
การขับเคลื่อนธุรกิจ
เพื่อความยั่งยืน

3. การขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน

3.1 นโยบายและเป้าหมายการจัดการด้านความยั่งยืน

บริษัทมุ่งดำเนินธุรกิจให้มีการเติบโตตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม บนความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างคุณค่าและประโยชน์ร่วมกันระหว่างบริษัทและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มในห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจ รวมทั้งตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals: SDGs) โดยคณะกรรมการบริษัทได้มอบหมายให้คณะกรรมการบริหารความยั่งยืนและความเสี่ยง ซึ่งประกอบด้วย กรรมการบริษัท กรรมการผู้จัดการใหญ่ และผู้บริหารสูงสุดของสายงานและบริษัทย่อยของบริษัท ทำหน้าที่สนับสนุนและผลักดันการบริหารจัดการแผนงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนของกลุ่มบริษัทให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด โดยในปี 2564 คณะกรรมการบริษัทกำหนด “นโยบายการบริหารจัดการความยั่งยืน” ของกลุ่มบริษัทขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการบริหารจัดการธุรกิจให้เติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน ครอบคลุมทุกมิติทั้งเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งกรรมการผู้บริหาร และพนักงานทุกคนมีหน้าที่สนับสนุนและปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายและกรอบการบริหารจัดการความยั่งยืนที่กำหนดขึ้น

นโยบายและกรอบการบริหารจัดการความยั่งยืน

ECONOMIC

มิติเศรษฐกิจ : การลงทุนเพื่อสร้างผลตอบแทนและผลกระทบทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน

- ดำเนินธุรกิจให้เติบโตอย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืน
- บริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน
- ยึดลูกค้าเป็นจุดศูนย์กลาง มุ่งสร้างสรรค์สินค้า/บริการเพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้า
- กำกับดูแลกิจการตามหลักธรรมาภิบาล และการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

SOCIAL

มิติสังคม : การทำหน้าที่พลเมืองที่ดีของสังคม

- บริหารจัดการบุคลากรให้เกิดศักยภาพ เติบโตพร้อมกัน
- เพื่อรองรับการเติบโตทางธุรกิจในอนาคต
- ดูแลความปลอดภัยและสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี
- กำกับดูแลการดำเนินธุรกิจตามหลักสิทธิมนุษยชน
- ดำเนินธุรกิจและทำกิจกรรมเพื่อพัฒนาและสร้างคุณค่าร่วมแก่ชุมชนและสังคม

ENVIROMENTAL

มิติสิ่งแวดล้อม : การดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

- ใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- ลดการปล่อยของเสีย ขยะ ก๊าซเรือนกระจก
- ส่งเสริมแนวคิด เทคโนโลยี และนวัตกรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม/พลังงาน

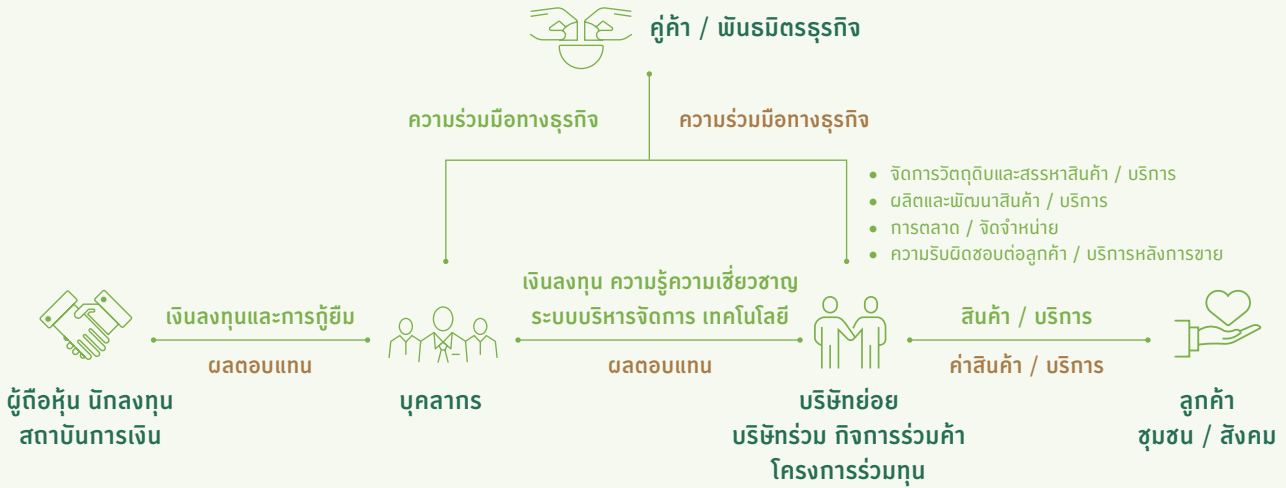
ในการดำเนินงานตามนโยบายและกรอบการบริหารจัดการความยั่งยืนนี้ บริษัทจะกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดที่สามารถประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินงาน เพื่อเป็นข้อมูลในการติดตามและพัฒนาผลการดำเนินงานต่อไป ทั้งนี้ นโยบายและกรอบการบริหารจัดการความยั่งยืนปรากฏในนโยบายการบริหารจัดการความยั่งยืน ในหัวข้อ “การพัฒนาเพื่อความยั่งยืน” บนเว็บไซต์บริษัท www.univentures.co.th

3.2 การจัดการผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

3.2.1 ห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

บริษัทมุ่งหมายที่จะนำทรัพยากร ประสิทธิภาพด้านการลงทุนและการบริหารจัดการ และความสัมพันธ์ที่มีกับแหล่งเงินทุนและลูกค้า หรือพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อมองหาโอกาสการลงทุนในกิจการหรือโครงการลงทุนที่มีศักยภาพ เพื่อสร้างการเติบโตทางธุรกิจของบริษัทให้เกิดขึ้นพร้อมการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจโดยรวม ควบคู่กับการสร้างคุณค่าทางสังคม โดยบริษัทกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจและสร้างความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ เพื่อร่วมสนับสนุนกิจกรรมหลักทางธุรกิจของกลุ่มบริษัทในการจัดหา ผลิต พัฒนา ส่งมอบสินค้าและ/หรืองานบริการที่ดีของกลุ่มบริษัทให้แก่ลูกค้า อันนำมาซึ่งการเติบโตทางธุรกิจของกลุ่มบริษัทและสร้างผลตอบแทนที่เหมาะสมแก่ผู้ถือหุ้น นักลงทุน และสถาบันการเงิน ซึ่งเป็นผู้ให้การสนับสนุนทางการเงินแก่บริษัท นอกจากนี้ บริษัทได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานของกิจกรรมสนับสนุนของกลุ่มบริษัท เช่น การสรรหา พัฒนา และรักษาบุคลากร การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน การปกป้องและรักษาความปลอดภัยของข้อมูล การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้กิจกรรมหลักของกลุ่มบริษัทดำเนินไปได้อย่างราบรื่น

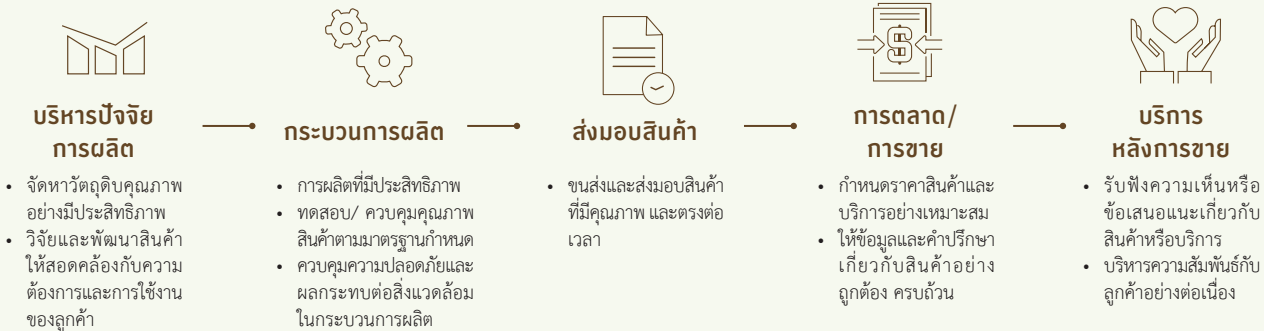
ห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ UV



ห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์



ห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจผิงกะสือออกไซด์



3.2.2 การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

บริษัทวิเคราะห์และระบุผู้มีส่วนได้เสียสำคัญที่ได้รับผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบจากการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัท และกำหนดช่องทางการรับฟังความต้องการ ความคิดเห็น ความคาดหวัง ข้อเสนอแนะ ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อนำประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญมากำหนดแนวทางในการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างเหมาะสม เพื่อลดผลกระทบเชิงลบจากการดำเนินธุรกิจและพัฒนาธุรกิจของกลุ่มบริษัทให้เกิดความยั่งยืน โดยทุกปีบริษัทจะพิจารณาระดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียและประเด็นสาระสำคัญ (Material Topics) ผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลจากฝ่ายงานของบริษัทและบริษัทย่อยที่ติดต่อหรือเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งแบ่งออกเป็น 7 กลุ่ม ได้แก่ (1) ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน (2) พนักงาน (3) ลูกค้า (4) คู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ (5) หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานกำกับดูแล (6) สถาบันการเงิน (7) สังคมและชุมชน ทั้งนี้ รูปแบบการสื่อสาร การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย ประเด็นความสนใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียของกลุ่มบริษัทมีรายละเอียดดังนี้

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการสื่อสาร/วิธีการสื่อสาร	ความสนใจ/ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
ผู้ถือหุ้น/นักลงทุน	<ul style="list-style-type: none"> การประชุมผู้ถือหุ้น เผยแพร่ข่าวและข้อมูลผ่านระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ฯ และเว็บไซต์บริษัท กิจกรรมพบปะนักลงทุน นักวิเคราะห์และสื่อมวลชน ช่องทางสอบถามข้อมูล รับฟังความคิดเห็น และข้อร้องเรียน ผ่านเว็บไซต์บริษัทและฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์ 	<ul style="list-style-type: none"> การเติบโตของผลการดำเนินงาน การจ่ายเงินปันผลอย่างสม่ำเสมอ การเข้าลงทุนในกิจการหรือธุรกิจใหม่ที่มีศักยภาพ การพัฒนาศักยภาพการแข่งขันของกิจการหรือธุรกิจที่เข้าลงทุนในปัจจุบัน การบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อการเติบโตและความต่อเนื่องทางธุรกิจ การบริหารงานอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ ภายใต้อิทธิพลบรรษัทภิบาล การดูแลสิทธิของผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียม 	<ul style="list-style-type: none"> ทบทวนกลยุทธ์และเป้าหมายธุรกิจ เพื่อสร้างการเติบโตและผลตอบแทนที่เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง วิเคราะห์ผลการดำเนินงานของกิจการที่เข้าลงทุนเป็นประจำทุกเดือน และบริหารความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอและรอบด้าน แสวงหาโอกาสและศึกษาความเป็นไปได้ในการเข้าลงทุนในกิจการและ/หรือธุรกิจใหม่ ดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เผยแพร่ข้อมูลสำคัญอย่างโปร่งใส เพียงพอ ทันเหตุการณ์ ตามเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแล
พนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> ช่องทางพูดคุย สื่อสารข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร และรับฟังความคิดเห็น ข้อร้องเรียน ผ่านเว็บไซต์บริษัท และ PacD Application แบบสำรวจความผูกพันพนักงาน (Employee Engagement) ประจำปี กิจกรรมผู้บริหารพูดคุยกับพนักงาน (CEO Talk) การทำกิจกรรมร่วมกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน การประชุมภายในฝ่ายงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมเป็นธรรม และโอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพ ความปลอดภัยและอาชีวอนามัยที่ดีของสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว การพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้สอดคล้องกับทิศทางกลยุทธ์ของบริษัท การรักษาพนักงานที่มีศักยภาพ การปฏิบัติที่เท่าเทียม 	<ul style="list-style-type: none"> พัฒนาทักษะความรู้พนักงานอย่างต่อเนื่อง ปรับปรุงสวัสดิการ และจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์และความผูกพันกับองค์กร ปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานและหลักเกณฑ์ด้านสิทธิมนุษยชน สำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร และประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นประจำทุกปี ดูแลและปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ตอบ/ชี้แจงข้อสอบถามของพนักงาน ดำเนินการตามแนวปฏิบัติที่กำหนด เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากพนักงาน
ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> แบบสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของลูกค้า ช่องทางสื่อสารข้อมูล และรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนผ่านโทรศัพท์, เว็บไซต์, LINE, Mobile App, พนักงาน Contact Center กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ การประชุมหรือการเข้าพบลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> คุณภาพของสินค้าและงานบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ราคาสินค้าที่เป็นธรรมและเหมาะสม การนำเสนอข้อมูลสินค้า ข้อแนะนำ หรือคำปรึกษาต่างๆ ด้วยความรู้ความเชี่ยวชาญ อย่างมีความรับผิดชอบ การส่งมอบสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ เป็นไปตามเงื่อนไขตามสัญญา การบริการหลังการขาย และการตอบสนองต่อปัญหาหรือข้อร้องเรียนด้วยความรวดเร็วและเข้าใจใส่ 	<ul style="list-style-type: none"> การสร้างสรรคหรือพัฒนาเพื่อส่งมอบสินค้าและบริการที่ตรงตามความต้องการลูกค้า การฝึกอบรมทักษะความรู้ความเชี่ยวชาญของพนักงาน การปลูกฝังค่านิยมองค์กรและจรรยาบรรณธุรกิจในการปฏิบัติงานแก่พนักงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ การสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการสื่อสาร/ วิธีการสื่อสาร	ความสนใจ/ ความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองต่อ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
คู่ค้า/ พันธมิตร ทางธุรกิจ	<ul style="list-style-type: none"> ช่องทางพูดคุย สื่อสารข้อมูล และรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน ผ่านโทรศัพท์ อีเมล การประชุม เว็บไซต์ จดหมาย และอื่นๆ การประชุมหารือ/ ระดมความเห็น ร่วมกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน พัฒนาคุณภาพสินค้าหรืองานบริการ กิจกรรมสร้างสัมพันธ์กับคู่ค้าสำคัญ 	<ul style="list-style-type: none"> กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจน เป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ การทำการค้าอย่างโปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ การปฏิบัติตามข้อตกลงที่กำหนดไว้ การเติบโตร่วมกันทางธุรกิจ 	<ul style="list-style-type: none"> ระบบการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ ข้อกำหนดการว่าจ้างสัญญาและข้อกำหนดต่างๆ ที่ชัดเจนและเป็นธรรม จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ การปฏิบัติต่อคู่ค้าอย่างเท่าเทียม และการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน การแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพสินค้าหรืองานบริการ รวมทั้งสร้างความร่วมมือทางธุรกิจ
หน่วยงาน ภาครัฐ/ หน่วยงาน กำกับดูแล	<ul style="list-style-type: none"> การรายงานผลการดำเนินงานและผล การปฏิบัติงานตามเกณฑ์ที่หน่วยงาน กำกับดูแลกำหนด การพบปะหรือติดต่อของผู้บริหาร และพนักงานฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง การเข้าร่วมประชุม สัมมนา แลกเปลี่ยน ข้อคิดเห็นกับภาครัฐและหน่วยงาน กำกับดูแล ช่องทางการสื่อสารข้อมูล ผ่านโทรศัพท์ อีเมล การประชุม จดหมาย และอื่นๆ 	<ul style="list-style-type: none"> การปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด และให้ความร่วมมือในการส่งมอบข้อมูลที่ถูกต้อง การบริหารจัดการด้านภาษีอย่างโปร่งใส ความรับผิดชอบต่อชุมชน สังคม และ สิ่งแวดล้อม การให้ความร่วมมือหรือสนับสนุน กิจกรรม หรือโครงการของภาครัฐ 	<ul style="list-style-type: none"> การกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตาม กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง อย่างเคร่งครัด การบริหารจัดการความเสี่ยง และ จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ การจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมในการ ดำเนินธุรกิจ
สถาบัน การเงิน	<ul style="list-style-type: none"> การพบปะติดต่อผ่านผู้บริหารและ ฝ่ายการเงิน ช่องทางการสื่อสารข้อมูล ผ่านโทรศัพท์ อีเมล การประชุม จดหมาย และอื่นๆ 	<ul style="list-style-type: none"> ความมั่นคงทางการเงิน ระดับหนี้สิน และความสามารถในการชำระหนี้ การบริหารงานอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ ภายใต้อudit ภาครัฐ 	<ul style="list-style-type: none"> การชำระหนี้ตามระยะเวลาและรับผิดชอบ ในการปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด เช่น การรักษาวินัยการชำระเงินต้นต่อ ส่วนผู้ถือหุ้น การบริหารจัดการความเสี่ยง และ จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ
สังคม/ ชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> ช่องทางการสื่อสารข้อมูล และรับฟังความคิดเห็น ข้อร้องเรียน ผ่านเว็บไซต์ Facebook โทรศัพท์ อีเมล จดหมาย การพบปะ พูดคุย และดำเนินกิจกรรม ร่วมกับชุมชน การจัดทำประชาพิจารณ์ก่อนเริ่ม ดำเนินโครงการ 	<ul style="list-style-type: none"> การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อ การบริหารจัดการเพื่อควบคุม ป้องกัน และแก้ไขผลกระทบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อม ที่อาจเกิดจากการ ดำเนินธุรกิจ การสนับสนุนกิจกรรมเพื่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม การพัฒนาธุรกิจให้เติบโตไปพร้อมกับ ชุมชน สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม 	<ul style="list-style-type: none"> การกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตาม กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง อย่างเคร่งครัด การบริหารจัดการความเสี่ยง และ จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ การจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจ การจัดทำประชาพิจารณ์และรายงาน วิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมก่อน เริ่มดำเนินโครงการ กิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ กิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณประโยชน์

การกำหนดประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน

บริษัทบริหารจัดการประเด็นด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนทั้งภายในและภายนอกองค์กร อ้างอิงตามกรอบของ Global Reporting Initiative (GRI) ด้วยการรวบรวมและจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัทและประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ รวมทั้งพิจารณาถึงบริบทด้านความยั่งยืน แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยแวดล้อมภายนอกในแต่ละช่วงเวลา ประเด็นที่ภาคธุรกิจและสังคมให้ความสำคัญ ประกอบกับนำกลยุทธ์ทางธุรกิจของกลุ่มบริษัท ปัจจัยความเสี่ยงขององค์กรในปัจจุบันและอนาคตที่อาจส่งผลกระทบต่อหรือเป็นโอกาสในการดำเนินธุรกิจ ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มในรูปแบบต่างๆ เพื่อนำมุมมองและข้อคิดเห็นมาวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญ เพื่อวางแนวทางในการดำเนินงานให้ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสม

ขั้นตอนประเมินประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนและกำหนดเนื้อหาการรายงานข้อมูล

o การระบุประเด็นสาระสำคัญ (Identification)

บริษัทระบุประเด็นสำคัญที่มีผลกระทบต่อความยั่งยืนของกลุ่มบริษัทและผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจ ครอบคลุมทั้งมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยวิเคราะห์ทั้งปัจจัยภายในองค์กร เช่น ผลการดำเนินงาน ข้อได้เปรียบและเสียเปรียบทางธุรกิจ กลยุทธ์ของกลุ่มบริษัท ร่วมกับการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกองค์กร เช่น ความสนใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย สถานะและแนวโน้มธุรกิจ ประเด็นความยั่งยืนในธุรกิจที่เกี่ยวข้องซึ่งในประเทศและทั่วโลกให้ความสำคัญ โดยจะรวบรวมประเด็นต่างๆ ที่ใกล้เคียงกันมาจัดกลุ่มประเด็นสาระสำคัญ (Material Topics) เพื่อนำไปสู่การบริหารจัดการของบริษัทอย่างเหมาะสม

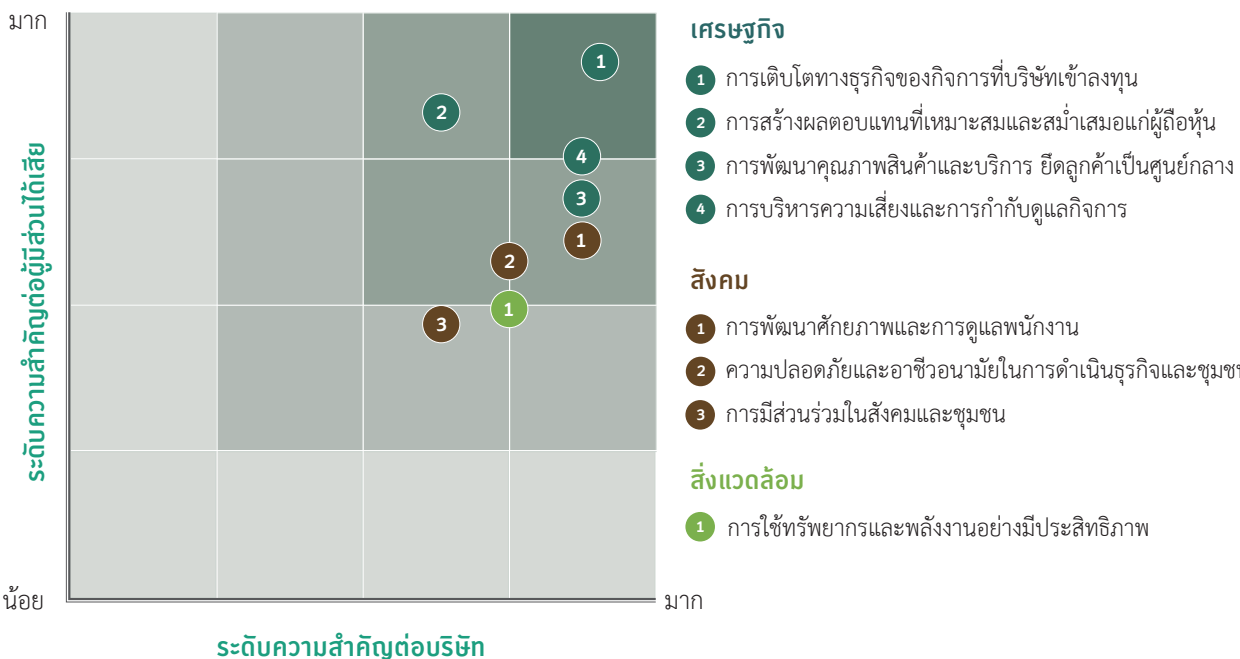
o การจัดลำดับประเด็นสาระสำคัญ (Prioritization)

บริษัทพิจารณาจัดลำดับความสำคัญของประเด็นสาระสำคัญ โดยวัดความสำคัญจากมุมมองของผู้มีส่วนได้เสียภายนอกถึงโอกาสและผลกระทบที่จะเกิดขึ้น ทั้งผลกระทบในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ร่วมกับการพิจารณาจากมุมมองของบริษัทถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นตามเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงขององค์กร

o การสอบทวนประเด็นสาระสำคัญ (Validation)

บริษัทพิจารณาประเด็นสาระสำคัญที่ได้จากการจัดลำดับ เพื่อกำหนดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนและขอบเขตการนำเสนอข้อมูลให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งทบทวนความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่จะนำเสนอในรูปแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี

ลำดับประเด็นสาระสำคัญต่อความยั่งยืนของบริษัทในปี 2564



สรุปประเด็นสาระสำคัญของบริษัทในรอบปีบัญชี 2564

ในรอบปีบัญชี 2564 ประเด็นสาระสำคัญต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้งต่อบริษัทและต่อผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจที่สำคัญในอันดับต้น ประกอบด้วย

- นโยบายและกลยุทธ์การเข้าลงทุนในธุรกิจใหม่ของบริษัท ตลอดจนกลยุทธ์และแผนงานเพื่อผลักดันผลการดำเนินงานของบริษัทที่ย่อยที่เป็นธุรกิจหลักของบริษัทในปัจจุบัน ได้แก่ ธุรกิจลงทุนและพัฒนาโครงการอสังหาริมทรัพย์ และธุรกิจผลิตและจำหน่ายผงสังกะสีออกไซด์ ซึ่งการเข้าลงทุนในธุรกิจใหม่และผลการดำเนินงานของธุรกิจหลักในปัจจุบันมีผลโดยตรงต่อรายได้ของบริษัทและต่อเนื่องถึงผลตอบแทนที่ผู้ถือหุ้นและผู้ลงทุนจะได้รับจากการถือหุ้นของบริษัท
- กลยุทธ์และแผนบริหารจัดการความเสี่ยงของกลุ่มบริษัท เพื่อรักษาการเติบโตและความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจและการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของกลุ่มบริษัท ในช่วงที่ภาวะเศรษฐกิจโดยรวม ภาคธุรกิจอุตสาหกรรม ความเชื่อมั่นและกำลังซื้อของผู้บริโภคชะลอตัวอย่างมีนัยสำคัญเนื่องจากสถานการณ์แพร่ระบาดของ COVID-19
- การดูแลพนักงาน การพัฒนาศักยภาพบุคลากร และประสิทธิภาพของกิจกรรมสนับสนุนของกลุ่มบริษัท เช่น การสรรหาและรักษาบุคลากร ระบบควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน การบริหารความเสี่ยง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เพื่อรองรับแผนการขยายการลงทุนของบริษัทในธุรกิจใหม่ และเตรียมพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี กฎระเบียบข้อกฎหมายต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อหรืออาจเป็นโอกาสทางธุรกิจสำหรับกลุ่มบริษัท
- แนวทางการดำเนินงานทางด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของกลุ่มบริษัทตามเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจของกลุ่มบริษัท ตลอดจนแนวทางขององค์กรระดับสากล เช่น เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals: SDGs)

3.3 การจัดการด้านความยั่งยืนในมิติสิ่งแวดล้อม

3.3.1 นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อมและพลังงาน

ด้วยบริษัทมุ่งมั่นที่จะบริหารจัดการให้การดำเนินธุรกิจและกิจกรรมต่างๆ ของกลุ่มบริษัทให้มีผลการดำเนินงานเติบโตขึ้น ภายใต้การบริหารจัดการพลังงานและสิ่งแวดล้อมที่ดี เพื่อสร้างความยั่งยืนของธุรกิจและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชน บริษัทจึงกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติการจัดการสิ่งแวดล้อมและพลังงาน เพื่อเป็นกรอบในการดำเนินธุรกิจและการปฏิบัติงานของพนักงานของกลุ่มบริษัท ดังนี้

- กำหนดให้การดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัทถือปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อกำหนด และมาตรฐานคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อมและพลังงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินธุรกิจอย่างเคร่งครัด
- ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้หรือพัฒนาสินค้า บริการ กระบวนการ และแนวทางการทำงานที่ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรธรรมชาติให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่าสูงสุด เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ประหยัดพลังงาน และลดการเกิดของเสีย ส่งเสริมการใช้พลังงานหมุนเวียนหรือพลังงานสะอาดในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัท
- สนับสนุนให้กลุ่มบริษัทกำหนดแผนงานและเป้าหมายการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม พลังงาน น้ำ ขยะของเสีย และมลพิษ ให้มีประสิทธิภาพอย่างเหมาะสม รวมทั้งกำหนดให้มีการตรวจติดตามผลการดำเนินงานและการประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัท ตลอดจนจัดให้มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้กลุ่มบริษัทดำเนินการแก้ไขและวางแผนป้องกันผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมได้อย่างทันเหตุการณ์และอย่างเหมาะสม
- สร้างความตระหนักรู้และปลูกฝังจิตสำนึกเรื่องความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพแก่พนักงานของกลุ่มบริษัท และสื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัท เพื่อให้มั่นใจว่าคู่ค้าหรือพันธมิตรทางธุรกิจ เช่น ผู้จัดหาสินค้าและบริการ ผู้รับเหมา ผู้ร่วมธุรกิจ ตระหนักเห็นความสำคัญและมีการดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องสอดคล้องตามกฎหมาย มาตรฐาน และแนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม ตลอดจนให้ความสำคัญในการพิจารณาทำธุรกรรมกับคู่ค้าซึ่งได้ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

นโยบายและแนวปฏิบัติการจัดการสิ่งแวดล้อมและพลังงาน ปรากฏในนโยบายการจัดการสิ่งแวดล้อม พลังงาน และสังคม ในหัวข้อ “การพัฒนาเพื่อความยั่งยืน” บนเว็บไซต์บริษัท www.univentures.co.th

3.3.2 ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

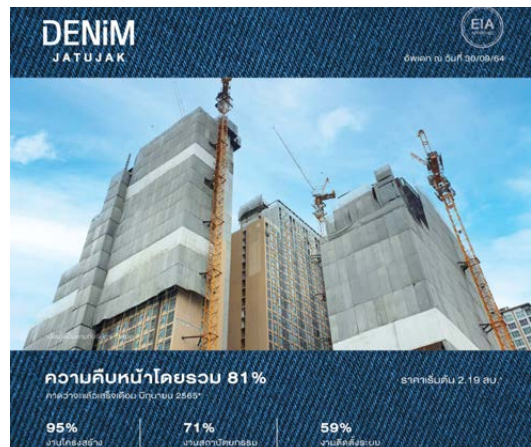
กลุ่มบริษัทตระหนักถึงการดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานความรับผิดชอบต่อด้านสิ่งแวดล้อมในทุกขั้นตอนของกระบวนการผลิตหรือการจัดหาสินค้าหรือบริการ โดยกำหนดนโยบายให้กลุ่มบริษัทต้องดำเนินธุรกิจภายใต้กฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด และสนับสนุนให้ทุกธุรกิจใช้ทรัพยากรธรรมชาติและพลังงานอย่างคุ้มค่าและเกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุด ทั้งการใช้พลังงาน ไฟฟ้า น้ำ กระดาษ อุปกรณ์สิ้นเปลืองอื่นๆ และมีการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและของเสียที่ดี รวมทั้งสนับสนุนการสร้างสรรคและการจัดซื้อจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อป้องกันและลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัท ตลอดจนมีการปลูกฝังจิตสำนึกเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมแก่พนักงานผ่านการจัดกิจกรรมสร้างจิตสำนึกถึงความสำคัญของการใช้ทรัพยากรธรรมชาติให้คุ้มค่า การรักษาสีสิ่งแวดล้อม และลดการใช้พลังงาน รวมถึงจัดให้มีช่องทางในการรับฟังปัญหาหรือผลกระทบต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับชุมชนและสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัท เพื่อนำไปสู่การจัดการและแก้ไขได้ทันที่ โดยในรอบปีบัญชี 2564 ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของกลุ่มบริษัท มีดังนี้

(1) การจัดการสิ่งแวดล้อมและพลังงาน

o การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมในการพัฒนาโครงการอสังหาริมทรัพย์ของกลุ่มบริษัท

กลุ่มบริษัทมุ่งให้ความสำคัญเรื่องสิ่งแวดล้อมในทุกกระบวนการของการพัฒนาโครงการอสังหาริมทรัพย์เพื่อการอยู่อาศัยและโครงการอสังหาริมทรัพย์เชิงพาณิชย์ให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและประหยัดพลังงาน ตั้งแต่การออกแบบอาคาร การเลือกใช้วัสดุก่อสร้างและวัสดุตกแต่ง การเลือกใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าและเครื่องใช้ไฟฟ้า นอกจากนี้ ระหว่างการก่อสร้าง ฝ่ายก่อสร้างของกลุ่มบริษัท วิศวกรที่ปรึกษาควบคุมงานก่อสร้าง และผู้รับเหมาก่อสร้างได้ร่วมกันกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยและควบคุมมลภาวะจากการก่อสร้างให้สอดคล้องตามเกณฑ์ของกฎหมายที่เกี่ยวข้องและมาตรการที่ระบุไว้ในรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Assessment: EIA) รวมทั้งร่วมกันดูแลให้เกิดความปลอดภัยในการทำงานและบริหารจัดการเพื่อควบคุมผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนโดยรอบโครงการ ทั้งด้านคุณภาพอากาศ ระดับเสียง ความสั่นสะเทือน คุณภาพน้ำเสียจากกิจกรรมการก่อสร้างในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การเตรียมงานก่อสร้าง งานเข็มและฐานราก งานสถาปัตยกรรมหลักและสถาปัตยกรรมภายใน การเตรียมส่งมอบและเปิดใช้อาคาร ให้เป็นไปตามเกณฑ์ของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนด

ทั้งนี้ ในรอบปีบัญชี 2564 คอนโดมิเนียมที่อยู่ระหว่างก่อสร้างของ GRAND UNITY มีการตรวจวัดคุณภาพสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ก่อสร้างและพื้นที่ข้างเคียงอย่างสม่ำเสมอ โดยได้แสดงป้ายรายงานผลการตรวจวัดสภาพอากาศ เสียง และความสั่นสะเทือน บริเวณหน้าพื้นที่โครงการ และจัดทำรายงานเพื่อนำส่งแก่หน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องทุก 6 เดือน ซึ่งผลการตรวจวัดคุณภาพสิ่งแวดล้อมเป็นไปตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด ตลอดจนไม่พบการร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมที่มีนัยสำคัญซึ่งส่งผลกระทบต่อต้องหยุดงานก่อสร้าง หรือเกิดคดีความฟ้องร้อง



o การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานและทรัพยากร การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ในกระบวนการผลิตผงสังกะสีออกไซด์



การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน

TL ให้ความสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานในกระบวนการผลิตซึ่งส่งผลโดยตรงต่อค่าใช้จ่ายด้านพลังงานที่ลดลง และมีส่วนช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยดำเนินการปรับปรุงเครื่องจักรและกระบวนการผลิตผงสังกะสีออกไซด์อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ก๊าซธรรมชาติที่เป็นพลังงานหลักในการผลิตผงสังกะสีออกไซด์ ซึ่งเป็นทรัพยากรธรรมชาติที่ใช้แล้วหมดไป ให้เกิดประโยชน์คุ้มค่าสูงสุด ทั้งนี้ ในปี 2563 TL ปรับปรุงโครงสร้าง Continuous Furnace จากเข้าแนวนอนเป็นแนวตั้งจำนวน 1 เตา สามารถลดการใช้ก๊าซธรรมชาติประมาณ 11,246 เมกกะจูลต่อวัน และขยายโครงสร้างภายในเตา Stand Alone โดยการขยายขนาดเข้าให้ใหญ่ขึ้น จำนวน 3 เตา ส่งผลให้ได้ปริมาณผงสังกะสีออกไซด์เพิ่มขึ้น 700 กิโลกรัมต่อเตาต่อวัน

หรือคิดเป็นค่าดัชนีการใช้พลังงานต่อหน่วยการผลิต 0.58 เมกะจูลต่อกิโลกรัม และในปี 2564 TL ทำการทดลองใส่วัสดุดิบให้เหมาะสมกับ ก๊าซธรรมชาติ พร้อมทั้งติดตั้งตัวกรองที่ Air Blower เพื่อป้องกันอากาศที่มีฝุ่นละอองปะปนเข้าสู่ภายใน Zinc Oxidation Furnace ส่งผลให้สามารถยืดอายุการใช้งานของ Zinc Oxidation Furnace ได้ ทำให้ในรอบปีบัญชี 2564 TL สามารถลดการใช้ก๊าซธรรมชาติ ประมาณ 12,502 เมกะจูลต่อวัน

