

นโยบายและแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Engagement Policy)

ด้วยความมุ่งมั่นของกลุ่มบริษัทดับบลิวเอชเอ (กลุ่มบริษัทฯ) สู่การเป็น “Ultimate Solution Partner” กลุ่มบริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยมีนโยบายในการสร้างความสัมพันธ์อันดี และสร้างความร่วมมือที่เข้มแข็งและกลมเกลียว ตลอดจนกระบวนการปฏิบัติงานที่มีความโปร่งใส รวมถึงการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้การเคารพสิทธิและปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นธรรม ทั้งนี้ การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนับเป็นกิจกรรมที่สำคัญที่ช่วยให้กลุ่มบริษัทฯ ได้รับความรู้ถึงความคาดหวังและข้อกังวลของแต่ละฝ่าย ที่จะสามารถป้องกันบรรเทาผลกระทบในเชิงลบได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำประเด็นในเชิงบวกที่ได้รับมาต่อยอดให้เกิดประโยชน์สูงสุด พร้อมกับการคำนึงถึงผลประโยชน์ร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ซึ่งนับเป็นปัจจัยพื้นฐานสู่ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

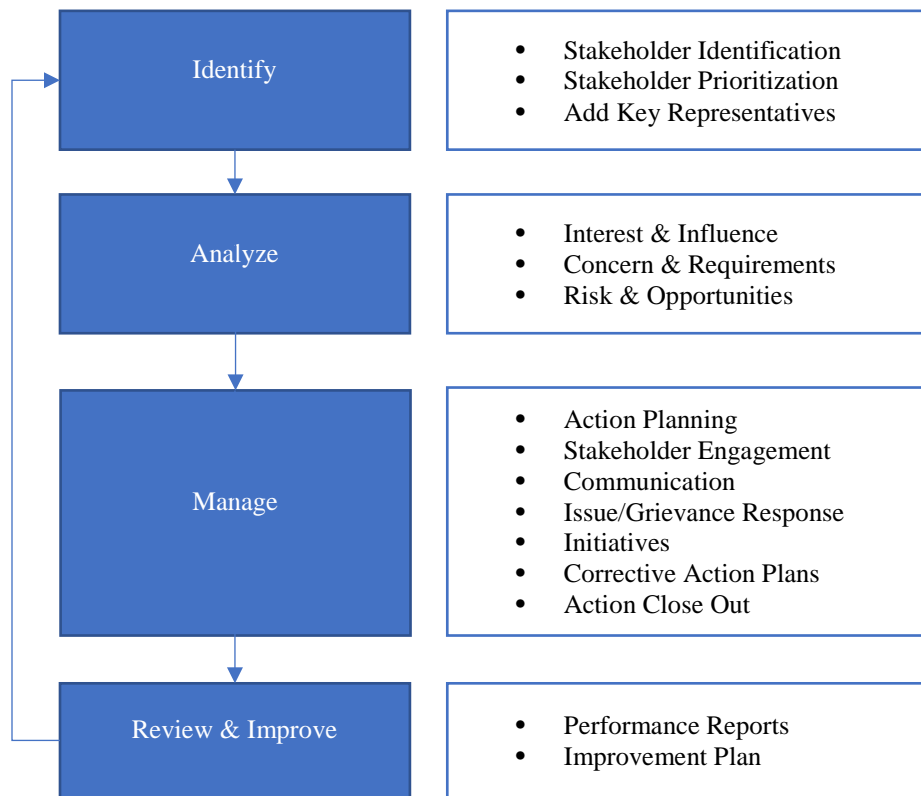
ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) ของกลุ่มบริษัทฯ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกลุ่มบริษัทฯ สามารถเป็นได้ทั้งบุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กรในห่วงโซ่คุณค่าของกลุ่มบริษัทฯ ซึ่งอาจมีผลกระทบที่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ ผลลัพธ์ บริการ ตลอดจนผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง จากทั้งกลุ่มธุรกิจพัฒนาและบริหารจัดการอสังหาริมทรัพย์ กลุ่มธุรกิจพัฒนาดินอุตสาหกรรม กลุ่มธุรกิจให้บริการสาธารณสุขโรคและพลังงาน และกลุ่มธุรกิจให้บริการด้านดิจิทัล ทั้งนี้ กระบวนการระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกลุ่มบริษัทฯ จะพิจารณาและลำดับความสำคัญตามลักษณะของความเกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม ในกิจกรรมทางธุรกิจ ผลลัพธ์ ผลการดำเนินงาน และการบริการของกลุ่มบริษัทฯ รวมถึงอิทธิพลหรือผลกระทบของแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผลกลยุทธ์หรือการตัดสินใจการประกอบธุรกิจของกลุ่มบริษัทฯ โดยได้จำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียออกเป็น 8 กลุ่ม ได้แก่

