

# รายงานความรับผิดชอบต่อสังคม ประจำปี 2556



บริษัท กรุงไทยคาร์เร้นท์ แอนด์ ลีส จำกัด (มหาชน)



## บริษัท กรุงไทยคาร์เร้นท์ แอนด์ ลีส จำกัด (มหาชน)

สำนักงานใหญ่ : 455/1 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโคล่ เขตบางคอแหลม  
กรุงเทพมหานคร

โทรศัพท์ : 0-2291-8888

โทรสาร : 0-2291-4488

สาขา : 288/9 ถนนอโศก-ดินแดง แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง  
กรุงเทพมหานคร 10400

website : [www.krungthai.co.th](http://www.krungthai.co.th)



## เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

บริษัท กรุงไทยคาร์เร็นท์ แอนด์ ลีส จำกัด (มหาชน) “KCAR” ได้จัดทำรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมประจำปี 2556 เพื่อแสดงให้เห็นถึงนโยบาย แนวคิด และแผนการดำเนินงาน ในการมุ่งพัฒนากระบวนการต่างๆ เพื่อนำไปสู่การเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน โดยเนื้อหาต่างๆ ครอบคลุมถึงลักษณะธุรกิจ การดำเนินงานของบริษัทฯ โดยรวบรวมมาจากข้อมูลที่ได้ปฏิบัติอยู่ก่อนแล้ว และที่เป็นแผนการดำเนินงานของส่วนงานต่างๆ รวมถึงข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ข้อมูลจากการปฏิบัติงานต่างๆ ของส่วนงานภายในองค์กร และเพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายในองค์กร ในรายงานฉบับนี้จึงได้จำแนกประเภทของผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งแนวทางปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย โดยมุ่งถึงการพัฒนาระบบการภายในองค์กร เพื่อนำไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน

รายงานฉบับนี้เป็นการจัดทำรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นครั้งแรก บริษัทฯจึงตระหนักถึงข้อจำกัดต่าง ๆ และความพร้อมของข้อมูลที่ใช้ในการจัดทำรายงาน ซึ่งยังอยู่ในขั้นพื้นฐาน ดังนั้น บริษัทฯ ได้นำแนวทางการจัดทำและเปิดเผยข้อมูลของ Global Reporting Initiatives (GRI) มาประยุกต์ใช้เพื่อให้เนื้อหาของรายงานสอดคล้องกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ โดยเนื้อหา และความถูกต้องของข้อมูลได้ผ่านการทบทวนจากผู้บริหารของบริษัทฯ

The background of the image shows a black asphalt road with white dashed lines, curving into the distance. A thick, vibrant green grassy median runs alongside the road, also curving. In the foreground, a blue circular callout box with a white border contains the text. At the top of this box is the 'KCAR' logo in white text on a dark blue oval background.

KCAR

“เป็นบริษัทเอกชนชั้นนำที่เน้นงานบริการที่เป็นเลิศ โดยเสริมสร้างความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน ภายใต้การทำงานร่วมกับคู่ค้า มุ่งสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้าและพัฒนาพนักงานให้มีความก้าวหน้า และมีทักษะการทำงานที่เป็นมืออาชีพ โดยการปลูกฝังจริยธรรม และการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี”

## สารบัญ

|  |    |
|--|----|
| รู้จักKCAR   | 1  |
| สารสนเทศจากประธานกรรมการบริษัท                                   | 2  |
| ลักษณะการดำเนินธุรกิจของบริษัท                                   | 3  |
| นโยบาย และค่านิยมในองค์กร  | 4  |
| การบริหารจัดการเพื่อความยั่งยืน                                  | 6  |
| การบริหารความเสี่ยง  | 7  |
| แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคม                                      | 9  |
| แนวทางการปฏิบัติต่อการคอร์รัปชัน                                 | 10 |
| คณะทำงานความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม               | 10 |
| แนวทางการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม | 11 |
| แนวทางปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย                                 | 11 |
| แผนงานปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม สำหรับปี 2557 – 2559   | 13 |
| ภาคผนวก  | 20 |



ปี 2535 จดทะเบียนจัดตั้งบริษัท ในชื่อ “บริษัท กรุงไทยคาร์เร็นท์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด” โดยคุณไพฑูรย์ จันทรเสรีกุล ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 4 ล้านบาท ประกอบธุรกิจให้เช่ารถยนต์ ทั้งเช่ารายวัน รายเดือน รายปี

ปี 2547 บริษัทได้ทำการแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน ภายใต้ชื่อ “บริษัท กรุงไทยคาร์เร็นท์ แอนด์ ลีส จำกัด (มหาชน)” และเปลี่ยนแปลงมูลค่าที่ตราไว้จาก 1,000 บาทต่อหุ้น เป็น 1 บาทต่อหุ้น

ปี 2548 บริษัทฯ ได้เสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนให้แก่ประชาชน จำนวน 50 ล้านหุ้น และได้เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้วยทุนจดทะเบียน 250 ล้านบาท และในปีเดียวกัน บริษัทฯ ได้ลงทุนในบริษัท กรุงไทย ออโตโมบิล จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อยคิดเป็นสัดส่วนการลงทุนร้อยละ 95 ของทุนจดทะเบียน 40 ล้านบาท โดยเน้นการประกอบธุรกิจจำหน่าย

รถยนต์มือสองภายใต้แบรนด์ “โตโยต้าชาัวร์ กรุงไทย ยูสคาร์” ปัจจุบันมีสาขาทั้งหมด 3 สาขา คือ สาขากาญจนภิเษก สาขาศรีนครินทร์ และสาขาเกษตร (ถนนพหลโยธิน)

ปี 2556 บริษัทฯ เพิ่มเงินลงทุนในบริษัทย่อยคือบริษัท กรุงไทย ออโตโมบิล จำกัด ผ่านการซื้อหุ้นจากผู้บริหาร และเงินลงทุนดังกล่าวมีผลให้บริษัทฯ ถือหุ้นร้อยละ 100 ในบริษัทย่อยจากเดิมร้อยละ 95

นอกจากนั้น บริษัทฯ ยังมีกลุ่มบริษัทที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ ในนามของ บริษัท โตโยต้า กรุงไทย จำกัด บริษัท สยามนิสสัน กรุงไทย จำกัด และบริษัทจำหน่ายรถยนต์นำเข้า ในนามของ บริษัท คาร์ลอฟท์ ออโต้ อิมพอร์ต จำกัด ซึ่งบริษัทฯ ดังกล่าวนี เป็นห่วงโซ่อุปทานทางธุรกิจที่สนับสนุนธุรกิจรถยนต์เช่าให้กับบริษัทฯ เป็นอย่างดี

### กลุ่มบริษัทย่อย และบริษัทในเครือ



บริษัท กรุงไทยคาร์เร็นท์ แอนด์ ลีส จำกัด (มหาชน)



บริษัท กรุงไทย ออโตโมบิล จำกัด



บริษัท โตโยต้า กรุงไทย จำกัด



บริษัท สยามนิสสัน กรุงไทย จำกัด

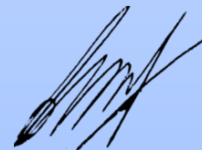


บริษัท คาร์ลอฟท์ ออโต้ อิมพอร์ต จำกัด

บริษัท กรุงไทยคาร์เร้นท์ แอนด์ ลีส จำกัด (มหาชน) ในฐานะผู้นำด้านบริการรถยนต์เช่าครบวงจร ได้เห็นความสำคัญของการเติบโตธุรกิจควบคู่ไปกับการตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในธุรกิจ เพื่อนำมาซึ่งการเติบโตของบริษัทอย่างยั่งยืน ในปี 2556 สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสถาบันธุรกิจเพื่อสังคม (Corporate Social Responsibility Institute: CSRI) ได้จัดอบรมหลักสูตรแนวทางการรับผิดชอบต่อสังคม ทางบริษัท ได้เล็งเห็นความสำคัญและความจำเป็น จึงได้ส่งพนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าอบรมหลักสูตรดังกล่าว เพื่อนำแนวทางดังกล่าวมาดำเนินการกับกิจกรรมขององค์กร กิจกรรมที่บริษัท ดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และการพัฒนาอย่างยั่งยืน ในปีที่ผ่านมา แบ่งเป็น

