

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทฯ มุ่งมั่นสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียอย่างสม่ำเสมอเพื่อสื่อสารแนวทางการดำเนินธุรกิจตามค่านิยมหลักองค์กร ASPIRE (Agility - Synergy - Passion - Innovation - Respect - Empowerment) ควบคู่กับการรับฟังข้อเสนอแนะและประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดแนวทางการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียโดยอ้างอิงจาก AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000 SES) และได้ระบุไว้ในคู่มือจรรยาบรรณของบริษัท (ดูเพิ่มเติมที่ www.jasmine.com) พร้อมทั้งประสานความร่วมมือกับฝ่ายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์ และฝ่ายความยั่งยืนและบริหารสำนักงานในการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียและรวบรวมประเด็นที่สำคัญ ในปี 2568 บริษัทฯ ได้ทบทวนการจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย โดยได้เพิ่มเติมกลุ่มพันธมิตรทางธุรกิจขึ้นมาอีก 1 กลุ่มเพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินธุรกิจแบบ Holding Company หรือบริษัทเพื่อการลงทุนในธุรกิจโทรคมนาคมและสารสนเทศ

แนวทางการบริหารจัดการ

บริษัทฯ มีแนวทางสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลัก ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1

ระบุผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของบริษัท

ขั้นตอนที่ 2

จัดลำดับผู้มีส่วนได้เสียตามความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียต่อบริษัท โดยมีรายละเอียดหลักเกณฑ์สำหรับการประเมิน ดังนี้

- 1. ความสำคัญสูงสุด (Key Players):** เป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่ต้องสร้างความร่วมมืออย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง
- 2. การดูแลและตอบสนอง (Keep Satisfied):** เป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่ต้องบริหารจัดการให้เกิดความพึงพอใจและปฏิบัติตามข้อกำหนด
- 3. กลุ่มที่ต้องสื่อสารและให้ข้อมูล (Keep Informed):** เป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่ต้องสื่อสารเพื่อแจ้งให้ทราบ และรับฟังความคิดเห็น
- 4. กลุ่มที่ติดตามสถานการณ์ (Monitor):** เป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่ต้องติดตามความเคลื่อนไหวเป็นระยะโดยใช้ทรัพยากรที่เหมาะสม

ขั้นตอนที่ 3

จัดทำแผนงานสร้างการมีส่วนร่วมและดำเนินกิจกรรมตามแผนที่กำหนด

ขั้นตอนที่ 4

ติดตามและประเมินผลการมีส่วนร่วม รวมทั้งรวบรวมประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และคณะกรรมการความเสี่ยงเพื่อการพิจารณาอย่างยั่งยืนรับทราบ

ผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทฯ ส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียทั้ง 7 กลุ่ม เรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่



ผู้ถือหุ้น

พนักงาน

ลูกค้า
และผู้บริโภค

พันธมิตร
ทางธุรกิจ

คู่ค้า

ชุมชน
และสังคม

หน่วยงาน
กำกับดูแล

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการสื่อสารและมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย
ผู้ถือหุ้น	<ul style="list-style-type: none"> การเติบโตทางเศรษฐกิจ การได้รับเงินปันผลอย่างสม่ำเสมอ การกำกับดูแลกิจการที่ดี 	<ul style="list-style-type: none"> ขยายธุรกิจเพื่อสร้างการเติบโตและเพิ่มมูลค่า มีโครงสร้างในการกำกับดูแลกิจการที่ดี ชัดเจน โปร่งใส ตรวจสอบได้ 	<ul style="list-style-type: none"> การประชุมผู้ถือหุ้น การประชุมนักวิเคราะห์ รายงานประจำปี
พนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> ค่าตอบแทนสวัสดิการและผลประโยชน์ที่เป็นธรรม ความก้าวหน้าในสายอาชีพ สิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติด้านแรงงานที่เป็นธรรม 	<ul style="list-style-type: none"> ปรับปรุงนโยบายด้านทรัพยากรบุคคล จัดทำแผนพัฒนาศักยภาพรายบุคคลและเส้นทางอาชีพที่ชัดเจน จัดอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพพนักงาน เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนกลยุทธ์ความยั่งยืนขององค์กร 	<ul style="list-style-type: none"> การจัดกิจกรรมภายในองค์กร การประเมินผลการปฏิบัติงาน การประเมินความผูกพันองค์กร การสื่อสารภายในผ่าน PEEP Share และ HCM

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการสื่อสารและมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย
ลูกค้าและผู้บริโภค	<ul style="list-style-type: none"> • สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ • ความสะดวกในการใช้บริการ • ความปลอดภัยของข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> • ส่งเสริมการพัฒนาสินค้าและบริการที่สะดวกและตอบโจทย์ผู้บริโภค • อำนวยความสะดวกและช่วยเหลือลูกค้าในการใช้บริการ • มีระบบ Call Center เพื่อให้บริการลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง • ฝ้าระวังกิจกรรมที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อเครือข่ายอย่างสม่ำเสมอ 	<ul style="list-style-type: none"> • กิจกรรมด้านการประชาสัมพันธ์ • การสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ • การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า • การรับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางของบริษัทฯ
พันธมิตรทางธุรกิจ	<ul style="list-style-type: none"> • การทำธุรกิจด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม • การเติบโตร่วมกันทางธุรกิจ • การสนับสนุนด้านองค์ความรู้ และการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพพันธมิตร 	<ul style="list-style-type: none"> • คัดเลือกพันธมิตรทางธุรกิจอย่างยุติธรรมและโปร่งใส • ให้คำแนะนำและความรู้ในด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ • กำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทในเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง • ส่งเสริมการยกระดับมาตรฐานในการดำเนินงานด้านความยั่งยืน 	<ul style="list-style-type: none"> • การประชุมร่วมกับพันธมิตร • การอบรมสัมมนาเพื่อให้ความรู้ • การรับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางของบริษัทฯ
คู่ค้า	<ul style="list-style-type: none"> • การดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส • การทำข้อตกลงทางการค้าที่ได้ประโยชน์ร่วมกัน 	<ul style="list-style-type: none"> • กำหนดนโยบายการคัดเลือกและประเมินคู่ค้าตามหลักธรรมาภิบาลและ ESG • สื่อสารนโยบายด้านความยั่งยืนจรรยาบรรณธุรกิจ 	<ul style="list-style-type: none"> • การอบรมสัมมนาเพื่อให้ความรู้ • การประเมินคู่ค้า

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการสื่อสารและมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย
		<p>และจรรยาบรรณคู่ค้า เพื่อให้คู่ค้าได้รับทราบ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำแก่คู่ค้า เพื่อส่งเสริมการเปลี่ยนผ่านด้านความยั่งยืน 	
ชุมชนและสังคม	<ul style="list-style-type: none"> • การดำเนินธุรกิจที่ปลอดภัยต่อชุมชน • การช่วยเหลือและมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน 	<ul style="list-style-type: none"> • ให้การช่วยเหลือและสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชน • สร้างองค์ความรู้และความเข้าใจให้กับชุมชน • เข้าร่วมกิจกรรมเนื่องในวันสำคัญทางศาสนาของชุมชน เช่น กิจกรรมทอดกฐิน 	<ul style="list-style-type: none"> • การจัดกิจกรรมเพื่อสังคม • การสำรวจความคิดเห็นชุมชน
หน่วยงานกำกับดูแล	<ul style="list-style-type: none"> • การปฏิบัติตามกฎหมาย • การเปิดเผยข้อมูลทางธุรกิจอย่างโปร่งใส 	<ul style="list-style-type: none"> • ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด • เปิดเผยข้อมูลทางธุรกิจอย่างโปร่งใส • ร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแลต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน 	<ul style="list-style-type: none"> • การประชุมร่วมกับหน่วยงานกำกับดูแล • การเข้าร่วมการตรวจประเมินจากหน่วยงานกำกับดูแล