



ประเด็นสำคัญ ด้านความยั่งยืน

บริษัท เจ เอ็ม ที เน็ตเวอร์ค เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

กระบวนการกำหนดประเด็นที่มีนัยสำคัญ

บริษัท เจ เอ็ม ที เน็ตเวิร์ค เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการยกระดับการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ขององค์กร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความยั่งยืนในระยะยาว รวมถึงมีความมุ่งมั่นในการสื่อสารนโยบาย แนวทางการบริหารจัดการ และผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ผ่านกระบวนการจัดทำรายงานความยั่งยืนอย่างเป็นระบบ โดยบริษัทได้จัดทำรายงานดังกล่าวอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้เสียและสังคมโดยรวม

ทั้งนี้ รายงานความยั่งยืนฉบับนี้ได้นำมาตรฐานการรายงานความยั่งยืนขององค์กรแห่งความริเริ่มว่าด้วยการรายงานสากล (Global Reporting Initiative: GRI) ฉบับ GRI Standards 2021 และ UN SDGs มาปรับใช้ในกระบวนการจัดทำรายงาน เพื่อให้มั่นใจว่าการรายงานมีความโปร่งใสและเป็นไปตามมาตรฐานสากล นอกจากนี้ บริษัท ยังคำนึงถึงหลัก Impact Materiality หรือความสำคัญของผลกระทบที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้สามารถเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญสูงได้อย่างครบถ้วนและชัดเจน โดยในกระบวนการนี้มีรายละเอียดการกำหนดเนื้อหา ดังนี้



1. การระบุประเด็นที่มีนัยสำคัญ

บริษัท ได้ดำเนินการศึกษา รวบรวม และทบทวนข้อมูลสถานะปัจจุบันจากแหล่งข้อมูลทั้งภายใน และภายนอกที่สอดคล้องกับบริบทการดำเนินธุรกิจของบริษัท เช่น ภาวะการแข่งขันในตลาด โดยเปรียบเทียบประเด็นสำคัญร่วมกับบริษัทในอุตสาหกรรมเดียวกัน ในขณะที่เดียวกันยังได้วิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กร ซึ่งครอบคลุมถึงการดำเนินงาน ทิศทางกลยุทธ์ ความเสี่ยงและโอกาสด้านความยั่งยืน รวมถึงการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

นอกจากนี้ ยังรวบรวมข้อมูลที่สะท้อนถึงความคาดหวัง ข้อกังวล หรือผลกระทบจากกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ ซึ่งนำไปสู่การกำหนดหัวข้อความยั่งยืนประจำปี 2567 ของบริษัท โดยครอบคลุมทุกมิติที่เกี่ยวข้อง ทั้งมิติเศรษฐกิจ ธรรมาภิบาล สิ่งแวดล้อม และสังคม



2. การจัดลำดับความสำคัญของประเด็น

บริษัท ได้ดำเนินการประเมินผลกระทบที่มีนัยสำคัญซึ่งเกิดจากการดำเนินธุรกิจต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยผ่านกระบวนการจัดลำดับความสำคัญ (Prioritization) โดยใช้หลักเกณฑ์ในการประเมินผลกระทบ ได้แก่ ระดับความรุนแรงของผลกระทบ (Severity) ความน่าจะเป็นของการเกิดผลกระทบ (Likelihood) รวมถึงกรอบนโยบายการดำเนินงานและความมุ่งมั่นขององค์กรในประเด็นดังกล่าว โดยสามารถระบุประเด็นความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญ (Material Topics) ครอบคลุมทุกมิติที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ มิติเศรษฐกิจ ธรรมาภิบาล สิ่งแวดล้อม และสังคม



3. การประเมินผลกระทบที่มีนัยสำคัญ

บริษัท ชี้แจงการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นสาระสำคัญต่างๆ โดยการรวบรวมและประเมินข้อมูลเชิงลึกเพื่อรายงานต่อคณะกรรมการบริหารและกำหนดคำตอบแทนและการกำกับดูแลกิจการเพื่อความยั่งยืน ทั้งนี้ คณะกรรมการจะพิจารณาและตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วน และความสอดคล้องของข้อมูลกับนโยบายและแนวทางการดำเนินงานของบริษัท เพื่อให้มั่นใจว่ารายงานการพัฒนาความยั่งยืนมีมาตรฐานและแสดงถึงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างโปร่งใสและตรงไปตรงมา ก่อนที่จะเปิดเผยในรายงานการพัฒนาความยั่งยืน

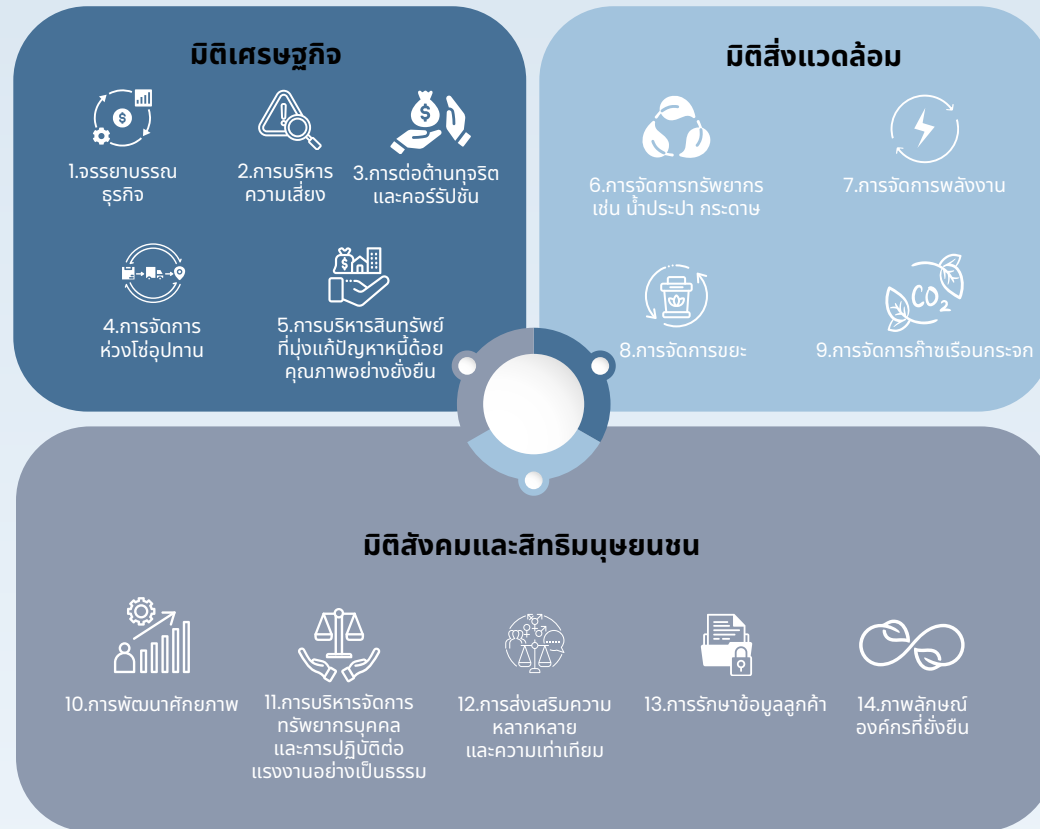


4. การทบทวนและพัฒนาต่อเนื่อง

บริษัท ให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร เพื่อนำข้อมูลเชิงลึกที่ได้มาพัฒนาการดำเนินงานของบริษัท ให้ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ บริษัท ยังได้นำความคิดเห็นเหล่านี้มาปรับปรุงและยกระดับการเปิดเผยข้อมูลในรายงานการพัฒนาความยั่งยืนสำหรับปีถัดไป เพื่อให้มีความโปร่งใสและครอบคลุมในทุกมิติที่สำคัญ โดยมุ่งเน้นให้รายงานมีความถูกต้อง ชัดเจน และสอดคล้องกับมาตรฐานสากล

การจัดลำดับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

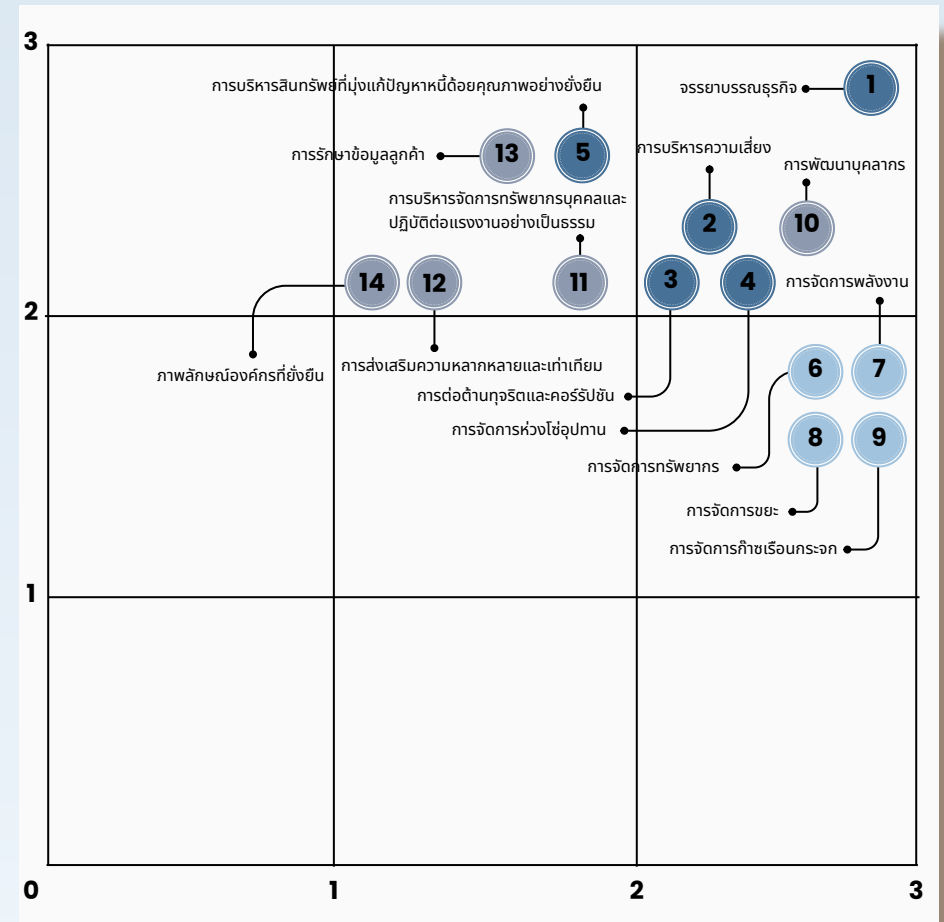
บริษัท เจ เอ็ม ที เน็ตเวิร์ค เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จัดกระบวนการจัดลำดับความสำคัญในประเด็นที่สำคัญ โดยการพิจารณาประเด็นสำคัญที่มีผลกระทบต่อบริษัททั้งในด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคม และสิทธิมนุษยชน ประเด็นสำคัญที่มีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียในทุกกลุ่ม บริษัทได้จัดลำดับความสำคัญตามการพิจารณาผลกระทบต่อการดำเนินงานของบริษัทและผู้มีส่วนได้เสีย ดังต่อไปนี้



การทบทวนประเด็น

เมื่อคณะทำงานได้สรุปการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่มีความสำคัญตามลำดับกับผลกระทบที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียแล้ว เพื่อเป็นการทบทวนประเด็นและเพิ่มมุมมอง การรับฟังข้อคิดเห็น การลดผลกระทบต่างๆ ทั้งเชิงบวกและเชิงลบแล้วนั้น คณะทำงานได้ทำรายงานนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท รับทราบ สอบถาม เพื่ออนุมัติเนื้อหารายงานในรายงานความยั่งยืนประจำปี 2567 และเผยแพร่ในเว็บไซต์ สื่อต่างๆ ของบริษัทต่อไป

ผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ผลกระทบต่อบริษัท

การวิเคราะห์ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

มิติบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ

ลำดับที่	ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนและการตอบสนองต่อ UN SDGs	รายละเอียด	ผลกระทบเชิงบวก / ลบ	ผู้มีส่วนได้เสีย
1	จรรยาบรรณธุรกิจ  	ยึดมั่นในหลักบรรษัทภิบาลและจริยธรรมอันเคร่งครัด โดยดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีความรับผิดชอบในทุกมิติ เพื่อเสริมสร้างความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้เสียและผู้ถือหุ้น พร้อมมุ่งมั่นสร้างผลประโยชน์สูงสุดควบคู่กับการเติบโตอย่างยั่งยืนและมั่นคงในระยะยาว	การดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใสและยึดมั่นในบรรษัทภิบาล ช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้เสีย ลดโอกาสเกิดข้อพิพาทหรือปัญหาทางกฎหมาย	- ผู้ถือหุ้น - ผู้ร่วมทุน - พนักงาน - สถาบันการเงิน
2	การบริหารความเสี่ยง  	กลไกในการบริหารจัดการความเสี่ยง ภาวะวิกฤต และการดำเนินการภายใต้สถานการณ์ที่ไม่เป็นปกติ รวมถึงการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับสถานการณ์ไม่คาดคิดให้ก้าวผ่านสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	- การบริหารความเสี่ยงช่วยให้บริษัทสามารถเตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด เช่น การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจหรือเทคโนโลยี - ทำให้บริษัทสามารถปรับตัวและคงความสามารถในการแข่งขันได้ในระยะยาว - หากการประเมินความเสี่ยงมีการคาดการณ์ผิดพลาด อาจนำไปสู่การเลือกกลยุทธ์ที่ไม่เหมาะสมกับสถานการณ์จริง	- ผู้ถือหุ้น - ลูกค้า - สังคม/ชุมชน - ลูกค้า/ผู้บริโภคร - พนักงาน
3	การต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชัน  	การดำเนินกิจการโดยมีระบบหรือกระบวนการที่โปร่งใส และมีธรรมาภิบาล เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทสามารถกำกับดูแลและจัดการธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างเหมาะสม และเป็นไปตามข้อกำหนด กฎหมาย และมาตรฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม	- เป็นประเด็นพื้นฐานที่บริษัทต้องดำเนินการ - อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริษัท และความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการลงทุน การทำธุรกิจร่วมกัน รวมถึงการใช้บริการ	- ผู้ถือหุ้น - ลูกค้า - สังคม/ชุมชน - ลูกค้า/ผู้บริโภคร - พนักงาน
4	การจัดการห่วงโซ่อุปทาน   	การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน ผ่านกระบวนการหรือขั้นตอนการสรรหาผู้ค้าที่เป็นธรรม การติดตาม และประเมินความเสี่ยงของผู้ค้า และการกำหนดมาตรการเพื่อลดผลกระทบความเสี่ยงอาจเกิดขึ้นในห่วงโซ่อุปทาน เพื่อให้ผู้ค้าสามารถส่งมอบความรับผิดชอบตลอดห่วงโซ่อุปทานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในสถานการณ์ปกติและสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด ตลอดจนการส่งเสริมผู้ค้าให้ดำเนินงานธุรกิจอย่างยั่งยืนทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม	- บทบาทในการเป็นผู้นำที่ร่วมผลักดันความยั่งยืนให้กับห่วงโซ่อุปทาน ร่วมกับภาครัฐและภาคเอกชนอื่น ๆ - ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของผู้ค้าทั้งในด้านคุณภาพ การบริการ และการดำเนินงานด้านความยั่งยืน - การดำเนินงานของผู้ค้าที่อาจส่งผลกระทบต่อชุมชนและสังคม - ส่งเสริมความโปร่งใสในการบริหารจัดการผู้ค้า	- ผู้ถือหุ้น - ลูกค้า - สังคม/ชุมชน - ลูกค้า/ผู้บริโภคร - พนักงาน
5	การบริหารสินทรัพย์ที่มุ่งแก้ปัญหาหนี้ด้วยคุณภาพอย่างยั่งยืน  	การดำเนินธุรกิจจัดการและปรับโครงสร้างหนี้ด้วยคุณภาพ (Non-Performing Loans: NPLs) ด้วยแนวทางที่คำนึงถึงความสมดุลระหว่างการสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและการสนับสนุนความยั่งยืนในสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยใช้หลักการธรรมาภิบาล ความโปร่งใส และความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อส่งเสริมการฟื้นตัวทางการเงินของลูกค้าและสนับสนุนระบบเศรษฐกิจโดยรวมอย่างยั่งยืน	- ลดจำนวนหนี้ด้วยคุณภาพในระบบและสร้างเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ - เสริมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกหนี้และสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิต	- ลูกค้า/ผู้บริโภคร - พนักงาน - สถาบันการเงิน

มิติสิ่งแวดล้อม

ลำดับที่	ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนและการตอบสนองต่อ UN SDGs	รายละเอียด	ผลกระทบเชิงบวก / ลบ	ผู้มีส่วนได้เสีย
6	การจัดการทรัพยากร เช่น น้ำประปา กระดาษ      	การกำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดให้มีการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมที่เป็นระบบมีประสิทธิภาพ และได้มาตรฐาน ตลอดจนมีกระบวนการในการป้องกันผลกระทบและการฟื้นฟูในกรณีที่มีผลกระทบ อาทิ การควบคุมการปลดปล่อยมลพิษออกสู่สิ่งแวดล้อม ทั้งมลพิษทางน้ำและมลพิษอากาศ ตลอดจนการดำเนินการด้านการรักษาความหลากหลายทางชีวภาพ โดยเฉพาะจากการขนส่งและการให้บริการ ครอบคลุมถึงการลดการสูญเสียอาหารและการเกิดขยะอาหารจากการดำเนินการอีกด้วย	- การลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินกิจการที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก - โอกาสในการแสวงหาเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งลดการสูญเสียทรัพยากร	- ผู้ถือหุ้น - ลูกค้า - สังคม/ชุมชน - ลูกค้า/ผู้บริโภคร - พนักงาน
7	การจัดการพลังงาน    	ความรับผิดชอบต่อเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของบริษัท ตลอดจนการดำเนินธุรกิจและห่วงโซ่อุปทาน ทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมทั้งการประเมินความเสี่ยงและโอกาส รวมถึงวางแผนรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอย่างมีประสิทธิภาพทั้งในเชิงกายภาพ (Physical Risks) และเชิงการเปลี่ยนแปลง (Transitional Risks) ที่อาจสร้างผลกระทบต่อบริษัท ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการสนับสนุนการดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมายด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศทั้งในระดับประเทศและระดับสากล	โอกาสในการแสวงหาเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งลดการสูญเสียทรัพยากร	- ผู้ถือหุ้น - ลูกค้า - สังคม/ชุมชน - ลูกค้า/ผู้บริโภคร - พนักงาน
8	การจัดการขยะ      	การดำเนินธุรกิจตามหลักระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน สร้างคุณค่าให้กับผู้มีส่วนได้เสีย โดยมุ่งให้ความสำคัญกับการเลือกใช้วัสดุ เพื่อทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดตลอดห่วงโซ่อุปทาน และนำมาสู่การบริหารจัดการที่ยั่งยืน ปราศจากของเสียและมลพิษตลอดทั้งกระบวนการของสินค้าและบริการ	การร่วมกันบริหารจัดการของเสียอย่างมีประสิทธิภาพพร้อมกับลูกค้า	- ผู้ถือหุ้น - ลูกค้า - สังคม/ชุมชน - ลูกค้า/ผู้บริโภคร - พนักงาน
9	การจัดการก๊าซเรือนกระจก    	ความรับผิดชอบต่อเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของบริษัท ตลอดจนการดำเนินธุรกิจและห่วงโซ่อุปทาน ทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมทั้งการประเมินความเสี่ยงและโอกาส รวมถึงวางแผนรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอย่างมีประสิทธิภาพทั้งในเชิงกายภาพ (Physical Risks) และเชิงการเปลี่ยนแปลง (Transitional Risks) ที่อาจสร้างผลกระทบต่อบริษัท ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการสนับสนุนการดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมายด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศทั้งในระดับประเทศและระดับสากล	- มีส่วนร่วมในการผลักดันและการเสริมสร้างความร่วมมือในการดำเนินการตอบสนองต่อเป้าหมายด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศระดับประเทศและระดับสากล - การสร้างสรรค์แนวทางการทำงานร่วมกับลูกค้าเพื่อมุ่งสู่เป้าหมาย Net Zero	- ผู้ถือหุ้น - ลูกค้า - สังคม/ชุมชน - ลูกค้า/ผู้บริโภคร - พนักงาน

มิติสังคมและสิทธิมนุษยชน

ลำดับที่	ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนและการตอบสนองต่อ UN SDGs	รายละเอียด	ผลกระทบเชิงบวก / ลบ	ผู้มีส่วนได้เสีย
10	การพัฒนาศักยภาพพนักงาน    	การพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ธุรกิจและส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน ผ่านโครงการการพัฒนาพนักงานต่างๆ เช่น การฝึกอบรมทั้งภายใน และภายนอกองค์กร ตลอดจนการมีระบบติดตามและประเมินผลการพัฒนา นอกจากนี้ ยังครอบคลุมถึงการดำเนินงานเพื่อรักษาพนักงานและลดอัตราการลาออก ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วม การมอบความก้าวหน้าและมั่นคงในสายอาชีพ และการจัดให้มีสวัสดิการและผลตอบแทนที่เหมาะสม ที่ช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีความสุขและความเป็นอยู่ที่ดี	- การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน - ความก้าวหน้าและการสร้างความมั่นคงในสายอาชีพ - การรักษาบุคลากรที่มีความสามารถเพื่อพัฒนาองค์กร	- ผู้ถือหุ้น - ลูกค้า - สังคม/ชุมชน - ลูกค้า/ผู้บริโภค - พนักงาน
11	การส่งเสริมด้านอาชีพ   	สนับสนุนการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน และสนับสนุนธุรกิจเพื่อสังคม (Inclusive Business) ผ่านนโยบายที่มุ่งเน้นการพัฒนา โครงการส่งเสริมการจ้างงาน โครงการพัฒนาอาชีพ โครงการยกระดับทักษะ (Upskill) และปรับเปลี่ยนทักษะ (Reskill) และโครงการปรับปรุงความรู้	โอกาสในการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของพนักงานทั้งในด้านคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่	- สังคม/ชุมชน - พนักงาน
12	การส่งเสริมความหลากหลายและความเท่าเทียม    	การเสริมสร้างความหลากหลายและความเท่าเทียม ผ่านการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงาน และวัฒนธรรมองค์กร ที่สร้างความรู้สึเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ยอมรับความหลากหลาย การเคารพซึ่งกันและกัน และการไม่เลือกปฏิบัติ อันเนื่องจากความแตกต่างในเรื่องอายุ เพศ รสนิยมทางเพศ ศาสนา ความพิการ การศึกษา และสัญชาติ	ส่งเสริมความเท่าเทียมในสังคมผ่านกระบวนการดำเนินงานของบริษัท	- ลูกค้า - สังคม/ชุมชน - ลูกค้า/ผู้บริโภค - พนักงาน
13	การรักษาข้อมูลลูกค้า   	การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล โดยการจัดให้มีระบบเพื่อป้องกันเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของข้อมูล และ/หรือ ความปลอดภัยทางไซเบอร์ รวมทั้งการตอบสนองและจัดการเหตุการณ์ร้ายแรงด้านความปลอดภัยของข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนการให้ความสำคัญกับข้อมูลความเป็นส่วนตัวและการสร้างความมั่นใจในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร	- ผลกระทบจากการรั่วไหลของข้อมูลของผู้มีส่วนได้เสีย - ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อองค์กร - เกิดโอกาสในการพัฒนาระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลให้ดียิ่งขึ้น	- ผู้ถือหุ้น - ลูกค้า - สังคม/ชุมชน - ลูกค้า/ผู้บริโภค - พนักงาน
14	การมีส่วนร่วมกับชุมชนท้องถิ่น    	การดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการสร้างคุณค่าให้กับชุมชนและสังคม ผ่านการจัดกิจกรรมหรือโครงการที่สร้างประโยชน์แก่ชุมชนและสังคม ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นของชุมชนที่มีต่อองค์กร นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการเป็นพลเมืองที่ดี ด้วยการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ และสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals หรือ SDGs)	- การสร้างโอกาสให้กับชุมชนและสังคม - ลดความเสี่ยงในการสร้างผลกระทบที่เกิดจากธุรกิจต่อสิ่งแวดล้อม ชุมชนและสังคม - โอกาสในการผนวกกิจกรรมด้านสังคมเข้าไว้ในทุกๆ กระบวนการขององค์กร (CSR in Process)	- ผู้ถือหุ้น - ลูกค้า - สังคม/ชุมชน - ลูกค้า/ผู้บริโภค - พนักงาน