



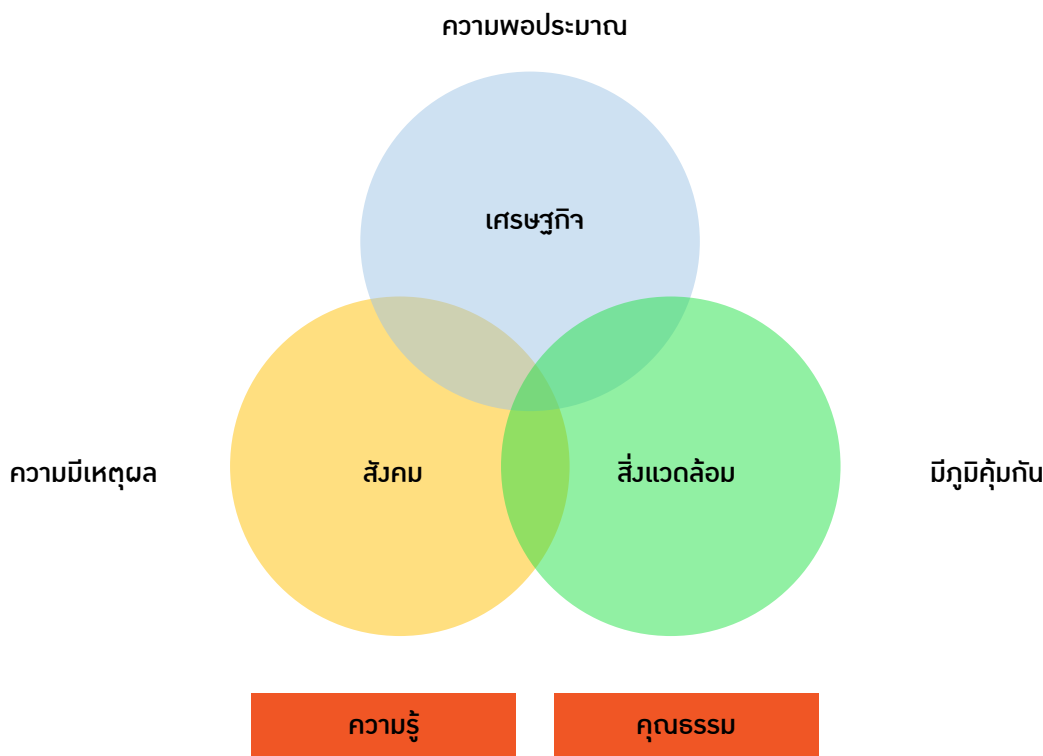
การขับเคลื่อนธุรกิจ เพื่อความยั่งยืน

3.1 นโยบายและเป้าหมายการจัดการด้านความยั่งยืน

นโยบายการพัฒนาอย่างยั่งยืน

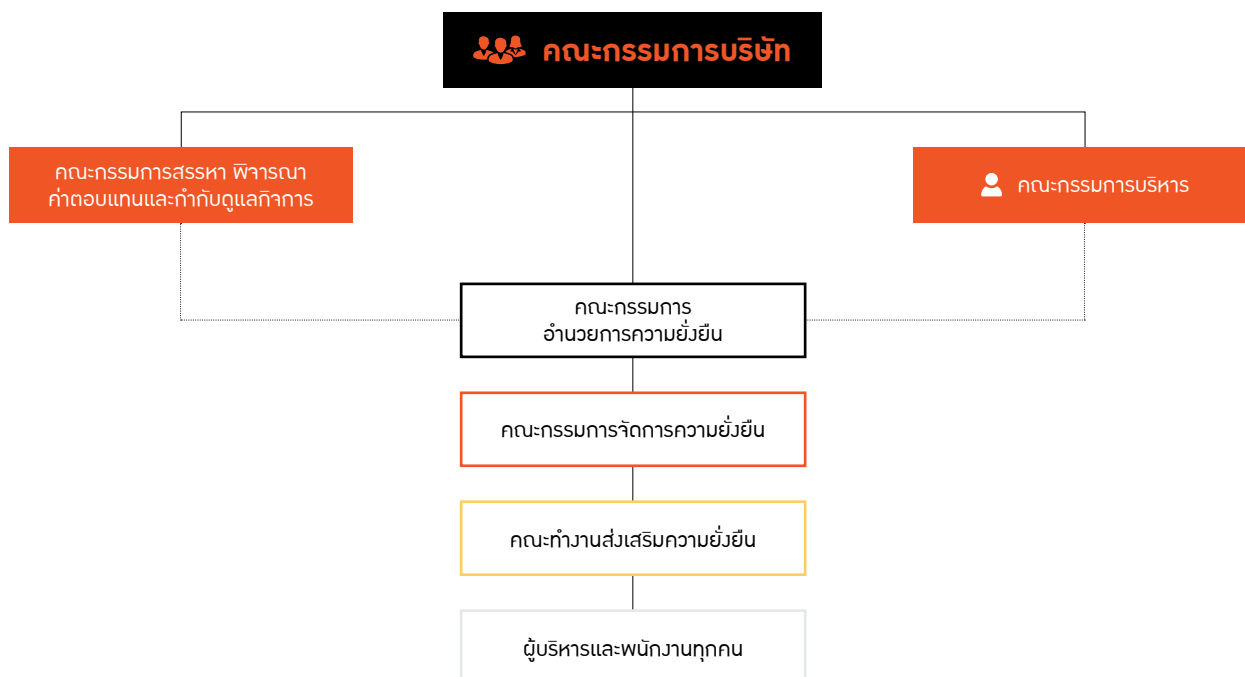
บริษัท ซิมโฟนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เชื่อว่า การเติบโตอย่างมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย คือ หนทางในการสร้างสรรค์คุณค่าในระยะยาวสำหรับบริษัทฯ บริษัทฯ จึงมุ่งมั่นและให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดูแลรักษาสีงแวดล้อม มีความรับผิดชอบต่อสังคม ตลอดจนคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย โดยยึดมั่นพันธสัญญา “Excellent Experience for ALL” ซึ่งมีเป้าหมายในการสร้างคุณค่าร่วมแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มในห่วงโซ่คุณค่าธุรกิจเพื่อการเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืน

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



(รายละเอียดเกี่ยวกับ “นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน” สามารถศึกษาเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์บริษัทฯ www.symphony.net.th ภายใต้เมนู “การพัฒนาเพื่อความยั่งยืน” และ “ความยั่งยืน At A Glance”)

โครงสร้างการกำกับดูแลความยั่งยืน



เพื่อขับเคลื่อนนโยบาย กลยุทธ์ และแผนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนให้ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กรให้บรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืน คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลและการบริหารจัดการด้านความยั่งยืนโดยให้ทุกคนมีส่วนร่วมตั้งแต่ คณะกรรมการบริษัท ผู้บริหารทุกระดับ และพนักงานทุกคน โดยคณะกรรมการบริษัททำหน้าที่ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และ สนับสนุนการบูรณาการแนวคิดด้านความยั่งยืนเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์และกระบวนการดำเนินธุรกิจ อนุมัตินโยบาย กรอบ การดำเนินงาน ประเด็นสำคัญ เป้าหมาย กลยุทธ์ และตัวชี้วัดด้านความยั่งยืน โดยมีคณะกรรมการสรรหา พิจารณาคำตอบแทนและ กำกับดูแลกิจการ และคณะกรรมการบริหาร ทำหน้าที่พิจารณาถ่วงดุลเรื่องดังกล่าวในเบื้องต้น ตลอดจนกำกับดูแลและติดตาม การดำเนินงานและการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืน

ในส่วนของการบริหารจัดการความยั่งยืนนั้น คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความยั่งยืน ซึ่งประกอบด้วยหัวหน้า สายงานหน่วยธุรกิจ และฝ่ายต่าง ๆ เพื่อทำหน้าที่บริหารจัดการและขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนให้เป็นไปตามมาตรฐาน และสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ผ่านการกำหนดประเด็นสำคัญ กลยุทธ์ เป้าหมาย แนวทาง บริหารจัดการ แผนการดำเนินงานและตัวชี้วัดด้านความยั่งยืน ติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ รวมทั้ง จัดทำรายงานด้านความยั่งยืนเพื่อเปิดเผยข้อมูลต่อผู้มีส่วนได้เสีย นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งและมอบหมายให้ คณะกรรมการอำนวยการความยั่งยืน ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูง และมีกรรมการผู้จัดการเป็นประธาน ซึ่งเป็นตัวแทน ของคณะกรรมการบริษัท ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และกำกับดูแลการบริหารจัดการความยั่งยืนให้สอดคล้องและเป็น ไปตามนโยบายการพัฒนาอย่างยั่งยืนตามที่คณะกรรมการบริษัทได้อนุมัติ ส่งเสริม สนับสนุนและผลักดันให้เกิดความร่วมมือและ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านความยั่งยืนทั่วทั้งองค์กร พิจารณาให้ความเห็นชอบการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืน ตลอดจนรายงานผลการดำเนินงานให้กับคณะกรรมการบริษัทได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ

และเพื่อให้มั่นใจว่าความยั่งยืนถูกสอดผสานไปกับวัฒนธรรมองค์กรและการดำเนินงานประจำวัน มีการสื่อสารที่ชัดเจน และมี การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง คณะทำงานส่งเสริมความยั่งยืนองค์กร ซึ่งประกอบด้วยชมเป็ยนหรือผู้นำที่ทำหน้าที่บริหารจัดการประเด็น ด้านความยั่งยืนแต่ละประเด็น มีหน้าที่รับผิดชอบในการผลักดัน ติดตาม และประสานงานกับหัวหน้าสายงานและหน่วยธุรกิจต่าง ๆ เพื่อถ่ายทอดและสื่อสารนโยบาย ทิศทางกลยุทธ์ และแผนงานต่าง ๆ กับพนักงาน ผู้ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการนำแผนงานไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืน



กรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

คณะกรรมการบริษัทได้กำหนด “กรอบการบริหารความยั่งยืน” เพื่อใช้เป็นกรอบการดำเนินงานเพื่อสร้างความยั่งยืนขององค์กร ในมิติสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจและการกำกับดูแลกิจการ โดยมุ่งเน้นการเติบโตของธุรกิจบนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี การดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรมและจริยธรรม การปฏิบัติตามกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับ และการบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เพื่อการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสมดุลและมีคุณภาพ พร้อมทั้งสามารถตอบสนองเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ และสร้างคุณค่าที่ยั่งยืนแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

นอกจากนโยบายและกรอบการดำเนินงานเพื่อสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กรแล้ว บริษัทฯ ยังนำมาตรฐานอื่น ๆ มาใช้เป็นแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน เช่น เกณฑ์การประเมินความยั่งยืนของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มาตรฐาน ISO, มาตรฐาน GRI เพื่อให้บริษัทฯ สามารถพัฒนาการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในทุกด้านให้ดีขึ้น

เป้าหมายและกลยุทธ์การพัฒนาความยั่งยืน

เป้าหมายและกลยุทธ์การพัฒนาความยั่งยืนของบริษัทฯ ขับเคลื่อนภายใต้พันธสัญญา “Excellent Experience for ALL” ที่มุ่งมั่นสร้างคุณค่าให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มในห่วงโซ่คุณค่า สร้างความมั่นคงและการเติบโตทางเศรษฐกิจ ยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้คน ควบคู่ไปพร้อมกันกับการเป็นองค์กรที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเพื่อการดำรงอยู่ของโลกอย่างยั่งยืน ดังนั้น บริษัทฯ จึงได้กำหนดกลยุทธ์การพัฒนาความยั่งยืนให้ครอบคลุมประเด็นด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งเน้นการพัฒนาธุรกิจเพื่อให้เกิดความยั่งยืนและสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ ดังนี้

เศรษฐกิจ	สังคม	สิ่งแวดล้อม
สร้างความมั่นคงและเติบโตไปด้วยกันเพื่ออนาคตที่ยั่งยืน	สร้างสรรคโอกาสและคุณค่าให้กับผู้คนทุกกลุ่ม	สร้างอนาคตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
		
- ขยายและพัฒนาขีดความสามารถของโครงข่าย - สร้างสรรคและผลักดันบริการดิจิทัลให้สูงขึ้น - มุ่งมั่นพัฒนานวัตกรรม	- สนับสนุนความแตกต่างหลากหลายและการปฏิบัติที่เป็นธรรมและเท่าเทียม - ส่งเสริมการพัฒนาทักษะและความสามารถของบุคลากร - สร้างสรรคความสุขและสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน - ใส่ใจอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของผู้มีส่วนได้เสีย - ส่งเสริมการเข้าถึงโอกาสทางสังคม - สร้างประโยชน์และความสุขให้ชุมชนผ่านความเป็นพลเมืองที่ดีขององค์กร	- ลดผลกระทบเชิงลบจากการดำเนินงาน - สนับสนุน ส่งเสริมการดำเนินงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม



การสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs)

บริษัทฯ มุ่งมั่นดำเนินงานเพื่อสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติทั้ง 17 ประการ อย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นการขับเคลื่อนตามเป้าหมายหลัก 8 ประการ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ โดยตรง และมีความเกี่ยวข้องกับประเด็นสำคัญและเป้าหมายด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ

	เป้าหมายที่ 3 : สุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี บริษัทฯ ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงชุมชนและสังคม จึงกำหนดแนวทางการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมและสร้างสวัสดิภาพและความเป็นอยู่ที่ดีให้กับพนักงานในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นสุขภาพทางกาย จิตใจ หน้าที่การงาน การเงิน สังคม และสภาพแวดล้อม รวมถึงส่งเสริมอาชีพอนามัยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนชุมชนและสังคม
	เป้าหมายที่ 8 : งานที่ดีและเศรษฐกิจที่เติบโต ส่งเสริมการเติบโตและเสถียรภาพทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง มีการจ้างงานและผลตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม ปกป้องสิทธิแรงงานและต่อต้านการใช้แรงงานเด็กและการบังคับใช้แรงงานทุกรูปแบบ
	เป้าหมายที่ 9 : อุตสาหกรรม นวัตกรรม และโครงสร้างพื้นฐาน พัฒนาโครงข่ายโทรคมนาคมให้มีประสิทธิภาพสูง มีเสถียรภาพ ทนทาน และเชื่อถือได้ด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อสนับสนุน ส่งเสริม และขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลอย่างยั่งยืน ตลอดจนสร้างความแข็งแกร่งและความมั่นคงด้านโทรคมนาคมและการสื่อสารให้กับประเทศ
	เป้าหมายที่ 10 : ลดความเหลื่อมล้ำ สนับสนุน เปิดโอกาส และเอื้อประโยชน์ให้ทุกคนในสังคมได้เข้าถึงโอกาสทางเศรษฐกิจ โอกาสทางสังคม โอกาสทางดิจิทัลและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนผลิตภัณฑ์และบริการขั้นพื้นฐานที่มีคุณภาพได้อย่างสะดวก ทั่วถึง และเท่าเทียม
	เป้าหมายที่ 12 : บริโภคและผลิตอย่างมีความรับผิดชอบ ใช้ทรัพยากรธรรมชาติและพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน จัดการขยะและของเสียทุกชนิดด้วยวิธีการที่ถูกต้องและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
	เป้าหมายที่ 13 : การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ มุ่งมั่นลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกิจกรรมการดำเนินงานทั้งทางตรงและทางอ้อม ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและองค์กรธุรกิจต่าง ๆ ในการต่อสู้กับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และแก้ปัญหาโลกร้อน
	เป้าหมายที่ 16 : สันติภาพ ยุติธรรม และสถาบันที่เข้มแข็ง ส่งเสริมการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสงบสุข ให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีคุณธรรม จริยธรรม โปร่งใสและตรวจสอบได้ การเคารพและปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด และการต่อต้านคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ
	เป้าหมายที่ 17 : ร่วมมือเพื่อพิชิตเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน สร้างความสัมพันธ์ที่ระหว่างบริษัทในอุตสาหกรรม ร่วมมือกับหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ทั้งระดับประเทศและสากล เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

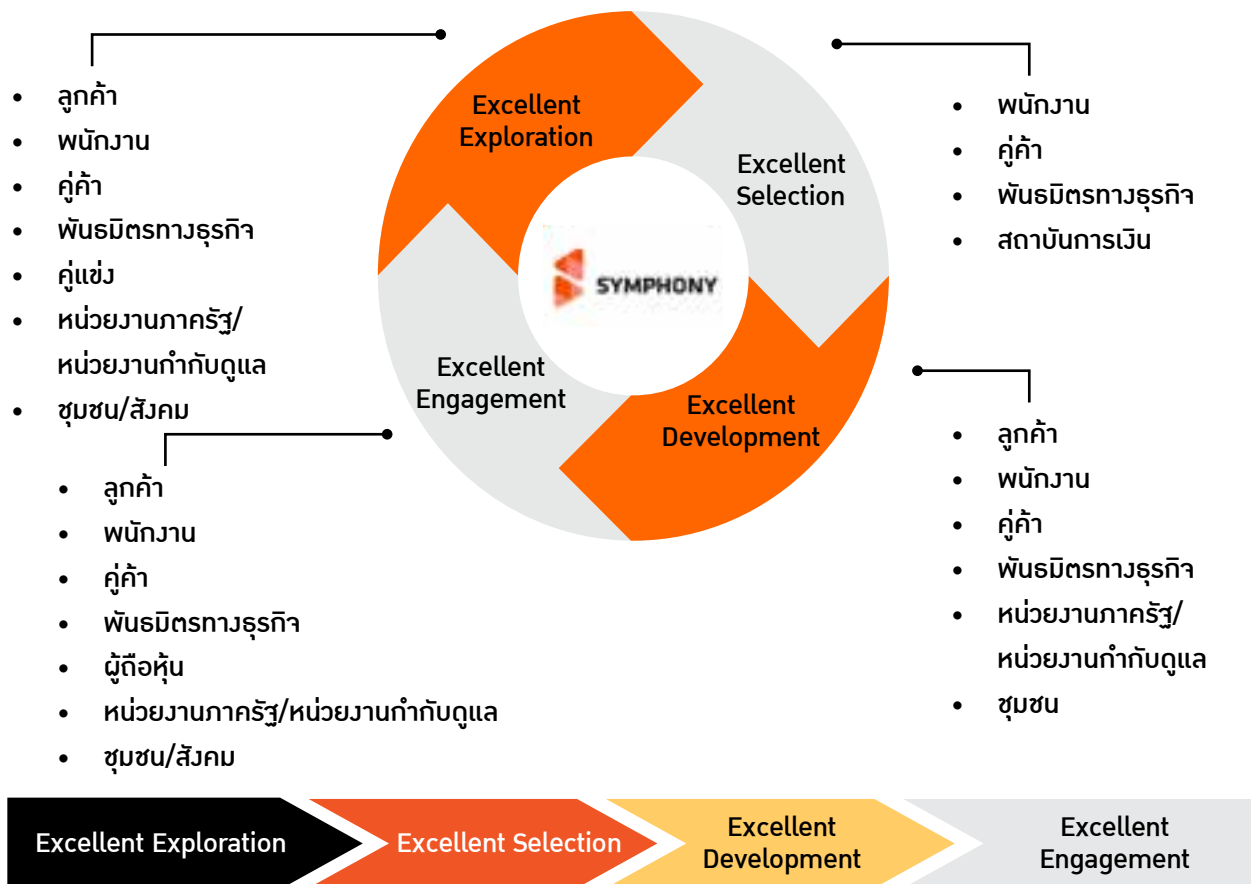


3.2 การจัดการผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

3.2.1 ห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

บริษัทฯ มุ่งมั่นในการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจและการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาว โดยคำนึงถึงปัจจัยด้านความยั่งยืน เพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

ห่วงโซ่คุณค่าของบริษัทฯ



1. Excellent Exploration

ศึกษาตลาดและวิเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ รวมถึงบริบทการดำเนินธุรกิจ อุตสาหกรรม และเทคโนโลยี ตลอดจนแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของโลก ของภูมิภาค และของประเทศไทย เพื่อให้เข้าใจและเข้าถึงความต้องการของลูกค้า และนำไปสู่การตัดสินใจและการดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียได้ดียิ่งขึ้น

2. Excellent Selection

แสวงหาและคัดเลือกทรัพยากรที่ดีเลิศอย่างมีความรับผิดชอบด้วยกระบวนการที่เป็นธรรมและโปร่งใส เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและสามารถเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง

3. Excellent Development

บริหารจัดการธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ สร้างสรรค์และพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์และส่งผ่านคุณค่า ส่งมอบผลิตภัณฑ์และให้บริการอย่างมีความรับผิดชอบ คำนึงความปลอดภัยต่อชุมชนและผู้มีส่วนได้เสีย และลดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อม

4. Excellent Engagement

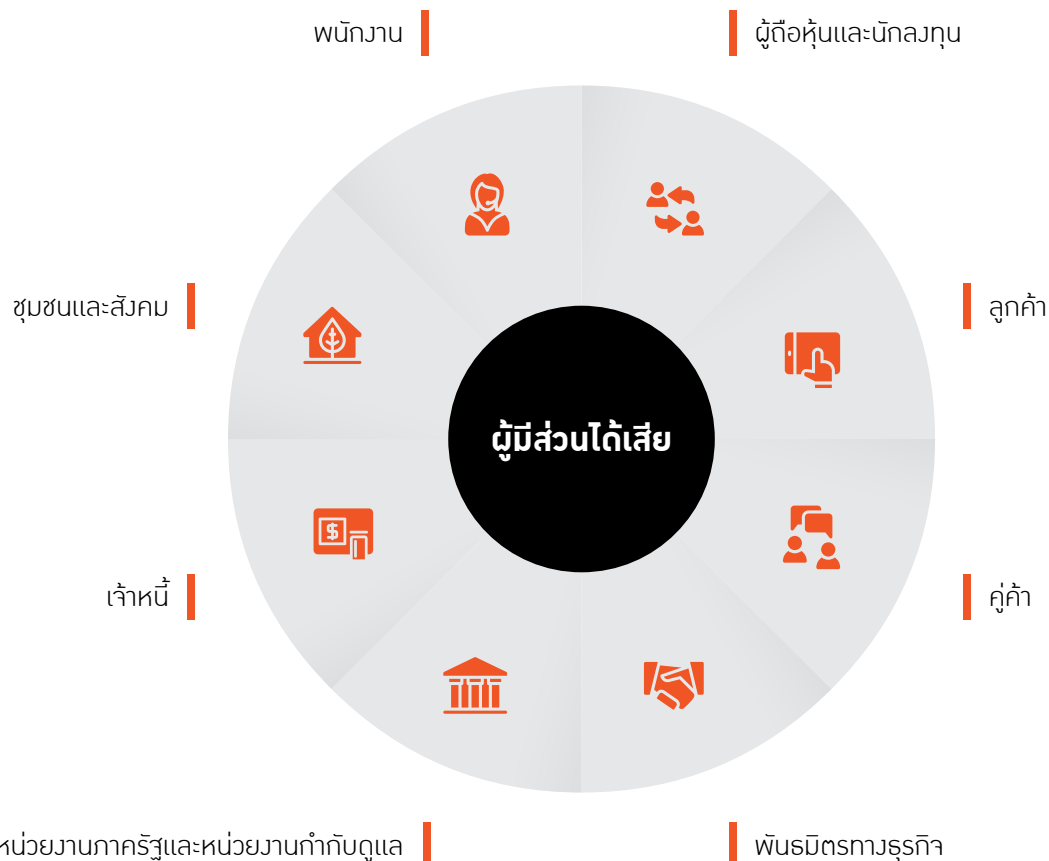
สร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสร้างคุณค่าแก่ผู้มีส่วนได้เสียให้เติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืนไปด้วยกัน

3.2.2 การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

พันธกิจหลักของบริษัทฯ คือ “Excellent Experience for ALL” หรือ การส่งมอบคุณค่าและประสบการณ์อันยอดเยี่ยมให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มบนห่วงโซ่คุณค่าธุรกิจ ดังนั้น บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย ด้วยเชื่อมั่นว่าความสัมพันธ์อันดีบนพื้นฐานของความไว้วางใจ ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้เสีย เป็นทรัพย์สินอันมีค่าที่จะส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายการเป็นองค์กรพลเมืองดีที่มีการเติบโตอย่างยั่งยืน อีกทั้งจะช่วยให้บริษัทฯ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีประสิทธิภาพ ลดความเสี่ยงอันจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์และโอกาสในการหยุดชะงักทางธุรกิจ สร้างคุณประโยชน์และส่งมอบคุณค่าแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน บริษัทฯ จึงมีการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสียเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเข้าใจถึงประเด็นต่าง ๆ ที่อยู่ในความสนใจและรับข้อเสนอของผู้มีส่วนได้เสียมาบูรณาการเข้ากับกระบวนการตัดสินใจและวางแผนการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ

ในปี 2566 บริษัทฯ ได้มีการทบทวนการดำเนินงานการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย พร้อมระบุและจัดอันดับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของบริษัทฯ ครอบคลุมตลอดห่วงโซ่คุณค่า รวมทั้งหาแนวทางในการตอบสนองต่อความคาดหวังและประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม เพื่อนำข้อมูลไปวางแผนจัดทำแนวทางสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียต่อไป

บริษัทฯ จำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียออกเป็น 8 กลุ่ม โดยพิจารณาจากเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ผลกระทบด้านความยั่งยืนของผู้มีส่วนได้เสียต่อบริษัทฯ และผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ต่อผู้มีส่วนได้เสีย ประกอบด้วย ลูกค้า พนักงาน พันธมิตรทางธุรกิจ คู่ค้า ผู้ถือหุ้น/นักลงทุน หน่วยงานภาครัฐ/หน่วยงานกำกับดูแล เจ้าหนี้ (สถาบันทางการเงิน) ชุมชนและสังคม





การดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้เสีย

ในปี 2566 บริษัทฯ ได้ดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้เสีย โดยสำรวจความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ ด้วยวิธีที่หลากหลายตามความเหมาะสมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม เพื่อนำผลลัพธ์จากการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียมาวิเคราะห์และดำเนินการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งนี้รูปแบบการสื่อสารและการตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียจะแตกต่างกันไปในแต่ละกลุ่ม โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการสื่อสารและการมีส่วนร่วม	ความสนใจ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
ลูกค้า 	- การสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของลูกค้า - การประชุม / การพบปะเยี่ยมเยียนลูกค้า - ช่องทางการร้องเรียนการให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะ - ช่องทางในการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ เช่น อีเมล โทรศัพท์ เว็บไซต์ จดหมาย สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น - การจัดกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ และกิจกรรมทางการตลาด - การสำรวจมุมมองความคาดหวังของผู้แทนกลุ่มลูกค้า เพื่อนำมาเป็นส่วนหนึ่งของการจัดทำหรือปรับปรุงแผนการดำเนินงานของบริษัทฯ	- คุณภาพ ประสิทธิภาพ ความเสถียร และความปลอดภัยของโครงข่าย - พื้นที่ให้บริการที่ครอบคลุม - บริการโซลูชันที่ตอบโจทย์ทุกความต้องการ - ราคาที่เป็นธรรมและเหมาะสม - นำเสนอข้อมูล ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ หรือคำปรึกษาด้วยความรู้ ความเชี่ยวชาญ และมีความรับผิดชอบ - ส่วนมอบสินค้าและบริการตรงเวลาและเป็นไปตามที่ตกลง - บริการหลังการขายที่มีคุณภาพ ตอบสนองต่อปัญหาหรือข้อร้องเรียนด้วยความรวดเร็วและความเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหา - ความปลอดภัยทางไซเบอร์ และการรักษาข้อมูลความลับลูกค้า - ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวก และเข้าถึงง่าย	- ขยายและพัฒนาประสิทธิภาพโครงข่ายอย่างต่อเนื่อง - พัฒนาและให้บริการโซลูชันแบบครบวงจร สามารถตอบสนองทุกความต้องการของลูกค้า - ให้บริการที่เป็นเลิศ ส่วนมอบงานตรงเวลา และเป็นไปตามข้อตกลง - สร้างความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า ภายใต้มาตรฐาน ISO/IEC 27001:2013 และมาตรฐาน CSA-STAR และความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจและการให้บริการด้วยมาตรฐานความต่อเนื่องทางธุรกิจ ISO 22301 - บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง - สำรวจความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ



ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการสื่อสารและการมีส่วนร่วม	ความสนใจ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
พนักงาน 	- การสำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร - การจัดการประชุมใหญ่ของบริษัทฯ เพื่อให้ผู้บริหารมีโอกาสพูดคุยกับพนักงาน (Town Hall) - การสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น อีเมล Group Line สื่อออนไลน์ เว็บไซต์ - ช่องทางการเสนอข้อคิดเห็นและรับเรื่องร้องเรียน - การสำรวจมุมมองความคาดหวังของผู้แทนกลุ่มพนักงาน เพื่อนำมาเป็นส่วนหนึ่งของการจัดทำหรือปรับปรุงแผนการดำเนินงานของบริษัทฯ	- ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรมและเหมาะสม - โอกาสและความก้าวหน้าในอาชีพ - ระบบการประเมินผล การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม - ความมั่นคงของรายได้ - บรรยากาศและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ถูกสุขลักษณะ และมีความปลอดภัย - ความสมดุลระหว่างการใช้ชีวิตและการทำงาน - คุณภาพชีวิตที่ดี และความสุขในการทำงาน - การสนับสนุนการพัฒนา ศักยภาพ ทักษะ และความรู้ อย่างต่อเนื่อง - การปฏิบัติที่เป็นธรรมและเท่าเทียม - การเคารพสิทธิส่วนบุคคล และความเป็นส่วนตัวของพนักงาน - การรับฟัง และการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น - ช่องทางการเสนอข้อคิดเห็น และการร้องเรียนที่ปลอดภัย	- กำหนดระเบียบปฏิบัติของบริษัทฯ นโยบาย และวิธีปฏิบัติของฝ่ายทรัพยากรบุคคล ที่สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง - จัดให้มีค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม - เคารพสิทธิมนุษยชน สนับสนุนความหลากหลาย และปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม - ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพความรู้ ทักษะให้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง - ดูแลบุคลากรให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและสุขภาวะที่ดีทั้งร่างกายและจิตใจ - ส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน จัดสถานที่ทำงานให้มีสภาพแวดล้อมที่สะอาดและเหมาะสมต่อการทำงาน - จัดให้มีช่องทางการเสนอข้อคิดเห็น และร้องเรียนอย่างปลอดภัย - จัดกิจกรรมสันทนาการ รวมถึงจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ และความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร
พันธมิตรทางธุรกิจ 	- บันทึกความเข้าใจ (Memorandum of Understanding) ทางธุรกิจร่วมกัน - การประชุมร่วมกันเป็นประจำ - การใช้พันธมิตรทางธุรกิจเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัทฯ - การร่วมกันจัดกิจกรรมต่าง ๆ - การสำรวจมุมมองความคาดหวังของผู้แทนกลุ่มพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อนำมาเป็นส่วนหนึ่งของการจัดทำหรือปรับปรุงแผนการดำเนินงานของบริษัทฯ - ช่องทางในการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ โทรศัพท์ อีเมล จดหมาย สื่อออนไลน์	- การสร้างคุณค่าและผลประโยชน์ทางธุรกิจร่วมกัน - การแลกเปลี่ยนความรู้ในการปรับปรุงธุรกิจและนวัตกรรมของสินค้าและบริการใหม่ - การสนับสนุนอย่างกันทั่วทั้งเมื่อเกิดปัญหา - ความไว้วางใจ ความร่วมมือ และการเป็นพันธมิตรทางธุรกิจในระยะยาว - ความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ - การเติบโตทางธุรกิจ - ความต่อเนื่องทางธุรกิจ	- ทบทวนและแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นระหว่างกันเพื่อริเริ่มสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการที่สร้างคุณค่า - จัดหาพนักงานให้ทำงานร่วมกันเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานและผลประโยชน์ต่าง ๆ - สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ - ทบทวนและช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างกันทั่วทั้ง



ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการสื่อสารและการมีส่วนร่วม	ความสนใจ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
ลูกค้า 	- การประชุมร่วมกับลูกค้า - ช่องทางในการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ โทรศัพท์ อีเมล จดหมาย สื่อออนไลน์ - การสำรวจมุมมอง ความคาดหวังของผู้แทนกลุ่มลูกค้า เพื่อนำมาเป็นส่วนหนึ่งของการจัดทำหรือปรับปรุงแผนการดำเนินงานของบริษัทฯ - กิจกรรมสร้างสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อสร้างการมีส่วนร่วม เช่น กิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ - การตรวจประเมินลูกค้าประจำปี - ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ	- การปฏิบัติด้วยความเสมอภาค - นโยบายและกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นธรรมและโปร่งใส - การปฏิบัติตามข้อตกลงที่กำหนดไว้ และไม่เอาเปรียบลูกค้า - ความร่วมมือและความสัมพันธ์ระยะยาว - การให้ความสำคัญกับความปลอดภัย และอาชีวอนามัย ของลูกค้า - การให้การสนับสนุนและพัฒนาลูกค้าให้มีแนวปฏิบัติที่ดีและเติบโตอย่างยั่งยืนไปด้วยกัน	- จัดให้มีนโยบาย แนวปฏิบัติ และกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นไปอย่างโปร่งใสเสมอภาค และเป็นธรรม ตลอดจนทบทวนและปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและวิธีการสื่อสารเพื่อบรรลุความต้องการร่วมกัน - จัดทำและสื่อสารรายงานบรรณของลูกค้าให้ลูกค้ารับทราบและถือปฏิบัติเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายการดำเนินงานของบริษัทฯ - สำรวจความคิดเห็นของลูกค้า - แลกเปลี่ยนความรู้และเทคโนโลยีเพื่อพัฒนากระบวนการจัดซื้อจัดจ้างให้ดียิ่งขึ้น - ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างทันท่วงที
ผู้ถือหุ้น / นักลงทุน 	- การจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี - ช่องทางในการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ อีเมล โทรศัพท์ สื่อออนไลน์ - การสำรวจมุมมอง ความคาดหวังของผู้แทนกลุ่มผู้ถือหุ้น เพื่อนำมาเป็นส่วนหนึ่งของการจัดทำหรือปรับปรุงแผนการดำเนินงานของบริษัทฯ - การแจ้งข่าวสารผ่านช่องทางของตลาดหลักทรัพย์ฯ - กิจกรรมนักลงทุนสัมพันธ์ เช่น กิจกรรมพบปะนักลงทุน (Opportunity Day) การประชุม นักวิเคราะห์ - แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี/รายงานประจำปี (แบบ 56-1 One report) - การประกาศเชิญเชิญให้ผู้ถือหุ้นเสนอระเบียบวาระการประชุม และชื่อบุคคลเพื่อเข้ารับเลือกตั้งเป็นกรรมการในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี	- การเติบโตของธุรกิจและผลการดำเนินงานที่ดี - การจ่ายเงินปันผลอย่างสม่ำเสมอ - การขยายการเติบโตของธุรกิจอย่างต่อเนื่อง - การเคารพสิทธิของผู้ถือหุ้นและการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน - ความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจและการกำกับดูแลกิจการที่ดี - การเปิดเผยข้อมูลที่ต้องครบถ้วน ทันเวลา ผ่านช่องทางที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย - การบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ - การพัฒนาวัฒนธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทฯ - การดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการ (ESG)	- ปฏิบัติตามแนวทางและกฎระเบียบของหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง - ดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี - แสวงหาโอกาสและศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนเพื่อสร้างความเติบโต - เปิดเผยข้อมูลสำคัญอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแล - บริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการสื่อสารและการมีส่วนร่วม	ความสนใจ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานกำกับดูแล	- การรายงานผลการดำเนินงานอย่างถูกต้อง ครบถ้วนตามเวลาที่กำหนด - การมีส่วนร่วมและการสนับสนุนกิจกรรมหรือโครงการของหน่วยงานภาครัฐ - การเข้าพบตามโอกาสต่าง ๆ - การเข้าร่วมประชุมสัมมนา เพื่อแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น - ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ โทรศัพท์ อีเมล จดหมาย สื่อออนไลน์	- การปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด - การเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานอย่างโปร่งใสถูกต้อง ครบถ้วน - การให้ความร่วมมือ หรือสนับสนุนกิจกรรมหรือโครงการที่จัดขึ้นโดยภาครัฐ - การดูแลรับผิดชอบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	- ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด - เปิดเผยข้อมูล และจัดทำรายงานตามเกณฑ์ที่หน่วยงานกำกับดูแลกำหนด - สนับสนุนและเข้าร่วมโครงการที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานภาครัฐอย่างต่อเนื่อง - จัดโครงการดูแลรับผิดชอบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม
เจ้าหน้าที่	- การประชุม พบปะกับผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้อง - ช่องทางการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล จดหมาย เว็บไซต์ สื่อออนไลน์	- การชำระหนี้ครบถ้วนตรงตามเวลา - ความแข็งแกร่งทางการเงิน - ความสามารถในการชำระหนี้ - ผลการดำเนินงานและการเติบโตทางธุรกิจ - ความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ	- ชำระหนี้ตามระยะเวลา - ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด - ให้ข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้องครบถ้วน
ชุมชน/สังคม	- กิจกรรมความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม(CSR) - การเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชน - ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน - ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ โทรศัพท์ อีเมล จดหมาย สื่อออนไลน์	- การบริหารจัดการที่ดี มีความรับผิดชอบต่อสังคม ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของบริษัทฯ ด้วยความใส่ใจ - กิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม - การส่งเสริมอาชีพ สร้างรายได้และการเติบโตทางเศรษฐกิจให้กับชุมชน - การให้ช่วยเหลือชุมชนและสังคมในภาวะวิกฤตต่าง ๆ - ใช้ความรู้ ทักษะ ความชำนาญ ของบริษัทฯ มาพัฒนาชุมชน - การเปิดโอกาสให้เข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ - การมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจและชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีของผู้คนในชุมชนและสังคม	- ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด - ควบคุมดูแลกระบวนการติดตั้งอุปกรณ์โครงข่ายเพื่อให้มั่นใจว่าทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินงานถูกต้องตามขั้นตอน และไม่เกิดผลกระทบต่อชุมชนที่เข้าไปปฏิบัติงาน - ประเมินผลกระทบของการดำเนินธุรกิจที่อาจส่งผลกระทบต่อชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม - ศึกษาเรียนรู้ เข้าใจ รับฟังเสียงสะท้อนจากชุมชน และตอบสนองอย่างตรงใจ - สนับสนุนและมีส่วนร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์ - สร้างจิตสำนึก ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรให้มีความรับผิดชอบต่อสังคมและรักษาสิ่งแวดล้อม



3.2.3 การประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการประเด็นด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยมีกระบวนการประเมินอ้างอิงตามกรอบการรายงานความยั่งยืนสากล Global Reporting Initiative (GRI) ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้ดำเนินการรวบรวมและประเมินประเด็นด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนผ่านการวิเคราะห์มุมมองและประเด็นจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ตลอดจนศึกษาบริบทของความยั่งยืนและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลกและของภูมิภาครวมถึงอุตสาหกรรม ควบคู่กับการนำแนวทางการดำเนินกลยุทธ์ของบริษัทฯ และปัจจัยความเสี่ยงของบริษัทฯ ทั้งในปัจจุบันและอนาคตที่อาจส่งผลกระทบหรือเป็นโอกาสในการดำเนินธุรกิจมาประกอบการประเมินความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืน

ขั้นตอนการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน



1. การศึกษาและวิเคราะห์บริบทของบริษัทฯ

ศึกษาและวิเคราะห์บริบทด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ โดยพิจารณาทั้งปัจจัยภายในและภายนอก ตลอดจนแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลกและการเปลี่ยนแปลงในภูมิภาค แนวโน้มและทิศทางด้านความยั่งยืน ประเด็นสำคัญของบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรม ประเด็นที่กำหนดในมาตรฐานและแบบประเมินความยั่งยืนของอุตสาหกรรม และประเด็นที่เป็นข้อกังวลระดับโลก

