

ความเชื่อมโยงของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Engagements)

[GRI 102-21, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44]

บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มทั้งภายใน กล่าวคือ ผู้ถือหุ้น พนักงาน ผู้บริหารของบริษัทฯ และบริษัทย่อย หรือผู้มีส่วนได้เสียภายนอก กล่าวคือ เจ้าหนี้ คู่ค้า ลูกค้า ผู้ลงทุน ชุมชน หน่วยงานราชการ และองค์กรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ และมีผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ บริษัทฯ ได้รวบรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียจากหลากหลายวิธีการ โดยคำนึงจาก ความถี่และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด บริษัทฯ ยังได้จัดหาช่องทางในการสื่อสารผ่านทาง เว็บไซต์ของบริษัทฯ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถแสดงความคิดเห็นและสามารถติดต่อคณะกรรมการ บริษัทฯ ได้โดยตรงโดยไม่ผ่านผู้บริหาร โดยคณะกรรมการบริษัทฯ จะดำเนินการกับข้อมูลดังกล่าว อย่างจริงจังและจะเก็บข้อมูลดังกล่าวไว้เป็นความลับ

ในปัจจุบัน บริษัทฯ แบ่งประเภทและจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียออกเป็น 9 กลุ่ม ดังแสดงในตารางต่อไปนี้ หน่วยธุรกิจทุกหน่วยงานมีความรับผิดชอบในการสร้าง และรักษาไว้ซึ่ง ความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้เสีย โดยผ่านการสื่อสารรับฟังข้อเสนอแนะ และประเมินความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม





ผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	หลักปฏิบัติและการมีส่วนร่วม	ช่องทางการสื่อสาร
ผู้ถือหุ้น	<ul style="list-style-type: none"> ได้รับผลตอบแทนในรูปแบบเงินปันผล การเติบโตอย่างยั่งยืนของธุรกิจ ดำเนินกิจการด้วยความยุติธรรม และโปร่งใส การบริหารความเสี่ยง ปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน จัดให้มีช่องทางที่เหมาะสมในการติดตามผลการดำเนินงานของบริษัทฯ และในการให้ข้อเสนอแนะแก่บริษัทฯ การเข้าถึงผู้บริหารของบริษัทฯ ได้ง่าย 	<ul style="list-style-type: none"> สร้าง รักษา และเพิ่มพูนมูลค่าเพิ่มอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ เปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องแม่นยำและทันเวลา ตอบข้อสงสัยต่างๆทั้งหมด 	<ul style="list-style-type: none"> มีช่องทางการสื่อสารโดยตรงระหว่างผู้ถือหุ้นกับผู้บริหาร และคณะกรรมการบริษัทฯ จัดการประชุมผู้ถือหุ้นอย่างน้อยปีละครั้ง รวมถึง การจัดกิจกรรมบริษัทจดทะเบียนพบผู้ลงทุน (SET Opportunity Day) ทุกไตรมาส (วิดีโอสำหรับการประชุมและกิจกรรมต่างๆ ได้ถูกเผยแพร่บนเว็บไซต์ของบริษัทฯ) จดหมายข่าวรายไตรมาสจากกรรมการผู้จัดการ รายงานประจำปีและรายงานอื่นๆ เช่น รายงานข่าวของบริษัทฯ ฯลฯ สื่อสารกับผู้ลงทุนอย่างสม่ำเสมอ ผ่านการเยี่ยมชมบริษัทฯ การจัด Road Show และการจัดประชุม
ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> การบริการอย่างมืออาชีพในอัตราค่าบริการที่ยุติธรรม การปฏิบัติตามสัญญา 	<ul style="list-style-type: none"> พัฒนาการให้บริการตามความต้องการที่หลากหลาย ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้ เป็นมืออาชีพและให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้า ปฏิบัติตามข้อกำหนดในสัญญา 	<ul style="list-style-type: none"> จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ตอบข้อซักถามอย่างละเอียดโดยทันที มีช่องทางการสื่อสารโดยตรงระหว่างผู้มีส่วนได้เสียกับผู้บริหาร และคณะกรรมการบริษัทฯ 
พนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม ความมั่นคงและความก้าวหน้าทางอาชีพ การพัฒนาความรู้ความสามารถ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ความปลอดภัยในการทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> เคารพสิทธิมนุษยชน และความแตกต่างของแต่ละบุคคล ให้โอกาสอย่างเท่าเทียมกัน ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการทำงาน พัฒนาศักยภาพของพนักงาน ผ่านการฝึกอบรม 	<ul style="list-style-type: none"> ทบทวนโครงสร้างผลตอบแทน สวัสดิการ และผลประโยชน์เป็นประจำทุกปี เพื่อให้สามารถแข่งขันกับบริษัทอื่นในอุตสาหกรรมเดียวกันได้ ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงาน
เจ้าหนี้/สถาบันการเงิน	<ul style="list-style-type: none"> ความสามารถในการชำระหนี้ภายในเวลาที่กำหนด กำหนดผลตอบแทนจากเงินกู้และค่าธรรมเนียมที่ยุติธรรม ปฏิบัติตามเงื่อนไขในสัญญา เปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส 	<ul style="list-style-type: none"> ปฏิบัติตามเงื่อนไขในสัญญา กู้ รวมถึงเงื่อนไขที่กำหนดตามวัตถุประสงค์ของเงินกู้ การชำระคืนหลักประกัน และเงื่อนไขอื่นๆที่ได้ตกลงกัน 	<ul style="list-style-type: none"> จัดการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีอย่างสม่ำเสมอ จัดทำรายงานทางการเงินและรายงานผลการดำเนินงานประจำปี ตอบกลับข้อสงสัยอย่างทันท่วงที



ผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	หลักปฏิบัติและการมีส่วนร่วม	ช่องทางการสื่อสาร
ชุมชนและสังคม	<ul style="list-style-type: none"> ส่งเสริมคุณภาพชีวิต สนับสนุนกิจกรรมทางสังคม การรักษาสิ่งแวดล้อม 	<ul style="list-style-type: none"> สนับสนุนชุมชนและสังคมอย่างสม่ำเสมอ จัดให้มีและบังคับใช้มาตรการที่เหมาะสมเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ 	<ul style="list-style-type: none"> พบปะกับผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญในชุมชนเพื่อวางแผนและดำเนินโครงการพัฒนาชุมชน
หน่วยงานกำกับดูแล	<ul style="list-style-type: none"> ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และกฎระเบียบต่างๆ มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีและโปร่งใส เปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอและทันต่อเวลา 	<ul style="list-style-type: none"> ปฏิบัติตามข้อแนะนำในการติดต่อกับภาครัฐจรรยาบรรณธุรกิจ รวมถึงให้ความร่วมมือในการศึกษาวิจัย สอบทานการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับเป็นประจำ มีช่องทางกรรับฟังข้อคิดเห็น และนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุง 	<ul style="list-style-type: none"> เปิดเผยข้อมูลผ่านตลาดหลักทรัพย์ฯ อย่างสม่ำเสมอ มีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ จัดทำรายงานประจำปี และรายงานอื่นๆ เช่น รายงานข่าวของบริษัทฯ ฯลฯ
ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> เปิดโอกาสให้มีกระบวนการในการจัดซื้ออย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน กำหนดราคาที่ยุติธรรม รักษาชื่อเสียงที่ดีและความน่าเชื่อถือ ปฏิบัติตามเงื่อนไขการชำระเงิน 	<ul style="list-style-type: none"> ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยเงื่อนไขตามหลักปฏิบัติและจารีตประเพณีของอุตสาหกรรม ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดในสัญญา ชำระเงินตามกำหนด มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ 	<ul style="list-style-type: none"> จัดการประเมินลูกค้า โดยใช้แบบสอบถาม/แบบสำรวจ มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ 
องค์กรอิสระ/องค์กรที่ไม่แสวงหากำไร (NGOs)	<ul style="list-style-type: none"> ร่วมมือเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาที่ยั่งยืน 	<ul style="list-style-type: none"> หารือผ่านสมาคมอุตสาหกรรม 	<ul style="list-style-type: none"> การมีส่วนร่วมโดยตรงเพื่อส่งเสริมความร่วมมือกันอย่างใกล้ชิด
นักลงทุน	<ul style="list-style-type: none"> ผลตอบแทนจากการลงทุน การเติบโตอย่างยั่งยืนของธุรกิจ ดำเนินกิจการด้วยความยุติธรรมและโปร่งใส การบริหารจัดการความเสี่ยง จัดให้มีช่องทางที่เหมาะสมในการติดตามผลการดำเนินงานของบริษัทฯ การเข้าถึงผู้บริหารของบริษัทฯ ได้ง่าย 	<ul style="list-style-type: none"> ดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส ครบถ้วน และสม่ำเสมอ จัดทำข้อมูลทางการเงินอย่างถูกต้องและครบถ้วน ยึดมั่นในมาตรฐานทางจริยธรรมและกฎหมาย 	<ul style="list-style-type: none"> มีช่องทางการสื่อสารโดยตรงกับผู้บริหาร การพบปะและการประชุมทางโทรศัพท์ (conference call) รวมถึงจัดให้มีช่องทางตอบข้อซักถาม เปิดเผยข้อมูลผ่านตลาดหลักทรัพย์ฯ อย่างสม่ำเสมอ การนำเสนอ (Presentation) และจัด Road Show 9 ครั้ง ในปี 2565 จัดทำรายงานประจำปี และรายงานอื่นๆ เช่น รายงานข่าวของบริษัทฯ ฯลฯ