



ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

บริษัท เจ เอ็ม ที เน็ตเวอร์ค เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

บริษัท เจ เอ็ม ที เน็ทเวอร์ค เซอร์วิส เซส จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นผู้ถือหุ้น นักลงทุน พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า เจ้าหน้าที่ยของรัฐ ชุมชนท้องถิ่น และสิ่งแวดล้อม โดยเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นจากทุกฝ่าย และคำนึงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ความไว้วางใจ และความร่วมมือที่ยั่งยืน ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาธุรกิจให้เติบโตอย่างมั่นคง และรับผิดชอบต่อสังคม



นโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย
 (Stakeholder Engagement)



การบริหารจัดการต่อผู้มีส่วนได้เสีย

- IDENTIFY** : การระบุและประเมินระดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียตามลำดับของผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทและระดับของอิทธิพลที่ผู้มีส่วนได้เสียมีต่อการดำเนินงานของกลุ่มบริษัท พร้อมทั้งระบุผู้รับผิดชอบหลักในการบริหารจัดการ
- ANALYZE** : การวิเคราะห์ประเด็นของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียตามข้อมูลที่ได้รับจากการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อกังวลของผู้มีส่วนได้เสียผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เพื่อนำความต้องการ ความคาดหวัง ข้อกังวล ความเสี่ยง และโอกาสของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มไปวิเคราะห์เพื่อการพัฒนาแผนการบริหารจัดการและกลยุทธ์ขององค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด
- MANAGE** : การบริหารจัดการที่ต้องครอบคลุมตั้งแต่การวางแผนพัฒนาและแผนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มอย่างทั่วถึง การตอบสนองต่อการแก้ไขต้องมีการกำหนดประเด็นและข้อกังวลในด้านต่าง ๆ รวมถึงการบริหารจัดการในด้านการสื่อสาร เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องต่อทุกฝ่าย พร้อมทั้งการพัฒนาแนวทาง หรือกระบวนการใหม่ๆ ให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้นเพื่อสร้างการยอมรับร่วมกันต่อทุกฝ่าย
- REVIEW & IMPROVE** : การทบทวนและพัฒนาโดยกลุ่มบริษัทจะทำการประเมินผลการดำเนินงาน รายงานผลการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียที่ครอบคลุมถึงขอบเขตการดำเนินงาน ผลกระทบที่เกิดขึ้น ผลประโยชน์ที่ได้จากการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียจากผลการดำเนินงานของบริษัทและกลุ่มบริษัท ซึ่งจะดำเนินการพัฒนาแผนปฏิบัติงานและติดตามกระบวนการสร้างความร่วมมือ เพื่อให้เป็นปัจจุบันและทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน

การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่คุณค่าธุรกิจ

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวัง	การตอบสนองความคาดหวัง	ช่องทางการสื่อสาร
ผู้ถือหุ้น / นักลงทุน 	- ผลการดำเนินงานและการเติบโตทางธุรกิจและการลงทุนอย่างมีความรับผิดชอบ - การสร้างความมั่นคงให้แก่ผู้ถือหุ้น - การบริหารจัดการโอกาสและความเสี่ยง - ดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส เป็นธรรม และเป็นไปตามหลักการค้ากับดูแลกิจการที่ดี - สื่อสารและเปิดเผยข้อมูลที่โปร่งใส	- ทบทวนกลยุทธ์และเป้าหมายของบริษัทเพื่อสร้างผลตอบแทนอย่างเป็นธรรม - พิจารณาสื่อสารข้อมูลเพื่อให้ผู้ถือหุ้นและผู้ถือหุ้นเข้าใจประเด็นต่างๆ รวมถึงวิธีการบริหารจัดการของบริษัท - มาตรการการบริหารจัดการโอกาสและความเสี่ยง - เผยแพร่ข้อมูลที่โปร่งใสและตรวจสอบได้	- การประชุมนักวิเคราะห์หลักทรัพย์และนักลงทุนของกลุ่มบริษัท - การนำเสนอข้อมูลในงาน Opportunity Day โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย - การนำเสนอข้อมูลในงาน Digital Roadshow โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย - การประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี - รายงานประจำปีและรายงานความยั่งยืน - เว็บไซต์บริษัทและเว็บไซต์ตลาดหลักทรัพย์ฯ - ช่องทางนักลงทุนสัมพันธ์ของบริษัท - ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ
พนักงาน 	- การพัฒนาบุคลากร โอกาสและการเติบโตในสายงาน - สวัสดิการ ค่าตอบแทน และการปฏิบัติที่เป็นธรรม - สร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงานพร้อมส่งเสริมสุขภาพกายและสุขภาพจิต - ดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส เป็นธรรม และเป็นไปตามหลักการค้ากับดูแลกิจการที่ดี	- จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรและเส้นทางการเติบโตที่ชัดเจน - ทบทวนค่าตอบแทน สวัสดิการ ของพนักงานให้สอดคล้องกับผลการดำเนินงานของบริษัทและบริษัทอื่นในอุตสาหกรรมเดียวกันได้ - จัดกิจกรรม หรือโครงการเพื่อส่งเสริมสุขภาพที่ดีในการทำงาน - จัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมที่สอดคล้องกับค่านิยมองค์กร - สื่อสารนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ พร้อมระบบการตรวจสอบที่โปร่งใส	- รายงานประจำปีและรายงานความยั่งยืน - การสำรวจความคิดเห็นพนักงาน - กิจกรรมและโครงการสิทธิพิเศษสำหรับพนักงาน - เว็บไซต์บริษัทและโซเชียลมีเดียของบริษัท - ช่องทางการสื่อสารผ่านอีเมลบริษัท - ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ
ลูกค้า/ลูกหนี้ 	- การรักษาข้อมูล ความลับและความเป็นส่วนตัวของลูกค้า - การส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความรับผิดชอบ - การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการ - การให้คำแนะนำทางการเงิน - การนำเทคโนโลยีมาพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ	- รักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าให้เป็นไปตามมาตรฐาน - ส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการภายใต้เงื่อนไขที่ชัดเจนและโปร่งใส - พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพตอบสนองต่อความต้องการ - ให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และมาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ - เพิ่มประสิทธิภาพการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการผ่านระบบดิจิทัล	- รายงานประจำปีและรายงานความยั่งยืน - เว็บไซต์ของบริษัท / โทรศัพท์ / อีเมล - แอปพลิเคชันของบริษัท : Jaii-Dee - ช่องทางสาขาของบริษัท - ช่องทางการสื่อสารผ่านอีเมลบริษัท - ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวัง	การตอบสนองความคาดหวัง	ช่องทางการสื่อสาร
คู่ค้า/คู่ธุรกิจ 	ดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส เป็นธรรม และเป็นไปตามหลักการค้ากับดูแลกิจการที่ดี	- กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นธรรม - สื่อสารนโยบายการต่อต้านการให้สินบนและคอร์รัปชัน - และนโยบายจัดซื้ออย่างยั่งยืนแก่คู่ค้าทราบ - สร้างความสัมพันธ์ และความร่วมมือในการดำเนินธุรกิจร่วมกัน - ประชุมแลกเปลี่ยนข้อมูลและข้อคิดเห็น	- รายงานประจำปีและรายงานความยั่งยืน - การประชุมร่วมกันตามวาระ - เว็บไซต์ของบริษัท / โทรศัพท์ / อีเมล - ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ
ชุมชนและสังคม 	- สนับสนุนโครงการและกิจกรรมเพื่อพัฒนาสังคมและชุมชน - ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจ - สื่อสารและเปิดเผยข้อมูลที่โปร่งใส	- สนับสนุนงบประมาณ และโครงการเพื่อการพัฒนาชุมชนและสังคม - การบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ - การดูแลผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจ - เผยแพร่ข้อมูลที่โปร่งใสและตรวจสอบได้	- รายงานประจำปีและรายงานความยั่งยืน - เว็บไซต์บริษัทและโซเชียลมีเดียของบริษัท - กิจกรรมเพื่อชุมชนและสังคม - ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ
สถาบันการเงิน 	- ผลการดำเนินงานและการเติบโตทางธุรกิจ - ดำเนินธุรกิจที่โปร่งใสและเป็นไปตามหลักการค้ากับดูแลกิจการที่ดี	- ให้ข้อมูลอย่างต่อเนื่องผ่านการประชุมทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์ - การจัดงานพบปะผู้บริหารเพื่อพูดคุยและให้ข้อมูลกับสถาบันการเงิน - การจัดประชุมนักวิเคราะห์และนักลงทุนสถาบัน	- รายงานประจำปีและรายงานความยั่งยืน - จัดประชุมนักวิเคราะห์และนักลงทุน - จัดประชุมพบปะให้ข้อมูลกับสถาบันการเงิน - เว็บไซต์บริษัทและเว็บไซต์ตลาดหลักทรัพย์ฯ
หน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานกำกับดูแล 	- การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง - การปฏิบัติตามหลักการค้ากับดูแลกิจการที่ดี	- ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด - ปฏิบัติตามหลักการค้ากับดูแลกิจการที่ดี - การให้ความร่วมมือและสนับสนุนการดำเนินงานด้านต่างๆ ของภาครัฐและกำกับดูแล	- รายงานประจำปีและรายงานความยั่งยืน - การประชุม / หารือ - การเข้าร่วมสัมมนาให้ความเห็น - การเข้าร่วมเครือข่ายภาครัฐและกำกับดูแล
สื่อมวลชน 	- ดำเนินธุรกิจที่โปร่งใสและเป็นไปตามหลักการค้ากับดูแลกิจการที่ดี - การปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย และข้อบังคับ - ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจ - สื่อสารและเปิดเผยข้อมูลที่โปร่งใส	- ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด - ปฏิบัติตามหลักการค้ากับดูแลกิจการที่ดี - การดูแลผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจ - เผยแพร่ข้อมูลที่โปร่งใสและตรวจสอบได้	- การสื่อสารผ่านกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสื่อมวลชนต่างๆ เช่น การแถลงข่าว การให้สัมภาษณ์ การส่งข่าวประชาสัมพันธ์ - รายงานประจำปีและรายงานความยั่งยืน - เว็บไซต์บริษัทและโซเชียลมีเดียของบริษัท - ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