



3. การขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน



3.1 กลยุทธ์ความยั่งยืนและภาพรวมการดำเนินงานประจำปี

The MR. D.I.Y. Way: กลยุทธ์และบทสรุปความสำเร็จประจำปี

ความยั่งยืนถูกหลอมรวมอยู่ในกระบวนการดำเนินธุรกิจหลักของ MR. D.I.Y. โดยไม่ได้เป็นเพียงเป้าหมายรอง หากแต่เป็นรากฐานสำคัญของพันธกิจองค์กรในการส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพในราคาที่คุณค่าอย่างยิ่งให้แก่คนไทย

ท่ามกลางความท้าทายทางเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป บริษัทฯ มีความเชื่อมั่นว่า “คุณค่า” และ “ความรับผิดชอบต่อ” ต้องก้าวไปพร้อมกัน พันธสัญญา “ราคาถูกคุ่มเสมอ (Always Low Prices)” สะท้อนแนวทางการบริหารจัดการที่มุ่งยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ควบคู่ไปกับการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและการสร้างคุณค่าทางสังคม เพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารจัดการต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพจะนำไปสู่การลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมโดยตรง บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะสร้างระบบนิเวศการค้าปลีกที่ก่อให้เกิดมูลค่าร่วมในระยะยาวแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย โดยขับเคลื่อนผ่านเสาหลักทางกลยุทธ์และผลการดำเนินงานที่สำคัญดังนี้

1. กลยุทธ์ความยั่งยืน: “D.I.Y. เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน”

กลยุทธ์ “D.I.Y. เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน” เป็นกรอบกลยุทธ์ในการบูรณาการหลักการ ESG สิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล) เข้าสู่ดีเอ็นเอของแบรนด์ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่า MR. D.I.Y. จะยังคงนำเสนอสินค้าราคาถูกในขณะที่สร้างผลลัพธ์เชิงบวกต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม กลยุทธ์นี้เป็นมากกว่าการสร้างภาพลักษณ์แบรนด์ แต่เป็นการสร้างมูลค่าระยะยาวผ่าน 3 เสาหลักเชิงกลยุทธ์:

1.1 การขับเคลื่อนการเติบโตอย่างรับผิดชอบ (Drive Responsible Growth)

เสาหลักนี้สะท้อนถึงความมุ่งมั่นด้านธรรมาภิบาล เพื่อให้มั่นใจว่าการขยายธุรกิจตั้งอยู่บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์และความรับผิดชอบต่อ

- ห่วงโซ่อุปทานที่ยั่งยืน: บริษัทฯ ผนวกแนวคิดในการจัดหาสินค้าอย่างมีจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อในห่วงโซ่อุปทานเข้ากับการดำเนินงาน เพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงและรักษามาตรฐานความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์
- ความยั่งยืนที่เข้าถึงได้: บริษัทฯ ใช้ประโยชน์จากการจัดหาสินค้าเชิงกลยุทธ์ เพื่อทำให้การดำเนินชีวิตอย่างยั่งยืนเป็นสิ่งที่ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงได้ พร้อมทั้งส่งเสริมการตลาดที่ใส่ใจอย่างมีความรับผิดชอบต่อโดยไม่เพิ่มภาระด้านราคา

1.2 นวัตกรรมเพื่อประสิทธิภาพด้านสิ่งแวดล้อม (Innovate for Environmental Efficiency)

เสาหลักนี้สะท้อนถึงความพยายามด้านสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

- การจัดการพลังงานและกลยุทธ์ด้านสภาพภูมิอากาศ: บริษัทฯ ใช้แนวคิดร้านค้าประหยัดพลังงาน ควบคู่ไปกับการนำนวัตกรรมมาปรับใช้ในการดำเนินงาน เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมสภาพภูมิอากาศ
- ระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circularity): บริษัทฯ มุ่งมั่นในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการบูรณาการแนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียนเข้ากับโมเดลธุรกิจเพื่อลดของเสียและบรรเทาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นรูปธรรม

1.3 การสร้างผลลัพธ์เชิงบวกต่อชุมชน (Yield Positive Impact for Communities)

เสาหลักนี้แสดงถึงคุณค่าทางสังคมที่บริษัทฯ สร้างขึ้น เพื่อให้มั่นใจว่าการเติบโตของธุรกิจนั้นเป็นไปอย่างทั่วถึงและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม

- การสนับสนุนชุมชนและสังคม: บริษัทฯ ใช้ประโยชน์จากเครือข่ายร้านค้าที่ครอบคลุมทั่วประเทศ ในการสร้างคุณค่าชุมชนแก่ชุมชนท้องถิ่นอย่างเป็นรูปธรรม ผ่านโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ที่ตอบโจทย์ความต้องการของพื้นที่และการสร้างความเท่าเทียมในสังคม
- การเติบโตทางเศรษฐกิจที่ทั่วถึง: ด้วยการสร้างงานที่มั่นคงและการส่งเสริมความก้าวหน้าทางวิชาชีพทั่วประเทศไทย

ผลการดำเนินงานที่สำคัญในปี 2568: ความสำเร็จเชิงกลยุทธ์และก้าวสำคัญ

การกำกับดูแลกิจการและความเป็นผู้นำตลาด

- ประสบความสำเร็จในการเสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนต่อประชาชนเป็นครั้งแรก (IPO) เมื่อวันที่ 5 พฤศจิกายน 2568 เพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งด้านธรรมาภิบาลและความโปร่งใสของบริษัทฯ
- ขยายสาขาครอบคลุมครบทั้ง 77 จังหวัด เพื่อให้มั่นใจว่าทุกครัวเรือนสามารถเข้าถึงสินค้าได้



- สร้างมูลค่าให้แก่เศรษฐกิจท้องถิ่นมากกว่า 3.4 พันล้านบาท ผ่านการขยายธุรกิจทั่วประเทศและการจัดซื้อภายในประเทศ
- ได้รับความพึงพอใจของลูกค้าร้อยละ 97
- บังคับใช้จรรยาบรรณสำหรับลูกค้า ครอบคลุมร้อยละ 80 ของลูกค้าในประเทศ เพื่อรักษามาตรฐานทางจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ

การดูแลสิ่งแวดล้อม

- เพิ่มสัดส่วนรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (ECO-friendly products) เป็นร้อยละ 4.9 ของยอดขายรวม
- ลดความเข้มข้นของการใช้ไฟฟ้า (Electricity intensity) ลงร้อยละ 4.8 โดยวัดจาก กิโลวัตต์-ชั่วโมง (kWh) ต่อรายได้ 1 ล้านบาท
- ผลิตพลังงานแสงอาทิตย์ได้ 2,258 เมกะวัตต์ชั่วโมง ผ่านการติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ บนหลังคาที่ศูนย์กระจายสินค้าหลักและสาขาในรูปแบบ Standalone

การสร้างคุณค่าทางสังคม

- สร้างงานกว่า 9,000 ตำแหน่งทั่วประเทศ (การจ้างงานในท้องถิ่น)
- จัดให้มีการฝึกอบรมวิชาชีพมากกว่า 270,000 ชั่วโมงผ่านแนวคิด MR. D.I.Y. Academy เพื่อยกระดับทักษะแรงงานไทย
- สมทบทุน 6 ล้านบาท ผ่านโครงการ 'MR. D.I.Y. Cares' เพื่อสนับสนุนด้านการศึกษา และการพัฒนาชุมชนทั่วประเทศ
- ดำเนินการให้มีการปฏิบัติตามแนวทางด้านแรงงานอย่างเป็นธรรมครอบคลุม ร้อยละ 100 ทั้งทั้งองค์กร ควบคู่กับการรักษาความหลากหลายของบุคลากร โดยมีสัดส่วนผู้บริหารที่เป็นเพศหญิงร้อยละ 58
- ได้รับความพึงพอใจของพนักงานที่ร้อยละ 80 ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาถึง ร้อยละ 5
- อัตราการเสียชีวิตจากการทำงานเป็นศูนย์ และสามารถลดอัตราการบาดเจ็บถึงขั้น ทุพพิกาล (Lost Time Injury Frequency Rate - LTIFR) ได้ร้อยละ 28





3.2 การกำกับดูแลและการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

การกำกับดูแลและการขับเคลื่อนจากระดับคณะกรรมการบริษัท

โครงสร้างการกำกับดูแลเพื่อบริหารจัดการด้านความยั่งยืน



บทบาทและหน้าที่รับผิดชอบ

คณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการบริษัทมีความรับผิดชอบสูงสุดต่อการกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ของบริษัทฯ โดยกำกับดูแลให้การพัฒนาอย่างยั่งยืนถูกบูรณาการเป็นเสาหลักสำคัญในการเสริมสร้างความแข็งแกร่งและความสามารถในการดำเนินธุรกิจในระยะยาว คณะกรรมการบริษัททำหน้าที่กำกับดูแลการบริหารจัดการประเด็นด้านความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญ รวมถึงแนวทางด้านการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ด้วยบทบาทในการกำกับดูแลเชิงรุก คณะกรรมการบริษัทสร้างสมดุลระหว่างการเติบโตทางธุรกิจกับความรับผิดชอบต่อสังคม คำนึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน พร้อมทั้งขับเคลื่อนการพัฒนาอย่างยั่งยืนของบริษัทฯ ในระยะยาว

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการและความยั่งยืน

ในฐานะคณะกรรมการชุดย่อยที่รายงานตรงต่อคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการและความยั่งยืนทำหน้าที่เป็นกลไกสำคัญในการเชื่อมโยงระหว่างกลยุทธ์และการนำไปปฏิบัติ โดยจัดลำดับความสำคัญและบูรณาการประเด็นด้านความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญเข้าเป็นส่วนหนึ่งของกรอบการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการและความยั่งยืนทำหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานของคณะทำงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนอย่างใกล้ชิด โดยพิจารณาความก้าวหน้าของโครงการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม ก่อนนำเสนอประเด็นสำคัญต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาและให้ความเห็นชอบขั้นสุดท้าย นอกจากนี้ ยังติดตามการปฏิบัติตามจรรยาบรรณและนโยบายด้านความยั่งยืน เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทฯ เป็นไปอย่างโปร่งใสและสอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร

คณะทำงานด้านการพัฒนาความยั่งยืน

คณะทำงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนประกอบด้วยผู้บริหารจากทุกฝ่ายของ MR. D.I.Y. ทำหน้าที่เป็นกลไกเชื่อมโยงระหว่างกลยุทธ์ระดับคณะกรรมการและการนำไปสู่การปฏิบัติจริงในองค์กร คณะทำงานมีภารกิจในการแปลงพันธสัญญาด้านความยั่งยืนในระดับนโยบายให้เป็นมาตรฐานการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมถูกรวมอยู่ในกรอบการตัดสินใจขององค์กรอย่างเป็นรูปธรรม

ภายใต้การกำกับดูแลด้านสิ่งแวดล้อม คณะทำงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนกำกับดูแลให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ทั่วประเทศสอดคล้องกับเป้าหมายด้านความยั่งยืนในระยะยาว

นอกจากนี้ ยังส่งเสริมให้ความยั่งยืนให้เป็นส่วนหนึ่งของรูปแบบธุรกิจของบริษัทฯ เพื่อสร้างคุณค่าในระยะยาว และเสริมสร้างความสามารถในการปรับตัวและความมั่นคงขององค์กรท่ามกลางสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง



ห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ


บริษัทฯ ให้ความสำคัญสูงสุดต่อการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายภายในกลุ่มบริษัทอย่างเป็นธรรม โดยมุ่งเน้นการบูรณาการประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ครอบคลุมตลอดห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจ ตั้งแต่กิจกรรมต้นน้ำ อาทิ การจัดหาสินค้า ไปจนถึงการดำเนินงานปลายน้ำ ซึ่งรวมถึงการจัดเก็บสินค้า การจัดจำหน่าย การตลาด การขาย การบริการหลังการขาย และการวิเคราะห์ตลาด ทั้งนี้ การดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจทั้งหมดเป็นไปตามหลักการบรรษัทภิบาลที่ดีและสอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยมุ่งมั่นร่วมกันส่งมอบบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุดในทุกขั้นตอน






การมีส่วนร่วมผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Engagement)



บริษัทฯ จำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียหลักผ่านการประเมินระดับนัยสำคัญของผลกระทบต่อกลุ่มบุคคลดังกล่าวมีต่อการดำเนินธุรกิจและห่วงโซ่คุณค่าของกลุ่มบริษัท หรือในทางกลับกัน คือกลุ่มบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของบริษัทฯ ตั้งแต่กระบวนการจัดหาซึ่งเป็นต้นน้ำไปจนถึงการบริการร้านค้าปลีกซึ่งเป็นปลายน้ำ โดยนิยามของผู้มีส่วนได้เสียหลักของบริษัทฯ พิจารณาจากผลกระทบต่อสิทธิพลที่มีซึ่งกันและกัน เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทฯ ได้คำนึงถึงผู้ที่มีสิทธิอันชอบธรรมในการได้รับการดูแลและจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้จัดประเภทกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียออกเป็นผู้มีส่วนได้เสียภายในและภายนอก ซึ่งทำให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการสร้างความผูกพันและการดำเนินงานร่วมกันเป็นไปอย่างมีระบบและมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางมีส่วนร่วม	ความถี่	ความคาดหวังและความสนใจ	การตอบสนองและกิจกรรมของบริษัทฯ
 ผู้ถือหุ้น	<ul style="list-style-type: none"> การประชุมผู้ถือหุ้น กิจกรรมบริษัท จดทะเบียนพบผู้ลงทุน (Opportunity Day) การเยี่ยมชม สถานประกอบการ การสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์และอีเมล ช่องทางแจ้งเบาะแสและการร้องเรียน แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี/รายงานประจำปี (แบบ 56-1 One Report) 	รายไตรมาส / รายปี	<ul style="list-style-type: none"> การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียม โปร่งใส และเป็นธรรม การบริหารงานของบริษัทฯ ให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง วัตถุประสงค์ และข้อบังคับของบริษัทฯ ตลอดจนมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น โดยยึดมั่นในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี การสร้างผลตอบแทนที่เหมาะสมให้แก่ผู้ถือหุ้น และการจ่ายเงินปันผลอย่างสม่ำเสมอ การหลีกเลี่ยงการกระทำที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทฯ หรือก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การเปิดเผยข้อมูลที่มีนัยสำคัญเกี่ยวกับบริษัทฯ อย่างเพียงพอ เท่าเทียม ถูกต้อง และทันต่อเหตุการณ์ การเคารพสิทธิของผู้ถือหุ้น 	<ul style="list-style-type: none"> การยึดมั่นในนโยบายสิทธิของผู้ถือหุ้นที่เข้มแข็ง เพื่อให้มั่นใจว่านักลงทุนทุกคน รวมถึงผู้ถือหุ้นรายย่อย จะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงการลงคะแนนเสียงและการมีส่วนร่วมในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลและช่องทางปกติ การปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตามแนวทางที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.) การขับเคลื่อนการเติบโตทางการเงินอย่างยั่งยืนผ่านความเป็นเลิศในการดำเนินงาน และการจัดสรรเงินทุนอย่างมีระเบียบวินัย การยึดมั่นในนโยบายการจ่ายเงินปันผลที่โปร่งใส การบังคับใช้นโยบายป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์และจรรยาบรรณธุรกิจอย่างเคร่งครัด โดยกำหนดให้กรรมการและผู้บริหารต้องเปิดเผยความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้น และงดเว้นจากการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้อง การมอบอำนาจให้คณะกรรมการตรวจสอบและบริหารความเสี่ยงในการกำกับดูแลรายการระหว่างกัน เพื่อให้เกิดความโปร่งใสสูงสุด การดูแลให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่มีนัยสำคัญแก่นักลงทุนทุกรายอย่างพร้อมเพรียงกันผ่านระบบเผยแพร่ข้อมูลของตลาดหลักทรัพย์ฯ และเว็บไซต์นักลงทุนสัมพันธ์ของ MR.D.I.Y. การรักษาแผนการสื่อสารเชิงรุก ซึ่งรวมถึงการจัดกิจกรรม “Opportunity Day” รายไตรมาส และการเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ เพื่อป้องกันความเหลื่อมล้ำในการรับทราบข้อมูล การคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้ถือหุ้น ซึ่งรวมถึงสิทธิในการเสนอระเบียบวาระการประชุม การเสนอชื่อบุคคลเพื่อเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการ และการได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนล่วงหน้าก่อนการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี การจัดตั้งหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์ (Investor Relations: IR) โดยเฉพาะ เพื่อทำหน้าที่เป็นช่องทางหลักในการสร้างบทสนทนาที่มีประสิทธิภาพระหว่างคณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และกลุ่มนักลงทุน





กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม	ความถี่	ความคาดหวังและความสนใจ	การตอบสนองและกิจกรรมของบริษัทฯ
 พนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> การสื่อสารระหว่างฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และพนักงาน เว็บไซต์บริษัท การสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ อีเมล ช่องทางการแจ้งเบาะแสและการร้องเรียน 	<p>ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง / ปีละครั้ง</p>	<ul style="list-style-type: none"> ค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสม เป็นธรรม และสามารถแข่งขันได้ในอุตสาหกรรม สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและมีความปลอดภัย การปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในกระบวนการแต่งตั้ง การโยกย้ายการทำงาน การให้รางวัล และการดำเนินการทางวินัย การพัฒนาความรู้ ความสามารถ และศักยภาพภายในของพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพ การรับฟังข้อกังวลของพนักงานด้วยความเอาใจใส่ พร้อมทำความเข้าใจ และให้ความช่วยเหลือสนับสนุนอย่างเต็มที่ ความมั่นคงในการทำงานและโอกาสในการเติบโตทางสายอาชีพ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของบริษัทฯ 	<ul style="list-style-type: none"> การกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมและเป็นธรรมให้แก่พนักงาน โดยสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องและนโยบายภายในของบริษัทฯ การดูแลรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ เพื่อคุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของพนักงาน การสร้างโอกาสที่เท่าเทียมกันในการสรรหา การแต่งตั้ง และการโยกย้ายงาน โดยพิจารณาจากผลการประเมินการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม ซึ่งสะท้อนถึงความรู้ความสามารถ ความมุ่งมั่น ทุ่มเท และผลงาน การกำหนดแผนการฝึกอบรมประจำปีทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับแต่ละสายงาน ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ทักษะพื้นฐาน ความสามารถด้านการบริหารจัดการ ไปจนถึงความรู้เฉพาะทางในวิชาชีพ การจัดให้มีช่องทางสำหรับรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน รวมถึงการรายงานเมื่อพบเห็นการประพฤติมิชอบหรือการกระทำที่ผิดกฎหมาย โดยมีการรักษาความลับและมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสดังกล่าวอย่างเหมาะสม การหลีกเลี่ยงการกระทำที่ไม่เป็นธรรมซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความมั่นคงในการทำงาน รวมถึงการคุกคาม การข่มขู่ หรือการสร้างความกดดันอันไม่ควรแก่สภาพจิตใจของพนักงาน การสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อพนักงานผ่านช่องทางสื่อสารภายในของบริษัทฯ รวมถึงอีเมลขององค์กร





กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางที่มีส่วนร่วม	ความถี่	ความคาดหวังและความสนใจ	การตอบสนองและกิจกรรมของบริษัทฯ
 ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> เว็บไซต์บริษัท โทรศัพท์ อีเมล: customercare.th@mrdiy.com แชทบอท (Chatbot) การสื่อสารผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ เช่น Line Official และ Facebook ช่องทางการแจ้งเบาะแสและการร้องเรียน 	<p>ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง (24 ชั่วโมง ตลอด 7 วัน)</p>	<ul style="list-style-type: none"> การจัดการผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดและการส่งมอบบริการที่ดี ผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ในราคาที่ เป็นธรรมและเข้าถึงได้ การรับฟังและตอบสนองอย่างรวดเร็ว เมื่อลูกค้าประสบปัญหาหรือมีข้อกังวล การรักษาความสัมพันธ์ที่ดีและการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ การคุ้มครองข้อมูลและความเป็นส่วนตัวของลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> การจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดีและเป็นไปตามมาตรฐานด้านความปลอดภัยและคุณภาพที่เกี่ยวข้อง การรักษาความซื่อสัตย์สุจริตทางวิชาชีพในการสื่อสารการตลาดและการสื่อสารองค์กรทั้งหมด เพื่อให้มั่นใจว่ากรกล่าวอ้างข้อมูลผลิตภัณฑ์ตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงและผ่านการตรวจสอบแล้ว การจัดให้มีช่องทางบริการลูกค้าและหน่วยงานบริการลูกค้าที่รับผิดชอบโดยเฉพาะ เพื่อสนับสนุนและตอบข้อซักถาม รวมถึงข้อกังวลต่าง ๆ ของลูกค้า การจัดให้มีระบบจัดการข้อร้องเรียนเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากลูกค้า เพื่อนำไปดำเนินการแก้ไข พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ การดำเนินการมาตรการคุ้มครองข้อมูลของลูกค้าและรักษาความลับให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องและนโยบายภายในของบริษัทฯ การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม เท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ และไม่เอาเปรียบลูกค้า
 คู่ค้า / พันธมิตรทางธุรกิจ	<ul style="list-style-type: none"> เว็บไซต์บริษัท อีเมล ช่องทางการแจ้งเบาะแสและการร้องเรียน 	<p>ตามรอบระยะเวลาที่กำหนด</p>	<ul style="list-style-type: none"> การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ โดยไม่เอาเปรียบซึ่งกันและกัน การปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อตกลงที่ระบุไว้ในสัญญาอย่างเคร่งครัด การจัดให้มีข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นไปตามข้อเท็จจริง การแลกเปลี่ยนความรู้และการร่วมกันพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อประโยชน์ร่วมกัน 	<ul style="list-style-type: none"> การดำเนินธุรกิจตามหลักจริยธรรมทางธุรกิจและยึดมั่นในหลักความซื่อสัตย์สุจริต การจัดให้มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ และกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ การประกาศใช้และบังคับใช้จรรยาบรรณสำหรับคู่ค้า (Vendor Code of Conduct) เพื่อสื่อสารความคาดหวังในด้านจริยธรรม การปฏิบัติตามกฎหมายการปฏิบัติต่อแรงงาน ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม และการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน การไม่ยอมรับการทุจริต (Zero Tolerance) ต่อการเรียกรับ หรือการเสนอผลประโยชน์ที่ไม่เหมาะสม สินบน หรือสิทธิประโยชน์ใด ๆ ที่ไม่เป็นไปตามธรรมเนียมปฏิบัติทางธุรกิจปกติ การเจรจาทางค้ากับพันธมิตรทางธุรกิจที่ดำเนินการอย่างโปร่งใส เป็นธรรม และไม่เอาเปรียบ การปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อตกลงที่ระบุไว้ในสัญญาอย่างเคร่งครัด การให้ข้อมูลแก่พันธมิตรทางธุรกิจอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นไปตามข้อเท็จจริง การคุ้มครองและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของพันธมิตรทางธุรกิจ ให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องและนโยบายภายในของบริษัทฯ



กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม	ความถี่	ความคาดหวังและความสนใจ	การตอบสนองและกิจกรรมของบริษัทฯ
 ชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> เว็บไซต์บริษัท โทรศัพท์ อีเมล การสื่อสารผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ เช่น Line Official และ Facebook ช่องทางการแจ้งเบาะแสและการร้องเรียน 	<p>ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง</p>	<ul style="list-style-type: none"> การสร้างโอกาสในการจ้างงานให้แก่คนในชุมชนรอบข้าง การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในสังคม การรับฟังและตอบสนองต่อความเห็นของสมาชิกในชุมชน การดำเนินธุรกิจที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสังคม ชุมชน หรือสิ่งแวดล้อม 	<ul style="list-style-type: none"> การสนับสนุนการจ้างงานท้องถิ่นภายในชุมชนที่สาขาของบริษัทฯ ดำเนินการอยู่ การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ รอบคอบ และระมัดระวัง เพื่อป้องกันผลกระทบเชิงลบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม การรับฟังความคิดเห็น ความต้องการ และข้อเสนอแนะของสมาชิกในชุมชน การให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาและสนับสนุนโครงการต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนในท้องถิ่น
 หน่วยงานภาครัฐ	<ul style="list-style-type: none"> คณะผู้บริหารของบริษัทฯ เว็บไซต์บริษัท อีเมล การจัดทำรายงานหรือการเปิดเผยข้อมูลตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง 	<p>เมื่อมีการร้องขอ / รายปี</p>	<ul style="list-style-type: none"> การดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อกำหนดของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง การให้ความร่วมมือและการประสานงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ 	<ul style="list-style-type: none"> การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อกำหนดทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอย่างเคร่งครัด การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากหน่วยงานภาครัฐ การให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่กำกับดูแลและตรวจสอบการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ การจัดตั้งและประกาศใช้นโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ซึ่งกำหนดหลักการและแนวทางปฏิบัติในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่รัฐ อาทิ หลักเกณฑ์การว่าจ้างบุคลากรจากหน่วยงานภาครัฐตามที่ระบุไว้ในเว็บไซต์ของบริษัทฯ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานเป็นไปตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง



กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม	ความถี่	ความคาดหวังและความสนใจ	การตอบสนองและกิจกรรมของบริษัทฯ
 <p>เจ้าหน้าที่และสถาบันการเงิน</p>	<ul style="list-style-type: none"> คณะผู้บริหารของบริษัทฯ เว็บไซต์บริษัท อีเมล การประชุมร่วมกับสถาบันการเงิน 	<p>เมื่อมีการร้องขอ / รายไตรมาส / รายปี</p>	<ul style="list-style-type: none"> การปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อตกลงที่ระบุไว้ในสัญญาอย่างเคร่งครัด การนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ ครบถ้วน และเป็นไปตามข้อเท็จจริง 	<ul style="list-style-type: none"> การปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อตกลงที่ระบุไว้ในสัญญาอย่างเคร่งครัด ในกรณีที่บริษัทฯ ไม่สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดเนื่องจากอุปสรรคใด ๆ บริษัทฯ จะแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบโดยทันที และจะร่วมกันหาแนวทางแก้ไขปัญห รักษาสัดส่วนทางการเงิน (Financial Ratios) ให้เป็นไปตามขอบเขตหรือเงื่อนไขที่สถาบันการเงินกำหนด การจัดให้มีข้อมูลที่ต้องการและเป็นไปตามข้อเท็จจริงเกี่ยวกับบริษัทฯ แก่เจ้าหน้าที่
 <p>คู่แข่งทางการค้า</p>	<ul style="list-style-type: none"> คณะผู้บริหารของบริษัทฯ เว็บไซต์บริษัท 	<p>ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง</p>	<ul style="list-style-type: none"> การดำเนินธุรกิจภายใต้กรอบของกฎหมายและหลักการแข่งขันทางการค้าอย่างเป็นธรรม การดำเนินธุรกิจด้วยความยึดมั่นในความถูกต้อง ความซื่อสัตย์สุจริต และความโปร่งใส การละเว้นจากการกระทำใด ๆ ที่อาจสร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้า 	<ul style="list-style-type: none"> การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้าและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการผูกขาดอย่างเคร่งครัด การส่งเสริมวัฒนธรรม “การแข่งขันที่เป็นธรรม” (Fair Play) โดยมุ่งเน้นการเป็นผู้นำตลาดด้วยความเป็นเลิศในการดำเนินงาน มากกว่าการใช้แนวทางปฏิบัติที่ขัดต่อการแข่งขันทางการค้า การละเว้นจากการจัดหา การใช้ หรือการเข้าถึงข้อมูลลับของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีการที่ไม่สุจริตหรือไม่เหมาะสม รวมถึงการงดเว้นจากการกล่าวหาคู่แข่งทางการค้าด้วยข้อมูลที่ไม่มีความจริงหรือมั่วร้าย

การประเมินประเด็นที่มีนัยสำคัญ (Materiality Assessment)

บริษัทฯ ดำเนินการทบทวนและวิเคราะห์ประเด็นด้านความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญต่อธุรกิจและผู้มีส่วนได้เสียเป็นประจำทุกปี เพื่อประเมินทั้งผลกระทบจากบริษัทฯ ที่มีต่อภายนอก และผลกระทบจากปัจจัยภายนอกที่มีต่อบริษัทฯ โดยกระบวนการนี้ดำเนินการตามมาตรฐาน GRI 3: Material Topics (2021) ภายใต้กรอบการรายงาน Global Reporting Initiative (GRI)

ประเด็นที่มีนัยสำคัญในขั้นต้นจะถูกทบทวนโดยผู้บริหารระดับสูงซึ่งเป็นสมาชิกของคณะทำงานด้านความยั่งยืนและคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการและความยั่งยืน ก่อนที่จะนำเสนอเพื่อขออนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท

กระบวนการประเมินประเด็นที่มีนัยสำคัญ

การประเมินประเด็นที่มีนัยสำคัญของบริษัทฯ ดำเนินการผ่านกระบวนการที่เป็นระบบและมีโครงสร้างชัดเจน เพื่อระบุ จัดลำดับความสำคัญ และทวนสอบประเด็นด้านความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญต่อธุรกิจและผู้มีส่วนได้เสีย โดยกระบวนการประกอบด้วยขั้นตอนหลัก ดังนี้:

1. การระบุประเด็นด้านความยั่งยืน

บริษัทฯ ระบุประเด็นด้านความยั่งยืนที่อาจเกิดขึ้นในวงกว้าง โดยพิจารณาจากแหล่งข้อมูลภายในและภายนอก รวมถึงกลยุทธ์ทางธุรกิจ การประเมินความเสี่ยง ข้อกำหนดทางกฎหมาย มาตรฐานอุตสาหกรรม การเปรียบเทียบกับคู่แข่งในอุตสาหกรรม และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย โดยอ้างอิงตามมาตรฐาน GRI 2021 รวมถึงกรอบการทำงานด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องและแนวโน้มที่กำลังเกิดขึ้นใหม่ ๆ



2. การระบุและการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียหลักจะถูกระบุตามความสัมพันธ์ที่มีต่อบริษัทฯ และระดับนัยสำคัญของผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น บริษัทฯ รวบรวมความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียผ่านช่องทางการสร้างความผูกพันที่เหมาะสม เช่น การประชุม การสำรวจ กลไกการรับฟังความคิดเห็น และการปรึกษากันภายใน

3. การประเมินผลกระทบและการจัดลำดับความสำคัญของแต่ละหัวข้อ

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่ได้รับการระบุจะถูกประเมินตามระดับความสำคัญของผลกระทบที่บริษัทมีต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ทั้งในปัจจุบันและที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต การประเมินนี้ รวมถึงการสร้าง ความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสีย การเปรียบเทียบกับคู่แข่งในอุตสาหกรรม และข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อจัดลำดับความสำคัญของหัวข้อที่มีนัยสำคัญตามความเกี่ยวข้องกับทั้งผู้มีส่วนได้เสียและธุรกิจ โดยกระบวนการนี้ดำเนินการตามมาตรฐาน GRI 3: Material Topics (2021)

4. การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่มีนัยสำคัญ

ประเด็นด้านความยั่งยืนจะถูกจัดลำดับความสำคัญตามผลการประเมินผลกระทบและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสีย โดยประเด็นที่มีความสำคัญสูงต่อทั้งผู้มีส่วนได้เสียและบริษัทฯ จะถูกระบุให้เป็นประเด็นที่มีนัยสำคัญ

5. การทบทวนและการทวนสอบ

รายการประเด็นด้านความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญในขั้นต้นจะถูกทบทวนโดยผู้บริหารระดับสูง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของคณะทำงานด้านการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน และคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการและความยั่งยืน เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลมีความครบถ้วน สอดคล้อง และเป็นไปในทิศทางเดียวกับกลยุทธ์ทางธุรกิจ

6. การอนุมัติโดยคณะกรรมการบริษัท

รายการประเด็นด้านความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญฉบับสมบูรณ์จะถูกนำเสนอต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการและความยั่งยืน ก่อนที่จะนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติ ทั้งนี้ เมื่อได้รับอนุมัติแล้ว ประเด็นที่มีนัยสำคัญเหล่านี้จะถูกนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ด้านความยั่งยืน การบริหารจัดการความเสี่ยง การกำหนดเป้าหมายผลการดำเนินงาน และการเปิดเผยข้อมูลของบริษัทฯ

7. การบูรณาการและการเปิดเผยข้อมูล

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญจะถูกบูรณาการเข้ากับกระบวนการวางแผนทางธุรกิจ การบริหารจัดการความเสี่ยง และกระบวนการติดตามผลการดำเนินงานของบริษัทฯ รวมถึงมีการเปิดเผยข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ ของบริษัทฯ เช่น เว็บไซต์ และแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี/รายงานประจำปี (แบบ 56-1 One Report) เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ

ระดับความสำคัญของประเด็นต่าง ๆ ถูกแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับสูง ระดับกลาง และระดับต่ำ ดังนี้







ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน	คำอธิบาย	ผลกระทบต่อเชิงบวก / โอกาส	ผลกระทบต่อเชิงลบ / ความเสี่ยง	การบริหารจัดการ	ความสอดคล้องกับเป้าหมายโลก (SDGs)
ระดับสูง					
การกำกับดูแลกิจการที่ดี (G)	<p>โครงสร้างและระบบการกำกับดูแลกิจการที่เข้มแข็ง สะท้อนถึงกลไกการควบคุมภายในที่ส่งเสริมความยุติธรรมและความโปร่งใสดลอดจนบทบาทของคณะกรรมการบริษัทในฐานะผู้นำที่ขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นและความรับผิดชอบต่อของบริษัทยที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • การเสริมสร้างประสิทธิภาพของคณะกรรมการผ่านโครงสร้างผู้นำที่มีความหลากหลายและมีทักษะความชำนาญ • การลดความเสี่ยงด้านกฎหมายและกฎระเบียบผ่านการตรวจสอบการปฏิบัติตามข้อกำหนดในเชิงรุก • การดึงดูดการลงทุนจากนักลงทุนสถาบันผ่านมาตรฐานความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลในระดับสูง • การเสริมสร้างความเชื่อถือทางการเงินและความน่าเชื่อถือด้านสินเชื่อกับสถาบันการเงินต่าง ๆ • การสร้างความร่วมมือเป็นพันธมิตรในระยะยาวกับคู่ค้าและนักลงทุนระดับโลกที่มีจริยธรรม • การลดความเสี่ยงด้านการทุจริตและการให้สินบนผ่านการยึดมั่นความรับผิดชอบต่อและความโปร่งใส • การเพิ่มมูลค่าในระยะยาวผ่านการบูรณาการด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการ (ESG) เข้ากับกลยุทธ์ทางธุรกิจของบริษัท • การรักษาภาพลักษณ์ของบริษัท และป้องกันเหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจของสาธารณชน 	<ul style="list-style-type: none"> • การถูกกลโกงและค่าปรับจากหน่วยงานกำกับดูแล เนื่องจากไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของตลาด. • ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่เกิดจากการกำกับดูแลที่ไม่เพียงพอหรือระบบการควบคุมภายในที่อ่อนแอ • การลดลงของความเชื่อมั่นจากผู้ถือหุ้นและมูลค่าทางการตลาดภายหลังเกิดความล้มเหลวในการกำกับดูแลกิจการ • การละเมิดหน้าที่ตามหลักความไว้วางใจ (Fiduciary Duty) ซึ่งนำไปสู่ผลกระทบทางกฎหมายและการสูญเสียสถานะการเป็นบริษัทจดทะเบียน • ความไม่มีประสิทธิภาพในการกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ อันเกิดจากการขาดความเป็นอิสระหรือความหลากหลายของคณะกรรมการบริษัท 	<ul style="list-style-type: none"> • การจัดตั้งโครงสร้างคณะกรรมการที่ชัดเจน รวมถึงการกำหนดกฎบัตร (Charter) และขอบเขตอำนาจหน้าที่ (Terms of Reference) ของคณะกรรมการชุดย่อยต่าง ๆ • การจัดให้มี นโยบายรายการที่เกี่ยวข้องกัน (Related Party Transactions: RPT) และกระบวนการอนุมัติที่รัดกุม • การจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานตนเองของคณะกรรมการบริษัทเป็นประจำทุกปี • การบังคับใช้นโยบายการต่อต้านการทุจริต และการให้สินบนอย่างจริงจัง • จัดให้มีระบบการรับแจ้งเบาะแส (Whistleblowing System) ที่ปลอดภัย พร้อมกลไกการคุ้มครองตัวตนของผู้แจ้งเบาะแส • การจัดอบรมด้านจริยธรรมและการต่อต้านการทุจริตสำหรับพนักงานและผู้บริหาร • การยึดถือหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามแนวทางของสำนักงาน ก.ล.ต. • การจัดให้มีหน่วยงานตรวจสอบภายในที่รายงานตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบและบริหารความเสี่ยง 	






ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน	คำอธิบาย	ผลกระทบเชิงบวก / โอกาส	ผลกระทบเชิงลบ / ความเสี่ยง	การบริหารจัดการ	ความสอดคล้องกับเป้าหมายโลก (SDGs)
สิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติด้านแรงงาน (S)	<p>การคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานอย่างครอบคลุมและการส่งเสริมการปฏิบัติต่อกันอย่างเป็นธรรมตลอดห่วงโซ่อุปทาน เพื่อให้มั่นใจว่าสถานที่ทำงานมีความปลอดภัยและปราศจากการเลือกปฏิบัติ การบังคับใช้แรงงาน และการใช้แรงงานเด็ก โดยสอดคล้องกับกรอบการดำเนินงานระดับสากล เช่น หลักการชี้แนะของสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน (UNGPs)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • การเสริมสร้างภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของแบรนด์ให้แข็งแกร่ง โดยการยึดถือปฏิบัติตามมาตรฐานสิทธิมนุษยชนสากล • การสร้างพันธมิตรทางธุรกิจที่ยั่งยืนกับคู่ค้าที่มีจริยธรรม บนพื้นฐานของค่านิยมร่วมกัน • การส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงานที่เคารพความหลากหลายและความเท่าเทียม 	<ul style="list-style-type: none"> • การละเมิดกฎหมายแรงงานซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความเสี่ยงด้านกฎหมายและการดำเนินธุรกิจ • ความเสียหายต่อชื่อเสียงขององค์กรจากการดำเนินงานหรือแนวปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมในห่วงโซ่อุปทาน • การหยุดชะงักของการดำเนินงานอันเนื่องมาจากข้อพิพาทแรงงานหรือการนัดหยุดงาน 	<ul style="list-style-type: none"> • การบังคับใช้นโยบายสิทธิมนุษยชนที่ครอบคลุมสำหรับพนักงานทุกคน • การบูรณาการหลักเกณฑ์ด้านสิทธิมนุษยชนเข้ากับจรรยาบรรณคู่ค้า • การจัดให้มีกลไกการรับเรื่องร้องเรียนที่เข้าถึงได้ง่าย สำหรับการรายงานกรณีการละเมิดสิทธิต่าง ๆ 	  
การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล (S)	<p>การลงทุนเชิงกลยุทธ์ในทรัพยากรมนุษย์ในฐานะแรงขับเคลื่อนหลักของธุรกิจ โดยมุ่งเน้นที่การสรรหาบุคลากรตามความสามารถ ความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กร เพื่อสนับสนุนการขยายตัวอย่างรวดเร็วของ MR. D.I.Y. ทั่วประเทศ ควบคู่ไปกับการส่งเสริมแนวคิดแบบ “การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ” (Ownership) ที่สอดคล้องกับหลักการบริหารต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพของบริษัทฯ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • การยกระดับประสบการณ์ของลูกค้าผ่านพนักงานหน้าร้านที่ได้รับการฝึกอบรมมาอย่างดีและความพร้อมในการให้บริการ • การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานผ่านพนักงานที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง • การบริหารจัดการต้นทุนในการสรรหาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ด้วยการสร้างแบรนด์นายจ้างที่แข็งแกร่ง • การส่งเสริมวัฒนธรรมการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ผ่านระบบผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน 	<ul style="list-style-type: none"> • คุณภาพประสบการณ์ของลูกค้าที่ลดลงอันเนื่องมาจากการฝึกอบรมพนักงานที่ไม่เพียงพอ หรือการขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร • การลาออกของพนักงานที่มีศักยภาพสูง ซึ่งส่งผลให้เกิดการสูญเสียองค์ความรู้ขององค์กร • ช่องว่างในการสืบทอดความเป็นผู้นำที่ขัดต่อความพร้อมในการสืบทอดตำแหน่งในระยะยาว • การหยุดชะงักของผลการดำเนินงานของสาขาและประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ซึ่งมีสาเหตุมาจากพนักงานขาดความผูกพันต่อบริษัทฯ 	<ul style="list-style-type: none"> • การบังคับใช้ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการให้ผลตอบแทนที่มีความโปร่งใส • การปรับปรุงกระบวนการสรรหาบุคลากรเพื่อดึงดูดผู้มีศักยภาพที่มีความหลากหลายและมีทักษะความชำนาญ • การพัฒนาโปรแกรมผู้นำเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในความพร้อมสำหรับการสืบทอดตำแหน่งในระยะยาว • การนำระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (PMS) มาใช้ • การจัดให้มีโปรแกรมการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องทั้งในด้านทักษะทางเทคนิค (Hard Skills) และทักษะด้านความสัมพันธ์ (Soft Skills) เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถของพนักงานในระดับต่าง ๆ ทั่วทั้งองค์กร • การประเมินระดับความผูกพันของพนักงานผ่านการสำรวจความพึงพอใจประจำปี 	 






ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน	คำอธิบาย	ผลกระทบเชิงบวก / โอกาส	ผลกระทบเชิงลบ / ความเสี่ยง	การบริหารจัดการ	ความสอดคล้องกับเป้าหมายโลก (SDGs)
การจัดการพลังงานและกลยุทธ์ด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (E)	<p>การบริหารจัดการประสิทธิภาพการใช้พลังงานในเครือข่ายสาขาจำนวนมาก ทั้งในร้านค้า รูปแบบนอกศูนย์การค้า และร้านค้าในศูนย์การค้า เพื่อสนับสนุนเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) ภายในปี 2050 ของประเทศไทย ควบคู่ไปกับการลดต้นทุนการดำเนินงานของบริษัท เพื่อรักษาคำมั่นสัญญาด้านคุณค่า “ราคาถูกคุ้มเสมอ”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • การลดต้นทุนดำเนินงานของสาขาผ่านการริเริ่มโครงการด้านประสิทธิภาพการใช้พลังงานในวงกว้าง • การเสริมสร้างความยืดหยุ่นต่อความผันผวนของค่าไฟฟ้าในประเทศไทย (ค่า Ft) • การเสริมสร้างความยืดหยุ่นขององค์กรเพื่อรองรับภาวะคาร์บอนที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต (ความเสี่ยงในอนาคต) และความผันผวนของราคาพลังงาน • การเสริมสร้างชื่อเสียงของแบรนด์ในฐานะผู้ค้าปลีกที่มีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม 	<ul style="list-style-type: none"> • ต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากความต้องการใช้ระบบแสงสว่างความเข้มสูงและระบบทำความเย็น • ความเชื่อมั่นของนักลงทุนที่ลดลงหากล้มเหลวในการบรรลุเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก • การถูกลงโทษตามระเบียบข้อบังคับหรือการถูกคว่ำบาตรจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายภาวะคาร์บอน (ความเสี่ยงในอนาคต) 	<ul style="list-style-type: none"> • การจัดทำนโยบายการบริหารจัดการพลังงานและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศขององค์กร ซึ่งรวมถึงเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก แผนงานการลดคาร์บอน (Decarbonisation Roadmap) และกลยุทธ์ด้านสภาพภูมิอากาศในภาพรวม • การติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคา (Solar PV Rooftop) ในสาขา รูปแบบนอกศูนย์การค้า และศูนย์กระจายสินค้า • การปรับปรุงสาขาเดิมด้วยการเปลี่ยนมาใช้ระบบแสงสว่างแบบ LED ประสิทธิภาพสูง พร้อมทั้งการตรวจสอบความเข้มข้นของการใช้พลังงาน (หน่วยกิโลวัตต์ชั่วโมงต่อรายได้หนึ่งล้านบาท) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพของสาขาต่าง ๆ ทั่วประเทศ 	 
การดูแลชุมชนและสังคม (S)	<p>การมีส่วนร่วมเชิงรุกและการลงทุนในชุมชนท้องถิ่น โดยใช้ประโยชน์จากเครือข่ายสาขาของ MR. D.I.Y. ที่ครอบคลุมอยู่ทั่วประเทศ เพื่อสร้างคุณค่าร่วมผ่านการสนับสนุนเศรษฐกิจในท้องถิ่น การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน และการดำเนินโครงการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตทางสังคม</p>	<ul style="list-style-type: none"> • สร้างการยอมรับจากสังคม (Social Licence to Operate) ในการดำเนินงานตามจังหวัดต่าง ๆ ที่มีความหลากหลาย • การส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจในท้องถิ่นผ่านการให้ความสำคัญกับการสรรหาพนักงานในพื้นที่ • การเสริมสร้างความยืดหยุ่นของชุมชนผ่านการบรรเทาสาธารณภัย (เช่น การช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม) • การสร้างความภาคภูมิใจในแบรนด์ ด้วยการสร้างการรับรู้ในฐานะร้านค้า “ใกล้บ้าน” ที่พร้อมให้ความช่วยเหลือแก่ชุมชน 	<ul style="list-style-type: none"> • การต่อต้านจากประชาชนในพื้นที่อันเนื่องมาจากผลกระทบจากการดำเนินงานหรือความแออัดด้านโลจิสติกส์ • ความไม่มั่นคงของกำลังคนหากไม่สามารถดึงดูดและรักษาพนักงานที่มีศักยภาพจากภายในพื้นที่ใกล้เคียง • ความเสียหายต่อชื่อเสียงขององค์กรหากข้อกังวลหรือข้อร้องเรียนของชุมชนถูกละเลย 	<ul style="list-style-type: none"> • การดำเนินโครงการริเริ่ม “MR. D.I.Y. Cares” เพื่อให้ความช่วยเหลือด้านสาธารณภัยและเสริมสร้างความยืดหยุ่นของชุมชนอย่างตรงจุด • การดำเนินกิจกรรมสรรหาบุคลากรที่เน้นคนในท้องถิ่นเป็นศูนย์กลาง เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานประจำสาขาได้รับการว่าจ้างจากภายในพื้นที่ใกล้เคียง • การสร้างความร่วมมือกับผู้นำชุมชนในท้องถิ่น เพื่อระบุและแก้ไขข้อกังวลทางด้านการดำเนินงานหรือด้านสังคม • การสร้างความร่วมมือกับชุมชน ท้องถิ่น สถาบันการศึกษา และหน่วยงานภาครัฐ เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางสังคมและยกระดับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น 	  




ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน	คำอธิบาย	ผลกระทบเชิงบวก / โอกาส	ผลกระทบเชิงลบ / ความเสี่ยง	การบริหารจัดการ	ความสอดคล้องกับเป้าหมายโลก (SDGs)
ระดับกลาง					
การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน (G)	การกำกับดูแลตลอดวงจรชีวิตของผลิตภัณฑ์ ตั้งแต่การจัดการวัตถุดิบและจัดซื้ออย่างมีจริยธรรม ไปจนถึงระบบขนส่งและการกระจายสินค้า เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และมาตรฐานการปฏิบัติตามมาตรฐาน ESG ที่เกี่ยวข้อง	<ul style="list-style-type: none"> • การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและการประหยัดต้นทุนผ่านการบริหารจัดการระบบขนส่งของบริษัท • การบรรเทาความเสี่ยงด้าน ESG ผ่านการบังคับใช้มาตรฐานแรงงานอย่างมีจริยธรรม • การเสริมสร้างความยืดหยุ่นของห่วงโซ่อุปทานเพื่อรองรับสภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นในตลาดโลกและตลาดท้องถิ่น 	<ul style="list-style-type: none"> • การขาดแคลนสินค้าคงคลังในสาขาต่าง ๆ อันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดหรือความล้มเหลวในการดำเนินงานของลูกค้า • ความเสียหายต่อชื่อเสียงของแบรนด์ ซึ่งเป็นผลมาจากการใช้แรงงานอย่างผิดจริยธรรมภายในห่วงโซ่อุปทาน • ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มสูงขึ้นจากการขนส่งที่ไม่มีประสิทธิภาพ หรือการขนส่งที่มีการปล่อยคาร์บอนในปริมาณสูง 	<ul style="list-style-type: none"> • การบังคับใช้จรรยาบรรณสำหรับลูกค้า • การริเริ่มโครงการระบบขนส่งสีเขียว (Green Logistics) ผ่านการใช้รถบรรทุกไฟฟ้า • การดำเนินการตรวจสอบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งครอบคลุมความเสี่ยงด้านกฎหมาย จริยธรรม และ ESG • การรักษาขีดความสามารถคลังสินค้าปริมาณสูง เพื่อรองรับความพร้อมของสินค้าในระดับประเทศ และเสริมสร้างความยืดหยุ่นของสินค้าคงคลัง (stock resilience) 	 
จริยธรรมทางธุรกิจ (G)	การยึดมั่นในมาตรฐานสูงสุดด้านความซื่อสัตย์ ความโปร่งใส และความรับผิดชอบในทุกการดำเนินธุรกิจของบริษัท ซึ่งครอบคลุมถึงการต่อต้านการทุจริต การแข่งขันที่เป็นธรรม และการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม	<ul style="list-style-type: none"> • การเสริมสร้างชื่อเสียงของแบรนด์และความภักดีของลูกค้า • การลดต้นทุนด้านการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ • การรักษาพนักงานที่มีศักยภาพสูงผ่านวัฒนธรรมการทำงานที่มีจริยธรรมของบริษัท 	<ul style="list-style-type: none"> • บทลงโทษทางกฎหมายที่รุนแรงและการถูกปรับ เนื่องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือเกิดเหตุการณ์ทุจริต • ความเสียหายต่อชื่อเสียงของแบรนด์ อันเป็นผลมาจากการดำเนินธุรกิจที่ไม่เป็นธรรมหรือการติดสินบน • ความเป็นไปได้ที่จะถูกคัดออกจากความเป็นพันธมิตรกับหน่วยงานภาครัฐหรือสถาบันต่าง ๆ 	<ul style="list-style-type: none"> • การบังคับใช้นโยบายต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันภายใต้หลักการ Zero-tolerance • ช่องทางการแจ้งเบาะแสที่รองรับการแจ้งแบบไม่เปิดเผยตัวตน พร้อมคุ้มครองผู้แจ้งจากการถูกกลั่นแกล้งหรือตอบโต้ • การบังคับใช้จรรยาบรรณธุรกิจและการเปิดเผยข้อมูลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ • การบรรจุจรรยาบรรณธุรกิจเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรภาคบังคับการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ทุกคน 	




ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน	คำอธิบาย	ผลกระทบต่อเชิงบวก / โอกาส	ผลกระทบต่อเชิงลบ / ความเสี่ยง	การบริหารจัดการ	ความสอดคล้องกับเป้าหมายโลก (SDGs)
อาชีวอนามัยและความปลอดภัย และสุขภาพ: (S)	<p>บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขอนามัยที่ดีสำหรับบุคลากรทุกคนที่เกี่ยวข้องในงานขนส่งสินค้าและการก่อสร้างสาขา เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยขั้นสูงในทุกเครือข่ายของบริษัทฯ ทั่วประเทศ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • การสร้างความมั่นใจในความต่อเนื่องของการดำเนินงาน โดยการลดอุบัติเหตุในที่ทำงานและการขาดงานของพนักงาน • การลดภาระผูกพันทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับการเคลมค่ารักษาพยาบาลและเบี้ยประกันภัย • การเสริมสร้างความยืดหยุ่นขององค์กรผ่านการมีกำลังคนที่มีสุขภาพดีและแข็งแรงของบริษัทฯ 	<ul style="list-style-type: none"> • การถูกดำเนินคดีและบทลงโทษทางกฎหมาย อันเนื่องมาจากการฝ่าฝืนพระราชบัญญัติความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน • การหยุดชะงักของระบบขนส่งและการดำเนินงานของสาขาต่าง ๆ ที่มีสาเหตุมาจากการบาดเจ็บรุนแรงในที่ทำงาน • ความเสียหายต่อชื่อเสียงของแบรนด์ หากข้อกังวลหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ของชุมชนในด้านความปลอดภัย ถูกเผยแพร่ 	<ul style="list-style-type: none"> • การจัดอบรมความปลอดภัยที่เป็นภาคบังคับสำหรับทุกคน และการซ่อมแผนตอบโต้ภาวะฉุกเฉินสำหรับบุคลากรทุกคน • การจัดสวัสดิการที่ครอบคลุมและมาตรฐานอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่เข้มงวด เพื่อสร้างสถานที่ทำงานที่มีความพึงพอใจสูงและคุ้มครองสุขภาพโดยรวมของพนักงานของบริษัทฯ • การบูรณาการข้อกำหนดด้านความปลอดภัยเข้าเป็นส่วนหนึ่งของข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLAs) ร่วมกับผู้รับเหมาภายนอก • การติดตามตรวจสอบผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยผ่านการบันทึกอัตราการถี่ของการบาดเจ็บที่ต้องบันทึกทั้งหมด (Total Recordable Injury Frequency Rate: TRIFR) 	 
การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (E)	<p>การบริหารจัดการการใช้ทรัพยากรเชิงกลยุทธ์ทั่วทั้งเครือข่ายการกระจายสินค้าและการดำเนินงานค้าปลีกของบริษัท โดยมุ่งเน้นการลดการใช้บรรจุภัณฑ์ การอนุรักษ์น้ำ และการนำของเสียกลับมาใช้ประโยชน์ (Waste Diversion) เพื่อสนับสนุนระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) และลดต้นทุนการดำเนินงาน</p>	<ul style="list-style-type: none"> • การสร้างความประหยัดด้านต้นทุนอย่างมีนัยสำคัญ ผ่านการลดการใช้บรรจุภัณฑ์ลำดับที่สองและสาม (Secondary and Tertiary Packaging) • การปรับปรุงการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการลดขั้นตอนการจัดกรวัสดุ ซึ่งช่วยลดขยะบรรจุภัณฑ์และการใช้พลังงานในการดำเนินงานภายในศูนย์กระจายสินค้าของบริษัทฯ • การเสริมสร้างคุณค่าของแบรนด์ โดยการตอบสนองต่อข้อกังวลต่าง ๆ ของผู้บริโภคในด้านขยะพลาสติกและขยะบรรจุภัณฑ์ 	<ul style="list-style-type: none"> • ต้นทุนการดำเนินงานที่สูงขึ้น อันเนื่องมาจากการใช้วัสดุที่มากเกินไป และการขาดประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากร • ค่าใช้จ่ายในการกำจัดของเสียที่เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากการคัดแยกขยะและการรีไซเคิลที่ไม่มีประสิทธิภาพในสาขาต่าง ๆ • ความเสี่ยงด้านกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย “ความรับผิดชอบส่วนเพิ่มของผู้ผลิต” (Extended Producer Responsibility: EPR) และพลาสติกที่จะเกิดขึ้นในอนาคตของประเทศไทย • ความเสียหายต่อชื่อเสียงของแบรนด์ หากข้อกังวลหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ของชุมชนเกี่ยวกับการจัดการขยะในพื้นที่ถูกเผยแพร่ 	<ul style="list-style-type: none"> • การส่งเสริมวัฒนธรรม “การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า” (Lean Resources) ผ่านโครงการรณรงค์สร้างความตระหนักรู้แก่พนักงาน เพื่อลดขยะจากการดำเนินงานและการใช้วัสดุ 	



ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน	คำอธิบาย	ผลกระทบเชิงบวก / โอกาส	ผลกระทบเชิงลบ / ความเสี่ยง	การบริหารจัดการ	ความสอดคล้องกับเป้าหมายโลก (SDGs)
ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (G)	การคุ้มครองข้อมูลขององค์กรและข้อมูลของลูกค้าจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ โดยยึดมั่นในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) เพื่อรักษาความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมทั้งผ่านช่องทางดิจิทัลและที่สาขา	<ul style="list-style-type: none"> การสร้าง ความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า โดยการรับรองความถูกต้องครบถ้วน และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคล การปกป้องธุรกิจจากความสูญเสียทางการเงิน และการหยุดชะงักของการดำเนินงานที่มีสาเหตุมาจากการโจมตีทางไซเบอร์ การสร้าง ความมั่นใจในการปฏิบัติตามข้อกำหนดของ PDPA 	<ul style="list-style-type: none"> การถูกดำเนินคดีและบทลงโทษปรับที่รุนแรง อันเนื่องมาจากการรั่วไหลของข้อมูลหรือการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดของ PDPA การหยุดชะงักของบริการค้าปลีกและอีคอมเมิร์ซ เนื่องมาจากช่องโหว่ของระบบหรือเหตุการณ์การถูกโจรกรรมข้อมูล ความเสียหายต่อชื่อเสียงของแบรนด์ และการสูญเสียความจงรักภักดีของลูกค้า ภายหลังจากการรั่วไหลของข้อมูลหรือการละเมิดความเป็นส่วนตัว 	<ul style="list-style-type: none"> การจัดทำนโยบายความปลอดภัยทางไซเบอร์ และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลที่ครอบคลุม รวมถึงโครงสร้างการธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance Framework) การจัดอบรมสร้างความตระหนักรู้ด้าน PDPA และความปลอดภัยของข้อมูลให้แก่พนักงานทุกคนของบริษัทฯ 	

ระดับต่ำ

การบริหารจัดการของเสียและมลพิษ (E)	การจัดการของเสียจากการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะกล่องลัง และของเสียอันตราย เช่น แบตเตอรี่และหลอดไฟ เพื่อให้มีการกำจัดอย่างปลอดภัย และการนำวัสดุกลับมาใช้ประโยชน์สูงสุด	<ul style="list-style-type: none"> การสร้างรายได้ผ่านการจำหน่ายวัสดุรีไซเคิลคุณภาพสูง (กล่องกระดาษและพลาสติก LDPE) การลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยการลดค่าธรรมเนียมการจัดขยะด้วยการฝังกลบ และขยะจากการขนส่ง การเสริมสร้างความน่าเชื่อถือของแบรนด์ ผ่านการเป็นผู้นำในอุตสาหกรรมด้านการลดของเสียในธุรกิจค้าปลีก 	<ul style="list-style-type: none"> ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่เพิ่มสูงขึ้น อันเนื่องมาจากแนวปฏิบัติในการจัดการและการกำจัดของเสียที่ไม่มีประสิทธิภาพ ค่าปรับและทางกฎหมายที่เป็นผลมาจากการกำจัดผลิตภัณฑ์ที่เป็นอันตรายอย่างไม่ถูกต้อง ความเสียหายต่อชื่อเสียงของแบรนด์ หากข้อร้องเรียนของชุมชนเกี่ยวกับมลพิษจากขยะในพื้นที่ถูกละเลย 	<ul style="list-style-type: none"> การดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติการจัดการขยะอันตราย ณ ศูนย์กระจายสินค้าส่วนกลาง เพื่อการกำจัดสินค้าปลีกที่ชำรุดเสียหายอย่างปลอดภัย (เช่น แบตเตอรี่) การเฝ้าติดตามอัตราการเปลี่ยนเส้นทาง การจัดการของเสีย (Waste Diversion Rates) เพื่อติดตามความคืบหน้าไปสู่เป้าหมายด้านเศรษฐกิจหมุนเวียนและการลดการกำจัดขยะด้วยการฝังกลบ 	
---	---	--	--	---	---



3.3 มิติสิ่งแวดล้อม

การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

บริษัทฯ ตระหนักว่าการใช้พลังงานและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศก่อให้เกิดความเสี่ยงและโอกาสที่มีนัยสำคัญ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อต้นทุนการดำเนินงาน ความยืดหยุ่นของห่วงโซ่อุปทาน ความเชื่อถือได้ของสินทรัพย์ และความต่อเนื่องทางธุรกิจในระยะยาว ในฐานะผู้ค้าปลีกที่มีเครือข่ายสาขา ศูนย์กระจายสินค้า และการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ทั่วประเทศ บริษัทฯ เห็นว่าการบริหารจัดการพลังงานและสภาพภูมิอากาศอย่างมีประสิทธิภาพเป็นปัจจัยสำคัญต่อการรักษาประสิทธิภาพการดำเนินงาน การบริหารความเสี่ยงด้านกฎระเบียบและความเสี่ยงทางกายภาพจากสภาพภูมิอากาศ ตลอดจนการสนับสนุนการสร้างคุณค่าในระยะยาวแก่ผู้มีส่วนได้เสีย

ในการตอบสนองต่อประเด็นดังกล่าว บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการเปลี่ยนผ่านสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero GHG Emissions) และอยู่ระหว่างการศึกษานโยบายที่สอดคล้องกับกรอบระยะเวลาปี 2050 ตามเป้าหมายด้านสภาพภูมิอากาศของประเทศไทย แนวทางดังกล่าวเริ่มต้นจากการเสริมสร้างความพร้อมด้านการดำเนินงานภายในองค์กร ซึ่งเป็นพื้นฐานของการบูรณาการประสิทธิภาพการใช้พลังงานและการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในสถานประกอบการและแนวปฏิบัติของบริษัทฯ

แนวทางการบริหารจัดการของบริษัทฯ มุ่งเน้นการระบุและบริหารจัดการความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ ควบคู่กับการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

ผลการดำเนินงานได้รับการติดตามผ่านตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพการใช้พลังงาน แนวโน้มการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ภายนอก เช่น การประเมินด้าน ESG แนวทางดังกล่าวเป็นพื้นฐานในการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการด้านการบริหารจัดการพลังงานและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เพื่อให้สอดคล้องกับกรอบความยั่งยืนที่เป็นที่ยอมรับและสนับสนุนการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสต่อผู้มีส่วนได้เสีย

เพื่อเสริมสร้างการกำกับดูแลด้านสภาพภูมิอากาศและความโปร่งใส บริษัทฯ ให้ความสำคัญของความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ โดยอ้างอิงกรอบการเปิดเผยข้อมูลในระดับสากล และอยู่ระหว่างการศึกษานโยบายในการผนวกปัจจัยดังกล่าวเข้าสู่การวางแผนการดำเนินงานและโครงการเพิ่มประสิทธิภาพ แนวทางเชิงประเมินนี้มีเป้าหมายเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความผันผวนของราคาพลังงาน และสนับสนุนความยืดหยุ่นขององค์กร อันจะช่วยรักษาความสามารถในการแข่งขันด้านต้นทุนในระยะยาวและความพร้อมเชิงกลยุทธ์ของบริษัทฯ

1. นโยบายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและสภาพภูมิอากาศ

บริษัทฯ ตระหนักดีว่าการใช้พลังงานและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศมีนัยสำคัญต่อการดำเนินงานและฐานะทางการเงิน ครอบคลุมการดำเนินธุรกิจค้าปลีกและโลจิสติกส์ทั่วประเทศ นโยบายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Environmental, Social and Governance (ESG) Policy) ของบริษัทฯ สะท้อนถึงความมุ่งมั่นเชิงกลยุทธ์ด้านความยั่งยืน โดยบูรณาการการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานและการส่งเสริมการใช้พลังงานหมุนเวียนเข้ากับการดำเนินธุรกิจ นโยบายดังกล่าวยังเป็นกรอบแนวทางในการตัดสินใจ การบริหารจัดการความเสี่ยง และการวัดผลการดำเนินงาน เพื่อให้มั่นใจถึงการเติบโตอย่างมีจริยธรรม โปร่งใส และยั่งยืน

ปัจจุบัน บริษัทฯ อยู่ระหว่างการเสริมสร้างแนวทางการดำเนินงานด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ผ่านการพัฒนากลยุทธ์ด้านสภาพภูมิอากาศ ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการระบุและประเมินความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ กระบวนการดังกล่าวสนับสนุนวัตถุประสงค์ของบริษัทฯ ในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและเสริมสร้างความยืดหยุ่นขององค์กรให้สอดคล้องกับทิศทางเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำในอนาคต โครงการสำคัญประกอบด้วย

- **การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานและการใช้พลังงานหมุนเวียน:** ปรับปรุงสาขาและศูนย์กระจายสินค้าโดยติดตั้งระบบไฟฟ้าแสงสว่างแบบ LED และระบบผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคา (Solar PV) เพื่อลดความเข้มการใช้พลังงานและลดความเสี่ยงจากความผันผวนของราคาพลังงาน
- **การใช्यानยนต์ไฟฟ้าและการบริหารจัดการการปล่อยจากยานพาหนะด้านโลจิสติกส์:** บริษัทฯ ได้เริ่มนำรถไฟฟ้าที่ปล่อยมลพิษต่ำมาใช้ในกองยานพาหนะด้านโลจิสติกส์ ซึ่งปัจจุบันมีจำนวน 8 คัน โดยมีการติดตามข้อมูลการใช้เชื้อเพลิงและผลการดำเนินงานด้านการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เพื่อจัดทำข้อมูลฐาน (Baseline Data) สำหรับการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานและความเข้มการปล่อยก๊าซเรือนกระจก รวมถึงการวัดการใช้พลังงาน ความเข้มการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และสัดส่วนการใช้พลังงานหมุนเวียน พร้อมรายงานผลตามกรอบมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ เพื่อเสริมสร้างความโปร่งใสและความเชื่อมั่นของนักลงทุน

แนวทางการดังกล่าวสอดคล้องกับนโยบายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทฯ สนับสนุนเป้าหมายด้านสภาพภูมิอากาศของประเทศไทย และเป็นรากฐานสำคัญในการยกระดับการบริหารจัดการความเสี่ยงและโอกาสด้านสภาพภูมิอากาศของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการสร้างคุณค่าในระยะยาวแก่ผู้มีส่วนได้เสีย



2. การกำกับดูแลด้านการบริหารจัดการพลังงานและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

กลยุทธ์ด้านสภาพภูมิอากาศของบริษัท อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการและความยั่งยืน โดยคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการและความยั่งยืนมีบทบาทในการกำหนดทิศทาง กลยุทธ์ และเป้าหมาย ตลอดจนติดตามและทบทวนผลการดำเนินงานเป็นประจำปีละสองครั้ง

ฝ่ายจัดการซึ่งนำโดยประธานเจ้าหน้าที่บริหารมีหน้าที่ขับเคลื่อนกลยุทธ์ดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติ และบริหารจัดการความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานดังกล่าว บริษัทฯ ได้จัดตั้งคณะทำงานด้านการพัฒนาความยั่งยืน ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารจากหน่วยธุรกิจต่าง ๆ ทำหน้าที่ประสานการดำเนินงาน ติดตามประสิทธิภาพ และสนับสนุนการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั่วทั้งองค์กร

ทั้งนี้ โปรดศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมในส่วนที่ 2 หัวข้อ 7. โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ และข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับคณะกรรมการ คณะกรรมการชุดย่อย ผู้บริหาร พนักงาน และอื่น ๆ

3. แผนการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก: การบริหารจัดการพลังงานเชิงกลยุทธ์และการดำเนินการด้านสภาพภูมิอากาศ

บริษัทฯ ตระหนักว่าการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเป็นความท้าทายเชิงระบบที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคม แม้ว่าธุรกิจค้าปลีกจะมีโซ่อุตสาหกรรมการผลิตโดยตรง แต่ห่วงโซ่คุณค่าของบริษัทฯ โดยเฉพาะด้านโลจิสติกส์ การกระจายสินค้า และการดำเนินงานของสาขา มีส่วนก่อให้เกิดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GHG) จากการใช้พลังงาน ดังนั้น กลุ่มบริษัทฯ อยู่ระหว่างการพัฒนากลยุทธ์เพื่อลดการพึ่งพาเชื้อเพลิงฟอสซิล เพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานหมุนเวียน และประยุกต์ใช้แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านโดยอาศัยธรรมชาติเป็นฐาน (Nature-based Solutions: NbS) เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

ในปี 2568 บริษัทฯ บรรลุหมุดหมายสำคัญด้านความโปร่งใสทางสภาพภูมิอากาศ ด้วยการจัดทำ การประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร (Carbon Footprint for Organisation: CFO) อย่างเป็นระบบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือในระดับนี้กลุ่มทุน กลุ่มบริษัทฯ ได้ว่าจ้างบริษัท กรีนสโตร์ จำกัด เป็นที่ปรึกษาทางเทคนิค และได้รับการทวนสอบโดยบุคคลที่สามจากบริษัท แอลอาร์คิวเอ (ประเทศไทย) จำกัด กระบวนการดังกล่าวเป็นไปตามข้อกำหนดขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) หรือ อบก. (TGO) ซึ่งเป็นฐานข้อมูลอ้างอิงที่ผ่านการทวนสอบเพื่อรองรับการวางแผนเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำในอนาคตของกลุ่มบริษัทฯ

3.1 การจัดทำบัญชีรายการก๊าซเรือนกระจก (GHG Emissions Inventory)

บริษัทฯ มีการติดตามและรวบรวมข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเพื่อระบุแหล่งที่มีนัยสำคัญและกำหนดมาตรการลดคาร์บอนอย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจุบันขอบเขตการรายงานครอบคลุม (1) อาคารสำนักงานใหญ่ของบริษัทฯ อาคารดับเบิลยูเอชเอ ทาวเวอร์ ชั้น 12 และชั้น 12A (2) อาคารสำนักงานใหญ่ของ STG อาคารริชทาวเวอร์ แอท โบทะค ชั้น 14 (3) อาคารสำนักงาน 3 ชั้น MDTT/MDKK (4) ศูนย์กระจายสินค้ากลาง (5) ศูนย์กระจายสินค้าภูมิภาค (6) ศูนย์กระจายสินค้า ก.ม. 21 และมีแผนขยายขอบเขตให้ครอบคลุมทุกสาขาทั่วประเทศในอนาคต

3.2 การใช้พลังงานและการเปลี่ยนผ่านสู่พลังงานหมุนเวียน

บริษัทฯ มองว่าการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนความยั่งยืน “ราคาถูกคุ้มเสมอ” แม้ว่าปริมาณการใช้ไฟฟ้ารวมในปี 2568 จะเพิ่มขึ้นเป็น 94.5 ล้านกิโลวัตต์ชั่วโมงจากการขยายสาขา แต่บริษัทฯ ยังคงเร่งเพิ่มสัดส่วนพลังงานหมุนเวียนอย่างต่อเนื่อง

- **การขยายระบบ Solar PV:** ในปี 2568 บริษัทฯ ผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ได้มากกว่า 2,250,000 กิโลวัตต์ชั่วโมง และในปี 2569 มีแผนขยายการติดตั้งเพิ่มเติมอีกประมาณ 7,000,000 กิโลวัตต์ชั่วโมงผ่านการติดตั้งในสาขาเปิดใหม่และสาขาที่มีอยู่เดิม
- **ประสิทธิภาพด้านต้นทุน:** ศูนย์กระจายสินค้ากลางสามารถลดต้นทุนด้านพลังงานได้ร้อยละ 19 จากการติดตั้งระบบพลังงานแสงอาทิตย์ ขณะที่สาขาในรูปแบบ standalone ที่ติดตั้งระบบดังกล่าวสามารถลดต้นทุนได้เฉลี่ยร้อยละ 35

3.3 การลดผลกระทบและการปรับตัวเชิงกลยุทธ์

บริษัทฯ อยู่ระหว่างการบูรณาการการประเมินความเสี่ยงด้านสภาพภูมิอากาศเข้าสู่กรอบการบริหารความเสี่ยงองค์กร (Enterprise Risk Management: ERM) เพื่อรองรับทั้งความเสี่ยงทางกายภาพที่กระทบต่อระบบโลจิสติกส์ และความเสี่ยงจากการเปลี่ยนผ่าน (Transition Risks) โครงการสำคัญ ได้แก่

- **โครงการนำร่องรถบรรทุกไฟฟ้า (EV Transport Pilot):** บริษัทฯ ได้นำรถบรรทุกไฟฟ้า 8 คันมาใช้ทดแทนรถยนต์เครื่องยนต์สันดาปภายใน ช่วยลดการใช้ น้ำมันดีเซลได้ประมาณ 52,000 ลิตร และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ประมาณ 140 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปี (tCO₂e/ปี)
- **แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านโดยอาศัยธรรมชาติเป็นฐาน (NbS):** ในปี 2568 บริษัทฯ ร่วมมือกับกรมป่าไม้ดำเนินโครงการปลูกป่าระยะยาว เป็นเวลา 10 ปี ในจังหวัดสระบุรี โดยมุ่งเน้นการกักเก็บคาร์บอนในระยะยาวและการอนุรักษ์ความหลากหลายทางชีวภาพ
- **การส่งเสริมการมีส่วนร่วมภายในองค์กร:** ภายใต้โครงการ MR. D.I.Y. Cares บริษัทฯ ส่งเสริมความตระหนักด้านการอนุรักษ์พลังงานและทรัพยากรภายในองค์กรแก่พนักงาน ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ภายใน เช่น อินโฟกราฟิกและกิจกรรมรณรงค์



3.4 ตัวชี้วัดความเข้มและประสิทธิภาพการดำเนินงาน

เพื่อประเมินประสิทธิผลของกลยุทธ์การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างเป็นระบบ บริษัทฯ ติดตามอัตราความเข้มข้นการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและความเข้มข้นการใช้พลังงาน ซึ่งสะท้อนความเชื่อมโยงระหว่างผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมกับขนาดการดำเนินงาน ธุรกิจ แนวทางดังกล่าวช่วยให้บริษัทฯ สามารถติดตามแนวโน้มการเติบโตควบคู่กับการบริหารจัดการความเข้มข้นด้านพลังงานและการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้อย่างเหมาะสม

3.4.1 ความเข้มข้นการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขตที่ 1 และ 2)

บริษัทฯ ติดตามความเข้มข้นการปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยเปรียบเทียบกับรายได้รวม เพื่อประเมินประสิทธิภาพเชิงคาร์บอนของห่วงโซ่คุณค่า ตัวชี้วัดดังกล่าวช่วยให้สามารถเปรียบเทียบผลการดำเนินงานได้อย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่กลุ่มบริษัทฯ ขยายเครือข่ายสาขาทั่วประเทศ

- ตัวหาร (Denominator): รายได้รวม (ล้านบาท)
- ขอบเขตการรายงาน (Boundary): ครอบคลุมการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 (เช่น การดำเนินงานด้านโลจิสติกส์) และขอบเขตที่ 2 (การใช้ไฟฟ้าที่ซื้อ) สำหรับสำนักงานใหญ่และศูนย์กระจายสินค้าที่อยู่ในขอบเขตการทวนสอบ

ดัชนีวัดความเข้มข้นของการปล่อยก๊าซเรือนกระจก	หน่วย	2566	2567	2568
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่ผ่านการทวนสอบรวม	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	4,325	5,038	7,213
รายได้รวม	ล้านบาท	12,832.2	16,214.4	20,198.7
ความเข้มข้นของการปล่อยก๊าซเรือนกระจก	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อล้านบาท	0.34	0.31	0.36

3.4.2 ความเข้มข้นของการใช้พลังงาน

ความเข้มข้นการใช้พลังงานเป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญ สำหรับธุรกิจค้าปลีกของกลุ่มบริษัทฯ โดยติดตามปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อหน่วยรายได้ เพื่อสะท้อนความสัมพันธ์ระหว่างการใช้พลังงานกับขนาดการดำเนินงาน ธุรกิจ ตัวชี้วัดดังกล่าวช่วยให้บริษัทฯ สามารถประเมินผลกระทบจากการขยายการติดตั้งระบบพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar PV) รวมถึงการนำเทคโนโลยีประหยัดพลังงาน เช่น ระบบไฟฟ้า LED ได้อย่างเป็นระบบ

- **ประสิทธิภาพร้านค้าปลีก:** บริษัทฯ ดำเนินการออกแบบร้านรูปแบบมาตรฐาน “Green Store” ในรูปแบบมาตรฐาน โดยมุ่งเน้นการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ดัชนีวัดความเข้มข้นของการใช้พลังงาน	หน่วย	2566	2567	2568
การใช้พลังงานทั้งหมด	ล้านกิโลวัตต์ชั่วโมง	58.5	79.7	94.5
ความเข้มข้นของการใช้พลังงานต่อรายได้	กิโลวัตต์ชั่วโมงต่อล้านบาท	4,556.6	4,914.6	4,678.7

4. ความร่วมมือเชิงกลยุทธ์ด้านสภาพภูมิอากาศและการดำเนินงานร่วมกัน

บริษัทฯ ตระหนักว่าการร่วมมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนและการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ เพื่อให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติสากลและนโยบายระดับประเทศ บริษัทฯ จึงร่วมมือกับหน่วยงานเฉพาะทาง เพื่อสนับสนุนการเปิดเผยข้อมูลด้านสภาพภูมิอากาศที่มีความถูกต้อง โปร่งใส และผ่านการรับรองจากหน่วยงานอิสระ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังเข้าร่วมเวทีในอุตสาหกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้เกี่ยวกับการค้าปลีกอย่างยั่งยืน และโลจิสติกส์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นการส่งเสริมความร่วมมือและการพัฒนาอย่างยั่งยืน

หน่วยงาน	ลักษณะความร่วมมือ/การมีส่วนร่วม	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) (อบก.)	การดำเนินงานให้สอดคล้องกับมาตรฐาน	เพื่อให้ได้รับการรับรองคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร (Carbon Footprint for Organization: CFO) ครอบคลุมศูนย์กระจายสินค้าหลักและสำนักงานใหญ่ โดยการดำเนินงานดังกล่าวช่วยให้ข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของบริษัทฯ คำวนตามแนวทางการระดับประเทศ
กรมป่าไม้	ความร่วมมือโครงการระยะเวลา 10 ปี	เพื่อดำเนินโครงการตามแนวทางการแก้ไขปัญหาโดยอาศัยธรรมชาติเป็นฐาน (NbS) สำหรับการกักเก็บคาร์บอนในจังหวัดสระบุรี
กรุงเทพมหานคร	ความร่วมมือด้านการดำเนินงาน	เพื่อขยายโครงการเศรษฐกิจหมุนเวียนที่ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากหุ้มนฝึ่กกลบ เช่น โครงการอัปไซเคิลพลาสติก “Magic Hands”



การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

ความมุ่งมั่นของบริษัทฯ ภายใต้คำมั่นสัญญา “จากลูกค้าสู่เสมอ” มีความเชื่อมโยงโดยตรงกับการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการลดของเสียและเพิ่มประสิทธิภาพการใช้วัสดุ บริษัทฯ สามารถควบคุมต้นทุนการดำเนินงาน ควบคู่กับการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมได้อย่างเป็นรูปธรรม

1. มาตรฐาน “ร้านค้าสีเขียว” (Green Store) ทั่วประเทศ

บริษัทฯ บริหารจัดการผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมผ่านแนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อมสำหรับธุรกิจค้าปลีกในรูปแบบมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ เพื่อให้การดำเนินงานด้านความยั่งยืนเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร ไม่จำกัดเฉพาะสาขาต้นแบบ

แนวทางดังกล่าวมุ่งเน้นการดำเนินงานในสาขาที่บริษัทฯ สามารถบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานด้านพลังงานได้โดยตรง โดยเฉพาะสาขาที่ตั้งอยู่นอกศูนย์การค้า (Standalone) ขณะที่สาขาที่ตั้งอยู่ในศูนย์การค้าจะดำเนินการด้านประสิทธิภาพพลังงานภายใต้ข้อกำหนดของโครงสร้างพื้นฐานของอาคาร

- **โครงสร้างพื้นฐานประหยัดพลังงาน:** สาขาเปิดใหม่ทุกแห่งติดตั้งระบบไฟฟ้า LED ประสิทธิภาพสูง และระบบปรับอากาศแบบอินเวอร์เตอร์ เพื่อลดการใช้พลังงานไฟฟ้า
- **มาตรการควบคุมการดำเนินงาน:** ภายใต้โครงการ “MR. D.I.Y. Cares” บริษัทฯ ดำเนินมาตรการประหยัดพลังงานในพื้นที่ที่ไม่ให้บริการลูกค้า เช่น การปิดไฟในพื้นที่หลังร้านช่วงพักกลางวัน และการถอดปลั๊กอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ไม่จำเป็นหลังเลิกงาน

สำหรับสาขาแบบ Standalone ที่เปิดดำเนินการก่อนปี 2566 บางส่วนยังอยู่ระหว่างการทยอยปรับปรุงให้สอดคล้องกับมาตรฐานร้านค้าสีเขียว ขณะที่สาขาเปิดใหม่ในปัจจุบันได้รับการออกแบบและดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวตั้งแต่เริ่มเปิดดำเนินการ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการใช้พลังงานและสนับสนุนการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง

2. ความเป็นเลิศด้านโลจิสติกส์และการพัฒนากองยานพาหนะ

บริษัทฯ ดำเนินกลยุทธ์ด้านโลจิสติกส์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรและยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงาน

- **การใช้ยานพาหนะไฟฟ้า:** บริษัทฯ ใช้รถยกไฟฟ้า (Electric Forklifts) ร้อยละ 100 ในคลังสินค้าทุกแห่งตั้งแต่เริ่มดำเนินธุรกิจ ปัจจุบันบริษัทฯ ใช้รถบรรทุกไฟฟ้า (EV Trucks) จำนวน 8 คันในการดำเนินงานขนส่งของบริษัทฯ ซึ่งสนับสนุนการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 ได้ประมาณ 140 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปี

3. เศรษฐกิจหมุนเวียนและการบริหารจัดการวัสดุ

บริษัทฯ นำแนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียนมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการวัสดุและของเสียตลอดห่วงโซ่คุณค่า

- **การหมุนเวียนวัสดุในระบบปิด:** บริษัทฯ ดำเนินการรวบรวมวัสดุจากการขนส่ง ได้แก่ กล่องกระดาษจากเครือข่ายกระจายสินค้า เพื่อนำกลับมาใช้ซ้ำ ในปี 2568 บริษัทฯ มุ่งเน้นการลดการใช้กล่องกระดาษผ่านการใช้ถังหมุนเวียน
- **การลดปริมาณขยะพลาสติก:** เนื่องในโอกาสการขยายสาขาครบ 800 แห่ง บริษัทฯ ได้มอบขวดพลาสติกรีไซเคิลจำนวน 1,000 ขวด เพื่อนำไปแปรรูปเป็นเสื้อสะท้อนแสงสำหรับพนักงานทำความสะอาดของกรุงเทพมหานคร (กทม.) เพื่อสนับสนุนการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและส่งเสริมเศรษฐกิจหมุนเวียน
- **การบริหารจัดการน้ำ:** บริษัทฯ เริ่มติดตามปริมาณการใช้น้ำในสำนักงานใหญ่ ศูนย์กระจายสินค้าภูมิภาค และศูนย์กระจายสินค้ากลาง ภายใต้ขอบเขตองค์กรเดียวกับการรายงานคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร (CFO) โดยเริ่มเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบในปี 2568 เพื่อสนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรน้ำและการอนุรักษ์น้ำในระยะยาว ควบคู่กับการรณรงค์สร้างความตระหนักรู้ภายในองค์กรเกี่ยวกับการใช้น้ำอย่างรับผิดชอบ และการสร้างแนวปฏิบัติด้านการอนุรักษ์ในทุกกระบวนการดำเนินงานของบริษัทฯ

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน	หน่วย	2566	2567	2568	เป้าหมาย
จำนวนร้านค้าสีเขียวทั้งหมด	สาขา	430	590	782	ร้อยละ 100 ของสาขาใหม่ที่ตั้งอยู่นอกศูนย์การค้า (standalone)
การใช้รถยกไฟฟ้า	ร้อยละ	100	100	100	รักษามาตรฐานเดิม
สัดส่วนรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	ร้อยละ	N/A	4.5	4.9	5

การจัดการของเสียและมลพิษ

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการของเสียอย่างมีความรับผิดชอบต่อส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม แม้แนวปฏิบัติด้านการจัดการของเสียจะอยู่ระหว่างการพัฒนาและเสริมความเข้มแข็งอย่างต่อเนื่อง บริษัทฯ มุ่งยกระดับแนวทางการดำเนินงานด้านการคัดแยกของเสีย การใช้ทรัพยากรอย่างหมุนเวียน และการทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินธุรกิจ



1. เศรษฐกิจหมุนเวียนและการรีไซเคิลพลาสติก

บริษัทฯ มองว่าของเสียประเภทพลาสติกเป็นทรัพยากรที่สามารถนำกลับเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจผ่านกระบวนการรีไซเคิลที่เหมาะสม

- การรีไซเคิลแบบวงจรมิด (Closed-loop Upcycling):** ภายใต้โครงการ “MR. D.I.Y. Cares” บริษัทฯ ดำเนินโครงการ “Magic Hands” ร่วมกับกรุงเทพมหานคร (กทม.) โดยในปี 2568 บริษัทฯ ได้รวบรวมและบริจาคขวดพลาสติกใช้แล้วมากกว่า 1,000 ขวด เพื่อนำไปผลิตเป็นเสื้อสะท้อนแสงสำหรับเจ้าหน้าที่กวดถนน ซึ่งช่วยลดมลพิษจากขยะพลาสติกและสนับสนุนการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า
- การส่งเสริมวัฒนธรรมการจัดการวัสดุอย่างยั่งยืน:** บริษัทฯ ได้ขยายแนวคิด “Green Culture” ภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการลดของเสีย เพื่อช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในภาพรวมของกลุ่มบริษัทฯ

2. การจัดการบรรจุภัณฑ์และการนำทรัพยากรกลับมาใช้ประโยชน์

การบริหารจัดการบรรจุภัณฑ์เป็นประเด็นสำคัญด้านการดำเนินงานเพื่อรักษาประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนของกลุ่มบริษัทฯ

- การลดบรรจุภัณฑ์ชั้นรอง:** บริษัทฯ ได้นำลังหมุนเวียนมาใช้ในเครือข่ายกระจายสินค้า และส่งเสริมการนำกล่องกระดาษกลับมาใช้ซ้ำ โดยเฉลี่ยกล่องกระดาษสามารถนำกลับมาใช้ซ้ำได้ประมาณ 8-10 ครั้งขึ้นอยู่กับสภาพการใช้งาน
- กลุ่มผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม:** เพื่อบริหารจัดการของเสียปลายทาง บริษัทฯ ได้ขยายสัดส่วนสินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีส่วนสนับสนุนรายได้ของกลุ่มบริษัทฯ สินค้าดังกล่าวครอบคลุมผลิตภัณฑ์ที่ผลิตจากวัสดุรีไซเคิล วัสดุย่อยสลายได้ และผลิตภัณฑ์ที่สามารถนำกลับมาใช้ซ้ำได้

3. การจัดการมลพิษและขยะอันตราย

บริษัทฯ ปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อกำหนดทางกฎหมายอย่างเคร่งครัดในการบริหารจัดการวัสดุและของเสียอันตราย เพื่อป้องกันการปนเปื้อนต่อสิ่งแวดล้อม

- มลพิษจากการขนส่งและยานพาหนะ:** เพื่อลดการปล่อยมลพิษทางอากาศและฝุ่นละออง บริษัทฯ ดำเนินการตรวจสอบและบำรุงรักษารถบรรทุกในเครือข่ายโลจิสติกส์อย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ การเปลี่ยนมาใช้รถบรรทุกไฟฟ้า (EV Trucks) จำนวน 8 คัน ช่วยลดการปล่อยมลพิษจากปลายท่อไอเสีย และประหยัดการใช้น้ำมันดีเซลได้ประมาณ 52,000 ลิตรต่อปี
- การจัดการของเสียอันตราย:** บริษัทฯ บริหารจัดการของเสียอันตรายให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล และข้อกำหนดทางกฎหมาย โดยของเสียอันตรายทั้งหมดได้รับการจัดการและกำจัดอย่างปลอดภัยผ่านหน่วยงานที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมาย พร้อมจัดเก็บเอกสารหลักฐานอย่างครบถ้วน เพื่อให้มั่นใจว่าการกำจัดเป็นไปตามกระบวนการที่ถูกต้องและตรวจสอบได้

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน	หน่วย	2566	2567	2568
การนำวัสดุกลับมาใช้ประโยชน์และการรีไซเคิล	หน่วย			
สัดส่วนรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	ร้อยละ	N/A	4.5	4.9
การลดมลพิษจากการขนส่ง				
จำนวนยานพาหนะไฟฟ้าที่นำมาใช้งาน	คัน	0	6	8
ปริมาณการใช้น้ำมันดีเซลที่หลีกเลี่ยงได้ (โครงการนำร่อง EV)	ลิตร	0	50,040	52,000
ปริมาณการปล่อยมลพิษจากท่อไอเสียที่หลีกเลี่ยงได้ (ขอบเขตที่ 1) ¹	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	0	135	140
การจัดการของเสียไม่อันตราย				
น้ำหนักรวมของของเสียไม่อันตราย (กล่องกระดาษ)	ตัน	3,660	4,603	3,812
การจัดการของเสียอันตราย				
น้ำหนักรวมของของเสียอันตราย ²	ตัน	29.5	41.6	43.1
สัดส่วนของเสียอันตรายจากการดำเนินงานที่มีการคัดแยก ³	ร้อยละ	100	100	100
การปฏิบัติตามกฎหมายด้านการกำจัดของเสียอันตราย	ร้อยละ	100	100	100

หมายเหตุ:

¹ ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากท่อไอเสียที่หลีกเลี่ยงได้ (ขอบเขตที่ 1) คำนวณจากค่า Emission Factor (EF) เท่ากับ 0.1616 ต่อหนึ่งลิตรของน้ำมันดีเซล

² ข้อมูล “น้ำหนักรวมของของเสียอันตราย” อ้างอิงจากข้อมูลของศูนย์กระจายสินค้ากลาง

³ ขอบเขตข้อมูลครอบคลุมเฉพาะศูนย์กระจายสินค้ากลาง



การบริหารจัดการน้ำ

บริษัทฯ ตระหนักว่าน้ำเป็นทรัพยากรธรรมชาติที่มีจำกัดและมีความสำคัญต่อความสมดุลของสิ่งแวดล้อมและชุมชน แม้ว่าลักษณะธุรกิจค้าปลีกของกลุ่มบริษัทฯ จะมีใช้กิจกรรมที่ใช้น้ำในปริมาณสูง บริษัทฯ ยังคงดำเนินแนวทางการบริหารจัดการน้ำอย่างรอบคอบและมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้เกิดการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพและลดผลกระทบจากการดำเนินงาน

1. การดูแลทรัพยากรน้ำและการอนุรักษ์

บริษัทฯ บูรณาการแนวทางการอนุรักษ์น้ำไว้ในแนวปฏิบัติการดำเนินงาน เพื่อสนับสนุนความต่อเนื่องทางธุรกิจในระยะยาว โดยมีมาตรการสำคัญ ได้แก่

- **ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน:** บริษัทฯ ดำเนินมาตรการประหยัดน้ำในเครื่องใช้การดำเนินงานหลัก โดยสุทธิต่อประมณร้อยละ 90 ได้รับการออกแบบให้เป็นอุปกรณ์ประหยัดน้ำ สะท้อนการนำมาตรฐานอุปกรณ์แบบใช้น้ำน้อย (Low-flow fixtures) มาใช้ในองค์กร
- **การสร้างความรู้ภายในองค์กร:** ภายใต้โครงการ “MR. D.I.Y. Cares” บริษัทฯ ส่งเสริมพฤติกรรมกรใช้น้ำอย่างรับผิดชอบของพนักงาน โดยมีการจัดทำแคมเปญภายในและสื่ออินโฟกราฟิก เช่น ที่อาคารดับบลิวเอชเอมีการรณรงค์ให้พนักงานใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า และปิดก๊อกน้ำทุกครั้งหลังการใช้งาน เพื่อลดการสูญเสียน้ำโดยไม่ใช้ประโยชน์

2. การคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและการเสริมสร้างความยืดหยุ่น

แนวทางการบริหารจัดการน้ำของบริษัทฯ ครอบคลุมการลดผลกระทบจากการดำเนินงานต่อทรัพยากรน้ำในพื้นที่ปฏิบัติงาน

- **การป้องกันผลกระทบต่อแหล่งน้ำท้องถิ่น:** บริษัทฯ ดำเนินมาตรการควบคุมการดำเนินงานในศูนย์กระจายสินค้าและสำนักงาน เพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบเชิงลบต่อแหล่งน้ำและระบบนิเวศโดยรอบ
- **การบริหารความเสี่ยงทางกายภาพจากสภาพภูมิอากาศ:** บริษัทฯ อยู่ระหว่างการศึกษารูปร่างการประเมินความเสี่ยงด้านสภาพภูมิอากาศเข้าสู่กรอบการบริหารความเสี่ยงองค์กร (Enterprise Risk Management: ERM) ซึ่งครอบคลุมการวิเคราะห์ความเสี่ยงทางกายภาพ เช่น อุทกภัยที่อาจส่งผลกระทบต่อศูนย์โลจิสติกส์และศูนย์กระจายสินค้า เพื่อให้มั่นใจว่าโครงสร้างพื้นฐานมีความพร้อมและสามารถรองรับความท้าทายด้านน้ำที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศได้อย่างเหมาะสม

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน	หน่วย	2566	2567	2568
ปริมาณการใช้น้ำรวม	ลูกบาศก์เมตร	N/A	N/A	32,204
ความเข้มข้นของการใช้น้ำต่อรายได้	ลูกบาศก์เมตรต่อล้านบาท	N/A	N/A	1.6

หมายเหตุ: ปริมาณการใช้น้ำที่รายงานครอบคลุมเฉพาะข้อมูลจากคลังสินค้าส่วนกลาง ศูนย์กระจายสินค้าภูมิภาค ศูนย์กระจายสินค้าดับบลิวเอชเอ กม. 21 และอาคารสำนักงานดับบลิวเอชเอ ทาวเวอร์ เท่านั้น ทั้งนี้ บริษัทฯ อยู่ระหว่างการศึกษานโยบายการจัดการเก็บข้อมูลการใช้น้ำจากสาขาต่างๆ เพิ่มเติมในอนาคต

การจัดการความหลากหลายทางชีวภาพ

บริษัทฯ ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อในการปกป้องและฟื้นฟูระบบนิเวศธรรมชาติ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของความมุ่งมั่นด้านการดูแลสิ่งแวดล้อมในระยะยาว แม้ว่าดำเนินการด้านธุรกิจค้าปลีกของกลุ่มบริษัทฯ จะมีผลกระทบต่อความหลากหลายทางชีวภาพในระดับค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับภาคอุตสาหกรรมการผลิต บริษัทฯ ยังคงดำเนินการเชิงรุกผ่านการลงทุนในแนวทางการแก้ไขปัญหาโดยอาศัยธรรมชาติเป็นฐาน (NbS) และกิจกรรมอนุรักษ์ระบบนิเวศ เพื่อมีส่วนร่วมในการบรรเทาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติของประเทศไทย ผ่านความร่วมมือเชิงกลยุทธ์และโครงการปลูกป่าระยะยาว บริษัทฯ มุ่งสนับสนุนการฟื้นฟูสมดุลสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนในระยะยาว

1. การฟื้นฟูระบบนิเวศเชิงกลยุทธ์

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับความหลากหลายทางชีวภาพในฐานะปัจจัยพื้นฐานของความยืดหยุ่นด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อสนับสนุนเป้าหมายดังกล่าว บริษัทฯ ได้ริเริ่มโครงการปลูกป่าระยะยาวที่มุ่งฟื้นฟูพื้นที่เสื่อมโทรมและเพิ่มศักยภาพในการกักเก็บคาร์บอน

- **โครงการปลูกป่าจังหวัดสระบุรี:** ตั้งแต่ปี 2568 บริษัทฯ ได้ร่วมมือกับกรมป่าไม้ดำเนินโครงการปลูกป่าระยะเวลา 10 ปี ณ เขาตะเกี๋ย จังหวัดสระบุรี โดยใช้แนวทางการแก้ไขปัญหาโดยอาศัยธรรมชาติเป็นฐาน (NbS) เพื่อฟื้นฟูความสมดุลของระบบนิเวศในพื้นที่ ผ่านการปลูกและบำรุงรักษาพันธุ์ไม้ท้องถิ่น
- **การอนุรักษ์ความหลากหลายทางชีวภาพ:** นอกเหนือจากการเพิ่มศักยภาพการดูดซับคาร์บอน โครงการดังกล่าวยังมุ่งเน้นการอนุรักษ์พันธุ์พืชท้องถิ่นและการส่งเสริมความหลากหลายทางชีวภาพเพื่อรักษาสมดุลของระบบนิเวศ และสนับสนุนความมั่นคงด้านสิ่งแวดล้อมของชุมชนโดยรอบในระยะยาว



3.4 มิติสังคม

สิทธิมนุษยชนและแนวปฏิบัติด้านแรงงาน

ความมุ่งมั่น ความท้าทาย และโอกาส

บุคลากรของบริษัทฯ เป็นกำลังสำคัญในการสนับสนุนคำมั่นสัญญา “ราคาถูกคุ้มเสมอ” ของ MR. D.I.Y. ในฐานะหนึ่งในผู้ประกอบการค้าปลีกที่เติบโตอย่างรวดเร็วของประเทศไทย ซึ่งมีเครือข่ายสาขามากกว่า 1,100 แห่ง และมีพนักงานมากกว่า 12,000 คน บริษัทฯ ตระหนักดีว่าการเติบโตดังกล่าวมาพร้อมกับความรับผิดชอบที่สำคัญในการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนและส่งเสริมแนวปฏิบัติด้านแรงงานที่เป็นธรรม

บริษัทฯ ยึดมั่นในการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน รวมถึงการดำเนินงานด้านแรงงานที่เป็นธรรมครอบคลุมสาขา ศูนย์กระจายสินค้า และสำนักงาน โดยแนวทางการดำเนินงานสอดคล้องกับ United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights (UNGPs) และมาตรฐานแรงงานหลักขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization: ILO)

คณะกรรมการบริษัทมีบทบาทกำกับดูแลและกำหนดทิศทางด้านความยั่งยืนขององค์กร พร้อมทั้งกำกับดูแลความเสี่ยงด้านสังคม โดยเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชนและแนวปฏิบัติด้านแรงงาน เพื่อให้มั่นใจว่าประเด็นดังกล่าวได้รับการบูรณาการไว้ในวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ระยะยาวของบริษัทฯ

แนวทางการบริหารจัดการของบริษัทฯ มุ่งพัฒนากรอบการดำเนินงานที่เข้มแข็ง เพื่อเปลี่ยนความท้าทายให้เป็นโอกาสในการคุ้มครอง ส่งเสริม และสร้างศักยภาพให้แก่พนักงานและผู้มีส่วนได้เสีย โดยมีหลักปฏิบัติสำคัญ ดังนี้

- การปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด:** บริษัทฯ ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงานของไทย และกฎหมายที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับประเทศและระดับสากล
- จุดยืนไม่ยอมรับการละเมิดสิทธิ (Zero Tolerance):** บริษัทฯ มีจุดยืนที่ชัดเจนในการไม่ยอมรับแรงงานเด็ก แรงงานบังคับ การค้ามนุษย์ ตลอดจนการเลือกปฏิบัติและการคุกคามในสถานที่ทำงานทุกรูปแบบ
- การมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง:** บริษัทฯ ส่งเสริมการสื่อสารอย่างเปิดเผยกับพนักงานมากกว่า 12,000 คน เพื่อดูแลสวัสดิภาพของพนักงานและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง

เป้าหมาย

- คงไว้ซึ่งจำนวนข้อร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชนและแนวปฏิบัติด้านแรงงานที่ได้รับแจ้งและยืนยันข้อเท็จจริงแล้วในแต่ละปีเป็นศูนย์ โดยกำหนดให้ทุกกรณีที่มีการแจ้งเรื่องต้องได้รับการตรวจสอบและดำเนินการอย่างเหมาะสม ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม และด้วยความโปร่งใส

- พนักงานร้อยละ 100 รับทราบนโยบายที่เกี่ยวข้องกับประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน เป็นประจำทุกปี
- พนักงานระดับหัวหน้างานขึ้นไปร้อยละ 100 ได้รับการอบรมเฉพาะด้านการบริหารจัดการสิทธิมนุษยชนเป็นประจำทุกปี

ผลการดำเนินงานปี 2568 เทียบกับเป้าหมาย

- ไม่พบข้อร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชนและแนวปฏิบัติด้านแรงงาน
- พนักงานร้อยละ 100 ได้รับการสื่อสารและรับทราบนโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน
- พนักงานระดับหัวหน้างานร้อยละ 100 ได้รับการฝึกอบรมเฉพาะด้านเรื่องการบริหารจัดการสิทธิมนุษยชน

นโยบายและความมุ่งมั่น

บริษัทฯ จัดให้มีโครงสร้างการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้การเคารพสิทธิมนุษยชนและมาตรฐานด้านแรงงานถูกบูรณาการอย่างเป็นระบบในทุกระดับของการดำเนินงาน โดยความมุ่งมั่นของเราถูกถ่ายทอดผ่านนโยบาย แนวทางปฏิบัติภายใน และแนวทางการดำเนินงานต่าง ๆ ดังนี้

- สิทธิมนุษยชนและมาตรฐานด้านแรงงาน:** บริษัทฯ เคารพและคุ้มครองสิทธิของพนักงาน ลูกค้า ชุมชน และสังคมโดยรวม โดยไม่ยอมรับแรงงานเด็ก แรงงานบังคับ การใช้แรงงานในลักษณะทาสสมัยใหม่ หรือการค้ามนุษย์ในทุกรูปแบบ
- ความหลากหลายและการไม่เลือกปฏิบัติ:** บริษัทฯ ส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงานที่เปิดกว้างและเคารพในความแตกต่างของบุคลากร โดยยึดหลักความสามารถและคุณสมบัติเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาการจ้างงาน และไม่เลือกปฏิบัติบนพื้นฐานของเพศ อายุ ศาสนา เชื้อชาติ หรือความสามารถทางกายภาพ
- กลไกการแจ้งเบาะแส:** กลไกการแจ้งเบาะแสอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของฝ่ายตรวจสอบภายใน โดยได้รับความร่วมมือจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายเลขานุการบริษัท และฝ่ายกฎหมาย เพื่อให้กลไกดังกล่าวเป็นช่องทางที่มีความปลอดภัยและรักษาความลับในการแจ้งพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือการละเมิดสิทธิมนุษยชน

ทั้งนี้ บริษัทฯ รับรองว่าจะไม่กระทำการใด ๆ ที่เป็นการกลั่นแกล้งหรือกระทำในทางเสียหายต่อผู้แจ้งเบาะแส และกำหนดให้ทุกข้อร้องเรียนได้รับการตรวจสอบอย่างเป็นอิสระ โปร่งใส และอาศัยความเชี่ยวชาญด้านกฎหมายและงานบุคคลอย่างเหมาะสม



กระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence: HRDD)

บริษัทฯ อยู่ระหว่างการพัฒนากระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (HRDD) อย่างเป็นระบบ โดยออกแบบให้เป็นกระบวนการที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเชิงรุก เพื่อให้สามารถระบุ ป้องกัน และลดผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานและห่วงโซ่อุปทานของบริษัทฯ ได้อย่างเป็นระบบ

ในการพัฒนากระบวนการดังกล่าว บริษัทฯ ดำเนินการให้สอดคล้องกับกรอบการดำเนินงาน 4 ขั้นตอน ตามหลักการชี้ว่าว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติ (UNGPs) เพื่อให้การเติบโตของบริษัทฯ เป็นไปควบคู่กับกลไกที่มีความรัดกุมในการคุ้มครองสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ

แนวทางการบริหารจัดการ

บริษัทฯ ดำเนินการเชิงรุกผ่านโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่มากกว่าการปฏิบัติตามนโยบายขั้นต่ำ เพื่อส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน การเคารพสิทธิมนุษยชน และการอ่าวงไว้ซึ่งความซื่อสัตย์ และความรับผิดชอบต่อตลอดห่วงโซ่อุปทาน

1. แรงงานภายในองค์กรและสวัสดิการพนักงาน

- **การเสริมสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่น:** บริษัทฯ สร้างผลกระทบเชิงบวกทางสังคมอย่างมีนัยสำคัญผ่านการจ้างงานบุคลากรกว่า 12,000 คน โดยให้ความสำคัญกับการจ้างงานแรงงานในพื้นที่มากกว่า 9,000 คน ซึ่งมีส่วนสนับสนุนเศรษฐกิจชุมชนและลดความเหลื่อมล้ำสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDG) เป้าหมายที่ 8
- **การสนับสนุนกลุ่มเปราะบาง:** ตามนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล บริษัทฯ เปิดโอกาสในการจ้างงานแก่ผู้ด้อยโอกาส รวมถึงผู้สูงอายุและผู้พิการ โดยกำหนดลักษณะงานให้เหมาะสมกับศักยภาพของแต่ละบุคคล เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย มีศักดิ์ศรี และเอื้อต่อการมีส่วนร่วม
- **การเสริมสร้างศักยภาพผ่านการฝึกอบรม:** นอกเหนือจากการกำหนดให้พนักงานทุกคนรับทราบและยึดถือจรรยาบรรณธุรกิจ บริษัทฯ ได้ยกระดับความมุ่งมั่นดังกล่าวผ่านการจัดหลักสูตรอบรมอย่างเป็นทางการตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2568 ครอบคลุมเนื้อหาด้านสิทธิมนุษยชน การไม่เลือกปฏิบัติ และการป้องกันการคุกคามในสถานที่ทำงาน
- **การกำกับดูแลด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย:** บริษัทฯ จัดให้มีคณะกรรมการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในระดับองค์กร ซึ่งประชุมเป็นประจำทุกเดือนเพื่อติดตามผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัย เพื่อให้มั่นใจว่ามาตรการป้องกันถูกนำไปปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอในทุกสาขา และศูนย์กระจายสินค้า เพื่อคุ้มครองสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน

- **เสรีภาพในการรวมกลุ่มและการสื่อสารอย่างเปิดเผย:** บริษัทฯ เคารพเสรีภาพในการรวมกลุ่มของพนักงาน และไม่จำกัดสิทธิในการจัดตั้งหรือเข้าร่วมกลุ่มตามกฎหมาย โดยได้จัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการเป็นกลไกหลักในการสื่อสารและการหารือระหว่างฝ่ายบริหารและพนักงาน อันเป็นการส่งเสริมและเคารพสิทธิแรงงาน เพื่อสนับสนุนการคุ้มครองสิทธิแรงงาน คณะกรรมการสวัสดิการทำหน้าที่เป็นตัวแทนของพนักงานทุกระดับ โดยมีบทบาทสำคัญดังต่อไปนี้
 - **การเป็นตัวแทน:** ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการถ่ายทอดข้อเสนอแนะ ความต้องการ และมุมมองของพนักงานไปยังคณะผู้บริหารโดยตรง
 - **การหารืออย่างเป็นทางการ:** ประชุมหารืออย่างเป็นทางการอย่างน้อยรายไตรมาส เพื่อร่วมกันพัฒนาและปรับปรุงสวัสดิการให้มีความเหมาะสม ครอบคลุม และมีประสิทธิภาพ
 - **การรับฟังข้อเสนอแนะและความโปร่งใส:** จัดให้ช่องทางที่ปลอดภัยและโปร่งใสให้พนักงานในระดับปฏิบัติการและสาขาสามารถสะท้อนประเด็นหรือข้อกังวล เพื่อให้เสียงจากพนักงานได้รับการพิจารณาในระดับบริหาร

นอกเหนือจากบทบาทของคณะกรรมการสวัสดิการ ผู้บริหารของบริษัทฯ ยังลงพื้นที่เยี่ยมเยียนสาขา และศูนย์กระจายสินค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสื่อสารและรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน อันเป็นการสร้างสมดุลระหว่างคำขวัญที่ว่า “ราคาถูกคุ้มค่าเสมอ” กับแนวทาง “รับฟังอย่างต่อเนื่อง” ในการบริหารทรัพยากรบุคคล

2. ห่วงโซ่อุปทานและการดำเนินการเพื่อชุมชน (การสนับสนุนจิตอาสาของพนักงาน)

- **ความรับผิดชอบต่อลูกค้า:** บริษัทฯ ขยายการเคารพสิทธิมนุษยชนไปยังคู่ค้าทางธุรกิจ โดยกำหนดให้คู่ค้าท้องถิ่นรายใหม่ร้อยละ 100 ลงนามในข้อตกลงคุณธรรมของคู่ค้า ซึ่งครอบคลุมการปฏิบัติตามมาตรฐานแรงงานสากล รวมถึงการจัดแรงงานเด็ก แรงงานบังคับ และการใช้แรงงานในลักษณะทาสสมัยใหม่

- โครงการ “Bangkok Magic Hands”:** ในฐานะตัวอย่างของการดำเนินงานเพื่อชุมชนที่มุ่งเน้นความปลอดภัย บริษัทฯ ได้บริจาคขวดพลาสติก PET รีไซเคิลจำนวน 1,000 ขวด เพื่อนำไปแปรรูปเป็นเสื้อสะท้อนแสงสำหรับพนักงานทำความสะอาดของกรุงเทพมหานคร โครงการดังกล่าวสะท้อนความมุ่งมั่นของบริษัทฯ ต่อความปลอดภัยของแรงงานในชุมชนโดยรอบ พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานจากศูนย์กระจายสินค้าและสำนักงานใหญ่มีส่วนร่วมในการรวบรวมและคัดแยกวัสดุรีไซเคิล

นอกจากนี้ โครงการดังกล่าวยังเป็นส่วนหนึ่งของแนวทางเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) ที่ช่วยสร้างอุปสงค์ความปลอดภัยให้แก่แรงงานภาครัฐ พร้อมปลูกฝังความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยร่วมกันในสังคม



กลไกรับเรื่องร้องเรียนของพนักงาน

ตามนโยบายการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียน บริษัทฯ ได้จัดให้มีกลไกรับเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นทางการและโปร่งใส สำหรับพนักงาน บุคคลภายนอก และประชาชนทั่วไป เพื่อรายงานข้อกังวลที่มีมูลเกี่ยวกับการกระทำที่เกิดขึ้นจริงหรือที่สงสัยว่าจะเป็นการกระทำผิด กลไกดังกล่าวช่วยให้มั่นใจได้ว่าข้อร้องเรียนทุกกรณีจะได้รับการพิจารณาและดำเนินการภายใต้มาตรฐานสูงสุดด้านความซื่อสัตย์สุจริตและความเป็นธรรม

1. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน

บริษัทฯ ได้จัดตั้งช่องทางเฉพาะที่หลากหลาย เพื่ออำนวยความสะดวกในการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการกระทำที่ไม่เหมาะสม รวมถึงการให้หรือรับสินบน การทุจริต หรือการกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย ดังนี้

- หน่วยงานรับแจ้งเบาะแส (ฝ่ายตรวจสอบภายใน):**
 ผู้แจ้งสามารถแจ้งเรื่องผ่านอีเมลเฉพาะที่ th.whistleblower@mrdiy.com

- การติดต่อโดยตรงกับหัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน:**
 สามารถแจ้งเรื่องผ่านอีเมล th.internalaudit@mrdiy.com
- ประธานคณะกรรมการตรวจสอบและบริหารความเสี่ยง หรือกรรมการบริษัทท่านอื่น (กรรมการอิสระ)**

โดยผู้แจ้งเรื่องสามารถส่งหนังสือหรืออีเมลแจ้งข้อร้องเรียนมายังที่อยู่ดังต่อไปนี้

บริษัท มีสเตอร์. ดี.ไอ.วาย. โฮลดิ้ง (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
 เลขที่ 777 อาคารดับบลิวเอชเอ ทาวเวอร์ ชั้น 12 หมู่ที่ 13 ถนนเพชรตัด (บางนา-ตราด) กม.7
 ตำบลบางแก้ว อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ 10540 ประเทศไทย
 อีเมล th.armc@mrdiy.com



สแกน QR Code เพื่ออ่านรายละเอียด
 ของนโยบายการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียน



2. กระบวนการพิจารณาและสอบสวนข้อร้องเรียน

เมื่อบริษัทฯ ได้รับการแจ้งเบาะแส บริษัทฯ จะดำเนินการตามกระบวนการที่กำหนดไว้อย่างเป็นระบบ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการพิจารณาเป็นอิสระ โปร่งใส และรอบคอบ โดยมีขั้นตอนดังนี้

- การกลับกรองเบื้องต้น:** ฝ่ายตรวจสอบภายในมีหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลและข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนหรือรายงานเกี่ยวกับการทุจริตหรือการให้และรับสินบนโดยทันที และแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการสอบสวนตามความเหมาะสม
- การรวบรวมข้อเท็จจริงและการสอบสวน:** บริษัทฯ แต่งตั้งคณะทำงานสอบสวนอิสระเพื่อรวบรวมข้อมูลและสอบข้อเท็จจริงจากผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยทั่วไปกระบวนการดังกล่าวจะใช้ระยะเวลาประมาณ 30 ถึง 60 วัน และในกรณีที่มีความซับซ้อนหรือจำเป็นต้องเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณา ระยะเวลาดำเนินการอาจขยายเป็น 60 ถึง 90 วัน
- การไต่สวนทางวินัยภายใน:** ในกรณีที่ตรวจพบการกระทำผิด บริษัทฯ จะจัดตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยเพื่อพิจารณาผลการสอบสวนและเสนอแนวทางดำเนินการที่เหมาะสม
- การตัดสินใจและการดำเนินการแก้ไข:** บริษัทฯ จะกำหนดมาตรการทางวินัยขั้นสุดท้าย ซึ่งอาจรวมถึงการเลิกจ้างหรือการดำเนินคดีตามกฎหมาย ตามความเหมาะสมของแต่ละกรณี



3. การคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสและการรักษาความลับ

บริษัทฯ มุ่งมั่นตามหลัก “การเข้าถึงการเยียวยา” ภายใต้หลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (UNGPs) โดยจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยสำหรับการแจ้งเบาะแส ดังนี้

- **การแจ้งเรื่องโดยไม่เปิดเผยตัวตน:** ผู้แจ้งเบาะแสมารถรายงานโดยไม่เปิดเผยตัวตนได้ ทั้งนี้ บริษัทสนับสนุนให้มีการให้ข้อมูลติดต่อเพื่ออำนวยความสะดวกในการสอบสวนอย่างมีประสิทธิภาพ
- **การรักษาความลับ:** บริษัทฯ จะรักษาข้อมูลเกี่ยวกับตัวตนของผู้แจ้งเรื่องและรายละเอียดของการสอบสวนไว้เป็นความลับอย่างเคร่งครัด ภายในขอบเขตที่กฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องอนุญาต
- **การไม่ตอบโต้:** บริษัทฯ ไม่ยอมรับและห้ามมิให้มีการตอบโต้ กลั่นแกล้ง ลดตำแหน่ง เลิกจ้าง หรือกระทำการใด ๆ ในลักษณะที่เป็นการลงโทษต่อบุคคลที่แจ้งเบาะแสโดยสุจริต

การบริหารทรัพยากรบุคคล

ความมุ่งมั่น ความท้าทาย และโอกาส

ในฐานะผู้ประกอบการกิจการค้าปลีกชั้นนำที่มีเครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ MR. D.I.Y. ให้ความสำคัญต่อบุคลากรในองค์กรในฐานะปัจจัยสำคัญต่อการขับเคลื่อนกลยุทธ์ “D.I.Y. for a Sustainable Future” โดยบุคลากรของบริษัทฯ ถือเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนวัตถุประสงค์ทางธุรกิจและการสร้างผลลัพธ์เชิงสังคม โดยเฉพาะภายใต้เสาหลักเชิงกลยุทธ์ “Y - Yield Positive Impact for Communities” ด้วยเหตุนี้ การบริหารจัดการทุนมนุษย์จึงถือเป็นประเด็นสาระสำคัญ เนื่องจากมีอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน และความสามารถของบริษัทฯ ในการรักษาคุณค่าแบรนด์ “ราคาถูกคุ้มเสมอ”

บริษัทฯ กำหนดแนวปฏิบัติเพื่อส่งเสริมมาตรฐานแรงงานอย่างมีความรับผิดชอบ ครอบคลุมการเคารพสิทธิมนุษยชน ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม และการพัฒนาบุคลากร การดำเนินงานดังกล่าวสอดคล้องกับหลักการขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization: ILO) รวมถึงกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องในแต่ละพื้นที่ดำเนินงาน ทั้งนี้ บริษัทฯ สื่อสารแนวปฏิบัติดังกล่าวไปยังพนักงานทั่วประเทศอย่างเป็นทางการ และจัดทำในภาษาที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดความเข้าใจและการปฏิบัติที่สอดคล้องกันในองค์กรที่มีความหลากหลาย

วาทะกบเชิงกลยุทธ์และการสร้างคุณค่า

บริษัทฯ ตระหนักว่าการพัฒนาบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสามารถในการแข่งขัน ความยืดหยุ่นทางธุรกิจ และการสร้างมูลค่าในระยะยาว การสรรหาอย่างเป็นระบบ การพัฒนาทักษะ และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงาน มีส่วนสนับสนุนประสิทธิภาพการดำเนินงาน คุณภาพการให้บริการ และความสามารถในการทำกำไร ซึ่งช่วยยกระดับประสบการณ์ลูกค้า เสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อแบรนด์ และสนับสนุนการดำเนินงานของบริษัทฯ ทั่วประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ

ขณะเดียวกัน บริษัทฯ ตระหนักถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น หากการพัฒนาบุคลากรและการสร้างความผูกพันแก่พนักงานไม่เพียงพอ ซึ่งอาจจำกัดความสามารถในการขยายธุรกิจ ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ และเพิ่มความเสี่ยงด้านการดำเนินงานและชื่อเสียง อันเนื่องมาจากขวัญกำลังใจของพนักงานที่ลดลงและความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียที่อ่อนแอลง

เพื่อบรรเทาความเสี่ยงดังกล่าว บริษัทฯ ดำเนินแนวปฏิบัติด้านแรงงานอย่างมีความรับผิดชอบ ครอบคลุมการเคารพสิทธิมนุษยชน ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และการพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่อง มาตรการเหล่านี้ช่วยเสริมสร้างความมั่นคงของกำลังคน ลดความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน และสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว

เป้าหมาย

- คะแนนความผูกพันของพนักงานไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ต่อปี
- จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของพนักงาน อย่างน้อย 16 ชั่วโมงต่อคนต่อปี เพื่อเสริมสร้างทักษะวิชาชีพ
- ไม่พบกรณีการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานแรงงานตลอดทั้งปี

ผลการดำเนินงานปี 2568 เทียบกับเป้าหมาย

- คะแนนความผูกพันของพนักงานเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 80 ในปี 2568 จากร้อยละ 75 ในปี 2567
- พนักงานได้รับการอบรมเฉลี่ย 21.8 ชั่วโมงต่อคน
- ไม่พบกรณีการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานด้านแรงงาน

แนวทางการบริหารจัดการ

การขับเคลื่อนผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญผ่านบุคลากร

บริษัทฯ แปลงพันธสัญญาเชิงกลยุทธ์สู่ความเป็นเลิศในการดำเนินงาน ผ่านกรอบการพัฒนาทุนมนุษย์ที่เป็นระบบ โดยผสมผสานวินัยในการดำเนินงานเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนและเปิดกว้าง เพื่อให้การขยายเครือข่ายทั่วประเทศนำไปสู่การเติบโตร่วมกันของพนักงาน และการส่งมอบคุณค่าที่สม่ำเสมอแก่ลูกค้า

แนวทางของบริษัทฯ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์สุจริตในการดำเนินงานและการบริหารความเสี่ยงเชิงรุก โดยเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรผ่านมาตรฐานการทำงานที่ชัดเจน ควบคู่กับมาตรการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย เพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างปลอดภัย มีจริยธรรม และมีประสิทธิภาพ



- คำตอบแทนที่เป็นธรรมและความมั่นคงทางเศรษฐกิจ:** แนวทางการบริหารทรัพยากรบุคคลของบริษัท ยึดโยงกับจรรยาบรรณทางธุรกิจของ MR.D.I.Y. ซึ่งเป็นกรอบจริยธรรมหลักสำหรับนโยบายด้านพนักงานทั้งหมด บริษัทฯ ตระหนักว่าความสำเร็จในระยะยาวขึ้นอยู่กับความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของพนักงาน จึงยึดหลักความเป็นธรรมและความโปร่งใสตลอดวงจรการจ้างงาน
 - การจ้างงานบนพื้นฐานของความสามารถ:** บริษัทฯ ดำเนินกระบวนการจ้างงานโดยพิจารณาจากศักยภาพของบุคคล ความเหมาะสมกับตำแหน่ง และความสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร เพื่อคัดเลือกบุคลากรที่มีศักยภาพสูงสุดในการขับเคลื่อนคุณค่าของบริษัททั่วประเทศ
 - โครงสร้างคำตอบแทนที่เป็นธรรม:** บริษัทฯ ใช้โครงสร้างอัตราค่าจ้างที่เป็นมาตรฐาน โดยยึดหลัก “คำตอบแทนที่เท่าเทียมสำหรับงานที่มีคุณค่าเท่ากัน” และปฏิบัติตามข้อกำหนดค่าจ้างขั้นต่ำตามกฎหมายอย่างครบถ้วน
 - ความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสวัสดิการพนักงาน:** บริษัทฯ จัดให้มีเงื่อนไขการจ้างงานและสวัสดิการที่เป็นธรรม สอดคล้องกับผลงานของพนักงานและผลการดำเนินงานโดยรวมของบริษัทฯ ทั้งยังมีการเปรียบเทียบกับแนวปฏิบัติในตลาดแรงงานอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ยังจัดให้มีประกันสุขภาพและเงินสะสมกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงทางการเงินและคุณภาพชีวิตในระยะยาวของพนักงาน

แนวทางดังกล่าวช่วยเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจของบุคลากร เพิ่มความสามารถในการดูแลครอบครัว และสนับสนุนเสถียรภาพในการดำเนินงานของบริษัท อันเป็นพื้นฐานสำคัญของการเติบโตอย่างยั่งยืน

- ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและประสิทธิภาพการดำเนินงาน:** เพื่อส่งเสริมความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และบริหารจัดการชั่วโมงการทำงานไม่ให้เกิดความเหมาะสม บริษัทฯ เปิดโอกาสให้หน่วยงานที่เข้าเกณฑ์สามารถเลือกใช้รูปแบบการทำงานเป็นกะสองช่วงเวลา แนวทางดังกล่าวไม่เพียงสนับสนุนคุณภาพชีวิตของพนักงาน แต่ยังช่วยให้สาขาต่าง ๆ มีบุคลากรเพียงพอในการให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่กระทบต่อมาตรฐานแรงงาน นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้จัดสรรพื้นที่ส่วนกลางภายในสำนักงานใหญ่ เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพักผ่อน ลดความตึงเครียดจากการทำงาน และสนับสนุนการรักษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

- การเสริมสร้างขีดความสามารถและการพัฒนาบุคลากรของ MR. D.I.Y.:** บริษัทฯ สนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างต่อเนื่อง ผ่านการจัดหลักสูตรฝึกอบรมอย่างเป็นระบบและการสัมมนาทางวิชาการ เพื่อให้พนักงานมีทั้งความเชี่ยวชาญในสายอาชีพและพื้นฐานจริยธรรมที่เข้มแข็ง บริษัทฯ ดำเนินการวิเคราะห์ความจำเป็นด้านการฝึกอบรม (Training Needs Analysis: TNA) อย่างเป็นระบบ โดยจัดกลุ่มการพัฒนาออกเป็น 3 ด้านหลัก ได้แก่

- มาตรฐานการปฏิบัติงานและวัฒนธรรมองค์กร:** บริษัทฯ กำหนดและบังคับใช้ระเบียบปฏิบัติงานมาตรฐาน (Standard Operating Procedures: SOPs) อย่างชัดเจน เพื่อส่งเสริมความสอดคล้องกับนโยบายองค์กร พร้อมทั้งปลูกฝังหลักจริยธรรมและค่านิยมที่ดีในการทำงาน
- การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยและการปฏิบัติตามกฎหมาย:** เป็นการฝึกอบรมภาคบังคับ เช่น การซ้อมดับเพลิง การปฐมพยาบาล และการช่วยฟื้นคืนชีพ เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานได้ตามข้อกำหนดด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- ทักษะเชิงพฤติกรรมและภาวะผู้นำ:** การอบรมมุ่งเน้นการสื่อสาร การบริหารทีม และการคิดวิเคราะห์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและสนับสนุนความก้าวหน้าในสายอาชีพ

ในปี 2568 บริษัทฯ ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ภายใต้บันทึกข้อตกลงร่วมกัน (Memorandum of Understanding: MOU) ในการจัดโครงการ Ultimate Marketing Plan Contest 2025 ต่อเนื่องเป็นปีที่สอง เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์จริงด้านการบริหารธุรกิจค้าปลีกและการตลาด โครงการดังกล่าวมีนักศึกษาชั้นปีที่สี่จากสาขาการตลาดดิจิทัลและการสร้างแบรนด์ จำนวน 117 คน เข้าร่วมแข่งขันโดยแบ่งออกเป็น 9 ทีม จากคณะวิทยาการจัดการ โดยได้รับคำแนะนำจากคณาจารย์และผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมค้าปลีก เพื่อพัฒนาทักษะการตลาดผ่านการออกแบบแผนการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ

ความร่วมมือนี้ช่วยให้นักศึกษาได้แสดงศักยภาพด้านการคิดเชิงกลยุทธ์และการวิเคราะห์จากสถานการณ์ ผู้บริโภคจริง พร้อมเตรียมความพร้อมสู่เส้นทางอาชีพในอนาคต โดยผู้เข้าร่วมที่มีผลงานโดดเด่นได้รับประกาศนียบัตรและสิทธิประโยชน์ตามที่กำหนด



4. การประกอบธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์และการจัดให้มีกลไกรับข้อร้องเรียนที่เป็นความลับ: บริษัทฯ มีจุดยืนไม่ยอมรับการ กลั่นแกล้ง การคุกคาม และการประพฤติมิชอบทุกรูปแบบ โดยได้กำหนดนโยบายการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียภายนอกสามารถแจ้งข้อห่วงกังวลได้อย่างปลอดภัย

กลไกการรับข้อร้องเรียนของบริษัทฯ รองรับช่องทางการแจ้งเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพนักงานทุกระดับ เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมและความเชื่อมั่นในการใช้ช่องทางดังกล่าวในปี 2568 บริษัทฯ คงไว้ซึ่งความโปร่งใส โดยกำหนดให้ทุกกรณีที่ได้รับรายงานต้องผ่านกระบวนการตรวจสอบที่รอบคอบ เป็นอิสระ และเป็นธรรม

