

**ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน**  
**สำหรับใช้ภายในเท่านั้น**

<b>ชื่อเอกสาร:</b> ขั้นตอนการปฏิบัติงานการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	<b>หมายเลข PCM:</b> PCM-ST-01 rev 00	<b>หน้า:</b> 1 จาก 17
<b>หัวข้อ:</b> ขั้นตอนการปฏิบัติงานการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	<b>จัดทำโดย:</b> ฝ่ายความยั่งยืน	
<b>ขอบเขต:</b> เอกสารฉบับนี้จะประยุกต์ใช้กับทรัพย์สินทั้งหมดของ AWC และครอบคลุมตลอดวงจรชีวิตของทรัพย์สิน วัตถุประสงค์หลักขั้นตอนการปฏิบัติงานนี้คือเพื่อสร้างกระบวนการสื่อสารและรับฟังความคิดเห็นและข้อห่วงกังวล เพื่อที่จะตอบสนองในความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้เหมาะสม และเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาการดำเนินงานของบริษัทในทุกระดับ	<b>แผนก:</b> การตลาดเชิงกลยุทธ์และความยั่งยืน	
	<b>วันที่:</b> 16 สิงหาคม 2564 พ.ศ. 2564	
	<b>วันที่มีผลบังคับใช้:</b> 16 สิงหาคม 2564 พ.ศ. 2564	
	<b>ปรับปรุงข้อมูลล่าสุดเมื่อ:</b> -	

บริษัท แอสเสท เวิร์ด คอร์ป จำกัด (มหาชน) เป็นเจ้าของเอกสารฉบับนี้ ห้ามคัดลอกเอกสารฉบับนี้ทั้งหมดหรือส่วนหนึ่งส่วนใดโดยไม่ได้รับอนุญาตล่วงหน้า

ชื่อเอกสาร : ขั้นตอนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายเลข PCM : PCM-ST-01 rev 00

หน้า 2 จาก 21

วันที่ : 16 สิงหาคม พ.ศ. 2564

บริษัท แอสเสท เวิร์ด คอร์ป จำกัด (มหาชน) เป็นเจ้าของเอกสารฉบับนี้ ห้ามคัดลอกเอกสารฉบับนี้ทั้งหมดหรือส่วนหนึ่งส่วนใดโดยไม่ได้รับอนุญาตล่วงหน้า

### ประวัติการแก้ไข

การแก้ไข	คำอธิบายการแก้ไข	อนุมัติโดย	วันที่มีผลบังคับใช้
1	เอกสารใหม่		16

ชื่อเอกสาร : ขั้นตอนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายเลข PCM : PCM-ST-01 rev 00

หน้า 3 จาก 21

วันที่ : 16 สิงหาคม พ.ศ. 2564

บริษัท แอสเสท เวิร์ด คอร์ป จำกัด (มหาชน) เป็นเจ้าของเอกสารฉบับนี้ ห้ามคัดลอกเอกสารฉบับนี้ทั้งหมดหรือส่วนหนึ่งส่วนใดโดยไม่ได้รับอนุญาตล่วงหน้า

## สารบัญ

1. วัตถุประสงค์.....	5
2. ขอบเขต.....	5
3. เจ้าของและหน้าที่ความรับผิดชอบ.....	6
4. หลักการเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง.....	7
5. กระบวนการเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง.....	8
5.1. กลยุทธ์การมีส่วนร่วม.....	8
5.2. การทำแผนที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง.....	8
12	
5.3. การจัดเตรียมการมีส่วนร่วม.....	12
5.4. การปฏิบัติการสร้างการมีส่วนร่วม.....	14
5.5. การเฝ้าติดตามและการวัดผล.....	16
5.6. การเปิดเผยข้อมูล.....	16
5.7. กลไกการร้องทุกข์.....	16
6. แนวทางต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องแต่ละกลุ่ม.....	17
6.1. แนวทางสำหรับการสร้างการมีส่วนร่วมกับพนักงาน.....	17
6.2. แนวทางสำหรับการสร้างการมีส่วนร่วมของลูกค้าและผู้เช่า.....	18
6.3. แนวทางสำหรับการสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชน.....	18
6.4. แนวทางปฏิบัติการสร้างการมีส่วนร่วมสำหรับนักข่าวและสื่อ.....	19
6.5. แนวปฏิบัติสำหรับการสร้างการมีส่วนร่วมของหน่วยงานกำกับดูแลและรัฐบาล และสมาคมอุตสาหกรรม...20	
6.6. แนวทางปฏิบัติสำหรับการสร้างการมีส่วนร่วมของคู่ค้า.....	20
6.7. แนวทางสำหรับการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้ถือหุ้นและนักลงทุน.....	21

ชื่อเอกสาร : ขั้นตอนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายเลข PCM : PCM-ST-01 rev 00

หน้า 4 จาก 21

วันที่ : 16 สิงหาคม พ.ศ. 2564

บริษัท แอสเสท เวิร์ด คอร์ป จำกัด (มหาชน) เป็นเจ้าของเอกสารฉบับนี้ ห้ามคัดลอกเอกสารฉบับนี้ทั้งหมดหรือส่วนหนึ่งส่วนใดโดยไม่ได้รับอนุญาตล่วงหน้า

---

ชื่อเอกสาร : ขั้นตอนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายเลข PCM : PCM-ST-01 rev 00

หน้า 5 จาก 21

วันที่ : 16 สิงหาคม พ.ศ. 2564

บริษัท แอสเสท เวิร์ด คอร์ป จำกัด (มหาชน) เป็นเจ้าของเอกสารฉบับนี้ ห้ามคัดลอกเอกสารฉบับนี้ทั้งหมดหรือหนึ่งส่วนใดโดยไม่ได้รับอนุญาตล่วงหน้า

## 1. วัตถุประสงค์

ขั้นตอนเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องนี้จะประยุกต์ใช้กับทรัพย์สินทั้งหมดของ AWC และครอบคลุมตลอดวงจรชีวิตของทรัพย์สิน วัตถุประสงค์หลักของขั้นตอนเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องนี้คือเพื่อสร้างขั้นตอนที่เป็นมาตรฐานเมื่อมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของบริษัท ซึ่งรวมถึงการสื่อสารและการแลกเปลี่ยนข้อมูล รับฟังความคิดเห็นและข้อกังวลเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม และเพื่อประยุกต์ใช้ข้อมูลของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานของ AWC ให้ดีขึ้นในทุกระดับ แนวทางฉบับนี้พัฒนาขึ้นโดยอิงตามมาตรฐาน AA 1000 มาตรฐานการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง 2015 ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลสำหรับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

## 2. ขอบเขต

ขอบเขตของแนวทางสำหรับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจะประยุกต์ใช้กับทุกหน่วยธุรกิจและการดำเนินงานของ AWC โดยสามารถจำแนกผู้มีส่วนเกี่ยวข้องออกเป็น 9 กลุ่มดังนี้

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	วัตถุประสงค์
พนักงาน	เสริมสร้างการพัฒนาความสามารถ ความก้าวหน้าในอาชีพและความมั่นคงตลอดจนจัดเตรียมสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่เหมาะสม
ลูกค้า	ส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจ ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่าง AWC กับลูกค้า
ผู้เช่า	สร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในระยะยาว ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่าง AWC และผู้เช่า
คู่ค้า	เสริมสร้างการพัฒนาความสามารถ สร้างความสัมพันธ์ระยะยาว ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่าง AWC กับคู่ค้า
ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน	รักษาธรรมาภิบาล สิทธิของผู้ถือหุ้น การเข้าถึงข้อมูลที่ถูกต้อง ตลอดจนความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในระยะยาว
ชุมชน	ลดผลกระทบจากดำเนินธุรกิจสู่ชุมชน พร้อมทั้งสร้างคุณค่าที่เป็นรูปธรรม และคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

ชื่อเอกสาร : ขั้นตอนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายเลข PCM : PCM-ST-01 rev 00

หน้า 6 จาก 21

วันที่ : 16 สิงหาคม พ.ศ. 2564

บริษัท แอสเสท เวิร์ด คอร์ป จำกัด (มหาชน) เป็นเจ้าของเอกสารฉบับนี้ ห้ามคัดลอกเอกสารฉบับนี้ทั้งหมดหรือส่วนหนึ่งส่วนใดโดยไม่ได้รับอนุญาตล่วงหน้า

<b>หน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ</b>	รักษาธรรมาภิบาลและความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่าง AWC กับหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ
<b>สมาคมอุตสาหกรรม</b>	รักษาธรรมาภิบาลและความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่าง AWC และสมาคมอุตสาหกรรม
<b>สื่อมวลชน</b>	ส่งมอบข่าวสารและข้อมูลที่ถูกต้องและเหมาะสม ตลอดจนความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่าง AWC และสื่อมวลชน

### 3. เจ้าของและหน้าที่ความรับผิดชอบ

แผนกที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบต่อกลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่เกี่ยวข้องจะเป็นผู้บริหารจัดการกิจกรรมการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและการดำเนินการที่เกี่ยวข้องดังนี้

<b>ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง</b>	<b>แผนกที่ได้รับมอบหมาย</b>
พนักงาน	ทรัพยากรบุคคล กฎหมาย สื่อสารองค์กร
ลูกค้า/ผู้เช่า	ทรัพย์สิน กฎหมาย สื่อสารองค์กร การเงิน/บัญชี
ชุมชน	SMCR, ความยั่งยืน พัฒนาโครงการ ทรัพย์สิน กฎหมาย สื่อสารองค์กร
นักข่าว/สื่อ	สร้างแบรนด์ สื่อสารองค์กร ทรัพย์สิน จัดซื้อ การเงิน/บัญชี กฎหมาย
หน่วยงานกำกับดูแล/รัฐบาล	ทรัพย์สิน กฎหมาย พัฒนาโครงการ ธุรกิจ CIO
ซัพพลายเออร์/ผู้ขาย	จัดซื้อ กฎหมาย พัฒนาโครงการ ทรัพย์สิน เจ้าของโครงการ การเงิน/บัญชี
ผู้ถือหุ้น/ผู้ลงทุน	IR, ความยั่งยืน, SMCR, สร้างแบรนด์ สื่อสารองค์กร
สมาคมอุตสาหกรรม	ทุก BU

ชื่อเอกสาร : ขั้นตอนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายเลข PCM : PCM-ST-01 rev 00

หน้า 7 จาก 21

วันที่ : 16 สิงหาคม พ.ศ. 2564

บริษัท แอสเสท เวิร์ด คอร์ป จำกัด (มหาชน) เป็นเจ้าของเอกสารฉบับนี้ ห้ามคัดลอกเอกสารฉบับนี้ทั้งหมดหรือส่วนหนึ่งส่วนใดโดยไม่ได้รับอนุญาตล่วงหน้า

#### 4. หลักการเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ควรประยุกต์ใช้หลักการดังต่อไปนี้อย่างทั่วถึงเมื่อดำเนินการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในนามของ AWC:

- มุ่งเน้น (Focus)** ตรวจสอบให้แน่ใจว่าบริษัทตั้งวัตถุประสงค์และเป้าหมายต่าง ๆ ชัดเจนและเกี่ยวข้องกับบริบทของธุรกิจหรือโครงการ
- มีส่วนร่วม (Inclusive)** ระบุผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่เกี่ยวข้องทั้งหมดอย่างครบถ้วน โดยคำนึงถึงกลุ่มเปราะบาง เช่น ชนกลุ่มน้อย ผู้หญิง ผู้สูงอายุ และคนพื้นเมือง
- ทันท่วงที (Timely)** ดำเนินการสร้างการมีส่วนร่วมในลักษณะที่ทันท่วงที มีการกำหนดแผนงานการสร้างการมีส่วนร่วมครบถ้วนกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสำคัญ นอกจากนี้ กำหนดระยะเวลาการสร้างการมีส่วนร่วมให้เพียงพอเพื่อที่จะทำให้บริษัทนำมุมมองที่สามารถกำหนดทิศทางการดำเนินธุรกิจในอนาคตได้
- ให้ความเคารพ (Respectful)** สร้างแนวทางการสร้างการมีส่วนร่วม โดยเคารพต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกกลุ่ม เช่น วัฒนธรรม ชนกลุ่มน้อย ความเปราะบาง บริบทสถานที่ ภาษา และอื่นๆ นอกจากนี้ ยังพิจารณาการรักษาความลับของข้อมูล
- โปร่งใส (Transparent)** ดำเนินการสร้างการมีส่วนร่วมอย่างโปร่งใส ซึ่งรวมถึงกำหนดช่องทางการติดต่อ แนวทางการมีส่วนร่วม การสื่อสาร การดำเนินการ และผลลัพธ์จากการมีส่วนร่วม หากเป็นไปได้ ควรเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดต่อสาธารณะในวงกว้าง ทั้งนี้เมื่อเปิดเผยข้อมูล ให้เคารพข้อมูลที่เป็นความลับส่วนบุคคล เมื่อจำเป็นต้องเปิดเผยข้อมูลบุคลากร โปรดขออนุญาตเปิดเผยชื่อของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

ชื่อเอกสาร : ขั้นตอนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายเลข PCM : PCM-ST-01 rev 00

หน้า 8 จาก 21

วันที่ : 16 สิงหาคม พ.ศ. 2564

บริษัท แอสเสท เวิร์ด คอร์ป จำกัด (มหาชน) เป็นเจ้าของเอกสารฉบับนี้ ห้ามคัดลอกเอกสารฉบับนี้ทั้งหมดหรือส่วนหนึ่งส่วนใดโดยไม่ได้รับอนุญาตล่วงหน้า

## 5. กระบวนการเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง



### 5.1. กลยุทธ์การมีส่วนร่วม

บุคลากรหรือแผนกที่รับผิดชอบต้องกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายต่าง ๆ สำหรับการมีส่วนร่วม วัตถุประสงค์และเป้าหมายต้องสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และทิศทางของบริษัท ตลอดจนต้องคำนึงถึงบริบทของโครงการด้วย ตัวอย่างวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ได้แก่ เพื่อชี้แจงข้อมูลการดำเนินงาน เพื่อรับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อหาข้อตกลงร่วมกันหรือแนวทางแก้ไขสำหรับอุปสรรคที่มีอยู่ และเพื่อทำความเข้าใจข้อกำหนดของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและหาแนวทางการปรับปรุงการดำเนินธุรกิจ

หลังจากกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายแล้ว จำเป็นต้องออกแบบกลยุทธ์การมีส่วนร่วมที่จะสนับสนุนความสำเร็จของวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ กลยุทธ์ต้องครอบคลุมถึงแผนปฏิบัติการการมีส่วนร่วม หัวข้อหรือประเด็นที่มุ่งเน้น กลุ่มการมีส่วนร่วม ระยะเวลา คำสั่ง และสิ่งที่ส่งมอบ

### 5.2. การทำแผนที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง



ชื่อเอกสาร : ขั้นตอนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายเลข PCM : PCM-ST-01 rev 00

หน้า 9 จาก 21

วันที่ : 16 สิงหาคม พ.ศ. 2564

บริษัท แอสเสท เวิร์ด คอร์ป จำกัด (มหาชน) เป็นเจ้าของเอกสารฉบับนี้ ห้ามคัดลอกเอกสารฉบับนี้ทั้งหมดหรือส่วนหนึ่งส่วนใดโดยไม่ได้รับอนุญาตล่วงหน้า

การทำแผนที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเป็นขั้นตอนที่สำคัญ เป้าหมายของขั้นตอนนี้คือเพื่อทำความเข้าใจและระบุผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจและโครงการเฉพาะ กลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้องแต่ละกลุ่มอาจมีหรืออาจไม่มีวิธีการในการมีส่วนร่วมที่เหมือนกัน หัวข้อนี้ทำให้มีวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ของการมีส่วนร่วม บุคลากรหรือแผนกที่รับผิดชอบควรกำหนดวิธีการในการมีส่วนร่วมเพื่อจัดทำโปรไฟล์และแผนที่ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยจะต้องทบทวนและแก้ไขการทำโปรไฟล์และการทำแผนที่ตลอดกระบวนการเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

การทำแผนที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมี 4 ขั้นตอนดังนี้:

1. ข้อมูลประจำตัวของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ทำรายชื่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจโดยไม่ต้องคัดกรอง จากนั้น ให้ระบุประเด็นผลประโยชน์ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องแต่ละกลุ่ม

2. วิเคราะห์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

คัดกรองผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกลุ่มต่าง ๆ โดยพิจารณาให้เป็นไปตามเกณฑ์ต่อไปนี้:

**ความเชี่ยวชาญ** หมายถึงความเชี่ยวชาญของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกลุ่มต่าง ๆ ในประเด็นหรือหัวข้อเกี่ยวกับบริบทของการดำเนินธุรกิจและ/หรือโครงการ ความเชี่ยวชาญสามารถพิจารณาโดยอิงตามการศึกษา ประสบการณ์ และภูมิหลังการทำงาน ความเชี่ยวชาญของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกลุ่มต่าง ๆ จะช่วยให้บริษัทระบุข้อกังวลและปัญหาทางเทคนิคได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนกำหนดทิศทางของกลยุทธ์ในอนาคตได้

**อิทธิพล** หมายถึงระดับอิทธิพลของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องแต่ละกลุ่มที่มีต่อประเด็นหรือหัวข้อเกี่ยวกับบริบทของธุรกิจและ/หรือโครงการ สามารถวิเคราะห์อิทธิพลได้ในด้านอิทธิพลทางตรงและทางอ้อม

**ผลกระทบ** หมายถึงระดับที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกลุ่มต่าง ๆ จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจหรือโครงการ

ชื่อเอกสาร : ขั้นตอนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายเลข PCM : PCM-ST-01 rev 00

หน้า 10 จาก 21

วันที่ : 16 สิงหาคม พ.ศ. 2564

บริษัท แอสเสท เวิร์ด คอร์ป จำกัด (มหาชน) เป็นเจ้าของเอกสารฉบับนี้ ห้ามคัดลอกเอกสารฉบับนี้ทั้งหมดหรือส่วนหนึ่งส่วนใดโดยไม่ได้รับอนุญาตล่วงหน้า

**มุมมอง:** หมายถึงมุมมองของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกลุ่มต่าง ๆ ที่มีต่อบริษัทและโครงการ จำเป็นต้องวิเคราะห์มุมมองของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกลุ่มต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการให้ร่วมมือกันหรือต่อต้านก็ตาม

**ความสามารถ** หมายถึงความสามารถของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกลุ่มต่าง ๆ ในการมีส่วนร่วมร่วมกับบริษัท และจะสนับสนุนให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

**ความไว้วางใจ** หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกลุ่มเฉพาะต่างๆ ความสัมพันธ์ที่ดีจะนำไปสู่ความไว้วางใจ ซึ่งจากนั้นจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิผล

ทำรายละเอียดการวิเคราะห์ในตารางวิเคราะห์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งจะคัดกรองผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกลุ่มต่าง ๆ ที่ไม่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจหรือโครงการ

	ความ ชำนาญ	อิทธิพล	ผลกระทบ	มุมมอง	ความสามารถ	ความ ไว้วางใจ
พนักงาน						
ลูกค้า/ผู้เช่า						
ชุมชน						
นักข่าว/สื่อ						
หน่วยงานกำกับ ดูแล/ ภาครัฐ						
คู่ค้า						
ผู้ถือหุ้น/ นัก ลงทุน						
สมาคม อุตสาหกรรม						

ชื่อเอกสาร : ขั้นตอนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายเลข PCM : PCM-ST-01 rev 00

หน้า 11 จาก 21

วันที่ : 16 สิงหาคม พ.ศ. 2564

บริษัท แอสเสท เวิร์ด คอร์ป จำกัด (มหาชน) เป็นเจ้าของเอกสารฉบับนี้ ห้ามคัดลอกเอกสารฉบับนี้ทั้งหมดหรือส่วนหนึ่งส่วนใดโดยไม่ได้รับอนุญาตล่วงหน้า

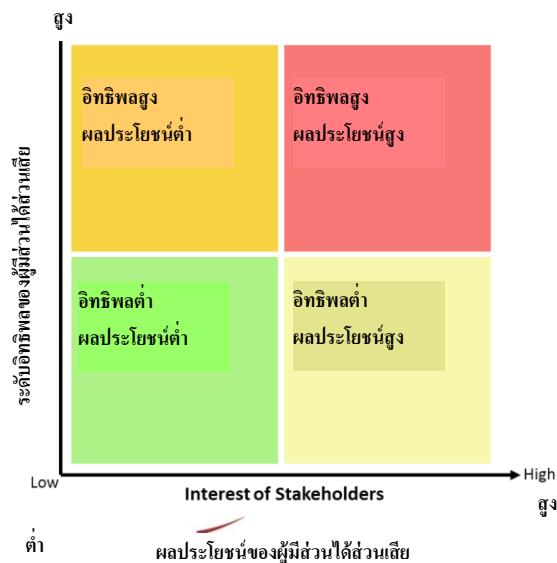
ใช้ระดับและปัจจัยตัวคุณต่อไปนี้เป็นวิเคราะห์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของกลุ่มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ระดับ	ตัวคุณ
สูงมาก	100
สูง	75
ปานกลาง	50
ต่ำ	25
ไม่มี	0

จะรวมกลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่มีคะแนนรวมเกิน 50% อยู่ในขั้นตอนต่อไป การทำแผนที่กลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

### 3. การทำแผนที่กลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ทำแผนที่กลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยพิจารณาถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและระดับอิทธิพลของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง การทำแผนที่จะทำให้การวิเคราะห์ด้วยภาพว่าผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกลุ่มใดสำคัญหรือไม่สำคัญและช่วยในการกำหนดแนวทางการมีส่วนร่วมที่เหมาะสม



A BETTER FUTURE

ชื่อเอกสาร : ขั้นตอนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายเลข PCM : PCM-ST-01 rev 00

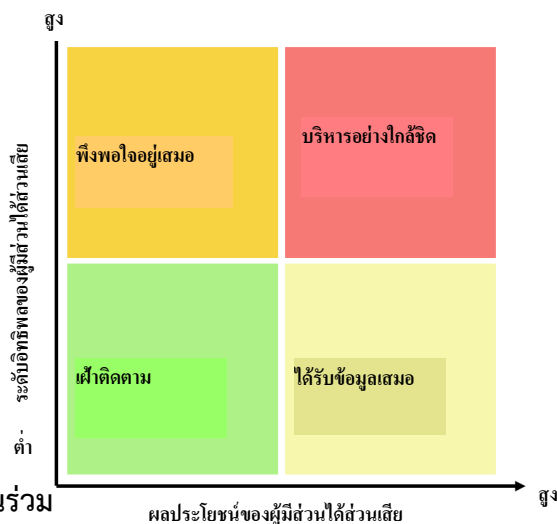
หน้า 12 จาก 21

วันที่ : 16 สิงหาคม พ.ศ. 2564

บริษัท แอสเสท เวิร์ด คอร์ป จำกัด (มหาชน) เป็นเจ้าของเอกสารฉบับนี้ ห้ามคัดลอกเอกสารฉบับนี้ทั้งหมดหรือส่วนหนึ่งส่วนใดโดยไม่ได้รับอนุญาตล่วงหน้า

#### 4. กำหนดแนวทางการมีส่วนร่วม

กำหนดแนวทางการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยอิงตามการทำแผนที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่วิเคราะห์ไว้ก่อนหน้านี้ ตรวจสอบให้แน่ใจว่าแนวทางการมีส่วนร่วมเป็นไปตามวัตถุประสงค์และขอบเขตของการมีส่วนร่วม ความต้องการของบริษัท และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ความสามารถของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง



#### 5.3. การจัดเตรียมการมีส่วนร่วม

เพื่อให้การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ บุคลากรหรือแผนกที่รับผิดชอบจำเป็นต้องระบุทรัพยากรที่ต้องการอย่างรอบคอบเพื่อดำเนินการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ทรัพยากรต่าง ๆ สามารถครอบคลุมทั้งทางการเงินและไม่ใช่ทางการเงิน

- ทรัพยากรทางการเงิน: สิ่งสำคัญคือต้องแสดงรายการค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมทั้งหมด เช่น ที่พัก การขนส่ง การบริหารจัดการ สถานที่ พนักงาน เบ็ดเตล็ด และอื่นๆ
- ทรัพยากรที่ไม่ใช่ทางการเงิน: สิ่งสำคัญคือต้องแสดงรายการต้นทุนที่ไม่ใช่ทางการเงินทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการมีส่วนร่วม ค่าใช้จ่ายที่ไม่ใช่ทางการเงิน ได้แก่ จำนวนบุคลากรที่ต้องใช้เพื่อดำเนินการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เครื่องมือทาง

ชื่อเอกสาร : ขั้นตอนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายเลข PCM : PCM-ST-01 rev 00

หน้า 13 จาก 21

วันที่ : 16 สิงหาคม พ.ศ. 2564

บริษัท แอสเสท เวิร์ด คอร์ป จำกัด (มหาชน) เป็นเจ้าของเอกสารฉบับนี้ ห้ามคัดลอกเอกสารฉบับนี้ทั้งหมดหรือส่วนหนึ่งส่วนใดโดยไม่ได้รับอนุญาตล่วงหน้า

กายภาพ และเครื่องมือทางเทคโนโลยี นอกเหนือจากทรัพยากรที่ไม่ใช่ทางการเงินที่กล่าวมาแล้ว ยังมีทรัพยากรอีกอย่างที่ไม่ใช่ทางการเงินที่ต้องนำมาพิจารณา ซึ่งคือ การเสริมสร้างขีดความสามารถให้กับพนักงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง กระบวนการการมีส่วนร่วมอาจเกี่ยวข้องกับบุคคลที่มีระดับความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงจำเป็นต้องประเมินความสามารถและศักยภาพของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและทำความเข้าใจจุดแข็ง จุดอ่อน ความสามารถและอุปสรรคที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการมีส่วนร่วม ดังนั้น เจ้าของการมีส่วนร่วมจึงต้องทำงานร่วมกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลที่เป็นและ การเสริมสร้างขีดความสามารถเพื่อทำให้มั่นใจในการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การจัดการฝึกอบรมให้พนักงานและผู้บริหารเป็นประจำเป็นเรื่องสำคัญเช่นกัน ทั้งนี้ เพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานและผู้บริหารมีขีดความสามารถในการบริหารจัดการและดำเนินการมีส่วนร่วมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

นอกจากการระบุทรัพยากรทางการเงินและไม่ใช่ทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ยังจำเป็นต้องระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยทั่วไปและเฉพาะโครงการด้วย หลังจากระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นแล้ว ควรจัดทำแผนบรรเทาผลกระทบเพื่อป้องกันหรือบรรเทาผลกระทบของความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นที่ถูกระบุ ต้องระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นทั้งความเสี่ยงขององค์กรและความเสี่ยงด้านผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ตัวอย่างความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นมีดังนี้:

ชื่อเอกสาร : ขั้นตอนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายเลข PCM : PCM-ST-01 rev 00

หน้า 14 จาก 21

วันที่ : 16 สิงหาคม พ.ศ. 2564

บริษัท แอสเสท เวิร์ด คอร์ป จำกัด (มหาชน) เป็นเจ้าของเอกสารฉบับนี้ ห้ามคัดลอกเอกสารฉบับนี้ทั้งหมดหรือส่วนหนึ่งส่วนใดโดยไม่ได้รับอนุญาตล่วงหน้า

ความเสี่ยงขององค์กร	ความเสี่ยงด้านผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
ความเสียหายต่อชื่อเสียงขององค์กร	ไม่เต็มใจที่จะมีส่วนร่วม
สูญเสียการควบคุมปัญหา	ความเหนื่อยล้าในการมีส่วนร่วม
ความคิดเห็นที่ทำให้เข้าใจผิดจากการมีส่วนร่วม	มุมมองของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องไม่ตอบสนองต่อปัญหาที่มุ่งเน้น
มีวิธีการเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมที่ไม่เหมาะสม	ความขัดแย้งระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
สร้างความขัดแย้งภายใน	ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องไม่ได้รับข้อมูล

#### 5.4. การปฏิบัติการสร้างการมีส่วนร่วม

AWC ได้นำขั้นตอนต่อไปนี้ไปปฏิบัติอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างผลการมีการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพ

##### 1. การเชิญ

บุคลากรหรือแผนกที่รับผิดชอบต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่เกี่ยวข้องทั้งหมดได้รับแจ้งเกี่ยวกับการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ทั้งนี้ เพื่อยืนยันว่าได้มีการเตรียมการกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่จะมีส่วนร่วมเป็นอย่างดีและผลลัพธ์จากกิจกรรมการมีส่วนร่วมจะมีประสิทธิผลมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ควรสื่อสารข้อมูลต่อไปนี้ก่อนริเริ่มการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง: วัตถุประสงค์และเป้าหมายของการมีส่วนร่วม รายละเอียดโครงการ รูปแบบการมีส่วนร่วม ขั้นตอนถัดไป และไทม์ไลน์การมีส่วนร่วม สิ่งสำคัญคือต้องวางแผนระยะเวลาการเชิญอย่างเหมาะสม ไม่ควรทำการเชิญก่อนวันที่มีส่วนร่วมและไม่ควรใกล้วันมากเกินไปเช่นกัน ระยะเวลาที่เหมาะสมจะช่วยให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถวางแผนกำหนดการของตนเองและเตรียมประเด็นต่าง ๆ เพื่อพูดคุยได้

ชื่อเอกสาร : ขั้นตอนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายเลข PCM : PCM-ST-01 rev 00

หน้า 15 จาก 21

วันที่ : 16 สิงหาคม พ.ศ. 2564

บริษัท แอสเสท เวิร์ด คอร์ป จำกัด (มหาชน) เป็นเจ้าของเอกสารฉบับนี้ ห้ามคัดลอกเอกสารฉบับนี้ทั้งหมดหรือส่วนหนึ่งส่วนใดโดยไม่ได้รับอนุญาตล่วงหน้า

## 2. การสร้างการมีส่วนร่วม

บุคลากรหรือแผนกที่รับผิดชอบต้องตรวจสอบให้มั่นใจว่าบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกคน มีความเข้าใจเกี่ยวกับบริบททางธุรกิจ รายละเอียดโครงการ วัตถุประสงค์ของการสร้าง การมีส่วนร่วม และข้อมูลเบื้องต้นจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างชัดเจน ยิ่งไปกว่านั้น การ สร้างและสื่อสารกฎพื้นฐานด้านพฤติกรรมสำหรับผู้เข้าร่วมในการมีส่วนร่วมมี ความสำคัญ กฎพื้นฐานด้านพฤติกรรมจะช่วยสร้างเซสชันการมีส่วนร่วมที่ราบรื่นและมี ประสิทธิภาพ ตัวอย่างของกฎพื้นฐานด้านพฤติกรรม เช่น:

- การให้เกียรติสิทธิของทุกคน
- การอนุญาตให้ทุกคนแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ
- การตรวจสอบให้แน่ใจว่าทุกคนได้รับข้อมูลเดียวกันและเพียงพอ
- รักษาข้อมูลทั้งหมดเป็นความลับ
- ตั้งใจกับวัตถุประสงค์และมุ่งเน้นผลลัพธ์
- พิจารณาความเหมาะสมของเวลา

## 3. เอกสาร

บุคลากรหรือแผนกที่รับผิดชอบต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีการบันทึกเอกสาร ทั้งหมดจากการมีส่วนร่วมในรูปแบบลายลักษณ์อักษรหรือดิจิทัล ข้อมูลนี้ไม่เพียงแต่เพื่ อยืนยันข้อมูลที่ได้รับจากเซสชันการมีส่วนร่วมเท่านั้น แต่ยังเป็นหลักฐานสำหรับการ อ้างอิงในอนาคต รายละเอียดที่ควรบันทึก ได้แก่:

- วัตถุประสงค์และเป้าหมายของการสร้างการมีส่วนร่วม
- แนวทางการมีส่วนร่วม
- รายละเอียดของผู้เข้าร่วม
- บันทึกเกี่ยวกับประเด็นสำคัญจากผู้เข้าร่วม
- สรุปการสร้างการมีส่วนร่วม

ชื่อเอกสาร : ขั้นตอนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายเลข PCM : PCM-ST-01 rev 00

หน้า 16 จาก 21

วันที่ : 16 สิงหาคม พ.ศ. 2564

บริษัท แอสเสท เวิร์ด คอร์ป จำกัด (มหาชน) เป็นเจ้าของเอกสารฉบับนี้ ห้ามคัดลอกเอกสารฉบับนี้ทั้งหมดหรือส่วนหนึ่งส่วนใดโดยไม่ได้รับอนุญาตล่วงหน้า

- การดำเนินการหรือขั้นตอนถัดไป

ต้องเก็บเอกสารไว้ในไฟล์ที่เหมาะสมโดยให้การอนุญาตอย่างจำกัด

### 5.5. การเฝ้าติดตามและการวัดผล

ต้องมีกระบวนการเฝ้าติดตามอยู่เพื่อติดตามและติดตามผลเกี่ยวกับข้อค้นพบ ข้อมูลเชิงลึก และข้อตกลงที่เกิดขึ้นจากเซสชันการมีส่วนร่วม อีกทั้ง ต้องกำหนดกระบวนการวัดผลเพื่อวัดผลและประเมินความต่อเนื่องและประสิทธิภาพของกิจกรรมการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยรวม สามารถใช้ผลลัพธ์จากการเฝ้าติดตามและการวัดผลเป็นแผนการปรับปรุงสำหรับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง ที่มีอยู่ และในอนาคต โดยสามารถทำการวัดผลผ่านการสำรวจและการอภิปรายแบบเปิดกว้าง ทำการสรุปผลลัพธ์จากการเฝ้าติดตามและการวัดผลต่อคณะกรรมการบริษัททุกไตรมาสเพื่อรับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและทิศทาง

### 5.6. การเปิดเผยข้อมูล

เพื่อส่งเสริมความน่าเชื่อถือและความโปร่งใสของ AWC ขอแนะนำให้เปิดเผยข้อมูลคำอธิบาย โดยย่อหรือข้อมูลการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในขอบเขตที่เปิดเผยต่อสาธารณะได้ เช่น บน เว็บไซต์ ในรายงานด้านความยั่งยืน หรือรายงานประจำปี

### 5.7. กลไกการร้องทุกข์

บุคลากรหรือแผนกที่รับผิดชอบต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีช่องทางการร้องทุกข์อยู่เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกรายเสนอแนะ ร้องเรียน แสดงความคิดเห็นหรือข้อกังวล แผนกที่รับผิดชอบต่อกลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่เกี่ยวข้องควรจัดให้มีช่องทางเฉพาะและสามารถเข้าถึงได้สำหรับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง อีกทั้ง ควรกำหนดขอบเขต, KPI, และกระบวนการบริหารสำหรับกลไกการร้องทุกข์ดังกล่าวเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ โดยต้องปฏิบัติตามข้อมูลที่ได้รับผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์อย่างเป็นความลับและสอดคล้องกับนโยบายการแจ้งเบาะแสของ AWC



ชื่อเอกสาร : ขั้นตอนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายเลข PCM : PCM-ST-01 rev 00

หน้า 17 จาก 21

วันที่ : 16 สิงหาคม พ.ศ. 2564

บริษัท แอสเสท เวิร์ด คอร์ป จำกัด (มหาชน) เป็นเจ้าของเอกสารฉบับนี้ ห้ามคัดลอกเอกสารฉบับนี้ทั้งหมดหรือส่วนหนึ่งส่วนใดโดยไม่ได้รับอนุญาตล่วงหน้า

## 6. แนวทางต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องแต่ละกลุ่ม

เพื่อเพิ่มการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล AWC จึงกำหนดแนวทางสำหรับแต่ละกลุ่มดังนี้

### 6.1. แนวทางสำหรับการสร้างการมีส่วนร่วมกับพนักงาน

พนักงานถือเป็นทรัพย์สินที่ทรงคุณค่ามากที่สุดสำหรับ AWC และเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่มีส่วนสนับสนุนความสำเร็จของ AWC ดังนั้น AWC จึงปฏิบัติต่อพนักงานของเราด้วยการให้เกียรติอย่างสูงสุดและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับพนักงานเสมอ ดังนั้น AWC ควรใช้แนวทางต่อไปนี้เมื่อมีการสร้างการมีส่วนร่วมกับพนักงาน

1. ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความเป็นธรรมโดยคำนึงถึงมาตรฐานสากลด้านสิทธิมนุษยชน อีกทั้งเคารพสิทธิของพนักงานในการแสดงความคิดเห็นโดยอิสระและอย่างเสรี
2. ตรวจสอบให้มั่นใจในการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานอย่างต่อเนื่องและความมั่นคงในการทำงาน
3. ดำเนินการประเมินผลพนักงานเป็นประจำทุกปีและให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรมโดยพิจารณาจากความเหมาะสม ชีตความสามารถ และความรู้ความสามารถของพนักงานแต่ละคน
4. มอบสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยให้แก่พนักงาน โดยบริษัทต้องปรับใช้มาตรฐานสากลและมาตรฐานระดับประเทศในด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
5. ทำการสื่อสารกับพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยต้องสื่อสารอย่างมีจริยธรรมและโปร่งใสเพื่อคงไว้ซึ่งความไว้วางใจและความภักดี
6. เคารพสิทธิส่วนบุคคลของพนักงานและส่งเสริมให้เกิดสมดุลของชีวิตกับการทำงาน
7. ดำเนินการสำรวจด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานเป็นประจำ

ชื่อเอกสาร : ขั้นตอนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายเลข PCM : PCM-ST-01 rev 00

หน้า 18 จาก 21

วันที่ : 16 สิงหาคม พ.ศ. 2564

บริษัท แอสเสท เวิร์ด คอร์ป จำกัด (มหาชน) เป็นเจ้าของเอกสารฉบับนี้ ห้ามคัดลอกเอกสารฉบับนี้ทั้งหมดหรือส่วนหนึ่งส่วนใดโดยไม่ได้รับอนุญาตล่วงหน้า

8. จัดให้มีช่องทางการร้องทุกข์ที่เหมาะสมและสมควรสำหรับพนักงานเพื่อรายงานการกระทำที่น่าสงสัยใดๆ ต่อจรรยาบรรณทางธุรกิจ นโยบาย และกฎการทำงาน โดยต้องเก็บข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ

## 6.2. แนวทางสำหรับการสร้างการมีส่วนร่วมของลูกค้าและผู้เช่า

สิ่งสำคัญสำหรับ AWC คือการสร้างและรักษาความพึงพอใจของลูกค้า/ผู้บริโภค ซึ่งสามารถทำได้หลายวิธี เช่น ผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพยอดเยี่ยม ราคายุติธรรม และข้อเสนอ

1. คิดค้นผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า/ผู้บริโภค อีกทั้ง ยังต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมของตลาดที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบันด้วย
2. เสนอผลิตภัณฑ์ที่ปลอดภัยและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมให้กับลูกค้า/ผู้บริโภค
3. เพิ่มสัดส่วนของผลิตภัณฑ์และบริการที่ใช้คาร์บอนต่ำ ตลอดจนหลีกเลี่ยงผลิตภัณฑ์ที่ปล่อยมลพิษ
4. เสนอราคาที่เหมาะสมผลให้กับลูกค้า/ผู้บริโภค
5. นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการพิเศษแก่ลูกค้า/ผู้บริโภคกลุ่มเปราะบาง
6. จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า/ผู้บริโภคเป็นประจำเพื่อรับความคิดเห็นของลูกค้า/ผู้บริโภคและใช้ความคิดเห็นเพื่อกำหนดกลยุทธ์และทิศทางในอนาคต
7. ตรวจสอบให้มั่นใจว่าปฏิบัติต่อข้อมูลของลูกค้า/ผู้บริโภคทั้งหมดเป็นความลับ
8. มอบหมายงานลูกค้าสัมพันธ์ให้บุคลากรที่รับผิดชอบ ผู้ที่ได้รับมอบหมายต้องมีความรู้ที่เพียงพอในการให้ข้อมูลแก่ลูกค้า/ผู้บริโภค
9. จัดให้มีช่องทางการร้องทุกข์ที่เหมาะสมและสมควรแก่ลูกค้า/ผู้บริโภค

## 6.3. แนวทางสำหรับการสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชน

AWC คำนึงถึงการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่เสมอ เนื่องจากทรัพย์สินของเราอยู่ใกล้กับชุมชนท้องถิ่น AWC ได้ริเริ่มโครงการต่างๆ ที่มุ่งปรับปรุงคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น เพิ่มรายได้

ชื่อเอกสาร : ขั้นตอนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายเลข PCM : PCM-ST-01 rev 00

หน้า 19 จาก 21

วันที่ : 16 สิงหาคม พ.ศ. 2564

บริษัท แอสเสท เวิร์ด คอร์ป จำกัด (มหาชน) เป็นเจ้าของเอกสารฉบับนี้ ห้ามคัดลอกเอกสารฉบับนี้ทั้งหมดหรือส่วนหนึ่งส่วนใดโดยไม่ได้รับอนุญาตล่วงหน้า

สร้างงาน ส่งเสริมการศึกษา และส่งเสริมสุขภาพและความปลอดภัย ทั้งนี้ เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมาย  
ควรปฏิบัติตามแนวทางต่อไปนี้:

1. แต่งตั้งบุคคลที่รับผิดชอบให้รับผิดชอบงานชุมชนสัมพันธ์ บุคคลที่ได้รับมอบหมายต้องมีความรู้เพียงพอที่จะมีส่วนร่วมร่วมกับชุมชน
2. ตรวจสอบให้แน่ใจว่าการดำเนินงานไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมของชุมชนโดยรอบ
3. ตรวจสอบให้แน่ใจในความปลอดภัยสูงสุดในการดำเนินงานและขยายสู่ชุมชนโดยรอบ
4. ให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ชุมชนต่าง ๆ และตรวจสอบให้มั่นใจในความเหมาะสมของข้อความ
5. มีส่วนร่วมกับชุมชนเป็นประจำ เพื่อรับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อกังวลของชุมชน ใช้ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อกังวลเหล่านั้นในการพัฒนากลยุทธ์การบริหารจัดการชุมชน ตลอดจนการออกแบบโครงการ
6. สนับสนุนกิจกรรม/โครงการทางการแพทย์และสวัสดิการสาธารณะเพื่อช่วยผู้คนในชุมชนท้องถิ่นและสังคมโดยรวมมีสุขภาพที่ดีขึ้นและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น หากเป็นไปได้
7. ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ในสาขาศิลปะ การอนุรักษ์มรดกวัฒนธรรม และศาสนาที่ยั่งยืนตามความเหมาะสม
8. ขยายการสนับสนุนไปยังพื้นที่กว้างขึ้นในสังคม
9. จัดให้มีช่องทางกรรร้องทุกข์ที่เหมาะสมและสมควรแก่ชุมชน

#### 6.4. แนวทางปฏิบัติการสร้างการมีส่วนร่วมสำหรับนักข่าวและสื่อ

AWC ตระหนักถึงความสำคัญของข้อมูลที่มอบให้กับนักข่าวและสื่อ ข้อมูลที่ถูกต้องและให้ข้อมูลจะช่วยให้นักข่าวและสื่อสามารถสื่อสารกับสาธารณะในวงกว้างได้อย่างแม่นยำและรวดเร็ว ดังนั้น ชื่อเสียงที่ดีจะนำมาสู่ AWC มีการกำหนดแนวทางดังต่อไปนี้เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับนักข่าวและสื่อ

1. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบให้เป็นผู้ติดต่อหลักและผู้อำนวยการความสะอาดกับนักข่าวและสื่อต่างๆ

ชื่อเอกสาร : ขั้นตอนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายเลข PCM : PCM-ST-01 rev 00

หน้า 20 จาก 21

วันที่ : 16 สิงหาคม พ.ศ. 2564

บริษัท แอสเสท เวิร์ด คอร์ป จำกัด (มหาชน) เป็นเจ้าของเอกสารฉบับนี้ ห้ามคัดลอกเอกสารฉบับนี้ทั้งหมดหรือส่วนหนึ่งส่วนใดโดยไม่ได้รับอนุญาตล่วงหน้า

2. ตรวจสอบให้แน่ใจว่าข้อมูลที่จะสื่อสารถูกต้องและผ่านการรับรองแล้ว
3. สื่อสารกับนักข่าวและสื่ออย่างรวดเร็วทันที่
4. เปิดโอกาสให้นักข่าวและสื่อได้พบปะพูดคุยกับผู้บริหารหรือฝ่ายบริหารเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก
5. จัดการการเยี่ยมชมธุรกิจเพื่อให้นักข่าวและสื่อมีโอกาสเข้าใจการดำเนินธุรกิจ
6. จัดให้มีช่องทางการร้องทุกข์ที่เหมาะสมและสมควรแก่นักข่าวและสื่อ

#### 6.5 แนวปฏิบัติสำหรับการสร้างการมีส่วนร่วมของหน่วยงานกำกับดูแลและรัฐบาล และสมาคมอุตสาหกรรม

ลักษณะธุรกิจของ AWC จะเกี่ยวข้องกับหน่วยงานกำกับดูแลและรัฐบาลในระดับที่มากเกินปกติ ดังนั้น จึงต้องทำการมีส่วนร่วมประเภทใดก็ตามๆ ด้วยความระมัดระวังและพิจารณาอย่างสูงสุด เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการกระทำที่ผิดจริยธรรม จึงกำหนดแนวทางสำหรับการมีส่วนร่วมในธุรกรรมกับหน่วยงานของรัฐไว้ในจรรยาบรรณทางธุรกิจเพื่อช่วยให้พนักงานดำเนินการอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่บังคับใช้

#### 6.6 แนวทางปฏิบัติสำหรับการสร้างการมีส่วนร่วมของลูกค้า

AWC สนับสนุนให้ลูกค้าทั้งหมดของเราดำเนินธุรกิจด้วยการแข่งขันอย่างมีจริยธรรมและเป็นธรรม ตลอดจนเคารพกฎหมาย กฎเกณฑ์ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้รับการรับรองผ่านหลักปฏิบัติในการทำงานของซัพพลายเออร์และ TOR โดยมีรายละเอียดแนวทางเพิ่มเติมดังนี้:

1. จัดให้มีกระบวนการประมวลที่ยุติธรรมและสมเหตุสมผล ให้ข้อมูลเดียวกันแก่ลูกค้าทุกราย
2. กำหนดกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจน
3. ดำเนินการเยี่ยมชมสถานที่ของลูกค้าเป็นประจำเพื่อประเมินการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณของลูกค้า รวมทั้งกฎหมาย กฎเกณฑ์ และข้อบังคับที่บังคับใช้

ชื่อเอกสาร : ขั้นตอนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายเลข PCM : PCM-ST-01 rev 00

หน้า 21 จาก 21

วันที่ : 16 สิงหาคม พ.ศ. 2564

บริษัท แอสเสท เวิร์ด คอร์ป จำกัด (มหาชน) เป็นเจ้าของเอกสารฉบับนี้ ห้ามคัดลอกเอกสารฉบับนี้ทั้งหมดหรือส่วนหนึ่งส่วนใดโดยไม่ได้รับอนุญาตล่วงหน้า

4. แลกเปลี่ยนความคิดและแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดเพื่อส่งเสริมการเติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน
5. ตรวจสอบให้มั่นใจว่าชำระเงินให้ซัพพลายเออร์อย่างตรงเวลา
6. ปกป้องข้อมูลลับของลูกค้า ห้ามแบ่งปันข้อมูลของลูกค้าโดยไม่ได้รับความยินยอมจากลูกค้า
7. จัดให้มีช่องทางการร้องทุกข์ที่เหมาะสมและสมควรแก่ลูกค้า

#### 6.7 แนวทางสำหรับการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้ถือหุ้นและนักลงทุน

ผู้ถือหุ้นและนักลงทุนซึ่งเป็นเจ้าของธุรกิจคือผู้เล่นที่สำคัญสำหรับ AWC ดังนั้น ความคิดเห็นและการตัดสินใจของผู้ถือหุ้นและนักลงทุนจึงมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อ AWC จึงส่งเสริมให้คณะกรรมการผู้บริหาร และพนักงานดำเนินธุรกิจและทำกิจกรรมต่าง ๆ ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดมูลค่าทางเศรษฐกิจในระยะยาวสำหรับผู้ถือหุ้นและนักลงทุน และเพื่อให้มั่นใจในการปฏิบัติที่เหมาะสม เราสนับสนุนให้ปฏิบัติตามหลักการต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในข้อบังคับบริษัทและนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี