

เมืองไทย ๑๑๕ ปี ตอล

# รายงาน "ความยั่งยืน"

ประจำปี 2567



# สารบัญ

บทนำ

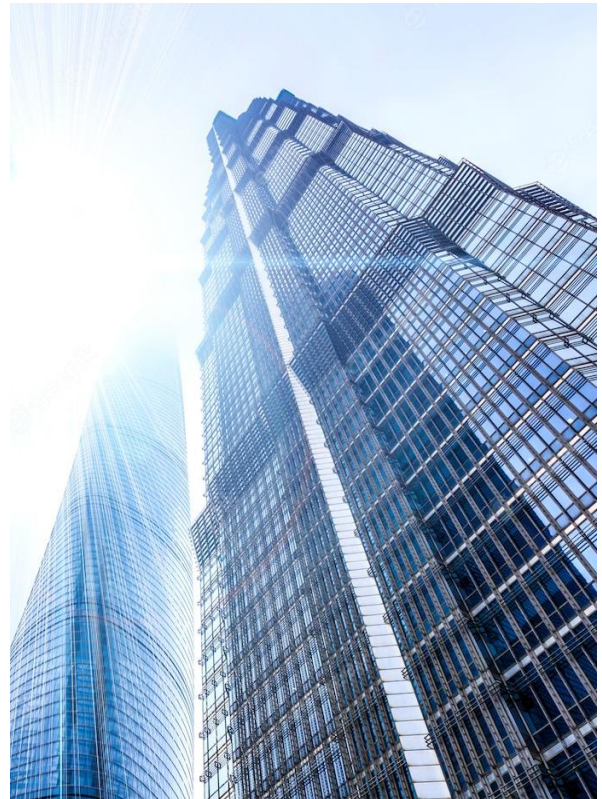
2



สารจากประธานกรรมการบริหาร	4
รู้จักเมืองไทย แคปปิตอล	6
ภาพรวมผลการดำเนินงาน	13
ความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจ	14
ห่วงโซ่คุณค่าขององค์กร	15
การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	16
การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน	18
นโยบายและกรอบกลยุทธ์	23

มิติเศรษฐกิจ

32



การกำกับดูแลกิจการ	34
การบริหารจัดการความเสี่ยง	56
การบริหารจัดการลูกค้า	70
การรักษาความปลอดภัย	72
ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	
การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	74
การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ	75
การดำเนินงานด้านภาษี	76
การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน	77
หุ้นกู้เพื่อสังคม	78
การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ	79
นวัตกรรมทางธุรกิจเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	80

## มิติสังคม

82



การให้ความสำคัญกับลูกค้า	84
การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล	87
การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน	94
การส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน	96
การพัฒนาชุมชนและสังคม	99

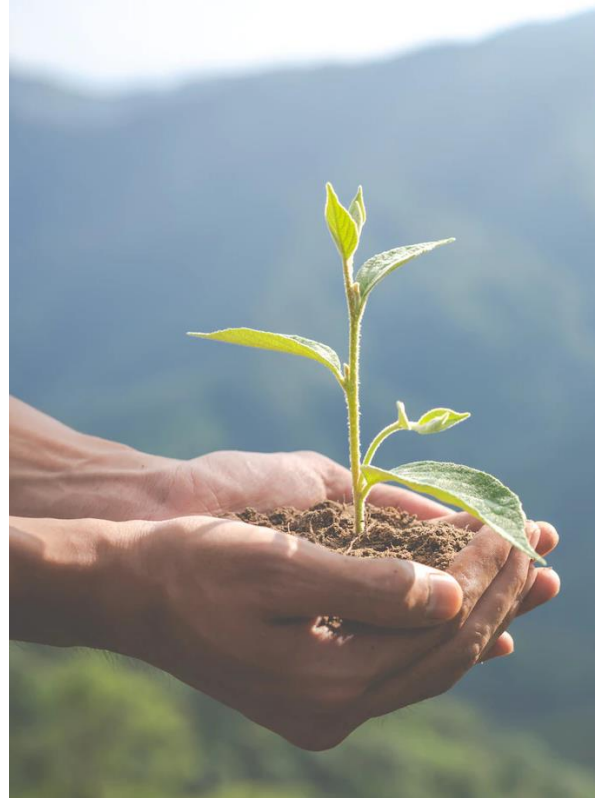
## ภาคผนวก

116

ผลการดำเนินงาน	117
เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้	124
GRI Content Index	125
Assurance Statement	131

## มิติสิ่งแวดล้อม

102



ความตระหนักในผลกระทบที่อาจเกิดจาก	104
ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพ	
ภูมิอากาศ	
เป้าหมายการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม	107
นโยบายและแนวปฏิบัติ	108
การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม	109
การใช้ทรัพยากรภายในองค์กร	111

## สารจากประธานกรรมการบริหาร

กว่า 32 ปี บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) สร้างความเสมอภาคทางเศรษฐกิจ ดูแลเคียงข้างคนไทย นับล้าน สร้างโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนให้ลูกค้าฐานรากให้เข้าถึงง่าย ด้วยบริการที่รวดเร็วและเป็นธรรม เข้าถึงทุกพื้นที่ ด้วยการขยายสาขา เพื่อให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างทั่วถึง มอบโอกาสและสร้างอาชีพให้แก่ผู้คนมากมาย

บริษัทฯ ยึดมั่นการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักบรรษัทภิบาลและการกำกับดูแลกิจการที่ดี ด้วยมาตรฐานสูงสุดในทุกมิติ ความเป็นมืออาชีพ ตามมาตรฐานสหประชาชาติ (UN) ให้เป็นที่ยอมรับในระดับโลก เพิ่มขีดความสามารถในการระดมเงินทุนจากการสนับสนุนทางการเงินทั้งในและต่างประเทศ เพื่อรองรับการเติบโตของธุรกิจในระยะยาวได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างผลกระทบเชิงบวกต่อเศรษฐกิจ ส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินให้แก่ลูกค้าฐานรากของประเทศ ทุกกลุ่มอาชีพได้ยกระดับคุณภาพความเป็นอยู่ที่ดีผ่านสินเชื่อเพื่อสังคม (Social bond) ตลอดจนสร้างความแข็งแกร่ง ด้วยการใช้นวัตกรรมด้านข้อมูล ช่องทางดิจิทัลในการต่อยอดผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมทางการเงิน เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงบริการสินเชื่อได้สะดวกมากขึ้น

เพื่อสร้างความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการพัฒนาชุมชนและสังคม บริษัทฯ จึงมุ่งตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย โดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียอย่างรอบด้าน ให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจ ความคิดเห็นของลูกค้า บริการด้วยความใส่ใจ เคารพสิทธิมนุษยชน สร้างคุณค่าของบุคลากรและผลักดันศักยภาพให้เหมาะสมกับยุคปัจจุบัน ดูแลใส่ใจความเป็นอยู่ที่ดี รวมทั้งส่งเสริมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน ตลอดจนสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนและสังคม ผ่านกิจกรรมเพื่อสังคมที่หลากหลายครอบคลุม ทั้งการศึกษา สาธารณสุข และการส่งเสริมอาชีพให้แก่ผู้ทุพพลภาพ

ปัจจุบันปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศกำลังส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วนของสังคม ทั้งด้านเศรษฐกิจ วิถีชีวิตของประชาชน รวมถึงการดำเนินธุรกิจ การบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ จึงกลายเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกองค์กรต้องให้ความสำคัญ บริษัทฯ จึงมุ่งมั่นที่จะมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม โดยยกระดับการเปิดเผยผลการดำเนินงานตามมาตรฐาน TCFD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures) เพื่อพัฒนากลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ รวมทั้งการผลักดันมาตรการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม ส่งเสริมวัฒนธรรมการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า ลดการใช้ทรัพยากรที่เกินจำเป็น นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับความหลากหลายทางชีวภาพ (Biodiversity) โดยกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกพื้นที่ สำหรับการขยายสาขาโดยไม่ส่งผลกระทบต่อระบบนิเวศรอบข้าง

เพราะเราเป็นแหล่งเงินทุนที่มีมาตรฐานในระดับโลก (World-Class Thai Microfinance) ยึดมั่นในการส่งมอบโอกาสทางการเงินให้แก่ประชาชนทุกระดับ พร้อมเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศที่จะเติบโตและเคียงข้างควบคู่ไปกับสังคมไทยอย่างยั่งยืน

ชูชาติ เพ็ชรอำไพ  
ประธานกรรมการบริหาร



# รู้จัก เมืองไทย แคปปิตอล

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



**ปี 2535**

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

**ปี 2544**

เปลี่ยนชื่อบริษัทเป็นบริษัท เมืองไทย ลิสซิ่ง จำกัด

**ปี 2549**

ดำเนินธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ  
ของธนาคารแห่งประเทศไทย และได้รับ  
ใบอนุญาตประกอบธุรกิจจากกระทรวงการคลัง

**ปี 2557**

บริษัทได้ทำการซื้อขายหุ้นครั้งแรกในตลาด  
หลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ใช้ชื่อย่อบริษัทว่า  
MTLS

**ปี 2561**

เปลี่ยนชื่อบริษัทเป็น บริษัท เมืองไทย  
แคปปิตอล จำกัด (มหาชน)

การพัฒนาอย่างยั่งยืนของ  
เมืองไทย แคปปิตอล

**บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน)**

ดำเนินธุรกิจมายาวนานกว่า 32 ปี

จากธุรกิจห้องแถวสู่ผู้นำอันดับ 1 ในธุรกิจ  
ไมโครไฟแนนซ์ ด้วยคติพจน์ที่ว่า

“ บริการใกล้ชิด ธุรกรรมที่รู้ใจ ”

เพื่อเป็น "ผู้ให้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ที่รับผิดชอบ"  
อันหมายถึงการสร้างผลิตภัณฑ์สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ที่สามารถ  
ตอบสนองต่อการพัฒนาการเข้าถึงบริการทางการเงิน (Financial  
Inclusion) ของประเทศด้วยความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุก  
ฝ่ายซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย ปัจจุบัน  
บริษัทฯ มุ่งเน้นการเติบโตด้วยการขยายฐานลูกค้าผ่านการขยาย  
สาขาเพื่อให้ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ในประเทศ ทั้งนี้ บริษัทฯ เชื่อมั่น  
ว่าการกระจายการเข้าถึงทางการเงินให้แก่ประชาชน เป็นการลด  
ความเหลื่อมล้ำด้านการเงินในประเทศ เป็นรากฐานของระบบ  
เศรษฐกิจในการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่ง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2567  
มีสาขากระจายทั่วประเทศกว่า 8,171 สาขา





## พันธกิจ

1. บริษัทฯ จะต้องขยายพื้นที่การให้บริการให้ครอบคลุมทั่วประเทศ โดยการเปิดดำเนินการทั้งสาขาใหญ่และสาขาย่อย รวมทั้งเปิดศูนย์บริการให้ครอบคลุมทุกพื้นที่และทุกภูมิภาคของประเทศ
2. บริษัทฯ จะต้องมีส่วนแบ่งการตลาดมากเป็นอันดับ 1 ในแต่ละพื้นที่ที่บริษัทฯ เปิดดำเนินการอยู่แล้ว และฐานลูกค้าจะต้องเพิ่มขึ้นทุกปี
3. พนักงานของบริษัทฯ ต้องมีผลงานที่คิดจากยอดปล่อยสินเชื่อ คิดเป็นค่าเฉลี่ยต่อคนสูงที่สุดในธุรกิจเดียวกัน
4. บริษัทฯ จะให้ความสำคัญกับการควบคุมดูแลการบริหารงานภายใน และยึดตัวเลขมาตรฐาน 40 หลัก เป็นแนวทางในการดำเนินงาน
5. บริษัทฯ จะให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าสูงสุด

## เป้าหมายในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ

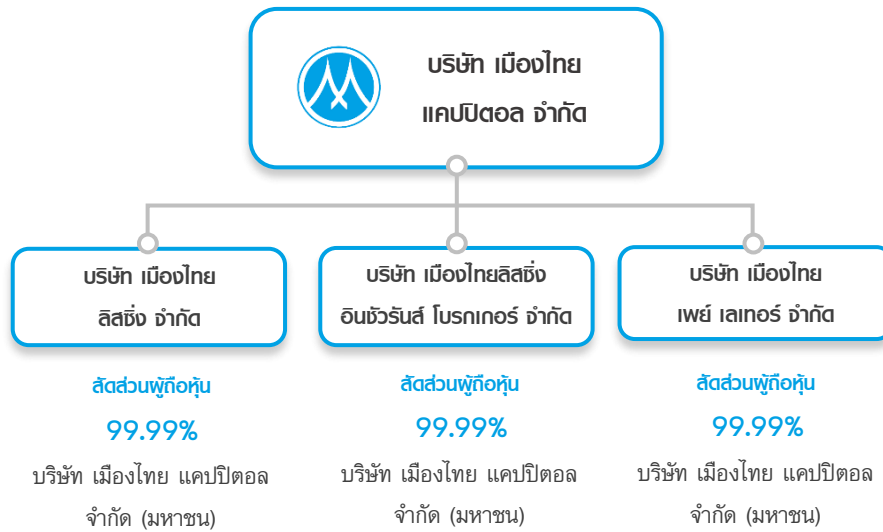
บริษัทฯ มุ่งยกระดับการบริการสินเชื่อให้เป็นแหล่งเงินทุนที่มีคุณภาพในมาตรฐานระดับโลก (World-Class Thai Microfinance) เน้นการส่งมอบผลิตภัณฑ์สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ที่ให้บริการสินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending) ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนเพื่อแก้ปัญหาหนี้ครัวเรือนให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ส่งเสริมคุณภาพชีวิตยกระดับการให้บริการทางการเงินที่มีคุณภาพ ด้วยมาตรฐานการบริการที่ **สะดวก รวดเร็ว บริการดี ดอกเบี้ยถูก** และนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมต่อความต้องการของลูกค้า คำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้ พร้อมทั้งขยายฐานลูกค้าผ่านการเพิ่มขึ้นของสาขา เพื่อให้ครอบคลุมทั่วถึงทุกพื้นที่ในประเทศไทย มุ่งสร้างเสถียรภาพทางการเงินให้กับประชาชน สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร คือการส่งมอบโอกาสทางการเงินแก่สังคมไทยอย่างทั่วถึง พร้อมเติบโตเคียงคู่สังคมไทยอย่างยั่งยืน

## ค่านิยม 5 ประการ

**ซื่อสัตย์สุจริต  
ทุ่มเทเพื่องาน  
ทัศนคติดี  
สามัคคีรวมใจ  
ระเบียบวินัยเคร่งครัด**



## โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัทฯ



**บริษัท เมืองไทย ลิสซิ่ง จำกัด (MTLS)** ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ใหม่ สำหรับลูกค้าที่มีความประสงค์จะซื้อรถ แต่ไม่ต้องการชำระค่ารถในคราวเดียว ทุนจดทะเบียน 1,000 ล้านบาท

**บริษัท เมืองไทยลิสซิ่ง อินชัวร์รันส์ โบรกเกอร์ จำกัด (MTB)** ประกอบธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัย ได้แก่ พ.ร.บ. รถจักรยานยนต์และรถยนต์และประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ทุนจดทะเบียน 2 ล้านบาท

**บริษัท เมืองไทย เพย์ เลเกอร์ จำกัด (MTPL)** ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ โดยมีวัตถุประสงค์ให้สินเชื่อ สำหรับบุคคลธรรมดาที่มีความประสงค์จะซื้อสินค้าทั่วไป แต่ไม่ต้องการชำระค่าสินค้าทั้งหมดเป็นเงินสดในคราวเดียว ทุนจดทะเบียน 1,000 ล้านบาท

## สัดส่วนผู้ถือหุ้นบริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน)

ลำดับ	ผู้ถือหุ้นรายใหญ่	จำนวนหุ้น	ร้อยละ
1	นางดาวณา เพชรอำไพ	720,000,000	33.962
2	นายชูชาติ เพ็ชรอำไพ	710,056,400	33.493
3	บริษัท ไทยเอ็นวีดีอาร์ จำกัด	101,084,346	4.768
4	SOUTH EAST ASIA UK (Type C) NOMINEES LIMITED	25,978,738	1.225
5	กองทุนเปิด เค 20 ซีแอลทีหุ้นระยะยาวปันผล	18,075,100	0.853
6	สำนักงานประกันสังคม	14,943,900	0.705
7	กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เค มาสเตอร์ พูล ฟันด์ ซึ่งจดทะเบียนแล้ว	14,029,000	0.662
8	กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทีเอสไอมาสเตอร์ร่วมทุน ซึ่งจดทะเบียนแล้ว	12,956,300	0.611
9	THE BANK OF NEW YORK MELLON	11,743,300	0.554
10	กองทุนรวมวายุภักษ์หนึ่ง โดย บลจ.เอ็มเอฟซี จำกัด (มหาชน)	10,453,100	0.493

แหล่งที่มาของข้อมูล : บริษัทศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด ณ วันที่ 13 พฤศจิกายน 2567

## ผลิตภัณฑ์และบริการ



### ธุรกิจบริการด้านสินเชื่อ

#### 1. สินเชื่อทะเบียนรถ

บริษัทฯ ให้สินเชื่อแก่ลูกค้ารายย่อยทั่วไป ซึ่งมียานพาหนะประเภทต่าง ๆ ที่จดทะเบียนกับกรมขนส่งทางบกเป็นประกัน ทั้งนี้ ลูกค้าจะต้องมอบสมุดคู่มือจดทะเบียนรถตัวจริงให้แก่บริษัทฯ เพื่อเป็นหลักประกัน ไม่ต้องจดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์ โดยคิดอัตราดอกเบี้ยรวมค่าธรรมเนียมไม่เกินร้อยละ 24 ต่อปี

#### 2. สินเชื่อโฉนดที่ดิน

บริษัทฯ ให้บริการสินเชื่อโฉนดที่ดิน โดยลูกค้าที่มาขอสินเชื่อต้องมอบโฉนดที่ดินตัวจริงให้แก่บริษัทฯ เพื่อใช้เป็นหลักประกัน โดยคิดอัตราดอกเบี้ยรวมค่าธรรมเนียมไม่เกินร้อยละ 15 ต่อปี

#### 3. สินเชื่อส่วนบุคคล

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

#### 4. สินเชื่อนาโนไฟแนนซ์

บริษัทฯ ให้บริการสินเชื่อไฟแนนซ์ แบบไม่มีหลักประกันแก่ผู้ที่ประกอบธุรกิจรายย่อย โดยลูกค้าต้องเคยมีประวัติการผ่อนชำระสินเชื่อทะเบียนรถกับบริษัทฯ และประวัติการผ่อนชำระที่ดี โดยคิดอัตราดอกเบี้ยได้ไม่เกินร้อยละ 33 ต่อปี

## 5. สินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์

บริษัทฯ ให้บริการสินเชื่อภายใต้ บริษัท เมืองไทย ลิสซิ่ง จำกัด (MTLS) ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ใหม่แก่ลูกค้าสินเชื่อทะเบียนรถของบริษัทฯ ที่มีประวัติการชำระที่ดีและมีความต้องการจะซื้อรถจักรยานยนต์ใหม่ด้วยการเช่าซื้อผ่านสาขาของบริษัทฯ

## 6. สินเชื่อเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์ทั่วไป (MTPL)

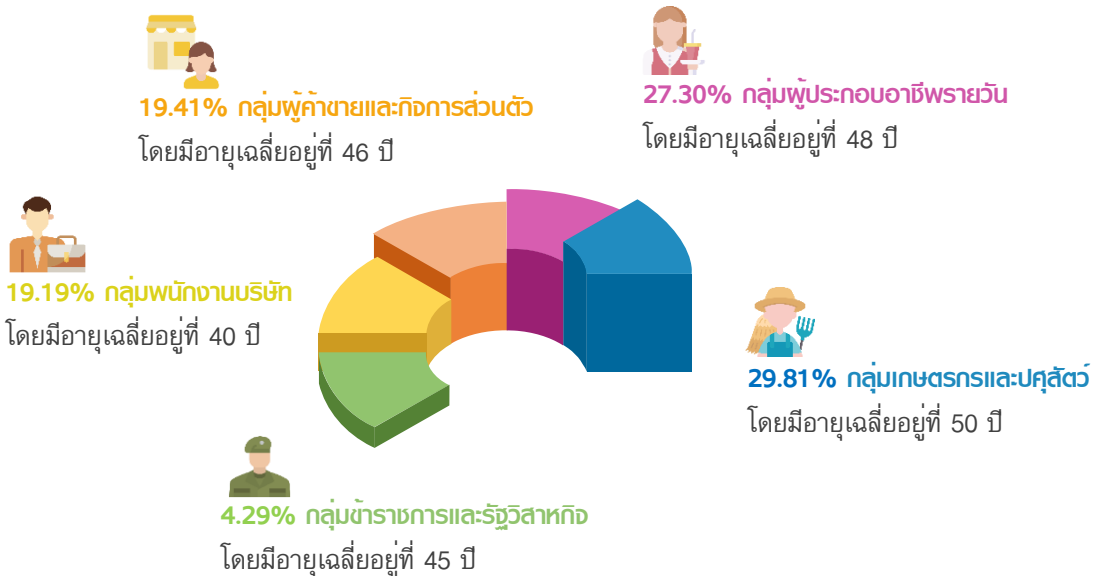
บริษัทฯ ให้บริการสินเชื่อภายใต้ชื่อ บริษัท เมืองไทย เพย์ เลเทอร์ จำกัด (MTPL) ให้บริการสินเชื่อผ่อนชำระอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์ทั่วไป ได้แก่ เครื่องใช้ไฟฟ้าทุกชนิด รวมถึงแผงโซลาร์เซลล์ อุปกรณ์ทางการแพทย์และเครื่องอุปโภคบริโภค ภายใต้สโลแกนที่ว่า “ซื้อก่อนผ่อนทีหลัง” เปิดให้บริการกับลูกค้าทั่วไปโดยการผ่อนชำระผ่านสาขาของบริษัทฯ

## ธุรกิจบริการนายหน้าประกันวินาศภัย

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

## กลุ่มลูกค้า

ปัจจุบัน บริษัทฯ มีผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์และบริการ เฉลี่ยช่วงอายุอยู่ระหว่าง 40-50 ปี จำแนกกลุ่มอาชีพ ดังนี้



## พื้นที่การให้บริการ

ปี 2567 บริษัทฯ ได้เปิดสาขาใหม่จำนวน 641 สาขา แบ่งเป็นสาขาใหญ่ 1 สาขา สาขาย่อย 158 สาขา ศูนย์บริการจำนวน 482 สาขา ทั้งนี้ ปริมาณสาขาเพิ่มขึ้นจากปี 2566 คิดเป็น 8.50% รวมถึงยกฐานะสาขา 24 สาขา เพื่อรองรับและอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ปัจจุบันปี 2567 บริษัทฯ มีสาขารวมทั้งสิ้น 8,171 สาขาทั่วประเทศ แบ่งเป็น 22 เขต ดังนี้

เขตพื้นที่การให้บริการ	จำนวน (แห่ง)		
	สาขาใหญ่	สาขาย่อย	ศูนย์บริการ
1 - เขตพะเยา	17	164	193
2 - เขตชลบุรี	23	263	184
3 - เขตสระบุรี	18	154	218
4 - เขตขอนแก่น	20	183	218
5 - เขตนครสวรรค์	19	205	243
6 - เขตยโสธร	16	155	183
7 - เขตนครปฐม	15	209	156
8 - เขตนครราชสีมา	18	209	163
9 - เขตตรัง	18	189	186
10 - เขตกรุงเทพมหานคร 1	17	209	109
11 - เขตสุราษฎร์ธานี	15	130	176
12 - เขตพิษณุโลก	24	207	290
13 - เขตอุดรธานี	18	165	261
14 - เขตกรุงเทพมหานคร 2	20	298	75
15 - เขตราชบุรี	19	239	129
16 - เขตกรุงเทพมหานคร 3	18	273	42
17 - เขตสุรินทร์	16	199	141
18 - เขตเชียงใหม่	15	106	158
19 - เขตปราจีนบุรี	15	195	81
20 - เขตอุบลราชธานี	15	140	152
21 - เขตสุพรรณบุรี	13	137	127
22 - เขตหาดใหญ่	12	148	128
<b>รวม</b>	<b>381</b>	<b>4,177</b>	<b>3,613</b>
		<b>8,171</b>	

## ภาพรวม ผลการดำเนินงาน ปี 2567



### กรณีเงิน

- รายได้รวมจากการดำเนินงาน 27,902 ล้านบาท
- กำไรสุทธิจากการดำเนินงาน 5,867 ล้านบาท
- กำไรต่อหุ้นของงบการเงินรวม 2.77 บาท/หุ้น
- ยอดสินเชื่อคงค้าง 164,242 พันล้านบาท (เติบโตขึ้น 14.60 %)



### ลูกค้า

- ความพึงพอใจของลูกค้า 82.35 %
- จำนวนการทำรายการชำระเงินสำเร็จผ่านแอปพลิเคชันเมืองไทย 4.0 ทั้งหมด 1,661,530 รายการ
- คะแนนความพึงพอใจแอปพลิเคชัน 4.62/5
- จำนวนสาขาทั้งหมด 8,171 สาขา



### พนักงาน

- จำนวนพนักงานทั้งหมด 15,929 ราย

ชาย 88.71%

หญิง 11.28%

- สัดส่วนกรรมการที่เป็นผู้หญิง 42.86 %
- สัดส่วนกรรมการที่เป็นผู้ชาย 57.14 %
- จำนวนเหตุการณ์ละเมิดสิทธิ 0 เหตุการณ์
- จำนวนอุบัติเหตุในเวลางานทั้งหมด 74 เหตุการณ์ (จำนวนบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน 49 เหตุการณ์)



### นวัตกรรม

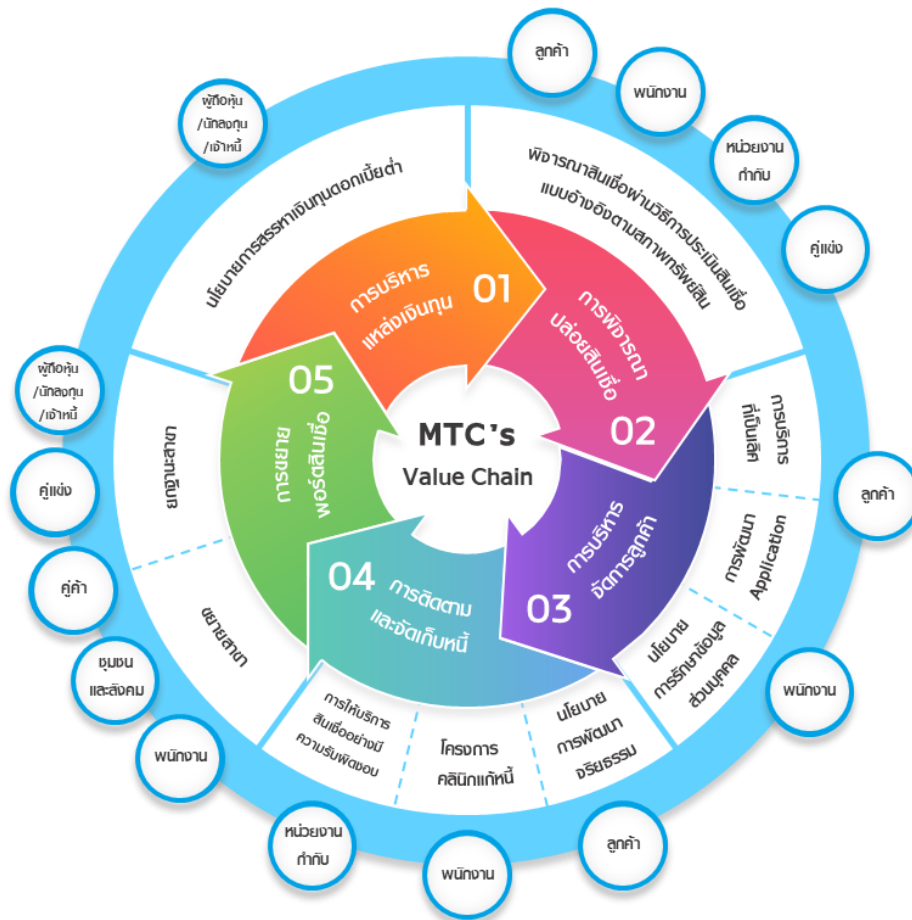
- Project paper less ด้วยเทคโนโลยี E-Receipt
- สินเชื่อโซลาร์เซลล์ เมืองไทย เพย์ เลเทอร์
- ต่อยอดแอปพลิเคชันเมืองไทย 4.0
- จำหน่ายประกันอุบัติเหตุออนไลน์
- ระบบบริการข้อมูลลูกค้าผ่านช่องทางออนไลน์ (Chat-bot)

## ความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

บริษัทฯ ปฏิบัติตามหลักสากล ในการกำกับดูแลกิจการและนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับนักลงทุน มีความสอดคล้องกับกฎหมาย แนวปฏิบัติ และมุ่งหน้ายกระดับนำองค์กรสู่ความยั่งยืน ในปี 2567 บริษัทฯ ได้รับรางวัลและการจัดอันดับการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงรางวัลด้านความยั่งยืนทั้งภายในและระดับสากล ดังนี้

<b>SUSTAINABILITY</b>	
	ผลการประเมินการบริหารการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอยู่ในระดับ <b>C</b>
	ได้รับการจัดอันดับอยู่ในรายชื่อหุ้นยั่งยืน หรือ SET ESG Rating 2024 ในระดับ <b>“AAA”</b> เป็นปีที่ 6 ติดต่อกัน
	ผลการประเมินการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการ หรือ ESG MSCI Index ในระดับ <b>“AA”</b> ในกลุ่มธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค (Consumer Finance)
	นำเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (United Nations: UN) มาใช้ในการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติ
	เข้าร่วมการประเมิน ESG Rating กับ S&P Global
	เปิดเผยข้อมูลการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศตามกรอบการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศ (Task Force on Climate Related Financial Disclosures: TCFD)
<b>Governance</b>	
	ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ ประจำปี 2567 ในระดับ <b>“ดีเลิศ”</b> (5ดาว) ติดต่อกันเป็นปีที่ 7 โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย
	ผลการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2567 มีคะแนนอยู่ในเกณฑ์ <b>“ดีเยี่ยม”</b> (4 เหรียญ) โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย
	ได้รับการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC)
	ติดอันดับ 1 ใน 42 บจ.ไทยที่มีคะแนนการกำกับดูแลกิจการที่ดีถึง 97.50 คะแนน ยกกระดับบริษัทฯ ให้ทัดเทียมมาตรฐานสากล และเป็นที่ยอมรับจากผู้ลงทุนทั่วโลก

## ห่วงโซ่คุณค่าขององค์กร



การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ มุ่งให้บริการปล่อยสินเชื่อแก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้กำหนดผู้มีส่วนได้เสีย โดยพิจารณาจากห่วงโซ่คุณค่า ซึ่งประกอบด้วย 5 กระบวนการหลัก ได้แก่

- 1. การบริหารแหล่งเงินทุน** มีนโยบายการสรรหาแหล่งเงินทุนดอกเบี้ยต่ำจากหลายสถาบันทางการเงินให้เพียงพอต่อการเติบโตของธุรกิจ
- 2. กระบวนการพิจารณาการปล่อยสินเชื่อ** มีการพิจารณาสินเชื่อผ่านวิธีการประเมินสินเชื่อแบบอ้างอิงตามสภาพทรัพย์สินแทนการใช้ข้อมูลทางด้านรายได้หรือเครดิตบูโรของลูกค้า เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน
- 3. การจัดการบริหารลูกค้า** มีนโยบายด้านการพัฒนาประสบการณ์ ด้วยการให้บริการที่เป็นเลิศ การพัฒนา Application เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน รวมถึงนโยบายการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

- 4. การติดตามและจัดเก็บหนี้** มีนโยบายด้านการพัฒนาจริยธรรมของอุตสาหกรรม รวมถึงการจัดอบรมขั้นตอนการติดตามและจัดเก็บหนี้ที่ถูกต้องตามข้อกำหนดของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การจัดทำโครงการคลินิกแก้หนี้ และโครงการฟ้าสัมพันธ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อให้ลูกค้ามีสภาพคล่องทางการเงินและลดปัญหาหนี้เสียที่เกิดขึ้น

- 5. การขยายพอร์ตสินเชื่อ** โดยมีกระบวนการรักษาลูกค้าเดิม เพิ่มฐานลูกค้าใหม่จากการขยายการเข้าถึงของลูกค้าด้วยการเปิดสาขาเพิ่มขึ้นครอบคลุมทั่วประเทศรวมทั้งการยกฐานะสาขาให้สามารถรองรับและบริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

## การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสีย

การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสียส่งผลให้บริษัท ทราบถึงความคาดหวัง ความต้องการ ซึ่งมีส่วนช่วยให้บริษัท สามารถกำหนดประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ ซึ่งถือเป็นแนวทางหนึ่งสู่การขับเคลื่อนเรื่องการพัฒนาอย่างยั่งยืน ตลอดจนทราบถึงผลกระทบที่บริษัทมีต่อผู้มีส่วนได้เสีย บริษัทฯ มีแนวทางในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังนี้

**1. การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Identification)** จะพิจารณาถึงบุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่สามารถสร้างผลกระทบ หรือได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์กรในลักษณะการมีส่วนร่วมต่างๆ เช่น การพึ่งพาอาศัย (Dependency) ความรับผิดชอบ (Responsibility) อิทธิพล (Influence) โดยบริษัทฯ แบ่งผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญออกเป็น 7 กลุ่ม ดังนี้



ลูกค้า



ผู้ถือหุ้น นักลงทุน และเจ้าหนี้



พนักงาน ผู้บริหาร และคณะกรรมาการ



คู่ค้า



คู่แข่งทางธุรกิจ

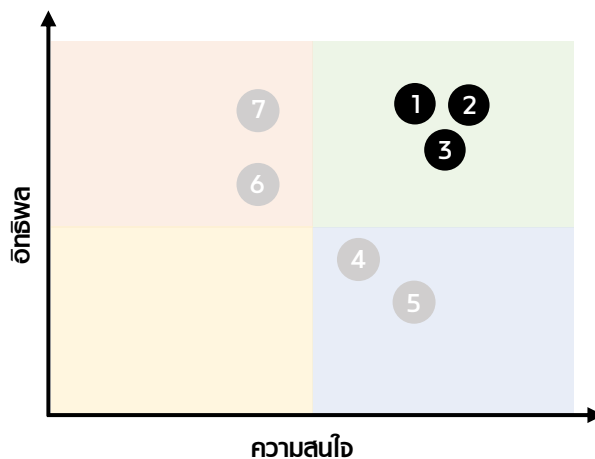


ชุมชนและสังคม



หน่วยงานกำกับ

**2. การจัดลำดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Prioritization)** บริษัทฯ จัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้แนวทางการพิจารณาความมีอิทธิพลและความสนใจต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ (Influence and Interest) ระบุลงในแผนผังของการจัดลำดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder matrix) ได้ดังนี้



โดยกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญเป็นลำดับต้น ๆ ได้แก่ กลุ่มลูกค้า กลุ่มผู้ถือหุ้น/นักลงทุน/เจ้าหนี้ และกลุ่มพนักงาน/ผู้บริหาร/คณะกรรมาการ



### 3. การวางแผนและดำเนินการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Planning and Implementation) บริษัทฯ กำหนดแนวทางการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงแนวทางการดำเนินงานด้านความยั่งยืน เพื่อตอบสนองความคาดหวังได้อย่าง ซึ่งมีความแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังตารางด้านล่างดังต่อไปนี้

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการมีส่วนร่วม	ความถี่	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการดำเนินงาน / เป้าหมาย
1. ลูกค้า	1. Contact Center 1455 2. สำนักงานสาขา 3. Social Media 4. Muangthai Capital Application 4.0 5. แบบประเมินความพึงพอใจลูกค้า 6. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน 7. กิจกรรมทางการตลาด 8. Website Company 9. E-mail	ทุกวัน  ทุกเดือน  ไม่มีการกำหนด	- ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อที่รวดเร็ว - วงเงินที่ได้รับอนุมัติเหมาะสม - มีช่องทางชำระหนี้ที่สะดวก รวดเร็ว - ปรับลดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม - การรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า	- ดำเนิน ESG ตลอดจนกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ - การขยายสาขาเพื่อเพิ่มการเข้าถึงการให้บริการ - สร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้าด้วยบริการที่เป็นเลิศทั่วถึงและเท่าเทียม - เคารพต่อความพึงพอใจสิทธิและข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า - ติดตามขอเรื่องเรียนอย่างรอบคอบ
2. ผู้ถือหุ้น / นักลงทุน / เจ้าหนี้	1. การประชุมสามัญผู้ถือหุ้น 2. Opportunity Day 3. สื่อสารผ่านตลาดหลักทรัพย์ 4. IR Website 5. IR Contact 6. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	ปีละ 1 ครั้ง ทุกไตรมาส  ไม่มีการกำหนด	- ผลประกอบการที่ดีอย่างต่อเนื่อง - การกำกับดูแลกิจการที่ดี - เป็นองค์กรที่มีความมั่นคงโปร่งใส และเติบโตอย่างยั่งยืน	- ทบทวนและปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ - มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี - บริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ
3. พนักงาน / ผู้บริหาร / คณะกรรมการ	1. การจัดประชุมผู้บริหารประจำเดือน 2. ประกาศ/คำสั่ง 3. MTC University 4. การจัดประชุมคณะกรรมการ 5. การจัดอบรมสัมมนา 6. แบบประเมินความพึงพอใจพนักงาน 7. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	ทุกเดือน  ทุกไตรมาส ทุกปี  ไม่มีการกำหนด	- สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี - ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม - ความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน - มีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนบุคคล	- ดูแลความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ - สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง - ยึดมั่นในหลักสิทธิมนุษยชน - การพัฒนาบุคลากรภายในองค์กร
4. คู่ค้า	1. Site Visit 2. แบบประเมินความเสี่ยงคู่ค้า 3. นโยบายการจัดซื้อจัดจ้าง 4. Website Company 5. E-mail 6. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	ปีละ 1 ครั้ง  ไม่มีการกำหนด	- มีความร่วมมือในการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อให้ได้รับผลประโยชน์สูงสุด - เกณฑ์การประเมินและคัดเลือกที่ได้มาตรฐาน - กำหนดระยะเวลาชำระหนี้แก่คู่ค้าอย่างเป็นธรรม	- บริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อ ESG - บริหารการจัดซื้อจัดจ้างอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส - กำหนดระยะเวลาชำระหนี้แก่คู่ค้าอย่างเป็นธรรม
5. คู่แข่งทางธุรกิจ	1. การประชุมสมาคมการค้าผู้ประกอบการสินเชื่อทะเบียนรถ 2. การประชุมชมรมสินเชื่อส่วนบุคคล 3. การประชุมพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นตามวาระต่าง ๆ	ไม่มีการกำหนด	- แข่งขันอย่างเป็นธรรม - การยกระดับอุตสาหกรรมร่วมกัน - การให้ความร่วมมือกับสมาคมสินเชื่อทะเบียนรถ/ส่วนบุคคล ในการปฏิบัติตามเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับ	- ให้ความร่วมมือกับสมาคมการค้าผู้ประกอบการสินเชื่อทะเบียนรถ เพื่อการยกระดับอุตสาหกรรมร่วมกัน
6. ชุมชนและสังคม	1. การดำเนินงานด้านสังคม	ปีละ 1 ครั้ง	- แสดงความรับผิดชอบต่อด้านสุขภาพและความปลอดภัยของชุมชน - พิจารณาผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม - ปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด	- สร้าง Engagement ระหว่างบริษัทฯ กับชุมชนผ่านโครงการเพื่อสังคม - ดำเนินธุรกิจด้วยความใส่ใจต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
7. หน่วยงานกำกับ (ธนาคารแห่งประเทศไทย/สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/นโยบายและกำกับการบริหารหนี้สาธารณะ)	1. การประชุม/รับฟังความคิดเห็น 2. การติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน 3. Site Visit 4. E-mail	ไม่มีการกำหนด	- สนับสนุนนโยบายและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่กำหนดอย่างเหมาะสม - การบริหารจัดการที่โปร่งใส - ปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับที่กำหนด	- ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับอยู่เสมอ

## การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

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

### การกำหนดประเด็นด้านความยั่งยืน

ประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอนดังต่อไปนี้



#### 1. การศึกษา ทบทวนและระบุประเด็นความยั่งยืนที่เกี่ยวข้อง (Identification)

- ทบทวนประเด็นด้านความยั่งยืนที่ในปี 2565
- เทียบเคียงประเด็นความยั่งยืนระดับสากล
- พิจารณาประเด็นที่กระทบผู้มีส่วนได้เสียทุกส่วน
- นำประเด็นมาหารือกับผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง

#### 3. การทวนสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของประเด็นด้านความยั่งยืน (Validation)

สรุปการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืนให้กับผู้บริหารระดับสูงพิจารณาความถูกต้องของประเด็นความยั่งยืน เพื่อรับทราบและให้ข้อคิดเห็นและนำประเด็นความยั่งยืนไปเปิดเผย

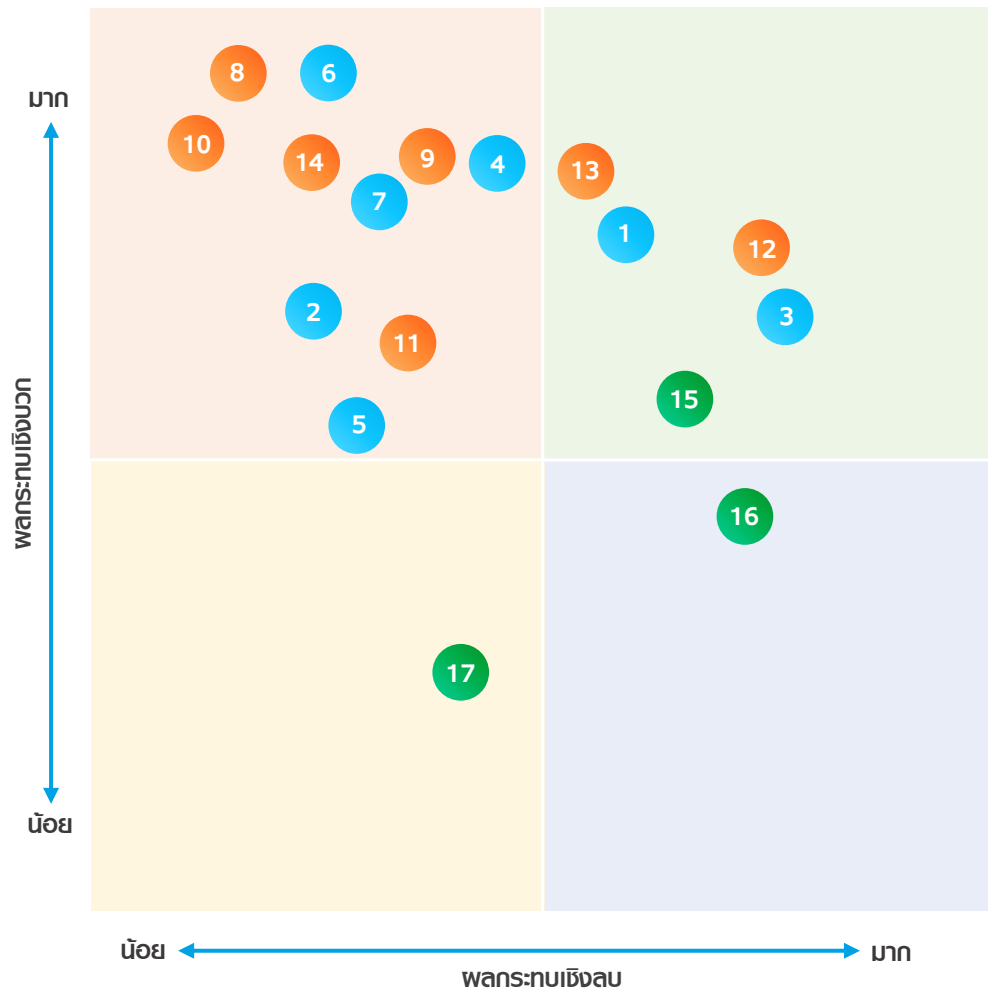
#### 2. จัดลำดับความสำคัญของประเด็นความยั่งยืน (Prioritization)

วิเคราะห์และพิจารณาข้อมูลจากการหารือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกส่วน จัดลำดับความสำคัญของประเด็นความยั่งยืน โดยพิจารณาจากผลกระทบต่อบริษัทฯ และผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### 4. การพัฒนาคุณภาพของการรายงาน (Review)

ทบทวนกระบวนการและข้อมูลสำคัญด้านความยั่งยืน หลังจากเผยแพร่รายงานฉบับนี้ไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกส่วนเพื่อรับฟังความคิดเห็นพร้อมทั้งข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงรายงานฉบับต่อไป

## การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความยั่งยืน



## ประเด็นในมิติการกำกับดูแลกิจการ

1. การกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณธุรกิจ
2. การพัฒนานวัตกรรมและเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล
3. การบริหารจัดการความเสี่ยง
4. การรักษาข้อมูลและความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
5. การบริหารห่วงโซ่อุปทาน
6. การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน
7. การให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ

## ประเด็นในมิติสิ่งแวดล้อม

15. ด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
16. การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า
17. ความหลากหลายทางชีวภาพ

## ประเด็นในมิติสังคม

8. การให้ความรู้ทางการเงิน
9. สิทธิมนุษยชน
10. ความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร
11. การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน
12. การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า
13. อาชีวอนามัยและความปลอดภัย
14. การพัฒนาชุมชนและสังคม

## ความก้าวหน้าผลการดำเนินงานสู่ความยั่งยืน 2567

บริษัทฯ กำหนดประเด็นและเป้าหมายสำคัญเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน 17 ประเด็นสำคัญ ดังนี้

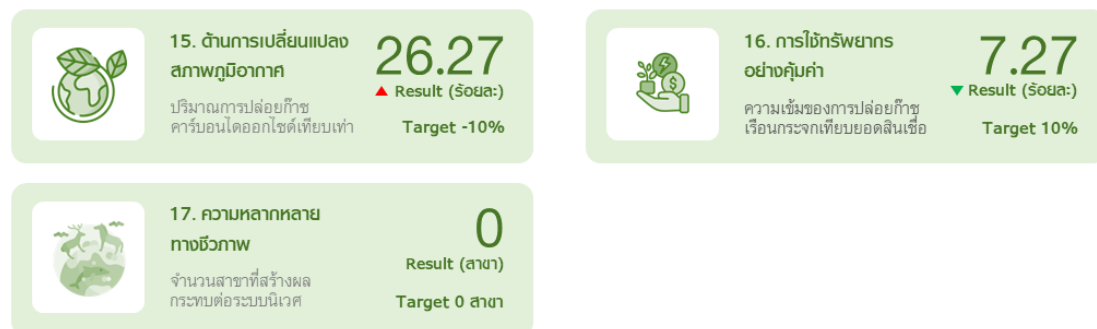
### มิติเศรษฐกิจ



### มิติสังคม



### มิติสิ่งแวดล้อม



## ตารางประเมินความยั่งยืน

ประเด็นความเสี่ยง	ผู้มีส่วนได้เสีย	ระดับความเสี่ยง	วางแผนต่อผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการตอบสนองประเด็นความยั่งยืน	ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง	SDGs	GRI
1. การกำกับดูแลกิจการที่ดีและธรรมาบรรณธุรกิจ	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น/นักลงทุน/เจ้าหน้าที่ พนักงาน/ผู้บริหาร/คณะกรรมการ คู่ค้า คู่แข่งทางธุรกิจ ชุมชนและสังคม หน่วยงานกำกับ	สูง	- การดำเนินธุรกิจภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี ช่วยลดปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน สร้างความเชื่อมั่นแก่กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย - หากขาดการกำกับดูแล หรือการไม่ปฏิบัติตาม ระเบียบ อาจทำให้เกิดความสูญเสียความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์บริษัท	- ดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส เป็นธรรม สร้างความเชื่อมั่นแก่นักลงทุน	ความเสี่ยงด้านความยั่งยืน - ความเสี่ยงจากการทุจริตคอร์รัปชัน หรือการกำกับดูแลกิจการที่ดี - ความเสี่ยงจากภาวะเบียดเบียนหน่วยงานภายนอก	 	GRI 2-13
2. การพัฒนานวัตกรรมและเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล	ลูกค้า พนักงาน/ผู้บริหาร/ คณะกรรมการ คู่ค้า คู่แข่งทางธุรกิจ หน่วยงานกำกับ	ต่ำ	- เพิ่มความสามารถแข่งขันและการปรับตัวตามปัจจัยการเปลี่ยนแปลง - ตอบโจทย์ความพึงพอใจลูกค้า - ลดขั้นตอนการทำงาน - หากธุรกิจไม่ปรับตัว ทำให้สูญเสียส่วนแบ่งทางการตลาด	- พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ - การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในกระบวนการทำงานและการให้บริการ	ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ - ความเสี่ยงด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ - ความเสี่ยงจากการนวัตกรรมและเทคโนโลยีทางธุรกิจ		-
3. การบริหารจัดการความเสี่ยง	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น/นักลงทุน/เจ้าหน้าที่ พนักงาน/ผู้บริหาร/คณะกรรมการ คู่ค้า คู่แข่งทางธุรกิจ ชุมชนและสังคม หน่วยงานกำกับ	สูง	- สามารถระบุเป้าหมาย มีแผนการจัดการ และลดความรุนแรงของเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดในอนาคต - หากไม่มีการเตรียมพร้อมรับมือ อาจส่งผลกระทบต่อทรัพย์สินและต้นทุนการดำเนินงาน - สูญเสียความเชื่อมั่นจากผู้มีส่วนได้เสีย	- กำหนดประเด็นความเสี่ยงครอบคลุมทุกมิติ - ติดตามผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส รายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	ความเสี่ยงจากการดำเนินงาน - ด้านการเงิน - ด้านกลยุทธ์ - ด้านความยั่งยืน - อุบัติใหม่	   	GRI 2-12
4. การรักษาข้อมูลและความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น/นักลงทุน/เจ้าหน้าที่ พนักงาน/ผู้บริหาร/คณะกรรมการ คู่ค้า หน่วยงานกำกับ	สูง	- ข้อมูลส่วนบุคคลมีการกำกับดูแลอย่างมีประสิทธิภาพ - สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - พ้องร้องดำเนินคดีสูญเสียความเชื่อมั่นจากผู้มีส่วนได้เสีย	- กำหนดมาตรการป้องกันข้อมูลรั่วไหล - เพิ่มมาตรการป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ - ปฏิบัติตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	ความเสี่ยงด้านความยั่งยืน - ความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์และโจรกรรมข้อมูล		GRI 2-12 GRI 418
5. การบริหารห่วงโซ่อุปทาน	พนักงาน/ผู้บริหาร/คณะกรรมการ คู่ค้า	ต่ำ	- ป้องกันการหยุดชะงักในการดำเนินธุรกิจขององค์กร - ส่งเสริมการบริหารจัดการความเสี่ยงของคู่ค้า - เกิดการจัดซื้อจัดจ้างไม่เป็นธรรม มีช่องโหว่ในการทุจริตคอร์รัปชัน	- จัดให้มีการประเมินความเสี่ยงคู่ค้าในทุกมิติ - จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจคู่ค้า - ร่วมกันพัฒนาความยั่งยืน	ความเสี่ยงด้านความยั่งยืน - ความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์และโจรกรรมข้อมูล	 	GRI 2-6 GRI 306 GRI 406
6. การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน	ลูกค้า พนักงาน ผู้บริหาร คณะกรรมการ ชุมชนและสังคม	กลาง	- เพิ่มกระจายโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงิน - ลดความเหลื่อมล้ำทางการเงิน - มีการพึ่งพาหนี้ในระบบมากขึ้น ต้องแบกรับดอกเบี้ยที่ไม่เป็นธรรม	- กำหนดเป้าหมายการขยายสาขาอย่างน้อย 600 สาขา/ปี - พัฒนาแอปพลิเคชันเมืองไทย 4.0 เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้สะดวก	ความเสี่ยงด้านการเงิน - ความเสี่ยงจากความคุ้มค่าในการขยายสาขา	    	GRI 203
7. การให้สินเชื่ออย่างมีคุณภาพรับผิดชอบ	ลูกค้า ชุมชนและสังคม	กลาง	- สนับสนุนมาตรการแก้หนี้ยั่งยืน - ลูกค้าได้รับบริการอย่างเป็นธรรม - หากไม่มีมาตรการให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่มีปัญหา อาจส่งผลกระทบต่อดำรงชีวิตของลูกค้า	- การให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่มีปัญหาทางการเงิน - การคุ้มครองสิทธิลูกค้า	ความเสี่ยงด้านการเงิน - ความเสี่ยงจากการเพิ่มขึ้นของหนี้เสีย (NPL)		GRI 2-23
8. การให้ความรู้ทางการเงิน	ลูกค้า ชุมชนและสังคม	ต่ำ	- ช่วยให้ความรู้ทางการเงิน - มีการบริหารจัดการหนี้ที่ดี - ลดการก่อหนี้เกินตัว - หนี้ครัวเรือนเพิ่มสูงขึ้น อาจเกิดเหตุอาชญากรรมเพิ่มขึ้น	- สื่อสารให้ความรู้ทางการเงิน บริหารจัดการเงินผ่านช่องทางต่าง ๆ ของบริษัท	ความเสี่ยงด้านการเงิน - ความเสี่ยงจากการเพิ่มขึ้นของหนี้เสีย (NPL)	   	GRI 203
9. สิทธิมนุษยชน	ลูกค้า ผู้ถือหุ้น/นักลงทุน/เจ้าหน้าที่ พนักงาน ผู้บริหาร คณะกรรมการ คู่ค้า	สูง	- ลดประเด็นความขัดแย้งอาจส่งผลกระทบต่อดำเนินธุรกิจ - ลดปัญหาการละเมิดสิทธิ - เกิดการจ้างงานอย่างเป็นธรรม - เกิดการฟ้องร้องดำเนินคดี - สูญเสียภาพลักษณ์	- กำหนดนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน - ติดตามกำกับดูแลไม่ให้เกิดเหตุการณ์ละเมิดสิทธิ - จัดให้มีการประเมินความเสี่ยงคู่ค้าที่ครอบคลุมด้านสิทธิมนุษยชน	ความเสี่ยงด้านความยั่งยืน - ความเสี่ยงด้านการละเมิดสิทธิมนุษยชน	   	GRI 407 GRI 408 GRI 409

ประเด็นความเสี่ยง	ผู้มีส่วนได้เสีย	ระดับความเสี่ยง	ผลกระทบที่ผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการตอบสนองประเด็นความยั่งยืน	ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง	SDGs	GRI
10. ความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร	พนักงาน/ผู้บริหาร/คณะกรรมการ	กลาง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีสภาพแวดล้อมที่ดีเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน</li> <li>- ความพร้อมของบุคลากรและอุปกรณ์ ลดปัญหาการหยุดชะงักในการปฏิบัติงาน</li> <li>- อาจเกิดปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพทั้งกายและจิตใจ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- วางแผนงานบุคลากรและการจัดหาอุปกรณ์ เพื่อรองรับการขยายสาขา</li> <li>- จัดกิจกรรมดูแลความสะอาดภายในสำนักงาน</li> <li>- มีการประเมินความพึงพอใจของพนักงานและติดตาม เพื่อปรับปรุง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความเสี่ยงด้านปฏิบัติงาน</li> <li>- ความเสี่ยงจากการขาดแคลนบุคลากร</li> <li>- ความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงาน</li> </ul>		GRI 2-6 GRI 306 GRI 406
11. การพัฒนาคุณภาพของพนักงาน	พนักงาน/ผู้บริหาร/คณะกรรมการหน่วยงานกำกับ	สูง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ส่งเสริมให้การปฏิบัติงานเกิดที่มีประสิทธิภาพ</li> <li>- ลดปัญหาอันเกิดจากการไม่ปฏิบัติตามระเบียบ</li> <li>- ขาดความรู้ความเข้าใจในกฎระเบียบ อาจทำให้เกิดปัญหาจากการไม่ปฏิบัติตามถูกต้อง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดอบรมส่งเสริมการให้ความรู้แก่พนักงานทุกระดับ</li> <li>- มีสื่อสารให้ความรู้ นอกเหนือจากการปฏิบัติงานผ่านช่องทางภายในองค์กร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความเสี่ยงด้านปฏิบัติงาน</li> <li>- ความเสี่ยงจากไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัท</li> <li>- ความเสี่ยงจากการให้บริการที่ไม่มีประสิทธิภาพ</li> <li>- ความเสี่ยงจากกฎระเบียบจากหน่วยงานภายนอก</li> </ul>	  	GRI 403 GRI 404 GRI 405
12. การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า	ลูกค้า พนักงาน/ผู้บริหาร/คณะกรรมการ	สูง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถรักษาฐานลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ ๆ</li> <li>- เป็นข้อได้เปรียบจากการแข่งขันในอุตสาหกรรม</li> <li>- ไม่สามารถรักษาฐานลูกค้าได้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดให้มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและติดตามผลการเยียวยาแก้ไข</li> <li>- จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจและติดตามผล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความเสี่ยงด้านปฏิบัติงาน</li> <li>- ความเสี่ยงจากการให้บริการที่ไม่มีประสิทธิภาพ</li> </ul>		GRI 3-3
13. อาชีวอนามัยและความปลอดภัย	ลูกค้า พนักงาน/ผู้บริหาร/คณะกรรมการ	สูง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลดปัญหาการขาดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน</li> <li>- ส่งผลให้การดำเนินงานหยุดชะงัก</li> <li>- ขาดแคลนพนักงานประจำสาขา</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ส่งเสริมความปลอดภัยผ่านการให้ความรู้</li> <li>- ทำระบบบันทึกอุบัติเหตุเพื่อรวบรวม ติดตามและวิเคราะห์ความปลอดภัย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความเสี่ยงด้านปฏิบัติงาน</li> <li>- ความเสี่ยงจากการขาดแคลนบุคลากร</li> <li>- ความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงาน</li> </ul>	 	GRI 403
14. การพัฒนาชุมชนและสังคม	ชุมชนและสังคม	กลาง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สร้างความเป็นอยู่ที่ดีให้ในชุมชน</li> <li>- ส่งเสริมให้คนในชุมชนและสังคมเข้าถึงบริการทางการแพทย์</li> <li>- ลดภาระผู้ปกครอง ช่วยให้บุตรหลานได้เข้าถึงระบบการศึกษา</li> <li>- ไม่เกิดการพัฒนาในชุมชน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำโครงการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีให้คนในชุมชน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความเสี่ยงด้านความยั่งยืน</li> <li>- ความเสี่ยงจากการทุจริตคอร์รัปชัน/กำกับดูแลกิจการที่ดี</li> </ul>	   	GRI 201
15. ด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	ลูกค้า นักลงทุน/ผู้ถือหุ้น/เจ้าหน้าที่ พนักงาน/ผู้บริหาร/คณะกรรมการ	สูง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกิจกรรมของบริษัท</li> <li>- เกิดความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน</li> <li>- ขาดความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการของลูกค้า</li> <li>- ส่งผลต่อรายได้ของลูกค้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำงบประมาณบรรเทาความเสี่ยง</li> <li>- จัดเตรียมและทบทวนแผนบริหารความเสี่ยงให้สอดคล้องกับสถานการณ์</li> <li>- ส่งเสริมสร้างความตระหนักรู้ในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความเสี่ยงด้านความยั่งยืน</li> <li>- ความเสี่ยงจากภัยธรรมชาติ</li> <li>- ความเสี่ยงจากการไม่บรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร</li> <li>- ความเสี่ยงภาษีคาร์บอน</li> </ul>	  	GRI 201 GRI 302 GRI 305
16. การบริหารภัยกรอย่างคุ้มค่า	พนักงาน/ผู้บริหาร/คณะกรรมการ ชุมชนและสังคม	ต่ำ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ช่วยลดต้นทุนจากการดำเนินงาน</li> <li>- ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกิจกรรมของบริษัท</li> <li>- หากไม่มีมาตรการจัดการอาจส่งผลกระทบต่อต้นทุนดำเนินงานของบริษัทที่เพิ่มขึ้น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำโครงการส่งเสริมการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในการดำเนินงานของบริษัท</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความเสี่ยงด้านความยั่งยืน</li> <li>- ความเสี่ยงจากการไม่สามารถบรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร</li> <li>- ความเสี่ยงจากภาษีคาร์บอน</li> </ul>	  	GRI 302 GRI 303
17. ความหลากหลายทางชีวภาพ	ลูกค้า ชุมชนและสังคม	ต่ำ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สร้างผลกระทบเชิงบวกจากการขยายสาขา</li> <li>- ลดปัญหาการสูญเสียของระบบนิเวศ</li> <li>- การไม่กำหนดเกณฑ์ในการขยายสาขา อาจนำมาซึ่งปัญหาการทำลายระบบนิเวศ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกพื้นที่ เพื่อขยายสาขา โดยไม่กระทบหรือสร้างความเดือดร้อนให้ระบบนิเวศ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความเสี่ยงด้านความยั่งยืน</li> <li>- ความเสี่ยงจากการทุจริตคอร์รัปชัน/การกำกับดูแลกิจการที่ดี</li> <li>- ความเสี่ยงจากการไม่สามารถบรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร</li> </ul>	 	GRI 304



**01** ”สร้างความตระหนักรู้ถึงความสำคัญ ส่งเสริมการพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืน ให้ทุกภาคส่วนสามารถนำไปปรับใช้ในกระบวนการทำงานและการขับเคลื่อนธุรกิจตามกรอบนโยบายโดยคำนึงผลกระทบต่อในเชิงเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม”

#### กลยุทธ์และกรอบการทำงาน

1. กำหนดให้มีคณะกรรมการกำกับดูแลด้านความยั่งยืน มีหน้าที่กำหนดเป้าหมาย นโยบาย กรอบการทำงาน และแผนพัฒนาธุรกิจสู่ความยั่งยืน รวมถึงตัวชี้วัดในการดำเนินงานทั้งในระยะสั้น กลาง ยาว
2. แลกเปลี่ยนนโยบายและเป้าหมายการทำงานที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการ รวมถึงทำความเข้าใจแผนพัฒนาธุรกิจสู่ความยั่งยืน กับฝ่ายจัดการ ตัวแทนฝ่าย ตัวแทนเขต ผู้จัดการสาขา และพนักงานทุกระดับ
3. ผลักดันและส่งเสริมให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนงานด้านความยั่งยืน กำหนดผู้รับผิดชอบของแต่ละฝ่ายร่วมกันเป็นคณะทำงาน เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนทุกภาคส่วนขององค์กร
4. จัดทำเว็บไซต์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลและให้ความรู้ความเข้าใจด้านงานยั่งยืน รวมถึงเก็บข้อมูลด้านความยั่งยืนจากสาขาอย่างเป็นระบบเพื่อวิเคราะห์ และพัฒนางานความยั่งยืนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. กำหนดให้มีการอบรมให้ความรู้กับพนักงานใหม่ในหัวข้อการพัฒนาสู่ความยั่งยืน

## 02

“ยึดมั่นในการดำเนินกิจการอย่างมีธรรมาภิบาล ตลอดจนการกำกับดูแลกิจการที่ดีของคณะกรรมการ กำหนดเป็นจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้บริหาร และคณะกรรมการที่ยึดถือกันอย่างเข้มงวด”

### กลยุทธ์และกรอบการทำงาน

6. จัดให้มีการตรวจสอบการดำเนินงานกิจการตามหลักการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัทฯ ว่ามีการดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดและมีประสิทธิภาพอย่างเคร่งครัด
7. ส่งเสริมแนวทางปฏิบัติให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร และไม่ยอมรับหรือเพิกเฉยต่อการกระทำที่ขัดต่อหลักจริยธรรม โดยที่พนักงานเข้าใหม่จะได้รับโอกาสในการชี้แจง ทำความเข้าใจในจรรยาบรรณธุรกิจ เพื่อรับทราบหลักการและแนวปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษร
8. พิจารณาทบทวนจรรยาบรรณธุรกิจเป็นประจำทุกปี เพื่อปรับการดำเนินธุรกิจให้มีขีดความสามารถในการแข่งขันที่มีประสิทธิภาพ และเป็นธรรมต่อทุกภาคส่วนอย่างสม่ำเสมอ

## 03

“กำหนดให้มีการจัดการบริหารความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นแล้ว และความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นกับองค์กรให้ครอบคลุมทุกมิติทั้งในเชิงนโยบาย กระบวนการดำเนินงาน และปัจจัยภายนอกอื่น ๆ กำแพงป้องกัน ควบคุม และเตรียมพร้อมรับมือกับความเสี่ยงนั้น ๆ อย่างทันก่วงที”



### กลยุทธ์และกรอบการทำงาน

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



## 04

“จัดให้มีระบบและกระบวนการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างบริษัทกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เพื่อสร้างความเข้าใจและตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดผลกระทบในเชิงลบ และสร้างสรรคผลกระทบบางก่ได้อย่างมีคุณค่าตลอดห่วงโซ่ของกิจการ”

#### กลยุทธ์และกรอบการทำงาน

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



## 05

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



#### กลยุทธ์และกรอบการทำงาน

1. กำหนดให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแสที่เข้าถึงได้ง่าย มีมาตรการคุ้มครองผู้แจ้ง กระบวนการตรวจสอบ และตอบรับทุกเบาะแสที่ได้รับแจ้งอย่างครบถ้วน โปร่งใสและเป็นธรรม
2. แสดงเจตจำนงต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันทุกรูปแบบทั้งทางตรงและทางอ้อม เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ
3. กำหนดแผนการอบรม ประกาศกฎระเบียบและพัฒนาพนักงานเกี่ยวกับเรื่องคุณธรรมจริยธรรมอย่างสม่าเสมอ
4. กำหนดให้มีการตรวจสอบการปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันอย่างสม่าเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่ามาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันมีความเพียงพอและมีประสิทธิผลสูงสุด

# 06

“สนับสนุนให้มีการจัดการทรัพยากรบุคคลซึ่งเป็นกำลังหลักในการขับเคลื่อนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในปัจจุบัน เพื่อให้เกิดคุณค่าต่อกิจการ ทั้งในเชิงการรักษา การค้นหา และการพัฒนา รวมถึงการดูแลสวัสดิการ ความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน”

## กลยุทธ์และกรอบการทำงาน

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

# 07

“ส่งเสริมให้มีกิจกรรมเพื่อสังคมที่ไม่แสวงหาผลกำไร ปณิธานสำนึก สร้างความรับผิดชอบต่อในการดำเนินธุรกิจที่เกื้อกูลกับสังคมรอบข้าง ก่อให้เกิดสังคมที่เป็นสุข”



## กลยุทธ์และกรอบการทำงาน

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

## 08

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

## กลยุทธ์และกรอบการทำงาน

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

## 09

“พัฒนาผลการดำเนินงานด้าน ESG สู่ระดับสากล เพื่อรองรับการลงทุนและการแข่งขันในระดับโลก รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนที่เป็นมาตรฐานและได้รับการยอมรับจากสถาบันต่าง ๆ ของบริษัทจดทะเบียน”

## กลยุทธ์และกรอบการทำงาน

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

## แผนพัฒนารัฐกิจสู่ความยั่งยืน

เพื่อให้บริษัทฯ มีการเติบโตควบคู่ไปกับสังคมและสิ่งแวดล้อม คณะกรรมการบริษัทจึงกำหนดแผนพัฒนารัฐกิจในปี พ.ศ. 2560-2575 ไว้ดังนี้

### วางรากฐานความยั่งยืน (พ.ศ. 2560-2565)

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

### ขับเคลื่อนความยั่งยืน (พ.ศ. 2566-2570)

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

### ต่อยอดความยั่งยืน (พ.ศ. 2571-2575)

เพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ ด้วยการรักษาระดับการเติบโตให้เป็นไปตามเป้าหมาย รักษามาตรฐานในการดำเนินธุรกิจ มีการปล่อยสินเชื่อที่รัดกุม เร่งติดตามหนี้ให้มีประสิทธิภาพ ลดภาวะขาดทุนให้เหลือน้อยที่สุด สร้างระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างคุณค่าร่วมกันทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมต่อผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่คุณค่า

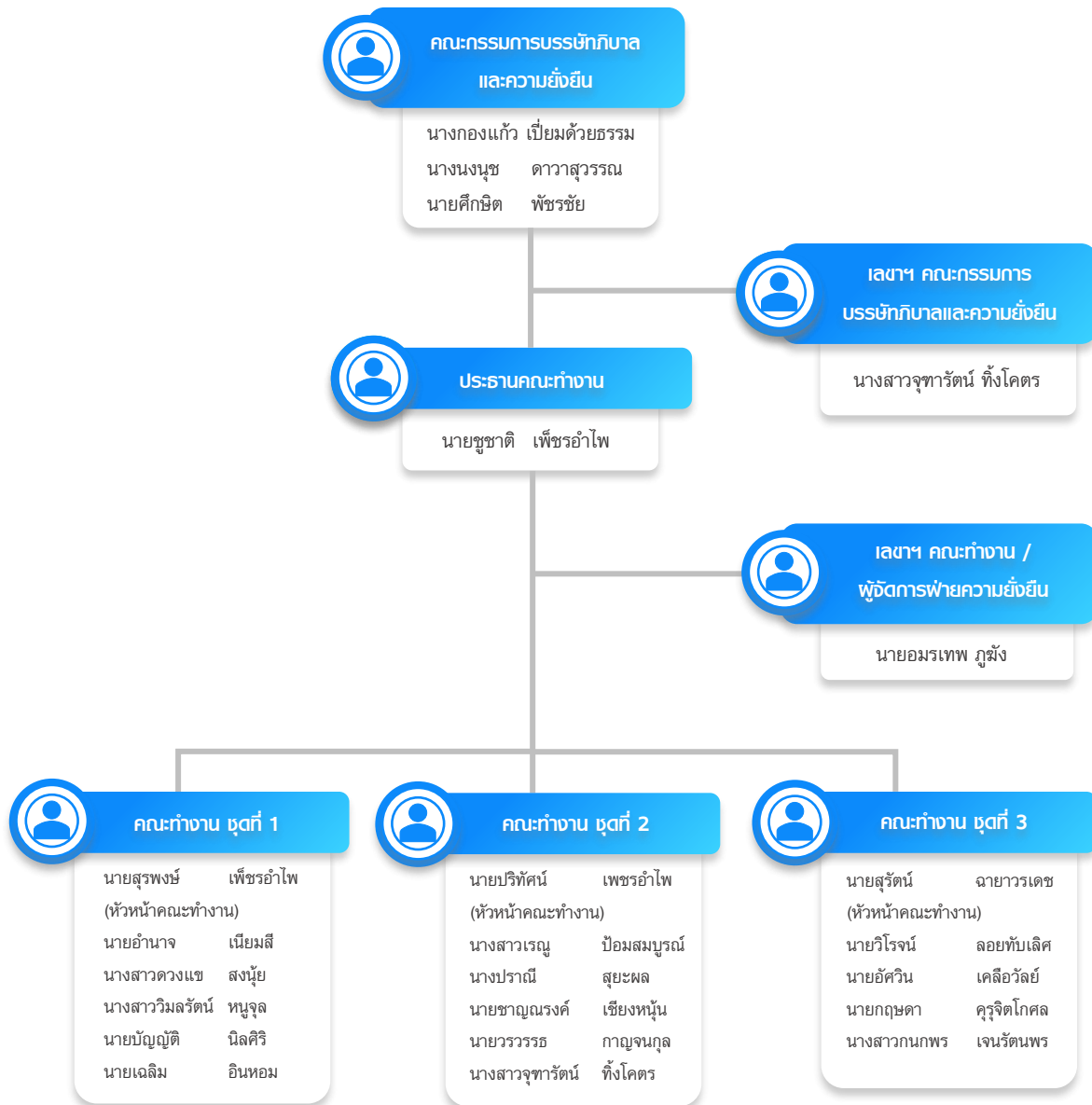
### มุ่งสู่องค์กรยั่งยืน

ในปี พ.ศ. 2575 สามารถขับเคลื่อนธุรกิจสู่ความยั่งยืนได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ สร้างคุณค่าร่วมกันกับผู้มีส่วนได้เสีย นำคุณภาพชีวิตที่ดีคืนสู่สังคม





## โครงสร้างการกำกับดูแลด้านความยั่งยืน



## ขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ

### 1. คณะกรรมการบริษัทและความยั่งยืน

- 1.1. กำหนด ทบทวน และปรับปรุงกรอบนโยบาย กลยุทธ์ และเป้าหมาย รวมถึงการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืนที่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เป็นประจำทุกปี เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติสากล
- 1.2. เสนอแนะข้อกำหนดเกี่ยวกับจรรยาบรรณ ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ และแนวทางการดำเนินงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมถึงข้อพึงปฏิบัติของผู้บริหารและพนักงาน
- 1.3. พิจารณาและอนุมัติโครงการที่เกี่ยวข้อง รวมถึงส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดการด้านแรงงาน และพนักงาน โครงการส่งเสริมและพัฒนาชุมชน เป็นต้น
- 1.4. กำกับดูแล ทบทวน ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน
- 1.5. รายงานความคืบหน้าและผลการปฏิบัติงานด้านบริษัทและความยั่งยืนต่อคณะกรรมการบริษัท
- 1.6. ทบทวนและเสนอให้คณะกรรมการบริษัท พิจารณาแก้ไขขอบเขตอำนาจ หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัทและความยั่งยืนให้สอดคล้องกับสถานการณ์
- 1.7. แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการให้สอดคล้องกับนโยบาย
- 1.8. อนุมัติรายงานความยั่งยืนประจำปี
- 1.9. หน้าที่อื่นใดที่คณะกรรมการบริษัท มอบหมาย

### 2. ประธานคณะทำงาน

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

### 3. เลขานุการคณะทำงาน / ผู้จัดการฝ่ายความยั่งยืน

- 3.1. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 3.2. รายงานผลการดำเนินงานในระดับปฏิบัติการต่อประธานคณะทำงาน

### 4. คณะทำงาน

- 4.1. ประชุมวางแผน กำหนดมาตรการและกระบวนการติดตาม
- 4.2. รายงานผลการดำเนินการ

# มิติ เศรษฐกิจ

ปฏิบัติตามหลักพื้นฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดำเนินธุรกิจอย่างมีธรรมาภิบาล จัดการความเสี่ยงอย่างครอบคลุมรอบด้าน ส่งเสริมนวัตกรรมใหม่ ๆ สร้างคุณค่าเพิ่มแก่ธุรกิจในระยะยาว



## Good Corporate Governance

มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี  
ปฏิบัติตามผู้มีส่วนได้เสียอย่าง  
เป็นธรรม

เพิ่มมูลค่ากิจการ สร้างความ  
เชื่อมั่นให้ผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน  
เพิ่มขีดความสามารถในการ  
แข่งขัน สร้างคุณค่าร่วมกัน  
กับผู้มีส่วนได้เสีย







## Effective Risk Management

สร้างการบริหารจัดการ  
ความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

ป้องกันเหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน กำหนดแนวทางการรับมือความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ



## Data privacy and Cybersecurity

ใส่ใจความปลอดภัยของ  
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลองค์กรรวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ



## Develop Innovation

มุ่งพัฒนานวัตกรรม  
ทางธุรกิจ

ขับเคลื่อนธุรกิจไปสู่การเติบโต สร้างความสามารถในการแข่งขัน ยกกระดับคุณภาพชีวิต พัฒนาศักยภาพและการเติบโตของธุรกิจ



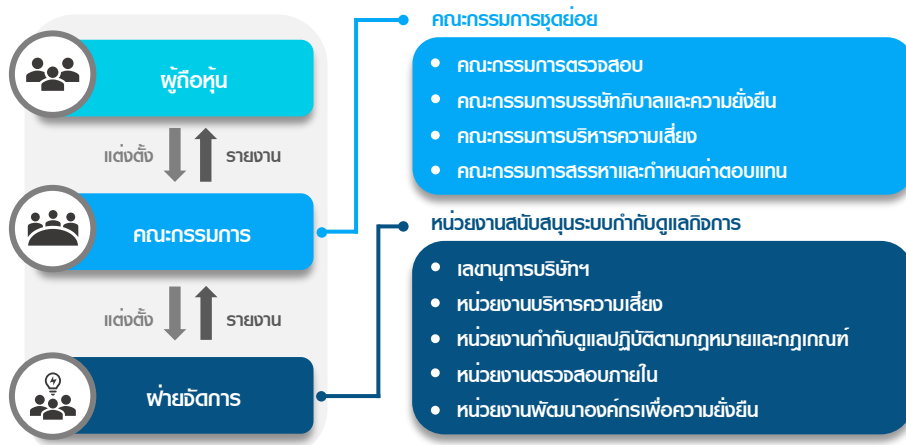
## 2.1 การกำกับดูแลกิจการ



บริษัทฯ จัดการให้มีโครงสร้างและระบบการบริหารจัดการธุรกิจที่ดีและมีความสัมพันธ์กันระหว่างคณะกรรมการ ฝ่ายจัดการ ผู้ถือหุ้น และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ บนพื้นฐานการบริหารจัดการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ยึดมั่นในความถูกต้อง การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นธรรม เปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส รับผิดชอบต่อบทบาทหน้าที่ ซึ่งการกำกับดูแลกิจการที่ดี สามารถเพิ่มมูลค่าของกิจการ สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน สร้างคุณค่าร่วมกันกับผู้มีส่วนได้เสียและไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อ ESG ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

### 1. โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ

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



#### 1.1 ผู้ถือหุ้น

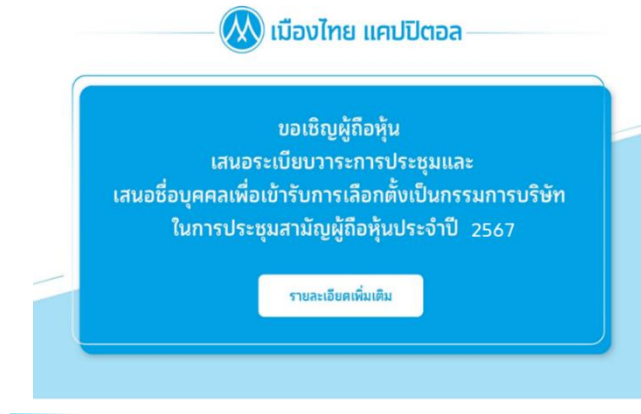
ผู้ถือหุ้นมีสิทธิในความเป็นเจ้าของโดยควบคุมบริษัทฯ ผ่านการแต่งตั้งคณะกรรมการให้ทำหน้าที่แทนตนและมีสิทธิในการตัดสินใจ เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของบริษัทฯ จึงมีแนวทางการดำเนินงาน เพื่อส่งเสริมให้ผู้ถือหุ้นได้ใช้สิทธิของตน สะท้อนถึงการเคารพในสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้ถือหุ้น

##### สิทธิประโยชน์ผู้ถือหุ้น

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

## การประชุมผู้ถือหุ้น

การประชุมสามัญผู้ถือหุ้นจัดขึ้นเป็นประจำทุกปี โดยจะจัดขึ้นภายใน 4 เดือน นับตั้งแต่วันสิ้นรอบปีบัญชีของบริษัทฯ อย่างไรก็ตาม หากมีความจำเป็นเร่งด่วนที่จะต้องพิจารณาวาระพิเศษในเรื่องที่อาจกระทบกระเทือน หรือเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของ ผู้ถือหุ้น ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการอนุมัติจากผู้ถือหุ้น คณะกรรมการ สามารถเรียกประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นได้เป็นกรณีไป



### จัดให้มีการเชิญชวนผ่านทางเว็บไซต์

การจัดการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นนี้ บริษัทฯ ได้ปฏิบัติตามแนวทางของโครงการประเมินคุณภาพการจัดการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น (AGM Checklist) ที่จัดทำขึ้นโดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย เพื่อให้การจัดงานมีมาตรฐานเป็นไปตามหลักการ กำกับดูแลกิจการ ดังนี้

1. บริษัทฯ จะต้องส่งเอกสารให้ผู้ถือหุ้นรับทราบข้อมูล วัน เวลา สถานที่และวาระการประชุม ตลอดจนข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องให้ผู้ถือหุ้นทุกคนได้ทราบเป็นการล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน และต้องเผยแพร่ไว้ในเว็บไซต์ของบริษัทฯ ก่อนมอบให้บริษัทศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ ซึ่งเป็นนายทะเบียนหุ้นของบริษัทฯ เป็นผู้จัดส่งหนังสือเชิญประชุมผู้ถือหุ้น และเอกสารประกอบให้กับผู้ถือหุ้นทุกราย เป็นการล่วงหน้าก่อนวันประชุมอย่างน้อย 7 วัน
2. บริษัทฯ จะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นส่งคำถามเป็นการล่วงหน้าก่อนวันประชุมในช่วงเดือนตุลาคม – ธันวาคมของทุกปี และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ บริษัทฯ กำหนด ซึ่งได้เผยแพร่รายละเอียดในเว็บไซต์ของบริษัทฯ ที่ [www.muangthaicap.com](http://www.muangthaicap.com)
3. ในกรณีที่ผู้ถือหุ้นไม่สามารถเข้าร่วมประชุมด้วยตนเอง บริษัทฯ เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสามารถมอบฉันทะให้กรรมการอิสระหรือบุคคลใด ๆ เข้าร่วมประชุมแทนตนได้ พร้อมทั้งจะเสนอชื่อกรรมการอิสระอย่างน้อย 1 คน เป็นทางเลือกในการมอบฉันทะของผู้ถือหุ้น
4. บริษัทฯ ไม่เพิ่มวาระการประชุมหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลสำคัญ โดยไม่ได้แจ้งให้ผู้ถือหุ้นทราบล่วงหน้า
5. คณะกรรมการบริษัทฯ สนับสนุนให้มีการใช้บัตรลงคะแนนเสียงใน투วาระ รวมทั้งวาระการแต่งตั้ง กรรมการ เป็นรายบุคคล เพื่อความโปร่งใส และตรวจสอบได้
6. บริษัทฯ จะต้องอำนวยความสะดวกให้ผู้ถือหุ้นได้ใช้สิทธิในการเข้าร่วมประชุม และออกเสียงอย่างเต็มที่โดยจัดประชุมในวันทำการ ณ โรงแรมซึ่งอยู่ในเขตกรุงเทพฯ และ/หรือห้องประชุมของบริษัทฯ และจัดเทคโนโลยีอย่างเพียงพอสำหรับการตรวจสอบเอกสาร และจัดให้มีอาคารแสดงมภ์สำหรับผู้ถือหุ้นที่รับมอบฉันทะ
7. บริษัทฯ ได้จัดทำใบลงคะแนนเสียงแยกแต่ละวาระสำหรับการลงคะแนนเสียง เพื่อความสะดวกในการลงและนับคะแนน และประกาศคะแนนรวมทั้งในวันประชุม
8. บริษัทฯ ไม่กระทำการใด ๆ ที่มีลักษณะเป็นการกีดกันสิทธิในการเข้าร่วมประชุมของผู้ถือหุ้น ผู้ถือหุ้นทุกคนย่อมมีสิทธิเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้น ตลอดระยะเวลาการประชุม และเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นซักถาม ตลอดจนแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ได้ อย่างอิสระ
9. เมื่อถึงเวลาเริ่มประชุม กรรมการเข้าร่วมประชุมอย่างพร้อมเพรียง รวมทั้งผู้บริหารระดับสูง ผู้สอบบัญชี และที่ปรึกษากฎหมายอิสระ โดยก่อนเริ่มประชุม บริษัทฯ จะชี้แจงหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการประชุมทั้งหมด อาทิ การเปิดประชุม และการออกเสียงลงคะแนน รวมทั้งวิธีการนับคะแนนเสียงของผู้ถือหุ้นที่จะต้องลงมติในแต่ละวาระตามข้อบังคับของบริษัทฯ

10. บริษัทฯ ระบุการมีส่วนได้ส่วนเสียของกรรมการไว้ในหนังสือเชิญประชุม หากกรรมการท่านใดมีส่วนได้ส่วนเสียหรือมีส่วนเกี่ยวข้องในการพิจารณาวาระใด ประธานที่ประชุม และ/หรือ เลขานุการบริษัท จะแจ้งให้ ผู้เข้าร่วมประชุมทราบก่อนการพิจารณาวาระ โดยกรรมการที่มีส่วนได้ส่วนเสียนั้นจะไม่เข้าร่วมประชุมในวาระนั้นๆ
11. เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นอาสาทำหน้าที่เป็นสักขีพยานในการนับคะแนนเสียง เพื่อความโปร่งใส รวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการและวิธีการลงคะแนนเสียง
12. สนับสนุนให้ผู้เข้าร่วมประชุมใช้สิทธิในการดูแลรักษาผลประโยชน์ของตน โดยการซักถาม แสดงความคิดเห็น และออกเสียงร่วมกันตัดสินใจในเรื่องที่สำคัญต่าง ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อบริษัทฯ เช่น การแต่งตั้งหรือถอดถอนกรรมการ การเสนอชื่อบุคคลเพื่อเป็นกรรมการอิสระ การอนุมัติแต่งตั้งและกำหนดค่าตอบแทนผู้สอบบัญชี การจัดสรรเงินปันผล การลดทุนหรือเพิ่มทุน การกำหนดหรือแก้ไขข้อบังคับบริษัทฯ บริคณห์สนธิ และการอนุมัติรายการพิเศษ เป็นต้น
13. จัดให้มีการประเมินคุณภาพการจัดประชุมผ่านการตอบแบบประเมินจากผู้ถือหุ้น เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาการจัดประชุมให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น โปร่งใส และเป็นประโยชน์ต่อผู้ถือหุ้น
14. การจัดส่งข้อมูลที่สำคัญของบริษัทฯ บริเวณโดยรอบงานประชุมสามัญผู้ถือหุ้น รวมทั้งจัดมุนักลงทุนสัมพันธ์ ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ คอยต้อนรับและตอบข้อซักถามต่าง ๆ แก่ผู้ถือหุ้น

ในปี 2567 บริษัทฯ ได้จัดให้มีการประชุมผู้ถือหุ้นซึ่งเป็นการจัดประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-AGM) โดยถ่ายทอดสด ห้องประชุมสุขสามัคคี บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) เลขที่ 332/1 ถนนจรัญสนิทวงศ์ แขวงบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร โดยมีผู้ถือหุ้นมาประชุม ณ ขณะที่เริ่มการประชุม ดังนี้

ประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์	27	ราย	คิดเป็นจำนวนหุ้น	728,947,662	หุ้น
รับมอบฉันทะ	1,167	ราย	คิดเป็นจำนวนหุ้น	377,383,468	หุ้น
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>1,644</b>	<b>ราย</b>	<b>คิดเป็นจำนวนหุ้น</b>	<b>1,106,331,130</b>	<b>หุ้น</b>
			<b>คิดเป็น</b>	<b>52.18 %</b>	

ในการประชุมฯ มีการอนุมัติงบการเงิน การจัดสรรกำไร การจ่ายเงินปันผล และอนุมัติการแต่งตั้งกรรมการที่ออกจากตำแหน่งตามวาระ ได้แก่ นางกองแก้ว เปี่ยมด้วยธรรม และนางนงนุช ดาวาสวรรณ ให้กลับเข้ามาดำรงตำแหน่งกรรมการอีกวาระหนึ่ง พิจารณาอนุมัติและกำหนดค่าตอบแทนกรรมการ จากความรับผิดชอบและผลการดำเนินงานของบริษัทฯ อนุมัติการแต่งตั้งผู้สอบและกำหนดค่าสอบบัญชี รวมถึงอนุมัติการเพิ่มวงเงินและเสนอขายหุ้นกู้ จำนวน 15,000 ล้านบาท



## 1.2 คณะกรรมการ

คณะกรรมการบริษัทฯ ได้รับการแต่งตั้งจากผู้ถือหุ้น ให้มีหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินงานทั้งหมดของบริษัทฯ รวมถึงการสั่ง การอนุมัติ และดูแลการดำเนินกิจการให้เป็นไปตามกลยุทธ์ และมีหน้าที่รับผิดชอบในการคัดเลือกประธานกรรมการบริหารและคณะผู้บริหารระดับสูงที่มีคุณภาพ และดูแลให้มีการสืบทอดตำแหน่งงานให้มีประสิทธิภาพ

จากความรับผิดชอบดังกล่าว บริษัทฯ จึงมีนโยบายในการคัดเลือกคณะกรรมการที่มีประสบการณ์และความสามารถหลากหลาย มีคุณลักษณะที่จำเป็น อาทิความซื่อสัตย์สุจริต ความเป็นมืออาชีพ ตลอดจนความสามารถในการซักถามทำความเข้าใจเชิงวิเคราะห์ต่อธุรกิจของบริษัทได้อย่างเป็นอิสระ



โดยนอกเหนือจากการกำหนดให้ผู้ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการไม่เป็นผู้บริหารระดับสูงแล้ว ประธานกรรมการยังต้องเป็นกรรมการอิสระ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจระหว่างคณะกรรมการบริษัทฯ และคณะผู้บริหารอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทฯ ได้แบ่งแยกบทบาทและความรับผิดชอบของคณะกรรมการออกจากคณะผู้บริหารอย่างชัดเจน

### หลักเกณฑ์การเลือกตั้งและถอดถอนกรรมการ

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

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

ทั้งนี้ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนได้ทบทวนหลักเกณฑ์การสรรหากรรมการและตารางความรู้ ความชำนาญเฉพาะด้าน เป็นประจำทุกปีเพื่อให้คณะกรรมการบริษัทมีองค์ประกอบที่หลากหลายตามแนวปฏิบัติที่ดี

### คุณสมบัติของกรรมการบริษัทฯ

1. คุณสมบัติครบถ้วนและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามหลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่
  - พระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด
  - พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
  - สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
  - ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
  - ข้อบังคับของบริษัท
  - หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท
2. มีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ที่สามารถเอื้อประโยชน์และเหมาะสมกับลักษณะธุรกิจของบริษัท
3. มีความอุตสาหะสามารถอุทิศเวลาอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบ การสรรหากรรมการจะต้องปฏิบัติตามเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องและตามข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแลอย่างเคร่งครัด คำนึงถึงคุณสมบัติที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับวัฒนธรรม ภารกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยมขององค์กร ทั้งนี้ การสรรหากรรมการมีกระบวนการและขั้นตอนที่ชัดเจนโปร่งใส และปฏิบัติตามหลักของการกำกับดูแลกิจการที่ดีสามารถตรวจสอบได้

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2567 มีกรรมการทั้งหมด 7 ท่าน ได้แก่

- |                                |                                                                                                      |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. พลเรือเอกอภิชาติ เพ็งศรีทอง | กรรมการอิสระ / ประธานกรรมการ / ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน                                   |
| 2. นายชูชาติ เพ็ชรอำไพ         | กรรมการ / กรรมการบริหารความเสี่ยง / ประธานกรรมการบริหาร                                              |
| 3. นางดาวณา เพชรอำไพ           | กรรมการ / กรรมการผู้จัดการ                                                                           |
| 4. นางกองแก้ว เปี่ยมด้วยธรรม   | กรรมการอิสระ / ประธานกรรมการตรวจสอบ / ประธานกรรมการบรรษัทภิบาลและความยั่งยืน                         |
| 5. นางนงนุช ดาวาสวรรณ          | กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / กรรมการบริหารความเสี่ยง / กรรมการบรรษัทภิบาลและความยั่งยืน           |
| 6. นายสุชาติ ศุภพยัคฆ์         | กรรมการอิสระ / ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง / กรรมการตรวจสอบ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน        |
| 7. นายศีกษิต พัชรรชัย          | กรรมการ / กรรมการบรรษัทภิบาลและความยั่งยืน / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน / กรรมการบริหารความเสี่ยง |

แบ่งออกเป็น เพศชาย 4 ท่าน และเพศหญิง 3 ท่าน โดยประธานกรรมการเป็นกรรมการอิสระและเป็นคนละคนกับผู้บริหารฯ สัดส่วนของกรรมการ อธิบายได้ดังนี้



นายชูชาติ เพ็ชรอำไพ

- กรรมการ
- กรรมการบริหารความเสี่ยง
- ประธานกรรมการบริหาร



นางดาวณา เพชรอำไพ

- กรรมการ
- กรรมการผู้จัดการ



นายศีกษิต พัชรรชัย

- กรรมการ
- กรรมการบรรษัทภิบาลและความยั่งยืน
- กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
- กรรมการบริหารความเสี่ยง

กรรมการอิสระ	จำนวน 4 ท่าน	คิดเป็น 57.14 %
กรรมการที่เป็นผู้บริหาร	จำนวน 2 ท่าน	คิดเป็น 28.57 %
กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร	จำนวน 5 ท่าน	คิดเป็น 71.43 %

## ความเป็นอิสระของคณะกรรมการจากฝ่ายบริหาร

คณะกรรมการจะต้องวินิจฉัย แสดงความคิดเห็น ออกเสียงในกิจการที่มีอำนาจหน้าที่ตัดสินใจ หากตกอยู่ภายใต้ภาวะกดดันจากหน้าที่การงานหรือครอบครัว หรือมีส่วนได้ส่วนเสีย ย่อมบิดเบือนการตัดสินใจให้ตัดสินใจเข้าข้างตนเอง ความเป็นอิสระของกรรมการ เพื่อปกป้องผลประโยชน์ ของผู้ถือหุ้น กรรมการที่ขาดความเป็นอิสระจึงไม่ควรทำหน้าที่ตัดสินใจ

คณะกรรมการบริษัทและฝ่ายบริหาร แบ่งแยกบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน เพื่อให้เกิดการถ่วงดุลและสอบทานการบริหารงาน คณะกรรมการจะเป็นผู้พิจารณาและให้ความเห็นชอบนโยบายภาพรวม เช่น กลยุทธ์ ในการดำเนินงาน นโยบายกำกับดูแลกิจการและวัตถุประสงค์ทางการเงิน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย รวมถึงติดตามผล และดูแลรายงานผลการดำเนินงาน ในขณะที่ฝ่ายบริหารจะมีหน้าที่ในการบริหารงานตามนโยบายที่กำหนด

## คุณสมบัติของกรรมการอิสระ

1. ถือหุ้นไม่เกินร้อยละ 0.5 ของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัท และบริษัทย่อย\*
2. ไม่เป็นหรือเคยเป็นกรรมการที่มีส่วนร่วมบริหารพนักงาน ที่ปรึกษาที่ได้เงินเดือนประจำหรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท ผู้ถือหุ้นรายใหญ่\*
3. ไม่เป็นบุคคลที่มีความสัมพันธ์ทางสายโลหิต หรือโดยการจดทะเบียนตามกฎหมายในลักษณะที่เป็นบิดา มารดา คู่สมรส พี่น้อง และบุตร รวมทั้งคู่สมรสของบุตรของผู้บริหาร ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ผู้มีอำนาจควบคุมหรือบุคคลที่จะได้รับการเสนอให้เป็นผู้บริหาร
4. ไม่มีหรือเคยมีความสัมพันธ์ทางธุรกิจและเป็นผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ หรือผู้มีอำนาจควบคุม\* ในลักษณะที่อาจเป็นการขัดขวางการใช้วิจารณญาณอย่างอิสระของตน
5. ไม่เป็น หรือเคยเป็นผู้สอบบัญชี และผู้ถือหุ้นที่มีนัยของสำนักงานสอบบัญชีของบริษัท หรือผู้มีอำนาจควบคุม\*
6. ไม่เป็น หรือเคยเป็นผู้ให้บริการทางวิชาชีพ และผู้ถือหุ้นที่มีนัย รวมถึงบริการที่ปรึกษากฎหมายและการเงินซึ่งได้รับ ค่าบริการเกินกว่า 2 ล้านบาทต่อปีจากบริษัท หรือผู้มีอำนาจควบคุม\*
7. ไม่เป็นกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งขึ้นเพื่อเป็นตัวแทนของกรรมการ ของบริษัทผู้ถือหุ้นรายใหญ่หรือผู้ถือหุ้นซึ่งเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่
8. ไม่ประกอบกิจการที่มีสภาพอย่างเดียวกันและเป็นการแข่งขันที่มีนัยกับกิจการของบริษัทหรือบริษัทย่อย หรือไม่เป็นหุ้นส่วนที่มีนัย หรือเป็นกรรมการที่มีส่วนร่วมบริหารงานลูกจ้าง พนักงานที่ปรึกษาที่รับเงินเดือนประจำ หรือถือหุ้นเกิน 1% ของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัท อันซึ่งประกอบกิจการที่มีสภาพอย่างเดียวกันและเป็นการแข่งขันที่มีนัยกับกิจการของบริษัทหรือบริษัทย่อย ไม่มีลักษณะอันใดที่ทำให้ไม่สามารถให้ความเห็นอย่างเป็นอิสระเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท

\*เว้นแต่จะได้พ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี ทั้งนี้ ลักษณะต้องห้ามดังกล่าวไม่รวมถึงกรณี ที่กรรมการอิสระเคยเป็นข้าราชการหรือที่ปรึกษาของส่วนราชการ ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท



พลเรือเอกอภิชาติ เพ็งศรีทอง

- กรรมการอิสระ
- ประธานกรรมการ
- ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน



นางทองแก้ว เป็ญด้วยสรรสุ

- กรรมการอิสระ
- ประธานกรรมการตรวจสอบ
- ประธานคณะกรรมการบริษัทและประธานผู้ถือหุ้นรายใหญ่



นางนงนุช ตาวาลสุวรรณ

- กรรมการอิสระ
- กรรมการตรวจสอบ
- กรรมการบริหารความเสี่ยง
- กรรมการบริหารปฏิบัติการและคนสัมพันธ์



นายสุชาติ สุขพิชัย

- กรรมการอิสระ
- ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง
- กรรมการตรวจสอบ
- กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

## บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัทฯ

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

## การประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ

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

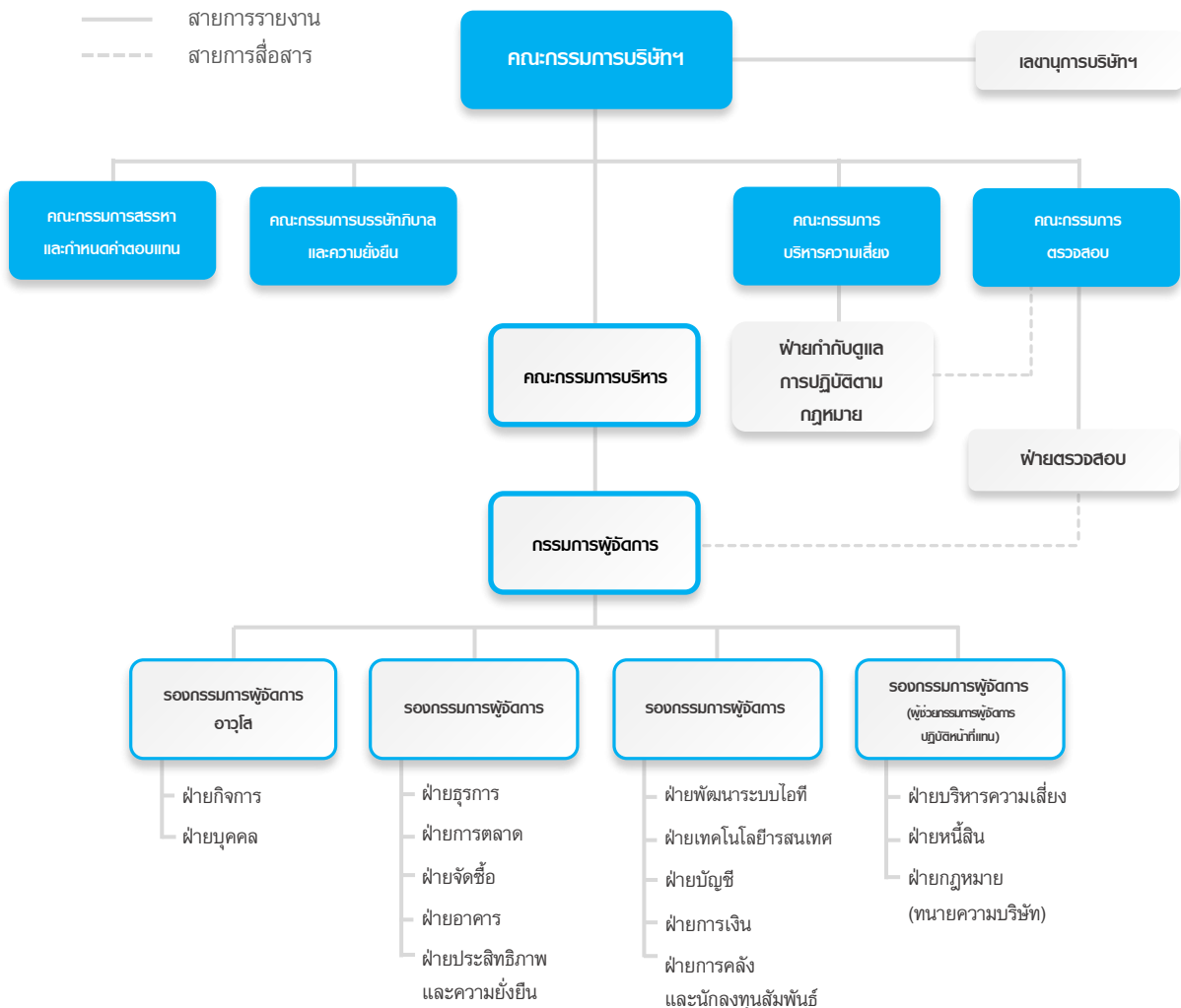


6. รายงานการประชุมจะถูกสำเนาและนำส่งให้แก่หน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ภายในระยะเวลาที่กำหนด และถูกจัดเก็บไว้เป็นเอกสารอ้างอิงและตรวจสอบได้ รายงานการประชุมจะไม่สามารถแก้ไขได้ หากไม่ได้รับการอนุมัติจากที่ประชุม

ในปี 2567 มีการจัดประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ ทั้งสิ้น 10 ครั้ง  
สัดส่วนการเข้าร่วมประชุมของคณะกรรมการ คิดเป็น 85.71%

### คณะกรรมการชุดย่อย

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



## คณะกรรมการตรวจสอบ



นางทองแก้ว เบียนด้วยสรุ

- กรรมการอิสระ
- ประธานกรรมการตรวจสอบ
- ประธานคณะกรรมการกำกับดูแลและกำกับดูแล



นางนงนุช ดาวาสรรณ

- กรรมการอิสระ
- กรรมการตรวจสอบ
- กรรมการบริหารความเสี่ยง
- กรรมการกำกับดูแลและกำกับดูแล



นายสุชาติ สุขพิชัย

- กรรมการอิสระ
- ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง
- กรรมการตรวจสอบ
- กรรมการบริหารและกำกับดูแล

## บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบ

1. สอบทานให้บริษัทฯ มีการรายงานทางการเงินอย่างถูกต้องและเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอ เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้น
2. สอบทานให้บริษัทฯ มีระบบการบริหารความเสี่ยง ระบบการควบคุมภายใน ระบบการตรวจสอบภายใน และมีมาตรการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ และพิจารณาความเป็นอิสระของหน่วยงานตรวจสอบภายใน ตลอดจนพิจารณาแต่งตั้ง โยกย้าย เลิกจ้าง ประเมินผลการปฏิบัติงานหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน หรือหน่วยงานอื่นที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน
3. สอบทานให้บริษัทฯ ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริษัทฯ
4. สอบทานการปฏิบัติงานของบริษัทฯ ให้เป็นไปตามนโยบายแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย
5. พิจารณารายการที่เกี่ยวข้องกัน หรือรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ เพื่อให้มั่นใจว่าสมเหตุสมผล เป็นประโยชน์สูงสุดต่อบริษัทฯ
6. สอบทานและพิจารณาความเสี่ยงสำคัญที่ตรวจพบร่วมกับฝ่ายบริหาร รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไข
7. ในการปฏิบัติตามขอบเขต อำนาจหน้าที่ ให้คณะกรรมการตรวจสอบมีอำนาจเชิญหรือสั่งการให้ฝ่ายบริหารหรือหัวหน้างานเข้าร่วมประชุมเพื่อชี้แจงหรือให้ส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง
8. จัดทำรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบโดยเปิดเผยในรายงานประจำปีของบริษัทฯ ซึ่งรายงานดังกล่าวต้องลงนามโดยประธานคณะกรรมการตรวจสอบ
9. พิจารณาคัดเลือก เสนอแต่งตั้ง และเสนอค่าตอบแทนของผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ รวมทั้งเข้าร่วมประชุมกับผู้สอบอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
10. พิจารณาความเป็นอิสระของหน่วยงานตรวจสอบและให้ความเห็นต่อฝ่ายจัดการเกี่ยวกับการพิจารณาแต่งตั้ง โยกย้าย เลิกจ้าง ผู้จัดการสำนักงานตรวจสอบภายใน
11. พิจารณานุมัติกฎบัตรหน่วยงานตรวจสอบภายใน แผนการดำเนินงาน การประเมินผลปฏิบัติงาน และคู่มือการปฏิบัติงานตรวจสอบ
12. พิจารณาทบทวนกฎบัตรคณะกรรมการตรวจสอบอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
13. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการบริษัทฯ มอบหมายและด้วยความเห็นชอบของคณะกรรมการตรวจสอบ
14. ในการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบ หากพบหรือมีข้อสงสัยว่ามีรายการหรือการกระทำ ซึ่งอาจมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ให้คณะกรรมการตรวจสอบรายงานต่อคณะกรรมการ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการตรวจสอบเห็นสมควร
15. พิจารณาและให้ความเห็นต่อการติดตามการปฏิบัติตามมาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของบริษัทฯ มีความโปร่งใส ยุติธรรม และดำเนินธุรกิจด้วยการต่อต้านคอร์รัปชันทุกรูปแบบ
16. รับเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส การกระทำอันทุจริตคอร์รัปชัน ทั้งจากภายในและภายนอกที่กรรมการ ผู้บริหารหรือพนักงานของบริษัทฯ มีส่วนเกี่ยวข้อง และตรวจสอบข้อเท็จจริงตามที่ได้รับแจ้งและนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทฯ
17. สอบทานการปฏิบัติงานของบริษัทฯ ให้เป็นไปตามการปฏิบัติตามกฎหมาย/กฎระเบียบ/ข้อบังคับ ที่กำหนดโดยหน่วยงานกำกับดูแลควบคุม เช่น พ.ร.บ. การติดตามทวงถามหนี้ พ.ร.บ. ข้อมูลส่วนบุคคล

## คณะกรรมการสรรหา และกำหนดค่าตอบแทน



วไลเรื่อเอกชาติ เพ็ชรศรีทอง

- กรรมการอิสระ
- ประธานกรรมการ
- ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน



นายสุชาติ คูพยัคฆ์

- กรรมการอิสระ
- ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง
- กรรมการตรวจสอบ
- กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน



นายศึกยัด พิชัย

- กรรมการ
- กรรมการบริหารกิจการและความเป็น
- กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
- กรรมการบริหารความเสี่ยง

## บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

### การสรรหา

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

### การกำหนดค่าตอบแทน

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

## คณะกรรมการบริษัท และความยั่งยืน



นางทองแก้ว เบียนตวยธรรณ

- กรรมการอิสระ
- ประธานกรรมการตรวจสอบ
- ประธานคณะกรรมการบริษัทและ  
และหุ้นส่วน



นางนงนุช ทาวาประสน

- กรรมการอิสระ
- กรรมการตรวจสอบ
- กรรมการบริหารความเสี่ยง
- กรรมการบริหารและ  
และความยั่งยืน



นายสิทธิชัย พิธีชัย

- กรรมการ
- กรรมการบริหารและความยั่งยืน
- กรรมการอิสระและ  
และหุ้นส่วน

## บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัทและความยั่งยืน

เพื่อให้เกิดความยั่งยืนต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม บริษัทฯ จึงจัดตั้ง “คณะกรรมการบริษัทและความยั่งยืน” ในการบริหารกิจการภายใต้การกำกับดูแลที่ดี คำนึงถึงความยั่งยืนขององค์กรในมิติต่างๆ รวมถึงการติดตามและประมวลผลการดำเนินงานในด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคม และด้านเศรษฐกิจ (ESG) ในทุก ๆ ปี เพื่อสร้างคุณค่าแก่กิจการ ตลอดจนการดำเนินการต่าง ๆ ของกลุ่มบริษัทฯ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

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

## คณะกรรมการ บริหารความเสี่ยง



นายสุชาติ สุภชัยค์

- กรรมการอิสระ
- ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง
- กรรมการตรวจสอบ
- กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน



นายชูชาติ เพ็ชรอำไพ

- กรรมการ
- กรรมการบริหารความเสี่ยง
- ประธานกรรมการบริหาร



นางนงนุช ทาวสุวรรณ

- กรรมการอิสระ
- กรรมการตรวจสอบ
- กรรมการบริหารความเสี่ยง
- กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน



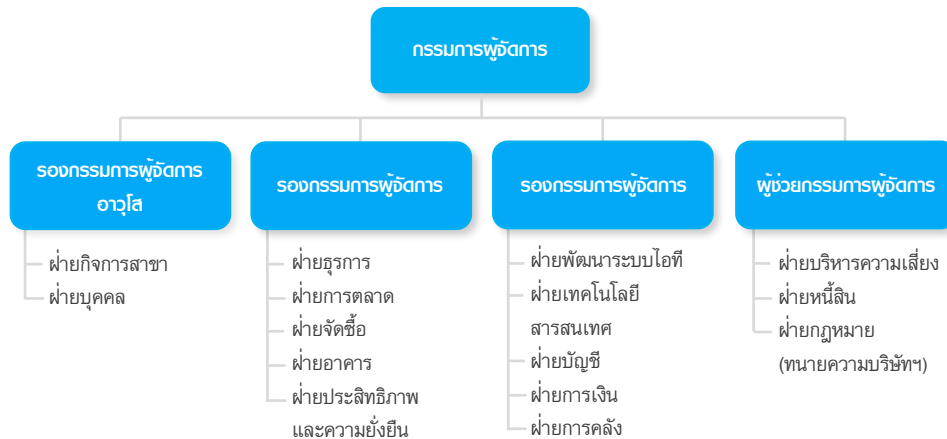
นายศุภกิจ พิษธิ์

- กรรมการ
- กรรมการบริหารความเสี่ยงและกำกับ
- กรรมการตรวจสอบและกำหนดค่าตอบแทน
- กรรมการบริหารความเสี่ยง

## บทบาทหน้าที่ ของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

1. กำหนดและทบทวนนโยบายกรอบการบริหารความเสี่ยงองค์กร
2. กำกับดูแลและสนับสนุนให้มีการดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยงองค์กร สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายทางธุรกิจ รวมถึงสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป
3. พิจารณารายงานผลการบริหารความเสี่ยงองค์กร และให้ข้อคิดเห็นประเด็นความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งแนวทางการกำหนดมาตรการควบคุมหรือบรรเทา (Mitigation Plan) และการพัฒนาระบบการจัดการบริหารความเสี่ยงองค์กร เพื่อให้ระบบจัดการมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง
4. รายงานผลการบริหารความเสี่ยงองค์กรให้คณะกรรมการบริษัทฯ ได้รับทราบ และในกรณีที่มีปัจจัย หรือเหตุการณ์สำคัญ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญ ต้องรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อทราบและพิจารณาโดยเร็วที่สุด
5. กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยง และขอบเขตความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) ของบริษัทฯ เสนอต่อคณะกรรมการเพื่อพิจารณาในเรื่องการบริหารความเสี่ยงโดยรวม ทั้งนี้ ต้องครอบคลุมความเสี่ยงในเรื่องต่าง ๆ เช่น ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ หรือความเสี่ยงอื่น ๆ ที่มีนัยสำคัญต่อบริษัทฯ
6. กำหนดกลยุทธ์โครงสร้างองค์กรและทรัพยากรที่ใช้ในการบริหารความเสี่ยงให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ โดยสามารถวิเคราะห์ ประเมิน วัดผล และติดตามกระบวนการบริหารความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ
7. กำกับดูแล ทบทวนและให้ข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการเกี่ยวกับนโยบายการบริหารความเสี่ยง วิธีปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน กลยุทธ์และการวัดความเสี่ยงโดยรวมเพื่อให้มั่นใจได้ว่ากลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงได้นำไปปฏิบัติอย่างเหมาะสม
8. ปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่คณะกรรมการบริษัทฯ มอบหมาย

### 1.3 ฝ่ายจัดการ



ฝ่ายจัดการมีบทบาทในการบริหารงานด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปตามนโยบาย กลยุทธ์ และเป้าหมายที่คณะกรรมการกำหนดไว้

#### บทบาทหน้าที่ของฝ่ายจัดการ

1. นำเสนอเป้าหมาย นโยบาย และแผนธุรกิจรวมถึงงบประมาณประจำปีของบริษัทฯ ให้คณะกรรมการบริษัทฯ พิจารณานุมัติ
2. ควบคุมดูแลการดำเนินงานของบริษัทฯ ให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน และงบประมาณที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัทฯ
3. พิจารณานุมัติการดำเนินงานที่เป็นธุรกรรมปกติธุรกิจของบริษัทฯ เช่น การลงทุนต่าง ๆ ตามงบลงทุน หรือ งบประมาณที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัทฯ เป็นต้น โดยวงเงินสำหรับแต่ละรายการเป็นไปตามตารางอำนาจอนุมัติที่ผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัทฯ
4. พิจารณานุมัติการกำหนด แก้ไข เปลี่ยนแปลง ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการอนุมัติสินเชื่อ ตาราง ยอดจัดสินเชื่อรวมถึงการกำหนดและแก้ไขเปลี่ยนแปลงค่าปรับและส่วนลด
5. นำเสนอโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสมกับการดำเนินงานของบริษัทฯ ให้คณะกรรมการบริษัทฯ พิจารณานุมัติ รวมถึงพิจารณานุมัติอัตราค่าจ้างคนที่ไม่อยู่ในงบประมาณประจำปี
6. พิจารณาผลกำไรและขาดทุนของบริษัทฯ การเสนอจ่ายเงินปันผลระหว่างกาล หรือเงินปันผล ประจำปีเพื่อเสนอคณะกรรมการบริษัทฯ
7. มีอำนาจแต่งตั้งหรือว่าจ้างที่ปรึกษา ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานภายในองค์กรเพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพสูงสุด
8. ให้อำนาจในการมอบอำนาจให้บุคคลอื่นใด หนึ่งคนหรือหลายคนปฏิบัติกรอย่างหนึ่งอย่างใด โดยอยู่ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการบริหาร หรืออาจมอบอำนาจให้บุคคลดังกล่าวมีอำนาจตามที่คณะกรรมการบริหารเห็นสมควรและภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการบริหารเห็นสมควร ซึ่งคณะกรรมการบริหารอาจยกเลิก เพิกถอน เปลี่ยนแปลง หรือแก้ไขบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจ หรือการมอบอำนาจนั้น ๆ ได้ตามที่สมควร
9. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการบริษัทฯ มอบหมาย

## 2. การจัดทำนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และแนวปฏิบัติ

ในปี 2567 คณะกรรมการบริษัทฯ ได้มีการทบทวนปรับปรุงนโยบายและติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงแผนงานด้านความรับผิดชอบต่อชุมชนสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ให้สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนปี 2560 หรือ Corporate Governance Code (CG Code) โดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ประกอบด้วย



1. ตระหนักถึงบทบาทและความรับผิดชอบของคณะกรรมการในฐานะผู้นำองค์กรที่สร้างคุณค่าให้แก่กิจการอย่างยั่งยืน (Establish Clear Leadership Role and Responsibilities of the Board)
2. กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักของกิจการที่เป็นไปเพื่อความยั่งยืน (Define Objectives that Promote Sustainable Value Creation)
3. เสริมสร้างคณะกรรมการที่มีประสิทธิผล (Strengthen Board Effectiveness)
4. สรรหาและพัฒนาผู้บริหารระดับสูงและการบริหารบุคลากร (Ensure Effective CEO and People Management)
5. ส่งเสริมนวัตกรรมและการประกอบธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม (Nature Innovation and Responsible Business)
6. ดูแลให้มีระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่เหมาะสม (Strengthen Effective Risk Management and Internal Control)
7. รักษาความน่าเชื่อถือทางการเงินและการเปิดเผยข้อมูล (Ensure Disclosure and Financial Integrity)
8. สนับสนุนการมีส่วนร่วมและการสื่อสารกับผู้ถือหุ้น (Ensure Engagement and Communication with Shareholders)

คณะกรรมการบริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติในการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับกรรมการและผู้บริหาร นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการองค์กร และนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้เสีย



### นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับกรรมการและผู้บริหาร

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

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



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



## นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการองค์กร

### 1. การบริหารจัดการความเสี่ยง

- จัดทำแบบฟอร์มความเสี่ยงให้สอดคล้องกับกระบวนการบริหารจัดการที่ครอบคลุม
- จัดให้มีการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการกำหนดประเด็นความเสี่ยง
- เตรียมความพร้อมด้วยการลงมือปฏิบัติการความเสี่ยงด้วยการจำลองสถานการณ์
- สอบทานการบริหารความเสี่ยงให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กร
- ติดตามและประเมินผลการดำเนินการด้านความเสี่ยง ให้เป็นไปตามแผนการจัดการ
- จัดให้มีการรายงานผลการดำเนินการด้านความเสี่ยงในทุกระดับและทุกฝ่าย อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
- สนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่เหมาะสมในทุกหน่วยงานในองค์กร

### 2. การควบคุมภายใน

- มีระบบควบคุมภายใน ระบบบัญชี และรายงานทางการเงินที่เหมาะสมและประสิทธิภาพ
- ดำเนินการให้โครงสร้างการจัดการ มีบรรษัทภิบาลที่ดี กำหนดอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของ คณะกรรมการแต่ละคณะและผู้บริหารอย่างชัดเจน
- มีการรายงานทางการเงินและการสอบบัญชีที่เชื่อถือได้
- สอบทานให้บริษัทฯ มีระบบการควบคุมและระบบการตรวจสอบภายในที่เพียงพอเหมาะสม

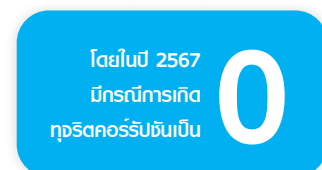
### 3. การทำรายการระหว่างกันหรือรายการที่เกี่ยวข้องกัน

- กำหนดให้ใช้ราคาตลาดหรือราคายุติธรรมในการทำธุรกรรมทุกประเภท
- กรรมการต้องเปิดเผยข้อมูลรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์หรือรายการที่เกี่ยวข้องกันหรือรายการระหว่างกันตามข้อกำหนดของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ห้ามกรรมการที่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการพิจารณาอนุมัติและกรณีที่มีการทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน ให้คณะกรรมการตรวจสอบเข้าร่วมพิจารณาให้ความเห็นตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และตามหลักเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- การให้สินเชื่อหรือลงทุนในกิจการที่กรรมการมีผลประโยชน์เกี่ยวข้องจะต้องได้รับการอนุมัติจากที่ประชุม คณะกรรมการบริษัทด้วยมติเป็นเอกฉันท์โดยไม่มีกรรมการผู้นั้นเข้าร่วมพิจารณาอนุมัติด้วย และต้องกำหนดตราคา และเงื่อนไขต่าง ๆ ตามการค้ำปกติของธนาคารและปฏิบัติเหมือนลูกค้าทั่วไป

### 4. การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน

บริษัทฯ เข้าร่วมเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (CAC) และได้รับการรับรอง (Certified) เป็นแนวทางการดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จัดให้มีแนวปฏิบัติ ไว้ดังนี้

- กำหนดกลยุทธ์ป้องกันการเกิดการทุจริตคอร์รัปชันที่มีประสิทธิภาพ
- เพิ่มช่องทางการแจ้งเบาะแส มีมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส
- กระบวนการตรวจสอบที่โปร่งใสและเป็นธรรม
- กำหนดการรายงานสถานะทางการเงินที่ถูกต้อง ชัดเจน และตรวจสอบได้
- จัดประกาศแสดงเจตจำนงต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันทุกรูปแบบ
- จัดอบรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีจรรยาบรรณธุรกิจและข้อพึงปฏิบัติ
- งดเว้นการให้ของขวัญแก่ผู้บริหารหรือพนักงานของบริษัทในทุกเทศกาล



## 5. การป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์

- เปิดเผยและส่งข้อมูลของบริษัทฯ และผู้มีส่วนได้เสียให้คณะกรรมการบริษัทฯ ทราบ
- หลีกเลี่ยงการทำธุรกรรมที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์และไม่กระทำการใด ๆ ที่ขัดต่อผลประโยชน์ของบริษัทฯ
- บุคลากรจะต้องไม่เข้าร่วมประชุม ไม่มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและอนุมัติในวาระที่พิจารณาเรื่องที่ตนมีส่วนได้เสีย
- กำกับดูแลและรับผิดชอบให้บริษัทมีระบบการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยงและระบบป้องกันการทุจริตที่เหมาะสม
- คณะกรรมการบริษัทฯ ต้องกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยข้อมูลตามกฎหมายและประกาศที่เกี่ยวข้อง
- มีระบบการทำงานที่ชัดเจน มีการเปิดเผยข้อมูลรายการที่สำคัญตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้
- คณะกรรมการและผู้บริหารต้องรายงานการมีส่วนได้เสีย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการของบริษัทฯ เมื่อเข้าดำรงตำแหน่งเป็นครั้งแรก และให้รายงานทุกครั้ง เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล

## 6. การรับแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียน

- ทุกข้อมูลที่ได้รับแจ้งถือเป็นความลับ ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลของผู้แจ้งต่อสาธารณะชนโดยมิได้รับการยินยอม
- รายละเอียดของเบาะแสหรือข้อร้องเรียนต้องเป็นความจริง มีความชัดเจนเพียงพอที่จะสืบหาข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการต่อไปได้
- ระยะเวลาตอบกลับผู้ร้องเรียนไม่เกิน 3 วัน หลังจากได้รับข้อร้องเรียน
- ระยะเวลาในการดำเนินการขึ้นอยู่กับหลักฐานที่ได้รับ หลักฐานและคำชี้แจงของผู้ถูกร้องเรียน ไม่เกิน 30 วันทำการ
- ผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน จะได้รับความคุ้มครองสิทธิ
- ผู้รับข้อร้องเรียนและผู้ตรวจสอบหาข้อเท็จจริง ต้องเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับ เปิดเผยเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้ร้องเรียน ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วน



### ช่องทางการรับแจ้งเบาะแส

1. อีเมล : whistleblower@muangthaicap.com
2. เว็บไซต์บริษัท : แจ้งเบาะแสทุจริต
3. ระบบการเรียนรู้ภายใน : MTCU
4. ติดต่อ : 081-751-1587

### ร้องเรียน

1. Call Center: 1455, 02-483-8888
2. อีเมล: service@muangthaicap.com, ccrp@muangthaicap.com
3. เว็บไซต์บริษัท : ติดต่อเรา - ร้องเรียน
4. ระบบการเรียนรู้ภายใน : MTCU

## มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน

1. เก็บข้อมูลและตัวตนของผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียนเป็นความลับ
2. เปิดเผยข้อมูลเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและมีกระบวนการเยียวยาผู้เสียหายด้วยความเหมาะสมและเป็นธรรม
3. ไม่กระทำการใดอันไม่เป็นธรรมต่อผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วน
4. ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง สามารถร้องขอบริษัทฯ กำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมได้

## 7. ทรัพย์สินทางปัญญา

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

## 8. การเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ

**เปิดเผยข้อมูลสำคัญสู่สาธารณะ:**  
ผ่านช่องทางเว็บไซต์ของตลาดหลักทรัพย์  
เว็บไซต์บริษัทหรือรายงานประจำปี



**เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการถือหุ้น**

รวมถึงรายการเกี่ยวโยงและการมีส่วนร่วมได้  
เสียของกรรมการและผู้บริหาร

**จัดส่งรายงานทางการเงินครบถ้วน**  
จัดส่งรายงานทางการเงินต่อสำนักงาน  
คณะกรรมการหลักทรัพย์และตลาด  
หลักทรัพย์ภายในระยะเวลาที่กำหนด



**การแต่งตั้งผู้สอบบัญชี**

ผู้สอบบัญชีมีคุณสมบัติไม่ขัดกับหลักเกณฑ์  
ของตลาดหลักทรัพย์ และไม่ได้ให้บริการ  
อื่น ๆ แก่บริษัทฯ

**จัดให้มีหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์**  
เช่น จัดให้มีการประชุมนักวิเคราะห์และ  
นำเสนอข้อมูลต่อนักลงทุนทั้งในและ  
ต่างประเทศ



**งบการเงินของบริษัทฯ**

ได้รับการรับรองโดยไม่มีเงื่อนไขจากผู้สอบ  
บัญชี

**การซื้อ-ขายหุ้นของบริษัทฯ**  
กำหนดนโยบายให้กรรมการและผู้บริหาร  
ต้องแจ้งให้บริษัทฯ ทราบอย่างน้อย 1 วัน  
ล่วงหน้าก่อนทำการซื้อ-ขายหุ้น



**เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับกรรมการ**

ประกอบด้วย ตำแหน่ง การศึกษา การถือ  
หุ้นบริษัทฯ ประสบการณ์ทำงานและ  
ภาพถ่าย ระบุไว้อย่างชัดเจน

**เปิดเผยคำตอบบนแผนกรรมการ**  
เปิดเผยหลักเกณฑ์การให้คำตอบแทน  
กรรมการและผู้บริหารไว้ในรายการ  
ประจำปีอย่างชัดเจน



**ให้ความสำคัญต่องานนักลงทุนสัมพันธ์**

มีการพบปะ ให้ข้อมูล แลกเปลี่ยนความ  
คิดเห็นกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอยู่เสมอ

ทั้งนี้ การเปิดเผยข้อมูล ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 มีกระบวนการจัดการ  
สิทธิของเจ้าของข้อมูล รวมถึงมีระเบียบการจัดการการละเมิดส่วนบุคคล (DBM)

## 9. การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending)

- บริษัทฯ ดำเนินกิจการภายใต้หลักธรรมาภิบาล พร้อมทั้งแก้ปัญหาหนี้ครัวเรือนให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม โดยปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดอย่างเคร่งครัด อาทิเช่น การเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมต่อความต้องการของลูกค้า คำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้ การโฆษณาและแจ้งข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน
- บริษัทฯ ปรับมาตรการช่วยเหลือให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านโครงการ “คลินิกแก้หนี้”, โครงการ “ทางด่วนแก้หนี้” เป็นต้น
- ส่งเสริมวินัยและให้ข้อมูลการบริหารจัดการทางการเงินให้แก่ลูกค้า ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น Line OA, Facebook และ เว็บไซต์บริษัท เพื่อสนับสนุนให้ลูกหนี้มีวินัยทางการเงินที่ดีขึ้นและสามารถบริหารจัดการหนี้ให้เป็นประโยชน์กับตัวเอง (responsible borrowing)
- บริษัทฯ กำหนดให้มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามนโยบายและระเบียบปฏิบัติด้านการให้บริการสินเชื่อเป็นประจำ เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานสอดคล้องตามนโยบายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งจัดทำและจัดส่งรายงานในรูปแบบและความถี่ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

## 10. การป้องกันการฟอกเงินและการสนับสนุนการเงินต่อการก่อการร้าย

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

## นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้เสีย

### 1. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น

- ให้ความเคารพแก่สิทธิของผู้ถือหุ้น นักลงทุน และเจ้าหน้าที่ทุกรายอย่างเสมอภาค ให้ความสำคัญต่อการเปิดเผยข้อมูล ทั้งด้านการเงิน ข้อมูลทั่วไปอย่างถูกต้อง เพียงพอ โปร่งใส เพื่อให้ให้นักลงทุนตัดสินใจได้
- มีการจัดกระบวนการประชุมผู้ถือหุ้น โดยสนับสนุนให้มีการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียม
- กำกับดูแลให้ผู้ถือหุ้นได้รับการปฏิบัติและปกป้องสิทธิขั้นพื้นฐานอย่างเท่าเทียมกัน
- มีมาตรการป้องกันกรณีที่กรรมการและผู้บริหารใช้ข้อมูลภายในให้แก่ตนเองหรือผู้อื่นในทางมิชอบ

### 2. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่



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

### 3. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อลูกค้า

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

#### 4. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อลูกค้า

- ไม่เรียกหรือไม่รับหรือจ่ายผลประโยชน์อันใด ที่ไม่สุจริตในการค้ากับลูกค้า
- แจ้างแผนการดำเนินงาน เพื่อให้ลูกค้าสามารถทราบจำนวนที่จะจำหน่ายสินค้าหรือบริการได้ในปีนี้ รวมถึงนำไปวางแผนการผลิต และจัดส่ง เพื่อป้องกันปัญหาที่ตามมา
- ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด และมีการชำระหนี้ที่ตรงตามเวลาเป็นไปตามกฎระเบียบ และแนวปฏิบัติของบริษัทฯ ภายในระยะเวลา 30 วัน

#### 5. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อคู่แข่งธุรกิจ

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

#### 6. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อหน่วยงานกำกับ

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

### 3. ติดตามให้มีการปฏิบัติ

บริษัทฯ กำหนดให้คณะกรรมการบริษัทและความยั่งยืน มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการอยู่เสมอ ด้วยการรายงานความคืบหน้าและผลการปฏิบัติงานด้านการกำกับดูแลต่อคณะกรรมการบริษัทฯ ปีละ 2 ครั้ง ตลอดจนทบทวนและเสนอให้คณะกรรมการมีการพิจารณาแก้ไขขอบเขตอำนาจ หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัทและความยั่งยืนให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์

#### 4. เป้าหมายผลการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการต่อผู้มีส่วนได้เสีย

คณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อยต้องสรุปผลการดำเนินงานในแบบ 56-1 One Report เป็นประจำทุกปี เพื่อความโปร่งใสและมั่นใจได้ว่าการดำเนินงานของบริษัทฯ จะบรรลุวัตถุประสงค์ เป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงานกำกับ และสามารถสร้างคุณค่าให้แก่บริษัทฯ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม ตลอดจนสร้างคุณค่าแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน



## 2.2 การบริหารจัดการความเสี่ยงภายในองค์กร

บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) มีความมุ่งมั่นที่จะก้าวไปสู่องค์กรระดับโลก โดยกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องกับแนวทางและหลักปฏิบัติสากล ครอบคลุมทั้งกลุ่มธุรกิจทางการเงิน เพื่อให้ธุรกิจเติบโตและสร้างผลตอบแทนอย่างมั่นคงในระยะยาว



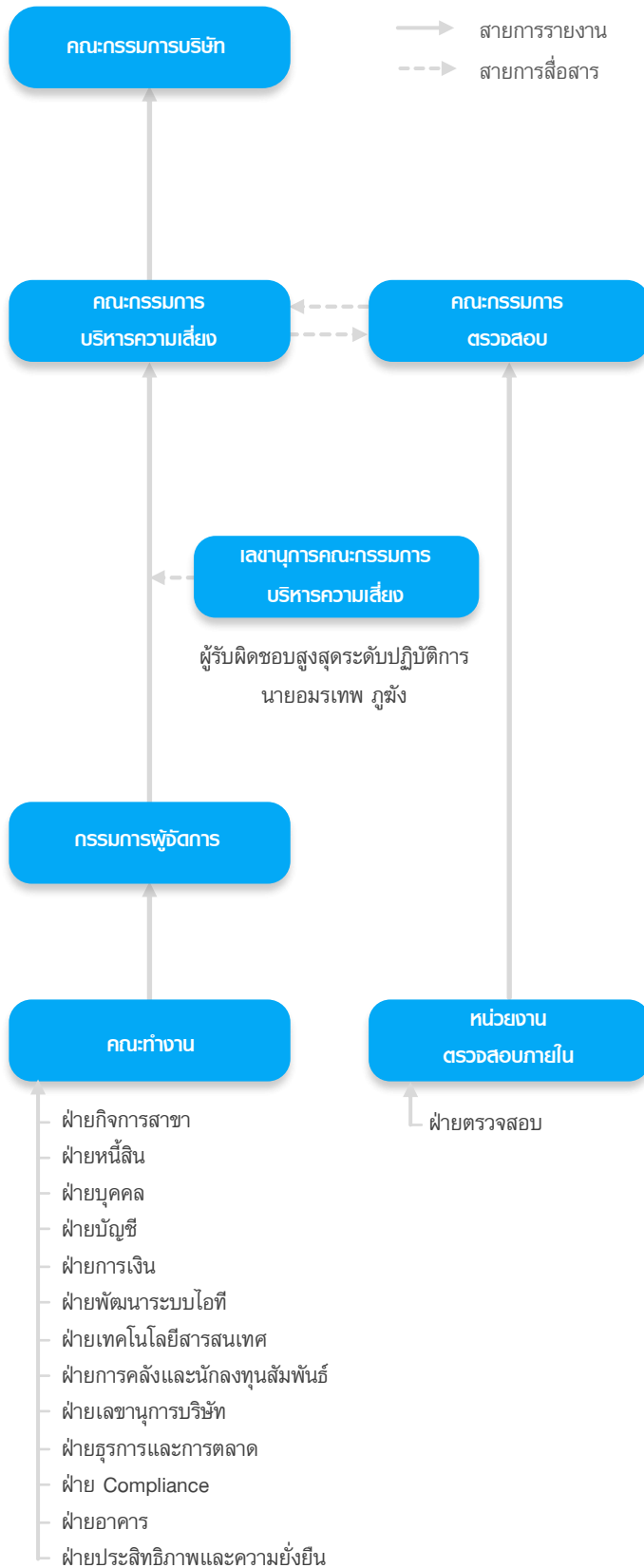
### โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง

บริษัทฯ มีโครงสร้างการบริหารจัดการความเสี่ยงให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล กำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงตลอดจนคณะกรรมการต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้อง ปัจจุบันมีการรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงแบบควบคู่ (Dual Reporting) เป็นอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

นอกจากนี้ ยังจัดให้มีฝ่ายตรวจสอบภายใน ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ด้วยความอิสระ และผู้บริหาร จัดตั้งฝ่ายกำกับและดูแลข้อบังคับ กฎระเบียบ และกฎหมาย (Compliance) เพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงมีความรัดกุมมากขึ้น ใช้แนวคิดในการบริหารความเสี่ยงที่สามารถกำกับดูแลบริษัทให้สำเร็จลุล่วงตามแผนกลยุทธ์ บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัทฯ จึงต้องมองในภาพรวมของการกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ให้ เป็นเรื่องเดียวกัน (Governance, Risk and Compliance, GRC) เพื่อก่อให้เกิดการขับเคลื่อนองค์กรด้านความยั่งยืนอย่างมีคุณค่าและส่งเสริมประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการปฏิบัติการ



## โครงสร้างและบทบาทหน้าที่



### คณะกรรมการบริษัทฯ

- อนุมัตินโยบายและขอบเขตที่ยอมรับได้
- กำกับดูแลและติดตามการบริหารความเสี่ยงให้นำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง

### คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

- สอบทานรายงานการบริหารความเสี่ยง ให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

### คณะกรรมการตรวจสอบ

- ดำเนินการสอบทานที่เป็นอิสระเพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการบริหารความเสี่ยงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

### เลขานุการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

- นำเสนอนโยบาย แผนกลยุทธ์ และระบุความเสี่ยงที่สำคัญ
- ประสานงานกับคณะกรรมการหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง
- รายงานการบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

### ผู้บริหารและพนักงาน

- จัดการและรายงานความเสี่ยงให้ผู้บังคับบัญชาทราบในการปฏิบัติงานประจำวัน

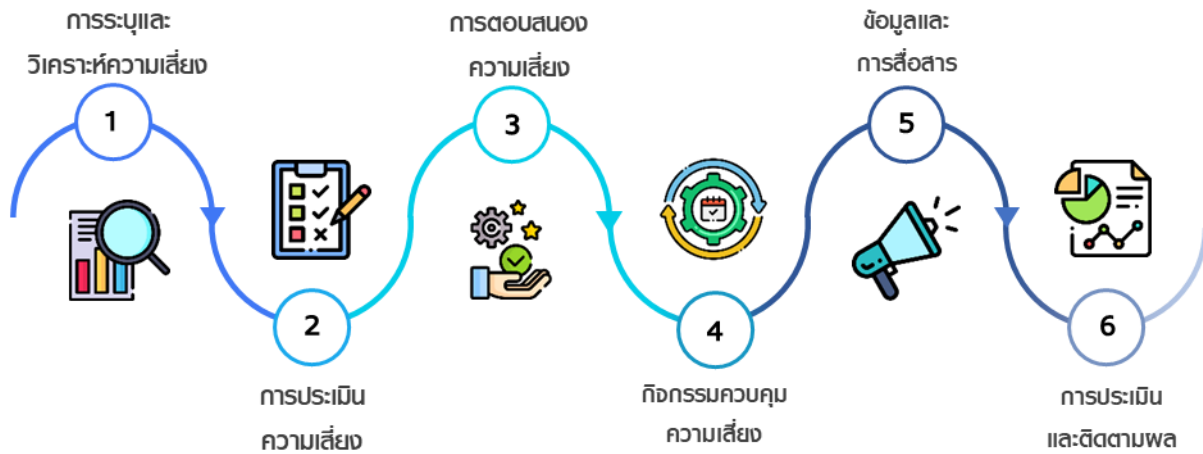
### คณะทำงาน

- นำนโยบายและแผนกลยุทธ์ต่อกรรมการผู้จัดการ
- นำนโยบายและแนวทางในการบริหารความเสี่ยงที่ได้รับการอนุมัติ ไปพัฒนาให้เกิดการปฏิบัติในหน่วยงานที่รับผิดชอบ
- สนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่เหมาะสมในหน่วยงานที่รับผิดชอบ

### หน่วยงานตรวจสอบภายใน

- ดำเนินการสอบทานเพื่อให้มั่นใจว่าการควบคุมภายในได้นำไปปฏิบัติอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง
- วางแผนงานการตรวจสอบตามความเสี่ยง
- ประสานงานร่วมกับคณะทำงานเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลความเสี่ยงที่อาจมีผลกระทบต่อบริษัทฯ

## กระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยง



### 1. การระบุและวิเคราะห์ความเสี่ยง (Event Identification and Analysis)

ขั้นตอนในการทำความเข้าใจกับสาเหตุของการเกิดความเสี่ยง ระบุถึงเหตุการณ์หรือกิจกรรมของกระบวนการปฏิบัติงานที่อาจเกิดความผิดพลาดความเสียหายและการไม่บรรลุวัตถุประสงค์/เป้าหมายขององค์กร เพื่อให้การระบุความเสี่ยงมีความชัดเจน บริษัทฯ จึงจำแนกประเภทความเสี่ยงไว้ทั้งหมด 10 ด้าน ได้แก่

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

### กระบวนการระบุและวิเคราะห์ความเสี่ยง





#### 4. กิจกรรมควบคุมความเสี่ยง (Control Activities)

เมื่อมีการเลือกวิธีการตอบสนองความเสี่ยงที่เหมาะสมแล้ว กิจกรรมการควบคุมความเสี่ยงจะถูกกำหนดขึ้นเพื่อให้มั่นใจว่ามีการจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม ในการปฏิบัติงานทุกด้านนั้นต้องจัดให้มีกิจกรรมการควบคุมที่เหมาะสมเพียงพอกับประเภทของการควบคุมสามารถจัดกลุ่มได้ ดังนี้

1. การควบคุมเพื่อป้องกัน กำหนดขึ้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดหรือลดความเสี่ยงและข้อผิดพลาดตั้งแต่แรก
2. การควบคุมเพื่อให้ตรวจพบ เป็นวิธีการควบคุมที่กำหนดขึ้นเพื่อให้ค้นพบข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นแล้ว
3. การควบคุมโดยการชี้แนะ เป็นวิธีการควบคุมที่ส่งเสริมหรือกระตุ้นให้เกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์
4. การควบคุมเพื่อการแก้ไข กำหนดเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นให้ถูกต้องหรือไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในอนาคต



กราฟแสดงความสัมพันธ์ของความเสี่ยงและกิจกรรมควบคุม

จากภาพแสดงความสัมพันธ์ของความเสี่ยงและกิจกรรมการควบคุม นอกจากการควบคุมภายในที่เพียงพอแล้ว การกำหนดกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงเพิ่มเติมยังสามารถช่วยลดระดับของความเสี่ยงลงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้อีกด้วย

#### 5. ข้อมูลและการสื่อสาร (Information and Communication)

ระบบสารสนเทศและการสื่อสารเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยให้การบริหารความเสี่ยงในองค์กรมีการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่ผู้บริหารสามารถใช้ในการถ่ายทอดนโยบายการกำกับดูแลและติดตามผลสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรจึงต้องมีระบบสารสนเทศและการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การมีระบบสารสนเทศที่ดีนั้น ควรประกอบด้วย

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

#### 6. การประเมินและติดตามผล (Monitoring and Review)

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงจัดให้มีการประชุมติดตามผลการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กรเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง โดยผู้ร่วมประชุมประกอบไปด้วยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เลขานุการ ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อประเมินแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงนโยบายและแนวทางในการบริหารจัดการความเสี่ยงให้มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของบริษัทฯ ซึ่งในการติดตามผลในระดับคณะกรรมการบริษัทเป็นการติดตามผลของประเด็นความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อบริษัทฯ อย่างรุนแรงและเป็นความเสี่ยงที่ไม่สามารถยอมรับได้เนื่องจากอาจทำให้เกิดผลกระทบต่อผลประกอบการหรือทิศทางในการดำเนินงานของบริษัทฯ

## การดำเนินงานด้านความเสี่ยงของบริษัทฯ

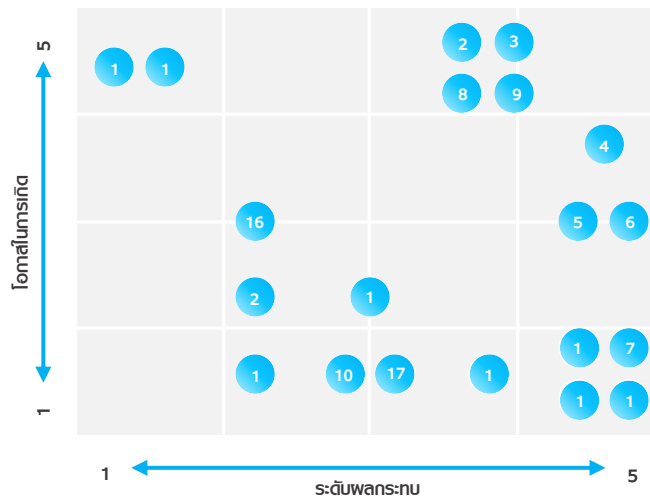
เพื่อมุ่งสร้างการบริหารจัดการความเสี่ยงให้เกิดเป็นวัฒนธรรมในองค์กร บริษัทฯ จึงทบทวนประเด็นความเสี่ยง โดยหารือกับคณะทำงานและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน นอกจากนี้ ผลักดันให้แต่ละหน่วยงานมีการบริหารจัดการความเสี่ยงด้วยตนเอง ตั้งแต่การระบุประเด็นความเสี่ยงไปจนถึงการติดตามและประเมินผล ตลอดจนสื่อสารผลการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงไปยังพนักงาน เพื่อสร้างความตระหนักรู้ถึงความสำคัญของการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร สร้างความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการความเสี่ยง รวมถึงสามารถปฏิบัติตามคู่มือความเสี่ยงของบริษัทฯ ได้อย่างถูกต้อง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ในปี 2567 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงได้มีการประชุมติดตามผล และหารือประเด็นเรื่องความเสี่ยง เป็นจำนวน 4 ครั้ง โดยมีวาระสำคัญของการประชุมโดยสรุป ดังนี้

- พิจารณารับทราบความคืบหน้าในการควบคุมและแก้ไขปัญหาความเสี่ยง
- พิจารณาและอนุมัติคู่มือการบริหารความเสี่ยง (ฉบับปรับปรุง)
- พิจารณาและอนุมัติกฎบัตรคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
- พิจารณาและอนุมัติการจัดลำดับความเสี่ยงใหม่

## ผลการดำเนินงานการบริหารจัดการความเสี่ยงในปี 2567

### แผนผังการประเมินระดับความเสี่ยง



### ประเด็นความเสี่ยง

1. การขาดแคลนบุคลากร
2. การทุจริตคอร์รัปชัน
3. การไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบคำสั่ง และแนวปฏิบัติของบริษัทฯ
4. การแข่งขันและคู่แข่งรายใหม่
5. การปรับขึ้นของอัตราดอกเบี้ยภายในประเทศ
6. การหาเงินทุนจากสถาบันการเงิน
7. สภาพคล่องทางการเงิน
8. ความคุ้มค่าในการขยายสาขา
9. การเพิ่มขึ้นของหนี้เสีย
10. ภัยธรรมชาติ
11. กฎระเบียบจากหน่วยงานภายนอก
12. การคุกคามทางไซเบอร์และโจรกรรมข้อมูล
13. การสูญเสียภาพลักษณ์และชื่อเสียง
14. การถูกโจรกรรม
15. การปรับขึ้นของราคาสินค้าภายในประเทศ
16. อาชีวอนามัยและความปลอดภัย
17. ความสามารถในการชำระหนี้
18. การให้บริการที่ไม่มีประสิทธิภาพ
19. ภาษีคาร์บอน (ความเสี่ยงอุบัติใหม่)
20. การไม่สามารถบรรลุเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกขององค์กร (ความเสี่ยงอุบัติใหม่)

## ตารางสรุปผลการดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยงในปี 2567

ประเด็นความเสี่ยง	ความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง	ระดับโอกาส	แผนการจัดการความเสี่ยง	ผลการดำเนินงาน		
					ตัวชี้วัด (KRI)	เป้าหมาย	ผลลัพธ์
1. ขาดแคลนบุคลากร	ขาดบุคลากรที่มีความสามารถ	5	1	พัฒนากระบวนการสรรหาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ	อัตราส่วนของพนักงานพันสภาพเทียบกับพนักงานเข้าใหม่	อัตราส่วนไม่เกินกว่า 1	อัตราส่วน 0.53
2. การทุจริตคอร์รัปชัน	ภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นของนักลงทุนต่อบริษัท	4	5	จัดอบรมพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม	จำนวนการเกิดเหตุการณ์ทุจริตคอร์รัปชัน	0 ครั้ง	0 ครั้ง
3. การไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ คำสั่งและแนวปฏิบัติของบริษัทฯ	การปฏิบัติงานไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกันทั้งองค์กร	4	5	จัดอบรมพนักงานเข้าใหม่และมีช่องทางให้คำปรึกษาในเรื่องกฎระเบียบ	ค่าเฉลี่ย KPI สาขาที่ถูกตรวจสอบ	มากกว่า 85 %	88.52 %
4. การแข่งขันและคู่แข่งรายใหม่	ผลประกอบการไม่เป็นไปตามเป้าหมาย	5	4	จัดทำแผนกลยุทธ์เพื่อรักษาความเป็นผู้นำในธุรกิจ	สัดส่วนพอร์ตสินเชื่อในตลาดมากเป็นอันดับ 1	อันดับ 1	อันดับ 1
5. การปรับขึ้นของอัตราดอกเบี้ยภายในประเทศ	ต้นทุนทางการเงินสูงขึ้น	5	3	จัดหาแหล่งเงินทุนสำรองอื่นๆ และปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยรับ	อัตราดอกเบี้ยเฉลี่ยทั้งปี	ไม่เกิน 4.2 %	4.13 %
6. การทำเอ็นดูจากสถาบันทางการเงิน	ถูกระงับการใช้วงเงินสินเชื่อและไม่ได้รับการอนุมัติวงเงินสินเชื่อใหม่	5	3	ประเมินและติดตามอัตราส่วนทางการเงินอย่างสม่ำเสมอ	อัตราส่วนหนี้สินต่อทุน (D/E Ratio)	น้อยกว่า 4 เท่า	3.62
7. สภาพคล่องทางการเงิน	ชะลอการปล่อยสินเชื่อและการขยายสาขา	5	1	จัดทำแผนจัดหาเงินทุนให้เหมาะสม	อัตราส่วนของกระแสเงินสดรับและจ่าย	มากกว่า 1	1.58
8. ความคุ้มค่าในการขยายสาขา	ความไม่คุ้มค่าในการเปิดสาขา กระทั่งผลการดำเนินงาน	4	5	ทบทวนและปรับแผนธุรกิจให้เหมาะสมในแต่ละพื้นที่	ยอดลูกหนี้ต่อสาขา (ล้านบาท/ปี)	ไม่ต่ำกว่า 14.5	20.1
9. การเพิ่มขึ้นของหนี้เสีย (NPL)	ผลกำไรสุทธิลดลง	4	5	ชะลอการปล่อยสินเชื่อในลูกค้ากลุ่มเสี่ยงสูง และขายหนี้เสียให้บริษัทฯ อื่น	ร้อยละของหนี้ผิดนัดชำระ/ยอดการปล่อยสินเชื่อรวม	ไม่เกิน 3.5 %	2.75 %
10. ภัยธรรมชาติ	การดำเนินงานหยุดชะงัก	3	1	จัดเตรียมงบประมาณสำหรับรับมือกับผลกระทบ	จำนวนครั้งที่เกิดเหตุ	ไม่เกิน 280 ครั้ง	293 ครั้ง

ประเด็น ความเสี่ยง	wans:งน	ระดับ wans:งน	ระดับ โอกาส	แผนการจัดการ ความเสี่ยง	ผลการดำเนินงาน		
					ตัวชี้วัด (KRI)	เป้าหมาย	ผลลัพธ์
11. กฎระเบียบ ปฏิบัติ จาก หน่วยงานภายนอก	ผิดกฎหมาย และ ขาดความเชื่อมั่น ต่อนักลงทุน	5	1	ติดตามและทบทวน กฎระเบียบของ หน่วยงานกำกับอย่าง ต่อเนื่อง	ร้อยละ การ ปฏิบัติตาม หน่วยงาน กำกับ	100 %	100 %
12. การคุกคามทางไซเบอร์และโปรแกรม ข้อมูล	ผิด พ.ร.บ. ข้อมูล ส่วนบุคคลและ บริษัทฯ ขาดความ น่าเชื่อถือ	5	1	นำเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาใช้ในองค์กร	จำนวนครั้งที่ ถูกโจมตี	0 ครั้ง	0 ครั้ง
13. สูญเสีย ภาพลักษณ์และ ชื่อเสียง (จากการ แอบอ้างในนามบริษัท ฯ)	ผู้รับสารเกิดความ เข้าใจผิด จนเกิด ความเสียหายต่อ ภาพลักษณ์และ ทรัพย์สิน	1	5	สื่อสารแจ้งเตือนภัย มิฉวยชีพแก่ลูกค้า ทั้ง ช่องทางออนไลน์และ ออฟไลน์	จำนวนครั้งที่ ลูกค้าสอบถาม และร้องเรียน (ครั้ง/ปี)	ไม่เกิน 120 ครั้ง/ไตรมาส	14 ครั้ง
14. การถูกโจรกรรม	ความเสียหายใน ทรัพย์สินของ องค์กร	3	2	ลดการเก็บเงินสดใน สาขา หมั่นตรวจเช็ค ระบบกล้องวงจรปิดให้ พร้อมใช้งาน	จำนวนครั้งที่ เกิดเหตุ โจรกรรม (ครั้ง/ปี)	น้อยกว่า 12 ครั้ง/ปี	7 ครั้ง
15. การปรับขึ้นของ ราคาสินค้าในประเทศ	ต้นทุนการ ดำเนินงานของ บริษัทฯ เพิ่มขึ้น	4	1	กำหนดเพดานค่าใช้จ่าย	สัดส่วนราคา เฉลี่ยต่อหน่วย เทียบราคา หลักต่อหน่วย	เพิ่มขึ้นไม่เกิน 4 %	ลดลง 0.58 %
16. อาชีวอนามัยและ ความปลอดภัยของ พนักงาน	การดำเนินงาน หยุดชะงัก เนื่องจากการพัก รักษาตัวของ พนักงาน	2	3	ส่งเสริมกิจกรรมเรื่อง ความปลอดภัย จัดหา อุปกรณ์ความปลอดภัย	จำนวน อุบัติเหตุใน เวลาทำงาน	0 ราย	74 ราย
17. ความสามารถ ในการชำระหนี้	ภาพลักษณ์และ ความเชื่อมั่นของ นักลงทุน	3	1	ประเมินความสามารถใน การชำระหนี้กู้ยืม สม่ำเสมอ	จำนวน เหตุการณ์ผิด นัดชำระหนี้	0 ครั้ง/ปี	0 ครั้ง
18. การให้บริการที่มี ประสิทธิภาพ	ไม่สามารถรักษา ฐานลูกค้าได้	1	5	อบรมและให้คำปรึกษา วิธีการให้บริการแก่ลูกค้า อย่างถูกต้อง	ความพึงพอใจ ของลูกค้า	มากกว่า 80 %	82.35 %
19. ภาษีคาร์บอน (ความเสี่ยงอุบัติใหม่)	ต้นทุนในการ ดำเนินงานเพิ่ม สูงขึ้น	2	1	ลดปริมาณการปล่อย ก๊าซเรือนกระจกจากการ ดำเนินงานขององค์กร	ค่าใช้จ่าย เนื่องจากภาษี คาร์บอน	ไม่มีค่าใช้จ่าย	0 บาท
20. การไม่สามารถ บรรลุเป้าหมายการ ปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขององค์กร (ความเสี่ยงอุบัติใหม่)	สูญเสียความ เชื่อมั่นจากนัก ลงทุนและขาด ความน่าเชื่อถือ	2	2	ติดตามผลการ ดำเนินงานขององค์กร อย่างใกล้ชิด ริเริ่ม โครงการด้านการลดการ ปล่อยก๊าซเรือนกระจก	อัตราการ ปล่อยก๊าซ คาร์บอนได ออกไซด์เทียบ กับปีก่อน (tonCO <sub>2</sub> /ยอด สินเชื่อ)	เพิ่มขึ้นไม่เกิน 10 % จากปี ก่อนหน้า	เพิ่มขึ้น 8.02 %

## บทวิเคราะห์ความเสี่ยง (Risk Analysis)

### 1. การขาดแคลนบุคลากร

ด้วยเป้าหมายการขยายสาขาให้ครอบคลุมทั่วประเทศ การสรรหาคูคลากรประจำการในสาขาให้เพียงพอต่อการเติบโตของธุรกิจนั้น จึงอาจกระทบการดำเนินงาน อีกทั้งกลุ่มธุรกิจไมโครไฟแนนซ์มีแนวโน้มการแข่งขันที่สูงขึ้น ทำให้การสรรหาพนักงานยิ่งยากขึ้น อีกทั้งยังต้องเผชิญกับความท้าทายในการรักษาจิตใจพนักงานที่มีประสบการณ์ความเชี่ยวชาญให้คงอยู่กับองค์กร

บริษัทฯ จึงมีการวางแผนสรรหาคูบุคลากรให้เพียงพอรองรับการเติบโตของธุรกิจ กำหนดแผนการดำเนินงานพัฒนาศักยภาพของพนักงาน สร้างโอกาสและแรงจูงใจในการทำงาน ส่งเสริมความก้าวหน้าและความมั่นคงให้แก่พนักงาน รวมถึงให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม ผ่านหลักสูตรพัฒนาทักษะและสนับสนุนการเรียนรู้แก่พนักงาน ที่มีหลักเกณฑ์การประเมินผลงานที่มีประสิทธิภาพ กำหนดตัวชี้วัดอัตราส่วนของพนักงานพ้นสภาพเทียบกับพนักงานเข้าใหม่ไม่เกินกว่า 1 เท่า ซึ่งในปี 2567 บริษัทฯ พบว่าอยู่ที่ 0.53 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

### 2. การทุจริตคอร์รัปชัน

การกำกับดูแลกิจการที่ดี เป็นระบบที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ หากไม่มีการจัดการที่โปร่งใส ย่อมส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย บริษัทยึดถือจริยธรรมและความโปร่งใสเป็นหลักสำคัญในการดำเนินธุรกิจ ตระหนักถึงปัญหาการทุจริตที่อาจเกิดขึ้น และป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวในองค์กรโดยเด็ดขาด จึงวางมาตรการป้องกันการทุจริตเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น โดยกำหนดนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน นโยบายการรับของขวัญและนโยบายรับเรื่องร้องเรียน เปิดเผยแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มของบริษัทฯ ตลอดจนจัดให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายจรรยาบรรณ

นอกจากนี้ ยังมีการทบทวนสาเหตุและหาแนวทางป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันอย่างสม่ำเสมอ โดยการควบคุมตรวจสอบภายในที่มีประสิทธิภาพ มีการประเมินความเสี่ยงในทุกขั้นตอนการปฏิบัติงาน หากพบพนักงานกระทำการทุจริต บริษัทฯ มีนโยบายลงโทษตามระเบียบการลงโทษจนถึงที่สุด ซึ่งพนักงานทุกคนได้รับการฝึกอบรมสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นคุณธรรมและความซื่อสัตย์ ถือเป็นพื้นฐานสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกคน รวมถึงการเข้าร่วมเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (CAC) และส่งเสริมให้ลูกค้าเข้าร่วมเครือข่าย CAC เพื่อสร้างความโปร่งใสและความรับผิดชอบร่วมกันในทุกภาคส่วนอย่างต่อเนื่อง ในปี 2567 บริษัทตรวจพบการทุจริตทั้งสิ้น 0 ครั้ง





### 3. การไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบคำสั่ง และแนวปฏิบัติของบริษัทฯ

การปฏิบัติงานที่ไม่ตรงตามกฎระเบียบ คำสั่ง หรือแนวปฏิบัติของบริษัทฯ อันเกิดจากการขาดความรู้ ความเข้าใจในระเบียบคำสั่ง รวมถึงคู่มือไม่เป็นปัจจุบัน อาจทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน สะท้อนการบริหารจัดการที่ขาดประสิทธิภาพ ส่งผลให้สูญเสียความเชื่อมั่นจากผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทฯ จัดให้มีระเบียบขั้นตอนและมาตรฐานการดำเนินงานที่เป็นระบบให้พนักงานและผู้บริหารปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด มีการควบคุมภายในและกระบวนการกำกับดูแลที่เพียงพอเหมาะสม เน้นการอบรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงาน พร้อมออกนโยบายและทบทวนคู่มือการดำเนินการให้ละเอียด โดยกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานผ่าน KPI ของสาขา ในปี 2567 พบว่า ผลการดำเนินงาน (KPI) ของสาขาเท่ากับ 88.52% ซึ่งมีค่าสูงขึ้นจากปี 2566 และผ่านเกณฑ์ 85% ตามที่กำหนดเป้าหมายไว้

▲ 88.52%

วางรฐานเป็นงาน KPI



### 4. การแข่งขันและคู่แข่งรายใหม่

ปัจจุบันมีผู้ให้บริการธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเกิดขึ้นใหม่มากมาย ส่งผลให้สภาวะการแข่งขันในอุตสาหกรรมรุนแรงมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด ด้านอัตราดอกเบี้ยที่เข้าถึงง่าย และคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า ช่วยในการรักษารฐานลูกค้าเดิมและดึงดูดลูกค้าใหม่ได้ บริษัทจึงต้องปรับตัวในการแข่งขัน รวมทั้งจำเป็นต้องทบทวนกลยุทธ์และแผนการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อรับมือกับความเปลี่ยนแปลงและความท้าทายในอุตสาหกรรมสินเชื่อที่มีการแข่งขันสูงขึ้น

นอกจากนี้ มุ่งเน้นการเติบโตด้วยการเพิ่มฐานลูกค้ากลุ่มใหม่ ผ่านการขยายสาขาให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยมีเป้าหมายช่วยเพิ่มโอกาสการเข้าถึงทางการเงิน (Financial Inclusion) ควบคู่ไปกับการรักษารฐานลูกค้าเดิม จัดให้มีการติดตามความพึงพอใจ นำมาตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ในปี 2567 ที่ผ่านมามีบริษัทฯ ยังคงเป็นผู้นำอันดับหนึ่งในธุรกิจสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ ทั้งนี้บริษัทฯ จะไม่หยุดพัฒนาและมุ่งสู่การเป็นธุรกิจไมโครไฟแนนซ์ระดับโลก

### 5. การปรับขึ้นของอัตราดอกเบี้ยภายในประเทศ

การปรับขึ้นของอัตราดอกเบี้ยภายในประเทศส่งผลกระทบต่อต้นทุนการดำเนินงาน หากตลาดมีความผันผวนมากย่อมส่งผลให้อัตราดอกเบี้ยกู้ยืมของบริษัทสูงขึ้น ปัจจุบันบริษัทมีการคิดดอกเบี้ยการให้สินเชื่อในอัตราต่ำกว่าที่กฎหมายกำหนด หากในอนาคตมีต้นทุนทางการเงินหรือภาระอื่น ๆ เพิ่มขึ้น บริษัทสามารถปรับเพดานการคิดดอกเบี้ยขึ้นตามต้นทุนได้ อีกทั้งยังได้เพิ่มสัดส่วนเงินทุนจากการออกหุ้นกู้ให้เกิดความหลากหลายของแหล่งเงินทุน และมีแหล่งเงินทุนจากภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งในและนอกประเทศ เพื่อลดความเสี่ยงจากการปรับขึ้นของอัตราดอกเบี้ยภายในประเทศ

อย่างไรก็ตาม ในปี 2567 บริษัทฯ ได้ทำการเซ็นสัญญาลงนามรับการสนับสนุนเงินทุนภายใต้ กรอบวงเงินกว่า 142 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ร่วมกับสถาบันการเงินระดับโลก 2 แห่ง ได้แก่ ธนาคารแห่งประเทศไทย (BOC) และ บริษัทการเงินระหว่างประเทศ (International Finance Corporation: IFC) ซึ่งเป็นสถาบันในกลุ่มธนาคารโลก (World Bank Group)

## 6. การหาเงินทุนจากสถาบันการเงิน

เงินทุนเป็นปัจจัยสำคัญในการขยายตัวของธุรกิจการให้บริการสินเชื่อ การพึ่งพิงแหล่งเงินทุนโดยเฉพาะธนาคารพาณิชย์ อาจเกิดความเสี่ยงจากการพึ่งพิงสถาบันการเงินแห่งใดแห่งหนึ่งมากเกินไป ตลอดจนภาพรวมอุตสาหกรรมที่ส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนนโยบายการปล่อยสินเชื่อให้กับสถาบันการเงินขนาดเล็กซึ่งกลายเป็นข้อจำกัดในการพิจารณาให้สินเชื่อแก่บริษัท เพื่อกระจายความเสี่ยง บริษัทได้จัดทำแผนการจัดหาเงินทุนจากสถาบันการเงินทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อลดต้นทุนทางการเงิน และรักษาสภาพคล่องของบริษัท โดยใช้แหล่งเงินทุนที่หลากหลาย อาทิ การออกหุ้นกู้ ตั๋วแลกเงิน และการกู้ยืมจากสถาบันการเงินในประเทศและต่างประเทศ เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทมีโครงสร้างทางการเงินที่เหมาะสมและสามารถรองรับการดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งปรับปรุงและพัฒนาแผนการจัดหาเงินทุนอย่างสม่ำเสมอ

## 7. สภาพคล่องทางการเงิน

การบริหารสภาพคล่องทางการเงินเป็นเรื่องสำคัญ หากไม่สามารถเปลี่ยนสินทรัพย์เป็นเงินสดได้ทันเวลา หรือไม่สามารถหาแหล่งเงินทุนที่เพียงพอ จะส่งผลให้ไม่สามารถชำระหนี้ตามภาระผูกพันได้ อาจนำไปสู่ปัญหาทางการเงินและกระทบต่อความเชื่อมั่นของนักลงทุนและเจ้าหนี้ในระยะยาว บริษัทฯ จึงจัดทำแผนการควบคุมและบริหารสภาพคล่อง เพื่อให้มั่นใจว่ามีกระแสเงินสดเพียงพอต่อการดำเนินกิจกรรมทั้งภายใต้ภาวะปกติและภาวะวิกฤติ รายงานการประมาณการกระแสเงินสดเข้าและออก (Cash flow report) การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน (Liquidity ratio) รวมถึงแผนจัดหาเงินทุนให้เหมาะสม โดยในปี 2567 อัตราส่วนของกระแสเงินสดรับและจ่าย เท่ากับ 1.58 ซึ่งเป็นไปตามที่บริษัทฯ กำหนดไว้

## 8. ความคุ้มค่าในการขยายสาขา

การขยายสาขาให้ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้บริษัทฯ เติบโตตามเป้าหมายที่วางไว้ อย่างไรก็ตาม การเปิดสาขาใหม่นำมาซึ่งความเสี่ยงในด้านความคุ้มค่าในการขยายสาขา หากไม่มีการบริหารจัดการที่ดีย่อมกระทบต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจและความเชื่อมั่นของนักลงทุนได้ บริษัทฯ จึงมีการวิเคราะห์และวางแผนการเปิดสาขาอย่างเคร่งครัด ผ่านการลงสำรวจพื้นที่ ความหนาแน่นของประชากร กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ผลการดำเนินงานของสาขาที่ใกล้เคียง และการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินที่สำคัญ เช่น ระยะเวลาจ่ายคืนเงินลงทุน (Payback period), ผลตอบแทนจากการลงทุน (Return on Investment) ต้องไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด รวมถึงการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การหาลูกค้าใหม่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสาขาให้ดียิ่งขึ้น โดยกำหนดยอดลูกหนี้ต่อสาขาไม่ต่ำกว่า 14.5 ล้านบาท ซึ่งในปี 2567 พบว่า ยอดลูกหนี้ต่อสาขาเท่ากับ 20.1 ล้านบาท/สาขา และยังคงมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในทุก ๆ ปี



## 9. การเพิ่มขึ้นของหนี้เสีย

หากลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนด ย่อมทำให้บริษัทฯ ขาดรายได้หลักจากดอกเบี้ย รวมถึงอาจสูญเสียเงินต้นบางส่วนหรือทั้งหมด กระทบต่อความสามารถในการทำกำไร ตลอดจนการเติบโตของธุรกิจ เพื่อลดโอกาสในการเกิดหนี้เสีย บริษัทฯ จัดให้มีการติดตามผลการดำเนินงานบริหารงานอยู่เป็นประจำ โดยนำมาตรฐาน MTC Model ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการหนี้อย่างมีระบบ รวมถึงดำเนินการขายหนี้ดังกล่าวให้กับบริษัทบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ เพื่อถ่ายโอนความเสี่ยงในการจัดการหนี้ที่ไม่สามารถเรียกเก็บได้ ส่งผลให้ในปี 2567 อัตราส่วนของหนี้เสีย 2.75% ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ คือ 3.0%

## 10. ภัยธรรมชาติ

ภัยพิบัติที่เกิดขึ้นในปัจจุบันนี้มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบต่อที่รุนแรงทำให้เกิดความสูญเสียเป็นวงกว้างทั้งต่อบุคคล ทรัพย์สิน เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม ในปี 2567 บริษัทฯ สื่อสารผลกระทบการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) สร้างความตระหนักให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงปรับปรุงแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง จัดเตรียมงบประมาณ สำหรับเยียวยาและรับมือกับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นเป็นจำนวนเงิน 5 ล้านบาท ซึ่งในปีที่ผ่านมาพบว่าไม่เกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติที่มียุทธศาสตร์สำคัญเกิดขึ้น

## 11. ภาวะเทียบจากหน่วยงานภายนอก

ในฐานะเป็นผู้ให้บริการสินเชื่อภายใต้หน่วยงานกำกับ บริษัทฯ ต้องปฏิบัติตามข้อบังคับและกฎระเบียบของหน่วยงานต่าง ๆ หากองค์กรไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติตามไม่ครบถ้วน อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ รวมถึงโทษปรับ จนนำไปสู่การถูกเพิกถอนใบอนุญาต ส่งผลเสียร้ายแรงต่อการดำเนินงานในอนาคต จึงต้องมีการทบทวนและติดตามข้อกำหนดจากหน่วยงานภายนอกอย่างต่อเนื่อง นำมาปรับการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับกฎระเบียบ รวมถึงจัดอบรมและทดสอบความรู้ ความเข้าใจแก่พนักงานทุกคน อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง รวมถึงจัดให้มีหน่วยงานกำกับดูแลด้านกฎหมาย มีหน้าที่รายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการและคณะผู้บริหารอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ทั้งนี้ ในปี 2567 บริษัทฯ ไม่มีข้อพิพาททางกฎหมายแต่ประการใด

## 12. การคุกคามทางไซเบอร์และโปรแกรมข้อมูล

ปัจจุบันเทคโนโลยีมีการพัฒนาแบบก้าวกระโดด ทำให้ภัยคุกคามทางไซเบอร์ สร้างความเสียหายและส่งผลกระทบต่อในทุกภาคส่วน และอาจมาในรูปแบบที่แปลกใหม่และตรวจจับได้ยาก ซึ่งระบบการเก็บข้อมูลของลูกค้าและการจัดการบริหารต่าง ๆ อยู่ในรูปแบบดิจิทัล บริษัทฯ จึงวางระบบเครือข่ายและโครงสร้างพื้นฐานให้ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ ผ่านนโยบายและมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางระบบสารสนเทศที่เข้มงวด รวมถึงอบรมบุคลากรเพื่อพัฒนาความสามารถให้ทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและจัดให้มีหน่วยงานภายนอกสอบทานระบบเป็นประจำทุกปี ในปี 2567 บริษัทฯ ไม่พบเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศและการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่บริษัทฯ วางไว้

0 ครั้ง  
เหตุการณ์ด้านความปลอดภัยสารสนเทศ



## 13. การสูญเสียภาพลักษณ์และชื่อเสียง

ปัจจุบันมีผู้ไม่ประสงค์ดีแอบอ้างและปลอมแปลงช่องทางการติดต่อที่สำคัญของบริษัทฯ เป็นจำนวนมาก ส่งผลให้เกิดความเข้าใจผิดและสร้างความเสียหายต่อทรัพย์สินของลูกค้า บริษัทฯ ได้มีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เตือนภัยมิฉฉาชีพเผยแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ เป็นประจำเดือนละ 1-2 ครั้ง และติดตามจำนวนข้อร้องเรียนในเรื่องดังกล่าว โดยกำหนดว่าต้องมีข้อร้องเรียนไม่เกินกว่า 120 ครั้ง/ไตรมาส พบว่าในช่วงปีที่ผ่านมา มีข้อร้องเรียนในเรื่องดังกล่าวทั้งสิ้น 14 ครั้ง ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่บริษัทฯ ตั้งเป้าหมายไว้

## 14. การถูกโจรกรรม

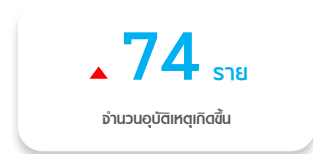
เนื่องจากบริษัทฯ มีสาขากระจายกว่า 8,171 แห่งทั่วประเทศและบางสาขาอยู่ในพื้นที่เขตชนบททำให้เกิดช่องโหว่เป็นเหตุถูกโจรกรรมนำมาซึ่งความสูญเสียที่อาจส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของบริษัทและส่งผลกระทบต่อความไม่ต่อเนื่องในการให้บริการ บริษัทฯ จึงกำหนดมาตรการป้องกันการถูกโจรกรรม การจัดเก็บเอกสารสำคัญของลูกค้า การจัดเก็บเงินสดในสำนักงาน หมั่นสอดส่องดูแล พร้อมติดตั้งกล้องวงจรปิดทุกสำนักงานสาขา และตรวจเช็คความผิดปกติอยู่เสมอ เพื่อลดโอกาสในการเกิดเหตุและความเสียหายให้ได้มากที่สุด กำหนดค่าที่ยอมรับได้ต้องไม่เกินกว่า 12 ครั้ง/ปี ความเสียหายรวมไม่เกิน 240,000 บาท/ปี ซึ่งในปี 2567 พบเหตุการณ์โจรกรรมเกิดขึ้น 7 ครั้ง มูลค่าเสียหายรวมทั้งสิ้น 113,489.26 บาท ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้

## 15. การปรับขึ้นของราคาสินค้าภายในประเทศ

การปรับขึ้นราคาสินค้าส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญและบริหารความเสี่ยงเพื่อควบคุมต้นทุนของกิจการให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยจัดทำงบประมาณประจำปี สำนักราคาสินค้า วางแผนรับมือปัญหาสินค้าราคาขึ้นโดยใช้กลยุทธ์การจัดซื้อในปริมาณสูง (Bulk Buying) เพื่อคงคุณภาพและรักษาค่าใช้จ่ายให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม รวมถึงจัดหาคู่ค้าสำรองในกรณีที่ราคาสินค้าสูงกว่าที่คาดไว้ โดยราคาเฉลี่ยต่อหน่วยเมื่อเทียบกับราคาหลักที่ยอมรับได้เพิ่มขึ้นไม่เกิน 4% ในปี 2567 บริษัทฯ สามารถควบคุมราคาสินค้าเฉลี่ยลดลงไปถึง 0.58 % ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนด สร้างความได้เปรียบในต้นทุนการดำเนินงานขององค์กร

## 16. อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

อันตรายอันเกิดจากเหตุสุดิวสัย นำมาซึ่งความสูญเสียต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากร อาจทำให้การดำเนินงานหยุดชะงัก บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับการดูแลสวัสดิภาพของพนักงาน กำหนดนโยบายด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงรณรงค์ส่งเสริมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยผ่านช่องทางต่างๆ ภายในบริษัทฯ เพื่อลดอัตราการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานให้มากที่สุด ซึ่งในปี 2567 มีจำนวนอุบัติเหตุเกิดขึ้น 74 ราย

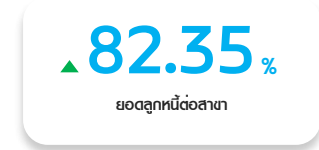


## 17. ความสามารถในการชำระหนี้

เนื่องจากบริษัทมีการจัดหาเงินทุนผ่านการออกหุ้นกู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาเป็นเงินทุนหมุนเวียนในการดำเนินธุรกิจรองรับการขยายตัว รวมถึงการชำระคืนหุ้นกู้หรือตัวแลกเงิน การไม่สามารถชำระคืนหนี้หุ้นกู้ได้ทันเวลานั้น ย่อมส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นของนักลงทุน จึงกำหนดให้มีการติดตามและประเมินความสามารถในการชำระหุ้นกู้อยู่เสมอ โดยจะต้องไม่พบเหตุการณ์ผิดนัดชำระหนี้ รวมไปถึงการพิจารณาอัตราดอกเบี้ยหุ้นกู้ชุดใหม่ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ซึ่งในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา ในปี 2567 บริษัทฯ ไม่มีประวัติผิดนัดชำระหนี้หุ้นกู้ ส่งผลให้ได้รับการจัดอันดับเครดิตภายในประเทศระยะยาวที่ 'A-(tha)' โดยมี แนวโน้มอันดับเครดิตมีเสถียรภาพ จาก Fitch Ratings

## 18. การให้บริการที่ไม่มีประสิทธิภาพ

ลูกค้าถือเป็นหนึ่งในผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญของบริษัท การให้บริการที่ไม่มีประสิทธิภาพอาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจหลายมิติ ไม่เพียงแต่ทำให้เราไม่สามารถรักษารฐานลูกค้าเดิมได้ แต่ยังสูญเสียโอกาสในการขยายฐานลูกค้าไปยังกลุ่มใหม่อีกด้วย ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้เราก้าวไปข้างหน้าและเติบโตอย่างยั่งยืนในตลาดที่มีการแข่งขันสูง บริษัทฯ จัดให้มีการอบรมและให้คำปรึกษาแก่พนักงานในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการภายใต้หลัก “บริการใกล้ชิด ทุ่มเทด้วยหัวใจ” นำคำแนะนำและข้อร้องเรียนจากลูกค้ามาปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร จัดการแก้ไขปัญหาและตอบสนองข้อร้องเรียนอย่างครบถ้วน รวมถึงได้กำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินคะแนนของสาขา (KPI) โดยตั้งเป้าหมายผลประเมินความพึงพอใจต้องไม่น้อยกว่า 80% พบว่าในปี 2567 บริษัทมีผลประเมินอยู่ที่ 82.35% ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ อย่างไรก็ตามบริษัทฯยังคงมุ่งมั่นยกระดับการบริการในมาตรฐานสากลเพื่อสร้างความประทับใจสูงสุดให้เกิดขึ้นกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง



## 19. ภาษีคาร์บอน (ความเสี่ยงอุบัติใหม่)

ในหลายประเทศเริ่มจัดเก็บภาษีคาร์บอน โดยไทยเป็นอีกหนึ่งประเทศที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ซึ่งกรมสรรพสามิตเตรียมประกาศใช้มาตรการภาษีคาร์บอน หากมีการบังคับใช้ อาจส่งผลให้ต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของบริษัทฯ เพิ่มสูงขึ้น บริษัทฯ จึงต้องเตรียมวางแผนรับมือ โดยจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความตระหนักรู้ในการใช้ทรัพยากรให้กับพนักงานทุกระดับ ผ่านช่องทางต่าง ๆ นอกจากนี้ยังได้เก็บรวบรวมข้อมูลการใช้ทรัพยากรเป็นประจำทุกเดือน เพื่อติดตามและวิเคราะห์การใช้ทรัพยากร เพื่อนำมากำหนดมาตรการให้มีความเหมาะสม โดยตั้งเป้าหมายปริมาณคาร์บอนฟุตพริ้นต์เพิ่มขึ้นไม่เกิน 10% จากปีที่ผ่านมา โดยในปี 2567 เพิ่มขึ้น 8.02%

## 20. การไม่สามารถบรรลุเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกขององค์กร (ความเสี่ยงอุบัติใหม่)

เป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นวาระระดับโลกที่ทุกภาคส่วนให้ความสำคัญ รวมถึงนักลงทุนในการตัดสินใจเลือกลงทุนกับธุรกิจที่ใส่ใจและมีความรับผิดชอบต่อด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ องค์กรที่ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่ได้อาจส่งผลให้เกิดการสูญเสียความมั่นใจจากนักลงทุน จึงเป็นสิ่งสำคัญที่บริษัทฯ ต้องติดตามการดำเนินงานขององค์กรอย่างใกล้ชิด ในปี 2567 บริษัทฯ มุ่งมั่นในการดำเนินการเพื่อลดก๊าซเรือนกระจก โดยตั้งเป้าหมายที่ชัดเจนและมีแผนการดำเนินงานที่เป็นระบบ ดังนี้

- การยกระดับการดำเนินงานด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศให้สอดคล้องกับมาตรฐาน TCFD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosure) พร้อมกำหนดเป้าหมายและกลยุทธ์ในการลดการปล่อยคาร์บอนฟุตพริ้นต์ ทั้งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว
- ริเริ่มโครงการพลังงานไฟฟ้าแสงอาทิตย์ โดยนำร่องติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์บนดาดฟ้าสำนักงานสาขาจำนวน 5 แห่ง ในจังหวัดพิษณุโลกและจังหวัดสุโขทัย
- ริเริ่มโครงการกำหนดเขตการใช้ไฟฟ้าประจำสำนักงาน เพื่อสร้างความตระหนักรู้ และลดปริมาณการใช้ไฟฟ้าของสำนักงานสาขา
- เข้าร่วมโครงการ “Care the bear” โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการจัดอบรมสัมมนาประจำปี 2567 ของบริษัทฯ

## 2.3 การบริหารจัดการลูกค้า

ลูกค้าถือเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีบทบาทในการขับเคลื่อนความต่อเนื่องทางธุรกิจ บริษัทฯ มีการกำหนดแนวปฏิบัติด้านการจัดซื้อจัดจ้างอย่างโปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ พิจารณาตั้งแต่หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกลูกค้า จรรยาบรรณธุรกิจสำหรับลูกค้า กระบวนการในการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล ตลอดจนการบริหารความสัมพันธ์ เพื่อเป็นการป้องกันและลดความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพลักษณ์ และการดำเนินงานของบริษัทฯ ทั้งทางตรงและทางอ้อม อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมให้ลูกค้าเติบโตอย่างมีศักยภาพ นำไปสู่การเป็นคู่ค้าธุรกิจที่แข็งแกร่งกับบริษัทฯ ในระยะยาว

### กลยุทธ์การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

- **ปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม** มีการกำหนดนโยบายแนวปฏิบัติและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจด้านการจัดซื้อจัดจ้างอย่างโปร่งใส และการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม มีกระบวนการตรวจสอบและติดตามผลตลอดวงจร
- **การบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ** มีแนวทางการคัดกรองลูกค้าที่เป็นระบบ มีการกำหนดกลุ่มลูกค้าเพื่อการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประเมินความเสี่ยงลูกค้าครอบคลุมมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
- **พัฒนาส่วนกันอย่างยั่งยืน** จัดให้ลูกค้าได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ รวมถึงดำเนินการจัดโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการดำเนินธุรกิจและการพัฒนาส่วนกันอย่างยั่งยืน



100% ของคู่ค้ารายสำคัญผ่านการประเมินความเสี่ยงตามหลักเกณฑ์ ESG



บริษัทฯ กำหนดระยะเวลาชำระเงินให้กับคู่ค้าภายใน 30 วัน โดยปฏิบัติตามเฉลี่ยเท่ากับ 25 วัน

### หลักเกณฑ์การคัดเลือกลูกค้าด้าน ESG

จริยธรรมทางธุรกิจ	สิทธิมนุษยชนและแรงงาน
<p><b>อาชีวอนามัยและความปลอดภัย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย</li> <li>● จัดให้มีสภาพแวดล้อมการทำงาน อุปกรณ์ที่ปลอดภัย ถูกต้องตามหลักอาชีวอนามัยและความปลอดภัย</li> <li>● ไม่ละเลยต่อการกระทำในสถานที่ทำงานที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อพนักงาน</li> <li>● มีแนวทางการป้องกัน แก้อา และเยียวยา ในประเด็นความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย</li> </ul>	<p><b>การจัดการด้านชุมชนและสิ่งแวดล้อม</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● มีการดำเนินธุรกิจที่ปฏิบัติตามข้อบังคับและกฎหมาย สิ่งแวดล้อมในระดับประเทศและท้องถิ่น</li> <li>● พิจารณาถึงผลกระทบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินธุรกิจหรือมีผลต่อธุรกิจ</li> <li>● สนับสนุนให้ลูกค้าใช้ผลิตภัณฑ์ บริการ หรือกระบวนการที่เป็นมิตรต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม</li> <li>● สนับสนุนให้ลูกค้าได้รับการรับรองมาตรฐานด้านความยั่งยืนที่มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการทางธุรกิจของลูกค้า</li> </ul>

## การบริหารจัดการความเสี่ยงคู่ค้า

### การคัดเลือกคู่ค้า

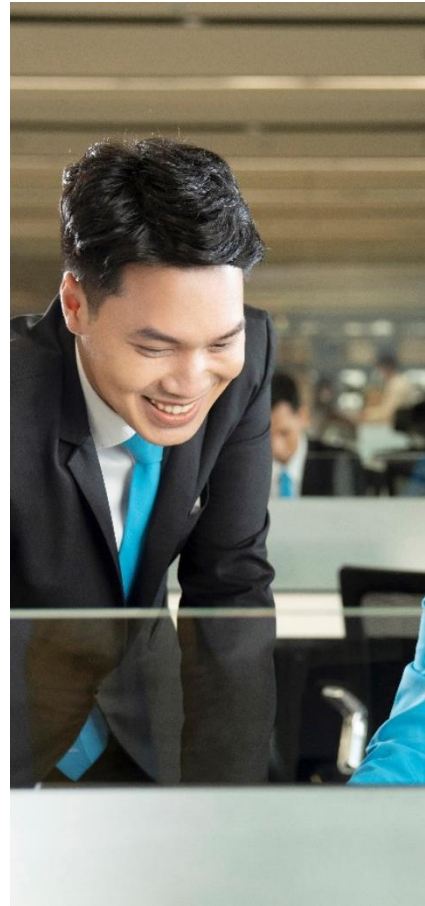
บริษัทฯ มีแนวทางการคัดกรองคู่ค้าที่เป็นระบบ โดยตัวอย่างหลักเกณฑ์ในการคัดเลือก คู่ค้าที่บริษัทฯ ใช้ ได้แก่

- ราคา คุณภาพของสินค้าหรือบริการ
- การให้บริการหลังการขายและการรับประกัน
- ธุรกิจสามารถตรวจสอบได้ และไม่มีประวัติการทุจริตภายในองค์กร
- การดำเนินงานด้าน ESG ของคู่ค้า

### การกำหนดกลุ่มคู่ค้าสำคัญ

บริษัทฯ ได้มีการจัดกลุ่มคู่ค้าออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

- **คู่ค้าสำคัญ (Critical Tier1)** โดยพิจารณาจากยอดการสั่งซื้อสูงสุด จำนวน 20 อันดับ
- **คู่ค้าสำคัญที่ไม่ได้ทำธุรกิจกับบริษัทฯ โดยตรง (Critical Non-Tier1)** โดยเป็นคู่ค้าอื่น ๆ นอกเหนือจากคู่ค้าสำคัญ (Critical Tier 1) โดยในปี 2567 บริษัทฯ มีคู่ค้าทั้งสิ้น 230 ราย เป็นคู่ค้าสำคัญ (Critical Tier 1) และคู่ค้าสำคัญที่ไม่ได้ทำธุรกิจกับบริษัทโดยตรง (Critical Non-Tier1) คิดเป็นร้อยละ 8.70 (Critical Tier1) และ 91.30 ตามลำดับ



### การประเมินความเสี่ยงคู่ค้า

บริษัทฯ จัดให้มีการประเมินความเสี่ยงในด้าน ESG ที่อาจเกิดจากคู่ค้าสำคัญ (Critical Tier 1) เป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้คู่ค้ามีการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยมีหลักเกณฑ์ในการประเมินในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- **การประเมินด้านเศรษฐกิจ** ปริมาณคู่ค้าในท้องตลาด คุณภาพของสินค้า และ ความรวดเร็วในการจัดส่ง
- **การประเมินด้านสังคม** ค่าตอบแทน สวัสดิการ สิทธิมนุษยชน ความปลอดภัย และการปฏิบัติตามข้อกำหนดกฎหมาย
- **การประเมินด้านสิ่งแวดล้อม** การจัดการของเสียที่เป็นมลพิษ และการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

### ผลการประเมินความเสี่ยงคู่ค้า 2567

ประเด็นความเสี่ยง	จำนวนคู่ค้าที่มีความเสี่ยงสูง
<b>ด้านเศรษฐกิจ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ปริมาณคู่ค้าในท้องตลาด</li> <li>• คุณภาพของสินค้า</li> <li>• ความรวดเร็วในการจัดส่ง</li> </ul>	0
<b>ด้านสังคม</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ค่าตอบแทนและสวัสดิการแรงงาน</li> <li>• สิทธิมนุษยชน</li> <li>• ความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน</li> </ul>	0
<b>ด้านสิ่งแวดล้อม</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• การจัดการของเสียที่เป็นมลพิษ</li> <li>• การทำลายสิ่งแวดล้อมขณะใช้งาน</li> <li>• การลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก</li> </ul>	0

ในปี 2567 จากการประเมินความเสี่ยงคู่ค้าสำคัญ (Critical Tier1) “**ไม่มีความเสี่ยงจากคู่ค้า**”

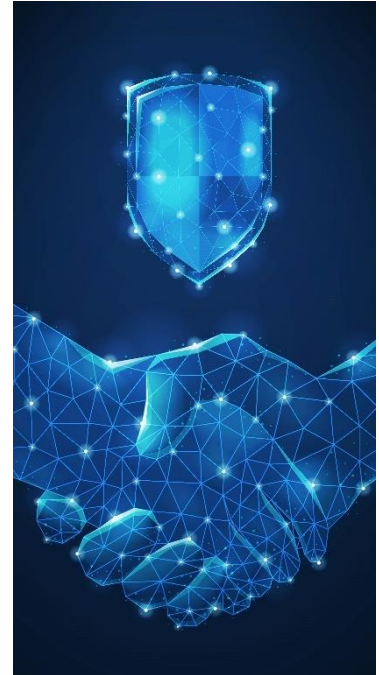
### การพัฒนาต่อยอดอย่างยั่งยืน 2567

บริษัทฯ มีการจัดให้คู่ค้าได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ รวมถึงดำเนินการจัดโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการดำเนินธุรกิจและการพัฒนาต่อยอดอย่างยั่งยืน

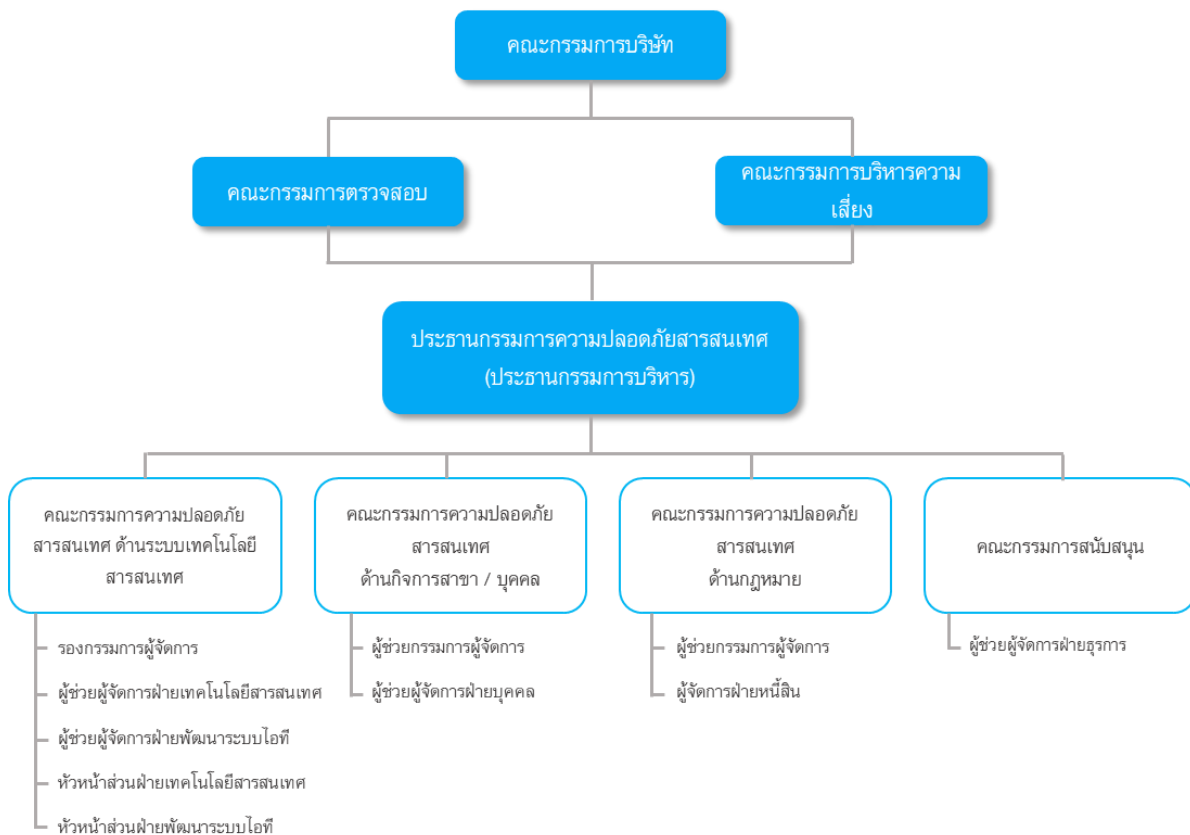
ทั้งนี้ ใน 2567 บริษัทฯ มีการดำเนินการสื่อสารนโยบายการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันไปยังคู่ค้าปัจจุบันซึ่งรวมถึงคู่ค้ารายใหม่ ผ่านช่องทางอีเมลของบริษัทฯ โดยมีคู่ค้าจำนวน 48 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 20 ตอบรับ

## 2.4 การรักษาความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

บริษัทฯ ตระหนักดีว่าในปัจจุบันระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญกับการดำเนินงานของบริษัทฯ มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการเติบโตและการขยายธุรกิจอย่างต่อเนื่องของบริษัทฯ เพื่อเป็นการป้องกันการเข้าถึงข้อมูล หรือการนำข้อมูลและระบบไปใช้งานในลักษณะที่ไม่ถูกต้องจากผู้ใช้งานและภัยคุกคามในรูปแบบต่าง ๆ บริษัทฯ มีแนวทางปฏิบัติในการควบคุมด้านการรักษาความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดทำเป็นแผนการดำเนินงานการประกาศใช้นโยบาย และการมีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน มีการสื่อสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งจากภายในและภายนอกให้รับทราบถึงการบริหารจัดการความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้สอดคล้องกับกฎหมายและข้อปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการดำเนินงานที่เป็นไปตามมาตรฐานสากล เพื่อให้มั่นใจว่าจะสามารถปกป้องข้อมูลของบริษัทฯ ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย



บริษัทฯ ได้มีการจัดตั้งคณะทำงานด้านความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบไปด้วย ประธานกรรมการบริหารและผู้บริหารจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีโครงสร้าง ดังนี้





## บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ

1. คณะกรรมการบริษัทฯ มีหน้าที่อนุมัตินโยบายและมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และให้ความสำคัญในการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้งานเครือข่ายระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในลักษณะที่ไม่ถูกต้องจากผู้ใช้งานและภัยคุกคามต่าง ๆ
2. คณะทำงาน นำโดยประธานกรรมการบริหาร มีหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามกฎหมาย และกฎเกณฑ์ทางการอื่น ๆ โดยมีการประเมินความเสี่ยงด้านสารสนเทศภายใต้การบริหารความเสี่ยง
3. พนักงานมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ คำสั่ง และคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางระบบสารสนเทศ

โดยคณะทำงานดังกล่าวมีหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงกำหนดมาตรการแก้ไขป้องกันควบคู่ไปกับการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ จัดให้มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

## แนวทางการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางระบบสารสนเทศ

1. จัดให้มีการติดตั้งระบบป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล จากการโจมตีจากภายนอกหรือภัยจากไวรัสคอมพิวเตอร์ ด้วยการติดตั้งซอฟต์แวร์รักษาความปลอดภัยเน็ตเวิร์ค (Firewall)
2. กำหนดให้มีการปรับปรุงอำนาจการเข้าถึงข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล
3. กำหนดให้มีแผนการสำรองข้อมูล พร้อมทั้งมีการตรวจสอบการสำรองข้อมูลให้ถูกต้องตามนโยบายและมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางระบบสารสนเทศ (Information Security Policy)
4. จัดให้มีการสื่อสารภายในเพื่อสร้างความตระหนักรู้และปลูกฝังจิตสำนึกในเรื่องการใช้เทคโนโลยีให้ถูกวิธีและถูกวิธีและถูกต้องให้แก่พนักงาน อาทิ ไม่ดาวน์โหลดโปรแกรมที่ไม่ได้รับอนุญาต ไม่เปิดอีเมลที่ไม่ทราบที่มา
5. การจัดทำคู่มือการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล และความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ รวมถึงกำหนดแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) เพื่อป้องกันและรับมือกับการหยุดชะงักของการดำเนินธุรกิจอันมีเหตุมาจากภัยคุกคามต่อการทำงานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
6. การว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมาเป็นผู้ตรวจสอบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Auditor) ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการประเมินความเพียงพอของการควบคุมภายในและการจัดการความเสี่ยงด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจัดให้มีการรายงานผลการตรวจสอบโดยตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

## การดำเนินงานในรอบปี

บริษัทฯ ทำการซ้อมแผนการกอบกู้ระบบงานด้านสารสนเทศ 2 ครั้ง เพื่อเป็นการทดสอบแผนรองรับเหตุการณ์ฉุกเฉิน มีสอบทานการควบคุมด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยหน่วยงานภายนอก ซึ่งภายหลังจากการทวนสอบ ได้นำผลการสอบทานและข้อเสนอแนะหรือต่อผู้บริหาร โดยมีการทบทวนนโยบายถึงขั้นตอนการบริหารจัดการสิทธิ์การเข้าถึงต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานของบริษัทฯ ให้มีความรัดกุมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ด้าน Cyber security ผ่านการอบรมโดยหน่วยงานภายนอก สนับสนุนให้พนักงานศึกษาและติดตามข่าวสารด้านเทคโนโลยี ภัยคุกคามทางไซเบอร์ ตลอดจนหนังสือสารผ่านระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร เพื่อให้รู้เท่าทันและเตรียมรับมือได้ ในปี 2567 บริษัทฯ ไม่พบเหตุการณ์ด้านความไม่ปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ  
นโยบายและมาตรการรักษา  
ความมั่นคงปลอดภัยทางระบบ  
สารสนเทศ



## 2.5 การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การเก็บรวบรวม การใช้ และการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า พนักงาน คู่ค้า และผู้เกี่ยวข้อง จึงกำหนดมาตรการควบคุมภายใน การประมวลผลและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามกฎหมาย รวมถึงปฏิบัติตามระเบียบของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (สคส.) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมดำเนินการตามนโยบายและแนวปฏิบัติภายในเพื่อส่งเสริมการคุ้มครองข้อมูลให้มีประสิทธิภาพ



### นโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

“กำหนดแนวทางปฏิบัติให้เป็นไปตามกรอบของกฎหมาย สร้างความตระหนักรู้ถึงความสำคัญ ส่งเสริมให้ทุกคนในองค์กรถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด มีเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในการให้คำแนะนำ ตรวจสอบการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นธรรมและแนวทางการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสีย”

1. กำหนดวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ด้วยวิธีการที่สอดคล้องกฎหมาย เพื่อประโยชน์ของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลในการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ
2. ดูแลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ บริษัทในเครือ ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล พันธมิตรทางธุรกิจ บุคคลภายนอกซึ่งเป็นผู้ให้บริการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรวมถึง ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ผู้รับจ้าง ตัวแทน ที่ปรึกษาของบริษัท และของบุคคลหรือหน่วยงานที่เป็นผู้รับข้อมูล ให้ไปเป็นตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดภายใต้กรอบของกฎหมาย
3. กำหนดมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลให้เป็นไปตามที่กำหนด จัดให้มีเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งมีหน้าที่ให้คำแนะนำในการปฏิบัติ ตรวจสอบการดำเนินการให้ถูกต้อง หากตรวจพบการละเมิดต้องแจ้งต่อสำนักงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลภายใน 72 ชั่วโมง นับตั้งแต่ทราบเรื่อง
4. กำหนดสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ในการเพิกถอนความยินยอม คัดค้านการประมวลผล การแก้ไขหรือขอให้การระงับการประมวลผล การร้องเรียนเมื่อพบการกระทำในลักษณะฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย
5. มีการสื่อสารนโยบายให้แก่ผู้บริหาร พนักงานทุกระดับ เพื่อรับทราบและยึดเป็นหลักปฏิบัติ ตลอดจนจัดการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและแนวปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

### การดำเนินงานในรอบปี

- เปิดเผยสื่อสารนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ผ่านเว็บไซต์บริษัท และระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร MTCU เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ทั้งนี้ กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนลงนามรับทราบนโยบายผ่านช่องทาง MTCU 100%
- จัดอบรมและทบทวนความรู้ ความเข้าใจให้แก่พนักงานทุกระดับตลอดจนจัดทำ VDO สื่อความรู้ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ผ่านระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร MTCU
- พัฒนาระบบร้องเรียนการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลจากผู้รับบริการเมื่อมีเหตุละเมิด ในการติดตามผลการปฏิบัติงาน และรายงานผลแก่คณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการบริหาร ความเสี่ยง และคณะกรรมการบริษัทฯ ได้รับทราบเป็นประจำ

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ  
นโยบายคุ้มครองข้อมูล  
ส่วนบุคคล



## 2.6 การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง หากเกิดผลกระทบจากเหตุการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ ดังนั้น การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) และการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการช่วยบรรเทาความเสียหายเมื่อเกิดเหตุการณ์ดังกล่าว โดยมีคณะทำงานด้านความเสี่ยงและฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลการจัดทำนโยบายและแผนการปฏิบัติงานดังกล่าว

### แนวทางการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

1. จัดตั้งคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง โดยกำหนดโครงสร้างและบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของคณะกรรมการฯ รวมถึงคณะทำงาน ในการกำหนดกลยุทธ์และนโยบาย
2. กำหนดกระบวนการบริหารความต่อเนื่อง โดยยึดแนวปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทย พร้อมจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจรับมือในกรณีที่เกิดสภาวะวิกฤติ หรือเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อกิจกรรมหลักที่ไม่สามารถควบคุมได้
3. พัฒนากลยุทธ์และแผนการดำเนินธุรกิจ โดยคำนึงถึงความเสี่ยงประเภทต่าง ๆ เช่น การพึ่งพาหน่วยงานอื่น รวมทั้งการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจในทุก ๆ กระบวนการทำงานเพื่อประเมินว่าหน่วยงานใดมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ
4. จัดให้มีการซ้อมแผนเพื่อให้มั่นใจว่ากลยุทธ์และแผนงานที่กำหนดได้รับการปฏิบัติโดยครบถ้วน อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง รวมทั้งทบทวนและปรับปรุงแผนการปฏิบัติการให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานของบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ
5. การสื่อสารการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจให้แก่ผู้บริหาร พนักงานทุกระดับได้รับทราบเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง และกระบวนการทำงานในภาพรวมขององค์กร เมื่อการดำเนินงานเกิดเหตุหยุดชะงัก

แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ครอบคลุมเหตุการณ์ ดังต่อไปนี้

- เหตุการณ์แผ่นดินไหว
- เหตุการณ์อุทกภัย
- เหตุการณ์वादภัย
- เหตุการณ์อัคคีภัย
- เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
- เหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง
- เหตุการณ์ไฟฟ้าดับเป็นวงกว้าง
- เหตุการณ์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขัดข้อง
- เหตุการณ์ถูกโจรกรรมทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ



### การดำเนินงานในรอบปี

- การสื่อสารแผนบริหารความต่อเนื่อง ผ่านระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร เพื่อให้พนักงานรับทราบถึงบทบาทหน้าที่ของตน และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติเมื่อการดำเนินงานหยุดชะงัก
- จัดการซ้อมแผนการกอบกู้ระบบงานด้านสารสนเทศกรณีฉุกเฉิน ประจำปี 2567 จำนวน 2 ครั้ง ทดสอบระเบียบปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการกู้คืน ข้อมูลสำรอง และแผนรองรับเหตุการณ์ฉุกเฉินด้านสารสนเทศ เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถดำเนินงานต่อไปได้หากเกิดเหตุฉุกเฉิน



## 2.7 การดำเนินการด้านภาษี

เพื่อสะท้อนถึงคุณค่าและหลักปฏิบัติที่ยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มด้วยความเป็นธรรมและโปร่งใส บริษัทฯ จึงได้กำหนดนโยบายด้านภาษีให้สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการ และเชื่อว่าการปฏิบัติตามนโยบายด้านภาษีอย่างเคร่งครัด จะทำให้สามารถบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนได้

### จรรยาบรรณด้านภาษี



### การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านภาษี

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

นอกจากนี้ บริษัทฯ มีการกำกับดูแลความเสี่ยงด้านภาษีเช่นเดียวกับความเสี่ยงด้านอื่น ๆ ผ่านโครงสร้างการบริหารจัดการความเสี่ยง และคณะกรรมการตรวจสอบมีการสอบทานการบริหารความเสี่ยงด้านภาษีอย่างน้อย 2 ครั้งต่อปี

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ  
นโยบายด้านการจัดการภาษี



## 2.8 การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน

บริษัทฯ มุ่งสร้างความเป็นอยู่ที่ดีให้กับสังคมช่วยให้ประชาชนมีโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มที่ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนจากสถาบันการเงิน ให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่าย และสะดวกขึ้นด้วยต้นทุนทางการเงินที่เหมาะสม เป็นธรรมและโปร่งใส สอดคล้องกับกลยุทธ์การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน รวมถึงนโยบายการจัดการด้านความยั่งยืน

### กลยุทธ์ในการส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน

1. จัดหาแหล่งเงินทุน บริษัทฯ ระดมทรัพยากรทางการเงินร่วมกับสถาบันการเงินทั้งในและต่างประเทศ เพื่อร่วมกันสร้างรากฐาน เสริมความแข็งแกร่งทางเศรษฐกิจ ยกระดับคุณภาพชีวิตให้กับสังคมไทย

- ร่วมกับ องค์การความร่วมมือระหว่างประเทศของญี่ปุ่น (JICA) และ ธนาคารซุมิโตโม มิตรชุย แบงกิ้ง คอร์ปอเรชั่น (SMBC) สนับสนุนเงินกู้ 6,200 ล้านบาท มอบสินเชื่อให้แก่ลูกค้าฐานรากที่มีรายได้น้อย ทั้งกลุ่มเกษตรกร รับจ้างทั่วไป และอาชีพอิสระ เป็นต้น เข้าถึงแหล่งเงินทุนได้อย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม
- ร่วมกับ บรรษัทการเงินระหว่างประเทศ (International Finance Corporation : IFC) สนับสนุนพันธบัตรเพื่อสังคม มูลค่า 50 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ มอบสินเชื่อให้แก่ผู้ประกอบการรายย่อยที่มีผู้หญิงเป็นเจ้าของ ยกระดับความสามารถในการแข่งขันแบบไม่เลือกเพศ
- ร่วมกับ DEG จากสถาบันการเงินประเทศเยอรมนี สนับสนุนเงินกู้ 5,300 ล้านบาท เพิ่มศักยภาพการแข่งขันทางเศรษฐกิจ สนับสนุนสินเชื่อให้แก่กลุ่มลูกค้าสำหรับประกอบธุรกิจ สร้างความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น
- บริษัทฯ ดำเนินการออกหุ้นกู้เพื่อสังคม (Social Bond) ในสกุลเงินต่างประเทศเป็นครั้งแรก มูลค่า 335 ดอลลาร์สหรัฐฯ เพื่อกระจายการเข้าถึงทางการเงินให้แก่ประชาชนผู้มีรายได้น้อยที่ขาดโอกาสอย่างแท้จริง



2. พัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่ม ออกแบบผลิตภัณฑ์ให้มีความหลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าทุกประเภท เช่น สินเชื่อส่วนบุคคลสำหรับผู้มีรายได้น้อย สินเชื่อสำหรับรายย่อย โดยคำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้ และสภาพคล่องของลูกค้าในแต่ละกลุ่ม
3. ขยายสาขาให้ครอบคลุมและช่องทางดิจิทัลในพื้นที่ห่างไกลที่มีการเข้าถึงบริการทางการเงินน้อย ใช้เทคโนโลยีออนไลน์และแอปพลิเคชันบนมือถือ เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงบริการสินเชื่อและผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่น ๆ ซึ่งเป็นการเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงบริการทางการเงินในทุกพื้นที่
4. ให้ความรู้ทางการเงินแก่ประชาชน เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องในการบริหารจัดการหนี้สินอย่างมีประสิทธิภาพผ่านสื่อการเรียนรู้เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย พัฒนาการให้คำแนะนำทางการเงินแก่พนักงาน เพื่อให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ ช่วยให้ลูกค้าตัดสินใจทางการเงินได้อย่างเหมาะสม ลดความเสี่ยงจากหนี้สิน



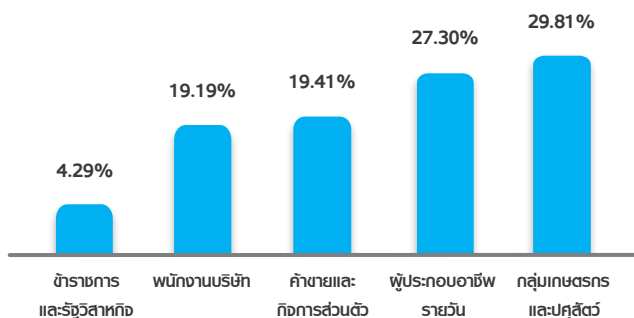
## 2.9 หนังกู้เพื่อสังคม (Social Bond)

บริษัทฯ สนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (SDGs) และให้ความสำคัญกับการพัฒนาอย่างยั่งยืนของลูกค้า รวมถึงการดำเนินธุรกิจของตนเอง ดำเนินการจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมตามมาตรฐานแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด

โดยพัฒนากรอบพันธบัตรนี้ เพื่อระดมทุนสำหรับโครงการที่เข้าเงื่อนไขซึ่งคาดว่าจะสร้างผลกระทบทางสังคมเชิงบวกทั่วประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับกลุ่มที่มีรายได้น้อย เกษตรกร ผู้หญิง และประชากรที่ด้อยโอกาส กรอบนี้กำหนดมาตรฐานที่ชัดเจนและโปร่งใสเพื่อสนับสนุนการลงทุนที่มอบผลประโยชน์ทางสังคมที่สำคัญและสร้างมูลค่าในระยะยาวให้กับผู้ถือผลประโยชน์ของบริษัท

	สินเชื่อเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตเกษตรกรอย่างยั่งยืน	สินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการรายย่อย	สินเชื่อเพื่อคนทำงาน	สินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการหญิง	สินเชื่อเพื่อผลิตทางการเกษตร
รายละเอียด	แบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายครัวเรือน รักษาสมดุลการดำรงชีวิตให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม พร้อมรับมือต่อสภาวะเศรษฐกิจสร้างความ เป็นอยู่ที่ดีให้เกิดขึ้นกับเกษตรกรไทยอย่างยั่งยืน	เพื่อการเข้าถึงต้นทุนทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ ขยายโอกาสทางเศรษฐกิจสำหรับผู้ประกอบการรายย่อย สนับสนุนเงินทุนหมุนเวียนในระยะยาว	แก้ปัญหาค่าใช้จ่ายเพิ่ม สภาพคล่องในการดำรงชีวิต สนับสนุนการเข้าถึงบริการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นเพื่อการดำรงชีพอย่างเสมอภาค	ส่งเสริมการเติบโตและความสำเร็จในธุรกิจของผู้หญิง สนับสนุนการเข้าถึงทรัพยากรทางการเงินที่มีคุณภาพเพิ่มโอกาส สร้างหลักประกันในการดำเนินธุรกิจได้อย่างเท่าเทียม	เพื่อการเข้าถึงเทคโนโลยีและเครื่องมือทางการเกษตรเพิ่มมูลค่าสินค้าและพัฒนากระบวนการผลิตที่มีคุณภาพยกระดับรายได้และสร้างการเติบโตของเกษตรกรรวมไทยอย่างแข็งแกร่ง
มีหลักประกัน	<ul style="list-style-type: none"> <li>• สินเชื่อทะเบียนรถยนต์</li> <li>• สินเชื่อเช่าซื้อจักรยายนต์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• สินเชื่อทะเบียนรถยนต์</li> <li>• สินเชื่อโฉนดที่ดิน</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• สินเชื่อทะเบียนรถยนต์</li> <li>• สินเชื่อโฉนดที่ดิน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• สินเชื่อทะเบียนรถเพื่อการเกษตร</li> <li>• สินเชื่อโฉนดที่ดิน</li> </ul>
ไม่มีหลักประกัน		<ul style="list-style-type: none"> <li>• สินเชื่อส่วนบุคคล</li> <li>• สินเชื่อนาโนไฟแนนซ์</li> <li>• สินเชื่อเพื่อการอุปโภค</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• สินเชื่อส่วนบุคคล</li> <li>• สินเชื่อนาโนไฟแนนซ์เพื่อการอุปโภคเกษตรกรรม</li> <li>• สินเชื่อเพื่อการอุปโภค</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• สินเชื่อนาโนไฟแนนซ์เพื่อประกอบอาชีพเกษตรกรรม</li> <li>• สินเชื่อเพื่อการอุปโภค</li> </ul>
อาชีพ	เกษตรกร ทานา ไร่ข้าวโพด ไร่อ้อย สวนผลไม้ สวนปาล์ม สวนยางพารา เลี้ยงสัตว์ ประมง	ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	พนักงานบริษัท ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ วินมอเตอร์ไซด์ งานบริการ รับจ้างรายวัน	เกษตรกร ทานา ไร่ข้าวโพด ไร่อ้อย สวนผลไม้ สวนปาล์ม สวนยางพารา เลี้ยงสัตว์ ประมง ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	เกษตรกร ทานา ไร่ข้าวโพด ไร่อ้อย สวนผลไม้ สวนปาล์ม สวนยางพารา เลี้ยงสัตว์ ประมง
SDGs					

สัดส่วนกลุ่มอาชีพลูกค้าที่ได้รับสินเชื่อเพื่อสังคม (Social Bond)



สัดส่วน ผู้ประกอบการหญิง  
ที่ได้รับเงินกู้ยืมต่อธุรกรรม

53%

สัดส่วนในการสนับสนุนเงินทุน  
แก่ กลุ่มลูกค้ารายได้น้อย

56%

## 2.10 การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ

บริษัทฯ ดำเนินกิจการภายใต้หลักธรรมาภิบาล พร้อมทั้งแก้ปัญหาหนี้ครัวเรือนให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดอย่างเคร่งครัด นำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า คำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้ และการบริหารความเสี่ยงการปล่อยสินเชื่อ

### นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการให้สินเชื่อ

1. พัฒนาผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับความต้องการและความสามารถในการชำระหนี้ รวมทั้งกำหนดเงื่อนไขและรูปแบบการผ่อนชำระหนี้ที่สอดคล้องกับรายได้
2. ให้ความสำคัญกับการโฆษณาที่ชัดเจนโปร่งใส เปิดเผยข้อมูลโดยไม่ทำให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญ เกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม และการคำนวณค่าใช้จ่ายทั้งหมด เพื่อให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจได้อย่างรอบคอบ
3. เสนอขายผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของลูกค้า โดยไม่กระตุ้นให้ก่อหนี้ เกินควร พร้อมให้คำแนะนำด้านข้อมูลประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
4. ส่งเสริมวินัยทางการเงิน สร้างความตระหนักรู้ในการวางแผนทางการเงิน และการบริหารจัดการหนี้ จูงใจให้ก่อหนี้เท่าที่ชำระคืนไหว กระตุ้นพฤติกรรมทางการเงินชำระหนี้ตรงเวลาเพื่อรักษาประโยชน์ของตน
5. กำหนดแนวปฏิบัติแก่พนักงานในการติดตามทวงถามหนี้ให้เป็นไปตามกฎหมาย และถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำลูกค้าเมื่อมีปัญหาการชำระหนี้
6. มีการทบทวนและปรับปรุงนโยบายให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของ ธปท. เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลและป้องกันผลกระทบในเชิงลบ เช่น การก่อหนี้เกินตัว หรือการขายเชิงรุกที่ไม่เหมาะสม
7. กำหนดให้มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามนโยบายและระเบียบปฏิบัติด้านการให้บริการสินเชื่อเป็นประจำ เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานสอดคล้องตามนโยบายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการผลกระทบทาง ESG มีการสอบถามวัตถุประสงค์การใช้เงิน เพื่อประเมินความเสี่ยงการให้สินเชื่อที่อาจส่งผลกระทบต่อเชิงลบ โดยจะไม่ให้สินเชื่อแก่กิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์หรือรายการสินเชื่อต้องห้าม (Exclusion List) ชัดแจ้งโดยกฎหมาย ชัดต่อความสงบเรียบร้อย หรือศีลธรรม จริยธรรมอันดี



## 2.11 นวัตกรรมทางธุรกิจเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

การพัฒนานวัตกรรมทางธุรกิจ เป็นหนึ่งในพลังที่ช่วยขับเคลื่อนธุรกิจไปสู่การเติบโตและสร้างความสามารถในการแข่งขัน บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นในการสร้างนวัตกรรมเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของสังคม พัฒนาศักยภาพและการเติบโตของธุรกิจ โดยเกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด

### แนวทางการปฏิบัติ

1. จัดตั้งหน่วยงานเพื่อพัฒนานวัตกรรมสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ รับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อนำมาทบทวนและพัฒนานวัตกรรมใหม่
2. ส่งเสริมการสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนให้พนักงานเกิดความคิดสร้างสรรค์
3. ส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมที่จะก่อให้เกิดมูลค่าต่อธุรกิจ เศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม

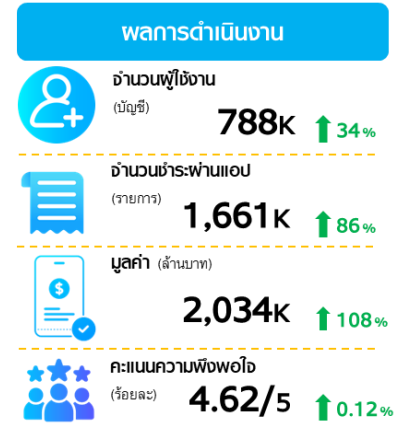
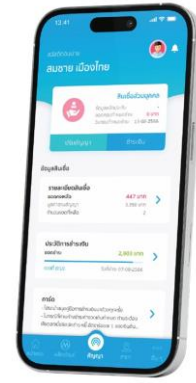
## การสร้างสรรคนวัตกรรมเพื่อความยั่งยืน

### 1. ต่อยอดแอปพลิเคชันเมืองไทย 4.0

แอปพลิเคชันเมืองไทย 4.0 นั้น ได้ถูกออกแบบมาให้ตอบโจทย์ทุกปัญหาและความต้องการของลูกค้าในยุคดิจิทัลได้มากขึ้น เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบาย อาทิเช่น

- ตรวจสอบข้อมูลสัญญายอดคงเหลือ
- ข้อเสนอพิเศษสำหรับลูกค้าในการปรับสัญญาและสิทธิ์ขอลินเชื่อส่วนบุคคล
- ชำระค่างวดผ่าน QR Code, ผ่านแอปฯ ธนาคาร และบัญชีพร้อมเพย์
- ตรวจสอบประวัติการชำระเงินย้อนหลังพร้อมใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์
- นำเสนอผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ตลอดจนการดูแลข้อมูลของสาขาใกล้เคียง

การชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์ช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษจากการออกไปเสร็จ โดยร่วมมือกับธนาคารพาณิชย์ เพิ่มช่องทางการชำระบิลข้ามธนาคาร รวมทั้งนำข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งานมาปรับปรุงการทำงานของแอปพลิเคชันอยู่เสมอ เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น เพิ่มช่องทางการทำการตลาดรูปแบบใหม่ ด้วยการอัปเดตข้อเสนอพิเศษผ่านแอปพลิเคชัน เพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงได้ง่ายยิ่งขึ้น



### 2. ผลิตภัณฑ์ “สินเชื่อดีลเลอร์เชลล์”

บริษัทฯ ได้ปล่อย “สินเชื่อดีลเลอร์เชลล์” ภายใต้ผลิตภัณฑ์หลักสินเชื่อ เพย์ เลเทอร์ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในแรงขับเคลื่อนและสนับสนุนการเข้าถึงพลังงานสะอาดในระดับครัวเรือน และเกษตรกรรม รวมถึงเพิ่มความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครอบคลุม ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่ยั่งยืนมีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม อีกทั้งยังสามารถลดภาระค่าใช้จ่ายได้ในระยะยาว ด้วยวงเงินสูงถึง 40,000 บาท โดยลูกค้าสามารถเลือกผ่อนชำระได้ภายในระยะเวลาตั้งแต่ 6-60 เดือน

ในปี 2567 บริษัทฯ ได้ปล่อยยอดสินเชื่อเป็นจำนวนเงินกว่า 1.98 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 6.45% จากปีก่อนหน้า ซึ่งช่วยลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 182 tonCO<sub>2</sub>e เพิ่มขึ้น 7.06%





### 3. บริการช่องทางชำระเงินออนไลน์และใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์ (E-Receipt)

ปัจจุบันเทคโนโลยีส่งผลให้พฤติกรรมการใช้ชีวิตของลูกค้าเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย บริษัทฯ ต้องปรับตัวให้ทันต่อการแข่งขัน จึงเพิ่มช่องทางในการชำระเงินทางออนไลน์ และจัดส่งใบเสร็จรับเงิน อิเล็กทรอนิกส์ผ่านทาง SMS และ E-mail ของลูกค้า เพื่ออำนวยความสะดวก ลดการใช้กระดาษ และลดการเดินทางโดยไม่จำเป็น

ทั้งนี้ ได้กำหนดเป้าหมายการเพิ่มสัดส่วนการชำระเงินทางออนไลน์ภายในปี 2568 มีสัดส่วนการชำระเงิน 25% ผลักดันให้ลูกค้าหันมาใช้บริการทางออนไลน์มากขึ้น ผ่านการให้คำแนะนำของพนักงานประจำสาขา และช่องทางการประชาสัมพันธ์ของบริษัท นำไปสู่การพัฒนาระบบแจ้งเตือนการทำธุรกรรม เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบข่าวสารความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ได้ง่ายยิ่งขึ้น

### 4. จำหน่ายประกันอุบัติเหตุออนไลน์

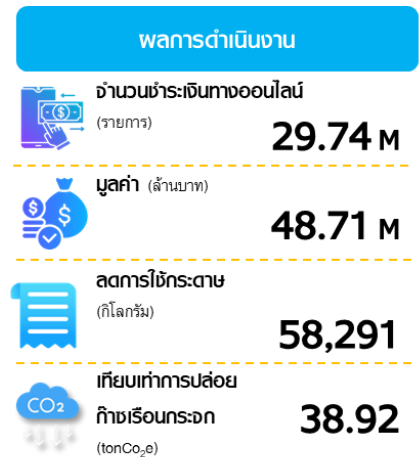
บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบริการและผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายที่ตอบโจทย์ลูกค้า โดยการรวบรวมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากลูกค้าจากช่องทางต่าง ๆ นำมาทบทวน ปรับปรุงบริการ เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าอย่างรอบด้าน

ในปีที่ผ่านมา บริษัทฯ เปิดให้บริการจำหน่ายประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลผ่านทางเว็บไซต์ โดยร่วมกับบริษัทประกันและฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนาและออกแบบระบบเว็บไซต์ สำหรับจำหน่ายประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล เพื่อเพิ่มช่องทางอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถซื้อประกันอุบัติเหตุทางออนไลน์ ด้วยระบบชำระเงินที่ปลอดภัย คุ่มค่า และราคาประหยัด รวมทั้งมีการติดตามผลการดำเนินงาน

### 5. พัฒนาระบบบริการข้อมูลแก่ลูกค้าผ่านช่องทางออนไลน์ (Chat-bot)

บริษัทฯ ได้พัฒนาระบบการให้บริการลูกค้าผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น LINE และ Facebook เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มความรวดเร็วสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดผลิตภัณฑ์ของบริษัท คำถามที่พบบ่อย ให้คำแนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน รวมไปถึงข้อมูลเกี่ยวกับสาขาที่ใกล้เคียงฯ ได้อย่างสะดวก

ช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสะท้อนถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ สามารถให้บริการที่รวดเร็วและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังช่วยส่งเสริมการดำเนินงานที่ยั่งยืนและคุ้มค่า สนับสนุนการจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของบริษัทฯ โดยในปี 2567 พบว่า มีจำนวนผู้ใช้งาน Chat bot สอบถามข้อมูลทั้งสิ้น กว่า 431,280 บัญชี



# มิติ สังคม

เพราะทุกคนมีส่วนผลักดันให้บริษัทฯ เติบโตไปข้างหน้าอย่าง  
ยั่งยืน บริษัทฯ จึงใส่ใจผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน ให้ความสำคัญ  
กับลูกค้า พนักงาน คู่ค้า สหสัมพันธ์ชุมชน โดยมุ่งเสริมสร้าง  
ศักยภาพ พัฒนาองค์กรและบุคคลให้เกิดคุณค่า รวมถึงตอบ  
แทนคืนสู่สังคมอย่างต่อเนื่อง



## Emphasize Customer

มุ่งสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่  
ลูกค้า ด้วยการบริการที่เป็น  
เลิศ รวมถึงเคารพสิทธิของ  
ลูกค้า

จัดทำแบบประเมินความพึง  
พอใจผู้ใช้บริการ เพื่อ  
ปรับปรุงกระบวนการ  
ดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น





## Personnel Creation

### สรรสร้างบุคลากรที่มี คุณภาพ

พัฒนากระบวนการสรรหา  
พัฒนาบุคลากรภายในบริษัท  
ให้ค่าตอบแทน สวัสดิการที่  
เหมาะสม สร้างวัฒนธรรม  
ในองค์กรที่เข้มแข็ง



## Protect Human Rights

### เคารพในสิทธิมนุษยชน ตลอดกระบวนการ ดำเนินงาน

กำหนดนโยบายให้พนักงาน  
และผู้บริหารปฏิบัติอย่าง  
เคร่งครัด บนพื้นฐานของ  
หลักการชี้แนะด้านสิทธิ  
มนุษยชนกับธุรกิจ



## Return Society

### ตอบแทนผู้สังคมอย่าง ต่อเนื่อง

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจอย่างมี  
ความรับผิดชอบต่อสังคม  
รวมถึงผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งใน  
และนอกห่วงโซ่กิจการ โดย  
จัดให้มีโครงการเพื่อสังคมอยู่  
เสมอ



### 3.1 การให้ความสำคัญกับลูกค้า โดยดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อ

ผู้ให้บริการทุกท่านเป็นกำลังสำคัญที่ทำให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนธุรกิจได้อย่างยั่งยืน ดังนั้นบริษัทจึงมุ่งการสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า ได้มีการปฏิบัติงานบริการอย่างใส่ใจและเคารพสิทธิของลูกค้าอยู่เสมอ เพื่อรักษาฐานลูกค้า และสามารถสร้างฐานลูกค้าใหม่ได้จากการแนะนำของลูกค้าเก่าที่มีความพึงพอใจในการใช้บริการของบริษัท โดยพิจารณาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการของลูกค้าอย่างครอบคลุม กำหนดเป็นนโยบายหลักในการดำเนินงาน ดังนี้



#### 1. การเคารพต่อความพึงพอใจ สิทธิ และข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

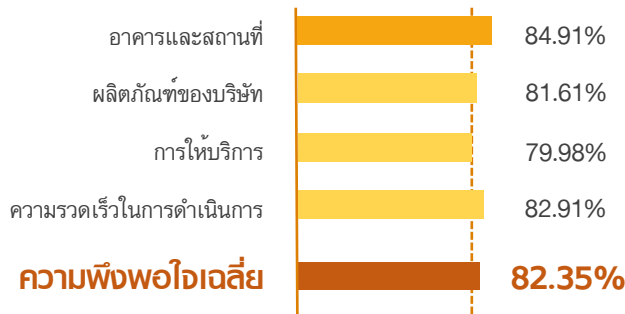
บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการคุ้มครองสิทธิและผลประโยชน์ของลูกค้า โดยดำเนินธุรกิจตามแนวทาง Client Protection ซึ่งเป็นมาตรฐานระดับสากล เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ มุ่งเน้นให้ความเคารพและปกป้องสิทธิของลูกค้าในหลายด้าน ได้แก่ การเข้าถึงบริการสินเชื่ออย่างเท่าเทียมโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ, การติดตามหนี้ที่เป็นไปตามกฎหมาย, การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสเมื่อได้รับบริการที่ไม่เหมาะสม, การปฏิเสธการรับบริการจากการขายเชิงรุก, การได้รับข้อมูลที่เพียงพอเกี่ยวกับการจัดการหลักประกัน และการขอรับคำแนะนำเมื่อประสบปัญหาทางการเงิน รวมทั้งบริษัทฯ ยังให้ความสำคัญกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ซึ่งเป็นสิทธิที่ลูกค้าควรได้รับการปกป้องอย่างเหมาะสม

นอกจากนี้ กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติแก่พนักงานทุกระดับ สื่อสารและเผยแพร่แนวทางการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ผ่านทางเว็บไซต์ และระบบอินทราเน็ต (MTCU) ซึ่งพนักงานทุกคนได้ลงนามรับทราบนโยบายผ่านช่องทาง MTCU ครบถ้วน 100% รวมทั้งจัดอบรมผ่านระบบ E-Learning แก่พนักงานทุกระดับเป็นประจำ เพื่อสร้างความตระหนักรู้ ทบทวน และทำความเข้าใจข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ประเมินผลการอบรมผ่านแบบทดสอบความรู้หลังการอบรม โดยพนักงานที่ไม่ผ่านการอบรม จะให้เข้าอบรมและทดสอบในครั้งถัดไป

## 2. การประเมินความพึงพอใจลูกค้า






การประเมินความพึงพอใจลูกค้า มีความสำคัญในการวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์และการให้บริการของบริษัทฯ เพื่อนำข้อมูลจากลูกค้ามาแก้ไขปัญหา ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน การให้บริการ และพัฒนาต่อยอดผลิตภัณฑ์ให้ตอบโจทย์ลูกค้า ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ การส่ง SMS การทำแบบประเมินผ่าน QR Code แบนท้ายใบเสร็จ แอปพลิเคชัน เมืองไทยแคปปิตอล 4.0 เว็บไซต์ของบริษัทฯ และช่องทางแชทบอต เป็นต้น โดยมีการติดตามและสรุปผลการประเมินเป็นประจำทุกเดือน

### ผลประเมินความพึงพอใจของลูกค้าประจำปี 2567



เป้าหมายการดำเนินงานปี 2567 ที่ **80%**

### มาตรการในการดำเนินงาน

-  สื่อสารและให้คำปรึกษาด้วยความจริงใจ
-  บริการด้วยความเร็ว
-  ไม่เลือกปฏิบัติ
-  พัฒนาผลิตภัณฑ์
-  ความเรียบร้อยของสำนักงาน

ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าประจำปี 2567 พบว่า มีความพึงพอใจในด้านอาคารและสถานที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.91 และด้านความรวดเร็วในการดำเนินการ ในลำดับถัดมา คิดเป็นร้อยละ 82.91 **โดยภาพรวมเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 82.35** จากเป้าหมายร้อยละ 80 ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้มีการนำผลการประเมินที่ยังไม่ถึงเป้าหมายมาต่อยอดพัฒนาและปรับปรุงในด้านต่าง ๆ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้ลูกค้ามากยิ่งขึ้น เช่น การออกแบบหลักสูตรให้ความรู้แก่พนักงานในเรื่องของการติดตามสินเชื่ออย่างเหมาะสม การพัฒนาผลิตภัณฑ์ของบริษัท โดยนำความคิดเห็นจากลูกค้ามาปรับปรุงและต่อยอดให้ครอบคลุมตรงความต้องการของลูกค้า วิธีการนำเสนอและให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่มีความเหมาะสมและครบถ้วน การปรับปรุงการให้บริการและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบริษัทฯ



★ อาคารและสถานที่

★ ผลิตภัณฑ์ของบริษัท

★ การให้บริการ

★ ความรวดเร็วในการดำเนินงาน

### 3. การจัดการข้อร้องเรียน

บริษัทฯ กำหนดกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนที่เป็นมาตรฐาน เพื่อให้หน่วยงานที่รับเรื่องดำเนินงานได้อย่างอิสระ ยุติธรรม และมีประสิทธิภาพ โดยสามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่นได้อย่างคล่องตัว มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย พร้อมกำหนดกลไกคุ้มครองและเยียวยาผู้ร้องเรียนในกรณีที่เกิดข้อผิดพลาดจากระบบงานหรือพนักงาน นอกจากนี้ บริษัทฯ ดำเนินมาตรการป้องกันปัญหาซ้ำซ้อน โดยติดตาม วิเคราะห์ และปรับปรุงแนวทางแก้ไข พร้อมรายงานผลต่อคณะกรรมการและผู้บริหารทุกเดือน อีกทั้งยังมุ่งพัฒนากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนผ่านการอบรมบุคลากร เพื่อเสริมสร้างความรู้และประยุกต์ใช้ในการทำงานอย่างต่อเนื่อง

#### กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

- 1 พิจารณาระดับความรุนแรง  
จากผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน
- 2 การแก้ไขปัญหา เยียวยา  
ชดเชยให้แก่ลูกค้า
- 3 ติดตามความคืบหน้า  
การจัดการ
- 4 ป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ

#### สัดส่วนช่องทางการรับเรื่อง

ทาง Call Center

85.40 %

ทาง Online

14.60 %

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ  
นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน ได้ที่



ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ  
รายงานคุณภาพการให้บริการ ได้ที่



### 4. การให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy)

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการให้ความรู้ทางการเงินแก่ประชาชน เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องในการบริหารการเงินและจัดการหนี้สินอย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านสื่อการเรียนรู้ เช่น เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย และวารสารเมืองไทย อีกทั้งยังมุ่งพัฒนาศักยภาพของพนักงานโดยการจัดฝึกอบรมด้านการให้คำแนะนำทางการเงิน เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อและแนวทางการบริหารจัดการหนี้ เพื่อให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจทางการเงินได้อย่างรอบคอบ ลดความเสี่ยงจากหนี้สิน และส่งเสริมวินัยทางการเงินที่ยั่งยืนในระยะยาว

จำนวนผู้ติดตามโซเชียลมีเดีย  
รวมทั้งหมด

461.4 k

## 3.2 การบริหารทรัพยากรบุคคล

### ความสำคัญของการบริหารทรัพยากรบุคคล



บุคลากรถือเป็นหัวใจหลักในการขับเคลื่อนองค์กร บริษัทฯ มุ่งเน้นที่จะบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน มีความเหมาะสมกับตำแหน่งนั้น ๆ รวมถึงผลักดันให้พนักงานเติบโตตามเส้นทางที่มุ่งหวังไว้ ตลอดจนส่งเสริมให้พนักงานทำงานได้หลากหลาย มีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้สมัคร พิจารณาถึงความสามารถของผู้สมัคร คัดสรรหาบุคคลผู้มีคุณธรรมจริยธรรม และคำนึงถึงทัศนคติที่มีต่อการทำงาน ตลอดจนการทำงานร่วมกับผู้อื่น ควบคู่ไปกับการผลักดันความเท่าเทียมทางเพศและการไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสิทธิมนุษยชนที่บริษัทฯ ยึดถือปฏิบัติในการดำเนินงาน โดยการสร้างและขยายโอกาสของพนักงานอย่างเท่าเทียมกัน รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีการยอมรับ การรับฟัง การเคารพและการมีสิทธิมีเสียงอย่างเสมอภาคอีกทั้งยังสนับสนุนบทบาทของผู้หญิงในคณะกรรมการบริษัทและให้มีบทบาทสำคัญต่อการบริหารองค์กรเช่นกัน



## 1. กระบวนการสรรหาทรัพยากรบุคคลและจัดการด้านแรงงาน (Recruitment and Staffing)

พนักงานถือเป็นกำลังหลักสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจ ฉะนั้นแล้วการคัดเลือกบุคคลากรเข้ามาทำงานกับองค์กรถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อองค์กรเป็นอย่างมาก โดยเรามีกระบวนการในการสรรหาคัดเลือก ดังนี้



### 1.1 การวางแผนสรรหาคัดเลือก

สำรวจความต้องการบุคลากรและทำความเข้าใจโครงสร้างการทำงานในแต่ละฝ่าย โดยพิจารณาคุณสมบัติ ทักษะความเชี่ยวชาญ รวมถึงประสบการณ์ที่จำเป็น พร้อมติดตามแผนขยายกิจการเพื่อวางแผนการสรรหาบุคลากรที่เหมาะสมและตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน



### 1.2 การกำหนดคุณสมบัติ

กำหนดเกณฑ์คุณสมบัติของพนักงานอย่างชัดเจน รวมถึงทักษะ ความรู้ ในแต่ละตำแหน่งอย่างละเอียดชัดเจน และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่จำเป็น เช่น ความเป็นผู้นำและความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น พร้อมกำหนดมาตรฐานการวัดและประเมินผลผู้สมัคร เพื่อให้กระบวนการคัดเลือกมีประสิทธิภาพและเป็นระบบมากที่สุด



### 1.3 การสื่อสารเพื่อสรรหา

ประกาศรับสมัครงานอย่างเป็นระบบและเชื่อถือได้ ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์บริษัท เว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อเพิ่มโอกาสให้ผู้สมัครเข้าถึงข้อมูล โดยระบุรายละเอียดงาน หน้าที่ ความรับผิดชอบ เงินเดือน และสวัสดิการอย่างครบถ้วน พร้อมสื่อสารค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร เพื่อดึงดูดผู้สมัครที่เหมาะสมและสร้างความมั่นใจในการร่วมงาน



### 1.4 การคัดเลือกอย่างสร้างสรรค์

บริษัทฯ มุ่งเน้นการคัดกรองใบสมัครอย่างเป็นธรรมและเป็นระบบ เพื่อคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติและศักยภาพเหมาะสมกับตำแหน่ง โดยพิจารณาคุณสมบัติ ทักษะ ทักษะคิด และจริยธรรม ผ่านการสัมภาษณ์โดยผู้เชี่ยวชาญ พร้อมทดสอบทักษะเฉพาะและการทำงานเป็นทีม เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีศักยภาพ สอดคล้องกับเป้าหมายและความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว



### 1.5 การร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

บุคลากรต้องมีวิสัยทัศน์สอดคล้องกับองค์กร เข้าใจเป้าหมาย กลยุทธ์ และวัฒนธรรม พร้อมมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง การเรียนรู้และพัฒนาตนเองเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากการสะสมความรู้และทักษะใหม่ ๆ พร้อมทั้งมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเอง จะเสริมสร้างศักยภาพและช่วยให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืนในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว



## 2. สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของบุคลากร

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

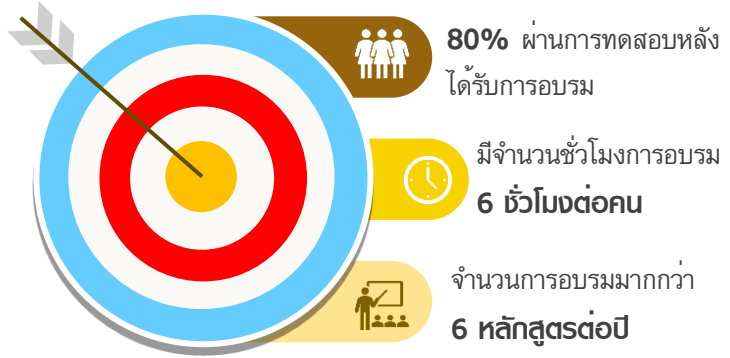


นอกจากนี้พนักงานในองค์กรสามารถมีส่วนร่วมในการเสนอสิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่าง ๆ ที่ต้องการได้ ผ่านคณะกรรมการสวัสดิการและช่องทางต่าง ๆ ของบริษัท เช่น เว็บไซต์ Z-Thai, การประชุมภายในฝ่าย หรือการแนะนำผ่านช่องทางประเมินความพึงพอใจของพนักงาน โดยในปี 2567 คณะกรรมการสวัสดิการได้มีการประชุมทั้งสิ้น 1 ครั้ง เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีวาระการประชุมที่สำคัญ เช่น การพิจารณาค่าตอบแทนพนักงานรายวันให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด และการพิจารณาเสนอการจัดอบรมหลักสูตรหนีไฟให้แก่พนักงาน

### 3. การอบรมและพัฒนาบุคลากร (Training and Development)

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาของบุคลากร เพื่อเตรียมพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลง เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ การจัด “การฝึกอบรมพนักงาน” จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กรสามารถจัดทำให้พนักงานได้

โดยสำหรับปี 2567 บริษัทฯ ได้มีการจัดอบรมพนักงานเฉลี่ย 11.77 ชั่วโมง/คน และมีการอบรมทั้งหมด 8 หลักสูตรต่อปี อีกทั้งพนักงานได้ผ่านการทดสอบหลังการอบรมมากกว่า 80% ในเกือบทุกหลักสูตร ซึ่งมากกว่าเป้าหมายที่บริษัทฯ ตั้งไว้ โดยหัวข้อการอบรมของบริษัทฯ มีดังนี้



การอบรม	ชั่วโมง/คน	จำนวนผู้เข้าอบรม (คน)	ผู้ผ่านการประเมิน (คน)	ประโยชน์
<b>การบริการที่เป็นเลิศ</b> เทคนิคการให้บริการ, คุณสมบัติของผู้ให้บริการ, การสื่อสารที่ดี	3	15,623 คน ♂14,062 ♀1,561	15,623 คน คิดเป็น 100%	ความเข้าใจและทักษะงานบริการ เกิดทัศนคติที่ดีต่องานบริการ
<b>พนักงานใหม่</b> การทุจริตคอร์รัปชัน, กฎระเบียบของบริษัท, วัฒนธรรมองค์กร	6.5	1,920 คน ♂1,771 ♀149	1,819 คน คิดเป็น 95.74%	เข้าใจวัฒนธรรมและเป้าหมายขององค์กร Turnover Rate ลดลง 7.83%
<b>พัฒนาศักยภาพในการทำงาน</b> หลักสูตรเพิ่มเติมทักษะ เช่น พ.ร.บ.ทางฉนวนหิน, มาตรฐาน TFRS, กฎหมายแรงงาน	9	8,596 คน ♂7,983 ♀613	8,592 คน คิดเป็น 99.95%	พัฒนาทักษะการเรียนรู้ ทักษะการเป็นผู้นำและการทำงานเป็นทีม
<b>การพัฒนาธุรกิจเพื่อความยั่งยืน</b> ความรู้ส่งเสริมความยั่งยืนในองค์กร	3	15,628 คน ♂14,064 ♀1,564	15,628 คน คิดเป็น 100%	ความเข้าใจในการดำเนินงานและธุรกิจภายในองค์กรอย่างยั่งยืน
<b>ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย</b> อพยพหนีไฟ, การซ้อมซ้อมปลอดภัย	6	120 คน ♂89 ♀31	120 คน คิดเป็น 100%	ความเข้าใจด้านความปลอดภัย สร้างความตระหนักแก่พนักงาน
<b>ความเสี่ยง</b> Cyber Security, IT Disruption and IT Risk	6	3 คน ♂3 ♀0	3 คน คิดเป็น 100%	สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงได้ในระดับการบริหาร
<b>จรรยาบรรณธุรกิจ</b> พ.ร.บ.ทางฉนวนหิน	0.2	14,502 คน ♂13,367 ♀1,135	14,502 คน คิดเป็น 100%	เกิดความรู้ความเข้าใจด้านจรรยาบรรณธุรกิจ กรณีการเกิดทุจริตคอร์รัปชันเป็น 0
<b>สิทธิมนุษยชน</b> หลักเกณฑ์การให้สินเชื่อย่างรับผิดชอบ	0.2	12,634 คน ♂11,620 ♀1,014	12,634 คน คิดเป็น 100%	ตระหนักถึงความสำคัญ ไม่เลือกปฏิบัติ เหตุการณ์ละเมิดสิทธิมนุษยชนเป็น 0

#### 4. การบริหารด้านอัตราการจ้างงาน

##### เป้าหมาย

เข้าใหม่ร้อยละ **20**

ลาออกร้อยละ **16**

บริษัทฯ กำหนดเป้าหมายอัตราการรับพนักงานเข้าใหม่ที่ร้อยละ 20 เทียบกับพนักงานภายในองค์กร ณ สิ้นปี 2566 รองรับการขยายสาขาที่เพิ่มขึ้นและเปิดโอกาสให้ผู้มีความสามารถจากทั่วประเทศร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการเติบโตขององค์กร รวมถึงตั้งเป้าหมายอัตราการลาออกที่ร้อยละ 16

##### ปี 2567

เข้าใหม่ร้อยละ **14.93**

ลาออกร้อยละ **7.83**

โดยปี 2567 ที่ผ่านมามีพนักงานเข้าใหม่จำนวน 2,221 คิดเป็นร้อยละ 14.93 และมีพนักงานพ้นสภาพ จำนวน 1,165 คน คิดเป็นร้อยละ 7.83 แบ่งเป็นพนักงานที่ลาออกโดยสมัครใจจำนวน 992 คน คิดเป็นร้อยละ 85.15

#### 5. การประเมินผลอย่างเป็นระบบ

เพื่อให้มีหลักเกณฑ์ในการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพครอบคลุม บริษัทฯ จึงกำหนดดัชนีชี้วัดความสำเร็จของผลงาน (Key Performance Indicators: KPIs) คือ การประเมินแบบ 360 องศา MTC Model ประเมินผลการดำเนินงานด้านการบริหารคุณภาพหนี้ รวมถึงแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน สำหรับการประเมินพนักงานภายในองค์กร ให้มีทักษะความรู้ คุณธรรมจริยธรรม ทักษะคิดที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน โดยร้อยละ 100 ของพนักงานทุกคนได้ผ่านการประเมินตามหัวข้อ ดังต่อไปนี้

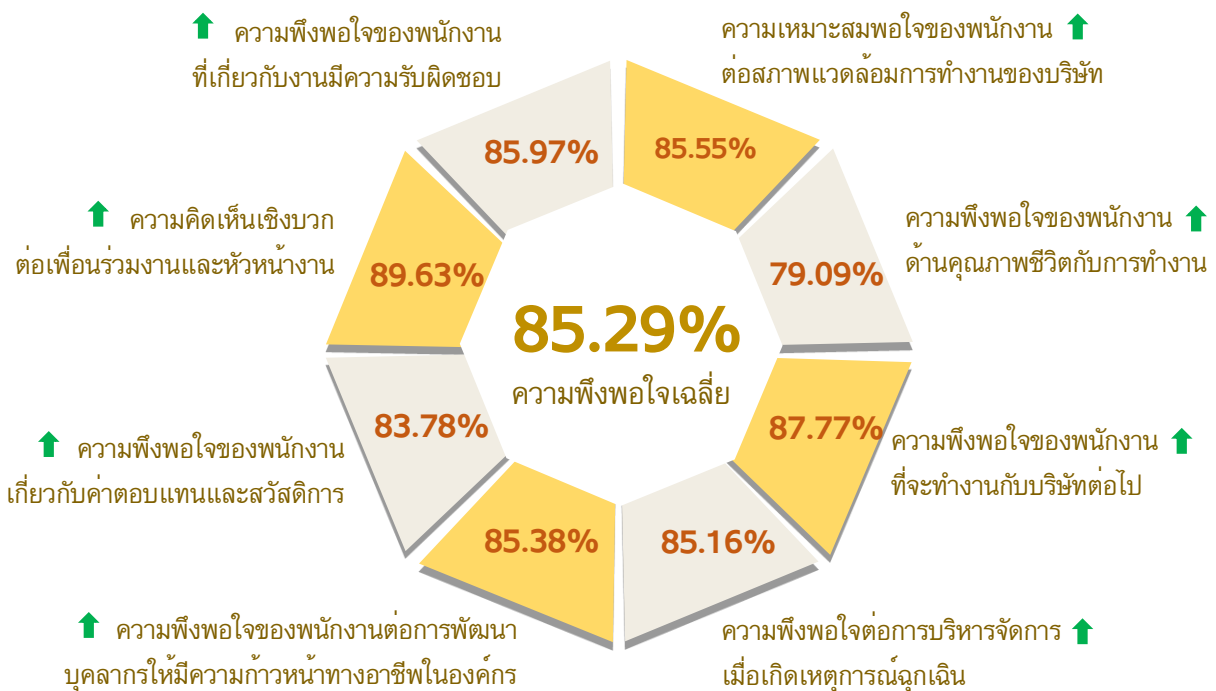


ในส่วนของดัชนีชี้วัดความสำเร็จของผลงาน (Key Performance Indicators: KPIs) บริษัทฯ มีการประเมินอย่างเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และจะถูกนำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาปรับค่าตอบแทนของพนักงานในบริษัทฯ

## 6. ความพึงพอใจของพนักงานใน MTC

บริษัทฯ มีการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานในทุกปี โดยจัดทำแบบสอบถามสำหรับพนักงานจำนวน 15,929 คน และมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 11,146 คน คิดเป็น 69.97% ขององค์กร ในปี 2567 มีระดับความพึงพอใจของพนักงานเฉลี่ยร้อยละ **85.29** ซึ่งมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในทุก ๆ ด้าน โดยประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความคิดเห็นเชิงบวกต่อเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน มีระดับความพึงพอใจที่ร้อยละ 89.63 รองลงมาคือความพึงพอใจของพนักงานที่จะทำงานกับบริษัทต่อไป มีระดับความพึงพอใจที่ร้อยละ 87.77

โดยบริษัทฯ ตั้งเป้าหมายระดับความพึงพอใจไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ซึ่งเกินกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ แต่ในประเด็นของคุณภาพชีวิตกับการทำงาน มีผลการประเมินที่ต่ำกว่าเกณฑ์เล็กน้อย ทั้งนี้ บริษัทฯ จะนำผลการสำรวจดังกล่าวไปสื่อสารให้กับพนักงานในองค์กรรับทราบและพัฒนากระบวนการดำเนินงานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานได้ดียิ่งขึ้น โดยจัดทำโครงการเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานให้กับพนักงาน มีการจัดอบรม Growth Mindset เพื่อสร้างความเข้าใจในการทำงานของพนักงาน และจัดกิจกรรมที่ช่วยผ่อนคลายจากการทำงาน เช่น การแข่งขันกีฬา และงานเลี้ยงสังสรรค์ตามโอกาส เป็นต้น



### ความผูกพันของพนักงาน

ความผูกพันต่อองค์กรมีนัยสำคัญมากกว่าความพึงพอใจในการทำงาน ความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร ความรัก ความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็นกุญแจหลักที่คอยผูกมัดพนักงานให้เต็มใจปฏิบัติงาน เพื่อการบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งต้องการที่จะดำรงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นตลอดไป

โดยในปี 2567 ระดับความผูกพันของพนักงานอยู่ที่ร้อยละ 87 ซึ่งเพิ่มจากปีก่อนหน้า และอัตราการลาออกของพนักงานลดลงจากปี 2566 จากร้อยละ 12.06 เป็นร้อยละ 7.81 เนื่องจาก บริษัทฯ มีการส่งเสริมกิจกรรมสร้างความผูกพันของพนักงาน ได้แก่ การจัดกิจกรรมแข่งขันกีฬาภายในเขต, การท่องเที่ยวประจำปี, การอบรมพนักงาน, การฝึกการทำงานร่วมกัน, และการจัดเลี้ยงสังสรรค์ในวาระต่าง ๆ เป็นประจำ

01

- พิจารณาอัตราค่าจ้างให้เหมาะสม
- เลือกคนที่มีทัศนคติที่ดี เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร
- เลือกคนที่ทำในสิ่งที่รักและรักในสิ่งที่ทำ

03

- Exit interview ที่ยุติธรรม
- พิจารณาบทลงโทษ อย่างเป็นธรรม
- สร้างความประทับใจระหว่างกัน

- พัฒนาศักยภาพของพนักงานอยู่เสมอ
- ประเมินผลตามความสามารถอย่างยุติธรรม
- เห็นคุณค่าและให้โอกาส

02

## 7. มาตรการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร (แรงงานสัมพันธ์)

องค์กรมีความหลากหลายของบุคลากร จึงไม่ใช่เรื่องน่าแปลกใจหากเกิดความขัดแย้งระหว่างกัน ทั้งความขัดแย้งในเรื่องส่วนตัว และเรื่องงาน เพื่อป้องกันหรือควบคุมไม่ให้เกิดขึ้น พร้อมทั้งลดอัตราการเกิดให้เหลือน้อยที่สุด เราจึงมุ่งเน้นไปที่การสร้างมนุษยสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้ทุกคนสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างปกติสุข และเกิดแรงจูงใจ รวมถึงความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นบ่อเกิดของการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยเรามีมาตรการหลัก คือ การจัดให้ทำงานเป็นทีม เพื่อให้เกิดการสื่อสาร การให้ความร่วมมือ การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เกิดความสนทนสนม และความสามัคคีกันภายในทีม



### 3.3 การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทฯ มีการดำเนินงานโดยคำนึงถึงหลักมนุษยธรรมอย่างจริงจังและผลักดันให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร โดยจัดให้มีการกำกับดูแลไม่ให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนในทุกขั้นตอนของการดำเนินงาน ผ่านนโยบายที่สอดคล้องและเป็นไปตามแนวทางสากลด้วยหลักปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights: UDHR) หลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (UN Guiding Principle on Business and Human Rights: UNGPs) หลักการและสิทธิขั้นพื้นฐานในการทำงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO Declaration on Fundamental Principles and Rights at work) และกฎหมายแรงงานของราชอาณาจักรไทย ดังนี้

#### นโยบายการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

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

บริษัทฯ ยึดมั่นในหลักสิทธิมนุษยชนตาม UNGP และดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยดำเนินกระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence: HRDD) ครอบคลุมตลอดห่วงโซ่อุปทาน เพื่อประเมินและป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น พร้อมกำหนดนโยบายองค์กรที่ชัดเจน ประกาศโดยผู้บริหารสูงสุด และสื่อสารให้บุคลากรภายในและสาธารณชนรับทราบ บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญกับการปลูกฝังจิตสำนึกด้านสิทธิมนุษยชนแก่พนักงานผ่านการอบรมอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนมีกลไกป้องกัน เยียวยา และแก้ไขผลกระทบจากการละเมิดสิทธิมนุษยชน รวมถึงติดตามและเปิดเผยผลการดำเนินงานตามมาตรฐานสากลเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างโปร่งใสและยั่งยืน



ในขั้นตอนของการกำหนดกระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน มีจุดประสงค์เพื่อระบุและประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นในองค์กร รวมถึงการจัดลำดับความสำคัญและการบริหารจัดการความเสี่ยงแบบบูรณาการ อีกทั้งยังกำหนดกระบวนการแก้ไขเยียวยาในกรณีที่เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนในองค์กร โดยสรุปเป็นตาราง ดังนี้

ประเด็นความเสี่ยง	wan:snub	ระดับ wan:snub	ระดับ โอกาส	แผนการจัดการความเสี่ยง	ตัวชี้วัด
สภาพการจ้างงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>การบังคับพนักงานให้ทำงานล่วงเวลา</li> </ul>	3	3	จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	
การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> <li>การรั่วไหลข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าและพนักงาน</li> <li>การนำข้อมูลของลูกค้าไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต</li> </ul>	4	3	กำหนดมาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับการรักษาความลับของข้อมูลส่วนบุคคล	
การใช้แรงงานผิดกฎหมายในห่วงโซ่อุปทาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>การจ้างแรงงานเด็กและแรงงานต่างด้าวผิดกฎหมาย</li> </ul>	3	3	เผยแพร่จรรยาบรรณคู่ค้าและจัดให้มีกระบวนการในการประเมินประเด็นความเสี่ยงด้านการละเมิดสิทธิมนุษยชนของคู่ค้า	เหตุการณ์การละเมิดสิทธิมนุษยชนเป็น 0 เหตุการณ์
การเลือกปฏิบัติต่อพนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>การปฏิบัติอย่างไม่เสมอภาคและไม่เป็นธรรมภายในองค์กร</li> </ul>	4	4	กำหนดบทลงโทษแก่ผู้กระทำผิดและจัดอบรมเพื่อสร้างความตระหนักให้แก่พนักงาน รวมถึงสร้างวัฒนธรรมเชิงบวกในด้านความเท่าเทียมให้กับองค์กรเพื่อให้พนักงานมีความเคารพซึ่งกันและกัน	

พร้อมทั้งสื่อสารผลการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนเป็นประจำทุกปีผ่านรายงานความยั่งยืนและรายงานประจำปี เพื่อสร้างความตระหนักแก่พนักงานในเรื่องของสิทธิมนุษยชนอย่างต่อเนื่อง รวมถึงลดประเด็นความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

### มาตรการแก้ไขและเยียวยา

แม้ว่าในปี 2567 บริษัทฯ ยังไม่พบประเด็นและข้อร้องเรียนในเรื่องการละเมิดสิทธิมนุษยชน อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ มีมาตรการป้องกันและบรรเทาความเสี่ยง รวมถึงการเยียวยา โดยจัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสอย่างเหมาะสม ทั้งในรูปแบบตัวเงิน เช่น การจ่ายเงินชดเชยค่าเสียหาย และไม่ใช้ตัวเงิน เช่น การเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็น และการให้คำปรึกษาผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งนี้หากมีกรณีการละเมิดสิทธิมนุษยชน บริษัทฯ จะดำเนินการตามกระบวนการสอบสวนอย่างเป็นธรรม และมีมาตรการในการลงโทษผู้กระทำผิดตามระเบียบและข้อบังคับของบริษัทฯ ต่อไป

### 3.4 การส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน

เพื่อเป็นการดูแลสวัสดิภาพของพนักงาน ให้เกิดความปลอดภัยในชีวิต มีสุขภาพที่แข็งแรงสมบูรณ์ บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมด้านความปลอดภัยให้แก่องค์กร และธุรกิจสามารถดำเนินได้อย่างยั่งยืน บริษัทฯ จึงกำหนดนโยบาย ด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พร้อมทั้งให้ความรู้ ความเข้าใจแก่บุคลากรทุกฝ่าย จนเกิดความตระหนักและนำไปสู่การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตาม ดังนี้



#### นโยบายด้านอาชีวอนามัย

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



## การดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

### 1. การจัดอบรมและการรณรงค์

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของชีวิตพนักงานและทรัพย์สินซึ่งอาจเกิดความเสียหาย จึงสนับสนุนการจัดอบรมให้ความรู้ด้านความปลอดภัยให้เป็นไปตามมาตรการป้องกันภัย ตลอดจนสื่อสารรณรงค์ด้านการขับขี้อย่างปลอดภัยผ่านระบบอินทราเน็ต (MTCU) เพื่อย้ำเตือนให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของความปลอดภัย การขับขี้อย่างระมัดระวังและไม่ประมาทจนก่อให้เกิดความเดือดร้อนต่อตนเองและผู้อื่นจนเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน

#### หลักสูตรการอบรมด้านอาชีวอนามัย 2567

- จัดอบรมและซ้อมดับเพลิง อพยพหนีไฟ พร้อมทดสอบความรู้ความเข้าใจของพนักงาน โดยพนักงาน 100% ผ่านการอบรมอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน เฉลี่ย 2 ชั่วโมงต่อคน ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด
- เสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงานและรักษาสวัสดิภาพของบุคลากร โดยภายในหลักสูตรการอบรมประกอบไปด้วยหัวข้อการอบรมเรื่องความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในสำนักงาน ปัจจัยเสี่ยงจากการทำงาน



#### การรณรงค์ป้องกันการเกิดอุบัติเหตุจากการขับขี่ของพนักงาน

- ส่งเสริมความปลอดภัยทางถนนในการใช้รถยนต์ และรถจักรยานยนต์ โดยให้ความรู้และเน้นย้ำการสวมหมวกนิรภัย คาดเข็มขัด และปฏิบัติตามกฎจราจรระหว่างปฏิบัติงานนอกสถานที่ พร้อมปลูกฝังวัฒนธรรมการขับขี้อย่างไม่ประมาทอย่างต่อเนื่องเพื่อลดความเสี่ยงและความรุนแรงของอุบัติเหตุให้มากที่สุด
- จัดทำคู่มือป้องกันและระงับอุบัติเหตุ พร้อมคลิป VDO แนะนำขั้นตอนการอพยพหนีไฟและสาธิตการทำ CPR เพื่อให้พนักงานศึกษาและพัฒนาทักษะด้านความปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพ



### 2. การติดตามผลการดำเนินงานและการจัดการด้านสุขภาวะและความปลอดภัย

บริษัทฯ จัดทำระบบบันทึกและรายงานอุบัติเหตุของพนักงาน เพื่อรวบรวม ติดตามผล และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในการประชุมฝ่ายจัดการเป็นประจำ โดยมีเป้าหมายในการกำหนดมาตรการด้านสุขภาวะและความปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ บริษัทฯ มุ่งลดอุบัติเหตุจากการทำงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายด้านความปลอดภัย พร้อมเสริมสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีและปลอดภัยสำหรับพนักงาน

#### เป้าหมาย

พนักงาน 90% ได้รับการอบรมอย่างน้อย

**2** ชั่วโมง/คน/ปี เป้าหมายอุบัติเหตุในเวลา เป็น

#### ผลการดำเนินงาน

**100** ของพนักงานได้เข้ารับการอบรมด้านอาชีวอนามัย

ผ่านการทดสอบหลังการอบรมด้านอาชีวอนามัย **100**

**7** คือจำนวนอุบัติเหตุที่เกิดในเวลา

และ 49 คือจำนวนการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน



### มาตรการเยียวยาบุคลากรที่ได้รับผลกระทบจากการก้างาน

เนื่องจากรูปแบบการดำเนินกิจการของบริษัทฯ ทำให้พนักงานประจำสาขาจำเป็นต้องมีการเดินทางเพื่อติดต่อกับลูกค้าอย่างเป็นประจำ จึงทำให้พนักงานมีความเสี่ยงที่อาจเกิดการประสบอุบัติเหตุระหว่างปฏิบัติงาน บริษัทฯ จึงได้มีการกำหนดมาตรการเพื่อเยียวยาบุคลากรในกรณีประสบอุบัติเหตุ เพื่อเป็นแนวทางในการดูแลความปลอดภัยของพนักงานและเยียวาสภาพจิตใจ โดยได้จัดทำประกันอุบัติเหตุให้แก่พนักงานที่ออกปฏิบัติงานนอกพื้นที่ อีกทั้งยังมีการชดเชยความเสียหายและคุ้มครองค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลทั้งหมด



### มาตรการสนับสนุนสขภาวะและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

บริษัทฯ ใส่ใจการดูแลสขภาวะและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน โดยให้ ความรู้ด้านการยศาสตร์ การดูแลสขภาวะให้แก่พนักงาน เพื่อลดความเสี่ยงด้านสขภาวะ ผ่านวารสารภายในองค์กร จัดกิจกรรมสขภาวะที่ดีเป็นประจำ การแข่งขันกีฬาให้กับพนักงานทุกสาขาทั่วประเทศ ฟุตบอลชาย แชร์บอลหญิง บาสเกตบอล แบดมินตัน และกีฬาพื้นบ้าน เป็นต้น รวมทั้งสนับสนุนสถานที่ออกกำลังกาย (Fitness) สำหรับพนักงานสำนักงานใหญ่ และสาขาใกล้เคียง เพื่อให้พนักงานได้ทำกิจกรรมร่วมกันและเสริมสร้างร่างกายให้แข็งแรง กิจกรรมคลายเครียดท่องเที่ยวประจำปี



### การสร้างสภาพแวดล้อมในที่ก้างานและการมีส่วนร่วมของพนักงาน

สำนักงานใหญ่ของบริษัทฯ ตรวจสอบสภาพแวดล้อมในพื้นที่ทำงานทุกวัน โดยวัดอุณหภูมิทุกชั้น ติดตั้งเครื่องวัดคาร์บอนไดออกไซด์ในห้องประชุม และมีเจ้าหน้าที่ดูแลทำความสะอาดในแต่ละชั้น นอกจากนี้ยังออกแบบอาคารให้มีแสงสว่างเพียงพอและประหยัดพลังงานตามมาตรฐาน LEED พร้อมจัดสรรพื้นที่พักผ่อนให้พนักงาน

สำหรับสำนักงานสาขา ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานผ่านกิจกรรม Big Cleaning Day เพื่อรักษาความสะอาด สร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย และลดความเสี่ยงจากเชื้อโรค ฝุ่นละออง และอุบัติเหตุ



### 3.5 การพัฒนาชุมชนและสังคม

บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นบริหารงานและดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและผู้มีส่วนได้เสียอย่างรอบด้าน ด้วยแนวทางการจัดการในการสร้างความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการส่งเสริมและพัฒนาสังคม ตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมสร้างประโยชน์ให้สังคมและชุมชน ผ่านการดำเนินโครงการเพื่อสังคมที่หลากหลายมิติ อาทิเช่น

- ด้านการศึกษา: โครงการบ้านใหม่ของหนู, โครงการเมืองไทยร่วมใจ บ้านโอกาส บ้านเทคโนโลยี
- ด้านสาธารณสุข: โครงการเมืองไทยร่วมใจ บริจาคโลหิต, โครงการเมืองไทยร่วมใจ มอบให้ชุมชน, โครงการเมืองไทยไม่ทิ้งกัน
- ด้านการส่งเสริมอาชีพ: โครงการส่งเสริมโอกาสให้แก่ผู้พิการ

#### กรอบการดำเนินงาน

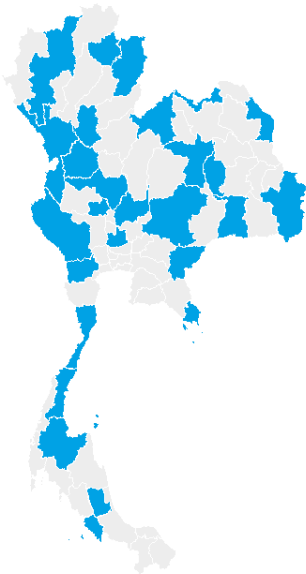
1. **พิจารณาคัดเลือกพื้นที่** กำหนดแนวทางการปฏิบัติในการดำเนินโครงการ เพื่อให้เกิดความโปร่งใส สำนวความต้องการของคนในชุมชน
2. **ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน** ครอบคลุมทั้งด้านความพึงพอใจ ปัญหาผลกระทบ ตลอดจนนำปัญหาหรือข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการดำเนินงาน

### การดำเนินงานด้านสังคม

#### โครงการบ้านใหม่ของหนู

บริษัทฯ ส่งเสริมการเข้าถึงการศึกษาของเด็กเล็ก โดยเฉพาะวัย 2-6 ปี ซึ่งเป็นช่วงสำคัญในการเรียนรู้ ทั้งพัฒนาการของสมอง การสื่อสาร อารมณ์ สุขภาวะของเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจึงเป็นเสมือนบ้านหลังที่สอง ที่ช่วยเตรียมความพร้อมด้านการเรียนรู้และแบ่งเบาภาระผู้ปกครอง บริษัทฯ จึงริเริ่ม “โครงการบ้านใหม่ของหนู” ตั้งแต่ปี 2555 โดยมอบอาคารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กแห่งแรกที่ จ.ตาก

ปัจจุบันดำเนินโครงการต่อเนื่องกว่า 12 ปี ส่งมอบศูนย์ฯ แล้ว **ทั้งสิ้น 30 หลัง ครอบคลุม 27 จังหวัด** มีเด็กปฐมวัยเข้าที่อยู่ในการดูแล กว่า 700 คน



หลังที่ 27 พะเยา



หลังที่ 28 กาญจนบุรี



หลังที่ 29 ชุมพร



หลังที่ 30 อุบลราชธานี



ในปี 2567 บริษัทฯ ได้มอบอาคารเพิ่มอีก จำนวน 4 หลัง ได้แก่ หลังที่ 27 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กคือเวียง จังหวัดพะเยา หลังที่ 28 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนบ้านสามยอด จังหวัดกาญจนบุรี หลังที่ 29 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดหาดสำราญ จังหวัดชุมพร และหลังที่ 30 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านนาประดู่ จังหวัดอุบลราชธานี และบริษัทฯ ริเริ่มติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ เพื่อช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานให้กับหน่วยงานอีกทาง

นอกจากนี้ ยังมีแผนในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องในปี 2568 โดยคาดหวังว่าโครงการนี้จะเป็นจุดเริ่มต้นของการส่งเสริมพัฒนาการของเด็กได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมุ่งมั่นที่จะร่วมสร้างอนาคตที่ยั่งยืนให้กับเด็กและเยาวชน ด้วยการสนับสนุนการศึกษาและส่งเสริมให้เติบโตไปเป็นผู้ใหญ่ที่มีคุณภาพในการขับเคลื่อนสังคมให้เจริญก้าวหน้าสืบไป



## โครงการเมืองไทยร่วมใจ บริจาคโลหิต (Blood For Chance)

บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความตระหนักต่อปัญหาปริมาณโลหิตสำรองขาดแคลนในธนาคารเลือด และปลูกจิตสำนึกที่ดีให้กับพนักงานจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรผ่านโครงการ “เมืองไทยร่วมใจ บริจาคโลหิต” ประจำปี 2567 โดยการเชิญชวนพนักงานจากทุกสาขาทั่วประเทศร่วมบริจาคโลหิต ภายใต้แนวคิด “Blood For Chance”

ซึ่งในปีนี้ บริษัทฯ มียอดพนักงานเข้าร่วมโครงการบริจาคโลหิตจากทั่วประเทศทั้งสิ้น 8,086 คน เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า 860 คน ส่งผลให้บริษัทฯ สามารถรวบรวมโลหิตเพื่อส่งต่อความช่วยเหลือแก่ผู้ป่วยที่ขาดแคลนโลหิตได้กว่า 24,258 ราย ทั้งนี้ บริษัทฯ เชื่อว่าการบริจาคโลหิตเป็นมากกว่าการให้ แต่คือการมอบโอกาสในการมีชีวิตแก่ผู้ป่วย ถือเป็นงานแบ่งปันที่ยิ่งใหญ่ บริษัทฯ มุ่งมั่นดำเนินโครงการนี้อย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อส่งเสริมสังคมแห่งการให้ สร้างความยั่งยืน และมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบสาธารณสุขของประเทศให้ดียิ่งขึ้น

## โครงการเมืองไทยร่วมใจ มอบให้ชุมชน

จากโครงการนำร่อง “เมืองไทยร่วมใจ มอบให้ชุมชน” ในปี 2565 ที่บริษัทฯ ทำการส่งมอบรถจักรยานยนต์ดัดแปลง เป็นจำนวน 20 คัน ให้แก่รพ.สต.ในพื้นที่จังหวัดสุโขทัย เพื่อนำไปใช้ในการส่งยารักษาโรค เวชภัณฑ์ และตรวจเยี่ยมไข้ของผู้ป่วยตามครัวเรือน ซึ่งเป็นการส่งเสริมการเข้าถึงระบบสาธารณสุขของประชาชนคนในชุมชน โครงการดังกล่าวได้รับการตอบรับเป็นอย่างดีจากผู้ใช้งานและผู้ที่ได้รับบริการ

บริษัทฯ ได้สานต่อโครงการและได้มีการนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งานมาปรับปรุง โดยในปี 2567 บริษัทฯ ได้ทำการส่งมอบรถจักรยานยนต์ดัดแปลงเป็นจำนวน 20 คัน ให้แก่รพ.สต. ในจังหวัดอุดรธานี และราชบุรี จังหวัดละ 10 คัน มูลค่ารวมกว่า 2.5 ล้านบาท ซึ่งคาดว่าจะสามารถใช้ในการตรวจผู้ป่วยเชิงรุกได้กว่า 3,600 รายต่อเดือน



## โครงการเมืองไทยร่วมใจ บันโอกาส บันเทคโนโลยี

โครงการนี้เกิดขึ้นจากความตั้งใจของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เล็งเห็นถึงความสำคัญของ ICT ในการศึกษา โดยเฉพาะในพื้นที่ที่ขาดแคลนคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาทักษะของเด็กและเยาวชน ทั้งนี้ สถานศึกษาหลายแห่งมีงบประมาณจำกัด ทำให้ไม่สามารถจัดหาคอมพิวเตอร์ได้เพียงพอ ส่งผลให้เยาวชนสูญเสียโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของตนเอง

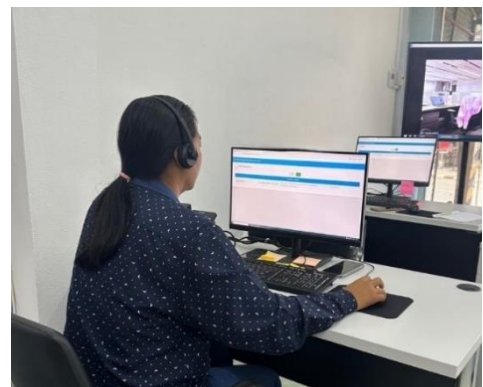
บริษัทฯ จึงดำเนินโครงการปรับปรุงและซ่อมแซมคอมพิวเตอร์ที่ไม่ได้ใช้งานให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ก่อนส่งมอบให้โรงเรียนที่ขาดแคลน เพื่อยกระดับการศึกษาและส่งเสริมการเรียนรู้ของเยาวชน อีกทั้งยังช่วยเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงเทคโนโลยีอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมในสังคมไทย อีกทั้งเพื่อลดปัญหาขยะอิเล็กทรอนิกส์ (E-Waste) ขององค์กรที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ส่งผลเสียต่อระบบนิเวศและสิ่งแวดล้อมในระยะยาว ในปี 2567 บริษัทฯ ส่งมอบคอมพิวเตอร์ให้แก่โรงเรียน 11 แห่ง จำนวนทั้งสิ้น 92 เครื่อง



## โครงการส่งเสริมโอกาสในการทำงานให้แก่ผู้พิการ

บริษัทฯ ให้ความสำคัญของความเท่าเทียมในสังคม โดยเฉพาะด้านโอกาสในการทำงาน ด้วยตระหนักว่าผู้พิการมีศักยภาพและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงต้องการเปิดโอกาสในการทำงานและสรรหาทรัพยากรบุคคลอย่างเท่าเทียม บริษัทฯ จึงริเริ่มโครงการ "ส่งเสริมโอกาสในการทำงานให้แก่ผู้พิการ" ขึ้น ในปี 2566

ปัจจุบันบริษัทฯ ได้จ้างผู้พิการจำนวน 5 คน ทำหน้าที่ในตำแหน่งของพนักงาน Call Center และแม่บ้าน ณ สำนักงานจังหวัดสุโขทัย โดยมีแผนที่จะขยายโอกาสในการทำงานให้แก่ผู้พิการเพิ่มมากขึ้นในตำแหน่งอื่น ๆ เพื่อมาเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนองค์กร



## โครงการเมืองไทยไม่ทิ้งกัน

จากเหตุการณ์น้ำท่วมในปีที่ผ่านมา บริษัทฯ ลงพื้นที่มอบถุงยังชีพให้ความช่วยเหลือประชาชนในภาคเหนือที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์น้ำท่วม ทั้งหมด 5,122 ครัวเรือน รวมมูลค่า 2,023,190 บาท โดยส่งมอบถุงยังชีพไปยังพื้นที่จังหวัดสุโขทัย จำนวน 11 ตำบล ได้แก่ ตำบลยางซ้าย, ตำบลป่ากุมเกาะ, ตำบลคลองยาง, ตำบลคลองตาล, ตำบลบ้านนา, ตำบลวังทอง, ตำบลวัดเกาะ, ตำบลวังใหญ่, ตำบลคลองกระจง, ตำบลท่าทอง และตำบลบางยม เพื่อให้ความช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนของครอบครัวผู้ประสบภัย



# มิติ สิ่งแวดล้อม

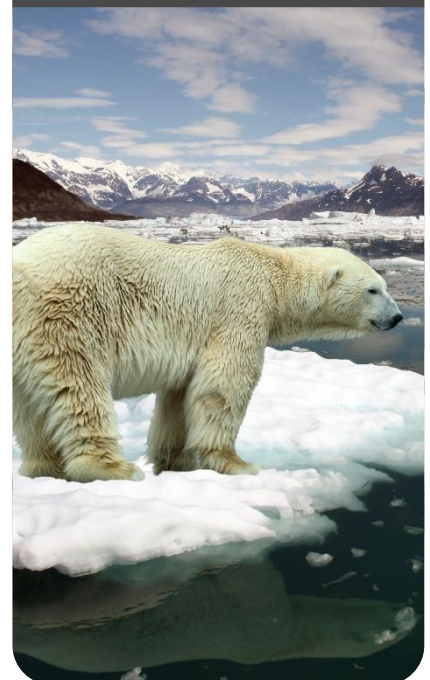
เพื่อรองรับการขยายตัวทางธุรกิจที่มีการเติบโตปีละมากกว่า 20% องค์กรได้มีการกำหนดเป้าหมายร่วมกันเพื่อใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีการกำหนดนโยบายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเป็นแนวปฏิบัติในทิศทางเดียวกันสำหรับองค์กร



## Realized Climate Change

ความตระหนักในผลกระทบของความเสียหายจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพอากาศ

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





## Goals

### Net Zero

เป้าหมายด้านการจัดการ  
สิ่งแวดล้อม

กำหนดแผนและมาตรการ  
เพื่อบรรลุ เป้าหมายการ  
ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิ  
เป็นศูนย์ ภายในปี 2593



## Policy

### Strategies

นโยบาย กลยุทธ์และกรอบ  
การดำเนินงานด้านการ  
บริหารจัดการทรัพยากร  
อย่างมีประสิทธิภาพ

กำหนดมาตรการควบคุม  
ปริมาณการใช้ทรัพยากรใน  
การดำเนินงาน เพื่อให้ได้  
ผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่วางไว้

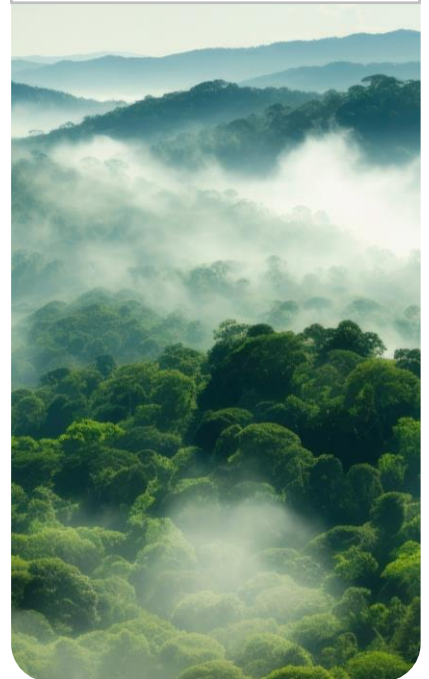


## Results

### Resources

ผลการดำเนินงานด้านการ  
บริหารจัดการทรัพยากร

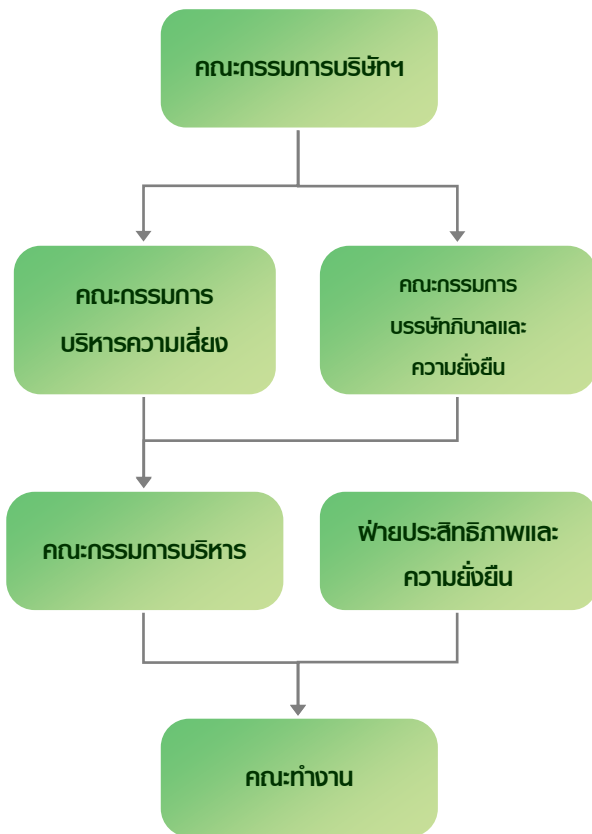
การปล่อยก๊าซเรือนกระจก  
จากการดำเนินงานของ  
องค์กรผ่านการใช้ทรัพยากร



## 4.1 ความตระหนักในผลกระทบของความเสียหายจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพอากาศ

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

### โครงสร้างการกำกับดูแลด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ



#### คณะกรรมการบริษัท

กำกับดูแล ตรวจสอบ และติดตามผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศให้เป็นไปตามนโยบายที่บริษัทฯ กำหนด อย่างน้อย 1 ครั้ง

#### คณะกรรมการบรรษัทภิบาลและความยั่งยืน

ติดตามประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศที่ส่งผลกระทบต่อบริษัทฯ เช่น การใช้พลังงานภายในองค์กร เป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจก แผนลดก๊าซเรือนกระจก เป็นต้น และรายงานตรงต่อคณะกรรมการบริษัทฯ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

#### คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

กำหนดแนวทางการบริหารความเสี่ยง นโยบาย กรอบการทำงาน ฯลฯ พร้อมทั้งให้คำแนะนำด้านความเสี่ยงให้แต่ละฝ่าย อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

#### คณะกรรมการบริหาร

กำหนดนโยบายการพัฒนาที่ยั่งยืน จัดทำแผนงานที่เหมาะสม ให้กับคณะทำงานเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายและแนวปฏิบัติที่คณะกรรมการบริษัทฯ กำหนด

#### ฝ่ายประสิทธิภาพและความยั่งยืน

รับผิดชอบในการจัดทำรายงานและนำเสนอต่อฝ่ายบริหารเพื่ออัปเดตความคืบหน้าการดำเนินงานในระดับปฏิบัติการ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

#### คณะทำงาน

รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับนโยบายความยั่งยืนของบริษัทฯ



## การบริหารจัดการความเสี่ยงและโอกาสทางการเงิน

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

### ขั้นตอนการระบุและประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

- 1 **การระบุความเสี่ยง** ทุกแผนกมีส่วนร่วมในการระบุความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของบริษัทฯ เป็นประจำทุกปี โดยมีฝ่ายประสิทธิภาพและความยั่งยืนดูแลกระบวนการ รวบรวมความเสี่ยง และติดตามผล
- 2 **การประเมินความเสี่ยง** ทุกแผนกมีส่วนร่วมในการประเมินความเสี่ยงและโอกาสการเกิด ซึ่งความเสี่ยงและโอกาสที่ได้จากแผนกต่าง ๆ จะได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริหาร เพื่อนำไปพัฒนาแผนการจัดการและรับมือต่อผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น
- 3 **การจัดการความเสี่ยง** แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ความเสี่ยงทางกายภาพ (Physical Risks) และความเสี่ยงจากการเปลี่ยนผ่าน (Transition Risks) โดยได้กำหนดหน้าที่และขั้นตอนการจัดการดังนี้
  1. ความเสี่ยงทางกายภาพ (Physical Risks) ทุกแผนกจะต้องรายงานผลการจัดการความเสี่ยงและโอกาสส่งให้คณะกรรมการบริหาร เพื่อสรุปและรวบรวมประเด็นต่าง ๆ นำเสนอแก่ คณะกรรมการบริหาร ความเสี่ยง และคณะกรรมการบริษัทและความยั่งยืน อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
  2. ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนผ่าน (Transition Risks) คณะกรรมการบริหารนำเสนอนโยบายและกรอบการดำเนินงานแก่คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อขอข้อเสนอแนะและพิจารณากำหนดแผนการจัดการและรับมือ โดยประเด็นหัวข้อที่มีความเสี่ยงสูงจะต้องติดตามและปรับปรุงแผนการจัดการและรับมือ ทุก ๆ 2 ปี

ในปี 2567 บริษัทฯ ยังคงให้ความสำคัญต่อการขับเคลื่อนธุรกิจพร้อมกับการปรับตัว วางแผนรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม ที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยจัดให้มีการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม พัฒนาแผนการจัดการความเสี่ยงให้สอดคล้องกับปัญหาการเพิ่มขึ้นของอุณหภูมิโลก เพื่อสร้างเสถียรภาพและความยืดหยุ่นในการดำเนินธุรกิจ สรุปเป็นผลการวิเคราะห์ความเสี่ยงและโอกาสได้ ดังนี้

	ประเมินความเสี่ยง	ความเสี่ยง	wans:nudooofrns	ระยะสั้น		ระยะกลาง		ระยะยาว		แผนการลดความเสี่ยง	ตัวชี้วัด (KRI)
				wans:nu	foma	wans:nu	foma	wans:nu	foma		
				ความเสี่ยง	ความเสียหาย	ความเสี่ยง	ความเสียหาย	ความเสี่ยง	ความเสียหาย		
ความเสี่ยงทางกายภาพ (Physical Risks)	ความเสี่ยงจากภัยธรรมชาติแบบเฉียบพลัน	น้ำท่วม	• เกิดความเสียหายต่อบุคคล และทรัพย์สินขององค์กร	4	1	4	1	4	1	• จัดงบประมาณสำรองใช้บรรเทาความเสียหาย • พัฒนาระบบแอปพลิเคชันให้ลูกค้าสามารถรับบริการได้แบบมือถือ • กำหนดเงื่อนไขในการเลือกที่ตั้งของสาขาให้มีความปลอดภัย และได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติน้อย	มูลค่าความเสียหาย ไม่เกิน 1 ล้านบาท
	ความเสี่ยงจากภัยธรรมชาติที่เกิดขึ้นเป็นระยะเวลานาน	ภัยแล้ง อุณหภูมิที่สูงขึ้น	• การให้บริการลูกค้าผ่านสาขาหยุดชะงัก • ส่งผลกระทบต่อรายได้ของลูกค้า	4	2	5	3	5	3		
ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนผ่าน (Transition Risks)	การเปลี่ยนแปลงกฎหมายข้อบังคับทางด้านสิ่งแวดล้อม	ภาษีคาร์บอน	• เพิ่มต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน • ลูกค้าไม่สามารถปรับตัวได้ทันตามกฎระเบียบใหม่	3	1	3	2	3	5	• สร้าง ความตระหนักใน เรื่องความสำคัญของการใช้ทรัพยากรให้กับบุคลากรภายในองค์กร ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น วารสาร และเว็บไซต์ของบริษัทฯ	ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากกฎหมายข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อม ไม่เกิน 1 ล้านบาท
	การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี	เทคโนโลยีด้านสิ่งแวดล้อม	• เกิดค่าใช้จ่ายในการนำพลังงานสะอาดหรือพลังงานหมุนเวียนมาใช้ในองค์กร	3	1	3	3	4	4	• เตรียมความพร้อมในการเปลี่ยนมาใช้รถยนต์พลังงานไฟฟ้าแทนรถยนต์ที่ใช้เชื้อเพลิง-น้ำมัน	ค่าใช้จ่ายในการใช้พลังงานทดแทน ไม่เกิน 1 ล้านบาท
	การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่ส่งผลต่อลูกค้า	ความสามารถในการชำระหนี้ที่ลดลง	• การเพิ่มขึ้นของหนี้เสีย (NPL)	4	1	4	1	5	2	• ปรับเกณฑ์เงื่อนไขการพิจารณาสินเชื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ของลูกค้า • ออกมาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่มีปัญหาทางการเงิน	NPL ไม่เกิน 5%
	ความเสี่ยงจากการไม่บรรลุเป้าหมาย Net Zero Company	Net Zero	• ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย	3	1	3	3	4	4	• ติดตามแนวโน้มการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร • กำหนดแผนงานการเบิกค่าใช้จ่ายสำหรับทรัพยากรบางประเภท • ดำเนินการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า และมีประสิทธิภาพ ภายในองค์กร	ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลง 10%

	ประเมินโอกาส	foma	อับยฟoma	wans:nudooofrns	ระยะสั้น		ระยะกลาง		ระยะยาว		การตอบสนองต่อโอกาส (ปี 2030 – 5 ปีข้างหน้า)
					wans:nu	foma	wans:nu	foma	wans:nu	foma	
					ความเสี่ยง	ความเสียหาย	ความเสี่ยง	ความเสียหาย	ความเสี่ยง	ความเสียหาย	
โอกาส (Opportunity)	ผลิตภัณฑ์ / บริการ	ผลิตภัณฑ์ที่มีคาร์บอนต่ำ	การปล่อยสินค้าและบริการที่เป็นผลิตภัณฑ์และเป็น Low-carbon Products เพื่อช่วยลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	• ขยายฐานลูกค้าและเพิ่มรายได้จากผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็น Low-carbon Products • เพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันในตลาด	4	1	5	1	5	3	• พัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการใหม่ๆ ที่สอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงเข้าสู่สังคมคาร์บอนต่ำ เช่น กระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ
	แหล่งพลังงาน	พลังงานหมุนเวียน (Renewable energy)	การเพิ่มขึ้นของแหล่งพลังงานหมุนเวียน ซึ่งมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อย เช่น พลังงานแสงอาทิตย์ ลม โฟลิดา น้ำ	• ลดต้นทุนการดำเนินงานผ่านกลยุทธ์และการวางแผนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานภายในองค์กร • เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร	3	3	3	3	3	3	• พัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการใหม่ๆ ที่สอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงเข้าสู่สังคมคาร์บอนต่ำ เช่น สินเชื่อสำหรับพลังงานสะอาด โซลาร์เซลล์

### ผลกระทบทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศผ่านการวิเคราะห์ฉากทัศน์

การดำเนินธุรกิจในสภาวะที่สภาพภูมิอากาศมีความไม่แน่นอน อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของบริษัทฯ การวิเคราะห์ผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศผ่านฉากทัศน์ (Climate-related Scenario Analysis) จึงเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อให้ธุรกิจสามารถวางแผนและปรับตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพในเวลาที่เหมาะสม ทั้งในเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ

	ประเมินความเสี่ยง	ความเสี่ยง	สถานการณ์อ้างอิง	สมมติฐาน	ผลกระทบทางการเงิน (ล้านบาท)		
					2030	2040	2050
					ความเสี่ยง	ความเสียหาย	ความเสี่ยง
ความเสี่ยงทางกายภาพ (Physical Risks)	ความเสี่ยงจากภัยธรรมชาติแบบเฉียบพลัน	น้ำท่วม	สามารถลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ให้เหลือศูนย์หลังปี 2050 (SSP1-2.6) การปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เพิ่มมากขึ้นเป็น 2 เท่าจากปัจจุบันภายในปี 2050 (SSP5-8.5)	% การเปลี่ยนแปลงปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยสะสมสูงสุด 5 วัน = % ผลกระทบหนี้เสียจากภัยพิบัติ  % การเปลี่ยนแปลงปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยสะสมสูงสุด 5 วัน = % ผลกระทบหนี้เสียจากภัยพิบัติ	3,587	3,628	3,669
	ความเสี่ยงด้านกฎหมายและนโยบาย	ภาษีคาร์บอน	Stated Policies Scenario (STEPS)  Net-Zero Emission Scenario (NZE)	ประเทศไทยดำเนินการเก็บภาษีคาร์บอนในอีก 17 ปีข้างหน้า (ภายในปี 2583) สำหรับทุกภาคส่วนตามโครงสร้างภาษีคาร์บอนของสิงคโปร์  ประเทศไทยดำเนินการเก็บภาษีคาร์บอนในอีก 7 ปีข้างหน้า (ภายในปี 2573) สำหรับทุกภาคส่วนตามโครงสร้างภาษีคาร์บอนของสิงคโปร์	-	198.7	445.1
					78.9	238.5	498.5

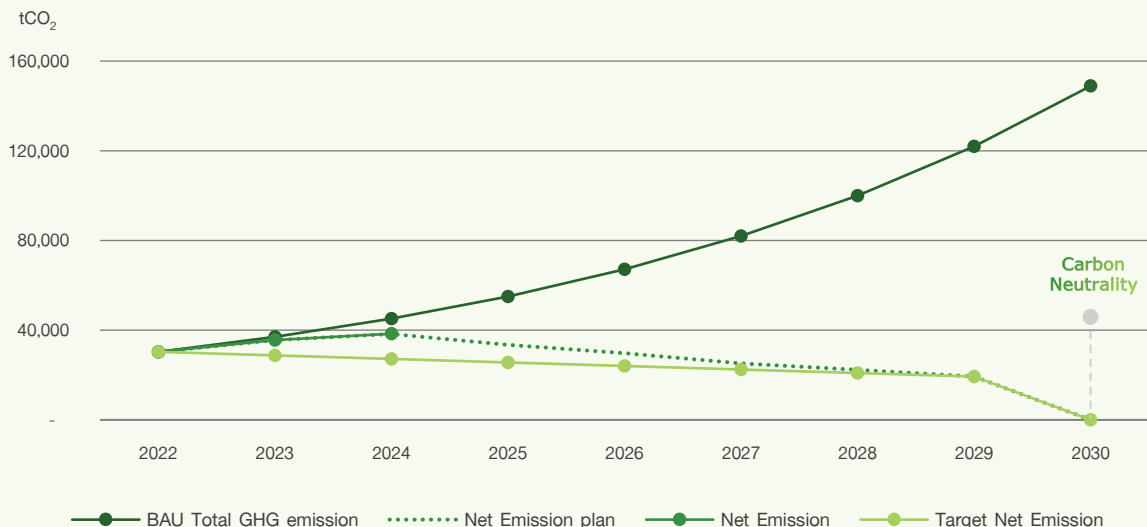
## 4.2 เป้าหมายการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

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

	เป้าหมายการลด*	ปีเป้าหมาย	ตัวชี้วัด	การลด	การดูดกลับ	แผนการดำเนินงาน
ขอบเขตที่ 1 และ 2	42%	2030	ความเข้มข้น tCO <sub>2</sub> e/MB	42%	0%	<ul style="list-style-type: none"> <li>ติดตั้ง Solar PV ผลิตไฟได้ 100,000 MWh</li> <li>เปลี่ยนเครื่องปรับอากาศของสาขาเป็น Inverter 20% ของจำนวนสาขาทั้งหมด</li> <li>เปลี่ยนยานพาหนะเป็น Electric Vehicle</li> <li>ริเริ่มปลูกป่า 500 ไร่</li> </ul>
	100%	2050	ความเข้มข้น tCO <sub>2</sub> e/MB	90%	10%	
ขอบเขตที่ 3	25%	2030	ความเข้มข้น tCO <sub>2</sub> e/MB	25%	0%	
	100%	2050	ความเข้มข้น tCO <sub>2</sub> e/MB	90%	10%	

\* บริษัทฯ กำหนดให้ปี 2565 เป็นปีฐาน

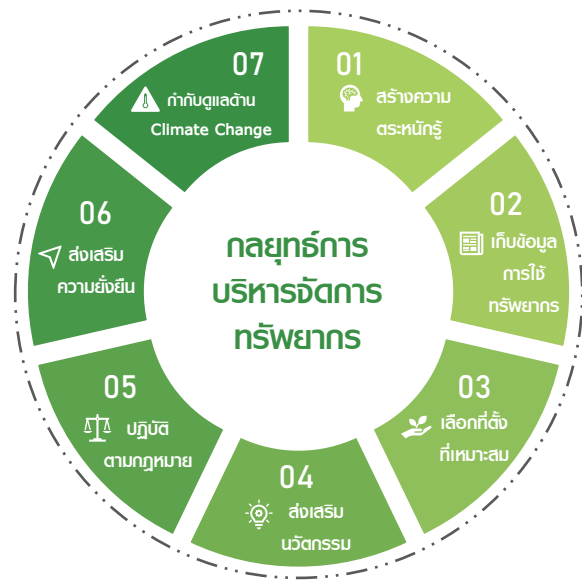
จากการติดตามผลการดำเนินงานด้านการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ (Climate Change) พบว่าปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกเพิ่มสูงขึ้นตลอด 2 ปีที่ผ่านมาเมื่อเทียบกับปีฐาน (2565) อันเนื่องมาจากการขยายตัวของสาขาที่เพิ่มขึ้น พบกับจำนวนลูกค้าและยอดสินค้าที่เติบโต ส่งผลให้มีการใช้ทรัพยากรที่สูงขึ้นตามมาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่ปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกของบริษัทฯ ยังไม่สูงหรือเทียบเท่ากับปริมาณที่คาดการณ์ไว้ เนื่องจากบริษัทฯ ปฏิบัติตามแผนการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม จึงทำให้ปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยรวมขององค์กรยังคงมีแนวโน้มที่ลดลง เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมาย บริษัทฯ จึงเร่งผลักดันให้บุคลากรในองค์กรเห็นถึงความสำคัญและมีส่วนร่วม พร้อมกับการนำเทคโนโลยีเข้ามาเป็นส่วนสำคัญในการช่วยลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยรวมขององค์กร



### 4.3 นโยบายและแนวปฏิบัติ ด้านสิ่งแวดล้อมและการบริหารจัดการทรัพยากร

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

โดยบริษัทฯ กำหนดให้มีกลยุทธ์และกรอบการทำงานตามนโยบาย ดังนี้



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



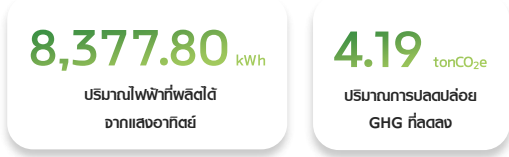
## 4.4 การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

### 1. พลังงานหมุนเวียน (Renewable Energy)

#### เทคโนโลยีโซลาร์เซลล์

บริษัทฯ มุ่งมั่นดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยในปี 2567 ได้ริเริ่มโครงการติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์บนดาดฟ้าสำนักงานสาขา 5 แห่ง ในจังหวัดพิษณุโลก และสุโขทัย เพื่อเพิ่มการใช้พลังงานสะอาดและลดการพึ่งพาแหล่งพลังงานที่ไม่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โครงการนี้ไม่เพียงช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานในระยะยาว แต่ยังช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ซึ่งเป็นสาเหตุหลักของภาวะโลกร้อน บริษัทฯ มีแผนขยายการติดตั้งไปยังสาขาอื่น ๆ ในอนาคต เพื่อสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (SDGs) และเสริมสร้างศักยภาพทางธุรกิจควบคู่กับการจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้ติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์ให้แก่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กภายใต้ โครงการบ้านใหม่ของหนู จำนวน 4 หลัง ซึ่งช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานของหน่วยงานและลดมลพิษทางอากาศแก่ชุมชนได้ถึง 70% ของปริมาณการใช้ไฟฟ้า โครงการดังกล่าวสะท้อนถึงความพร้อมของบริษัทฯ ในการรับมือกับความท้าทายด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และมุ่งสู่การดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน



### 2. มาตรการการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

#### การใช้ไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ

ในปี 2567 บริษัทฯ ได้ริเริ่มมาตรการบริหารการใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดให้แต่ละสาขาดำเนินงานภายใต้กรอบการใช้พลังงานที่เหมาะสม เพื่อลดการใช้พลังงานที่เกินความจำเป็นและส่งเสริมวัฒนธรรมการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า ทั้งนี้ บริษัทฯ นำงบประมาณด้านทรัพยากรที่ลดจากมาตรการไปลงทุนต่อยอดในเทคโนโลยีพลังงานสะอาด ตลอดจนพัฒนาแผนการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่องในอนาคต

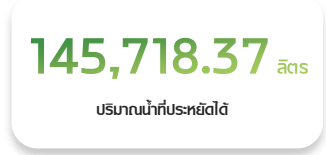
มาตรการนี้สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของบริษัทฯ ในการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและวางรากฐานเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยส่งเสริมให้แต่ละสาขาและบุคลากรทุกระดับมีบทบาทในการขับเคลื่อนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นแรงผลักดันสำคัญในการสร้างความเปลี่ยนแปลงที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรและสังคม



### การใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ

เนื่องด้วยการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ไม่ได้มีการใช้น้ำในการดำเนินงานโดยตรง แต่การรู้จักคุณค่าของน้ำและการอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำเป็นส่วนที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง จึงได้กำหนดมาตรการการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. กำหนดเขตงานการเบิกค่าน้ำแก่สาขา: เพื่อควบคุมปริมาณและค่าใช้จ่าย พร้อมส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการใช้น้ำ
2. ให้ความรู้และรณรงค์การใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า: ให้ความรู้และติดตามผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมผ่านวารสารประจำเดือนที่พนักงานต้องอ่านเป็นประจำทุกเดือน
3. ติดตั้งสุขภัณฑ์ที่เหมาะสม: เพิ่มโถปัสสาวะชายให้สอดคล้องกับสัดส่วนพนักงาน เพื่อลดปริมาณการใช้น้ำต่อครั้ง และบรรจุแนวทางนี้ในคู่มือปรับปรุงสาขา



**Sustainable Development Goals: SDGs**



**Sustainable Development Goals: SDGs**

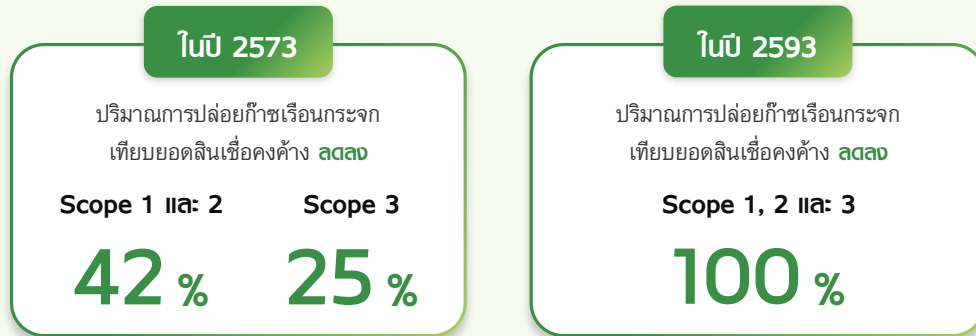
### 3. โครงการ Care the Bear

บริษัทฯ ตระหนักถึงความท้าทายจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและเล็งเห็นความสำคัญของการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ในปี 2567 บริษัทฯ ได้เข้าร่วมโครงการ “Care the Bear” ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) เพื่อมุ่งลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกิจกรรมภายในองค์กร โดยได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดกิจกรรมสำคัญ เช่น การสัมมนา การอบรมเชิงปฏิบัติการ และการประชุมแถลงนโยบาย ให้มีความยืดหยุ่นและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น ผ่านการผสมผสานระหว่าง Online และ Onsite

นอกจากช่วยลดการปล่อยก๊าซคาร์บอน และการเดินทางของพนักงาน ซึ่งเป็นหนึ่งในสาเหตุของฝุ่น PM 2.5 แล้ว โครงการนี้ยังส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการลดการใช้ทรัพยากรที่ไม่จำเป็นและดำเนินงานอย่างใส่ใจสิ่งแวดล้อมในทุกขั้นตอน สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของบริษัทฯ ในการก้าวสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน พร้อมเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงในสังคมและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

# เป้าหมายการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ มีเป้าหมายชัดเจนที่จะลดการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์ลงผ่านตัวชี้วัดการดำเนินงาน (ความเข้มข้น tonCO<sub>2</sub>e/MB) เพื่อที่บริษัทฯ จะเป็นองค์กรที่เป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality) ภายในปี 2573 และมุ่งสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Emission) ภายในปี 2593

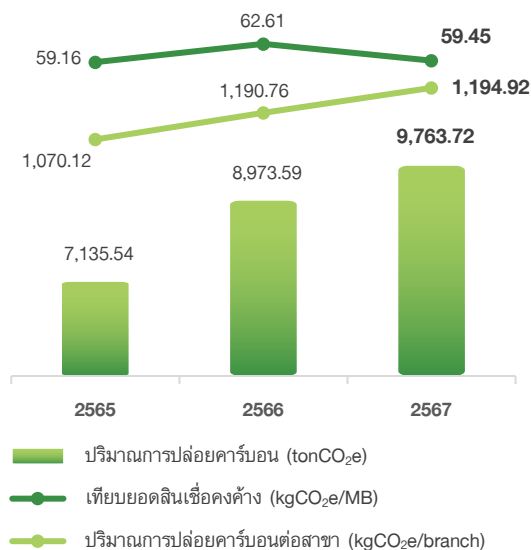


## 4.5 การใช้ทรัพยากรภายในองค์กร

บริษัทฯ กำหนดตัวชี้วัดสำหรับวัดค่าประสิทธิภาพการดำเนินการหรือค่าความเข้มข้นของการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Intensity) คำนวณได้จากปริมาณการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อยอดดลินเชื้อเพลิง (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า/ล้านบาท) โดยกำหนดให้ Intensity ลดลงมากกว่า 10% เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า และกำหนดให้เป็นหนึ่งในดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ขององค์กร ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

### การบริหารจัดการการใช้น้ำมัน

ปัจจุบันการดำเนินงานภายในบริษัทฯ ยังคงใช้พลังงานจากน้ำมันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ประกอบกับฐานลูกค้าที่มีการขยายตัวเป็นประจำทุกปี ทำให้ปริมาณการใช้น้ำมันเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่การใช้พลังงานยังคงดำเนินการอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ



### ผลการดำเนินงาน

การใช้น้ำมัน

**4,133.59** ML  
Intensity 5.06% (YoY)

การปล่อย GHG

**9,763.72** tonCO<sub>2</sub>e  
8.81% (YoY)

### มาตรการในการจัดการน้ำมัน



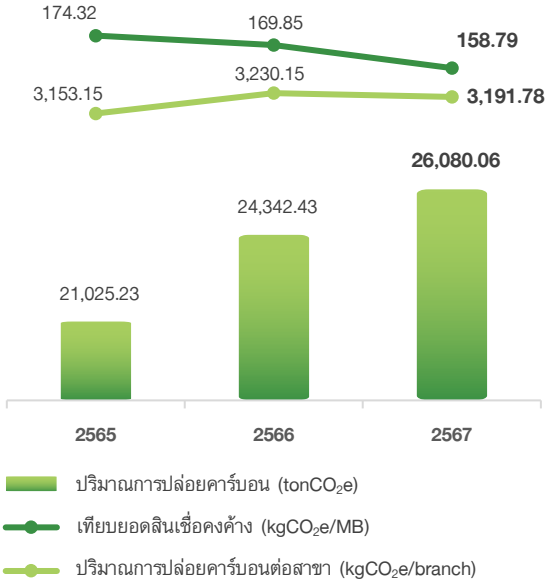
ผลักดันนโยบายการใช้รถยนต์พลังงานไฟฟ้า (Electric Vehicle, EV) ในการปฏิบัติงาน



พนักงานสาขาจะถูกตั้งเปดณเบิกค่าน้ำมันตามความเหมาะสมของการปฏิบัติงาน

### การบริหารจัดการการใช้ไฟฟ้า

บริษัทฯ จำเป็นต้องใช้ไฟฟ้าในทุกขั้นตอนการดำเนินงาน ซึ่งการขยายสาขาทำให้การใช้พลังงานต้นทุนและการปล่อยมลพิษเพิ่มสูงขึ้น บริษัทฯ จึงมุ่งมั่นนำพลังงานสะอาด (Renewable energy) มาใช้ในการดำเนินงานตามแผนการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม



### ผลการดำเนินงาน

การใช้ไฟฟ้า

▼ Intensity 6.51% (YoY)

**52,170** MWh

การปล่อย GHG

▲ 7.14% (YoY)

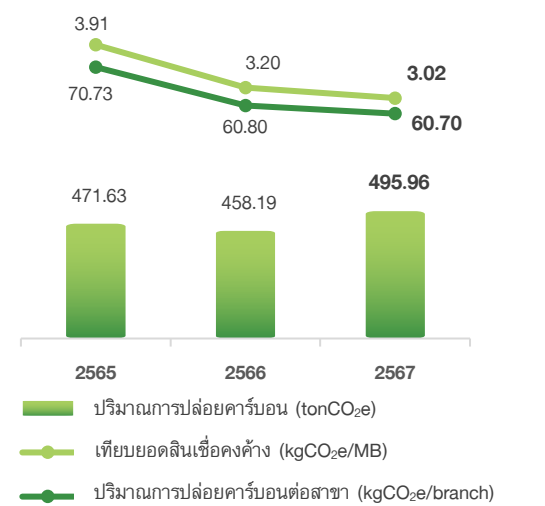
**26,080** tonCO<sub>2</sub>e

### มาตรการในการจัดการไฟฟ้า

- กำหนดช่วงเวลาเปิด-ปิดเครื่องปรับอากาศ และดำเนินการบำรุงรักษาประจำปี
- มีการกำหนดเพดานเบิกค่าไฟของสาขาที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานและปริมาณการใช้งาน
- กำหนดให้มีการบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศเป็นประจำ

### การบริหารจัดการการใช้น้ำ

น้ำเป็นทรัพยากรสำคัญต่อชีวิตและธุรกิจ แต่ปัญหาก็แล้ง อุทกภัย และความต้องการใช้น้ำที่เพิ่มขึ้นส่งผลให้ประเทศไทยเผชิญวิกฤติด้านทรัพยากรน้ำอย่างต่อเนื่อง บริษัทฯ จึงตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์น้ำ ผ่านการรณรงค์และสื่อสารให้บุคลากรร่วมกันใช้ทรัพยากรน้ำอย่างมีประสิทธิภาพ



### ผลการดำเนินงาน

การใช้น้ำ

▼ Intensity 5.55% (YoY)

**916.75** ML

การปล่อย GHG

▼ 8.24% (YoY)

**495.96** tonCO<sub>2</sub>e

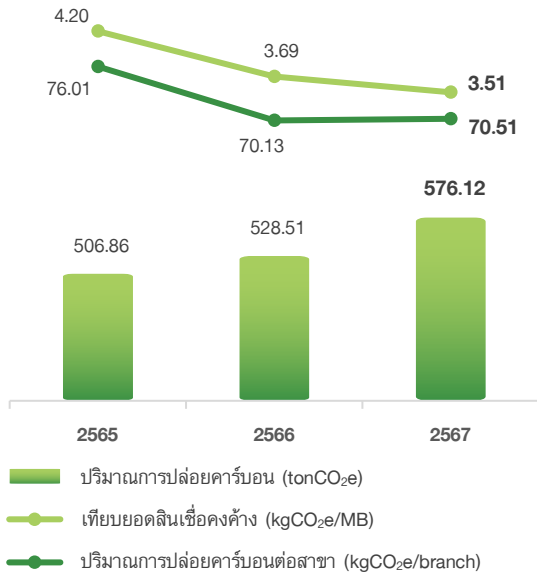
### มาตรการในการจัดการน้ำ

- ปลูกฝังและส่งเสริมให้พนักงานตระหนักและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
- กำหนดเพดานเบิกค่าน้ำให้เหมาะสมกับปริมาณการใช้งานของแต่ละสาขา
- ใช้ลู่วินท์ประหยัดน้ำ พร้อมตรวจสอบและซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำรุดทันที

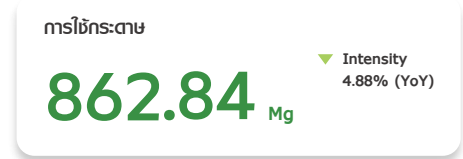


## การบริหารจัดการการใช้กระดาษ

องค์กรยังใช้กระดาษเพื่อรองรับการขยายสาขาและการเติบโตของธุรกิจ ทำให้การใช้กระดาษเพิ่มขึ้น บริษัทฯ มีมาตรการรองรับเพื่อลดการใช้กระดาษและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้มากที่สุด



## ผลการดำเนินงาน



## มาตรการในการจัดการกระดาษ



สำนักงานใหญ่รณรงค์ให้พนักงานใช้กระดาษทั้งสองหน้า (Reuse) และจัดจุดเก็บกระดาษหน้าเดียวเพื่อใช้ใหม่

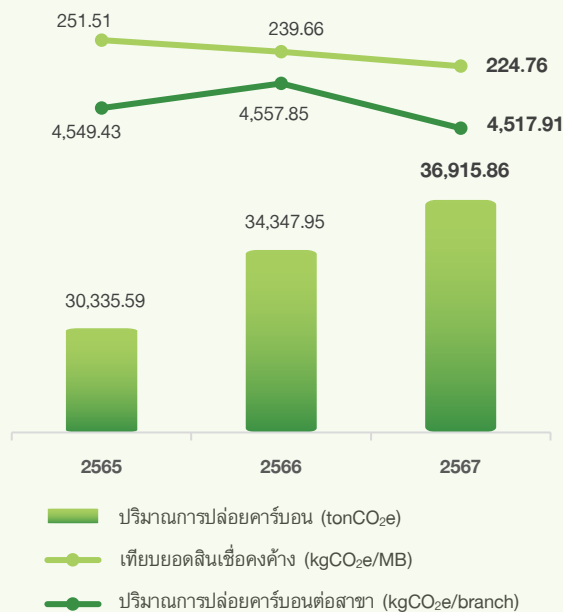


พัฒนาระบบใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์ (E-Receipt) ให้สอดคล้องกับกฎหมายและระเบียบปฏิบัติงาน



เลือกใช้ผลิตภัณฑ์กระดาษที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

การเติบโตของธุรกิจผ่านการขยายสาขาและฐานลูกค้าเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ปริมาณการใช้ทรัพยากรและการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสูงขึ้น แต่เมื่อเปรียบเทียบกับยอดสินค้าคงค้าง การปล่อยก๊าซเรือนกระจกมีแนวโน้มลดลง ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าบริษัทฯ สามารถควบคุมการใช้ทรัพยากรได้ดี แม้จะเติบโตมากกว่า 20% ก็ตาม บริษัทฯ ยังคงมุ่งมั่นที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการทรัพยากร และนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการดำเนินงาน พร้อมพัฒนากรอบการรายงานด้านสิ่งแวดล้อมให้ทันสมัย เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในระยะยาว



### การบริหารจัดการของเสีย

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



ระบบบำบัดน้ำเสีย



การนำน้ำกลับมาใช้ใหม่



**“บริษัทตั้งเป้าหมายลดปริมาณของเสียจากกระดาษ /ป้ายไวนิลลง 5% ต่อปี”**

**ชยะ:** มีการแยกประเภทตามสีถังเป็น ชยะทั่วไป ชยะรีไซเคิล ชยะติดเชื้อ ชยะอันตราย และชยะอิเล็กทรอนิกส์ (ตลับหมึก อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ชำรุด สามารถนำไปขาย และรีไซเคิล ได้ 100%) ซึ่งชยะแต่ละประเภทได้มีการนำไปจัดการอย่างถูกต้องตามหลักสุขาภิบาล และจัดการกับชยะอันตรายขององค์กรอย่างถูกวิธีที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เนื่องจาก บริษัทฯ มีเป้าหมายที่จะลดปริมาณชยะทั่วไปให้ลงหลุมฝังกลบให้น้อยที่สุด ซึ่งได้เริ่มนำขวดแก้วมาใช้ทดแทนขวดน้ำพลาสติกในสำนักงานใหญ่เป็นแห่งแรก ทั้งนี้ กำลังอยู่ในช่วงศึกษา พัฒนาระบบการเก็บข้อมูลติดตาม และกำจัดชยะแต่ละประเภทอย่างถูกวิธี พร้อมทั้งได้มีการวางแผนในการสร้างมูลค่าให้ชยะ (Value Added) เพื่อสร้างรายได้ ส่งเสริมภาพลักษณ์ และสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมให้กับองค์กร



คัดแยกชยะ:



สร้างความตระหนักรู้

ในปี 2567 บริษัทฯ ได้ริเริ่มจัดเก็บข้อมูลปริมาณขยะภายในอาคารสำนักงานใหญ่ โดยตั้งจุดคัดแยกขยะไว้ตามบริเวณชั้นต่าง ๆ เพื่อสร้างพฤติกรรมคัดแยกขยะก่อนทิ้ง อีกทั้งยังช่วยลดปริมาณขยะที่ต้องถูกนำไปฝังกลบ สร้างมูลค่าและเสริมสร้างวินัยก่อนการทิ้งทุกครั้ง

โดยขยะทั้งหมดของสำนักงานใหญ่ล้วนแล้วแต่เป็น **ขยะที่ไม่อันตรายทั้งสิ้น 10,820 กิโลกรัม** แบ่งประเภทขยะออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ขยะทั่วไป และขยะรีไซเคิล (พลาสติก แก้ว กระดาษ/กระดาษลัง และอลูมิเนียม) ทั้งนี้ บริษัทฯ มีแผนในการเพิ่มถังคัดแยกขยะสำหรับเศษอาหาร เนื่องจากภายในสำนักงานใหญ่มีการจัดประชุมผู้จัดการเป็นประจำทุกเดือน และมีพนักงานที่นำอาหารเข้ามารับประทาน เพื่อเป็นการจัดการเศษอาหารที่เกิดขึ้น จึงจะนำถังหมักเศษอาหารมาใช้หมักปุ๋ยชีวภาพแก่ต้นไม้รอบสำนักงานใหญ่



**การคำนึงถึงผลกระทบต่อความหลากหลายทางชีวภาพ**



ในปี 2567 วัตถุประสงค์ความหลากหลายทางชีวภาพเป็น

“ 0 ”

สำนักงานใหญ่ และสาขา ไม่ได้ตั้งอยู่ในพื้นที่ ที่เสี่ยงต่อการเกิดผลกระทบต่อความหลากหลายทางชีวภาพ โดยจำนวนผลกระทบต่อสัตว์ที่อยู่ในรายชื่อ IUCN Red List เท่ากับศูนย์ และกระบวนการในการเลือกที่ตั้งสาขามีนโยบายเลือกพื้นที่ที่คำนึงถึงพื้นที่ ที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อความหลากหลายทางชีวภาพหรือผลกระทบต่อสัตว์ที่มีรายชื่ออยู่ในชนิดพันธุ์ที่ถูกคุกคามหรือสัตว์ใกล้สูญพันธุ์

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



ฟื้นฟูป่าไม้



นโยบายการคัดเลือกสถานที่

---

# ภาคผนวก

---

## ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ

ข้อมูล	ปี 2567	ปี 2566	ปี 2565	หน่วย
รวมรายได้	27,902	24,526	20,068	ล้านบาท
รวมค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ	20,574	18,400	13,709	ล้านบาท
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	6,973	6,085	4,749	ล้านบาท
ค่าใช้จ่ายในการสนับสนุนชุมชน และสังคม	7.62	5.54	10.84	ล้านบาท
ค่าใช้จ่ายภาษี	1,460	1,220	1,267	ล้านบาท
กำไรสุทธิ	5,867	4,906	5,093	ล้านบาท
สินทรัพย์รวม	170,846	150,156	128,066	ล้านบาท
หนี้สินรวม	133,893	118,239	98,976	ล้านบาท
ส่วนของผู้ถือหุ้นรวม	36,953	31,917	29,091	ล้านบาท
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น	17.04	16.08	18.88	ร้อยละ
อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์	3.66	3.53	4.50	ร้อยละ
มูลค่าตลาดรวม	101,760	95,400	80,560	ล้านบาท
จำนวนสาขา*	8,171	7,536	6,667	สาขา
ค่าสอบบัญชี (Audit fee)	5,150,000	5,050,000	4,800,000	บาท
ค่าบริการอื่นๆ (Non-Audit fee)	6,644,700	350,000	321,000	บาท
จำนวนเหตุการณ์ทุจริต คอร์รัปชัน	0	0	0	เหตุการณ์

## การสนับสนุนองค์กรและสมาคม

	ปี 2567	ปี 2566	ปี 2565	หน่วย
ผู้ลงสมัครเลือกตั้งทางการเมือง	0	0	0	บาท
พรรคการเมือง	0	0	0	บาท
องค์กรหรือสมาคมที่ไม่แสวงหาผลกำไร	<b>51,400</b>	<b>30,000</b>	<b>20,000</b>	<b>บาท</b>
- สมาคมผู้ประกอบการสินเชื่อทะเบียนรถ	30,000	30,000	20,000	บาท
- สมาคมผู้ประกอบการสินเชื่อส่วนบุคคล	21,400	0	0	บาท
การสนับสนุนอื่นๆ	0	0	0	บาท

## ผลการดำเนินงานด้านสังคม

## คณะกรรมการ

ตำแหน่ง	ช่วงอายุ	จำนวน (คน)					
		ปี 2567		ปี 2566		ปี 2565	
กรรมการ	เพศ	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
	< 20 ปี	-	-	-	-	-	-
	20 – 29 ปี	-	-	-	-	-	-
	30 – 39 ปี	-	-	-	-	-	-
	40 – 49 ปี	1	-	1	-	1	-
	50 – 59 ปี	-	-	-	-	-	-
	≥ 60 ปี	3	3	3	3	3	3
	รวม	4	3	4	3	4	3
			7		7		7

## ผู้บริหารและพนักงาน

ตำแหน่ง	ช่วงอายุ	จำนวน (คน)																	
		ปี 2567				ปี 2566				ปี 2565									
เพศ	ผู้บริหารระดับสูง	ผู้บริหาร	หัวหน้าส่วน	ผู้บริหารระดับสูง	ผู้บริหาร	หัวหน้าส่วน	ผู้บริหารระดับสูง	ผู้บริหาร	หัวหน้าส่วน	ผู้บริหารระดับสูง	ผู้บริหาร	หัวหน้าส่วน	ผู้บริหารระดับสูง	ผู้บริหาร	หัวหน้าส่วน				
< 20	♂	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
< 20	♀	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
20 – 29	♂	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
20 – 29	♀	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
30 – 39	♂	-	-	227	1	16	8	-	-	242	5	6	1	-	-	240	1	6	1
30 – 39	♀	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
40 – 49	♂	1	-	158	-	21	11	1	-	138	8	2	1	1	-	87	2	5	2
40 – 49	♀	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
50 – 59	♂	1	2	28	3	-	6	3	2	23	9	-	-	3	2	19	1	-	-
50 – 59	♀	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
≥ 60	♂	3	1	1	-	-	-	2	1	1	-	-	-	2	1	-	-	-	-
≥ 60	♀	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	♂	5	3	414	4	37	25	6	3	404	22	8	8	6	3	346	4	11	11
รวม	♀	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		8	3	418	4	62	25	9	3	426	22	8	8	9	3	350	4	11	11
ตำแหน่ง	หัวหน้าหน่วย	พนักงาน	หัวหน้าหน่วย	พนักงาน	หัวหน้าหน่วย	พนักงาน	หัวหน้าหน่วย	พนักงาน	หัวหน้าหน่วย	พนักงาน	หัวหน้าหน่วย	พนักงาน							
< 20	♂	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	1	-						
< 20	♀	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-						
20 – 29	♂	1,144	88	8,193	707	1,637	113	7,855	688	2,112	135	7,041	628						
20 – 29	♀	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-						
30 – 39	♂	3,442	300	1,027	196	2,782	251	647	171	12	199	397	148						
30 – 39	♀	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-						
40 – 49	♂	45	16	6	207	27	10	6	175	-	6	4	146						
40 – 49	♀	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-						
50 – 59	♂	-	1	1	63	-	1	-	59	-	1	-	54						
50 – 59	♀	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-						
≥ 60	♂	-	0	-	5	-	-	-	3	2,112	-	-	1						
≥ 60	♀	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-						
รวม	♂	4,631	405	9,227	1,178	4,446	375	8,511	1,096	3,835	341	7,443	977						
รวม	♀	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-						
		5,036	405	10,405	1,178	4,821	375	9,607	1,096	4,176	341	8,420	977						

สัดส่วนของหัวหน้าที่ได้รับการ

จ้างงานจากชุมชนในท้องถิ่น

ร้อยละ 28

\*คิดจากหัวหน้าส่วนและหัวหน้าหน่วย

ตำแหน่ง	ช่วงอายุ	จำนวน (คน)					
		ปี 2567		ปี 2566		ปี 2565	
ผู้พิการ	เพศ	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
	< 20 ปี	-	-	-	-	-	-
	20 – 29 ปี	-	-	-	-	-	-
	30 – 39 ปี	-	2	-	3	-	-
	40 – 49 ปี	1	2	1	2	-	-
	50 – 59 ปี	-	-	-	-	-	-
	≥ 60 ปี	-	-	-	-	-	-
	รวม	1	4	1	5	-	-
			5		6		-

## จำนวนพนักงานเข้าใหม่

ช่วงอายุ	จำนวน (คน)					
	ปี 2567		ปี 2566		ปี 2565	
จำนวนพนักงานเข้าใหม่	2,221		3,437		3,599	
New Hired Rate (ร้อยละ)	14.93		26.43		31.6	
เพศ	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
< 20 ปี	-	-	2	-	3	-
20 – 29 ปี			3,161	194	3,334	195
30 – 39 ปี			4	34	6	32
40 – 49 ปี			1	40	-	29
50 – 59 ปี			-	1	-	-
≥ 60 ปี	-	-	-	-	-	-
รวม	1,975	246	3,168	269	3,343	256
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการจัดหาพนักงานใหม่ (บาท/คน)	144.72		53.38		-	

## จำนวนพนักงานพ้นสภาพ

ช่วงอายุ	จำนวน (คน)					
	ปี 2567		ปี 2566		ปี 2565	
จำนวนพนักงานพ้นสภาพ	1,165		1,569		1,932	
อัตราพนักงานพ้นสภาพ (ร้อยละ)	17.83		12.06		16.98	
อัตราพนักงานพ้นสภาพโดยสมัครใจ (ร้อยละ)	85.15		89.36		-	
เพศ	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
< 20 ปี	-	-	-	-	-	-
20 – 29 ปี		74	1,213	65	1,568	75
30 – 39 ปี		30	234	30	241	24
40 – 49 ปี		21	3	21	1	16
50 – 59 ปี		5	-	3	-	2
≥ 60 ปี		-	-	-	1	4
รวม	992	130	1,450	119	1,811	121

<sup>1</sup> เทียบกับจำนวนพนักงานทั้งหมด ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2566

### อาชีวอนามัยและสิทธิมนุษยชน

รายการ	ปี 2567	ปี 2566	ปี 2565
กรณีพนักงานบาดเจ็บจากการทำงาน	174	58	5
จำนวนชั่วโมงการทำงาน (ชั่วโมง)	30,464,212	25,923,282	20,128,109
อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน (ครั้ง/200,000 ชั่วโมงการทำงาน)	0.32	0.045	0.05
อัตราการเจ็บป่วยจนถึงขั้นหยุดงาน (ชั่วโมงการลา/ชั่วโมงการทำงาน)	0.0002	0.0014	-
อัตราการเสียชีวิตจากการทำงาน (ครั้ง/200,000 ชั่วโมงการทำงาน)	0	0	0
จำนวนเหตุการณ์การละเมิดสิทธิมนุษยชน	0	0	0

<sup>1</sup> บริษัทฯ มีการพัฒนาระบบการรายงานข้อมูลอุบัติเหตุของพนักงานจากปี 2565 จึงทำให้จำนวนอุบัติเหตุเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

### การลา

รายการ	ปี 2567	
	ชาย	หญิง
จำนวนพนักงานที่มีสิทธิลาเพื่อเลี้ยงดูบุตร	-	1,615
จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิลาเพื่อเลี้ยงดูบุตร	-	106
อัตราการกลับมาทำงานของพนักงานภายหลังจากการลา การใช้สิทธิลาเพื่อเลี้ยงดูบุตร (ร้อยละ)	-	100
อัตราการคงอยู่ในบริษัทของพนักงานภายหลังการลา การใช้สิทธิลาเพื่อเลี้ยงดูบุตร (ร้อยละ)	-	99.05
Absentee Rate	2.25	

### อัตราส่วนค่าตอบแทนพนักงาน

รายการ	ปี 2567
	อัตราค่าตอบแทน (หญิง:ชาย)
อัตราส่วนเงินเดือนขั้นพื้นฐาน ระดับหัวหน้าส่วน	1 : 1.06
อัตราส่วนเงินเดือนขั้นพื้นฐาน ระดับหัวหน้าหน่วย	1 : 1.08
อัตราส่วนเงินเดือนขั้นพื้นฐาน ระดับพนักงาน	1 : 1.07

### การรวมกลุ่มและการเจรจาต่อรอง

รายการ	ปี 2567		ปี 2566	
	จำนวนพนักงาน	ร้อยละ	จำนวนพนักงาน	ร้อยละ
จำนวนพนักงานที่ได้รับการดูแล ภายใต้สหภาพแรงงาน	0	0	0	0
จำนวนพนักงานที่ได้รับการดูแลภายใต้ คณะกรรมการสวัสดิการ	15,929	100	14,873	100

\* บริษัทฯ ได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการในปี 2566 เป็นปีแรก



## การฝึกอบรมพนักงาน

รายการ	ปี 2567	ปี 2566	ปี 2565
จำนวนชั่วโมงการอบรมเฉลี่ย	11.77	11.06	11.24
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการอบรมพนักงาน (บาท)	294.60	322.04	-

## ความพึงพอใจและการประเมินการปฏิบัติงาน

รายการ	ปี 2567	ปี 2566	ปี 2565
ระดับความพึงพอใจของลูกค้า (ร้อยละ)	82.35	80.59	84.59
ระดับความพึงพอใจของพนักงาน (ร้อยละ)	85.29	84.68	81.98
การประเมินการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ (ด้วยตนเอง)			
คณะกรรมการบริษัทฯ (ร้อยละ)	85.24	95.62	98.37
กรรมการรายบุคคล (ร้อยละ)	99.23	100	98.70

## การมีส่วนร่วมต่อสังคม

ชื่อโครงการ	งบประมาณ (บาท)	ผลการดำเนินงาน ด้านสังคม	ผลการดำเนินงาน ด้านเศรษฐกิจ
โครงการบ้านใหม่ของหนู	5,600,000	สร้างศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเพิ่มจำนวน 4 แห่ง เพื่อเพิ่มโอกาสการเข้าถึงการเรียนรู้และลดความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา	-
โครงการเมืองไทยร่วมใจ บริจาคโลหิต	-	ผู้เข้าร่วมโครงการทั้งหมด 8,086 คน และสามารถช่วยเหลือผู้ป่วยที่ขาดแคลนโลหิตได้กว่า 24,258 ราย	-
โครงการเมืองไทยร่วมใจ มอบให้ชุมชน	2,500,000	มอบรถจักรยานยนต์ดัดแปลงเป็นจำนวน 20 คัน ให้แก่รพ.สต. ในจังหวัดอุดรธานี และราชบุรี จังหวัดละ 10 คัน	-
โครงการเมืองไทยร่วมใจ บันโอกาส บันเทคโนโลยี	-	มอบคอมพิวเตอร์ที่ซ่อมแซมแล้วให้แก่โรงเรียน 11 แห่ง จำนวนทั้งสิ้น 92 เครื่อง	-
โครงการส่งเสริมโอกาสการทำงานแก่ ผู้พิการ	-	จ้างผู้พิการจำนวน 5 คน ทำหน้าที่ในตำแหน่งของพนักงาน Call Center และแม่บ้าน ณ สำนักงานจังหวัดสุโขทัย	-
โครงการเมืองไทยไม่ทิ้งกัน	2,000,000	มอบถุงยังชีพให้ความช่วยเหลือประชาชนในจังหวัดสุโขทัยที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์น้ำท่วมทั้งหมด 5,122 ครัวเรือน	-

## ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

## การใช้ทรัพยากร

การใช้พลังงาน	ปี 2567		ปี 2566		ปี 2565	
	ปริมาณการใช้ (GJ)	เทียบยอด สิ้นเชื้อ (GJ/MB)	ปริมาณการใช้ (GJ)	เทียบยอด สิ้นเชื้อ (GJ/MB)	ปริมาณการใช้ (GJ)	เทียบยอด สิ้นเชื้อ (GJ/MB)
<b>ปริมาณการใช้เชื้อเพลิงไม่หมุนเวียน</b>						
น้ำมันดีเซล	55,491.42	0.34	53,427.86	0.37	44,034.05	0.37
น้ำมันเบนซิน	78,552.43	0.48	69,628.16	0.49	53,726.93	0.45
<b>Renewable fuel consumption</b>						
Biodiesel (Biofuel)	3,758.81	0.02	-	-	-	-
<b>ปริมาณการใช้พลังงานประเภทต่าง ๆ</b>						
พลังงานไฟฟ้า	187,813.97	1.14	175,300.56	1.22	<sup>1</sup> 151,411.93	1.26
<b>Renewable energy consumption</b>						
Solar Panel	30.16	0.0002	-	-	-	-
<b>รวมปริมาณการใช้ พลังงานทั้งหมด</b>	<b>325,646.79</b>	<b>1.98</b>	<b>298,356.59</b>	<b>2.08</b>	<b>249,172.91</b>	<b>2.07</b>

## ความเข้มข้นของการใช้พลังงาน

ประเภทพลังงาน	ความเข้มข้นของการใช้พลังงาน			
	ความเข้มข้นของการใช้พลังงานเทียบกับยอด สิ้นเชื้อทั้งหมด (GJ/MB)		ความเข้มข้นของการใช้พลังงานเทียบกับจำนวน พนักงานทั้งหมด (GJ/คน)	
น้ำมันเชื้อเพลิง	0.84		8.68	
พลังงานไฟฟ้า	1.14		11.79	
<b>พลังงานรวม</b>	<b>1.98</b>	<b>ลดลงจากเดิม ร้อยละ 4.80</b>	<b>20.47</b>	<b>เพิ่มขึ้นจากเดิม ร้อยละ 2.20</b>

## ปริมาณการใช้น้ำ

รายการ	ปริมาณการใช้น้ำ (เมกะลิตร)		
	ปี 2567	ปี 2566	ปี 2565
ปริมาณการใช้น้ำประปา	916.75	846.94	<sup>1</sup> 871.77
ปริมาณน้ำที่ดึงมาจากฝัดดิน	0	0	0
ปริมาณน้ำที่ทิ้งในทะเล	733.40	677.55	695.73

## หมายเหตุ

<sup>1</sup> ในปี 2565 มีการปรับเปลี่ยนวิธีการคำนวณปริมาณการใช้น้ำประปา และการใช้ไฟฟ้า โดยการนำปริมาณน้ำที่ใช้จริง (m<sup>3</sup>) และปริมาณการใช้ไฟฟ้า (kWh) มารายงานแทนการใช้ตัวเลขประมาณการแปลงหน่วยจากจำนวนเงินเป็นจำนวนหน่วยการใช้ ทั้งนี้มีข้อมูลกิจกรรม (Activity Data) การใช้น้ำประปาบางส่วนที่ไม่ครอบคลุม คิดเป็น 4.12% และการใช้ไฟฟ้าคิดเป็น 0.14% ของข้อมูลทั้งหมด เนื่องจากข้อจำกัดในการเก็บข้อมูล (สำหรับบางสาขาที่เป็นการชำระแบบเหมาจ่าย)

## การปล่อยก๊าซเรือนกระจก

รายการ	ปี 2567		ปี 2566		ปี 2565	
	ปริมาณการปล่อย (tonCO <sub>2</sub> e)	เทียบยอดสิ้นเชื้อ (tonCO <sub>2</sub> e /MB)	ปริมาณการปล่อย (tonCO <sub>2</sub> e)	เทียบยอดสิ้นเชื้อ (tonCO <sub>2</sub> e /MB)	ปริมาณการปล่อย (tonCO <sub>2</sub> e)	เทียบยอดสิ้นเชื้อ (tonCO <sub>2</sub> e /MB)
<b>การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรงและทางอ้อม</b>						
<b>1.3 ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (GHG SCOPE 1)</b>						
1. <sup>3</sup> ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (GHG SCOPE 1)	11,153.17	0.068	10,237.92	0.071	8,241.07	0.068
การใช้น้ำมันเบนซิน (ลิตร)	5,588.00		4,953.15		3,821.99	
การใช้น้ำมันดีเซล (ลิตร)	4,177.98		4,020.44		3,313.56	
การใช้น้ำมันไบโอดีเซล (Biofuel) (ลิตร)	136.90		-		-	
ปล่อยก๊าซ CH <sub>4</sub> จากบ่อเกรอะ (กิโลกรัม)	1,386.59		1,264.32		1,105.53	
ก๊าซหุงต้ม LPG (กิโลกรัม)	597.77					
<b>2 ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากการใช้พลังงาน (GHG SCOPE 2)</b>						
2 ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากการใช้พลังงาน (GHG SCOPE 2)	26,080.06	0.159	24,342.43	0.170	21,025.23	0.174
การใช้พลังงานไฟฟ้า (กิโลวัตต์/ชั่วโมง)	26,080.06		24,342.43		21,025.23	
<b>3 ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่นๆ (GHG SCOPE 3)</b>						
3 ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่นๆ (GHG SCOPE 3)	1,072.08	0.0065	986.70	0.0069	1,069.29	0.0089
การใช้กระดาษ (กิโลกรัม)	576.12		528.51		506.86	
การใช้น้ำประปา (เมกะลิตร)	495.96		458.19		471.63	
<b>รวม</b>	<b>38,305.31</b>	<b>0.233</b>	<b>35,567.05</b>	<b>0.248</b>	<b>30,335.59</b>	<b>0.252</b>

## หมายเหตุ

<sup>1</sup> องค์กรมีการขยายขอบเขตการรายงานปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก Scope 1 ให้ครอบคลุมปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากบ่อเกรอะ ส่งผลให้ในปี 2565 ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม Scope 1 ขององค์กรในปัจจุบันครอบคลุมเฉพาะการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากบ่อเกรอะและน้ำมันเท่านั้น ส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากแหล่งอื่น ๆ ยังไม่มีการเก็บข้อมูล ซึ่งทางองค์กรมีแผนที่จะดำเนินการเก็บข้อมูลในอนาคต

<sup>2</sup> สาขาลาดพร้าว 101 ซอย 28-30 กรุงเทพฯ มีการใช้ไฟฟ้าและน้ำร่วมกับอาคารอื่น

<sup>3</sup> ปี 2567 เพิ่มตัวคำนวณปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก Scope 1 ได้แก่ ก๊าซหุงต้ม (LPG), น้ำมันเชื้อเพลิงดีเซล จาก Fire Pump และ Generator และน้ำมันเชื้อเพลิงจากไบโอดีเซล (Renewable energy)

## เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) จัดทำรายงานความยั่งยืนฉบับนี้ขึ้นเป็นฉบับที่ 7 ต่อเนื่องจากรายงานความยั่งยืนประจำปี 2566 โดยจัดทำขึ้นเป็นประจำทุกปี เพื่อสื่อสารความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องกับความยั่งยืนทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ให้กับผู้มีส่วนได้เสีย และบริษัทฯ จะใช้ข้อมูลทั้งหมดในปี 2567 ในการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานต่อไปในอนาคต

## ขอบเขตการดำเนินงาน

รายงานฉบับนี้ นำเสนอภาพรวมการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) ในส่วนของสำนักงานใหญ่ สาขาทั่วประเทศ และศูนย์ประมวล ซึ่งครอบคลุมการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม 2567 เช่นเดียวกับรายงานงบการเงินประจำปี 2567

## กรอบการทำงาน

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

## ช่องทางการติดต่อ

หากมีข้อสงสัยสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ที่ ฝ่ายประสิทธิภาพและความยั่งยืน สำนักงานใหญ่ บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน)

332/1 ถนนจรัญสนิทวงศ์ แขวงบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพฯ 10700

โทรศัพท์ : 02-483-8800

E-mail : sustainability@muangthaicap.com

เว็บไซต์ : www.muangthaicap.com

## ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

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

E-mail : whistleblower@muangthaicap.com

## ช่องทางการประเมินความพึงพอใจ

เพจ เมืองไทย แคปปิตอล : Muangthai Capital

โทรศัพท์ : 1455 หรือ 02-483-8888

## GRI Content Index

GRI Standard	Disclosure	Page	Omissions	External Verification
<b>General disclosure</b>				
GRI 2: General disclosures 2021	2-1 Organizational details	6, 9, 131		
	2-2 Entities included in the organization's sustainability reporting	9		
	2-3 Reporting period, frequency and contact point	124		
	2-4 Restatements of information	123		
	2-5 External assurance	131, 132		
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	10, 11, 15		
	2-7 Employees	118		
	2-8 Workers who are not employees			
	2-9 Governance structure and composition	38		
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	37		
	2-11 Chair of the highest governance body	38		
	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	40-45		
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	30, 31		
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	31, 44		
	2-15 Conflicts of interest	51		
	2-16 Communication of critical concerns			
	2-17 Collective knowledge of the highest governance body			
	2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body			
	2-19 Remuneration policies			
	2-20 Process to determine remuneration			
	2-21 Annual total compensation ratio			
	2-22 Statement on sustainable development strategy			
	2-23 Policy commitments	50-53, 94-96,108		
	2-24 Embedding policy commitments	23-27, 41, 90		
	2-25 Processes to remediate negative impacts	51		
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns			
	2-27 Compliance with laws and regulations			
	2-28 Membership associations	117		
	2-29 Approach to stakeholder engagement	16-17		
	2-30 Collective bargaining agreements	120		
<b>Material topics</b>				
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Process to determine material topics	18		
	3-2 List of material topics	19		

GRI Standard	Disclosure	Page	Omissions	External Verification
<b>Economic performance</b>				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics			
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Direct economic value generated and distributed	117		
	201-2 Financial implications and other risks and opportunities due to climate change	106-107		
	201-3 Defined benefit plan obligations and other retirement plans	87		
	201-4 Financial assistance received from government			
<b>Procurement practices</b>				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics			
GRI 204: Procurement Practices 2016	204-1 Proportion of spending on local suppliers			
<b>Anti-corruption</b>				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics			
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1 Operations assessed for risks related to corruption	62, 64		
	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	90		
<b>Anti-competitive behavior</b>				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics			
GRI 206: Anti-competitive Behavior 2016	206-1 Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices			
<b>Tax</b>				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics			
GRI 207: Tax 2019	207-1 Approach to tax	76		
	207-2 Tax governance, control, and risk management	76		
	207-3 Stakeholder engagement and management of concerns related to tax	76		
	207-4 Country-by-country reporting			
<b>Energy</b>				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics			
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization	111, 112		✓
	302-2 Energy consumption outside of the organization			
	302-3 Energy intensity	122		
	302-4 Reduction of energy consumption	111, 112		
	302-5 Reductions in energy requirements of products and services			

GRI Standard	Disclosure	Page	Omissions	External Verification
<b>Water and effluents</b>				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics			
GRI 303: Water and Effluents 2018	303-1 Interactions with water as a shared resource	112		
	303-2 Management of water discharge-related impacts	114		
	303-3 Water withdrawal			
	303-4 Water discharge	122		
	303-5 Water consumption	112, 122		✓
<b>Biodiversity</b>				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics			
GRI 304: Biodiversity 2016	304-1 Operational sites owned, leased, managed in, or adjacent to, protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas	115		
	304-2 Significant impacts of activities, products and services on biodiversity	115		
	304-3 Habitats protected or restored	115		
	304-4 IUCN Red List species and national conservation list species with habitats in areas affected by operations	115		
<b>Emissions</b>				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics			
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	123	Include only GHG emissions from septic tanks and fuel.	✓
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	123		✓
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	123		✓
	305-4 GHG emissions intensity	123		
	305-5 Reduction of GHG emissions			
	305-6 Emissions of ozone-depleting substances (ODS)			
	305-7 Nitrogen oxides (NO <sub>x</sub> ), sulfur oxides (SO <sub>x</sub> ), and other significant air emissions			
<b>Waste</b>				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics			
GRI 306: Waste 2020	306-1 Waste generation and significant waste-related impacts			
	306-2 Management of significant waste-related impacts			
	306-3 Waste generated			
	306-4 Waste diverted from disposal			
	306-5 Waste directed to disposal			

GRI Standard	Disclosure	Page	Omissions	External Verification
<b>Supplier environmental assessment</b>				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics			
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016	308-1 New suppliers that were screened using environmental criteria	70		
	308-2 Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	70		
<b>Employment</b>				
GRI 2: Market Presence 2016	202-2 Proportion of senior management hired from the local community	118		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics			
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover	119		✓
	401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	89		
	401-3 Parental leave	89, 120		
<b>Labor/management relations</b>				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics			
GRI 402: Labor/Management Relations 2016	402-1 Minimum notice periods regarding operational changes			
<b>Occupational health and safety</b>				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics			
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1 Occupational health and safety management system	96		
	403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation			
	403-3 Occupational health services	97, 98		
	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	97, 98		
	403-5 Worker training on occupational health and safety	97		
	403-6 Promotion of worker health	97, 98		
	403-7 Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships			
	403-8 Workers covered by an occupational health and safety management system			
	403-9 Work-related injuries	120		✓
<b>Training and education</b>				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics			
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee	90		



GRI Standard	Disclosure	Page	Omissions	External Verification
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	90		
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	90		
<b>Diversity and equal opportunity</b>				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics			
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees	118		
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	120		
<b>Non-discrimination</b>				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics			
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken	94, 95		
<b>Freedom of association and collective bargaining</b>				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics			
GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining 2016	407-1 Operations and suppliers in which the right to freedom of association and collective bargaining may be at risk			
<b>Child labor</b>				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics			
GRI 408: Child Labor 2016	408-1 Operations and suppliers at significant risk for incidents of child labor	95		
<b>Forced or compulsory labor</b>				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics			
GRI 409: Forced or Compulsory Labor 2016	409-1 Operations and suppliers at significant risk for incidents of forced or compulsory labor	95		
<b>Security practices</b>				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	72, 73		
GRI 410: Security Practices 2016	410-1 Security personnel trained in human rights policies or procedures			
<b>Rights of indigenous peoples</b>				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics			
GRI 411: Rights of Indigenous Peoples 2016	411-1 Incidents of violations involving rights of indigenous peoples			
<b>Local communities</b>				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics			
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs			

GRI Standard	Disclosure	Page	Omissions	External Verification
	413-2 Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities			
<b>Supplier social assessment</b>				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics			
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-1 New suppliers that were screened using social criteria	70,71		
	414-2 Negative social impacts in the supply chain and actions taken	70,71		
<b>Public policy</b>				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics			
GRI 415: Public Policy 2016	415-1 Political contributions	117		
<b>Customer health and safety</b>				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics			
GRI 416: Customer Health and Safety 2016	416-1 Assessment of the health and safety impacts of product and service categories			
	416-2 Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services			
<b>Customer Privacy</b>				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	72, 73		
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	73		



# LRQA Independent Assurance Statement

## Relating to Muangthai Capital Public Company Limited's performance data on Sustainability Report for the calendar year 2024

This Assurance Statement has been prepared for Muangthai Capital Public Company Limited in accordance with our contract but is intended for the readers of this Report.

### Terms of engagement

LRQA was commissioned by Muangthai Capital Public Company Limited (MTC) to provide independent assurance on its performance data on the Sustainability Report ("the report") against the assurance criteria below to a limited level of assurance and materiality of professional judgement of the verifier, using LRQA's verification procedure. LRQA's verification procedure is based on current best practice, is in accordance with ISAE 3000.

Our assurance engagement covered MTC's operations and activities in Thailand, specifically the following requirements:

- Evaluating the accuracy and reliability of data and information for only the selected indicators listed below:
  - GRI 302-1 Energy consumption within the organization
  - GRI 303-5 Water consumption
  - GRI 305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions
  - GRI 305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions
  - GRI 305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions
  - GRI 401-1 New employee hires and employee turnover
  - GRI 403-9 Work-related injuries.

Our assurance engagement excluded the data and information of MTC's suppliers, contractors and any third-parties mentioned in the report.

LRQA's responsibility is only to MTC. LRQA disclaims any liability or responsibility to others as explained in the end footnote. MTC's responsibility is for collecting, aggregating, analysing and presenting all the data and information within the report and for maintaining effective internal controls over the systems from which the report is derived. Ultimately, the report has been approved by, and remains the responsibility of MTC.

### LRQA's Opinion

Based on LRQA's approach nothing has come to our attention that would cause us to believe that MTC has not, in all material respects:

- Disclosed accurate and reliable performance data and information as no errors or omissions were detected.

The opinion expressed is formed on the basis of a limited level of assurance and at the materiality of the professional judgement of the verifier.

*Note: The extent of evidence-gathering for a limited assurance engagement is less than for a reasonable assurance engagement. Limited assurance engagements focus on aggregated data rather than physically checking source data at sites. Consequently, the level of assurance obtained in a limited assurance engagement is substantially lower than the assurance that would have been obtained had a reasonable assurance engagement been performed.*



### **LRQA's approach**

LRQA's assurance engagements are carried out in accordance with our verification procedure. The following tasks though were undertaken as part of the evidence gathering process for this assurance engagement:

- Auditing MTC's data management systems to confirm that there were no significant errors, omissions or mis-statements in the report. We did this by reviewing the effectiveness of data handling procedures, instructions and systems, including those for internal verification. We also spoke with those key people responsible for compiling the data and drafting the report.
- Visiting MTC's Head Office and one operating site, Bang Plat Branch, to verify a sample of data and information for the selected indicators.

### **Observations**

Further observations and findings, made during the assurance engagement, are:

- **Reliability:**  
Data management systems are considered to be well established. MTC's data collection may require periodic internal quality control system to prevent errors identified at corporate level.

### **LRQA's standards, competence and independence**

LRQA ensures the selection of appropriately qualified individuals based on their qualifications, training and experience. The outcome of all verification and certification audits is then internally reviewed by senior management to ensure that the approach applied is rigorous and transparent.

The verification is the only work undertaken by LRQA for MTC and as such does not compromise our independence or impartiality.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ben Wiriya'.

Wiriya Rattanasuwan  
LRQA Lead Verifier

Dated: 5<sup>th</sup> March 2025

On behalf of LRQA (Thailand) Limited,  
252/123 Muang Thai-Phatra Complex Tower B, 26<sup>th</sup> floor,  
Unit 252/123 (C) Ratchadaphisek Rd., Huaykwang Sub-district,  
Huaykwang District, Bangkok 10310, Thailand.

LRQA reference: BGK00001162

*LRQA its affiliates and subsidiaries, and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'LRQA'. LRQA assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or howsoever provided, unless that person has signed a contract with the relevant LRQA entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.*

*The English version of this Assurance Statement is the only valid version. LRQA assumes no responsibility for versions translated into other languages.*

*This Assurance Statement is only valid when published with the Report to which it refers. It may only be reproduced in its entirety.*

*Copyright © LRQA, 2025.*



บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน)