



บริษัทเมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน)



รายงานความยั่งยืน  
ปี 2564

## สารบัญ

01

สารจากประธานกรรมการบริหาร

06

การดำเนินธุรกิจอย่างมี  
ธรรมาภิบาล

02

ภาพรวมการดำเนินงาน  
ด้านความยั่งยืนของ MTC

07

การพัฒนาสังคมเมืองไทย  
แคมป์ตอลอย่างยั่งยืน

03

รู้จักเมืองไทยแคมป์ตอล

08

การบริหารจัดการทรัพยากร  
อย่างมีประสิทธิภาพและการรักษา  
สิ่งแวดล้อม

04

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

09

ภาคผนวก

05

การกำหนดประเด็น  
ด้านความยั่งยืน

10

GRI Content Index

## สารจากประธานกรรมการบริหาร

ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลกในปัจจุบัน จากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ส่งผลให้ความคาดหวังของผู้บริโภค การแข่งขันทางธุรกิจ และการเปลี่ยนแปลงทางสังคมรวดเร็วกว่าที่ผ่านมา ทำให้บริษัทฯ ต้องตระหนักและเตรียมความพร้อม เพื่อรองรับความท้าทาย ในหลากหลายด้าน ทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ จะยังคงยึดมั่นและปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ และพันธกิจของบริษัทฯ อย่างมุ่งมั่น เพื่อนำพาบริษัทฯ สู่อันดับ 1 ในธุรกิจไมโครไฟแนนซ์ มุ่งมั่น และตระหนักถึงบทบาทเรื่องการพัฒนาอย่างยั่งยืน ผ่านการดำเนินงาน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมาตลอดกว่า 30 ปี ซึ่งการดำเนินงานที่สำคัญในรอบปี 2564 มีดังนี้

ด้านธรรมาภิบาล บริษัทฯ ดำเนินงานโครงการความร่วมมือที่สำคัญ ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ เช่น การขยายสาขาเพิ่มขึ้นเพื่อมุ่งหวังให้ประชาชนสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน การมีส่วนร่วมสนับสนุนชุมชน การกำกับดูแลกิจการที่ดี การปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ การพัฒนาและสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ที่เอื้อประโยชน์ต่อการดำเนิน ธุรกิจ รวมทั้งการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มุ่งเน้นการตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มลูกค้า เป็นต้น

ด้านสังคม บริษัทฯ ดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมที่สำคัญ หลายด้าน เช่น การส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้กับบุคลากร การพัฒนาบุคลากรในบริษัทฯ ให้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และสามารถให้บริการลูกค้าได้ รวมถึงกิจกรรมการช่วยเหลือสังคมต่างๆ เป็นต้น

ด้านสิ่งแวดล้อม บริษัทฯ ตระหนักถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม จากการประกอบธุรกิจ จึงได้ปรับปรุงการดำเนินงานให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมผ่านการดำเนินงานที่สำคัญ เช่น การมุ่งมั่นบริหารจัดการด้านพลังงาน การลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การดูแลบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ เป็นต้น

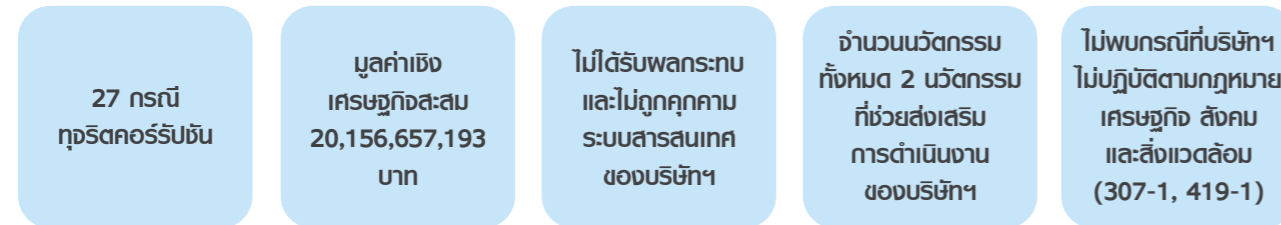
สุดท้ายนี้ ในฐานะประธานกรรมการบริหาร ขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรทุกคน ที่เป็นส่วนสำคัญในการช่วยผลักดัน สนับสนุน และมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนการพัฒนาที่ยั่งยืนของบริษัทฯ เป็นอย่างดี และขอขอบคุณผู้มีส่วนได้เสียที่ให้การสนับสนุนการดำเนินงานของบริษัทฯ ด้วยดีตลอดมา บริษัทฯ จะยังคงมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมที่จะเติบโตและเคียงข้างไปพร้อมกับสังคมไทยอย่างยั่งยืน

นายชูชาติ เพ็ชรอำไพ  
ประธานกรรมการบริหาร



## ภาพรวมการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของ MTC

### ด้านเศรษฐกิจ



### ด้านสิ่งแวดล้อม

- ปริมาณการใช้พลังงานทั้งหมด 278,765.32 กิโลวัตต์
- บริษัทฯ มีอัตราความเข้มข้นของการใช้พลังงานต่อยอดสินเชื่อ คิดเป็น 3.04 กิโลวัตต์ต่อล้านบาท (302-4)
- บริษัทฯ มีอัตราความเข้มข้นของการใช้พลังงานต่อจำนวนพนักงาน คิดเป็น 24.33 กิโลวัตต์ต่อคน
- บริษัทฯ มีปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมด 2.21 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อคน (302-4)
- ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 25,305.64 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า
- ปริมาณการใช้น้ำทั้งหมด 869.96 เมกะลิตร

### ด้านสังคม

- ไม่พบเหตุการณ์ข้อมูลของลูกค้าและคู่ค้ารั่วไหล
- ความพึงพอใจลูกค้าต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ ร้อยละ 91.58
- จำนวนพนักงานและลูกจ้างทั้งหมด 11,460 คน
- จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ย 2.97 ชั่วโมงต่อคน
- ร้อยละ 0.41 ของจำนวนอัตราการบาดเจ็บของบุคลากรในบริษัทฯ
- ไม่พบจำนวนเหตุการณ์ที่ละเมิดต่อสิทธิมนุษยชนภายในบริษัทฯ

### รางวัลแห่งความสำเร็จ

- บริษัทฯ ได้รับการจัดอันดับอยู่ในรายชื่อดัชนีหุ้นยั่งยืน หรือ Thailand Sustainability Investment (TSHI) จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นปีที่ 3 ติดต่อกัน
- บริษัทฯ ได้รับการประเมินผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการ หรือ ESG MSCI Index ในระดับ "A" เป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน ในกลุ่มธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค (Consumer Finance) โดย MSCI
- บริษัทฯ ได้รับการคัดเลือกเป็นสมาชิกและจัดอันดับในดัชนีความยั่งยืน FTSE4Good Index Series ในกลุ่ม FTSE4Good Emerging Index จาก FTSE Russell ในระดับคะแนน 3.5 จาก 5 หรือเท่ากับ 1.4 เท่าของคะแนนเฉลี่ยของอุตสาหกรรม
- บริษัทฯ ได้รับการคัดเลือกเป็นสมาชิกในดัชนี FTSE Thailand USD Net Tax Index จาก FTSE Russell เนื่องจากเป็นบริษัทที่มีผลการดำเนินงานที่เป็นกำไรและมีการบริหารจัดการภาษีที่ถูกต้องโปร่งใสยังผลประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศ
- บริษัทฯ ได้รับรางวัล GLOBAL BANKING & FINANCE AWARDS @ 2021 จัดโดย Global Banking & Finance Review ในสาขา "The Next 100 Global Awards 2021" กลุ่มสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร และเป็นเพียงบริษัทสัญชาติไทยเพียงหนึ่งเดียวที่ได้รับรางวัล
- บริษัทฯ ได้รับรางวัล "Thailand's Top Corporate Brands 2021" ที่มีมูลค่าแบรนด์องค์กรสูงสุด ในหมวดธุรกิจเงินทุนและหลักทรัพย์ ซึ่งรางวัลดังกล่าวเป็นผลจากการทำงานวิจัยเรื่อง "การวัดมูลค่าแบรนด์องค์กรใน ASEAN และในประเทศไทย ประจำปี 2564" ของหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการแบรนด์และการตลาด คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## รู้จักเมืองไทยแคปปิตอล

บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) (102-1) ดำเนินกิจการให้บริการทางการเงินที่มีใช้สถาบันการเงิน (Non-bank Financial Institution) โดยมุ่งเน้นการปล่อยสินเชื่อทะเบียนรถ ทั้งรถจักรยานยนต์ รถยนต์ และรถเพื่อการเกษตรที่จดทะเบียนกับกรมขนส่งทางบก นอกจากนี้บริษัทฯ ยังขยายการให้บริการสินเชื่อครอบคลุมไปยังสินเชื่อที่ดิน เพื่อการเกษตรเป็นหลักประกัน รวมถึงสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน และสินเชื่อนาโนไฟแนนซ์ สินเชื่อโฉนดที่ดิน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

บริษัทฯ ยึดถือปรัชญาหลักในการดำเนินธุรกิจ คือ การเป็นผู้ให้บริการสินเชื่อรายย่อยขนาดเล็ก (ไมโครไฟแนนซ์)

เพื่อช่วยให้ประชาชนที่เข้าถึงแหล่งเงินกู้จากสถาบันการเงินได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น ด้วยต้นทุนทางการเงินที่เหมาะสม เป็นธรรมและโปร่งใส และได้กำหนดแนวทางในการดำเนินธุรกิจบนบรรทัดฐานของหลักธรรมาภิบาล การบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม รวมถึงยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของบริษัทฯ เพื่อเป็น “ผู้ให้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ที่รับผิดชอบ” อันหมายถึงการสร้างผลิตภัณฑ์สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ที่สามารถตอบสนองต่อการพัฒนาการเข้าถึงบริการทางการเงิน (Financial Inclusion) ของประเทศ ด้วยความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายและสอดคล้องกับนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย

### วิสัยทัศน์ (102-16)

“เราจะดำรงความเป็นผู้นำอันดับ 1 ในธุรกิจไมโครไฟแนนซ์”

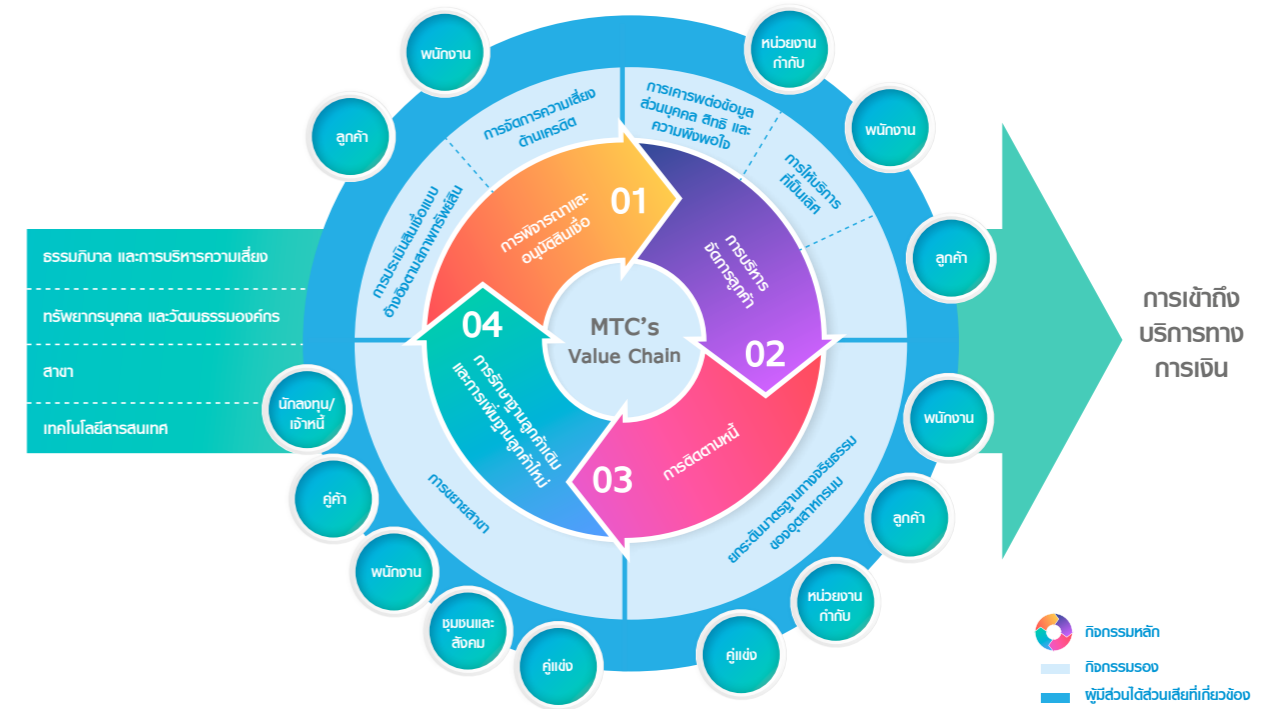
### พันธกิจ (102-16)

1. บริษัทฯ จะขยายพื้นที่การให้บริการลูกค้าในรูปแบบสาขา ให้ครอบคลุมทุกภูมิภาคของประเทศ โดยจะเปิดดำเนินการในรูปแบบสาขาใหญ่ สาขาย่อย และศูนย์บริการ ภายในปี 2566 จำนวน 7,200 สาขา
2. บริษัทฯ จะต้องมีส่วนแบ่งการตลาดมากเป็นอันดับ 1 ในแต่ละพื้นที่ที่เปิดดำเนินการ และจะมีฐานลูกค้าของบริษัทฯ เพิ่มขึ้นทุกปีอย่างน้อยปีละ 30 เปอร์เซ็นต์
3. บริษัทฯ จะต้องมียอดปล่อยสินเชื่อเฉลี่ยต่อจำนวนพนักงานสูงที่สุดในธุรกิจเดียวกัน
4. บริษัทฯ จะให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลและการบริหารหนี้ โดยใช้ MTC Model เป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน
5. บริษัทฯ จะให้บริการที่เป็นเลิศ และสร้างความพึงใจสูงสุดแก่ลูกค้า

### ผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการหลัก (102-2)

สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์	สินเชื่อเช่าซื้อ	นายหน้าประกันวินาศภัย
<ul style="list-style-type: none"> <li>● สินเชื่อจำนำทะเบียนรถ</li> <li>● สินเชื่อที่มีโฉนดที่ดินเป็นหลักประกัน</li> <li>● สินเชื่อส่วนบุคคล (ไม่มีหลักประกัน)</li> <li>● สินเชื่อนาโนไฟแนนซ์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● รถจักรยานยนต์ใหม่</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● พ.ร.บ. รถจักรยานยนต์ และรถยนต์ (Compulsory Third Party Insurance : CTP)</li> <li>● ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล</li> <li>● ประกันรถหาย</li> </ul>

### ห่วงโซ่คุณค่าของบริษัทฯ (102-9)



ห่วงโซ่คุณค่าของบริษัทฯ สะท้อนวัฏจักรการปล่อยสินเชื่อ หรือกิจกรรมการปล่อยสินเชื่อในรูปแบบหมุนเวียนหรือ Circular Value Chain เป็นกิจกรรมกำกับ ซึ่งประกอบไปด้วย

1) กระบวนการพิจารณาและอนุมัติสินเชื่อ โดยมีนโยบายด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนในการพิจารณาสินเชื่อผ่านวิธีการประเมินสินเชื่อแบบอ้างอิงตามสภาพทรัพย์สิน Asset-Based Assessment (A) แทนการใช้ข้อมูลทางด้านรายได้ หรือเครดิตบูโรของลูกค้าเพื่อเพิ่มโอกาสการเข้าถึงแหล่งเงินกู้ของประชาชนทั่วไปที่ไม่มีรายได้ประจำ และนโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเครดิต (C) อาทิ การกำหนด KPI ของพนักงานให้เหมาะสมกับความเสี่ยงด้านเครดิต

2) กระบวนการบริหารจัดการลูกค้า โดยมีนโยบายด้านการพัฒนาประสบการณ์ของลูกค้า ด้วยการให้บริการที่เป็นเลิศ (G) อาทิ การพัฒนาระบบ Customer Relationship Management เพื่อตอบสนองต่อการใช้งาน และพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงของลูกค้าต่อเทคโนโลยี และความพึงพอใจต่อ

ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ นโยบายด้านการรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า (D) และนโยบายการให้ความรู้ด้านการเงินแก่ลูกค้าและประชาชน (F)

3) กระบวนการติดตามหนี้ เป็นกระบวนการที่สำคัญของการดำเนินธุรกิจของบริษัท และมีความเกี่ยวข้องกับนโยบายด้านการพัฒนาจริยธรรมของอุตสาหกรรม (E) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกระบวนการติดตามหนี้

4) กระบวนการรักษฐานลูกค้าเดิม และการเพิ่มฐานลูกค้ารายใหม่ โดยการใช้นโยบายการขยายการเข้าถึงของลูกค้าด้วยการเปิดสาขา (B) ซึ่งปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานอาจเปลี่ยนแปลงไปในอนาคตขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน

อีกทั้งการบริหารจัดการห่วงโซ่คุณค่าของบริษัทฯ ที่ยึดมั่นต่อหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งประกอบด้วยการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และการบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลอย่างทั่วถึง และมีระบบสารสนเทศที่มั่นคงปลอดภัย อันส่งผลให้บริษัทฯ สามารถส่งเสริมการเข้าถึงสินเชื่อของประชาชนได้อย่างยั่งยืน

พื้นที่การดำเนินงานที่สำคัญ (102-4, 102-6, 102-7)

สำนักงานใหญ่ (102-3)

บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน)  
332/1 ถนนจรัญสนิทวงศ์ แขวงบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร 10700 โทรศัพท์: 02-483-8888  
เว็บไซต์: <https://www.muangthaicap.com>

สำนักงานเขต (102-4)

พื้นที่ดำเนินการ	จำนวน (แห่ง)		
	สาขา	สาขาย่อย	ศูนย์บริการ
เขตลำปาง	20	154	246
เขตชลบุรี	21	282	122
เขตสระบุรี	21	219	166
เขตขอนแก่น	16	158	160
เขตนครสวรรค์	20	149	236
เขตยโสธร	17	130	214
เขตนครปฐม	21	312	114
เขตนครราชสีมา	14	153	117
เขตตรัง	20	180	173
เขตกรุงเทพมหานคร 1	13	177	59
เขตสุราษฎร์ธานี	15	116	158
เขตพิษณุโลก	19	162	229
เขตอุดรธานี	16	136	220
เขตกรุงเทพมหานคร 2	14	218	50
เขตราชบุรี	14	176	76
เขตกรุงเทพมหานคร 3	12	191	42
เขตสุรินทร์	11	126	93
<b>รวม</b>	<b>284</b>	<b>3,039</b>	<b>2,475</b>
		<b>5,799</b>	

นโยบาย โครงสร้าง และกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

นโยบายและเป้าหมายการจัดการด้านความยั่งยืน

ปรัชญาหลักในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ คือ การเป็นผู้ให้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ ที่ช่วยเหลือประชาชนที่ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินกู้จากสถาบันการเงิน ให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินกู้ได้ด้วยต้นทุนทางการเงินที่เป็นธรรมและโปร่งใส ซึ่งกลายมาเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจบนบรรทัดฐานของหลักธรรมาภิบาลการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม

ภายหลังจากที่บริษัทฯ ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการดำเนินงานของบริษัทฯ เติบโตอย่างก้าวกระโดดจากกลยุทธ์ในการขยายจำนวนสาขาให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ส่งผลให้พอร์ตสินเชื่อของบริษัทฯ เติบโตกว่าร้อยละ 1,233 จากจำนวนลูกค้า 0.68 ล้านสัญญา ในปี 2557 เป็น 3.92 ล้านสัญญา และในปี 2564 มีจำนวนพนักงานเพิ่มขึ้นจาก 1,703 คน เป็น 11,460 คน ทั้งนี้บริษัทฯ ตระหนักดีว่าผลกระทบจากการดำเนินงานของบริษัทฯ ต่อผู้มีส่วนได้เสียนั้นได้เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

ปัจจุบันบริษัทฯ จึงมุ่งเน้นการพัฒนาอย่างยั่งยืน ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็น “ผู้ให้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ ที่ยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อ” ด้วยการ

ปฏิบัติภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และคำนึงถึงผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยบริษัทฯ ได้พิจารณาห่วงโซ่คุณค่าของบริษัทฯ เพื่อกำหนดเป้าหมาย นโยบาย และกรอบการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

ด้วยความมุ่งมั่นของบริษัทฯ ในการเป็นผู้ให้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ที่ช่วยเหลือประชาชนฐานรากที่ไม่สามารถเข้าถึง แหล่งสินเชื่อจากสถาบันการเงิน ให้สามารถเข้าถึงแหล่งสินเชื่อได้ด้วยต้นทุนทางการเงินที่เหมาะสมและเป็นธรรม มุ่งเน้นการเข้าถึง ด้วยกลยุทธ์การขยายสาขาไปยังทั่วภูมิภาคของประเทศไทย ทั้งนี้บริษัทฯ ตระหนักดีว่าผลกระทบจากการดำเนินงานที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียนั้นได้เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ปัจจุบันจึง มุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน ครอบคลุมมิติเศรษฐกิจ มิติสังคม และมิติสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็น “ผู้ให้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ที่ยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อ” ด้วยการปฏิบัติภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและคำนึงถึงผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย



## การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

การระบุผู้มีส่วนได้เสียของเมืองไทยแคปปิตอลนั้นจะพิจารณาถึงบุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่สามารถสร้างผลกระทบหรือได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์กร โดยในแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียจะมีวิธีการดำเนินงานและการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ต่างกัน ซึ่งบริษัทฯ จะแบ่งผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญออกเป็น 7 กลุ่ม ได้แก่ 1.พนักงาน ผู้บริหาร และคณะกรรมการ 2. ลูกค้า 3. ผู้ถือหุ้น/นักลงทุน/เจ้าหนี้ 4. คู่ค้า 5. คู่แข่งทางธุรกิจ 6. ชุมชนและสังคม และ 7. หน่วยงานกำกับ (102-42)



พนักงาน ผู้บริหาร และคณะกรรมการ



ลูกค้า



ผู้ถือหุ้น/นักลงทุน/เจ้าหนี้



คู่ค้า



คู่แข่งทางธุรกิจ



ชุมชนและสังคม



หน่วยงานกำกับ

### ตารางการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย (102-40)	แนวทางการมีส่วนร่วมและความถี่ (102-43)	ความคาดหวัง/ความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย (102-44)	แนวทางการดำเนินงานขององค์กร
พนักงาน ผู้บริหาร และคณะกรรมการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● การจัดประชุม (เป็นประจำทุกเดือน)</li> <li>● เว็บไซต์ของบริษัท</li> <li>● ประกาศ/คำสั่ง</li> <li>● โทรศัพท์</li> <li>● แบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงาน</li> <li>● ระบบข้อร้องเรียนของบริษัท</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี</li> <li>● ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม</li> <li>● มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา</li> <li>● ระบบการทำงานของบริษัทที่ดี</li> <li>● ได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและเติบโตในสายอาชีพ</li> <li>● มีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและส่วนบุคคล</li> <li>● สร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งจากคุณค่าหลักของบริษัทฯ</li> <li>- การสรรหา และจัดสรรทรัพยากรบุคคล โดยยึดมั่นต่อนโยบายสิทธิมนุษยชนและยอมรับความหลากหลาย</li> <li>- การพัฒนาบุคลากร</li> <li>- การประเมินผลการปฏิบัติงาน</li> <li>- ผลตอบแทน สวัสดิการ และความปลอดภัยของพนักงาน</li> <li>- การสืบทอดตำแหน่ง</li> </ul>

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย (102-40)	แนวทางการมีส่วนร่วมและความถี่ (102-43)	ความคาดหวัง/ความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย (102-44)	แนวทางการดำเนินงานขององค์กร
ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>● MTC Call Center 1455</li> <li>● Walk-in สาขาบริการลูกค้า</li> <li>● Facebook: เมืองไทยแคปปิตอล</li> <li>● Line @Muangthaicapital</li> <li>● ศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ 02-4838888</li> <li>● แอปพลิเคชัน “เมืองไทย 4.0”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ขั้นตอน/เอกสาร/เงื่อนไขการอนุมัติสินเชื่อที่ชัดเจน ยืดหยุ่น และรวดเร็ว</li> <li>● วงเงินที่ได้รับอนุมัติเหมาะสม มีช่องทางการชำระเงินที่สะดวก รวดเร็ว</li> <li>● ปรับลดอัตราดอกเบี้ย/ค่าธรรมเนียม</li> <li>● การสื่อสารของเจ้าหน้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน</li> <li>● การรักษาข้อมูลความลับของลูกค้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● การพัฒนาการเข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างรับผิดชอบ</li> <li>- การคำนึงถึง ESG ในผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ</li> <li>- การขยายสาขาเพื่อการเพิ่มการเข้าถึงการให้บริการ</li> <li>- การออกแบบผลิตภัณฑ์สินเชื่อ เงินไซ และขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เหมาะสมเพื่อการควบคุมความเสี่ยงการผิดนัดชำระ</li> <li>● การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้ลูกค้า</li> <li>- การให้บริการที่เป็นเลิศทั่วถึง และเท่าเทียม</li> <li>- การสร้างวินัยทางการเงินแก่ลูกค้า</li> <li>- การพัฒนาจริยธรรมของอุตสาหกรรม</li> <li>● การเคารพต่อความถึงพอใจสิทธิ และข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า</li> </ul>
ผู้ถือหุ้น/นักลงทุน/เจ้าหนี้	<ul style="list-style-type: none"> <li>● การประชุมสามัญผู้ถือหุ้น (ปีละ 1 ครั้ง)</li> <li>● สื่อสารผ่านทางตลาดหลักทรัพย์ (เป็นประจำ)</li> <li>● การจัด Opportunity Day กับทางตลาดหลักทรัพย์ (3 เดือนครั้ง)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ผลประกอบการที่ดีอย่างต่อเนื่อง</li> <li>● หลักการในการกำกับดูแลกิจการที่ดี</li> <li>● เป็นองค์กรที่มีความมั่นคง โปร่งใส และเติบโตอย่างยั่งยืน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● การกำกับดูแลกิจการที่ดี</li> <li>● การจัดการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นรูปธรรม และมีประสิทธิภาพ</li> </ul>
คู่ค้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>● อีเมล (เป็นประจำทุกปี)</li> <li>● เข้าเยี่ยมชม (เฉพาะคู่ค้ารายใหม่ปีละ 1 ครั้ง)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● มีความร่วมมือในการดำเนินงานต่างๆ เพื่อให้ได้รับผลประโยชน์สูงสุด</li> <li>● ความต่อเนื่องของการดำเนินการเป็นส่วนสำคัญในห่วงโซ่อุปทาน</li> <li>● เกณฑ์การประเมินและคัดเลือกที่ได้มาตรฐาน</li> <li>● ความเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อ ESG</li> </ul>

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย <sup>(102-40)</sup>	แนวทางการมีส่วนร่วมและความถี่ <sup>(102-43)</sup>	ความคาดหวัง/ความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย <sup>(102-44)</sup>	แนวทางการดำเนินงานขององค์กร
คู่แข่งทางธุรกิจ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ประชุมสมาคมการค้าผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อทะเบียนรถ</li> <li>ประชุมชมรมผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การแข่งขันอย่างเป็นธรรม</li> <li>การยกระดับอุตสาหกรรมร่วมกัน</li> <li>ให้ความร่วมมือกับสมาคม/ชมรมการค้าผู้ประกอบการสินเชื่อทะเบียนรถ/ส่วนบุคคลในการปฏิบัติตามเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การให้ความร่วมมือกับสมาคมการค้าผู้ประกอบการสินเชื่อทะเบียนรถเพื่อในการยกระดับอุตสาหกรรมร่วมกัน</li> </ul>
ชุมชนและสังคม		<ul style="list-style-type: none"> <li>แสดงความรับผิดชอบต่อด้านสุขภาพ และ ความปลอดภัยของชุมชน</li> <li>พิจารณาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงการอนุรักษ์พลังงาน และ ทรัพยากรธรรมชาติ</li> <li>ปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด</li> <li>ระบุถึงผลกระทบในปัจจุบัน หรือ ศักยภาพที่จะมีของผลิตภัณฑ์ บริการ กระบวนการ และกิจกรรมต่อสังคมในเรื่องทั่วไป และต่อชุมชนท้องถิ่นในเรื่องเฉพาะเจาะจง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การสร้าง Engagement ระหว่างบริษัทฯ กับชุมชนผ่านโครงการ CSR</li> </ul>
หน่วยงานกำกับ (ธนาคารแห่งประเทศไทย/สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/ นโยบายและกำกับการบริหารหนี้สาธารณะ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>อีเมล (เป็นประจำ)</li> <li>การประชุมผ่านสมาคมการค้า/ชมรมผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อทะเบียนรถ/ส่วนบุคคล</li> <li>เข้าเยี่ยมชมนบริษัทฯ (2 ปี/ครั้ง)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>สนับสนุนนโยบายและปฏิบัติตามกฎหมายเกณฑ์ต่างๆ ที่กำหนดได้อย่างเหมาะสม (หรือเกินกว่าที่กำหนด)</li> <li>การบริหารจัดการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความโปร่งใสในการดำเนินงาน และยึดหลักความถูกต้อง</li> <li>ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับนโยบายและกฎหมายต่าง ๆ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การให้ความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับในการยกระดับอุตสาหกรรม                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- พัฒนา Market Conduct</li> <li>- สร้างวินัยการเงินให้ลูกค้าและประชาชน</li> <li>- ให้ความรู้ด้านการเงินแก่ลูกค้า และประชาชน</li> </ul> </li> </ul>

ภายหลังจากการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียจะทำให้บริษัทฯ ทราบถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียในแต่ละกลุ่ม ซึ่งจะนำไปเป็นข้อมูลในการตอบสนองต่อความคาดหวังและปรับปรุงวิธีการดำเนินงานของบริษัทฯ ต่อไป เพื่อที่จะสามารถดำเนินธุรกิจร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียอย่างยั่งยืนต่อไป

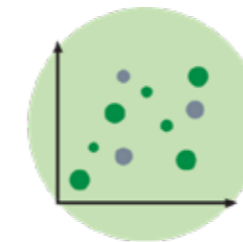
## การกำหนดประเด็นด้านความยั่งยืน

บริษัทฯ จัดทำรายงานฉบับนี้ขึ้นเพื่อเปิดเผยผลการดำเนินงานในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ที่มีนัยสำคัญต่อบริษัทฯ และผู้มีส่วนได้เสีย โดยพิจารณาถึงประเด็นด้านความยั่งยืนจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่สอดคล้องตามหลักการรายงานของมาตรฐาน Global Reporting Initiatives (GRI) ผ่านขั้นตอนการประเมินปัจจัยสำคัญด้านความยั่งยืนทั้ง 4 ขั้นตอนดังต่อไปนี้ <sup>(102-46)</sup>



01

ศึกษา/ทบทวนและระบุประเด็นความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องของกิจการ



02

จัดลำดับความสำคัญของประเด็นความยั่งยืน



03

การทวนสอบ ความถูกต้อง ความครบถ้วนของประเด็นความยั่งยืน



04

การพัฒนาคุณภาพของการรายงานอย่างต่อเนื่อง

### 1. การศึกษา ทบทวนและระบุประเด็นความยั่งยืนที่เกี่ยวข้อง (Identification)

บริษัทฯ ได้ทำการศึกษาและเทียบเคียงประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนระดับสากล เช่น เกณฑ์ดัชนีความยั่งยืน (Dow Jones Sustainability Indices: DJSI) และประเด็นความยั่งยืนต่างๆ ของบริษัทที่ดำเนินธุรกิจใกล้เคียง ทั้งในประเทศและต่างประเทศ อีกทั้งประเด็นความยั่งยืน Sustainability Accounting Standard Board (SASB) ที่กำหนดไว้สำหรับธุรกิจนำมาระบุเป็นประเด็นความยั่งยืนตั้งต้นของบริษัทฯ

### 2. จัดลำดับความสำคัญของประเด็นความยั่งยืน (Prioritization)

- วิเคราะห์และพิจารณาข้อมูลที่ได้จากการสนทนัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก
- จัดลำดับความสำคัญของประเด็นความยั่งยืนที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ และเป็นประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกให้ความสำคัญ โดยการพิจารณาตามลำดับความสำคัญใน 2 ส่วน เพื่อกำหนดปัจจัยลง Materiality Matrix คือ

- แกนนอน : ประเด็นที่มีความสำคัญต่อบริษัทฯ
- แกนตั้ง : ประเด็นที่มีความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### 3. การทวนสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของประเด็นด้านความยั่งยืน (Validation)

สรุปการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืนให้กับผู้บริหารระดับสูงพิจารณาความถูกต้องของประเด็นความยั่งยืน เพื่อรับทราบและให้ข้อคิดเห็น และนำประเด็นความยั่งยืนไปเปิดเผยในรายงานการพัฒนาความยั่งยืน และเว็บไซต์ของบริษัทฯ

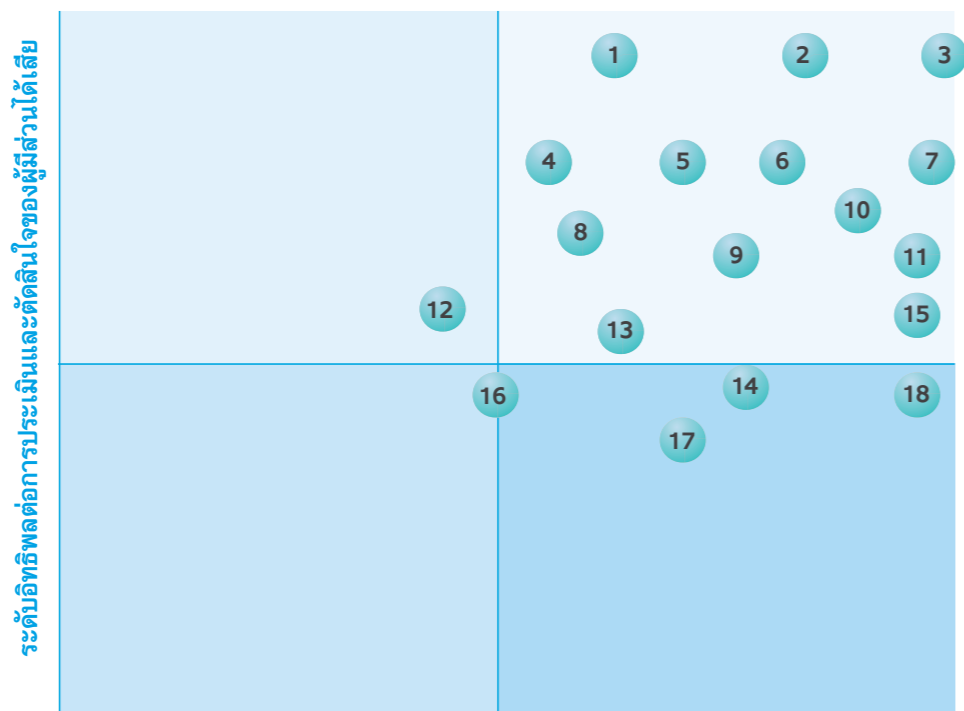
### 4. การพัฒนาคุณภาพของการรายงาน (Review)

บริษัทฯ จะดำเนินการทบทวนกระบวนการและข้อมูลที่เป็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน หลังจากการเผยแพร่รายงานฉบับนี้ไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกเพื่อรับฟังความคิดเห็นพร้อมทั้งข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงเนื้อหาสาระสำหรับรายงานในฉบับต่อไป





การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความยั่งยืน



ระดับนัยสำคัญของผลกระทบทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

- 1. การบริหารความเสี่ยง
- 2. การต่อต้านการทุจริต
- 3. ผลเชิงเศรษฐกิจ
- 4. การพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินอย่างรับผิดชอบ
- 5. พลังงาน
- 6. มลอากาศ
- 7. การเข้าถึงบริการทางการเงิน
- 8. การปลูกฝังการตระหนักรู้และวินัยทางการเงินให้แก่ลูกค้า
- 9. การจ้างงาน
- 10. การกำกับดูแลกิจการที่ดี
- 11. การสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า
- 12. การไม่เลือกปฏิบัติ
- 13. การรักษาข้อมูลความลับและความมั่นคงปลอดภัย
- 14. น้ำ
- 15. การพัฒนาและสร้างสรรค์นวัตกรรม
- 16. การฝึกอบรมและให้ความรู้
- 17. ความพึงพอใจพนักงาน
- 18. ความหลากหลายและโอกาสแห่งความเท่าเทียม

ประเด็นความยั่งยืน (102-47)	ขอบเขตของประเด็นความยั่งยืน (102-46)	เนื้อหาในรายงาน	SDGs
ผลเชิงเศรษฐกิจ	บริษัทฯ/ลูกค้า/ผู้ถือหุ้น	การพัฒนาแนวทางการเงินเพื่อความยั่งยืน	
การกำกับดูแลกิจการที่ดี	บริษัทฯ/หน่วยงานกำกับ/ผู้ถือหุ้น	การกำกับดูแลกิจการที่ดี	
การต่อต้านการทุจริต	บริษัทฯ/ลูกค้า/หน่วยงานกำกับ/ผู้ถือหุ้น	การต่อต้านการทุจริต	
การบริหารความเสี่ยง	บริษัทฯ	การบริหารความเสี่ยงด้านความยั่งยืน	
การเข้าถึงบริการทางการเงิน	บริษัทฯ/ชุมชนและสังคม/ลูกค้า	การเข้าถึงบริการทางการเงิน MTC	
การพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินอย่างรับผิดชอบ	บริษัทฯ/คู่แข่งทางธุรกิจ/ลูกค้า	การพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินอย่างรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม	
การปลูกฝังการตระหนักรู้และวินัยทางการเงินให้แก่ลูกค้า	บริษัทฯ/ชุมชนและสังคม/ลูกค้า	การปลูกฝังการตระหนักรู้และวินัยทางการเงินให้แก่ลูกค้า	
การพัฒนาและสร้างสรรค์นวัตกรรม	บริษัทฯ/ลูกค้า	การพัฒนาและสร้างสรรค์นวัตกรรม และ Digital Transformation	
การรักษาข้อมูลความลับและความมั่นคงปลอดภัย	บริษัทฯ/หน่วยงานกำกับ/ลูกค้า	การรักษาข้อมูลความลับและความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ	
การสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า	บริษัทฯ/ลูกค้า	การสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า MTC	
พลังงาน	บริษัทฯ/ชุมชนและสังคม	การบริหารจัดการพลังงาน	
มลอากาศ	บริษัทฯ/ชุมชนและสังคม	การปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก	
น้ำ	บริษัทฯ/ชุมชนและสังคม	การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ	
การจ้างงาน	บริษัทฯ/พนักงาน	การบริหารทรัพยากรบุคคล	
การฝึกอบรมและให้ความรู้	บริษัทฯ/พนักงาน/ลูกค้า	การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร	
ความหลากหลายและโอกาสแห่งความเท่าเทียม	บริษัทฯ/พนักงาน	การบริหารทรัพยากรบุคคล	
การไม่เลือกปฏิบัติ	บริษัทฯ/พนักงาน/ลูกค้า/ชุมชนและสังคม	การเคารพสิทธิมนุษยชน	
ความพึงพอใจพนักงาน	บริษัทฯ/พนักงาน	ความพึงพอใจของบุคลากร MTC	

## เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) จัดทำรายงานความยั่งยืนฉบับนี้ขึ้นเป็นฉบับที่ 5 ต่อเนื่องจากรายงานความยั่งยืนประจำปี 2563 โดยจัดทำขึ้นเป็นประจำทุกปี<sup>(102-52)</sup> เพื่อสื่อสารความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องกับความยั่งยืนทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ให้กับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย

### ขอบเขตการดำเนินงาน

รายงานฉบับนี้นำเสนอภาพรวมการดำเนินงานของบริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) ในส่วนของอาคารสำนักงานใหญ่ และสาขาทั่วประเทศ ซึ่งครอบคลุมการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม 2564<sup>(102-50, 102-51)</sup>

### กรอบการรายงาน

บริษัท จัดทำรายงานความยั่งยืน ตามมาตรฐานของ GRI (Global Reporting Initiatives) โดยเปิดเผยข้อมูลในรูปแบบหลัก (Core Option)<sup>(102-54)</sup> และแนวทางการเปิดเผยข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับกลุ่มธุรกิจ และมุ่งมั่นดำเนินงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals : SDGs) ทั้ง 17 เป้าหมายอย่างต่อเนื่อง

### ช่องทางการติดต่อ

หากมีข้อสงสัยสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ที่ ฝ่ายอาคารและความยั่งยืน สำนักงานใหญ่ บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน)

332/1 ถนนจรัญสนิทวงศ์ แขวงบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพฯ 10700 (102-53)

โทรศัพท์ : 02-438-8800

อีเมล : service@muangthaicap.com

เว็บไซต์ : www.muangthaicap.com



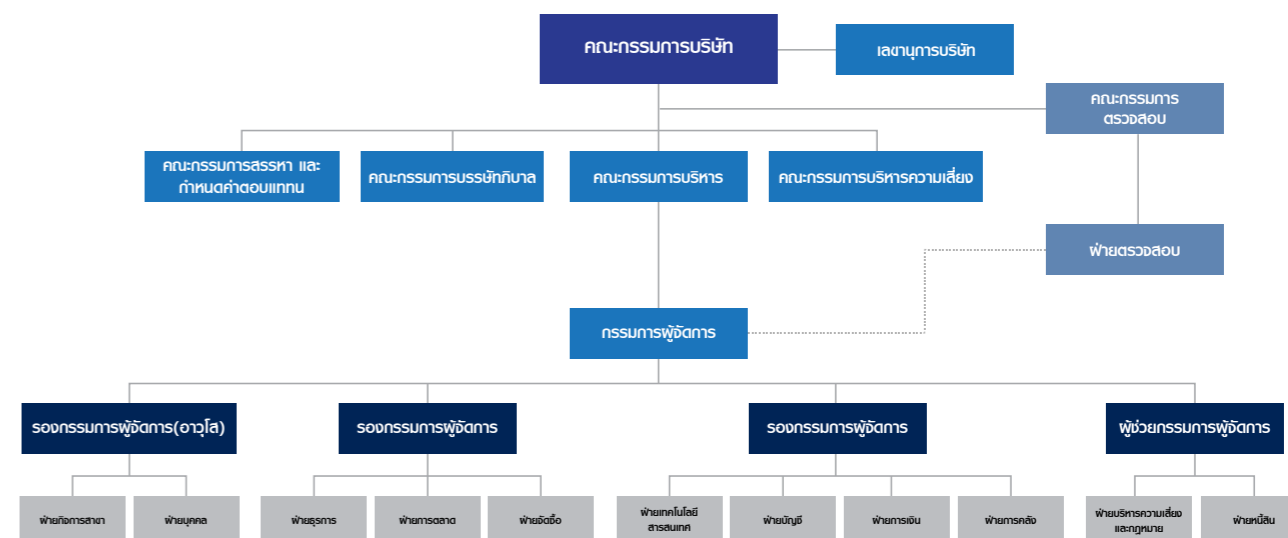
## การดำเนินธุรกิจอย่างมีธรรมาภิบาล

บริษัทฯ มุ่งเน้นการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่ครอบคลุมทั้งมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็น “ผู้ให้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ ที่ยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคม” ด้วยการปฏิบัติภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และคำนึงถึงผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย อีกทั้งบริษัทฯ ยังพร้อมที่จะช่วยผลักดันให้ทุกภาคส่วนให้ดำเนินไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

### การกำกับดูแลกิจการที่ดี

บริษัทฯ เชื่อมั่นว่าการที่บริษัทฯ สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน ท่ามกลางการแข่งขันในอุตสาหกรรมปัจจุบัน มีผลมาจากการที่บริษัทฯ มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การมีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ทำให้เกิดความไว้วางใจของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อบริษัทฯ ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรทุกระดับในการส่งเสริม สนับสนุน การกำกับดูแลกิจการที่ดีให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม

### โครงสร้างการกำกับดูแลของบริษัทฯ<sup>(102-18)</sup>



### นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี

บริษัทฯ มุ่งมั่นต่อการดำเนินธุรกิจให้มีความเจริญเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืนด้วยการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ถือหุ้นและคุณค่าร่วมให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน คณะกรรมการบริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติตามแนวทางของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อให้มีระบบธรรมาภิบาลที่ดี (Good Corporate Governance) โดยคณะกรรมการบริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายกำกับดูแลกิจการ และจรรยาบรรณจริยธรรมทางธุรกิจสำหรับกรรมการผู้บริหารและพนักงาน เพื่อให้ทุกคนนำไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน ซึ่งได้มีการประกาศและสื่อสารให้พนักงานได้รับทราบ รวมทั้งเผยแพร่ไว้ในเว็บไซต์ของบริษัทฯ (www.muangthaicap.com) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานของบริษัทฯ ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้อง มีความรู้ความเข้าใจในหลักการกำกับดูแลกิจการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ด้วยการยึดมั่นต่อความโปร่งใสเป็นธรรม ตรวจสอบได้ มีจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ มีการปฏิบัติที่สอดคล้องกับหลักกฎระเบียบข้อบังคับและกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนมีความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยกำหนดแนวทางเพื่อเป็นกรอบในการปฏิบัติงาน และปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ดังนี้

1. คณะกรรมการบริษัท ผู้บริหารและพนักงานทุกคน จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมุ่งมั่นทุ่มเทและรับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ เพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัทฯ และยึดมั่นในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เป็นแนวทางด้วยความเข้าใจ เชื่อมั่นและศรัทธา โดยถือเป็นกิจวัตร จนเป็นวัฒนธรรมที่ดีขององค์กร

2. คณะกรรมการบริษัท มีบทบาทสำคัญ ร่วมกับผู้บริหารในการกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ นโยบาย และแผนงานที่สำคัญของบริษัทฯ รวมทั้งจัดโครงสร้างการบริหารที่สอดคล้องและสัมพันธ์กันอย่างเป็นธรรมระหว่างคณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และผู้ถือหุ้น และมีการวางแผนการบริหารจัดการและการดำเนินธุรกิจที่มีความเหมาะสม รวมทั้งต้องดำเนินการเพื่อให้มั่นใจได้ว่า ระบบบัญชีรายงาทางการเงินและการสอบบัญชีมีความน่าเชื่อถือ

3. คณะกรรมการบริษัท และผู้บริหาร จะต้องเป็นผู้ดำเนินเรื่องจริยธรรม และเป็นตัวอย่างในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ยุติธรรม โปร่งใสตรวจสอบได้

4. คณะกรรมการบริษัท ผู้บริหารและพนักงานทุกคน จะยึดมั่นความเป็นธรรมโดยปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียม พร้อมทั้งดูแลสอดส่องควบคุมป้องกันการตัดสินใจหรือการกระทำใดๆ ที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และรายการที่เกี่ยวข้องกัน

5. คณะกรรมการบริษัทต้องดำเนินการให้มีระบบที่ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้มั่นใจว่าฝ่ายบริหารได้ตระหนัก และให้ความสำคัญ และปฏิบัติตามนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

6. การปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ ถือเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญในการประเมินผลการบริหารจัดการทางธุรกิจของคณะกรรมการบริษัทกับผู้บริหารและการประเมินผล การปฏิบัติงานของพนักงานทุกคน

**บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัท**

1. เสนอแนวนโยบายเกี่ยวกับหลักบรรษัทภิบาลต่อคณะกรรมการบริษัท
2. กำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัทให้เป็นไปตามหลักบรรษัทภิบาลของสถาบันกำกับ เช่น ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
3. พิจารณาบททวนเกี่ยวกับนโยบายด้านบรรษัทภิบาลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติของสากล และข้อเสนอแนะของสถาบันหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
4. พิจารณาเสนอข้อพึงปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับบรรษัทภิบาล สำหรับคณะกรรมการหรือเสนอการกำหนดข้อบังคับคณะกรรมการเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว
5. เสนอแนะข้อกำหนดเกี่ยวกับจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของบริษัท และข้อพึงปฏิบัติของผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทฯ
6. ส่งเสริมการเผยแพร่วัฒนธรรมในการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม
7. การอื่นใดที่คณะกรรมการบริษัทมอบหมาย

**การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน**

บริษัทฯ ตระหนักดีว่าการทุจริตคอร์รัปชัน ส่งผลกระทบต่อและเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาธุรกิจและสังคมการดำเนินธุรกิจที่ไม่โปร่งใส จะสร้างความไม่เป็นธรรมทางธุรกิจ ส่งผลกระทบต่อด้านลบต่อชื่อเสียงของบริษัทฯ ความสามารถในการแข่งขัน และทำให้บริษัทฯ ขาดการยอมรับ รวมทั้งลดความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย บริษัทฯ จึงได้กำหนดนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของบริษัทฯ โดยมีผลบังคับใช้กับบุคลากรทุกระดับ ตลอดจนส่งเสริมให้บุคลากรยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติให้เป็นรูปธรรม อีกทั้งให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 - 2564) เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทฯ มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และปราศจากการคอร์รัปชันในทุกกระบวนการทำงาน

**นโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน**

บริษัทฯ ได้มีการกำหนดนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของบริษัทฯ เพื่อยึดถือเป็นแนวปฏิบัติในทุกกระบวนการทำงานของบริษัทฯ อย่างเคร่งครัด โดยได้เผยแพร่ นโยบายดังกล่าวที่หน้าเว็บไซต์ของบริษัทฯ ที่เว็บไซต์: <https://investor.muangthaicap.com/storage/sustainability/corporate-governance/20190401-mtc-anti-corruption-policy-th.pdf> หรือสามารถ Scan QR Code เพื่อศึกษารายละเอียดของนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของบริษัทฯ



**กระบวนการต่อต้านการทุจริต**

บริษัทฯ วางมาตรการป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการทุจริตของบุคลากรอย่างเข้มงวด ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดระบบการควบคุมภายใน หรือการนำระบบปฏิบัติการ SAP มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและลดความเสี่ยงด้านการทุจริต นอกจากนั้นบริษัทฯ ได้จัดให้มีช่องทางร้องเรียนการทุจริต (Whistleblower) เพื่อให้บุคลากรและผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ ได้มีส่วนร่วมและสามารถแจ้งเบาะแส หากสงสัยว่ามีการทุจริตเกิดขึ้น

บริษัทฯ กำหนดให้มีแนวทางการติดตามประเมินความเสี่ยง และแนวทางการปฏิบัติตามหลักการป้องกันการเกิดการทุจริตและคอร์รัปชัน ดังนี้

1. ฝ่ายตรวจสอบภายในสอบทานกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงและการควบคุมภายในว่า เพียงพอเหมาะสม มีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่น และมีความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบ และนำไปเป็นแนวทางให้ผู้ปฏิบัติงานนำไปดำเนินการตามกระบวนการดังกล่าว เป็นการควบคุมความเสี่ยงเพื่อการป้องกัน (Preventive Control)

2. บริษัทฯ ได้นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ อาทิ ระบบปฏิบัติการ SAP และการติดตั้งกล้องวงจรปิดเข้ามาใช้ ซึ่งเทคโนโลยีดังกล่าวถูกใช้เป็นมาตรการควบคุมความเสี่ยงเพื่อให้ตรวจพบ (Detective Control)

3. ฝ่ายตรวจสอบภายในตรวจสอบการปฏิบัติตามระบบ (Compliance) ทำการสุ่มตรวจพร้อมทั้งติดตามประเมินผลและนำเสนอแนวทางป้องกันการทุจริตต่อฝ่ายบริหารของบริษัทฯ และรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบตามรอบการรายงาน

4. จัดให้มีการตรวจสอบสัญญาเอกสารประกอบการขอสินเชื่อ และการตรวจนับเงินสดแบบข้ามสาขาโดยสม่ำเสมอให้ครอบคลุมทุกสาขา และแจ้งเหตุอันพึงสงสัยต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

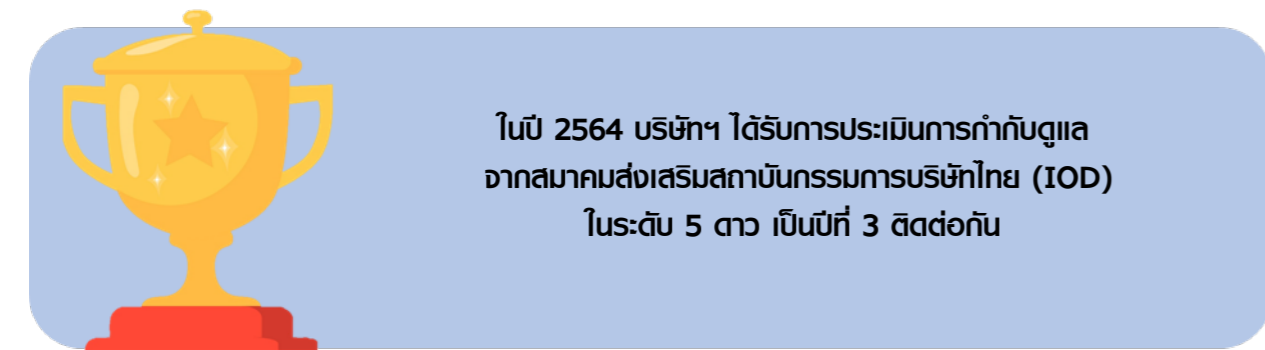
5. เปิดโอกาสให้พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียแจ้งเหตุอันพึงสงสัยที่ส่อไปในทางทุจริตผ่านช่องทาง Whistleblower ของบริษัทฯ ดังที่เปิดเผยไว้ในเว็บไซต์ของบริษัทฯ โดยบริษัทฯ รับรองว่า ผู้แจ้งเบาะแสดังกล่าวจะได้รับการคุ้มครองตามนโยบายการรับเรื่องร้องเรียนของบริษัทฯ

6. เมื่อตรวจพบเหตุที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเกิดการทุจริต ฝ่ายกิจการสาขาต้องสืบสวนให้ถึงที่สุดและรายงานต่อฝ่ายบริหาร เพื่อกำหนดมาตรการลงโทษตามข้อเท็จจริงที่พบ

7. ให้การฝึกอบรมพนักงานใหม่เกี่ยวกับนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน รวมไปถึงบทลงโทษ รวมถึงมีการสื่อสารให้กับพนักงานทุกคนรับทราบ และทบทวนเป็นระยะถึงแนวทางการปฏิบัติงานที่บริษัทฯ กำหนดไว้เพื่อป้องกันการทุจริต ผ่านทางช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ของบริษัทฯ

**ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน**

บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีช่องทางในการร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสดังกล่าวการกระทำผิดกฎหมายหรือจรรยาบรรณ หรือ



นโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน หรือพฤติกรรมที่อาจส่งถึงการทุจริต หรือประพฤติมิชอบของบุคคลในบริษัทฯ ซึ่งรวมถึงพนักงาน ผู้บริหาร และผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งมีกลไกในการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล และให้ความสำคัญกับการเก็บข้อมูลข้อร้องเรียนเป็น ความลับ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ร้องเรียน โดยมีช่องทางการร้องเรียน ดังนี้

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

ที่อยู่: ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ

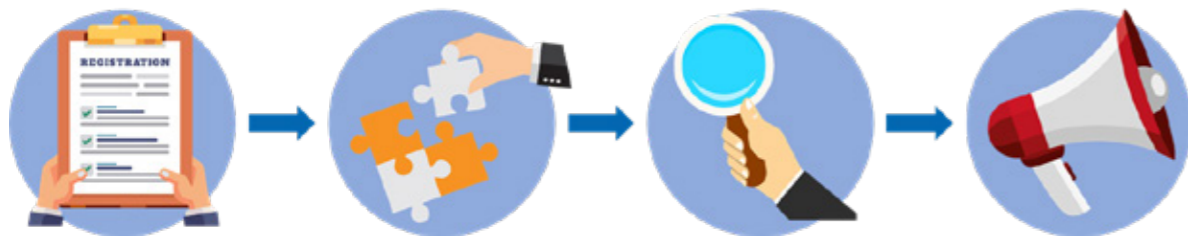
ที่อยู่ : บริษัท เมืองไทยแคปปิตอล จำกัด (มหาชน)

332/1 ถนนจรัญสนิทวงศ์ แขวงบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพฯ 10700

โทรศัพท์: 02-483-8888

อีเมล: whistleblower@muangthaicap.com

**ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน**



1. ลงทะเบียนและส่งเรื่อง

2. รวบรวมข้อเท็จจริงและสั่งการ

3. การสอบสวนข้อเท็จจริง

4. แจ้งผลสรุปและแก้ไข

ทั้งนี้บริษัทฯ ได้มีการเปิดเผยนโยบายการรับเรื่องร้องเรียนไว้ที่เว็บไซต์ของบริษัทฯ <http://mtls-cg-whistle-blowing-th.pdf> (muangthaicap.com) หรือสามารถ Scan QR Code เพื่อศึกษารายละเอียดของนโยบายการรับเรื่องร้องเรียนของบริษัทฯ



**การสื่อสารและฝึกอบรมพนักงาน/คู่ค้าต่อการต่อต้านคอร์รัปชัน**

บริษัทฯ ได้ริเริ่มดำเนินการฝึกอบรมแก่ คณะกรรมการ ผู้บริหาร และบุคลากรทุกระดับเกี่ยวกับนโยบายการต่อต้านคอร์รัปชัน โดยมีวัตถุประสงค์ในการสร้างความรู้ความเข้าใจต่อ คณะกรรมการ ผู้บริหาร และบุคลากรทุกระดับรับทราบถึงการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ มีความรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมต่อการต่อต้านคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ ซึ่งในหลักสูตรการต่อต้านคอร์รัปชันครอบคลุมถึงการกระทำใดที่เป็นการทุจริตต่อหน้าที่ วิธีการปฏิบัติตามนโยบาย เพื่อให้บุคลากรของบริษัทฯ ตระหนักรู้ถึงผลกระทบของการทุจริตคอร์รัปชัน และเข้าใจต่อวิธีการปฏิบัติตนอย่างมีความรับผิดชอบ

**การสื่อสารนโยบาย และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านทุจริตขององค์กร <sup>(205-2)</sup>**

ระดับบุคลากร	จำนวนบุคลากร ที่ได้รับการสื่อสารนโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน (คน)	จำนวนบุคลากรทั้งหมด (คน)	ร้อยละ (%)
ผู้บริหารระดับสูง	10	10	100
ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย	26	26	100
หัวหน้าส่วน/ผู้จัดการสาขา/ผู้ช่วยผู้จัดการพิเศษ	329	329	100
หัวหน้าหน่วย/เจ้าหน้าที่ชำนาญการ	3,628	3,628	100
พนักงาน/เจ้าหน้าที่	7,467	7,467	100

**การฝึกอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านทุจริต <sup>(205-2)</sup>**

ระดับบุคลากร	จำนวนบุคลากรทั้งหมด ที่ได้รับการฝึกอบรมนโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน (คน)	จำนวนพนักงานใหม่ทั้งหมด (คน)	ร้อยละ (%)
พนักงานเข้าใหม่	2,096	2,096	100

โดยในปี 2564 พบว่ามีกรณีทุจริตคอร์รัปชันที่เกิดขึ้นภายในบริษัทฯ จำนวน 58 ครั้ง เป็นกรณีของบุคลากรทุจริตจากการปฏิบัติงาน ซึ่งบริษัทฯ ได้ดำเนินการปลดพนักงานให้พ้นสภาพจากการเป็นพนักงานของบริษัทฯ อย่างไรก็ตามในอนาคตบริษัทฯ จะยึดมั่นและปรับปรุงนโยบายการต่อต้านคอร์รัปชันอยู่เสมอ เพื่อให้บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส และปราศจากการคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ <sup>(205-3)</sup>

**การบริหารความเสี่ยงด้านความยั่งยืน**

ในปัจจุบันการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ต้องเผชิญกับความเสี่ยงที่สำคัญในหลายๆ ด้าน ซึ่งความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการนั้นว่าเป็นความเสี่ยงที่สำคัญอันหนึ่ง ซึ่งหากเกิดความเสี่ยงอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจเป็นอย่างมาก บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการความเสี่ยง ผ่านการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยง กำหนดกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ และสร้างวัฒนธรรมการจัดการความเสี่ยง โดยพิจารณาปัจจัยความเสี่ยงต่างๆ รวมถึงการสร้างการบริหารจัดการความเสี่ยงให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กรด้วย ทั้งนี้เพื่อให้บริษัทฯ สามารถเติบโต สร้างผลตอบแทน และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างยั่งยืนแก่ผู้มีส่วนได้เสีย

**นโยบายการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ**

1. ผู้บริหารและพนักงานทุกท่านมีความรับผิดชอบ ในการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร โดยจัดการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง มีมาตรฐานเดียวกัน
2. ผู้บริหารและพนักงานทุกท่านต้องนำการบริหารความเสี่ยงไปใช้ปฏิบัติเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานตามปกติ ทั้ง

ด้านกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ การตัดสินใจ และงานประจำวัน โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

3. ผู้บริหารและพนักงานทุกท่านต้องรายงานความเสี่ยงที่ประเมินและจัดลำดับความสำคัญ พร้อมทั้งระบุวิธีการจัดการความเสี่ยงและผู้รับผิดชอบ โดยรายงานนี้ต้องนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

4. การป้องกันและจัดการความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อ การบรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัทฯ จะต้องได้รับการจัดการอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่บริษัทฯ ยอมรับได้และเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดความสูญเสียที่ไม่ได้คาดหวังต่อธุรกิจ ตลอดจนใช้โอกาสที่มีอยู่ให้เป็นประโยชน์ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการสมดุลของการเติบโตทางธุรกิจความเสี่ยง และผลตอบแทนของบริษัทฯ

5. ผู้บริหารและพนักงานจะต้องมีการติดตามประเมินผลการบริหารความเสี่ยง โดยมีการทบทวนและมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง

6. หน่วยงานเจ้าของความเสี่ยงจะต้องรายงานความเสี่ยงแก่คณะกรรมการและคณะกรรมการบริหาร โดยสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงเป็นระยะๆ ผ่านทางช่องทางที่กำหนดไว้ในคู่มือบริหารความเสี่ยง

**ผลการดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยง**

บริษัทฯ ใช้เครื่องมือหลากหลาย ในขั้นตอนการระบุความเสี่ยงนี้ เช่น การระดมสมองในระหว่างการประชุมภายใน

ระหว่างฝ่ายต่างๆ การวิเคราะห์ SWOT การวิเคราะห์สมมติฐาน การประชุมเชิงปฏิบัติการ การเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรม รวมถึงการรับฟังจากผู้มีส่วนได้เสีย โดยบริษัทฯ ได้กำหนดเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงไว้ โดยวัดจากระดับของโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง (Likelihood) และระดับความรุนแรงของผลกระทบด้านต่างๆ (Impact) ซึ่งสามารถระบุและจำแนกประเภทของความเสี่ยง และการบริหารจัดการความเสี่ยง ดังนี้

1. ความเสี่ยงอุบัติใหม่: ความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของโรคไวรัสอุบัติใหม่ COVID-19 และความเสี่ยงด้านอาชญากรรมไซเบอร์

2. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ: ความเสี่ยงด้านการติดตามเก็บหนี้ และการควบคุมคุณภาพสินทรัพย์เนื่องจากการลดลงของรายได้ครัวเรือนสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจที่ชะลอตัว

3. ความเสี่ยงด้านการเงิน: ความเสี่ยงด้านสภาพคล่องที่เกิดจากมาตรการช่วยเหลือลูกค้ารายย่อย และการชะลอความต้องการกู้ยืมของลูกค้ารายย่อยจากการได้รับมาตรการช่วยเหลือจากทางภาครัฐ

4. ความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบ: ความเสี่ยงจากการที่ธนาคารแห่งประเทศไทยปรับลดเพดานอัตราดอกเบี้ย ในมาตรการช่วยเหลือลูกค้ารายย่อยระยะที่ 2 สำหรับสินเชื่อส่วนบุคคลเหลือไม่เกินร้อยละ 25 สินเชื่อจำนำทะเบียนรถ เหลือไม่เกินร้อยละ 24 และสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพ เหลือไม่เกินร้อยละ 33 รวมถึงการปรับปรุงการคำนวณดอกเบี้ยปรับ และแนวทางการกำกับค่าธรรมเนียมต่าง ๆ

ปัจจัยความเสี่ยง	ประเด็นความเสี่ยง	เกณฑ์ประเมินความเสี่ยง	กลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง
การแพร่ระบาดของโรค Covid-19	<ul style="list-style-type: none"> <li>การติดโรคระบาดที่ยังไม่มีทางรักษา และไม่สามารถแพร่เชื้อได้ในวงกว้าง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงสูง</li> <li>ความรุนแรงของผลกระทบสูง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) สำหรับการแพร่ระบาดของโรคไวรัส</li> <li>ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การทำงานจากบ้าน (Work from Home)</li> <li>ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การปฏิบัติตามนโยบาย Social Distancing ในสำนักงานใหญ่ สาขา และหอพักพนักงาน</li> <li>ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การจัดหาติดตั้งอุปกรณ์เสริม และ PPE สำหรับพนักงาน ทุกระดับทุกสาขา และลูกค้า</li> </ul>

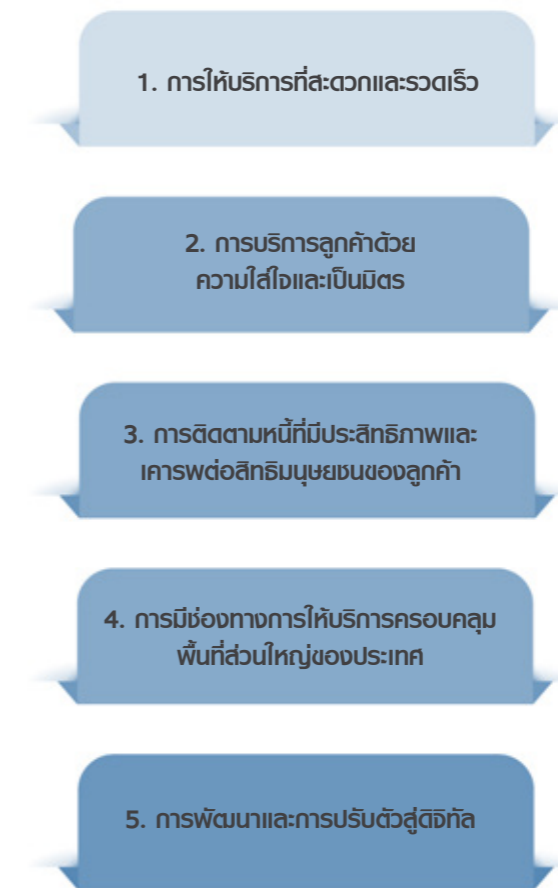
ปัจจัยความเสี่ยง	ประเด็นความเสี่ยง	เกณฑ์ประเมินความเสี่ยง	กลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง
อาชญากรรมไซเบอร์	<ul style="list-style-type: none"> <li>Phishing Scam</li> <li>Ransomware ไวรัสคอมพิวเตอร์ เจาะผ่านระบบรักษาความปลอดภัยเพื่อทำลายฐานข้อมูลส่วนบุคคล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงสูง</li> <li>ความรุนแรงของผลกระทบต่ำ</li> <li>โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงต่ำ</li> <li>ความรุนแรงของผลกระทบสูง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>นโยบายความปลอดภัยสารสนเทศ และนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล</li> <li>การแจ้งเตือนภัย สื่อสาร ให้ความรู้แก่พนักงาน, ลูกค้า และประชาชนทั่วไปผ่านทางช่องทางออนไลน์ และช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ให้ระมัดระวัง Phishing Scam</li> <li>ปรับปรุงวิธีการเก็บข้อมูลจากช่องทางการร้องเรียน</li> </ul>
การติดตามหนี้/ ไม่สามารถยึดหลักประกันได้	<ul style="list-style-type: none"> <li>การไม่สามารถติดตามลูกค้า ให้ชำระหนี้ได้ ส่งผลให้ NPL สูงขึ้น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงสูง</li> <li>ความรุนแรงของผลกระทบปานกลาง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>นโยบายผ่อนคลายการจัดชั้นหนี้ และการตั้งสำรองค่าเพื่อหนี้สงสัยจะสูญสอดคล้องกับประกาศจากธนาคารแห่งประเทศไทย และสมาคมวิชาชีพบัญชี</li> <li>มาตรการช่วยเหลือลูกค้ารายย่อย                     <ol style="list-style-type: none"> <li>เลื่อนการชำระหนี้ เป็นระยะเวลา 2 เดือน</li> <li>ปรับโครงสร้างหนี้</li> <li>ลดอัตราดอกเบี้ย                             <ul style="list-style-type: none"> <li>ระเบียบปฏิบัติงาน เรื่อง การแก้ไขหนี้</li> <li>ระเบียบปฏิบัติการติดตามสินเชื่อที่มีปัญหา และการบังคับคดี</li> <li>ระเบียบปฏิบัติงาน เรื่องการจัดการประมูล</li> <li>ระเบียบปฏิบัติงาน เรื่องกระบวนการรายงานเหตุการณ์ผิดปกติ</li> </ul> </li> </ol> </li> </ul>
การไม่สามารถขายสินทรัพย์ที่ยึดมาได้	<ul style="list-style-type: none"> <li>การไม่สามารถขายสินทรัพย์ที่ยึดมาได้ หรือ ราคาต่ำกว่าประมาณการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงปานกลาง</li> <li>ความรุนแรงของผลกระทบปานกลาง</li> </ul>	

ปัจจัยความเสี่ยง	ประเด็นความเสี่ยง	เกณฑ์ประเมินความเสี่ยง	กลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง
สภาพคล่องทางการเงิน	<ul style="list-style-type: none"> <li>การไม่มีเงินสดเพียงพอต่อการดำเนินงาน อันส่งผลให้การปล่อยสินเชื่อหยุดชะงักหรือลดลง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงสูง</li> <li>ความรุนแรงของผลกระทบสูง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>จัดทำรายงานประมาณการกระแสเงินสด เพื่อดูความพร้อมเพียงของการใช้เงินสดสำหรับการดำเนินงาน โดยแบ่งรายงานเป็นช่วงของการใช้เงินสดออกเป็นรายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน รายสามเดือนและรายปี</li> <li>นโยบายการจัดการและขยายช่องทางในการระดมทุนเพื่อกระจายความเสี่ยงด้านสภาพคล่องทางการเงิน อาทิ การออกและเสนอขายหุ้นกู้ให้แก่ประชาชน เป็นการทั่วไป</li> <li>การกู้ยืมเงินชอพท์ไลน์จากธนาคารออมสิน เพื่อการให้มาตรการช่วยเหลือแก่ลูกค้ารายย่อย</li> </ul>
การเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย กำกับสินเชื่อ	<ul style="list-style-type: none"> <li>การลดเพดานอัตราดอกเบี้ย และ/หรือค่าธรรมเนียมอาจส่งผลให้รายได้ของบริษัทฯ ลดลง กระทั่งหากค่าใช้จ่ายไม่สามารถลดลงได้อย่างทันที่ จะทำให้ผลกำไรลดลง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงกลาง</li> <li>ความรุนแรงของผลกระทบสูง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การผ่อนคลายมาตรการการบัญชี เนื่องจากสภาวะผันผวนทางเศรษฐกิจอันสืบเนื่องมาจากสถานการณ์โรคระบาด COVID-19</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>การผ่อนคลายมาตรการการบัญชี เนื่องจากสภาวะผันผวนทางเศรษฐกิจอันสืบเนื่องมาจากสถานการณ์โรคระบาด COVID-19</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงต่ำ</li> <li>ความรุนแรงของผลกระทบสูง</li> </ul>	

การเข้าถึงบริการทางการเงิน MTC <sup>(103-1)</sup>

จากสโลแกน **“บริการใกล้ขีด ดุจญาติมิตรที่รู้ใจ”** ถือเป็นสิ่งสำคัญที่บริษัทฯ ยึดเป็นหลักในการดำเนินงานมาโดยตลอด ซึ่งสะท้อนให้เห็นจากผลิตภัณฑ์สินเชื่อของบริษัทฯ ที่ได้รับการออกแบบให้ประชาชน ทั่วไปสามารถเข้าถึงได้ง่าย มีความหลากหลาย มีอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่เป็นธรรม มีขนาดสินเชื่อที่เหมาะสมและพอเพียง รวมไปถึงจนถึงการให้บริการที่เป็นเลิศอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง ตลอดจนการขยายสาขาที่กระจายออกไปทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชาชนในทุกท้องที่ควบคู่ไปกับการกระจายความเสี่ยงเชิงภูมิเศรษฐศาสตร์ จนทำให้บริษัทฯ ได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564 บริษัทฯ มีสาขารวมทั้งสิ้น 5,799 สาขา

อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ จะยังคงมุ่งมั่นในการขยายสาขาและปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการบรรเทาความยากจนและลดความเหลื่อมล้ำด้านการเข้าถึงแหล่งเงินทุน โดยเฉพาะของกลุ่มประชากรฐานรากที่ไม่มีรายได้ประจำ ด้วยการพัฒนา **“การเข้าถึงบริการทางการเงิน”** ของบริษัทฯ โดยในปี 2564 บริษัทฯ ได้ดำเนินกลยุทธ์ในการแข่งขัน ดังนี้



แผนธุรกิจระหว่างปี 2564-2566 <sup>(103-2)</sup>

บริษัทฯ ได้จัดทำแผนธุรกิจระยะกลาง คือ แผนธุรกิจระหว่างปี 2564-2566 ซึ่งครอบคลุมทุกมิติของการเป็นผู้ให้บริการทางการเงินที่มีใช้สถาบันการเงินเพื่อรักษาอัตราการเติบโตระยะ Growth Stage ได้อย่างต่อเนื่องอย่างยั่งยืน ดังต่อไปนี้

1. บริษัทฯ จะดำรงความเป็นผู้นำอันดับหนึ่งในธุรกิจไมโครไฟแนนซ์ (Microfinance)
2. บริษัทฯ วางแนวทางการเติบโตในอีก 3 ปีข้างหน้า โดยรักษาระดับการเติบโต ในปี 2564 ที่ร้อยละ 20-25 ปี 2565 ที่ร้อยละ 30 และปี 2566 ที่ร้อยละ 20-25 เปอร์เซ็นต์ ตามลำดับ

3. บริษัทฯ จะขยายสาขาโดยเปิดสาขาให้ครอบคลุมทุกภูมิภาคของประเทศไทย โดยมีเป้าหมายในการขยายสาขาเฉลี่ยปีละ 700 สาขา จนครบจำนวน 7,200 สาขา ภายในปี 2566

4. บริษัทฯ จะรักษามาตรฐานในการดำเนินธุรกิจ โดยการปล่อยสินเชื่อให้รัดกุม และเร่งรัดติดตามหนี้ให้มีประสิทธิภาพ โดยรักษาน้ำหนักที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-performing Loan) ไม่เกิน 2.0 เปอร์เซ็นต์ และรักษาน้ำหนักที่มีความเสี่ยงเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ (Stage 2) ไม่เกิน 8.0 เปอร์เซ็นต์ ตลอดจนลดการขาดทุนจากการขายรถยนต์ให้เหลือน้อยที่สุด รวมทั้งเร่งระบายทรัพย์สินที่ได้มาจากลูกค้าออกไปให้มากที่สุดเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการตั้งสำรองต่อสินเชื่อ (Credit cost)

5. บริษัทฯ มุ่งเน้นการสร้างระบบและกลไกที่ส่งเสริมให้พนักงานได้ใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ด้านการแข่งขันขององค์กรให้สูงขึ้น นอกจากนี้ บริษัทฯ จะเตรียมการให้พนักงานมีความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง (Resilience) ที่จะเกิดขึ้นหลากหลายรูปแบบในอนาคตได้อย่างเท่าทัน

6. บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับความหลากหลายของช่องทางหรือแพลตฟอร์มต่างๆ เน้นการบูรณาการทั้งช่องทางออฟไลน์ ได้แก่ สาขา สื่อสิ่งพิมพ์ เป็นต้น และช่องทางออนไลน์ เช่น ไลน์ แอปพลิเคชัน โซเชียลมีเดีย เป็นต้น ในการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อขยายฐานลูกค้าดิจิทัลให้สอดคล้อง กับนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย นอกจากนี้ บริษัทฯ สนับสนุนการใช้ประโยชน์ทั้งด้านดิจิทัลและด้านข้อมูล เพื่อประโยชน์ด้านการตลาดและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ของ บริษัทฯ ในอนาคต

7. บริษัทฯ เน้นการเพิ่มสัดส่วนรายได้จากผลิตภัณฑ์เช่าซื้อรถจักรยานยนต์ใหม่ และยังคงให้ความสำคัญกับการทำธุรกิจภายในประเทศไทยเป็นหลัก

### การพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินอย่างรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม<sup>(103-1)</sup>

ในปี 2564 บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) มีผลิตภัณฑ์สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์สำหรับลูกค้ารายย่อย โดยมุ่งเน้นไปยังผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ใช้วิธีการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อแบบ Unconventional ด้วยการคำนึงถึงผลกระทบด้านสังคมผ่านวิธีการประเมินมูลค่าหลักประกัน (Asset-Based Assessment Approach) ทดแทนการประเมินข้อมูลหรือขอหลักฐานประเภทรายได้และข้อมูลเครดิตบูโรของลูกค้า เนื่องจากกลุ่มลูกค้าของบริษัทฯ เป็นกลุ่มลูกค้าที่ไม่มีรายได้ประจำ ซึ่งบริษัทฯ เชื่อว่าวิธีการประเมินดังกล่าวเป็นทางออกที่สำคัญ ในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนทางเลือก และยังเป็นกลไกลดความเสี่ยงด้านด้านการเงินในประเทศ

โดยบริษัทฯ พิจารณาเลือกหลักประกันสำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่มีความเสี่ยงการผิดนัดชำระต่ำ อัตราส่วนการให้สินเชื่อ โดยเทียบกับมูลค่าหลักประกันที่เหมาะสม การ

กำหนดวงเงินสูงสุดต่อสัญญาและลูกค้าในระดับต่ำ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมต่อความเสี่ยงด้านเครดิต ขั้นตอนการติดตามหนี้ และขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้อัตรานี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของบริษัทฯ อยู่ในระดับต่ำกว่าอัตราหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของอุตสาหกรรม ซึ่งอัตราหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของบริษัทฯ ถือเป็นดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานของบุคลากรที่สำคัญที่สุด

ซึ่งผลิตภัณฑ์สินเชื่อหลักของบริษัทฯ คือ สินเชื่อจำนำทะเบียนรถ หรือสินเชื่อที่มีหลักประกัน อย่างไรก็ตาม เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าเดิม บริษัทฯ ได้ขยายผลิตภัณฑ์สินเชื่อไปสู่ผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ไม่มีหลักประกันภายใต้ใบอนุญาตสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ และใบอนุญาตสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับและสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ใหม่ ซึ่งบริษัทฯ เล็งเห็นถึงศักยภาพในการเติบโตผลิตภัณฑ์สินเชื่อใหม่ดังกล่าวในอนาคต ดังนั้นผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับลูกค้ารายย่อย ในปัจจุบันของบริษัทฯ สามารถแบ่งออกเป็น 5 ผลิตภัณฑ์ สินเชื่อหลัก และ 1 บริการเสริม ดังต่อไปนี้

#### 1. สินเชื่อทะเบียนรถ

บริษัทฯ ให้บริการสินเชื่อทะเบียนรถแก่ลูกค้ารายย่อยทั่วไป โดยมียานพาหนะประเภทต่างๆ เป็นประกัน ประกอบด้วยรถจักรยานยนต์ รถยนต์ รถกระบะ และรถเพื่อการเกษตรที่จดทะเบียนกับกรมขนส่งทางบก และเป็นกรรมสิทธิ์ของผู้ขอสินเชื่อมาไม่น้อยกว่าระยะเวลาที่บริษัทฯ กำหนด ทั้งนี้ลูกค้าจะต้องส่งมอบสมุดคู่มือจดทะเบียนรถตัวจริงให้แก่บริษัทฯ เพื่อเป็นหลักประกัน โดยไม่ต้องจดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์ ในสมุดคู่มือจดทะเบียนรถให้แก่บริษัทฯ ทั้งนี้ลูกค้าจะยังคงเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ในรถที่นำมาเป็นหลักประกันและสามารถนำรถกลับไปใช้งานได้ตามปกติ

#### 2. สินเชื่อโฉนดที่ดิน

บริษัทฯ ให้บริการสินเชื่อโฉนดที่ดิน โดยลูกค้าที่มาขอสินเชื่อจะต้องส่งมอบโฉนดที่ดินตัวจริงให้แก่บริษัทฯ เพื่อใช้เป็นหลักประกัน ทั้งนี้เพื่อเป็นการเพิ่มทางเลือกให้แก่ลูกค้าในการจัดจ้านองที่ดิน หากลูกค้าต้องการวงเงินสินเชื่อสูง บริษัทฯ จะคิดอัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อที่มีโฉนดที่ดินเป็นหลักประกันไม่เกินร้อยละ 15 ต่อปี

#### 3. สินเชื่อส่วนบุคคล

บริษัทฯ ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแบบไม่มีหลักประกันแก่ลูกค้าที่มีประวัติการผ่อนชำระ สินเชื่อทะเบียนรถกับบริษัทฯ มาก่อน และมีประวัติการผ่อนชำระที่ดีเท่านั้น เนื่องจากการให้สินเชื่อโดยไม่มีหลักประกัน บริษัทฯ จะคิดอัตราดอกเบี้ยไม่เกินร้อยละ 25 ต่อปี ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย

#### 4. สินเชื่อนาโนไฟแนนซ์

บริษัทฯ ให้บริการสินเชื่อนาโนไฟแนนซ์ (Nano Finance) แบบไม่มีหลักประกันแก่ลูกค้าที่มีประวัติการผ่อนชำระสินเชื่อทะเบียนรถกับบริษัทฯ มาก่อน และมีประวัติการผ่อนชำระที่ดีเท่านั้น บริษัทฯ จะคิดอัตราดอกเบี้ยได้ไม่เกินร้อยละ 33 ต่อปี ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย

#### 5. สินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์

บริษัทฯ ประกอบธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ภายใต้ บริษัท เมืองไทยลิซซิ่ง จำกัด (“MTLS”) ประกอบธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ใหม่แก่ลูกค้าสินเชื่อทะเบียนรถของบริษัทฯ ที่มีประวัติการชำระที่ดีและมีความต้องการจะซื้อรถจักรยานยนต์ใหม่ด้วยการเช่าซื้อผ่านสาขาของบริษัทฯ

#### 6. ธุรกิจบริการนายหน้าประกันวินาศภัย

บริษัทฯ ประกอบธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัยภายใต้ บริษัท เมืองไทยลิซซิ่ง อินชัวร์นส์ โบรกเกอร์ จำกัด (“MTLI”) ประกอบธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัย ได้แก่ กรมธรรม์ประกันภัย คัดกรองผู้ประสบภัยจากรถสำหรับรถจักรยานยนต์ (พ.ร.บ. รถจักรยานยนต์) กรมธรรม์คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถสำหรับรถยนต์ (พ.ร.บ. รถยนต์) กรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ และกรมธรรม์ประกันภัย อุบัติเหตุส่วนบุคคล เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า

#### 7. สินเชื่อเช่าซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์ทั่วไป

บริษัทฯ ให้บริการสินเชื่อภายใต้ชื่อ บริษัท เมืองไทย เพย์ เลเทอร์ จำกัด (“MTPL”) MTPL ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้ออุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์ทั่วไป ได้แก่ เครื่องใช้ไฟฟ้าทุกชนิด, มือถือ, อุปกรณ์ทางการแพทย์ และทอง ภายใต้สโลแกนที่ว่า “ซื้อก่อนผ่อนทีหลัง” เปิดให้บริการกับลูกค้าทั่วไปโดยการเช่าซื้อผ่านสาขาของบริษัทฯ

#### ช่องทางการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของลูกค้า

บริษัทฯ มุ่งเน้นการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าด้วยกลยุทธ์การขยายจำนวนสาขาไปทั่วประเทศซึ่งดำเนินการตามแผนธุรกิจระหว่างปี 2564-2566 ส่งผลให้ลูกค้าและประชาชน โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการของธนาคารพาณิชย์ หรือดิจิทัลแบงก์กิ้งให้สามารถเข้าถึงการให้บริการของบริษัทฯ ได้สะดวกมากยิ่งขึ้น โดยในปี 2564 บริษัทฯ ได้เปิดสาขาใหม่จำนวน 915 สาขา เป็นสาขาใหญ่จำนวน 26 สาขา สาขาย่อยจำนวน 223 สาขา และสาขาศูนย์บริการจำนวน 666 สาขา ทั้งนี้แผนธุรกิจระหว่างปี 2564-2566 จะยังคงเพิ่มอัตราการเติบโตของบริษัทฯ ผ่านการเปิดสาขาเพิ่มเติมเฉลี่ยปีละ 700 สาขา อีกทั้งบริษัทฯ ได้เพิ่มกลยุทธ์การขยายช่องทางการปล่อยสินเชื่อ เพิ่มผลิตภัณฑ์และบริการสินเชื่อใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น

ปี	จำนวนสาขาใหม่ (สาขา)
2562	828
2563	777
2564	915



จำนวนสาขาใหม่  
(สาขาใหญ่, สาขาย่อย และศูนย์บริการ)  
915 สาขา ปริมาณสาขาเพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า  
คิดเป็นร้อยละ 18.00

### การยกระดับมาตรฐานทางจริยธรรมของอุตสาหกรรม (Ethical Standards & Policy Influence)

บริษัทฯ ร่วมกับผู้ประกอบการในสมาคมการค้าผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อทะเบียนรถ และชมรมสินเชื่อส่วนบุคคลได้เข้าร่วมการรับฟังความคิดเห็นซึ่งจัดโดยธนาคารแห่งประเทศไทยในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการยกระดับมาตรฐานของการดำเนินธุรกิจให้อุตสาหกรรม อาทิ มาตรการให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในการปรับอัตราเพดานดอกเบี้ยสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ และสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ<sup>(102-12, 102-13)</sup> โดยปรับดอกเบี้ยลดลงร้อยละ 3-4 การปรับวิธีการคำนวณดอกเบี้ยค่าน้ำหนักรวมถึงแนวทางการคิดค่าธรรมเนียมค่าติดตามทวงถาม เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในปัจจุบัน

### การปลูกฝังการตระหนักรู้และวินัยทางการเงินให้แก่ลูกค้า

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 พบว่าภาพรวมของตลาดแรงงานประเทศไทยทั่วประเทศได้รับผลกระทบอย่างรุนแรง ส่งผลให้ประชาชนว่างงานและอัตราการว่างงานสูงที่สุดอีกทั้งปัญหาหนี้สินครัวเรือนยังขยายตัวเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง สาเหตุหลักเกิดจากภาวะเศรษฐกิจที่ยังไม่สามารถขยายตัวได้ในระดับปกติ สะท้อนให้เห็นว่ารายได้ครัวเรือนยังคงไม่ฟื้นตัวได้อย่างเต็มที่ ซึ่งจะกระทบต่อสภาพคล่องและความสามารถในการชำระหนี้ของครัวเรือน ซึ่งอาจก่อให้เกิดประเด็นปัญหาตามมา อาทิ ปัญหาหนี้เสีย ปัญหาการปรับโครงสร้างหนี้ ปัญหาการก่อหนี้ของระบบ เป็นต้น จากปัญหาดังกล่าว บริษัทฯ ได้เล็งเห็นว่าประชาชนระดับฐานรากอีกหลายกลุ่มยังขาดทักษะ ความรู้ ความเข้าใจ และการวางแผนด้านการบริหารจัดการทางการเงินที่ดี บริษัทฯ จึงได้ดำเนินโครงการเสริมสร้างวินัยทางการเงินให้กับลูกค้า เพื่อหวังว่าจะเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยลดปัญหาการเกิดหนี้สินของประชาชนในปัจจุบัน

### โครงการรับ-จับจ่าย

บริษัทฯ ได้จัดทำโปรแกรมรับจับจ่าย ซึ่งเป็นโปรแกรมบัญชีให้ผู้ใช้งานสามารถบันทึกรายรับ-รายจ่าย ตามแนวทางปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายการลดหนี้ครัวเรือนในภาคประชาชนของธนาคารแห่งประเทศไทย พร้อมทั้งเปิดให้ลูกค้าของบริษัทฯ และประชาชนทั่วไปสามารถดาวน์โหลดโปรแกรมจากหน้าเว็บไซต์ของบริษัทฯ ไปใช้ได้โดยไม่คิดค่าบริการ โดยโปรแกรมสามารถ

วิเคราะห์พฤติกรรมค่าใช้จ่าย เพื่อป้องกันวินัยทางการเงิน โดยมีเป้าหมายให้ผู้ใช้งานได้เข้าใจพฤติกรรมค่าใช้จ่ายของตนเอง สามารถติดตามค่าใช้จ่าย รายรับ และเงินออมส่วนตัวได้ หรือหากลูกค้าและประชาชนทั่วไปต้องการสมุดบันทึกบัญชีรายรับ-รายจ่าย ก็สามารถแจ้งความประสงค์ได้จากสาขาของบริษัทฯ ทุกสาขาทั่วประเทศ

### สานฝันเกษตรกรไทย จากใจเมืองไทยแคปปิตอล

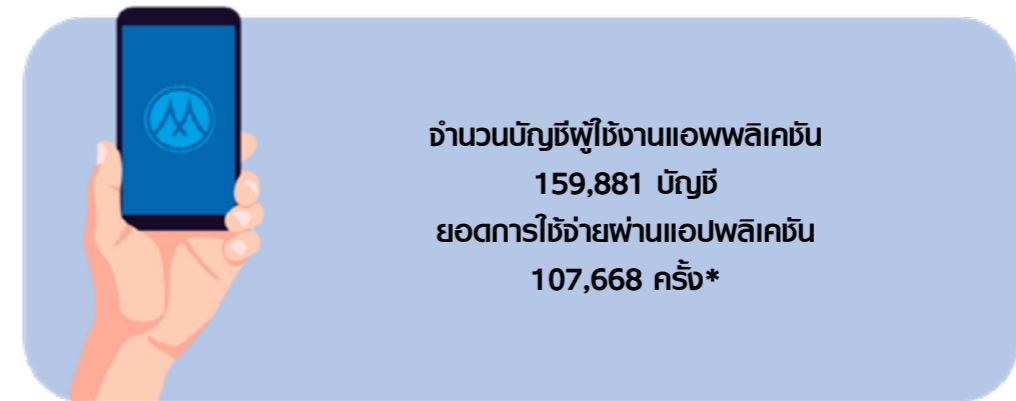
บริษัทฯ ร่วมกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยอุทยานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (STeP) และโครงการ Smart Bee คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้มีการดำเนินกิจกรรมร่วมกันเพื่อส่งเสริม ช่วยเหลือ และพัฒนาศักยภาพกลุ่มเกษตรกร ซึ่งถือเป็น 1 ในกลุ่มลูกค้าของบริษัทฯ โดยเริ่มต้นจากกลุ่มเกษตรกรผู้เลี้ยงผึ้งในภาคเหนือจำนวนกว่าร้อยละ 89 จากสัดส่วนเกษตรกรผู้เลี้ยงผึ้งทั้งหมดในประเทศไทย ผ่านการเรียนรู้เทคโนโลยีการเลี้ยงผึ้ง ให้ความรู้และการสนับสนุนทางด้านการเงิน การค้าปลีกเชิงลึก ในการสนับสนุนการพัฒนาและผลิตต้นแบบผลิตภัณฑ์จากผึ้ง เพื่อการต่อยอดธุรกิจและสามารถยกระดับผลิตภัณฑ์จากผึ้งได้ อีกทั้งยังมีส่วนช่วยในการสนับสนุนส่งเสริมและพัฒนายาชีพของเกษตรกรผู้เลี้ยงผึ้งให้มีชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นต่อไป

### การพัฒนาและสร้างสรรค์นวัตกรรม และ Digital Transformation

ในปัจจุบันการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าด้วยการใช้เทคโนโลยีถือเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่สำคัญต่อการแข่งขันในกลุ่มอุตสาหกรรม อาทิ การใช้แอปพลิเคชัน หรือการให้บริการด้านเทคโนโลยี และการสื่อสาร เป็นต้น ซึ่งบริษัทฯ ได้ริเริ่มนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อปรับปรุงประสบการณ์การใช้บริการของกลุ่มลูกค้า (Customer Experience Management) เพื่อให้ลูกค้าของบริษัทฯ ได้รับความสะดวกสบายและความรวดเร็วในการให้บริการเพิ่มมากขึ้นและยังสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลดิจิทัล (Digital Personal Loan) ของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงบริการทางการเงินผ่านระบบ และสามารถใช้อินเทอร์เน็ตทางเลือก (Alternative Data) โดยเฉพาะกลุ่มที่ไม่มีรายได้ประจำ กลุ่มที่ไม่สามารถพิสูจน์รายได้ และกลุ่มที่ไม่มีทรัพย์สินที่สามารถใช้เป็นหลักประกัน ซึ่งส่งผลให้การแข่งขันในตลาดสินเชื่อส่วนบุคคลที่มีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น บริษัทฯ จึงเล็งเห็นถึงโอกาสที่จะได้นำเทคโนโลยีมาเป็นช่องทางในการขอสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน อีกทั้งยังเป็นการสร้างโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของลูกค้าของบริษัทฯ อีกด้วย

### แอปพลิเคชัน “เมืองไทย แคปปิตอล 4.0”

บริษัทฯ ได้พัฒนาแอปพลิเคชัน “เมืองไทย แคปปิตอล 4.0” เพื่ออำนวยความสะดวกลูกค้าโดยไม่ต้องเดินทางไปสาขาในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ซึ่งภายในแอปพลิเคชันลูกค้าสามารถตรวจสอบระยะเวลาการครบกำหนดชำระ ยอดที่ต้องชำระ และยอดสินเชื่อค้างชำระ นอกจากนี้ยังเป็นช่องทางในการชำระเงินผ่าน Digital Payment อีกทั้งยังมีส่วนช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษในการจัดเก็บสลิปหรือใบเสร็จ อีกทั้งยังเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและการจัดเก็บข้อมูลที่สะดวกและรวดเร็วเพิ่มมากยิ่งขึ้น โดยในปี 2564 มีจำนวนบัญชีผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน เมืองไทย 4.0 จำนวน 1,279,148 บัญชี และมียอดการใช้จ่ายผ่านแอปพลิเคชันจำนวน 107,668 ครั้ง\*



\*บริษัทฯ จะนับจำนวนยอดค่าใช้จ่ายผ่านแอปพลิเคชัน ที่จากจำนวนยอดใช้จ่ายที่ทำรายการสำเร็จเท่านั้น

### Cashless Society

บริษัทฯ ได้ดำเนินการร่วมกับธนาคารพาณิชย์ สาขาธนาคารต่างประเทศ และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ในการให้บริการชำระบิลข้ามธนาคาร (Cross Bank Bill Payment) ผ่านเครื่องรับจ่ายเงินอัตโนมัติ และการชำระเงินผ่านอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ในการทำธุรกรรมทางการเงิน เพื่ออำนวยความสะดวกและรวดเร็วให้แก่ลูกค้าในการชำระเงินกู้ และมีส่วนช่วยในการสนับสนุนมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) อีกทั้งยังเป็นการตอบสนองต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันที่มีความทันสมัย มีประสิทธิภาพ และเพิ่มความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงิน

### การตลาดยุคดิจิทัล และกลยุทธ์โซเชียลมีเดีย

จากพฤติกรรมของผู้บริโภคในปัจจุบัน บริษัทฯ ได้เล็งเห็นถึงช่องทางในการทำตลาดรูปแบบใหม่ โดยมุ่งทำการตลาดผ่านสื่อดิจิทัลและโซเชียลมีเดีย เพื่อประชาสัมพันธ์และสร้างฐานความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือให้กับบริษัทฯ นอกจากนี้บริษัทฯ ยังใช้สื่อโซเชียลมีเดีย อาทิ ในการสร้างการมีส่วนร่วมกับกลุ่มลูกค้าของบริษัทฯ อาทิ เว็บไซต์:

www.muangthaicap.com Facebook Fan page: เมืองไทย แคปปิตอล : Muangthai Capital และ LINE Official Account: @muangthaicapital โดยช่องทางดังกล่าวลูกค้าสามารถแจ้งเบาะแสการทุจริต เป็นช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน การรับข้อเสนอแนะและคำติชม ฯลฯ บริษัทฯ จึงได้กำหนดแนวทางและวางเป้าหมายในการใช้ช่องทางโซเชียลมีเดียในการสื่อสารและรับฟังความคิดเห็นให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

### การพัฒนา AI Chatbot

บริษัทฯ ได้เริ่มวางแผนพัฒนา AI Chatbot เพื่อที่จะช่วยพัฒนาและปรับปรุงการสื่อสารกับกลุ่มลูกค้าผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย ให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดย AI Chatbot ของบริษัทฯ จะทำหน้าที่ตอบข้อซักถามของลูกค้าเบื้องต้นเกี่ยวกับรายละเอียดของผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ขั้นตอนในการดำเนินการขอสินเชื่อ ระบุที่ตั้งสาขาของบริษัทฯ เป็นต้น ทั้งนี้ระบบ AI Chatbot กลายเป็นเครื่องมือการสื่อสารที่สำคัญที่สามารถเชื่อมต่อและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของลูกค้าตลอดจนสามารถรักษาการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าได้ตลอดเวลาแม้อยู่นอกเวลาทำการ



**การพัฒนาแนวทางการเงินเพื่อความยั่งยืน** (103-1, 103-2)

บริษัทฯ ในฐานะผู้ให้บริการสินเชื่อรายย่อยขนาดเล็ก (ไมโครไฟแนนซ์) มีบทบาทสำคัญที่จะช่วยพัฒนาและแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจและสังคม ในการตอบสนองต่อการเข้าถึงบริการทางการเงิน (Financial Inclusion) ของประชาชน เพื่อสร้างคุณค่าร่วมเชิงเศรษฐกิจและสังคมไปพร้อมกัน จากปัญหาทางเศรษฐกิจเรื่องความเหลื่อมล้ำทางการเงินเป็นปัญหามีมาอย่างยาวนาน และอาจจะเรียกได้ว่าเป็นต้นกำเนิดของธุรกิจสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ในประเทศไทยซึ่งในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ จะมีส่วนช่วยในการลดความเหลื่อมล้ำทางการเงินของประชาชนไทย ด้วยการเป็นแหล่งเงินกู้ทางเลือก เพื่อเพิ่มโอกาสให้ประชาชนฐานรากซึ่งถือเป็นกลุ่มลูกค้าหลักของบริษัทฯ สามารถเข้าถึงแหล่งเงินกู้ได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น ซึ่งในปัจจุบันอุตสาหกรรมสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ได้รับการยอมรับและมีการเติบโตอย่างรวดเร็ว และส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศ ในระดับมหภาค อาทิ ผลิตภัณฑ์รวมในประเทศ สัดส่วนหนี้ครัวเรือน เงินทุนหมุนเวียนและอัตราการเติบโตภาคการเกษตร เป็นต้น ดังนั้นในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ จะต้องปฏิบัติตามลูกค้าด้วยความรับผิดชอบ ซึ่งบริษัทฯ ได้มีการดำเนินงานตามนโยบายของหน่วยงานกำกับอย่างเคร่งครัด ขณะเดียวกันบริษัทฯ ต้องดำเนินธุรกิจเพื่อให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์ที่ดีที่สุด และได้มาซึ่งผลประโยชน์สูงสุด อีกทั้งยังต้องคำนึงถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครบถ้วนจึงจะช่วยให้ระบบเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมดำรงอยู่ได้พร้อมกับการเติบโตของอุตสาหกรรมสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์อย่างยั่งยืน

**ข้อมูลทางการเงินปี 2564** (201-1)

รายละเอียดทางเศรษฐกิจ	จำนวน (บาท)
<b>มูลค่าเศรษฐกิจทางตรง (Direct Economic Value Generated)</b>	
รายได้ (Revenues)	16,018,741,490
<b>การกระจายมูลค่าเศรษฐกิจทางตรง (Direct Economic Value Distributed)</b>	
ต้นทุนการดำเนินงาน (Operating Costs)	7,689,896,077
ค่าจ้างและสวัสดิการพนักงาน (Employee Wages and Benefits)	4,272,013,760
เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน (Payments to Providers of Capital)	784,400,000
เงินที่ชำระแก่รัฐ (Payments to Government)	1,256,935,106
การลงทุนในชุมชน (Community Investments)	2,309,000
<b>มูลค่าเชิงเศรษฐกิจสะสม (Economic Value Retained)</b>	<b>20,156,657,193</b>

\* ข้อมูลผลการดำเนินงานจะครอบคลุมเฉพาะ บริษัท เมืองไทยแคปปิตอล จำกัด (มหาชน), บริษัท เมืองไทย ลิสซิ่ง จำกัด และบริษัท เมืองไทยลิสซิ่ง อินชัวร์نس โบรกเกอร์ (102-45)

**การรักษาข้อมูลความลับและความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ**

ภารกิจที่สำคัญอีกประการหนึ่งของบริษัทฯ คือ การรักษาความไว้วางใจของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อบริษัทฯ ซึ่งในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ นั้นมีความจำเป็นที่จะต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่สำคัญ โดยบริษัทฯ ได้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ซึ่งจะทำให้ผู้มีส่วนได้เสียโดยเฉพาะลูกค้าและบุคลากรของบริษัทฯ มั่นใจได้ว่าการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลนั้นจะเป็นความลับตลอดเวลา ซึ่งการที่บริษัทฯ จะนำข้อมูลของลูกค้าหรือบุคลากรมาใช้นั้นจะต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้เท่านั้น และจะต้องไม่นำข้อมูลความลับไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัวของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง อีกทั้งระบบการควบคุมภายในด้านความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทฯ มีความมั่นคงและมีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะลดความเสี่ยงของการสูญเสียและการรั่วไหลของข้อมูล ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ

**นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล**


บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการคุ้มครองและรักษาข้อมูลส่วนบุคคล และความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ซึ่งหากเกิดผลกระทบขึ้นอาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญ ในกรณีที่มีการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล หรือความเสียหายในระบบ ความปลอดภัยสารสนเทศ ดังนั้น บริษัทฯ จึงได้กำหนดนโยบาย และมาตรการในการดูแลและป้องกันความเสี่ยงดังกล่าว การกำหนดคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของบริษัทฯ และเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ขึ้นตอนปฏิบัติ ช่องทางการแจ้งเบาะแสร้องเรียน รวมถึงการกำหนดบทลงโทษ (Penal Penalties) กรณีที่มีการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล โดยได้เผยแพร่แนบนโยบายดังกล่าวที่หน้าเว็บไซต์ของบริษัทฯ ที่เว็บไซต์: <https://investor.muangthaicap.com/storage/sustainability/corporate-governance/20190509-mtc-data-privacy-policy-th.pdf> หรือสามารถ Scan QR Code เพื่อศึกษารายละเอียดของนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล



**กระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านการเก็บรักษาข้อมูลและความปลอดภัยสารสนเทศ**

1. บริษัทฯ แต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมาเป็นผู้ตรวจสอบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Auditor) ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการประเมินความเสี่ยงของการควบคุมภายใน และการจัดการความเสี่ยงด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรายงานผลการตรวจสอบต่อคณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการจัดการบริหารความเสี่ยง
2. บริษัทฯ จัดให้มีการติดตั้งระบบป้องกันการรั่วไหล ของข้อมูลด้วยการโจมตีจากภายนอกหรือภัยจากไวรัสคอมพิวเตอร์ ด้วยการติดตั้งซอฟต์แวร์รักษาความปลอดภัยเน็ตเวิร์ค (Firewall)
3. บริษัทฯ กำหนดให้มีการกำหนดและปรับปรุง อำนาจการเข้าถึงข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล ซึ่งอาจเกิดจากบุคลากรภายใน
4. บริษัทฯ กำหนดให้มีแผนการสำรองข้อมูล พร้อมทั้งมีการตรวจสอบการสำรองข้อมูลให้ถูกต้องตาม นโยบายสารสนเทศ และความมั่นคงสารสนเทศ
5. บริษัทฯ จัดให้มีการสื่อสารภายในเพื่อสร้างความตระหนักรู้และปลูกฝังจิตสำนึกในเรื่องการใช้เทคโนโลยีให้ถูกวิธี และถูกต้องให้แก่พนักงาน อาทิ ไม่ดาวน์โหลดโปรแกรมที่ไม่ได้รับอนุญาต ไม่เปิดอีเมลที่ไม่ทราบที่มา เป็นต้น
6. บริษัทฯ มีการจัดทำคู่มือการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล และความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) เพื่อป้องกันและรับมือกับการหยุดชะงักของการดำเนินธุรกิจอันมีเหตุมาจากภัยคุกคามต่อการทำงานของระบบสารสนเทศ

โดยในปี 2564 บริษัทฯ ไม่ได้รับการร้องเรียนเรื่องข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล จึงทำให้ไม่เกิดความเสียหายหรือส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัทฯ แต่อย่างใด นอกจากนี้เพื่อให้การรักษาและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ตลอดจนความมั่นคงจากการถูกคุกคามทางไซเบอร์ของบริษัทฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทฯ ได้ดำเนินการให้ผู้ตรวจสอบภายนอกได้ปฏิบัติงานและตรวจสอบระบบสารสนเทศปีละ 1 ครั้ง



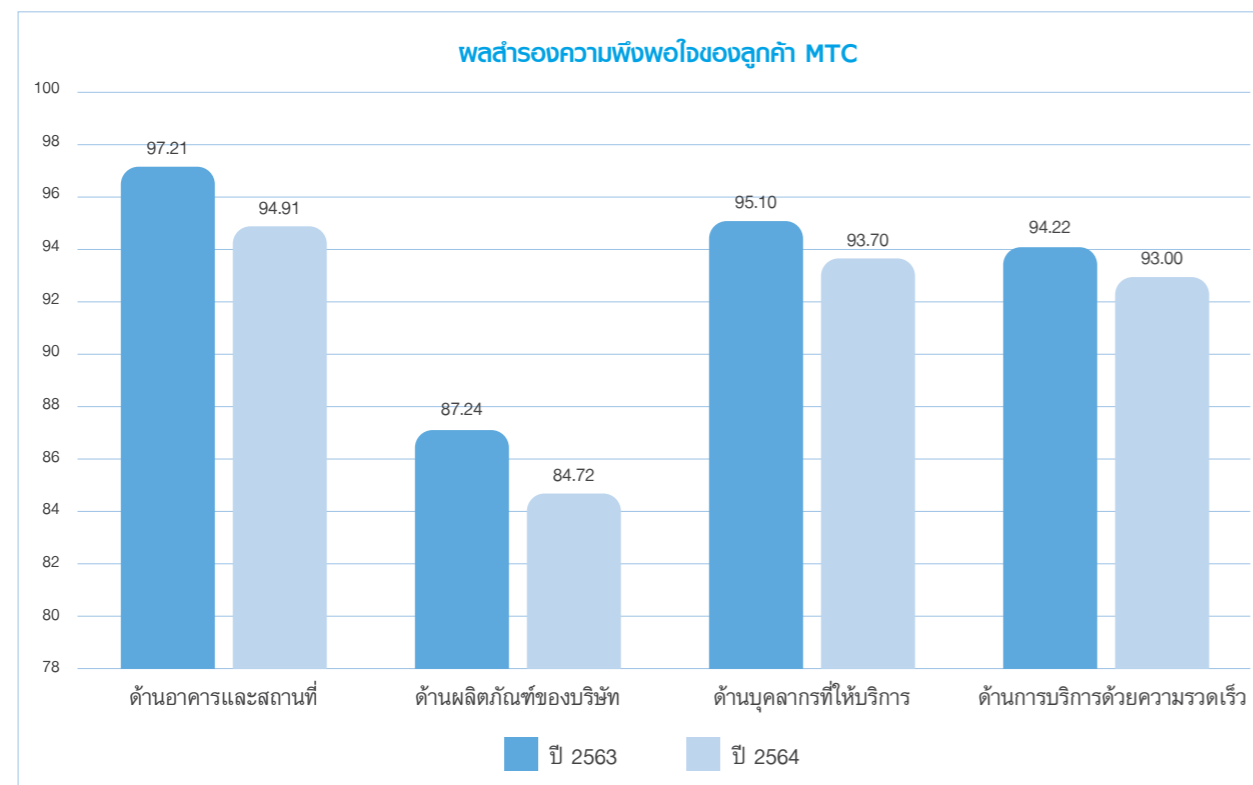
**จำนวนเหตุการณ์ที่ข้อมูลรั่วไหล**  
**0 เหตุการณ์**

**การสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า MTC**

การสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้าในยุค 4.0 มีความสำคัญในการวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์และการให้บริการของบริษัทฯ เพื่อนำข้อมูลจากลูกค้าที่ได้ไปแก้ไขปัญหาและบริการต่างๆ รวมถึงนำไปปรับปรุงกระบวนการทำงานของบุคลากรที่ดียิ่งขึ้น และเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น โดยจุดมุ่งหมาย คือ การสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า เพื่อรักษาฐานลูกค้า และสามารถสร้างฐานลูกค้าใหม่ได้จากการแนะนำของลูกค้าเก่าที่มีความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทฯ

**ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า**

บริษัทฯ มุ่งสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า ทั้งนี้เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง การรับฟังเสียงของลูกค้าเพื่อติดตามความสนใจ ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ โดยในแต่ละเดือนจะมีการสื่อสารความคิดเห็นที่มีต่อการบริการจากลูกค้าผ่านช่องทางภายในไปยังแต่ละสาขา และกำหนดให้เสียงสะท้อนจากลูกค้าเป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลักของสำนักงานสาขา รวมถึงสำนักงานใหญ่อีกด้วย



**การพัฒนาสังคมเมืองไทยแคปปิตอลอย่างยั่งยืน**

**การบริหารทรัพยากรบุคคล**

การดำเนินธุรกิจในยุค 4.0 ต้องเผชิญกับความท้าทายจากสถานการณ์โลกในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งมิติทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และโดยเฉพาะการมีบทบาทของเทคโนโลยี ซึ่งส่งผลให้รูปแบบการดำเนินธุรกิจเปลี่ยนแปลงไปอย่างมีนัยสำคัญ จึงส่งผลให้เกิดความท้าทายในด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสมและเพียงพอกับการเติบโตอย่างรวดเร็วและยั่งยืน ท่ามกลางการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงในกลุ่มอุตสาหกรรม

บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับการสรรหาบุคลากร และดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพ ควบคู่ไปกับการเตรียมความพร้อมและพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่มีความหลากหลาย ความเชี่ยวชาญที่แตกต่างกันให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งยัง “ชื่อสัตย์ สุจริต ทুমเทเพื่องาน ทศนคตติ สามัคคีรวมใจ และรักษาระเบียบวินัยเคร่งครัด” ตามค่านิยม 5 ประการ ของบริษัทฯ ดังนั้นการสรรหาบุคลากรที่เหมาะสม เพียงพอ และดำเนินการรักษาบุคลากรเหล่านี้ให้เติบโตไปพร้อมกันอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นสิ่งที่ท้าทายและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบริษัทฯ



จำนวนพนักงานปี 2564 (102-7, 102-8, 405-1)



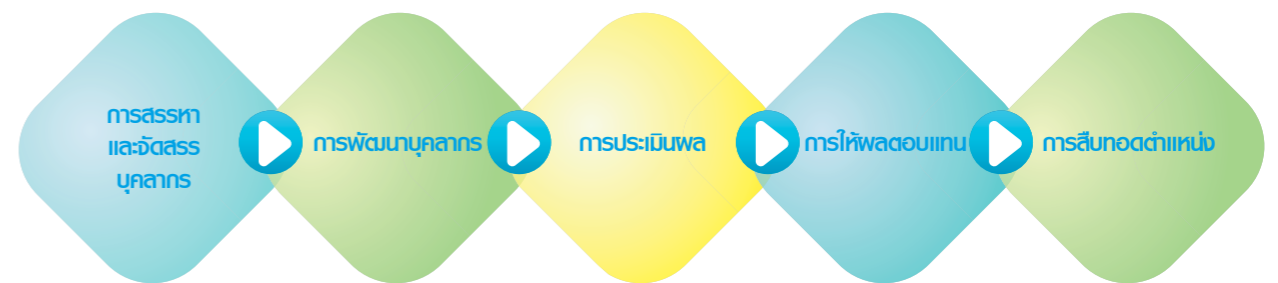
	เพศชาย (อายุเป็นปี)			เพศหญิง (อายุเป็นปี)			สัญชาติ
	<30	30-40	>40	<30	30-40	>40	
ผู้บริหารระดับสูง	-	1	6	-	-	3	ไทย
ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย	-	4	18	-	1	3	ไทย
หัวหน้าส่วน/ ผู้จัดการสาขา/ ผู้ช่วยผู้จัดการพิเศษ	1	237	72	1	3	15	ไทย
หัวหน้าหน่วย/ เจ้าหน้าที่ชำนาญการ	1,815	1,489	6	159	153	6	ไทย
พนักงาน/เจ้าหน้าที่	6,347	234	5	574	126	181	ไทย

บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการจ้างงานบุคลากรในท้องถิ่น เพราะบริษัทฯ ต้องการที่จะขยายสาขาให้ครอบคลุมทั่วประเทศ อีกทั้งบริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการเคารพในความเป็นปัจเจกบุคคลว่าบุคลากรทุกคนไม่ว่าจะอยู่พื้นที่ใด เป็นบุคลากรที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ เท่าเทียมกันทุกคน และบุคลากรเหล่านั้นจะเป็นบุคคลที่เชื่อมความสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจอันดีให้แก่บริษัทฯ และชุมชนบริเวณรอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้บุคลากรในท้องถิ่นที่เข้ามาร่วมงานกับบริษัทฯ มีลัทธิไม่แตกต่างจากบุคลากรอื่นๆ สามารถดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงได้ โดยบริษัทฯ จะพิจารณาจากทักษะ ความรู้ ความสามารถ และผลการปฏิบัติงานเพียงเท่านั้น

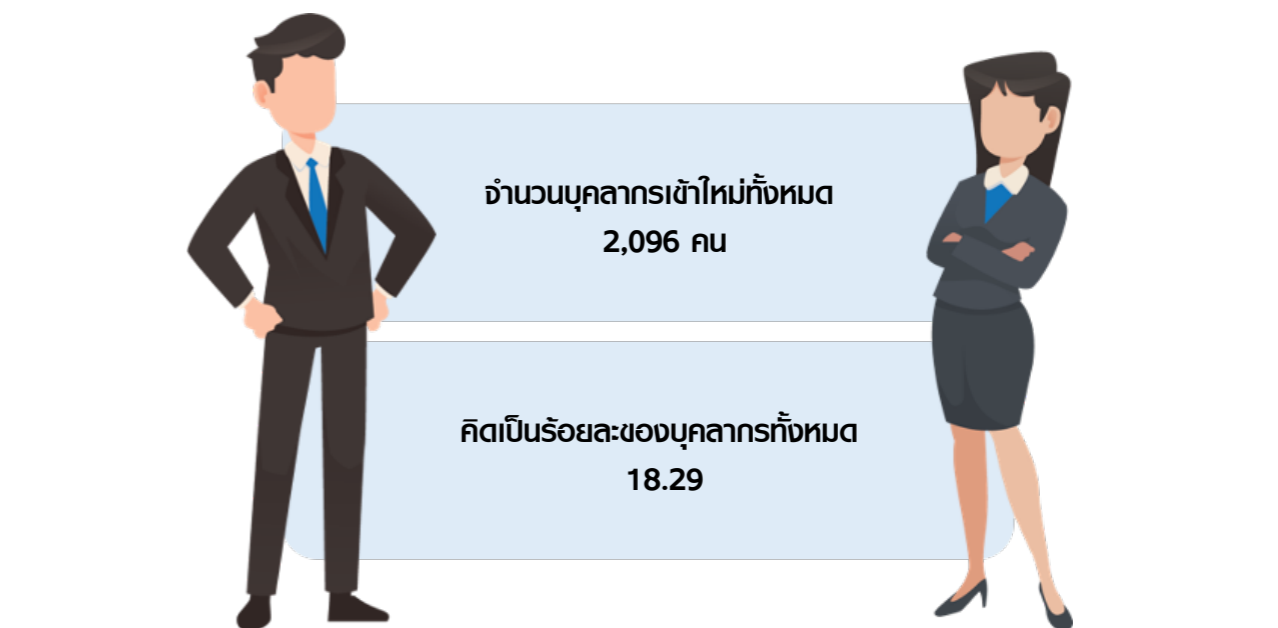
กระบวนการสรรหาคัดเลือก (103-2)

บริษัทฯ มุ่งเน้นการสรรหาบุคลากรที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานในแต่ละหน้าที่โดยยึดมั่นต่อนโยบายสิทธิมนุษยชน เรื่องการยอมรับความหลากหลายในการคัดเลือกบุคลากรด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็น เพศ เชื้อชาติ ศาสนา สถานะทางสังคม หรือทัศนคติด้านการเมือง แต่เพียงคำนึงถึงความสามารถ ซื่อจกัก และความเสี่ยงในการปฏิบัติงานด้วย ดังนั้นบุคลากรในบริษัทฯ จึงประกอบด้วยพนักงานที่มีความหลากหลายทั้งในด้านวัฒนธรรม พื้นฐานความรู้ ความสามารถ ตลอดจนประสบการณ์ที่แตกต่างกัน นอกจากนี้บริษัทฯ จะไม่มีการจ้างแรงงานเด็กหรือแรงงานที่ผิดกฎหมาย พร้อมทั้งบังคับใช้กฎระเบียบการจ้างงานตลอดห่วงโซ่อุปทาน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการดำเนินงานของการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรเป็นไปอย่างโปร่งใส เท่าเทียม และเคารพในความแตกต่างของบุคลากรทุกคน

บริษัทฯ ได้ดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ และวางแผนแนวทางในเรื่องความต้องการอัตรากำลังคน รวมถึงสรุปอัตราว่างของบุคลากรในแต่ละตำแหน่งให้ครอบคลุมทุกหน่วยงาน จากนั้นจึงดำเนินการประกาศรับสมัครบุคลากรใหม่ ซึ่งบริษัทฯ มีเป้าหมายในการดำเนินงานในการสรรหาคัดเลือกไว้ที่ 30-60 วัน ขึ้นอยู่กับตำแหน่งงาน หลังจากนั้นบริษัทฯ ดำเนินการประกาศการรับสมัครผ่านทางเว็บไซต์รับสมัครงานของบริษัทฯ โดยในแต่ละตำแหน่งจะถูกระบุคุณสมบัติที่ต้องการ และสอบสัมภาษณ์ผู้ที่ผ่านการคัดเลือก ซึ่งภายหลังผู้ที่ผ่านการสอบสัมภาษณ์จะต้องทดลองปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 6 เดือน จึงจะเข้าสู่ขั้นตอนการพิจารณาจากผู้บริหารของแต่ละสายงานว่าสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ หากผ่านการพิจารณาจะได้เป็นบุคลากรของบริษัทฯ โดยสมบูรณ์



ข้อมูลบุคลากรเข้าใหม่ปี 2564 (401-1)



	2563		2564	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>จำนวนพนักงานเข้าใหม่</b>				
<b>พนักงานเข้าใหม่จำแนกตามเพศ</b>				
เพศชาย	1,434	88.14	1,907	90.98
เพศหญิง	193	11.86	189	9.02
<b>พนักงานเข้าใหม่จำแนกตามกลุ่มอายุ</b>				
อายุน้อยกว่า 30 ปี	1,567	96.31	2,032	96.95
อายุระหว่าง 30 – 40 ปี	34	2.09	34	1.62
อายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป	26	1.60	30	1.43
<b>พนักงานเข้าใหม่จำแนกตามภูมิภาค</b>				
สำนักงานใหญ่	-	-	44	2.10
เขตลำปาง	-	-	114	5.44
เขตชลบุรี	-	-	144	6.87
เขตสระบุรี	-	-	142	6.77
เขตขอนแก่น	-	-	83	3.96
เขตนครสวรรค์	-	-	111	5.30
เขตยโสธร	-	-	132	6.30
เขตนครปฐม	-	-	158	7.54
เขตนครราชสีมา	-	-	90	4.29
เขตตรัง	-	-	183	8.73
เขตกรุงเทพมหานคร 1	-	-	128	6.11
เขตสุราษฎร์ธานี	-	-	171	8.16
เขตพิษณุโลก	-	-	92	4.39
เขตอุดรธานี	-	-	126	6.01

	2563		2564	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เขตกรุงเทพมหานคร 2	-	-	133	6.35
เขตราชนบุรี	-	-	90	4.29
เขตกรุงเทพมหานคร 3	-	-	103	4.91
เขตสุรินทร์	-	-	52	2.48
<b>รวม</b>	<b>1,627</b>	<b>100</b>	<b>2,096</b>	<b>100</b>

หมายเหตุ : การเก็บข้อมูลพนักงานเข้าใหม่จำแนกตามภูมิภาคปี 2563 ไม่สามารถแสดงข้อมูลย้อนหลังได้ เนื่องจากปี 2564 มีเขตการดำเนินงานเปิดเพิ่มเติมขึ้นมาใหม่คือ เขตสุรินทร์ ทำให้เกิดความผิดพลาดของระบบเก็บข้อมูลทำให้ไม่สามารถจำแนกข้อมูลย้อนหลังได้

นอกจากนี้เพื่อรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับบริษัทฯ ให้ได้นานที่สุด บริษัทฯ ยังได้กำหนดค่าตอบแทนสวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ที่จัดสรรให้แก่พนักงานประจำ และพนักงานสัญญาจ้าง โดยมีรายละเอียดดังนี้<sup>(401-2)</sup>

สวัสดิการเงินช่วยเหลือ	พนักงาน	พนักงานสัญญาจ้าง
ประกันสุขภาพ ประกันชีวิต และประกันอุบัติเหตุ	✓	
ค่ารักษาพยาบาล (ตนเอง)	✓	
ค่า พ.ร.บ. รถจักรยานยนต์และรถยนต์ราคาพิเศษ	✓	
สิทธิการลาเพื่อเลี้ยงดูบุตร	✓	
เงินช่วยเหลือค่าคลอดบุตร	✓	
เงินช่วยเหลือการสมรส	✓	
เงินชดเชยตามกฎหมายถึงอายุเกษียณ (พนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 20 ปีหนึ่งวัน ขึ้นไป)	✓	
การจ่ายเงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	✓	
ที่พักพิเศษสำหรับพนักงาน	✓	
สถานที่ออกกำลังกาย (อาคารสำนักงานใหญ่)	✓	✓
อื่น ๆ (เลี้ยงส่งสรคปีใหม่, แข่งกีฬาภายในเขต, ท่องเที่ยวประจำปี, การแข่งขันวิ่งมาราธอน, กิจกรรม CSR)	✓	✓

สำหรับสิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่างๆ บริษัทฯ ได้สื่อสารข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ระบบ MTC University อีเมล หนังสือเวียน และการจัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บุคลากรของบริษัทฯ สามารถทราบข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ ตลอดจนการขอรับสิทธิประโยชน์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร** <sup>(103-1)</sup>

บริษัทฯ เชื่อว่า การดำเนินธุรกิจท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน สิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ได้เปรียบทางการแข่งขัน คือ การพัฒนาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากบุคลากรนั้นคือกำลังสำคัญในการผลักดันการดำเนินงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย อีกทั้งยังเป็นการรองรับการเจริญเติบโตขององค์กรได้อย่างมั่นคง บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และมีหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการฝึกอบรมและให้ความรู้ เพื่อทำหน้าที่วิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรมและจัดทำแผนงานและโครงการต่างๆ ตลอดจนสร้างหลักสูตรการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับนโยบายและความต้องการของบริษัทฯ

การฝึกอบรมที่มีประสิทธิผลจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของบุคลากร ปรับเปลี่ยนทัศนคติต่อการทำงาน และยังสามารถช่วยปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานได้อย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรของบริษัทฯ จึงถือเป็นหัวใจสำคัญต่อความอยู่รอดขององค์กร อีกทั้งยังสร้างความเติบโตให้กับองค์กร ช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติ และทักษะในการทำงานต่อบุคลากร ดังนั้นภารกิจในการพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ และทักษะให้มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน จึงเป็นหน้าที่ที่สำคัญ

**หลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากร** <sup>(103-2, 404-2)</sup>

ในการดำเนินงานด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร เริ่มต้นตั้งแต่กระบวนการในการสำรวจหาความต้องการ ความจำเป็นในการฝึกอบรม และนำมาสร้างและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมให้กับพนักงาน รวมถึงมีการติดตามและประเมินผลการฝึกอบรม ซึ่งกระบวนการดังกล่าวสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรโดยมีการฝึกอบรมในทุกตำแหน่งงาน

**จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยของบุคลากรต่อคนต่อปี** <sup>(404-1)</sup>

จำนวนชั่วโมงอบรมเฉลี่ย	2563	2564
	3.30	2.97

ภายหลังจากที่บุคลากรได้มีการพัฒนาทักษะ และองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน บริษัทฯ จะมีกระบวนการวัดผลการดำเนินงาน (KPIs) หรือที่เรียกว่า “MTC Model” ซึ่งเป็นมาตรฐานการประเมินผลงานของบุคลากร โดยอัตราค่าตอบแทนของบุคลากรจะขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงาน บริษัทฯ จะทำการประเมินเป็นรายบุคคล ผ่านการประเมินแบบ 360 องศา ซึ่งบุคลากรร้อยละ 100 ของบริษัท จะได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเที่ยมเทียม โปร่งใส และเป็นธรรม <sup>(404-3)</sup>

**1. การฝึกอบรมในเชิงประสิทธิภาพ** โดยจะรวบรวมหลักสูตรที่มีความแตกต่างกัน เพื่อที่จะพัฒนาพนักงานในตำแหน่งที่แตกต่างกัน อาทิ การอบรมปฐมนิเทศพนักงานใหม่ การอบรมการให้บริการที่เป็นเลิศ เทคนิคการเจรจาเพื่อติดตามหนี้ทางโทรศัพท์และภาคสนาม เทคนิคการบริหารจัดการ

**2. การฝึกอบรมในเชิงประสิทธิผล** โดยจะรวบรวมหลักสูตรภาคบังคับ เพื่อที่จะพัฒนาพนักงานให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างชัดเจน อาทิ การอบรมนายหน้าและต่ออายุนายหน้าประกันวินาศภัย เป็นต้น

**แพลตฟอร์มการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ MTC University**

บริษัทฯ ส่งเสริมให้พนักงานได้พัฒนาทักษะ และองค์ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุดผ่านการอบรม และแพลตฟอร์มการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือที่เรียกว่า “MTC University” ซึ่งถือเป็นดิจิทัลแพลตฟอร์มกลางในการประยุกต์ใช้จัดการเรื่องต่างๆ ภายในองค์กร รวมถึงการเชื่อมโยง และแบ่งปันองค์ความรู้ข้อมูลของบริษัทฯ ฐานข้อมูลต่างๆ รวมถึงความรู้ในด้านต่างๆ ที่อยู่ในความสนใจของบุคลากร ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นห้องสมุด (Library) ที่บุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงได้ โดยวัตถุประสงค์ของ MTC University คือ การสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ และพัฒนาต่อยอดศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ให้เท่าทันต่อการแข่งขันของอุตสาหกรรมที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน นอกจากนี้องค์ความรู้ที่ถูกรวบรวมไว้ในดิจิทัลแพลตฟอร์มยังเป็นเครื่องมือที่ช่วยส่งต่อองค์ความรู้ไปยังบุคลากรใหม่ของบริษัทฯ

จากการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัทฯ มีนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนพนักงานตาม ความรู้ความสามารถ หน้าที่และความรับผิดชอบ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมเป็นธรรมและสอดคล้องกับค่าเฉลี่ยของอุตสาหกรรมประเภทเดียวกัน เพื่อรักษาและเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันด้านทรัพยากรบุคคล นอกจากนั้น บริษัทฯ ได้กำหนดการปรับอัตราเงินเดือนและการจ่ายโบนัสประจำปีโดยคำนึงถึงผลประกอบการในแต่ละรอบปี และผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนเพื่อจูงใจให้พนักงานปฏิบัติตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ

**การเตรียมความพร้อมสำหรับการสืบทอดตำแหน่งงาน**

บริษัทฯ ได้มีการวางแผนและเตรียมความพร้อมสำหรับบุคลากรในการสืบทอดตำแหน่งงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านการกำหนดนโยบายการวางแผนสืบทอดตำแหน่งสำคัญของบริษัทฯ (ไม่เจาะจงเฉพาะตำแหน่ง ผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น) โดยการสรรหาผู้ที่จะสามารถปฏิบัติงานทดแทนในตำแหน่งสำคัญ มีวิธีการดำเนินงาน ดังนี้

1. คณะกรรมการบริษัทฯ ได้จัดทำแผนการสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) สำหรับตำแหน่ง ประธานกรรมการบริหาร กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหารระดับสูงและตำแหน่งในสายงานหลัก โดยพิจารณาจากทักษะ ความรู้ความสามารถ ผลการปฏิบัติงาน และความพร้อมของแต่ละบุคคล
2. บริษัทฯ จัดให้มีการเตรียมความพร้อมสำหรับบุคคลที่เป็นผู้สืบทอดตำแหน่ง (Successor) ในการพัฒนาความรู้ความสามารถ รวมถึงการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) ตามแต่ละตำแหน่งงาน เพื่อสืบทอดงานในกรณีที่ประธานกรรมการบริหาร กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหารระดับสูง และตำแหน่งในสายงานหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้
3. ผู้สืบทอดตำแหน่ง (Successor) ที่ได้รับการคัดเลือก นอกจากจะต้องเป็นผู้ที่พร้อมด้วยคุณสมบัติ และประสบการณ์การทำงานในสายงานที่เหมาะสมแล้ว ยังต้องได้รับการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ ผ่านการหมุนเวียนเพื่อปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง (Job Rotation) และเข้ารับการอบรมตามหลักสูตรการฝึกอบรมที่จำเป็นเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดความราบรื่นและต่อเนื่องในการส่งมอบงาน
4. สำหรับผู้สืบทอดตำแหน่งประธานกรรมการบริหาร ต้องเข้ารับการประชุมคณะกรรมการบริหารเพื่อสร้างความเข้าใจ ประสบการณ์ และความพร้อมในการบริหารองค์กรในอนาคต

**การดูแลอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน**

ความปลอดภัย และอาชีวอนามัยของพนักงานเป็นสิ่งสำคัญที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญมาเป็นอันดับแรก ด้วยความตระหนักว่าความปลอดภัยและสุขภาพที่ดีเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่ทุกคนพึงจะได้รับ นอกจากนี้การลงทุนด้านความปลอดภัย ถือเป็น การป้องกันความเสี่ยงของบริษัทฯ ที่สำคัญ เนื่องจากจำนวนอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นกับบริษัทฯ ย่อมเกิดผลกระทบต่อบริษัทฯ เป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นความเชื่อมั่นของบุคลากรที่มีต่อบริษัทฯ ความเสียหายของทรัพย์สิน ตลอดจนชื่อเสียงของบริษัทฯ ด้วยเหตุนี้ บริษัทฯ จึงมุ่งมั่นพัฒนางานด้านความปลอดภัย รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมของบริษัทฯ ด้านความปลอดภัยให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

**นโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย**

บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) มีความห่วงใยต่อชีวิตและสุขภาพของพนักงานทุกคน โดยบริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายด้านความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้บุคลากรทุกคน ให้ความร่วมมือปฏิบัติตามนโยบาย และเพื่อให้พนักงานเกิดความตระหนักถึงความสำคัญด้านความปลอดภัยในการทำงาน บริษัทฯ จึงได้กำหนดนโยบายเพื่อยึดมั่นเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านความปลอดภัย ดังนี้

1. บริษัทฯ จะส่งเสริมให้พนักงานทำงานด้วยความปลอดภัย
2. บริษัทฯ จะสนับสนุนส่งเสริมให้มีการจัดการสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานให้มีความปลอดภัย
3. บริษัทฯ จะสนับสนุนส่งเสริมให้มีกิจกรรมความปลอดภัยต่าง ๆ ที่จะช่วยกระตุ้นจิตสำนึกของพนักงาน
4. บริษัทฯ จะควบคุมป้องกันการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน โดยมีเป้าหมายที่จะลดสถิติด้านการประสพอันตรายจากการปฏิบัติงานของพนักงานให้เป็นศูนย์
5. ผู้บังคับบัญชาทุกคนจะต้องปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดี เป็นผู้นำให้การอบรมและจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยวิธีที่ปลอดภัย
6. พนักงานทุกคนต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของตนเอง เพื่อนร่วมงาน ตลอดจนทรัพย์สินของบริษัทฯ เป็นสำคัญตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน
7. พนักงานทุกคนต้องเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงานและความปลอดภัยต่าง ๆ ที่บริษัทฯ กำหนด
8. บริษัทฯ ถือว่าผลงานเกี่ยวกับความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นหลักเกณฑ์หนึ่งในการประเมินผล

อัตราการบาดเจ็บและเสียชีวิตของบุคลากร (403-9, 403-10)

	ประเภทของปัญหาสุขภาพที่เกิดขึ้น (จำนวน)				จำนวน (คน)	อัตราการเสียชีวิต (ร้อยละ)
	โรคเครียด / โรคซึมเศร้า / โรควิตกกังวล (Stress, Depression or Anxiety)	ความผิดปกติของกล้ามเนื้อและกระดูก (Musculoskeletal disorders)	โรคปอด (Occupational lung Disease)	อื่น ๆ (ระบุ)		
<b>ปัญหาสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคลากรทุกคนขององค์กร</b>						
การเสียชีวิตจากปัญหาสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับงาน	-	-	-	-	-	-
ปัญหาสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน (จำนวน)	-	-	-	-	-	-
<b>ผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่ไม่ใช่บุคลากรแต่ลักษณะงาน และ/หรือสถานประกอบการของตนได้รับการควบคุมโดยองค์กร</b>						
การเสียชีวิตจากปัญหาสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับงาน	-	-	-	-	-	-
ปัญหาสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน (จำนวน)	-	-	-	-	-	-
	ประเภทของอันตรายที่เกิดขึ้น (ระบุ)	ลักษณะ:ผลกระทบต่อบริษัทสุขภาพ (ระบุ)	แนวทางการดำเนินงาน			
อันตรายที่เกี่ยวข้องกับงานที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อปัญหาสุขภาพ	-	-	-			

ในปี 2564 บริษัทฯ สามารถบริหารจัดการ ควบคุม และป้องกันด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานได้เป็นอย่างดี แต่อย่างไรก็ตามจากอัตราการปัญหาสุขภาพที่เกิดจากการทำงานของบุคลากร บริษัทฯ ได้ดำเนินการติดตามและหาสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุดังกล่าว เพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขการบริหารงานด้านความปลอดภัยให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้บุคลากรของบริษัทฯ เกิดความมั่นใจ ในเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพต่อไป

การส่งเสริมสุขภาพของบุคลากร (403-6, 403-7)

บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะส่งเสริมสุขภาพของบุคลากรอย่างแท้จริง จึงได้จัดให้มีห้องพยาบาล เพื่อให้ความช่วยเหลือและปฐมพยาบาลแก่บุคลากรและผู้มาติดต่อบริษัทฯ กรณีเจ็บป่วยหรือเกิดอุบัติเหตุ พร้อมทั้งจัดซื้ออุปกรณ์ทางการแพทย์ เวชภัณฑ์ และยารักษาโรค และได้จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีให้แก่บุคลากร และจัดกิจกรรม “สัปดาห์พบแพทย์หลังการตรวจสุขภาพประจำปี” เพื่อนำผลตรวจสุขภาพประจำปีมาวิเคราะห์ ซึ่งจะมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษา คอยดูแล และแก้ไขอย่างถูกต้อง นอกจากนี้บริษัทฯ ได้จัดให้ Fitness Center ภายในอาคาร สำนักงานใหญ่ ซึ่งประกอบด้วยอุปกรณ์ออกกำลังกายที่ได้มาตรฐานสากล เป็นพื้นที่ส่งเสริมสุขภาพสำหรับบุคลากรในทุกระดับ

มาตรการป้องกันสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) มีความกังวลและห่วงใยต่อพนักงานและลูกค้า จึงได้ออกมาตรการและแนวทางป้องกันโรคระบาดโควิด-19 (COVID-19) ให้พนักงานปฏิบัติตาม เพื่อควบคุมและป้องกัน โดยมีมาตรการดังนี้

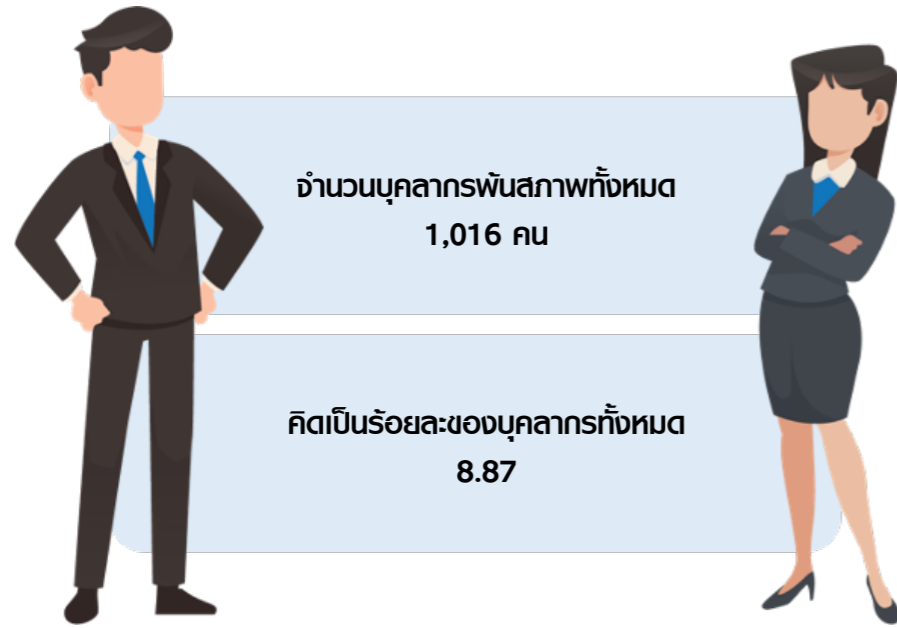
1. สวมใส่หน้ากากอนามัยตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน และล้างมือให้สะอาดทุกครั้ง
2. ขอความร่วมมือหลีกเลี่ยงการเดินทางเข้าพื้นที่เสี่ยงหรือสถานที่ที่มีการรวมตัวของคนจำนวนมาก
3. งดการสังสรรค์ทุกกรณี อาทิ การท่องเที่ยว การกินเลี้ยงสังสรรค์ การแข่งกีฬา ฯลฯ เพื่อลดการแพร่เชื้อและรับผิชอบต่อสังคมส่วนรวม เช่น บุคคลใกล้ชิด คนในครอบครัว และเพื่อนร่วมงาน
4. เพิ่มจุดบริการเจลแอลกอฮอล์ในทุกจุดที่มีการสัมผัส เช่น ทางเข้า-ออกประตู เคาน์เตอร์การเงิน เป็นต้น
5. หลีกเลี่ยงการเดินทางมาประชุมร่วมกัน หากต้องมีการประชุมให้จัดการประชุมผ่านระบบ ZOOM
6. ทำความสะอาดเพื่อฆ่าเชื้อโรคอย่างสม่ำเสมอในทุกช่วงเวลา 10.00, 12.00, 14.00 น. และเวลาเลิกงาน

เมืองไทย แคปปิตอล ปลอดภัย ร่วมใจสร้างภูมิคุ้มกันหมู่

บริษัทฯ ดำเนินการจัดซื้อวัคซีนสำหรับป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เพื่อสร้างความปลอดภัยให้กับบุคลากรของบริษัทฯ โดยได้ดำเนินการฉีดวัคซีนให้กับบุคลากรของบริษัทฯ กว่า 11,000 คน ทั่วประเทศ อีกทั้งยังช่วยสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าและผู้เข้ามาใช้บริการที่สาขา และสนับสนุนนโยบายการเปิดประเทศในการร่วมกันสร้างภูมิคุ้มกันหมู่ร่วมกัน



ข้อมูลบุคลากรพื้นฐานปี 2564 <sup>(401-1)</sup>



	2563		2564	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>จำนวนพนักงานพื้นฐาน</b>				
<b>พนักงานพื้นฐานจำแนกตามเพศ</b>				
เพศชาย	853	92.72	920	90.55
เพศหญิง	67	7.28	96	9.45
<b>พนักงานพื้นฐานจำแนกตามกลุ่มอายุ</b>				
อายุน้อยกว่า 30 ปี	855	92.93	817	80.41
อายุระหว่าง 30 – 40 ปี	46	5.00	172	16.93
อายุมากกว่า 40 แต่ไม่เกิน 50 ปี	16	1.74	23	2.26
อายุมากกว่า 50 แต่ไม่เกิน 60 ปี	1	0.11	3	0.30
อายุ 60 ปีขึ้นไป	2	0.22	1	0.10
<b>พนักงานพื้นฐานจำแนกตามภูมิภาค</b>				
สำนักงานใหญ่	-	-	37	3.64

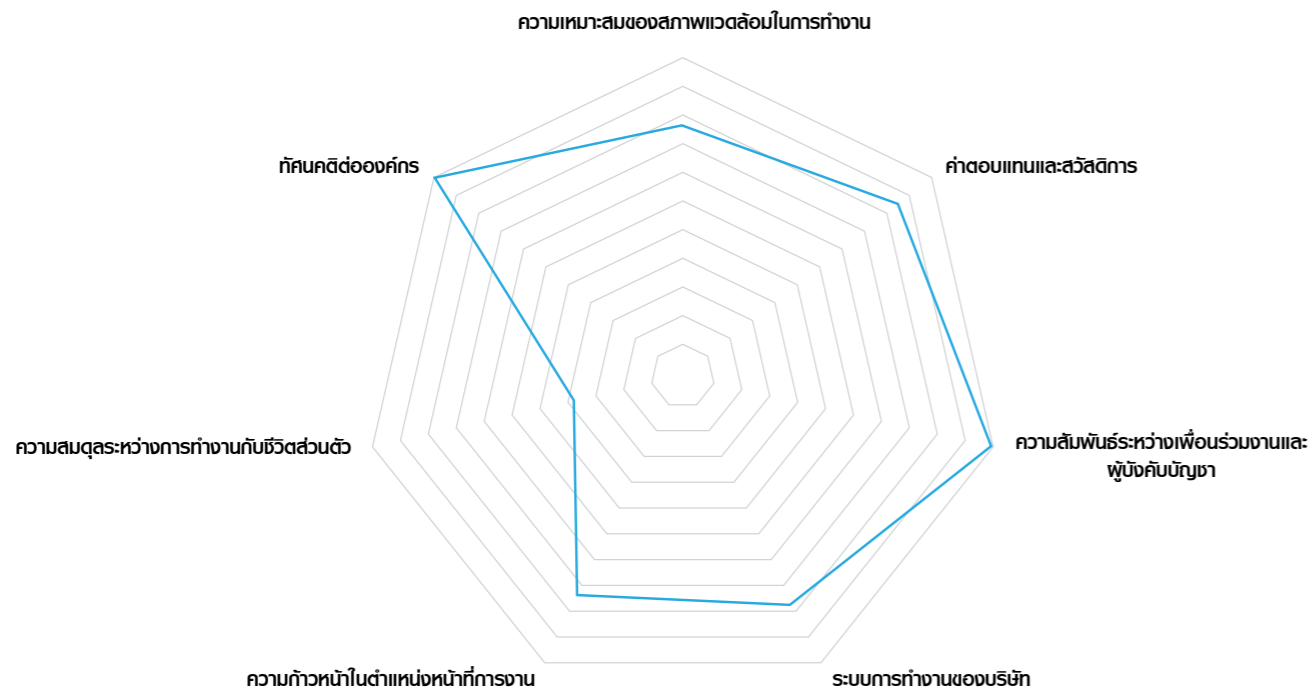
	2563		2564	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เขตลำปาง	-	-	41	4.04
เขตชลบุรี	-	-	92	9.06
เขตสระบุรี	-	-	92	9.06
เขตขอนแก่น	-	-	44	4.33
เขตนครสวรรค์	-	-	59	5.81
เขตยโสธร	-	-	41	4.04
เขตนครปฐม	-	-	91	8.96
เขตนครราชสีมา	-	-	38	3.74
เขตตรัง	-	-	59	5.81
เขตกรุงเทพมหานคร 1	-	-	54	5.31
เขตสุราษฎร์ธานี	-	-	69	6.79
เขตพิษณุโลก	-	-	47	4.63
เขตอุดรธานี	-	-	58	5.71
เขตกรุงเทพมหานคร 2	-	-	48	4.72
เขตราชบุรี	-	-	56	5.51
เขตกรุงเทพมหานคร 3	-	-	61	6.00
เขตสุรินทร์	-	-	29	2.85
<b>รวม</b>	<b>920</b>	<b>100</b>	<b>1,016</b>	<b>100</b>

หมายเหตุ การเก็บข้อมูลพนักงานพื้นฐานจำแนกตามภูมิภาคปี 2563 ไม่สามารถแสดงข้อมูลย้อนหลังได้ เนื่องจากปี 2564 มีเขตการดำเนินงานเปิดเพิ่มเติมขึ้นมาใหม่คือ เขตสุรินทร์ ทำให้เกิดความผิดพลาดของระบบเก็บข้อมูลทำให้ไม่สามารถจำแนกข้อมูลย้อนหลังได้

## ความพึงพอใจของบุคลากร MTC

บุคลากรถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บริษัทฯ ประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญต่อบุคลากรเป็นอย่างมาก เพื่อที่จะรักษามูลค่าของบุคลากรให้อยู่กับองค์กรต่อไป ความพึงพอใจของบุคลากร (Employee Satisfaction) ถือเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งที่จะทำให้บุคลากรสามารถทำงานอยู่ร่วมกับบริษัทฯ ได้อย่างมีความสุขในระยะยาว ยิ่งไปกว่านั้นหากบุคลากรมีความพึงพอใจต่อองค์กรมากเท่าไร โอกาสที่พวกเขาเหล่านั้นจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพก็เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งส่งผลให้บริษัทฯ บรรลุเป้าหมายได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

บริษัทฯ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรเป็นประจำทุกปี ซึ่งจะวัดระดับความพึงพอใจของพนักงานในด้านต่างๆ ดังนี้ ความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความเพียงพอและยุติธรรม ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจต่อระบบการทำงานของ บริษัท ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และทัศนคติที่มีต่อองค์กร โดยในปี 2564 มีบุคลากรที่ร่วมตอบแบบสอบถามจำนวน 9,721 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 94.12 ของบุคลากรทั้งหมด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากรโดยรวมอยู่ที่ 98.15%



## การเคารพลีขิทธิมนุษยชน (103-1)

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญในการเคารพลีขิทธิมนุษยชนเป็นอย่างมาก โดยบุคลากรและคู่ค้าทุกคนจะต้องปฏิบัติต่อกันตามหลักลีขิทธิมนุษยชนอย่างเท่าเทียมกัน ปราศจากการเลือกปฏิบัติ และไม่กระทำการใดๆ ที่ถือเป็นการละเมิดลีขิทธิมนุษยชน

## นโยบายด้านลีขิทธิมนุษยชน (103-2)

บริษัทฯ เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) ตระหนักและให้ความสำคัญกับลีขิทธิมนุษยชนอันเป็นลีขิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และเล็งเห็นว่าหลักการลีขิทธิมนุษยชนจะเป็นรากฐานสำคัญของการอยู่ร่วมกันได้อย่างเสมอภาคกัน โดยปราศจากความแตกต่างใดๆ เช่น เชื้อชาติ ศาสนา เพศ ภาษา วัฒนธรรม หรือสถานะอื่นใด

บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจใส่อดคล้องกับกฎหมายภายในประเทศในด้านการคุ้มครองลีขิทธิมนุษยชน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าบริษัทฯ จะดำเนินธุรกิจโดยไม่ละเมิดลีขิทธิมนุษยชนในทุกกิจกรรมทางธุรกิจ (Direct Activity) จึงเห็นสมควรให้กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติด้านลีขิทธิมนุษยชนขึ้น ซึ่งหมายรวมถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายในห่วงโซ่คุณค่าของบริษัทฯ โดยมีแนวทางปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. บริษัทฯ ให้ความสำคัญและเคารพลีขิทธิมนุษยชนด้วยการปฏิบัติต่อบุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดๆ ซึ่งหมายรวมถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายของบริษัทฯ ด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยไม่แบ่งแยกความแตกต่างทางกาย จิตใจ เชื้อชาติ ศาสนา เพศ ภาษา อายุ ลีขิทธิ การศึกษา สถานะทางสังคม วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ทัศนคติทางการเมือง หรือเรื่องอื่นใด
2. บริษัทฯ จะไม่กระทำการใดที่เป็นการละเมิดลีขิทธิเสรีภาพของบุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดๆ ทั้งทางตรง และทางอ้อม อันได้แก่ การล่วงละเมิดทางกาย วาจา การข่มเหง การข่มขู่คุกคาม การทำให้เกิดความอับอาย การล่วงละเมิดทางเพศ การเหยียดหยาม เป็นต้น
3. บริษัทฯ จะระมัดระวังในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดการละเมิดลีขิทธิมนุษยชนในทุกกิจกรรมทางธุรกิจ
4. บริษัทฯ จะไม่ใช้และไม่สนับสนุนให้คู่ค้าของบริษัทฯ มีการใช้แรงงานผิดกฎหมายทุกประเภท หมายรวมถึงแรงงานเด็ก และแรงงานผิดกฎหมายอื่นๆ
5. บริษัทฯ จัดให้มีการสื่อสาร เผยแพร่นโยบายและแนวทางปฏิบัติด้านลีขิทธิมนุษยชน แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายใน

ห่วงโซ่คุณค่าของบริษัทฯ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ได้ร่วมดำเนินธุรกิจอย่างมีมนุษยธรรม ด้วยการเคารพลีขิทธิมนุษยชนตามนโยบายนี้ของบริษัทฯ

6. บริษัทฯ จัดให้มีการสอดส่องดูแลเรื่องการเคารพลีขิทธิมนุษยชน ในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงาน ไม่ละเลยเพิกเฉย หากมีการกระทำอันเป็นการละเมิดลีขิทธิมนุษยชน พนักงานมีหน้าที่ต้องรายงานให้ผู้บังคับบัญชา หรือบุคคลที่รับผิดชอบทราบ ทั้งนี้บริษัทฯ จัดให้มีกระบวนการคุ้มครองบุคคลที่แจ้งเรื่องร้องเรียน หรือข้อสงสัยเกี่ยวกับพฤติกรรม การละเมิดลีขิทธิมนุษยชน โดยใช้มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียนตามที่บริษัทฯ กำหนดไว้ในนโยบายการรับเรื่องร้องเรียน (Whistleblower Policy) โดยข้อร้องเรียนดังกล่าว จะส่งถึงประธานคณะกรรมการตรวจสอบโดยตรง

7. บริษัทฯ มุ่งสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นต่อการเคารพลีขิทธิมนุษยชนที่ให้พนักงานถือปฏิบัติเป็นแนวทางในการทำงาน เพื่อให้พนักงานสามารถอยู่ร่วมกันภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีความสุขและยอมรับซึ่งกันและกัน นอกจากนี้วัฒนธรรมดังกล่าวยังสะท้อนไปยังการปฏิบัติงานด้านการให้บริการด้วยมาตรฐานสูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มด้วยความเสมอภาค

8. บริษัทฯ จัดให้มีกระบวนการในการประเมิน และสามารถระบุประเด็นความเสี่ยงด้านการละเมิดลีขิทธิมนุษยชน และผลกระทบ เพื่อให้บริษัทฯ สามารถวางแผนและกำหนดแนวทางในการแก้ไขและป้องกันการละเมิดลีขิทธิมนุษยชนได้

9. บริษัทฯ กำหนดให้มีบทลงโทษสำหรับผู้กระทำความผิดจากการละเมิดลีขิทธิมนุษยชนขั้นสูงสุด คือ การเลิกจ้าง



ในปี 2564  
ไม่พบกรณีการละเมิดลีขิทธิมนุษยชน  
และการไม่เลือกปฏิบัติ (406-1)



### การมีส่วนร่วม ส่งเสริม และพัฒนาชุมชน

การส่งเสริมและพัฒนาสังคมมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน เพราะการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นส่งผลให้สภาพสังคมเสื่อมโทรมลง บริษัทฯ ถือว่าบทบาทในการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมถือเป็นสิ่งสำคัญของบริษัทฯ เช่นกัน จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้บริษัทฯ หันมาใส่ใจและร่วมพัฒนาสังคมให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะมุ่งเน้นให้สังคมมีความเจริญก้าวหน้า โดยการมีส่วนร่วมพัฒนาคนในสังคม เพื่อให้คนในสังคมมีความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน

### โครงการเพื่อสังคมสร้างชุมชนให้เข้มแข็ง

#### เมืองไทย แคปปิตอล มอบชุดของใช้จำเป็นสำหรับผู้ป่วยติดเชื้อโควิด-19 จังหวัดสุโขทัย

คุณชูชาติ เพ็ชรอำไพ ประธานกรรมการบริหาร และคุณดาวนภา เพชรอำไพ กรรมการผู้จัดการ บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) ส่งมอบชุดของใช้จำเป็น เพื่อนำไปช่วยเหลือผู้ป่วยติดเชื้อโควิด-19 จำนวน 300 ชุด กระจายให้แก่โรงพยาบาลในจังหวัดสุโขทัย



#### เมืองไทย แคปปิตอล สนับสนุนเครื่องคอมพิวเตอร์ ให้โรงพยาบาลสุโขทัย

บริษัทฯ เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) มอบเครื่องคอมพิวเตอร์และแล็ปท็อปให้โรงพยาบาลสุโขทัย เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโรคโควิด-19 โดยมีคุณวศิน เดชกิจวิกรม เป็นผู้แทนมอบให้บุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาล ประกอบด้วย เครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวน 7 ชุด แล็ปท็อป จำนวน 3 ชุด มูลค่ารวม 236,340 บาท



### เมืองไทย แคปปิตอล สร้างอาคาร ศูนย์ทันตกรรมและงานบริหาร โรงพยาบาลบ้านด่านลานหอย จ.สุโขทัย

คุณดาวนภา เพชรอำไพ กรรมการผู้จัดการ บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) ได้บริจาคเงินจำนวน 30 ล้านบาท เพื่อสร้างอาคารศูนย์ทันตกรรมและงานบริหาร โรงพยาบาลบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย โดยออกแบบเป็นอาคารคอนกรีต 2 ชั้น พื้นที่ใช้สอยทั้งหมด 1,700 ตารางเมตร ซึ่งอาคารดังกล่าว ออกแบบและควบคุมการก่อสร้างโดย คุณปรีทัศน์ เพชรอำไพ รองกรรมการผู้จัดการ บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) มีกำหนดแล้วเสร็จ เดือนกรกฎาคม 2565



### เมืองไทย แคปปิตอลมอบเงิน 110 ล้านบาท จัดซื้อเครื่องมือแพทย์ร่วมสู้ภัยโควิด

คุณชูชาติ เพ็ชรอำไพ ประธานกรรมการบริหาร และคุณดาวนภา เพชรอำไพ กรรมการผู้จัดการ บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) บริจาคเงินจำนวน 110 ล้านบาท เพื่อจัดซื้อครุภัณฑ์ทางการแพทย์ที่จำเป็นต้องใช้ในการดูแลรักษาผู้ป่วยติดเชื้อโควิด-19 ให้โรงพยาบาลหน้าด่าน 9 แห่ง ได้แก่ 1. โรงพยาบาลศิริราช 2. โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย 3. โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ 4. โรงพยาบาลวชิรพยาบาล 5. โรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร (10 แห่ง) 6. โรงพยาบาลรามาริบัติ 7. สถาบันการแพทย์จักรีนฤเบดินทร์ โรงพยาบาลรามาริบัติ 8. สถาบันนราชนราทร กรมควบคุมโรค และ 9. โรงพยาบาลต่างๆ ในจังหวัดสุโขทัย



## การบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและการรักษาสิ่งแวดล้อม

การเปลี่ยนแปลงทางสภาพภูมิอากาศนับวันยิ่งจะทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น และส่งผลกระทบต่อทั่วโลกทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม สำหรับประเทศไทยนั้น ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจะส่งผลกระทบต่อผลผลิตทางการเกษตร ซึ่งถือเป็นแหล่งรายได้หลักที่ขับเคลื่อน เศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในประเทศไทยอาจส่งผลให้อุณหภูมิเฉลี่ยสูงขึ้น 1.5 - 2.0 องศาเซลเซียส ภายใน 40 ปีข้างหน้า ทำให้เกิดความท้าทายอย่างยิ่งสำหรับภาคการเกษตร ซึ่งบริษัทฯ ถือว่ากลุ่มลูกค้าหลักส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกี่ยวกับภาคเกษตรกรรม ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจึงอาจส่งผลกระทบต่อของเกษตรกรลดลง อันจะทำให้ความต้องการของสินค้าเพิ่มขึ้นเพิ่มมากขึ้น แต่คุณภาพการชำระหนี้ลดลง

### นโยบายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม

บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) ตระหนักดีว่าการเปลี่ยนแปลง สภาพภูมิอากาศเป็นหนึ่งในความท้าทายที่สำคัญที่สุดของโลก จึงให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมในการรับมือปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม บริษัทฯ จึงมีนโยบายส่งเสริมเพื่อลดผลกระทบที่เกิดขึ้นจากกระบวนการดำเนินงาน ทั้งนี้มีการกำหนดเป้าหมายการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างรู้คุณค่า และลดการใช้พลังงานธรรมชาติที่มีอยู่อย่างจำกัด พร้อมทั้งเตรียมแผนและมาตรการต่างๆ เพื่อร่วมในการแก้ปัญหาความท้าทายจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ

บริษัทฯ จึงได้กำหนดนโยบายธุรกิจสอดคล้องกับกฎระเบียบข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อม มาตรฐานสากล รวมถึงการเข้าร่วมมาตรฐานด้านความยั่งยืนโดยสมัครใจ โดยนโยบายนี้หมายถึงความรวมถึงพนักงาน บริษัทย่อย คู่ค้าธุรกิจ และพันธมิตรทางธุรกิจ โดยกำหนดแนวทางปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม ดังนี้

1. ปฏิบัติตามกฎหมายสากลและกฎหมายท้องถิ่น ด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด และรับผิดชอบต่อผลกระทบเชิงลบด้านสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานขององค์กร
2. กำหนดให้มีการประเมินผลด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมเป็นดัชนีชี้วัดประเภทหนึ่งของการประเมินผลงานของผู้บริหารและพนักงาน

3. สนับสนุนการสร้างความตระหนักรู้ โดยจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมแก่พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสำคัญในการป้องกันผลกระทบเชิงลบ ด้านสิ่งแวดล้อม

4. กำหนดแนวทางและเป้าหมายการจัดการพลังงาน ทรัพยากร และสิ่งแวดล้อมภายใน บริษัทฯ ให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลเพื่อส่งเสริมเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยมุ่งเน้นการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ลดการเกิดของเสียที่สำคัญ ซึ่งได้แก่ การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก อันเป็นตัวการสำคัญที่เร่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ

5. สนับสนุนให้มีการบริหารจัดการของเสียอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงสนับสนุนให้มีการนำวัสดุกลับมาใช้ใหม่ (Reuse) และ/หรือการเลือกใช้วัสดุ (Recycle) หรือผลิตภัณฑ์ทางเลือกอย่างมีประสิทธิภาพ และคุ้มค่า

6. สนับสนุนการจัดซื้อผลิตภัณฑ์และบริการที่ และ/หรือผลิตภัณฑ์ที่มาจากกระบวนการผลิต ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ตามเกณฑ์ของศูนย์ปฏิบัติการวิเคราะห่มลพิษ และสิ่งแวดล้อม กรมควบคุมมลพิษ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

7. มุ่งสื่อสารและให้ข้อมูลด้านการใช้พลังงานและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า โดยเปิดเผยผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมสู่สาธารณะใน One Report ของบริษัทฯ หรือเปิดเผยในรูปแบบอื่นๆ โดยมีผู้บริหารระดับสูงขององค์กรให้ความเห็นชอบ

8. ประสานความร่วมมือกับองค์กรภาครัฐ สถาบันการศึกษา ชุมชน และหน่วยงานอื่นๆ เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาด้านการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศในระดับประเทศ หรือในระดับโลก



### อาคาร Green Building เมืองไทยแคปปิตอล สำนักงานใหญ่

อาคารสำนักงานใหญ่ของบริษัทฯ ได้รับการประเมินมาตรฐาน LEED หรือ Leadership in Energy & Environmental Design ระดับ Gold ที่สะท้อนถึงการบริหารจัดการใช้ทรัพยากรและอาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ การให้ความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อมและบุคลากรผู้ใช้บริการ “Green Building” เป็นคำที่ใช้เรียกอาคารที่สร้างขึ้น โดยคำนึงถึงการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม หลายสถาบันจากประเทศต่างๆ จัดทำมาตรฐานอาคารอนุรักษ์พลังงานในรูปแบบพื้นที่เปิดโล่งเชิงนิเวศไม่น้อยกว่า 25% ของพื้นที่อาคาร และมีพื้นที่สีเขียว ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 40 ของพื้นที่เปิดโล่ง หรือคำนวณได้ว่า มีพื้นที่สีเขียวอย่างน้อย 10% บนพื้นอาคาร

Muangthai Capital Headquarters ดำเนินถึงระบบเชิงนิเวศอย่างแท้จริง โดยในพื้นที่สีเขียวของอาคารจะประกอบด้วยพรรณไม้ต่างๆ โดยที่แต่ละชนิดนั้นมีความเหมาะสมกับสภาพพื้นดิน และใช้ระบบการรดน้ำด้วย Springer แบบ fix spray ซึ่งจะช่วยประหยัดน้ำได้มากกว่า 30% โดยเฉลี่ยแล้วใช้น้ำประมาณ 754 ลิตรต่อเดือน จึงเหมาะสมต่อการเป็นอาคารสีเขียวอย่างแท้จริง

**การบริหารจัดการวัสดุ <sup>(103-1)</sup>**

ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ มีความมุ่งมั่นที่จะลดปริมาณการใช้กระดาษลง เนื่องจากกระดาษเป็นวัสดุที่ถูกนำไปใช้เป็นจำนวนมากในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ และเพื่อให้สอดคล้องกับกระแสยุคดิจิทัล 4.0 ที่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ จึงส่งผลและมีอิทธิพลต่อการดำเนินธุรกิจเป็นอย่างมาก ปัจจุบันบริษัทฯ ได้มีแนวคิดการนำระบบ Paperless มาใช้เพื่อลดการใช้กระดาษในการดำเนินงาน ลดการตีพิมพ์เอกสาร และลดการจัดเก็บจากการใช้พื้นที่ไปสู่กระบวนการเก็บข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล

**มาตรการการลดการใช้กระดาษ**

1. บริษัทฯ ส่งเสริมให้บุคลากรทุกฝ่ายงานร่วมมือกันลดการใช้กระดาษ โดยรณรงค์ให้เลือกพิมพ์และใช้กระดาษทั้ง 2 ด้านอย่างมีประสิทธิภาพ
2. บริษัทฯ ได้พัฒนาการออกใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt) โดยยึดตามระเบียบและแนวทางปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับที่กรมสรรพากรกำหนด

**ปริมาณการใช้กระดาษปี 2564**

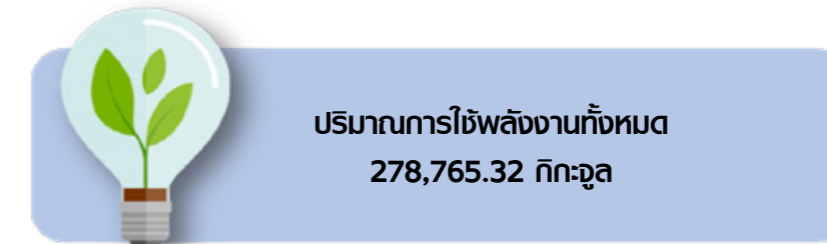


ประเภทของกระดาษ	2563		2564	
	ปริมาณการใช้ (kg)	เทียบยอดสิ้นเชื้อ (g/MB)	ปริมาณการใช้ (kg)	เทียบยอดสิ้นเชื้อ (g/MB)
กระดาษ A4	272,303.80	3,837.00	317,250.10	3,455.42
กระดาษ F14	99,333.08	1,399.69	123,917.17	1,349.68
กระดาษ A3	-	-	486.98	5.30
กระดาษ A5	-	-	3,769.78	41.06
อื่น ๆ	-	-	193,413.86	2,106.62
<b>รวมปริมาณทั้งหมด</b>	<b>371,636.88</b>	<b>5,236.69</b>	<b>638,837.89</b>	<b>6,958.08</b>

**การบริหารจัดการพลังงาน <sup>(103-1)</sup>**

พลังงานถือเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ โดยในปัจจุบันความต้องการใช้พลังงานในทุกภาคส่วนไม่ว่าจะเป็น ภาคครัวเรือน ภาคเอกชน และครัวเรือน มีความต้องการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เกิดความขาดแคลนด้านพลังงาน และส่งผลต่อความผันผวนในการใช้ต้นทุนการดำเนินงานที่เพิ่มสูงขึ้น ดังนั้นบริษัทฯ จึงให้ความสำคัญต่อการอนุรักษ์พลังงาน และการใช้พลังงาน ด้วยการบริหารการใช้พลังงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

**ปริมาณการใช้พลังงานปี 2564 <sup>(302-1, 302-3)</sup>**



การใช้พลังงานในองค์กร	2563		2564	
	ปริมาณการใช้ (GJ)	เทียบยอดสิ้นเชื้อ (GJ/MB)	ปริมาณการใช้ (GJ)	เทียบยอดสิ้นเชื้อ (GJ/MB)
<b>ปริมาณการใช้เชื้อเพลิงไม่หมุนเวียน</b>				
น้ำมันดีเซล	37,261.54	0.53	40,127.03	0.44
น้ำมันเบนซิน/แก๊สโซฮอล์ 91,95	46,554.49	0.66	108,672.85	1.18
<b>ปริมาณการใช้พลังงานประเภทต่าง ๆ</b>				
พลังงานไฟฟ้า	115,509.39	1.63	129,965.44	1.42
<b>รวมปริมาณการใช้พลังงานทั้งหมด</b>	<b>199,325.42</b>	<b>2.81</b>	<b>278,765.32</b>	<b>3.04</b>

**ปริมาณความเข้มข้นของการใช้พลังงานปี 2564 (302-4)**

ประเภทเชื้อเพลิง	อัตราส่วนความเข้มข้นของการใช้พลังงาน	
	ความเข้มข้นของการใช้พลังงานเทียบกับยอดสิ้นเชื้อทั้งหมด (กิกะจูลต่อล้านบาท)	ความเข้มข้นของการใช้พลังงานเทียบกับจำนวนพนักงานทั้งหมด (กิกะจูลต่อคน)
น้ำมันเชื้อเพลิง	1.62	12.98
พลังงานไฟฟ้า	1.42	11.34
พลังงานทั้งหมดองค์กร	3.04	24.32

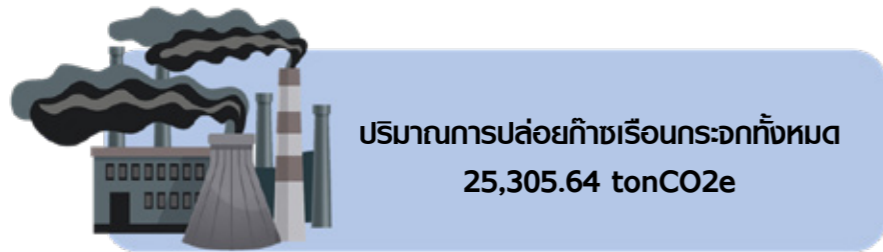
ทั้งนี้ในปี 2564 บริษัทฯ มีปริมาณการใช้พลังงานที่เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา ถึง 79,439.9 จิกะจูล หรือคิดเป็น 22,066,638.89 กิโลวัตต์/ชั่วโมง เนื่องจากบริษัทฯ ได้ดำเนินการเปิดสาขาเพิ่มเติมซึ่งเพิ่มจำนวนมากขึ้น จึงทำให้ปริมาณการใช้พลังงานเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตามบริษัทฯ จะดำเนินงานตามมาตรการอนุรักษ์พลังงานและปรับปรุงประสิทธิภาพของการลดพลังงานต่อไป

**การปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก** (103-1)

ปัญหาด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน มีสาเหตุหลักอันเกิดจากการดำเนินกิจกรรมของทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นการใช้พลังงานเชื้อเพลิง การตัดไม้ทำลายป่า การใช้พลังงานต่างๆ เป็นต้น การดำเนินกิจกรรมดังกล่าวจึงเป็นสาเหตุหนึ่งของการเกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศไม่ว่าจะเป็น ภัยแล้ง อุทกภัย ระดับของน้ำทะเลที่เพิ่มสูงขึ้น ฯลฯ ซึ่งส่งผลกระทบต่ออย่างมาต่อการดำเนินชีวิตและการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน

บริษัทฯ ในฐานะผู้ให้สินเชื่อรายย่อยขนาดเล็ก (ไมโครไฟแนนซ์) ของประเทศนั้นหลีกเลี่ยงไม่ได้ว่า ในกระบวนการดำเนินงานมีการใช้เชื้อเพลิงต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการใช้พลังงานไฟฟ้า การใช้น้ำมันจากรถยนต์ที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมของบริษัทฯ ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก อาทิ ฟลูออรีน, CO, CO2, SOx, NOx สู่ชั้นบรรยากาศ บริษัทฯ จึงได้ให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมในการลดภาวะการเกิดก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกระบวนการดำเนินงาน อาทิ การลดการใช้พลังงาน การลดการใช้เชื้อเพลิงจากรถยนต์ต่าง ๆ เป็นต้น

**ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรงและทางอ้อมปี 2564** (305-1, 305-2)

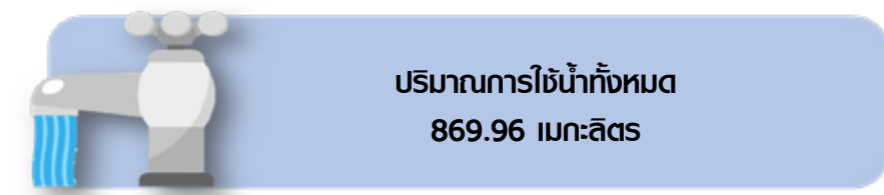


ประเภทเชื้อเพลิง (ขอบเขตการดำเนินงาน)	ปริมาณการใช้ (หน่วย)	ปริมาณการปลดปล่อยก๊าซ (tonCO2e)
การใช้น้ำมันเบนซิน (ลิตร) (ทางตรง) (305-1)	1,520,558.27	3,452.12
การใช้น้ำมันดีเซล (ลิตร) (ทางตรง) (305-1)	1,101,785.53	3,019.22
การใช้พลังงานไฟฟ้า (kWh) (ทางอ้อม) (305-2)	36,101,510.71	18,047.15
การปล่อยก๊าซ CH4 จากบ่อเกรอะ (กิโลกรัม)	4,530.76	113.27
การใช้กระดาษ (กิโลกรัม)	638,837.89	426.55
การใช้น้ำประปา (เมกะลิตร)	869.96	247.33
<b>รวมปริมาณการปลดปล่อยก๊าซ (tonCO2e)</b>	<b>25,305.64</b>	

**การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ** (103-1)

น้ำถือเป็นทรัพยากรหนึ่งที่เป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญต่อการดำรงชีวิตและการดำเนินธุรกิจ ในปัจจุบันเกิดปัญหาเรื่องของอุทกภัย และบางพื้นที่เกิดภัยแล้ง ซึ่งส่งผลกระทบต่อความสามารถในการพัฒนาเศรษฐกิจ และพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคม อีกทั้งการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรส่งผลให้ปริมาณความต้องการใช้น้ำเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อประเทศไทยประสบปัญหาวิกฤติด้านทรัพยากรน้ำอย่างต่อเนื่อง บริษัทฯ จึงได้ตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำ ผ่านการรณรงค์อนุรักษ์การใช้น้ำ และสื่อสารประชาสัมพันธ์ในบุคลากรทุกคนร่วมกันอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำ

**ปริมาณการใช้น้ำปี 2564**



ประเภทของน้ำ	ปริมาณการใช้น้ำ (เมกะลิตร)	
	2563	2564
น้ำประปา	987.32*	869.96

หมายเหตุ: \*ปริมาณการใช้น้ำประปาปี 2563 เป็นการเก็บข้อมูลเฉพาะเดือนตุลาคม-ธันวาคม 2563 เท่านั้น

การประเมินความเสี่ยงด้านน้ำในพื้นที่ดำเนินงานของบริษัทฯ บริษัทฯ ดำเนินการตรวจประเมินความเสี่ยงด้านน้ำครอบคลุมพื้นที่ดำเนินงานทั้งสำนักงานใหญ่ และสำนักงานสาขา ทุกสาขา (คิดเป็นร้อยละ 100) ด้วยเครื่องมือ Aqueduct Water Risk Atlas ของ World Resource Institute ปี 2564 พบว่าพื้นที่ที่มีวิกฤตเรื่องน้ำอยู่ในระดับสูง (40-80%) คือบริเวณแม่น้ำป่าสัก จ.เพชรบูรณ์

## ภาคผนวก

## ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

## มิติเศรษฐกิจ

ข้อมูล	2564	2563	2562	2561	หน่วย
<b>ผลเชิงเศรษฐกิจ</b>					
รวมรายได้	16,019	14,733	12,688	10,416	ล้านบาท
รวมค่าใช้จ่ายในการบริหาร และดำเนินงาน	7,690	6,399	5,868	4,689	ล้านบาท
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	4,272	3,676	3,009	2,228	ล้านบาท
ค่าใช้จ่ายในการสนับสนุนองค์กร สมาคม หรือ การสponsoredกิจกรรมใด ๆ	2,249,000	177,100	257,400	400,480	บาท
ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ	3,416	2,718	2,853	2,458	ล้านบาท
ค่าใช้จ่ายภาษี	1,257	1,303	1,056	913	ล้านบาท
กำไรสุทธิ	4,945	5,214	4,237	3,713	ล้านบาท
สินทรัพย์รวม	98,390	77,222	61,872	49,146	ล้านบาท
หนี้สินรวม	73,521	56,540	45,900	36,847	ล้านบาท
ส่วนของผู้ถือหุ้นรวม	24,869	20,682	15,972	12,299	ล้านบาท
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น	21.71	28.45	29.98	34.96	ร้อยละ
อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์	5.63	7.50	9.54	10.75	ร้อยละ
มูลค่าตลาดรวม	124,550	125,070	135,150	103,880	ล้านบาท
<b>การปฏิบัติต่อลูกค้า</b>					
จำนวนสาขา	5,799	4,884	4,107	3,279	สาขา
อัตราความพึงพอใจของลูกค้า	91.58	93.44	-	-	ร้อยละ

## มิติสังคม

ข้อมูล	2564	2563	2562	2561	หน่วย
<b>พนักงาน</b>					
จำนวนพนักงานทั้งหมด	11,460	10,328	9,589	7,660	คน
จำนวนพนักงานเพศชายทั้งหมด	10,235	9,202	8,590	6,823	คน
จำนวนพนักงานเพศหญิงทั้งหมด	1,225	1,126	999	837	คน

ข้อมูล	2564	2563	2562	2561	หน่วย
จำนวนผู้บริหารระดับสูง	10	6	6	5	คน
จำนวนผู้บริหาร	26	28	27	23	คน
จำนวนพนักงานและเจ้าหน้าที่	11,424	10,294	9,556	7,632	คน
จำนวนพนักงานที่อายุน้อยกว่า 30 ปี	8,897	-	-	-	คน
จำนวนพนักงานที่อายุระหว่าง 30-40 ปี	2,248	-	-	-	คน
จำนวนพนักงานที่อายุมากกว่า 40 ปี	315	-	-	-	คน
จำนวนพนักงานใหม่ทั้งหมด	2,096	1,627	3,210	3,086	คน
จำนวนพนักงานใหม่เพศชายทั้งหมด	1,907	1,434	2,935	2,857	คน
จำนวนพนักงานใหม่เพศหญิงทั้งหมด	189	193	275	229	คน
จำนวนพนักงานใหม่ที่อายุน้อยกว่า 30 ปี	2,032	-	-	-	คน
จำนวนพนักงานใหม่ที่อายุระหว่าง 30-40 ปี	34	-	-	-	คน
จำนวนพนักงานใหม่ที่อายุมากกว่า 40 ปี	30	-	-	-	คน
จำนวนพนักงานพ้นสภาพทั้งหมด	1,016	920	1,267	1,318	คน
จำนวนพนักงานพ้นสภาพเพศชายทั้งหมด	920	853	1,158	1,199	คน
จำนวนพนักงานพ้นสภาพเพศหญิงทั้งหมด	96	67	109	119	คน
จำนวนพนักงานพ้นสภาพที่อายุน้อยกว่า 30 ปี	884	855	-	-	คน
จำนวนพนักงานพ้นสภาพที่อายุระหว่าง 30-40 ปี	104	46	-	-	คน
จำนวนพนักงานพ้นสภาพที่อายุมากกว่า 40 ปี	28	19	-	-	คน
<b>อาชีวอนามัยและความปลอดภัย</b>					
พนักงานบาดเจ็บจากการทำงาน	5	97	109	N/A	กรณี

ข้อมูล	2564	2563	2562	2561	หน่วย
จำนวนชั่วโมงทำงาน (Hour Worked)	20,128,109	19,614,752	17,392,596	N/A	ชั่วโมง
อัตราการบาดเจ็บจากการทำงาน	0.05	0.99	1.25	N/A	เหตุการณ์/ สองแสน ชั่วโมงการ ทำงาน
การเสียชีวิตจากการบาดเจ็บจากการทำงาน	0	0	0	N/A	กรณี
<b>การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน</b>					
ค่าเฉลี่ยจำนวนชั่วโมงอบรมต่อพนักงาน	2.97	3.30	6.30	9.19	ชั่วโมงเฉลี่ย/ คน
ค่าเฉลี่ยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมต่อพนักงาน	177.37	248	924	1,405	บาท/ พนักงาน
อัตราผลตอบแทนจากการลงทุนในพนักงาน	3.65	3.34	3.45	3.83	บาท/ พนักงาน
<b>ความพึงพอใจพนักงาน</b>					
อัตราความพึงพอใจของพนักงาน	82.56				ร้อยละ
<b>สิทธิมนุษยชน</b>					
ค่าความเสียหายจากกรณีการละเมิดสิทธิมนุษยชน	0	0	0	0	ล้านบาท
กรณีการละเมิดสิทธิมนุษยชน	0	0	0	0	กรณี
กรณีการเลือกปฏิบัติ	0	0	0	0	กรณี
<b>การมีส่วนร่วมต่อชุมชนและสังคม</b>					
ค่าใช้จ่ายในการสนับสนุนองค์กร สมาคม หรือการสปอนเซอร์กิจกรรมใด ๆ	2,249,000	177,100	257,400	400,480	บาท
ค่าใช้จ่ายเพื่อการกุศล การบริจาคให้แก่ องค์กร สมาคม บุคคล หรือสังคม	2	5	6	3	ล้านบาท

มิติลิ่งแวดล้อม

ข้อมูล	2564		2563		2562	2561	หน่วย
	ปริมาณการใช้ (kg)	เทียบยอดสิ้นเชื้อ (g/MB)	ปริมาณการใช้ (kg)	เทียบยอดสิ้นเชื้อ (g/MB)			
<b>การใช้วัสดุ</b>							
กระดาษ A4	317,250.10	3,455.42	272,303.80	3,837.00	N/A	N/A	กิโลกรัม

ข้อมูล	2564		2563		2562	2561	หน่วย
	ปริมาณการใช้ (kg)	เทียบยอดสิ้นเชื้อ (g/MB)	ปริมาณการใช้ (kg)	เทียบยอดสิ้นเชื้อ (g/MB)			
กระดาษ F14	123,917.17	1,349.68	99,333.08	1,399.69	N/A	N/A	กิโลกรัม
กระดาษ A3	486.98	5.30	-	-	N/A	N/A	กิโลกรัม
กระดาษ A5	3,769.78	41.06	-	-	N/A	N/A	กิโลกรัม
อื่นๆ	193,413.86	2,106.62	-	-	N/A	N/A	กิโลกรัม
ข้อมูล	2564		2563		2562	2561	หน่วย
	ปริมาณการใช้ (GJ)	เทียบยอดสิ้นเชื้อ (GJ/MB)	ปริมาณการใช้ (GJ)	เทียบยอดสิ้นเชื้อ (GJ/MB)			
<b>การใช้พลังงาน</b>							
น้ำมันดีเซล	40,127.03	0.44	37,261.54	0.53	N/A	N/A	กิกะจูล
น้ำมันเบนซิน/แก๊สโซฮอล์ 91,95	108,672.85	1.18	46,554.49	0.66	N/A	N/A	กิกะจูล
พลังงานไฟฟ้า	129,965.44	1.42	115,509.39	1.63	N/A	N/A	กิกะจูล
ปริมาณการใช้พลังงานทั้งหมด	278,765.32	3.04	199,325.42	2.81	N/A	N/A	กิกะจูล
ความเข้มข้นของการใช้พลังงานเทียบกับจำนวนพนักงานทั้งหมด		24.32		19.30	N/A	N/A	กิกะจูลต่อคน
ข้อมูล	2564		2563		2562	2561	หน่วย
	ปริมาณปล่อย (tonCO2e)	เทียบยอดสิ้นเชื้อ (tonCO2e/MB)	ปริมาณปล่อย (tonCO2e)	เทียบยอดสิ้นเชื้อ (tonCO2e/MB)			
<b>การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรงและทางอ้อม</b>							
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (GHG Scope 1)	6,471.34	0.070	7,015.68	0.099	2,477.75	1,976.67	tonCO2e
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม จากการใช้พลังงาน (GHG Scope 2)	18,047.15	0.197	16,039.76	0.226	N/A	N/A	tonCO2e
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่น ๆ (GHG Scope 3)	787.15	0.009	528.84	0.007	437.70	329.60	tonCO2e
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมด	25,305.64	0.276	23,584.28	0.332	2,915.45	2,306.27	tonCO2e

GRI Content Index

GRI Standard	Disclosures	Page Number	Omissions	Direct Answer	SDGs
<b>GRI 101: Foundation 2016</b>					
<b>General Disclosures</b>					
<b>GRI 102:</b>					
<b>General Disclosures 2016</b>					
	102-1 Name of the organization				
	102-2 Activities, brands, products, and services				
	102-3 Location of headquarters				
	102-4 Location of operations			http://	
	102-5 Ownership and legal form			investor.muangthaicap.com/th/shareholder-information/major-shareholder	
	102-6 Markets served				
	102-7 Scale of the organization				
	102-8 Information on employees and other workers				
	102-9 Supply chain				
	102-10 Significant changes to the organization and its supply chain			No Significant Change	
	102-11 Precautionary Principle or approach				
	102-12 External initiatives				

GRI Standard	Disclosures	Page Number	Omissions	Direct Answer	SDGs
	102-13 Membership of associations				
<b>Strategy</b>					
	102-14 Statement from senior decision-maker				
<b>Ethics and Integrity</b>					
	102-16 Values, principles, standards, and norms of behavior				16
<b>Governance</b>					
	102-18 Governance structure				
<b>Stakeholder Engagement</b>					
	102-40 List of stakeholder groups				
	102-41 Collective bargaining agreements				8
	102-42 Identifying and selecting stakeholders				
	102-43 Approach to stakeholder engagement				
	102-44 Key topics and concerns raised				
<b>Reporting practice</b>					
	102-45 Entities included in the consolidated financial statements				

GRI Standard	Disclosures	Page Number	Omissions	Direct Answer	SDGs
	102-46 Defining report content and topic Boundaries				
	102-47 List of material topics				
	102-48 Restatements of information	-		No Significant Change	
	102-49 Changes in reporting	-		No Significant Change	
	102-50 Reporting period				
	102-51 Date of most recent report				
	102-52 Reporting cycle				
	102-53 Contact point for questions regarding the report				
	102-54 Claims of reporting in accordance with the GRI Standards				
	102-55 GRI content index				
	102-56 External Assurance				
<b>Material Topics</b>					
<b>Economic Performance</b>					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries				
	103-2 The management approach and its components				
	103-3 Evaluation of the management approach				
GRI 201: Economic	201-1 Direct economic value generated and distributed				8,9

GRI Standard	Disclosures	Page Number	Omissions	Direct Answer	SDGs
Performance 2016					
<b>Anti-corruption</b>					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries				
	103-2 The management approach and its components				
	103-3 Evaluation of the management approach				
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures				16
	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken				16
<b>Energy</b>					
GRI 103: Management Approach 2016	103- 1 Explanation of the material topic and its Boundaries				
	103- 2 The management approach and its components				
	103-3 Evaluation of the management approach				
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization				7,8,12,13
	302-3 Energy intensity				7,8,12,13



GRI Standard	Disclosures	Page Number	Omissions	Direct Answer	SDGs
<b>Water</b>					
GRI 103: Management Approach 2016	103- 1 Explanation of the material topic and its Boundaries				
	103- 2 The management approach and its components				
	103-3 Evaluation of the management approach	-	Information Unavailable		
	303- 1 Interactions with water as a shared resource				6,12
	303- 2 Management of water discharge-related impacts				6
	303-5 Water consumption				6
<b>Emissions</b>					
GRI 103: Management Approach 2016	103- 1 Explanation of the material topic and its Boundaries				
	103- 2 The management approach and its components				
	103-3 Evaluation of the management approach	-	Information Unavailable		
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions				3,12,13,14,15
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions				3,12,13,14,15
<b>Employment</b>					

GRI Standard	Disclosures	Page Number	Omissions	Direct Answer	SDGs
GRI 103: Management Approach 2016	103- 1 Explanation of the material topic and its Boundaries				
	103- 2 The management approach and its components				
	103-3 Evaluation of the management approach	-	Information Unavailable		
GRI 401: Employment 2016	401- 1 New employee hires and employee turnover				5,8,10
	401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees				5,8
<b>Training and Education</b>					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries				
	103-2 The management approach and its components				
	103-3 Evaluation of the management approach				
GRI 404: Training and Education 2016	404- 1 Average hours of training per year per employee				3,4,5,8
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs				8

GRI Standard	Disclosures	Page Number	Omissions	Direct Answer	SDGs
	404- 3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews				5,8
<b>Diversity and Equal Opportunity</b>					
GRI 103: Management Approach 2016	103- 1 Explanation of the material topic and its Boundaries 103- 2 The management approach and its components 103-3 Evaluation of the management approach				
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees				5,8,10
<b>Non-discrimination</b>					
GRI 103: Management Approach 2016	103- 1 Explanation of the material topic and its Boundaries 103- 2 The management approach and its components 103-3 Evaluation of the management approach				

GRI Standard	Disclosures	Page Number	Omissions	Direct Answer	SDGs
GRI 406: Non-discrimination	406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken		Not applicable		
<b>Customer Privacy</b>					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries 103-2 The management approach and its components 103-3 Evaluation of the management approach				
GRI 418: Customer Privacy	418- 1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data-				16
<b>Corporate Governance</b>					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries 103-2 The management approach and its components 103-3 Evaluation of the management approach Roles of Executive-level				
<b>Risk Management</b>					
GRI 103: Management	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries				

GRI Standard	Disclosures	Page Number	Omissions	Direct Answer	SDGs
GRI Standard Approach 2016	103-2 The management approach and its components				
	103-3 Evaluation of the management approach				
	Risk management to create added value for the organization				
<b>Innovation Management</b>					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries				
	103-2 The management approach and its components				
	103-3 Evaluation of the management approach				
	List of Innovations				
<b>Customer Satisfaction</b>					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries				
	103-2 The management approach and its components				
	103-3 Evaluation of the management approach				
	Customer Satisfaction				
<b>Developing Financial Products Economic, Social and Environmental Responsible</b>					

GRI Standard	Disclosures	Page Number	Omissions	Direct Answer	SDGs
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries				
	103-2 The management approach and its components				
	103-3 Evaluation of the management approach				
<b>Financial Literacy</b>					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries				
	103-2 The management approach and its components				
	103-3 Evaluation of the management approach				
<b>Employee Satisfaction</b>					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries				
	103-2 The management approach and its components				
	103-3 Evaluation of the management approach				
	Employee Satisfaction				



“30ปี เมืองไทย แคปปิตอล  
ร่วมสร้างรอยยิ้มให้สังคม อย่างยั่งยืน”



วาดโดย นายภาคภูมิ ตลับแก้ว นิสิต คณะศิลปกรรมศาสตร์ ปี 4  
รศ.หัวทศกรณ์มหาวิทยาลัย ในโครงการเมืองไทยไร้ใจการศึกษาสู่สังคมเยาวชน