน เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนทุกภาคส่วนขององค์กร
4. จัดทำเว็บไซต์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลและให้ความรู้ความเข้าใจด้านงานยั่งยืน รวมถึงเก็บข้อมูลด้านความยั่งยืนจากสาขาอย่างเป็นระบบเพื่อวิเคราะห์ และพัฒนางานความยั่งยืนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. กำหนดให้มีการอบรมให้ความรู้กับพนักงานใหม่ในหัวข้อการพัฒนาสู่ความยั่งยืน

02

“ยึดมั่นในการดำเนินกิจการอย่างมีธรรมาภิบาล ตลอดจนการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ คณะกรรมการ กำหนดเป็นจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้บริหาร และ คณะกรรมการที่ยึดถือกันอย่างเข้มงวด”

กลยุทธ์และกรอบการทำงาน

1. ปรับปรุง “คู่มือการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณธุรกิจ” ให้สมบูรณ์และครอบคลุม เพื่อให้เกิดการ นำไปใช้ และติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้ง่ายและชัดเจนมากขึ้น รวมถึงวางกรอบการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน
2. นำ “คู่มือการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณธุรกิจ” ปรับใช้ในการดำเนินงานของบริษัทฯ อย่างเป็น รูปธรรม โดยแบ่งหน้าที่รับผิดชอบตามฝ่ายที่เกี่ยวข้อง หรือแต่งตั้งคณะทำงานร่วมกันเพื่อกำหนดแนว ทางการทำงาน ดูแล ตรวจสอบ ติดตาม แล้วรายงานผลให้เป็นไปตามจรรยาบรรณขององค์กร

03

“กำหนดให้มีการจัดการบริหารความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรให้ครอบคลุมทุกมิติทั้งใน เชิงนโยบาย กระบวนการดำเนินงาน และปัจจัยภายนอกอื่น ๆ ทำแผนป้องกัน ควบคุม และเตรียมพร้อมรับมือกับความเสี่ยงนั้น ๆ อย่างทันท่วงที”

กลยุทธ์และกรอบการทำงาน

1. จัดทำแบบฟอร์มความเสี่ยงให้สอดคล้องกับ กระบวนการบริหารจัดการที่ครอบคลุม มีการระบุ ประเด็น จัดตั้งคณะทำงานและการประเมิน นำไปสู่ การวางแผน รับมือกับความเสี่ยง รวมถึงติดตาม และรายงานผล เพื่อพัฒนาแผนให้มีประสิทธิผล อย่างต่อเนื่อง
2. จัดให้มีการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อให้ทุกภาคส่วนมี ส่วนร่วมในการกำหนดประเด็นความเสี่ยง เสนอ แนวทางป้องกัน รวมถึงการจัดตั้งคณะทำงานให้ เหมาะสมกับการดำเนินการ
3. ลงมือปฏิบัติการด้วยการจำลองสถานการณ์จริง ใน ความถี่ที่เหมาะสม เพื่อเตรียมความพร้อมในการ รับมือกับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นได้อย่างมี ประสิทธิภาพ และทันท่วงที

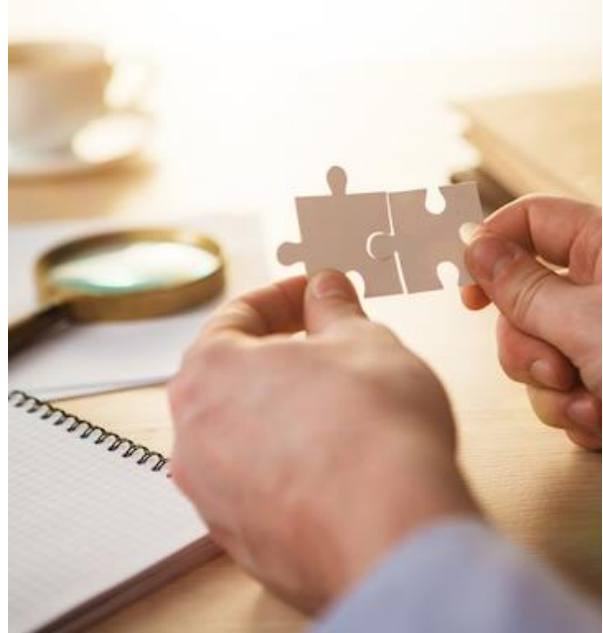


04

“จัดให้มีระบบและกระบวนการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างบริษัทกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เพื่อสร้างความเข้าใจและตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดผลกระทบในเชิงลบ และสร้างสรรค์ผลกระทบเชิงบวกได้อย่างมีคุณค่าตลอดห่วงโซ่ของกิจการ”

กลยุทธ์และกรอบการทำงาน

1. ส่งเสริมและเพิ่มช่องทางให้เข้าถึงผู้มีส่วนได้เสีย รับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์
2. รวบรวมปัญหาและความต้องการของผู้เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งประเมินและหาแนวทางการแก้ไขปัญหาและพัฒนาองค์กร สร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างธุรกิจกับผู้มีส่วนได้เสีย
3. สื่อสารและสร้างความเข้าใจอย่างสม่ำเสมอกับผู้มีส่วนได้เสีย โดยกำหนดวิธีการ รูปแบบ และลำดับขั้นตอนให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย



05

“ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ มีการจัดการปัญหาอย่างมีระบบ กำหนดกลยุทธ์ในการป้องกัน การปฏิบัติงาน มาตรการเยียวยา และแนวทางการป้องกันการเกิดซ้ำอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นและป้องกันความเสียหายที่เกิดขึ้นกับบริษัท”



กลยุทธ์และกรอบการทำงาน

1. กำหนดให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแสที่เข้าถึงได้ง่าย มีมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งกระบวนการตรวจสอบ และตอบรับทุกเบาะแสที่ได้รับแจ้งอย่างครบถ้วน โปร่งใส และเป็นธรรม
2. แสดงเจตจำนงต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันทุกรูปแบบทั้งทางตรงและทางอ้อม เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ
3. กำหนดแผนการอบรมและพัฒนาพนักงานเกี่ยวกับเรื่องคุณธรรมจริยธรรม

06

“สนับสนุนให้มีการจัดการทรัพยากรบุคคลซึ่งเป็นกำลังหลักในการขับเคลื่อนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในปัจจุบัน เพื่อให้เกิดคุณค่าต่อกิจการ ทั้งในเชิงการรักษา การค้นหา และการพัฒนา รวมถึงการดูแลสวัสดิการ ความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน”

กลยุทธ์และกรอบการทำงาน

1. เพิ่มขีดจำกัดในการรับสมัครงานตามตำแหน่งต่าง ๆ วางแผนการจัดหางานให้เหมาะสมกับความต้องการแรงงานในองค์กร
2. วางแผนการจัดอบรมประจำปีที่ครอบคลุม มีเนื้อหาที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน มีการกำหนดและประเมินตามเครื่องมือชี้วัดความสำเร็จของการอบรม
3. พัฒนาการบริหารจัดการด้านเงินเดือนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
4. จัดให้มีการประเมินผลงานของพนักงานในองค์กรที่มีความถูกต้อง เที่ยงตรง และยุติธรรม
5. จัดทำแผนงานและกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ พร้อมทั้งแบบสอบถามประเมินความผูกพันที่มีต่อองค์กร
6. จัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการแรงงานเพื่อดูแลการทำสัญญาจ้างแรงงานและการปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน
7. การจัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการ เพื่อรับฟังความคิดเห็นหรือปัญหาต่าง ๆ ด้านแรงงานของพนักงาน หาแนวทางแก้ไขร่วมกัน

07

“ส่งเสริมให้มีกิจกรรมเพื่อสังคมที่ไม่แสวงหาผลกำไร ปลุกจิตสำนึก สร้างความรับผิดชอบในการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวกับสังคมรอบข้าง ก่อให้เกิดสังคมที่เป็นสุข”



กลยุทธ์และกรอบการทำงาน

1. ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพให้กับประชาชนอย่างยั่งยืน ด้วยการถ่ายทอดองค์ความรู้ เทคโนโลยี และการพัฒนาเพื่อต่อยอดธุรกิจ
2. ปลุกจิตสำนึกด้านจิตสาธารณะ โดยสนับสนุนส่งเสริมให้พนักงานในบริษัทเข้ามามีบทบาทในการช่วยเหลือสังคม
3. สานต่อโครงการเพื่อสังคมตามความเหมาะสม
4. กระจายระบบสาธารณสุขุที่ได้อย่างทั่วถึง

08

“บริหารจัดการทรัพยากรในการดำเนินงานของกิจการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในระดับองค์กร ภูมิภาคและระดับโลก สนับสนุนการดำเนินงานเพื่อลดการปล่อยก๊าซที่ส่งผลกระทบต่อสถานะโลกร้อนและตั้งเป้าการเป็นองค์กร Net Zero รวมถึงผลักดันให้เห็นความสำคัญในการรักษาสีเขียวของ พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ขององค์กร”

กลยุทธ์และกรอบการทำงาน

1. เก็บข้อมูลการใช้พลังงานของแต่ละเขต จัดทำปริมาณการใช้พลังงานเปรียบเทียบในแต่ละเดือนรายงานในที่ประชุม รวมถึงชี้แจงถึงปริมาณการใช้พลังงานที่เพิ่มขึ้นเกินกว่าเพดานที่กำหนด
2. ศึกษาแนวทางการจัดซื้อแบบรวมศูนย์และใช้ผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการรับรอง Green Product และริเริ่มโครงการ Paper Less
3. จัดทำคู่มือสิ่งแวดล้อม เพื่อรณรงค์ให้ความรู้ความเข้าใจแก่พนักงาน
4. ปฏิบัติให้สอดคล้องกับข้อกำหนดกฎหมายสิ่งแวดล้อม
5. ส่งเสริมความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมภายในห่วงโซ่อุปทาน
6. กำกับดูแลด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยการศึกษาแนวทางปฏิบัติเพื่อลดปริมาณ Carbon Footprint ในองค์กรให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล

09

“พัฒนาผลการดำเนินงานด้าน ESG สู่ระดับสากล เพื่อรองรับการลงทุนและการแข่งขันในระดับโลก รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนที่เป็นมาตรฐานและได้รับการยอมรับจากสถาบันต่าง ๆ ของบริษัทจดทะเบียน”

กลยุทธ์และกรอบการทำงาน

1. นำผลการดำเนินงานด้าน ESG เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลงานผู้บริหาร เพื่อผลักดันองค์กรและพนักงานให้ตระหนักถึงความสำคัญและมีส่วนร่วมด้าน ESG มากยิ่งขึ้น
2. ยกระดับการตอบแบบประเมินให้ครอบคลุมทุกมิติมากขึ้น ปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางและเป้าหมายตามมาตรฐานสากล
3. ยกระดับองค์กรด้วยการเข้าร่วมเป็นสมาชิก DJSI เพื่อแสดงถึงศักยภาพในการบริหารงานหรือการดำเนินธุรกิจที่สามารถสร้างผลตอบแทนที่ดีและสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักลงทุนได้ทั่วโลก
4. พัฒนาและปรับปรุงข้อมูลด้าน ESG ขององค์กรให้เป็นปัจจุบันและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เพื่อนำมาเปิดเผยสู่ภายนอกทุกช่องทาง เช่น รายงานประจำปี รายงานความยั่งยืน หรือเว็บไซต์
5. จัดทำแผนพัฒนาธุรกิจสู่ความยั่งยืน เพื่อเป็นมาตรฐานให้กับองค์กรในการกำหนดนโยบายกลยุทธ์ เป้าหมายด้านความยั่งยืน ให้บุคลากรทุกภาคส่วนรับทราบและมีแนวทางในการดำเนินงานที่สอดคล้องกัน
6. ส่งเสริมนวัตกรรม เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนความยั่งยืนได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน

แผนพัฒนาธุรกิจสู่ความยั่งยืน

เพื่อให้บริษัทฯ มีการเติบโตควบคู่ไปกับสังคมและสิ่งแวดล้อม คณะกรรมการบริษัทจึงกำหนดแผนพัฒนาธุรกิจในปี พ.ศ. 2560-2575 ไว้ดังนี้

วางรากฐานความยั่งยืน (พ.ศ. 2560-2565)

บริษัทฯ จะดำรงความเป็นผู้นำในธุรกิจไมโครไฟแนนซ์ กำหนดเป้าหมายการเติบโตของพอร์ตสินเชื่อที่มากกว่า 20% ผ่านการเปิดสาขาไม่น้อยกว่า 700 สาขา ควบคุมหนี้เสีย (NPL) ให้ไม่เกิน 3% ขยายสาขาให้ครอบคลุมในระดับตำบล จัดตั้งโครงสร้างขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน เผยแพร่ทิศทางนโยบาย กลยุทธ์ แนวปฏิบัติ จัดทำเป็นคู่มือให้ทุกฝ่ายในองค์กรปฏิบัติ ตลอดจนเตรียมความพร้อมในด้านทรัพยากรให้เพียงพอและสอดคล้องกับแผนการดำเนินงาน

ขับเคลื่อนความยั่งยืน (พ.ศ. 2566-2570)

ผลักดันการดำเนินธุรกิจให้ตอบสนองประเด็นด้านความยั่งยืน พัฒนาการบริหารจัดการความเสี่ยงด้วยการทบทวนผลลัพธ์และปรับปรุงกระบวนการอยู่เสมอ ส่งเสริมให้พนักงานแสดงศักยภาพของตนได้เต็มที่ ไม่ปิดกั้นการทำงานของพนักงาน เพื่อเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ให้สูงขึ้นและมีความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นหลายรูปแบบในอนาคตอย่างเท่าทัน ต่อยอดนวัตกรรมเพื่อให้เข้าถึงลูกค้าได้มากขึ้น ตอบสนองทุกความต้องการ โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ลดการปล่อย Carbon Footprint

ต่อยอดความยั่งยืน (พ.ศ. 2571-2575)

เพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ ด้วยการรักษาระดับการเติบโตให้เป็นไปตามเป้าหมาย รักษามาตรฐานในการดำเนินธุรกิจ มีการปล่อยสินเชื่อที่รัดกุม เร่งติดตามหนี้ให้มีประสิทธิภาพ ลดภาวะขาดทุนให้เหลือน้อยที่สุด สร้างระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างคุณค่าร่วมกันทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมต่อผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่คุณค่า

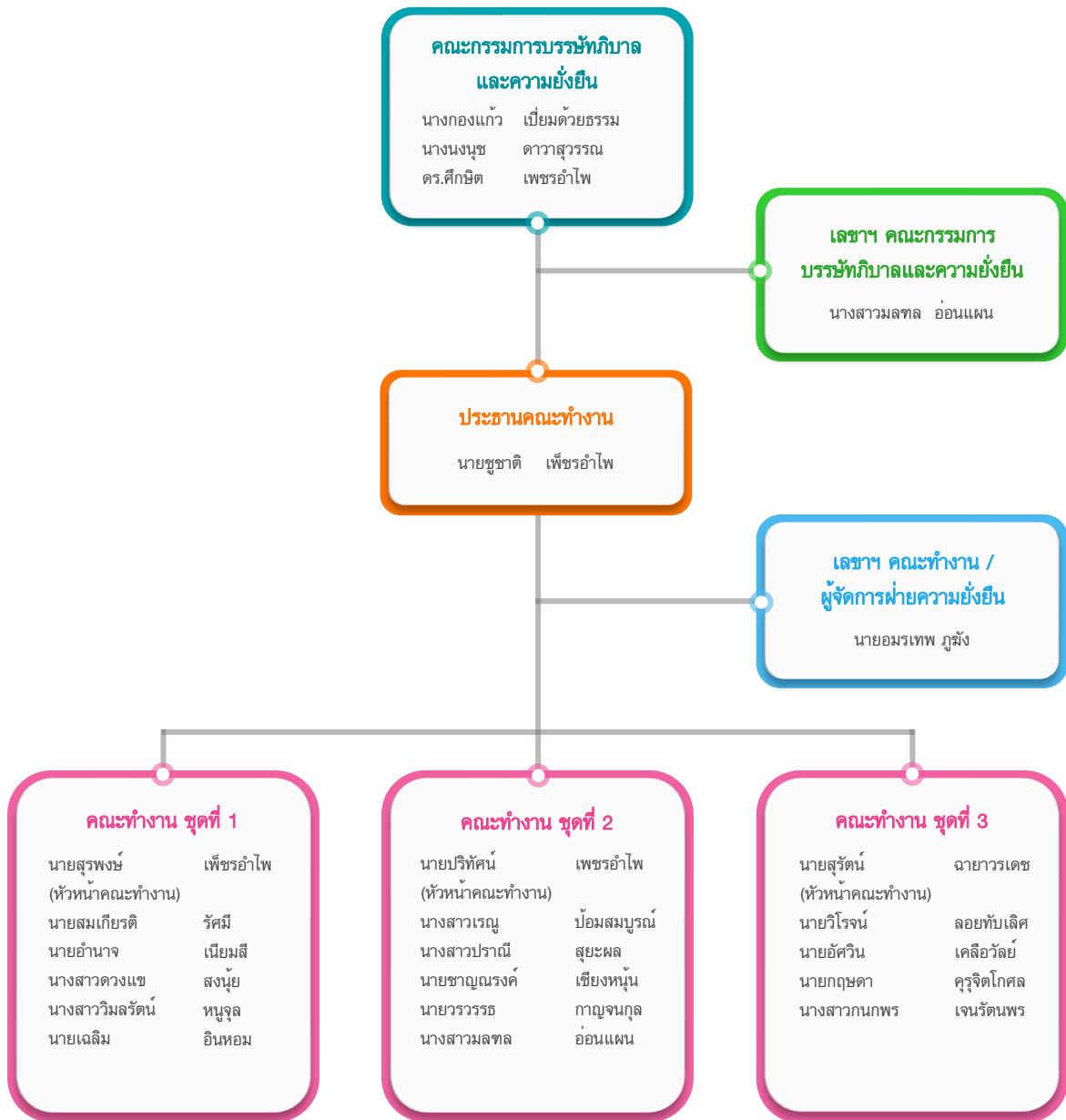
มุ่งสู่องค์กรยั่งยืน

ในปี พ.ศ. 2575 สามารถขับเคลื่อนธุรกิจสู่ความยั่งยืนได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ สร้างคุณค่าร่วมกันกับผู้มีส่วนได้เสีย นำคุณภาพชีวิตที่ดีคืนสู่สังคม





1.5 โครงสร้างการกำกับดูแลด้านความยั่งยืน



ขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ

1. คณะกรรมการบริหารทั่วไปและความยั่งยืน

- 1.1. กำหนด ทบทวน และปรับปรุงกรอบนโยบาย กลยุทธ์ และเป้าหมาย รวมถึงการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืนที่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เป็นประจำทุกปี เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติสากล
- 1.2. เสนอแนะข้อกำหนดเกี่ยวกับจรรยาบรรณ ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทและแนวทางการดำเนินงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมถึงข้อพึงปฏิบัติของผู้บริหารและพนักงาน
- 1.3. พิจารณาและอนุมัติโครงการที่เกี่ยวข้อง รวมถึงส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดการด้านแรงงานและพนักงาน โครงการส่งเสริมและพัฒนาชุมชน เป็นต้น
- 1.4. กำกับดูแล ทบทวน ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน
- 1.5. รายงานความคืบหน้าและผลการปฏิบัติงานด้านบริหารทั่วไปและความยั่งยืนต่อคณะกรรมการบริษัท
- 1.6. ทบทวนและเสนอให้คณะกรรมการบริษัทฯ พิจารณาแก้ไขขอบเขตอำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริหารทั่วไปและความยั่งยืนให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์
- 1.7. แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการให้สอดคล้องกับนโยบาย
- 1.8. อนุมัติรายงานความยั่งยืนประจำปี
- 1.9. หน้าที่อื่นใดที่คณะกรรมการบริษัทมอบหมาย

2. ประธานคณะทำงาน

- 2.1. ขับเคลื่อนให้เกิดการปฏิบัติ ในกระบวนการดำเนินงานทุกภาคส่วน
- 2.2. รับกรารายงานจากคณะทำงาน ทบทวน และพิจารณาผลการดำเนินงาน รายงานต่อคณะกรรมการ
- 2.3. พิจารณาอนุมัติงบประมาณโครงการที่ได้รับจากคณะทำงาน
- 2.4. กำหนดเป้าหมายหลักของการดำเนินงานในระดับปฏิบัติการ

3. เลขาธิการ คณะทำงาน / ผู้จัดการฝ่ายความยั่งยืน

- 3.1. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 3.2. รายงานผลการดำเนินงานในระดับปฏิบัติการต่อประธานคณะทำงาน

4. คณะทำงาน

- 4.1. ประชุมวางแผน กำหนดมาตรการและกระบวนการติดตาม
- 4.2. รายงานผลการดำเนินการ

มิติ เศรษฐกิจ

ปฏิบัติตามหลักพื้นฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดำเนินธุรกิจอย่างมีธรรมาภิบาล จัดการความเสี่ยงอย่างครอบคลุม รอบด้าน ส่งเสริมนวัตกรรมใหม่ ๆ สร้างคุณค่าเพิ่มแก่ธุรกิจในระยะยาว



Good Corporate Governance

มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี
ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย
อย่างเป็นธรรม

เพิ่มมูลค่ากิจการ สร้างความ
เชื่อมั่นให้ผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน
เพิ่มขีดความสามารถในการ
แข่งขัน สร้างคุณค่าร่วมกัน
กับผู้มีส่วนได้เสีย





Effective Risk Management

สร้างการบริหารจัดการ
ความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

ป้องกันเหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน กำหนดแนวทางการรับมือความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ



Take Care Stakeholders

คำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสีย
ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย
อย่างเป็นธรรม

สร้างคุณค่าร่วมกันกับผู้มีส่วนได้เสีย คำนึงถึงผลกระทบต่ออย่างรอบด้าน กำหนดช่องทางความร่วมมือ ปฏิบัติอย่างเป็นธรรม



Develop Innovation

มุ่งพัฒนานวัตกรรม
ทางธุรกิจ

ขับเคลื่อนธุรกิจไปสู่การเติบโต สร้างความสามารถในการแข่งขัน ยกกระดับคุณภาพชีวิต พัฒนาศักยภาพและการเติบโตของธุรกิจ



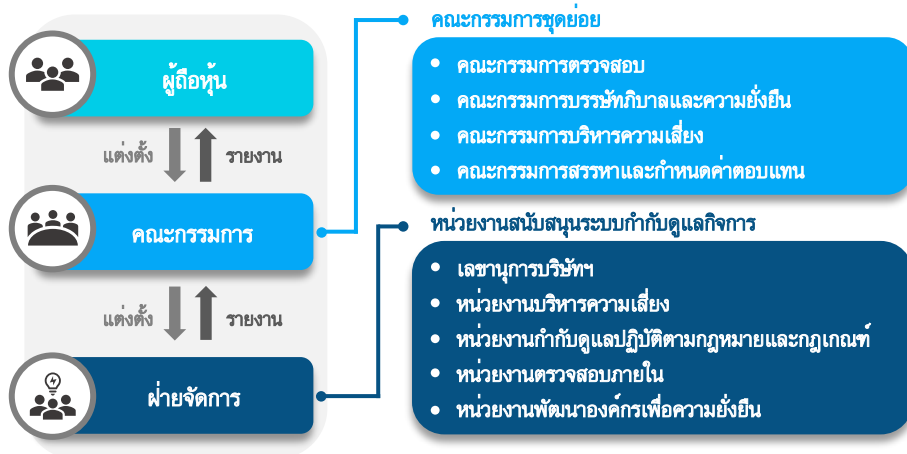
2.1 กระบวนการกำกับดูแลกิจการ



เพื่อให้เกิดการกำกับดูแลกิจการที่ดี บริษัทฯ จัดการให้มีโครงสร้างและระบบการบริหารจัดการธุรกิจที่ดี และมีความสัมพันธ์กันระหว่างคณะกรรมการ ฝ่ายจัดการ ผู้ถือหุ้น และค้ำเนินถึงผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ บนพื้นฐานการบริหารจัดการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ยึดมั่นในความถูกต้อง การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นธรรมเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส รับผิดชอบต่อบทบาทหน้าที่ รับผิดชอบและรับชอบในผลการปฏิบัติงาน ซึ่งการกำกับดูแลกิจการที่ดี สามารถเพิ่มมูลค่าของกิจการ สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน สร้างคุณค่าร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียและไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

1. โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ

ประกอบด้วย ผู้ถือหุ้น คณะกรรมการ และฝ่ายจัดการ **ผู้ถือหุ้น** มีสิทธิในความเป็นเจ้าของกิจการ เป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการให้ทำหน้าที่แทนตนและมีสิทธิในการตัดสินใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของบริษัทฯ **คณะกรรมการ** เป็นตัวแทนของผู้ถือหุ้นในการกำหนดทิศทางขององค์กร แต่งตั้งและกำกับดูแล **ฝ่ายจัดการ** โดยต้องเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ มีความรู้ความสามารถและจรรยาบรรณ ในการนำบริษัทฯ และตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ



1.1 ผู้ถือหุ้น

ผู้ถือหุ้นมีสิทธิในความเป็นเจ้าของโดยควบคุมบริษัทฯ ผ่านการแต่งตั้งคณะกรรมการให้ทำหน้าที่แทนตนและมีสิทธิในการตัดสินใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของบริษัทฯ จึงมีแนวทางการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมให้ผู้ถือหุ้นได้ใช้สิทธิของตน สะท้อนถึงการเคารพในสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้ถือหุ้น



สิทธิประโยชน์ผู้ถือหุ้น

- ✓ ชื่อ/ชาย/โอน หุ้น
- ✓ ประชุมผู้ถือหุ้น
- ✓ แต่งตั้ง/ถอดถอน/กำหนดค่าตอบแทน กรรมการ
- ✓ แต่งตั้ง/กำหนดค่าตอบแทน ผู้สอบบัญชี
- ✓ ลงคะแนนเสียงความเห็นชอบในที่ประชุม
- ✓ รับทราบข้อมูลและข่าวสารที่มีนัยสำคัญของบริษัทฯ อย่างถูกต้อง ครบถ้วน เพียงพอ และทันเวลา
- ✓ แสดงความคิดเห็นและซักถามในการประชุม

การประชุมผู้ถือหุ้น

การประชุมสามัญผู้ถือหุ้นจัดขึ้นเป็นประจำทุกปี โดยจะจัดขึ้นภายใน 4 เดือน นับตั้งแต่วันสิ้นรอบปีบัญชีของบริษัทฯ อย่างไรก็ตาม หากมีความจำเป็นเร่งด่วนที่จะต้องพิจารณาวาระพิเศษในเรื่องที่อาจกระทบกระเทือน หรือเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการอนุมัติจากผู้ถือหุ้น คณะกรรมการสามารถเรียกประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นได้เป็นกรณีไป

การเชิญชวนให้ผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ
เสนอระเบียบวาระการประชุม และเสนอชื่อบุคคล
เพื่อรับการพิจารณาเลือกตั้งเป็นกรรมการบริษัท
ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2565

จัดให้มีการเชิญชวนผ่านทางเว็บไซต์

ในการประชุมผู้ถือหุ้น ประจำปี 2565 มีการพิจารณาอนุมัติและกำหนดค่าตอบแทนกรรมการ และกรรมการชุดย่อย โดยพิจารณาจากความรับผิดชอบ ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ รวมถึงมีการสำรวจข้อมูลเปรียบเทียบอ้างอิงกับบริษัทอื่นที่อยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกัน มีขนาดและลักษณะของธุรกิจที่ใกล้เคียงกัน พบว่า ค่าตอบแทนที่จ่าย อยู่ในอัตราใกล้เคียงกับค่าเฉลี่ยโดยรวม

การจัดการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นนี้ บริษัทฯ ได้ปฏิบัติตามแนวทางของโครงการประเมินคุณภาพการจัดการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น (AGM Checklist) ที่จัดทำขึ้นโดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย เพื่อให้การทำงานมีมาตรฐานเป็นไปตามหลักการ กำกับดูแลกิจการ ดังนี้

1. บริษัทฯ จะต้องส่งเอกสารให้ผู้ถือหุ้นรับทราบข้อมูล วัน เวลา สถานที่และวาระการประชุม ตลอดจนข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้ถือหุ้นทุกคนได้ทราบเป็นการล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน และต้องเผยแพร่ไว้ในเว็บไซต์ของบริษัทฯ ก่อนมอบให้บริษัทศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ ซึ่งเป็นนายทะเบียนหุ้นของบริษัทฯ เป็นผู้จัดส่งหนังสือเชิญประชุมผู้ถือหุ้นและเอกสารประกอบให้กับผู้ถือหุ้นทุกราย เป็นการล่วงหน้าก่อนวันประชุมอย่างน้อย 7 วัน
2. บริษัทฯ จะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นส่งคำถามเป็นการล่วงหน้าก่อนวันประชุมในช่วงเดือนตุลาคม – ธันวาคมของทุกปีและเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่บริษัทฯ กำหนด ซึ่งได้เผยแพร่รายละเอียดในเว็บไซต์ของบริษัทฯ ที่ www.muangthaicap.com
3. ในกรณีที่ผู้ถือหุ้นไม่สามารถเข้าร่วมประชุมด้วยตนเอง บริษัทฯ เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสามารถมอบฉันทะให้กรรมการอิสระหรือบุคคลใด ๆ เข้าร่วมประชุมแทนตนได้ พร้อมทั้งจะเสนอชื่อกรรมการอิสระอย่างน้อย 1 คน เป็นทางเลือกในการมอบฉันทะของผู้ถือหุ้น
4. บริษัทฯ ไม่เพิ่มวาระการประชุมหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลสำคัญ โดยไม่ได้แจ้งให้ผู้ถือหุ้นทราบล่วงหน้า
5. คณะกรรมการบริษัทฯ สนับสนุนให้มีการใช้บัตรลงคะแนนเสียงในทุกวาระ รวมทั้งวาระการแต่งตั้งกรรมการ เป็นรายบุคคล เพื่อความโปร่งใส และตรวจสอบได้
6. บริษัทฯ จะต้องอำนวยความสะดวกให้ผู้ถือหุ้นได้ใช้สิทธิในการเข้าร่วมประชุม และออกเสียงอย่างเต็มที่โดยจัดประชุมในวันทำการ ณ โรงแรมซึ่งอยู่ในเขตกรุงเทพ และ/หรือห้องประชุมของบริษัทฯ และจัดเทคโนโลยีอย่างเพียงพอ สำหรับการตรวจสอบเอกสาร และจัดให้มีอาคารแสดมภ์สำหรับผู้ถือหุ้นที่รับมอบฉันทะ
7. บริษัทฯ ได้จัดทำใบลงคะแนนเสียงแยกแต่ละวาระสำหรับการลงคะแนนเสียง เพื่อความสะดวกในการลงและนับคะแนน และประกาศคะแนนรวมทั้งในวันประชุม
8. บริษัทฯ ไม่กระทำการใด ๆ ที่มีลักษณะเป็นการกีดกันสิทธิในการเข้าร่วมประชุมของผู้ถือหุ้น ผู้ถือหุ้นทุกคนย่อมมีสิทธิเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้น ตลอดระยะเวลาการประชุม และเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นซักถาม ตลอดจนแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ได้ อย่างอิสระ
9. เมื่อถึงเวลาเริ่มประชุม กรรมการเข้าร่วมประชุมอย่างพร้อมเพรียง รวมทั้งผู้บริหารระดับสูง ผู้สอบบัญชี และที่ปรึกษากฎหมายอิสระ โดยก่อนเริ่มประชุม บริษัทฯ จะชี้แจงหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการประชุมทั้งหมด อาทิ การเปิดประชุม และการออกเสียงลงคะแนน รวมทั้งวิธีการนับคะแนนเสียงของผู้ถือหุ้นที่จะต้องลงมติในแต่ละวาระตามข้อบังคับของบริษัทฯ
10. บริษัทฯ ระบุการมีส่วนได้ส่วนเสียของกรรมการไว้ในหนังสือเชิญประชุม หากกรรมการท่านใดมีส่วนได้ส่วนเสียหรือมีส่วนเกี่ยวข้องในการพิจารณาวาระใด ประธานที่ประชุม และ/หรือ เลขานุการบริษัท จะแจ้งให้ ผู้เข้าร่วมประชุมทราบก่อนการพิจารณาวาระ โดยกรรมการที่มีส่วนได้ส่วนเสียนั้นจะไม่เข้าร่วมประชุมในวาระนั้นๆ

