

การขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน

นโยบายและเป้าหมายการจัดการด้านความยั่งยืน

บริษัท ซิมโฟนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เชื่อมั่นว่า การเติบโตอย่างมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียเป็นรากฐานสำคัญของการสร้างคุณค่าและความยั่งยืนในระยะยาวให้แก่องค์กร บริษัทฯ จึงมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยคำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social, and Governance: ESG) อย่างรอบด้าน บริษัทฯ ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ควบคู่กับการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และการคำนึงถึงผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่คุณค่า โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างคุณค่าร่วมและการเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืนของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

เพื่อสะท้อนถึงความมุ่งมั่นดังกล่าว บริษัทฯ ได้กำหนด “นโยบายการพัฒนาอย่างยั่งยืน” ครอบคลุมมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินธุรกิจ โดยกำหนดให้กิจกรรมและการดำเนินงานทุกด้านของบริษัทฯ ต้องสอดคล้องกับนโยบายดังกล่าว และมุ่งสร้างผลลัพธ์ที่ยั่งยืนใน 3 มิติ ได้แก่ มิติเศรษฐกิจและธรรมาภิบาล มิติสังคม และ มิติสิ่งแวดล้อม โดย บริษัทฯ ได้กำหนดแนวปฏิบัติและกรอบแนวทางการดำเนินงานที่สำคัญในแต่ละมิติ ดังต่อไปนี้

- **ด้านสิ่งแวดล้อม** บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างรอบด้าน โดยนำประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมทั้งในเชิงบวกและเชิงลบมาประกอบการพิจารณาในการตัดสินใจและการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจตระหนักถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และบริหารจัดการความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งให้ความสำคัญกับการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และการจัดการของเสียเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- **ด้านสังคม** บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ให้ความสำคัญกับการเคารพสิทธิมนุษยชน การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม การพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมวัฒนธรรมด้านความปลอดภัย และการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคมโดยรอบให้มีความเข้มแข็ง รวมถึงการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและความเป็นส่วนตัวของผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน
- **ด้านเศรษฐกิจและธรรมาภิบาล** บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยเคารพและปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ ให้ความสำคัญกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ และความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ สนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมทางธุรกิจ บริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม และให้ความสำคัญกับการรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า ตลอดจนความรับผิดชอบต่อคุณภาพของสินค้าและบริการที่ส่งมอบแก่ลูกค้า

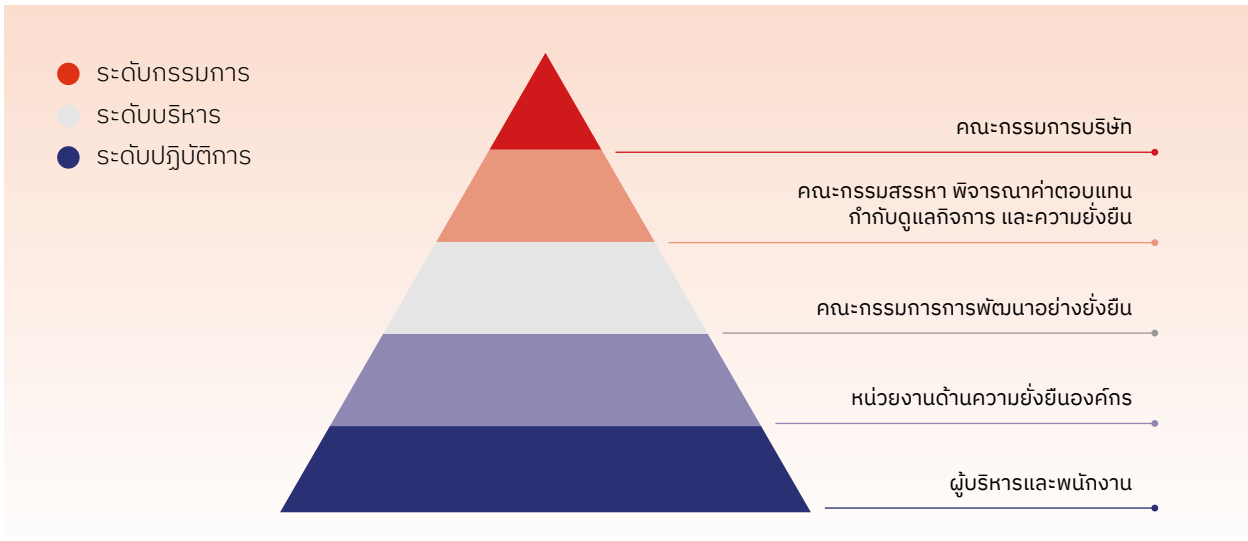


รายละเอียดเกี่ยวกับ “นโยบายการพัฒนาอย่างยั่งยืน” สามารถศึกษาได้ที่เว็บไซต์ของบริษัทฯ ที่ www.symphony.net.th โดยไปที่เมนู: “การพัฒนาความยั่งยืน” >> “ภาพรวมความยั่งยืน” >> “นโยบายและกรอบการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน” หรือ <https://www.symphony.net.th/storage/document/cg/sustainable-development-policy-th.pdf>

แนวปฏิบัติและกรอบแนวทางการดำเนินงานดังกล่าวมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสงบสุขและมีคุณภาพ สร้างคุณค่าอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม พร้อมทั้งสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals: SDGs) โดยบริษัทฯ มุ่งเน้นเป้าหมายหลักจำนวน 8 เป้าหมาย ซึ่งมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ และสอดคล้องกับประเด็นสำคัญและเป้าหมายด้านความยั่งยืนขององค์กรอย่างต่อเนื่อง



โครงสร้างการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน



คณะกรรมการบริษัทให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในองค์กรในการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของบริษัทฯ จึงได้กำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่ชัดเจน โดยเปิดโอกาสให้คณะกรรมการบริษัท ผู้บริหารทุกระดับ และพนักงานทุกคนมีส่วนร่วมและมีบทบาทในการร่วมกันขับเคลื่อนการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กร ตลอดจนเสริมสร้างความตระหนักรู้และหล่อหลอมวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง ซึ่งเอื้อต่อการปฏิบัติงานด้านความยั่งยืนให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม

ทั้งนี้ **คณะกรรมการบริษัท** มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการกำหนดจุดมุ่งหมายระดับสูง (High Purpose) วิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย กรอบแนวทาง และทิศทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กร รวมถึงการพิจารณาอนุมัติ เป้าหมาย ตัวชี้วัด กลยุทธ์ และแนวทางการบริหารจัดการด้านความยั่งยืนที่ครอบคลุมมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ตลอดจนประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ

เพื่อสนับสนุนให้การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัทเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการบริษัทได้มอบหมายให้**คณะกรรมการสรรหา พิจารณาคำตอบแทน กำกับดูแลกิจการและความยั่งยืน** ทำหน้าที่พิจารณา กลั่นกรองนโยบาย เป้าหมาย กลยุทธ์ และแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมถึงประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน ตลอดจนให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ กำกับดูแล และติดตามผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนให้เป็นไปตามนโยบายและกรอบแนวทางที่คณะกรรมการบริษัทกำหนดไว้ รวมถึงกำกับดูแลเพื่อให้มั่นใจว่าการรายงานและการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนมีความถูกต้อง ครบถ้วน และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้แต่งตั้ง**คณะกรรมการการพัฒนาอย่างยั่งยืน** ซึ่งประกอบด้วยประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) และผู้บริหารระดับหัวหน้า (Head) จากสายงานและฝ่ายต่าง ๆ โดยมีกรรมการที่เป็นผู้บริหารซึ่งเป็นผู้แทนจากคณะกรรมการบริษัททำหน้าที่เป็นประธานคณะกรรมการ เพื่อกำหน้าที่จัดทำ ทบทวน และเสนอปรับปรุงนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประเมิน จัดลำดับความสำคัญ และทบทวนประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อความยั่งยืน (Materiality) ของบริษัทฯ รวมถึงกำหนดกลยุทธ์ ตัวชี้วัด เป้าหมาย และแนวทางการบริหารจัดการประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนดังกล่าว ตลอดจนผลักดันให้มีการบูรณาการกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนเข้ากับกลยุทธ์และแผนธุรกิจของบริษัทฯ และรายงานความก้าวหน้าและผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการสรรหา พิจารณาคำตอบแทน กำกับดูแลกิจการและความยั่งยืน และคณะกรรมการบริษัทอย่างสม่ำเสมอ



เพื่อให้มั่นใจว่าแนวคิดด้านความยั่งยืนถูกหลอมรวมเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรและการดำเนินงานประจำวันอย่างเป็นรูปธรรม มีการสื่อสารที่ชัดเจน และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง บริษัทฯ ได้จัดตั้ง**หน่วยงานด้านความยั่งยืนองค์กร** เพื่อกำหน้าที่จัดทำแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับนโยบายและกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ รวมถึงประสานงานกับ**หัวหน้าสายงานและหัวหน้าหน่วยธุรกิจ**ต่างๆ ในการถ่ายทอดและสื่อสารนโยบายและแผนงานไปยัง**พนักงาน**ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการนำแผนงานไปปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย พร้อมทั้งติดตามและประเมินผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนทั่วทั้งองค์กร เพื่อนำเสนอรายงานต่อคณะกรรมการการพัฒนาอย่างยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนสื่อสารและเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ

การจัดการผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

ห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ



ห่วงโซ่คุณค่า	กิจกรรม	ผู้มีส่วนได้เสีย
Excellent Exploration (การสำรวจ)	ศึกษาและทำความเข้าใจตลาด พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า ตลอดจนความคาดหวังของชุมชนและสังคม โดยดำเนินการรวบรวม วิเคราะห์ และประมวลผลข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย ครอบคลุมบริบทการดำเนินธุรกิจ สภาพเศรษฐกิจและการเงิน สภาวะอุตสาหกรรม ตลาดและการแข่งขัน ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี รวมถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ทั้งในระดับโลก ระดับภูมิภาค และระดับประเทศ เพื่อให้สามารถเข้าถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า และนำไปสู่การตัดสินใจ การกำหนดกลยุทธ์ และการดำเนินงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครอบคลุม มีประสิทธิภาพและเหมาะสม	<ul style="list-style-type: none"> • ลูกค้า • คู่แข่ง • หน่วยงานภาครัฐ/หน่วยงานกำกับดูแล • ชุมชน/สังคม
Excellent Selection (การเลือกสรร)	มุ่งแสวงหาและคัดเลือกทรัพยากรและแหล่งเงินทุนที่มีคุณภาพ ครอบคลุมถึงการสรรหาและว่าจ้างพนักงาน การคัดเลือกคู่ค้า และการแสวงหาความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ ผ่านกระบวนการที่เป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ เพื่อสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ และเสริมสร้างความสามารถในการเติบโตขององค์กรอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน	<ul style="list-style-type: none"> • พนักงาน • คู่ค้า • พันธมิตรทางธุรกิจ • เจ้าหนี้ (สถาบันการเงิน)

ห่วงโซ่คุณค่า	กิจกรรม	ผู้มีส่วนได้เสีย
Excellent Development (การพัฒนา)	บริหารจัดการธุรกิจอย่างเป็นธรรมและโปร่งใสภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งมุ่งสร้างสรรค์และพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าและส่งมอบคุณค่าให้กับทุกภาคส่วนได้อย่างแท้จริง โดยให้ความสำคัญกับการให้บริการอย่างมีความรับผิดชอบต่อ คำนึงถึงความปลอดภัยของชุมชน ตลอดจนลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	<ul style="list-style-type: none"> พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ หน่วยงานภาครัฐ/หน่วยงานกำกับดูแล ชุมชน/สังคม
Excellent Engagement (การมีส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์)	เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีและส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งร่วมสร้างคุณค่าและการเติบโตที่มั่นคงและยั่งยืนไปด้วยกัน	<ul style="list-style-type: none"> พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ ผู้ถือหุ้น/นักลงทุน เจ้าหน้าที่ หน่วยงานภาครัฐ/หน่วยงานกำกับดูแล ชุมชน/สังคม

การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

บริษัทฯ ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน โดยเชื่อมั่นว่าความสัมพันธ์ที่ดีตั้งอยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจ ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสีย ล้วนเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและมีบทบาทสำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายในการเป็นองค์กรพลเมืองดีที่เติบโตอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมอย่างมีประสิทธิภาพยังช่วยให้บริษัทฯ สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างเหมาะสม ลดความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ โอกาสในการดำเนินธุรกิจ และความต่อเนื่องทางธุรกิจ ตลอดจนสร้างคุณประโยชน์และส่งมอบคุณค่าแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างรอบด้าน ด้วยเหตุนี้ บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับการสื่อสารและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันในประเด็นที่อยู่ในความสนใจ ตลอดจนรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาบูรณาการประกอบการตัดสินใจ การกำหนดกลยุทธ์ และการวางแผนการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ อย่างเป็นระบบและเหมาะสม

บริษัทฯ ได้จำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียออกเป็น 9 กลุ่มหลัก โดยพิจารณาจากระดับความเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ ผลกระทบด้านความยั่งยืนของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อบริษัทฯ และผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม ได้แก่ ลูกค้า พนักงาน พันธมิตรทางธุรกิจ คู่ค้า ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานกำกับดูแล เจ้าหน้าที่ คู่แข่งทางการค้า รวมถึงชุมชนและสังคม ทั้งนี้ บริษัทฯ แบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียออกเป็น ผู้มีส่วนได้เสียภายในองค์กร (Internal Stakeholders) ได้แก่ พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียภายนอกองค์กร (External Stakeholders) ได้แก่ ลูกค้า พันธมิตรทางธุรกิจ คู่ค้า ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานกำกับดูแล เจ้าหน้าที่ คู่แข่งทางการค้า ตลอดจนชุมชนและสังคม

ในปี 2568 บริษัทฯ ได้ดำเนินการทบทวนแนวทางและกระบวนการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นระบบ พร้อมทั้งระบุและจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่มีนัยสำคัญและมีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ครอบคลุมตลอดห่วงโซ่คุณค่า เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนและกำหนดแนวทางการสร้างการมีส่วนร่วม ตลอดจนการตอบสนองต่อความคาดหวังและประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม สำหรับการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสีย บริษัทฯ พิจารณาจากระดับผลกระทบที่บริษัทฯ มีต่อผู้มีส่วนได้เสียในมิติต่าง ๆ ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสิทธิมนุษยชน ควบคู่กับระดับผลกระทบหรืออิทธิพลที่ผู้มีส่วนได้เสียมีต่อบริษัทฯ โดยเรียงลำดับความสำคัญจากระดับสูงสุดไปยังระดับรองลงมา ซึ่งแสดงให้เห็นถึงกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่มีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจและความยั่งยืนของบริษัทฯ อย่างชัดเจน

ภายใน


ภายนอก




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

การดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้เสีย


ในปี 2568 บริษัทฯ ได้สำรวจความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ ด้วยวิธีที่หลากหลายตามความเหมาะสมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม เพื่อนำผลลัพธ์จากการสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง รวมถึงข้อกังวลใจของผู้มีส่วนได้เสียมาวิเคราะห์และดำเนินการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งนี้ รูปแบบการสื่อสารและการตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียจะแตกต่างกันไปในแต่ละกลุ่ม โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการสื่อสาร/การมีส่วนร่วม	ความสนใจ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองของบริษัทฯ ต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
<p>พนักงาน</p> 	<ul style="list-style-type: none"> การสำรวจความผูกพันของพนักงาน การประชุมใหญ่ผู้บริหารพบพนักงาน (Town Hall) การสื่อสารข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น อีเมล, LINE OA การประชุม การอบรม/สัมมนา ช่องทางการเสนอข้อคิดเห็นรับเรื่องร้องเรียน และแจ้งเบาะแส การสำรวจมุมมอง ความคาดหวังของผู้แทนพนักงาน เพื่อนำมาเป็นส่วนหนึ่งของการจัดทำหรือปรับปรุงแผนการดำเนินงานของบริษัทฯ 	<ul style="list-style-type: none"> ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดีเหมาะสมและเป็นธรรม โอกาสและความก้าวหน้าในอาชีพ ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม ความมั่นคงของรายได้ บรรยากาศและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ถูกสุขลักษณะ และมีความปลอดภัย ความสมดุลระหว่างการใช้ชีวิตและการทำงาน คุณภาพชีวิตที่ดี และความสุขในการทำงาน การสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพ ทักษะ และความรู้อย่างต่อเนื่อง การปฏิบัติที่เป็นธรรมและเท่าเทียม การเคารพสิทธิส่วนบุคคลและความเป็นส่วนตัวของพนักงาน การได้รับทราบกลยุทธ์ ทิศทาง และผลการดำเนินงานของบริษัทฯ การรับฟัง และการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ช่องทางการเสนอความคิดเห็น และการร้องเรียนที่ปลอดภัย 	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดระเบียบปฏิบัติของ บริษัทฯ นโยบาย และวิธีปฏิบัติของฝ่ายทรัพยากรบุคคล ที่สอดคล้องกับกฎหมายแรงงาน และกฎหมายอื่น ๆ ในท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง จัดให้มีค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม เคารพสิทธิมนุษยชน สนับสนุนความหลากหลาย และปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพความรู้ ทักษะให้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง ดูแลบุคลากรให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีทั้งร่างกายและจิตใจ ส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน จัดสถานที่ทำงานให้มีสภาพแวดล้อมที่สะอาดและเหมาะสมต่อการทำงาน จัดให้มีช่องทางการเสนอความคิดเห็น และร้องเรียนอย่างปลอดภัย จัดกิจกรรมสนทนากัน การรวมทีม จัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ และความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการสื่อสาร/ การมีส่วนร่วม	ความสนใจ/ความคาดหวังของ ผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองของบริษัทฯ ต่อความคาดหวังของ ผู้มีส่วนได้เสีย
<p>ลูกค้า</p> 	<ul style="list-style-type: none"> การสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของลูกค้า การประชุม / การพบปะ เยี่ยมเยียนลูกค้า ช่องทางในการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ เช่น อีเมล โทรศัพท์ เว็บไซต์ จดหมาย สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น ช่องทางการเสนอข้อคิดเห็น รับเรื่องร้องเรียน และแจ้งเบาะแส การจัดกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ในโอกาสต่าง ๆ และกิจกรรมทางการตลาด การสำรวจมุมมอง ความคาดหวังของผู้แทนกลุ่มลูกค้า เพื่อนำมาเป็นส่วนหนึ่งของการจัดทำหรือปรับปรุงแผนการดำเนินงานของบริษัทฯ 	<ul style="list-style-type: none"> คุณภาพ ประสิทธิภาพ ความเสถียร และความปลอดภัยของบริการ พื้นที่ให้บริการที่ครอบคลุม บริการดิจิทัลโซลูชันที่ตอบโจทย์ทุกความต้องการ ราคาที่เป็นธรรมและเหมาะสม การได้รับการสื่อสารข้อมูลชัดเจนและถูกต้อง การนำเสนอข้อมูล ให้คำแนะนำ หรือคำปรึกษาด้วยความรู้ ความเชี่ยวชาญ และมีความรับผิดชอบ การส่งมอบสินค้าและบริการตรงเวลาและเป็นไปตามระยะเวลาที่ตกลง บริการหลังการขายที่มีคุณภาพ ตอบสนองต่อปัญหาหรือข้อร้องเรียนด้วยความรวดเร็วและความเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหา การรักษาข้อมูลลูกค้าและความลับทางธุรกิจ ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวก และเข้าถึงง่าย 	<ul style="list-style-type: none"> ขยายและพัฒนาประสิทธิภาพโครงข่ายอย่างต่อเนื่อง พัฒนาและส่งมอบนวัตกรรมบริการด้านดิจิทัลโซลูชันแบบครบวงจร สามารถตอบสนองทุกความต้องการของลูกค้า ให้บริการที่เป็นเลิศ ส่งมอบงานตรงเวลา และเป็นไปตามข้อตกลง สร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ การบริหารจัดการ ความปลอดภัย การดูแลรักษา ข้อมูลส่วนบุคคล และความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจภายใต้มาตรฐานสากล เช่น ISO20000-1, CSA-STAR, ISO27001, ISO22301 บริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง สำรวจความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

<p>พันธมิตรทางธุรกิจ</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ข้อตกลง/สัญญาความร่วมมือทางธุรกิจร่วมกัน การประชุมร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ การใช้พันธมิตรทางธุรกิจเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัทฯ การร่วมกันจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การอบรม/สัมมนา กิจกรรม CSR ช่องทางในการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ โทรศัพท์ อีเมล จดหมาย สื่อออนไลน์ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และแจ้งเบาะแส การสำรวจมุมมอง ความคาดหวังของผู้แทนกลุ่มพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อนำมาเป็นส่วนหนึ่งของการจัดทำหรือปรับปรุงแผนการดำเนินงานของบริษัทฯ 	<ul style="list-style-type: none"> ชื่อเสียง ความน่าเชื่อถือ ความโปร่งใส และการกำกับดูแลกิจการที่ดี การสร้างคุณค่าและผลประโยชน์ทางธุรกิจร่วมกัน การแลกเปลี่ยนความรู้ในการปรับปรุงธุรกิจและนวัตกรรมของสินค้าและบริการใหม่ การสนับสนุนอย่างกันทั่วทั้งเมื่อเกิดปัญหา ความไว้วางใจ ความร่วมมือและการเป็นพันธมิตรทางธุรกิจในระยะยาว การรักษาความลับทางธุรกิจ การเติบโตและความต่อเนื่องทางธุรกิจ 	<ul style="list-style-type: none"> ปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจ จัดทำสัญญาความร่วมมือที่โปร่งใสและเป็นธรรม ทบทวนและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันเพื่อริเริ่มสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการที่สร้างคุณค่า เก็บรักษาข้อมูลความลับของพันธมิตรทางธุรกิจ สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างกันทั่วทั้ง
---	---	--	--

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการสื่อสาร/ การมีส่วนร่วม	ความสนใจ/ความคาดหวังของ ผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองของบริษัท ต่อความคาดหวังของ ผู้มีส่วนได้เสีย
<p>ลูกค้า</p> 	<ul style="list-style-type: none"> การประชุมร่วมกับลูกค้า จรรยาบรรณของลูกค้า การร่วมกันจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การอบรม/สัมมนา ช่องทางในการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ โทรศัพท์ อีเมล จดหมาย สื่อออนไลน์ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และแจ้งเบาะแส การสำรวจมุมมอง ความคาดหวังของผู้แทนกลุ่มลูกค้า เพื่อนำมาเป็นส่วนหนึ่งของการจัดทำหรือปรับปรุงแผนการดำเนินงานของบริษัทฯ 	<ul style="list-style-type: none"> ชื่อเสียง ความน่าเชื่อถือ และการกำกับดูแลกิจการที่ดี การปฏิบัติด้วยความเป็นธรรม และความเสมอภาค นโยบายและกระบวนการคัดเลือกลูกค้าและการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นธรรมและโปร่งใส การปฏิบัติตามข้อตกลงที่กำหนดไว้ และไม่เอาเปรียบลูกค้า การส่งซื้ออย่างต่อเนื่อง ความร่วมมือและความสัมพันธ์ระยะยาว การให้ความสำคัญกับความปลอดภัย และอาชีวอนามัยของลูกค้า การให้การสนับสนุนและพัฒนาลูกค้าให้มีแนวปฏิบัติที่ดีและเติบโตอย่างยั่งยืนไปด้วยกัน 	<ul style="list-style-type: none"> จัดให้มีนโยบาย แนวปฏิบัติ และกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นไปอย่างโปร่งใส เสมอภาค และเป็นธรรม ตลอดจนทบทวนและปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและวิธีการสื่อสารเพื่อบรรลุความต้องการร่วมกัน ปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ตลอดจรรยาบรรณธุรกิจและนโยบาย จัดซื้อจัดจ้าง จัดทำและสื่อสารจรรยาบรรณของลูกค้าให้ลูกค้ารับทราบและถือปฏิบัติเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายการดำเนินงานของบริษัทฯ สำรวจความคิดเห็นของลูกค้า จัดทำโครงการพัฒนาลูกค้า เช่น การฝึกอบรมต่าง ๆ ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างทันทั่วถึง
<p>หน่วยงานภาครัฐ/หน่วยงานกำกับดูแล</p> 	<ul style="list-style-type: none"> การรายงานผลการดำเนินงานอย่างถูกต้อง ครบถ้วนตามระยะเวลาที่กำหนด การเข้าร่วมและการสนับสนุนกิจกรรม การดำเนินงาน หรือโครงการของหน่วยงานภาครัฐ/หน่วยงานกำกับดูแล การเข้าพบตามโอกาสต่าง ๆ การเข้าร่วมเป็นคณะทำงาน การเข้าร่วมประชุม สัมมนา เพื่อแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ โทรศัพท์ อีเมล จดหมาย สื่อออนไลน์ 	<ul style="list-style-type: none"> การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด การเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานอย่างถูกต้อง ครบถ้วน โปร่งใส การให้ความร่วมมือ หรือสนับสนุนนโยบาย กิจกรรมหรือโครงการที่จัดขึ้นโดยภาครัฐ การกำกับดูแลกิจการที่ดี การดูแลรับผิดชอบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม การสร้างคุณค่าให้แก่เศรษฐกิจ ชุมชนและสังคม 	<ul style="list-style-type: none"> ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อ กำหนดและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส ยึดมั่นตามหลักการทำกับดูแลกิจการที่ดี จัดทำรายงานและเปิดเผยข้อมูล ตามเกณฑ์ที่หน่วยงานกำกับดูแลกำหนด สนับสนุนและเข้าร่วมโครงการที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานภาครัฐอย่างต่อเนื่อง
<p>เจ้าหนี้</p> 	<ul style="list-style-type: none"> การประชุม พบปะกับผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้อง ช่องทางการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล จดหมาย เว็บไซต์ สื่อออนไลน์ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และแจ้งเบาะแส 	<ul style="list-style-type: none"> การชำระคืนหนี้ครบถ้วนตรงตามเวลา ความแข็งแกร่งทางการเงิน การรักษาสภาพคล่อง และความสามารถในการชำระหนี้ ผลการดำเนินงานและการเติบโตทางธุรกิจ ชื่อเสียง ความน่าเชื่อถือ และการกำกับดูแลกิจการที่ดี 	<ul style="list-style-type: none"> ชำระหนี้ตามระยะเวลาที่กำหนด ปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาที่มีกับเจ้าหนี้อย่างเคร่งครัด รายงานข้อมูลทางการเงินอย่างโปร่งใส ถูกต้อง ครบถ้วนตรงเวลา และสม่ำเสมอ ดำเนินการบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการสื่อสาร/ การมีส่วนร่วม	ความสนใจ/ความคาดหวังของ ผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองของบริษัท ต่อความคาดหวังของ ผู้มีส่วนได้เสีย
 <p>ผู้ถือหุ้น/นักลงทุน</p>	<ul style="list-style-type: none"> การจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ช่องทางในการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ อีเมล โทรคัพท์ สื่อออนไลน์ การรายงานสารสนเทศที่สำคัญผ่านช่องทางของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กิจกรรมนักลงทุนสัมพันธ์ เช่น กิจกรรมพบปะนักลงทุน (Opportunity Day) การประชุมนักวิเคราะห์ การประชุมชี้แจงนักลงทุน รายไตรมาส แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี/รายงานประจำปี (แบบ 56-1 One report) การประกาศเรียนเชิญให้ผู้ถือหุ้นเสนอระเบียบวาระการประชุม และชื่อบุคคล ช่องทางการเสนอข้อคิดเห็น รับเรื่องร้องเรียน และแจ้งเบาะแส การสำรวจมุมมอง ความคาดหวังของผู้แทนกลุ่มผู้ถือหุ้น เพื่อนำมาเป็นส่วนหนึ่งของการจัดทำหรือปรับปรุงแผนการดำเนินงานของบริษัทฯ 	<ul style="list-style-type: none"> การเติบโตของธุรกิจและผลประโยชน์ที่ดี การจ่ายเงินปันผลอย่างสม่ำเสมอ การขยายการเติบโตของธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ราคาหลักทรัพย์มีมูลค่าสูงขึ้น การเคารพสิทธิของผู้ถือหุ้นและการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจและการกำกับดูแลกิจการที่ดี การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา ผ่านช่องทางที่หลากหลาย และเข้าถึงง่าย การบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ การพัฒนานวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทฯ การดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการ (ESG) 	<ul style="list-style-type: none"> ปฏิบัติตามแนวทางและกฎระเบียบของหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง ดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี แสวงหาโอกาสและศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนเพื่อสร้างความเติบโต เปิดเผยข้อมูลสำคัญอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแล บริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ

คู่แข่ง



- การพบปะประชุมร่วมกันที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม
- การร่วมกันทำงานตามคำร้องขอของหน่วยงานภาครัฐ/หน่วยงานกำกับดูแล
- ช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น เว็บไซต์ สื่อออนไลน์

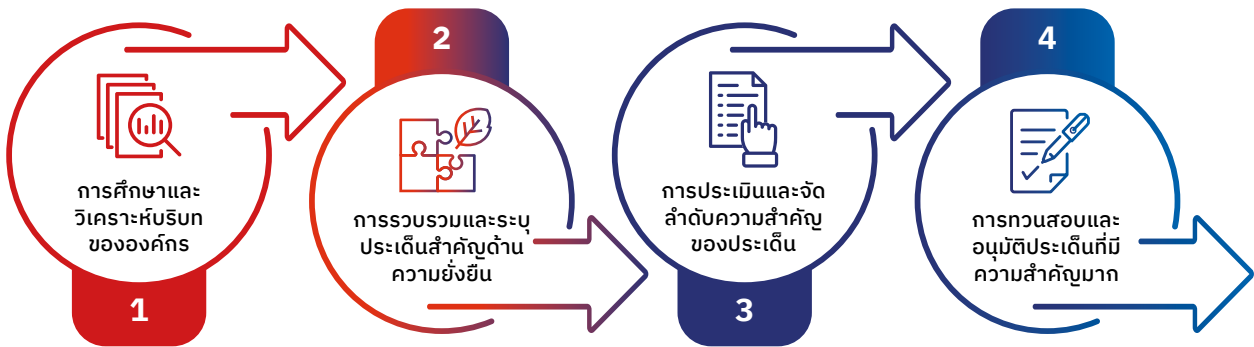
- การแข่งขันทางการค้าที่เป็นธรรม และเป็นไปตามกฎหมาย
- การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม และการรักษามารยาททางธุรกิจระหว่างกัน

- ดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม
- ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- ให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการสื่อสาร/ การมีส่วนร่วม	ความสนใจ/ความคาดหวังของ ผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองของบริษัท ต่อความคาดหวังของ ผู้มีส่วนได้เสีย
<p>ชุมชน/สังคม</p> 	<ul style="list-style-type: none"> กิจกรรมความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม (CSR) การเข้าร่วมกิจกรรมของชุมชน ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ โทรศัพท อีเมล จดหมาย สื่อออนไลน์ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และแจ้งเบาะแส 	<ul style="list-style-type: none"> การบริหารจัดการที่ดี มีความรับผิดชอบต่อสังคม ลดผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของบริษัทฯ ด้วยความใส่ใจ กิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนสังคม และสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมอาชีพ สร้างรายได้ และการเติบโตทางเศรษฐกิจให้กับชุมชน การให้ช่วยเหลือชุมชนและสังคมในภาวะวิกฤตต่าง ๆ ใช้ความรู้ ทักษะ ความชำนาญของบริษัทฯ มาพัฒนาชุมชน การเปิดโอกาสในเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจและชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีของผู้คนในชุมชนและสังคม 	<ul style="list-style-type: none"> ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ควบคุมดูแลกระบวนการติดตั้งอุปกรณ์โครงข่ายเพื่อให้มั่นใจว่าทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินงานถูกต้องตามขั้นตอน และไม่เกิดผลกระทบต่อชุมชนที่เข้าไปปฏิบัติงาน ประเมินผลกระทบของการดำเนินธุรกิจที่อาจส่งผลกระทบต่อชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม ศึกษาเรียนรู้ เข้าใจ รับฟังเสียงสะท้อนจากชุมชน และตอบสนองอย่างตรงใจ สนับสนุนและมีส่วนร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์ สร้างจิตสำนึก ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรให้มีความรับผิดชอบต่อสังคมและรักษาสิ่งแวดล้อม

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

กระบวนการกำหนดและประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน



1. การศึกษาและวิเคราะห์บริบทของบริษัทฯ

บริษัทฯ ดำเนินการศึกษาและวิเคราะห์บริบทด้านความยั่งยืนขององค์กรอย่างรอบด้าน โดยพิจารณาทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกองค์กร ควบคู่กับการติดตามแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลกและภูมิภาค ทิศทางและแนวโน้มด้านความยั่งยืนในระดับอุตสาหกรรม ประเด็นสำคัญของบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน ตลอดจนประเด็นที่กำหนดไว้ในมาตรฐานและแบบประเมินด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้อง รวมถึงประเด็นข้อกังวลระดับโลก ทั้งนี้ เพื่อให้บริษัทฯ สามารถมองเห็นโอกาส ความเสี่ยง และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจได้อย่างรอบด้านและเป็นระบบ

2. การรวบรวมและระบุประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน (Identification)

บริษัทฯ ดำเนินการรวบรวมและระบุประเด็นด้านความยั่งยืนจากการวิเคราะห์มุมมอง ความคาดหวัง ความสนใจ และข้อกังวลของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ทั้งภายในและภายนอกองค์กรตลอดทั้งห่วงโซ่คุณค่า ควบคู่กับการพิจารณาแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลกและอุตสาหกรรม เหตุการณ์ในอดีต ปัจจัยความเสี่ยงทั้งในปัจจุบันและอนาคตที่อาจส่งผลกระทบต่อหรือสร้างโอกาสต่อการดำเนินธุรกิจ รวมถึงประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อระบุประเด็นสำคัญที่มีผลกระทบต่อความยั่งยืนขององค์กรทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ และจัดกลุ่มประเด็นออกเป็นด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคม และด้านเศรษฐกิจและธรรมาภิบาล

ในปี 2568 บริษัทฯ ได้ดำเนินการทบทวนประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน โดยอ้างอิงจากประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนที่ได้กำหนดไว้ในปี 2566 ทั้งนี้ จากผลการทบทวน บริษัทฯ เห็นว่าไม่มีการเปลี่ยนแปลงในประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน โดยยังคงมีประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนรวมทั้งสิ้น 20 ประเด็น เทียบเท่ากับปี 2566

สรุปประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน



ด้านเศรษฐกิจและธรรมาภิบาล

1. การกำกับดูแลกิจการ
2. การบริหารความเสี่ยง
3. การพัฒนาเศรษฐกิจ
4. การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า
5. การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
6. การพัฒนานวัตกรรม
7. ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์
8. ความร่วมมือเชิงกลยุทธ์กับพันธมิตรทางธุรกิจ
9. การพัฒนาโครงสร้างและโซลูชัน

ด้านสังคม

10. การปฏิบัติด้านแรงงาน
11. การพัฒนาคุณภาพมนุษย์
12. ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
13. การรักษาความเป็นส่วนตัว
14. สิทธิมนุษยชน
15. สุขภาวะทางดิจิทัล
16. ความปลอดภัยของชุมชน
17. การพัฒนาชุมชน

ด้านสิ่งแวดล้อม

18. การรักษาสิ่งแวดล้อม
19. การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
20. การจัดการขยะและของเสียอันตราย

3. การประเมินและจัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืน (Assessment and Prioritization)

บริษัทฯ นำประเด็นด้านความยั่งยืนที่ไ้ระบุและจัดกลุ่มไว้ เข้าสู่กระบวนการประเมินและจัดลำดับความสำคัญ โดยอ้างอิงหลักการของ GRI Universal Standards ควบคู่กับการพิจารณาตามแนวทาง Double Materiality และ Multi-stakeholder Approach เพื่อสะท้อนภาพรวมของผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจอย่างรอบด้าน ทั้งผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสีย สังคม และสิ่งแวดล้อม (Outward Impact) รวมถึงผลกระทบที่มีต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ (Inward Impact) ในมิติด้านการเงินและความสามารถในการสร้างคุณค่าในระยะยาว

กระบวนการประเมินดังกล่าวดำเนินการผ่านการสัมภาษณ์และการใช้แบบสำรวจออนไลน์สำหรับผู้มีส่วนได้เสียภายนอก ซึ่งได้รับการคัดเลือกด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) รวมถึงการใช้แบบสำรวจออนไลน์สำหรับผู้มีส่วนได้เสียภายในองค์กร ข้อมูลที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้เสียถูกนำมาวิเคราะห์ในรูปแบบคะแนน โดยประเมินตามเกณฑ์ระดับความรุนแรงและโอกาสของการเกิดผลกระทบ ทั้งต่อบริษัทฯ และต่อผู้มีส่วนได้เสีย

จากนั้น บริษัทฯ ได้นำผลการประเมินมาจัดทำแผนผังการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืน (Materiality Matrix) โดยกำหนดให้แกนตั้ง (แกน Y) แสดงระดับนัยสำคัญของผลกระทบจากประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสีย และแกนนอน (แกน X) แสดงระดับนัยสำคัญของผลกระทบจากประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการที่มีต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ

ทั้งนี้ บริษัทฯ แบ่งระดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืนออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

- ประเด็นที่มีความสำคัญมาก หมายถึง ประเด็นที่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อความยั่งยืนและเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของบริษัทฯ
- ประเด็นที่มีความสำคัญปานกลาง หมายถึง ประเด็นที่มีผลกระทบซึ่งจำเป็นต้องได้รับการบริหารจัดการอย่างเหมาะสม แต่ยังไม่อยู่ในระดับวิกฤต

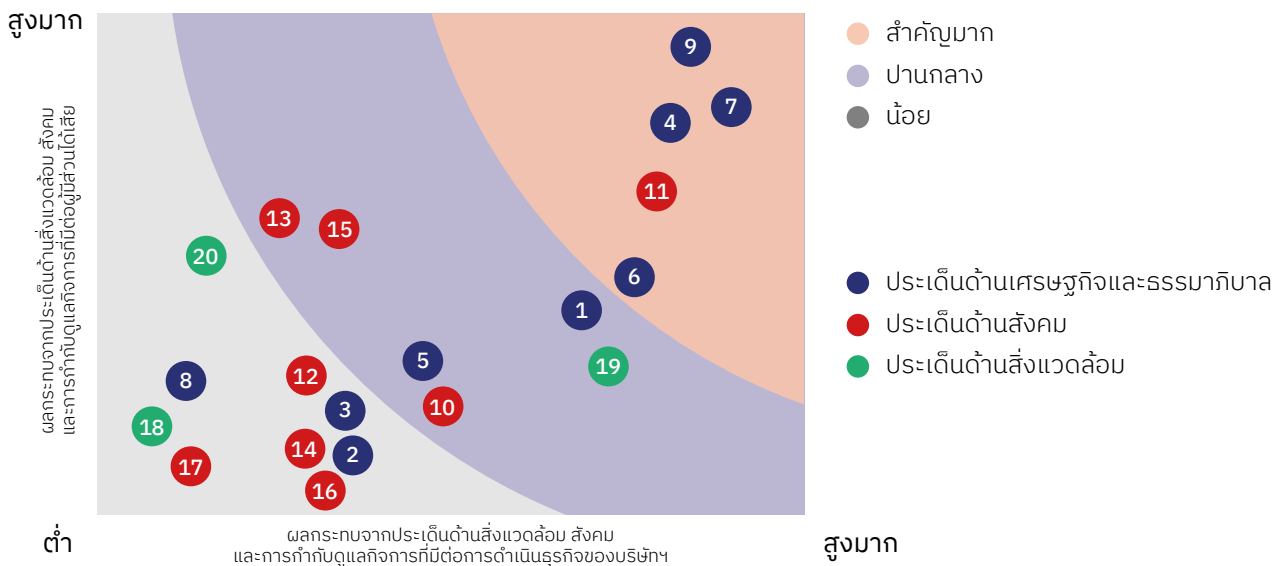
- ประเด็นที่มีความสำคัญน้อย หมายถึง ประเด็นที่มีผลกระทบในวงจำกัด และสามารถบริหารจัดการได้ภายใต้กระบวนการดำเนินงานปกติ

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้ดำเนินการประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งจากการดำเนินงานของบริษัทฯ เอง และจากการดำเนินงานของบุคคลหรือองค์กรที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบริษัทฯ อาทิ คู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ ครอบคลุมกิจกรรมหลักตลอดห่วงโซ่คุณค่า ทั้งในกรณีที่ผลกระทบได้เกิดขึ้นแล้ว และกรณีที่มีโอกาสจะเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อให้การบริหารจัดการประเด็นด้านความยั่งยืนเป็นไปอย่างรอบคอบ โปร่งใส และสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ผลการประเมินและจัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืน

ในปี 2568 บริษัทฯ ได้ดำเนินการประเมินและจัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืนจากประเด็นทั้งหมดจำนวน 20 ประเด็น โดยอาศัยกระบวนการประเมินตามแนวทางที่กำหนด ผลการประเมินสามารถจำแนกประเด็นด้านความยั่งยืนออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ประเด็นที่มีความสำคัญมาก จำนวน 5 ประเด็น ประเด็นที่มีความสำคัญปานกลาง จำนวน 6 ประเด็น และประเด็นที่มีความสำคัญน้อย จำนวน 9 ประเด็น

ทั้งนี้ บริษัทฯ พิจารณาแล้วเห็นว่า ประเด็นด้านความยั่งยืนทุกประเด็นมีความเชื่อมโยงและเกี่ยวข้องกับประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนได้เสียในมิติต่าง ๆ บริษัทฯ จึงมีได้กำหนดประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนเป็นประเด็นเฉพาะแยกต่างหาก แต่ได้บูรณาการการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนไว้ในทุกประเด็นด้านความยั่งยืน พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงและมาตรการลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างครอบคลุม



- #### ประเด็นที่มีความสำคัญมาก
9. การพัฒนาโครงข่ายและโซลูชัน
 7. ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์
 4. การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า
 6. การพัฒนานวัตกรรม
 11. การพัฒนาทุนมนุษย์

- #### ประเด็นที่มีความสำคัญปานกลาง
1. การกำกับดูแลกิจการ
 5. การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
 10. การปฏิบัติด้านแรงงาน
 13. การรักษาความเป็นส่วนตัว
 15. สุขภาวะทางดิจิทัล
 19. การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

- #### ประเด็นที่มีความสำคัญน้อย
2. การบริหารความเสี่ยง
 3. การพัฒนาเศรษฐกิจ
 8. การร่วมมือเชิงกลยุทธ์กับพันธมิตรทางธุรกิจ
 14. สิทธิมนุษยชน
 12. ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
 16. ความปลอดภัยของชุมชน
 17. การพัฒนาชุมชน
 18. การรักษาสิ่งแวดล้อม
 20. การจัดการขยะและของเสียอันตราย

4. การทวนสอบและอนุมัติประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน (Validation and Approval)

บริษัทฯ ได้นำเสนอผลการประเมินและการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืนต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อพิจารณาทวนสอบความสอดคล้องของประเด็นสำคัญดังกล่าวกับบริบทการดำเนินธุรกิจ กลยุทธ์ และเป้าหมายระยะยาวของบริษัทฯ ก่อนนำไปกำหนดเป็นกลยุทธ์และแนวทางการบริหารจัดการประเด็นด้านความยั่งยืนในมิติต่าง ๆ และมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม





ทั้งนี้ คณะกรรมการสรรหา พิจารณาคำตอบแทน กำกับดูแลกิจการและความยั่งยืน มีหน้าที่พิจารณาและให้ความเห็นชอบประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ รวมถึงกลยุทธ์และแนวทางการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้อง ก่อนนำเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติ เพื่อให้การดำเนินงานด้านความยั่งยืนสอดคล้องกับทิศทางการดำเนินธุรกิจองค์กร

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนสำหรับปี 2568 ได้รับการทวนสอบจากคณะกรรมการพัฒนาอย่างยั่งยืนและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการสรรหา พิจารณาคำตอบแทน กำกับดูแลกิจการและความยั่งยืน ก่อนเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาและอนุมัติตามลำดับ



สำหรับประเด็นที่มีความสำคัญมาก ได้แก่ การพัฒนาโครงข่ายและโซลูชัน การบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และการพัฒนาทุนมนุษย์ บริษัทฯ ได้นำมาบูรณาการเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์และแผนการดำเนินธุรกิจ ซึ่งได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท พร้อมทั้งนำไปกำหนดเป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่เชื่อมโยงทั้งในระดับองค์กร ระดับสายงาน และระดับหน่วยงาน รวมถึงเชื่อมโยงกับการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง





เป้าหมาย กลยุทธ์และแนวทางการบริหารจัดการประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน	กลยุทธ์/แนวทางการบริหารจัดการ	เป้าหมาย/ตัวชี้วัด	การตอบสนองต่อ UNSDGs
<p>การพัฒนาโครงสร้างและโซลูชัน</p> <ul style="list-style-type: none"> การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีโดยโครงข่ายอัจฉริยะ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย: <ul style="list-style-type: none"> มุ่งเสริมสร้างและยกระดับความแข็งแกร่ง ความชาญฉลาด ความเสถียร และความมั่นคงปลอดภัยของระบบโครงข่าย ด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีโครงข่ายอัจฉริยะที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและความพร้อมในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนนำแนวทางที่ใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการใช้พลังงานทางเลือกและเทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมาใช้ในการบริหารจัดการโครงข่าย เพื่อลดการใช้ทรัพยากร ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม นำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น AI หรือเทคโนโลยีสีเขียว มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาและต่อยอดสินค้าและบริการ เพื่อสร้างสรรค์และส่งเสริมบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครอบคลุมและยืดหยุ่น การส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร: ให้ความสำคัญกับการศึกษา วิจัย และพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับและต่อยอดผลิตภัณฑ์และบริการด้านดิจิทัลโซลูชันรูปแบบใหม่ รองรับแนวโน้มการใช้งานและความต้องการตลาดที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยมุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งาน ความยืดหยุ่น ความปลอดภัย และการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ลูกค้า ทั้งในปัจจุบันและอนาคต การพัฒนาระบบนิเวศของพันธมิตรทางธุรกิจ: ส่งเสริมและขยายความร่วมมือกับพันธมิตรเชิงกลยุทธ์จากหลากหลายภาคส่วนและอุตสาหกรรมที่มีความเชี่ยวชาญ เพื่อร่วมกันพัฒนา ออกแบบ และนำเสนอบริการดิจิทัลโซลูชันใหม่ ๆ ในรูปแบบการสร้างคุณค่าร่วม (Co-creation) ซึ่งช่วยเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน เพิ่มความหลากหลายของโซลูชัน และตอบสนองความต้องการของลูกค้าองค์กรได้อย่างครบวงจร พร้อมสนับสนุนการเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืนในระยะยาว 	<ul style="list-style-type: none"> รักษาความต่อเนื่องและเสถียรภาพของการให้บริการ โดยมีตัวชี้วัดจากระยะเวลาในการแก้ไขเหตุขัดข้อง (Mean Time to Repair: MTTR) ไม่เกิน 3 ชั่วโมง พัฒนาและนำเสนอบริการโครงข่ายและดิจิทัลโซลูชันอย่างต่อเนื่องและครอบคลุม โดยพิจารณาจากจำนวนและความหลากหลายของบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตลาดและลูกค้าองค์กร นำเสนอบริการดิจิทัลโซลูชันรูปแบบใหม่ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก หรือสนับสนุนการดำเนินงานธุรกิจอย่างยั่งยืนของลูกค้า สร้างการเติบโตของรายได้จากการให้บริการด้านการเชื่อมต่อและดิจิทัลโซลูชันอย่างต่อเนื่องและมั่นคง โดยพิจารณาจากการเติบโตของรายได้รวมจากการให้บริการดังกล่าว 	<ul style="list-style-type: none"> 9 ผลิตและใช้พลังงานอย่างยั่งยืน 12 ผลิตและใช้พลังงานอย่างยั่งยืน 13 ภูมิอากาศ 17 พันธมิตร 	   

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน	กลยุทธ์/แนวทางการบริหารจัดการ	เป้าหมาย/ตัวชี้วัด	การตอบสนองต่อ UNSDGs
	<ul style="list-style-type: none"> • การพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง: มุ่งพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถของบุคลากรด้านเทคโนโลยีและดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง อาทิ ปัญญาประดิษฐ์ (AI) การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) และ เทคโนโลยีสีเขียว (Green Technology) เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถขององค์กร เพิ่มความพร้อมในการพัฒนาและขยายโครงข่าย และโซลูชัน ตลอดจนสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมและการเติบโตอย่างยั่งยืนของบริษัทฯ • การสรรหาและดึงดูดบุคลากรด้านเทคโนโลยีและดิจิทัล: พัฒนารูปแบบ การสรรหาบุคลากรแบบผสมผสานที่มีความยืดหยุ่น สอดคล้องกับรูปแบบ การดำเนินชีวิตและการทำงานในยุคใหม่ โดยนำเทคโนโลยีและช่องทาง ดิจิทัลมาใช้ในการสรรหาปฏิสัมพันธ์กับผู้สมัครในกระบวนการสรรหา การสัมภาษณ์ และการประเมินผล เพื่อให้ได้บุคลากรที่เหมาะสม กับลักษณะงาน ทีมงาน และวัฒนธรรมองค์กร นอกจากนี้ บริษัทฯ ใช้ ช่องทางออนไลน์ในการสร้างการรับรู้และภาพลักษณ์องค์กรในวงกว้าง เพื่อดึงดูดบุคลากรรุ่นใหม่ที่มีศักยภาพ พร้อมทั้งสร้างความร่วมมือกับ สถาบันการศึกษาชั้นนำในประเทศ เพื่อจัดกิจกรรมแนะนําองค์กร และ เปิดโอกาสให้นักศึกษาที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น AI และ Data Analytics ได้เข้าร่วมงานกับบริษัทฯ เพื่อร่วมผลักดันการเติบโตของ ธุรกิจและการพัฒนาดิจิทัลโซลูชันใหม่ ๆ 		