1. พนักงาน
2. ผู้ถือหุ้น/ นักลงทุน
3. ลูกค้า
4. คู่ค้า/ เจ้าหนี้
5. ภาครัฐและหน่วยงานราชการ
6. ชุมชน
7. สถาบันทางการเงิน
8. สื่อมวลชน

การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสีย

กลุ่มบริษัทฯ ได้จัดทำแนวทางการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสียขึ้น เพื่อให้สามารถวางแผนงานเพื่อสร้างและพัฒนาความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละฝ่ายได้อย่างเหมาะสม ตามสถานการณ์และสภาพแวดล้อม ซึ่งคณะกรรมการบริหารและฝ่ายจัดการที่เกี่ยวข้องเป็นผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสีย โดยมีกระบวนการและขั้นตอนดังนี้



1. การระบุและประเมินระดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสีย ตามระดับของผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทฯ และระดับของอิทธิพลที่ผู้มีส่วนได้เสียมีต่อการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทฯ พร้อมทั้งระบุผู้รับผิดชอบหลักในการบริหารจัดการ
2. การวิเคราะห์ประเด็นของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ตามข้อมูลที่ได้จากการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านกิจกรรมการมีส่วนร่วมในหลากหลายรูปแบบ รวมถึงผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เพื่อวิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อกังวล ของแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงการวิเคราะห์ความเสี่ยงและโอกาสในแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อนำไปพัฒนาแผนการบริหารจัดการ

3. **การบริหารจัดการ** โดยครอบคลุมตั้งแต่การวางแผนพัฒนาและแผนการมีส่วนร่วมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย การดำเนินการการมีส่วนร่วมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียในแต่ละกลุ่มอย่างสร้างสรรค์ รวมถึงมีการสื่อสารด้วยความเข้าใจอย่างใกล้ชิดและสม่ำเสมอกับผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง รวมถึงการดำเนินการตอบสนองและแก้ไขประเด็นต่าง ๆ หรือสร้างแนวทางใหม่เพื่อให้เกิดข้อยุติที่ยอมรับร่วมกันทุกฝ่าย
4. **การทบทวนและพัฒนา** กลุ่มบริษัท จะทำการประเมินผลการดำเนินงาน และรายงานผลการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียในภาพรวม ซึ่งครอบคลุมถึงขอบเขตการดำเนินงาน ผลกระทบ สิ่งที่ได้รับ รวมถึงประโยชน์ที่ได้จากการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียจากผลการดำเนินงานของกลุ่มบริษัท และกลุ่มบริษัท จะดำเนินการปรับปรุงการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างต่อเนื่อง พร้อมกับพัฒนาแผนปฏิบัติและติดตามกระบวนการสร้างความร่วมมือ เพื่อให้เป็นปัจจุบันและเท่าทันสถานการณ์

นโยบายและแนวปฏิบัติของกลุ่มบริษัท ต่อผู้มีส่วนได้เสีย

กลุ่มบริษัท ตระหนักถึงความสำคัญในการดูแลและคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ยังได้คำนึงถึงสิทธิของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

1. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อพนักงาน

กลุ่มบริษัท ตระหนักว่า พนักงานเป็นทรัพยากรที่มีค่าไม่ว่าจะทำงานอยู่ในส่วนใด และเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายของกลุ่มบริษัท ที่มีคุณค่ายิ่ง จึงเป็นนโยบายของกลุ่มบริษัท ที่จะให้การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม ทั้งในด้านโอกาส ผลตอบแทน การแต่งตั้ง โยกย้าย ตลอดจนการพัฒนาศักยภาพ เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายดังกล่าว ซึ่งกลุ่มบริษัท ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติไว้ดังนี้

- (1) ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความสุภาพ และให้ความเคารพต่อความเป็นปัจเจกชน
- (2) ให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรมต่อพนักงาน รวมทั้งมีการจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงาน และให้ความสำคัญในด้านการดูแลสวัสดิการของพนักงาน
- (3) ดูแลรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของพนักงาน และมีสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน
- (4) การแต่งตั้ง โยกย้าย รวมถึงการให้รางวัลและการลงโทษพนักงาน กระทำด้วยความสุจริตใจ และตั้งอยู่บนพื้นฐานความรู้ ความสามารถ และความเหมาะสมของพนักงานนั้น

- (5) ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะของพนักงาน โดยส่งเสริมให้พนักงานได้รับการอบรม สัมมนา ทั้งจากภายในและภายนอกบริษัท และให้โอกาสอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาความสามารถของพนักงานให้เกิดศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ รวมถึงจัดให้มีการตั้งงบประมาณในฝึกอบรมประจำปีในด้านต่างๆ ให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานได้รับการพัฒนาจนมีความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ และความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (6) รับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานความรู้ทางวิชาชีพของพนักงาน
- (7) ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานอย่างเคร่งครัด
- (8) พิจารณาให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรมต่อพนักงาน และเหมาะสม โดยพิจารณาทั้งจากความรู้ความสามารถ คุณสมบัติของพนักงาน และความเหมาะสมตามผลการปฏิบัติงาน การวัดและประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นรายบุคคลตามเกณฑ์ Balanced Scorecard การสำรวจกับตลาดแรงงานภายนอกทั้งภายในธุรกิจเดียวกันและธุรกิจอื่น ๆ รวมถึงผลการดำเนินธุรกิจจากความสามารถในการทำกำไรในแต่ละปีของกลุ่มบริษัท

2. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น/ นักลงทุน

กลุ่มบริษัท ระเบิดอยู่เสมอว่าผู้ถือหุ้นคือเจ้าของกิจการ และกลุ่มบริษัท มีหน้าที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ถือหุ้นในระยะยาว ซึ่งกลุ่มบริษัท ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติไว้ดังนี้

- (1) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตลอดจนตัดสินใจดำเนินการใดๆ ตามหลักการของวิชาชีพ ด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ และเป็นธรรมต่อผู้ถือหุ้นทั้งรายใหญ่และรายย่อย เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้นโดยรวม
- (2) นำเสนอรายงานสภาพภาพของกลุ่มบริษัท ผลประกอบการ ฐานะข้อมูลทางการเงิน การบัญชี และรายงานอื่น ๆ โดยสม่ำเสมอและครบถ้วนตามความเป็นจริง
- (3) แจ้งให้ผู้ถือหุ้นทุกรายทราบอย่างเท่าเทียมกันถึงแนวโน้มในอนาคตขององค์กร ทั้งในด้านบวกและด้านลบ ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้ มีข้อมูลสนับสนุนและมีเหตุผลเพียงพอ
- (4) ห้ามไม่ให้แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองและผู้อื่นโดยใช้ข้อมูลใด ๆ ของกลุ่มบริษัท ซึ่งยังมีได้เปิดเผยต่อสาธารณะ หรือดำเนินการใด ๆ ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับกลุ่มบริษัท

3. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อลูกค้า

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้า ซึ่งบริษัทฯ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติไว้ดังนี้

- (1) บริการลูกค้าด้วยความสุภาพ มีความกระตือรือร้น พร้อมให้บริการ ต้อนรับด้วยความจริงใจ เต็มใจ ตั้งใจ และใส่ใจ ดูแลผู้รับบริการดุจญาติสนิท บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ
- (2) รักษาความลับของลูกค้า และไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเอง หรือผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมิชอบ
- (3) ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เพียงพอ และทันต่อเหตุการณ์แก่ลูกค้า เพื่อให้ทราบเกี่ยวกับบริการที่กลุ่มบริษัทฯ ให้กับลูกค้า โดยไม่มีการโฆษณาเกินความเป็นจริงที่เป็นเหตุให้ลูกค้าเข้าใจผิดเกี่ยวกับคุณภาพ หรือเงื่อนไขใด ๆ ของบริการของกลุ่มบริษัทฯ
- (4) ให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการให้บริการของกลุ่มบริษัทฯ ให้มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์กับลูกค้าสูงสุด

4. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อคู่ค้า/ เจ้าหนี้

กลุ่มบริษัทฯ มีนโยบายให้พนักงานปฏิบัติต่อคู่ค้า และ/หรือ เจ้าหนี้ทุกฝ่ายอย่างเป็นธรรม ซื่อสัตย์ และไม่เอารัดเอาเปรียบคู่ค้า และ/หรือ เจ้าหนี้ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของกลุ่มบริษัทฯ พื้นฐานของการได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมทั้งสองฝ่าย หลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การเจรจาแก้ปัญหาตั้งอยู่บนพื้นฐานของความสัมพันธ์ทางธุรกิจ ซึ่งบริษัทฯ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติไว้ดังนี้

- (1) ไม่เรียก หรือรับ หรือจ่ายผลประโยชน์ใด ๆ ที่ไม่สุจริตในการค้ากับคู่ค้า และ/หรือ เจ้าหนี้
- (2) กรณีที่มีข้อมูลว่ามีการเรียก หรือรับ หรือการจ่ายผลประโยชน์ใด ๆ ที่ไม่สุจริตเกิดขึ้น ต้องเปิดเผยรายละเอียดต่อคู่ค้า และ/หรือ เจ้าหนี้ และร่วมกันแก้ไขปัญหาโดยยุติธรรมและรวดเร็ว
- (3) ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดได้ ต้องรีบแจ้งให้เจ้าหนี้ทราบล่วงหน้า เพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหา
- (4) กลุ่มบริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อเจ้าหนี้เสมือนคู่ค้าที่มีความสำคัญยิ่ง ดังนั้น จึงมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติให้สอดคล้องกับข้อผูกพันทั้งหลายตามสัญญาที่มีอยู่กับเจ้าหนี้ ตลอดจนไม่ปกปิดข้อมูลหรือข้อเท็จจริง อันจะทำให้เจ้าหนี้เกิดความเสียหาย และหากมีเหตุอันจะทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามข้อผูกพันในสัญญาบริษัทฯ จะแจ้งเจ้าหนี้ล่วงหน้าเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว ซึ่งรวมถึงเงื่อนไขค้ำประกัน การบริหารเงินทุน และการผิदनัดชำระหนี้ร่วมกัน

- (5) กลุ่มบริษัทฯ มีนโยบายและระเบียบปฏิบัติงานจัดซื้อจัดจ้าง ในการคัดเลือกคู่ค้าหรือผู้รับเหมา โดยมีการประเมินแบ่งตามประเภทผู้จำหน่ายสินค้าและผู้รับจ้าง/รับเหมาตามระเบียบปฏิบัติการประเมินผู้ขาย โดยกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินเพื่อจัดกลุ่มคู่ค้าหรือผู้รับเหมา และนำมาใช้ในการพิจารณาคัดเลือกคู่ค้า
- (6) กลุ่มบริษัทฯ มีนโยบายในการสนับสนุนธุรกิจท้องถิ่น โดยจะจัดซื้อจัดจ้างจากผู้รับเหมาหรือผู้จำหน่ายจากบริษัทในท้องถิ่นที่มีคุณภาพ

5. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อภาครัฐและหน่วยงานราชการ

กลุ่มบริษัทฯ กำหนดให้การทำธุรกรรมกับหน่วยงานภาครัฐจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องในแต่ละท้องถิ่นอย่างเคร่งครัด และต้องไม่กระทำการใด ๆ ที่อาจจูงใจให้พนักงานในหน่วยงานราชการมีการดำเนินการที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม

6. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อชุมชน

กลุ่มบริษัทฯ มีนโยบายที่จะดำเนินธุรกิจที่เป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยยึดมั่นการปฏิบัติตนเป็นพลเมืองที่ดี และปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน พร้อมทั้งมีส่วนร่วมในอันที่จะส่งเสริมและยกระดับคุณภาพชีวิตของสังคม และชุมชนอันเป็นที่บริษัทฯ ตั้งอยู่ให้มีคุณภาพดีขึ้นพร้อมกับการเติบโตของกลุ่มบริษัทฯ และมีนโยบายที่จะส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ในสังคม ชุมชน และบริเวณใกล้เคียง ทั้งในด้านการศึกษา การดูแลรักษาความปลอดภัย และอื่น ๆ

7. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อสถาบันทางการเงิน

กลุ่มบริษัทฯ มีนโยบายที่ปฏิบัติตามเงื่อนไขตามข้อตกลงและหน้าที่ที่พึงมีต่อสถาบันการเงิน รวมถึงยึดมั่นในการบริหารงานอย่างรัดกุม โดยพิจารณาประเมินความเสี่ยงต่าง ๆ เพื่อให้สามารถบรรลุข้อผูกพันทั้งหลายตามสัญญาที่มีอยู่กับสถาบันการเงิน ตลอดจนไม่ปกปิดข้อมูลหรือข้อเท็จจริง

8. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อสื่อมวลชน

กลุ่มบริษัทฯ ให้ความสำคัญของการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้แก่สื่อมวลชน เพื่อให้สามารถสื่อสารต่อไปยังสาธารณชนได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว กลุ่มบริษัทฯ ได้กำหนดแนวปฏิบัติดังนี้

- (1) เปิดเผยข้อมูลข่าวสารต่อสื่อมวลชนอย่างเท่าเทียมกัน โดยเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และตรงประเด็น
- (2) สื่อสารข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์
- (3) เปิดโอกาสให้สื่อมวลชนสามารถพบปะ พูดคุยกับผู้บริหารระดับสูง
- (4) อำนวยความสะดวกแก่สื่อมวลชนที่มาติดต่อ
- (5) สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชน เช่น จัดให้มีการเยี่ยมชมกิจการ เพื่อให้เข้าใจและรับทราบถึงการดำเนินธุรกิจทั้งหมดของกลุ่มบริษัทฯ รวมถึงได้รับข้อมูลต่าง ๆ ที่ถูกต้อง

- จีรพร จารุกรสกุล -

(นางสาวจีรพร จารุกรสกุล)

ประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มบริษัทฯ

23 กุมภาพันธ์ 2564