- “โครงการอบรมขับขี่เชิงป้องกันอุบัติเหตุ” เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อสร้างความตระหนักในการใช้รถใช้ถนนแก่ผู้บริโภครถยนต์ และบุคลากร ให้ระมัดระวังในการขับขี่ อันจะก่อให้เกิดอันตรายที่เกิดจากความประมาท ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผู้ใช้รถใช้ถนน รวมถึงการขับขี่แบบไม่สร้างมลพิษให้กับสิ่งแวดล้อม
- “โครงการ KCAR พาเพลินเดินตลาดน้ำ” เป็นกิจกรรมที่บริษัท ได้ตอบแทนสังคมโดยการร่วมกับร้านค้าในการส่งมอบสิ่งของ เครื่องอุปโภคบริโภคต่างๆ รวมถึงเงินบริจาคให้กับ “บ้านคนน้อย” ซึ่งเป็นสถานสงเคราะห์ที่รับเลี้ยงเด็กด้อยโอกาสจำนวน 8 ครั้ง ในรอบปีที่ผ่านมา
- “โครงการเยี่ยมชมโรงงานประกอบรถยนต์และโรงงานผลิตยาง” โครงการดังกล่าวมุ่งเน้นให้ลูกค้า บุคลากร ทราบถึงวัสดุประกอบรถยนต์และยาง เพื่อจะได้เลือกใช้วัสดุเกี่ยวกับรถยนต์ได้ถูกประเภทเพื่อเป็นการลดมลภาวะบนท้องถนน
- “โครงการเพิ่มขีดความสามารถ” เป็นโครงการที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมคิด ร่วมบูรณาการ การทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สำหรับแผนงานในปี 2557 บริษัทฯ ได้นำหลักเกณฑ์และแนวทางการรับผิดชอบต่อสังคมและการเติบโตอย่างยั่งยืนมาร่วมกำหนดกลยุทธ์ และแผนการดำเนินงานธุรกิจขององค์กรอย่างเป็นแบบแผนชัดเจน ดังได้มีการนำเสนอในรายงานฉบับนี้ ในนามบริษัทฯ ผมขอขอบคุณท่านผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้าธุรกิจ ชุมชน และผู้ที่เกี่ยวข้องที่ได้ให้การสนับสนุนการดำเนินงานของบริษัทฯ อย่างดียิ่งมาโดยตลอด บริษัทฯ จะยึดหลักการดำเนินงานที่มุ่งเน้นพัฒนาบุคลากร ให้มีความสำคัญกับการบริหารกระบวนการภายในที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงการใช้วัสดุและทรัพยากรในกระบวนการธุรกิจให้เกิดประโยชน์สูงสุด ด้วยความตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชนและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้บริษัทฯ มีขีดความสามารถทางการแข่งขันและพัฒนาการเติบโตได้อย่างยั่งยืน



นายไพฑูรย์ จันทรเสรีกุล  
ประธานบริษัทฯ

## ลักษณะการดำเนินธุรกิจของบริษัท

บริษัท กรุงไทยคาร์เร็นท์ แอนด์ ลีส จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจประเภทการจัดการรถยนต์ให้เช่าแบบสัญญาเช่าเพื่อการดำเนินงาน (Operating Lease) อายุสัญญาเช่าระหว่าง 1-5 ปี และการให้เช่าระยะสั้น (Short Term Rent) อายุการสัญญาเช่าไม่เกิน 1 ปี และประกอบธุรกิจจำหน่ายรถยนต์มือสอง โดยเป็นรถยนต์เช่าที่ครบกำหนดอายุสัญญาเช่า และจำหน่ายผ่านตัวแทนจำหน่ายคือ บริษัท กรุงไทยออโตโมบิล จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อยภายใต้แบรนด์ “โตโยต้าซัวร์ กรุงไทย ยูสคาร์”



### ประเภทของผลิตภัณฑ์และบริการ

#### 1. บริการจัดการรถยนต์ให้เช่าเพื่อการดำเนินงาน (Operating Lease)

บริษัทฯ จัดหารถยนต์ให้เช่าเพื่อการดำเนินงาน โดยมีอายุสัญญาเช่าระหว่าง 1-5 ปี รถยนต์ที่ให้เช่าเป็นรถยนต์ที่ตรงตามวัตถุประสงค์การใช้งานของลูกค้า แบ่งเป็นรถยนต์ประเภทรถยนต์นั่งขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่ รถตู้ และรถกระบะ ซึ่งการบริการครอบคลุมถึงการจัดทำประกันภัยรถยนต์ประเภทชั้น 1 และการจดทะเบียนและต่อภาษีรถยนต์ ค่าตรวจสภาพ ค่าซ่อมแซมและบำรุงรักษา รวมถึงมีศูนย์ประสานงาน 24 ชั่วโมง (Call Center) เพื่อให้บริการลูกค้าในกรณีฉุกเฉิน พร้อมทีมช่างฉุกเฉินและรถซ่อมบำรุงเคลื่อนที่ พร้อมบริการรถลากจูง รวมถึงมีบริการรถทดแทนในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุ

#### 2. บริการจัดการรถยนต์ให้เช่าระยะสั้น

(Short Term Rent)

บริษัทฯ มีรถยนต์สำหรับให้กลุ่มลูกค้าที่มีวัตถุประสงค์ในการเช่าเป็นแบบการเช่ารายวัน รายเดือน โดย

รถยนต์ที่ให้เช่าระยะสั้นทุกคัน ได้รับการบริการเช่นเดียวกันกับรถยนต์ให้เช่าเพื่อการดำเนินงาน ปัจจุบันมีบริการให้เช่าที่สำนักงานใหญ่ถนนพระราม 3 และสาขาโอโก

#### 3. การจำหน่ายรถยนต์ใช้แล้ว

บริษัทฯ มีช่องทางการจำหน่ายรถยนต์ซึ่งหมดอายุสัญญาเช่า ผ่านบริษัทย่อยคือ บริษัท กรุงไทย ออโตโมบิล จำกัด โดยบริษัทฯ มีสัดส่วนการถือหุ้นร้อยละ 100 บริษัทย่อยดำเนินธุรกิจจำหน่ายรถยนต์มือสองภายใต้แบรนด์ “โตโยต้าซัวร์ กรุงไทย ยูสคาร์” นอกจากนี้ ยังสามารถหาโอกาสทางธุรกิจจากการขายรถยนต์ใช้แล้วที่รับซื้อจากภายนอกปัจจุบันมี 3 สาขา ตั้งอยู่บริเวณถนนกาญจนาภิเษก ถนนศรีนครินทร์ และถนนพหลโยธิน



## นโยบาย และเป้าหมายในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม

บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบาย และเป้าหมายในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม เพื่อให้เกิดการดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน ดังนี้

### นโยบายองค์กร



“เป็นบริษัทรถเช่าชั้นนำที่เน้นงานบริการที่เป็นเลิศ โดยเสริมสร้างความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน ภายใต้การทำงานร่วมกับคู่ค้า มุ่งสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้า และพัฒนาพนักงานให้มีความก้าวหน้า และมีทักษะการทำงานที่เป็นมืออาชีพ โดยการปลูกฝังจริยธรรม และการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี”

### ค่านิยมองค์กร

**KCAR way**  
วิถีแห่งเคอาร์



**Professional** ความเชี่ยวชาญ และความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมงาน มีคุณภาพสูงสุด

**Partnership** การบริการ และสัมพันธภาพที่ดี นำมาซึ่งความพอใจสูงสุดของลูกค้า

**Dynamic** ความมุ่งมั่น ทุ่มเท และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อความเป็นเลิศในธุรกิจรถเช่าอย่างยั่งยืน





- 1) การพัฒนาคุณภาพงานบริการ และเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการในกระบวนการธุรกิจ เพื่อให้องค์กรมีขีดความสามารถทางการแข่งขัน โดยมุ่งถึงประโยชน์สูงสุดต่อผู้มีส่วนได้เสีย และลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น เพื่อให้องค์กรเติบโตได้อย่างยั่งยืน
- 2) การพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีความรู้ความสามารถ และส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง

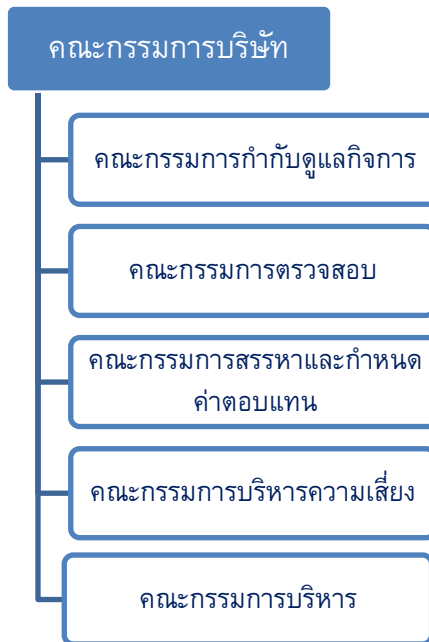


## การบริหารจัดการเพื่อความยั่งยืน

บริษัทฯ ดำเนินถึงหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Governance) เนื่องจากการกำกับดูแลกิจการที่ดีจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร ซึ่งส่งผลให้เกิดการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่บริษัทฯ ผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสียในระยะยาว

บริษัทฯ ได้กำหนดเป้าหมายของการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยเริ่มจากการกำหนดโครงสร้างของการบริหารจัดการให้มีความชัดเจน การสรรหากรรมการบริษัทฯ ที่มีความรู้ ความเข้าใจในธุรกิจ และมีวิสัยทัศน์ในการในการบริหารงาน การกำหนดอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ การเปิดเผยข้อมูลอย่างครบถ้วน โปร่งใส ทันเวลา และการส่งต่อนโยบาย และแนวปฏิบัติต่างๆ ไปยังผู้บริหาร และพนักงานได้รับทราบ และยึดถือเป็นแนวปฏิบัติในองค์กร

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2566 คณะกรรมการบริษัทฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย เพื่อช่วยในการกลั่นกรองงานที่มีความสำคัญในด้านต่างๆ ดังนี้





## การบริหารจัดการความเสี่ยง

บริษัทฯ เห็นถึงความสำคัญในการบริหารจัดการความเสี่ยงในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งตระหนักถึงการสร้างมูลค่าในระยะยาวแก่ผู้มีส่วนได้เสีย บริษัทฯ จึงได้ตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อทำการประเมิน และบริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นต่อองค์กร และเพื่อวางแผนและป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ทั้งนี้บริษัทฯ ได้บริหารจัดการความเสี่ยง โดยสรุปดังนี้

### ความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราดอกเบี้ย

ในธุรกิจให้บริการสัญญาเช่ารถยนต์เพื่อการดำเนินงาน มีการกำหนดค่าเช่าในอัตราคงที่ตลอดอายุของสัญญาเช่า ทำให้บริษัทมีรายได้ที่แน่นอนจากค่าเช่ารถยนต์ ในขณะที่ต้นทุนในการดำเนินงานของบริษัทซึ่งเกิดจากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมมี 2 ลักษณะ คือ อัตราดอกเบี้ยคงที่ และอัตราดอกเบี้ยลอยตัวซึ่งจะขึ้นลงตามอัตราดอกเบี้ยในท้องตลาด จึงทำให้การดำเนินงานของบริษัทยังมีความเสี่ยงจากส่วนต่างของรายได้รับ และดอกเบี้ยจ่าย ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อต้นทุนและผลกำไรของบริษัท ที่ผ่านมามีบริษัทฯ ได้จัดทำสัญญาแบบสัญญาเช่าซื้อซึ่งจะสามารถกำหนดอัตราดอกเบี้ยได้ เพื่อให้บริษัทฯ สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงทางด้านอัตราดอกเบี้ยได้อย่างเหมาะสม

### ความเสี่ยงด้านการบริหารทรัพย์สินที่หมดอายุสัญญาให้เช่า

ในการประกอบธุรกิจให้บริการเช่ารถยนต์เพื่อการดำเนินงาน มีระยะเวลาเช่าประมาณ 1 - 5 ปี ซึ่งหลังจากครบกำหนดสัญญาเช่า บริษัทอาจพิจารณาเก็บรถยนต์ดังกล่าวไว้เพื่อให้เช่าระยะสั้นต่อไปอีก 1 - 2 ปี ใน ซึ่งหากไม่มีบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ อาจทำให้บริษัทมีความเสี่ยงจากการมีรถยนต์ในบริษัทมากเกินไป อย่างไรก็ตามจากการที่บริษัทมีบริษัทย่อย คือ บริษัท กรุงไทย ออโตโมบิล จำกัด ซึ่งเป็นศูนย์จำหน่ายรถยนต์มือสองภายใต้แบรนด์ “โตโยต้า ชัวร์ กรุงไทยยูสคาร์” โดยดำเนินธุรกิจ ซื้อ-ขายและแลกเปลี่ยนรถยนต์ใช้แล้วคุณภาพดีตามมาตรฐานของโตโยต้า มอเตอร์ (ประเทศไทย) ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในคุณภาพรถยนต์ที่ตัดจำหน่าย และช่วยเพิ่มขีดความสามารถและโอกาสในการจำหน่ายรถยนต์ได้มากขึ้น โดยปัจจุบันบริษัท กรุงไทย ออโตโมบิล จำกัด มีศูนย์จำหน่ายรถยนต์ใช้แล้วเปิดให้บริการทั้งสิ้น

3 สาขา คือสาขากาญจนภิเษก สาขาศรีนครินทร์ และสาขาเกษตร

### ความเสี่ยงจากการดำเนินงาน

เพื่อลดความเสี่ยงดังกล่าว บริษัทฯ ได้มีวิธีการคัดเลือกลูกค้าอย่างระมัดระวังโดยคำนึงถึงความสามารถในการจ่ายค่าเช่าของลูกค้าจากผลประกอบการและฐานะทางการเงินในอดีตจนถึงปัจจุบัน รวมถึงความน่าเชื่อถือของลูกค้า นอกจากนี้บริษัทฯ มีนโยบายป้องกันความเสี่ยงจากตัวลูกค้า โดยสัญญาเช่าระยะสั้นลูกค้าต้องจัดให้มีบุคคลค้ำประกันหรือวางเงินประกันการเช่ารวมถึงบางกรณีมีการเรียกชำระค่าเช่าล่วงหน้าเต็มจำนวนตามระยะเวลาการเช่า ซึ่งสามารถช่วยคุ้มครองความเสี่ยงจากการดำเนินงานได้ บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการติดตามหนี้ โดยมีความต่อเนื่องและการกำกับและควบคุมใกล้ชิด ส่งผลให้การติดตามลูกหนี้บริษัทมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

### ความเสี่ยงด้านการตลาดและการแข่งขัน

เนื่องจากธุรกิจให้เช่ารถยนต์ใช้เงินลงทุนตั้งต้นต่ำสำหรับการเริ่มต้นดำเนินธุรกิจ จึงมีผู้ประกอบการให้เช่ารถยนต์ในตลาดเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดการแข่งขันในธุรกิจให้เช่ารถยนต์มากขึ้น โดยการแข่งขันส่วนใหญ่เป็นการแข่งขันด้านราคา ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อยอดขาย และผลกำไรของบริษัท เพื่อลดความเสี่ยงดังกล่าว บริษัทจึงมีนโยบายที่ชัดเจนในการเป็นผู้ประกอบการขนาดใหญ่ที่เน้นให้บริการอย่างมีคุณภาพ (Premium Service) และบริการหลังการขายครบวงจร (One Stop Service) โดยลูกค้าส่วนใหญ่ของบริษัทเป็นธุรกิจขนาดกลาง และขนาดใหญ่ รวมถึงหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ ที่ให้ความสำคัญด้านงานบริการที่ดี



### **ความเสี่ยงทางด้านเศรษฐกิจ**

ความเสี่ยงจากนโยบายภาครัฐ จากโครงการรถคันแรกในช่วงปี 2555 ที่ผ่านมา โดยผู้ประกอบการที่มีความต้องการใช้รถยนต์ เลือกที่จะซื้อรถคันแรกเพื่อใช้สิทธิ์ตามโครงการของภาครัฐ ทำให้บริษัท ต้องมีการบริหารจัดการรถยนต์ที่หมดอายุสัญญาเช่า และนำไปจำหน่ายผ่านบริษัท ย่อย ภายใต้แบรนด์ “โตโยต้า ชัวร์ ไทยยูนิคาร์” เนื่องจากนโยบายดังกล่าว ส่งผลกระทบต่อราคารถยนต์มือสองในปี 2556 ที่ต้องปรับราคาลงเพื่อให้สามารถแข่งขันได้กับตลาดรถยนต์ใหม่ และตลาดรถยนต์ใช้แล้ว (USED CARS) โดยทั้งนี้ บริษัทฯ ยังมุ่งที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าทั้งในเรื่องของราคา และบริการหลังการขาย

### **ความเสี่ยงทางด้านสังคม และชุมชน**

บริษัทฯ ตระหนักถึงหลักการทำงานควบคู่ไปกับการดูแลทั้งทางด้านสังคม และชุมชนอย่างต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญต่อผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจให้เช่ารถยนต์ บริษัทฯ จึงได้จัดตั้งโครงการขับเคลื่อน

ปลอดภัย และดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้รถยนต์ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าของบริษัทฯ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการให้ผู้ใช้รถยนต์ขับเคลื่อนบนพื้นฐานของความปลอดภัยแก่ผู้ใช้รถยนต์บนท้องถนน และรวมถึงคนเดินทางเท้า และทรัพย์สินต่างๆ บนท้องถนน

### **ความเสี่ยงทางด้านสิ่งแวดล้อม**

ถึงแม้ว่าธุรกิจของบริษัทฯ ไม่ได้ใช้ทรัพยากรสิ่งแวดล้อมโดยตรง แต่ทั้งนี้บริษัทฯ ยังคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทางอ้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจรถยนต์ เช่น ของเสียจากการบำรุงรักษารถยนต์ เป็นต้น โดยบริษัทฯ ได้กำหนดเป็นแนวทางการจัดการกระบวนการภายใน เพื่อลดโอกาสการเกิดปัญหาของสิ่งที่เกิดขึ้นจากกระบวนการทางธุรกิจของบริษัทฯ

# แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคม

บริษัท กรุงไทยคาร์เร้นท์ แอนด์ ลีส จำกัด (มหาชน) ตระหนักถึงการดำเนินงานที่ควบคู่ไปกับความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของนโยบาย และค่านิยมในองค์กร โดยทั้งนี้บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะให้เกิดกระบวนการพัฒนาภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมได้ถูกถ่ายทอดไปยังทุกหน่วยงานขององค์กร เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ ปลูกฝัง แก่พนักงานทุกระดับในองค์กร โดยบริษัทฯ ได้จัดทำนโยบายในด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขึ้น เพื่อเป็นกรอบในการดำเนินงาน และการวางแผนงานในด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ให้มีความชัดเจน และเพื่อให้ทุกหน่วยงานในองค์กรสามารถนำไปปฏิบัติภายใต้แผนการทำงานแบบเดียวกันอย่างเหมาะสม

ทั้งนี้ บริษัทฯ ยังได้ตระหนักดีว่า การดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน ไม่ใช่เพียงแต่การรับผิดชอบต่อผลการดำเนินงานของบริษัทฯ เพียงอย่างเดียว หากยังต้องคำนึงถึงการดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับความรับผิดชอบต่อ สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งบริษัทฯ ยังต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ





บริษัทฯ ได้มีแนวทางเพื่อป้องกันการมีส่วนเกี่ยวข้องกับการทุจริต และคอร์รัปชัน โดยเป็นแนวทางการปฏิบัติผ่านคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ และคู่มือพนักงาน เพื่อใช้เป็นกรอบในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้บริษัทฯ ได้จัดให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแส ข้อร้องเรียนโดยตรง ผ่านส่วนงาน “สำนักกำกับงานบริหาร” ซึ่งจะรายงานผลโดยตรงต่อคณะกรรมการ

### คณะกรรมการรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม (Corporate Social Responsibility- CSR)

คณะกรรมการ CSR ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 มีจำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย

| ลำดับ | ชื่อ-นามสกุล              | ตำแหน่ง                |
|-------|---------------------------|------------------------|
| 1     | นายศักดิ์รัช จันทรเสรีกุล | ผู้กำกับคณะกรรมการ CSR |
| 2     | นางสาวสิริมา ชะเอมกุล     | คณะกรรมการ CSR         |
| 3     | นางสุนทรียา วิวัฒน์พงษ์   | คณะกรรมการ CSR         |

#### คณะกรรมการ CSR มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- พิจารณาก่อนการออกกิจกรรม และนโยบายเพื่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท
- พิจารณาและให้ความเห็นชอบในกลยุทธ์และกิจกรรมต่างๆ ของบริษัทฯ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและนโยบายด้าน CSR
- พิจารณาก่อนการวางแผนงาน และงบประมาณประจำปี สำหรับการดำเนินงานด้าน CSR เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท

- พิจารณาและติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินงานด้าน CSR และประเมินผลสำเร็จรวมทั้งคุณภาพของโครงการ CSR
- ส่งเสริมให้คณะกรรมการบริษัท และพนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้าน CSR
- พิจารณาแต่งตั้งทีมงาน เพื่อทำหน้าที่สนับสนุนงานด้าน CSR
- ดำเนินการอื่นใดที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท เกี่ยวกับการดำเนินงานด้าน CSR

## แนวทางการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ ได้มีการดำเนินงานที่ได้คำนึงถึงสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม โดยเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม และชุมชน ผ่านกิจกรรมต่างๆ ที่จัดขึ้น รวมทั้งการดำเนินงานภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance) การดำเนินงานทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ที่บริษัทฯ กำหนดขึ้น มีจุดมุ่งหมายที่จะตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร 5 กลุ่มหลัก ได้แก่ กลุ่มพนักงาน กลุ่มลูกค้า กลุ่มคู่ค้า กลุ่มผู้ถือหุ้น และกลุ่มสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม



ทั้งนี้บริษัทฯ รวมถึงคณะทำงาน CSR ได้ทำการสำรวจ รวบรวมข้อมูล ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นต่าง ๆ จากกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน ปรับปรุง และตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสม และพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะทำให้ธุรกิจของบริษัทฯ เติบโตได้อย่างยั่งยืนบนพื้นฐานของการมีส่วนร่วมของทุกกลุ่ม และรวมทั้งการดำเนินงานภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

### แนวทางปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย

| ผู้มีส่วนได้เสีย           | แนวทางปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย  |
|----------------------------|---|
| พนักงาน                    | พัฒนาความรู้และทักษะทำงานที่เป็นมืออาชีพ ปฏิบัติอย่างเป็นธรรม ปลูกฝังจริยธรรม และการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม |
| ลูกค้า                     | มุ่งสร้างคุณค่าในสินค้า และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า   |
| คู่ค้า                     | ปฏิบัติตามกรอบการแข่งขันทางการค้าที่สุจริต และตามจรรยาบรรณของคู่ค้าที่ดี  |
| ผู้ถือหุ้น                 | ดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี   |
| สังคม ชุมชน<br>สิ่งแวดล้อม | ดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืนควบคู่กับการพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมที่ดี  |



บริษัทฯ ได้กำหนดเป็นแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขึ้น โดยให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งมีคณะทำงาน CSR เป็นผู้ขับเคลื่อนและดูแลแผนงาน / โครงการ / กิจกรรมต่างๆ ให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการของบริษัทฯ ทั้งนี้แผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มุ่งตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ 7 ด้าน ได้แก่

1. การดำเนินธุรกิจด้วยความเป็นธรรม
2. การต่อต้านการทุจริต
3. การเคารพสิทธิมนุษยชน
4. การปฏิบัติต่อบุคลากรในองค์กรอย่างเป็นธรรม
5. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า
6. การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม
7. การร่วมพัฒนาชุมชน และสังคม

โดยในปี 2556 ทางบริษัทฯ ได้มีการกำหนดแผนงาน สำหรับปี 2557-2559 เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ทั้ง 7 ด้านดังนี้





## 1

### แผนการดำเนินธุรกิจด้วยความเป็นธรรม

บริษัทฯ ตระหนักถึงการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ดังนั้นบริษัทฯ ซึ่งเป็นหนึ่งในสมาชิกสามัญของสมาคมรถเช่าไทย (TCRA) จึงดำเนินธุรกิจให้บริการเช่ารถยนต์ที่คำนึงถึงคุณภาพ และบริการรวมถึงการปฏิบัติตามกฎระเบียบ และจรรยาบรรณในวิชาชีพ

**เจ้าหนี้และคู่ค้า** บริษัทยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจกับเจ้าหนี้ และคู่ค้าทุกประเภทอย่างยุติธรรมและมีจริยธรรม โดยปฏิบัติตามธรรมเนียมการค้า รวมถึงข้อกำหนดและเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ได้ตกลงร่วมกันรวมถึงการปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด

**คู่แข่งทางการค้า** บริษัทปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้าอย่างเป็นธรรม และไม่ดำเนินธุรกิจที่นำมาซึ่งการผิดจริยธรรม หรือผิดจรรยาบรรณทางการค้าต่อคู่แข่ง โดยบริษัทฯ จะยึดหลักปฏิบัติตามธรรมเนียมการค้า รวมถึงข้อกำหนดและเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ได้ตกลงร่วมกัน รวมถึงการปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด

**ลูกค้า** บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้า จึงมุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า โดยการนำเสนอ บริการที่มีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของลูกค้า ให้ได้มากที่สุด รวมถึงการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนในเงื่อนไขต่าง ๆ ของการให้บริการของบริษัท เพื่อให้ลูกค้า มีความเข้าใจ และเกิดความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของบริษัท และยังรวมถึงการรับฟังข้อร้องเรียนต่าง ๆ ของลูกค้า เพื่อนำมาพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า

## 2

### แผนงานรณรงค์เพื่อต่อต้านการทุจริต

คณะกรรมการบริษัทฯ มีความรับผิดชอบโดยตรงในการกำหนดเป็นกฎระเบียบภายในของบริษัทฯ ที่มุ่งเน้นถึงการดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และปกป้องผลประโยชน์ของบริษัท โดยการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นถึงความซื่อสัตย์ และดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้อง เป็นธรรม รวมถึงการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพ ได้รับความเชื่อถือจากลูกค้า และได้รับความไว้วางใจจากเจ้าหนี้ นักลงทุน ทั้งนี้ได้กำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติในองค์กรดังนี้

- มีแผนงานรณรงค์ และประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการทุจริตทั้งต่อองค์กร และต่อคู่ค้า หรือลูกค้า โดยส่งเสริมยกย่องแก่พนักงานที่ทำคุณงามความดีให้แก่บริษัทฯ และมีบทลงโทษหากมีพนักงานที่กระทำการทุจริต ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างจิตสำนึกที่ดีแก่พนักงานในองค์กร เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานบนความถูกต้อง และซื่อสัตย์สุจริต
- บริษัทฯ ได้จัดให้มีโครงการ “ตาวิเศษเห็นนะ” โดยได้ติดตั้งกล้องรับความคิดเห็นหรือแจ้งเบาะแส เพื่อให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการสังเกตการณ์ การปฏิบัติงาน หรือการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งอาจก่อให้เกิดการทุจริตต่อองค์กร หรือต่อลูกค้า และคู่ค้าได้



**พนักงาน คือ หัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนองค์กร**  
ปัจจัยสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนให้บริษัท สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยาวนานคือ การมีพนักงานที่มีคุณภาพ เนื่องจากบริษัท ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญว่า จุดเริ่มต้นของบริษัท ที่สามารถประสบความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน นั้นคือพนักงาน

บริษัท จึงมุ่งเน้นในการเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กรจากภายใน ด้วยการพัฒนานักงานให้เป็นทั้งคนดีและคนเก่ง โดยเริ่มจากการตอบสนองความต้องการของพนักงานในขั้นพื้นฐาน นับตั้งแต่การสร้างสภาวะแวดล้อมในการทำงาน การใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด และคุ้มค่า และการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียม การให้ผลตอบแทนจากการทำงานที่เหมาะสม และการให้สวัสดิการต่าง ๆ แก่พนักงาน รวมถึงการส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท

#### **การคัดสรรพนักงาน**

บริษัท ได้ให้ความสำคัญกับการรับพนักงาน โดยการคัดสรรพนักงานที่มีคุณภาพ เหมาะสมกับตำแหน่งงาน รวมไปถึงการปรับตำแหน่งงานที่สูงขึ้น เพื่อสร้างความเจริญเติบโตในหน้าที่การงานของพนักงาน โดยใช้หลักเกณฑ์ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์

#### **ความเสมอภาค และสิทธิมนุษยชน**

บริษัท ได้กำหนดนโยบายการจ้างงานที่เปิดโอกาสให้กับบุคคลทั่วไป ทุกเพศ ทุกศาสนา โดยให้โอกาสแก่พนักงานชายและหญิงอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่แบ่งถึงตำแหน่งงานในระดับบริหารหรือระดับพนักงาน ทั้งนี้โดยคำนึงถึงประสบการณ์ ความรู้ความสามารถที่ตรงกับหน้าที่งานเป็นหลัก รวมถึงการดำเนินงานให้เป็นไปตามกฎหมายแรงงานกำหนด (ดูภาคผนวก (ข) 1)

#### **การเปิดโอกาสให้กับนักศึกษาเข้าฝึกงาน**

บริษัท ได้เปิดรับนักศึกษาฝึกงาน สำหรับนักศึกษาที่มีความประสงค์จะฝึกงานระหว่างปิดภาคเรียน เพื่อให้ นักศึกษาได้เรียนรู้ และมีประสบการณ์จริงในการทำงาน มีการทำงานเป็นทีม รวมทั้งนักศึกษาจะได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถและค้นหาความสนใจที่แท้จริงของตนเอง เพื่อเป็นจุดเริ่มต้นในการสร้างอนาคตที่ดีและมั่นคงต่อไป

