



รายงานความยั่งยืน

ประจำปี

2560

มอบการเข้าถึงโอกาส
มอบความเสมอภาคให้สังคม



สารบัญ

รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2560



03	สารจากประธานกรรมการบริษัท	12	การพัฒนาความยั่งยืนต่อสังคม - ผลกระทบหลักด้านต่างๆ และขนาดของผลกระทบ	27	การพัฒนาความยั่งยืนต่อธุรกิจ
04	สารจากประธานกรรมการบริหาร	13	ความสุขทางเศรษฐกิจ - ปัญหาและโอกาส - การจัดการปัญหาอย่างยั่งยืนเพื่อความสุขทางเศรษฐกิจ	28	การพัฒนาความยั่งยืนต่อผู้ถือหุ้น
05	เกี่ยวกับรายงาน	19	ความสุขทางสังคม - ปัญหาและโอกาส - การจัดการปัญหาอย่างยั่งยืนเพื่อความสุขทางสังคม	29	การพัฒนาความยั่งยืนต่อลูกค้า
06	เราคือใคร	24	ความสุขทางสิ่งแวดล้อม - ปัญหาและโอกาส - การจัดการปัญหาอย่างยั่งยืนเพื่อความสุขทางสิ่งแวดล้อม	31	การพัฒนาความยั่งยืนต่อพนักงาน
09	ความสำเร็จด้านความยั่งยืนสำหรับปี 2560			33	CSR ของบริษัท
10	วิสัยทัศน์ และวัตถุประสงค์ของบริษัท				
11	กลยุทธ์สู่ความยั่งยืน				

สารจากประธานกรรมการบริษัท

กราบเรียน ท่านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัททุกท่าน

ยินดีต้อนรับสู่รายงานความยั่งยืนฉบับแรกของบริษัทที่นำเสนอและแสดงให้เห็นเป้าหมายของบริษัท และความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาความยั่งยืนต่อท่านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัท โดยเฉพาะในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมาจนถึงปลายปี 2560 ซึ่งบริษัทมีความพยายามเป็นอย่างยิ่งที่จะจัดทำรายงานฉบับนี้ให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล

ตั้งแต่ปี 2555 เป็นต้นมา บริษัทมีความภาคภูมิใจในกระบวนการพัฒนาความยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัททั้งหลาย โดยเฉพาะในด้านเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งมีผลกระทบสูง ด้วยการปรับปรุงนโยบายการดำเนินงาน ผลិតภัณฑ์ และการให้บริการ รวมถึงการปฏิบัติการเพื่อเป็นแหล่งเงินทุนทางเลือกให้ประชาชนอย่างจริงจัง การดำเนินตามนโยบายของประเทศและสากล และปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์และโปร่งใส

บริษัทยังยึดมั่นต่อการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นและทุ่มเทของบริษัทที่จะพัฒนาและให้โอกาสแก่สังคม บริษัทจึงกำหนดเป็นนโยบายให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับในองค์กรได้มีส่วนร่วมและดำเนินการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

นอกเหนือจากนโยบายด้านสังคม และเศรษฐกิจแล้ว นโยบายด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัทยังเน้นย้ำเรื่องการใช้ทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด บริษัทจึงตั้งเป้าหมายที่จะสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ใช้กระดาษน้อยลง ซึ่งจะส่งผลให้บริษัทสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงาน และพัฒนาผลสัมฤทธิ์ด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัทอีกด้วย นอกจากนี้ บริษัทยังคงความพยายามอย่างต่อเนื่องเพื่อลดการทำลายสิ่งแวดล้อมด้วยการสร้างอาคารประหยัดพลังงาน หรืออาคารสีเขียวที่ได้รับการรับรองมาตรฐานสากล ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลอีกด้วย

บริษัทมีความมุ่งมั่นที่จะส่งเสริม พัฒนา และกำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีควบคู่ไปกับการรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งเป้าหมายสูงสุดในการดำเนินธุรกิจ คือ การสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้า พนักงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์สุขร่วมกันของทุกฝ่ายอย่างสมดุล และเติบโตอย่างยั่งยืนไปด้วยกัน

พลเรือเอกอภิชาติ เพ็งศรีทอง
(ประธานกรรมการบริษัท)

สารจากประธานกรรมการบริหาร

“ไม่ควรมีใครถูกทอดทิ้งไว้ข้างหลังตามลำพัง
ในโลกของความเสมอภาคนี้ เป้าหมายของเรา คือการได้เป็นกำลังสำคัญ
ในการมอบโอกาส ให้กับผู้ที่มีความเดือดร้อนทางการเงิน
ด้วยความซื่อสัตย์และความโปร่งใส
โดยไม่คำนึงถึงเรื่องเชื้อชาติ เพศ ศาสนา
หรือแม้กระทั่งสัมาอาชีวะ”



การส่งเสริมความเสมอภาคในสังคม จำเป็นต้องมีองค์ประกอบทางจริยธรรมทั้งความซื่อสัตย์และความโปร่งใสเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับธุรกิจของบริษัท ซึ่งยังรวมไปถึงวิธีการดำเนินงานในแต่ละวันอีกด้วย

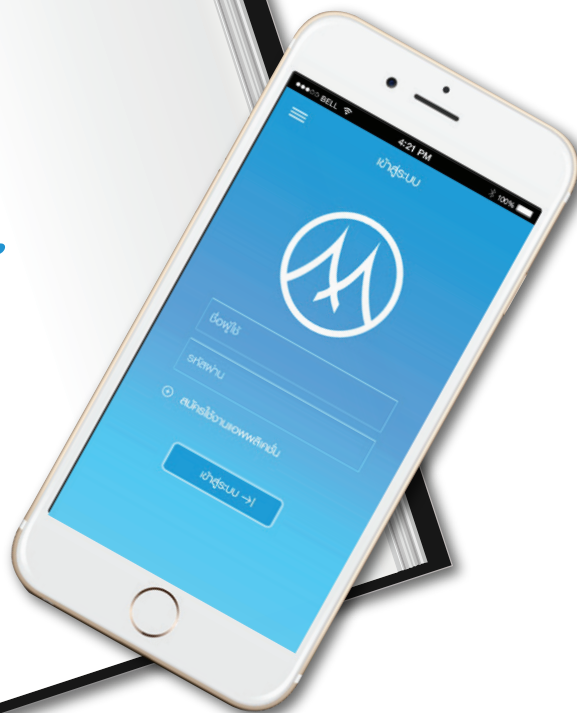
รายงานความยั่งยืนประจำปี พ.ศ. 2560 ของบริษัท เมืองไทย ลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน) แสดงให้เห็นถึงความพยายามอย่างยิ่งยวดในช่วงหลายปีที่ผ่านมา และเป้าหมายอีก 3 ปีต่อจากนี้ว่าบริษัทกำลังพัฒนาแผนการปฏิบัติเพื่อกำหนดขอบเขต และทิศทางวิธีที่เราจะดำเนินธุรกิจและนโยบายต่างๆของบริษัทให้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาสังคมของเราให้ได้มากที่สุด รายงานนี้จะชี้ถึงความก้าวหน้าของบริษัทได้ปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการมาจนถึงปัจจุบัน

กรอบแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืนของบริษัทฯ กำหนดขึ้นจากปรัชญาและแนวคิดในการดำเนินธุรกิจ ของบริษัทฯ มาตั้งแต่การเริ่มทำธุรกิจ การกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ทางธุรกิจในระยะยาวของบริษัทฯ จึงมุ่งเน้นไปสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืนของทุกฝ่ายเป็นสำคัญ ความสำเร็จที่ยั่งยืนนี้มิใช่เพียงความสำเร็จ เฉพาะบริษัทฯ ลูกค้า และคู่ค้าเท่านั้น แต่ต้องเป็น ความสำเร็จที่ยั่งยืนต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน รวมถึงเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

นายชูชาติ เพ็ชรอำไพ
(ประธานกรรมการบริหาร)

ABOUT THIS REPORT

เกี่ยวกับรายงาน



บริษัทมีความรับผิดชอบในการนำเสนอรายงานความยั่งยืนประจำปี ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ความยั่งยืน รายงานฉบับนี้เป็นรายงานความยั่งยืนฉบับแรก และถูกจัดเตรียมขึ้นโดยอิงจาก GRI Framework รายงานฉบับนี้ได้นำเสนอข้อมูลแผนกลยุทธ์ 3 ปี ของการพัฒนาความยั่งยืน และความสำเร็จในการพัฒนาความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมจนถึงเดือนธันวาคม 2560 รวมถึงข้อมูลและกิจกรรมจากการดำเนินงานของบริษัท และรายงานการเติบโตอย่างยั่งยืน

รายงานฉบับนี้ยังได้รายงานความคืบหน้าด้านนโยบายและการดำเนินงานของบริษัทตามผลกระทบด้านต่างๆ โดยแบ่งการนำเสนอภาพรวมของผลกระทบแบ่งตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัทผ่านห่วงโซ่คุณค่า

ติดต่อ

บริษัท เมืองไทย ลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน)
32/1 ถ.จรัญสนิทวงศ์ แขวงบางอ้อ
เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร 10700
โทร 02 880 1033
อีเมล monthon.o@mt-ls.com

เรา คือใคร



บริษัท เมืองไทย ลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) เดิมชื่อ บริษัท ดี.เอส. ลิสซิ่ง จำกัด เริ่มก่อตั้ง โดย นายชูชาติ เพ็ชรอำไพ และนางดาวณา เพ็ชรอำไพ เมื่อปี 2535 ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 2 ล้านบาท เพื่อดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ ทั้งใหม่ และมีมือสองทุกยี่ห้อ หลังจากนั้นบริษัทเพิ่มการให้บริการสินเชื่อทะเบียนรถจักรยานยนต์ให้แก่ลูกค้าเดิมของบริษัท และเพิ่มประเภทรถไปสู่อยนต์และรถเพื่อการเกษตรเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าได้หลากหลายมากยิ่งขึ้น

ในปี 2544 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท เมืองไทย ลิสซิ่ง จำกัด และได้หยุดการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ เนื่องจาก ผู้ผลิต และผู้จัดจำหน่ายเริ่มมีการให้บริการเช่าซื้อแก่ลูกค้าเอง ส่งผลให้ภาวะการแข่งขันสูงขึ้น ในขณะที่การให้บริการสินเชื่อด้านอื่นๆของบริษัทกำลังเติบโต

ในปี 2549 บริษัทได้ขยายเข้าสู่ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย หลังจากได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลจาก

กระทรวงการคลัง ผ่านสาขาต่างๆของบริษัทที่เติบโตอย่างรวดเร็วด้วยเช่นกัน

ในปี 2558 บริษัทได้เพิ่มผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า ได้แก่ สินเชื่อ นานาไลฟ์แมนซ์ ซึ่งได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจจาก กระทรวงการคลัง รวมถึงได้เพิ่มสินเชื่อโฉนดที่ดินเพื่อเป็นอีกทางเลือกหนึ่งให้กับลูกค้า

เนื่องจากลูกค้าหลักของบริษัทคือลูกค้ารายย่อยในพื้นที่สาขา บริษัทจึงให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ตามสโลแกนว่า “บริการใกล้ชิด ดุจญาติมิตรที่รู้ใจ” จนทำให้ได้รับความไว้วางใจจากลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำอีกอย่างต่อเนื่อง

ในการจะพัฒนาความยั่งยืนของธุรกิจ บริษัทจึงมีนโยบายขยายสาขาอย่างต่อเนื่องเพื่อเข้าถึงบุคคลที่เข้าไม่ถึง การให้บริการด้านการเงินจากธนาคารที่มีอยู่ทั่วประเทศ ให้ได้มากที่สุด

สรุปผลการดำเนินงาน



จำนวนสาขาทั่วประเทศ
2,424 สาขา



จำนวนพนักงานทั่วประเทศ
5,893 คน



จำนวนลูกค้าทั่วประเทศที่ใช้บริการสินเชื่ออยู่
1,230,462 คน

กำไรสุทธิ (ล้านบาท)

2,501 53.83% ↑

ลูกหนี้เงินให้สินเชื่อ (ล้านบาท)

35,623 51.32% ↑

ยอดปล่อยสินเชื่อใหม่ (ล้านบาท)

58,039 53.88% ↑

หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (ร้อยละ)

1.24

บริษัทมีบริษัทลูก คือ บริษัท เมืองไทยลิสซิ่ง อินชัวร์รันส์ โบรกเกอร์ จำกัด ซึ่งประกอบธุรกิจ นายหน้าประกันวินาศภัย ได้แก่ พรบ. รถจักรยานยนต์ และรถยนต์ ตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 จากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (“คปภ.”) ตั้งแต่ปี 2554

บริษัท เมืองไทย ลิสซิ่ง จำกัดมหาชน

99%

บริษัท เมืองไทยลิสซิ่ง อินชัวร์รันส์ โบรกเกอร์ จำกัด

โครงสร้างการกำกับและการบริหารของบริษัท

คณะกรรมการของบริษัทเป็นหน่วยงานกำกับสูงสุดซึ่งรับผิดชอบต่อธรรมาภิบาลของบริษัท หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการนั้นยังรวมถึงการกำหนดทิศทางการกลยุทธ์ เป้าหมาย และแนวนโยบายบริหารให้กำหนดวิธีที่จะไปให้ถึงยังเป้าหมายที่วางไว้ คณะกรรมการยังมีหน้าที่รับรองว่าผู้ถือหุ้น เจ้าหนี้ ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ จะไม่สูญเสียผลประโยชน์ที่พึงได้ และรับรองว่าการดำเนินงานและกิจกรรมใดๆของบริษัทนั้นเป็นไปตามกฎหมาย

คณะกรรมการประกอบไปด้วยกรรมการ 7 ท่าน โดย 5 ท่านเป็นกรรมการอิสระ รายละเอียดประวัติของกรรมการแต่ละท่านได้นำเสนอไว้ในรายงานประจำปี พ.ศ. 2560

บทบาทของประธานคณะกรรมการ และประธานกรรมการบริหารแยกจากกันโดยชัดเจนเพื่อธรรมาภิบาลและแนวปฏิบัติที่ดี โดยในแต่ละปีจะมีการจัดการประเมินผลงานของคณะกรรมการทั้งรายคณะและรายบุคคลด้วยเป้าหมายที่จะเป็นหนึ่งบริษัทที่มีธรรมาภิบาลดีที่สุด บริษัทได้จัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการบรรษัทภิบาล รวมถึงคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ซึ่งรายละเอียดบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ ได้นำเสนอไว้ในรายงานประจำปี พ.ศ. 2560 และบนเว็บไซต์ของบริษัท

เราเป็นผู้มอบโอกาสมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2535

บริษัทเป็นผู้ให้สินเชื่อที่มีใช้สถาบันการเงินที่เข้าถึงได้ง่ายที่สุดและครอบคลุมมากที่สุดซึ่งนำเสนอความช่วยเหลือทางการเงินให้กับทุกคน โดยเฉพาะผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินกู้จากสถาบันการเงินได้ซึ่งมีจำนวนเกินครึ่งหนึ่งของจำนวนประชากรในประเทศโดยไม่มีทางเลือกอื่น เพื่อเป็นทางเลือกแหล่งเงินกู้และที่พึ่งให้กับประชาชน

ด้วยจำนวนสาขาที่มีถึง 2,424 สาขา กระจายอยู่ทั่วประเทศ พนักงานอีกกว่า 5,893 คน และยอดสินเชื่อคงค้างอีกจำนวน 35,623 ล้านบาท ซึ่งเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง บริษัทเชื่อมั่นว่าสิ่งเหล่านี้จะนำพาให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทครอบคลุมพื้นที่ทั้งในเมือง และเขตชนบทได้มากที่สุด เพื่อให้บริการกับชุมชนให้มีความเป็นอยู่อย่างยั่งยืนรวมทั้งช่วยกระตุ้นให้ระบบเศรษฐกิจเกิดสภาพคล่อง

บริษัทกำลังปฏิบัติการเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนทั่วประเทศ โดยเริ่มจากภายในองค์กรกระจายไปสู่ภายนอก รวมถึงการสนับสนุนให้เกิดความเสมอภาคในสังคม อัตราการจ้างงานที่สูงขึ้น การพัฒนาสิ่งแวดล้อมของการทำงาน และความรู้เรื่องการเงินและความพอเพียง

เพื่อแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่น บริษัทได้ปฏิบัติตามแผนงาน ดังต่อไปนี้

- สร้างความน่าเชื่อถือด้วยความซื่อสัตย์ และความโปร่งใส
- พัฒนาแรงงาน (พนักงาน) ให้อยู่อย่างยั่งยืน และพอเพียง และแผ่ขยายไปยังผู้ได้ผลประโยชน์อื่นๆของบริษัท
- บริหารวิถีการดำเนินธุรกิจของบริษัทเพื่อต่อต้านการแบ่งแยกทุกประเภท
- รักษาการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ในฐานะบุคคลที่ได้รับความไว้วางใจจากผู้ถือหุ้น ในการเปิดเผยข้อมูลให้ถูกต้อง ทันเวลา และเพียงพอ และดูแลผู้ถือหุ้น รวมถึงเจ้าหน้าที่อย่างเท่าเทียมกัน





ความสำเร็จด้านความยั่งยืน สำหรับปี 2560

<p>ความสุขทางเศรษฐกิจ เพิ่มโอกาสในการเข้าถึงบริการด้านการเงิน</p>	<p>ความสุขทางสังคม เป็นแหล่งเงินกู้ทางเลือก</p>	<p>ความสุขทางสิ่งแวดล้อม ใช้เทคโนโลยี</p>
<p>เพื่อให้เกิดการหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจ</p>	<p>เพื่อบรรเทาทุกข์ของประชาชน</p>	<p>เพื่อลดการใช้ทรัพยากร</p>
<p>ลูกค้าในธุรกิจ 1.2 ล้านคนทั่วประเทศ</p>	<p>ส่วนหนึ่งขอรายได้ มอบคืนสู่สังคมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต</p>	<p>นโยบาย เอพพีสมัคร</p>
<p>มูลค่าสินเชื่อบริการ 35,623 ล้านบาท ทำให้ลูกค้าเข้าถึงบริการ</p>	<p>มี 2,424 สาขาทั่วประเทศ</p>	<p>ค้นหาสาขา, เช็คยอดชำระ, ข่าวสารต่างๆ</p>
<p>ดอกเบี้ยเงินกู้เฉลี่ยต่ำสุด</p>	<p>อาคารสีเขียว</p>	<p>มาตรฐาน LEED ลดการปล่อยมลพิษ รักษาสิ่งแวดล้อม</p>



วิสัยทัศน์ และ วัตถุประสงค์ ของบริษัท

วิสัยทัศน์

“เราจะดำรงความเป็นผู้นำอันดับ 1 ในธุรกิจไมโครไฟแนนซ์”

พันธกิจ

- บริษัทฯ จะขยายพื้นที่การให้บริการ ลูกค้าในรูปแบบสาขา ให้ครอบคลุมทุกภูมิภาคของประเทศ โดยจะเปิดดำเนินการในรูปแบบสาขาใหญ่ สาขาย่อย และศูนย์บริการ ภายในปี 2561 จำนวน 2,800 สาขา
- บริษัทฯ จะต้องมีส่วนแบ่งการตลาดมากเป็นอันดับ 1 ในแต่ละพื้นที่ที่เปิดดำเนินการ และจะมีฐานลูกค้าของบริษัทฯ เพิ่มขึ้นทุกปี อย่างน้อยปีละ 30 เปอร์เซ็นต์
- บริษัทฯ จะต้องมียอดปล่อยสินเชื่อเฉลี่ยต่อจำนวนพนักงานสูงที่สุดในธุรกิจเดียวกัน
- บริษัทฯ จะให้ความสำคัญกับการกำกับดูแล และการบริหารหนี้ โดยใช้ MTLS Model เป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน
- บริษัทฯ จะให้บริการที่เป็นเลิศ และสร้างความพึงใจสูงสุดแก่ลูกค้า

กลยุทธ์ สู่ความยั่งยืน

มุมมองและการปฏิบัติงานเรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ได้มีการพัฒนามาตลอดทศวรรษ แนวคิดเรื่อง “ค่านิยมร่วม” ได้ถูกนำมาใช้ในการพัฒนาและการบริหาร เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับ คู่ค้า ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสีย ของ

บริษัท แต่การประเมินผลกระทบทางสังคมของบริษัทในเชิงปริมาณ หรือมูลค่านั้น ยังเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก และไม่สามารถวัดได้โดยตรง อย่างไรก็ตาม บริษัทได้มีความพยายามในการประเมินว่าการดำเนินธุรกิจนั้นมีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียและต่อชุมชนอย่างไร ความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมคือการที่บริษัทได้คำนึงผลกระทบเชิงบวกเหล่านั้นมาใช้ อันจะนำมาซึ่งความยั่งยืนและการเติบโตของธุรกิจแบบยั่งยืน

โครงการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัทมาจากเป้าหมายหลักของบริษัทที่จะผสมผสานวิถีการดำเนินกิจการของบริษัทให้เข้ากับวิถีความเป็นอยู่ของสังคมโดยรวม หรืออีกนัยหนึ่งคือ บริษัทจะมีวิธีการอย่างไรที่จะแสดงความรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินกิจการของบริษัท เพื่อส่งเสริมผลกระทบนั้นให้ไปในทางบวกต่อสิ่งแวดล้อมและผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมดของบริษัท รวมทั้งลูกค้า พนักงาน ผู้ถือหุ้น ชุมชนโดยรวม

ในอดีตที่ผ่านมา บริษัทได้ดำเนินการเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมาโดยตลอด ในรูปแบบของการบริจาค และการให้ความช่วยเหลือแก่ชุมชน เช่น ด้านสุขภาพ ด้านศาสนา และด้านการศึกษา เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันบริษัทได้เริ่มทำการวิเคราะห์เรื่องผลกระทบอย่างจริงจังและมีแบบแผนอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อกำหนดขอบเขตของปัญหาที่บริษัทมีส่วนร่วมด้วยอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าผลที่เกิดขึ้นจะเป็นไปอย่างยั่งยืนและยาวนาน ผู้บริหารเชื่อมั่นว่าการประเมินอย่างเป็นระบบนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้สังคมดีขึ้นผ่านการดำเนินงานของบริษัท



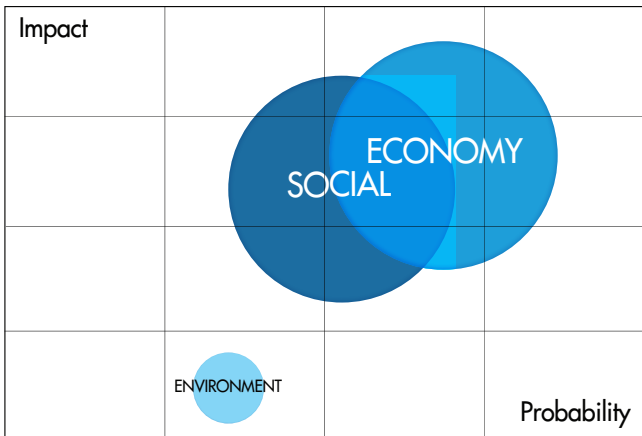


“ The worst form of inequality is to try to make unequal things equal. – Aristotle ”

การพัฒนาความยั่งยืนต่อสังคม

ผลกระทบหลักและขนาดของผลกระทบ

บริษัท เมืองไทย ลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน) ซึ่งให้บริการด้านการเงิน มีมุมมองว่าปัญหาที่พบส่วนใหญ่ในปัจจุบันคือ “ปัญหาความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจ และสังคม” ซึ่งเป็นปัญหาต่อเนื่องกันมา ไม่เว้นแม้แต่ในประเทศที่พัฒนาแล้วอย่างเช่น สหรัฐอเมริกา และแคนาดา



ปัญหาความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม เกิดจากสิทธิและโอกาสที่ไม่เท่าเทียมกัน โดยที่คนจนไม่สามารถเข้าถึงสิทธิประโยชน์ที่คนร่ำรวยได้รับ และยังหมายถึงความแตกต่างของปัจจัยด้านเศรษฐกิจ และสังคมซึ่งส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ รวมถึงรายได้ การเข้าถึงการบริการทางการเงิน การศึกษา และสุขภาพของคนในสังคมด้วย แต่ทราบได้ว่าการเข้าถึงสวัสดิการทางสังคมนั้นยังขึ้นอยู่กับความมั่งคั่งทางทรัพย์สิน ปัญหาความเหลื่อมล้ำทางสังคมก็จะยังคงอยู่ มิติของปัญหาความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจ และ

สังคมนั้นเชื่อมโยงกัน การพิจารณาปัญหาเหลื่อมล้ำทางสังคมและเศรษฐกิจควรกระทำไปด้วยกัน ดังนั้นแผนกลยุทธ์ของบริษัท และนโยบายต่างๆจึงมุ่งเน้นประเด็นไปทางผลกระทบด้านความเหลื่อมล้ำทางสังคมและเศรษฐกิจควบคู่กันไป

ความสุขทางเศรษฐกิจ : เป็นแหล่งเงินกู้ทางเลือกให้แก่ประชาชน

ปัญหาและโอกาส

ปัญหา	โอกาส
ประชากรส่วนหนึ่งไม่ได้รับความสะดวกจากการขอสินเชื่อจากสถาบันการเงิน เนื่องจากขั้นตอนที่ใช้เวลานาน และประชากรเกินกึ่งหนึ่งของประเทศไม่สามารถเข้าถึงการให้บริการด้านการเงินจากสถาบันการเงิน และองค์กรที่ไม่ใช่สถาบันการเงินได้ จึงจำเป็นต้องพึ่งพาแหล่งเงินกู้อื่นๆ	<ul style="list-style-type: none">• ช่วยเหลือให้ประชาชนส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินกู้ถูกกฎหมาย• มีส่วนร่วมในการพัฒนา และการเติบโต และการหมุนเวียนของเศรษฐกิจของประเทศ• ส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาเพื่อปรับปรุงวิธีการพิจารณาสินเชื่อเพื่อลดระดับหนี้เสียของประเทศ และลดการกีดกันการเข้าถึงแหล่งเงินกู้• ช่วยเพิ่มอัตราการจ้างงานทั่วประเทศ

การจัดการปัญหาอย่างยั่งยืนเพื่อความสุขทางเศรษฐกิจ

รัฐบาลมีนโยบายที่จะลดปัญหาความเหลื่อมล้ำทางสังคมมาโดยตลอด โดยล่าสุดได้พิจารณาออกพระราชบัญญัติห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา พ.ศ. 2560 เพื่อคุ้มครองและกำกับการปล่อยสินเชื่อแก่ลูกหนี้รายย่อย และกําจัดเงินกู้นอกระบบรวมถึงมีการออกกฎหมายในการให้ใบอนุญาตสำหรับธุรกิจเงินกู้เพื่อควบคุมอัตราดอกเบี้ยให้เป็นธรรม

ในปัจจุบัน มีสถาบันการเงินที่ทำธุรกรรมปล่อยสินเชื่อในรูปแบบของสถาบันการเงิน และองค์กรที่มีใช้สถาบันการเงินทั้งผู้ให้สินเชื่อส่วนบุคคล เครดิตฟองซิเออร์ และโรงรับจำนำ และเชื่อว่ายังคงมีผู้กู้รายย่อยอีกจำนวนมากที่เข้าไม่ถึงการบริการทางการเงิน (financial Exclusion)

การเข้าถึงบริการทางการเงินมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาด้านสังคมและเศรษฐกิจ เฉลี่ยกับความท้าทายหลายประการ อาทิ เช่น

1. ความเข้าใจว่าสถาบันการเงินเรียกเก็บค่าธรรมเนียมสูง

ในปี 2556 โครงสร้างรายได้ของธนาคาร มีรายได้จากค่าธรรมเนียมประมาณ 16% ของรายได้รวม ซึ่งนับเป็นสัดส่วนที่สูงที่สุดเมื่อเทียบกับประเทศอื่นๆในเอเชีย บางส่วนเนื่องจากต้นทุนในการจัดการและบริหารของสถาบันการเงินที่สูง

2. ความรู้สึกไม่ไว้วางใจต่อธนาคาร

ผู้มีรายได้น้อยส่วนมากไม่มีความไว้วางใจต่อสถาบันการเงิน เนื่องจากมีความกังวลว่าจะถูกเอารัดเอาเปรียบ ประสิทธิภาพที่โดนเอารัดเอาเปรียบในอดีตซึ่งอาจมาจากการทำการตลาด แสดงให้เห็นว่าผู้มีรายได้น้อยมักจะถูกกีดกันจากการทำการตลาด

3. ความกังวลเรื่องการฉ้อโกงผ่านการทำธุรกรรมโดยไม่ใช้เงินสด

ในขณะที่ผู้มีรายได้น้อยไม่ได้ใช้ธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ เป็นประจำเนื่องจากความไม่คุ้นเคยและความกังวลเรื่องการฉ้อโกงจากประสิทธิภาพการใช้เครื่องเบิกถอนเงินสด การทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ หรือ Internet banking กลายเป็นความกังวลอย่างหนึ่งที่ทำให้ประชาชนที่ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีต้องการใช้เงินสดมากกว่า ประชาชนกลุ่มนี้ยังต้องการทำรายการแบบพบหน้ากัน เพราะหากเกิดปัญหาขึ้น เขาารู้สึกว่าสามารถแก้ไขหรือขอความช่วยเหลือได้ทันที เมื่อ

เทียบกับการทำรายการผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล เมื่อธนาคารเริ่มทยอยปิดสาขาเนื่องจากการเข้ามาของ Fintech และเทคโนโลยีธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือ ยังมีคนอีกจำนวนมากที่รู้สึกเหมือนถูกทอดทิ้ง เพียงเพราะพวกเขายังไม่พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงนั่นเอง

4. ประชาชนให้ความเชื่อถือกับคนใกล้ชิด

หลายครัวเรือนในประเทศไทยยังนิยมเล่นแชร์เป็นการออม หรือลงทุนซึ่งสมาชิกแต่ละคนลงเงินตามจำนวนที่ได้ตกลงกันไว้ และแบ่งตามสัดส่วนระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ตามวิธีที่ตกลงกัน สำหรับคนไทยหลายๆคน การเล่นแชร์เป็นกลไกอย่างหนึ่งที่ใช้ในการออมเงิน ซึ่งทำให้มั่นใจได้ว่าจะสามารถถียมเงินมาใช้ยามฉุกเฉิน และยังได้มีปฏิสัมพันธ์กับคนในชุมชนเพื่อความบันเทิง หรือเพื่อปรึกษาหารือได้อีกด้วย โดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อย องค์กรระดับชุมชนเช่นนี้ยังคงให้ความยึดหยุ่น และสนับสนุนกัน ซึ่งไม่สามารถหาได้ในบริการของสถาบันการเงิน

5. การดำเนินการของสถาบันการเงินมีความซับซ้อนและใช้เวลาในการอนุมัติ

สถาบันการเงินมีขั้นตอนมากมายซึ่งกลายเป็นอุปสรรคให้ผู้กู้รายย่อยเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน เช่นเงินกู้ธนาคารเรียกร้องหลักฐานเอกสารจำนวนมาก และใช้เวลาในขั้นตอนอนุมัตินาน ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญสำหรับกลุ่มผู้มีรายได้น้อยที่ไม่มีเอกสาร และต้องการเงินสดทันที ดังนั้น หลายคนจึงหันไปพึ่งพาแหล่งเงินกู้ผิดกฎหมาย เพื่อน หรือญาติ

6. เงินกู้ยืมในระบบ

ประชากรมากกว่า 25 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 62 ของแรงงานในประเทศไทย ทำธุรกิจเล็กๆ และมีได้จัดตั้งอย่างถูกกฎหมาย ส่วนมากอยู่ในธุรกิจการให้บริการ และเกษตรกรรม ซึ่งธุรกิจขนาดเล็กเหล่านี้มักไม่ผ่านเกณฑ์ของสถาบันการเงินที่ต้องการหนังสือจดทะเบียนบริษัทตามกฎหมายเพื่อใช้เป็นหลักฐานเอกสารในการเปิดบัญชีธนาคาร หรือปล่อยเงินกู้ แต่ค่าใช้จ่ายในการจัดตั้งธุรกิจให้เป็นหน่วยธุรกิจที่ถูกกฎหมายนั้นสูงเกินไปสำหรับธุรกิจขนาดเล็กนี้ ซึ่งกลายมาเป็นอุปสรรคสำคัญในการเข้าถึงการให้บริการของสถาบันการเงิน

การนำประชาชนเข้าสู่การเงินในระบบมากขึ้นจะช่วยเพิ่มการเติบโต และการหมุนเวียนของเศรษฐกิจ ในขณะที่เดียวกัน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำเป็นต้องมีความเข้าใจถึงความต้องการ ข้อจำกัดของลูกค้า และอุปสรรคที่ทำให้ผู้มีรายได้น้อยไม่เข้าหาสถาบันการเงิน

เนื่องด้วยขั้นตอนการพิจารณาการปล่อยสินเชื่อที่ยืดหยุ่นของเราเมื่อเทียบกับสถาบันการเงิน รวมถึงผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่หลากหลายใช้เวลาสั้น และขั้นตอนการตามหนี้ที่เป็นไปตามแนวทางที่ควรปฏิบัติตามหลักจริยธรรม และตามกฎหมาย บริษัทมีความเชื่อมั่นว่าจะเป็นแหล่งเงินกู้ทางเลือกให้แก่ประชาชน และดึงดูดให้ผู้มีรายได้น้อยเข้ามาสู่ระบบได้มากขึ้น

บริษัทพัฒนาธุรกิจเพื่อเป็นแหล่งเงินทุนทางเลือกให้กับประชาชนอย่างจริงจัง

1. พัฒนาระบบการวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านเครดิตเพื่อให้ประชาชนทุกคนมีสิทธิเข้าถึงแหล่งเงินทุน

ขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อเป็นขั้นตอนสำคัญสำหรับธุรกิจปล่อยเงินกู้ทุกประเภท รวมถึงสถาบันการเงิน และองค์กรที่มีใช้สถาบันการเงินทุกขนาด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการ “ความเสี่ยง” จากการผิดนัดชำระหนี้ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือการปกป้องผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นของบริษัทเพื่อความยั่งยืนของธุรกิจ ในขณะที่เดียวกันการวิเคราะห์ความเสี่ยงก็ไม่ควรกีดกันลูกค้าที่ต้องการกู้เงินด้วย ยิ่งการปกป้องผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นมากเกินไป ความเข้มงวดในขั้นตอนการวิเคราะห์ก็ยิ่งมากขึ้นเท่านั้น ซึ่งนั่นคือเหตุผลที่สถาบันการเงินทั้งหลายมีขั้นตอนการวิเคราะห์สินเชื่อที่ซับซ้อน และเรียกร้องข้อมูลของผู้กู้มากมาย อาทิ เพศ รายได้ สถานภาพทางการสมรส อาชีพ จำนวนบุตร ประวัติการชำระหนี้จากเครดิตบูโร และเอกสารหลักฐานต่างๆ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านเครดิตของผู้กู้

อย่างไรก็ตาม บริษัทได้พัฒนาขั้นตอนการประเมินการปล่อยสินเชื่อให้แก่ลูกค้าด้วยวิธีการของบริษัทเอง ซึ่งต่างจากสถาบันการเงินซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับ บริษัทพยายามที่จะสร้างความสมดุลระหว่างการปกป้องผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น กับการให้โอกาสกับผู้กู้ซึ่งส่วนมากเป็นกลุ่มคนที่ไม่สามารถเข้าถึงการให้บริการด้านการเงินจากสถาบันการเงินให้ได้มากที่สุด เพื่อให้ลูกค้าแสดงความจริงใจและคำมั่นสัญญาว่าจะชำระหนี้ตามกำหนด โดยสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับกลับไป คือสัญญาที่โปร่งใสและอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรม

เราสร้างธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อต่อสู้กับเงินกู้นอกระบบ
เราไม่ได้สร้างธุรกิจสินเชื่อรายย่อยขึ้นมาเพื่อกระตุ้นตลาดเงินกู้นอกระบบ
ทุกคนควรจะเข้าใจว่าธุรกิจสินเชื่อรายย่อยนี้
ได้มอบโอกาสให้กับผู้คนมากมายเพื่อหลุดพ้นจากความยากจน
ไม่ใช่สร้างโอกาสที่จะหาเงินจากพวกเขาเหล่านั้น

มุฮัมมัด ยูनुส ผู้รับรางวัลโนเบลสาขาสันติภาพ ปี พ.ศ. 2549
และผู้ก่อตั้งธนาคารกรามีน ผู้ริเริ่มแนวคิดธุรกิจสินเชื่อรายย่อย

2. สร้างมาตรฐานอัตราดอกเบี้ยใหม่และค่าธรรมเนียมที่เป็นธรรมให้กับตลาดสินเชื่อรายย่อย

เพื่อดึงดูดลูกค้าผู้ซึ่งไม่สามารถเข้าถึงการให้บริการด้านการเงินจากสถาบันการเงินให้เข้าสู่แหล่งเงินทุนทดแทนอื่นๆในระบบนั้น นโยบายของบริษัทได้กำหนดอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรมเพื่อมอบผลประโยชน์ให้แก่ลูกค้าเดิมและลูกค้าใหม่ของบริษัท อาทิ การกำหนดอัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับและสินเชื่อส่วนบุคคลที่เฉลี่ยที่ร้อยละ 28 ต่อปี และร้อยละ 26 ต่อปี ตามลำดับ ซึ่งต่ำกว่าที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ที่ร้อยละ 36 และ ร้อยละ 28 ต่อปี ตามลำดับ นอกเหนือจากนโยบายเรื่องอัตราดอกเบี้ยแล้ว ค่าธรรมเนียมก็ยังจัดว่าเป็นธรรมเมื่อเทียบกับอุตสาหกรรม เช่น สถาบันการเงิน ธนาคาร และคู่แข่ง และแม้ว่ากฎหมายจะมีได้กำหนดอัตราค่าธรรมเนียมไว้อย่างชัดเจน แต่บริษัทพยายามที่จะทำให้อัตราค่าธรรมเนียมของเรานั้นสอดคล้องตามกฎของธนาคารแห่งประเทศไทยซึ่งกำกับสถาบันการเงินต่างๆด้วย เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินด้วยอัตราที่เป็นธรรมได้อย่างแท้จริง อย่างไรก็ตาม อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมได้กลายมาเป็นมาตรฐานใหม่ให้กับอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมของตลาดในอุตสาหกรรมเดียวกัน ซึ่งยังผลประโยชน์โดยตรงแก่ลูกค้าผู้บริโภค

3. ปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อความสุภาพเศรษฐกิจ

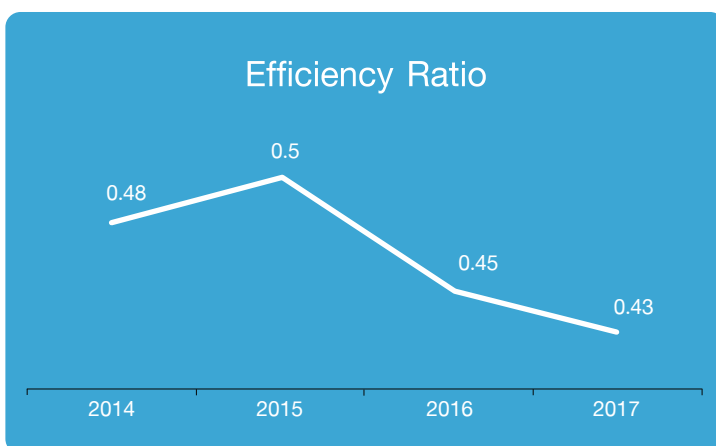
1. “ **ไม่ควรมีใครถูกทิ้งไว้ข้างหลังเพียงลำพัง** ” : เป็นวลีที่กำหนดแนวทางในการปล่อยสินเชื่อด้วยแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด ผู้ให้บริการด้านการเงินไม่ควรจำกัด หรือปฏิเสธการให้สินเชื่อ หรือกีดกันผู้กู้ด้วยเงื่อนไขเรื่องอายุ ชาติพันธุ์ สีผิว ศาสนา เพศ สถานภาพทางการสมรส

2. **งดเว้นเงื่อนไขที่ไม่เป็นธรรมในสัญญาเงินกู้** เช่น การบังคับขาย หรือการขึ้นอัตราดอกเบี้ยได้โดยมิต้องบอกกล่าว เป็นต้น

3. **การปฏิบัติต่อสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้** ผู้ปล่อยสินเชื่อที่รับผิดชอบ จะต้องกำหนดค่าติดตามทวงถาม หรือค่าปรับอย่างชัดเจนและโปร่งใส และไม่เกินกรอบที่กฎหมายกำหนด

4. **ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน แต่ผลักดันให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด : ปรัชญาแบบลิน** การทำทุกอย่างอย่างเรียบง่าย เป็นปรัชญาการทำงานของเราซึ่งมุ่งเน้นไปที่การปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติการให้ง่ายขึ้นและใช้เวลาอันน้อยลง โดยลดความไม่จำเป็นทั้งในแง่ของเวลาและเอกสาร ด้วยปรัชญานี้ เราเชื่อมั่นใจได้ว่าทุกกิจกรรมที่จะต้องเพิ่มคุณค่าให้กับผลิตภัณฑ์ และการให้บริการของบริษัท

ประโยชน์ที่ได้รับอาจไม่ใช่เพียงแค่ปรับปรุงประสิทธิภาพให้ดีขึ้น และทำให้บริษัทแตกต่างจากสถาบันการเงินขนาดใหญ่เท่านั้น แต่ยังช่วยสร้างวัฒนธรรมขององค์กรให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้นอีกด้วย เพื่อทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง บริษัทยังจำเป็นต้องมีความน่าเชื่อถือ การตัดสินใจบนพื้นฐานของความจริง และความยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะช่วยการพัฒนาประสิทธิภาพเป็นไปในระยะยาว



นโยบายนี้ของบริษัทได้รับการพิสูจน์แล้วว่าประสบความสำเร็จจากการประเมิน Efficiency Ratio คำนวณมาจาก [(ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและบริหาร + ขาดทุนจากการขายสินทรัพย์) / (รายได้รวม - ต้นทุนทางการเงิน)] ซึ่งมีค่าเท่ากับประมาณ 0.43 เท่า ซึ่งสอดคล้องกับสถาบันการเงิน และคาดว่าจะค่อยๆลดลงอีก นอกจากการวัดผลเชิงปริมาณแล้ว ในเชิงคุณภาพ ประสิทธิภาพด้านต่างๆก็มีการพัฒนา ดังต่อไปนี้

- พัฒนาการด้านความน่าเชื่อถือของบริการ—มีการให้บริการที่ได้อย่างสม่ำเสมอ และสามารถปล่อยสินเชื่อได้ทันที
- พัฒนาการด้านการตอบสนอง—ตอบสนองต่อลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และลูกค้าเกิดความประทับใจสูงสุด
- พัฒนาการด้าน ความเชื่อมั่น—สร้างความน่าเชื่อถือและความมั่นใจให้ลูกค้าได้
- ค่าใช้จ่ายลดลง (Efficiency Ratio)—เกิดการพัฒนาด้านประสิทธิภาพ และความเหมาะสมของขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- เพิ่มรายได้ขึ้น—เข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการ เวลาที่ต้องการ ด้วยราคาที่เหมาะสม มากยิ่งขึ้น

5. การมีมาตรฐานเดียวกัน : ลดความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ และความเสี่ยงด้านการเงิน บริษัทนำวิธีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เป็นแบบเดียวกันมาใช้กับทุกสาขา เพื่อสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในเรื่องของขั้นตอนการปฏิบัติงาน เช่น การปล่อยสินเชื่อ การประเมินมูลค่าของหลักประกัน การติดตามหนี้ เป็นต้น ผลที่บริษัทคาดหวังคือการควบคุมค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามนโยบายที่บริษัทไว้กำหนดเพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุด ดังนั้นการมีมาตรฐานเดียวกันจึงช่วยลดความเสี่ยงที่จะเกิดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน เช่น ความผิดพลาดของบุคลากร การทุจริต เป็นต้น และความเสี่ยงทางการเงิน เช่น การประเมินหลักประกันสูงกว่าความเป็นจริง

ข้อดีของการมีมาตรฐานเดียวกันที่นอกเหนือไปจากเรื่องค่าใช้จ่ายและการพัฒนาเชิงคุณภาพ ยังรวมถึง

- กระบวนการปฏิบัติงานมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น
- ค่าใช้จ่ายในการกำหนดวิธีการปฏิบัติใหม่ๆลดลง และค่าใช้จ่ายสำหรับการจัดการลดลง
- การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์แยกตามประเภทตามหน่วยต่างๆของบริษัท ทำได้ง่ายขึ้น
- การที่ระบบการทำงานมีมาตรฐานเดียวกันเป็นปัจจัยที่จำเป็นต่อการวางระบบสารสนเทศของบริษัทให้มีมาตรฐานเดียวกัน
- สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้สูงสุด

6. การกระจายความเสี่ยงคือกุญแจสำคัญ : การจัดการกับสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ได้นำไปสู่โมเดลธุรกิจที่ยั่งยืน กลยุทธ์ของบริษัทคือการเป็นผู้ปล่อยสินเชื่อที่ดีและเป็นผู้ในอุตสาหกรรม โดยเน้นสินเชื่อที่มีขนาดเล็กให้แก่ผู้ที่ต้องการโอกาสเป้าหมายของบริษัทจากพันธกิจ คือ การเพิ่มจำนวนลูกค้าร้อยละ 30 ทุกปี ด้วยหลักการกระจายความเสี่ยงเช่นนี้ ทำให้สินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้หรือ NPL ของบริษัทมีอัตราที่ต่ำกว่าตลาด เนื่องจากบริษัทให้ความสำคัญกับคุณภาพของสินเชื่อ และคุณภาพของลูกค้ามากกว่าจำนวนสินเชื่อที่ปล่อยได้ อย่างไรก็ตามในช่วงปีที่ผ่านมา แม้บริษัทมุ่งเน้นการเติบโตของสินเชื่อที่ปล่อยใหม่ แต่ก็ยังคงความแข็งแกร่งของคุณภาพของสินเชื่อได้เช่นที่ผ่านมา

7. การเข้าถึงผู้ที่มีรายได้น้อย : ขยายผลิตภัณฑ์และบริการสินเชื่อใหม่ๆ ตั้งแต่ปี 2559 บริษัทได้ออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อตัวใหม่เพื่อเป็นทางเลือกให้กับลูกค้า คือ สินเชื่อโฉนดที่ดินเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เช่นเดียวกับก่อนหน้านี้ที่เราได้ออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อรถเพื่อการเกษตรสำหรับกลุ่มลูกค้าหลัก คือเกษตรกร ในระหว่างช่วงฤดูเพาะปลูก เกษตรกรต้องการเงินทุนหมุนเวียนสำหรับการลงทุนซื้อเมล็ดพันธุ์พืช ปุ๋ย และอื่นๆ และหลายครั้งการนำรถเพื่อการเกษตรมาเป็นหลักประกันเงินกู้เพียงอย่างเดียว จำนวนเงินกู้ก็ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ด้วยเหตุนี้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อใหม่จึงได้เข้ามาเติมเต็มความจำเป็นของพวกเขา และสามารถทำให้พวกเขาสามารถสร้างรายได้ต่อไปได้ ในปีที่ผ่านมา บริษัทได้ปล่อยสินเชื่อโฉนดที่ดินเป็นจำนวน 4,921 ล้านบาท หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 13.82 ของยอดสินเชื่อคงค้าง ซึ่งบ่งชี้ว่าความต้องการนั้นมีอยู่จริง และบริษัทก็ประสบความสำเร็จในการมีส่วนร่วมในการช่วยให้ลูกค้าในกลุ่มเกษตรกรสามารถหาแหล่งเงินกู้ไปใช้ในการลงทุนต่อไปได้

8. เหนือกว่ามาตรฐาน : จรรยาบรรณในการติดตามหนี้ สโลแกนของเรา คือ **“บริการใกล้ชิด ดุจญาติมิตรที่รู้ใจ”** เพื่อไปยังเป้าหมายที่บริษัทได้ให้สัญญาไว้ พนักงานของบริษัทจึงได้รับการฝึกอบรมอย่างเข้มงวดเพื่อที่จะสามารถให้บริการลูกค้าของเราทุกคนได้ดุจญาติมิตร นอกจากนั้นพนักงานที่มีหน้าที่ในการปล่อยสินเชื่อทุกคน ก็ยังมีความรับผิดชอบในการติดตามสินเชื่อแทนการใช้หน่วยงานรับผิดชอบหนี้ภายนอก ด้วยกลยุทธ์ที่บริษัทได้ออกแบบมาเช่นนี้ พนักงานที่ประจำแต่ละสาขาจึงมีความใส่ใจกับความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเป็นพิเศษ

หลักปฏิบัติในการติดตามหนี้ต้องเป็นไปตามหลักกฎหมาย และหลักจริยธรรม

1. ติดต่อลูกค้าโดยตรงในเวลาทำการตามที่อยู่ของลูกค้าที่ได้แจ้งไว้ตอนทำสัญญา
2. ไม่ติดต่อหรือทวงถามเรื่องหนี้กับลูกค้าโดยผ่านบุคคลที่สาม
3. ไม่รบกวน บังคับ หรือทำร้ายลูกค้าในระหว่างการทวงถาม และห้ามประจานลูกค้าในที่สาธารณะ
4. ไม่กระทำความผิดใดๆ หรือกระทำให้เกิดความเข้าใจผิด
5. ตรวจสอบหนี้โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรถึงลูกค้า

9. ก้าวถัดไปของ CSR: มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ในการชำระภาษี บริษัทดำเนินธุรกิจไม่ได้มีเพียงแค่การทำกำไรสูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้นเท่านั้น หากแต่ยังต้องมีความรับผิดชอบต่อภาษีนิติบุคคล อัตราร้อยละ 20 ซึ่งเป็นอีกหนึ่งวิธีที่บริษัทจะสามารถแสดงความจริงใจให้กับประเทศ ซึ่งที่สุดแล้วล้วนเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัท ดังนั้นการเติบโตของกำไรของบริษัททำให้จำนวนภาษีที่จะกลับคืนสู่สังคมมากขึ้นตามอัตราส่วน จึงนับได้ว่า การเติบโตของบริษัทนั้นมีส่วนสนับสนุนเศรษฐกิจของประเทศผ่านการชำระภาษี

บริษัทมีลูกจ้างทะเบียนที่มีสินเชื่ออยู่กับบริษัทขณะนี้ประมาณ 1.2 ล้านคน หรือคิดเป็น จำนวนประชากร 1 ในทุกๆ 56 คน ของประเทศ ด้วยมูลค่าสินเชื่อคงค้างรวม 35,623 ล้านบาท บริษัทได้เป็นทางเลือกให้แก่ประชาชนนับล้านครัวเรือนที่ต้องการสินเชื่อยามฉุกเฉิน ให้มีเงินหมุนเวียนด้วยดอกเบี้ยที่เป็นธรรม ในทางกลับกันมูลค่าสินเชื่อของบริษัทที่ปล่อยให้กับลูกค้า นั้นจะถูกหมุนเวียนภายในระบบเศรษฐกิจ ซึ่งจะช่วยผลักดัน GDP ของประเทศให้เติบโตอีกด้วย



ความสุขทางสังคม : เพิ่มโอกาสในการเข้าถึงบริการด้านการเงินเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน

ปัญหาและโอกาส

ปัญหา	โอกาส
<p>ตัวชี้วัดความยากจนของประเทศแสดงให้เห็นว่าความยากจนของคนไทยเฉลี่ยลดลง อย่างไรก็ตามความเหลื่อมล้ำยังคงสูงอยู่ โดยเฉพาะปัญหาด้านการเข้าถึงบริการด้านการเงิน</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ลดช่องว่างระหว่างประชากรที่เข้าถึงการให้บริการของสถาบันการเงิน กับประชากรที่เข้าไม่ถึงการให้บริการของสถาบันการเงิน • บรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนที่เกิดจากการขาดสภาพคล่อง • เป็นผู้ให้โอกาสในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของแรงงาน • สนับสนุนการใช้เงินกู้ยืมอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และการเป็นอยู่อย่างพอเพียง

การจัดการปัญหาอย่างยั่งยืนเพื่อความสุขทางสังคม

1. การเข้าถึงบริการด้านการเงินสูงขึ้น : ความเหลื่อมล้ำทางการเงินลดลง

ในประเทศไทย ปัญหาความเหลื่อมล้ำมีรูปแบบที่พิเศษและมีมาอย่างยาวนานซึ่งส่งผลให้ประชากรที่ยากจนจำนวนมากจากภาคอีสานย้ายถิ่นฐานอันเนื่องมาจากค่าแรงที่ต่ำและผลผลิตทางการเกษตรที่ไม่ดี ปัจจุบันนี้ แม้ว่าปัญหาความยากจนจะค่อยๆ ทุเลาลงแล้ว แต่ช่องว่างระหว่างรายได้ไม่ได้ลดลงด้วยซึ่งบ่งชี้ว่าปัญหาความเหลื่อมล้ำในประเทศยังคงสูงอยู่

เครื่องมือวัดต่างๆ ได้ถูกนำมาใช้เพื่อประเมินความเหลื่อมล้ำในเรื่องของการกระจายรายได้ หรือการบริโภค และการเข้าถึงแหล่งเงินทุน ตารางด้านล่างแสดง Global Financial Inclusion Indices, Poverty headcount ratio at national poverty lines (% of population) of Thailand และ GINI Coefficient Index ซึ่งชี้วัดการกระจายรายได้ในประเทศ The Global Financial Inclusion Indices แสดงให้เห็นถึงพัฒนาการของการเข้าถึงการให้บริการด้านการเงินในเชิงของความทั่วถึง อย่างไรก็ตามมีสัญญาณที่ชัดเจนว่าประชากรส่วนมากของประเทศยังไม่สามารถเข้าถึงเงินกู้จากสถาบันการเงินได้ และแสดงให้เห็นว่าการกู้เงินจากแหล่งเงินกู้แบบระบบ เช่น จากเพื่อน สมาชิกในครอบครัว แหล่งเงินกู้แบบระบบต่างๆ เพิ่มจำนวนสูงขึ้นอย่างมีนัยยะสำคัญ ซึ่งขัดกับตัวชี้วัดความยากจนที่แสดงว่าความยากจนในประเทศไทยลดลง

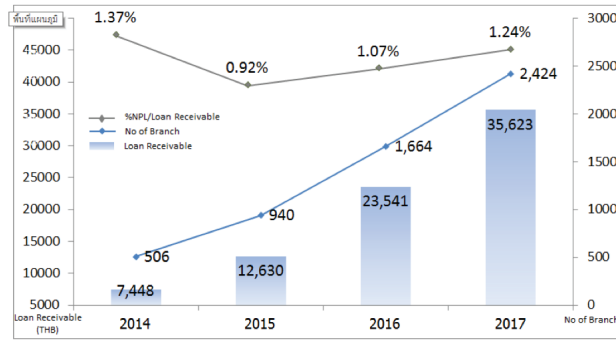


ดัชนีชี้วัด	2011	2014
Credit card (% age 15+) [ts]	4.51%	5.69%
Account at a financial institution (% age 15+) [ts]	72.67%	78.14%
Borrowed from a financial institution (% age 15+) [ts]	19.40%	15.40%
Borrowed from a private informal lender (% age 15+) [ts]	2.30%	9.15%
Borrowed from family or friends (% age 15+) [ts]	7.65%	31.12%
Saved at a financial institution (% age 15+) [ts]	42.80%	40.60%
Poverty Headcount	13.20%	10.50%
GINI Coefficient Index ¹²	37.50	37.80*

Source: World Bank
Remark: * GINI Coefficient Index is latest updated in 2013.

อย่างไรก็ตาม รัฐบาลได้วางแผนยุทธศาสตร์ในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำด้วยวิสัยทัศน์ว่า “สังคมอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และมีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลง” ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2555 – 2559 ซึ่งมีจุดประสงค์ที่จะพัฒนาให้เกิดสังคมที่เป็นธรรมและเสมอภาคที่ประชาชนทุกคนจะได้รับ การปกป้องและความปลอดภัยในสังคมและสามารถเข้าถึงการบริการสาธารณสุขและทรัพยากร การมีส่วนร่วมและการกำกับดูแล ที่ดีได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม เป้าหมายของแผนคือ (i) การลดความเหลื่อมล้ำในสังคม ลดจำนวนประชากรที่อยู่ใต้เส้นแบ่ง ความยากจน ปรับปรุงระบบสาธารณสุข และมีสถาบันสังคมที่แข็งแกร่งขึ้น (ii) การเติบโตของเศรษฐกิจมาจากการเติบโต ภาคการผลิต และการแข่งขันโดยภาคเอกชน โดยเฉพาะกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก นโยบายที่เกี่ยวข้องอื่นๆภายใต้แผน พัฒนาฉบับนี้ ยังประกอบด้วย (i) ปรับปรุงโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่การพัฒนาที่ครอบคลุมและยั่งยืนมากยิ่งขึ้นด้วยเศรษฐกิจ ระดับรากหญ้าที่มีความหลากหลายและมีประสิทธิภาพมากขึ้น (ii) ปรับปรุงระบบภาษีเพื่อพัฒนาการกระจายรายได้ (iii) เพิ่มการคุ้มครองทางสังคม (iv) ปรับปรุงคุณภาพและการเข้าถึงบริการสาธารณสุขโดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับกลุ่มผู้มี รายได้น้อย (v) พัฒนาสวัสดิการสังคม; (vi) พัฒนาการให้บริการทางการเงินให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น (vii) การเสริมสร้างความเท่าเทียมทางเพศให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (viii) ปรับปรุงการคุ้มครองผู้บริโภค (ix) สนับสนุนทางการศึกษา และสาธารณสุข (x) สร้างความแข็งแกร่งให้แก่ภาคเกษตรกรรม อาหาร และพลังงาน (xi) สร้างงานและโอกาสในการสร้างรายได้ and (xii) การสร้างความเป็นหุ้นส่วนทางเศรษฐกิจระดับภูมิภาคต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และแรงงานต่างด้าว

ในส่วนของการพัฒนาการให้บริการทางการเงินให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้นนั้น บริษัทสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมสำคัญด้วยการ ขยายการปล่อยสินเชื่อ ซึ่งจะทำให้ประชากรส่วนใหญ่ที่ยังไม่สามารถเข้าถึงการให้บริการด้านการเงินของสถาบันการเงินได้สามารถ เข้าถึงแหล่งเงินกู้ถูกกฎหมายด้วยอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรม แม้ว่าขณะนี้มูลค่าสินเชื่อมีจำนวนกว่า 35,623 ล้านบาทนั้น ยังไม่ มีนัยยะสำคัญและเป็นเพียงแค่สัดส่วนจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับ GDP ของประเทศแต่บริษัทมีความมุ่งมั่นเป็นอย่างยิ่งที่จะขยาย เครือข่ายสาขาของเราให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ของประเทศไทยได้มากที่สุด เพื่อเข้าถึงทุกกลุ่มประชากรอย่างแท้จริง ช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา จำนวนสาขาของบริษัทได้ขยายตัวสอดคล้องกับจำนวนสินเชื่อใหม่และสินเชื่อคงค้าง อย่างไรก็ตาม บริษัทไม่ได้ เพียงแค่ต้องการพัฒนาการเข้าถึงการให้บริการด้านการเงินให้ครอบคลุมทุกกลุ่มประชากรเท่านั้น บริษัทยังใส่ใจเรื่องคุณภาพ ของสินเชื่อ ซึ่งบริษัทได้พยายามควบคุม และปรับปรุงมาโดยตลอด นั่นหมายความว่า การปล่อยสินเชื่อของเรานั้น มีจุดประสงค์ ให้ผู้กู้ที่นำไปใช้ให้เกิดความยั่งยืน และมีความเป็นอยู่อย่างพอเพียง ซึ่งส่งผลให้สินเชื่อของเรานั้นเป็นสินเชื่อที่มีคุณภาพ มีความเสี่ยงในการผิดนัดชำระหนี้ และมีอัตราหนี้เสีย NPL ที่ต่ำ

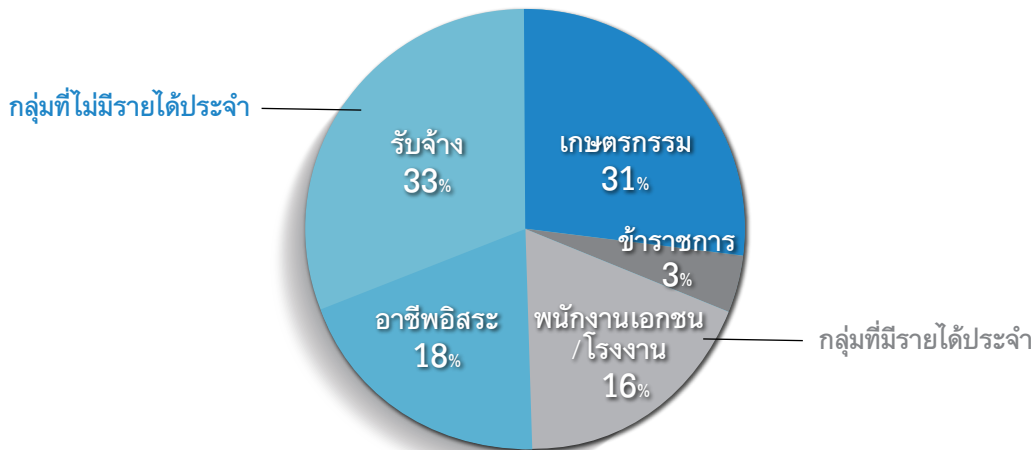


กราฟแสดงการเติบโตของจำนวนสินเชื่อคงค้างของบริษัท จำนวนสาขา
เปรียบเทียบกับอัตราหนี้สูญ (คุณภาพของสินเชื่อ)

2. เสริมสร้างความแข็งแกร่งในการเป็นแหล่งเงินทุนทางเลือก: บรรเทาความเดือนร้อนให้ประชาชนในยามวิกฤต

ในกลุ่มคนที่ด้อยโอกาสที่สถาบันการเงินขนาดใหญ่ที่อยู่ภายใต้การกำกับที่ดีไม่ได้ให้ความสนใจ แต่เรากลับให้ความสำคัญอย่างยิ่งยวด โดยการขยายการให้บริการทางการเงินให้ทั่วถึงคือการให้บริการทางการเงินที่เหมาะสมเพื่อเป็นแหล่งเงินทุน และการดำรงชีวิตของผู้ด้อยโอกาส และบรรเทาทุกข์ให้ประชาชนในยามวิกฤตและไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินกู้อื่นได้อย่างทันท่วงที

แม้ว่าการวัดผลกระทบในเชิงปริมาณของธุรกิจของเราในเชิงประโยชน์ที่ประชาชนได้รับในยามวิกฤตนั้นทำได้ยาก อย่างไรก็ตาม เราเชื่อมั่นว่าเราการมีอยู่ของธุรกิจนั้นช่วยบรรเทาปัญหาด้านการเงิน ของลูกค้าอย่างยั่งยืน เนื่องจากกลุ่มลูกค้าส่วนมากของบริษัท เป็นกลุ่มที่ไม่มีรายได้ประจำ (informal income) ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินกู้จากสถาบันการเงินได้อย่างง่ายดาย และรวดเร็ว ดังแผนภูมิที่แสดงสัดส่วนของลูกค้าแบ่งตามอาชีพ



แผนภูมิแสดงสัดส่วนลูกค้าแบ่งตามอาชีพ (ตามจำนวนสัญญา ณ สิ้นปี 2560)

3. การให้การศึกษา: แนวทางในการปรับปรุงคุณภาพแรงงาน

ตลอดระยะเวลา 25 ปีที่ผ่านมา ความสำเร็จของการให้บริการยังส่งผลถึงการพัฒนาของตลาดการเงินอย่างมีนัยยะสำคัญ คนยากจนไม่ได้เป็นเพียงแค่ผู้รับบริจาคอีกต่อไป แต่กลายเป็นลูกค้าของเราที่จะได้รับการปฏิบัติด้วยความเคารพ ชื่อสัตย์ และโปร่งใสบริษัทได้พิสูจน์แล้วว่าบริการทางการเงินที่มั่นคงของเราได้เข้าถึงผู้ด้อยโอกาสจำนวนมาก เพื่อสนับสนุนการดำรงชีวิตของพวกเขา ปัจจุบันบริษัทมีลูกค้ากว่า 1.2 ล้านราย

นอกจากนี้ บริษัทยังให้ความสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของทั้งลูกค้าและพนักงาน ซึ่งอยู่ในห่วงโซ่คุณค่าของบริษัท รวมถึงคุณภาพของแรงงานในสังคม โดยมีส่วนร่วมในการพัฒนาด้านการศึกษาเนื่องจากได้สนับสนุนทุนการศึกษาแก่นักเรียน

และกองทุนสนับสนุนการศึกษาแก่ท้องถิ่น โรงเรียนที่ตั้งอยู่ในบริเวณวัด โดยตั้งแต่ปี 2555 เป็นต้นมา บริษัทได้เริ่มโครงการจัดสร้างอาคารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กภายใต้ชื่อ “โครงการบ้านใหม่ของหนู” ร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) โดยสร้างเป็นแห่งแรกที่ อบต.ศิรีราษฎร์ อ.พบบพระ จ.ตาก ปี 2556 สร้างอาคารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กแห่งที่ 2 ที่ อบต.นาแวม อ.เมือง จ.เลย ในปี 2557 สร้างอาคารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก แห่งที่ 3 ที่ อบต.ปากกลาง อ.บัว จ.น่าน ในปี 2558 สร้างอาคารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้กับโรงเรียนบ้านมะขามเอน และโรงเรียนวัดรางเสนห์นครจันทร์ ที่ อบต.ท่าเคย อ.สวนผึ้ง จ.ราชบุรี ถือเป็นอาคารหลังที่ 4 และ 5 ตามลำดับและในปี 2559 สร้างอาคารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 2 แห่ง ให้กับ “บ้านปฏิรูปที่ดินตำบลไทยสามัคคี” และ “โรงเรียนบ้านชัยไพรทอง ต.วังน้ำเขียว อ.วังน้ำเขียว จ.นครราชสีมา ซึ่งถือเป็นอาคารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหลังที่ 6 และ 7 ตามลำดับ และในปี 2560 บริษัทได้สร้างศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเพิ่มอีก 2 แห่ง คือ “ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนบ้านดงน้อย” และ “ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนบ้านคลองสมุย” ซึ่งถือเป็นอาคารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหลังที่ 8 และ 9 ตามลำดับ

อย่างไรก็ตาม บริษัทมีนโยบายที่จะทำการจัดสร้างอาคารศูนย์เด็กเล็กต่อไปทุกปีโดยจะขยายไปตามเขตพื้นที่ที่สาขาของบริษัทตั้งอยู่ เหตุเพราะพนักงานที่ประจำอยู่ที่สาขาจะสามารถติดตามการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กได้อย่างใกล้ชิด ปัจจุบันบริษัทมีเด็กเล็กภายใต้การดูแลของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโครงการบ้านใหม่ของหนูทั้ง 9 แห่ง รวมกันจำนวน 433 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560) ซึ่งมีความอายุระหว่าง 2-5 ปี ในขณะที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทั้ง 9 แห่งสามารถรองรับเด็กเล็กได้จำนวนถึง 630 คน หรือประมาณ 70 คนต่อแห่ง

บริษัทต้องการให้มอบโอกาสและสนับสนุนให้ลูกค้า ได้ทำงานได้อย่างเต็มที่โดยไม่ต้องมีความกังวลใดๆ ในขณะที่ยังเด็กๆ ไว้ที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จากจำนวนเด็กเล็กภายใต้การดูแลของศูนย์ ณ ปัจจุบันนี้ บ่งชี้ว่า บริษัทได้ช่วยเหลือครอบครัวกว่า 500 ครอบครัวในการพัฒนาคุณภาพแรงงาน และช่วยพัฒนาความเป็นอยู่ในเรื่องการศึกษาให้กับเด็กได้อีกทางหนึ่ง

วัตถุประสงค์ของโครงการบ้านใหม่ของหนูมีดังนี้

1. ใช้เป็นอาคารเรียนและศูนย์พัฒนาการเรียนรู้อุปกรณ์สำหรับเด็กก่อนวัยเรียน
2. ตั้งอยู่ในชุมชนที่มีผู้ปกครองที่อาจต้องการความช่วยเหลือจากศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
3. การก่อสร้างอาคารในโครงการดังกล่าวจะกระจายไปตามอำเภอ และตำบลต่างๆ เพื่อช่วยเหลือเด็กก่อนวัยเรียน และผู้ปกครองจำนวนมากที่สุด
4. เพื่อเตรียมความพร้อมและทักษะ 4 ด้านให้แก่เด็กเล็ก อันได้แก่ ด้านร่างกายหรือสุขภาพ ด้านจิตใจและอารมณ์ และการเข้าสังคม และสติปัญญา
5. สร้างบรรยากาศการเรียนรู้อุปกรณ์ที่ทำให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการศึกษาของเด็ก
6. สืบทอดประเพณีท้องถิ่นและวัฒนธรรมตามโอกาส



4. การส่งเสริมการอยู่อย่างพอเพียง: ความยั่งยืนในระยะยาว

ปรัชญาหนึ่งของบริษัท คือ การสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานและลูกค้าของเราให้ดำรงชีวิตอยู่อย่างพอเพียง หมายความว่าต้องตระหนักว่าทุกคนไม่ได้รับรายได้เท่ากัน ดังนั้น ทุกคนก็ไม่สามารถที่จะใช้จ่ายได้เท่ากันแทนที่จะพยายามใช้ชีวิตในแบบของคนอื่น ๆ จงอยู่อย่างพอกินพอใช้เท่าที่หามาได้

บริษัทได้ส่งเสริมความสามารถในการพึ่งพาตนเองของพนักงานโดยการให้โอกาสในการเรียนรู้เพิ่มพูนทักษะการใช้ชีวิต ความรู้ทางการเงินและหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการทำงานเพื่อสนับสนุนการเติบโตในสายอาชีพและเพิ่มโอกาสที่จะประสบความสำเร็จด้านอาชีพการงาน และได้รับการสนับสนุนให้ได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น



ความสุขทางสิ่งแวดล้อม : ใช้เทคโนโลยีเพื่อลดการใช้ทรัพยากร

ปัญหาและโอกาส

ปัญหา	โอกาส
ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการใช้ทรัพยากรอย่างสิ้นเปลืองนั้นสำคัญ ทั้งต่ออุตสาหกรรม พฤติกรรมทั้งในระดับองค์กร และส่วนบุคคล นอกจากนี้ยังนำไปสู่การบริโภคและการทิ้งของเสียในระดับสูง	<ul style="list-style-type: none"> สนับสนุนให้การดำเนินงานใช้ทรัพยากรด้วยความระมัดระวังและใช้อย่างมีประสิทธิภาพ และทดแทนการใช้ทรัพยากรธรรมชาติด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี ลดการทิ้งของเสียจากการดำเนินกิจการของบริษัท

การจัดการปัญหาอย่างยั่งยืนเพื่อความสุขทางสิ่งแวดล้อม

1. วิสัยทัศน์ของบริษัทคือการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการดำเนินงานเพื่อลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ

MTLS Mobile Application สำหรับ iOS และ Android เพื่อแทนที่การใช้เอกสาร

แม้ว่าการดำเนินธุรกิจของ บริษัท จะไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม แต่บริษัทก็ตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและนโยบายที่จะปลูกฝังจิตสำนึกกับผู้มีส่วนได้เสีย โดยเริ่มจากสภาพแวดล้อมในบริษัทดำเนินกิจกรรม 5 ส. ทุกปี รมรงค์ให้ใช้น้ำและไฟฟ้าอย่างเหมาะสมควบคุมการใช้อุปกรณ์เครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงานลดการใช้อุปกรณ์ที่ก่อให้เกิดมลพิษส่งเสริมการรีไซเคิลและการนำกระดาษกลับมาใช้ใหม่ รวมถึงสนับสนุนให้ใช้ที่เก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นด้วยการนำระบบ SAP เข้ามาใช้ปีนี้บริษัทได้ก้าวไปอีกขั้นหนึ่งในการลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่เพียงแต่สำหรับการใช้ภายในเท่านั้น แต่เรายังทำงานร่วมกันระหว่างพนักงานและลูกค้าของบริษัท กล่าวอีกนัยหนึ่งเราต้องการดึงผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทเข้ามามีบทบาทในการปรับปรุงยุทธศาสตร์นี้ด้วย

โดยในกระบวนการผลิตกระดาษจำนวน 1 ตัน ต้องใช้ต้นไม้จำนวน 17 ตัน ไฟฟ้า 41,000 โวลต์ต่อชั่วโมงและต้องใช้น้ำ 31,500 ลิตร รวมทั้งเสียคราบคลอรีน 7 ปรัตและตะกั่วที่ปล่อยออกสู่สิ่งแวดล้อม คนไทยใช้กระดาษเฉลี่ยประมาณ 60 กิโลกรัมต่อคนต่อปีและค่อยๆเพิ่มขึ้นทุกปี เพื่อที่จะผลิตกระดาษให้ได้ตามอุปสงค์ดังนี้ จำเป็นต้องตัดต้นไม้กว่า 55 ล้านต้นต่อปี



ตามสถิติ ประเทศไทยมีการใช้กระดาษประมาณ 3.9 ล้านตันต่อปี หรือประมาณ 60 กิโลกรัมต่อคนต่อปี บริษัทที่มีการใช้กระดาษในสำนักงานใหญ่และสาขาทั้งหมดรวมจำนวน 189,000 กิโลกรัมในปีที่ผ่านมาสำหรับการดำเนินงานปกติ หรือใช้กระดาษประมาณ 103,561.6 แผ่นต่อวัน ซึ่งเท่ากับต้องตัดต้นไม้ 3,213 ตันในแต่ละปี หรือ 9 ตันในแต่ละวัน หากจะเปลี่ยนเป็นบริษัท “ไร้กระดาษ” ไม่อาจสามารถทำได้ บริษัทจึงวางเป้าหมายเป็นการใช้กระดาษน้อยลงแทน และได้รวบรวมไว้ในนโยบายของบริษัทแล้ว กระดาษจำนวนประมาณ 103,561.6 แผ่นต่อวัน ถูกใช้ไปกับการสื่อสารกับทั้งภายนอกและภายในองค์กร ท้ายที่สุดแล้ว มีกระดาษจำนวนมากถูกทิ้งไปอย่างเปล่าประโยชน์หลังจากการใช้เพียงหนึ่งครั้ง



เพื่อที่จะแก้ไขปัญหาเหล่านี้ ผู้บริหารได้มีนโยบายในการเปลี่ยนกิจกรรมการดำเนินงานบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าด้วยการพัฒนาเทคโนโลยีแอปพลิเคชันบนมือถือถือว่ร่วมกับการใช้ซอฟต์แวร์การจัดการฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ (SAP) แอปพลิเคชันบนมือถือได้รับการออกแบบมาเพื่อการสื่อสารกับลูกค้าเป็นหลัก ประกอบด้วยข้อมูลการตรวจสอบยอดสินค้าเชิงคงค้าง ข้อมูลผลิตภัณฑ์ ข่าวและข้อมูลล่าสุด และการค้นหาตำแหน่งสาขา ลูกค้าสามารถเข้าสู่ระบบเพื่อตรวจสอบความยอดของหนี้คงค้างและวงเงินที่เหลือได้ทันทีและสะดวกจากทุกที่ทุกเวลา ก่อนที่จะมีการเปิดตัวแอปพลิเคชันนี้ ลูกค้าจะต้องมาสอบถามที่ศูนย์บริการ หรือโทรเข้ามาที่คอลเซ็นเตอร์เพื่อตรวจสอบยอดค้างชำระและวงเงินเครดิตของพวกเขา กระบวนการดังกล่าวอาจใช้เวลา แรงงานและเอกสาร อย่างไรก็ตามผู้บริหารเริ่มพูดถึงแนวคิดและอนุมัติการพัฒนาตั้งแต่ ต้นปี พ.ศ. 2560 ในที่สุดเราได้ประกาศเปิดตัวแอปพลิเคชันเมืองไทย ลิสซิ่ง mobile สำหรับทั้ง Android และ iOS ในวันที่ 4 ธันวาคม 2560 และ 8 ธันวาคม 2560 ตามลำดับ จำนวนการดาวน์โหลดจนถึง 31 มกราคม 2561 เท่ากับ 2,729 ครั้งและคาดหวังว่าจำนวนดังกล่าวจะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง



เช็คสัญญาคงเหลือ

01



ผลิตภัณฑ์

02

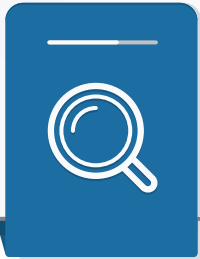
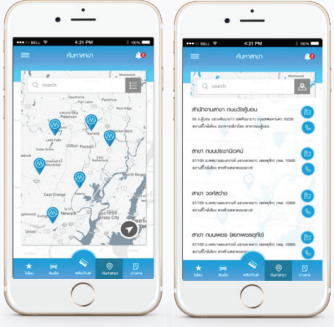
ติดตามข่าวสารต่างๆ

03

ค้นหาสาขาครบๆ ตัวได้

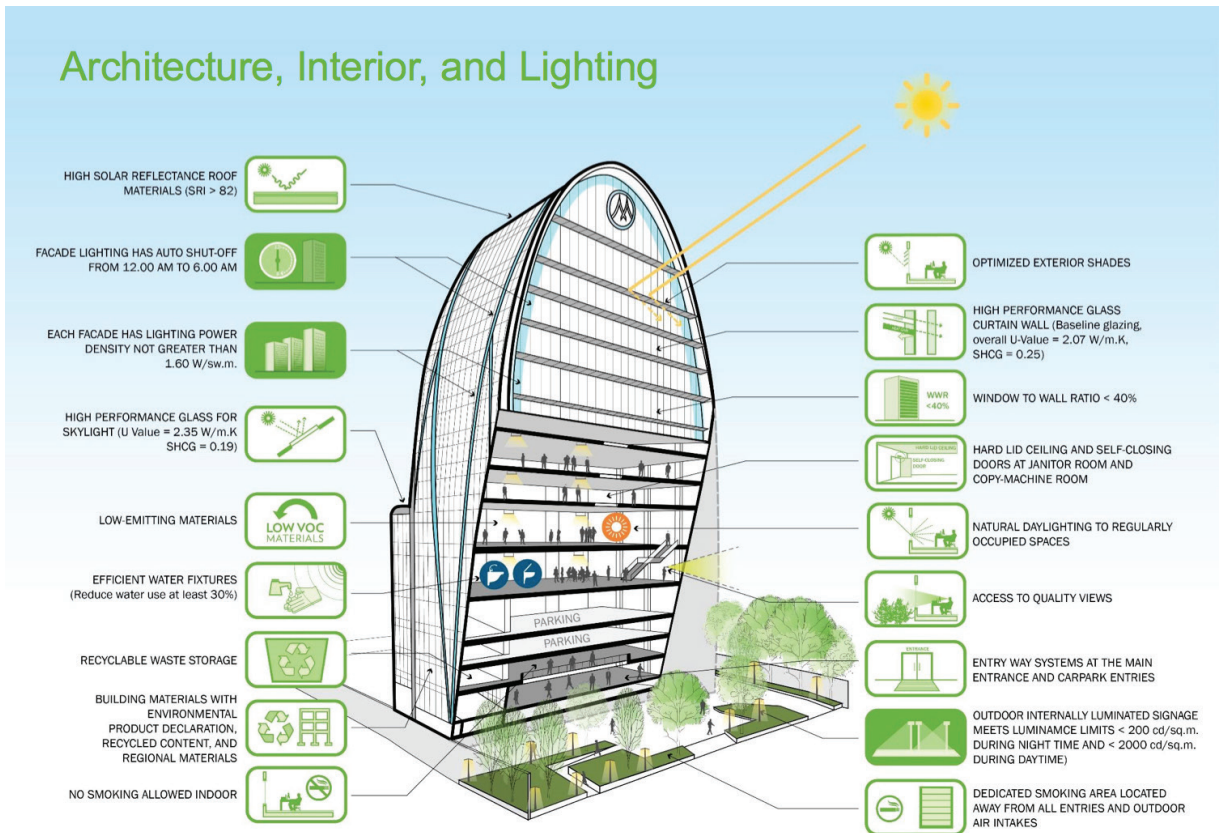
04

เมื่อมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ บริษัทก็จะสามารถเพิ่มศักยภาพที่จะสร้างกลยุทธ์ใหม่ๆสำหรับการจัดการการใช้กระดาษของบริษัท เทคโนโลยีที่ปรับปรุงใหม่นี้ ไม่เพียงแต่ช่วยลดการใช้กระดาษเท่านั้น แต่ยังทำให้บริษัทสามารถลดข้อผิดพลาดของมนุษย์และความเสี่ยงในการทำการทุจริตได้ในระหว่างขั้นตอนการทำงานอีกด้วย

ด้วยเหตุนี้จึงเชื่อได้ว่าในอนาคตอันใกล้จะมีการพัฒนาและใช้งานฟังก์ชันอื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกันและดำเนินการด้วยเทคโนโลยีนี้เพื่อช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพของการลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ

2. อาคารสำนักงานสีเขียวที่ได้รับการรับรองมาตรฐานสากล (อยู่ในระหว่างการดำเนินการ)



ในปี 2560 บริษัทซึ่งกำลังอยู่ในระหว่างการวางแผนก่อสร้างอาคารสำนักงานใหญ่ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดี จึงกำหนดให้อาคารสำนักงานใหญ่ของบริษัทในอนาคตเป็นอาคารสีเขียวตามมาตรฐานสากลเพื่อให้เป็นอาคารที่มีความรับผิดชอบต่อในการรักษาสภาพแวดล้อมและใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนจรอายุอาคารตั้งแต่กระบวนการสร้าง การใช้อาคาร และเมื่อรื้อถอนเพราะหมดอายุใช้งานซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐ Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) เป็นมาตรฐานระบบสากลที่แสดงถึงคุณภาพและความสำเร็จของคุณลักษณะการรักษาสภาพแวดล้อมของอาคาร ในแต่ละวัน LEED ได้รับรองพื้นที่ก่อสร้างกว่า 1.85 ล้านตารางฟุต ส่งผลให้ LEED กลายเป็นระบบการประเมินอาคารสีเขียวที่ใช้กันแพร่หลายมากที่สุดในโลก

อาคารสีเขียวที่ได้รับการรับรองโดย LEED ใช้พลังงานน้อยลงและทรัพยากรน้อยลง นอกจากนี้อาคารสีเขียวยังส่งเสริมให้พนักงานมีความสุข ผู้อยู่อาศัยลดค่าใช้จ่ายในการใช้งาน และส่งผลกระทบต่อชุมชนและสุขภาพของผู้ที่อยู่อาศัยโดยรอบ ซึ่งเกณฑ์การประเมินอาคารสีเขียวทุกประเภท จะประกอบด้วยเนื้อหาการประเมิน ดังต่อไปนี้

- หมวดที่ 1 สถานที่ตั้งเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Sites)
- หมวดที่ 2 การใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ (Water Efficiency)
- หมวดที่ 3 พลังงานและบรรยากาศ (Energy and Atmosphere)
- หมวดที่ 4 วัสดุและการก่อสร้าง (Material and Resources)
- หมวดที่ 5 คุณภาพสภาพแวดล้อมในอาคาร (Indoor Environmental Quality)
- หมวดที่ 6 นวัตกรรมในการออกแบบ (Innovation in Design)
- หมวดที่ 7 ความสำคัญเร่งด่วนของภูมิภาค (Regional priority)

สำนักงานใหม่ของบริษัทซึ่งจะได้รับรองมาตรฐานอาคารสีเขียวนี้ คาดว่าจะใช้เวลา 2-3 ปี ในการก่อสร้าง

การพัฒนาความยั่งยืน ต่อธุรกิจ

ความโปร่งใส การกำกับดูแล และความรับผิดชอบต่อ

ระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีของเราช่วยให้บริษัทสามารถใช้กลยุทธ์การจัดการที่เหมาะสมกับการดำเนินงานและบรรลุคุณค่าทางจริยธรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและโปร่งใสเข้ากับการดำเนินงานประจำวันในทุกระดับได้ อีกทั้ง บริษัทยังส่งเสริมและสนับสนุนโครงการและกิจกรรมต่างๆที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และมุ่งเน้นการรักษามาตรฐานควบคู่กับการพัฒนาการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง รวมถึงส่งเสริมให้นำหลักการธรรมาภิบาล และการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นวัฒนธรรมองค์กร

การสร้างรากฐานที่มั่นคงและแนวทางปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจนี้เป็นข้อผูกพันของเราต่อผู้มีส่วนได้เสียของเราและสร้างความไว้วางใจ ความจงรักภักดีและความรับผิดชอบต่อ โดยปีที่ผ่านมาบริษัทได้รับ 4 ดาว สำหรับธรรมาภิบาลจาก National CG Committee (IOD Thailand)

คณะกรรมการตรวจสอบ	นโยบายการต่อต้านการทุจริต / การเฝ้าระวัง	จรรยาบรรณ	การจัดการความเสี่ยง
ประกอบด้วยกรรมการอิสระจำนวน 3 ท่านซึ่งทำหน้าที่ในการดูแลกระบวนการรายงานทางการเงิน กระบวนการตรวจสอบระบบการควบคุมภายใน และการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับด้วยความระมัดระวัง	นโยบายนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อบังคับใช้มาตรการควบคุมเพื่อต่อต้านการทุจริตในทุกรูปแบบทั้งภายในและภายนอกกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดนโยบายนี้ได้รับการสื่อสารกับพนักงานทุกคนซึ่งมีหน้าที่ที่จะต้องรายงานหากพบการละเมิดหรือความเสียหายที่จะเกิดการละเมิดนโยบายดังกล่าวยังได้สื่อสารไปยังคู่ค้าทางธุรกิจและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ (ช่องทางการรายงานได้ถูกเผยแพร่ในเว็บไซต์ของบริษัท)	จรรยาบรรณเป็นนโยบายระดับสูงที่กำหนดรากฐานของบริษัทให้ดำเนินธุรกิจตามหลักจริยธรรมสูงสุดจรรยาบรรณธุรกิจได้รับการเผยแพร่ให้กับพนักงานทุกคนรับทราบ และยึดถือปฏิบัติมาโดยตลอดควบคู่ไปกับวัฒนธรรมองค์กรที่บริษัทปลูกฝังให้กับพนักงานมาโดยตลอด	ในส่วนของโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงของ บริษัท คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่ดูแลให้บริษัทมีระบบการวิเคราะห์และจัดการความเสี่ยงทุกประเภทที่บริษัทต้องเผชิญอย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาความยั่งยืน ต่อผู้ถือหุ้น

รักษาความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น

เพื่อให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีในส่วนที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้นนั้น บริษัทมีหน้าที่ในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนทันเวลาและเป็นประโยชน์ต่อผู้ถือหุ้นให้ดีที่สุด จากการประเมินผลสัมฤทธิ์ด้านนักลงทุนสัมพันธ์ โดยบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ซึ่งเป็นองค์กรจัดอันดับเครดิตเกี่ยวกับผลการดำเนินงานและคุณภาพของการให้ข้อมูลของบริษัทประจำปี 2560 สรุปได้ดังนี้

	MTLS	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่ม
คะแนนโดยรวม	96.94% (percentile Rank: 89)	91.92%
คุณภาพของข้อมูล	100.00%	91.53%
คุณภาพของทีมงาน	96.67%	92.82%
คุณภาพของการเข้าถึงข้อมูล และการตอบสนอง	97.78%	92.73%
ความสนใจผู้ถือหุ้น	93.33%	91.57%

นอกจากนี้ บริษัท ได้พิสูจน์แล้วว่าสามารถรักษาเวลาในการประกาศงบการเงินรายไตรมาสได้ภายในเวลาเพียง 40 วัน ซึ่งตามกำหนดต้องไม่เกิน 45 วันตามกฎหมาย ประกาศงบการเงินประจำปีได้ภายในเวลาเพียง 50 วัน ซึ่งตามกำหนดต้องไม่เกิน 60 วันตามกฎหมาย นอกจากนี้ บริษัทยังได้เข้าร่วมงาน Opportunity Day ซึ่งจัดโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเป็นประจำ และสม่ำเสมอ หลังจากประกาศงบการเงินทั้งรายไตรมาสและประจำปี นับตั้งแต่ปีพ.ศ. 2558 เป็นต้นมา รวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสามารถสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริษัทตามช่องทางต่างๆตามที่ได้เผยแพร่ในหน้านักลงทุนสัมพันธ์บนเว็บไซต์ของบริษัทเองอีกด้วย

รายงานผลประกอบการ
รายไตรมาส ใช้ระยะเวลา

40 วัน

รายงานผลประกอบการ
รายปี ใช้ระยะเวลา

50 วัน

การพัฒนาความยั่งยืน ต่อลูกค้า

การให้ลูกค้าเข้ามามีส่วนร่วมและการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม

การให้บริการแก่ลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจสูงสุด ซึ่งได้เน้นอย่างชัดเจนในวิสัยทัศน์และภารกิจของบริษัท อันเป็นเหตุผลที่ทำให้เรามุ่งมั่นที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีเป้าหมายที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยการติดตามตรวจสอบทุกขั้นตอนของการให้บริการที่ได้ถูกออกแบบมาตามแนวทางปฏิบัติที่ดี

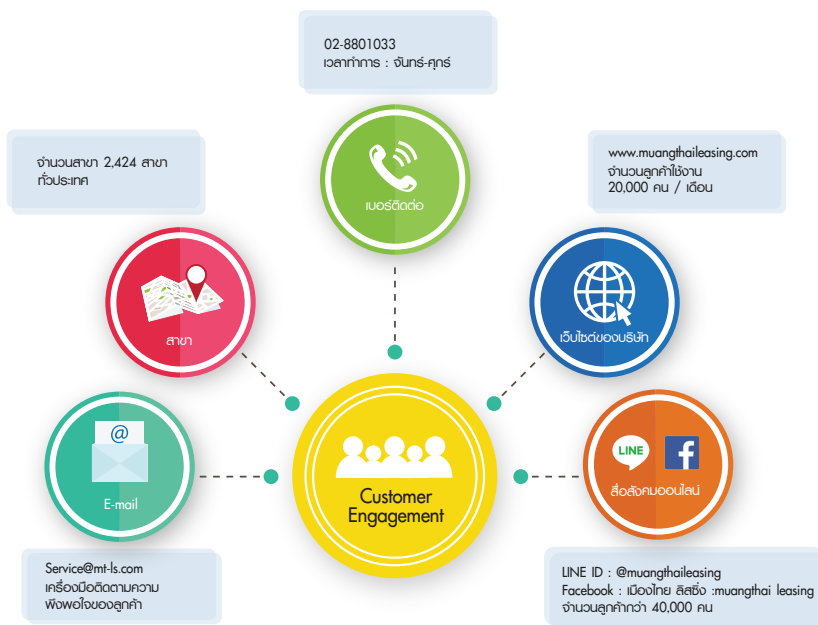
มอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

บริษัทมีความตั้งใจที่จะปรับปรุงการให้บริการของเราผ่านการพัฒนาเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นบริษัทจึงมุ่งมั่นในการขยายสาขาอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บริการลูกค้าของบริษัทได้อย่างทั่วถึงและครอบคลุมทั่วทุกภูมิภาคของประเทศและปรับการทำงานให้เข้ากับความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้า ในขั้นตอนนี้บริษัทเชื่อมั่นว่าลูกค้าจะได้รับประสบการณ์ที่ดีที่สุด

การเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานในสาขาเพื่อมอบความพึงพอใจที่ดีแก่ลูกค้า

บริษัทเชื่อว่าการมีพนักงานที่มีความสามารถและทำงานอย่างมืออาชีพถือเป็นหัวใจสำคัญในการบรรลุความเป็นเลิศในการให้บริการ แนวทางที่จะไปถึงเป้าหมายนี้ได้สำเร็จคือการมีพนักงานที่มีความรู้และประสบการณ์ซึ่งเข้าใจถึงความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า โดยการให้บริการแบบเอาใจเขามาใส่ใจเรา และบริการลูกค้าอย่างเป็นกันเองดูญาติมิตร

เพื่อให้มั่นใจว่าเราได้เพิ่มพูนความรู้ความชำนาญและประสบการณ์ของพนักงานสาขาของบริษัท บริษัทจึงได้จัดหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้ที่จะเติบโตในสายอาชีพอย่างต่อเนื่อง



เครื่องมือติดตามความพึงพอใจของลูกค้า

บริษัทติดตามความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่องโดยใช้เครื่องมือในการประเมิน และกระตุ้นความพึงพอใจของลูกค้า และเป็นช่องทางในการแนะนำผลิตภัณฑ์ บริการ แคมเปญ และนโยบายใหม่ของบริษัทผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย



จำนวนผู้ติดตาม มากกว่า 34,242
จำนวนยอดไลค์ มากกว่า 33,399 ไลค์
จำนวนรีวิว มากกว่า 178
(62% 5 ดาว)



จำนวนเพื่อน มากกว่า 6,552



จำนวนผู้ใช้งาน มากกว่า 18,691

(ข้อมูล ณ เดือนมกราคม 2561)

การติดตั้ง "กล่องวงจรปิด" เป็นอีกหนึ่งความคิดริเริ่มที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อตรวจสอบการดำเนินงานของสาขาต่างๆ การรักษาความปลอดภัยของระบบเงินสด และพฤติกรรมของพนักงานทั่วไปจากระยะไกล

การมีส่วนร่วมของลูกค้าและการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม

การมีส่วนร่วมที่ชัดเจนและโปร่งใสเป็นองค์ประกอบสำคัญในการให้บริการที่ดีย่อมแก่ลูกค้าของบริษัทในการรักษา ความไว้วางใจ และความภักดีและช่วยให้พวกเขาสามารถตัดสินใจด้านการเงินได้อย่างถูกต้อง

บริษัทได้มอบหมายงานให้ฝ่ายกิจการสาขาและฝ่ายตรวจสอบรับผิดชอบดูแลว่าบริษัทได้ปฏิบัติตามโปร่งใสถูกต้องตาม จริยธรรมและเป็นธรรมและให้ลูกค้าได้เข้ามามีส่วนร่วมตามคุณค่าหลักของการดำเนินงานของบริษัท นอกจากนี้ยังรวมถึงการ ให้ข้อมูลอย่างครบถ้วนและชัดเจนทั้งก่อน ระหว่างและหลังการปล่อยสินเชื่อ

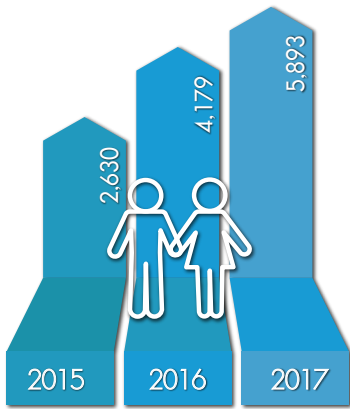
เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายนี้ได้รับการยอมรับจากพนักงานของเราว่าเป็นค่านิยมหลัก บริษัทจึงจัดให้มีการฝึกอบรมเรื่อง การให้บริการที่ดีย่อมแก่ลูกค้าในช่วงกลางปีของทุกปีโดยกำหนดให้พนักงานจากทุกแผนกและทุกระดับได้เข้าร่วมอบรมในหลักสูตร ดังกล่าว



การพัฒนาความยั่งยืน ต่อพนักงาน

การเพิ่มขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์

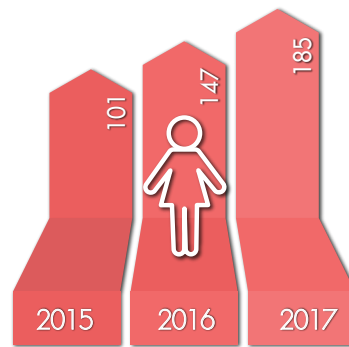
สำหรับบริษัท สิ่งทรัพยากรที่สำคัญที่สุดคือพนักงาน บริษัทกำลังสร้างสภาพแวดล้อมที่พนักงานของ เพื่อทำตามคำมั่นสัญญาของเรากับธุรกิจของเรา คนของเรา ผู้สนับสนุนของเรา และชุมชนของเรา และการทำงานอย่างมีความสุข



จำนวนพนักงาน

จำนวนพนักงานเติบโตกว่า 40% ในระหว่างปี 2559-2560 จำนวนการเติบโตของพนักงานนั้นสอดคล้องกับการเติบโตของธุรกิจของบริษัท โดยโตจากจำนวน 4,197 คน เป็น 5,893 คน เพิ่มขึ้น 1,696 คน โดยมีจำนวน 135 คน เป็นพนักงานในสำนักงานใหญ่ และ 5,758 คน เป็นพนักงานประจำสาขา

ความเสมอภาคทางโอกาส



จำนวนพนักงานหญิงในระดับหัวหน้าหน่วยขึ้นไป

จำนวนพนักงานหญิงในระดับหัวหน้าหน่วยขึ้นไปเติบโตกว่า 25% ในระหว่างปี 2559-2560

นอกจากนั้น เรายังสนับสนุนความสำเร็จด้านอาชีพ และเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในการเติบโตในสายงานของตน ดังจะเห็นได้จาก จำนวนพนักงานหญิงระดับหัวหน้างานขึ้นไป ซึ่งมีจำนวนพนักงานที่เป็นหญิงในสัดส่วนที่สูง