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน	กลยุทธ์/แนวทางบริหารจัดการ	เป้าหมาย/ตัวชี้วัด	การตอบสนองต่อ UNSDGs
<p>ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์</p> <ul style="list-style-type: none"> โครงสร้างการกำกับดูแลด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์: กำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และสารสนเทศอย่างชัดเจน ครอบคลุมทุกระดับ ตั้งแต่ระดับคณะกรรมการบริษัท ระดับผู้บริหาร และระดับปฏิบัติการ พร้อมกำหนดบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบอย่างเป็นระบบ รวมถึงจัดให้มีกลไกการควบคุม การติดตาม และการรายงานผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การกำกับดูแลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายขององค์กร นโยบาย ระเบียบปฏิบัติ และมาตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์: จัดทำนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ และมาตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และสารสนเทศให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้อง อาทิ ISO/IEC 27001:2022 และกรอบการดำเนินงานด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (NIST Cybersecurity Framework) ตลอดจนกฎหมายและข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง โดยบังคับใช้อย่างครอบคลุมทุกหน่วยงานทั่วทั้งองค์กร เพื่อสร้างกรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไซเบอร์อย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ การเสริมสร้างขีดความสามารถในการป้องกันและตรวจจับภัยคุกคามทางไซเบอร์: พัฒนาประสิทธิภาพของระบบป้องกันและตรวจจับภัยคุกคามทางไซเบอร์อย่างต่อเนื่อง ผ่านการลงทุนในเทคโนโลยี ไซลิสัน และเครื่องมือด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ วิเคราะห์ และตอบสนองต่อภัยคุกคามได้อย่างทันก่วงที่ ลดความเสี่ยง และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อระบบ โครงสร้างพื้นฐาน และข้อมูลสารสนเทศที่มีความสำคัญ 	<p>กลยุทธ์/แนวทางบริหารจัดการ</p> <ul style="list-style-type: none"> โครงสร้างการกำกับดูแลด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์: กำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และสารสนเทศอย่างชัดเจน ครอบคลุมทุกระดับ ตั้งแต่ระดับคณะกรรมการบริษัท ระดับผู้บริหาร และระดับปฏิบัติการ พร้อมกำหนดบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบอย่างเป็นระบบ รวมถึงจัดให้มีกลไกการควบคุม การติดตาม และการรายงานผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การกำกับดูแลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายขององค์กร นโยบาย ระเบียบปฏิบัติ และมาตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์: จัดทำนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ และมาตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และสารสนเทศให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้อง อาทิ ISO/IEC 27001:2022 และกรอบการดำเนินงานด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (NIST Cybersecurity Framework) ตลอดจนกฎหมายและข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง โดยบังคับใช้อย่างครอบคลุมทุกหน่วยงานทั่วทั้งองค์กร เพื่อสร้างกรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไซเบอร์อย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ การเสริมสร้างขีดความสามารถในการป้องกันและตรวจจับภัยคุกคามทางไซเบอร์: พัฒนาประสิทธิภาพของระบบป้องกันและตรวจจับภัยคุกคามทางไซเบอร์อย่างต่อเนื่อง ผ่านการลงทุนในเทคโนโลยี ไซลิสัน และเครื่องมือด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ วิเคราะห์ และตอบสนองต่อภัยคุกคามได้อย่างทันก่วงที่ ลดความเสี่ยง และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อระบบ โครงสร้างพื้นฐาน และข้อมูลสารสนเทศที่มีความสำคัญ 	<p>เป้าหมาย/ตัวชี้วัด</p> <ul style="list-style-type: none"> ยกระดับความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์เพื่อปกป้องห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจ เสริมสร้างความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย และสนับสนุนความต่อเนื่องและเสถียรภาพของการดำเนินงานธุรกิจในระยะยาว ไม่เกิดเหตุการณ์คุกคามทางไซเบอร์ที่มีความรุนแรงซึ่งก่อให้เกิดการรั่วไหลของข้อมูลสารสนเทศที่มีความสำคัญ หรือส่งผลให้การดำเนินงานหยุดชะงัก ไม่เกิดเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ที่ส่งผลกระทบต่อสวัสดิภาพ ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของผู้มีส่วนได้เสีย ไม่มีการกระทำที่เข้าข่ายการละเมิดกฎหมายระเบียบ หรือข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ไม่มีข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล การคุ้มครองความเป็นส่วนตัว หรือการโจมตีทางไซเบอร์ รักษาระดับความพร้อมของระบบและมาตรการด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลและแนวปฏิบัติที่ดีอย่างต่อเนื่อง 	<p>การตอบสนองต่อ UNSDGs</p>  

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน	กลยุทธ์/แนวทางการบริหารจัดการ	เป้าหมาย/ตัวชี้วัด	การตอบสนองต่อ UNSDGs
	<ul style="list-style-type: none"> การยกระดับความพร้อมในการรับมือและฟื้นฟูจากเหตุการณ์ทางไซเบอร์: จัดทำและพัฒนาแผนบริหารจัดการวิกฤติด้านไซเบอร์ แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) และแผนการกู้คืนระบบและข้อมูล (Disaster Recovery Plan: DRP) รวมถึงแผนการสื่อสารในสถานการณ์ฉุกเฉินอย่างเป็นระบบ พร้อมทั้งทบทวนและทดสอบแผนดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ บริษัทจัดให้มีระบบสำรองระบบปฏิบัติการหลักที่มีความสำคัญ เพื่อรักษาความต่อเนื่อง ความสมบูรณ์ และความพร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้าในทุกสถานการณ์ การสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์: มุ่งปลูกฝังและเสริมสร้างวัฒนธรรมด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง โดยส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจ และความตระหนักรู้แก่ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียและหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ผ่านการฝึกอบรม การสื่อสาร และกิจกรรมแรงจูงใจในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้การรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์เป็นส่วนหนึ่งของแนวทางปฏิบัติงานและวัฒนธรรมองค์กรอย่างยั่งยืน การพัฒนาระบบนิเวศของพันธมิตรทางธุรกิจด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์: มุ่งขยายความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจผู้เชี่ยวชาญ และผู้ใช้บริการเทคโนโลยีด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ เพื่อร่วมกันวิจัย พัฒนา แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ และต่อยอดนวัตกรรมและโซลูชันใหม่ ๆ อันจะช่วยเสริมสร้างขีดความสามารถของระบบในการรับมือกับความเสี่ยงและภัยคุกคามที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ควบคู่กับการสร้างคุณค่าเพิ่มและโอกาสทางธุรกิจอย่างยั่งยืนในระยะยาว 		

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน	กลยุทธ์/แนวทางบริหารจัดการ	เป้าหมาย/ตัวชี้วัด	การตอบสนองต่อ UNSDGs
<p>การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> การปรับกลยุทธ์การดำเนินงานธุรกิจสู่การเป็นพันธมิตรด้านดิจิทัล: <ul style="list-style-type: none"> มุ่งยกระดับรูปแบบการดำเนินงานเป็นธุรกิจจากการทำงานเป็นคู่ให้ธุรกิจการโครงสร้างพื้นฐานด้านการเชื่อมต่อการเป็นพันธมิตรด้านดิจิทัล (Digital Partner) ที่สามารถนำเสนอโซลูชันดิจิทัลแบบครบวงจร ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายและความต้องการเชิงกลยุทธ์ของลูกค้าองค์กร โดยให้ความสำคัญกับการสร้างความยืดหยุ่นในการใช้งาน และความพร้อมในการรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและสภาพแวดล้อมทางธุรกิจในระยะยาว การสร้างการมีส่วนร่วมและตอบสนองความต้องการของลูกค้า: <ul style="list-style-type: none"> ดำเนินงานโดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) ในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การออกแบบ พัฒนา จนถึงการนำเสนอบริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะของลูกค้าแต่ละรายได้อย่างตรงจุด มุ่งส่งเสริมประสบการณ์ที่ดีและเหนือความคาดหวังแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ผ่านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการในทุกช่วงของการให้บริการ ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการขาย นำเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) มาใช้ในการทำความเข้าใจความต้องการ พฤติกรรม และความคาดหวังของลูกค้าอย่างลึกซึ้ง เพื่อให้สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ และตรงกับบริบททางธุรกิจของลูกค้า ให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดอย่างต่อเนื่อง สำรวจความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อประเมินผลการดำเนินงาน ระบุประเด็นที่ควรปรับปรุง และตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงทีและเหมาะสม 	<ul style="list-style-type: none"> มุ่งสู่การเป็นพันธมิตรอันดับหนึ่งในใจลูกค้าองค์กร รักษามาตรฐานลูกค้าเดิมอย่างมีประสิทธิภาพ โดยควบคุมอัตราการยกเลิกการใช้บริการและการบอกเลิกสัญญา (Churn Rate) ให้อยู่ในระดับต่ำ บรรลุระดับความพึงพอใจของลูกค้าไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95 ไม่มีข้อร้องเรียนด้านคุณภาพการให้บริการ หรือสามารถบริหารจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของลูกค้า 	 	

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน	กลยุทธ์/แนวทางการบริหารจัดการ	เป้าหมาย/ตัวชี้วัด	การตอบสนองต่อ UNSDGs
	<ul style="list-style-type: none"> การสร้างควมไว้วางใจและการรักษาความสัมพันธ์ระยะยาว <ul style="list-style-type: none"> - ให้ความสำคัญกับการสื่อสารข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และโปร่งใสในทุกขั้นตอนของการให้บริการ ผ่านช่องทางสื่อสารที่หลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย เพื่อสร้างความเข้าใจและความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า - บริหารจัดการและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลความลับของลูกค้าอย่างเคร่งครัด ตามกฎหมาย ระเบียบ และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง พร้อมเสริมสร้างมาตรการด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความมั่นใจในการใช้บริการ - ส่งเสริมความร่วมมือเชิงกลยุทธ์กับลูกค้า ผ่านการจัดกิจกรรมพบปะ แลกเปลี่ยนข้อมูล และกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจ ความไว้วางใจ และความร่วมมือในระยะยาว - ดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ควบคู่กับการลดผลกระทบจากการดำเนินงาน เพื่อสร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างบริษัทฯ ลูกค้า และสังคมโดยรวม การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการบริการลูกค้า <ul style="list-style-type: none"> - บุกเบิกค่านิยมองค์กรและทัศนคติด้านการให้บริการที่เป็นความใส่ใจ ความพร้อมในการช่วยเหลือลูกค้า และการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเป็นมืออาชีพ - สนับสนุนการพัฒนาความรู้ทักษะ และสมรรถนะของพนักงานอย่างต่อเนื่อง ผ่านการฝึกอบรมและการเรียนรู้ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างความพร้อมในการให้บริการลูกค้า และการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืนในระยะยาว 		

การพัฒนานวัตกรรม

- การพัฒนากระบวนการร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ:** มุ่งเสริมสร้างและขยายความร่วมมือกับพันธมิตรเชิงกลยุทธ์จากหลากหลายภาคส่วน อาทิ ภาคธุรกิจเทคโนโลยี สถาบันการศึกษา และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ประสบการณ์ และแนวปฏิบัติที่ดีด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี ตลอดจนร่วมกันศึกษา วิจัย พัฒนา และออกแบบนวัตกรรมและโซลูชันดิจิทัลที่สามารถสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจ พร้อมคำนึงถึงผลกระทบเชิงบวกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืนของทุกภาคส่วนในระยะยาว
- การสนับสนุนการทำ Sandbox และการทดสอบเทคโนโลยีใหม่:** ส่งเสริมการจัดทำพื้นที่ทดลอง (Sandbox) สำหรับการทดสอบ ประเมิน และพัฒนาเทคโนโลยี นวัตกรรม และโซลูชันดิจิทัลรูปแบบใหม่ ก่อนนำไปประยุกต์ใช้จริงในกระบวนการดำเนินงาน การบริหารจัดการองค์กร รวมถึงการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการดิจิทัลโซลูชันที่มีศักยภาพเชิงพาณิชย์ แนวทางดังกล่าวช่วยยกระดับประสิทธิภาพและคุณภาพของสินค้าและบริการ เพิ่มความคล่องตัวในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของตลาด และรองรับความต้องการ รูปแบบการใช้งาน และพฤติกรรมของลูกค้าองค์กรที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง
- การส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรด้านนวัตกรรมและการพัฒนาบุคลากร:** ให้ความสำคัญกับการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุน การคิดเชิงนวัตกรรม ความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยมุ่งพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในทุกระดับผ่านกิจกรรมที่หลากหลาย อาทิ โครงการแลกเปลี่ยนความรู้ การจัดกิจกรรมระดมความคิด การเรียนรู้จากกรณีศึกษา และการสร้างพื้นที่ให้พนักงานได้ทดลอง แลกคิดและแนวทางใหม่ ๆ นอกจากนี้ บริษัทฯ สนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมการอบรมและสัมมนาด้านนวัตกรรม เทคโนโลยี และดิจิทัล ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อเสริมสร้างทักษะ ความรู้ และความพร้อมในการขับเคลื่อนนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง อันจะนำไปสู่ การสร้างคุณค่าเพิ่มและการเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กรในระยะยาว

กลยุทธ์/แนวทางบริหารจัดการ

เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

การตอบสนองต่อ UNSDGs

- ใช้นวัตกรรมเป็นกลไกหลักในการสร้างรายได้ใหม่ เพิ่มมูลค่า และต่อยอดโอกาสทางธุรกิจควบคู่กับการสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยพิจารณาจากจำนวนผลิตภัณฑ์หรือบริการดิจิทัลโซลูชันใหม่ที่ได้ริบการพัฒนาและนำเสนอเชิงพาณิชย์ รวมถึงสัดส่วนรายได้จากผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ หรือบริการที่ได้รับการพัฒนาต่อยอดจากนวัตกรรม เมื่อเทียบกับรายได้รวมของบริษัทฯ
- พัฒนาและนำเสนอบริการหรือโซลูชันดิจิทัลรูปแบบใหม่ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก หรือสนับสนุนการดำเนินงานอย่างยั่งยืนของลูกค้ายั่งยืน
- สนับสนุนเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) ภายในปี พ.ศ. 2593 ผ่านการพัฒนานวัตกรรมด้านโครงสร้าง การใช้พลังงานหมุนเวียน และการพัฒนาบริการดิจิทัลที่ช่วยลดการปล่อยคาร์บอนทั้งภายในองค์กรและตลอดห่วงโซ่มูลค่า



ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน	กลยุทธ์/แนวทางการบริหารจัดการ	เป้าหมาย/ตัวชี้วัด	การตอบสนองต่อ UNSDGs
<p>การพัฒนาทุนมนุษย์</p> <ul style="list-style-type: none"> • การส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้: ให้ความสำคัญกับการสร้างและปลูกฝังวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นให้บุคลากรทุกระดับตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาตนเองตั้งแต่วัยปฏิบัติงาน และสนับสนุนให้พนักงานยกระดับทักษะ ความรู้ และความสามารถอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเสริมสร้างความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ ควบคู่กับการเตรียมความพร้อมในการรองรับทิศทาง การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ และการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีในยุค ดิจิทัลที่มีความท้าทายและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว • การประเมินศักยภาพและความพร้อม: ดำเนินการประเมินศักยภาพ และความพร้อมของบุคลากร (Talent Assessment) อย่างเป็นระบบ และใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนพัฒนา การบริหารจัดการ และการรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพสูง (High Potential Employees) ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อความต่อเนื่องของการดำเนินงานและการเติบโต อย่างยั่งยืนของบริษัทฯ ในระยะยาว • การพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กร: จัดทำแผนการพัฒนากำลังคนและองค์ความรู้ของบุคลากรให้เหมาะสมกับ ลักษณะงานในแต่ละสายงานและระดับตำแหน่ง โดย เชื่อมโยงกับทิศทาง กลยุทธ์ และเป้าหมายการดำเนินธุรกิจขององค์กร การพัฒนาบุคลากรครอบคลุมทักษะในทุกมิติ ได้แก่ ทักษะตามตำแหน่ง งานที่พนักงานรับผิดชอบ (Functional Skills) ทักษะด้านการทำงาน (Technical Skills) และทักษะทางสังคมที่ใช้เพื่อปฏิสัมพันธ์กับผู้คน (Soft Skills) ควบคู่กับการส่งเสริมความตระหนักรู้ ความเข้าใจ และการ ยึดมั่นในหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน • การดูแลพนักงานแบบองค์รวม: มุ่งสร้างประสบการณ์การทำงาน และคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานแบบองค์รวม ครอบคลุมทั้งด้าน ร่างกาย จิตใจ การเงิน และสังคม พร้อมให้ความสำคัญกับความ ปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อ ประสิทธิภาพและความคิดสร้างสรรค์ (Employee Well-being) ตลอดจนส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้าง เป็นมิตร และสนับสนุนการ ทำงานร่วมกัน เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่น่าทำงาน (Great Place to Work) อย่างยั่งยืน 	<p>การส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้: ให้ความสำคัญกับการสร้างและปลูกฝังวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นให้บุคลากรทุกระดับตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาตนเองตั้งแต่วัยปฏิบัติงาน และสนับสนุนให้พนักงานยกระดับทักษะ ความรู้ และความสามารถอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเสริมสร้างความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ ควบคู่กับการเตรียมความพร้อมในการรองรับทิศทาง การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ และการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีในยุค ดิจิทัลที่มีความท้าทายและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว</p> <ul style="list-style-type: none"> • การประเมินศักยภาพและความพร้อม: ดำเนินการประเมินศักยภาพ และความพร้อมของบุคลากร (Talent Assessment) อย่างเป็นระบบ และใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนพัฒนา การบริหารจัดการ และการรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพสูง (High Potential Employees) ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อความต่อเนื่องของการดำเนินงานและการเติบโต อย่างยั่งยืนของบริษัทฯ ในระยะยาว • การพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กร: จัดทำแผนการพัฒนากำลังคนและองค์ความรู้ของบุคลากรให้เหมาะสมกับ ลักษณะงานในแต่ละสายงานและระดับตำแหน่ง โดย เชื่อมโยงกับทิศทาง กลยุทธ์ และเป้าหมายการดำเนินธุรกิจขององค์กร การพัฒนาบุคลากรครอบคลุมทักษะในทุกมิติ ได้แก่ ทักษะตามตำแหน่ง งานที่พนักงานรับผิดชอบ (Functional Skills) ทักษะด้านการทำงาน (Technical Skills) และทักษะทางสังคมที่ใช้เพื่อปฏิสัมพันธ์กับผู้คน (Soft Skills) ควบคู่กับการส่งเสริมความตระหนักรู้ ความเข้าใจ และการ ยึดมั่นในหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน • การดูแลพนักงานแบบองค์รวม: มุ่งสร้างประสบการณ์การทำงาน และคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานแบบองค์รวม ครอบคลุมทั้งด้าน ร่างกาย จิตใจ การเงิน และสังคม พร้อมให้ความสำคัญกับความ ปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อ ประสิทธิภาพและความคิดสร้างสรรค์ (Employee Well-being) ตลอดจนส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้าง เป็นมิตร และสนับสนุนการ ทำงานร่วมกัน เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่น่าทำงาน (Great Place to Work) อย่างยั่งยืน 	<ul style="list-style-type: none"> • คะแนนความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement Score) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 • อัตราการลาออกของพนักงานที่มีศักยภาพ และมีอายุงานมากกว่า 1 ปี (Regrettable Loss) ไม่เกินร้อยละ 5 ของพนักงานทั้งหมด • อัตราการมีส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรม ที่ส่งเสริมประสบการณ์ที่ดีและความเป็นอยู่ที่ดี แบบองค์รวม ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 	<p>3 คุณภาพชีวิตที่ดี</p> <p>8 การเติบโตทางเศรษฐกิจ</p> <p>10 โครงสร้างพื้นฐาน</p>

การจัดการด้านความยั่งยืนทางมิติสิ่งแวดล้อม

นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ ตระหนักดีว่าการดำเนินธุรกิจอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทั้งทางตรงและทางอ้อม จึงมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมในทุกกระบวนการทำงาน โดยให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการกระบวนการภายในที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ตลอดจนคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างรอบด้าน

บริษัทฯ กำหนดเป้าหมายในการลดและบรรเทาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจ ควบคู่กับการปลูกฝังจิตสำนึกและส่งเสริมความรู้ความเข้าใจด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติ และพลังงานแก่บุคลากรในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อขยายผลการดำเนินงานไปสู่การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรในระยะยาว

ทั้งนี้บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และมาตรฐานที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด พร้อมจัดให้มีการประเมิน ติดตาม และทบทวนผลการดำเนินงานและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนมีการตอบสนองและจัดการต่อผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของบริษัทฯ ต่อสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสมและทันเวลาที่ เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนและรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม



รายละเอียดเกี่ยวกับ “นโยบายการจัดการสิ่งแวดล้อม” สามารถศึกษาได้ที่เว็บไซต์ของบริษัทฯ ที่ www.symphony.net.th โดยไปที่เมนู: “การกำกับดูแลกิจการ” >> “นโยบายบริษัท” หรือ <https://www.symphony.net.th/storage/document/cg/environmental-management-policy-th.pdf>

ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

1. การจัดการพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

การใช้พลังงานถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ โดยเฉพาะพลังงานไฟฟ้าที่ใช้ในการบริหารจัดการอุปกรณ์โครงข่ายและการดำเนินงานภายในสำนักงาน บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ควบคู่กับการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยได้กำหนดเป้าหมายในการเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานหมุนเวียนจากแหล่งพลังงานแสงอาทิตย์ให้ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของทุกโครงการที่มีการติดตั้งระบบพลังงานดังกล่าว

ในปี 2567 บริษัทฯ ได้ริเริ่มโครงการ Solar Cell Small Site ณ พื้นที่ปฏิบัติการม่วงค่อม ซึ่งเป็นโครงการนำร่องด้านการใช้พลังงานหมุนเวียนเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร โครงการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานสะอาด ลดการพึ่งพาพลังงานไฟฟ้าจากแหล่งพลังงานดั้งเดิม ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่ก่อให้เกิดภาวะโลกร้อน และเสริมสร้างมูลค่าเพิ่มทางธุรกิจในระยะยาว ต่อมาในปี 2568 บริษัทฯ ได้นำผลการดำเนินงาน ข้อมูลด้านประสิทธิภาพ และบทเรียนที่ได้รับจากโครงการนำร่องดังกล่าว มาวิเคราะห์และใช้ประกอบการพิจารณาขยายการติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ไปยังพื้นที่ปฏิบัติการเพิ่มเติม ได้แก่ พื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานในภาพรวม และสนับสนุนเป้าหมายด้านการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรอย่างเป็นรูปธรรม

ผลการดำเนินงานด้านการใช้พลังงานหมุนเวียนในแต่ละพื้นที่ มีรายละเอียดดังนี้

- **พื้นที่ม่วงค่อม (โครงการน้ำร่อง)** สามารถผลิตพลังงานหมุนเวียนได้คิดเป็นร้อยละ 21.14 ของการใช้พลังงานไฟฟ้าทั้งหมด
- **พื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา** ซึ่งติดตั้งแล้วเสร็จในเดือนตุลาคม 2568 สามารถผลิตพลังงานหมุนเวียนได้คิดเป็นร้อยละ 32.93 ของการใช้พลังงานไฟฟ้าในช่วง 2 เดือนแรกของการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงานดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความคุ้มค่าและศักยภาพในการขยายการใช้พลังงานหมุนเวียนไปยังพื้นที่ปฏิบัติการอื่นของบริษัทฯ และถือเป็นกลไกสำคัญในการลดความเสี่ยงด้านต้นทุนพลังงานและการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในระยะยาว โดยบริษัทฯ สามารถเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานหมุนเวียนได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ต่อพื้นที่ติดตั้ง ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายด้านการจัดการพลังงานขององค์กร



นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้ดำเนินมาตรการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานภายในสำนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนการลดต้นทุนการดำเนินงานและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม อาทิ การปรับเปลี่ยนอุปกรณ์และเครื่องใช้ไฟฟ้าให้เป็นชนิดประหยัดพลังงาน เช่น การเปลี่ยนหลอดไฟเป็นชนิด LED ทั้งหมด การเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศเป็นรุ่นประสิทธิภาพสูง รวมถึงการบำรุงรักษาอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ เช่น การล้างทำความสะอาดคอนเดนซึ่งยูนิตและแผ่นกรองอากาศ เพื่อให้ระบบทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ



ควบคู่กันนี้ บริษัทฯ ได้ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประหยัดพลังงานผ่านกิจกรรมรณรงค์ต่าง ๆ เช่น การปิดไฟและถอดปลั๊กอุปกรณ์ไฟฟ้าเมื่อไม่ใช้งาน การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และการสร้างจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์พลังงานให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร

จากความมุ่งมั่นและการดำเนินมาตรการอย่างต่อเนื่องดังกล่าว ส่งผลให้ในปี 2568 บริษัทฯ สามารถลดปริมาณการใช้ไฟฟ้าในสำนักงานใหญ่ลงได้ร้อยละ 20 และลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานไฟฟ้าได้ร้อยละ 21 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า ซึ่งสะท้อนถึงประสิทธิผลของมาตรการบริหารจัดการพลังงานและความร่วมมือของบุคลากรทั่วทั้งองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม

2. การบริหารจัดการน้ำ

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจเป็นผู้ให้บริการโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคมและดิจิทัล ซึ่งลักษณะการดำเนินธุรกิจไม่ได้พึ่งพาทรัพยากรน้ำเป็นปัจจัยหลักในการให้บริการ โดยการใช้ น้ำของบริษัทฯ จำกัดอยู่เฉพาะการใช้น้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภคภายในสำนักงานเท่านั้น และไม่มีการใช้น้ำในกระบวนการผลิตหรือกระบวนการดำเนินธุรกิจหลัก

นอกจากนี้ บริษัทฯ ไม่มีอาคารสำนักงานเป็นของตนเอง โดยเช่าพื้นที่สำนักงานเพื่อใช้ในการดำเนินงาน ซึ่งค่าน้ำประปาถูกเรียกเก็บรวมอยู่ในค่าเช่าพื้นที่ ส่งผลให้บริษัทฯ ไม่ได้มีการใช้น้ำในปริมาณมากและไม่ก่อให้เกิดผลกระทบโดยตรงต่อแหล่งทรัพยากรน้ำในพื้นที่ รวมทั้งไม่ประสบปัญหาหรือต้องเผชิญกับความเสียหายหรือความเครียดด้านน้ำ (Water Stress)

อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรน้ำในฐานะทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่อย่างจำกัด และมีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์และระบบนิเวศ บริษัทฯ จึงส่งเสริมและรณรงค์ให้บุคลากรทุกระดับ มีจิตสำนึกในการใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งภายในสำนักงานและในชีวิตประจำวัน ผ่านการสื่อสารภายในองค์กรและการปลูกฝังพฤติกรรมการใช้ทรัพยากรอย่างรับผิดชอบ

3. การจัดการขยะและของเสีย

บริษัทฯ ตระหนักถึงปัญหาขยะและของเสียซึ่งส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการขยะและของเสียที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นระบบและมีความรับผิดชอบ โดยประยุกต์ใช้หลักการ 3Rs ได้แก่ การลดการใช้ (Reduce) การใช้ซ้ำ (Reuse) และการนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) เพื่อมุ่งลดปริมาณของเสียที่ต้องนำไปกำจัดขั้นสุดท้าย ไม่ว่าจะเป็นการฝังกลบหรือการเผาทำลาย อันเป็นการช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในระยะยาว

สำหรับขยะอิเล็กทรอนิกส์และของเสียอันตราย อาทิ สายเคเบิลใยแก้วนำแสง (Fiber Optic) อุปกรณ์โครงข่าย อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ และแบตเตอรี่ บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการจัดการอย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของชุมชน และการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญ

ในปี 2568 บริษัทฯ ได้ดำเนินโครงการและกิจกรรมสำคัญด้านการจัดการขยะและของเสีย ดังนี้

• Battery Management & IoT at Site Facility

บริษัทฯ ได้ดำเนินการยกระดับระบบพลังงานสำรองของโครงข่าย เพื่อรองรับสถานการณ์ไฟฟ้าดับและภาวะโหมดไฟฟ้าสูง โดยเปลี่ยนจากการใช้แบตเตอรี่ชนิดตะกั่ว-กรด เป็นแบตเตอรี่ลิเธียม (Lithium Battery) ซึ่งมีประสิทธิภาพและความทนทานสูง และมีอายุการใช้งานยาวนานกว่าเดิม การปรับเปลี่ยนดังกล่าวช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานโดยรวมขององค์กร ลดความถี่ในการเปลี่ยนแบตเตอรี่ ลดต้นทุนการดำเนินงานในระยะยาว และลดปริมาณของเสียอันตราย ซึ่งส่งผลเชิงบวกต่อการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

ในระยะที่ 1 บริษัทฯ ได้ดำเนินการเปลี่ยนแบตเตอรี่เป็นชนิดลิเธียมแล้วจำนวนทั้งสิ้น 129 ชุด และมีแผนขยายผลการดำเนินงานดังกล่าวในระยะถัดไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับเสถียรภาพของโครงข่าย ควบคู่กับการเพิ่มประสิทธิภาพด้านพลังงานและการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในระยะยาว



- **IT Asset & Laptop Destruction**

บริษัทฯ ดำเนินการจัดการอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่หมดอายุการใช้งานอย่างเป็นระบบและมีความรับผิดชอบต่อเฉพาะอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล เพื่อป้องกันความเสี่ยงด้านการรั่วไหลของข้อมูล ควบคู่กับการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากขยะอิเล็กทรอนิกส์

ในปี 2568 บริษัทฯ ได้ดำเนินการทำลายอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่หมดอายุการใช้งานรวมทั้งสิ้น 58 รายการ ผ่านหน่วยงานภายนอกที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน

- **โครงการ Data Safe Management**

บริษัทฯ ดำเนินการคัดกรองเอกสารที่หมดอายุการจัดเก็บตามระยะเวลาที่กำหนด และทำลายเอกสารที่ไม่จำเป็นต้องเก็บรักษาอย่างถูกต้องและปลอดภัย โดยในปี 2568 ได้ดำเนินการทำลายเอกสารจำนวน 252 กล่อง ผ่านผู้ให้บริการภายนอกที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน

- **โครงการและความร่วมมือด้านการจัดการขยะและเศรษฐกิจหมุนเวียน**

บริษัทฯ ดำเนินโครงการด้านการจัดการขยะและส่งเสริมแนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียนผ่านความร่วมมือกับพันธมิตรที่มีความเชี่ยวชาญ โดยแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 3 โครงการหลัก ดังนี้

- 1) **โครงการ SYMPHONY Circular: Together for Zero Waste**

บริษัทฯ ร่วมมือกับ บริษัท เวสท์บาย เดลิวเอรี จำกัด ในการจัดการขยะรีไซเคิลจากสำนักงาน ผ่านระบบการคัดแยกและส่งต่อวัสดุที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่เข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลอย่างถูกต้อง พร้อมทั้งได้รับการสนับสนุนด้านองค์ความรู้และการสร้างความตระหนักรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับการคัดแยกขยะอย่างเหมาะสม

การดำเนินโครงการดังกล่าวช่วยลดปริมาณขยะที่ต้องนำไปกำจัดขึ้นสุดท้าย ลดการใช้ทรัพยากรใหม่ และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของสำนักงาน นอกจากการจัดการขยะแล้วความร่วมมือดังกล่าวยังรวมถึงกิจกรรมให้ความรู้และสร้างความเข้าใจแก่พนักงาน เกี่ยวกับการคัดแยกขยะ การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และผลกระทบของขยะต่อสิ่งแวดล้อม



ผลการดำเนินงานในปี 2568 บริษัทฯ สามารถส่งขยะรีไซเคิลกลับเข้าสู่กระบวนการ และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสะสมได้จำนวน 1.72 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO₂e) ซึ่งเทียบเท่ากับการปลูกต้นไม้จำนวน 181 ต้น

- 2) **โครงการ SYMPHONY Circular: ส่งขยะกลับบ้าน**

บริษัทฯ ดำเนินโครงการนำชุดพนักงานที่ไม่ได้ใช้งานแล้วกลับเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจหมุนเวียนผ่านความร่วมมือกับ บริษัท เบตเตอร์ เวิลด์ กรีน จำกัด (มหาชน) เพื่อแปรรูปหรือจัดการวัสดุสิ่งทออย่างเหมาะสม โครงการดังกล่าวช่วยลดขยะสิ่งทอ เพิ่มการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และสนับสนุนแนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียนตลอดห่วงโซ่คุณค่า



ในปี 2568 บริษัทฯ ได้ส่งมอบชุดพนักงานจำนวน 0.0088 ตัน เข้าสู่กระบวนการจัดการที่เหมาะสม ซึ่งสามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ประมาณ 0.0028 tCO₂e

3) โครงการ Green Tenant of the Year 2025



บริษัทฯ เข้าร่วมโครงการ Green Tenant of the Year 2025 ร่วมกับ บริษัท สิงห์ เอสเตท จำกัด (มหาชน) เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้เช่าอาคารในการบริหารจัดการขยะ การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ความร่วมมือดังกล่าวช่วยยกระดับมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมของอาคารสำนักงาน เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านสิ่งแวดล้อม และสะท้อนบทบาทของบริษัทฯ ในการขับเคลื่อนความยั่งยืนร่วมกับพันธมิตรในระบบนิเวศทางธุรกิจ

4. การบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเป็นความท้าทายสำคัญในระดับโลกที่ส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตของมนุษย์ ระบบนิเวศ ตลอดจนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในวงกว้าง ทั้งในด้านการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบฤดูกาล ความถี่และความรุนแรงของภัยพิบัติทางธรรมชาติ การสูญเสียความหลากหลายทางชีวภาพ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการแพร่กระจายของเชื้อโรคและพาหะนำโรค ซึ่งล้วนส่งผลกระทบต่อชีวิตทรัพย์สิน และเสถียรภาพทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างต่อเนื่อง

บริษัทฯ ตระหนักถึงความเสี่ยงและผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่อาจส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจและความต่อเนื่องของการให้บริการในระยะยาว จึงให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ควบคู่กับการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมอย่างรอบด้าน โดยมุ่งเน้นการลดผลกระทบต่อสภาพภูมิอากาศผ่านการใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ การศึกษาและวางแผนการใช้พลังงานทดแทน รวมถึงการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกระบวนการดำเนินงานของบริษัทฯ

เพื่อให้การบริหารจัดการและการดำเนินงานด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศสอดคล้องกับทิศทางการดำเนินธุรกิจและเป้าหมายด้านความยั่งยืนขององค์กร รวมทั้งมีการกำกับดูแลและติดตามอย่างเป็นระบบ บริษัทฯ ได้กำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลการบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ครอบคลุมตั้งแต่ระดับคณะกรรมการบริษัท ระดับบริหาร และถ่ายทอดไปยังระดับปฏิบัติการ โดยคณะกรรมการบริษัทได้มอบหมายให้คณะกรรมการสรรหา พิจารณาคำตอบแทน กำกับดูแลกิจการและความยั่งยืน กำหนดหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ครอบคลุมการกำหนดเป้าหมาย กลยุทธ์ แนวทางบริหารจัดการ แผนการดำเนินงาน ตลอดจนการติดตามและประเมินผล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ทั้งในระยะสั้น ระยะปานกลาง และระยะยาว

เป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นในการมีส่วนร่วมแก้ไขปัญหการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ บริษัทฯ กำหนดเป้าหมายบรรลุความเป็นกลางทางคาร์บอนในระดับองค์กร (Carbon Neutrality) ภายในปี พ.ศ. 2593 (ค.ศ. 2050) และเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) ภายในปี พ.ศ. 2608 (ค.ศ. 2065)

การปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร

กิจกรรมการดำเนินงานของบริษัทฯ ที่มีส่วนก่อให้เกิดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ประกอบด้วย

- การปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรทางตรง (ขอบเขตที่ 1) ได้แก่ การใช้น้ำมันเชื้อเพลิงจากยานพาหนะขององค์กร ระบบสำรองพลังงานในโรงจ่าย และการรั่วไหลของสารทำความเย็นจากเครื่องปรับอากาศ
- การปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรทางอ้อม (ขอบเขตที่ 2) ได้แก่ การใช้พลังงานไฟฟ้าที่จัดซื้อจากภายนอกสำหรับอุปกรณ์โรงจ่าย เครื่องปรับอากาศ ระบบแสงสว่าง และอุปกรณ์สำนักงาน

บริษัทฯ ได้ประเมินปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกิจกรรมการดำเนินงาน หรือคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร (Carbon Footprint for Organization: CFO) ทั้งทางตรงและทางอ้อม (ขอบเขตที่ 1-2) ตามแนวทางขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) โดยใช้วิธีการรายงานแบบควบคุม (Control Approach) เพื่อระบุแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่มีนัยสำคัญ และใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ก๊าซเรือนกระจกที่อยู่ในขอบข่ายการติดตาม ได้แก่ ก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂)

ในปี พ.ศ. 2567 บริษัทฯ มีการรายงานข้อมูลปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของปี 2566ครอบคลุม 3 พื้นที่ ได้แก่ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร สำนักงานสาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดชลบุรี และสถานีเคเบิลใต้น้ำโมเส จังหวัดระยอง โดยมีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกรวมทั้งสิ้น 1,802 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO₂e) แบ่งเป็นการปล่อยในขอบเขตที่ 1 จำนวน 566 tCO₂e และขอบเขตที่ 2 จำนวน 1,236 tCO₂e ซึ่งบริษัทฯ กำหนดให้ปี 2566 เป็นปีฐานสำหรับการติดตามและประเมินผลการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในปีถัดไป

ทั้งนี้ ข้อมูลปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของปี 2568 อยู่ระหว่างการสอบทานโดยผู้ทวนสอบภายนอก ซึ่งเมื่อแล้วเสร็จ บริษัทฯ จะเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของบริษัทฯ ต่อไป

กลยุทธ์และแนวทางการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

บริษัทฯ กำหนดกลยุทธ์และแนวทางการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยแบ่งการบริหารจัดการออกเป็น 3 ด้านหลัก ดังนี้

1. การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงาน

บริษัทฯ มุ่งเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน และส่งเสริมการเปลี่ยนผ่านไปสู่การใช้พลังงานหมุนเวียนด้วยเทคโนโลยีที่เหมาะสม ควบคู่กับการลดปริมาณขยะที่ต้องนำไปฝังกลบ การลดขยะอันตรายและขยะอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการจัดการของเสียด้วยวิธีการที่ได้มาตรฐานและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการคัดเลือกวัสดุและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและอายุการใช้งานยาวนาน เพื่อลดความถี่ในการเปลี่ยนอุปกรณ์ ลดของเสีย และลดต้นทุนการจัดการของเสียในระยะยาว พร้อมทั้งส่งเสริมแนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียนและความร่วมมือกับพันธมิตรและลูกค้า เพื่อเพิ่มศักยภาพในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิและต่อยอดสู่เป้าหมายในระยะยาว

2. การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

บริษัทฯ เล็งเห็นโอกาสในการพัฒนาโซลูชันและบริการที่ช่วยสนับสนุนลูกค้าองค์กรในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยเฉพาะบริการด้านคลาวด์ ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ลดการใช้พลังงาน และสนับสนุนการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพในระดับองค์กร บริการดังกล่าวช่วยเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของลูกค้า ควบคู่กับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตลอดห่วงโซ่คุณค่า และสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนของทั้งลูกค้าและบริษัทฯ

3. การส่งเสริมความรู้และจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมแก่บุคลากร

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการสร้างความรู้ ความเข้าใจ และจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมแก่บุคลากรทุกระดับ โดยปลูกฝังแนวคิดด้านสิ่งแวดล้อมให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร และเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมทั้งในกระบวนการทำงานและชีวิตประจำวัน

เพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม บริษัทฯ ได้จัดกิจกรรมให้ความรู้และการอบรมในหลากหลายรูปแบบ ทั้งการอบรมเชิงวิชาการ การอบรมเชิงปฏิบัติการ และความร่วมมือกับพันธมิตรภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน โดยในปี 2568 บริษัทฯ ได้จัดกิจกรรมเสริมสร้างองค์ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม อาทิ

- การจัดอบรมภายในองค์กรในหัวข้อการพัฒนาอย่างยั่งยืน การจัดการสิ่งแวดล้อม และแนวปฏิบัติด้านการใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

- การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการร่วมกับบริษัท เวสท์บาย เดลิเวอรี่ จำกัด ภายใต้กิจกรรม “นวัตกรรมยุคดิจิทัลสู่การจัดการขยะอย่างยั่งยืน” เพื่อให้ความรู้ด้านการคัดแยกขยะ การรีไซเคิล และแนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียน โดยมีพนักงานเข้าร่วมจำนวน 88 คน และผ่านการประเมินความเข้าใจคิดเป็นร้อยละ 94.55



- การสื่อสารและรณรงค์ภายในองค์กรผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ระบบ e-Learning สื่อประชาสัมพันธ์ภายใน และกิจกรรมส่งเสริมการคัดแยกขยะในพื้นที่ปฏิบัติงาน

การดำเนินกิจกรรมดังกล่าวช่วยให้พนักงานสามารถนำองค์ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเป็นรูปธรรม และสนับสนุนการขับเคลื่อนกลยุทธ์ด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่องและยั่งยืนในทุกระดับขององค์กร

5. ความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์และบริการต่อสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อในการส่งมอบบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานการเชื่อมต่อและดิจิทัลโซลูชันที่มีคุณภาพ มีความน่าเชื่อถือ และปลอดภัยต่อการใช้งานของลูกค้า ควบคู่กับการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม แม้ว่าบริการของบริษัทฯ ส่วนใหญ่จะเป็นบริการด้านโครงข่ายและเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งมิได้ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมโดยตรงในรูปแบบผลิตภัณฑ์เพื่อการบริโภคทั่วไป อย่างไรก็ตาม การให้บริการดังกล่าวจำเป็นต้องใช้อุปกรณ์โครงข่ายและอุปกรณ์ไอทีจำนวนมาก รวมถึงศูนย์ข้อมูลและระบบสนับสนุนการให้บริการที่มีการใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างมีนัยสำคัญ อีกทั้งเมื่ออุปกรณ์สิ้นอายุการใช้งานอาจกลายเป็นขยะอิเล็กทรอนิกส์และของเสียอันตราย ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สุขภาพ และความปลอดภัยของชุมชน หากไม่ได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม

ด้วยเหตุนี้ บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการวงจรชีวิตของอุปกรณ์และโซลูชันอย่างยั่งยืน ตั้งแต่การจัดหาและคัดเลือก การติดตั้งและใช้งาน การบำรุงรักษา ไปจนถึงการจัดการเมื่อสิ้นสุดอายุการใช้งาน โดยมุ่งลดการใช้พลังงาน ลดปริมาณของเสีย ลดการใช้ทรัพยากรในระยะยาว และเพิ่มประสิทธิภาพด้านต้นทุนและความต่อเนื่องในการให้บริการ ภายใต้หลักการกำกับดูแลที่ดี และการปฏิบัติตามกฎหมาย มาตรฐาน และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง โดยมีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

1) การคัดเลือกอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการคัดเลือกอุปกรณ์และโซลูชันที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพด้านพลังงาน และมีอายุการใช้งานยาวนาน เพื่อยกระดับความเสถียรของโครงข่ายและมาตรฐานการให้บริการ ควบคู่กับการลดการใช้พลังงานและลดปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์ในระยะยาว ทั้งนี้ บริษัทฯ พิจารณาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในกระบวนการจัดหา (Green Procurement) เช่น ประสิทธิภาพการใช้พลังงาน การออกแบบที่เอื้อต่อการซ่อมบำรุงและการนำกลับมาใช้ใหม่ รวมถึงการสนับสนุนแนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียนตามความเหมาะสม

2) การบริหารจัดการการใช้งานเพื่อความปลอดภัย คุณภาพ และความต่อเนื่องของบริการ

บริษัทฯ บริหารจัดการอุปกรณ์โครงสร้างและระบบไอทีให้สอดคล้องกับมาตรฐานด้านความปลอดภัยและคุณภาพบริการ โดยมุ่งเน้นการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน การติดตามสภาพการทำงานของอุปกรณ์ และการวางแผนทดแทนทรัพย์สินอย่างเป็นระบบ เพื่อเพิ่มความพร้อมในการให้บริการ ลดความเสี่ยงจากการหยุดชะงัก และลดการสูญเสียทรัพยากรจากการเปลี่ยนอุปกรณ์ก่อนเวลาอันควร ทั้งนี้ ในส่วนของบริการดิจิทัลโซลูชัน เช่น คลาวด์และบริการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการใช้ทรัพยากรด้านคอมพิวเตอร์และพื้นที่จัดเก็บข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนเป้าหมายด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อมขององค์กรและลูกค้า

3) การจัดการเมื่อสิ้นสุดอายุการใช้งานอย่างรับผิดชอบ

บริษัทฯ กำหนดแนวปฏิบัติในการจัดการอุปกรณ์และผลิตภัณฑ์ที่หมดอายุการใช้งานอย่างเหมาะสม โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูล (เช่น การลบทำลายข้อมูลตามมาตรฐานที่เหมาะสมก่อนส่งต่อหรือกำจัด) สุขภาพและความปลอดภัย และผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อให้การจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์และของเสียอันตรายเป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงส่งเสริมการนำกลับมาใช้ใหม่ การคัดแยก และการรีไซเคิลผ่านผู้รับกำจัด/ผู้รีไซเคิลที่ได้รับอนุญาตตามข้อกำหนด

4) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสีเขียวและการออกแบบโซลูชันที่ยั่งยืน

บริษัทฯ ได้นำแนวคิดและเทคโนโลยีสีเขียว (Green Technology) มาประยุกต์ใช้ในการยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานและการพัฒนาโซลูชันที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยครอบคลุมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน การใช้พลังงานทดแทนตามความเหมาะสม การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการลดของเสียและการส่งเสริมการรีไซเคิล เพื่อสนับสนุนการออกแบบและพัฒนาบริการ/โซลูชันที่ช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น และสร้างคุณค่าเพิ่มให้แก่ลูกค้าองค์กรในระยะยาว



การจัดการด้านความยั่งยืนทางมิติสังคม

นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสังคม

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

ผลการดำเนินงานด้านสังคม

1. การเคารพสิทธิมนุษยชน สิทธิแรงงานและการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม



บริษัทฯ ให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเคารพสิทธิมนุษยชนตลอดทั้งห่วงโซ่คุณค่า โดยตระหนักว่า การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ มีความเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียหลากหลายกลุ่ม อาทิ พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ ผู้ถือหุ้น และชุมชน ซึ่งอาจได้รับผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนทั้งทางตรงและทางอ้อม บริษัทฯ จึงกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนอย่างชัดเจน เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินธุรกิจเป็นไปบนพื้นฐานของการเคารพศักดิ์ศรีและสิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษย์อย่างเหมาะสมและรับผิดชอบตามหลักการของการเคารพสิทธิมนุษยชน

นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทฯ เชื่อมั่นว่า มนุษย์ทุกคนมีคุณค่าและเสมอภาคกันในสิทธิและศักดิ์ศรี โดยปราศจากความแตกต่างใด ๆ บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับการเคารพ คุ้มครอง และส่งเสริมสิทธิมนุษยชนอันเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษยชนของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องตลอดห่วงโซ่คุณค่า

บริษัทฯ ได้จัดทำ **“นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน”** เป็นลายลักษณ์อักษร และกำหนดให้บุคลากรทุกระดับต้องยึดถือและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด เพื่อป้องกันมิให้เกิดการละเมิดหรือสร้างผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชน ทั้งทางตรงและทางอ้อมในทุกกระบวนการดำเนินงาน นอกจากนี้ บริษัทฯ มีเจตนารมณ์ในการส่งเสริมและสนับสนุนให้คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ และผู้ที่เกี่ยวข้องในห่วงโซ่อุปทาน ดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของหลักการสิทธิมนุษยชนเช่นเดียวกัน

แนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัทฯ ครอบคลุมประเด็นสำคัญ อาทิ การไม่สนับสนุนแรงงานผิดกฎหมาย การไม่ยอมรับแรงงานบังคับ การต่อต้านการใช้แรงงานเด็กและการค้ามนุษย์ การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายด้วยความเคารพและเป็นธรรม บนพื้นฐานของความเสมอภาคและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ การไม่เลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่งเพศ รสนิยมทางเพศ อายุ สีผิว เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา ความเชื่อ หรือความแตกต่างอื่นใด การเคารพสิทธิทางการเมืองตามระบอบประชาธิปไตย ตลอดจนการเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถรวมกลุ่มเจรจาต่อรอง และเข้าร่วมหรือไม่เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ได้โดยสมัครใจ

ในปี 2568 บริษัทฯ ได้ทบทวนและปรับปรุงนโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนให้สอดคล้องกับกฎหมายมาตรฐาน และหลักการด้านสิทธิมนุษยชนสากลที่สำคัญ ได้แก่ หลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (UN Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGPs) ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights: UDHR) รวมถึงแนวปฏิบัติที่ดีของภาคธุรกิจ เพื่อแสดงถึงเจตนารมณ์และคำมั่นของบริษัทฯ ในการยึดถือ ปฏิบัติ และส่งเสริมการเคารพสิทธิมนุษยชนอย่างเป็นรูปธรรม

บริษัทฯ ได้สื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนให้บุคลากรทุกระดับรับทราบผ่านช่องทางการสื่อสารภายใน เช่น อีเมล รวมถึงเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของบริษัทฯ ที่ www.symphony.net.th เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มและบุคคลทั่วไปที่มีความสนใจสามารถเข้าถึงได้



รายละเอียดเกี่ยวกับ **“นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน”** สามารถศึกษาได้ที่เว็บไซต์ของบริษัทฯ ที่ www.symphony.net.th โดยไปที่เมนู: “การกำกับดูแลกิจการ” >> “นโยบายบริษัท” หรือ <https://www.symphony.net.th/storage/document/cg/human-rights-policy-th.pdf>

ภาพรวมการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน สิทธิแรงงานและการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน สิทธิแรงงาน และการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมของบริษัทฯ สรุปได้ดังนี้

- ปฏิบัติต่อพนักงานและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มโดยยึดหลักสิทธิมนุษยชนและสิทธิแรงงานตามกฎหมายแรงงานในท้องถิ่นและหลักสิทธิมนุษยชนสากล โดยคำนึงถึงความเสมอภาค ความเป็นธรรม ความเท่าเทียม และการไม่เลือกปฏิบัติในทุกรูปแบบ พร้อมเคารพสิทธิและเสรีภาพขั้นพื้นฐานตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ
- กำหนดข้อบังคับและระเบียบของบริษัทฯ ให้สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และติดตามการเปลี่ยนแปลงของกฎหมายอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้องและเหมาะสม
- กำหนดเงื่อนไขและชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมตามที่กฎหมายแรงงานกำหนดอย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งส่งเสริมความหลากหลายและความเท่าเทียมภายในองค์กร รวมถึงการเปิดโอกาสให้ผู้พิการเข้ามาทำงานกับบริษัทฯ
- จ่ายค่าจ้างและค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ว่าจะด้วยเหตุแห่งเพศสภาพหรืออายุ ทั้งนี้ เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยค่าแรงขั้นต่ำ และจัดให้มีวันหยุดและสวัสดิการต่าง ๆ เกินกว่าที่กฎหมายกำหนด รวมถึงสนับสนุนการจ่ายค่าตอบแทนที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการดำรงชีวิต โดยคำนึงถึงสภาพเศรษฐกิจและค่าครองชีพ

- ไม่จ้างแรงงานเด็ก แรงงานผิดกฎหมาย และไม่สนับสนุนการใช้แรงงานบังคับ
- คุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิตและการทำงานของพนักงาน รวมถึงสิทธิในการแสดงความคิดเห็น และการมีส่วนร่วม
- เคารพสิทธิของพนักงานในการรวมกลุ่มและเจรจาต่อรอง โดยเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารระหว่างผู้บริหาร และพนักงานผ่านคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการ ซึ่งมาจากการเลือกตั้งของพนักงาน โดยพนักงานร้อยละ 100 อยู่ภายใต้ข้อตกลงการเจรจาต่อรองร่วมกัน
- คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเหมาะสม
- จัดทำ สื่อสาร และเผยแพร่ **“จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจสำหรับคู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ”** เพื่อให้คู่ค้า ผู้รับเหมา และพันธมิตรทางธุรกิจปฏิบัติตามแนวทางของบริษัทฯ โดยเฉพาะในประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

กลไกการร้องเรียน การเยียวยา และการฟื้นฟูด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทฯ ได้จัดให้มีช่องทางการร้องเรียนและแจ้งเบาะแส (Whistleblowing Channel) อาทิ การส่งอีเมลถึงคณะกรรมการตรวจสอบที่ ac@symphony.net.th การส่งจดหมายร้องเรียนมายังบริษัทฯ รวมถึงช่องทางการสื่อสารอื่น ๆ เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรและผู้มีส่วนได้เสียสามารถแสดงความคิดเห็น เสนอแนะ แจ้งข้อมูลหรือร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนอันเกิดจากการดำเนินงาน หรือการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมของบุคลากรของบริษัทฯ

บริษัทฯ กำหนดมาตรการเพื่อปกป้องสิทธิของผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส ผู้ถูกร้องเรียน และผู้มีส่วนที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน รวมถึงมีมาตรการในการคุ้มครองและให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยกลไกการรับข้อร้องเรียนมีการครอบคลุมสิทธิมนุษยชนในการรักษาความลับของผู้ร้องเรียน ไม่เปิดเผยตัวบุคคลที่ร้องเรียน และได้กำหนดระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยบริษัทฯ มีกระบวนการพิจารณา ตรวจสอบและจัดการข้อร้องเรียนอย่างรอบคอบ ยุติธรรม และโปร่งใส

การกระทำที่เป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนถือเป็นการฝ่าฝืนนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ และจรรยาบรรณของบริษัทฯ และต้องได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยตามที่กำหนดไว้ รวมถึงอาจได้รับการพิจารณาโทษตามกฎหมายหากการกระทำนั้นผิดกฎหมาย ส่วนการฟื้นฟูเยียวยากรณีเกิดเหตุการณ์ละเมิดสิทธิมนุษยชน บริษัทฯ กำหนดให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการบรรเทาแก้ไขผลกระทบที่เกิดขึ้นโดยเร่งด่วน และมีมาตรการชดเชยเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างเป็นธรรม

ในกรณีที่เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน บริษัทฯ จะดำเนินการเยียวยาและฟื้นฟูผู้ได้รับผลกระทบอย่างเหมาะสม และเป็นธรรม ตามหลักการของ UNGPs โดยอาจดำเนินการร่วมกับกลไกการเยียวยาภายนอก เช่น หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานอิสระ หรือผู้เชี่ยวชาญ บริษัทฯ มีแนวทางช่วยเหลือทั้งทางด้านกายภาพและการชดเชยทั้งในรูปแบบตัวเงินและรูปแบบอื่นอย่างเหมาะสมตามแต่ละกรณี ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อบรรเทาผลกระทบจากกิจกรรมของบริษัทฯ ที่ก่อให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งสรุปบทเรียนเพื่อนำไปปรับปรุงมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซ้ำ

ในปี 2568 บริษัทฯ ไม่มีข้อร้องเรียนหรือรายงานเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน การล่วงละเมิดหรือการเลือกปฏิบัติที่มีนัยสำคัญ ทั้งจากการดำเนินงานของบริษัทฯ เอง รวมถึงจากการดำเนินธุรกิจของคู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ

2. การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล



นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล

บริษัทฯ เชื่อมั่นว่าบุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและมีความสำคัญสูงสุดต่อการขับเคลื่อนองค์กร เนื่องจากความยั่งยืนและการเติบโตอย่างต่อเนื่องของบริษัทฯ ขึ้นอยู่กับคุณภาพ ศักยภาพ ความสามารถ ความมุ่งมั่น และความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในทุกระดับ บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ มุ่งพัฒนาบุคลากรให้เป็นทั้งคนดีและคนเก่ง มีความสุขในการทำงาน มีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดี พร้อมทั้งมีความพร้อมในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อร่วมกันขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์และพันธกิจที่กำหนดไว้

ในการนี้ บริษัทฯ ได้กำหนด **“นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล”** เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร โดยครอบคลุมตั้งแต่การกำหนดโครงสร้างองค์กรและการวางแผนอัตรากำลัง การสรรหาและจ้างงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมและเป็นธรรม การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและเอื้อต่อการทำงาน การพัฒนาศักยภาพและทักษะของบุคลากร การบริหารและประเมินผลการปฏิบัติงาน การสื่อสารภายในองค์กร ตลอดจนการเสริมสร้างความผูกพันและความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เพื่อสนับสนุนการเติบโตของบริษัทฯ อย่างมั่นคงและยั่งยืนในระยะยาว



รายละเอียดเกี่ยวกับ **“นโยบายการบริหารทุนมนุษย์”** สามารถศึกษาได้ที่เว็บไซต์ของบริษัทฯ ที่ www.symphony.net.th โดยไปที่เมนู: “การกำกับดูแลกิจการ” >> “นโยบายบริษัท” หรือ <https://www.symphony.net.th/storage/document/cg/human-capital-management-policy-th.pdf>

การดำเนินงานด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการสร้างประสบการณ์การทำงานอันยอดเยี่ยม (Excellent Experience) ให้แก่พนักงานตลอดเส้นทางการทำงาน (Employee Journey) ตั้งแต่กระบวนการสรรหาและว่าจ้าง (Recruit & Hire) การเริ่มต้นการทำงาน (Onboarding) การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพ (Development) การเติบโตและความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Development) ตลอดจนกระบวนการก้าวออกจากองค์กร (Exit) เพื่อให้พนักงานได้รับการดูแลและสนับสนุนอย่างเหมาะสมในทุกช่วงของการทำงาน

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมุ่งส่งเสริมและพัฒนาปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานอย่างต่อเนื่อง อาทิ การพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานทั้งในด้านวิชาชีพและทักษะทางสังคม (Reskill and Upskill) การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงาน การจัดตั้งคณะทำงานหรือทีมโครงการเพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การวางแผน และการดำเนินงาน ตลอดจนการจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่มีความเหมาะสมและสามารถแข่งขันได้กับตลาดแรงงาน

บริษัทฯ เชื่อมั่นว่าสวัสดิภาพและคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานเป็นรากฐานสำคัญของความเข้มแข็งขององค์กร ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือ ความคิดสร้างสรรค์ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตลอดจนสนับสนุนการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย โดยมีแนวทางการดำเนินงานที่สำคัญดังนี้

1. การจ้างงาน และการส่งเสริมความหลากหลาย

บริษัทฯ มีนโยบายด้านการจ้างงานที่ยึดหลักความเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ โดยไม่จำกัดหรือกีดกันบุคคลจากความแตกต่างด้านเพศ สันนิยมาทางเพศ อายุ ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ศาสนา ความเชื่อ ระดับการศึกษา สถานะทางสังคม หรือความพร้อมทางร่างกาย ทั้งนี้ บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการยอมรับคุณค่าและศักยภาพของความหลากหลายและความแตกต่างของแต่ละบุคคล โดยตระหนักว่าความหลากหลายของบุคลากรจะช่วยให้เสริมสร้างมุมมองที่สร้างสรรค์ และเพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าและการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่การเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน

ทั้งนี้ ในปี 2568 บริษัทฯ มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 502 คน ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรที่มีความหลากหลายในด้านช่วงอายุ เพศ และลักษณะการปฏิบัติงาน สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของบริษัทฯ ในการสร้างองค์กรที่เปิดกว้างเป็นธรรม และเคารพในคุณค่าของความหลากหลาย

สัดส่วนพนักงานแยกตามเพศ



เพศชาย	303	คน
เพศหญิง	199	คน

สัดส่วนพนักงานแยกตามอายุ

ช่วงอายุ	ชาย (คน)	หญิง (คน)
น้อยกว่า 30 ปี	42	35
30 – 50 ปี	244	158
มากกว่า 50 ปี	17	6

สัดส่วนพนักงานแยกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	ชาย (คน)	หญิง (คน)
ระดับปฏิบัติการ	281	183
ระดับบริหาร ⁽¹⁾	21	16
ผู้บริหารระดับสูง ⁽²⁾	1	-

หมายเหตุ: ⁽¹⁾ ระดับบริหาร หมายถึง ระดับหัวหน้าฝ่าย (Head of Department) หรือเทียบเท่าขึ้นไป

⁽²⁾ ผู้บริหารระดับสูง หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งระดับประธานเจ้าหน้าที่ (Chief Officer หรือ C-Suite)

2. การจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการ

บริษัทฯ ตระหนักว่าการกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างแรงจูงใจ การดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ตลอดจนส่งเสริมประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานในระยะยาว ด้วยเหตุนี้ บริษัทฯ จึงดำเนินการวิเคราะห์ทบทวน และปรับปรุงกลยุทธ์ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าระบบค่าตอบแทนของบริษัทฯ มีความเหมาะสม เป็นธรรม และสามารถแข่งขันได้เมื่อเทียบกับบริษัทชั้นนำในอุตสาหกรรมเดียวกัน

บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถ ประสิทธิภาพผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายบุคคล ตลอดจนผลประโยชน์ของการของบริษัทฯ เป็นสำคัญ ผ่านการประเมินผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Key Performance Indicators: KPIs) ควบคู่กับการพิจารณาภาวะเศรษฐกิจในแต่ละช่วงเวลา นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดโครงสร้างเงินเดือนและสวัสดิการโดยอ้างอิงข้อมูลตลาดแรงงานและการเปรียบเทียบกับองค์กรในอุตสาหกรรมเดียวกัน เพื่อให้พนักงานได้รับค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม เป็นธรรม และสอดคล้องกับผลงานที่สร้างให้แก่องค์กร

นอกเหนือจากเงินเดือนและเงินโบนัสประจำปี บริษัทฯ ได้จัดให้มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเพื่อส่งเสริมการออมและเสริมสร้างความมั่นคงทางการเงินในระยะยาวให้แก่พนักงาน โดยเปิดโอกาสให้พนักงานเลือกอัตราการสะสมเงินออมได้ในอัตราร้อยละ 3-15 ของฐานเงินเดือน ขณะที่บริษัทฯ ร่วมสมทบในอัตราร้อยละ 4 ณ ปี 2568 มีพนักงานเข้าร่วมกองทุนสำรองเลี้ยงชีพจำนวน 347 คน คิดเป็นร้อยละ 69.12 ของพนักงานทั้งหมด

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังจัดให้มีสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่หลากหลายและครอบคลุม เพื่อสนับสนุนคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน อาทิ ประกันสุขภาพแบบกลุ่ม ประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุ เบี้ยเลี้ยงสำหรับการเดินทางไปปฏิบัติงาน เงินช่วยเหลือในโอกาสต่าง ๆ สวัสดิการเงินกู้ในอัตราดอกเบี้ยพิเศษร่วมกับสถาบันการเงิน คู่สัญญา และเงินค่าชดเชยกรณีเกษียณอายุ

ในด้านการดูแลสุขภาพและสุขภาพของพนักงาน บริษัทฯ จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีตามกลุ่มอายุ และเพศ รวมถึงการจัดหาวัคซีนป้องกันโรคไข้หวัดใหญ่ และการจัดกิจกรรมหรือการอบรมเพื่อให้ความรู้ด้านการดูแลสุขภาพและการป้องกันโรค เพื่อส่งเสริมสุขภาพที่ดีของพนักงานอย่างต่อเนื่อง

บริษัทฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการสวัสดิการ ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนผู้บริหารและตัวแทนพนักงานจากหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อกำหน้าที่กำกับดูแล เสนอแนะ และส่งเสริมการพัฒนาสวัสดิการและคุณภาพชีวิตของพนักงานอย่างรอบด้าน อันนำไปสู่การสร้างความสุข ความผูกพัน และความมั่นคงในการทำงานในระยะยาว

3. การพัฒนาความรู้และศักยภาพของพนักงาน

นโยบายการพัฒนาพนักงาน

บริษัทฯ ตระหนักดีว่า พนักงานคือทรัพยากรที่มีคุณค่าและเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ บริษัทฯ จึงมุ่งมั่นพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความรู้ ความสามารถ และทักษะวิชาชีพ ให้สอดคล้องกับลักษณะงานและความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่ง ตลอดจนการพัฒนาทักษะด้านภาวะผู้นำ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับความท้าทายในสายอาชีพในอนาคต

บริษัทฯ ส่งเสริมให้พนักงานได้พัฒนาความรู้และความชำนาญจากการปฏิบัติงานจริง ควบคู่กับการจัดอบรมภายในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ ประสบการณ์ และแนวปฏิบัติที่ดีระหว่างบุคลากร นอกจากนี้ ยังสนับสนุนให้พนักงานและผู้บริหารในสายงานต่าง ๆ เข้าร่วมการอบรมและสัมมนาภายนอก ในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่าย เพื่อนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขณะเดียวกัน บริษัทฯ มุ่งเน้นการส่งเสริมให้พนักงานรับรู้ เข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของการยึดถือ ค่านิยมหลักขององค์กรเป็นกรอบในการปฏิบัติงาน เพื่อปลูกฝังให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง อันเป็นปัจจัยสำคัญในการสนับสนุนการเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืนของบริษัทฯ

แนวทางการพัฒนาพนักงาน

ภายใต้บริบทของการดำเนินธุรกิจในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว บริษัทฯ เห็นว่าพนักงานคือหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถเติบโตและปรับตัวได้อย่างยั่งยืน บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของพนักงานในทุกระดับตำแหน่งอย่างรอบด้าน เพื่อเสริมสร้างความพร้อม ทักษะ และขีดความสามารถในการสร้างสรรคงาน และการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ

บริษัทฯ มุ่งเน้นให้พนักงานทุกคนได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มตั้งแต่กระบวนการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ (Onboarding Program) ซึ่งเป็นแผนพัฒนาพนักงานตลอดระยะเวลา 4 เดือนของช่วงทดลองงาน เพื่อช่วยให้พนักงานใหม่สามารถปรับตัว เข้าสู่บทบาทหน้าที่ และซึมซับวัฒนธรรมองค์กรได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้ บริษัทฯ เป็นผู้กำหนดแนวทางการพัฒนาพนักงานในรูปแบบต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับความจำเป็นของงาน ควบคู่กับการเปิดโอกาสให้พนักงานเลือกเข้าร่วมการฝึกอบรมตามความสนใจและความต้องการในการพัฒนาตนเอง

รูปแบบการพัฒนาพนักงานประกอบด้วย

1. การฝึกอบรมภายใน (In-house Training) เพื่อพัฒนาแนวคิด ความรู้ และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรและสภาวะการแข่งขันในปัจจุบัน
2. การฝึกอบรมภายนอก (External Training) เพื่อเสริมสร้างความรู้และศักยภาพเฉพาะด้านตามลักษณะงาน โดยส่งพนักงานเข้ารับการอบรมหรือสัมมนาที่สถาบันภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญ
3. การฝึกอบรมความรู้ในงาน (On the Job Training) เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะจากการทำงานจริง ช่วยให้พนักงานเรียนรู้กระบวนการทำงานอย่างลึกซึ้งและสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. การแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ (Knowledge Sharing) เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้ถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ประสบการณ์ และแนวปฏิบัติที่ดี ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการทำงานและการดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง

สำหรับการจัดฝึกอบรม โดยเฉพาะการฝึกอบรมภายใน บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการออกแบบกระบวนการเรียนรู้ในรูปแบบกิจกรรมเชิงปฏิบัติ (Workshop) โดยเชิญวิทยากรหรือผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์ เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้ผ่านการลงมือปฏิบัติจริง การคิดวิเคราะห์ การแสดงความคิดเห็น และการแลกเปลี่ยนมุมมอง ซึ่งช่วยให้สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการทำงานได้อย่างเป็นรูปธรรม

ผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาพนักงาน

ในปี 2568 บริษัทฯ ได้ดำเนินการพัฒนาศักยภาพพนักงานผ่านการฝึกอบรมทั้งหลักสูตรภายในและหลักสูตรภายนอก โดยมีพนักงานเข้ารับการอบรมรวมทั้งสิ้น 401 คน แบ่งเป็นพนักงานชาย 250 คน และพนักงานหญิง 151 คน คิดเป็นร้อยละ 80 ของพนักงานทั้งหมด มีจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ย 2.07 ชั่วโมงต่อคนต่อปี และมีค่าใช้จ่ายในการพัฒนาพนักงานรวมประมาณ 3,567,810 บาท สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของบริษัทฯ ในการลงทุนเพื่อยกระดับศักยภาพบุคลากรและเสริมสร้างความแข็งแกร่งขององค์กรในระยะยาว

หลักสูตรที่จัดอบรมในปี 2568

- **หลักสูตร การสื่อสารเชิงกลยุทธ์เพื่อความสำเร็จของผู้ผู้นำ (Strategic Communication for Leadership Success)**

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร: เพื่อเสริมสร้างแนวคิดเชิงบวกแบบ Growth Mindset ให้แก่ผู้เข้าร่วมหลักสูตร และบุคคลรอบข้าง เพิ่มพลังการสื่อสารเชิงบวกทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตลอดจนสร้างความเข้าใจในหลักการและความสำคัญของการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสื่อสารที่กระชับ ชัดเจน และสามารถบรรลุเป้าหมายได้ภายในระยะเวลาอันจำกัด พร้อมทั้งเรียนรู้เทคนิคการวางแผนการสื่อสารตามกรอบเป้าหมายหลัก 5 ประการ (REAAL) ได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์ (Relationship) การสร้างความบันเทิงและความน่าสนใจ (Entertainment) การโน้มน้าวและปรับทัศนคติ (Attitude) การกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ (Action) และการสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน (Learning and Understanding)

เป้าหมายของหลักสูตร: เพื่อให้ผู้เข้าร่วมมีความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของการฟัง ซึ่งเป็นทักษะสำคัญของผู้ผู้นำที่ประสบความสำเร็จ รวมถึงสามารถประยุกต์ใช้เครื่องมือ ขั้นตอน และวิธีการวางแผนการสื่อสารในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการฝึกอบรม:

1. พัฒนาทักษะการฟังและการจับประเด็น เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์และความเชื่อมั่น
2. สามารถสื่อสารและโน้มน้าวบุคคลที่มีลักษณะเฉพาะหรือสื่อสารได้ยากอย่างมีกลยุทธ์
3. เรียนรู้เทคนิคการให้และรับข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เพื่อให้เกิดทั้งผลงานและความร่วมมือที่ดี
4. เสริมทักษะในการรับมือกับคำถามหรือสถานการณ์ที่ท้าทายได้อย่างเหมาะสมและสร้างสรรค์



- **หลักสูตร English for Business Working**

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร : เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับพื้นฐาน เสริมสร้างความเข้าใจในการใช้คำศัพท์ทั่วไปและคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ตลอดจนสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการสื่อสารภายในองค์กรได้อย่างเหมาะสม

เป้าหมายของหลักสูตร : เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับพื้นฐานได้อย่างมั่นใจ ใช้คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้อย่างถูกต้อง และสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการทำงานและการสื่อสารในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการฝึกอบรม :

1. พัฒนากิจกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษทั้งการฟัง พูด อ่าน และเขียนในระดับพื้นฐาน
2. เสริมสร้างความสามารถในการใช้คำศัพท์พื้นฐานและคำศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน
3. เพิ่มความมั่นใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษในสถานการณ์ทั่วไปและบริบทการทำงาน
4. สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและการสื่อสารภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. สนับสนุนการทำงานเป็นทีม โดยเฉพาะในสภาพแวดล้อมการทำงานที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษ
6. วางรากฐานสำหรับการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในระดับที่สูงขึ้น เพื่อเพิ่มโอกาสในการพัฒนาอาชีพในอนาคต



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

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร : เพื่อพัฒนาทักษะด้านการขายและการบริการให้มีความเป็นมืออาชีพ เสริมสร้างความเข้าใจในเทคนิคสำคัญในการเข้าถึงความต้องการของลูกค้า และสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการขายและการให้บริการได้อย่างเหมาะสม สอดคล้อง และเกิดประสิทธิผลสูงสุด

เป้าหมายของหลักสูตร : เพื่อยกระดับทักษะการขายและการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยมุ่งเน้นการเรียนรู้กระบวนการขายอย่างเป็นระบบ การเข้าใจความต้องการของลูกค้า และการสร้างความพึงพอใจในระยะยาว

ประโยชน์ที่จะได้รับการฝึกอบรม :

1. พัฒนาทักษะการขายและการบริการให้มีมาตรฐานระดับมืออาชีพ
2. เรียนรู้เทคนิคและกลยุทธ์ในการเข้าถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
3. เสริมสร้างทักษะการสื่อสารและการเจรจา เพื่อสร้างความสัมพันธ์และความไว้วางใจจากลูกค้า
4. สามารถนำความรู้และเทคนิคไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. เพิ่มระดับความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าในระยะยาว
6. เสริมสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรในตลาดที่มีการแข่งขันสูง
7. สนับสนุนผลลัพธ์เชิงธุรกิจ ทั้งในด้านโอกาสการปิดการขาย รายได้ และความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน



4. การบริหารและการประเมินผลการปฏิบัติงาน

บริษัทฯ มีนโยบายการบริหารและการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยนำระบบตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicators: KPIs) ที่เชื่อมโยงจากเป้าหมายระดับองค์กรลงสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคลให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจและกลยุทธ์ของบริษัทฯ รวมถึงนำระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานที่ทันสมัยและเป็นไปตามมาตรฐานมาปรับใช้ เพื่อให้สามารถควบคุม ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการประเมินดังกล่าวถูกนำมาใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร การวางแผนพัฒนารายบุคคล การบริหารค่าตอบแทน และการเติบโตในสายอาชีพ ตลอดจนสนับสนุนการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ ในปี 2568 พนักงานของบริษัทฯ ทุกคนมีการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (KPIs) และได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานครบถ้วนคิดเป็นร้อยละ 100

5. การพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน

พนักงานเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จ บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานอย่างรอบด้าน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ ควบคู่กับการดำรงชีวิตอย่างมีความสุขและสมดุล

ในปี 2568 บริษัทฯ ได้ดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมสุขภาวะและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน (Well-being) อย่างต่อเนื่อง ภายใต้แนวคิดการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการทำงานและการดำเนินชีวิตที่มีคุณภาพ (Great Place to Work) โดยอาศัยกรอบการส่งเสริมสุขภาวะของพนักงาน (Wellness Framework) ครอบคลุม 4 มิติหลัก ดังนี้

• สุขภาพกายและความปลอดภัย (Physical Wellness)

- จัดให้มีสถานที่ทำงานที่ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและสุขอนามัยอย่างเหมาะสม เพื่อสนับสนุนการทำงานในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย
- ส่งเสริมสุขภาพร่างกายของพนักงานผ่านกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพอย่างต่อเนื่อง อาทิ กิจกรรมกีฬา เช่น แบดมินตันและฟุตบอล รวมถึงกิจกรรมผ่อนคลายจากการทำงาน เพื่อสนับสนุนสุขภาวะที่ดีของพนักงาน



- **สุขภาพจิตและความสมดุลในการทำงาน (Mental & Emotional Wellness)**

- ส่งเสริมสุขภาพจิตและความผ่อนคลายของพนักงาน ผ่านกิจกรรมที่ช่วยลดความตึงเครียดจากการทำงาน เช่น กิจกรรมนวดผ่อนคลาย และกิจกรรมสร้างบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตร
- สนับสนุนการเข้าถึงบริการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพจิตผ่านระบบโทรเวชกรรม (Mental Telemedicine) เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานที่เผชิญกับความเครียดหรือความกังวลจากการทำงานหรือเรื่องส่วนตัว สามารถเข้ารับคำปรึกษาจากนักจิตวิทยาผู้เชี่ยวชาญได้อย่างเหมาะสม โดยมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและรักษาความลับของผู้ใช้บริการอย่างเคร่งครัด

- **ความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วม (Social Wellness)**

- จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงาน เปิดโอกาสให้พนักงานได้พบปะ แลกเปลี่ยน และทำกิจกรรมร่วมกันในโอกาสสำคัญต่างๆ อาทิ กิจกรรมผู้บริหารพบพนักงานประจำปี (Townhall) กิจกรรม CEO on Ground กิจกรรมสังสรรค์ประจำปี รวมถึงกิจกรรมในเทศกาลและวันสำคัญต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความผูกพันและบรรยากาศการทำงานที่เกื้อกูลกัน



- **ความมั่นคงทางการเงิน (Financial Wellness)**

- จัดโครงการความร่วมมือกับสถาบันการเงินในการให้สินเชื่ออัตราดอกเบี้ยพิเศษแก่พนักงาน เช่น สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและสินเชื่อส่วนบุคคล เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการทางการเงินและเสริมสร้างความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว
- จัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจด้านการเงินและการลงทุนให้แก่พนักงาน ผ่านรูปแบบกิจกรรมเชิงสร้างสรรค์และการเรียนรู้ผ่านเกม เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าใจแนวคิดด้านการลงทุนได้ง่ายขึ้นและนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม

6. การสร้างความผูกพันของพนักงาน

การสร้างความผูกพันของพนักงานกับองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจให้บรรลุตามทิศทางและกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ เนื่องจากความผูกพันของพนักงานมีความเชื่อมโยงโดยตรงกับประสิทธิภาพในการทำงาน ความร่วมมือ การสร้างสรรค์นวัตกรรม และความสามารถในการแข่งขันขององค์กรในระยะยาว ทั้งนี้ การมีส่วนร่วมของพนักงานตั้งอยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจ ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการส่งเสริมผ่านการสื่อสารที่เปิดกว้าง ความโปร่งใส และการสร้างแรงจูงใจอย่างเหมาะสม

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการพัฒนากระบวนการทำงานและสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน ควบคู่กับการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และสะท้อนมุมมองต่อการบริหารจัดการขององค์กรอย่างตรงไปตรงมา โดยเห็นว่าการรับฟังเสียงของพนักงานเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรบุคคล และเสริมสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กรอย่างยั่งยืน

หนึ่งในเครื่องมือสำคัญที่บริษัทฯ นำมาใช้ในการติดตามและประเมินระดับความผูกพันของพนักงาน คือ การสำรวจความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement Survey) ซึ่งจัดให้มีการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำปีอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากพนักงานอย่าง

เป็นระบบ ผลการสำรวจดังกล่าวถูกนำมาวิเคราะห์และใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนปรับปรุงและพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล รวมถึงการออกแบบกิจกรรมและมาตรการที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของพนักงานได้อย่างเหมาะสม

สำหรับปี 2568 ผลการสำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรอยู่ที่ร้อยละ 81 ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ร้อยละ 80 สะท้อนถึงระดับความผูกพันและความเชื่อมั่นของพนักงานต่อองค์กร

ทั้งนี้ บริษัทฯ จะนำผลการสำรวจดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและยกระดับการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความผูกพัน ความพึงพอใจ และการเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืนระหว่างพนักงานและองค์กร

3. การดูแลด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

บริษัทฯ ให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดูแลความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของ ผู้ปฏิบัติงานทุกคน โดยมุ่งมั่นดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างปลอดภัย มีสุขภาวะที่ดี และอยู่ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม บริษัทฯ เน้นการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในเชิงป้องกัน โดยยึดเป้าหมายสูงสุดคือ **“อุบัติเหตุเป็นศูนย์ (Zero Accident)”** เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุหรือความสูญเสียที่อาจส่งผลกระทบต่อชีวิต ทรัพย์สินของพนักงาน ครอบครัว และองค์กร

นโยบายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

บริษัทฯ มุ่งมั่นส่งเสริมให้บุคลากรของบริษัทฯ รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องมีคุณภาพชีวิตที่ดี และมีความปลอดภัยในการทำงาน ภายใต้ระบบการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ได้มาตรฐาน มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง บริษัทฯ ได้กำหนด **“นโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน”** เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงาน ตลอดจนรักษาและพัฒนาระบบการบริหารจัดการด้านดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดให้ความปลอดภัยในการทำงานเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบร่วมกันของผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ



รายละเอียดเกี่ยวกับ **“นโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน”** สามารถศึกษาได้ที่เว็บไซต์ของบริษัทฯ ที่ www.symphony.net.th โดยไปที่เมนู: “การกำกับดูแลกิจการ” >> “นโยบายบริษัท” หรือ <https://www.symphony.net.th/storage/document/cg/safety-occupational-health-and-work-environment-policy-th.pdf>

การกำกับดูแลการบริหารความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

การบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของบริษัทฯ อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีผู้บริหารสูงสุดหรือผู้แทนที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารสูงสุดทำหน้าที่เป็นประธานคณะกรรมการ เพื่อขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการด้านความปลอดภัยไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลเป็นรูปธรรม

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับวิชาชีพ ทำหน้าที่ตรวจสอบ ดูแล ติดตาม และรายงานผลการปฏิบัติตามมาตรการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด และสามารถป้องกันความเสี่ยงด้านความปลอดภัยได้อย่างเหมาะสมและทันก่วงที่

การดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1. การจัดการสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน

บริษัทฯ จัดให้มีสถานที่ทำงานที่มีสภาพแวดล้อมสะอาด เป็นระเบียบ และเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน โดยปฏิบัติตามกฎหมาย มาตรฐาน และข้อกำหนดด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้พัฒนาระบบการทำงานและมาตรการต่าง ๆ ที่มุ่งเน้นการส่งเสริมความปลอดภัยและสุขอนามัยของพนักงาน เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ลดความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ และส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร



2. การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

บริษัทฯ ตระหนักว่าปัจจัยสำคัญของการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีความรู้ ความเข้าใจ และความตระหนักถึงความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงาน ตลอดจนการปฏิบัติตามมาตรการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างเคร่งครัด

เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในองค์กร บริษัทฯ ได้ดำเนินการส่งเสริมความรู้และความเข้าใจด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยจัดให้มีการฝึกอบรมด้านอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทั้งในส่วนของความรู้ทั่วไป และความรู้เฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับอันตรายจากลักษณะงาน กระบวนการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยง เพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ปลอดภัย และลดโอกาสการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน

ในปี 2568 บริษัทฯ ได้จัดให้มีการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงานแก่ผู้บริหารและพนักงานในระดับต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับความรู้ ความตระหนัก และทักษะด้านความปลอดภัยให้สอดคล้องกับลักษณะงานและมาตรฐานที่กำหนด โดยมีรายละเอียดดังนี้

ชื่อหลักสูตร	จำนวน ชั่วโมง	จำนวน ผู้เข้าอบรม (คน)	ผู้บริหาร	พนักงาน สาย ปฏิบัติการ	พนักงาน สาย สนับสนุน	ผู้รับเหมา
หลักสูตรความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานสำหรับพนักงานใหม่ และพนักงานทั่วไป	6 ชั่วโมง	173	2	75	96	-
หลักสูตรดับเพลิงขั้นต้น	6 ชั่วโมง	16	-	-	16	-
หลักสูตร จป.บริหาร	12 ชั่วโมง	1	1	-	-	-
หลักสูตร จป.หัวหน้างาน	12 ชั่วโมง	3	-	3	-	-
การปฏิบัติงานบนเสาไฟฟ้า (การติดตั้งสายสื่อสาร) ของการไฟฟ้านครหลวง	12 ชั่วโมง	1	-	1	-	-

ชื่อหลักสูตร	จำนวน ชั่วโมง	จำนวน ผู้เข้าอบรม (คน)	ผู้บริหาร	พนักงาน สาย ปฏิบัติการ	พนักงาน สาย สนับสนุน	ผู้รับเหมา
การปฏิบัติงานบนเสาไฟฟ้า (การ ติดตั้งสายสื่อสาร) แบบต่ออายุ บัตร ของ การไฟฟ้านครหลวง	6 ชั่วโมง	15	-	15	-	-
หลักสูตรการทำงาน เกี่ยวกับสายสื่อสารของหน่วยงานภายนอกบน เสาไฟฟ้าของ กฟภ.	12 ชั่วโมง	3	-	3	-	-
การทำงานเกี่ยวกับ สายสื่อสารของหน่วยงาน ภายนอกบนเสาไฟฟ้าของ กฟภ. (ทบทวน)	6 ชั่วโมง	8	-	8	-	-
การปฐมพยาบาลและ การกู้ฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐาน (CPR)	6 ชั่วโมง	11	-	-	11	-
หลักสูตรความปลอดภัย ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับไฟฟ้า	6 ชั่วโมง	15	-	15	-	-
หลักสูตรคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน	12 ชั่วโมง	10	5	5	-	-



3. การส่งเสริมอาชีพอนามัยและสุขภาพของพนักงาน

บริษัทฯ ตระหนักว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม ควบคู่กับการมีสุขภาพอนามัยที่ดีของพนักงาน เป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างความสุข ความผูกพัน และประสิทธิภาพในการทำงานในระยะยาว บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับการดูแลและส่งเสริมสุขภาพของพนักงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

บริษัทฯ จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีแก่พนักงานทุกคนอย่างสม่ำเสมอ โดยครอบคลุมทั้งการตรวจสุขภาพทั่วไป และการตรวจเพิ่มเติมตามปัจจัยเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานหรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อการเฝ้าระวัง ป้องกัน และลดความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนส่งเสริมให้พนักงานมีความตระหนักรู้ในการดูแลสุขภาพของตนเอง

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้ส่งเสริมการดูแลสุขภาพองค์รวมของพนักงานผ่านกิจกรรมและโครงการต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ภายใต้การดำเนิน “โครงการ 4F” ซึ่งเป็นแนวคิดด้านสุขภาพที่บริษัทฯ พัฒนาและขับเคลื่อนมาอย่างต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างสมดุลระหว่างการทำงานและการดำเนินชีวิตของพนักงานในทุกมิติ ประกอบด้วย

- **Fin D (Financial Wellbeing)** ส่งเสริมความรู้และวินัยทางการเงิน เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงทางการเงินและคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน
- **Firm D (Physical Wellbeing)** ส่งเสริมสุขภาพร่างกาย ความปลอดภัยในการทำงาน และการป้องกันการเจ็บป่วยจากการทำงาน
- **Feel D (Emotional & Spiritual Wellbeing)** ส่งเสริมสุขภาพจิต ความสมดุลทางอารมณ์ และความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน
- **Farm D (Social & Environmental Wellbeing)** ส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร การมีส่วนร่วมกับสังคม และความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม

การดำเนินโครงการ 4F ถือเป็นการบูรณาการแนวคิดด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และการส่งเสริมสุขภาพ เข้ากับการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างยั่งยืน โดยบริษัทฯ มุ่งมั่นดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ เพื่อสร้างคุณค่าให้แก่พนักงาน องค์กร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกมิติ พร้อมสนับสนุนการเติบโตขององค์กรอย่างมั่นคงและยั่งยืนในระยะยาว



Fin D (Financial Wellbeing)

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความรู้และวินัยทางการเงินแก่พนักงาน เพื่อสนับสนุนความมั่นคงทางการเงินและยกระดับคุณภาพชีวิตในระยะยาว โดยมุ่งส่งเสริมให้พนักงานมีความเข้าใจในการบริหารจัดการทางการเงินอย่างเป็นระบบ และสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน

ภายใต้กรอบดังกล่าว บริษัทฯ ได้จัดกิจกรรมการเรียนรู้ด้านการลงทุน โดยประยุกต์ใช้แนวคิดการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม (Active Learning) ผ่านการใช้บอร์ดเกม Stockpile ซึ่งเป็นเครื่องมือการเรียนรู้ที่ออกแบบมาเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจด้านการลงทุนในลักษณะที่เข้าใจง่าย สนุกสนาน และกระตุ้นการมีส่วนร่วมของพนักงาน กิจกรรมดังกล่าวช่วยถ่ายทอดความรู้ด้านการลงทุนอย่างเป็นรูปธรรม พร้อมสอดแทรกหลักการสำคัญ อาทิ การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับเงินออม การบริหารความเสี่ยง และการวางแผนทางการเงินอย่างเป็นระบบ

การดำเนินกิจกรรมดังกล่าวช่วยให้พนักงานสามารถพัฒนาความเข้าใจด้านการลงทุนและการวางแผนทางการเงินในระยะยาว โดยเฉพาะการเตรียมความพร้อมสู่การเกษียณอายุอย่างมีคุณภาพ อันเป็นการสนับสนุนเป้าหมายด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ควบคู่กับการเสริมสร้างความมั่นคงและความยั่งยืนให้แก่พนักงานและองค์กรในระยะยาว



Firm D (Physical Wellbeing)

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมสุขภาพร่างกาย ความปลอดภัย และการป้องกันการเจ็บป่วยของพนักงาน โดยดำเนินการดูแลสุขภาพเชิงป้องกันอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความพร้อมในการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิตที่ดีในระยะยาว เริ่มตั้งแต่การเสริมสร้างภูมิคุ้มกันให้แก่พนักงานผ่านการฉีดวัคซีนป้องกันโรคไข้หวัดใหญ่ เพื่อลดความเสี่ยงด้านสุขภาพจากโรคตามฤดูกาล และเพิ่มความสามารถในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพอากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

นอกจากนี้ บริษัทฯ ส่งเสริมการออกกำลังกายและการดูแลสุขภาพอย่างสม่ำเสมอ ผ่านการจัดตั้งชมรมส่งเสริมสุขภาพและการออกกำลังกาย อาทิ ชมรมแบดมินตัน และชมรมฟุตบอล เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถเลือกเข้าร่วมกิจกรรมที่สอดคล้องกับความสนใจและความถนัดของตนเอง กิจกรรมดังกล่าวไม่เพียงช่วยเสริมสร้างสมรรถภาพทางร่างกายและลดความเสี่ยงจากโรคที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเท่านั้น แต่ยังเป็นเวทีในการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานจากหลากหลายหน่วยงาน เสริมสร้างความสามัคคี ความสัมพันธ์อันดี และบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อความสุขและประสิทธิภาพในการทำงาน



Feel D (Emotional & Spiritual Wellbeing)

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมสุขภาพจิต ความสมดุลทางอารมณ์ และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน โดยดำเนินการดูแลสุขภาวะด้านจิตใจอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ทั้งในเชิงป้องกันและเชิงส่งเสริม เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เกื้อกูลและปลอดภัยทางจิตใจ บริษัทฯ จัดให้พนักงานสามารถเข้าถึงบริการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพจิตกับนักจิตวิทยาผู้เชี่ยวชาญ ผ่านช่องทางโทรศัพท์และวิดีโอคอล เพื่อเป็นช่องทางในการรับคำแนะนำ การดูแล และการสนับสนุนด้านสุขภาพจิตอย่างเหมาะสมและเป็นความลับ

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้จัดกิจกรรมส่งเสริมการตระหนักรู้ด้านอารมณ์และสุขภาพจิต ภายใต้กิจกรรม **“Fun Halloween : What Are You Feeling Today?”** โดยนำแนวคิดและตัวละครจากภาพยนตร์แอนิเมชัน Inside Out มาประยุกต์ใช้ เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้สำรวจ รับรู้ และเข้าใจอารมณ์ของตนเอง ตลอดจนเรียนรู้ความหลากหลายทางอารมณ์ของผู้อื่น ผ่านบรรยากาศที่สนุกสนาน ผ่อนคลาย และเป็นมิตร ซึ่งช่วยลดความตึงเครียดจากการทำงาน และเสริมสร้างความมีชีวิตชีวาในสถานที่ทำงาน

อีกทั้ง บริษัทฯ ได้จัดกิจกรรมการบรรยายเชิงพัฒนาศักยภาพด้านอารมณ์ ภายใต้หัวข้อ **“Inside Work, Inside Emotion”** เพื่อส่งเสริมให้พนักงานตระหนักรู้ เข้าใจ และสามารถบริหารจัดการอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม รวมถึงพัฒนาทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่นที่มีความหลากหลายทางอารมณ์ โดยมุ่งเน้นการปรับใช้อารมณ์ในเชิงสร้างสรรค์ให้เป็นพลังในการทำงาน ซึ่งช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพความร่วมมือภายในองค์กร และบรรยากาศการทำงานที่เกื้อกูลกัน



นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้จัดอบรมเพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้และพัฒนาศักยภาพด้านการดูแลสุขภาวะทางจิตใจให้แก่พนักงานกลุ่มผู้บังคับบัญชาระดับต้น ภายใต้หลักสูตร **“The Power of Positive: Work Smart, Live Fully”** เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และมอบเครื่องมือเชิงปฏิบัติในการดูแลและสนับสนุนสุขภาพจิตของทีมงาน ส่งเสริมการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยทางจิตใจ (Psychological Safety) และการออกแบบรูปแบบการทำงานที่เหมาะสม ซึ่งเอื้อต่อการสร้างแรงจูงใจเชิงบวก ประสิทธิภาพการทำงาน และผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างยั่งยืนในระยะยาว



4. การตรวจสภาพแวดล้อมในการทำงาน

บริษัทฯ จัดให้มีการตรวจวัดและประเมินสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยที่กฎหมายกำหนด และเพื่อสร้างความมั่นใจว่าพนักงานสามารถปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและไม่ก่อให้เกิดโรคจากการทำงาน โดยการตรวจวัดดังกล่าวครอบคลุม การตรวจวัดแสงสว่างในพื้นที่ทำงาน การตรวจวัดระดับเสียง และการตรวจสอบคุณภาพน้ำดื่มสำหรับอุปโภคบริโภคภายในสำนักงาน

ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้นำผลการตรวจวัดมาวิเคราะห์และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดอย่างเหมาะสม สำหรับของเสียที่เกิดจากการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน อาทิ หลอดไฟที่หมดอายุการใช้งาน บริษัทฯ ได้นำส่งให้สำนักงานเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร เพื่อนำเข้าสู่กระบวนการกำจัดอย่างถูกต้องตามหลักสิ่งแวดล้อมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง



5. การดูแลสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยจากโรคระบาด และโรคภัยไข้เจ็บของพนักงาน

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมสุขภาพร่างกาย ความปลอดภัย และการป้องกันการเจ็บป่วยของพนักงาน โดยดำเนินการดูแลสุขภาพเชิงป้องกันอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เริ่มตั้งแต่การเสริมสร้างภูมิคุ้มกันให้แก่พนักงาน ผ่านการจัดสวัสดิการวัคซีนป้องกันโรคไข้หวัดใหญ่ เพื่อช่วยลดความเสี่ยงด้านสุขภาพจากโรคตามฤดูกาล และเสริมสร้างความพร้อมของพนักงานในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพอากาศและฤดูกาล



นอกจากนี้ บริษัทฯ ตระหนักว่าการมีสุขภาพที่ดีของพนักงานจำเป็นต้องควบคู่กับการทำงานในสภาพแวดล้อมที่สะอาด ถูกสุขลักษณะ และปลอดภัย จึงได้กำหนดมาตรการในการดูแลและควบคุมสัตว์พาหะนำโรค อาทิ ปลวก มด และแมลงสาบ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการแพร่กระจายของเชื้อโรค รักษาสุขอนามัยของสถานที่ทำงาน และส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อสุขภาวะและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

สถิติการเกิดอุบัติเหตุ อัตราการหยุดงาน และอัตราการเจ็บป่วยจากการทำงาน

บริษัทฯ มีการเก็บสถิติการเกิดอุบัติเหตุและการบาดเจ็บจากการทำงานเพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงมาตรฐานด้านความปลอดภัยของพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ที่	ผลการดำเนินงานด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย	ปี	
		2568	2567
1.	จำนวนผู้ปฏิบัติงาน ณ วันที่ 31 ธันวาคม (คน)	502	486
2.	จำนวนชั่วโมงการทำงาน (ชั่วโมง)	957,560	910,264
3.	จำนวนกรณีความเจ็บป่วยจากการทำงาน (กรณี)	0	0
4.	จำนวนกรณีการบาดเจ็บจากการทำงาน (กรณี)	0	0
5.	จำนวนพนักงานเสียชีวิตจากการทำงาน (คน)	0	0
6.	อัตราการบาดเจ็บจากการทำงาน ต่อ 200,000 ชั่วโมงการทำงาน	0	0
7.	อัตราการเจ็บป่วยจากการทำงาน ต่อ 200,000 ชั่วโมงการทำงาน	0	0
8.	อัตราการเสียชีวิตจากการทำงาน ต่อ 200,000 ชั่วโมงการทำงาน	0	0
9.	อัตรารวันทำงานที่สูญเสีย (วัน / 200,000 ชั่วโมงการทำงาน)	0	0
10.	อัตราการขาดงาน (วัน / จำนวนวันทำงานของพนักงานทั้งหมด)	0	0

หมายเหตุ:

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

4. การส่งเสริมผู้พิการ

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้พิการ และส่งเสริมการสร้างโอกาสในการประกอบอาชีพ เพื่อให้ผู้พิการมีรายได้ สามารถพึ่งพาตนเองได้ ลดความเหลื่อมล้ำ และมีส่วนร่วมในสังคมอย่างเท่าเทียม ภายใต้หลักการเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และความเสมอภาค

ในปี 2568 บริษัทฯ ได้ดำเนินการตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาอาชีพคนพิการ พ.ศ. 2550 มาตรา 35 โดยจัดจ้างผู้พิการทางการมองเห็นเพื่อให้บริการนัดผ่อนคลายเป็นพนักงานของบริษัทฯ รวมจำนวนทั้งสิ้น 5 คน แบ่งเป็นเพศชาย 3 คน และเพศหญิง 2 คน ซึ่งเป็นไปตามอัตราส่วนการจ้างงานระหว่างพนักงานทั่วไปกับผู้พิการในอัตรา 1 ต่อ 100 คน ตามที่กฎหมายกำหนด

การดำเนินการดังกล่าวสะท้อนถึงความมุ่งมั่นของบริษัทฯ ในการส่งเสริมการจ้างงานอย่างทั่วถึง สนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของผู้พิการ และมีส่วนร่วมในการสร้างสังคมที่เปิดกว้าง เป็นธรรม และยั่งยืน

6. การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและความเป็นส่วนตัว

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสื่อสารที่พัฒนาอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้การเข้าถึง การเก็บรวบรวม การใช้ และการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลสามารถดำเนินการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงและความเสียหายต่อเจ้าของข้อมูล บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและความเป็นส่วนตัวของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม และมุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบ โปร่งใส และเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้จัดเก็บ รวบรวม ใช้ เผยแพร่ หรือถ่ายโอน ซึ่งเกี่ยวข้องกับ ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย อาทิ ผู้ถือหุ้น พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า และพันธมิตรทางธุรกิจ โดยได้จัดทำ **“นโยบายและแนวปฏิบัติเรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล”** เป็นลายลักษณ์อักษร และเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของบริษัทฯ ที่ www.symphony.net.th เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ และสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

ทั้งนี้ บริษัทฯ ดำเนินการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่สำคัญ ดังนี้

1. การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Officer: DPO)

บริษัทฯ ได้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง เพื่อทำหน้าที่กำกับดูแล ให้คำปรึกษา และติดตามการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้เป็นไปตามกฎหมายและนโยบายที่กำหนด

2. การจัดตั้งคณะกรรมการด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA Working Group)

บริษัทฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการ PDPA เพื่อรับผิดชอบในการกำหนดกระบวนการ แนวทางปฏิบัติ และมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคลของบริษัทฯ ให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมาย และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพในทุกหน่วยงาน

3. การกำหนดและสื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

บริษัทฯ ได้ประกาศนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บ การใช้ การเปิดเผย การกำกับดูแล และการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล เพื่อให้บุคลากรทุกระดับยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องและสอดคล้องกับกฎหมาย

4. การจัดทำทะเบียนข้อมูลส่วนบุคคล (Record of Processing Activities)

บริษัทฯ ได้จัดทำทะเบียนข้อมูลส่วนบุคคลของทุกหน่วยงาน เพื่อจำแนกประเภทข้อมูล ประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บ ใช้ และเปิดเผยข้อมูล รวมทั้งกำหนดมาตรการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลให้เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงของข้อมูลแต่ละประเภท

ด้วยการดำเนินการดังกล่าว บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะสร้างระบบการบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคลที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับกฎหมาย และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มว่าข้อมูลส่วนบุคคลจะได้รับการคุ้มครองอย่างเหมาะสมและรอบด้าน

7. การส่งเสริมความปลอดภัยของชุมชน

บริษัทฯ ให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อความปลอดภัยของชุมชนและสังคมโดยรอบพื้นที่ปฏิบัติงานของบริษัทฯ ในฐานะผู้ให้บริการโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคมและดิจิทัล ซึ่งมีการติดตั้งและใช้งานอุปกรณ์โครงข่ายในพื้นที่สาธารณะ บริษัทฯ จึงมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม โดยคำนึงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อประชาชนและชุมชนเป็นสำคัญ

บริษัทฯ ดำเนินการภายใต้การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ระเบียบ และมาตรฐานด้านความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งให้ความสำคัญกับการเตรียมความพร้อมและการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัย โดยมีการตรวจสอบ บำรุงรักษา และประเมินสภาพของสายส่งสัญญาณ อุปกรณ์โครงข่าย และโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความมั่นคง แข็งแรง อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อประชาชนหรือทรัพย์สินในชุมชน

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานกำกับดูแล และผู้ประกอบการโทรคมนาคมรายอื่น ๆ ในการเข้าร่วมโครงการจัดระเบียบสายสื่อสาร ซึ่งเป็นความร่วมมือเชิงบูรณาการเพื่อยกระดับความปลอดภัยของประชาชน ลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุที่อาจเกิดจากสายสื่อสารที่ติดตั้งไม่เป็นระเบียบ รวมถึงปรับปรุงทัศนียภาพของพื้นที่สาธารณะให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและสวยงาม ส่งเสริมคุณภาพชีวิตและสภาพแวดล้อมที่ดีให้แก่ชุมชน



การดำเนินงานดังกล่าวสะท้อนถึงความมุ่งมั่นของบริษัทฯ ในการเป็นองค์กรที่รับผิดชอบต่อสังคม ควบคู่กับการพัฒนาและให้บริการโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่มีความปลอดภัย มีมาตรฐาน และยั่งยืน อันเป็นรากฐานสำคัญในการสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศในระยะยาว

8. การส่งเสริมสุขภาวะดิจิทัล

เทคโนโลยีดิจิทัลมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจและการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชน โดยช่วยอำนวยความสะดวกในการสื่อสาร การเข้าถึงข้อมูล การกระจายโอกาสทางเศรษฐกิจและสังคม ลดความเหลื่อมล้ำ และสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศ อย่างไรก็ตาม การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลโดยขาดความรู้เท่าทัน ขาดความระมัดระวัง หรือขาดทักษะด้านดิจิทัลที่เหมาะสม อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ การหลอกลวงทางออนไลน์ การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล และการโจมตีระบบสารสนเทศ ซึ่งส่งผลกระทบต่อทั้งบุคคล องค์กร และสังคมโดยรวม

ในฐานะผู้ให้บริการโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคมและดิจิทัล บริษัทฯ ตระหนักถึงบทบาทและความรับผิดชอบต่อสังคมในการสนับสนุนให้สังคมสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างปลอดภัย มีประสิทธิภาพ และยั่งยืน บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับการส่งเสริมสุขภาวะดิจิทัล (Digital Wellness) ผ่านการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และภูมิคุ้มกันด้านดิจิทัล เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม ลดความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ และสร้างความเชื่อมั่นต่อระบบดิจิทัลในระยะยาว

ในปี 2568 บริษัทฯ ได้จัดกิจกรรมอบรมและถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ให้แก่บุคลากรของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยมุ่งเน้นการสร้างความตระหนักรู้ถึงความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ การรู้เท่าทันภัยคุกคามในรูปแบบที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ตลอดจนการแนะนำแนวทางการป้องกันและการรับมือกับภัยไซเบอร์อย่างถูกต้องและเหมาะสม กิจกรรมดังกล่าวมีส่วนช่วยเสริมสร้างทักษะด้านดิจิทัลให้แก่ผู้เข้าร่วมอบรม และสนับสนุนการยกระดับความปลอดภัยในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขององค์กรและสังคมโดยรวม



บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะดำเนินบทบาทดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง เพื่อมีส่วนร่วมในการผลักดันสังคมไทยให้ก้าวสู่การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างรู้เท่าทัน ปลอดภัย และยั่งยืน ควบคู่กับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่มีความมั่นคง เสถียร และเชื่อถือได้ อันเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลในระยะยาว

9. การพัฒนาชุมชนและสังคมอย่างมีส่วนร่วม

ชุมชนและสังคมถือเป็นผู้มีส่วนได้เสียที่มีความสำคัญต่อห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจของบริษัทฯ เนื่องจากเป็นทั้งกลุ่มที่อาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ และในขณะเดียวกันก็มีบทบาทต่อการสนับสนุนการดำเนินงานและการเติบโตของบริษัทฯ บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญและมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคมอย่างรอบด้าน ครอบคลุมตั้งแต่การดูแลด้านความปลอดภัยและสุขภาวะอนามัย การส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน การสนับสนุนโอกาสและการมีส่วนร่วมของสังคมในมิติต่าง ๆ ตลอดจนการบริหารจัดการและลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ชุมชนและสังคมสามารถเติบโตพร้อมกับบริษัทฯ ได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน บนพื้นฐานของความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ และการเกื้อกูลซึ่งกันและกัน

แนวทางการดำเนินงาน

บริษัทฯ ได้พัฒนากลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคมให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กร รวมถึงเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ โดยมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างธุรกิจและสังคม ผ่านการเสริมสร้างความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียจากหลากหลายภาคส่วน ควบคู่กับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี ความเชี่ยวชาญ และศักยภาพของบริษัทฯ ในการดำเนินโครงการและกิจกรรมเพื่อสังคมใน 5 ด้านหลัก ซึ่งถือเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านศาสนาและวัฒนธรรม ด้านกีฬาและการส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชน และด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ในรูปแบบต่างๆ อาทิ กิจกรรมจิตอาสา การบริจาคเงินและสิ่งของให้แก่องค์กรสาธารณกุศล เพื่อร่วมแก้ไขปัญหา พัฒนาชุมชน และยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในสังคมอย่างสมดุลและยั่งยืน

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2568 บริษัทฯ ได้ดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมภายใต้กรอบ**โครงการ 4F – Farm D (Social & Environmental Wellbeing)** ซึ่งมุ่งส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีภายในองค์กร ควบคู่กับการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกและการพัฒนาอย่างยั่งยืนให้สอดคล้องกับบริบททางธุรกิจและสภาพสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยมีโครงการและกิจกรรมที่สำคัญ ดังนี้

1. โครงการ CEO on Ground

โครงการ CEO on Ground เป็นโครงการที่มีประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เป็นผู้นำในการขับเคลื่อนกิจกรรม และเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการลงมือปฏิบัติจริง สะท้อนถึงวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในทุกระดับ โครงการดังกล่าวช่วยส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงาน สร้างจิตสำนึกด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารและพนักงาน

กิจกรรมสำคัญภายใต้โครงการ ได้แก่

• กิจกรรม CEO on Ground – ภาคเหนือ ณ ชุมชนบ้านไร่ทองขิง จังหวัดเชียงใหม่

บริษัทฯ เปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้วิถีชีวิต วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่นของชุมชน ร่วมร่วมกิจกรรมเชิงปฏิบัติในการจัดทำลูกประคบสมุนไพร เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในโรงพยาบาลชุมชน กิจกรรมดังกล่าวมุ่งสร้างคุณค่าร่วมระหว่างพนักงานและชุมชนท้องถิ่น โดยก่อให้เกิดผลลัพธ์เชิงบวกทั้งในด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางสังคม การสนับสนุนเศรษฐกิจและความเข้มแข็งของชุมชน ตลอดจนการอนุรักษ์วัฒนธรรมและองค์ความรู้ดั้งเดิมให้คงอยู่และถ่ายทอดต่อไปอย่างยั่งยืน



**• กิจกรรม CEO On Ground – ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ณ โรงเรียนเทศบาลวัดกลาง
กลุ่มห้องเรียนขอบฟ้ากว้าง**

บริษัทฯ ได้จัดกิจกรรมสำหรับกลุ่มห้องเรียนขอบฟ้ากว้าง ซึ่งเป็นห้องเรียนสำหรับนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษใน
กลุ่มอาการออทิสติก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ การพัฒนาศักยภาพรายบุคคล การเสริมสร้างทักษะ
ชีวิต และการอยู่ร่วมกับสังคมอย่างเหมาะสม กิจกรรมดังกล่าวจัดขึ้นภายใต้แนวคิด “Empowering Super Kids for
a Better World” โดยมุ่งเน้นการให้ความรู้ด้านการคัดแยกขยะแก่นักเรียน ผ่านการเล่านิทานและกิจกรรมเกม
ที่ออกแบบให้เหมาะสมกับการเรียนรู้เชิงประสาทสัมผัส (Sensory-based Learning) เพื่อกระตุ้นการเรียนรู้
การมีส่วนร่วม และการแสดงออกอย่างสร้างสรรค์ อันเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับศักยภาพและ
ความต้องการเฉพาะของนักเรียนแต่ละราย



• กิจกรรม CEO On Ground – ภาคตะวันออก ณ โรงเรียนสอนคนตาบอดพระมหาไถ่พิทยา จังหวัดชลบุรี

บริษัทฯ ได้จัดกิจกรรม ณ โรงเรียนสอนคนตาบอดพระมหาไถ่พิทยา จังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นสถานศึกษาที่
มุ่งจัดการศึกษาและพัฒนาทักษะอาชีพให้แก่ผู้มีความบกพร่องทางการมองเห็น ควบคู่กับการเสริมสร้างทักษะชีวิตที่
จำเป็นต่อการดำรงชีวิตประจำวัน กิจกรรมดังกล่าวมีเป้าหมายเพื่อสนับสนุนการพึ่งพาตนเองของผู้เรียน ส่งเสริม
ความเท่าเทียมทางโอกาส และสนับสนุนการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีศักดิ์ศรีและคุณค่า สอดคล้องกับแนวทางการ
ดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและการไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลังของบริษัทฯ



•กิจกรรม CEO On Ground – ภาคใต้ ณ อุทยานแห่งชาติสิรินาถ จังหวัดภูเก็ต

บริษัทฯ ได้จัดกิจกรรม ณ อุทยานแห่งชาติสิรินาถ จังหวัดภูเก็ต ซึ่งเป็นพื้นที่ธรรมชาติที่มีความสำคัญต่อระบบนิเวศทางทะเลและชายฝั่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยลดปริมาณขยะทะเล ฟื้นฟูความสะอาดของชายหาด และเสริมสร้างความรู้ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้แก่พนักงานและชุมชนโดยรอบ กิจกรรมประกอบด้วยกิจกรรม Trash Hunt เพื่อร่วมกันเก็บและคัดแยกขยะบริเวณชายหาดอย่างเป็นระบบ และกิจกรรม Trash to Treasure: SEACYCLE Workshop ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมได้เรียนรู้กระบวนการอัปไซเคิล (Upcycle) โดยนำขยะทะเลมาแปรรูปเป็นพวงกุญแจ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่วัสดุเหลือใช้ควบคู่กับการปลูกฝังจิตสำนึกและความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม

กิจกรรมดังกล่าวดำเนินการร่วมกับ Live Like a Local แบนด์ที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยใช้วิถีชีวิตและวิถีภูมิปัญญาท้องถิ่นในการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ สะท้อนถึงความร่วมมือระหว่างภาคธุรกิจและภาคประชาสังคมในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน



•กิจกรรม CEO On Ground – กรุงเทพมหานคร

บริษัทฯ ได้จัดกิจกรรมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานในการแบ่งปันและการมีจิตอาสา ผ่านการลงมือปฏิบัติจริงเพื่อสร้างคุณค่าทางสังคมอย่างเป็นรูปธรรม ภายใต้กิจกรรม “Zero Waste – Hero Chef (Master Chef)” ซึ่งดำเนินการร่วมกับ SOS Thailand (Scholars of Sustenance Thailand) องค์กรไม่แสวงหากำไรที่มุ่งแก้ไขปัญหายยะอาหารและความไม่มั่นคงทางอาหาร

กิจกรรมดังกล่าวนำวัตถุดิบส่วนเกินที่ยังมีคุณภาพจากร้านอาหาร โรงแรม ผู้ค้าปลีก ฟาร์ม และผู้ผลิตอาหาร มาใช้ในการปรุงอาหาร เพื่อลดการสูญเสียอาหาร ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และสนับสนุนแนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียน อาหารที่จัดเตรียมแล้วได้นำไปแบ่งปันให้แก่ ชุมชนบ้านมั่นคงสวนพลู-สาทร ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กชุมชนสวนพลู-สาทร และโรงเรียนบางจาก (โกลบalseรีรัฐอุทิศ) สะท้อนถึงความร่วมมือในการลดขยะอาหาร ควบคู่กับการเสริมสร้างความมั่นคงทางอาหาร และการดูแลสังคมอย่างยั่งยืนในระดับชุมชน





2. กิจกรรมสนับสนุนด้านการศึกษา

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนาศักยภาพของเยาวชนและบุคลากรทางการศึกษา โดยได้ดำเนินกิจกรรมสนับสนุนด้านการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

• กิจกรรมเปิดบ้านต้อนรับนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษาต่าง ๆ

บริษัทฯ เปิดโอกาสให้นิสิต นักศึกษาจากสถาบันต่าง ๆ เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงาน ณ สถานีเคเบิลใต้น้ำโมฬี จังหวัดระยอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม เทคโนโลยีดิจิทัล และการบริหารจัดการระบบโครงข่ายใต้น้ำ อันเป็นการเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง และเสริมสร้างแรงบันดาลใจในการพัฒนาศักยภาพด้านวิชาชีพในอนาคต



3. กิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์

• การบริจาคอุปกรณ์และสิ่งของ

บริษัทฯ ได้ดำเนินกิจกรรมบริจาคสิ่งของเพื่อสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเด็กและเยาวชน รวมถึงกลุ่มผู้ด้อยโอกาสในสังคม ดังนี้

- กิจกรรมมอบทุนการศึกษา อุปกรณ์การเรียน และอุปกรณ์กีฬา ให้แก่โรงเรียนวัดบางทะลุ (สุนทรธรรมานุสรณ์) จังหวัดเพชรบุรี เพื่อส่งเสริมโอกาสทางการศึกษาและสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพของนักเรียนอย่างรอบด้าน

- กิจกรรมมอบสิ่งของจำเป็นสำหรับการบริโภคและอุปโภค ให้แก่เด็กกำพร้าชาวเขา ณ วัดเจ้าบุญเกิด จังหวัดอ่างทอง เพื่อสนับสนุนการดูแลขั้นพื้นฐานและยกระดับคุณภาพชีวิตของเด็ก ๆ ให้มีความเป็นอยู่ที่เหมาะสมและปลอดภัย



• **การบริจาคเงินเพื่อสาธารณกุศล**

บริษัทฯ ได้สนับสนุนกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ผ่านการบริจาคเงินแก่หน่วยงานและองค์กรที่ดำเนินงานเพื่อสังคม ดังนี้

- มอบเงินจำนวน 100,000 บาท ให้แก่มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ เพื่อสนับสนุนโครงการสร้าง “เด็กเก่ง” ซึ่งเป็นโครงการที่มุ่งพัฒนาทักษะด้านดนตรีของนักเรียนโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ อันเป็นการส่งเสริมศักยภาพและคุณภาพชีวิตของผู้พิการทางการมองเห็น

- บริจาคเงินจำนวน 100,000 บาท ให้แก่สภาภาษาชาวไทย เพื่อสนับสนุนภารกิจช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในพื้นที่ภาคใต้ สะท้อนถึงความห่วงใยและความรับผิดชอบของบริษัทฯ ต่อสังคมในยามเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินและภัยพิบัติ



บริษัทฯ มุ่งมั่นปลูกฝังและเสริมสร้างจิตสำนึกด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการเป็น “ผู้ให้” ให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องในหมู่พนักงานทุกระดับ โดยได้บูรณาการแนวคิด **“Sharing is Caring”** เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัทฯ เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้ มีส่วนร่วม และร่วมสร้างคุณค่าต่อสังคมและผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นรูปธรรม แนวคิดดังกล่าวยังถูกหล่อหลอมให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร และใช้เป็นกรอบแนวทางสำคัญในการพัฒนาและขับเคลื่อนกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

การจัดการด้านความยั่งยืนทางมิติเศรษฐกิจและธรรมาภิบาล

ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจและธรรมาภิบาล

1. การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและระบบสารสนเทศ และความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและระบบสารสนเทศ และด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์โดยจัดให้มีกลไกการสร้างความมั่นคงปลอดภัยให้กับทรัพย์สินสารสนเทศ 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 กลยุทธ์และแนวทางการบริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ และด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ที่สอดคล้องกับกฎหมายและแนวปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่บริษัทจดทะเบียนพึงปฏิบัติ รวมไปถึงการวางแผนป้องกัน ตรวจสอบ และตอบสนองต่อภัยคุกคามได้อย่างรวดเร็วและเป็นระบบ ในขณะที่ธุรกิจยังคงดำเนินต่อไปได้อย่างเนื่อง

นอกจากนี้ ผู้ใช้งานข้อมูลทุกคนมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามนโยบายด้านความปลอดภัยและข้อกำหนดการใช้งานระบบอย่างเคร่งครัด โดยบริษัทฯ จัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับมาตรการด้านความมั่นคงปลอดภัย รวมถึงโครงการสร้างความตระหนักด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ความรู้พื้นฐานด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และภัยคุกคามไซเบอร์ที่เกิดขึ้นใหม่ เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานสามารถติดตาม ป้องกัน และตอบสนองต่อการโจมตีทางไซเบอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างปลอดภัย

ในรอบปีที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้จัดอบรม ISO Awareness Training ให้แก่พนักงาน ครอบคลุมหัวข้อความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ แนวปฏิบัติที่ดีด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ตามมาตรฐาน ISO 27001 และมาตรฐานอื่น ๆ ที่บริษัทฯ ยึดถือเป็นแนวทางในการดำเนินงาน นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 27701 เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งช่วยเสริมสร้างระบบการบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคลของบริษัทฯ ให้เข้มแข็งยิ่งขึ้น และสนับสนุนการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเหมาะสม โดยการได้รับการรับรองมาตรฐานดังกล่าวช่วยยกระดับความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของผู้ใช้งานบริการและผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน ผ่านการบริหาร จัดเก็บ ประมวลผล และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเป็นระบบ โปร่งใส และเป็นที่ยอมรับในระดับสากล

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังคงมุ่งมั่นในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ โดยเฉพาะการนำปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้งานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งครอบคลุมการทบทวนนโยบายและมาตรการควบคุมอย่างสม่ำเสมอ การเสริมสร้างธรรมาภิบาลและการกำกับดูแลที่เข้มแข็ง ตลอดจนการพัฒนาศักยภาพบุคลากร เพื่อให้การนำเทคโนโลยีใหม่ไปใช้งานเป็นไปอย่างปลอดภัย มีความรับผิดชอบ และสอดคล้องตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

แนวทางการบริหารจัดการความปลอดภัยของข้อมูลและระบบสารสนเทศ และความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และการบริหารความเสี่ยง

บริษัทฯ มีแนวทางการบริหารจัดการและการบริหารความเสี่ยงในเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลและระบบสารสนเทศ และความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ตามกรอบพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ พ.ศ. 2562 และตามแนวทางมาตรฐานสากล อันได้แก่ มาตรฐานการจัดการความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ ISO 27001 รวมถึงระบบการบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรฐาน ISO 27701 (Privacy Information Management System: PIMS) โดยการกำกับดูแลดำเนินการผ่านคณะกรรมการ ISO ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูง และมีคณะทำงานที่รับผิดชอบในการนำไปปฏิบัติสำหรับระบบการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO ทุกด้านอย่างเป็นระบบ

ในด้านการบริหารความเสี่ยงนั้น บริษัทฯ ได้กำหนดขอบเขตและวิธีการประเมินความเสี่ยงในระดับปฏิบัติการ การวิเคราะห์ข้อบกพร่องของระบบ รวมถึงการจัดทำแนวทางและกระบวนการรับมือและตอบสนองเมื่อมีการโจมตีทางไซเบอร์ครบทุกพื้นที่ที่มีความเสี่ยงต่อกิจกรรมทางไซเบอร์ เพื่อเป็นแนวทางการควบคุมและป้องกัน ความเสี่ยงของโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยครอบคลุมระบบเครือข่าย อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ข้อมูลและระบบงาน เช่น การตั้งค่าระบบงาน การเข้าถึงระบบงาน การจัดการสิทธิ์ การพัฒนาระบบงาน ให้ทันสมัยเพื่อเพิ่มความสามารถในการใช้งานหรือมีประสิทธิภาพให้ดีขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทฯ จะสามารถจัดการกับความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควบคุมหรือลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กรและโอกาสทางธุรกิจให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม

การดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและระบบสารสนเทศ และความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

บริษัทฯ ได้วิเคราะห์และดำเนินการปรับปรุงระบบและโครงสร้างพื้นฐานให้ปลอดภัยตามมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูลและระบบสารสนเทศ และความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ รวมถึงทำการทดสอบ ประเมิน และตรวจสอบ ความปลอดภัยของอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์อย่างสม่ำเสมอ พร้อมเพิ่มศักยภาพและความรวดเร็วในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้ดำเนินการสำรองข้อมูลในกรณีฉุกเฉิน เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดจากการโจรกรรมข้อมูล หรืออุบัติเหตุการดำเนินงานต่าง ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อข้อมูลในระบบที่สำคัญของบริษัทฯ รวมถึงการซ้อมแผนฉุกเฉินเพื่อรับมือกับเหตุการณ์ดังกล่าวอีกด้วย

2. การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า การจัดการความพึงพอใจ และการสร้างความผูกพันกับลูกค้า

ในบริบทปัจจุบันที่อุตสาหกรรมโทรคมนาคมมีระดับการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงมากขึ้น ขณะเดียวกันพฤติกรรม ความคาดหวัง และความต้องการของลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตามกระแสการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล บริษัทฯ ตระหนักว่าการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจ และการสร้างความผูกพันระยะยาวกับลูกค้าเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งต่อความสามารถในการแข่งขันและการเติบโตอย่างยั่งยืน เนื่องจากลูกค้าเป็นผู้มีส่วนได้เสียหลักที่มีบทบาทโดยตรงต่อผลประโยชน์ การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ ตลอดจนการยกระดับคุณภาพการให้บริการของบริษัทฯ ในระยะยาว

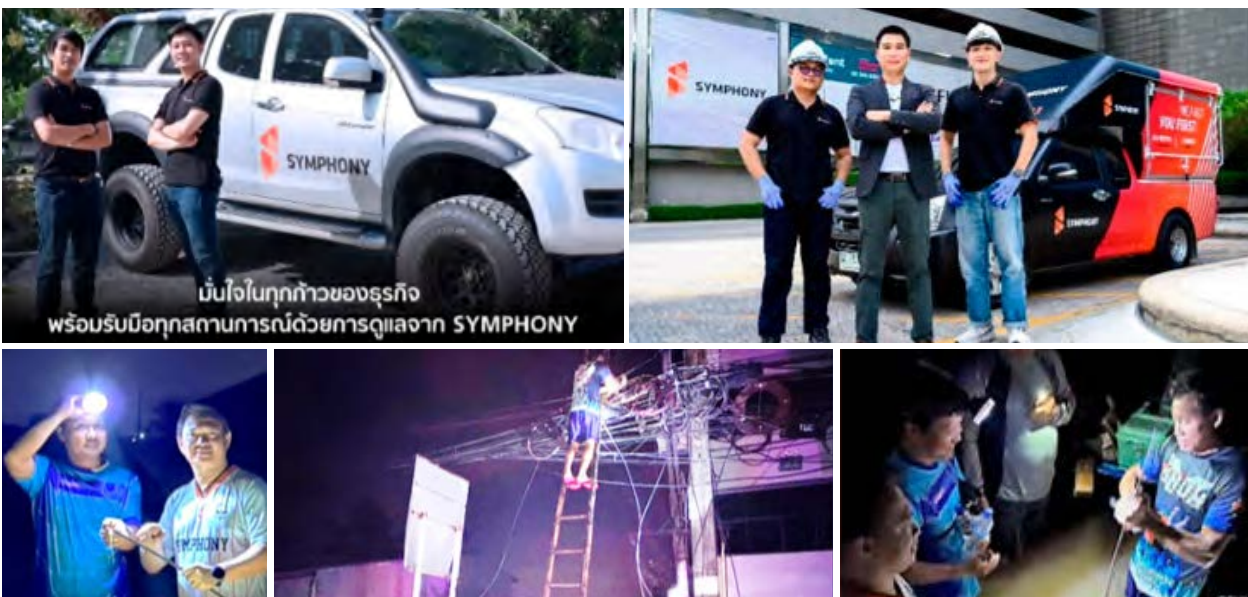
ด้วยเหตุนี้ บริษัทฯ จึงมุ่งเน้นการสร้างเชื่อมั่นในสินค้าและบริการ พร้อมยกระดับและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าในทุกมิติ ภายใต้แนวคิด **“We Fast YOU FIRST - เร็วที่สุดเพื่อคุณ”** โดยให้ความสำคัญกับการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพเป็นเลิศอย่างต่อเนื่องในระดับราคาที่เหมาะสม การให้บริการด้วยความเป็นมืออาชีพ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ การสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง โปร่งใส และเพียงพอต่อการตัดสินใจ รวมถึงการพัฒนาและออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างครอบคลุม เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่เป็นเลิศ หรือ **Excellent Experience** ให้กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

บริษัทฯ ได้จัดโครงสร้างหน่วยงานฝ่ายขายโดยแบ่งออกเป็นหน่วยธุรกิจตามลักษณะของกลุ่มลูกค้าและอุตสาหกรรม เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ เข้าใจ และตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มได้อย่างตรงจุดและมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้สามารถดูแลลูกค้าได้อย่างใกล้ชิด รักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าเดิม ควบคู่กับการขยายฐานลูกค้าใหม่อย่างต่อเนื่อง ตลอดจนเสริมสร้างความเชื่อมั่นในแบรนด์ “SYMPHONY” ในฐานะผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ มาตรฐาน การให้บริการที่เป็นเลิศ และเป็นพันธมิตรทางธุรกิจที่น่าเชื่อถือ วางใจ และพึ่งพาได้ในระยะยาว

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้จัดตั้งหน่วยงาน Network Operation Center (NOC) เพื่อทำหน้าที่ดูแล ติดตาม และควบคุมคุณภาพการให้บริการโครงข่ายอย่างใกล้ชิด ให้คำปรึกษาด้านเทคนิค รับเรื่องร้องเรียน และประสานงานแก้ไขปัญหา ที่อาจเกิดขึ้นอย่างทันทั่วทั้งที่ โดยหน่วยงาน NOC พร้อมให้บริการลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง 7 วัน เพื่อสร้างความมั่นใจในความต่อเนื่อง ความเสถียร และความน่าเชื่อถือของบริการในทุกสถานการณ์



นอกเหนือจากการเฝ้าระวังและบริหารจัดการเครือข่ายผ่านศูนย์ควบคุมเครือข่าย (NOC) แล้ว บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญกับการตอบสนองเชิงรุกต่อเหตุขัดข้องหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน โดยจัดให้มีการลงพื้นที่ปฏิบัติการแก้ไขปัญหา ณ สถานที่จริงทันทีที่ได้รับแจ้ง เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และตรงจุด อันจะช่วยลดผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของลูกค้า และสนับสนุนความต่อเนื่องและเสถียรภาพของการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ แนวทางดังกล่าวถือเป็นกลไกสำคัญในการเสริมสร้างความเชื่อมั่น ความพึงพอใจ และความผูกพันกับลูกค้าในระยะยาว



นอกจากความมุ่งมั่นในการส่งมอบและรักษาระดับคุณภาพของการให้บริการที่เป็นเลิศแล้ว บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการรับฟัง รวบรวม และนำความคิดเห็นของลูกค้ามาวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ ครอบคลุมทั้งความต้องการ ปัญหา ความคาดหวัง ตลอดจนข้อคิดเห็นทั้งในเชิงบวกและเชิงลบที่มีต่อสินค้าและบริการของบริษัทฯ โดยข้อมูลดังกล่าวได้รับจากช่องทางการสื่อสารและการรับเรื่องร้องเรียนที่บริษัทฯ จัดเตรียมไว้ทั้งในรูปแบบออฟไลน์และออนไลน์ อาทิ การพูดคุยกับพนักงานฝ่ายขายโดยตรง การติดต่อผ่านทางโทรศัพท์กับฝ่ายบริการลูกค้า การติดต่อผ่านอีเมลหรือสื่อออนไลน์ ระบบรับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ รวมถึงการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ทั้งนี้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพัฒนา ปรับปรุง และออกแบบบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าทั้งลูกค้าเดิมและลูกค้าใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ควบคู่กันนี้ บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญกับการสร้าง บริหารจัดการ และรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของลูกค้าผ่านกิจกรรมในหลากหลายรูปแบบ อาทิ กิจกรรมแลกเปลี่ยนข้อมูลและองค์ความรู้ การจัดอบรมสัมมนา รวมถึงกิจกรรมสนทนากาชาต่างๆ ซึ่งดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ ตลอดช่วงระยะเวลาการให้บริการ ตั้งแต่ก่อน ระหว่าง และหลังการใช้บริการ

ในปี 2568 บริษัทฯ ได้ดำเนินกิจกรรมเพื่อสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ผ่านการพบปะ แลกเปลี่ยน การเข้าเยี่ยมเยียนลูกค้าในโอกาสต่าง ๆ การจัดกิจกรรมขอบคุณลูกค้า การจัดสัมมนา ตลอดจนการจัดเวทีสื่อสารกับลูกค้า เพื่อรับฟังความต้องการ สะท้อนคุณภาพการให้บริการ และเสริมสร้างความเชื่อมั่นในระยะยาว กิจกรรมดังกล่าวไม่เพียงช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจที่เข้มแข็งเท่านั้น แต่ยังเป็นช่องทางสำคัญในการสื่อสารแนวทางการพัฒนาโครงสร้าง มาตรฐานการให้บริการ และการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของลูกค้าองค์กรอย่างรอบด้าน



การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

จากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบการสื่อสารที่พัฒนาอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้การเข้าถึง การเก็บรวบรวม การใช้ และการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลสามารถดำเนินการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงและความเสียหายต่อเจ้าของข้อมูล บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเป็นอย่างยิ่ง จึงได้ทบทวนและประกาศใช้นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการบริหารจัดการ คุ้มครอง และรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างเหมาะสมและรัดกุม

บริษัทฯ ได้กำหนดมาตรการกำกับดูแล ป้องกัน และรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าอย่างเข้มงวด ทั้งในด้านการบริหารงาน ระบบสารสนเทศ และการควบคุมการเข้าถึงข้อมูล เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ในปี 2568 บริษัทฯ ไม่พบเหตุการณ์การละเมิดความเป็นส่วนตัวของลูกค้า การรั่วไหลของข้อมูล หรือการสูญหายของข้อมูลลูกค้าแต่อย่างใด

การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

เพื่อพัฒนาการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าและยกระดับคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง บริษัทฯ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นประจำทุกปี โดยในปี 2568 บริษัทฯ ได้มอบหมายให้หน่วยงานภายนอกดำเนินการประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานและแผนกลยุทธ์ด้านลูกค้า ด้วยวิธีการและหลักเกณฑ์ที่ได้รับการยอมรับทั้งในระดับประเทศและระดับสากล เพื่อให้ได้ผลการประเมินที่มีความเป็นกลาง น่าเชื่อถือ และสะท้อนความคิดเห็นของลูกค้าอย่างแท้จริง

การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าดำเนินการผ่านหลายช่องทาง อาทิ การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ การสำรวจผ่านระบบออนไลน์ และการประเมินผ่านอีเมล (Customer Satisfaction: CSAT) โดยใช้แบบสอบถามที่ครอบคลุมประเด็นสำคัญด้านการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า ได้แก่ คุณภาพของวงจรที่ให้บริการ กระบวนการติดตั้งและการส่งมอบบริการ การให้บริการหลังการขายและการแก้ไขปัญหา ความเชี่ยวชาญด้านเทคนิคและการแก้ไขปัญหาของพนักงานขาย ผลิตรถยนต์และบริการของบริษัทฯ รูปแบบการชำระเงิน การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ตลอดจนภาพลักษณ์ของบริษัทฯ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าในปี 2568 พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทฯ ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 94.23 ซึ่งเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปี 2567 และ 2566 ที่มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 93 และ 92 ตามลำดับ โดยประเด็นที่ลูกค้าให้ความพึงพอใจในระดับสูง ได้แก่ กระบวนการติดตั้งและการส่งมอบบริการ คุณภาพของวงจรที่ให้บริการ รูปแบบการชำระเงิน รวมถึงความรู้ ความสามารถ และการแก้ไขปัญหาทางเทคนิคของพนักงานขาย

สำหรับประเด็นที่ลูกค้าเสนอแนะให้ปรับปรุงเพิ่มเติม ยังไม่พบประเด็นที่มีนัยสำคัญอย่างชัดเจน อย่างไรก็ตาม เพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการที่เป็นเลิศและเสริมสร้างความเชื่อมั่นในระยะยาว บริษัทฯ จะยังคงมุ่งมั่นพัฒนาและยกระดับการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า ภาพลักษณ์องค์กร การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ ตลอดจนการให้บริการหลังการขายและการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งมอบประสบการณ์อันยอดเยี่ยมและสร้างคุณค่าอย่างยั่งยืนให้แก่ลูกค้า

3. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

คู่ค้าเป็นผู้มีส่วนได้เสียที่มีบทบาทสำคัญและเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เนื่องจากบริษัทฯ ดำเนินธุรกิจด้านโครงสร้างพื้นฐานโครงข่ายโทรคมนาคมและบริการดิจิทัลโซลูชัน ซึ่งจำเป็นต้องพึ่งพาสายเคเบิลใยแก้วนำแสง อุปกรณ์โครงข่าย อุปกรณ์ระบบ และซอฟต์แวร์จากคู่ค้าหลากหลายราย บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล เพื่อสนับสนุนการบริหารต้นทุนอย่างเหมาะสม รักษาความต่อเนื่องและเสถียรภาพของการให้บริการ ควบคุมคุณภาพสินค้าและบริการ ลดความเสี่ยงด้านภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กร ตลอดจนส่งเสริมความร่วมมือและการเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืนตลอดห่วงโซ่อุปทาน

นโยบายและแนวทางปฏิบัติด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

บริษัทฯ มุ่งมั่นปฏิบัติต่อคู่ค้าด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม คำนึงถึงผลประโยชน์ร่วมกัน และรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาว โดยได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติต่อคู่ค้าไว้เป็นส่วนหนึ่งของจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัทฯ พร้อมทั้งจัดทำ “นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการจัดซื้อจัดจ้าง” เพื่อกำกับดูแลกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นไปอย่างมีมาตรฐาน โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นธรรม อันจะช่วยเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันและความเชื่อมั่นในการดำเนินธุรกิจร่วมกับคู่ค้าอย่างยั่งยืน



รายละเอียดเกี่ยวกับ “นโยบายการจัดซื้อจัดจ้าง” สามารถศึกษาได้ที่เว็บไซต์ของบริษัทฯ ที่ www.symphony.net.th โดยไปที่เมนู: “การกำกับดูแลกิจการ” >> “นโยบายบริษัท” หรือ <https://www.symphony.net.th/storage/document/cg/procurement-policy-th.pdf>

บริษัทฯ ปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจ แนวทางการปฏิบัติต่อคู่ค้า และนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างอย่างเคร่งครัด โดยมีการคัดเลือกคู่ค้าที่มีคุณสมบัติและมาตรฐานเหมาะสมเข้าสู่ทะเบียนผู้ขาย (Approved Vendor List) มีการเปรียบเทียบราคาและพิจารณาความคุ้มค่าก่อนการสั่งซื้อ รวมถึงการประเมินคู่ค้าโดยใช้เกณฑ์ที่เป็นมาตรฐาน และสามารถตรวจสอบได้

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยึดมั่นในหลักการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน โดยไม่กระทำการทุจริต ไม่รับหรือให้สินบน ไม่รีดไถ ยักยอก หรือปล่อยให้เกิดการกระทำดังกล่าวกับคู่ค้า และกำหนดให้คู่ค้าต้องไม่เสนอ รับ หรือให้สินบนของกำนัล หรือประโยชน์ส่วนบุคคลใด ๆ แก่บุคลากรของบริษัทฯ อันเนื่องมาจากการติดต่อหรือดำเนินธุรกิจร่วมกัน

การส่งเสริมจรรยาบรรณและความยั่งยืนของคู่ค้า

บริษัทฯ ส่งเสริมการพัฒนาและรักษาความสัมพันธ์กับคู่ค้าอย่างยั่งยืน โดยจัดทำและประกาศใช้ “จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของคู่ค้า” เพื่อแสดงความคาดหวังของบริษัทฯ ที่มีต่อการดำเนินงานของคู่ค้าในมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) พร้อมทั้งสื่อสาร สนับสนุน และติดตามให้คู่ค้าปฏิบัติตามจรรยาบรรณดังกล่าวอย่างครบถ้วนและต่อเนื่อง เพื่อร่วมกันสร้างห่วงโซ่อุปทานที่มีความมั่นคง มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม



รายละเอียดเกี่ยวกับ “จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของคู่ค้า” สามารถศึกษาได้ที่เว็บไซต์ของบริษัทฯ ที่ www.symphony.net.th โดยไปที่เมนู: “การพัฒนาความยั่งยืน” >> “ความยั่งยืนในมิติเศรษฐกิจ” >> “การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน” หรือ <https://www.symphony.net.th/storage/sustainability/economic-dimension/supplier-code-of-conduct-th.pdf>

ทั้งนี้ บริษัทฯ จะหลีกเลี่ยงการจัดซื้อสินค้าและบริการจากคู่ค้าที่มีพฤติกรรมละเมิดสิทธิมนุษยชน ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา หรือมีการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ขัดต่อจริยธรรม และศีลธรรมอันดีของสังคม

ในปี 2568 บริษัทฯ ได้รับการตอบรับและแสดงความยินยอมปฏิบัติตามจรรยาบรรณดังกล่าวจากคู่ค้าสำคัญรวมถึงผู้รับเหมาจำนวน 63 ราย จากคู่ค้าและผู้รับเหมาทั้งหมด 70 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 90 ซึ่งสะท้อนถึงความร่วมมือและความมุ่งมั่นร่วมกันในการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและยั่งยืน

การจัดลำดับคู่ค้า

บริษัทฯ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการจัดกลุ่มคู่ค้าสำคัญ เพื่อใช้ในการประเมินความเสี่ยงและวางแผนบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างเหมาะสม โดยแบ่งออกเป็น

- คู่ค้าสำคัญที่ทำธุรกิจกับบริษัทฯ โดยตรง (Critical Tier 1 Supplier)
- คู่ค้าสำคัญที่ไม่ได้ทำธุรกิจกับบริษัทโดยตรง (Critical Non-Tier 1 Supplier)

โดยมีหลักเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

- คู่ค้าที่มีมูลค่าการซื้อรวมสูง (High Volume Supplier) คิดเป็นร้อยละ 80 ของมูลค่าการจัดซื้อทั้งหมดในปี
- คู่ค้าที่จัดหาสินค้าหรือบริการที่เป็นส่วนประกอบสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ หรือเป็นผู้จัดหาเพียงรายเดียว (Monopoly Supplier) และไม่สามารถหาแหล่งทดแทนได้ง่าย
- คู่ค้าที่ไม่สามารถทดแทนได้ (Non-substitutable Supplier) และมีความสำคัญต่อความต่อเนื่องของธุรกิจ

ในปี 2568 บริษัทฯ มีคู่ค้าที่อยู่ในห่วงโซ่อุปทานระดับ Tier-1 ที่มีการทำธุรกิจกับบริษัทฯ อย่างต่อเนื่องจำนวนทั้งสิ้น 459 ราย โดยจากการวิเคราะห์พบว่า เป็นคู่ค้าสำคัญที่ทำธุรกิจกับบริษัทฯ โดยตรง (Critical Tier 1 Supplier) จำนวน 37 ราย และคู่ค้าสำคัญที่ไม่ได้ทำธุรกิจกับบริษัทฯ โดยตรง (Critical Non-Tier 1 Supplier) จำนวน 8 ราย

การประเมินความเสี่ยงคู่ค้า

บริษัทฯ ตระหนักว่าคุณภาพสินค้า บริการ และการดำเนินงานของคู่ค้ามีผลกระทบต่อบริษัทฯ และผู้มีส่วนได้เสียทั้งในมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมถึงบริษัทฯ อาจมีส่วนสนับสนุนการละเมิดสิทธิมนุษยชนของแรงงานของคู่ค้าได้หากไม่มีกระบวนการตรวจสอบที่ดี ดังนั้น การบริหารจัดการคู่ค้าอย่างมีประสิทธิภาพและการประเมินความยั่งยืนของคู่ค้าจะช่วยให้นักบริหารสามารถลดความเสี่ยงและผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อมในห่วงโซ่อุปทาน ช่วยเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัทฯ ตลอดจนช่วยคัดกรองคู่ค้าที่มีคุณภาพเพื่อให้สามารถเติบโตร่วมกันต่อไปในระยะยาว

บริษัทฯ กำหนดให้คู่ค้าสำคัญที่ทำธุรกิจกับบริษัทฯ โดยตรง (Critical Tier 1 Supplier) และคู่ค้าใหม่ทั้งหมดต้องได้รับการประเมินความเสี่ยงทั้งทางด้านเศรษฐกิจและความยั่งยืน โดยการประเมินดังกล่าวครอบคลุมประเด็นสำคัญ 4 ด้าน ดังนี้

- ด้านการดำเนินธุรกิจ เช่น การปฏิบัติตามกฎหมาย มาตรฐาน จรรยาบรรณธุรกิจ การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และการบริหารความเสี่ยง
- ด้านสังคม เช่น การเคารพสิทธิมนุษยชน การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม ความปลอดภัยในการทำงาน และความรับผิดชอบต่อชุมชน/สังคม
- ด้านสิ่งแวดล้อม เช่น การใช้พลังงานและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการของเสีย และการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
- ด้านสินค้าและบริการ เช่น ความรับผิดชอบต่อสินค้าและบริการ การเสนอราคาที่เป็นธรรม การตรงต่อเวลาในการส่งมอบสินค้าและบริการ การแก้ไขเมื่อเกิดปัญหา และการรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

การพัฒนาคู่ค้า และความปลอดภัยในการทำงาน

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของคู่ค้า จึงได้ร่วมมือกับคู่ค้าในการพัฒนาศักยภาพและความสามารถซึ่งกันและกัน โดยบริษัทฯ ได้จัดให้มีการจัดอบรม สัมมนา และการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ในหลากหลายรูปแบบ ทั้งออนไลน์และออฟไลน์ ครอบคลุมการปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐาน ความปลอดภัย องค์กรความรู้ด้านเทคโนโลยี ประสิทธิภาพการทำงาน ตลอดจนการพัฒนาสินค้า บริการ และนวัตกรรมร่วมกัน เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มทางธุรกิจและคุณค่าที่ส่งต่อถึงลูกค้าและสังคมโดยรวม

นอกจากนี้ บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของคู่ค้า โดยเฉพาะผู้รับเหมาที่เข้าปฏิบัติงานในพื้นที่ของบริษัทฯ จึงมีการสื่อสารนโยบายด้านความปลอดภัย การชี้แจงแนวปฏิบัติ และทำซ้ำให้ปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานและกฎหมายด้านความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ พนักงานผู้รับผิดชอบโครงการจะทำหน้าที่กำกับดูแลการทำงานของคู่ค้าอย่างใกล้ชิด และหากมีการเกิดการบาดเจ็บรุนแรงในระดับถึงขั้นหยุดงาน ผู้รับเหมาจะต้องแจ้งให้ทางบริษัทฯ รับทราบด้วย

ในปี 2568 บริษัทฯ ไม่พบเหตุการณ์อุบัติเหตุจากการทำงานของผู้รับเหมาที่ส่งผลให้ต้องหยุดงานหรือเสียชีวิต

4. การพัฒนานวัตกรรมทางธุรกิจ

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนานวัตกรรมทางธุรกิจในฐานะกลไกสำคัญในการสร้างมูลค่าเพิ่ม เสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน และสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว ภายใต้บริบทของธุรกิจโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคมและดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว บริษัทฯ จึงมุ่งเน้นการพัฒนา นวัตกรรมที่สามารถสร้างคุณค่าอย่างรอบด้าน ทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ควบคู่กับการยกระดับ คุณภาพการให้บริการ และการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันถ่วงทีและมีประสิทธิภาพ

บริษัทฯ ได้กำหนดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนในการส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรม โดยมุ่งใช้นวัตกรรมเป็นเครื่องมือในการสร้างคุณค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ และการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันในระยะยาว ควบคู่กับการสร้างประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม บริษัทฯ เชื่อว่าการพัฒนานวัตกรรมอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนจะ ช่วยให้องค์กรสามารถเติบโตอย่างมั่นคง พร้อมทั้งปรับตัวและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและความ ต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสมและทันถ่วงที

บริษัทฯ เล็งเห็นว่าการพัฒนานวัตกรรมในยุคดิจิทัลไม่สามารถเกิดขึ้นได้จากการทำงานภายในองค์กรเพียง ลำพัง จึงได้นำแนวคิด Open Innovation มาเป็นแนวทางสำคัญในการขับเคลื่อนนวัตกรรม โดยเปิดโอกาส ให้พนักงานภายในองค์กร พันธมิตรทางธุรกิจ สถาบันการศึกษา และผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก ได้มีส่วนร่วม ในการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และร่วมกันสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและ พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ พร้อมสร้างประโยชน์อย่างยั่งยืนในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยมีแนวทางการ ดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

• การสร้างความร่วมมือกับพันธมิตรเทคโนโลยีชั้นนำ

การพัฒนานวัตกรรมของบริษัทฯ ขับเคลื่อนผ่านความร่วมมือกับพันธมิตรในรูปแบบการร่วมสร้างสรรค์ (Co-creation) เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าองค์กรได้อย่างครอบคลุม อาทิ บริการที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพสูง ช่วยลดการใช้พลังงาน ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และยกระดับ ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

ตัวอย่างเช่น ความร่วมมือกับ Silversky พันธมิตรผู้เชี่ยวชาญด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ระดับสากล ในการนำ เสนอบริการ Managed Extended Detection and Response (MxDR) ซึ่งเป็นโซลูชันการรักษาความปลอดภัยทาง ไซเบอร์แบบครบวงจร ที่ผสานการตรวจจับภัยคุกคามเชิงลึกเข้ากับการตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพ นวัตกรรมดังกล่าวช่วยเสริมศักยภาพในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าองค์กรที่ต้องการโซลูชันดิจิทัลที่มีความปลอดภัย ยืดหยุ่น และรองรับการเติบโตในระยะยาว ภายใต้บริบทของความเสี่ยงด้านไซเบอร์และความจำเป็นด้านความต่อเนื่อง ทางธุรกิจที่เพิ่มสูงขึ้น ตลอดจนสร้างความพร้อมเชิงพาณิชย์และโอกาสทางธุรกิจใหม่ในตลาดดิจิทัล

• การร่วมมือกับสถาบันการศึกษา

บริษัทฯ ส่งเสริมความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาในการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และประสบการณ์ รวมถึง การจัดกิจกรรมฝึกปฏิบัติจริงด้านเทคโนโลยีและการใช้งานอุปกรณ์ เพื่อพัฒนาทักษะและเตรียมความพร้อมของ บุคลากรคุณภาพเข้าสู่อุตสาหกรรมโทรคมนาคมและดิจิทัล อันเป็นรากฐานสำคัญในการสนับสนุน การพัฒนานวัตกรรมการให้บริการในระยะยาว

• การส่งเสริมการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ภายในองค์กร

บริษัทฯ จัดให้มีโครงการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างพนักงานและผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก ผ่านการจัดสัมมนา การฝึก อบรม และกิจกรรมพัฒนาศักยภาพในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานสามารถนำองค์ความรู้ใหม่มาประยุกต์ ใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน คิดค้นแนวทางใหม่ และพัฒนานวัตกรรมที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง