



การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน ปี 2567

บริษัท จัดการและพัฒนาทรัพยากรน้ำภาคตะวันออก จำกัด (มหาชน)



สารจากกรรมการผู้อำนวยการใหญ่

อีส์ท์ วอเตอร์ได้ก้าวสู่ปีที่ 33 มีความมุ่งมั่นที่จะใช้ทรัพยากรน้ำอย่างคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด เคารพสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดห่วงโซ่อุปทาน พัฒนาศักยภาพของพนักงาน และคู่ค้า รวมถึงดูแลชุมชน และสิ่งแวดล้อม เพราะเชื่อว่า การสร้างสังคม และสิ่งแวดล้อมที่น่าอยู่ รวมถึงคุณภาพชีวิตที่ดี จะเป็นรากฐานสู่การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน จึงเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงที่มีตลอดเวลา



การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน



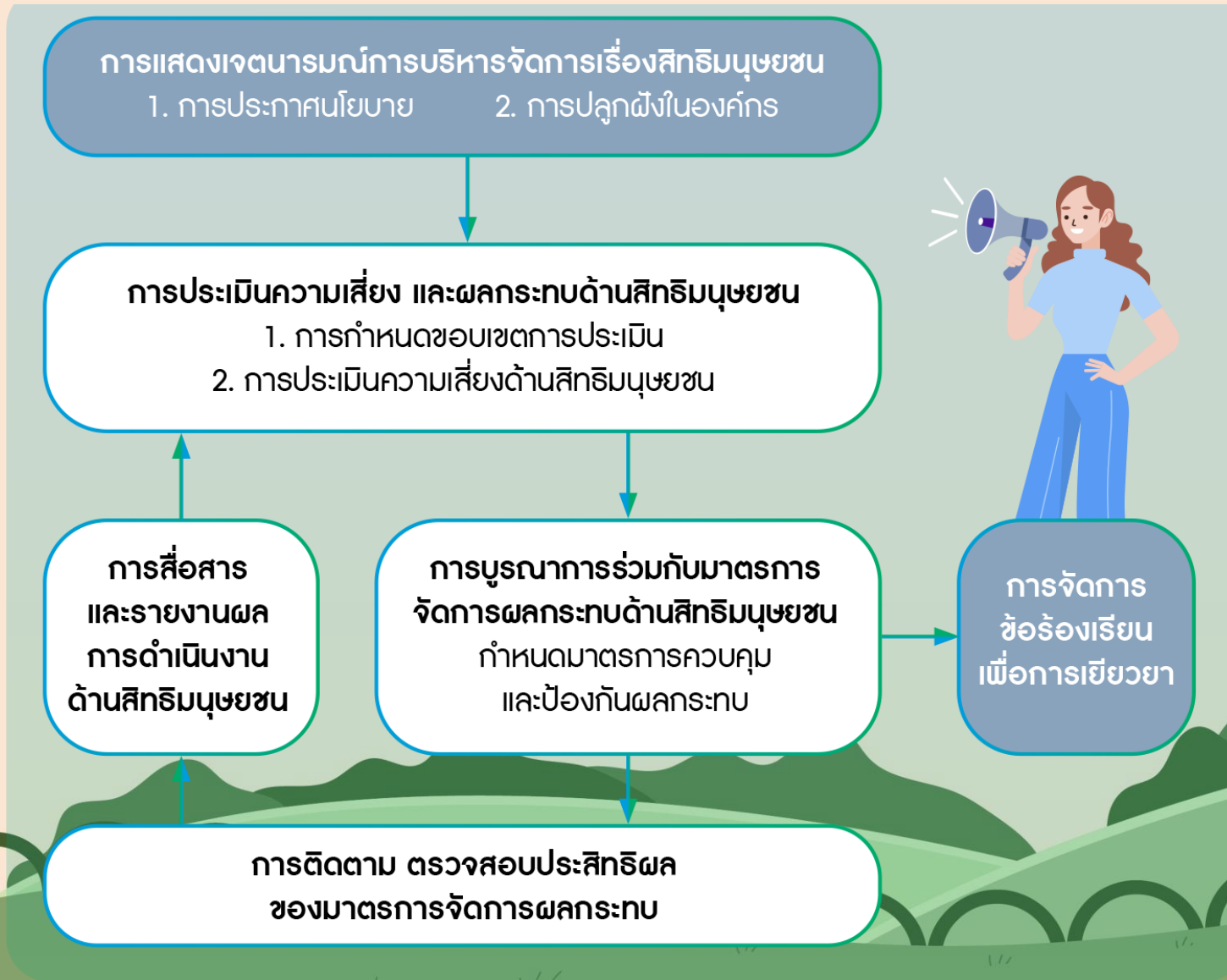
องค์กรได้ประกาศนโยบายสิทธิมนุษยชนตั้งแต่ ปี 2564 และได้ทบทวนปรับปรุงอย่างต่อเนื่องถึงปัจจุบัน และเผยแพร่บนเว็บไซต์ขององค์กร



องค์กรจัดทำคู่มือคู่มือการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน โดยยึดหลักการของสหประชาชาติ United Nations' Guiding Principles on Business and Human Rights (UNGPs) และเผยแพร่บนเว็บไซต์ขององค์กร



การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน



หน่วยงานภายในที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการกำกับและติดตาม
การดำเนินการ (Implementation) ตามนโยบายด้านการเคารพสิทธิมนุษยชน

ขั้นตอน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
1.การประกาศนโยบายสิทธิมนุษยชน	ฝ่ายสื่อสารองค์กรร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบริษัท
2.การประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน รายงานผลการดำเนินงานไปยังฝ่ายกลยุทธ์องค์กร 2.1 การกำหนดขอบเขต และเกณฑ์การประเมิน 2.2 ประเมินความเสี่ยง 2.3 รวบรวมข้อมูลการประเมินความเสี่ยง และรายงานผลต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	ทุกหน่วยงานร่วมประเมินความเสี่ยง และจัดทำแผนบริหาร ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความเสี่ยงบริษัท
3.การบูรณาการร่วมกับมาตรการจัดการผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน การจัดทำแผน และมาตรการรองรับเพื่อบรรเทาผลกระทบ ตลอดจนรายงานผลการดำเนินงานไปยังแผนกกำกับดูแลกิจการ 3.1 ผลการดำเนินการตามมาตรการลดผลกระทบ 3.2 ผลการดำเนินงานที่ละเมิดต่อสิทธิมนุษยชน 3.3 ผลการดำเนินงานจัดการแก้ไขตามมาตรการการเยียวยา	ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน
4.การติดตาม ตรวจสอบประสิทธิผลของมาตรการจัดการผลกระทบ	แผนกกำกับดูแลกิจการ ฝ่ายสื่อสารองค์กร
5.การสื่อสาร และรายงานผลการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน 5.1 อบรมให้ความรู้ ปลุกจิตสำนึกเรื่องสิทธิมนุษยชนแก่พนักงานให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร 5.2 รวบรวมข้อมูลการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนเพื่อเผยแพร่บนเว็บไซต์ หรือรายงานความยั่งยืน	ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายสื่อสารองค์กร

การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน

ช่องทางรับข้อร้องเรียน

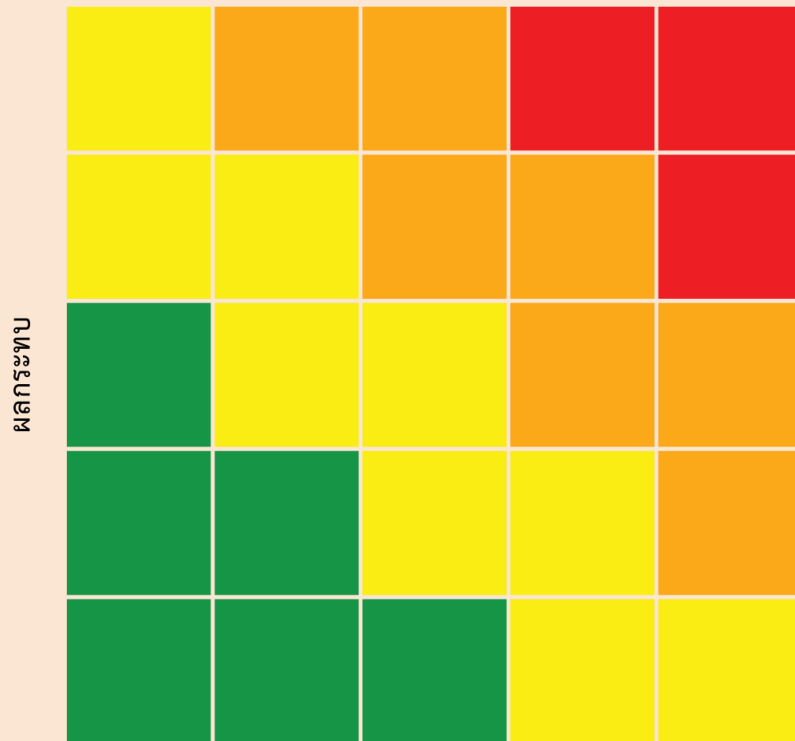
ช่องทางการร้องเรียน	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักต่อบริษัท						
	กลุ่มลูกค้า	กลุ่มลูกค้า (บมจ. ชูญ)	กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานธุรกิจ	กลุ่มผู้ถือหุ้น นักลงทุน นักวิเคราะห์และสถาบันการเงิน	กลุ่มชุมชนและหน่วยงานราชการท้องถิ่น	กลุ่มคู่ค้า	กลุ่มคณะกรรมการผู้บริหารและพนักงาน
1. เว็บไซต์บริษัท : www.eastwater.com	•	•	•	•	•	•	•
2. เว็บไซต์ภายในบริษัท (Web Portal) ระบบรับข้อเสนอแนะแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน							•
3. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ - ประธานคณะกรรมการบริษัท: Chairman@eastwater.com - คณะกรรมการตรวจสอบ: AC_EW@eastwater.com - กรรมการผู้อำนวยการใหญ่: CEO@eastwater.com - เลขานุการบริษัท: Whistleblowing@eastwater.com	•	•	•	•	•	•	•
4. จดหมายธรรมดา บริษัท จัดการและพัฒนาทรัพยากรน้ำภาคตะวันออก จำกัด (มหาชน) เลขที่ 1 อาคารอีสท์วอเตอร์ ชั้น 25 ซอยวิภาวดีรังสิต 5 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900	•	•	•	•	•	•	•
5. Line Official Account (Eastwater CSR)					•		
6. Facebook บริษัท (@eastwfanpage)	•	•	•	•	•	•	•
7. Line Group	•	•	•	•	•	•	•
8. Hotline หรือ Call Center		•					
9. การประชุม หรือการจัดกิจกรรมสัมพันธ์	•	•	•	•	•		



การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน

การประเมินความเสี่ยงขององค์กรอยู่ในช่วงไตรมาส 3 - 4 ของทุกปี

อ้างอิงเกณฑ์การประเมินจาก WP_กย_210-028 RV.00 คู่มือการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน



โอกาสที่จะเกิด

แกน X โอกาสเกิดความเสี่ยง พิจารณาจาก

- โอกาส และความถี่ในการเกิดความเสี่ยงในประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน
- มาตรการควบคุม/ลดผลกระทบของบริษัท

แกน Y ระดับความรุนแรงของความเสี่ยง และผลกระทบ พิจารณาจาก

- ความรุนแรงของผลกระทบ
- ขอบเขตของผลกระทบ
- ความสามารถในการเยียวยาผลกระทบ

การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน

ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนขององค์กรตลอดห่วงโซ่อุปทาน
เพื่อการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

ครอบคลุมกลุ่มเปราะบาง

1. สิทธิแรงงาน

- 1.1 การจ้างงานแรงงาน
- 1.2 เสรีภาพในการเจรจาต่อรอง
- 1.3 แรงงานบังคับและการเกณฑ์แรงงาน
- 1.4 การเลือกปฏิบัติต่อแรงงาน
- 1.5 ความเท่าเทียมทางเพศ
- 1.6 แรงงานเด็ก
- 1.7 สภาพการทำงานที่ปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ
- 1.8 การล่วงละเมิดทางเพศ



2. สิทธิชุมชน

- 2.1 มาตรฐานการครองชีพและคุณภาพชีวิต
- 2.2 สุขภาพและความปลอดภัย
- 2.3 การมีส่วนร่วมของชุมชน
- 2.4 มรดกทางวัฒนธรรม
- 2.5 ชนกลุ่มน้อย และชุมชนพื้นเมือง
- 2.6 การย้ายถิ่นฐาน การรื้อถอนที่ดินของชุมชน
- 2.7 การสร้างผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมต่อชุมชน
- 2.8 การบริหารจัดการน้ำให้เพียงพอทุกภาคส่วน
- 2.9 การขาดแคลนน้ำสำหรับอุปโภคและบริโภค



3. สิทธิคู่ค้า

- 3.1 การมีส่วนร่วมของคู่ค้า
- 3.2 จรรยาบรรณของคู่ค้า
- 3.3 สุขภาพและความปลอดภัยของคู่ค้า
- 3.4 ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล



4. สิทธิผู้ถือหุ้นและนักลงทุน

- 4.1 การเลือกปฏิบัติ
- 4.2 ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล



5. สิทธิลูกค้า

- 5.1 การเลือกปฏิบัติ
- 5.2 สุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้า
- 5.3 ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล



6. ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- 6.1 การบริหารจัดการน้ำอย่างเท่าเทียม
- 6.2 การจัดการผลกระทบของมลพิษ
- 6.3 การใช้พลังงาน
- 6.4 การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ



7. สื่อมวลชน

- 7.1 การเลือกปฏิบัติ
- 7.2 ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล



การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน

ผลการประเมินความเสี่ยง

ด้านสิทธิมนุษยชนขององค์กร

33

ประเด็น

ผลกระทบ

3.2	1.7 2.8 3.3 5.2 5.3			
1.3 1.6 1.8 2.5 2.6 2.9 4.1 6.1 6.2 7.1	2.2 3.4	2.1 2.3		
1.4 1.5 3.1 4.2 6.4	1.1 2.7 4.3 6.3			
1.2 2.4 7.2	5.1			

โอกาสที่จะเกิด

การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน

มาตรการควบคุมประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนตั้งแต่ระดับปานกลางขึ้นไป

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน	พื้นที่ที่มีความเสี่ยง	ร้อยละของพื้นที่ดำเนินการของบริษัท	นิยามความเสี่ยง	มาตรการควบคุมและป้องกันผลกระทบ
พนักงาน	1.7 สภาพการทำงานที่ปลอดภัยถูกสุขลักษณะ	พื้นที่ปฏิบัติการ	ร้อยละ 3.00	สภาพการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่มีความปลอดภัย และ ถูกสุขลักษณะ	- บริษัทจัดตั้งคณะทำงานด้านความปลอดภัย 2 คณะ เพื่อ • ดำเนินงานด้านความปลอดภัย • ตรวจสอบสภาพพื้นที่การทำงาน และอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล • ฝึกอบรมให้แก่พนักงาน - ตรวจวัดสภาพพื้นที่การทำงานอย่างสม่ำเสมอ เช่น วัดแสงสว่าง เสียง ฝุ่นละออง เป็นต้น - ดำเนินการตามมาตรฐาน ISO 45001
ชุมชน	2.1 มาตรฐานการครองชีพ และคุณภาพชีวิต	ชุมชนบริเวณพื้นที่โครงการก่อสร้าง	ร้อยละ 26.00	ละเลยปัญหา และผลกระทบต่อชุมชน	- สำรวจการดำรงชีวิตของชุมชน - ประชาสัมพันธ์โครงการ ตั้งแต่ เริ่ม – จบ โครงการ - จัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตชุมชน - ติดตามข้อร้องเรียนจากชุมชนผ่านช่องทางต่าง ๆ - สำรวจความพึงพอใจของชุมชน
	2.3 การมีส่วนร่วมของชุมชน	ชุมชนบริเวณพื้นที่โครงการก่อสร้าง	ร้อยละ 26.00	ไม่สร้างการมีส่วนร่วมกับชุมชน	- มีช่องทางรับข้อร้องเรียนจากชุมชน หลายหลายช่องทาง - ประสานกับผู้นำท้องถิ่นเกี่ยวกับผลกระทบของชุมชนที่ได้รับจากการดำเนินธุรกิจ และจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้แก่ชุมชน
	2.8 การบริหารจัดการน้ำให้เพียงพอทุกภาคส่วน	ชุมชนใกล้เคียงแหล่งน้ำดิบ	ร้อยละ 21.00	มีความเสี่ยงในช่วงหน้าแล้ง อาจจัดสรร การบริหารจัดการน้ำไม่ครอบคลุมทุกภาคส่วน	- เตรียมมาตรการวางแผนรับมือปัญหภัยแล้ง - ประสานงาน และประชุมร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ และกลุ่มผู้ใช้น้ำอย่างต่อเนื่อง - บริษัทสนับสนุนน้ำสำหรับอุปโภคตามแนวท่อน้ำดิบของบริษัทในช่วงภัยแล้ง

การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน

มาตรการควบคุมประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนตั้งแต่ระดับปานกลางขึ้นไป (ต่อ)

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน	พื้นที่ที่มีความเสี่ยง	ร้อยละของพื้นที่ดำเนินการของบริษัท	นิยามความเสี่ยง	มาตรการควบคุมและป้องกันผลกระทบ
ลูกค้า	3.2 จรรยาบรรณของลูกค้า	พื้นที่โครงการก่อสร้าง	ร้อยละ 26.00	ลูกค้าบางรายไม่ปฏิบัติตามคู่มือจรรยาบรรณของลูกค้า	- วิเคราะห์ลูกค้า และประเมินความเสี่ยงในการร่วมธุรกิจ
	3.3 สุขภาพ และความปลอดภัยของลูกค้า	พื้นที่โครงการก่อสร้าง	ร้อยละ 26.00	ลูกค้าได้รับอันตราย บาดเจ็บ หรือเกิดเหตุฉุกเฉิน จากการปฏิบัติงานในนาม หรือภายใต้การควบคุมขององค์กร	- แจ้งแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยของพื้นที่ให้ทราบ เพื่อปฏิบัติตาม และยังมีการควบคุม ติดตามการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
ลูกค้า	5.2 สุขภาพ และความปลอดภัยของลูกค้า	พื้นที่ปฏิบัติการ	ร้อยละ 8.00	ลูกค้าได้รับอุบัติเหตุ	- จัดอุปกรณ์ความปลอดภัยส่วนบุคคลให้แก่ลูกค้า และแจ้งแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยของพื้นที่ให้ทราบ และปฏิบัติตาม
	5.3 ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล	สำนักงานใหญ่ และพื้นที่ปฏิบัติการ	ร้อยละ 9.00	- นำข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้าไปใช้ โดยไม่ได้รับความยินยอม - ข้อมูลลูกค้ารั่วไหล	- กำหนดระดับชั้นการเข้าถึงข้อมูล และมีการป้องกันการเข้าถึงของเอกสารที่ส่งออกภายนอก - มาตรการการควบคุม และป้องกัน ข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้า

การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน

ตั้งตัวชี้วัด (KRI) ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน	ตัวชี้วัด (KRI)	อ้างอิง
1.พนักงาน และลูกค้า	- สภาพการทำงานที่ปลอดภัยถูก สุ่มลักษณะ	- ปี 2567 อัตราการบาดเจ็บของพนักงาน LTIFR น้อยกว่า ค่าเฉลี่ยของ ค่า LTIFR ย้อนหลัง 3 ปี (เท่ากับ 0.90) - ปี 2567 ไม่มีข้อร้องเรียนจากพนักงาน และลูกค้าเกี่ยวกับสภาพ การทำงานที่ไม่ปลอดภัย	- Common KPI 2567 - เป้าหมายความยั่งยืน 2567 และ เป้าหมาย 3 ปี (ปี 2567-2569) มิติสังคม
	- มาตรฐานการครองชีพ และคุณภาพ ชีวิต	- ปี 2567 ข้อร้องเรียนจากชุมชนด้านสิทธิมนุษยชน ได้รับการ แก้ไขแล้วเสร็จ ร้อยละ 100	- เป้าหมายความยั่งยืน 2567 มิติสังคม
2.ชุมชน	- การมีส่วนร่วมของชุมชน	- ปี 2567 คะแนนความพึงพอใจในกลุ่มชุมชน และหน่วยงาน ราชการท้องถิ่น มากกว่า ร้อยละ 85	- เป้าหมายความยั่งยืน 2567 มิติสังคม
	- สุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้า	- ปี 2567 ไม่มีอุบัติเหตุที่ทำให้ลูกค้าได้รับบาดเจ็บจากการเข้า พื้นที่ปฏิบัติการของบริษัท	- มาตรฐานความปลอดภัย ISO 45001
	- ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล	- ปี 2567 ไม่มีการฟ้องร้องจากลูกค้า ในกรณีข้อมูลส่วนตัวของ ลูกค้ารั่วไหลจนเกิดความเสียหายต่อลูกค้า	- เป้าหมายความยั่งยืน 2567 และ เป้าหมาย 3 ปี (ปี 2567-2569) มิติสังคม
3.ลูกค้า	- สุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้า	- ปี 2567 ไม่มีอุบัติเหตุที่ทำให้ลูกค้าได้รับบาดเจ็บจากการเข้า พื้นที่ปฏิบัติการของบริษัท	- มาตรฐานความปลอดภัย ISO 45001
	- ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล	- ปี 2567 ไม่มีการฟ้องร้องจากลูกค้า ในกรณีข้อมูลส่วนตัวของ ลูกค้ารั่วไหลจนเกิดความเสียหายต่อลูกค้า	- เป้าหมายความยั่งยืน 2567 และ เป้าหมาย 3 ปี (ปี 2567-2569) มิติสังคม

การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน

จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน

ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ร้อยละของพื้นที่ปฏิบัติการที่ได้รับ การประเมินความเสี่ยง	ร้อยละของพื้นที่ปฏิบัติการที่มีความเสี่ยง	มาตรการและการดำเนินการควบคุมและป้องกันผลกระทบ	ร้อยละของพื้นที่ปฏิบัติการที่มีความเสี่ยง มีมาตรการและการดำเนินการควบคุมและป้องกันผลกระทบและ/หรือการเยียวยาและแก้ไขผลกระทบ	ข้อร้องเรียนและผลตัวชี้วัด (KRI) ปี 2567
1. สภาพการทำงานที่ปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ	พนักงาน คู่ค้า ลูกค้า	ร้อยละ 100	ร้อยละ 3 ร้อยละ 26 ร้อยละ 8	- บริษัทจัดตั้งคณะทำงานด้านความปลอดภัย 2 คณะ เพื่อ • ดำเนินงานด้านความปลอดภัย • สำรวจสภาพพื้นที่การทำงาน และอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล • ฝึกอบรมให้แก่พนักงาน - ตรวจวัดสภาพพื้นที่การทำงานอย่างสม่ำเสมอ เช่น วัดแสงสว่าง เสียง ฝุ่นละออง เป็นต้น - ดำเนินการตามมาตรฐาน ISO 45001	ร้อยละ 100	ไม่มี
2. มาตรฐานการครองชีพและคุณภาพชีวิต	ชุมชน	ร้อยละ 100	ร้อยละ 26	- สำรวจการดำรงชีวิตของชุมชน - ประชาสัมพันธ์โครงการ ตั้งแต่ เริ่ม – จบ โครงการ - จัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตชุมชน - ติดตามข้อร้องเรียนจากชุมชนผ่านช่องทางต่าง ๆ - สำรวจความพึงพอใจของชุมชน	ร้อยละ 100	ไม่มี

การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน

สรุปผลการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน

ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ร้อยละของพื้นที่ปฏิบัติการได้รับการประเมินความเสี่ยง	ร้อยละของพื้นที่ปฏิบัติการที่มีความเสี่ยง	มาตรการและการดำเนินการควบคุมและป้องกันผลกระทบ	ร้อยละของพื้นที่ปฏิบัติการที่มีความเสี่ยง มีมาตรการและการดำเนินการควบคุมและป้องกันผลกระทบและ/หรือการเยียวยาและแก้ไขผลกระทบ	ข้อร้องเรียนปี 2567
3. การมีส่วนร่วมของชุมชน	ชุมชน	ร้อยละ 100	ร้อยละ 26	- มีช่องทางรับข้อร้องเรียนจากชุมชน หลายหลายช่องทาง - ประสานกับผู้นำท้องถิ่นเกี่ยวกับผลกระทบของชุมชนที่ได้รับจากการดำเนินธุรกิจ และจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้แก่ชุมชน	ร้อยละ 100	ไม่มี
4. การบริหารจัดการน้ำให้เพียงพอทุกภาคส่วน	ชุมชน	ร้อยละ 100	ร้อยละ 21	- เตรียมมาตรการวางแผนรับมือปัญหภัยแล้ง - ประสานงาน และประชุมร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ และกลุ่มผู้ใช้น้ำอย่างต่อเนื่อง - บริษัทสนับสนุนน้ำสำหรับอุปโภคตามแนวท่อน้ำดิบของบริษัทในช่วงภัยแล้ง	ร้อยละ 100	ไม่มี
5. จรรยาบรรณของคู่ค้า	คู่ค้า	ร้อยละ 100	ร้อยละ 26	- วิเคราะห์คู่ค้า และประเมินความเสี่ยงในการร่วมธุรกิจ	ร้อยละ 100	ไม่มี
6. ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล	ชุมชน	ร้อยละ 100	ร้อยละ 9	- กำหนดระดับชั้นการเข้าถึงข้อมูล และมีการป้องกันการเข้าถึงของเอกสารที่ส่งออกภายนอก - มาตรการการควบคุม และป้องกัน ข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้า	ร้อยละ 100	ไม่มี

การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน

สรุปผลการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน	ตัวชี้วัด (KRI)	ผลการดำเนินงาน ปี 2567
1.พนักงาน และคู่ค้า	- สภาพการทำงานที่ปลอดภัยถูก สุ่มลักษณะ	- ปี 2567 อัตราการบาดเจ็บของพนักงาน LTIFR น้อยกว่า ค่าเฉลี่ยของ ค่า LTIFR ย้อนหลัง 3 ปี (เท่ากับ 0.90) - ปี 2567 ไม่มีข้อร้องเรียนจากพนักงาน และคู่ค้าเกี่ยวกับสภาพ การทำงานที่ไม่ปลอดภัย	- อัตราการบาดเจ็บของพนักงาน LTIFR ของพนักงาน เท่ากับ 0 - ไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสภาพการทำงานที่ไม่ ปลอดภัย
	- มาตรฐานการครองชีพ และคุณภาพ ชีวิต	- ปี 2567 ข้อร้องเรียนจากชุมชนด้านสิทธิมนุษยชน ได้รับการ แก้ไขแล้วเสร็จ ร้อยละ 100	- ไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสภาพการทำงานที่ไม่ ปลอดภัย
2.ชุมชน	- การมีส่วนร่วมของชุมชน	- ปี 2567 คะแนนความพึงพอใจในกลุ่มชุมชน และหน่วยงาน ราชการท้องถิ่น มากกว่า ร้อยละ 85	- คะแนนความพึงพอใจในกลุ่มชุมชน และหน่วยงาน ราชการท้องถิ่น เท่ากับ 89.32
	- สุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้า	- ปี 2567 ไม่มีอุบัติเหตุที่ทำให้ลูกค้าได้รับบาดเจ็บจากการเข้า พื้นที่ปฏิบัติการของบริษัท	- ไม่มีอุบัติเหตุที่ทำให้ลูกค้าได้รับบาดเจ็บจากการเข้า พื้นที่ปฏิบัติการของบริษัท
	- ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล	- ปี 2567 ไม่มีการฟ้องร้องจากลูกค้า ในกรณีข้อมูลส่วนตัวของ ลูกค้ารั่วไหลจนเกิดความเสียหายต่อลูกค้า	- ไม่มีการฟ้องร้อง หรือข้อร้องเรียนจากลูกค้า
3.ลูกค้า			

การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน ปี 2567

1. การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนเป็นไปตามเป้าหมายตัวชี้วัด (KRI)
2. ไม่มีข้อร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชน

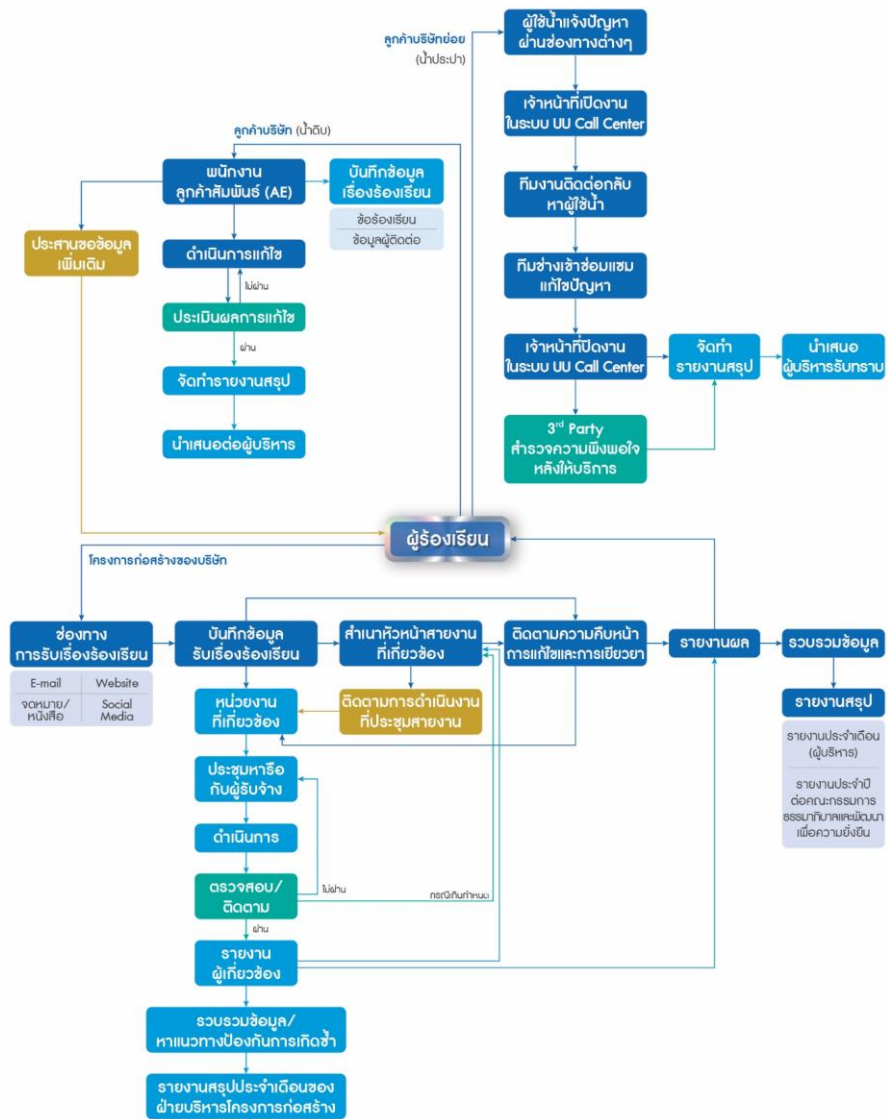
การบริหารจัดการข้อร้องเรียน และการเยียวยา

บริษัทให้ความสำคัญกับเสียงสะท้อนของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดห่วงโซ่อุปทานของบริษัท โดยได้มีการจัดการข้อร้องเรียนจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจัดตั้งหน่วยงานที่คอยดูแลรับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่ได้รับเข้ามาจากช่องทางต่าง ๆ ของบริษัท รวมถึงมีกลไกการรับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ เพื่อลดความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ และแสดงเจตนารมณ์ในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ และเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบริษัทกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนนำบทเรียนมาพัฒนาขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจสู่การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

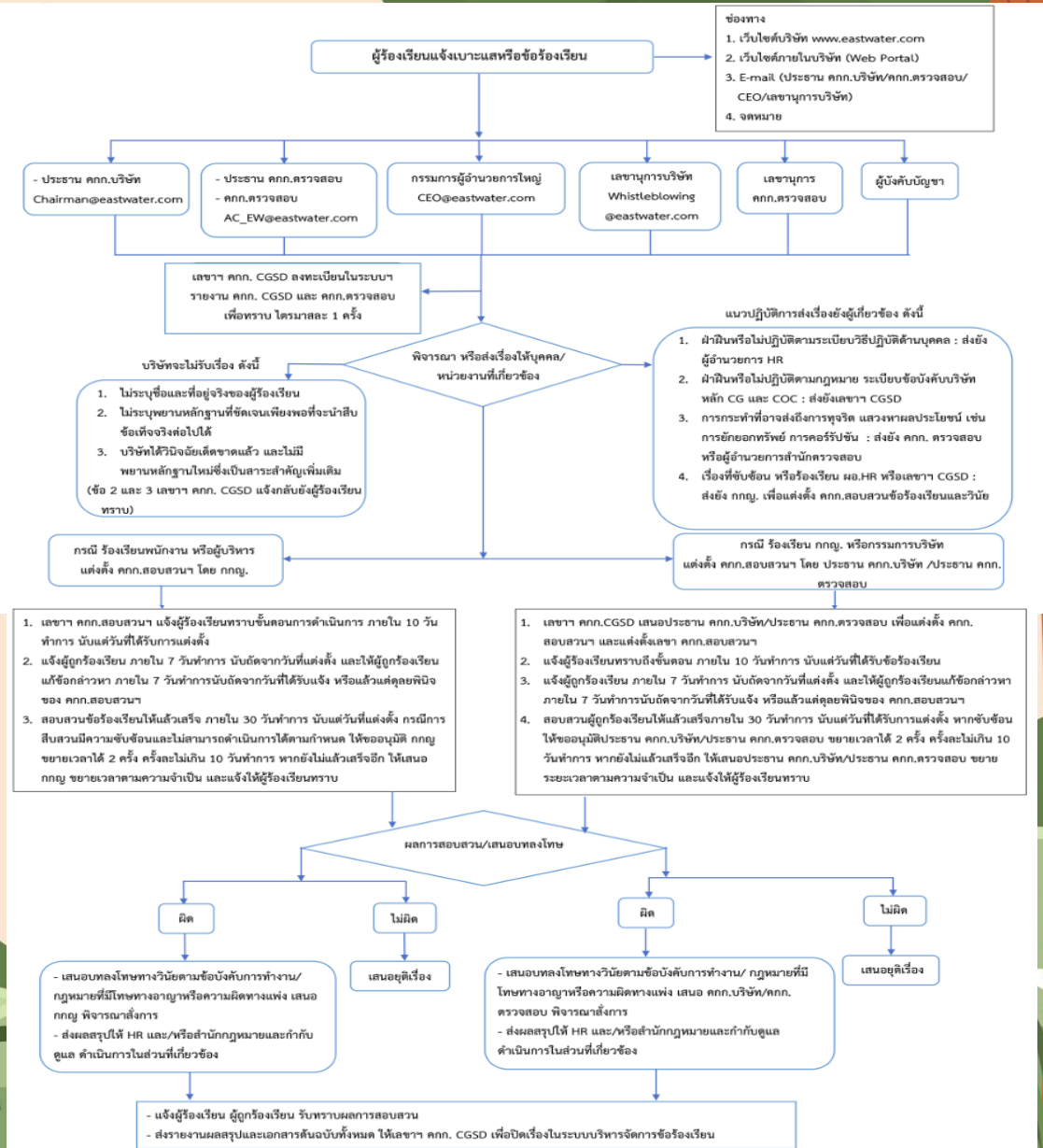
จากข้อมูลของ UNGPs บริษัทจะตรวจสอบและรับรองประสิทธิภาพของการแก้ไขและกระบวนการอื่น ๆ เพื่อแก้ไขผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบ โดยยึดหลักการการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

- ดำเนินการตามกฎหมาย
- มีช่องทางการสื่อสารและรับข้อร้องเรียนที่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงได้
- มีขั้นตอนการจัดการที่ชัดเจน กรอบระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนที่ชัดเจนและเหมาะสม
- การพิจารณา และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเป็นไปด้วยความเสมอภาคและโปร่งใส

กลไกการจัดการข้อร้องเรียน

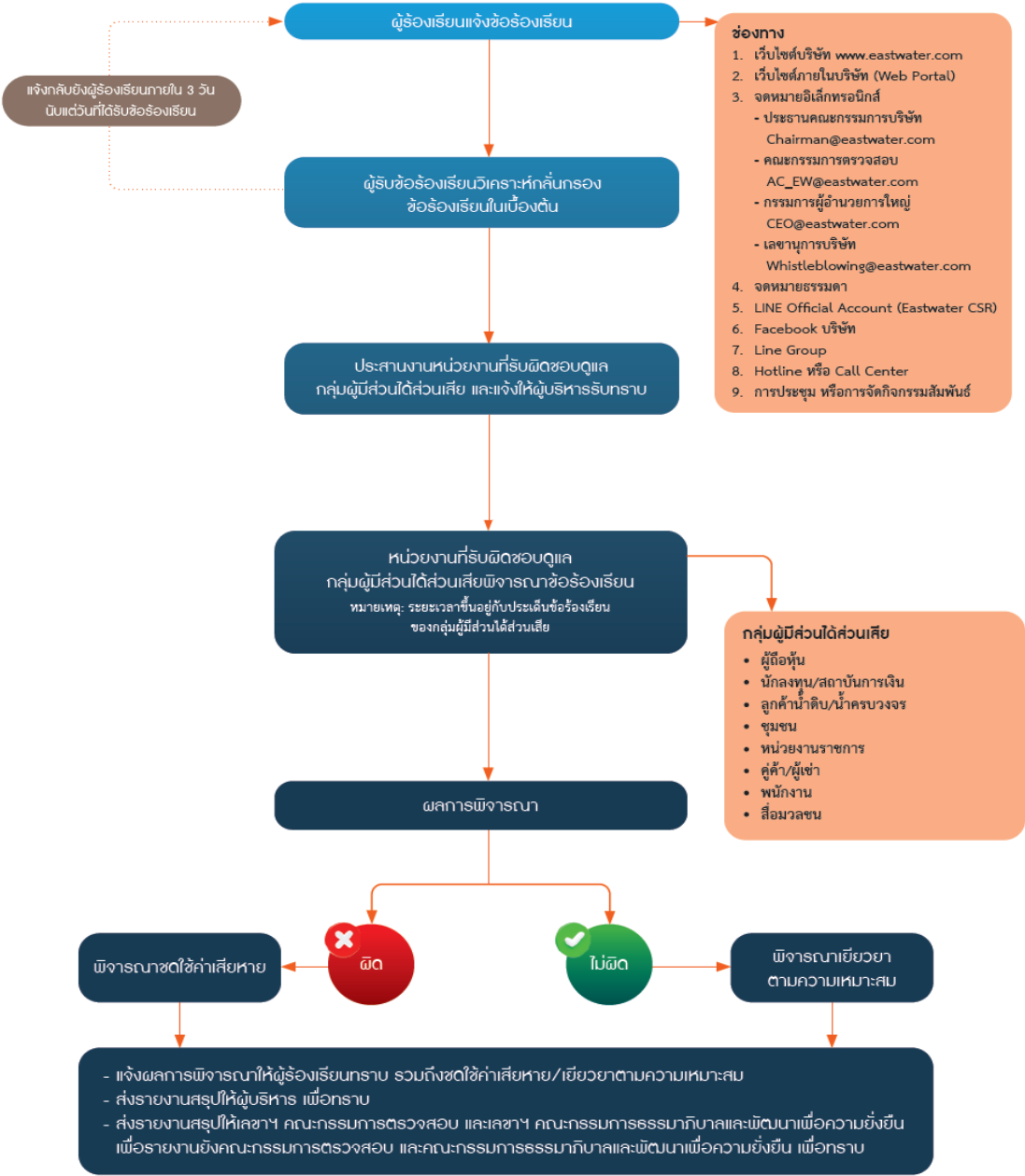


อ้างอิงจากจรรยาบรรณทางธุรกิจของกลุ่มบริษัท ฉบับทบทวนประจำปี 2567



กลไกการจัดการข้อร้องเรียน

อ้างอิงจากจรรยาบรรณทางธุรกิจของกลุ่มบริษัท ฉบับทบทวนประจำปี 2567



หมายเหตุ: ข้อร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชน เช่น ข้อร้องเรียนด้านสิทธิแรงงาน สิทธิชุมชน สิทธิคู่ค้า สิทธิผู้ถือหุ้น สิทธินักลงทุน สิทธิสถาบันการเงิน สิทธิลูกค้า และสิทธิสื่อมวลชน ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

กระบวนการเยียวยา

บริษัทให้ความสำคัญกับผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของบริษัท ซึ่งบริษัทได้มีกระบวนการติดตาม และตรวจสอบการดำเนินงานในทุกกระบวนการของบริษัท และบริหารจัดการข้อร้องเรียนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเชื่อมั่นต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท รวมถึงสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบ หรือถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนสามารถเข้าถึงกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และการเยียวยา นอกจากนี้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถ แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ผ่านช่องทางรับข้อร้องเรียน ตามข้างต้น การปกป้อง ค้ำครอง และ เก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนอย่างเป็นความลับ เพื่อเพิ่มโอกาสให้สามารถบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เมื่อกระบวนการพิจารณาข้อเท็จจริง และวิเคราะห์หาสาเหตุเรียบร้อยแล้ว จะเข้าสู่กระบวนการเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบ โดยแบ่งเป็น 2 กรณี

1. ผู้ได้รับผลกระทบ หรือผู้ถูกละเมิดสิทธิ เป็นบุคคลภายในบริษัท บริษัทจะจัดตั้งคณะทำงาน โดยมีผู้แทนจาก 3 ฝ่าย ได้แก่
 - 1) ผู้ได้รับผลกระทบ หรือผู้ถูกละเมิดสิทธิ 2) ผู้ทำให้เกิดผลกระทบ หรือผู้ละเมิด และ 3) ฝ่ายทรัพยากรบุคคลซึ่งเป็นหน่วยงานกลางที่ดูแลพนักงาน ร่วมกันบริหารจัดการหาแนวทางการเยียวยาที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
2. ผู้ได้รับผลกระทบ หรือผู้ถูกละเมิดสิทธิ เป็นบุคคลภายนอกบริษัท บริษัทจะจัดตั้งคณะทำงาน โดยมีผู้แทนจาก 3 ฝ่าย ได้แก่
 - 1) ผู้ได้รับผลกระทบ หรือผู้ถูกละเมิดสิทธิ 2) ผู้ทำให้เกิดผลกระทบ หรือผู้ละเมิด และ 3) หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ถูกละเมิด หรือหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในพื้นที่ที่เกิดการละเมิดสิทธิ ร่วมกันบริหารจัดการหาแนวทางการเยียวยาที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

กระบวนการเยียวยา

บริษัทแบ่งรูปแบบในการเยียวยาออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. การชดเชยในรูปแบบที่เป็นตัวเงิน เช่น การจ่ายเงินชดเชยความเสียหายให้แก่ผู้ได้รับผลกระทบ หรือผู้ถูกละเมิดสิทธิ ขึ้นกับการเจรจา ความเหมาะสมในแต่ละเหตุการณ์ เป็นไปตามระเบียบมาตรการของบริษัท และหลักเกณฑ์ของกฎหมาย

2. การชดเชยในรูปแบบที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น การขอโทษ การให้ความช่วยเหลือหลังเกิดเหตุการณ์อันเลวร้าย เช่น ในกรณีเกิดเหตุการณ์ล่องละเมิดทางเพศ หรืออุบัติเหตุจากสถานประกอบการ เป็นต้น เพื่อบำบัดฟื้นฟูสภาพจิตใจของผู้ได้รับผลกระทบ หรือผู้ถูกละเมิดสิทธิ เช่น การให้ความช่วยเหลือทางการแพทย์ การหยุดการดำเนินการบางอย่างในกระบวนการของธุรกิจ การจัดให้มีการควบคุมความเสียหาย และป้องกันมิให้เกิดซ้ำ เป็นต้น

ได้รับผลกระทบ หรือผู้ถูกละเมิดสิทธิจะได้รับการบรรเทาความเสียหาย หรือค่าชดเชยที่เหมาะสม และเป็นธรรมจากบริษัทภายใต้กลไกกระบวนการเยียวยา และหลักเกณฑ์ทางกฎหมาย รวมถึงการกำหนดมาตรการหรือนโยบายเชิงป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบในลักษณะเดียวกันในอนาคต นอกจากนี้ บริษัทจะไม่ขัดขวางผู้ที่อาจได้รับผลกระทบหรือนักปกป้องสิทธิมนุษยชนในการเข้าถึงกระบวนการ ยุติธรรมและกระบวนการเยียวยาใด ๆ ของภาครัฐ รวมทั้งจะให้ความร่วมมือในการดำเนินการดังกล่าวโดยสุจริตตลอดกระบวนการ

กระบวนการเยียวยา

มาตรการลงโทษกรณีเป็นพนักงานบริษัทเป็นผู้กระทำความผิด หรือผู้ละเมิดสิทธิมนุษยชน

(อ้างอิงจากข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน ประจำปี 2566)

1. การตักเตือนด้วยวาจา โดยบันทึกเป็นหนังสือไว้เป็นหลักฐาน
2. การตักเตือนเป็นหนังสือ
3. การตักเตือนเป็นหนังสือ และพักงานโดยไม่จ่ายค่าจ้าง และไม่จ่ายสวัสดิการทุกประเภท
4. การเลิกจ้างโดยจ่ายค่าชดเชย
5. การเลิกจ้างโดยไม่จ่ายค่าชดเชย



eastwater