นอกจากนั้น บริษัทยังให้โอกาสกับผู้พิการเข้าร่วมปฏิบัติงานกับบริษัท โดย ณ สิ้นปี 2560 บริษัทมีพนักงานเป็นผู้พิการทั้งสิ้น รวม 3 คน

ผลตอบแทนที่เป็นธรรม

ผลตอบแทนของบริษัทประกอบด้วย สวัสดิการ เงินเดือนตามมาตรฐานตลาด ส่วนแบ่งผลกำไร ซึ่งพิจารณาจากประสิทธิภาพทักษะ และผลงานของพนักงาน

นอกจากนี้ บริษัท ได้ให้สิทธิประโยชน์เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องเช่นการประกันสุขภาพ ค่าทำฟัน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา และการให้กู้ยืมแก่พนักงานที่มีอัตราดอกเบี้ยพิเศษ

สวัสดิการพนักงาน

นอกจากความมุ่งมั่นในการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและสร้างบรรยากาศในการทำงานให้แก่พนักงานแล้ว สำนักงานยังเป็นที่พนักงานทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม นอกจากนี้บริษัทยังจัดที่อยู่อาศัยและสิ่งอำนวยความสะดวกฟรีแก่พนักงานที่อยู่ไกลจากสำนักงานใหญ่และสาขา

ณ เดือนธันวาคม 2560 มีพนักงานที่อาศัยอยู่ในที่พักซึ่งอยู่บนชั้น 2 ของอาคารสำนักงาน ของบริษัททั่วประเทศประมาณ ร้อยละ 87 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด สวัสดิการพิเศษนี้ เพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตและความปลอดภัยโดยรวมของพนักงานโดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมาทำงาน และให้พนักงานลดค่าใช้จ่ายในการไปเช่าที่พักได้อีกทางหนึ่ง

การฝึกอบรมและการพัฒนา

บริษัทเน้นในเรื่องการพัฒนาและฝึกอบรมพนักงาน เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในงานของพนักงานเป็นหลัก โดยการพัฒนาพนักงานจึงเป็นเป้าหมายที่ยั่งยืนที่สุดด้วย การฝึกอบรมได้รับการออกแบบและพัฒนาขึ้นภายในหรือร่วมกับองค์กรจากภายนอกเพื่อทำการฝึกอบรมตามเกณฑ์ประเมินของพนักงาน เป้าหมายของโครงการฝึกอบรมของเราคือทำให้พนักงานมีทักษะและให้โอกาสในการพัฒนาศักยภาพซึ่งตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของการดำเนินงานโปรแกรมการฝึกอบรมประกอบด้วย การฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกองค์กร การใช้เครื่องมืออื่นๆ เพื่อพัฒนาเรื่องการเติบโตในอาชีพของพนักงาน

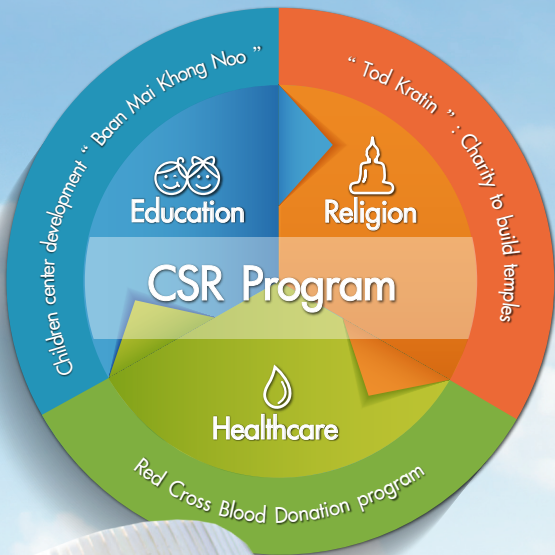
ระดับของพนักงาน	จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยทั้งหมดต่อคน*	เป้าหมายของหลักสูตร
ผู้บริหารและผู้จัดการ	18	มุ่งเน้นให้ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจในหลักการแนวคิดและเทคนิคในการเป็นผู้นำ และการโค้ชซึ่งผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความแตกต่างกัน การแก้ปัญหาความขัดแย้ง
หัวหน้างาน	18	มุ่งเน้นให้ทราบแนวทางในการพัฒนาความสามารถด้านภาวะผู้นำของตนเอง เช่น ความสามารถด้านการสื่อสาร การจูงใจ การสอนงาน การกำหนดเป้าหมายในการทำงาน และการทำงานเป็นทีม
พนักงานระดับปฏิบัติการ	12	มุ่งเน้นเทคนิคการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง การให้บริการที่เป็นเลิศต่อลูกค้า วัฒนธรรมองค์กรที่ใช้เป็นกรอบในการทำงาน และการให้ความเคารพหัวหน้างาน



CSR

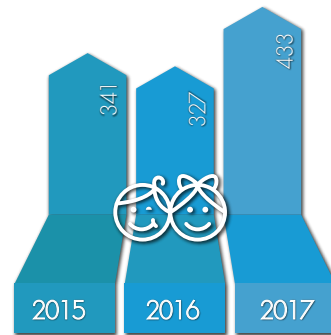
ของบริษัท

กิจกรรม CSR ของบริษัท มุ่งเน้นการลงทุน ในด้านที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน และขึ้นอยู่กับความร่วมมือของเราต่อชุมชน ด้านสาธารณสุข ,การศึกษา, ศาสนา และแนว ทางเชิงกลยุทธ์ของบริษัทต่อการคืนประโยชน์ ให้สังคม



สาธารณสุข

บริจาคโลหิตผ่านสภากาชาดไทย
 ปริมาณโลหิตที่บริจาค (CC)



การศึกษา

โครงการบ้านใหม่ของหนู
 จำนวนเด็กภายใต้การดูแล (คน)



ศาสนา

ทอดกรฐิน
 จำนวนเงินที่รวมทำบุญ (บาท)

ในปี 2560 จากกิจกรรมเพื่อสังคมมีมูลค่ามากกว่า 6,463,375 บาท อีกส่วนหนึ่งคือผลจากกิจกรรมบริจาคโลหิต เนื่องจากโลหิตเหล่านี้จะถูกส่งต่อไปตามโรงพยาบาลต่างๆ เพื่อช่วยชีวิตผู้คนที่ไม่สามารถตีมูลค่าในเชิงการเงินได้

เพื่อพัฒนาสาธารณสุข

ในเดือนมิถุนายนของทุกปีได้จัดกิจกรรมทำความดีอย่างต่อเนื่อง ในโครงการ "เมืองไทยร่วมใจบริจาคโลหิต" เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นอย่างต่อเนื่องและยาวนาน ซึ่งมีพนักงานให้การตอบรับและสนับสนุนในกิจกรรมนี้เป็นอย่างดี โดยพร้อมใจกันร่วมบริจาคโลหิต ณ โรงพยาบาล และสภาวิชาชีพประจำจังหวัดอย่างพร้อมเพรียงกันทั่วประเทศ ซึ่งในปีนี้มีพนักงานร่วมบริจาคโลหิตจำนวน 3,342 คน (คนละ 300 ซี.ซี.) คิดเป็น 1,002,600 ซี.ซี. ซึ่งมียอดผู้บริจาคโลหิตสูงกว่าปีที่ผ่านมา จำนวน 1,962 คน

นอกจากนั้น บริษัทยังมีนโยบายห้ามพนักงานทุกระดับข้องเกี่ยวกับยาเสพติดทุกชนิดทั้งในฐานะผู้ค้าหรือผู้เสพ โดยมีการตรวจสอบสารเสพติดพนักงานปีละ 1 ครั้ง ภายใต้โครงการ "บริษัทสีขาว"

ในปี 2558 และ ปี 2559 ครอบคลุมเพชรอำไพได้บริจาคเงินจำนวน 40 ล้านบาท และ 50 ล้านบาท ตามลำดับ แก่โรงพยาบาลสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย เพื่อสร้างอาคารแผนกฉุกเฉิน และจัดซื้อเครื่องมือทางการแพทย์ให้แก่โรงพยาบาลอีกด้วย



เพื่อส่งเสริมการศึกษา

บริษัทจัดให้มีการบริจาคทุนการศึกษาให้กับนักเรียนและเงินสนับสนุนทางการศึกษาให้กับโรงเรียนที่อยู่ในชุมชนเดียวกันตั้งแต่ปี 2555 เป็นต้นมา บริษัทได้ริเริ่มโครงการจัดสร้างอาคารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ภายใต้ชื่อ "บ้านใหม่ของหนู" จนถึงปัจจุบันบริษัทได้สร้างไปแล้วจำนวน 9 แห่ง โดยในปีนี้ได้สร้างเพิ่มอีกจำนวน 2 แห่ง คือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนบ้านดงน้อย และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนบ้านคลองสมุย รวมมูลค่า 2,304,000 บาท

นอกจากนั้น ในปี 2559 คุณชูชาติ เพ็ชรอำไพ ได้สร้าง "อาคารศูนย์ความเป็นเลิศ เศรษฐศาสตร์ ชูชาติ เพ็ชรอำไพ" เพื่อสนับสนุนให้นักศึกษาได้ศึกษาต่อในจังหวัดเชียงใหม่ มีต้องย้ายถิ่นฐาน เพื่อกระตุ้นการกระจายรายได้ไปยังจังหวัดเชียงใหม่ อีกทั้งได้มอบทุนการศึกษาให้แก่ นักศึกษาพิการและบริจาคเงินสมทบกองทุนมหาวิทยาลัยเชียงใหม่อย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี



เพื่อทุนบำรุงศาสนา

บริษัทได้จัดให้มีการทอดกฐินสามัคคีเป็นประจำทุกปี โดยบริษัทเป็นเจ้าภาพ ซึ่งมีการรวบรวมจตุปัจจัยจากพนักงานและลูกค้า ทั้งนี้ บริษัท ได้ปฏิบัติเป็นประเพณีสืบเนื่องกันมาเป็นเวลากว่า 25 ปีจนถึงปัจจุบัน โดยหมุนเวียนกันไปตามเขตพื้นที่ที่สาขาของบริษัทตั้งอยู่ เพื่อเป็นการสืบสานขนบธรรมเนียมประเพณีที่สืบทอดกันมา และเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับคนในชุมชนนั้นๆ โดยปีนี้ มียอดเงินที่ได้รับรวบรวมจตุปัจจัยจากผู้มีจิตศรัทธาจำนวน 4,159,375 บาท โดยได้นำจตุปัจจัยไปทอดกฐินให้กับวัดจำนวน 4 แห่ง ได้แก่

1. วัดปากมึง ต.นาอิน อ.พิชัย จ.อุตรดิตถ์ จำนวน 1,030,933 บาท
2. วัดโนนทอง ต.หนองน้ำใส อ.บ้านไผ่ จ.ขอนแก่น จำนวน 1,021,559 บาท
3. วัดโพธิ์ทองบ้านพระครูใหญ่ ต.พระครู อ.เมือง จ.บุรีรัมย์ จำนวน 1,092,909 บาท
4. วัดหนองปลาไหล ต.หนองปลาไหล อ.หนองปรือ จ.กาญจนบุรี จำนวน 1,031,974 บาท

นอกจากนี้ ได้มอบทุนการศึกษา และซื้ออุปกรณ์การเรียน ให้กับโรงเรียนในเขตใกล้เคียงจำนวน 4 แห่ง แห่งละ 100,000 บาท



GRI CONTENT INDEX

Standard Disclosure	Disclosure Requirements	Page
GENERAL STANDARD DISCLOSURE		
STRATEGY AND ANALYSIS		
G4-1	Provide a statement from the most senior decision-maker of the organization (such as CEO, chair, or equivalent senior position) about the relevance of sustainability to the organization and the organization's strategy for addressing sustainability.	3-4
G4-2	Provide a description of key impacts, risks and opportunities.	12,13,19,24
STRATEGY AND ANALYSIS		
G4-3	Report the name of the organization.	6
G4-4	Report the primary brands, products and services	6
G4-5	Report the location of the organization's headquarters.	6
G4-6	Report the number of countries where the organization operates, and names of countries where either the organization has significant operations or that are specifically relevant to the sustainability topics covered in the report.	Not Applicable
G4-7	Report the nature of ownership and legal form.	7
G4-8	Report the markets served (including geographic breakdown, sectors served, and types of customers and beneficiaries).	8,Annual Report 2017
G4-9	Report the scale of the organization.	7
G4-10	a. Report the total number of employees by employment contract and gender. b. Report the total number of permanent employees by employment type and gender. c. Report the total workforce by employees and supervised workers by gender. d. Report the total workforce by region and gender. e. Report whether a substantial portion of the organization's work is performed by workers who are legally recognized as self-employed, or by individuals other than employees or supervised workers, including employees and supervised employees of contractors. f. Report any significant variations in employment numbers (such as seasonal variations in employment in the tourism or agricultural industries).	31
G4-11	Report the percentage of total employees covered by collective bargaining agreements.	
G4-12	Describe the organization's supply chain.	9

Standard Disclosure	Disclosure Requirements	Page
G4-13	Report any significant changes during the reporting period regarding the organization's size, structure, ownership, or its supply chain.	Not Applicable
G4-14	Report whether and how the precautionary approach or principle is addressed by the organization.	11
G4-15	List externally developed economic, environmental and social charters, principles or other initiatives to which the organization subscribes or which it endorses.	
G4-16	List memberships of associations (such as industry associations) and national or international advocacy organizations.	6
IDENTIFIED MATERIAL ASPECTS AND BOUNDARIES		
G4-17	a. List all entities included in the organization's consolidated financial statements or equivalent documents. b. Report whether any entity included in the organization's consolidated financial statements or equivalent documents is not covered by the report.	7, Annual Report 2017
G4-18	a. Explain the process for defining the report content and the Aspect Boundaries. b. Explain how the organization has implemented the Reporting Principles for Defining Report Content.	5
G4-19	List all the material Aspects identified in the process for defining report content.	
G4-20	For each material Aspect, report the Aspect Boundary within the organization.	
G4-21	For each material Aspect, report the Aspect Boundary outside the organization.	
G4-22	Report the effect of any restatements of information provided in previous reports, and the reasons for such restatements.	Not Applicable
G4-23	Report significant changes from previous reporting periods in the Scope and Aspect Boundaries	Not Applicable
G4-24	Provide a list of stakeholder groups engaged by the organizations	9
G4-25	Report the basis for identification and selection of stakeholders which whom to engage.	9
G4-26	Report the organization's approach to stakeholder engagement, including frequency of engagement by type and by stakeholder group and an indication of whether any of the engagement was undertaken specifically as part of report preparation process.	9

Standard Disclosure	Disclosure Requirements	Page
G4-27	Report key topics and concerns that have been raised through stakeholder engagement, and how the organization has responded to those key topics and concerns, including through its reporting. Report the stakeholder groups that raised each of the key topics and concerns.	9
REPORT PROFILE		
G4-28	Reporting period (such as fiscal or calendar year) for information provided.	5
G4-29	Date of the most recent previous report (if any).	Not Applicable
G4-30	Reporting cycle (such as annual, biennial).	5
G4-31	Provide the contact point for questions regarding the report or its contents.	5
G4-32	a. Report the ‘in accordance’ option the organization has chosen. b. Report the GRI Content Index for the chosen option. c. Report the reference to the External Assurance Report, if the report has been externally assured. GRI recommends the use of external assurance but it is not a requirement to be ‘in accordance’ with the Guidelines.	5
G4-33	a. Report the organization’s policy and current practice with regard to seeking external assurance for the report. b. If not included in the assurance report accompanying the sustainability report, report the scope and basis of any external assurance provided. c. Report the relationship between the organization and the assurance providers. d. Report whether the highest governance body or senior executives are involved in seeking assurance for the organization’s sustainability report.	
G4-34	Report the governance structure of the organization, including committees of the highest governance body. Identify any committees responsible for decision-making on economic, environmental and social impacts.	7
G4-35	Report the process for delegating authority for economic, environmental and social topics from the highest governance body to senior executives and other employees.	
G4-36	Report whether the organization has appointed an executive-level position or positions with responsibility for economic, environmental and social topics, and whether post holders report directly to the highest governance body.	
G4-37	Report processes for consultation between stakeholders and the highest governance body on economic, environmental and social topics. If consultation is delegated, describe to whom and any feedback processes to the highest governance body.	7, Annual Report 2017
G4-38	Report the composition of the highest governance body and its committees.	7, Annual Report 2017

Standard Disclosure	Disclosure Requirements	Page
G4-39	Report whether the chair of the highest governance body is also an executive officer (and, if so, his or her function within the organization's management and the reasons for this agreement).	Annual Report 2017
G4-40	Report the nomination and selection processes for the highest governance body and its committees, and the criteria used for nominating and selecting highest governance body members.	Annual Report 2017
G4-41	Report processes for the highest governance body to ensure conflicts of interest are avoided and managed. Report whether conflict of interest are disclosed to stakeholders.	7, Annual Report 2017
G4-42	Report the highest governance body's and senior executives' roles in the development, approval and updating of the organization's purpose, value, or mission statements, strategies, policies and goals related to economic, environmental and social impacts.	
G4-43	Report the measures taken to develop and enhance the highest governance body's collective knowledge of economic, environmental and social topics.	
G4-44	a. Report the processes for evaluation of the highest government body's performance with respect to governance of economic, environmental and social topics. Report whether such evaluation is independent or not and its frequency. Report whether such evaluation is a self-assessment. b. Report action taken in response to evaluation of the highest governance body's performance with respect to governance of economic, environmental and social topics, including, a minimum, changes in membership and organizational practice.	Annual Report 2017
G4-45	a. Report the highest governance body's role in the identification and management of economic, environmental and social impacts, risks and opportunities. Include the highest governance body's role in the implementation of due diligence processes. b. Report whether stakeholder consultation is used to support the highest governance body's identification and management of economic, environmental and social impacts, risks, and opportunities.	7,27
G4-46	Report the highest governance body's role in reviewing the effectiveness of the organization's risk management processes for economic, environmental and social topics.	Annual Report 2017
G4-47	Report the frequency of the highest governance body's review of economic, environmental and social impacts, risks and opportunities.	Annual Report 2017

Standard Disclosure	Disclosure Requirements	Page
G4-48	Report the highest committee or position that formal review and approves the organization's sustainability report and ensures that all material Aspects are covered.	Annual Report 2017
G4-49	Report the process for communicating critical concerns to the highest governance body.	Annual Report 2017
G4-50	Report the nature and total number of critical concerns that were communicated to the highest governance body and the mechanism(s) used to address and resolve them.	
G4-51	a. Report the remuneration policies for the highest governance body and senior executives. b. Report how performance criteria in the remuneration policy related to highest governance body's and senior executives' economic, environmental and social objective.	Annual Report 2017
G4-52	Report the process for determining remuneration. Report whether remuneration consultants are involved in determining remuneration and whether they are independent of management. Report any other relationships which the remuneration consultants have with the organization.	
G4-53	Report how stakeholders' views are sought and taken into account regarding remuneration, including the results of votes on remuneration policies and proposals, if applicable.	
G4-54	Report the ratio of the annual total compensation for the organization's highest-paid individual in each country of significant operations to the median annual total compensation for all employees (excluding the highest-paid individual) in the same country.	Not Applicable
G4-55	Report the ratio of percentage increase in annual total compensation for the organization's highest-paid individual in each country of significant operation to the median percentage increase in annual to total compensation for all employees (excluding the highest-paid individual) in the same country.	Not Applicable
ETHICS AND INTEGRITY		
G4-56	Describe the organization's value, principles and standards and norms of behavior such as codes of conduct and code of ethics.	Annual Report 2017
G4-57	Report the internal and external mechanisms for seeking advice on ethical and lawful behavior, and matters related to organizational integrity, such as helplines or advice lines.	
G4-58	Report the internal and external mechanisms for reporting concerns about unethical or unlawful behavior, and matters related to organizational integrity, such as escalation through line management, whistleblowing mechanisms or hotlines.	Annual Report 2017

Standard Disclosure	Disclosure Requirements	Page
CATEGORY: ECONOMIC		
ASPECT: ECONOMIC PERFORMANCE		
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach.	11, Annual Report 2017
G4-EC1	Direct economic value generated and distributed.	13-16, Annual Report 2017
G4-EC2	Financial implications and other risks and opportunities for the organization's activities due to climate change.	
G4-EC3	Coverage of the organization's defined benefit plan obligations.	
G4-EC4	Financial assistance received from government.	
ASPECT: MARKET PRESENCE		
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	
G4-EC5	Ratios of standard entry level wage by gender compared to local minimum wage at significant locations of operation.	
G4-EC6	Proportion of senior management hired from the local community at significant locations of operation.	
ASPECT: INDIRECT ECONOMIC IMPACTS		
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	13-18
G4-EC7	Development and impact of infrastructure investments and services supported.	13-18
G4-EC8	Significant indirect economic impacts, including the extent of impacts.	13-18
ASPECT: PROCUREMENT PRACTICES		
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	
G4-EC9	Proportion of spending on local suppliers at significant locations of operation.	
CATEGORY: ENVIRONMENTAL		
ASPECT: MATERIALS		
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach	
G4-EN1	Materials used by weight or volume.	
G4-EN2	Percentage of materials used that are recycled input materials.	
ASPECT: ENERGY		
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach.	
G4-EN3	Energy consumption within the organization.	
G4-EN4	Energy consumption outside of the organization.	

Standard Disclosure	Disclosure Requirements	Page
G4-EN5	Energy intensity.	
G4-EN6	Reduction of energy consumption.	
G4-EN7	Reduction in energy requirements of products and services.	
ASPECT: WATER		
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach.	
G4-EN8	Total water withdrawal by source.	
G4-EN9	Water sources significantly affected by withdrawal of water.	
G4-EN10	Percentage and total volume of water recycled and reused	
ASPECT: BIODIVERSITY		
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach.	
G4-EN11	Operational sites owned, leased, managed in, or adjacent to, protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas.	
G4-EN12	Description of significant impacts of activities, products, and services on biodiversity in protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas.	
G4-EN13	Habitats protected or restored.	
G4-EN14	Total number of IUCN Red List species and national conservation list species with habitats in areas affected by operations, by level of extinction risk.	
ASPECTS: EMISSIONS		
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach.	
G4-EN15	Direct greenhouse gas (GHG) emissions (Scope 1)	
G4-EN16	Energy indirect greenhouse gas (GHG) emissions (Scope 2)	
G4-EN17	Other indirect greenhouse gas (GHG) emissions (Scope 3)	
G4-EN18	Greenhouse gas (GHG) emissions intensity.	
G4-EN19	Reduction of greenhouse gas (GHG) emissions	
G4-EN20	Emissions of ozone-depleting substances (ODS)	
G4-EN21	NOX SOX and other significant air emissions	
ASPECT: EFFLUENTS AND WASTE		
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach.	
G4-EN22	Total water discharge by quality and destination.	
G4-EN23	Total weight of waste by type and disposal method.	
G4-EN24	Total number and volume of significant spills.	

Standard Disclosure	Disclosure Requirements	Page
G4-EN25	Weight of transported, imported, exported, or treated waste deemed hazardous under the terms of the Basel Convention Annex I, II, III, and VIII and percentage of transported waste shipped internationally.	
G4-EN26	Identity, size, protected status, and biodiversity value of water bodies and related habitats significantly affected by the organization's discharges of water and runoff.	
ASPECT: PRODUCTS AND SERVICES		
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach.	24-26
G4-EN27	Extent of impact mitigation of environmental impacts of products and services.	24-26
G4-EN28	Percentage of products sold and their packaging materials that are reclaimed by category.	24-26
ASPECT: PRODUCTS AND SERVICES		
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach.	Not Applicable
G4-EN29	Monetary value of significant fines and total number of non-monetary sanctions for non-compliance with environmental laws and regulations.	Not Applicable
ASPECT: TRANSPORT		
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach.	
G4-EN30	Significant environmental impacts of transporting products and other goods and materials for the organization's operations and transporting members of the workforce.	
ASPECT: OVERALL		
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach.	
G4-EN31	Total environmental protection expenditures and investments by type.	
ASPECT: SUPPLIER ENVIRONMENTAL ASSESSMENT		
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach.	
G4-EN32	Percentage of new suppliers that were screened using environmental criteria.	
G4-EN33	Significant actual and potential negative environmental impacts in the supply chain and actions taken.	
ASPECT: SUPPLIER ENVIRONMENTAL ASSESSMENT		
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach.	
G4-EN34	Number of grievances about environmental impacts filed, addressed, and resolved through formal grievance mechanisms.	

Standard Disclosure	Disclosure Requirements	Page
CATEGORY: SOCIAL		
SUB-CATEGORY: LABOR PRACTICES AND DECENT WORK		
ASPECT: EMPLOYMENT		
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach.	31-32
G4-LA1	Total number and rates of new employee hires and employee turnover by age group, gender and region.	31-32,Annual Report 2017
G4-LA2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees, by significant locations of operation.	31-32,Annual Report 2017
G4-LA3	Return to work and retention rates after parental leave, by gender.	
ASPECT: LABOR/MANAGEMENT RELATIONS		
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach.	
G4-LA4	Minimum notice periods regarding operational changes, including whether these are specified in collective agreements.	
ASPECT: OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY		
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach.	
G4-LA5	Percentage of total workforce represented in formal joint management -worker health and safety committees that help monitor and advice on occupational health and safety programs.	
G4-LA6	Type of injury and rates of injury, occupational diseases, lost days, and absents, and total number of work-related facilities, by region and by gender.	
G4-LA7	Workers with high incidence or high risk of diseases related to their occupation.	
G4-LA8	Health and safety topics covered in formal agreements with trade unions.	
ASPECT: TRAINING AND EDUCATION		
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach.	31-32,Annual Report 2017
G4-LA9	Average hours of training per year per employee by gender, and by employee category.	31-32,Annual Report 2017
G4-LA10	Programs for skills management and lifelong learning that support the continued employability of employees and assist them in managing career endings.	31-32,Annual Report 2017
G4-LA11	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews, by gender and by employee category.	31-32,Annual Report 2017

Standard Disclosure	Disclosure Requirements	Page
ASPECT: DIVERESITY AND EQUAL OPPORTUNITY		
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach.	Annual Report 2017
G4-LA12	Composition of governance bodies and breakdown of employees per employee category according to gender, age group, minority group membership, and other indicators of diversity.	Annual Report 2017
ASPECT: EQUAL REMUNERATION FOR WOMEN AND MEN		
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach.	
G4-LA13	Ratio of basic salary and remuneration of women to men by employee category by significant locations of operation.	
ASPECT: EQUAL REMUNERATION FOR WOMEN AND MEN		
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach.	
G4-LA14	Percentage of new suppliers that were screened using labor practices criteria.	
G4-LA15	Significant actual and potential negative impacts for labor practices in supply chain and actions taken.	
ASPECT: LABOR PRACTICES GRIEVANCE MECHANISMS		
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach.	
G4-LA16	Number of grievances about labor practices filed, addressed and resolved through formal grievance mechanisms.	
SUB-CATEGORY: HUMAN RIGHTS		
ASPECT: INVESTMENT		
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach.	
G4-HR1	Total number and percentage of significant investment agreements and contracts that include human rights clauses or that underwent human rights screening.	
G4-HR2	Total hours of employee training on human rights policies or procedures concerning aspects of human rights that are relevant to operations, including the percentage of employees trained.	
ASPECT: NON-DISCRIMINATION		
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach.	
G4-HR3	Total number of incidents of discrimination and corrective actions taken.	

Standard Disclosure	Disclosure Requirements	Page
ASPECT: FREEDOM OF ASSOCIATION AND COLLECTIVE BARGAINING		
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach.	
G4-HR4	Operations and suppliers identified in which the right to exercise freedom of association and collective bargaining may be violated or at significant risk, and measures taken to support these rights.	
ASPECT: CHILD LABOR		
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach.	
G4-HR5	Operations and suppliers identified in which the right to exercise freedom of association and collective bargaining may be violated or at significant risk, and measures taken to support these rights.	
ASPECT: FORCED OR COMPULSORY LABOR		
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach.	
G4-HR6	Operations and suppliers identified as having significant risk for incidents of forced or compulsory labor, and measures to contribute to the elimination of all forms of forced or compulsory labor.	
ASPECT: SECURITY PRACTICES		
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach.	
G4-HR7	Percentage of security personnel trained in the organization's human rights policies or procedures that are relevant to operations.	
ASPECT: INDIGENOUS RIGHTS		
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach.	
G4-HR8	Total number of incidents of violations involving rights of indigenous peoples and actions taken.	
ASPECT: ASSESSMENT		
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach.	
G4-HR9	Total number and percentage of operations that have been subject to human rights reviews or impact assessments.	
ASPECT: SUPPLIER HUMAN RIGHTS ASSESSMENT		
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach.	
G4-HR10	Percentage of new suppliers that were screened using human rights criteria.	
G4-HR11	Significant actual and potential negative human rights impacts in the supply chain and actions taken.	

Standard Disclosure	Disclosure Requirements	Page
ASPECT: HUMAN RIGHTS GRIEVANCE MECHANISMS		
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach.	
G4-HR12	Number of grievances about human right impacts filed, addressed and resolved through formal grievance mechanisms.	
SUB-CATEGORY: SOCIETY		
ASPECT: LOCAL COMMUNITIES		
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach.	33-35
G4-SO1	Percentage of operations with implemented local community engagement, impact assessments and development programs.	33-35
G4-SO2	Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities.	33-35
ASPECT: ANTI-CORRUPTION		
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach.	Annual Report 2017
G4-SO3	Total number and percentage of operations assessed for risks related to corruption and the significant risks identified.	Annual Report 2017
G4-SO4	Communication and training on anti-corruption policies and procedures.	Annual Report 2017
G4-SO5	Confirmed incidents of corruption and actions taken.	Annual Report 2017
ASPECT: PUBLIC POLICY		
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach.	
G4-SO6	Total value of political contributions by country and recipient/beneficiary.	
ASPECT: ANTI-COMPETITIVE BEHAVIOR		
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach.	
G4-SO7	Total number of legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust and monopoly practices and their outcomes.	
ASPECT: COMPLIANCE		
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach.	
G4-SO8	Monetary value of significant fines and total number of non-monetary sanctions for non-compliance with laws and regulations.	
ASPECT: COMPLIANCE		
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach.	
G4-SO9	Percentage of new suppliers that were screened using criteria for impacts on society.	
G4-SO10	Significant actual and potential negative impacts on society in the supply chain and actions taken.	

Standard Disclosure	Disclosure Requirements	Page
ASPECT: GRIEVANCE MECHANISMS FOR IMPACTS ON SOCIETY		
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach.	
G4-SO11	Number of grievances about impacts on society filed, addressed and resolved through formal grievance mechanisms.	
SUB-CATEGORY: PRODUCT RESPONSIBILITY		
ASPECT: CUSTOMER HEALTH AND SAFETY		
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach.	Not Applicable
G4-PR1	Percentage of significant product and service categories for which health and safety impacts are assessed for improvement.	Not Applicable
G4-PR2	Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning the health and safety impacts of products and services during their life cycle, by type of outcomes.	Not Applicable
ASPECT: PRODUCT AND SERVICE LABELING		
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach.	Not Applicable
G4-PR3	Type of product and service information required by the organization's procedures for product and service information and labeling, and percentage of significant product and service categories subject to such information requirements.	Not Applicable
G4-PR4	Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning product and service information and labeling, by type of outcomes.	Not Applicable
G4-PR5	Results of surveys measuring customer satisfaction.	Not Applicable
ASPECT: MARKETING COMMUNICATIONS		
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach.	
G4-PR6	Sale of banned or disputed products.	
G4-PR7	Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning marketing communications, including advertising, promotion and sponsorship, by type of outcomes.	
ASPECT: CUSTOMER PRIVACY		
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach.	
G4-PR6	Total number of substantiated complaints regarding breaches of customer privacy and losses of customer data.	
ASPECT: COMPLIANCE		
G4-DMA	Generic Disclosures on Management Approach.	
G4-PR7	Monetary value of significant fines for non-compliance with laws and regulations concerning the provision and use of products and services.	



บริษัท เมืองไทย ลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน)
MUANGTHAI LEASING PUBLIC COMPANY LIMITED

📍 32/1 ถนนเจริญสนิทวงศ์ แขวงบางอ้อ เขตบางพลัด กรุงเทพฯ 10700

☎ (66) 2880 1033 📠 (66) 2880 1173