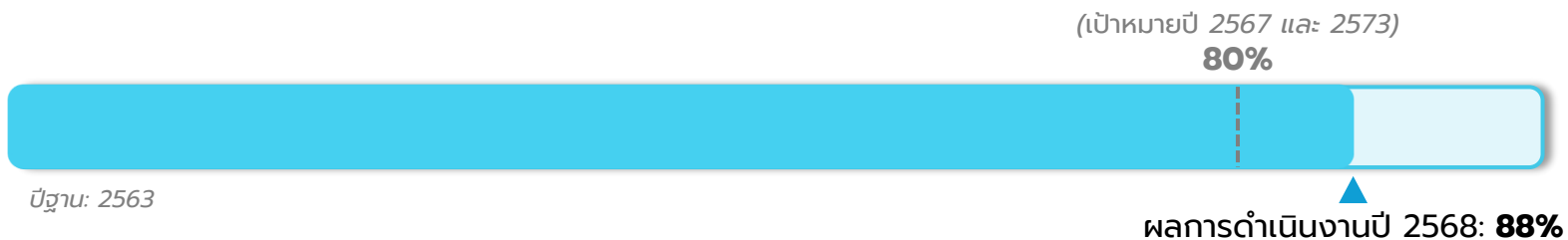


การสร้างความปลอดภัยกับผู้มีส่วนได้เสีย

เป้าหมายและผลการดำเนินงาน

เป้าหมายระยะยาวปี 2573

คะแนนความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียต่อประเด็นด้าน ESG ไม่ต่ำกว่า **80%**



เป้าหมายปี 2568

คะแนนความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียต่อประเด็นด้าน ESG ไม่ต่ำกว่า **80%**

ผลการดำเนินงานปี 2568:



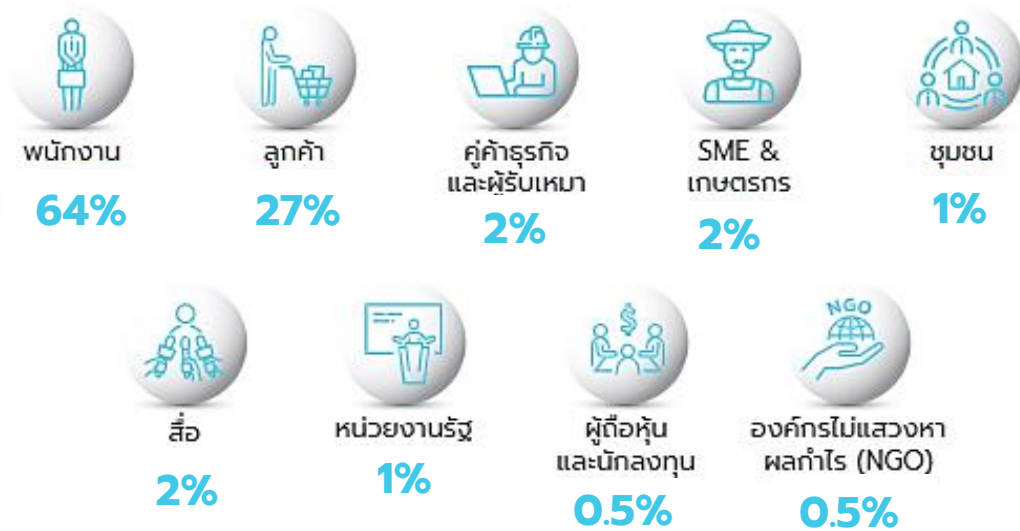
ตามเป้าหมาย

88% ได้รับคะแนนความพึงพอใจประเด็น ESG จากผู้มีส่วนได้เสีย

- คะแนนความผูกพันของผู้มีส่วนได้เสียภายนอก **93%**
- คะแนนความผูกพันของพนักงาน **85%**
- คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า **86%**

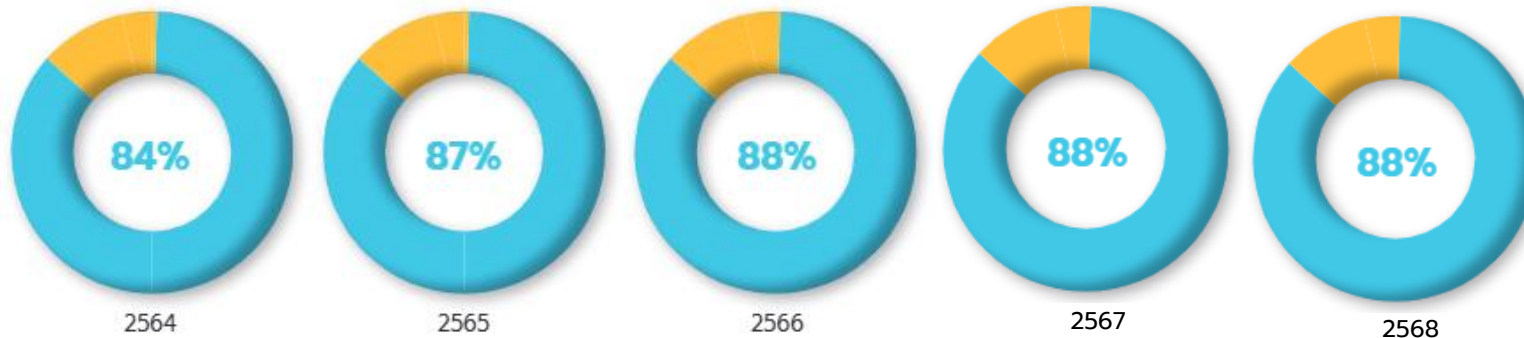
ผลสำรวจความผูกพันของด้าน ESG ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จัดทำในช่วงเดือนมีนาคม 2568 จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี จำนวน 781 คน ดังนี้



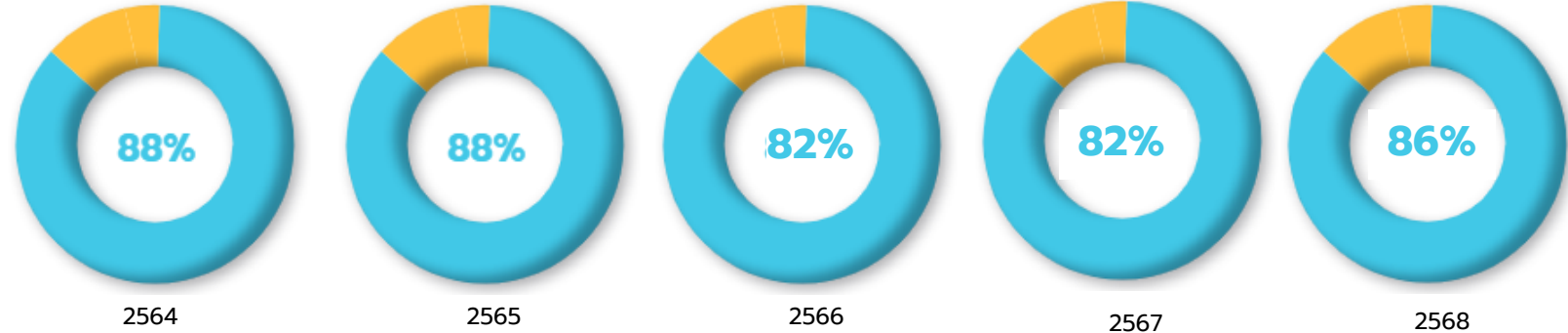
ความผูกพันของด้าน ESG ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป้าหมาย
ปี 2568
= 80%



การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า %

เป้าหมาย
ปี 2568
= 80%

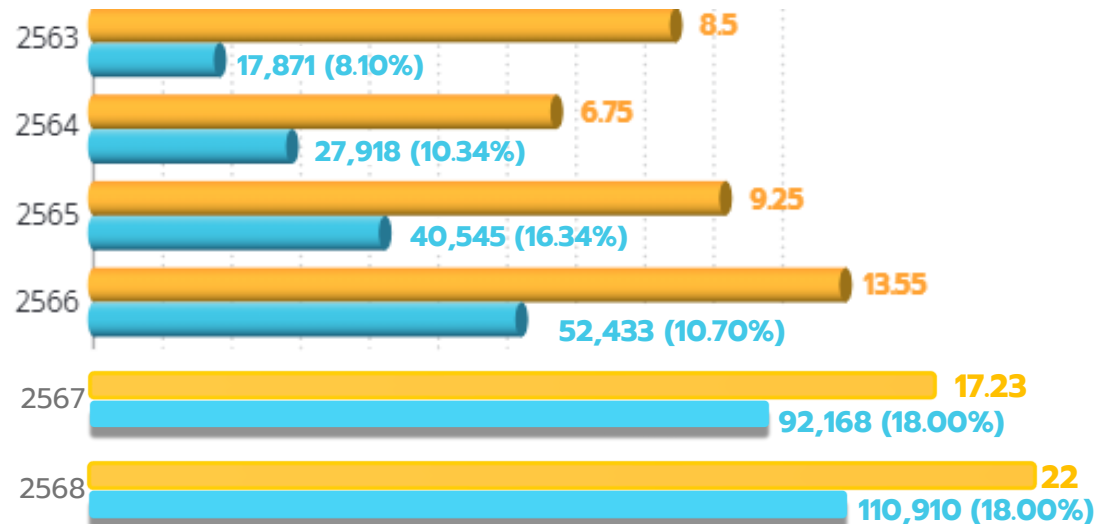


การขยายฐานลูกค้าออนไลน์

บริษัทฯ ตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่สังคมดิจิทัล และสังคมไร้เงินสด รวมถึงสถานการณ์ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ซึ่งส่งผลให้พฤติกรรมในการซื้อสินค้าของลูกค้าเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง และคาดหวังความสะดวกสบาย และความรวดเร็วในการทำธุรกรรมซื้อขายและใช้บริการ โดยช่องทางการจัดจำหน่าย ออนไลน์ มีความเติบโตอย่างรวดเร็วทั้งในแง่จำนวนลูกค้า และยอดขาย



เป้าหมายปี 2568 **ลูกค้าออนไลน์ > 15%**, **รายได้จากช่องทางออนไลน์ > 15%**





■ สัดส่วนลูกค้าออนไลน์ (%)

■ รายได้จากช่องทางออนไลน์ (ล้านบาท)

ปัจจัยประเด็นความสำคัญด้านความยั่งยืนจากช่องทางต่าง ๆ

ข้อมูลป้อนกลับที่ได้จากแหล่งต่าง ๆ จะถูกนำมารวบรวมวิเคราะห์เป็นประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน แม้ว่าข้อมูลเชิงลบ เช่น ข้อร้องเรียน กรณีละเมิดสิทธิผู้บริโภค ฯลฯ โดยถือเป็นประเด็นเชิงลบ ในขณะที่ข้อมูลป้อนกลับเชิงบวก เช่น ข้อเสนอแนะ ความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้เสียภายนอก จะได้รับการนำมาพิจารณาเป็นประเด็นเชิงบวกด้วยเช่นกัน ตัวอย่างเช่น ข้อเสนอแนะจากองค์กรอิสระ เพื่อป้องกันขยะพลาสติกตกค้างในทะเล ได้รับการนำมาพิจารณาเป็นประเด็นใหม่ในปีนี้ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงด้านการดำเนินธุรกิจที่เริ่มมีแรงงานข้ามชาติมาปฏิบัติงานภายในศูนย์จำหน่ายสินค้า ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญจากความเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานที่ต้องวิเคราะห์ความเสี่ยงประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน และการไม่เลือกปฏิบัติ และความปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้น

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการสื่อสาร	ความคาดหวัง / การเปลี่ยนแปลง / การดำเนินงาน	ประเด็นความยั่งยืน
 ผู้ถือหุ้น และนักลงทุน (ผู้มีส่วนได้เสียภายนอก)	<ul style="list-style-type: none"> การประชุมผู้ถือหุ้นประจำปี การประชุมกับนักวิเคราะห์รายไตรมาส กิจกรรมนักลงทุนสัมพันธ์ 	<ul style="list-style-type: none"> การเปิดเผยข้อมูลที่ต้อง ครบถ้วน และทันต่อเหตุการณ์ ความโปร่งใสในการบริหารจัดการ ปกป้องสิทธิผู้ถือหุ้น ศักยภาพการแข่งขัน และการเติบโตทางธุรกิจ ปฏิบัติตามข้อกำหนดจากตลาดหลักทรัพย์ด้าน CG และการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส 	<ul style="list-style-type: none"> การกำกับดูแลกิจการ การสร้าง ความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสีย สินค้า และบริการที่เป็นนวัตกรรม ความปลอดภัยทางไซเบอร์ และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล
 พนักงาน (ผู้มีส่วนได้เสียภายใน)	<ul style="list-style-type: none"> การสำรวจความผูกพันด้าน ESG ประจำปี ช่องทางสื่อสาร และรับข้อร้องเรียน กล่องเสนอแนะ เว็บไซต์ และสายด่วน การสำรวจความผูกพันของพนักงานประจำปี การประชุมคณะกรรมการสวัสดิการรายไตรมาส 	<ul style="list-style-type: none"> ผลตอบแทน สวัสดิการ และการเติบโตในสายงาน สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย และอุปกรณ์ เพื่อความปลอดภัย สมดุลการทำงานและชีวิตส่วนตัว การพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงานในอนาคต ความเท่าเทียม การไม่เลือกปฏิบัติ การยอมรับความหลากหลาย และการอยู่ร่วมกัน โดยเฉพาะแรงงานข้ามชาติที่ทำงานในสาขา 	<ul style="list-style-type: none"> สิทธิมนุษยชน – การไม่เลือกปฏิบัติ สุขภาพ และความปลอดภัย การพัฒนาทุนมนุษย์ สิทธิมนุษยชน - แรงงานข้ามชาติในงานบริการ (หัวข้อใหม่) สิทธิมนุษยชน - การเลือกปฏิบัติ (หัวข้อใหม่)
 ลูกค้า (ผู้มีส่วนได้เสียภายนอก)	<ul style="list-style-type: none"> การสำรวจความผูกพันด้าน ESG ประจำปี ช่องทางรับข้อร้องเรียน เว็บไซต์ และศูนย์รับข้อร้องเรียน 	<ul style="list-style-type: none"> การจัดส่งที่ตรงเวลา สินค้ามีคุณภาพ ปลอดภัย และสร้างสุขภาวะที่ดีของผู้บริโภค ราคาเหมาะสมต่อภาวะเศรษฐกิจ มีปริมาณเพียงพอ ไม่ขาดแคลน หลากหลายสินค้าที่มีข้อมูลน่าเชื่อถือ และสอบย้อนกลับได้ การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล สินค้า และบริการที่ส่งเสริมศักยภาพการแข่งขันของลูกค้ากลุ่มผู้ประกอบการ 	<ul style="list-style-type: none"> การบริหารห่วงโซ่อุปทาน สินค้าส่งเสริมสุขภาพ และสุขภาวะ สินค้า และบริการที่มีนวัตกรรม ความปลอดภัยทางไซเบอร์ และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล การศึกษา และลดความเหลื่อมล้ำ

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการสื่อสาร	ความคาดหวัง / การเปลี่ยนแปลง / การดำเนินงาน	ประเด็นความยั่งยืน
 <p>คู่ค้า (ผู้มีส่วนได้เสียภายนอก)</p>	<ul style="list-style-type: none"> การสำรวจความผูกพันด้าน ESG ประจำปี การตรวจประเมินคู่ค้า และโปรแกรมพัฒนาคู่ค้า การตรวจประเมินพนักงาน 	<ul style="list-style-type: none"> สนับสนุนสินค้าจากผู้ประกอบการรายงาน และเกษตรกรในท้องถิ่น ขั้นตอนการคัดเลือกคู่ค้าอย่างโปร่งใส เป็นธรรม เพิ่มความเข้าใจด้านข้อกำหนดด้านการรับรองสินค้าเกษตรยั่งยืน 	<ul style="list-style-type: none"> สร้างงานแก่ผู้รับเหมา และคนงานในท้องถิ่น การบริหารห่วงโซ่อุปทาน การสร้างความผูกพันต่อผู้มีส่วนได้เสีย
 <p>ผู้รับเหมา (ผู้มีส่วนได้เสียภายนอก)</p>	<ul style="list-style-type: none"> การสำรวจความผูกพันด้าน ESG ประจำปี Complaint and suggestions channels ประชุมผู้รับเหมา การตรวจประเมินพนักงาน 	<ul style="list-style-type: none"> การคัดเลือกผู้รับเหมาอย่างโปร่งใส เป็นธรรม สร้างความเข้าใจการปฏิบัติด้านแรงงาน และสิทธิมนุษยชนตามคู่มือการปฏิบัติของคู่ค้า (Supplier Code of Conduct) ส่งเสริมความรู้การป้องกันอุบัติเหตุระหว่างขนส่ง 	<ul style="list-style-type: none"> การสร้างงาน และอาชีพให้กับผู้ประกอบการท้องถิ่น การบริหารห่วงโซ่อุปทาน สิทธิมนุษยชน และการปฏิบัติด้านแรงงาน สุขภาพ และ ความปลอดภัย - อุบัติเหตุบนท้องถนน
 <p>ชุมชน (ผู้มีส่วนได้เสียภายนอก)</p>	<ul style="list-style-type: none"> การสำรวจความผูกพันด้าน ESG ประจำปี ช่องทางสื่อสาร และรับข้อร้องเรียน กล่อง เสนอแนะ เว็บไซต์ และศูนย์รับข้อร้องเรียน การพูดคุย และพบปะกับตัวแทนชุมชน 	<ul style="list-style-type: none"> ร่วมมือกับองค์กรท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน สร้างงาน และอาชีพให้กับสมาชิกในชุมชน ป้องกันอุบัติเหตุ และผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมต่อชุมชน ร่วมกิจกรรมชุมชน บริจาค และมอบอาหาร น้ำดื่มในช่วงภาวะวิกฤต สนับสนุนการศึกษาของนักเรียนในชุมชน 	<ul style="list-style-type: none"> สร้างงาน และเศรษฐกิจให้แก่ชุมชนโดยรอบ ควบคุมน้ำเสีย และขยะ ป้องกันผลกระทบด้านความปลอดภัย และสุขภาพต่อชุมชน การเข้าถึงอาหาร และส่งเสริมโภชนาการ การศึกษา เพื่อลดความเหลื่อมล้ำของคนในชุมชน
 <p>สถาบันการเงิน (ผู้มีส่วนได้เสียภายนอก)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ช่องทางสื่อสารทางอีเมล การประชุมอย่างสม่ำเสมอ เอกสารรายงานผลการดำเนินงาน เช่น รายงานประจำปี และงบการเงิน 	<ul style="list-style-type: none"> ปฏิบัติตามข้อกำหนดโดยยึดหลักความถูกต้อง โปร่งใส การชำระหนี้ตรงตามเงื่อนไข และปฏิบัติตามสัญญา เพิ่มการเปิดเผยข้อมูลเป้าหมาย และแผนงานด้านการเปลี่ยนแปลง ภูมิอากาศ เพิ่มกิจกรรมส่งเสริมด้านชุมชน สังคม และการสนับสนุนเกษตรกร ท้องถิ่น 	<ul style="list-style-type: none"> การทำกับดุกแลกิจการ การสร้างงาน และรายได้ให้ท้องถิ่น เป้าหมาย และแผนงานการปรับตัวต่อ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการสื่อสาร	ความคาดหวัง / การเปลี่ยนแปลง / การดำเนินงาน	ประเด็นความยั่งยืน
 <p>ภาครัฐ (ผู้มีส่วนได้เสียภายนอก)</p>	<ul style="list-style-type: none"> จัดการประชุมร่วมกับหน่วยงานรัฐ การนำหน่วยงานภาครัฐเข้าเยี่ยมชม การปฏิบัติงาน การลงนามความร่วมมือกับหน่วยงาน ภาครัฐ (MOU) 	<ul style="list-style-type: none"> ดำเนินงานสอดคล้องตามกฎหมาย และข้อกำหนด สนับสนุนกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน สังคม และ สิ่งแวดล้อม นำโมเดล BCG มาปฏิบัติ และปกป้องทรัพยากรธรรมชาติ ส่งเสริม และปกป้องสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่คุณค่า ให้ความร่วมมือกับภาครัฐ เพื่อป้องกันการขาดแคลนอาหาร จากอุปสงค์ และอุปทาน รวมถึงควบคุม หรือ ลดราคา เพื่อ ช่วยผู้บริโภคจากปัญหาเศรษฐกิจ 	<ul style="list-style-type: none"> การทำกับดักแล็กกิจการ การบริหารห่วงโซ่อุปทาน สิทธิมนุษยชน และการปฏิบัติด้านแรงงาน เศรษฐกิจหมุนเวียน การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพ ภูมิอากาศ การดูแลทรัพยากรน้ำ ความมั่นคงทางอาหาร และการเข้าถึง โภชนาการ
 <p>สื่อมวลชน (ผู้มีส่วนได้เสียภายนอก)</p>	<ul style="list-style-type: none"> การสำรวจความผูกพันด้าน ESG ปูรมีประจำปี ช่องทางการสื่อสารภายนอก ได้แก่ เป็น ราชต์ สังคมออนไลน์ อีเมล รายการโทรทัศน์ ฯลฯ การแถลงข่าว และให้สัมภาษณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> การสื่อสารที่ชัดเจน ข้อมูลที่ถูกต้อง ทันต่อเวลา กลยุทธ์ของบริษัทฯ ที่อาจส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจสังคม และ สิ่งแวดล้อม 	<ul style="list-style-type: none"> ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ การสร้างเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
 <p>สถาบันจัดอันดับ ด้าน ESG และ NGO (ผู้มีส่วนได้เสียภายนอก)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ประชุมหารือ และแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การค้นคว้าวิจัย ร่วมโครงการเปิดเผยข้อมูล เพื่อจัดอันดับ 	<ul style="list-style-type: none"> สิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่อุปทาน การคัดเลือกคู่ค้าด้วยเกณฑ์ด้าน ESG กลยุทธ์การลดการปล่อยคาร์บอนของบริษัทฯ รวมถึงห่วงโซ่ อุปทาน การเปิดเผยข้อมูลการเงินที่เกี่ยวข้องกับความหลากหลายทาง ชีวภาพ การป้องกันขยะพลาสติกในทะเล ส่งเสริมความเท่าเทียมทางเพศของผู้ประกอบการในกลุ่มคู่ค้า 	<ul style="list-style-type: none"> การบริหารห่วงโซ่คุณค่า การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพ ภูมิอากาศ บรรพบุรุษที่ยั่งยืน การปกป้องระบบนิเวศ และความ หลากหลาย ทางชีวภาพ สิทธิมนุษยชน - ชนเผ่าพื้นเมือง (หัวข้อ ใหม่) สิทธิมนุษยชน - การเลือกปฏิบัติในห่วงโซ่ อุปทาน (หัวข้อใหม่)