11. บริษัทฯ เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นอาสาทำหน้าที่เป็นสักขีพยานในการนับคะแนนเสียง เพื่อความโปร่งใส รวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการและวิธีการลงคะแนนเสียง
12. สนับสนุนให้ผู้เข้าร่วมประชุมสามารถใช้สิทธิในการดูแลรักษาผลประโยชน์ของตน โดยการซักถาม แสดงความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะและออกเสียงร่วมกันตัดสินใจในเรื่องที่สำคัญต่าง ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อบริษัทฯ เช่น การแต่งตั้งหรือถอดถอนกรรมการ การเสนอชื่อบุคคลเพื่อเป็นกรรมการอิสระ การอนุมัติแต่งตั้งและกำหนดค่าตอบแทนผู้สอบบัญชี การจัดสรรเงินปันผล การลดทุนหรือเพิ่มทุน การกำหนดหรือแก้ไขข้อบังคับบริษัทฯ บริคณห์สนธิ และการอนุมัติรายการพิเศษ เป็นต้น
13. จัดให้มีการประเมินคุณภาพการจัดประชุมผ่านการตอบแบบประเมินจากผู้ถือหุ้น เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาการจัดประชุมให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น โปร่งใส และเป็นประโยชน์ต่อผู้ถือหุ้น
14. การจัดแสดงข้อมูลที่สำคัญของบริษัทฯ บริเวณโดยรอบงานประชุมสามัญผู้ถือหุ้น รวมทั้งจัดมุมนักลงทุนสัมพันธ์ ซึ่งมี เจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ คอยต้อนรับและตอบข้อซักถามต่าง ๆ แก่ผู้ถือหุ้น

ในปี 2565 บริษัทฯ ได้จัดให้มีการประชุมผู้ถือหุ้น ณ ห้องปั้นเกล้า 2 โรงแรมรอยัล ซิตี แขวง บางกอกน้อย เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ในวันที่ 19 เมษายน โดยมีรายละเอียดจำนวนผู้ถือหุ้นที่มาเข้าร่วมประชุม ดังนี้

มาประชุมด้วยตนเอง	47 ราย	คิดเป็นจำนวนหุ้น	1,439,378,514 หุ้น
รับมอบฉันทะ	1,136 ราย	คิดเป็นจำนวนหุ้น	347,796,316 หุ้น
รวมทั้งสิ้น	1,183 ราย	คิดเป็นจำนวนหุ้น	1,787,174,830 หุ้น

คิดเป็น 84.30%

ในการประชุมครั้งนี้ได้มีการประกาศการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 เพื่อเน้นย้ำและให้ความสำคัญถึงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ถือหุ้น และ/หรือผู้รับมอบฉันทะ มีรายละเอียดดังนี้

 <p>รวบรวมข้อมูล</p> <ul style="list-style-type: none"> ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป ข้อมูลสุขภาพ 	 <p>วัตถุประสงค์</p> <ul style="list-style-type: none"> ใช้ในการเรียกประชุมผู้ถือหุ้น ใช้จัดทำบันทึกการรายงานการประชุม ใช้ยืนยันตัวตน คัดกรองผู้มีความเสี่ยงเกี่ยวกับ COVID 19 	 <p>ระยะเวลาเก็บข้อมูล</p> <ul style="list-style-type: none"> ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป 10 ปี ข้อมูลสุขภาพ 6 เดือน 	 <p>เปิดเผย โอนข้อมูล</p> <p>บริษัทฯ จะเปิดเผยข้อมูลเท่าที่จำเป็นและเพียงพอเพื่อดำเนินการตามวัตถุประสงค์</p>	 <p>สิทธิเจ้าของข้อมูล</p> <ul style="list-style-type: none"> เพิกถอนความยินยอม คัดค้านและระงับการประมวลผลข้อมูล แก้ไขข้อมูล ขอให้ลบหรือทำลายข้อมูล ขอรับและโอนย้ายข้อมูล การเข้าถึง ขอสำเนา
<p>หมายเหตุ บริษัทไม่มีการเก็บข้อมูลศาสนา</p>				

1.2 คณะกรรมการ



คณะกรรมการบริษัทได้รับการแต่งตั้งจากผู้ถือหุ้น ให้มีหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินงานทั้งหมดของบริษัท รวมถึงการสั่งการอนุมัติ และดูแลการดำเนินกิจการให้เป็นไปตามกลยุทธ์ และมีหน้าที่รับผิดชอบในการคัดเลือกประธานกรรมการบริหาร และคณะผู้บริหารระดับสูงที่มีคุณภาพ และดูแลให้มีการสืบทอดตำแหน่งงานให้มีประสิทธิภาพ

จากความรับผิดชอบดังกล่าว บริษัทจึงมีนโยบายในการคัดเลือกคณะกรรมการที่มีประสบการณ์และความสามารถหลากหลาย มีคุณลักษณะที่จำเป็น อาทิ ความซื่อสัตย์สุจริต ความเป็นมืออาชีพ ตลอดจนความสามารถในการซักถามทำความเข้าใจเชิงวิเคราะห์ต่อธุรกิจของบริษัทได้อย่างเป็นอิสระ

โดยนอกเหนือจากการกำหนดให้ผู้ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการไม่เป็นผู้บริหารระดับสูงแล้ว ประธานกรรมการยังต้องเป็นกรรมการอิสระ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจระหว่าง คณะกรรมการบริษัทและคณะผู้บริหารอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทได้แบ่งแยกบทบาทและความรับผิดชอบของคณะกรรมการออกจากคณะผู้บริหารอย่างชัดเจน

หลักเกณฑ์การเลือกตั้งและถอดถอนกรรมการ

1. ให้ผู้ถือหุ้นโดยมติของที่ประชุมผู้ถือหุ้น กำหนดจำนวนผู้ที่จะดำรงตำแหน่งกรรมการของบริษัทเป็นคราวๆ ไป โดยให้มีจำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน โดยกรรมการจำนวนไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดต้องมีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร และมีสัญชาติไทยตามที่กฎหมายกำหนด
2. การลงคะแนนเสียงเลือกตั้งกรรมการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการตามข้อบังคับของบริษัท
3. ผู้เป็นกรรมการนั้นเฉพาะแต่ผู้ถือหุ้นในการประชุมผู้ถือหุ้นเท่านั้นที่จะแต่งตั้งหรือถอนได้ (ยกเว้นกรณีตำแหน่งว่างลงเพราะเหตุอื่น นอกจากถึงคราวออกตามวาระ)
4. ที่ประชุมผู้ถือหุ้นอาจลงมติให้กรรมการคนใดออกจากตำแหน่งก่อนถึงคราวออกตามวาระได้ด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนผู้ถือหุ้นซึ่งมาประชุมและมีสิทธิออกเสียง และมีหุ้นนับรวมกันได้ไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนหุ้นที่ถือ

สำหรับการสรรหาประธานกรรมการบริหารและผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน จะพิจารณาคัดเลือกและกลั่นกรองบุคคลที่มีความสามารถและคุณสมบัติที่เหมาะสม โดยมีปัจจัยเบื้องต้นที่ใช้ประกอบการพิจารณา ได้แก่ คุณสมบัติความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในธุรกิจของบริษัท ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกให้ดำรงตำแหน่งควรมีแนวคิดและวิสัยทัศน์ในการบริหารจัดการในแนวทาง

เกี่ยวกับ คณะกรรมการบริษัท เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรประสบผลสำเร็จจลุล่วงตามเป้าหมาย ซึ่งประธานกรรมการบริหารและคณะกรรมการจะต้องมีความไว้วางใจซึ่งกันและกันตลอดจนมีการประสานงานกันอย่างใกล้ชิด โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน จะเสนอชื่อบุคคลที่ได้รับการคัดเลือกต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาแต่งตั้งต่อไป



ทั้งนี้ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนได้ทบทวนหลักเกณฑ์การสรรหากรรมการและตารางความรู้ ความชำนาญเฉพาะด้าน เป็นประจำทุกปีเพื่อให้คณะกรรมการบริษัทมีองค์ประกอบที่หลากหลายตามแนวปฏิบัติที่ดี

คุณสมบัติของกรรมการบริษัท

- คุณสมบัติครบถ้วนและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามหลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่
 - พระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด
 - พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
 - สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
 - ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
 - ข้อบังคับของบริษัท
 - หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท
- มีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ที่สามารถเอื้อประโยชน์และเหมาะสมกับลักษณะธุรกิจของบริษัท
- มีความอดุสาหะและสามารถอุทิศเวลาอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบ การสรรหาผู้บริหารระดับสูง การสรรหากรรมการจะต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกฎหมายที่เกี่ยวข้องและตามข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแลอย่างเคร่งครัด โดยคำนึงถึงคุณสมบัติที่มีความรู้ความสามารถ เหมาะสมกับวัฒนธรรม ภารกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยมขององค์กร ทั้งนี้ การสรรหากรรมการจะมีกระบวนการและขั้นตอนที่ชัดเจนโปร่งใส และปฏิบัติตามหลักของการกำกับดูแลกิจการที่ดีสามารถตรวจสอบได้

ตารางความรู้ความชำนาญ (Board Skills Matrix) เป็นเครื่องมือสำหรับกำหนดและตรวจสอบคุณสมบัติคณะกรรมการบริษัทที่ต้องการสรรหา ประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ ดังนี้ การบัญชี การบริหารจัดการและกลยุทธ์ การจัดการทรัพยากรบุคคล การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ และการจัดการความเสี่ยง

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2565 มีกรรมการทั้งหมด 7 ท่าน ได้แก่

- | | |
|-------------------------------|--|
| 1. พลเรือเอกอภิชาติ เพ็งสีทอง | ประธานกรรมการ / ประธานกรรมการสรรหาและกำหนด
ค่าตอบแทน / กรรมการอิสระ |
| 2. นายชูชาติ เพ็ชรอำไพ | ประธานกรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง /
กรรมการ |
| 3. นางดาวณา เพชรอำไพ | กรรมการผู้จัดการ / กรรมการ |
| 4. นางกองแก้ว เปี่ยมด้วยธรรม | ประธานกรรมการตรวจสอบ / ประธานกรรมการบรรษัทภิบาล
และความยั่งยืน / กรรมการอิสระ |
| 5. นางนงนุช ดาواسวรรณ | กรรมการตรวจสอบ / กรรมการบริหารความเสี่ยง / กรรมการ
บรรษัทภิบาลและความยั่งยืน / กรรมการอิสระ |
| 6. นายสุชาติ ศุภพยัคฆ์ | ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง / กรรมการตรวจสอบ /
กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน / กรรมการอิสระ |
| 7. ดร.ศึกษิต เพชรอำไพ | กรรมการบรรษัทภิบาลและความยั่งยืน / กรรมการสรรหาและ
กำหนดค่าตอบแทน / กรรมการ |

แบ่งออกเป็นเพศชาย 4 ท่าน และเพศหญิง 3 ท่าน โดยประธานกรรมการเป็นกรรมการอิสระและเป็นคนละคนกับผู้นำบริษัท สัดส่วนของกรรมการ อธิบายได้ดังนี้

เป็นกรรมการอิสระ จำนวน 4 ท่าน	คิดเป็นร้อยละ 57.14
เป็นกรรมการที่เป็นผู้บริหาร จำนวน 2 ท่าน	คิดเป็นร้อยละ 28.57
เป็นกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร จำนวน 5 ท่าน	คิดเป็นร้อยละ 71.43

ความเป็นอิสระของคณะกรรมการจากฝ่ายบริหาร

คณะกรรมการจะต้องวินิจฉัย แสดงความคิดเห็น และออกเสียงในกิจการที่คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ตัดสินใจ หากตกอยู่ภายใต้ภาวะกดดัน จากหน้าที่การงานหรือครอบครัว หรือมีส่วนได้ส่วนเสีย ย่อมบิดเบือนการตัดสินใจให้ตัดสินใจเข้าข้างตนเอง คนใกล้ชิด หรือเพื่อประโยชน์ของตนเอง ความเป็นอิสระของกรรมการ จึงเป็นเรื่องที่ต้องคำนึงถึงอย่างยิ่ง เพื่อปกป้องผลประโยชน์ ของผู้ถือหุ้น กรรมการที่ขาดความเป็นอิสระ จึงไม่ควรทำหน้าที่ตัดสินใจ

คณะกรรมการบริษัทและฝ่ายบริหารมีการแบ่งแยกบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน เพื่อให้เกิดการถ่วงดุล และสอบทานการบริหารงาน โดยคณะกรรมการจะเป็นผู้พิจารณาและให้ความเห็นชอบนโยบายภาพรวม เช่น วิสัยทัศน์ ภารกิจ กลยุทธ์ในการดำเนินงาน นโยบายกำกับดูแลกิจการและวัตถุประสงค์ทางการเงินโดยรวม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย รวมถึงการติดตามประเมินผล และดูแลการรายงานผลการดำเนินงาน ในขณะที่ฝ่ายบริหารจะมีหน้าที่ในการบริหารงานตามนโยบายที่กำหนดโดยคณะกรรมการ

คุณสมบัติของกรรมการอิสระ

1. ถือหุ้นไม่เกินร้อยละ 0.5 ของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัทและบริษัทย่อย*
2. ไม่เป็นหรือเคยเป็นกรรมการที่มีส่วนร่วมบริหารพนักงาน ที่ปรึกษาที่ได้เงินเดือนประจำหรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท*
3. ไม่เป็นบุคคลที่มีความสัมพันธ์ทางสายโลหิต หรือการจดทะเบียนตามกฎหมายของผู้บริหาร หรือผู้มีอำนาจควบคุม
4. ไม่มี หรือเคยมีความสัมพันธ์ทางธุรกิจ และผู้ถือหุ้นของบริษัท หรือผู้มีอำนาจควบคุม* ในลักษณะที่อาจเป็นการขัดขวางการใช้วิจารณญาณอย่างอิสระของตน
5. ไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้สอบบัญชี และผู้ถือหุ้นที่มีนัยของสำนักงานสอบบัญชี ของบริษัท หรือผู้มีอำนาจควบคุม*
6. ไม่เป็น หรือเคยเป็นผู้ให้บริการทางวิชาชีพ และผู้ถือหุ้นที่มีนัยรวมถึงบริการที่ปรึกษากฎหมายและการเงินซึ่งได้รับ ค่าบริการเกินกว่า 2 ล้านบาทต่อปีจากบริษัท หรือผู้มีอำนาจควบคุม*
7. ไม่เป็นกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งขึ้นเพื่อเป็นตัวแทนของกรรมการ ของบริษัทผู้ถือหุ้นรายใหญ่หรือผู้ถือหุ้นซึ่งเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่
8. ไม่ประกอบกิจการที่มีสภาพอย่างเดียวกันและเป็นการแข่งขันที่มีนัยกับกิจการของบริษัท หรือไม่เป็นหุ้นส่วนที่มีนัย หรือเป็นกรรมการที่มีส่วนร่วมบริหารงานลูกจ้าง พนักงานที่ปรึกษาที่รับเงินเดือนประจำ หรือถือหุ้นเกิน 1% ของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัทอื่นซึ่งประกอบกิจการที่มีสภาพอย่างเดียวกันและเป็นการแข่งขันที่มีนัยกับกิจการของบริษัทหรือบริษัทย่อย
9. ไม่มีลักษณะอันใดที่ทำให้ไม่สามารถให้ความเห็นอย่างเป็นอิสระ เกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท

*เว้นแต่จะได้พ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี ทั้งนี้ลักษณะต้องห้ามดังกล่าวไม่รวมถึงกรณีที่กรรมการอิสระเคยเป็นข้าราชการหรือที่ปรึกษาของส่วนราชการ ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท



บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัทฯ

1. มีอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในการบริหารจัดการ ให้เป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ ข้อบังคับ ตลอดจนมติของที่ประชุมผู้ถือหุ้น ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และระมัดระวังรักษาผลประโยชน์ของบริษัทฯ
2. จัดให้มีรายงานประจำปี งบดุล งบกำไร-ขาดทุน ณ วันสิ้นสุตรอบบัญชี เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาและอนุมัติ เพื่อแสดงฐานะการเงินและผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา
3. กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย กลยุทธ์ และเป้าหมายของบริษัทฯ และพิจารณาให้ความเห็นชอบทิศทางการดำเนินงานในธุรกิจ เพื่อให้ฝ่ายบริหารนำไปจัดทำแผนธุรกิจ แผนสนับสนุน และงบประมาณประจำปี
4. จัดให้มีการอภิปราย และแสดงความคิดเห็นของฝ่ายบริหารอย่างอิสระ เพื่อกำหนดกรอบทิศทางองค์กร และเตรียมพร้อมเพื่อรองรับสถานการณ์ที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจ และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ
5. ติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนนโยบาย และงบประมาณอย่างต่อเนื่อง
6. จัดให้มีระบบงานบัญชี การรายงานทางการเงินที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ และการสอบบัญชีที่เชื่อถือได้ รวมทั้งจัดให้มีระบบควบคุมภายในและระบบตรวจสอบภายในที่เพียงพอและเหมาะสม
7. กำหนดนโยบายด้านการบริหารความเสี่ยง (Risk Management) ให้ครอบคลุม ทั้งองค์กร และกำกับดูแลให้มีระบบหรือกระบวนการในการบริหารจัดการความเสี่ยงโดยมีมาตรการรองรับ และวิธีควบคุมเพื่อลดผลกระทบต่อธุรกิจของบริษัทฯ อย่างเหมาะสม
8. กำหนดนโยบายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม รวมถึงจัดให้มีแนวปฏิบัติ เพื่อให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานได้ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด
9. กำหนดโครงสร้างการบริหารงาน มีอำนาจในการแต่งตั้ง และกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่คณะกรรมการบริหาร กรรมการผู้จัดการ และคณะอนุกรรมการอื่นตามความเหมาะสม
10. ประเมินผลงานประจำปีของผู้บริหารสูงสุด (CEO)

การประชุมคณะกรรมการ

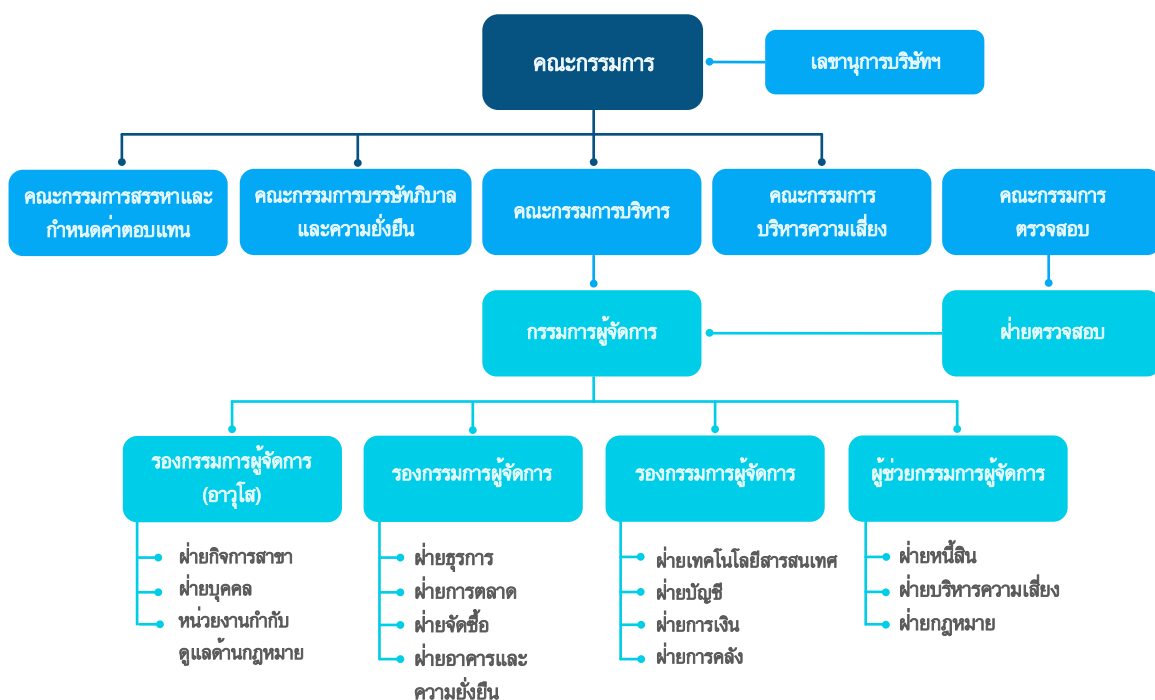
1. จัดให้มีการประชุมคณะกรรมการของบริษัทฯ เพื่อรับทราบผลการดำเนินงานเป็นประจำอย่างน้อย คราวละ 3 เดือนต่อครั้ง และอาจมีการประชุมพิเศษเพิ่มเติมตามความจำเป็น โดยกำหนดวาระการประชุมอย่างชัดเจนและมีการส่งหนังสือนัดประชุมล่วงหน้า 7 วัน รวมทั้งได้มีการจัดบันทึก จัดเก็บ รวบรวมรายงานการประชุม และสามารถตรวจสอบได้
2. จัดให้มีการประชุมหารือระหว่างกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อเปิดโอกาสให้สามารถอภิปราย พิจารณากลยุทธ์และการดำเนินงานของบริษัทฯ ได้อย่างเป็นอิสระจากฝ่ายจัดการ
3. ประธานคณะกรรมการบริษัทฯ และประธานกรรมการบริหารมีหน้าที่ร่วมกันกำหนดวาระการประชุม โดยเปิดโอกาสให้กรรมการท่านอื่นได้ร่วมพิจารณาก่อนการบรรจุวาระและส่งหนังสือเชิญประชุม

4. กรรมการมีหน้าที่เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการ โดยต้องมีสัดส่วนการเข้าร่วมประชุมอย่างน้อยร้อยละ 75 ของการประชุมทั้งปี และจำนวนองค์ประชุมขั้นต่ำไม่น้อยกว่า 2 ใน 3
5. รายงานการประชุม มีการระบุ วัน เวลา ที่เริ่มและเสร็จสิ้นการประชุม รายชื่อกรรมการที่เข้าร่วม และไม่ได้เข้าร่วม ข้อสรุปของวาระ ประเด็นที่อภิปราย และข้อเสนอแนะ ของคณะกรรมการ รวมถึงคำชี้แจงของฝ่ายจัดการ มติของคณะกรรมการอย่างละเอียด พร้อมลงลายมือชื่อของประธานในที่ประชุม ในกรณีที่มีกรรมการเป็นผู้มีส่วนได้เสียกับวาระใด ก็จะไม่ร่วมพิจารณาและจะงดออกเสียงในมตินั้น ซึ่งเลขานุการบริษัทฯ จะแจ้งให้กรรมการทุกคนรับทราบก่อนการประชุม
6. รายงานการประชุมจะถูกสำเนาและนำส่งให้แก่หน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องภายในระยะเวลาที่กำหนด และถูกจัดเก็บไว้เป็นเอกสารอ้างอิงและตรวจสอบได้ รายงานการประชุม จะไม่สามารถแก้ไขได้หากไม่ได้รับการอนุมัติจากที่ประชุม

ในปี 2565 มีการจัดประชุมคณะกรรมการบริษัท ทั้งสิ้น 8 ครั้ง
สัดส่วนการเข้าร่วมประชุมของคณะกรรมการคิดเป็น 100%

คณะกรรมการชุดย่อย

คณะกรรมการได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยเพื่อช่วยกลั่นกรองเรื่องสำคัญต่าง ๆ ประกอบด้วย คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการบรรษัทภิบาลและความยั่งยืน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ส่วนฝ่ายจัดการจะเป็นผู้บริหารจัดการตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย นโยบาย ที่คณะกรรมการได้กำหนดไว้และจัดให้มีหน่วยงานสนับสนุนระบบกำกับดูแลกิจการ ได้แก่ เลขานุการบริษัทฯ หน่วยงานบริหารความเสี่ยง หน่วยงานกำกับดูแลปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ หน่วยงานตรวจสอบภายใน และหน่วยงานพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืน



คณะกรรมการสรรหา และกำหนดค่าตอบแทน



บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

การสรรหา

1. กำหนดหลักเกณฑ์และนโยบายในการสรรหากรรมการบริษัท และกรรมการชุดย่อย โดยพิจารณาความเหมาะสมของจำนวน โครงสร้าง และองค์ประกอบของคณะกรรมการ กำหนดคุณสมบัติของกรรมการ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท และ/หรือขออนุมัติต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นแล้วแต่กรณี
2. พิจารณาสรรหา คัดเลือก และเสนอบุคคลที่เหมาะสมให้ดำรงตำแหน่ง กรรมการบริษัท ที่ครบวาระ และ/หรือ มีตำแหน่งว่างลง และ/หรือ แต่งตั้งเพิ่ม
3. ปฏิบัติการอื่นเกี่ยวกับการสรรหาตามที่คณะกรรมการบริษัท มอบหมาย
4. ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารสูงสุด เพื่อเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัททราบเพื่อพิจารณาอนุมัติ

การกำหนดค่าตอบแทน

1. จัดทำหลักเกณฑ์และนโยบายกำหนดค่าตอบแทนของคณะกรรมการบริษัท และกรรมการชุดย่อย เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท และ/หรือขออนุมัติต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้น
2. กำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสมทั้งที่เป็นตัวเงินและมีใช้ตัวเงินของคณะกรรมการบริษัทเป็นรายบุคคล โดยการกำหนดค่าตอบแทนของคณะกรรมการบริษัท ให้พิจารณาความเหมาะสมกับภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ ผลการดำเนินงานด้าน ESG เปรียบเทียบกับบริษัทในธุรกิจที่คล้ายคลึงกัน และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากกรรมการเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาและนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อขออนุมัติ
3. รับผิดชอบต่อคณะกรรมการบริษัท และมีหน้าที่ให้คำชี้แจงตอบคำถามกับค่าตอบแทนของกรรมการในที่ประชุมผู้ถือหุ้น
4. รายงานนโยบาย หลักการ/เหตุผลของการกำหนดค่าตอบแทน กรรมการและผู้บริหาร ตามข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ โดยเปิดเผยไว้ในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (56-1)
5. ปฏิบัติการอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดค่าตอบแทนตามที่คณะกรรมการบริษัท มอบหมายโดยฝ่ายบริหาร และหน่วยงานต่าง ๆ จะต้องรายงานหรือนำเสนอข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องต่อคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

คณะกรรมการบรรษัทภิบาล และความยั่งยืน



บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบรรษัทภิบาลและความยั่งยืน

เพื่อให้เกิดความยั่งยืนต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม บริษัทฯ จึงจัดตั้ง “คณะกรรมการบรรษัทภิบาลและความยั่งยืน” ในการบริหารกิจการภายใต้การกำกับดูแลที่ดี คำนี้ถึงความยั่งยืนขององค์กรในมิติต่าง ๆ รวมถึงการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานในด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคม และด้านเศรษฐกิจ (ESG) ในทุกๆ ปี เพื่อสร้างคุณค่าแก่กิจการ ตลอดจนการดำเนินการต่างๆ ของกลุ่มบริษัทให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

1. กำหนด ทบทวน ปรับปรุงกรอบนโยบาย กลยุทธ์และเป้าหมาย รวมถึงการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องด้านความยั่งยืนที่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เป็นประจำทุกปี เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติสากล และข้อเสนอแนะของสถาบันหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2. กำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัทฯ ให้เป็นไปตามหลักบรรษัทภิบาลของสถาบันกำกับ
3. พิจารณาเสนอข้อพึงปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับบรรษัทภิบาล สำหรับคณะกรรมการหรือเสนอการกำหนดข้อบังคับคณะกรรมการเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว
4. เสนอแนะข้อกำหนดเกี่ยวกับจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ แนวทางการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน และข้อพึงปฏิบัติของผู้บริหารและพนักงานของบริษัทฯ
5. ส่งเสริมการเผยแพร่วัฒนธรรมในการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม ติดตามการปฏิบัติตามมาตรการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน
6. พิจารณาและอนุมัติโครงการที่เกี่ยวข้อง รวมถึงส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ
7. กำกับดูแล ทบทวน ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน
8. รายงานความคืบหน้าและผลการปฏิบัติงานด้านบรรษัทภิบาลและความยั่งยืนต่อคณะกรรมการบริษัท
9. ทบทวนและเสนอให้คณะกรรมการบริษัทฯ พิจารณาแก้ไข ขอบเขตอำนาจ หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ บรรษัทภิบาลและความยั่งยืนให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์
10. แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการให้สอดคล้องกับนโยบาย
11. อนุมัติรายงานยั่งยืนประจำปี

คณะกรรมการ บริหารความเสี่ยง



บทบาทหน้าที่ ของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

1. กำหนดและทบทวนนโยบายกรอบการบริหารความเสี่ยงองค์กร
2. กำกับดูแลและสนับสนุนให้มีการดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยงองค์กร สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายทางธุรกิจ รวมถึงสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง
3. พิจารณารายงานผลการบริหารความเสี่ยงองค์กร และให้ข้อคิดเห็นในความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งกำหนดมาตรการควบคุม หรือบรรเทา และการพัฒนาระบบการจัดการบริหารความเสี่ยงองค์กร ให้แก่คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และควบคุมภายใน เพื่อให้ระบบการจัดการมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง
4. รายงานผลการบริหารความเสี่ยงองค์กรให้คณะกรรมการบริษัทฯ ได้รับทราบ และในกรณีที่มีปัจจัย หรือเหตุการณ์สำคัญ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ ต้องรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อทราบและพิจารณาโดยเร็วที่สุด
5. กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยง และขอบเขตความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของบริษัทเสนอต่อคณะกรรมการเพื่อพิจารณาในเรื่องการบริหารความเสี่ยงโดยรวม ทั้งนี้ ต้องครอบคลุมความเสี่ยงในเรื่องต่าง ๆ เช่น ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ หรือความเสี่ยงอื่น ๆ ที่มีนัยสำคัญต่อบริษัทฯ
6. กำหนดกลยุทธ์โครงสร้างองค์กรและทรัพยากรที่ใช้ในการบริหารความเสี่ยงให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงของบริษัท โดยสามารถวิเคราะห์ ประเมิน วัดผล และติดตามกระบวนการบริหารความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ
7. กำกับดูแล ทบทวนและให้ข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการเกี่ยวกับนโยบายการบริหารความเสี่ยง วัตถุประสงค์ที่เป็นมาตรฐาน กลยุทธ์และการวัดความเสี่ยงโดยรวมเพื่อให้มั่นใจได้ว่ากลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงได้นำไปปฏิบัติอย่างเหมาะสม
8. ติดตามการปฏิบัติตามมาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน รวมถึงระบบการ บริหารความเสี่ยงที่เชื่อมโยงกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการทุจริตคอร์รัปชัน
9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่คณะกรรมการบริษัทฯ มอบหมาย

คณะกรรมการตรวจสอบ



บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบ

1. สอบทานให้บริษัท มีการรายงานทางการเงินทั้งรายไตรมาส และรายประจำปีอย่างถูกต้องและเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอ
2. สอบทานให้บริษัท ระบบการควบคุมภายใน ระบบการตรวจสอบภายใน และมาตรการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ พิจารณาความเป็นอิสระของหน่วยงานตรวจสอบภายใน ตลอดจนพิจารณาแต่งตั้ง โยกย้าย เลิกจ้าง ประเมินผลการปฏิบัติงานหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน หรือหน่วยงานอื่นที่รับผิดชอบการตรวจสอบภายใน
3. สอบทานให้บริษัท ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริษัท
4. พิจารณารายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ให้ เป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ เพื่อให้มั่นใจว่าสมเหตุสมผล เป็นประโยชน์สูงสุดต่อบริษัท
5. สอบทานและพิจารณาความเสี่ยงสำคัญที่ตรวจพบร่วมกับฝ่ายบริหาร รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไข
6. จัดทำรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบโดยเปิดเผยใน รายงานประจำปีของบริษัทฯ ซึ่งรายงานดังกล่าวต้องลงนาม โดยประธานคณะกรรมการตรวจสอบ
7. การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบ หากพบหรือมีข้อสงสัยว่ามีรายการหรือการกระทำ ซึ่งอาจมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ให้คณะกรรมการตรวจสอบ รายงานต่อคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการตรวจสอบ เห็นสมควร
8. รับเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส การกระทำอันทุจริตคอร์รัปชัน ทั้งจากภายในและภายนอก ที่บุคคลากรขององค์กรมีส่วนเกี่ยวข้อง และตรวจสอบข้อเท็จจริงตามที่ได้รับแจ้ง และนำเสนอให้ คณะกรรมการบริษัทฯ ร่วมกันพิจารณาโทษหรือ แก้ไขปัญหาตามนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
9. สรุปภารกิจของคณะกรรมการตรวจสอบ เสนอคณะกรรมการบริษัทฯ ทราบ
10. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการบริษัทฯ มอบหมายและ ด้วยความเห็นชอบของคณะกรรมการตรวจสอบ

1.3 ฝ่ายจัดการ



ฝ่ายจัดการมีบทบาทในการบริหารงานด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปตามนโยบาย กลยุทธ์ และเป้าหมายที่คณะกรรมการกำหนดไว้

บทบาทหน้าที่ของฝ่ายจัดการ

1. นำเสนอเป้าหมาย นโยบาย และแผนธุรกิจรวมถึงงบประมาณประจำปีของบริษัทฯ ให้คณะกรรมการบริษัทฯ พิจารณานุมัติ
2. ควบคุมดูแลการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน และงบประมาณที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัทฯ
3. พิจารณานุมัติการดำเนินงานที่เป็นธุรกรรมปกติธุรกิจของบริษัทฯ เช่น การลงทุนต่าง ๆ ตามงบลงทุน หรืองบประมาณที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัทฯ เป็นต้น โดยวงเงินสำหรับแต่ละรายการเป็นไปตามตารางอำนาจอนุมัติที่ผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัทฯ
4. พิจารณานุมัติการกำหนด แก้ไข เปลี่ยนแปลง ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการอนุมัติสินเชื่อ ตาราง ยอดจัดสินเชื่อรวมถึงการกำหนดและแก้ไขเปลี่ยนแปลงค่าปรับและส่วนลด
5. นำเสนอโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสมกับการดำเนินงานของบริษัทฯ ให้คณะกรรมการบริษัทฯ พิจารณานุมัติรวมถึงพิจารณานุมัติอัตราค่าจ้างคนที่ไม่อยู่ในงบประมาณประจำปี
6. พิจารณาผลกำไรและขาดทุนของบริษัทฯ การเสนอจ่ายเงินปันผลระหว่างกาล หรือเงินปันผลประจำปีเพื่อเสนอคณะกรรมการบริษัทฯ
7. มีอำนาจแต่งตั้งหรือว่าจ้างที่ปรึกษา ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานภายในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
8. ให้อำนาจในการมอบอำนาจให้บุคคลอื่นใด หนึ่งคนหรือหลายคนปฏิบัติกรอย่างหนึ่งอย่างใด โดยอยู่ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการบริหาร หรืออาจมอบอำนาจเพื่อให้บุคคลดังกล่าวมีอำนาจตามที่คณะกรรมการบริหารเห็นสมควรและภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการบริหารเห็นสมควร ซึ่งคณะกรรมการบริหารอาจยกเลิก เพิกถอน เปลี่ยนแปลง หรือแก้ไขบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจ หรือการมอบอำนาจนั้น ๆ ได้ตามที่สมควร
9. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการบริษัทฯ มอบหมาย

2. การจัดทำนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และแนวปฏิบัติ

ในปี 2565 คณะกรรมการบริษัทฯ ได้มีการทบทวนปรับปรุงนโยบายและติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงแผนงานด้านความรับผิดชอบต่อชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ให้สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนปี 2560 หรือ Corporate Governance Code (CG Code) โดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ประกอบด้วย



1. ตระหนักถึงบทบาทและความรับผิดชอบของคณะกรรมการในฐานะผู้นำองค์กรที่สร้างคุณค่าให้แก่กิจการอย่างยั่งยืน (Establish Clear Leadership Role and Responsibilities of the Board)
2. กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักของกิจการที่เป็นไปเพื่อความยั่งยืน (Define Objectives that Promote Sustainable Value Creation)
3. เสริมสร้างคณะกรรมการที่มีประสิทธิผล (Strengthen Board Effectiveness)

4. สรรหาและพัฒนาผู้บริหารระดับสูงและการบริหารบุคลากร (Ensure Effective CEO and People Management)
5. ส่งเสริมนวัตกรรมและการประกอบธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม (Nature Innovation and Responsible Business)
6. ดูแลให้มีระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่เหมาะสม (Strengthen Effective Risk Management and Internal Control)
7. รักษาความน่าเชื่อถือทางการเงินและการเปิดเผยข้อมูล (Ensure Disclosure and Financial Integrity)
8. สนับสนุนการมีส่วนร่วมและการสื่อสารกับผู้ถือหุ้น (Ensure Engagement and Communication with Shareholders)

คณะกรรมการบริษัท ได้กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติในการกำกับดูแลกิจการของบริษัท โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับกรรมการและผู้บริหาร นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการองค์กร และนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้เสีย



นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับกรรมการและผู้บริหาร

คณะกรรมการบริษัท ได้กำหนดนโยบายกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณจริยธรรมทางธุรกิจสำหรับกรรมการผู้บริหารและพนักงาน เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน โดยมีการประกาศและสื่อสารให้พนักงานได้รับทราบ รวมทั้งเผยแพร่ไว้ในเว็บไซต์ของบริษัท (www.muangthaicap.com) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานของบริษัทฯ ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้อง มีความรู้ความเข้าใจในหลักการกำกับดูแลกิจการ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยยึดมั่นความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ มีจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ มีการปฏิบัติที่สอดคล้องกับหลักกฎระเบียบข้อบังคับและกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนมีความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยกำหนดแนวทางเพื่อเป็นกรอบในการปฏิบัติงานและปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. มุ่งมั่นนำหลักการกำกับดูแลกิจการ จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ และจรรยาบรรณ ไปปฏิบัติในการดำเนินงานของบริษัทฯ เพื่อสร้างคุณค่าให้บริษัทฯ อย่างยั่งยืน
2. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ระมัดระวัง ซื่อสัตย์สุจริต โดยปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ บริษัทฯ และประกาศที่เกี่ยวข้อง
3. ยึดมั่นความเป็นธรรม โดยปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมพร้อมดูแล ควบคุม ป้องกันการตัดสินใจหรือการกระทำใด ๆ ที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และรายการที่เกี่ยวข้องกัน โดยยึดถือประโยชน์ของบริษัทฯ เป็นที่ตั้ง
4. ยึดมั่นและปฏิบัติตามคู่มือการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ไม่ล่วงละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา เคารพต่อกฎหมายและหลักสิทธิมนุษยชน
5. ดำเนินการให้มีระบบการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงให้อยู่ในระดับเหมาะสม รวมถึงมีระบบบัญชีและรายงานทางการเงินที่มีความถูกต้องเชื่อถือได้
6. ดำเนินการให้โครงสร้างการจัดการของบริษัทฯ มีบรรษัทภิบาลที่ดี มีการกำหนดอำนาจ หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการแต่ละคณะและผู้บริหารอย่างชัดเจน
7. ปลุกฝังคุณธรรม จริยธรรม สร้างจิตสำนึกอันดีงาม ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความเป็นธรรม ตลอดจนมุ่งมั่นพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง
8. ดำเนินการโดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้มีส่วนได้เสีย ชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม
9. ตระหนักและเคารพในสิทธิแห่งความเป็นเจ้าของผู้ถือหุ้น ปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน
10. มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศในการดำเนินธุรกิจ โดยยึดมั่นการสร้างภาพพจน์ให้แก่ลูกค้า ด้วยการรับฟังและทบทวนตนเอง เพื่อเพิ่มศักยภาพในการบริหารและสร้างสรรค์สิ่งที่ดีที่สุดอยู่เสมอ
11. ดำเนินการให้มีการเปิดเผยสารสนเทศที่สำคัญอย่างเพียงพอ เชื่อถือได้และทันเวลา ตราบเท่าที่ไม่กระทบต่อประโยชน์อันชอบธรรมของบริษัทฯ
12. ดำเนินการให้มีการจัดการภาษีให้มีประสิทธิภาพสูงสุดโดยยึดหลักธรรมาภิบาลที่ดี การจัดการความเสี่ยงด้านภาษีที่ดี และการเปิดเผยเพื่อความโปร่งใส



นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการองค์กร

1. การบริหารจัดการความเสี่ยง

- จัดทำแบบฟอร์มความเสี่ยงให้สอดคล้องกับกระบวนการบริหารจัดการที่ครอบคลุม
- จัดให้มีการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการกำหนดประเด็นความเสี่ยง
- เตรียมความพร้อมด้วยการลงมือปฏิบัติความเสี่ยงด้วยการจำลองสถานการณ์
- สอบทานการบริหารความเสี่ยงให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กร
- ติดตามและประเมินผลการดำเนินการด้านความเสี่ยง ให้เป็นไปตามแผนการจัดการ
- จัดให้มีการรายงานผลการดำเนินการด้านความเสี่ยงในทุกๆระดับ และทุกฝ่ายอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
- สนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่เหมาะสมในทุกหน่วยงานในองค์กร

2. การควบคุมภายใน

- จัดให้มีระบบควบคุมภายในที่เหมาะสม และมีระบบบัญชีและรายงานทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ
- ดำเนินการให้โครงสร้างการจัดการของบริษัทฯ มีบรรษัทภิบาลที่ดี มีการกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการแต่ละคณะและผู้บริหารอย่างชัดเจน
- จัดให้มีการรายงานทางการเงินและการสอบบัญชีที่เชื่อถือได้ รวมทั้งจัดให้มีระบบการควบคุมภายในและระบบการตรวจสอบภายในที่เพียงพอและเหมาะสม
- สอบทานให้บริษัทฯ มีระบบการควบคุมภายใน (Internal control) และระบบการตรวจสอบภายใน (Internal audit) ที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

3. การทำรายการระหว่างกัน หรือรายการที่เกี่ยวข้องกัน

- บริษัทฯ กำหนดให้ใช้ราคาตลาดหรือราคายุติธรรมในการทำธุรกรรมทุกประเภท
- กรรมการต้องเปิดเผยข้อมูลรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์หรือรายการที่เกี่ยวข้องกันหรือรายการระหว่างกันตามข้อกำหนดของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ห้ามกรรมการที่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการพิจารณาอนุมัติและกรณีที่มีการทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน ให้คณะกรรมการตรวจสอบเข้าร่วมพิจารณาให้ความเห็นตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และตามหลักเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- การให้สินเชื่อหรือลงทุนในกิจการที่กรรมการมีผลประโยชน์เกี่ยวข้องจะต้องได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทด้วยมติเป็นเอกฉันท์โดยไม่มีกรรมการผู้นั้นเข้าร่วมพิจารณาอนุมัติด้วย และต้องกำหนดราคาและเงื่อนไขต่าง ๆ ตามการค้าปกติของธนาคารและปฏิบัติเหมือนลูกค้าทั่วไป

4. การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน



โดยในปี 2565 มีกรณีการเกิด
ทุจริตคอร์รัปชันเท่ากับ **0**

บริษัทฯ เข้าร่วมเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC) และได้รับการรับรอง (Certified) อย่างเป็นทางการ อันเป็นหนึ่งในแนวทางการดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี นอกจากนี้ บริษัทฯ จัดให้มีแนวปฏิบัติในการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อปลูกฝังให้เป็นหนึ่งในวัฒนธรรมขององค์กร ไว้ดังนี้

- กำหนดกลยุทธ์ป้องกันการเกิดการทุจริตคอร์รัปชันที่มีประสิทธิภาพ
- เพิ่มช่องทางการแจ้งเบาะแสที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย มีมาตรการคุ้มครองผู้แจ้ง
- กระบวนการตรวจสอบที่โปร่งใสและเป็นธรรม
- กำหนดกระบวนการรายงานสถานะทางการเงินที่ถูกต้อง ชัดเจน และตรวจสอบได้
- จัดประกาศแสดงเจตจำนงต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันทุกรูปแบบทั้งทางตรงและทางอ้อม
- จัดอบรมเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณธุรกิจ และข้อพึงปฏิบัติในการทำงาน
- งดเว้นการให้ของขวัญแก่ผู้บริหารหรือพนักงานของบริษัทในทุกเทศกาล

5. การป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์

- เปิดเผยและส่งข้อมูลของบริษัทฯ และผู้มีส่วนได้เสียให้คณะกรรมการบริษัทฯ ทราบ
- หลีกเลี่ยงการทำธุรกรรมที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์และไม่กระทำการใด ๆ ที่ขัดต่อผลประโยชน์ของบริษัทฯ
- บุคลากรจะต้องไม่เข้าร่วมประชุม ไม่มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและอนุมัติในวาระที่พิจารณาเรื่องที่ตนมีส่วนได้เสีย
- กำกับดูแลและรับผิดชอบให้บริษัทมีระบบการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยงและระบบป้องกันการทุจริตและคอร์รัปชันที่เหมาะสม
- คณะกรรมการบริษัทต้องกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยข้อมูลตามกฎหมายและประกาศที่เกี่ยวข้อง
- จัดให้มีระบบการทำงานที่ชัดเจน มีการเปิดเผยข้อมูลรายการที่สำคัญตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่องและเชื่อถือได้
- คณะกรรมการ และผู้บริหารต้องรายงานการมีส่วนได้เสีย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการของบริษัทฯ เมื่อเข้าดำรงตำแหน่งเป็นครั้งแรก และให้รายงานทุกครั้ง เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล

6. การรับแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียน

- ทุกข้อมูลที่ได้รับแจ้งถือเป็นความลับ ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลของผู้แจ้งต่อสาธารณะชนโดยมิได้รับการยินยอม
- รายละเอียดของเบาะแสหรือข้อร้องเรียนต้องเป็นความจริง มีความชัดเจนเพียงพอที่จะสืบหาข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการต่อไปได้
- ระยะเวลาตอบกลับผู้ร้องเรียนไม่ควรเกิน 3 วัน หลังจากได้รับข้อร้องเรียน
- ระยะเวลาในการดำเนินการขึ้นอยู่กับหลักฐานที่ได้รับจากผู้ร้องเรียน หลักฐานและคำชี้แจงของผู้ถูกร้องเรียน แต่ไม่เกิน 30 วันทำการ
- ผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน จะได้รับความคุ้มครองสิทธิ
- ผู้รับข้อร้องเรียนและผู้ตรวจสอบหาข้อเท็จจริง ต้องเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับเปิดเผยเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้ร้องเรียน ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วน



มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน

1. บริษัทฯ จะเก็บข้อมูลและตัวตนของผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียนเป็นความลับ
2. บริษัทฯ จะเปิดเผยข้อมูลเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและมีกระบวนการเยียวยาผู้เสียหายด้วยความเหมาะสมและเป็นธรรม
3. บริษัทฯ จะไม่กระทำการใดอันไม่เป็นธรรม ต่อผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วน
4. ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง สามารถร้องขอบริษัทฯ กำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมได้

7. ทรัพย์สินทางปัญญา

- บริษัทฯ ไม่สนับสนุนการดำเนินการที่มีลักษณะละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา การใช้งานซอฟต์แวร์ใด ๆ ในระบบงานของบริษัทฯ ต้องได้รับอนุญาตและมีลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมายเท่านั้น
- พนักงานต้องปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับกฎหมาย ข้อบังคับ และข้อผูกพันตามสัญญาทั้งหมดเกี่ยวกับสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาที่ถูกต้อง รวมถึงสิทธิบัตร ลิขสิทธิ์ ความลับทางการค้าและข้อมูลกรรมสิทธิ์อื่น ๆ โดยจะไม่ละเมิดสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาของบุคคลอื่น
- พนักงานที่นำผลงานหรือข้อมูลอันเป็นสิทธิของบุคคลภายนอกที่ได้รับมาหรือที่จะนำมาใช้ภายในบริษัทฯ จะต้องตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจว่าจะไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของบุคคลอื่น
- พนักงานที่ใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ของบริษัทฯ จะต้องใช้ซอฟต์แวร์ตามขออนุญาตของเจ้าของลิขสิทธิ์ และเฉพาะที่ได้รับอนุญาตให้ใช้งานจากบริษัทฯ เท่านั้น
- เมื่อพ้นสภาพจากการเป็นพนักงาน จะต้องส่งมอบทรัพย์สินทางปัญญาต่าง ๆ รวมถึงผลงานต่าง ๆ คืนให้บริษัทฯ ไม่ว่าจะป็นข้อมูลที่เก็บไว้ในรูปแบบใดก็ตาม

8. การเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ

เปิดเผยข้อมูลสำคัญสู่สาธารณะ
ผ่านช่องทางเว็บไซต์ของตลาดหลักทรัพย์
เว็บไซต์บริษัทหรือรายงานประจำปี



เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการถือหุ้น

รวมถึงรายการเกี่ยวโยงและการมีส่วนร่วมได้
เสียของกรรมการและผู้บริหาร

จัดส่งรายงานทางการเงินครบถ้วน
จัดส่งรายงานทางการเงินต่อสำนักงาน
คณะกรรมการหลักทรัพย์และตลาด
หลักทรัพย์ภายในระยะเวลาที่กำหนด



การแต่งตั้งผู้สอบบัญชี

ผู้สอบบัญชีมีคุณสมบัติไม่ขัดกับหลักเกณฑ์
ของตลาดหลักทรัพย์ และไม่ได้ให้บริการ
อื่น ๆ แก่บริษัทฯ

จัดให้มีหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์
เช่น จัดให้มีการประชุมนักวิเคราะห์และ
นำเสนอข้อมูลต่อนักลงทุนทั้งในและ
ต่างประเทศ



งบการเงินของบริษัทฯ

ได้รับการรับรองโดยไม่มีเงื่อนไขจากผู้สอบ
บัญชี

การซื้อ-ขายหุ้นของบริษัทฯ

กำหนดนโยบายให้กรรมการและผู้บริหาร
ต้องแจ้งให้บริษัทฯ ทราบอย่างน้อย 1 วัน
ล่วงหน้าก่อนทำการซื้อ-ขายหุ้น



เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับกรรมการ

ประกอบด้วย ตำแหน่ง การศึกษา การถือ
หุ้นบริษัทฯ ประสบการณ์ทำงานและ
ภาพถ่าย ระบุไว้อย่างชัดเจน

เปิดเผยคำตอบแทนกรรมการ

เปิดเผยหลักเกณฑ์การให้คำตอบแทน
กรรมการและผู้บริหารไว้ในรายการ
ประจำปีอย่างชัดเจน



ให้ความสำคัญต่อนักลงทุนสัมพันธ์

มีการพบปะ ให้ข้อมูล แลกเปลี่ยนความ
คิดเห็นกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอยู่เสมอ

ทั้งนี้ การเปิดเผยข้อมูล ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 มี
กระบวนการจัดการสิทธิของเจ้าของข้อมูล รวมถึงมีระเบียบการจัดการการละเมิดส่วนบุคคล (DBM)

9. การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ

- กำหนดโครงสร้างความปลอดภัยสารสนเทศ
ภายในองค์กร ประกอบด้วย
 - คณะกรรมการ
 - หน่วยงานตรวจสอบ
 - หน่วยงานด้านความปลอดภัย
สารสนเทศ
 - พนักงานทุกคนภายในองค์กร
- ผู้บริหารทุกหน่วยงานมีหน้าที่ในการ
สนับสนุนและประสานงานในการประกาศใช้
นโยบายความปลอดภัยสารสนเทศ เพื่อให้มี
ความร่วมมือและถือปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร
- ข้อมูลขององค์กรต้องได้รับการปกป้อง
ด้านความปลอดภัยโดยผู้บริหาร พนักงาน
ตลอดจนหน่วยงานภายนอกที่มีส่วน
เกี่ยวข้องกับข้อมูลทุกคน ต้องลงนามใน
สัญญาการไม่เปิดเผยข้อมูล ซึ่งเป็น
ความลับขององค์กร
- จัดให้มี Stress Testing ปีละ 1 ครั้ง

ในปี 2565 มีการเกิด
เหตุการณ์ด้านความปลอดภัย
สารสนเทศ เท่ากับ

0

นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้เสีย

1. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น

- บริษัทฯ ให้ความสำคัญแก่สิทธิของผู้ถือหุ้น นักลงทุน และเจ้าหน้าที่ทุกรายอย่างเสมอภาค
- มีการจัดกระบวนการประชุมผู้ถือหุ้น โดยสนับสนุนให้มีการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียม
- กำกับดูแลให้ผู้ถือหุ้นได้รับการปฏิบัติและปกป้องสิทธิขั้นพื้นฐานอย่างเท่าเทียมกัน
- มีมาตรการป้องกันกรณีที่กรรมการและผู้บริหารใช้ข้อมูลภายในให้แก่ตนเองหรือผู้อื่นในทางมิชอบ

2. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่



- บริษัทฯ มีนโยบายที่จะปฏิบัติตามเงื่อนไข สัญญา และข้อผูกพันที่ตกลงกันไว้กับเจ้าหน้าที่อย่างเคร่งครัด
- บริษัทฯ ไม่เคยมีข้อพิพาทใด ๆ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการผิดนัดชำระหนี้ โดยบริษัทฯ จ่ายเงินให้กับเจ้าหน้าที่ตรงตามเงื่อนไขการชำระเงินที่ได้ตกลงไว้
- กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดข้อหนึ่ง หรือมีเหตุทำให้ผิดนัดชำระหนี้ ต้องรีบแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบโดยไม่ปกปิดข้อเท็จจริง
- รายงานฐานะและข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้องแก่เจ้าหน้าที่

3. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อลูกค้า

- จัดให้มีการประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าอย่างถี่ถ้วน
- พัฒนาออกแบบผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
- ดำเนินการส่งเสริมการตลาดอย่างเหมาะสม และไม่กระตุ้นการก่อหนี้ที่ไม่จำเป็น
- พัฒนาช่องทางการสื่อสารกับลูกค้าให้ลูกค้าสามารถติชม ร้องเรียน การให้บริการผ่านช่องทางอื่น ๆ อาทิ สายด่วน อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ ทั้งแอปพลิเคชัน ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน (Whistleblower Channel)
- ดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสิทธิอันพึงมีของลูกค้า และไม่ปฏิบัติกรใด ๆ อันจะละเมิดสิทธิอันพึงมีของลูกค้า
- ตระหนักถึงสิทธิในข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า โดยกำหนดนโยบายการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล และความมั่นคงของระบบสารสนเทศดังเปิดเผยในหน้าเว็บไซต์ของบริษัท

4. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อลูกค้า

- ไม่เรียกรหรือไม่รับหรือจ่ายผลประโยชน์อันใด ที่ไม่สุจริตในการค้ากับลูกค้า
- แจ้างแผนการดำเนินงาน เพื่อให้ลูกค้าสามารถทราบจำนวนที่จะจำหน่ายสินค้าหรือบริการได้ในปีนี้ รวมถึงนำไปวางแผนการผลิต และจัดส่ง เพื่อป้องกันปัญหาที่ตามมา
- ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด และมีการชำระหนี้ที่ตรงตามเวลา

5. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อคู่แข่งธุรกิจ

- ปฏิบัติภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี
- ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีการที่ไม่สุจริตหรือไม่เหมาะสม
- ไม่ทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้าด้วยการกล่าวหาในทางร้าย

6. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อหน่วยงานกำกับ

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจด้วยใบอนุญาตประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลและใบอนุญาตประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพ ภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย บริษัทฯ จึงมีหน้าที่ต้องดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับแนวทางการกำกับดูแลผู้ประกอบการภายใต้ใบอนุญาต รวมถึงการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) และการรายงานข้อมูลต่อหน่วยงานกำกับที่เกี่ยวข้องให้ถูกต้อง โปร่งใส และทันเหตุการณ์

3. ติดตามให้มีการปฏิบัติ

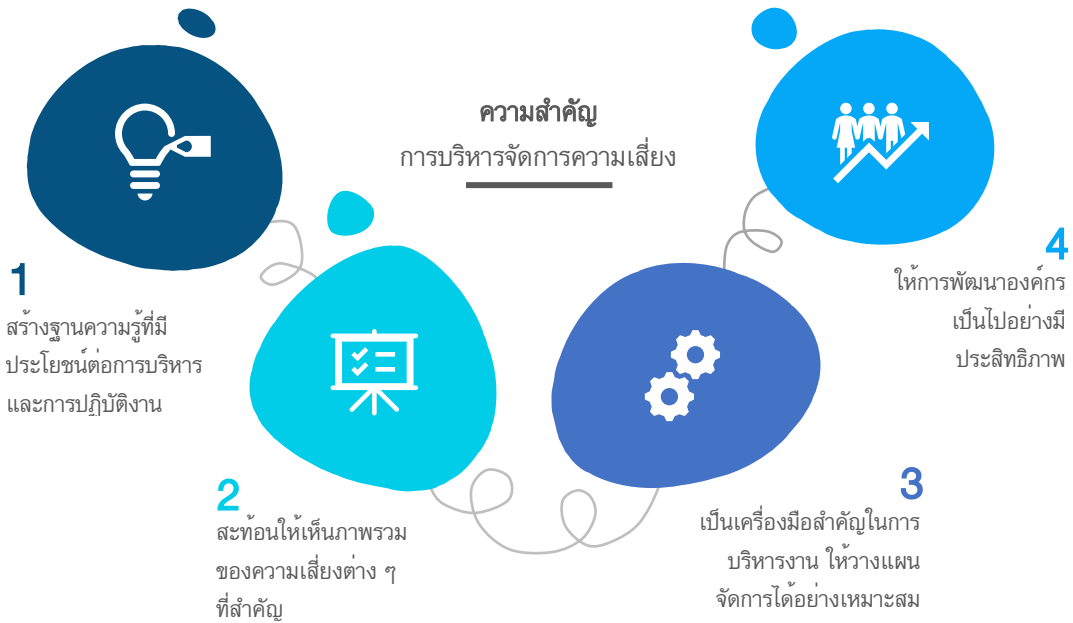
บริษัทฯ กำหนดให้คณะกรรมการบรรษัทภิบาลและความยั่งยืน มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการอยู่เสมอ ด้วยการรายงานความคืบหน้าและผลการปฏิบัติงานด้านการกำกับดูแลต่อคณะกรรมการบริษัทฯ ปีละ 2 ครั้ง ตลอดจนทบทวนและเสนอให้คณะกรรมการมีการพิจารณาแก้ไขขอบเขตอำนาจ หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบรรษัทภิบาลและความยั่งยืนให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์

4. เปิดเผยผลการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการต่อผู้มีส่วนได้เสีย

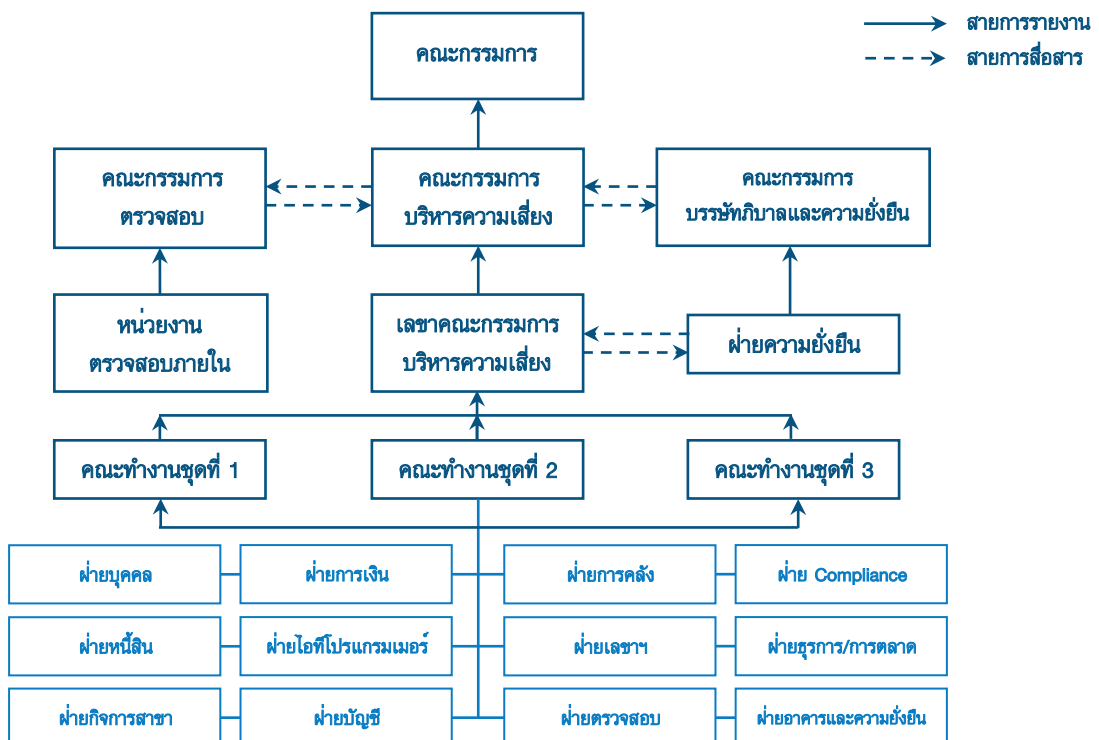
คณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อยทุกชุดต้องสรุปผลการดำเนินงาน ในแบบ 56-1 One Report เป็นประจำทุกปี เพื่อความโปร่งใสและมั่นใจได้ว่าการดำเนินงานของบริษัทฯ จะบรรลุวัตถุประสงค์เป็นไปตามกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานกำกับ และสามารถสร้างคุณค่าให้แก่บริษัทฯ ซึ่งเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม ตลอดจนสร้างคุณค่าแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน

2.2 การบริหารจัดการความเสี่ยงภายในองค์กร

บริษัท เมืองไทยแคปปิตอล จำกัด (มหาชน) มีความมุ่งมั่นที่จะก้าวไปสู่องค์กรระดับโลก โดยกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องกับแนวทางและหลักปฏิบัติสากล ครอบคลุมทั้งกลุ่มธุรกิจทางการเงิน เพื่อให้ธุรกิจเติบโต และสร้างผลตอบแทนอย่างมั่นคงในระยะยาว



โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง



บริษัทฯ มีโครงสร้างการบริหารจัดการความเสี่ยงให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล กำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงตลอดจนคณะกรรมการต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้อง ปัจจุบันมีการรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงแบบควบคู่ (Dual Reporting) เป็นอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง นอกจากนี้ยังจัดให้มีฝ่ายตรวจสอบภายใน ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ด้วยความอิสระ และผู้บริหาร จัดตั้งฝ่ายกำกับและดูแลข้อบังคับ กฎระเบียบ และกฎหมาย (Compliance) เพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงมีความรัดกุมมากขึ้น ใช้แนวคิดในการบริหารความเสี่ยงที่สามารถกำกับดูแลบริษัทให้สำเร็จลุล่วงตามแผนกลยุทธ์ บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัทฯ จึงต้องมองในภาพรวมของการกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ให้เป็นเรื่องเดียวกัน (Governance, Risk and Compliance, GRC) เพื่อก่อให้เกิดการขับเคลื่อนองค์กรด้านความยั่งยืนอย่างมีคุณค่าและส่งเสริมประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการปฏิบัติการ

คณะกรรมการบริษัทฯ

กำกับดูแลบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง

เลขานุการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

ประสานงานกับกรรมการหรือฝ่ายงานอื่น ๆ รวมถึงเป็นผู้รับผิดชอบสูงสุดในระดับปฏิบัติการ (นายอมรเทพ ภูษิ๊ง)

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

ประสานงานด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงทั่วไป รวมถึงการประเมินความเสี่ยงแต่ละประเด็นอย่างครอบคลุม

ฝ่ายความยั่งยืน

พิจารณารายงานผลการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร ให้ข้อคิดเห็นประเด็นด้านความเสี่ยง

คณะกรรมการตรวจสอบ

ดำเนินการสอบทานที่เป็นอิสระ

หน่วยงานตรวจสอบภายใน

ดำเนินการสอบทานเพื่อให้มีการนำไปปฏิบัติอย่างเหมาะสม

คณะทำงานแต่ละชุด พนักงานภายในองค์กร

ระบุและประเมินความเสี่ยงที่เกิดขึ้นมีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบ กำหนดแผนรับมือและติดตามผล

คณะกรรมการบรรษัทภิบาลและความยั่งยืน

ประสานงานและสื่อสารเพื่อให้การพิจารณาบริหารความเสี่ยงเกิดประสิทธิภาพ

กระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยง



1. การระบุและวิเคราะห์ความเสี่ยง (Event Identification and Analysis)

ขั้นตอนในการทำความเข้าใจกับสาเหตุของการเกิดความเสี่ยง ระบุถึงเหตุการณ์หรือกิจกรรมของกระบวนการปฏิบัติงานที่อาจเกิดความผิดพลาด ความเสียหาย และการไม่บรรลุวัตถุประสงค์/เป้าหมายขององค์กร เพื่อให้การระบุความเสี่ยงมีความชัดเจน บริษัทฯ จึงจำแนกประเภทความเสี่ยงไว้ทั้งหมด 10 ด้าน ได้แก่

1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk)
2. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติ (Operation Risk)
3. ความเสี่ยงด้านสุขภาพ (Healthy Risk)
4. ความเสี่ยงด้านนโยบาย/กฎหมาย/ข้อบังคับ (Policy and Compliance Risk)
5. ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk)
6. ความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม (Environment Risk)
7. ความเสี่ยงด้านชุมชน (Community Risk)
8. ความเสี่ยงด้านภาพลักษณ์และชื่อเสียง (Image and Reputation Risk)
9. ความเสี่ยงอุบัติใหม่ (Emerging Risk)
10. ความเสี่ยงโครงการ (Project Risk)

กระบวนการระบุและวิเคราะห์ความเสี่ยง



2. การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)

เป็นการประเมินความเสียหายเนื่องจากความเสี่ยง ประกอบด้วย 2 มิติ ได้แก่ “โอกาสที่จะเกิด” และ “ความรุนแรงของผลกระทบ” มีหลักพิจารณาดังนี้

ระดับ	“โอกาส”	ความถี่	ระดับ	“ผลกระทบ”	รายละเอียด
1	น้อยมาก	โอกาสเกิดทุก 6-12 เดือน	1	ต่ำมาก	มูลค่าเสียหาย < 50,000 บาท
2	น้อย	โอกาสเกิดทุก 3-6 เดือน	2	ต่ำ	มูลค่าเสียหาย > 50,000 บาท
3	ปานกลาง	โอกาสเกิดทุก 1-3 เดือน	3	ปานกลาง	มูลค่าเสียหาย > 200,000 บาท
4	มาก	โอกาสเกิดทุก 2 สัปดาห์	4	สูง	มูลค่าเสียหาย > 500,000 บาท
5	สูงมาก	โอกาสเกิดทุกสัปดาห์	5	สูงมาก	มูลค่าเสียหาย < 1,000,000 บาท

จากนั้นนำมาพิจารณาด้วยตารางประเมินความเสี่ยง (Risk Metrix) ดังตารางด้านล่างนี้

โดยสามารถแบ่งระดับความเสี่ยงออกได้เป็น 4 ระดับ เพื่อนำมาพิจารณาจัดการต่อไป

การประเมินความเสี่ยง	ความเป็นไปได้ที่จะเกิดความเสี่ยงกับองค์กร	โอกาสที่จะเกิด					ค่าที่ประเมินจากโอกาสเกิดและผลกระทบ	ระดับความเสี่ยง	แนวปฏิบัติปฏิบัติ
		1	2	3	4	5			
ผลกระทบ	5	5	10	15	20	25	0-4	ต่ำ	ควบคุมความเสี่ยง ไม่ต้องมีการจัดการเพิ่มเติม
	4	4	8	12	16	20			
	3	3	6	9	12	15			
	2	2	4	6	8	10			
	1	1	2	3	4	5			

3. การตอบสนองความเสี่ยง (Risk Response)

หลังจากการประเมินความเสี่ยงแล้ว บริษัทฯ มีการตอบสนองต่อความเสี่ยง 4 รูปแบบ ดังนี้

การวางแผนรับมือกับความเสี่ยง

มีวัตถุประสงค์เพื่อลดจำนวนครั้งของความเสียหายหรือลดความรุนแรงของเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น

การโอนความเสี่ยง

วิเคราะห์และตัดสินใจที่จะเลือกโอนความเสี่ยงออกไปในรูปแบบใด ๆ ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของสถานการณ์

การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง

เป็นวิธีสุดท้ายที่ใช้ในการจัดการ กรณีที่ไม่อาจใช้วิธีการอื่นเข้ามาแก้ไขได้ ต้องเปรียบเทียบข้อดีและข้อเสียก่อนการตัดสินใจ

การรับความเสี่ยงไว้เอง

กรณีที่ผู้บริหารของบริษัทฯ เล็งเห็นว่าความน่าจะเป็นที่จะเกิดความเสียหายอยู่ในวิสัยที่ยอมรับได้

4. กิจกรรมควบคุมความเสี่ยง (Control Activities)

เมื่อมีการเลือกวิธีการตอบสนองความเสี่ยงที่เหมาะสมแล้ว กิจกรรมการควบคุมความเสี่ยงจะถูกกำหนดขึ้นเพื่อให้มั่นใจว่ามีการจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม ในการปฏิบัติงานทุกด้านนั้นต้องจัดให้มีกิจกรรมการควบคุมที่เหมาะสมเพียงพอกับประเภทของการควบคุมสามารถจัดกลุ่มได้ดังนี้

การควบคุมเพื่อการป้องกัน

กำหนดขึ้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิด หรือลดความเสี่ยงและข้อผิดพลาดตั้งแต่แรก

1

การควบคุมเพื่อให้ตรวจพบ

เป็นวิธีการควบคุมที่กำหนดขึ้นเพื่อให้ค้นพบข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นแล้ว

2

การควบคุมโดยการชี้แนะ

เป็นวิธีการควบคุมที่ส่งเสริมหรือกระตุ้นให้เกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

3

การควบคุมเพื่อการแก้ไข

กำหนดขึ้นเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นให้ถูกต้อง หรือไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดอีกในอนาคต

4



กราฟแสดงความสัมพันธ์ของความเสี่ยงและกิจกรรมควบคุม

จากภาพแสดงความสัมพันธ์ของความเสี่ยงและกิจกรรมการควบคุม นอกจากการควบคุมภายในที่เพียงพอแล้ว การกำหนดกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงเพิ่มเติมยังสามารถช่วยลดระดับของความเสี่ยงลงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้อีกด้วย

5. ข้อมูลและการสื่อสาร (Information and Communication)

ระบบสารสนเทศและการสื่อสารจะเป็นเครื่องมือที่ผู้บริหารสามารถใช้ในการถ่ายทอดนโยบายการกำกับดูแลและติดตามผลสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรจึงต้องมีระบบสารสนเทศและการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การมีระบบสารสนเทศที่ดีนั้น ควรประกอบด้วย

- การควบคุมสิทธิผู้ใช้
- ระบบสำรองข้อมูล
- ระบบเชื่อมโยง
- การตอบสนองของผู้ใช้งาน

6. การประเมินและติดตามผล (Monitoring and Review)

ในปี 2565 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงได้มีการประชุมติดตามผล และหารือประเด็นเรื่องความเสี่ยง เป็นจำนวน 2 ครั้ง ซึ่งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงได้มีการประชุมติดตามผลอย่างต่อเนื่อง และได้เล็งเห็นว่าบริษัทฯ ได้มีการแก้ไขปัญหาความเสี่ยงที่สำคัญในด้านต่าง ๆ จนลดระดับลงไปสู่เกณฑ์ที่ธุรกิจยอมรับได้ เพื่อความรุนแรงของลดผลกระทบที่อาจส่งผลให้ผลประกอบการหรือเป้าหมายของธุรกิจ จึงได้เสนอแนะให้มีการทบทวนประเด็นความเสี่ยง เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันมากยิ่งขึ้น



ผลการดำเนินงานด้านความเสี่ยงของบริษัท

ประเด็นความเสี่ยง	ผลกระทบ	การประเมินความเสี่ยง		แผนการจัดการความเสี่ยง	ผลการดำเนินงาน		
		ระดับผลกระทบ	ระดับโอกาส		ตัวชี้วัด (KRI)	เป้าหมาย	รายงานผล
1. จำนวนและคุณภาพของบุคลากร	ขาดบุคลากรที่มีความสามารถ	3	4	พัฒนากระบวนการสรรหาบุคลากร	อัตราส่วนของพนักงานพื้นสภาพกับจำนวนพนักงานที่ต้องการ เทียบกับพนักงานเข้าใหม่	อัตราส่วนไม่เกินกว่า 1	0.79
2. การทุจริตคอร์รัปชัน	ความเชื่อมั่นต่อบริษัท	4	2	จัดอบรมพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม	จำนวนครั้งการเกิดเหตุการณ์	0	0
3. การพัฒนาเทคโนโลยี โปรแกรมลูกหนี้ ออนไลน์และ โปรแกรมระบบงาน	ความล่าช้าในการดำเนินงานและเข้าถึงยาก	2	1	จัดหาคู่มือที่มีความเชี่ยวชาญ, อบรมเพิ่มศักยภาพพนักงาน	ผลประเมินความพึงพอใจผู้ใช้งานโปรแกรม	80%	91.25%
4. การแข่งขันและคู่แข่งรายใหม่	ผลประกอบการไม่เป็นไปตามเป้าหมาย	3	3	ปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจอยู่เสมอ	ความพึงพอใจลูกค้า ยอดสินเชื่อคงค้าง	ไม่ต่ำกว่า 80% , เดบิตโตไม่ต่ำกว่า 30%	83.59% , เดบิตโต 31.37%
5. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	เพิ่มรายจ่ายให้กับบริษัท ประสิทธิภาพในการสร้างรายได้ลดลง	3	2	กำหนดเพดานค่าใช้จ่าย	ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อความสามารถในการสร้างรายได้	เพิ่มขึ้นไม่เกิน 5%	ลดลง 7%
6. กฎระเบียบ รวมถึงกฎหมาย และข้อบังคับจากหน่วยงานภายนอก	ความเชื่อมั่นต่อนักลงทุน	4	1	ทบทวนและติดตามข้อกฎหมายอย่างสม่ำเสมอ	จำนวนครั้งในการเกิดข้อพิพาท	0	0
7. การปรับขึ้นของอัตราดอกเบี้ยภายในประเทศ	ต้นทุนสูงขึ้น	2	1	จัดหาแหล่งเงินทุนสำรองอื่น ๆ	อัตราส่วนดอกเบี้ยใหม่ต่ออัตราส่วนดอกเบี้ยเดิม	เพิ่มขึ้นไม่เกิน 5%	ลดลง 3%
8. ภัยพิบัติ	การดำเนินงานหยุดชะงัก	4	1	จัดเตรียมคณะทำงาน	จำนวนครั้งที่ได้รับผลกระทบ	ไม่เกิน 2 ครั้ง	1 ครั้ง

ประเด็นความเสี่ยง	ผลกระทบ	การประเมินความเสี่ยง		แผนการจัดการความเสี่ยง	ผลการดำเนินงาน		
		ระดับผลกระทบ	ระดับโอกาส		ตัวชี้วัด (KRI)	เป้าหมาย	รายงานผล
				สำหรับรับมือกับผลกระทบ			
9. ภัยคุกคามทางไซเบอร์และโจรกรรมข้อมูล	สูญเสียความเชื่อมั่นจากนักลงทุน	4	1	จัดหาคูคณาจารย์ที่เชี่ยวชาญ, เพิ่มช่องทางการแจ้งเบาะแส	การถูกโจมตี	0 ครั้ง	0 ครั้ง
10. โรคระบาด	การดำเนินงานหยุดชะงัก	1	5	จัดให้มีระบบป้องกันที่ปลอดภัย ปรับตัวโดยใช้เทคโนโลยี	จำนวนครั้งที่ได้รับผลกระทบ	0 ครั้ง	0 ครั้ง
11. การจัดหาเงินทุนไม่เพียงพอ	ทำให้การดำเนินงานล่าช้า เกิดข้อจำกัดในการพัฒนาธุรกิจ	3	3	ขายหุ้นกู้และแหล่งเงินทุนในหลากหลายสถาบัน	อัตราส่วนของกระแสเงินสดรับและจ่าย	ไม่น้อยกว่า 1	1.18
12. การถูกโจรกรรม	ความเสียหายในทรัพย์สินขององค์กร	1	5	ลดการเก็บเงินสดในสาขา	จำนวนครั้งที่เกิดเหตุ	0 ครั้ง	1 ครั้ง
13. ภาษีคาร์บอน	ต้นทุนในการดำเนินงานเพิ่มสูงขึ้น	1	1	สร้างความตระหนักรู้ให้แก่บุคลากร	ปริมาณการใช้ทรัพยากร	เพิ่มขึ้นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10	เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.76
14. ความล่าช้าของจุดคุ้มทุนในบางสาขาที่เกิดจากการขยายสาขา	ผลประกอบการไม่เป็นไปตามเป้าหมาย	3	2	ทบทวนและปรับแผนธุรกิจให้เหมาะสมกับแต่ละพื้นที่	ทบทวนแผนการดำเนินงาน	อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	1 ครั้ง
15. การเพิ่มยอดขายในสินเชื่อทะเบียนรถทุกประเภท	อัตราหนี้เสีย (NPL) สูงขึ้น	4	4	ขายหนี้เสียให้บริษัทอื่น	ยอดหนี้เสียจากการขายสินเชื่อ	ไม่เกิน 3%	2.91%
16. การละเมิดสิทธิมนุษยชน	เกิดข้อพิพาททางกฎหมายส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง	4	1	นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน	จำนวนเหตุการณ์ที่เกิดการละเมิด	0 ครั้ง	0 ครั้ง
17. อาชีวอนามัย	เกิดความเสียหายทางสุขภาพกับพนักงาน	3	1	นโยบายและแนวปฏิบัติเรื่องอาชีวอนามัย	จำนวนอุบัติเหตุจนถึงขั้นหยุดงาน	0 ครั้ง	5 ครั้ง

7. บทวิเคราะห์ความเสี่ยง (Risk Analysis)

1 จำนวนและคุณภาพของบุคลากร

ปัจจุบัน กลุ่มธุรกิจไมโครไฟแนนซ์มีการแข่งขันที่สูงขึ้น การสรรหาบุคลากรเพื่อประจำการในสาขาของบริษัทฯ รวมไปถึงการพัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ จึงเป็นเรื่องท้าทายอย่างยิ่ง เพื่อรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพและจำนวนที่เพียงพอต่อบริษัทฯ จึงได้จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน รวมไปถึงการอบรมพัฒนาศักยภาพของพนักงาน เพื่อสร้างโอกาสและแรงจูงใจในการทำงาน เตรียมความพร้อมให้พนักงานมีความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพของตนเองผ่านโครงการดังกล่าว ในปี 2565 บริษัทฯ ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังกล่าว พบว่าอัตราส่วนของพนักงานที่พึงพอใจรวมกับพนักงานที่ต้องการ เทียบจำนวนพนักงานเข้าใหม่ของปี 2565 อยู่ที่ 0.79 ซึ่งนับเป็นค่าที่รับได้ตาม KPI

2 การทุจริตคอร์รัปชัน

บริษัทฯ ตระหนักถึงความเป็นไปได้ในการทุจริตคอร์รัปชันของพนักงาน เนื่องจากการให้บริการสินเชื่อของบริษัทฯ เป็นการให้บริการสินเชื่อแก่ลูกค้ารายย่อยที่มีวงเงินเฉลี่ยต่อสัญญาที่ต่ำ ประกอบกับนโยบายการบริหารแบบกระจายอำนาจ (decentralization) ไปยังสาขาทั่วประเทศ เพื่อให้ดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ บริษัทฯ จึงวางมาตรการป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการทุจริตของพนักงานอย่างเข้มงวด โดยมีการทบทวนสาเหตุและอัตราการทุจริตคอร์รัปชันของพนักงานอย่างต่อเนื่อง ด้วยการกำหนดระบบการควบคุมตรวจสอบภายใน โดยมีการตรวจสอบเป็นประจำทุกเดือน หรือการนำระบบปฏิบัติการ SAP มาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและลดความเสี่ยงด้านการทุจริตคอร์รัปชัน นอกจากนี้บริษัทฯ ได้มีการจัดอบรมพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมให้แก่พนักงาน มีการทบทวน จัดทำนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อเผยแพร่และเน้นย้ำผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ภายในองค์กร เช่น วารสาร หรือการกล่าวโอวาทในโอกาสต่าง ๆ อยู่เสมอ ตลอดจนเพิ่มช่องทางการร้องเรียนการทุจริต (whistleblower) เพื่อให้พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ของบริษัทฯ ได้เข้าถึงและสามารถรายงานเหตุได้ง่ายยิ่งขึ้น ทั้งนี้หากพบว่าพนักงานมีการทุจริตคอร์รัปชันจริง บริษัทฯ จะดำเนินการให้

พนักงานดังกล่าวรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งลงโทษตามระเบียบสูงสุดของบริษัทฯ และให้ดำเนินคดีต่อพนักงานที่ทำการทุจริตอย่างถึงที่สุด โดยในปี 2565 ตรวจพบการทุจริตทั้งสิ้น 0 ครั้ง

3 การพัฒนาเทคโนโลยีโปรแกรมลูกหนี้ออนไลน์และโปรแกรมระบบงาน

ปัจจุบัน ลูกค้ามีตัวเลือกของบริการการให้สินเชื่อที่หลากหลาย ด้วยส่วนแบ่งทางการตลาดที่ลดลง ทำให้บริษัทฯ มีความท้าทายเพิ่มมากขึ้นในการแข่งขันทางด้านธุรกิจ การพัฒนาการปฏิบัติงานจึงเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่สำคัญต่อการรักษาฐานลูกค้าเก่าและชักจูงลูกค้าใหม่เพื่อเข้ามาใช้บริการ รวมถึงพัฒนาเทคโนโลยีให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ บริษัทฯ จึงมีการดำเนินการจัดอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มความรู้ในด้านการปรับปรุงและพัฒนาโปรแกรม โดยปรับปรุงพัฒนาระบบอย่างน้อย 2 ครั้งต่อเดือน รวมถึงมีการจัดหาบุคคลภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะเข้ามาร่วมดำเนินการปรับปรุงโปรแกรมของบริษัทฯ เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ได้อย่างสะดวกยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ได้มีการประเมินความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรมและติดตามผลเป็นประจำ ซึ่งในปี 2565 มีผลการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรมเป็นประจำในทุกเดือน พบว่ามีผู้ทำแบบประเมิน 91.25% โดยถือเป็นค่าที่สามารถรับได้

4 การแข่งขันและคู่แข่งรายใหม่

ทุกวันนี้ มีธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเกิดขึ้นมากมาย ส่งผลให้เกิดการแข่งขันในอุตสาหกรรมที่รุนแรง ทั้งในด้านเทคโนโลยี การขยายสาขา การขยายผลิตภัณฑ์สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ รวมไปถึงการแข่งขันด้านราคาในอนาคต บริษัทฯ จึงมีการเตรียมตัวรับมือ ทบทวนและปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ แผนการปฏิบัติงานอยู่เสมอ โดยเน้นเรื่องบริการที่เป็นเลิศ เพื่อให้พร้อมสำหรับการแข่งขันของอุตสาหกรรมในอนาคตได้อย่างเข้มแข็ง ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการอย่างเป็นธรรมแก่ลูกค้าอย่างเคร่งครัด (Market Conduct) เพื่อลดความขัดแย้งและการให้บริการลูกค้าที่ไม่เท่าเทียมกัน ลูกค้าเดิมกลับมาใช้บริการอีก ตลอดจนบอกต่อไปยังลูกค้าใหม่ (Snowball Effect) นอกจากนี้ยังมีแผนการเพิ่มสาขา โดยเร่งขยายพื้นที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าให้สามารถเข้ามาใช้บริการได้อย่างง่ายดายมากขึ้น และมีการสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของ

บริษัทฯ เพื่อปรับปรุงและสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ใหม่ในอนาคต ในปี 2565 ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า อยู่ที่ร้อยละ 83.59 มียอดสินค้าคงค้าง 120,613 พันล้านบาท เดบิต่อขึ้น 31.37% เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา



5 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน

ด้วยการเติบโตทางธุรกิจกว่า 30% ผ่านการขยายสาขา จึงก่อให้เกิดการขยายตัวของฐานลูกค้า การเพิ่มขึ้นของจำนวนพนักงาน อีกทั้งมีการปรับขึ้นของค่าแรงขั้นต่ำจากนโยบายภาครัฐ และการพัฒนาเทคโนโลยีเข้ากับกระบวนการดำเนินงาน รวมไปถึงปัจจัยภายนอกต่าง ๆ เช่น ค่าน้ำมัน ค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา ที่ปรับขึ้นตามสถานะเศรษฐกิจ ปัจจัยเหล่านี้ล้วนเป็นเหตุให้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเพิ่มสูงขึ้น บริษัทฯ ได้มีการควบคุมค่าใช้จ่ายให้สอดคล้องกับการเติบโต ด้วยการกำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติในการดำเนินงาน เช่น มาตรการกำหนดเพดานเบิกค่าใช้จ่ายในการใช้ทรัพยากร มาตรการการจัดซื้อจัดจ้างสำหรับการปรับขึ้นของราคาสินค้า โดยในปี 2565 อัตราส่วนค่าใช้จ่ายต่อรายได้อยู่ที่ 0.40 ลดลงจากปี 2564 (0.43) 7% ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ให้เพิ่มขึ้นไม่เกิน 5% ต่อปี

6 กฎระเบียบรวมถึงกฎหมายและข้อบังคับจากหน่วยงานภายนอก

บริษัทฯ ประกอบธุรกิจหลักคือการให้บริการสินเชื่อทะเบียนรถ ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงานกำกับ อาทิเช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (กลต.) และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

(คปภ.) บริษัทฯ จึงจำเป็นต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น การกำหนดอัตราดอกเบี้ย การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการรายงานข้อมูลองค์กรต่อธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นต้น ข้อบังคับเหล่านี้มีโอกาสเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา หากไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติตามไม่ครบถ้วนอาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของบริษัทฯ และมีโทษปรับ หรือถูกเพิกถอนใบอนุญาตได้ บริษัทฯ จึงมีการทบทวนและติดตามข้อกำหนดภายนอกอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาปรับให้สอดคล้องกับการดำเนินงานภายในองค์กร มีการจัดอบรม รวมถึงทำแบบประเมินทดสอบความรู้ความเข้าใจให้ทราบถึงกฎระเบียบและข้อบังคับใช้ภายในองค์กรปีละ 1 ครั้ง นอกจากนี้ยังมีการจัดตั้งตำแหน่งงานที่ดูแลเรื่องนี้โดยเฉพาะ พร้อมทั้งรายงานต่อคณะบริหารและคณะกรรมการทุกฝ่ายอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง โดยการดำเนินงานในปี 2565 พบว่า บริษัทฯ ไม่มีข้อพิพาททางกฎหมายแต่ประการใด

7 การปรับขึ้นของอัตราดอกเบี้ยภายในประเทศ

บริษัทฯ มีรายได้หลักจากดอกเบี้ยรับจากการปล่อยสินเชื่อ โดยเป็นลักษณะการคิดดอกเบี้ยในอัตราคงที่ ในขณะที่ต้นทุนการกู้ยืมของบริษัทฯ มีอัตราดอกเบี้ยขึ้นอยู่กับความผันผวนของตลาด ณ ขณะที่ถูกยืม หากมีความผันผวนมากจะส่งผลให้อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมปรับสูงขึ้น ในขณะที่บริษัทฯ ไม่มีการปรับอัตราดอกเบี้ยรับ ส่งผลกระทบต่ออัตราส่วนต่างระหว่างอัตราดอกเบี้ยรับและดอกเบี้ยจ่ายลดลงในปัจจุบัน บริษัทฯ มีการคิดดอกเบี้ยในอัตราต่ำกว่าระดับที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ หากในอนาคตมีต้นทุนทางการเงินหรือภาระอื่น ๆ เพิ่มขึ้น บริษัทฯ จึงสามารถปรับเพดานการคิดดอกเบี้ยขึ้นตามต้นทุนได้ อีกทั้งบริษัทฯ ยังได้เพิ่มสัดส่วนเงินทุนหมุนเวียนให้เกิดความหลากหลายของแหล่งเงินทุน และมีแหล่งเงินทุกจากภาคส่วนต่าง ๆ เพิ่มขึ้นเพื่อลดความเสี่ยงจากการปรับขึ้นของอัตราดอกเบี้ยภายในประเทศ ได้แก่ องค์การความร่วมมือระหว่างประเทศของญี่ปุ่น (JICA) และ ธนาคาร ซุมิโตโมมิตซึย แบงกิ้ง คอร์ปอเรชั่น (SMBC) ซึ่งทำให้ต้นทุนอัตราดอกเบี้ยลดลงเป็น 3.3% จากเดิมในปี 2564 อยู่ที่ 3.4%

8 ภัยพิบัติ

ภัยพิบัติที่เกิดขึ้นในปัจจุบันนี้ นับว่ามีความรุนแรงมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นภัยพิบัติที่เกิดจากมนุษย์เป็นผู้ก่อขึ้นโดยตั้งใจหรือเกิดขึ้นจากภัยธรรมชาติที่ไม่

อาจคาดเดาได้ ภัยพิบัติดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อบริษัทฯ ทำให้เกิดความสูญเสียเป็นวงกว้างทั้งต่อบุคคล ทรัพย์สิน เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม โดยในปี 2565 บริษัทฯ จัดให้มีการสื่อสารถึงเรื่องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) เพื่อเป็นการสร้างความตระหนักรู้ให้กับพนักงาน ด้วยการเผยแพร่ผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ของบริษัทฯ บอร์ดประชาสัมพันธ์ วารสารประจำเดือน เป็นต้น ซึ่งที่ผ่านมาเกิดเหตุการณ์น้ำท่วม 1 ครั้ง แต่สาขาส່วนมากไม่ได้รับผลกระทบในเชิงการให้บริการ จึงถือได้ว่า ไม่เกิดเหตุภัยพิบัติ



9 ภัยคุกคามทางไซเบอร์และโจรกรรมข้อมูล

ปัจจุบัน เทคโนโลยีมีการพัฒนาแบบก้าวกระโดดอย่างต่อเนื่อง ทำให้ภัยคุกคามทางไซเบอร์เป็นการคุกคามที่สร้างผลกระทบในทุกภาคส่วน ทั้งด้านเศรษฐกิจ อุตสาหกรรมการเงิน สถาบันการเงินและผู้ใช้บริการทางการเงินต่าง ๆ อาจมาในรูปแบบที่แปลกใหม่และตรวจจับได้ยากยิ่งขึ้น ถึงแม้ว่าการปฏิบัติการหลักของบริษัท ฯ ยังเน้นการใช้หลักประกันที่เป็นรูปธรรมและการทำธุรกรรมในรูปแบบของเงินสดเป็นส่วนใหญ่ อย่างไรก็ตาม ระบบการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้า และการจัดการบริหารต่าง ๆ ของบริษัทฯ อยู่ในรูปแบบดิจิทัล ส่งผลให้บริษัทมีการรวบรวมข้อมูลมาพัฒนาระบบป้องกันให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงมีการจัดอบรมบุคลากรในภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาความสามารถให้ก้าวทันเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง ตลอดจนจัดเพิ่มช่องทางการแจ้งเบาะแส ช่องทางการสื่อสารกับลูกค้า นอกจากนี้ยังมีการสร้างความตระหนักรู้ให้แก่พนักงานทุกท่าน ในเรื่องของวิธีการหรือรูปแบบของภัยคุกคามทางไซเบอร์ใหม่ ๆ ผ่านทางวารสาร และเว็บไซต์ของบริษัทฯ อย่างสม่ำเสมอ

รวมถึงจัดให้มีบุคลากร และองค์กรภายนอกสอบทานระบบให้เกิดความปลอดภัยอย่างใกล้ชิด โดยปี 2565 ไม่เกิดเหตุการณ์ถูกโจมตีทางไซเบอร์ขึ้น

10

โรคระบาด

ความเสี่ยงจากโรคระบาด ยังคงจัดเป็นความเสี่ยงสำคัญที่บริษัท และองค์กรทั่วโลกยังคงต้องติดตามและเตรียมความพร้อมรับมืออย่างต่อเนื่อง เพราะสถานการณ์การระบาดมีโอกาที่จะเกิดขึ้นอีก อาจมีแนวโน้มที่จะทวีความรุนแรงส่งผลกระทบต่อสังคม เศรษฐกิจ รวมถึงการดำเนินงานของบริษัทฯ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จึงต้องมีกระบวนการในการรับมือกับความเสียหายเหล่านี้ บริษัทฯ ได้จัดให้มีการทำแผนการติดตามสถานการณ์โรคระบาดที่อาจเกิดขึ้นใหม่อย่างต่อเนื่อง เพื่อกำหนดมาตรการรับมือผลกระทบได้อย่างรวดเร็ว และลดขอบเขตความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในวงกว้าง นอกจากนี้ยังมีแผนการในการพัฒนาแอปพลิเคชัน เมืองไทยแคปปิตอล 4.0 และช่องทางการชำระแบบออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันธนาคาร เพื่อให้สามารถรองรับการใช้บริการของลูกค้าแม้อยู่ในสภาวะโรคระบาดในอนาคต อีกทั้งได้จัดให้มี Call center, line OA, Facebook และ Website ที่เป็นช่องทางออนไลน์หรือการณรงค์ให้ความรู้สุขอนามัยให้กับพนักงาน และเผื่อระวังสถานการณ์ภายในองค์กรอย่างใกล้ชิดพร้อมทั้งประชุมเพื่อหาแนวทางแก้ไขอยู่เสมอ ซึ่งในปีที่ผ่านมา สถานการณ์โควิด-19 เริ่มน้อยลงและพนักงานตลอดจนคนทั่วไปปรับตัวกับสถานการณ์ได้ในระดับหนึ่ง จึงไม่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงาน โดยผลการเติบโตบริษัทฯ ก็เป็นไปตามเป้าหมาย

11

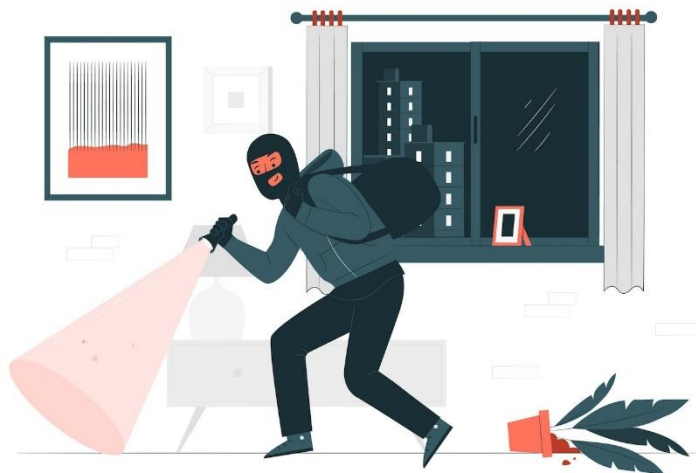
การจัดการเงินทุนไม่เพียงพอ

เงินทุนในการดำเนินธุรกิจเป็นส่วนสำคัญในการขยายตัวทางธุรกิจ บริษัทฯ จึงต้องพิจารณาถึงความจำเป็นในการจัดหาเงินทุนเพิ่มขึ้นในอนาคต เพื่อให้การดำเนินธุรกิจมีความต่อเนื่องและเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ในปี 2565 บริษัทฯ มีการขายหุ้นกู้ประเภทไม่ด้อยสิทธิ และไม่มีหลักประกันให้แก่ประชาชน (Public Offering) จำนวนสี่ครั้ง โดยในรอบแรก บริษัทเสนอขายให้แก่ประชาชนจำนวน 4,000 ล้านบาท ในเดือนกุมภาพันธ์ 2565 ครั้งที่ 2 จำนวน 4,964.30 ล้านบาท ในเดือนมิถุนายน 2565 ครั้งที่สาม จำนวน 4,852.70 ล้านบาท ในเดือนสิงหาคม ครั้งที่ 4 จำนวน 4,001.60 ล้านบาท ในเดือนตุลาคม รวมทั้งช่วยเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนขนาดใหญ่ที่บริษัทฯ สามารถควบคุมความ

เสี่ยงได้ในอนาคต การบริหารจัดการตัวแลกเปลี่ยนที่ออกโดยบริษัทฯ วงเงินคงเหลือจากสถาบันการเงินสำรองเพียงพอ นอกจากนี้บริษัทฯ ยังมีการบริหารให้มีอัตราส่วนหนี้สินระยะยาวมากกว่าระยะสั้นเพื่อป้องกันการขาดสภาพคล่อง และมีเงินทุนเพียงพอต่ออัตราการเติบโตของบริษัทฯ รวมถึงจัดหาแหล่งเงินทุนจากสถาบันการเงินจากต่างประเทศที่หลากหลายมากขึ้น ในปี 2565 นี้มีอัตราส่วนปริมาณเงินทุนต่อปริมาณหนี้สินทั้งหมด 1.18 ซึ่งไม่น้อยกว่า 1 ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

12 การถูกโจรกรรม

ปัจจุบัน บริษัทฯ มีการดำเนินธุรกิจเป็นไปตามพันธกิจที่ตั้งไว้ ด้วยการขยายสาขาให้ครอบคลุมทั่วทั้งประเทศ แต่เนื่องด้วยความสามารถในการควบคุมของบริษัทฯ มีอยู่อย่างจำกัด ทำให้ไม่สามารถควบคุมพฤติกรรมกระทำความผิดของแต่ละบุคคลได้ บริษัทฯ จึงจัดให้มีการสื่อสารในด้านคุณธรรม จริยธรรมให้บุคคลภายนอกได้รับทราบอยู่เสมอ เพื่อปลูกฝังจิตสำนึกที่ดีให้กับชุมชนใกล้เคียง โดยนำเสนอในรูปแบบของสื่อ เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ นอกจากนี้ยังมีมาตรการการป้องกันจากการโจรกรรมของสำนักงาน ด้วยการกำชับสาขาให้ลดการเก็บเงินสดที่อาจเป็นแรงจูงใจของการโจรกรรม ตลอดจนจัดให้มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดทั้งในสาขาใหญ่ สาขาย่อย และศูนย์บริการ เพิ่มขึ้นอีก เป็นจำนวน 3,000 ตัว เพื่อลดโอกาสในการเกิดเหตุและความเสียหายต่อบริษัทฯ แต่อย่างไรก็ตาม ในปี 2565 เกิดเหตุการณ์โจรกรรม 1 ครั้ง ซึ่งเกินกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้คือ 0 เหตุการณ์



13 ภาษีคาร์บอน

ปัจจุบัน กรมสรรพสามิตได้เริ่มศึกษาเรื่องการจัดเก็บภาษีการปล่อยก๊าซเรือนกระจก หรือภาษีคาร์บอน (Carbon Tax) โดยไทยก็เป็นอีกหนึ่งประเทศที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้หากมีภาษีประเภทนี้ขึ้น ในปี 2565 หลายประเทศในโลกเริ่มจัดเก็บภาษีดังกล่าวแล้ว ด้วยเหตุนี้อาจส่งผลให้ต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของบริษัทฯ เพิ่มสูงขึ้น บริษัทฯ จึงจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความตระหนักรู้ในเรื่องความสำคัญของการใช้ทรัพยากรให้กับบุคลากรทุกภาคส่วนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น วารสาร และเว็บไซต์ของบริษัทฯ นอกจากนี้ยังได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือนเพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้และนำมาปรับปรุงมาตรการให้มีความเหมาะสมต่อไปในอนาคต โดยตั้งเป้าหมายตามประสิทธิผลของปริมาณคาร์บอนเทียบกับการเติบโตของบริษัทฯ ไม่เกิน 10% ต่อปี ในช่วงระยะที่ 1 ตามแผนพัฒนาธุรกิจ

14 ความล่าช้าของจุดคุ้มทุนในบางสาขาที่เกิดจากการขยายสาขา

การวิเคราะห์จุดคุ้มทุนของสาขาย่อย หรือศูนย์บริการของธุรกิจ ต้องคำนึงถึงสถานการณ์แข่งขันทางธุรกิจที่เกิดขึ้น ในปัจจุบัน ธุรกิจไมโครไฟแนนซ์มีการแข่งขันทางตลาดที่ค่อนข้างสูง ส่งผลให้การลงทุนในบางสาขาต้องใช้ระยะเวลาที่นานกว่าจะถึงจุดคุ้มทุน โดยสาเหตุอาจเกิดจากการมีผลขาดทุนของสาขาหรือเกิดจากต้นทุนในการดำเนินงานของบางสาขาที่สูงเกินไป เพื่อให้ธุรกิจสามารถบรรลุจุดคุ้มทุนตามที่ตั้งไว้ รวมไปถึงให้พนักงานตระหนักและมีแนวทางในการให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจ บริษัทฯ จึงมีการพิจารณาและทบทวนแผนในการดำเนินงานหรือแผนกลยุทธ์ในแต่ละสาขา อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อลดโอกาสในการไม่สามารถบรรลุจุดคุ้มทุนตามที่ได้กำหนดไว้ได้ ตลอดจนปรับปรุงแผนการดำเนินงานเป็นลำดับต่อไป ในปี 2565 บริษัทฯ เน้นย้ำในเรื่องการดำเนินงานของแต่ละสาขาให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ อีกทั้งได้จัดให้อบรมหลักสูตรการวิเคราะห์จุดคุ้มทุนให้แก่พนักงานที่มีความเกี่ยวข้อง เป็นจำนวน 1 ครั้ง เพื่อลดระยะเวลาคุ้มทุนให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

15 การเพิ่มยอดขายในสินเชื่อทะเบียนรถทุกประเภท

เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และความสามารถทางการแข่งขันที่สูงขึ้น บริษัทฯ มีนโยบายในการเพิ่มจำนวนลูกหนี้สินเชื่อทะเบียนรถให้มากขึ้น ทำให้ต้องกำหนดวงเงินสินเชื่อดังกล่าวให้ใกล้เคียงกับวงเงินที่คู่แข่งชั้นอนุมัติได้ รวมไปถึงหลักเกณฑ์ในการอนุมัติสินเชื่อที่ไม่ซับซ้อนและหลักประกันที่ไม่ใช่ทรัพย์สิน ส่งผลให้มีโอกาสในการที่จะไม่สามารถติดตามยึดหลักประกันคืนได้ ตลอดจนอัตราส่วนของหนี้เสียที่สูงขึ้น (Non-Performing Loan : NPL) เพื่อลดความเสี่ยงดังกล่าว บริษัทฯ มีการตรวจสอบข้อมูลลูกค้าอย่างเข้มงวด เพื่อลดโอกาสในการเกิดหนี้เสีย นอกจากนี้ได้จัดให้มีพนักงานอย่างน้อยสาขาละ 1 คน ทำหน้าที่ในการตรวจสอบเอกสารข้อมูลของลูกค้าอีกครั้ง เพื่อสร้างความมั่นใจในการคัดกรองลูกค้า อีกทั้งมีการดำเนินการขายหนี้ดังกล่าวให้กับบริษัทบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ หรือบริษัทรับซื้อหนี้เสีย เพื่อเป็นการถ่ายโอนความเสี่ยงในการจัดการหนี้ที่ไม่สามารถเรียกเก็บได้ ส่งผลให้ในปี 2565 ปริมาณหนี้เสียอยู่ที่ 2.91% ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ คือ 3%

16 การละเมิดสิทธิมนุษยชน

เรื่องสิทธิมนุษยชนเป็นเรื่องละเอียดอ่อนที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญอย่างใกล้ชิดมาโดยตลอด ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง การสรรหาบุคลากร การปฏิบัติต่อผู้อื่น อย่างไรก็ตาม ด้วยการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและกฎหมาย (พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล) การดำเนินงานขององค์กรอาจส่งผลให้เกิดเป็นความเสี่ยงจากเหตุการณ์ละเมิดสิทธิมนุษยชนทั้งทางตรงและทางอ้อมได้ เพื่อลดความเสี่ยงดังกล่าว บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน โดยพิจารณาจากผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมดขององค์กร เช่น คู่ค้า บริษัทฯ ได้กำหนดจรรยาบรรณธุรกิจสำหรับคู่ค้า โดยมีการคำนึงถึงการจ้างงานอย่างถูกต้องเป็นธรรม ไม่มีการจ้างงานเยาวชน มีมาตรการด้านความปลอดภัย สำหรับลูกค้า มีมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นลายลักษณ์อักษร การติดตามความพึงพอใจในการบริการอยู่เสมอ และพนักงาน ในปี 2565 มีการติดตามความพึงพอใจอยู่เสมอ และไม่มีเหตุการณ์ละเมิดสิทธิส่วนบุคคลเกิดขึ้น

17 อาชีวอนามัย

ความปลอดภัยในการทำงาน รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้นเป็นสิ่งที่มี
บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อพนักงาน บุคลากร รวมทั้งลูกค้าโดยตรง การละเลย
หรือมองข้ามในส่วนนี้อาจเป็นเหตุให้เกิดความอันตรายต่อสุขภาพ หรืออาจถึงแก่
ชีวิตได้ โดยลักษณะการทำงานของบริษัท คือการติดตามหนี้ ส่งผลให้อุบัติเหตุ
เกิดจากการเดินทางเพื่อติดตามหนี้ของพนักงานหรือการเดินทางเพื่อทำธุรกรรมที่
สาขา ดังนั้นบริษัทฯ จึงกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติด้านอาชีวอนามัยและ
ความปลอดภัยเพื่อป้องกันและลดแนวโน้มที่อาจก่อให้เกิดความเสียหาย เช่น
การสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัย มีข้อบังคับควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน รวมถึง
การจัดอบรมด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยให้กับพนักงาน เฉลี่ย 4 ชั่วโมง/
คน/ปี ซึ่งในปี 2565 มีอุบัติเหตุจากการทำงานทั้งหมด 8 ครั้ง ซึ่งเกินกว่า
เป้าหมายที่ตั้งไว้ (0 ครั้ง)



2.3 การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสีย

การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสียส่งผลให้บริษัทฯ ทราบถึงความคาดหวัง ความต้องการ ซึ่งมีส่วนช่วยให้บริษัทฯ สามารถกำหนดประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ ซึ่งถือเป็นแนวทางหนึ่งสู่การขับเคลื่อนเรื่องการพัฒนาอย่างยั่งยืน ตลอดจนทราบถึงผลกระทบที่บริษัทมีต่อผู้มีส่วนได้เสีย บริษัทฯ แบ่งผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญออกเป็น 7 กลุ่ม ได้แก่



ลูกค้า

ผู้ถือหุ้น นักลงทุน
และเจ้านายพนักงาน ผู้บริหาร
และคณะกรรมการ

คู่ค้า



คู่แข่งทางธุรกิจ



ชุมชนและสังคม

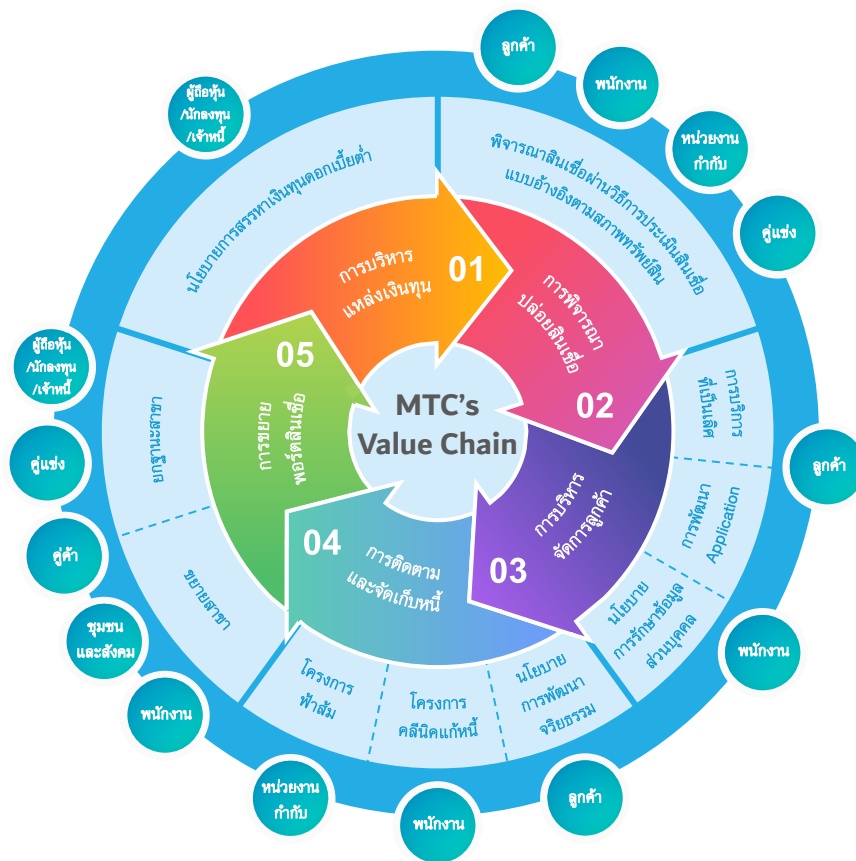


หน่วยงานกำกับ

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการมีส่วนร่วม	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการดำเนินงาน / เป้าหมาย
ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> - MTC Call Center 1455 - Walk-in สาขา - Facebook - Line-Official - ศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ 02-4838888 - แอปพลิเคชัน “เมืองไทย 4.0” - แบบประเมินความพึงพอใจลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> - ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อที่รวดเร็ว - วงเงินที่ได้รับอนุมัติเหมาะสม - มีช่องทางการชำระหนี้ที่สะดวก รวดเร็ว - ปรับลดอัตราดอกเบี้ย / ค่าธรรมเนียม - การรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินถึง ESG ตลอดกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ - ขยายสาขาเพื่อเพิ่มการเข้าถึงการให้บริการ - สร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้าด้วยบริการที่เป็นเลิศทั่วถึง และเท่าเทียม - เคารพต่อความพึงพอใจ สิทธิ และข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
ผู้ถือหุ้น / นักลงทุน / เจ้านาย	<ul style="list-style-type: none"> - การประชุมผู้ถือหุ้น (ปีละ 1 ครั้ง) - สื่อสารผ่านทางตลาดหลักทรัพย์ (เป็นประจำ) - Opportunity Day (3 เดือน/ครั้ง) 	<ul style="list-style-type: none"> - ผลประกอบการที่ดีอย่างต่อเนื่อง - การกำกับดูแลกิจการที่ดี - เป็นองค์กรที่มีความมั่นคง โปร่งใส และเติบโตอย่างยั่งยืน 	<ul style="list-style-type: none"> - ทบทวนและปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ - มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี - บริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ
พนักงาน ผู้บริหารและคณะกรรมการ	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดประชุม (ทุกเดือน) - เว็บไซต์บริษัทฯ - ประกาศ/คำสั่ง - แบบสอบถามความพึงพอใจพนักงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี - ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม 	<ul style="list-style-type: none"> - ดูแลความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ทำงาน - สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการมีส่วนร่วม	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการดำเนินงาน / เป้าหมาย
ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> - ระบบข้อร้องเรียน - อีเมล (เป็นประจำ) - เข้าเยี่ยมชม (เฉพาะลูกค้ารายใหม่ ปีละ 1 ครั้ง) 	<ul style="list-style-type: none"> - ความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน - มีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนบุคคล - มีความร่วมมือในการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อให้ได้รับผลประโยชน์สูงสุด - ความต่อเนื่องของการดำเนินการ - เกณฑ์การประเมินและคัดเลือกที่ได้มาตรฐาน - กำหนดระยะเวลาชำระเงินแก่คู่ค้าอย่างเป็นธรรม 	<ul style="list-style-type: none"> - ยึดมั่นในหลักสิทธิมนุษยชน - การพัฒนาบุคลากรภายในองค์กร - บริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อ ESG - กำหนดระยะเวลาชำระเงินแก่คู่ค้าอย่างเป็นธรรม
คู่แข่งทางธุรกิจ	<ul style="list-style-type: none"> - ประชุมสมาคมการค้าผู้ประกอบการลีนีเชื่อทะเลเบียนรถ - ประชุมชมรมผู้ประกอบการธุรกิจลีนีเชื่อส่วนบุคคล 	<ul style="list-style-type: none"> - แข่งขันอย่างเป็นธรรม - การยกระดับอุตสาหกรรมร่วมกัน - การให้ความร่วมมือกับสมาคมลีนีเชื่อทะเลเบียนรถ/ ส่วนบุคคลในการปฏิบัติตามเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับ 	<ul style="list-style-type: none"> - ให้ความร่วมมือกับสมาคมการค้าผู้ประกอบการลีนีเชื่อทะเลเบียนรถ เพื่อยกระดับอุตสาหกรรมร่วมกัน
ชุมชนและสังคม	<ul style="list-style-type: none"> - การดำเนินงานด้านสังคม 	<ul style="list-style-type: none"> - แสดงความรับผิดชอบด้านสุขภาพและความปลอดภัยของชุมชน - พิจารณาผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม - ปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด 	<ul style="list-style-type: none"> - สร้าง Engagement ระหว่างบริษัทฯ กับชุมชนผ่านโครงการ CSR - ดำเนินธุรกิจด้วยความใส่ใจต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
หน่วยงานกำกับ (ธนาคารแห่งประเทศไทย/สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/นโยบายและกำกับการบริหารหนี้สาธารณะ)	<ul style="list-style-type: none"> - อีเมล (เป็นประจำ) - การประชุมผ่านสมาคมการค้า/ชมรมผู้ประกอบการลีนีเชื่อทะเลเบียนรถ/ ส่วนบุคคล - เข้าเยี่ยมชมบริษัทฯ (2 ปี/ครั้ง) 	<ul style="list-style-type: none"> - สนับสนุนนโยบายและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่กำหนดได้อย่างเหมาะสม - การบริหารจัดการที่โปร่งใส - ปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับที่กำหนด 	<ul style="list-style-type: none"> - ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับอยู่เสมอ

MTC Value Chain



การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ มุ่งให้บริการปล่อยสินเชื่อแก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้กำหนดผู้มีส่วนได้เสียโดยพิจารณาจากห่วงโซ่คุณค่า ซึ่งประกอบด้วย 5 กระบวนการหลัก ได้แก่

- 1. การบริหารแหล่งเงินทุน (หลัก)** มีนโยบายการสรรหาแหล่งเงินทุนดอกเบี้ยต่ำ (รอง) จากหลายสถาบันทางการเงิน ให้เพียงพอต่อการเติบโตของธุรกิจ
- 2. กระบวนการพิจารณาการปล่อยสินเชื่อ (หลัก)** มีการพิจารณาสินเชื่อผ่านวิธีการประเมินสินเชื่อแบบอ้างอิงตามสภาพทรัพย์สิน (รอง) แทนการใช้ข้อมูลทางด้านรายได้หรือเครดิตบูโรของลูกค้า เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน
- 3. การจัดการบริหารลูกค้า (หลัก)** มีนโยบายด้านการพัฒนาประสบการณ์ ด้วยการให้บริการที่เป็นเลิศ (รอง) การพัฒนา Application (รอง) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน รวมถึงนโยบายการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล (รอง) ตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
- 4. การติดตามและจัดเก็บหนี้ (หลัก)** มีนโยบายด้านการพัฒนาจริยธรรมของอุตสาหกรรม (รอง) รวมถึงการจัดอบรมขั้นตอนการติดตามและจัดเก็บหนี้ที่ถูกต้องตามข้อกำหนดของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การจัดทำโครงการคลินิกแก้หนี้ (รอง) โครงการฟาร์มของ BoT (รอง) ให้ลูกค้ามีสภาพคล่องทางการเงินและลดปัญหาหนี้เสียที่เกิดขึ้น
- 5. การขยายพอร์ตสินเชื่อ (หลัก)** โดยมีกระบวนการรักษาสถานลูกค้าเดิม เพิ่มฐานลูกค้าใหม่จากการขยายการเข้าถึงของลูกค้าด้วยการเปิดสาขาเพิ่มขึ้นครอบคลุมทั่วประเทศ (รอง) รวมถึงการยกฐานะสาขา (รอง) ให้สามารถรองรับและบริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหารจัดการลูกค้า

เพื่อส่งเสริมให้ธุรกิจของลูกค้า รวมถึงให้ลูกค้าสามารถวางแผนการผลิต การจัดส่ง ป้องกันปัญหาสินค้าส่งไม่ทันหรือขาดสต็อก ไม่เพียงพต่อการจัดส่ง บริษัทฯ จึงมีการแจ้งแผนการดำเนินงานให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า นอกจากนี้บริษัทมีนโยบายที่จะปฏิบัติตามเงื่อนไข สัญญา และข้อผูกพันต่าง ๆ ที่ตกลงกันไว้กับเจ้าหน้อย่างเคร่งครัด ไม่ว่าจะเป็นวัตถุประสงค์ รายละเอียดการชำระคืน และเรื่องอื่นใดที่ตกลงไว้กับเจ้าหน้ โดยกำหนดแนวทางในการบริหารเงินทุน โดยกำหนดแนวทางในการบริหารเงินทุนเพื่อสร้างความมั่นคงที่แข็งแกร่ง ให้ความสำคัญต่อการบริหารสภาพคล่องทางการเงิน มีการวางแผนชำระหน้อย่างชัดเจนและตรงตามเวลา

ลูกค้ารายสำคัญ

จำนวนลูกค้า ปี 2565 ทั้งหมด **101** ราย
ลูกค้ารายใหม่ 22 ราย คิดเป็นร้อยละ **21.78**
ลูกค้ารายเดิม 79 ราย คิดเป็นร้อยละ **78.22**



แนวทางปฏิบัติในการจัดซื้อจัดจ้าง

แนวทางปฏิบัติในการจัดซื้อจัดจ้างที่ดีจะต้องพิจารณาตั้งแต่หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกคู่ค้า จรรยาบรรณธุรกิจสำหรับคู่ค้า กระบวนการในการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลคู่ค้า ตลอดจนการบริหารความสัมพันธ์กับคู่ค้า เพื่อส่งเสริมให้คู่ค้าเติบโตอย่างมีศักยภาพ นำไปสู่การเป็นคู่ค้าธุรกิจที่แข็งแกร่งกับบริษัทฯ ในระยะยาว

หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกคู่ค้า

- ✓ เป็นธุรกิจที่สามารถตรวจสอบได้
- ✓ ราคา คุณภาพ หรือผลงาน เป็นที่น่าพอใจ
- ✓ การให้บริการหลังการขาย การรับประกัน
- ✓ ไม่มีประวัติต้องห้ามจากการทุจริต
- ✓ ปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจสำหรับคู่ค้า

จรรยาบรรณธุรกิจสำหรับคู่ค้า

<p style="text-align: center;">จริยธรรมทางธุรกิจ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ดำเนินธุรกิจตามกฎหมายด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ● ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นธรรม ● รักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ● ปฏิบัติตามกฎหมายด้านทรัพย์สินทางปัญญา ● มีการเปิดเผยข้อมูล กรณีที่อาจเกิดการขัดแย้งกันทางผลประโยชน์ ● สนับสนุนให้คู่ค้าจัดซื้ออย่างรับผิดชอบ ● มีการตรวจสอบเมื่อพบข้อผิดพลาดที่เกี่ยวข้องกับคู่ค้าหลังจากการส่งมอบงานแล้ว 	<p style="text-align: center;">สิทธิมนุษยชนและแรงงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เคารพในความแตกต่างและปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ● ไม่รับผลประโยชน์จากการบังคับใช้แรงงานและกดขี่แรงงานในทุกรูปแบบ ● ไม่ใช้แรงงานเด็กที่มีอายุไม่ถึงเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด หากมีต้องมีการคุ้มครองอย่างเหมาะสม ● มีค่าจ้างและค่าตอบแทนต่อพนักงานและแรงงานที่เหมาะสมและเป็นธรรม มีสิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับตามที่กฎหมายกำหนด ● ไม่จ้างแรงงานผิดกฎหมาย
<p style="text-align: center;">อาชีวอนามัยและความปลอดภัย</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ● จัดให้มีสภาพแวดล้อมการทำงาน อุปกรณ์ที่ปลอดภัย ถูกต้องตามหลักอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ● ไม่ละเลยต่อการกระทำในสถานที่ทำงานที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อพนักงาน ● มีแนวทางการป้องกัน แก้อา และเยียวยา ในประเด็นความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย 	<p style="text-align: center;">การจัดการด้านชุมชนและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"> ● มีการดำเนินธุรกิจที่ปฏิบัติตามข้อบังคับและกฎหมายสิ่งแวดล้อมในระดับประเทศและท้องถิ่น ● พิจารณาถึงผลกระทบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินธุรกิจหรือมีผลต่อธุรกิจ ● บริษัทฯ สนับสนุนให้คู่ค้าใช้ผลิตภัณฑ์ บริการ หรือกระบวนการ ที่เป็นมิตรต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ● บริษัทฯ สนับสนุนให้คู่ค้าได้รับการรับรองมาตรฐานด้านความยั่งยืนที่มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการทางธุรกิจของคู่ค้า
<p style="text-align: center;">การนำจรรยาบรรณธุรกิจมาปฏิบัติ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● คู่ค้าต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการนำจรรยาบรรณธุรกิจนี้ไปปฏิบัติให้เกิดขึ้นอย่างเป็นธรรมแก่พนักงาน/แรงงาน และผู้รับจ้างช่วง เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมของการประกอบธุรกิจที่มีจริยธรรมตลอดห่วงโซ่อุปทาน 	

