

# การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

## ช่องทางการมีส่วนร่วมและประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจ

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม	ความคาดหวัง/ความสนใจ	หัวข้อในรายงาน/การตอบสนองของบริษัทฯ	เป้าหมาย/แผนงานปีต่อไป
<b>พนักงาน</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การสื่อสารระหว่างฝ่ายทรัพยากรบุคคลกับพนักงาน</li> <li>การสำรวจระดับความพึงพอใจของพนักงาน</li> <li>กิจกรรมพบปะผู้บริหาร (Talk นะเธอ)</li> <li>ช่องทางรับข้อคิดเห็น</li> <li>การมีช่องทางรับข้อร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแส</li> <li>จัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการ</li> <li>ข่าวสารภายในองค์กร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ความก้าวหน้าและความมั่นคงในสายงาน</li> <li>ความสุขในการทำงาน</li> <li>กระบวนการ ระบบงาน และขั้นตอนการทำงาน</li> <li>ค่าตอบแทน สวัสดิการและผลประโยชน์ที่เป็นธรรม</li> <li>การชมเชยและการให้รางวัล</li> <li>ความเชื่อมั่นของอุปกรณ์และความปลอดภัยในกระบวนการผลิต</li> <li>สิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติด้านแรงงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ระดับความพึงพอใจของพนักงาน 75% (เป้าฯ 73%)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Performance Mgt. 75%</li> <li>Career Development 71%</li> <li>Engagement &amp; wellbeing 77%</li> <li>Collaboration 82%</li> <li>Communication 78%</li> <li>Reward &amp; Recognition 71%</li> </ul> </li> <li>อัตราการลาออกพนักงาน 8.1 %</li> <li>อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานของพนักงาน 0/0 กรณี</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ระดับความพึงพอใจของพนักงาน 75.0% โดยเน้นเรื่องการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงาน และค่าตอบแทน/ผลประโยชน์</li> <li>ปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยใช้ระบบ Automation เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและทำให้พนักงานมีเวลาสร้างสรรค์ผลงานมากขึ้น</li> <li>อัตราการลาออกพนักงานไม่เกิน 5% ในช่วง 3 ปีข้างหน้า</li> <li>อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานของพนักงาน 0/0 กรณี</li> </ul>

# การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม	ความคาดหวัง/ความสนใจ	หัวข้อในรายงาน/การตอบสนองของบริษัทฯ	เป้าหมาย/แผนงานปีต่อไป
<b>ลูกค้า</b> <b>(ผู้รับเหมา/ผู้ขาย)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การประชุมระหว่างบริษัทและลูกค้า</li> <li>การจัดให้มีช่องทางรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ</li> <li>การจัดทำข้อตกลงระหว่างกันเป็นลายลักษณ์อักษร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ความเชื่อมั่นและรวดเร็วในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง</li> <li>ความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ</li> <li>คุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ</li> <li>สิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติด้านแรงงาน</li> <li>การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ความรวดเร็วในการตอบสนอง (เช่น ตั้งการโอนสาย (Forward Call) เข้าโทรศัพท์มือถือ เมื่อเจ้าหน้าที่ไม่อยู่ที่โต๊ะ หรือ การส่งข้อซักถามเป็น Email กรณีไม่สามารถติดต่อได้</li> <li>ส่งเสริมนโยบายสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติด้านแรงงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การบริหารจัดการลูกค้าที่เป็นระบบมากยิ่งขึ้น เช่น               <ul style="list-style-type: none"> <li>- การโต้ตอบ/สื่อสาร</li> <li>- ทะเบียนลูกค้า</li> <li>- การประเมินลูกค้า</li> </ul> </li> <li>ให้ลูกค้าทราบผลการรายงานธุรกิจของบริษัทเพิ่มขึ้น อย่างน้อย 70%</li> <li>สรุปประเด็นปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น พร้อมแนวทางการแก้ปัญหา เพื่อนำมาปรับปรุงทั้งทางฝั่งลูกค้า และผู้ใช้งาน</li> </ul>

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม	ความคาดหวัง/ความสนใจ	หัวข้อในรายงาน/การตอบสนองของบริษัทฯ	เป้าหมาย/แผนงานปีต่อไป
ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>การประชุมระหว่างบริษัทและลูกค้า</li> <li>การจัดให้มีช่องทางรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ</li> <li>การจัดทำข้อตกลงระหว่างกันเป็นลายลักษณ์อักษร</li> <li>การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า</li> <li>การตรวจเยี่ยมลูกค้า</li> <li>การเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ</li> <li>ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็ว</li> <li>การให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี</li> <li>ความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ</li> <li>สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย</li> <li>การบริหารจัดการความเสี่ยงองค์กร</li> <li>การบริหารจัดการนวัตกรรม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้อง</li> <li>ให้ความร่วมมือตอบข้อซักถามและนำส่งข้อมูลได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว</li> <li>ตรวจสอบการปฏิบัติงานของสายงานภายในบริษัทฯ</li> <li>บริหารจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยตามมาตรฐาน ISO 45001</li> <li>บริหารจัดการพลังงาน Digital และตรวจสอบการใช้พลังงานไฟฟ้าด้วย Energy Audit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>สร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง</li> <li>มีส่วนร่วมในการพัฒนาบริหารจัดการด้านพลังงานให้กลุ่มลูกค้าของบริษัทได้ใช้พลังงานไฟฟ้าได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น</li> <li>สรุปประเด็นปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างบริษัทและลูกค้า แนวทางแก้ปัญหาเพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานในอนาคต</li> </ul>

# การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม	ความคาดหวัง/ความสนใจ	หัวข้อในรายงาน/การตอบสนองของบริษัทฯ	เป้าหมาย/แผนงานปีต่อไป
<b>นักลงทุน/ผู้ถือหุ้น</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• หารือ พูดคุย สอบถาม ตอบคำถาม รับฟัง ข้อเสนอแนะ ผ่านการประชุมโทรศัพท์ Email, Website และ Facebook</li> <li>• การประชุมระหว่างบริษัทกับนักลงทุน/ผู้ถือหุ้น เช่น Analyst Meeting/Roadshow/Company Visit/Conference Call/SET Opportunity Day</li> <li>• การเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์</li> <li>• การจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี</li> <li>• การเปิดเผยข้อมูลผ่านตลาดหลักทรัพย์</li> <li>• การจัดกิจกรรมเยี่ยมชมกิจการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การจ่ายเงินปันผลของบริษัทฯ ในระดับที่น่าพอใจ และจ่ายอย่างสม่ำเสมอ</li> <li>• เห็นผลประกอบการที่ดี และเติบโตอย่างต่อเนื่อง</li> <li>• มีเป้าหมายและทิศทางการขยายธุรกิจของบริษัทฯ ในอนาคตที่ชัดเจน และลงทุนในธุรกิจที่ให้ผลตอบแทนในระดับที่เหมาะสม</li> <li>• การดำเนินธุรกิจตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน</li> <li>• ความคืบหน้าของโครงการต่างๆ เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด</li> <li>• ผลตอบแทนที่สูงขึ้น (TSR)</li> <li>• ความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• จ่ายเงินปันผลให้กับผู้ถือหุ้นอย่างเหมาะสมกับผลการดำเนินงาน และนโยบายของบริษัทฯ</li> <li>• จัดการประชุมนักวิเคราะห์ (Analyst Meeting) และ Opportunity Day ทุกไตรมาส เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่นักลงทุน</li> <li>• ปรับปรุง Website นักลงทุน สัมพันธ์ให้เป็นปัจจุบัน ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ใช้งานได้สะดวก</li> <li>• จัดทำ Factsheet/Company Profile เพื่อเป็นข้อมูลให้กับผู้ถือหุ้น และนักลงทุนได้รู้จักธุรกิจ และทราบผลประกอบการของบริษัทฯ</li> <li>• สื่อสารข้อคิดเห็นและคำถามต่างๆ ที่ได้รับจากผู้ถือหุ้นให้กับผู้บริหารทราบ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• สื่อสารความคิดเห็นและคำถามที่ได้รับจากนักลงทุนให้กับผู้บริหารทราบอย่างต่อเนื่อง</li> </ul>

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม	ความคาดหวัง/ความสนใจ	หัวข้อในรายงาน/การตอบสนองของบริษัทฯ	เป้าหมาย/แผนงานปีต่อไป
<b>ชุมชน/สังคม</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การสื่อสารผ่านพนักงาน ซึ่งเป็นผู้อาศัยอยู่ในพื้นที่ชุมชน</li> <li>• การสำรวจความคิดเห็นของชุมชนในการจัดทำรายงานประมวลผลการปฏิบัติ (COP)</li> <li>• การจัดให้มีช่องทางรับข้อร้องเรียน</li> <li>• การเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การมีส่วนร่วม และการสนับสนุนกิจกรรมชุมชน</li> <li>• การพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมการสร้างรายได้ให้แก่ชุมชน</li> <li>• การดำเนินงานของบริษัทฯ ไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมต่อชุมชน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชนอย่างสม่ำเสมอ เช่น ด้านกีฬา การศึกษา</li> <li>• การจ้างงานชุมชนในเขตพื้นที่ปฏิบัติการโรงไฟฟ้าทั้ง 18 โครงการ จำนวน 216 คน</li> <li>• การให้ความรู้เรื่องการดำเนินงานของบริษัทฯ ไม่ส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การมีส่วนร่วมและสนับสนุนกิจกรรมของชุมชนอย่างน้อย 1 กิจกรรม/ชุมชน</li> <li>• การจ้างงานชุมชนในพื้นที่ปฏิบัติการไม่น้อยกว่า 85% ของอัตราการจ้างงานทั้งหมดในส่วนโครงการโรงไฟฟ้า</li> <li>• จัดให้มีกิจกรรมเพิ่มรายได้ของชุมชนด้วยกิจกรรม Sharing Resource อย่างน้อย 1 ชุมชน</li> <li>• ชุมชนมีความเข้าใจว่าการดำเนินการของบริษัทฯ ไม่มีผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมของชุมชนโดยดูจากผลสำรวจในรายงานประมวลผลการปฏิบัติ (COP) ที่เกี่ยวข้องชุมชน</li> </ul>

# การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม	ความคาดหวัง/ความสนใจ	หัวข้อในรายงาน/การตอบสนองของบริษัทฯ	เป้าหมาย/แผนงานปีต่อไป
<b>สื่อมวลชน</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การเผยแพร่การดำเนินงานของบริษัทฯ ผ่านการจัดแถลงข่าว/เผยแพร่ Press Release ในกิจการและสถานการณ์ความคืบหน้าขององค์กรอย่างต่อเนื่อง</li> <li>การเยี่ยมชมกิจการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ ในประเทศและต่างประเทศ</li> <li>การจัดกิจกรรมสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับสื่อมวลชน อาทิ การพบปะเยี่ยมชมสื่อมวลชนในโอกาสพิเศษต่างๆ งานเลี้ยงขอบคุณสื่อมวลชนประจำปี ฯลฯ</li> <li>การเข้าพบผู้บริหารเพื่อสัมภาษณ์ เกี่ยวกับการดำเนินงาน โครงการ และสถานการณ์ต่างๆ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างเท่าเทียม</li> <li>การเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ทั้งข้อมูลความคืบหน้าของกิจการ ข้อมูลด้านธุรกิจ พลังงานในภาพรวม ตลอดจนแผนการเติบโตและการขยายธุรกิจในอนาคต รวมถึงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และอื่นๆ ที่ถูกต้อง รวดเร็ว ทันการณ์</li> <li>ช่องทางการติดต่อกับสื่อมวลชนที่สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไปยังสื่อมวลชนทุกแขนง ผ่านช่องทางสื่อสารที่หลากหลายอย่างครบถ้วน และทันต่อเหตุการณ์ ในเวลารวดเร็ว</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>จัดงานแถลงข่าวอย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี</li> <li>จัด Press Trip พาสื่อมวลชนเยี่ยมชมโครงการมหาวิทยาลัยอัจฉริยะ-มหาวิทยาลัยเชียงใหม่</li> <li>มูลค่าข่าวที่ได้รับการเผยแพร่ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโทรทัศน์และสื่อออนไลน์ไม่น้อยกว่า 200 ล้านบาท</li> </ul>
<b>เจ้าหน้าที่ (สถาบันทางการเงิน)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การจัดประชุมระหว่างผู้บริหารของบริษัทฯ กับเจ้าหน้าที่</li> <li>การประชุมนักวิเคราะห์</li> <li>พบปะหารือ ทั้งที่สำนักงานของบริษัทฯ และ Online</li> <li>การจัดทำรายงานประจำปี</li> <li>การจัดทำสัญญา ข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ปฏิบัติตามเงื่อนไขในสัญญาเงินกู้</li> <li>ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเมื่อธนาคารมีความจำเป็นต้องขอข้อมูลบริษัทฯ</li> <li>โอกาสในการใช้บริการด้านการเงินกับธนาคารแบบครบวงจร และเป็นคู่ค้าที่ดีต่อกัน</li> <li>ความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ</li> <li>การบริหารจัดการความเสี่ยงองค์กร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ปฏิบัติตามเงื่อนไขในสัญญาเงินกู้ อย่างเคร่งครัด</li> <li>ปฏิบัติตามกฎของสถาบันการเงิน ภาครัฐอย่างเคร่งครัด</li> <li>ตอบข้อซักถามแก่เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อเมื่อมีข้อสงสัย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>หาโอกาสใช้บริการด้านการเงินกับสถาบันการเงินอย่างครบวงจรยิ่งขึ้น และทันต่อนวัตกรรมด้านการเงิน</li> </ul>

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม	ความคาดหวัง/ความสนใจ	หัวข้อในรายงาน/การตอบสนองของบริษัทฯ	เป้าหมาย/แผนงานปีต่อไป
หน่วยงานราชการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>การประชุมระหว่างบริษัทและหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง</li> <li>การพบปะ ชี้แจง พุดคุยในโอกาสต่างๆ</li> <li>เข้าร่วมและสนับสนุนโครงการของหน่วยงานราชการ</li> <li>การเยี่ยมชมกิจการของหน่วยงานราชการ</li> <li>การเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์</li> <li>การตอบสนองต่อการร้องขอในการเปิดเผยข้อมูล</li> <li>การจัดทำรายงานประจำปี</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การปฏิบัติตามกฎหมาย</li> <li>ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็ว</li> <li>การสนับสนุนโครงการของหน่วยงานราชการ</li> <li>การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมในการสะท้อนความคิดเห็น</li> <li>ความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้อง</li> <li>ตรวจสอบการปฏิบัติงานของสายงานต่างๆ ภายในบริษัทฯ</li> <li>ชี้แจงและนำส่งข้อมูลที่ถูกต้องแก่หน่วยงานราชการภายในระยะเวลาที่กำหนด</li> <li>ควบคุมและปฏิบัติตามกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อม และมาตรฐาน ISO 14001</li> <li>บริหารจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยตามมาตรฐาน ISO 45001</li> <li>สนับสนุนและให้ความร่วมมือกับภาครัฐในการส่งเสริมการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นโดยการเชิญเจ้าหน้าที่มาเยี่ยมชมธุรกิจของบริษัทฯ</li> <li>ขอคำแนะนำจากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อปฏิบัติตามขั้นตอนที่ถูกต้อง และนำมาปรับปรุงระบบภายในบริษัทสอดคล้องกับขั้นตอนดังกล่าว ให้ขั้นตอนต่างรวดเร็วขึ้น</li> </ul>