



CORPORATION PUBLIC COMPANY LIMITED

“ผู้นำธุรกิจนายหน้าประกันภัย”

การพัฒนาอย่างยั่งยืน และความรับผิดชอบต่อสังคม

บริษัท ทีคิวเอ็ม คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)



การพัฒนาอย่างยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสังคม

นโยบายความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

บริษัทตระหนักดีถึงการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อและคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นลูกค้า พนักงาน คู่ค้า สังคม และชุมชน รวมถึงมุ่งพัฒนาธุรกิจสู่ความยั่งยืน โดยผนวกเป้าหมายด้านการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนกับกลยุทธ์การดำเนินงานของบริษัทที่เน้นสร้างคุณภาพระหว่างการพัฒนาและการเติบโตของบริษัท การกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และการสร้างคุณค่าร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งนี้ บริษัทจึงกำหนดกรอบการบริหารจัดการให้เป็นแนวปฏิบัติตามมาตรฐานสากล โดยมีนโยบายการดำเนินงาน ดังนี้

- 1) กำกับดูแลกิจการที่ดีและประกอบธุรกิจอย่างมีจริยธรรม เคารพสิทธิ และมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียและผู้ถือหุ้น เพื่อสร้างและรักษาผลประโยชน์ที่ดี สร้างความมั่นคง และความยั่งยืนด้านการเงินให้กับบริษัท
- 2) มุ่งมั่นในการพัฒนาด้านระบบและการบริการที่ดี เพื่อตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า มุ่งเน้นการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า
- 3) พัฒนากลยุทธ์การเติบโตอย่างมีคุณภาพ โดยให้ความสำคัญกับการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการห่วงโซ่อุปทาน และการบริหารจัดการภายในที่ดี สามารถปรับตัวได้ภายใต้ภาวะการเปลี่ยนแปลงต่างๆ
- 4) บริหารจัดการทรัพยากร และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ให้ความสำคัญกับการใช้และดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมในตลอดกระบวนการของการดำเนินธุรกิจ โดยนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้เพื่อป้องกันผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ที่อาจเกิดขึ้น
- 5) ส่งเสริมการปลูกจิตสำนึกในเรื่องการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมให้กับพนักงาน เปิดโอกาสให้พนักงาน รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วมในการจัดการและดูแลสิ่งแวดล้อม
- 6) ดำเนินกิจการอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม ผ่านกิจกรรมที่จัดทำขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และนำไปสู่การอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุข ควบคู่กับการสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Creation) ให้แก่ธุรกิจไปพร้อมกับผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น
- 7) ให้ความสำคัญในการดูแลพนักงาน พัฒนาศักยภาพของพนักงาน เสริมสร้างศักยภาพทุนมนุษย์ เพื่อรองรับกับกลยุทธ์ของบริษัทในด้านต่าง ๆ
- 8) ส่งเสริม และพัฒนาด้านบริหารจัดการโดยใช้หลักปรัชญาแนวคิด “ธุรกิจยั่งยืน (RINEN)”
- 9) จัดกิจกรรมในการสร้างการมีส่วนร่วม และร่วมมือกับผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนเพื่อกำหนดแนวทางพัฒนาความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

1. การพัฒนาอย่างยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสังคม

1.1 นโยบายภาพรวมด้านความยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสังคม

บริษัทมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจเพื่อการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน และดำเนินธุรกิจให้เป็นแบบอย่างที่ดีต่อสังคม ด้วยหลักจริยธรรมและหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี บริษัทได้ตระหนักถึงความสำคัญของความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม จึงมีการแต่งตั้งคณะทำงานความยั่งยืนองค์กร เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน ดูแลการดำเนินการด้านความยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสังคม ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการและบรรษัทภิบาล ตามหลักการที่กำหนดโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 8 ข้อ ดังนี้

- (1) การประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม
- (2) การต่อต้าน การทุจริตคอร์รัปชัน
- (3) การเคารพสิทธิมนุษยชน



- (4) การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม
- (5) ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค
- (6) การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม
- (7) การร่วมพัฒนาชุมชนหรือสังคม
- (8) การมีนวัตกรรมและเผยแพร่นวัตกรรมซึ่งได้จากการดำเนินงานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมสิ่งแวดล้อมและผู้มีส่วนได้เสีย

1.2 การดำเนินงานและการจัดทำรายงานด้านความยั่งยืน

บริษัทดำเนินธุรกิจภายใต้ปรัชญาที่ว่า "ซื่อสัตย์ ยุติธรรม บริการเยี่ยม ตอบแทนสังคม" มาโดยตลอดและให้ความสำคัญกับการพัฒนาบริการด้านนายหน้าประกันภัย ให้ลูกค้าได้รับบริการที่ดีมากกว่าแค่การเป็นนายหน้าขายประกัน ภายใต้แนวคิด "TQM Beside, Fight For fair เพื่อนที่เคียงข้างคุณตลอด 24 ชั่วโมง" โดยมุ่งเน้นการให้บริการแก่ลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง นอกจากนี้อีกหนึ่งนโยบายที่สำคัญที่บริษัทยึดถือและดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง คือ นโยบายความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล และนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งบริษัทได้กำหนดความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย และยังจัดให้มีการระบุประเด็นสำคัญในการทำธุรกิจเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนของสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals) ซึ่งบริษัทสามารถระบุและจัดลำดับประเด็นสำคัญและดำเนินการอย่างเร่งด่วนเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายสากลได้ และที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 4/2563 เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2563 วาระที่ 2 ได้อนุมัติแล้ว ดังต่อไปนี้

- (1) จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ ตรงกับเป้าหมายลำดับที่ 8 อาชีพและเศรษฐกิจที่ดี เพื่อส่งเสริมการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่ต่อเนื่อง ครอบคลุม และยั่งยืน ส่งเสริมศักยภาพการทำให้เกิดอาชีพและการจ้างงานอย่างถ้วนหน้าและเป็นธรรม และงานที่มีคุณค่าสำหรับทุกคน
- (2) การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับ ตรงกับเป้าหมายลำดับที่ 17 การร่วมมือกันเพื่อ การพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อเสริมสร้างวิธีการปฏิบัติให้เข้มแข็งและสร้างพลังความร่วมมือนานาชาติเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งถือเป็นประเด็นสาระสำคัญของธุรกิจ โดยบริษัทจะต้องดำเนินงานตามกฎหมายและข้อบังคับอย่างเคร่งครัดทั้งกฎหมายไทยและกฎหมายสากล มิเช่นนั้นบริษัทอาจถูกสั่งให้ระงับการดำเนินงานหรือถอนใบอนุญาตได้ รวมถึงปฏิบัติตามคู่ค้าและคู่แข่งอย่างเป็นธรรมและเสมอภาค ไม่มีการกีดกันทางการค้า การเข้าถึงตลาด หรือการกระทำใด ๆ ที่ขัดต่อการทำธุรกิจอย่าง เป็นธรรม
- (3) การดูแลพนักงาน ตรงกับเป้าหมายลำดับที่ 3 สุขภาพ ที่ดี และเป้าหมายลำดับที่ 8 อาชีพและเศรษฐกิจที่ดี เพื่อให้แน่ใจถึง การจ้างงานอย่างถ้วนหน้าและเป็นธรรม งานที่มีคุณค่าสำหรับทุกคน การมีสุขภาวะในการดำรงชีพและส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีในทุกช่วงอายุ และเป้าหมายลำดับที่ 5 ความเท่าเทียมกันทางเพศ เพื่อบรรลุถึงความเท่าเทียมกันทางเพศและส่งเสริมพลังของสตรีและเด็กหญิงทุกคน เพราะบริษัทเชื่อว่าการที่พนักงานทำงานอย่างมีความสุขจะสามารถสร้างคุณประโยชน์และผลตอบแทนต่าง ๆ ให้กับบริษัทอย่างมากมาย ซึ่งส่งผลดีทั้งกับบริษัทเองและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย
- (4) การพัฒนาศักยภาพและโอกาสในการเติบโตของบุคลากร (HRD) ตรงกับเป้าหมายลำดับที่ 8 อาชีพและเศรษฐกิจที่ดี เพื่อส่งเสริมการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่ต่อเนื่อง ครอบคลุม และยั่งยืน ส่งเสริมศักยภาพการทำให้เกิดอาชีพและการจ้างงานอย่างถ้วนหน้าและเป็นธรรม และงานที่มีคุณค่าสำหรับทุกคน
- (5) การจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ตรงกับเป้าหมายลำดับที่ 12 การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืนและรับผิดชอบต่อ ทำให้แน่ใจว่ามีการบริโภคและรูปแบบการผลิตที่ยั่งยืน และเป้าหมายลำดับที่ 13 การปฏิบัติการเกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศ ซึ่งต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนเพื่อต่อสู้กับการเปลี่ยนแปลงทางสภาพภูมิอากาศและผลกระทบของการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นเป้าหมายพิเศษที่องค์กรให้ความสำคัญและดำเนินการอย่างเร่งด่วน

TQM-Materiality Assessment



ภาพประกอบ 1. การประเมินประเด็นสำคัญในการประกอบธุรกิจ

Materiality Assessment



ประเด็น	ผลกระทบ / ความสำคัญ	
	ต่อธุรกิจ	ต่อผู้มีส่วนได้เสีย
การส่งเสริมและพัฒนานวัตกรรม	3.75	3.08
การดูแลพนักงาน (HRM)	4.17	3.50
การพัฒนาศักยภาพและโอกาสในการเติบโตของบุคลากร (HRD)	4.08	3.25
การดูแลสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน	3.50	2.92
สิทธิมนุษยชน	3.83	3.25
การสร้างคุณค่าแก่สังคม ชุมชน	3.33	3.25
จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ	4.42	4.00
การปฏิบัติตามหลักการค้ากับดูแลกิจการที่ดี	3.92	3.25
การดูแลและบริหารความสัมพันธ์กับคู่ค้า/ผู้ธุรกิจ	3.58	3.08
การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับ	4.75	3.83
การบริหารจัดการความเสี่ยงและความเปลี่ยนแปลงภายใต้สภาวะวิกฤต	3.25	2.92
การสร้างคุณค่าและผลตอบแทนให้ผู้ถือหุ้น	3.42	3.17
การพัฒนาสินค้าและบริการที่มีคุณค่าให้กับลูกค้า	3.92	3.08

ภาพประกอบ 2. ผลการประเมินประเด็นสำคัญในการประกอบธุรกิจ

2. การดำเนินการด้านการพัฒนาความยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสังคมในปี พ.ศ. 2563

2.1 มิติเศรษฐกิจและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ

2.1.1 ห่วงโซ่คุณค่าของบริษัท

บริษัทในฐานะนายหน้าประกันภัยและประกันชีวิต โดยมีหน้าที่หลักของนายหน้า คือ การจัดหาและนำเสนอผลิตภัณฑ์ หรือ แบบแผน ประกันภัยและประกันชีวิต ที่คำนึงถึงความเหมาะสม ความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดให้กับลูกค้า โดยบริษัทยังคำนึงถึงบริการหลังการขายเป็นสำคัญด้วยเช่นกัน และในส่วนของคู่ค้าพันธมิตร บริษัทประกันบริษัทก็จำเป็นต้องบริหารความสัมพันธ์ โดยการเป็นช่องทางทางการขายที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ สร้างยอดขายตามแผนงานที่มีการวางไว้ร่วมกัน รวมถึงการให้บริการระหว่างกัน ที่ให้เป็นไปตามข้อกำหนดของบริษัทประกันภัยคู่ค้า เพื่อให้บริษัทและคู่ค้าเติบโตและเกื้อหนุนซึ่งกันและกันต่อไปได้ในระยะยาว ทั้งนี้การทำธุรกรรมและปฏิบัติงานระหว่างกันในด้านต่าง ๆ นั้น จะอยู่ภายใต้กรอบการกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) อย่างเคร่งครัด ดังนั้น บริษัทจึงมุ่งพัฒนา สินค้าและบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า คู่ค้า ตลอดจนการพัฒนาประสิทธิภาพ กระบวนการทำงานและพนักงาน โดยการใช้เครื่องมือและ Technology ที่ทันสมัย เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของบริษัท ในการเป็น Number One Digital Insurance Broker

2.1.2 การวิเคราะห์และการจัดลำดับผู้มีส่วนได้เสีย ประเด็นสำคัญ ความต้องการและความคาดหวัง

ผู้มีส่วนได้เสีย	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองของผู้มีส่วนได้เสีย
1. ลูกค้า	การจัดหา แนะนำ แบบประกันที่เหมาะสม และการได้รับบริการเป็นอย่างดี	การมีผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย ที่สามารถตอบสนองความต้องการ พร้อมทั้งบริการหลังการขายที่ดีเยี่ยม
2. บริษัทคู่ค้า พันธมิตรบริษัท ประกันภัย และประกันชีวิต	การสร้างยอดขาย และ การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ	การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานและระบบการทำงาน โดยการใช้เทคโนโลยี ที่ทันสมัยมาช่วยสนับสนุน รวมถึงการเพิ่มช่องทางขายและการขยายกลุ่มลูกค้าหรือการหา Segment ใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา การบริหาร Portfolio ให้คู่ค้าสามารถมีกำไรจากการรับประกันภัย
3. คู่ค้า กลุ่ม Supplier ผู้จำหน่าย สินค้าและบริการ	- การปฏิบัติต่อคู่ค้าอย่างเสมอภาค และเป็นธรรม	- ไม่เลือกปฏิบัติต่อคู่ค้า - ส่งเสริมการแข่งขันอย่างเป็นธรรม - ปฏิบัติตามเงื่อนไขสัญญาอย่างครบถ้วน - ไม่เรียก รับ จ่ายผลประโยชน์ใด ๆ ที่ไม่สุจริตต่อคู่ค้า - บริษัทจัดส่งจรรยาบรรณคู่ค้า (Supplier Code of Conduct) เพื่อให้คู่ค้าได้รับทราบถึงแนวนโยบายของบริษัท
4. ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน	- ผลตอบแทนทางการเงิน (กำไร เงินปันผล มูลค่าหุ้น) - การบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล - กิจกรรมมีการเติบโตอย่างมั่นคง	- ปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี - ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน - บริหารงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใสตรวจสอบได้ - เปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง

ผู้มีส่วนได้เสีย	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การตอบสนองของผู้มีส่วนได้เสีย
	<ul style="list-style-type: none"> - มีระบบบริหารความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ควบคุมได้ - มีระบบการกำกับควบคุม ระบบการตรวจสอบภายในที่ดี 	
5. พนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> - ผลตอบแทนทั้งในรูปเงินเดือนและสวัสดิการที่เหมาะสม - การจัดสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดี ปลอดภัย ถูกสุขอนามัยและลดปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพ - การฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพพนักงาน - ความมั่นคงก้าวหน้าในหน้าที่การงาน - การจัดการในเรื่องร้องเรียนของพนักงานและการเคารพในสิทธิมนุษยชน ไม่เลือกปฏิบัติ 	<ul style="list-style-type: none"> - จ่ายผลตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม - มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ - ตรวจสอบสุขภาพประจำปี - มีการจัดอบรมประจำปี - เคารพในสิทธิมนุษยชนปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน - จัดให้มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยถูกสุขอนามัย - มีสวัสดิการที่ดีแก่พนักงาน
6. ชุมชนและสังคมโดยทั่วไป	<ul style="list-style-type: none"> - ได้รับการสนับสนุนกิจกรรมทางสังคมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม - การมีส่วนร่วมเป็นพลังในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน 	<ul style="list-style-type: none"> - สนับสนุนกิจกรรมด้านการศึกษา ชุมชน ศาสนา การกุศลและสังคม - การตอบสนองและจัดการข้อร้องเรียนของชุมชน
7. หน่วยงานภาครัฐ คปภ. กลด สรรพากร กทม. กรมพัฒนาธุรกิจการค้า สำนักงานประกันสังคม สถานีตำรวจ	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง - ไม่สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมชุมชน 	<ul style="list-style-type: none"> - ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง - เปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้องและโปร่งใส
8. คู่แข่งทางการค้า	<ul style="list-style-type: none"> - การแข่งขันทางธุรกิจอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส 	<ul style="list-style-type: none"> - ปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณ เพื่อดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส - ไม่ทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งโดยการกล่าวหาทางร้าย - แข่งขันโดยการเสนอบริการให้ลูกค้าพึงพอใจ ไม่ตัดราคา - ร่วมมือกันประกอบธุรกิจเชิงสร้างสรรค์

2.1.3 การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย ลูกค้า คู่ค้ากลุ่มบริษัทประกันวินาศภัยและประกันชีวิต คู่ค้ากลุ่ม Supplier ผู้จัดจำหน่ายสินค้าและบริการ

2.1.3.1 ลูกค้า

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมของลูกค้า โดยเชื่อมั่นว่าความสัมพันธ์อันดีบนพื้นฐานของความไว้วางใจ ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มีต่อองค์กรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายในการเป็นองค์กรที่พัฒนาและเติบโตได้อย่างยั่งยืน อีกทั้งการบริหารจัดการข้อเสนอแนะของลูกค้าจะช่วยให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงลดความเสี่ยงอันจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์ขององค์กร บริษัทดำเนินการดังนี้

- (1) บริษัทรับฟังข้อคิดเห็นจากลูกค้าผู้มาใช้บริการ เพื่อนำข้อมูลมาพิจารณาและปรับปรุงระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพผ่านโปรแกรม I-SERVICE ใน www.tqm.co.th โดยลูกค้าสามารถใช้บริการด้านต่างๆ เช่น การขอเอกสาร การแจ้งปัญหาการบริการที่ไม่ได้รับความสะดวก หรือ แนะนำบริการ โดยมีเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง รวมถึงการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ และความคิดเห็นลูกค้าที่มีต่อการบริการด้านต่างๆขององค์กร ทั้งนี้ปี 2563 ผลการสำรวจสรุปได้ว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับดีมาก และมีประเด็นข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน คือ

- เสนอแนะให้มีการผ่อนชำระเบี้ยประกันนานสูงสุด 10 เดือน
- ชื่นชอบ บริการช่วยเหลือตลอด 24 ชั่วโมงและบริการแจ้งเตือนประกันหมดอายุ

โดยในเรื่องดังกล่าว บริษัทจะได้นำมาพิจารณาปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

- (2) บริษัทได้จัดช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนจากบุคคลทั่วไปสามารถแนะนำการบริการ โดยสามารถส่งเรื่องผ่านช่องทาง website: www.tqm.co.th ในหมวด ติดต่อเรา หรือช่องทางโทรศัพท์ 1737 ได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยในปี 2563 มีบุคคลทั่วไปแนะนำการบริการมากกว่า 100 ราย โดยแนะนำให้มีช่องทางติดต่อออนไลน์ บริการช่วยเหลือและตอบข้อซักถามตลอด 24 ชั่วโมง รวมถึงอยากให้มีกิจกรรมและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ให้กับลูกค้าระหว่างการทำประกัน

2.1.3.2 คู่ค้า กลุ่ม บริษัทประกันภัยและประกันชีวิต

จากบทบาทหน้าที่ของบริษัทในการผู้แนะนำและชี้ช่องเพื่อให้ลูกค้าตกลงซื้อผลิตภัณฑ์ประกันภัยหรือประกันชีวิต ดังนั้น บริษัทจึงเลือกสรรแผนประกันภัยจากบริษัทประกันภัยที่มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีธรรมาภิบาล และซื่อสัตย์ ดูแลให้ความคุ้มครองตามเงื่อนไขตามสัญญาที่ให้ไว้ในกรมธรรม์ ซึ่งบริษัท ได้มีแผนการประเมินและติดตามผลการดำเนินงาน โดยได้มีการจัดประชุม เพื่อทบทวนผลการดำเนินงาน และหารือร่วมกันในการพัฒนา กระบวนการทำงาน การแก้ปัญหา และการวางแผนงานร่วมกันเพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามที่ได้วางแผนเอาไว้ โดยมีการจัดการประชุมอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ประกอบกับการทำการประเมิน ประสิทธิภาพการทำงานรายปี (Yearly Performance Evaluation) เพื่อติดตามผลการดำเนินงาน ตามเกณฑ์ที่บริษัทกำหนดประกอบด้วย

- ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ
- ด้านการดำเนินธุรกิจและการจัดการความเสี่ยง
- ด้านการสนับสนุนกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ของบริษัท

โดยการผลการประเมิน บริษัทประกันภัยคู่ค้า ทั้ง 10 บริษัท ที่มียอดขายสูงสุดของปี พ.ศ. 2563 ผลการประเมินทุกบริษัทอยู่ในเกณฑ์ดีมาก



ภาพประกอบ มิติเศรษฐกิจ 1. การพบปะคู่ค้าบริษัทประกันเพื่อวางแผนงานประจำปี

2.1.3.3 คู่ค้า กลุ่ม Supplier ผู้จำหน่ายสินค้าและบริการ

บริษัทเน้นย้ำถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย โดยเชื่อมั่นว่าความสัมพันธ์อันดีบนพื้นฐานของความไว้วางใจ ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อองค์กรเป็นทรัพย์สินอันมีค่าที่จะส่งผลกระทบต่อกระบวนการบูรณาการในการเป็นองค์กรที่พัฒนาและเติบโตได้อย่างยั่งยืน อีกทั้งการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสียจะช่วยให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงลดความเสี่ยงอันจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์และโอกาสในการหยุดชะงักทางธุรกิจ พร้อมทั้งสามารถสร้างคุณประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน บริษัทดำเนินการดังนี้

- (1) บริษัทรับฟังข้อคิดเห็นจากคู่ค้ากลุ่มจัดซื้อจัดจ้างเพื่อนำข้อมูลมาพิจารณาและปรับปรุงระบบการจัดซื้อจัดจ้างให้มีประสิทธิภาพ โดยจัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นคู่ค้ากลุ่มจัดซื้อจัดจ้างที่มีชื่อใน Approved Vendor List ปีละครั้ง โดยในปี 2563 ผลการสำรวจสรุปได้ว่าคู่ค้ากลุ่มดังกล่าวมีความพึงพอใจในการจัดซื้อจัดจ้างกับบริษัทในระดับดีมาก และมีประเด็นข้อคิดเห็นที่ต้องการคือ
 - ระบบการจัดซื้อจัดจ้างที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้
 - การแข่งขัน /การคัดเลือกการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ
 โดยในเรื่องดังกล่าวบริษัทได้ยึดถือเป็นนโยบายในการดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้างอย่างเข้มงวดตลอดมา
- (2) บริษัทจัดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนจากคู่ค้าผู้จำหน่ายสินค้าและบริการ โดยสามารถส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง E-mail ถึงคุณรัตนา พรรณนิภา ประธานบริหารความเสี่ยง: ratana@tqm.co.th หรือช่องทางโทรศัพท์ 02-119-8888 ได้ตลอดเวลา โดยในปี 2563 ไม่มีเรื่องร้องเรียนจากคู่ค้าผู้จำหน่ายสินค้าและบริการ
- (3) บริษัทสนับสนุนและส่งเสริมให้ Supplier ร่วมคำนึงถึง สิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ด้วยเช่นกัน โดยจะพิจารณา Suppliers ที่มีตราสัญลักษณ์ในสินค้าว่าได้เข้าร่วมโครงการ ESG ด้วยแล้ว

2.1.3.4 ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน

- (1) การประชุมผู้ถือหุ้นถือเป็นส่วนสำคัญในการสื่อสารกับผู้ถือหุ้น ซึ่งบริษัทให้ความสำคัญกับผู้ถือหุ้นของบริษัท โดยบริษัทได้จัดให้มีการประชุมผู้ถือหุ้นเป็นประจำทุกปี เพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมและการสื่อสารกับผู้ถือหุ้น และเพื่อเป็นดำเนินการให้มั่นใจได้ว่าผู้ถือหุ้นได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน และผู้ถือหุ้นสามารถใช้สิทธิพื้นฐานในฐานะผู้ถือหุ้นได้อย่างครบถ้วน

บริษัทส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ถือหุ้นใช้สิทธิในเรื่องต่าง ๆ ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ได้แก่ สิทธิในการเสนอวาระการประชุมผู้ถือหุ้นล่วงหน้าก่อนการประชุม สิทธิในการเสนอบุคคลเพื่อคัดเลือกเป็นกรรมการล่วงหน้า สิทธิในการส่งคำถามต่อที่ประชุมล่วงหน้าก่อนการประชุม สิทธิในการแสดงความคิดเห็นและตั้งคำถามต่อที่ประชุม ภายใต้หลักเกณฑ์ ระเบียบ และขั้นตอนที่บริษัทกำหนด เป็นต้น

บริษัทจัดส่งหนังสือเชิญประชุมและเอกสารประกอบในแต่ละวาระให้แก่ผู้ถือหุ้นไว้พิจารณาเป็นการล่วงหน้า และเปิดเผยหนังสือเชิญประชุมพร้อมเอกสารประกอบการประชุมไว้ในเว็บไซต์ของบริษัท รวมถึงแนบหนังสือมอบฉันทะสำหรับผู้ถือหุ้นที่ไม่สะดวกเข้าร่วมประชุมสามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นมาประชุมแทนได้ โดยบริษัทได้แต่งตั้งกรรมการอิสระไว้ 1 ท่าน เพื่อรับมอบฉันทะจากผู้ถือหุ้นที่ไม่สะดวกเข้าร่วมประชุม กรณีที่ผู้ถือหุ้นหรือผู้รับมอบฉันทะที่ประสงค์จะเข้าร่วมประชุม บริษัทได้อำนวยความสะดวกในการเดินทาง โดยได้จัดรถบริการรับ-ส่งผู้ถือหุ้นตามวันเวลา และสถานที่ที่ได้แจ้งไว้ในหนังสือเชิญประชุม

วันประชุมผู้ถือหุ้น ก่อนเริ่มประชุมบริษัทได้ชี้แจงสิทธิของผู้ถือหุ้นตามข้อบังคับของบริษัท วิธีการในการดำเนินการประชุม รวมถึงวิธีการใช้สิทธิลงคะแนนเสียง และหลังเสร็จสิ้นการประชุม บริษัทได้ส่งมติที่ประชุมภายในเวลา 9.00 น. ของวันทำการถัดไป พร้อมทั้งส่งสำเนารายงานการประชุมผู้ถือหุ้นภายในระยะเวลา 14 วัน เพื่อเผยแพร่ต่อผู้ถือหุ้นผ่านระบบ SETLink และ Website ของบริษัทที่ <https://www.tqmcop.co.th>

ในปี 2563 บริษัทได้จัดให้มีการประชุมผู้ถือหุ้น จำนวน 2 ครั้ง ดังนี้

ครั้งที่ 1 การประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2563 เมื่อวันที่ 29 เมษายน 2563 มีผู้ถือหุ้นที่เข้าร่วมประชุมด้วยตนเองและผู้ถือหุ้นที่เข้าร่วมประชุมโดยการรับมอบฉันทะ รวมทั้งสิ้นจำนวน 483 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 72.9871 จากจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของบริษัท

สำหรับการประชุมผู้ถือหุ้น ประจำปี 2563 บริษัทได้ประกาศหลักเกณฑ์เสนอวาระการประชุมผู้ถือหุ้นล่วงหน้าก่อนการประชุม สิทธิในการเสนอบุคคลเพื่อคัดเลือกเป็นกรรมการบริษัท สิทธิในการส่งคำถามต่อที่ประชุมล่วงหน้าก่อนการประชุมผ่านเว็บไซต์ของบริษัทตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2562 - 31 ธันวาคม 2562 ไม่มีผู้ถือหุ้นรายใดเสนอวาระการประชุมหรือส่งคำถามต่อที่ประชุมล่วงหน้า และไม่มีผู้ถือหุ้นเสนอชื่อบุคคลเพื่อเข้าดำรงตำแหน่งเป็นกรรมการของบริษัทมายังบริษัท

ครั้งที่ 2 การประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 1/2563 วันที่ 24 ธันวาคม 2563 มีผู้ถือหุ้นที่เข้าร่วมประชุมด้วยตนเองและผู้ถือหุ้นที่เข้าร่วมประชุมโดยการรับมอบฉันทะ รวมทั้งสิ้นจำนวน 717 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 87.9017 จากจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของบริษัท

โดยการประชุมทั้ง 2 ครั้ง จัดประชุม ณ ห้องประชุมชื่อสัตย์ ชั้น 6 อาคารพวรรณนิภา 1 บริษัท ที่คิวเอ็ม คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เลขที่ 123 ถนนลาดปลาเค้า แขวงจรัลบุรี เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ในการประชุมดังกล่าวกรรมการของบริษัททุกท่านเข้าร่วมประชุมครบ 100% ทั้งคณะผู้บริหาร ผู้สอบบัญชีและที่ปรึกษากฎหมายได้เข้าร่วมประชุมด้วย การประชุมดำเนินไปตามลำดับวาระโดยไม่มีการสลับหรือเพิ่ม ประธานในที่ประชุมได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นซักถามและแสดงความคิดเห็นในแต่ละวาระได้อย่างเต็มที่และอิสระ

(2) นักลงทุน

บริษัทตั้งมั่นในการเป็นบรรษัทภิบาลและยึดมั่นในการกำกับกิจการที่ดี การพัฒนาอย่างยั่งยืน และการเปิดเผยข้อมูลอย่างเป็นธรรมเพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนได้รับข้อมูลอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน และในปี พ.ศ. 2563 บริษัทจัดให้มีกิจกรรมด้านนักลงทุนสัมพันธ์เพื่อเป็นการให้ข้อมูลของบริษัท แก่นักลงทุน ผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย นอกเหนือจากการประกาศงบการเงิน ซึ่งบริษัททราบดีถึงความต้องการของนักลงทุน ผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสีย ที่จะทราบถึงวิสัยทัศน์ของผู้บริหาร เป้าหมายองค์กร และข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์กับทุกฝ่าย จึงจัดให้มีกิจกรรมเพื่อพบปะ ตอบข้อซักถาม รับคำแนะนำต่าง ๆ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

- การประชุมบริษัทจดทะเบียนพบผู้ลงทุน (Opportunity Day) จำนวน 4 ครั้ง ได้แก่

ครั้งที่ 1	27 มี.ค. 63	ผลประกอบการ ประจำปี พ.ศ. 2562
ครั้งที่ 2	4 มิ.ย. 63	ผลประกอบการ ประจำไตรมาสที่ 1/2563
ครั้งที่ 3	31 ส.ค. 63	ผลประกอบการ ประจำไตรมาสที่ 2/2563
ครั้งที่ 4	2 ธ.ค. 63	ผลประกอบการ ประจำไตรมาสที่ 3/2563
 - การประชุมนักวิเคราะห์สัมพันธ์ (Analyst Meeting) จำนวน 4 ครั้ง ได้แก่

ครั้งที่ 1	6 มี.ค. 63	ผลประกอบการ ประจำปี พ.ศ. 2562
ครั้งที่ 2	21 พ.ค. 63	ผลประกอบการ ประจำไตรมาสที่ 1/2563
ครั้งที่ 3	20 ส.ค. 63	ผลประกอบการ ประจำไตรมาสที่ 2/2563
ครั้งที่ 4	12 พ.ย. 63	ผลประกอบการ ประจำไตรมาสที่ 3/2563
 - กิจกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์ ได้แก่
 - การเข้าพบและสัมภาษณ์ผู้บริหาร จำนวน 45 ครั้ง
 - กิจกรรม Road Show ในประเทศจำนวน 10 ครั้ง
- รวมการประชุมและกิจกรรมต่าง ๆ ประจำปี พ.ศ. 2563 ทั้งสิ้น 63 ครั้ง

ทั้งนี้ นักลงทุน ผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสีย สามารถติดตามข้อมูลของบริษัท ส่งข้อเสนอแนะ และร้องเรียนได้ที่ฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์ ผ่านเว็บไซต์ www.tqmcorp.co.th หรือ คุณสัมพันธ์ รังควิลิต โทร. 02 119 8888 ต่อ 5234 คุณเรียว ขุนดีคล้าย โทร. 02 119 8888 ต่อ 5009 หรือ อีเมล ir@tqm.co.th

2.1.4 การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรมและปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับ

บริษัทมีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้อง ด้วยความสุจริต เป็นธรรม โปร่งใส เปิดเผยมูลค่าที่สำคัญ และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งบริษัทจะคำนึงถึงผลประโยชน์ และผลกระทบต่อผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย รวมถึงมีการแบ่งปันผลประโยชน์อย่างเหมาะสมและเป็นธรรม นอกจากนั้นบริษัทยังให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎหมาย รวมถึงการปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจที่เป็นสากล โดยกำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องปฏิบัติตามให้อยู่ในกรอบของกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และต้องไม่มีส่วนรู้เห็น ช่วยเหลือ หรือกระทำการใดๆ อันเป็นการละเมิด ฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ในด้านการปฏิบัติต่อคู่ค้าและคู่แข่งทางการค้า บริษัทจะปฏิบัติต่อคู่ค้าอย่างเป็นธรรม ไม่เรียกร้องหรือรับผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่ชอบธรรมจากคู่ค้า และหากปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดไม่ได้ ให้รับแจ้งคู่ค้าให้ทราบล่วงหน้าเพื่อร่วมกันหาแนวทางแก้ไข และจะปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้า ภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี และไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีที่ไม่สุจริต ทั้งนี้ในส่วนการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง บริษัทต้องดำเนินธุรกิจภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการกำกับและส่งเสริม

การประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) โดยที่ผ่านมามีบริษัทย่อยจะถูกสุ่มตรวจสอบจากสำนักงาน คปภ.ว่าได้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับนายหน้าประกันภัยบุคคล และกฎหมายที่เกี่ยวข้องหรือไม่ ซึ่งบริษัทย่อยได้รับบันทึกผลการตรวจสอบนายหน้าประกันภัยบุคคลดังกล่าวจากสำนักงาน คปภ. ซึ่งระบุว่า ได้ถือปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องครบถ้วนมาโดยตลอด

2.1.5 การไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา

บริษัทมีนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา เพื่อกำหนดแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการป้องกันและไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา โดยกำหนดให้พนักงานปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินทางปัญญา และลิขสิทธิ์ เช่น กฎหมายเกี่ยวกับเครื่องหมายการค้า กฎหมายเกี่ยวกับสิทธิบัตร กฎหมายเกี่ยวกับลิขสิทธิ์ หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง หากผู้ใดฝ่าฝืนหรือละเมิดนโยบายดังกล่าวจะต้องได้รับการพิจารณาความผิดทางวินัยตามระเบียบข้อบังคับการทำงานของบริษัท หรือตามข้อกำหนดของหน่วยงานที่กำกับดูแล และในกรณีที่ความผิดนั้นเป็นความผิดตามบทบัญญัติของกฎหมายก็จะถูกนำไปพิจารณาปรับโทษตามที่กฎหมายกำหนดต่อไป

2.1.6 การต่อต้านธุรกิจคอร์รัปชัน

บริษัทดำเนินงานโดยยึดหลักความโปร่งใส โดยไม่เสนอค่าตอบแทน จ่ายสินบน เรียกรับ ตกลงหรือรับสินบนจากบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นในทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินการทางตรงหรือทางอ้อมเพื่อให้มีการตอบแทนที่เอื้อประโยชน์ต่อกัน หรือหวังผลประโยชน์เกี่ยวกับงานของบริษัท และไม่ทำธุรกรรมโดยไม่ชอบซึ่งเกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ภาครัฐ บุคคลหรือหน่วยงานอื่น ทั้งทางตรงหรือทางอ้อม รวมถึงไม่บริจาคเงินหรือจ่ายเงินเพื่ออำนวยความสะดวก หรือให้เงินสนับสนุนใด ๆ แก่บุคคลหรือหน่วยงานอื่นเพื่อเป็นช่องทางในการจ่ายสินบน และเนื่องจากบริษัทให้ความสำคัญต่อการต่อต้านคอร์รัปชัน บริษัทจึงได้มีระบบควบคุมภายในป้องกันมิให้มีการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมีระเบียบข้อบังคับของบริษัท กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผู้มีอำนาจในการอนุมัติจ่ายเงินและวงเงินที่รับผิดชอบต้องเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับของบริษัท โดยต้องมีเอกสารหลักฐานที่ชัดเจน และยังจัดการอบรมให้แก่พนักงาน เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับนโยบายและแนวทางปฏิบัติในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และส่งเสริมให้พนักงานมีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติตามหน้าที่และความรับผิดชอบ

คณะกรรมการบริษัทมีนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันที่ชัดเจน กำหนดไว้ในกฎบัตรและจรรยาบรรณ และนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน โดยได้สื่อสารในทุกระดับขององค์กรและบุคคลภายนอกเพื่อให้เกิดการนำไปปฏิบัติ และคณะกรรมการบริษัทได้กำกับดูแลให้มีกลไกการรับเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการกรณีที่มีการชี้เบาะแสและกำหนดแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในนโยบายการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการกระทำผิด โดยมีข้อกำหนดเกี่ยวกับการรายงาน การสอบสวน การละเมิดจรรยาบรรณ การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการกระทำผิดในกรณีที่มีส่วนได้เสียมีข้อสังเกตเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัทและบริษัทย่อย สามารถสอบถามรายละเอียด แจ้งข้อร้องเรียน หรือเบาะแสดการกระทำผิดทางกฎหมาย ความไม่ถูกต้องของรายงานทางการเงิน ระบบการควบคุมภายในที่บกพร่อง หรือการผิดจรรยาบรรณธุรกิจผ่านกรรมการอิสระ หรือกรรมการตรวจสอบของบริษัทได้ โดยข้อมูลการร้องเรียนและเบาะแสดที่แจ้งมายังบริษัทจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งกรรมการอิสระหรือกรรมการตรวจสอบจะส่งการให้ผู้รักษารายการบรรณ (Compliance Officer) ตรวจสอบข้อมูลและหาแนวทางแก้ไข (หากมี) และรายงานต่อประธานกรรมการและคณะกรรมการต่อไป

บริษัทมีช่องทางการแจ้งเบาะแส และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำที่ไม่สุจริตหรือไม่โปร่งใส ตลอดจนการกระทำผิดทางกฎหมาย นโยบาย ระเบียบ กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของบริษัทจากพนักงาน รวมทั้งกลไกในการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล โดยบริษัทจัดให้มีช่องทางรับข้อร้องเรียน และแสดงความคิดเห็น เพื่อให้เป็นไปตาม Whistle Blowing ที่กำหนดไว้ โดยเพิ่มช่องทางในการอีเมลถึงผู้บริหารระดับสูง ดังนี้

(1) ทางไปรษณีย์ นำส่งที่

ประธานกรรมการบริษัท หรือ ประธานกรรมการตรวจสอบ
บริษัท ทีคิวเอ็ม คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
123 ถนนลาดปลาเค้า แขวงจรัลบุรี เขตลาดพร้าว กรุงเทพฯ 10230

(2) ทางอีเมล

ประธานกรรมการตรวจสอบ : Maruts211@gmail.com
กรรมการอิสระ/กรรมการตรวจสอบ : Rutchaneeporn.po@spu.ac.th หรือ
chinapat.lawclub@icloud.com
เลขานุการบริษัท : cs@tqm.co.th
นักลงทุนสัมพันธ์ : ir@tqm.co.th

(3) ทางเว็บไซต์ของบริษัท <https://www.tqmcorp.co.th/>

(4) กล่องรับข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็น / ข้อร้องเรียน ภายในบริษัท

2.1.7 การประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริตคอร์รัปชัน

การประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทุกหน่วยงานในบริษัทดำเนินการเชิงรุกเพื่อระบุประเมิน และทบทวนความเสี่ยงด้านการทุจริตคอร์รัปชันขององค์กร รวมทั้งสร้างความตระหนักถึงความเสี่ยงด้านการทุจริตคอร์รัปชัน ที่อาจเกิดขึ้น และผลกระทบต่อดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพและการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงด้านการทุจริตคอร์รัปชัน ได้ถูกระบุและจัดการอย่างทันที่ อย่างไรก็ดีตาม ผู้บริหารของทุกหน่วยงานต้องให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลความเสี่ยงด้านการทุจริตคอร์รัปชันที่เกิดขึ้นในหน่วยงานของตน

2.1.7.1 การประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริตคอร์รัปชันประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลัก ดังนี้

- (1) การเตรียมการเพื่อกำหนดเกณฑ์การวัดความเสี่ยงในด้านผลกระทบ และโอกาสที่จะเกิด รวมทั้งกำหนดระดับความเสี่ยงที่องค์กรยอมรับได้
- (2) การระบุความเสี่ยง สาเหตุหลักของความเสี่ยง และผลกระทบของความเสี่ยง ตลอดจนการวิเคราะห์ความรุนแรงและโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงก่อนคำนึงถึงมาตรการควบคุมภายในที่มีอยู่
- (3) การประเมินระบบการควบคุมภายในที่มีอยู่ในปัจจุบัน การวิเคราะห์ความรุนแรงและโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงหลังจากมีมาตรการควบคุมภายในปัจจุบัน
- (4) จัดหามาตรการเพื่อลดความเสี่ยงลงให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ หากมาตรการควบคุมภายในที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ไม่เพียงพอต่อการป้องกันความเสี่ยง

ดังนั้น ผู้บริหารจึงกำหนดให้ หน่วยงานตรวจสอบภายในเป็นผู้ให้คำปรึกษาแก่ผู้บริหารสำหรับการประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริต รวมทั้งเป็นผู้รวบรวมผลการประเมิน เพื่อจัดทำเอกสารความเสี่ยงด้านการทุจริตขององค์กร ซึ่งครอบคลุมถึงแผนภาพความเสี่ยงด้านการทุจริต และทะเบียนความเสี่ยงด้านการทุจริต ตลอดจนทำหน้าที่ติดตามการดำเนินงานตามแผนจัดการความเสี่ยง เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการบริษัท ตลอดจนผู้บริหารและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

อย่างไรก็ตาม หน่วยงานหรือคณะทำงานดังกล่าว มีหน้าที่เพียงให้คำปรึกษาและรวบรวมข้อมูลความเสี่ยงเท่านั้น การระบุและประเมินความเสี่ยง รวมทั้งการจัดหามาตรการเพื่อลดหรือจัดการความเสี่ยงถือเป็นหน้าที่โดยตรงของผู้บริหารในแต่ละหน่วยงานขององค์กร นอกจากนี้หน่วยงานตรวจสอบภายในมีหน้าที่ประเมินความเสี่ยงเพียงพอ และควรมีประสิทธิภาพของระบบควบคุมภายในที่ระบุขึ้นระหว่างการประเมินความเสี่ยง ซึ่งหากการ

ควบคุมภายในที่หน่วยงานเจ้าของความเสี่ยงระบุขึ้นยังไม่เพียงพอหรือไม่ เพื่อลดความเสี่ยงให้อยู่ระดับที่องค์กรยอมรับได้

ทั้งนี้ บริษัทประเมินและทบทวนความเสี่ยงด้านการทุจริตเป็นประจำทุกปี เพื่อระบุความเสี่ยงเพิ่มขึ้นหรือการเปลี่ยนแปลงของระดับความเสี่ยงที่มีอยู่ในแต่ละปี ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น การเปลี่ยนแปลงกระบวนการปฏิบัติงาน การใช้ระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศใหม่ การเปลี่ยนหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรในบริษัทหรือวิธีการทำทุจริตแบบใหม่ ๆ เป็นต้น ทั้งนี้ หากบริษัทเริ่มจัดทำประเมินความเสี่ยงองค์กร ผู้บริหารสามารถพิจารณาดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริตฯ พร้อมกับการประเมินความเสี่ยงขององค์กรได้

2.1.7.2 แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการกำกับดูแลเพื่อป้องกันและติดตามความเสี่ยงจากการทุจริตคอร์รัปชัน

- (1) จัดให้มีขั้นตอนและกระบวนการควบคุมภายใน และการบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุมกิจกรรมที่สำคัญของบริษัท ได้แก่ การให้ของกำนัล การเลี้ยงรับรอง การบริจาคเพื่อการกุศล การให้เงินสนับสนุนการช่วยเหลือ และสนับสนุนกิจกรรมการเมือง การให้หรือรับสินบน ทั้งนี้ เพื่อป้องกันการเกิดและติดตามความเสี่ยงจากการทุจริตคอร์รัปชัน รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการแก้ไขที่เหมาะสม
- (2) จัดให้มีช่องทางการรับแจ้งข้อมูล เบาะแส หรือข้อร้องเรียน การฝ่าฝืน การกระทำผิดกฎหมายหรือจริยธรรมธุรกิจของบริษัท หรือแนวทางปฏิบัติในการป้องกันการมีส่วนเกี่ยวข้องกับการทุจริตคอร์รัปชัน หรือระบบการควบคุมภายใน โดยมีนโยบายในการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลหรือเบาะแสและจะเก็บรักษาข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลเป็นความลับ รวมทั้งมีมาตรการในการตรวจสอบและกำหนดบทลงโทษทางวินัยของบริษัท และ/หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (3) หัวหน้าสายงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบในการติดตามการปฏิบัติงาน การปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาด (ถ้ามี) และรายงานให้ผู้มีอำนาจทราบตามลำดับ

2.1.7.3 แนวทางการติดตามการประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบายการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน

บริษัทกำหนดให้มีแนวทางในการติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติในการป้องกันการมีส่วนเกี่ยวข้องกับการทุจริต คอร์รัปชัน ดังนี้

- (1) กำหนดให้ผู้บริหารและพนักงานประเมินผลการปฏิบัติงานตนเองเกี่ยวกับการปฏิบัติตามคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจริยธรรมธุรกิจที่บริษัทกำหนดขึ้น ซึ่งรวมถึงนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรม และจรรยาบรรณธุรกิจ ว่าด้วยการสนับสนุนการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน แนวทางปฏิบัติในการป้องกันการมีส่วนเกี่ยวข้องกับการทุจริต คอร์รัปชันและข้อพึงปฏิบัติของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ
- (2) จัดให้มีฝ่ายกำกับและควบคุม ทำหน้าที่ตรวจสอบระบบการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง การกำกับดูแลกิจการ และให้ข้อเสนอแนะอย่างต่อเนื่อง โดยดำเนินการตรวจสอบตามแผนการตรวจสอบประจำปี ที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจสอบ และรายงานผลการตรวจสอบที่มีนัยสำคัญและข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการตรวจสอบ
- (3) กำหนดให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง รับผิดชอบในการทดสอบและประเมินความเสี่ยงจากการทุจริตคอร์รัปชันอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การนำมาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนติดตาม ทบทวนและปรับปรุงมาตรการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน

อย่างสม่ำเสมอ โดยนำเสนอผลการประเมินต่อคณะกรรมการตรวจสอบ และรายงานต่อคณะกรรมการบริษัท

- (4) หากสืบสวนข้อเท็จจริงแล้วพบว่า ข้อมูลจากการตรวจสอบหรือข้อร้องเรียน มีหลักฐานที่มีเหตุอันควร ให้เชื่อว่ามีรายการหรือการกระทำซึ่งอาจมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานของบริษัท รวมถึงการฝ่าฝืน การกระทำผิดกฎหมายหรือจริยธรรมธุรกิจของบริษัท หรือแนวทางปฏิบัติในการป้องกันการมีส่วนเกี่ยวข้องกับการทุจริตคอร์รัปชันหรือข้อสงสัยในรายงานทางการเงิน หรือระบบการควบคุมภายใน คณะกรรมการตรวจสอบจะรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการตรวจสอบเห็นสมควร

2.1.7.4 สรุปการดำเนินงานที่สำคัญที่ส่งเสริมนโยบายการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน ในปี 2563

ในปี 2563 บริษัทได้เข้าร่วมเป็นภาคีสมาชิกโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทย ในการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน (Thai Private Sector Collective Action Against Corruption : CAC) และให้ประกาศเจตนารมณ์ในการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชันทุกรูปแบบ ในวันที่ 13 กันยายน 2563 รวมถึงได้เข้าร่วมกิจกรรมในการต่อต้านฯ ดังกล่าว กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น Road to join CAC และเข้าร่วมหลักสูตรการอบรมต่าง ๆ โดยบริษัทมีความมุ่งมั่นในการขอใบรับรองตามมาตรฐานของ CAC จึงได้กำหนดกรอบการดำเนินงาน ซึ่งในขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการประเมินตนเอง ตามหมวดหมู่และหัวข้อของ CAC ที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ ได้รับความร่วมมือในการดำเนินงานจากทุกหน่วยงานภายในองค์กร

การสื่อสารมาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน	
ภายในองค์กร	<ul style="list-style-type: none"> เผยแพร่ “มาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และ “นโยบายการงดรับของขวัญ” ผ่านระบบ Intranet ให้พนักงานทุกคนรับทราบ 1) อบรมเรื่องนโยบายต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชัน ผ่านการปฐมนิเทศ ให้แก่พนักงานใหม่จำนวน 175 รุ่น รวมทั้งหมด 3,243 คน (รวมพนักงานฝึกเตรียมก่อนเข้าทำงาน) 2) จัดอบรมหลักสูตร “การปฏิบัติเพื่อต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชัน (Anti-Corruption : Practical)” ให้แก่พนักงานปัจจุบัน จำนวน 4 รุ่น รวมทั้งหมด 160 คนได้รับรู้ เข้าใจ และนำไปปฏิบัติอย่างถูกต้องต่อไป 3) ส่งพนักงานไปอบรมภายนอก หลักสูตร “สร้างระบบต่อต้านคอร์รัปชันในองค์กร Anti-Corruption Practical Guide (ACPG)”
บริษัทคู่ค้า	<ul style="list-style-type: none"> สื่อสารมาตรการฯ ให้แก่คู่ค้าหรือผู้ที่ต้องการเป็นคู่ค้า ในรูปแบบต่างๆ เช่น ระบุข้อความที่แสดงถึงเจตนารมณ์ของตลาดหลักทรัพย์ฯ ในการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน เผยแพร่มาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และนโยบายการงดรับของขวัญ โดย E-mail ให้กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง

2.1.8 ความเสี่ยงที่เกิดจากคู่ค้าของบริษัท

บริษัทให้ความสำคัญในการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน โดยคำนึงถึงความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดจากผลกระทบต่อภาพลักษณ์และการดำเนินธุรกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนั้นการบริหารความสัมพันธ์กับคู่ค้าอย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ โดยบริษัทได้ดำเนินการด้านการจัดซื้อจัดหาด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ บริษัทมีนโยบายและหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนในการคัดเลือกคู่ค้า มีจรรยาบรรณต่อคู่ค้าเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานรวมทั้งมุ่งเน้นต่อการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชันทุกรูปแบบ ดังนี้

2.1.8.1 บริษัทได้ทำการระบุว่าคู่ค้าใดเป็นคู่ค้าที่สำคัญของบริษัท โดยมีหลักเกณฑ์ในการจัดกลุ่มคู่ค้าอย่างชัดเจน ในปี 2563 บริษัทมีคู่ค้าที่เป็นกลุ่มร้านค้าจำนวนกว่า 1,300 ราย บริษัทได้จัดกลุ่มร้านค้าที่ติดต่อซื้อขายตามประเภทของสินค้าสำคัญที่มีผลกระทบกับธุรกิจหลักขององค์กรและมีมูลค่าการค้าระหว่างกันจำนวน 100,000 บาทขึ้นไป ดังนี้

กลุ่มที่	ประเภท	จำนวน (ราย)
1	สินค้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	10
2	อุปกรณ์สำนักงาน และวัสดุสิ้นเปลือง	7
3	งานสิ่งพิมพ์	6
4	งานจ้างพนักงานรับส่งเอกสาร รักษาความปลอดภัย แม่บ้าน	2

2.1.8.2 บริษัทมีกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการ แนวปฏิบัติ เพื่อระบุนความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจที่เกิดจาก คู่ค้าของบริษัท โดยทำการประเมินและจัดลำดับความเสี่ยงของสายบริหารพัสดุและจัดซื้อ ปี พ.ศ. 2563 ระบุปัจจัยเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง โอกาส ผลกระทบ มาตรการจัดการความเสี่ยงและรายละเอียดการดำเนินการ โดยในปัจจุบัน ความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจที่เกิดจากคู่ค้า มี 2 ปัจจัย คือ จากการพึ่งพาคู่ค้าน้อยราย และความเสี่ยงจากการได้รับความเสียหาย/บริการที่ไม่ได้คุณภาพไว้ด้วย และในปีที่ผ่านมา สายงานฯได้ดำเนินการตามมาตรการควบคุมความเสี่ยง โดยฝ่ายจัดซื้อได้ดำเนินการคัดสรรบริษัท/ร้านค้าขึ้นทะเบียนไว้ไม่น้อยกว่า 3 - 5 ราย /ประเภทของสินค้าที่สั่งซื้อประจำ และจะมีการติดตามประเมินผลร้านค้าที่มีการซื้อสินค้าปีละ 2 ครั้ง หากไม่ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดจะยกเลิกและนำออกจากบัญชีรายชื่อ Approved Vendor list ทำให้ความเสี่ยงดังกล่าวอยู่ในระดับที่ควบคุมได้

2.1.8.3 บริษัทมีกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการ แนวทางปฏิบัติที่ระบุนความเสี่ยงที่เกิดจากคู่ค้าของบริษัท ครอบคลุมประเด็นด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ในเรื่องสิทธิมนุษยชน การดูแลพนักงานและแรงงาน จรรยาบรรณธุรกิจ และการปฏิบัติตามกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อม

โดยได้กำหนดกระบวนการ ขั้นตอนการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงที่เกิดจากคู่ค้าครอบคลุมประเด็นด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมในการประเมินความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงของสายงาน ปี พ.ศ.2563 และได้นำประเด็นดังกล่าวไปกำหนดเป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกบริษัท/ร้านค้าของปี 2563 รวมทั้งได้แจ้งให้บริษัท/ร้านค้าทราบถึงนโยบายการจัดซื้อและจรรยาบรรณในเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างของบริษัท จากการดำเนินการดังกล่าวทำให้ความเสี่ยงในประเด็นดังกล่าวอยู่ในระดับที่ควบคุมได้

2.1.9 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน

บริษัทจัดการห่วงโซ่อุปทานด้วยความรับผิดชอบ เพื่อลดความเสี่ยงด้านการหยุดชะงักทางธุรกิจ ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องตามกฎหมายและลดผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่อาจได้รับจากการดำเนินกิจกรรมในห่วงโซ่อุปทาน โดยในปี 2563 ได้ดำเนินการดังนี้

2.1.9.1 คำนึงถึงประเด็นสังคมและสิ่งแวดล้อมในการจัดซื้อจัดจ้าง

บริษัทกำหนดประเด็นสังคมสิ่งแวดล้อมไว้ในนโยบายการจัดซื้อ จัดจ้าง จัดหาพัสดุและบริการของบริษัท ข้อ 5 การจัดซื้อ จัดจ้าง จัดหาพัสดุและบริการ โดยคำนึงถึงความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมและให้ผู้บริหารและพนักงานในบริษัททุกคน มีหน้าที่ให้ความร่วมมือ สนับสนุน ผลักดันและปฏิบัติภายใต้นโยบายอย่างเคร่งครัด และกำหนดให้ประเด็นสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นเกณฑ์ประกอบการคัดเลือกคู่ค้าใหม่ในรูปแบบฟอร์มแบบประเมินบริษัท/ร้านค้าขึ้นทะเบียนใหม่ และใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกบริษัท/ร้านค้าขึ้นทะเบียนของปี 2563 สำหรับการประเมินคัดเลือกคู่ค้าใหม่ทั้ง 4 กลุ่ม

- 2.1.9.2 บริษัทจัดทำจรรยาบรรณการดำเนินธุรกิจของคู่ค้า (Supplier Code of Conduct) ที่ครอบคลุมประเด็นสังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนี้

จรรยาบรรณ สำหรับคู่ค้า ด้านการจัดซื้อ จัดจ้าง จัดหาพัสดุและบริการ
(Supplier Code of Conduct)

ด้านการดำเนินธุรกิจ

1) การส่งมอบสินค้าและบริการ

ร้านค้า/คู่ค้า ต้องส่งมอบสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ และราคาที่เหมาะสมเป็นธรรม พร้อมทั้งส่งมอบให้ตรงเวลา เพื่อให้ทันต่อความต้องการของลูกค้าและมีการพัฒนาสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง

2) การปฏิบัติตามกฎหมายข้อบังคับ

ร้านค้า/คู่ค้า ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ทั้งระดับชาติและท้องถิ่น รวมถึงกฎระเบียบที่บังคับใช้กับการดำเนินธุรกิจและใบอนุญาตที่จำเป็นในสถานที่นั้นๆ

3) การต่อต้านสินบนและคอร์รัปชัน

บริษัทมีนโยบายต่อต้านการทุจริต “ Collective Anti-Corruption (CAC) ” และแสดงเจตนารมณ์ในการปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัดในเรื่องการทุจริต กรวยโกง หรือการติดสินบน หากร้านค้า/คู่ค้ารายใดมีส่วนเกี่ยวข้องในการจ่ายหรือรับสินบนจะถูกยกเลิกสัญญาโดยบริษัทจะไม่รับผิดชอบความเสียหายต่างๆที่เกิดขึ้นต่อคู่ค้า อันเนื่องมาจากการยกเลิกสัญญาดังกล่าว

4) ของขวัญ ของรางวัล

ร้านค้า/คู่ค้า ต้องรับทราบว่าพนักงานของบริษัทจะไม่มีการให้หรือรับของขวัญ ของรางวัล ของที่ระลึก อันจะส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการดำเนินงาน หรือก่อให้เกิดการเอื้อประโยชน์ที่ไม่เป็นธรรม ยกเว้นเฉพาะการให้หรือการรับตามธรรมเนียมประเพณีปฏิบัติทางธุรกิจ

5) ผลประโยชน์ทับซ้อน

ร้านค้า/คู่ค้า ต้องแจ้งให้บริษัททราบทันทีหากพบว่ามีกรกระทำใดๆที่อาจจะก่อให้เกิดผลประโยชน์ทับซ้อนระหว่างฝ่ายจัดการ พนักงานและบุคลากรในกลุ่มบริษัทกับคู่ค้า

6) การรักษาความลับทางการค้า

ร้านค้า/คู่ค้า ต้องมีกระบวนการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลที่เป็นความลับ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลทางธุรกิจ หรือข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มบริษัท อีกทั้งไม่ใช่ข้อมูลดังกล่าวโดยพลการ

ด้านความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1) อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน

ร้านค้า/คู่ค้า ต้องจัดให้มีนโยบายด้านสุขภาพ อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน เพื่อสนับสนุนให้เกิดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ รวมถึงจัดให้มีเครื่องป้องกันส่วนบุคคลให้กับลูกจ้าง พนักงานอย่างเพียงพอและเหมาะสม

2) การป้องกัน เติร์มตัว และสนองตอบในสภาวะฉุกเฉิน

ร้านค้า/คู่ค้า ต้องมีการคาดคะเน บ่งชี้ และประเมินสถานการณ์ และเหตุการณ์ฉุกเฉิน รวมถึงมีการวางแผนและมีระเบียบวิธีปฏิบัติในภาวะฉุกเฉิน เพื่อช่วยลดผลกระทบจากสถานการณ์ฉุกเฉินที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงานดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

ด้านการปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนและแรงงาน

1) ด้านสิทธิมนุษยชน

ร้านค้า/คู่ค้า ต้องมุ่งมั่นและรักษาไว้ซึ่งสภาพการทำงานที่เป็นธรรมและเป็นแบบอย่างที่ดีในการดำเนินธุรกิจและด้านอื่นๆ ที่เป็นไปตามหลักสิทธิมนุษยชน เช่น การไม่ใช้แรงงานเด็ก สตรีมีครรภ์ หรือเรื่องอื่นๆ ที่แสดงถึงการไม่เคารพต่อหลักสิทธิมนุษยชน หรือมาตรฐานสากลเกี่ยวกับหลักการด้านสิทธิมนุษยชน สิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาค

2) แรงงานและแรงงานเด็ก

ร้านค้า/คู่ค้า จะต้องไม่กระทำการหรือสนับสนุนให้มีการว่าจ้างแรงงานที่มีอายุต่ำกว่าเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด และต้องจ่ายค่าตอบแทนแก่ลูกจ้างด้วยความเป็นธรรม ไม่เอาเปรียบ มีความเหมาะสมแก่ความรู้ และความสามารถที่ลูกจ้างควรจะได้รับ

ด้านผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

1) การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

ร้านค้า/คู่ค้า ต้องมีระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานอย่างยั่งยืน

2) ของเสีย สารเคมี และวัตถุอันตราย

ร้านค้า/คู่ค้า ต้องบริหารจัดการ การรักษา การปล่อย หรือการกำจัดของเสีย สารเคมี วัตถุอันตรายที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับกฎหมาย กฎระเบียบที่ใช้บังคับ โดยมีการตรวจสอบ และมีมาตรการควบคุมที่ดีไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

3) ผลกระทบต่อชุมชน

ร้านค้า/คู่ค้า ต้องมีการประเมินอย่างเป็นระบบ มีเอกสาร และควบคุมผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่อาจจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานและส่งผลกระทบต่อชุมชนโดยรอบ

2.1.9.3 บริษัทติดตามการปฏิบัติตามจรรยาบรรณการค้าของคู่ค้า (Supplier Code of Conduct) และให้คู่ค้าทำหนังสือตอบรับการปฏิบัติตามจรรยาบรรณดังกล่าว จัดเก็บหนังสือตอบรับไว้เป็นหลักฐาน ในระหว่างปีได้ส่งแบบประเมินตนเอง (Self-Declaration) ให้คู่ค้าทำการประเมินตนเองและนำมาประมวลผลจัดเก็บข้อมูลเป็นหลักฐานเพิ่มเติม

2.1.9.4 การยกระดับความตระหนักถึงเรื่องการค้าอย่างยั่งยืนให้แก่คู่ค้า

บริษัทจัดเก็ตรวบรวมร้านค้า/คู่ค้าเป็นกลุ่มเกรด A B C เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2563 จำนวนทั้งสิ้น 24 ราย และมีการแจ้งแก่ร้านค้า/คู่ค้า ทราบ เพื่อให้มีการพัฒนาระดับแก้ไขกลุ่มเกรด B และ C เข้าสู่กลุ่มเกรด A โดยใช้แบบประเมินร้านค้าระหว่างปี เป็นเครื่องมือในการพัฒนา

ผลการประเมินประจำปี พ.ศ. 2563 เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2563

เกรด A คะแนน 25 – 24	2	ราย
เกรด B คะแนน 23 – 21	4	ราย
เกรด C คะแนน 20 – 18	18	ราย

2.1.10 การศึกษาและประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัท

2.1.10.1 ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ทำการศึกษาและประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทตลอดทั้งปี พ.ศ. 2563 โดยกำหนดเป้าหมายกลุ่มตัวอย่างไว้ทั้งหมดจำนวน 51,000 ราย และดำเนินการส่ง SMS จริงเพื่อทำแบบสำรวจจำนวน 181,810 ราย คิดเป็น ร้อยละ 356.49 โดยมีผลการดำเนินการ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ความหมาย
5	พึงพอใจมากที่สุด
4	พึงพอใจ
3	เฉย ๆ
2	ไม่พึงพอใจ
1	ไม่พึงพอใจมากที่สุด

ตาราง เกณฑ์การวัดผลความพึงพอใจค่าคะแนนเฉลี่ย

- 1) เดือนกุมภาพันธ์ จำนวนที่ส่งออก 12,091 ราย ตอบกลับ 361 ราย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.14
- 2) เดือนเมษายน จำนวนที่ส่งออก 12,889 ราย ตอบกลับ 501 ราย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.47
- 3) เดือนพฤษภาคม จำนวนที่ส่งออก 10,778 ราย ตอบกลับ 224 ราย สอบถามเรื่องงานบริการ 56% ต้องการให้มีการผ่อนชำระ 0% นาน 10 เดือน มากที่สุด
- 4) เดือนมิถุนายน จำนวนที่ส่งออก 22,536 ราย ตอบกลับ 780 ราย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.04
- 5) เดือนกันยายน จำนวน 2 ครั้ง
 - ครั้งที่ 1 จำนวนที่ส่งออก 39,161 ราย ตอบกลับ 867 ราย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.38
 - ครั้งที่ 2 จำนวนที่ส่งออก 5,655 ราย ตอบกลับ 112 ราย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.36
- 6) เดือนตุลาคม จำนวน 2 ครั้ง
 - ครั้งที่ 1 จำนวนที่ส่งออก 2,305 ราย ตอบกลับ 99 ราย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.59
 - ครั้งที่ 2 จำนวนที่ส่งออก 12,856 ราย ตอบกลับ 364 ราย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.09
- 7) เดือนพฤศจิกายน จำนวน 2 ครั้ง
 - ครั้งที่ 1 จำนวนที่ส่งออก 18,276 ราย ตอบกลับ 252 ราย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.27
 - ครั้งที่ 2 จำนวนที่ส่งออก 19,668 ราย ตอบกลับ 309 ราย สอบถามเรื่องการตัดสินใจทำประกันกับ TQM ผลสำรวจ 96% ตัดสินใจทำ และจะแนะนำคนรู้จักให้ทำประกันกับ TQM
- 8) เดือนธันวาคม จำนวน 2 ครั้ง
 - ครั้งที่ 1 จำนวนที่ส่งออก 3,091 ราย ตอบกลับ 67 ราย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.30
 - ครั้งที่ 2 จำนวนที่ส่งออก 22,504 ราย ตอบกลับ 491 ราย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.59

2.1.10.2 การนำผลการสำรวจไปพัฒนาและปรับปรุงการบริการ

บริษัทจัดทำรายงานการวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการ อีกทั้งจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าในวันที่ 5 และ 13 พฤศจิกายน 2563 หัวข้อ “เทคนิคการสื่อสารและมารยาทในการสนทนา” เพื่อพัฒนาทักษะและปรับปรุงการให้บริการ โดยมีผู้เข้าอบรมในระดับผู้ช่วยผู้จัดการรวมทั้งหมด 4 รุ่น จำนวน 145 ท่าน เพื่อพัฒนาทักษะการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นที่สื่อสารออกมา อาทิ การนำเสนอ พูดคุย สนทนา (Presentation Skill) การรับฟังเข้าใจผู้อื่น (Active Listening) การสื่อสารและสังเกตท่าทาง (Body Language) เมื่อมีทักษะในการสื่อสารและมารยาทที่ดีจึงสามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า นอกจากนี้ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อตนเองและองค์กร



ภาพประกอบ กิจกรรมมิติเศรษฐกิจ 1. การสนับสนุนงานสัมมนาจับสัญญาณหุ่นไทยหลังโควิด

1. บริษัทร่วมสนับสนุนการจัดสัมมนา 'จับสัญญาณหุ่นไทยหลังโควิด' เพื่อให้ความรู้ด้านการลงทุนแก่นักลงทุนรายย่อย และประชาชนทั่วไปที่สนใจด้านการลงทุนได้ร่วมรับฟัง และนำไปวิเคราะห์ต่อยอดทางด้านการลงทุน ภายหลังประเทศไทยและทั่วโลกต้องเผชิญกับผลกระทบวิกฤติโควิด-19 โดยในโอกาสนี้ผู้บริหารของทีคิวเอ็มได้เข้าร่วมเสวนาเพื่อให้ข้อมูลและแสดงวิสัยทัศน์ทางธุรกิจ ประกันภัยและประกันชีวิตด้วย เมื่อวันที่ 26 ส.ค. 63

2.1.11 การดำเนินการด้านภาษี

บริษัทกำหนดนโยบายทางบัญชีและการดำเนินการด้านภาษีตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดและวางแผนการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอย่างถูกต้องตามกฎหมายตามนโยบายการบัญชีที่สำคัญของกลุ่มบริษัท และมีการปรับปรุงนโยบายให้เป็นปัจจุบัน

ภาษีเงินได้ ได้แก่

(1) ภาษีเงินได้ปัจจุบัน

กลุ่มบริษัทบันทึกภาษีเงินได้ปัจจุบันตามจำนวนที่คาดว่าจะจ่ายให้แก่หน่วยงานจัดเก็บภาษีของรัฐโดยคำนวณจากกำไรทางภาษีตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในกฎหมายภาษีอากร

(2) ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี

กลุ่มบริษัทบันทึกภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีของผลแตกต่างชั่วคราวระหว่างราคาตามบัญชีของสินทรัพย์และหนี้สิน ณ วันสิ้นรอบระยะเวลารายงานกับฐานภาษีของสินทรัพย์และหนี้สินที่เกี่ยวข้องนั้น โดยใช้อัตราภาษีที่มีผลบังคับใช้ ณ วันสิ้นรอบระยะเวลารายงาน

กลุ่มบริษัทรับรู้หนี้สินภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีของผลแตกต่างชั่วคราวที่ต้องเสียภาษีทุกรายการ แต่รับรู้สินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีสำหรับผลแตกต่างชั่วคราวที่ใช้หักภาษี รวมทั้งผลขาดทุนทางภาษีที่ยังไม่ได้ใช้ในจำนวนเท่าที่มีความเป็นไปได้ค่อนข้างแน่ที่บริษัทจะมีกำไรทางภาษีในอนาคตเพียงพอที่จะใช้ประโยชน์จากผลแตกต่างชั่วคราวที่ใช้หักภาษีและผลขาดทุนทางภาษีที่ยังไม่ได้ใช้นั้น กลุ่มบริษัทจะทบทวนมูลค่าตามบัญชีของสินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีทุกสิ้นรอบระยะเวลารายงานและจะทำการปรับลดมูลค่าตามบัญชีดังกล่าว หากมีความเป็นไปได้ค่อนข้างแน่ว่ากลุ่มบริษัทจะไม่มีกำไรทางภาษีเพียงพอต่อการนำสินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีทั้งหมดหรือบางส่วนมาใช้ประโยชน์ กลุ่มบริษัทจะบันทึกภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีโดยตรงไปยังส่วนของผู้ถือหุ้นหากภาษีที่เกิดขึ้นเกี่ยวข้องกับรายการที่ได้บันทึกโดยตรงไปยังส่วนของผู้ถือหุ้น

2.2 มิติสังคม

2.2.1 การเคารพสิทธิมนุษยชน

บริษัทตระหนักดีว่ากิจการต้องเคารพต่อชีวิตและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของทุกคนซึ่งนับเป็นรากฐานของการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล รวมทั้งการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในสังคม บริษัท จึงมีแนวทางที่จะส่งเสริมและกระตุ้นให้มีการปฏิบัติตามหลักการสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานและความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่าจะเป็นในเรื่องเชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา ภาษา สีผิว เพศ อายุ การศึกษา สภาวะทางร่างกายหรือสถานะทางสังคม รวมถึงดูแลให้พนักงานให้สามารถทำงานร่วมกันภายใต้สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและมีความสุข รวมถึงการจัดให้มีการอบรมปฐมนิเทศพนักงานใหม่เพื่อทราบถึงข้อมูลต่าง ๆ ของบริษัทก่อนเริ่มงานรวมถึงเนื้อหาด้านการเคารพสิทธิมนุษยชนเพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขของพนักงาน

นอกจากนี้บริษัทมีการประสานงานกับศูนย์พัฒนาอาชีพคนพิการอย่างต่อเนื่อง โดยได้จ้างผู้พิการมาเป็นพนักงานประจำของบริษัทตั้งแต่ปี 2553 ซึ่ง ณ 31 ธันวาคม 2563 มีผู้พิการเข้าร่วมเป็นพนักงานบริษัท จำนวนทั้งสิ้น 21 คน ยังคงปฏิบัติงานอยู่ภายในแต่ละหน่วยงาน/ฝ่ายงาน ตามศักยภาพและความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน ซึ่งมีพนักงานที่เป็นผู้พิการปฏิบัติงานทั้งที่สำนักงานใหญ่และสาขา/ศูนย์บริการต่างจังหวัด

2.2.2 การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและการดูแลพนักงาน

บริษัทเชื่อว่าทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการดำเนินธุรกิจเพื่อการสร้างมูลค่าและผลตอบแทนให้แก่กิจการ เนื่องจากการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ของบริษัท จำเป็นต้องใช้ความรู้ ความสามารถ รวมทั้งความทุ่มเททั้งแรงกายและแรงใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย บริษัท จึงกำหนดแนวทางการปฏิบัติต่อพนักงานบริษัท โดยผู้บริหารจะต้องปฏิบัติต่อพนักงานอย่างยุติธรรม บริหารงานโดยความไม่ลำเอียง สนับสนุนในการสร้างศักยภาพในความก้าวหน้าและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน รวมทั้งส่งเสริมให้พนักงานมีความเข้าใจในเรื่องจรรยาบรรณที่พนักงานต้องพึงปฏิบัติและไม่มีการฝ่าฝืนจรรยาบรรณธุรกิจ บริษัทจัดสวัสดิการให้แก่พนักงานอย่างเหมาะสม และปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความสุจริตใจด้วยการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอย่างมีเหตุผลและจัดให้มีการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม ตามความรู้ ความสามารถ รวมถึงบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ และผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น อีกทั้งได้จัดสวัสดิการที่ดีและแข่งขันได้ในระดับเดียวกับองค์กรชั้นนำที่เป็นสากลให้แก่พนักงาน อาทิเช่น กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ, สหกรณ์ออมทรัพย์, สวัสดิการเงินกู้ยืม, พุนการศึกษาพนักงานและบุตร และอื่น ๆ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมพนักงานสัมพันธ์ในช่วงเวลาต่าง ๆ เพื่อสร้างขวัญกำลังใจ และความสุขในการทำงานร่วมกับองค์กรต่อไป อีกทั้งให้ความสำคัญด้านแรงงานสัมพันธ์มาอย่างต่อเนื่องในรูปแบบคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการในปี พ.ศ.2563 มุ่งหมายที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานในการทำงานร่วมกับองค์กรต่อไป โดยมีการสำรวจความพึงพอใจของพนักงาน (Employee Satisfaction Survey : ESS) พบว่ามีค่าเฉลี่ยคะแนนประเมินความพึงพอใจ 85%ทั้งนี้บริษัทตั้งเป้าหมายความพึงพอใจของพนักงานไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 โดยมีหัวข้อที่พนักงานให้ความพึงใจมากที่สุดในด้านความภาคภูมิใจในการทำงานร่วมกับบริษัท คิดเป็น 60% จากพนักงานที่ตอบแบบประเมิน จากผลสรุปดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงพนักงานมีความภาคภูมิใจในองค์กร มีความยินดีที่ผู้อื่นกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี ส่งผลให้พนักงานร่วมกันสร้างจิตสำนึกและรักษาภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร และในส่วนของผลสำรวจความพึงพอใจที่น้อยที่สุดคือ หัวข้อ “โอกาสและความก้าวหน้า” รายงานทรัพยากรบุคคลจึงทำการวิเคราะห์ถึงสาเหตุต่าง ๆ ที่อาจส่งผลต่อพนักงานในความพึงพอใจดังกล่าว และพิจารณาจัดทำโครงการ “เส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ” ในปี พ.ศ. 2564 เพื่อให้พนักงานในองค์กรพัฒนาทักษะความสามารถและเห็นความก้าวหน้าในอาชีพของตน อีกทั้งมอบข่าวสารและฉีดวัคซีนให้ทั่วใหญ่แก่พนักงานทั่วประเทศ เนื่องจากวิกฤติโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของคนไทยทั่วประเทศ ด้วยความห่วงใยแก่พนักงาน บริษัทจึงมีนโยบายเร่งด่วนจากผู้บริหารในการมอบข่าวสารให้พนักงานที่คิวเฝ้าทั่วประเทศและเพิ่มความห่วงใยในด้านสุขภาพของพนักงานจึงจัดให้มีสวัสดิการการฉีดวัคซีนให้ทั่วใหญ่ 5 สายพันธุ์

แก่พนักงานที่คิวเอ็มและพนักงานในกลุ่มบริษัททุกคน รวมถึงการจัดสวัสดิการสถานที่ออกกำลังกาย ณ สถานที่กรมยุทธโยธาทหารบก และสนามเบดมินตัน สนามเซนต์เตอร์ เพื่อให้พนักงานได้ออกกำลังกาย มีสุขภาพที่แข็งแรง เสริมสร้างภูมิคุ้มกัน บริษัทจึงมีอัตราการลาป่วยลดลงร้อยละ 3.28 หรือลดลง 407 วัน เมื่อเทียบกับสถิติจำนวนวันลาป่วยของพนักงาน ในปี พ.ศ. 2562 มีการลาป่วยทั้งสิ้น 12,414 วัน และในปี 2563 ที่ผ่านมามีการลาป่วยจำนวนทั้งสิ้น 12,007 วัน



ภาพประกอบ มิติสังคม 1. การมอบข่าวสารและการฉีดวัคซีนให้พนักงาน

2.2.3 การมีส่วนร่วมของพนักงาน

บริษัทถือการมีส่วนร่วมของพนักงานเป็นหัวใจสำคัญเนื่องจากพนักงานถือเป็นผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญเป็นอย่างยิ่งเช่นกัน ดังนั้นการให้พนักงานเข้ามามีบทบาทต่าง ๆ นอกจากการทำงานตามปกติจึงเป็นเรื่องจำเป็น บริษัทมีจัดให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงานที่ผู้บริหารมอบหมายและแต่งตั้งให้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กร เช่น การเป็นคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการ คณะกรรมการความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพการทำงานฯ แม้กระทั่ง Cross Functional Committee เหล่านี้มีส่วนช่วยส่งเสริมให้พนักงานเกิดขวัญและกำลังใจในการนำพาองค์กร โดยการผลักดันเรื่องทั้งหลายก็จะดำเนินการผ่านเครื่องมือหรือตัวช่วยต่อไปนี้

- 1) การสำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ปีละ 1 ครั้ง (Employee Engagement Survey)
- 2) การร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนของบริษัทฯ
- 3) การจัดการประชุมใหญ่ของบริษัทฯ เพื่อให้ผู้บริหาร มีโอกาสพูดคุยกับพนักงาน (Town Hall Meeting)
- 4) การสื่อสารภายใน (Internal Communication)
- 5) การสื่อสารผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์การสัมภาษณ์ตัวแทนกลุ่มพนักงาน
- 6) การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน
- 7) การดูแลพนักงาน
- 8) ค่าตอบแทน และความก้าวหน้าในสายอาชีพ
- 9) ความท้าทายและโอกาสในการดำเนินธุรกิจ

การดำเนินการดังที่กล่าวนี้ พนักงานคาดหวังให้บริษัทผลักดันและพัฒนาประเด็นความยั่งยืนอย่าง ต่อเนื่อง เพื่อให้บริษัทเติบโตอย่างต่อเนื่องและเป็นที่ยอมรับของผู้มีส่วนได้เสีย โดยประเด็นที่คิดว่าสำคัญต่อพนักงานคือ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความสามารถเพียงพอต่อการพัฒนาทางธุรกิจของบริษัท และการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่มีแนวโน้มรวดเร็วขึ้นในปัจจุบัน

2.2.4 การเจ็บป่วยและบาดเจ็บของพนักงาน

ความปลอดภัยในการทำงานเป็นสิ่งจำเป็นในการดำเนินธุรกิจ ฝ่ายพัฒนาและบริหารการเรียนรู้ได้ดำเนินการจัดอบรม หลักสูตร “ความปลอดภัยในสถานประกอบการ” เพื่อให้การเรียนรู้ถึงความปลอดภัยในการทำงาน สาเหตุของอุบัติเหตุ การปฏิบัติงานที่ไม่ปลอดภัย (Unsafe Act) สภาพพื้นที่การทำงานที่ไม่ปลอดภัย (Unsafe Condition) และแนวทางในการป้องกันอุบัติเหตุ รวมถึงแนวโน้มของอันตรายที่จะเกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอนพร้อมหาทางแก้ไข และ หลักสูตร “เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน ระดับบริหาร” เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการด้านความปลอดภัย โดยให้ความรู้ ความเข้าใจ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ร่วมกับนโยบายด้านความปลอดภัยในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

ในรอบปี พ.ศ. 2563 บริษัทได้รับรายงานการบาดเจ็บและเจ็บป่วยจำนวน 3 ครั้ง ดังต่อไปนี้

- (1) นางสาวพัชร อินทพัฒน์กุล เกิดอุบัติเหตุหกล้มในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ ในวันที่ 20 ตุลาคม 2563 ส่งผลทำให้ข้อเท้าแพลง ไม่สามารถขยับหรือเคลื่อนไหวได้อย่างปกติ โดยฝ่ายทรัพยากรบุคคล ได้ช่วยดำเนินการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านเอกสารให้เป็นไปตามข้อกำหนดของสำนักงานประกันสังคม - กองทุนเงินทดแทน
- (2) นางสาววิศรา มิตรมานะ เกิดอุบัติเหตุจากเครื่องปรับอากาศร่วงจากที่ยึดและหล่นโดนศีรษะ ในวันที่ 2 ธันวาคม 2563 ทำให้ได้รับบาดเจ็บบริเวณศีรษะ โดยฝ่ายทรัพยากรบุคคลได้ช่วยดำเนินการนำส่งโรงพยาบาลและประสานงานกับหน่วยงานสำนักงานประกันสังคม - กองทุนเงินทดแทน ด้านเอกสารแบบแจ้งการประสบอันตราย เจ็บป่วย หรือสูญหาย และคำร้องขอรับเงินทดแทน ตามพระราชบัญญัติเงินทดแทน สำหรับนายจ้าง ลูกจ้าง หรือผู้ยื่นคำร้องกรอก (กท.16) และเอกสารส่งตัวลูกจ้างเข้ารับการรักษายาบาล (กท.44) ทั้งนี้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลได้แจ้งฝ่ายอาคารให้รับทราบเพื่อแก้ไขและป้องกันเหตุที่จะเกิดขึ้นต่อไป
- (3) นายภาวธร ชุ่มชื่น ได้ประสบอุบัติเหตุจากการขับรถจักรยานยนต์ไปส่งเอกสารให้แก่ลูกค้า ในวันที่ 14 ธันวาคม 2563 โดยฝ่ายทรัพยากรบุคคลได้ช่วยติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานสำนักงานประกันสังคม - กองทุนเงินทดแทน ด้านเอกสารแบบแจ้งการประสบอันตราย เจ็บป่วย หรือสูญหาย และคำร้องขอรับเงินทดแทน ตามพระราชบัญญัติเงินทดแทน สำหรับนายจ้าง ลูกจ้าง หรือผู้ยื่นคำร้องกรอก (กท.16) และเอกสารส่งตัวลูกจ้างเข้ารับการรักษายาบาล (กท.44) ทั้งนี้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลได้เชิญหน่วยงานต้นสังกัดเข้าร่วมประชุมเพื่อหาแนวทางป้องกันและให้พนักงานขับขี่อย่างปลอดภัยต่อไป

2.2.5 การพัฒนาศักยภาพและโอกาสในการเติบโตของบุคลากร

ในปี 2563 บริษัทกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนโดยปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ทั้งในด้านเพศ เชื้อชาติ ศาสนา ประเพณี รวมถึงผู้พิการ ซึ่งบริษัท ให้ความสำคัญกับผลการปฏิบัติงาน จากความรู้ความสามารถเป็นหลัก ผ่านเครื่องมือและรูปแบบการประเมินที่เป็นสากล อีกทั้งมีนโยบาย/แนวทางการจ่ายค่าตอบแทนที่ไม่เลือกปฏิบัติโดยยึดหลักความเป็นธรรม จึงจัดหลักสูตรฝึกอบรมที่เกี่ยวข้อง อาทิ การปฐมนิเทศ กฎบัตรและจรรยาบรรณ การพัฒนาทักษะหัวหน้างาน ฯลฯ เป็นต้น

บริษัทมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับการพัฒนาพนักงาน ซึ่งถือเป็นหัวใจในการขับเคลื่อนองค์กร โดยได้กำหนดหลักสูตรอบรมให้สอดคล้องและสัมพันธ์กับระดับตำแหน่ง บทบาทหน้าที่/ลักษณะงาน เป็นไปตามที่หน่วยงานและองค์การ

คาดหวัง เพื่อให้มีความรู้ ทักษะ และศักยภาพที่สูงขึ้น ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลถึงความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยในปี พ.ศ. 2563 รวมถึงมีการเปิดโอกาสและส่งเสริมความก้าวหน้าสายอาชีพให้แก่พนักงานให้เติบโตไปพร้อมกับองค์กร รูปแบบการประเมินและหลักเกณฑ์ สรุปผลการพัฒนาศักยภาพของพนักงานที่สอดคล้องผลการประเมินการทำงานด้วยการฝึกอบรม เพื่อเป็นการจูงใจและรักษานักงานให้อยู่ร่วมกับองค์กรอย่างมีความสุข

จากการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี 2563 ในส่วนของ สมรรถนะหลัก (Competency) มีส่วนสำคัญเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของหน่วยงาน ตามสมรรถนะหลักของบริษัท ซึ่งมีจำนวน 6 สมรรถนะ ดังนี้

1. บริการที่เป็นเลิศ 2. การทำงานเป็นทีม 3. ความซื่อสัตย์ ยึดมั่นในจริยธรรมและจรรยาบรรณ
4. การสื่อสาร 5. ความมุ่งมั่นต่อความสำเร็จ 6. การใฝ่เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

และจากผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าต้องพัฒนาศักยภาพในเรื่อง การสื่อสาร ตรงกับสมรรถนะหลัก (Competency) ข้อ 4 การสื่อสาร เป็นเรื่องพัฒนาเร่งด่วนจึงได้ทำหลักสูตรเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานที่สอดคล้องกับผลการประเมินการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 1 หลักสูตร จำนวน 4 รุ่น หลักสูตร “เทคนิคการสื่อสารและมารยาทในการสนทนา” การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้นสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรและถือเป็นหัวใจสำคัญของการทำงาน เพราะมนุษย์ไม่สามารถหลีกเลี่ยงการสื่อสารได้ ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารด้วยเสียง ท่าทาง ตัวอักษร รูปภาพ ก็ตาม หากขาดทักษะการสื่อสาร อาจทำให้เรื่องง่าย ๆ กลายเป็นเรื่องยาก เกิดความสับสน ข້วข้อง ยุ่งยากในการทำงาน

ดังนั้น การพัฒนาทักษะการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นที่สื่อสารออกมาเช่นเดียวกัน อาทิ การนำเสนอ พูดคุย สนทนา (Presentation Skill) การรับฟังเข้าใจผู้อื่น (Active Listening) การสื่อสารและสังเกตท่าทาง (Body Language) เมื่อมีทักษะในการสื่อสารและมารยาทที่ดี จึงสามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า และสร้างความน่าเชื่อถือ ซึ่งส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อตนเองและองค์กร

ทั้งนี้การฝึกอบรมภาพรวม ปี 2563 มีจำนวนพนักงานเข้าฝึกอบรมทั้งสิ้นจำนวน 1,843 คน จากพนักงานทั้งหมดในปี 2563 คิดเป็นร้อยละ 47 โดยแบ่งเป็น ฝึกอบรมภายใน จำนวน 1,816 คน และจัดฝึกอบรมภายนอกจำนวน 27 คน โดยมีจำนวนชั่วโมงการอบรมเฉลี่ย 28 ชั่วโมง/คน/ปี โดยมีรายละเอียดหลักสูตร ดังนี้

การฝึกอบรมภายใน ประจำปี 2563

ลำดับ	วันที่จัดอบรม	หลักสูตร	จำนวนคน
1	15-พ.ค.-63	ความปลอดภัยด้านชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม ในสถานประกอบการ	50
2	17-มิ.ย.-63	การพัฒนาภาวะผู้นำและการทำงานยุค New Normal	27
3	18-19 มิ.ย. 63	เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับหัวหน้างาน	25
4	22-มิ.ย.63	พัฒนาการบริหารคนและงานอย่างมีประสิทธิภาพ (HR for Non HR)	20
5	23-มิ.ย.-63	การบริหารความเสี่ยง	27
6	24-มิ.ย.-63	การบริหารคุณภาพองค์กร (TQM)	30
7	25-มิ.ย.-63	เทคนิคการพัฒนาบริการให้เหนือความคาดหมาย	27
8	26-มิ.ย.-63	ภาวะผู้นำกับการบริหาร	30
9	25-ก.ค.-63	รูปแบบการบริหารข้อมูล DMP	76
10	21-ส.ค.-63	ความปลอดภัยด้านชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมในสถานประกอบการ 50	
11	26-ส.ค.-63	ภาวะผู้นำกับการบริหาร	30
12	27-ส.ค.-63	เทคนิคการพัฒนาบริการให้เหนือความคาดหมาย	36
13	16-ก.ย.-63	การพัฒนาภาวะผู้นำและการทำงานยุค New Normal	30
14	23-ก.ย.-63	การพัฒนาภาวะผู้นำและการทำงานยุค New Normal	32

15	24-25 ก.ย 63	เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน ระดับบริหาร	25
16	1-2 ต.ค 63	การลงทุนหุ้นสำหรับมือใหม่	65
17	6-พ.ย.-63	ความปลอดภัยด้านชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมในสถานประกอบการ	50
18	5,13 พ.ย 63	เทคนิคการสื่อสารและมารยาทในการสนทนา	145
19	15-17 พ.ย 63	TQM – Time to Fly’ 2021	101
20	17-18 ธ.ค 63	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Act :PDPA)	200
21	19-21 ธ.ค 63	TQM – Time to Fly’ 2021: Ep 2	440
22	22- 23 ธ.ค 63	การปฏิบัติเพื่อต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชัน (Anti-Corruption :Practical)	100
23	24-25 ธ.ค 63	กฎบัตรและจรรยาบรรณในการทำงาน (Code of Conduct)	200
รวมจำนวน			<u>1,816</u>

การฝึกอบรมภายนอก ประจำปี 2563

ลำดับ	หลักสูตร	จำนวนวัน	จำนวนคน
1	มาตรฐานบัญชี ฉบับที่ 19 “การคำนวณผลประโยชน์พนักงานด้วยหลักคณิตศาสตร์ประกันภัย”	1	6
2	Facebook Ads & Marketing	2	2
3	ความรู้เบื้องต้นการประกัน ความเสี่ยงภัยทรัพย์สิน	2	2
4	HR TRENDS 2020 : LEADERSHIP IN CRISIS	1	3
5	สร้างระบบต่อต้านคอร์รัปชันในองค์กร Anti-Corruption Practical Guide (ACPG)	2	1
6	CFO Refresher	1	1
7	นโยบายการลดก๊าซเรือนกระจก : โอกาส ความท้าทายและวิธีการประเมิน	30	3
8	การประกันภัยทางทะเลและการขนส่ง	1	2
9	การบันทึกบัญชีรายได้และค่าใช้จ่าย ผลกระทบต่อการคำนวณกำไรสุทธิ	1	2
10	ข้อควรระวังในการจัดทำงบการเงิน การเปิดบัญชีและการนำเสนอของงบการเงิน ให้สอดคล้องตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินก่อนนำเสนอการงบการเงินปี 2563	1	2
11	ข้อควรระวังในการยื่นงบการเงิน ปี 2563 และเตรียมความพร้อม สำหรับการนำเสนองบการเงิน ปี 2564	1	3
รวม		<u>43</u>	<u>27</u>

2.2.6 ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

บริษัทกำหนดให้พนักงานของบริษัทปฏิบัติตามข้อปฏิบัติจริยธรรมธุรกิจที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด เอาใจใส่และรับผิดชอบต่อลูกค้า ทั้งในด้านคุณภาพและการให้บริการที่ดีและได้มาตรฐาน มีการรักษาความลับของลูกค้า โดยจะไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้าที่ตนได้ล่วงรู้มาเนื่องจากการดำเนินธุรกิจ อันเป็นข้อมูลที่ตามปกติวิสัยจะพึงสงวนไว้ไม่เปิดเผย เว้นแต่เป็นการเปิดเผย ตามหน้าที่ตามกฎหมาย

บริษัทมุ่งมั่นที่จะสร้างความพึงพอใจและความมั่นใจให้กับลูกค้าด้วยการบริการที่มีคุณภาพ โดยการจัดตั้งฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในการให้บริการช่วยเหลือลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมงผ่านสายด่วน 1737 โดยฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ให้บริการช่วยเหลือลูกค้าที่โทรเข้ามาสอบถาม ติดตามงานและร้องเรียน ตลอดจนประสานงานให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกรณีลูกค้าเกิด

อุบัติเหตุ ให้ได้รับความช่วยเหลือโดยเร็วที่สุด รวมถึงการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันภัย เพื่อให้ลูกค้าและประชาชนทั่วไปที่ต้องการข้อมูลเพิ่มเติมได้รับข้อมูลไปอย่างครบถ้วนเพื่อประกอบการตัดสินใจในการทำประกันภัย นอกจากนี้บริษัท มีการทำประกันวิชาชีพสำหรับพนักงาน เพื่อชดเชยแก่ลูกค้าที่ได้รับความเสียหายหากเกิดความเสียหายจากการดำเนินงานของพนักงานบริษัท ยังจัดให้มีกิจกรรมต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท กับลูกค้าให้ยั่งยืนในรูปแบบกิจกรรม CRM ผ่านโครงการ TQM Family club ด้วยการมอบสิทธิประโยชน์พิเศษแก่สมาชิกโครงการและลูกค้าได้แก่ ตรวจสุขภาพราคาพิเศษ ส่วนลดร้านค้าที่ร่วมรายการ และของสมนาคุณวันเกิด เป็นต้น

2.2.7 การร่วมพัฒนาชุมชนหรือสังคม

บริษัทมีแนวทางปฏิบัติหรือควบคุมให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และรับผิดชอบต่อสังคม รวมถึงให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ สนับสนุน และอาสาทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม เพื่อส่งเสริมให้เกิดความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจ ตลอดจนการฟื้นฟูสังคมและวัฒนธรรม ผ่านกิจกรรมที่บริษัททำร่วมกับลูกค้า ผู้บริหารและพนักงานเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างสังคมและสิ่งแวดล้อมที่มีคุณภาพ ดังต่อไปนี้

- (1) การรับบริจาคโลหิต เป็นหนึ่งกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ บริษัทร่วมกับศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย จัดกิจกรรมขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการให้ความสนับสนุนสภากาชาดไทยในการประชาสัมพันธ์และจัดหาโลหิตบริจาค เพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ป่วยที่ต้องการโลหิตในการรักษาพยาบาล

ข้อมูลสถิติการบริจาคโลหิตระหว่างปี 2559 – 2563

ปีที่บริจาคโลหิต	จำนวนพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมบริจาคโลหิต (คน)	จำนวนโลหิต (มิลลิลิตร)
พ.ศ.2559	475	190,000
พ.ศ.2560	472	188,800
พ.ศ.2561	447	178,800
พ.ศ.2562	480	192,000
พ.ศ.2563	490	196,000
รวม	2,364	945,600

- (2) การมอบประกันภัยไวรัสโคโรนา (Covid-19) แก่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ กระทรวงกลาโหม

บริษัท ร่วมกับ บมจ.กรุงเทพประกันภัย มอบประกันภัยไวรัสโคโรนา (Covid-19) ให้แก่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติภารกิจดูแลประชาชนที่เดินทางกลับจากเมืองอู่ฮั่น สาธารณรัฐประชาชนจีน จำนวน 1,064 กรรมธรรม์ มูลค่าความคุ้มครองรวม 53,200,000 บาท และมอบประกันภัยสร้างสุขชุมชนไทย แก่ข้าราชการกองพันทหารสาธิตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม จำนวน 20 กรรมธรรม์ มูลค่าความคุ้มครองรวม 20,000,000 บาท ขณะเดียวกันเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้แก่คณะทำงานที่ศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ การนำคนไทยกลับบ้าน กรณีการระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) คณะผู้บริหารและพนักงานของทีคิวเอ็มได้ลงพื้นที่ไปยังโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ สุราษฎร์ธานี เพื่อมอบประกันภัยไวรัสโคโรนา (Covid-19) ให้แก่เจ้าหน้าที่และคนไทยที่กลับจากเมืองอู่ฮั่น พร้อมคณะสื่อมวลชนที่ปฏิบัติงานเพื่อติดตามสถานการณ์ที่สุราษฎร์ธานี จำนวน 1,037 กรรมธรรม์ นอกจากนี้ ผู้บริหารและพนักงานทีคิวเอ็ม ยังได้ร่วมลงพื้นที่ที่สนามบินสุวรรณภูมิ ซึ่งถือเป็นหน้าด่านแรกในการรับประชาชนที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยและเป็นอีกหนึ่งพื้นที่ที่มีความเสี่ยงสูง โดยได้ร่วมมอบประกันภัยไวรัสโคโรนา แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่เยว ณ ศูนย์ปฏิบัติการ กองกำกับการ 3 กรมบังคับการ ตำรวจท้องที่เยว 1 จำนวน 163 กรรมธรรม์ มูลค่าความคุ้มครองรวม 8,150,000 บาท ทั้งนี้ การมอบประกันภัย

ไวรัสโคโรนา (Covid-19) เป็นหนึ่งในนโยบายของทีคิวเอ็มในฐานะโบรคเกอร์ประกันภัยที่ส่งเสริมและผลักดันให้คนไทยเข้าถึงการประกันภัยเพื่อเป็นเครื่องมือในการรองรับความเสี่ยงภัย และเพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่และคนไทยที่อยู่ในพื้นที่เสี่ยง

(3) การมอบเงินช่วยเหลือตำรวจที่บาดเจ็บและเสียชีวิตจากเหตุการณ์กราดยิงที่ จ.นครราชสีมา

บริษัทมอบเงินช่วยเหลือครอบครัวเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เสียชีวิตและบาดเจ็บ จากเหตุการณ์กราดยิงที่จังหวัดนครราชสีมา โดยมอบให้เจ้าหน้าที่ที่เสียชีวิตรายละ 100,000 บาท ผู้บาดเจ็บรายละ 20,000 บาท รวมยอดเงินช่วยเหลือ จำนวน 520,000 บาท

(4) การให้ความรู้ด้านสุขภาพแก่ผู้บริโภค

บริษัทร่วมจัดงานสัมมนาวิชาการกับโรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช โดยเป็นกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง โรคเมะเร็งต่อมลูกหมากและสมรรถภาพทางเพศของผู้ชายกับความคุ้มครองจากประกันสุขภาพ ให้แก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาล และประชาชนทั่วไปที่สนใจ เมื่อวันที่ 16 ธ.ค. 63 ณ ศรีราชา

(5) การจัดงานวันเด็กแห่งชาติ ประจำปี 2563

บริษัทจัดงานวันเด็กแห่งชาติ ประจำปี 2563 ภายใต้แนวคิด "TQM Magic Day ปี 8 เสกความสุข สร้างรอยยิ้มร่วมกับครอบครัว TQM" โดยภายในงานได้จัดกิจกรรมเพื่อเปิดโอกาสให้เด็กๆ มีพื้นที่ในการแสดงออกได้อย่างเต็มที่ มีซุ้มเกมต่างๆ ให้ได้ร่วมสนุก ใช้ความคิดสร้างสรรค์ และลุ้นรับของรางวัลมากมาย พร้อมกับเติมอิมกับซุ้มอาหารหวานที่เตรียมไว้อย่างเต็มที่ พร้อมทั้งการมอบทุนการศึกษาให้แก่น้องๆ ที่มาร่วมแสดงความสามารถ และร่วมงานวันเด็กกับครอบครัว TQM เมื่อวันที่ 11 มกราคม 2563 ณ ทีคิวเอ็ม สำนักงานใหญ่

(6) การมอบอุปกรณ์การศึกษาให้น้อง ๆ รร.คลองมหาสวัสดิ์

บริษัทชวนสมาชิกจิตอาสาสมัครผู้ใจดีและมอบอุปกรณ์การศึกษาให้น้องๆ รร.คลองมหาสวัสดิ์ ทีคิวเอ็ม จัดกิจกรรม TQM Natural Camp 2020 พาลูกค้าผู้โชคดีร่วมจัดกิจกรรมมอบอุปกรณ์การศึกษาให้นักเรียน และทำสัปปะรดและทางเดินโรงเรียนคลองมหาสวัสดิ์ จังหวัดนครปฐม พร้อมทั้งจัดให้มีกิจกรรมร่วมสมัครผู้ใจดีเพื่อสนับสนุนสินค้าของชาวบ้านริมคลอง เมื่อวันที่ 17 ต.ค. 63

(7) การตอบแทนลูกค้า ทำบุญไหว้พระ 9 วัด

บริษัทนำลูกค้าผู้โชคดีจากโครงการ TQM Family Club ล่องเรือไหว้พระ 9 วัดริมแม่น้ำเจ้าพระยา เพื่อทำนุบำรุงพระพุทธศาสนา ส่งเสริมให้คนไทยเข้าวัดทำบุญตามประเพณีปฏิบัติของพุทธศาสนิกชน และเป็นการสนับสนุนเศรษฐกิจของชุมชนในระแวกใกล้เคียงวัดทางหนึ่ง เมื่อวันที่ 25 ม.ค. 63

(8) การมอบกรมธรรม์ประกันอุบัติเหตุให้ข้าราชการตำรวจ ปีที่ 13

ทีคิวเอ็ม มอบกรมธรรม์ประกันอุบัติเหตุแก่เจ้าหน้าที่สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย และสถานีตำรวจนครบาลโคกคราม จำนวนทั้งหมด 409 นาย เพื่อสนับสนุนและสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกนาย เมื่อวันที่ 5 ต.ค. 63 ณ ทีคิวเอ็ม สำนักงานใหญ่

(9) ผู้ปันสุขปันน้ำใจแก่คนไทย

บริษัทห่วงใยประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 จัดตั้ง 'ผู้ปันสุข' และมอบสิ่งของ ใ้บริเวณหน้าตึกทีคิวเอ็มสำนักงานใหญ่ พร้อมเชิญชวนผู้บริหารและพนักงานให้ร่วมบริจาคสิ่งของอุปโภค-บริโภคให้แก่ประชาชนทั่วไป ซึ่งเป็นการช่วยเหลือทางตรงให้กับคนในสังคมรวมถึงพนักงานด้วย

เช่นกัน สะท้อนถึงการมีความสุขในการทำงานของพนักงานทำให้บริษัทมียอดขายเพิ่มขึ้นและอัตราการลาออก ลดลง

(10) การมอบเงินสมทบทุนร้านสะดวกแบ่งปัน

บริษัทมอบเงินสมทบทุน และสิ่งของอุปโภค-บริโภคให้แก่ร้านสะดวกแบ่งปัน ซึ่งเป็นร้านที่ช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ที่ขาดแคลนสิ่งของเครื่องใช้ในชีวิตประจำวัน โดยร้านดังกล่าว เปิดทำการเหมือนร้านสะดวกซื้อ และให้ผู้ที่ต้องการสิ่งของเข้ามาเลือกสินค้าได้คนละ 5 ชิ้น โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ

(11) ปีใหม่เดินทางปลอดภัย ประกันภัยห่วงใยคุณร่วมกับ คปภ.

คปภ.ร่วมกับภาคอุตสาหกรรมประกันภัย และทีคิวเอ็ม ร่วมจัดงาน “ปีใหม่เดินทางปลอดภัย ประกันภัยห่วงใยคุณ” เพื่อมอบความห่วงใยให้กับประชาชน ซึ่งบริษัท ได้มีการออกบุญ วรรณคดีและมอบกรมธรรม์ประกันภัย อุบัติเหตุวินมอเตอร์ไซด์ ให้แก่ผู้ที่เข้าร่วมงานและประชาชนทั่วไปฟรี ผ่านทางเว็บไซต์ tqm.co.th โดยมีนักแสดงรับเชิญ น้ำหวาน ภูริดา นางเอกช่อง 3 มาร่วมงานดังกล่าวในเพื่อสร้างบรรยากาศให้สนุกสนานและน่าสนใจอีกด้วย เมื่อวันที่ 23 ธ.ค. 63 ณ สำนักงานคปภ. ถนนรัชดาภิเษก

(12) การสนับสนุนโครงการเพลงเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเจ้าฟ้าฯ

บริษัทสนับสนุนโครงการเพลงเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเจ้าฟ้าฯ ด้วยวัตถุประสงค์พารมณาราม ร่วมกับศูนย์นวัตกรรมดนตรีและท่องเที่ยว สถาบันภาษาศาสตร์ และวัฒนธรรมศึกษาราชนครินทร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สำนักในพระมหากษัตริย์คุณล้นเกล้าล้นกระหม่อมใน สมเด็จพระเจ้าน้องนางเธอ เจ้าฟ้าจุฬาภรณวลัยลักษณ์ อัครราชกุมารี กรมพระศรีสวางควัฒน วรขัตติยราชนารี ที่ได้ทรงสละพระวรกายทรงงานหนักเพื่อชาวไทย ก่อให้เกิดคุณูปการต่อประเทศในหลายๆ ด้าน สมควรที่พสกนิกรไทยจักได้แสดงออกถึงความสำนึกในพระมหากษัตริย์คุณ ล้นเกล้า ล้นกระหม่อม ในการนี้จึงได้จัดทำโครงการ เพลงเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเจ้าฟ้าฯ กรมพระศรีสวางควัฒน วรขัตติยราชนารี เนื่องในโอกาสเฉลิมพระชนมายุครบ 63 พรรษา วันที่ 4 กรกฎาคม 2563 ทีคิวเอ็ม เห็นถึงโอกาสอันดีในการร่วมสนับสนุนกิจกรรมดังกล่าว เพื่อร่วมน้อมสำนึกในพระมหากษัตริย์คุณ โดยบทเพลงดังกล่าวได้นำออกเผยแพร่ทางช่องยูทูบ ‘Kasetsart University Wind Symphony’

(13) การสนับสนุนโครงการเกษตรทฤษฎีใหม่

บริษัทสนับสนุนโครงการเกษตรทฤษฎีใหม่ด้วยคณะกรรมการโครงการเกษตรทฤษฎีใหม่ ได้จัดทำโครงการส่งเสริมอาชีพแก่กลุ่มสมาชิกโครงการในท้องถิ่น จังหวัดสุรินทร์ ที่ขาดแคลนรายได้จากผลกระทบสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ COVID 19 ซึ่งโครงการ ดังกล่าวเป็นแนวพระราชดำริใน พระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าอทิตยาทรกิติคุณ ด้วยทรงห่วงใยกลุ่มสมาชิกโครงการ ในเรื่องของการขาดแคลนรายได้ทำให้ส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ เพื่อเป็นการเชื่อมต่อความต้องการ ของผู้ผลิต และผู้บริโภคทำให้เกิดรายได้กลับคืนสู่กลุ่มสมาชิกโครงการในท้องถิ่น อีกทั้งเห็นถึงโอกาสอันดีในการร่วมสนับสนุนกิจกรรมดังกล่าว ในฐานะบริษัทที่ให้ความสำคัญในการช่วยเหลือและตอบแทนสังคมเสมอมา ในครั้งนี้นอกจากการมอบเงินสนับสนุนโครงการฯ ยังได้ร่วมออกบุญในงาน ‘ลันดิโปร’ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่อยู่ภายใต้โครงการฯ เพื่อร่วมมอบประกันอุบัติเหตุแก่ประชาชนทั่วไปที่เข้าร่วมงาน

(14) การมอบทุนการศึกษาให้แก่บุตรพนักงาน

บริษัทมอบทุนการศึกษาให้แก่บุตรพนักงาน โดยมีผู้ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกตั้งแต่ระดับชั้นอนุบาลถึงระดับมหาวิทยาลัย จำนวน 359 ทุน เป็นจำนวนเงิน 1,122,000 บาท และบริษัทยังคงเดินทางสนับสนุนด้านการศึกษาต่อไป เพราะการศึกษาถือเป็นพื้นฐานสำคัญของคนทั้งประเทศและเป็นอีกช่องทางในการส่งต่อความห่วงใยและสร้างขวัญกำลังใจให้แก่พนักงานและครอบครัว เมื่อวันที่ 17 ก.ย. 63 ณ ที่คิวเอ็ม สำนักงานใหญ่ ซึ่งพนักงานและบุตรของพนักงานถือเป็นกลไกสำคัญในสังคม เมื่อได้รับการศึกษาที่ดีและเหมาะสมเด็ก ๆ ย่อมโตขึ้นเป็นบุคลากรอันมีคุณค่าและเพิ่มคุณค่าให้สังคม บริษัทย่อมได้รับประโยชน์จากการที่พนักงานมีความสุขจึงสามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพตามสร้างชาติที่โตขึ้นและสามารถลดอัตราการลาออกจาก ร้อยละ 6.85 ในปี พ.ศ. 2562 เป็นร้อยละ 4.63 หรือลดลง ร้อยละ 2.22



ภาพประกอบ มิติสังคม 2. กิจกรรมการรับบริจาคโลหิต



ภาพประกอบ มิติสังคม 3. การมอบประกันภัยไวรัสโคโรนา (Covid-19)
แก่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ กระทรวงกลาโหม



ภาพประกอบ มิติสังคม 4. การมอบเงินช่วยเหลือตำรวจที่บาดเจ็บและเสียชีวิต
จากเหตุการณ์กราดยิงที่จ.นครราชสีมา



ภาพประกอบ มิติสังคม 5. การให้ความรู้ด้านสุขภาพแก่ผู้บริโภค



ภาพประกอบ มิติสังคม 6. การจัดงานวันเด็กแห่งชาติ ประจำปี 2563



ภาพประกอบ มิติสังคม 7. การมอบอุปกรณ์การศึกษาให้น้อง ๆ รร.คลองมหาสวัสดิ์



ภาพประกอบ มิติสังคม 8. การตอบแทนลูกค้า ทำบุญไหว้พระ 9 วัด



ภาพประกอบ มิติสังคม 9. การมอบกรมธรรม์ประกันอุบัติเหตุ
ให้ข้าราชการตำรวจ ปีที่ 13

ภาพประกอบ มิติสังคม 10. ตู้ปันสุขปันน้ำใจ
แก่คนไทย



ภาพประกอบ มิติสังคม 11. การมอบเงินสมทบทุนร้านสะดวกแบ่งปัน



ภาพประกอบ มิติสังคม 12. ปีใหม่เดินทางปลอดภัย ประกันภัยห่วงใยคุณร่วมกับ คปภ.



ภาพประกอบ มิติสังคม 13. การสนับสนุนโครงการเพลงเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเจ้าฟ้าฯ



ภาพประกอบ มิติสังคม 14. การสนับสนุนโครงการเกษตรทิตยาทร



ภาพประกอบ มิติสังคม 15. การมอบทุนการศึกษาแก่นักเรียน

2.3 มิติสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

บริษัทให้ความสำคัญต่อความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน ในการให้ความสำคัญกับการดูแล รักษาสิ่งแวดล้อม รวมถึงแหล่งทรัพยากรธรรมชาติ จึงประกาศใช้นโยบายสิ่งแวดล้อม และนโยบายการลดการใช้ก๊าซเรือนกระจก ดังนั้นบริษัทจะไม่กระทำการใด ๆ ที่เป็นการทำลาย แต่จะป้องกันและสร้างสรรค์กิจกรรมเพื่อสนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อมต่อผู้คนในชุมชน รวมถึงปลูกฝังจิตใต้สำนึกของพนักงานทุกบริษัท ทุกท่าน และบริษัทยังปฏิบัติตามมาตรฐาน กฎหมาย และกฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมของหน่วยงานกำกับดูแล รวมถึงการมอบหมายให้คณะทำงานความยั่งยืนองค์กรเป็นกลไกสำคัญในการจัดการสิ่งแวดล้อมตามเป้าหมายการจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การสหประชาชาติลำดับที่ 12 การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืนและรับผิดชอบต่อทำให้แน่ใจว่ามีการบริโภคและรูปแบบการผลิตที่ยั่งยืน และลำดับที่ 13 การปฏิบัติการเกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศ ซึ่งต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนเพื่อต่อสู้กับการเปลี่ยนแปลงทางสภาพภูมิอากาศและผลกระทบของการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นเป้าหมายพิเศษที่องค์กรให้ความสำคัญและดำเนินการอย่างเร่งด่วน และรายงานการดำเนินงานต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการและบรรษัทภิบาล และคณะกรรมการบริษัท

นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม

บริษัทมีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนบนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม โดยตระหนักและให้ความสำคัญในการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจ ลดการใช้พลังงานพร้อมทั้งเตรียมแผนและมาตรการต่าง ๆ เพื่อมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจึงได้กำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับกฎระเบียบและข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อม มาตรฐานสากล รวมไปถึงการเข้าร่วมมาตรฐานด้านความยั่งยืนโดยสมัครใจ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยมีแนวทางดังนี้

- 1) กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมและติดตามทบทวนการปฏิบัติงานที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและส่งเสริมให้มีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- 2) ควบคุม ป้องกัน บำบัด และลดมลภาวะต่าง ๆ ให้มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุดทั้งในด้านมลพิษทางน้ำ อากาศ ชยะมีพิษ สารเคมี เสียง และอื่น ๆ ตามกฎหมาย ข้อบังคับตลอดจนข้อกำหนดต่าง ๆ รวมถึงพันธสัญญาข้อผูกพันที่ต้องปฏิบัติ ด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด
- 3) มุ่งมั่นต่อการปกป้องภาวะสิ่งแวดล้อมโดยการใชทรัพยากรและพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพทั้งจาก การอุปโภค บริโภค, การบำบัด, การควบคุมปริมาณของเสีย และการนำกลับมาใช้ใหม่รวมถึงการวางแผนภาวะฉุกเฉิน ต่างๆ ด้วยวิธีที่เหมาะสม
- 4) จัดให้มีการศึกษาและฝึกอบรมพนักงาน เพื่อกระตุ้นและปลูกจิตสำนึกในด้านสิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นหน้าที่ ความรับผิดชอบต่อพนักงานทุกคน
- 5) ดำเนินการประชาสัมพันธ์ร่วมมือกับชุมชนและหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุงการ จัดการสิ่งแวดล้อม

ผู้บริหารของบริษัทจะส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการดำเนินการต่าง ๆ ให้บรรลุเจตนารมณ์ที่ได้ตั้งไว้อย่างสม่ำเสมอและนโยบายสิ่งแวดล้อมจะถ่ายทอดให้กับพนักงานทุกคนได้ทราบและพร้อมที่จะเผยแพร่ต่อสาธารณชนทั่วไป

นโยบายการบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก

- 1) ปรับเปลี่ยนกระบวนการ และอุปกรณ์ต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพการใช้พลังงานที่สูงขึ้น
- 2) ส่งเสริมให้มีการใช้พลังงานทดแทน เพื่อลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ
- 3) จัดกิจกรรมสร้างจิตสำนึกการอนุรักษ์พลังงาน และการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพอากาศ ให้แก่ คณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และคู่ค้าทางธุรกิจ
- 4) ร่วมมือการปลูกป่าทดแทน และฟื้นฟูพื้นที่ป่าขึ้นมาใหม่ เพื่อเป็นแหล่งดูดซับคาร์บอนไดออกไซด์
- 5) ส่งเสริมและรณรงค์ให้มีการรวบรวม และจัดการของเสียเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่
- 6) ติดตามความเคลื่อนไหวด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยเฉพาะความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อ กลุ่มที่ควมเข้ม
- 7) สร้างความตระหนักและเสริมสร้างความรู้เรื่องการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศให้กับพนักงานของบริษัท ที่ ทั่วถึง คอรัปชั่น จำกัด (มหาชน) และกลุ่มบริษัท คู่ค้าทางธุรกิจ และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

ด้วยความตั้งใจและความมุ่งมั่นดังกล่าว กลุ่มบริษัทที่ควมเข้ม หวังว่าจะได้เป็นส่วนหนึ่งของการมีส่วนร่วมในการ ช่วยเหลือ ปัญหาโลกร้อนและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่รุนแรงมากขึ้น

2.3.1 การจัดการสิ่งแวดล้อม

บริษัทกำหนดนโยบายเพื่อปลูกจิตสำนึกของพนักงานทุกระดับขององค์กรในเรื่อง การลดการใช้กระดาษ ประกอบด้วย การใช้กระดาษทั้ง 2 หน้า (Re-used paper) ทบทวนการพิมพ์เอกสารเท่าที่มีความจำเป็นอย่างสม่ำเสมอ และ จัดเก็บเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Text and PDF File) ตลอดจนเพิ่มช่องอิเล็กทรอนิกส์ในการรับส่งเอกสารต่าง ๆ ระหว่างคู่ค้ากับบริษัท และลูกค้ากับบริษัท ได้แก่ ระบบเครือข่ายข้อมูลระหว่างกัน หรือ FTP (File Transfer Protocol) และ Electronics Mail เป็นต้น ส่งผลให้บริษัทสามารถลดการใช้กระดาษ รวมทั้งประหยัดค่าใช้จ่ายภายในบริษัท สำหรับกิจกรรม ควบคุมการลดการใช้พลังงานไฟฟ้า บริษัทจัดทำระบบปิดเปิดระบบไฟฟ้า และระบบปรับอากาศแบบตั้งเวลาเปิด-ปิด อัตโนมัติ เพื่อลดการใช้ไฟฟ้าในช่วงเวลาที่ไม่จำเป็น

การให้ความสำคัญเรื่องการจัดการกับทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรในปี พ.ศ. 2563 บริษัทกำหนด โครงการต่าง ๆ ด้านสิ่งแวดล้อม ดังนี้

- 1) โครงการขุดแยกขยะมูลฝอยและขยะติดเชื้อ โดยบริษัทติดตั้งถังคัดแยกขยะตามจุดที่ต่าง ๆ ภายใน องค์กร เช่น อาคารพรรณนิภา 1 อาคารพรรณนิภา 2 อาคารสร้างสุข อาคารน้ำเพชร และอาคารมรกตและติดตั้งจุดแยกขยะ ติดเชื้ออย่างเป็นระเบียบไม่รวมกับขยะทั่วไปจำนวน 1 จุด ที่ห้องคัดแยกขยะ โดยมีเป้าหมายระยะสั้นคือต้องการลดปริมาณ ขยะลงให้ได้ 1% ต่อปี
- 2) โครงการตรวจวัดค่าน้ำเสีย บริษัทจัดการบำบัดน้ำเสียก่อนปล่อยลงสู่สาธารณะ ตามกำหนดมาตรฐาน ควบคุมการระบายน้ำทิ้งจากอาคารบางประเภทและบางขนาด ตามประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป้าหมายการตรวจวัดคุณภาพน้ำเสียทุกปี ต้องผ่านเกณฑ์การตรวจคุณภาพน้ำเสียก่อนปล่อยสู่สาธารณะ ตามประกาศ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 3) การจัดการสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร บริษัทดำเนินโครงการกิจกรรม 5ส. โดยการสร้างการรับรู้ เข้าใจและ ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรม 5ส. ซึ่งประกอบไปด้วย สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ สร้างนิสัย เพื่อให้พนักงานมี ความรู้ความเข้าใจถึงการดูแลสภาพแวดล้อมรอบข้างลดการหมักหมมของสิ่งปฏิกูล ลดการใช้กระดาษโดยไม่จำเป็น ลดการ สร้างขยะโดยไม่จำเป็น รวมถึงการประหยัดพลังงานจากการสะสมงานให้เสร็จโดยเร็วเพื่อลดชั่วโมงการใช้พลังงาน พนักงาน มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม 5ส. มีการตรวจและสรุปคะแนนทุกเดือน เพื่อสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2563 บริษัทจัดให้มีการประเมิน 5ส. จำนวนทั้งสิ้น 12 ครั้ง ดังต่อไปนี้

1) วันที่ 18 มกราคม 2563	ผลการประเมินคิดเป็นร้อยละ	75
2) วันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2563	ผลการประเมินคิดเป็นร้อยละ	75
3) วันที่ 21 มีนาคม 2563	ผลการประเมินคิดเป็นร้อยละ	79
4) วันที่ 18 เมษายน 2563	ผลการประเมินคิดเป็นร้อยละ	81
5) วันที่ 16 พฤษภาคม 2563	ผลการประเมินคิดเป็นร้อยละ	81
6) วันที่ 20 มิถุนายน 2563	ผลการประเมินคิดเป็นร้อยละ	83
7) วันที่ 25 กรกฎาคม 2563	ผลการประเมินคิดเป็นร้อยละ	82
8) วันที่ 15 สิงหาคม 2563	ผลการประเมินคิดเป็นร้อยละ	77
9) วันที่ 19 กันยายน 2563	ผลการประเมินคิดเป็นร้อยละ	84
10) วันที่ 17 ตุลาคม 2563	ผลการประเมินคิดเป็นร้อยละ	83
11) วันที่ 21 พฤศจิกายน 2563	ผลการประเมินคิดเป็นร้อยละ	82
12) วันที่ 19 ธันวาคม 2563	ผลการประเมินคิดเป็นร้อยละ	84
รวมการประเมิน 12 ครั้ง	ผลการประเมินเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ	81

ผลการประเมินเฉลี่ยเปรียบเทียบ ปี 2562 เฉลี่ยร้อยละ 77 ปี 2563 เฉลี่ยร้อยละ 81 ผลการประเมินดีขึ้นร้อยละ 4 ซึ่งให้เห็นว่าพนักงานมีความรู้ความเข้าใจถึงการดูแลสภาพแวดล้อมและลดการสร้างขยะโดยไม่จำเป็น รวมถึงการประหยัดพลังงานโดยคาดหวังว่าจะแนบเฉลี่ยในปี พ.ศ. 2564 จะอยู่ที่ร้อยละ 85

2.3.2 การใช้พลังงานและทรัพยากรธรรมชาติอย่างมีประสิทธิภาพ

2.3.2.1 การใช้พลังงานไฟฟ้า

ในปี 2563 บริษัทมีปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าคิดเป็นค่าใช้จ่ายรวม 16 ล้านบาท หรือ ร้อยละ 0.106 ของเบี่ยประกันตามวันที่ขายประจำปี 2563 ซึ่งสามารถลดการใช้พลังงานไฟฟ้าได้ร้อยละ 0.013 เมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าในปี 2562 คิดเป็นค่าใช้จ่ายรวม 15.2 ล้านบาท หรือ ร้อยละ 0.119 ของเบี่ยประกันตามวันที่ขายประจำปี 2562 ซึ่งบริษัทควบคุมดูแลรับผิดชอบการใช้พลังงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีการปฏิบัติตามเงื่อนไข ข้อกำหนดต่าง ๆ ตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดโดยมีเป้าหมายการลดการใช้พลังงานไฟฟ้าลง ร้อยละ 0.5 ของร้อยละการใช้ไฟฟ้าเปรียบเทียบกับปีก่อนหน้า และมีโครงการตามนโยบาย ดังนี้

- 1) โครงการเปิด - ปิดไฟฟ้าอัตโนมัติ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน ลดการเปิดไฟฟ้าทิ้งไว้หลังเลิกงานซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการสิ้นเปลืองพลังงานไฟฟ้า ปัจจุบันบริษัทได้ดำเนินการควบคุมสั่งการเปิด-ปิด ผ่าน Smart Phone ได้ อย่างสมบูรณ์ ได้แก่อาคารพรรณนิภา 1 และอาคารพรรณนิภา 2 โดยบริษัทจะดำเนินเพิ่มเติมในอาคารอื่น ๆ ของบริษัทต่อไป
- 2) โครงการเปลี่ยนหลอดไฟเป็นหลอด LED เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และลดอัตราการใช้พลังงานอย่างสิ้นเปลืองของหลอดไฟฟลูออเรสเซนต์ โดยมีเป้าหมายการเปลี่ยนจำนวน 3,457 หลอดในอาคารพรรณนิภา 1 และ อาคารพรรณนิภา 2 ภายในปี พ.ศ. 2564 ณ สิ้นปี พ.ศ. 2563 บริษัทเปลี่ยนหลอดเสร็จสิ้นแล้วจำนวน 1,602 ภายในอาคารพรรณนิภา 1
- 3) โครงการเปิด - ปิด เครื่องปรับอากาศอัตโนมัติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการควบคุมและป้องกันการเปิดเครื่องปรับอากาศทิ้งไว้หลังเลิกงาน สามารถควบคุมการเปิด - ปิดเครื่องปรับอากาศอัตโนมัติให้มีประสิทธิภาพและตามเวลาที่กำหนด จุดที่ดำเนินการติดตั้งแล้วเสร็จ ได้แก่ อาคารพรรณนิภา 1 และอาคารพรรณนิภา 2 โดยบริษัทจะดำเนินเพิ่มเติมในอาคารอื่น ๆ ของบริษัทต่อไป

2.3.2.2 การใช้น้ำ

บริษัทให้ความสำคัญเกี่ยวกับการลดการใช้ น้ำ โดยได้มีการติดตั้งก๊อกน้ำอัตโนมัติและฟลัชวาล์วโถปัสสาวะชายแบบอัตโนมัติ เพื่อลดการเปิดก๊อกน้ำทิ้งหลังการใช้เป็นเหตุของการปล่อยน้ำทิ้งอย่างสิ้นเปลือง ในปัจจุบันบริษัทได้ดำเนินการติดตั้งก๊อกน้ำอัตโนมัติไปแล้วจำนวน 195 จุด โดยเป้าหมายในปี 2564 บริษัทจะทำการติดตั้งก๊อกน้ำอัตโนมัติและฟลัชวาล์วโถปัสสาวะชายแบบอัตโนมัติครบตามจำนวนที่กำหนด ทั้งนี้ บริษัทได้บันทึกปริมาณการใช้น้ำประปาในปี 2563 เป็นเงิน 2.98 ล้านบาท หรือ ร้อยละ 0.0198 ของเบี้ยประกันตามวันที่ขายประจำปี 2563 เพื่อเป็นค่าเริ่มแรกในการบันทึกสถิติการดำเนินโครงการ

2.3.3 การกำจัดของเสียที่เกิดจากกระบวนการธุรกิจ โดยบริษัทติดตั้งถังคัดแยกขยะตามจุดที่ต่าง ๆ ภายในองค์กร เช่น อาคารพรรณิภา 1 อาคารพรรณิภา 2 อาคารสร้างสุข อาคารน้ำเพชร และอาคารมรดกและติดตั้งจุดคัดแยกขยะติดเค็อย่างเป็นระเบียบไม่รวมกับขยะทั่วไปจำนวน 1 จุด ที่ห้องคัดแยกขยะ โดยบริษัทมีเป้าหมายระยะสั้นที่จะคงค่าใช้จ่ายรายปีจากการกำจัดขยะ ปีละ 16,800 บาทต่อไปอีกเป็นระยะเวลาอย่างน้อย 3 ปี สะท้อนให้เห็นถึงการควบคุมและลดปริมาณการสร้างขยะจากกระบวนการธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญสวนทางกับการเติบโตของบริษัทอย่างต่อเนื่อง

2.3.4 การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

บริษัทให้ความสำคัญกับการบรรเทาภาวะโลกร้อนและการจัดการความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศซึ่งเป็นเรื่องสำคัญและต้องได้รับการจัดการอย่างเร่งด่วน และยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายเพื่อประโยชน์ร่วมกันอย่างยั่งยืน จึงได้กำหนดนโยบายการบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจกอ้างอิงกับแนวทางการดำเนินการในระดับสากล เพื่อเตรียมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของโลก โดยในปี 2563 บริษัทดำเนินโครงการการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ทั้งนี้ข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรจากเดือนธันวาคม พ.ศ. 2563 ถึงเดือนมกราคม พ.ศ. 2564 เท่ากับ 1,954 ตันคาร์บอนไดออกไซด์ โดยมีเป้าหมายว่าต้องการลดการปล่อยก๊าซให้ได้ ร้อยละ 3 ภายในปี พ.ศ. 2573 และมีแผนการจัดการปัญหาน้ำท่วมเพื่อเตรียมรับมือกับสภาพภูมิอากาศที่เปลี่ยนไป

2.3.5 การมีส่วนร่วมของชุมชนและการประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม

2.3.5.1 การสำรวจตรวจสอบสภาพชุมชนและสังคมเกี่ยวกับผลกระทบทางลบจากการดำเนินการของธุรกิจ บริษัทสำรวจสภาพแวดล้อมและชุมชนโดยรอบว่าได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทหรือไม่ บริษัทพบความต้องการจัดการดูแลท่อระบายน้ำ จึงจัดทำนโยบายการขุดลอกท่อระบายน้ำและสิ่งปฏิกูลเพื่อลดปัญหาการอุดตันของขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

2.3.5.2 การวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของชุมชน พบว่าชุมชนโดยรอบต้องการให้บริษัทดำเนินการป้องกัน และควบคุมโรคติดต่อโดยสัตว์ที่เป็นพาหะนำโรค เนื่องจากในขณะนี้พนักงานและชุมชนต้องอยู่ร่วมกันเป็นจำนวนมาก จึงเกิดขยะจากการอุปโภคและบริโภคซึ่งอาจก่อให้เกิดพาหะนำโรคและเป็นแหล่งอาศัยของสัตว์พาหะนำโรคบริษัทจึงดำเนินโครงการป้องกันควบคุมโรคติดต่อโดยพาหะนำโรค ดังนี้

ชื่อโครงการ	โครงการป้องกันควบคุมโรคติดต่อโดยสัตว์เป็นพาหะนำโรค
วัตถุประสงค์	1) เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุและการควบคุมป้องกันโรคติดต่อที่เกิดจากพาหะนำโรค 2) เพื่อลดอัตราการเกิดโรคติดต่อที่เกิดจากพาหะนำโรคบริเวณชุมชนในพื้นที่ 3) เพื่อเน้นให้ชุมชนตระหนักถึงอันตรายของสัตว์ที่เป็นพาหะนำโรค

เป้าหมาย เพื่อลดพาหะนำโรค

ผลของโครงการ ชุมชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการของบริษัท

โดยในปี พ.ศ. 2563 บริษัทดำเนินการตามโครงการทั้งสิ้น 12 ครั้ง ดังต่อไปนี้

- 1) วันที่ 2-4 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563
- 2) วันที่ 18-25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563
- 3) วันที่ 17-18 มีนาคม พ.ศ. 2563
- 4) วันที่ 19-21 เมษายน พ.ศ. 2563
- 5) วันที่ 17-19 พฤษภาคม พ.ศ. 2563
- 6) วันที่ 23-26 มิถุนายน พ.ศ. 2563
- 7) วันที่ 19-21 กรกฎาคม พ.ศ. 2563
- 8) วันที่ 16-18 สิงหาคม พ.ศ. 2563
- 9) วันที่ 20-22 กันยายน พ.ศ. 2563
- 10) วันที่ 8-18 ตุลาคม พ.ศ. 2563
- 11) วันที่ 8-13 พฤศจิกายน พ.ศ. 2563
- 12) วันที่ 12-22 ธันวาคม พ.ศ. 2563

2.3.6 นวัตกรรมทางธุรกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

บริษัทสนับสนุนให้นำความรู้และประสบการณ์ด้านความยั่งยืนมาพัฒนาและปรับใช้เพื่อคิดค้นนวัตกรรมในด้านต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างประโยชน์ทางเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะนวัตกรรมด้านกระบวนการทำงานทั้งในระดับภายในองค์กรและระดับความร่วมมือระหว่างองค์กร โดยเน้นนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น สร้างผลิตผลและมูลค่าเพิ่ม เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมไปพร้อม ๆ กัน ทั้งนี้บริษัทถือเป็นนโยบายว่าการเผยแพร่วัตกรรมเป็นหนึ่งในความรับผิดชอบต่อสังคม โดยจะมีการสื่อสารและเผยแพร่นวัตกรรมให้กับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทั้งทางตรงและทางอ้อม สามารถรับทราบผ่านช่องทางที่หลากหลาย เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลข่าวสารด้านนวัตกรรมเหล่านี้จะสื่อสารไปถึงกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียอย่างทั่วถึง

โครงการนวัตกรรมเพื่อเสริมสร้างประโยชน์ทางเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม

ชื่อโครงการ การพัฒนาระบบ e-Document เพื่อลดการใช้กระดาษและการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

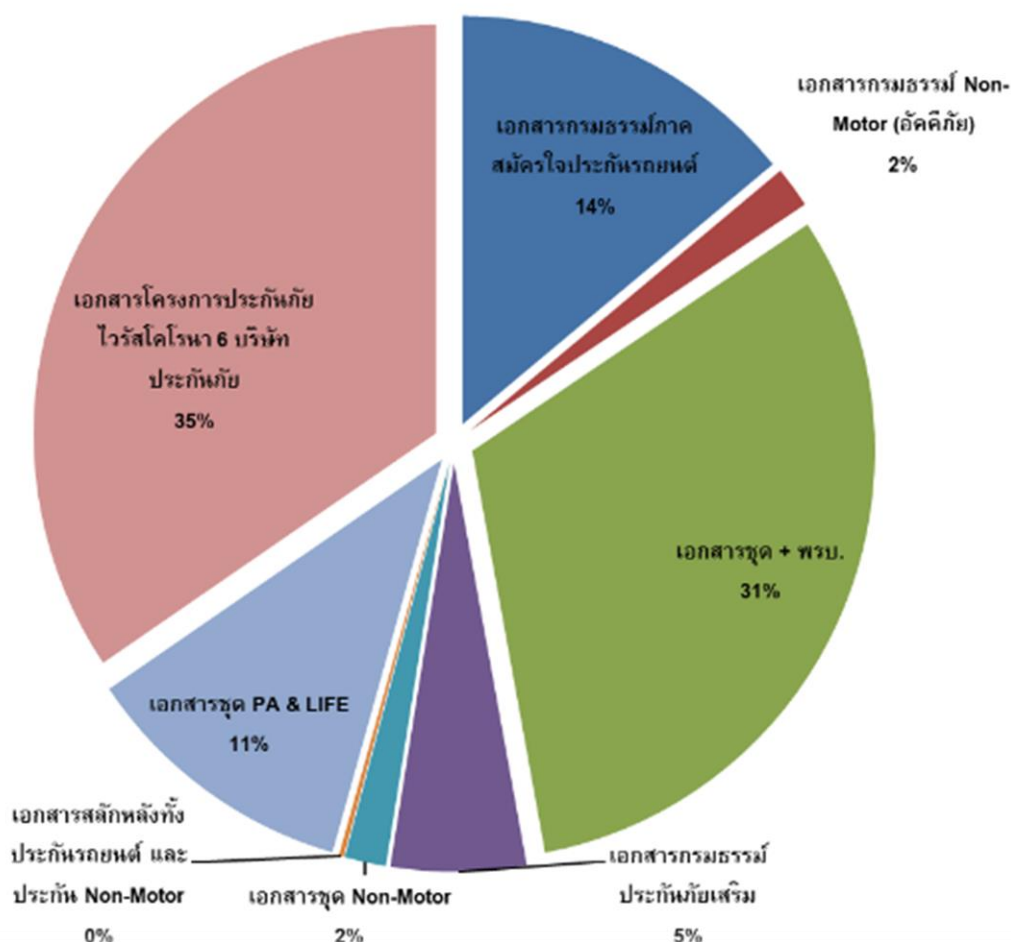
- วัตถุประสงค์**
- 1) เพื่อพัฒนาระบบการสร้าง/แปลงเอกสารจาก Hard Copies ไปเป็น Soft Copies
 - 2) เพื่อพัฒนาระบบการจัดส่งเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์
 - 3) เพื่อตอบสนองกลยุทธ์การใช้ดิจิทัลเป็นปัจจัยสนับสนุน และขับเคลื่อนองค์กร (Digital Transformation)
 - 4) เพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษ และ Carbon Footprint ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของก๊าซเรือนกระจก

- ประโยชน์**
- 1) ลดการใช้กระดาษ และหมึกพิมพ์ สำหรับเอกสารที่ไม่จำเป็นต้องจัดพิมพ์ (Hard Copies)
 - 2) ลดขั้นตอน และกระบวนการทำงาน (Redundant Process Reduction) ที่เคยต้องจัดส่งเอกสาร Hard Copies.

โดยในปี 2563 บริษัทสามารถลดปริมาณการใช้กระดาษ และลดค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- (1) สามารถลดการใช้กระดาษ A4 ได้ 14,450,518 แผ่น หรือคิดเป็น 28,901 รีม น้ำหนักกระดาษ 2.18 กิโลกรัม/รีม
- (2) สามารถลดปริมาณการตัดต้นไม้ได้ 1,071 ต้น (คำนวณจากสูตรน้ำหนักกระดาษ 1 ต้น เท่ากับการตัดต้นไม้ 17 ต้น)
- (3) สามารถลดปริมาณก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์และก๊าซเรือนกระจกอื่นๆ (Carbon Footprint) ได้ 71,824.77 kgCO₂e (คำนวณจากค่า EF ของการผลิตกระดาษ A4 ขนาด 70 แกรม เท่ากับ 1.1400 kg CO₂e/kg)
- (4) สามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายในซื้อกระดาษ A4 ขนาด 70 แกรม ได้ 1,920,184.83 บาท (อ้างอิงจากราคากลางของระบบบริหารการจัดซื้อ กระดาษ A4 ขนาด 70 แกรม 1 รีม มูลค่า 66.44 บาท)
- (5) สามารถลดจำนวนค่าหมึกพิมพ์เอกสารไปได้ 2,601,093 บาท (คำนวณจากค่าหมึกพิมพ์เอกสาร 18 สตางค์ ต่อแผ่น)
- (6) สามารถลดจำนวนค่าจัดส่งไปรษณีย์ไปได้ถึง 260,109,324 บาท (คำนวณจากค่าจัดส่งไปรษณีย์ 18 บาท ต่อ 1 กรรมธรรม์)

เอกสารที่จัดพิมพ์ และจัดส่งเอกสารให้กับลูกค้าทั่วประเทศ ประจำปี 2563



ภาพประกอบ มิติสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ 1.

อัตราส่วนเอกสารกรมธรรม์ – โครงการนำร่องประกันภัยโคโรนา 6 บริษัทส่งกรมธรรม์แบบออนไลน์

เอกสารแนบ 6 ข้อมูลอื่นๆ

- ไม่มี -