2.4 การดำเนินการด้านภาษี

เพื่อสะท้อนถึงคุณค่าและหลักปฏิบัติที่ยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มด้วยความ เป็นธรรมและโปร่งใส บริษัทฯ จึงได้กำหนดนโยบายด้านภาษีให้สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการ และ เชื่อว่าการปฏิบัติตามนโยบายด้านภาษีอย่างเคร่งครัดจะทำให้สามารถบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนได้

จรรยาบรรณด้านภาษี



การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านภาษี

เพื่อให้ข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง และเชื่อถือได้บริษัทฯ ได้กำหนดกรอบการควบคุมด้านภาษี (Tax Control Framework) โดยยึดถือตามนโยบายการบริหารความเสี่ยงซึ่งสอดคล้องกับหลักการที่ยอมรับในระดับสากล (Best Practice) โดยมีการกำกับดูแลและควบคุมความเสี่ยงด้านภาษีอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นที่ระบบควบคุมการบันทึกข้อมูลทางบัญชีที่เกี่ยวข้องกับรายการภาษีทุกประเภท

นอกจากนี้ บริษัทฯ มีการกำกับดูแลความเสี่ยงด้านภาษีเช่นเดียวกับความเสี่ยงด้านอื่น ๆ ผ่านโครงสร้างการบริหารจัดการความเสี่ยง และคณะกรรมการตรวจสอบมีการสอบทานการบริหารความเสี่ยงด้านภาษีอย่างน้อย 2 ครั้งต่อปี

2.5 นวัตกรรมทางธุรกิจเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

การพัฒนานวัตกรรมทางธุรกิจ เป็นหนึ่งในพลังที่ช่วยขับเคลื่อนธุรกิจไปสู่การเติบโตและสร้างความสามารถในการแข่งขัน บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นในการสร้างนวัตกรรมเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของสังคม พัฒนาศักยภาพและการเติบโตของธุรกิจ โดยเกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด

แนวทางการปฏิบัติ

1. จัดตั้งหน่วยงานเพื่อพัฒนานวัตกรรมสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ รับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อนำมาทบทวนและพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ
2. ส่งเสริมการสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนให้พนักงานเกิดความคิดสร้างสรรค์
3. ส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมที่จะก่อให้เกิดมูลค่าต่อธุรกิจ เศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม



การสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อความยั่งยืน

1. ผลิตภัณฑ์ใหม่ สินเชื่อเพย์ เลเทอร์

เพื่อให้ตอบรับทุกความต้องการของลูกค้า ในปี 2565 บริษัทฯ จึงออกสินเชื่อเพย์ เลเทอร์ หรือสินเชื่อซื้อก่อน ผ่อนทีหลัง แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 สินเชื่อเพย์ เลเทอร์ สินค้าทั่วไป วงเงิน 1,000 – 40,000 บาท

กลุ่มที่ 2 สินเชื่อเพย์ เลเทอร์ สินค้าอุปกรณ์เกษตร วงเงิน 1,000 – 50,000 บาท

โดยสามารถเลือกผ่อนชำระเป็นรายเดือนภายในระยะเวลาตั้งแต่ 6 – 60 งวด สำหรับเป็นทางเลือกให้ผู้ที่มีความประสงค์จะซื้อสินค้าทั่วไป เช่น อุปกรณ์ทางการเกษตร อุปกรณ์ประมง เครื่องใช้ไฟฟ้า เป็นต้น แต่ไม่ต้องการที่จะชำระสินค้าทั้งหมดเป็นเงินสดในคราวเดียว


2. ต่อยอดแอปพลิเคชันเมืองไทย 4.0

ในปี 2565 มีบัญชีผู้ใช้งานแอปพลิเคชันเมืองไทย 4.0 เพิ่มขึ้นกว่า 210% เมื่อเทียบกับปลายปี 2564 ที่ผ่านมา ทั้งนี้ บริษัทฯ มีการทบทวนข้อเสนอนี้จากผู้ใช้งาน นำมาปรับปรุงกระบวนการดำเนินการภายใต้แอปพลิเคชันอยู่เสมอ เพื่อให้ลูกค้าของบริษัทฯ ได้รับความสะดวกสบายและความรวดเร็วในการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ด้วยการร่วมมือกับธนาคารพาณิชย์ ธนาคารต่างประเทศ และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

ในการเพิ่มช่องทางการชำระบิลข้ามธนาคารผ่านเครื่องรับจ่ายเงินอัตโนมัติ และการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ ได้เพิ่มช่องทางการทำการตลาดรูปแบบใหม่ ด้วยการอัปเดตข้อเสนอพิเศษ สินเชื่อส่วนบุคคลใหม่ ๆ ผ่านทางแอปพลิเคชัน เพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงได้ง่ายยิ่งขึ้น

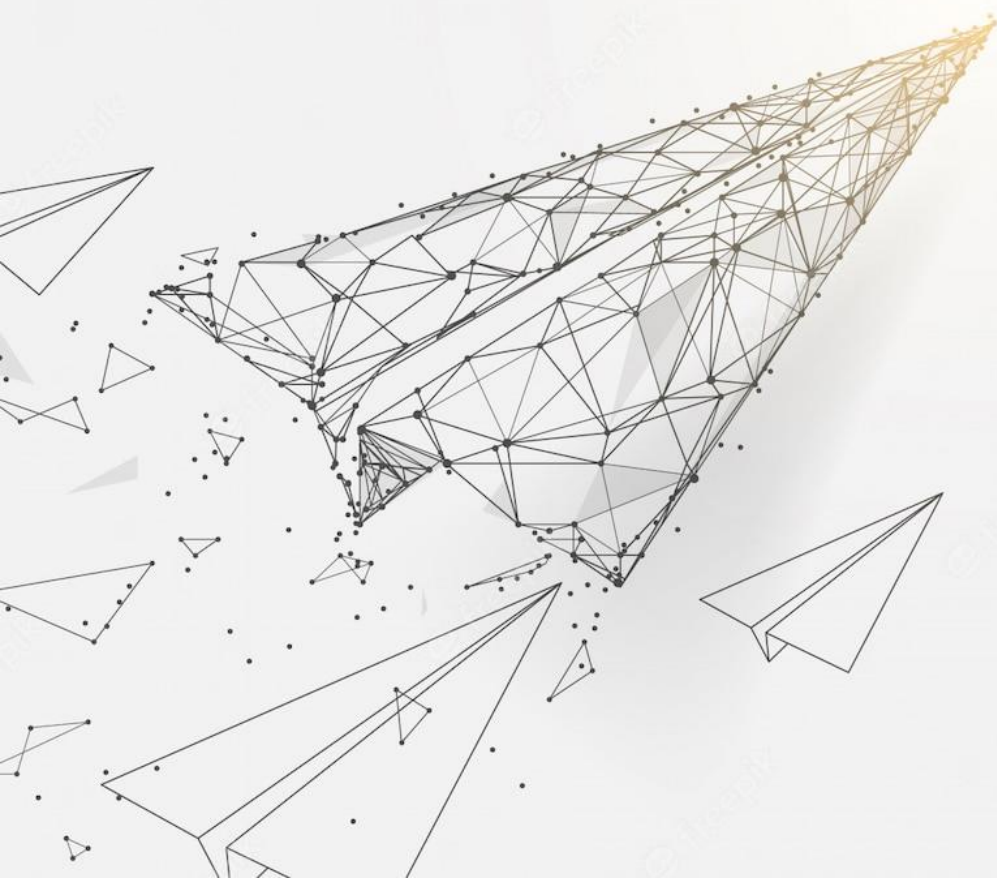
3. พัฒนาการบำรุงรักษาความปลอดภัยระบบสารสนเทศ

ในยุคสมัยใหม่ ที่เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการพัฒนาระบบสารสนเทศ มีการคำนึงถึงความปลอดภัยและการควบคุมที่เพียงพอ สอดคล้องกับการพัฒนาของเทคโนโลยีในปัจจุบัน บริษัทฯ มีการพิจารณาถึงการพัฒนาระบบงาน รวมถึงการกำหนดให้มีการควบคุมภายในระบบงานที่เข้มงวดมากยิ่งขึ้น ด้วยการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัยสารสนเทศ ดังนี้

- 
1. โปรแกรมต้องสามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ก่อนประมวลผลต่อได้
 2. ระบบประมวลผลจะต้องมีความสามารถในการแจ้งข้อผิดพลาดต่าง ๆ จากการประมวลผล
 3. มีระเบียบปฏิบัติในการใช้การเข้ารหัส ปรับปรุงมาตรฐานในการเข้ารหัสให้ทันสมัยอยู่เสมอ
 4. การเข้ารหัสจะต้องพิจารณาถึงลำดับชั้นและแนวทางจัดการข้อมูลในลำดับชั้นดังกล่าว
 5. จำกัดสิทธิ์ในการเข้าถึง Library ที่เก็บข้อมูลของโปรแกรม
 6. ต้องมีการจัดเก็บบันทึกการทำรายการในระบบ
 7. มีการจัดการเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับและออกมาตรการเพื่อลดการเกิดปัญหาดังกล่าว

การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงเกิดผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ในอนาคต บริษัทฯ จัดให้มีการประเมินจากลูกค้า และพนักงาน อย่างเหมาะสม โดยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถติ-ชม ให้ข้อเสนอแนะในผลิตภัณฑ์ กระบวนการดำเนินงาน ตลอดจนตอบสนองความคาดหวังของทุกฝ่ายได้



มิติ สังคม

เพราะทุกคนมีส่วนผลักดันให้บริษัทฯ เติบโตไปข้างหน้า
อย่างยั่งยืน บริษัทฯ จึงใส่ใจผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน
ให้ความสำคัญกับลูกค้า พนักงาน คู่ค้า สิทธิมนุษยชน
รวมถึงมุ่งตอบแทนคืนสู่สังคมอย่างต่อเนื่อง



Emphasize Customer

มุ่งสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่
ลูกค้า ด้วยการบริการที่เป็น
เลิศ รวมถึงเคารพสิทธิของ
ลูกค้า

จัดทำแบบประเมินความพึง
พอใจผู้ใช้บริการ เพื่อ
ปรับปรุงกระบวนการ
ดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น





Personnel Creation

สรรสร้างบุคลากรที่มี คุณภาพ

พัฒนากระบวนการสรรหา
พัฒนาบุคลากรภายในบริษัท
ให้ค่าตอบแทน สวัสดิการที่
เหมาะสม สร้างวัฒนธรรม
ในองค์กรที่เข้มแข็ง



Protect Human Rights

เคารพในสิทธิมนุษยชน ใส่ ใจให้มีการคำนึงถึงสิทธิ มนุษยชนตลอดกระบวนการ ดำเนินงาน

กำหนดนโยบายให้พนักงาน
และผู้บริหารปฏิบัติอย่าง
เคร่งครัด บนพื้นฐานของ
หลักการชี้แนะด้านสิทธิ
มนุษยชนกับธุรกิจ



Return Society

ตอบแทนผู้สังคมอย่าง ต่อเนื่อง

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจอย่างมี
ความรับผิดชอบต่อสังคม
รวมถึงผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งใน
และนอกห่วงโซ่กิจการ โดย
จัดให้มีโครงการเพื่อสังคมอยู่
เสมอ



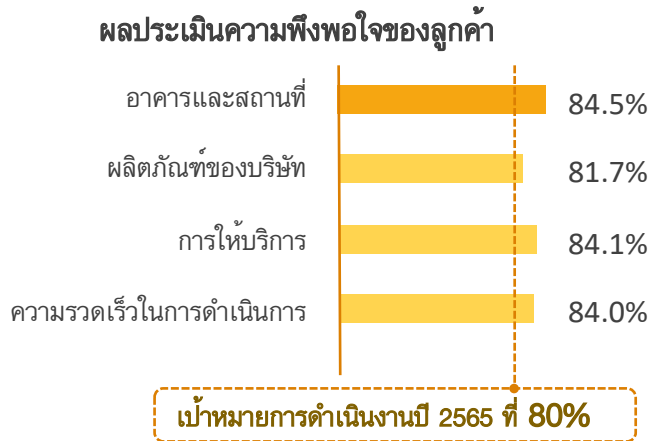
3.1 การให้ความสำคัญกับลูกค้า โดยดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อ

ผู้ให้บริการทุกท่านเป็นกำลังสำคัญที่ทำให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนธุรกิจได้อย่างยั่งยืน ดังนั้นบริษัท จึงมุ่งการสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า ได้มีการปฏิบัติงานบริการอย่างใส่ใจและเคารพสิทธิของลูกค้าอยู่เสมอ เพื่อรักษาฐานลูกค้าและสามารถสร้างฐานลูกค้าใหม่ได้จากการแนะนำของลูกค้าเก่าที่มีความพึงพอใจในการใช้บริการของบริษัท โดยพิจารณาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการของลูกค้าอย่างครอบคลุม และได้กำหนดนโยบายในการดำเนินงาน ดังนี้








การประเมินความพึงพอใจประจำปี 2565

การประเมินความพึงพอใจต่อลูกค้า มีความสำคัญในการวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์และการให้บริการของบริษัท เพื่อนำข้อมูลจากลูกค้าที่ได้ไปแก้ไขข้อบกพร่อง รวมถึงการนำไปปรับปรุงกระบวนการทำงานของบุคลากรที่ดียิ่งขึ้น บริษัทจึงดำเนินงานประเมินความพึงพอใจให้เป็นหลักสากล เพื่อความแม่นยำในการทราบถึงความ ต้องการลูกค้า จึงได้มีความเห็นให้เปลี่ยนวิธีการคำนวณ และจะใช้วิธีการดังกล่าวเป็นพื้นฐานในการเก็บ ข้อมูลด้านความพึงพอใจต่อไป



มาตรการในการดำเนินงาน

-  สื่อสารและให้คำปรึกษาด้วยความจริงใจ
-  บริการด้วยความรวดเร็ว
-  ไม่เลือกปฏิบัติ
-  พัฒนาผลิตภัณฑ์
-  ความเรียบร้อยของสำนักงาน

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประจำปี 2565 พบว่ามีความพึงพอใจในด้านอาคารและสถานที่มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 84.49 และด้านการให้บริการในลำดับถัดมา คิดเป็นร้อยละ 84.14 **ภาพรวมเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 83.59** จากเป้าหมายร้อยละ 80 องค์กรจะนำผลการประเมินมาต่อยอดพัฒนาและปรับปรุงในด้านต่าง ๆ

3.2 การบริหารทรัพยากรบุคคล

ความสำคัญของการบริหารทรัพยากรบุคคล



บุคลากรถือเป็นหัวใจหลักในการขับเคลื่อนองค์กร บริษัทฯ มุ่งเน้นที่จะบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน ให้มีความเหมาะสมกับตำแหน่งนั้น ๆ ผลักดันให้พนักงานเติบโตตามเส้นทางที่มุ่งหวังไว้ ตลอดจนถึงส่งเสริมให้พนักงานทำงานได้หลากหลาย นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาผู้สมัครเข้าทำงานอย่างเข้มงวด โดยนอกจากจะพิจารณาถึงความสามารถของผู้สมัครแล้ว ยังคัดสรรหาบุคคลผู้มีคุณธรรม จริยธรรม และคำนึงถึงทัศนคติที่มีต่อการทำงาน ตลอดจนถึงความเป็นไปได้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทฯ จะสามารถดำเนินงานดำเนินธุรกิจได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

1. กระบวนการสรรหาทรัพยากรบุคคลและจัดการด้านแรงงาน (Recruitment and Staffing)

พนักงานถือเป็นกำลังหลักสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจ ฉะนั้นแล้วการคัดเลือกบุคลากรเข้ามาร่วมงานกับองค์กรถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อองค์กรเป็นอย่างมาก โดยเรามีกระบวนการในการสรรหาคัดเลือกดังนี้



01

สำรวจความต้องการบุคลากรของทุกฝ่ายรวมถึงติดตามแผนการขยายตัวของธุรกิจที่จะเพิ่มสาขาใหม่ขึ้นหรือการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการดำเนินงานต่าง ๆ

02

ประสานงานกับหัวหน้าฝ่ายที่ต้องการบุคลากรนั้น ๆ เพื่อจัดทำเกณฑ์คุณสมบัติของพนักงานตำแหน่งนั้นอย่างละเอียดชัดเจน

03

การประกาศรับสมัครงานผ่านเว็บไซต์จัดหางานโดยสื่อสารต่อผู้สมัครงานให้รับทราบถึงหน้าที่ความรับผิดชอบรวมถึงรายละเอียดการทำงานอย่างชัดเจน

04

คัดกรองใบสมัครอย่างถี่ถ้วนในทุกมิติอย่างเป็นธรรมและสัมภาษณ์โดยคัดเลือกผู้ที่มีทัศนคติที่ดี มีจริยธรรม ความรู้ความสามารถ มีคุณสมบัติตรงตามที่บริษัทกำหนด

05

ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หมั่นพัฒนาตนเองและต่อยอดความรู้ที่ได้รับมาอยู่เสมอ

2. สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของบุคลากร

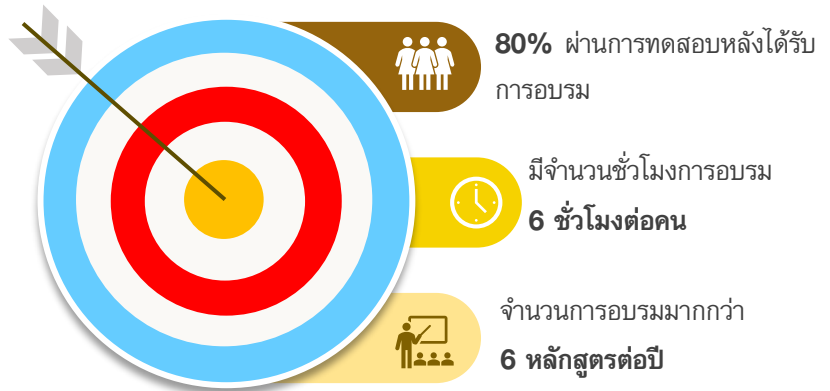
เพื่อให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานที่ดี สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทฯ จึงจัดให้มีสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ให้แก่บุคลากร เพื่อเป็นการตอบแทนความตั้งใจในการทำงาน และลดความวิตกกังวลในด้านค่าครองชีพของพนักงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างไร้ความกังวล ส่งเสริมการดูแลสุขภาพของพนักงาน โดยจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกายที่ได้มาตรฐานเพื่อรองรับพนักงาน ภายในอาคารสำนักงานใหญ่ รวมถึงห้องพยาบาลพร้อมอุปกรณ์ทางการแพทย์ เวชภัณฑ์และยารักษาโรคเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่บุคลากร รวมถึงจัดกิจกรรมตรวจสุขภาพขึ้นเป็นประจำในทุกปี รวมถึงเพื่อดำรงความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรไว้ บริษัทฯ จึงจัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ภายในบริษัทฯ กิจกรรมสังสรรค์ รวมถึงการท่องเที่ยวพักผ่อนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อลดความตึงเครียดที่อาจเกิดจากการปฏิบัติงานเป็นเวลานาน และได้มีการส่งเสริมให้พนักงานมีการออมเงิน ผ่านทางกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ รวมถึงสำรองเงินชดเชยตามกฎหมายให้แก่พนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 20 ปี 1 วันขึ้นไป เพื่อให้พนักงานมีเงินสำรองไว้ใช้จ่ายภายในอนาคต หรือมีภาระการกู้ยืมเงินฉุกเฉินอีกด้วย



นอกจากนี้พนักงานในองค์กรสามารถมีส่วนร่วมในการเสนอสิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่าง ๆ ที่ต้องการได้ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของบริษัท เช่น เว็บไซต์ Z-Thai, การประชุมภายในฝ่าย หรือการแนะนำผ่านช่องทางการประเมินความพึงพอใจของพนักงาน โดยองค์กรจะมีคณะกรรมการสวัสดิการร่วมหารือและเสนอแนะแนวทางการจัดสวัสดิการแก่คณะบริหาร รวมทั้งร่วมตัดสินใจโดยการคำนึงถึงผลประโยชน์ทั้ง 2 ฝ่าย พร้อมทั้งเผยแพร่ข้อมูลรายงานการประชุมด้านสวัสดิการให้แก่พนักงานทุกท่านเป็นประจำทุกเดือน

3. การอบรมและพัฒนาบุคลากร (Training and Development)

บริษัทให้ความสำคัญกับการพัฒนาของบุคลากร เพื่อเตรียมพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลง เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ การจัด “การฝึกอบรมพนักงาน” จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กรสามารถจัดหาให้พนักงานได้ โดยสำหรับปี 2565 เราได้มีการจัดอบรมพนักงานทั้งหมด 7 หัวข้ออบรมได้แก่



การอบรม	ชั่วโมง/คน	จำนวนผู้เข้าอบรม (คน)	ผู้ผ่านการประเมิน(คน)	ประโยชน์
การบริการ	3	12,143 คน ♂10,884 ♀ 1,259	10,399 คน คิดเป็น 85%	ความเข้าใจและทักษะงานบริการ เกิดทัศนคติที่ดีต่องานบริการ
พนักงานใหม่	6.3	3,043 คน ♂2,883 ♀ 160	2,275 คน คิดเป็น 91%	ความเข้าใจเกี่ยวกับ ลักษณะธุรกิจ นโยบาย เป้าหมายขององค์กร
ภาวะผู้นำ	6	4,033 คน ♂3,721 ♀ 312	3,396 คน คิดเป็น 84%	ทักษะการเป็นผู้นำ และการทำงานเป็นทีม
ผู้จัดการสาขา	15	55 คน ♂55 ♀ 0	55 คน คิดเป็น 100%	การดูแลพนักงาน การแก้ปัญหา ร่วมกันอย่างสร้างสรรค์
ความปลอดภัยและ อาชีวอนามัย	4	11,488 คน ♂10,332 ♀ 1,156	10,361คน คิดเป็น 90%	ความเข้าใจด้านความปลอดภัย สร้างความตระหนักแก่พนักงาน
ความเสี่ยง	6	323 คน ♂ 227 ♀ 96	323 คน คิดเป็น 100%	ตระหนักถึงความเสี่ยง สามารถ ระบุระดับและผลกระทบได้
สิทธิมนุษยชน	3	5,298 คน ♂3,944 ♀ 1,354	4,628 คน คิดเป็น 87%	เห็นถึงความสำคัญเรื่องสิทธิมนุษยชน ลดความเหลื่อมล้ำ
จรรยาบรรณธุรกิจ	3	323 คน ♂227 ♀ 96	323 คน คิดเป็น 100%	เกิดความรู้ความเข้าใจด้านจรรยาบรรณธุรกิจ

4. การบริหารด้านอัตราการจ้างงาน

เป้าหมาย

เข้าใหม่ร้อยละ 25

ลาออกร้อยละ 20

ปี 2565

เข้าใหม่ร้อยละ 31.4

ลาออกร้อยละ 16.9

การดำเนินงานปี 2565 บริษัทฯ กำหนดเป้าหมายการรับพนักงานเข้าใหม่ให้มีสัดส่วนที่ร้อยละ 25 เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานภายในองค์กร เพื่อเปิดโอกาสในการทำงานให้แก่ผู้มีความสามารถจากทั่วประเทศ และเปิดรับผู้พิการในตำแหน่งงานที่สามารถปฏิบัติได้ รวมทั้งตั้งเป้าหมายการลาออกให้มีจำนวนน้อยกว่าร้อยละ 20 อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ มีพนักงานเข้าใหม่เป็นจำนวน 3,599 คิดเป็นร้อยละ 31.4 ของพนักงานทั้งหมด และมีพนักงานพ้นสภาพจำนวน 1,932 คน คิดเป็นร้อยละ 16.98

5. การประเมินผลอย่างเป็นธรรม

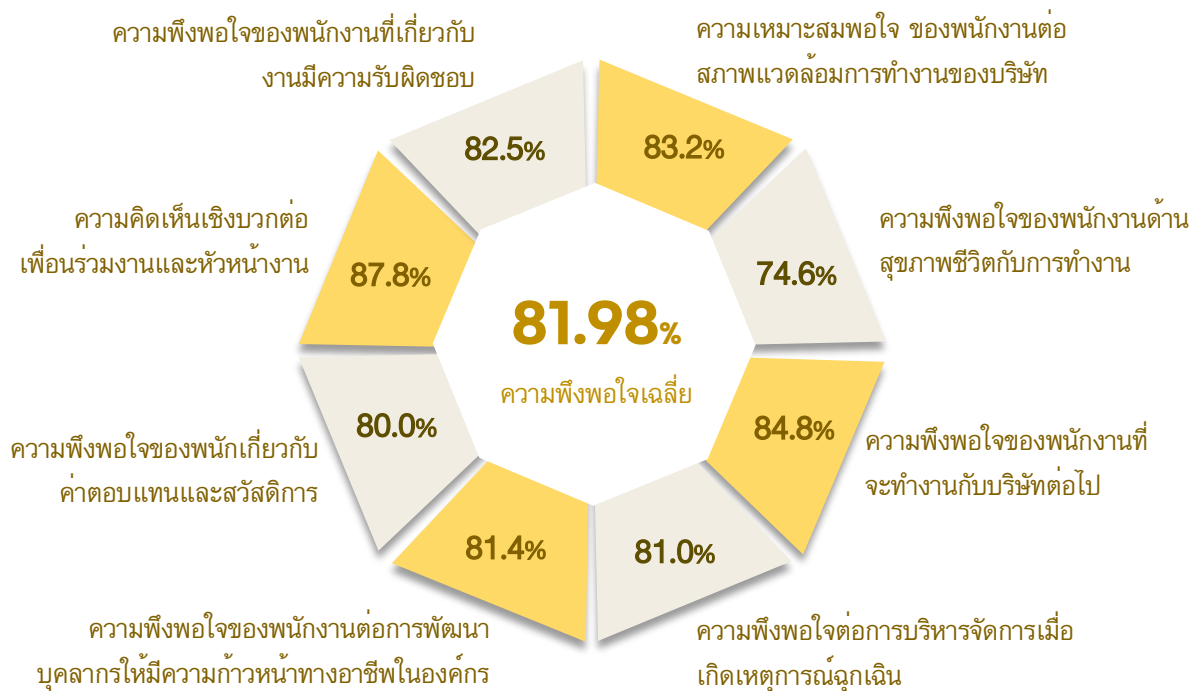
เพื่อให้มีหลักเกณฑ์ในการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพครอบคลุม บริษัทฯ จึงกำหนดดัชนีชี้วัดความสำเร็จของผลงาน (Key Performance Indicators: KPIs) เป็น 2 ชุดข้อมูล คือ MTC Model สำหรับการประเมินผู้บริหาร และ การประเมินแบบ 360 องศา สำหรับการประเมินพนักงานภายในองค์กร ให้มีทักษะความรู้ คุณธรรมจริยธรรม ทศนคติที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน โดยร้อยละ 100 ของพนักงานทุกคนได้ผ่านการประเมินแบบ 360 องศา ที่มีเนื้อหาสาระ ดังนี้



ดัชนีชี้วัดความสำเร็จของผลงาน (Key Performance Indicators: KPIs) ที่มีการประเมินในทุกปี จะถูกนำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาปรับค่าตอบแทนของพนักงานในบริษัทฯ โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ การปรับขึ้น 1 ขั้น จะมีการปรับค่าตอบแทนขึ้นร้อยละ 4, การปรับขึ้น 1.5 ขั้น จะมีการปรับค่าตอบแทนขึ้นร้อยละ 5 และการปรับขึ้น 2 ขั้น จะมีการปรับค่าตอบแทนขึ้นร้อยละ 7

6. ความพึงพอใจของพนักงานใน MTC

บริษัทฯ ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานในทุกปี โดยได้จัดทำแบบสอบถามสำหรับพนักงานจำนวน 13,005 คน และมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 12,593 คน คิดเป็น 96.83% ขององค์กร ในปี 2565 มี**ระดับความพึงพอใจร้อยละ 81.98** ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความคิดเห็นและมุมมองเชิงบวกต่อเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานของท่าน มีระดับความพึงพอใจที่ร้อยละ 87.8 รองลงมาคือความพึงพอใจของพนักงานที่จะทำงานกับบริษัทต่อไป มีระดับความพึงพอใจที่ร้อยละ 84.8 โดยเราตั้งเป้าหมายไว้ที่ 80% ซึ่งเกินกว่าเป้าหมาย



ความผูกพันของพนักงาน

ความผูกพันในองค์กรมีนัยสำคัญต่อความสำเร็จและความเจริญก้าวหน้าขององค์กร เพราะความรู้สึที่ดีต่อองค์กร ความรัก ความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ทำให้พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน เพื่อการบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งต้องการที่จะดำรงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นตลอดไป โดยปี 2565 ระดับความผูกพันของพนักงานอยู่ที่ร้อยละ 84.8 โดยมีการส่งเสริมกิจกรรมสร้างความผูกพันของพนักงานกับบริษัท ได้แก่ การจัดกิจกรรมแข่งขันกีฬาภายในเขต, การท่องเที่ยวประจำปี, และการจัดเลี้ยงสังสรรค์ในวาระต่าง ๆ เป็นต้น

01

- พิจารณาอัตราค่าจ้างให้เหมาะสม
- เลือกคนที่มีทัศนคติที่ดีเข้ากับวัฒนธรรมองค์กร
- เลือกคนที่ทำในสิ่งที่รักและรักในสิ่งที่ทำ

02

- พัฒนาศักยภาพของพนักงานอยู่เสมอ
- ประเมินผลตามความสามารถอย่างยุติธรรม
- เห็นคุณค่าและให้โอกาส

03

- Exit interview ที่ยุติธรรม
- พิจารณาการขึ้น Black list อย่างเป็นธรรม
- สร้างความประทับใจระหว่างกัน

มาตรการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร (แรงงานสัมพันธ์)

เนื่องจากองค์กรมีความหลากหลายของบุคลากร จึงไม่ใช่เรื่องน่าแปลกใจหากเกิดความขัดแย้งระหว่างกัน ทั้งความขัดแย้งในเรื่องส่วนตัว และในเรื่องงาน ต้องทำอย่างไร เพื่อป้องกันหรือควบคุมไม่ให้เกิดขึ้น และลดอัตราการเกิดให้เหลือน้อยที่สุด

ด้วยเหตุนี้เราจึงมุ่งเน้นไปที่การสร้างมนุษยสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้ทุกคนสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างปกติสุข และเกิดแรงจูงใจ รวมถึงความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน เป็นบ่อเกิดของการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยเรามีมาตรการหลัก คือ การจัดให้ทำงานเป็นทีม เพื่อให้เกิดการสื่อสาร การให้ความร่วมมือ การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เกิดความสนิทสนม สามัคคีภายในทีม



3.3 การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนภายในองค์กร

สิทธิมนุษยชน เป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของทุกคน รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่คุณค่าของกิจการ บริษัทฯ จัดให้มีการกำกับดูแลไม่ให้เกิดสิทธิมนุษยชนในทุกขั้นตอนของการดำเนินงาน โดยกำหนดเป็นนโยบายให้พนักงานและผู้บริหารปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด บนพื้นฐานของหลักการชี้แนะด้านสิทธิมนุษยชน กับธุรกิจ (United Nations Framework and Guiding Principles on Business and Human Rights) หรือ UNGPs