2. การรวบรวมและระบุประเด็นด้านความยั่งยืน (Identification)

รวบรวมประเด็นด้านความยั่งยืนผ่านการวิเคราะห์มุมมอง ความคาดหวัง ความสนใจ ความกังวล และประเด็นจากกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอกองค์กรตลอดทั้งห่วงโซ่มูลค่า รวมถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลกและอุตสาหกรรม เหตุการณ์ในอดีต ปัจจัยความเสี่ยงทั้งในปัจจุบันและอนาคตที่อาจส่งผลกระทบหรือเป็นโอกาสในการดำเนินธุรกิจ และหลักสิทธิมนุษยชน จากนั้นระบุประเด็นสำคัญที่มีผลกระทบต่อความยั่งยืนขององค์กรทั้งเชิงบวกและลบ และจัดกลุ่มให้เป็นประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคม และด้านเศรษฐกิจและการกำกับดูแลกิจการ (ESG)

3. การประเมินและจัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืน (Assessment and Prioritization)

นำประเด็นด้านความยั่งยืนที่ระบุและจัดกลุ่มเข้าสู่กระบวนการประเมินผ่านการพิจารณาตามแนวทาง Double Materiality และ Multi-Stakeholder Approach เพื่อให้เห็นภาพรวมของผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจต่อผู้มีส่วนได้เสีย สังคม และสิ่งแวดล้อม (Outward Impact) และผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ (Inward Impact) ทั้งด้านการเงินและไม่ใช่การเงิน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์และแบบสำรวจออนไลน์สำหรับผู้มีส่วนได้เสียภายนอก ซึ่งได้รับการคัดเลือกโดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง และการใช้แบบสำรวจออนไลน์สำหรับผู้มีส่วนได้เสียภายในบริษัทฯ ซึ่งข้อมูลที่รวบรวมได้จากผู้มีส่วนได้เสียจะถูกวิเคราะห์ในรูปแบบคะแนนที่ให้อันดับด้านความยั่งยืนภายใต้เกณฑ์การประเมินระดับความรุนแรงและโอกาสของการเกิดผลกระทบทั้งต่อบริษัทฯ และต่อผู้มีส่วนได้เสีย จากนั้นจึงจัดทำแผนผังเพื่อจัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืน (Materiality Matrix) โดยกำหนดให้แกนตั้ง (แกน Y) แสดงถึงระดับนัยสำคัญของผลกระทบจากประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสีย และแกนนอน (แกน X) แสดงถึงระดับนัยสำคัญของผลกระทบจากประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการที่มีต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ

4. การทดสอบประเด็นที่สำคัญ (Validation)

นำเสนอผลการประเมินและผลการจัดลำดับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนต่อผู้บริหารระดับสูงเพื่อพิจารณาทบทวนประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนให้มีความสอดคล้องกับบริบท กลยุทธ์และเป้าหมายของบริษัทฯ ก่อนที่จะกำหนดกลยุทธ์และแนวทางการจัดการต่อประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ ในมิติต่าง ๆ และมอบหมายให้หน่วยงานต่าง ๆ ดำเนินการตอบสนองประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนต่อไป

ทั้งนี้ คณะกรรมการอำนวยการความยั่งยืนมีหน้าที่พิจารณา และคณะกรรมการบริษัทมีหน้าที่อนุมัติประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน รวมถึงกลยุทธ์และแนวทางการจัดการต่อประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ

ผลการประเมินและจัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืน

ในปี 2566 บริษัทฯ มีประเด็นด้านความยั่งยืนรวมทั้งสิ้น 20 ประเด็น โดยบริษัทฯ ได้ประเมินและจัดลำดับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนโดยแบ่งเป็น 3 ระดับ ตามความสำคัญของผลกระทบจากประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจและการกำกับดูแลกิจการ ที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียและที่มีต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ได้แก่ ประเด็นที่มีความสำคัญมาก ประเด็นที่มีความสำคัญปานกลาง และประเด็นที่มีความสำคัญน้อย





สรุปประเด็นด้านความยั่งยืน (● ประเด็นที่มีความสำคัญมาก)

ด้านสิ่งแวดล้อม	ด้านสังคม	ด้านเศรษฐกิจและ การกำกับดูแลกิจการ
1. การรักษาสิ่งแวดล้อม 2. การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ 3. การจัดการขยะและของเสียอันตราย	1. สิทธิมนุษยชน 2. การปฏิบัติด้านแรงงาน 3. การพัฒนาชุมชน 4. ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน 5. การรักษาความเป็นส่วนตัว 6. ความปลอดภัยของชุมชน 7. สุขภาวะทางดิจิทัล 8. การพัฒนาชุมชน	1. การกำกับดูแลกิจการ 2. การบริหารความเสี่ยง 3. การพัฒนาเศรษฐกิจ 4. การบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า 5. การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน 6. การร่วมมือเชิงกลยุทธ์กับพันธมิตรทางธุรกิจ 7. การพัฒนาโครงข่ายและโซลูชัน 8. การพัฒนานวัตกรรม 9. ความปลอดภัยทางไซเบอร์

ทั้งนี้ ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนประจำปี 2566 ได้รับการพิจารณาทบทวนจากคณะกรรมการจัดการความยั่งยืน และได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการอำนวยการความยั่งยืน คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการบริษัท ตามลำดับ

3.3 การจัดการด้านความยั่งยืนทางมิติสิ่งแวดล้อม

3.3.1 นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ ตระหนักว่า การดำเนินธุรกิจสามารถก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมได้ จึงมีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมในทุกกระบวนการทำงาน โดยกำหนดนโยบายและกรอบแนวทางการดำเนินงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมดังนี้

1. ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การใช้ทรัพยากรธรรมชาติและพลังงานอย่างยั่งยืน ผ่านการดำเนินงานด้านประสิทธิภาพเชิงนิเวศและเศรษฐกิจหมุนเวียน การดำเนินการที่สอดคล้องกับเป้าหมายตามความตกลงที่เกี่ยวข้อง การจัดการขยะและของเสียอย่างมีประสิทธิภาพ การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งทางตรงและทางอ้อม การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน ตลอดจนการจัดหาและการให้บริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
2. เคารพและปฏิบัติตามกฎหมาย มาตรฐาน ระเบียบปฏิบัติ และแนวปฏิบัติต่าง ๆ ด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด รวมถึงให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามข้อตกลงระดับสากลในเรื่องต่าง ๆ เพื่อช่วยป้องกัน หรือลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
3. จัดให้มีการประเมินและติดตามผลการดำเนินงานหรือผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ตลอดจนตอบสนองกับผลกระทบจากการดำเนินงานของบริษัทฯ ที่มีต่อสิ่งแวดล้อมอย่างทันท่วงที
4. ปลุกฝังจิตสำนึกเรื่องความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมแก่บุคลากรผ่านการแบ่งปันความรู้ การฝึกอบรม และการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการนำเสนอข้อคิดเห็นเพื่อการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน สนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติ และพลังงาน ตลอดจนรณรงค์ให้บุคลากรใช้ทรัพยากรธรรมชาติและพลังงานอย่างประหยัดและรู้คุณค่า
5. มุ่งมั่นสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติ และพลังงาน ต่อผู้มีส่วนได้เสียส่วนต่าง ๆ รวมทั้งส่งเสริมและให้ความร่วมมือเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานภาครัฐ องค์กรเอกชน และสาธารณชนทั่วไป

3.3.2 ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

การอนุรักษ์พลังงาน

การใช้พลังงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ โดยเฉพาะพลังงานไฟฟ้าในการบริหารจัดการอุปกรณ์โครงข่ายเพื่อสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับการใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด อาทิ การปรับเปลี่ยนอุปกรณ์และใช้โซลูชันที่ช่วยประหยัดพลังงาน การใช้หลอดไฟฟ้าประหยัดพลังงาน (LED) ภายในสำนักงาน การเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับพนักงานจาก Personal Computer (PC) เป็นโน้ตบุ๊ก การเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศซึ่งใช้งานมาเป็นระยะเวลานาน รวมถึงการศึกษา วางแผนและแสวงหาเทคโนโลยีและแหล่งพลังงานทางเลือกเพื่อลดการใช้พลังงานไฟฟ้าและน้ำมันเชื้อเพลิง นอกจากนี้ บริษัทฯ มุ่งส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประหยัดไฟฟ้า เช่น การรณรงค์ปิดไฟฟ้า การถอดปลั๊กไฟเมื่อไม่ใช้งาน เป็นต้น

การบริหารจัดการน้ำ

แม้ว่าบริษัทฯ จะไม่ได้ใช้ทรัพยากรน้ำในการดำเนินธุรกิจ แต่บริษัทฯ ก็ตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรน้ำ เนื่องจากเป็นทรัพยากรที่มีจำกัดและมีความจำเป็นต่อทุกชีวิต จึงได้รณรงค์และส่งเสริมให้บุคลากรใช้น้ำเพื่อการบริโภคและอุปโภคทั้งภายในสำนักงานและในชีวิตประจำวันอย่างรู้คุณค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด

การจัดการขยะและของเสีย

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

สำหรับขยะอิเล็กทรอนิกส์และของเสียอันตราย อาทิ สายเคเบิลใยแก้วนำแสง (Fiber Optic) อุปกรณ์โครงข่าย อุปกรณ์ไอที และแบตเตอรี่ต่าง ๆ บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการให้เป็นไปตามมาตรฐานและด้วยวิธีการที่ถูกต้อง เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยบริษัทฯ ว่าจ้างบริษัทที่ได้รับใบอนุญาตจากกรมโรงงาน และได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมในระดับสากลเพื่อจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์และของเสียอันตรายดังกล่าว

นอกจากนี้ บริษัทฯ มุ่งส่งเสริมและรณรงค์ให้มีการคัดแยกขยะภายในสำนักงานและนำส่งเข้าสู่กระบวนการกำจัดหรือรีไซเคิลให้มากที่สุดและด้วยกระบวนการที่ถูกวิธี รวมถึงเน้นสร้างความตระหนักรู้ให้กับบุคลากรถึงความสำคัญในการคัดแยกขยะ เพื่อนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ในปี 2566 บริษัทฯ ได้ดำเนินโครงการเพื่อส่งเสริมการลดปริมาณขยะและการนำกลับมาใช้ใหม่ ผ่านการจัดกิจกรรม “เสื้อเก่า...เราขอ” โดยขอรับบริจาคเสื้อยืดและเสื้อโปโลเก่าที่ผ่านการใช้งานแล้วจากพนักงานเพื่อนำมาสมทบกับเสื้อโปโลรุ่นเก่าของบริษัทฯ ที่ไม่ได้ใช้แล้ว และนำเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล เพื่อผลิตกลับมาเป็นเสื้อใหม่ (Closed Loop) ซึ่งเป็นการมอบคุณค่าให้กับของเหลือใช้ให้กลับมามีชีวิตใหม่อีกครั้ง อีกทั้งยังช่วยลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ และสามารถลดผลกระทบที่ไม่ดีต่อสิ่งแวดล้อม

กิจกรรมดังกล่าวได้รับความร่วมมือจากพนักงานเป็นอย่างดี โดยบริษัทฯ สามารถรวบรวมเสื้อเก่าและนำเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลได้มากถึง 365 กิโลกรัม ซึ่งช่วยลดปริมาณการใช้น้ำไปได้ถึง 32,132 ลิตร ประหยัดการใช้พลังงานไฟฟ้าไป 7,756 กิโลวัตต์ต่อชั่วโมง และลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เท่ากับ 1,108 กิโลกรัม





การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

วิกฤตโลกร้อนและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เป็นความท้าทายสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ และการพัฒนาทางเศรษฐกิจอย่างมาก โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของฤดูกาล การเกิดภัยพิบัติ การสูญพันธุ์ของสิ่งมีชีวิต ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการกระจายของเชื้อโรคและพาหะนำโรค นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเป็นหนึ่งในสาเหตุหลักของการเกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติที่มีความถี่และมีแนวโน้มที่จะทวีความรุนแรงมากขึ้น ก่อให้เกิดความสูญเสียอย่างมากต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน รวมทั้งส่งผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมในวงกว้าง

บริษัทฯ ตระหนักถึงความท้าทายและความเสี่ยงจากประเด็นดังกล่าวซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ จึงให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากขึ้น รวมถึงการสร้างความตระหนักในเรื่องการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ วิกฤตโลกร้อน และการรักษาสิ่งแวดล้อม ทั้งภายในบริษัทฯ ไปจนถึงคู่ค้า ลูกค้า และสาธารณชนทั่วไป โดยมุ่งเน้นการลดการใช้พลังงาน การศึกษาและวางแผนการใช้พลังงานทดแทน รวมถึงการส่งเสริม สนับสนุน และเข้าร่วมโครงการต่าง ๆ เพื่อช่วยลดภาวะโลกร้อนอย่างเป็นรูปธรรม

โดยบริษัทฯ ได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกโครงการ “Care the Bear : Change the Climate Change” ที่ทางตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจัดขึ้น เพื่อสนับสนุนการลดการใช้ทรัพยากร การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และการลดปัญหาโลกร้อน



การบริหารจัดการการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการจัดการและการดำเนินงานเพื่อลดปัญหาการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและภาวะโลกร้อน โดยกิจกรรมของบริษัทฯ ที่มีผลกระทบต่อปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ได้แก่ การใช้ไฟฟ้าจากยานพาหนะขององค์กร (Scope 1) การใช้ไฟฟ้าสำหรับการให้บริการของบริษัทฯ และการใช้ไฟฟ้าสำหรับอุปกรณ์โครงข่าย เครื่องปรับอากาศ แสงสว่าง และเครื่องใช้สำนักงาน (Scope 2) อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ยังไม่มีความพร้อมที่จะเปิดเผยและรายงานข้อมูลเรื่องปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของบริษัทฯ รวมถึงการบริหารจัดการเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เนื่องจากบริษัทฯ อยู่ในระหว่างการศึกษาเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดทำบัญชีการปล่อยก๊าซเรือนกระจก หรือคาร์บอนฟุตพริ้นท์ ขององค์กร (Carbon Footprint for Organization : CFO) และการวางแผนการบริหารจัดการการปล่อยก๊าซเรือนกระจกให้มีประสิทธิภาพ เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายการเป็นองค์กร “NET ZERO” กับที่ปรึกษาภายนอก ทั้งนี้ หากบริษัทฯ มีความพร้อมที่จะเปิดเผยข้อมูลในเรื่องดังกล่าว จะรายงานให้ทราบต่อไป

3.4 การจัดการด้านความยั่งยืนทางมิติด้านสังคม

3.4.1 นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสังคม

บริษัทฯ เชื่อว่าการเติบโตของธุรกิจจะเกิดขึ้นได้อย่างยั่งยืนต่อเมื่อธุรกิจและการดำเนินงานของบริษัทฯ ได้รับการยอมรับ ความไว้วางใจ และความเชื่อมั่นจากชุมชน สังคม และผู้มีส่วนได้เสีย จึงให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลให้การดำเนินงานของบริษัทฯ เป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง เคารพสิทธิมนุษยชน ตลอดจนปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม

3.4.2 ผลการดำเนินงานด้านสังคม

การเคารพสิทธิมนุษยชน สิทธิแรงงานและการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับหลักการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนอย่างครอบคลุมตามกฎหมายของประเทศ และหลักสิทธิมนุษยชนสากล โดยได้ประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ อยู่บนหลักการด้านการเคารพสิทธิมนุษยชน

นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทฯ เชื่อมั่นว่า มนุษย์ทุกคนมีคุณค่าและเสมอภาคกันในสิทธิและศักดิ์ศรี โดยปราศจากความแตกต่างใด ๆ จึงให้ความสำคัญต่อการเคารพและการปกป้องสิทธิมนุษยชนอันเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และการปฏิบัติตามกฎหมาย และมาตรฐานว่าด้วยสิทธิมนุษยชนทั้งระดับประเทศและระดับสากล ดูแลมิให้ธุรกิจของบริษัทฯ เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการละเมิดหรือสร้างผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชนทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ไม่สนับสนุนการบังคับใช้แรงงาน ไม่จ้างแรงงานผิดกฎหมาย ต่อต้านการใช้แรงงานเด็ก ให้ความสำคัญและปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายด้วยความเป็นธรรมบนพื้นฐานของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และความเท่าเทียมกันของบุคคล ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่แบ่งแยกถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา เพศ รสนิยมทางเพศ อายุ สีมืด พื้นฐานการศึกษา ฐานะชาติตระกูล สภาพร่างกายและจิตใจ เคารพในสิทธิทางการเมืองอันพึงมีของพลเมืองตามระบอบประชาธิปไตย รวมทั้งมีเจตนารมณ์ที่จะส่งเสริมให้คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ และผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ในห่วงโซ่อุปทานของบริษัทฯ ยึดมั่นปฏิบัติและดำเนินงานบนพื้นฐานของหลักการสิทธิมนุษยชน



(รายละเอียดเกี่ยวกับ “นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน” สามารถศึกษาเพิ่มเติมได้ที่ www.symphonny.net.th > การพัฒนาอย่างยั่งยืน > มิติสังคม > สิทธิมนุษยชน)

ผลการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน สิทธิแรงงานและการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

ภาพรวมการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน สิทธิแรงงานและการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมของบริษัทฯ สรุปได้ดังนี้

- ปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค และเท่าเทียมกัน ให้เกียรติ ไม่เลือกปฏิบัติ อันเนื่องมาจากความแตกต่างทางเพศ รสนิยมทางเพศ อายุ สัญชาติ เชื้อชาติ ศาสนา ความเชื่อ หรือความแตกต่างอื่นใด พร้อมทั้งเคารพในสิทธิและเสรีภาพขั้นพื้นฐานตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ
- กำหนดข้อบังคับ รวมถึงระเบียบต่าง ๆ ของบริษัทฯ ให้สอดคล้องกับข้อบัญญัติของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบในการทำงานของบุคลากร รวมทั้งติดตามการเปลี่ยนแปลงของกฎหมายเพื่อปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา และติดตามการปฏิบัติให้สอดคล้องกับกฎหมาย และระเบียบที่กำหนด
- ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายอย่างเคร่งครัด
- จัดให้มีเงื่อนไขการจ้างงานที่ถูกต้องตามกฎหมาย เป็นธรรม ไม่เอาเปรียบพนักงาน และให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมตามปัจจัยและเงื่อนไขต่าง ๆ เช่น ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ ภาวะทางเศรษฐกิจ สถานะของบริษัทฯ
- ไม่จ้างแรงงานเด็ก แรงงานผิดกฎหมาย และไม่สนับสนุนการใช้แรงงานบังคับ
- ให้การคุ้มครองสิทธิพื้นฐานในการใช้ชีวิต และการทำงานแก่พนักงาน
- ส่งเสริมสิทธิในการแสดงออก และการมีส่วนร่วมของพนักงาน



- ให้ความสำคัญคุ้มครองการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้อง
- จัดให้มีช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสที่ปลอดภัย และให้ความสำคัญคุ้มครองพนักงานที่ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน หรือการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างไม่เป็นธรรม

ทั้งนี้ ในปี 2566 ที่ผ่านมา บริษัทฯ ไม่มีข้อร้องเรียนหรือได้รับการรายงานในประเด็นที่เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน รวมทั้งไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการล่วงละเมิดสิทธิมนุษยชนและการเลือกปฏิบัติที่มีนัยสำคัญทั้งจากกิจกรรมการดำเนินงานของบริษัทฯ และการดำเนินธุรกิจของคู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ



การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล

นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล

บริษัทฯ เชื่อมั่นว่า บุคลากรเป็นทรัพยากรที่สำคัญและมีความมากที่สุด ด้วยตระหนักดีว่า ความยั่งยืนและการเติบโตอย่างต่อเนื่องของบริษัทฯ ขึ้นอยู่กับคุณภาพ ศักยภาพ ความสามารถ ความตั้งใจ และความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร บริษัทฯ จึงมุ่งมั่นและให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ พัฒนาบุคลากรให้เป็นคนดี คนเก่ง มีความสุขภาวะและความเป็นอยู่ที่ดี และมีความพร้อมในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์และพันธกิจที่กำหนดไว้

บริษัทฯ ได้กำหนด “นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล” เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการบริหารงานทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ การกำหนดโครงสร้างองค์กรและการวางแผนกำลังคน การจ้างงาน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน การพัฒนาบุคลากร การบริหารและประเมินผลการปฏิบัติงาน การสื่อสาร และการสร้างความผูกพันต่อองค์กร

(รายละเอียดเกี่ยวกับ “นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล” สามารถศึกษาเพิ่มเติมได้ที่ www.symphonny.net.th > การพัฒนาอย่างยั่งยืน > มิติสังคม > การบริหารและพัฒนาบุคลากร)



การดำเนินงานด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล

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

1. การจ้างงาน และการส่งเสริมความหลากหลาย

บริษัทฯ มีนโยบายสนับสนุนการจ้างงานที่มุ่งเน้นความเท่าเทียมกัน ไม่จำกัดหรือกีดกันบุคคลอันเนื่องมาจากความแตกต่างทางเพศ รสนิยมทางเพศ อายุ ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ศาสนา ความเชื่อ การศึกษา สถานะทางสังคม และความพร้อมทางกายภาพของร่างกาย โดยยอมรับและเห็นถึงคุณค่าของความหลากหลายและความแตกต่างในแต่ละบุคคล ด้วยตระหนักว่าความหลากหลายของพนักงาน จะช่วยให้บริษัทฯ สามารถตอบสนองความต้องการที่แตกต่างของลูกค้าและลักษณะธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างสร้างสรรค์ อันจะส่งผลให้เกิดประโยชน์แก่บริษัทฯ อย่างยั่งยืน ทั้งนี้ ในปี 2566 บริษัทฯ มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 444 คน โดยมีช่วงอายุ เพศ ระดับการศึกษา และลักษณะการปฏิบัติงานที่หลากหลาย

2. การจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมมีผลต่อการสร้างแรงจูงใจและรักษาพนักงานที่มีความสามารถ รวมถึงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานอย่างยิ่ง ด้วยเหตุนี้ เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวไปข้างหน้า บริษัทฯ ได้มีการวิเคราะห์และทบทวนกลยุทธ์ค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานอยู่เสมอในทุกปี เพื่อให้แน่ใจว่า บริษัทฯ มีความสามารถในการแข่งขันที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับบริษัทชั้นนำอื่น ๆ

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

นอกจากเงินเดือนและเงินโบนัสประจำปี บริษัทฯ ได้จัดให้มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการออมและเสริมสร้างความมั่นคงในชีวิตให้แก่พนักงาน โดยบริษัทฯ ได้ให้สิทธิพนักงานเลือกสะสมเงินออมได้ในอัตราร้อยละ 3-15 ของเงินเดือน และบริษัทฯ ร่วมสมทบให้อัตราร้อยละ 3 โดยในปี 2566 มีพนักงานเข้าร่วมกองทุนสำรองเลี้ยงชีพรวมทั้งสิ้น 263 คน คิดเป็นร้อยละ 59.23 ของพนักงานทั้งหมด

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

ทางด้านสวัสดิภาพของพนักงาน บริษัทฯ จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปี ตามกลุ่มอายุ เพศ พร้อมทั้งจัดการอบรมเพื่อให้ความรู้กับพนักงานในเรื่องการรักษาสุขภาพและการป้องกันโรคต่าง ๆ

3. การพัฒนาความรู้และศักยภาพของพนักงาน

นโยบายการพัฒนาพนักงาน

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

แนวทางการพัฒนาพนักงาน

การขับเคลื่อนธุรกิจในโลกปัจจุบันที่มีความเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา พนักงานถือเป็นหัวใจและกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจให้เติบโตไปข้างหน้าได้อย่างยั่งยืน บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญต่อการพัฒนาศักยภาพของพนักงานทุก ๆ ด้าน เพื่อให้พนักงานมีความพร้อม มีทักษะและศักยภาพในการสร้างสรรค์ สามารถรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทฯ มุ่งเน้นให้พนักงานทุกคนทุกระดับได้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความรู้และความชำนาญสูงสุดในการปฏิบัติงานให้สามารถตอบสนองเป้าหมายและกลยุทธ์ของบริษัทฯ และรองรับการเติบโตของธุรกิจในอนาคต โดยบริษัทฯ จะเป็นผู้กำหนดแนวทางในการพัฒนาพนักงานทั้งในรูปแบบการฝึกอบรมที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมให้พนักงานได้เข้าร่วมฝึกอบรมตามความต้องการเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ

รูปแบบการพัฒนาศักยภาพ ประกอบด้วย

1. การฝึกอบรมภายใน (In-house Training) เพื่อพัฒนาแนวคิด ศักยภาพและความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ตลอดจนให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรและสถานการณ์การแข่งขันในปัจจุบัน
2. การฝึกอบรมภายนอก (External Training) เพื่อพัฒนาศักยภาพ ความรู้ ความสามารถตามลักษณะงานที่เหมาะสม โดยส่งพนักงานเข้ารับการอบรมหรือสัมมนาหลักสูตรต่าง ๆ กับสถาบันจัดอบรมภายนอก
3. การฝึกอบรมความรู้ในงาน (On the Job Training) เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะในการทำงานแก่พนักงานด้วยการลงมือทำงานจริง ซึ่งพนักงานจะสามารถเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็วและเข้าใจกระบวนการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

ในปี 2566 บริษัทฯ ได้ดำเนินการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรผ่านการอบรมทั้งหลักสูตรภายในและหลักสูตรภายนอก โดยมีบุคลากรเข้ารับการอบรมรวมทั้งสิ้น 386 คน แบ่งเป็นเพศชาย 202 คน และเพศหญิง 184 คน คิดเป็นร้อยละ 87 ของจำนวนบุคลากรทั้งหมด โดยมีค่าใช้จ่ายในการพัฒนาศักยภาพรวมทั้งสิ้น 6,173,899.94 บาท





หลักสูตรที่จัดอบรมในปี 2566

หลักสูตร Growth Mindset & Service Excellence

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร : ทุกคนสามารถดึงศักยภาพของตนเอง และทีมงานให้มาเชื่อมกันแบบเป็นทีม โดยมีเทคนิคในการมองเห็น สิ่งกระตุ้นกระตุ้นที่ทำให้เราเผลอคิดติดกรอบอยู่ในพื้นที่ Fixed Mindset และพนักงานจะได้เรียนรู้การดึงพลังงานมุมมองของ Growth Mindset เพื่อช่วยให้เรามีมิติในการพาตัวเองมองเห็นโอกาสใหม่ ๆ กล้าทำ กล้าเรียนรู้ และอนุญาตให้ตัวเองลองผิด ลองถูก เรียนรู้ แก้ไข ทำงานให้สำเร็จ รวมถึงมีวิธีการสื่อสารที่สามารถปรับเปลี่ยนได้หลากหลายขึ้นอยู่กับวิธีการของแต่ละคน



หลักสูตร Coaching & Feedback for Performance in Action

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร : เพื่อให้ผู้ที่มีศักยภาพในการเป็นโค้ช รู้จักตัวเอง มีเทคนิคการสร้างเป้าหมาย วางแผนอย่างมีกลยุทธ์ เพื่อให้งานสำเร็จ และต้องมีการส่งต่อการสื่อสารไปยังทีมงาน วิธีการสื่อสารที่ดีเป็นพื้นฐานสำคัญของการพูดคุยในภาษาโค้ช สร้างพลังชีวิต สร้างผลงาน เรียนรู้บทบาทของโค้ช และผู้ได้รับการโค้ช เรียนรู้วิธีการสนทนา และการนำแนวคิดไปปรับใช้ในการทำงานและการดำเนินชีวิตได้อย่างสมดุล



หลักสูตร Adaptive Leadership and Maximize Your Strengths

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร : เพื่อต่อยอดผู้นำในการทำงานเชิงรุกและพร้อมต่อการพัฒนาตนเองในการสร้างผลงานและพัฒนาองค์กร รวมทั้งสามารถสร้างผลลัพธ์ที่เยี่ยมยอด ดึงความรู้ความสามารถของทีม และตัวเอง มาเชื่อมโยงการทำงานด้วยกันแบบเป็นทีม รวมถึงการบริหารงานแบบมีกลยุทธ์เพื่อให้งานสำเร็จ องค์กรมีผู้นำที่มีประสิทธิภาพ





4. การบริหารและการประเมินผลการปฏิบัติงาน

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

ในปี 2567 บริษัทฯ ตั้งเป้าหมายให้พนักงานทุกคนจะต้องมี KPIs และได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานครบร้อยละ 100

5. การพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน

พนักงานฯ เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าอย่างยิ่งต่อองค์กรและเป็นปัจจัยที่ช่วยขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จ บริษัทฯ จึงได้สนับสนุนให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้เต็มประสิทธิภาพ และดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข

โดยในปี 2566 บริษัทฯ ได้ดำเนินงานเพื่อส่งเสริมสุขภาวะและความเป็นอยู่ที่ดี (Well-being) และสร้างความสุขทั้งในการทำงานและการดำเนินชีวิตให้กับพนักงานภายใต้โครงการ Great Place To Work ดังนี้

- ส่งเสริมให้พนักงานมีดุลยภาพในการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัว (Work Life Balance)
- จัดให้มีการให้รางวัลตอบแทนและแสดงความชื่นชมในรูปแบบต่าง ๆ แก่พนักงานที่ทำหน้าที่ได้เป็นอย่างดี
- จัดให้มีสถานที่ทำงานที่มุ่งเน้นความปลอดภัยและสุขอนามัยอย่างเหมาะสม ส่งเสริมบรรยากาศในการทำงานที่ดี



- จัดกิจกรรมเพื่อสนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสพบปะ ทำความรู้จัก และสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน ผ่านการทำกิจกรรมร่วมกันในเทศกาลและวันสำคัญต่าง ๆ เช่น วันขึ้นปีใหม่ วันตรุษจีน วันสงกรานต์ วันฮาโลวีน เป็นต้น





- จัดอบรมความรู้เกี่ยวกับสิทธิการรักษาพยาบาลขั้นพื้นฐานให้กับพนักงาน โดยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากสำนักงานประกันสังคม เพื่อให้พนักงานทุกคนได้ตระหนักถึงสิทธิต่าง ๆ ตามกฎหมายที่ตนพึงมีพึงได้ และได้เข้าใจถึงการใช้สิทธิที่มีให้เป็นประโยชน์สูงสุด
- จัดให้มีโครงการความร่วมมือกับธนาคารต่าง ๆ ในการให้สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำพิเศษแก่พนักงาน เช่น สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อส่วนบุคคล เพื่อเป็นช่องทางให้พนักงานได้บริหารหนี้สินและมีสุขภาพทางการเงินที่ดีขึ้น
- ส่งเสริมให้พนักงานมีสุขภาพที่ดีทั้งทางร่างกายและจิตใจ ผ่านการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น กิจกรรมกีฬา กิจกรรมนวดผ่อนคลายจากการทำงาน กิจกรรมวาดภาพเพื่อผ่อนคลายและฝึกสมาธิ เป็นต้น



6. การสร้างความผูกพันของพนักงาน

การสร้างความผูกพันของพนักงานกับองค์กรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนธุรกิจไปในทิศทางและกลยุทธ์ที่วางไว้ การมีส่วนร่วมของพนักงานขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ดังนั้น จึงต้องสร้างความไว้วางใจและสร้างแรงจูงใจให้พนักงาน บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการพัฒนากระบวนการทำงาน พร้อมการรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะจากพนักงาน วิธีการหนึ่งที่สำคัญในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการในเรื่องที่เกี่ยวกับ “พนักงาน” คือการสำรวจความผูกพันของพนักงาน เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะที่ชัดเจนและตรงไปตรงมาจากพนักงาน และยังเป็นโอกาสในการสร้างแผนที่จะปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วย โดยบริษัทฯ จัดให้มีการสำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยผลการสำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ในปี 2566 เท่ากับร้อยละ 83 ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2565 ที่ร้อยละ 82

ผลการสำรวจดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นที่จะยกระดับความผูกพันของพนักงานให้เพิ่มสูงขึ้นและส่งมอบ “ประสบการณ์อันยอดเยี่ยม (Excellent Experience)” ให้กับพนักงาน

การดูแลด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

การดูแลผู้ปฏิบัติงานทุกคนให้มีความปลอดภัย มีอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงานเป็นประเด็นสำคัญที่บริษัทฯ มุ่งมั่นดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง โดยบริษัทฯ มุ่งเน้นการบริหารจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในเชิงป้องกันบนเป้าหมายสูงสุดคือ “อุบัติเหตุเป็นศูนย์” กล่าวคือ พนักงานทุกคนสามารถปฏิบัติงานได้ปลอดภัย ไม่มีอุบัติเหตุหรือความสูญเสียใด ๆ ที่กระทบต่อชีวิต และทรัพย์สินของตนเอง ครอบครัว และองค์กร

1. นโยบายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะทำให้บุคลากรของบริษัทฯ และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความปลอดภัยในการทำงานภายใต้การบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ได้มาตรฐาน มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามกฎหมาย บริษัทฯ ได้กำหนด “นโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน” ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานและรักษาไว้ซึ่งระบบคุณภาพการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยกำหนดให้ความปลอดภัยในการทำงานเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหารและพนักงานทุกคน

(รายละเอียดเกี่ยวกับ “นโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน” สามารถศึกษาเพิ่มเติมได้ที่ www.symphony.net.th > การพัฒนาความยั่งยืน > มิติสังคม > ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน)

2. การกำกับดูแลการบริหารความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

การบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานของบริษัทฯ ได้รับการกำกับดูแลโดยคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีผู้บริหารสูงสุดหรือผู้แทนที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารสูงสุดเป็นประธานคณะกรรมการ เพื่อขับเคลื่อนนโยบายไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ทั้งยังเป็นการลดขั้นตอนการดำเนินงานให้มีความรวดเร็วและกระชับเพราะปัญหาด้านความปลอดภัยต้องใช้เวลาดำเนินการให้สั้นและกระชับที่สุด นอกจากนี้ ยังจัดให้มีเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับวิชาชีพ เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบ ดูแล ติดตาม และรายงานการปฏิบัติตามมาตรการความปลอดภัยฯ ในการทำงานนั้น ๆ ด้วย



3. การดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

3.1 การจัดการสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน

บริษัทฯ จัดสถานที่ทำงานให้มีสภาพแวดล้อมที่สะอาดและเหมาะสมต่อการทำงานตามมาตรฐานกฎหมายด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย มีระบบการทำงานที่มุ่งเน้นความปลอดภัยและสุขอนามัยอย่างเหมาะสม



3.2 การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

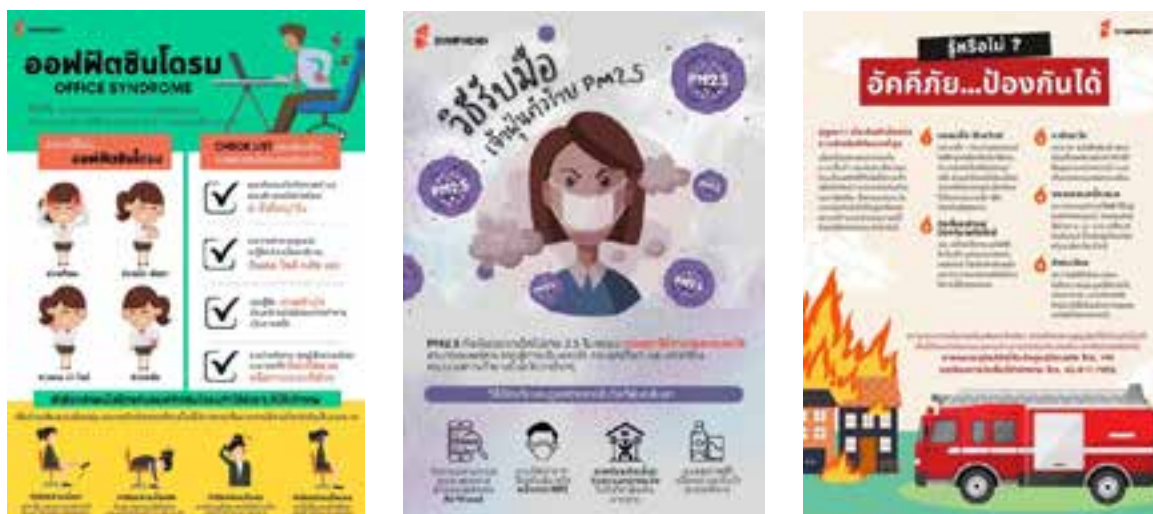
สิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานให้ปลอดภัย คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจ และตระหนักถึงความเสี่ยงและผลกระทบที่จะตามมา และปฏิบัติตามมาตรการด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยที่กำหนดไว้อย่างจริงจัง

บริษัทฯ ได้ดำเนินการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจแก่พนักงานเกี่ยวกับความปลอดภัยในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง โดยจัดให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ทั้งความรู้ทั่วไป และความรู้เกี่ยวกับอันตรายที่เกิดจากการทำงาน หรือสภาพการณ์ที่เป็นอันตราย เพื่อให้ทุกคนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างปลอดภัย

ในปี 2566 บริษัทฯ ได้จัดให้มีการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงานแก่ผู้บริหาร และพนักงาน เช่น ความปลอดภัยในการทำงานเกี่ยวกับไฟฟ้า การทำงานเกี่ยวกับสายสื่อสารบนเสาไฟฟ้า การปฏิบัติงานบนสายไฟฟ้า การอบรมจป. บริหาร และจป. หัวหน้างาน การฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ



นอกจากการฝึกอบรมให้ความรู้ด้านความปลอดภัยแก่พนักงานแล้ว บริษัทฯ ยังส่งเสริมการรับรู้และตระหนักในเรื่องของความปลอดภัยและสุขภาพอย่างต่อเนื่องผ่านช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อให้พนักงานได้รับความรู้และวิธีการดูแลสุขภาพ



3.3 การส่งเสริมอาชีวอนามัยและสุขภาพที่ดีของพนักงาน

บริษัทฯ ตระหนักดีว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานและสุขภาพอนามัยที่ดีของพนักงานจะช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน บริษัทฯ จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีให้กับพนักงานทุกคน โดยให้มีการตรวจเพิ่มเติมตามปัจจัยเสี่ยงจากการทำงาน นอกจากนี้ บริษัทฯ มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นให้พนักงานได้ตระหนักถึงการดูแลสุขภาพที่ดี ป้องกันและลดผลกระทบด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งจัดตั้งโครงการ “SYMC Wellness Program” โดยมุ่งเน้นการส่งเสริมสุขภาพที่ดีด้านสุขภาพองค์รวม ทั้งสุขภาพร่างกาย และสุขภาพจิตใจ

- การส่งเสริมสุขภาพอารมณ์และจิตใจ จัดให้มีการปรึกษากับนักจิตวิทยาผ่านช่องทางโทรศัพท์และวิดีโอคอล และจัดกิจกรรมสเปาใจ เพื่อส่งเสริมการตระหนักรู้และวิธีการเยียวยาจิตใจของตนเอง





- การส่งเสริมสุขภาพร่างกาย จัดให้มีการให้ความรู้เกี่ยวกับโภชนาการและสุขภาพ รวมถึงการจัดกิจกรรม Health Challenge โดยแข่งขันนับก้าวการเดิน และทำภารกิจเกี่ยวกับสุขภาพต่าง ๆ และกิจกรรมการเตรียมความพร้อมก่อนการตรวจสุขภาพประจำปี เพื่อให้ความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับการเตรียมตัวตรวจสุขภาพ และความสำคัญของการตรวจสุขภาพประจำปี



3.4 การตรวจสภาพแวดล้อมในการทำงาน

บริษัทฯ จัดให้มีการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ การตรวจวัดแสงสว่าง การตรวจวัดระดับเสียง และการตรวจคุณภาพน้ำดื่ม เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานกำหนด และให้มั่นใจว่าพนักงานทำงานในสถานที่ทำงานที่ปลอดภัยไม่ก่อให้เกิดโรคจากการทำงาน



3.5 การดูแลสุขอนามัยและความปลอดภัยจากโรคระบาด และโรคภัยไข้เจ็บของพนักงาน

บริษัทฯ ตระหนักยิ่งว่า การดูแลพนักงานให้ปลอดภัยจากโรคระบาดและโรคภัยไข้เจ็บ เป็นภารกิจที่สำคัญ บริษัทฯ ได้ดำเนินมาตรการต่าง ๆ เพื่อลดความเสี่ยงและบรรเทาผลกระทบจากการโรคระบาดและโรคภัยไข้เจ็บ อาทิ การฉีดพ่นฆ่าเชื้อภายในสำนักงานและพื้นที่ปฏิบัติงาน



ตลอดจนกำหนดมาตรการการกำจัดสัตว์พาหะนำโรค เช่น ปลวก มด แมลงสาบ เพื่อให้สำนักงานอยู่ในหลักสุขลักษณะที่ดี และป้องกันการติดเชื้อจากสัตว์พาหะนำโรค



ด้วยความมุ่งมั่นของบริษัทฯ ในการบริหารจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่ดี แม้ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) บริษัทฯ ยังคงเดินหน้าในการสร้างวัฒนธรรมด้านความปลอดภัยและปรับปรุงระบบการจัดการความปลอดภัยให้อยู่ในมาตรฐานระดับสูง รวมทั้งได้ดำเนินมาตรการต่าง ๆ เพื่อลดความเสี่ยงและบรรเทาผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส ตลอดจนสนับสนุนให้พนักงานสามารถดำรงชีวิตอย่างมีความสุขควบคู่กับทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความมุ่งมั่นในการดำเนินงานดังกล่าว ส่งผลให้บริษัทฯ ได้รับรางวัล “สถานประกอบกิจการที่มีระบบการบริหารจัดการแรงงานที่ดีในภาวะวิกฤตจากการแพร่ระบาดของ COVID-19” จากกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน ใน 3 ด้าน ดังนี้

- 1) การเตรียมความพร้อมด้านนโยบายป้องกันการแพร่ระบาดของ COVID-19
- 2) การดำเนินการเฝ้าระวังและป้องกันการแพร่ระบาดของ COVID-19
- 3) สถานประกอบกิจการมีระบบการบริหารจัดการแรงงานที่ดีในภาวะวิกฤต





4. สถิติการเกิดอุบัติเหตุ อัตราการหยุดงาน และอัตราการเจ็บป่วยจากการทำงาน

บริษัทฯ มีการเก็บสถิติการเกิดอุบัติเหตุและการบาดเจ็บจากการทำงานเพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงมาตรฐานด้านความปลอดภัยของพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ที่	ผลการดำเนินงานด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย	ปี	
		2566	2565
1.	จำนวนผู้ปฏิบัติงาน ณ วันที่ 31 ธันวาคม (คน)	444	414
2.	จำนวนชั่วโมงการทำงาน (ชั่วโมง)	847,792	785,016
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.	อัตรารับงานที่สูญเสีย (วัน / 200,000 ชั่วโมงการทำงาน)	0	0
10.	อัตราการขาดงาน (วัน / จำนวนวันทำงานของพนักงานทั้งหมด)	0	0

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

การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งระบบสื่อสารพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ทำให้การเข้าถึง การเก็บรวบรวม การใช้ และการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลสามารถทำได้โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว อันอาจนำมาซึ่งความเสียหายต่อเจ้าของข้อมูล บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องดังกล่าว และมุ่งมั่นที่จะรับผิดชอบต่อและให้ความสำคัญคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้ทำการจัดเก็บรวบรวม นำไปใช้ เผยแพร่ และการถ่ายโอนข้อมูลของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นผู้ถือหุ้น พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า และพันธมิตรทางธุรกิจ บริษัทฯ ได้จัดทำ “นโยบายและแนวปฏิบัติเรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล” เป็นลายลักษณ์อักษร และประกาศไว้บนเว็บไซต์ของบริษัทฯ www.symphony.net.th เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างโปร่งใส รวมทั้งเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ถือหุ้น พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ และผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย และเพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 บริษัทฯ ได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลไว้ดังนี้

- แต่งตั้งเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและหน่วยงานที่รับผิดชอบในการกำกับดูแลและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- แต่งตั้งคณะทำงาน PDPA ซึ่งรับผิดชอบในการสร้างกระบวนการและแนวทางการปฏิบัติงานของบริษัทฯ ให้เป็นไปตามกฎหมาย
- ประกาศนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อมูล การกำกับดูแลข้อมูลและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมาย และสามารถปฏิบัติให้เกิดประสิทธิผล
- จัดทำทะเบียนสำหรับข้อมูลส่วนบุคคลของทุกหน่วยงานในบริษัทฯ เพื่อจำแนกประเภทของข้อมูล ประเมินความเสี่ยงของข้อมูลที่มีการจัดเก็บ ใช้และเปิดเผย อีกทั้งกำหนดมาตรการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสมตามระดับชั้นความเสี่ยงของข้อมูล

การส่งเสริมผู้พิการ

บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญกับการยกระดับและพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้พิการให้ดีขึ้น ส่งเสริมให้คนพิการได้มีโอกาสในการประกอบอาชีพ ซึ่งก่อให้เกิดการมีรายได้ สามารถพึ่งพาตนเองได้ ลดความเหลื่อมล้ำ และให้มีส่วนร่วมในสังคมอย่างเท่าเทียม

โดยในปี 2566 บริษัทฯ ได้ดำเนินการตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาอาชีพคนพิการ พ.ศ. 2550 มาตรา 35 โดยมีการจ้างผู้พิการทางสายตาเพื่อให้บริการนวดผ่อนคลายให้แก่พนักงานรวมจำนวน 4 คน ซึ่งเป็นอัตราส่วนระหว่างคนปกติกับคนพิการที่ 1 ต่อ 100 คน ตามที่กฎหมายกำหนด

การพัฒนาชุมชนและสังคมอย่างมีส่วนร่วม

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

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

ในปี 2566 บริษัทฯ ได้เข้าร่วมกิจกรรมและมอบเงินสนับสนุนโครงการ “ออมสินอาสา พัฒนาเพื่อน้อง” ซึ่งจัดขึ้นเป็นครั้งที่ 7 โดยกลุ่มใจรักพัฒนา ธนาคารออมสิน ณ โรงเรียนบ้านหนองมะค่า จังหวัดสระบุรี เพื่อปรับปรุงซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐานของโรงเรียนที่ชำรุด และสนับสนุนสื่อการเรียนการสอนและอุปกรณ์การเรียนที่ขาดแคลน





3.5 การจัดการด้านความยั่งยืนทางมิติด้านเศรษฐกิจและการกำกับดูแลกิจการ

การกำกับดูแลกิจการที่ดี

บริษัทฯ มุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรมและจริยธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มบนพื้นฐานของหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อเป็นรากฐานสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักลงทุนและผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและสนับสนุนให้เกิดการเติบโตอย่างยั่งยืน

บริษัทฯ ได้กำหนด “นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการ” รวมถึง “จรรยาบรรณธุรกิจ” และเผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ของบริษัทฯ www.symphony.net.th เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนยึดถือปฏิบัติ และมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามอย่างสม่ำเสมอ

ทั้งนี้ รายละเอียดเกี่ยวกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการ จรรยาบรรณธุรกิจ และการดำเนินงานตามแนวปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการ ปรากฏอยู่ในส่วนที่ 2 หัวข้อ “การกำกับดูแลกิจการ” ของรายงานฉบับนี้

การบริหารความเสี่ยง

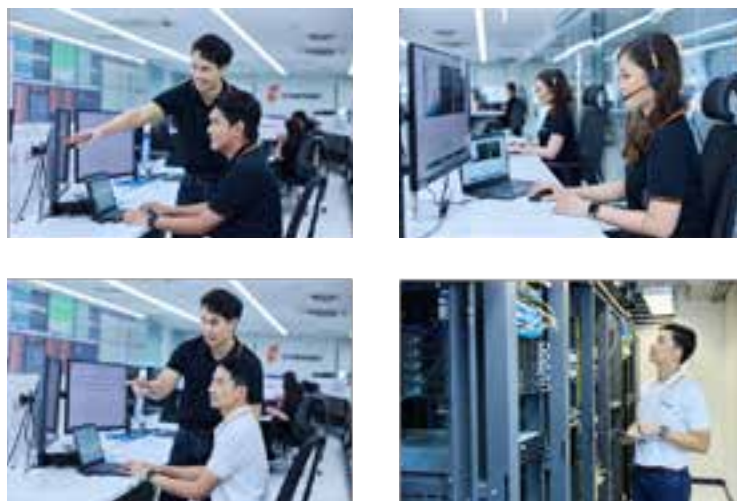
บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงภายใต้การเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายในและภายนอกที่อาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจ จึงใช้หลักมาตรฐานสากลของ the Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO-ERM) ในการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องและถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของทุกกระบวนการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ทั้งนี้ รายละเอียดเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง ปรากฏอยู่ในส่วนที่ 1 หัวข้อ “การบริหารจัดการความเสี่ยง” ของรายงานฉบับนี้

การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า การจัดการความพึงพอใจ และการสร้างความผูกพันกับลูกค้า

ในสถานการณ์ปัจจุบันที่การดำเนินธุรกิจโทรคมนาคมมีการแข่งขันเพิ่มสูงขึ้น ในขณะที่พฤติกรรม ความคาดหวังและความต้องการของลูกค้ามีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกที่ปรับตัวไปสู่สังคมดิจิทัลอย่างกว้างขวาง การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า และการสร้างความผูกพันของลูกค้าเป็นสิ่งที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากลูกค้าเป็นผู้มีส่วนได้เสียสำคัญที่จะช่วยสนับสนุนธุรกิจและผลประกอบการของบริษัทฯ ให้สามารถเติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ส่งผลโดยตรงต่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้วยเหตุนี้ บริษัทฯ จึงมุ่งเน้นการสร้างความมั่นใจในสินค้าและบริการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นการส่งเสริมและรักษาระดับคุณภาพของการให้บริการที่เป็นเลิศในระดับราคาที่เหมาะสม ให้ความสำคัญกับการให้บริการอย่างมืออาชีพด้วยความรวดเร็ว ให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ตรงไปตรงมา และเพียงพอต่อการตัดสินใจ รวมทั้งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังและตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละราย (Customization) เพื่อสร้างการเติบโตและส่งเสริมประสบการณ์อันยอดเยี่ยม หรือ **Excellent Experience** ให้กับลูกค้าตามพันธกิจหลักของบริษัทฯ

บริษัทฯ ได้มีการปรับโครงสร้างการบริหารจัดการของหน่วยงานฝ่ายขาย โดยแยกจัดตั้งเป็นหน่วยธุรกิจต่าง ๆ ตามลักษณะของลูกค้า รวมทั้งได้กำหนดกลยุทธ์และจัดทำแผนการตลาดเชิงรุก เพื่อให้มั่นใจว่ามีการวิเคราะห์และตอบสนองความต้องการของลูกค้าในแต่ละธุรกิจได้อย่างตรงใจและมีประสิทธิภาพ สามารถดูแลลูกค้าได้อย่างใกล้ชิด รักษาความสัมพันธ์ของลูกค้าเดิมและสร้างฐานลูกค้าใหม่ ๆ ตลอดจนสร้างแบรนด์ “SYMPHONY” ให้ลูกค้าเชื่อมั่นในคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ เพื่อความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้จัดให้มีหน่วยงาน Network Operation Center, Managed Service (NOC) โดยมีหน้าที่รับผิดชอบในการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับวิธีการแก้ปัญหา การให้บริการหลังการขาย รวมถึงการรับข้อร้องเรียนและประสานงานเมื่อเกิดปัญหา โดยหน่วยงาน NOC สามารถให้บริการลูกค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง 7 วัน



นอกจากความมุ่งมั่นในการส่งมอบและรักษาระดับคุณภาพของการให้บริการอันเป็นเลิศแล้ว บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญกับการสร้าง บริหารจัดการ และรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างบริษัทฯ กับลูกค้า ตลอดจนการมีส่วนร่วมของลูกค้าผ่านการทำกิจกรรมทางธุรกิจและสันตินาการต่าง ๆ ที่จัดขึ้นอย่างต่อเนื่องผ่านระยะเวลาการให้บริการ 3 ช่วงเวลา ตั้งแต่ก่อน ระหว่าง และหลังรับบริการ ควบคู่กับการรับฟัง รวบรวม และนำความต้องการ ปัญหา ความคาดหวัง ตลอดจนข้อคิดเห็นทั้งทางบวกและลบของลูกค้าที่มีต่อบริการของบริษัทฯ ซึ่งได้รับจากช่องทางการติดต่อสื่อสารและรับเรื่องร้องเรียน ทั้งออฟไลน์และออนไลน์ที่บริษัทฯ ได้จัดเตรียมขึ้น อาทิ การพูดคุยกับพนักงานฝ่ายขายโดยตรง การติดต่อทางโทรศัพท์มายังฝ่ายบริการลูกค้า การส่งอีเมลหรือข้อความผ่านสื่อออนไลน์ ระบบรับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ การสำรวจความพึงพอใจ ฯลฯ มาวิเคราะห์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการนำเสนอหรือพัฒนาปรับปรุงบริการที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าทั้งลูกค้าเดิมและลูกค้าใหม่ได้ดียิ่งขึ้น

กิจกรรม Troop Visit

บริษัทฯ จัดกิจกรรม Troop Visit โดยผู้บริหารและทีมงานฝ่ายขายได้เข้าเยี่ยมและมอบของที่ระลึกให้กับลูกค้าในช่วงเทศกาลและโอกาสสำคัญต่าง ๆ เพื่อขอบคุณลูกค้าที่ไว้วางใจใช้บริการของบริษัทฯ มาโดยตลอด พร้อมทั้งถือโอกาสพูดคุย แลกเปลี่ยนข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการ รับฟังความต้องการ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากลูกค้า





กิจกรรม Symphony Box Office

บริษัทฯ จัดกิจกรรม “Symphony Box Office” โดยเชิญลูกค้าเข้าร่วมชมภาพยนตร์ฟอร์มยักษ์เรื่องต่าง ๆ อาทิ Transformers: Rise of the Beasts, Ant-Man and The Wasp: Quantumania, The Hunger Games: The Ballad of Songbirds and Snakes เพื่อเป็นการขอบคุณลูกค้าที่ให้ความไว้วางใจใช้บริการของบริษัทฯ โดยมีทีมงานฝ่ายขายให้การต้อนรับลูกค้าพร้อมพูดคุยอย่างเป็นกันเอง



กิจกรรมแข่งขันกีฬากระชับความสัมพันธ์

บริษัทฯ จัดกิจกรรม “Bowling Battle 2023” เพื่อเป็นการขอบคุณและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยเชิญลูกค้าร่วมแข่งขันกีฬาโบว์ลิ่งกับผู้บริหารและทีมงานฝ่ายขายของบริษัทฯ



การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งระบบสื่อสารพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ทำให้การเข้าถึง การเก็บรวบรวม การใช้ และการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลสามารถทำได้โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว อันอาจนำมาซึ่งความเสียหายต่อเจ้าของข้อมูล บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องดังกล่าวที่จึงได้ทบทวนและประกาศนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Privacy) เพื่อเป็นหลักในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Privacy) ของลูกค้า รวมทั้งมีการกำกับดูแลป้องกันและรักษาข้อมูลของลูกค้าอย่างเข้มงวด ทั้งนี้ ในปี 2566 บริษัทฯ ไม่มีเหตุการณ์ที่ละเมิดความเป็นส่วนตัวของลูกค้า การรั่วไหลของข้อมูลและการสูญเสียข้อมูลลูกค้า

การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

เพื่อให้เกิดการพัฒนาการบริหารลูกค้าสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ทางบริษัทฯ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นประจำทุกปี โดยในปี 2566 บริษัทฯ ได้มอบหมายให้หน่วยงานภายนอกดำเนินการวัดผลสำเร็จของแผนกลยุทธ์ และการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า โดยใช้วิธีการและหลักเกณฑ์ที่เป็นที่ยอมรับในระดับประเทศและสากล

การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าของบริษัทฯ ดำเนินการผ่านระบบการประเมินความพึงพอใจหลาย ๆ ช่องทาง อาทิ โทรศัพท์ออนไลน์ อีเมล (CSAT) โดยใช้แบบสอบถามที่ประเมินหัวข้อสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ได้แก่ ความสัมพันธ์และภาพลักษณ์ของบริษัทฯ คุณภาพของวงจรที่ให้บริการ การติดตั้งวงจรและส่งมอบบริการแก่ลูกค้า บริการหลังการขายและการแก้ไขปัญหา รูปแบบการชำระเงิน การแก้ปัญหาหรือเทคนิคที่ใช้โดยพนักงานขาย ซึ่งผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าในปี 2566 พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทฯ สูงถึงร้อยละ 92.71 ซึ่งสูงกว่าปี 2565 ที่ร้อยละ 90.71 โดยลูกค้าส่วนใหญ่พึงพอใจในเรื่องการติดตั้งวงจรและการส่งมอบบริการแก่ลูกค้า สำหรับประเด็นที่ลูกค้าต้องการให้บริษัทฯ ปรับปรุงแก้ไขนั้น ยังไม่มีภาระระบุประเด็นที่ชัดเจน อย่างไรก็ดี เพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการที่เป็นเลิศ บริษัทฯ จะดำเนินการพัฒนาต่อยอดการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า และภาพลักษณ์ของบริษัทฯ รวมถึงการให้บริการหลังการขายและการแก้ไขปัญหา เพื่อส่งมอบประสบการณ์อันยอดเยี่ยมและสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้าอย่างยั่งยืน





การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

คู่ค้าเป็นผู้มีส่วนได้เสียและเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จทางธุรกิจที่สำคัญ เนื่องจากบริษัทฯ ดำเนินธุรกิจโทรคมนาคม โดยให้บริการวงจรสื่อสารความเร็วสูงผ่านโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง รวมถึงบริการไอซีทีและดิจิทัลโซลูชันต่าง ๆ ซึ่งต้องใช้สายเคเบิลใยแก้วนำแสง อุปกรณ์โครงข่าย อุปกรณ์ระบบ และซอฟต์แวร์ระบบงานต่าง ๆ จากคู่ค้ามากมาย ดังนั้น บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานที่คำนึงถึงความเสี่ยงรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และการกำกับดูแลกิจการที่ดีในทุกขั้นตอน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพทั้งในด้านการบริหารต้นทุน และการส่งมอบสินค้าและบริการ เนื่องจากการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานจะสามารถช่วยลดความเสี่ยงทั้งทางด้านต้นทุน การให้บริการที่ต่อเนื่อง มาตรฐานและคุณภาพการให้บริการ รวมถึงภาพลักษณ์ของบริษัทฯ นอกจากนี้ ยังช่วยให้เกิดความร่วมมือระหว่างกันในการดำเนินธุรกิจ สร้างสรรค์คุณค่าเพิ่ม และเติบโตร่วมกันได้อย่างยั่งยืน

บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามคู่ค้าด้วยความเสมอภาค คำนึงถึงผลประโยชน์ร่วมกัน และรักษาสัมพันธ์ภาพที่ดีในระยะยาว จึงได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติต่อคู่ค้าไว้ในจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัทฯ รวมทั้งได้กำหนด “นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการจัดซื้อจัดจ้าง” เพื่อกำกับดูแลกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างให้มีมาตรฐาน เป็นธรรม และโปร่งใส ทั้งนี้ เพื่อให้บริษัทฯ รักษาความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจและมาตรฐานในการดำเนินงานร่วมกับคู่ค้า ตลอดจนรักษาสัมพันธ์ภาพที่ดีกับคู่ค้าได้อย่างยั่งยืน

บริษัทฯ ได้ปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจและแนวทางการปฏิบัติต่อคู่ค้า และนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างอย่างเคร่งครัด โดยมีการคัดเลือกคู่ค้าที่มีมาตรฐานเพื่อเข้าไปในทะเบียนผู้ขาย(Approved Vendor List) และมีการเปรียบเทียบราคาก่อนการสั่งซื้อ มีการประเมินคู่ค้าโดยใช้เกณฑ์ที่มีมาตรฐานสากล ตรวจสอบได้ อีกทั้ง บริษัทฯ ยังมีนโยบายไม่กระทำการทุจริต ไม่รับสินบน ไม่รีดไถ ยกยอก หรือปล่อยให้เกิดการกระทำดังกล่าวต่อคู่ค้า รวมทั้งคู่ค้าต้องไม่เสนอหรือรับสินบนจากบริษัทฯ ไม่ให้ของกำนัล หรือเสนอผลประโยชน์ส่วนบุคคล ไม่ว่าในรูปแบบใดแก่พนักงานอันเป็นผลมาจากการติดต่อกับคู่ค้า

นอกจากนี้ บริษัทฯ ส่งเสริมการพัฒนาความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนกับคู่ค้า สื่อสารและสนับสนุนให้คู่ค้าปฏิบัติตาม “จรรยาบรรณของคู่ค้า” ที่บริษัทฯ กำหนดทำขึ้นอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ บริษัทฯ จะหลีกเลี่ยงการซื้อขายสินค้าและบริการกับคู่ค้าที่พบพฤติกรรมการละเมิดสิทธิมนุษยชน หรือละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา หรือมีพฤติกรรมอันไม่ชอบด้วยกฎหมาย ขัดต่อจริยธรรมและศีลธรรมอันดี นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังร่วมมือกับคู่ค้าในการส่งเสริมศักยภาพและความสามารถซึ่งกันและกัน โดยบริษัทฯ มีแผนงานและดำเนินการให้มีการจัดอบรม สัมมนา สาธิตให้ความรู้ หลากหลายรูปแบบผ่านหลายช่องทาง ทั้งออนไลน์และออฟไลน์ ทั้งในระดับบุคคล ทีมงาน และกลุ่มผู้บริหาร ทั้งแบบระยะสั้นและระยะยาว ทั้งในองค์ความรู้ เทคโนโลยี และแนวทางปฏิบัติที่บริษัทฯ มีความเชี่ยวชาญ ตั้งแต่ในเรื่องของความต้องการของลูกค้า แนวโน้มตลาด ด้านโซลูชันและเทคนิค ด้านการติดตั้งที่ปลอดภัยและได้มาตรฐาน ไปจนถึงบริการหลังการขายและการบำรุงรักษา ให้กับคู่ค้า ทั้งผู้ให้บริการ เจ้าของผลิตภัณฑ์ รวมถึงผู้รับเหมา อีกทั้งยังมีความร่วมมือในการปรับปรุงพัฒนาโซลูชัน สินค้า บริการ เพื่อการสร้างมูลค่าเพิ่มไปจนถึงการเสาะหานวัตกรรมร่วมกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์ทางธุรกิจกับทุกฝ่าย รวมถึงคุณค่าที่จะส่งผ่านไปถึงลูกค้าหรือผู้ใช้งานปลายทาง ซึ่งอาจมีส่วนช่วยพัฒนาสังคมและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอีกด้วย

การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและระบบสารสนเทศ และความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ โดยจัดให้มีกลไกการสร้างความปลอดภัยให้กับทรัพย์สินสารสนเทศ เพื่อป้องกันความเสียหายที่มีต่อองค์ประกอบทางด้านความมั่นคงปลอดภัยให้สอดคล้องกับข้อกำหนดหรือความต้องการทางธุรกิจและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และป้องกันการสูญหายของข้อมูลสารสนเทศ การเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศโดยไม่ได้รับอนุญาต และการแก้ไขข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้ในการหาประโยชน์ในทางที่มิชอบ โดยประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

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



บริษัทฯ ได้จัดทำนโยบาย กำหนดกลยุทธ์และแนวทางการบริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ให้สอดคล้องกับกฎหมายและแนวปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่บริษัทจดทะเบียนพึงปฏิบัติ รวมถึงการวางแผนป้องกัน ตรวจสอบ และตอบสนองต่อภัยคุกคามได้อย่างรวดเร็วและเป็นระบบ ในขณะที่ธุรกิจยังคงดำเนินต่อไปได้อย่างเนื่อง

แนวทางการบริหารจัดการความปลอดภัยของข้อมูลและระบบสารสนเทศ และความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และการบริหารความเสี่ยง

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

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

การดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและระบบสารสนเทศ และความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

บริษัทฯ ได้วิเคราะห์และดำเนินการปรับปรุงระบบและโครงสร้างพื้นฐานให้ปลอดภัยตามมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูลและระบบสารสนเทศ และความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ รวมทั้งทำการทดสอบ ประเมิน และตรวจสอบความปลอดภัยของอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์อย่างสม่ำเสมอ พร้อมเพิ่มศักยภาพและความรวดเร็วในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้ดำเนินการสำรองข้อมูลในกรณีฉุกเฉิน เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดจากการโจรกรรมข้อมูล หรืออุบัติเหตุต่าง ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อข้อมูลในระบบที่สำคัญของบริษัทฯ รวมถึงการซ้อมแผนฉุกเฉินเพื่อรับมือกับเหตุการณ์ดังกล่าวอีกด้วย

การพัฒนานวัตกรรม

บริษัทฯ ให้ความสำคัญและสนับสนุนการสร้างสรรค่นวัตกรรมที่ก่อให้เกิดมูลค่าแก่ธุรกิจ โดยมุ่งเน้นความร่วมมือและการเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับบริษัทชั้นนำที่มีชื่อเสียง มีความชำนาญและมีความเป็นมืออาชีพในธุรกิจแขนงต่าง ๆ เพื่อเรียนรู้และพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ รวมถึงยกระดับคุณภาพการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจและตอบโจทย์ทุกความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญกับการพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ โดยเน้นให้พนักงานคิดกระบวนการทำงานโดยประยุกต์ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มขึ้นภายในกระบวนการทำงานของตนเอง ทั้งนี้ บริษัทฯ จะสนับสนุนการพัฒนาระบบการทำงานของพนักงานผ่านการฝึกอบรมต่าง ๆ เพื่อเพิ่มทักษะในการทำงาน รวมทั้งนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในกระบวนการทำงานของพนักงานด้วย