

## แนวทางการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจเพื่อให้สอดคล้องต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยเคารพสิทธิและปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นธรรม รับฟังความคิดเห็น สร้างความเข้าใจและความเชื่อมั่น เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างยั่งยืน และรักษาความสัมพันธ์อันดี กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มผ่านการดำเนินนโยบายการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Engagement Policy) โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

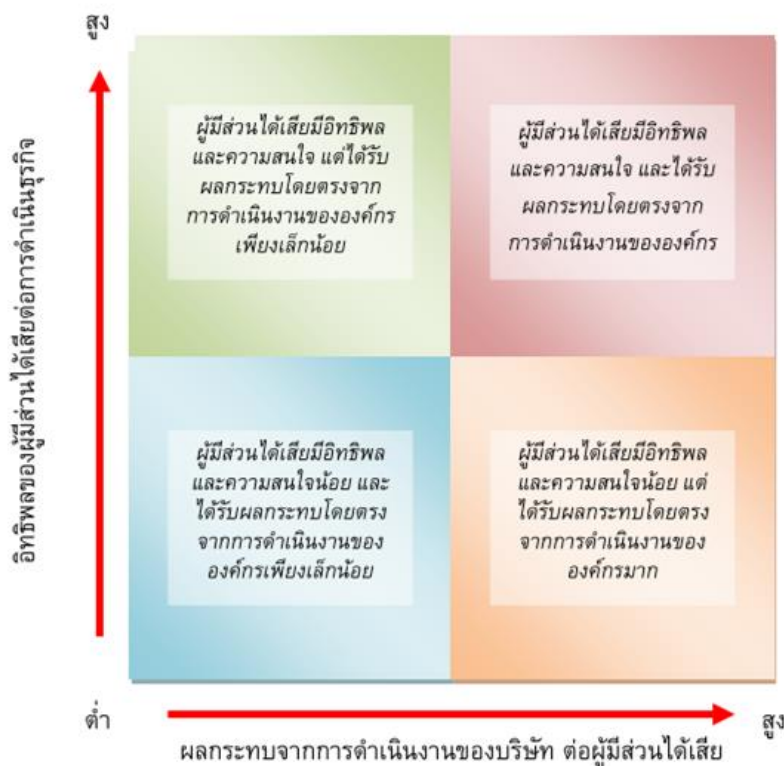
1. เป็นแนวทางและช่องทางการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข้อคิดเห็น อย่างมีประสิทธิภาพ
2. รับฟังความคิดเห็น ข้อห่วงกังวล และทัศนคติของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม และตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสม
3. นำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการทำงานต่างๆ ของบริษัท

### กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท

1	ลูกค้า	บุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กร ที่ซื้อสินค้าและบริการของบริษัทไปใช้ใน ชีวิตประจำวัน หรือเพื่อนำไปใช้อำนวยความสะดวกในการดำเนินธุรกิจ
2	พนักงาน	พนักงานของกลุ่มทรูทุกคนที่ปฏิบัติหน้าที่ภายใต้สัญญาจ้างงานในทุก ตำแหน่ง
3	พันธมิตรทางธุรกิจ และคู่ค้า	บุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กร ที่จัดหาวัตถุดิบ สินค้า คอนเทนเนอร์ และ บริการต่างๆ ให้แก่บริษัท ไปจนถึงการกระจายสินค้าไปยังช่องทางต่างๆ ให้แก่บริษัท และช่วยจัดจำหน่ายสินค้าและบริการของบริษัท ให้แก่ลูกค้า โดยตรง
4	ผู้ถือหุ้น และเจ้าหนี้	บุคคล หรือองค์กรที่มาร่วมลงทุนกับบริษัท ไม่ว่าจะเป็นการลงทุนด้วย สิทธิประโยชน์ หรือสิ่งจูงใจสิทธิประโยชน์ หรือสถาบันที่มีสิทธิ์เรียกร้องต่อบริษัทให้ จ่ายชำระหนี้ ที่เกิดจากการกู้ยืมเงินในการดำเนินธุรกิจ
5	หน่วยงานของรัฐ	หน่วยงานของรัฐ ส่วนราชการต่างๆ หมายรวมถึงรัฐวิสาหกิจ ที่มีหน้าที่ใน การออกกฎหมาย หรือข้อกำหนดต่างๆ ไปจนถึงการกำกับดูแลการดำเนิน ธุรกิจของบริษัท
6	ชุมชนและสังคม	ชุมชน กลุ่มบุคคล ที่ได้รับผลประโยชน์ หรืออาจได้รับผลกระทบจากการ ดำเนินธุรกิจ

บริษัทฯ กำหนดแนวปฏิบัติในการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสีย ตามแนวทางสากล AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) ภายใต้หลักสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ 1. การประเมิน ประเด็นสำคัญ (Materiality) 2. การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย (Inclusivity) 3. การตอบสนองต่อความ คาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย (Responsiveness) และ มาตรฐานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ISO26000 ภายใต้หลักการ 7 ประการ ได้แก่ 1. การกำกับดูแลองค์กร (Organizational Governance) 2. สิทธิ มนุษยชน (Human Rights) 3. การปฏิบัติด้านแรงงาน (Labor Practices) 4. สิ่งแวดล้อม (The Environment) 5. การปฏิบัติดำเนินงานอย่างเป็นธรรม (Fair Operating Practices) 6. ประเด็นด้าน ผู้บริโภค (Consumer Issues) 7. การมีส่วนร่วมและพัฒนาชุมชน (Community Involvement and Development)

บริษัทฯ ประเมินผู้มีส่วนได้เสีย 6 กลุ่ม โดยใช้ตารางประเมินผู้มีส่วนได้เสียแบบเมทริกซ์ 4x4



โดยได้กำหนดแนวทางการชี้แจงและจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสีย การจัดทำแผนการมีส่วนร่วมการพัฒนาศักยภาพของผู้มีส่วนได้เสียตามความเหมาะสม และการติดตามและรายงานผล เพื่อการนำไปปฏิบัติอย่างสอดคล้อง เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งองค์กร

### แนวทางการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

#### 1. นโยบายการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย:

กลุ่มทรูดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใสและเป็นไปตามจรรยาบรรณธุรกิจ มุ่งมั่นที่จะส่งเสริมหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนตลอดจนความรับผิดชอบต่อสังคม โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม บริษัท เคารพสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มและปฏิบัติด้วยความเป็นธรรม โดยรับฟังความต้องการและข้อกังวลของผู้มีส่วนได้เสีย และทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียเพื่อสร้างความไว้วางใจ ความเข้าใจและความร่วมมือในประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียสนใจ ครอบคลุมประเด็นด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

#### 2. วัตถุประสงค์ของแนวทางการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

- เพื่อระบุช่องทางการสื่อสารระหว่างผู้มีส่วนได้เสียกับบริษัท
- เพื่อรับความคิดเห็นและข้อกังวลจากผู้มีส่วนได้เสีย
- เพื่ออำนวยความสะดวกในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อมูลกับผู้มีส่วนได้เสีย
- เพื่อกำหนดขั้นตอนในการปรับปรุงการดำเนินงานของ บริษัท
- เพื่อให้มั่นใจว่าได้ตอบสนองต่อความกังวลและความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างเหมาะสม

### 3.ขอบเขต

กลุ่มทรู แบ่งผู้มีส่วนได้เสียเป็น 6 กลุ่ม ดังนี้

1. ลูกค้า
2. พนักงาน
3. พันธมิตรทางธุรกิจและคู่ค้า
4. ผู้ถือหุ้น และเจ้าหน้าที่
5. หน่วยงานของรัฐ
6. ชุมชนและสังคม

### 4.บทบาทและความรับผิดชอบ

โดยคณะกรรมการการพัฒนาอย่างยั่งยืนของทรูคอร์ปอเรชั่น สำนักงานยุทธศาสตร์และการพัฒนาที่ยั่งยืนและหน่วยธุรกิจที่มีการติดต่อกับผู้มีส่วนได้เสีย

### 5.การระบุผู้มีส่วนได้เสีย

ทรูคอร์ปอเรชั่น ระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามปัจจัย 5 ข้อ ต่อไปนี้

- บุคคลหรือองค์กรที่ ทรู คอร์ปอเรชั่น มีภาระผูกพันทางกฎหมาย เช่น ข้อตกลงตามสัญญา
- บุคคลหรือองค์กรที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของทรู
- บุคคลหรือองค์กรที่พึ่งพาผลิตภัณฑ์บริการหรือกิจกรรมอื่น ๆ ของทรู
- บุคคลหรือองค์กรที่ทำธุรกรรมทางการเงินกับทรู
- บุคคลหรือองค์กรที่ให้ความคิดเห็นวิเคราะห์หรือประเมินผลการดำเนินงานของทรู

### 6.การจัดหมวดหมู่และการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสีย

หมวดหมู่ของผู้มีส่วนได้เสียได้รับการจัดลำดับความสำคัญ ตามระดับของผลกระทบที่ผู้มีส่วนได้เสียได้รับจากการดำเนินงานของทรู และระดับของอิทธิพลที่ผู้มีส่วนได้เสียมีต่อการดำเนินงานของทรู

### 7.การระบุและการจัดลำดับความสำคัญของปัญหา

ประเมินประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่าง บริษัท และผู้มีส่วนได้เสียเป็นประจำทุกปี เพื่อให้แน่ใจว่าเป็นปัญหาที่เป็นสาระสำคัญและเป็นปัจจุบัน

### 8.แผนพัฒนาและการมีส่วนร่วมร่วมกับชุมชน

แผนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย ได้รับการพัฒนามบนพื้นฐานของผลการจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียและประเด็นปัญหา ก่อนการจัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย ทรูจะประเมินความสามารถของผู้มีส่วนได้เสีย (เช่น ความเข้าใจในหัวข้อของการมีส่วนร่วม) หากต้องการการเสริมสร้างศักยภาพ ทรูจะดำเนินการเสริมสร้างศักยภาพ (เช่น การฝึกอบรม การประชุมเชิงปฏิบัติการ) เพื่อช่วยให้มั่นใจว่าผู้มีส่วนได้เสียได้รับข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการมีส่วนร่วมเป็นอย่างดี กิจกรรมการมีส่วนร่วมสามารถทำได้ตั้งแต่การสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ไปจนถึงการโต้ตอบแบบสองทาง (การประชุมการสัมมนา การรับฟังสาธารณะการสำรวจ) และโครงการความร่วมมือ

### 9.การตรวจสอบ การรายงาน และการสื่อสาร

รายงานแผนและกิจกรรมการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นรายไตรมาส และสื่อสารผลลัพธ์ของการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียต่อสาธารณะในรูปแบบรายงานหรือเว็บไซต์ของบริษัทฯ

<http://www3.truecorp.co.th/new/sustain?ln=th> : ข่าวสารด้านความยั่งยืน

## 10. การลดความเสี่ยง

เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยง ทรมีการติดตามและประเมินความเสี่ยงของผู้มีส่วนได้เสีย และพัฒนาแผนการบรรเทาผลกระทบ เพื่อแก้ไขผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นตามความจำเป็น

### ภาคผนวก: แนวทางการมีส่วนร่วมของสังคมและชุมชน

ในการดำเนินโครงการการมีส่วนร่วมของชุมชน ผู้ที่รับผิดชอบควรเข้าใจพลวัตและความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทและสังคมในวงกว้าง บริษัทและผู้มีส่วนได้เสียที่เฉพาะเจาะจง ผู้มีส่วนได้เสีย และสังคม มีแนวทางดังต่อไปนี้:

1. โครงการพัฒนาสังคม
  - ก. พื้นที่มุ่งเน้นของทรู สำหรับโครงการพัฒนาสังคม
2. โครงการพัฒนาชุมชน
  - ก. การจัดการและกรอบการพัฒนาชุมชน
  - ข. ตั้งขอบเขตโครงการ
  - ค. ประเมินผลกระทบ
  - ง. จัดลำดับความสำคัญผู้มีส่วนได้เสีย
  - จ. กำหนดเครื่องมือในการประเมินชุมชน
  - ฉ. การประเมินความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - ช. ติดตามและตรวจสอบกระบวนการ

## 11. ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร

ช่องทางที่ผู้มีส่วนได้เสียสามารถติดต่อสื่อสารกับทรู ในเรื่องต่างๆ หรือสามารถติดต่อช่องทางตลอด 24 ชั่วโมงได้แก่

- ทู คอลเซ็นเตอร์ : โทร.1242
- อีเมลล์ : CSR-SD@truecorp.co.th
- เว็บไซต์ : <http://www3.truecorp.co.th>

-----