การระบุประเด็นความเสี่ยง

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชนเป็นประเด็นที่ค่อนข้างอ่อนไหวและเชื่อมโยงกับประเด็นอื่น ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อเนื่องมาจากการทำธุรกิจได้ จึงนับเป็นความเสี่ยงสำคัญที่จะอยู่กับการดำเนินธุรกิจตลอดเวลาบริษัทฯ จึงมีการระบุความเสี่ยงในประเด็นดังกล่าวในการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน

นโยบายการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

- ปฏิบัติต่อทุกฝ่ายด้วยความเท่าเทียม
- ไม่ละเมิดสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
- ระมัดระวังการดำเนินธุรกิจเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน
- ไม่ใช่และไม่สนับสนุนการค้าที่ใช้แรงงานผิดกฎหมายทุกประเภท
- จัดให้มีการสื่อสาร เผยแพร่นโยบายแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย
- สอดส่องดูแลเรื่องการเคารพสิทธิมนุษยชนในทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงาน
- มุ่งสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นต่อการเคารพสิทธิมนุษยชน
- จัดให้มีกระบวนการประเมินและระบุประเด็นความเสี่ยงด้านการละเมิดสิทธิมนุษยชนและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น
- กำหนดให้มีบทลงโทษสำหรับผู้กระทำผิดจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนขั้นสูงสุด คือ เลิกจ้าง
- จัดให้มีการเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนอย่างเหมาะสม

ปลูกฝังให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร

ในปี 2565 บริษัทฯ จัดให้มีการอบรมให้ความรู้ด้านหลักสิทธิมนุษยชนให้แก่พนักงานและผู้บริหาร เพิ่มหัวข้อหลักสิทธิมนุษยชนเข้าไปในหลักสูตรอบรมพนักงานใหม่ นอกจากนี้ยังได้ประกาศผ่านวารสารบริษัทให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร

ในปี 2565 พบเหตุการณ์การละเมิดสิทธิมนุษยชน **0 เหตุการณ์**

มาตรการเยียวยา

แม้ว่าในปี 2565 บริษัทฯ ไม่พบประเด็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนรวมถึงข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นดังกล่าว อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนและกำหนดให้มีการเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบอย่างเหมาะสม ทั้งในรูปแบบตัวเงิน เช่น การจ่ายเงินชดเชยค่าเสียหาย และไม่ใช่ตัวเงิน เช่น การเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็น การให้คำปรึกษาแก่ผู้เสียหายผ่านช่องทางต่าง ๆ



3.4 การส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน

เพื่อเป็นการดูแลสวัสดิภาพของพนักงาน ให้เกิดความปลอดภัยในชีวิต มีสุขภาพที่แข็งแรงสมบูรณ์ บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมด้านความปลอดภัยให้แก่องค์กร ให้ธุรกิจสามารถดำเนินได้อย่างยั่งยืน บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบาย ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และให้ความรู้ ความเข้าใจแก่บุคลากรทุกฝ่าย จนเกิดความตระหนักและนำไปสู่การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตาม ดังนี้



นโยบายด้านอาชีวอนามัย

1. สร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ปลอดภัยให้แก่บุคลากรภายในบริษัทฯ ด้วยการพัฒนาระบบการจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้มีความสอดคล้องกับข้อกำหนด และเป็นไปตามหลักสากล
2. ออกข้อบังคับเพื่อควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของพนักงาน ให้เป็นไปตามกฎระเบียบที่กำหนดขึ้นภายในบริษัทฯ และเกิดความปลอดภัย โดยกำหนดให้พนักงานต้องสวมใส่หมวกกันน็อคทุกคนระหว่างการออกปฏิบัติงาน
3. สนับสนุนให้พนักงานและคู่ค้ามีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
4. จัดให้มีการประเมินความเสี่ยง และการป้องกันอันตรายที่อาจเกิดในด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม โดยมีการวางแผนป้องกันและแก้ไขความเสี่ยงอย่างรัดกุม มีประสิทธิภาพ
5. บริษัทฯ สร้างเสริมทักษะ ให้ความรู้แก่พนักงานถึงความสำคัญของการรักษาความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีการจัดอบรมด้านความปลอดภัย การซ้อมอพยพหนีไฟแก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ
6. กำหนดแผนการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่บริษัทฯ ได้กำหนดไว้ เพื่อให้ทราบถึงระดับทักษะของพนักงาน
7. บริษัทฯ มีการสนับสนุนทรัพยากรเพื่อใช้ในการพัฒนา และดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
8. บริษัทฯ ถือว่าการรักษาความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นความรับผิดชอบของบุคลากรทุกภาคส่วนภายในบริษัทฯ

หลักสูตรอบรมด้านอาชีวอนามัย

กว่าร้อยละ 88 ของพนักงาน ภายในบริษัทฯ ได้ผ่านการเข้าร่วมอบรม หลักสูตรอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ในการทำงาน เฉลี่ยอย่างน้อย 3 ชั่วโมงต่อ พนักงาน 1 คน เป็นไปตามเป้าหมายการ ดำเนินงานด้านอาชีวอนามัยขององค์กร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่าง สอดคล้องกับนโยบายภายในองค์กร เป็น การเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน และรักษาสวัสดิภาพของบุคลากร โดย ภายในหลักสูตรการอบรม ประกอบไปด้วย หัวข้อ การอบรมเรื่องความปลอดภัยในการ ทำงานภายในสำนักงาน ความปลอดภัยใน การขับขี่รถจักรยานยนต์ การอพยพหนีไฟ รวมถึง การซ้อมปฏิบัติภารกิจจริงภายในอาคาร สำนักงานใหญ่

ในปี 2565 ที่ผ่านมา บริษัทฯ ยังได้จัดให้มีการทดสอบความรู้ ความเข้าใจ ในด้านอาชีวอนามัยและ ความปลอดภัย แก่พนักงานที่เข้ารับการอบรม โดยมีผู้ผ่านแบบทดสอบคิดเป็นร้อยละ 90 และมีจำนวน อุบัติเหตุที่เกิดจากการทำงานเพิ่มขึ้นเป็นจำนวน 8 เหตุ (จากเดิม 5 เหตุ ในปี 2564)

มาตรการเยียวยาบุคลากรผู้ได้รับผลกระทบจากการทำงาน

ด้วยรูปแบบการดำเนินกิจการของบริษัทฯ ทำให้พนักงานประจำสาขาต้องมีการเดินทางเพื่อพบปะ กับผู้ใช้บริการอย่างเป็นประจำ จึงได้มีการกำหนดมาตรการเพื่อเยียวยาบุคลากรในกรณีประสบอุบัติเหตุ เพื่อ เป็นแนวทางในการดูแลความปลอดภัยของพนักงาน คำนึงถึงชีวิตความเป็นอยู่ของบุคลากรและชดเชย ภายหลังการเกิดอุบัติเหตุขึ้น



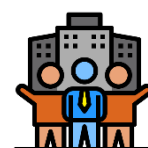
จัดทำประกันอุบัติเหตุ
แก่บุคลากร



ชดเชยรายได้ให้แก่ผู้
ประสบอุบัติเหตุ



คุ้มครองค่าใช้จ่ายใน
การรักษาพยาบาล



ปลูกฝังวัฒนธรรม
เยียวยาจิตใจ

เป้าหมาย

พนักงาน 85% ได้รับการอบรมอย่างน้อย
3 ชั่วโมง/คน/ปี และเป้าหมายอุบัติเหตุเป็น 0



88%

ของพนักงานได้เข้ารับการอบรมด้านอาชีวอนามัย

90%

ผ่านการทดสอบหลังการอบรมด้านอาชีวอนามัย



8

คือจำนวนอุบัติเหตุที่เกิดในเวลาทำงาน



และ 5 คือจำนวนการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน

3.5 การดำเนินงานด้านสังคม

โครงการเมืองไทยไม่ทิ้งกัน

โครงการ “เมืองไทยไม่ทิ้งกัน” เป็นโครงการที่มุ่งมั่นในการช่วยเหลือและสนับสนุนชุมชน ด้วยการสร้างอาคารมอบให้โรงพยาบาลตามอำเภอต่าง ๆ ภายในจังหวัดสุโขทัย โดยคาดหวังที่จะตอบสนองสังคมในทุกภาคส่วนอย่างต่อเนื่อง สำหรับปี 2565 ได้มีการจัดสร้างอาคารจิตเมตตา ชูชาติ-ดาวนภา แห่งที่ 3 ส่งมอบให้แก่โรงพยาบาลบ้านด่านลานหอย อำเภอบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย มูลค่า 30 ล้านบาท เพื่อเป็นอาคารศูนย์ทันตกรรมและงานบริหาร โดยคำนึงถึงการลดภาระให้กับโรงพยาบาลด้วยการออกแบบให้ตัวอาคารมีเพดานสูง ทำให้อากาศถ่ายเทสะดวก ประหยัดค่าไฟฟ้า ถูกสุขอนามัย พัฒนาคุณภาพชีวิตและเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรทางการแพทย์ผู้เป็นกำลังหลักในการขับเคลื่อนสาธารณสุขระดับชุมชน



โครงการบริจาคเลือด

โลหิตเป็นหนึ่งในปัจจัย 4 ที่ไม่มีสารประกอบหรือยาใด ๆ ที่สามารถใช้แทนโลหิตได้อย่างสมบูรณ์ ทุกวินาทีที่มีผู้ป่วยจำนวนมากต้องการใช้โลหิต การบริจาคโลหิตจึงถือเป็นการให้โอกาสในการมีชีวิตใหม่ของผู้ป่วยได้อีกครั้ง เป็นเรื่องจำเป็นเป็นความรับผิดชอบต่อชีวิตผู้ป่วย ต่อสังคม และต่อประเทศชาติ โลหิตที่ได้รับการบริจาคภายในศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย มีปริมาณไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ป่วย เราจึงได้จัดทำโครงการ “บริจาคเลือด” ขึ้น เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการจัดหาและบริจาคโลหิต ให้สามารถช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ได้ โดยโครงการนี้มีพนักงานเข้าร่วมทั้งสิ้น 432 คน คิดเป็นโลหิตจำนวนประมาณ 170 ลิตร สามารถนำไปช่วยเหลือผู้ป่วยได้กว่า 1,290 ราย และกว่า 15 โรค

มิติ สิ่งแวดล้อม

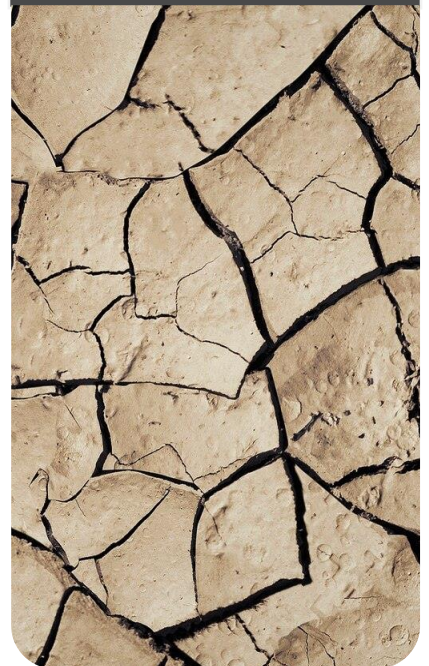
เพื่อรองรับการขยายตัวทางธุรกิจที่มีการเติบโตปีละมากกว่า 20% องค์กรได้มีการกำหนดเป้าหมายร่วมกันเพื่อใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีการกำหนดนโยบายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเป็นแนวปฏิบัติในทิศทางเดียวกันสำหรับองค์กร



Realized Climate Change

ตระหนักในผลกระทบที่อาจเกิดจากความเสียหายจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพอากาศ

จัดทำมาตรการในการรับมือเปิดเผยข้อมูลที่ครบถ้วนตามมาตรฐานสากล





Goals Net Zero

เป้าหมายด้านการจัดการ สิ่งแวดล้อม

กำหนดแผนและมาตรการ
เพื่อบรรลุเป้าหมายการ
ปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็น
ศูนย์



Policy Strategies

นโยบาย กลยุทธ์และกรอบ การดำเนินงานด้านการ บริหารจัดการทรัพยากร อย่างมีประสิทธิภาพ

กำหนดมาตรการควบคุม
ปริมาณการใช้ทรัพยากรใน
การดำเนินงาน เพื่อให้ได้
ผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่วางไว้



Results Resources

ผลการดำเนินงานด้านการ บริหารจัดการทรัพยากร

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก
การใช้ทรัพยากร



4.1 ความตระหนักในผลกระทบที่อาจเกิดจากความเสียหายจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพอากาศ

สภาวะโลกร้อนเป็นสาเหตุเกิดการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ ทำให้เกิดการแปรปรวนของฤดูกาล การเพิ่มขึ้นของอุณหภูมิ เกิดผลกระทบต่อทั่วทุกมุมโลกในทุกมิติเพราะฉะนั้นจึงปฏิเสธไม่ได้ว่าปัญหาด้านสภาวะโลกร้อนเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สร้างผลกระทบต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ ทำให้เกิดน้ำท่วม ภัยพิบัติต่าง ๆ และส่งผลกระทบต่อผลผลิตของภาคเกษตรกรรม ซึ่งเป็นฐานลูกค้าหลักของการดำเนินธุรกิจ เพื่อจัดการปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของโลกที่เกี่ยวข้องกับองค์กรและจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน บริษัทฯ ได้ตอบรับการนำเป้าหมายการจัดการภาวะโลกร้อนที่เป็นมาตรฐานสากลมาปรับใช้ในการดำเนินงาน และยังได้เข้าร่วมกฎบัตรต่าง ๆ เพื่อแสดงเจตนารมณ์ในการรักษาสิ่งแวดล้อม ตลอดจนดำเนินงานเปิดเผยข้อมูลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างโปร่งใสครบถ้วน สามารถตรวจสอบได้ จนนำไปสู่การจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพ



ผลกระทบต่อองค์กร

- กลุ่มลูกค้าภาคเกษตรกรรม ได้รับผลกระทบในเรื่องของผลผลิต เมื่อรายได้น้อยลง จึงส่งผลให้ประสิทธิภาพในการชำระหนี้ลดลง
- เกิดความไม่มั่นใจจากนักลงทุน อาจส่งผลให้เกิดการขาดสภาพคล่อง รวมถึงการหดตัวของผลกำไร และอาจมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมสำหรับภาษีคาร์บอนในอนาคต
- กรณีเกิดภัยพิบัติ อาจส่งผลให้พนักงานไม่สามารถมาให้บริการที่สาขาได้ รวมถึงค่าไฟที่เพิ่มขึ้นจากสภาวะอากาศที่เปลี่ยนแปลง

แนวทางการรับมือผลกระทบ

- ปรับเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อสำหรับช่วงวิกฤตให้เหมาะสม ไม่ละเลยความลำบากของลูกค้า
- จัดทำนโยบายและมาตรการรับมือ เพื่อแสดงถึงการตระหนักรู้และเตรียมความพร้อมขององค์กรต่อผลกระทบที่เกิดขึ้น
- พัฒนาแอปพลิเคชันเมืองไทย 4.0 สำหรับลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ ให้สามารถใช้บริการได้โดยไม่ต้องเดินทางมาที่สาขา ในกรณีที่สาขาไม่สามารถเปิดให้บริการได้

4.2 เป้าหมายการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม



ระยะที่ 1

พ.ศ. 2565-2570

“ลดปริมาณการปล่อย
คาร์บอนไดออกไซด์
จากปีฐาน **10%**”

ประกาศนโยบาย ริเริ่มแนวปฏิบัติ กำหนดเป้าหมายระยะสั้นสำหรับการบริหารจัดการทรัพยากรเพื่อลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ โดยกำหนดเป็นผลการดำเนินงาน (KPI) ของผู้บริหารและพนักงาน

ระยะที่ 2

พ.ศ. 2571-2575

“ลดปริมาณการปล่อย
คาร์บอนไดออกไซด์
จากปีฐาน **40%**”

พัฒนาประสิทธิภาพการลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ด้วยการนำเทคโนโลยีและพลังงานสะอาด ได้แก่ โซลาร์เซลล์ Paper-less รถยนต์พลังงานไฟฟ้า การหมุนเวียนน้ำ และ Zero Waste Project มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจ โดยเป้าหมายในระยะนี้คือการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ลดลง 40%



ระยะที่ 3

พ.ศ. 2576-2580

“มุ่งสู่ความเป็นกลางทาง
คาร์บอน”

เมื่อประสิทธิภาพของบริษัทฯ ในการลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์อยู่ในระดับที่ยอมรับได้แล้ว องค์กรจะมีแผนการกำหนดกิจกรรมหรือโครงการเพิ่มเติม ได้แก่ กิจกรรมปลูกป่า หรือกิจกรรมอื่น ๆ เพื่อทดแทนปริมาณก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่ปล่อยในชั้นบรรยากาศ ให้สามารถบรรลุเป้าหมายความเป็นกลางทางคาร์บอน



4.3 นโยบายและแนวปฏิบัติการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและรักษาสิ่งแวดล้อม

บริหารจัดการทรัพยากรในการดำเนินงานของกิจการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ลดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อมในระดับองค์กร ภูมิภาคและระดับโลก สนับสนุนการดำเนินงานเพื่อลดการปล่อยก๊าซที่ส่งผลกระทบต่อสภาวะโลกร้อนและตั้งเป้าการเป็นองค์กร Net Zero รวมถึงผลักดันให้เห็นความสำคัญในการรักษาสิ่งแวดล้อมของพนักงาน ลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ขององค์กร

โดยบริษัทกำหนดให้มีกลยุทธ์และกรอบการทำงานตามนโยบาย ดังนี้



1. เก็บข้อมูลการใช้ทรัพยากร (รวมถึงกระดาษและน้ำ) ของแต่ละสาขา จัดทำข้อมูลเปรียบเทียบปริมาณการใช้ทรัพยากร รวมถึงรายงานในที่ประชุมพร้อมทั้งจัดทำคู่มือสิ่งแวดล้อมปลูกฝังและรณรงค์ให้ความรู้แก่พนักงานเรื่องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เพื่อให้การใช้ทรัพยากรเกิดประสิทธิภาพสูงสุด
2. การจัดซื้อแบบรวมศูนย์ใหญ่ (สำนักงานใหญ่) โดยปริมาณการจัดซื้อที่มาก ต่อรองในเรื่องของราคาต้นทุนและใช้ผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการรับรอง Green Products
3. ส่งเสริมการนำนวัตกรรมที่ได้มาตรฐานมาประยุกต์ใช้ เช่น การใช้พลังงานทดแทนจากแสงอาทิตย์ด้วยเทคโนโลยีโซลาร์ เซลล์, โครงการ paper less ด้วยเทคโนโลยี E-Receipt
4. ปฏิบัติให้สอดคล้องกับข้อกำหนดกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อม และมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติให้ดีขึ้นเกินกว่าข้อบังคับของกฎหมาย
5. ส่งเสริมความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม ภายใต้วงโซ่อุปทานโดยการเลือกคู่ค้า ผู้รับจ้าง รวมถึงพันธมิตร ทางธุรกิจโดยพิจารณาจากความสามารถด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม และความสอดคล้องกับนโยบายสิ่งแวดล้อมของบริษัท ฯ
6. กำกับดูแลด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยการศึกษาแนวทางปฏิบัติเพื่อลดปริมาณ Carbon Footprint ในองค์กรให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล

4.4 การใช้ทรัพยากรภายในองค์กร

การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมในปี 2565 ได้มีการกำหนดตัวชี้วัดสำหรับประสิทธิภาพการดำเนินการหรือค่า Productivity ซึ่งสามารถคำนวณได้จากการแปรผกผันของปริมาณการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าและยอดสิ้นเชิงค่าง (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า/ล้านบาท) โดยกำหนดให้ค่า Productivity เติบโตไม่น้อยกว่า 10% เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า และสำหรับปีถัดไปกำหนดให้ค่า Productivity นี้เป็นหนึ่งในดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ขององค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

การบริหารจัดการการใช้น้ำมัน

ปัจจุบัน การดำเนินงานภายในบริษัทฯ ยังคงใช้พลังงานจากน้ำมันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ประกอบกับฐานลูกค้าที่มีการขยายตัวเป็นประจำทุกปี จำนวนสิ้นเชิงที่เพิ่มขึ้น ทำให้ปริมาณการใช้ น้ำมันเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ถึงอย่างนั้น เรายังคงคำนึงถึงผลกระทบจากก๊าซเรือนกระจกอันเป็นสาเหตุของสภาวะโลกร้อนและการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ จึงได้มีการกำหนดมาตรการในการจัดการน้ำมัน ดังนี้



พนักงานสาขาจะถูกตั้งเปดาน เบิกค่าน้ำมันตามความเหมาะสมของการปฏิบัติงาน



ผลักดันนโยบายการใช้รถยนต์พลังงานไฟฟ้า (Electric Vehicle, EV) ในการปฏิบัติงาน

เป้าหมาย

Productivity เพิ่มขึ้นร้อยละ

10

ร้อยละของการใช้ ลดลงจากปีฐาน ในปี 2575

80

ผลการดำเนินงาน

2,915,763.00 ลิตร

เทียบยอดสิ้นเชิงค่าง

24.17 ลิตร/MB

การปลดปล่อย GHG

7,135.54 tonCO₂e

เพิ่มจากเดิม 664.20 tonCO₂e (ปี 2564)

ความเข้มข้นของการใช้พลังงาน เท่ากับ 0.81 GJ/MB

	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
ยอดสิ้นเชิงค่าง (MB)	70,968	91,812	120,613
ปริมาณการปล่อยคาร์บอน (tonCO ₂ e)	7,015.68	6,471.34	7,135.54
เทียบยอดสิ้นเชิงค่าง (tonCO ₂ e/MB)	0.099	0.070	0.059
Productivity	10.12	14.19	16.90

ในปี 2565 พบว่า Productivity เพิ่มขึ้นจากปี 2564 อยู่ร้อยละ 19.10 ซึ่งเกินกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้

การบริหารจัดการการใช้ไฟฟ้า

ไฟฟ้าเป็นแหล่งพลังงานที่ถือเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการดำเนินธุรกิจองค์กร จำเป็นต้องใช้ไฟฟ้าในเกือบทุกขั้นตอนของกระบวนการปฏิบัติงาน การเติบโตขององค์กร การเพิ่มขึ้นของสาขาทำให้ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าเพิ่มสูงขึ้น ทำให้ต้นทุนเพิ่มมากขึ้น และเกิดมลพิษมากขึ้นอีกด้วย บริษัทฯ จึงได้กำหนดมาตรการในการบริหารจัดการพลังงานไฟฟ้าให้คุ้มค่าและเหมาะสมที่สุด ดังนี้



กำหนดช่วงเวลาการใช้เครื่องปรับอากาศ สำหรับสำนักงานใหญ่ มีการตั้งเวลาเปิด-ปิด เป็นรูปแบบ และการมอนิเตอร์เพื่อเปิดใช้เครื่องปรับอากาศตามความเหมาะสม



มีการกำหนดเพดานเบิกค่าไฟของสาขาที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานและปริมาณการใช้ งาน เพื่อเสริมสร้างแนวคิดการประหยัดพลังงานให้แก่พนักงาน



กำหนดให้มีการบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศเป็นประจำ

เป้าหมาย

Productivity
เพิ่มขึ้นร้อยละ

10

ร้อยละของการใช้
ลดลงจากปีฐาน
ในปี 2575

80

ผลการดำเนินงาน

42,058,868.18 kWh

เทียบยอดสิ้นเชิงของค่าง

348.71 kWh/MB

การปลดปล่อย GHG

21,025.23 tonCO₂e

เพิ่มจากเดิม 2,978.08 tonCO₂e
(ปี 2564)

ความเข้มข้นของการใช้พลังงาน
เท่ากับ **1.26** GJ/MB

	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
ยอดสิ้นเชิงของค่าง (MB)	70,968	91,812	120,613
ปริมาณการปล่อยคาร์บอน (tonCO ₂ e)	16,039.76	18,047.15	21,025.23
เทียบยอดสิ้นเชิงของค่าง (tonCO ₂ e/MB)	0.226	0.197	0.174
Productivity	4.42	5.08	5.75

ในปี 2565 พบว่า Productivity เพิ่มขึ้นจากปี 2564 อยู่ร้อยละ 13.19 ซึ่งเกินกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้

การบริหารจัดการการใช้น้ำ

น้ำเป็นทรัพยากรหนึ่งที่เป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญต่อการดำรงชีวิตและการดำเนินธุรกิจ ในปัจจุบันเกิดปัญหาเรื่องของอุทกภัย และบางพื้นที่เกิดภัยแล้ง ซึ่งส่งผลกระทบต่อความสามารถในการพัฒนาเศรษฐกิจและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคม อีกทั้งการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรส่งผลให้ปริมาณความต้องการใช้น้ำเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งส่งผลทำให้ประเทศไทยประสบปัญหาวิกฤติด้านทรัพยากรน้ำอย่างต่อเนื่อง บริษัทฯ จึงได้ตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำผ่านการรณรงค์อนุรักษ์การใช้น้ำและสื่อสารประชาสัมพันธ์ในบุคลากรทุกคน ร่วมกันอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำ และมีมาตรการ ดังนี้



กำหนดเพดานเบิกค่าน้ำให้เหมาะสมกับปริมาณการใช้งานของแต่ละสาขา



ใช้สุขภัณฑ์แบบประหยัดน้ำและตรวจสอบอุปกรณ์ในการใช้น้ำอย่างสม่ำเสมอ หากมีการชำรุดให้รีบดำเนินการซ่อมแซม



ปลูกฝังและรณรงค์ให้ความรู้แก่พนักงานในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม รู้จักใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เป้าหมาย

Productivity เพิ่มขึ้นร้อยละ

10

การหมุนเวียนน้ำกลับมาใช้งานในปี 2575

60%

ผลการดำเนินงาน

871.77 เมกะลิตร

เทียบยอดลินเชือกค้ำ

0.007 เมกะลิตร/MB

การปลดปล่อย GHG

▲ 471.63 tonCO₂e

▲ เพิ่มขึ้นจากเดิม 224.3 tonCO₂e (ปี 2564)

	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
ยอดลินเชือกค้ำ (MB)	70,968	91,812	120,613
ปริมาณการปล่อยคาร์บอน (tonCO ₂ e)	-	247.33	471.63
เทียบยอดลินเชือกค้ำ (tonCO ₂ e/MB)	-	0.0027	0.0039
Productivity	-	370.37	256.41

ในปี 2565 พบว่า Productivity ลดลงจากปี 2564 อยู่ร้อยละ 30.77 ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลง GHG Emission Factor สำหรับค่าน้ำจากเดิม 0.2843 เป็น 0.5410

การบริหารจัดการการใช้กระดาษ

การดำเนินงานขององค์กรยังคงใช้กระดาษเป็นหลัก เพื่อให้สามารถรองรับกับการขยายสาขา การเติบโตของธุรกิจกว่า 20 % แน่แน่นอนว่าปริมาณการใช้กระดาษจะต้องเพิ่มสูงขึ้น อย่างไรก็ตาม องค์กรมีมาตรการในการลด และควบคุมปริมาณการใช้กระดาษเพื่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทางอ้อมน้อยที่สุด โดยบริษัท ฯ มีมาตรการ ดังนี้



สำหรับสำนักงานใหญ่ มีการรณรงค์ให้พนักงานใช้กระดาษให้ครบทั้ง 2 หน้า โดยมีการจัดจุดเก็บกระดาษหน้าเดียวให้ทุกฝ่ายได้นำไปใช้ (Reuse)



พัฒนาระบบใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์ (E-Receipt) โดยยึดตามระเบียบและแนวทางปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับกฎหมาย



เลือกใช้ผลิตภัณฑ์กระดาษที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

เป้าหมาย

Productivity
เพิ่มขึ้นร้อยละ

10

ร้อยละของการใช้

ลดลงจากปีฐาน

ในปี 2575

80

ผลการดำเนินงาน

759,112.21 กิโลกรัม

เทียบยอดสิ้นเชิงคงค้าง

6.29 กิโลกรัม/MB

การปลดปล่อย GHG

506.86 tonCO₂e

เพิ่มจากเดิม 80.31 tonCO₂e
(ปี 2564)

	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
ยอดสิ้นเชิงคงค้าง (MB)	70,968	91,812	120,613
ปริมาณการปล่อยคาร์บอน (tonCO ₂ e)	-	426.55	506.86
เทียบยอดสิ้นเชิงคงค้าง (tonCO ₂ e/MB)	-	0.0046	0.0042
Productivity	-	217.39	238.10

ในปี 2565 พบว่า Productivity เพิ่มขึ้นจากปี 2564 อยู่ร้อยละ 9.53 ซึ่งเกินกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้

ปริมาณการใช้ทรัพยากรและการปล่อยก๊าซเรือนกระจก



ปริมาณการใช้น้ำมัน 2,915,763.00 ลิตร (เพิ่มขึ้น 11.19%)
 ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 7,135.54 tonCO₂e (เพิ่มขึ้น 10.26%)
 เปรียบเทียบยอดสิ้นเชื้อ 0.059 tonCO₂e/ล้านบาท (ลดลง 37.37%)

ปริมาณการใช้ไฟฟ้า 42,058,868.18 kWh (เพิ่มขึ้น 16.50%)
 ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 21,025.23 tonCO₂e (เพิ่มขึ้น 16.50%)
 เปรียบเทียบยอดสิ้นเชื้อ 0.174 tonCO₂e/ล้านบาท (ลดลง 7%)



ปริมาณการใช้น้ำ 871.77 เมกะลิตร (เพิ่มขึ้น 0.21%)
 ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 471.63 tonCO₂e (เพิ่มขึ้น 90%)
 เปรียบเทียบยอดสิ้นเชื้อ 0.0039 tonCO₂e/ล้านบาท (เพิ่มขึ้น 51.85%)

* ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสูงขึ้นเกิดจากการเปลี่ยนแปลงค่า emission factor *

ปริมาณการใช้กระดาษ 759,112.21 กิโลกรัม (เพิ่มขึ้น 18.83 %)
 ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 506.86 tonCO₂e (เพิ่มขึ้น 18.83%)
 เปรียบเทียบยอดสิ้นเชื้อ 0.0042 tonCO₂e/ล้านบาท (ลดลง 4.55%)



ปริมาณการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ และปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในกระบวนการดำเนินงานของบริษัทฯ เพิ่มขึ้นสาเหตุมาจากการเติบโตของธุรกิจผ่านการขยายสาขา จำนวนฐานลูกค้าที่เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตามหากเปรียบเทียบปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อยอดสิ้นเชื้อคงค้างมีแนวโน้มที่ลดลง แสดงให้เห็นว่าถึงแม้บริษัทฯ จะเติบโตขึ้นมากกว่า 30% แต่โดยภาพรวมนั้นการใช้ทรัพยากรไม่ได้สูงตามไปด้วย เนื่องมาจากการกำหนดมาตรการต่าง ๆ และผลักดันให้เกิดการปฏิบัติในกระบวนการดำเนินงาน มีหน่วยงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน ถึงอย่างนั้นบริษัทฯ ยังคงมีความมุ่งมั่นที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการทรัพยากร รวมถึงการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการดำเนินงาน มีการติดตามและพัฒนารอบการรายงานด้านสิ่งแวดล้อมให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงในระดับสากล โดยมีเป้าหมายสูงสุดทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้คงเหลือน้อยที่สุดต่อไป

การบริหารจัดการของเสีย

น้ำเสียที่เกิดจากการดำเนินงาน (สำนักงานใหญ่) ส่วนมากเป็นน้ำที่มาจากห้องน้ำ ชักโครก อ่างล้างมือ โดยเรามีวิธีการจัดการน้ำเสียโดยกระบวนการบำบัดน้ำเสียแบบชีวภาพผสม (Combined Biological Treatment System) ซึ่งเป็นระบบบำบัดน้ำเสียที่มีประสิทธิภาพมากกว่าระบบตะกอนเร่งทั่วไป ทำให้แน่ใจได้ว่าคุณภาพของน้ำที่ผ่านการบำบัดตรงตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด ก่อนปล่อยลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะ โดยน้ำเสียที่ผ่านการบำบัดบางส่วนจะถูกเก็บไว้สำรองสำหรับการรดน้ำต้นไม้และสำรองไว้เป็นน้ำดับเพลิง



Wastewater
Treatment System



Water Recycling



**“ในปี 2566
บริษัทตั้งเป้าหมายลดปริมาณ
ของเสียจากกระดาษล้าง
/ ฝ้ายไว้นิลลง 5%”**

ขยะ มีการแยกประเภทขยะตามสีถังเป็น ขยะทั่วไป ขยะติดเชื้อ ขยะอันตราย ขยะอิเล็กทรอนิกส์ (ตลับหมึก อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ชำรุด ซึ่งสามารถนำไปขายและ Recycle ได้ 100%) และขยะที่สามารถนำไป Recycle ได้ โดยเทศบาลจะเป็นผู้รับผิดชอบนำขยะไปจัดการอย่างถูกวิธี มีการกำหนดมาตรการขยะในทุกชั้นทำงานอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อเสริมสร้าง และปลูกฝังจิตสำนึกถึงความรับผิดชอบต่อการจัดการขยะให้แก่บุคลากร ทั้งนี้กำลังอยู่ในช่วงพัฒนาระบบการเก็บข้อมูล ติดตาม และกำจัดขยะอย่างถูกวิธี สามารถนำขยะบางประเภทมาเพิ่มมูลค่าได้ (Value Added) โดยมีเป้าหมายที่จะเริ่มทดลองดำเนินงานในสำนักงานใหญ่



Waste Sorting



Instill
Consciousness

การคำนึงถึงผลกระทบต่อความหลากหลายทางชีวภาพ



ทั้งสำนักงานใหญ่ และสาขา ไม่ได้ตั้งอยู่ในพื้นที่ ที่เสี่ยงต่อการเกิดผลกระทบต่อความหลากหลายทางชีวภาพ โดยจำนวนผลกระทบต่อสัตว์ที่อยู่ในรายชื่อ IUCN Red List เท่ากับศูนย์ และกระบวนการในการเลือกที่ตั้งสาขามีนโยบายเลือกพื้นที่ที่คำนึงถึงพื้นที่ ที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อความหลากหลายทางชีวภาพ หรือผลกระทบต่อสัตว์ที่มีรายชื่ออยู่ในชนิดพันธุ์ที่ถูกคุกคามหรือสัตว์ใกล้สูญพันธุ์

นอกจากการดำเนินธุรกิจที่ผ่านมาไม่ได้มีผลกระทบต่อความหลากหลายทางชีวภาพ เรายังมองถึงการป้องกันพื้นที่ และพัฒนา พื้นที่โดยรอบบริเวณที่ทำการสาขา รวมทั้งสำนักงานใหญ่ ด้วยการผลักดันกิจกรรมที่ส่งเสริม เช่น กิจกรรมปลูกป่าด้วยชนิดพืชที่มีจำนวนน้อยเสริมในพื้นที่นั้น ๆ เป็นต้น โดยมีเป้าหมายที่จะคงไว้ซึ่งความอุดมสมบูรณ์ เสริมสร้างความหลากหลายทางชีวภาพ รวมถึงปกป้องระบบนิเวศน์



Reforestation



Area Selection
Policy

ภาคผนวก

ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ

ข้อมูล	ปี 2565	ปี 2564	ปี 2563	หน่วย
รวมรายได้	20,068	16,019	14,733	ล้านบาท
รวมค่าใช้จ่ายในการบริหาร และดำเนินการ	13,709	9,817	8,216	ล้านบาท
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	4,749	4,272	3,676	ล้านบาท
ค่าใช้จ่ายในการสนับสนุน องค์กร สมาคม หรือ กิจกรรมใด ๆ	10.84	2.25	0.18	ล้านบาท
ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ	6,136.16	3,416	2,718	ล้านบาท
ค่าใช้จ่ายภาษี	1,267	1,256	1,303	ล้านบาท
กำไรสุทธิ	5,093	4,945	5,214	ล้านบาท
สินทรัพย์รวม	128,066	98,390	77,222	ล้านบาท
หนี้สินรวม	98,976	73,521	56,540	ล้านบาท
ส่วนของผู้ถือหุ้นรวม	29,091	24,869	20,682	ล้านบาท
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น	18.88	21.71	28.45	ร้อยละ
อัตราผลตอบแทนจาก สินทรัพย์	4.50	5.63	7.50	ร้อยละ
มูลค่าตลาดรวม	80,560.00	124,550	125,070	ล้านบาท
จำนวนสาขา	6,668	5,799	4,884	สาขา
ค่าบริการ Audit	4,800,000	4,330,000	4,000,000	บาท
ค่าบริการ Non Audit	321,000	-	-	บาท
จำนวนเรื่องร้องเรียน	0	0	0	
จำนวนเหตุการณ์ทุจริต คอร์รัปชัน	0	0	0	เหตุการณ์

ผลการดำเนินงานด้านสังคม

จำนวนพนักงาน

เพศ	ช่วงอายุ	จำนวน (คน)		
		ปี 2565	ปี 2564	ปี 2563
กรรมการ		7	7	8
ชาย	< 20 ปี	-	-	-
	20 – 29 ปี	-	-	-
	30 – 39 ปี	-	-	-
	40 – 49 ปี	1	1	1
	50 – 59 ปี	-	-	-
	≥ 60 ปี	3	3	4
	รวม	4	4	5
หญิง	< 20 ปี	-	-	-
	20 – 29 ปี	-	-	-
	30 – 39 ปี	-	-	-
	40 – 49 ปี	-	-	-
	50 – 59 ปี	-	-	-
	≥ 60 ปี	3	3	3
	รวม	3	3	3
พนักงานทั้งหมด		13,005	11,460	10,328
ผู้บริหารระดับสูง		9	-	-
ชาย	< 20 ปี	-	-	-
	20 – 29 ปี	-	-	-
	30 – 39 ปี	-	-	-
	40 – 49 ปี	1	-	-
	50 – 59 ปี	3	-	-
	≥ 60 ปี	2	-	-
	รวม	6	-	-
หญิง	< 20 ปี	-	-	-
	20 – 29 ปี	-	-	-
	30 – 39 ปี	-	-	-
	40 – 49 ปี	-	-	-
	50 – 59 ปี	2	-	-
	≥ 60 ปี	1	-	-

เพศ	ช่วงอายุ	จำนวน (คน)		
		ปี 2565	ปี 2564	ปี 2563
หญิง	รวม	3	-	-
ผู้บริหาร		350	-	-
	< 20 ปี	-	-	-
	20 – 29 ปี	-	-	-
	30 – 39 ปี	240	-	-
ชาย	40 – 49 ปี	87	-	-
	50 – 59 ปี	19	-	-
	≥ 60 ปี	-	-	-
	รวม	346	-	-
	< 20 ปี	-	-	-
	20 – 29 ปี	-	-	-
	30 – 39 ปี	1	-	-
หญิง	40 – 49 ปี	2	-	-
	50 – 59 ปี	1	-	-
	≥ 60 ปี	-	-	-
	รวม	4	-	-
หัวหน้าส่วน		50	-	-
	< 20 ปี	-	-	-
	20 – 29 ปี	-	-	-
	30 – 39 ปี	13	-	-
ชาย	40 – 49 ปี	13	-	-
	50 – 59 ปี	-	-	-
	≥ 60 ปี	-	-	-
	รวม	26	-	-
	< 20 ปี	-	-	-
	20 – 29 ปี	-	-	-
	30 – 39 ปี	6	-	-
หญิง	40 – 49 ปี	13	-	-
	50 – 59 ปี	5	-	-
	≥ 60 ปี	-	-	-
	รวม	24	-	-
หัวหน้าหน่วย		4,176	-	-
ชาย	< 20 ปี	-	-	-

เพศ	ช่วงอายุ	จำนวน (คน)		
		ปี 2565	ปี 2564	ปี 2563
ชาย	20 – 29 ปี	1,711	-	-
	30 – 39 ปี	2,112	-	-
	40 – 49 ปี	12	-	-
	50 – 59 ปี	-	-	-
	≥ 60 ปี	-	-	-
	รวม	3,835	-	-
หญิง	< 20 ปี	-	-	-
	20 – 29 ปี	135	-	-
	30 – 39 ปี	199	-	-
	40 – 49 ปี	6	-	-
	50 – 59 ปี	1	-	-
	≥ 60 ปี	-	-	-
รวม	341	-	-	
พนักงาน		8,420	-	-
ชาย	< 20 ปี	1	-	-
	20 – 29 ปี	7,041	-	-
	30 – 39 ปี	397	-	-
	40 – 49 ปี	4	-	-
	50 – 59 ปี	-	-	-
	≥ 60 ปี	-	-	-
รวม	7,443	-	-	
หญิง	< 20 ปี	-	-	-
	20 – 29 ปี	628	-	-
	30 – 39 ปี	148	-	-
	40 – 49 ปี	146	-	-
	50 – 59 ปี	54	-	-
	≥ 60 ปี	1	-	-
รวม	977	-	-	

จำนวนพนักงานเข้าใหม่ ในปี 2565

เพศ	ช่วงอายุ	จำนวน (คน)		
		ปี 2565	ปี 2564	ปี 2563
จำนวนพนักงานเข้าใหม่		3,599	2,096	1,627
New Hired Rate (ร้อยละ)		* 31.6	20.36	17.03
ชาย	< 20 ปี	3	-	-
	20 – 29 ปี	3,334	-	-
	30 – 39 ปี	6	-	-
	40 – 49 ปี	-	-	-
	50 – 59 ปี	-	-	-
	≥ 60 ปี	-	-	-
	รวม	3,343	1,907	1,434
หญิง	< 20 ปี	-	-	-
	20 – 29 ปี	195	-	-
	30 – 39 ปี	32	-	-
	40 – 49 ปี	29	-	-
	50 – 59 ปี	-	-	-
	≥ 60 ปี	-	-	-
	รวม	256	189	193

จำนวนพนักงานพ้นสภาพ ในปี 2565

เพศ	ช่วงอายุ	จำนวน (คน)		
		ปี 2565	ปี 2564	ปี 2563
จำนวนพนักงานพ้นสภาพ		1,932	1,016	920
Turn Over Rate (ร้อยละ)		* 16.98	9.87	9.63
ชาย	< 20 ปี	-	-	-
	20 – 29 ปี	1,568	-	-
	30 – 39 ปี	241	-	-
	40 – 49 ปี	1	-	-
	50 – 59 ปี	-	-	-
	≥ 60 ปี	1	-	-
	รวม	1,811	920	853
หญิง	< 20 ปี	-	-	-
	20 – 29 ปี	75	-	-

* เทียบกับจำนวนพนักงานทั้งหมด ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2564

เพศ	ช่วงอายุ	จำนวน (คน)		
		ปี 2565	ปี 2564	ปี 2563
หญิง	30 – 39 ปี	24	-	-
	40 – 49 ปี	16	-	-
	50 – 59 ปี	2	-	-
	≥ 60 ปี	4	-	-
	รวม	121	96	67

อาชีวอนามัยและสิทธิมนุษยชน

รายการ	ปี 2565	ปี 2564	ปี 2563
กรณีพนักงานบาดเจ็บจากการทำงาน	8	5	97
จำนวนชั่วโมงการทำงาน (ชั่วโมง)	22,282,920	20,128,109	19,614,752
อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน (ครั้ง/200,000 ชั่วโมงการทำงาน)	0.045	0.05	0.99
อัตราการเจ็บป่วยถึงขั้นหยุดงาน (ชั่วโมงการลา/ชั่วโมงการทำงาน)	0.0014	-	-
อัตราการเสียชีวิตจากการทำงาน (ครั้ง/200,000 ชั่วโมงการทำงาน)	0	0	0
จำนวนเหตุการณ์การละเมิดสิทธิมนุษยชน	0	0	0
จำนวนเหตุการณ์ความรุนแรงด้าน สิทธิมนุษยชน	0	0	0

การลา

รายการ	ปี 2565	
	ชาย	หญิง
จำนวนพนักงานที่มีสิทธิลาเพื่อเลี้ยงดูบุตร	-	1,349
จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิลาเพื่อเลี้ยงดูบุตร	-	72
อัตราการกลับมาทำงานของพนักงานภายหลังจากการลา		
การใช้สิทธิลาเพื่อเลี้ยงดูบุตร (ร้อยละ)	-	100
อัตราการคงอยู่ในบริษัทของพนักงานภายหลังจากการลา		
การใช้สิทธิลาเพื่อเลี้ยงดูบุตร (ร้อยละ)	-	100

อัตราส่วนค่าตอบแทนพนักงาน

รายการ	ปี 2565	
	อัตราส่วน (หญิง:ชาย)	อัตราค่าตอบแทน
อัตราส่วนเงินเดือนขั้นพื้นฐาน ระดับหัวหน้าส่วน	1:1	
อัตราส่วนเงินเดือนขั้นพื้นฐาน ระดับหัวหน้าหน่วย	1:1	ตามโครงสร้างบริษัท
อัตราส่วนเงินเดือนขั้นพื้นฐาน ระดับพนักงาน	1:1	

ความพึงพอใจ

รายการ	ปี 2565	ปี 2564	ปี 2563
ระดับความพึงพอใจของลูกค้า (ร้อยละ)	*84.59	91.58	93.44
ระดับความพึงพอใจของพนักงาน (ร้อยละ)	81.98	82.56	-
การประเมินการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ (ด้วยตนเอง)			
คณะกรรมการบริษัทฯ (ร้อยละ)	N/A	99.54	-
กรรมการรายบุคคล (ร้อยละ)	N/A	99.43	-

*มีการเปลี่ยนแปลงวิธีการระดับความพึงพอใจ จึงทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ

การมีส่วนร่วมต่อสังคม

ชื่อโครงการ	งบประมาณ (บาท)	ผลการดำเนินงาน ด้านสังคม	ผลการดำเนินงาน ด้านเศรษฐกิจ
โครงการบริจาคเลือด	20,000	ผู้เข้าร่วมโครงการ ทั้งหมด 4,993 คน รวมปริมาณเลือด 1,997 ลิตร สามารถ ช่วยผู้ป่วยได้กว่า 14,900 ราย	-
โครงการเมืองไทยร่วมใจ มอบ ให้ชุมชน	2,442,400	มอบรถจักรยานยนต์ พ่วงข้างจำนวน 20 คัน สำหรับ 20 ตำบล เพื่อเข้าถึงผู้ป่วยได้ กว่า 10,000 ครั้ง/เดือน	-
โครงการเมืองไทยไม่ทิ้งกัน	30,000,000	อาคารศูนย์ทันตกรรม และฝ่ายบริหาร โรงพยาบาลบ้านด่าน ลานหอย สามารถ รองรับผู้ป่วยได้กว่า 1,650 ราย/เดือน	-
โครงการสานฝันเกษตรกรไทย จากใจเมืองไทยแคปปิตอล	2,000,000	เกษตรกรผู้เลี้ยงผึ้ง ได้รับความรู้ในการต่อ ยอดผลิตภัณฑ์เพื่อ สร้างประโยชน์ กว่า 650 ราย	ผลิตภัณฑ์หลัก ได้แก่ - Sleeping Mask สร้างมูลค่ากว่า 200,000 บาท - เทียนอโรมาไซฟิ่ง สร้างมูลค่ากว่า 380,000 บาท

ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

การใช้ทรัพยากร

การใช้พลังงาน	ปี 2565		ปี 2564		ปี 2563	
	ปริมาณการใช้ (GJ)	เทียบยอด ลินเชื้อ (GJ/MB)	ปริมาณการใช้ (GJ)	เทียบยอด ลินเชื้อ (GJ/MB)	ปริมาณการใช้ (GJ)	เทียบ ยอด ลินเชื้อ (GJ/MB)
ปริมาณการใช้เชื้อเพลิงไม่หมุนเวียน						
น้ำมันดีเซล	44,034.05	0.37	40,127.03	0.44	37,261.54	0.53
น้ำมันเบนซิน / แก๊สโซฮอล์	53,726.93	0.45	*47,867.17	*0.52	46,554.49	0.66
ปริมาณการใช้พลังงานประเภทต่าง ๆ						
พลังงานไฟฟ้า	151,411.93	1.26	129,965.40	1.42	115,509.39	1.63
รวมปริมาณการใช้ พลังงานทั้งหมด	249,172.91	2.07	*217,959.60	*2.38	199,325.42	2.82

ความเข้มข้นของการใช้พลังงาน

ประเภทพลังงาน	ความเข้มข้นของการใช้พลังงาน	
	ความเข้มข้นของการใช้พลังงานเทียบกับ กบยอดลินเชื้อทั้งหมด (GJ/MB)	ความเข้มข้นของการใช้พลังงานเทียบกับ กับจำนวนพนักงานทั้งหมด (GJ/คน)
น้ำมันเชื้อเพลิง	0.81	7.52
พลังงานไฟฟ้า	1.26	11.64
พลังงานรวม	2.07	ลดลงจากเดิม ร้อยละ *13.03
		19.16
		เพิ่มขึ้นจากเดิม ร้อยละ *0.74

ปริมาณการใช้น้ำ

รายการ	ปริมาณการใช้น้ำ (เมกะลิตร)		
	ปี 2565	ปี 2564	ปี 2563
ปริมาณการใช้น้ำประปา	871.77	869.96	987.32
ปริมาณน้ำที่ดึงมาจากผิวดิน	0	0	0
ปริมาณน้ำที่ทิ้งในทุกแหล่ง	695.73	-	-

* มีการแก้ไขปริมาณการใช้พลังงานของน้ำมันเบนซิน/แก๊สโซฮอล์ ปี 2564 เป็น 47,867.17 GJ จึงส่งผลให้ปริมาณการใช้พลังงานรวม และความเข้มข้นของการใช้พลังงาน ในปี 2564 มีการเปลี่ยนแปลง

** ในปี 2565 มีการปรับเปลี่ยนวิธีการคำนวณปริมาณการใช้น้ำประปา และการใช้ไฟฟ้า โดยการนำปริมาณน้ำที่ใช้จริง (m³) และปริมาณการใช้ไฟฟ้า (kWh) มารายงานแทนการใช้ตัวเลขประมาณการแปลงหน่วยจากจำนวนเงินเป็นจำนวนหน่วยการใช้ ทั้งนี้มีข้อมูลกิจกรรม (Activity Data) การใช้น้ำประปาบางส่วนที่ไม่ครอบคลุม คิดเป็น 4.12% และการใช้ไฟฟ้าคิดเป็น 0.14% ของข้อมูลทั้งหมด เนื่องจากข้อจำกัดในการเก็บข้อมูล (สำหรับบางสาขาที่เป็นการชำระแบบเหมาจ่าย)

รายการ	ปี 2565		ปี 2564		ปี 2563	
	ปริมาณการปล่อย (tonCO ₂ e)	เทียบยอดสินเชื่อ (tonCO ₂ e /MB)	ปริมาณการปล่อย (tonCO ₂ e)	เทียบยอดสินเชื่อ (tonCO ₂ e /MB)	ปริมาณการปล่อย (tonCO ₂ e)	เทียบยอดสินเชื่อ (tonCO ₂ e /MB)
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรงและทางอ้อม						
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (GHG SCOPE 1)	² 8,241.07	0.068	6,471.34	0.07	7,015.68	0.10
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากการใช้พลังงาน (GHG SCOPE 2)	21,025.23	0.174	18,047.15	0.20	16,039.76	0.23
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่นๆ (GHG SCOPE 3)	1,069.29	0.0089	787.15	0.01	528.84	0.01
การปล่อยสาร Ozone (ODS)	-	-	-	-	-	-
Methane	¹ 39,483.18 kgCH ₄		4,530.76 kgCH ₄			-
การปล่อยสารจำพวก SOX, NOX	-	-	-	-	-	-
รวม	30,335.59	0.25	25,305.64	0.28	23,584.28	0.33

หมายเหตุ

¹ ในปี 2565 มีการเปลี่ยนแปลงวิธีการคำนวณ Methane ตาม IPCC 2006 จึงทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ

² ในปี 2565 มีการขยายขอบเขตการรายงานปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก scope 1 ให้ครอบคลุมปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากบ่อเกรอะ ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงของค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างมีนัยสำคัญ

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) จัดทำรายงานความยั่งยืนฉบับนี้ขึ้นเป็นฉบับที่ 6 ต่อเนื่องจากรายงานความยั่งยืนประจำปี 2564 โดยจัดทำขึ้นเป็นประจำทุกปีเพื่อสื่อสารความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องกับความยั่งยืนทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ให้กับผู้มีส่วนได้เสีย และเราจะใช้ข้อมูลทั้งหมดในปี 2565 ในการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานต่อไปในอนาคต

ขอบเขตการดำเนินงาน

รายงานฉบับนี้นำเสนอภาพรวมการดำเนินของบริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) ในส่วนของอาคารใหญ่ และสาขาทั่วประเทศ ซึ่งครอบคลุมการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม 2565

กรอบการทำงาน

บริษัทฯ จัดทำรายงานความยั่งยืน ตามมาตรฐานของ GRI (Global Report Initiatives) และแนวทางการเปิดเผยข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับกลุ่มธุรกิจ และมุ่งมั่นดำเนินงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals : SDGs) ทั้ง 17 เป้าหมาย

ช่องทางการติดต่อ

หากมีข้อสงสัยสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ที่ ฝ่ายอาคารและความยั่งยืน สำนักงานใหญ่

บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน)

332/1 ถนนเจริญสนิทวงศ์ แขวงบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพฯ 10700

โทรศัพท์ : 02-483-8800

E-mail : service@muangthaicap.com

เว็บไซต์ : www.muangthaicap.com

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

เว็บไซต์ของบริษัท : <https://www.muangthaicap.com/th/contact.php>

E-mail : whistleblower@muangthaicap.com

ช่องทางการประเมินความพึงพอใจ

เพจ เมืองไทย แคปปิตอล : Muangthai Capital

โทรศัพท์ : 1455 หรือ 02-483-8888

GRI Content Index

GRI Standard	Disclosure	Page Number on This Report	Omissions	External Verification	Relation to SDGs
General disclosure					
GRI 2: General disclosures 2021	2-1 Organizational details	3,4,7,118			
	2-2 Entities included in the organization's sustainability reporting	12,118			
	2-3 Reporting period, frequency and contact point	118			
	2-4 Restatements of information	114,115			
	2-5 External assurance	118			
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	8,9			
	2-7 Employees	109-115,13			8
	2-8 Workers who are not employees	109-115			
	2-9 Governance structure and composition	29,33,34,38			
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	33,35			
	2-11 Chair of the highest governance body	34,35			
	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	30,37,39-42			
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	37,39-42,43			
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	39-42			
	2-15 Conflicts of interest				
	2-16 Communication of critical concerns	5			
	2-17 Collective knowledge of the highest governance body	34			
	2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body	37			

GRI Standard	Disclosure	Page Number on This Report	Omissions	External Verification	Relation to SDGs
	2-19 Remuneration policies	30,33			
	2-20 Process to determine remuneration	30,33,39			
	2-21 Annual total compensation ratio				
	2-22 Statement on sustainable development strategy	1			
	2-23 Policy commitments	97,98,99,104			16
	2-24 Embedding policy commitments				
	2-25 Processes to remediate negative impacts	16,17,58,59			
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns				
	2-27 Compliance with laws and regulations				
	2-28 Membership associations	12			
	2-29 Approach to stakeholder engagement	70,71			
	2-30 Collective bargaining agreements	70,71			8
Material topics					
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Process to determine material topics	118			
	3-2 List of material topics	116,117,118			
Economic performance					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics				
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Direct economic value generated and distributed	108			8,9
	201-2 Financial implications and other risks and opportunities due to climate change	97,108			
	201-3 Defined benefit plan obligations and other retirement plans	84			
	201-4 Financial assistance received from government				
Market presence					

GRI Standard	Disclosure	Page Number on This Report	Omissions	External Verification	Relation to SDGs
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics				
GRI 202: Market Presence 2016	202-1 Ratios of standard entry level wage by gender compared to local minimum wage				
	202-2 Proportion of senior management hired from the local community				
Procurement practices					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics				
GRI 204: Procurement Practices 2016	204-1 Proportion of spending on local suppliers	73			
Anti-corruption					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics				
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1 Operations assessed for risks related to corruption	48,60			
	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	85			16
Anti-competitive behavior					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics				
GRI 206: Anti-competitive Behavior 2016	206-1 Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices	52			
Tax					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics				
GRI 207: Tax 2019	207-1 Approach to tax	75			
	207-2 Tax governance, control, and risk management	75			
	207-3 Stakeholder engagement and management of concerns related to tax	75			
	207-4 Country-by-country reporting				

GRI Standard	Disclosure	Page Number on This Report	Omissions	External Verification	Relation to SDGs
Materials					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics				
GRI 301: Materials 2016	301-1 Materials used by weight or volume	103			
	301-2 Recycled input materials used	105			
	301-3 Reclaimed products and their packaging materials	105			
Energy					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics				
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization	100,101		yes	7,8,12,13
	302-2 Energy consumption outside of the organization				
	302-3 Energy intensity	116			
	302-4 Reduction of energy consumption	100,101			
	302-5 Reductions in energy requirements of products and services	100,101,104			
Water and effluents					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics				
GRI 303: Water and Effluents 2018	303-1 Interactions with water as a shared resource	102			6,12
	303-2 Management of water discharge-related impacts	105			6
	303-3 Water withdrawal				
	303-4 Water discharge	116			
	303-5 Water consumption	102		yes	6
Biodiversity					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics				
GRI 304: Biodiversity 2016	304-1 Operational sites owned, leased, managed in, or adjacent to, protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas	106			

GRI Standard	Disclosure	Page Number on This Report	Omissions	External Verification	Relation to SDGs
	304-2 Significant impacts of activities, products and services on biodiversity	106			
	304-3 Habitats protected or restored	106			
	304-4 IUCN Red List species and national conservation list species with habitats in areas affected by operations	106			
Emissions					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics				
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	117		yes	3,12,13,14,15
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	117		yes	3,12,13,14,15
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	117		yes	13
	305-4 GHG emissions intensity	117			13
	305-5 Reduction of GHG emissions	100			
	305-6 Emissions of ozone-depleting substances (ODS)				
	305-7 Nitrogen oxides (NOx), sulfur oxides (SOx), and other significant air emissions				
Waste					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics				
GRI 306: Waste 2020	306-1 Waste generation and significant waste-related impacts	105			
	306-2 Management of significant waste-related impacts				
	306-3 Waste generated				
	306-4 Waste diverted from disposal				
	306-5 Waste directed to disposal				
Supplier environmental assessment					

GRI Standard	Disclosure	Page Number on This Report	Omissions	External Verification	Relation to SDGs
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics				
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016	308-1 New suppliers that were screened using environmental criteria	74			
	308-2 Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken				
Employment					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics				
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover	112		yes	5,8,10
	401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	84			5,8
	401-3 Parental leave	84			
Labor/management relations					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics				
GRI 402: Labor/Management Relations 2016	402-1 Minimum notice periods regarding operational changes				
Occupational health and safety					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics				
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1 Occupational health and safety management system	91			5
	403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation				5
	403-3 Occupational health services	91,92			5
	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	91,92			
	403-5 Worker training on occupational health and safety	92			

GRI Standard	Disclosure	Page Number on This Report	Omissions	External Verification	Relation to SDGs
	403-6 Promotion of worker health	92			
	403-7 Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	92			5
	403-8 Workers covered by an occupational health and safety management system	92			
	403-9 Work-related injuries	113		yes	
Training and education					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics				
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee	85		yes	3,4,5,8
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	85			8
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	85			5,8
Diversity and equal opportunity					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics				
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees	114			5,8,10
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	114			
Non-discrimination					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics				
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken	89,90			
Freedom of association and collective bargaining					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics				

GRI Standard	Disclosure	Page Number on This Report	Omissions	External Verification	Relation to SDGs
GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining 2016	407-1 Operations and suppliers in which the right to freedom of association and collective bargaining may be at risk				
Child labor					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics				
GRI 408: Child Labor 2016	408-1 Operations and suppliers at significant risk for incidents of child labor	74			
Forced or compulsory labor					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics				
GRI 409: Forced or Compulsory Labor 2016	409-1 Operations and suppliers at significant risk for incidents of forced or compulsory labor	74			
Security practices					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics				
GRI 410: Security Practices 2016	410-1 Security personnel trained in human rights policies or procedures				
Rights of indigenous peoples					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics				
GRI 411: Rights of Indigenous Peoples 2016	411-1 Incidents of violations involving rights of indigenous peoples				
Local communities					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics				
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs				
	413-2 Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities				
Supplier social assessment					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics				

GRI Standard	Disclosure	Page Number on This Report	Omissions	External Verification	Relation to SDGs
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-1 New suppliers that were screened using social criteria	74			
	414-2 Negative social impacts in the supply chain and actions taken	74			
Public policy					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics				
GRI 415: Public Policy 2016	415-1 Political contributions				
Customer health and safety					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics				
GRI 416: Customer Health and Safety 2016	416-1 Assessment of the health and safety impacts of product and service categories				
	416-2 Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services				
Marketing and labeling					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics				
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-1 Requirements for product and service information and labeling	8,9			
	417-2 Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling				
	417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communications				
Customer privacy					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics				
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data				16

ใส่ใจลูกค้า

พัฒนาสังคม

สร้างสิ่งแวดล้อม

พร้อมรับผิดชอบผู้มีส่วนได้เสีย

เมืองไทยแคปปิตอล องค์กรที่ยั่งยืน



BUILD



FUTURE

เพื่อโลกที่ยั่งยืน

วาดโดยน้อง ๆ เยาวชนไทย ที่เข้าร่วมโครงการประกวดวาดภาพระบายสี ในหัวข้อ “เยาวชนไทย สร้างโลกยุคใหม่ ใส่ใจความยั่งยืน”