



ASIA METAL PUBLIC COMPANY LIMITED
บริษัท เอเชีย เมทัล จำกัด (มหาชน)



รายงานการพัฒนา

เพื่อความยั่งยืน ประจำปี 2558

สารบัญ

สารจากกรรมการผู้จัดการ	3
ข้อมูลบริษัท	
วิสัยทัศน์และพันธกิจ	4
บุคลากรและการฝึกอบรม	7
ผลิตภัณฑ์และบริการ	9
การพัฒนาเพื่อความยั่งยืน	
นโยบายความยั่งยืน.....	10
กลยุทธ์เพื่อความยั่งยืน	10
การบริหารจัดการเพื่อความยั่งยืน	11
ความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อความยั่งยืนขององค์กร	24
ความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม	31

สารจากกรรมการผู้จัดการ

บริษัท เอเชีย เมทัล จำกัด (มหาชน) ได้ให้ความสำคัญและยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยหลักการบริหารและการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีจรรยาบรรณ ตลอดจนเข้าไปมีส่วนร่วมในการส่งเสริมกิจกรรมเพื่อชุมชนและสังคม และการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ ตระหนักถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างยั่งยืน รวมถึงทางบริษัทฯ มุ่งมั่นการสนับสนุนทางด้านการศึกษาและการกีฬาอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างโอกาส และพัฒนาบุคลากรให้เกิดศักยภาพมากขึ้น

บริษัทฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่านโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมนี้ จะเป็นแรงผลักดันที่ดีให้ผู้บริหาร และ พนักงานทุกท่านเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างมาตรฐานที่ดีให้กับชุมชนและสังคมที่ดีขึ้น รวมถึงร่วมกันสนับสนุนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้เป็นที่ไปด้วยดีและยั่งยืนอย่างต่อเนื่องต่อไป

คุณชูศักดิ์ ยงวงศ์ไพบูลย์

กรรมการผู้จัดการ



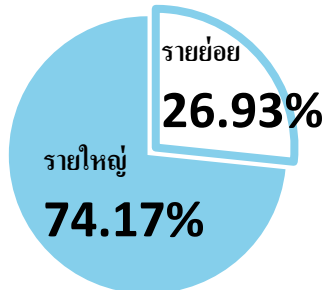
วิสัยทัศน์

“เป็นศูนย์กลางการผลิต และจำหน่ายเหล็กแปรรูปชั้นนำที่มีคุณภาพและต้นทุนการผลิตต่อหน่วยต่ำในอันดับ 1 ของประเทศภายในปี 2020”

พันธกิจ

- ใช้ความแตกต่างในการพัฒนาคุณภาพการผลิต และบริการอย่างต่อเนื่อง โดยจัดให้มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิต การตรวจสอบ การตั้งศูนย์กระจายสินค้า และการสนับสนุนงานบริหารต่างๆ โดยใช้ระบบสารสนเทศที่ทันสมัย
- สร้างเครือข่ายทางด้านธุรกิจและรักษาระดับความสัมพันธ์ที่ดีที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน
- สนับสนุนให้พนักงานเป็นหุ้นส่วนทางธุรกิจ มีส่วนร่วมในการพัฒนา ปรับปรุงงาน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้าและพนักงานเอง
- บริหารจัดการโดยยึดหลักการบริหารจัดการแบบบรรษัทธรรมภิบาล (Good Corporate Governance) หรือการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อทำให้เกิดความโปร่งใส ความเสมอภาคและความเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับบริษัทและบริษัทในเครือ

สัดส่วนการถือหุ้น
ณ วันที่ 10 เมษายน 2558



สิ้นปี 2558 รายได้รวม
4,261.23 ล้านบาท



สิ้นปี 2558 ยอดขายรวม (ตัน)
229,317 ตัน



บริษัทก่อตั้งเมื่อ

วันที่ 9 มีนาคม พ.ศ. 2536



จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ (SET)

วันที่ 13 สิงหาคม พ.ศ. 2547



ทุนจดทะเบียน

549,973,800 บาท

ทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้ว

480,096,277 บาท



บริษัท เอเชียเมทัล จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่)
55,55/1 หมู่ 2 ซอยวัดหนามแดง ถ. ศรีนครินทร์
ต.บางแก้ว อ.บางพลี จ. สมุทรปราการ 10540



บริษัท เอเชียเมทัล จำกัด (มหาชน) สาขาที่ 1- พนัสนิม
90/1 หมู่ 10 ถ. สายตะเชิงเตรา-สัตหีบ (ทล.331)
ต.สระสีเหี้ยม อ.พนัสนิม จ.ชลบุรี 20140

ข้อมูลการจ้างงาน ปี 2558 (ณ 31 ธ.ค. 2558)	อายุ			เพศ	
	< 30ปี	30-50 ปี	> 50 ปี	ชาย	หญิง
การจ้างงาน					
พนักงานใหม่	36	25	0	40	21
พนักงานที่ออกจากงาน	100	89	6	124	71
ผู้บริหาร	1	2	3	2	4
ข้อมูลการจ้างงาน ปี 2558 (ณ 31 ธ.ค. 2558)	สถานที่ทำงาน				
	สำนักงานใหญ่ (หนามแดง)			พนักสนิม จ.ชลบุรี	
การจ้างงาน					
พนักงานใหม่	30			31	
พนักงานที่ออกจากงาน	88			107	
ผู้บริหาร	6			0	



ทรัพยากรบุคคล	หน่วย	2558
จำนวนบุคลากร		
บุคลากรทั้งหมด	คน	331
ชาย	คน	209
หญิง	คน	122
ระดับผู้บริหาร	คน	6
ชาย	คน	2
หญิง	คน	4
ระดับพนักงาน	คน	325
ฝ่ายสำนักงาน	คน	123
ฝ่ายโรงงาน	คน	202
จำนวนพนักงานแบ่งตามสถานที่ทำงาน		
สำนักงานใหญ่ (หนามแดง)	คน	175
พนัสนิคม จ.ชลบุรี	คน	156
อัตราพนักงานทั้งหมดที่ลาออกจากงาน		
การลาออกโดยสมัครใจ	ร้อยละ	100
บริษัทให้ออก	ร้อยละ	0

การฝึกอบรม	หน่วย	2558
ชั่วโมงการฝึกอบรมโดยเฉลี่ย		
ระดับพนักงาน	ชั่วโมง/คน	6.9
พนักงานที่ได้รับการทดสอบพัฒนาการด้านการปฏิบัติงาน		
ชาย	ร้อยละ	48.29
หญิง	ร้อยละ	51.7



ผลการดำเนินงานการศึกษาและฝึกอบรม ปี 2558

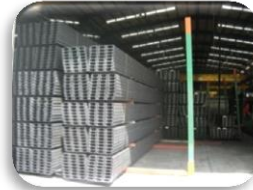
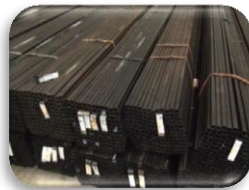
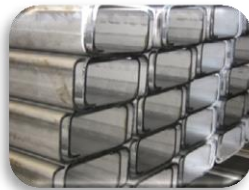
แนวทาง

