



## การขับเคลื่อนธุรกิจ เพื่อความยั่งยืน

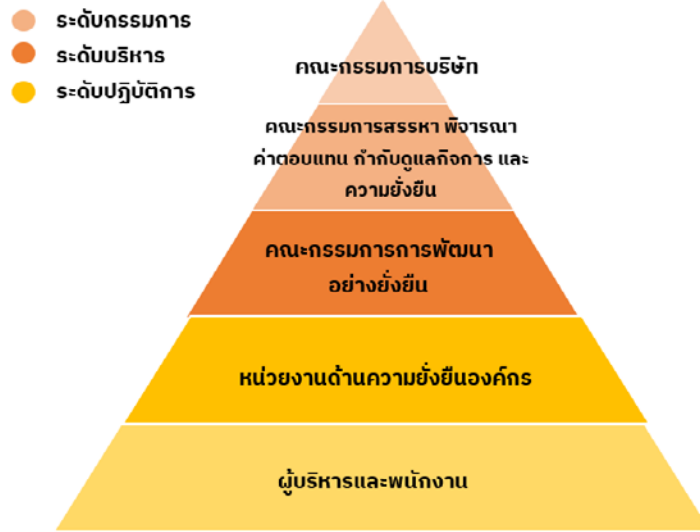
### นโยบายและเป้าหมายการจัดการด้านความยั่งยืน

บริษัท ซิมโฟนี คอมมูนิตี้เซ็น จำกัด (มหาชน) เชื่อว่า การเติบโตอย่างมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย คือ หนทางในการสร้างสรรค์คุณค่าในระยะยาวสำหรับบริษัทฯ บริษัทฯ จึงมุ่งมั่นและให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของการทำกับดูแลกิจการที่ดี ดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม มีความรับผิดชอบต่อสังคม ตลอดจนคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างคุณค่าร่วมแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มในห่วงโซ่คุณค่าธุรกิจให้มีการเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืน

บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายการพัฒนายั่งยืน โดยน้อมนำ **“หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง”** ที่คำนึงถึงความพอประมาณ ความมีเหตุผล และการมีภูมิคุ้มกันที่ดี โดยมีความรู้และคุณธรรมเป็นเงื่อนไข มาเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ เพื่อสร้างความสมดุลในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ทุกกิจกรรมของบริษัทฯ จะต้องดำเนินการภายใต้กรอบนโยบายและกรอบแนวทางการพัฒนายั่งยืน และมุ่งผลลัพธ์ที่ยั่งยืนใน 3 มิติ อันได้แก่ มิติเศรษฐกิจ มิติสังคม และมิติสิ่งแวดล้อม

รายละเอียดเกี่ยวกับ **“นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการพัฒนายั่งยืน”** สามารถศึกษาเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์บริษัทฯ [www.symphony.net.th](http://www.symphony.net.th) ภายใต้เมนู “การพัฒนาเพื่อความยั่งยืน” และ “ความยั่งยืน At A Glance”)

## โครงสร้างการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน



คณะกรรมการบริษัทให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของบริษัทฯ จากทุกภาคส่วนในองค์กร จึงได้กำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลและการบริหารจัดการด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนโดยให้คณะกรรมการ ผู้บริหารทุกระดับ และพนักงานทุกคนได้มีส่วนร่วมและมีบทบาทในการขับเคลื่อนการพัฒนาความยั่งยืนของบริษัทฯ ร่วมกัน ตลอดจนสร้างความตระหนักรู้และวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งและเอื้อต่อการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความยั่งยืนให้เกิดขึ้นได้จริง โดยคณะกรรมการบริษัทมีบทบาทหน้าที่สำคัญในการกำหนดนโยบายและกรอบการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กร อนุมัติกลยุทธ์ เป้าหมาย ตัวชี้วัด แนวทางบริหารจัดการ และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนที่ครอบคลุมมิติด้านสังคม สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจและการกำกับดูแลกิจการ ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และสนับสนุนการบูรณาการแนวคิดด้านความยั่งยืนเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์และกระบวนการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนกำกับดูแลและติดตามการดำเนินงานและการเปิดเผยข้อมูลด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

และเพื่อช่วยให้การทำหน้าที่ของคณะกรรมการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการบริษัท ในคราวประชุมครั้งที่ 3/2567 เมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2567 ได้มีมติให้เปลี่ยนชื่อ “คณะกรรมการสรรหา พิจารณา คำตอบแทน และกำกับดูแลกิจการ” เป็น “**คณะกรรมการสรรหา พิจารณา คำตอบแทน กำกับดูแลกิจการและความยั่งยืน**” และมอบหมายให้ทำหน้าที่ในการพิจารณากลับกรองนโยบาย กลยุทธ์ เป้าหมาย กรอบแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมถึงประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน ตลอดจนให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ กำกับดูแลและติดตามการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนให้เป็นไปตามนโยบายและกรอบแนวทางที่คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดไว้ รวมถึงกำกับดูแลเพื่อให้มั่นใจว่าการรายงานและการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนสอดคล้องและเป็นไปตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานที่กำหนด

นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทยังได้มีมติให้ปรับโครงสร้างการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนโดยรวบรวมคณะกรรมการอำนวยการความยั่งยืนและคณะกรรมการจัดการความยั่งยืนเป็นกรรมการชุดเดียวกัน และตั้งชื่อใหม่เป็น “**คณะกรรมการการพัฒนาอย่างยั่งยืน**” โดยให้มีสมาชิกประกอบด้วยประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หัวหน้าสายงานและหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ และมอบหมายให้นายกรณีย์พล อัศวสุวรรณ กรรมการบริษัท และกรรมการสรรหา พิจารณา คำตอบแทน กำกับดูแลกิจการและความยั่งยืน ในฐานะตัวแทนคณะกรรมการบริษัท เป็นประธาน คณะกรรมการการพัฒนาอย่างยั่งยืนทำหน้าที่บริหารจัดการและขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของบริษัทฯ ให้เป็นไปตามนโยบายและกรอบแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยมีการทบทวนการพิจารณาประเมินและกำหนดประเด็นสำคัญ กลยุทธ์ เป้าหมาย แนวทางบริหารจัดการ แผนการดำเนินงานและตัวชี้วัดด้านความยั่งยืน รวมถึงติดตามผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ และรายงานให้คณะกรรมการสรรหา พิจารณา คำตอบแทน กำกับดูแลกิจการและความยั่งยืน และคณะกรรมการบริษัทได้รับทราบ

และเพื่อให้มั่นใจว่าความยั่งยืนถูกสอดผสานไปกับวัฒนธรรมองค์กรและการดำเนินงานประจำวัน มีการสื่อสารที่ชัดเจน และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง บริษัทฯ ได้จัดตั้งหน่วยงานด้านความยั่งยืนองค์กร เพื่อกำหนดทิศทางการประสานงานกับหัวหน้าสายงานและหัวหน้าหน่วยงานธุรกิจต่าง ๆ เพื่อยกย่องและสื่อสารนโยบายและแผนงานต่าง ๆ กับพนักงาน ผู้ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการนำแผนงานไปปฏิบัติ ตลอดจนติดตามผลการดำเนินงานทั่วทั้งองค์กรเพื่อรายงานต่อคณะกรรมการการพัฒนาอย่างยั่งยืนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ รวมถึงสื่อสารและเปิดเผยข้อมูลให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียให้รับทราบ

**การประชุมของคณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการสรรหา พิจารณาคำตอบแทน กำกับดูแลกิจการและความยั่งยืน เพื่อติดตามการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนประจำปี 2567**

คณะกรรมการบริษัทได้มีการประชุมเพื่อติดตามการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของบริษัทฯ จำนวน 2 ครั้ง โดยเลขานุการคณะกรรมการการพัฒนาอย่างยั่งยืนได้รายงานความคืบหน้าในการดำเนินงานในเรื่องต่างๆ ให้คณะกรรมการบริษัทได้รับทราบ ในการนี้ คณะกรรมการได้พิจารณาให้คำแนะนำในการตอบสนองต่อประเด็นต่าง ๆ นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัท โดยการพิจารณากลับกรองจากคณะกรรมการสรรหา พิจารณาคำตอบแทน กำกับดูแลกิจการและความยั่งยืน ได้อนุมัติตัวชี้วัดขององค์กรด้านความยั่งยืน (Sustainability Corporate KPI) ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน (Material Topic) การปรับปรุงนโยบายการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมถึงการปรับปรุงบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการสรรหา พิจารณาคำตอบแทน กำกับดูแลกิจการและความยั่งยืน รวมถึงของคณะกรรมการการพัฒนาอย่างยั่งยืน

นอกจากนี้คณะกรรมการสรรหา พิจารณาคำตอบแทน กำกับดูแลกิจการและความยั่งยืนยังได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน จำนวน 3 ครั้ง โดยผู้อำนวยการอาวุโส หน่วยงานด้านความยั่งยืนองค์กร เป็นตัวแทนของคณะกรรมการการพัฒนาอย่างยั่งยืนได้รายงานความคืบหน้าการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนให้คณะกรรมการสรรหา พิจารณาคำตอบแทน กำกับดูแลกิจการและความยั่งยืนได้รับทราบ ในการนี้ คณะกรรมการสรรหา พิจารณาคำตอบแทน กำกับดูแลกิจการและความยั่งยืนได้ให้คำแนะนำ รวมถึงพิจารณาแนวทางบริหารจัดการประเด็นสำคัญเชิงกลยุทธ์

**กรอบการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน**

คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดกรอบการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนเพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานในการสร้างความยั่งยืนขององค์กรอย่างสมดุลทั้งในมิติสังคม มิติสิ่งแวดล้อม มิติเศรษฐกิจและการกำกับดูแลกิจการ โดยมุ่งเน้นการเติบโตของธุรกิจและผลประโยชน์ของพนักงานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านการสร้างมูลค่าเพิ่มเพื่อคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานตลอดจนชุมชนและสังคม ให้ความสำคัญกับการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม และส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีด้วยการประกอบธุรกิจอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม ซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ปฏิบัติตามกฎหมาย กฏเกณฑ์ และระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด และจัดให้มีการควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เพื่อการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสงบสุขและมีคุณภาพ สร้างคุณค่าที่ยั่งยืนแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย พร้อมทั้งสามารถตอบสนองเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ โดยมุ่งเน้นเป้าหมายหลัก 8 ประการ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ โดยตรงและมีความเกี่ยวข้องกับประเด็นสำคัญและเป้าหมายด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง





นอกจากนโยบายและกรอบการดำเนินงานเพื่อสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กรแล้ว บริษัทฯ ยังนำมาตรฐานอื่นๆ มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาอย่างยั่งยืน เช่น เกณฑ์การจัดอันดับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, มาตรฐาน ISO, มาตรฐาน GRI เพื่อให้บริษัทฯ สามารถพัฒนาการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในทุกด้านให้ดีขึ้น

## กลยุทธ์และเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน

บริษัทฯ มุ่งมั่นจะพัฒนาองค์กรให้เติบโตอย่างต่อเนื่อง สร้างสร้างผลกระทบเชิงบวกที่มีคุณค่าในระยะยาวให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มในห่วงโซ่คุณค่า ยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้คน ควบคู่ไปพร้อมกับการเป็นองค์กรที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเพื่อการดำรงอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืน ดังนั้น บริษัทฯ จึงได้กำหนดกลยุทธ์การพัฒนาอย่างยั่งยืนโดยผสานเทคโนโลยีและนวัตกรรมเข้ากับการบริหารจัดการความยั่งยืนให้ครอบคลุมทุกมิติ ทั้งมิติสิ่งแวดล้อม มิติสังคม มิติเศรษฐกิจและการกำกับดูแลกิจการ ดังนี้

### 1. ส่งเสริมความสามารถขององค์กรผ่านเทคโนโลยีและนวัตกรรม



- นำเทคโนโลยีล้ำสมัยมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการดำเนินงาน เช่น การปรับใช้ระบบดิจิทัลเพื่อลดการใช้พลังงานและเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการทรัพยากร
- ส่งเสริมนวัตกรรมในผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อให้ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย พร้อมทั้งลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

### 2. บูรณาการความยั่งยืนในทุกมิติ



- ด้านสิ่งแวดล้อม:** ลดของเสียและการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในกระบวนการดำเนินธุรกิจ พร้อมสนับสนุนการใช้พลังงานหมุนเวียน
- ด้านสังคม:** พัฒนาทักษะ ความสามารถ และความรู้ของพนักงาน ส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีและความผูกพันของพนักงาน รวมถึงสนับสนุนการพัฒนาชุมชนผ่านโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) และกิจกรรมที่มีผลกระทบเชิงบวกต่อชุมชน
- ด้านเศรษฐกิจและการกำกับดูแลกิจการ:** สร้างความโปร่งใสและยึดมั่นในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจรรยาบรรณทางธุรกิจ เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นและสร้างความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนกับผู้มีส่วนได้เสีย

### 3. เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ



- ใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีขั้นสูงเพื่อวิเคราะห์และตอบสนองความต้องการของตลาดอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- สร้างพันธมิตรเชิงกลยุทธ์ในระดับประเทศและนานาชาติ เพื่อโอกาสทางธุรกิจและลดความเสี่ยงในห่วงโซ่อุปทาน

## 4. สร้างผลกระทบที่ยั่งยืน



- มุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจและผู้มีส่วนได้เสีย โดยการสร้างระบบที่รองรับการเติบโตอย่างยั่งยืน และปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต
- ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับความยั่งยืน เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่สอดคล้องกับเป้าหมายระยะยาว

เพื่อให้การกำหนดเป้าหมายและการดำเนินการตามกลยุทธ์หรือแผนธุรกิจของบริษัท มีความชัดเจนและสามารถติดตามผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทฯ ได้กำหนดเป้าหมายและแผนการดำเนินงานออกเป็น 3 ระยะ ดังนี้:

### 1. เป้าหมายระยะสั้น (Short-Term Goals)

- ระยะเวลา: 1-3 ปี
- มุ่งเน้นการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงที่สามารถดำเนินการได้ทันที หรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเริ่มต้นดำเนินงานในเชิงยุทธศาสตร์
- ผลลัพธ์: สร้างผลกระทบที่สามารถวัดผลได้อย่างรวดเร็ว เพื่อสร้างพื้นฐานในการบรรลุเป้าหมายระยะยาว
- แผนการดำเนินงานและเป้าหมาย:
  - ✓ ส่งเสริมสำนักงานสีเขียว (Green Office) โดยลดการใช้กระดาษและของเสียในกระบวนการทำงานและสำนักงานร้อยละ 15 ภายในปี 2569
  - ✓ เพิ่มการใช้พลังงานทดแทนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 20 ของทุกโครงการติดตั้ง
  - ✓ เพิ่มสัดส่วนพนักงานที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาทักษะในแต่ละปีไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
  - ✓ สนับสนุนโครงการพัฒนาชุมชนอย่างน้อย 5 โครงการต่อปี
  - ✓ ร่วมมือกับพันธมิตรเชิงกลยุทธ์อย่างน้อย 5 โครงการต่อปี
  - ✓ รักษาสถานะ "Zero Corruption" อย่างต่อเนื่อง

### 2. เป้าหมายระยะกลาง (Mid-Term Goals)

- ระยะเวลา: 3-7 ปี
- มุ่งเน้นที่การพัฒนาเชิงลึกและการขยายขอบเขตของโครงการหรือแผนงานที่เริ่มต้นในระยะสั้น
- ผลลัพธ์: สร้างความเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืนในองค์กรและในชุมชน รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการหรือโครงสร้าง

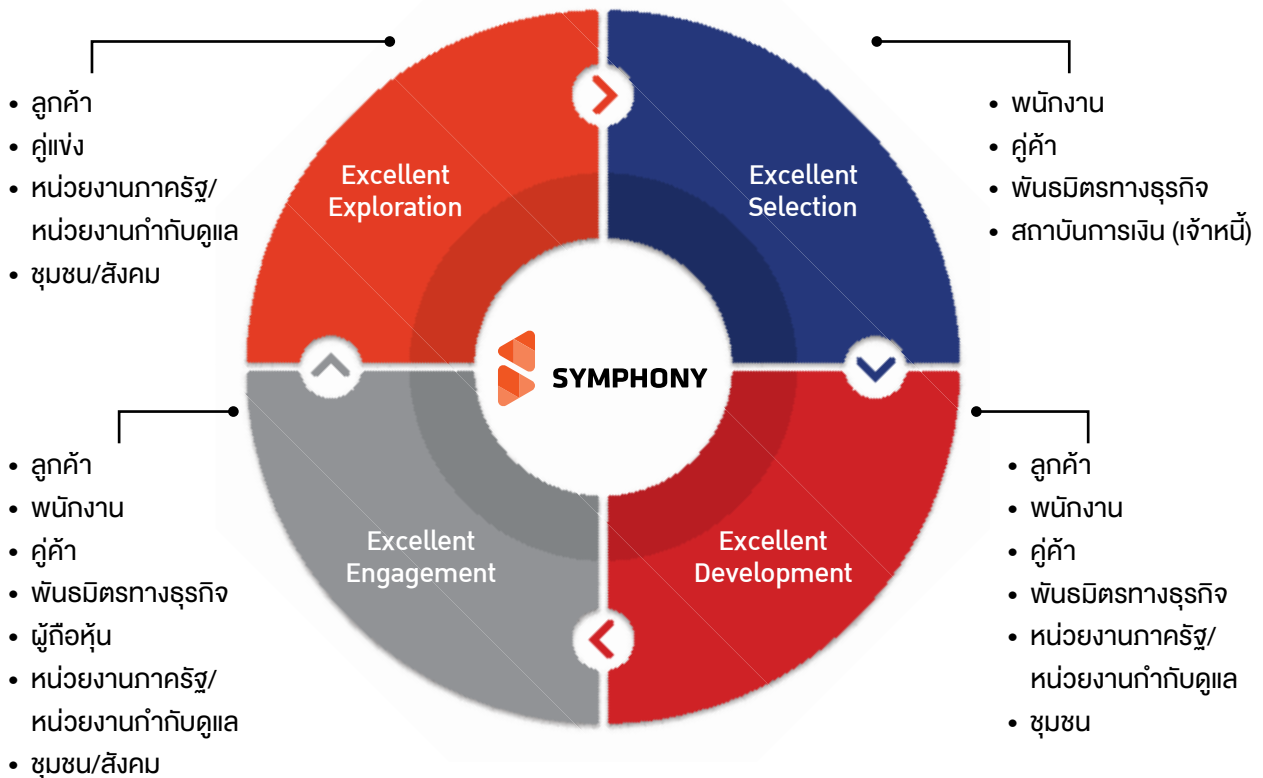
### 3. เป้าหมายระยะยาว (Long-Term Goals)

- ระยะเวลา: มากกว่า 7 ปี หรือทำต่อเนื่องทุกปี
- มุ่งเน้นที่การสร้างผลกระทบเชิงโครงสร้างและความเปลี่ยนแปลงในระดับยุทธศาสตร์ที่ยั่งยืนในระยะยาว
- ผลลัพธ์: ตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และบรรลุเป้าหมายที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ
- แผนการดำเนินงานและเป้าหมาย:
  - ✓ ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเพื่อบรรลุเป้าหมายความเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality) ในปี 2593 (ค.ศ. 2050) และการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิให้เป็นศูนย์ (Net Zero Emissions) ภายในปี 2608 (ค.ศ. 2065)
  - ✓ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในระดับภูมิภาค
  - ✓ ส่งเสริมความยั่งยืนในกระบวนการดำเนินธุรกิจและการพัฒนาชุมชนในระยะยาว

ปัจจุบัน บริษัทฯ ได้วางเป้าหมายโดยมุ่งเน้นเป้าหมายระยะสั้นและระยะยาว โดยยังไม่ได้การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนในระยะกลาง การมุ่งเน้นเป้าหมายระยะสั้นและระยะยาวนี้ช่วยให้บริษัทฯ สามารถสร้างความสมดุลระหว่างการดำเนินการที่เร่งด่วนและการวางรากฐานสำหรับอนาคต โดยการกำหนดเป้าหมายระยะกลางจะถูกพัฒนาเพิ่มเติมเมื่อมีข้อมูลและทรัพยากรที่เหมาะสม



## การจัดการผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ ห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ



### 1. Excellent Exploration (การสำรวจ)

ศึกษาตลาดและความต้องการของลูกค้า รวมถึงพฤติกรรมและความคาดหวังของชุมชนและผู้คนในสังคม โดยการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งต่างๆ รวมถึงบริบทการดำเนินธุรกิจ อุตสาหกรรม และเทคโนโลยี ตลอดจนแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของโลก ของภูมิภาค และของประเทศไทย เพื่อให้เข้าใจและเข้าถึงความต้องการของลูกค้า และนำไปสู่การตัดสินใจ การกำหนดกลยุทธ์ และการดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 2. Excellent Selection (การคัดเลือก)

แสวงหาและคัดเลือกทรัพยากรที่ดีเลิศอย่างมีความรับผิดชอบด้วยกระบวนการที่เป็นธรรมและโปร่งใส เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและสามารถเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง

### 3. Excellent Development (การพัฒนา)

บริหารจัดการธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ สร้างสรรค์และพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์และส่งผ่านคุณค่า ส่งมอบผลิตภัณฑ์และให้บริการอย่างมีความรับผิดชอบต่อชุมชนและผู้มีส่วนได้เสีย และลดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อม

### 4. Excellent Engagement (การสร้างการมีส่วนร่วม)

สร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสร้างคุณค่าแก่ผู้มีส่วนได้เสียให้เติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืนไปด้วยกัน

บริษัทฯ มุ่งมั่นในการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจและการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาว โดยคำนึงถึงปัจจัยด้านความยั่งยืน เพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

## การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

พันธกิจหลักของบริษัทฯ คือ การส่งมอบคุณค่าและประสบการณ์อันยอดเยี่ยมให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มบนห่วงโซ่คุณค่าธุรกิจ ดังนั้น บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย ด้วยเชื่อมั่นว่าความสัมพันธ์อันดีบนพื้นฐานของความไว้วางใจ ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้เสียเป็นทรัพย์สินอันมีค่าที่จะส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายการเป็นองค์กรพลเมืองดีที่มีการเติบโตอย่างยั่งยืน อีกทั้งจะช่วยให้บริษัทฯ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีประสิทธิภาพ ลดความเสี่ยงอันจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์และโอกาสในการหยุดชะงักทางธุรกิจ สร้างคุณประโยชน์และส่งมอบคุณค่าแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน บริษัทฯ จึงมีการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสียเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเข้าใจถึงประเด็นต่าง ๆ ที่อยู่ในความสนใจและรับข้อเสนอของผู้มีส่วนได้เสียมาบูรณาการเข้ากับกระบวนการตัดสินใจและวางแผนการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ

บริษัทฯ จำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียออกเป็น 8 กลุ่ม โดยพิจารณาจากความเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ผลกระทบด้านความยั่งยืนของผู้มีส่วนได้เสียต่อบริษัทฯ และผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ต่อผู้มีส่วนได้เสีย ประกอบด้วย ลูกค้า พนักงาน พันธมิตรทางธุรกิจ คู่ค้า ผู้ถือหุ้น/นักลงทุน หน่วยงานภาครัฐ/หน่วยงานกำกับดูแล เจ้าหนี้ ชุมชนและสังคม โดยแบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียออกเป็นผู้มีส่วนได้เสียภายในองค์กร (Internal stakeholders) ได้แก่ พนักงาน และภายนอกองค์กร (External stakeholders) ได้แก่ ลูกค้า พันธมิตรทางธุรกิจ คู่ค้า ผู้ถือหุ้น/นักลงทุน หน่วยงานภาครัฐ/หน่วยงานกำกับดูแล เจ้าหนี้ ชุมชนและสังคม

ในปี 2567 บริษัทฯ ได้มีการทบทวนการดำเนินงานการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย พร้อมระบุและจัดอันดับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของบริษัทฯ ครอบคลุมตลอดห่วงโซ่คุณค่าเพื่อนำข้อมูลไปวางแผนจัดทำแนวทางสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียรวมทั้งหาแนวทางในการตอบสนองต่อความคาดหวังและประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม สำหรับการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสีย บริษัทฯ พิจารณาจากระดับผลกระทบของบริษัทฯ ที่มีต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม รวมถึงสิทธิมนุษยชน ร่วมกับระดับผลกระทบหรืออิทธิพลจากกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อบริษัทฯ โดยเรียงลำดับความสำคัญสูงสุดจากด้านในสุด



บริษัทฯ กำหนดนโยบายการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียและแนวทางปฏิบัติเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเป็นระบบ เพื่อสำรวจผลกระทบที่ผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มได้รับ ทั้งผลกระทบที่เกิดขึ้นแล้วและอาจจะเกิดขึ้นในอนาคต รวมถึงข้อกังวลใจและความคาดหวังอื่น ๆ ของผู้มีส่วนได้เสียผ่านช่องทางและวิธีการต่าง ๆ อย่างน้อยปีละครั้ง และนำความคาดหวัง ความต้องการ ข้อกังวลใจ และข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียมาวิเคราะห์ เพื่อดำเนินการจัดการและตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มได้อย่างเหมาะสม

## การดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้เสีย

ในปี 2567 บริษัทฯ ได้สำรวจความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ ด้วยวิธีที่หลากหลายตามความเหมาะสมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม เพื่อนำผลลัพธ์จากการสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง รวมถึงข้อกังวลใจของผู้มีส่วนได้เสียมาวิเคราะห์และดำเนินการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งนี้ รูปแบบการสื่อสารและการตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียจะแตกต่างกันไปในแต่ละกลุ่ม โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้



ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการสื่อสารและการมีส่วนร่วม	ความสนใจ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
<p>พนักงาน</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>การสำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรประจำปี</li> <li>การประชุมใหญ่ผู้บริหารพบพนักงานประจำปี (Town Hall)</li> <li>การสื่อสารข้อมูลข่าวสารของบริษัทฯ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น อีเมล, Group Line, สื่อออนไลน์</li> <li>การประชุมคณะกรรมการสวัสดิการ</li> <li>การประชุมคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน</li> <li>ช่องทางการเสนอข้อคิดเห็นและร้องเรียน</li> <li>การสำรวจมุมมอง ความคาดหวังของผู้แทนกลุ่มพนักงาน เพื่อนำมาเป็นส่วนหนึ่งของการจัดทำหรือปรับปรุงแผนการดำเนินงานของบริษัทฯ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรมและเหมาะสม</li> <li>โอกาสและความก้าวหน้าในอาชีพ</li> <li>ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม</li> <li>ความมั่นคงของรายได้</li> <li>บรรยากาศและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ถูกสุขลักษณะ และมีความปลอดภัย</li> <li>ความสมดุลระหว่างการใช้ชีวิตและการทำงาน</li> <li>คุณภาพชีวิตที่ดี และความสุขในการทำงาน</li> <li>การสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพทักษะ และความรู้อย่างต่อเนื่อง</li> <li>การปฏิบัติที่เป็นธรรมและเท่าเทียม</li> <li>การเคารพสิทธิส่วนบุคคลและความเป็นส่วนตัวของพนักงาน</li> <li>การรับฟัง และการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น</li> <li>ช่องทางการเสนอความคิดเห็น และการร้องเรียนที่ปลอดภัย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดระเบียบปฏิบัติของบริษัทฯ นโยบาย และวิธีปฏิบัติของฝ่ายทรัพยากรบุคคลที่สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง</li> <li>จัดให้มีค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม</li> <li>เคารพสิทธิมนุษยชน สนับสนุนความหลากหลาย และปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม</li> <li>ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพ ความรู้ ทักษะให้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง</li> <li>ดูแลบุคลากรให้มีคุณภาพชีวิตที่และสุขภาพที่ดีทั้งร่างกายและจิตใจ</li> <li>ส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน จัดสถานที่ทำงานให้มีสภาพแวดล้อมที่สะอาดและเหมาะสมต่อการทำงาน</li> <li>จัดให้มีช่องทางการเสนอความคิดเห็น และร้องเรียนอย่างปลอดภัย</li> <li>จัดกิจกรรมสัมมนาการ รวมถึงจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์และความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร</li> </ul>
<p>ลูกค้า</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>การสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของลูกค้า</li> <li>การประชุม / การพบปะเยี่ยมเยียนลูกค้า</li> <li>ช่องทางการร้องเรียน การให้คำแนะนำ และข้อเสนอแนะ</li> <li>ช่องทางในการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ เช่น อีเมล โทรศัพท์ เว็บไซต์ จดหมาย สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น</li> <li>การจัดกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ ในโอกาสต่าง ๆ และกิจกรรมทางการตลาด</li> <li>การสำรวจมุมมอง ความคาดหวังของผู้แทนกลุ่มลูกค้า เพื่อนำมาเป็นส่วนหนึ่งของการจัดทำหรือปรับปรุงแผนการดำเนินงานของบริษัทฯ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>คุณภาพ ประสิทธิภาพ ความเสถียร และความปลอดภัยของบริการ</li> <li>พื้นที่ให้บริการที่ครอบคลุม</li> <li>บริการดิจิทัลโซลูชันที่ตอบโจทย์ทุกความต้องการ</li> <li>ราคาที่เป็นธรรมและเหมาะสม</li> <li>นำเสนอข้อมูล ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ หรือคำปรึกษาด้วยความรู้ ความเชี่ยวชาญและมีความรับผิดชอบ</li> <li>ส่งมอบสินค้าและบริการตรงเวลา และเป็นไปตามที่ตกลง</li> <li>บริการหลังการขายที่มีคุณภาพ ตอบสนองต่อปัญหาหรือข้อร้องเรียนด้วยความรวดเร็วและความเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหา</li> <li>การรักษาข้อมูลลูกค้าและความลับทางธุรกิจ</li> <li>ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวกและเข้าถึงง่าย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ขยายและพัฒนาประสิทธิภาพโครงการอย่างต่อเนื่อง</li> <li>พัฒนาและให้บริการโซลูชันแบบครบวงจร สามารถตอบสนองทุกความต้องการของลูกค้า</li> <li>ให้บริการที่เป็นเลิศ สัมมนาตามตรงเวลา และเป็นไปตามข้อตกลง</li> <li>สร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ การบริหารจัดการความปลอดภัย และความต่อเนื่องในการดำเนินงานธุรกิจ ภายใต้มาตรฐานสากล เช่น ISO20000-1, CSA-STAR, ISO27001, ISO22301</li> <li>บริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง</li> <li>สำรวจความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ</li> </ul>
<p>พันธมิตรทางธุรกิจ</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>สัญญาความร่วมมือทางธุรกิจร่วมกัน</li> <li>การประชุมร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ</li> <li>การเชิญพันธมิตรทางธุรกิจเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัทฯ</li> <li>การร่วมกันจัดกิจกรรมต่าง ๆ</li> <li>การสำรวจมุมมอง ความคาดหวังของผู้แทนกลุ่มพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อนำมาเป็นส่วนหนึ่งของการจัดทำหรือปรับปรุงแผนการดำเนินงานของบริษัทฯ</li> <li>ช่องทางการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ โทรศัพท์ อีเมล จดหมาย สื่อออนไลน์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ความน่าเชื่อถือ ชื่อเสียง และการกำกับดูแลกิจการที่ดี</li> <li>การสร้างคุณค่าและผลประโยชน์ทางธุรกิจร่วมกัน</li> <li>การแลกเปลี่ยนความรู้ในการปรับปรุงธุรกิจและนวัตกรรมของสินค้าและบริการใหม่</li> <li>การสนับสนุนอย่างกันตึงที่เมื่อเกิดปัญหา</li> <li>ความไว้วางใจ ความร่วมมือและการเป็นพันธมิตรทางธุรกิจในระยะยาว</li> <li>ความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ</li> <li>การรักษาความลับทางธุรกิจ</li> <li>การเติบโตและความต่อเนื่องทางธุรกิจ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจ</li> <li>จัดทำสัญญาความร่วมมือที่โปร่งใส และเป็นธรรม</li> <li>ทบทวนและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันเพื่อริเริ่มสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการที่สร้างคุณค่า</li> <li>เก็บรักษาข้อมูลความลับของพันธมิตรทางธุรกิจ</li> <li>สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>ช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างกันตึง</li> </ul>




01

02

03

04

05

<p>ลูกค้า</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การประชุมร่วมกับลูกค้า</li> <li>• จรรยาบรรณของลูกค้า</li> <li>• ช่องทางในการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ โทรศัพท์ อีเมล จดหมาย สื่อออนไลน์</li> <li>• การสำรวจมุมมอง ความคาดหวังของ ผู้แทนกลุ่มลูกค้า เพื่อนำมาเป็นส่วนหนึ่งของการจัดทำหรือปรับปรุงแผนการดำเนินงานของบริษัทฯ</li> <li>• กิจกรรมสร้างสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อสร้างการมีส่วนร่วม เช่น กิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ</li> <li>• การตรวจประเมินลูกค้าประจำปี</li> <li>• ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ความน่าเชื่อถือ ชื่อเสียง และการกำกับดูแลกิจการที่ดี</li> <li>• การปฏิบัติตามด้วยความเสมอภาค</li> <li>• นโยบายและกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นธรรมและโปร่งใส</li> <li>• การปฏิบัติตามข้อตกลงที่กำหนดไว้และไม่เอาเปรียบลูกค้า</li> <li>• ความมั่นคงทางสถานะทางการเงิน</li> <li>• ความร่วมมือและความสัมพันธ์ระยะยาว</li> <li>• การให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและอาชีวอนามัยของลูกค้า</li> <li>• การให้การสนับสนุนและพัฒนาลูกค้าให้มีแนวปฏิบัติที่ดีและเติบโตอย่างยั่งยืนไปด้วยกัน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• จัดให้นโยบาย แนวปฏิบัติ และกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นไปอย่างโปร่งใส เสมอภาค และเป็นธรรม ตลอดจนยกย่องและปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและวิธีการสื่อสารเพื่อบรรลุความต้องการร่วมกัน</li> <li>• ปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนจรรยาบรรณธุรกิจและนโยบาย จัดซื้อจัดจ้าง</li> <li>• จัดทำและสื่อสารจรรยาบรรณของ ลูกค้าให้ลูกค้ารับทราบและถือปฏิบัติ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายการดำเนินงานของบริษัทฯ</li> <li>• สำรองความคิดเห็นของลูกค้า</li> <li>• จัดทำโครงการพัฒนาลูกค้า เช่น การฝึกอบรมต่าง ๆ</li> <li>• ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างทันก่วงที</li> </ul>
<p>หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานกำกับดูแล</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การรายงานผลการดำเนินงานอย่างถูกต้อง ครบถ้วนตามระยะเวลาที่กำหนด</li> <li>• การเข้าร่วมและการสนับสนุนกิจกรรมการดำเนินงาน หรือโครงการของหน่วยงานภาครัฐ</li> <li>• การเข้าพบตามโอกาสต่าง ๆ</li> <li>• การเข้าร่วมในคณะทำงานต่าง ๆ</li> <li>• การเข้าร่วมประชุม สัมมนา เพื่อแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น</li> <li>• ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ โทรศัพท์ อีเมล จดหมาย สื่อออนไลน์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด</li> <li>• การเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานอย่างโปร่งใส ถูกต้อง ครบถ้วน</li> <li>• การให้ความร่วมมือ หรือสนับสนุนนโยบาย กิจกรรมหรือโครงการที่จัดขึ้นโดยภาครัฐ</li> <li>• การกำกับดูแลกิจการที่ดี</li> <li>• การดูแลรับผิดชอบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม</li> <li>• การสร้างคุณค่าให้แก่เศรษฐกิจ ชุมชน และสังคม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อกำหนด และระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด</li> <li>• ดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส ยึดมั่นตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี</li> <li>• จัดทำรายงานและเปิดเผยข้อมูลตามเกณฑ์ที่หน่วยงานกำกับดูแลกำหนด</li> <li>• สนับสนุนและเข้าร่วมโครงการที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานภาครัฐอย่างต่อเนื่อง</li> </ul>
<p>ชุมชน/สังคม</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• กิจกรรมความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม (CSR)</li> <li>• การเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชน</li> <li>• ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน</li> <li>• ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ โทรศัพท์ อีเมล จดหมาย สื่อออนไลน์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การบริหารจัดการที่ดี มีความรับผิดชอบต่อผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของบริษัทฯ ด้วยความใส่ใจ</li> <li>• กิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม</li> <li>• การส่งเสริมอาชีพ สร้างรายได้และการเติบโตทางเศรษฐกิจให้กับชุมชน</li> <li>• การให้ช่วยเหลือชุมชนและสังคมในภาวะวิกฤตต่าง ๆ</li> <li>• ใช้ความรู้ ทักษะ ความชำนาญของบริษัทฯ มาพัฒนาชุมชน</li> <li>• การเปิดโอกาสในเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> <li>• การมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจและชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีของผู้นคนในชุมชนและสังคม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด</li> <li>• ควบคุมดูแลกระบวนการติดตั้งอุปกรณ์โครงข่าย เพื่อให้มั่นใจว่าทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินงานถูกต้องตามขั้นตอน และไม่เกิดผลกระทบต่อชุมชนที่เข้าไปปฏิบัติงาน</li> <li>• ประเมินผลกระทบของการดำเนินธุรกิจที่อาจส่งผลกระทบต่อชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม</li> <li>• ศึกษาเรียนรู้ เข้าใจ รับฟัง เสียงสะท้อนจากชุมชน และตอบสนองอย่างตรงใจ</li> <li>• สนับสนุนและมีส่วนร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์</li> <li>• สร้างจิตสำนึก ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรให้มีความรับผิดชอบต่อสังคมและรักษาสิ่งแวดล้อม</li> </ul>
<p>เจ้าหน้าที่</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การประชุม พบปะกับผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้อง</li> <li>• ช่องทางการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล จดหมาย เว็บไซต์ สื่อออนไลน์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การชำระหนี้ครบถ้วนตรงตามเวลา</li> <li>• ความแข็งแกร่งทางการเงิน</li> <li>• ความสามารถในการชำระหนี้</li> <li>• ผลการดำเนินงานและการเติบโตทางธุรกิจ</li> <li>• ความน่าเชื่อถือ ชื่อเสียงและการกำกับดูแลกิจการที่ดี</li> <li>• การบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ</li> <li>• การเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ชำระหนี้ตามระยะเวลาที่กำหนด</li> <li>• ปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาที่มีกับเจ้าหน้าที่อย่างเคร่งครัด</li> <li>• รายงานข้อมูลทางการเงินอย่างโปร่งใส ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงเวลา และสม่ำเสมอ</li> <li>• ดำเนินการบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ul>



ผู้ถือหุ้น / นักลงทุน



- การจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี
- ช่องทางในการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ อีเมล โทรทัศน์ สื่อออนไลน์
- การสำรวจมุมมอง ความคาดหวังของ ผู้แทนกลุ่มผู้ถือหุ้น เพื่อนำมาเป็น ส่วนหนึ่งของการจัดทำหรือปรับปรุง แผนการดำเนินงานของบริษัทฯ
- การรายงานสารสนเทศที่สำคัญ ผ่านช่องทางของตลาดหลักทรัพย์ แห่งประเทศไทย
- กิจกรรมนักลงทุนสัมพันธ์ เช่น กิจกรรม พบปะนักลงทุน (Opportunity Day) การประชุมวิเคราะห์ การประชุมชี้แจง นักลงทุนรายไตรมาส
- แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี/ รายงานประจำปี (แบบ 56-1 One report)
- การประกาศเรียนเชิญให้ผู้ถือหุ้นเสนอ ระเบียบวาระการประชุม และชื่อนักคน เพื่อเข้ารับเลือกตั้งเป็นกรรมการใน การประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี
- การเติบโตของธุรกิจและผลประกอบการที่ดี
- การจ่ายเงินปันผลอย่างสม่ำเสมอ
- การขยายการเติบโตของธุรกิจอย่างต่อเนื่อง
- การเคารพสิทธิของผู้อื่นและการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน
- ความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจและการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา ผ่านช่องทางที่หลากหลาย และเข้าถึงง่าย
- การบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ
- การพัฒนานวัตกรรมเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทฯ
- การดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการ (ESG)
- ปฏิบัติตามแนวทางและกฎระเบียบของ หน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง
- ดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแล กิจการที่ดี
- แสวงหาโอกาสและศึกษาความเป็นไปได้ ในการลงทุน เพื่อสร้างความเติบโต
- เปิดเผยข้อมูลสำคัญอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามเกณฑ์ของหน่วยงาน กำกับดูแล
- บริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมี ประสิทธิภาพ

## ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

### การประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการประเด็นด้านความยั่งยืนทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยมีกระบวนการประเมินอ้างอิงตามกรอบการรายงานความยั่งยืนสากล GRI Universal Standards ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้ดำเนินการรวบรวมและประเมินประเด็นด้านความยั่งยืนผ่านการวิเคราะห์มุมมองและประเด็นจาก ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ตลอดจนศึกษาบริบทของความยั่งยืนและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลกและของภูมิภาค รวมถึงอุตสาหกรรม ควบคู่กับการนำแนวทางการดำเนินกลยุทธ์ของบริษัทฯ และปัจจัยความเสี่ยงของบริษัทฯ ทั้งในปัจจุบันและอนาคตที่อาจส่งผลกระทบต่อหรือเป็นโอกาสในการดำเนินธุรกิจมาประกอบการประเมินความ สำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืน

### ขั้นตอนการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

#### 1. การศึกษาและวิเคราะห์บริบทของบริษัทฯ

ศึกษาและวิเคราะห์บริบทด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ โดยพิจารณาทั้งปัจจัยภายในและภายนอก ตลอดจนแนวโน้ม การเปลี่ยนแปลงของโลกและการเปลี่ยนแปลงในภูมิภาค แนวโน้มและทิศทางด้านความยั่งยืน ประเด็นสำคัญของ บริษัทฯ ในกลุ่มอุตสาหกรรม ประเด็นที่กำหนดในมาตรฐานและแบบประเมินความยั่งยืนของอุตสาหกรรม และประเด็น ที่เป็นข้อกังวลระดับโลก

#### 2. การรวบรวมและระบุประเด็นด้านความยั่งยืน (Identification)

รวบรวมประเด็นด้านความยั่งยืนผ่านการวิเคราะห์มุมมอง ความคาดหวัง ความสนใจ ความกังวล และประเด็นจาก กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอกองค์กรตลอดทั้งห่วงโซ่มูลค่า รวมถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลง ของโลกและอุตสาหกรรม เหตุการณ์ในอดีต ปัจจัยความเสี่ยงทั้งในปัจจุบันและอนาคตที่อาจส่งผลกระทบต่อหรือเป็น โอกาสในการดำเนินธุรกิจ และหลักสิทธิมนุษยชน จากนั้นระบุประเด็นสำคัญที่มีผลกระทบต่อความยั่งยืนขององค์กร ทั้งเชิงบวกและลบ และจัดกลุ่มให้เป็นประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคม และด้านเศรษฐกิจและการกำกับดูแลกิจการ

#### 3. การประเมินและจัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืน (Assessment and Prioritization)

นำประเด็นด้านความยั่งยืนที่ระบุและจัดกลุ่มเข้าสู่กระบวนการประเมินผ่านการพิจารณาตามแนวทาง Double Materiality และ Multi-Stakeholder Approach เพื่อให้เห็นภาพรวมของผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจต่อ ผู้มีส่วนได้เสีย สังคม และสิ่งแวดล้อม (Outward Impact) และผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย (Inward Impact) ทั้งด้านการเงินและไม่ใช้การเงิน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์และแบบสำรวจออนไลน์สำหรับผู้มีส่วนได้เสียภายนอก ซึ่งได้รับการคัดเลือกโดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง และการใช้แบบสำรวจออนไลน์สำหรับผู้ มีส่วนได้เสียภายในบริษัทฯ ซึ่งข้อมูลที่รวบรวมได้จากผู้มีส่วนได้เสียจะถูกวิเคราะห์ในรูปแบบคะแนนที่ให้ต่อประเด็นด้าน ความยั่งยืนภายใต้เกณฑ์การประเมินระดับความรุนแรงและโอกาสของการเกิดผลกระทบทั้งต่อบริษัทฯ และต่อ ผู้มีส่วนได้เสีย จากนั้นจึงจัดทำแผนผังเพื่อจัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืน (Materiality Matrix) โดยกำหนดให้แกนตั้ง (แกน Y) แสดงถึงระดับนัยสำคัญของผลกระทบจากประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และ การกำกับดูแลกิจการที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสีย และแกนนอน (แกน X) แสดงถึงระดับนัยสำคัญของผลกระทบจาก ประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการที่มีต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ทั้งนี้ บริษัทฯ แบ่งระดับความสำคัญของประเด็นออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่:

- ประเด็นที่มีความสำคัญมาก หมายถึง ประเด็นที่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อความยั่งยืนและเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของบริษัทฯ
- ประเด็นที่มีความสำคัญปานกลาง หมายถึง ประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อต้องบริหารจัดการ แต่ไม่ถึงระดับสำคัญมาก
- ประเด็นที่มีความสำคัญน้อย หมายถึง ประเด็นที่ผลกระทบต่อมีความเฉพาะเจาะจงและสามารถบริหารจัดการได้ง่าย

#### 4. การทวนสอบประเด็นที่สำคัญ (Validation)

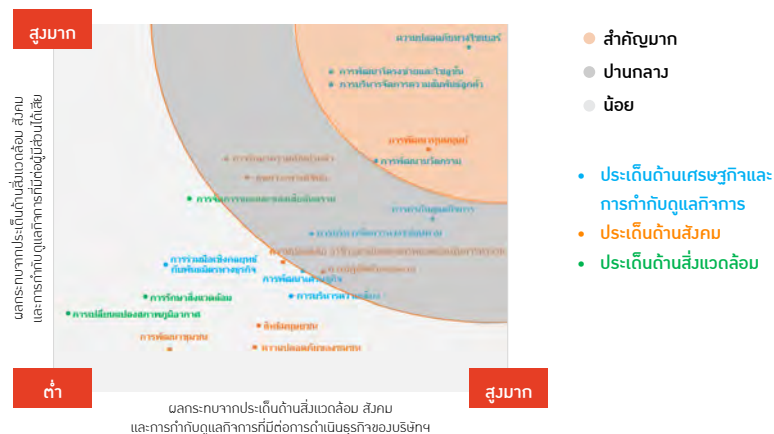
นำเสนอผลการประเมินและผลการจัดลำดับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารเพื่อพิจารณาทวนสอบประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนให้มีความสอดคล้องกับบริบท กลยุทธ์และเป้าหมายของบริษัทฯ ก่อนที่จะกำหนดกลยุทธ์และแนวทางการจัดการต่อประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ ในมิติต่าง ๆ และมอบหมายให้หน่วยงานต่าง ๆ ดำเนินการตอบสนองประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนต่อไป

ทั้งนี้ คณะกรรมการสรรหา พิจารณาคำตอบแทน กำกับดูแลกิจการและความยั่งยืนมีหน้าที่พิจารณาและให้ความเห็นชอบประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน รวมถึงกลยุทธ์และแนวทางการจัดการต่อประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ ก่อนที่จะนำเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติ

#### ผลการประเมินและจัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืน

ในปี 2567 บริษัทฯ ได้ทำการทวนสอบประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนจากประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนของปี 2566 โดยอ้างอิงตามหลักการของ GRI Universal Standards ประกอบกับการพิจารณาตามแนวทาง Double Materiality และ Multi-stakeholder Approach เพื่อให้เห็นภาพรวมของผลกระทบจากการดำเนินงานทั้งเชิงลบและเชิงบวก ที่มีต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้เสีย (Outward Impact) และผลกระทบที่มีต่อธุรกิจ (Inward Impact) ทั้งด้านการเงินและความสามารถในการสร้างคุณค่า รวมถึงประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียทั้งจากการดำเนินงานของบริษัทฯ และจากการดำเนินงานของผู้อื่นที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบริษัทฯ เช่น คู่ค้า ในกิจกรรมหลักตลอดห่วงโซ่คุณค่า โดยเป็นผลกระทบที่เกิดขึ้นแล้วหรือมีโอกาสจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต

ทั้งนี้ ในปี 2567 บริษัทฯ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนจากปี 2566 โดยยังคงมีประเด็นด้านความยั่งยืนรวมทั้งสิ้น 20 ประเด็น ซึ่งบริษัทฯ ได้ประเมินและจัดลำดับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนโดยแบ่งเป็น 3 ระดับ ตามความสำคัญของผลกระทบจากประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจและการกำกับดูแลกิจการ ที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียและที่มีต่อบริษัทฯ ได้แก่ ประเด็นที่มีความสำคัญมาก จำนวน 5 ประเด็น ประเด็นที่มีความสำคัญปานกลาง จำนวน 5 ประเด็น และประเด็นที่มีความสำคัญน้อย จำนวน 10 ประเด็น และเนื่องจากทุกประเด็นด้านความยั่งยืนมีผลกระทบที่เชื่อมโยงกับเรื่องสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนได้เสีย บริษัทฯ จึงไม่ได้กำหนดให้เรื่องสิทธิมนุษยชนแยกออกเป็นประเด็นเฉพาะ และมีการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน รวมถึงมีการบริหารจัดการความเสี่ยงเพื่อลดโอกาสและผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียในทุกประเด็น



#### ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน (● ประเด็นที่มีความสำคัญมาก)

ด้านสิ่งแวดล้อม	ด้านสังคม	ด้านเศรษฐกิจและการกำกับดูแลกิจการ
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การรักษาสิ่งแวดล้อม</li> <li>2. การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ</li> <li>3. การจัดการขยะและของเสียอันตราย</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สิทธิมนุษยชน</li> <li>2. การปฏิบัติด้านแรงงาน</li> <li>3. การพัฒนาทุนมนุษย์</li> <li>4. ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน</li> <li>5. การรักษาความเป็นส่วนตัว</li> <li>6. ความปลอดภัยของชุมชน</li> <li>7. สุขภาวะทางดิจิทัล</li> <li>8. การพัฒนาชุมชน</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การกำกับดูแลกิจการ</li> <li>2. การบริหารความเสี่ยง</li> <li>3. การพัฒนาเศรษฐกิจ</li> <li>4. การบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า</li> <li>5. การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน</li> <li>6. การร่วมมือเชิงกลยุทธ์กับพันธมิตรทางธุรกิจ</li> <li>7. การพัฒนาโครงข่ายและโซลูชัน</li> <li>8. การพัฒนานวัตกรรม</li> <li>9. ความปลอดภัยทางไซเบอร์</li> </ol>

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนสำหรับปี 2567 ได้รับการทบทวนจากคณะกรรมการการพัฒนาอย่างยั่งยืนและผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ และได้รับการเห็นชอบและการอนุมัติจากคณะกรรมการสรรหา พิจารณาค่าตอบแทน ทำกับดูแลกิจการและความยั่งยืน และคณะกรรมการบริษัท ตามลำดับ

ประเด็นที่มีความสำคัญมากซึ่งประกอบด้วย การพัฒนาโครงสร้างและโซลูชัน การบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า การพัฒนาทุนมนุษย์ ความปลอดภัยทางไซเบอร์ และการพัฒนานวัตกรรม ได้ถูกนำมากำหนดเป็นกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ซึ่งได้รับการอนุมัติโดยที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ในคราวประชุมครั้งที่ 6/2566 เมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2566 และในคราวประชุมครั้งที่ 6/2567 เมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน 2567 รวมทั้งได้นำไปกำหนดเป็นตัวชี้วัดที่เชื่อมโยงกับผลลัพธ์ของการดำเนินงานทั้งระดับองค์กร ระดับสายงาน และระดับฝ่าย และเชื่อมโยงกับการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องด้วย

## การจัดการด้านความยั่งยืนทางมิติสิ่งแวดล้อม

### นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ ตระหนักว่า การดำเนินธุรกิจสามารถก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมได้ จึงมีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานความรับผิดชอบต่อด้านสิ่งแวดล้อมในทุกกระบวนการทำงาน บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการกระบวนการภายในที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมโดยตรงหรือโดยอ้อมต่อสิ่งแวดล้อม รวมทั้งผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยตั้งเป้าหมายเพื่อลดและบรรเทาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนปลูกฝังจิตสำนึกและส่งเสริมการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการอนุรักษ์สภาพแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติ และพลังงาน ซึ่งขยายผลการดำเนินงานไปสู่การลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร บริษัทฯ มีแนวทางที่จะดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมตามเกณฑ์ของกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง จัดให้มีการประเมินและติดตามผลการดำเนินงานหรือผลกระทบต่อด้านสิ่งแวดล้อม ตลอดจนตอบสนองกับผลกระทบจากการดำเนินงานของบริษัทฯ ที่มีต่อสิ่งแวดล้อมอย่างทันต่่วงที

ทั้งนี้ รายละเอียดเกี่ยวกับ “นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม” สามารถศึกษาเพิ่มเติมได้ที่ [www.symphonny.net.th](http://www.symphonny.net.th) (การพัฒนาอย่างยั่งยืน > มิติสิ่งแวดล้อม)

### ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม



#### การอนุรักษ์พลังงาน

การใช้พลังงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ โดยเฉพาะพลังงานไฟฟ้าที่ใช้ในการบริหารจัดการอุปกรณ์โครงข่ายและดำเนินงานในสำนักงาน บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับการใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยได้กำหนดเป้าหมายในการเพิ่มการใช้พลังงานหมุนเวียน (การใช้พลังงานไฟฟ้าจากแสงอาทิตย์) ให้ได้ร้อยละ 20 ของทุกโครงการที่ติดตั้ง โดยในปี 2567 บริษัทฯ ดำเนินโครงการ **Solar Cell Small Site** ซึ่งเป็นโครงการนำร่องในการใช้พลังงานหมุนเวียนมาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อช่วยลดการใช้พลังงานไฟฟ้าและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่ก่อให้เกิดภาวะโลกร้อน และเพิ่มมูลค่าให้กับธุรกิจในระยะยาว

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญกับการประหยัดพลังงาน โดยได้มีการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์และเครื่องใช้ที่ช่วยประหยัดพลังงาน เช่น การเปลี่ยนหลอดประหยัดไฟชนิด LED การเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศใหม่เป็นชนิดประสิทธิภาพสูง การล้างทำความสะอาดคอนเดนซึ่งยูนิทและฟิลเตอร์เครื่องปรับอากาศ รวมถึงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประหยัดพลังงาน เช่น การรณรงค์ปิดไฟฟ้า การถอดปลั๊กไฟเมื่อไม่ใช้งาน เป็นต้น ด้วยความมุ่งมั่นในการดำเนินการดังกล่าว ส่งผลให้ในปี 2567 บริษัทฯ สามารถลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานไฟฟ้าในสำนักงานลงได้ถึงร้อยละ 3 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า

## การบริหารจัดการน้ำ

แม้ว่าบริษัทฯ จะไม่ได้ใช้ทรัพยากรน้ำในการดำเนินธุรกิจหลักโดยตรง แต่บริษัทฯ ก็ตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรน้ำ เนื่องจากเป็นทรัพยากรที่มีจำกัดและมีความจำเป็นต่อทุกชีวิต จึงได้รณรงค์และส่งเสริมให้บุคลากรใช้น้ำเพื่อการบริโภคและอุปโภคทั้งภายในสำนักงานและในชีวิตประจำวันอย่างรู้คุณค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด

## การจัดการขยะและของเสีย

บริษัทฯ ตระหนักถึงปัญหาขยะและของเสียที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม จึงให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการขยะและของเสียจากกระบวนการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ โดยบริษัทฯ ได้ประยุกต์ใช้หลัก **3Rs** ซึ่งประกอบด้วย การลดการใช้ (Reduce) การใช้ซ้ำ (Reuse) และการนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดปริมาณของเสียที่จะถูกนำไปฝังกลบหรือเผาทำลาย



สำหรับขยะอิเล็กทรอนิกส์และของเสียอันตราย อาทิ สายเคเบิลใยแก้วนำแสง (Fiber Optic) อุปกรณ์โครงข่าย อุปกรณ์ไอที และแบตเตอรี่ต่างๆ บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการให้เป็นไปตามมาตรฐานและด้วยวิธีการที่ถูกต้อง เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

ในปี 2567 บริษัทฯ ดำเนินการจัดการสายเคเบิลใยแก้วนำแสง (Fiber Optic) ที่หมดอายุการใช้งานหรือชำรุดจากการดำเนินธุรกิจจำนวนทั้งหมด 20.93 ตัน รวมถึงการจัดการแบตเตอรี่สำรองของอุปกรณ์โครงข่ายหรือแบตเตอรี่ของอุปกรณ์ไอทีที่หมดอายุการใช้งาน จำนวนทั้งหมด 106,217 กิโลกรัม โดยได้จ้างบริษัทที่ได้รับใบอนุญาตจากกรมโรงงานและได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมในระดับสากลเพื่อจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์และของเสียอันตรายดังกล่าว

นอกจากนี้ บริษัทฯ มุ่งส่งเสริมและรณรงค์ให้มีการคัดแยกขยะภายในสำนักงานและนำส่งเข้าสู่กระบวนการกำจัดหรือรีไซเคิลให้มากที่สุดและด้วยกระบวนการที่ถูกต้อง รวมถึงเน้นสร้างความตระหนักรู้ให้กับบุคลากรถึงความสำคัญในการคัดแยกขยะ เพื่อนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม





01

## การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

วิกฤตโลกร้อนและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เป็นความท้าทายสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินชีวิตของมนุษย์ และการพัฒนาทางเศรษฐกิจอย่างมาก โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของฤดูกาล การเกิดภัยพิบัติ การสูญพันธุ์ของสิ่งมีชีวิต ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการกระจายของเชื้อโรคและพาหะนำโรค นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเป็นหนึ่งในสาเหตุหลักของการเกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติที่มีความถี่และมีแนวโน้มที่จะทวีความรุนแรงมากขึ้น ก่อให้เกิดความสูญเสียอย่างมากต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน รวมทั้งส่งผลกระทบต่อทางเศรษฐกิจและสังคมในวงกว้าง



บริษัทฯ ตระหนักถึงความท้าทายและความเสี่ยงจากประเด็นดังกล่าว ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ จึงให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากขึ้น รวมถึงการสร้างความตระหนักในเรื่องการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ วิกฤตโลกร้อน และการรักษาสิ่งแวดล้อม ทั้งภายในบริษัทฯ ไปจนถึงคู่ค้า ลูกค้า และสาธารณชนทั่วไป โดยมุ่งเน้นการลดการใช้พลังงาน การศึกษาและวางแผนการใช้พลังงานทดแทน รวมถึงการส่งเสริม สนับสนุน และเข้าร่วมโครงการต่างๆ เพื่อช่วยลดภาวะโลกร้อนอย่างเป็นรูปธรรม โดยบริษัทฯ ได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกโครงการ **“Care the Bear: Change the Climate Change”** ที่ทางตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจัดขึ้น เพื่อสนับสนุนการลดการใช้ทรัพยากร การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และการลดปัญหาโลกร้อน

02

## การบริหารจัดการการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการจัดการและการดำเนินงานเพื่อลดปัญหาการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและภาวะโลกร้อน โดยคณะกรรมการบริษัทมีบทบาทในการกำกับดูแลการบริหารจัดการประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การกำหนดกลยุทธ์และแผนงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

กิจกรรมของบริษัทฯ ที่มีผลกระทบต่อปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ได้แก่ การใช้น้ำมันเชื้อเพลิงจากยานพาหนะขององค์กร (Scope 1) การใช้ไฟฟ้าสำหรับการให้บริการของบริษัทฯ และการใช้ไฟฟ้าสำหรับอุปกรณ์โครงข่าย เครื่องปรับอากาศ แสงสว่าง และเครื่องใช้สำนักงาน (Scope 2) บริษัทฯ จึงได้กำหนดเป้าหมายการเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality) ภายในปี 2593 (ค.ศ. 2050) และการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) ภายในปี 2608 (ค.ศ. 2065)

ในปี 2567 บริษัทฯ ได้จัดทำข้อมูลคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร (Carbon Footprint for Organization: CFO) ของปี 2566 โดยอ้างอิงวิธีการคำนวณปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากแนวทางการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (scope 1) และการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากการใช้พลังงาน (scope 2) โดยมีขอบเขตการรายงานครอบคลุม 3 พื้นที่ประกอบด้วย สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร สำนักงานสาขาภูมิภาค อุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดชลบุรี และสถานีเคเบิลใต้น้ำไมไฟ จังหวัดระยอง

การจัดทำข้อมูลคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรได้รับคำแนะนำจากที่ปรึกษาจาก บริษัท ฮีซีอี จำกัด และผ่านการทวนสอบโดยผู้ทวนสอบจากหน่วยรับรองการจัดการก๊าซเรือนกระจก มหาวิทยาลัยพะเยา และได้รับการขึ้นทะเบียนคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ในปี 2567

สำหรับปี 2566 บริษัทฯ ปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานรวมทั้งสิ้น 1,802 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO<sub>2</sub>e) จำแนกเป็นการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (scope 1) จำนวน 566 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO<sub>2</sub>e) และปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากการใช้พลังงานไฟฟ้าที่ซื้อ (scope 2) จำนวน 1,236 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO<sub>2</sub>e)



03

04

05

บริษัทฯ ได้กำหนดกลยุทธ์เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยมีแนวทางการจัดการแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

**1. การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานเพื่อสร้างสังคมคาร์บอนต่ำ** โดยการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานและการเปลี่ยนผ่านสู่พลังงานหมุนเวียนด้วยเทคโนโลยีที่เหมาะสม การลดขยะที่ส่งกำจัดด้วยวิธีฝังกลบให้น้อยที่สุด การกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์และของเสียอันตรายด้วยวิธีการที่ได้มาตรฐาน การเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมได้มาตรฐานและมีคุณภาพสูง เพื่อยืดอายุการใช้งาน ลดความถี่ในการเปลี่ยนอุปกรณ์ ซึ่งจะช่วยลดปริมาณขยะและต้นทุนในการจัดการของเสีย และการร่วมมือกับพันธมิตรและลูกค้าเพื่อเพิ่มความสามารถในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์และเปิดประตูไปสู่การปล่อยคาร์บอนเป็นลบได้สำเร็จ

**2. การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก** โดยบริษัทฯ มองเห็นโอกาสในการพัฒนาโซลูชันและการให้บริการที่สามารถช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกให้กับลูกค้า โดยเฉพาะบริการคลาวด์ (Cloud Service) ซึ่งไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและเพิ่มผลประกอบการเท่านั้น แต่ยังช่วยให้องค์กรสามารถจัดการการใช้พลังงานในองค์กรในหลายทิศทางได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนได้ครอบคลุมทุกส่วนของซัพพลายเชนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจได้มากขึ้น ทำให้องค์กรสามารถดำเนินการตามกลยุทธ์และบรรลุผลสำเร็จตามคำมั่นสัญญาในเรื่องการพัฒนาอย่างยั่งยืน

**3. การส่งเสริมความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมให้แก่บุคลากร** โดยบริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการสร้างความรู้และความเข้าใจในเรื่องสิ่งแวดล้อมแก่พนักงาน โดยปลูกฝังแนวคิดด้านสิ่งแวดล้อมเข้าเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร ในปี 2567 บริษัทฯ ได้จัดอบรมเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนและการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมให้กับพนักงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน และการมีส่วนร่วมในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมทั้งแบบออนไลน์และออนไซต์ถึง 470 คน และได้ผ่านเกณฑ์การทดสอบเพื่อวัดความเข้าใจที่ร้อยละ 96 ทำให้มั่นใจได้ว่าพนักงานมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนและการจัดการสิ่งแวดล้อมมากขึ้น และสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ



### ความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์ต่อสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อมในทุกมิติ ตั้งแต่การเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และสามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ เพื่อยืดอายุการใช้งานของผลิตภัณฑ์ ลดความจำเป็นในการเปลี่ยนอุปกรณ์บ่อยครั้ง ซึ่งช่วยลดปริมาณขยะและลดต้นทุนในการจัดการของเสีย ตลอดจนการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการออกแบบและพัฒนาบริการต่าง ๆ เพื่อช่วยเสริมประสิทธิภาพการทำงานให้กับลูกค้าองค์กร ลดการใช้พลังงานและการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

สำหรับขยะอิเล็กทรอนิกส์และของเสียอันตรายที่เกิดจากการดำเนินงาน เช่น สายเคเบิลใยแก้วนำแสง อุปกรณ์โครงข่ายเก่า แบตเตอรี่ และอุปกรณ์ไอทีต่าง ๆ บริษัทฯ ได้มีการบริหารจัดการให้เป็นไปตามมาตรฐานด้วยกระบวนการและวิธีที่ถูกต้อง เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และไม่เกิดอันตรายต่อชุมชน โดยบริษัทฯ ได้ว่าจ้างให้หน่วยงานที่ได้รับใบอนุญาตและได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมดำเนินการกำจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์และของเสียอันตรายดังกล่าว



01

## การจัดการด้านความยั่งยืนทางมิติสังคม

### นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสังคม

บริษัทฯ เชื่อว่าการเติบโตของธุรกิจจะเกิดขึ้นได้อย่างยั่งยืนต่อเมื่อธุรกิจและการดำเนินงานของบริษัทฯ ได้รับความยอมรับ ความไว้วางใจ และความเชื่อมั่นจากชุมชน สังคม และผู้มีส่วนได้เสีย จึงให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลให้การดำเนินงานของบริษัทฯ เป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง เคารพสิทธิมนุษยชน ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม ตลอดจนสนับสนุนและเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคม

### ผลการดำเนินงานด้านสังคม

#### การเคารพสิทธิมนุษยชน สิทธิแรงงานและการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม



บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับหลักการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนอย่างครอบคลุม ตามกฎหมายของประเทศและหลักสิทธิมนุษยชนสากล โดยได้ประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ อยู่บนหลักการด้านการเคารพสิทธิมนุษยชน

02

#### นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทฯ เชื่อมั่นว่า มนุษย์ทุกคนมีคุณค่าและเสมอภาคกันในสิทธิและศักดิ์ศรี โดยปราศจากความแตกต่างใด ๆ จึงให้ความสำคัญต่อการเคารพและการปกป้องสิทธิมนุษยชนอันเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และการปฏิบัติตามกฎหมาย และมาตรฐานว่าด้วยสิทธิมนุษยชนทั้งระดับประเทศและระดับสากล ดูแลมิให้ธุรกิจของบริษัทฯ เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการละเมิดหรือสร้างผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชนทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ไม่สนับสนุนการบังคับใช้แรงงาน ไม่จ้างแรงงานผิดกฎหมาย ต่อต้านการใช้แรงงานเด็ก ให้ความสำคัญและปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายด้วยความเป็นธรรมบนพื้นฐานของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และความเท่าเทียมกันของบุคคล ไม่เลือกปฏิบัติอันเกิดจากความแตกต่างทางเพศ รสนิยมทางเพศ อายุ สีผิว ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา ความเชื่อ พื้นฐานการศึกษา ฐานะ ชาติตระกูล สภาพร่างกายและจิตใจ เคารพในสิทธิทางการเมืองอันพึงมีของพลเมืองตามระบอบประชาธิปไตย รวมทั้งมีเจตนารมณ์ที่จะส่งเสริมให้คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ และผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ในห่วงโซ่อุปทานของบริษัทฯ ยึดมั่นปฏิบัติและดำเนินงานบนพื้นฐานของหลักการสิทธิมนุษยชน

03

(รายละเอียดเกี่ยวกับ “นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน” สามารถศึกษาเพิ่มเติมได้ที่ [www.symphony.net.th](http://www.symphony.net.th) > การพัฒนาอย่างยั่งยืน > มิติสังคม > สิทธิมนุษยชน)

04

#### ผลการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน สิทธิแรงงานและการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

ภาพรวมการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน สิทธิแรงงานและการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมของบริษัทฯ สรุปได้ดังนี้

- ปฏิบัติต่อพนักงานและผู้มีส่วนได้เสียโดยคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชนและสิทธิแรงงานตามหลักกฎหมายแรงงานและหลักสิทธิมนุษยชนสากล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มด้วยความเสมอภาค (Equity) ความเป็นธรรม (Fairness) ความเท่าเทียม (Equality) และการไม่เลือกปฏิบัติ (Non-discrimination) อันเนื่องมาจากความแตกต่างทางเพศ รสนิยมทางเพศ อายุ สัญชาติ เชื้อชาติ ศาสนา ความเชื่อ หรือความแตกต่างอื่นใด พร้อมทั้งเคารพในสิทธิและเสรีภาพขั้นพื้นฐานตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ
- กำหนดข้อบังคับ รวมถึงระเบียบต่าง ๆ ของบริษัทฯ ให้สอดคล้องกับข้อบัญญัติของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบในการดำเนินงานของบุคลากร รวมทั้งติดตามการเปลี่ยนแปลงของกฎหมายเพื่อปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา และติดตามการปฏิบัติ ให้สอดคล้องกับกฎหมาย และระเบียบที่กำหนด

05

- กำหนดมาตรการเยียวยาที่เหมาะสมในกรณีที่บริษัทฯ ได้กระทำการอันเป็นเหตุให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนของพนักงานและผู้มีส่วนได้เสีย
- จัดให้มีเงื่อนไขการทำงานที่ถูกต้องตามกฎหมาย เป็นธรรม ไม่เอาเปรียบพนักงาน และให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมตามปัจจัยและเงื่อนไขต่าง ๆ เช่น ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ ภาวะทางเศรษฐกิจสถานะของบริษัทฯ
- ไม่จ้างแรงงานเด็ก แรงงานผิดกฎหมาย และไม่สนับสนุนการใช้แรงงานบังคับ
- ให้การคุ้มครองสิทธิพื้นฐานในการใช้ชีวิต และการทำงานแก่พนักงาน
- ส่งเสริมสิทธิในการแสดงออก และการมีส่วนร่วมของพนักงาน
- ให้ความคุ้มครองการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้อง
- จัดทำและประกาศ **“จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจสำหรับคู่ค้า”** เพื่อให้คู่ค้ารวมถึงผู้รับเหมารับทราบ และปฏิบัติให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์และแนวทางปฏิบัติของบริษัทฯ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อแรงงาน



เพื่อติดตามผลการดำเนินงานตามนโยบายและมาตรการป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชน บริษัทฯ ได้จัดให้มีช่องทาง การร้องเรียนและแจ้งเบาะแส (Whistleblowing Channel) และช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียสามารถแจ้งเบาะแสหรือร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนไม่ว่าจะโดยรูปแบบใด ๆ โดยบริษัทฯ มีกระบวนการพิจารณา ตรวจสอบ และจัดการข้อร้องเรียนอย่างรอบคอบ ยุติธรรม และโปร่งใส พนักงานผู้กระทำการละเมิดสิทธิมนุษยชน

ถือว่าเป็นการกระทำที่ผิดระเบียบปฏิบัติและจรรยาบรรณของบริษัทฯ จะต้องได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยตามระเบียบที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ อาจจะได้รับโทษตามกฎหมายหากการกระทำนั้นผิดกฎหมายด้วย ส่วนการฟื้นฟูเยียวยากรณีเกิดเหตุการณ์ละเมิดสิทธิมนุษยชน บริษัทฯ กำหนดให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการบรรเทาแก้ไขผลกระทบที่เกิดขึ้นโดยเร่งด่วน และมีมาตรการชดเชยเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างเป็นธรรม

ทั้งนี้ ในปี 2567 ที่ผ่านมา บริษัทฯ ไม่มีข้อร้องเรียนหรือได้รับการรายงานในประเด็นที่เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน รวมทั้งไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการล่วงละเมิดสิทธิมนุษยชนและการเลือกปฏิบัติที่มีนัยสำคัญทั้งจากกิจกรรมการดำเนินงานของบริษัทฯ และการดำเนินธุรกิจของคู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ

### การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล

บริษัทฯ เชื่อมั่นว่า บุคลากรเป็นทรัพยากรที่สำคัญและมีค่ามากที่สุด ด้วยตระหนักดีว่า ความยั่งยืนและการเติบโตอย่างต่อเนื่องของบริษัทฯ ขึ้นอยู่กับคุณภาพ ศักยภาพ ความสามารถ ความตั้งใจ และความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร บริษัทฯ จึงมุ่งมั่นและให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ พัฒนาบุคลากรให้เป็นคนดี คนเก่ง มีความสุขภาวะและความเป็นอยู่ที่ดี และมีความพร้อมในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์และพันธกิจที่กำหนดไว้





บริษัทฯ ได้กำหนด **“นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล”** เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการบริหารงานทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ การกำหนดโครงสร้างองค์กรและการวางแผนกำลังคน การจ้างงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน การพัฒนาบุคลากร การบริหารและประเมินผลการปฏิบัติงาน การสื่อสาร และการสร้างความผูกพันต่อองค์กร

(รายละเอียดเกี่ยวกับ **“นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล”** สามารถศึกษาเพิ่มเติมได้ที่ [www.symphonny.net.th](http://www.symphonny.net.th) > การพัฒนาอย่างยั่งยืน > มิติสังคม > การบริหารและพัฒนาบุคลากร)

### การดำเนินงานด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล

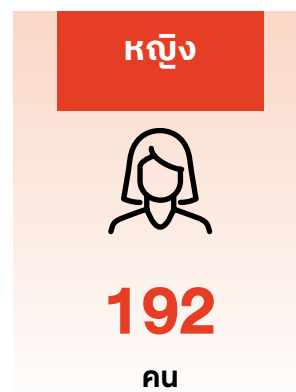
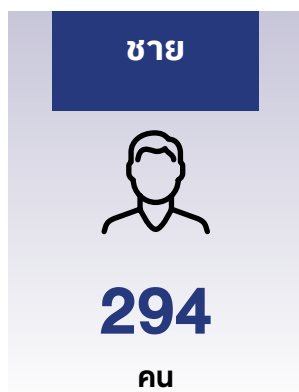
บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการสร้างประสบการณ์ทำงานอันยอดเยี่ยม (Excellent Experience) ให้แก่พนักงาน ผ่านการเดินทางของพนักงาน (Employee Journey) โดยเริ่มตั้งแต่การสรรหาและการว่าจ้าง (Recruit & Hire) การเริ่มต้นการทำงาน (Onboarding) การพัฒนาพนักงาน (Development) การเติบโตและความก้าวหน้าของพนักงาน (Career Development) และการก้าวออกจากองค์กร (Exit) นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้ส่งเสริมและพัฒนาปัจจัยสำคัญต่าง ๆ ที่มีส่วนช่วยเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาทักษะทั้งทางด้านการทำงานและทักษะทางสังคม (Reskill and Upskill) การจัดกิจกรรมที่เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงาน การสร้างคณะทำงานในการทำกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในการคิดและการวางแผนการทำงาน และการพิจารณาสวัสดิการให้ดึงดูดและแข่งขันได้กับตลาด ด้วยเล็งเห็นว่าสวัสดิภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน คือความเข้มแข็งขององค์กร ช่วยส่งเสริมให้เกิดพลังในการให้ความร่วมมือ และสนับสนุนให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานและให้บริการแก่ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีดำเนินการดังนี้

#### 1. การจ้างงาน และการส่งเสริมความหลากหลาย

บริษัทฯ มีนโยบายสนับสนุนการจ้างงานที่มุ่งเน้นความเท่าเทียมกัน ไม่จำกัดหรือกีดกันบุคคลอื่นเนื่องจากความแตกต่างทางเพศ รสนิยมทางเพศ อายุ ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ศาสนา ความเชื่อ การศึกษา สถานะทางสังคม และความพร้อมทางกายภาพของร่างกาย โดยยอมรับและเห็นถึงคุณค่าของความหลากหลายและความแตกต่างในแต่ละบุคคล ด้วยตระหนักว่าความหลากหลายของพนักงานจะช่วยให้บริษัทฯ สามารถตอบสนองความต้องการที่แตกต่างของลูกค้า และลักษณะธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างสร้างสรรค์ อันจะส่งผลให้เกิดประโยชน์แก่บริษัทฯ อย่างยั่งยืน ทั้งนี้ ในปี 2567 บริษัทฯ มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 486 คน โดยมีช่วงอายุ เพศ และลักษณะการปฏิบัติงานที่หลากหลาย



### สัดส่วนพนักงานแยกตามเพศ



## สัดส่วนพนักงานแยกตามอายุ

ช่วงอายุ	ชาย (คน)	หญิง (คน)
น้อยกว่า 30 ปี	52	41
30 – 50 ปี	228	146
มากกว่า 50 ปี	14	5

## สัดส่วนพนักงานแยกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	ชาย (คน)	หญิง (คน)
ระดับปฏิบัติการ	273	177
ระดับบริหาร <sup>(1)</sup>	20	15
ผู้บริหารระดับสูง <sup>(2)</sup>	1	-

หมายเหตุ: <sup>(1)</sup> ระดับบริหาร หมายถึง ระดับหัวหน้าฝ่าย (Head of Department) หรือเทียบเท่าขึ้นไป

<sup>(2)</sup> ผู้บริหารระดับสูง หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งระดับประธานเจ้าหน้าที่ (Chief Officer หรือ C-Suite)

## 2. การจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมมีผลต่อการสร้างแรงจูงใจและรักษาพนักงานที่มีความสามารถ รวมถึงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานอย่างยิ่ง ด้วยเหตุนี้ เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวไปข้างหน้า บริษัทฯ ได้มีการวิเคราะห์และทบทวนกลยุทธ์ค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานอยู่เสมอในทุกปี เพื่อให้แน่ใจว่า บริษัทฯ มีความสามารถในการแข่งขันที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับบริษัท ชั้นนำอื่น ๆ

บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายค่าตอบแทนพนักงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละบุคคล รวมถึงผลประกอบการของบริษัทฯ โดยใช้การวัดผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Key Performance Index) รวมถึงการพิจารณาภาวะเศรษฐกิจในช่วงเวลานั้น ๆ รวมทั้งยังได้กำหนดโครงสร้างเงินเดือนและสวัสดิการให้มีความเหมาะสมโดยเทียบเคียงกับตลาดและบริษัทในอุตสาหกรรมเดียวกัน ดังนั้น พนักงานจะได้รับการพิจารณาค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

นอกจากเงินเดือนและเงินโบนัสประจำปี บริษัทฯ ได้จัดให้มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการออมและเสริมสร้างความมั่นคงในชีวิตให้แก่พนักงาน โดยบริษัทฯ ได้ให้สิทธิพนักงานเลือกสะสมเงินออมได้ในอัตราร้อยละ 3,5,7,9,11,13,15 ของฐานเงินเดือน และบริษัทฯ ร่วมสมทบให้อัตราร้อยละ 3 โดยในปี 2567 มีพนักงานเข้าร่วมกองทุนสำรองเลี้ยงชีพรวมทั้งสิ้น 303 คน คิดเป็นร้อยละ 62.35 ของพนักงานทั้งหมด

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้จัดให้มีสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ให้แก่พนักงาน เช่น ประกันสุขภาพแบบกลุ่ม ประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุ เบี้ยเลี้ยงกรณีที่ต้องเดินทางเพื่อปฏิบัติหน้าที่ เงินช่วยเหลือในโอกาสต่าง ๆ สวัสดิการการกู้เงินอัตราดอกเบี้ยพิเศษกับสถาบันการเงินที่ได้ทำสัญญาข้อตกลงร่วมกัน และเงินค่าชดเชยเกษียณอายุ เป็นต้น

ทางด้านสวัสดิภาพของพนักงาน บริษัทฯ จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปี ตามกลุ่มอายุ เพศ การจัดหาวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ให้แก่พนักงาน พร้อมทั้งจัดการอบรมเพื่อให้ความรู้กับพนักงานในเรื่องการรักษาสุขภาพและการป้องกันโรคต่าง ๆ

ในปี 2567 บริษัทฯ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการสวัสดิการ ซึ่งสมาชิกประกอบด้วยตัวแทนผู้บริหารและพนักงานจากฝ่ายต่าง ๆ เพื่อกำหนดในการดูแลและส่งเสริมคุณภาพชีวิตและสวัสดิการของพนักงาน เพื่อให้เกิดความสุขและความมั่นคงในการทำงาน



01

### 3. การพัฒนาความรู้และศักยภาพของพนักงาน

#### นโยบายการพัฒนาพนักงาน

พนักงานเป็นทรัพยากรสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจและองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ บริษัทฯ จึงมุ่งมั่นพัฒนาพนักงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้และทักษะอาชีพของพนักงานให้มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ รวมถึงมีภาวะผู้นำเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับความท้าทายในอนาคต ทั้งนี้ บริษัทฯ จะส่งเสริมให้บุคลากรสามารถพัฒนาความรู้ความชำนาญจากการปฏิบัติงานจริง รวมทั้งจัดให้มีการจัดอบรมภายในบริษัทฯ เพื่อให้มีการถ่ายทอดประสบการณ์และให้ความรู้เพิ่มเติมแก่พนักงานอยู่เป็นประจำ ตลอดจนจัดส่งพนักงานและผู้บริหารในสายงานต่าง ๆ เข้าร่วมการอบรมและสัมมนาในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายเป็นการเพิ่มเติม เพื่อนำความรู้ที่ได้รับมาปรับปรุงการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนมุ่งส่งเสริมให้พนักงานเกิดการรับรู้ เข้าใจ และตระหนักเห็นความสำคัญในการนำค่านิยมหลักขององค์กรมาเป็นกรอบประพฤติปฏิบัติในการทำงาน เพื่อนำไปสู่การปลูกฝังจนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่จะช่วยขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จและการเติบโตอย่างยั่งยืน

#### แนวทางการพัฒนาพนักงาน

การขับเคลื่อนธุรกิจในโลกปัจจุบันที่มีความเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา พนักงานถือเป็นหัวใจและกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจให้เติบโตไปข้างหน้าได้อย่างยั่งยืน บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญต่อการพัฒนาศักยภาพของพนักงานทุก ๆ ด้าน เพื่อให้พนักงานมีความพร้อม มีทักษะและศักยภาพในการสร้างสรรค์ และสามารถรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทฯ มุ่งเน้นให้พนักงานทุกคนในทุกระดับตำแหน่งได้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความรู้และความชำนาญสูงสุดในการปฏิบัติงานให้สามารถตอบสนองเป้าหมายและกลยุทธ์ของบริษัทฯ สร้างความสามารถในการแข่งขัน และรองรับการเติบโตของธุรกิจในอนาคต โดยเริ่มตั้งแต่การปฐมนิเทศพนักงาน (Onboarding Program) ซึ่งเป็นแผนพัฒนาพนักงานใหม่ตลอดระยะเวลา 4 เดือนของการทดลองงานเพื่อให้พนักงานใหม่สามารถปรับตัวในเรื่องการทำงานและเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรได้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ บริษัทฯ จะเป็นผู้กำหนดแนวทางในการพัฒนาพนักงานทั้งในรูปแบบการฝึกอบรมที่เหมาะสม และการส่งเสริมให้พนักงานได้เข้าร่วมฝึกอบรมตามความต้องการ

#### รูปแบบการพัฒนาพนักงานประกอบด้วย

1. การฝึกอบรมภายใน (In-house Training) เพื่อพัฒนาแนวคิด ศักยภาพและความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ตลอดจนให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรและสภาวะการแข่งขันในปัจจุบัน
2. การฝึกอบรมภายนอก (External Training) เพื่อพัฒนาศักยภาพ ความรู้ ความสามารถตามลักษณะงานที่เหมาะสม โดยส่งพนักงานเข้ารับการอบรมหรือสัมมนาหลักสูตรต่างๆ กับสถาบันจัดอบรมภายนอก
3. การฝึกอบรมความรู้ในงาน (On the Job Training) เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะในการทำงานแก่พนักงานด้วยการลงมือทำงานจริง ซึ่งพนักงานจะสามารถเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็วและเข้าใจกระบวนการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี
4. การแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ (Knowledge Sharing) เพื่อให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจและการปฏิบัติงาน ซึ่งพนักงานสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สำหรับวิธีการจัดฝึกอบรม โดยเฉพาะการฝึกอบรมภายใน บริษัทฯ ได้จัดหาวิทยากรหรือผู้เชี่ยวชาญที่มุ่งเน้นการออกแบบการเรียนรู้ในลักษณะของการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ (Workshop) เพื่อให้พนักงานได้รับความรู้และทักษะใหม่ ๆ ได้ฝึกคิด ฝึกปฏิบัติ แสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนความคิด เพื่อให้สามารถนำความรู้ที่ได้รับกลับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง

ในปี 2567 บริษัทฯ ได้ดำเนินการพัฒนาศักยภาพของพนักงานผ่านการอบรมทั้งหลักสูตรภายในและหลักสูตรภายนอก โดยมีพนักงานเข้ารับการอบรมรวมทั้งสิ้น 412 คน แบ่งเป็นเพศชาย 251 คน และเพศหญิง 161 คน คิดเป็นร้อยละ 83.23 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด โดยมีจำนวนชั่วโมงอบรมความรู้เฉลี่ยของพนักงานคิดเป็น

02

03

04

05

1.90 ชั่วโมง/คน/ปี และมีค่าใช้จ่ายในการพัฒนาพนักงานรวมทั้งสิ้น 5,326,672 บาท

### หลักสูตรที่จัดอบรมในปี 2567

- หลักสูตร แนวทางการดำเนินการให้สอดคล้องกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ของสายงานทรัพยากรบุคคล

**วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :** เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการพื้นฐานของกฎหมาย PDPA ที่เกี่ยวข้องกับสายงานทรัพยากรบุคคลและสามารถดำเนินการเกี่ยวกับการนำเอกสาร แนวทาง รูปแบบไปปรับใช้ในงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

**เป้าหมายของหลักสูตร :** เพื่อให้ผู้เข้าร่วมหลักสูตรมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการพื้นฐานของกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านทรัพยากรบุคคล รวมถึงสามารถนำเอกสาร แนวทาง และรูปแบบที่เกี่ยวข้องไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมาย PDPA และเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลขององค์กรอย่างถูกต้องและเหมาะสม

**ประโยชน์ที่จะได้รับจากการฝึกอบรม :**

1. ความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับกฎหมาย PDPA : ผู้เข้าร่วมจะได้รับความรู้พื้นฐานและเข้าใจหลักการสำคัญของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านทรัพยากรบุคคล
2. การนำความรู้ไปปฏิบัติจริง : สามารถนำแนวทางและเอกสารรูปแบบที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลในงานด้านทรัพยากรบุคคลได้อย่างถูกต้องและสอดคล้องกับกฎหมาย
3. ลดความเสี่ยงด้านกฎหมาย : ช่วยให้องค์กรลดความเสี่ยงในการละเมิดกฎหมาย PDPA และหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดจากการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลที่ไม่เหมาะสม
4. เพิ่มความน่าเชื่อถือขององค์กร : สร้างความมั่นใจให้กับพนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียว่าข้อมูลส่วนบุคคลได้รับการจัดการอย่างปลอดภัยและมีความรับผิดชอบ
5. เสริมสร้างมาตรฐานการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล: ยกระดับการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยการปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานที่กำหนด



- หลักสูตร English for Business Working

**วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :** เพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษระดับพื้นฐาน ใช้คำศัพท์พื้นฐาน และคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้ รวมถึงสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการสื่อสารในองค์กร

**เป้าหมายของหลักสูตร :** เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับพื้นฐานได้อย่างมั่นใจ สามารถใช้คำศัพท์พื้นฐานและคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้อย่างเหมาะสม รวมถึงสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการสื่อสารในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**ประโยชน์ที่จะได้รับจากการฝึกอบรม :**

1. พัฒนากทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ : ผู้เข้าร่วมสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับพื้นฐานได้ดีขึ้น ทั้งในด้านการพูด การฟัง การอ่าน และการเขียน
2. การใช้คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน : สามารถเรียนรู้และใช้งานคำศัพท์พื้นฐาน รวมถึงคำศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้อย่างเหมาะสม
3. เพิ่มความมั่นใจในการสื่อสาร : เสริมสร้างความมั่นใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษทั้งในสถานการณ์ทั่วไปและในบริบทของการทำงาน
4. การประยุกต์ใช้ในการทำงาน : สามารถนำความรู้ภาษาอังกฤษที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการทำงานและการสื่อสารภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. ยกระดับความสามารถในการทำงานเป็นทีม : ช่วยให้การงานร่วมกับทีมงานในองค์กร โดยเฉพาะในสภาพแวดล้อมที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษ มีความคล่องตัวและประสิทธิผลมากขึ้น
6. สร้างความพร้อมสู่การพัฒนาเพิ่มเติม : ปูพื้นฐานสำหรับการเรียนรู้ภาษาอังกฤษในระดับที่สูงขึ้น เพื่อเพิ่มโอกาสในสายงานและการพัฒนาอาชีพในอนาคต



- **หลักสูตร Mastery of Sales Process and Customer Management**

**วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :** เพื่อให้มีการพัฒนาทักษะไปสู่การขายและการบริการที่เป็นมืออาชีพ และได้เรียนรู้เทคนิคสำคัญทั้งหมดต่อการเข้าถึงใจลูกค้า นำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ต่อยอดใช้ในการขายและการบริการให้เหมาะสม และสอดคล้อง เพื่อประสิทธิผลสูงสุดต่อลูกค้าองค์กร

**เป้าหมายของหลักสูตร :** เพื่อพัฒนาทักษะด้านการขายและการบริการให้มีความเป็นมืออาชีพ โดยมุ่งเน้นการเรียนรู้เทคนิคสำคัญในการเข้าถึงความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า พร้อมทั้งสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการขายและการให้บริการอย่างเหมาะสมและสอดคล้อง เพื่อสร้างประสิทธิผลสูงสุดในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าองค์กร

**ประโยชน์ที่จะได้รับการฝึกอบรม :**

1. พัฒนากิจกรรมการขายและการบริการอย่างมืออาชีพ : ผู้เข้าร่วมจะได้รับการฝึกฝนและพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับการขายและการบริการที่มีมาตรฐานระดับมืออาชีพ
2. เรียนรู้เทคนิคการเข้าถึงใจลูกค้า : ได้รับความรู้เกี่ยวกับเทคนิคและกลยุทธ์ในการทำความเข้าใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุด
3. เพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารและการเจรจา : เสริมสร้างความสามารถในการสื่อสารและเจรจาเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและความไว้วางใจจากลูกค้า
4. การประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริง : สามารถนำความรู้และเทคนิคที่ได้รับไปปรับใช้ในการขายและการบริการในบริษัทขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า : ช่วยให้ผู้เข้าร่วมสามารถพัฒนาการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า สร้างความพึงพอใจและความภักดีในระยะยาว
6. เสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน : เพิ่มขีดความสามารถในการขายและการบริการของทีมงาน ซึ่งจะช่วยให้องค์กรมีความได้เปรียบในตลาดที่มีการแข่งขันสูง
7. ส่งเสริมผลลัพธ์เชิงธุรกิจขององค์กร : เพิ่มโอกาสในการปิดการขายและสร้างผลลัพธ์เชิงบวกต่อองค์กร ทั้งในแง่รายได้และความสัมพันธ์กับลูกค้าองค์กร





01

- **หลักสูตร Team Performance Management**

**วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :** เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจในกระบวนการบริหารจัดการประสิทธิภาพของทีมอย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้เข้าอบรมจะได้เรียนรู้และเข้าใจทุกขั้นตอน ตั้งแต่การวางแผนกลยุทธ์ การสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพในฐานะผู้นำ เทคนิคการให้ Feedback อย่างสร้างสรรค์ ไปจนถึงการสร้างแรงจูงใจให้กับทีมงาน เพื่อผลักดันให้ทีมสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

**เป้าหมายของหลักสูตร :** เพื่อพัฒนาความสามารถของผู้เข้าอบรมในการบริหารจัดการประสิทธิภาพของทีมอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นให้สามารถวางแผนงาน สื่อสารบทบาทในฐานะผู้นำได้อย่างชัดเจน ใช้เทคนิคการให้ Feedback ที่สร้างสรรค์ และสร้างแรงจูงใจแก่ทีมงาน เพื่อสนับสนุนให้ทีมสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่นและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

**ประโยชน์ที่จะได้รับจากการฝึกอบรม :**

1. ความเข้าใจในกระบวนการบริหารทีม : ผู้เข้าอบรมจะได้รับความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการบริหารจัดการทีม ตั้งแต่การวางแผนงาน การสื่อสาร และการจัดการทีมอย่างเป็นระบบ
2. เพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร : เรียนรู้ทักษะการสื่อสารในฐานะผู้นำทีม เพื่อสร้างความเข้าใจและความร่วมมือในทีมงานได้อย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ
3. พัฒนากลยุทธ์การให้ Feedback : เข้าใจวิธีการให้คำแนะนำหรือ Feedback อย่างสร้างสรรค์ เพื่อช่วยพัฒนาสมาชิกในทีมและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในทีม
4. สร้างแรงจูงใจให้ทีมงาน : เรียนรู้เทคนิคการสร้างแรงจูงใจให้กับทีม เพื่อเพิ่มพลังและความมุ่งมั่นในการทำงานร่วมกัน
5. การจัดการเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ : ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ในการกำหนดและติดตามเป้าหมายของทีมเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่คาดหวัง
6. เพิ่มศักยภาพของทีมและองค์กร : เสริมสร้างความสามารถของทีมงาน ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว



02

03

04

05

- หลักสูตร Hiring for Success for non-recruiter

**วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :** การสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกผู้สมัครเข้าร่วมงานเป็นงานตั้งต้นที่สำคัญอย่างมาก เพราะคนที่ “ใช่” จะมาช่วยขับเคลื่อนและพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**เป้าหมายของหลักสูตร :** เพื่อให้หัวหน้างานหรือผู้ประกอบการที่ไม่ได้เป็นผู้สรรหาโดยตรงเข้าใจกระบวนการสรรหา รวมไปถึงการมีทักษะและเทคนิคที่จำเป็นในการระบุความต้องการ การสร้างความสนใจ การสัมภาษณ์และการคัดเลือกผู้ที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานมากที่สุด เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นมีส่วนช่วยในการเติบโตขององค์กรอย่างแท้จริง

**ประโยชน์ที่จะได้รับการฝึกอบรม :**

1. ยกระดับกระบวนการสรรหา มีความเข้าใจกระบวนการสรรหา เพื่อสร้างรายละเอียดงานที่ถูกต้อง และสร้างความสนใจแก่ผู้สมัครที่มีความสามารถอย่างมีประสิทธิภาพ
2. กำหนดลักษณะงานที่ชัดเจน สามารถสร้างรายละเอียดงานที่ชัดเจนและครอบคลุม ซึ่งกำหนดบทบาท ความรับผิดชอบ และคุณสมบัติที่ต้องการอย่างชัดเจน นำไปสู่การสรรหาที่มีเป้าหมายและประสบความสำเร็จมากขึ้น
3. การวางแผน และกำหนดเป้าหมาย ได้เรียนรู้วิธีการใช้กลยุทธ์การกำหนดเป้าหมาย เพื่อระบุและติดต่อกับผู้สมัครที่ใช้ในเชิงรุก และสร้างกลุ่มข้อมูล สำหรับความต้องการในอนาคต
4. พัฒนากิจกรรมการสัมภาษณ์ เรียนรู้เทคนิคการสัมภาษณ์ที่จะช่วยให้คุณประเมินผู้สมัครได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้มั่นใจว่าเหมาะสมกับทีมและองค์กรมากขึ้น
5. การคัดเลือกผู้สมัครอย่างมีประสิทธิภาพ พัฒนาความสามารถในการกรองและประเมินผู้สมัครได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัดเวลาและทรัพยากร และเพิ่มคุณภาพของการจ้างงาน
6. การนำเสนองานที่น่าสนใจ แก่ผู้สมัคร สามารถนำเสนองานเพื่อดึงดูดผู้สมัครที่มีคุณสมบัติสูง สร้างความน่าสนใจและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันขององค์กรในตลาดแรงงาน





01

- หลักสูตร Secure Coding for Developer

**วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :** การเสริมสร้างการเขียนโค้ดให้ปลอดภัยจากภัยคุกคามทางด้านความปลอดภัย ตั้งแต่การเข้าใจพื้นฐานด้านความปลอดภัยของซอฟต์แวร์ไปจนถึงการนำแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดไปใช้ตลอดวงจรชีวิตของการพัฒนาซอฟต์แวร์ (SDLC) จะได้เรียนรู้การพัฒนากิจกรรมที่จำเป็นในการสร้างแอปพลิเคชันที่มีความมั่นคงและปลอดภัย

**เป้าหมายของหลักสูตร :** บทบาทและความปลอดภัยของซอฟต์แวร์, แอปพลิเคชันเว็บและองค์กร, OWASP การเขียนโค้ดอย่างปลอดภัย ความปลอดภัยของการบริการ (Layer Security)

**ประโยชน์ที่จะได้รับจากการฝึกอบรม :** Secure Coding คือ แนวทางการพัฒนาซอฟต์แวร์ที่มีความทนทานต่อการถูกโจมตีจากผู้ไม่ประสงค์ดี โดยซอฟต์แวร์ที่พัฒนาขึ้นนั้นจะได้รับการออกแบบ และ พัฒนา รวมทั้งตรวจสอบแล้วว่า จะไม่สามารถถูกโจมตี หรือ ถูกเจาะด้วยเครื่องมือหรือภัยคุกคามที่เป็นที่รู้จักได้ง่าย โปรแกรมที่ไม่มี ความมั่นคงปลอดภัยนั้นสามารถถูกเจาะได้ด้วยหลากหลายวิธีการ ซึ่งการเรียนรู้ทางด้าน Secure Coding สามารถ ช่วยปกป้องแอปพลิเคชันรวมถึงข้อมูลลับของเราจากการถูกขโมยหรือความเสียหายได้



02

03

04

05

- หลักสูตร Symphony Excellent Experience

**วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :** เป็นหลักสูตรเพื่อการสร้างทัศนคติของทีมงานด้านบริการให้เข้าใจในความหมายของคำว่า “ลูกค้า” ซึ่งองค์กรมีทั้งลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก แต่การที่จะให้บริการลูกค้าภายนอกได้เป็นอย่างดีนั้น จิตสำนึกของการให้บริการด้วยใจ ต้องเริ่มมาจากการให้บริการลูกค้าภายในองค์กรก่อน แล้วส่งต่อไปถึงยังลูกค้าภายนอก

**เป้าหมายของหลักสูตร :** เพื่อให้มีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการบริการที่ดีและเหนือความคาดหมาย เรียนรู้กรณีศึกษาของธุรกิจที่ประสบความสำเร็จด้านการบริการเพื่อเป็นจุดเริ่มต้น ของการเปิดใจผู้เรียนให้เห็นเป้าหมายร่วมกัน

**ประโยชน์ที่จะได้รับจากการฝึกอบรม :**

1. เรียนรู้และเข้าใจพื้นฐานการบริการลูกค้าซึ่งเป็นกลยุทธ์หลักของธุรกิจในการสร้างการสร้างความแตกต่างเพื่อให้เกิดการซื้อซ้ำ
2. บุคลิกภาพในการให้บริการ การแบ่งลูกค้าในการให้บริการ เทคนิคการบริการหลังการขายที่สร้างความประทับใจ
3. การทำความเข้าใจในความแตกต่างและความต้องการของลูกค้าเฉพาะบุคคล การทำงานเป็นทีมเพื่อลดปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน
4. ถอดรหัสการดูแลและเทคนิคการรับมือกับกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างพร้อมกรณีศึกษาและมาตรฐาน SOP
5. การออกแบบการบริการเพื่อสร้างความประทับใจและรับมือกับคำร้องเรียน
6. เทคนิคการทำงานเชิงป้องกัน และลดข้อผิดพลาดร่วมกัน





01

#### 4. การบริหารและการประเมินผลการปฏิบัติงาน

บริษัทฯ มีนโยบายการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างเป็นธรรม โดยนำระบบตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (KPIs) จากเป้าหมายขององค์กรลงสู่ระดับหน่วยงานและบุคคลที่สอดคล้องกับแผนธุรกิจ รวมทั้งนำระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานที่ทันสมัยและเป็นมาตรฐานมาปรับใช้ในองค์กร เพื่อให้สามารถควบคุม ตรวจสอบ และบริหารผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานในทุกระดับ โดยนำผลลัพธ์ไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรอย่างยั่งยืน

ในปี 2567 บริษัทฯ ตั้งเป้าหมายให้พนักงานทุกคนจะต้องมี KPIs และได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานครบร้อยละ 100

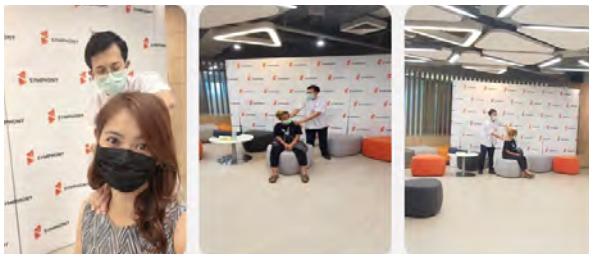
#### 5. การพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน

พนักงานฯ เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าอย่างยิ่งต่อองค์กรและเป็นปัจจัยที่ช่วยขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จ บริษัทฯ จึงได้สนับสนุนให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้เต็มประสิทธิภาพ และดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข

โดยในปี 2567 บริษัทฯ ได้ดำเนินงานเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน ส่งเสริมสุขภาวะและความเป็นอยู่ที่ดี (Well-being) และสร้างความสุขทั้งในการทำงานและการดำเนินชีวิตให้กับพนักงานภายใต้โครงการ Great Place Work ดังนี้



- จัดให้มีสถานที่ทำงานที่มุ่งเน้นความปลอดภัย และสุขอนามัยอย่างเหมาะสม ส่งเสริมบรรยากาศในการทำงานที่ดี



- จัดกิจกรรมเพื่อสนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสพบปะ ทำความรู้จัก และสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน ผ่านการทำกิจกรรมร่วมกันในโอกาสสำคัญ เช่น กิจกรรมผู้บริหารพบพนักงาน (Townhall) กิจกรรม Staff Party รวมถึงเทศกาลและวันสำคัญต่าง ๆ เช่น วันขึ้นปีใหม่ วันสงกรานต์ เป็นต้น

- จัดกิจกรรมวอดเพื่อสุขภาพ เพื่อให้พนักงานได้ผ่อนคลายจากการทำงาน

- จัดให้มีโครงการความร่วมมือกับธนาคารต่าง ๆ ในการให้สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำพิเศษแก่พนักงาน เช่น สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อส่วนบุคคล เพื่อเป็นช่องทางให้พนักงานได้บริหารหนี้สินและมีสุขภาพทางการเงินที่ดีขึ้น
- ส่งเสริมให้พนักงานมีดุลยภาพในการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัว (Work Life Balance)
- จัดให้มีการให้รางวัลตอบแทนและแสดงความชื่นชมในรูปแบบต่างๆ แก่พนักงานที่ทำหน้าที่ได้เป็นอย่างดี

02

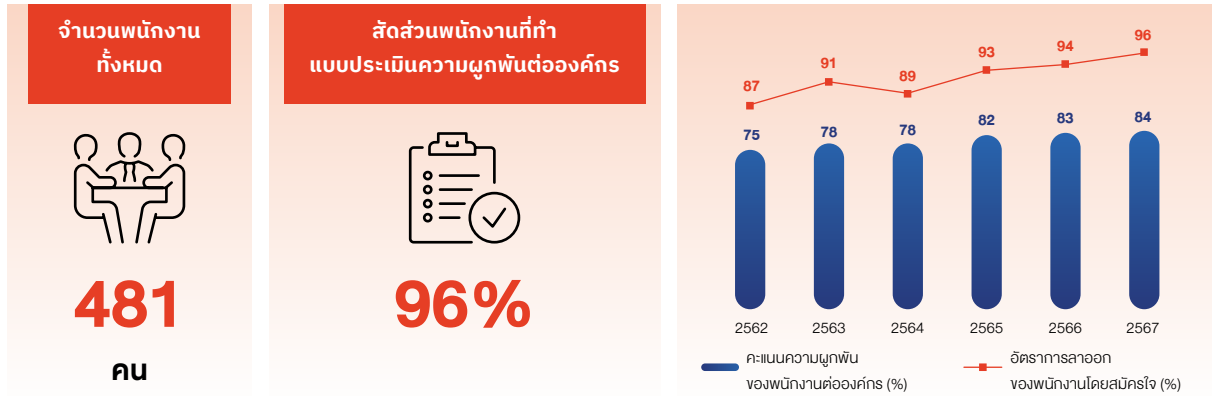
03

04

05

## 6. การสร้างความผูกพันของพนักงาน

การสร้างความผูกพันของพนักงานกับองค์กรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนธุรกิจไปในทิศทางและกลยุทธ์ที่วางไว้ การมีส่วนร่วมของพนักงานขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ดังนั้น จึงต้องสร้างความไว้วางใจและสร้างแรงจูงใจให้พนักงาน บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการพัฒนากระบวนการทำงาน พร้อมการรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะจากพนักงาน วิธีการหนึ่งที่สำคัญในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการในเรื่องที่เกี่ยวกับ “พนักงาน” คือการสำรวจความผูกพันของพนักงาน เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะที่ชัดเจนและตรงไปตรงมาจากพนักงาน และยังเปิดโอกาสในการสร้างแผนที่จะปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วย โดยบริษัทฯ จัดให้มีการสำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยผลการสำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ในปี 2567 เท่ากับ **ร้อยละ 84**



ผลการสำรวจดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นที่จะยกระดับความผูกพันของพนักงานให้เพิ่มสูงขึ้นและส่งมอบ **“ประสบการณ์อันยอดเยี่ยม (Excellent Experience)”** ให้กับพนักงาน

## การดูแลด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

การดูแลผู้ปฏิบัติงานทุกคนให้มีความปลอดภัยมีอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงานเป็นประเด็นสำคัญที่บริษัทฯ มุ่งมั่นดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง โดยบริษัทฯ มุ่งเน้นการบริหารจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในเชิงป้องกันบนเป้าหมายสูงสุดคือ **“อุบัติเหตุเป็นศูนย์”** กล่าวคือ พนักงานทุกคนสามารถปฏิบัติงานได้ลุล่วง ไม่มีอุบัติเหตุหรือความสูญเสียใดๆ ที่กระทบต่อชีวิต และทรัพย์สินของตนเอง ครอบครัว และองค์กร

### 1. นโยบายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะทำให้นุเคราะห์ของบริษัทฯ และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความปลอดภัยในการทำงานภายใต้การบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ได้มาตรฐาน มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามกฎหมาย บริษัทฯ ได้กำหนด **“นโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน”** ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานและรักษาไว้ซึ่งระบบคุณภาพการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยกำหนดให้ความปลอดภัยในการทำงานเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหารและพนักงานทุกคน

(รายละเอียดเกี่ยวกับ **“นโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน”** สามารถศึกษาเพิ่มเติมได้ที่ [www.symphony.net.th](http://www.symphony.net.th) > การพัฒนาความยั่งยืน > มิติสังคม > ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน)



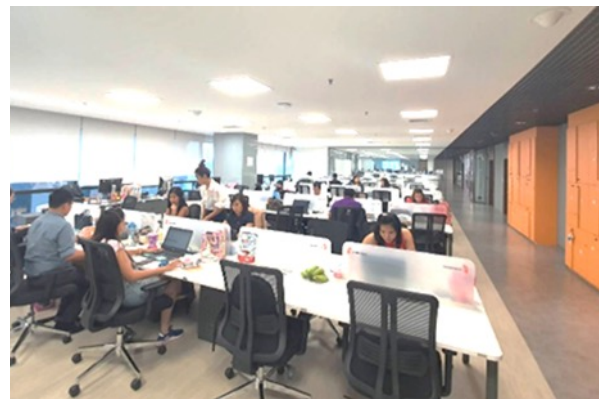
01

**2. การกำกับดูแลการบริหารความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน**  
การบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานของบริษัทฯ ได้รับการกำกับดูแลโดยคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีผู้บริหารสูงสุดหรือผู้แทนที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารสูงสุด เป็นประธานคณะกรรมการ เพื่อขับเคลื่อนนโยบายไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ทั้งยังเป็นการลดขั้นตอนการดำเนินงานให้มีความรวดเร็วและกระชับ เพราะปัญหาด้านความปลอดภัยต้องใช้เวลาดำเนินการให้สิ้นและกระชับที่สุด นอกจากนี้ ยังจัดให้มีเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับวิชาชีพ เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบ ดูแล ติดตาม และรายงานการปฏิบัติตามมาตรการความปลอดภัยฯ ในการทำงานนั้น ๆ ด้วย

## การดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

### การจัดการสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน

บริษัทฯ จัดสถานที่ทำงานให้มีสภาพแวดล้อมที่สะอาดและเหมาะสมต่อการทำงานตามมาตรฐานกฎหมายด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย มีระบบการทำงานที่มุ่งเน้นความปลอดภัยและสุขอนามัยอย่างเหมาะสม



02

03

### การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

สิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานให้ปลอดภัย คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจ และตระหนักถึงความเสี่ยงและผลกระทบที่จะตามมา และปฏิบัติตามมาตรการด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยที่กำหนดไว้อย่างจริงจัง

บริษัทฯ ได้ดำเนินการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจแก่พนักงานเกี่ยวกับความปลอดภัยในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง โดยจัดให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ทั้งความรู้ทั่วไป และความรู้เกี่ยวกับอันตรายที่เกิดจากการทำงาน หรือสภาพการณ์ที่เป็นอันตราย เพื่อให้ทุกคนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างปลอดภัย

ในปี 2567 บริษัทฯ ได้จัดให้มีการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงานแก่ผู้บริหาร และพนักงาน ดังนี้

ชื่อหลักสูตร	จำนวน ชั่วโมง	จำนวนผู้เข้าอบรม (คน)	ผู้บริหาร	พนักงานสายปฏิบัติการ	พนักงานสายสนับสนุน	ผู้รับเหมา
การทำงานเกี่ยวกับสายสื่อสารของหน่วยงานภายนอกบนเสาไฟฟ้าของ กฟภ.	12	9	-	9	-	-
การทำงานเกี่ยวกับสายสื่อสารของหน่วยงานภายนอกบนเสาไฟฟ้าของ กฟภ. (กบถวน)	6	18	-	18	-	-
การปฏิบัติงานบนเสาไฟฟ้า (การติดตั้งสายสื่อสาร) ของการไฟฟ้าคนหลวง	12	2	-	2	-	-

04

05

ชื่อหลักสูตร	จำนวน ชั่วโมง	จำนวนผู้เข้าอบรม (คน)	ผู้บริหาร	พนักงานสายปฏิบัติการ	พนักงานสายสนับสนุน	ผู้รับเหมา
การปฏิบัติงานบนเสาไฟฟ้า (การติดตั้งสายสื่อสาร) แบบต่ออายุบัตร ของการไฟฟ้านครหลวง	6	22	-	22	-	-
การปฐมพยาบาลและการกู้ฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐาน (CPR)	6	36	-	-	36	-
การดับเพลิงขั้นต้น	6	51	-	-	51	-



### การส่งเสริมอาชีพอนามัยและสุขภาพที่ดีของพนักงาน

บริษัทฯ ตระหนักดีว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานและสุขภาพอนามัยที่ดีของพนักงานจะช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน บริษัทฯ จัดให้มีการตรวจสอบสุขภาพประจำปีให้กับพนักงานทุกคน โดยให้มีการตรวจเพิ่มเติมตามปัจจัยเสี่ยงจากการทำงาน นอกจากนี้ บริษัทฯ มีการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อกระตุ้นให้พนักงานได้ตระหนักถึงการดูแลสุขภาพของตัวเองรวมทั้ง ป้องกันและลดผลกระทบด้านอาชีพอนามัยและความปลอดภัยในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้โครงการ **4F** (Fin D, Firm D, Feel D, Farm D) โดยมุ่งเน้นการส่งเสริมสุขภาพขององค์กรรวมในทุกมิติ





01

## • Firm D การส่งเสริมดูแลสุขภาพระดับร่างกาย

**1) การสร้างเกราะป้องกันให้กับร่างกาย (Primary Preventive)** การจัดให้มีวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ และการสร้างความรู้ความเข้าใจ ตลอดจนวิธีการป้องกันและรับมือโรคไข้หวัดใหญ่



02

**2) การป้องกันโรคออฟฟิศซินโดรม และการส่งเสริมกายบริหาร (Secondary Preventive)** การสอนท่าทางกายบริหารยืดเหยียดกล้ามเนื้อ เพื่อลดโอกาสและป้องกันโรคออฟฟิศซินโดรม ตลอดจนจัดให้มีกลุ่มออกกำลังกาย ซึ่งพนักงานสามารถเลือกออกกำลังกายได้ตามความชอบหรือความถนัดของตน ได้แก่ ชุมบ้า และเทเบิลเทนนิส



03

04

05

**3) ความรู้ความเข้าใจด้านโภชนาการ (Secondary Preventive)** สนับสนุนให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโภชนาการ และการเลือกรับประทานอาหารที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง และทำได้อย่างยั่งยืน ตลอดจนจัดให้มีเมนูอาหารสุขภาพเสิร์ฟเพื่อเพิ่มพลังงาน และเสริมสร้างสุขภาพที่ดีให้กับพนักงาน



• **Feel D การส่งเสริมดูแลสุขภาพระดับจิตใจและอารมณ์**

จัดให้มีการปรึกษากับนักจิตวิทยาผ่านช่องทางโทรศัพท์และวิดีโอคอล และจัดกิจกรรม Smile with us เพื่อส่งเสริมการตระหนักรู้ด้านสุขภาพจิต และหันมาใส่ใจสุขภาพจิตของตนเองและเพื่อนร่วมงาน





01

## การตรวจสภาพแวดล้อมในการทำงาน

บริษัทฯ จัดให้มีการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ การตรวจวัดแสงสว่าง การตรวจวัดระดับเสียง และการตรวจคุณภาพน้ำดื่ม และปรับปรุงเพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานกำหนด และให้มั่นใจว่าพนักงานทำงานในสถานที่ที่ทำงานที่ปลอดภัยไม่ก่อให้เกิดโรคจากการทำงาน สำหรับของเสียที่เกิดจากการปรับสภาพแวดล้อม (หลอดไฟ) บริษัทฯ ได้นำส่งให้สำนักงานเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร เพื่อนำเข้าสู่กระบวนการกำจัดที่ถูกต้องต่อไป

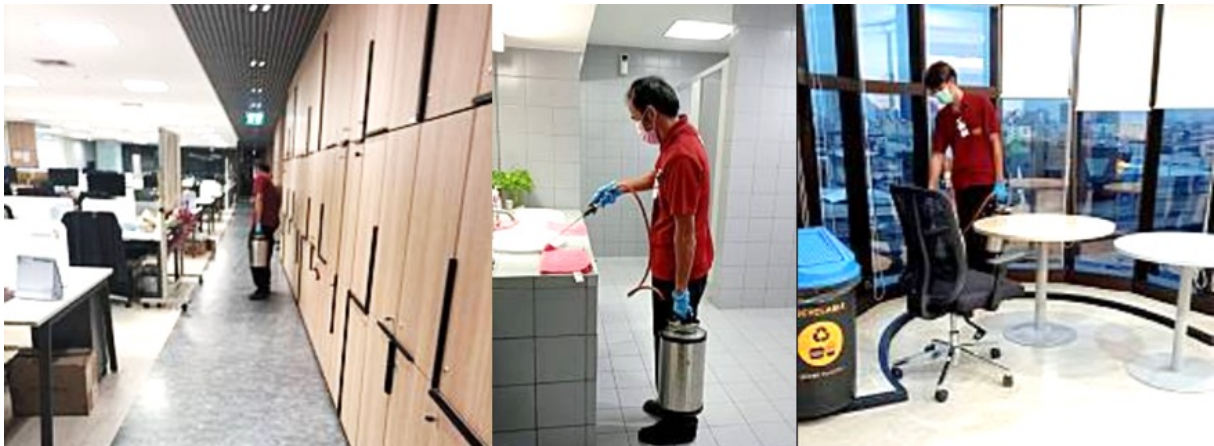


02

03

## การดูแลสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยจากโรคระบาด และโรคภัยไข้เจ็บของพนักงาน

บริษัทฯ มีความห่วงใยและให้ความสำคัญกับสุขภาพของพนักงาน โดยตระหนักว่าการมีสุขภาพที่ดีเกิดจากการอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี สะอาด ถูกสุขอนามัย จึงได้จัดให้มีมาตรการการกำจัดสัตว์พาหะนำโรค เช่น ปลวก มด แมลงสาบ เพื่อให้สำนักงานอยู่ในหลักสุขลักษณะที่ดี และป้องกันการติดเชื้อจากสัตว์พาหะนำโรค



04

05

## สถิติการเกิดอุบัติเหตุ อัตราการหยุดงาน และอัตราการเจ็บป่วยจากการทำงาน

บริษัทฯ มีการเก็บสถิติการเกิดอุบัติเหตุและการบาดเจ็บจากการทำงานเพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงมาตรฐานด้านความปลอดภัยของพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ที่	ผลการดำเนินงานด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย	ปี	
		2567	2566
1.	จำนวนผู้ปฏิบัติงาน ณ วันที่ 31 ธันวาคม (คน)	486	444
2.	จำนวนชั่วโมงการทำงาน (ชั่วโมง)	910,264	847,792
3.	จำนวนกรณีความเจ็บป่วยจากการทำงาน (กรณี)	0	0
4.	จำนวนกรณีการบาดเจ็บจากการทำงาน (กรณี)	0	0
5.	จำนวนพนักงานเสียชีวิตจากการทำงาน (คน)	0	0
6.	อัตราการบาดเจ็บจากการทำงาน ต่อชั่วโมงการทำงานรวม	0	0
7.	อัตราการเจ็บป่วยจากการทำงาน ต่อชั่วโมงการทำงานรวม	0	0
8.	อัตราการเสียชีวิตจากการทำงาน ต่อชั่วโมงการทำงานรวม	0	0
9.	อัตราวันทำงานที่สูญเสีย (วัน / ชั่วโมงการทำงานรวม)	0	0
10.	อัตราการขาดงาน (วัน / จำนวนวันทำงานของพนักงานทั้งหมด)	0	0

หมายเหตุ: 1. การบาดเจ็บจากการทำงาน เป็นกรณีที่พนักงานได้รับบาดเจ็บจากการทำงานและต้องหยุดงานอย่างน้อย 1 วันขึ้นไป โดยไม่รวมการบาดเจ็บในระดับปฐมพยาบาล  
2. วันทำงานที่สูญเสีย คือ จำนวนวันที่เสียไปเนื่องจากพนักงานเจ็บหรือป่วยจากการทำงาน โดยจะเริ่มต้นตั้งแต่หยุดงานในวันถัดไป  
3. การขาดงาน คือ จำนวนวันที่พนักงานขาดงานด้วยสาเหตุต่าง ๆ ทั้งที่สืบเนื่องจากการทำงานและนอกการทำงาน แต่ไม่รวมถึงวันหยุดตามประเพณีและการลาตามสิทธิต่าง ๆ

## การส่งเสริมผู้พิการ

บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญกับการยกระดับและพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้พิการให้ดีขึ้น ส่งเสริมให้คนพิการได้มีโอกาสในการประกอบอาชีพ ซึ่งก่อให้เกิดการมีรายได้ สามารถพึ่งพาตนเองได้ ลดความเหลื่อมล้ำ และให้มีส่วนร่วมในสังคมอย่างเท่าเทียม

โดยในปี 2567 บริษัทฯ ได้ดำเนินการตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาอาชีพคนพิการ พ.ศ. 2550 มาตรา 35 โดยมีการจ้างผู้พิการทางสายตาเพื่อให้บริการนวดผ่อนคลายให้แก่พนักงานรวมจำนวน 5 คน โดยเป็นเพศชาย 3 คน และเพศหญิง 2 คน ซึ่งเป็นอัตราส่วนระหว่างคนปกติกับคนพิการที่ 1 ต่อ 100 คน ตามที่กฎหมายกำหนด

## การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและความเป็นส่วนตัว

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งระบบสื่อสารพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ทำให้การเข้าถึง การเก็บรวบรวม การใช้ และการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลสามารถทำได้โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว อันอาจนำมาซึ่งความเสียหายต่อเจ้าของข้อมูล บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องดังกล่าว และมุ่งมั่นที่จะรับผิดชอบและให้ความสำคัญคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้ทำการจัดเก็บรวบรวม นำไปใช้ เปิดเผย และการถ่ายโอนข้อมูลของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นผู้ถือหุ้น พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า และพันธมิตรทางธุรกิจ บริษัทฯ ได้จัดทำ **“นโยบายและแนวปฏิบัติเรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล”** เป็นลายลักษณ์อักษร และประกาศไว้บนเว็บไซต์ของบริษัทฯ [www.symphony.net.th](http://www.symphony.net.th) เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างโปร่งใส รวมทั้งเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ถือหุ้น พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ และผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย และเพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 บริษัทฯ ได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลไว้ดังนี้



1. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและหน่วยงานที่รับผิดชอบในการกำกับดูแลและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
2. แต่งตั้งคณะกรรมการ PDPA ซึ่งรับผิดชอบในการสร้างกระบวนการและแนวทางการปฏิบัติงานของบริษัทฯ ให้เป็นไปตามกฎหมาย
3. ประกาศนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อมูล การกำกับดูแลข้อมูลและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมาย และสามารถปฏิบัติให้เกิดประสิทธิผล
4. จัดทำทะเบียนสำหรับข้อมูลส่วนบุคคลของทุกหน่วยงานในบริษัทฯ เพื่อจำแนกประเภทของข้อมูล ประเมินความเสี่ยงของข้อมูลที่มีการจัดเก็บ ใช้และเปิดเผย อีกทั้งกำหนดมาตรการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสมตามระดับชั้นความเสี่ยงของข้อมูล

### การส่งเสริมความปลอดภัยของชุมชน

บริษัทฯ มุ่งมั่นสร้างความปลอดภัยให้กับชุมชนโดยรอบพื้นที่ปฏิบัติงานของบริษัทฯ โดยให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง การเตรียมความพร้อม และการตรวจสอบสายส่งสัญญาณและอุปกรณ์โครงข่ายอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจอยู่ในสภาพที่ดี พร้อมใช้งาน และไม่เกิดอันตรายต่อผู้คนในชุมชน

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้เข้าร่วมโครงการจัดระเบียบสายสื่อสาร ซึ่งเป็นโครงการที่เกิดจากความร่วมมือระหว่างบริษัทฯ หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานกำกับดูแล และผู้ประกอบการโทรคมนาคมอื่น ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับความปลอดภัยให้กับประชาชน และสร้างทัศนียภาพที่สวยงามและเป็นระเบียบให้กับชุมชน



## การพัฒนาชุมชนและสังคมอย่างมีส่วนร่วม

ชุมชนและสังคมเป็นผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญในห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจของบริษัทฯ เนื่องจากเป็นทั้งผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ และอาจสร้างผลกระทบให้กับบริษัทฯ ได้เช่นกัน ดังนั้น บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญและมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การดูแลความปลอดภัยและสุขภาวอนามัย การพัฒนาเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน การสนับสนุนโอกาสและการมีส่วนร่วมในด้านต่าง ๆ ให้กับสังคม และการจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ชุมชนและสังคมได้เติบโตร่วมกันกับบริษัทฯ อย่างยั่งยืน และบริษัทฯ สามารถอยู่ร่วมกันกับชุมชนบนความเชื่อมั่น ไว้วางใจ และเกื้อกูลประโยชน์ซึ่งกันและกัน

บริษัทฯ ได้พัฒนากลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคมที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ เพื่อนำไปสู่การสร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างธุรกิจและสังคม โดยมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมกับหลากหลายภาคส่วน รวมทั้งประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและความเชี่ยวชาญของบริษัทฯ ผ่านการดำเนินโครงการและกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมใน 5 ด้าน ซึ่งถือเป็นรากฐานในการพัฒนาชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านศาสนาและวัฒนธรรม ด้านกีฬาและการส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาคุณภาพชุมชน และด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ตลอดจนให้การสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ต่าง ๆ เช่น การทำกิจกรรมจิตอาสา การบริจาคเงินและสิ่งของให้แก่สาธารณกุศล เพื่อช่วยแก้ไขปัญหา พัฒนาชุมชน และยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในสังคมให้ดีขึ้นอย่างสมดุลและยั่งยืน

สำหรับปี 2567 บริษัทฯ ยังคงเดินหน้าดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาอย่างยั่งยืนให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจและสภาพสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยมีกิจกรรมที่สำคัญ ดังนี้

### กิจกรรม “SHARING IS CARING ให้ Farm D (ความดี) ส่งต่อฟาร์มสุข”

บริษัทฯ ได้ดำเนินกิจกรรม “SHARING IS CARING ให้ Farm D (ความดี) ส่งต่อฟาร์มสุข” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโครงการ “4F” (Fin D, Firm D, Feel D, Farm D) เพื่อส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีทางในด้านสุขภาพกาย สุขภาพใจ สุขภาพทางการเงินให้กับพนักงาน ควบคู่ไปกับเปิดพื้นที่เพื่อบ่มเพาะความดี และร่วมสร้างสังคมแห่งการแบ่งปัน ด้วยการเปิดรับบริจาคสิ่งของที่ไม่ใช้แล้วที่ยังคงสภาพดี ได้แก่ ตุ๊กตา แก้วน้ำ และเครื่องสำอางที่ไม่ได้ใช้หรือหมดอายุ เพื่อนำไปส่งต่อยังหน่วยงานต่างๆ ตลอดจนส่งเสริมการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และยังช่วยลดปริมาณขยะให้น้อยลง โดยของบริจาคจากกิจกรรม “Sharing is caring ให้ Farm D (ความดี) ส่งต่อฟาร์มสุข” ถูกส่งต่อให้กับหน่วยงานต่างๆ ดังนี้





- **ตุ๊กตา** ดำเนินการทำความสะอาดและติดบัตรรอยพรส่งต่อกำลังให้กับเด็กๆ เนื่องในเทศกาลวันเด็ก ณ มูลนิธิบ้านนกขมิ้น เมื่อวันที่ 11 มกราคม 2568



01

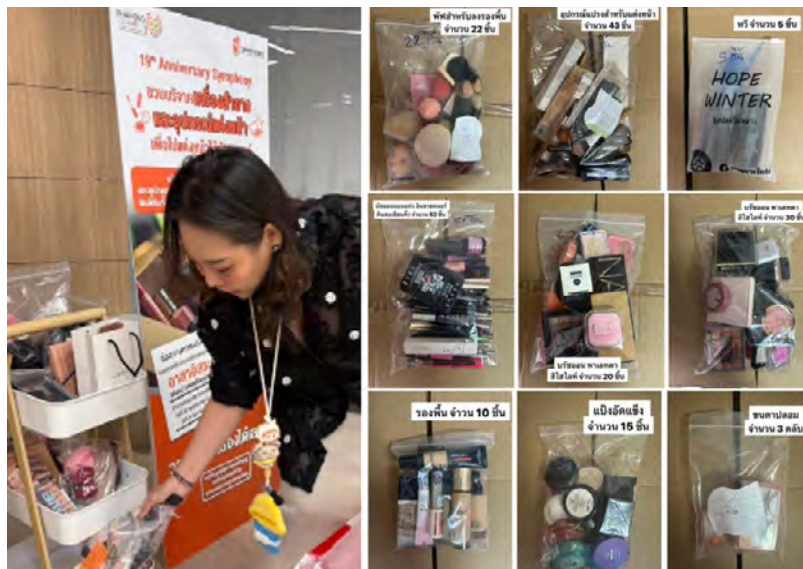
02



- **แก้วน้ำ** ดำเนินการทำความสะอาดและส่งต่อกำลังให้กับเด็กๆ เนื่องในเทศกาลวันเด็ก ณ โรงเรียนอุอูทะ ชายขอบอำเภอพบพระ จังหวัดตาก เมื่อวันที่ 6 มกราคม 2567

03

- **เครื่องสำอางและอุปกรณ์แต่งหน้า** ส่งต่อให้กลุ่มอาสาสมัครแต่งหน้าศพฟรีเพจใหญ่ เพื่อนำไปแต่งหน้าผู้วายชนม์



04

05

## SYMPHONY KNOWLEDGE SHARING & SYMPHONY LAB



เมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายน 2567 บริษัทฯ ได้ทำการส่งมอบอุปกรณ์เพื่อจัดตั้ง **SYMPHONY LAB** ให้กับคณะวิศวกรรมศาสตร์ สาขาวิศวกรรมระบบไอโอทีและสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อให้นักศึกษาได้ใช้ในการเรียนการสอน และฝึกการใช้งานอุปกรณ์จริง ยิ่งไปกว่านั้นเพื่อเป็นการให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง ทางบริษัทฯ ได้มีการจัดทำ บันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ ร่วมกับคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทฯ จะเป็นส่วนหนึ่งในร่วมกันพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพ และศักยภาพสู่ตลาดแรงงาน

## RMUTT Cloud Knowledge Sharing: Get Digital-Ready with SYMPHONY



บริษัทฯ ร่วมแชร์ความรู้และประสบการณ์ในสายงาน Cloud Computing เพื่อเรียนรู้เทรนด์ล่าสุด และมุมมองเชิงลึกเกี่ยวกับ Cloud Computing เพื่อเตรียมความพร้อมสู่โลกการทำงานยุคดิจิทัล กับคณะวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2567



## Fundamental of Cloud Computing and Services Knowledge Sharing



บริษัทฯ ได้จัดกิจกรรม Workshop เพื่อมอบความรู้ด้าน Cloud และแนวทางการพัฒนาอาชีพในอนาคต ให้กับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 สาขาวิศวกรรมระบบไอโอทีและสารสนเทศ คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง นำโดยคุณธนวัฒน์ วิวัฒน์พาณิชย์ - หัวหน้าหน่วยธุรกิจคลาวด์ บรรยายในหัวข้อ **“Fundamental of Cloud Computing and Services Knowledge Sharing”** เมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2567 ณ คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

## โครงการมอบอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และสื่อการเรียนการสอน เพื่อเฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

เมื่อวันที่ 6 สิงหาคม 2567 บริษัทฯ ได้ส่งมอบอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และสื่อการเรียนการสอนใน “โครงการมอบอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และสื่อการเรียนการสอน เพื่อเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว” เนื่องในโอกาสสมโภชฉลองเฉลิมพระชนมพรรษา 6 รอบ 28 กรกฎาคม 2567 ซึ่งจัดโดยสภาการศึกษา สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัล และสำนักงานบริหารกิจการเหล่ากาชาด เพื่อแสดงความจงรักภักดี และยกระดับการศึกษาและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ให้กับเด็กนักเรียนในพื้นที่ห่างไกล โดยมีคุณเดช บุณนาค เลขาธิการสภาการศึกษาไทยกล่าวเปิดงาน ณ อาคารเฉลิมพระเกียรติพระบรมราชินีนาถ ศูนย์บริการโลจิสติกส์แห่งชาติ สภาการศึกษาไทย



**แบ่งปันน้ำใจช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม**  
จากปริมาณฝนที่ตกหนักอย่างต่อเนื่องในภาคเหนือของประเทศไทยเมื่อเดือนสิงหาคม - กันยายน 2567 ทำให้เกิดน้ำท่วมฉับพลัน น้ำป่าไหลหลาก และดินถล่มในพื้นที่เชิงเขา สร้างความเสียหายอย่างมหาศาลต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน บริษัทฯ ได้ร่วมบริจาคเงินผ่านสภาการศึกษาไทย เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากเหตุอุทกภัยดังกล่าว

## การจัดการด้านความยั่งยืนทางมิติเศรษฐกิจและการกำกับดูแลกิจการ

### การกำกับดูแลกิจการที่ดี

บริษัทฯ มุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรมและจริยธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มบนพื้นฐานของหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อเป็นรากฐานสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักลงทุนและผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและสนับสนุนให้เกิดการเติบโตอย่างยั่งยืน

บริษัทฯ ได้กำหนด **“นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการ”** และเผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ของบริษัทฯ [www.symphony.net.th](http://www.symphony.net.th) เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนยึดถือปฏิบัติ และมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

ทั้งนี้ รายละเอียดเกี่ยวกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการ และการดำเนินงานตามแนวปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการ ปรากฏอยู่ในส่วนที่ 2 หัวข้อ “การกำกับดูแลกิจการ” ของรายงานฉบับนี้

### การปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม ซื่อสัตย์ โปร่งใส และรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นธรรม โดยได้จัดทำ **“จรรยาบรรณธุรกิจ”** และ **“นโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน”** ที่มีแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและสิทธิมนุษยชน และเผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ของบริษัทฯ [www.symphony.net.th](http://www.symphony.net.th) เพื่อเป็นมาตรฐานสำหรับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานให้ยึดถือปฏิบัติ รวมถึงจัดให้มีกลไกการจัดการและช่องทางในการร้องเรียนและแจ้งเบาะแส ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ

ทั้งนี้ รายละเอียดเกี่ยวกับจรรยาบรรณธุรกิจ นโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน การดำเนินงานตามแนวปฏิบัติของจรรยาบรรณธุรกิจและนโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน รวมถึงกลไกการจัดการและช่องทางในการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส ปรากฏอยู่ในส่วนที่ 2 หัวข้อ “การกำกับดูแลกิจการ” ของรายงานฉบับนี้

### การบริหารความเสี่ยง

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงภายใต้การเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายในและภายนอกที่อาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจ จึงใช้หลักมาตรฐานสากลของ The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) ในการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องและถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของทุกกระบวนการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ

บริษัทฯ ได้ทบทวนประเด็นความเสี่ยงหลักขององค์กร โดยให้ความสำคัญกับความเสี่ยงของประเด็นด้านความยั่งยืนที่มี ความสำคัญเชิงกลยุทธ์ต่อบริษัทฯ ทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจและการกำกับดูแลกิจการ และความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk) มากขึ้น หน่วยงานบริหารความเสี่ยงได้จำแนกความเสี่ยงเป็น 5 ประเภท ได้แก่ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ (Operational Risk) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ (Compliance Risk) ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) และความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk) และได้ทบทวนและปรับปรุงแผนบริหารความเสี่ยงองค์กรเพื่อติดตามและเฝ้าระวังการเกิดขึ้นของความเสี่ยงดังกล่าว

ทั้งนี้ รายละเอียดเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง ปรากฏอยู่ในส่วนที่ 1 ข้อ 2 หัวข้อ “การบริหารจัดการความเสี่ยง” ของรายงานฉบับนี้



## การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า การจัดการความพึงพอใจ และการสร้างความผูกพันกับลูกค้า

ในสถานการณ์ปัจจุบันที่การดำเนินธุรกิจโทรคมนาคมมีการแข่งขันเพิ่มสูงขึ้น ในขณะที่พฤติกรรม ความคาดหวัง และความต้องการของลูกค้ามีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกที่ปรับตัวไปสู่สังคมดิจิทัลอย่างกว้างขวาง การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า และการสร้างความผูกพันของลูกค้าเป็นสิ่งที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากลูกค้าเป็นผู้มีส่วนได้เสียสำคัญที่จะช่วยสนับสนุนธุรกิจและผลประกอบการของบริษัทฯ ให้สามารถเติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ส่งผลโดยตรงต่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ ด้วยเหตุนี้ บริษัทฯ จึงมุ่งเน้นการสร้าง ความมั่นใจในสินค้าและบริการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นการส่งมอบ และรักษาระดับคุณภาพของการให้บริการที่เป็นเลิศในระดับราคาที่เหมาะสม ให้ความสำคัญกับการให้บริการ อย่างมืออาชีพด้วยความรวดเร็ว ให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ตรงไปตรงมา และเพียงพอต่อการตัดสินใจ รวมทั้งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังและ ตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละราย (Customization) เพื่อสร้างการเติบโตและส่งมอบประสบการณ์ อันยอดเยี่ยม หรือ Excellent Experience ให้กับลูกค้าตามพันธกิจหลักของบริษัทฯ

บริษัทฯ จัดให้มีหน่วยงานฝ่ายขายหน่วยงานฝ่ายขาย โดยแยกเป็นหน่วยธุรกิจต่าง ๆ ตามลักษณะของลูกค้า เพื่อให้มั่นใจว่ามีการวิเคราะห์และตอบสนองความต้องการของลูกค้าในแต่ละประเภทธุรกิจได้อย่างตรงใจและมีประสิทธิภาพ สามารถดูแลลูกค้าได้อย่างใกล้ชิด รักษาความสัมพันธ์ของลูกค้าเดิมและสร้างฐานลูกค้าใหม่ ๆ ตลอดจนสร้างแบรนด์ "SYMPHONY" ให้ลูกค้าเชื่อมั่นในคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ เพื่อความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้จัดให้มีหน่วยงาน Network Operation Center (NOC) เพื่อดูแล ติดตาม ให้คำปรึกษา เกี่ยวกับวิธีการแก้ปัญหา รวมถึงการรับข้อร้องเรียนและประสานงานเมื่อเกิดปัญหา โดยหน่วยงาน NOC สามารถ ให้บริการลูกค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง 7 วัน



นอกจากความมุ่งมั่นในการส่งมอบและรักษาระดับคุณภาพของการให้บริการอันเป็นเลิศแล้ว บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญกับการสร้าง บริหารจัดการ และรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างบริษัทฯ กับลูกค้า ตลอดจน การมีส่วนร่วมของลูกค้าผ่านการทำกิจกรรมทางธุรกิจ กิจกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ การจัดอบรม สัมมนา รวมถึงกิจกรรมสนทนากาต่าง ๆ ที่จัดขึ้นอย่างต่อเนื่องผ่านระยะเวลาการให้บริการ 3 ช่วงเวลา ตั้งแต่ก่อน ระหว่าง และหลังรับบริการ ควบคู่กับการรับฟัง รวบรวม และนำความต้องการ ปัญหา ความคาดหวัง ตลอดจนข้อคิดเห็นทั้งทางบวกและลบของลูกค้าที่มีต่อบริการของบริษัทฯ ซึ่งได้รับจากช่องทางการติดต่อสื่อสาร และรับเรื่องร้องเรียน ทั้งออฟไลน์และออนไลน์ที่บริษัทฯ ได้จัดเตรียมขึ้น อาทิ การพูดคุยกับพนักงานฝ่ายขาย โดยตรง การติดต่อทางโทรศัพท์มายังฝ่ายบริการลูกค้า การส่งอีเมลหรือข้อความผ่านสื่อออนไลน์ ระบบรับเรื่อง ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ การสำรวจความพึงพอใจ ฯลฯ มาวิเคราะห์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการนำเสนอหรือพัฒนา ปรับปรุงบริการที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าทั้งลูกค้าเดิมและลูกค้าใหม่ได้ดียิ่งขึ้น

## กิจกรรม Troop Visit

บริษัทฯ จัดกิจกรรม **“Troop Visit”** โดยผู้บริหารและทีมงานฝ่ายขายได้เข้าเยี่ยมและมอบของที่ระลึกให้กับลูกค้าในช่วงเทศกาลและโอกาสสำคัญต่างๆ เพื่อขอบคุณลูกค้าที่ไว้วางใจใช้บริการของบริษัทฯ มาโดยตลอด พร้อมทั้งถือโอกาสพูดคุย แลกเปลี่ยนข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการ รับฟังความต้องการความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่างๆ จากลูกค้า



## กิจกรรม Thank You Party

บริษัทฯ จัดกิจกรรม **“Thank You Party”** ขอบขอบคุณลูกค้าที่ให้ความไว้วางใจในบริการของบริษัทฯ และบริการของบริษัทฯ มาอย่างต่อเนื่องโดยตลอด

## กิจกรรม Symphony Box Office

บริษัทฯ จัดกิจกรรม **“Symphony Box Office”** โดยเชิญลูกค้าเข้าร่วมชมภาพยนตร์ฟอร์มยักษ์เรื่องต่างๆ เพื่อเป็นการขอบคุณลูกค้าที่ให้ความไว้วางใจใช้บริการของบริษัทฯ โดยมีทีมงานฝ่ายขายให้การต้อนรับลูกค้าพร้อมพูดคุยอย่างเป็นกันเอง





## งานอบรมสัมมนา

### “การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล”

บริษัทฯ จัดอบรมสัมมนาในหัวข้อ “การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล” ให้กับบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด เพื่อเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) โดยมุ่งเน้นให้ผู้เข้าร่วมอบรมตระหนักถึงการจัดการ การเข้าถึง และการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลอย่างถูกต้องตามกฎหมาย

## งานสัมมนา Strengthening Cyber Defenses

บริษัทฯ ร่วมกับโซฟอส ไทยแลนด์ พันธมิตรผู้เชี่ยวชาญด้านโซลูชันความปลอดภัยทางไซเบอร์แบบ Next-generation จัดงานสัมมนาหัวข้อ “Breaking through Threat Protection” สำหรับลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครและพื้นที่ใกล้เคียงในจังหวัดชลบุรี เพื่อแบ่งปันความรู้และข้อมูลในการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์อย่างมีประสิทธิภาพ



## งานสัมมนา ASCO's Business Solutions Symposium 2024

บริษัทฯ ร่วมกับสมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย และพันธมิตรทางธุรกิจ ได้แก่ Fortinet, Nokia Thailand, Veeam Software Thailand และ Telehouse Thailand จัดงานสัมมนา ASCO's Business Solutions Symposium 2024 บรรยายและนำเสนอโซลูชันของบริษัทฯ แก่ลูกค้าธุรกิจหลักทรัพย์

01

02

03

04

05

## งานสัมมนา SYMPHONY Cyber Defense: Elevate Your Fortinet Expertise

บริษัทฯ ร่วมกับบริษัท ฟอรัทเน็ต ประเทศไทย จัดงานสัมมนาหัวข้อ **“SYMPHONY Cyber Defense: Elevate Your Fortinet Expertise”** ให้แก่กลุ่มลูกค้า Hospitality โดยการสัมมนาได้มุ่งเน้นการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ลูกค้าเกี่ยวกับภัยทางไซเบอร์ ซึ่งในปัจจุบันมีการโจมตีเป็นภัยอันตรายที่อาจเกิดขึ้นกับระบบคอมพิวเตอร์ เครือข่าย และข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยสามารถก่อให้เกิดความเสียหายกับองค์กรเป็นอย่างมาก



## การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งระบบสื่อสารพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ทำให้การเข้าถึง การเก็บรวบรวม การใช้ และการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลสามารถทำได้โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว อันอาจนำมาซึ่งความเสียหายต่อเจ้าของข้อมูล บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องดังกล่าวที่จึงได้ทบทวนและประกาศนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อเป็นหลักในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า รวมทั้งมีการกำกับดูแล ป้องกันและรักษาข้อมูลของลูกค้าอย่างเข้มงวด ทั้งนี้ ในปี 2567 บริษัทฯ ไม่มีเหตุการณ์ที่ละเมิดความเป็นส่วนตัวของลูกค้า การรั่วไหลของข้อมูลและการสูญเสียข้อมูลลูกค้า

## การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

เพื่อให้เกิดการพัฒนาการบริหารลูกค้าสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ทางบริษัทฯ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นประจำทุกปี โดยในปี 2567 บริษัทฯ ได้มอบหมายให้หน่วยงานภายนอกดำเนินการวัดผลสำเร็จของแผนกลยุทธ์ และการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า โดยใช้วิธีการและหลักเกณฑ์ที่เป็นที่ยอมรับในระดับประเทศและสากล

การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าของบริษัทฯ ดำเนินการผ่านระบบการประเมินความพึงพอใจหลายๆ ช่องทาง อาทิ โทรศัพท์ ออนไลน์ อีเมล (CSAT) โดยใช้แบบสอบถามที่ประเมินหัวข้อสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ได้แก่ คุณภาพของวงจรที่ให้บริการ การติดตั้งวงจรและส่งมอบบริการแก่ลูกค้า บริการหลังการขายและการแก้ไขปัญหา การนำเสนอ การแก้ไขปัญหาหรือเทคนิคที่ใช้โดยพนักงานขาย ผลผลิตทันทีและบริการของบริษัทฯ รูปแบบการชำระเงิน การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า และภาพลักษณ์ของบริษัทฯ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าในปี 2567 พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทฯ สูงถึง **ร้อยละ 93** ซึ่งสูงกว่าปี 2566 และ 2565 ที่ร้อยละ 92 และ 91 ตามลำดับ โดยลูกค้าส่วนใหญ่พึงพอใจในเรื่องการติดตั้งวงจรและส่งมอบบริการแก่ลูกค้า คุณภาพของวงจรที่ให้บริการ รูปแบบการชำระเงิน และการนำเสนอ การแก้ไขปัญหาหรือเทคนิคที่ใช้โดยพนักงานขาย สำหรับประเด็นที่ลูกค้าต้องการให้บริษัทฯ ปรับปรุงแก้ไขนั้น ยังไม่มีการระบุประเด็นที่ชัดเจน ใดๆ ก็ดี เพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการที่เป็นเลิศ บริษัทฯ จะดำเนินการพัฒนาต่อยอดการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า ภาพลักษณ์ของบริษัทฯ รวมถึงการพัฒนาผลผลิตทันทีและบริการ และการให้บริการหลังการขายและการแก้ไขปัญหา เพื่อส่งมอบประสบการณ์อันยอดเยี่ยมและสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้าอย่างยั่งยืน



01

## การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ลูกค้าเป็นผู้มีส่วนได้เสียและเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จทางธุรกิจที่สำคัญ เนื่องจากบริษัทฯ ดำเนินธุรกิจโทรคมนาคม โดยให้บริการวางโครงข่ายสื่อสารความเร็วสูงผ่านโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง รวมถึงบริการไอซีทีและดิจิทัลโซลูชันต่าง ๆ ซึ่งต้องใช้สายเคเบิลใยแก้วนำแสง อุปกรณ์โครงข่าย อุปกรณ์ระบบ และซอฟต์แวร์ระบบงานต่าง ๆ จากลูกค้ามากมาย ดังนั้นบริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และการกำกับดูแลกิจการที่ดีในทุกขั้นตอน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพทั้งในด้านการบริหารต้นทุน และการส่งมอบสินค้าและบริการ เนื่องจากการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานจะสามารถช่วยลดความเสี่ยงทั้งทางด้านต้นทุน การให้บริการที่ต่อเนื่อง มาตรฐานและคุณภาพการให้บริการ รวมถึงภาพลักษณ์ของบริษัทฯ นอกจากนี้ยังช่วยให้เกิดความร่วมมือระหว่างกันในการดำเนินธุรกิจ สร้างสรรค์คุณค่าเพิ่ม และเติบโตร่วมกันได้อย่างยั่งยืน

บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามลูกค้าด้วยความเสมอภาค คำนึงถึงผลประโยชน์ร่วมกัน และรักษาสัมพันธภาพที่ดีในระยะยาว จึงได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติต่อลูกค้าไว้ในจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัทฯ รวมทั้งได้กำหนด **“นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการจัดซื้อจัดจ้าง”** เพื่อกำกับดูแลกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างให้มีมาตรฐาน เป็นธรรม และโปร่งใส ทั้งนี้ เพื่อให้บริษัทฯ รักษาความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจและมาตรฐานในการดำเนินงานร่วมกับลูกค้า ตลอดจนรักษาสัมพันธภาพที่ดีกับลูกค้าได้อย่างยั่งยืน

บริษัทฯ ได้ปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจและแนวทางการปฏิบัติต่อลูกค้า และนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างอย่างเคร่งครัด โดยมีการคัดเลือกลูกค้าที่มีมาตรฐานเพื่อเข้าไปในทะเบียนผู้ขาย (Approved Vendor List) และมีการเปรียบเทียบราคาก่อนการสั่งซื้อ มีการประเมินลูกค้าโดยใช้เกณฑ์ที่มีมาตรฐานสากล ตรวจสอบได้อีกทั้งยังมีนโยบายไม่กระทำการทุจริต ไม่รับสินบน ไม่รีดไถ ยกยอก หรือปล่อยให้เกิดการกระทำดังกล่าวต่อลูกค้า รวมทั้งลูกค้าต้องไม่เสนอหรือรับสินบนจากบริษัทฯ ไม่ให้ของกำนัลหรือเสนอผลประโยชน์ส่วนบุคคล ไม่ว่าในรูปแบบใดแก่พนักงานอันเป็นผลมาจากการติดต่อกับลูกค้า นอกจากนี้ บริษัทฯ ส่งเสริมการพัฒนาความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนกับลูกค้า สื่อสารและสนับสนุนให้ลูกค้าปฏิบัติตาม **“จรรยาบรรณของลูกค้า”** ที่บริษัทฯ กำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ บริษัทฯ จะหลีกเลี่ยงการซื้อขายสินค้าและบริการกับลูกค้าที่พบพฤติกรรมการละเมิดสิทธิมนุษยชน หรือละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา หรือมีพฤติกรรมอันไม่ชอบด้วยกฎหมาย ขัดต่อจริยธรรมและศีลธรรมอันดี

(รายละเอียดเกี่ยวกับ **“นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการจัดซื้อจัดจ้าง”** และ **“จรรยาบรรณของลูกค้า”** สามารถศึกษาเพิ่มเติมได้ที่ [www.symphony.net.th](http://www.symphony.net.th) > การพัฒนาความยั่งยืน > มิติเศรษฐกิจ > การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน)

ในปี 2567 บริษัทฯ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการจัดกลุ่มลูกค้าสำคัญที่ทำธุรกิจกับบริษัทฯ โดยตรง (Critical Tier 1) และลูกค้าสำคัญที่ไม่ได้ทำธุรกิจกับบริษัทฯ โดยตรง (Critical Non-Tier 1) ดังนี้

- ลูกค้าที่มีมูลค่าการซื้อรวมสูง (High Volume Supplier) โดยคิดเป็นร้อยละ 80 ของมูลค่าการจัดซื้อทั้งหมดในปี
- ลูกค้าที่ส่งมอบส่วนประกอบสำคัญสำหรับการดำเนินธุรกิจ หรือลูกค้าที่เป็นผู้จัดหาเพียงรายเดียว (Monopoly Supplier) และไม่สามารถหาแหล่งทดแทนได้ง่าย
- ลูกค้าที่ไม่สามารถทดแทนได้ (Non-substitutable Supplier) ซึ่งมีความสำคัญต่อความต่อเนื่องของธุรกิจ

ตลอดจนได้ดำเนินการวิเคราะห์และระบุจำนวนรวมถึงรายชื่อลูกค้าในกลุ่มดังกล่าวเพื่อช่วยในการประเมินความเสี่ยง และจัดทำแผนการดำเนินงานกับลูกค้าแต่ละกลุ่มได้อย่างเหมาะสม โดยบริษัทฯ มีลูกค้าที่อยู่ในห่วงโซ่อุปทาน (tier-1 supplier) จำนวนทั้งหมด 459 ราย ที่มีการทำธุรกิจกับบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง และจากการวิเคราะห์พบว่า มีลูกค้าที่อยู่ในกลุ่มลูกค้าสำคัญที่ทำธุรกิจกับบริษัทฯ โดยตรง (Critical Tier 1) จำนวน 24 ราย และลูกค้าสำคัญที่ไม่ได้ทำธุรกิจกับบริษัทฯ โดยตรง (Critical Non-Tier 1) จำนวน 25 ราย

เนื่องจากคุณภาพของสินค้าและการทำงานของลูกค้าส่งผลกระทบต่อเชิงบวกและเชิงลบต่อบริษัทฯ และผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ ทั้งด้านเศรษฐกิจ ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมถึงบริษัทฯ อาจมีส่วนสนับสนุนการละเมิดสิทธิมนุษยชนของแรงงานของลูกค้าได้หากไม่มีการตรวจสอบที่ดี ดังนั้น การบริหารจัดการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและการประเมินด้านความยั่งยืนของลูกค้าจะช่วยให้บริษัทฯ ลดความเสี่ยงและผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อมในห่วงโซ่อุปทานจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และช่วยเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัทฯ ตลอดจนคัดกรอง

02

03

04

05

คู่ค้าที่มีคุณภาพให้เติบโตร่วมกันต่อไปในระยะยาว บริษัทฯ ได้กำหนดหัวข้อการประเมินด้านความยั่งยืนของคู่ค้า โดยครอบคลุมทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และการกำกับดูแลกิจการ และกำหนดให้คู่ค้าสำคัญของ บริษัทฯ โดยตรง และคู่ค้าใหม่ทั้งหมดได้รับการประเมินความเสี่ยงทั้งทางด้านเศรษฐกิจและความยั่งยืน

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้ร่วมมือกับคู่ค้าในการส่งเสริมศักยภาพและความสามารถซึ่งกันและกัน โดยบริษัทฯ มีแผนงานและดำเนินการให้มีการจัดอบรม สัมมนา สาธิตให้ความรู้หลากหลายรูปแบบผ่านหลายช่องทาง ทั้งออนไลน์และออฟไลน์ ทั้งในระดับบุคคล ทีมงาน และกลุ่มผู้บริหาร ทั้งแบบระยะสั้นและระยะยาว ทั้งในองค์ความรู้ เทคโนโลยี และแนวทางปฏิบัติที่บริษัทฯ มีความเชี่ยวชาญ ตั้งแต่ในเรื่องของความต้องการของลูกค้า แนวโน้มตลาด ด้านโซลูชันและเทคโนโลยี ด้านการติดตั้งที่ปลอดภัยและได้มาตรฐาน ไปจนถึงบริการหลังการขาย และการบำรุงรักษา ให้กับคู่ค้า ทั้งผู้ให้บริการ เจ้าของผลิตภัณฑ์ รวมถึงผู้รับเหมา อีกทั้งยังมีความร่วมมือในการปรับปรุงพัฒนาโซลูชัน สินค้า บริการ เพื่อการสร้างมูลค่าเพิ่มไปจนถึงการเสาะหานวัตกรรมร่วมกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์ทางธุรกิจกับทุกฝ่าย รวมถึงคู่ค้าที่จะส่งผ่านไปถึงลูกค้าหรือผู้ใช้งานปลายทาง ซึ่งอาจมีส่วนช่วยพัฒนาสังคมและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอีกด้วย

บริษัทฯ ให้ความสำคัญในเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของคู่ค้าของบริษัทฯ โดยเฉพาะผู้รับเหมาที่เข้าไปปฏิบัติงานในพื้นที่ดำเนินงานของบริษัทฯ บริษัทฯ จึงมีการแจ้งนโยบายด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยของ บริษัทฯ รวมถึงแนวปฏิบัติตามมาตรการต่าง ๆ ของบริษัทฯ ในรูปแบบการประชุมชี้แจงให้ผู้รับเหมารับทราบ พร้อมทั้งกำชับให้ผู้รับเหมาปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานและอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ ในการควบคุมการทำงานของผู้รับเหมาของบริษัทฯ จะเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานที่ดูแลโครงการนั้น ๆ และหากมีการเกิดการบาดเจ็บรุนแรงในระดับถึงขั้นหยุดงาน ผู้รับเหมาจะต้องแจ้งให้ทาง บริษัทฯ รับทราบด้วย



ในปี 2567 บริษัทฯ ได้จัดการอบรม**หลักสูตรความปลอดภัยในการทำงาน สำหรับผู้รับเหมา** ให้แก่ผู้รับเหมาและผู้รับเหมาช่วงของบริษัทฯ โดยมีผู้รับเหมาเข้าร่วมอบรมจำนวน 30 ราย จากการดำเนินงานพบว่าในปีที่ผ่านมา บริษัทฯ ไม่มีพนักงานของผู้รับเหมาเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานถึงขั้นหยุดงานหรือเสียชีวิต



## การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและระบบสารสนเทศ และความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและระบบสารสนเทศ และด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ โดยจัดให้มีกลไกการสร้างความมั่นคงปลอดภัยให้กับทรัพย์สินสารสนเทศ เพื่อป้องกันความเสียหายที่มีต่อองค์ประกอบทางด้านความมั่นคงปลอดภัยให้สอดคล้องกับข้อกำหนดหรือความต้องการทางธุรกิจและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และป้องกันการสูญหายของข้อมูลสารสนเทศ การเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศโดยไม่ได้รับอนุญาต และการแก้ไขข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้ในการหาประโยชน์ในทางที่มีขอบ โดยประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้



1. **Confidentiality** หมายถึง ทรัพย์สินสารสนเทศจะต้องสามารถเข้าถึงได้โดยบุคคลที่ได้รับอนุญาตแล้วเท่านั้น
2. **Integrity** หมายถึง ทรัพย์สินสารสนเทศจะต้องมีความถูกต้องและสมบูรณ์
3. **Availability** หมายถึง ทรัพย์สินสารสนเทศจะต้องสามารถเข้าถึงได้เมื่อมีความจำเป็นที่ต้องใช้งานอย่างเหมาะสม

บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายการจัดชั้นความลับข้อมูล เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ปฏิบัติตามแนวทางการเก็บรักษาข้อมูลความลับและใช้ข้อมูลอย่างถูกต้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลที่มีความอ่อนไหวต่อบริษัทหรือผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงได้จัดทำนโยบาย กลยุทธ์และแนวทางการบริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศและด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ที่สอดคล้องกับกฎหมายและแนวปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่บริษัทจดทะเบียนพึงปฏิบัติ รวมไปถึงการวางแผนป้องกัน ตรวจสอบ และตอบสนองต่อภัยคุกคามได้อย่างรวดเร็วและเป็นระบบ ในขณะที่ธุรกิจยังคงดำเนินต่อไปได้อย่างเนื่อง

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดให้ผู้ใช้งานข้อมูลต้องปฏิบัติตามนโยบายและข้อกำหนดการใช้งานอย่างเคร่งครัด และได้รับการอบรมวิธีการปฏิบัติตามมาตรการการจัดการและรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล การสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจพื้นฐานเรื่องการรักษาความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ และแนวโน้มภัยคุกคามทางไซเบอร์ เพื่อให้ผู้บริหาร และพนักงานสามารถดูแลรักษา ระวัง และป้องกันการโจมตีผ่านระบบไซเบอร์ได้ รวมถึงการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างปลอดภัย โดยในปีที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้จัดอบรมหลักสูตร ISO Awareness Training ให้กับพนักงาน โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับการสร้างความตระหนักรู้ทางด้านความปลอดภัยของข้อมูล ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ตามมาตรฐาน ISO27001 และมาตรฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องที่บริษัทฯ มีอยู่

### แนวทางการบริหารจัดการความปลอดภัยของข้อมูลและระบบสารสนเทศ และความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และการบริหารความเสี่ยง

บริษัทฯ มีแนวทางการบริหารจัดการและการบริหารความเสี่ยงในเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลและระบบสารสนเทศ และความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ตามกรอบพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ พ.ศ. 2562 และตามแนวทางมาตรฐานสากล อันได้แก่ มาตรฐานการจัดการความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ ISO 27001 โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (ISO Committee) ซึ่งมีสมาชิกเป็นผู้บริหารระดับสูง และมีคณะทำงานสำหรับโครงการพัฒนาระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศรับผิดชอบด้านการบริหารดำเนินงาน

ในด้านการบริหารความเสี่ยงนั้น บริษัทฯ ได้กำหนดขอบเขตและวิธีการประเมินความเสี่ยง การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของระบบ รวมถึงการจัดทำแนวทางและกระบวนการรับมือและตอบสนองเมื่อมีการโจมตีทางไซเบอร์ครบทุกพื้นที่ที่มีความเสี่ยงต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ เพื่อเป็นแนวทางการควบคุมและป้องกันความเสี่ยงของโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยครอบคลุมระบบเครือข่าย อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ข้อมูลและระบบงาน เช่น การตั้งค่าระบบงาน การเข้าถึงระบบงาน การจัดการสิทธิ์ การพัฒนาระบบงานให้ทันสมัยเพื่อเพิ่มความสามารถในการใช้งานหรือมีประสิทธิภาพให้ดีขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทฯ จะสามารถจัดการกับความเสียหายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควบคุมหรือลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กรและโอกาสทางธุรกิจให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม

### การดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและระบบสารสนเทศ และความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

บริษัทฯ ได้วิเคราะห์และดำเนินการปรับปรุงระบบและโครงสร้างพื้นฐานให้ปลอดภัยตามมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูลและระบบสารสนเทศ และความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ รวมทั้งทำการทดสอบ ประเมิน และตรวจสอบความปลอดภัยของอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์อย่างสม่ำเสมอ พร้อมเพิ่มศักยภาพและความรวดเร็วในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้ดำเนินการสำรองข้อมูลในกรณีฉุกเฉิน เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดจากการโจรกรรมข้อมูล หรืออุบัติเหตุการดำเนินงานต่างๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อข้อมูลในระบบที่สำคัญของบริษัทฯ รวมถึงการซ่อมแผนฉุกเฉินเพื่อรับมือกับเหตุการณ์ดังกล่าวอีกด้วย

## การพัฒนานวัตกรรมทางธุรกิจ

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนานวัตกรรมทางธุรกิจที่สามารถสร้างมูลค่าและความได้เปรียบเชิงการแข่งขันอย่างยั่งยืน บริษัทฯ มุ่งเน้นการพัฒนานวัตกรรมผ่านความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจที่มีชื่อเสียงและความชำนาญในธุรกิจหลากหลายแขนง โดยมุ่งเน้นการเรียนรู้ร่วมกันเพื่อคิดค้นผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ ที่สามารถตอบโจทย์ทุกความต้องการของลูกค้า พร้อมทั้งพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้สูงขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

บริษัทฯ กำหนดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนในการส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรม โดยมุ่งเน้นการใช้นวัตกรรมเพื่อสร้างคุณค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ควบคู่ไปกับการพัฒนาความสามารถในการแข่งขัน บริษัทฯ เชื่อว่าการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่ยั่งยืนจะช่วยให้ธุรกิจสามารถเติบโตอย่างมั่นคง และสามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันทั่วถึง

บริษัทฯ เล็งเห็นว่าการพัฒนานวัตกรรมในยุคดิจิทัลไม่สามารถเกิดขึ้นได้จากการทำงานภายในองค์กรเพียงอย่างเดียว จึงมีการนำแนวคิด Open Innovation ซึ่งเป็นแนวคิดที่เปิดโอกาสให้ทั้งพนักงานภายในองค์กร พันธมิตรทางธุรกิจ สถาบันการศึกษา และผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก มาร่วมกันสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อให้สามารถรับมือกับความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคได้อย่างทันทั่วถึง พร้อมสร้างประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน โดยมีการดำเนินงานดังนี้

- การเป็นพันธมิตรกับบริษัทเทคโนโลยีชั้นนำ เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ ที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า เช่น บริการที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ลดการใช้พลังงาน ลดการปล่อยคาร์บอน และเพิ่มความปลอดภัยด้านไซเบอร์ เช่น การร่วมมือกับ Hewlett Packard Enterprise (HPE) เพื่อนำเสนอบริการ HPE GreenLake ซึ่งเป็นโซลูชันคลาวด์ระดับองค์กรที่ตอบโจทย์ทั้งความเร็ว ความยืดหยุ่น และความปลอดภัย เพื่อยกระดับธุรกิจของลูกค้าองค์กร ให้สามารถแข่งขันในยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ การร่วมมือกับบริษัท ฟอร์ติเน็ต ประเทศไทย (จำกัด) พันธมิตรชั้นนำด้านโซลูชันระบบรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่ได้รับการยอมรับในระดับโลก เพื่อร่วมกันพัฒนาและส่งเสริมบริการด้านการจัดการความปลอดภัยทางไซเบอร์แก่ลูกค้าองค์กร เป็นต้น
- การร่วมมือกับสถาบันการศึกษา เพื่อแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ รวมถึงฝึกฝนการใช้งานอุปกรณ์ต่างๆ แบบปฏิบัติจริง เพื่อเตรียมความพร้อมและพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพเข้าสู่อุตสาหกรรมโทรคมนาคม เพื่อพัฒนานวัตกรรมการให้บริการ
- การจัดโครงการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างพนักงานและผู้เชี่ยวชาญภายนอก ผ่านการจัดสัมมนา และการฝึกอบรม เพื่อให้พนักงานสามารถปรับใช้ความรู้ใหม่ ๆ ในกระบวนการทำงาน และคิดค้นนวัตกรรมที่สามารถพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานได้