

รายงานการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน
ประจำปี 2560

รายงานการพัฒนารูทกิจอย่างยั่งยืน



การพัฒนารูทกิจอย่างยั่งยืน

บริษัทฯ มีเจตนาพร้อมในการดำเนินธุรกิจภายใต้การให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรมควบคู่ไปกับการพัฒนารูทกิจอย่างยั่งยืน ซึ่งครอบคลุมไปถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยถือเป็นภารกิจและพันธะสัญญาที่สำคัญยิ่งของบริษัทฯ ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคมไทย บริษัทฯ ตระหนักถึงการแสดงตนเป็นตัวอย่างที่ดี ผลักดัน และพัฒนารูทกิจเพื่อประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม การทำธุรกิจเพื่อผลตอบแทนผู้ถือหุ้นเป็นเพียงส่วนหนึ่งของธุรกิจโดยรวม ภารกิจของบริษัทฯ จะเสร็จสมบูรณ์ได้ก็ต่อเมื่อบริษัทฯ สามารถสร้างสรรค์สิ่งดี ๆ เป็นการตอบแทนให้กับสังคมที่ให้การสนับสนุนบริษัทฯ มาโดยตลอด

บริษัทฯ จึงได้จัดทำมีนโยบายด้านการพัฒนารูทกิจอย่างยั่งยืน

ควบคู่กับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ปัจจุบัน บริษัทฯ ได้ดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการหลักของการดำเนินธุรกิจ (CSR-in-Process) และนอกกระบวนการหลักของการดำเนินธุรกิจ (CSR-after-Process) โดยเน้นการสร้างจิตสำนึก และความรับผิดชอบต่อสังคม และสนับสนุนให้ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา เพื่อให้มั่นใจได้ว่าเจตนาพร้อมได้รับการตอบสนองอย่างมีนัย โดยมิประเด็นความสำคัญดังนี้

ผู้มีส่วนได้เสีย

ในการกำหนดและแสดงถึงการพัฒนารูทกิจอย่างยั่งยืน และมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ทางบริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มเพื่อให้ได้รับการดูแลอย่างเป็นธรรมโดยมีการกำหนดนโยบายให้มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียดังกล่าวตามกฎหมายหรือตามข้อตกลงที่มีกับบริษัทฯ ไม่กระทำการใดๆ ที่เป็นการละเมิดสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียเหล่านั้น

บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย โดยคำนึงถึงการเจริญเติบโตของธุรกิจร่วมกันเอื้อประโยชน์ซึ่งกันและกัน อันนำไปสู่การทำธุรกิจที่ยั่งยืน เพื่อให้มั่นใจว่ามีการรับรู้สิทธิของผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ที่กำหนดไว้ในกฎหมาย และได้กำหนดเป็นนโยบายไว้ในคู่มือแนวทางการปฏิบัติทางด้านจริยธรรมและปฏิบัติงาน (Code of Ethics and Conduct) ของบริษัทฯ ซึ่งจะได้รับการคุ้มครองและปฏิบัติด้วยความเสมอภาค และการสานประโยชน์ทางธุรกิจกับสังคมเช่นนี้ เพื่อให้บริษัทฯ เป็นองค์กรที่มีคุณค่าของสังคม การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสีย บริษัทฯ ได้กำหนดช่องทางเพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มสามารถติดต่อกับบริษัทฯ เพื่อให้ข้อเสนอแนะ คำติชม หรือร้องเรียนในเรื่องต่างๆ ไปยังคณะกรรมการบริษัทฯ และหรือคณะกรรมการตรวจสอบ โดยสามารถทำเรื่องผ่านทางเลขานุการบริษัทฯ โทร 02-657-2970 และ ผ่านทางอีเมลล์ jiratcha@ayud.co.th

รายละเอียดของแนวทางการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย บริษัทฯ ได้ระบุไว้อย่างชัดเจนสำหรับแต่ละกลุ่มคือ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า พนักงาน คู่ค้า คู่แข่งทางการค้า เจ้าหนี้ สังคมและสิ่งแวดล้อม และภาครัฐ ในหัวข้อรายงานการปฏิบัติตามหลักการดูแลกิจการที่ดี — หมวดการคำนึงถึงบทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย

การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม

บริษัทฯ ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี จึงมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ สุจริต เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มั่นคงและเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน ตลอดจนเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ สร้างความมั่งคั่งแก่กิจการ และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย โดยมีนโยบายในการบริหารงานบนพื้นฐานของเศรษฐกิจพอเพียง มีเหตุผล มีความซื่อสัตย์สุจริต มีจริยธรรม โปร่งใส และเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และได้กำหนดเป็นนโยบายไว้ในคู่มือแนวทางการปฏิบัติทางด้านจริยธรรมและปฏิบัติงานของบริษัทฯ

บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีนโยบายและรายละเอียดที่แสดงความชัดเจนในหัวข้อ รายงานการปฏิบัติตามหลักการดูแลกิจการที่ดี

การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

ในปี 2558 บริษัทฯ ได้ยื่นแบบประเมินตนเองเกี่ยวกับมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน (Anti-Corruption) โครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Collective Action Coalition หรือ CAC) ให้คณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC) เพื่อพิจารณา และเป็นที่น่ายินดีเป็นอย่างยิ่งที่บริษัทฯ ได้รับการรับรองให้เป็นสมาชิกของแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตเมื่อวันที่ 22 มกราคม 2559 โดยใบรับรองดังกล่าวมีอายุ 3 ปีนับจากวันที่ได้รับการรับรอง

บริษัทฯ ให้ความสำคัญในการปฏิบัติด้านการต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบโดยจัดให้มีนโยบายในการปฏิบัติโดยละเอียด และได้มอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบและดูแลการปฏิบัติงานในบริษัทฯ และบริษัทย่อยดำเนินนโยบายให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ บริษัทฯ มีการเผยแพร่แนบนโยบายดังกล่าวโดยจัดพิมพ์คู่มือแนวทางการปฏิบัติทางด้านจริยธรรม และการปฏิบัติงาน (Code of Ethics and Conduct) มีการเซ็นรับทราบจากพนักงาน เจ้าหน้าที่ และกรรมการบริษัททุกท่าน จัดให้มีการอบรมและทดสอบความเข้าใจในนโยบายฯ 2 ครั้งต่อปี ทั้งนี้ เพื่อเน้นให้พนักงานทุกคนเล็งเห็นถึงความสำคัญ และเพื่อให้มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติตนอย่างมีจริยธรรม นอกจากนี้ทางบริษัทฯ ยังมีการกำหนดข้อลงโทษอย่างชัดเจนหากมีการปฏิบัติตนที่ไม่ถูกต้องตามข้อกำหนดต่างๆ ที่ระบุไว้ในคู่มือแนวทางการปฏิบัติทางด้านจริยธรรม และการปฏิบัติงานภายในคู่มือ แนวทางการปฏิบัติทางด้านจริยธรรม และการปฏิบัติงาน บริษัทฯ ได้มีการกำหนดนโยบายด้านการป้องกันการทุจริต (Fraud Prevention Guidelines) เพื่อให้พนักงานทุกระดับได้ทำความเข้าใจถึงความสำคัญในการที่จะปฏิบัติตนให้ถูกต้อง และเพื่อให้องค์กรมีความมั่นคงและได้รับการยอมรับจากทุกภาคส่วน

นอกจากนี้ ในคู่มือแนวทางการปฏิบัติทางด้านจริยธรรม และการปฏิบัติงาน บริษัทฯ ได้มีการกำหนดนโยบายการแจ้งเบาะแส (Whistle Blower Policy) ซึ่งมีข้อกำหนดให้กรรมการบริษัท เจ้าหน้าที่ และพนักงานของบริษัทฯ มีหน้าที่รับผิดชอบในการรายงานกิจกรรมใดๆ หรือกิจกรรมที่ต้องสงสัยใดๆ ที่ทราบ เกี่ยวกับการทุจริตหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ จรรยาบรรณ และข้อบังคับของบริษัทฯ หรือที่อาจถือว่ามีความอ่อนไหวต่อการรักษาชื่อเสียงของบริษัทฯ ทั้งนี้ หากรับทราบถึงกิจกรรมใดๆ หรือกิจกรรมที่ต้องสงสัยใดๆ ดังกล่าวข้างต้นก็สามารถแจ้งข้อมูลหรือให้เบาะแสดังกล่าวได้เช่นเดียวกัน โดยมีกระบวนการ และช่องทางให้นำเสนอต่อประธานกรรมการตรวจสอบ ผ่านฝ่ายตรวจสอบภายในของบริษัทฯ ได้ด้วย

นโยบายด้านการป้องกันการทุจริตทั้งหมดตามที่กล่าวข้างต้นยังเป็นอีกองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารจัดการภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทฯ อีกด้วย

ทางบริษัทฯ จัดให้มีนโยบายและรายละเอียดที่แสดงความชัดเจนในหัวข้อ รายงานการปฏิบัติตามหลักการดูแลกิจการที่ดี — การต่อต้านการทุจริต

การเคารพสิทธิมนุษยชน

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจโดยเน้นให้มีการเคารพสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน โดยการปฏิบัติต่อพนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มโดยคำนึงถึงสิทธิของพลเมืองและสิทธิทางการเมือง ซึ่งหมายรวมถึงสิทธิในชีวิตและเสรีภาพ ความเสมอภาคทางด้านกฎหมาย มีเสรีภาพในการแสดงออก มีการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม มีความเสมอภาค เคารพต่อชีวิตและศักดิ์ศรีของมนุษย์เสมอ

รายละเอียดที่แสดงความชัดเจนถึงนโยบายอยู่ในหัวข้อรายงานการปฏิบัติตามหลักการดูแลกิจการที่ดี และรายละเอียดที่แสดงความชัดเจนถึงนโยบายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเคารพสิทธิมนุษยชนในส่วนของพนักงานอยู่ในรายงานโครงสร้างการจัดการ – การปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน

การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

พนักงาน คือ ทรัพยากรที่สำคัญที่สุดของบริษัท ในการก้าวไปสู่องค์กรที่มีการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน บริษัทฯ จึงมีนโยบายที่ดูแลพนักงานอย่างเป็นธรรมนับตั้งแต่ในด้านการจ้างงาน ซึ่งให้มีการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 อย่างเคร่งครัด มีกระบวนการจัดหา และคัดเลือกพนักงานที่มีความเป็นธรรม โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ บริษัทฯ ยังมีการประเมินค่าจ้าง เงินเดือน และสวัสดิการต่างๆ ประจำปีเพื่อให้อยู่ในมาตรฐานของตลาด มีมาตรฐานในการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยเพื่อลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงานให้น้อยที่สุด ให้ความสำคัญกับการดูแลด้านสุขภาพของพนักงานโดยมีการตรวจสอบสุขภาพประจำปีและมีการแนะนำวิธีดูแลรักษาสุขภาพอย่างสม่ำเสมอผ่านสื่อ intranet มีระบบการประเมินผลงานและการปฏิบัติงานของพนักงานที่เป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ การดูแลพนักงานยังครอบคลุมไปถึงการพัฒนาขีดความสามารถ และทักษะของพนักงานอย่างต่อเนื่องโดยผ่านการอบรมในรูปแบบต่างๆ มีการติดตามการพัฒนาทักษะของพนักงาน ส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ตลอดเวลาผ่านสื่อ intranet และมีการวางแผนสืบทอดตำแหน่งงานอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ บริษัทฯ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการสวัสดิการเพื่อให้สิทธิพนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการต่างๆ เพื่อสร้างความผูกพัน เช่น การพัฒนาความรู้ในการทำงาน การปรับปรุงสถานที่ทำงานให้ทันสมัยและพัฒนาสิ่งแวดล้อม การออกแบบชุดฟอร์มทำงาน การจัดงานประจำปี และการมีส่วนร่วมในการเสนอและจัดการกิจกรรมเพื่อสังคม

บริษัทฯ จัดให้มีช่องทางการสื่อสารกับฝ่ายบริหารเพื่อรับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียน และ/หรือ เสนอแนะเพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความคิดริเริ่มในการร่วมพัฒนาบริษัทฯ ให้เป็นองค์กรที่มีความเป็นธรรม จริยธรรม และโปร่งใสอีกด้วย

รายละเอียดที่แสดงความชัดเจนถึงนโยบายและการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมอยู่ในหัวข้อรายงานโครงสร้างการจัดการ – บุคลากร

ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

บริษัท ศรีอยุธยา แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทเพื่อการลงทุน (investment holding company) มีบริษัทย่อย คือ บริษัท ศรีอยุธยา เงินเนอรัล ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ทำธุรกิจในด้านประกันวินาศภัย บริหารและจัดการความเสี่ยงให้แก่ผู้บริโภค มีผลกระทบกับความสามารถในการดำเนินธุรกิจ และการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคหากประสบภัย บริษัทฯ จึงมีนโยบายแก่บริษัทย่อยให้กำหนดมาตรฐานการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเพื่อสร้างความมั่นใจต่อผู้บริโภคถึงความสามารถในการช่วยเหลือผู้บริโภคเมื่อประสบภัยทั้งในด้านสินไหมทดแทน และการทำงานที่รวดเร็วต่อสถานการณ์ ทั้งนี้ ในการสร้างความมั่นใจและความพึงพอใจ บริษัทฯ จึงมีการเตรียมพร้อมที่ดีในด้านการเงิน เทคโนโลยี และพนักงานที่พร้อมให้ความช่วยเหลือตลอด 24 ชั่วโมง โดยจัดให้มีเบอร์โทรศัพท์ “แจ้งเหตุ ทุกภัย ทั่วไทย เบอร์เดียว” หรือ One Number Call Center ที่ผู้บริโภคสามารถติดต่อเข้ามาขอความช่วยเหลือได้ มีเว็บไซต์แบบปรับขนาดอัตโนมัติ (responsive web) ของบริษัทฯ และแบบโมบาย (mobile web) เพื่ออำนวยความสะดวกในการขอความช่วยเหลือ และให้บริการข้อมูลที่สำคัญในยามฉุกเฉิน

สิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภค

บริษัท ศรีอยุธยา แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทเพื่อการลงทุน มีความตระหนักถึงสิทธิของผู้ถือหุ้น มีการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกเหนือจากนี้ ทางบริษัทฯ ยังได้กำหนดสิทธิอื่นๆ ที่ครอบคลุมไปถึงบริษัทย่อยดังต่อไปนี้

1. **สิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง** ทางบริษัทย่อยคือ บริษัท ศรีอยุธยา เจเนอรัล ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ได้จัดทำเอกสารการประกอบการขายผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยซึ่งมีข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทฯ รายละเอียดของผลิตภัณฑ์ เงื่อนไข และผลประโยชน์ตามกฎหมายและตามข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)
2. **การเก็บข้อมูลของลูกค้าให้เป็นความลับ** ทางบริษัทย่อยมีกระบวนการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าให้เป็นความลับ ไม่เผยแพร่ และ/หรือ แลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อประโยชน์ด้านอื่น ยกเว้นในกรณีที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย
3. **สิทธิในการร้องเรียน** บริษัทย่อยได้จัดช่องทางและระบบสื่อสารที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริโภคเมื่อมีเหตุที่ต้องการร้องเรียนเกี่ยวกับการทำงานของพนักงาน และ/หรือ การให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทร 02-657-2999 ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกตลอด 24 ชั่วโมง หรือ ผ่านทางอีเมลฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ info@sagi.co.th และบริษัทฯ ยังจัดให้มีกระบวนการในการแก้ไขที่รวมไปถึงการแจ้งผลให้ผู้บริโภคทราบอีกด้วย

บริษัท ศรีอยุธยา แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) (AYUD) ให้ความสำคัญต่อ “ความรับผิดชอบต่อสังคม” โดยปฏิบัติตามกลไก CSR in Process ซึ่งเป็นการดำเนินธุรกิจปกติประจำวันของบริษัทฯ เป็นไปด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยถือเป็นการกิจ และพันธสัญญาของบริษัทฯ ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคมไทยที่ต้องแสดงตนเป็นตัวอย่างที่ดีผ่านการปฏิบัติงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

การจัดการสิ่งแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจ

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการจัดการสิ่งแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจเพราะตระหนักถึงผลกระทบที่ย่อมเกิดขึ้นได้ มาตรการที่ทางบริษัทฯ ได้ริเริ่มเพื่อช่วยลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมมีดังนี้

◆ Paperless Office

บริษัทฯ มีนโยบายพัฒนาส่งเสริมให้บริษัทฯ และบริษัทย่อยเป็น Paperless Office หรือสำนักงานที่สามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยใช้กระดาษเท่าที่จำเป็น มีการจัดเก็บและส่งข้อมูลเอกสารต่างๆ แบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูง เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม อีกทั้งยังช่วยประหยัดพื้นที่ใช้สอยในสำนักงานเพื่อเก็บเอกสารและลดจำนวนขยะที่เกิดขึ้นจากการใช้กระดาษได้อย่างดี

◆ Save Energy

บริษัทฯ มีนโยบายการประหยัดพลังงานหลายรูปแบบเพื่อรองรับยุคโลกไร้คาร์บอน เช่น

- ลดการใช้พลังงานไฟฟ้า โดยมีการปิดไฟฟ้าในบริษัทฯ และบริษัทย่อยทุกวันตอนเที่ยงเป็นเวลา 1 ชั่วโมงทุกวัน
- ลดการใช้ลิฟต์ระหว่างชั้นในกรณีที่เดินขึ้นลงบันได 1 ชั้นเท่านั้น
- ส่งเสริมการเดินทางโดยใช้บริการขนส่งมวลชน เช่น รถไฟฟ้าสาธารณะ เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และลดการเดินทางที่ไม่จำเป็นโดยให้บริการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์แทน

การพัฒนาเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ มีส่วนร่วมในการให้ความช่วยเหลือพัฒนาสังคม และสิ่งแวดล้อมผ่านทางโครงการต่างๆ ที่บริษัทฯ สนับสนุนให้พนักงานของบริษัทฯ เป็นผู้นำเสนออาสาทำกิจกรรม บริษัทฯ มุ่งเน้นการมีส่วนร่วม และการมีความรับผิดชอบต่ออันเกิดขึ้นจากความร่วมมือร่วมใจของทุกๆ ฝ่าย เพื่อให้มั่นใจได้ว่าสิ่งที่เราทำขึ้นนั้นมีคุณค่าต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

หัวใจของงานรับผิดชอบต่อสังคมในมุมมองของบริษัทฯ คือ การมีบทบาท มีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างแท้จริง บริษัทฯ มอบสิทธิและโอกาสให้กับพนักงานในการใช้เวลาให้กับการเข้าไปมีส่วนร่วมในโครงการต่างๆ เพื่อช่วยเหลือสังคม อีกทั้งยังสามารถเสนอโครงการหรือกิจกรรมอื่นๆ ที่น่าสนใจเพิ่มเข้ามาอีกด้วย บริษัทฯ มีเงื่อนไขในการนำเสนอโครงการใหม่ๆ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมของโครงการ เป้าหมาย และความสำคัญที่แท้จริง เพื่อให้มั่นใจได้ว่าบริษัทฯ จะสามารถดำเนินการได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ซึ่งทั้งหมดนี้พนักงานมีคู่มือที่แสดงถึงเจตนารมณ์ของบริษัทฯ และแนวทางการปฏิบัติในด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอีกด้วย

กระบวนการทำการพัฒนา

ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงโครงการ (Insight)

บริษัทฯ เน้นให้พนักงานอาสาสมัครมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงความจำเป็น และความเหมาะสมของแต่ละโครงการ

การเข้าถึงในระดับท้องถิ่น (Localization)

กิจกรรมหรือโครงการที่นำเสนอควรเป็นประโยชน์และสนองต่อความต้องการของท้องถิ่น สังคม ชุมชน และ หรือ สิ่งแวดล้อม

การมีส่วนร่วม (Involvement)

การมีส่วนร่วมจากพนักงานเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของโครงการ

สู่การพัฒนาการ (Transformation) อย่างยั่งยืน

ถ่ายทอดความคาดหวังถึงการเปลี่ยนแปลง และการพัฒนาการ หรือผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นเมื่อโครงการเสร็จสมบูรณ์

ในปี 2560 กิจกรรมเพื่อสังคม หรือ CSR ของบริษัทฯ ได้มีการพัฒนาเพิ่มเติมโดยมีการทำโครงร่างประกอบการทำงาน (framework) ซึ่งทางบริษัทฯ ได้ใช้ชื่อว่า **ความมั่นคงในชีวิต หรือ Stability in Life** โดยให้ความสำคัญถึงคุณภาพในการใช้ชีวิตเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีต่อธุรกิจ พนักงาน ผู้มีส่วนได้เสีย สังคม ประชาชน และสภาพแวดล้อมให้เจริญเติบโตไปในแนวทางเดียวกันอย่างยั่งยืน

CSR | Framework



► Employees, People

WELL-BEING | HUMAN RIGHTS | HAPPINESS



ด้านความเป็นอยู่ที่ดี (Well-being)

- ◆ จัดให้มีโครงการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพที่ดี
- ◆ จัดให้มีนโยบายเพิ่มวันลาป่วยหากจำเป็น
- ◆ จัดให้มีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลเพิ่มเติมสำหรับโรคร้าย

ด้านมนุษยธรรม (Human Rights)

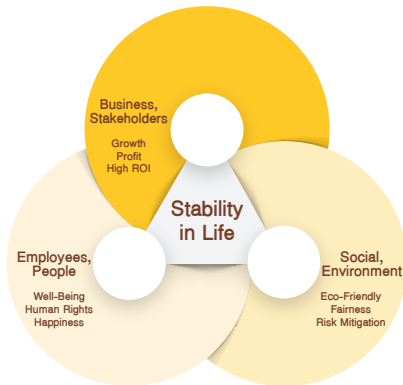
- ◆ ปฏิบัติตามมาตรฐานกฎหมายแรงงาน
- ◆ มีวัฒนธรรมองค์กรในการรับผิดชอบ และความซื่อสัตย์สุจริต
- ◆ ปฏิบัติงานโดยมีข้อบังคับในด้านการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน

ด้านความสุข (Happiness)

- ◆ นำโครงการพัฒนาให้พนักงานมีส่วนร่วม (Employee Engagement Model) เข้ามารองรับการทำงาน

► Business, Stakeholders

GROWTH | PROFIT | HIGH ROI



กลยุทธ์ของบริษัท

เสริมสร้างคุณค่าให้กับกลุ่มธุรกิจของบริษัท โดยดำเนินการให้มีผลตอบแทนที่ดีให้กับผู้ถือหุ้น

- ◆ ทำการลงทุน บริหารงาน สร้างผลตอบแทน และเงินปันผลที่เติบโต แบบระยะยาว
- ◆ ลงทุนในธุรกิจหรือบริษัทที่มีตราสัญลักษณ์ (Brand) ที่แข็งแกร่ง มีองค์ประกอบของสินทรัพย์ที่มีคุณค่า และตอบโจทย์ด้านการลงทุนและความเสี่ยงที่บริษัท ได้ประเมินไว้

► Social, Environment

ECO-FRIENDLY | FAIRNESS | RISK MITIGATION



อนุรักษ์ธรรมชาติ

- ◆ กระบวนการทำงานพัฒนาให้เป็นระบบที่ไม่ต้องใช้กระดาษ และในรูปแบบ Online
- ◆ ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเตรียมนำเสนอรูปแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เพื่อให้มีประกันภัยที่เหมาะสมและสอดคล้องด้านการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ยุติธรรม

- ◆ จัดให้มีผลิตภัณฑ์ที่มีแผนประกันภัยและสินไหมทดแทนที่เรียกร่องการทดแทนสินไหมที่สะท้อนกับความจริง

บรรเทาความเสี่ยง

- ◆ จัดให้มีแผนประกันภัยที่บรรเทาความเสี่ยงให้กับลูกค้า

การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย

ในปี 2560 ผู้บริหารในแต่ละหน่วยงานของบริษัท ได้มีการประชุมหารือถึงผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียในแต่ละกลุ่ม และได้จัดความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสีย ที่จะส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของบริษัท อย่างมีนัยสำคัญ รวมถึงแนวทาง ที่จะตอบสนองผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีประสิทธิภาพ และคำนึงถึงความมุ่งมั่นของบริษัท ที่จะดูแลรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียในทุกด้าน ทั้งเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อที่จะมีส่วนผลักดันให้บริษัท ดำเนินธุรกิจเป็นไปตามวิสัยทัศน์ที่ได้วางไว้ โดยสรุป ดังต่อไปนี้

ผู้มีส่วนได้เสีย	ประเด็นความคาดหวัง	กระบวนการที่ใช้/ช่องทางและความถี่ในการสื่อสาร	แนวปฏิบัติ
ผู้ถือหุ้น	<ul style="list-style-type: none"> - ผลตอบแทนในการลงทุนเป็นที่น่าพอใจ - เปิดเผยข้อมูล โปร่งใส - ปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียม - ช่องทางให้แสดงความคิดเห็น - การกำกับดูแลกิจการที่ดี - ดำเนินการภายใต้กฎหมาย 	<ul style="list-style-type: none"> - การประชุมใหญ่สามัญประจำปี - จัดทำรายงานประจำปี - แสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์ของบริษัท - ให้ข้อมูลและสามารถตอบคำถามเกี่ยวกับการลงทุน 	<ul style="list-style-type: none"> - แสดงผลการดำเนินงาน และการเติบโตของธุรกิจอย่างต่อเนื่อง - ดำเนินการประชุมผู้ถือหุ้นตามหลักการของตลาดฯ และ กสท. - เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นได้แสดงความคิดเห็นในประเด็นสำคัญต่างๆ ผ่านช่องทางที่บริษัทฯ ได้เตรียมไว้ - ยึดมั่นการปฏิบัติโดยใช้นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี - ปฏิบัติงานภายใต้กฎหมายและข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด - การรับรองจากแนวร่วมปฏิบัติในการต่อต้านการทุจริต (CAC)
ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> - ให้ข้อมูลของการลงทุนอย่างโปร่งใส ครบถ้วน และถูกต้อง - มอบบริการที่ดี รวดเร็ว - พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ และมีจรรยาบรรณ - รักษาข้อมูลความลับของลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> - สื่อสารข้อมูลของบริษัทฯ โนเอกสาร แผ่นพับ และเว็บไซต์ - รับเรื่องแสดงความคิดเห็น และร้องเรียนผ่าน email 	<ul style="list-style-type: none"> - ให้ข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้อง ชัดเจน - ทบทวนระบบงานและการให้บริการเป็นระยะ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าระบบปัจจุบันยังคงตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี - พัฒนาระบบ IT เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า - ติดตามการปฏิบัติตามแนวทางการปฏิบัติทางด้านจริยธรรมและการปฏิบัติงาน - รักษาข้อมูลของลูกค้า
พนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> - เป้าหมายของบริษัทฯ และความชัดเจนในการดำเนินธุรกิจ - ตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบ - ได้รับค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายแรงงาน และอยู่ในระดับที่แข่งขันกับตลาดได้ - โอกาสในความก้าวหน้าอาชีพ - ได้รับการพัฒนาความรู้ ที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ - ได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมในบริษัทฯ - การรับรู้และเข้าถึงข่าวสารของบริษัทฯ 	<ul style="list-style-type: none"> - นำ HR Intranet มาใช้เพื่อให้ข้อมูลข่าวสาร และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น - สร้างกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดี - จัดการอบรมพนักงาน - กำหนด KPI ให้เป็นเครื่องมือช่วยวัดและประเมินผลงานของพนักงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดให้มีการประชุมพนักงาน ปีละ 2 ครั้ง เพื่อแจ้งข่าวสารและความคืบหน้าของบริษัทฯ - จัดกิจกรรมให้พนักงานเข้าร่วมตลอดทั้งปี - ร่วมการสำรวจอัตราค่าจ้างโดยทำการสำรวจค่าจ้างในกลุ่มธุรกิจเดียวกัน - ส่งเสริมให้มีการอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของพนักงาน - ประเมินผลการปฏิบัติงานตาม KPI และปรับผลตอบแทนตามกฎหมายเกณฑ์ - ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม
คู่ค้า	<ul style="list-style-type: none"> - เป้าหมายของบริษัทฯ และความชัดเจนในการดำเนินธุรกิจ - มีระบบงานและขั้นตอนการดำเนินงานอย่างชัดเจน ไม่ผูกขาด - ทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็วทันต่อสถานการณ์ - มีนโยบายในการทำธุรกิจอย่างเป็นธรรม และเสมอภาค - การรักษาข้อมูลความลับของคู่ค้า - มีช่องทางให้แสดงความคิดเห็น - มีนโยบายการต่อต้านการคอร์รัปชัน 	<ul style="list-style-type: none"> - นำระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อการดำเนินธุรกิจร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ - กำหนดช่องทางในการร้องเรียนหากได้รับการปฏิบัติที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม 	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างความสัมพันธ์ที่ดีเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นและความไว้วางใจซึ่งกันและกัน - ปกป้องข้อมูลข่าวสารของคู่ค้า และเก็บรักษาบันทึกทางธุรกิจทั้งหมดไว้ โดยปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับและความต้องการทางธุรกิจทั้งหมด - ให้การคุ้มครองข้อมูล และความ เป็นส่วนตัวของคู่ค้า - ให้รับทราบถึงนโยบาย และการติดตามการปฏิบัติตามแนวทางการปฏิบัติทางด้านจริยธรรมและการปฏิบัติงาน รวมไปถึงนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน
คู่แข่งทางการค้า	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินธุรกิจอย่างสุจริต และปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดให้มีข้อมูลที่ถูกต้องบนเว็บไซต์เพื่อแสดงความโปร่งใส 	<ul style="list-style-type: none"> - ยึดถือนโยบายการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการแข่งขัน ปฏิบัติภายใต้กติกาของการแข่งขันที่ดีและเป็นธรรม - ยึดมั่นปฏิบัติในการกำกับดูแลกิจการที่ดี
เจ้าหน้าที่	<ul style="list-style-type: none"> - รักษาและปฏิบัติตามเงื่อนไขในการจัดซื้อ จัดจ้าง 	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดและสื่อสารนโยบายและขั้นตอน ระเบียบ ในการจัดซื้อ จัดจ้างอย่างชัดเจน 	<ul style="list-style-type: none"> - เปิดเผยนโยบายการจัดซื้อจัดจ้าง - รักษาและปฏิบัติตามเงื่อนไขที่มีต่อเจ้าหนี้โดยเคร่งครัด - สร้างความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นและความไว้วางใจซึ่งกันและกัน
สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นบริษัทฯ ที่ไม่เพียงดำเนินธุรกิจแต่มีส่วนร่วมในการตอบแทนสังคม ชุมชน และช่วยพัฒนาสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดกิจกรรมเพื่อสังคม CSR อย่างน้อยปีละ 4 กิจกรรม โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการนำเสนอ และเข้าร่วมโครงการ - เผยแพร่ทำโครงการต่างๆ ผ่านสื่อ Intranet เพื่อให้พนักงานได้รับทราบ และร่วมกิจกรรม - เผยแพร่ผ่านปฏิทินเพื่อให้สังคมได้รับทราบ และมีผลในวงกว้างในการช่วยส่งเสริมให้มีการทำการตอบแทนสังคมมากขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> - ยึดมั่นนโยบายการสนับสนุน มีส่วนร่วมในการตอบแทนสังคม ชุมชน และช่วยพัฒนาสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ - ปลูกจิตสำนึกให้พนักงานในการรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม - ส่งเสริมให้มีความรู้เกี่ยวกับกรตอบแทนสังคมผ่านการอบรมและปฏิบัติจริงจากกิจกรรมต่างๆ - ร่วมสร้างนวัตกรรมต่างๆ เพื่อความยั่งยืนของบริษัทฯ
ภาครัฐ	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินธุรกิจภายใต้กฎหมาย - มีการกำหนดนโยบายกำกับดูแลกิจการที่ดี - มีการสื่อสารให้พนักงานทราบถึงการปฏิบัติตามกฎหมาย 	<ul style="list-style-type: none"> - สื่อสารระเบียบและข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานให้พนักงานรับทราบผ่านช่องทางที่บริษัทฯ กำหนด - จัดให้มีการอบรมพนักงานทุกหน่วยงานและทำการทดสอบเพื่อให้ทราบถึงการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างถูกต้อง 	<ul style="list-style-type: none"> - ยึดถือปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด - จัดพิมพ์นโยบาย และระเบียบต่างๆ ที่สัมพันธ์กัน รวมทั้งแนวทางการปฏิบัติทางด้านจริยธรรมและการปฏิบัติงาน แจกจ่ายให้พนักงานรับทราบและถือปฏิบัติ - มีการติดตามการปฏิบัติตามกฎระเบียบต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ

กิจกรรมเพื่อสังคมภายใต้การดำเนินงานโดย บริษัท ศรีอยุธยา เจเนอรัล ประกันภัย จำกัด (มหาชน) หรือ บริษัทย่อย ประกอบด้วย

โครงการต่อเนื่องด้านสังคม

◆ “ปันจักรยานไปโรงเรียน”

โครงการ “ปันจักรยานไปโรงเรียน” เกิดขึ้นจากการนำเสนอของพนักงานบริษัท คุณกิตติรุทธ์ ทুমพัต ผู้จัดการสังกัดฝ่ายดำเนินงานกิจการสาขา ประจำสำนักงานใหญ่ จากที่ได้พบว่าเด็กต่างจังหวัดในพื้นที่ห่างไกลมีความลำบากในการเดินทางไปโรงเรียน โรงเรียนอยู่ไกลจากบ้าน ไม่มีรถรับส่ง ไม่มีงบจัดสรรรถสาธารณะ เด็กๆ ต้องมีความมุ่งมั่นเป็นพิเศษในการเดินทางไปโรงเรียน เพื่อที่จะได้เรียนหนังสือ จึงเป็นที่มาของการบริจาคจักรยาน 165 คัน ให้กับเด็กๆ ในโรงเรียน 6 แห่ง ในจังหวัดจันทบุรี และจังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อให้เด็กๆ ได้ใช้จักรยานในการเดินทางไปโรงเรียน นับเป็นความสุขที่ได้เห็นเด็กๆ มีวิธีไปโรงเรียนได้ง่ายขึ้น พร้อมกับมีสุขภาพที่ดีขึ้นด้วย เพื่อขยายผลของการทำโครงการนี้ และสร้างจิตสำนึกในวงกว้างให้กับพนักงานทุกคนในการร่วมทำกิจกรรมเพื่อสังคม โดยในปี 2560 เป็นปีที่ 4 ที่บริษัทฯ ได้บริจาคจักรยานจำนวน 45 คัน ให้กับเด็กๆ ในโรงเรียน 3 แห่งในจังหวัดสมุทรสงคราม ได้แก่ โรงเรียนบ้านบางนางลี่ โรงเรียนวัดธรรมภูมิ และโรงเรียนวัดประชาโสมิตาราม



◆ โครงการ “พี่เพื่อน้อง จากผองเพื่อนชายประกันฯ” ปีที่ 14

พนักงานฝั่งอาสาของบริษัทฯ ร่วมกับชาวประกันและมวมลมิตรธุรกิจเพื่อสังคมได้จัดกิจกรรมพัฒนาโรงเรียน และ พัฒนาชุมชนขึ้น โดยในครั้งนี้ ทางบริษัทฯ ได้ร่วมบริจาคเงินเพื่อเป็นทุนการศึกษาหรือกองทุนอาหารกลางวันให้กับโรงเรียนในโครงการนี้



- ◆ มอบ “กรมธรรม์ประกันอุบัติเหตุกลุ่ม” ทุนประกันรวม 8,700,000 บาท และอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกสอนการช่วยฟื้นคืนชีพ มูลค่า 69,550 บาท ให้แก่ศูนย์กู้ชีพเรนทร โรงพยาบาลราชวิถี กทม. ต่อเนื่องมาเป็นปีที่ 2 แล้ว
- เพื่อเป็นการช่วยเหลือที่อาสาสมัครของศูนย์กู้ชีพฯ ที่ทำงานช่วยเหลือผู้ประสบภัยให้รอดพ้นจากอันตราย บริษัทฯ จึงเข้ามอบ “กรมธรรม์ประกันอุบัติเหตุกลุ่ม” ทุนประกันรวม 8,700,000 บาท ให้ความคุ้มครองกับทีมงานในเวลาดำเนินการรวมทั้งมอบอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกสอนการช่วยฟื้นคืนชีพด้วย



- ◆ โครงการจิตอาสาประดิษฐ์ดอกไม้จันทน์พระราชทาน เพื่อทูลเกล้าทูลกระหม่อมถวายในพระราชพิธีถวายพระเพลิงพระบรมศพพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช จำนวน 9,999 ดอก
- โดยนายวิโรจน์ เศรษฐปราโมทย์ ประธานกรรมการบริษัท และพนักงานจิตอาสา ที่ร่วมกันประดิษฐ์ดอกไม้จันทน์พระราชทาน จำนวน 9,999 ดอก ได้เดินทางไปส่งมอบดอกไม้จันทน์ ให้สำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ ในวันที่ 28 สิงหาคม 2560



ด้านการศึกษา

♦ สานต่อกิจกรรม CSR โครงการ “รอรัก... หลังวันที่พ่อแม่หนูพ้นโทษ” ปี 4

นายวิโรจน์ เสรษฐปราโมทย์ ประธานกรรมการบริษัท พร้อมด้วยพนักงานจิตอาสา สานต่อกิจกรรมเพื่อสังคมกับ โครงการ “รอรัก.... หลังวันที่พ่อแม่หนูพ้นโทษ” ต่อเนื่องเป็นปีที่ 4 ด้วยการมอบเงินเพื่อจัดซื้อชุดนักเรียนจำนวน 20,000 บาท เพื่อสนับสนุนให้แก่เยาวชนของมูลนิธิพันธกิจเรือนจำคริสเตียน (บ้านพระพร) ชุมชนบึงพระราม 9 ถนนริมคลองลาดพร้าว



นวัตกรรมและการเผยแพร่จากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม

การปรับเปลี่ยนเข้าสู่ยุคดิจิทัล

บริษัทฯ ได้พัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อเข้าสู่การทำโครงสร้างเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างแท้จริง ในขณะเดียวกันบริษัทฯ ยังได้เพิ่มช่องทางการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในการให้บริการซื้อขายผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ บนแพลตฟอร์มต่างๆ ด้วย โดยการจัดให้มี CLOUD COMPUTING TECHNOLOGY ซึ่งช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้ “ทุกเวลา ทุกพื้นที่ ทุกสถานที่” กับเอเยนต์ ตัวแทน คู่ค้า ให้ความช่วยเหลือลูกค้า และทำงานด้วยตนเองได้อย่างแท้จริง นอกจากนี้ยังจัดให้มีการอบรมอย่างต่อเนื่องตลอดปีเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการใช้งานด้านดิจิทัล ทำให้บริษัทฯ สามารถเพิ่มผลผลิต ประสิทธิภาพ และมอบบริการที่ดีขึ้นให้กับลูกค้า