ชื่อหลักสูตร

On the job Training	● Work instruction ของการผลิตสินค้าให้มีคุณภาพ ● อบรมเกี่ยวกับการเชื่อม ,คุณสมบัติของสินค้าของบริษัท
การอบรมภายใน บริษัท	● 5 ส. เพื่อการพัฒนาคุณภาพ ● การใช้เครนเบื้องต้นอย่างถูกต้องและการเชื่อมงานไฟฟ้า
In-House Training	● การประเมินความเสี่ยง Risk Based (ด้านความปลอดภัย) ● ความรู้พื้นฐานของระบบมาตรฐานคุณภาพ 9001:2015 ● ขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพเหล็ก
การอบรมภายนอก บริษัท	● การตรวจติดตามคุณภาพภายใน IQA 9001:2015 ● CSR ความรับผิดชอบต่อสินค้าและบริการ
Public Training	● การปรับปรุงกระบวนการตรวจสอบเพื่ออนุญาตใหม่ (สมอ.) ● การสอบเทียบการใช้เครื่องมือวัด

ผลิตภัณฑ์และบริการ

🌸 จำหน่ายเหล็กโครงสร้างรูปพรรณ เช่น ท่อ,ตัวซี,แป๊ปเหลี่ยม,แป๊ปแบน



🌸 ศูนย์บริการรับตัดแผ่น ซอย และสลิตงานตามความต้องการของลูกค้า



🌸 จำหน่ายเหล็กดำ, เหล็กขาว, เหล็กปิกเกอร์, เหล็กสังกะสี และ เหล็กอลูซิงค์



🌸 สิ้นค้ารอง: จำหน่ายเหล็กรูปพรรณ อาทิเช่น เหล็กฉาก, เหล็กรางน้ำ,เหล็กเส้น
เหล็กแบน เป็นต้น



นโยบายความยั่งยืน

บริษัท เอเชีย เมทัล จำกัด (มหาชน) มีความมุ่งมั่นที่จะบริหารงานอย่างมีคุณภาพทุกภาคส่วนอย่างต่อเนื่อง ภายใต้นโยบายการบริหารองค์กรที่ดีมีความรับผิดชอบต่อผู้เกี่ยวข้องทางธุรกิจ ทั้งพนักงาน ลูกค้า และผู้ถือหุ้น ตลอดจนการเกื้อกูลสังคมอย่างจริงจัง โดยมีหน่วยงานเลขานุการบริษัทซึ่งเป็นหน่วยงานกำกับกับการปฏิบัติงานทำหน้าที่ดูแลอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการคงอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขและมีการพึ่งพาอาศัยกันตามหลักค่านิยมขององค์กร CSSP ซึ่งได้นำหลักพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมาประยุกต์ใช้ควบคู่กันไปด้วย

กลยุทธ์เพื่อความยั่งยืน

ตลอดระยะเวลากว่า 22 ปี ของการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างจริงจังในทุกกระบวนการ ก่อให้เกิดการพัฒนาแนวคิดที่ถักทอมาจากประสบการณ์เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการสร้างความสมดุลอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม รวมทั้งได้ผสมผสานกับหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืนและหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

การบริหารจัดการเพื่อความยั่งยืน (Management of Sustainability)

1.1 การเติบโตและสร้างผลกำไรอย่างเหมาะสม

เพื่อผลตอบแทนที่ต่อเนื่องและมั่นคง

1.2 จิตสำนึกและความรับผิดชอบต่อสังคม

บริษัทยึดหลักการเสริมคุณธรรมในองค์กรเพื่อสร้างจิตสำนึกพนักงาน และนโยบายส่งเสริมการมีส่วนร่วมผ่านกิจกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมและสังคม

1.3 คุณค่าจากผลิตภัณฑ์และบริการ

บริษัทเอเชียเมทัล จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณค่าของผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันที่ยั่งยืน รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและพัฒนาบุคลากร

1.4 การสร้างสมดุลของผลตอบแทนแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ทีมผู้บริหารของบริษัทเอเชียเมทัล จำกัด (มหาชน) มองการเติบโตระยะยาวเป็นสำคัญภายใต้หลักธรรมาภิบาลและหลักความยั่งยืน จึงดำเนินนโยบายในการสร้างผลตอบแทนในรูปแบบต่างๆ แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสมดุล

1.5 การบริหารด้วยหลักธรรมาภิบาล

จากแนวคิดพื้นฐานด้านความรับผิดชอบในการประกอบธุรกิจ นำมาสู่หลักการปฏิบัติเพื่อความยั่งยืน ที่คำนึงถึงคุณธรรม ความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ไม่เอารัดเอาเปรียบหรือคำนึงถึงแต่ผลกำไรของบริษัท

1.6 การบริหารความเสี่ยง

การบริหารจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ควบคุมได้ในทุกมิติ และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสำคัญต่อการเจริญเติบโตของธุรกิจทุกภาคส่วน เพื่อประโยชน์ในระยะยาวทั้งในปัจจุบันและอนาคต กำหนดกรอบของการตอบสนองตามสถานการณ์ของการแข่งขันและผลประกอบการ และลดความเสี่ยงด้วยการสำรองเงินทุนเพื่อรักษาสภาพคล่องของบริษัท

1.7 การต่อต้านการทุจริต

บริษัทยึดถือในหลักคุณธรรมและความโปร่งใส ที่นำมาสู่นโยบายในการต่อต้านการทุจริต

2. การจัดการทุนมนุษย์(Human Capital)

CHANGE PEOPLE
CHANGE PEOPLE
SPEED
SERVICE

ค่านิยมขององค์กร

เกิดจากการเรียนรู้ของบุคลากรในทุกระดับ และมีการถ่ายทอดแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกันภายในระหว่างบุคลากรควบคู่ไปกับการรับความรู้จากภายนอกโดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ เอื้อให้เกิด โอกาสในการหา แนวปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices) เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและสร้างเป็นฐานความรู้ที่เข้มแข็งขององค์กร เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และเติบโตได้อย่างยั่งยืนในสภาพการแข่งขันที่รุนแรงทางธุรกิจเพื่อให้เราบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรและเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เราควรมีความเชื่อยึดถือในค่านิยมและมีวิถีในการปฏิบัติร่วมกัน ซึ่งเราเรียกว่า CSSP โดยมีความหมาย ดังนี้

1. การบริหารการเปลี่ยนแปลง

(CHANGE MANAGEMENT)

หมายถึง กระบวนการที่ทำให้องค์กรเปลี่ยนแปลงไปจากสภาพปัจจุบัน เพื่อไปสู่สภาพในอนาคต เพื่อเพิ่มประสิทธิผลขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น

ทำไมองค์กรต้องเปลี่ยนแปลง

เพราะสิ่งแวดล้อมทางธุรกิจ (Business Environment) เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และมีแรงผลักดัน (Driving Forces) ที่ทำให้องค์กรจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกัน มิฉะนั้นองค์กรก็จะไม่สามารถแข่งขัน หรือดำรงอยู่ในโลกธุรกิจได้



สาเหตุที่ทำให้้องค์กรจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลง

- ✓ ลักษณะของกำลังแรงงาน (Nature of the Workforce)
- ✓ เทคโนโลยี (Technology)
- ✓ เศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรง (Economic Shocks)
- ✓ การแข่งขัน (Competition)
- ✓ แนวโน้มทางสังคม (Social Trends)
- ✓ การเมืองโลก (World Politics)

ด้วยสถานะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรงในปัจจุบัน ประกอบกับการแข่งขันที่ดุเดือดในโลกธุรกิจทำให้เราต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอดและดำรงอยู่ โดยการเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้นกับทางบริษัท คือ

1. **การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม** ของผู้บริหารและบุคลากรให้เป็นผู้ยึดแนวการทำงานที่เปิดรับ และพร้อมจะสร้างสรรค์งานใหม่ๆ พร้อมเป็นผู้แบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน มีมุมมองผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาในเชิงบวก เปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงาน และให้โอกาสที่ทีมงานด้วยความสมัครใจ ปลุกฝังแนวคิดที่เอื้อต่อการทำงาน เช่น ความตั้งใจจริง การเอาชนะอุปสรรค การทำงานให้ผลออกมาดีที่สุด ความซื่อสัตย์สุจริต ยึดมั่นในความถูกต้อง ความดีงาม
2. **การเปลี่ยนแปลงการสื่อสาร** เป็นการลดขั้นตอนการสื่อสารแต่เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในเรื่องของเวลา โดยการแต่งตั้งและให้สิทธิ์ในการดูแลของผู้จัดการหรือหัวหน้างานแต่ละแผนก ให้สามารถอนุมัติสั่งงานในขั้นต้นโดยไม่ต้องรอผู้บริหารระดับสูง โดยทั้งนี้ให้อยู่ในดุลพินิจและความรับผิดชอบของผู้สั่งงานนั้นๆ
3. **การเปลี่ยนแปลงกระบวนการและเครื่องมือ** ช่วยให้การค้นหา เข้าถึง ถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนความรู้สะดวกรวดเร็วขึ้น โดยการเลือกใช้กระบวนการและเครื่องมือขึ้นกับชนิดของความรู้ ลักษณะขององค์กร ลักษณะการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร
4. **การเปลี่ยนแปลงการวัดผล** เพื่อให้ทราบว่าการดำเนินการได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ มีการนำผล KPI ของการวัดมาใช้ในการปรับปรุงแผนและการดำเนินการให้ดีขึ้น มีการนำผลการวัดมาใช้ในการสื่อสารกับบุคลากรในทุกกระดับ ให้เห็นประโยชน์ของการจัดการความรู้

5. การยกย่องชมเชยและการให้รางวัลเป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกกระดับ โดยข้อควรพิจารณา ได้แก่ ค้นหาความต้องการของบุคลากร แรงจูงใจระยะสั้นและระยะยาว บูรณาการกับระบบที่มีอยู่ ปรับเปลี่ยนให้เข้ากับกิจกรรมที่ทำในแต่ละช่วงเวลา



2. SPEED

“ความรวดเร็ว” คือ องค์ประกอบสำคัญของการตลาด ไม่ว่าจะเป็นความเร็วด้านการปรับตัว การบริหารจัดการ หรือความเร็วด้านการบริการ ก็ล้วนแล้วแต่สำคัญและเป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้บริษัทขับเคลื่อนไปได้อย่างมั่นคง

สิ่งที่มีผลต่อ Speed ขององค์กรมี 2 ส่วน ได้แก่

1. ลักษณะขององค์กร

โดยเฉพาะระบบการบังคับบัญชาในองค์กร เช่น ลำดับการสั่งงานในแต่ละงาน หรือแต่ละสายงาน มีความลัดสั้นหรือหลายคน ?

2. การตอบสนอง/การทำงานขององค์กร

องค์กรมีองค์ประกอบหรือเทคโนโลยีที่ช่วยในการทำงานหรือไม่? องค์ประกอบเหล่านั้นช่วยทำงานได้อย่างรวดเร็วเพียงใดและช่วยในการตัดสินใจได้ดีเพียงใด

วิธีแก้ไขความล่าช้าดังกล่าว ทำได้โดย

1. ลดลำดับการสั่งการ
2. มอบอำนาจให้ผู้จัดการระดับล่าง ทำงานได้บางงาน เพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นมากขึ้นในการบริหารงานมากขึ้น
3. สร้างทีมงานเชิงกลยุทธ์ที่มาจากหลายๆ ส่วนงาน นั่นคือ Cross Functional strategy Team

3. SERVICE MIND

แนวทางปฏิบัติในการให้บริการด้วย Service Mind เป็นคำพูดที่พนักงานบริการหรือผู้ให้บริการได้ยินได้ฟังมาจนชิน แต่เมื่อถามถึงวิธีปฏิบัติของการให้บริการด้วย Service Mind ว่าจะต้องทำ

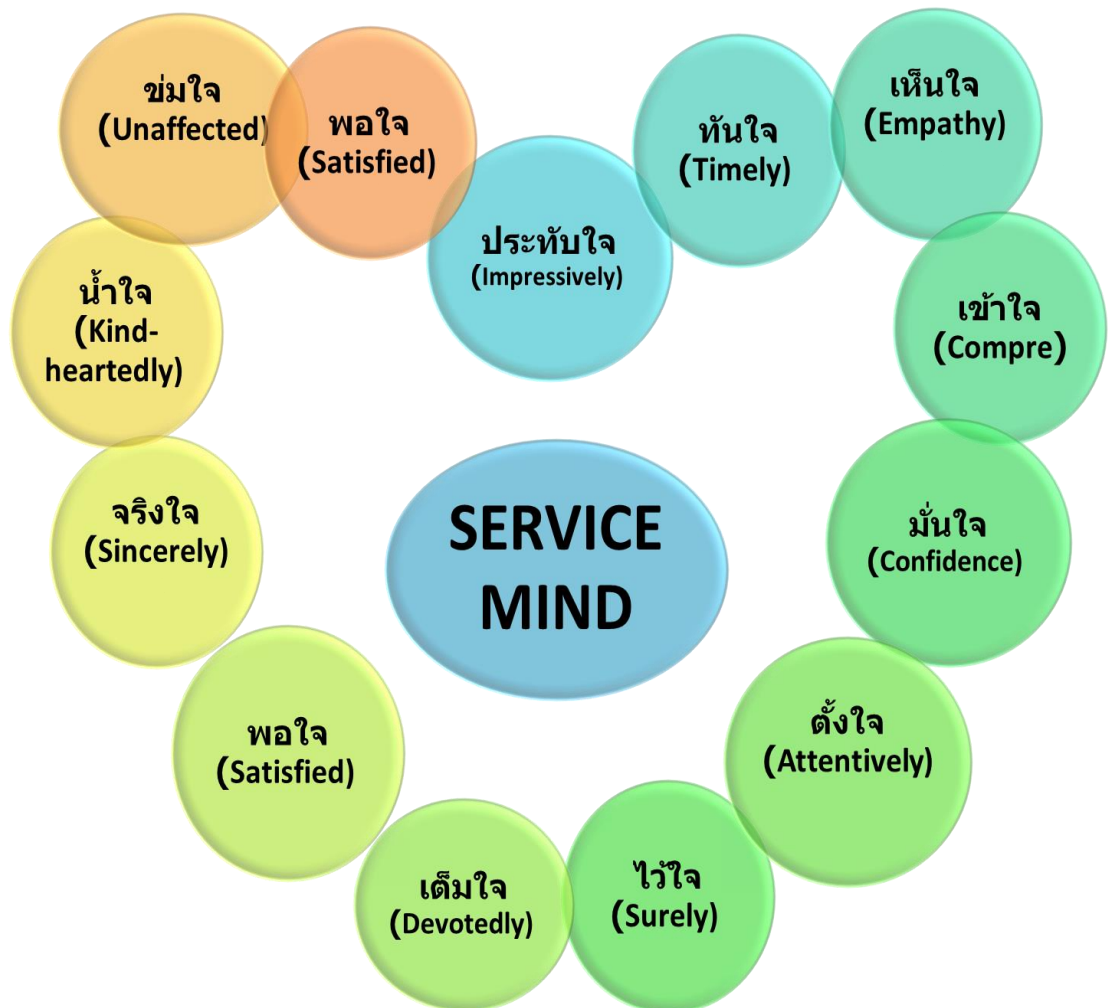
ใครสามารถตอบเพื่อความกระจ่างการให้บริการด้วยขอให้ย้อนกลับไปบริการการบริการด้วยของ Service Mind ดีความได้ว่า การ Service Mind นั้น



อย่างไรบ้าง ก็ไม่มีได้ชัดเจน ดังนั้นของการปฏิบัติใน Service Mind จึงดูความหมายของว่า Service Mind : ใจ จากความหมายดังกล่าว สามารถให้บริการด้วยผู้ให้บริการหรือ

พนักงานบริการต้องใส่ “ใจ” ของตนเองลงไปในบริการด้วย และเมื่อพิจารณาต่อไปว่า “ใจ” ที่ผู้ให้บริการหรือพนักงานบริการใส่ลงไปในบริการนั้นมีอะไรบ้าง

“ใจ” ทั้ง 13 ข้อ ที่ใช้ในการให้บริการ



1. **ประทับใจ (Impressively)** โดยการทำให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจตั้งแต่ที่ได้พบเห็นครั้งแรกด้วยการแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อย สบตาลูกค้า ทักทายลูกค้าด้วยถ้อยไพเราะ มีรอยยิ้มจากใจ และแสดงอัธยาศัยที่ดีต่อลูกค้า

2. **ทันใจ (Timely)** โดยการให้บริการที่ทันใจหรือทันกับความต้องการของลูกค้า ในเวลาที่ลูกค้าต้องการ หากไม่สามารถทำได้ด้วยเหตุใด ๆ ก็ตาม ต้องแจ้งให้ลูกค้า ทราบ
3. **เห็นใจ (Empathy)** โดยเข้าใจในรู้สึกและความปรารถนาของลูกค้า เช่น ลูกค้าที่เดินทางมาไกล ลูกค้าที่ต้องใช้เวลารอคอยนาน ลูกค้าที่กำลังหิวกระหาย ลูกค้าที่กำลังรีบร้อน ฯลฯ
4. **เข้าใจ (Comprehensibly)** โดยมีความรู้และความเข้าใจในสิ่งที่กำลังให้บริการ และวิธีการให้บริการเป็นอย่างดี และสามารถอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจได้ เช่น รู้จัก สินค้าของตนเป็นอย่างดี รู้จักวิธีใช้ รู้จักวิธีบำรุงรักษา ฯลฯ
5. **มั่นใจ (Confidence)** โดยมีความเชื่อมั่นในตนเอง ให้บริการด้วยความมั่นใจ ไม่แสดงอาการลังเล หรือแสดงท่าทีที่ไม่แน่ใจออกมาต่อหน้าลูกค้า
6. **ไวใจ (Surely)** โดยทำให้ลูกค้าไวใจได้ว่าจะได้รับการบริการที่มีคุณภาพดีที่สุด ถูกต้องที่สุด และได้รับสินค้าตรงตามความต้องการ
7. **ตั้งใจ (Attentively)** โดยมีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉงว่องไวในการ ให้บริการ ไม่อืดอาด เชื่องช้า เชื่องซึม ลุกลี้ลุกลอน เหม่อลอย หรือให้บริการอย่างเสีย ไม่ได้ และเมื่อลูกค้าพูดก็ตั้งใจฟัง
8. **เต็มใจ (Devotedly)** โดยให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนด้วยความเต็มใจและเท่าเทียมกัน ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง
9. **จริงใจ (Sincerely)** โดยไม่โกหกหลอกลวง ไม่เสแสร้ง ไม่แสดงกิริยาหน้าไหว้ หลังหลอกต่อลูกค้า

10. **น้ำใจ (Kind-heartedly)** โดย มีน้ำใจ ไม่ตรี และมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อลูกค้า เช่น ช่วยถือของให้ลูกค้า เพิ่มถุงใส่ของให้แก่ลูกค้าโดยลูกค้าไม่ต้องขอ ฯลฯ

11. **ข่มใจ (Unaffected)** โดยอดทน อดกลั้น ไม่ตอบโต้หรือแสดงความไม่พอใจเมื่อลูกค้าพูดจาหรือแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมออกมาด้วยประการใด ๆ ก็ตาม

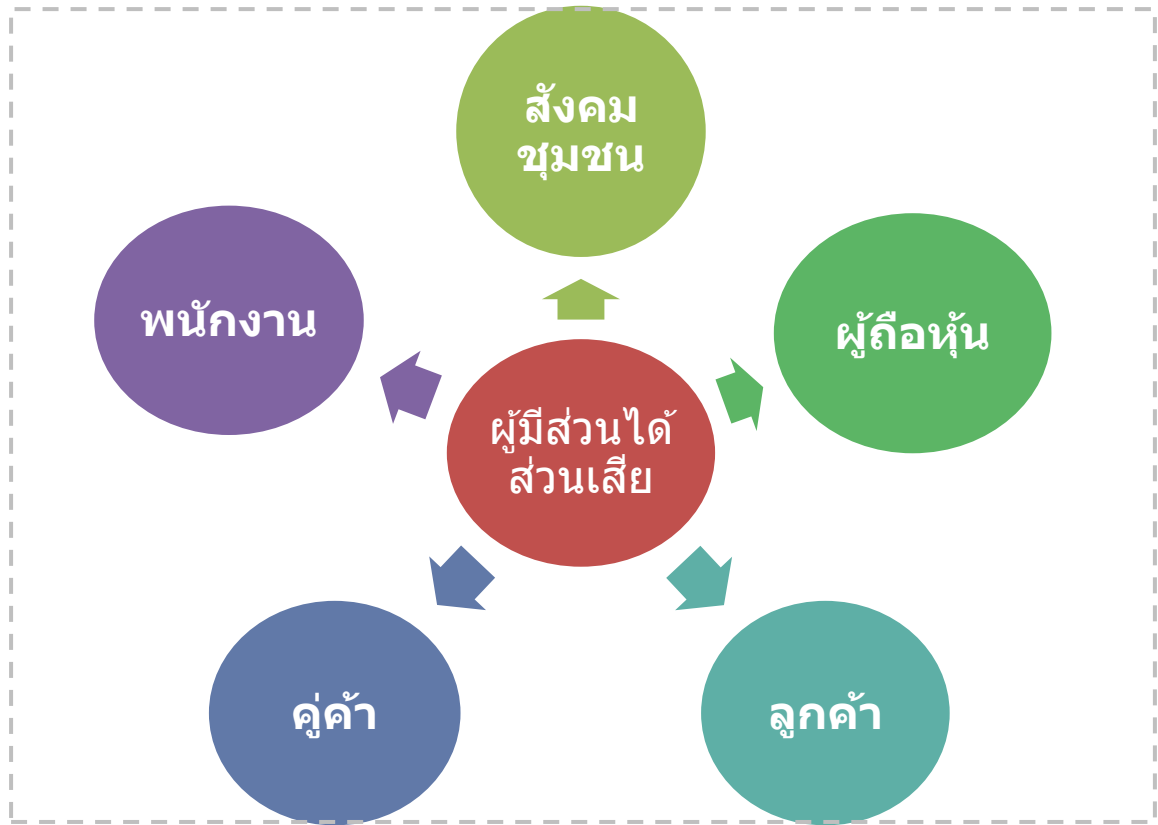
12. **พอใจ (Satisfied)** โดยรู้สึกพอใจที่ได้ทำหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้า รู้สึกดีใจและมีความสุขเมื่อลูกค้ามีความสุข แม้จะไม่ได้รับคำชมเชยหรือได้รับรางวัลใด ๆ จากลูกค้าเลยก็ตาม

13. บริการที่กำลังปฏิบัติ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญมากที่สุด หากผู้ให้บริการหรือพนักงาน**ใจรักงานบริการ (Attitude)** โดยการมีเจตคติหรือมีความรู้สึกที่ดีต่องานบริการมีสิ่งนี้อยู่แล้วก็ถือว่าเป็นสิ่งที่ดี แต่ถ้ายังไม่มีก็จำเป็นต้องทำให้มี

“ใจ” ทั้ง 13 ข้อที่กล่าวข้างต้นนี้ “ใจ” ข้อที่ 1 และข้อที่ 2 มีความสำคัญมากที่สุดที่ผู้ให้บริการหรือพนักงานบริการต้องมี และต้องใช้ทุกครั้งในการให้บริการเพื่อความประทับใจและไว้วางใจให้เราเป็นตัวเลือกลำดับแรกๆที่ลูกค้าจะนึกถึง



4. PEOPLE



การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม คือ



สังคมชุมชนเป็นองค์กรที่ดีต่อสังคม
โดยการบริหารจัดการผลกระทบต่อ
สิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากล และมี
ส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี

การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม คือ

ผู้ถือหุ้น สร้างผลตอบแทนที่ดีจากการ
ดำเนินธุรกิจเชิงพาณิชย์และขยายธุรกิจ
ให้เติบโตอย่างต่อเนื่องด้วยความยั่งยืน



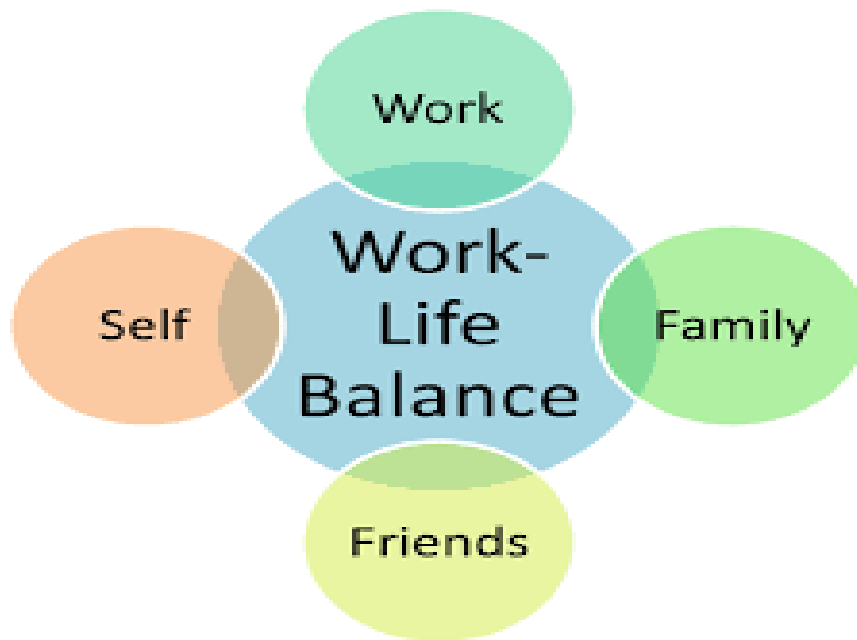
ลูกค้า สร้างความพึงพอใจและความ
ผูกพันแก่ลูกค้าผ่านการนำเสนอผลิตภัณฑ์
และบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานใน
ระดับสากล ในราคาที่เป็นธรรม

คู่ค้า ดำเนินธุรกิจร่วมกันบนพื้นฐานของ
ความเป็นธรรมและสร้างสัมพันธ์อันดีเพื่อ
พัฒนาศักยภาพและประสิทธิภาพในการ
ดำเนินธุรกิจร่วมกันในระยะยาว



พนักงาน สนับสนุนการพัฒนา
ความสามารถการทำงานระดับมืออาชีพ
อย่างต่อเนื่องและจัดสรรค่าตอบแทนและ
สวัสดิการ ที่ทัดเทียมกับบริษัทชั้นนำใน

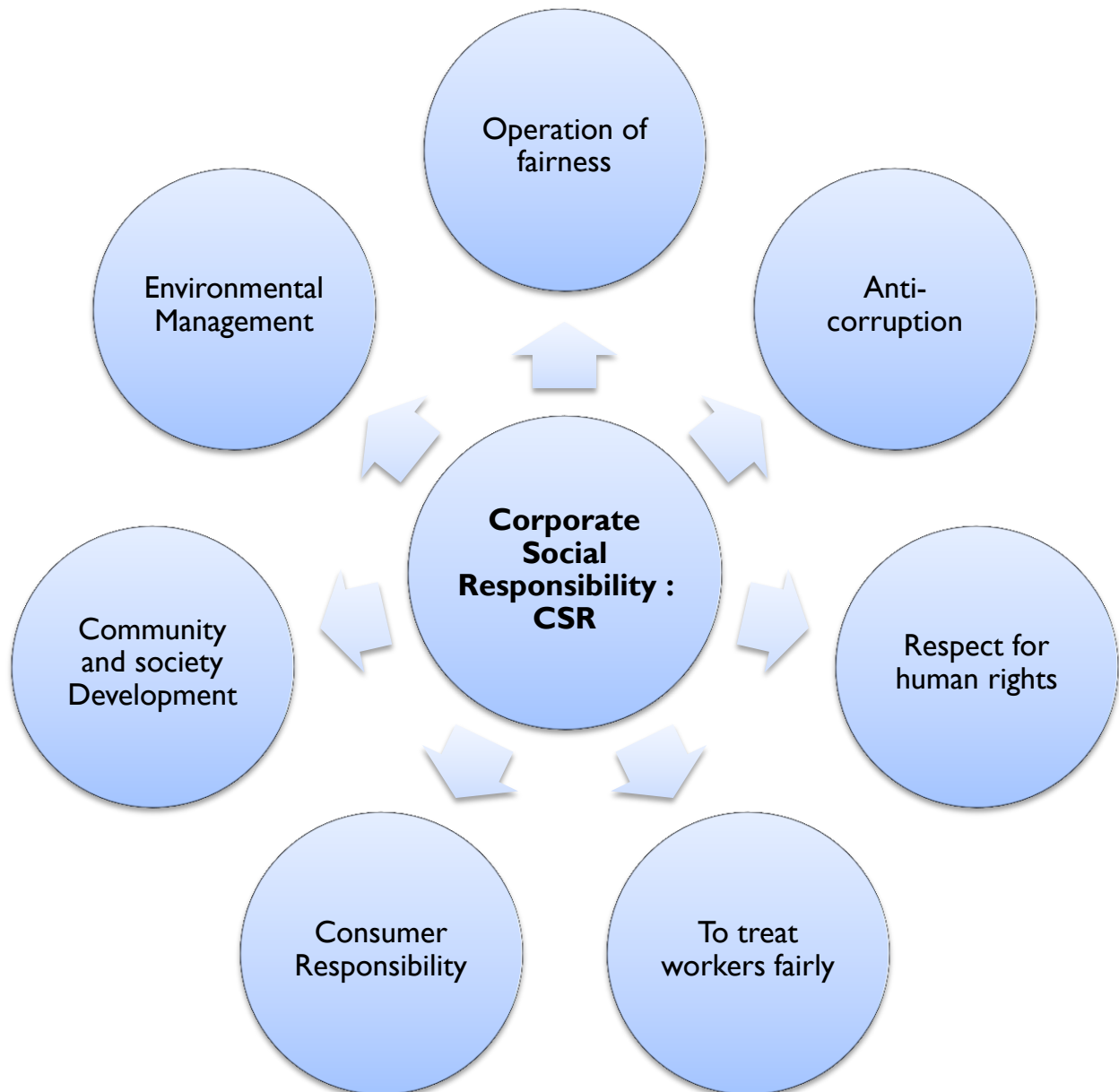
หลักการทํางาน **work life balance**



โดยทางบริษัทจะมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อพนักงานมาเป็นอันดับแรก โดยการปลูกฝังทัศนคติที่ดีต่อองค์กรโดยยึดหลัก work life balance ที่ให้ความสำคัญทั้งเรื่องงานและความสุขส่วนตัว



ความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อความยั่งยืนขององค์กร



1.การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม

บริษัท เอเชียเมทัล จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นแนวทาง ซึ่งบริษัทได้กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้กรรมการผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติเพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมายและก่อให้เกิดความเป็นธรรมในการดำเนินธุรกิจไม่เห็นแก่ผลประโยชน์ส่วนตน รวมทั้งหลีกเลี่ยงการดำเนินการที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย

2.การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

ทางบริษัทดำเนินธุรกิจด้วยหลักการในการต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ ซึ่งเราเชื่อมั่นว่าการประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรมย่อมก่อให้เกิดความเชื่อมั่นแก่ผู้เกี่ยวข้องอันจะส่งผลดีต่อกิจการในระยะยาว โดยเราได้ดำเนินการตามแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรมเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน ซึ่งเราได้ดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่สอดคล้องกับกฎหมาย และการแข่งขันที่เป็นธรรมตลอดจนให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ เช่น ส่งเสริมให้พนักงานให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎหมายการแข่งขันทางการค้าที่เป็นธรรมภายใต้กรอบของกฎหมาย ส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงการรักษาความลับทางการค้าไม่แสวงหาข้อมูลของพันธมิตรและคู่แข่งทางการค้าอย่างไม่สุจริตและไม่เป็นธรรม

บริษัทได้ส่งเสริมการปฏิบัติต่อกันอย่างเป็นธรรมทั้งในด้านต้นทุนและผลตอบแทน เช่น การจัดซื้ออย่างเหมาะสม การสร้างหลักประกันให้เกิดราคาที่เป็นธรรมด้วยเวลาส่งมอบที่เพียงพอ เพื่อความเป็นธรรมของทุกฝ่าย

3.การเคารพลีทิมมนุษยชน

การเคารพลีทิมมนุษยชนเกี่ยวข้องโดยตรงกับความซื่อสัตย์และการปฏิบัติงานจนไม่สามารถแยกออกจากกันได้การเคารพลีทิมมนุษยชนเป็นค่านิยมหลักของบริษัท ซึ่งได้ฝังรากลึกอยู่ในวิธีการดำเนินธุรกิจของเราด้วยการลงทุนด้านการดำเนินงานโดยยึดหลักจริยธรรมเพื่อสร้างผลกำไรทางการเงินเป็นความรับผิดชอบที่บริษัทยึดมั่นลืทิมมนุษยชน คือ ลืทิมขั้นพื้นฐานที่ทุกคนมีลืทิมได้รับ อีสรภาพและการได้รับการปฏิบัติตามมาตรฐาน เราให้ความสำคัญและเคารพต่อลืทิมมนุษยชนตามที่ระบุไว้ใน United Nations Universal Declaration of Human Rights (UDHR), UN Global Compact และ UN Guiding Principles on Business and Human Rights ซึ่งได้ชี้แจงความรับผิดชอบของรัฐบาลในการคุ้มครองลืทิมมนุษยชนกับการละเมิดจากบุคคลที่สามภาคธุรกิจมีความรับผิดชอบร่วมกันในการเคารพลีทิมมนุษยชนและร่วมกันเยียวยาหากมีการล่วงละเมิดลืทิม

นโยบายเกี่ยวกับการปฏิบัติภายใต้หลักลืทิมมนุษยชนต่อแรงงานต่างด้าวของบริษัท

บริษัทให้ความสำคัญกับแรงงานเหล่านี้และจ่ายค่าจ้างรวมถึงสวัสดิการต่างๆ ตามความสามารถโดยไม่เลือกปฏิบัติ พร้อมกันนี้บริษัทได้ให้คำปรึกษาทั้งในการวางแผน การบริหารจัดการ หรือในบางกรณีบริษัทยังให้การช่วยเหลือโดยตรงและสนับสนุนค่าใช้จ่ายโดยโครงการที่ดำเนินการต่างๆ มีดังนี้



- 1) การส่งทีมงานเข้าสำรวจความเป็นอยู่ของแรงงานต่างด้าวในที่พักคนงาน
บริษัทมีการส่งทีมงานเข้าไปตรวจสอบคุณภาพชีวิตของแรงงานต่างด้าว หากพบปัญหาจะดำเนินแก้ไขโดยเร็วที่สุดเพื่อชีวิตความเป็นอยู่ของแรงงานที่ดี
- 2) การกำหนดค่าจ้างขั้นต่ำตามกฎหมายให้กับแรงงานต่างด้าว
ตามนโยบายของรัฐบาลเกี่ยวกับค่าแรงขั้นต่ำ 300 บาท ซึ่งทางบริษัทได้ปฏิบัติตามกฎหมายดังกล่าวทั้งแรงงานไทยและต่างด้าว
- 3) การดูแลสุขภาพและอนามัยในที่พักคนงาน
บริษัทจัดให้มีการดูแลรักษาสุขภาพและอนามัยในที่พักคนงานเป็นประจำทุกปี เพื่อสุขอนามัยที่ดี
- 4) การพัฒนาฝีมือแรงงาน
บริษัทมีแนวคิดในการพัฒนาคุณภาพแรงงานเหล่านี้ให้มีโอกาสทางวิชาชีพ โดยฝึกอบรมให้มีทักษะเกี่ยวกับการผลิต การดูแลและใช้งานเครื่องจักรอุปกรณ์เบื้องต้น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีศักยภาพเทียบเท่าแรงงานทั่วไป

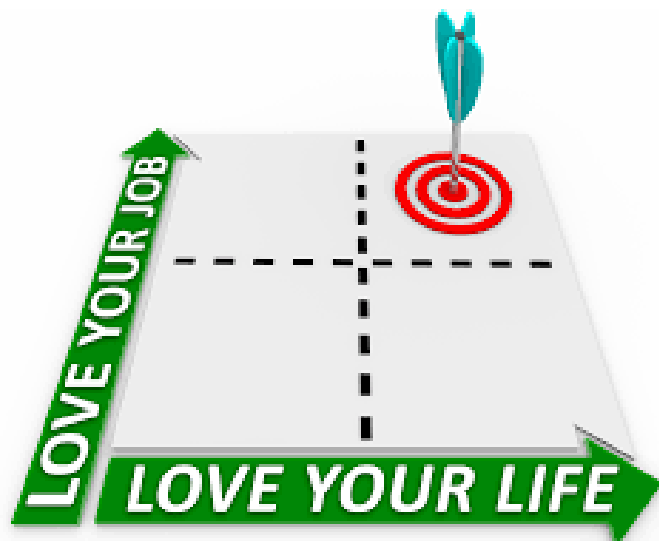


4.การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

การดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนของบริษัท ไม่ได้เป็นการลดผลกระทบต่อภายนอก เช่น สิ่งแวดล้อม เท่านั้น แต่ความยั่งยืนของบริษัทเกิดขึ้นตั้งแต่จุดเล็กที่สุดขององค์กร นั่นคือบุคลากร ทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญของธุรกิจในการสร้างมูลค่าเพิ่มและเพิ่มผลผลิต ดังนั้น บริษัทจะปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี และได้มีโอกาสแสดงศักยภาพ ตลอดจนได้รับโอกาสในการฝึกฝนและเพิ่มพูนทักษะในการทำงาน

หลักคิดเรื่องความสมดุลระหว่างการทำงาน และชีวิตส่วนตัว (Work-life balance)

ประเด็นความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Work-Life Balance) ได้รับความสนใจมากขึ้นในประเทศต่างๆ ทั่วโลก และได้รับการกล่าวถึงทั้งในแวดวงวิชาการ หรือแม้แต่กระทั่งในชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไป เราก็คงเคยได้รับฟัง หรืออาจได้เคยร่วมวงสนทนากับการตั้งคำถาม แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนฝูงเกี่ยวกับการสร้างสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิต



ความสุขในชีวิตของคนเรานั้นคืออะไร

การทำงานหนัก และทุ่มเททั้งชีวิตไปเพื่อการทำงานนั้น นำมาซึ่งทุกสิ่งทุกอย่างในชีวิตจริง หรือคำถามเหล่านี้เป็นสิ่งที่หลายคนสงสัย และพยายามหาคำตอบ



ซึ่งหลักคิดเรื่องความสมดุลระหว่างงานและชีวิตครอบครัว (Work-life balance) ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อให้บุคลากรได้รู้จักการแบ่งเวลาให้กับตัวเองและครอบครัว โดยไม่หมกมุ่นและทุ่มเทให้กับการทำงานมากเกินไปด้วยการกำหนดเวลางานต่อสัปดาห์ให้เหมาะสม และยังกำหนดให้บุคลากรทุกส่วนงานต้องหยุดพักร้อนประจำปีตามสิทธิที่ได้รับ และมีการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมสุขภาพบุคลากร ทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิต เช่น การให้ความรู้ด้านการดูแลสุขภาพ การจัดโครงการนั่งสมาธิ และการบรรยายเกี่ยวกับหลักธรรมในการใช้ชีวิต เป็นต้น



5. ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

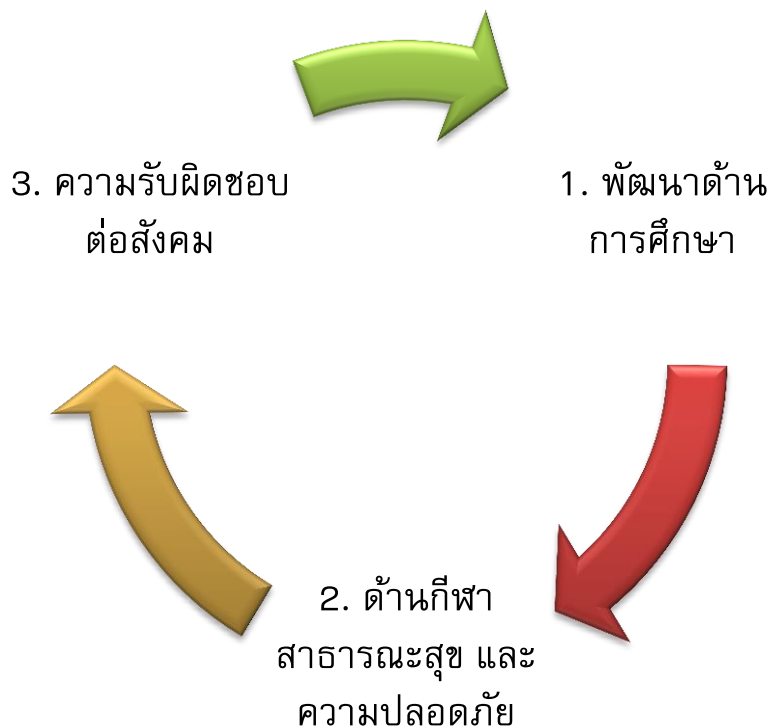
บริษัทให้ความสำคัญกับการผลิตและส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพตรงตามที่ลูกค้าต้องการและปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึง ประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นหลัก ทั้งนี้ต้องเป็นไปโดยถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับและหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยกำหนด แนวปฏิบัติเรื่องการปฏิบัติต่อลูกค้าและคุณภาพผลิตภัณฑ์ไว้ในจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งหลักการในการรับผิดชอบต่อผู้บริโภค มีดังต่อไปนี้

- 1) การควบคุมคุณภาพของสินค้า เพื่อให้เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า ทางบริษัทได้มีการเลือกใช้วัตถุดิบที่มีคุณภาพโดยนำมาผ่านกระบวนการผลิตตามขั้นตอนมาตรฐานจนกระทั่งได้สินค้าที่ดีมีคุณภาพเหมาะสมสำหรับใช้งาน
- 2) การควบคุมบริหารต้นทุน ให้รัดกุมอยู่ในระดับที่ประเมินไว้ เพื่อให้สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ได้คุณภาพในราคาต้นทุนต่ำ ทำให้ผู้บริโภคสามารถซื้อของดีมีคุณภาพได้ในราคาที่ไม่สูงเกินไป
- 3) การควบคุมการส่งมอบที่ตรงเวลา เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่องานของผู้บริโภค ทางเรามีรถขนส่งสินค้าจำนวนเพียงพอต่อการส่งมอบสินค้าที่รวดเร็วและแม่นยำ และช่วงที่มีจัดส่งสินค้าสูง ทางบริษัทก็มีบริษัทคู่ค้ามากกว่า 3 ราย ให้เลือกใช้บริการ

6. การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม

บริษัท เอเซียเมทัล จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจโดยตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ซึ่งถือเป็นหน้าที่สำคัญที่ต้องดำเนินการควบคู่กันอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง เพื่อส่งมอบคุณภาพชีวิต สังคม และสิ่งแวดล้อมที่ดีให้กับทุกฝ่าย โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

ความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมแบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้



• ด้านการศึกษา

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการส่งเสริมด้านการศึกษา การให้ความสำคัญกับเยาวชนของชาติ ซึ่งจะเป็น กำลังสำคัญของประเทศ ที่จะทำให้ประเทศมีศักยภาพในการพัฒนาด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น ศักยภาพด้าน วิทยาศาสตร์ ศักยภาพด้านการเงิน เศรษฐกิจ และสังคม ซึ่งล้วนแล้วแต่เกิดจากการ ปลุกฝัง ความสำคัญ และความเข้าใจ รวมถึง ทักษะที่ดีในวัยเด็ก

- การมอบทุนการศึกษาให้กับนักเรียนโรงเรียนวัดหนามแดง (เขียวอุทิศ) ถูกจัดขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยทางบริษัทได้มอบทุนการศึกษาให้กับเด็กเรียนดีแต่ยากจนจำนวน 20 ทุนๆละ 1,000 บาท
- ร่วมสนับสนุนของรางวัลมูลค่า 5,000 บาท ในกิจกรรมวันเด็ก โดยให้เด็กได้มีโอกาสแสดงออกในการเข้าร่วมกิจกรรมที่สนุกสนานพร้อมสอดแทรกสาระความรู้ไปพร้อมกัน
- “โครงการปันน้ำใจให้น้อง”เป็นโครงการดีๆที่ทางทีมผู้บริหารและพนักงาน ร่วมกันบริจาคสิ่งของ/เครื่องใช้ที่ไม่ใช้แล้ว เช่น เสื้อผ้า ของเล่นเด็ก หนังสือ เครื่องอุปโภค/บริโภค รวมเป็นเงิน 5,000 บาท รวมถึงบริจาคเงินสนับสนุนการศึกษาสำหรับเด็กกำพร้าบ้านนกขมิ้น จำนวน 8,000บาทรวมเป็นเงินทั้งสิ้น 13,000 บาท

โครงการปันน้ำใจให้น้อง มูลนิธิบ้านนกขมิ้น



- **ด้านกีฬา สาธารณสุข และความปลอดภัย**

บริษัทให้ความสำคัญต่อสุขภาพของพนักงานเป็นอย่างยิ่ง เพราะพนักงานทุกคนเป็นผู้ที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืนและมีคุณภาพ บริษัทจึงจัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปี และมีการให้คำแนะนำในการดูแลสุขภาพโดยแพทย์และพยาบาล อีกทั้งบริษัทยังได้จัดให้พนักงานได้ร่วมกิจกรรมในการเข้ารับการอบรมเรื่องอัคคีภัย และภัยอื่นๆโดยมีการซ้อมการดับเพลิงการอพยพหนีเพลิงประจำปี ทุกๆ ปี ซึ่งในปี 2558 ได้มีการจัดทั้งสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขาที่พนัสนิคม เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องชีวอนามัยซึ่งทำให้พนักงานที่ได้เข้ารับการอบรมสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ไม่ว่าจะในสถานที่ทำงาน บ้าน และตามชุมชนที่อาศัยอยู่นอกจากนี้บริษัทได้จัดกิจกรรมด้านกีฬาเพื่อส่งเสริมด้านสุขภาพที่แข็งแรงและสร้างเสริมความสามัคคีของพนักงานในบริษัท กิจกรรมการแข่งขันกีฬานี้ได้จัดขึ้นเป็นประจำในช่วงเดือนธันวาคมของทุกปี โดยมีการแจกรางวัลให้กับทีมที่ชนะเลิศ รองชนะเลิศลำดับ1 รางวัลรองชนะเลิศลำดับ2 และรางวัลชมเชยด้วย



- **ด้านสังคม**

ปฏิบัติต่อชุมชนท้องถิ่นด้วยความรับผิดชอบ จัดให้มีการดำเนินการแก้ไขในกรณีที่เกิดปัญหาต่างๆ ที่ได้รับผลมาจากการดำเนินงานของบริษัทอย่างเป็นธรรม และมีความเท่าเทียมกัน ตลอดจนมีส่วนร่วมกับชุมชนท้องถิ่นในการแก้ไขปัญหาอื่นๆ ในท้องถิ่นที่เกิดขึ้นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของบริษัทตามความเหมาะสม อาทิ

- การบริจาคข้าวสาร 150 กระสอบ ให้กับมูลนิธิไตรคุณธรรม
- การบริจาคเพื่อสมทบกิจการกองทุนสวัสดิการชุมชน ตำบลสระสี่เหลี่ยม มูลค่า 50,000 บาท

7.การจัดการสิ่งแวดล้อม

คณะกรรมการ บริษัท เอเชีย เมทัล จำกัด (มหาชน) ตระหนักถึงความสำคัญในการมีส่วนร่วมพัฒนาสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ควบคู่กันไป โดยเฉพาะเรื่องการฟื้นฟูทรัพยากรด้านป่าไม้และระบบนิเวศน์ ดังนั้นปี 2015 ทางบริษัทจึงมีนโยบายเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ปลูกป่าชายเลน ที่ตำบลคลองโคกลน จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อให้พนักงานได้ทำกิจกรรมร่วมกันอีกทั้งยังเป็นการอนุรักษ์ธรรมชาติสิ่งแวดล้อมให้คงอยู่อย่างยั่งยืนต่อไป