- **การรายงานเหตุการณ์:** ตลอดรอบระยะเวลาการรายงานปี 2568 บริษัทฯ ไม่พบกรณีการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานด้านแรงงานในการดำเนินงานทั่วประเทศ
- **ประสิทธิภาพในการดำเนินการสอบสวน:** บริษัทฯ กำหนดระยะเวลาในการสอบสวนตามระดับความซับซ้อนของแต่ละกรณี โดยทั่วไปใช้ระยะเวลา 30 ถึง 60 วัน สำหรับกรณีที่มีความซับซ้อนสูง และต้องได้รับการพิจารณาและอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท อาจใช้ระยะเวลาประมาณ 60 ถึง 90 วัน
- **การคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสะ:** บริษัทฯ ไม่ยอมรับการตอบโต้ การกลั่นแกล้ง การลดตำแหน่ง การเลิกจ้าง หรือการกระทำใด ๆ ต่อบุคคลที่แจ้งข้อร้องเรียนโดยสุจริต ทั้งนี้ ในปี 2568 ไม่พบกรณีการตอบโต้ผู้แจ้งเบาะแสะ
- **ช่องทางการแจ้งเรื่องและการคุ้มครองผู้แจ้ง:** ผู้มีส่วนได้เสียสามารถแจ้งข้อร้องเรียนหรือข้อกังวลผ่านผู้บังคับบัญชาโดยตรงในระดับผู้จัดการขึ้นไป อีเมลรับแจ้งเบาะแสะโดยเฉพาะ หรือการยื่นหนังสือถึงหัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน หรือประธานคณะกรรมการตรวจสอบและบริหารความเสี่ยง โดยบริษัทฯ จะเก็บรักษาข้อมูลตัวตนของผู้แจ้งเบาะแสะเป็นความลับอย่างเคร่งครัด ภายในขอบเขตที่กฎหมายอนุญาต เพื่อคุ้มครองความเป็นธรรมของทุกฝ่าย

5. การประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน: เพื่อให้มั่นใจถึงการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของกลยุทธ์ด้านทรัพยากรบุคคล บริษัทฯ ดำเนินการรอบการประเมินผลที่เป็นระบบ โดยมีอัตราการประเมินผลการปฏิบัติงานครบถ้วนร้อยละ 100 สำหรับพนักงานประจำทุกคนพนักงานแต่ละรายได้รับการประเมินผลอย่างสอดคล้องกับบทบาทและความรับผิดชอบ พร้อมได้รับข้อเสนอแนะอย่างเป็นทางการเพื่อการพัฒนา ผลการประเมินดังกล่าวถูกนำมาใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการวิเคราะห์ความจำเป็นด้านการฝึกอบรมและการวางแผนพัฒนาสายอาชีพในระยะต่อไป

6. การรับฟังเสียงของพนักงานและการเปิดให้มีตัวแทนของพนักงาน: บริษัทฯ มุ่งสร้างสภาพแวดล้อมที่พนักงานทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเปิดกว้าง และเคารพสิทธิในการรวมกลุ่มและการเจรจาต่อรองร่วม เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานกว่า 12,000 คน มีช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ บริษัทฯ จัดให้มีกลไกที่เป็นระบบ ดังนี้

- **คณะกรรมการสวัสดิการ:** บริษัทฯ ได้จัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการขึ้น เพื่อทำหน้าที่เป็นเวทีอย่างเป็นทางการสำหรับการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างฝ่ายบริหารและพนักงาน
 - **การเป็นตัวแทนตามหลักประชาธิปไตย:** คณะกรรมการสวัสดิการประกอบด้วยผู้แทนพนักงาน ซึ่งได้รับการเลือกตั้งจากพนักงานเพื่อทำหน้าที่สะท้อนความคิดเห็นและผลประโยชน์ของพนักงานในกระบวนการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับสภาพการทำงาน
- **ความสัมพันธ์ระหว่างแรงงานกับฝ่ายบริหารและการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงาน:** บริษัทฯ ตระหนักว่าการสื่อสารที่ชัดเจนและทันท่วงทีมีความสำคัญต่อความเชื่อมั่นและเสถียรภาพขององค์กร จึงใช้คณะกรรมการสวัสดิการควบคู่กับช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาการสำคัญในการดำเนินงาน
- **คณะกรรมการส่งเสริมความผูกพันของพนักงาน:** นอกเหนือจากคณะกรรมการสวัสดิการ บริษัทฯ จัดให้มีคณะกรรมการส่งเสริมความผูกพันของพนักงาน ซึ่งทำหน้าที่เป็นกลไกระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้ข้อเสนอแนะและแนวทางต่อฝ่ายทรัพยากรบุคคล โดยรวบรวมเสียงสะท้อนจากพนักงานและแปลงเป็นข้อเสนอเชิงปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมภายในองค์กร เช่น สวัสดิการและการส่งเสริมสุขภาพ



อาชีวอนามัย ความปลอดภัย และความเป็นอยู่ที่ดีในการทำงาน

ความมุ่งมั่น ความท้าทาย และโอกาส

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (Occupational Health and Safety: OHS) ในฐานะหนึ่งในเสาหลักของความเป็นเลิศด้านการดำเนินงาน ด้วยเครือข่ายร้านค้ากว่า 1,100 สาขาทั่วประเทศ และศูนย์กระจายสินค้าที่มีศักยภาพรองรับปริมาณงานสูง บริษัทตระหนักว่าการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการคุ้มครองพนักงานมากกว่า 12,000 คน และการรักษาความเชื่อมั่นของลูกค้า

อาชีวอนามัยและความปลอดภัยได้รับการระบุเป็นประเด็นสาระสำคัญขององค์กร เนื่องจากลักษณะธุรกิจค้าปลีกที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสินค้าที่หลากหลาย ชั้นวางสินค้าที่มีความหนาแน่นสูง และกระบวนการโลจิสติกส์ที่ซับซ้อน บริษัทฯ มุ่งส่งเสริมวัฒนธรรมความปลอดภัยเชิงรุก โดยสนับสนุนให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมและให้ความสำคัญกับความเป็นอยู่ที่ดีในการปฏิบัติงาน

นโยบายและขอบเขตการดำเนินงาน

บริษัทฯ ให้ความสำคัญสูงสุดต่อการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยของพนักงาน โดยอยู่ระหว่างการเสนอนโยบายอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อใช้เป็นกรอบการดำเนินงานหลักในการคุ้มครองและดูแลพนักงานทุกระดับ

บริษัทฯ มุ่งส่งเสริมวัฒนธรรมความปลอดภัยที่เข้มแข็ง และยกระดับการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องผ่านหลักการสำคัญดังนี้

- 1. การพัฒนาระบบ:** มุ่งพัฒนาระบบการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้สอดคล้องกับกฎหมาย มาตรฐานสากล และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
- 2. การประเมินความเสี่ยง:** ดำเนินการประเมินอันตรายและความเสี่ยงด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาสภาพแวดล้อมและแนวปฏิบัติการทำงานที่เหมาะสม
- 3. ความรับผิดชอบร่วมกัน:** บริษัทฯ ถือว่าความปลอดภัยในการทำงานเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานทุกคน โดยมุ่งพัฒนาความรู้และเสริมสร้างความตระหนักด้านความปลอดภัยในทุกระดับขององค์กร

แนวนโยบายดังกล่าวครอบคลุมการดำเนินงานครบถ้วนร้อยละ 100 ขององค์กร และพนักงานทุกคน

นอกจากนี้ บริษัทฯ ขยายความคาดหวังด้านความปลอดภัยไปยังห่วงโซ่คุณค่าผ่านจรรยาบรรณสำหรับคู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ โดยกำหนดให้คู่ค้าและผู้รับจ้างต้อง

- ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554
- จัดหาอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคลและกำหนดวิธีปฏิบัติงานที่ปลอดภัยให้แก่บุคลากรเมื่อปฏิบัติงานในสถานที่ของบริษัทฯ
- ดำเนินการตรวจประเมินอย่างรอบด้าน (Due Diligence) เป็นระยะ เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานความปลอดภัยและธรรมาภิบาลของบริษัทฯ โดยในปี 2568 ได้ดำเนินการประเมินคู่ค้าจำนวน 5 ราย

วัตถุประสงค์ เป้าหมายการดำเนินงาน และผลลัพธ์

บริษัทฯ ยึดมั่นในหลักการ “Zero Harm” และมุ่งพัฒนาผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดเป้าหมายและติดตามผลการดำเนินงานประจำปี 2568 ดังนี้

เป้าหมาย

- รักษาเป้าหมายอุบัติเหตุถึงขั้นเสียชีวิตเป็นศูนย์สำหรับทั้งพนักงานและผู้รับจ้าง
- จัดทำข้อมูลฐาน (Baseline) และผลักดันการลดอัตราความถี่ของการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของผู้รับเหมาอย่างต่อเนื่อง

ผลการดำเนินงานปี 2568 เทียบกับเป้าหมาย

- **การฝึกอบรมด้านความปลอดภัย:** พนักงานร้อยละ 100 ได้รับการอบรมความปลอดภัยขั้นพื้นฐานในรอบปีรายงาน
- **อัตราความถี่ของการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงาน (LTIFR):** ปี 2568 อยู่ที่ 1 ลดลงร้อยละ 28 จากปีก่อนหน้า
- **อัตราความถี่ของการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของผู้รับจ้าง:** บริษัทฯ เริ่มเก็บข้อมูลด้านความปลอดภัยของผู้รับจ้างที่ปฏิบัติงานในสถานที่ของบริษัทฯ อย่างเป็นทางการในปี 2568 โดยบันทึกค่า LTIFR เท่ากับ 0
- **อุบัติเหตุถึงขั้นเสียชีวิตจากการทำงาน:** บริษัทฯ บรรลุเป้าหมายอุบัติเหตุถึงขั้นเสียชีวิตเป็นศูนย์สำหรับทั้งพนักงานและผู้รับเหมาที่ปฏิบัติงานในสถานที่ของบริษัทฯ



โครงสร้างการกำกับดูแล

บริษัทฯ จัดให้มีโครงสร้างการกำกับดูแลที่เข้มแข็ง เพื่อให้มั่นใจว่าประเด็นด้านความปลอดภัยได้รับการให้ความสำคัญในระดับสูงสุดขององค์กร โดยมีการกำกับดูแล ดังนี้

- **คณะกรรมการบริษัท:** คณะกรรมการบริษัทกำกับดูแลความเสี่ยงและกลยุทธ์ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ผ่านคณะกรรมการเฉพาะด้าน 2 คณะ ได้แก่ คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการและความยั่งยืน ซึ่งกำกับดูแลนโยบายและพันธกรณีระยะยาว และคณะกรรมการตรวจสอบและบริหารความเสี่ยง ซึ่งติดตามความเสี่ยงด้านความปลอดภัยเป็นรายไตรมาสภายใต้กรอบการบริหารความเสี่ยงองค์กร
- **คณะผู้บริหาร:** รองประธานฝ่ายทรัพยากรบุคคลเป็นผู้บริหารที่คณะกรรมการบริษัทมอบหมายให้รับผิดชอบกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์และการดำเนินระบบบริหารจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- **คณะกรรมการความปลอดภัย:** บริษัทฯ แต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนฝ่ายบริหารและพนักงาน คณะกรรมการดังกล่าวประชุมเป็นประจำทุกเดือนเพื่อติดตามเหตุการณ์หรืออุบัติเหตุที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งร่วมกันพัฒนาและปรับปรุงมาตรการด้านความปลอดภัย กลไกดังกล่าวเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น และหารือร่วมกับฝ่ายบริหาร เพื่อมุ่งลดความเสี่ยงและสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยสำหรับทุกคน

ผลการดำเนินงานและการเปรียบเทียบ

ในปี 2568 บริษัทฯ บรรลุเป้าหมายหลักด้านความปลอดภัย โดยไม่เกิดอุบัติเหตุถึงขั้นเสียชีวิตจากการทำงานทั้งในกลุ่มพนักงานและผู้รับจ้างที่ปฏิบัติงานในสถานที่ของบริษัทฯ

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน ปี 2568	ค่าเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรม*
การเสียชีวิตจากการทำงาน (พนักงานและผู้รับเหมา)	0	0
อัตราการถี่ของการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงาน (LTIFR)	1.00	1.45
อัตราการถี่ของการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของผู้รับเหมา (LTIFR)	0	ไม่มี
สัดส่วนพนักงานที่ได้รับการอบรมด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100

หมายเหตุ:

* ข้อมูลเปรียบเทียบอุตสาหกรรม (Industry Benchmark) สำหรับกลุ่มธุรกิจค้าปลีกเฉพาะทางในประเทศไทย อ้างอิงจากอัตราการประสบอันตรายเฉลี่ยของภาคพาณิชย์กรรม ตามรายงานของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และปรับเทียบกับการเปิดเผยข้อมูลของบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกันผ่านแพลตฟอร์ม SET ESG Data Platform (หมวดพาณิชย์) สำหรับรอบการรายงานปี 2567-2568

การฝึกอบรมและแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัย

บริษัทฯ มีระบบการฝึกอบรมที่เป็นโครงสร้างชัดเจน เพื่อให้พนักงานทุกคนมีความรู้และความเข้าใจที่จำเป็นต่อการรักษาสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยทั้งในร้านค้าและศูนย์กระจายสินค้า โดยในรอบปีรายงานพนักงานร้อยละ 100 ได้รับการอบรมด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ผ่านหลักสูตรดังต่อไปนี้

- **การปฐมพยาบาลด้านความปลอดภัยภาคบังคับ:** พนักงานใหม่ทุกคนต้องผ่านโปรแกรมปฐมพยาบาลที่ครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานของบริษัทฯ จรรยาบรรณธุรกิจ และหลักการด้านความปลอดภัยขั้นพื้นฐาน ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน
- **การฝึกอบรมเฉพาะด้านตามลักษณะงาน:** พนักงานในตำแหน่งที่มีความเสี่ยงสูง โดยเฉพาะในศูนย์กระจายสินค้า จะได้รับการฝึกอบรมเฉพาะทางตามหน้าที่ความรับผิดชอบ เช่น การใช้งานรถโฟล์คลิฟต์ไฟฟ้า (EV Forklift) อย่างปลอดภัย
- **การเตรียมความพร้อมรับเหตุฉุกเฉิน:** บริษัทฯ ดำเนินการฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟเป็นประจำร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินได้อย่างรวดเร็วและคุ้มครองความปลอดภัยของลูกค้า

การสอบสวนอุบัติการณ์และการดำเนินการแก้ไข

บริษัทฯ มีแนวปฏิบัติในการสอบสวนเหตุการณ์ที่โปร่งใสและเป็นระบบเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และป้องกันการเกิดซ้ำ ดังนี้

- **การสอบสวน:** เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยที่ได้รับการรับรองจะดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริง (Root Cause Analysis) สำหรับทุกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
- **การดำเนินการภายหลังเหตุการณ์:** ผลการสอบสวนจะถูกจัดทำเป็นประกาศเตือนด้านความปลอดภัย (Safety Alerts) และสื่อสารไปยังทุกสาขาทั่วประเทศ เพื่อป้องกันการเกิดเหตุซ้ำ
- **การรายงานเหตุการณ์:** บริษัทฯ ส่งเสริมวัฒนธรรมการรายงานเหตุการณ์เกือบเกิดอุบัติเหตุ (Near Miss) โดยไม่สร้างความกังวลหรือการตอบโต้ในทางลบ



สุขภาพและความปลอดภัยของชุมชน

1. ความปลอดภัยในสภาพแวดล้อมของร้านค้า

ในฐานะผู้ประกอบการค้าปลีกที่ให้บริการลูกค้าจำนวนมากทั่วประเทศ บริษัทฯ ถือว่าความปลอดภัยในร้านค้าเป็นความรับผิดชอบพื้นฐาน แม้ว่าร้านค้าหลายแห่งจะตั้งอยู่ในศูนย์การค้าหรือพื้นที่เช่า บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการควบคุมด้านความปลอดภัยในส่วนที่อยู่ภายใต้การดำเนินงานของบริษัทฯ ดังนี้

- **การตรวจสอบความปลอดภัยภายในร้าน:** มีการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มั่นใจว่าชั้นวางสินค้าที่มีความหนาแน่นสูงติดตั้งอย่างมั่นคง และทางเดินภายในร้านไม่มีสิ่งกีดขวาง เพื่อความปลอดภัยของลูกค้า
- **การบริหารจัดการทางออกฉุกเฉิน:** บริษัทฯ ดูแลให้ทางออกฉุกเฉินภายในพื้นที่เช่าของบริษัทฯ มีความชัดเจน ไม่ถูกกีดขวางด้วยสินค้า และเป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัยอัคคีภัยของอาคารและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- **ความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์:** บริษัทฯ มีระบบประกันคุณภาพสินค้าเพื่อให้มั่นใจว่าสินค้าที่จำหน่ายเป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัยและข้อกำหนดทางอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง

2. MR. D.I.Y. Cares: เสริมสร้างความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชน

บริษัทฯ ขับเคลื่อนผลกระทบทางสังคมผ่านโครงการ MR. D.I.Y. Cares โดยมุ่งเน้นด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมในชุมชนที่บริษัทดำเนินงาน

- **การช่วยเหลือและฟื้นฟูหลังภัยพิบัติ (Disaster Relief and Recovery):** บริษัทฯ ยังคงมุ่งมั่นให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วในช่วงเหตุการณ์ฉุกเฉินระดับประเทศ ผ่านการมอบถุงยังชีพ และสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็น เพื่อสนับสนุนชุมชนในการฟื้นฟูและซ่อมแซมที่อยู่อาศัย ภายหลังภัยธรรมชาติ เช่น อุทกภัย

การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม

ความมุ่งมั่น ความท้าทาย และโอกาส

บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการสร้างคุณค่าร่วมกับชุมชนและสังคม โดยตระหนักว่าความสำเร็จทางธุรกิจในระยะยาวไม่อาจแยกขาดจากบริบททางเศรษฐกิจและสังคมของพื้นที่ที่บริษัทฯ ในฐานะผู้ค้าปลีกระดับประเทศ บริษัทฯ มองบทบาทความรับผิดชอบต่อสังคม ไม่ใช่เพียงกิจกรรมเฉพาะกิจ แต่เป็นกลยุทธ์เชิงบูรณาการที่สนับสนุนการพัฒนาชุมชน และส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน

สภาพแวดล้อมในการดำเนินงานในปัจจุบันเต็มไปด้วยความท้าทายเชิงระบบที่ซับซ้อน รวมถึงความเหลื่อมล้ำทางการศึกษาและแรงกดดันด้านสิ่งแวดล้อม บริษัทฯ ตระหนักดีว่าปัจจัยภายนอกเหล่านี้ส่งผลกระทบโดยตรงต่อเสถียรภาพของตลาดและความพร้อมของกำลังคนในอนาคต ดังนั้น บริษัทฯ จึงกำหนดประเด็นทางสังคมดังกล่าวเป็นพื้นที่สำคัญในการมีส่วนร่วมกับชุมชน โดยเชื่อมโยงการลงทุนเพื่อสังคมเข้ากับศักยภาพหลักทางธุรกิจ เพื่อเปลี่ยนความท้าทายให้เป็นโอกาสในการสร้างความเข้มแข็งร่วมกัน แนวทางนี้ช่วยเสริมสร้างทุนทางสังคม เพิ่มความน่าเชื่อถือของแบรนด์ และรักษาความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้เสีย อันเป็นพื้นฐานสำคัญของการเติบโตอย่างยั่งยืนและครอบคลุมทั่วประเทศ

แนวทางการบริหารจัดการ

บริษัทฯ นำแนวทางที่เป็นระบบมาใช้ในการสร้างการมีส่วนร่วมกับชุมชน โดยมีการกำกับดูแลโดยคณะกรรมการบรรษัทภิบาลและความยั่งยืน เพื่อให้มั่นใจว่าโครงการทางสังคมทั้งหมดได้รวมเข้าเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ธุรกิจหลัก เพื่อลดความเสี่ยงด้านการดำเนินงานและสร้างคุณค่าร่วมกัน

การสร้างการมีส่วนร่วมเพื่อตอบสนองต่อชุมชน

- **โครงการ MR. D.I.Y. Cares:** บริษัทฯ ดำเนินโครงการเพื่อสังคมผ่านโครงการ MR. D.I.Y. Cares เป็นหลัก ซึ่งดำเนินงานมาอย่างต่อเนื่องกว่า 7 ปี ตั้งแต่ปี 2562 โดยโครงการดังกล่าวทำหน้าที่เป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามประเด็นสำคัญทั้ง 3 ด้าน เพื่อให้การเติบโตทางธุรกิจดำเนินควบคู่ไปกับการพัฒนาสังคมอย่างสมดุล
- **กลไกการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนจากชุมชน:** เพื่อเสริมสร้างความโปร่งใสและความรับผิดชอบ บริษัทฯ จัดให้มีช่องทางรับข้อร้องเรียนอย่างเป็นทางการ รวมถึงศูนย์บริการลูกค้า และการติดต่อโดยตรงผ่านสาขาในพื้นที่ ทั้งนี้ ข้อกังวลหรือข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานจะถูกส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณา ตรวจสอบ และดำเนินการแก้ไขอย่างเป็นระบบ บริษัทฯ มุ่งมั่นดำเนินการสื่อสารและแก้ไขปัญหาอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และทันท่วงที เพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น

ความมุ่งมั่นต่อการจ้างงานและการจัดซื้อจัดจ้างในท้องถิ่น

บริษัทฯ ตระหนักถึงบทบาทในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจท้องถิ่น และกำหนดแนวทางที่ชัดเจนเพื่อสนับสนุนการจ้างงานและการจัดซื้อจัดจ้างในพื้นที่ โดยมีหลักการสำคัญ ดังนี้

- **ให้ความสำคัญกับการจ้างงานท้องถิ่น:** บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการสรรหาบุคลากรจากพื้นที่ใกล้เคียงสาขา เพื่อกระจายโอกาสทางเศรษฐกิจสู่ชุมชน โดยในปี 2568 บริษัทฯ มีพนักงานมากกว่า 10,000 คน ครอบคลุม 77 จังหวัดทั่วประเทศ และมีสัดส่วนการจ้างงานในพื้นที่สาขาร้อยละ 100 สำหรับตำแหน่งระดับสาขา



เสาหลักยุทธศาสตร์การลงทุนเพื่อชุมชน

ภายใต้โครงการ MR. D.I.Y. Cares บริษัทฯ มุ่งเน้นไปที่เสาหลักทางยุทธศาสตร์ 3 ประการที่เชื่อมโยงโดยตรงกับความยั่งยืนของธุรกิจและเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (SDGs) ดังนี้

1. การส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาเยาวชน บริษัทฯ ส่งเสริมความเท่าเทียมทางการศึกษา และการพัฒนาทักษะของเยาวชน ผ่านความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาและเวทีการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ โดยในปี 2568 บริษัทฯ ได้ดำเนินโครงการภายใต้ความร่วมมือ (MOU) กับสถาบันการศึกษา อาทิ โครงการ Ultimate Marketing Plan Contest 2025 เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เรียนรู้จากโจทย์ธุรกิจจริง พร้อมทั้งจัดกิจกรรม MR. D.I.Y. Art Competition 2025 เพื่อส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ และทักษะของเยาวชนและประชาชนทั่วไป



2. ความเข้มแข็งและคุณภาพชีวิตของชุมชน: บริษัทฯ มุ่งสนับสนุนการบรรเทาสาธารณภัย และยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชน โดยอาศัยเครือข่ายสาขากว่า 1,100 แห่งทั่วประเทศ ในการให้ความช่วยเหลืออย่างทันที่ เช่น การสนับสนุนสิ่งของจำเป็นในช่วงอุทกภัย และวิกฤตด้านสุขภาพ ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและองค์กรสาธารณประโยชน์ เช่น สภากาชาดไทย และกรุงเทพมหานคร ช่วยให้การส่งมอบความช่วยเหลือเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพในช่วงวิกฤต

3. การพัฒนาสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน: บริษัทฯ ดำเนินโครงการด้านสิ่งแวดล้อมในระยะยาว ทั้งการปลูกต้นไม้ การบริหารจัดการขยะ และการสนับสนุนแนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียน โดยโครงการ “Magic Hands” และกิจกรรมรีไซเคิลต่าง ๆ สะท้อนความมุ่งมั่นในการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่สังคมที่ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

เพื่อขับเคลื่อนเสาหลักเหล่านี้ บริษัทฯ ได้ปลูกฝังวัฒนธรรมแห่งการให้ด้วยการส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมอาสาสมัคร โดยในปี 2568 จำนวนชั่วโมงอาสาสมัครของพนักงานพุ่งสูงถึง 553 ชั่วโมง และเพื่อให้โครงการเหล่านี้มีโครงสร้างที่ชัดเจน กรอบการดำเนินงานในการส่งเสริมชั่วโมงจิตอาสา ซึ่งจัดตั้งขึ้นภายใต้นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ในภาพรวม ซึ่งคาดว่าจะแล้วเสร็จในปี 2569 โดยกรอบดังกล่าวจะกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน กลไกการสนับสนุน และแนวทางติดตามผล เพื่อส่งเสริมและยกระดับการมีส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นรูปธรรม

แผนภาพต่อไปนี้จะแสดงให้เห็นถึงกระบวนการที่ บริษัทฯ เปลี่ยนจากการลงทุนให้กลายเป็นผลลัพธ์ทางสังคมที่วัดผลได้ และการสร้างคุณค่าทางธุรกิจในระยะยาว

เสาหลักทางยุทธศาสตร์	ผลลัพธ์ทางสังคมที่สำคัญ	คุณค่าทางธุรกิจที่ถูกสร้างขึ้น
การส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาเยาวชน	ขยายโอกาสการเข้าถึงการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการพัฒนาทักษะผ่านความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาและเวทีการประกวดสาธารณะ โดยเข้าถึงนักเรียนนักศึกษา และเยาวชนมากกว่า 1,000 คน เพื่อเสริมสร้างทักษะเชิงปฏิบัติ ความคิดสร้างสรรค์ และสมรรถนะที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน	เสริมสร้างฐานกำลังคนคุณภาพในระยะยาว และยกระดับความผูกพันต่อแบรนด์ในกลุ่มเยาวชน สนับสนุนการพัฒนาทุนมนุษย์และการเติบโตอย่างยั่งยืนของบริษัทฯ
ความเข้มแข็งและคุณภาพชีวิตของชุมชน	สนับสนุนและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ครัวเรือนมากกว่า 1 ล้านครัวเรือนยกระดับคุณภาพชีวิตชุมชนในท้องถิ่น และส่งเสริมความยืดหยุ่นของชุมชนในระยะยาวผ่านโครงการทางสังคมที่ดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	เสริมสร้างความเชื่อมั่นและการยอมรับในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ (Social Licence to Operate) และยกระดับชื่อเสียงของแบรนด์ด้วยการตอบสนองต่อประเด็นที่มีนัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสุขภาวะของชุมชน
การพัฒนาสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน	บรรลุการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยประมาณ 0.7 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ลดการนำขยะไปฝังกลบได้ 130 กิโลกรัม และสร้างศักยภาพในการผลิตคาร์บอนเครดิตได้ถึง 782 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและลดความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมซึ่งมีส่วนช่วยสนับสนุนเป้าหมายการลดคาร์บอนในระยะยาว



วัตถุประสงค์ เป้าหมายการดำเนินงาน และผลลัพธ์

บริษัทฯ ติดตามความสำเร็จของโครงการทางสังคมผ่านการผสมผสานระหว่างการประเมินผลเชิงปริมาณ ในด้านการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย และการประเมินผลกระทบเชิงคุณภาพ ข้อมูลเหล่านี้ช่วยให้บริษัทฯ สามารถปรับปรุงกลยุทธ์ด้านชุมชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น พร้อมทั้งมั่นใจได้ว่าทรัพยากรต่าง ๆ จะถูกจัดสรรไปยังพื้นที่ที่มีความต้องการมากที่สุดได้อย่างตรงจุด

เสาหลักทางยุทธศาสตร์	วัตถุประสงค์	เป้าหมายการดำเนินงาน (2568)	ผลลัพธ์ (2568)	สถานะการบรรลุเป้าหมาย
การส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาเยาวชน	ส่งเสริมความเท่าเทียมทางการศึกษา และพัฒนาทักษะเชิงปฏิบัติ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพการจ้างงานของเยาวชนและความพร้อมสู่ตลาดแรงงานในอนาคต	เข้าถึงนักเรียน นักศึกษา และเยาวชนมากกว่า 1,000 คน ผ่านโครงการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ ความร่วมมือกับสถาบันการศึกษา และเวทีการประกวดอย่างเป็นระบบ	มีผู้เข้าร่วมมากกว่า 1,000 คน ผ่านความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยและกิจกรรมสาธารณะ อาทิ โครงการ Ultimate Marketing Plan Contest และ MR. D.I.Y. Art Competition โดยเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมได้เรียนรู้จากโจทย์จริงและพัฒนาทักษะเชิงสร้างสรรค์	✔
ความยืดหยุ่นและสุขภาพของชุมชน	เสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและยกระดับคุณภาพชีวิต ผ่านการบรรเทาสาธารณภัย และการสนับสนุนสิ่งของจำเป็น	เข้าถึงครัวเรือนมากกว่า 1 ล้านครัวเรือน ผ่านโครงการบรรเทาสาธารณภัยและการสนับสนุนชุมชน	สนับสนุนมากกว่า 1 ล้านครัวเรือน ผ่านการให้ความช่วยเหลือฉุกเฉินและการมอบสิ่งของจำเป็น โดยดำเนินการทั่วประเทศร่วมกับพันธมิตรหลัก	✔
การพัฒนาสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน	สนับสนุนการหมุนเวียนทรัพยากร ลดคาร์บอน และความยืดหยุ่นต่อสภาวะวิกฤตในทุกจังหวัดทั่วประเทศ	ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมผ่านการคัดแยกขยะเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ใหม่และการปลูกป่าทดแทน	บรรลุการลดก๊าซเรือนกระจก 0.7 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ลดการนำขยะไปฝังกลบได้ 130 กิโลกรัม ปลูกต้นไม้ 20,000 ต้น และสร้างศักยภาพในการผลิตคาร์บอนเครดิตได้ถึง 782 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	✔

โครงการที่สำคัญและผลการดำเนินงาน

บริษัทฯ ดำเนินโครงการที่หลากหลายภายใต้โครงการ MR. D.I.Y. Cares เพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะด้านของชุมชนต่าง ๆ ทั่วประเทศไทย ดังนี้

1. การส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนาเยาวชน

- โครงการหนุนน้อมนักประดิษฐ์:** โครงการนี้ส่งเสริมให้นักเรียนมีความคิดสร้างสรรค์และทักษะการบริโภคอย่างรับผิดชอบ โดยการเชื่อมโยงความรู้ในห้องเรียนเข้ากับการปฏิบัติจริง เพื่อช่วยให้อาสาสมัครพัฒนาทักษะชีวิตที่จำเป็นสำหรับอนาคต
- ความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์:** พันธมิตรทางวิชาการนี้ช่วยเพิ่มความพร้อมในการทำงานระดับมืออาชีพให้แก่บัณฑิตกลุ่ม Gen Z ผ่านการประกวดแผนการตลาดและการให้คำปรึกษาทางวิชาการ บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) นี้ช่วยสร้างบุคลากรที่มีศักยภาพอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งมอบมุมมองที่สร้างสรรค์ให้แก่บริษัทฯ เพื่อขับเคลื่อนการเติบโตของธุรกิจ



- การประกวดวาดภาพระบายสี:** บริษัทฯ มอบทุนการศึกษาเพื่อจัดอุปสรรคทางการเงินในการเข้าถึงการศึกษาของนักเรียนระดับประถมศึกษา โครงการนี้ช่วยสร้างแรงบันดาลใจในศักยภาพด้านศิลปะและสนับสนุนความก้าวหน้าทางการศึกษาของเยาวชนทั่วประเทศ





- **การประกวดศิลปะระดับประเทศ ประจำปี 2568:** เวทีการประกวดนี้ช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนศิลปะในระดับชาติ โดยเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกว่า 1,000 ราย ได้แสดงความสามารถ ผลลัพธ์ที่ได้คือการตระหนักถึงคุณค่าของวัฒนธรรมท้องถิ่น และความมั่นใจที่เพิ่มขึ้นของศิลปินรุ่นใหม่



2. ความยืดหยุ่นและสุขภาวะของชุมชน

- **โครงการปันน้ำใจให้น้อง:** กิจกรรมนี้ช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางการศึกษาสำหรับเยาวชนผู้ด้อยโอกาส ด้วยการมอบอุปกรณ์การเรียนที่จำเป็นและทุนทรัพย์สนับสนุน เพื่อให้เด็ก ๆ สามารถเข้าถึงระบบการศึกษาและปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นต่อการพัฒนาในระยะยาว



- **โครงการหนานี้ทำดีเพื่อพ่อ:** โครงการประจำปีนี้มุ่งสนับสนุนชุมชนกลุ่มเปราะบางในพื้นที่สูงและพื้นที่ห่างไกลในช่วงฤดูหนาว โดยความร่วมมือกับสภากาชาดไทย บริษัทฯ ได้ส่งมอบความช่วยเหลือที่จำเป็น อาทิ ผ้าห่มรีไซเคิลและสิ่งของจำเป็นพื้นฐาน โดยในปี 2568 มีมูลค่าการสนับสนุนรวมกว่า 300,000 บาท โครงการดังกล่าวช่วยบรรเทาผลกระทบด้านสุขภาพและสังคมจากสภาพอากาศที่รุนแรง ควบคู่กับการเสริมสร้างความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชน

- **โครงการมิสเตอร์. ดี.ไอ.วาย. ปันความดีฉลองครบ 1,000 สาขา มอบเงินสมทบทุนและอุปกรณ์การเรียนให้แก่ 6 องค์กรใน 6 ภูมิภาคทั่วประเทศ:** ในโอกาสที่บริษัทฯ ขยายสาขาครบ 1,000 แห่ง ใน 77 จังหวัดทั่วประเทศ บริษัทฯ ได้บริจาคเงินสมทบทุนและอุปกรณ์การเรียนกว่า 2,650 รายการให้แก่ 6 องค์กรใน 6 ภูมิภาคของประเทศไทย เพื่อแสดงถึงศักยภาพในการส่งมอบความช่วยเหลือทางสังคมควบคู่ไปกับการขยายธุรกิจ

- **การบรรเทาสาธารณภัยและสนับสนุนในภาวะวิกฤต:** ผ่านการตอบสนองด้านการขนส่งที่รวดเร็วในช่วงอุทกภัย แผ่นดินไหว และวิกฤตสุขภาพ บริษัทฯ ช่วยบรรเทาความยากลำบากเฉพาะหน้าของประชาชนที่ได้รับผลกระทบด้วยการส่งมอบเครื่องมือและอุปกรณ์จำเป็นที่มีประสิทธิภาพช่วยเร่งการฟื้นฟูชุมชนและสร้างความยืดหยุ่นต่อภัยพิบัติในระดับชาติ



- **การสนับสนุนผู้ประสบภัยในพื้นที่ศูนย์พักพิง:** บริษัทฯ บริจาคสิ่งของจำเป็นกว่า 900 รายการ เช่น ผลิตภัณฑ์สุขอนามัยให้แก่ศูนย์พักพิงของกรุงเทพมหานคร เพื่อมอบความช่วยเหลือเร่งด่วนแก่ผู้ได้รับความเดือดร้อนในพื้นที่ชายแดน ตลอดจนบทบาทของบริษัทฯ ในการเป็นพันธมิตรทางสังคมที่พร้อมตอบสนองต่อความท้าทายด้านมนุษยธรรม



- **โครงการมิสเตอร์. ดี.ไอ.วาย. ปันความดีมอบเครื่องใช้อุปโภคบริโภคและสิ่งของจำเป็นแทนความห่วงใย แก่ผู้สูงอายุบ้านบางแค:** พนักงานได้แสดงให้เห็นถึงค่านิยมหลักของ บริษัทฯ ผ่านการสนับสนุนทางสังคมโดยตรงที่ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค โดยมีพนักงานอาสาสมัคร 45 ราย ร่วมกิจกรรมสันถนาการและมอบผลิตภัณฑ์สุขอนามัย เวชภัณฑ์ และของใช้จำเป็นกว่า 500 รายการ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ

3. การปกป้องสิ่งแวดล้อม

- **โครงการ MR.D.I.Y. Grow Green (ปีที่ 2):** ด้วยความร่วมมือกับกรุงเทพมหานคร และพันธมิตรทางธุรกิจ บริษัทฯ ดำเนินโครงการปรับปรุงคุณภาพอากาศในเมือง ณ สวนป่าเบญจกิติอย่างต่อเนื่อง เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นในระยะยาวต่อสิ่งแวดล้อมในเขตเมือง





3.5 มิติบรรษัทภิบาล

การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าและความรับผิดชอบต่อลูกค้า

ความมุ่งมั่น ความท้าทาย และโอกาส

บริษัทฯ มุ่งมั่นในการนำเสนอสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ คำนึงถึง และตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในทุกกลุ่ม โดยยึดหลัก “ลูกค้าเป็นศูนย์กลางของทุกสิ่งของบริษัทฯ ดำเนินการ” ภายใต้บริบทของธุรกิจค้าปลีกในปัจจุบัน บริษัทฯ ตระหนักถึงความท้าทายที่สำคัญ อาทิ ระดับหนี้ครัวเรือนที่อยู่ในระดับสูงของประเทศไทยและการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจที่ยังไม่ทั่วถึง ซึ่งส่งผลให้ผู้บริโภคใช้จ่ายด้วยความระมัดระวังมากขึ้น อย่างไรก็ตาม โอกาสทางการตลาดกลับเป็นโอกาสเชิงกลยุทธ์ของ MR. D.I.Y. ด้วยเครือข่ายสาขาที่ครอบคลุมทุกจังหวัด

บริษัทฯ สามารถมอบความสะดวกและความคุ้มค่า (Value for Money) ที่แพลตฟอร์มดิจิทัลเพียงอย่างเดียวไม่สามารถทดแทนได้ โดยเฉพาะสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็น ความใกล้ชิดกับชุมชนช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่น และทำให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงสินค้าได้อย่างทันท่วงที

แนวทางดังกล่าวช่วยให้สินค้าที่จำหน่ายเป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัยที่กำหนด พร้อมสร้างความพึงพอใจในระดับสูง และแปรเปลี่ยนความเสี่ยงทางเศรษฐกิจมหภาคให้เป็นปัจจัยสนับสนุนการเติบโตอย่างมั่นคงในระยะยาว

เป้าหมาย

- ความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ที่ร้อยละ 95 ภายในปี 2573
- ข้อร้องเรียนของลูกค้าทั้งหมดได้รับการแก้ไข คิดเป็นร้อยละ 100

ผลการดำเนินงานปี 2568 เทียบกับเป้าหมาย

- ความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ที่ร้อยละ 97 บรรลุเป้าหมายปี 2573 ก่อนกำหนด
- ข้อร้องเรียนของลูกค้าทั้งหมดได้รับการแก้ไข คิดเป็นร้อยละ 100 และสามารถรักษาสถานะการแก้ไขข้อร้องเรียนได้อย่างต่อเนื่อง
- ไม่พบกรณีการละเมิดข้อกำหนดด้านการสื่อสารทางการตลาดและการโฆษณา

แนวทางการบริหารจัดการ

บริษัทฯ ดำเนินงานธุรกิจโดยยึดแนวความคิดการให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นศูนย์กลาง โดยวางตำแหน่งตนเองเป็นแหล่งรวมสินค้าเพื่อการปรับปรุงที่อยู่อาศัยและสินค้าไลฟ์สไตล์ที่มีคุณภาพในราคาที่สามารถเข้าถึงได้



- **โครงการมีอิทธิพลพิเศษ กรุงเทพฯ ส่งต่อความดี:** ความร่วมมือนี้ช่วยเพิ่มความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนน โดยการมอบเสื้อสะท้อนแสงที่ผลิตจากพลาสติกรีไซเคิล โครงการนี้ประสบความสำเร็จในการนำขยะจากการดำเนินงานกลับมาใช้ประโยชน์แทนการฝังกลบ พร้อมทั้งปลูกฝังแนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียนให้แก่บุคลากร

- **โครงการมิสเตอร์. ดี.ไอ.วาย. ปันความดี เดินหน้าปลูกป่าเพื่อความยั่งยืน: MR. D.I.Y.** ได้ร่วมมือกับกรมป่าไม้ในโครงการปลูกป่าระยะเวลา 10 ปี โดยปลูกต้นไม้มากกว่า 20,000 ต้น เพื่อสนับสนุนการฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและเพิ่มความหลากหลายทางชีวภาพ โครงการระยะยาวนี้เป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนการฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมและยังสร้างโอกาสในการสร้างคุณค่าร่วมผ่านกลไกคาร์บอนเครดิต ตอกย้ำความมุ่งมั่นของบริษัทฯ ในการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน





บริษัทฯ มุ่งนำเสนอสินค้าที่หลากหลายและมีคุณภาพในราคาที่เหมาะสม เพื่อตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า พร้อมทั้งขยายสาขาอย่างต่อเนื่องเพื่อสนับสนุนการเข้าถึงสินค้าที่มีคุณภาพอย่างเท่าเทียมในทุกพื้นที่

ความมุ่งมั่น

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นหัวใจของการดำเนินงาน และส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นในความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ และความโปร่งใส เพื่อให้การคุ้มครองผู้บริโภคเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจในทุกขั้นตอน

- **การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อ:** กลุ่มบริษัทฯ ดำเนินงานภายใต้มาตรฐานด้านจริยธรรมและสังคม รวมถึงมีกระบวนการที่ส่งเสริมความโปร่งใสในการสื่อสารทางการตลาดและการแสดงข้อมูลผลิตภัณฑ์อย่างถูกต้อง
- **การมีส่วนร่วมและการสื่อสารกับลูกค้า:** กลุ่มบริษัทฯ มีกลไกในการสร้างการมีส่วนร่วมและการสื่อสารกับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและจัดการข้อร้องเรียนที่ชัดเจน เพื่อเสริมสร้างความรับผิดชอบต่อลูกค้าและความเชื่อมั่น

โครงการเชิงกลยุทธ์และผลการดำเนินงาน

1. การรับฟังความคิดเห็นผ่านหลายช่องทางและการจัดหมวดหมู่อย่างเป็นระบบ

เพื่อให้มั่นใจว่า บริษัทฯ จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที บริษัทฯ จัดให้มีช่องทางหลักในการรับข้อเสนอแนะ 4 ช่องทาง

- (1) **แบบสำรวจความคิดเห็นผ่านระบบดิจิทัล (E-form):** ซึ่งลูกค้าสามารถเข้าถึงได้ผ่านคิวอาร์โค้ดที่จัดไว้สำหรับแต่ละสาขาโดยเฉพาะ
- (2) **ช่องทางออนไลน์:** สื่อสารกับลูกค้าผ่าน Facebook และ Line
- (3) **อีเมล:** customercare.th@mrdiy.com
- (4) **สายด่วนบริการลูกค้า:** หมายเลข 0-2136-7401

บริษัทฯ นำความคิดเห็นที่ได้รับมาวิเคราะห์และจัดหมวดหมู่ตามประเภท เช่น คุณภาพสินค้าและคุณภาพการให้บริการ เพื่อสนับสนุนการปรับปรุงการดำเนินงานอย่างตรงจุดในเครือข่ายสาขา กว่า 1,100 แห่งทั่วประเทศ

2. สุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้า

บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อสุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้า โดยถือว่าเป็นประเด็นที่มีความสำคัญและเป็นรากฐานของการดำเนินธุรกิจค้าปลีก เพื่อสนับสนุนแนวทางดังกล่าว บริษัทฯ จัดให้มีการควบคุมคุณภาพสินค้าและระบบการจัดการความปลอดภัยภายในสาขาอย่างครอบคลุม เพื่อระบุและลดความเสี่ยงตลอดเส้นทางประสบการณ์ของลูกค้า

• การจัดการด้านความปลอดภัยและคุณภาพสินค้า

การบริหารจัดการด้านความปลอดภัยและคุณภาพสินค้าดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง รวมถึงมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมไทยสำหรับเครื่องใช้ไฟฟ้าและสินค้าที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลตลอดจนมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้องหรือข้อกำหนดของประเทศต้นทางสำหรับสินค้านำเข้า ควบคู่กับกระบวนการควบคุมคุณภาพภายในของบริษัทฯ และหลักเกณฑ์การคัดเลือกและประเมินคุณสมบัติของคู่ค้า

บริษัทฯ ยังคงใช้มาตรฐานด้านความปลอดภัยและคุณภาพสินค้าอย่างเข้มงวดตลอดห่วงโซ่อุปทาน โดยมีการควบคุมคุณภาพในหลายขั้นตอน ได้แก่ การคัดเลือกผู้จัดจำหน่าย การอนุมัติสินค้า และการตรวจสอบสินค้า สินค้าที่ตรวจพบว่าไม่ข้อบกพร่อง ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด หรืออาจก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัย จะได้รับการดำเนินการแก้ไขที่เหมาะสม เช่น การถอนออกจากการจำหน่าย การเปลี่ยนสินค้า หรือการทำลาย เพื่อป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นกับลูกค้า

การตัดสินใจเกี่ยวกับการถอนหรือการทำลายสินค้าอ้างอิงจากการประเมินของทีมบริหารคุณภาพและฝ่ายจัดซื้อ โดยพิจารณาจากลักษณะและความรุนแรงของประเด็นที่ตรวจพบ ในกรณีที่เหมาะสม บริษัทฯ จะสื่อสารประเด็นดังกล่าวไปยังผู้จัดจำหน่ายหรือผู้ผลิตที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการดำเนินการแก้ไขและป้องกันอย่างเหมาะสม และลดโอกาสการเกิดซ้ำในอนาคต

บริษัทฯ จัดให้มีข้อมูลสินค้าที่ชัดเจน ถูกต้อง รวมถึงคำแนะนำการใช้งาน ค่าเตือน และข้อควรระวังด้านความปลอดภัย ผ่านฉลากสินค้าและช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม เพื่อสนับสนุนการใช้งานสินค้าอย่างปลอดภัยและถูกต้อง ความคิดเห็นของลูกค้าและข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยได้รับการติดตาม ประเมิน และยกระดับการจัดการอย่างต่อเนื่อง พร้อมดำเนินการแก้ไขอย่างทันท่วงทีเพื่อลดความเสี่ยงและป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ นอกจากนี้ บริษัทฯ นโยบายรับคืนและเปลี่ยนสินค้าภายใน 7 วัน เพื่อเสริมสร้างการคุ้มครองและความเชื่อมั่นของลูกค้า



• การจัดการความปลอดภัยภายในสาขา

บริษัทฯ มุ่งมั่นในการจัดให้มีสภาพแวดล้อมในการจับจ่ายที่ปลอดภัยในทุกสาขา โดยบริหารจัดการความปลอดภัยภายในสาขาผ่านระบบควบคุมอย่างเป็นระบบ ครอบคลุมการจัดผังร้าน ความปลอดภัยของอุปกรณ์ และแนวปฏิบัติในการดำเนินงานประจำวัน การออกแบบผังร้านและการจัดวางสินค้าให้มีความสำคัญกับทางเดินที่ชัดเจน ชั้นวางที่มีความมั่นคง และการเข้าถึงสินค้าอย่างปลอดภัย เพื่อลดความเสี่ยงจากการสะดุด ลื่นล้ม หรือสินค้าหล่นใส่ บริษัทฯ ยังจัดให้มีการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ชั้นวาง และอุปกรณ์แสดงสินค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าสภาพการใช้งานมีความปลอดภัย

มาตรฐานด้านความสะอาดถูกนำมาใช้เพื่อรักษาสภาพแวดล้อมภายในร้านให้สะอาด แห้ง และมีแสงสว่างเพียงพอ พื้นที่ที่มีความเสี่ยงสูงได้รับการจัดการด้วยมาตรการด้านความปลอดภัยและป้ายเตือนที่เหมาะสมตามลักษณะของความเสี่ยง เช่น วัสดุไวไฟ สารกัดกร่อน อันตรายจากไฟฟ้า และวัตถุมีคม รวมถึงความเสี่ยงด้านความปลอดภัยอื่นที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม พนักงานสาขาได้รับการฝึกอบรมให้สามารถระบุรายงาน และจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยได้อย่างทันทั่วทั้งที่ กรณีเกิดเหตุด้านความปลอดภัยของลูกค้า จะมีการบันทึก ตรวจสอบ และวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำไปสู่การดำเนินการแก้ไขและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

มาตรการดังกล่าวสะท้อนถึงความมุ่งมั่นของบริษัทฯ ในการคุ้มครองสุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้า ผ่านการบริหารจัดการความเสี่ยงเชิงรุก การตอบสนองต่ออันตรายที่อาจเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ และการยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยของสินค้าและสภาพแวดล้อมการค้าปลีกอย่างต่อเนื่อง

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดด้านสุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้าได้รับการทบทวนเป็นระยะ โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นใหม่ ประเมินประสิทธิผลของมาตรการควบคุม และกำหนดแนวทางการปรับปรุงที่เหมาะสม

3. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมและความพึงพอใจของลูกค้า

บริษัทฯ เชื่อว่าความพึงพอใจในระดับสูงเป็นผลลัพธ์ของการมีส่วนร่วมกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดแนวปฏิบัติที่ดีของอุตสาหกรรมเป็นหลัก บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับประเด็นดังต่อไปนี้

- **การรับฟังอย่างตั้งใจ:** รับฟังความคิดเห็นในรูปแบบดิจิทัลที่สาขาช่วยให้บริษัทฯ สามารถรวบรวมข้อมูลเชิงลึกจากประสบการณ์ของลูกค้า ผู้จัดการสาขานำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- **การตอบสนองต่อความต้องการที่เฉพาะเจาะจง:** การวิเคราะห์ความคิดเห็นของลูกค้าช่วยให้บริษัทฯ สามารถปรับกลุ่มสินค้าและแผนส่งเสริมการขายให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนในแต่ละพื้นที่
- **การพัฒนาคุณภาพการบริการ:** พนักงานหน้าสาขาของบริษัทฯ ได้รับการฝึกอบรมเป็นประจำทุกปี เพื่อให้การให้บริการเป็นไปอย่างมืออาชีพและใส่ใจลูกค้า ซึ่งมีส่วนสนับสนุนระดับความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ที่ร้อยละ 97

4. การตลาดอย่างมีความรับผิดชอบและการเสริมสร้างศักยภาพผู้บริโภค

บริษัทฯ ดำเนินกิจกรรมทางการตลาดบนพื้นฐานของความถูกต้องและการประกอบธุรกิจอย่างมีจรรยาบรรณ บริษัทฯ มุ่งเน้น “การเสริมสร้างศักยภาพของผู้บริโภค” โดยให้ข้อมูลสินค้าและแนวทางการใช้งานที่ชัดเจน เพื่อสนับสนุนให้ลูกค้ามีความปลอดภัย และได้ผลิตภัณฑ์ตรงตามที่ต้องการจากร้าน MR. D.I.Y.

ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

ตัวชี้วัด	หน่วย	2566	2567	2568	เป้าหมาย ปี 2568	คำอธิบาย
คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า	ร้อยละ	N/A	97.1*	97.5	95	-
อัตราการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้าสำเร็จ	ร้อยละ	100	100	100	100	สัดส่วนของข้อร้องเรียนจากลูกค้าทั้งหมดที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จ

หมายเหตุ:

* บริษัทฯ เริ่มเก็บข้อมูลเดือนมิถุนายน 2567

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ความมุ่งมั่น ความท้าทาย และโอกาส

บริษัทฯ มุ่งมั่นดำเนินการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และยั่งยืน เพื่อสนับสนุนการเติบโตในระยะยาวของธุรกิจ ในบริบทของการดำเนินธุรกิจระดับโลก บริษัทฯ ตระหนักถึงความเสี่ยงเชิงกลยุทธ์ที่อาจเกิดขึ้น เช่น ความเสี่ยงด้านการละเมิดสิทธิแรงงานในห่วงโซ่อุปทาน และความไม่ต่อเนื่องด้านโลจิสติกส์ เพื่อรองรับความท้าทายดังกล่าว บริษัทฯ จึงยกระดับแนวทางการดำเนินงานจากการปฏิบัติตามข้อกำหนดทางกฎหมายขั้นพื้นฐาน สู่การประยุกต์ใช้แนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการจัดหาสินค้าจากแหล่งภายในประเทศ (Local Sourcing) ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 33.8 ของมูลค่าการจัดซื้อรวม สะท้อนถึงบทบาทของบริษัทฯ ในการสนับสนุนเศรษฐกิจไทยควบคู่กับการเสริมสร้างความมั่นคงของห่วงโซ่อุปทาน



ในด้านโอกาสเชิงกลยุทธ์ บริษัทฯ มุ่งขับเคลื่อนการเติบโตของกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Eco Products) เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคที่ให้ความสำคัญกับความยั่งยืนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง บริษัทฯ ยังมุ่งพัฒนาศักยภาพของคู่ค้า โดยมองคู่ค้าในฐานะพันธมิตรทางธุรกิจผ่านการมีส่วนร่วม การแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ และการสนับสนุนการพัฒนาขีดความสามารถในระดับท้องถิ่น แนวทางดังกล่าวช่วยเสริมสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจที่มีความยืดหยุ่น มีประสิทธิภาพ และสามารถเติบโตไปพร้อมกันอย่างยั่งยืน

ความมุ่งมั่นของบริษัทฯ เชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป้าหมายที่ 8 ส่งเสริมการจ้างงานที่มีคุณค่าและการเติบโตทางเศรษฐกิจ (Decent Work and Economic Growth) เป้าหมายที่ 12 การบริโภคอย่างรับผิดชอบ (Responsible Consumption) และเป้าหมายที่ 16 การสร้างความร่วมมือเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน (Partnerships for the Goals) เพื่อให้หลักการดังกล่าวได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม บริษัทฯ กำหนดให้คู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจรับทราบและยอมรับจรรยาบรรณสำหรับผู้จำหน่ายสินค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ (Vendor and Business Partner Code of Conduct) ซึ่งได้รับการรับรองและบูรณาการไว้ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของบริษัทฯ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังเคารพสิทธิในการรวมกลุ่มและการเจรจาต่อรองร่วม (Collective Bargaining) สนับสนุนการลดชั่วโมงการทำงานที่เกินสมควร และส่งเสริมให้คู่ค้าปรับปรุงมาตรฐานค่าจ้างให้สอดคล้องกับหลักค่าจ้างเพื่อการดำรงชีพ (Living Wage)

บริษัทฯ จำแนกโครงสร้างห่วงโซ่อุปทานเพื่อจัดสรรทรัพยากรด้านการติดตามและการพัฒนาไปยังพื้นที่ที่มีผลกระทบต่อสูงสุด โดยกำหนดให้ คู่ค้าหลัก (Critical Tier 1 Suppliers) คู่ค้าในประเทศ 10 อันดับแรก ที่มีมูลค่าการจัดซื้อสูงสุดของบริษัทฯ

นโยบายและมาตรฐานที่ใช้บังคับกับคู่ค้า

คณะกรรมการบริษัทได้อนุมัติจรรยาบรรณคู่ค้าและพันธมิตรธุรกิจ (Vendor and Business Partner Code of Conduct) ซึ่งครอบคลุมหลักการสำคัญ ดังนี้

- **เสรีภาพในการรวมกลุ่ม:** บริษัทฯ มีนโยบายที่ชัดเจนในการเคารพและสนับสนุนให้คู่ค้าส่งเสริมสิทธิของพนักงานในการรวมตัวและการเจรจาต่อรองร่วม (Collective Bargaining) โดยปราศจากการตอบโต้หรือการเลือกปฏิบัติ
- **แนวปฏิบัติด้านแรงงาน:** บริษัทฯ มีนโยบายที่มุ่งเน้นการขจัดชั่วโมงการทำงานที่มากเกินสมควร รวมถึงมุ่งมั่นที่จะลดการทำงานล่วงเวลา เพื่อคุ้มครองสวัสดิภาพของแรงงาน บริษัทฯ คาดหวังให้คู่ค้าปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะในประเด็นชั่วโมงการทำงานและการทำงานล่วงเวลา เพื่อคุ้มครองสวัสดิภาพของแรงงาน

- **ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม:** บริษัทฯ สนับสนุนให้คู่ค้าจ่ายค่าจ้างไม่น้อยกว่าค่าจ้างขั้นต่ำตามกฎหมาย และมุ่งส่งเสริมแนวทางค่าจ้างเพื่อการดำรงชีพ (Living Wage) ที่เพียงพอต่อความต้องการพื้นฐานของพนักงานและครอบครัว
- **อาชีวอนามัยและความปลอดภัย:** บริษัทฯ กำหนดให้คู่ค้ามีหลักการและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย และบริหารจัดการความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยอย่างเหมาะสม
- **การสื่อสารในระดับสากล:** นโยบายดังกล่าวได้รับการสื่อสารไปยังคู่ค้าในระดับสากล และจัดทำในภาษาท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความโปร่งใสอย่างทั่วถึง

การคัดเลือกและประเมินคู่ค้า

บริษัทฯ ดำเนินกระบวนการคัดเลือกคู่ค้าอย่างรัดกุมและสามารถตรวจสอบได้ โดยกำหนดให้คู่ค้าใหม่ร้อยละ 100 ลงนามรับทราบ จรรยาบรรณคู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจของบริษัทฯ ซึ่งครอบคลุมหลักการด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) เพื่อส่งเสริมการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อตลอดห่วงโซ่อุปทาน นอกจากนี้ บริษัทฯ มีแผนที่จะพัฒนาแนวทางการนำปัจจัยด้าน ESG มาใช้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการคัดกรองและประเมินคู่ค้าในอนาคต สำหรับคู่ค้าปัจจุบัน บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการประเมินคู่ค้าหลัก (Critical Tier 1 Suppliers) ซึ่งหมายถึงคู่ค้าในประเทศ 10 อันดับแรกตามมูลค่าการจัดซื้อ

ในปี 2568 บริษัทฯ ได้เริ่มดำเนินโครงการกำกับดูแลคู่ค้าแบบครอบคลุม โดยในระยะแรกครอบคลุมคู่ค้าสำคัญจำนวน 5 ราย ซึ่งรวมถึงคู่ค้า 1 รายที่จัดอยู่ในกลุ่มคู่ค้าหลัก (Critical Tier 1 Suppliers) คิดเป็นร้อยละ 10 ของคู่ค้ากลุ่ม Critical Tier 1 ทั้งหมด

- **การประเมินประกอบด้วยการใช้แบบประเมินตนเอง (SAQ):** เพื่อประเมินด้านคุณภาพ สิทธิแรงงาน และธรรมาภิบาล
- **การตรวจประเมิน ณ สถานที่ประกอบกิจการ:** เพื่อประเมินเบื้องต้นด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และมาตรฐาน ESG

การประเมินครอบคลุมประเด็นสำคัญ ได้แก่ การปฏิบัติตามกฎหมาย สิทธิแรงงานและสิทธิมนุษยชน อาชีวอนามัยและความปลอดภัย การจัดการสิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล ในปีที่ผ่านมา ภายใต้ขอบเขตการประเมินที่กำหนด ไม่พบประเด็นการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดที่มีนัยสำคัญ ทั้งนี้ หากพบช่องว่างหรือประเด็นที่ควรปรับปรุงในอนาคต บริษัทฯ พร้อมทำงานร่วมกับคู่ค้าเพื่อกำหนดแนวทางแก้ไขที่เหมาะสม



ผลจากการตรวจติดตาม

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับความโปร่งใสและการทำงานร่วมกับคู่ค้า ผลการตรวจติดตามในปี 2568 สะท้อนข้อมูลเชิงคุณภาพ ดังนี้

- **ประเด็นที่ตรวจพบ:** จากผลการประเมินเบื้องต้น ไม่พบประเด็นความเสี่ยงระดับสูง และจากขอบเขตการประเมินที่ดำเนินการในรอบรายงานนี้ ไม่พบประเด็นการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดอย่างมีนัยสำคัญในช่วงเวลารายงานดังกล่าว
- **กิจกรรมพัฒนาคู่ค้า:** ในปี 2568 หน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์และความยั่งยืนได้เริ่มทำงานร่วมกับทีมจัดซื้อและคู่ค้าบางราย เพื่อแลกเปลี่ยนมุมมองด้านความยั่งยืน โดยการหารือในระยะเริ่มต้น มุ่งเน้นการสร้างความตระหนักในประเด็นสังคมและสิ่งแวดล้อมระดับสากล พร้อมสนับสนุนให้คู่ค้าพิจารณานำแนวปฏิบัติดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ในกระบวนการดำเนินงานของตนเอง

การพัฒนาคู่ค้า

- **การฝึกอบรมและการให้ความรู้:** เพื่อให้แนวทางด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมถูกรวมอยู่ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างอย่างเป็นระบบ บริษัทฯ ให้คำแนะนำทั้งแก่ทีมงานภายในและคู่ค้า โดยจัดการอบรมเฉพาะทางให้กับทีมจัดซื้อในประเด็น Responsible Sourcing และการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้การคัดเลือกคู่ค้าคำนึงถึงทั้งประสิทธิภาพทางธุรกิจและจริยธรรม นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังส่งเสริมการแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดีระหว่างคู่ค้า เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานของบริษัทฯ จรรยาบรรณคู่ค้า และความคาดหวังด้าน ESG ที่เกี่ยวข้อง
- **ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก:** บริษัทฯ เข้าร่วมโครงการที่ได้รับการยอมรับเพื่อขับเคลื่อนความยั่งยืนในระดับอุตสาหกรรม รวมทั้งทำงานร่วมกับกรุงเทพมหานคร (BMA) ในโครงการเศรษฐกิจหมุนเวียน เช่น การนำขวด PET รีไซเคิลจากห่วงโซ่อุปทานมาแปรรูปเป็นเสื้อสะท้อนแสงสำหรับเจ้าหน้าที่สาธารณะ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังร่วมมือกับคู่ค้าในกิจกรรมปลูกป่าที่สวนเบญจกิติ เพื่อส่งเสริมการดูแลรักษาระบบนิเวศ

การจัดหาภายในประเทศ (Local Sourcing)

บริษัทฯ กำหนดนิยาม “คู่ค้าในประเทศ” ว่าเป็นผู้ผลิตหลักภายในประเทศ (Primary Domestic Manufacturers) โดยความมุ่งมั่นดังกล่าวสะท้อนผ่านการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องของสัดส่วนมูลค่าการจัดซื้อในประเทศ

ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านการจัดหาภายในประเทศ

ปี	มูลค่าการจัดซื้อภายในประเทศ (ล้านบาท)	สัดส่วนการจัดซื้อภายในประเทศ ต่อมูลค่าการจัดซื้อรวม (ร้อยละ)
2566	2,172.1	29.7
2567	2,931.9	33.7
2568	3,438.7	33.8

ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ความมุ่งมั่น ความท้าทาย และโอกาส

บริษัทฯ มุ่งมั่นยกระดับมาตรการด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้การดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัลเป็นไปอย่างมั่นคง โปร่งใส และสอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (Personal Data Protection Act B.E. 2562: PDPA) ในฐานะผู้นำธุรกิจค้าปลีก บริษัทฯ ตระหนักว่าระบบงานทั้งในรูปแบบดิจิทัลและกายภาพที่ครอบคลุมในวงกว้างถือเป็นสินทรัพย์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ การรักษาความลับ ความถูกต้องครบถ้วน และความพร้อมใช้งานของข้อมูลจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อเสถียรภาพในการดำเนินงานและความยืดหยุ่นของรูปแบบธุรกิจในระยะยาว

- **ความท้าทายและความเสี่ยงเชิงกลยุทธ์** บริษัทฯ ตระหนักถึงความท้าทายจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว และดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยงสำคัญอย่างต่อเนื่อง ดังนี้
 - **ความเสี่ยงด้านชื่อเสียงและความเชื่อมั่น:** การรั่วไหลของข้อมูลอาจส่งผลให้ผู้มีส่วนได้เสียสูญเสียความเชื่อมั่นในทันที และกระทบต่อมูลค่าแบรนด์
 - **ความเสี่ยงด้านกฎหมายและกฎระเบียบ:** การไม่ปฏิบัติตาม PDPA หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อาจทำให้บริษัทฯ เผชิญบทลงโทษทางปกครองและการดำเนินคดีทางกฎหมาย
 - **ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน:** ภัยคุกคาม เช่น มัลแวร์เรียกค่าไถ่ (Ransomware) หรือระบบขัดข้องอาจส่งผลกระทบต่อโครงสร้างพื้นฐานสำคัญของธุรกิจค้าปลีก รวมถึงระบบโลจิสติกส์และจุดขาย (Point-of-Sale)
 - **ความเสี่ยงด้านห่วงโซ่อุปทาน:** ช่องโหว่ด้านความปลอดภัยของเครือข่ายคู่ค้าภายนอก จำเป็นต้องมีการกำกับดูแลและควบคุมอย่างรัดกุม



- **โอกาสเชิงกลยุทธ์** บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการติดตาม ตรวจสอบ และพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง ซึ่งไม่เพียงช่วยลดความเสี่ยงทางธุรกิจ แต่ยังเปิดโอกาสในการ
 - **เสริมสร้างความเชื่อมั่นในแบรนด์:** สร้างภาพลักษณ์องค์กรที่ให้ความสำคัญกับความปลอดภัย และสิทธิของผู้มีส่วนได้เสีย
 - **ยกระดับความเป็นเลิศในการดำเนินงาน:** การดำเนินงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล เช่น ISO 27001 หรือกรอบการทำงานของ National Institute of Standards and Technology (NIST) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กรผ่านแนวคิด “Security-by-Design”
 - **สนับสนุนการใช้นวัตกรรมดิจิทัล:** โครงสร้างการกำกับดูแลที่เข้มแข็งช่วยให้บริษัทสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลเชิงลึกทางดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ และปรับตัวต่อการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลอย่างยั่งยืน

แนวทางการบริหารจัดการและการกำกับดูแล

บริษัทฯ บริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์อย่างเป็นระบบ ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการตรวจสอบและบริหารความเสี่ยง ซึ่งรับผิดชอบในการกำกับและประเมินความเสี่ยงด้านไซเบอร์ในระดับองค์กร

- **คณะกรรมการตรวจสอบและบริหารความเสี่ยง:** ทบทวนและประเมินผลกระทบของความเสี่ยงด้านไซเบอร์ และกำกับให้มีการรายงานความคืบหน้าต่อคณะกรรมการบริษัทอย่างสม่ำเสมอ
- **ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO):** กำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์และนโยบายในระดับองค์กร พร้อมติดตามผลการดำเนินงาน
- **ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ:** ให้แนวทาง กำหนดทิศทาง และดำเนินกิจกรรมด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล พร้อมประเมินการปฏิบัติตามข้อกำหนดภายในอย่างสม่ำเสมอ
- **เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (DPO):** ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาและกำกับการบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคลให้เป็นไปตามข้อกำหนดทางกฎหมาย และรายงานต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารอย่างสม่ำเสมอ

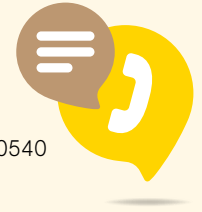
ติดต่อเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (DPO)

คุณกัมแพง ล้อมเมือง

เลขที่ 777 อาคารดับบลิวเอชเอ ทาวเวอร์ ชั้น 12 หมู่ที่ 13 ถนนเทพรัตน (บางนา-ตราด) กม.7 ตำบลบางแก้ว อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ 10540

โทรศัพท์: 0-2316-0004 ต่อ 515

อีเมล: th-dpo@mrdiy.com



เป้าหมาย

- ไม่มีเหตุการณ์การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลที่มีนัยสำคัญซึ่งเกี่ยวข้องกับลูกค้าหรือพนักงานและส่งผลให้เกิดการบังคับใช้กฎหมายในรอบระยะเวลารายงาน
- ร้อยละ 100 ของเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับการยืนยัน (substantiated incidents) ต้องได้รับการสอบสวนและดำเนินการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด
- ส่งเสริมความตระหนักรู้และการสื่อสารด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์อย่างต่อเนื่อง ผ่านการมีส่วนร่วมและแนวปฏิบัติภายในองค์กร

ผลการดำเนินงานปี 2568 เทียบกับเป้าหมาย

- ไม่พบกรณีข้อร้องเรียนที่ได้รับการยืนยันเกี่ยวกับการละเมิดความเป็นส่วนตัวเป็นส่วนตัวของลูกค้า โดยมีรายละเอียดดังนี้
 - 0 กรณีข้อร้องเรียนจากบุคคลภายนอกที่องค์กรตรวจสอบแล้วพบว่ามีมูล
 - 0 กรณีข้อร้องเรียนจากหน่วยงานกำกับดูแล
- ร้อยละ 100 ของเหตุการณ์ที่ได้รับการยืนยัน ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด (ตามความเหมาะสม)
- อัตราการผ่านการอบรมของพนักงานด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในปี 2568: ร้อยละ 100

กรอบนโยบายและการบริหารจัดการ



สแกน QR Code เพื่อเข้าถึงศูนย์ความเป็นส่วนตัว (Privacy Center) สำหรับรายละเอียดเกี่ยวกับนโยบายและกระบวนการที่เกี่ยวข้อง

CLICK HERE



บริษัทฯ กำกับดูแลความมั่นคงปลอดภัยด้านดิจิทัลผ่านลำดับขั้นของเอกสารนโยบายและกลไกการกำกับดูแลที่ชัดเจน

นโยบายระดับองค์กร

บริษัทฯ ได้จัดทำนโยบายการจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท โดยนโยบายดังกล่าวทำหน้าที่เป็นกรอบพื้นฐานสำหรับกิจกรรมด้านดิจิทัลทั้งหมด เพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

นโยบายเหล่านี้ได้รับการทบทวนเป็นระยะ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและข้อกำหนดทางกฎหมาย

ระเบียบปฏิบัติงานมาตรฐาน

เพื่อสนับสนุนนโยบายดังกล่าว บริษัทฯ จัดทำระเบียบปฏิบัติงานมาตรฐาน (SOPs) อย่างละเอียด เพื่อถ่ายทอดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ไปสู่มาตรการควบคุมภายในที่เป็นรูปธรรม ซึ่งครอบคลุมประเด็นสำคัญ ได้แก่

- **การบริหารจัดการสิทธิการเข้าถึง:** กำหนดกระบวนการควบคุมการเข้าถึงข้อมูล เพื่อให้เฉพาะผู้ที่ได้รับอนุญาตสามารถเข้าถึงข้อมูลที่มีความอ่อนไหว
- **การควบคุมการเข้ารหัสข้อมูล:** กำหนดให้มีการเข้ารหัสข้อมูลทั้งในระหว่างการจัดเก็บและการส่งผ่าน เพื่อป้องกันการเปิดเผยข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต
- **การรักษาความปลอดภัยด้านกายภาพและสภาพแวดล้อม:** ปกป้องโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพที่รองรับสินทรัพย์ข้อมูลของบริษัทฯ
- **การติดตามและจัดการเหตุการณ์:** จัดให้มีมาตรการควบคุมทั้งเชิงป้องกันและเชิงตรวจจับ เพื่อระบุและตอบสนองต่อภัยคุกคามได้อย่างทันท่วงที

การบูรณาการในกระบวนการบริหารความเสี่ยงองค์กร (ERM) และการกำกับดูแลตลอดห่วงโซ่คุณค่า

ความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลได้รับการบูรณาการเข้าสู่กระบวนการบริหารความเสี่ยงองค์กร (Enterprise Risk Management: ERM) อย่างเป็นระบบ โดยดำเนินการผ่านการประเมินความเสี่ยงประจำปี ซึ่งครอบคลุมการวิเคราะห์ภัยคุกคามทางไซเบอร์และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อความต่อเนื่องทางธุรกิจและผลการดำเนินงานทางการเงิน ทั้งนี้ ผลการประเมินจะรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบและบริหารความเสี่ยง เพื่อพิจารณาและอนุมัติมาตรการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม

ในปี 2568 กระบวนการ ERM ครอบคลุมร้อยละ 100 ของหน่วยธุรกิจหลักของบริษัทฯ โดยได้ระบุความเสี่ยงด้านไซเบอร์ที่มีลำดับความสำคัญ และกำหนดแผนบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเป็นทางการ ซึ่งได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการตรวจสอบและบริหารความเสี่ยง

สำหรับลูกค้าทางธุรกิจ บริษัทฯ ใช้แนวทางการกำกับดูแลที่มีโครงสร้างชัดเจนในการบริหารจัดการการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการควบคุมสิทธิการเข้าถึง การคุ้มครองข้อมูล และความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ตลอดวงจรความร่วมมือ

ก่อนเริ่มการดำเนินงาน ลูกค้าทางธุรกิจจำเป็นต้องเข้าถึงระบบสารสนเทศหรือข้อมูลของบริษัทฯ จะได้รับการประเมินตามลักษณะและความจำเป็นของการเข้าถึงดังกล่าว โดยการกำหนดสิทธิการเข้าถึงจะยึดหลัก การรับรู้เท่าที่จำเป็น (need-to-know basis) และสอดคล้องกับ หลักสิทธิขั้นต่ำ (principle of least privilege) ทั้งนี้ สัญญาว่าจ้างจะกำหนดข้อผูกพันด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล การรักษาความลับ และการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านการคุ้มครองข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

ในระหว่างระยะเวลาการดำเนินงาน ลูกค้าทางธุรกิจต้องดำเนินมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสมเพื่อป้องกันการเข้าถึง การใช้ หรือการเปิดเผยข้อมูลของบริษัทฯ โดยมิชอบ การใช้เครื่องมือส่วนบุคคลหรือสื่อบันทึกข้อมูลภายนอกสำหรับข้อมูลของบริษัทฯ จะถูกจำกัด เว้นแต่ได้รับอนุมัติเป็นลายลักษณ์อักษร ทั้งนี้ บริษัทฯ อาจติดตามตรวจสอบการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลตามที่ตกลงกันไว้ตามความเหมาะสม

เมื่อสิ้นสุดหรือยุติความร่วมมือ ลูกค้าทางธุรกิจจะต้องส่งคืนหรือลบทำลายข้อมูล เอกสาร และทรัพย์สินของบริษัทฯ อย่างปลอดภัย พร้อมจัดทำหนังสือยืนยันการส่งคืนหรือการลบข้อมูล ทั้งนี้ ภาวะผูกพันด้านการรักษาความลับจะยังคงมีผลบังคับใช้ต่อไปอีกระยะเวลาหนึ่งภายหลังสิ้นสุดความร่วมมือ เพื่อบรรเทาความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลที่อาจหลงเหลืออยู่

การสร้างความตระหนักรู้และวัฒนธรรมองค์กร

เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายของบริษัทฯ ได้รับการนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทฯ ส่งเสริมวัฒนธรรมด้านความมั่นคงปลอดภัยผ่านการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

- **การฝึกอบรมและการสร้างความตระหนักรู้:** บริษัทฯ จัดอบรมด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ให้แก่พนักงานทุกระดับ รวมถึงการปฐมนิเทศภาคบังคับสำหรับพนักงานใหม่ และการสื่อสารผ่านอินโฟกราฟิกเป็นประจำทุกเดือน
- **การบริหารจัดการเหตุการณ์:** บริษัทฯ จัดการซ้อมแผนตอบสนองต่อเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อเสริมสร้างความพร้อมในการรับมือเหตุการณ์จริง และสนับสนุนการวางแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- **ความโปร่งใสต่อผู้มีส่วนได้เสีย:** บริษัทฯ จัดทำประกาศความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) สำหรับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มอย่างชัดเจน พร้อมจัดให้มีช่องทางสำหรับการร้องเรียนหรือการใช้สิทธิในฐานะเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล