



3. การขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน



จากความมุ่งมั่นของบริษัทในการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ควบคู่ไปกับการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ภายใต้แนวความคิด ‘Sustainable Living for Future Lifestyle’ ที่มุ่งเน้นสร้างคุณภาพชีวิต สังคม และสิ่งแวดล้อมที่ดี โดยตระหนักถึงความคาดหวังและผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย ภายใต้ห่วงโซ่คุณค่าในการดำเนินธุรกิจของบริษัทอย่างรอบด้าน ด้วยเล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาความยั่งยืนขององค์กรในทุกๆ มิติ ทั้งทางด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและ ธรรมชาติภาพบริษัทไม่หยุดที่จะเดินหน้าเรื่องการกำกับดูแลให้การพัฒนาความยั่งยืนและทบทวนถึงเป้าหมายและแนวทางในการดำเนินการเพื่อให้ครอบคลุมทุกมิติ และเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยในปี 2565 คณะกรรมการบริษัทได้มีการแต่งตั้งเพิ่ม คณะกรรมการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยให้อยู่ในคณะเดียวกันกับ คณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน บรรษัทภิบาล และการพัฒนาอย่างยั่งยืน ตามมติคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 4/2565 วันที่ 8 สิงหาคม 2565 มีบทบาทหน้าที่ในการพิจารณาผลการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการและกลยุทธ์ความยั่งยืน ที่รวมไปถึง การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม พลังงาน น้ำ ขยะและของเสีย และการจัดการก๊าซเรือนกระจก การจัดการด้านสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม และได้จัดให้มีคณะทำงานเฉพาะสำหรับแต่ละโครงการเพื่อดำเนินงานตามแผนการที่กำหนดไว้

เพื่อให้การเปิดเผยข้อมูล ESG ทั้งด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม ผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของบริษัทในปี 2565 เป็นไปอย่างถูกต้องและได้มาตรฐาน บริษัทได้ศึกษาและจัดทำข้อมูลเพื่อรายงานในส่วนของการขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน ตามแนวทางการรายงานของ Global Reporting Initiative (GRI) Standards ที่ใช้ในการจัดทำรายงานความยั่งยืน (Sustainable

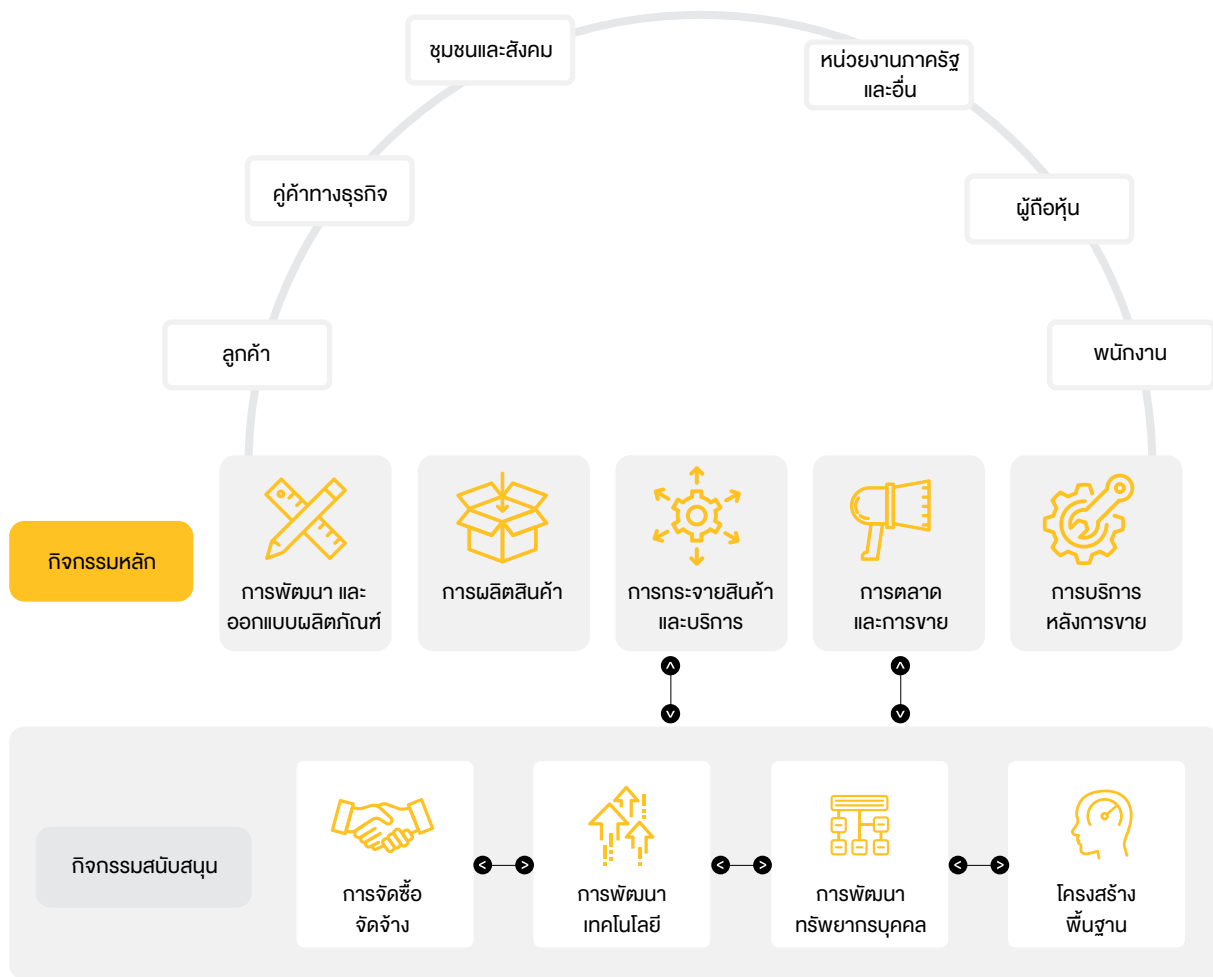
Development Report : SD Report) ประกอบกับคู่มือจัดทำแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี/รายงานประจำปี (One Report) รวมทั้งคำแนะนำในการเปิดเผยข้อมูลด้าน ESG ของบริษัทของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มาใช้เป็นโครงสร้างในการเขียนรายงานเพื่อการเปิดเผยข้อมูลในหัวข้อนี้ ซึ่งทำให้บริษัทได้ทบทวนประเด็นสำคัญให้รอบด้าน และปรับเป้าหมายด้านความยั่งยืนให้เป็นไปตามตัวชี้วัดของ GRI Standards มากขึ้น โดยขอบเขตของข้อมูลในส่วนนี้ครอบคลุมผลการดำเนินงานของบริษัท และบริษัทย่อยเฉพาะในประเทศไทย ซึ่งเป็นธุรกิจหลักของบริษัท ระหว่างวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2565 - 31 ธันวาคม พ.ศ. 2565 และข้อมูลผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจในรายงานฉบับนี้ได้มาจากระบบการเก็บข้อมูลทางบัญชีเช่นเดียวกับรายงานประจำปี 2565 (One report)

3.1 การจัดการผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

● ห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

บริษัทประกอบกิจการค้าปลีกสินค้าเฟอร์นิเจอร์และของตกแต่งบ้าน ครอบคลุมการดำเนินธุรกิจตั้งแต่ต้นน้ำยันปลายน้ำ ตั้งแต่การพัฒนาและออกแบบผลิตภัณฑ์ การผลิตสินค้า การกระจายสินค้า การขายและการตลาด จนกระทั่งการบริการหลังการขาย บริษัทมุ่งมั่นในการสร้างคุณค่าให้แก่สินค้าและบริการรวมทั้งกิจกรรมใดๆ ของบริษัท เพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มที่มีความสัมพันธ์กับบริษัทตั้งในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจผ่านการกำกับดูแลกิจการตามหลักบรรษัทภิบาลที่ดี โปร่งใส และมีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม


ห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ



- ผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท และความคาดหวัง การตอบสนอง
- บริษัทให้ความสำคัญในระบอบผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ และวิเคราะห์ถึงความคาดหวัง และประเด็นด้านความยั่งยืนที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม เพื่อให้มีความเข้าใจและสามารถกำหนดการดำเนินการและช่องทางการติดต่อสำหรับผู้มีส่วนได้เสียที่ตอบสนองของความคาดหวังอย่างเหมาะสม และทันที่ ในปี 2565 บริษัทได้นำผลการสำรวจจากความคิดเห็นของลูกค้ามาเป็นข้อมูลประกอบในการวิเคราะห์และทบทวนประเด็นสำคัญอีกด้วย โดยมีรายละเอียดดังนี้








กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการติดต่อ	ความคาดหวัง	การดำเนินการ
ลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> การสื่อสารผ่านช่องทางทั้งออนไลน์และออฟไลน์ของบริษัท มาตรการด้านความปลอดภัยเกี่ยวกับสินค้าและบริการ Customer contact center ช่องทางในการร้องเรียนหรือนำผ่าน Website การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> สินค้าและบริการที่มีคุณภาพและตอบใจยกย่องการใช้ชีวิต ประสบการณ์ในการซื้อสินค้าที่ดี ความปลอดภัยในการใช้บริการในสาขา ราคาที่เป็นธรรม โปรโมชั่นที่น่าสนใจ ส่งมอบสินค้าที่ตรงเวลา บริการหลังการขายที่ดี ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัว 	<ul style="list-style-type: none"> ส่งมอบสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ส่งเสริมการขายและโปรโมชั่นที่ตอบใจยกย่องลูกค้า การจัดการความปลอดภัยตั้งแต่การผลิต ถึงการให้บริการในสาขา พัฒนาระบบให้บริการลูกค้าที่ดีขึ้น การจัดส่งและติดตั้งสินค้าที่ตรงเวลา การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล การรับฟังและตอบสนองต่อข้อร้องเรียน
คู่ค้าทางธุรกิจ 	<ul style="list-style-type: none"> จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ ช่องทางในการร้องเรียน Whistleblowing channel บนเว็บไซต์บริษัท การแจ้งเรื่องการรักษาข้อมูลของคู่ค้า 	<ul style="list-style-type: none"> การดำเนินธุรกิจที่เป็นธรรม โปร่งใส การเติบโตทางธุรกิจ การชำระเงินที่ถูกต้องและตรงตามเวลา ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัว 	<ul style="list-style-type: none"> จัดทำสัญญาทางธุรกิจและกระบวนการจัดซื้อที่โปร่งใสและเป็นธรรม นโยบายและกำหนดการชำระเงินที่ถูกต้องและตรงตามเวลา การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวของคู่ค้าเป็นไปตามมาตรฐานสากล
ชุมชนและสังคม 	<ul style="list-style-type: none"> ติดต่อผ่านผู้จัดการสาขา/สำนักงานใหญ่ Customer contact center ช่องทางในการร้องเรียน Whistleblowing channel บนเว็บไซต์บริษัท กิจกรรมร่วมกับเครือข่ายชุมชน 	<ul style="list-style-type: none"> กิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบ ไม่สร้างปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม 	<ul style="list-style-type: none"> ให้การสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม รับฟังความคิดเห็นและตอบสนองต่อข้อร้องเรียน
หน่วยงานภาครัฐและอื่นๆ 	<ul style="list-style-type: none"> เข้าร่วมหรือจัดกิจกรรมร่วมกับเครือข่ายภาครัฐ ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 	<ul style="list-style-type: none"> การปฏิบัติตามกฎหมาย สนับสนุนให้ความร่วมมือในโครงการต่างๆ 	<ul style="list-style-type: none"> ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบต่างๆ อย่างเคร่งครัด ให้ความร่วมมือและเข้าร่วมโครงการต่างๆ ตามเหมาะสม
ผู้ถือหุ้น 	<ul style="list-style-type: none"> รายงานประจำปี 56-1 One Report การประชุมผู้ถือหุ้น การประชุมชี้แจงนักลงทุนรายไตรมาส การประชุมนักวิเคราะห์รายไตรมาส การแจ้งข่าวสารผ่านตลาดหลักทรัพย์ ข้อมูลนักลงทุนสัมพันธ์บนเว็บไซต์บริษัท หน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์ 	<ul style="list-style-type: none"> ธุรกิจเติบโตมีผลกำไรอย่างยั่งยืน การกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารจัดการด้วยความโปร่งใส การบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> ดำเนินธุรกิจที่โปร่งใส ตรวจสอบได้และเป็นไปตามบรรษัทภิบาล บริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ เปิดเผยข้อมูลที่โปร่งใส ให้ข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้องครบถ้วน
พนักงาน 	<ul style="list-style-type: none"> การประชุม Town hall ประจำปี การสื่อสารของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ช่องทางในการร้องเรียน Whistleblowing channel บนเว็บไซต์ ติดต่อคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการ ติดต่อคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ค่าตอบแทนและสวัสดิการเป็นธรรม ความมั่นคงและก้าวหน้าในอาชีพ การพัฒนาความรู้ความสามารถ ความปลอดภัยในการทำงาน การมีส่วนร่วมในองค์กรในการแสดงความคิดเห็น 	<ul style="list-style-type: none"> จัดสรรค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรม จัดระบบการประเมินผลงานเท่าเทียมและเป็นธรรม จัดหลักสูตรฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ จัดสภาพการทำงานที่ดี/ปลอดภัย รับฟังความเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง

● กระบวนการในการกำหนดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บริษัทพิจารณาจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอกที่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของบริษัท ที่เป็นประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญมากที่สุดต่อบริษัททั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งผลที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท เพื่อประเมินและกำหนดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน โดยมีขั้นตอน ดังนี้

	<p>ขั้นตอนที่ 1 การระบุประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน (Identification)</p>	<p>บริษัทรวบรวมประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งจากมาตรฐานสากลด้านความยั่งยืน การเทียบเคียงกับคู่แข่งในอุตสาหกรรมเดียวกัน และเป้าหมายการพัฒนาความยั่งยืนของสหประชาชาติ (SDGs) ในปัจจุบันมีการปรับประเด็นสำคัญให้ชัดเจนขึ้นและจัดกลุ่มในมิติตาม GRI Standard</p>
	<p>ขั้นตอนที่ 2 การจัดลำดับความสำคัญ (Prioritization)</p>	<p>บริษัทนำประเด็นความยั่งยืนที่รวบรวมมาคัดกรอง และจัดลำดับโดยดูจากระดับความสำคัญ และผลกระทบของประเด็นที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสีย และบริษัท</p>
	<p>ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบความถูกต้องของประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ (Validation)</p>	<p>บริษัทมีการตรวจสอบความถูกต้อง โดยนำเสนอประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ และทบทวนจากคณะผู้บริหาร (Management Committee) ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบด้านการบริหารจัดการธุรกิจเพื่อความยั่งยืน จากนั้นจึงนำเสนอเพื่อทบทวนและขออนุมัติจากคณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน บรรษัทภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืน</p>
	<p>ขั้นตอนที่ 4 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)</p>	<p>บริษัทมุ่งเน้นการพัฒนาในการรายงานเกี่ยวกับความยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง และทบทวนนโยบายความยั่งยืนและเป้าหมาย เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ในอนาคต</p>

ผลการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บริษัทพิจารณาประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน โดยมีทั้งสิ้น 10 ประเด็น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

