

แนวทางการดำเนินการด้านสิทธิมนุษยชน

ทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์สิทธิการเช่าอสังหาริมทรัพย์ อัลไลด์

สารบัญ

1. บทนำ : ความสำคัญของการดำเนินการด้านสิทธิมนุษยชน	1 - 2
<ul style="list-style-type: none">• หลักการและเหตุผลที่ต้องดำเนินการด้าน HRDD (Human Rights Due Diligence)• วัตถุประสงค์ของคู่มือฉบับนี้	
2. กรอบแนวคิด HRDD (Human Rights Due Diligence)	2 - 3
<ul style="list-style-type: none">• บริบทของ ALLY REIT/ลักษณะธุรกิจ ALLY REIT• ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้อง• แนวทางดำเนินการ HRDD สำหรับ ALLY REIT	
3. บริบทของบริษัทและกองทรัสต์ และผู้มีส่วนได้เสีย	3 - 4
4. แนวทางดำเนินการ HRDD สำหรับบริษัทและกองทรัสต์ ALLY REIT	4
5. ตารางประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน	5 - 7
6. กลไกการติดตามและการรายงาน	8

1. บทนำความสำคัญของการดำเนินการด้านสิทธิมนุษยชน

การดำเนินธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ของบริษัทและกองทรัสต์ ALLY REIT ซึ่งครอบคลุมถึงการลงทุนและบริหารจัดการทรัพย์สินประเภทศูนย์การค้า อาคารสำนักงาน และอสังหาริมทรัพย์เชิงพาณิชย์อื่นๆ มีผู้มีส่วนได้เสียเกี่ยวข้องกับหลายกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นผู้เช่า ผู้ใช้บริการ แรงงานรับเหมา ชุมชนโดยรอบ พนักงาน และซัพพลายเออร์ ความเข้าใจและตระหนักถึงความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องถูกบูรณาการเข้ากับการบวนการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นระบบ

เป็นทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ที่มีทรัพย์สินหลักกระจายอยู่ในพื้นที่เศรษฐกิจสำคัญของประเทศโดยมีทั้งศูนย์การค้า อาคารสำนักงานและพื้นที่ให้เช่าในรูปแบบสิทธิการเช่าระยะยาวซึ่งกิจกรรมทั้งหมดของ REIT นี้เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวนมาก ตั้งแต่ผู้เช่ารายใหญ่ (Anchor Tenants) ผู้ประกอบการรายย่อย พนักงานของบริษัทบริหารทรัพย์สินผู้รับเหมา ไปจนถึงประชาชนที่อยู่อาศัยในบริเวณใกล้เคียงกับทรัพย์สินของกองทรัสต์

เมื่อพิจารณาถึงบริบทดังกล่าว จะเห็นว่า ALLY REIT มีโอกาสส่งผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชนทั้งโดยตรงและทางอ้อม เช่น การใช้แรงงานที่อาจขาดความปลอดภัยในระหว่างการปรับปรุงพื้นที่ การเลือกรับผู้เช่าที่ไม่มีมาตรฐานจริยธรรมที่ดีเพียงพอ หรือการละเลยต่อผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของชุมชน HRDD จึงเป็นเครื่องมือที่จำเป็นในการระบุความเสี่ยงเหล่านี้ตั้งแต่ต้นทาง และออกแบบมาตรการที่เหมาะสมในการจัดการ

การดำเนินการ HRDD ยังเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติตามหลักการ BHR (Business and Human Rights) ซึ่งได้รับการรับรองในระดับสากล โดยมี UN Guiding Principles on Business and Human Rights (UNGPs) เป็นแนวทางหลัก นอกจากนี้ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) ยังผลักดันให้บริษัทจดทะเบียนและ REIT ซึ่งเน้น 4 มิติหลัก ได้แก่ นิติธรรม โปร่งใส รับผิดชอบต่อสังคม และยั่งยืน ทั้งหมดนี้ชี้ให้เห็นว่า HRDD ไม่ใช่เพียงเรื่องความสมัครใจ แต่เป็นแนวโน้มที่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของ ALLY REIT

หลักการและเหตุผลที่ต้องดำเนินการด้าน HRDD (Human Rights Due Diligence)

- การเคารพสิทธิมนุษยชนไม่เพียงแต่เรื่องจริยธรรม แต่เป็นข้อคาดหวังของนักลงทุน สังคม และหน่วยงานกำกับดูแล
- แนวทางการปฏิบัติขององค์การสหประชาชาติ (UN Guiding Principles on Business and Human Rights - UNGPs)
- ในประเทศไทย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงาน ก.ล.ต. ได้ผลักดันให้บริษัทจดทะเบียนให้ความสำคัญกับ “การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน”

วัตถุประสงค์ของของคู่มือฉบับนี้

- เพื่อวางแนวทางเบื้องต้นในการประเมิน จัดการ และติดตามความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในกิจกรรมของบริษัท และกองทรัสต์ ALLY REIT
- ช่วยให้ทีมปฏิบัติงานและฝ่ายต่าง ๆ สามารถระบุความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชนได้อย่างเป็นระบบ
- เป็นจุดเริ่มต้นของการวางรากฐานด้าน HRDD ที่สามารถต่อยอดไปสู่การพัฒนาเชิงกลยุทธ์ในอนาคต

2. กรอบแนวคิด HRDD (Human Rights Due Diligence)

คือกระบวนการที่องค์กรใช้เพื่อระบุ ป้องกัน บรรเทา และติดตามผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นในการดำเนินธุรกิจแนวทาง Human Rights Due Diligence (HRDD) เป็นกระบวนการที่ธุรกิจใช้ในการระบุ ประเมิน ป้องกัน และติดตามผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน โดยอ้างอิงจาก UNGPs ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลัก ได้แก่ :

- 1) การระบุผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น (Identify) – วิเคราะห์กิจกรรมหลักของธุรกิจที่อาจส่งผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชน
- 2) การประเมินผลกระทบ (Assess) – วัดระดับความรุนแรงและโอกาสเกิดของผลกระทบ
- 3) การป้องกันและบรรเทา (Prevent & Mitigate) – กำหนดมาตรการและนโยบายที่เหมาะสม
- 4) การติดตามและรายงาน (Track & Communicate) – ตรวจสอบผลการดำเนินงานและเปิดเผยต่อผู้มีส่วนได้เสีย และพนักงานในบริบทของการนำแนวทาง BHR ไปปรับใช้สามารถเริ่มจากการพัฒนา “HRDD Checklist” สำหรับกิจกรรมที่มีความเสี่ยง เช่น การเลือกผู้เช่า การว่าจ้างผู้ให้บริการภายนอก และการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย โดยให้ความสำคัญกับความเท่าเทียม ความปลอดภัย และความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

บริบทของบริษัทและกองทรัสต์ ALLY REIT การนำแนวทาง BHR ไปปรับใช้สามารถเริ่มจากการพัฒนา HRDD Checklist สำหรับกิจกรรมที่มีความเสี่ยง เช่น การเลือกผู้เช่า การว่าจ้างผู้ให้บริการภายนอก และการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย โดยให้ความสำคัญกับความเท่าเทียม ความปลอดภัย และความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

- **แนวทางดำเนินการ HRDD สำหรับบริษัทและกองทรัสต์ ALLY REIT**
 - 1) การวิเคราะห์ความเสี่ยง
 - เริ่มต้นจากกิจกรรมหลัก เช่น การลงทุน การปรับปรุงพื้นที่ การว่าจ้างผู้รับเหมา
 - 2) การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - การสอบถาม/สัมภาษณ์ผู้ที่อาจได้รับผลกระทบโดยตรง
 - 3) การวางมาตรการป้องกัน
 - กำหนดข้อกำหนดด้านสิทธิมนุษยชนใน TOR สัญญา และนโยบายองค์กร
 - จัดอบรมพนักงานและซัพพลายเออร์
 - 4) การจัดระบบบันทึกและติดตามผล
 - บันทึกผลการประเมิน และติดตามการแก้ไข

3. บริบทของบริษัทและกองทรัสต์ ALLY REIT และผู้มีส่วนได้เสีย

ALLY REIT เป็น REIT ที่ลงทุนในศูนย์การค้าชั้นนำ เช่น Crystal Design Center (CDC), The Crystal ราชพฤกษ์, Plearnary Mall และศูนย์การค้าในเมืองท่องเที่ยว โดยรายได้หลักมาจากการให้เช่าพื้นที่พาณิชย์ และบริหารจัดการพื้นที่ร่วมกับบริษัทในเครือ ซึ่งหมายความว่าการทำงานมีผลกระทบโดยตรงต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียจำนวนมาก ผู้มีส่วนได้เสียหลัก ได้แก่ :

- ผู้เช่าพื้นที่: ธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็ก-ใหญ่ เช่น ร้านอาหาร ซูเปอร์มาร์เก็ต แฟชั่น
- ผู้ใช้บริการ: ประชาชนทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการพื้นที่
- แรงงานในสถานที่: ทั้งจากบริษัทบริหารทรัพย์สิน พนักงานรักษาความปลอดภัย แม่บ้าน ฯลฯ
- ชุมชนโดยรอบ: ผู้ได้รับผลกระทบจากกิจกรรม การจราจร มลภาวะ หรือเสียง
- ผู้ถือหุ้นทรัสต์: ต้องการมั่นใจว่า REIT ดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบ

ในบริบทนี้ HRDD มีหน้าที่ช่วยบริษัทและกองทรัสต์ ALLY REIT ระบุความเสี่ยงต่อสิทธิมนุษยชน จากแต่ละกลุ่ม และวางแนวทางจัดการอย่างเหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นการจัดระเบียบพื้นที่ การสร้างพื้นที่ปลอดภัย การเลือกคู่ค้าด้วยเกณฑ์ด้านจริยธรรม ไปจนถึงการสื่อสารข้อมูลต่อผู้มีส่วนได้เสีย

4. แนวทางดำเนินการ HRDD สำหรับบริษัทและกองทรัสต์ ALLY REIT

การดำเนินการ HRDD สำหรับบริษัทและกองทรัสต์ ALLY REIT ควรถูกออกแบบให้สอดคล้องกับรูปแบบธุรกิจ อสังหาริมทรัพย์เพื่อการพาณิชย์ โดยเน้นการประยุกต์แนวทาง 4 ชั้นของ HRDD เข้าไปในกระบวนการภายใน ดังนี้ :

1) การวิเคราะห์กิจกรรมหลัก เริ่มจากการระบุจุดที่มักเกี่ยวข้องกับความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ได้แก่ การคัดเลือกผู้เช่า และคู่สัญญาการก่อสร้าง ปรับปรุง หรือบำรุงรักษาทรัพย์สินการจ้างงานโดยบริษัทภายนอก เช่น รพภ. แม่บ้าน การจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาด/แสดงสินค้า

2) การประเมินความเสี่ยง (Human Rights Risk Assessment) ใช้เกณฑ์ผลกระทบ Impact และความถี่ Likelihood ของผลกระทบเพื่อจัดระดับความเสี่ยงในแต่ละกิจกรรม

3) มาตรการป้องกันและบรรเทา

- แทรกมาตรฐานสิทธิมนุษยชนไว้ใน TOR และสัญญาเช่า
- จัดทำจรรยาบรรณพันธมิตร (Supplier/Partner Code of Conduct)
- จัดอบรมบุคลากรเรื่องความเท่าเทียม และการไม่เลือกปฏิบัติ

4) กลไกติดตามผลและประเมินผลกระทบ

- ตรวจสอบเยี่ยมหน้างาน, ทำแบบประเมินผู้เช่า/พนักงาน, ติดตามผ่านช่องทางร้องเรียน

เมื่อดำเนินการอย่างครบวงจร จะทำให้ HRDD เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแลกิจการที่ดี

5. ตารางประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

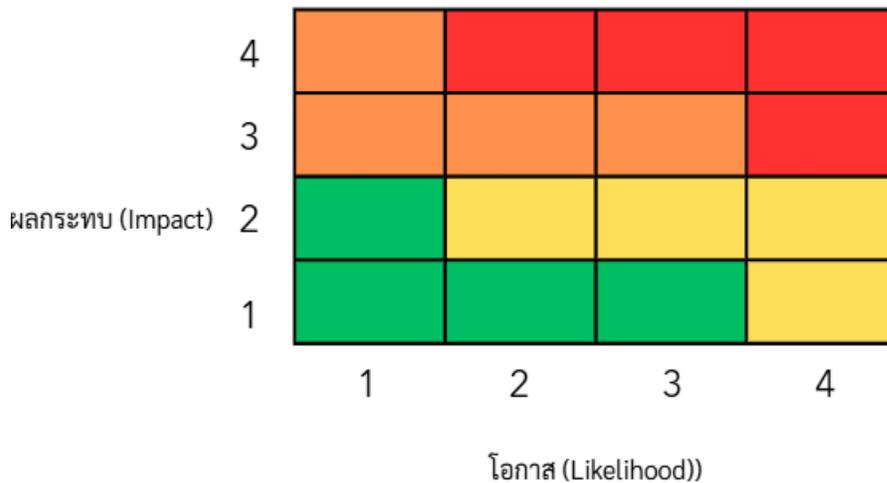
ระดับ	ขนาดของความเสี่ยง (ความรุนแรงของผลกระทบ)								
	สุขภาพและความปลอดภัย	ชื่อเสียง	ความต่อเนื่องของการดำเนินงาน	ลูกค้า/ผู้ถือหุ้น	สิ่งแวดล้อม	การปฏิบัติตามกฎหมาย	ระบบการดำเนินงาน	ขอบเขต	
4 (มีนัยสำคัญ)	พิการหรือเสียชีวิต	บริษัทฯ ถูกขึ้นบัญชีเป็นบริษัทต้องห้าม หรือผู้มีส่วนได้เสียสูญเสียความเชื่อมั่นในบริษัทฯ หรือบริษัทฯ มีชื่อเสียงที่ไม่ดีในด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี	การดำเนินธุรกิจขัดข้องเกินกว่า 3 วัน หรือไม่สามารถที่จะส่งมอบ/ส่งต่องานให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ตามกำหนด	ลูกค้าหรือผู้ถือหุ้นทำการฟ้องร้องบริษัทฯ	เกิดผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมและคาดว่าจะต้องใช้เวลากว่า 5 ปีในการฟื้นฟูให้กลับสู่สภาพเดิม	อาจถูกยกเลิกใบอนุญาตประกอบธุรกิจ หรือผู้บริหารอาจต้องโทษจำคุก	ระบบติดต่อกับลูกค้า (Customer Touchpoint) ไม่สามารถแก้ไขได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด	กระทบกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียมากกว่า 3 กลุ่มขึ้นไป โดยแต่ละกลุ่มมีผู้ได้รับผลกระทบรวมกันเกินกว่าร้อยละ 3 ของจำนวนในแต่ละกลุ่ม	ใช้ระยะเวลามากกว่า 3 ปีในการฟื้นฟู
3 (สูง)	รักษาตัวในโรงพยาบาล (IPD)	เกิดข่าวในแง่ลบเป็นวงกว้างในสื่อสาธารณะ (ทั้งในและต่างประเทศ) ทั้งในสื่อออนไลน์และสื่อปกคิ หรือใช้เวลากว่า 48 ชั่วโมงในการกู้ชื่อเสียงของบริษัทฯ กลับคืนมา	การดำเนินธุรกิจขัดข้องประมาณ 1-3 วัน หรือไม่สามารถที่จะส่งมอบ/ส่งต่องานให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ตามกำหนด	บริษัทฯ อาจต้องทำการระงับข้อพิพาทกับผู้ถือหุ้นหรือลูกค้า ก่อนที่จะมีการดำเนินการทางกฎหมาย	เกิดผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมและคาดว่าจะต้องใช้เวลาระหว่าง 3-5 ปีในการฟื้นฟูสู่สภาพเดิม	บริษัทฯ ถูกตรวจสอบจากผู้มีอำนาจและพบว่ามีความผิดและ/หรือถูกลงโทษ	ระบบของหน่วยงานสนับสนุน (Back-office) ไม่สามารถแก้ไข หรือกู้คืนกลับมาได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด	กระทบกับผู้มีส่วนได้เสียมากกว่า 3 กลุ่มขึ้นไป โดยแต่ละกลุ่มมีผู้ได้รับผลกระทบรวมกันประมาณร้อยละ 2-3 ของจำนวนในแต่ละกลุ่ม	ใช้ระยะเวลาประมาณ 3-5 ปีในการฟื้นฟู
2 (กลาง)	บาดเจ็บจนถึงขั้นได้รับการรักษาทางการแพทย์ที่โรงพยาบาล (OPD)	เกิดข่าวในแง่ลบเป็นวงกว้างในสื่อสาธารณะ (ทั้งในและต่างประเทศ) ทั้งสื่อออนไลน์และสื่อปกคิ หรือมีประเด็นเกี่ยวกับการทุจริตหรือใช้เวลาในการกู้ชื่อเสียงของบริษัทฯ กลับคืนมาภายใน 48 ชั่วโมง	ธุรกิจขัดข้องประมาณ 24 ชั่วโมง หรือกระทบกับกระบวนการทำงาน	คณะกรรมการบริษัทฯ หรือผู้บริหารของบริษัทฯ ออกมาชี้แจงข้อเท็จจริง	เกิดผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมและคาดว่าจะต้องใช้เวลาระหว่าง 1-2 ปีในการฟื้นฟูสู่สภาพเดิม	บริษัทฯ อาจได้รับการเตือนหรือจะต้องส่งเอกสารให้กับผู้มีอำนาจเพื่อแสดงหลักฐาน	ระบบล่มหรือขัดข้องไม่สามารถแก้ไขได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด	กระทบกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียประมาณ 1-2 กลุ่ม และ/หรือกระทบกับบุคคลในแต่ละกลุ่มน้อยกว่าร้อยละ 1	ใช้ระยะเวลาประมาณ 1-2 ปี
1 (ต่ำ)	ได้รับการปฐมพยาบาล	ไม่ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของบริษัทฯ หรือบริษัทฯ ไม่ได้รับข้อร้องเรียนจากทางผู้มีส่วนได้เสีย	ธุรกิจขัดข้องประมาณ 12 ชั่วโมง และไม่กระทบกับกระบวนการทำงาน	ผู้ถือหุ้นและลูกค้าเกิดข้อกังวลและสอบถามข้อมูลกับทางบริษัทฯ	ใช้เวลาน้อยกว่า 1 ปีในการฟื้นฟูสู่สภาพเดิม	ไม่มีประเด็นปัญหาด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่อาจเป็นการกระทำที่ขัดต่อจริยธรรม	ระบบล่มหรือขัดข้องแต่สามารถแก้ไขได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด	ไม่มีผู้ได้รับผลกระทบ	ใช้ระยะเวลาน้อยกว่า

หลักเกณฑ์ในการประเมินความเสี่ยง (Likelihood Criteria)

ระดับ	ความเป็นไปได้	ความถี่
4	มีความเป็นไปได้ที่จะเกิดขึ้นสูง หรือเกิดขึ้นเป็นปกติในการดำเนินธุรกิจส่วนใหญ่ (มีโอกาสดังกล่าวบ่อยกว่าร้อยละ 70)	มากกว่า 10 ครั้ง/ปี
3	มีความเป็นไปได้ หรืออาจเกิดขึ้นได้ในการดำเนินธุรกิจ (มีโอกาสดังกล่าวบ่อยกว่าร้อยละ 30 - 70)	6 - 10 ครั้ง/ปี
2	มีความเป็นไปได้ หรืออาจเกิดขึ้นได้บางครั้งในการดำเนินธุรกิจ (มีโอกาสดังกล่าวบ่อยกว่าร้อยละ 10 - 30)	2 - 5 ครั้ง/ปี
1	เหตุการณ์ไม่น่ามีโอกาสดังกล่าว หรือโอกาสดังกล่าวมีน้อยมากในการดำเนินธุรกิจ (มีโอกาสดังกล่าวบ่อยกว่าร้อยละ 10)	1 ครั้ง/ปี

โดยพิจารณาจาก 2 มิติ (ด้านผลกระทบ และในด้านโอกาส) ความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนจะถูกวิเคราะห์ลงในตาราง เพื่อจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงที่จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อเติมเพื่อลดความเสี่ยง

ตารางระดับความเสี่ยง



สี	รายละเอียด
สีแดง	ระดับความเสี่ยงวิกฤต ต้องพิจารณาเพิ่มเติมมาตรการในการบริหารจัดการทันที เพื่อลดระดับความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
สีส้ม	ระดับความเสี่ยงที่เริ่มรับไม่ได้ ต้องพิจารณาเพิ่มมาตรการในการจัดการเพื่อลดระดับความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
สีเหลือง	ระดับความเสี่ยงเฝ้าระวัง เป็นระดับที่ยังสามารถรับได้แต่ต้องติดตามสถานการณ์ และต้องเข้มงวดกับการปฏิบัติตามแผนงานที่กำหนดไว้
สีเขียว	ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ซึ่งมาตรการต่างๆ ที่มีอยู่นั้น มีความเพียงพอที่จะรับมือกับความเสี่ยง

ตารางด้านล่างนี้เป็นการแสดงตัวอย่างของระดับความเสี่ยง เมื่อมีการระบุมาตรการควบคุมที่มีอยู่ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อระดับความเสี่ยงในรูปแบบต่าง ๆ กัน

ความเสี่ยงก่อนการควบคุม	มาตรการควบคุม / การดำเนินการ	ระดับ		ความเสี่ยงคงค้าง
		ผลกระทบ	โอกาส/ความเป็นไปได้	
ไม่ได้รับการฝึกอบรมด้านชีวอนามัยและความปลอดภัย	มาตรการควบคุม#1	3	3	
ไม่มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับสิทธิแรงงานหรือสิทธิมนุษยชนในทุกระดับการจ้างงาน	มาตรการควบคุม#2	3	3	
เก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ได้รับความยินยอม	มาตรการควบคุม#3	3	3	

6. กลไกการติดตามและการรายงาน

หนึ่งในองค์ประกอบสำคัญของ HRDD คือระบบติดตามผลการดำเนินการและการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส โดยควรมีกลไกดังนี้ :

- 1) การติดตามผล (Monitoring) จัดประชุมทบทวนผลกระทบทุกไตรมาสใช้ตัวชี้วัด เช่น จำนวนข้อร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชนสำรวจความพึงพอใจของผู้เช่าและแรงงาน
- 2) กลไกรับฟังความคิดเห็นและร้องเรียน (Grievance Mechanism) ตั้งกล่อรับข้อร้องเรียนในพื้นที่เปิดช่องทางออนไลน์ เช่น อีเมล หรือฟอร์มบนเว็บไซต์รับเรื่องแบบไม่เปิดเผยตัวตน และมีระบบตอบกลับอย่างเป็นระบบ
- 3) การรายงาน (Reporting) เผยแพร่ในรายงานประจำปี (56-REIT1) และรายงาน SET ESG Portal รายงานจำนวนข้อร้องเรียน วิธีดำเนินการ และผลลัพธ์ที่ได้สื่อสารความก้าวหน้าให้ผู้ถือหุ้นรายไตรมาสและผู้มีส่วนได้เสีย