

นโยบายการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทฯ ตระหนักดีว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจเป็นอย่างมาก บริษัทฯ จึงเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มได้เข้ามามีส่วนร่วมและเสนอความคิดเห็น ผ่านการจัดกิจกรรมและช่องทางการมีส่วนร่วมต่างๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม และสามารถตอบสนองต่อประเด็นต่างๆ ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสำคัญได้อย่างเหมาะสม

เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ และแนวทางการจัดการและ ตอบสนองต่อข้อกังวลของผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนการประเมินความเพียงพอของมาตรการการตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อกำหนดมาตรการเพิ่มเติม เพื่อคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบริษัทฯ และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญทุกกลุ่ม บริษัทฯ จึงขอกำหนदनโยบายในการดำเนินการเรื่องการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย ดังนี้

1. กำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียให้ครอบคลุมผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมดของบริษัท
2. ประเมินความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสีย แต่ละกลุ่ม
3. ประเมินลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสีย
4. ให้มีการสร้างการมีส่วนร่วมของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับ หรือ อาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของบริษัท
5. ให้มีการร่วมมือประสานประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

กำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท (Stakeholder Identification)

บริษัทมีการกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท โดยยึดหลักการมีส่วนร่วม 5 ประการได้แก่

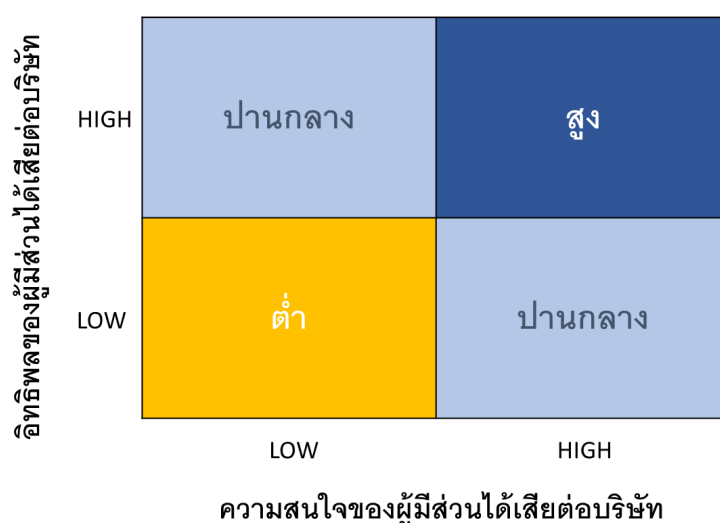
1. พึ่งอาศัยบริษัทฯ (Dependency) ผู้มีส่วนได้เสียที่พึ่งอาศัยจากกิจกรรม ผลิตภัณฑ์หรือบริการของบริษัทฯ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อม หรือผู้มีส่วนได้เสียที่บริษัทฯ ต้องพึ่งอาศัยเพื่อการดำเนินการทางธุรกิจ
2. ความรับผิดชอบของบริษัทฯ (Responsibility) ผู้มีส่วนได้เสียที่บริษัทฯ ต้องรับผิดชอบต่อในการดำเนินการในด้านต่างๆ ทั้งในปัจจุบันและ อนาคต เช่น กฎหมาย การค้า การดำเนินธุรกิจ จริยธรรม
3. ความช่วยเหลือของบริษัทฯ (Tension) ผู้มีส่วนได้เสียที่ต้องการความช่วยเหลือจากบริษัทฯ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมหรือ สิ่งแวดล้อมอย่างใกล้ชิด
4. อิทธิพลต่อบริษัทฯ (Influence) ผู้มีส่วนได้เสียที่มีอิทธิพลต่อบริษัทฯ ความคิดเห็นต่อกกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียอื่นหรือการตัดสินใจต่าง ๆ
5. มีความเห็นต่อบริษัทฯ (Diverse perspectives) ผู้มีส่วนได้เสียที่มีความคิดเห็นต่างๆ ที่ส่งผลไปสู่แนวคิดใหม่และ สามารถระบุนวัตกรรมใหม่ที่ ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน

การจัดลำดับความสำคัญ (Stakeholder Prioritization)

บริษัทฯ จัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Prioritization) โดยพิจารณาปัจจัยดังต่อไปนี้

1. อิทธิพล (Influence) หมายถึง ระดับที่ผู้มีส่วนได้เสียมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของบริษัท โดยมีอำนาจเปลี่ยนแปลง หรือมีอิทธิพลในการการตัดสินใจในด้านใดด้านหนึ่งของบริษัทฯ
2. ความสนใจ (Interest) หมายถึง ระดับที่ผู้มีส่วนได้เสียที่มีความสนใจในการดำเนินงานของบริษัทฯ

บริษัทฯ ได้จัดลำดับความมีอิทธิพลและความสนใจต่อบริษัทฯ ของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม โดยจัด ระดับคะแนนเป็น 4 ระดับตามหลักการพิจารณาระดับอิทธิพลและความสนใจดังแสดงตารางไว้ 3 ระดับ คือ สูง ปานกลาง และ ต่ำ ดังนี้



กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย และลำดับความสำคัญ

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท	ข้อบ่งชี้	ความสำคัญ
1. ลูกค้า	ผู้ซื้อสินค้าและบริการ	สูง
2. พนักงาน ผู้บริหาร กรรมการ บริษัท	ผู้ที่ได้รับการจ้างงานจากบริษัทโดยตรง ผู้ที่ได้รับค่าตอบแทนจากการประชุมกรรมการ	สูง
3. ผู้ถือหุ้น	ผู้ลงทุน ผู้ถือหุ้นในบริษัท	สูง
4. คู่ค้า	พันธมิตรทางธุรกิจ ผู้ส่งมอบเทคโนโลยี คู่ค้าของบริษัท	สูง
5. คู่แข่งทางการค้า	ดำเนินธุรกิจในอุตสาหกรรมเดียวกัน สินค้า หรือ บริการทดแทน	ปานกลาง
6. สังคมและชุมชน	สังคมและชุมชนโดยรอบบริษัท	ต่ำ
7. หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานที่กำกับดูแล หน่วยงานที่สนับสนุนกิจการ หน่วยงานด้านกฎหมายต่าง ๆ	ปานกลาง

การสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

ผู้มีส่วนได้เสีย	ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจ	การมีส่วนร่วม	การดำเนินงานที่สำคัญ
ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาสินค้าและบริการ ให้ทันสมัยมีคุณภาพ มีราคาที่เป็นธรรม เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า - ส่งเสริม สนับสนุนเสริมสร้างและบำรุงรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกค้าและบริษัท 	<ul style="list-style-type: none"> - สำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Client Satisfaction Survey) เป็นประจำทุกปี เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น - ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และช่องทางในการสื่อสารต่างๆ กับกลุ่มลูกค้า เช่น เว็บไซต์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โทรศัพท์ จดหมาย Social Media และอื่นๆ 	<ul style="list-style-type: none"> - ส่งมอบสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ - มีการประเมินหลังการขาย
พนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> - เคารพในสิทธิส่วนบุคคล - มีการจ้างงานอย่างเป็นธรรม - พัฒนาความรู้ความสามารถ และมีการฝึกอบรม - ความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน - ดูแลความปลอดภัยในชีวิตและสุขภาพ - จัดให้มีสวัสดิการที่เหมาะสม 	<ul style="list-style-type: none"> - การสำรวจความผูกพันต่อองค์กร - มีคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการ - จัดให้มีช่องทางสื่อสารระหว่างบริษัทฯ และพนักงาน - การสื่อสารภายใน (Internal Communication) ผ่านช่องทางต่างๆ - กิจกรรมต่างๆ ของบริษัท 	<ul style="list-style-type: none"> - สำรวจความพึงพอใจ 2 ครั้ง/ปี - มีระบบบริหารงานบุคคล และการประเมินผลตามหลักจริยธรรมธุรกิจขององค์กร - มีโครงการพัฒนาศักยภาพพนักงานและผู้นำ - มีการจัดการสิ่งแวดล้อม และมาตรฐานความปลอดภัย - มีสวัสดิการที่เหมาะสม - Skip Level Meeting
ผู้ถือหุ้น	<ul style="list-style-type: none"> ● ดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและปฏิบัติอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้น 	<ul style="list-style-type: none"> ● การประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี - การเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นมีสิทธิเสนอบุคคลเพื่อคัดเลือก 	<ul style="list-style-type: none"> ● ให้ผลตอบแทนที่สูง ● มีเสถียรภาพ นำลงทุน

ผู้มีส่วนได้เสีย	ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจ	การมีส่วนร่วม	การดำเนินงานที่สำคัญ
		กรรมการ และเสนอวาระในการประชุมผู้ถือหุ้นประจำปี - การเปิดช่องทางในการสื่อสารที่หลากหลาย ได้แก่ เว็บไซต์บริษัทฯ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โทรศัพท์ เป็นต้น	
ลูกค้า	- จัดหาสินค้าและบริการอย่างมีระบบ - มาตรฐานตามหลักการแข่งขันทางการค้า ตามสัญญา และจรรยาบรรณ - การประเมินลูกค้า - การขึ้นทะเบียนลูกค้า	- การสำรวจมุมมอง ความคิดเห็น ความคาดหวังของผู้แทนกลุ่มลูกค้าและผู้รับเหมา - การตรวจประเมินลูกค้าประจำปี - การสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจของลูกค้า	- ประเมินลูกค้าปีละ 1 ครั้ง - บริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
คู่แข่งทางการค้า	- ดำเนินธุรกิจภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่เป็นธรรม - ส่งเสริมการค้าเสรี หลีกเลี่ยงการโจมตีของคู่แข่ง	- ประชุมร่วมกัน - เพิ่มความหลากหลายของสินค้าและบริการ โดยคำนึงถึงคุณภาพ	- ยึดมั่นในหลักจริยธรรมธุรกิจ
สังคมและชุมชน	- ให้ความสนับสนุนช่วยเหลือในชุมชน สังคม สร้างความสัมพันธ์ที่ดีและประสานความร่วมมือในการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืนและเป็นรูปธรรม - ปลุกฝังจิตสำนึกให้พนักงาน ในองค์กรตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน ผ่านสื่อและกิจกรรมทั้งภายในและภายนอก - จัดโครงการรับผิดชอบต่อสังคม	- การดำเนินธุรกิจด้วยความปลอดภัยใส่ใจสิ่งแวดล้อม - การสื่อสารสร้างความเข้าใจการดำเนินงานของบริษัทฯ ต่อชุมชน - การส่งเสริมอาชีพ สร้างรายได้และลดรายจ่ายให้กับชุมชน - การสนับสนุนกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างสม่ำเสมอ - การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	- ดำเนินงานตามมาตรฐานเกี่ยวกับสังคมและสิ่งแวดล้อม - จัดกิจกรรมร่วมกับสังคมชุมชน - ดำเนินงานไม่ให้มีผลกระทบต่อสังคมชุมชน
หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานที่	- การปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย รวมทั้งให้ความร่วมมือและสนับสนุนโครงการหรือกิจกรรม	- การสนับสนุนกิจกรรมและตอบสนองต่อนโยบายของรัฐ - ติดตามนโยบาย กฎระเบียบ	- ดำเนินงานตามหลักจริยธรรมธุรกิจ และหลักการกำกับกิจการที่ดี

ผู้มีส่วนได้เสีย	ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจ	การมีส่วนร่วม	การดำเนินงานที่สำคัญ
เกี่ยวข้อง	<p>ต่างๆ ของหน่วยงานภาครัฐ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ปฏิบัติตามนโยบายของการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจริยธรรม มีการเปิดเผย การส่งข้อมูล และรายงานที่ถูกต้อง 	<p>ข้อบังคับ และข้อกำหนดต่างๆ ของหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <ul style="list-style-type: none"> - การรายงานผลการดำเนินงานตามที่กฎหมายกำหนดอย่างครบถ้วน 	<ul style="list-style-type: none"> - มีระบบบริหารจัดการความเสี่ยง - ดำเนินการตามมาตรฐานอย่างครบถ้วน - ประกาศเจตนารมณ์เข้าร่วมโครงการแนวร่วมปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (CAC)