

นโยบายการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทให้ความสำคัญและคำนึงถึงสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มตลอดห่วงโซ่คุณค่าธุรกิจ โดยบริษัทมุ่งมั่นในการดูแลผู้มีส่วนได้เสียให้เป็นไปตามสิทธิทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องและตามจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัท โดยมีกระบวนการในการกำหนดผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ เพื่อบริหารความสัมพันธ์และจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและรับข้อร้องเรียน รวมถึงมีหน่วยงานรับผิดชอบในการดูแลผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม เพื่อรับทราบและตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ บริษัทมุ่งเน้นการดำเนินงานโดยเคารพสิทธิมนุษยชน ไม่กระทำการใดๆ ที่เป็นการละเมิดสิทธิของผู้มีส่วนได้เสีย พร้อมทั้งกำหนดมาตรการแก้ไขเยียวยากรณีที่ผู้มีส่วนได้เสียได้รับความเสียหายจากการละเมิดสิทธิ รวมถึงมีการรายงานและเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียอย่างโปร่งใส ซึ่งการดูแลผู้มีส่วนได้เสียถือเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรอย่างยั่งยืนต่อเนื่อง โดยมีหลักการดังนี้

1. ขอบเขตของนโยบาย

นโยบายการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียครอบคลุมการดำเนินธุรกิจของบริษัทและบริษัทย่อยที่บริษัทมีอำนาจในการบริหารงาน โดยใช้กับกิจกรรมการดำเนินงานทั้งหมดต่อผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าธุรกิจ ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินธุรกิจของบริษัท รวมถึงผู้ที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของบริษัท เช่น ลูกค้า สังคมและชุมชน คู่ค้า ผู้ถือหุ้น หรือหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ เป็นต้น

2. วัตถุประสงค์ของการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

- เพื่อประเมินความสำคัญและเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
- เพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
- เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียในการใช้บริการ การร่วมธุรกิจการค้า การลงทุน หรืออื่นๆ
- เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทได้ส่งมอบบริการที่ดีมีคุณภาพ

3. การกำหนดและการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย โดยพิจารณาจากผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของบริษัทในเชิงบวกและเชิงลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม และบริษัทได้จัดลำดับความสำคัญของแต่ละกลุ่ม โดยพิจารณาจากขนาดความรุนแรงของผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากมากไปหาน้อย โดยกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ 3 ลำดับแรกของบริษัท ได้แก่ ลูกค้า พนักงาน สังคมและชุมชน

4. การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทพิจารณาวิธีการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียตามความเหมาะสมของแต่ละกลุ่มโดยให้ความสำคัญตามลำดับที่บริษัทได้พิจารณาไว้ เช่น การสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของลูกค้า การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน การพบปะ พูดคุย และเยี่ยมเยียนชุมชนที่ได้รับผลกระทบจาก

การดำเนินงานของบริษัท การเยี่ยมชมสถานประกอบการของคู่ค้า การรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน ผ่านช่องทางต่างๆ ของบริษัท เป็นต้น เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถแสดงความคิดเห็น และ/หรือ ความต้องการและความคาดหวังได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. การเพิ่มความสามารถในการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทมีการประเมินความสามารถในการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย โดยการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างหน่วยงานที่รับผิดชอบการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียของแต่ละกลุ่มอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาวิเคราะห์ แนวทางการพัฒนาความสามารถในการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย โดยบริษัทจัดให้มีช่องทางในการสื่อสารที่หลากหลาย เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

6. การจัดการความเสี่ยงในการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทมีการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับกระบวนการการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มตามหลักการ โดยพิจารณาระบุความเสี่ยง ประเมินความเสี่ยง และกำหนดแนวทางการป้องกันหรือการจัดการความเสี่ยง เพื่อบรรเทาผลกระทบที่อาจเกิดจากการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียในแต่ละกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับความเสี่ยงในการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียที่อาจถูกนำมาพิจารณา เช่น ความไม่เต็มใจในการเข้าร่วม ความเหนียวแน่นในการเข้าร่วม หรือความขัดแย้งของกลุ่มผู้เข้าร่วม เป็นต้น ทั้งนี้ การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียในแต่ละช่องทางหรือกิจกรรม บริษัทมีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และผลลัพธ์ที่คาดหวัง พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้เสียทราบ เพื่อความเข้าใจที่สอดคล้องกันด้วย

7. การสื่อสารและการรายงานผลการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทจัดให้มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสียในหลายๆ ช่องทางโดยมีช่องทางหลัก คือ ศูนย์บริการข้อมูล

สำหรับการรายงานผลการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย จะมีการดำเนินการผ่านช่องทางการติดต่อสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสียในแต่ละกลุ่ม ทั้งนี้ บริษัทมีการรายงานผลการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียในภาพรวม ไปยังผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการบริษัท หรือคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมายอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง

8. การเปิดเผยข้อมูล

บริษัทจะเปิดเผยข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง โปร่งใส ไม่คลุมเครือ และทั่วถึง เพื่อให้มั่นใจได้ว่า ผู้มีส่วนได้เสียในแต่ละกลุ่มสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ได้ สำหรับการเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญ เรื่องการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียจะมีการเปิดเผยผ่านรายงานประจำปี หรือรายงานความยั่งยืน เว็บไซต์บริษัท และช่องทางอื่นๆ ของบริษัท