โดยนักศึกษาที่สิ้นสุดการฝึกงาน จะต้องผ่านการประเมินผลงานจากผู้จัดการ หรือผู้ดูแลส่วนงานดังกล่าว นักศึกษาที่มีความรู้ ความสามารถตรงกับความต้องการของบริษัท จะมีโอกาสได้ร่วมงานกับบริษัท หลังจากสำเร็จการศึกษา

#### **การตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของพนักงาน**

บริษัท ได้มีการบริหารจัดการในเรื่องของเงินเดือน ค่าตอบแทนอื่นๆ ที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถในงานของพนักงาน รวมถึงสวัสดิการที่ครอบคลุมถึงการช่วยเหลือกรณีพิเศษของครอบครัวของพนักงานอีกด้วย

#### **การสร้างหลักประกันทางการเงิน**

บริษัท ได้จัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพขึ้น โดยเงินที่นำเข้ากองทุนฯ ส่วนหนึ่งมาจากเงินเดือนของพนักงาน ในแต่ละเดือนที่จะถูกหักและนำไปเก็บไว้ในกองทุน (เงินสะสม) และอีกส่วนหนึ่งมาจากเงินของบริษัท ที่จ่ายสมทบให้แก่พนักงาน (เงินสมทบ) ซึ่งจะทำให้พนักงานมีการออมได้อย่างต่อเนื่อง มีเงินออมสำหรับเลี้ยงชีพ หากเกษียณอายุ หรือลาออกจากงาน นอกจากนี้ ยังมีประกันสังคม เพื่อสร้างหลักประกัน และความมั่นคงในการดำรงชีวิต ในกรณีเจ็บป่วย คลอดบุตร ทุพพลภาพ ฯลฯ ที่มีใช้สาเหตุเนื่องมาจากการทำงาน (ดูภาคผนวก (ข) 2)

### **การดูแลพนักงานในด้านสุขภาพ**

บริษัท มีนโยบายดูแลสุขภาพในด้านสุขภาพ เพื่อให้เพื่อนพนักงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความสุขกับการทำงานและครอบครัว โดยบริษัทได้จัดให้มีสวัสดิการต่างๆ เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี เงินสำรองจ่ายค่ารักษาพยาบาล (ตามที่กำหนดในนโยบายบริษัท) หรือการมีมูมรักษาพยาบาลในบริษัท มุมพักผ่อน มุมหนังสือ และสนับสนุนการมีกิจกรรมกีฬาต่างๆ เพื่อสร้างบรรยากาศผ่อนคลายจากความเหนื่อยล้าในที่ทำงาน เป็นต้น

### **การมอบรางวัลเพื่อเป็นแรงจูงใจ**

เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานผู้เป็นแบบอย่างที่ดี เป็นอีกนโยบายหนึ่งที่บริษัทนำมาปฏิบัติ ด้วยการมอบรางวัลเพื่อเป็นสิ่งจูงใจตอกย้ำให้พนักงานที่ทำงานด้วยความทุ่มเทอย่างมีคุณภาพ ไม่เพียงแต่การปฏิบัติต่อบริษัท เท่านั้น ยังหมายรวมถึงการปฏิบัติที่ดีกับลูกค้า หรือเพื่อนร่วมงาน โดยบริษัท ได้จัดให้มีรางวัล “พนักงานดีเด่น” เป็นประจำทุกไตรมาส และประจำปี โดยใช้หลักเกณฑ์การคัดเลือกตามที่บริษัท กำหนดคือ PPD (P = Professional, P = Partnership, D = Dynamic)

**การส่งเสริมและพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง**  
บริษัท ให้ความสำคัญในการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง โดยการสนับสนุนการอบรมให้แก่พนักงานในหลายๆ รูปแบบ เช่น การส่งพนักงานไปอบรมตามหัวข้อที่เหมาะสมกับลักษณะงาน การจัดผู้บรรยายที่มีคุณวุฒิในสายงานนั้นๆ มาอบรม เป็นต้น เพื่อให้พนักงานได้มีการเรียนรู้ตลอดทั่วทั้งองค์กร ทั้งในส่วนสำนักงาน ส่วนบริการและส่วนช่างซ่อมบำรุง โดยในแต่ละปี จะต้องมีการฝึกอบรมที่ได้เข้ารับการอบรมตามสัดส่วนของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

**การศึกษาดูงาน**นอกจากการส่งเสริมและพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องแล้ว บริษัท ยังเน้นให้พนักงานได้เห็นถึงลักษณะการทำงานที่มีความเกี่ยวข้องกับงานของตนเอง และเพื่อพัฒนางานที่เกี่ยวข้อง โดยการดำเนินโครงการผ่านกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้พนักงานได้ศึกษาดูงานนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง เช่น

การเข้าเยี่ยมชมโรงงานประกอบรถยนต์ยี่ห้อต่างๆ โรงงานผลิตชิ้นส่วนอะไหล่ โรงงานผลิตยางรถยนต์ เป็นต้น (ดูภาคผนวก ง)

**การสร้างบรรยากาศการมีส่วนร่วมในการทำงาน**  
บริษัท เปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับเสนอแนะโครงการหรือความคิดต่างๆ เพื่อผลักดันให้พนักงานมีความคิดริเริ่มในสายงานที่ตนเกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาการทำงานและพัฒนานตนเองอย่างมีคุณภาพได้หลายช่องทาง โดยเป็นไปในรูปแบบของโครงการที่บริษัทจัดขึ้นและให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการนำเสนอในรูปแบบต่างๆ

### **การประเมินผลงาน**

หัวหน้างานที่เป็นระดับบังคับบัญชาจะเป็นผู้ประเมินผลงานของผู้ใต้บังคับบัญชาในแผนก เพื่อจะได้สามารถนำมาเปรียบเทียบหรือสรุปผลการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งองค์กร และนำเอาไปใช้ในการวางแผนพัฒนางานและพัฒนาบุคคลกรต่อไป เพื่อให้พนักงานมีความสามารถที่จะสร้างผลงานที่ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

**การส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน**  
บริษัท ได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณสมบัติของพนักงาน โดยเน้นคุณคุณธรรมและจริยธรรม การปลูกฝังให้พนักงานมีจิตสำนึกและทัศนคติที่ดี มีความรับผิดชอบทั้งต่อตนเอง องค์กร และสังคม ผ่านทางกิจกรรมต่างๆ ที่บริษัท ได้จัดขึ้น เช่น การร่วมทำบุญ บริจาคกับหน่วยงานและองค์กรต่างๆ

ในด้านการทำงานภายในบริษัท ได้มีการกำกับดูแลโดยการตรวจสอบ และสอบทานระบบภายใน เพื่อหาทางลดความเสี่ยงและป้องกันการทุจริตของพนักงาน โดยมีการตรวจสอบจากทีมงานตรวจสอบภายใน เพื่อให้เป็นไปตามระบบงาน และนโยบายของบริษัท

**การส่งเสริมและอนุรักษ์ประเพณีไทยบริษัท** มีการส่งเสริมเพื่อให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ประเพณีอันดีงามของไทย เช่น การรดน้ำดำหัวผู้ใหญ่ในวันสงกรานต์ การจัดพิธีทำบุญตักบาตรในวันพระใหญ่ หรือวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา



## 4

## แผนการพัฒนาคูณภาพงานบริการ

บริษัทฯ คำนึงถึงการพัฒนาคุณภาพงานบริการ จึงมุ่งพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความพอใจสูงสุดต่อลูกค้า รวมทั้งคำนึงถึงการดูแลรักษาสั่งแวดล้อม ดังนั้นบริษัทฯ จึงได้มีการจัดตั้งส่วนงานในการให้บริการลูกค้า ดังนี้

- 1) **Battery Mobile Service** ดำเนินการเปลี่ยนแบตเตอรี่นอกสถานที่ ให้กับรถยนต์เช่าที่มีอายุการใช้งานถึงกำหนดระยะเวลาเปลี่ยนแบตเตอรี่ หรือเมื่อลูกค้าแจ้งถึงปัญหาการใช้งานแบตเตอรี่ บริษัทฯ จะดำเนินการโดยนัดหมายวัน เวลา และสถานที่กับลูกค้า ซึ่งอยู่ในระยะทางการให้บริการของบริษัทฯ ทำให้ลูกค้าไม่ต้องเสียเวลาในการเข้าศูนย์บริการ เพื่อรอเปลี่ยนแบตเตอรี่



- 2) **Mobile Service** ดำเนินการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่องยนต์ที่ครบกำหนดเช็คระยะ ให้กับรถยนต์เช่าที่ครบกำหนดดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อเป็นการบำรุงรักษาเครื่องยนต์อย่างสม่ำเสมอ ลดมลภาวะที่เกิดจากการใช้เครื่องยนต์ที่ไม่มีประสิทธิภาพ ลดอุบัติเหตุ ลดระยะเวลาในการเดินทางบนท้องถนน และสามารถอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า รวมถึงการบริการเปลี่ยนยางรถยนต์นอกสถานที่

## 5

## แผนการป้องกัน และลดความสูญเสียจากการขับขี่

บริษัทฯ ได้คำนึงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคม ชุมชน จากการดำเนินธุรกิจให้เช่ารถยนต์ ทำให้บริษัทริเริ่มโครงการต่าง ๆ เพื่อป้องกัน และลดผลกระทบต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการขับขี่รถยนต์บนท้องถนน เช่น โครงการขับขี่ปลอดภัย, โครงการจัดอบรมการดูแลรักษารถยนต์ เครื่องยนต์ และอุปกรณ์ต่างๆ ของรถยนต์ เป็นต้น

## วัตถุประสงค์

- เพื่อป้องกัน และลดความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้รถยนต์บนท้องถนน
- เพื่อให้ผู้ใช้รถยนต์เข้าใจ และตระหนักถึงอันตรายที่อาจเกิดขึ้นบนท้องถนน จากการขับขี่รถยนต์อย่างประมาท หรือขาดการบำรุงรักษารถยนต์ที่ถูกต้อง
- เพื่อเป็นการรณรงค์ให้เกิดจิตสำนึกที่ดีในการขับขี่รถยนต์
- เพื่อให้เกิดความร่วมมือที่ดีต่อบริษัท และกลุ่มลูกค้า และกลุ่มคู่ค้า

ภาพรวมของโครงการขับขี่ปลอดภัยในปี 2556 ดูภาคผนวก ก.



บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญในการสร้างดุลยภาพอันเหมาะสมระหว่างวัตถุประสงค์ในการดำเนินธุรกิจ และการสร้างผลตอบแทนต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อนำไปสู่การอยู่ร่วมกันอย่างเกื้อกูล โดยบริษัทฯ เชื่อว่าการปลูกจิตสำนึกในด้านสิ่งแวดล้อมให้กับพนักงานทุกคนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ จะทำให้บริษัทเติบโตคู่ไปกับสังคมไทยได้อย่างยั่งยืน โดยบริษัทฯ ได้กำหนดนโยบาย ดังนี้

### 1) นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม

- เราจะปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม
- เราจะส่งเสริมให้พนักงานมีจิตสำนึกและความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม
- เราจะทุ่มเทปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการทำงานของระบบสิ่งแวดล้อม

### 2) นโยบายด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย

- กำหนดแนวทางการป้องกันอุบัติเหตุ การบาดเจ็บและความเจ็บป่วยเนื่องจากการปฏิบัติงานของพนักงาน
- มีการจัดการสภาพแวดล้อมในสถานที่ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงความปลอดภัย อาชีวอนามัย สิ่งแวดล้อมและการอำนวยความสะดวกแก่พนักงานและลูกค้า
- เราจะปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ ในเรื่องความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด
- จัดให้มีเครื่องมือ อุปกรณ์ การกำหนดวิธีการทำงาน และการฝึกอบรมให้พนักงานได้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน

### 3) นโยบายการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมและสังคม

- กิจกรรมที่ดำเนินการต้องสอดคล้องกับกิจการหลักขององค์กร
- พนักงานเข้าใจ ให้การสนับสนุนและพนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่บริษัทฯ จัดขึ้น
- กิจกรรมสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง และเห็นผลได้อย่างชัดเจน
- กิจกรรมต้องก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม

เพื่อให้มั่นใจได้ว่าบริษัทฯ ได้ดำเนินงานตามนโยบายและหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างเคร่งครัด บริษัทฯ จึงได้กำหนดให้การจัดการด้านสิ่งแวดล้อมเป็นดัชนีชี้วัดในการประเมินผลงานในส่วนงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ ด้วย

### ขั้นตอนการจัดทำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม

#### ขั้นตอนที่ 1 มีความมุ่งมั่นจากฝ่ายบริหาร

ผู้บริหารกำหนดนโยบายให้สอดคล้องตามลักษณะธุรกิจขนาด และปัญหาที่มีอยู่ในองค์กรจริง และข้อกำหนดตามทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุมทุกพื้นที่ที่จะนำระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมไปใช้

#### ขั้นตอนที่ 2 จัดตั้งทีมงาน

ผู้บริหารกำหนดตัวแทนของส่วนงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม โดยทีมงานจะเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมทั้งหมด โดยจัดทำแผนงานและแผนปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุตามนโยบาย

#### ขั้นตอนที่ 3 จัดฝึกอบรม

จัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานทุกระดับ เพื่อสร้างจิตสำนึกให้กับพนักงาน โดยกำหนดเป็นขั้นตอนการฝึกอบรมรวมทั้งบันทึกข้อมูลและประเมินประสิทธิภาพการฝึกอบรมด้วย

#### ขั้นตอนที่ 4 จัดทำเอกสารแนวทางปฏิบัติ

จัดทำเอกสารบอกรายละเอียดการจัดการเพื่อบอกทิศทางในการปฏิบัติอย่างชัดเจน โดยให้มีการบันทึกการปฏิบัติงานตามระบบการจัดการ

#### ขั้นตอนที่ 5 ควบคุมการปฏิบัติ

กำหนดวิธีการควบคุมเพื่อใช้ในการตรวจสอบครอบคลุมทุกกระบวนการ รวมถึงวิธีการใช้เครื่องมือวัดผลต่างๆ ทั้งวิธีการเก็บข้อมูล การตรวจวัด การดูแลรักษา และการซ่อมบำรุง เพื่อให้มั่นใจว่ากิจกรรมที่ดำเนินสอดคล้องกับนโยบายวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้

#### ขั้นตอนที่ 6 ตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ (ตรวจติดตามภายใน)

กำหนดแผนการตรวจสอบ และผู้รับผิดชอบในการตรวจติดตามภายใน

#### ขั้นตอนที่ 7 จัดประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

ตรวจสอบผลการปฏิบัติตามข้อกำหนดระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย อาชีวอนามัย เพื่อทบทวนและปรับปรุงแก้ไขให้ระบบการจัดการดียิ่งขึ้น

#### ขั้นตอนที่ 8 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

พัฒนาระบบการจัดการ และมีแผนการปรับปรุงระบบการจัดการให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นด้วยวิถีทางภายใต้แนวความคิด PIE (Powerful, Integrity, Empower)

#### ลักษณะปัญหาสิ่งแวดล้อม พิจารณาจาก

##### 1. การปฏิบัติงานตามปกติ (Normal)

- สถานะการทำงานปกติที่ดำเนินการเป็นประจำวัน เช่น การซ่อม รถยนต์

- สถานะที่เกิดขึ้นประจำ เช่น เหม่า, ควั่นที่เกิดจากท่อไอเสียรถยนต์

##### 2. เงื่อนไขการปฏิบัติงานที่ไม่ปกติ (Abnormal)

- น้ำมันรั่ว

- เครื่องจักรอยู่ในสถานะติดขัด หรือมีเหตุขัดข้อง

##### 3. เงื่อนไขที่เป็นสถานะฉุกเฉิน (Emergency)

- ไฟไหม้

- การจลาจล

- น้ำท่วม

## 7

### แผนการร่วมพัฒนาชุมชน และสังคม

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของชุมชนและสังคม และได้รับผิดชอบต่อสภาพแวดล้อมของชุมชน และสังคมมาอย่างต่อเนื่อง โดยได้ดำเนินการผ่านกิจกรรมต่างๆ หลายกิจกรรมในปีที่ผ่านมา ทั้งร่วมช่วยเหลือเมื่อเกิดอุทกภัย หรือ การร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยบนท้องถนน โดยสนับสนุนให้พนักงานเป็นจิตอาสา และอาสาสมัครของหน่วยงานเพื่อสาธารณะ รวมถึงหน่วยงานกู้ชีพของชุมชนเพื่อคอยเป็นผู้ประสานงานและช่วยเหลือผู้ประสบภัยเบื้องต้น ทั้งยังมอบเสื้อสะท้อนแสงให้กับตำรวจที่ดูแลด้านจราจร เพื่อส่งเสริมภารกิจการดูแลความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนนให้กับประชาชน รวมไปถึงการจัดอบรมขับขี่ปลอดภัยให้ลูกค้าและพนักงานเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการใช้รถใช้ถนนมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังร่วมสนับสนุนทุนการศึกษา อุปกรณ์การเรียน อุปกรณ์กีฬา และเครื่องอุปโภคบริโภคให้กับเด็กด้อยโอกาสตามสถานสงเคราะห์และนักเรียนในโรงเรียนห่างไกล เป็นต้น

ในปี 2557 บริษัทฯ ยังคงให้ความสำคัญกับการพัฒนาชุมชนและสังคมอย่างต่อเนื่อง โดยได้วางแผนการดำเนินงานไว้ 3 รูปแบบ ดังนี้

1. กิจกรรมสนับสนุนด้านการศึกษา และ เด็กด้อยโอกาส
2. กิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยบนท้องถนน
3. การบริจาคเงินเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยที่ยากไร้ขาดแคลนทุนทรัพย์ในการรักษา

บริษัทฯ เชื่อมั่นว่าหากชุมชน และสังคมแข็งแรง จะส่งผลให้บริษัทฯ มีความมั่นคงแข็งแรงไปด้วย เมื่อเราพัฒนาชุมชนและสังคม ก็เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างชุมชน สังคม และบริษัทฯ นับเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจโดยทางอ้อมด้วยเช่นกัน



## ภาพรวมของแผนการร่วมพัฒนาชุมชน และสังคมในปี 2556 ที่ผ่านมา

ร่วมทำกิจกรรมกับลูกค้า  
และบริจาคสิ่งของ  
“บ้านครูน้อย”



ร่วมทำกิจกรรมกับลูกค้า “  
KCAR พาเพลิน เดินตลาด  
หน้าบางน้ำผึ้ง”



## (ก) ผลงานจากการดำเนินธุรกิจ



### 1. การกำกับดูแลกิจการที่ดี

จากผลการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนในปี 2556 บริษัทฯ ได้รับการจัดอันดับ Good CG Scoring จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย หรือ IOD เป็นการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลที่มุ่งเน้นการเปิดเผยข้อมูลต่อนักลงทุน ผู้ถือหุ้น และบุคคลทั่วไปอย่างโปร่งใส

ทั้งนี้บริษัทฯ ยังคงยึดมั่นในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผู้ที่มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย เพื่อให้เกิดผลประโยชน์ที่ดียิ่งขึ้น

### 2. รางวัลผู้เสียภาษีคุณภาพประจำปี 2555

บริษัทฯ ได้รับรางวัล “รัฐภาพกรพิพฒน์” ประจำปี 2555 เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2556 โดยมี นายกิตติรัตน์ ณ ระนอง รองนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง เป็นประธานมอบรางวัล ทั้งนี้รางวัลรัฐภาพกรพิพฒน์ได้จัดขึ้นโดยกรมสรรพากร เพื่อเป็นการยกย่อง เชิดชูเกียรติให้แก่ผู้เสียภาษีคุณภาพ ที่มีความรับผิดชอบต่อการทำหน้าที่เสียภาษี และส่งเสริมให้ผู้เสียภาษีเกิดความภาคภูมิใจในการทำหน้าที่พร้อมทั้งตระหนักถึงคุณค่าของการทำความดีและรับผิดชอบต่อสังคม โดยผู้เสียภาษีที่ได้รับคัดเลือกเข้ารับรางวัลทุกราย ต้องผ่านเกณฑ์พิจารณาตามเงื่อนไขที่กรมสรรพากรกำหนด

บริษัทฯ ยังคงยึดมั่นในการดำเนินงานที่ถูกต้องตามกฎหมาย รับผิดชอบต่อสังคม และรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียของบริษัททุกฝ่าย



(ข) สถิติพนักงานประจำปี 2556

(1) สถิติพนักงานแบ่งตามเพศ

ระดับพนักงาน จำนวนรวม 195 คน



ระดับผู้บริหาร จำนวนรวม 9 คน



(2) . ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เกี่ยวกับพนักงาน ประจำปี 2556

| รายการ  | จำนวนเงิน     |
|---|---------------|
| เงินเดือน ค่าล่วงเวลา โบนัส เงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และสวัสดิการ | 57.71 ล้านบาท |
| ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพนักงาน   | 0.51 ล้านบาท  |



(ค) โครงการขับขี่ปลอดภัย ปี 2556

| รายการ                                    | จำนวนครั้ง | จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ<br>(คน) |
|---|------------|---------------------------------|
| อบรมขับขี่เชิงป้องกัน honda save and safe | 3          | 81                              |
| อบรมขับขี่ปลอดภัย ร่วมกับ A.C.T.          | 9          | 455                             |
| อบรมขับขี่ปลอดภัย ร่วมกับ B-Quick         | 1          | 26                              |
| อบรมการใช้แก๊สรถยนต์                      | 1          | 23                              |
| จัดกิจกรรม Safety Day ร่วมกับลูกค้า       | 1          | 41                              |



Save & safe

อบรมขับขี่เชิงป้องกัน Honda save and safe



อบรมหลักสูตรขับเคลื่อนสู่ยอดดอย  
ร่วมกับ A.C.T.



(ง) โครงการอื่นๆ

| รายการ                                  | จำนวนครั้ง | จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ<br>(คน) |
|---|------------|---------------------------------|
| เยี่ยมชมโรงงานผลิตรถยนต์โตโยต้า         | 3          | 244                             |
| เยี่ยมชมโรงงานผลิตรถยนต์บริดจิสโตน      | 1          | 18                              |
| กิจกรรม Test Drive                      | 3          | 80                              |
| จัดแข่งขันการสร้างขีดความสามารถในองค์กร | 1          | 80                              |

เยี่ยมชมโรงงาน โตโยต้า บ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา



เยี่ยมชมโรงงานผลิตรายรถยนต์บริดจิสโตน



กิจกรรม Test Drive





