



สรุป

การดำเนินงานตามกรอบ

Global Reporting Initiatives (GRI)

Version 4.0

บริษัท ศูนย์บริการเหล็กสยาม จำกัด (มหาชน)

SAIM STEEL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

ข้อมูล ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2559

สารบัญ

| สรุปการดำเนินงานตามกรอบ GRI | หน้า |
|---|------|
| ● ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ 5 ข้อ | |
| 1. ข้อมูลด้านเศรษฐกิจโดยรวมขององค์กร (G4-EC1) | 1 |
| 2. อัตราเงินสมทบที่องค์กรจ่ายเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้แก่พนักงาน (G4-EC3) | 1 |
| 3. ผลรวมสิทธิประโยชน์ทางภาษีและอื่น ๆ ที่ได้รับจากรัฐบาลและหน่วยงานท้องถิ่น(G4-EC4) | 2 |
| 4. ร้อยละของผู้ส่งมอบ(Supplier/Service/Outsource) ในท้องถิ่น (G4-EC9) | 2 |
| 5. ร้อยละของผู้บริหารตั้งแต่ระดับผู้จัดการขึ้นไปที่มาจากคนในท้องถิ่น (G4-EC6) | 2 |
| ● ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม 13 ข้อ | |
| 1. ข้อมูลการใช้วัตถุดิบหลัก (G4-EN1) | 3 |
| 2. ปริมาณการใช้พลังงาน (G4-EN3) | 3 |
| 2.1 ปริมาณการใช้พลังงานฟอสซิล | |
| 2.2 ปริมาณการใช้พลังงานหมุนเวียน | |
| 3. ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า (G4-EN3) | 4 |
| 4. ปริมาณการใช้พลังงานน้ำจืดตามแหล่งน้ำ (G4-EN8) | 4 |
| 5. ร้อยละของน้ำนำกลับมาใช้ใหม่ (G4-EN10) | 4 |
| 6. ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก | 5 |
| 6.1 ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (Scope1:G4-EN15) | |
| 6.2 ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (Scope1:G4-EN16) | |
| 7. การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่น ๆ (G4-EN17) | 5 |
| 8. ปริมาณการปล่อยสารทำลายโอโซน (G4-EN20) | 5 |
| 9. ปริมาณการปล่อย NO _x , SO _x (G4-EN21) | 6 |
| 9.1 ปริมาณการปล่อย NO _x | |
| 9.2 ปริมาณการปล่อย SO _x | |

สารบัญ (ต่อ)

| สรุปการดำเนินงานตามกรอบ GRI | หน้า |
|---|------|
| ● ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม 13 ข้อ (ต่อ) | |
| 10. ปริมาณน้ำทิ้งที่ระบายออกนอกโรงงาน (G4-EN22) | 6 |
| 11. ปริมาณของเสีย (G4-EN23) | 6 |
| 11.1 ปริมาณของเสียอันตราย | |
| 11.2 ปริมาณของเสียไม่อันตราย | |
| 12. จำนวนครั้งการรั่วไหลของสารเคมี/น้ำมัน/น้ำทิ้ง/ของเสีย ที่มีนัยสำคัญ (G4-EN24) | 7 |
| 13. ค่าใช้จ่ายและการลงทุนในการปกป้องสิ่งแวดล้อม (G4-EN31) | 7 |
| 13.1 ค่าจำกัด และบำบัดของเสีย | |
| 13.2 ค่าการจัดทำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม | |
| ● ผลการดำเนินงานด้านสังคม | |
| 1. ข้อมูลจำนวนพนักงาน (G4-LA10) | 8 |
| 2. ข้อมูลพนักงานที่จะเกษียณ และอัตราการลาออก (G4-LA1) | 9 |
| 2.1 ร้อยละของพนักงานที่จะเกษียณอายุ | |
| 2.2 อัตราการลาออก | |
| 3. อัตราการกลับมาทำงานหลังจากคลอด (G4-LA3) | 9 |
| 4. การมีส่วนร่วมด้าน OH&S (G4-LA5) | 10 |
| 4.1 จำนวนพนักงานที่เป็นคณะกรรมการสวัสดิการ | |
| 4.2 อัตราพนักงานที่อยู่ใน คปอ. | |
| 5. การมีส่วนร่วมด้าน OH&S ของพนักงาน (G4-LA6) | 10 |
| 5.1 อัตราการบาดเจ็บจากการทำงาน | |
| 5.2 อัตราการเกิดโรคจากการทำงาน | |
| 5.3 อัตราการเกิดอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน | |

สารบัญ (ต่อ)

| สรุปการดำเนินงานตามกรอบ GRI | หน้า |
|--|------|
| ● ผลการดำเนินงานด้านสังคม (ต่อ) | |
| 5. การมีส่วนร่วมด้าน OH&S ของพนักงาน (G4-LA6) (ต่อ) | 10 |
| 5.4 อัตราการลาหยุดงาน | |
| 5.5 จำนวนผู้เสียชีวิตจากการทำงาน | |
| 6. ชั่วโมงเฉลี่ยของการฝึกอบรมต่อคนต่อปี (G4-LA9) | 11 |
| 7. ร้อยละของพนักงานที่ได้รับการประเมินผลการดำเนินงานและการวางแผนการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน (G4-LA11) | 11 |
| 8. อัตราส่วนค่าตอบแทนของพนักงานหญิงและชาย (G4-LA13) | 11 |
| 9. ร้อยละของผู้ส่งมอบ ผู้รับเหมา และหุ้นส่วนธุรกิจที่มีความสำคัญที่ผ่านการคัดกรองเรื่องสิทธิมนุษยชน (G4-HR1,HR10) | 11 |
| 10. ร้อยละของกระบวนการดำเนินงานที่มีการประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน (G4-HR9) | 12 |
| 11. ร้อยละของพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมนโยบาย และแนวการปฏิบัติต่อต้านคอร์รัปชัน ในองค์กร (G4-SO4) | 12 |
| 12. จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับผลกระทบทางสังคมอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรและการดำเนินการแก้ไข อย่าง เป็นทางการ(G4-SO11) | 12 |
| 13. ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (G4-PR5) | 13 |
| - ด้านคุณภาพ | |
| - ด้านจัดส่ง | |
| - ด้านบริการ | |
| - ด้านราคา | |
| 14. มูลค่าของค่าปรับที่เกิดจากการปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกับกฎหมาย (G4-PR9) | 13 |
| o ความไม่ปลอดภัยของสินค้าหรือบริการ (PR2) | |
| o ข้อมูล-ฉลากผลิตภัณฑ์ (PR4) | |
| o การสื่อสาร-ประชาสัมพันธ์ (PR7) | |

- ด้านเศรษฐกิจ 5 ข้อ

1. ข้อมูลด้านเศรษฐกิจโดยรวมขององค์กร (G4-EC1)

| ที่ | ผลการดำเนินงาน | 2559 | 2558 | 2557 |
|-----|---|----------|----------|----------|
| 1 | 1.1 ยอดขายสุทธิ หรือ รายได้สุทธิ (ล้านบาท) | 4,562.58 | 4,785.38 | 5,517.98 |
| | 1.2 กำไรสุทธิ (ล้านบาท) | 277.70 | 197.91 | 324.8 |
| | 1.3 เงินปันผลแก่ผู้ถือหุ้น (ล้านบาท) | 140.8 | 102.4 | 166.4 |
| | 1.4 ผลตอบแทนแก่พนักงาน (ล้านบาท) | 472.36 | 458.83 | 473.87 |
| | 1.5 ดอกเบี้ยและค่าใช้จ่ายทางการเงินให้แก่ผู้ให้กู้ยืมเงิน (ล้านบาท) | 17.92 | 28.76 | 40.51 |
| | 1.6 ภาษีที่จ่ายให้รัฐบาลและหน่วยงานท้องถิ่น (ล้านบาท) | 70.57 | 46.54 | 39.59 |
| | 1.7 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการเพื่อการสร้างควมมี ส่วนร่วมของชุมชนและสังคม (บาท) | 265,856 | 500,000 | 500,000 |

2. อัตราเงินสมทบที่องค์กรจ่ายเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้แก่พนักงาน (G4-EC3)

| ที่ | ผลการดำเนินงาน | 2559 | 2558 | 2557 |
|-----|--|------|------|------|
| 2 | อัตราเงินสมทบที่องค์กรจ่ายเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ให้แก่พนักงาน (ร้อยละของฐานเงินเดือน) | | | |
| | อายุงาน ไม่เกิน 6 ปี (ร้อยละ) | 4 | 4 | 4 |
| | อายุงาน 6-9 ปี (ร้อยละ) | 5 | 5 | 5 |
| | อายุงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป (ร้อยละ) | 6 | 6 | 6 |

3. ผลรวมสิทธิประโยชน์ทางภาษีและอื่น ๆ ที่ได้รับจากรัฐบาลและหน่วยงานท้องถิ่น(G4-EC4)

| ที่ | ผลการดำเนินงาน | 2559 | 2558 | 2557 |
|-----|--|------|------|------|
| 3 | ผลรวมสิทธิประโยชน์ทางภาษีและอื่น ๆ ที่ได้รับจากรัฐบาลและหน่วยงานท้องถิ่น (ล้านบาท) | 2.81 | 3.43 | 3.22 |

4. ร้อยละของผู้ส่งมอบ(Supplier/Service/Outsource) ในท้องถิ่น (G4-EC9)

| ที่ | ผลการดำเนินงาน | 2559 | 2558 | 2557 |
|-----|---|------|------|------|
| 4 | ร้อยละของผู้ส่งมอบ (Supplier /Service/Outsource) ในท้องถิ่น (รัศมี 5 กิโลเมตร หรือภายในจังหวัด) | - | - | - |

5. ร้อยละของผู้บริหารตั้งแต่ระดับผู้จัดการขึ้นไปที่มาจกคนในท้องถิ่น (G4-EC6)

| ที่ | ผลการดำเนินงาน | 2559 | 2558 | 2557 |
|-----|--|------|------|-------|
| 5 | ร้อยละของผู้บริหารตั้งแต่ระดับผู้จัดการขึ้นไปที่มาจกคนในท้องถิ่น (รัศมี 5 กิโลเมตร หรือภายในจังหวัด) | 48 | 48 | 41.31 |

● ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม 13 ข้อ

1. ข้อมูลการใช้วัตถุดิบหลัก (G4-EN1)

| ที่ | ผลการดำเนินงาน | 2559 | 2558 | 2557 |
|-----|-----------------|---------|---------|---------|
| 1 | วัตถุดิบหลัก | | | |
| | 1.1 เหล็ก (ตัน) | 352,761 | 363,870 | 358,346 |

2. ปริมาณการใช้พลังงาน (G4-EN3)

2.1 ปริมาณการใช้พลังงานฟอสซิล

2.2 ปริมาณการใช้พลังงานหมุนเวียน

| ที่ | ผลการดำเนินงาน | 2559 | 2558 | 2557 |
|-----|---------------------------------------|------------|------|------|
| 2 | 2.1 ปริมาณการใช้พลังงานฟอสซิล (MJ) | | | |
| | - น้ำมันดีเซล (MJ) | 50,722.50 | - | - |
| | - น้ำมันเบนซิน (MJ) | 168,983.37 | - | - |
| | 2.2 ปริมาณการใช้พลังงานหมุนเวียน (MJ) | | - | - |
| | - xxx (MJ) | | | |

3. ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า (G4-EN3)

| ที่ | ผลการดำเนินงาน | 2559 | 2558 | 2557 |
|-----|---------------------------|-----------|-----------|-----------|
| 3 | ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (kWh) | | | |
| | - ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (kWh) | 2,592,000 | 2,426,001 | 2,472,000 |

4. ปริมาณการใช้พลังงานน้ำจืดตามแหล่งน้ำ (G4-EN8)

| ที่ | ผลการดำเนินงาน | 2559 | 2558 | 2557 |
|-----|---|------------|---------|---------|
| 4 | ปริมาณการใช้น้ำจืดตามความแหล่งน้ำ (m ³) | | | |
| | - น้ำประปา (m ³) | 201,877.08 | 171,680 | 132,214 |

5. ร้อยละของน้ำนำกลับมาใช้ใหม่ (G4-EN10)

| ที่ | ผลการดำเนินงาน | 2559 | 2558 | 2557 |
|-----|--------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| 5 | ร้อยละของการนำน้ำกลับมาใช้ใหม่ | 40 ลบ/วัน (100%) | 40 ลบ/วัน (100%) | 40 ลบ/วัน (100%) |

6. ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

6.1 ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (Scope1:G4-EN15)

6.2 ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (Scope1:G4-EN16)

| ที่ | ผลการดำเนินงาน | 2559 | 2558 | 2557 |
|-----|--|-----------|-----------|-----------|
| 6 | 6.1 การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง : Scope 1 (ton CO ₂ e) ได้แก่ การเผาไหม้เชื้อเพลิงฟอสซิล (LPG ดีเซล) | - | - | - |
| | 6.2 การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมผ่านการใช้ไฟฟ้า : Scope 2 (ton CO ₂ e) การใช้ไฟฟ้าไม่รวมโซลาร์เซลล์ | 1,244,298 | 1,360,987 | 1,386,792 |

7. การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่น ๆ (G4-EN17)

| ที่ | ผลการดำเนินงาน | 2559 | 2558 | 2557 |
|-----|--|------|------|------|
| 7 | การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่น ๆ (ton CO ₂ e) : Scope 3 เช่น การใช้วัตถุดิบ การซื้อน้ำใช้ การเดินทางของพนักงาน เป็นต้น | - | - | - |

8. ปริมาณการปล่อยสารทำลายโอโซน (G4-EN20)

| ที่ | ผลการดำเนินงาน | 2559 | 2558 | 2557 |
|-----|---|------|------|------|
| 8 | ปริมาณการปล่อยสารทำลายโอโซน (ton CFC-11e) | - | - | - |
| | 8.1 การใช้สาร HCFC22 (ton) | - | - | - |
| | 8.2 ปริมาณการทำลายโอโซน (ton CFC-11e) | - | - | - |

9. ปริมาณการปล่อย NO_x , SO_x (G4-EN21)

9.1 ปริมาณการปล่อย NO_x

9.2 ปริมาณการปล่อย SO_x

| ที่ | ผลการดำเนินงาน | 2559 | 2558 | 2557 |
|-----|--|------|------|------|
| 9 | 9.1 ปริมาณการปล่อย NO _x (ton) | - | - | - |
| | 9.2 ปริมาณการปล่อย SO _x (ton) | - | - | - |

10. ปริมาณน้ำทิ้งที่ระบายออกนอกโรงงาน (G4-EN22)

| ที่ | ผลการดำเนินงาน | 2559 | 2558 | 2557 |
|-----|---|--------|-------|-------|
| 10 | ปริมาณน้ำทิ้งที่ระบายออกนอกโรงงาน (m ³) | 11,078 | 9,929 | 9,364 |

11. ปริมาณของเสีย (G4-EN23)

11.1 ปริมาณของเสียอันตราย

11.2 ปริมาณของเสียไม่อันตราย

| ที่ | ผลการดำเนินงาน | 2559 | 2558 | 2557 |
|-----|------------------------------|--------|--------|--------|
| 11 | ปริมาณของเสีย | 165.11 | 202.96 | 290.8 |
| | 11.1 ของเสียอันตราย (ton) | 113.77 | 125.96 | 217.48 |
| | 11.2 ของเสียไม่อันตราย (ton) | 51.34 | 77 | 73.32 |

12. จำนวนครั้งการรั่วไหลของสารเคมี/น้ำมัน/น้ำทิ้ง/ของเสีย ที่มีนัยสำคัญ (G4-EN24)

| ที่ | ผลการดำเนินงาน | 2559 | 2558 | 2557 |
|-----|---|------|------|------|
| 12 | จำนวนครั้งของการรั่วไหลของสารเคมี/น้ำมัน/น้ำทิ้ง/ของเสีย ที่มีนัยสำคัญ (เหตุที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ชุมชน และทรัพยากรธรรมชาติ) | 0 | 0 | 0 |

13. ค่าใช้จ่ายและการลงทุนในการปกป้องสิ่งแวดล้อม (G4-EN31)

13.1 ค่าจำกัด และบำบัดของเสีย

13.2 ค่าการจัดทำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม

| ที่ | ผลการดำเนินงาน | 2559 | 2558 | 2557 |
|-----|--|---------|---------|---------|
| 13 | ค่าใช้จ่ายและการลงทุนในการปกป้องสิ่งแวดล้อม (บาท) | | | |
| | 13.1 ค่าจำกัด และบำบัดของเสีย | 400,000 | 600,000 | 600,000 |
| | 13.2 ค่าการจัดทำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (รวมค่าวิจัยศึกษาพัฒนา) | 0 | 0 | 0 |

- ผลการดำเนินงานด้านสังคม

1. ข้อมูลจำนวนพนักงาน (GLA10)

| ที่ | ผลการดำเนินงาน | 2559 | 2558 | 2557 |
|-----|---|------|------|------|
| 1 | 1.1 จำนวนพนักงานรวม (คน) | | | |
| | - พนักงานประจำ | 498 | 525 | 613 |
| | - พนักงานชั่วคราว | 0 | 0 | 0 |
| | 1.2 จำนวนพนักงานจำแนกตามเพศ (คน) | | | |
| | - ชาย | 386 | 415 | 495 |
| | - หญิง | 112 | 110 | 118 |
| | 1.3 จำนวนพนักงานจำแนกตามระดับพนักงาน (คน) | | | |
| | - ระดับปฏิบัติการ | 348 | 406 | 413 |
| | - ระดับบังคับบัญชาและสายวิชาชีพ | 126 | 94 | 171 |
| | - ระดับผู้จัดการ | 24 | 25 | 29 |

2. ข้อมูลพนักงานที่จะเกษียณ และอัตราการลาออก (G4-LA1)

2.1 ร้อยละของพนักงานที่จะเกษียณอายุ

2.2 อัตราการลาออก

| ที่ | ผลการดำเนินงาน | 2559 | 2558 | 2557 |
|-----|-------------------------------------|------|-------|------|
| 2 | 2.1 ร้อยละของพนักงานที่จะเกษียณอายุ | | | |
| | ใน 5 ปี (ช่วงอายุ 55-60 ปี) | 2.64 | 2.01 | 2.6 |
| | ใน 10 ปี (ช่วงอายุ 50-60 ปี) | 16.3 | 12.92 | 15.3 |
| | 2.2 อัตราการลาออก (Turn Over Rate) | 0.82 | 1.52 | 1.59 |

3. อัตราการกลับมาทำงานหลังจากคลอด (G4-LA3)

| ที่ | ผลการดำเนินงาน | 2559 | 2558 | 2557 |
|-----|-------------------------------------|------|------|------|
| 3 | อัตราการกลับมาทำงานหลังจากการลาคลอด | 100 | 100 | 100 |

4. การมีส่วนร่วมด้าน OH&S (G4-LA5)

4.1 จำนวนพนักงานที่เป็นคณะกรรมการสวัสดิการ

4.2 อัตราพนักงานที่อยู่ใน คปอ.

| ที่ | ผลการดำเนินงาน | 2559 | 2558 | 2557 |
|-----|---|------|------|------|
| 4 | 4.1 จำนวนพนักงานที่เป็นคณะกรรมการสวัสดิการ (คน) | 5 | 5 | 5 |
| | 4.2 จำนวนพนักงานที่อยู่ในคณะกรรมการความปลอดภัย | | | |
| | - ตัวแทนนายจ้าง และเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย (คน) | 8 | 9 | 9 |
| | - ตัวแทนลูกจ้าง (คน) | 7 | 8 | 8 |

5. การมีส่วนร่วมด้าน OH&S ของพนักงาน (G4-LA6)

5.1 อัตราการบาดเจ็บจากการทำงาน

5.2 อัตราการเกิดโรคจากการทำงาน

5.3 อัตราการเกิดอุบัติเหตุจนถึงขั้นหยุดงาน

5.4 อัตราการลาหยุดงาน

5.5 จำนวนผู้เสียชีวิตจากการทำงาน

| ที่ | ผลการดำเนินงาน | 2559 | 2558 | 2557 |
|-----|--|-------|-------|------|
| 5 | 5.1 อัตราการบาดเจ็บจากการทำงาน | 1.56 | 5.59 | 6.14 |
| | 5.2 อัตราการเกิดโรคจากการทำงาน | 6 | 7.6 | 0.16 |
| | 5.3 อัตราการเกิดอุบัติเหตุจนถึงขั้นหยุดงาน | 25.31 | 15.04 | 1.23 |
| | 5.4 อัตราการลาหยุดงาน | 3.71 | 4.75 | 4.5 |
| | 5.5 จำนวนผู้เสียชีวิตจากการทำงาน | 0 | 0 | 0 |

6. ชั่วโมงเฉลี่ยของการฝึกอบรมต่อคนต่อปี (G4-LA9)

| ที่ | ผลการดำเนินงาน | 2559 | 2558 | 2557 |
|-----|--------------------------------------|-------|------|-------|
| 6 | ชั่วโมงเฉลี่ยของการฝึกอบรมต่อคนต่อปี | 10.13 | 10.1 | 10.43 |

7. ร้อยละของพนักงานที่ได้รับการประเมินผลการดำเนินงานและการวางแผนการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน (G4-LA11)

| ที่ | ผลการดำเนินงาน | 2559 | 2558 | 2557 |
|-----|--|------|------|------|
| 7 | ร้อยละของพนักงานที่ได้รับการประเมินผลการดำเนินงานและการวางแผนการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน | - | - | - |

8. อัตราส่วนค่าตอบแทนของพนักงานหญิงและชาย (G4-LA13)

| ที่ | ผลการดำเนินงาน | 2559 | 2558 | 2557 |
|-----|--|------|------|------|
| 8 | อัตราส่วนค่าตอบแทนของพนักงานหญิงและชาย | - | - | - |

9. ร้อยละของผู้ส่งมอบ ผู้รับเหมา และหุ้นส่วนธุรกิจที่มีความสำคัญที่ผ่านการคัดกรองเรื่องสิทธิมนุษยชน (G4-HR1,HR10)

| ที่ | ผลการดำเนินงาน | 2559 | 2558 | 2557 |
|-----|---|------|------|------|
| 9 | ร้อยละของผู้ส่งมอบ ผู้รับเหมา และหุ้นส่วนทางธุรกิจที่มีความสำคัญที่ผ่านการคัดกรองเรื่องสิทธิมนุษยชน | - | - | - |

10. ร้อยละของกระบวนการดำเนินงานที่มีการประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน (G4-HR9)

| ที่ | ผลการดำเนินงาน | 2559 | 2558 | 2557 |
|-----|---|------|------|------|
| 10 | ร้อยละของกระบวนการดำเนินงานที่มีการประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน | 100 | 100 | 100 |

11. ร้อยละของพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมนโยบาย และแนวการปฏิบัติต่อต้านคอร์รัปชันในองค์กร (G4-SO4)

| ที่ | ผลการดำเนินงาน | 2559 | 2558 | 2557 |
|-----|---|------|------|------|
| 11 | ร้อยละของพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมนโยบาย และแนวปฏิบัติต่อต้านการคอร์รัปชันในองค์กร | 100 | 100 | 100 |

12. จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับผลกระทบทางสังคมอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และการดำเนินการแก้ไขอย่างเป็นทางการ (G4-SO11)

| ที่ | ผลการดำเนินงาน | 2559 | 2558 | 2557 |
|-----|---|------|------|------|
| 12 | จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับผลกระทบทางสังคมอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรและการดำเนินการแก้ไขอย่างเป็นทางการ | 0 | 0 | 0 |

13. ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (G4-PR5)

| ที่ | ผลการดำเนินงาน | 2559 | 2558 | 2557 |
|-----|--|-------|-------|-------|
| 13 | ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (หน่วย: ร้อยละ) | | | 86.08 |
| | - ด้านคุณภาพ | 93.59 | 94.02 | |
| | - ด้านจัดส่ง | 87.67 | 88.29 | |
| | - ด้านบริการ | 89.55 | 90.27 | |
| | - ด้านราคา | 79.72 | 81.08 | |

14. มูลค่าของค่าปรับที่เกิดจากการปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกับกฎหมาย (G4-PR9)

- o ความไม่ปลอดภัยของสินค้าหรือบริการ (PR2)
- o ข้อมูล-ฉลากผลิตภัณฑ์ (PR4)
- o การสื่อสาร-ประชาสัมพันธ์ (PR7)

| ที่ | ผลการดำเนินงาน | 2559 | 2558 | 2557 |
|-----|---|------|------|------|
| 14 | มูลค่าของค่าปรับที่เกิดจากการปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกับกฎหมาย (บาท) | 0 | 0 | 0 |