

### 3. การขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน

#### 3.1 นโยบายและเป้าหมายการจัดการด้านความยั่งยืน

บริษัทมีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจและสร้างความเติบโตที่ยั่งยืนแก่ธุรกิจ ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียภายใต้ห่วงโซ่คุณค่าในการดำเนินธุรกิจของบริษัท ทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ บริษัทได้กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติการจัดการด้านความยั่งยืน โดยมีสาระสำคัญดังนี้

1. มุ่งพัฒนาและสร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ราคาเป็นธรรม ส่งเสริมการใช้ชีวิตอย่างมีคุณภาพและปลอดภัย และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
2. มุ่งพัฒนาเทคโนโลยี และนวัตกรรมที่มีศักยภาพมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ การให้บริการ และช่องทางการสื่อสาร เพื่อเชื่อมโยงและตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียกับกลุ่มบริษัทได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็วทันเวลา เข้าถึงได้ง่าย และให้ความสำคัญต่อการรักษาความปลอดภัยด้านข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ที่เกี่ยวข้อง
3. มุ่งพัฒนากระบวนการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อชุมชน และสังคมเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดี และสร้างความเติบโตทางธุรกิจไปด้วยกันอย่างยั่งยืน
4. ใส่ใจในการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการจัดการของเสียจากห่วงโซ่คุณค่าขององค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าไม่สร้างผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม
5. ให้ความสำคัญในเรื่องการเคารพสิทธิมนุษยชน และดูแลไม่ให้อธุรกิจของกลุ่มบริษัทเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิเสรีภาพของบุคคลทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ไม่สนับสนุนการล่วงละเมิดทางเพศและการใช้ความรุนแรงต่อต้านการใช้แรงงานเด็ก รวมถึงการให้ความเสมอภาคเท่าเทียมกันกับพนักงานทุกเพศ
6. มุ่งพัฒนาศักยภาพและความรู้ความสามารถของพนักงาน ใส่ใจความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาองค์กร
7. มุ่งเน้นการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน โดยกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติสำหรับการต่อต้านทุจริต เพื่อวางกรอบในการดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส มีจริยธรรม ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

● กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน

บริษัทเชื่อมั่นว่า บริษัทสามารถทำให้ทุกคนได้ใช้ชีวิตอย่างยั่งยืนและยังตอบโจทย์ทุกไลฟ์สไตล์ในอนาคต (Sustainable Living for Future Lifestyle) จากนโยบายการจัดการด้านความยั่งยืนและความเชื่อขององค์กร โดยบริษัทได้กำหนดกลยุทธ์ด้านความยั่งยืน 3G เพื่อเป็นกรอบในการดำเนินธุรกิจตามแนวทางการพัฒนาแบบยั่งยืน และวางเป้าหมายเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals: SDGS) อีกด้วย โดยมีกลยุทธ์ด้านความยั่งยืน ดังนี้



Great Experience














Grow Together



Green Planet

- 1) **Great Experience** สร้างประสบการณ์ที่ดีจากสินค้าและบริการของบริษัท โดยมุ่งเน้นการพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และการบริการ การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ รวมถึงให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยของข้อมูลภายใต้ยุคดิจิทัล
- 2) **Grow Together** สร้างความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดีร่วมกันด้วยความรับผิดชอบ ใส่ใจต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย และมุ่งเน้นความร่วมมือที่ดีและสามารถเติบโตไปด้วยกันอย่างยั่งยืน
- 3) **Green Planet** ใส่ใจและส่งเสริมสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน มุ่งเน้นการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการอนุรักษ์พลังงาน และการจัดการของเสีย เพื่อให้สามารถส่งต่อโลกที่สมบูรณ์ต่อชนรุ่นหลัง

กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน Sustainability Strategy	ประเด็นด้านความยั่งยืนของบริษัท	ความสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน SDGs
Great Experience สร้างประสบการณ์ที่ดีจากสินค้าและบริการ	การพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และการบริการ (Product innovation & service development)	
	การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและการดูแลความปลอดภัยของข้อมูล ความเป็นส่วนบุคคล (Digitalization and data privacy)	
Grow Together	ประสบการณ์ของลูกค้า (Customer experience)	

กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน Sustainability Strategy	ประเด็นด้านความยั่งยืนของบริษัท	ความสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน SDGs
สร้างความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดีร่วมกันด้วยความรับผิดชอบต่อ	สิทธิมนุษยชน (Human rights)	  
	อาชีวอนามัยและความปลอดภัย (Health and Safety)	 
	การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human capital development)	
	การมีส่วนร่วมกับชุมชน (Community contribution)	
	การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน (Anti-corruption)	
Green Planet ใส่ใจและส่งต่อสิ่งแวดล้อมสู่สังคมอย่างยั่งยืน	การอนุรักษ์พลังงาน (Energy conservation)	
	การจัดการของเสีย (Waste management)	 

- เป้าหมายการจัดการด้านความยั่งยืน

- ด้านสิ่งแวดล้อม

- 1) การอนุรักษ์พลังงาน

- การเพิ่มการใช้พลังงานไฟฟ้าทดแทน 30% ต่อปี
- การติดตั้ง Solar Rooftop ให้ครบทุกสาขา (เฉพาะสาขาที่มีโครงสร้างรองรับการก่อสร้างและมีความคุ้มค่าในการติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์) ภายในปี 2570

- 2) การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์

- การพัฒนาการออกแบบสินค้าให้มีวัสดุธรรมชาติผสมผสาน ให้เพิ่มขึ้น 5% ของสินค้ากลุ่มเฟอร์นิเจอร์ ภายในปี 2567
- การลดปริมาณการใช้บรรจุภัณฑ์สินค้ากลุ่มที่นอน (Mattress) และเพิ่มสัดส่วนการใช้บรรจุภัณฑ์ที่ใช้วัสดุธรรมชาติหรือวัสดุรีไซเคิล ภายในปี 2567
- การเพิ่มสัดส่วนเฟอร์นิเจอร์แบรนด์ Younique ซึ่งเป็นสินค้า customized ที่ประหยัดทรัพยากรในการผลิตเฟอร์นิเจอร์ เป็น 10% ของรายได้เฟอร์นิเจอร์ทั้งหมด ภายในปี 2568

### 3) การจัดการขยะและของเสีย

- จำนวนข้อร้องเรียนขยะและของเสียเป็น 0
- บริษัทได้รับการรับรองการลดคาร์บอนจากการจัดการขยะ โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) (อบก.) ทุกปี

## ○ ด้านสังคม

- 1) จำนวนข้อร้องเรียนเรื่องความปลอดภัยทางข้อมูลส่วนบุคคลเป็น 0
- 2) การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ในระดับมากกว่า 95%
- 3) จำนวนข้อร้องเรียนเรื่องสิทธิมนุษยชนและประเด็นด้านแรงงานเป็น 0
- 4) การลดอุบัติเหตุจากการทำงาน
  - อัตราการเสียชีวิตเป็น 0
  - จำนวนอุบัติเหตุจากการทำงานลดลง 5% เทียบกับปีฐาน พ.ศ.2563
  - จำนวนวันหยุดงานจากการเกิดอุบัติเหตุลดลง 5% เทียบกับปี พ.ศ.2563
- 5) การมุ่งมั่นพัฒนาสินค้าและบริการที่พัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้บริโภค และสังคม
  - ด้านยกระดับสุขภาพ : เพิ่มสัดส่วนสินค้าที่ออกแบบตามหลักการการยศาสตร์ (Ergonomic) และสินค้าที่คำนึงถึงสุขภาพของลูกค้า เป็น 20% ของ portfolio สินค้ากลุ่ม Office Furniture ภายในปี 2568
  - ด้านนวัตกรรม: การเพิ่มวัตถุดิบที่ใช้ผลิตสินค้าที่มีนวัตกรรมด้านสุขภาพและความปลอดภัย โดยเพิ่มขึ้นเป็นสัดส่วน 20% ของ portfolio กลุ่มสินค้าเฟอร์นิเจอร์ ในปี 2568
  - ด้านความเป็นมิตรต่อสังคมผู้สูงอายุ : พัฒนา Portfolio ของสินค้าภายใต้แบรนด์ INDEX ให้มีสินค้าที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ เพิ่มขึ้นจากเดิม 10% ภายในปี 2568
  - ด้านการส่งเสริมพัฒนาสังคม: จัดให้มีโครงการส่งเสริมสินค้าจากชุมชนเพื่อสนับสนุนและสร้างรายได้ให้กับชุมชน ภายในปี 2566

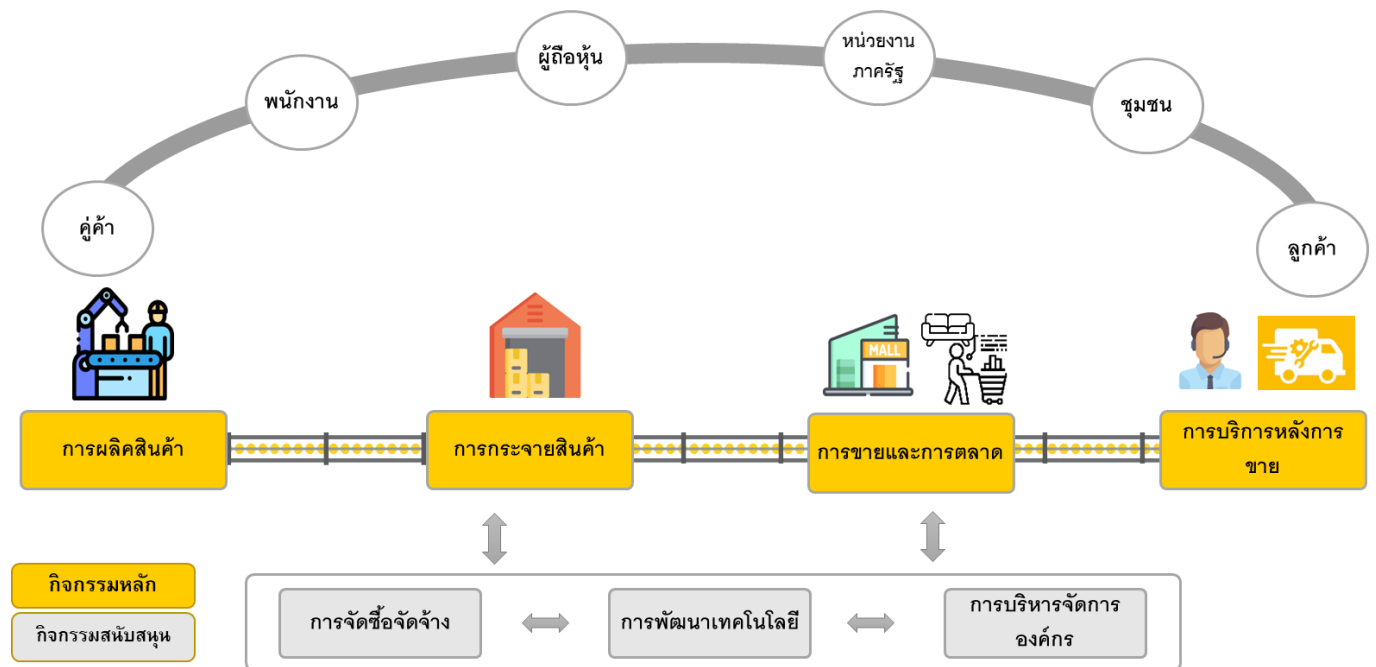
## ○ ด้านธรรมาภิบาล

- 1) การเข้าร่วมโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต CAC (Thai Private Sector Collective Action Against Corruption) ภายในปี พ.ศ.2565

### 3.2 การจัดการผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

บริษัทให้ความสำคัญและปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นธรรม เคารพสิทธิ สร้างความเข้าใจกับผู้มีส่วนได้เสีย ส่งเสริมความร่วมมืออย่างสร้างสรรค์ เพื่อให้บริษัทสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน โดยมีการกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ ลูกค้า คู่ค้าทางธุรกิจ ชุมชน ผู้ถือหุ้น พนักงาน หน่วยงานภาครัฐและอื่นๆ ซึ่งเกี่ยวข้องต่อห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจของบริษัท โดยที่ผ่านมามีการสานสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้เสียในแต่ละกลุ่ม และตอบสนองต่อความคาดหวังตามรายละเอียด ดังนี้

#### 3.2.1 ห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ



#### 3.2.2 การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

บริษัทให้ความสำคัญในการวิเคราะห์ถึงความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอก ที่อยู่ในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ เพื่อกำหนดการดำเนินการและช่องทางการติดต่อที่มีประสิทธิภาพในการตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างทันที่ ดังนี้

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการติดต่อ	ความคาดหวัง	การดำเนินการ
<b>ลูกค้า</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การสื่อสารทั้งออนไลน์และออฟไลน์</li> <li>- มาตรการด้านความปลอดภัยเกี่ยวกับสินค้าและบริการ</li> <li>- Customer contact center</li> <li>- ช่องทางในการร้องเรียนหรือแนะนำผ่าน Website</li> <li>- การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ</li> <li>- ความปลอดภัยในการใช้บริการในสาขา</li> <li>- ราคาที่เป็นธรรม</li> <li>- ส่งมอบสินค้าที่ตรงเวลา</li> <li>- บริการหลังการขายที่ดี</li> <li>- ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัว</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ส่งมอบสินค้าและการบริการที่มีคุณภาพ</li> <li>- ส่งเสริมการขายและโปรโมชั่นที่ตอบโจทย์ลูกค้า</li> <li>- การจัดการความปลอดภัยตั้งแต่การผลิต ถึงการให้บริการในสาขา</li> <li>- พัฒนาระบบให้บริการลูกค้าที่ดีขึ้น</li> <li>- การจัดส่งและติดตั้งสินค้าที่ตรงเวลา</li> <li>- การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล</li> <li>- การรับฟังและตอบสนองต่อข้อร้องเรียน</li> </ul>
<b>คู่ค้าทางธุรกิจ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ</li> <li>- ช่องทางในการร้องเรียน Whistleblowing channel บนเว็บไซต์บริษัท</li> <li>- การแจ้งเรื่องการรักษาข้อมูลของคู่ค้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การดำเนินธุรกิจที่เป็นธรรม โปร่งใส</li> <li>- การเติบโตทางธุรกิจ</li> <li>- การชำระเงินที่ถูกต้องและตรงตามเวลา</li> <li>- ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัว</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำสัญญาทางธุรกิจและกระบวนการจัดซื้อที่โปร่งใสและเป็นธรรม</li> <li>- นโยบายและกำหนดการชำระเงินที่ถูกต้องและตรงตามเวลา</li> <li>- การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวของคู่ค้าเป็นไปตามมาตรฐานสากล</li> </ul>
<b>ชุมชน</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ติดต่อผ่านผู้จัดการสาขา/สำนักงานใหญ่</li> <li>- Customer contact center</li> <li>- ช่องทางในการร้องเรียน Whispe blowing channel บนเว็บไซต์บริษัท</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน</li> <li>- การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้การสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน</li> <li>- ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม</li> <li>- รับฟังความคิดเห็นและตอบสนองต่อข้อร้องเรียน</li> </ul>

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการติดต่อ	ความคาดหวัง	การดำเนินการ
หน่วยงานภาครัฐ และอื่นๆ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เข้าร่วมหรือจัดกิจกรรมต่างๆ</li> <li>- ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การปฏิบัติตามกฎหมาย</li> <li>- สนับสนุนให้ความร่วมมือในโครงการต่างๆ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบต่างๆ อย่างเคร่งครัด</li> <li>- ให้ความร่วมมือและเข้าร่วมโครงการต่างๆ ตามเหมาะสม</li> </ul>
ผู้ถือหุ้น	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รายงานประจำปี 56-1 One Report</li> <li>- การประชุมผู้ถือหุ้น</li> <li>- การประชุมชี้แจงนักลงทุนรายไตรมาส</li> <li>- การประชุมนักวิเคราะห์รายไตรมาส</li> <li>- การแจ้งข่าวสารผ่านตลาดหลักทรัพย์</li> <li>- ข้อมูลนักลงทุนสัมพันธ์บนเว็บไซต์บริษัท</li> <li>- มีหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ธุรกิจเติบโตมีผลกำไรอย่างยั่งยืน</li> <li>- การกำกับดูแลกิจการที่ดี</li> <li>- การบริหารจัดการด้วยความโปร่งใส</li> <li>- การบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินธุรกิจที่โปร่งใส ตรวจสอบได้และเป็นไปตามธรรมาภิบาล</li> <li>- บริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ</li> <li>- เปิดเผยข้อมูลที่โปร่งใส</li> <li>- ให้ข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้องครบถ้วน</li> </ul>
พนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การประชุม Town hall ประจำปี</li> <li>- การสื่อสารของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล</li> <li>- ช่องทางในการร้องเรียน Whispe blowing channel บนเว็บไซต์</li> <li>- ติดต่อคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการ</li> <li>- ติดต่อคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ค่าตอบแทนและสวัสดิการเป็นธรรม</li> <li>- ความมั่นคงและก้าวหน้าในอาชีพ</li> <li>- การพัฒนาความรู้ความสามารถ</li> <li>- ความปลอดภัยในการทำงาน</li> <li>- การมีส่วนร่วมในองค์กรในการแสดงความคิดเห็น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดสรรค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรม</li> <li>- จัดระบบการประเมินผลงานเท่าเทียมและเป็นธรรม</li> <li>- จัดหลักสูตรฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ</li> <li>- จัดสภาพการทำงานที่ดี/ปลอดภัย</li> <li>- รับฟังความเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง</li> </ul>

### 3.3 การจัดการด้านความยั่งยืนในมิติสิ่งแวดล้อม

#### 3.3.1 นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม

บริษัทมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนบนพื้นฐานความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม ใส่ใจในการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการจัดการของเสียจากห่วงโซ่คุณค่าขององค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าไม่สร้างผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมภายใต้แนวทางการปฏิบัติของนโยบายการจัดการสิ่งแวดล้อม

#### 3.3.2 ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

##### 1) การจัดการด้านพลังงาน และการจัดการเพื่อลดปัญหาก๊าซเรือนกระจก

บริษัทให้ความสำคัญต่อการประหยัดพลังงาน (Energy Conservation) ส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรธรรมชาติในการผลิตพลังงานอย่างยั่งยืนผ่านการลงทุนติดตั้ง Solar rooftop ในสาขา และโรงงานของบริษัทโดยเริ่มติดตั้ง Solar rooftop ตั้งแต่ปี 2561 จนถึงปัจจุบัน โดยการเพิ่มสัดส่วนการบริโภคพลังงานสะอาดของบริษัท ถือเป็น การลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเมื่อพิจารณาจากการบริโภคพลังงานที่มาจากเชื้อเพลิงฟอสซิล อันมีส่วนต่อการแก้ไขปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศซึ่งถือเป็นปัญหาระดับโลก ตลอดจนการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงาน สำหรับปี 2564 บริษัทฯ มีการดำเนินงานที่สำคัญต่อการประหยัดพลังงาน ดังนี้

- โครงการเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าแสงสว่าง

บริษัทได้ดำเนินการเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าแสงสว่างจากหลอดรูนเก่าเป็นหลอด LED เพื่อให้ประหยัดพลังงานลง 30% ของจำนวนที่เปลี่ยน ซึ่งได้ดำเนินการไปแล้ว 3 สาขา ราชพฤกษ์ เกษตรนวมินทร์ และบางนา

- โครงการ Solar rooftop

บริษัทลงทุนโครงการติดตั้งแผงโซลาร์รูฟท็อป (Solar Rooftop) เพื่อผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2561 โดยติดตั้งทั้งที่ร้าน Index Living Mall และโรงงาน IDF เพื่อเป็นการประหยัดพลังงานระยะยาว และยังเป็นพลังงานสะอาดที่ช่วยลดภาวะปัญหาโลกร้อน ณ สิ้นปี 2564 มีการติดตั้ง Solar Rooftop ไปแล้ว จำนวนทั้งหมด 16 แห่ง ทั้งนี้ บริษัทเล็งเห็นศักยภาพในการลดการใช้พลังงานไฟฟ้าที่สาขา จึงแผนที่จะขยายการติดตั้ง Solar Rooftop เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องในอนาคต

ปริมาณไฟฟ้าที่ผลิตจาก Solar rooftop

ปี	2561 <sup>1</sup>	2562 <sup>2</sup>	2563 <sup>3</sup>	2564 <sup>3</sup>
ปริมาณไฟฟ้าที่ผลิตได้ (mWh)	4,561.06	6,133.158	8,064.40	10,677.05



ร้อยละค่าพลังงานที่ผลิตเพิ่มขึ้น เทียบกับปีก่อนหน้า	0%	34%	30%	32%
ปริมาณการลดก๊าซเรือนกระจก <sup>4</sup> (ต้นคาร์บอนไดออกไซด์ เทียบเท่า tCO <sub>2</sub> eq)	998.42	2,986.85	3,927.36	5,199.72 <sup>5</sup>

หมายเหตุ

<sup>1</sup> บริษัทได้เก็บข้อมูลการผลิตไฟฟ้าจาก Solar rooftop ครอบคลุมสาขา บางนา พัทยา พระราม 2 ราชพฤกษ์ และ IDF

<sup>2</sup> บริษัทได้เก็บข้อมูลการผลิตไฟฟ้าจาก Solar rooftop ในสาขาอื่น ๆ เพิ่มเติมจากปี 2561 คือ อุดรธานี ขอนแก่น เชียงใหม่ หาดใหญ่ สุราษฎร์ธานี และชัยพฤกษ์

<sup>3</sup> บริษัทฯ ได้เก็บข้อมูลการผลิตไฟฟ้าจาก Solar rooftop ในสาขาอื่น ๆ เพิ่มเติมจากปี 2563 คือ ชลบุรี ประจวบคีรีขันธ์ พิษณุโลกและนครราชสีมา

<sup>4</sup> ปริมาณการลดก๊าซเรือนกระจกเป็นข้อมูลเฉพาะที่ได้รับการรับรองจาก อบก. ซึ่งคำนวณระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2561 - 31 ธันวาคม 2563 ทั้งนี้ในปี 2561 ยังมีปริมาณการลดก๊าซเรือนกระจกที่ไม่ได้รับรอง (ม.ค.-ก.ค.2561) อีก 1,222.82 tCO<sub>2</sub>

<sup>5</sup> ปริมาณการลดก๊าซเรือนกระจกที่อยู่ระหว่างการยื่นขอรับรองจาก อบก. ((ถ้าได้รับรองก่อนออกรายงานก็เอาออก)

## 2) การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์

บริษัทสนับสนุนการบริโภคอย่างมีความรับผิดชอบ จึงให้ความสำคัญต่อการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยนโยบายการพัฒนาและสนับสนุนสินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และส่งเสริมการใช้พลาสติกด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยบริษัทเชื่อว่าการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ รวมถึงการจัดการวัตถุดิบในการผลิตอย่างยั่งยืนถือว่าการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและช่วยลดปริมาณขยะตั้งแต่ต้นทาง ทั้งนี้ ในปี 2564 บริษัทได้ริเริ่มศึกษาและดำเนินการโครงการพัฒนาสินค้า รวมถึงการจัดการวัตถุดิบอย่างยั่งยืนที่สำคัญ ดังนี้

- การเพิ่มสัดส่วนสินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเข้าไปใน Portfolio ของสินค้า  
บริษัทได้เริ่มพัฒนาและออกแบบเฟอร์นิเจอร์และสินค้าตกแต่งบ้านที่ใช้วัสดุธรรมชาติ ซึ่งเป็นวัสดุที่สามารถย่อยสลายได้ตามธรรมชาติ และเน้นหาได้ภายในท้องถิ่นทั่วไทย เพื่อเป็นการกระจายรายได้ให้กับชุมชนอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ บริษัทกำลังอยู่ในระหว่างดำเนินการเรื่อง Upcycle ที่เน้นนำวัสดุเก่าหรือสิ่งที่ไม่ได้ใช้แล้วมาพัฒนาเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่
- การออกแบบที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม  
สำหรับสินค้าในกลุ่มที่นอนซึ่งมีขนาดใหญ่และต้องใช้วัสดุในการทำบรรจุภัณฑ์จำนวนมาก บริษัทจึงปรับรูปแบบบรรจุภัณฑ์ที่นอนบางรุ่น โดยออกแบบให้ใช้หมักสีเดียวพิมพ์ลงบนกระดาษแข็งแบบรีไซเคิลที่ไม่มีการทำสีและเคลือบผิว อีกทั้งปรับรูปแบบบรรจุภัณฑ์ของที่นอนให้มีขนาดเล็กลง ด้วยการใส่

นวัตกรรม Compress Rolling ที่ม้วนที่นอนให้มีขนาดเล็กกลงและสามารถใส่ในบรรจุภัณฑ์เล็กกว่าแบบปกติ ทำให้สามารถเพิ่มจำนวนในการบรรจุสินค้าในตู้คอนเทนเนอร์มากขึ้นถึง 5 เท่า ช่วยลดปริมาณเที่ยวการขนส่งสินค้า เพิ่มความสะดวกในการขนย้าย และลดขยะที่เกิดจากบรรจุภัณฑ์อีกด้วย ทั้งนี้ บริษัทวางแผนที่จะขยายผลไปยังที่นอนรุ่นอื่นๆ ในอนาคต

- พัฒนาสินค้า Customized เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ  
เฟอร์นิเจอร์แบรนด์ Younique ซึ่งเป็นเฟอร์นิเจอร์แบบ Customize ผลิตตามดีไซน์ลูกค้าได้ทุกรูปแบบ (รายละเอียดสามารถดูได้ที่ลิ้งค์ <https://www.youniquedesign.com/about-younique>) และมีระบบในการออกแบบและคำนวณการใช้ไม้และส่วนประกอบต่างๆ ได้อย่างคุ้มค่าและประหยัดวัสดุ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ บริษัทมีนโยบายในการสรรหาและต่อรองผู้ขายวัตถุดิบที่ยินยอมในการสั่งซื้อวัตถุดิบและติดตั้งโดยไม่ต้องเก็บสต็อกจำนวนมาก นอกจากนี้ ยังได้พัฒนาและออกแบบส่วนประกอบและติดตั้งที่มีความใกล้เคียงกันให้เป็นวัสดุร่วม (Common Parts) ที่สามารถใช้ร่วมกันในเฟอร์นิเจอร์หลายรุ่น เพื่อลดจำนวนส่วนประกอบในผลิตภัณฑ์สินค้าลง

เนื่องจากโครงการส่วนใหญ่ยังอยู่ในช่วงริเริ่มโครงการและ/หรืออยู่ระหว่างดำเนินการ ทำให้บริษัทยังไม่มีข้อมูลเพียงพอที่มีนัยสำคัญที่จะรายงานผล อย่างไรก็ตาม บริษัทจะดำเนินการจัดเก็บข้อมูลและรายงานในปีถัดไป

### 3) การจัดการของเสีย

บริษัทให้ความสำคัญต่อการจัดการของเสีย (Waste Management) มุ่งเน้นให้มีการลดและควบคุมของเสียจากห่วงโซ่คุณค่าตั้งแต่ต้นทางถึงปลายทาง โดยบริษัทฯ กำหนดนโยบายให้นำแนวคิด 3Rs (Reduce, Reuse and Recycle) ได้แก่ การลดการใช้ การนำกลับมาใช้ซ้ำ และการหมุนเวียนกลับมาใช้ใหม่มาใช้ในกระบวนการทำงาน เพื่อให้มีการจัดการขยะและของเสียอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนของเสียจากการดำเนินธุรกิจผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่สามารถใช้กระบวนการ 3Rs ได้แล้วนั้นให้มีการนำไปบำบัด (Treatment) และกำจัดของเสีย (Disposal) อย่างถูกต้องตามข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ที่ผ่านมาบริษัทได้กำหนดมาตรการและควบคุมของเสีย การจัดการขยะ และวัสดุที่ไม่ใช้แล้ว ซึ่งเกิดจากกระบวนการผลิตที่เหมาะสมและสอดคล้องกับกฎหมาย ทั้งในขั้นตอนการจัดเก็บ การขนส่ง ตลอดจนการทำลายเพื่อเป็นแนวทางป้องกันไม่ให้ขยะและวัสดุที่ไม่ใช้แล้วหรือของเสียอันตราย ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนใกล้เคียง โดยบริษัทมีการแบ่งประเภทของขยะออกเป็น 5 ประเภท พร้อมรายละเอียดการจัดการ ดังนี้

- ขยะทั่วไป เช่น เศษขยะทั่วไป หน่วยงานเทศบาลในพื้นที่รับไปกำจัดหรือใช้ประโยชน์ต่อไปตามหลักสุขาภิบาล
- ขยะรีไซเคิล เช่น เศษไม้ปาร์ติเกิ้ล ก่อองกระดาษ เป็นต้น บริษัทจำหน่ายให้กับบริษัทคู่ค้า เพื่อนำกลับไปใช้ประโยชน์ใหม่อีกครั้ง

- ขยะอินทรีย์ เช่น เศษอาหาร เป็นต้น บริษัทจัดทำห้องพักขยะเปียกและติดตั้งเครื่องปรับอากาศเพื่อควบคุมอุณหภูมิให้ชะลอการเติบโตของแบคทีเรียและควบคุมกลิ่น มีหน่วยงานเทศบาลเข้าจัดเก็บทุกวัน นอกจากนี้ ยังมีการได้นำเศษอาหารไปให้กับเกษตรกรที่อยู่ใกล้เคียงเพื่อใช้เป็นอาหารสัตว์อีกด้วย
- ขยะอันตราย เช่น เศษขยะปนเปื้อนและกากสี ซึ่งจะถูกส่งนำไปกำจัดอย่างถูกวิธีตามมาตรฐาน โดยบริษัทที่ผ่านการอนุญาตจากกรมโรงงานอุตสาหกรรม ด้วยวิธีการนำไปทำเป็นเชื้อเพลิง การฝังกลบอย่างปลอดภัย การบำบัดน้ำเสียด้วยวิธีทางเคมีกายภาพ และการเผาทำลายในเตาเผาเฉพาะ เป็นต้น
- ขยะติดเชื้อ บริษัทฯ คัดแยกขยะให้คู่สัญญาหรือหน่วยงานเทศบาลไปกำจัดอย่างถูกวิธี

อีกทั้ง เมื่อพิจารณากระบวนการที่มีการสร้างขยะภายนอกองค์กรที่สำคัญ คือ การส่งมอบสินค้าและการประกอบติดตั้งสินค้าจะมีขยะต่างๆ เช่น กล่องกระดาษแข็ง พลาสติกหรือโฟมที่อยู่ในกล่องบรรจุภัณฑ์ของสินค้า ซึ่งแต่เดิมลูกค้าต้องนำไปจัดการทิ้งด้วยตนเอง จากปัญหาผลกระทบดังกล่าวบริษัทจึงได้กำหนดนโยบายให้พนักงานประกอบติดตั้งต้องเก็บขยะและทำความสะอาดพื้นที่ประกอบติดตั้งสินค้าของลูกค้า และนำขยะกลับจัดการในพื้นที่ที่บริษัทกำหนด เพื่อเป็นการลดภาระของลูกค้าและสามารถนำขยะมาหมุนเวียนเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อบริษัทซึ่งจะมีผู้มารับซื้อและคัดแยกขยะให้เรียบร้อยทำให้บริษัทฯ มีรายได้เพิ่มเติมจากการขายขยะดังกล่าว

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้เข้าร่วมกิจกรรมกับ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ AIS ในการช่วยเป็นจุดรับและส่งมอบขยะอิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-waste (เช่น โทรศัพท์มือถือ, พาวเวอร์แบงค์, แบตเตอรี่มือถือ, แท็บเล็ต, สายชาร์จ และหูฟังที่ได้รับบริจาคจากพนักงาน คู่ค้าและลูกค้า) ที่ Index Living Mall 4 สาขา (เกษตรนวมินทร์ บางนา ราชพฤกษ์ พระรามสอง) และสำนักงานใหญ่ โดยทาง AIS จะเป็นผู้รับผิดชอบนำขยะเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลและกำจัดอย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด

#### ผลการดำเนินการด้านการจัดการขยะ

บริษัทมีปริมาณขยะในปี 2564 และมีขยะที่นำไปรีไซเคิล/นำไปขาย/นำไปใช้ประโยชน์เป็น 97% ของปริมาณขยะทั้งหมด โดยมีการแบ่งประเภทขยะ ดังนี้

ประเภทขยะ	ปริมาณขยะ (กิโลกรัม)	%
ขยะรีไซเคิล	8,423,569	97.33%
ขยะอินทรีย์	6,290	0.1%
ขยะทั่วไป	256	0.0%
ขยะอันตราย และขยะติดเชื้อ	224,493	2.6%
<b>รวมปริมาณขยะทั้งหมด</b>	<b>8,654,608</b>	

ทั้งนี้ บริษัทให้ความสำคัญกับการรีไซเคิลขยะ เนื่องจากมีปริมาณมากคิดเป็นร้อยละ 97.33% ของปริมาณขยะทั้งหมด โดยมีการนำไปจำหน่ายให้กับบริษัทคู่ค้าเพื่อนำกลับไปใช้ประโยชน์ใหม่อีกครั้ง นอกจากนี้ ขยะอันตรายที่เกิดจากกระบวนการผลิตถูกส่งนำไปกำจัดอย่างถูกวิธีตามมาตรฐาน ได้แก่ การนำไปทำเป็นเชื้อเพลิง (85.88%) การฝังกลบอย่างปลอดภัย (11.11%) การบำบัดน้ำเสียด้วยวิธีทางเคมีกายภาพ (2.99%) และการเผาทำลายในเตาเผาเฉพาะ (0.01%) เป็นต้น

นอกจากนี้ บริษัทให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับกฎหมาย ข้อบังคับ ข้อกำหนด และมาตรฐานสากลด้านสิ่งแวดล้อมที่บริษัทเกี่ยวข้อง ตลอดจนมีการติดตาม ตรวจสอบและทบทวนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2564 บริษัทไม่มีข้อร้องเรียนที่ละเมิดกฎหมายหรือข้อบังคับทางด้านสิ่งแวดล้อม

### 3.4 การจัดการความยั่งยืนในมิติสังคม

#### 3.4.1 นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสังคม

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินธุรกิจด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibilities : CSR) ภายใต้หลักพื้นฐานทางจริยธรรม เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาเป็นแนวทาง เพื่อรักษาคุณภาพของการดำเนินงาน ทั้งด้านเศรษฐกิจ ชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ บริษัทมีนโยบายการเคารพสิทธิมนุษยชน แรงงานเด็ก และแรงงานหญิง โดยให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติด้านแรงงานและการเคารพสิทธิมนุษยชน แรงงานเด็ก และแรงงานหญิง อย่างเสมอเท่าเทียมกันกับแรงงานทุกรูปแบบ เพื่อให้พนักงานทุกคนมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความสุข ยอมรับซึ่งกันและกัน และมีการปฏิบัติต่อพนักงานทุกระดับเสมือนครอบครัว

#### 3.4.2 ผลการดำเนินงานด้านสังคม การจัดการความยั่งยืนในมิติสังคมมีจำนวนทั้งสิ้น 9 ประเด็น รายละเอียดมีดังนี้

##### 1) การพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ (Product innovation & service development)

บริษัทได้กำหนดและปฏิบัติเป็นไปตามนโยบายการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่มุ่งมั่น และใส่ใจในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ทั้งเฟอร์นิเจอร์ของตกแต่งบ้านภายใต้แบรนด์ Index และ House Brand ในเครือ เพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างของลูกค้าแต่ละกลุ่ม และสร้างเสริมลูกค้ามีคุณภาพชีวิตที่ดีตามไลฟ์สไตล์ของตนจากการใช้สินค้าและบริการของบริษัท การดำเนินการด้านพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการมีรายละเอียดดังนี้

- พัฒนาสินค้าที่เพิ่มคุณภาพชีวิต และประสิทธิภาพในการทำงาน

บริษัทมุ่งมั่นในการพัฒนาและสรรหาสินค้าในกลุ่ม Office Furniture โดยเฉพาะเฟอร์นิเจอร์ที่ออกแบบตามหลักการการยศาสตร์ หรือ Ergonomic ซึ่งเป็นศาสตร์ที่ว่าด้วยการจัดหรือปรับสภาพแวดล้อมของเครื่องมือ

การทำงานให้เข้ากับผู้ใช้งานตามหลักสรีระศาสตร์ เพื่อให้ได้สินค้าที่มีคุณภาพ มีฟังก์ชันการใช้งานเหมาะกับทุกกลุ่มลูกค้าวัยทำงานและวัยเรียน นอกจากนี้ บริษัทเพิ่มสัดส่วนการนำสินค้ากลุ่มนี้เข้ามาจำหน่ายใน Index Living Mall ในราคาที่ย่อมเยาและลูกค้าสามารถเข้าถึงได้ สำหรับกลุ่มลูกค้าที่มีปัญหาด้านสุขภาพ หรือเป็นออฟฟิศซินโดรม (Office Syndrome) และผู้บริโภครู้สึกถึงความสำคัญกับสุขภาพ โดยเฉพาะกลุ่มสินค้าโต๊ะทำงาน โต๊ะปรับระดับและเก้าอี้นั่งทำงาน เป็นต้น

- พัฒนาลินค้าที่เป็นนวัตกรรมด้านสุขภาพ

สินค้าประเภทเฟอร์นิเจอร์และของตกแต่งบ้านเป็นสิ่งที่ผู้ใช้ต้องสัมผัสอยู่เป็นประจำทุกวัน บริษัทจึงค้นหานวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อพัฒนาให้ผลิตภัณฑ์มีความปลอดภัย และดีต่อสุขภาพของทุกคนในครอบครัว โดยเลือกใช้วัตถุดิบที่ปลอดภัยได้มาตรฐาน โดยเฉพาะวัสดุหุ้มหรือวัสดุปิดผิว ปัจจุบันได้มีผลิตภัณฑ์เพื่อใช้สำหรับสินค้าหมวดงานหุ้มของแบรนด์ Younique ที่ได้รับมาตรฐาน OEKO-TEX ให้ลูกค้าได้เลือกใช้ในการสั่งผลิตเฟอร์นิเจอร์แล้ว และมีแผนจะขยายสัดส่วนให้มากขึ้น และครอบคลุมประเภทสินค้าอื่นๆ ด้วยในอนาคต

- ฟังก์ชันการใช้งานเหมาะสมกับทุกช่วงวัย

บริษัทอยู่ในระหว่างศึกษาและพัฒนาสินค้าเตียงปรับได้และเก้าอี้ที่มีพนักพิงหลังเอนได้ มีฟังก์ชันช่วยพยุงให้ลูกนั่งและนอนได้ด้วยตนเอง สำหรับผู้สูงอายุและผู้ที่จะช่วยเหลือตัวเองลำบาก

- ยกระดับหัตถกรรมไทย

บริษัทอยู่ในระหว่างศึกษาและดำเนินส่งเสริมและสนับสนุนการผลิตสินค้าหัตถกรรมของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนด้านหัตถศิลป์ในภูมิภาคต่างๆ ให้มีความโดดเด่น ร่วมสมัยและมีความเป็นสากลมากขึ้น และนำมาจำหน่ายในร้าน Index Living Mall

- นวัตกรรมผ้า Easy Clean

บริษัทพัฒนาผ้า Easy Clean ที่ทำความสะอาดง่าย เพื่อช่วยแก้ปัญหาในการทำความสะอาดโซฟา ขจัดปัญหาคราบสกปรกต่างๆ ช่วยให้ประหยัดเวลาในการทำความสะอาดและค่าบำรุงรักษา นอกจากนี้ ยังมีราคาที่ลูกค้าทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้ง่าย

ในปี 2564 บริษัทอยู่ในระหว่างศึกษาและดำเนินการในหลายโครงการ ซึ่งยังไม่มีข้อมูลและสถิติที่เพียงพอ มีนัยสำคัญต่อการเปิดเผย อย่างไรก็ตาม บริษัทได้เตรียมการในการจัดเก็บข้อมูล และจะพร้อมรายงานข้อมูลผลการดำเนินงานที่สำคัญในรอบปีถัดไป

## 2) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและการดูแลความปลอดภัยของข้อมูลความเป็นส่วนตัว

(Digitalization and data privacy)/

บริษัทให้ความสำคัญถึงสิทธิข้อมูลส่วนบุคคลและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยตระหนักดีว่าเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลย่อมมีความประสงค์ที่จะได้รับความมั่นคงปลอดภัยในการใช้บริการ ข้อมูลส่วนบุคคลที่บริษัทฯ ได้รับมา ซึ่งสามารถบ่งบอกตัวบุคคลของเจ้าของข้อมูลได้และเป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความสมบูรณ์ถูกต้อง เป็นปัจจุบันและมีคุณภาพ จะถูกนำไปใช้ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์การดำเนินงานของบริษัทฯ เท่านั้น ข้อมูลนโยบายรายละเอียดสามารถดูได้ที่ลิงค์ <https://www.indexlivingmall.com/privacy-policy>

บริษัทดำเนินโครงการ CDP (Customer Data Platform) เป็นโครงการเพื่อพัฒนาระบบวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับเป็นเครื่องมือสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร ทั้งการวางแผนและปรับปรุงสินค้า บริการ โปรโมชันการส่งเสริมการตลาด และการสื่อสารของบริษัท เพื่อให้สามารถตอบสนองกับความต้องการของแต่ละกลุ่มลูกค้าได้ตรงจุดและสร้างประสบการณ์ที่ดีต่อบริษัทมากขึ้น ทั้งนี้การศึกษาแบ่งออกเป็น 3 เฟส ซึ่งในปีพ.ศ.2564 บริษัทได้ดำเนินการเฟสที่ 1 เรียบร้อยแล้ว รวมถึง บริษัทยังดำเนินโครงการพัฒนา Order Tracking โดยบริษัทฯ มีการพัฒนาระบบในการติดตามการจัดส่งสินค้า เพื่อให้ลูกค้าออนไลน์สามารถเข้ามาดูสถานะการจัดส่งสินค้าได้ผ่าน URL ที่จะส่งแจ้งลูกค้าผ่านทาง SMS ซึ่งปัจจุบันมีการใช้เรียบร้อยแล้ว

### ผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยทางข้อมูลส่วนบุคคล

ในปีพ.ศ. 2564 ทางบริษัทฯ ไม่มีข้อร้องเรียนเรื่องความปลอดภัยทางข้อมูลส่วนบุคคล

### 3) ประสบการณ์ของลูกค้า (Customer Experience)

บริษัทมีนโยบายความรับผิดชอบต่อลูกค้า โดยปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง คำนึงถึงสุขภาพ ความเป็นส่วนตัว ความเป็นธรรม การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้า การบริการหลังการขายตลอดช่วงอายุสินค้าและบริการ การติดตามวัดผลความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อการ พัฒนาปรับปรุงสินค้าและบริการ รวมทั้งการโฆษณา ประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการขาย ต้องกระทำอย่างมีความรับผิดชอบต่อไม่ทำให้เกิดความเข้าใจผิดหรือใช้ประโยชน์จากความเข้าใจผิดของลูกค้า

บริษัทมีระบบในการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า หลังจากการให้บริการจัดส่งและติดตั้งสินค้า เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาด้านสินค้าและบริการให้ตรงจุด นอกจากนี้ ยังมีการจัดการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ ของบริษัท

### ผลการดำเนินงานด้านประสบการณ์ของลูกค้า

ปี พ.ศ.	2562	2563	2564

ความพึงพอใจของลูกค้า	98.00%	98.00%	96.70%
----------------------	--------	--------	--------

#### 4) การเคารพสิทธิมนุษยชน แรงงานเด็กและแรงงานหญิง

บริษัทให้ความสำคัญกับการเคารพสิทธิมนุษยชน แรงงานเด็กและแรงงานหญิง โดยมีเจตนารมณ์ที่จะสร้างความเสมอภาคและเท่าเทียมกันกับแรงงานทุกรูปแบบ เพื่อให้พนักงานทุกคนมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความสุข มีการปฏิบัติต่อพนักงานทุกระดับเสมือนพี่น้อง ไม่มีการเอารัดเอาเปรียบทั้งทางตรงและทางอ้อม ปฏิบัติต่อทุกฝ่ายด้วยความเป็นธรรมบนพื้นฐานศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่แบ่งแยกถิ่นฐาน เชื้อชาติ เพศ อายุ สีผิว สภาพร่างกาย ฐานะ ชาติตระกูลหรือสถานะอื่นที่มีได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติงาน ตลอดจนการส่งเสริมการเฝ้าระวังการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสิทธิมนุษยชนภายในบริษัท

##### ผลการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน

ในปี 2564 ทางบริษัทไม่มีข้อร้องเรียนเรื่องสิทธิมนุษยชน แรงงานเด็กและสตรี

#### 5) ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

บริษัทมีเจตนารมณ์ให้พนักงานมีสุขภาพอนามัยที่ดี โดยปราศจากโรคภัยไข้เจ็บที่อาจมีสาเหตุมาจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน จึงมุ่งส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมและการดำเนินงานต่างๆ ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุรอบและวัตถุประสงค์ของบริษัทฯ โดยเรื่องความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบร่วมกันของพนักงานทุกคนในทุกระดับ โดยพนักงานจะต้องคำนึงถึงและให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกเสมอ บริษัทมีการให้ความรู้ผ่านการฝึกอบรมและส่งเสริมให้พนักงานมีสุขภาพอนามัยที่ดีและไม่ทำการใดที่เป็นส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัย รวมถึงดูแลสถานที่ทำงานให้ถูกสุขลักษณะและมีความปลอดภัยอยู่เสมอ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 บริษัทได้จัดพื้นที่ภายใน Index Living Mall สาขาพระรามสอง และบางนาเป็นศูนย์ฉีดวัคซีน COVID-19 สำหรับประชาชนทั่วไป ในระหว่างเดือนมิถุนายน – กรกฎาคม 2564 ซึ่งสามารถรับประชาชนที่มารับวัคซีนได้ถึง 1,000 คนต่อวัน และมีการกำหนดให้พนักงานได้รับการฉีดวัคซีนไม่ต่ำกว่า 2 เข็ม ในขณะนี้ IDF ได้ดำเนินการร่วมพิธีลงนาม MOU โครงการ Factory Sandbox ที่จังหวัดสมุทรสาคร ถือเป็นแนวคิดในการตรวจคัดกรองเชิงรุกในสถานประกอบการผลิตเพื่อการส่งออกและคัดแยกผู้ติดเชื้อโรคโควิด-19 ออกจากผู้ไม่ติดเชื้อเพื่อไปเข้ารับการรักษา รวมทั้งเร่งระดมฉีดวัคซีนให้แรงงานผู้ประกันตนทุกคนในแต่ละโรงงานที่ผ่านเกณฑ์เข้าร่วมโครงการนี้ (รายละเอียดสามารถดูได้ที่ลิงค์ <https://www.pmdu.go.th/factory-sandbox> คืออะไรทำไมจึงสำคัญ)

## ผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

จากการดำเนินการเพื่อป้องกัน ฝ้าระวัง และควบคุมการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน เพื่อลดความเสี่ยงของการเกิดอุบัติเหตุทั้งจากโอกาสในการเกิดและความรุนแรงของการเกิดอุบัติเหตุอย่างต่อเนื่อง รวมถึงได้รับความร่วมมือของพนักงานทุกระดับ ส่งผลให้ผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานประจำปี 2564 มีจำนวนอุบัติเหตุและจำนวนวันหยุดงานลดลงมากกว่า 5% เทียบกับปีฐาน 2563 โดยจำนวนอุบัติเหตุจากการทำงานลดลง 20.95 % เทียบกับปีฐาน 2563 (ลดลง 40 ราย) และจำนวนวันหยุดงานจากการเกิดอุบัติเหตุลดลง 33.06 % เทียบกับปีฐาน 2563 (ลดลง 156 วัน) และไม่มีผู้เสียชีวิต

ในปี 2564 บริษัทได้รับรางวัล “สถานประกอบกิจการดีเด่นด้านแรงงานสัมพันธ์และสวัสดิการแรงงาน ประจำปี 2564” จากกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน ระดับประเทศ จำนวน 10 สาขา (สำนักงานใหญ่ พระรามสอง เกษตรวมินทร์ ราชพฤกษ์ อุดรธานี พิษณุโลก ประจวบคีรีขันธ์ ภูเก็ต เชียงใหม่ ระยอง) และระดับจังหวัด 2 สาขา (ขอนแก่น บางนา) และได้รับรางวัล “สถานประกอบกิจการดีเด่นด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน” ระดับจังหวัด 1 สาขา (ฉะเชิงเทรา)

## 6) การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร

บริษัทกำหนดให้มีการวางแผนฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานภายในองค์กร พร้อมทั้งมีแผนการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับบทบาทการปฏิบัติงานหรือการเติบโตของหน้าที่การงานในอนาคต การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมขององค์กร เพื่อนำไปจัดทำแผนการอบรมและพัฒนาบุคลากรประจำปี โปรแกรมการอบรมนั้น จะพิจารณาตามความเหมาะสมของหลักสูตรให้กับแต่ละหน่วยงานและลักษณะเฉพาะของบุคคล สามารถแบ่งออกเป็นการอบรมด้านทักษะ การอบรมระยะสั้น การฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน การฝึกสอน การให้คำปรึกษาและการศึกษาแบบผสมผสาน เป็นต้น

## ผลการดำเนินงานการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร

บริษัทแบ่งการฝึกอบรมเป็น Functional Skill จำนวน 11 หลักสูตร เช่น หลักสูตรความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับเฟอร์นิเจอร์ หลักสูตรพนักงานขายที่นอนมืออาชีพ, หลักสูตรพนักงานขายสินค้าตกแต่งบ้านมืออาชีพ เป็นต้น และ Soft Skill จำนวน 5 หลักสูตร เช่น หลักสูตร Index Super Wow, Buddy and Mentor (Line chat to Shop) เป็นต้น

เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ทำให้การฝึกอบรมมีจำนวนลดลงในปี 2563 – 2564 จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยของระดับจัดการ 0.192 ชั่วโมงต่อคนต่อปี จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยของระดับบังคับบัญชา 0.213 ชั่วโมงต่อคนต่อปี และจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยของระดับปฏิบัติการ 0.246 ชั่วโมงต่อคนต่อปี



## 7) การพัฒนาอาชีพคนในชุมชน (การติดตั้งและการขนส่งสินค้า)

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืนภายใต้ความรับผิดชอบต่อสังคม โดยมุ่งเน้นการประกอบกิจการด้วยความดูแลเอาใจใส่ต่อชุมชนและสังคม ยกกระดับชีวิตของคนในสังคมให้เติบโตไปพร้อมกับบริษัทฯ การดำเนินโครงการต่างๆ จะคำนึงถึงความเหมาะสมและประโยชน์ของชุมชนและสังคมเป็นที่ตั้ง

### • โครงการเก้าแก่น้อย

โดยที่ผ่านมามีการจัดตั้งโครงการเก้าแก่น้อยขึ้นเพื่อให้การให้บริการด้านจัดส่งและติดตั้งของบริษัทเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว มีความคล่องตัวรองรับความต้องการของลูกค้าได้และสร้างความยั่งยืนในการบริหารจัดการเรื่องการบริการจัดส่งและติดตั้งในระยะยาว บริษัทได้จัดให้มีโครงการเก้าแก่น้อย เพื่อจ้างงานบุคคลภายนอกมาทำหน้าที่ให้บริการจัดส่งและติดตั้งสินค้า โดยทำงานร่วมกัน นอกจากจะทำให้บริษัทได้ขยายการให้บริการและลดปัญหาการขาดแคลนแรงงานที่มีฝีมือแล้ว ยังสร้างงานและรายได้ให้กับเก้าแก่น้อยเป็นจำนวนมาก เปิดโอกาสให้ช่างเก้าแก่น้อยได้เป็นเจ้าของกิจการของตัวเอง ทั้งนี้ ศูนย์กระจายสินค้า (Distribution Center : DC) ของบริษัทฯ มีจัดการอบรมการติดตั้งสินค้าให้กับเก้าแก่น้อย เพื่อให้เก้าแก่น้อยสามารถปฏิบัติงานและให้บริการแก่ลูกค้าได้ตามมาตรฐานของบริษัทที่กำหนดไว้ และเปิดโอกาสให้ช่างเก้าแก่น้อยเข้ามาฝึกอบรมเพิ่มความรู้ และจะมีการอบรมให้ความรู้เรื่องประกอบติดตั้งและประกอบเฟอร์นิเจอร์ รวมถึงมาตรฐานการบริการ เพื่อให้สามารถให้บริการกับลูกค้าได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่บริษัทกำหนดไว้

### ผลการดำเนินงานการพัฒนาอาชีพคนในชุมชน

จำนวนช่างในโครงการเก้าแก่น้อย เทียบกับช่างจัดส่งและติดตั้งของบริษัท มีสัดส่วนร้อยละ 70 ขึ้นไป

ปี	เก้าแก่น้อย	%	ILM	%	รวมทั้งหมด
2561	75	58%	55	42%	130
2562	164	56%	129	44%	293
2563	191	66%	97	34%	288
2564	263	76%	84	24%	347

## 8) การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

บริษัทได้มีกำหนดนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน (Anti-Corruption Policy) เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติ เพื่อป้องกันและต่อต้านปัญหาทุจริตคอร์รัปชันของบริษัท และบริษัทยังให้ความสำคัญยิ่งขึ้น โดยสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้ทุกคนตระหนักถึงพิษภัยของการทุจริตคอร์รัปชัน สร้างค่านิยมที่ถูกต้อง และเพิ่มความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย เพื่อให้การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (รายละเอียดสามารถดูได้ที่ลิงค์ <http://investor.indexlivingmall.com/storage/download/cg/anti-corruption-policy-th.pdf>)

บริษัทมีวิธีการในการแจ้งเบาะแส มาตรการร้องเรียน ระยะเวลาการสอบสวน ขั้นตอนการสอบสวน บทลงโทษ การรักษาข้อมูลความเป็นความลับและการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแส (รายละเอียดสามารถดูได้ที่ลิงค์ <http://investor.indexlivingmall.com/storage/download/cg/csr-policy-th.pdf>)

บริษัทจะมีการนำเสนอนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ฉบับปรับปรุงในปี 2565 และประกาศเจตนารมณ์ในการเข้าร่วมเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย หรือ Private Sector Collective Action Against Corruption (CAC) ตามลำดับ

#### **ผลการดำเนินงานการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน**

บริษัทกำลังทบทวนนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และประเมินความเสี่ยงด้านคอร์รัปชัน โดยบริษัทจะเริ่มดำเนินการเปิดเผยผลการดำเนินงานการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในรอบปีต่อไป

#### **9) การจ้างงานผู้พิการ ผู้สูงอายุ และอื่น ๆ**

บริษัทได้มีการส่งเสริมการสรรหาและจ้างงานคนพิการ/ผู้สูงอายุและให้การดูแลพนักงานกลุ่มนี้เทียบเท่ากับพนักงานทั่วไป รวมถึงการส่งเสริมการจ้างงานร่วมกับโครงการของทางรัฐบาล โดยมีรายละเอียดการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

- การให้โอกาสการทำงานแก่คนพิการ

บริษัทเล็งเห็นคุณค่าของความเท่าเทียมกันในสังคม โดยส่งเสริมให้มีการจ้างงานคนพิการในรูปแบบ

การจ้างงานในแบบมาตรา 33 (เป็นการจ้างงาน) และการให้การสนับสนุนผู้พิการในมาตรา 35 (สนับสนุนให้ผู้พิการได้มีอาชีพ) อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ บริษัทได้รับคัดเลือกเป็นองค์กรที่สนับสนุนงานด้านคนพิการดีเด่น ระดับดีเด่น ประจำปี 2564 จากทั้งหมด 39 องค์กร จากกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

- การส่งเสริมการจ้างงานผู้สูงอายุ

บริษัทร่วมกับกระทรวงแรงงานในการจัดจ้างแรงงานผู้สูงอายุตามนโยบายของภาครัฐ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีงานทำ ซึ่งมีการจ้างงานผู้สูงอายุเพื่อทำงานในร้าน Index Living Mall

- การส่งเสริมการจ้างงานอื่นๆ

บริษัทร่วมกับกรมจัดหางาน กระทรวงแรงงานใน “โครงการจ้างงานนักศึกษาจบใหม่ (Co-Payment)” เพื่อส่งเสริมและช่วยเหลือการจ้างงานให้ผู้จบการศึกษาใหม่ โดยมีการจัดจ้างนักศึกษาเข้ามาทำงานในสาขา จำนวน 12 สาขา (เชียงใหม่ พิษณุโลก นครสวรรค์ นครปฐม ระยอง ฉะเชิงเทรา ประจวบคีรีขันธ์ เกษตรนวมินทร์ พระรามสอง ราชพฤกษ์ บางนา และสำนักงานใหญ่

#### ผลการดำเนินงานด้านการจ้างงาน

1. Index Living mall มีการจ้างงานผู้พิการ จำนวนทั้งสิ้น 29 คน โดยแบ่งออกเป็นมาตรา 33 จำนวน 2 คน และมาตรา 35 จำนวน 27 คน สำหรับ IDF จำนวนทั้งสิ้น 17 คน โดยแบ่งออกเป็นมาตรา 33 จำนวน 13 และมาตรา 35 จำนวน 4 คน
2. การจ้างงานผู้สูงอายุ จำนวนทั้งสิ้น 6 คน เฉพาะ Index Living Mall
3. การจ้างงานนักศึกษาจบใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 70 คน

นอกจากนี้ สำหรับภาพรวมการจัดการความยั่งยืนในมิติสังคมในปี 2564 บริษัทไม่มีข้อร้องเรียนที่ละเมิดกฎหมายหรือข้อบังคับทางด้านสังคม