ตามที่ TL มุ่งมั่นให้ความสำคัญต่อการจัดการพลังงาน โดยมีการกำหนดแผนงานและดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงาน ในกระบวนการผลิตอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันจากต้นทุนพลังงานที่ลดลง ซึ่ง เกิดจากการบริหารจัดการพลังงานที่มีประสิทธิภาพ ในปี 2564 TL ได้ดำเนินการ Upgrade มาตรฐานระบบการจัดการพลังงานจากเดิม ISO 50001: 2011 เป็น ISO 50001: 2018 โดยผ่านการตรวจสอบและได้รับการรับรองจาก TUV NORD เมื่อเดือนกรกฎาคม 2564

การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรและการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

- ในรอบปีบัญชี 2564 TL ได้นำเถ้า ผง หรือเศษสังกะสี ซึ่งเป็นวัสดุที่เหลือจากกระบวนการผลิต รวมประมาณ 613,000 กิโลกรัม เข้ากระบวนการคัดแยก สามารถนำวัสดุที่เหลือจากกระบวนการผลิตกลับเข้าสู่กระบวนการผลิตสังกะสีออกไซด์ (Reuse) ประมาณ 62,000 กิโลกรัม และจำหน่ายให้แก่ผู้ผลิตรายอื่นเพื่อนำไปหมุนเวียนกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) ประมาณ 551,000 กิโลกรัม ส่งผลให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด สำหรับของเสียในรูปส่วนประกอบ TL ได้ว่าจ้างบริษัทภายนอกซึ่งจดทะเบียน ถูกต้องตามกฎหมายในการกำจัดกากอุตสาหกรรม นำของเสียหรือกากอุตสาหกรรมดังกล่าวไปกำจัดตามที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ ในปี 2564 ได้ริเริ่มติดตั้งตัวดูดฝุ่นสังกะสีออกไซด์ในสายการผลิตที่ 6 เพื่อลดการฟุ้งกระจายของฝุ่นสังกะสีออกไซด์ออกภายนอกอาคาร ผลิต เพื่อรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานและสามารถรวบรวมฝุ่นสังกะสีออกไซด์เข้าสู่ระบบการจัดเก็บอย่างสมบูรณ์
- ในปี 2564 TL ได้ริเริ่มนำเศษปูนจากเบ้าเตาหลอมที่หมดอายุใช้งาน เป็นส่วนผสมร้อยละ 10-15 ร่วมกับปูนซีเมนต์ทนไฟ ในการผลิตหรือซ่อมแซมเบ้า ฝาเบ้า ท่อ และชุดอุปกรณ์สำหรับเตาหลอม รวมทั้งรางลำเลียงน้ำสังกะสีออกไซด์ ซึ่งช่วยลดต้นทุนปูนซีเมนต์ทนไฟในการผลิตและซ่อมแซม อุปกรณ์ในกระบวนการผลิต ตลอดจนลดค่าใช้จ่ายในการกำจัดเบ้าที่หมดอายุ ได้ประมาณปีละ 267,000 บาท
- ทุกปี TL ดำเนินการให้มีการวิเคราะห์คุณภาพสิ่งแวดล้อมภายในโรงงานโดยผู้ตรวจวิเคราะห์ ภายนอกที่มีความเป็นอิสระ ในด้านดัชนีความร้อน ความดังของเสียง และคุณภาพอากาศ เพื่อควบคุมดูแลให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายและมาตรฐานด้าน สิ่งแวดล้อม ด้านพลังงาน ด้านแรงงาน และหลักเกณฑ์ด้านสิทธิมนุษยชน โดยผลตรวจวิเคราะห์ คุณภาพสิ่งแวดล้อมสำหรับรอบปีบัญชี 2564 ซึ่งดำเนินการในช่วงเดือนพฤศจิกายนและเดือน ธันวาคม 2563 และเดือนมิถุนายน 2564 พบว่า คุณภาพอากาศของปล่องระบายอากาศของ อาคารผลิตและห้องปฏิบัติการเคมี ความดังของเสียงระหว่างผลิต เป็นไปตามข้อกำหนดและ มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง



○ การบริหารจัดการพลังงานในโครงการอสังหาริมทรัพย์

ช่วงเดือนมีนาคม 2564 UVAM ผู้บริหารอาคาร CW Tower ได้ดำเนินการติดตั้งระบบ HVAC Air Scrubber เทคโนโลยีที่ช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศและระบายอากาศภายในอาคาร (HVAC System) ให้สามารถดูดซับสารพิษในอากาศได้ควบคู่พร้อมกัน โดย ให้อากาศภายในอาคารไหลเวียนผ่านเครื่องบำบัดอากาศเพื่อกำจัดสารปนเปื้อนและฝุ่นละอองขนาดเล็ก (PM 2.5) และส่งอากาศสะอาด กลับเข้าสู่ระบบไหลเวียนอากาศภายในอาคารอีกครั้ง ซึ่งช่วยลดการนำเข้าอากาศจากภายนอก ทำให้การรับมลพิษจากภายนอกเข้ามาใน อาคารลดลง คุณภาพอากาศภายในอาคารที่มีผลต่อสุขภาพของผู้ใช้อาคารดีขึ้น ตลอดจนช่วยลดภาระการทำความเย็นของระบบปรับอากาศ ที่แต่เดิมต้องดูดอากาศจากภายนอกเข้ามาเกินความจำเป็น ส่งผลให้อาคารประหยัดพลังงานไฟฟ้ามากขึ้นประมาณร้อยละ 20-30 ซึ่งการใช้ไฟฟ้าที่ ลดลงมีส่วนช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างน้อย 8 kgCO₂ / ตร.ม./ ปี

○ การใช้พลังงานทดแทน

บริษัทมีนโยบายส่งเสริมการใช้พลังงานหมุนเวียนหรือพลังงานสะอาดในการดำเนินงานของกลุ่มบริษัท โดยในปี 2561 TL ดำเนินการติดตั้ง โซลาร์เซลล์บนหลังคาของอาคารคลังสินค้าและอาคาร Utility กำลังการผลิตไฟฟ้า 281.6 kWp และในปี 2562 ติดตั้งโซลาร์เซลล์เพิ่มเติมบนหลังคา อาคารสำนักงานและอาคารแยก Ash กำลังการผลิตไฟฟ้า 88.44 kWp มาใช้ในระบบการผลิต เพื่อลดค่าไฟฟ้าจากผู้ให้บริการไฟฟ้าของนิคม อุตสาหกรรม ทั้งนี้ ในรอบปีบัญชี 2564 พลังงานไฟฟ้าที่ผลิตได้จากโซลาร์เซลล์ 370.04 kWp สามารถลดค่าไฟฟ้าได้ประมาณ 1.73 ล้านบาทต่อปี

◦ กิจกรรมส่งเสริมกระบวนการทำงานที่ประหยัดพลังงานและใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

บริษัทส่งเสริมให้กลุ่มบริษัทใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ลดขั้นตอนการทำงาน ลดการใช้ทรัพยากร รวมทั้งสอดคล้องกับรูปแบบการปฏิบัติงานของพนักงานในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของ COVID-19 ได้แก่ การใช้งานและจัดเก็บข้อมูลการทำงานในรูปแบบไฟล์เอกสารอิเล็กทรอนิกส์แทนเอกสารตัวจริง เพิ่มทางเลือกการจัดประชุมในรูปแบบการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์และให้ผู้ร่วมประชุมพิจารณาข้อมูลการประชุมในรูปแบบไฟล์เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์แทนเอกสารในรูปแบบกระดาษ ลดการใช้กระดาษด้วยการส่งเสริมการใช้กระดาษทั้ง 2 หน้า ปรับรูปแบบการยื่นคำขอรับบริการ ขั้นตอนการให้บริการและทำงานของฝ่ายงานต่างๆ ผ่านระบบงานอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้เอกสารในรูปแบบกระดาษ เช่น การจัดซื้อสินค้าหรือบริการ การเบิกจ่ายค่าใช้จ่าย การขอรับบริการหรือเอกสารจากฝ่ายกฎหมาย ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล การขอใช้บริการพนักงานจัดส่งเอกสาร การเบิกอุปกรณ์สำนักงาน เป็นต้น ทั้งนี้ในรอบปีบัญชี 2564 ปริมาณการใช้กระดาษของกลุ่มบริษัทลดลงจากรอบปีบัญชี 2563 ร้อยละ 36

◦ กิจกรรมรณรงค์สร้างจิตสำนึกด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อม

ในรอบปีบัญชี 2564 บริษัทได้จัดกิจกรรมและเผยแพร่สื่อรณรงค์แก่พนักงานของกลุ่มบริษัทเพื่อสร้างจิตสำนึกและการมีส่วนร่วมในการประหยัดพลังงาน ส่งเสริมให้เกิดการปรับพฤติกรรมการใช้ทรัพยากรในการทำงานและการดำเนินชีวิตประจำวันให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่า เช่น การปิดไฟและอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าที่ไม่ใช้งาน การใช้น้ำเพื่อการบริโภคและอุปโภคอย่างรู้คุณค่า การลดปริมาณการใช้กระดาษและถุงพลาสติก วิธีการคัดแยกขยะ การเลือกใช้สินค้าที่ประหยัดพลังงานและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ตลอดจนจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงาน เพื่อให้ความรู้ ปลูกฝังจิตสำนึกถึงความรับผิดชอบต่อที่มีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งในรอบปีบัญชี 2564 บริษัทได้จัดกิจกรรมเพื่อให้ความรู้และสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม รวมทั้งส่งเสริมผู้บริหารและพนักงานของกลุ่มเข้าอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับการประหยัดพลังงานและการรักษาสิ่งแวดล้อมเพื่อติดตามข้อมูล ข่าวสารและเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจ เช่น



- สัมมนาวิชาการประจำปี Energy Symposium 2021 หัวข้อ “การปรับตัวของภาคอุตสาหกรรมไทยในยุค Energy Transition to Sustainability (How to drive...How to make it happen)” จัดโดยสถาบันพลังงานเพื่ออุตสาหกรรม สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
- การอบรมเชิงปฏิบัติการ “การจัดทำรายงานการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เพื่อความยั่งยืนของธุรกิจ” ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
- กิจกรรมล้อมวงเล่า “Green Talk ลุงซาเลี้ยงกับขยะที่หายไป” เจ้าของเพจ “ลุงซาเลี้ยงกับขยะที่หายไป” ร่วมเป็นวิทยากรให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ปัญหาขยะและผลกระทบต่อที่เกิดขึ้น ตลอดจนนำเสนอวิธีการบริหารจัดการขยะ ด้วยการลดการใช้ทรัพยากรเพื่อลดปริมาณขยะและวิธีการคัดแยกขยะ เพื่อให้ขยะที่สามารถนำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ถูกนำกลับมาใช้ซ้ำหรือเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล
- กิจกรรมนำกระดาษรีไซเคิลในสำนักงานมาทำสมุดเพื่อมอบให้แก่เยาวชนที่ขาดแคลน ในโครงการ PAPER RANGER

(2) การจัดการน้ำ

แหล่งน้ำที่ใช้สำหรับกิจกรรมภายในสำนักงานของกลุ่มบริษัทและกระบวนการผลิตผงสังกะสีออกไซด์ มาจากน้ำประปาซึ่งจัดหาโดยอาคารสำนักงานที่กลุ่มบริษัทได้เช่าพื้นที่หรือผู้ให้บริการของนิคมอุตสาหกรรมซึ่งเป็นที่ตั้งของสำนักงานและโรงงานของ TL ในรอบปีบัญชี 2564 ปริมาณการใช้น้ำในสำนักงานของกลุ่มบริษัทและโรงงานของ TL รวมประมาณ 9,677 ลูกบาศก์เมตร (ไม่รวมข้อมูลการใช้น้ำภายในสำนักงานของบริษัทและบริษัทย่อยที่อาคารปาร์ค เว็นเซอร์และอาคารมหาพลาซ่า ซึ่งผู้เช่าจะได้รับแจ้งปริมาณการใช้น้ำ เนื่องจากค่าน้ำได้จัดเก็บรวมอยู่ในค่าบริการพื้นที่เช่า) ทั้งนี้ น้ำทิ้งจากการใช้งานภายในสำนักงานของกลุ่มบริษัทจะผ่านระบบบำบัดน้ำเสียของอาคารก่อนปล่อยสู่สาธารณะหรือก่อนนำกลับมาใช้ในชักโครกในห้องน้ำ ขณะที่ TL ตรวจสอบคุณภาพน้ำทิ้งจากกระบวนการผลิตผงสังกะสีออกไซด์อย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่นิคมอุตสาหกรรมกำหนด ก่อนปล่อยออกจากโรงงานสู่แหล่งน้ำสาธารณะของนิคมอุตสาหกรรมและเข้าสู่ระบบบำบัดน้ำเสียของนิคมอุตสาหกรรมก่อนปล่อยสู่สาธารณะต่อไป ซึ่งในรอบปีบัญชี 2564 พบว่า คุณภาพน้ำทิ้งจากโรงงานของ TL มีค่าตรวจวัดเป็นไปตามเกณฑ์ที่นิคมอุตสาหกรรมกำหนด นอกจากนี้บริษัทได้รณรงค์ให้พนักงานของกลุ่มบริษัทใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร เพื่อปลูกฝังจิตสำนึกการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

(3) การจัดการขยะ

บริษัทมุ่งหวังให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกลุ่มบริษัทตระหนักเห็นความสำคัญของปัญหาขยะที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและมีส่วนร่วมในการแก้ไข ผ่านการเผยแพร่ข้อมูลสถานการณ์ปัญหาขยะและแนวทางลดปริมาณขยะเพื่อรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งจัดกิจกรรมคัดแยกขยะร่วมกับพันธมิตรธุรกิจ ลูกค้า และพนักงาน เพื่อนำขยะที่สามารถนำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ถูกนำกลับมาใช้ซ้ำ (Reuse) หรือเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลให้สามารถหมุนเวียนในระบบการผลิตและการบริโภคให้นานที่สุด ทั้งนี้ ในรอบปีบัญชี 2564 การบริหารจัดการขยะและของเสียของกลุ่มบริษัท มีดังนี้



o กิจกรรม “Perks from Trash & Care the Whale”

UVAM ในฐานะผู้บริหารอาคาร CW Tower ดำเนินโครงการบริหารจัดการขยะภายในอาคาร CW Tower ผ่านกิจกรรม “Perks from Trash” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนโครงการ “Care the Whale” ของตลาดหลักทรัพย์ฯ ด้วยการให้ข้อมูลเพื่อสร้างความตระหนักถึงความรุนแรงของปัญหาขยะต่อสิ่งแวดล้อม และเผยแพร่ไปยังผู้เช่าและผู้ให้บริการทั่วไปของอาคารผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น สื่อออนไลน์ ป้ายประชาสัมพันธ์ และประสานความร่วมมือกับผู้เช่าพื้นที่อาคารทั้งในส่วนร้านค้าและอาคารสำนักงาน ดำเนินการคัดแยกขยะเพื่อนำขยะที่สามารถนำกลับมาใช้ซ้ำหรือรีไซเคิลได้ เช่น ขวดแก้ว ขวดพลาสติก กระป๋องอลูมิเนียม รวมทั้งกระดาษเหลือใช้จากสำนักงาน มาเปลี่ยนเป็นคะแนนสำหรับแลกสินค้าและสิทธิประโยชน์ต่างๆ โดยขยะที่คัดแยกดังกล่าวจะถูกส่งมอบให้พันธมิตรธุรกิจ อันได้แก่ บริษัท เอสซีจี แพคเกจจิ้ง จำกัด (มหาชน) บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ รีไซเคิล จำกัด เพื่อนำกลับมาใช้ซ้ำหรือดำเนินการรีไซเคิลและนำกลับมาใช้ประโยชน์ต่อไป สำหรับขยะเปียกจะนำส่งให้ผู้รับเหมาเพื่อทำปุ๋ย และขยะอันตราย เช่น ขยะอิเล็กทรอนิกส์ ถ่านไฟฉาย หลอดไฟ ซากผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ จะรวบรวมและติดต่อให้สำนักสิ่งแวดล้อมของกรุงเทพมหานครมาจัดเก็บเพื่อนำไปกำจัดต่อไป

นอกจากนี้ ในช่วงการแพร่ระบาด COVID-19 ระลอก 3 ในช่วงเดือนเมษายน 2564 ที่มีผู้ติดเชื้อเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ปริมาณเตียงของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลสนามไม่เพียงพอ CW Tower ได้ส่งมอบกล่องกระดาษจากผู้เช่าอาคาร CW Tower และกล่องกระดาษที่เปิดรับจากประชาชนทั่วไปในช่วงเดือนพฤษภาคม 2564 รวมจำนวน 950 กิโลกรัม ให้แก่บริษัท เอสซีจี แพคเกจจิ้ง จำกัด (มหาชน) เพื่อนำไปรีไซเคิลเป็นเตียงสนามแก่โรงพยาบาลสนามทั่วประเทศ ทั้งนี้ ในช่วงเดือนกันยายน 2563 - สิงหาคม 2564 ปริมาณขยะคัดแยกของอาคาร CW Tower มีจำนวนรวม 26 ตัน ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 14 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปี (ton CO₂e/year) ซึ่งลดลงจากช่วงเดือนสิงหาคม 2562 - สิงหาคม 2563 ที่มีปริมาณขยะคัดแยกของอาคาร CW Tower รวม 27.20 ตัน เนื่องจากผู้เช่าพื้นที่สำนักงานบางส่วนเปลี่ยนไปปฏิบัติงานที่บ้าน และร้านค้าจำกัดผู้เช่าใช้บริการหรือปิดให้บริการบางช่วง ตามประกาศของภาครัฐในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาด COVID-19

◦ กิจกรรมลดขยะและคัดแยกขยะในโครงการอสังหาริมทรัพย์ที่อยู่ในการบริหารจัดการ

ในปี 2564 SENSES ผู้บริหารอาคารพักอาศัยและนิติบุคคลอาคารชุด เผยแพร่สื่อรณรงค์ให้เจ้าของร่วมและผู้เช่าของคอนโดมิเนียมที่ SENSES เป็นผู้บริหาร รับทราบวิธีการและประโยชน์ที่จะได้รับจากการคัดแยกขยะ ตลอดจนเริ่มดำเนินกิจกรรมลดปริมาณขยะเศษอาหารและคัดแยกขยะในโครงการอสังหาริมทรัพย์ 2 แห่ง โดยจัดหาเครื่องกำจัดขยะเศษอาหารเพื่อเปลี่ยนเป็นปุ๋ยสำหรับบำรุงต้นไม้ในโครงการสิริ อพาร์ตเมนต์ และนำขยะเศษอาหาร (กากผลส้มจากเครื่องจำหน่ายน้ำส้มคั้น) ในคอนโดมิเนียมยู ดีไลท์ แอด บางซื่อ สเตชั่น มาทำน้ำหมักชีวภาพ เพื่อใช้กำจัดแมลงศัตรู

พืชสำหรับต้นไม้ในโครงการ นอกจากนี้ ทั้งสองโครงการ SENSES ได้จัดให้มีจุดทิ้งขยะที่แยกประเภทของขยะและรวบรวมขยะที่สามารถนำกลับมาใช้ซ้ำและขยะรีไซเคิล ได้แก่ ขวดแก้ว ขวดพลาสติก กระป๋องอลูมิเนียม นำส่งให้แก่ผู้ให้บริการรวบรวมขยะรีไซเคิล



◦ กิจกรรม “OFFICE GO GREEN”

ในรอบปีบัญชี 2564 บริษัทได้ดำเนินกิจกรรม “OFFICE GO GREEN” ต่อเนื่องจากปี 2563 เพื่อรณรงค์ให้พนักงานของกลุ่มบริษัทมีส่วนร่วมในการกำจัดขยะตามหลัก 3R (Reduce Reuse Recycle) โดยจัดให้มีจุดทิ้งขยะที่แยกประเภทของขยะอย่างชัดเจนในพื้นที่ต่างๆ ของสำนักงาน แต่ละกิจการ และมีกรกำจัดขยะที่เหมาะสมตรงตามประเภทของขยะ พร้อมทั้งเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์แก่พนักงาน เพื่อให้ข้อมูลความรู้ และสร้างความตระหนักถึงปัญหาขยะที่ส่งผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ ปริมาณขยะที่สามารถนำกลับมาใช้ซ้ำและขยะรีไซเคิลที่กลุ่มบริษัท (ยกเว้น TL) ได้รวบรวมและคัดแยก ได้แก่ ขวดแก้ว ขวดพลาสติก กระป๋องอลูมิเนียม มีจำนวนประมาณ 72.2 กิโลกรัม บริษัทได้ส่งมอบให้แก่องค์กรที่มีการดำเนินโครงการรีไซเคิล ได้แก่ การมอบขวดพลาสติกที่ใช้แล้วจำนวน 25 กิโลกรัม แก่วัดจากแดง จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อทอเป็นผ้าไตรจีวรได้จำนวน 27 ผืน การมอบขวดแก้วและกระป๋องอลูมิเนียมแก่บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ รีไซเคิล จำกัด เพื่อนำกลับไปใช้ซ้ำและรีไซเคิล การมอบห่วงดึงฝากระป๋องอลูมิเนียมแก่มูลนิธิขาเทียม ในสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี เพื่อดำเนินการขาเทียม สำหรับกระดากที่ผ่านการใช้งานแล้วทั้งสองด้านและกระดากที่มีได้ใช้งานแล้ว กลุ่มบริษัทจะส่งให้ผู้ให้บริการทำลายเอกสารเพื่อรีไซเคิลกระดากดังกล่าว เป็นเยื่อกระดาษสำหรับการนำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ หรือส่งมอบให้องค์กรที่มีความต้องการนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป เช่น มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชินูปถัมภ์ เพื่อนำไปทำสมุดอักษรเบรลล์ พร้อมทั้งจัดส่งขยะอันตราย เช่น ถ่านไฟฉาย แบตเตอรี่ ให้แก่ผู้บริหารอาคารหรือผู้ให้บริการจัดเก็บขยะเพื่อกำจัดให้ถูกวิธีต่อไป



(4) การจัดการเพื่อลดปัญหาภาวะเรือนกระจก

ด้วยภาวะโลกร้อน (Global Warming) และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) ที่เพิ่มความรุนแรงขึ้นในปัจจุบัน อันเป็นผลจากการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของมนุษย์ โดยเฉพาะการใช้เชื้อเพลิงฟอสซิล เช่น ถ่านหิน น้ำมัน ก๊าซธรรมชาติ ในภาคพลังงาน การผลิตไฟฟ้า การคมนาคมขนส่ง และอุตสาหกรรมการผลิต จึงเป็นเหตุให้ประชาคมโลกร่วมกันกำหนดเป้าหมายในการรักษาระดับอุณหภูมิเฉลี่ยโลกไม่ให้สูงเกิน 2 องศาเซลเซียส ภายในปี 2643 โดยประเทศไทยได้ร่วมลงนามเป็นภาคีข้อตกลงปารีส (Paris Agreement) เมื่อวันที่ 21 กันยายน 2559 (COP21) และกำหนดเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกให้ได้ร้อยละ 20 - 25 ภายในปี 2573 ส่งผลให้ภาครัฐผลักดันให้ภาคธุรกิจต้องบริหารจัดการเรื่องการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างจริงจัง โดยจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ตลอดจนภาคธุรกิจอาจพิจารณาซื้อขายคาร์บอนเครดิต และดำเนินกิจกรรมชดเชยคาร์บอนเพื่อลดผลกระทบจากกิจกรรมต่างๆ ในการดำเนินธุรกิจซึ่งส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมโดยรวม

ทั้งนี้ บริษัทตระหนักเห็นความสำคัญของการบริหารจัดการเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ซึ่งเป็นประเด็นท้าทายและความรับผิดชอบของภาคธุรกิจที่ต้องมีส่วนร่วมในการแก้ไขภาวะโลกร้อนและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยในรอบปีบัญชี 2564 บริษัทได้เริ่มจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร (Carbon Footprint for Organization: "CFO") เป็นปีแรก เพื่อรับทราบข้อมูลการปล่อยและดูดกลับก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมทางธุรกิจของกลุ่มบริษัทในปัจจุบัน และนำไปสู่การกำหนดแนวทางการบริหารจัดการและเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกิจกรรมต่างๆ ของกลุ่มบริษัทในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งรายงาน CFO สำหรับรอบปีบัญชี 2564 (ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564) ของบริษัท จัดทำตามแนวทางของ ISO 14064-1 และได้รับการทวนสอบจากผู้ประเมินภายนอก ได้แก่ บริษัท บูโรเวอริทัส เซอทิฟิเคชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ขอบเขตการจัดทำรายงาน CFO เพื่อปั่งชี้แหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกิจกรรมต่างๆ ครอบคลุมขอบเขตการดำเนินงาน (Scope) 1 - 3 ของบริษัทและบริษัทย่อย ซึ่งมีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ชั้น 22 ของอาคารปาร์คเวนเซอร์ และพื้นที่สำนักงานใหญ่และโรงงานของ TL ซึ่งตั้งอยู่ที่สวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งนี้ ในรอบปีบัญชี 2564 กลุ่มบริษัทตามขอบเขตที่ระบุไว้ข้างต้น มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกรวม 9,398.78 tonCO₂e

ขอบเขตและปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของกลุ่มบริษัทในรอบปีบัญชี 2564

ขอบเขตการดำเนินงาน	แหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจก	ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (tonCO ₂ e)
Scope 1	การใช้รถของหน่วยงาน (ดีเซล)	67.01
	การใช้รถของหน่วยงาน (ก๊าซโซลีน)	52.42
	การใช้รถของหน่วยงาน (NGV)	82.75
	ใช้น้ำมันดีเซลในรถโฟล์คคลิฟท์ขนส่งในโรงงาน	89.69
	ใช้ก๊าซธรรมชาติ	7,896.36
	ใช้น้ำมันดีเซลของเครื่องกำเนิดไฟฟ้าดีเซลฉุกเฉิน (Emergency Diesel Generator) และปั้มน้ำดับเพลิง (Fire Pump)	7.58
	Septic Tank	12.93
Scope 2	การใช้ไฟฟ้า	1,183.87
Scope 3	การใช้กระดาษ	5.15
	การใช้น้ำประปา	1.02
รวม		9,398.78

จากรายงาน CFO พบว่า กิจกรรมทางธุรกิจของกลุ่มบริษัทที่มีปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกมากที่สุด ได้แก่ การใช้ก๊าซธรรมชาติในกระบวนการผลิตผงสังกะสีออกไซด์ รองลงมาได้แก่ การใช้ไฟฟ้าในสำนักงานและโรงงานของ TL ทั้งนี้ บริษัทตั้งเป้าหมายในการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกิจกรรมทางธุรกิจของกลุ่มบริษัท ด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานในกระบวนการผลิตผงสังกะสีออกไซด์ ลดการใช้พลังงานไฟฟ้าภายในสำนักงาน ลดการเกิดของเสียภายใต้แนวคิด 3R ได้แก่ การลดการใช้ (Reduce) การใช้ซ้ำ (Reuse) และการนำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ (Recycle) รวมทั้งส่งเสริมการใช้พลังงานหมุนเวียนหรือพลังงานสะอาดในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัท โดยในรอบปีบัญชี 2564 ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและพลังงาน การใช้พลังงานทดแทน การจัดการขยะของกลุ่มบริษัท ซึ่งมีส่วนช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกปรากฏตามข้อมูลในข้อ (1) - (3) ข้างต้น

3.4 การจัดการด้านความยั่งยืนในมิติสังคม

3.4.1 นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสังคม

บริษัทเชื่อว่าการเติบโตของธุรกิจจะเกิดขึ้นได้อย่างยั่งยืน ต่อเมื่อการดำเนินธุรกิจของกิจการได้รับการยอมรับ ความไว้วางใจ และความเชื่อมั่นจากผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ โดยบริษัทกำกับดูแลให้การดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัทเป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องและหลักสิทธิมนุษยชนตามหลักสากลที่เกี่ยวข้อง เช่น หลักการข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (United Nations Global Compact) หลักการชี้แนะของสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชน (United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGPs) ตลอดจนคำนึงถึงแนวปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียตามที่กำหนดไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณธุรกิจของกลุ่มบริษัท ทั้งนี้ แนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียซึ่งมีส่วนสนับสนุนให้การดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัทเติบโตอย่างยั่งยืน สรุปดังนี้

- **พนักงาน** : กลุ่มบริษัทให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ มุ่งบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้เกิดศักยภาพ ด้วยการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม ปฏิบัติกับพนักงานในเรื่องการจ้างงาน ค่าตอบแทน การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งบนพื้นฐานของความสามารถ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคคลลักษณะส่วนบุคคล ให้ความสำคัญกับความปลอดภัย สุขอนามัย และสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน รวมทั้งสนับสนุนให้พนักงานได้รับการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับการทำงานอย่างมืออาชีพ สร้างโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพและความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร เพื่อรักษาพนักงานที่มีศักยภาพให้อยู่ร่วมงานกับกลุ่มบริษัทในระยะยาว
- **ลูกค้า** : กลุ่มบริษัทตระหนักถึงความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจและความมั่นใจต่อคุณภาพสินค้าหรือบริการของกลุ่มบริษัทให้แก่ลูกค้า ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้เสียสำคัญที่จะช่วยสนับสนุนธุรกิจของกลุ่มบริษัทให้สามารถเติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนไประยะยาว โดยกลุ่มบริษัทมุ่งสร้างสรรค์ ผลิตภัณฑ์หรือจัดหาสินค้าที่มีคุณภาพและมีความปลอดภัยต่อการใช้งานของผู้บริโภค ตรงตามความต้องการของลูกค้า สอดรับกับรูปแบบการดำเนินชีวิตและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละช่วงเวลา ภายใต้ราคาที่เหมาะสมและเป็นธรรม ควบคุมให้ความสำคัญในการสร้าง บริหารจัดการ และรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าทั้งก่อนและหลังการซื้อสินค้าหรือรับบริการ ตลอดจนเคารพสิทธิส่วนบุคคลและให้ความสำคัญกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด
- **คู่ค้า** : กลุ่มบริษัทดำเนินธุรกิจกับคู่ค้าอย่างโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต และเป็นธรรม รวมทั้งสนับสนุนให้คู่ค้าและพันธมิตรธุรกิจของกลุ่มบริษัทมีส่วนร่วมในการสร้างห่วงโซ่อุปทานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้เสีย อันจะนำมาซึ่งความเชื่อมั่นและความยั่งยืนของธุรกิจของกลุ่มบริษัทและคู่ค้าอย่างมั่นคงในระยะยาว
- **ชุมชนและสังคม** : กลุ่มบริษัทมุ่งมั่นในการทำหน้าที่พลเมืองที่ดีของสังคมตามกรอบการบริหารจัดการความยั่งยืน โดยให้ความสำคัญต่อการสร้างประโยชน์ให้กับชุมชนและสังคม ด้วยการลดผลกระทบทางลบและสร้างผลกระทบทางบวกจากการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัท ตลอดจนดำเนินการหรือให้การสนับสนุนกิจกรรมซึ่งมีส่วนช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตหรือสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนและสังคม โดยอาศัยความรู้ ความเชี่ยวชาญ ทรัพยากร และเครือข่ายธุรกิจที่มีของกลุ่มบริษัท รวมทั้งส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำประโยชน์กับสังคมทั้งทางตรงและทางอ้อมผ่านรูปแบบที่หลากหลาย เช่น กิจกรรมจิตอาสาของพนักงาน การมอบสิ่งของหรือเงินบริจาค เป็นต้น ซึ่งกลุ่มบริษัทมุ่งสนับสนุนกิจกรรมเพื่อพัฒนาสังคมและชุมชนในด้านการศึกษาและพัฒนาเยาวชน การพัฒนาคุณภาพชีวิต การดำเนินกิจกรรมสาธารณประโยชน์ เพื่อช่วยเหลือสังคม ตลอดจนสนับสนุนการจ้างงานแก่ผู้ด้อยโอกาส เช่น ผู้พิการ ผู้สูงอายุ เพื่อสร้างโอกาส สร้างอาชีพ และรายได้ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการบรรลุเป้าหมายการพัฒนา (SDGs) ที่ยั่งยืนของประเทศและโลก

ทั้งนี้ นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับความยั่งยืนในมิติสังคมของกลุ่มบริษัท เช่น จรรยาบรรณธุรกิจของกลุ่มบริษัท นโยบายสิทธิมนุษยชน นโยบายการบริหารห่วงโซ่อุปทานและจรรยาบรรณทางธุรกิจของคู่ค้า นโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท ปรากฏในหัวข้อ “บรรษัทภิบาล” และหัวข้อ “การพัฒนาเพื่อความยั่งยืน” บนเว็บไซต์บริษัท www.univentures.co.th

3.4.2 ผลการดำเนินงานด้านสังคม

ผลการดำเนินงานด้านสังคมของกลุ่มบริษัทในรอบปีบัญชี 2564 มีดังนี้

(1) พนักงาน

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานว่าเป็นทรัพยากรอันมีคุณค่าและเป็นปัจจัยสำคัญต่อการขับเคลื่อนความสำเร็จของกลุ่มบริษัท บริษัทจึงวางกลยุทธ์ในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ตั้งแต่การสรรหา การพัฒนาศักยภาพ การดูแลพนักงาน การสร้างความผูกพัน และการรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์กรในระยะยาว เพื่อให้กลุ่มบริษัทสามารถรับมือต่อประเด็นความท้าทายของการบริหารจัดการ

ทรัพยากรบุคคล คือ การดึงดูดพนักงานที่มีศักยภาพและความสามารถเข้าร่วมทำงานกับกลุ่มบริษัท การดูแลพนักงานให้เกิดความผูกพันกับองค์กร และการพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้สอดคล้องกับกลยุทธ์การดำเนินงานขององค์กรที่มีการปรับเปลี่ยนตามภาวะเศรษฐกิจ บริบททางสังคม สิ่งแวดล้อม และเทคโนโลยี โดยในรอบปีบัญชี 2564 ผลการดำเนินงานด้านพนักงานเพื่อขับเคลื่อนธุรกิจอย่างยั่งยืน มีดังนี้

(1.1) การจ้างงาน ค่าตอบแทน และสวัสดิการของพนักงาน

กลุ่มบริษัทยึดมั่นที่จะดูแลและปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรมตามกฎหมายด้านแรงงานและข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน อย่างเคร่งครัด ควบคู่กับคำนึงถึงการเคารพสิทธิมนุษยชนด้านการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม โดยบริษัทมีนโยบายให้ผลตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ต่างๆ อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับผลการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตัวพนักงานและผลการดำเนินงานของบริษัท นอกจากนี้ การแต่งตั้งและโยกย้ายพนักงาน การให้รางวัลหรือการพิจารณาความดีความชอบ และการลงโทษพนักงาน กลุ่มบริษัทจะกระทำด้วยความเสมอภาค สุจริตใจ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้ความสามารถและความเหมาะสมของพนักงาน เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับระเบียบ ข้อบังคับของบริษัท และหลักสิทธิมนุษยชน ทั้งนี้ ณ วันที่ 30 กันยายน 2564 พนักงานของบริษัทและบริษัทย่อย (ไม่รวม STI และ EV) มีจำนวนทั้งหมด 656 คน แบ่งเป็นพนักงานชาย จำนวน 339 คน และพนักงานหญิง จำนวน 317 คน รวมทั้งได้มีจ้างงานผู้พิการจำนวน 3 คน ครบตามจำนวนและเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด โดยกลุ่มบริษัทได้จ้างผู้พิการทางสายตาเพื่อปฏิบัติงาน ในกิจกรรม UV FAMILY HAPPY RELAX TIME (บริการนวดเพื่อลดอาการ Office Syndrome แก่พนักงาน) อย่างไรก็ตาม เนื่องจากกลุ่มบริษัท มีนโยบายให้พนักงานบางส่วนปฏิบัติงานที่บ้านและงดการจัดกิจกรรมที่มีการพบปะกันในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของ COVID-19 ทำให้กลุ่มบริษัทปรับรูปแบบและสถานที่ทำงานของผู้พิการทางสายตาเป็นการปฏิบัติงานในองค์กรสาธารณะกุศลอื่นๆ เช่น ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเทศบาลนครนนทบุรี สถานีอนามัยบ้านวัดไทรมาเหนือ จังหวัดนนทบุรี

บริษัทมีนโยบายให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรมต่อพนักงานภายใต้กฎหมายและข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน และจัดให้มีสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่พอเพียงและเหมาะสมแก่พนักงาน รวมทั้งดูแลปรับปรุงผลตอบแทนของพนักงานให้เหมาะสมกับผลการดำเนินงานของบริษัททั้งในระยะสั้น และในระยะยาว ทั้งนี้ ค่าตอบแทนของพนักงาน ประกอบด้วย (1) เงินเดือนหรือค่าแรงที่พนักงานได้รับเป็นประจำ ซึ่งพิจารณาจากหน้าที่ความรับผิดชอบตามตำแหน่งงาน ประสบการณ์ และทักษะความชำนาญเฉพาะบุคคล และ (2) ค่าตอบแทนพิเศษ (โบนัส) ซึ่งพิจารณาจากผลประเมินการปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีการทบทวนค่าตอบแทนพนักงานทุกปี โดยบริษัทประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานทุกปี โดยใช้ Balanced Scorecard ซึ่งพิจารณาจากตัวชี้วัดในหลายด้าน ประกอบด้วย

- ตัวชี้วัดด้านการเงิน (Financial Perspective KPI) ซึ่งพิจารณาจากรายได้และกำไรของกิจการที่ผู้บริหารหรือพนักงานสังกัด
- ตัวชี้วัดด้านลูกค้าและกระบวนการภายใน (Customer Perspective KPI and Internal Process Perspective KPI) ของแต่ละฝ่ายงาน ซึ่งพิจารณาจาก (1) ความพึงพอใจของผู้ร่วมงานหรือลูกค้าหรือลูกค้าทั้งบุคคลภายในและภายนอกองค์กร (Customer Satisfaction) และ (2) ผลผลิตภาพ ทักษะ และคุณภาพในการปฏิบัติงานหรือการบริหารจัดการของฝ่ายงาน
- ตัวชี้วัดด้านผลการปฏิบัติงานและผลการพัฒนาตนเองในด้านทักษะการทำงาน (Hard Skills) และกรอบพฤติกรรมที่องค์กรคาดหวัง (Soft Skills) ตามเป้าหมายที่พนักงานแต่ละคนได้กำหนดไว้ (Individual KPI)

นอกจากนี้ บริษัทจัดให้มีสวัสดิการแก่พนักงานของกลุ่มบริษัทดังนี้

- เงินสมทบกองทุนประกันสังคม
- เงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ โดยบริษัทจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพขึ้นเพื่อเป็นสวัสดิการแก่พนักงานและส่งเสริมการออมระยะยาวของพนักงาน ซึ่งพนักงานที่ได้สมัครสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพจะจ่ายเงินสะสมเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพในอัตราร้อยละ 2 – 15 ของเงินเดือน ขึ้นอยู่กับความสมัครใจ และบริษัทจะจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพในอัตราร้อยละ 5 – 10 ของเงินเดือน ตามอายุงานของพนักงาน โดยพนักงานที่มีอายุงานครบ 2 ปี หรือมากกว่า 2 ปีขึ้นไป จะได้รับเงินสมทบและผลประโยชน์ของเงินสมทบในส่วนที่บริษัทจ่ายสมทบเมื่อออกจากงาน
- การตรวจสุขภาพประจำปี การประกันสุขภาพและประกันชีวิต
- สวัสดิการเงินช่วยเหลือ เช่น ทุนการศึกษาแก่บุตร เงินช่วยเหลือกรณีคู่สมรสหรือบิดามารดาเสียชีวิต เงินกู้ยืมตราดอกเบี้ยพิเศษ เป็นต้น
- สวัสดิการเงินกู้ เช่น เงินกู้ช่วยเหลือครอบครัว เงินกู้เพื่อการศึกษา เงินกู้เคหะสงเคราะห์ เป็นต้น

ในรอบปีบัญชี 2564 กลุ่มบริษัทจ่ายผลประโยชน์ตอบแทนพนักงาน (ไม่รวมผู้บริหารของบริษัทและบริษัทย่อย) ประกอบด้วย เงินเดือน ค่าแรง โบนัส เงินสมทบประกันสังคม เงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และสวัสดิการต่างๆ เช่น ค่าเบี้ยประกันสุขภาพและประกันชีวิต ค่าฝึกอบรม เป็นต้น รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 428.40 ล้านบาท โดยค่าตอบแทนและสวัสดิการพนักงานของกลุ่มบริษัทสามารถเทียบเคียงได้กับบริษัทชั้นนำที่อยู่ในอุตสาหกรรมประเภทเดียวกัน

(1.2) การพัฒนาความรู้และศักยภาพพนักงาน

บริษัทกำหนดแผนฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพพนักงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง (Training Roadmap) ควบคู่กับจัดให้มีการประเมินผลการฝึกอบรมเป็นระยะ โดยมีเป้าหมายให้พนักงานทุกฝ่ายงานในทุกระดับได้รับการพัฒนาทักษะอาชีพและความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการสร้างความก้าวหน้าในสายงานหรือสายอาชีพของตนเอง สำหรับพนักงานกลุ่มผู้บริหารและพนักงานกลุ่มที่มีความสามารถและผลงานที่โดดเด่น บริษัทกำหนดให้มีแผนฝึกอบรมผู้นำ (Leadership Competency Development Program Roadmap) เพื่อสร้างและเตรียมบุคลากรที่มีความสามารถเข้าทดแทนผู้บริหารในตำแหน่งเดิมตามแผนสืบทอดตำแหน่งหรือรองรับตำแหน่งที่กำหนดขึ้นใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางขององค์กรในอนาคต ซึ่งเป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนาบุคลากรเพื่อสร้างความต่อเนื่องในการบริหารงานขององค์กรในระยะยาว

ในรอบปีบัญชี 2564 บริษัทเปิดหลักสูตรการอบรมแก่พนักงานทุกระดับต่อเนื่องจากปีก่อนหน้าภายใต้โครงการ “UV Family Development Journey” ที่มีเป้าหมายการพัฒนาศักยภาพพนักงานอย่างต่อเนื่องระหว่างปี 2562 – 2565 โดยเน้นการอบรมในรูปแบบ Online Learning ผ่านแอปพลิเคชัน “PacD” ทางสมาร์ตโฟน เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์แพร่ระบาดของ COVID-19 และเพิ่มความสะดวกให้พนักงานสามารถเข้าอบรมได้จากทุกที่ในช่วงเวลาที่ตนสะดวก นอกจากนี้กลุ่มบริษัทได้คัดเลือกพนักงานที่มีศักยภาพจากทุกฝ่ายงานของกลุ่มบริษัทรวม 178 คน เข้าร่วมโปรแกรมพัฒนาบุคลากร ผ่านการอบรมออนไลน์ในรูปแบบห้องเรียนเสมือนจริง (Virtual Learning Classroom) ในระบบ “YourNextU” เพื่อพัฒนา Hard Skills และ Soft Skills ที่มีความสำคัญและจำเป็นสำหรับการทำงานในยุคปัจจุบัน รวมทั้งได้แลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์กับผู้เข้าอบรมอื่นจากหลากหลายธุรกิจอุตสาหกรรม ซึ่งภายหลังสิ้นสุดการอบรม พนักงานที่เข้าอบรม “YourNextU” ร่วมกันเป็นวิทยากรถ่ายทอดข้อมูลความรู้จากหลักสูตรอบรมที่เห็นว่ามีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานแก่พนักงานกลุ่ม UV อื่น ภายใต้กิจกรรม “Knowledge Sharing” รวม 8 หลักสูตร ได้แก่ Introduce Big Data and Data Analytics, Growth Mindset, Catch Customer with Powerful Content, Service Excellence, Outward Mindset, Leading Scrum Project, Increasing Personal Productivity และ DISC รู้จักฉัน รู้จักเธอ

ทั้งนี้ ในรอบปีบัญชี 2564 ผู้บริหารและพนักงานของกลุ่มบริษัท (ไม่รวม STI, EV และ EEI) ได้รับการพัฒนาและฝึกอบรม รวม 560 คน คิดเป็นร้อยละ 89.87 ของพนักงานทั้งหมด แบ่งเป็นการอบรมภายใน (Inhouse Training) จำนวน 56 หลักสูตร การอบรมภายนอก จำนวน 52 หลักสูตร และการอบรมผ่านแอปพลิเคชัน “PacD” จำนวน 35 หลักสูตร รวมค่าใช้จ่ายด้านการฝึกอบรม ประมาณ 3.50 ล้านบาท โดยชั่วโมงการอบรมเฉลี่ยสำหรับรอบปีบัญชี 2564 เท่ากับ 32.80 ชั่วโมงต่อคนต่อปี จากเป้าหมาย 30 ชั่วโมงต่อคนต่อปี นอกจากนี้ บริษัทยังคงให้การสนับสนุนทุนการศึกษาแก่พนักงานของกลุ่มบริษัทเพื่อเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาโท จำนวน 2 ทุนต่อปี อย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 10

(1.3) การดูแลพนักงาน

บริษัทให้ความสำคัญกับการดูแลพนักงานให้มีความเป็นอยู่ที่ดีทั้งทางร่างกายและจิตใจ โดยเชื่อว่าหากพนักงานสามารถบริหารจัดการชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวให้สมดุลอย่างเหมาะสม (Work Life Balance) มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย และมีบรรยากาศที่ส่งเสริมให้เกิดความกระตือรือร้นที่จะทำงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบของตนอย่างเต็มความสามารถ ควบคู่กับเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อสร้างสรรค์ ปรับปรุง หรือพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อฝ่ายงานหรือต่อองค์กรในภาพรวมได้อย่างอิสระ สภาพการทำงานดังกล่าวจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สร้างความผูกพันและความรู้สึกอยากมีส่วนร่วมเติบโตไปพร้อมกับองค์กร ทั้งนี้ แนวทางการดูแลพนักงานและกิจกรรมที่ดำเนินการในรอบปีบัญชี 2564 มีดังนี้

- บริษัทส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพทั้งการทำงานและชีวิตส่วนตัว ผ่านการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงาน ภายใต้โครงการ UV FAMILY ที่บริษัทได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2560 รวมทั้งจัดให้มีกิจกรรมเสริมสร้างความผูกพันและการมีส่วนร่วมต่อองค์กร เพื่อสนับสนุนให้พนักงานของกลุ่มบริษัทได้ทำความรู้จักและสร้างความสัมพันธ์ที่กระชับระหว่างกัน และ/หรือเป็นกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงานโดยตรง เช่น กิจกรรมผู้บริหารระดับสูงพูดคุย



กับพนักงาน (CEO Talk) กิจกรรมกีฬาและออกกำลังกาย กิจกรรมด้านสุขภาพ กิจกรรมนันทนาการอื่นๆ ใดๆก็ได้ เพื่อความปลอดภัยด้านสุขภาพของพนักงานและลดความเสี่ยงการติดเชื้อในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาด COVID-19 ทำให้ในรอบปีบัญชี 2564 กลุ่มบริษัทลดการจัดกิจกรรมที่พนักงานต้องรวมกลุ่มเพื่อร่วมดำเนินกิจกรรมด้วยกัน และปรับเปลี่ยนเป็นกิจกรรมที่สามารถดำเนินการผ่านการประชุมออนไลน์หรือรูปแบบอื่นที่เหมาะสมกับสถานการณ์ โดยยังคงมุ่งเน้นที่จะสื่อสารค่านิยมหลักขององค์กร ส่งเสริมให้เกิดดุลยภาพการทำงานและชีวิตส่วนตัว และสร้างความสัมพันธ์ความผูกพันของพนักงาน ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น

- กิจกรรม “ล้อมวงเล่า” การร่วมพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ ความคิดเห็น มุมมอง ประสบการณ์ในประเด็นต่างๆ ที่อยู่ในความสนใจหรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต ระหว่างผู้บริหารและพนักงานของกลุ่มบริษัท และวิทยากรภายนอก เพื่อเสริมสร้างความสมดุลในทุกมิติชีวิต (Wheel of Life) รวม 9 ครั้ง เช่น ทบทวนเป้าหมายปีเก่าและตั้งเป้าหมายชีวิตในปี 2564 วิธีการออมเงินเพื่อสร้างความมั่นคงทางการเงิน สถานการณ์ปัญหาสิ่งแวดล้อมและวิธีการคัดแยกขยะในชีวิตประจำวัน บทเพลงที่ช่วยเยียวยาอารมณ์และจิตใจ
- กิจกรรม “Mind Strong พิตใจวัยทำงาน” การร่วมพูดคุยและให้คำปรึกษาเพื่อส่งเสริมสุขภาพจิตและสร้างอารมณ์เชิงบวกแก่พนักงาน ลดความเครียดและความกังวลที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงาน ชีวิตและความสัมพันธ์ส่วนตัว สถานการณ์และปัจจัยแวดล้อมในปัจจุบัน รวม 7 ครั้ง
- o บริษัทจัดให้มีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นหรือแจ้งข้อร้องเรียนสำหรับพนักงานผ่านแอปพลิเคชัน PacD ทางสมาร์ตโฟนและระบบร้องเรียนออนไลน์ในเว็บไซต์ของบริษัท ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะได้รับการดำเนินการตามกระบวนการที่กำหนดในนโยบายการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน และปกป้องผู้ให้ข้อมูล ทั้งนี้ในรอบปีบัญชี 2564 ไม่พบการแจ้งข้อร้องเรียนจากพนักงานของกลุ่มบริษัทผ่านแอปพลิเคชัน PacD และระบบร้องเรียนออนไลน์ในเว็บไซต์ของบริษัท

(1.4) ความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานของพนักงาน

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน โดยกำหนดให้พนักงานปฏิบัติตามแนวปฏิบัติเรื่องความปลอดภัยและสุขอนามัยในการทำงานของบริษัทอย่างเคร่งครัด ด้วยการปฏิบัติตามกฎหมายของหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยของกลุ่มบริษัทตลอดระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ตรวจสอบประสิทธิภาพในการผลิต ความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์และเครื่องจักร ควบคุมกับส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมและจัดกิจกรรมเพื่อให้ความรู้ ปลูกฝังจิตสำนึกที่ดี และสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานในเรื่องความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ รวมทั้งกำหนดให้แต่ละกิจการติดตามดูแลให้สถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมที่ดีเหมาะสมและปลอดภัยสำหรับการทำงาน ตลอดจนติดตามดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานให้เป็นไปตามมาตรฐานด้านความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะพนักงานที่ปฏิบัติงานในโครงการอสังหาริมทรัพย์ที่อยู่ระหว่างการก่อสร้าง พนักงานที่ปฏิบัติงานในหน้าที่ติดตั้งหรือซ่อมบำรุงอุปกรณ์และระบบต่างๆ ของอาคาร และพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายการผลิตส่งกะสัปดาห์ที่มีความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุ เพื่อให้กลุ่มบริษัทบรรลุเป้าหมายในการลดความเสี่ยงในทุกกระบวนการทำงานและการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัทที่อาจก่อให้เกิดการสูญเสียชีวิต การเจ็บป่วย การบาดเจ็บ ทั้งต่อพนักงาน แรงงาน และชุมชนโดยรอบ

ในรอบปีบัญชี 2564 กิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อส่งเสริมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานของพนักงาน มีดังนี้

- o มาตรการลดความเสี่ยงและป้องกันการติดเชื้อ COVID-19 : ด้วยสถานการณ์แพร่ระบาดของ COVID-19 ยังมีความรุนแรงและมีจำนวนผู้ติดเชื้อเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในปี 2564 กลุ่มบริษัทเพิ่มมาตรการดูแลความปลอดภัยพนักงานให้มีความเข้มงวดขึ้น เช่น การแจ้งข้อมูลช่องทางการลงทะเบียนเข้ารับวัคซีน COVID-19 เพื่อให้พนักงานเข้ารับวัคซีนได้เร็วที่สุด การฉีดพ่นฆ่าเชื้อภายในสำนักงานและพื้นที่ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ การปรับรูปแบบการประชุม การฝึกอบรม และการจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานเป็นรูปแบบออนไลน์ทั้งหมด การจัดหาและสนับสนุนอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยแก่พนักงาน ได้แก่ หน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ ชุดตรวจการติดเชื้อ การประกาศให้พนักงานเลือกปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home) ได้ตามความเหมาะสมโดยให้พิจารณาจากลักษณะของงาน การต่ออายุกรมธรรม์ประกันชีวิต COVID-19 จากปีก่อนหน้าและซื้อความคุ้มครองกรมธรรม์ประกันชีวิตให้ครอบคลุมกรณีแพ้วัคซีน COVID-19 การกำหนดแนวปฏิบัติการเข้าพื้นที่สำนักงานของบุคคลภายนอก



- มาตรการเชิงรุกเพื่อส่งเสริมความปลอดภัยและลดความเสี่ยงการเกิดอุบัติเหตุ : นอกจากติดตามดูแลให้พนักงานในกระบวนการผลิตของ TL ปฏิบัติงานภายใต้ข้อกำหนดด้านความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด เช่น การสวมเครื่องแต่งกายและอุปกรณ์ป้องกันความร้อน เสียงดัง และฝุ่นควบคู่กับดำเนินการตรวจสอบและดูแลรักษาให้เครื่องจักรและอุปกรณ์ในกระบวนการผลิตอยู่ในสภาพดีพร้อมต่อการใช้งานแล้ว TL จัดให้มีกิจกรรมจิตอาสาด้านความปลอดภัยทุก 3 เดือน ส่งเสริมให้พนักงานเข้าร่วมเป็นอาสาสมัครทำหน้าที่ตรวจหาจุดเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยภายในโรงงานและพื้นที่โดยรอบ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงสถานที่ สภาพแวดล้อม และขั้นตอนการทำงาน ให้มีความปลอดภัยในการทำงานเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ได้ดำเนินกิจกรรมรณรงค์เพื่อสร้างความตระหนักเรื่องความปลอดภัยและอาชีวอนามัยแก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ เช่น เผยแพร่แนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยผ่านช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรและการจัดอบรมแก่พนักงานใหม่ ดำเนินกิจกรรม 3 ส. (สะอาด สะสาง สะดวก) จัดกิจกรรมรณรงค์ความปลอดภัยประจำปี จัดกิจกรรมรณรงค์การขับขี่ให้ปลอดภัย เป็นต้น
- สนับสนุนการเข้าอบรมหลักสูตรที่ช่วยส่งเสริมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยที่ดีในการทำงาน : กลุ่มบริษัทกำหนดให้พนักงานซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในส่วนงานที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ เช่น พนักงานฝ่ายก่อสร้างของ GRAND UNITY พนักงานฝ่ายผลิตของ TL พนักงานติดตั้งและซ่อมบำรุงอุปกรณ์ของ FS และ AA ต้องเข้ารับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยเป็นประจำทุกปี
- มาตรการปลูกฝังจิตสำนึกและสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงาน : กลุ่มบริษัทเผยแพร่แนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยแก่พนักงานผ่านช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร และกำหนดให้พนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานทุกคนเข้าร่วมกิจกรรมด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยต่างๆ ที่เกิดขึ้น เช่น กิจกรรม 5 ส. กิจกรรม Big Cleaning Day กิจกรรมซ่อมอพยพหนีไฟของอาคาร เป็นต้น

ทั้งนี้ ในรอบปีบัญชี 2564 พบว่า ไม่มีพนักงานของกลุ่มบริษัท (ไม่รวม STI, EV และ EEI) ลาหยุดงานเนื่องจากการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน หรือเนื่องจากการเจ็บป่วยจากการทำงาน



(1.5) ความผูกพันของพนักงาน

บริษัทจัดให้มีการสำรวจความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Employee Engagement) เป็นประจำทุกปี ภายใต้กิจกรรม “Voice of UV Family” เพื่อนำผลสำรวจที่สะท้อนความคิดเห็นและความรู้สึกต่อองค์กรมาวิเคราะห์หาปัจจัยและวางกลยุทธ์ในการส่งเสริมให้พนักงานเกิดความรัก ความเชื่อมั่น และความผูกพันกับองค์กรต่อไป โดยผลการสำรวจความผูกพันของพนักงานสำหรับรอบปีบัญชี 2564 ซึ่งทำการสำรวจในช่วงเดือนสิงหาคม 2564 ครอบคลุมจำนวนพนักงานร้อยละ 98.93 ของพนักงาน พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ที่ร้อยละ 78.32 สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไม่ต่ำกว่าร้อยละ 65.00 และสูงขึ้นเมื่อเทียบกับผลสำรวจในรอบปีบัญชีก่อนหน้า ซึ่งพบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ที่ร้อยละ 77.85 โดยประเด็นที่พนักงานให้ความสำคัญและต้องการให้มีการพัฒนา ได้แก่ Financial Well-being และ Mental Well-being ซึ่งในรอบปีบัญชี 2564 กลุ่มบริษัทยังคงดำเนินกิจกรรมเพื่อสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรตามแผนงานที่วางไว้ ทั้งในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ การพัฒนาความรู้และศักยภาพพนักงานเพื่อสร้างความก้าวหน้าในอาชีพ การดูแลพนักงานและกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์หรือสร้างความผูกพัน กิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน ซึ่งรายละเอียดของกิจกรรมเพื่อสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ปรากฏในข้อ 3.4.2 ข้อย่อย (1.1) – (1.4) ข้างต้น สำหรับอัตราพนักงานลาออกจากงานโดยสมัครใจในรอบปีบัญชี 2564 อยู่ที่ร้อยละ 24.49 เทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อนหน้า ซึ่งมีอัตราร้อยละ 16.20

(1.6) ข้อพิพาทด้านแรงงานที่สำคัญในระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา

ในรอบปีบัญชี 2562 – 2564 กลุ่มบริษัทไม่มีข้อพิพาทด้านแรงงานใดๆ และไม่มีการเปลี่ยนแปลงจำนวนพนักงานที่สำคัญแต่อย่างใด

(1.7) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและสหภาพแรงงาน (ถ้ามี)

ไม่มี เนื่องจากพนักงานของบริษัทและบริษัทย่อยไม่มีการจัดตั้งสหภาพแรงงานในปัจจุบัน

(2) ลูกค้า

กลุ่มบริษัทตระหนักถึงความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจและความมั่นใจต่อคุณภาพสินค้าหรือบริการของกลุ่มบริษัทให้แก่ลูกค้า ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้เสียสำคัญที่จะช่วยสนับสนุนธุรกิจของกลุ่มบริษัทให้สามารถเติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนไประยะยาว โดยมุ่งคัดเลือกและสร้างสรรค์สินค้าที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม พัฒนาคุณภาพการส่งมอบและการให้บริการหลังการขายอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีและคุ้มค่ากับราคาของสินค้าและบริการ รวมทั้งให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องกับลูกค้า เพื่อทำความเข้าใจถึงปัญหาและความต้องการที่หลากหลายของทุกกลุ่มลูกค้า ตลอดจนสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อสินค้าและบริการของกลุ่มบริษัท ควบคู่กับนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือช่วยสนับสนุนการพัฒนาสินค้าและบริการของกลุ่มบริษัทให้มีมูลค่าเพิ่ม แตกต่างจากคู่แข่ง และตรงใจของลูกค้าทั้งลูกค้ายุทธกิจและลูกค้ายุทธกิจ บณพื้นฐานการดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี ซึ่งเป็นแนวทางสำคัญในการเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัทให้เติบโตและสร้างผลตอบแทนแก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างยั่งยืนในระยะยาว ในรอบปีบัญชี 2564 ผลการดำเนินงานเกี่ยวกับลูกค้าเพื่อขับเคลื่อนธุรกิจอย่างยั่งยืน มีดังนี้

(2.1) พัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการที่เข้าถึงความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า

ตั้งแต่ปี 2563 เป็นต้นมา เพื่อให้สอดคล้องกับแนวโน้มความต้องการของผู้บริโภคที่ให้ความสำคัญและใส่ใจเรื่องสุขภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมเพิ่มมากขึ้น รวมถึงพฤติกรรมและรูปแบบการดำเนินชีวิต (Lifestyle) ของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปภายหลังสถานการณ์แพร่ระบาดของ COVID-19 ที่ก่อให้เกิดฐานวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ด้านสังคมและเปลี่ยนแปลงภูมิทัศน์ทางธุรกิจ ตลอดจนความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ในปี 2564 กลุ่มบริษัทไม่หยุดนิ่งในการพัฒนาธุรกิจทั้งในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงกระบวนการทำงานเพื่อสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนี้

o สร้างนิยามใหม่ของการอยู่อาศัยภายใต้ WELL Building Standard™

GRAND UNITY อยู่ระหว่างการก่อสร้างและเปิดขายคอนโดมิเนียม “อนิล สาทร 12” ซึ่งเป็นคอนโดมิเนียมแห่งแรกของประเทศไทยที่ได้รับ WELL Precertified™ for Multifamily Residential Project ระดับ Gold จาก International WELL Building Institute (IWBI) สหรัฐอเมริกา อันเป็นมาตรฐานระดับโลกมาตรฐานแรกที่ทำให้การรับรองอาคารที่ส่งเสริมสุขภาพของผู้พักอาศัยใน 7 ด้าน โดยทุกรายละเอียดของโครงการได้รับการออกแบบให้ตอบรับมาตรฐาน WELL Building Standard™ เช่นเดียวกับอาคารที่พักอาศัยชั้นนำระดับโลก เช่น วัสดุตกแต่งอาคารที่มีสารเคมีหรือสารพิษก่อมะเร็งในระดับต่ำและผ่านมาตรฐาน California Department of Public Health (CDPH) สหรัฐอเมริกา ติดตั้งระบบระบายอากาศชนิดพิเศษ (Recovery Ventilator) เพื่อนำอากาศบริสุทธิ์จากภายนอกที่ผ่านการกรองเข้าสู่ภายในห้องพัก และช่วยควบคุมอุณหภูมิและความชื้นให้อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม ระบบท่อน้ำที่ปราศจากสารตะกั่ว ทุกห้องพักติดตั้งเครื่องกรองน้ำคุณภาพสูงจากผู้ผลิตชั้นนำระดับโลกเพื่อช่วยควบคุมคุณภาพน้ำดื่มและน้ำใช้ เป็นต้น



o ยกระดับมาตรฐานการผลิตผงสังกะสีออกไซด์ เพื่อสนับสนุนห่วงโซ่อาหารที่ปลอดภัยสำหรับผู้บริโภคตามหลักการขององค์การอนามัยโลก

ด้วยความมุ่งมั่นในการจัดการให้สินค้ามีคุณภาพและความปลอดภัย นอกเหนือจากระบบบริหารคุณภาพและความปลอดภัยสำหรับอุตสาหกรรมอาหารสัตว์ (Feed Additives and PreMixtures Quality System หรือ FAMI-QS) ที่ TL ได้รับการรับรองในปัจจุบัน ในรอบปีบัญชี 2564 TL ได้ยกระดับมาตรฐานการผลิตผงสังกะสีออกไซด์ชนิด White Seal ที่ใช้สำหรับอุตสาหกรรมอาหารสัตว์ (Feed Grade) จากมาตรฐาน GMP & HACCP สู่มาตรฐาน GHPs & HACCP ซึ่งเพิ่มการให้ความสำคัญกับสุขลักษณะที่ดีในทุกขั้นตอนก่อนส่งมอบสินค้าแก่ลูกค้าหรือผู้บริโภค ครอบคลุมสุขอนามัยของสถานที่ผลิต วัตถุดิบ บรรจุภัณฑ์ และผู้ปฏิบัติงาน สุขอนามัยในทุกขั้นตอนของการผลิต การดูแลรักษาสถานที่ผลิตและการขนส่ง จนกว่าสินค้าจะถึงมือผู้บริโภค เพื่อป้องกันอันตรายที่อาจก่อให้เกิดการปนเปื้อนลงในผลิตภัณฑ์ทั้งอันตรายทางกายภาพ เคมีและชีวภาพ ควบคู่กับเพิ่มการทดสอบเพื่อระบุสารก่อภูมิแพ้ในวัตถุดิบการผลิตอาหารสัตว์เพื่อเป็นข้อมูลเพิ่มเติมแก่ลูกค้า โดยการผลิตผงสังกะสีออกไซด์ชนิด White Seal Feed Grade ของ TL ได้รับการรับรองระบบประกันคุณภาพ GHPs สากล และ HACCP จาก INTERTEK ในเดือนสิงหาคม 2564

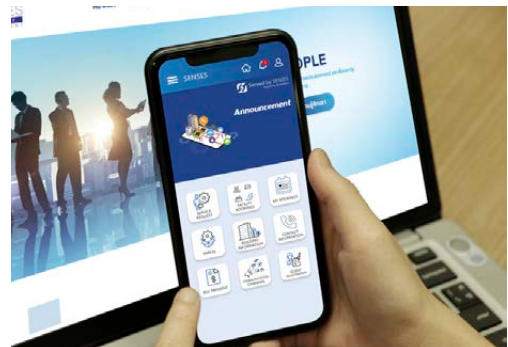


◦ เพิ่มประสิทธิภาพงานบริการ

- **GRAND UNITY** เพิ่มช่องทางการติดต่อผ่าน LINE Official Account และจัดทำ Video Tour เพื่อเป็นทางเลือกให้ลูกค้าชมตัวอย่างห้องชุดและบรรยากาศคอนโดมิเนียมโครงการต่างๆ ได้ทุกที่ทุกเวลา หรือลูกค้าสามารถนัดหมายเจ้าหน้าที่ขายเพื่อเยี่ยมชมห้องชุดในรูปแบบ Live Video Tour สำหรับลูกค้าที่ประสงค์จะเยี่ยมชมห้องชุด GRAND UNITY จัดให้มีมาตรการรักษาความสะอาดของสถานที่และมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ระหว่างลูกค้าและพนักงานขายโครงการอย่างเข้มงวด เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าในช่วงสถานการณ์ COVID-19 นอกจากนี้ ได้เพิ่มบริการในแอปพลิเคชัน “GRAND UNITY” บนสมาร์ตโฟน ให้ตอบโต้ทุกการใช้งานและสะดวกมากยิ่งขึ้น เช่น บริการค้นหาข้อมูลคอนโดมิเนียม GRAND UNITY ทุกทำเล และข้อมูลโปรโมชั่นสำหรับลูกค้าทั่วไป ระบบจัดการข้อมูลสำหรับเจ้าของร่วมและผู้เช่าห้องชุด เช่น ข้อมูลสิทธิพิเศษสำหรับ GRAND UNITY Family สถานะผ่อนดาวน์และความคืบหน้าการก่อสร้างโครงการ ข่าวประกาศจากนิติบุคคลอาคารชุด บริการแจ้งรับพัสดุและเดือนการชำระค่าใช้จ่ายต่างๆ บริการแจ้งซ่อม เป็นต้น รวมทั้งขยายงานบริการที่ปรึกษาในการซื้อขายหรือเช่าห้องชุดคอนโดมิเนียมที่พัฒนาโดย GRAND UNITY เพื่อมอบงานบริการอย่างครบวงจร ควบคู่กับพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการในส่วนงานขาย โดยกำหนดให้เจ้าหน้าที่ขายติดต่อกับลูกค้าภายใน 1 ชั่วโมงหลังจากได้รับการแจ้งจาก Contact Center และการเพิ่ม Facebook Chat Plugin ในเว็บไซต์ เพื่อตอบคำถามของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว



- **SENSES** ลงทุนพัฒนาแอปพลิเคชัน “SERVED BY SENSES APPLICATION” บนสมาร์ตโฟน เพื่อเพิ่มความสะดวกในการใช้บริการของเจ้าของร่วมและผู้เช่าห้องชุดในคอนโดมิเนียมที่ SENSES เป็นผู้บริหาร รวมกว่า 5,500 ยูนิต ซึ่งประกอบด้วยบริการหลัก 5 ด้าน ได้แก่ แจ้งข่าวสารสำคัญจากนิติบุคคลโครงการ แจ้งเตือนสถานะและติดตามจดหมายและพัสดุ แจ้งซ่อม จองสิ่งอำนวยความสะดวก ตรวจสอบและชำระค่าใช้จ่ายต่างๆ นอกจากนี้ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาด COVID-19 SENSES ร่วมกับ GRAND UNITY ให้การสนับสนุนนำยาฆ่าเชื้อโรคเนกประสงค์ประสิทธิภาพสูง Hospital Grade ซึ่งปลอดภัยต่อคนและสัตว์ ที่ผ่านการรับรองโดยสำนักงานสิ่งแวดล้อมแห่งชาติสิงคโปร์และศูนย์ป้องกันควบคุมโรคแห่งสหภาพยุโรป และชุด PPE สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ฉีดน้ำยาฆ่าเชื้อในคอนโดมิเนียมที่พัฒนาโดย GRAND UNITY และบริหารจัดการนิติบุคคลอาคารชุดโดย SENSES



- **UVAM** เพิ่มมาตรการดูแลความปลอดภัยของลูกค้าผู้เช่าและผู้ให้บริการอาคาร CW Tower ในสถานการณ์แพร่ระบาด COVID-19 ด้วยการติดตั้งเครื่องฟอกอากาศผ่านตัวกรองกำจัดไวรัสและเครื่องฆ่าเชื้อไวรัสบริเวณพื้นผิวสัมผัสภายในลิฟต์โดยสาร โดยการฉายรังสียูวีซีซึ่งสามารถฆ่าเชื้อโรคได้มากกว่าร้อยละ 90 โดยไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้ลิฟต์โดยสาร เนื่องจากไม่ทิ้งคราบและไม่มีการสัมผัสกัน รวมทั้งดำเนินการติดตั้งฟิล์มทองแดงบริเวณที่จับประตูห้องน้ำส่วนกลางของอาคารทุกชั้น เพื่อลดการสะสมของเชื้อไวรัสและป้องกันการกระจายเชื้อไวรัสจากการสัมผัสระหว่างบุคคล ตลอดจนใช้เทคโนโลยีหุ่นยนต์ทำความสะอาดพื้นที่ส่วนกลางบริเวณ Lobby และทางเข้า-ออกอาคาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการทำความสะอาด

- **TL** ลงทุนติดตั้งระบบบริหารคลังสินค้า (Warehouse Management System) ซึ่งช่วยออกแบบผังการวางสินค้าอย่างเป็นระบบพร้อมทั้งมีระบบจัดเก็บและค้นหาข้อมูลสินค้าในคลังสินค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและลดระยะเวลาในการจัดเตรียมสินค้าเพื่อจัดส่งแก่ลูกค้า รวมทั้งช่วยลดความเสี่ยงในการส่งสินค้าผิดพลาด



(2.2) การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

แนวทางการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า กลุ่มบริษัทเน้นการสร้าง บริหารจัดการ และรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างกลุ่มบริษัทกับลูกค้า ผ่านระยะเวลาการให้บริการ 3 ช่วงเวลา ตั้งแต่ก่อน ระหว่าง และหลังซื้อหรือรับบริการ ด้วยการให้ข้อมูลสินค้าและบริการของกลุ่มบริษัทอย่างถูกต้องครบถ้วน เพียงพอต่อการตัดสินใจ ควบคู่กับรับฟัง รวบรวม และนำความต้องการ ปัญหา พฤติกรรม ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ตลอดจนข้อคิดเห็นทั้งทางบวกและลบของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของกลุ่มบริษัท ซึ่งได้รับจากช่องทางการติดต่อสื่อสารและรับเรื่องร้องเรียน ทั้งออฟไลน์และออนไลน์ที่กลุ่มบริษัทได้จัดเตรียมขึ้น เช่น การติดต่อทางโทรศัพท์มายังพนักงานขายหรือฝ่ายบริการลูกค้า (Contact Center) การส่งอีเมลหรือข้อความผ่านสื่อออนไลน์ เช่น LINE OA หรือแอปพลิเคชันทางสมาร์ตโฟน ระบบรับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ การทำแบบสำรวจความพึงพอใจ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์และใช้เป็นแนวทางในการนำเสนอหรือพัฒนาสินค้าและบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น เพิ่มความเชื่อมั่นและความภักดีของลูกค้า (Brand Loyalty) ของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของกลุ่มบริษัท ซึ่งเป็นเป้าหมายหนึ่งของการพัฒนาอย่างยั่งยืนของกลุ่มบริษัท

แนวทางการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า



ก่อนซื้อหรือรับบริการ

เมื่อลูกค้าสนใจสินค้าหรือบริการของกลุ่มบริษัท ลูกค้าจะได้รับข้อมูลและคำปรึกษาเบื้องต้นที่ถูกต้อง ครบถ้วน เพียงพอต่อการตัดสินใจ ผ่านช่องทางที่ สะดวกและหลากหลาย



ระหว่างซื้อหรือรับบริการ

ลูกค้าได้รับการสื่อสารข้อมูลความคืบหน้าและการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการที่อยู่ระหว่างส่งมอบ เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณค่าของสินค้าหรือ บริการที่ลูกค้าจะได้รับ



หลังซื้อหรือรับบริการ

ลูกค้าได้รับการดูแลงานบริการหลังการขาย ทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับสินค้าหรือบริการ ตลอดจนกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ เพื่อประโยชน์ร่วมกัน

กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

บริษัทย่อยแต่ละกิจการจัดให้มีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า (Customer Relationship Management) ในรูปแบบต่างๆ เพื่อสร้างประสบการณ์เชิงบวกให้กับสินค้าและบริการของกลุ่มบริษัท รวมทั้งสร้างความเชื่อมั่นและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเดิมในปัจจุบัน ซึ่งเป็นช่องทางสำคัญหนึ่งที่จะได้รับทราบข้อมูลความต้องการและความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของกลุ่มบริษัท เพื่อนำไปพัฒนาสินค้าและบริการของกลุ่มบริษัทให้ดียิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม ในรอบปีบัญชี 2564 ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 กลุ่มบริษัทได้ลดการจัดกิจกรรมที่ต้องมีการพบปะรวมกลุ่มกัน และปรับรูปแบบกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ดังนี้

- **GRAND UNITY** ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องโดยตรงหรือมีประโยชน์กับเจ้าของร่วมหรือผู้เช่าห้องชุดในแต่ละโครงการอย่างสม่ำเสมอ และเพิ่มการจัดหาสิทธิพิเศษด้านอาหารเครื่องดื่ม สุขภาพความงาม โยคะ ไส้โตลล์ และท่องเที่ยว ภายใต้ความร่วมมือกับพันธมิตรธุรกิจต่างๆ แก่เจ้าของร่วมและผู้เช่า ผ่าน GRAND UNITY Mobile App รวมทั้งประสานงานกับทางนิติบุคคลอาคารชุดที่ SENSES เป็นผู้บริหารจัดการ ให้มีการดำเนินมาตรการป้องกันการแพร่ระบาด COVID-19 ภายในอาคารที่พักอาศัยอย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งสนับสนุนน้ำยาฆ่าเชื้อสำหรับฉีดพ่นฆ่าเชื้อภายในพื้นที่ส่วนกลางของโครงการ
- **UVAM** ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร กิจกรรมส่งเสริมการขายของร้านค้า และกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เช่าหรือผู้ใช้บริการ อาคาร CW Tower อย่างต่อเนื่อง ผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น LINE Official Account, Facebook, E-mail อย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนจัดทำเว็บไซต์ของอาคาร CW Tower เพื่อเป็นช่องทางประชาสัมพันธ์และให้ข่าวสารข้อมูลของอาคาร CW Tower
- **SENSES** ดำเนินกิจกรรม “Vegetable from Home” ร่วมกับผู้พัฒนาโครงการและคณะกรรมการนิติบุคคลอาคารชุด สร้างพื้นที่สีเขียวที่เป็นประโยชน์ต่อสุขภาพด้วยการปลูกผักสวนครัวปลอดสารเคมีในพื้นที่โครงการและแจกจ่ายให้แก่เจ้าของร่วมและผู้เช่า โดยเจ้าของร่วมและผู้เช่าสามารถมีส่วนร่วมในการปลูกและการเลือกชนิดพันธุ์ผัก



○ ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

บริษัทย่อยแต่ละกิจการจัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ ความพึงพอใจต่อคุณภาพสินค้าหรือบริการ ความพึงพอใจต่อบริการที่เกี่ยวข้อง เช่น การติดตั้ง การจัดส่ง การซ่อมบำรุง และความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ดำเนินการในรอบปีบัญชี 2564 ของแต่ละกิจการ สรุปดังนี้

- GRAND UNITY** ผลสำรวจความพึงพอใจที่ดำเนินการในช่วงเดือนตุลาคม 2563 – เดือนกันยายน 2564 ด้วยการส่งคำถาม SMS ทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ไปยังลูกค้าซึ่งได้ติดต่อ GRAND UNITY ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ เพื่อสอบถามถึง (1) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายงานที่ลูกค้าได้ทำการติดต่อ และ (2) การแนะนำบอกต่อสินค้าและบริการของ GRAND UNITY แก่บุคคลอื่น พบว่า ลูกค้า 866 รายที่ตอบแบบสำรวจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายขาย ร้อยละ 85 ฝ่ายโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด ร้อยละ 91 ฝ่ายซ่อมแซมห้องชุด ร้อยละ 78 และเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (Contact Center) ร้อยละ 89 ซึ่งผลสำรวจความพึงพอใจของแต่ละฝ่ายงานที่ดำเนินการสำรวจในรอบปีบัญชี 2564 ดังกล่าวเพิ่มขึ้นหรือใกล้เคียงกับผลสำรวจในช่วงเดียวกันของปีก่อนหน้าที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายขาย ร้อยละ 86 ฝ่ายโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด ร้อยละ 77 ฝ่ายซ่อมแซมห้องชุด ร้อยละ 75 และเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (Contact Center) ร้อยละ 87 ซึ่ง GRAND UNITY มีแผนงานที่จะเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าด้วยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อสร้างประสบการณ์และความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในทุกช่วงเวลาที่ได้ติดต่อกับ GRAND UNITY ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังซื้อสินค้าหรือรับบริการของ GRAND UNITY เช่น การพัฒนาฟีเจอร์และฟังก์ชันการใช้งานใน GRAND UNITY Mobile Application เป็นต้น
 
- FS** ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าในช่วงเดือนมีนาคม – เมษายน 2564 จำนวน 85 ราย (คิดเป็นร้อยละ 30.25 ของจำนวนแบบสอบถามที่ส่งให้ลูกค้าทั้งหมด 281 ราย) พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 71.5 ใกล้เคียงกับปีก่อนหน้าที่มีคะแนนความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 70 โดยคะแนนความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่การตลาดและการขาย ด้านการให้บริการของฝ่ายช่างบริการ และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 70 ร้อยละ 70 ร้อยละ 71 และร้อยละ 75 ตามลำดับ ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า FS ได้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์ให้ครบถ้วนเป็นปัจจุบันมากขึ้น เช่น ข้อมูลผลิตภัณฑ์และงานบริการใหม่ๆ ช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ขาย ตลอดจนจัดให้มี LINE OA เป็นช่องทางให้ลูกค้าติดต่อ FS ได้สะดวกรวดเร็วขึ้น รวมทั้งเพิ่มการฝึกอบรมทักษะและความรู้ด้านเทคนิคและด้านผลิตภัณฑ์แก่พนักงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ลูกค้า
- UVAM** ผลสำรวจความพึงพอใจสำหรับไตรมาส 1 และไตรมาส 2 ของปี 2564 พบว่า ผู้เช่าอาคาร CW Tower ระดับผู้บริหาร มีความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 72.7 ขณะที่ผู้เช่าระดับพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 78.5 เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อนหน้าที่มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 72.5 ซึ่ง UVAM มีแผนงานเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าด้วยการนำเทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการและขยายช่องทางติดต่อสื่อสารกับลูกค้าผ่านสื่อออนไลน์ รวมทั้งปรับเปลี่ยนข้อเสนอการเช่าและงานบริการให้เหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจ สภาพการแข่งขัน และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าในแต่ละช่วงเวลา
- SENSES** ผลสำรวจความพึงพอใจของเจ้าของร่วมและผู้เช่าห้องชุดของโครงการอสังหาริมทรัพย์เพื่ออยู่อาศัย 13 โครงการที่ SENSES เป็นผู้บริหาร รวม 905 ห้องชุด ซึ่งตอบแบบสอบถาม (คิดเป็นร้อยละ 31.45 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมดที่ส่งให้แก่กลุ่มลูกค้าตัวอย่าง 2,874 ห้องชุด) พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 90.78 เทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อนหน้าที่มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 89.67 ซึ่ง SENSES มีแผนงานในการรักษาความพึงพอใจของลูกค้าโดยนำเทคโนโลยีมาเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพงานบริการแก่ลูกค้า เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และสอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของเจ้าของร่วมและผู้เช่าห้องชุดในสถานการณ์ COVID-19 เช่น แอปพลิเคชัน “SERVED BY SENSES APPLICATION” บนสมาร์ตโฟน ซึ่ง SENSES มีแผนงานเพิ่มฟังก์ชันการใช้งานที่หลากหลายมากขึ้นในอนาคต

- TL ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า จำนวน 83 ราย (คิดเป็นร้อยละ 75.45 ของจำนวนแบบสอบถามที่ส่งให้ลูกค้าทั้งหมด 110 ราย) ใน 6 ด้าน คือ (1) คุณภาพผลิตภัณฑ์ (2) บรรจุภัณฑ์ (3) คุณภาพการส่งสินค้า (4) ระยะเวลาการจัดส่งและการบริการของพนักงานจัดส่ง (5) ความถูกต้องของเอกสาร และ (6) การบริการของพนักงานขายและการตลาด พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวมเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 92.41 เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปี 2563 ซึ่งมีคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวมเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 90.33 ซึ่ง TL มีแผนงานรักษาความพึงพอใจของลูกค้าด้วยการรักษาคุณภาพสินค้าภายใต้เทคโนโลยีการผลิตที่ทันสมัยและระบบบริหารจัดการมาตรฐานระดับสากล รวมทั้งพัฒนาสินค้าให้มีความหลากหลายเพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีการใช้งานที่แตกต่างกัน รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการในทุกขั้นตอนเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้างานที่แตกต่างกัน



ทั้งนี้ ในรอบปีบัญชี 2564 บริษัทย่อยแต่ละกิจการไม่พบข้อร้องเรียนจากลูกค้าในเรื่องที่มีนัยสำคัญ ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบต่อด้านลบ หรือความเสียหาย หรือความไม่ปลอดภัยอย่างมีนัยสำคัญทางใดทางหนึ่งต่อลูกค้า โดยข้อมูลของบริษัทย่อยแต่ละกิจการได้รับแจ้งจากลูกค้าส่วนใหญ่เป็นการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ การแจ้งขอรับบริการต่างๆ เช่น บริการซ่อมบำรุง การแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะสำหรับสินค้าและบริการของแต่ละกิจการ

o เคารพสิทธิส่วนบุคคลและคุ้มครองข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า

กลุ่มบริษัทตระหนักถึงความปลอดภัยของข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้า และให้ความสำคัญต่อการเคารพสิทธิส่วนบุคคลและการคุ้มครองข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า โดยยึดมั่นที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และควบคุมดูแลเพื่อรักษาข้อมูลของลูกค้าให้ปลอดภัย มีเสถียรภาพ โปร่งใส และถูกนำไปใช้เท่าที่จำเป็นตามขอบเขตการให้ความยินยอมของลูกค้า ทั้งนี้ ในรอบปีบัญชี 2564 กลุ่มบริษัทจัดทำและเผยแพร่นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและนโยบายการใช้คุกกี้ (Cookie Policy) พร้อมทั้งระบบขอความยินยอมจากลูกค้าบนเว็บไซต์และแอปพลิเคชันของแต่ละกิจการ ตลอดจนปรับเปลี่ยนข้อความในสัญญามาตรฐาน แบบฟอร์ม และประกาศต่างๆ ของแต่ละกิจการ เพื่อขอความยินยอมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลจากเจ้าของข้อมูล รวมทั้งติดตามดูแลให้กลุ่มบริษัทมีระบบรักษาความปลอดภัยที่มีมาตรฐานทั้งด้านอุปกรณ์ เทคโนโลยี และกระบวนการ เพื่อป้องกันการโจรกรรมข้อมูลที่เป็นความลับ และพัฒนาบุคลากรที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจว่ากลุ่มบริษัทมีการรักษาความปลอดภัยด้านข้อมูลที่ได้มาตรฐาน เช่น การติดตั้งระบบและอุปกรณ์ป้องกันและควบคุมการเข้าถึงข้อมูล และระบบคอมพิวเตอร์ของบริษัท (Firewall) การติดตั้งโปรแกรม Anti-virus การกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงและใช้งานข้อมูลของลูกค้าตามระดับหรือตามหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายงาน ซึ่งในรอบปีบัญชี 2564 ไม่พบกรณีที่มีการกระทำผิดหรือละเมิดกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารเพื่อการตลาด และไม่พบว่ามีข้อร้องเรียนที่มีนัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดความเป็นส่วนตัวของลูกค้า

(3) ชุมชนและสังคม

บริษัทเชื่อว่าการเติบโตของธุรกิจจะเกิดขึ้นได้อย่างยั่งยืน ต่อเมื่อการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัทนั้นได้รับการยอมรับ ความไว้วางใจ และความเชื่อมั่นจากชุมชนและสังคมที่มีความเกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อมกับกิจการ โดยกิจการต้องมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคมให้เติบโตไปพร้อมๆ กับการดำเนินธุรกิจของกิจการ โดยบริษัทให้ความสำคัญต่อการสร้างคุณค่าร่วม (Creating Shared Values) ด้วยการสร้างประโยชน์และคุณค่าร่วมกันระหว่างบริษัทกับผู้มีส่วนได้เสียอื่น เพื่อสร้างความสมดุลของการพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้งด้านเศรษฐกิจ ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ซึ่งนอกจากการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และมาตรฐานคุณภาพต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจ เพื่อให้กิจกรรมหรือการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัทไม่สร้างผลกระทบต่อชุมชนและสังคมแล้ว บริษัทมีเป้าหมายที่จะนำทรัพยากรและความรู้ความเชี่ยวชาญของกลุ่มบริษัทภายใต้การมีส่วนร่วมของพนักงานเข้าไปมีส่วนช่วยในการพัฒนาชุมชนและสังคม โดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกให้แก่ชุมชนในสังคมผ่านรูปแบบการสนับสนุนที่หลากหลาย เช่น การทำกิจกรรมจิตอาสาของพนักงาน การมอบสิ่งของ การสนับสนุนงบประมาณ ซึ่งผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนต่อชุมชนและสังคมของกลุ่มบริษัทในรอบปีบัญชี 2564 มีดังนี้

(3.1) การดูแลและควบคุมผลกระทบของธุรกิจต่อชุมชนและสังคม

กลุ่มบริษัทมุ่งดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และมาตรฐานคุณภาพต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจ เพื่อให้กิจกรรมหรือการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัทไม่สร้างผลกระทบต่อชุมชนและสังคม โดยกลุ่มบริษัทให้ความสำคัญกับการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและระมัดระวังมิให้การดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัทสร้างผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของชุมชนรอบโครงการ อสังหาริมทรัพย์ที่ลงทุนและพัฒนาโดยกลุ่มบริษัทหรือโรงงานของกลุ่มบริษัท ทั้งนี้ มาตรการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของกลุ่มบริษัท เพื่อลดผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจที่มีต่อชุมชนและสังคม ปรากฏในข้อ 3.3.2 ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

ในรอบปีบัญชี 2564 โครงการอสังหาริมทรัพย์ที่อยู่ระหว่างการก่อสร้างของกลุ่มบริษัท มีผลการตรวจวัดสภาพอากาศ เสียง และความสั่นสะเทือนเป็นไปตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ GRAND UNITY ได้ดำเนินกิจกรรมมวลชนสัมพันธ์ เข้าพบผู้พักอาศัยรอบโครงการก่อสร้าง คอนโดมิเนียมอนิลและเดนิม เพื่อสอบถามผลกระทบจากการก่อสร้างอย่างสม่ำเสมอ และนำความเห็นที่ได้รับจากผู้พักอาศัยมาปรับปรุงมาตรการด้านสิ่งแวดล้อมของโครงการเพิ่มเติม เช่นเดียวกับโรงงานผลิตสังกะสีออกไซด์ ซึ่งมีการดำเนินการควบคุมฝุ่นและน้ำทิ้งจากกระบวนการผลิตที่อาจส่งผลกระทบต่อชุมชน โดยมีการตรวจวัดเพื่อควบคุมให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด ซึ่งในรอบปีบัญชี 2564 TL ไม่พบข้อร้องเรียนจากชุมชนในประเด็นด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

นอกจากนี้ ในช่วงสถานการณ์ระบาด COVID-19 ที่ขยายวงกว้างขึ้น GRAND UNITY ร่วมกับบริษัทผู้รับเหมาก่อสร้างได้ดำเนินการดูแลควบคุมการติดเชื้อในพื้นที่ก่อสร้างและที่พักอาศัยของคนงานก่อสร้างอย่างเข้มงวด เช่น ห้ามเคลื่อนย้ายคนงาน ตรวจเชื้อ COVID-19 ของคนงานใหม่ก่อนเข้าทำงานและเข้าพักอาศัยในที่พักภายในโครงการ ตรวจการติดเชื้อ COVID-19 ด้วยชุดตรวจ Antigen test kit ทุก 7 วัน จนครบร้อยละ 100 ใน 1 เดือน วัคซีนหมวกก่อนเริ่มงานทุกวัน จัดหาอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย เช่น หน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ จัดที่พักสำหรับแรงงานที่มีอาการเจ็บป่วยหรือสำหรับแรงงานที่อยู่ระหว่างรอผลการตรวจ COVID-19 ซึ่งแยกจากแรงงานอื่น เป็นต้น

(3.2) การดำเนินกิจกรรมเพื่อสร้างคุณค่าต่อชุมชนและสังคม

ในรอบปีบัญชี 2564 กลุ่มบริษัทได้ดำเนินกิจกรรมเพื่อพัฒนาชุมชนและสังคม ดังนี้

o การพัฒนาคุณภาพชีวิต

- กิจกรรม “40 ปี ดวงใจใหม่” ในโอกาสครบรอบ 40 ปีของการก่อตั้งบริษัท ผู้บริหาร พนักงาน และพันธมิตรธุรกิจของกลุ่มบริษัทร่วมบริจาคเงินเพื่อสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการรักษาโรคหัวใจและหลอดเลือดระยะเร่งด่วนแก่ผู้ป่วยด้วยโอกาส ผ่านมูลนิธิดวงใจใหม่ ซึ่งจัดตั้งโดยบุคลากรทางการแพทย์และพยาบาลแผนกศัลยศาสตร์หัวใจและทรวงอก โรงพยาบาลราชวิถี โดยในรอบปีบัญชี 2564 กลุ่มบริษัทและบุคลากรทุกระดับของกลุ่มบริษัทร่วมบริจาคเงินรวมกว่า 600,000 บาท ช่วยให้ผู้ป่วยโรคหัวใจและหลอดเลือดระยะเร่งด่วนได้รับการรักษาจำนวน 8 คน
- กิจกรรมจำหน่ายดอกกุหลาบในเดือนแห่งความรัก (เดือนกุมภาพันธ์) เพื่อนำรายได้ทั้งหมดโดยไม่หักค่าใช้จ่ายมอบให้กับมูลนิธิหัวใจแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์เพื่อส่งเสริมงานของสมาคมแพทย์โรคหัวใจในการช่วยเหลือผู้ป่วยโรคหัวใจ และเพื่อสาธารณประโยชน์อื่น โดยเป็นโครงการที่ดำเนินการเป็นประจำทุกปีอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 7
- สนับสนุนผลิตภัณฑ์ผ้าทอจากกลุ่มทอผ้าบ้านดงบัง อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี มาสร้างสรรค์เป็นชุดของขวัญปีใหม่สำหรับปี 2564 ของกลุ่มบริษัท เพื่อประชาสัมพันธ์และเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ชุมชน และสร้างรายได้ให้แก่ชุมชนกลุ่มทอผ้าบ้านดงบัง เป็นระยะเวลากว่า 6 เดือน



- เลือกใช้พวงหรีด “सानบุญ” ซึ่งรายได้ส่วนหนึ่งจากค่าพวงหรีดมอบให้แก่องค์กรสาธารณกุศล และโรงพยาบาล นอกจากนี้ พวงหรีดดังกล่าวถูกผลิตจากกระดาษรีไซเคิลและปาปูลูกที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และประกอบขึ้นโดยผู้ด้อยโอกาสหรือคนชราในชุมชนต่างๆ ซึ่งช่วยสร้างอาชีพและรายได้แก่ชุมชน
- ติดตั้งตู้จำหน่ายเครื่องดื่ม “ตู้ชื่นใจ” ในสำนักงานของบริษัทและ GRAND UNITY ซึ่งกำไรส่วนหนึ่งจากค่าเครื่องดื่มมอบเป็นทุนสนับสนุนการสร้างงานและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการที่อยู่ในกระบวนการของมูลนิธินวัตกรรมทางสังคม



สนับสนุนการศึกษาและพัฒนาเยาวชน

- โครงการสนับสนุนทุนการศึกษาให้แก่เยาวชนเรียนดีแต่ขาดแคลนทุนทรัพย์ซึ่งเป็นบุตรของพนักงานของ TL ซึ่งดำเนินการเป็นประจำทุกปีต่อเนื่องเป็นปีที่ 20 รวมทั้งการสนับสนุนเงินบริจาคกิจกรรม “ทอดผ้าป่าเพื่อการศึกษา” โรงเรียนวัดคานหาม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- GRAND UNITY สนับสนุนงบประมาณก่อสร้างอาคารเรือนนอนและโรงอาหาร โรงเรียนบ้านสบลาน อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดเชียงใหม่
- การมอบอุปกรณ์การเรียนรู้แก่เยาวชนซึ่งศึกษาอยู่ที่โรงเรียนปทุมทะเลย์มหาวิทยาลัย ศูนย์การเรียนรู้กสิกรรมธรรมชาติมาบเอื้อง จังหวัดชลบุรี
- โครงการนักศึกษาฝึกงาน กลุ่มบริษัทเปิดโอกาสให้นักศึกษาที่อยู่ระหว่างกำลังศึกษาเข้าฝึกงานในฝ่ายงานต่างๆ ของกลุ่มบริษัทที่ตรงกับคณะเรียนของนักศึกษา เพื่อขยายการเรียนรู้จากห้องเรียนสู่การปฏิบัติงานจริง ซึ่งมีส่วนสำคัญในการช่วยสร้างความพร้อมและข้อได้เปรียบก่อนเข้าสู่การแข่งขันในตลาดแรงงานให้แก่เยาวชนที่กำลังจะจบการศึกษา โดยในปี 2564 มีนักศึกษาเข้าฝึกงานจำนวน 13 คน ในฝ่ายงานและบริษัทย่อยต่างๆ เช่น ฝ่ายวิศวกรรม ฝ่ายก่อสร้าง ฝ่ายสื่อสารการตลาดองค์กร นิติบุคคลอาคารชุด



กิจกรรมสาธารณประโยชน์ การบริจาค และจิตอาสาของพนักงาน

- กิจกรรม “รับหรือให้ ก็สุขใจในวันเกิด” เพิ่มทางเลือกให้พนักงานเปลี่ยนการรับของขวัญวันเกิดตามสิทธิ์ของตนเองเป็นเงินบริจาคเพื่อร่วมสนับสนุนองค์กรสาธารณกุศล 5 แห่ง อันได้แก่ มูลนิธิดวงใจใหม่ มูลนิธิคนพิการไทย สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนพญาไท มูลนิธิเอ็ดส์แห่งประเทศไทย มูลนิธิช่วยชีวิตสัตว์ป่าแห่งประเทศไทย ซึ่งมีพนักงานของกลุ่มบริษัทเข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าวร้อยละ 66.19 จากจำนวนพนักงานทั้งหมด รวมเงินบริจาค 37,200 บาท

- GRAND UNITY มอบน้ำดื่มแก่กลุ่มงานโภชนศาสตร์ มูลนิธิโรงพยาบาลราชวิถี เพื่อสนับสนุนการดูแลผู้ติดเชื้อ COVID-19 ที่อยู่ภายใต้การดูแลของโรงพยาบาลราชวิถี มอบชุด PPE แก่บริษัท อมรินทร์ เทเลวิชั่น จำกัด (ช่องอมรินทร์ทีวี) เพื่อเป็นตัวแทนนำไปมอบแก่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วยติดเชื้อ COVID-19 รวมทั้งมอบอาหารแห้ง น้ำดื่ม และชุดตรวจการติดเชื้อ COVID-19 แก่พันธมิตรผู้รับเหมาก่อสร้าง เพื่อร่วมสนับสนุนมาตรการควบคุมการติดเชื้อ COVID-19 ของคนงานก่อสร้างที่ทำงานและพักอาศัยในพื้นที่ก่อสร้างคอนโดมิเนียมของ GRAND UNITY
- FS มอบอาหารกลางวันแก่ผู้อยู่อาศัยในชุมชนคลองเตยที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19
- AA มอบชุด PPE เพื่อสนับสนุนจุดบริการและช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่เขตสะพานสูง ซึ่งทำหน้าที่นำผู้ป่วยติดเชื้อ COVID-19 ส่งโรงพยาบาลหรือศูนย์พักคอย รวมทั้งมอบสิ่งของที่จำเป็นแก่คนงานก่อสร้างในโครงการก่อสร้างของลูกค้า และสนับสนุนเงินบริจาคแก่มูลนิธิแอสเสท เวิร์ด เพื่อการกุศล เพื่อจัดทำถุงยังชีพมอบแก่ชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 ในเขตคลองเตยและเขตบางคอแหลม
- กิจกรรมทำสมุดจากกระดาษรีไซเคิลเพื่อมอบให้เยาวชนที่ขาดแคลน ในโครงการ PAPER RANGER ภายใต้มูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์
- กิจกรรมอ่านหนังสือเสียงเพื่อมอบแก่ผู้พิการทางสายตา ผ่าน “Read for the Blind” Application



(4) คู่ค้า

บริษัทเล็งเห็นว่าการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานที่มีประสิทธิภาพบนพื้นฐานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มีส่วนช่วยลดความเสี่ยงที่ธุรกิจจะหยุดชะงักเนื่องจากผลกระทบด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม อีกทั้งช่วยสร้างโอกาสและความแข็งแกร่งในการดำเนินธุรกิจให้เกิดขึ้นตลอดทั้งกระบวนการ โดยบริษัทมุ่งสร้างความร่วมมือทางธุรกิจกับคู่ค้าและพันธมิตรธุรกิจภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี คำนึงถึงผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ปฏิบัติต่อคู่ค้าอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม ส่งเสริมการจัดหาสินค้าและบริการจากคู่ค้าที่มีศักยภาพและประกอบธุรกิจด้วยความโปร่งใสและปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด โดยกลุ่มบริษัทกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกคู่ค้าที่ชัดเจน ซึ่งนอกจากพิจารณาจากคุณภาพสินค้าและบริการภายใต้ราคาที่เหมาะสม ความน่าเชื่อถือและประสบการณ์ความเชี่ยวชาญในธุรกิจ ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการธุรกิจ กลุ่มบริษัทให้ความสำคัญกับคู่ค้าที่ดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส ปฏิบัติต่อแรงงานด้วยความเป็นธรรม คำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน ปฏิบัติตามมาตรฐานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม ในรอบปีบัญชี 2564 ผลการดำเนินงานที่สำคัญเกี่ยวกับคู่ค้าตามกรอบการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืนของ UN Global Compact ซึ่งบริษัทได้กำหนดให้เป็นหนึ่งในแผนงานเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาความยั่งยืนของกลุ่มบริษัทในมิติด้านเศรษฐกิจ มีดังนี้

o จัดทำและเผยแพร่นโยบายการบริหารห่วงโซ่อุปทานและจรรยาบรรณธุรกิจของคู่ค้า

ในปี 2564 บริษัทจัดทำนโยบายการบริหารห่วงโซ่อุปทาน เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานของกลุ่มบริษัทยึดถือในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเผยแพร่ให้คู่ค้าและพันธมิตรธุรกิจของกลุ่มบริษัทได้รับทราบนโยบายดังกล่าว เพื่อแสดงความมุ่งมั่นของกลุ่มบริษัทในการประสานความร่วมมือกับคู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อสร้างห่วงโซ่อุปทานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและผู้มีส่วนได้เสีย อันจะนำมาซึ่งความเชื่อมั่นและความยั่งยืนทางธุรกิจของกลุ่มบริษัทและคู่ค้าในระยะยาว ตลอดจนได้จัดทำจรรยาบรรณธุรกิจของคู่ค้าและเผยแพร่ให้แก่คู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจรับทราบและลงนามยอมรับให้เป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจร่วมกัน โดยจรรยาบรรณธุรกิจของคู่ค้ากำหนดแนวปฏิบัติสำคัญ 6 ด้าน ได้แก่

(1) จริยธรรมทางธุรกิจ (2) สวัสดิการแรงงานและหลักสิทธิมนุษยชน (3) อาชีวอนามัยและความปลอดภัย (4) ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม (5) ปรับปรุงประสิทธิภาพ/ การพัฒนานวัตกรรม และ (6) การจ้างเบาะแสและข้อร้องเรียน ซึ่งล้วนเป็นประเด็นที่กลุ่มบริษัทให้ความสำคัญและมุ่งกำหนดให้เป็นมาตรฐานการดำเนินงานธุรกิจของทั้งสองฝ่าย เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานระหว่างกัน ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและสร้างมูลค่าแก่ผู้เกี่ยวข้องในห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจทุกฝ่าย ทั้งนี้ กลุ่มบริษัทได้แจ้งให้คู่ค้าปัจจุบันทุกรายรับทราบนโยบายการบริหารห่วงโซ่อุปทานและจรรยาบรรณธุรกิจของคู่ค้าในเดือนพฤษภาคม 2564 และนับตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2564 คู่ค้าใหม่ทุกรายได้ลงนามรับทราบและยอมรับที่จะถือปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจของคู่ค้า ก่อนขึ้นทะเบียนเป็นคู่ค้าและทำธุรกรรมร่วมกับกลุ่มบริษัท

o **กำหนดกระบวนการคัดกรองคู่ค้าใหม่ ดำเนินการจัดกลุ่มและระบุคู่ค้าสำคัญ**

บริษัทจัดทำระบบขึ้นทะเบียนคู่ค้าใหม่แบบออนไลน์ และเพิ่มเกณฑ์ประเมินคู่ค้าในประเด็นด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย การจัดการพลังงานและสิ่งแวดล้อม การกำกับดูแลกิจการที่ดีในการดำเนินธุรกิจ เช่น การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน การรักษาข้อมูลที่เป็นความลับ ข้อมูลส่วนบุคคล และทรัพย์สินทางปัญญา การจัดการด้านแรงงานและสิทธิมนุษยชน ความรับผิดชอบต่อสังคม โดยกลุ่มบริษัทเปิดใช้ระบบขึ้นทะเบียนคู่ค้าใหม่แบบออนไลน์ในเดือนกันยายน 2564 นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทจัดทำเกณฑ์การจัดกลุ่มคู่ค้า เพื่อให้แต่ละกิจการสามารถระบุคู่ค้าที่มีความสำคัญ (Critical Supplier) และคู่ค้าที่มีความเสี่ยงด้าน ESG สูง (High ESG Risk Supplier) ของตน และดำเนินการตามแผนบริหารจัดการคู่ค้าแต่ละกลุ่มได้อย่างเหมาะสม เช่น แผนการตรวจประเมินความเสี่ยงคู่ค้า แผนพัฒนาความร่วมมือทางธุรกิจกับคู่ค้า เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันหรือลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อธุรกิจของกลุ่มบริษัท ทั้งนี้ ผลการจัดกลุ่มและประเมินคู่ค้าของกลุ่มบริษัทในรอบปีบัญชี 2564 ซึ่งดำเนินการในช่วงเดือนตุลาคม 2564 พบว่า ณ วันที่ 30 กันยายน 2564 คู่ค้าที่มีการทำธุรกรรมกับกลุ่มบริษัทในรอบปีบัญชี 2564 มีจำนวนรวม 784 ราย แบ่งเป็นคู่ค้าที่มีความสำคัญ (Critical Supplier) 8 ราย และคู่ค้าทั่วไป 776 ราย ซึ่งมูลค่าการจัดหาสินค้าหรือบริการจากคู่ค้าสองกลุ่มดังกล่าว คิดเป็นร้อยละ 49.58 และร้อยละ 50.42 ของมูลค่าจัดซื้อทั้งหมดของกลุ่มบริษัท ตามลำดับ โดยไม่มีคู่ค้ารายใดเข้าเกณฑ์เป็นคู่ค้าที่มีความเสี่ยงด้าน ESG สูง ซึ่งกลุ่มบริษัทได้ดำเนินการให้คู่ค้าที่มีความสำคัญทุกรายในรอบปีบัญชี 2564 ทำการตรวจประเมินตนเองในด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental) สังคม (Social) และบรรษัทภิบาล (Governance) ผ่านการตอบแบบประเมินตนเอง (Self-Assessment Questionnaires) ของกลุ่มบริษัท เพื่อนำผลประเมินมาวิเคราะห์ประเด็นความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นต่อกลุ่มบริษัท หรือวิเคราะห์โอกาสในการพัฒนาความร่วมมือทางธุรกิจในอนาคต

o **การบริหารความสัมพันธ์กับคู่ค้า**

ในปี 2564 กลุ่มบริษัทมีการประชุมพบปะกับคู่ค้าและพันธมิตรธุรกิจที่มีความสำคัญเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้และรับฟังความคิดเห็น ตลอดจนดำเนินกิจกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจร่วมกัน เช่น การอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลสินค้า บริการ เทคโนโลยีสารสนเทศ แนวคิดการทำงานใหม่ๆ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงานร่วมกัน เป็นต้น นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทจัดให้มีช่องทางเพื่อเปิดโอกาสให้คู่ค้าและพันธมิตรธุรกิจสามารถแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนมายังกลุ่มบริษัท อันเป็นแนวทางหนึ่งในการบริหารความสัมพันธ์อันดีกับคู่ค้าและพันธมิตรธุรกิจในระยะยาว ซึ่งในปี 2564 กลุ่มบริษัทมิได้รับข้อร้องเรียนจากคู่ค้าในประเด็นการได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม ไม่เท่าเทียม หรือการถูกเรียกรับผลประโยชน์จากพนักงานของกลุ่มบริษัทแต่อย่างใด

