

เมืองไทย แคปปิตอล

รายงาน “ความยั่งยืน”

ประจำปี 2566



สารบัญ

บทนำ

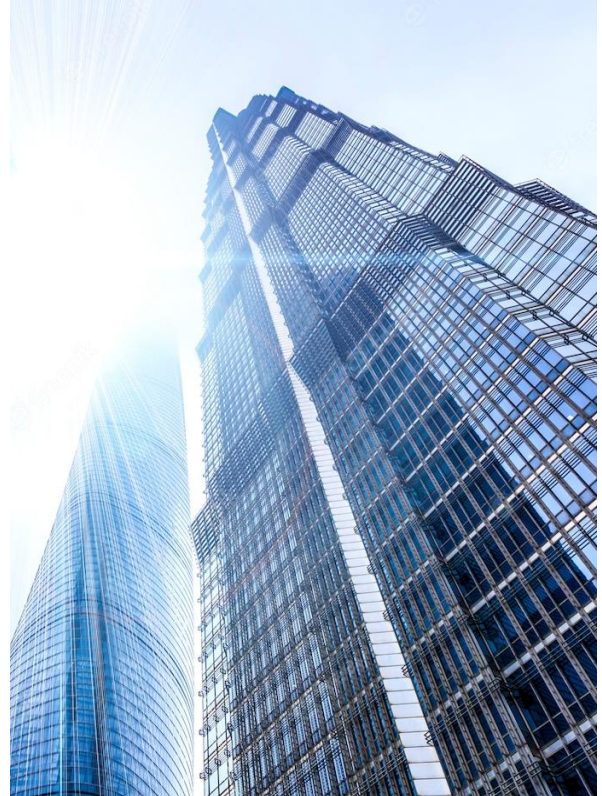
2



สารจากประธานกรรมการบริหาร	4
รู้จักเมืองไทย แคปปิตอล	6
ภาพรวมผลการดำเนินงาน	14
ความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจ	15
ห่วงโซ่คุณค่าขององค์กร	16
การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	17
การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน	20
นโยบายและกรอบกลยุทธ์	25

มิติเศรษฐกิจ

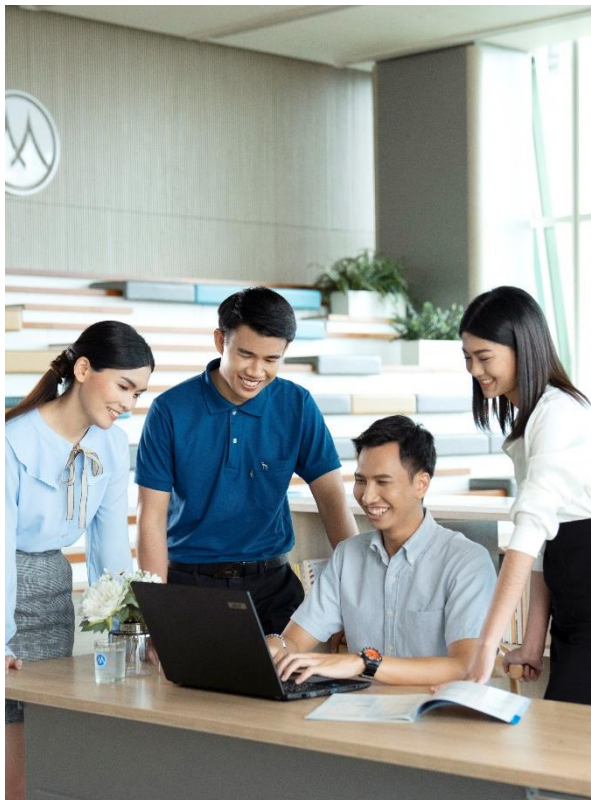
34



การกำกับดูแลกิจการ	36
การบริหารจัดการความเสี่ยง	61
การบริหารจัดการคู่ค้า	77
การรักษาความปลอดภัย	79
ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	
การดำเนินการด้านภาษี	81
นวัตกรรมทางธุรกิจ	82

มิติสังคม

84



การให้ความสำคัญกับลูกค้า	86
การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล	88
การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน	96
การส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน	98
การดำเนินงานด้านสังคม	101

ภาคผนวก

120

ผลการดำเนินงาน	121
เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้	131
GRI Content Index	132
Assurance Statement	139

มิติสิ่งแวดล้อม

104



ความตระหนักในผลกระทบที่อาจเกิดจาก	106
ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพ	
ภูมิอากาศ	
เป้าหมายการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม	110
นโยบายและแนวปฏิบัติ	111
การใช้ทรัพยากรภายในองค์กร	112

สารจากประธานกรรมการบริหาร

บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) เดิมโตเคียงคู่คนไทยมายาวนานกว่า 31 ปี จากธุรกิจห้องแถวสู่ผู้ให้บริการสินเชื่อในมาตรฐานระดับสากล ผ่านสาขากว่า 7,536 แห่งทั่วประเทศ มุ่งหวังมอบโอกาสทางการเงินให้กับสังคมไทยอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง สร้างผลกระทบเชิงบวกต่อเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อบรรลุเป้าหมายการเป็นองค์กรที่ยั่งยืนในทุกมิติ

การกำกับดูแลกิจการภายใต้หลักธรรมาภิบาล เป็นสิ่งที่องค์กรยึดมั่นเสมอมา เพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดห่วงโซ่ของกิจการ การบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในทุกภาคส่วน พัฒนานวัตกรรมเพื่อการบริการที่ตอบโจทย์ทุกความต้องการได้อย่างเหมาะสม ยกระดับความปลอดภัยสารสนเทศ และมีการดำเนินงานที่เป็นไปตามหลักมาตรฐานสากล รองรับแหล่งเงินทุนจากองค์กรความร่วมมือระหว่างประเทศเพื่อระดมแหล่งเงินทุนและเสริมความแข็งแกร่งให้ระบบเศรษฐกิจ

การพัฒนาคุณภาพชีวิตเป็นสิ่งสำคัญไม่น้อยไปกว่าการเติบโตทางธุรกิจ การมอบโอกาสคืนสู่สังคมจึงเป็นอีกหนึ่งเป้าหมายขององค์กร “บ้านใหม่ของคนไทย” เป็นโครงการที่ดำเนินมาอย่างต่อเนื่องกว่า 12 ปี เพราะเล็งเห็นถึงความสำคัญของการศึกษาที่เป็นรากฐานในการพัฒนาประเทศ อีกทั้งโครงการ “รถพ่วงข้าง” ที่ยกระดับการเข้าถึงการบริการสาธารณสุขระดับชุมชนให้ทั่วถึงและครอบคลุม นอกจากนี้บริษัทฯ ได้เปิดโอกาสให้ผู้ทุพพลภาพเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เป็นการสร้างอาชีพและความเสมอภาคทางการจ้างงานให้เกิดขึ้นในสังคมไทยอย่างเท่าเทียม

การเปลี่ยนแปลงทางสภาพภูมิอากาศในปัจจุบัน เป็นความท้าทายที่หลายภาคส่วนกำลังเผชิญ ปัญหาโลกร้อนส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างมาก ทั้งการดำเนินชีวิตประจำวันและระบบเศรษฐกิจ การบริหารจัดการทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด จึงเป็นสิ่งทีบริษัทฯ ผลักดันให้เกิดความร่วมมือจากทุกฝ่ายให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร ผ่านการติดตามการใช้ทรัพยากรควบคู่ไปกับผลการดำเนินงานของบริษัทฯ นอกจากนี้ได้มีการนำมาตราฐานการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (Task Force on Climate-related Financial Disclosures: TCFD) มาใช้เป็นแนวทางในการรับมือและกำหนดมาตรการจัดการกับความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ พร้อมทั้งกำหนดกลยุทธ์ในการรับมือ เพื่อที่จะขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายที่จะเป็นกลางทางคาร์บอนในปี 2573 และปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) ในปี 2593 ที่สอดคล้องตามหลักทางวิทยาศาสตร์ (Science Based Targets initiative: SBTi)

บริษัทฯ มุ่งยกระดับการบริการสินเชื่อให้เป็นแหล่งเงินทุนที่มีมาตรฐานในระดับโลก (World-Class Thai Microfinance) ดำเนินกิจการภายใต้หลักธรรมาภิบาล เป็นที่พึ่งทางการเงินให้กับประชาชน มีความซื่อสัตย์ เคารพในสิทธิ และรักษาผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ยึดมั่นการเป็นผู้ให้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ที่มีความรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending) และสร้างเสถียรภาพทางการเงินให้กับประชาชน เดิมโตเคียงคู่สังคมไทยอย่างยั่งยืน

ชูชาติ เพ็ชรอำไพ
ประธานกรรมการบริหาร



รู้จัก เมืองไทย แคปปิตอล

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



ปี 2535

จดทะเบียนจัดตั้งบริษัท ในนามบริษัท ดี.เอส. ลิสซิ่ง จำกัด
โดยคุณชูชาติ เพ็ชรอำไพ และคุณดาวนภา เพ็ชรอำไพ

ปี 2544

เปลี่ยนชื่อบริษัทเป็นบริษัท เมืองไทย ลิสซิ่ง จำกัด

ปี 2549

ดำเนินธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ
ของธนาคารแห่งประเทศไทย และได้รับ
ใบอนุญาตประกอบธุรกิจจากกระทรวงการคลัง

ปี 2557

บริษัทได้ทำการซื้อขายหุ้นครั้งแรกในตลาด
หลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ใช้ชื่อย่อบริษัทว่า
MTLS

ปี 2561

เปลี่ยนชื่อบริษัทเป็น บริษัท เมืองไทย
แคมป์ตอล จำกัด (มหาชน)

การพัฒนาอย่างยั่งยืนของ
เมืองไทย แคมป์ตอล

บริษัท เมืองไทย แคมป์ตอล จำกัด (มหาชน)

ดำเนินธุรกิจมายาวนานกว่า 31 ปี

จากธุรกิจห้องแถวสู่ผู้นำอันดับ 1 ในธุรกิจ
ไมโครไฟแนนซ์ ด้วยคติพจน์ที่ว่า

“ บริการใกล้ชิด คุณภาพมิตรที่รู้ใจ ”

เพื่อเป็น "ผู้ให้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ที่รับผิดชอบ" อัน
หมายถึงการสร้างผลิตภัณฑ์สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ที่สามารถ
ตอบสนองต่อการพัฒนาการเข้าถึงบริการทางการเงิน (Financial
Inclusion) ของประเทศด้วยความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุก
ฝ่ายซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย ปัจจุบัน
บริษัทฯ มุ่งเน้นการเติบโตด้วยการขยายฐานลูกค้าผ่านการขยาย
สาขาเพื่อให้ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ในประเทศไทย ทั้งนี้บริษัทฯ เชื่อมั่น
ว่าการกระจายการเข้าถึงทางการเงินให้แก่ประชาชน เป็นการลด
ความเหลื่อมล้ำด้านการเงินในประเทศ เป็นรากฐานของระบบ
เศรษฐกิจในการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่ง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2566
มีลูกค้าทั้งหมด 3,397,404 ราย และสาขากระจายทั่วประเทศกว่า
7,536 สาขา





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 มุ่งยกระดับการบริการสินเชื่อให้เป็นแหล่งเงินทุนที่มีคุณภาพในมาตรฐานระดับโลก (World-Class Thai Microfinance) เน้นการส่งมอบผลิตภัณฑ์สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ที่ให้บริการสินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending) ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนเพื่อแก้ปัญหาหนี้ครัวเรือนให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ส่งเสริมคุณภาพชีวิตยกระดับการให้บริการทางการเงินที่มีคุณภาพ ด้วยมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ เคารพในสิทธิ รักษาผลประโยชน์ และนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมต่อความต้องการของลูกค้า คำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้ พร้อมทั้งขยายฐานลูกค้าผ่านการเพิ่มขึ้นของสาขา เพื่อให้ครอบคลุมทั่วถึงทุกพื้นที่ในประเทศ มุ่งสร้างเสถียรภาพทางการเงินให้กับประชาชน สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร คือ การส่งมอบโอกาสทางการเงินแก่สังคมไทยอย่างทั่วถึง พร้อมเติบโตเคียงคู่สังคมไทยอย่างยั่งยืน

ค่านิยม 5 ประการ

**ซื่อสัตย์สุจริต
ทุ่มเทเพื่องาน
ทัศนคติดี
สามัคคีรวมใจ
ระเบียบวินัยเคร่งครัด**

โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัทฯ

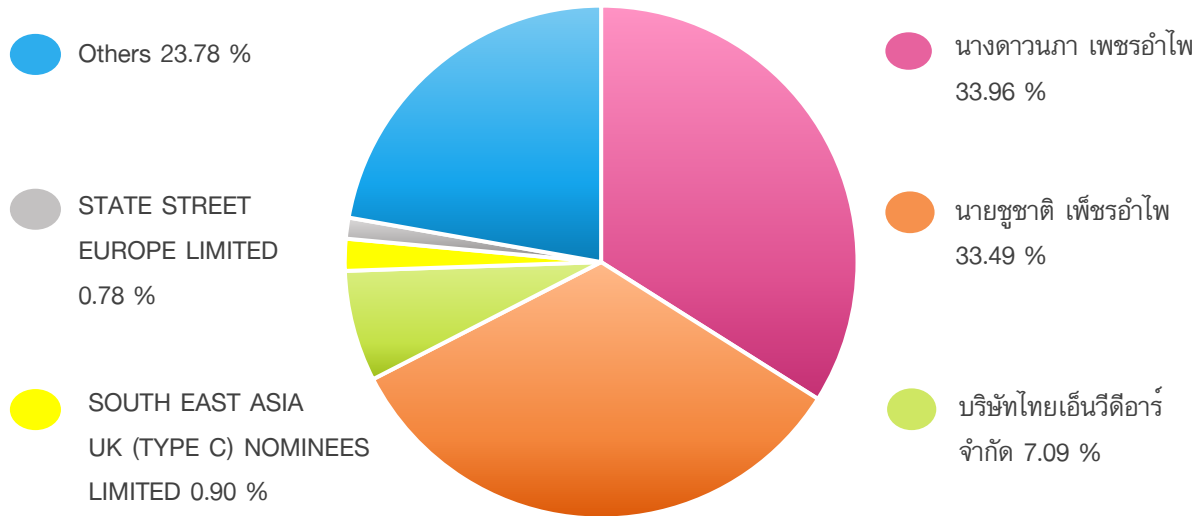


บริษัท เมืองไทยลิสซิ่ง จำกัด (MTLS) ให้บริการสินเชื่อทะเบียนรถ ทั้งรถจักรยานยนต์ รถยนต์ และรถเพื่อการเกษตร โดยลูกค้านำสมุดคู่มือจดทะเบียนรถตัวจริงเป็นหลักประกันเพื่อขอสินเชื่อ ธุรกิจให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล เป็นแบบไม่มีหลักประกันแก่ลูกค้าที่มีประวัติการผ่อนชำระสินเชื่อทะเบียนรถกับบริษัทมาก่อน และมีประวัติการผ่อนชำระที่ดี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

บริษัท เมืองไทยลิสซิ่ง อินชัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด (MTB) 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	ร้อยละ
1	นางดาวนภา เพชรอำไพ	720,000,000	33.96
2	นายชูชาติ เพ็ชรอำไพ	710,056,400	33.49
3	บริษัท ไทยเอ็นวีดีอาร์ จำกัด	150,329,560	7.09
4	SOUTH EAST ASIA UK (Type C) NOMINEES LIMITED	18,981,931	0.90
5	STATE STREET EUROPE LIMITED	16,559,047	0.78
6	บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	14,899,800	0.70
7	กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เค มาสเตอร์ พูล ฟินด์ ซึ่งจดทะเบียนแล้ว	13,393,800	0.63
8	กองทุนเปิด กรุงศรีหุ้นระยะยาวปันผล LTF	8,784,000	0.41
9	THE BANK OF NEW YORK MELLON	7,930,574	0.37
10	นางจินตนา บุญสาส์	7,048,170	0.33

แหล่งที่มาของข้อมูล : บริษัทศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด ณ วันที่ 8 พฤษภาคม 2566

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

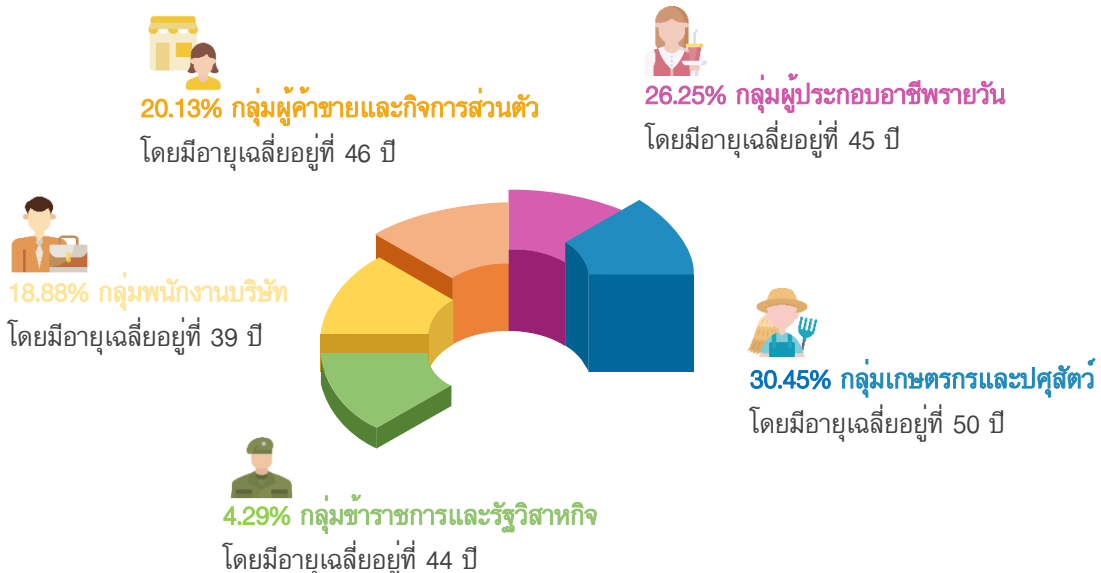
บริษัทฯ ประกอบธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัยภายใต้ บริษัท เมืองไทยลิสซิ่ง อินชัวร์นส์ โบรกเกอร์ จำกัด (MTB) ซึ่งมีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย อันได้แก่ กรมธรรม์ประกันภัย ค้ำครองผู้ประสบภัยจากรถสำหรับรถจักรยานยนต์ (พ.ร.บ.รถจักรยานยนต์) กรมธรรม์ค้ำครองผู้ประสบภัยจากรถยนต์(พ.ร.บ.รถยนต์) กรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ และกรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า

7. ลินเชื่อเช่าซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์ทั่วไป

บริษัทฯ ให้บริการลินเชื่อภายใต้ชื่อ บริษัท เมืองไทย เพย์ เลเทอร์ จำกัด (MTPL) ให้บริการลินเชื่อผ่อนชำระอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์ทั่วไป ได้แก่ เครื่องใช้ไฟฟ้าทุกชนิดรวมถึงแผงโซลาร์เซลล์ อุปกรณ์ทางการแพทย์และอุปกรณ์อุปโภคบริโภค ภายใต้สโลแกนที่ว่า “ซื้อก่อนผ่อนทีหลัง” เปิดให้บริการกับลูกค้าทั่วไปโดยการผ่อนชำระผ่านสาขาของบริษัทฯ

กลุ่มลูกค้า

ปัจจุบัน บริษัทฯ มีผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด 3,397,404 ราย เฉลี่ยช่วงอายุอยู่ระหว่าง 39-50 ปี จำแนกกลุ่มอาชีพ ดังนี้



พื้นที่การให้บริการ

ปี 2566 บริษัทฯ ได้เปิดสาขาใหม่จำนวน 869 สาขา แบ่งเป็นสาขาใหญ่ 36 สาขา สาขาย่อย 501 สาขา ศูนย์บริการจำนวน 332 สาขา ทั้งนี้ปริมาณสาขาเพิ่มขึ้นจากปี 2565 คิดเป็น 13.03% รวมถึงยกฐานะสาขา 20 สาขา เพื่อรองรับและอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ปัจจุบันปี 2566 บริษัทฯ มีสาขารวมทั้งสิ้น 7,536 สาขาทั่วประเทศ แบ่งเป็น 21 เขต ดังนี้

เขตพื้นที่การให้บริการ	จำนวน (แห่ง)		
	สาขาใหญ่	สาขาย่อย	ศูนย์บริการ
1 - เขตพะเยา	14	138	162
2 - เขตชลบุรี	24	270	187
3 - เขตสระบุรี	16	154	191
4 - เขตขอนแก่น	18	175	212
5 - เขตนครสวรรค์	19	123	238
6 - เขตยโสธร	12	231	121
7 - เขตนครปฐม	15	202	108
8 - เขตนครราชสีมา	18	273	153
9 - เขตตรัง	24	196	231
10 - เขตกรุงเทพมหานคร 1	16	174	101
11 - เขตสุราษฎร์ธานี	21	199	224
12 - เขตพิษณุโลก	22	172	270
13 - เขตอุดรธานี	20	199	276
14 - เขตกรุงเทพมหานคร 2	19	172	73
15 - เขตราชบุรี	16	290	121
16 - เขตกรุงเทพมหานคร 3	17	226	47
17 - เขตสุรินทร์	14	250	124
18 - เขตเชียงใหม่	13	170	135
19 - เขตปราจีนบุรี	10	140	64
20 - เขตอุบลราชธานี	12	101	135
21 - เขตสุพรรณบุรี	12	144	100
รวม	352	3,914	3,270
		7,536	

ภาพรวม ผลการดำเนินงาน ปี 2566



การเงิน

รายได้รวมจากการดำเนินงาน 24,525 ล้านบาท
กำไรสุทธิจากการดำเนินงาน 4,906 ล้านบาท
กำไรต่อหุ้นของงบการเงินรวม 2.31 บาท/หุ้น
ยอดสินเชื่อคงค้าง 143,318 พันล้านบาท
เติบโตขึ้น 18.82 %



ลูกค้า

จำนวนลูกค้าทั้งหมด 3,397,404 ราย
ความพึงพอใจของลูกค้า 80.59 %
แอปพลิเคชัน เมืองไทย 4.0 ทั้งหมด 894,100 รายการ
คะแนนความพึงพอใจแอปพลิเคชัน 4.5/5
จำนวนสาขาทั้งหมด 7,536 สาขา



พนักงาน

จำนวนพนักงานทั้งหมด 14,873 ราย

ชาย 89.93%

หญิง 10.07%

สัดส่วนกรรมการที่เป็นผู้หญิง 42.86 %

สัดส่วนกรรมการที่เป็นผู้ชาย 57.14 %

จำนวนเหตุการณ์ละเมิดสิทธิ 0 เหตุการณ์

จำนวนอุบัติเหตุในเวลางานทั้งหมด 58 เหตุการณ์

(จำนวนบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน 30 เหตุการณ์)



นวัตกรรม

Project paper less ด้วยเทคโนโลยี E-Receipt
สินเชื่อโซล่าเซลล์ เมืองไทย เพย์ เลเทอร์
ต่อยอดแอปพลิเคชันเมืองไทย 4.0

ความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

บริษัทฯ ปฏิบัติตามหลักสากล ในการกำกับดูแลกิจการและนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับนักลงทุน มีความสอดคล้องกับกฎหมาย แนวปฏิบัติ และมุ่งหน้ายกระดับนำองค์กรสู่ความยั่งยืน ในปี 2566 บริษัทฯ ได้รับรางวัลและการจัดอันดับการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงรางวัลด้านความยั่งยืนทั้งภายในและระดับสากล ดังนี้

SUSTAINABILITY



ผลการประเมินการบริหารการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอยู่ในระดับ C



ได้รับการจัดอันดับอยู่ในรายชื่อหุ้นยั่งยืน หรือ SET ESG Rating 2023 ในระดับ “A” เป็นปีที่ 5 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



เปิดเผยข้อมูลการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศตามกรอบการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศ (Task Force on Climate Related Financial Disclosures: TCFD)

MTC



ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ ประจำปี 2566 ในระดับ “ดีเลิศ” (5ดาว) ติดต่อกันเป็นปีที่ 6 โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย

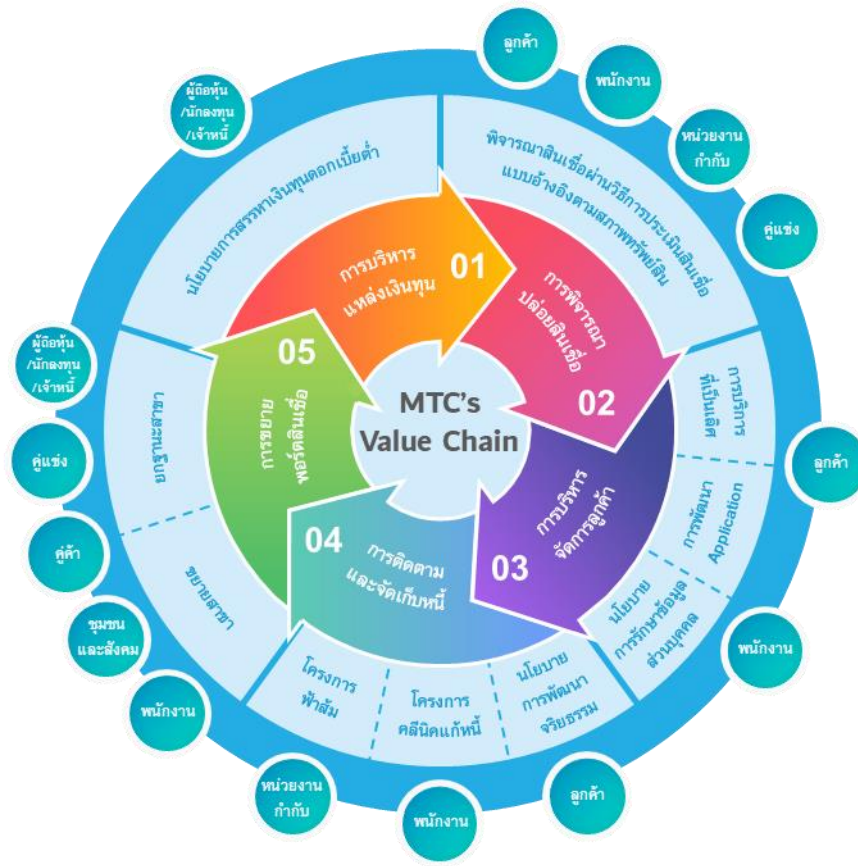


ผลการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2566 มีคะแนนอยู่ในเกณฑ์ “ดีเยี่ยม” (4 เหรียญ) โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย



ได้รับการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC)

ห่วงโซ่คุณค่าขององค์กร



การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ มุ่งให้บริการปล่อยสินเชื่อแก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้กำหนดผู้มีส่วนได้เสีย โดยพิจารณาจากห่วงโซ่คุณค่า ซึ่งประกอบด้วย 5 กระบวนการหลัก ได้แก่

- 1. การบริหารแหล่งเงินทุน** มีนโยบายการสรรหาแหล่งเงินทุนดอกเบี้ยต่ำจากหลายสถาบันทางการเงินให้เพียงพอต่อการเติบโตของธุรกิจ
- 2. กระบวนการพิจารณาการปล่อยสินเชื่อ** มีการพิจารณาสินเชื่อผ่านวิธีการประเมินสินเชื่อแบบอ้างอิงตามสภาพทรัพย์สินแทนการใช้ข้อมูลทางด้านรายได้หรือเครดิตบูโรของลูกค้า เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน
- 3. การจัดการบริหารลูกค้า** มีนโยบายด้านการพัฒนาประสบการณ์ ด้วยการให้บริการที่เป็นเลิศ การพัฒนา Application เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน รวมถึงนโยบายการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
- 4. การติดตามและจัดเก็บหนี้** มีนโยบายด้านการพัฒนาจริยธรรมของอุตสาหกรรม รวมถึงการจัดอบรมขั้นตอนการติดตามและจัดเก็บหนี้ที่ถูกต้องตามข้อกำหนดของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การจัดทำโครงการคลินิกแก้หนี้ และโครงการทำสัมของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อให้ลูกค้ามีสภาพคล่องทางการเงินและลดปัญหาหนี้เสียที่เกิดขึ้น
- 5. การขยายพอร์ตสินเชื่อ** โดยมีกระบวนการรักษฐานลูกค้าเดิม เพิ่มฐานลูกค้าใหม่จากการขยายการเข้าถึงของลูกค้าด้วยการเปิดสาขาเพิ่มขึ้นครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ทั่วประเทศรวมถึงการยกฐานะสาขาให้สามารถรองรับและบริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสีย

การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสียส่งผลให้บริษัท ทราบถึงความคาดหวัง ความต้องการ ซึ่งมีส่วนช่วยให้บริษัท สามารถกำหนดประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ ซึ่งถือเป็นแนวทางหนึ่งสู่การขับเคลื่อนเรื่องการพัฒนาอย่างยั่งยืน ตลอดจนทราบถึงผลกระทบที่บริษัทมีต่อผู้มีส่วนได้เสีย บริษัทฯ มีแนวทางในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสียดังนี้

1. การระบุผู้มีส่วนได้เสีย (Identification) จะพิจารณาถึงบุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่สามารถสร้างผลกระทบหรือได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์กรในลักษณะการมีส่วนร่วมต่างๆ เช่น การพึ่งพาอาศัย (Dependency) ความรับผิดชอบ (Responsibility) อิทธิพล (Influence) โดยบริษัทฯ แบ่งผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญออกเป็น 7 กลุ่ม ดังนี้



ลูกค้า

ผู้ถือหุ้น นักลงทุน
และเจ้าหนี้พนักงาน ผู้บริหาร
และคณะกรรมการ

คู่ค้า



คู่แข่งทางธุรกิจ

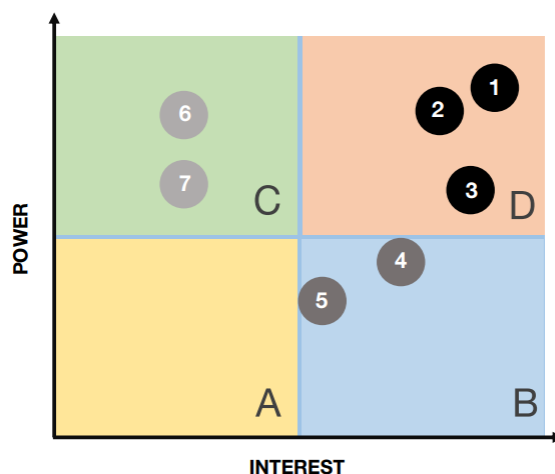


ชุมชนและสังคม



หน่วยงานกำกับ

2. การจัดลำดับผู้มีส่วนได้เสีย (Prioritization) บริษัทฯ จัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสีย โดยใช้แนวทางการพิจารณาความมีอิทธิพลและความสนใจต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ (Influence and Interest) ระบุดังในแผนผังของการจัดลำดับผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder matrix) ได้ดังนี้



โดยกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญเป็นลำดับต้น ๆ ได้แก่ กลุ่มลูกค้า กลุ่มผู้ถือหุ้น/นักลงทุน/เจ้าหนี้ และ กลุ่มพนักงาน/ผู้บริหาร/คณะกรรมการ

3. การวางแผนและดำเนินการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Planning and Implementation) บริษัทฯ

กำหนดแนวทางการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงแนวทางการดำเนินงานด้านความยั่งยืน เพื่อตอบสนองความคาดหวังได้อย่างเหมาะสม ซึ่งมีความแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังตารางด้านล่างดังต่อไปนี้

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 - มีช่องทางการชำระเงินที่สะดวก รวดเร็ว - รับผิดชอบต่อตราดอกเบี้ย / ค่าธรรมเนียม - การรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินถึง ESG ตลอดกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ - ขยายสาขาเพื่อเพิ่มการเข้าถึงการให้บริการ - สร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้าด้วยบริการที่เป็นเลิศทั่วถึง และเท่าเทียม - เคารพต่อความพึงพอใจ สิทธิ และข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
ผู้ถือหุ้น / นักลงทุน / เจ้าหนี้	<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"> - ทบทวนและปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ - มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี - บริหารจัดการความเสี่ยงอย่าง เป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ
พนักงาน ผู้บริหาร และคณะกรรมการ	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดประชุม (ทุกเดือน) - เว็บไซต์บริษัทฯ - ประกาศ/คำสั่ง - แบบสอบถามความพึงพอใจพนักงาน - ระบบข้อร้องเรียน - MTC Forum 	<ul style="list-style-type: none"> - สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี - ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม - ความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน - มีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนบุคคล 	<ul style="list-style-type: none"> - ดูแลความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ทำงาน - สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง - ยึดมั่นในหลักสิทธิมนุษยชน - การพัฒนาบุคลากรภายในองค์กร
คู่ค้า	<ul style="list-style-type: none"> - อีเมล (เป็นประจำ) - เข้าเยี่ยมชม (เฉพาะคู่ค้ารายใหม่ ปีละ 1 ครั้ง) - แบบประเมินคู่ค้าประจำปี 	<ul style="list-style-type: none"> - มีความร่วมมือในการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อให้ได้รับผลประโยชน์สูงสุด - เกณฑ์การประเมินและคัดเลือกที่ได้มาตรฐาน - กำหนดระยะเวลาชำระเงินแก่คู่ค้าอย่างเป็นธรรม 	<ul style="list-style-type: none"> - บริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อ ESG - กำหนดระยะเวลาชำระเงินแก่คู่ค้าอย่างเป็นธรรม

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการมีส่วนร่วม	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการดำเนินงาน / เป้าหมาย
คู่แข่งทางธุรกิจ	<ul style="list-style-type: none"> - ประชุมสมาคมการค้าผู้ประกอบการสินเชื่อบริษัท - ประชุมชมรมผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อบริษัท 	<ul style="list-style-type: none"> - แข่งขันอย่างเป็นธรรม - การยกระดับอุตสาหกรรมร่วมกัน - การให้ความร่วมมือกับสมาคมสินเชื่อบริษัท/ส่วนบุคคลในการปฏิบัติตามเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับ 	<ul style="list-style-type: none"> - ให้ความร่วมมือกับสมาคมการค้าผู้ประกอบการสินเชื่อบริษัท เพื่อการยกระดับอุตสาหกรรมร่วมกัน
ชุมชนและสังคม	<ul style="list-style-type: none"> - การดำเนินงานด้านสังคม 	<ul style="list-style-type: none"> - แสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและคุณภาพและความปลอดภัยของชุมชน - พิจารณาผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม - ปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด 	<ul style="list-style-type: none"> - สร้าง Engagement ระหว่างบริษัทฯ กับชุมชนผ่านโครงการ CSR - ดำเนินธุรกิจด้วยความใส่ใจต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
หน่วยงานกำกับ (ธนาคารแห่งประเทศไทย/สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/นโยบายนโยบายกำกับการบริหารหนี้สาธารณะ)	<ul style="list-style-type: none"> - อีเมล (เป็นประจำ) - การประชุมผ่านสมาคมการค้า/ชมรมผู้ประกอบการสินเชื่อบริษัท/ส่วนบุคคล - เข้าเยี่ยมชมนโยบาย (2 ปี/ครั้ง) 	<ul style="list-style-type: none"> - สนับสนุนนโยบายและปฏิบัติตามกฎหมายต่าง ๆ ที่กำหนดได้อย่างเหมาะสม - การบริหารจัดการที่โปร่งใส - ปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับที่กำหนด 	<ul style="list-style-type: none"> - ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับอยู่เสมอ



การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

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

การกำหนดประเด็นด้านความยั่งยืน

ประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอนดังต่อไปนี้



1. การศึกษา ทบทวนและระบุประเด็นความยั่งยืนที่เกี่ยวข้อง (Identification)

- ทบทวนประเด็นด้านความยั่งยืนที่ในปี 2565
- เทียบเคียงประเด็นความยั่งยืนระดับสากล
- พิจารณาประเด็นที่กระทบผู้มีส่วนได้เสียทุกส่วน
- นำประเด็นมาหารือกับผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง

3. การทวนสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของประเด็นด้านความยั่งยืน (Validation)

สรุปการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืนให้กับผู้บริหารระดับสูงพิจารณาความถูกต้องของประเด็นความยั่งยืน เพื่อรับทราบและให้ข้อคิดเห็นและนำประเด็นความยั่งยืนไปเปิดเผย

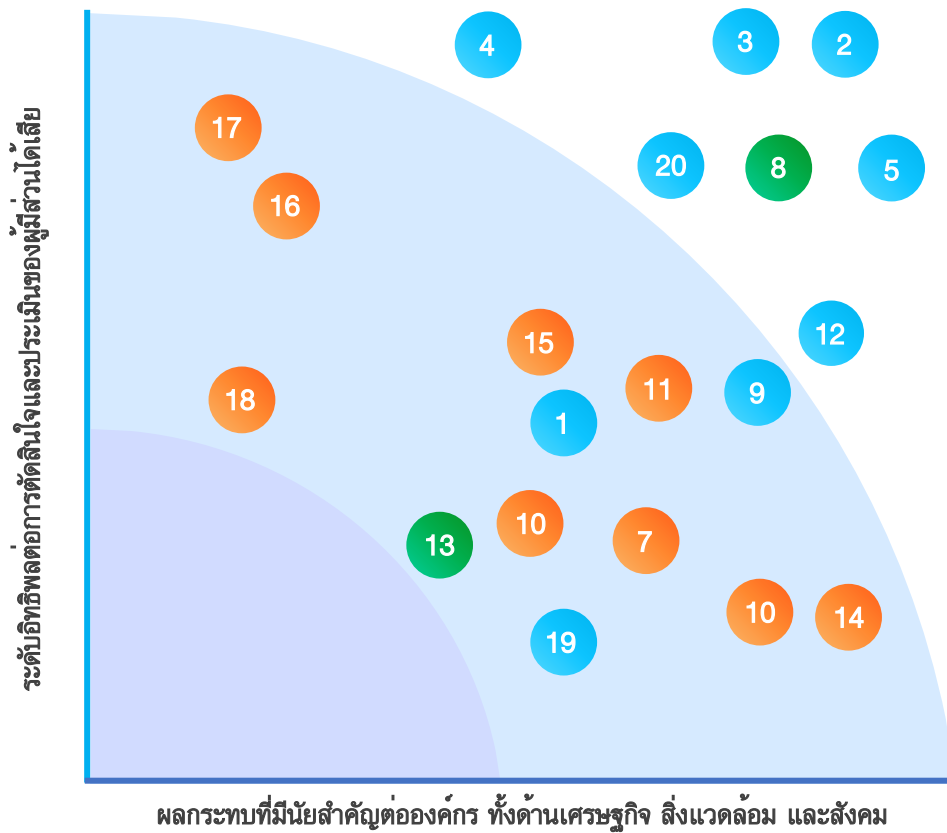
2. จัดลำดับความสำคัญของประเด็นความยั่งยืน (Prioritization)

วิเคราะห์และพิจารณาข้อมูลจากการหารือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกส่วน จัดลำดับความสำคัญของประเด็นความยั่งยืน โดยพิจารณาจากผลกระทบต่อบริษัทฯ และผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4. การพัฒนาคุณภาพของการรายงาน (Review)

ทบทวนกระบวนการและข้อมูลสำคัญด้านความยั่งยืน หลังจากเผยแพร่รายงานฉบับนี้ไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกส่วนเพื่อรับฟังความคิดเห็นพร้อมทั้งข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงรายงานฉบับต่อไป

การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความยั่งยืน



ประเด็นในมิติการกำกับดูแลกิจการ

1. ความเข้าใจการพัฒนาองค์กรที่ยั่งยืนของบุคลากรในองค์กร
2. การกำกับดูแลกิจการที่ดี
3. การบริหารจัดการความเสี่ยง
4. การตอบสนองความคาดหวังผู้มีส่วนได้เสีย
5. การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน
9. พัฒนาผลการดำเนินงานด้าน ESG สู่ระดับสากล
12. จัดหาแหล่งเงินทุน
19. การบริหารจัดการลูกค้า
20. การรักษาข้อมูลและความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเด็นในมิติสังคม

6. การจัดการทรัพยากรบุคคล
7. การพัฒนาชุมชนและสังคม
10. ความพึงพอใจของพนักงาน
11. ความพึงพอใจของลูกค้า
14. การพัฒนาทรัพยากรบุคคล
15. การพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
16. การเปิดเผยข้อมูล
17. สิทธิมนุษยชน
18. อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

ประเด็นในมิติสิ่งแวดล้อม

8. มลพิษอากาศ และการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
13. การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

ความก้าวหน้าผลการดำเนินงานสู่ความยั่งยืน 2566

บริษัทฯ กำหนดประเด็นและเป้าหมายสำคัญเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน 20 ประเด็นสำคัญ ดังนี้



Economic

1.ความเข้าใจการพัฒนาอย่างยั่งยืน สร้างความเข้าใจทั่วทั้งองค์กร	Target ร้อยละ 100 Result ร้อยละ 85	2.การกำกับดูแลกิจการที่ดี เปิดเผยผลการดำเนินงานอย่างโปร่งใส	Target ร้อยละ100 Result ร้อยละ100	3.การบริหารความเสี่ยง ครอบคลุมทุกมิติ	Target ร้อยละ 100 Result ร้อยละ 100
4.การตอบสนองความคาดหวังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุมทุกกลุ่ม	Target ร้อยละ 100 Result ร้อยละ 100	5.การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน เหตุการณ์ทุจริตคอร์รัปชัน	Target ร้อยละ 0 Result ร้อยละ 0	9.พัฒนาผลการดำเนินงานด้าน ESG สู่ระดับสากล ทุกด้านรวมกัน	Target ร้อยละ 60 Result ร้อยละ 76
12.จัดหาแหล่งเงินทุน ไม่ส่งผลกระทบต่อสภาพคล่อง	Target ร้อยละ 100 Result ร้อยละ 100	19.การบริหารจัดการคู่ค้า คู่ค้ารายสำคัญได้รับการประเมินความเสี่ยง	Target ร้อยละ 100 Result ร้อยละ 100	20.การรักษาความปลอดภัยระบบสารสนเทศ เหตุการณ์ละเมิดความปลอดภัยระบบสารสนเทศ	Target 0 เหตุการณ์ Result 0 เหตุการณ์



Social

6.การจัดการทรัพยากรบุคคล อัตราการฟื้นสภาพของพนักงาน	Target ร้อยละ 16 Result ร้อยละ 12	7.การพัฒนาชุมชนและสังคม ผู้ได้รับผลประโยชน์จากโครงการ	Target 60,000 ราย Result 68,460 ราย	10.ความพึงพอใจของพนักงาน การประเมินความพึงพอใจ	Target ร้อยละ 80 Result ร้อยละ 84.68
11.ความพึงพอใจของลูกค้า การประเมินความพึงพอใจลูกค้า	Target ร้อยละ 80 Result ร้อยละ 80.59	14.การพัฒนาทรัพยากรบุคคล จำนวนชั่วโมงอบรมต่อคน	Target 6 ชั่วโมง Result 11 ชั่วโมง	15.การพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงิน พัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ตอบโจทย์ลูกค้า	Target ร้อยละ 100 Result ร้อยละ 80
16.การเปิดเผยข้อมูล เปิดเผยข้อมูลตามมาตรฐานสากล	Target ร้อยละ 100 Result ร้อยละ 100	17.สิทธิมนุษยชน ไม่เกิดเหตุการณ์ละเมิดสิทธิ	Target 0 เหตุการณ์ Result 0 เหตุการณ์	18.อาชีวอนามัยและความปลอดภัย อุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน	Target 0 เหตุการณ์ Result 30 เหตุการณ์






Environment

8.ปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	Target ลดลงร้อยละ 10 Result เพิ่มขึ้นร้อยละ 13.23	13.การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ความเข้มของการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเทียบยอดลิ้นเชื้อ	Target ลดลงร้อยละ 10 Result ลดลงร้อยละ 4.71
---	--	--	--

ตารางประเด็นความยั่งยืน

ประเด็นด้านความยั่งยืน	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เนื้อหาภายในเล่มรายงาน	ผลกระทบ	SDGs
1. ความเข้าใจในการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน	พนักงาน/ผู้บริหาร/ คณะกรรมการ	การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน	- การดำเนินงานภายในองค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน	 
2. การกำกับดูแลกิจการที่ดี	ลูกค้า/พนักงาน/ผู้บริหาร/ คณะกรรมการ/ผู้ถือหุ้น/ นักลงทุน/เจ้าหน้าที่/ลูกค้า/ หน่วยงานกำกับ	กระบวนการกำกับดูแลกิจการ	- ความสามารถในการแข่งขันและการปรับตัวภายใต้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลง	 
3. การบริหารจัดการความเสี่ยง	ลูกค้า/พนักงาน/ผู้บริหาร/ คณะกรรมการ/ผู้ถือหุ้น/ นักลงทุน/เจ้าหน้าที่/ลูกค้า/คู่แข่ง ทางธุรกิจ/ชุมชนและสังคม/ หน่วยงานกำกับ	กระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยง	- ช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมาย มีแผนการจัดการและลดความรุนแรงของเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดในอนาคต	  
4. การตอบสนองความคาดหวังผู้มีส่วนได้เสีย	ลูกค้า/พนักงาน/ผู้บริหาร/ คณะกรรมการ/ผู้ถือหุ้น/ นักลงทุน/เจ้าหน้าที่/ลูกค้า/คู่แข่ง ทางธุรกิจ/ชุมชนและสังคม/ หน่วยงานกำกับ	การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสีย	- ทราบถึงความคาดหวังกังวล และความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย ทำให้สามารถกำหนดประเด็นสำคัญในการดำเนินธุรกิจ	    
5. การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน	ลูกค้า/พนักงาน/ผู้บริหาร/ คณะกรรมการ/ผู้ถือหุ้น/ นักลงทุน/เจ้าหน้าที่/ลูกค้า/ หน่วยงานกำกับ	การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน	- ดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใสเป็นธรรม สร้างความเชื่อมั่นแก่นักลงทุน	  
6. การจัดการทรัพยากรบุคคล	พนักงาน/ผู้บริหาร/ คณะกรรมการ	การบริหารทรัพยากรบุคคล	- สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ	 
7. การพัฒนาชุมชนและสังคม	ลูกค้า/พนักงาน/ผู้บริหาร/ คณะกรรมการ/ผู้ถือหุ้น/ นักลงทุน/เจ้าหน้าที่/ลูกค้า/คู่แข่ง ทางธุรกิจ/ชุมชนและสังคม/ หน่วยงานกำกับ	การดำเนินงานด้านสังคม	- สร้างคุณค่าร่วมกับสังคม - ยกระดับคุณภาพชีวิตให้ชุมชนควบคู่ไปกับการเติบโตของธุรกิจ	    
8. มลพิษทางอากาศ และการปล่อยก๊าซเรือนกระจก	นักลงทุน/หน่วยงานกำกับ/ เจ้าหน้าที่/ชุมชนและสังคม	มิติสิ่งแวดล้อม	- สามารถกำหนดกลยุทธ์แผนการจัดการเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	   
9. พัฒนาผลการดำเนินงานด้าน ESG สู่ระดับสากล	พนักงาน/ผู้บริหาร/ คณะกรรมการ/ผู้ถือหุ้น/ นักลงทุน/ลูกค้า	นโยบายและกรอบกลยุทธ์ในการดำเนินงาน	- พัฒนาการะบวนการดำเนินงานสู่ความยั่งยืน	  
10. ความพึงพอใจของพนักงาน	พนักงาน/ผู้บริหาร/ คณะกรรมการ	ความพึงพอใจของพนักงานใน MTC	- ปรับปรุงการกำหนดค่าตอบแทน สวัสดิการ รวมถึงสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยของพนักงานได้อย่างเหมาะสม	   
11. ความพึงพอใจของลูกค้า	ลูกค้า	ความพึงพอใจของลูกค้าใน MTC	- ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน ผลลัพธ์ที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า	   

ประเด็นด้านความยั่งยืน	ผู้มีส่วนได้เสีย	เนื้อหาภายในเล่มรายงาน	ผลกระทบ	SDGs
12. การจัดหาแหล่งเงินทุน	พนักงาน/ผู้บริหาร/ คณะกรรมการ/ผู้ถือหุ้น/นัก ลงทุน/เจ้าหน้าที่/หน่วยงาน กำกับ	นโยบายและแนวปฏิบัติ เกี่ยวกับผู้มีส่วนได้เสีย	- ลดความเสี่ยงจากการขาด สภาพคล่องทางการเงินของ บริษัทฯ	  
13. การใช้ทรัพยากรธรรมชาติ อย่างคุ้มค่า	พนักงาน/ผู้บริหาร/ คณะกรรมการ/ลูกค้า/ชุมชน และสังคม	นโยบายการบริหาร จัดการทรัพยากรอย่าง มีประสิทธิภาพ	- ลดการใช้วัตถุดิบจาก ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม - ลดต้นทุนการดำเนินงานของ บริษัทฯ	  
14. การพัฒนาทรัพยากร บุคคล	พนักงาน/ผู้บริหาร/ คณะกรรมการ	การอบรมและพัฒนา บุคลากร	- เพิ่มศักยภาพบุคลากร ภายในองค์กร - ยกระดับศักยภาพการ แข่งขันทางธุรกิจ	 
15. การพัฒนาผลิตภัณฑ์ทาง การเงิน	ลูกค้า/พนักงาน/ผู้บริหาร/ คณะกรรมการ/ผู้ถือหุ้น/นัก ลงทุน/คู่แข่งทางธุรกิจ/ หน่วยงานกำกับ	นวัตกรรมทางธุรกิจเพื่อ สังคมและสิ่งแวดล้อม	- ขับเคลื่อนธุรกิจไปสู่การ เติบโต รวมถึงเพิ่ม ความสามารถในการแข่งขัน	  
16. การเปิดเผยข้อมูล	ลูกค้า/พนักงาน/ผู้บริหาร/ คณะกรรมการ/ผู้ถือหุ้น/นัก ลงทุน/เจ้าหน้าที่/ลูกค้า/คู่แข่ง ทางธุรกิจ/หน่วยงานกำกับ	การเปิดเผยข้อมูลต่อ สาธารณะ	- ดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส เป็นธรรม สร้างความเชื่อมั่น แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	 
17. สิทธิมนุษยชน	ลูกค้า/พนักงาน/ผู้บริหาร/ คณะกรรมการ/ผู้ถือหุ้น/นัก ลงทุน/เจ้าหน้าที่/ลูกค้า/คู่แข่ง ทางธุรกิจ/ชุมชนและสังคม	การดำเนินงานด้านสิทธิ มนุษยชนในองค์กร	- ลดการเกิดประเด็นความ ขัดแย้งซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อ เนื่องมาจากการดำเนินธุรกิจ	  
18. ภาษีอากรและ ความปลอดภัย	พนักงาน/ผู้บริหาร/ คณะกรรมการ/ลูกค้า	การส่งเสริมความ ปลอดภัยในการทำงาน	- เกิดความปลอดภัยในการ ทำงานตลอดกระบวนการ ดำเนินงาน	
19. การบริหารจัดการลูกค้า	ลูกค้า	การบริหารจัดการลูกค้า	- เกิดความต่อเนื่อง ป้องกัน การหยุดชะงักในการดำเนิน ธุรกิจขององค์กร - ส่งเสริมการบริหารจัดการ ความเสี่ยงของลูกค้า	 
20. การรักษาข้อมูลและความ ปลอดภัยของระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ	พนักงาน/ผู้บริหาร/ คณะกรรมการ/ลูกค้า/ลูกค้า /หน่วยงานกำกับ	การรักษาความ ปลอดภัยของระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ	- ข้อมูลส่วนบุคคลมีการกำกับ ดูแลอย่างมีประสิทธิภาพ - สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย	



01

”สร้างความตระหนักรู้ถึงความสำคัญ ส่งเสริมการพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืน ให้ทุกภาคส่วนสามารถนำไปปรับใช้ในกระบวนการทำงานและการขับเคลื่อนธุรกิจตามกรอบนโยบาย โดยคำนึงผลกระทบในเชิงเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม”

กลยุทธ์และกรอบการทำงาน

1. กำหนดให้มีคณะกรรมการกำกับดูแลด้านความยั่งยืน มีหน้าที่กำหนดเป้าหมาย นโยบาย กรอบการทำงาน และแผนพัฒนาธุรกิจสู่ความยั่งยืน รวมถึงตัวชี้วัดในการดำเนินงานทั้งในระยะสั้น กลาง ยาว
2. แดงนโยบายและเป้าหมายการทำงานที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการ รวมถึงทำความเข้าใจแผนพัฒนาธุรกิจสู่ความยั่งยืน กับฝ่ายจัดการ ตัวแทนฝ่าย ตัวแทนเขต ผู้จัดการสาขา และพนักงานทุกระดับ
3. ผลักดันและส่งเสริมให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนงานด้านความยั่งยืน กำหนดผู้รับผิดชอบของแต่ละฝ่าย ร่วมกันเป็นคณะทำงาน เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนทุกภาคส่วนขององค์กร
4. จัดทำเว็บไซต์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลและให้ความรู้ความเข้าใจดำเนินงานยั่งยืน รวมถึงเก็บข้อมูลด้านความยั่งยืนจากสาขาอย่างเป็นระบบเพื่อวิเคราะห์ และพัฒนางานความยั่งยืนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. กำหนดให้มีการอบรมให้ความรู้กับพนักงานใหม่ในหัวข้อการพัฒนาสู่ความยั่งยืน

02

“ยึดมั่นในการดำเนินกิจการอย่างมีธรรมาภิบาล ตลอดจนการกำกับดูแลกิจการที่ดีของคณะกรรมการ กำหนดเป็นจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้บริหาร และคณะกรรมการที่ยึดถือกันอย่างเข้มงวด”

กลยุทธ์และกรอบการทำงาน

1. จัดให้มีการตรวจสอบการดำเนินกิจการตามหลักการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัทฯ ว่ามีการดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดและมีประสิทธิภาพอย่างเคร่งครัด
2. ส่งเสริมแนวทางปฏิบัติให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร และไม่ยอมรับหรือเพิกเฉยต่อการกระทำที่ขัดต่อหลักจริยธรรม โดยที่พนักงานเข้าใหม่จะได้รับโอกาสในการชี้แจง ทำความเข้าใจในจรรยาบรรณธุรกิจ เพื่อรับทราบหลักการและแนวปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษร
3. พิจารณาทบทวนจรรยาบรรณธุรกิจเป็นประจำทุกปี เพื่อปรับการดำเนินธุรกิจให้มีขีดความสามารถในการแข่งขันที่มีประสิทธิภาพ และเป็นธรรมต่อทุกภาคส่วนอย่างสม่ำเสมอ

03

“กำหนดให้มีการจัดการบริหารความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นแล้วและความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นกับองค์กรให้ครอบคลุมทุกมิติทั้งในเชิงนโยบาย กระบวนการดำเนินงาน และปัจจัยภายนอกอื่น ๆ ทำแผนป้องกัน ควบคุม และเตรียมพร้อมรับมือกับความเสี่ยงนั้น ๆ อย่างทัน่วงที”



กลยุทธ์และกรอบการทำงาน

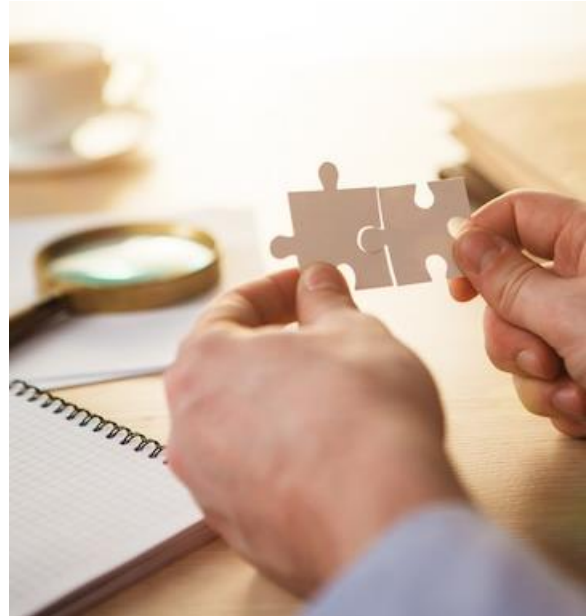
1. กำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงที่ชัดเจนและเหมาะสม โดยมีหน่วยงานบริหารความเสี่ยงที่มีหน้าที่รับผิดชอบอย่างเป็นระบบ เพื่อจัดการกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นและอาจจะเกิดขึ้นให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม
2. ส่งเสริมและสนับสนุนให้การบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานโดยมี KPI เป็นตัวชี้วัด
3. จัดการอบรมการบริหารความเสี่ยงให้แก่บุคลากรทุกระดับ รวมถึงจัดทำคู่มือการบริหารความเสี่ยงขององค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านความเสี่ยงขององค์กร
4. ส่งเสริมและปลูกฝังให้พนักงานทุกระดับให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมด้านความเสี่ยง และตระหนักถึงความเป็นเจ้าของความเสี่ยงในงานของตนและองค์กร ผ่านการระบุ ประเมิน ติดตามและควบคุมประเด็นความเสี่ยงต่างๆ

04

“จัดให้มีระบบและกระบวนการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างบริษัทกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เพื่อสร้างความเข้าใจและตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดผลกระทบในเชิงลบ และสร้างสรรค์ผลกระทบเชิงบวกได้อย่างมีคุณค่าตลอดห่วงโซ่ของกิจการ”

กลยุทธ์และกรอบการทำงาน

1. ส่งเสริมและเพิ่มช่องทางให้เข้าถึงผู้มีส่วนได้เสีย รับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์
2. รวบรวมปัญหาและความต้องการของผู้เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งประเมินและหาแนวทางการแก้ไขปัญหาและพัฒนาองค์กร สร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างธุรกิจกับผู้มีส่วนได้เสีย
3. เปิดเผยและสื่อสาร เพื่อสร้างความเข้าใจอย่างสม่ำเสมอกับผู้มีส่วนได้เสีย โดยกำหนดวิธีการรูปแบบและลำดับขั้นตอนให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย
4. ติดตามประสิทธิผลของการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียและปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสมอยู่เสมอ



05

“ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ มีการจัดการปัญหาอย่างมีระบบ กำหนดกลยุทธ์ในการป้องกัน การปฏิบัติงาน มาตรการเยียวยา และแนวทางการป้องกันการเกิดซ้ำ อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นและป้องกันความเสียหายที่เกิดขึ้นกับบริษัทฯ”



กลยุทธ์และกรอบการทำงาน

1. กำหนดให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแสที่เข้าถึงได้ง่าย มีมาตรการคุ้มครองผู้แจ้ง กระบวนการตรวจสอบ และตอบรับทุกเบาะแสที่ได้รับแจ้งอย่างครบถ้วน โปร่งใสและเป็นธรรม
2. แสดงเจตจำนงต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันทุกรูปแบบทั้งทางตรงและทางอ้อม เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ
3. กำหนดแผนการอบรม ประกาศกฎระเบียบและพัฒนาพนักงานเกี่ยวกับเรื่องคุณธรรมจริยธรรมอย่างสม่ำเสมอ
4. กำหนดให้มีการตรวจสอบการปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่ามาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันมีความเพียงพอและมีประสิทธิผลสูงสุด

06

“สนับสนุนให้มีการจัดการทรัพยากรบุคคลซึ่งเป็นกำลังหลักในการขับเคลื่อนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในปัจจุบัน เพื่อให้เกิดคุณค่าต่อกิจการ ทั้งในเชิงการรักษา การค้นหา และการพัฒนา รวมถึงการดูแลสวัสดิการ ความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน”

กลยุทธ์และกรอบการทำงาน

1. วางแผนการจัดหาบุคลากรที่มีความสามารถ ให้เหมาะสมกับความต้องการแรงงานในองค์กร
2. วางแผนการจัดอบรมประจำปีที่ครอบคลุม มีเนื้อหาที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน มีการกำหนดและประเมินตามเครื่องมือชี้วัดความสำเร็จของการอบรม
3. พัฒนาการบริหารจัดการด้านค่าตอบแทนของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ
4. จัดให้มีการประเมินผลงานของพนักงานในองค์กรที่มีความถูกต้อง เที่ยงตรง และยุติธรรม
5. จัดทำแผนงานและกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ พร้อมทั้งแบบสอบถามประเมินความผูกพันที่มีต่อองค์กร
6. จัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการแรงงานเพื่อดูแลการทำสัญญาจ้างแรงงานและการปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน
7. การจัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการ เพื่อรับฟังความคิดเห็นหรือปัญหาต่างๆ ด้านแรงงานของพนักงาน พร้อมหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน

07

“ส่งเสริมให้มีกิจกรรมเพื่อสังคมที่ไม่แสวงหาผลกำไร ปลูกจิตสำนึก สร้างความรับผิดชอบในการดำเนินธุรกิจที่เกื้อกูลกับสังคมรอบข้าง ก่อให้เกิดสังคมที่เป็นสุข”



กลยุทธ์และกรอบการทำงาน

1. สร้างคุณค่าทางธุรกิจควบคู่ไปกับการช่วยเหลือสังคม ผ่านการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพให้กับประชาชนอย่างยั่งยืน ด้วยการถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยี
2. ปลูกจิตสำนึกด้านจิตสาธารณะ โดยสนับสนุนส่งเสริมให้พนักงานของบริษัทฯ เข้ามามีบทบาทและร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาและช่วยเหลือสังคม
3. พัฒนาสภาพความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของคนในชุมชนและสังคม ไม่ว่าจะเป็นคุณภาพชีวิต สุขภาพ และความมั่นคง ผ่านการริเริ่มและต่อยอดโครงการและกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

08

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

กลยุทธ์และกรอบการทำงาน

1. จัดทำคู่มือด้านสิ่งแวดล้อม รวมถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ เพื่อรณรงค์ให้ความรู้ความเข้าใจแก่พนักงานอยู่เสมอ
2. รายงานปริมาณการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานของสาขาเปรียบเทียบกับในแต่ละเดือน เพื่อให้เกิดการผลักดัน ติดตาม และแก้ไขการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อมที่กำหนด
3. ผลักดันการบริหารจัดการเรื่องการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างจริงจัง โดยจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ (Carbon Footprint) ขององค์กรและริเริ่มโครงการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร
4. กำหนดเป้าหมาย และตัวชี้วัดในการดำเนินงานด้านบริหารจัดการทรัพยากร
5. ส่งเสริมให้เกิดระบบเศรษฐกิจแบบหมุนเวียน (Circular Economy) ที่ให้ความสำคัญกับการใช้วัสดุอย่างคุ้มค่า การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีในกระบวนการที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน
6. ส่งเสริมการบริหารจัดการพลังงานอย่างรู้คุณค่า เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด รวมทั้งพิจารณาทางเลือกของการใช้พลังงานทดแทน เช่น พลังงานแสงอาทิตย์

09

“พัฒนาผลการดำเนินงานด้าน ESG สู่ระดับสากล เพื่อรองรับการลงทุนและการแข่งขันในระดับโลก รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนที่เป็นมาตรฐานและได้รับการยอมรับจากสถาบันต่าง ๆ ของบริษัทจดทะเบียน”

กลยุทธ์และกรอบการทำงาน

1. นำผลการดำเนินงานด้าน ESG เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลงานผู้บริหาร เพื่อผลักดันองค์กรและพนักงานให้ตระหนักถึงความสำคัญและมีส่วนร่วมด้าน ESG มากยิ่งขึ้น
2. ยกระดับการตอบแบบประเมินให้ครอบคลุมทุกมิติมากขึ้น ปรับปรุงการดำเนินกิจการเพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางและเป้าหมายตามมาตรฐานสากล
3. ยกระดับองค์กรด้วยการเข้าร่วมเป็นสมาชิก DJSI เพื่อแสดงถึงศักยภาพในการบริหารงานหรือการดำเนินธุรกิจที่สามารถสร้างผลตอบแทนที่ดีและสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักลงทุนได้ทั่วโลก
4. พัฒนาและปรับปรุงข้อมูลด้าน ESG ขององค์กรให้เป็นปัจจุบันและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เพื่อนำมาเปิดเผยสู่ภายนอกทุกช่องทาง เช่น รายงานประจำปี รายงานความยั่งยืน หรือเว็บไซต์
5. จัดทำแผนพัฒนารัฐกิจสู่ความยั่งยืน เพื่อเป็นมาตรฐานให้กับองค์กรในการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ เป้าหมายด้านความยั่งยืน ให้นุเคราะห์ทุกภาคส่วนรับทราบและมีแนวทางในการดำเนินงานที่สอดคล้องกัน
6. ส่งเสริมนวัตกรรม เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนความยั่งยืนได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน

แผนพัฒนาธุรกิจสู่ความยั่งยืน

เพื่อให้บริษัทฯ มีการเติบโตควบคู่ไปกับสังคมและสิ่งแวดล้อม คณะกรรมการบริษัทจึงกำหนดแผนพัฒนาธุรกิจในปี พ.ศ. 2560-2575 ไว้ดังนี้

วางรากฐานความยั่งยืน (พ.ศ. 2560-2565)

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

ขับเคลื่อนความยั่งยืน (พ.ศ. 2566-2570)

ผลักดันการดำเนินธุรกิจให้ตอบสนองประเด็นด้านความยั่งยืน พัฒนาการบริหารจัดการความเสี่ยง ด้วยการทบทวนผลลัพธ์และปรับปรุงกระบวนการอยู่เสมอ ส่งเสริมให้พนักงานแสดงศักยภาพของตนได้เต็มที่ ไม่ปิดกั้นการทำงานของพนักงาน เพื่อเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ให้สูงขึ้นและมีความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นหลายรูปแบบในอนาคตอย่างเท่าทัน ต่อยอดนวัตกรรมเพื่อให้เข้าถึงลูกค้าได้มากขึ้น ตอบสนองทุกความต้องการ

ต่อยอดความยั่งยืน (พ.ศ. 2571-2575)

เพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ ด้วยการรักษาระดับการเติบโตให้เป็นไปตามเป้าหมาย รักษามาตรฐานในการดำเนินธุรกิจ มีการปล่อยสินเชื่อที่รัดกุม เร่งติดตามหนี้ให้มีประสิทธิภาพ ลดภาวะขาดทุนให้เหลือน้อยที่สุด สร้างระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างคุณค่าร่วมกันทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมต่อผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่คุณค่า

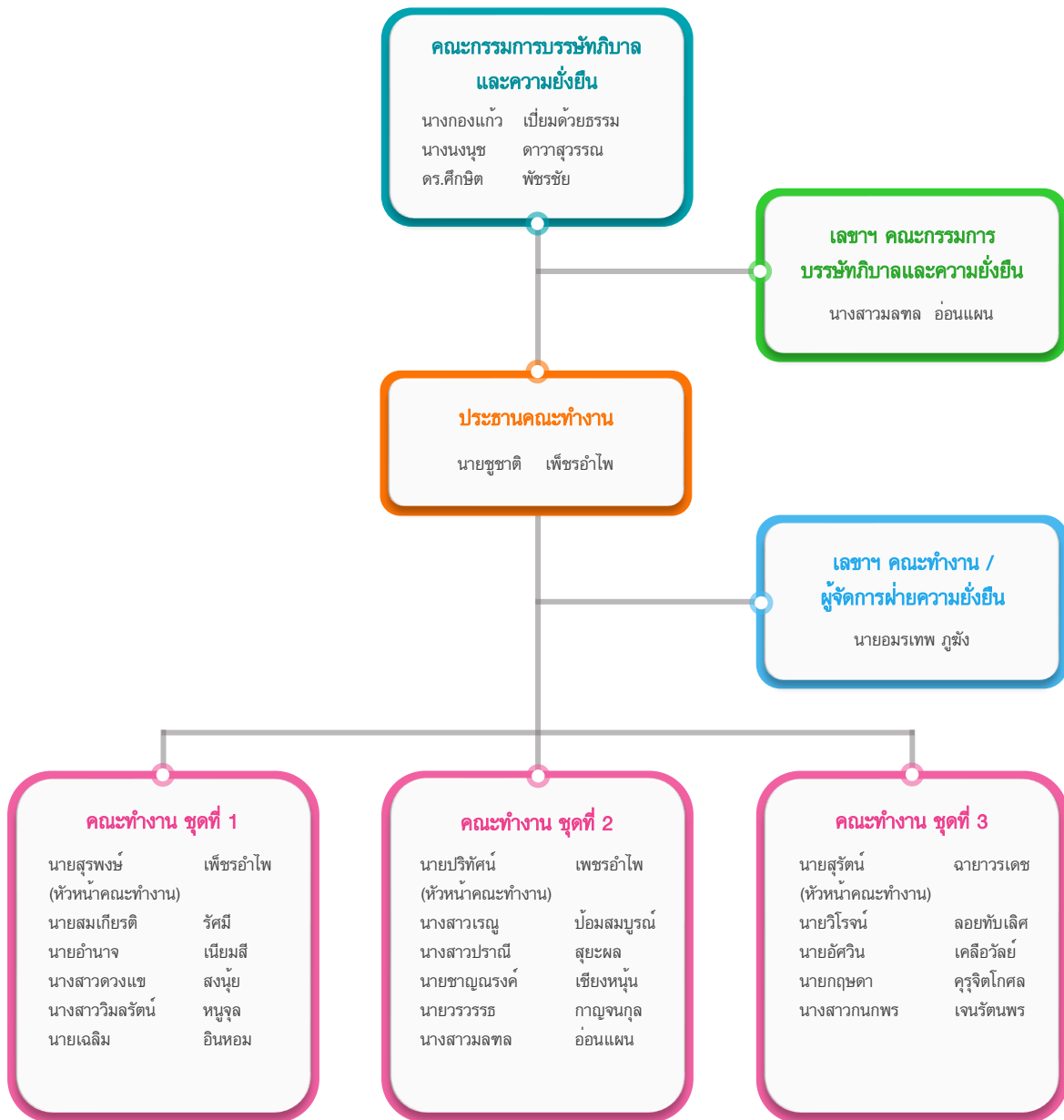
มุ่งสู่องค์กรยั่งยืน

ในปี พ.ศ. 2575 สามารถขับเคลื่อนธุรกิจสู่ความยั่งยืนได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ สร้างคุณค่าร่วมกันกับผู้มีส่วนได้เสีย นำคุณภาพชีวิตที่ดีคืนสู่สังคม





โครงสร้างการกำกับดูแลด้านความยั่งยืน



ขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ

1. คณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการความยั่งยืน

- 1.1. กำหนด ทบทวน และปรับปรุงกรอบนโยบาย กลยุทธ์ และเป้าหมาย รวมถึงการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืนที่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เป็นประจำทุกปี เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติสากล
- 1.2. เสนอแนะข้อกำหนดเกี่ยวกับจรรยาบรรณ ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ และแนวทางการดำเนินงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมถึงข้อพึงปฏิบัติของผู้บริหารและพนักงาน
- 1.3. พิจารณาและอนุมัติโครงการที่เกี่ยวข้อง รวมถึงส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดการด้านแรงงาน และพนักงาน โครงการส่งเสริมและพัฒนาชุมชน เป็นต้น
- 1.4. กำกับดูแล ทบทวน ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน
- 1.5. รายงานความคืบหน้าและผลการปฏิบัติงานด้านบริษัทและคณะกรรมการความยั่งยืนต่อคณะกรรมการบริษัท
- 1.6. ทบทวนและเสนอให้คณะกรรมการบริษัทฯ พิจารณาแก้ไขขอบเขตอำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบของ คณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการความยั่งยืนให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์
- 1.7. แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการให้สอดคล้องกับนโยบาย
- 1.8. อนุมัติรายงานความยั่งยืนประจำปี
- 1.9. หน้าที่อื่นใดที่คณะกรรมการบริษัทฯ มอบหมาย

2. ประธานคณะทำงาน

- 2.1. ขับเคลื่อนให้เกิดการปฏิบัติในกระบวนการดำเนินงานทุกภาคส่วน
- 2.2. รับการรายงานจากคณะทำงาน ทบทวนและพิจารณาผลการดำเนินงาน รายงานต่อคณะกรรมการ
- 2.3. พิจารณาอนุมัติงบประมาณโครงการที่ได้รับจากคณะทำงาน
- 2.4. กำหนดเป้าหมายหลักของการดำเนินงานในระดับปฏิบัติการ

3. เลขาฯ คณะทำงาน / ผู้จัดการฝ่ายความยั่งยืน

- 3.1. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 3.2. รายงานผลการดำเนินงานในระดับปฏิบัติการต่อประธานคณะทำงาน

4. คณะทำงาน

- 4.1. ประชุมวางแผน กำหนดมาตรการและกระบวนการติดตาม
- 4.2. รายงานผลการดำเนินการ

มิติ เศรษฐกิจ

ปฏิบัติตามหลักพื้นฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดำเนินธุรกิจ
อย่างมีธรรมาภิบาล จัดการความเสี่ยงอย่างครอบคลุม รอบ
ด้าน ส่งเสริมนวัตกรรมใหม่ ๆ สร้างคุณค่าเพิ่มแก่ธุรกิจในระยะยาว



Good Corporate Governance

มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี
ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย
อย่างเป็นธรรม

เพิ่มมูลค่ากิจการ สร้างความ
เชื่อมั่นให้ผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน
เพิ่มขีดความสามารถในการ
แข่งขัน สร้างคุณค่าร่วมกัน
กับผู้มีส่วนได้เสีย





Effective Risk Management

สร้างการบริหารจัดการ
ความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

ป้องกันเหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน กำหนดแนวทางการรับมือความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ



Data privacy and Cybersecurity

ใส่ใจความปลอดภัยของ
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลองค์กรรวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ



Develop Innovation

มุ่งพัฒนานวัตกรรม
ทางธุรกิจ

ขับเคลื่อนธุรกิจไปสู่การเติบโต สร้างความสามารถในการแข่งขัน ยกกระดับคุณภาพชีวิต พัฒนาศักยภาพและการเติบโตของธุรกิจ



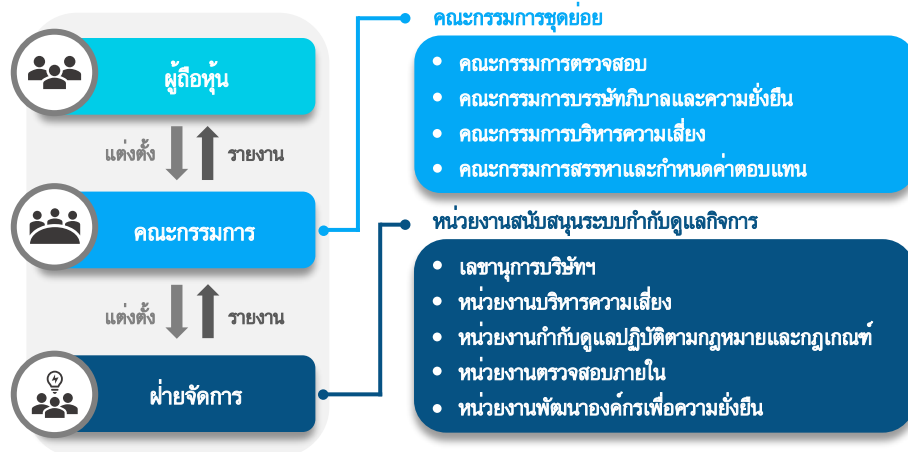
2.1 การกำกับดูแลกิจการ



เพื่อให้เกิดการกำกับดูแลกิจการที่ดี บริษัทฯ จัดการให้มีโครงสร้างและระบบการบริหารจัดการธุรกิจที่ดีและมีความสัมพันธ์กันระหว่างคณะกรรมการ ฝ่ายจัดการ ผู้ถือหุ้น และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ บนพื้นฐานการบริหารจัดการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ยึดมั่นในความถูกต้อง การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นธรรม เปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส รับผิดชอบต่อบทบาทหน้าที่ รับผิดชอบและรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน 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 หากมีความจำเป็นเร่งด่วนที่จะต้องพิจารณาวาระพิเศษในเรื่องที่อาจกระทบกระเทือนหรือเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการอนุมัติจากผู้ถือหุ้น คณะกรรมการ สามารถเรียกประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นได้เป็นกรณีไป



เมืองไทย แคมป์ตอล

ขอเชิญผู้ถือหุ้น

เสนอระเบียบวาระการประชุมและ
เสนอชื่อบุคคลเพื่อเข้ารับการเลือกตั้งเป็นกรรมการบริษัท
ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2566

รายละเอียดเพิ่มเติม

จัดให้มีการเชิญชวนผ่านทางเว็บไซต์

การจัดการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นนี้ บริษัทฯ ได้ปฏิบัติตามแนวทางของโครงการประเมินคุณภาพการจัดการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น (AGM Checklist) ที่จัดทำขึ้นโดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย เพื่อให้การจัดงานมีมาตรฐานเป็นไปตามหลักการ กำกับดูแลกิจการ ดังนี้

1. บริษัทฯ จะต้องส่งเอกสารให้ผู้ถือหุ้นรับทราบข้อมูล วัน เวลา สถานที่และวาระการประชุม ตลอดจนข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้ถือหุ้นทุกคนได้ทราบเป็นการล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน และต้องเผยแพร่ไว้ในเว็บไซต์ของบริษัทฯ ก่อนมอบให้บริษัทศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ ซึ่งเป็นนายทะเบียนหุ้นของบริษัทฯ เป็นผู้จัดส่งหนังสือเชิญประชุมผู้ถือหุ้นและเอกสารประกอบให้กับผู้ถือหุ้นทุกราย เป็นการล่วงหน้าก่อนวันประชุมอย่างน้อย 7 วัน
2. บริษัทฯ จะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นส่งคำถามเป็นการล่วงหน้าก่อนวันประชุมในช่วงเดือนตุลาคม – ธันวาคมของทุกปี และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่บริษัทฯ กำหนด ซึ่งได้เผยแพร่รายละเอียดในเว็บไซต์ของบริษัทฯ ที่ www.muangthaicap.com
3. ในกรณีที่ผู้ถือหุ้นไม่สามารถเข้าร่วมประชุมด้วยตนเอง บริษัทฯ เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสามารถมอบฉันทะให้กรรมการอิสระหรือบุคคลใด ๆ เข้าร่วมประชุมแทนตนได้ พร้อมทั้งจะเสนอชื่อกรรมการอิสระอย่างน้อย 1 คนเป็นทางเลือกในการมอบฉันทะของผู้ถือหุ้น
4. บริษัทฯ ไม่เพิ่มวาระการประชุมหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลสำคัญ โดยไม่ได้แจ้งให้ผู้ถือหุ้นทราบล่วงหน้า
5. คณะกรรมการบริษัทฯ สนับสนุนให้มีการใช้บัตรลงคะแนนเสียงในทุควาระ รวมทั้งวาระการแต่งตั้ง กรรมการ เป็นรายบุคคล เพื่อความโปร่งใส และตรวจสอบได้
6. บริษัทฯ จะต้องอำนวยความสะดวกให้ผู้ถือหุ้นได้ใช้สิทธิในการเข้าร่วมประชุม และออกเสียงอย่างเต็มที่โดยจัดประชุมในวันทำการ ณ โรงแรมซึ่งอยู่ในเขตกรุงเทพ และ/หรือห้องประชุมของบริษัทฯ และจัดเทคโนโลยีอย่างเพียงพอ สำหรับการตรวจสอบเอกสาร และจัดให้มีอาคารแสดงมภ์สำหรับผู้ถือหุ้นที่รับมอบฉันทะ
7. บริษัทฯ ได้จัดทำใบลงคะแนนเสียงแยกแต่ละวาระสำหรับการลงคะแนนเสียง เพื่อความสะดวกในการลงและนับคะแนน และประกาศคะแนนรวมทั้งในวันประชุม
8. บริษัทฯ ไม่กระทำการใด ๆ ที่มีลักษณะเป็นการกีดกันสิทธิในการเข้าร่วมประชุมของผู้ถือหุ้น ผู้ถือหุ้นทุกคนย่อมมีสิทธิเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้น ตลอดระยะเวลาการประชุม และเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นซักถาม ตลอดจนแสดงความเห็นต่าง 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. การจัดส่งข้อมูลที่สำคัญของบริษัทฯ บริเวณโดยรอบงานประชุมสามัญผู้ถือหุ้น รวมทั้งจัดมมนักลงทุนสัมพันธ์ ซึ่งมี เจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ คอยต้อนรับและตอบข้อซักถามต่าง ๆ แก่ผู้ถือหุ้น

ในปี 2566 บริษัทฯ ได้จัดให้มีการประชุมผู้ถือหุ้นซึ่งเป็นการจัดประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-AGM) โดยถ่ายทอด ณ ห้องประชุมสุขสามัคคี บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) เลขที่ 332/1 ถนนจรัญสนิทวงศ์ แขวง บางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร โดยมีผู้ถือหุ้นมาประชุม ณ ขณะที่เริ่มการประชุม ดังนี้

ประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์	31	ราย	คิดเป็นจำนวนหุ้น	730,150,321	หุ้น
รับมอบฉันทะ	947	ราย	คิดเป็นจำนวนหุ้น	176,359,092	หุ้น
รวมทั้งสิ้น	978	ราย	คิดเป็นจำนวนหุ้น	906,509,413	หุ้น
			คิดเป็น	42.76%	

ในการประชุมผู้ถือหุ้น ประจำปี 2566 มีการอนุมัติงบการเงิน การจัดสรรกำไร การจ่ายเงินปันผล และอนุมัติการแต่งตั้งกรรมการที่ออกจากตำแหน่งตามวาระได้แก่ นางดาวนภา เพชรอำไพ และนายสุชาติ ศุภพยัคฆ์ ให้กลับเข้ามาดำรงตำแหน่งกรรมการอีกวาระหนึ่ง พิจารณาอนุมัติและกำหนดค่าตอบแทนกรรมการ โดยพิจารณาจากความรับผิดชอบและผลการดำเนินงานของบริษัทฯ อนุมัติการแต่งตั้งผู้สอบและกำหนดค่าสอบบัญชี รวมถึงอนุมัติการเพิ่มวงเงินและเสนอขายหุ้นกู้ จำนวน 30,000 ล้านบาท



1.2 คณะกรรมการ



คณะกรรมการบริษัทฯ ได้รับการแต่งตั้งจากผู้ถือหุ้น ให้มีหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินงานทั้งหมดของบริษัทฯ รวมถึงการสั่ง การอนุมัติ และดูแลการดำเนินกิจการให้เป็นไปตามกลยุทธ์ และมีหน้าที่รับผิดชอบในการคัดเลือกประธานกรรมการบริหารและคณะผู้บริหารระดับสูงที่มีคุณภาพ และดูแลให้มีการสืบทอดตำแหน่งงานให้มีประสิทธิภาพ

จากความรับผิดชอบดังกล่าว บริษัทฯ จึงมีนโยบายในการคัดเลือกคณะกรรมการที่มีประสบการณ์และความสามารถหลากหลาย มีคุณลักษณะที่จำเป็น อาทิ ความซื่อสัตย์สุจริต ความเป็นมืออาชีพ ตลอดจนความสามารถในการซักถามทำความเข้าใจเชิงวิเคราะห์ต่อธุรกิจของบริษัทได้อย่างเป็นอิสระ

โดยนอกเหนือจากการกำหนดให้ผู้ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการไม่เป็นผู้บริหารระดับสูงแล้ว ประธานกรรมการยังต้องเป็นกรรมการอิสระ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจระหว่างคณะกรรมการบริษัทฯ และคณะผู้บริหารอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทฯ ได้แบ่งแยกบทบาทและความรับผิดชอบของคณะกรรมการออกจากคณะผู้บริหารอย่างชัดเจน

หลักเกณฑ์การเลือกตั้งและถอดถอนกรรมการ

1. ให้ผู้ถือหุ้นโดยมติของที่ประชุมผู้ถือหุ้น กำหนดจำนวนผู้ที่จะดำรงตำแหน่งกรรมการของบริษัทฯ เป็นคราวๆ ไป โดยให้มีจำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน โดยกรรมการจำนวนไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดต้องมีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร และมีสัญชาติไทยตามที่กฎหมายกำหนด
2. การลงคะแนนเสียงเลือกตั้งกรรมการให้เป็นตามหลักเกณฑ์และวิธีการตามข้อบังคับของบริษัทฯ
3. ผู้เป็นกรรมการนั้นเฉพาะแต่ผู้ถือหุ้นในการประชุมผู้ถือหุ้นเท่านั้นที่จะแต่งตั้งหรือถอดถอนได้ (ยกเว้นกรณีตำแหน่งว่างลงเพราะเหตุอื่น นอกจากถึงคราวออกตามวาระ)
4. ที่ประชุมผู้ถือหุ้นอาจลงมติให้กรรมการคนใดออกจากตำแหน่งก่อนถึงคราวออกตามวาระได้ด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนผู้ถือหุ้นซึ่งมาประชุมและมีสิทธิออกเสียง และมีหุ้นนับรวมกันได้ไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนหุ้นที่ถือ

สำหรับการสรรหาคณะกรรมการ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน จะพิจารณาคัดเลือกบุคคลที่มีความสามารถ พร้อมทั้งคุณสมบัติที่เหมาะสม ภายใต้หลักเกณฑ์การสรรหาและแต่งตั้ง ซึ่งพิจารณาจากการเป็นผู้ที่ไม่มีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนความหลากหลายของคณะกรรมการ (Board Diversity) โดยไม่จำกัดเพศ เชื้อชาติ สัญชาติ สีผิว ชาติพันธุ์ หรือศาสนา ตลอดจนความรู้และความชำนาญเฉพาะด้าน (Board Skill Matrix) ที่เป็นประโยชน์ สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เช่น การบัญชี การจัดการและกลยุทธ์ การจัดการทรัพยากรบุคคล การพัฒนาเทคโนโลยีและสารสนเทศ รวมถึงการจัดการความเสี่ยง เพื่อส่งเสริมให้องค์ประกอบของคณะกรรมการมีความหลากหลายเหมาะสม สอดคล้องกับนโยบายความหลากหลายของคณะกรรมการ โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะเสนอชื่อบุคคลที่ได้รับการคัดเลือกต่อคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อพิจารณาแต่งตั้งต่อไป



นายชูชาติ เพ็ชรอำไพ

- ประธานกรรมการบริหาร
- กรรมการบริหารความยั่งยืน
- กรรมการ



นางดาวนภา เพ็ชรอำไพ

- กรรมการผู้จัดการ
- กรรมการ



ดร.ศีกษิต พิชชัย

- คณะกรรมการบริษัทเกี่ยวกับความยั่งยืน
- กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
- กรรมการ

ทั้งนี้ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนได้ทบทวนหลักเกณฑ์การสรรหากรรมการและตารางความรู้ ความชำนาญเฉพาะด้านเป็นประจำทุกปีเพื่อให้คณะกรรมการบริษัทมีองค์ประกอบที่หลากหลายตามแนวปฏิบัติที่ดี

คุณสมบัติของกรรมการบริษัทฯ

1. คุณสมบัติครบถ้วนและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามหลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่
 - พระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด
 - พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
 - สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
 - ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
 - ข้อบังคับของบริษัท
 - หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท
2. มีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ที่สามารถเอื้อประโยชน์และเหมาะสมกับลักษณะธุรกิจของบริษัท
3. มีความอดทนและสามารถอุทิศเวลาอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบ การสรรหาผู้บริหารระดับสูง การสรรหากรรมการจะต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ของกฎหมายที่เกี่ยวข้องและตามข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแลอย่างเคร่งครัด โดยคำนึงถึงคุณสมบัติที่มีความรู้ความสามารถ เหมาะสมกับวัฒนธรรม ภารกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยมขององค์กร ทั้งนี้ การสรรหากรรมการจะมีกระบวนการและขั้นตอนที่ชัดเจนโปร่งใส และปฏิบัติตามหลักของการกำกับดูแลกิจการที่ดีสามารถตรวจสอบได้

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2566 มีกรรมการทั้งหมด 7 ท่าน ได้แก่

- | | |
|-------------------------------|---|
| 1. พลเรือเอกอภิชาติ เพ็งสีทอง | ประธานกรรมการ / ประธานกรรมการสรรหาและกำหนด
คำตอบแทน / กรรมการอิสระ |
| 2. นายชูชาติ เพ็ชรอำไพ | ประธานกรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง /
กรรมการ |
| 3. นางดาวนภา เพชรอำไพ | กรรมการผู้จัดการ / กรรมการ |
| 4. นางก่องแก้ว เปี่ยมด้วยธรรม | ประธานกรรมการตรวจสอบ / ประธานกรรมการบรรษัทภิบาล
และความยั่งยืน / กรรมการอิสระ |
| 5. นางนงนุช ดาวาสวรรณ | กรรมการตรวจสอบ / กรรมการบริหารความเสี่ยง / กรรมการ
บรรษัทภิบาลและความยั่งยืน / กรรมการอิสระ |
| 6. นายสุชาติ ศุภพยัคฆ์ | ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง / กรรมการตรวจสอบ /
กรรมการสรรหาและกำหนดคำตอบแทน / กรรมการอิสระ |
| 7. ดร.ศีกษิต พัชรรชัย | กรรมการบรรษัทภิบาลและความยั่งยืน / กรรมการสรรหาและ
กำหนดคำตอบแทน / กรรมการ |

แบ่งออกเป็นเพศชาย 4 ท่าน และเพศหญิง 3 ท่าน โดยประธานกรรมการเป็นกรรมการอิสระและเป็นคนละคน
กับผู้นำบริษัท สัดส่วนของกรรมการ อธิบายได้ดังนี้

กรรมการอิสระ	จำนวน 4 ท่าน	คิดเป็นร้อยละ 57.14
กรรมการที่เป็นผู้บริหาร	จำนวน 2 ท่าน	คิดเป็นร้อยละ 28.57
กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร	จำนวน 5 ท่าน	คิดเป็นร้อยละ 71.43

ความเป็นอิสระของคณะกรรมการจากฝ่ายบริหาร

คณะกรรมการจะต้องวินิจฉัย แสดงความคิดเห็น และออกเสียงในกิจการที่คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ตัดสินใจ หากตกอยู่ภายใต้ภาวะกีดกัน จากหน้าที่การงานหรือครอบครัว หรือมีส่วนได้ส่วนเสียย่อมบิดเบือนการตัดสินใจให้ตัดสินใจเข้าข้างตนเอง คนใกล้ชิด หรือเพื่อประโยชน์ของตนเอง ความเป็นอิสระของกรรมการจึงเป็นเรื่องที่ต้องคำนึงถึงอย่างยิ่ง เพื่อปกป้องผลประโยชน์ ของผู้ถือหุ้น กรรมการที่ขาดความเป็นอิสระจึงไม่ควรทำหน้าที่ตัดสินใจ

คณะกรรมการบริษัท และฝ่ายบริหารมีการแบ่งแยกบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน เพื่อให้เกิดการถ่วงดุลและสอบทานการบริหารงาน โดยคณะกรรมการจะเป็นผู้พิจารณาและให้ความเห็นชอบนโยบายภาพรวม เช่น วิสัยทัศน์ ภารกิจ กลยุทธ์ในการดำเนินงาน นโยบายกำกับดูแลกิจการและวัตถุประสงค์ทางการเงินโดยรวม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย รวมถึงการติดตาม ประเมินผล และดูแลการรายงานผลการดำเนินงาน ในขณะที่ฝ่ายบริหารจะมีหน้าที่ในการบริหารงานตามนโยบายที่กำหนดโดยคณะกรรมการ

คุณสมบัติของกรรมการอิสระ

1. ถือหุ้นไม่เกินร้อยละ 0.5 ของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัท และบริษัทย่อย*
2. ไม่เป็นหรือเคยเป็นกรรมการที่มีส่วนร่วมบริหารพนักงาน ที่ปรึกษาที่ได้รับเงินเดือนประจำหรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท ผู้ถือหุ้นรายใหญ่*
3. ไม่เป็นบุคคลที่มีความสัมพันธ์ทางสายโลหิต หรือโดยการจดทะเบียนตามกฎหมายในลักษณะที่เป็นบิดา มารดา คู่สมรส พี่น้อง และบุตร รวมทั้งคู่สมรสของบุตรของผู้บริหาร ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ผู้มีอำนาจควบคุมหรือบุคคลที่จะได้รับการเสนอให้เป็นผู้บริหาร
4. ไม่มีหรือเคยมีความสัมพันธ์ทางธุรกิจ และเป็นผู้ถือหุ้นของบริษัท หรือผู้มีอำนาจควบคุม* ในลักษณะที่อาจเป็นการขัดขวางการใช้วิจรรณญาณอย่างอิสระของตน
5. ไม่เป็น หรือเคยเป็นผู้สอบบัญชี และผู้ถือหุ้นที่มีนัยของสำนักงานสอบบัญชีของบริษัท หรือผู้มีอำนาจควบคุม*
6. ไม่เป็น หรือเคยเป็นผู้ให้บริการทางวิชาชีพ และผู้ถือหุ้นที่มีนัยรวมถึงบริการที่ปรึกษากฎหมายและการเงินซึ่งได้รับ ค่าบริการเกินกว่า 2 ล้านบาทต่อปีจากบริษัท หรือผู้มีอำนาจควบคุม*
7. ไม่เป็นกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งขึ้นเพื่อเป็นตัวแทนของกรรมการของบริษัทผู้ถือหุ้นรายใหญ่หรือผู้ถือหุ้นซึ่งเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่
8. ไม่ประกอบกิจการที่มีสภาพอย่างเดียวกันและเป็นการแข่งขันที่มีนัยกับกิจการของบริษัทหรือบริษัทย่อย หรือไม่เป็นหุ้นส่วนที่มีนัย หรือเป็นกรรมการที่มีส่วนร่วมบริหารงานลูกจ้าง พนักงานที่ปรึกษาที่รับเงินเดือนประจำ หรือถือหุ้นเกิน 1% ของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัท อันซึ่งประกอบกิจการที่มีสภาพอย่างเดียวกันและเป็นการแข่งขันที่มีนัยกับกิจการของบริษัทหรือบริษัทย่อย ไม่มีลักษณะอันใดที่ทำให้ไม่สามารถให้ความเห็นอย่างเป็นอิสระ เกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท

*เว้นแต่จะได้ออกจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี ทั้งนี้ ลักษณะต้องห้ามดังกล่าวไม่รวมถึงกรณีที่กรรมการอิสระเคยเป็นข้าราชการหรือที่ปรึกษาของส่วนราชการ ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท



พลเรือเอกกษัตริ์ เพ็งศรีทอง

- ประธานกรรมการ
- ประธานกรรมการบริหารและกำหนดกลยุทธ์
- กรรมการอิสระ



นางก่องแก้ว เปี่ยมด้วยธรรม

- ประธานกรรมการตรวจสอบ
- ประธานคณะกรรมการบริหารกำกับดูแลส่วนสัมพันธ์
- กรรมการอิสระ



นางนงนุช ทาวสุวรรณ

- กรรมการตรวจสอบ
- กรรมการบริหารงานเมือง
- กรรมการบริหารกำกับดูแลส่วนสัมพันธ์
- กรรมการอิสระ



นายสุชาติ สุขพัยกรณ์

- ประธานกรรมการบริหารงานเมือง
- กรรมการตรวจสอบ
- กรรมการบริหารกำกับดูแลส่วนสัมพันธ์
- กรรมการอิสระ

บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัท

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

การประชุมคณะกรรมการ

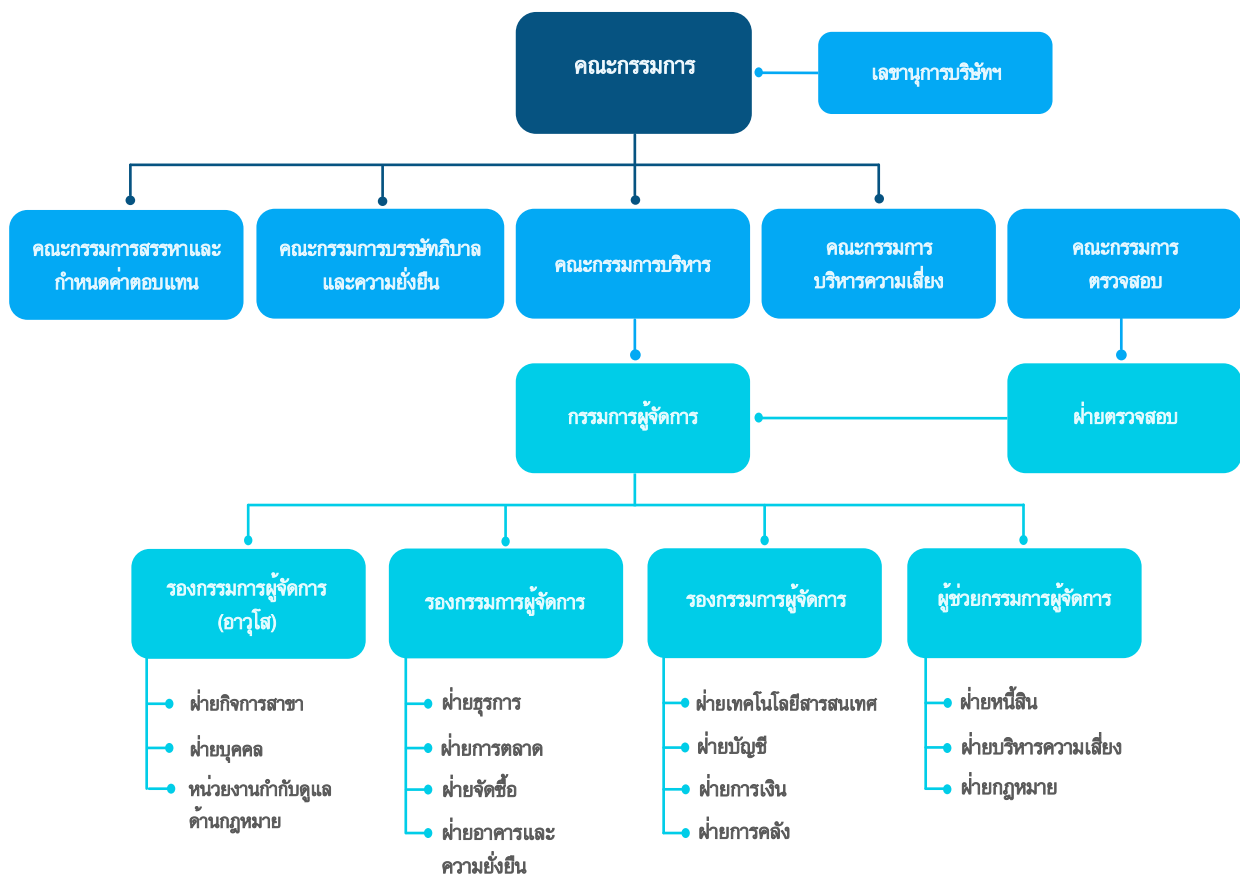
1. บริษัทฯ กำหนดให้มีการประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อรับทราบผลการดำเนินงานเป็นประจำอย่างน้อย 3 เดือนต่อครั้ง และอาจมีการประชุมพิเศษเพิ่มเติมตามความจำเป็น โดยกำหนดวาระการประชุมอย่างชัดเจนและมีการส่งหนังสือนัดประชุมล่วงหน้า 7 วัน หรือ 5 วันทำการก่อนวันประชุม เพื่อให้กรรมการได้มีเวลาศึกษาข้อมูลอย่างเพียงพอก่อนเข้าร่วมประชุม รวมทั้งได้มีการจัดบันทึก จัดเก็บรายงานการประชุมที่ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถตรวจสอบได้
2. จัดให้มีการประชุมหารือระหว่างกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อเปิดโอกาสให้สามารถอภิปราย พิจารณากลยุทธ์และการดำเนินงานของบริษัทฯ ได้อย่างเป็นอิสระจากฝ่ายจัดการ
3. ประธานคณะกรรมการบริษัทฯ และประธานกรรมการบริหารมีหน้าที่ร่วมกันกำหนดวาระการประชุม โดยเปิดโอกาสให้กรรมการท่านอื่นได้ร่วมพิจารณาก่อนการบรรจุวาระและส่งหนังสือเชิญประชุม
4. กรรมการมีหน้าที่เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการ โดยต้องมีสัดส่วนการเข้าร่วมประชุมอย่างน้อยร้อยละ 75 ของการประชุมทั้งปี และจำนวนองค์ประชุมขั้นต่ำไม่น้อยกว่า 2 ใน 3 ของจำนวนกรรมการบริษัทฯ ทั้งหมด
5. รายงานการประชุม มีการระบุ วัน เวลา ที่เริ่มและเสร็จสิ้นการประชุม รายชื่อกรรมการที่เข้าร่วมและไม่ได้เข้าร่วม ข้อสรุปของวาระ ประเด็นที่อภิปราย และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ รวมถึงคำชี้แจงของฝ่ายจัดการ มติของคณะกรรมการอย่างละเอียด พร้อมลงลายมือชื่อของประธานในที่ประชุม ในกรณีที่กรรมการเป็นผู้มีส่วนได้เสียกับวาระใด ก็จะไม่ร่วมพิจารณาและจะงดออกเสียงในมตินั้น ซึ่งเลขานุการบริษัทฯ จะแจ้งให้กรรมการทุกคนรับทราบก่อนการประชุม

6. รายงานการประชุมจะถูกสำเนาและนำส่งให้แก่หน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ภายในระยะเวลาที่กำหนด และถูกจัดเก็บไว้เป็นเอกสารอ้างอิงและตรวจสอบได้ รายงานการประชุมจะไม่สามารถแก้ไขได้หากไม่ได้รับการอนุมัติจากที่ประชุม

ในปี 2566 มีการจัดประชุมคณะกรรมการบริษัท ทั้งหมด 7 ครั้ง
สัดส่วนการเข้าร่วมประชุมของคณะกรรมการคิดเป็น 85%

คณะกรรมการชุดย่อย

คณะกรรมการได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยเพื่อช่วยกันกรองเรื่องสำคัญต่าง ๆ ประกอบด้วย คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการบรรษัทภิบาลและความยั่งยืน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ส่วนฝ่ายจัดการจะเป็นผู้บริหารจัดการตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย นโยบาย ที่คณะกรรมการได้กำหนดไว้และจัดให้มีหน่วยงานสนับสนุนระบบกำกับดูแลกิจการ ได้แก่ เลขานุการบริษัท หน่วยงานบริหารความเสี่ยง หน่วยงานกำกับดูแลปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ หน่วยงานตรวจสอบภายใน และหน่วยงานพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืน



คณะกรรมการตรวจสอบ



นางทองแก้ว เปี่ยมด้วยธรรม

- ประธานกรรมการตรวจสอบ
- ประธานคณะกรรมการบริหารเชิงกลยุทธ์และยั่งยืน
- กรรมการอิสระ



นางนงนุช ทาวสุวรรณ

- กรรมการตรวจสอบ
- กรรมการบริหารและสื่อสาร
- กรรมการบริหารเชิงกลยุทธ์และยั่งยืน
- กรรมการอิสระ



นายสุชาติ สุภพย์คัมภ์

- ประธานกรรมการบริหารและสื่อสาร
- กรรมการตรวจสอบ
- กรรมการบริหารและกำกับดูแลความเสี่ยง
- กรรมการอิสระ

บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบ

1. สอบทานให้บริษัทฯ มีการรายงานทางการเงินอย่างถูกต้องและเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอ
2. สอบทานให้บริษัทฯ มีระบบการบริหารความเสี่ยง ระบบการควบคุมภายใน ระบบการตรวจสอบภายใน และมีมาตรการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ พิจารณาความเป็นอิสระของหน่วยงานตรวจสอบภายใน ตลอดจนพิจารณาแต่งตั้ง โยกย้าย เลิกจ้าง ประเมินผลการปฏิบัติงานหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน หรือหน่วยงานอื่นที่รับผิดชอบการตรวจสอบ
3. สอบทานให้บริษัทฯ ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริษัทฯ
4. สอบทานการปฏิบัติงานของบริษัทฯ ให้เป็นไปตามนโยบายแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนในการต่อต้านทุจริต
5. พิจารณารายการที่เกี่ยวข้องกัน หรือรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ให้ เป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ เพื่อให้มั่นใจว่า สมเหตุสมผล เป็นประโยชน์สูงสุดต่อบริษัทฯ
6. สอบทานและพิจารณาความเสี่ยงสำคัญที่ตรวจพบร่วมกับฝ่ายบริหาร รวมทั้งให้ ข้อเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไข
7. ในการปฏิบัติตามขอบเขต อำนาจหน้าที่ ให้คณะกรรมการตรวจสอบมีอำนาจเชิญ หรือสั่งการให้ฝ่ายบริหารหรือหัวหน้างานเข้าร่วมประชุมเพื่อชี้แจงหรือให้ส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง
8. จัดทำรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบโดยเปิดเผยในรายงานประจำปีของบริษัทฯ ซึ่งรายงานดังกล่าวต้องลงนามโดยประธานคณะกรรมการตรวจสอบ
9. พิจารณาคัดเลือก เสนอแต่งตั้ง และเสนอค่าตอบแทนของผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ รวมทั้งเข้าร่วมประชุมกับผู้สอบอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
10. พิจารณาความเป็นอิสระของหน่วยงานตรวจสอบและให้ความเห็นต่อฝ่ายจัดการ เกี่ยวกับการพิจารณาแต่งตั้ง โยกย้าย เลิกจ้าง ผู้จัดการสำนักงานตรวจสอบภายใน
11. พิจารณานุมัติกฎบัตรหน่วยงานตรวจสอบภายใน แผนการดำเนินงาน การประเมินผลปฏิบัติงาน และคู่มือการปฏิบัติงานตรวจสอบ
12. พิจารณาทบทวนกฎบัตรคณะกรรมการตรวจสอบอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
13. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการบริษัทฯ มอบหมายและด้วยความเห็นชอบของ คณะกรรมการตรวจสอบ
14. ในการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบ หากพบหรือมีข้อสงสัยว่ามีรายการ หรือการกระทำ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ให้คณะกรรมการตรวจสอบรายงานต่อคณะกรรมการ เพื่อ ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการตรวจสอบเห็นสมควร
15. พิจารณาและให้ความเห็นต่อการติดตามการปฏิบัติตามมาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของบริษัทฯ มีความโปร่งใส ยุติธรรม และ ดำเนินธุรกิจด้วยการต่อต้านคอร์รัปชันทุกรูปแบบ
16. รับเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส การกระทำอันทุจริตคอร์รัปชัน ทั้งจากภายในและ ภายนอกที่กรรมการ ผู้บริหารหรือพนักงานของบริษัทฯ มีส่วนเกี่ยวข้อง และ ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามที่ได้รับแจ้งและนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทฯ
17. สอบทานการปฏิบัติงานของบริษัทฯ ให้เป็นไปตามการปฏิบัติตามกฎหมาย/ กฎระเบียบ/ข้อบังคับ ที่กำหนดโดยหน่วยงานกำกับดูแลควบคุม เช่น พ.ร.บ. การ ติดตามทวงถามหนี้ พ.ร.บ. ข้อมูลส่วนบุคคล

คณะกรรมการสรรหา และกำหนดค่าตอบแทน



พลเรือเอกอภิชาติ เพ็งศรีทอง

- ประธานกรรมการ
- ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
- กรรมการอิสระ



นายสุชาติ สุภพิชัย

- ประธานกรรมการบริหารความยั่งยืน
- กรรมการสรรหา
- กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
- กรรมการอิสระ



ดร.ศิกษิต พิษชัย

- คณะกรรมการบริษัทและสมาชิกอื่น
- กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
- กรรมการ

บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

การสรรหา

1. กำหนดหลักเกณฑ์และนโยบายในการสรรหากรรมการบริษัท และกรรมการชุดย่อย โดยพิจารณาความเหมาะสมของจำนวนโครงสร้างและองค์ประกอบของคณะกรรมการ กำหนดคุณสมบัติของกรรมการเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท หรือขออนุมัติต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นแล้วแต่กรณี
2. พิจารณาสรรหา คัดเลือก และเสนอบุคคลที่เหมาะสมให้ดำรงตำแหน่งกรรมการบริษัท ที่ครบวาระหรือมีตำแหน่งว่างลงหรือมีการแต่งตั้งเพิ่มเติม
3. จัดให้มีการเลือกตั้งกรรมการ
4. ปฏิบัติการอื่นเกี่ยวกับการสรรหาตามที่คณะกรรมการบริษัท มอบหมาย
5. ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารสูงสุด และเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณาอนุมัติ
6. พิจารณาทบทวนหลักเกณฑ์การสรรหากรรมการและตารางความรู้ความชำนาญเฉพาะด้าน (Board Skill Matrix) เป็นประจำทุกปี เพื่อให้มีองค์ประกอบที่หลากหลายตามแนวปฏิบัติที่ดี

การกำหนดค่าตอบแทน

1. จัดทำหลักเกณฑ์และนโยบายกำหนดค่าตอบแทนของคณะกรรมการบริษัท และกรรมการชุดย่อย เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท และขออนุมัติต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นแล้วแต่กรณี
2. กำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสมทั้งที่เป็นตัวเงินและมีใช้ตัวเงินของคณะกรรมการบริษัท เป็นรายบุคคล โดยการกำหนดค่าตอบแทนของคณะกรรมการบริษัท ให้พิจารณาความเหมาะสมกับภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ ผลงาน และเปรียบเทียบกับบริษัทในธุรกิจที่คล้ายคลึงกัน และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากกรรมการเสนอให้คณะกรรมการบริษัท พิจารณาและนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อขออนุมัติ
3. รับผิดชอบต่อคณะกรรมการบริษัท และมีหน้าที่ให้คำชี้แจง ตอบคำถามกับค่าตอบแทนของกรรมการในที่ประชุมผู้ถือหุ้น
4. รายงานนโยบาย หลักการและเหตุผลของการกำหนดค่าตอบแทนกรรมการและผู้บริหาร ตามข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ โดยเปิดเผยไว้ในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (56-1)
5. ปฏิบัติการอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดค่าตอบแทนตามที่คณะกรรมการบริษัท มอบหมาย โดยฝ่ายบริหารและหน่วยงานต่าง ๆ จะต้องรายงานหรือนำเสนอข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องต่อคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
6. นำเสนอผลการประเมินคณะกรรมการชุดย่อยทุกชุดต่อคณะกรรมการบริษัท และแนวทางในการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของคณะกรรมการ
7. พิจารณาเงินเดือนของประธานกรรมการบริหาร (CEO)

คณะกรรมการบริษัท และความยั่งยืน



นางทองแก้ว เปียนด้วยรรส

- ประธานกรรมการตรวจสอบ
- ประธานคณะกรรมการบริษัทและสมาชิก
- กรรมการอิสระ



นางนงนุช ตาวสุวรรน

- กรรมการตรวจสอบ
- กรรมการบริหารงานสื่อ
- กรรมการบริษัทและสมาชิก
- กรรมการอิสระ



ดร.ศัทธา พิชชัย

- คณะกรรมการบริษัทและสมาชิก
- กรรมการบริหารงานด้านเทคนิค
- กรรมการ

บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัทและความยั่งยืน

เพื่อให้เกิดความยั่งยืนต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม บริษัทฯ จึงจัดตั้ง “คณะกรรมการบริษัทและความยั่งยืน” ในการบริหารจัดการภายใต้การกำกับดูแลที่ดี ดำเนินถึงความยั่งยืนขององค์กรในมิติต่างๆ รวมถึงการติดตามและประมวลผลการดำเนินงานในด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคม และด้านเศรษฐกิจ (ESG) ในทุกๆ ปี เพื่อสร้างคุณค่าแก่กิจการ ตลอดจนการดำเนินการต่างๆ ของกลุ่มบริษัทฯ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

1. กำหนดเป้าหมาย นโยบาย และแผนการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของบริษัทฯ โดยครอบคลุมทั้งด้านการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนและการสร้างคุณค่าระยะยาวให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณธุรกิจ และนำเสนอต่อคณะกรรมการเพื่อพิจารณาอนุมัติ พร้อมทั้งให้คำแนะนำส่งเสริม และทบทวนให้นโยบายดังกล่าวมีความเหมาะสมสอดคล้องกับกฎหมายและแนวปฏิบัติที่ดีในระดับสากลเป็นประจำทุกปี ตลอดจนดูแลให้มีการประเมินผลและรายงานการปฏิบัติตามนโยบายอย่างสม่ำเสมอ
3. ให้คำแนะนำและส่งเสริมให้การดำเนินงานบริษัทฯ สอดคล้องกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการพัฒนาอย่างยั่งยืนให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้
4. กำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัทฯ ให้เป็นไปตามหลักบรรษัทภิบาลของสถาบันกำกับ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักปฏิบัติสากลและข้อเสนอแนะของสถาบันหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
5. กำกับดูแล ประเมินและทบทวนเป้าหมาย นโยบาย และแผนการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนให้เหมาะสมกับสถานะการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับบริษัทฯ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
6. ประเมินและทบทวนเป้าหมาย นโยบาย และแผนการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนให้เหมาะสมกับสถานะการดำเนินธุรกิจ
7. พิจารณาทบทวนเกี่ยวกับนโยบายด้านบรรษัทภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืนเป็นประจำทุกปี
8. พิจารณาทบทวนกฎบัตรคณะกรรมการบริษัทฯ เป็นประจำทุกปี
9. พิจารณาทบทวนนโยบาย และการติดตามการปฏิบัติตามมาตรฐานต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันเพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของบริษัทฯ มีความโปร่งใส ยุติธรรม และดำเนินธุรกิจด้วยการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ
10. ดูแลการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับบรรษัทภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืนของบริษัทฯ ต่อผู้มีส่วนได้เสีย ในแบบ 56-1 One Report และรายงานความยั่งยืนประจำปี
11. ส่งเสริมการเผยแพร่วัฒนธรรมในการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม
12. รายงานความคืบหน้าและผลการปฏิบัติงานด้านบรรษัทภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อคณะกรรมการบริษัทฯ

คณะกรรมการ บริหารความเสี่ยง



นายสุชาติ สุขพิงค์

- ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง
- กรรมการตรวจสอบ
- กรรมการบริหารและกำกับดูแลหน่วยงาน
- กรรมการอิสระ



นายชูชาติ เพ็ชรอำไพ

- ประธานกรรมการบริหาร
- กรรมการบริหารความเสี่ยง
- กรรมการ



นางนงนุช ทาวสุรรณ

- กรรมการตรวจสอบ
- กรรมการบริหารความเสี่ยง
- กรรมการบริหารกำกับดูแลหน่วยงาน
- กรรมการอิสระ

บทบาทหน้าที่ ของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

1. กำหนดและทบทวนนโยบายกรอบการบริหารความเสี่ยงองค์กร
2. กำกับดูแลและสนับสนุนให้มีการดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยงองค์กร สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายทางธุรกิจ รวมถึงสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลง
3. พิจารณารายงานผลการบริหารความเสี่ยงองค์กร และให้ข้อคิดเห็น ประเด็นความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงให้แนวทางการกำหนด มาตรการควบคุมหรือบรรเทา (Mitigation Plan) และการพัฒนาระบบ การจัดการบริหารความเสี่ยงองค์กรให้แก่คณะทำงานหรือฝ่ายบริหาร ความเสี่ยงเพื่อนำไปดำเนินการให้ระบบจัดการมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง
4. รายงานผลการบริหารความเสี่ยงองค์กรให้คณะกรรมการบริษัท ได้รับ ทราบ และในกรณีที่มีปัจจัย หรือเหตุการณ์สำคัญ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อ บริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญ ต้องรายงานต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อ ทราบและพิจารณาโดยเร็วที่สุด
5. กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยง และขอบเขตความเสี่ยงที่ยอมรับ ได้ของบริษัทฯ เสนอต่อคณะกรรมการเพื่อพิจารณาในเรื่องการบริหาร ความเสี่ยงโดยรวม ทั้งนี้ ต้องครอบคลุมความเสี่ยงในเรื่องต่าง ๆ เช่น ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงด้าน ตลาด ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ หรือความเสี่ยงอื่น ๆ ที่มีนัยสำคัญ ต่อบริษัทฯ
6. กำหนดกลยุทธ์โครงสร้างองค์กรและทรัพยากรที่ใช้ในการบริหารความ เสี่ยงให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ โดย สามารถวิเคราะห์ ประเมิน วัตถุประสงค์ และติดตามกระบวนการบริหารความ เสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ
7. กำกับดูแล ทบทวนและให้ข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการเกี่ยวกับ นโยบายการบริหารความเสี่ยง วิธีปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน กลยุทธ์และ การวัดความเสี่ยงโดยรวมเพื่อให้มั่นใจได้ว่ากลยุทธ์การบริหารความ เสี่ยงได้นำไปปฏิบัติอย่างเหมาะสม
8. ปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่คณะกรรมการบริษัท มอบหมาย

1.3 ฝ่ายจัดการ



ฝ่ายจัดการมีบทบาทในการบริหารงานด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปตามนโยบาย กลยุทธ์ และเป้าหมายที่คณะกรรมการกำหนดไว้

บทบาทหน้าที่ของฝ่ายจัดการ

1. นำเสนอเป้าหมาย นโยบาย และแผนธุรกิจรวมถึงงบประมาณประจำปีของบริษัทฯ ให้คณะกรรมการบริษัท พิจารณานุมัติ
2. ควบคุมดูแลการดำเนินงานของบริษัทฯ ให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน และงบประมาณที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท
3. พิจารณานุมัติการดำเนินงานที่เป็นธุรกรรมปกติธุรกิจของบริษัทฯ เช่น การลงทุนต่าง ๆ ตามงบลงทุน หรือ งบประมาณที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท เป็นต้น โดยวงเงินสำหรับแต่ละรายการเป็นไปตามตารางอำนาจอนุมัติที่ผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท
4. พิจารณานุมัติการกำหนด แก้ไข เปลี่ยนแปลง ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการอนุมัติสินเชื่อ ตาราง ยอดจัดสินเชื่อรวมถึงการกำหนดและแก้ไขเปลี่ยนแปลงค่าปรับและส่วนลด
5. นำเสนอโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสมกับการดำเนินงานของบริษัทฯ ให้คณะกรรมการบริษัท พิจารณานุมัติ รวมถึงพิจารณาอนุมัติอัตราค่าจ้างคนที่ไม่อยู่ในงบประมาณประจำปี
6. พิจารณาผลกำไรและขาดทุนของบริษัทฯ การเสนอจ่ายเงินปันผลระหว่างกาล หรือเงินปันผล ประจำปีเพื่อเสนอคณะกรรมการบริษัท
7. มีอำนาจแต่งตั้งหรือว่าจ้างที่ปรึกษา ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานภายในองค์กรเพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพสูงสุด
8. ให้อำนาจในการมอบอำนาจให้บุคคลอื่นใด หนึ่งคนหรือหลายคนปฏิบัติกรอย่างหนึ่งอย่างใด โดยอยู่ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการบริหาร หรืออาจมอบอำนาจให้บุคคลดังกล่าวมีอำนาจตามที่คณะกรรมการบริหาร เห็นสมควรและภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการบริหารเห็นสมควร ซึ่งคณะกรรมการบริหารอาจยกเลิก เพิกถอน เปลี่ยนแปลง หรือแก้ไขบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจ หรือการมอบอำนาจนั้น ๆ ได้ตามที่สมควร
9. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการบริษัท มอบหมาย

2. การจัดทำนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และแนวปฏิบัติ

ในปี 2566 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. ส่งเสริมนวัตกรรมและการประกอบธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อ (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)

คณะกรรมการบริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติในการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับกรรมการและผู้บริหาร นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการองค์กร และ นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้เสีย



นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับกรรมการและผู้บริหาร

คณะกรรมการบริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณจริยธรรมทางธุรกิจ สำหรับกรรมการผู้บริหารและพนักงาน เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน โดยมีการประกาศและสื่อสารให้พนักงานได้รับทราบ รวมทั้งเผยแพร่ไว้ในเว็บไซต์ของบริษัทฯ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานของบริษัทฯ ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้อง มีความรู้ความเข้าใจในหลักการกำกับดูแลกิจการ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยยึดมั่นความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ มีจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ มีการปฏิบัติที่สอดคล้องกับหลักกฎระเบียบข้อบังคับและกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนมีความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยกำหนดแนวทางเพื่อเป็นกรอบในการปฏิบัติงานและปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. มุ่งมั่นนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทฯ จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ ไปปฏิบัติในการดำเนินงานของบริษัทฯ ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างคุณค่าให้บริษัทฯ อย่างยั่งยืน
2. คณะกรรมการบริษัทฯ ต้องมีบทบาทสำคัญร่วมกับผู้บริหารในการกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ นโยบาย และแผนงานที่สำคัญของบริษัทฯ รวมทั้งจัดโครงสร้างการบริหารที่สอดคล้องและสัมพันธ์กันอย่างเป็นธรรม ระหว่างคณะกรรมการ ผู้บริหาร และผู้ถือหุ้น โดยมีการวางแนวทางการบริหารจัดการและการดำเนินธุรกิจที่มีความเหมาะสม
3. คณะกรรมการบริษัทฯ ต้องมีบทบาทสำคัญในการทบทวนและอนุมัติวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ นโยบาย และแนวปฏิบัติของการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นประจำทุกปี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการกำกับดูแล และยกระดับมาตรฐานการกำกับดูแลกิจการให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลง
4. คณะกรรมการบริษัทฯ ต้องมีบทบาทสำคัญร่วมกับผู้บริหารในการสื่อสารและติดตามให้เกิดการปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ นโยบาย รวมถึงแนวปฏิบัติของการกำกับดูแลกิจการที่ดี ให้แก่บุคลากรได้รับทราบเพื่อให้เกิดปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด
5. กรรมการ และผู้บริหาร ต้องเป็นผู้นำในเรื่องจริยธรรม และเป็นตัวอย่างในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ยุติธรรม โปร่งใสตรวจสอบได้

6. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน ต้องยึดมั่นในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เป็นแนวทางด้วยความเข้าใจ เชื่อมั่น ครีธา โดยถือเป็นกิจวัตรจนเป็นวัฒนธรรมที่ดีขององค์กร โดยปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียม พร้อมดูแลสอดส่อง ควบคุม ป้องกันการตัดสินใจหรือการกระทำใด ๆ ที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และรายการที่เกี่ยวข้องกัน โดยยึดถือประโยชน์ของบริษัทฯ เป็นที่ตั้ง
7. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน ต้องยึดมั่นและปฏิบัติตามนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ไม่ล่วงละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา เคารพต่อกฎหมายและหลักสิทธิมนุษยชน และจะต้องดำเนินการให้มีระบบที่ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าทุกคนได้ตระหนักและให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติตามนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
8. คณะกรรมการบริษัทฯ ต้องจัดให้มีระบบการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงให้อยู่ในระดับเหมาะสม รวมถึงมีระบบบัญชีและรายงานทางการเงินที่มีความถูกต้องเชื่อถือได้
9. กรรมการ และผู้บริหาร ต้องดำเนินการให้มีการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม สร้างจิตสำนึกอันดีงาม และปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความเป็นธรรม ตลอดจนมุ่งมั่นพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง
10. คณะกรรมการบริษัทฯ ต้องจัดให้โครงสร้างการจัดการของบริษัทฯ มีบรรษัทภิบาลที่ดี มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการแต่ละคณะและผู้บริหารอย่างชัดเจน
11. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน ต้องดำเนินงาน โดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้มีส่วนได้เสีย ชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม
12. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน ต้องตระหนักและเคารพในสิทธิแห่งความเป็นเจ้าของผู้ถือหุ้นปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน
13. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน ต้องมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศในการดำเนินธุรกิจ โดยยึดมั่นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ด้วยการรับฟังและทบทวนตนเอง เพื่อเพิ่มศักยภาพในการบริหารและสร้างสรรค์สิ่งที่ดีที่สุดอยู่เสมอ
14. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน ต้องดำเนินการให้มีการเปิดเผยสารสนเทศที่สำคัญอย่างเพียงพอเชื่อถือได้และทันเวลา
15. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน ต้องดำเนินการให้มีการจัดการภาษีให้มีประสิทธิภาพสูงสุดโดยยึดหลักธรรมาภิบาลที่ดี การจัดการความเสี่ยงด้านภาษีที่ดี และการเปิดเผยเพื่อความโปร่งใส
16. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน ต้องยึดมั่นความเป็นธรรมโดยปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียม พร้อมดูแลสอดส่อง ควบคุม ป้องกันการตัดสินใจหรือการกระทำใด ๆ ที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และรายการที่เกี่ยวข้องกัน



นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการองค์กร

1. การบริหารจัดการความเสี่ยง

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

2. การควบคุมภายใน

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

3. การทำรายการระหว่างกันหรือรายการที่เกี่ยวข้องกัน

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

4. การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน



โดยในปี 2566 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
- คณะกรรมการบริษัทฯ ต้องกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง 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 ต้องเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับ เปิดเผยเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้ร้องเรียน ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วน



มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน

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

7. ทรัพย์สินทางปัญญา

- บริษัทฯ ไม่สนับสนุนการดำเนินการที่มีลักษณะละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา การใช้งานซอฟต์แวร์ใด ๆ ในระบบงานของบริษัทฯ ต้องได้รับอนุญาตและมีลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมายเท่านั้น
- พนักงานต้องปฏิบัติตามให้สอดคล้องกับกฎหมาย ข้อบังคับ และข้อผูกพันตามสัญญาทั้งหมด เกี่ยวกับสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาที่ถูกต้อง รวมถึงสิทธิบัตร ลิขสิทธิ์ ความลับทางการค้าและข้อมูลกรรมสิทธิ์อื่น ๆ โดยจะไม่ละเมิดสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาของบุคคลอื่น
- พนักงานที่นำผลงานหรือข้อมูลอันเป็นสิทธิของบุคคลภายนอกที่ได้รับมาหรือที่จะนำมาใช้ภายในบริษัทฯ จะต้องตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจว่าจะไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของบุคคลอื่น
- พนักงานที่ใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ของบริษัทฯ จะต้องใช้ซอฟต์แวร์ตามขออนุญาตของเจ้าของ ลิขสิทธิ์ และเฉพาะที่ได้รับอนุญาตให้ใช้งานจากบริษัทฯ เท่านั้น
- เมื่อพ้นสภาพจากการเป็นพนักงาน จะต้องส่งมอบทรัพย์สินทางปัญญาต่าง ๆ รวมถึงผลงานต่าง ๆ คืนให้บริษัทฯ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลที่เก็บไว้ในรูปแบบใดก็ตาม

8. การเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ

เปิดเผยข้อมูลสำคัญสู่สาธารณะ
ผ่านช่องทางเว็บไซต์ของตลาดหลักทรัพย์
เว็บไซต์บริษัทหรือรายงานประจำปี



เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการถือหุ้น

รวมถึงรายการเกี่ยวโยงและการมีส่วนได้
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 มีกระบวนการจัดการ
สิทธิของเจ้าของข้อมูล รวมถึงมีระเบียบการจัดการละเมิดส่วนบุคคล (DBM)

9. การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending)

- บริษัทฯ ดำเนินกิจการภายใต้หลักธรรมาภิบาล พร้อมทั้งแก้ปัญหาหนี้ครัวเรือนให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม โดยปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดอย่างเคร่งครัด อาทิเช่น การเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมต่อความต้องการของลูกค้า คำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้ การโฆษณาและแจ้งข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน
- บริษัทฯ ปรับมาตรการช่วยเหลือให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านโครงการ “คลินิกแก้หนี้” กว่า 7,536 สาขาทั่วประเทศ
- ส่งเสริมวินัยและให้ข้อมูลการบริหารจัดการทางการเงินให้แก่ลูกค้า ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น LineOA, Facebook และ เว็บไซต์บริษัท เพื่อสนับสนุนให้ลูกหนี้มีวินัยทางการเงินที่ดีขึ้นและสามารถบริหารจัดการหนี้ให้เป็นประโยชน์กับตัวเอง (responsible borrowing)
- บริษัทฯ กำหนดให้มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามนโยบายและระเบียบปฏิบัติด้านการให้บริการสินเชื่อเป็นประจำ เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานสอดคล้องตามนโยบายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งจัดทำและจัดส่งรายงานในรูปแบบและความถี่ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

10. การป้องกันการฟอกเงินและการสนับสนุนการเงินต่อการก่อการร้าย

- บริษัทฯ มีการสร้างหรือปฏิเสธความสัมพันธ์ทางธุรกิจหรือการทำธุรกรรมกับลูกค้า กรณีที่ลูกค้าเข้าเงื่อนไขดังต่อไปนี้
 - เป็นบุคคลที่ถูกกำหนดตามที่สำนักงาน ป.ป.ง. ได้ประกาศไว้
 - ปกปิดชื่อจริง ใช้ชื่อแฝง หรือใช้ชื่อปลอม แจกแจงข้อมูล หรือแสดงเอกสารหลักฐานสำคัญเท็จ
 - ไม่ได้รับข้อมูลหรือหลักฐาน ซึ่งมีความสำคัญในการระบุตัวตนของลูกค้า หรือข้อมูลของลูกค้าให้ไม่เพียงพอ
- บริษัทฯ กำหนดให้ลูกค้าต้องแสดงตนทุกครั้งก่อนสร้างความสัมพันธ์ทำธุรกรรมเพื่อให้บริษัทฯ สามารถระบุและพิสูจน์ตัวตนของลูกค้าตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย และกฎเกณฑ์ทางการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ผ่านการจัดให้มีการรู้จักตัวตนลูกค้า (Know Your Client: KYC) และการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงของลูกค้า (Client Due Diligence: CDD) ทั้งลูกค้าที่สร้างความสัมพันธ์ต่อหน้า (Face-to-face channel) และลูกค้าที่ไม่ได้สร้างความสัมพันธ์ต่อหน้า (Non-face-to-face channel)
- การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ต้องมีการจัดลำดับความเสี่ยงของลูกค้าโดยพิจารณาจากปัจจัยดังนี้ ปัจจัยเกี่ยวกับพื้นที่หรือประเทศ ปัจจัยเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ใช้ ปัจจัยเกี่ยวกับอาชีพหรือสถานะของลูกค้า เช่น การมีสถานภาพทางการเมือง (PEPs)
- บริษัทฯ มีกระบวนการติดตามและสอบสวนความเคลื่อนไหวทางบัญชีของลูกค้าอย่างต่อเนื่องจนยุติความสัมพันธ์ทางธุรกิจตามแนวทางที่กฎหมายกำหนด เพื่อประเมินว่าลูกค้าทำธุรกรรมที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ อาชีพ และแหล่งที่มาของรายได้ที่แจ้งแก่บริษัทฯ หรือไม่
- บริษัทฯ มีการรายงานธุรกรรมตามที่สำนักงาน ป.ป.ง. กำหนด เช่น ธุรกรรมที่ใช้เงินสด และธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัย รวมถึงติดตามธุรกรรมใดๆ ของลูกค้าที่เกี่ยวข้องหรือมีเหตุอันควรให้เชื่อได้ว่าเกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง
- บริษัทฯ กำหนดให้มีการจัดเก็บข้อมูล เอกสารและหลักฐานการแสดงตน การระบุตัวตน และการตรวจทานความเคลื่อนไหวการทำธุรกรรม หรือเอกสารหลักฐานอื่นใดของลูกค้า ตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด
- บริษัทฯ กำหนดมิให้เปิดเผยข้อมูลหรือกระทำการใดๆ อันอาจมีผลทำให้ลูกค้าทราบ เกี่ยวกับการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า การรายงานการทำธุรกรรมหรือการส่งข้อมูลอื่นใดไปยังสำนักงาน ป.ป.ง.
- บริษัทฯ กำหนดให้มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามนโยบายและระเบียบปฏิบัติด้านการป้องกันการฟอกเงิน การสนับสนุนการก่อการร้าย อย่างเป็นประจำทุกปี (Self-Assessment) เช่น การตรวจสอบกระบวนการและระบบรายงานธุรกรรมของบริษัทฯ เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานสอดคล้องตามนโยบายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้เสีย

1. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น

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

2. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่



- จัดทำสัญญากับเจ้าหน้าที่ทุกประเภทอย่างถูกต้องตามกฎหมาย เสมอภาคเป็นธรรม และโปร่งใสโดยไม่เอาเปรียบคู่สัญญา
- บริษัทฯ มีนโยบายที่จะปฏิบัติตามเงื่อนไข สัญญา และข้อผูกพันที่ตกลงกันไว้กับเจ้าหน้าที่อย่างเคร่งครัด
- บริษัทฯ ไม่เคยมีข้อพิพาทใด ๆ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการผิดนัดชำระหนี้ โดยบริษัทฯ จ่ายเงินให้กับเจ้าหน้าที่ตรงตามเงื่อนไขการชำระเงินที่ได้ตกลงไว้
- กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดข้อหนึ่ง หรือมีเหตุทำให้ผิดนัดชำระหนี้ ต้องรีบแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบโดยไม่ปกปิดข้อเท็จจริง
- รายงานฐานะและข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้องแก่เจ้าหน้าที่ ไม่ปกปิดสถานะการเงินที่แท้จริงของบริษัทฯ

3. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อลูกค้า

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

4. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อลูกค้า

- ไม่เรียกหรือไม่รับหรือจ่ายผลประโยชน์อันใด ที่ไม่สุจริตในการค้ากับลูกค้า
- แจกแผนการดำเนินงาน เพื่อให้ลูกค้าสามารถทราบจำนวนที่จะจำหน่ายสินค้าหรือบริการได้ในปีนี้ รวมถึงนำไปวางแผนการผลิต และจัดส่ง เพื่อป้องกันปัญหาที่ตามมา
- ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด และมีการชำระหนี้ที่ตรงตามเวลาเป็นไปตามกฎระเบียบและแนวปฏิบัติของบริษัทฯ ภายในระยะเวลา 30 วัน

6. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อหน่วยงานกำกับ

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

3. ติดตามให้มีการปฏิบัติ

บริษัทฯ กำหนดให้คณะกรรมการบริษัทและความยั่งยืน มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการอยู่เสมอ ด้วยการรายงานความคืบหน้าและผลการปฏิบัติงานด้านการกำกับดูแลต่อคณะกรรมการบริษัท ปีละ 2 ครั้ง ตลอดจนจนทบทวนและเสนอให้คณะกรรมการมีการพิจารณาแก้ไขขอบเขตอำนาจ หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัทและความยั่งยืนให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์

4. เปิดเผยผลการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการต่อผู้มีส่วนได้เสีย

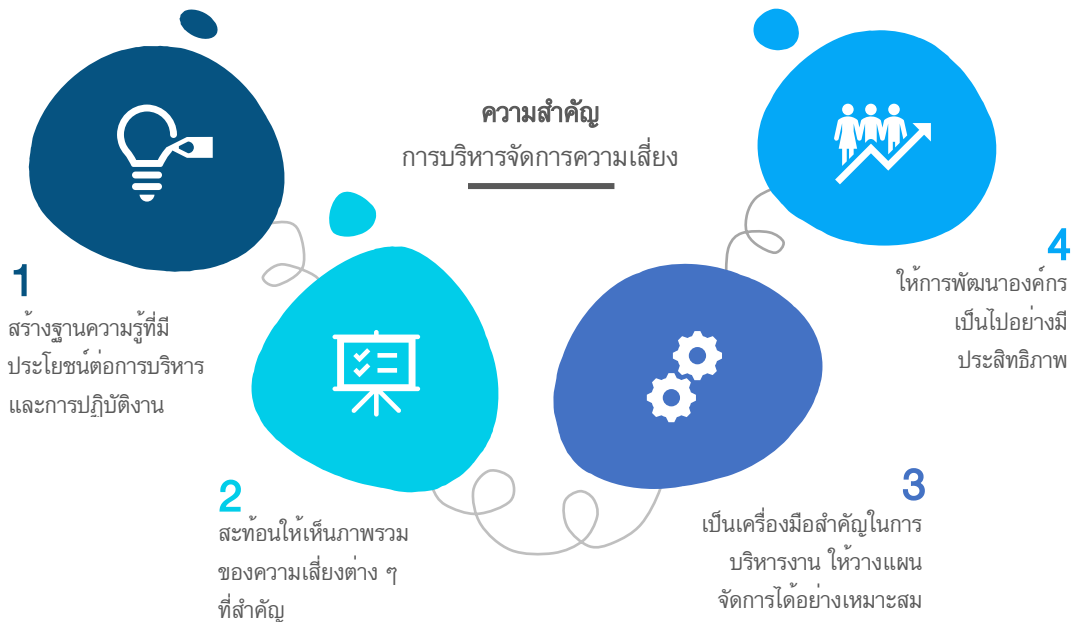
คณะกรรมการและคณะกรรมการชดเชยทุกชุดต้องสรุปผลการดำเนินงาน ในแบบ 56-1 One Report เป็นประจำทุกปี เพื่อความโปร่งใสและมั่นใจได้ว่าการดำเนินงานของบริษัทฯ จะบรรลุวัตถุประสงค์ เป็นไปตามกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานกำกับ และสามารถสร้างคุณค่าให้แก่บริษัทฯ ซึ่งเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม ตลอดจนสร้างคุณค่าแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน

5. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อคู่แข่งธุรกิจ

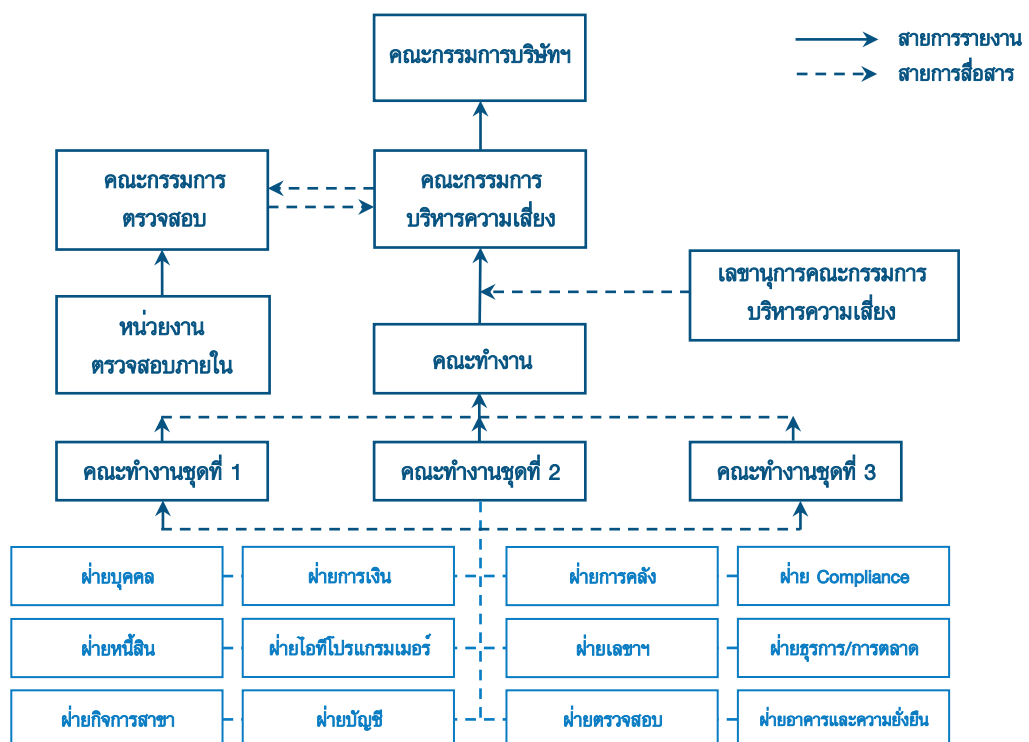
- ปฏิบัติภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี
- ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีการที่ไม่สุจริตหรือไม่เหมาะสม รวมถึงการไม่เปิดเผยหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลทางธุรกิจ
- ไม่ทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้าด้วยการกล่าวหาในทางร้าย
- หลีกเลี่ยงการทำข้อตกลงกับคู่แข่ง หรือผู้ประกอบการธุรกิจอื่น ในลักษณะที่ผูกขาด จำกัด หรือลดการแข่งขันในตลาด

2.2 การบริหารจัดการความเสี่ยงภายในองค์กร

บริษัท เมืองไทยแคปปิตอล จำกัด (มหาชน) มีความมุ่งมั่นที่จะก้าวไปสู่องค์กรระดับโลก โดยกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องกับแนวทางและหลักปฏิบัติสากล ครอบคลุมทั้งกลุ่มธุรกิจทางการเงิน เพื่อให้ธุรกิจเติบโตและสร้างผลตอบแทนอย่างมั่นคงในระยะยาว



โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง



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

คณะกรรมการบริษัท

กำกับดูแลบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง

เลขานุการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

ประสานงานกับกรรมการหรือฝ่ายงานอื่น ๆ รวมถึงเป็นผู้รับผิดชอบสูงสุดในระดับปฏิบัติการ (นายอมรเทพ ภูมิ่ง)

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

ประสานงานด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงทั่วไป รวมถึงการประเมินความเสี่ยงแต่ละประเด็นอย่างครอบคลุม

คณะกรรมการตรวจสอบ

ดำเนินการสอบทานผลการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เป็นอิสระ

หน่วยงานตรวจสอบภายใน

ดำเนินการสอบทานกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงเพื่อให้มีการนำไปปฏิบัติอย่างเหมาะสม โดยทำการตรวจสอบอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

คณะทำงานแต่ละชุด พนักงานภายในองค์กร

ระบุและประเมินความเสี่ยงที่เกิดขึ้นมีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบ กำหนดแผนรับมือและติดตามผล

กระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยง

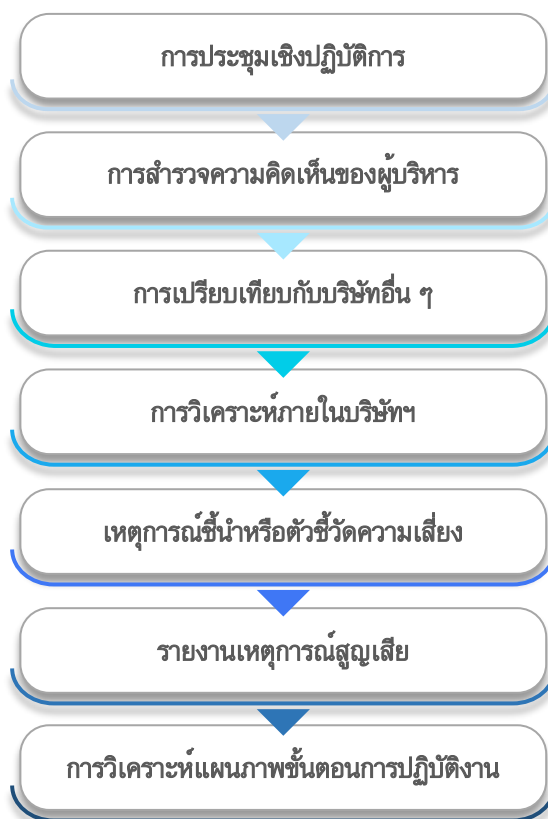


1. การระบุและวิเคราะห์ความเสี่ยง (Event Identification and Analysis)

ขั้นตอนในการทำความเข้าใจกับสาเหตุของการเกิดความเสี่ยง ระบุถึงเหตุการณ์หรือกิจกรรมของกระบวนการปฏิบัติงานที่อาจเกิดความผิดพลาดความเสียหายและการไม่บรรลุวัตถุประสงค์/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” มีหลักพิจารณา ดังนี้

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 Matrix) ดังตารางด้านล่างนี้

การประเมินความเสี่ยง	ความเป็นไปได้ที่จะเกิดความเสี่ยงกับองค์กร					
	5	4	3	2	1	
ผลกระทบ	5	5	10	15	20	25
	4	4	8	12	16	20
	3	3	6	9	12	15
	2	2	4	6	8	10
	1	1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
		โอกาสที่จะเกิด				

โดยสามารถแบ่งระดับความเสี่ยงออกได้เป็น 4 ระดับ เพื่อนำมาพิจารณาจัดการต่อไป

ค่าที่ประเมินจากโอกาสเกิดและผลกระทบ	ระดับความเสี่ยง	แนวปฏิบัติ
0-4	ต่ำ	ควบคุมความเสี่ยง ไม่ต้องมีการจัดการเพิ่มเติม
5-9	ปานกลาง	ป้องกันไม่ให้ความเสี่ยงเคลื่อนย้ายไปยังระดับสูง
10-15	สูง	จัดการความเสี่ยงเพื่อให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
16-25	สูงมาก	จัดการความเสี่ยงเพื่อให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้อย่างเร่งด่วน

3. การตอบสนองความเสี่ยง (Risk Response)

หลังจากการประเมินความเสี่ยงแล้ว บริษัทฯ มีการตอบสนองต่อความเสี่ยง 4 รูปแบบ ดังนี้

การรับมือกับความเสี่ยง

มีวัตถุประสงค์เพื่อลดจำนวนครั้งของความเสียหายหรือลดความรุนแรงของเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น

การโอนความเสี่ยง

วิเคราะห์และตัดสินใจที่จะเลือกโอนความเสี่ยงออกไปในรูปแบบใด ๆ ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของสถานการณ์

การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง

เป็นวิธีสุดท้ายที่ใช้ในการจัดการ กรณีที่ไม่อาจใช้วิธีการอื่นเข้ามาแก้ไขได้ ต้องเปรียบเทียบข้อดีและข้อเสียก่อนการตัดสินใจ

การรับความเสี่ยงไว้เอง

กรณีที่ผู้บริหารของบริษัทฯ เล็งเห็นว่าความน่าจะเป็นที่จะเกิดความเสียหายอยู่ในวิสัยที่ยอมรับได้

4. กิจกรรมควบคุมความเสี่ยง (Control Activities)

เมื่อมีการเลือกวิธีการตอบสนองความเสี่ยงที่เหมาะสมแล้ว กิจกรรมการควบคุมความเสี่ยงจะถูกกำหนดขึ้นเพื่อให้มั่นใจว่ามีการจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม ในการปฏิบัติงานทุกด้านนั้นต้องจัดให้มีกิจกรรมการควบคุมที่เหมาะสมเพียงพอกับประเภทของการควบคุมสามารถจัดกลุ่มได้ดังนี้

การควบคุมเพื่อการป้องกัน

กำหนดขึ้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิด หรือลดความเสี่ยงและข้อผิดพลาดตั้งแต่แรก

1

การควบคุมเพื่อให้อัตราจพบ

เป็นวิธีการควบคุมที่กำหนดขึ้นเพื่อให้ค้นพบข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นแล้ว

2

การควบคุมโดยการใช้แผน

เป็นวิธีการควบคุมที่ส่งเสริมหรือกระตุ้นให้เกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

3

การควบคุมเพื่อการแก้ไข

กำหนดเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นให้ถูกต้องหรือไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในอนาคต

4



กราฟแสดงความสัมพันธ์ของความเสี่ยงและกิจกรรมควบคุม

จากภาพแสดงความสัมพันธ์ของความเสี่ยงและกิจกรรมการควบคุม นอกจากการควบคุมภายในที่เพียงพอแล้ว การกำหนดกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงเพิ่มเติมยังสามารถช่วยลดระดับของความเสี่ยงลงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้อีกด้วย

5. ข้อมูลและการสื่อสาร (Information and Communication)

ระบบสารสนเทศและการสื่อสารเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยให้การบริหารความเสี่ยงในองค์กรมีการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่ผู้บริหารสามารถใช้ในการถ่ายทอดนโยบายการกำกับดูแลและติดตามผลสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรจึงต้องมีระบบสารสนเทศและการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การมีระบบสารสนเทศที่ดีนั้น ควรประกอบด้วย

1. มีการควบคุมสิทธิ์ของผู้ใช้งาน โดยแบ่งออกเป็นลำดับตามความรับผิดชอบและประเภทของงาน
2. มีระบบสำรองข้อมูลเพื่อป้องกันปัญหาระบบล่มหรือเกิดเหตุสุดวิสัยที่ส่งผลกระทบต่อข้อมูลสำคัญ
3. มีระบบงานที่สามารถเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้สามารถบริหารจัดการการใช้ข้อมูลร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. มีหน่วยงานสำรองที่มีอุปกรณ์และระบบที่สามารถให้หน่วยงานสำคัญเข้าปฏิบัติงานได้ทันทีหากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน เช่น ไฟไหม้ ดึงถล่ม เป็นต้น
5. มีระบบจัดการสินทรัพย์ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เพื่อให้สะดวกต่อการปฏิบัติงาน

6. การประเมินและติดตามผล (Monitoring and Review)

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงจัดให้มีการประชุมติดตามผลการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กรเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง โดยผู้ร่วมประชุมประกอบไปด้วยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เลขานุการ ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อประเมินแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงนโยบายและแนวทางในการบริหารจัดการความเสี่ยงให้มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของบริษัทฯ ซึ่งในการติดตามผลในระดับคณะกรรมการบริษัทเป็นการติดตามผลของประเด็นความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อบริษัทฯ อย่างรุนแรงและเป็นความเสี่ยงที่ไม่สามารถยอมรับได้เนื่องจากอาจทำให้เกิดผลกระทบต่อผลประโยชน์หรือทิศทางการดำเนินงานของบริษัทฯ

การดำเนินงานด้านความเสี่ยงของบริษัทฯ

เพื่อมุ่งสร้างการบริหารจัดการความเสี่ยงเพื่อให้เกิดเป็นวัฒนธรรมในองค์กร บริษัทฯ จึงแก้ไขคู่มือความเสี่ยงให้เข้าใจง่ายยิ่งขึ้นและเหมาะสมกับบริบทต่างๆ ขององค์กร พร้อมทั้งจัดให้มีการอบรมความเสี่ยงระดับผู้บริหารเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการความเสี่ยง รวมถึงสามารถปฏิบัติตามคู่มือความเสี่ยงของบริษัทฯ ได้อย่างถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้บริษัทฯ ผลักดันให้แต่ละหน่วยงานมีการบริหารจัดการความเสี่ยงด้วยตนเอง ตั้งแต่การระบุประเด็นความเสี่ยงไปจนถึงการติดตามและประเมินผล รวมถึงจัดให้มีช่องทางสำหรับแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไขกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเลขานุการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่สรุปผลและแจ้งให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงรับทราบผ่านการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงที่จัดขึ้นอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

ในปี 2566 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงได้มีการประชุมติดตามผล และหารือประเด็นเรื่องความเสี่ยง เป็นจำนวน 3 ครั้ง โดยมีวาระสำคัญของการประชุมโดยสรุปดังนี้

- พิจารณารับทราบความคืบหน้าในการควบคุมและแก้ไขปัญหาความเสี่ยง
- พิจารณาและอนุมัติคู่มือการบริหารความเสี่ยง (ฉบับปรับปรุง)
- พิจารณาและอนุมัติกฎบัตรคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
- พิจารณาและอนุมัติการจัดลำดับความเสี่ยงใหม่

การดำเนินงานด้านการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของบริษัทฯ

บริษัทฯ ได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM) ประกอบด้วยผู้บริหารจากหน่วยงานต่างๆ โดยมีกรรมการผู้จัดการเป็นประธาน มีหน้าที่รับผิดชอบในการกำหนดกลยุทธ์และนโยบายความต่อเนื่องทางธุรกิจของบริษัทฯ พร้อมทั้งจัดสรรทรัพยากรเพื่อรองรับการดำเนินงาน ติดตามความคืบหน้า รวมทั้งดูแลภาพรวมในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ทั้งนี้องค์กรได้มีการทบทวนแผนการปฏิบัติงาน กระบวนการที่ต้องจัดเตรียม สำหรับการเตรียมแผนรับมือกับความเสียหายและเหตุการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต อาทิ ภัยพิบัติ ภัยธรรมชาติ โรคระบาด การก่อวินาศกรรม ฯลฯ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจกลับสู่ภาวะปกติโดยเร็วที่สุด ตัวอย่างแผนการดำเนินงานและแนวทางการรับมือของบริษัทฯ เช่น

1. การแพร่ระบาดของโรคติดต่อ

จากเหตุการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 บริษัทฯ ได้มีการกำหนดแผนการป้องกันและมาตรการรับมือกับเหตุการณ์โรคระบาดต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เช่น

- ติดตาม ประเมิน และเตรียมความพร้อม ต่อสถานการณ์โรคระบาดต่างๆ จากกระทรวงสาธารณสุขอย่างใกล้ชิด
- คัดกรองความเสี่ยงสำหรับพนักงานและมีการจัดเตรียมสถานที่ปฏิบัติงานพิเศษให้แก่พนักงานกลุ่มดังกล่าว
- เพิ่มช่องทางการให้บริการแก่ลูกค้าผ่านแอปพลิเคชัน ลดการเดินทางมาที่สาขา เพื่อให้สามารถทำธุรกรรมและดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง

2. เหตุการณ์ขัดข้องทางระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

เพื่อเตรียมความพร้อมและรับมือการเหตุการณ์ต่างๆ ที่อาจสร้างความเสียหายต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอก บริษัทฯ ได้มีแนวทางในการเตรียมความพร้อมและรับมือ ดังนี้

- จัดทำคู่มือนโยบายและระเบียบปฏิบัติเพื่อเป็นแนวทางและหลักปฏิบัติให้แก่พนักงาน
- จัดทำการซ้อมแผนการกอบกู้ระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศฉุกเฉินเป็นจำนวน 2 ครั้ง/ปี เพื่อเตรียมความพร้อม และ แนวทางการรับมือให้กับพนักงาน
- จัดให้มีการทวนสอบระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศโดยผู้ทวนสอบจากหน่วยงานภายนอกเป็นประจำทุกปี

ผลการดำเนินงานด้านความเสี่ยงของบริษัทฯ

ประเด็นความเสี่ยง	ผลกระทบ	ระดับผลกระทบ	ระดับโอกาส	แผนการจัดการความเสี่ยง	ผลการดำเนินงาน		
					ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย	ผลลัพธ์
1. ขาดแคลนบุคลากร	ขาดบุคลากรที่มีความสามารถ	3	5	พัฒนากระบวนการสรรหาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ	อัตราส่วนของพนักงานที่สภาพเทียบกับพนักงานเข้าใหม่	อัตราส่วนไม่เกินกว่า 1	0.455
2. การทุจริตคอร์รัปชัน	ภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นของนักลงทุนต่อบริษัท	4	5	จัดอบรมพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม	จำนวนการเกิดเหตุการณ์ทุจริตคอร์รัปชัน	0	0
3. การไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบคำสั่ง และแนวปฏิบัติของบริษัทฯ	การปฏิบัติงานไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกันทั้งองค์กร	3	5	จัดอบรมพนักงานเข้าใหม่ และมีช่องทางให้คำปรึกษาในเรื่องกฎระเบียบ	ค่าเฉลี่ย KPI สาขาที่ถูกตรวจสอบ	มากกว่าร้อยละ 85	85.96
4. การแข่งขันและคู่แข่งรายใหม่	ผลประโยชน์ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย	5	4	จัดทำแผนกลยุทธ์เพื่อรักษาความเป็นผู้นำในธุรกิจ	สัดส่วนพอร์ตสินเชื่อในตลาดมากเป็นอันดับ 1	อันดับ 1	อันดับ 1
5. การปรับขึ้นของราคาสินค้าในประเทศ	ต้นทุนการดำเนินงานของบริษัทฯ เพิ่มขึ้น	4	1	กำหนดเพดานค่าใช้จ่าย	สัดส่วนราคาเฉลี่ยต่อหน่วยเทียบราคาหลักต่อหน่วย	เพิ่มขึ้นไม่เกิน 10%	ลดลง 2.30%
6. กฎระเบียบปฏิบัติฯ จากหน่วยงานภายนอก	ผิดกฎหมาย และความเชื่อมั่นต่อนักลงทุน	5	1	ประชุมและหารือแนวทางการดำเนินงานให้ทันตามกรอบเวลาที่กำหนด	จำนวนรายการที่ดำเนินไม่สำเร็จ (ครั้ง/ปี)	น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี	0
7. การปรับขึ้นของอัตราดอกเบี้ยภายในประเทศ	ต้นทุนทางการเงินสูงขึ้น	5	3	จัดหาแหล่งเงินทุนสำรองอื่นๆ และปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยรับ	อัตราดอกเบี้ยเฉลี่ยทั้งปี	ไม่เกิน 3.80%	3.6%
8. ภัยธรรมชาติ	การดำเนินงานหยุดชะงัก	3	1	จัดเตรียมงบประมาณสำหรับรับมือกับผลกระทบ	มูลค่าความเสียหายรวม (ล้านบาท/ปี)	น้อยกว่า 5 ล้านบาท	0 บาท
9. ภัยคุกคามทางไซเบอร์และโจรกรรมข้อมูล	ผิด พ.ร.บ ข้อมูลส่วนบุคคลและบริษัทฯ ขาดความน่าเชื่อถือ	4	1	นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในองค์กร	จำนวนครั้งการถูกโจมตี	0 ครั้ง	0 ครั้ง

ประเด็น ความเสี่ยง	ผลกระทบ	ระดับ ผลกระทบ	ระดับ โอกาส	แผนการจัดการ ความเสี่ยง	ผลการดำเนินงาน		
					ตัวชี้วัด (KRI)	เป้าหมาย	ผลลัพธ์
10. การหาเงินทุน จากสถาบันทาง การเงิน	ถูกระงับการใช้ วงเงินสินเชื่อ และไม่ได้รับการ อนุมัติวงเงิน สินเชื่อใหม่	5	3	ประเมินและ ติดตามอัตราส่วน ทางการเงินอย่าง สม่ำเสมอ	อัตราส่วน หนี้สินต่อทุน (D/E Ratio)	น้อยกว่า 4	3.70
11. สภาพคล่อง ทางการเงิน	ชะลอการปล่อย สินเชื่อและการ ขยายสาขา	5	1	จัดทำแผนจัดหา เงินทุนให้ เหมาะสม	อัตราส่วนของ กระแสเงินสด รับและจ่าย	มากกว่า 1	1.45
12. การถูก โจรกรรม	ความเสียหายใน ทรัพย์สินของ องค์กร	3	2	ลดการเก็บเงิน สดในสาขา หมั่น ตรวจเช็คระบบ กล้องวงจรปิดให้ พร้อมใช้งาน	จำนวนครั้งที่ เกิดเหตุ โจรกรรม (ครั้ง/ปี)	น้อยกว่า 12 (ครั้ง/ปี)	9 ครั้ง
13. สูญเสีย ภาพลักษณ์และ ชื่อเสียง (จากการ แอบอ้างในนาม บริษัทฯ)	ผู้รับสารเกิด ความเข้าใจผิด จนเกิดความ เสียหายต่อ ภาพลักษณ์และ ทรัพย์สิน	1	5	สื่อสารแจ้งเตือน ภัยมีจรรยาบรรณ ลูกค้า ทั้ง ช่องทางออนไลน์ และออฟไลน์	จำนวนครั้งที่ ลูกค้าสอบถาม และร้องเรียน (ครั้ง/ปี)	ไม่เกิน 480 ครั้ง/ปี	317 ครั้ง
14. ความคุ้มค่าใน การขยายสาขา	ความไม่คุ้มค่าใน การเปิดสาขา กระทบผลการ ดำเนินงาน	4	5	ทบทวนและปรับ แผนธุรกิจให้ เหมาะสมในแต่ ละพื้นที่	ยอดลูกหนี้ต่อ สาขา (ล้านบาท/ปี)	ไม่ต่ำกว่า 14.5	19.02
15. การเพิ่มขึ้น ของหนี้เสีย (NPL)	ผลกำไรสุทธิ ลดลง	4	5	ชะลอการปล่อย สินเชื่อในลูกค้า กลุ่มเสี่ยงสูง และขายหนี้เสีย ให้บริษัทฯ อื่น	ร้อยละของหนี้ ผิดนัดชำระ/ ยอดการปล่อย สินเชื่อรวม	ไม่เกิน 3.5%	3.11%
16. การไม่ สามารถบรรลุ เป้าหมายการ ปล่อยก๊าซเรือน กระจกขององค์กร (ความเสี่ยงอุบัติใหม่)	สูญเสียความ เชื่อมั่นจากนัก ลงทุนและขาด ความน่าเชื่อถือ	2	2	ติดตามผลการ ดำเนินงานของ องค์กรอย่าง ใกล้ชิด ริเริ่ม โครงการด้านการ ลดการปล่อยก๊าซ เรือนกระจก	อัตราการปล่อย ก๊าซคาร์บอนได ออกไซด์เทียบ กับปีก่อน (tonCO ₂ /ยอด สินเชื่อ)	ลดลง ร้อยละ 10	ลดลง ร้อยละ 4.71
17. ภาษีคาร์บอน (ความเสี่ยงอุบัติใหม่)	ต้นทุนในการ ดำเนินงานเพิ่ม สูงขึ้น	1	1	ลดปริมาณการ ปล่อยก๊าซเรือน กระจกจากการ ดำเนินงานของ องค์กร	ปริมาณการ ปล่อยก๊าซเรือน กระจก (ตันคาร์บอน- ไดออกไซด์ / ปี)	เพิ่มขึ้นไม่ เกินร้อยละ 10 จากปีที่ ผ่านมา	เพิ่มขึ้น ร้อยละ 13

บทวิเคราะห์ความเสี่ยง (Risk Analysis)

1 การขาดแคลนบุคลากร

ปัจจุบัน กลุ่มธุรกิจไมโครไฟแนนซ์มีการแข่งขันที่สูงขึ้น การสรรหาบุคลากรเพื่อประจำการในสาขาของบริษัทฯ รวมไปถึงการพัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทฯ จึงได้จัดให้มีการวางแผนพัฒนาการสรรหาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เพียงพอต่อการเติบโตของบริษัทฯ อีกทั้งยังกำหนดโครงการต่างๆ เช่น การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานของบริษัทฯ รวมไปถึงการอบรมพัฒนาศักยภาพของพนักงาน เพื่อสร้างโอกาสและแรงจูงใจในการทำงาน เตรียมความพร้อมให้พนักงานมีความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพของตนเอง ในปี 2566 บริษัทฯ ดำเนินโครงการข้างต้นพบว่าอัตราส่วนของพนักงานพ้นสภาพเทียบจำนวนพนักงานเข้าใหม่ของปี 2566 อยู่ที่ 0.455 ซึ่งนับเป็นค่าที่ยอมรับได้ตามที่บริษัทฯ กำหนด

2 การทุจริตคอร์รัปชัน

บริษัทฯ ตระหนักถึงความเป็นไปได้ในการทุจริตคอร์รัปชัน จึงได้มีการวางมาตรการป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการทุจริตอย่างเข้มงวด โดยมีการทบทวนสาเหตุและอัตรา การทุจริตคอร์รัปชันอย่างต่อเนื่อง ผ่านการกำหนดระบบการควบคุมตรวจสอบภายในที่มีประสิทธิภาพ โดยมีการตรวจสอบเป็นประจำทุกเดือน หรือการนำระบบปฏิบัติการ SAP มาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและลดความเสี่ยงด้านการทุจริตคอร์รัปชัน นอกจากนี้บริษัทฯ ได้มีการจัดอบรมพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมให้แก่พนักงาน มีการทบทวนจัดทำนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อเผยแพร่และเน้นย้ำผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ภายในองค์กร เช่น วารสาร หรือการกล่าวโอวาทในโอกาสต่าง ๆ อยู่เสมอ ตลอดจนเพิ่มช่องทางร้องเรียนการทุจริต (whistleblower) เพื่อให้พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ของบริษัทฯ ได้เข้าถึงและสามารถรายงานเหตุได้ง่ายยิ่งขึ้น ทั้งนี้หากพบว่าพนักงานมีการทุจริตคอร์รัปชันจริง บริษัทฯ จะดำเนินการให้พนักงานดังกล่าวรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งลงโทษตามระเบียบสูงสุดของบริษัทฯ และให้ดำเนินคดีต่อพนักงานที่ทำการทุจริตอย่างถึงที่สุด โดยในปี 2566 ตรวจพบการทุจริตทั้งสิ้น 0 ครั้ง

3 การไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ คำสั่ง และแนวปฏิบัติของบริษัท

เพื่อยกระดับการดำเนินงานให้มีคุณภาพและสอดคล้องกันทั้งองค์กร สร้างการบริการที่เป็นเลิศ และรักษาความเป็นผู้นำอันดับ 1 ในธุรกิจสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ บริษัทฯ จึงต้องมีระเบียบ ขั้นตอนต่าง ๆ ให้พนักงานและผู้บริหารปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด หากขาดตกบกพร่อง อาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของลูกค้าและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ในปี 2566 บริษัทฯ เพิ่มการอบรมในเรื่องของระเบียบ แนวปฏิบัติ และคำสั่งต่าง ๆ มีการออกเป็นนโยบาย และออกเป็นคู่มือ เพื่อกำกับในกระบวนการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานทุกระดับ และวัดผลการดำเนินงานออกมาเป็น KPI ของสาขา ซึ่งพบว่ามีค่าสูงขึ้นจากปี 2565 และผ่านเกณฑ์ 85%ตามที่บริษัทฯ กำหนดเป้าหมายไว้

4 การแข่งขันและคู่แข่งรายใหม่

ปัจจุบันมีธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเกิดขึ้นมากมาย ส่งผลให้เกิดการแข่งขันในอุตสาหกรรมที่รุนแรง ทั้งในด้านเทคโนโลยี การขยายสาขา การขยายผลิตภัณฑ์สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ รวมไปถึงการแข่งขันด้านราคา บริษัทฯ จึงมีการเตรียมตัวรับมือ ทบทวน ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ และแผนการปฏิบัติงานอยู่เสมอ โดยยังคงเน้นเรื่องการบริการที่เป็นเลิศ ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องเพื่อลดความขัดแย้งและการให้บริการลูกค้าที่ไม่เท่าเทียม นอกจากนี้ยังคงดำเนินตามแผนการเพิ่มสาขาเพื่อขยายโอกาสในการเข้าถึงทางการเงินให้กับลูกค้า เน้นการหากลุ่มลูกค้าใหม่ๆ ควบคู่ไปกับการรักษาฐานลูกค้าเดิม มีการสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทฯ เพื่อนำมาปรับปรุงและสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ใหม่ ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ในปีที่ผ่านมาบริษัทฯ ยังคงเป็นผู้นำอันดับหนึ่งในธุรกิจสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ ทั้งนี้บริษัทฯ จะไม่หยุดพัฒนาเพื่อให้มั่นใจว่าจะยังคงครองความเป็นผู้นำอันดับหนึ่งในตลาดต่อไป

5 การปรับขึ้นของราคาสินค้าในประเทศ

จากสภาวะเงินเฟ้อในปัจจุบัน ส่งผลโดยตรงต่อราคาสินค้าภายในประเทศที่เพิ่มสูงขึ้น กระทบต่อค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานส่วนต่างๆ บริษัทฯ จึงต้องมีการจัดทำงบประมาณประจำปี ล้ำรวจราคาสินค้า วางแผนรับมือปัญหาสินค้านำเข้าราคาขึ้น เพื่อให้ยังคงคุณภาพ และรักษาค่าใช้จ่ายให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมไม่ให้เกิดงบประมาณที่ตั้งไว้ รวมถึงจัดหาคู่ค้าทางธุรกิจสำรองในกรณีที่ราคาสินค้าต่อหน่วยมีปริมาณสูงเกินกว่าที่คาดไว้ ในปี 2566 บริษัทฯ สามารถควบคุมราคาสินค้าเฉลี่ยซึ่งลดลงไปถึง 2.30% ซึ่งเป็นไปตามแผนที่บริษัทฯ วางแผนไว้ให้ราคาเฉลี่ยเพิ่มขึ้นไม่เกิน 10%

6 กฎระเบียบรวมถึงกฎหมายและข้อบังคับจากหน่วยงานภายนอก

บริษัทฯ ประกอบธุรกิจหลักคือการให้บริการสินเชื่อทะเบียนรถ ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงานกำกับ อาทิเช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (กลต.) และสำนักงานคณะกรรมการการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) บริษัทฯ จึงจำเป็นต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น การกำหนดอัตราดอกเบี้ย การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการรายงานข้อมูลต่อธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นต้น ข้อบังคับเหล่านี้มีโอกาสเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา หากไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติตามไม่ครบถ้วนอาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของบริษัทฯ และมีโทษปรับ รวมถึงถูกเพิกถอนใบอนุญาตได้ บริษัทฯ จึงมีการทบทวนและติดตามข้อกำหนดภายนอกอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาปรับให้สอดคล้องกับการดำเนินงานภายในองค์กร มีการจัดอบรม รวมถึงทำแบบประเมินทดสอบความรู้ความเข้าใจให้ทราบถึงกฎระเบียบและข้อบังคับใช้ภายในองค์กรอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง นอกจากนี้บริษัทฯ ยังมีหน่วยงานกำกับดูแลด้านกฎหมาย โดยหน่วยงานดังกล่าวมีการรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการและคณะกรรมการทุกฝ่ายอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง โดยการดำเนินงานในปี 2566 พบว่า บริษัทฯ ไม่มีข้อพิพาททางกฎหมายแต่ประการใด

7 การปรับขึ้นของอัตราดอกเบี้ยภายในประเทศ

บริษัทฯ มีรายได้หลักจากดอกเบี้ยรับซึ่งมาจากการปล่อยสินเชื่อ โดยที่ต้นทุนการกู้ยืมของบริษัทฯ มีอัตราดอกเบี้ยขึ้นอยู่กับความผันผวนของตลาด ณ ขณะที่กู้ยืม หากมีความผันผวนมากจะส่งผลให้อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมปรับสูงขึ้น ในปัจจุบัน บริษัทฯ มีการคิดดอกเบี้ยในอัตราต่ำกว่าระดับที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ หากในอนาคตมีต้นทุนทางการเงินหรือภาระอื่น ๆ เพิ่มขึ้น บริษัทฯ จึงสามารถปรับเพดานการคิดดอกเบี้ยขึ้นตามต้นทุนได้ อีกทั้งบริษัทฯ ยังได้เพิ่มสัดส่วนเงินทุนหุ้นกู้ ให้เกิดความหลากหลายของแหล่งเงินทุน และมีแหล่งเงินทุกจากภาคส่วนต่างๆ ทั้งในและนอกประเทศ เพิ่มขึ้นเพื่อลดความเสี่ยงจากการปรับขึ้นของอัตราดอกเบี้ยภายในประเทศ ทั้งนี้ในปี 2566 บริษัทฯ ได้ทำการเซ็นสัญญาลงนามรับการสนับสนุนเงินทุนภายใต้ กรอบวงเงิน 5,300 ล้านบาท ร่วมกับสถาบันการเงินระดับโลก 2 แห่ง ได้แก่ บริษัทเพื่อการลงทุนและการพัฒนาแห่งเยอรมนี (DEG) และ ธนาคารซูมิโตโม มิตรชุย แบงกิ้ง คอร์ปอเรชั่น (SMBC) ซึ่งทำให้ต้นทุนอัตราดอกเบี้ยของบริษัทฯ อยู่ 3.6%

8 ภัยธรรมชาติ

ภัยพิบัติที่เกิดขึ้นในปัจจุบันนี้ นับว่ามีความรุนแรงมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นภัยพิบัติที่เกิดจากมนุษย์เป็นผู้ก่อขึ้นโดยตั้งใจหรือเกิดขึ้นจากภัยธรรมชาติที่ไม่อาจคาดเดาได้ ภัยพิบัติดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อที่รุนแรงต่อบริษัทฯ ทำให้เกิดความสูญเสียเป็นวงกว้าง ทั้งต่อบุคคล ทรัพย์สิน เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม โดย บริษัทฯ จัดให้มีการสื่อสารถึงเรื่องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) เพื่อเป็นการสร้างความตระหนักรู้ให้กับพนักงาน ด้วยการเผยแพร่ผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ของบริษัทฯ บอร์ดประชาสัมพันธ์ วารสารประจำเดือน เป็นต้น โดยในปี 2566 เพื่อให้บริษัทฯ สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง จึงได้มีแผนการรับมือ (BCP) เพื่อเป็นแนวทางให้สาขาปฏิบัติตามหากมีการเกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติเกิดขึ้น อีกทั้งยังได้จัดเตรียมงบประมาณ มาตรการสำหรับเยียวยาและรับมือกับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นเป็นจำนวนเงิน 5 ล้านบาท ซึ่งในปีที่ผ่านมาพบว่าไม่เกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติที่มีนัยสำคัญเกิดขึ้น



9 ภัยคุกคามทางไซเบอร์และโจรกรรมข้อมูล

ปัจจุบันเทคโนโลยีมีการพัฒนาแบบก้าวกระโดดอย่างต่อเนื่อง ทำให้ภัยคุกคามทางไซเบอร์เป็นการคุกคามที่สร้างผลกระทบในทุกภาคส่วน ทั้งด้านเศรษฐกิจ อุตสาหกรรมการเงิน สถาบันการเงินและผู้ใช้บริการทางการเงินต่างๆ อาจมาในรูปแบบที่แปลกใหม่และตรวจจับได้ยากยิ่งขึ้น ถึงแม้ว่าการปฏิบัติการหลักของบริษัทฯ ยังเน้นการใช้หลักประกันที่เป็นรูปธรรมและการทำธุรกรรมในรูปแบบของเงินสดเป็นส่วนมาก อย่างไรก็ตาม ระบบการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้า และการจัดการบริหารต่างๆ ของบริษัทฯ อยู่ในรูปแบบดิจิทัล ส่งผลให้บริษัทฯ มีการรวบรวมข้อมูลมาพัฒนาระบบป้องกันให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงมีการจัดอบรมบุคลากรในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาความสามารถให้ก้าวทัน

เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง ตลอดจนจัดเพิ่มช่องทาง การแจ้งเบาะแส ช่องทางการสื่อสารกับลูกค้า นอกจากนี้ยังมีการสร้างความตระหนักรู้ ให้แก่พนักงานทุกท่าน ในเรื่องของวิธีการหรือรูปแบบของภัยคุกคามทางไซเบอร์ใหม่ๆ ผ่านทางวารสาร และเว็บไซต์ของบริษัทฯ อย่างสม่ำเสมอ รวมถึงจัดให้มีหน่วยงาน ภายนอกสอบทานระบบเพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานของบริษัทฯ มีความปลอดภัยเพียงพอต่อ การดำเนินธุรกิจและให้บริการต่อลูกค้า โดยในปี 2566 บริษัทฯ ไม่พบเหตุการณ์การด้าน ความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศและการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งเป็นไปตาม เป้าหมายที่บริษัทฯ วางไว้

10 การหาเงินทุนจากสถาบันทางการเงิน

เงินทุนในการดำเนินธุรกิจเป็นส่วนสำคัญของการขยายตัวทางธุรกิจ เนื่องจากสภาวะ ปัจจุบันที่มีความผันผวนทางเศรษฐกิจที่สูงขึ้น สาเหตุมาจากการเปลี่ยนแปลงทาง เทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว การเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ และการ ปรับเปลี่ยนนโยบายควบคุมการปล่อยสินเชื่อของสถาบันทางการเงิน เพื่อเพิ่มความ น่าเชื่อถือในระบบการเงิน บริษัทฯ ได้ดำเนินการออกหุ้นกู้เพื่อนำเงินไปใช้เป็นเงินทุน หมุนเวียนในการดำเนินธุรกิจ โดยได้รับการพิจารณาและอนุมัติสินเชื่อโดยสถาบันทาง การเงินที่มีการเข้มงวดในกระบวนการพิจารณา เพิ่มความรอบคอบในการจัดการการเงิน เพื่อให้บริษัทฯ มีทุนในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ลดความเสี่ยง และเพิ่มประสิทธิภาพใน การบริหารหนี้ โดยปี 2566 บริษัทฯ มีอัตราส่วนหนี้สินต่อทุน (D/E Ratio) อยู่ที่ 3.70 ซึ่ง น้อยกว่า 4 ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

11 สภาพคล่องทางการเงิน

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่องเป็นหนึ่งในความเสี่ยงที่บริษัทฯ ตระหนักและให้ความสำคัญ อย่างสูงเพราะแม้ว่าบริษัทฯ จะมีฐานะการเงินที่มั่นคง แต่หากไม่สามารถเปลี่ยนสินทรัพย์ เป็นเงินสดได้ทันเวลา หรือไม่สามรถหาแหล่งเงินทุนได้อย่างเพียงพอก็อาจไม่สามารถ ชำระเจ้าหนี้ตามภาระผูกพันที่มีอยู่ได้ บริษัทฯ มีการทำแผนการควบคุมและบริหารสภาพ คล่องเพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทฯ มีกระแสเงินสดเพียงพอต่อการดำเนินกิจกรรมทั้งภายใต้ภาวะ ปกติ และภาวะวิกฤติ โดยใช้การจัดทำรายงานการประมาณการกระแสเงินสดเข้าและออก (Cash flow report) และการวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน (Liquidity ratio) พร้อมทั้ง จัดทำแผนจัดหาเงินทุนให้เหมาะสม โดยในปี 2566 อัตราส่วนของกระแสเงินสดรับและ จ่าย เท่ากับ 1.45 ซึ่งเป็นไปตามที่บริษัทฯ กำหนดไว้

12 การถูกโจรกรรม

ปัจจุบัน บริษัทฯ มีการดำเนินธุรกิจเป็นไปตามพันธกิจที่ตั้งไว้ ด้วยการขยายสาขาให้ครอบคลุมทั่วทั้งประเทศ แต่เนื่องด้วยความสามารถในการควบคุมของบริษัทฯ มีอยู่อย่างจำกัด ทำให้ไม่สามารถควบคุมพฤติกรรมกระทำของแต่ละบุคคลได้ ทั้งนี้บริษัทฯ ได้มีการจัดการสื่อสารในด้านคุณธรรมและจริยธรรมให้บุคคลภายนอกได้รับทราบอยู่เสมอ เพื่อปลูกฝังจิตสำนึกที่ดีให้กับชุมชนใกล้เคียง โดยนำเสนอในรูปแบบของสื่อ เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ นอกจากนี้ยังมีมาตรการการป้องกันจากการโจรกรรมของสำนักงาน ด้วยการกำชับสาขาให้ลดการเก็บเงินสดที่อาจเป็นแรงจูงใจของการโจรกรรม ติดตั้งกล้องวงจรปิดในสาขาที่ทำการเปิดใหม่ทุกสาขาและหมั่นตรวจความเรียบร้อยของกล้องวงจรปิดอยู่เสมอ เพื่อลดโอกาสในการเกิดเหตุและความเสียหายต่อบริษัทฯ ให้ได้มากที่สุด ทั้งนี้ในปี 2566 พบเหตุการณ์โจรกรรมเกิดขึ้น 9 ครั้ง มูลค่าเสียหายรวมทั้งสิ้น 16,400 บาท ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้ตามที่บริษัทฯ กำหนด



13 สูญเสียภาพลักษณ์และชื่อเสียง

ในยุคสมัยปัจจุบัน ปฏิเสธไม่ได้เลยว่าผู้ใช้ไม่ประสงค์ดีแอบอ้างและปลอมแปลงช่องทางการติดต่อที่สำคัญของบริษัทฯ เป็นจำนวนมาก ในปี 2565 พบเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าที่ชำระหนี้ผ่านช่องทางเหล่านั้นในปริมาณที่สูงขึ้น บริษัทฯ จึงได้กำหนดเป็นประเด็นความเสี่ยงประจำปี 2566 เพื่อหาแนวทางในการลดปัญหาเหล่านี้ หวังคืนความเชื่อมั่นให้ลูกค้า ตลอดจนความสบายใจในการใช้บริการ บริษัทฯ มีการจัดทำสื่อออนไลน์เผยแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ เป็นประจำ 1-2 ครั้ง/เดือน รวมถึงทำสื่อออฟไลน์แจ้งเตือนภัยมิฉฉาชีพลูกค้าที่สาขา พบว่าในช่วงปีที่ผ่านมา มียอดร้องเรียนในเรื่องดังกล่าวทั้งสิ้น 317 ครั้ง ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่บริษัทฯ ตั้งเป้าหมายไว้

14 ความคุ้มค่าในการขยายสาขา

จากพันธกิจของบริษัทฯ ที่จะดำรงความเป็นผู้นำอันดับหนึ่งในธุรกิจไมโครไฟแนนซ์ ดังนั้น การขยายสาขาอย่างต่อเนื่อง เพื่อขยายโอกาสในการเข้าถึงทางการเงินให้กับลูกค้าจึงเป็นหนึ่งในปัจจัยที่จะผลักดันให้บริษัทฯ เติบโตได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ อย่างไรก็ตามการเปิดสาขาใหม่ย่อมนำมาซึ่งความเสี่ยงในเรื่องของความคุ้มค่าจากการขยายสาขา บริษัทฯ จึงต้องมีการศึกษาและวางแผนการเปิดสาขาใหม่อย่างเคร่งครัด ผ่านการสำรวจพื้นที่ ความหนาแน่นของประชากร กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ผลการดำเนินงานของสาขาบริเวณใกล้เคียง และการวิเคราะห์ทางการเงินอื่นๆ เช่น ระยะเวลาจ่ายคืนเงินลงทุน (Payback Period) และผลตอบแทนจากการลงทุน (Return on Investment) จะต้องไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ รวมถึงทำการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การหาลูกค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสาขาให้ดียิ่งขึ้น เพิ่มโอกาสในการค้ำหนุนจากการเปิดสาขาใหม่ ในปี 2566 พบว่า ยอดลูกหนี้ต่อสาขาเท่ากับ 19.02 ล้านบาท/สาขา และยังคงมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในทุกๆ ปี

15 การเพิ่มขึ้นของหนี้ด้อยคุณภาพ (NPL)

หนี้ด้อยคุณภาพเป็นความเสี่ยงสำคัญของบริษัทฯ เนื่องจากหากลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนดย่อมทำให้ บริษัทฯ ขาดรายได้หลักจากดอกเบี้ย รวมถึงอาจสูญเสียเงินต้นบางส่วนหรือทั้งหมด จึงกระทบต่อความสามารถในการทำกำไร ตลอดจนการขยายการเติบโตของธุรกิจ บริษัทฯ ได้มีการบริหารความเสี่ยงดังกล่าวผ่านการตรวจสอบลูกค้าอย่างเข้มงวด เพื่อลดโอกาสในการเกิดหนี้เสีย นอกจากนี้ได้จัดให้มีพนักงานอย่างน้อยสาขาละ 1 คน ทำหน้าที่ในการตรวจสอบเอกสารข้อมูลของลูกค้าอีกครั้ง เพื่อสร้างความมั่นใจในการคัดกรองลูกค้า อีกทั้งมีการดำเนินการขายหนี้ดังกล่าวให้กับบริษัทบริหารสินทรัพย์ด้อยคุณภาพ หรือบริษัทรับซื้อหนี้เสีย เพื่อเป็นการถ่ายโอนความเสี่ยงในการจัดการหนี้ที่ไม่สามารถเรียกเก็บได้ ส่งผลให้ในปี 2566 อัตราส่วนของหนี้เสีย (Non-Performing Loan: NPL) 3.11% ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ คือ 3.5%

16 การไม่บรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร (อุบัติใหม่)

เป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นวาระระดับนานาชาติที่ทุกภาคส่วนให้ความสำคัญ รวมถึงนักลงทุน ซึ่งสามารถเลือกลงทุนกับธุรกิจที่ใส่ใจและมีความรับผิดชอบต่อด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศได้ องค์กรที่ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่ได้วางไว้ อาจส่งผลให้เกิดการสูญเสียความมั่นใจจากนักลงทุนได้ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่บริษัทฯ ต้องติดตามการดำเนินงานขององค์กรอย่างใกล้ชิด รวมถึงในปี 2566 บริษัทฯ ได้เข้าร่วมโครงการต้นแบบการบริหารจัดการด้านสภาพภูมิอากาศ พร้อมทั้งยกระดับการดำเนินงานด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลมากยิ่งขึ้น เพื่อเตรียมรับมือและสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักลงทุน เนื่องจากเป็นปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมโลกทั้งทางตรงและทางอ้อม

17 ภาษีคาร์บอน (อุบัติใหม่)

ปัจจุบัน กรมสรรพสามิตได้เริ่มศึกษาเรื่องการจัดเก็บภาษีการปล่อยก๊าซเรือนกระจก หรือ ภาษีคาร์บอน (Carbon Tax) โดยไทยก็เป็นอีกหนึ่งประเทศที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้หากมีภาษีประเภทนี้ขึ้น ในปี 2565 หลายประเทศในโลกเริ่มจัดเก็บภาษีดังกล่าวแล้ว ด้วยเหตุนี้ อาจส่งผลให้ต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของบริษัทฯ เพิ่มสูงขึ้น บริษัทฯ จึงจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความตระหนักรู้ในเรื่องความสำคัญของการใช้ทรัพยากรให้กับบุคลากรในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น วารสาร และเว็บไซต์ของบริษัทฯ นอกจากนี้ยังได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือนเพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้และนำมาปรับปรุงมาตรการให้มีความเหมาะสมต่อไปในอนาคต โดยตั้งเป้าหมายปริมาณการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์ ไม่เกิน 10% จากปีที่ผ่านมา โดยในปี 2566 ปริมาณการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์เพิ่มขึ้น 13.23%

2.3 การบริหารจัดการคู่ค้า

คู่ค้าถือเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนความต่อเนื่องทางธุรกิจขององค์กร บริษัทฯ จึงได้มีการกำหนดแนวปฏิบัติด้านการจัดซื้อจัดจ้างอย่างโปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งจะต้องพิจารณาตั้งแต่หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกคู่ค้า จรรยาบรรณธุรกิจสำหรับคู่ค้า กระบวนการในการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลคู่ค้า ตลอดจนการบริหารความสัมพันธ์กับคู่ค้า เพื่อเป็นการป้องกันและลดความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพลักษณ์ และการดำเนินงานของบริษัทฯ ทั้งทางตรงและทางอ้อม อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมให้คู่ค้าเติบโตอย่างมีศักยภาพ นำไปสู่การเป็นคู่ค้าธุรกิจที่แข็งแกร่งกับบริษัทฯ ในระยะยาว



100% ของคู่ค้ารายสำคัญผ่านการประเมินความเสี่ยงตามหลักเกณฑ์ ESG



ระยะเวลาเฉลี่ยในการชำระเงินให้กับคู่ค้าเท่ากับ 25 วัน ซึ่งเป็นไปตามแนวปฏิบัติที่บริษัทฯ กำหนดไว้ภายใน 30 วัน

จรรยาบรรณธุรกิจสำหรับคู่ค้า

<p>จรรยาบรรณทางธุรกิจ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ดำเนินธุรกิจตามกฎหมายด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ● ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นธรรม ● รักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ● ปฏิบัติตามกฎหมายด้านทรัพย์สินทางปัญญา ● มีการเปิดเผยข้อมูล กรณีที่อาจเป็นการขัดแย้งกันทางผลประโยชน์ ● สนับสนุนให้คู่ค้าจัดซื้ออย่างรับผิดชอบ ● มีการตรวจสอบเมื่อพบข้อผิดพลาดที่เกี่ยวข้องกับคู่ค้าหลังจากการส่งมอบงานแล้ว 	<p>สิทธิมนุษยชนและแรงงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เคารพในความแตกต่างและปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ● ไม่รับผลประโยชน์จากการบังคับใช้แรงงานและกดขี่แรงงานในทุกรูปแบบ ● ไม่ใช้แรงงานเด็กที่มีอายุไม่ถึงเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด หากมีต้องมีการคุ้มครองอย่างเหมาะสม ● มีค่าจ้างและค่าตอบแทนต่อพนักงานและแรงงานที่เหมาะสมและเป็นธรรม มีสิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับตามที่กฎหมายกำหนด ● ไม่จ้างแรงงานผิดกฎหมาย
<p>อาชีวอนามัยและความปลอดภัย</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ● จัดให้มีสภาพแวดล้อมการทำงาน อุปกรณ์ที่ปลอดภัย ถูกต้องตามหลักอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ● ไม่ละเลยต่อการกระทำในสถานที่ทำงานที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อพนักงาน ● มีแนวทางการป้องกัน แก้อา และเยียวยา ในประเด็นความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย 	<p>การจัดการด้านชุมชนและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"> ● มีการดำเนินธุรกิจที่ปฏิบัติตามข้อบังคับและกฎหมายสิ่งแวดล้อมในระดับประเทศและท้องถิ่น ● พิจารณาถึงผลกระทบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินธุรกิจหรือมีผลต่อธุรกิจ ● บริษัทฯ สนับสนุนให้คู่ค้าใช้ผลิตภัณฑ์ บริการ หรือกระบวนการ ที่เป็นมิตรต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ● บริษัทฯ สนับสนุนให้คู่ค้าได้รับการรับรองมาตรฐานด้านความยั่งยืนที่มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการทางธุรกิจของคู่ค้า

การบริหารจัดการความเสี่ยงของคู่ค้า

1



การคัดเลือกคู่ค้า

บริษัทฯ มีแนวทางการคัดกรองคู่ค้าที่เป็นระบบ โดยตัวอย่างหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกคู่ค้าที่บริษัทฯ ใช้ ได้แก่

- ราคา คุณภาพของสินค้าหรือบริการ
- การให้บริการหลังการขายและการรับประกัน
- ธุรกิจสามารถตรวจสอบได้ และไม่มีประวัติการทุจริตภายในองค์กร
- การดำเนินการด้านการกำกับดูแลกิจการ สังคม และสิ่งแวดล้อม (ESG) ของคู่ค้า

2



การกำหนดกลุ่มคู่ค้าสำคัญ

บริษัทฯ ได้มีการจัดกลุ่มคู่ค้าออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

- คู่ค้าสำคัญ (Critical Tier1) โดยพิจารณาจากยอดการสั่งซื้อสูงสุดจำนวน 20 อันดับ
- คู่ค้าสำคัญที่ไม่ได้ทำธุรกิจกับบริษัทฯ โดยตรง (Critical Non-Tier1) โดยเป็นคู่ค้าอื่นๆ นอกเหนือจากคู่ค้าสำคัญ (Critical Tier 1) โดยในปี 2566 บริษัทฯ มีคู่ค้าทั้งสิ้น 155 ราย เป็นคู่ค้าสำคัญ (Critical Tier 1) และคู่ค้าสำคัญที่ไม่ได้ทำธุรกิจกับบริษัทฯ โดยตรง (Critical Non-Tier1) คิดเป็นร้อยละ 12.9 (Critical Tier1) และ 87.1 ตามลำดับ

3



การประเมินความเสี่ยงของคู่ค้า

บริษัทฯ จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจและประเมินความเสี่ยงในด้านต่างๆ ที่อาจเกิดจากคู่ค้าของบริษัทฯ เป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้คู่ค้ามีการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยตัวอย่างหลักเกณฑ์ในการประเมิน เช่น

- การประเมินด้านเศรษฐกิจ เช่น ปริมาณคู่ค้าในท้องตลาด คุณภาพของสินค้า และ ความรวดเร็วในการจัดส่ง
- การประเมินด้านสังคม เช่น ค่าตอบแทนและสวัสดิการแรงงาน สิทธิมนุษยชน ความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน และการปฏิบัติตามข้อกำหนดและกฎหมาย
- การประเมินด้านสิ่งแวดล้อม เช่น การจัดการของเสียที่เป็นมลพิษ และการลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก

ในปี 2566 จากการประเมินความเสี่ยงคู่ค้าสำคัญ (Critical Tier1) ร้อยละ 100 ไม่พบประเด็นความเสี่ยงที่เกิดจากคู่ค้าของบริษัทฯ ทั้งนี้ในปี 2567 บริษัทฯ มีแผนจะลงพื้นที่เยี่ยมชมการทำงานของคู่ค้า (Site Visit) โดยจะเริ่มในคู่ค้าสำคัญก่อน

4



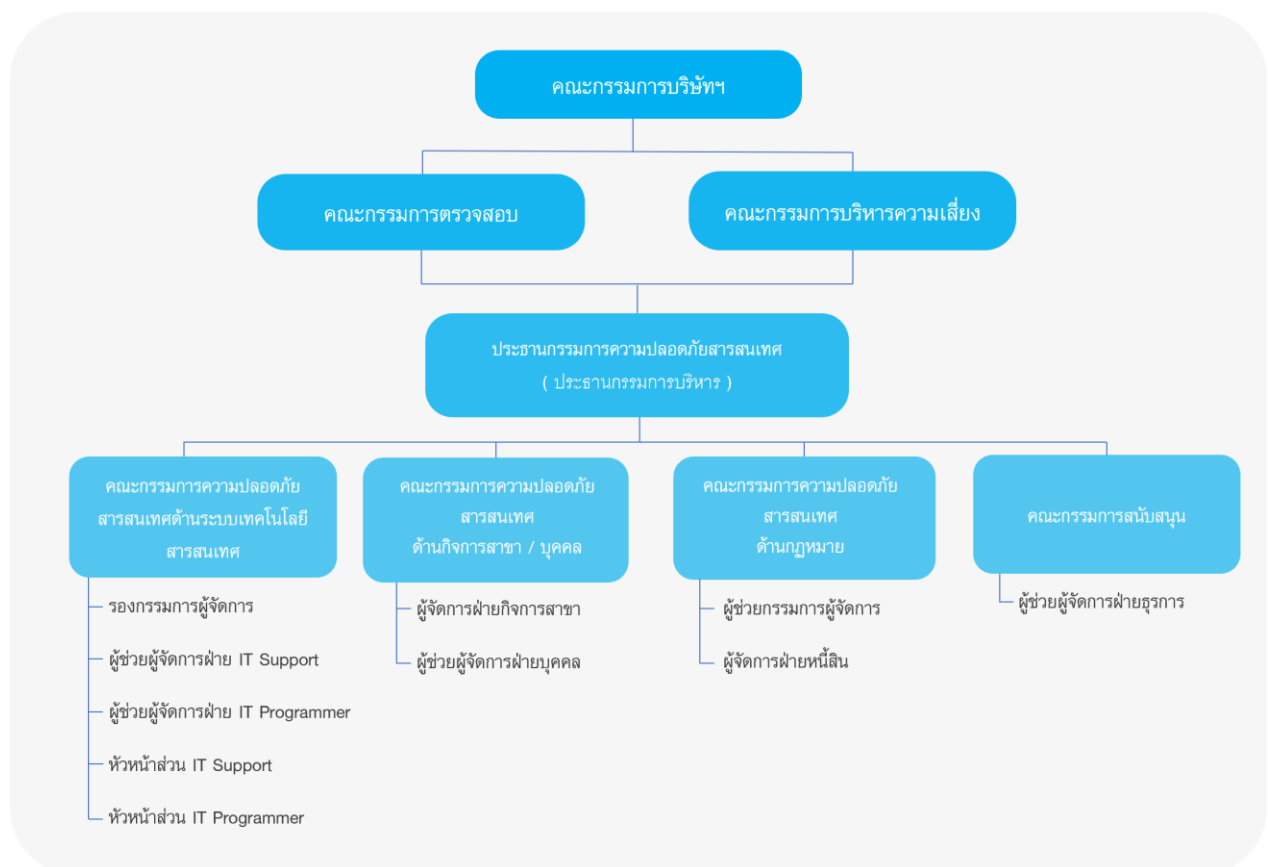
การพัฒนาความสัมพันธ์อย่างยั่งยืน

บริษัทฯ มีการจัดให้คู่ค้าได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ รวมถึงดำเนินการจัดโครงการและกิจกรรมต่างๆ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการดำเนินธุรกิจและการพัฒนาความสัมพันธ์อย่างยั่งยืน ทั้งนี้ใน 2566 บริษัทฯ มีการดำเนินการสื่อสารไปยังคู่ค้าปัจจุบันซึ่งรวมถึงคู่ค้ารายใหม่เพื่อเชิญชวนให้เข้าร่วมเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย ผ่านช่องทางอีเมลของบริษัทฯ โดยมีคู่ค้าจำนวน 31 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 20 ได้ตอบรับเข้าร่วมเป็นสมาชิก

2.4 การรักษาความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

บริษัทฯ ตระหนักดีว่าในปัจจุบันระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญกับการดำเนินงานของบริษัทฯ มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการเติบโตและการขยายธุรกิจอย่างต่อเนื่องของบริษัทฯ เพื่อเป็นการป้องกันการเข้าถึงข้อมูล หรือ การนำข้อมูลและระบบไปใช้งานในลักษณะที่ไม่ถูกต้องจากผู้ใช้งานและภัยคุกคามในรูปแบบต่างๆ บริษัทฯ มีแนวทางปฏิบัติ ในการควบคุมด้านการรักษาความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจัดทำเป็นแผนการดำเนินงาน การ ประกาศใช้นโยบาย และการมีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน มีการสื่อสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งจากภายในและภายนอก ให้รับทราบถึงการบริหารจัดการความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับกฎหมายและข้อปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการดำเนินงานที่เป็นไปตามมาตรฐานสากล เพื่อให้มั่นใจว่าจะสามารถปกป้องข้อมูลของบริษัทฯ ตลอดจน สร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย

บริษัทฯ ได้มีการจัดตั้งคณะทำงานด้านความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งประกอบไปด้วยประธาน กรรมการบริหารและผู้บริหารจากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีโครงสร้างดังนี้



บทบาทหน้าที่ของคณะทำงาน

1. คณะกรรมการบริษัทฯ มีหน้าที่อนุมัตินโยบายและมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และให้ความสำคัญในการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้งานเครือข่ายระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในลักษณะที่ไม่ถูกต้องจากผู้ใช้งานและภัยคุกคามต่างๆ

2. คณะทำงานด้านความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ นำโดยประธานกรรมการบริหาร มีหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ถูกต้องตามกฎหมาย และกฎเกณฑ์ทางอื่น ๆ โดยมีภาระประเมินความเสี่ยงด้านสารสนเทศภายใต้การกำกับบริหารความเสี่ยง
3. พนักงานมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ คำสั่ง และคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางระบบสารสนเทศ

โดยคณะทำงานดังกล่าวมีหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงปลอดภัยทางระบบสารสนเทศให้สอดคล้องกับมาตรฐานและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงดำเนินการกำหนดมาตรการแก้ไขป้องกัน ควบคุมไปกับการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการปฏิบัติงาน ทั้งนี้บริษัทฯ จัดให้มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

แนวทางการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางระบบสารสนเทศ

1. บริษัทฯ จัดให้มีการติดตั้งระบบป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล จากการโจมตีจากภายนอกหรือภัยจากไวรัสคอมพิวเตอร์ ด้วยการติดตั้งซอฟต์แวร์รักษาความปลอดภัยเน็ตเวิร์ค (Firewall)
2. บริษัทฯ กำหนดให้มีการกำหนดและปรับปรุงอำนาจการเข้าถึงข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล
3. บริษัทฯ กำหนดให้มีแผนการสำรองข้อมูล พร้อมทั้งมีการตรวจสอบการสำรองข้อมูลให้ถูกต้องตามนโยบายและมาตรการรักษาความปลอดภัยทางระบบสารสนเทศ (Information Security Policy)
4. บริษัทฯ จัดให้มีการสื่อสารภายในเพื่อสร้างความตระหนักรู้และปลูกฝังจิตสำนึกในเรื่องการใช้เทคโนโลยีให้ถูกวิธี และถูกวิธีและถูกต้องให้แก่พนักงาน อาทิ ไม่ดาวน์โหลดโปรแกรมที่ไม่ได้รับอนุญาต ไม่เปิดอีเมลที่ไม่ทราบที่มา
5. บริษัทฯ มีการจัดทำคู่มือการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล และความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ รวมถึงกำหนดแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) เพื่อป้องกันและรับมือกับการหยุดชะงักของการดำเนินธุรกิจอันมีเหตุมาจากภัยคุกคามต่อการทำงานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
6. บริษัทฯ มีการว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมาเป็นผู้ตรวจสอบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Auditor) ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการประเมินความเพียงพอของการควบคุมภายในและการจัดการความเสี่ยงด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจัดให้มีการรายงานผลการตรวจสอบโดยตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

การดำเนินงานในรอบปี

บริษัทฯ ทำการซ้อมแผนการกอบกู้ระบบงานด้านสารสนเทศ จำนวน 2 ครั้ง เพื่อเป็นการทดสอบแผนรองรับเหตุการณ์ฉุกเฉินและได้ให้มีสอบทานการควบคุมด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยหน่วยงานภายนอก เรื่อง การเข้าถึงโปรแกรมและข้อมูล (Access to Programs and Data) และ การจัดเก็บและการสอบทานร่องรอยการใช้บัญชีสิทธิสูงระดับฐานข้อมูล (High Privileged ID Activity Monitoring – Database Level) โดยภายหลังจากการทวนสอบได้มีการสรุปผลการสอบทานและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขกับผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของบริษัทฯ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยในปี 2566 บริษัทฯ ไม่พบเหตุการณ์การด้านความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่บริษัทฯ วางไว้

2.5 การดำเนินการด้านภาษี

เพื่อสะท้อนถึงคุณค่าและหลักปฏิบัติที่ยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มด้วยความเป็นธรรมและโปร่งใส บริษัทฯ จึงได้กำหนดนโยบายด้านภาษีให้สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการ และเชื่อว่าการปฏิบัติตามนโยบายด้านภาษีอย่างเคร่งครัดจะทำให้สามารถบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนได้

จรรยาบรรณด้านภาษี



การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านภาษี

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

นอกจากนี้ บริษัทฯ มีการกำกับดูแลความเสี่ยงด้านภาษีเช่นเดียวกับความเสี่ยงด้านอื่น ๆ ผ่านโครงสร้างการบริหารจัดการความเสี่ยง และคณะกรรมการตรวจสอบมีการสอบทานการบริหารความเสี่ยงด้านภาษีอย่างน้อย 2 ครั้งต่อปี

2.6 นวัตกรรมทางธุรกิจเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

การพัฒนานวัตกรรมทางธุรกิจ เป็นหนึ่งในพลังที่ช่วยขับเคลื่อนธุรกิจไปสู่การเติบโตและสร้างความสามารถในการแข่งขัน บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นในการสร้างนวัตกรรมเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของสังคม พัฒนาศักยภาพและการเติบโตของธุรกิจ โดยเกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด

แนวทางการปฏิบัติ

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

การสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อความยั่งยืน

1. ผลิตภัณฑ์ใหม่ สินเชื่อโซล่าเซลล์

ในปี 2566 บริษัทฯ ได้ปล่อย “สินเชื่อโซล่าเซลล์” ภายใต้ผลิตภัณฑ์หลักสินเชื่อ เพย์ เลเทอร์ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในแรงขับเคลื่อนและสนับสนุนการเข้าถึงพลังงานสะอาดในระดับครัวเรือน รวมถึงเพิ่มความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครอบคลุม ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่ยั่งยืนมีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม อีกทั้งยังสามารถลดภาระค่าใช้จ่ายได้ในระยะยาวด้วยวงเงินสูงถึง 40,000 บาท โดยลูกค้าสามารถเลือกผ่อนชำระได้ภายในระยะเวลาตั้งแต่ 6-60 เดือน ทั้งนี้ในปี 2566 บริษัทฯ ได้ปล่อยยอดสินเชื่อเป็นจำนวนเงินกว่า 1.86 ล้านบาท ซึ่งช่วยลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 170 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า



จำนวนยอดสินเชื่อรวม

1.86

ล้านบาท



ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

170

ตันคาร์บอนไดออกไซด์ต่อปี

2. ต่อยอดแอปพลิเคชันเมืองไทย 4.0



ในปี 2566 มีบัญชีผู้ใช้งานแอปพลิเคชันเมืองไทย 4.0 จำนวน 587,000 ราย หรือคิดเป็น 17% ของจำนวนลูกค้าทั้งหมด ซึ่งเพิ่มขึ้นกว่า 52% เมื่อเทียบกับปี 2565 ที่ผ่านมา โดยแอปพลิเคชันเมืองไทย 4.0 นั้นได้ถูกออกแบบมาให้ตอบโจทย์ทุกปัญหาและความต้องการของลูกค้าในยุคดิจิทัลได้มากขึ้น เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบาย เข้าถึงการดูข้อมูลบัญชี ตรวจสอบรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายของบริษัทฯ ทำการปรับสัญญา ชำระค่างวด ตลอดจนการดูข้อมูลของสาขาใกล้เคียงหรือติดต่อบริษัทฯ นอกจากนี้การชำระเงินยังเป็นการทำธุรกรรมผ่านช่องทาง Digital Payment ซึ่งมีส่วนช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษในส่วนของการออกสลิปหรือใบเสร็จจากทางสาขา ทำให้ลูกค้าไม่ต้องจัดเก็บและสามารถเช็คประวัติการชำระเงินย้อนหลังได้ทุกเมื่อ อีกทั้งยังทำให้บริษัทฯ เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ผ่านการจับเก็บและนำข้อมูลมาวิเคราะห์ที่สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ บริษัทฯ มีการทบทวนข้อเสนอแนะจากผู้ใช้กันอย่างสม่ำเสมอผ่านช่องทางที่หลากหลาย และนำมาปรับปรุงกระบวนการดำเนินการภายใต้ แอปพลิเคชันอยู่เสมอ เพื่อให้ลูกค้าของบริษัทฯ ได้รับความสะดวกสบายและความรวดเร็วในการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ด้วยการร่วมมือกับธนาคารพาณิชย์ ธนาคารต่างประเทศ และสถาบันการเงินเฉพาะกิจในการเพิ่มช่องทางการชำระบิลข้ามธนาคารผ่านเครื่องรับจ่ายเงินอัตโนมัติ และการทำธุรกรรมทางทางการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ ได้เพิ่มช่องทางการทำการตลาดรูปแบบใหม่ ด้วยการอัปเดตข้อเสนอพิเศษ สินเชื่อส่วนบุคคลใหม่ๆ ผ่านทาง แอปพลิเคชัน เพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงได้ง่ายยิ่งขึ้น

มิติ สังคม

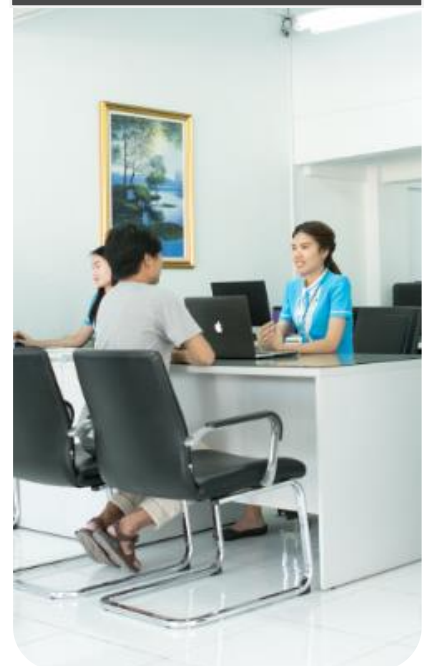
เพราะทุกคนมีส่วนผลักดันให้บริษัทฯ เติบโตไปข้างหน้าอย่าง
ยั่งยืน บริษัทฯ จึงใส่ใจผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน ให้
ความสำคัญกับลูกค้า พนักงาน คู่ค้า สิทธิมนุษยชน รวมถึงมุ่ง
ตอบแทนคืนสู่สังคมอย่างต่อเนื่อง



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 ตลอดกระบวนการ ดำเนินงาน

กำหนดนโยบายให้พนักงาน
และผู้บริหารปฏิบัติตาม
เคร่งครัด บนพื้นฐานของ
หลักการชี้แนะด้านสิทธิ
มนุษยชนกับธุรกิจ



Return Society

ตอบแทนผู้สังคมอย่าง ต่อเนื่อง

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจอย่างมี
ความรับผิดชอบต่อสังคม
รวมถึงผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งใน
และนอกห่วงโซ่กิจการ โดย
จัดให้มีโครงการเพื่อสังคมอยู่
เสมอ



3.1 การให้ความสำคัญกับลูกค้า โดยดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อ

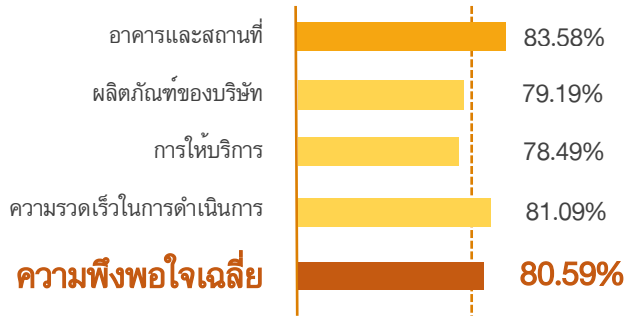
ผู้ให้บริการทุกท่านเป็นกำลังสำคัญที่ทำให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนธุรกิจได้อย่างยั่งยืน ดังนั้นบริษัทจึงมุ่งการสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า ได้มีการปฏิบัติงานบริการอย่างใส่ใจและเคารพสิทธิของลูกค้าอยู่เสมอ เพื่อรักษาฐานลูกค้า และสามารถสร้างฐานลูกค้าใหม่ได้จากการแนะนำของลูกค้าเก่าที่มีความพึงพอใจในการใช้บริการของบริษัท โดยพิจารณาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการของลูกค้าอย่างครอบคลุม กำหนดเป็นนโยบายหลักในการดำเนินงาน ดังนี้



การประเมินความพึงพอใจลูกค้าประจำปี 2566

การประเมินความพึงพอใจลูกค้า มีความสำคัญในการวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์และการให้บริการของบริษัทฯ เพื่อนำข้อมูลจากลูกค้ามาแก้ไขปัญหา ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน การให้บริการ และพัฒนาต่อยอดผลิตภัณฑ์ให้ตอบโจทย์ลูกค้า ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ การส่งจดหมาย SMS ทำแบบประเมิน ณ สาขาที่ใช้บริการ แอปพลิเคชันเมืองไทยแคปิตอล 4.0 เว็บไซต์ของบริษัทฯ และช่องทางแชทบอท เป็นต้น โดยมีการติดตามและสรุปผลการประเมินเป็นประจำทุกเดือน

ผลประเมินความพึงพอใจของลูกค้า



เป้าหมายการดำเนินงานปี 2566 ที่ 80%

มาตรการในการดำเนินงาน

- สื่อสารและให้คำปรึกษาด้วยความจริงใจ
- บริการด้วยความเร็ว
- ไม่เลือกปฏิบัติ
- พัฒนาผลิตภัณฑ์
- ความเรียบร้อยของสำนักงาน

ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าประจำปี 2566 พบว่ามีความพึงพอใจในด้านอาคารและสถานที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.58 และด้านความรวดเร็วในการดำเนินการ ในลำดับถัดมา คิดเป็นร้อยละ 81.09 **โดยภาพรวมเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 80.59** จากเป้าหมายร้อยละ 80 ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้มีการนำผลการประเมินที่ยังไม่ถึงเป้าหมายมาต่อยอดพัฒนาและปรับปรุงในด้านต่าง ๆ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้ลูกค้ามากยิ่งขึ้น เช่น การออกแบบหลักสูตรให้ความรู้แก่พนักงานในเรื่องของการติดตามสินค้าอย่างเหมาะสม การพัฒนาผลิตภัณฑ์ของบริษัทให้ครอบคลุมความต้องการของลูกค้า วิธีการนำเสนอและให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่มีความเหมาะสมและครบถ้วน การปรับปรุงการให้บริการและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบริษัทฯ



★ อาคารและสถานที่

★ ผลิตภัณฑ์ของบริษัท

★ การให้บริการ

★ ความรวดเร็วในการดำเนินงาน

3.2 การบริหารทรัพยากรบุคคล

ความสำคัญของการบริหารทรัพยากรบุคคล



บุคลากรถือเป็นหัวใจหลักในการขับเคลื่อนองค์กร บริษัทฯ มุ่งเน้นที่จะบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน มีความเหมาะสมกับตำแหน่งนั้น ๆ รวมถึงผลักดันให้พนักงานเติบโตตามเส้นทางที่มุ่งหวังไว้ ตลอดจนส่งเสริมให้พนักงานทำงานได้หลากหลาย มีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้สมัคร พิจารณาถึงความสามารถของผู้สมัคร คัดสรรหาบุคคลผู้มีความซื่อสัตย์สุจริต และคำนึงถึงทัศนคติที่มีต่อการทำงาน ตลอดจนการทำงานร่วมกับผู้อื่น ควบคู่ไปกับการผลักดันความเท่าเทียมทางเพศและการไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสิทธิมนุษยชนที่บริษัทฯ ยึดถือปฏิบัติในการดำเนินงาน โดยการสร้างและขยายโอกาสของพนักงานอย่างเท่าเทียมกัน รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีการยอมรับการรับฟัง การเคารพและการมีสิทธิมีเสียงอย่างเสมอภาค อีกทั้งยังสนับสนุนบทบาทของผู้หญิงในคณะกรรมการบริษัทและให้มีบทบาทสำคัญต่อการบริหารองค์กรเช่นกัน



1. กระบวนการสรรหาทรัพยากรบุคคลและจัดการด้านแรงงาน (Recruitment and Staffing)

พนักงานถือเป็นกำลังหลักสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจ ฉะนั้นแล้วการคัดเลือกบุคคลากรเข้ามาร่วมงานกับองค์กร ถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อองค์กรเป็นอย่างมาก โดยเรามีกระบวนการในการสรรหาคัดเลือก ดังนี้



1.1 การวางแผนสรรหาคัดเลือก

สำรวจจำนวนของบุคลากรที่ต้องการในองค์กร พร้อมทำความเข้าใจโครงสร้าง และกลยุทธ์การทำงานในแต่ละฝ่าย โดยพิจารณาคุณสมบัติ ทักษะความเชี่ยวชาญ ความรับผิดชอบของงาน รวมถึงประสบการณ์ที่จำเป็นต่อการทำงาน นอกจากนี้ ยังมีการติดตามแผนการเพิ่มสาขาใหม่หรือการขยายกิจการในอนาคต เพื่อประเมินและวางแผนกลยุทธ์การสรรหาบุคลากร พร้อมทั้งออกแบบกระบวนการคัดเลือกให้เหมาะสมต่อการดำเนินงานให้ตอบสนองความต้องการของบุคลากร และการขยายธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

1.2 การกำหนดคุณสมบัติ

จัดทำเกณฑ์คุณสมบัติของพนักงาน ระบุทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งอย่างละเอียดชัดเจน กำหนดระดับความรู้ ความสามารถที่ต้องการ และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เหมาะสม เช่น ความเป็นผู้นำ ความรับผิดชอบ ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น รวมถึงการกำหนดมาตรฐานการวัดผลและประเมินผลของผู้สมัคร เพื่อให้สามารถประเมินผู้สมัครที่มีความพร้อมและเหมาะสมกับตำแหน่งงานนั้น ๆ หรือไม่ ซึ่งมาตรฐานเหล่านี้จะช่วยให้กระบวนการคัดเลือกเป็นไปอย่างเป็นระบบและมีความเป็นประสิทธิภาพอย่างมากที่สุด

1.3 การสื่อสารเพื่อสรรหา

บริษัทฯ มีการประกาศรับสมัครงานอย่างเป็นระบบและเชื่อถือได้ โดยใช้ช่องทางที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ของบริษัท เว็บไซต์รับสมัครงาน และสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อเพิ่มโอกาสให้ผู้สมัครสามารถพบข้อมูลงานที่เปิดรับได้มากขึ้น โดยมีการระบุรายละเอียดงานอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้สมัครเข้าใจความต้องการของตำแหน่งงานได้อย่างถูกต้อง รวมถึงรายละเอียดเกี่ยวกับหน้าที่ ความรับผิดชอบ ระดับเงินเดือนและสวัสดิการอย่างครบถ้วน ทำให้ผู้สมัครเห็นความเป็นมืออาชีพและรู้สึกมั่นใจในการสมัครงาน รวมถึงมีการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจ ค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กร เพื่อให้ผู้สมัครรับรู้ถึงบรรยากาศในการทำงาน และมีความสนใจเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรได้อย่างมั่นใจ

1.4 การคัดเลือกอย่างสร้างสรรค์

บริษัทฯ มุ่งเน้นการคัดกรองใบสมัครอย่างเป็นธรรมเพื่อคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติและศักยภาพที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน มีกระบวนการคัดเลือกอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ พิจารณาความพร้อมและความเหมาะสมของผู้สมัครอย่างละเอียดถี่ถ้วน การสัมภาษณ์โดยผู้เชี่ยวชาญในสายงานนั้น ๆ เพื่อทดสอบทักษะเฉพาะ ความคิดสร้างสรรค์ และการทำงานร่วมกันเป็นทีม นอกจากนี้ การประเมินผลจะพิจารณาอย่างครอบคลุมจากทัศนคติและจริยธรรมของผู้สมัคร ซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการทำงานกับองค์กร รวมถึงความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญและคุณสมบัติที่ตรงตามความต้องการของบริษัทฯ เป็นปัจจัยที่มีการพิจารณาอย่างเคร่งครัด เนื่องจากมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว

1.5 การร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

บุคลากรต้องมีวิสัยทัศน์ที่สอดคล้องกับองค์กร เข้าใจเป้าหมาย กลยุทธ์ และวัฒนธรรม ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทฯ มีส่วนร่วมในการพัฒนาเพื่อช่วยให้องค์กรเติบโตและปรับปรุงการดำเนินงานได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ การพัฒนาตนเองและต่อยอดความรู้ก็เป็นส่วนสำคัญ เนื่องจากการสะสมความรู้และทักษะใหม่ ๆ พร้อมทั้งมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองจะช่วยให้องค์กรมีความแข็งแกร่งและเติบโตได้อย่างต่อเนื่องในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

2. สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของบุคลากร

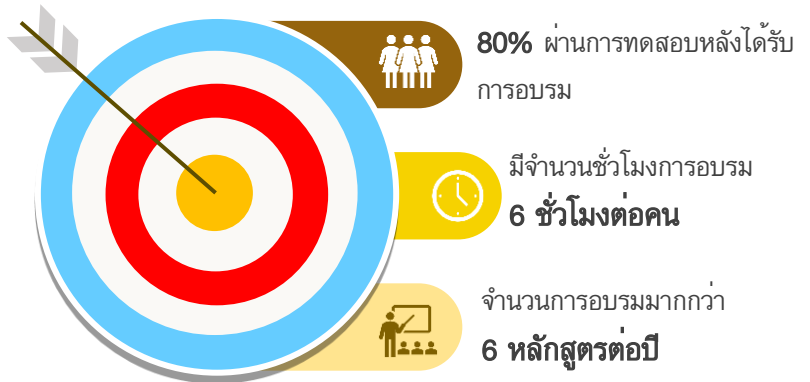
เพื่อให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานที่ดี สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทฯ จึงจัดให้มีสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เช่น ที่พักรับประทานอาหารกลางวัน ค่ารักษาพยาบาล รวมถึงสิทธิการลาเพื่อเลี้ยงดูบุตรจำนวน 98 วันต่อปี เพื่อเป็นการตอบแทนความตั้งใจในการทำงาน ลดความวิตกกังวลด้านค่าครองชีพ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างไร้ความกังวล ส่งเสริมการดูแลสุขภาพ โดยจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกายที่ได้มาตรฐานเพื่อรองรับพนักงาน ภายในอาคารสำนักงานใหญ่ ห้องพยาบาล พร้อมอุปกรณ์ทางการแพทย์ เวชภัณฑ์ยารักษาโรคเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่บุคลากร มีการจัดกิจกรรมตรวจสุขภาพเป็นประจำทุกปี และเพื่อดำรงความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรไว้ บริษัทฯ จึงจัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ภายใน กิจกรรมสังสรรค์ การท่องเที่ยวพักผ่อนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อลดความตึงเครียดที่อาจเกิดจากการปฏิบัติงานเป็นเวลานาน และได้มีการส่งเสริมให้พนักงานมีการออมเงิน ผ่านทางกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ รวมถึงสำรองเงินชดเชยตามกฎหมายให้แก่พนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 20 ปี 1 วันขึ้นไป เพื่อให้พนักงานมีเงินสำรองไว้ใช้จ่ายภายในอนาคต หรือมีภาระการกู้ยืมเงินฉุกเฉินอีกด้วย



นอกจากนี้พนักงานในองค์กรสามารถมีส่วนร่วมในการเสนอสิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่าง ๆ ที่ต้องการได้ ผ่านคณะกรรมการสวัสดิการและช่องทางต่าง ๆ ของบริษัท เช่น เว็บไซต์ Z-Thai, การประชุมภายในฝ่าย หรือการแนะนำผ่านช่องทางการประเมินความพึงพอใจของพนักงาน โดยในปี 2566 คณะกรรมการสวัสดิการได้มีการประชุมทั้งสิ้น 1 ครั้ง เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีวาระการประชุมที่สำคัญ เช่น การพิจารณาค่าตอบแทนพนักงานรายวันให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด และการพิจารณาเสนอการจัดอบรมหลักสูตรหนีไฟให้แก่พนักงาน

3. การอบรมและพัฒนาบุคลากร (Training and Development)

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาของบุคลากร เพื่อเตรียมพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลง เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ การจัด “การฝึกอบรมพนักงาน” จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กรสามารถจัดทำให้พนักงานได้ โดยสำหรับปี 2566 บริษัทฯ ได้มีการจัดอบรมพนักงานเฉลี่ย 11 ชั่วโมง/คน และมีการอบรมทั้งหมด 8 หลักสูตรต่อปี อีกทั้งพนักงานได้ผ่านการทดสอบหลังการอบรมมากกว่า 80% ในเกือบทุกหลักสูตร ซึ่งมากกว่าเป้าหมายที่บริษัทฯ ตั้งไว้ โดยหัวข้อการอบรมของบริษัทฯ มีดังนี้



การอบรม	ชั่วโมง/คน	จำนวนผู้เข้าอบรม (คน)	ผู้ผ่านการประเมิน (คน)	ประโยชน์
การบริการที่เป็นเลิศ	3	13,933 คน ♂ 12,524 ♀ 1,399	12,811 คน คิดเป็น 92%	ความเข้าใจและทักษะงานบริการ เกิดทัศนคติที่ดีต่องานบริการ
พนักงานใหม่	6.5	3,220 คน ♂ 2,968 ♀ 252	3,220 คน คิดเป็น 100%	ความเข้าใจวัฒนธรรมและเป้าหมายขององค์กร Turnover Rate ลดลง 18.8%
พัฒนาศักยภาพในการทำงาน	6	5,014 คน ♂ 4,622 ♀ 392	3,538 คน คิดเป็น 70%	ทักษะการเป็นผู้นำ และการทำงานเป็นทีม
การพัฒนาธุรกิจเพื่อความยั่งยืน	2	13,933 คน ♂ 12,534 ♀ 1,399	12,811 คน คิดเป็น 92%	ความเข้าใจในการดำเนินงานและธุรกิจภายในองค์กรอย่างยั่งยืน
ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย	2	219 คน ♂ 140 ♀ 79	219 คน คิดเป็น 100%	ความเข้าใจด้านความปลอดภัย สร้างความตระหนักแก่พนักงาน
ความเสี่ยง	3	18 คน ♂ 12 ♀ 6	18 คน คิดเป็น 100%	สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงได้ในระดับการบริหาร
จรรยาบรรณธุรกิจ	0.6	14,043 คน ♂ 12,633 ♀ 1,410	13,948 คน คิดเป็น 99%	เกิดความรู้ความเข้าใจด้านจรรยาบรรณธุรกิจ กรณีการเกิดทุจริตคอร์รัปชันเป็น 0
สิทธิมนุษยชน	0.3	14,043 คน ♂ 12,633 ♀ 1,410	13,889 คน คิดเป็น 99%	ตระหนักถึงความสำคัญ ไม่เลือกปฏิบัติ เหตุการณ์ละเมิดสิทธิมนุษยชนเป็น 0

4. การบริหารด้านอัตราการจ้างงาน

เป้าหมาย

เข้าใหม่ร้อยละ 16

ลาออกร้อยละ 20

ปี 2566

เข้าใหม่ร้อยละ 26.4

ลาออกร้อยละ 12.1

บริษัทฯ กำหนดเป้าหมายอัตราการรับพนักงานเข้าใหม่ที่ร้อยละ 25 เทียบกับพนักงานภายในองค์กร ณ สิ้นปี 2565 รองรับขยายสาขาที่เพิ่มขึ้น และเปิดโอกาสให้ผู้มีความสามารถจากทั่วประเทศร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการเติบโตขององค์กร รวมถึงตั้งเป้าหมายอัตราการลาออกที่ร้อยละ 16 โดยปี 2566 ที่ผ่านมา มีพนักงานเข้าใหม่จำนวน 3,437 คิดเป็นร้อยละ 26.4 และมีพนักงานพ้นสภาพจำนวน 1,569 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 แบ่งเป็นพนักงานที่ลาออกโดยสมัครใจจำนวน 1,402 คน คิดเป็นร้อยละ 89.4

5. การประเมินผลอย่างเป็นธรรม

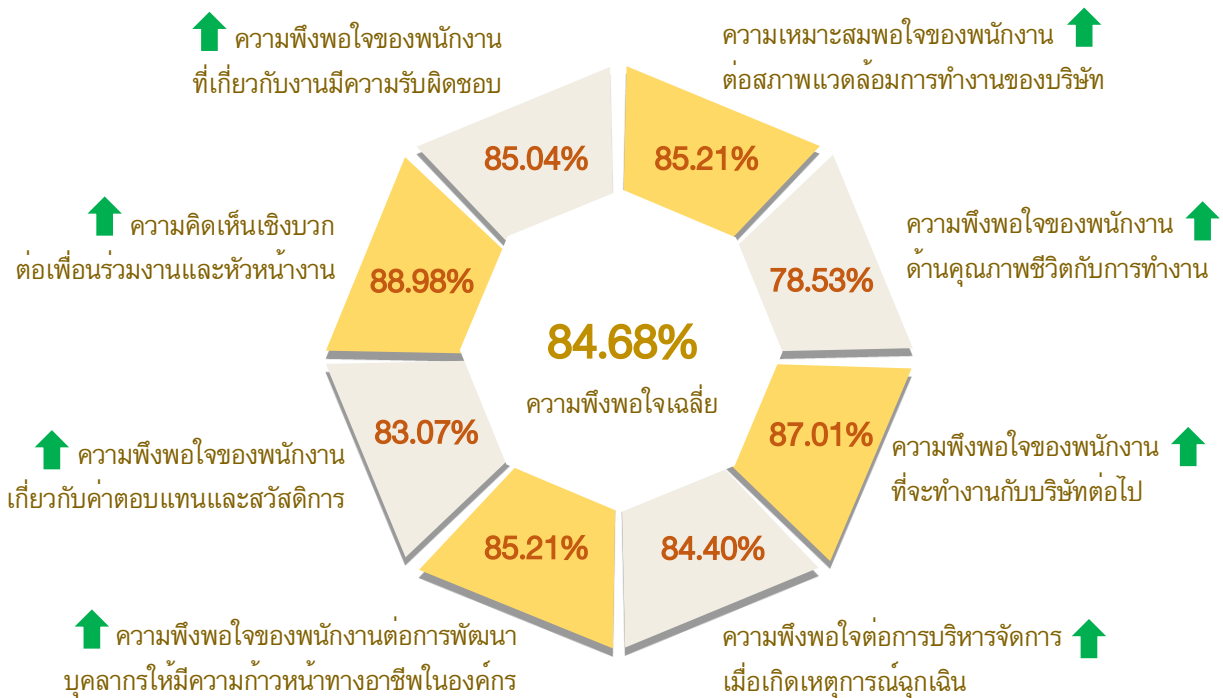
เพื่อให้มีหลักเกณฑ์ในการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพครอบคลุม บริษัทฯ จึงกำหนดดัชนีชี้วัดความสำเร็จของผลงาน (Key Performance Indicators: KPIs) เป็น 2 ชุดข้อมูล คือ MTC Model สำหรับการประเมินผู้บริหาร และการประเมินแบบ 360 องศา สำหรับการประเมินพนักงานภายในองค์กร ให้มีทักษะความรู้ คุณธรรมจริยธรรม ทักษะคิดที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน โดยร้อยละ 100 ของพนักงานทุกคนได้ผ่านการประเมินตามหัวข้อดังต่อไปนี้



ในส่วนของดัชนีชี้วัดความสำเร็จของผลงาน (Key Performance Indicators: KPIs) บริษัทฯ มีการประเมินอย่างเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และจะถูกนำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาปรับค่าตอบแทนของพนักงานในบริษัทฯ

6. ความพึงพอใจของพนักงานใน MTC

บริษัทฯ มีการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานในทุกปี โดยจัดทำแบบสอบถามสำหรับพนักงานจำนวน 14,228 คน และมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 8,997 คน คิดเป็น 63.23% ขององค์กร ในปี 2566 **มีระดับความพึงพอใจของพนักงานเฉลี่ยร้อยละ 84.68** ซึ่งมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในทุก ๆ ด้าน โดยประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความคิดเห็นเชิงบวกต่อเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน มีระดับความพึงพอใจที่ร้อยละ 88.98 รองลงมาคือความพึงพอใจของพนักงานที่จะทำงานกับบริษัทต่อไป มีระดับความพึงพอใจที่ร้อยละ 87.01 โดยบริษัทฯ ตั้งเป้าหมายระดับความพึงพอใจไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ซึ่งเกินกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ แต่ในประเด็นของคุณภาพชีวิตกับการทำงาน มีผลการประเมินที่ต่ำกว่าเกณฑ์เล็กน้อย ทั้งนี้ บริษัทฯ จะนำผลการสำรวจดังกล่าวไปสื่อสารให้กับพนักงานในองค์กรรับทราบและพัฒนากระบวนการดำเนินงานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานได้ดียิ่งขึ้น โดยจัดทำโครงการเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานให้กับพนักงาน มีการจัดอบรม Growth Mindset เพื่อสร้างความเข้าใจในการทำงานของพนักงาน และจัดกิจกรรมที่ช่วยผ่อนคลายจากการทำงาน เช่น การแข่งขันกีฬา และงานเลี้ยงสังสรรค์ตามโอกาส เป็นต้น



ความผูกพันของพนักงาน

ความผูกพันต่อองค์กรมีนัยสำคัญมากกว่าความพึงพอใจในการทำงาน ความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร ความรัก ความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็นกุญแจหลักที่คอยผูกมัดพนักงานให้เต็มใจปฏิบัติงาน เพื่อการบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งต้องการที่จะดำรงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นตลอดไป โดยในปี 2566 ระดับความผูกพันของพนักงานอยู่ที่ร้อยละ 87 ซึ่งมากกว่าปีก่อนหน้า และอัตราการลาออกของพนักงานลดลงจากปี 2565 จากร้อยละ 16.98 เป็นร้อยละ 12.06 เนื่องจาก บริษัทฯ มีการส่งเสริมกิจกรรมสร้างความผูกพันของพนักงาน ได้แก่ การจัดกิจกรรมแข่งขันกีฬาภายในเขต, การท่องเที่ยวประจำปี, การอบรมพนักงาน, การฝึกการทำงานร่วมกัน, และการจัดเลี้ยงสังสรรค์ในวาระต่าง ๆ เป็นประจำ

01

- พิจารณาอัตราค่าจ้างให้เหมาะสม
- เลือกคนที่มีทัศนคติที่ดี เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร
- เลือกคนที่ทำในสิ่งที่รัก และรักในสิ่งที่ทำ

02

- พัฒนาศักยภาพของพนักงานอยู่เสมอ
- ประเมินผลตามความสามารถอย่างยุติธรรม
- เห็นคุณค่าและให้โอกาส

03

- Exit interview ที่ยุติธรรม
- พิจารณาบทลงโทษอย่างเป็นธรรม
- สร้างความประทับใจระหว่างกัน

7. มาตรการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร (แรงงานสัมพันธ์)

องค์กรมีความหลากหลายของบุคลากร จึงไม่ใช่เรื่องน่าแปลกใจหากเกิดความขัดแย้งระหว่างกัน ทั้งความขัดแย้งในเรื่องส่วนตัว และเรื่องงาน เพื่อป้องกันหรือควบคุมไม่ให้เกิดขึ้น พร้อมทั้งลดอัตราการเกิดให้เหลือน้อยที่สุด

เราจึงมุ่งเน้นไปที่การสร้างมนุษยสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้ทุกคนสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างปกติสุข และเกิดแรงจูงใจ รวมถึงความร่วมแรงร่วมใจในการทำงานเป็นบ่อเกิดของการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยเรามีมาตรการหลัก คือ การจัดให้ทำงานเป็นทีม เพื่อให้เกิดการสื่อสาร การให้ความร่วมมือ การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เกิดความสนิทสนม และความสามัคคีกันภายในทีม



3.3 การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน

สิทธิมนุษยชน เป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของทุกคน รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่คุณค่าของกิจการ บริษัทฯ จึงมีการดำเนินงานโดยคำนึงถึงหลักมนุษยธรรมอย่างจริงจังและผลักดันให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร โดยจัดให้มีการกำกับดูแลไม่ให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนในทุกขั้นตอนของการดำเนินงาน บริษัทฯ จึงกำหนดนโยบายให้สอดคล้องและเป็นไปตามแนวทางสากลด้วยหลักปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights: UDHR) หลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (UN Guiding Principle on Business and Human Rights: UNGPs) หลักการและสิทธิขั้นพื้นฐานในการทำงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO Declaration on Fundamental Principles and Rights at work) และกฎหมายแรงงานของราชอาณาจักรไทย ดังนี้

นโยบายการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

- ปฏิบัติต่อทุกฝ่ายด้วยความเท่าเทียม ไม่แบ่งแยก เพศ เชื้อชาติ และศาสนา
- ไม่ละเมิดสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
- ระมัดระวังการดำเนินธุรกิจเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน
- ไม่ใช่และไม่สนับสนุนคู่ค้าที่ใช้แรงงานผิดกฎหมายทุกประเภท
- จัดให้มีการสื่อสาร เผยแพร่นโยบายแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย
- สอดส่องดูแลเรื่องการเคารพสิทธิมนุษยชนในทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงาน
- มุ่งสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นต่อการเคารพสิทธิมนุษยชน
- จัดให้มีกระบวนการประเมินและระบุประเด็นความเสี่ยงด้านการละเมิดสิทธิมนุษยชนและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น
- กำหนดให้มีบทลงโทษสำหรับผู้กระทำผิดจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนขั้นสูงสุด คือ เลิกจ้าง
- จัดให้มีการเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนอย่างเหมาะสม
- ป้องกันไม่ให้เกิดการล่วงละเมิดและคุกคามทางเพศทั้งทางกาย วาจา และจิตใจ

บริษัทฯ ยึดมั่นและปฏิบัติตามกรอบการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนตามหลักการ UNGP อย่างจริงจังเพื่อแสดงความรับผิดชอบด้านสิทธิมนุษยชนของการเป็นผู้ประกอบการในการประกอบธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยได้มีการตรวจสอบประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence: HRDD) ซึ่งเป็นกระบวนการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบที่จะเกิดหรืออาจเกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจ มีการพิจารณาทุกประเด็นครอบคลุมตลอดห่วงโซ่อุปทาน เพื่อป้องกันความเสี่ยงและวางแผนรับมืออย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ บริษัทฯ มุ่งมั่นแสดงจุดยืนที่เข้มแข็งในการประกาศนโยบายระดับองค์กรด้านสิทธิมนุษยชนที่ชัดเจนต่อบุคลากรภายในและสาธารณะโดยผู้บริหารสูงสุด พร้อมทั้งปลูกฝังและให้ความรู้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง มีกระบวนการป้องกัน เยียวยา แก้ไขผลกระทบและความเสียหาย หากเกิดเหตุการณ์การละเมิดสิทธิมนุษยชนขึ้นในองค์กร โดยมีกลไกการร้องทุกข์ สร้างมาตรการเคารพและป้องกันผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบคอบไว้ในทุกขั้นตอนของการดำเนินธุรกิจ รวมถึงมีการติดตามและรายงานผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อวัดผลการป้องกันและแก้ไขปัญหา นอกจากนี้ บริษัทฯ มีการเปิดเผยผลการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนตามหลักการรายงานสากลที่ได้รับการยอมรับทุกปีอย่างต่อเนื่อง

ในขั้นตอนของการกำหนดกระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence) มีจุดประสงค์เพื่อระบุและประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นในองค์กร รวมถึงการจัดลำดับ

ความสำคัญและการบริหารจัดการความเสี่ยงแบบบูรณาการ อีกทั้งยังกำหนดกระบวนการแก้ไขเยียวยาในกรณีที่เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนในองค์กร โดยสรุปเป็นตาราง ดังนี้

ประเด็นความเสี่ยง	ผลกระทบ	ระดับผลกระทบ	ระดับโอกาส	แผนการจัดการความเสี่ยง	ตัวชี้วัด
สภาพการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> การบังคับพนักงานให้ทำงานล่วงเวลา 	3	3	จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	
การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> การรั่วไหลข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าและพนักงาน การนำข้อมูลของลูกค้าไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต 	4	3	กำหนดมาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับการรักษาความลับของข้อมูลส่วนบุคคล	
การใช้แรงงานผิดกฎหมายในห่วงโซ่อุปทาน	<ul style="list-style-type: none"> การจ้างแรงงานเด็กและแรงงานต่างด้าวผิดกฎหมาย 	3	3	เผยแพร่จรรยาบรรณคู่ค้า และจัดให้มีกระบวนการในการประเมินประเด็นความเสี่ยงด้านการละเมิดสิทธิมนุษยชนของคู่ค้า	เหตุการณ์การละเมิดสิทธิมนุษยชนเป็น 0 เหตุการณ์
การเลือกปฏิบัติต่อพนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> การปฏิบัติอย่างไม่เสมอภาคและไม่เป็นธรรมภายในองค์กร 	4	4	กำหนดบทลงโทษแก่ผู้กระทำผิด และจัดอบรมเพื่อสร้างความตระหนักให้แก่พนักงาน รวมถึงสร้างวัฒนธรรมเชิงบวกในด้านความเท่าเทียมให้กับองค์กร เพื่อให้พนักงานมีความเคารพซึ่งกันและกัน	

บริษัทฯ หมั่นตรวจสอบและสร้างความตระหนักแก่พนักงานในเรื่องของสิทธิมนุษยชนอย่างต่อเนื่อง ให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติงานและนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อลดประเด็นความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น พร้อมทั้งสื่อสารผลการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนเป็นประจำทุกปีผ่านรายงานความยั่งยืนและรายงานประจำปี

มาตรการแก้ไขและเยียวยา

แม้ว่าในปี 2566 บริษัทฯ ยังไม่พบประเด็นและข้อร้องเรียนในเรื่องการละเมิดสิทธิมนุษยชน อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงการสร้างมาตรการป้องกันและบรรเทาความเสี่ยง รวมถึงการเยียวยา โดยจัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสให้กับผู้ที่ได้รับผลกระทบอย่างเหมาะสม ทั้งในรูปแบบตัวเงิน เช่น การจ่ายเงินชดเชยค่าเสียหาย และไม่ใช้ตัวเงิน เช่น การเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็น และการให้คำปรึกษาแก่ผู้เสียหายผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งนี้หากมีกรณีการละเมิดสิทธิมนุษยชน บริษัทฯ จะดำเนินการตามกระบวนการสอบสวนอย่างเป็นธรรม และมีมาตรการในการลงโทษผู้กระทำผิดตามระเบียบและข้อบังคับของบริษัทฯ ต่อไป

3.4 การส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน

เพื่อเป็นการดูแลสวัสดิภาพของพนักงาน ให้เกิดความปลอดภัยในชีวิต มีสุขภาพที่แข็งแรงสมบูรณ์ บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมด้านความปลอดภัยให้แก่องค์กร และธุรกิจสามารถดำเนินได้อย่างยั่งยืน บริษัทฯ จึงกำหนดนโยบาย ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พร้อมทั้งให้ความรู้ ความเข้าใจ แก่บุคลากรทุกฝ่าย จนเกิดความตระหนักและนำไปสู่การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตาม ดังนี้



นโยบายด้านอาชีวอนามัย

1. สร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ปลอดภัยให้แก่บุคลากร ด้วยการพัฒนาระบบการจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้มีความสอดคล้องกับข้อกำหนด และเป็นไปตามหลักสากล
2. ออกข้อบังคับเพื่อควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของพนักงาน ให้เป็นไปตามกฎระเบียบที่กำหนดขึ้นภายในบริษัทฯ และเกิดความปลอดภัย โดยกำหนดให้พนักงานต้องสวมใส่หมวกกันน็อคทุกครั้งระหว่างการออกปฏิบัติงาน
3. สนับสนุนให้พนักงานและคู่ค้ามีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
4. จัดให้มีการประเมินความเสี่ยง และการป้องกันอันตรายที่อาจเกิดในด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม โดยมีการวางแผนป้องกันและแก้ไขความเสี่ยงอย่างรัดกุม มีประสิทธิภาพ ภายใต้การกำกับดูแลของฝ่ายอาคารและความยั่งยืน จัดให้มีการรายงานผลการดำเนินงานแก่คณะกรรมการบรรษัทภิบาลและความยั่งยืนอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
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

การดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

- ส่งเสริมการจัดอบรมให้ความรู้และดำเนินการซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟให้กับพนักงานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้เกิดความตระหนักรู้ และลดโอกาสการสูญเสียชีวิตที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต
- กำหนดเป้าหมายลดการเกิดอุบัติเหตุและการเสียชีวิตจากการทำงานให้เป็น 0 ตลอดจนดำเนินการจัดเก็บข้อมูลการบาดเจ็บจากอุบัติเหตุของพนักงาน เพื่อทำการวิเคราะห์และกำหนดมาตรการในการดำเนินการแก้ไข
- จัดให้มีช่องทางการแจ้งเหตุ การณ์ ฉุกเฉิน หรือสภาพแวดล้อมที่ไม่ปลอดภัยต่อการทำงาน ผ่าน Line Official ของบริษัทฯ โดยมีฝ่ายอาคารและความยั่งยืนเป็นผู้ดูแล
- จัดกิจกรรมที่สนับสนุนสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน โดยบริษัทฯ จัดโครงการแข่งขันกีฬาประจำปี อาทิ เช่น ฟุตบอลชาย แคร่บอลหญิง บาสเกตบอล แบดมินตัน และกีฬาพื้นบ้าน เป็นต้น เพื่อให้พนักงานได้ทำกิจกรรมร่วมกันและเสริมสร้างร่างกายให้แข็งแรง อีกทั้งยังมีโครงการสนับสนุนการออกกำลังกายของพนักงาน มี Fitness รองรับสำหรับพนักงานสำนักงานใหญ่และสาขา ใกล้เคียง รวมถึงการจัดกิจกรรมกีฬาสาขาให้กับพนักงานทุกสาขาทั่วประเทศ

หลักสูตรการอบรมด้านอาชีวอนามัย

ในปี 2566 ที่ผ่านมา บริษัทฯ จัดให้มีการทดสอบความรู้ความเข้าใจ ในด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย แก่พนักงาน โดยพนักงานกว่าร้อยละ 100 ได้ผ่านการเข้าอบรมหลักสูตรอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน คิดเฉลี่ยเป็น 2 ชั่วโมง/คน ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ อีกทั้งยังเป็นการเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงานและรักษาสวัสดิภาพของบุคลากร โดยภายในหลักสูตรการอบรมประกอบไปด้วยหัวข้อการอบรมเรื่องความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในสำนักงาน ปัจจัยเสี่ยงจากการทำงาน ความปลอดภัยในการขับขี่ทั้งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ โดยการรณรงค์การใส่หมวกกันน็อคทุกครั้งขณะออกปฏิบัติงานโดยการใช้ยานพาหนะ มีการอบรมการอพยพหนีไฟ รวมถึงการซ้อมปฏิบัติการจริงภายในอาคารสำนักงานใหญ่ เพื่อสร้างและพัฒนาทักษะให้กับพนักงานในการรักษาความปลอดภัยได้มากขึ้น



เป้าหมาย

พนักงาน 90% ได้รับการอบรมอย่างน้อย

2 ชั่วโมง/คน/ปี และเป้าหมายอุบัติเหตุเป็น 0

ผลการดำเนินงาน

100% ของพนักงานได้เข้ารับการอบรมด้านอาชีวอนามัย

ผ่านการทดสอบหลังการอบรมด้านอาชีวอนามัย **100%**

58 คือจำนวนอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในเวลาทำงาน และ 30 คือจำนวนการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน

การรณรงค์ป้องกันการเกิดอุบัติเหตุจากการขับขี่ของพนักงาน

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของชีวิตพนักงานและผู้ใช้รถใช้ถนนทุกคน จึงมีการอบรมให้ความรู้ด้านความปลอดภัยทางท้องถนนในการใช้รถยนต์และรถจักรยานยนต์ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความตระหนักรู้และทักษะในการขับขี่ ส่งเสริมการสวมหมวกนิรภัยและคาดเข็มขัดขณะออกปฏิบัติงานนอกสถานที่ พร้อมทั้งสร้างวัฒนธรรมการขับขี่อย่างไม่ประมาทและการเคารพกฎจราจรให้พนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อลดความเสี่ยง ความรุนแรงของอุบัติเหตุหรือความสูญเสียให้มากที่สุด บริษัทฯ มุ่งมั่นในการสร้างวัฒนธรรมการขับขี่ที่เคารพกฎจราจร โดยมีมาตรการส่งเสริมให้พนักงานท่อง “มือบเมืองไทย” ซึ่งมีการสอดแทรกเนื้อหาของ การสวมหมวกนิรภัยและคาดเข็มขัดขณะขับขี่ยานพาหนะ ในทุกวันทำการแรกของสัปดาห์ ก่อนเริ่มการปฏิบัติงาน เพื่อย้ำเตือนให้พนักงานทราบถึงกฎจราจรอยู่เสมอ ขับขี่อย่างระมัดระวังและไม่ประมาทจนก่อให้เกิดความเดือดร้อนต่อตนเองและผู้อื่นจนเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน

มาตรการสนับสนุนสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

แม้ว่าสถานการณ์โควิด-19 กำลังคลี่คลายลง แต่โรคระบาดใหม่ก็กำลังจะเกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็น โรคฝีดาษลิง โรคไขหวัดใหญ่ หรือโรคอื่น ๆ ตามสภาพอากาศต่าง ๆ บริษัทฯ เล็งเห็นถึงการดูแลสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานจึงได้กำหนดมาตรการที่เข้มงวดอยู่เสมอเพื่อลดความเสี่ยงในการแพร่และรับเชื้อจากโรคระบาดต่าง ๆ ในปัจจุบัน เช่น สวมใส่หน้ากากอนามัยตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน ล้างมือให้สะอาดทุกครั้ง มีจุดบริการเจลแอลกอฮอล์ในทุกจุดที่มีการสัมผัส และทำความสะอาดเพื่อฆ่าเชื้อโรคอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งยังมุ่งเน้นการให้ความรู้และแนวทางปฏิบัติในการดูแลสุขภาพให้กับพนักงาน เช่น ความรู้ด้านการยศาสตร์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและลดความเสี่ยงสุขภาพ ซึ่งมีส่วนทำให้อัตราการลางาน ขาดงานจากการเจ็บป่วย รวมถึงค่าใช้จ่ายจากการรักษาพยาบาลของพนักงานลดลง

นอกจากนี้ บริษัทฯ มีการตรวจสอบสภาพแวดล้อมการทำงานทุกวันเพื่อควบคุมให้มีความเหมาะสมต่อการทำงานของพนักงาน โดยมีการตรวจวัดอุณหภูมิทุกชั้นการทำงานเป็นประจำทุกวัน มีเครื่องวัดคาร์บอนไดออกไซด์ติดตั้งในห้องประชุมทุกห้อง และยังสนับสนุนสถานที่ออกกำลังกาย (Fitness) ให้กับพนักงานอีกด้วย ทั้งนี้ จากการประเมินความพึงพอใจของพนักงานในปี 2566 ในด้านความเหมาะสมพอใจของพนักงานต่อสภาพแวดล้อมการทำงานของบริษัทฯ คิดเป็นร้อยละ 85.2 ซึ่งเกินเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ นับว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดีมาก หมายความว่าพนักงานมีความพึงพอใจกับมาตรการดังกล่าวของบริษัทฯ เป็นอย่างมาก

มาตรการเยียวยาบุคลากรผู้ได้รับผลกระทบจากการทำงาน

เนื่องจากรูปแบบการดำเนินงานของบริษัทฯ ทำให้พนักงานประจำสาขาจำเป็นต้องมีการเดินทางเพื่อติดต่อกับลูกค้าอย่างเป็นประจำ จึงทำให้พนักงานมีความเสี่ยงที่อาจเกิดการประสบอุบัติเหตุระหว่างปฏิบัติงาน บริษัทฯ จึงได้มีการกำหนดมาตรการเพื่อเยียวยาบุคลากรในกรณีประสบอุบัติเหตุ เพื่อเป็นแนวทางในการดูแลความปลอดภัยของพนักงานและเยียวยาสุขภาพจิตใจ โดยได้จัดทำประกันอุบัติเหตุให้แก่พนักงานที่ออกปฏิบัติงานนอกพื้นที่ อีกทั้งยังมีการชดเชยความเสียหายและคุ้มครองค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลทั้งหมด



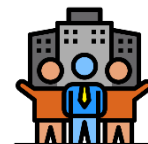
จัดทำประกันอุบัติเหตุ
แก่บุคลากร



ชดเชยรายได้ให้แก่ผู้
ประสบอุบัติเหตุ



คุ้มครองค่าใช้จ่ายใน
การรักษาพยาบาล



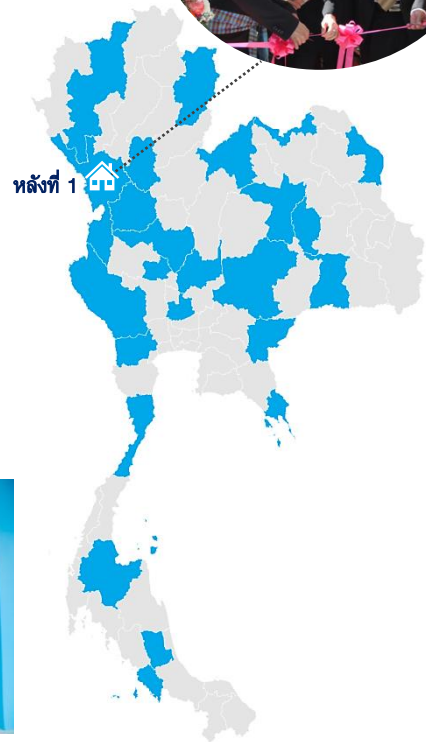
เข้ารับการเยียวยา
ด้านจิตใจ

3.5 การดำเนินงานด้านสังคม

โครงการบ้านใหม่ของหนู

บริษัทฯ เล็งเห็นความสำคัญและต้องการเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาการศึกษาของเยาวชนตั้งแต่ปฐมวัย โดยเฉพาะในช่วงวัย 0-6 ปีแรกเป็นช่วงเวลาที่ดีที่สุดสำหรับการเรียนรู้ ทั้งพัฒนาการของสมอง การสื่อสาร รวมถึงอารมณ์ สุขภาวะของเด็ก เป็นการวางรากฐานชีวิตที่ดีที่จะกำหนดทิศทางให้เยาวชนเติบโตได้อย่างมีคุณภาพ บริษัทฯ จึงได้มีการริเริ่มโครงการจัดสร้างอาคารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กซึ่งเปรียบเสมือนโรงเรียนแห่งที่สองของเด็ก ที่ให้การอบรมเลี้ยงดูและเตรียมความพร้อม ภายใต้ชื่อ **“โครงการบ้านใหม่ของหนู”** โดยมีการมอบอาคารที่เป็นแหล่งการเรียนรู้ และเครื่องเล่นเสริมทักษะพัฒนาการของเด็ก เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของพ่อแม่และผู้ปกครอง รวมถึงส่งเสริมให้เด็กมีสุขภาพที่ดี สิ่งแวดล้อมที่สะอาด ปลอดภัย ซึ่งโครงการนี้เริ่มดำเนินการก่อสร้างอาคารหลังแรกเมื่อปี 2555 และดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ตลอด 10 ปีที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้ส่งมอบศูนย์พัฒนาเด็กเล็กไปแล้วทั้งสิ้น 24 หลัง และในปี 2566 บริษัทฯ ได้สนับสนุนเพิ่มอีกจำนวน 2 หลัง ได้แก่ ศูนย์พัฒนาเด็กวัยดวงษ์พัฒนา จังหวัดตราด และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดสระไม้แดง จังหวัดชัยนาท รวมเป็น 26 หลัง นอกจากนี้ยังมีแผนในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องในปี 2567 เพิ่มเติมอีก 4 หลัง โดยคาดหวังว่าโครงการนี้จะเป็จุดเริ่มต้นของการส่งเสริมพัฒนาการของเด็กได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะร่วมสร้างอนาคตที่ยั่งยืนให้กับเด็กที่ด้อยโอกาสทางการศึกษา ด้วยการสนับสนุนการศึกษาและส่งเสริมให้เด็กและเยาวชนเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีคุณภาพในการขับเคลื่อนสังคมให้เจริญก้าวหน้าสืบไป

หลังที่ 1	ตาก	หลังที่ 14	มหาสารคาม
หลังที่ 2	เลย	หลังที่ 15	สุรินทร์
หลังที่ 3	น่าน	หลังที่ 16	สุราษฎร์ธานี
หลังที่ 4 – 5	ราชบุรี	หลังที่ 17	นครสวรรค์
หลังที่ 6 – 7	นครราชสีมา	หลังที่ 18	นครพนม
หลังที่ 8	ลพบุรี	หลังที่ 19	กาญจนบุรี
หลังที่ 9	กำแพงเพชร	หลังที่ 20	ประจวบคีรีขันธ์
หลังที่ 10	เชียงใหม่	หลังที่ 21	ขอนแก่น
หลังที่ 11	พิจิตร	หลังที่ 22	สตูล
หลังที่ 12	สระแก้ว	หลังที่ 23	สุโขทัย
หลังที่ 13	พระนครศรีอยุธยา	หลังที่ 24	หนองคาย



หลังที่ 25 ตราด



หลังที่ 26 ชัยนาท



โครงการเมืองไทยร่วมใจ บริจาคโลหิต (Blood For Chance)



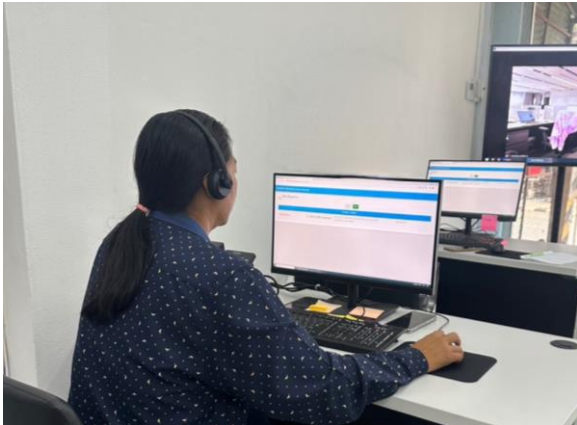
บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความตระหนักต่อปัญหาปริมาณโลหิตสำรองขาดแคลนในธนาคารเลือด และปลูกจิตสำนึกที่ดีให้กับพนักงานจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร ผ่านโครงการ “เมืองไทยร่วมใจ บริจาคโลหิต” ประจำปี 2566 โดยการรณรงค์เชิญชวนพนักงานจากทุกสาขาทั่วประเทศร่วมบริจาคโลหิต ภายใต้แนวคิด “Blood For Chance” ซึ่งในปีนี้ บริษัทฯ มียอดพนักงานเข้าร่วมโครงการบริจาคโลหิตจากทั่วประเทศทั้งสิ้น 7,226 คน เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า 2,233 คน ส่งผลให้บริษัทฯ สามารถรวบรวมโลหิตเพื่อส่งต่อความช่วยเหลือแก่ผู้ป่วยที่ขาดแคลนโลหิตได้กว่า 21,600 ราย ทั้งนี้ บริษัทฯ เชื่อมั่นว่าการบริจาคโลหิตไม่ใช่แค่การให้โลหิต แต่เป็นการให้โอกาสในการมีชีวิตอยู่ต่อไปของผู้ป่วย เป็นการแบ่งปันที่ยิ่งใหญ่ และมุ่งมั่นที่จะดำเนินงานโครงการนี้เป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างสังคมไทยให้ยั่งยืน และช่วยพัฒนาระบบสาธารณสุขของประเทศให้ดียิ่งขึ้น

โครงการเรื่องเงินเรื่องสนุก ความสุขยั่งยืน

บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) ได้ร่วมมือกับสมาชิกสมาคมการค้าผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อบริหาร (VTLA) เพื่อจัดกิจกรรมที่มีเป้าหมายในการเสริมสร้างความรู้ทางการเงินให้แก่ประชาชน โดยได้จัดโครงการที่ชื่อว่า “เรื่องเงินเรื่องสนุก ความสุขยั่งยืน” ภายใต้หลักสูตร “ปลดหนี้ ชีวิตเป็นสุข” โดยส่งเสริมและเผยแพร่ความรู้ด้านการเงินและการบริหารจัดการหนี้ให้แก่ชุมชนในพื้นที่บ้านหนองสำโรง ตำบลสะแกกราช อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ทั้งนี้ บริษัทฯ มุ่งสร้างความเข้าใจ ความเข้มแข็งทางการเงินและเครื่องมือในการจัดการเรื่องเงินให้ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากความเข้าใจที่เพิ่มขึ้นเกี่ยวกับการเงินและการบริหารจัดการหนี้จะช่วยเสริมสร้างความมั่นคงทางการเงินและคุณภาพชีวิตในระยะยาวของประชาชน พร้อมเป็นการผลักดันให้สังคมเกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน



โครงการส่งเสริมโอกาสในการทำงานให้แก่ผู้พิการ



บริษัทฯ เล็งเห็นถึงความสำคัญของความเท่าเทียมในสังคม โดยเฉพาะด้านโอกาสในการทำงาน ด้วยตระหนักว่าผู้พิการมีศักยภาพและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงต้องการเปิดโอกาสในการทำงานและสรรหาทรัพยากรบุคคลอย่างเท่าเทียม บริษัทฯ จึงริเริ่มโครงการ "ส่งเสริมโอกาสในการทำงานให้แก่ผู้พิการ" ขึ้น โดยในปี 2566 บริษัทฯ ได้มีการว่าจ้างผู้พิการจำนวน 6 คน ทำหน้าที่ในตำแหน่งของพนักงาน Call Center และแม่บ้าน ณ สำนักงานจังหวัดสุโขทัย โดยมีแผนที่จะขยายโอกาสในการทำงานให้แก่ผู้พิการเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องในตำแหน่งอื่น ๆ เพื่อมาเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนองค์กร

ทั้งนี้ บริษัทฯ เชื่อมั่นว่าการส่งเสริมโอกาสในการทำงานให้แก่ผู้พิการ เป็นการสร้างสังคมไทยที่ยั่งยืน ช่วยให้ผู้พิการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ

มิต สิ่งแวดล้อม

เพื่อรองรับการขยายตัวทางธุรกิจที่มีการเติบโตปีละมากกว่า 20% องค์กรได้มีการกำหนดเป้าหมายร่วมกันเพื่อใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีการกำหนดนโยบายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเป็นแนวปฏิบัติในทิศทางเดียวกันสำหรับองค์กร



Realized Climate Change

ความตระหนักในผลกระทบของความเสี่งจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพอากาศ

จัดทำคู่มือการเปิดเผยข้อมูลตามมาตรฐานสากล TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures)





Goals

Net Zero

เป้าหมายด้านการจัดการ สิ่งแวดล้อม

กำหนดแผนและมาตรการ
เพื่อบรรลุเป้าหมายการ
ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิ
เป็นศูนย์ ภายในปี 2593



Policy

Strategies

นโยบาย กลยุทธ์และกรอบ การดำเนินงานด้านการ บริหารจัดการทรัพยากร อย่างมีประสิทธิภาพ

กำหนดมาตรการควบคุม
ปริมาณการใช้ทรัพยากรใน
การดำเนินงาน เพื่อให้ได้
ผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่วางไว้

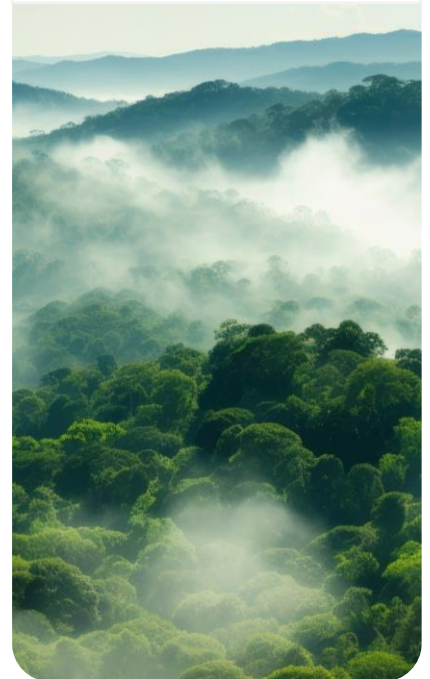


Results

Resources

ผลการดำเนินงานด้านการ บริหารจัดการทรัพยากร

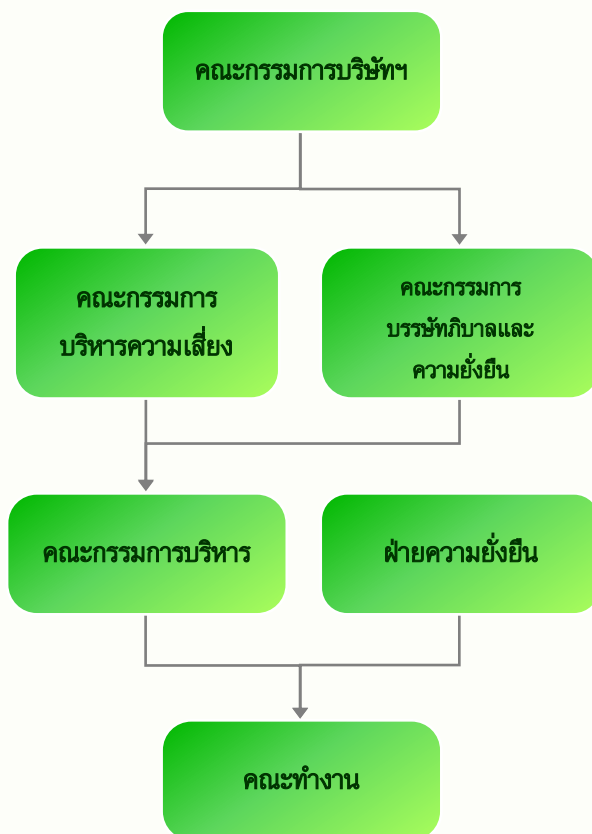
การปล่อยก๊าซเรือนกระจก
จากการดำเนินงานของ
องค์กรผ่านการใช้ทรัพยากร



4.1 ความตระหนักในผลกระทบของความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพอากาศ

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศมีสาเหตุจากการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่มากเกินไปจนเกินความสมดุล นำมาซึ่งความเสี่ยงร้ายแรงต่อเศรษฐกิจโลก ส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วน เพื่อขับเคลื่อนธุรกิจไปพร้อมกับการแก้ไขปัญหา บริษัทฯ จึงนำแนวทางวิทยาศาสตร์ (Science Based Targets initiative: SBTi) มาวิเคราะห์ถึงผลกระทบทางการเงิน วางเป็นกลยุทธ์เพื่อพร้อมรับมือต่อความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด รวมถึงตั้งเป้าหมายในการลดการปล่อยคาร์บอนฟุตพริ้นท์ในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว ที่สอดคล้องกับฉากทัศน์ (Scenario Analysis) เพื่อควบคุมการเพิ่มขึ้นของอุณหภูมิโลกให้ไม่เกิน 1.5 องศา อีกทั้งยกระดับการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศตามมาตรฐาน TCFD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures) พร้อมจัดตั้งคณะทำงานเพื่อคอยตรวจสอบและจัดทำแผนการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ทั้งทางตรงและทางอ้อมที่อาจส่งผลกระทบต่อสภาพภูมิอากาศอย่างเป็นระบบ ให้เป็นไปตามแนวทางและนโยบายของบริษัทฯ

โครงสร้างการกำกับดูแลด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ



คณะกรรมการบริษัท

กำกับดูแล ตรวจสอบ และติดตามผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศให้เป็นไปตามนโยบายที่บริษัทฯ กำหนด

คณะกรรมการบรรษัทภิบาลและความยั่งยืน

ติดตามประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศที่ส่งผลกระทบต่อบริษัทฯ เช่น การใช้พลังงานภายในองค์กร เป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจก แผนลดก๊าซเรือนกระจก เป็นต้น และรายงานตรงต่อคณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

กำหนดแนวทางการบริหารความเสี่ยง นโยบาย กรอบการทำงาน ฯลฯ พร้อมทั้งให้คำแนะนำด้านความเสี่ยงให้แก่ฝ่าย

คณะกรรมการบริหาร

กำหนดนโยบายการพัฒนาที่ยั่งยืน จัดทำแผนงานที่เหมาะสมให้กับคณะทำงานเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายและแนวปฏิบัติที่คณะกรรมการบริษัทฯ กำหนด

ฝ่ายความยั่งยืน

รับผิดชอบในการจัดทำรายงานและนำเสนอต่อฝ่ายบริหารเพื่ออัปเดตความคืบหน้าการดำเนินงานในระดับปฏิบัติการ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

คณะทำงาน

รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับนโยบายความยั่งยืนของบริษัทฯ

การบริหารจัดการความเสี่ยงและโอกาสทางการเงิน

บริษัทฯ นำการระบุและประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศรวมเข้ากับกระบวนการบริหารความเสี่ยงรวมขององค์กร โดยพิจารณาความเสี่ยงทางกายภาพ (Physical Risks) และความเสี่ยงจากการเปลี่ยนผ่าน (Transition Risks) ออกแบบขั้นตอนการพิจารณาความเสี่ยงโดยรวมขององค์กรที่เหมาะสม ได้แก่ การระบุ การประเมิน และการจัดการผลกระทบที่อาจส่งผลกระทบต่อลูกค้า พนักงาน และธุรกิจ ซึ่งถูกพิจารณาพร้อมกับดำเนินการเป็นประจำ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อให้ทันเหตุการณ์และแนวโน้มของผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น โดยพิจารณาประเภทของความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศ เช่น ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านกฎหมาย ความเสี่ยงด้านการเงิน และกรอบเวลา (ระยะสั้น ระยะกลาง ระยะยาว) ติดตามผลกระทบจากความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศ โดยใช้ ตัวชี้วัด (KPI) เชื่อมโยงกับความเสี่ยงที่ระบุ เพื่อให้สามารถตรวจสอบและประเมินผลลัพธ์ของแผนการจัดการความเสี่ยง

ขั้นตอนการระบุและประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ



- 1. การระบุความเสี่ยง** ทุกแผนกมีส่วนร่วมในการระบุความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศ ทั้งความเสี่ยงทางกายภาพ (Physical Risks) และความเสี่ยงจากการเปลี่ยนผ่าน (Transition Risks) โดยมีฝ่ายความยั่งยืนดูแลกระบวนการรวบรวมความเสี่ยง และติดตามผล
- 2. การประเมินความเสี่ยง** พิจารณาลำดับความสำคัญตามความรุนแรงของผลกระทบและโอกาสการเกิด โดยแบ่งเป็น 4 ระดับ ได้แก่ ระดับต่ำ ระดับปานกลาง ระดับสูง และระดับวิกฤต
- 3. การจัดการความเสี่ยง** จัดให้มีมาตรการปรับตัวและวางแผนรับมือความเสี่ยงที่ยืดหยุ่น ขึ้นกับความเหมาะสมและสถานการณ์

ในปี 2566 บริษัทฯ เข้าร่วมโครงการต้นแบบการบริหารจัดการด้านสภาพภูมิอากาศ ร่วมกับ SET และ ERM เพื่อขับเคลื่อนธุรกิจไปพร้อมกับการปรับตัว วางแผนรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม ที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยจัดให้มีการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม พัฒนาแผนการจัดการความเสี่ยงให้สอดคล้องกับปัญหาการเพิ่มขึ้นของอุณหภูมิโลก เพื่อคงเสถียรภาพและความยืดหยุ่นในการดำเนินธุรกิจ สรุปลงเป็นผลการวิเคราะห์ความเสี่ยงและโอกาสได้ ดังนี้

	ประเด็นความเสี่ยง	ผลกระทบต่อองค์กร	การประเมิน		กรอบเวลา	แผนการจัดการความเสี่ยง	ตัวชี้วัด (KRI)
			ระดับผลกระทบ	ระดับโอกาส			
ความเสี่ยงทางกายภาพ (Physical Risks)	ความเสี่ยงจากภัยธรรมชาติแบบเฉียบพลัน	<ul style="list-style-type: none"> เกิดความเสียหายต่อบุคคล และทรัพย์สินขององค์กร 	5	1	ระยะสั้น - ระยะยาว	<ul style="list-style-type: none"> จัดงบประมาณสำรองใช้บรรเทาความเสียหาย พัฒนาระบบแอปพลิเคชันให้ลูกค้าสามารถรับบริการได้บนมือถือ กำหนดเงื่อนไขในการเลือกที่ตั้งของสาขาให้มีความปลอดภัย และได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติน้อย 	มูลค่าความเสียหาย ไม่เกิน 1 ล้านบาท
	ความเสี่ยงจากภัยธรรมชาติที่เกิดขึ้นเป็นระยะเวลานาน	<ul style="list-style-type: none"> การให้บริการลูกค้าผ่านสาขาหยุดชะงัก ส่งผลกระทบต่อรายได้ของลูกค้า 	3	2	ระยะยาว	<ul style="list-style-type: none"> สร้างความตระหนักรู้ในเรื่องความสำคัญของการใช้ทรัพยากรให้กับบุคลากรภายในองค์กร ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น วารสาร และเว็บไซต์ของบริษัทฯ 	มูลค่าความเสียหาย ไม่เกิน 1 ล้านบาท
ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลง (Transition Risks)	การเปลี่ยนแปลงกฎหมายข้อบังคับทางด้านสิ่งแวดล้อม	<ul style="list-style-type: none"> เพิ่มต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ลูกค้าไม่สามารถปรับตัวได้ทันตามกฎระเบียบใหม่ 	2	3	ระยะสั้น - ระยะยาว	<ul style="list-style-type: none"> สร้างความตระหนักรู้ในเรื่องความสำคัญของการใช้ทรัพยากรให้กับบุคลากรภายในองค์กร ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น วารสาร และเว็บไซต์ของบริษัทฯ 	ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากกฎหมาย ข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อม ไม่เกิน 1 ล้านบาท
	ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี	<ul style="list-style-type: none"> เกิดค่าใช้จ่ายในการนำพลังงานสะอาดหรือพลังงานหมุนเวียนมาใช้ในองค์กร 	1	3	ระยะกลาง - ระยะยาว	<ul style="list-style-type: none"> เตรียมความพร้อมในการเปลี่ยนมาใช้รถยนต์พลังงานไฟฟ้าแทนรถยนต์ที่ใช้เชื้อเพลิง-ถ่านหิน 	ค่าใช้จ่ายในการใช้พลังงานทดแทน ไม่เกิน 1 ล้านบาท
	ความสามารถในการชำระหนี้ที่ลดลงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	<ul style="list-style-type: none"> การเพิ่มขึ้นของหนี้เสีย (NPL) 	5	2	ระยะสั้น - ระยะยาว	<ul style="list-style-type: none"> ปรับเกณฑ์เงื่อนไขการพิจารณาสินเชื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ของลูกค้า 	NPL ไม่เกิน 5%
	ความเสี่ยงจากการไม่บรรลุเป้าหมาย Net Zero Company	<ul style="list-style-type: none"> ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย 	3	3	ระยะยาว	<ul style="list-style-type: none"> ติดตามแนวโน้มการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร กำหนดเหตุการณ์เบิกค่าใช้จ่ายสำหรับทรัพยากรบางประเภท รณรงค์การใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า และมีประสิทธิภาพ ภายในองค์กร 	ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ลดลง 10%
โอกาส (Opportunity)	ผลิตภัณฑ์/บริการ	การปล่อยสินเชื่อในผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็น Low-carbon Products เพื่อช่วยลดผลกระทบต่อสภาพภูมิอากาศ	<ul style="list-style-type: none"> ขยายฐานข้อมูลลูกค้าและเพิ่มรายได้จากผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็น Low-carbon Products เพิ่มขีดความสามารถแข่งขันในตลาด 			ระยะสั้น - ระยะยาว	<ul style="list-style-type: none"> พัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการใหม่ๆ ที่สอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงเข้าสู่สังคมคาร์บอนต่ำ เช่น กระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ
	แหล่งพลังงาน	การเพิ่มขึ้นของแหล่งพลังงานหมุนเวียน ซึ่งมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อย เช่น พลังงานแสงอาทิตย์ ลม ไฟฟ้า น้ำ	<ul style="list-style-type: none"> ลดต้นทุนการดำเนินงานผ่านกลยุทธ์และการวางแผนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานภายในองค์กร เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร 			ระยะกลาง - ระยะยาว	<ul style="list-style-type: none"> พัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อใหม่ๆ ที่สอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงเข้าสู่สังคมคาร์บอนต่ำ เช่น สินเชื่อสำหรับพลังงานสะอาด โซลาร์เซลล์

ผลกระทบทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศผ่านการวิเคราะห์ฉากทัศน์

การดำเนินธุรกิจในอนาคตที่สภาพภูมิอากาศมีความไม่แน่นอน เป็นเรื่องสำคัญที่ไม่ควรมองข้าม อาจส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ ด้วยความเชื่อมโยงกับสถานการณ์โลกและแรงผลักดันจากการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ การวิเคราะห์ผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศผ่านฉากทัศน์ (Climate-related Scenario Analysis) จึงเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อให้ธุรกิจสามารถวางแผนและปรับตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพในเวลาที่เหมาะสม ทั้งในเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ

	ประเด็น ความเสี่ยง	ความ เสี่ยง	สถานการณ์จำลอง	สมมติฐาน	ผลกระทบทางการเงิน (ล้านบาท)		
					2030	2040	2050
ความเสี่ยงทางกายภาพ (Physical Risks)	ความเสี่ยงจาก ภัยธรรมชาติ แบบเฉียบพลัน	น้ำท่วม	สามารถลดการปล่อยก๊าซ คาร์บอนไดออกไซด์ให้ เหลือศูนย์หลังปี 2050 (SSP1-2.6)	% การเปลี่ยนแปลงปริมาณ น้ำฝนเฉลี่ยสะสมสูงสุด 5 วัน = % ผลกระทบหนี้เสียจาก ภัยพิบัติ	3,587	3,628	3,669
			การปล่อย คาร์บอนไดออกไซด์เพิ่ม มากขึ้นเป็น 2 เท่าจาก ปัจจุบันภายในปี 2050 (SSP5-8.5)	% การเปลี่ยนแปลงปริมาณ น้ำฝนเฉลี่ยสะสมสูงสุด 5 วัน = % ผลกระทบหนี้เสียจาก ภัยพิบัติ	3,658	3,726	3,793
ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงผ่าน (Transition Risks)	ความเสี่ยงด้าน กฎหมายและ นโยบาย	ภาษี คาร์บอน	Stated Policies Scenario (STEPS)	ประเทศไทยดำเนินการเก็บ ภาษีคาร์บอนในอีก 17 ปี ข้างหน้า (ภายในปี 2583) สำหรับทุกภาคส่วนตาม โครงสร้างภาษีคาร์บอนของ สิงคโปร์	-	198.7	445.1
			Net-Zero Emission Scenario (NZE)	ประเทศไทยดำเนินการเก็บ ภาษีคาร์บอนในอีก 7 ปี ข้างหน้า (ภายในปี 2573) สำหรับทุกภาคส่วนตาม โครงสร้างภาษีคาร์บอนของ สิงคโปร์	78.9	238.5	498.5

4.2. เป้าหมายการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ มุ่งขับเคลื่อนดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม ภายใต้การแก้ปัญหาการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ มีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนในการเป็นองค์กรที่เป็นกลางทางคาร์บอน หรือ Carbon Neutrality ภายในปี 2573 และ มุ่งสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ หรือ Net Zero Emission ภายในปี 2593 สอดคล้องกับข้อบังคับที่ภาครัฐได้กำหนดให้แต่ละภาคส่วนมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามข้อตกลงจากการประชุมรัฐภาคีอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยเรื่องการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศสมัยที่ 28 (COP28) ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง บริษัทฯ จึงกำหนดเป้าหมายและแผนการดำเนินงาน ดังนี้

	เป้าหมายการลด*	ปีเป้าหมาย	ตัวชี้วัด	การลด	การดูดกลับ	แผนการดำเนินงาน
ขอบเขตที่ 1 และ 2	42%	2573	ความเข้มข้น tonCO ₂ e/MB	42%	0%	• ติดตั้ง Solar PV ผลิตไฟได้ 100,000 MWh
	100%	2593	ความเข้มข้น tonCO ₂ e/MB	100%	10%	• เปลี่ยนเครื่องปรับอากาศของสาขาเป็น inverter 20% ของ จำนวนสาขาทั้งหมด
ขอบเขตที่ 3	25%	2573	ความเข้มข้น tonCO ₂ e/MB	25%	0%	• เปลี่ยนยานพาหนะเป็น Electric Vehicle
	100%	2593	ความเข้มข้น tonCO ₂ e/MB	100%	10%	

* บริษัทฯ กำหนดให้ปี 2565 เป็นปีฐาน



4.3 นโยบายและแนวปฏิบัติ ด้านสิ่งแวดล้อมและการบริหารจัดการทรัพยากร

บริหารจัดการทรัพยากรในการดำเนินงานของกิจการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ลดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อมในระดับองค์กร ภูมิภาค และระดับโลก สนับสนุนการดำเนินงานเพื่อลดการปล่อยก๊าซที่ส่งผลกระทบต่อสภาวะโลกร้อนและตั้งเป้าการเป็นองค์กร Net Zero รวมถึงผลักดันให้เห็นความสำคัญในการรักษาสิ่งแวดล้อมของ พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ขององค์กร



โดยบริษัทฯ กำหนดให้มีกลยุทธ์และกรอบการทำงานตามนโยบาย ดังนี้

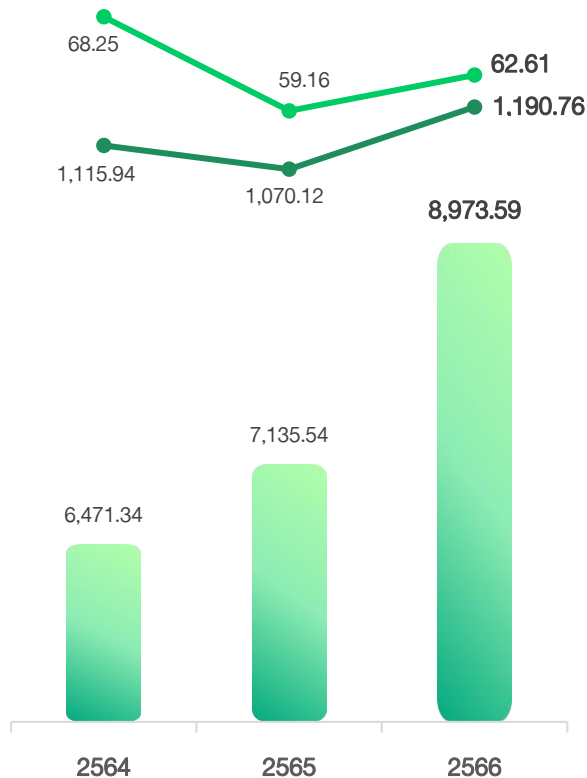
1. สนับสนุนและสร้างความตระหนักรู้แก่ผู้บริหารและพนักงาน ให้มีความเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและผลกระทบเชิงลบต่อองค์กร รวมถึงความสำคัญในการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ
2. เก็บข้อมูลการใช้ทรัพยากรของแต่ละสาขา จัดทำข้อมูลเปรียบเทียบปริมาณการใช้ทรัพยากร รวมถึงรายงานในที่ประชุมพร้อมทั้งจัดทำคู่มือสิ่งแวดล้อม ปลูกฝัง และรณรงค์ให้ความรู้แก่พนักงานเรื่องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เพื่อให้การใช้ทรัพยากรเกิดประสิทธิภาพสูงสุด
3. คำนึงถึงผลกระทบต่อความหลากหลายทางชีวภาพและการปกป้องระบบนิเวศจากกระบวนการเลือกที่ตั้งสาขาที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อแหล่งที่อยู่อาศัยหรือกระทบต่อสิ่งมีชีวิตที่ใกล้สูญพันธุ์
4. ส่งเสริมการนำผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมที่ได้มาตรฐานและทันสมัยมาประยุกต์ใช้กับการดำเนินงานขององค์กร เช่น การใช้พลังงานทดแทนจากแสงอาทิตย์ด้วยเทคโนโลยีโซลาร์เซลล์ โครงการ Paper less ด้วยเทคโนโลยี E-Receipt และส่งเสริมผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการรับรอง Green Products
5. ปฏิบัติให้สอดคล้องกับข้อกำหนดกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อม และมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติให้ดีขึ้นเกินกว่าข้อบังคับของกฎหมาย
6. ส่งเสริมความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม ภายใต้ห่วงโซ่อุปทานโดยการเลือกคู่ค้า ผู้รับจ้าง รวมถึงพันธมิตร ทางธุรกิจ โดยพิจารณาจากความสามารถด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม และความสอดคล้องกับนโยบายสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ
7. กำกับดูแลด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยการศึกษาแนวทางปฏิบัติเพื่อลดปริมาณ Carbon Footprint ในองค์กรให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล

4.4 การใช้ทรัพยากรภายในองค์กร

การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมในปี 2566 ได้มีการกำหนดตัวชี้วัดสำหรับวัดค่าประสิทธิภาพการดำเนินการหรือค่าความเข้มข้นของการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Intensity) ซึ่งสามารถคำนวณได้จากการแปรผันตรงของค่าปริมาณการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อยอดสินค้าคงค้าง (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า/ล้านบาท) โดยกำหนดให้ Intensity ลดลงมากกว่า 10% เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า และสำหรับปีถัดไปกำหนดให้ Intensity นี้เป็นหนึ่งในดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ขององค์กร ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

การบริหารจัดการการใช้น้ำมัน

ปัจจุบันการดำเนินงานภายในบริษัทฯ ยังคงใช้พลังงานจากน้ำมันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ประกอบกับฐานลูกค้าที่มีการขยายตัวเป็นประจำทุกปี จำนวนสินค้าที่เพิ่มขึ้นทำให้ปริมาณการใช้น้ำมันเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ถึงอย่างนั้น ยังคงคำนึงถึงผลกระทบจากก๊าซเรือนกระจกอันเป็นสาเหตุของสภาวะโลกร้อนและการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ จึงได้มีการกำหนดมาตรการในการจัดการน้ำมัน ดังนี้



■ ปริมาณการปล่อยคาร์บอน (tonCO₂e)

● เทียบยอดสินค้าคงค้าง (kgCO₂e/MB)

● ปริมาณการปล่อยคาร์บอนต่อสาขา (kgCO₂e/สาขา)

เป้าหมาย

Intensity

ลดลงร้อยละ

10

ในปี 2573

Intensity ลดลง

จากปีฐานร้อยละ

42

ผลการดำเนินงาน

3,678,814.66 ลิตร

เทียบยอดสินค้าคงค้าง

25.67 ลิตร/MB

การปลดปล่อย GHG

8,973.59 tonCO₂e

เพิ่มจากเดิม 25.76%

(ปี 2565)

ความเข้มข้นของการใช้พลังงาน

เท่ากับ **0.86 GJ/MB**



ผลักดันนโยบายการใช้รถยนต์พลังงานไฟฟ้า (Electric Vehicle, EV) ในการปฏิบัติงาน

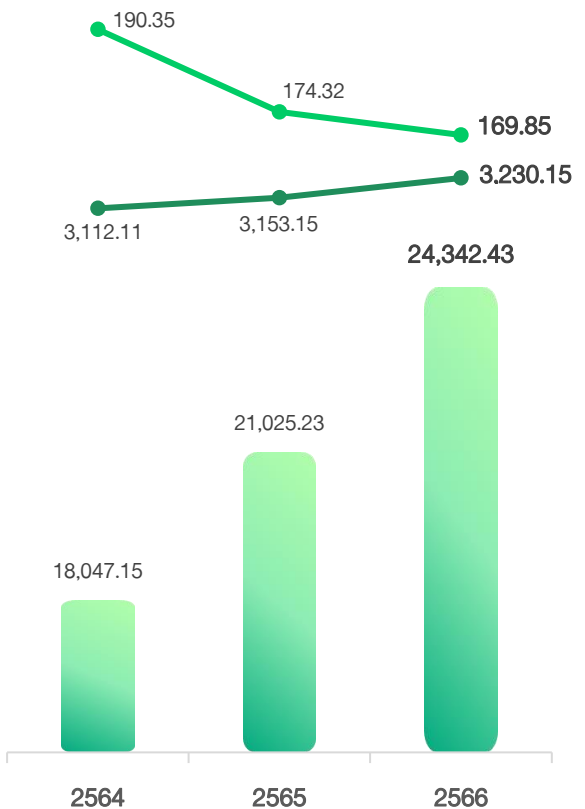


พนักงานสาขาจะถูกตั้งเพดานเบิกค่าน้ำมันตามความเหมาะสมของการปฏิบัติงาน

ในปี 2566 พบว่า Intensity เพิ่มขึ้นจากปี 2565 อยู่ร้อยละ 5.84 ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้

การบริหารจัดการการใช้ไฟฟ้า

ไฟฟ้าเป็นแหล่งพลังงานที่ถือเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการดำเนินธุรกิจ องค์กรจำเป็นต้องใช้ไฟฟ้าในเกือบทุกขั้นตอนของกระบวนการปฏิบัติงาน การเพิ่มขึ้นของสาขาทำให้ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าและต้นทุนการดำเนินงานเพิ่มขึ้น ส่งผลให้เกิดมลพิษมากขึ้นอีกด้วย บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นในการผลักดันการนำไฟฟ้าที่ผลิตจากพลังงานสะอาด (Renewable Energy) มาใช้ในการดำเนินงาน และได้กำหนดมาตรการในการบริหารจัดการพลังงานไฟฟ้าให้คุ้มค่าและเหมาะสมที่สุด ดังนี้



- ปริมาณการปล่อยคาร์บอน (tonCO2e)
- เทียบยอดลินเชื้อคงค้าง (kgCO2e/MB)
- ปริมาณการปล่อยคาร์บอนต่อสาขา (kgCO2e/สาขา)

เป้าหมาย

Intensity

ลดลงร้อยละ

10

ในปี 2573

Intensity ลดลง

จากปีฐานร้อยละ

42

ผลการดำเนินงาน

48,694,599.60 kWh

เทียบยอดลินเชื้อคงค้าง

339.77 kWh/MB

การปลดปล่อย GHG

24,342.43 tonCO2e

เพิ่มจากเดิม 15.78%

(ปี 2565)

ความเข้มข้นของการใช้พลังงาน

เท่ากับ **1.22 GJ/MB**



กำหนดช่วงเวลาการใช้เครื่องปรับอากาศ สำหรับสำนักงานใหญ่ มีการตั้งเวลาเปิด-ปิด เป็นรูปแบบ และการมอนิเตอร์เพื่อเปิดใช้เครื่องปรับอากาศตามความเหมาะสมและมีการดูแลรักษาเครื่องปรับอากาศประจำปี



มีการกำหนดเขตแดนเบิกค่าไฟของสาขาที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานและปริมาณการใช้งาน

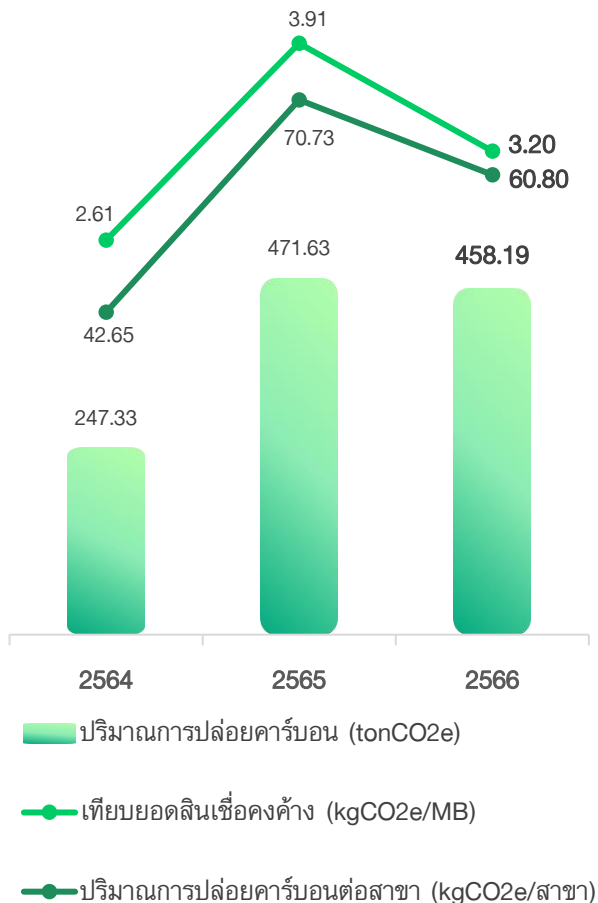


กำหนดให้มีการบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศเป็นประจำ

ในปี 2566 พบว่า Intensity ลดลงจากปี 2565 อยู่ร้อยละ 2.56 ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้

การบริหารจัดการการใช้น้ำ

น้ำเป็นทรัพยากรหนึ่งที่เป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญต่อการดำรงชีวิต และการดำเนินธุรกิจ ในปัจจุบันเกิดปัญหาเรื่องของอุทกภัยและบางพื้นที่เกิดภัยแล้ง ซึ่งส่งผลกระทบต่อความสามารถในการพัฒนาเศรษฐกิจ และพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคม อีกทั้งการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรส่งผลให้ปริมาณความต้องการใช้น้ำเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งส่งผลทำให้ประเทศไทยประสบปัญหาวิกฤติด้านทรัพยากรน้ำอย่างต่อเนื่อง บริษัทฯ จึงได้ตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำผ่านการรณรงค์อนุรักษ์การใช้น้ำและสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทุกคนร่วมกันอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำ และมีมาตรการ ดังนี้



เป้าหมาย

Intensity
ลดลงร้อยละ
10

ในปี 2573

Intensity ลดลง
จากปีฐานร้อยละ
25

ผลการดำเนินงาน

846.94 เมกะลิตร
เทียบยอดลินเชื้อคงค้าง
5,909 ลิตร/MB

การปลดปล่อย GHG

▼▼▼ **458.19** tonCO₂e
ลดลงจากเดิม 2.85%
(ปี 2565)



ปลูกฝังและรณรงค์ให้ความรู้แก่พนักงานในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม รู้จักใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด



ใช้สุขภัณฑ์แบบประหยัดน้ำและตรวจสอบอุปกรณ์ในการใช้น้ำอย่างสม่ำเสมอ หากมีการชำรุดให้รีบดำเนินการซ่อมแซมโดยเร็ว

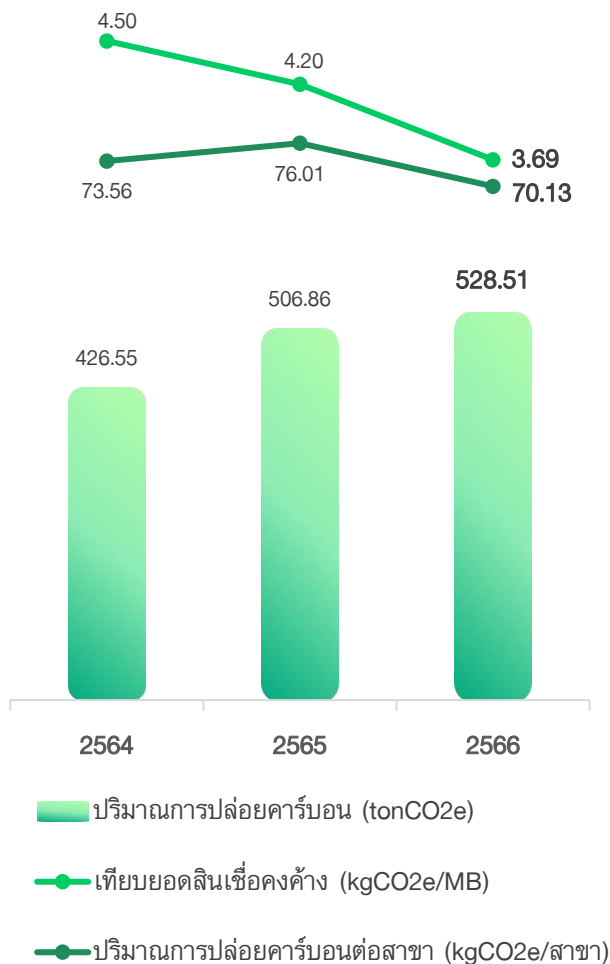


กำหนดเพดานเบิกค่าน้ำให้เหมาะสมกับปริมาณการใช้งานของแต่ละสาขา

ในปี 2566 พบว่า Intensity ลดลงจากปี 2565 อยู่ร้อยละ 18.24 ซึ่งเกินกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้

การบริหารจัดการการใช้กระดาษ

การดำเนินงานขององค์กรยังคงใช้กระดาษเป็นหลักเพื่อให้สามารถรองรับกับการขยายสาขา การเติบโตของธุรกิจกว่า 20% แน่ใจว่าปริมาณการใช้กระดาษจะต้องเพิ่มสูงขึ้น อย่างไรก็ตามองค์กรมีมาตรการในการลดและควบคุมปริมาณการใช้กระดาษเพื่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทางอ้อมน้อยที่สุด โดยบริษัทฯ มีมาตรการ ดังนี้



เป้าหมาย

Intensity

ลดลงร้อยละ

10

ในปี 2573

Intensity ลดลง

จากปีฐานร้อยละ

25

ผลการดำเนินงาน

791,538.37 กิโลกรัม

เทียบยอดลินเชือกค้ำ

5.52 กิโลกรัม/MB

การปลดปล่อย GHG

528.51 tonCO₂e

เพิ่มจากเดิม 4.27%

(ปี 2565)



สำหรับสำนักงานใหญ่ มีการรณรงค์ให้พนักงานใช้กระดาษให้ครบทั้ง 2 หน้า โดยมีการจัดจุดเก็บกระดาษหน้าเดียวให้ทุกฝ่ายได้นำไปใช้ (Reuse)



พัฒนาระบบใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์ (E-Receipt) โดยยึดตามระเบียบและแนวทางปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับกฎหมาย



เลือกใช้ผลิตภัณฑ์กระดาษที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ในปี 2566 พบว่า Intensity ลดลงจากปี 2565 อยู่ที่ร้อยละ 12.25 ซึ่งเกินกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้

ปริมาณการใช้ทรัพยากรและการปล่อยก๊าซเรือนกระจก



ปริมาณการใช้น้ำมัน 3,678,814.66 ลิตร
 ↑ ↑ ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 8,973.59 tonCO₂e
 เปรียบเทียบยอดสิ้นเชื้อ 62.61kgCO₂e/ล้านบาท (เพิ่มขึ้น 6.78%)

ปริมาณการใช้ไฟฟ้า 48,694,599.60 kWh
 ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 24,342.43 tonCO₂e
 ↓ ↓ ↓ เปรียบเทียบยอดสิ้นเชื้อ 169.85 kgCO₂e/ล้านบาท (ลดลง 2.30%)

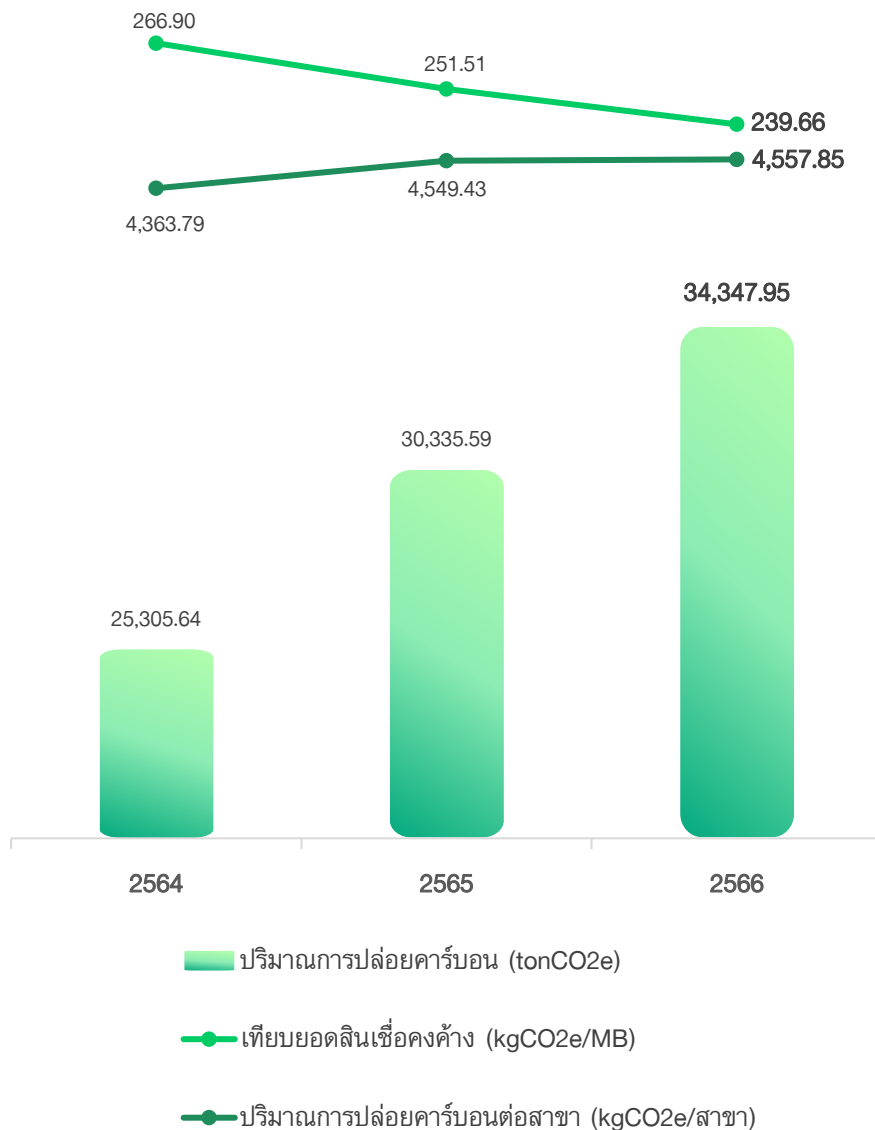


↓ ↓ ↓ ปริมาณการใช้น้ำ 846.94 เมกะลิตร
 ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 458.19 tonCO₂e
 เปรียบเทียบยอดสิ้นเชื้อ 3.2 kgCO₂e/ล้านบาท (ลดลง 17.95%)

ปริมาณการใช้กระดาษ 791,538.37 กิโลกรัม
 ↓ ↓ ↓ ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 528.51 tonCO₂e
 เปรียบเทียบยอดสิ้นเชื้อ 3.69 kgCO₂e/ล้านบาท (ลดลง 11.90%)



ปริมาณการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ และปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในกระบวนการดำเนินงานของบริษัทฯ เพิ่มขึ้นสาเหตุมาจากการเติบโตของธุรกิจผ่านการขยายสาขาและจำนวนฐานลูกค้าที่เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตามหากเปรียบเทียบปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อยอดสินค้าคงค้างมีแนวโน้มที่ลดลง แสดงให้เห็นว่าถึงแม้บริษัทฯ จะเติบโตขึ้นมากกว่า 20% แต่โดยภาพรวมนั้นการใช้ทรัพยากรไม่ได้สูงตามไปด้วย เนื่องมาจากการกำหนดมาตรการต่าง ๆ และผลักดันให้เกิดการปฏิบัติในกระบวนการดำเนินงาน มีหน่วยงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน ถึงอย่างนั้นบริษัทฯ ยังคงมีความมุ่งมั่นที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการทรัพยากร รวมถึงการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการดำเนินงาน มีการติดตามและพัฒนากรอบการรายงานด้านสิ่งแวดล้อมให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงในระดับสากล โดยมีเป้าหมายสูงสุดทั้งในระยะสั้นและระยะยาวเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้คงเหลือน้อยที่สุดต่อไป



การบริหารจัดการของเสีย

น้ำเสีย ที่เกิดจากการดำเนินงาน (สำนักงานใหญ่) ส่วนมากเป็นน้ำที่มาจากห้องน้ำ ชักโครก อ่างล้างมือ โดยมีวิธีการจัดการน้ำเสียโดยกระบวนการบำบัดน้ำเสียแบบชีวภาพผสม (Combined Biological Treatment System) ซึ่งเป็นระบบบำบัดน้ำเสียที่มีประสิทธิภาพมากกว่าระบบตะกอนเร่งทั่วไป ทำให้แน่ใจได้ว่าคุณภาพของน้ำที่ผ่านการบำบัดตรงตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด ก่อนปล่อยลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะ โดยน้ำเสียที่ผ่านการบำบัดบางส่วนจะถูกเก็บไว้สำรองสำหรับการรดน้ำต้นไม้และสำรองไว้เป็นน้ำดับเพลิง



ระบบบำบัดน้ำเสีย



การนำน้ำกลับมาใช้ใหม่



“ในปี 2566

บริษัทตั้งเป้าหมายลดปริมาณ

ของเสียจากกระดาษ

/ป้ายไวนิลลง 5%”



ขยะ มีการแยกประเภทตามสีถังเป็น ขยะทั่วไป ขยะรีไซเคิล ขยะติดเชื้อ ขยะอันตราย และขยะอิเล็กทรอนิกส์ (ตลับหมึก อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ชำรุด สามารถนำไปขาย และรีไซเคิล ได้ 100%) ซึ่งขยะแต่ละประเภทได้มีการนำไปจัดการอย่างถูกต้องตามหลักสุขาภิบาล และจัดการกับขยะอันตรายขององค์กรอย่างถูกวิธีที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เนื่องจากบริษัท มีเป้าหมายที่จะลดปริมาณขยะทั่วไปให้ลงหลุมฝังกลบให้น้อยที่สุด ซึ่งได้เริ่มศึกษาการนำขวดพลาสติกย่อยสลายได้มาใช้ โดยเริ่มทดลองดำเนินงานในสำนักงานใหญ่เป็นแห่งแรก ทั้งนี้กำลังอยู่ในช่วงศึกษา พัฒนาระบบการเก็บข้อมูล ติดตาม และกำจัดขยะแต่ละประเภทอย่างถูกวิธี พร้อมทั้งได้มีการวางแผนในการสร้างมูลค่าให้ขยะ (Value Added) เพื่อสร้างรายได้ ส่งเสริมภาพลักษณ์ และสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมให้กับองค์กร



คัดแยกขยะ



สร้างความตระหนักรู้

การคำนึงถึงผลกระทบต่อความหลากหลายทางชีวภาพ



สำนักงานใหญ่ และสาขา ไม่ได้ตั้งอยู่ในพื้นที่ ที่เสี่ยงต่อการเกิดผลกระทบต่อความหลากหลายทางชีวภาพ โดยจำนวนผลกระทบต่อสัตว์ที่อยู่ในรายชื่อ IUCN Red List เท่ากับศูนย์ และกระบวนการในการเลือกที่ตั้งสาขา มีนโยบายเลือกพื้นที่ที่คำนึงถึงพื้นที่ ที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อความหลากหลายทางชีวภาพ หรือกระทบต่อสัตว์ที่มีรายชื่ออยู่ในชนิดพันธุ์ที่ถูกคุกคามหรือสัตว์ใกล้สูญพันธุ์

นอกจากการดำเนินธุรกิจที่ผ่านมาแล้วไม่ได้มีผลกระทบต่อความหลากหลายทางชีวภาพ เรายังมองถึงการป้องกัน ป่าไม้ และพัฒนา พื้นที่โดยรอบบริเวณที่ทำการสาขา รวมทั้งสำนักงานใหญ่ ด้วยการผลักดันกิจกรรมที่ส่งเสริม เช่น กิจกรรมปลูกป่าด้วยชนิดพืชที่มีจำนวนน้อยเสริมในพื้นที่นั้น ๆ เป็นต้น โดยมีเป้าหมายที่จะคงไว้ซึ่งความอุดมสมบูรณ์ เสริมสร้างความหลากหลายทางชีวภาพ รวมถึงปกป้องระบบนิเวศน์



ฟื้นฟูป่าไม้



นโยบายการ
คัดเลือกสถานที่



ภาคผนวก

ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ

ข้อมูล	ปี 2566	ปี 2565	ปี 2564	หน่วย
รวมรายได้	24,526	20,068	16,019	ล้านบาท
รวมค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ	18,400	13,709	9,817	ล้านบาท
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	6,085	4,749	4,272	ล้านบาท
ค่าใช้จ่ายในการสนับสนุน	5.54	10.84	2.25	ล้านบาท
ชุมชนและสังคม				
ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ	8,452	6,136	3,416	ล้านบาท
ค่าใช้จ่ายภาษี	1,220	1,267	1,256	ล้านบาท
กำไรสุทธิ	4,906	5,093	4,945	ล้านบาท
สินทรัพย์รวม	150,156	128,066	98,390	ล้านบาท
หนี้สินรวม	118,239	98,976	73,521	ล้านบาท
ส่วนของผู้ถือหุ้นรวม	31,917	29,091	24,869	ล้านบาท
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น	20.53	18.88	21.71	ร้อยละ
อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์	3.11	4.50	5.63	ร้อยละ
มูลค่าตลาดรวม	95,400	80,560	124,550	ล้านบาท
จำนวนสาขา	7,536	6,668	5,799	สาขา
ค่าสอบบัญชี (Audit fee)	5,050,000	4,800,000	4,330,000	บาท
ค่าบริการอื่นๆ (Non-Audit fee)	350,000	321,000	-	บาท
จำนวนเหตุการณ์ทุจริต คอร์รัปชัน	0	0	0	เหตุการณ์

การสนับสนุนองค์กรและสมาคม

	ปี 2566	ปี 2565	ปี 2564
ผู้ลงสมัครเลือกตั้งทางการเมือง (บาท)	0	0	0
พรรคการเมือง (บาท)	0	0	0
องค์กรหรือสมาคมที่ไม่แสวงหาผลกำไร (บาท)	30,000	20,000	30,700
- สมาคมผู้ประกอบการสินเชื่อทะเบียนรถ	30,000	20,000	20,000
- สมาคมผู้ประกอบการสินเชื่อส่วนบุคคล	0	0	10,700
การสนับสนุนอื่นๆ (บาท)	0	0	0

ผลการดำเนินงานด้านสังคม

จำนวนพนักงาน

เพศ	ช่วงอายุ	จำนวน (คน)		
		ปี 2566	ปี 2565	ปี 2564
กรรมการ		7	7	7
ชาย	< 20 ปี	-	-	-
	20 – 29 ปี	-	-	-
	30 – 39 ปี	-	-	-
	40 – 49 ปี	1	1	1
	50 – 59 ปี	-	-	-
	≥ 60 ปี	3	3	3
	รวม	4	4	4
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		14,873	13,005	11,460
ผู้บริหารระดับสูง		9	9	-
ชาย	< 20 ปี	-	-	-
	20 – 29 ปี	-	-	-
	30 – 39 ปี	-	-	-
	40 – 49 ปี	1	1	-
	50 – 59 ปี	3	3	-
	≥ 60 ปี	2	2	-
	รวม	6	6	-
หญิง	< 20 ปี	-	-	-
	20 – 29 ปี	-	-	-
	30 – 39 ปี	-	-	-
	40 – 49 ปี	-	-	-
	50 – 59 ปี	2	2	-
	≥ 60 ปี	1	1	-
	รวม	3	3	-

เพศ	ช่วงอายุ	จำนวน (คน)		
		ปี 2566	ปี 2565	ปี 2564
ผู้บริหาร		426	350	-
ชาย	< 20 ปี	-	-	-
	20 – 29 ปี	-	-	-
	30 – 39 ปี	242	240	-
	40 – 49 ปี	138	87	-
	50 – 59 ปี	23	19	-
	≥ 60 ปี	1	-	-
	รวม	404	346	-
หญิง	< 20 ปี	-	-	-
	20 – 29 ปี	-	-	-
	30 – 39 ปี	5	1	-
	40 – 49 ปี	8	2	-
	50 – 59 ปี	9	1	-
	≥ 60 ปี	-	-	-
	รวม	22	4	-
หัวหน้าส่วน		10	14	-
ชาย	< 20 ปี	-	-	-
	20 – 29 ปี	-	-	-
	30 – 39 ปี	6	6	-
	40 – 49 ปี	2	5	-
	50 – 59 ปี	-	-	-
	≥ 60 ปี	-	-	-
	รวม	8	11	-
หญิง	< 20 ปี	-	-	-
	20 – 29 ปี	-	-	-
	30 – 39 ปี	1	1	-
	40 – 49 ปี	1	2	-
	50 – 59 ปี	-	-	-
	≥ 60 ปี	-	-	-
	รวม	2	3	-
หัวหน้าหน่วย		4,821	4,176	-
ชาย	< 20 ปี	-	-	-

เพศ	ช่วงอายุ	จำนวน (คน)		
		ปี 2566	ปี 2565	ปี 2564
ชาย	20 – 29 ปี	1,637	2,112	-
	30 – 39 ปี	2,782	12	-
	40 – 49 ปี	27	-	-
	50 – 59 ปี	-	-	-
	≥ 60 ปี	-	2,112	-
	รวม	4,446	3,835	-
หญิง	< 20 ปี	-	-	-
	20 – 29 ปี	113	135	-
	30 – 39 ปี	251	199	-
	40 – 49 ปี	10	6	-
	50 – 59 ปี	1	1	-
	≥ 60 ปี	-	-	-
รวม	375	341	-	
พนักงาน		9,607	8,420	-
ชาย	< 20 ปี	3	1	-
	20 – 29 ปี	7,855	7,041	-
	30 – 39 ปี	647	397	-
	40 – 49 ปี	6	4	-
	50 – 59 ปี	-	-	-
	≥ 60 ปี	-	-	-
รวม	8,511	7,443	-	
หญิง	< 20 ปี	-	-	-
	20 – 29 ปี	688	628	-
	30 – 39 ปี	171	148	-
	40 – 49 ปี	175	146	-
	50 – 59 ปี	59	54	-
	≥ 60 ปี	3	1	-
รวม	1,096	977	-	

จำนวนพนักงานเข้าใหม่

เพศ	ช่วงอายุ	จำนวน (คน)		
		ปี 2566	ปี 2565	ปี 2564
จำนวนพนักงานเข้าใหม่		3,437	3,599	2,096
New Hired Rate (ร้อยละ)		26.43	31.6	20.36
ชาย	< 20 ปี	2	3	-
	20 – 29 ปี	3,161	3,334	-
	30 – 39 ปี	4	6	-
	40 – 49 ปี	1	-	-
	50 – 59 ปี	-	-	-
	≥ 60 ปี	-	-	-
	รวม	3,168	3,343	1,907
หญิง	< 20 ปี	-	-	-
	20 – 29 ปี	194	195	-
	30 – 39 ปี	34	32	-
	40 – 49 ปี	40	29	-
	50 – 59 ปี	1	-	-
	≥ 60 ปี	-	-	-
รวม	269	256	189	
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการจัดหาพนักงานใหม่ (บาท/คน)		53.38	-	-

จำนวนพนักงานพ้นสภาพ

เพศ	ช่วงอายุ	จำนวน (คน)		
		ปี 2566	ปี 2565	ปี 2564
จำนวนพนักงานพ้นสภาพ		1,569	1,932	1,016
อัตราพนักงานพ้นสภาพ (ร้อยละ)		12.06	16.98	9.87
อัตราพนักงานพ้นสภาพโดยสมัครใจ (ร้อยละ)		89.36	-	-
ชาย	< 20 ปี	-	-	-
	20 – 29 ปี	1,213	1,568	-
	30 – 39 ปี	234	241	-
	40 – 49 ปี	3	1	-
	50 – 59 ปี	-	-	-
	≥ 60 ปี	-	1	-
รวม	1,450	1,811	920	
หญิง	< 20 ปี	-	-	-

¹ เทียบกับจำนวนพนักงานทั้งหมด ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2565

เพศ	ช่วงอายุ	จำนวน (คน)		
		ปี 2566	ปี 2565	ปี 2564
	20 – 29 ปี	65	75	-
	30 – 39 ปี	30	24	-
	40 – 49 ปี	21	16	-
	50 – 59 ปี	3	2	-
	≥ 60 ปี	-	4	-
	รวม	119	121	96

อาชีวอนามัยและสิทธิมนุษยชน

รายการ	ปี 2566	ปี 2565	ปี 2564
กรณีพนักงานบาดเจ็บจากการทำงาน	158	8	5
จำนวนชั่วโมงการทำงาน (ชั่วโมง)	25,923,282	22,282,920	20,128,109
อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน (ครั้ง/200,000 ชั่วโมงการทำงาน)	0.231	0.045	0.05
อัตราการเจ็บป่วยจนถึงขั้นหยุดงาน (ชั่วโมงการลา/ชั่วโมงการทำงาน)	0.003	0.0014	-
อัตราการเสียชีวิตจากการทำงาน (ครั้ง/200,000 ชั่วโมงการทำงาน)	0.015	0	0
จำนวนเหตุการณ์การละเมิดสิทธิมนุษยชน	0	0	0

¹ บริษัทฯ มีการพัฒนาระบบการรายงานข้อมูลอุบัติเหตุของพนักงานจากปี 2565 จึงทำให้จำนวนอุบัติเหตุเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

การลา

รายการ	ปี 2566	
	ชาย	หญิง
จำนวนพนักงานที่มีสิทธิลาเพื่อเลี้ยงดูบุตร	-	1,544
จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิลาเพื่อเลี้ยงดูบุตร	-	75
อัตราการกลับมาทำงานของพนักงานภายหลังจากการลา		
การใช้สิทธิลาเพื่อเลี้ยงดูบุตร (ร้อยละ)	-	100
อัตราการคงอยู่ในบริษัทของพนักงานภายหลังจากการลา		
การใช้สิทธิลาเพื่อเลี้ยงดูบุตร (ร้อยละ)	-	100
Absentee Rate	2.68	

อัตราส่วนค่าตอบแทนพนักงาน

รายการ	ปี 2566	
	อัตราค่าตอบแทน (หญิง:ชาย)	
อัตราส่วนเงินเดือนขั้นพื้นฐาน ระดับหัวหน้าส่วน	1 : 1.06	
อัตราส่วนเงินเดือนขั้นพื้นฐาน ระดับหัวหน้าหน่วย	1 : 1.08	
อัตราส่วนเงินเดือนขั้นพื้นฐาน ระดับพนักงาน	1 : 1.07	

การรวมกลุ่มและการเจรจาต่อรอง

รายการ	ปี 2566		ปี 2565	
	จำนวน พนักงาน	ร้อยละ	จำนวน พนักงาน	ร้อยละ
จำนวนพนักงานที่ได้รับการดูแล ภายใต้สหภาพแรงงาน	0	0	0	0
จำนวนพนักงานที่ได้รับการดูแล ภายใต้คณะกรรมการสวัสดิการ	14,873	100	13,005	-

* บริษัทฯ ได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการในปี 2566 เป็นปีแรก

การฝึกอบรมพนักงาน

รายการ	ปี 2566	ปี 2565	ปี 2564
จำนวนชั่วโมงการอบรมเฉลี่ย	11.06	11.24	2.97
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการอบรมพนักงาน (บาท)	322.04	-	-

ความพึงพอใจและการประเมินการปฏิบัติงาน

รายการ	ปี 2566	ปี 2565	ปี 2564
ระดับความพึงพอใจของลูกค้า (ร้อยละ)	80.59	84.59	91.58
ระดับความพึงพอใจของพนักงาน (ร้อยละ)	84.68	81.98	82.56
การประเมินการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ (ด้วยตนเอง)			
คณะกรรมการบริษัทฯ (ร้อยละ)	95.62	98.37	99.54
กรรมการรายบุคคล (ร้อยละ)	100	98.70	99.43

การมีส่วนร่วมต่อสังคม

ชื่อโครงการ	งบประมาณ (บาท)	ผลการดำเนินงาน ด้านสังคม	ผลการ ดำเนินงาน ด้านเศรษฐกิจ
โครงการบ้านใหม่ของหนู	5,000,000	สร้างศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเพิ่มจำนวน 2 แห่ง เพื่อเพิ่มโอกาสการเข้าถึง การเรียนรู้และลดความเหลื่อมล้ำ ทางการศึกษา	-
โครงการเมืองไทยร่วมใจ บริจาคเลือด	-	ผู้เข้าร่วมโครงการทั้งหมด 7,226 คน และสามารถช่วยเหลือผู้ป่วยที่ขาดแคลนโลหิตได้กว่า 21,600 ราย	-
โครงการเรื่องเงินเรื่องสนุก ความสุขยั่งยืน	-	เผยแพร่ความรู้ด้านการเงินและการบริหารจัดการหนี้ให้แก่ชุมชนในพื้นที่ บ้านหนองสำโรง ตำบล สะแกราบ อำเภอดอกสำโรง จังหวัดลพบุรี	-
โครงการส่งเสริมโอกาสการ ทำงานแก่ผู้พิการ	-	จ้างผู้พิการจำนวน 6 คน ทำหน้าที่ ในตำแหน่งของพนักงาน Call Center และแม่บ้าน ณ สำนักงาน จังหวัดสุโขทัย	-

ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

การใช้ทรัพยากร

การใช้พลังงาน	ปี 2566		ปี 2565		ปี 2564	
	ปริมาณการใช้ (GJ)	เทียบยอด ลิตรเชื้อ (GJ/MB)	ปริมาณการใช้ (GJ)	เทียบยอด ลิตรเชื้อ (GJ/MB)	ปริมาณการใช้ (GJ)	เทียบยอด ลิตรเชื้อ (GJ/MB)
ปริมาณการใช้เชื้อเพลิงไม่หมุนเวียน						
น้ำมันดีเซล	53,427.86	0.37	44,034.05	0.37	40,127.03	0.44
น้ำมันเบนซิน	69,628.16	0.49	53,726.93	0.45	47,867.17	0.52
ปริมาณการใช้พลังงานประเภทต่าง ๆ						
พลังงานไฟฟ้า	175,300.56	1.22	² 151,411.93	1.26	129,965.40	1.42
รวมปริมาณการใช้ พลังงานทั้งหมด	298,356.59	2.08	249,172.91	2.07	¹ 217,959.60	¹ 2.38

ความเข้มข้นของการใช้พลังงาน

ประเภทพลังงาน	ความเข้มข้นของการใช้พลังงาน	
	ความเข้มข้นของการใช้พลังงานเทียบกับ กิโลวัตต์ชั่วโมงทั้งหมด (GJ/MB)	ความเข้มข้นของการใช้พลังงานเทียบกับ กับจำนวนพนักงานทั้งหมด (GJ/คน)
น้ำมันเชื้อเพลิง	0.86	8.26
พลังงานไฟฟ้า	1.22	11.77
พลังงานรวม	2.08	เพิ่มขึ้นจากเดิม ร้อยละ 0.57
		20.03
		เพิ่มขึ้นจากเดิม ร้อยละ 4.55

ปริมาณการใช้น้ำ

รายการ	ปริมาณการใช้น้ำ (เมกะลิตร)		
	ปี 2566	ปี 2565	ปี 2564
ปริมาณการใช้น้ำประปา	846.94	² 871.77	869.96
ปริมาณน้ำที่ดึงมาจากผิวดิน	0	0	0
ปริมาณน้ำที่ทิ้งในทุกแหล่ง	677.55	695.73	-

หมายเหตุ

¹ มีการแก้ไขปริมาณการใช้พลังงานของน้ำมันเบนซิน/แก๊สโซฮอล์ ปี 2564 เป็น 47,867.17 GJ จึงส่งผลให้ปริมาณการใช้พลังงานรวม และความเข้มข้นของการใช้พลังงาน ในปี 2564 มีการเปลี่ยนแปลง

² ในปี 2565 มีการปรับเปลี่ยนวิธีการคำนวณปริมาณการใช้น้ำประปา และการใช้ไฟฟ้า โดยการนำปริมาณน้ำที่ใช้จริง (m³) และปริมาณการใช้ไฟฟ้า (kWh) มารายงานแทนการใช้ตัวเลขประมาณการแปลงหน่วยจากจำนวนเงินเป็นจำนวนหน่วยการใช้ ทั้งนี้มีข้อมูลกิจกรรม (Activity Data) การใช้น้ำประปาบางส่วนที่ไม่ครอบคลุม คิดเป็น 4.12% และการใช้ไฟฟ้าคิดเป็น 0.14% ของข้อมูลทั้งหมด เนื่องจากข้อจำกัดในการเก็บข้อมูล (สำหรับบางสาขาที่เป็นการชำระแบบเหมาจ่าย)

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก

รายการ	ปี 2566		ปี 2565		ปี 2564	
	ปริมาณการปล่อย (tonCO ₂ e)	เทียบยอด สินเชื่อ (tonCO ₂ e /MB)	ปริมาณ การปล่อย (tonCO ₂ e)	เทียบยอด สินเชื่อ (tonCO ₂ e /MB)	ปริมาณ การปล่อย (tonCO ₂ e)	เทียบยอด สินเชื่อ (tonCO ₂ e /MB)
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรงและทางอ้อม						
¹ ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (GHG SCOPE 1)	10,237.92	0.071	8,241.07	0.068	6,471.34	0.07
² ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากการใช้พลังงาน (GHG SCOPE 2)	24,342.43	0.170	21,025.23	0.174	18,047.15	0.20
² ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่นๆ (GHG SCOPE 3)	986.70	0.0069	1,069.29	0.0089	787.15	0.01
รวม	35,567.05	0.248	30,335.59	0.252	25,305.64	0.28

หมายเหตุ

¹ องค์กรมีการขยายขอบเขตการรายงานปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก Scope 1 ให้ครอบคลุมปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากบ่อเผาไหม้ ในปี 2565 ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม Scope 1 ขององค์กรในปัจจุบันครอบคลุมเฉพาะการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากบ่อเผาไหม้และน้ำมันเท่านั้น ส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากแหล่งอื่น ๆ ยังไม่มีการเก็บข้อมูล ซึ่งทางองค์กรมีแผนที่จะดำเนินการเก็บข้อมูลในอนาคต

² สาขาลาดพร้าว 101 ซอย 28-30 กรุงเทพฯ มีการใช้ไฟฟ้าและน้ำร่วมกับอาคารอื่น

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) จัดทำรายงานความยั่งยืนฉบับนี้ขึ้นเป็นฉบับที่ 6 ต่อเนื่องจากรายงานความยั่งยืนประจำปี 2565 โดยจัดทำขึ้นเป็นประจำทุกปีเพื่อสื่อสารความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องกับความยั่งยืนทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ให้กับผู้มีส่วนได้เสีย และบริษัทฯ จะใช้ข้อมูลทั้งหมดในปี 2566 ในการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานต่อไปในอนาคต

ขอบเขตการดำเนินงาน

รายงานฉบับนี้นำเสนอภาพรวมการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) ในส่วนของอาคารใหญ่และสาขาทั่วประเทศ ซึ่งครอบคลุมการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม 2566 เช่นเดียวกับรายงานงบการเงินประจำปี 2566

กรอบการทำงาน

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

ช่องทางการติดต่อ

หากมีข้อสงสัยสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ที่ ฝ่ายอาคารและความยั่งยืน สำนักงานใหญ่
บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน)

332/1 ถนนจรัญสนิทวงศ์ แขวงบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพฯ 10700

โทรศัพท์ : 02-483-8800

E-mail : sustainability@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	Omissions	External Verification
General disclosure				
GRI 2: General disclosures 2021	2-1 Organizational details	6, 10, 131		
	2-2 Entities included in the organization's sustainability reporting	9		
	2-3 Reporting period, frequency and contact point	131		
	2-4 Restatements of information	126, 130		
	2-5 External assurance	139, 140		
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	11, 12, 16		
	2-7 Employees	122-126		
	2-8 Workers who are not employees			
	2-9 Governance structure and composition	42		
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	40		
	2-11 Chair of the highest governance body	42		
	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	44-49		
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	32, 33		
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	33, 48		
	2-15 Conflicts of interest	55		
	2-16 Communication of critical concerns			
	2-17 Collective knowledge of the highest governance body			
	2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body			
	2-19 Remuneration policies			
	2-20 Process to determine remuneration			
	2-21 Annual total compensation ratio			
	2-22 Statement on sustainable development strategy			
	2-23 Policy commitments	54-58, 96-98,111		
	2-24 Embedding policy commitments	25-29, 45, 92		
	2-25 Processes to remediate negative impacts	56, 131		
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns			

GRI Standard	Disclosure	Page	Omissions	External Verification
	2-27 Compliance with laws and regulations			
	2-28 Membership associations	121		
	2-29 Approach to stakeholder engagement	17-19		
	2-30 Collective bargaining agreements	127		
Material topics				
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Process to determine material topics	20		
	3-2 List of material topics	21		
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	121		
	201-2 Financial implications and other risks and opportunities due to climate change	108-110		
	201-3 Defined benefit plan obligations and other retirement plans	91		
	201-4 Financial assistance received from government			
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			
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	67, 69		
	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	92		
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			
Tax				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics			

GRI Standard	Disclosure	Page	Omissions	External Verification
GRI 207: Tax 2019	207-1 Approach to tax	81		
	207-2 Tax governance, control, and risk management	81		
	207-3 Stakeholder engagement and management of concerns related to tax	81		
	207-4 Country-by-country reporting			
Energy				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics			
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization	112, 113		✓
	302-2 Energy consumption outside of the organization			
	302-3 Energy intensity	129		
	302-4 Reduction of energy consumption	112, 113		
	302-5 Reductions in energy requirements of products and services			
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	114		
	303-2 Management of water discharge-related impacts	118		
	303-3 Water withdrawal			
	303-4 Water discharge	129		
	303-5 Water consumption	114, 129		✓
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	119		
	304-2 Significant impacts of activities, products and services on biodiversity	119		
	304-3 Habitats protected or restored	119		
	304-4 IUCN Red List species and national conservation list species with habitats in areas affected by operations	119		
Emissions				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics			

GRI Standard	Disclosure	Page	Omissions	External Verification
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	130	Include only GHG emissions from septic tanks and fuel.	✓
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	130		✓
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	130		✓
	305-4 GHG emissions intensity	130		
	305-5 Reduction of GHG emissions			
	305-6 Emissions of ozone-depleting substances (ODS)			
	305-7 Nitrogen oxides (NO _x), sulfur oxides (SO _x), 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			
	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 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	78		
	308-2 Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	78		
Employment				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics			
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover	125		✓
	401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	91		
	401-3 Parental leave	91, 126		

GRI Standard	Disclosure	Page	Omissions	External Verification
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	98		
	403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation			
	403-3 Occupational health services	99, 100		
	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	99, 100		
	403-5 Worker training on occupational health and safety	99		
	403-6 Promotion of worker health	99, 100		
	403-7 Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships			
	403-8 Workers covered by an occupational health and safety management system			
	403-9 Work-related injuries	126		✓
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	92		
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	92		
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	92		
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	122-124		
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	127		

GRI Standard	Disclosure	Page	Omissions	External Verification
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	96, 97		
Freedom of association and collective bargaining				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics			
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	97		
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	97		
Security practices				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	79, 80		
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			

GRI Standard	Disclosure	Page	Omissions	External Verification
Supplier social assessment				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics			
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-1 New suppliers that were screened using social criteria	78		
	414-2 Negative social impacts in the supply chain and actions taken	78		
Public policy				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics			
GRI 415: Public Policy 2016	415-1 Political contributions	121		
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			
Customer Privacy				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	79, 80		
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	80		



KPMG Phoomchai Audit Ltd.
50th Floor, Empire Tower,
1 South Sathorn Road, Yannawa
Sathorn, Bangkok 10120, Thailand
Tel +66 2677 2000
Fax +66 2677 2222
Website kpmg.com/th

บริษัท เคพีเอ็มจี ภูมิภาคไทย สอบบัญชี จำกัด
ชั้น 50 เอ็มไพร์ทาวเวอร์
1 ถนน สาทรใต้ แขวงยานนาวา
เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120
โทร +66 2677 2000
แฟกซ์ +66 2677 2222
เว็บไซต์ kpmg.com/th

รายงานการให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัดอย่างเป็นอิสระ

เสนอ กรรมการบริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) (“MTC”)

ข้อสรุป

จากการปฏิบัติงานตามกระบวนการที่กล่าวในหัวข้อถัดไป บริษัท เคพีเอ็มจี ภูมิภาคไทย สอบบัญชี จำกัด (“สำนักงาน”) ไม่พบข้อเท็จจริงที่เป็นเหตุให้เชื่อว่า ข้อมูลความยั่งยืนที่ถูกละเลือก (“ข้อมูลความยั่งยืน”) ซึ่งกล่าวถึงในหัวข้อถัดไปและรวมอยู่ในรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2566 (“รายงาน”) สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2566 ไม่ได้จัดทำตามเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน (“เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน”) ในสาระสำคัญ

ความรับผิดชอบของสำนักงาน

สำนักงานได้รับมอบหมายจาก MTC และสำนักงานเป็นผู้รับผิดชอบในการให้ข้อสรุปของงานที่ให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัดต่อข้อมูลความยั่งยืน สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2566 ที่รวมอยู่ในรายงานตามที่ระบุไว้ถัดไป

สำนักงานได้ปฏิบัติตามการให้ความเชื่อมั่นตามมาตรฐานงานที่ให้ความเชื่อมั่นระหว่างประเทศ รหัส 3000 (ปรับปรุง) เรื่องงานที่ให้ความเชื่อมั่น นอกเหนือจากการตรวจสอบหรือการสอบทานข้อมูลทางการเงินในอดีต (ISAE 3000) และมาตรฐานงานที่ให้ความเชื่อมั่นระหว่างประเทศรหัส 3410 เรื่องงานที่ให้ความเชื่อมั่นต่อรายงานก๊าซเรือนกระจก (ISAE 3410) ซึ่งมาตรฐานการตรวจสอบนี้กำหนดให้สมาชิกของทีมผู้ปฏิบัติงานให้ความเชื่อมั่นต้องมีความรู้ ทักษะเฉพาะทาง และความรู้ความสามารถทางวิชาชีพที่จำเป็นในการให้ความเชื่อมั่นต่อข้อมูลความยั่งยืน สำนักงานได้วางแผนและปฏิบัติงานเพื่อให้การให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัดต่อข้อมูลความยั่งยืนที่มีการจัดทำตามเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินในสาระสำคัญ

ความเป็นอิสระและการควบคุมบริหารคุณภาพของสำนักงาน

สำนักงานปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านจรรยาบรรณเกี่ยวกับความเป็นอิสระ และข้อกำหนดด้านจรรยาบรรณอื่นๆ ตามจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีระหว่างประเทศ ที่กำหนดโดยคณะกรรมการมาตรฐานจรรยาบรรณสำหรับนักบัญชีระหว่างประเทศ (รวมถึงมาตรฐานเรื่องความเป็นอิสระระหว่างประเทศ) (IESBA Code) ซึ่งใช้เป็นหลักเกณฑ์พื้นฐานสำหรับความซื่อสัตย์สุจริต ความเที่ยงธรรม ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ และความระมัดระวังรอบคอบ การรักษาความลับ และพฤติกรรมทางวิชาชีพ สำนักงานได้ปฏิบัติตามมาตรฐานระหว่างประเทศในการบริหารคุณภาพฉบับที่ 1 ซึ่งกำหนดให้สำนักงานออกแบบ นำไป

ปฏิบัติและดำเนินการระบบการบริหารคุณภาพ ซึ่งรวมถึงนโยบายหรือวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านจรรยาบรรณ มาตรฐานทางวิชาชีพ และข้อกำหนดทางกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานไม่ได้รับมอบหมายในการให้ข้อสรุปในความเชื่อมั่นต่อข้อมูลอื่นที่เปิดเผยมารายงาน

ข้อมูลความยั่งยืน

ข้อมูลความยั่งยืนรวมถึงข้อมูลที่เป็นตัวเลขหรือข้อความต่อไปนี้สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2566

- GRI 302-1 Energy consumption within the organization (2016)
- GRI 303-5 Water consumption (2018)
- GRI 305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions (2016)
- GRI 305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions (2016)
- GRI 305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions (use of paper and water) (2016)
- GRI 401-1 New employee hires and employee turnover (2016)
- GRI 403-9 Work-related injuries (2018)

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน

ข้อมูลความยั่งยืนจะถูกประเมิน ตามเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินที่กำหนดดังนี้

- มาตรฐานการรายงานความยั่งยืน โดย The Global Reporting Initiative (“GRI Standards”)



ความรับผิดชอบของกรรมการและผู้บริหาร

กรรมการและผู้บริหารของ MTC เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดทำและนำเสนอข้อมูลความยั่งยืนในรายงาน โดยทำให้มั่นใจว่าข้อมูลความยั่งยืนได้ถูกจัดทำและนำเสนอตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในสาระสำคัญ ความรับผิดชอบนี้รวมถึงการควบคุมภายในที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำรายงานที่ปราศจากการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ไม่ว่าจะเกิดจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาด

ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

ในการให้ข้อสรุปในความเชื่อมั่นอย่างจำกัดต่อข้อมูลความยั่งยืน กระบวนการในการปฏิบัติงานของสำนักงานประกอบด้วย การสอบถาม และการวิเคราะห์เปรียบเทียบและการรวบรวมหลักฐานอื่นๆ ดังนี้

- สัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงและพนักงานที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับองค์กรและระดับพื้นที่ปฏิบัติงาน
- สอบถามเกี่ยวกับการออกแบบและการปฏิบัติตามของระบบและวิธีการที่ใช้ในการเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูลที่น่าเสนอในรายงาน ตลอดจนการรวบรวมแหล่งข้อมูลลงในข้อมูลความยั่งยืน
- สอบถามเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติและขั้นตอนในการบริหารที่เกี่ยวข้องกับการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความคาดหวังของพวกเขา การพิจารณาประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ และการปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางความยั่งยืน
- ทบทวนปฏิบัติการภาคสนามที่สำนักงานใหญ่ สาขาใหญ่ถนนพหลโยธินบางบัว และสาขาย่อยถนนลาดพร้าว 101 ซอย 28-30 ทบทวนปฏิบัติการทางไกลที่ สาขาใหญ่ถนนจลลองกรุง ซอย 31 สาขาใหญ่ตลาดห้วยอ้อ สาขาใหญ่นครราชสีมา สาขาใหญ่ราชบุรี และสาขาย่อยบ้านปากทางหลวง โดยสุ่มเลือกบนพื้นฐานของการวิเคราะห์ความเสี่ยงรวมทั้งการพิจารณาปัจจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ
- เปรียบเทียบข้อมูลความยั่งยืนกับแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยการสุ่มเลือกตัวอย่างเพื่อประเมินว่าข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดได้ถูกรวมอยู่ในข้อมูลความยั่งยืนและได้จัดทำขึ้นตามเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน

ขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัด มีความแตกต่างในลักษณะและระยะเวลา และขอบเขตการปฏิบัติงานจำกัดกว่างานให้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผล เป็นผลให้ระดับความเชื่อมั่นที่ได้รับจากงานที่ให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัดน้อยกว่างานให้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผล ดังนั้นสำนักงานจึงไม่ได้ให้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผล

ข้อจำกัดโดยธรรมชาติ

เนื่องจากข้อจำกัดโดยธรรมชาติของโครงสร้างระบบการควบคุมภายใน อาจเป็นไปได้ว่าข้อผิดพลาดหรือความผิดพลาดในข้อมูลที่น่าเสนอในรายงานอาจเกิดขึ้นและไม่ถูกตรวจพบ การให้ความเชื่อมั่นของสำนักงานไม่ได้ออกแบบมาเพื่อตรวจหาจุดอ่อนทั้งหมดในระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับการจัดทำและการนำเสนอรายงาน เนื่องจากการให้ความเชื่อมั่นไม่ได้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลา และขั้นตอนการปฏิบัติงานยังคงปฏิบัติอยู่บนพื้นฐานของการทดสอบ

ข้อจำกัดในการใช้รายงานของสำนักงาน

รายงานของสำนักงานมิได้จัดทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการนำไปใช้หรืออ้างอิงโดยบุคคลอื่นนอกเหนือจาก MTC หากบุคคลใดนอกเหนือจาก MTC ซึ่งสามารถเข้าถึงรายงานหรือสำเนารายงานของสำนักงาน ได้นำข้อมูลในรายงานของสำนักงานไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนไปใช้ประโยชน์เพื่อวัตถุประสงค์ใดๆ จะต้องรับผิดชอบในความเสี่ยงที่เกิดขึ้นเองทั้งสิ้น ทั้งนี้ ภายใต้บทบัญญัติของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สำนักงานขอสงวนสิทธิ์ที่จะปฏิเสธความรับผิดชอบใดๆ ที่มีต่อบุคคลที่สาม นอกเหนือจาก MTC สำหรับงานการรายงานการให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัดอย่างเป็นอิสระ และข้อสรุปของสำนักงานโดยสิ้นเชิง

KPMG PHOENCHAI AUDIT LTD.

บริษัท เคทีเอ็มจี ภูมิไชย สอบบัญชี จำกัด

กรุงเทพมหานคร

22 มีนาคม 2567



บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน)