



บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน)

รายงานความยั่งยืน 2562



ผู้ให้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์
ที่จับม้านโยบายรับผิดชอบต่อ



สารบัญ

| | |
|---|----|
| สารจากประธานคณะกรรมการบรรษัทภิบาล | 03 |
| สารจากประธานกรรมการบริหาร | 04 |
| ความสำเร็จด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน รางวัลและการยอมรับ ประจำปี พ.ศ. 2562 | 06 |

นโยบายและกลยุทธ์การพัฒนาอย่างยั่งยืน

| | |
|--|----|
|  ห่วงโซ่คุณค่าของบริษัท และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย | 07 |
|  การกำหนดประเด็นด้านความยั่งยืนและเป้าหมาย SDGs | 11 |

รายงานผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

| | |
|---|----|
|  มิติเศรษฐกิจ | 16 |
|  มิติสังคม | 30 |
|  มิติสิ่งแวดล้อม | 40 |

ภาคผนวก

| | |
|--|----|
| ขั้นตอนการระบุประเด็นความยั่งยืน | 43 |
| โครงสร้างการพัฒนาอย่างยั่งยืน | 44 |
| รายงานสรุปของผลการดำเนินงานต่อความรับผิดชอบต่อด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล (ESG) | 45 |
| เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ | 46 |
| ดัชนีอ้างอิง GRI | 47 |



สำนักงานใหญ่ กรุงเทพฯ

🌿 ประเทศไทย

จำนวนพนักงานประจำ

🌿 จำนวน 9,576 คน

วันที่เข้าจดทะเบียน

ตลาดหลักทรัพย์

26 พฤศจิกายน 2557

🌿 MTC.BK

ขนาดสินเชื่อ

🌿 60,253 ล้านบาท

🌿 2.90 ล้าน สัญญาคงค้าง

อัตรากำไรสุทธิ

🌿 ร้อยละ 35.6

ทุนจดทะเบียน

🌿 2,120 ล้านบาท

ช่องทางการกระจายการบริการ

ในประเทศ

🌿 4,107 สาขา ใน 74 จังหวัด

อัตราส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้


🌿 ร้อยละ 1.12

สารจากประธานคณะกรรมการบรรษัทภิบาล


บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) ดำเนินกิจการตามบรรทัดฐานของการมีบรรษัทภิบาลที่ดี และพยายามอย่างยิ่งในการจัดการเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม ความโปร่งใส และให้ความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ โดยสะท้อนให้เห็นผ่านกลยุทธ์การดำเนินงานและผลการดำเนินงาน ซึ่งพิสูจน์ด้วยความสำเร็จอย่างยอดเยี่ยมตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา


ทั้งนี้ คณะกรรมการ ผู้บริหาร ตลอดจนพนักงานของบริษัทฯ ได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ จนบริษัทฯ ได้รับการยอมรับจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยว่าเป็นหนึ่งใน **“หุ้นยั่งยืน”** (Thailand Sustainability Investment-THIS) ซึ่งเป็นความภาคภูมิใจของบริษัทฯ และพนักงานทุกคนเป็นอย่างยิ่ง อย่างไรก็ตามที่สำคัญยิ่งกว่านั้น คือการได้รับการยอมรับจากผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ ในฐานะ **“ผู้นำธุรกิจไม่ใคร่ไฟแนนซ์”** ที่โดดเด่นในทุกๆ ด้านอย่างชัดเจน ทั้งด้านความสามารถในการแข่งขัน การร่วมเป็นผู้นำการพัฒนามาตรฐานการให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส และรับผิดชอบ


ในปีนี้ การพัฒนาอย่างยั่งยืนของบริษัทฯ ได้ดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้นผ่านคณะกรรมการบรรษัทภิบาล โดยบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบรรษัทภิบาล ครอบคลุมการกำหนดเป้าหมายด้านความยั่งยืน การทบทวนนโยบาย กลยุทธ์ และแผนการดำเนินงาน เพื่อการพัฒนาให้เกิดความยั่งยืน รวมถึงการติดตามผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เรื่องที่คณะกรรมการบรรษัทภิบาลผลักดันให้เกิดผลสำเร็จในปี พ.ศ. 2562 ดังต่อไปนี้


 พิจารณาและให้ข้อเสนอแนะแก่คณะกรรมการบริษัทเพื่อการปรับปรุงโครงสร้างองค์กร โดยการพิจารณาเพิ่มบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบด้าน


การพัฒนาอย่างยั่งยืนแก่คณะกรรมการบรรษัทภิบาล เนื่องจากคณะกรรมการบรรษัทภิบาลเห็นว่า การพัฒนาอย่างยั่งยืนนั้น ต้องปฏิบัติควบคู่ไปกับการดำเนินงานด้วยการมีบรรษัทภิบาลที่ดี

 พิจารณาทบทวนจรรยาบรรณธุรกิจ นโยบายการกำกับดูแลกิจการ และนโยบายด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อให้เกิดความครบถ้วน เป็นปัจจุบัน สำหรับเป็นแนวทางแก่ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทฯ ในการยึดถือปฏิบัติ โดยมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องการรับของขวัญในช่วงเทศกาล เพื่อสนองนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

 พิจารณาแผนงานและให้ข้อเสนอแนะแก่คณะกรรมการเกี่ยวกับกิจกรรมภายหลังได้รับการรับรองจากโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต ให้สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน อาทิ การปรับปรุงคู่มือปฏิบัติของคู่ค้า, การประเมินคู่ค้า, การอบรมเรื่องการต่อต้านทุจริต และการฟอกเงิน

 พิจารณาและให้ข้อเสนอแนะแก่คณะกรรมการบริษัท เพื่อการจัดการความเสี่ยงทางด้านกฎหมาย โดยเสนอแนะให้บริษัทฯ เพิ่มหน่วยงานด้านการกำกับดูแลกฎหมายและกฎระเบียบองค์กร

 พิจารณาและให้ข้อเสนอแนะแก่คณะกรรมการบริษัท เพื่อการเชื่อมโยงกิจกรรมเพื่อสังคมให้สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน

 ติดตามความคืบหน้าการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนจากคณะทำงาน รวมถึงแนวทางการเปิดเผยข้อมูล และความเสี่ยงใหม่ที่เกี่ยวข้องกับมิติเศรษฐกิจ, สังคม และสิ่งแวดล้อม



นาย ชูชาติ เพ็ชรอำไพ
กรรมการ/ประธานกรรมการบริหาร

ความสำเร็จด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน รางวัลและการยอมรับ ประจำปี พ.ศ.2562



Thailand Sustainability Investment (THSI)

บริษัทฯ ได้รับการคัดเลือกให้อยู่ในรายชื่อ “หุ้นยั่งยืน” เป็นปีแรก โดยบริษัทฯ จะได้รับการเข้าคำนวณในดัชนีหุ้นยั่งยืน หรือ THSI Index ในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562

Business Excellence in SET Awards 2019

บริษัทฯ ได้รับ 2 รางวัลเกียรติยศ คือ Outstanding CEO Awards และ Outstanding Company Performance Awards ในพิธีมอบรางวัล SET Awards 2019 โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และวารสารการเงินธนาคาร

Board of the Year Awards

บริษัทฯ ได้รับรางวัล Board of the Year Awards 2018 ประเภทกลุ่มบริษัทจดทะเบียนที่มีมูลค่าทางการตลาดระหว่าง 30,000-100,000 ล้านบาท โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ร่วมกับ 6 องค์กรภาคเอกชนชั้นนำ

CGR

บริษัทฯ ได้รับผลประเมินการกำกับดูแลกิจการที่ดีอยู่ในระดับ 5 ดาว (ดีเยี่ยม) เป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

สมาคมผู้ลงทุนไทย

บริษัทฯ ได้รับผลการประเมินคุณภาพงานประชุมผู้ถือหุ้นระดับ TIA4 โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย

CAC

บริษัทฯ ได้รับการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต

MSCI

ได้รับการประเมินระดับ A ด้านความยั่งยืน และได้รับการคำนวณในดัชนี MSCI Global Sustainability Index และ MSCI Global Standard Indexes โดย Morgan Stanley Capital International

นโยบายและเป้าหมายการจัดการด้านความยั่งยืน

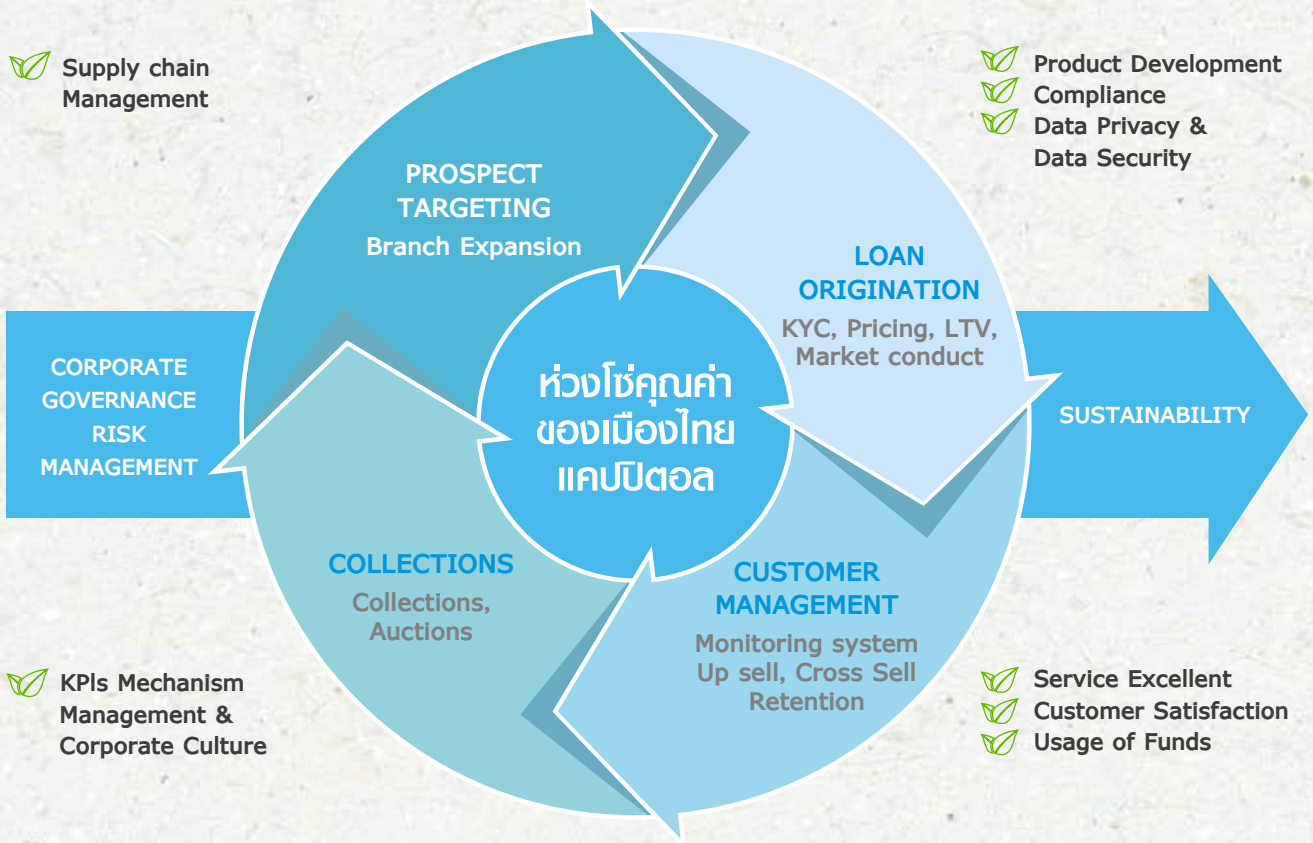
ปรัชญาหลักในการดำเนินธุรกิจของผู้ก่อตั้งบริษัทฯ คือ **คุณชชาติ เพ็ชรอำไพ** และ **คุณดาวณา เพ็ชรอำไพ** คือ การเป็นผู้ให้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ ที่ช่วยเหลือประชาชนที่ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินกู้จากสถาบันการเงิน ให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินกู้ได้ด้วยต้นทุนทางการเงินที่เป็นธรรมและโปร่งใส ซึ่งปรัชญาดังกล่าวได้กลายมาเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจบนบรรทัดฐานของหลักธรรมาภิบาล การบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสมในระยะเวลาที่ผ่านมา อย่างไรก็ตาม ภายหลังจากที่บริษัทฯ ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการดำเนินงานของบริษัทฯ เติบโตอย่างก้าวกระโดด จากกลยุทธ์ในการขยายจำนวนสาขาให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ส่งผลให้พอร์ตสินเชื่อของบริษัทเติบโตกว่าร้อยละ 800 ในระยะเวลาเพียง 5 ปี จำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้นจาก 0.68 ล้านสัญญา เป็น 2.90 ล้านสัญญา และมีจำนวนพนักงานเพิ่มขึ้นจาก 1,703 คน เป็น 9,576 คน ทั้งนี้ บริษัทฯ ตระหนักดีว่าผลกระทบจากการดำเนินงานของบริษัทฯ ต่อผู้มีส่วนได้เสีย นั้น ได้เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยยะสำคัญ

ปัจจุบัน บริษัทฯ จึงมุ่งเน้นการพัฒนาย่างยั่งยืน ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็น **“ผู้ให้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ที่ยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อ”** ด้วยการปฏิบัติภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และคำนึงถึงผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยบริษัทฯ ได้พิจารณาห่วงโซ่คุณค่าของบริษัทฯ เพื่อกำหนดเป้าหมาย นโยบาย และกรอบการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

ห่วงโซ่คุณค่าของบริษัท และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ให้บริการทางการเงินที่มีใช้สถาบันการเงิน (Non-bank Financial Institution) ดำเนินธุรกิจให้บริการสินเชื่อทะเบียนรถ ซึ่งเป็นสินเชื่อแบบมีหลักประกัน โดยได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทยแก่ลูกค้ารายย่อยเป็นหลัก และเน้นการเติบโตด้วยการกระจายการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าผ่านสาขาของบริษัทฯ โดย ณ สิ้นปี พ.ศ. 2562 บริษัทฯ มีเครือข่ายสาขาทั่วประเทศ จำนวน 4,107 สาขา อย่างไรก็ตาม กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในการขอสินเชื่อซ้ำ ดังสะท้อนให้เห็นได้ในห่วงโซ่คุณค่าของบริษัทฯ ซึ่งเป็นรูปแบบหมุนเวียน (Circular Value Chain) โดยมีกิจกรรมการปล่อยสินเชื่อเป็นกิจกรรมกำกับ











ทั้งนี้ การจัดการห่วงโซ่คุณค่าของบริษัทฯ ยึดมั่นต่อแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งประกอบด้วย การมีบรรษัทภิบาล และการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เพียงพอ เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ อันส่งผลให้บริษัทฯ สามารถสร้างการพัฒนาย่างยั่งยืนได้



การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทฯ ได้กำหนดผู้มีส่วนได้เสียโดยพิจารณาจากห่วงโซ่คุณค่า ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมพื้นฐาน อาทิ การกำหนดและเข้าถึงกลุ่มลูกค้า การพิจารณาการปล่อยสินเชื่อ การจัดการบริหารลูกค้า การติดตามและจัดเก็บหนี้ และกิจกรรมสนับสนุน อาทิ การขยายจำนวนสาขา กระบวนการรู้จักและระบุตัวตนลูกค้า การกำหนดอัตราดอกเบี้ย และ LTV การกำกับดูแลการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม การติดตามลูกค้า การเพิ่มวงเงิน การรักษาสถานลูกค้า การติดตามหนี้ และการประมวลทรัพย์สิน ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายในคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี (CG) และจรรยาบรรณธุรกิจ ซึ่งเปิดเผยไว้ในเว็บไซต์ <http://investor.muangthaicap.com> ของบริษัทฯ ในส่วนนักลงทุนสัมพันธ์

| ผู้มีส่วนได้เสีย | ประเด็น | กลยุทธ์ | เครื่องมือ |
|------------------|------------------------|--|------------|
| ลูกค้า | ความรับผิดชอบต่อลูกค้า | <ul style="list-style-type: none"> การพัฒนาการเข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างรับผิดชอบ การพัฒนาจริยธรรมของอุตสาหกรรมเพื่อความรับผิดชอบต่อลูกค้า | CSV |
| พนักงาน | การจัดการแรงงาน | <ul style="list-style-type: none"> การยึดมั่นต่อสิทธิมนุษยชนและการยอมรับความหลากหลายในองค์กร | |

| ผู้มีส่วนได้เสีย | ประเด็น | กลยุทธ์ | เครื่องมือ |
|-------------------------------------|---|--|-------------------------------|
| พนักงาน | การจัดการแรงงาน | <ul style="list-style-type: none">  การสร้างสังคมเรียนรู้ภายในองค์กรเพื่อการพัฒนาทักษะและองค์ความรู้ของบุคลากร  การดูแลและสร้างความปลอดภัยและสุขอนามัยในสถานที่ปฏิบัติงาน และกระบวนการทำงาน  การพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรด้วยรายได้และสวัสดิการที่สอดคล้องกับผลการดำเนินงานของบริษัทฯ  การพัฒนาช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรและระบบการประเมินผลงานที่เหมาะสมเป็นธรรมและโปร่งใส  การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง | |
| ลูกค้า | การจัดการห่วงโซ่อุปทาน | <ul style="list-style-type: none">  การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อ ESG | |
| ผู้ถือหุ้น/ นักลงทุน/เจ้าหน้าที่ | การกำกับดูแลกิจการที่ดี | <ul style="list-style-type: none">  การจัดการโครงสร้างการบริหารให้มีประสิทธิภาพ  การจัดการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นรูปธรรม | |
| คู่แข่ง | การสร้างความร่วมมือในการพัฒนาอุตสาหกรรม | <ul style="list-style-type: none">  การจัดตั้งสมาคมการค้าผู้ประกอบการสินเชื่อทะเบียนรถเพื่อร่วมกันหาหรือเรื่องหลักปฏิบัติเพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรมร่วมกัน | |
| ชุมชนและสังคม | การพัฒนาชุมชนและสังคมให้เข้มแข็ง | <ul style="list-style-type: none">  มิติเศรษฐกิจผ่านโครงการ CSR-IN PROCESS เพื่อปลูกฝังการตระหนักรู้และวินัยทางการเงินให้แก่ลูกค้าพนักงานและประชาชนทั่วไป | CSR และ Corporate Citizenship |

| ผู้มีส่วนได้เสีย | ประเด็น | กลยุทธ์ | เครื่องมือ |
|-----------------------------|---|---|--------------------------------------|
| <p>ชุมชนและสังคม</p> | <p>การพัฒนาชุมชนและสังคมให้เข้มแข็ง</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✔ มิติสังคม ผ่านโครงการ CSR-AFTER PROCESS เพื่อสร้างความผูกพันระหว่างบริษัทฯ และชุมชน โดยการมอบโอกาสด้านการศึกษา สาธารณสุข สำหรับชุมชน และรักษาสิทธิผลประโยชน์วัฒนธรรมที่ดั้งเดิม ✔ มิติสิ่งแวดล้อม การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม | <p>CSR และ Corporate Citizenship</p> |

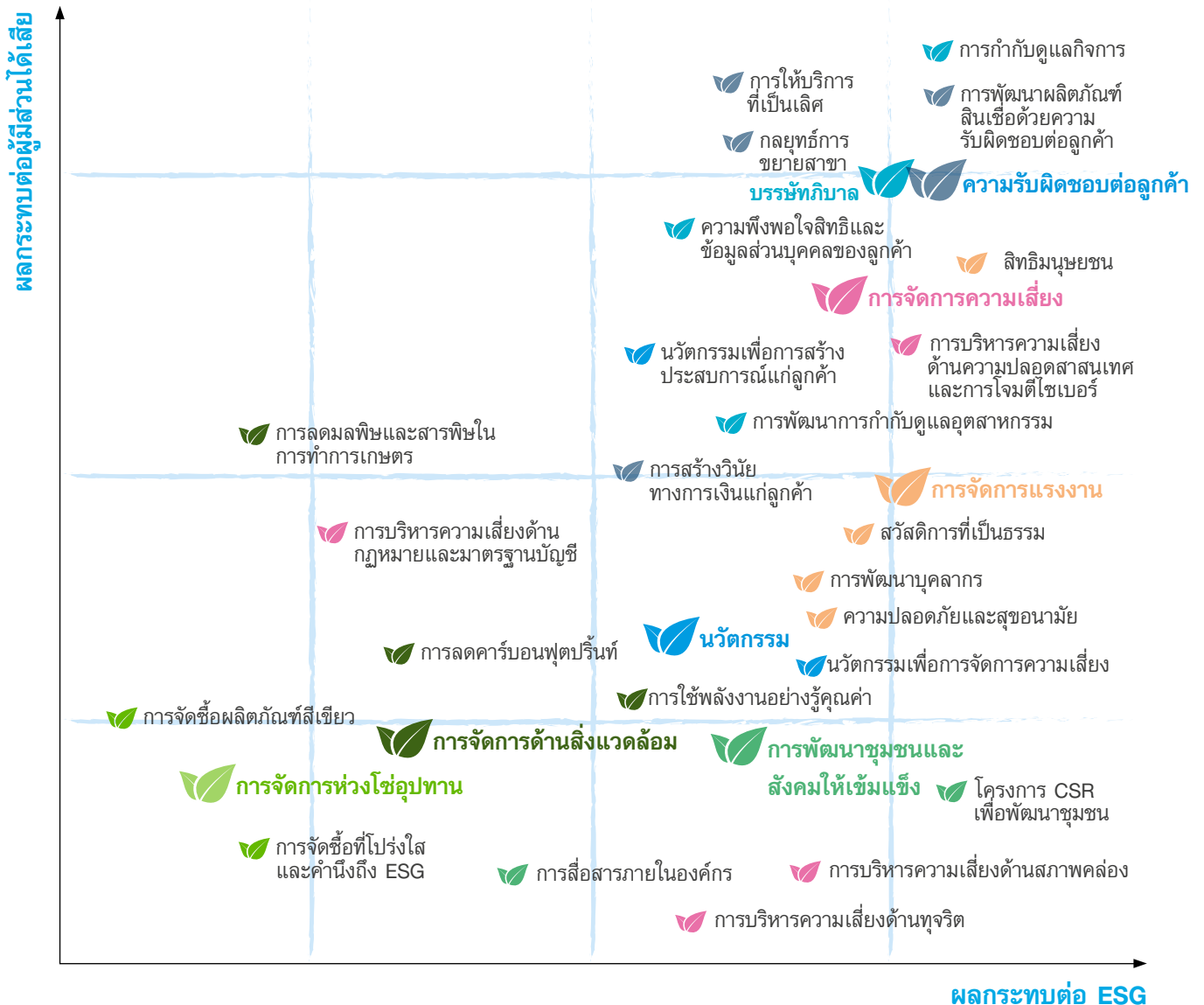


การกำหนดประเด็นด้านความยั่งยืน และเป้าหมาย SDGs

ในปี พ.ศ. 2562 คณะกรรมการบริษัทฯ ร่วมกับคณะผู้บริหารและคณะทำงานเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนจากหน่วยธุรกิจต่างๆ ของบริษัทฯ ได้ร่วมกันประเมิน รวบรวม และจัดลำดับประเด็นที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ใหม่ ด้วยการพิจารณาการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ ทุกฝ่าย อาทิ ผู้ถือหุ้นและเจ้าหน้าที่ ลูกค้า บุคลากร คู่แข่ง คู่ค้า ชุมชนและสิ่งแวดล้อม ประเด็นที่อุตสาหกรรมและหน่วยงานกำกับให้ความสำคัญ รวมถึงประเด็นที่นำไปสู่เป้าหมายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (UN's Sustainable Development Goals - SDGs) และนำมาวิเคราะห์เพื่อจัดลำดับความสำคัญ หาแนวทางหรือกลยุทธ์ในการดำเนินงาน เพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ อย่างเหมาะสม













ดังนั้น ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญของบริษัทฯ จึงมีการปรับปรุงรายละเอียดของประเด็นหลัก 8 ประเด็น จากรายงานความยั่งยืนปี 2561 โดยมีรายละเอียด ดังนี้





























การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นสาระสำคัญเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน



การรายงานประเด็นและการปรับปรุงประเด็นเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ในปี พ.ศ.2562 คณะกรรมการบรรษัทภิบาลร่วมกับคณะผู้บริหาร และคณะทำงานเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ร่วมกันประเมินเพื่อปรับปรุงนโยบายและยุทธศาสตร์ในรายละเอียด โดยยังคงประเด็นสาระสำคัญไว้ การปรับปรุงดังกล่าว ส่งผลให้เกิดความชัดเจนในการกำหนดนโยบาย และแนวทางการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดในการปรับปรุงได้ดังต่อไปนี้

| มิติ | ประเด็นที่สำคัญ | ขอบเขตที่เกี่ยวข้องใน รายงานความยั่งยืนปี 2561 | ขอบเขตที่เกี่ยวข้องใน รายงานความยั่งยืนปี 2562 |
|------|--|--|---|
| G |  ความรับผิดชอบต่อลูกค้า | <ul style="list-style-type: none">  การพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า  การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า  การเคารพสิทธิของลูกค้า | <ul style="list-style-type: none">  การพัฒนาการเข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างรับผิดชอบต่อสินเชื่อด้วยความรับผิดชอบต่อลูกค้า <ul style="list-style-type: none"> - กลยุทธ์การขยายสาขา - การให้บริการที่เป็นเลิศ - การสร้างวินัยทางการเงินให้แก่ลูกค้า  การพัฒนาจริยธรรมของอุตสาหกรรม <ul style="list-style-type: none"> - การเคารพต่อความพึงพอใจสิทธิ และข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า - การมีส่วนร่วมในการพัฒนาการกำกับดูแลการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส - การเป็นองค์กรต้นแบบของอุตสาหกรรมในด้านบรรษัทภิบาล |
| |  การจัดการความเสี่ยง | <ul style="list-style-type: none">  การจัดการความเสี่ยงด้านกฎหมาย และมาตรฐานการบัญชี | <ul style="list-style-type: none">  การจัดการความเสี่ยงด้านกฎหมาย และมาตรฐานบัญชี  การจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยสารสนเทศ และการโจมตีทางไซเบอร์  การจัดการความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง  การจัดการความเสี่ยงด้านการทุจริต |

| มิติ | ประเด็นที่สำคัญ | ขอบเขตที่เกี่ยวข้องใน รายงานความยั่งยืนปี 2561 | ขอบเขตที่เกี่ยวข้องใน รายงานความยั่งยืนปี 2562 |
|------|--|--|---|
| G |  การกำกับดูแลกิจการที่ดี |  การต่อต้านการทุจริต |  การต่อต้านการทุจริต |
| |  นวัตกรรม | -ไม่ปรากฏรายละเอียด- |  นวัตกรรมเพื่อจัดการความเสี่ยง  นวัตกรรมเพื่อการสร้างประสบการณ์แก่ลูกค้า |
| S |  การจัดการแรงงาน |  สิทธิมนุษยชน  การพัฒนาบุคลากร  ความปลอดภัย และ สุขอนามัย |  สิทธิมนุษยชน  การพัฒนาบุคลากร  ความปลอดภัย และ สุขอนามัย  สวัสดิการที่เป็นธรรม  การสื่อสารภายในองค์กร  การสืบทอดตำแหน่ง |
| |  การพัฒนาชุมชนและสังคมให้เข้มแข็ง |  โครงการ CSR เพื่อพัฒนาชุมชน |  โครงการ CSR เพื่อพัฒนาชุมชน |
| E |  การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม |  การลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์  การใช้พลังงานอย่างรู้คุณค่า |  การลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์  การใช้พลังงานอย่างรู้คุณค่า |
| |  การจัดการห่วงโซ่อุปทาน |  การจัดซื้อผลิตภัณฑ์สีเขียว |  การจัดซื้อผลิตภัณฑ์สีเขียว  การจัดซื้อที่โปร่งใส และ คำนึงถึงผลกระทบและความเสี่ยงต่อ ESG |

ซึ่งผลจากการทบทวนประเด็นด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนเบื้องต้น บริษัทฯ ยังคงยึดเป้าหมายหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืนให้สอดคล้องกับเป้าหมายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ 9 เป้าหมาย จากทั้งหมด 17 เป้าหมาย คือ 1. No Poverty 3. Good Health and Well-Being 4. Quality Education 5. Gender Equality 8. Decent Work and Economic Growth 9. Industry, Innovation and Infrastructure, 10. Reduced Inequalities 11. Sustainable Cities and Communities 12. Responsible Consumption and Production







ในการปรับปรุงนโยบายการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ซึ่งมุ่งเน้นไปยังการสร้างคุณค่าร่วม (Creating Shared Value-CSV) โดยการสร้างและพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ให้ตอบสนองต่อปัญหาความเหลื่อมล้ำด้านการเงินของประชาชนด้วยความรับผิดชอบเป็นหลัก การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility-CSR) และการปฏิบัติตนในฐานะพลเมืองที่ดีของสังคม (Corporate Citizenship) เพื่อสร้างคุณค่าอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียด้วยการประกอบการดำเนินงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนใน 3 มิติ ได้แก่ มิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ดังนี้

เป็นผู้ให้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ที่รับผิดชอบ

| มิติ | มิติเศรษฐกิจ | มิติสังคม | มิติสิ่งแวดล้อม |
|------------|---|--|---|
| เครื่องมือ | CSV | CSR | Corporate Citizenship |
| เป้าหมาย | ลดความเหลื่อมล้ำด้านการเงินของประชาชน | พัฒนาชุมชนและสังคมให้เข้มแข็ง | ลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกในระยะยาว |
| กลยุทธ์ | <p> ความรับผิดชอบต่อลูกค้า</p> <p>1) การพัฒนาการเข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างรับผิดชอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> - การพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ มีความเหมาะสม ด้วยต้นทุนทางการเงินที่เป็นธรรม และโปร่งใส - การขยายจำนวนสาขาให้เพียงพอและเหมาะสมต่อการเข้าถึงแหล่งเงินกู้ของประชาชน | <p> การจัดการแรงงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - การยึดมั่นต่อสิทธิมนุษยชน และการยอมรับความหลากหลายในองค์กร - การสร้างสังคมเรียนรู้ภายในองค์กรเพื่อการพัฒนาทักษะและองค์ความรู้ของบุคลากร - การดูแลและสร้างความปลอดภัยและสุขอนามัยในสถานที่ปฏิบัติงาน และกระบวนการทำงาน | <p> การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม</p> <p>1) การลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์</p> <ul style="list-style-type: none"> - การจัดการขยะด้วยการรีไซเคิล - การลดการใช้กระดาษด้วยการพัฒนา MODULE ในระบบปฏิบัติการ <p>2) การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพและรู้คุณค่า</p> |

เป็นผู้ให้บริการสินเชื่อโมโครไฟแนนซ์ที่รับผิดชอบ

| มิติ | มิติเศรษฐกิจ | มิติสังคม | มิติสิ่งแวดล้อม |
|----------------|---|--|--|
| <p>กลยุทธ์</p> | <ul style="list-style-type: none"> - การให้บริการที่เป็นเลิศทั่วถึง และเท่าเทียมกันแก่ลูกค้า - การปลูกฝังการตระหนักรู้และวินัยทางการเงินให้แก่ลูกค้า <p>2) การพัฒนาจริยธรรมของอุตสาหกรรม</p> <ul style="list-style-type: none"> - การเคารพต่อความพึงพอใจ สิทธิ และข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า - การมีส่วนร่วมในการพัฒนาการกำกับดูแลการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส - การเป็นองค์กรต้นแบบของอุตสาหกรรมในด้านการบรรษัทภิบาล <p> การจัดการความเสี่ยง</p> <p> การกำกับดูแลกิจการที่ดี</p> | <ul style="list-style-type: none"> - การพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรด้วยรายได้และสวัสดิการที่สอดคล้องกับผลการดำเนินงานของบริษัทฯ - การพัฒนาช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร และระบบการประเมินผลงานที่เหมาะสม เป็นธรรมและโปร่งใส - การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง <p> การพัฒนาชุมชนและสังคมให้เข้มแข็ง ด้วยโครงการ CSR</p> <ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาการของเด็กเล็กในชุมชนด้วยโครงการ “บ้านใหม่ของหนู” - เป็นส่วนหนึ่งของการช่วยเหลือผู้ป่วยฉุกเฉินในชุมชนด้วยโครงการ “เมืองไทยร่วมใจบริจาคโลหิต” ร่วมกับสภากาชาดไทย - ประพฤติตนเป็นพลเมืองที่ดีของสังคมด้วยการสืบสานประเพณี วัฒนธรรม และศาสนา ร่วมกับสมาชิกในชุมชนด้วยโครงการทอดกฐิน | <ul style="list-style-type: none"> - การลงทุนในอาคารสีเขียว LEED CERTIFIED ซึ่งปรับปรุงการใช้พลังงานให้มีประสิทธิภาพ และเป็นมิตรต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม - โครงการ “ปิดเพื่อเปลี่ยน” เพื่อลดการใช้พลังงานในช่วงพักกลางวัน <p> การจัดการห่วงโซ่อุปทาน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) การปรับปรุงนโยบายการจัดซื้อเพื่อเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม 2) การจัดซื้อที่โปร่งใสและคำนึงถึงผลกระทบและความเสี่ยงต่อ ESG |

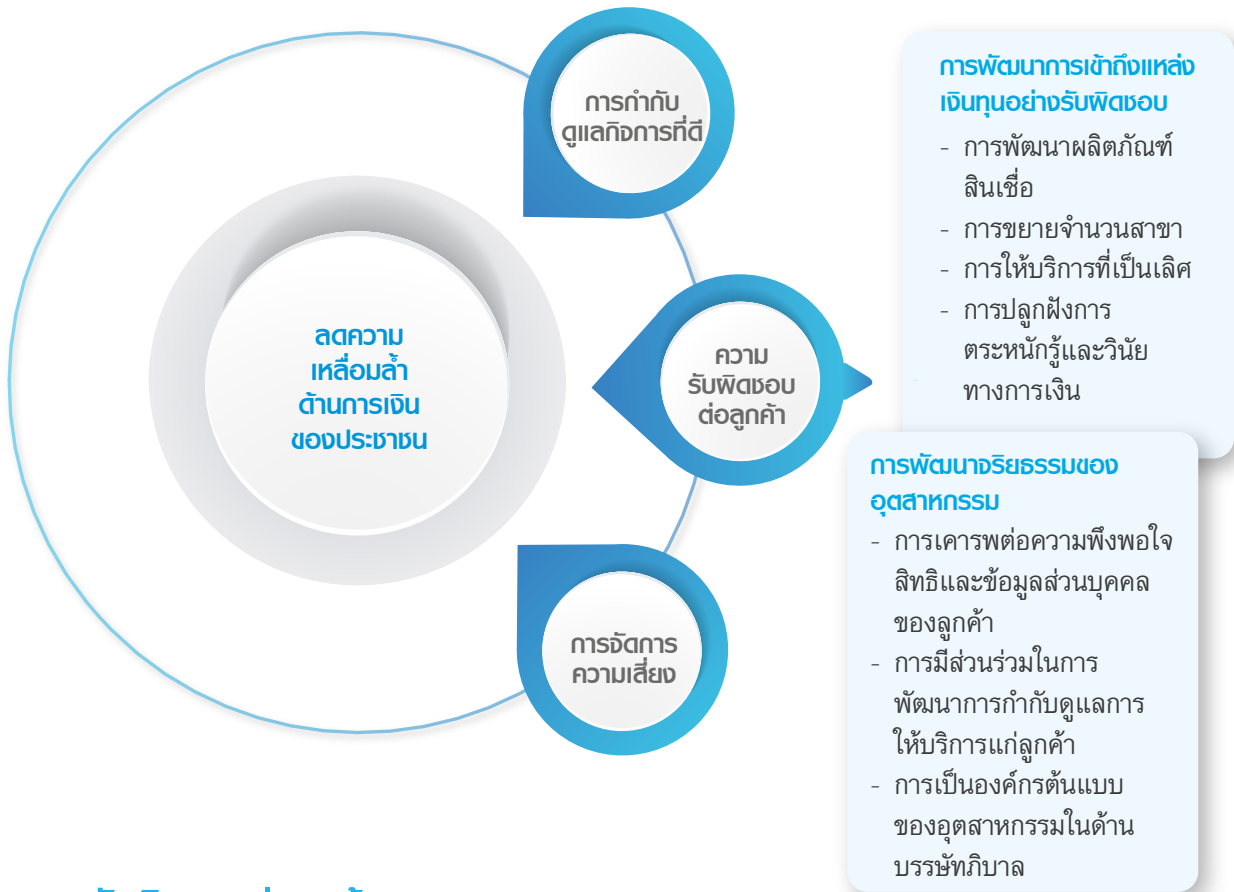
รายงานผลการดำเนินงานด้านการพัฒนา อย่างยั่งยืนในปี พ.ศ.2562

มิติเศรษฐกิจ

บริษัทฯ ได้วางแนวทางในการพัฒนาความยั่งยืนซึ่งส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจด้วยการสร้างคุณค่าร่วม (Creating Shared Value: CSV) หรือก็คือการนำการดำเนินงานของบริษัทฯ มาใช้ในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจ และสังคม เพื่อให้เกิดเป็นคุณค่าเชิงเศรษฐกิจ และสังคมไปพร้อมกัน ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้พิจารณาและเห็นว่า ปัญหาเรื่องความเหลื่อมล้ำทางการเงินเป็นปัญหาทางเศรษฐกิจที่ฝังรากในประเทศไทยมาอย่างยาวนาน และเป็นปัญหาที่เรียกได้ว่าเป็นจุดกำเนิดของธุรกิจสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ในประเทศไทย ดังนั้น หลักการของบริษัทฯ คือการนำการดำเนินงานของบริษัทฯ มาใช้เป็นเครื่องมือในการลดความเหลื่อมล้ำทางการเงินของประชาชนไทย ด้วยการเป็นแหล่งเงินทุนทางเลือก เพื่อเพิ่มโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ในปัจจุบัน อุตสาหกรรมสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ได้รับการยอมรับ และมีการเติบโตอย่างรวดเร็ว ซึ่งส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศในระดับมหภาค อาทิ ผลิตภัณฑ์รวมในประเทศ สัดส่วนหนี้ครัวเรือน เงินทุนหมุนเวียนและอัตราการเติบโตภาคการเกษตร เป็นต้น ดังนั้น บริษัทฯ จึงเห็นว่าการดำเนินธุรกิจสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ ควรต้องปฏิบัติด้วยความรับผิดชอบต่อลูกค้า จึงจะเป็นการบรรเทาปัญหาความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจ และการดำรงอยู่ของอุตสาหกรรมสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์อย่างยั่งยืน

ประเด็นเรื่อง “**ความรับผิดชอบต่อลูกค้า**” นับเป็นประเด็นสำคัญที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญสูงสุด และถือเป็นปรัชญาในการดำเนินงานที่บริษัทฯ ยึดมั่นมาโดยตลอด ดังสะท้อนให้เห็นในลักษณะผลิตภัณฑ์สินเชื่อของบริษัทฯ ซึ่งได้รับการออกแบบให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้ง่าย มีความหลากหลายมีอัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมที่เป็นธรรม มีขนาดสินเชื่อที่เหมาะสม และพอเพียง การให้บริการที่เป็นเลิศอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง รวมถึงการขยายสาขาที่กระจายออกไปทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ อันมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชาชนในทุกท้องที่ควบคู่ไปกับการกระจายความเสี่ยงเชิงภูมิเศรษฐศาสตร์ อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ได้หยิบยกประเด็นเรื่องความรับผิดชอบต่อลูกค้ามาพิจารณา และพบว่ายังมีมิติอื่นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งบริษัทฯ ควรพิจารณาแนวทางการดำเนินงานเพิ่มเติม เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ดังนั้น ในปี พ.ศ. 2562 นี้ คณะทำงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ได้นำเสนอต่อคณะกรรมการบรรษัทภิบาล และการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อพิจารณาปรับปรุงประเด็นเรื่องความรับผิดชอบต่อลูกค้า โดยได้มีการปรับโครงสร้างเป้าหมาย เพิ่มเติมหัวข้อ และขยายขอบเขตให้ครอบคลุมถึงอุตสาหกรรมสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ทั้งหมด ดังนั้น จึงสรุปแนวทางในการพัฒนาอย่างยั่งยืนในมิติเศรษฐกิจของบริษัทฯ ได้ดังนี้

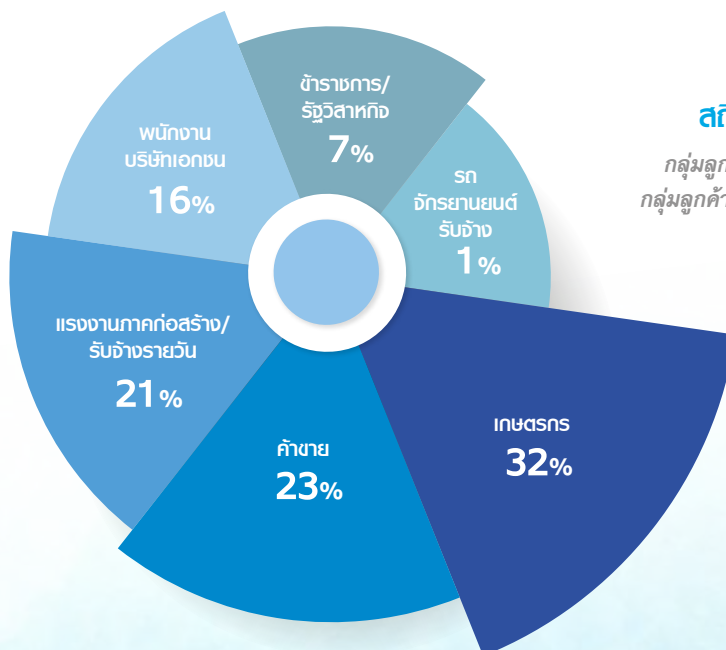


ความรับผิดชอบต่อลูกค้า

1. การพัฒนาการเข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างรับผิดชอบ

1.1. การพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ มีความเหมาะสมด้วยต้นทุนทางการเงินที่เป็นธรรม และโปร่งใส

กลุ่มลูกค้าหลักของบริษัทฯ เป็นกลุ่มลูกค้าที่ไม่มีรายได้ประจำ ซึ่งสามารถแบ่งออกตามสาขาอาชีพ ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2562 ได้ดังนี้



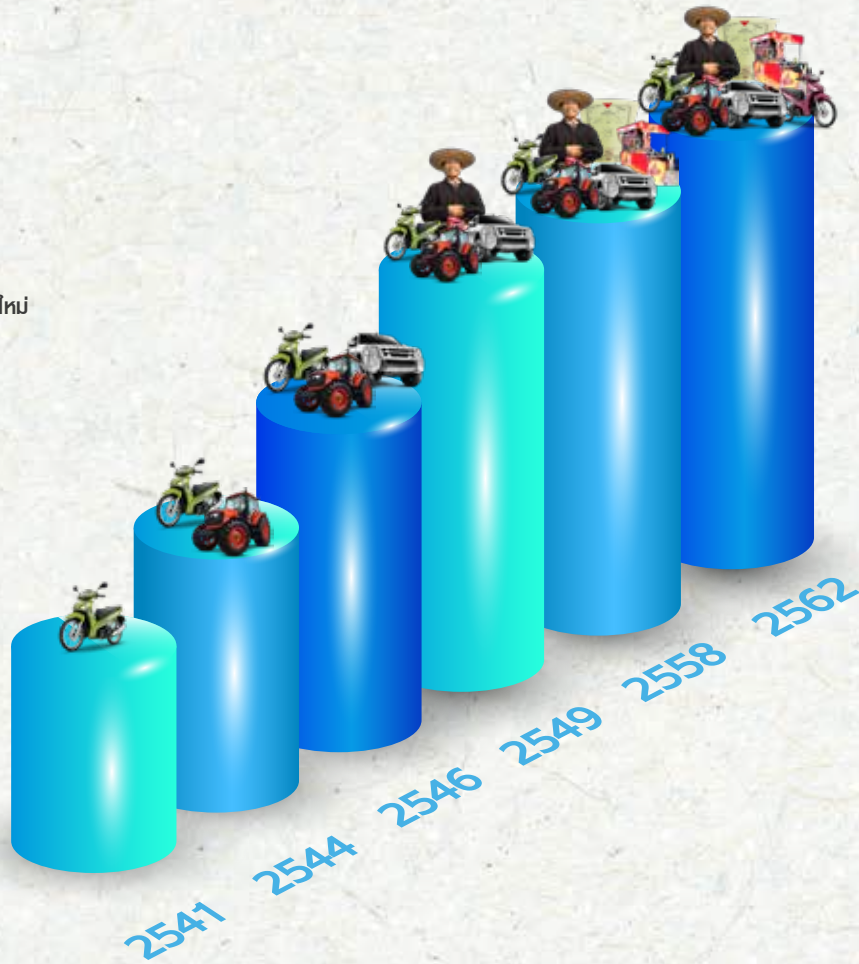
สถิติกลุ่มลูกค้าตามอาชีพ

กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ประจำร้อยละ 23
กลุ่มลูกค้าที่ไม่มีรายได้ประจำร้อยละ 77

กลุ่มลูกค้าที่ไม่มีรายได้ประจำ โดยมากไม่สามารถขอสินเชื่อจากสถาบันการเงินที่เป็นธนาคารพาณิชย์ได้ จึงก่อให้เกิดปัญหาความเหลื่อมล้ำด้านการเงิน บริษัทฯ จึงมุ่งเน้นผลิตภัณฑ์สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ที่ใช้ทะเบียนรถหรือโฉนดที่ดินมาเป็นประกันว่าผู้กู้จะเข้ามาชำระเงินคืน การปล่อยสินเชื่อในลักษณะดังกล่าวนี้ จึงใส่ใจต่อมูลค่าหลักประกัน และมูลค่าสินเชื่อต่อหลักประกันมากกว่ารายได้ หรือหลักฐานแสดงรายได้ของผู้ขอสินเชื่อ ซึ่งส่งผลให้กลุ่มลูกค้าที่ไม่มีรายได้ประจำ หรือไม่มีหลักฐานแสดงรายได้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินกู้เอกชนเดียวกับกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ประจำ

ในอดีตที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ใหม่อย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก โดยสามารถแสดงให้เห็นถึงวิวัฒนาการได้ดังต่อไปนี้

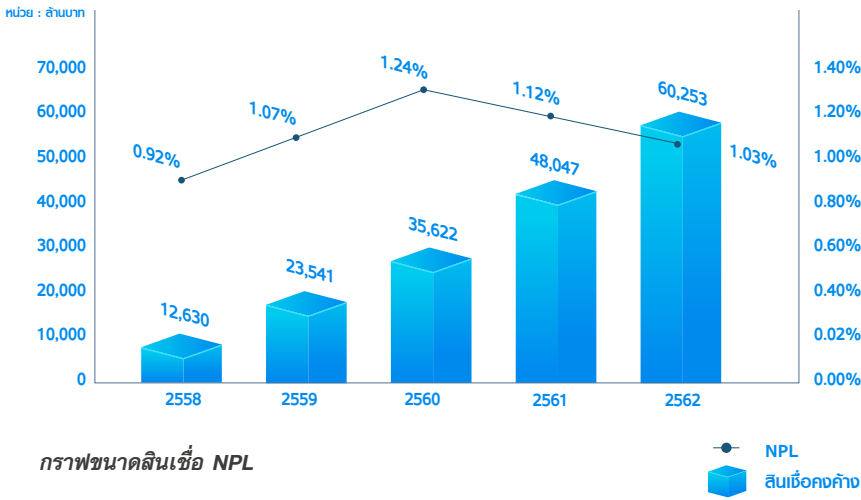
-  รถจักรยานยนต์
-  รถเพื่อการเกษตร
-  รถยนต์
-  สินเชื่อส่วนบุคคล
-  นาโนไฟแนนซ์
-  โฉนดที่ดิน
-  เช่าซื้อรถจักรยานยนต์ใหม่



🌱 ผลิตภัณฑ์สินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ใหม่

เนื่องจากบริษัทฯ เล็งเห็นถึงปัญหา และโอกาสจากความต้องการในเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ใหม่ของกลุ่มลูกค้าเดิม และกลุ่มลูกค้าปัจจุบันของบริษัทฯ ในปี พ.ศ. 2562 บริษัทฯ จึงนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อใหม่ คือสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ใหม่แก่กลุ่มลูกค้าเดิมและลูกค้าปัจจุบันของบริษัทฯ ที่มีความต้องการซื้อรถจักรยานยนต์ใหม่แบบเช่าซื้อในอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมกับความเสียด้านเครดิตของตนเอง ซึ่งมีอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าอัตราเฉลี่ยในตลาด ด้วยการประเมินและพิจารณาประวัติด้านเครดิตของลูกค้าจากระบบฐานข้อมูลภายในของบริษัทฯ เอง บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ใหม่ดังกล่าว ผ่านบริษัทย่อย ซึ่งได้รับการอนุมัติจัดตั้งในนามบริษัท เมืองไทย ลิสซิ่ง จำกัด ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2562 ด้วยทุนจดทะเบียนจำนวน 20 ล้านบาท และมีบริษัทฯ ถือหุ้นร้อยละ 99

อย่างไรก็ตาม ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ.2562 มูลค่าลูกหนี้คงค้างสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ใหม่ของบริษัท เมืองไทย ลิสซิ่ง จำกัด เท่ากับ 84 ล้านบาท



ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2562
 มูลค่าลูกหนี้คงค้างทั้งหมด
 60,253 ล้านบาท
 จำนวนสัญญาคงค้างทั้งหมด
 2.9 ล้านสัญญา
 ขนาดสัญญาคงค้างต่อสัญญา
 21,025 ล้านบาท

กราฟขนาดสินเชื่อ NPL

● NPL
 ■ สินเชื่อกคงค้าง

1.2 การขยายจำนวนสาขาให้เพียงพอและเหมาะสมต่อการเข้าถึงแหล่งเงินกู้ของประชาชน

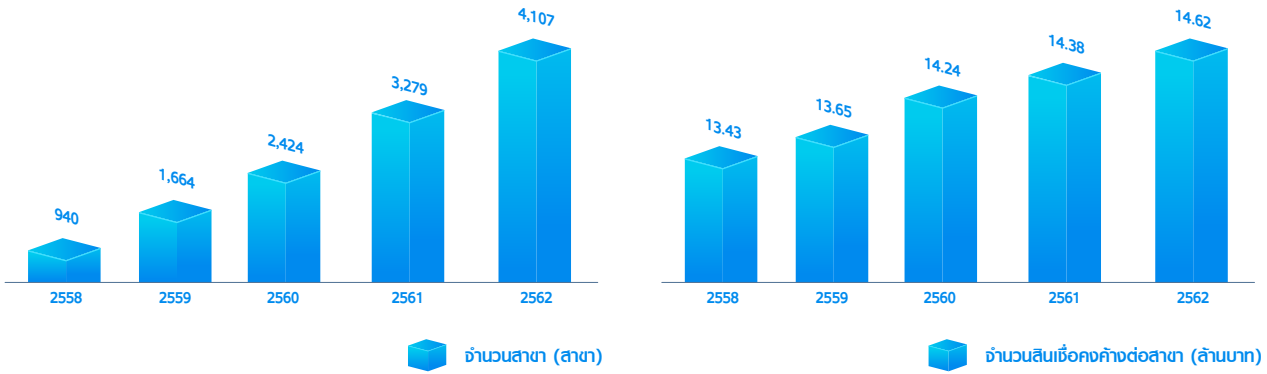
กลยุทธ์การขยายจำนวนสาขาของบริษัทฯ นั้น ดำเนินตามแผนกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจระยะกลางของบริษัทฯ ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ปี พ.ศ. 2561 - 2563 โดยเน้นการเติบโตของจำนวนลูกหนี้เงินให้สินเชื่อ ผ่านการขยายสาขาไปทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ ส่งผลให้ลูกค้าและประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของบริษัทฯ ได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น

ระบบการบริหารจัดการกิจการสาขาของบริษัทฯ นั้น เป็นแบบเครือข่าย (Networking) กล่าวคือ สาขาแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ สาขาใหญ่ สาขาย่อย และศูนย์บริการ ซึ่งสาขาใหญ่แต่ละสาขา รับผิดชอบบริหารจัดการ 10 สาขาย่อย และ 10 ศูนย์บริการ โดยมีผู้จัดการสาขาเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการ



การเติบโตของจำนวนสาขาเพื่อเพิ่มการเข้าถึง

ในปี พ.ศ. 2562 บริษัทฯ เปิดสาขา รวมจำนวนทั้งสิ้น 828 สาขา เป็นสาขาใหญ่จำนวน 36 สาขา สาขาย่อยจำนวน 565 สาขา และสาขาศูนย์บริการจำนวน 227 สาขา อย่างไรก็ตาม อัตราเฉลี่ยสินเชื่อกคงค้างต่อสาขาเท่ากับ 14.62 ล้านบาท ซึ่งสูงกว่าอัตราเฉลี่ยสินเชื่อกคงค้างต่อสาขา ณ สิ้นปี พ.ศ. 2561 ที่เท่ากับ 14.38 ล้านบาท อันสะท้อนให้เห็นว่า บริษัทฯ สามารถรักษาประสิทธิภาพในการเติบโตลูกหนี้เงินให้สินเชื่อผ่านการขยายสาขาได้อย่างมั่นคง



กราฟแสดงการเติบโตของจำนวนสาขา

กราฟแสดงประสิทธิภาพต่อสาขา

1.3 การให้บริการที่เป็นเลิศ ทัวถึง และเท่าเทียมกันแก่ลูกค้า

ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2562 บริษัทฯ มีจำนวนลูกค้าคงค้างทั้งหมด 1.79 ล้านคน แม้ว่าลูกค้าส่วนใหญ่ของบริษัทฯ จะเป็นลูกค้ากลุ่มออฟไลน์ (Offline) อย่างไรก็ตาม ในปีที่ผ่านมา บริษัทฯ พบว่าจำนวนลูกค้าที่ติดต่อบริษัทฯ ผ่านช่องทางออนไลน์ อาทิ สื่อสังคมออนไลน์ โทรศัพท์ อีเมล มีกว่า 65,527 ราย เติบโตจากปี พ.ศ. 2561 กว่าร้อยละ 51.12 บริษัทฯ เล็งเห็นว่าการเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาประสบการณ์ (Customer Experience) เป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่สำคัญ ดังนั้น ในปี พ.ศ. 2562 นี้ บริษัทฯ จึงได้ดำเนินงานดังต่อไปนี้

การพัฒนา AI Chatbot

จากการพัฒนาช่องทางการสื่อสารออนไลน์และสื่อสังคมออนไลน์เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ลูกค้า ปัจจุบันจำนวนลูกค้าที่ติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางดังกล่าวมีจำนวนมากขึ้น บริษัทฯ จึงพิจารณาปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการให้บริการที่เป็นเลิศด้วยการพัฒนา AI Chatbot เพื่อตอบคำถามเบื้องต้น เช่น ข้อมูลผลิตภัณฑ์ การค้นหาสาขา เป็นต้น โดยคณะผู้บริหารมอบหมายให้คณะทำงาน ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์มีส่วนร่วมในการพัฒนา AI และรับผิดชอบเป็นคณะทำงานหลัก เนื่องจากเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์มีความคุ้นเคยกับการตอบข้อซักถามที่ลูกค้าต้องการมากที่สุด

การพัฒนาช่องทางการชำระเงิน K-Plus

บริษัทฯ ได้เริ่มการให้บริการชำระบิลข้ามธนาคาร (Cross-Bank Bill Payment) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการชำระเงินได้อย่างสะดวกสบายและรวดเร็วยิ่งขึ้น ผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์แบงก์ K-Plus ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยไม่มีค่าธรรมเนียม

 **บริการส่งเงินออนไลน์ทั่วประเทศ**

บริษัทฯ ร่วมกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เปิดให้บริการส่งเงินออนไลน์ทั่วประเทศ ทำให้ลูกค้าที่ขอลินเชื่อวงเงินสูงเกินกว่า 50,000 บาท สามารถไปขึ้นเงินได้ที่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้ทุกสาขา เพิ่มความสะดวกสบายในการใช้บริการแก่ลูกค้าที่ต้องการเงินสดมากยิ่งขึ้น

1.4 การปลูกฝังการตระหนักรู้และวินัยทางการเงินให้แก่ลูกค้าและประชาชน

จากผลงานวิจัยที่ธนาคารแห่งประเทศไทยร่วมกับบริษัท เดอะนิลเส็น คอมปะนี (ประเทศไทย) จำกัด ดำเนินการสำรวจทัศนคติครัวเรือนทั่วประเทศ ภายใต้โครงการสำรวจศึกษาปัญหาหนี้สินของภาคครัวเรือนไทยและนโยบายเชิงนโยบาย (BOT-Nielsen Household Financial Survey) ชี้ชัดว่า ปัญหาหนี้ครัวเรือนในประเทศไทยนั้นเกิดจากการขาดวินัยทางการเงินในครัวเรือนเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกมาตรการในการแก้ปัญหาหนี้ ทั้งการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน มาตรการดูแลสินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ โครงการคลินิกแก้หนี้และโครงการเดินหน้าจัดหนี้นอกระบบเป็นศูนย์

ในการนี้ บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) ในฐานะผู้ให้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ ได้ดำเนินธุรกิจด้วยหลักปฏิบัติของการกำกับดูแลที่ดี ต้องการลดความเหลื่อมล้ำด้านการเงิน และส่งเสริมให้ประชาชนชาวไทยทั่วไปสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน ที่มีอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรม และโปร่งใสภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย จึงจัดทำโครงการเพื่อสังคม CSR-in process ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายหลักของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อช่วยเสริมสร้างวินัยทางการเงินให้แก่ประชาชนทั่วไปและลูกค้าของบริษัทฯ เนื่องจากบริษัทฯ เป็นผู้ให้บริการสินเชื่อรายย่อย (ไมโครไฟแนนซ์) ที่มีจำนวนลูกค้าจำนวนมากที่สุด และมีสินเชื่อคงค้างขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศ บริษัทฯ จึงพิจารณาแล้วว่ามีความสามารถในการเข้าถึงประชาชนและลูกค้าจำนวนมากผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ ของบริษัทฯ เอง

บริษัทฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า ความพยายามในการริเริ่มโครงการเพื่อสังคม CSR-in process เพื่อปลูกฝังการตระหนักรู้และวินัยทางการเงินแก่ลูกค้าและประชาชนจะเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความมั่นคงทางการเงินให้แก่ผู้ใช้งาน ความแข็งแกร่งให้กับเศรษฐกิจของประเทศ และรวมถึงการรักษาคุณภาพของสินทรัพย์ของบริษัทฯ

อย่างยั่งยืนด้วย ดังนั้น ในปี พ.ศ.2562 บริษัทฯ จึงได้ริเริ่มโครงการเพื่อสังคม CSR-in process ดังต่อไปนี้

 **โครงการ “รู้รับ จับจ่าย”**

บริษัทฯ ได้จัดทำ โปรแกรมรู้รับจับจ่าย ซึ่งเป็นโปรแกรมบัญชีให้ผู้ใช้งานสามารถบันทึกรายรับรายจ่าย โดยอิงจากแนวทางปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายการลดหนี้ครัวเรือนในภาคประชาชนของธนาคารแห่งประเทศไทย พร้อมทั้งเปิดให้ลูกค้าของบริษัทฯ และประชาชนทั่วไปสามารถดาวน์โหลดโปรแกรมจากหน้าเว็บไซต์ของบริษัทฯ ไปใช้ได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย โดยโปรแกรมสามารถวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้จ่าย ว่ามีวินัย หรือไม่มีวินัย มีเป้าหมายให้ผู้ใช้งานได้เข้าใจพฤติกรรมการใช้จ่ายของตนเอง สามารถติดตามค่าใช้จ่าย รายรับ และเงินออมได้ หรือหากลูกค้าและประชาชนทั่วไปต้องการสมุดบันทึกบัญชีรายรับ-รายจ่าย ก็สามารถขอได้จากสาขาของบริษัทฯ ทุกสาขา ในปีนี้ มีพนักงานกว่า 9,000 คน เข้าร่วมโครงการ และในปีหน้า บริษัทฯ มีแผนจะขยายขอบเขตไปยังกลุ่มลูกค้าที่ผิวดินดำระ เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการชำระหนี้ซึ่งสะท้อนถึงวินัยทางการเงินได้

 **โครงการ “คลินิกแก้หนี้” ร่วมกับ บสส.**

นอกเหนือจากกิจกรรมเพื่อสังคมที่บริษัทฯ ริเริ่มขึ้นเพื่อสนับสนุนการสร้างวินัยทางการเงินให้แก่ลูกค้าของบริษัทฯ และประชาชนทั่วไปแล้วนั้น บริษัทฯ ยังร่วมกับ บสส. เข้าร่วมโครงการคลินิกแก้หนี้เพื่อช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อยที่มีหนี้กับเจ้าหนี้หลายราย โดยเป็นหนี้เสีย บัตรเครดิต บัตรกดเงินสด และสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน เพื่อให้มีโอกาสแก้ปัญหาหนี้ ควบคู่กับการส่งเสริมเรียนรู้การวางแผนและสร้างวินัยทางการเงินที่ดีให้แก่ลูกหนี้และประชาชนที่สนใจ เพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศในระยะยาว โดยในปีนี้มีผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงินเข้าร่วมทั้งสิ้น 19 บริษัท

2. การพัฒนาจริยธรรมของอุตสาหกรรม

บริษัทฯ ในฐานะผู้นำอุตสาหกรรมสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ มีเป้าหมายในการสร้างมาตรฐานการดำเนินธุรกิจของอุตสาหกรรมสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ให้ยืนหยัดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล และกลายเป็นอุตสาหกรรมที่ได้รับการยอมรับเช่นเดียวกับสถาบันการเงินอื่นๆ ดังนั้น บริษัทฯ จึงปฏิบัติเป็นตัวอย่าง และพยายามเสาะหาความร่วมมือจากผู้ประกอบกิจการในอุตสาหกรรมเดียวกัน ทั้งรายใหญ่ และรายย่อย ดังที่ได้รายงานไปแล้วในรายงานความยั่งยืน ปี 2561 ของบริษัทฯ (หน้า 30) ทั้งนี้ บริษัทฯ คาดหวังว่า หากอุตสาหกรรมสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ได้รับการยกระดับด้านมาตรฐานของการดำเนินธุรกิจแล้วนั้น ผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กลุ่มลูกค้า สังคมและชุมชน จะได้รับประโยชน์สูงสุด

ในการนี้ ในปี พ.ศ. 2562 บริษัทฯ จึงดำเนินงานเพิ่มเติมต่อเนื่อง โดยการกำหนดกลยุทธ์แก่ฝ่ายต่างๆ ของบริษัทฯ เพื่อนำไปปฏิบัติเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนดังนี้

2.1 การเคารพต่อความพึงพอใจ สิทธิ และข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

ติดตั้งอุปกรณ์แท็บเล็ตเพื่อให้ลูกค้าประเมินความพึงพอใจ

เนื่องจากธุรกิจหลักของบริษัทฯ คือธุรกิจการให้บริการความพึงพอใจของลูกค้าจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งเสริมให้บริษัทฯ สามารถบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนได้ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา บริษัทฯ จึงได้มีพยายามพัฒนาช่องทางการสื่อสาร ทั้งทางออฟไลน์ และออนไลน์ อย่างไรก็ตาม ในปีนี้ บริษัทฯ ได้เริ่มนำอุปกรณ์แท็บเล็ตมาติดตั้งที่สาขา เพื่อเพิ่มช่องทางให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการประเมินความพึงพอใจอย่างสะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Customer Engagement & Customer Experience) โดยสถิติความพึงพอใจของลูกค้าจะถูกบันทึกไว้ในระบบ ซึ่งจะนำมาใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการของพนักงานในแต่ละสาขา พร้อมปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์สินเชื่อและการให้บริการต่อไป

นโยบายการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล

เพื่อให้บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจสอดคล้องกับ พ.ร.บ. ข้อมูลส่วนบุคคลฯ ซึ่งได้รับการประกาศในพระราชกฤษฎีกาเมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม พ.ศ. 2562 และจะมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2563 เป็นต้นไป บริษัทฯ จึงกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้อง คือนโยบายการรักษาข้อมูลและความปลอดภัยสารสนเทศ และเปิดเผยนโยบายดังกล่าวในเว็บไซต์ของบริษัทฯ ทั้งนี้ นอกจากการกำหนดนโยบายดังกล่าวแล้ว บริษัทฯ ยังเพิ่มประเด็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีฝ่ายกฎหมาย และฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นผู้ปฏิบัติงานเพื่อลด หรือจำกัดความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง

2.2 การมีส่วนร่วมในการพัฒนาการกำกับดูแลการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส

ในปี พ.ศ. 2562 บริษัทฯ ร่วมกับสมาคมการค้าผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อทะเบียนรถได้ร่วมหารือ รับฟัง และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ เพื่อให้ธนาคารแห่งประเทศไทยสามารถกำหนดกฎระเบียบหรือแนวทางปฏิบัติในการกำกับดูแลธุรกิจภายใต้สถาบันการเงิน และผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงินให้เป็นไปในแนวทิศทางเดียวกัน อาทิ แนวทางการมีมาตรฐานกลางในการประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้ารายย่อย และโครงการคลินิกแก้หนี้


2.3 การเป็นองค์กรต้นแบบของอุตสาหกรรมในด้านบรรษัทภิบาล


บริษัทฯ ได้รับการประเมินการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ประจำปี 2562 ว่าอยู่ในระดับ **“ดีเลิศ”** (5 ดาว) เป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน ซึ่งจัดโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) และในปีเดียวกันนี้ คณะกรรมการบริษัท ยังได้รับประกาศเกียรติคุณ **“คณะกรรมการแห่งปี - ดีเด่น”** (Board of the Year for Distinctive Practices) ประจำปี พ.ศ. 2561/62 ซึ่งเป็นการประกาศเกียรติคุณให้แก่คณะกรรมการของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและ


ประสิทธิผล โดยคำนึงถึงความโปร่งใสและความเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสีย ทุกฝ่ายภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จากการจัดประกวดโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทยร่วมกับ 6 องค์กรภาคเอกชนชั้นนำ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้รับการรับรอง (Certified) เป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC) เมื่อวันที่ 21 พฤษภาคม พ.ศ. 2562

การจัดการความเสี่ยง

คณะทำงานการจัดการความเสี่ยง นำเสนอปัจจัยความเสี่ยงใหม่ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตแก่คณะกรรมการจัดการความเสี่ยง โดยเป็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อหาแนวปฏิบัติในการจำกัด หรือลดความเสี่ยงพร้อมกันนี้ บริษัทฯ ยังได้เปิดเผยความเสี่ยงใหม่ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต พร้อมกระบวนการจัดการความเสี่ยง ในรายงาน 56-1 และรายงานประจำปี 2562 ดังนี้

| ความเสี่ยงใหม่ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต | กระบวนการบริหารความเสี่ยง |
|--|---|
| <p> เสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ (CYBER SECURITY RISK)</p> <p>ในปัจจุบันเทคโนโลยีที่ได้รับการพัฒนาอย่างก้าวกระโดด มีส่วนให้ภัยคุกคามทางไซเบอร์เป็นการคุกคามที่สร้างผลกระทบในทุกภาคส่วนทั้งในด้านเศรษฐกิจ และความมั่นคงของประเทศ อุตสาหกรรมการเงิน สถาบันการเงินและผู้ให้บริการทางการเงินต่างๆ ได้รับความเสี่ยงดังกล่าวเช่นเดียวกัน อันก่อให้เกิดผลกระทบที่มีความรุนแรงสูงขึ้น ทั้งในแง่ของความน่าจะเป็น และขนาดของผลกระทบ ซึ่งอาจมาในรูปแบบที่เปลี่ยนแปลงไป และยากต่อการป้องกันหรือตรวจจับยิ่งขึ้นเรื่อยๆ แม้ว่าการปฏิบัติงานและรูปแบบการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ยังเน้นการใช้หลักประกันที่เป็นรูปธรรมและการทำธุรกรรมในรูปแบบของเงินสดเป็นส่วนมาก อย่างไรก็ตาม ระบบปฏิบัติการหลักที่บริษัทฯ ใช้สำหรับการบันทึกข้อมูลสำคัญของลูกค้า และการจัดการบริหารต่างๆ นั้นอยู่ในรูปแบบของดิจิทัล จึงมีความเสี่ยงด้านดิจิทัลหรือภัยคุกคามทางไซเบอร์เป็นสำคัญ ดังนั้น บริษัทฯ จึงได้ดำเนินการดังต่อไปนี้</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. จัดให้มีมาตรการการป้องกันและตรวจจับภัยคุกคามด้วยการเปิดให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแส และช่องทางการสื่อสารกับลูกค้าทั้งออฟไลน์และออนไลน์ เพื่อให้บริษัทฯ สามารถตรวจจับภัยคุกคามทางไซเบอร์และหาทางป้องกันและแก้ปัญหาได้อย่างทันที่ 2. สร้างวัฒนธรรมองค์กรให้แก่พนักงานและลูกค้าของบริษัท ในการตระหนักรู้เท่าทันภัยไซเบอร์อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งดำเนินการตรวจสอบการส่งข้อความ SMS ทางโทรศัพท์ปลอม (Phishing Scam) เพื่อเตือนภัยความเสี่ยงได้ทันที่ผ่านช่องทางการสื่อสารของบริษัท ทั้งต่อผู้มีส่วนได้เสียภายในและผู้มีส่วนได้เสียภายนอก |

| ความเสี่ยงใหม่ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต | กระบวนการบริหารความเสี่ยง |
|--|---|
| <p> ความเสี่ยงจากการแข่งขันกับผู้เล่นใหม่ (NON-CONVENTIONAL COMPETITOR RISK)</p> <p>นับตั้งแต่ธนาคารแห่งประเทศไทยออกกฎหมายเพื่อกำกับดูแลธุรกิจสินเชื่อทะเบียนรถ และใบอนุญาตประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยระดับจังหวัดภายใต้การกำกับของกระทรวงการคลัง ส่งผลให้มีผู้ให้บริการทางการเงินขนาดเล็ก ผู้พัฒนาเทคโนโลยี FINTECH รวมถึงสถาบันการเงินต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศให้ความสนใจธุรกิจไมโครไฟแนนซ์ และอาจก่อให้เกิดการแข่งขันในอุตสาหกรรมที่รุนแรงมากยิ่งขึ้น ทั้งการแข่งขันด้วยเทคโนโลยีการขยายสาขา รวมถึงการขยายผลิตภัณฑ์สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ใหม่ๆ หรือแม้แต่การแข่งขันด้านราคาในอนาคต บริษัทฯตระหนักดีถึงการเปลี่ยนแปลงจึงมีการเตรียมตัวและปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถรับมือและแข่งขันในอุตสาหกรรมได้อย่างเข้มแข็ง ดังนี้</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. บริษัทฯ ได้สร้างมาตรฐานความเป็นเลิศด้านการบริการ (Service Excellence) รวมถึงการปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการอย่างมีธรรมแก่ลูกค้าอย่างเคร่งครัด (Market Conduct) เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติของบริษัทในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของดัชนีวัดผลงานของพนักงาน ทั้งนี้ นโยบายความเป็นเลิศด้านการบริการของบริษัทฯนั้นได้เปลี่ยนแปลงรูปแบบการแข่งขันในอุตสาหกรรมสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์อย่างสิ้นเชิง โดยช่วยลดความขัดแย้งและการให้บริการลูกค้าที่ไม่เท่าเทียมกัน นอกจากนี้การเน้นการให้บริการที่เป็นเลิศ ส่งผลให้ลูกค้าเดิมกลับมาใช้บริการอีก และบอกต่อไปยังลูกค้าใหม่ (Snowball Effect) ซึ่งจัดเป็นกลยุทธ์ด้านการตลาดที่สำคัญของบริษัทฯ 2. เนื่องจากกลุ่มลูกค้าหลักของบริษัทฯ เป็นกลุ่มลูกค้าสินเชื่อทะเบียนรถจักรยานยนต์ ซึ่งมีแนวโน้มที่จะใช้บริการสินเชื่อที่ใกล้บ้าน และเดินทางสะดวกที่สุด บริษัทฯ จึงเน้นกลยุทธ์การเข้าถึงกลุ่มลูกค้าก่อน ด้วยการขยายสาขาไปยังตัวจังหวัด อำเภอ ตำบล และหมู่บ้านต่างๆ อย่างไรก็ตาม ณ ปัจจุบัน บริษัทฯ มีจำนวนสาขากว่า 4,107 ซึ่งนับว่าบริษัทฯ เป็นผู้ให้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ที่มีจำนวนสาขามากที่สุดในประเทศ กระจายอยู่ใน 74 จังหวัด และมีลูกค้าจำนวนกว่า 1.79 ล้านคน และยังคงมองเห็นศักยภาพการเติบโตของธุรกิจผ่านการขยายสาขาอยู่ 3. เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และเข้าถึงลูกค้าจำนวนมากยิ่งขึ้น บริษัทฯ จึงดำเนินการขยายผลิตภัณฑ์สินเชื่อสำหรับลูกค้ารายย่อยอย่างต่อเนื่อง นับจากก่อนจดทะเบียนเข้าตลาดหลักทรัพย์ที่บริษัทฯมีเพียงสินเชื่อทะเบียนรถจักรยานยนต์ และภายหลังจากเข้าตลาดหลักทรัพย์ บริษัทฯ ได้เพิ่มสินเชื่อทะเบียนรถยนต์สินเชื่อทะเบียนรถเพื่อการเกษตร สินเชื่อโฉนดที่ดิน สินเชื่อส่วนบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน และสินเชื่อรายย่อย |

| ความเสี่ยงใหม่ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต | กระบวนการบริหารความเสี่ยง |
|---|---|
| | <p>เพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ มาเป็นลำดับ ในปี 2562 นี้ บริษัทฯ ได้ขยายผลิตภัณฑ์สินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ให้แก่ลูกค้าเดิมที่มีประวัติการชำระดีของบริษัทฯ ทั้งนี้บริษัทฯ เชื่อว่าผลิตภัณฑ์ใหม่จะช่วยเร่งการเติบโตของพอร์ตสินเชื่อคงค้าง และอัตราดอกเบี้ยรับของบริษัทฯ ได้ในอนาคต ในขณะเดียวกันก็เป็นการพัฒนาความภักดี (Customer Loyalty) ที่ลูกค้ามีต่อบริษัทฯ อีกด้วย</p> <p>4. อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่เป็นธรรมและโปร่งใส ภายใต้ พ.ร.บ. สินเชื่อส่วนบุคคล ภายใต้การกำกับที่กำหนดอัตราดอกเบี้ยสูงสุดไม่เกินร้อยละ 28 เป็นปัจจัยผลักดันให้เกิดอัตราดอกเบี้ยของอุตสาหกรรมใหม่ลดลงจากในอดีตที่เฉลี่ยสูงเกินกว่าร้อยละ 30 อย่างไรก็ตาม อัตราดอกเบี้ยเรียกเก็บของบริษัทฯ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ประมาณร้อยละ 22-23 มาตลอดระยะเวลาหลายปี ซึ่งในปี 2562 นี้ อัตราดอกเบี้ยดังกล่าวยังคงดำรงไว้ที่ระดับเดิมโดยต่ำกว่าเกณฑ์อัตราดอกเบี้ยสูงสุดอยู่มาก ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมกับลูกค้าของบริษัทฯ ที่สามารถรักษาสถานภาพทางด้านเครดิตและคุณภาพหนี้ได้เป็นอย่างดี และเพื่อดึงดูดลูกค้ารายใหม่จากผู้ให้บริการสินเชื่อระบบ รวมถึงผู้ให้บริการรายอื่น</p> |
| <p> ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ</p> <p>สภาพภูมิอากาศที่แปรปรวน เป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นทั่วโลก และส่งผลกระทบต่อทั้งเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมโดยตรง โดยผลกระทบนั้นทวีความรุนแรงขึ้นเรื่อยๆ ในประเทศไทย สภาพภูมิอากาศเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลกระทบต่อผลผลิตทางการเกษตร ซึ่งถือเป็นแหล่งรายได้หลักที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจ</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. บริษัทฯ ตระหนักถึงความเสี่ยงเป็นอย่างดี จึงดำเนินนโยบายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมมาตั้งแต่ปี 2561 โดยมีเป้าหมายเพื่อลดก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม อาทิ การสร้างอาคารสำนักงานใหญ่แห่งใหม่ซึ่งเป็นอาคารสีเขียว (LEED Certified) 2. บริษัทฯ ได้ขยายสาขาไปยังพื้นที่หลากหลาย เพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าที่หลากหลายยิ่งขึ้น |

| ความเสี่ยงใหม่ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต | กระบวนการบริหารความเสี่ยง |
|---|--|
| <p>ของประเทศ จากการประเมินการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในประเทศไทย พบว่าอุณหภูมิเฉลี่ยมีแนวโน้มสูงขึ้น 1.5-2.0 องศาเซลเซียสภายใน 40 ปีข้างหน้า จึงเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับภาคการเกษตรเป็นอย่างยิ่ง และบริษัทฯ ซึ่งมีกลุ่มลูกค้าประกอบอาชีพที่เกี่ยวกับภาคเกษตรกรรมเป็นส่วนใหญ่ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจึงอาจส่งผลทำให้รายได้ของเกษตรกรลดลง อันจะทำให้ความต้องการสินเชื่อเพิ่มขึ้น หากแต่คุณภาพหนี้ลดลง เพื่อตอบรับกับความเสี่ยงดังกล่าว บริษัทฯ จึงดำเนินการดังนี้</p> | <p>เช่น การขยายสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อสร้างสมดุลของฐานลูกค้าไปยังกลุ่มลูกค้าที่มีได้เกี่ยวข้องกับภาคการเกษตรโดยตรง หรือมิได้มีความเสี่ยงด้านจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศมากเท่ากลุ่มเกษตรกร</p> |

อย่างไรก็ตาม นอกเหนือจากการจัดการความเสี่ยงเกิดใหม่ข้างต้นแล้ว ในปี พ.ศ. 2562 บริษัทฯ ได้ดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการความเสี่ยง ดังต่อไปนี้

🌱 การปรับปรุงความปลอดภัยสารสนเทศ และการป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์

ในปี พ.ศ.2562 ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศได้ทำการปรับปรุง

- บริษัทฯ จัดให้มีมาตรการการป้องกันและตรวจจับภัยคุกคาม ด้วยการเปิดให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแสและช่องทางการสื่อสารกับลูกค้าทั้งออนไลน์ และออฟไลน์ เพื่อให้บริษัทฯ สามารถตรวจจับภัยคุกคามทางไซเบอร์ พร้อมหาทางป้องกันและแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงที
- สร้างวัฒนธรรมองค์กรในการตระหนักรู้เท่าทันภัยไซเบอร์อย่างต่อเนื่องให้แก่พนักงานและลูกค้าของบริษัทฯ รวมทั้งดำเนินการตรวจสอบการส่งข้อความ SMS ปลอมทางโทรศัพท์ (Phishing Scam) เพื่อเตือนภัยความเสี่ยงได้ทันท่วงทีผ่านช่องทางการสื่อสารของบริษัทฯ ทั้งต่อผู้มีส่วนได้เสียภายใน และต่อผู้มีส่วนได้เสียภายนอก

🌱 การจัดตั้งหน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมายและกฎระเบียบ (Compliance)

ในปีพ.ศ.2561 คณะกรรมการบริษัทได้มีมติให้บริษัทฯ ได้จัดตั้ง **“หน่วยงานกำกับกฎหมายและกฎระเบียบขององค์กร (Compliance)”** โดยมีโครงสร้างอยู่ภายใต้ฝ่ายจัดการความเสี่ยงและกฎหมาย โดยมีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบกำกับดูแลให้การดำเนินธุรกิจและบุคลากรภายในบริษัทฯ ให้มีการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องสอดคล้องกับกฎหมาย กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศต่างๆ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรอย่างเคร่งครัด และรับผิดชอบกำกับดูแลงานด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจกฎหมายเกี่ยวกับบริษัทจดทะเบียน และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ

การกำกับดูแลกิจการที่ดี

ปรับปรุง บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัท ให้ครอบคลุมการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ในปี พ.ศ. 2562 คณะกรรมการบริษัทเสนอแนะให้บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัทครอบคลุมถึงการพัฒนาอย่างยั่งยืน ในการกำกับดูแลให้บริษัทฯ ให้มีการบริหารจัดการที่ดีเพื่อประโยชน์ในการสร้างคุณค่าให้บริษัทฯ อย่างยั่งยืน และสอดคล้องกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี จึงมีมติอนุมัติการปรับปรุงกฎบัตรของคณะกรรมการบริษัท

ทบทวนคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจรรยาบรรณธุรกิจ

คณะกรรมการบริษัทพิจารณาทบทวนจรรยาบรรณธุรกิจ นโยบายการกำกับดูแลกิจการและนโยบายด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อให้เกิดความครบถ้วนเป็นปัจจุบัน เพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทฯ ในการยึดถือปฏิบัติ โดยมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องการงดรับของขวัญในช่วงเทศกาลเพื่อสนองนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

นโยบายการจัดการด้านภาษี

คณะกรรมการบริษัทอนุมัตินโยบายการจัดการด้านภาษีซึ่งแสดงถึงหลักการและมาตรการการจัดการด้านภาษีของบริษัทฯ รวมถึงการเปิดเผย ความโปร่งใส และความรัดกุมในการจัดการภาษี

นโยบายการจ่ายเงินปันผล

ในปี พ.ศ. 2562 คณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการบริษัทพิจารณาทบทวนพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยมหลักของบริษัทฯ รวมถึงนโยบายและคู่มือการกำกับกิจการที่ดีประจำปี จึงมีมติคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 2/2526 ซึ่งจัดขึ้นเมื่อวันที่ 18 เมษายน 2562 ณ ห้องประชุมอรุณอมรินทร์ 1 โรงแรมรอยัล ซิตี ให้มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายการจ่ายเงินปันผลให้สอดคล้องกับสถานการณ์การดำเนินงาน และกลยุทธ์การบริหารธุรกิจในปัจจุบันของบริษัทฯ โดยปรับเปลี่ยนนโยบายการจ่ายเงินปันผลจากเดิมที่ว่า **“บริษัทฯ มีนโยบายการจ่ายเงินปันผลในอัตราไม่ต่ำกว่าร้อยละ 50 ของกำไรสุทธิจากงบการเงินเฉพาะกิจการของบริษัทฯ และบริษัทย่อยในแต่ละปี ภายหลังจากหักภาษีเงินได้นิติบุคคลและการจัดสรรทุนสำรองตามกฎหมาย”** เป็น **“บริษัทฯ มีนโยบายการจ่ายเงินปันผลในอัตราไม่เกินร้อยละ 50 ของกำไรสุทธิจากงบการเงินเฉพาะกิจการของบริษัทฯ และบริษัทย่อยในแต่ละปี ภายหลังจากหักภาษีเงินได้นิติบุคคลและการจัดสรรทุนสำรองตามกฎหมาย อย่างไรก็ตาม การจ่ายเงินปันผลอาจมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นอยู่กับแผนการขยายธุรกิจสภาพคล่อง ความจำเป็นและความเหมาะสมอื่นๆ ในอนาคต”** ซึ่งนโยบายการจ่ายเงินปันผลดังกล่าว ได้เปิดเผยอยู่บนเว็บไซต์ของบริษัทฯทั้งนี้การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เป็นการปรับเปลี่ยนเพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรมกับผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ โดยเฉพาะต่อผู้ถือหุ้นรายย่อยและสถาบันการเงินที่ลงทุนในหุ้นสามัญของบริษัทฯ ในการตัดสินใจลงทุน

ประวัติการจ่ายเงินปันผลของบริษัทฯ

| วันที่คณะกรรมการมีมติจ่ายปันผล | วันที่ขึ้นเครื่องหมาย | วันที่จ่ายปันผล | ประเภทเงินปันผล | เงินปันผลต่อหุ้น (บาท) | รอบผลประกอบการ |
|--------------------------------|-----------------------|-----------------|-----------------|------------------------|-------------------|
| 26/02/62 | 26/02/62 | 15/05/62 | เงินปันผล | 0.26 | 01/01/61-31/12/61 |
| 20/02/61 | 20/02/61 | 14/05/60 | เงินปันผล | 0.18 | 01/01/60-31/12/60 |
| 20/02/60 | 20/02/60 | 15/05/60 | เงินปันผล | 0.10 | 01/01/59-31/12/59 |
| 18/02/59 | 18/02/59 | 13/05/59 | เงินปันผล | 0.20 | 01/01/58-31/12/58 |
| 19/02/58 | 19/02/58 | 11/05/58 | เงินปันผล | 0.13 | 01/01/57-31/12/57 |

การประเมินคุณภาพการจัดการประชุมผู้ถือหุ้น (AGM)

สมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย (Thai Investor Association) ภายใต้โครงการประเมินคุณภาพการจัดการประชุมผู้ถือหุ้น (AGM) ได้ส่งตัวแทนที่มีคุณภาพเข้าร่วมประชุมสามัญผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ ที่จัดขึ้นเมื่อวันที่ 18 เมษายน พ.ศ. 2562 เวลา 10.00 น. ณ ห้องประชุมปิ่นเกล้า 2 (ชั้น 9) โรงแรมรอยัล ซิตี เลขที่ 800 ถนนบรมราชชนนี แขวงบางกอกน้อย เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย ได้ร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) และสมาคมบริษัทจดทะเบียนได้จัดทำ **“AGM Checklist”** โดย Checklist นี้ ได้รวบรวมแนวปฏิบัติตามข้อกำหนดขั้นต่ำตามกฎหมายบริษัทมหาชนจำกัด และแนวปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของสากล เพื่อให้บริษัทฯ ใช้เป็นคู่มือช่วยสอบทานว่าบริษัทฯ ได้ปฏิบัติตามแนวปฏิบัติในการจัดการประชุมผู้ถือหุ้นที่ดีและครบถ้วน อันเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ในการผลักดันให้เกิดการจัดการประชุมผู้ถือหุ้นที่โปร่งใส ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในธรรมาภิบาลที่ดีของบริษัทจดทะเบียน โดยในปี พ.ศ. 2562 นี้ บริษัทฯ ได้ผลประเมินคุณภาพการจัดการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น เป็นคะแนนระดับ TIA 4

การแต่งตั้งที่ปรึกษาเพื่อการประเมินคุณภาพงานตรวจสอบภายในของบริษัทฯ

ในปี พ.ศ. 2562 คณะกรรมการบริษัทมีมติแต่งตั้งที่ปรึกษาจากภายนอก บริษัท ธรรมนิติ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นองค์กรทางวิชาชีพชั้นแนวหน้าด้านกฎหมาย บัญชี ภาษีอากร การตรวจสอบบัญชี และการตรวจสอบภายใน เพื่อการประเมินคุณภาพงานตรวจสอบภายในของบริษัทฯ ซึ่งควรปฏิบัติทุก 5 ปี ตามแนวทางในการปฏิบัติตามองค์ประกอบภาคบังคับของกรอบการปฏิบัติงานวิชาชีพตรวจสอบภายในสากล โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจการวางแผนในรายละเอียดการสอบทาน การจัดทำผังทางเดินของงาน (Flow Chart) จุดควบคุมและการประเมินความเสี่ยงที่สำคัญ การจัดทำแนวทางการตรวจสอบ (Audit Program) การปฏิบัติงานตรวจสอบ การรายงานและปิดการตรวจสอบ และระบบการติดตามข้อเสนอนแนะ ตามมาตรฐานตรวจสอบภายใน
2. เพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะและความสามารถแก่พนักงานที่บริษัทได้มอบหมายให้ทำหน้าที่ผู้รับผิดชอบการตรวจสอบภายในด้วยวิธีการอบรมเชิงปฏิบัติการในการวางแผนรายละเอียด การสอบทานการจัดทำผังทางเดินของงาน (Flow Chart) จุดควบคุมและการประเมินความเสี่ยงที่สำคัญ การจัดทำแนวทางการตรวจสอบ (Audit Program) การปฏิบัติงานตรวจสอบ การรายงานและปิดการตรวจสอบ และระบบการติดตามข้อเสนอนแนะ
3. เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในของบริษัทฯ มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานตรวจสอบภายในสากล (IPPF)

อย่างไรก็ตาม ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2562 บริษัทฯ ยังอยู่ในขั้นตอนการประเมินคุณภาพงานตรวจสอบภายใน และจะรายงานผลการประเมินในรายงานความยั่งยืน ปี 2564 ต่อไป

นโยบายการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลและความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

ในปี พ.ศ. 2562 บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงสิทธิในข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ซึ่งบริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล และความมั่นคงของระบบสารสนเทศ ดังเปิดเผยในหน้าเว็บไซต์ของบริษัทฯ เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของทั้งลูกค้า พนักงาน และคู่ค้าของบริษัทฯ ให้สอดคล้องกับ พ.ร.บ. ข้อมูลส่วนบุคคลที่ประกาศใช้แล้วอีกด้วย

 **รายงานการแจ้งเบาะแส ประจำปี 2562**

เพื่อเป็นการปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการทุจริตตามแนวทางปฏิบัติของโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Thailand’s Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption: CAC) บริษัทฯ ได้กำหนดและเปิดเผยนโยบายการรับเรื่องร้องเรียน (Whistleblower Policy) ไว้ในเว็บของบริษัทฯ ทั้งนี้ นโยบายการรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ได้กำหนดแนวทางในการรับเรื่องร้องเรียน รวมถึงแนวปฏิบัติในการปกป้องผู้ร้องเรียนอีกด้วย ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้สื่อสารและเปิดเผยช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนไว้ในเว็บไซต์ของบริษัทฯ ดังนี้

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

ช่องทางในการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแส โดยระบุให้ชัดเจนว่าเป็นเอกสารลับ ผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้

ติดต่อ : *ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ*

ที่อยู่ : *บริษัท เมืองไทยแคปปิตอล จำกัด (มหาชน)*

32/1 ถนนจรัญสนิทวงศ์ แขวงบางอ้อ เขตบางพลัด กรุงเทพฯ 10700

โทร : 02 880 1033 อีเมล : whistleblower@muangthaicap.com

โดยในปี พ.ศ. 2562 บริษัทฯ พบว่ามีการแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางในการร้องเรียน และผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ของบริษัทฯ จำนวน 5 กรณี

| รายงานและการแจ้งเบาะแสดการทุจริตอื้ออึง | จำนวน 5 กรณี | ขั้นตอนการดำเนินการ |
|---|--------------|------------------------------|
| ทุจริตฉ้อโกง/คอร์รัปชัน | 5 | ตรวจสอบเสร็จสิ้นและลงโทษแล้ว |
| ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ | - | - |
| สิทธิมนุษยชน | - | - |
| การเปิดเผยข้อมูลองค์กร | - | - |
| ความปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลส่วนบุคคล | - | - |
| รายงานทางการเงินที่ไม่ถูกต้อง ระบบการควบคุมภายในที่บกพร่อง และการจัดทำเอกสารทางการเงินที่เป็นเท็จ | - | - |
| การกระทำผิดอื่นๆ อาทิ การฝ่าฝืนกฎระเบียบและข้อบังคับของบริษัท การละเมิดการปฏิบัติหน้าที่ | - | - |

มิติสังคม

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจให้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ซึ่งลูกค้ากว่า 3 ใน 4 เป็นกลุ่มลูกค้าที่ไม่มีรายได้ประจำ และไม่ใช้ลูกค้าของสถาบันการเงินและธนาคารพาณิชย์ บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับสินเชื่อจำนำทะเบียนรถเป็นหลัก ซึ่งเป็นเหตุให้บริษัทฯ จำเป็นต้องมีจุดบริการเพื่อการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าที่กระจุกกระจายอยู่ทั่วประเทศ และสามารถตรวจสอบและยืนยันหลักประกัน เช่น รถจักรยานยนต์ รถยนต์ โฉนที่ดิน หรือหลักประกันอื่นที่ลูกค้านำมาเป็นประกัน หรืออีกนัยหนึ่ง บริษัทฯ เชื่อว่าเราเป็นธุรกิจการให้บริการซึ่งมี **“คุณภาพความสัมพันธ์”** หรือ **“Relationship Quality”** เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญที่สุด ดังนั้นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทฯ และลูกค้านั้นต้องสามารถขับเคลื่อนไปได้ด้วยพนักงานที่มีคุณภาพตามค่านิยม 5 ประการของบริษัทฯ คือ มีความซื่อสัตย์สุจริต ทุ่มเทเพื่องาน ทศนคติดี สามัคคีรวมใจ ระเบียบวินัยเคร่งครัด ซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้ถูกหล่อหลอมด้วย **“วัฒนธรรมองค์กร”** ที่เข้มแข็งและแนวทางการปฏิบัติในการบริหารจัดการแรงงานของบริษัทฯ ทั้งนี้หากพนักงานของบริษัทฯ ทำงานด้วยความสุขแล้วนั้น ความสุข

ดังกล่าวจะถูกส่งต่อไปยังลูกค้าของเราอันเป็นปัจจัยหลัก ซึ่งจะนำพาบริษัทฯ ไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน ดังนั้นคณะกรรมการบริษัท และผู้บริหารจึงได้ร่วมกันวางแนวทางปฏิบัติเพื่อการจัดการแรงงานที่เหมาะสม และมีการพัฒนาปรับปรุงให้เท่าทันต่อสภาพแวดล้อมและการแข่งขันในอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ วัตถุประสงค์หลักคือการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับบริษัทฯ และปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพด้วย ความสุขที่บริษัทฯ มีสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศกว่า 4,107 สาขานั้น จึงถือเป็นความท้าทายของบริษัทฯ ยิ่งขึ้นในการบริหารความหลากหลายของพนักงานกว่า 9,576 คน ที่มาจากต่างท้องถิ่น ต่างวัฒนธรรม หากแต่ต้องทำงานร่วมกันเป็นทีม อย่างไรก็ตาม ในความท้าทายนั้น บริษัทฯ พบว่าโอกาสที่ได้จากความหลากหลายของพนักงาน คือการที่เรามีพนักงานที่สามารถเข้าใจและเข้าถึงความต้องการของลูกค้าได้อย่างแท้จริงเนื่องจากพนักงานที่ประจำอยู่ตามสาขา มักจะเป็นคนจากในท้องถิ่นๆ ซึ่งรู้จักพื้นที่ ชุมชนในพื้นที่ และวัฒนธรรม ชนบทธรรมเนียมในพื้นที่เป็นอย่างดี

ความกลมกลืนหรือการเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน ก่อให้เกิดการยอมรับและนำมาซึ่งการเติบโตอย่างยั่งยืนของบริษัทฯ นอกเหนือจากการใช้พนักงานซึ่งเป็นคนในท้องถิ่นแล้ว บริษัทฯ ยังกำหนดแนวทางและกลยุทธ์ที่เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมและกลายเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนโดยดำเนินการผ่านโครงการเพื่อสังคม CSR ต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์มุ่งเน้นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้ชุมชนเพราะหากชุมชนเข้มแข็งแล้วนั้น ทั้งพนักงานของบริษัทฯ และกลุ่มลูกค้าของบริษัทฯ ซึ่งเป็นผู้อยู่อาศัยในชุมชน ก็จะเป็นพนักงานและกลุ่มลูกค้าที่มีคุณภาพไปด้วย



สถิติด้านความหลากหลายของพนักงาน

อัตราส่วนพนักงานหญิงต่อจำนวนพนักงานทั้งหมด
ร้อยละ: 10.42

อัตราส่วนพนักงานหญิงต่อจำนวนพนักงาน (ในสำนักงานใหญ่)
ร้อยละ: 38.59

อัตราส่วนผู้บริหารหญิง
ร้อยละ: 23.08

สถิติด้านความหลากหลายของพนักงาน

การจ้างพนักงานท้องถิ่น **จาก 77 ทั่วประเทศไทย (ไม่มีการจ้างงานอย่างกระจัดจ่วน)**

- การจ้างพนักงานที่มีความบกพร่อง หรือพิการ 3 คน
- พนักงานส่งเอกสาร จำนวน 1 คน
 - พนักงานบัญชี จำนวน 1 คน
 - พนักงานธุรการ จำนวน 1 คน

1. การบริหารจัดการแรงงาน

1.1 การยึดมั่นต่อสิทธิมนุษยชน และการยอมรับความหลากหลายในองค์กร

บริษัทฯ จัดให้พนักงานฝ่ายบุคคลเข้ารับการฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนหัวข้อ **“การตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน”** (Human Rights Due Diligence) ซึ่งจัดขึ้นโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันและบรรเทาผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้นภายในองค์กร ทั้งนี้ภายหลังจากอบรมดังกล่าวบริษัทฯ ได้ดำเนินการตรวจสอบและปรับปรุงกระบวนการด้านสิทธิมนุษยชนภายในองค์กรดังนี้

- ปรับปรุงคู่มือสิทธิมนุษยชนให้มีประสิทธิภาพรอบด้านมากยิ่งขึ้นเพื่อลดความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน
- ปรับปรุงการจัดการดำเนินการด้านสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจในทุกหมวดต่างๆ เช่น แนวทาง
- ปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนต่อกลุ่มผู้ใช้บริการ(ลูกค้า), แนวทางปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนต่อกลุ่มผู้ค้า (Supplier)
- ปรับปรุงกระบวนการของหน่วยงานที่เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบตามกระบวนการตามนโยบายสิทธิมนุษยชนของบริษัทฯ โดยกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน
- ปรับปรุงช่องทางการสื่อสารให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนไปยังพนักงานให้มีความชัดเจนและมีประสิทธิภาพ โดยให้พนักงานสามารถเข้าใจและเข้าถึงหลักสิทธิมนุษยชนได้ง่ายขึ้น ผ่านระบบสื่อสารภายในองค์กร (เช่น คู่มือสิทธิมนุษยชน e-document, การรับแจ้งเรื่องร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชน)

1.2 การสร้างสังคมเรียนรู้ภายในองค์กรเพื่อการพัฒนาทักษะและองค์ความรู้ของบุคลากร



แพลตฟอร์มการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (MTC University)

เป็นดิจิทัลแพลตฟอร์มกลางเข้ามาประยุกต์ใช้จัดการเรื่องต่างๆ ภายในองค์กร รวมถึงการเชื่อมโยง และแบ่งปันองค์ความรู้ ข้อมูลของบริษัทฯ ข้อมูลตลาด ฐานข้อมูลต่างๆ รวมถึงความรู้ในด้านต่างๆ ที่อยู่ในความสนใจของพนักงานและผู้บริหาร หรืออีกนัยหนึ่งคือทำหน้าที่เหมือนเป็นห้องสมุด (Library) ซึ่งพนักงานทุกคนสามารถเข้าถึงได้ ทั้งนี้วัตถุประสงค์ของดิจิทัลแพลตฟอร์มดังกล่าว คือการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร เพื่อพัฒนาบุคลากรและต่อยอดศักยภาพของบุคลากรมิให้หยุดนิ่งและเท่าทันการแข่งขันที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน นอกจากนี้ องค์ความรู้ที่ถูกรวบรวมไว้ในดิจิทัลแพลตฟอร์ม ยังเป็นเครื่องมือที่ช่วยส่งต่อองค์ความรู้ไปยังพนักงานใหม่ได้อีกด้วย

การอบรม

บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นที่จะรักษาพนักงานที่มีความสามารถให้คงอยู่กับบริษัทฯ อย่าง ยาวนาน นอกจากการวางโครงสร้างค่าตอบแทนทั้งระยะสั้นและระยะยาวแล้ว บริษัทฯ ยังมีมาตรการอื่นๆ ในการลดอัตราการลาออกของพนักงาน (Employee Turnover Rate) อาทิ การสำรวจความพึงพอใจและการกำหนดแผนการพัฒนาบุคลากร เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับได้พัฒนาและก้าวหน้าทางสายอาชีพ ซึ่งโครงการอบรมได้แบ่งออกเป็น 4 ประเภทหลัก ได้แก่

| หลักสูตร | วัตถุประสงค์ | กลุ่มเป้าหมาย |
|---|---|------------------|
| ปฐมนิเทศพนักงานใหม่ (17,850 ชั่วโมง) | บริษัทจัดให้มีการอบรมปฐมนิเทศพนักงานใหม่ เพื่อแนะนำพนักงานให้รู้จักกับสภาพแวดล้อมในการทำงานวัฒนธรรมขององค์กรและการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พร้อมกับเข้าใจวิสัยทัศน์เป้าหมายและพันธกิจของบริษัทฯ | พนักงานใหม่ทุกคน |

| หลักสูตร | วัตถุประสงค์ | กลุ่มเป้าหมาย |
|---|--|---|
| <p>การอบรมเพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจในการปฏิบัติงาน</p> <ul style="list-style-type: none">  การบริการที่เป็นเลิศ (23,922 ชั่วโมง)  เทคนิคการเจรจาเพื่อติดตามหน้าทางโทรศัพท์และภาคสนาม (16,662 ชั่วโมง) | <p>เป็นโครงการอบรมสำหรับพนักงานทุกระดับมีเป้าหมายเพื่อต่อยอดนโยบายการบริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence Policy) สำหรับลูกค้าตั้งสโลแกน “บริการใกล้ชิด ดุจญาติมิตรที่รู้ใจ” ของบริษัท ซึ่งถือเป็นหัวใจหลักของการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายของบริษัท โดยพนักงานจะได้เรียนรู้เกี่ยวกับ ทฤษฎี และทักษะการแก้ไขปัญหา ทั้งในระดับบุคคล และระดับองค์กร และเพื่อให้พนักงานมีความรู้และความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามกฎหมาย และกฎระเบียบของหน่วยงานกำกับ</p> | พนักงานทุกระดับ |
| <p>เทคนิคการบริหารจัดการ (1,638 ชั่วโมง)</p> | <p>เนื่องจากระบบการบริหารงานของบริษัทฯ เป็นแบบการกระจายอำนาจ (Decentralization) ดังนั้นการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะความเป็นผู้นำของผู้บริหารทุกระดับกลางไปจนถึงระดับสูงถือเป็นสิ่งจำเป็นต่อการทำงานเป็นทีม</p> | ผู้บริหารระดับกลาง - ผู้บริหารระดับสูง |
| <p>หัวข้อที่สนใจ (ทางเลือก)</p> | <p>พนักงานแต่ละคน สามารถเข้าร่วมอบรมในหัวข้อที่ตนเองสนใจ หรือมีความเกี่ยวข้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบเพื่อพัฒนาทักษะและความรู้ยิ่งขึ้นไป</p> | พนักงานทุกระดับ |
| <p>Supply Chain Management Training รุ่นที่ 4 จัดโดยตลาดหลักทรัพย์ฯ (24 ชั่วโมง)</p> | <p>การจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน การวิเคราะห์ และทำความเข้าใจห่วงโซ่อุปทาน การจัดการห่วงโซ่อุปทานต้นน้ำ (Upstream) การจัดการห่วงโซ่อุปทานปลายน้ำ (Downstream)</p> | พนักงานฝ่ายจัดซื้อ - ผู้บริหารระดับกลาง |
| <p>Annual Report (56-2) and Integrated Reporting Concept การจัดทำรายงานประจำปี ตามหลักการ Integrated Reporting รุ่นที่ 1/62 จัดโดยสภาวิชาชีพบัญชี (24 ชั่วโมง)</p> | <p>ประเด็นเกี่ยวกับการจัดทำ Annual Report (รายงานประจำปี) และ หลักการ Integrated Reporting</p> | เลขานุการบริษัท และ นักลงทุนสัมพันธ์ |
| <p>อบรมการใช้งานระบบ Setportal (6 ชั่วโมง)</p> | <p>เตรียมความพร้อมให้ผู้ใช้งานระบบ Setportal</p> | หัวหน้าหน่วยตรวจสอบ |
| <p>หลักสูตร MTCNA (12 ชั่วโมง)</p> | <p>เพื่อให้ทราบถึงการทำงานของ RouterOS</p> | พนักงานไอทีซีพพอร์ต |

| หลักสูตร | วัตถุประสงค์ | กลุ่มเป้าหมาย |
|---|--|------------------------------------|
| อบรมเรื่องนายจ้างมีหน้าที่ส่งเงินตาม พรบ. กยศ 2560 (12 ชั่วโมง) | เพิ่มให้ทราบถึงขั้นตอนในการส่งเงินให้ กยศ. ตามพรบ. ปี 2560 | ฝ่ายบุคคลและฝ่ายการเงิน |
| หลักสูตร การบริหารความเสี่ยง เพื่อป้องกันการทุจริต (36 ชั่วโมง) | เพิ่มทักษะในการตรวจสอบ เพื่อป้องกันการทุจริต | หัวหน้าหน่วยตรวจสอบ |
| หลักสูตร Brand Experience Management (การสร้างแบรนด์ และการเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจ คือการบริหารประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า (6 ชั่วโมง) | พัฒนาพนักงานเพื่อให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า | ฝ่ายธุรการ ระดับหัวหน้าขึ้นไป |
| หลักสูตรการทำ Automate workflow และ data visualization บน ACL Cloud (6 ชั่วโมง) | เพื่อเรียนรู้ระบบการจัดเก็บและควบคุมเอกสารในระบบ | ฝ่ายบัญชี ระดับหัวหน้าหน่วย |
| หลักสูตร IT Compliance (6 ชั่วโมง) | สร้างความรู้ความเข้าใจในกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกำกับ การปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ | ฝ่ายไอทีซัพพอร์ต |
| เรื่องกฎหมายการจ้างงาน คนพิการในสถานที่ประกอบการ (12 ชั่วโมง) | เพื่อเพิ่มทักษะความรู้แนวทางการส่งเงินสมทบกองทุนคนพิการ | ฝ่ายบุคคล ระดับหัวหน้าหน่วยขึ้นไป |
| อบรมหลักสูตร Fortinet 361 Security 2019 (6 ชั่วโมง) | พัฒนาความรู้ด้านการป้องกันการถูกโจมตีจากอาชญากรรมทางไซเบอร์ | ฝ่ายไอทีซัพพอร์ต |
| หลักสูตรรู้ทันกฎหมายใหม่ ก้าวสู่ยุคดิจิทัล (24 ชั่วโมง) | เพิ่มเติมทักษะความรู้ในการปฏิบัติงาน | ฝ่ายการเงิน ระดับหัวหน้าและพนักงาน |
| ประชุมหารือเรื่องแนวปฏิบัติในการทวงถามหนี้ (6 ชั่วโมง) | เพิ่มเติมความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติการติดตามลูกค้า | ทนายความบริษัท |

| หลักสูตร | วัตถุประสงค์ | กลุ่มเป้าหมาย |
|--|--|---|
| เรื่องภาษีเงินได้รอตัดบัญชี/หลักบัญชีและภาษีอากรกับความเหมือนที่แตกต่าง (12 ชั่วโมง) | พัฒนาความรู้ความเข้าใจด้านการบัญชีและการภาษี | ฝ่ายบัญชี ระดับหัวหน้าหน่วย ขึ้นไป |
| อบรมความรู้ประกันสังคม 2562 (12 ชั่วโมง) | พัฒนาความรู้ความเข้าใจในงานประกันสังคม | ฝ่ายบุคคล |
| หลักสูตรธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน (12 ชั่วโมง) | พัฒนาความรู้ความเข้าใจแนวทางปฏิบัติงานด้านที่เกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน | ฝ่ายการเงิน ระดับหัวหน้าและ พนักงาน |
| ประชุมเรื่องปัญหาที่เกิดกับลูกค้าจากวิธีการคำนวณดอกเบี้ย (4 ชั่วโมง) | พัฒนาความรู้เฉพาะด้านเพื่อนำมาใช้ปฏิบัติงาน | ฝ่ายบัญชี ระดับหัวหน้าส่วน |
| อบรมเรื่องกฎหมายภาษีที่ดินปลูกสร้างฯ (6 ชั่วโมง) | พัฒนาความรู้เฉพาะด้านเพื่อนำมาใช้ปฏิบัติงาน | ฝ่ายบัญชี ระดับหัวหน้าส่วน |
| หารือแนวทางออกของสมาคมจำหน่ายทะเบียนรถ (3 ชั่วโมง) | พัฒนาความรู้เฉพาะด้านเพื่อนำมาใช้ปฏิบัติงาน | ฝ่ายบัญชี ระดับหัวหน้าส่วน |
| Green Bonds (4 ชั่วโมง) | พัฒนาเพิ่มเติมทักษะด้านการลงทุน | พนักงานฝ่ายการคลัง |
| YPO : PERSONAL ASSISTANT WORKSHOP (8 ชั่วโมง) | พัฒนางานการเป็นเลขานุการให้มีความสามารถเฉพาะด้านมากขึ้น | เลขานุการบริษัท |

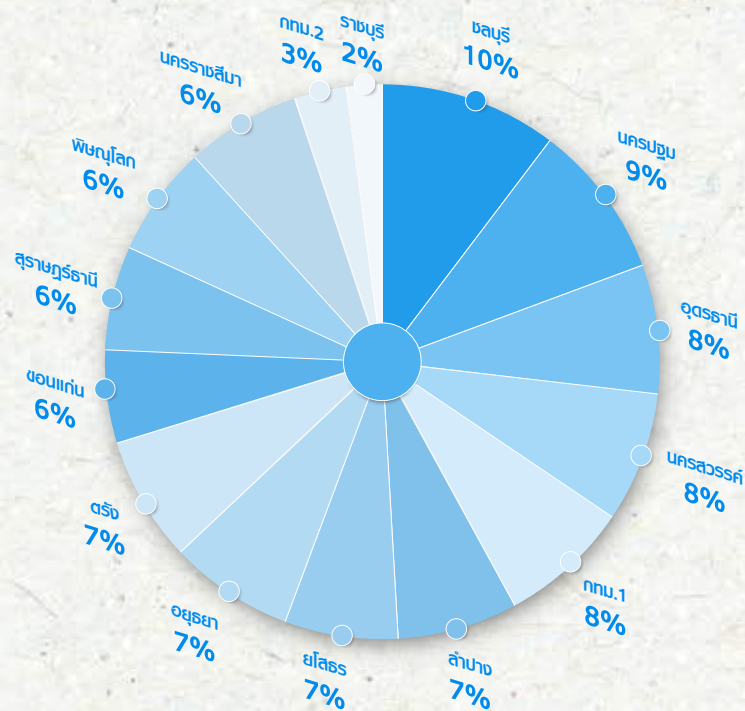
ทั้งนี้ ในปี 2562 บริษัทฯ มีอัตราเฉลี่ยจำนวนชั่วโมงต่อพนักงานเข้ารับการอบรม คิดเป็น 6.30 ชั่วโมงต่อพนักงาน (ปี 2561: 9.19 ชั่วโมงต่อพนักงาน) และมีค่าใช้จ่ายสำหรับโครงการอบรม จำนวน 9.00 ล้านบาท (ปี 2561: 10.77 ล้านบาท)

หมายเหตุ : มีการเปลี่ยนแปลงแผนการอบรมเรื่องการบริการที่เป็นเลิศ จากเดิมกำหนดให้พนักงานทุกคนต้องเข้ารับการอบรมทุกปีเป็นกำหนดให้พนักงานในแต่ละเขตผลัดเปลี่ยนกันเข้ารับการอบรม โดยในปี 2562 พนักงานในเขตภาคกลางและภาคตะวันออก รวมจำนวน 3,987 คน ได้เข้ารับการอบรม

ดัชนีชี้วัดความปลอดภัย

| สรุปสถิติการเกิดอุบัติเหตุ ประจำปี 2562 | | | | | | | | |
|---|------------------|------------|-----------------|------------|-------------|--------------|-----------------|-----------------------------|
| ลักษณะการเกิดเหตุ | สาเหตุจากการดื่ม | | เวลาที่เกิดเหตุ | | ความเสียหาย | | | รวมจำนวนผู้ได้รับอุบัติเหตุ |
| | ดื่ม | ไม่ดื่ม | ในเวลา | นอกเวลา | เสียชีวิต | บาดเจ็บสาหัส | บาดเจ็บเล็กน้อย | |
| มกราคม | 5 | 25 | 6 | 24 | 1 | 0 | 29 | 30 |
| กุมภาพันธ์ | 10 | 16 | 6 | 19 | 0 | 1 | 25 | 26 |
| มีนาคม | 12 | 27 | 9 | 30 | 0 | 5 | 34 | 39 |
| เมษายน | 10 | 35 | 14 | 32 | 0 | 2 | 43 | 45 |
| พฤษภาคม | 12 | 26 | 12 | 26 | 1 | 3 | 34 | 38 |
| มิถุนายน | 6 | 26 | 9 | 23 | 0 | 2 | 30 | 32 |
| กรกฎาคม | 6 | 45 | 15 | 36 | 1 | 4 | 46 | 51 |
| สิงหาคม | 14 | 27 | 14 | 27 | 0 | 3 | 38 | 41 |
| กันยายน | 6 | 25 | 6 | 25 | 0 | 2 | 29 | 31 |
| ตุลาคม | 9 | 39 | 17 | 31 | 0 | 1 | 47 | 48 |
| พฤศจิกายน | 10 | 36 | 11 | 35 | 1 | 6 | 39 | 46 |
| ธันวาคม | 14 | 34 | 16 | 32 | 2 | 2 | 44 | 48 |
| | 114 | 361 | 135 | 340 | 6 | 31 | 438 | 475 |
| | 24% | 76% | 28% | 72% | 1% | 7% | 92% | 100% |

สถิติการเกิดอุบัติเหตุรายเขต



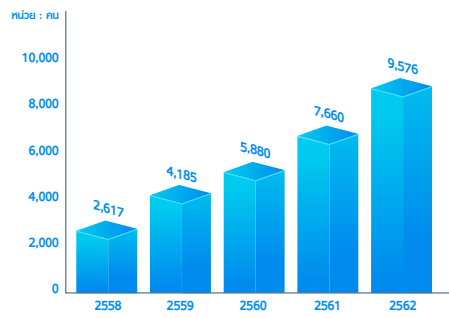
1.3 การพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรด้วยรายได้และสวัสดิการที่สอดคล้องกับผลการดำเนินงานของบริษัท
บริษัท กำหนดนโยบายค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานโดยคำนึงถึงความเหมาะสม เป็นธรรม และสอดคล้องกับผลประกอบการของบริษัทฯ เพื่อเป็นกลยุทธ์หนึ่งในการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังและมีประสิทธิภาพสูงสุดสอดคล้องกับตัวชี้วัดระดับองค์กร (Corporate KPI)

ตัวชี้วัดระดับองค์กรของบริษัทฯ ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จนครอบคลุมเกือบทุกมิติของการดำเนินงานทุกภาคส่วนของบริษัทฯ โดยตัวชี้วัดได้รับถ่ายทอดจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ไปจนถึงระดับพนักงานผู้ปฏิบัติการตามลำดับ ดังนั้น พนักงานแต่ละคนจะมีตัวชี้วัดของตนเอง ที่สอดคล้องกับเป้าหมายของบริษัทฯ ในแต่ละปี และเป้าหมายของบริษัทฯ ในระยะยาว ตัวชี้วัดนี้ นอกจากนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินผลงานและค่าตอบแทนของพนักงานแล้ว ยังใช้เป็นเครื่องมือประเมินทักษะความรู้ความสามารถของบุคลากรเพื่อการปรับเลื่อนตำแหน่งและการวางแผนการพัฒนาทักษะความรู้สำหรับพนักงานแต่ละคนเพื่อวางแผนการฝึกอบรมที่เหมาะสมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

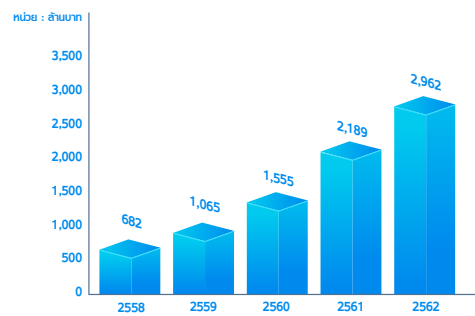
ค่าตอบแทนที่เป็นเงินเดือนและโบนัส

บริษัทฯ มีนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนพนักงานตามความรู้ ความสามารถ หน้าที่และความรับผิดชอบ โดยคำนึงถึงความเหมาะสม เป็นธรรมและสอดคล้องกับค่าเฉลี่ยของอุตสาหกรรมประเภทเดียวกัน ทั้งนี้ เพื่อรักษาและเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันด้านทรัพยากรบุคคล นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดจ่ายโบนัสโดยคำนึงถึง ผลประกอบการในแต่ละรอบปี และผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนเพื่อเป็นการขอบคุณ ตอบแทน และจูงใจให้พนักงานปฏิบัติตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ และเต็มใจ สำหรับในระยะยาวนั้น บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีการปรับขึ้นอัตราเงินเดือนประจำปีของพนักงาน

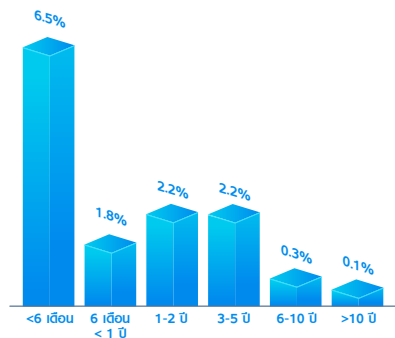
ในปี 2562 บริษัทฯ จ่ายค่าตอบแทนให้แก่พนักงาน (ไม่รวมผู้บริหาร 13 ท่าน) เป็นจำนวน 2,963.55 ล้านบาท (ปี 2561: 2,188.69 ล้านบาท) ค่าตอบแทนดังกล่าว รวมถึงเงินเดือน ค่าคอมมิชชั่น โบนัส และเบี้ยเลี้ยงต่างๆ



กราฟแสดงจำนวนพนักงาน ปี 2558-2562



กราฟแสดงค่าตอบแทนพนักงาน ปี 2558-2562



กราฟแสดงอัตราการลาออกของพนักงาน ปี 2562

คำตอบแทนอื่น

นอกเหนือจากคำตอบแทนทั่วไป บริษัทฯ ยังจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพขึ้นตามพระราชบัญญัติกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พ.ศ. 2530 โดยบริษัทฯ และพนักงานจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนเป็นรายเดือนในอัตราร้อยละ 3-5 ของเงินเดือน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพนี้บริหารโดยบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกสิกรไทย และจะจ่ายเงินให้แก่พนักงานเมื่อพนักงานคนนั้นออกจากงานตามระเบียบว่าด้วยกองทุนของบริษัทฯ

สวัสดิการสำหรับพนักงาน

เพื่อเป็นการพัฒนาสิ่งแวดล้อมในการทำงานให้กับพนักงาน นอกจากการจัดให้มีสวัสดิการต่างๆ ให้กับพนักงานตามที่กฎหมายกำหนดแล้ว บริษัทฯ ยังมีการปรับปรุงสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆ เพิ่มเติม อาทิ เช่น

1) ประกันภัย

- บริษัทฯ จัดให้พนักงานมีสวัสดิการด้านการประกันสุขภาพ ประกันชีวิต และประกันอุบัติเหตุ เพื่ออำนวยความสะดวกในการรับการรักษาพยาบาลรวมทั้ง เป็นการสร้างความมั่นคงให้กับพนักงานและครอบครัว นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังจัดให้มีสวัสดิการพิเศษเป็นค่ารักษาพยาบาลประจำปีสำหรับพนักงานอีกด้วย

- บริษัทฯ อนุญาตให้พนักงานสามารถซื้อพร.บ.รถจักรยานยนต์ และรถยนต์ส่วนบุคคลได้ในราคาสำหรับพนักงาน

2) ผลประโยชน์ในรูปแบบเงินช่วยเหลือ

บริษัทฯ จัดให้มีผลประโยชน์ในรูปแบบเงินช่วยเหลือในวาระต่างๆ อาทิ เช่น เงินช่วยเหลือการสมรส เงินช่วยเหลือในกรณีพนักงานคลอดบุตร อีกทั้ง บริษัทฯ และพนักงานได้จัดตั้งกองทุนรวมน้ำใจเพื่อช่วยเหลือเพื่อนพนักงานในกรณีที่คนในครอบครัวเสียชีวิต เป็นต้น

3) ที่พักสำหรับพนักงาน

เพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน บริษัทฯ ได้จัดหาที่พักให้แก่พนักงาน โดยอนุญาตให้พนักงานเช่าพัก

ที่ชั้นสองหรือสามของอาคารสาขา หากพนักงานมีความจำเป็นในขณะที่พนักงานที่ประจำ ณ สำนักงานใหญ่ จะได้รับอนุญาตให้พักที่หอพักของบริษัทฯ ซึ่งตั้งอยู่ฝั่งตรงข้ามของอาคารสำนักงานใหญ่ ในเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร

4) หมวกนิรภัยสำหรับขับขี่จักรยานยนต์

เนื่องด้วยหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่ จำเป็นต้องใช้จักรยานยนต์เป็นพาหนะในการปฏิบัติหน้าที่ ดังนั้น บริษัทฯ จึงจัดหาหมวกนิรภัยให้กับพนักงาน ตามนโยบายความปลอดภัยของบริษัทฯ และกำหนดให้พนักงานต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่บังคับให้ผู้ขับขี่จักรยานยนต์ต้องสวมใส่หมวกนิรภัยทุกครั้ง เพื่อความปลอดภัยของตัวพนักงานเอง และบรรเทาความรุนแรงจากอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นอย่างไม่คาดคิดได้

ทั้งนี้ ดัชนีชี้วัดความปลอดภัย หรืออัตราส่วนพนักงานได้รับอุบัติเหตุจากการทำงานในปี 2562 คือ ร้อยละ 4.96 (ปี 2561: ร้อยละ 3.5)

5) กิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์

เนื่องจากการทำงานเป็นทีมถือเป็นหัวใจสำคัญของการปฏิบัติงานเพื่อให้ประสบผลสำเร็จ และมีประสิทธิภาพสูงสุด รวมถึงเป็นวัฒนธรรมองค์กรหลักของบริษัทฯ บริษัทฯ จึงจัดให้มีกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน อันได้แก่ กิจกรรมเลี้ยงสังสรรค์ปีใหม่ กิจกรรมการแข่งขันกีฬาภายในเขตทั่วประเทศ กิจกรรมท่องเที่ยวประจำปีของบริษัทฯ กิจกรรมการแข่งขันวิ่งมาราธอนที่จัดโดยองค์กรภายนอก (ผ่านการสปอนเซอร์) รวมถึง กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ซึ่งเปิดโอกาสให้พนักงานได้ร่วมกันสร้างประโยชน์ให้สังคม และชุมชนที่ตนเองมีส่วนร่วม ทั้งด้านการพัฒนาการศึกษาให้แก่เด็กก่อนปฐมวัย (โครงการบ้านใหม่ของหนู) ด้านสาธารณสุข (โครงการบริจาคโลหิตให้สภากาชาดไทยทั่วประเทศ) และด้านการทำนุบำรุงศาสนา เช่น การจัดตั้งกองกฐินซึ่งเป็นการส่งเสริมการสืบทอดวัฒนธรรมตามความเชื่ออันดีงาม และสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างพนักงานของบริษัทฯ และประชาชนในชุมชน

เงินชดเชยตามกฎหมายกำหนดเมื่อถึงอายุเกษียณ

ในเดือนพฤษภาคม ปี พ.ศ. 2562 บริษัทฯ ได้ทำการสำรองเงินชดเชยตามกฎหมายให้แก่พนักงานเพิ่มสำหรับพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 20 ปี หนึ่งวันขึ้นไป ซึ่งมีสิทธิได้รับค่าชดเชยอัตรา 400 วัน ในวันเกษียณอายุเมื่อพนักงานมีอายุ 60 ปี บริบูรณ์ ตามกฎหมายคุ้มครองแรงงานฉบับที่ 7

1.4 การพัฒนาช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร และระบบการประเมินผลงานที่เหมาะสม เป็นธรรม และโปร่งใส

MTC Forums

MTC Forums เป็นแพลตฟอร์มออนไลน์ ที่เชื่อมต่อพนักงานกว่า 10,000 คนของบริษัทฯ ไว้ด้วยกัน มีวัตถุประสงค์เพื่อการสื่อสาร สอบถามแลกเปลี่ยนความรู้ ข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ทั้งที่เกี่ยวข้องกับเรื่องงาน และเรื่องทั่วไปในลักษณะของการตั้งกระทู้ถามตอบ ซึ่งเน้นการสื่อสารแบบ 2 ทาง (Two-way Communication)

วารสารเมืองไทยสัมพันธ์

วารสารเมืองไทยสัมพันธ์ เป็นช่องทางที่ใช้ในการสื่อสาร โดยนำเสนอสารจากผู้บริหารไปสู่พนักงาน, ข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับทั้งภายในและภายนอกองค์กร, ภาพรวมกิจกรรมขององค์กร และบทความเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้พนักงานทราบถึงความเคลื่อนไหว เหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจของบริษัทฯ พนักงาน หรือผู้มีส่วนได้เสียอื่น รวมถึงการปลูกฝังค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กรอีกด้วย

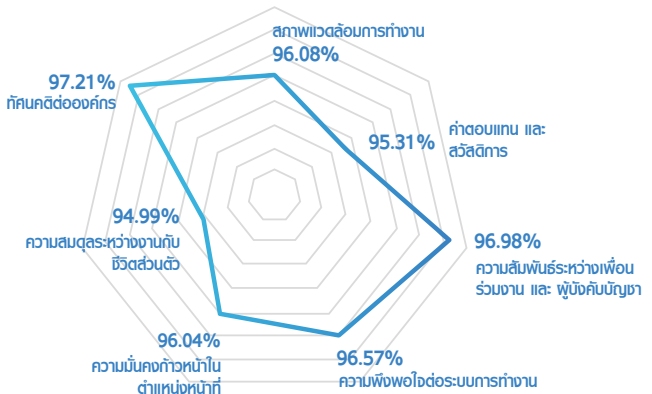
การประเมินแบบ 360 องศา

เนื่องจากการทำงานเป็นทีมเป็นหนึ่งในวัฒนธรรมองค์กรของบริษัทฯ ดังนั้น บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับการประเมินผลแบบ 360 องศา ซึ่งสะท้อนประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีมร่วมกัน ได้ดีกว่าการประเมินแบบบนลงล่าง หรือ Top-down อีกทั้งยังสะท้อนศักยภาพที่แท้จริงของพนักงานทั้งในแง่ตัวบุคคล และในแง่ความสามารถในการทำงานเป็นทีมได้ดีกว่า ในการนี้ การประเมินดังกล่าว ยังเป็นการช่วยประเมินแนวทางการพัฒนาตนเองของพนักงาน

นอกจากนั้น ในการดำเนินการประเมินแบบ 360 องศา หน่วยงานฝ่ายบุคคล และหน่วยงานตรวจสอบภายใน ยังมีเข้ามาสืบบทบาทและส่วนร่วมในการประเมินความเสี่ยงอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน อาทิ ความเสี่ยงด้านการทุจริต เป็นต้น อย่างไรก็ตาม หน่วยงานทั้งสองจะดำเนินการอย่างเป็นอิสระต่อกัน

การสำรวจความพึงพอใจ

ในปี พ.ศ. 2562 บริษัทฯ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานผ่านระบบการสื่อสารภายในองค์กร เนื่องจากบริษัทฯ เผชิญปัญหาด้านอัตราการลาออกของพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 0-6 เดือนสูง (ไม่รวมการไม่ผ่านการทดลองงาน) เพื่อนำผลการวิเคราะห์มาปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ผลการสำรวจความพึงพอใจในประจำปี พ.ศ. 2562 เป็นดังต่อไปนี้



1.5 การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง

เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทฯ เป็นไปอย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ บริษัทฯ มีนโยบายการวางแผนสืบทอดตำแหน่งสำคัญของบริษัทฯ ไม่เจาะจงเฉพาะตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น ซึ่งการสรรหาผู้ที่จะสามารถปฏิบัติงานทดแทนในตำแหน่งสำคัญเป็นไปตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- 1) คณะกรรมการบริษัทได้จัดทำแผนการสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) สำหรับตำแหน่งประธานกรรมการบริหารกรรมการผู้จัดการ ผู้บริหารระดับสูง และตำแหน่งในสายงานหลัก โดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติงาน ศักยภาพและความพร้อมของแต่ละบุคคลเป็นหลัก

2) บริษัทฯ จัดให้มีการเตรียมความพร้อมสำหรับบุคคลที่เป็นผู้สืบทอดตำแหน่ง (Successor) ในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ความพร้อม และทักษะที่จำเป็นตามตำแหน่งงาน เพื่อสืบทอดงานในกรณีที่ประธานกรรมการบริหาร กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหารระดับสูง และตำแหน่งในสายงานหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้

3) ผู้สืบทอดตำแหน่ง (Successor) ที่ได้รับกำหนดให้เป็นบุคลากรที่จะสืบทอดตำแหน่งนอกจากจะต้องเป็นผู้ที่พร้อมด้วยคุณสมบัติและประสบการณ์การทำงานในสายงานที่เหมาะสมแล้ว ยังต้องได้รับการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้วยการหมุนเวียนปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง (Job Rotation) และเข้ารับการอบรมตามหลักสูตรการฝึกอบรมที่จำเป็นเพิ่มเติม เพื่อให้การส่งมอบงานเป็นไปอย่างราบรื่นและต่อเนื่อง

4) สำหรับผู้สืบทอดตำแหน่งประธานกรรมการบริหารต้องเข้าร่วมการประชุมคณะกรรมการบริหารเพื่อสร้างความเข้าใจ ประสบการณ์ และความพร้อมในการบริหารองค์กรต่อไปในอนาคต

5. การพัฒนาชุมชนและสังคมให้เข้มแข็ง

บริษัทฯ ได้ดำเนินกิจกรรมโครงการคืนสู่สังคม (CSR) มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 โดยมุ่งเน้นการให้และการสร้างโอกาสให้แก่ชุมชนและสังคมโดยให้ความสำคัญด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุข และด้านศาสนา วัฒนธรรม ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของความเข้มแข็งของชุมชนและสังคมเป็นหลัก ทั้งนี้ ในการดำเนินกิจกรรมโครงการคืนสู่สังคม บริษัทฯ ได้เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ ทั้งพนักงาน และลูกค้าได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ด้วย

5.1 ด้านการศึกษา

บริษัทฯ ริเริ่มโครงการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ภายใต้ชื่อ **“บ้านใหม่ของหนู”** ซึ่งได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องมาเป็นเวลากว่า 8 ปี โดยในแต่ละปี บุคลากรที่ประจำอยู่ตามสาขาในตำบลต่างๆ จะทำการศึกษาและสำรวจพื้นที่ก่อนนำเสนอต่อผู้บริหารว่ามีบริเวณใดที่มีความต้องการ หรือขาดแคลนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กใน

พื้นที่เมื่อได้รับการพิจารณาเลือกแล้ว บริษัทฯ จะติดต่อไปยัง อบต. ในพื้นที่นั้นๆ เพื่อหาพื้นที่สำหรับก่อสร้างศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้วยงบประมาณการก่อสร้างประมาณ 1 - 1.2 ล้านบาท ต่ออาคารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 1 หลัง สำหรับแบบการก่อสร้างอาคารนั้น บริษัทฯ ได้จ้างบริษัทผู้ออกแบบให้ออกแบบตัวอาคาร พื้นที่ใช้สอยต่างๆ รวมถึงวัสดุ อุปกรณ์ที่เน้นด้านความปลอดภัยแก่เด็กเป็นสำคัญ อาทิ กระจกกันห้องพักครูต้องยาวจรดพื้น เพื่อให้ครูสามารถมองเห็นเด็กเล็กที่นั่งอยู่บนพื้นได้ หรือขนาดสุขภัณฑ์ที่มีขนาดสำหรับเด็กเล็กโดยเฉพาะ ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้สร้างศูนย์ฯ แล้วทั้งสิ้น 12 ศูนย์ทั่วประเทศ และในปี พ.ศ. 2562 นี้ บริษัทฯ ได้จัดให้มีการสร้างศูนย์ฯ เพิ่มขึ้นอีกจำนวน 4 ศูนย์ ภายใต้งบประมาณกว่า 4.2 ล้านบาท นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังติดตามการดำเนินงานของศูนย์ฯ ว่าสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ โดยประเมินจากจำนวนของเด็กที่ได้รับการดูแลภายใต้ศูนย์ฯ ซึ่งมี อบต. ของแต่ละพื้นที่เป็นผู้รับผิดชอบดูแล

5.2 ด้านสาธารณสุข

พนักงานของบริษัทฯ ได้ให้การสนับสนุนโครงการ **“เมืองไทยร่วมใจบริจาคโลหิต”** ให้แก่สภากาชาดเป็นอย่างดีมาโดยตลอด โดยในแต่ละปีพนักงานของบริษัทฯ จะร่วมบริจาคโลหิต ณ โรงพยาบาลต่างๆ และสภากาชาดไทยทั่วประเทศ ในปี พ.ศ. 2562 บริษัทฯ มีพนักงานที่ร่วมบริจาคโลหิต จำนวน 6,325 คน (300 ซีซีต่อคน) รวมเป็นจำนวนโลหิต 1,897,500 ซีซี ในการนี้ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ คือ นาย บัญญัติ นิลศิริ ได้ร่วมบริจาคโลหิตติดต่อกันเป็นปีที่ 10 จนได้รับเหรียญประกาศเกียรติคุณจาก สมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนสุทิดาฯ สยามบรมราชกุมารี อันเป็นที่ภาคภูมิใจของพนักงานบริษัทฯ อย่างยิ่ง

5.3 ด้านศาสนาและวัฒนธรรม

ในปัจจุบัน วัดยังคงถือเป็นศูนย์รวมจิตใจของคนในชุมชน ดังนั้น การเข้าร่วมเป็นเจ้าภาพในพิธีทอดกฐินของวัด โดยจัดให้มีการหมุนเวียนไปตามชุมชนต่างๆ อันมีวัตถุประสงค์เพื่อทำนุบำรุงประเพณีวัฒนธรรม และสร้างความสัมพันธ์อันดีและเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน ในปี 2562 บริษัทฯ รวบรวมเงินทอดกฐินได้จำนวน 5,557,346.50 บาท ให้แก่วัดจำนวน 4 วัด

มิติสิ่งแวดล้อม

แม้ว่าธุรกิจของบริษัทฯ ซึ่งเป็นธุรกิจการให้บริการทางการเงิน มิได้ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมโดยตรง แต่บริษัทฯ มีอาจปฏิเสธได้ว่าการดำรงอยู่ของบริษัทฯ มิได้ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเนื่องจากบริษัทฯ ยังคงมีการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ มีการใช้พลังงานเชื้อเพลิงและพลังงานไฟฟ้า และอื่นๆ ยิ่งกว่านั้น การเปลี่ยนแปลงทางสภาพภูมิอากาศถือเป็นความเสี่ยงซึ่งส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนของบริษัทฯ โดยตรง อันเนื่องมาจากกลุ่มลูกค้ากว่าร้อยละ 32 เป็นเกษตรกร ซึ่งผลผลิตและรายได้ขึ้นตรงต่อสภาพภูมิอากาศ ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศย่อมส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของรายได้ของเกษตรกร และส่งผลกระทบต่อคุณภาพหนี้ของบริษัทฯ ในระยะยาว ดังนั้น บริษัทฯ จึงได้มีความพยายามอย่างยิ่งยวด ในการนำแนวคิดการเป็นพลเมืองดีขององค์กรธุรกิจ คือ การประพฤติและแสดงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมในฐานะที่เป็นพลเมืองคนหนึ่งของสังคม ผ่านนโยบายและกลยุทธ์เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเชิงลบ

1.การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

1.1. การลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์

การจัดการขยะด้วยวิธีการรีไซเคิล

บริษัทฯ เริ่มดำเนินกระบวนการคัดแยกขยะภายในอาคารสำนักงานโดยเริ่มจากอาคารสำนักงานใหญ่ ณ กรุงเทพฯ เพื่อเป็นต้นแบบของการสร้างการตระหนักรู้เรื่องสิ่งแวดล้อมให้แก่พนักงาน โดยกำหนดให้คัดแยกขยะตามประเภท เพื่อส่งเสริมกระบวนการนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) และกระบวนการนำกลับมาใช้ซ้ำ (Reuse) ซึ่งในระยะแรกนี้ บริษัทฯ กำหนดให้เริ่มคัดแยกขยะประเภทกระดาษ, กล่องกระดาษ, พลาสติก, และขวดพลาสติก ออกจากขยะทั้งหมด เพื่อส่งต่อไปยังกระบวนการรีไซเคิลผ่านผู้รับซื้อต่อไป

การลดการใช้กระดาษ ด้วยการพัฒนา Module ในระบบ LRA และ MTC University

ในปี พ.ศ. 2562 บริษัทฯ มุ่งเน้นการพัฒนาด้านการจัดเก็บ-ใช้งานเอกสารสารสนเทศภายในองค์กรในรูปแบบ e-document platform โดยการขยายขอบเขตการ

ลดปริมาณการใช้กระดาษในแต่ละหน่วยงานภายในองค์กร คือ งานด้านธุรการ, งานบริหารงานสำนักงานสาขา และเอกสารสารสนเทศส่วนกลางภายในองค์กร ด้วยการออกแบบและพัฒนา Module ในระบบ LRA (ระบบเสนอเอกสารทางไกลเพื่อเสนอขออนุมัติทดแทนการเซ็นลงบนเอกสาร) และ MTC university (ระบบบันทึกข้อมูล, จัดเก็บข้อมูลสารสนเทศงานส่วนกลางเพื่อใช้งานข้อมูลภายในองค์กร) ให้สามารถใช้งานได้ อย่างมีประสิทธิภาพทดแทนการใช้กระดาษเอกสารอย่างถาวร

1.2 การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพและรู้คุณค่า

การลงทุนในอาคารสีเขียว LEED Certified ซึ่งปรับปรุงการใช้พลังงานให้มีประสิทธิภาพ และเป็นมิตรต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม

คณะกรรมการบริษัทฯ มอบหมายให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและรองกรรมการผู้จัดการรับผิดชอบการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมในการเป็นผู้ให้บริการสินเชื่อที่มีโซธนาคาร์แห่งแรก และแห่งเดียวในประเทศไทยที่ลงทุนในอาคารสำนักงานสีเขียว ซึ่งรับการรับรองมาตรฐานระดับโลก (LEED certified) ในระดับ Gold เนื่องจากเป็นอาคารที่ประหยัดพลังงานและทรัพยากร เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชน โดยอาคารดังกล่าวได้รับการประเมินว่าผ่านเกณฑ์การประเมินทั้ง 9 ด้าน คือ

1. กระบวนการดำเนินงาน
2. ทำเลที่ตั้ง และการคมนาคม
3. สถานที่ตั้งโครงการเพื่อความยั่งยืน
4. การใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ
5. พลังงานและสิ่งแวดล้อม
6. วัสดุและทรัพยากร
7. คุณภาพของสิ่งแวดล้อมภายใน
8. นวัตกรรม
9. ความสำคัญเร่งด่วนในระดับภูมิภาค

ซึ่งคาดว่าอาคารสำนักงานใหญ่แห่งใหม่ จะแล้วเสร็จภายในไตรมาส 2 พ.ศ. 2563 และอาคารดังกล่าว จะช่วยลดผลกระทบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อมได้ในระยะยาว

🌱 โครงการ “ปิดเพื่อเปลี่ยน” เพื่อลดการใช้พลังงาน ในช่วงพักกลางวัน

ตามที่บริษัทฯ มีแผนปฏิบัติการโครงการ “ปิดเพื่อเปลี่ยน” ซึ่งเป็นนโยบายการดำเนินงานอนุรักษ์พลังงานเพื่อให้พนักงานทุกระดับมีความตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์พลังงานและให้ความร่วมมือลดปริมาณการใช้ไฟฟ้าและใช้พลังงานอย่างระมัดระวัง จึงกำหนดให้พนักงานของบริษัทฯ ปฏิบัติตามมาตรการการประหยัดพลังงาน ดังต่อไปนี้

1) เครื่องปรับอากาศ

- เริ่มเปิดเวลา 8.30 น.
- ปิดระหว่างเวลา 12.00 น. - 13.00 น.
- ปิด 17.00 น. หรือก่อนเวลาเลิกงานประมาณ 30 นาที หากมีการกิจที่จะต้องปฏิบัติงานนอกเวลา ให้เปิดเฉพาะที่จำเป็นต้องปฏิบัติงาน
- ตั้งอุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศให้อยู่ที่ 25 องศา (ประหยัดพลังงานได้ 10 %)
- ให้แม่บ้านทำความสะอาดแผ่นกรองอากาศเครื่องปรับอากาศอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

2) ไฟฟ้าส่องสว่าง

- ให้เปิดไฟส่องสว่างในห้องปฏิบัติงานและในสำนักงานเฉพาะดวงที่จำเป็นเท่านั้น
- ในเวลากลางคืนให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเปิดไฟฟ้าเพื่อแสงสว่างเท่าที่จำเป็นเพื่อรักษาความปลอดภัยของอาคารต่าง ๆ ภายในเขตอาคารสำนักงาน
- ปิดไฟและเครื่องใช้ไฟฟ้าทุกชนิดเมื่อเลิกงานหรือออกจากที่ทำงานทุกครั้ง

3) เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องใช้สำนักงาน

- ห้ามมิให้เปิดเครื่องคอมพิวเตอร์โดยไม่มีการใช้งาน
- ปิดเครื่องถ่ายเอกสาร ในกรณีที่ไม่ใช้เครื่องถ่ายเอกสารเป็นเวลานาน ๆ
- ให้ส่วนโยธาตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้าทุกครั้ง โดยดำเนินการประมาณราคาซ่อมแซมหากมีการชำรุด และดูแลรักษาให้อยู่ในสภาพใช้งานอยู่เสมอ

โดยผลจากการปฏิบัติตามมาตรการประหยัดพลังงานข้างต้น เฉพาะในสำนักงานใหญ่ ในปี พ.ศ. 2562 ช่วยให้บริษัทฯ สามารถประหยัดพลังงานได้ปริมาณ 27,398 kg Co2 โดยประมาณ



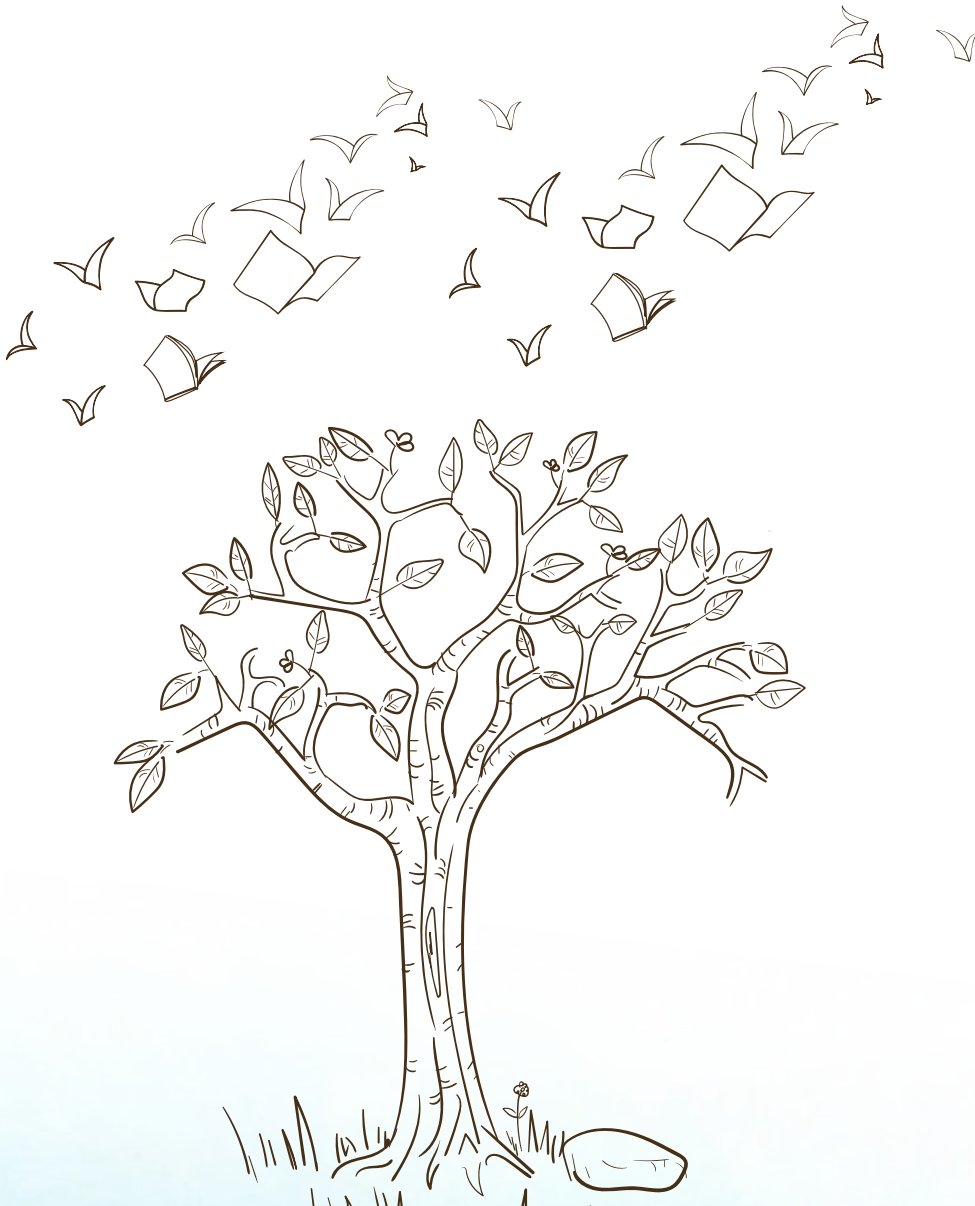
2. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

🌱 การปรับปรุงนโยบายการจัดซื้อ

การดำเนินงานเพื่อลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์ที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ที่สำคัญในปี พ.ศ. 2562 คือการปรับปรุงนโยบายการจัดซื้อ เพื่อเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและผลิตภัณฑ์หลากหลาย นอกจากนี้การปรับปรุงนโยบายการจัดซื้อแล้ว ยังมีการปรับปรุงนโยบายในการคัดเลือกคู่ค้า และเกณฑ์ในการประเมินคู่ค้าโดยให้คำนึงและพิจารณาประเด็นความเสี่ยงด้าน สิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ด้วย

🌱 การปรับปรุงวิธีการประเมินคู่ค้า

ในปี พ.ศ. 2562 ฝ่ายจัดซื้อได้ปรับปรุงวิธีการประเมินคู่ค้าสำคัญ 10 อันดับแรกของบริษัทฯ ประจำปี โดยเพิ่มหลักเกณฑ์ในการประเมินซึ่งเกี่ยวข้องกับประเด็นความเสี่ยงด้าน สิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) อย่างไรก็ดี จากการประเมินคู่ค้าสำคัญ 10 อันดับแรกของบริษัทประจำปี พบว่าคู่ค้าสำคัญ 10 อันดับแรกของบริษัทฯ ซึ่งมีมูลค่าทางการค้ารวมกันจำนวน 215.76 ล้านบาท ไม่มีความเสี่ยงด้าน ESG อย่างมีนัยสำคัญ



ภาคผนวก

ขั้นตอนการระบุประเด็นความยั่งยืน

บริษัทฯ ดำเนินการประเมิน และปรับปรุงประเด็นด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน และปัจจัยความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนเป็นประจำทุกปีเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างไรก็ตาม ประเด็นสำคัญหลักจะได้รับคัดเลือกมาพิจารณา โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย ผลกระทบต่อ ESG และผลกระทบต่อธุรกิจเป็นหลัก ซึ่งขั้นตอนการประเมิน ประกอบด้วย 2 ขั้นตอนหลัก ดังนี้

1. การระบุประเด็น

ขั้นตอนการระบุประเด็นด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ในปี พ.ศ. 2562 ดำเนินการโดยการสำรวจจากผู้มีส่วนได้เสียหลัก อันได้แก่ ผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้า และนักลงทุน การวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญ (Megaforce) ซึ่งส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วนโดยรวม การวิเคราะห์รายงานการจัดการความเสี่ยงซึ่งจัดทำโดยฝ่ายจัดการบริหาร ความเสี่ยง และรายงานการตรวจสอบภายในของบริษัทฯ ซึ่งจัดทำโดยฝ่ายตรวจสอบภายใน การวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่าของบริษัทฯ และการวิเคราะห์ประเด็นเทียบกับผู้ประกอบการรายอื่นในอุตสาหกรรมเดียวกัน ผลของการประเมินได้รับการนำเสนอต่อผู้บริหาร คณะกรรมการบรรษัทภิบาล คณะกรรมการจัดการความเสี่ยง และคณะกรรมการบริษัท

2. การจัดลำดับความสำคัญของประเด็น

ผลลัพธ์ของการประเมินประเด็นความยั่งยืน จะได้รับการพิจารณาว่ามีความสำคัญต่อธุรกิจ และผู้มีส่วนได้เสียอย่างไร ประเด็นสำคัญทั้งหมด จะได้รับการจัดลำดับตามตารางที่ปรากฏในรายงานความยั่งยืน 2563 ในหน้าที่ 11 ตามขนาดผลกระทบต่อ ESG (แนวนอน) และขนาดผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย (แนวตั้ง) ซึ่งบริษัทฯ ให้ความสำคัญในการจัดทำกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ในประเด็นที่จัดว่ามีความสำคัญก่อน

โครงสร้างการพัฒนายั่งยืน

คณะกรรมการและคณะทำงานที่บริหารจัดการประเด็นต่างๆ ประกอบด้วย



คณะกรรมการบริษัท/คณะกรรมการบริษัทภิบาล

คณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการบริษัทภิบาล ร่วมกันกำหนด ทบทวน และอนุมัติเป้าหมายและนโยบายด้านความยั่งยืนให้ครอบคลุมทั้ง 3 ด้าน แนวทางการดำเนินงาน รับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อจัดทำประเด็นด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน (materiality) พร้อมทั้งกำหนดกรอบการบริหารและจัดการความเสี่ยง รวมถึงความเสี่ยงจากแรงขับเคลื่อนหลัก (Megaforce) และกำหนดโครงสร้างและผู้รับผิดชอบในการบริหารความเสี่ยง รวมถึงการดูแลให้เกิดการติดตามงานด้านการกำกับดูแล

ประธานคณะทำงานและคณะทำงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ประธานคณะทำงาน (รองกรรมการผู้จัดการบริษัท) ได้จัดตั้งคณะทำงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแทนจากหลายหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียของบริษัททุกกลุ่ม อาทิ ตัวแทนฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์ ฝ่ายเลขานุการบริษัท ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ (ธุรกิจ) ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายการเงิน และฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยคณะทำงานนี้ทำหน้าที่รับผิดชอบในการจัดทำกลยุทธ์ ให้สอดคล้องกับเป้าหมายและนโยบายที่คณะกรรมการตั้งไว้ วางแผนทิศทางการดำเนินงาน ปฏิบัติตามแผนงาน โดยใช้ดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพ เครื่องมือ และแนวทางช่วยในการปฏิบัติงาน รวมถึงตรวจติดตามการดำเนินงาน ตลอดจนรายงานผลงานให้กับผู้บริหาร คณะกรรมการบริษัทภิบาล และคณะกรรมการบริษัทรับทราบ

รายงานสรุปของผลการดำเนินงานต่อความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และ
บรรษัทภิบาล (ESG)

| | | | |
|---|--|--|---|
| พนักงาน | จำนวนพนักงาน ณ สิ้นปี 2562 9,576 คน | จำนวนผู้พิการ 3 คน | ค่าใช้จ่ายค่าตอบแทน สำหรับพนักงาน 3,008 ล้านบาท |
| ลูกค้า | อัตราดอกเบี้ยรับเฉลี่ย ร้อยละ 22.58 | จำนวนลูกค้า 1.79 ล้านคน | เฉลี่ยขนาดสินเชื่อ ต่อสัญญา 21,025 บาท |
| ผู้ถือหุ้น | มูลค่าทางการตลาด ณ สิ้นปี 2562 138,860 ล้านบาท | อัตราส่วนเงินปันผล ร้อยละ 15 | จำนวนอัตราผลตอบแทน ผู้ถือหุ้น ระหว่างปี 2562 ร้อยละ 29.44 |
| ชุมชน | จำนวนเงินบริจาคภายใต้ โครงการ “บ้านใหม่ของหนู” 4.2 ล้านบาท | จำนวนโลหิตบริจาคแก่ สภากาชาดไทย 1,897,000 CC | จำนวนเงินที่รวบรวม สำหรับงานทอดกฐิน 5.6 ล้านบาท |
| เจ้าหนี้ | มูลค่าตราสารหนี้ที่ออกใหม่ 15,670 ล้านบาท | อันดับความน่าเชื่อถือ โดยทริส เครดิตเรตติ้ง BBB+ | ต้นทุนทางการเงินเฉลี่ย ร้อยละ 3.78 |
| การชำระภาษี | อัตราภาษีเงินได้ต่อรายได้รวม ร้อยละ 12.52 | จำนวนภาษีเงินได้นิติบุคคล 1,053 ล้านบาท | จำนวนภาษีอื่นๆ 536 ล้านบาท |
| คณะกรรมการ บริษัท และ คณะผู้บริหาร | ค่าตอบแทนคณะกรรมการ บริษัท 3.7 ล้านบาท | ค่าตอบแทนคณะผู้บริหาร (รวม 13 ท่าน) 46 ล้านบาท | |
| ผู้สอบบัญชี | ค่าตอบแทนผู้สอบบัญชี ภายนอก 4.2 ล้านบาท | ค่าตอบแทนผู้สอบบัญชีอื่นๆ | |

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

รายงานความยั่งยืน 2563 ฉบับนี้ ได้รับการจัดทำขึ้นเป็นฉบับที่สาม โดยบริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) ซึ่งได้เปิดเผยและรายงานข้อมูลนโยบายและผลการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมถึงความสำเร็จอันเกี่ยวข้องกับการพัฒนาอย่างยั่งยืนของบริษัทฯ ให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ ได้รับทราบโดยทั่วกัน โดยรายงานฉบับนี้ ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบรรษัทภิบาลของบริษัทฯ แล้ว

ข้อมูลที่น่าสนใจในรายงาน ครอบคลุมการดำเนินงานของบริษัทฯ ในระหว่างวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2562 ถึง 31 ธันวาคม พ.ศ. 2562 โดยมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการรายงาน และเนื้อหาให้มีความเหมาะสม และสอดคล้องกับแนวทางการเปิดเผยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และองค์การแห่งความริเริ่มว่าด้วยการรายงานสากล (GRI)

เนื่องจากบริษัทฯ ได้จัดพิมพ์รายงานความยั่งยืน 2563 ในรูปแบบของรูปเล่มในจำนวนจำกัด อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ได้จัดให้ผู้ถือหุ้น นักลงทุน ผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ และประชาชนทั่วไป สามารถอ่านรายงานความยั่งยืน 2563 และดาวน์โหลดรายงานความยั่งยืน 2563 ในรูปแบบไฟล์ PDF ได้จากเว็บไซต์ของบริษัทฯ ในส่วนของนักลงทุนสัมพันธ์

หากมีข้อสงสัยหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเนื้อหาในรายงานความยั่งยืน 2563 สามารถติดต่อได้ที่ :

ฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์

ที่อยู่ : 32/1 ถนนจรัญสนิทวงศ์ บางอ้อ บางพลัด กรุงเทพมหานคร 10700 เบอร์โทรศัพท์ : 02 880 1033
อีเมล : ir@muangthaicap.com



GRI Content Index

| GENERAL DISCLOSURES | DESCRIPTIONS | REFERENCES |
|------------------------------------|--|------------|
| GRI 102: General Disclosure | | |
| | Organizational Profile | 02 |
| | Strategy | 07 |
| | Ethics and Integrity | 07 |
| | Stakeholder Engagement | 08 |
| | Reporting Practices | 46 |
| GRI 200: Economic | | |
| 201 | Economic Performance | 02 |
| 202 | Market Presence | 02 |
| 203 | Indirect Economic Impacts | 16 |
| 204 | Procurement Practices | 42 |
| 205 | Anti-Corruption | 49 |
| GRI 300: Environmental | | |
| 302 | Energy | 40 |
| 305 | Emissions | 40 |
| 306 | Effluents and Waste | 40 |
| GRI 400: Social | | |
| 401-1 | Total number of rates of new employees hires and employee turnover | 36 |
| 401-2 | Benefits provided to full-time employees | 36 |
| 402 | Labor/Management relations | 37 |
| 403 | Occupational health and safety | 37 |
| 404 | Training and education | 31 |
| 405 | Diversity and equal opportunity | 31 |
| 406 | Non-discrimination | 31 |
| 412 | Human rights | 31 |
| 413 | Local communities | 39 |
| 417 | Marketing and labelling | 17 |



เมืองไทย แคมป์ตอล แบ่งปันน้ำใจ...สู่รอยยิ้ม



เมืองไทย แคมป์ตอล แบ่งปันน้ำใจ กับ “โครงการบ้านใหม่ของหนู”

บริษัท เมืองไทย แคมป์ตอล จำกัด (มหาชน) จัดโครงการมอบอาคารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในพื้นที่ขาดแคลน ภายใต้ชื่อ “โครงการบ้านใหม่ของหนู” ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นศูนย์กลางส่งเสริมพัฒนาการของเด็กและช่วยแบ่งเบาภาระของพ่อกับคุณแม่ที่ห่างออกไปทำงาน

เมื่อปี พ.ศ. 2561 เราได้มอบอาคารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กไปแล้วทั้งสิ้น 12 หลัง ปัจจุบันโครงการได้รับการตอบรับจากพ่อกับคุณแม่เป็นอย่างดี จำนวนเด็กๆ เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ในปีนี้เราจึงสร้างอาคารพร้อมมอบให้แก่ชุมชนเพิ่มเติมอีกจำนวน 4 หลัง ได้แก่ **หลังที่ 13** ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนบ้านแถววิทยาคาร จ.พระนครศรีอยุธยา **หลังที่ 14** ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองหว้า, หนองแคน, ดอนมาก จ.มหาสารคาม **หลังที่ 15** ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองกุง จ.สุรินทร์ และ **หลังที่ 16** ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลบางจอน จ.สุราษฎร์ธานี ด้วยงบประมาณที่ใช้ในการก่อสร้างอาคารแต่ละหลังราว 1-1.2 ล้านบาท



บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน)

สำนักงานใหญ่ 32/1 ถนนรัชฎาสินีทวงศ์ แขวงบางอ้อ เขตบางพลัด กรุงเทพฯ 10700

TEL.02 880 1033 FAX. 02 880 1733 www.muangthaicap.com

 เมืองไทย แคปปิตอล : [muangthai capital](https://www.facebook.com/muangthai-capital)  @muangthaicapital