

## การจัดการผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย

### การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

HARN ให้ความสำคัญกับการบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดจนห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจโดยครอบคลุมถึงผู้ได้รับผลกระทบหรืออาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของ HARN ตั้งแต่อดีต ปัจจุบัน จนถึงอนาคต ควบคู่กับการบริหารจัดการห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้มั่นใจว่าผู้มีส่วนได้เสียได้รับการดูแลอย่างสมดุลงตามพันธกิจองค์กร โดยจัดแบ่งผู้มีส่วนได้เสียออกเป็น 7 กลุ่มหลัก ได้แก่ ผู้บริหารและพนักงาน ลูกค้า คู่ค้าและ/หรือเจ้าหนี้ คู่แข่ง ผู้ถือหุ้น ภาครัฐ ชุมชนและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ทราบถึง

มุมมองและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงาน พร้อมทั้งกำหนดแนวทางที่เหมาะสมในการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งตระหนักดีว่าการสนับสนุนและข้อคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มจะเป็นประโยชน์ในการดำเนินงานและการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยประเมินจากผลกระทบและอิทธิพลที่เกิดขึ้นระหว่างกัน ตามแนวทางดังต่อไปนี้

|  |   |  |
|--|---|--|
|  <p>พนักงาน</p>                               | <p>สนับสนุนการพัฒนาความสามารถการทำงานระดับมืออาชีพอย่างต่อเนื่องให้ความมั่นใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานทัดเทียมบริษัทชั้นนำเพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร</p>         | <p><b>ช่องทางสื่อสาร</b> การประชุม, LINE AD, ประกาศบริษัท, อินทราเน็ต, อีเมล</p> <p><b>ความคาดหวัง</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>มีสภาพการทำงานที่ยุติธรรม มีโอกาสเติบโตและก้าวหน้า</li> <li>มีความปลอดภัยและถูกสุขอนามัย</li> <li>มีสวัสดิการที่เหมาะสม</li> </ul> <p><b>ผลดำเนินงาน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ปัญหาแรงงานหรือการร้องเรียน เท่ากับ 0%</li> <li>เทียบกับตลาดแรงงานทุกปี : กลุ่มงานส่วนกลาง อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน กลุ่มงานขายและบริการ สูงกว่าตลาดเฉลี่ย</li> <li>อุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน เท่ากับ 0.40%</li> <li>จำนวนพนักงานที่มีการวัดผลตามเกณฑ์ คิดเป็น 100%</li> <li>ความพึงพอใจต่อการทำงาน เท่ากับ 81.49%</li> </ul> |
|  <p>ลูกค้า</p>                                | <p>สร้างความพึงพอใจและความผูกพันแก่ลูกค้า โดยผ่านกระบวนการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพระดับมาตรฐานสากลด้วยราคาเป็นธรรม</p>   | <p><b>ช่องทางสื่อสาร</b> การเข้าเยี่ยมพบ, LINE AD, FB, Website, การประชุมสัมมนา</p> <p><b>ความคาดหวัง</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ส่งมอบสินค้าและบริการตามข้อตกลง</li> <li>พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ ในสินค้า/บริการ สามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ อย่างถูกต้อง</li> <li>ได้รับการบริการหลังการขายตรงเวลา</li> </ul> <p><b>ผลดำเนินงาน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>การร้องเรียนด้านสินค้า/บริการ เท่ากับ 0.009%</li> <li>จำนวนเฉลี่ยพนักงานที่มีการอบรมด้านสินค้า/บริการ คิดเป็น 1.7 ชั่วโมง</li> <li>ความพึงพอใจลูกค้า เท่ากับ 91.18%</li> </ul>  |
|  <p>คู่ค้าและ/หรือเจ้านิ</p>                  | <p>ดำเนินธุรกิจร่วมกันบนพื้นฐานของความ เป็นธรรมมุ่งสร้างความไว้วางใจ ความสัมพันธ์และความร่วมมือที่ดี เพื่อพัฒนาศักยภาพและประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจร่วมกันในระยะยาว</p> | <p><b>ช่องทางสื่อสาร</b> การเข้าเยี่ยมพบ, Website, อีเมล, การประชุมสัมมนา การประเมินผลผู้ขาย</p> <p><b>ความคาดหวัง</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>มีความเป็นธรรม ปฏิบัติตามข้อตกลงการค้า</li> <li>ได้รับทราบข่าวสาร และนโยบายการซื้อขายที่ครบถ้วน</li> <li>ได้รับทราบปัญหาและแนวทางการแก้ไขอย่างตรงไปตรงมา</li> </ul> <p><b>ผลดำเนินงาน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>การประเมินผลผู้ขาย ปีละ 2 ครั้ง</li> <li>ผลการประเมินผู้ขายในประเทศ ปี 2564 เท่ากับ 96.34% และ 96.73%</li> <li>ผลการประเมินผู้ขายต่างประเทศ ปี 2564 เท่ากับ 96.69% และ 95.52%</li> </ul>  |
|  <p>คู่แข่ง</p>                             | <p>ปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้าสอดคล้องกับนโยบายและกรอบกติกาสากลของการแข่งขันอย่างเสรี ภายใต้กรอบกฎหมายที่เกี่ยวกับการแข่งขันทางการค้าและกติกาการแข่งขันที่เป็นธรรม</p>     |  |
|  <p>ผู้ถือหุ้น</p>                          | <p>ดำเนินธุรกิจเชิงพาณิชย์ สามารถสร้างผลตอบแทนที่ดี และมีการขยายธุรกิจให้เติบโตต่อเนื่องอย่างยั่งยืน</p>  | <p><b>ช่องทางสื่อสาร</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>การประชุมผู้ถือหุ้น</li> <li>งานแถลงผลประกอบการ Opportunity Day</li> <li>เว็บไซต์นักลงทุนสัมพันธ์</li> </ul> <p><b>ความคาดหวัง</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>การเติบโตของธุรกิจอย่างยั่งยืน</li> <li>ได้รับผลตอบแทนอย่างต่อเนื่อง</li> <li>การดำเนินธุรกิจมีความโปร่งใส มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี</li> </ul> <p><b>ผลดำเนินงาน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>พัฒนาไซลูชั่นและบริการให้ครบวงจร</li> <li>จ่ายเงินปันผลไม่น้อยกว่าร้อยละ 40</li> <li>คะแนน CG Score ระดับ "ดีเลิศ"</li> </ul>   |
|  <p>ภาครัฐ</p>                              | <p>สนับสนุนนโยบายของภาครัฐเพื่อเสริมสร้างการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ</p>   | <p><b>ช่องทางสื่อสาร</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>เว็บไซต์ www.ham.co.th</li> <li>การเข้าพบเจ้าหน้าที่ตามแจ้ง</li> <li>การส่งรายงานประจำเดือน</li> </ul> <p><b>ความคาดหวัง</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ข้อบังคับและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง</li> <li>ดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบและมีความโปร่งใส</li> </ul> <p><b>ผลดำเนินงาน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ไม่มีเบี้ยปรับจากการละเลยการปฏิบัติตามกฎหมาย</li> <li>เข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่าย โครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน (CAC)</li> <li>คะแนน CG Score ระดับ "ดีเลิศ"</li> </ul>                          |
|  <p>ชุมชน<br/>สังคม และ<br/>สิ่งแวดล้อม</p> | <p>เป็นองค์กรที่ดีของสังคม ดำเนินธุรกิจที่มีการบริหารจัดการผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากล และมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีแก่สังคมชุมชน</p>                   |  |