

# G1 S2 การผลิตที่มีความรับผิดชอบต่อ

## การผลิตสินค้าเนื้อไก่แปรรูป และผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูปปรุงสุก

ธุรกิจหลักของ GFPT คือ การผลิตสินค้าอาหารแปรรูปจากเนื้อไก่เพื่อส่งออก ดังนั้น บริษัทฯ จึงเชื่อว่าการส่งมอบสินค้าที่ดีมีคุณภาพได้มาตรฐาน สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ถือเป็นหัวใจสำคัญและเป็นพื้นฐานในการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน ตลอดระยะเวลาการดำเนินงานกว่า 40 ปี บริษัทฯ ได้พัฒนาการผลิตสินค้าเนื้อไก่แปรรูปในหลายมิติ ทั้งการขยายฐานการผลิตสู่ต้นน้ำเพื่อเป็นผู้ผลิตเนื้อไก่แปรรูปแบบครบวงจร การใช้เครื่องจักรที่ทันสมัยในกระบวนการผลิตเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตเนื้อไก่แปรรูป การใช้วัตถุดิบอาหารสัตว์ที่มีคุณภาพเพื่อให้ได้เนื้อไก่ที่มีคุณค่าทางโภชนาการที่ดี การพัฒนาสูตรอาหารไก่และมีระบบการเลี้ยงไก่เนื้อที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้ได้ต้นทุนการเลี้ยงไก่ที่ต่ำลง การตรวจรับรองมาตรฐานการบริหารคุณภาพการผลิตเนื้อไก่แปรรูปในทุกๆ ขั้นตอนการผลิต มีระบบตรวจสอบย้อนกลับตั้งแต่แหล่งที่มาของวัตถุดิบจนถึงมือผู้บริโภคเพื่อให้ผู้บริโภคมีความมั่นใจในมาตรฐานคุณภาพสินค้าเนื้อไก่ของบริษัทฯ ในทุกกระบวนการผลิต การพัฒนาของบริษัทฯ ที่ผ่านมานั้น มุ่งเน้นการสร้าง ความมั่นใจให้แก่ลูกค้าและผู้บริโภค ว่าสินค้าเนื้อไก่แปรรูปปรุงสุกของบริษัทฯ มีคุณภาพดี มีความปลอดภัยทางด้านอาหารและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม



การตรวจสอบอุณหภูมิ



การตรวจสอบสี



การตรวจสอบโลหะและสิ่งแปลกปลอม



## ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

ในฐานะผู้นำธุรกิจกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตและแปรรูปสินค้าปศุสัตว์ และเกษตรอย่างครบวงจร จีเอฟพีที จึงให้ความสำคัญในเรื่องการควบคุมคุณภาพความปลอดภัยตลอดห่วงโซ่อาหาร บริษัทฯ ตระหนักดีว่า “คุณภาพและความปลอดภัยทางด้านอาหาร” เป็นพื้นฐานสำคัญยิ่งของการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนความพร้อมของบุคลากรที่มีคุณภาพ ควบคู่ไปกับมาตรการเข้มงวดในการประกันความปลอดภัยตลอดห่วงโซ่อาหาร ตั้งแต่วัตถุดิบต้นทางไปจนถึงผลผลิตปลายทาง และสื่อสารด้วยความรับผิดชอบต่อผู้สร้างเสริมความรู้ในเรื่องการบริโภคอย่างถูกสุขอนามัยตามหลักโภชนาการที่ดีโดยยึดหลักในการดำเนินงาน ดังนี้

### ระบบประกันคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับคุณภาพและความปลอดภัยในวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์ทุกชนิด จึงได้เชื่อมกระบวนการผลิตเนื้อไก่แปรรูปแบบครบวงจรตั้งแต่ธุรกิจอาหารสัตว์ ฟาร์มเลี้ยงไก่ ธุรกิจชำแหละและแปรรูปผลิตภัณฑ์จากเนื้อไก่เข้ากับระบบควบคุมคุณภาพแบบครบวงจรจากฟาร์มสู่ผู้บริโภค และให้มีการทดสอบคุณภาพทั้งทางกายภาพและชีวภาพในแต่ละกระบวนการผลิต ตั้งแต่การคัดเลือกวัตถุดิบ ผู้ผลิต กระบวนการผลิต การขนส่งและการจำหน่ายเพื่อให้เนื้อไก่และผลิตภัณฑ์อาหารจากเนื้อไก่ของบริษัทฯ มีความปลอดภัยทางอาหาร โดยจัดให้มีการดำเนินงานในการควบคุมคุณภาพในแต่ละขั้นตอนการผลิตเนื้อไก่แปรรูปแบบครบวงจรของบริษัทฯ ที่สำคัญ



## การตรวจประเมินคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร



## มาตรฐานการบริหารคุณภาพ

ในแต่ละปี บริษัทฯ ได้มีการตรวจรับรองคุณภาพการผลิตเนื้อไก่แปรรูปในทุกๆ ขั้นตอนการผลิต โดยทั้งที่เป็นการตรวจรับรองภายใน การตรวจรับรองโดยลูกค้า และการตรวจรับรองโดยผู้ตรวจรับรองอิสระ เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าและผู้บริโภคว่าสินค้าของบริษัทฯ ทั้งอาหารสัตว์ ไข่มีชีวิต สินค้าเนื้อไก่สด และสินค้าไก่แปรรูปปรุงสุก จะเปี่ยมไปด้วยความเชื่อมั่นในคุณภาพ ซึ่งผ่านการรับรองมาตรฐานระดับสากลจากหน่วยงานที่ให้การรับรองและกรมปศุสัตว์ ต่างๆ ดังนี้

### Food Quality and Standards



**GHPs**  
(Good Hygiene Practices)

ระบบการจัดการความปลอดภัยขั้นพื้นฐานสำหรับโรงงานผลิตอาหารหรือผู้ประกอบการที่นำมาใช้ในการผลิต หรือการผลิตที่ถูกสุขลักษณะ สะอาด ปลอดภัย ต่อการบริโภค



**HACCP**  
(Hazard Analysis Critical Control Point)

ระบบการจัดการความปลอดภัยของอาหาร โดยใช้การควบคุมจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม (CCP) ของการผลิต โดยยึดหลักเกณฑ์ตามโครงการมาตรฐานอาหารระหว่างประเทศ (Codex)



**ISO 9001**  
(Quality Management System)

ระบบมาตรฐานบริหารงานคุณภาพหรือ Quality Management System (QMS) ระดับสากลที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพในองค์กร



**ISO/IEC 17025:2017**  
(Competence of Testing Laboratories)

มาตรฐานเกี่ยวกับข้อกำหนดด้วยความสามารถของห้องปฏิบัติการทดสอบ และห้องปฏิบัติการสอบเทียบ



**ISO 14001:2015**  
(Environmental Management System)

มาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม



**HALAL**  
(Food Permitted under the Islamic Law)

มาตรฐานฮาลาลเป็นมาตรฐานการรับรองกระบวนการผลิตตามบทบัญญัติศาสนาอิสลาม



**ISO 22000:2018**  
(Food Safety Management System)

มาตรฐานข้อกำหนดของระบบการบริหารงานความปลอดภัยด้านอาหาร เป็นข้อกำหนดเฉพาะสำหรับระบบการจัดการความปลอดภัยด้านอาหารในห่วงโซ่อาหาร



**FARM FIRST Poultry by LRQA**  
(Animal welfare)

การรับรองผลิตภัณฑ์จากสัตว์ในด้านหลักสวัสดิภาพสัตว์ ควบคู่กับการมีแนวปฏิบัติที่ดีด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยของแรงงาน และการบริหารจัดการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม



**RSPO Supply Chain Certification Systems**  
(Roundtable on Sustainable Palm Oil)

มาตรฐานการผลิตน้ำมันปาล์มอย่างยั่งยืนที่ครอบคลุมมิติความยั่งยืนทั้งทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม



**CFO**  
(Carbon Footprint for Organization)

คาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร



**McDonald' Supplier Quality Management System**

มาตรฐานคู่ค้าของ McDonald



**Tesco Food Standard**

มาตรฐานคู่ค้าของ Tesco

## Farm Quality and Standards



### มาตรฐานฟาร์ม รับรองโดยกรมปศุสัตว์

(Good Agricultural Practices for Livestock by Thailand's Department of Livestock Development)

มาตรฐานฟาร์มรับรองโดยกรมปศุสัตว์



### มาตรฐานฟาร์มไก่ไข่ แบบไม่ใช้กรง

(Cage-free DLD)

มาตรฐานฟาร์มไก่ไข่  
แบบไม่ใช้กรง



### FARM FIRST Poultry by LRQA

มาตรฐานของกระบวนการผลิตเนื้อไก่  
ของไทยสู่ระดับสากล



### McDonald's Agricultural Assurance Program

มาตรฐานคู่ค้าของ McDonald



### Tesco Welfare Standards

มาตรฐานคู่ค้าของ Tesco



### SEDEX

(Supplier Ethical Data Exchange)

มาตรฐานด้านจริยธรรม



### CFO

(Carbon Footprint for Organization)

คาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร

## Feed Quality and Standards



### ISO 9001:2015

(Quality Management System)

ระบบบริหารจัดการด้านคุณภาพ



### ISO 22000:2018

(Food Safety Management System)

ระบบบริหารจัดการ  
ด้านความปลอดภัยอาหาร



### HACCP

(Hazard Analysis Critical Control Point)

ระบบการวิเคราะห์อันตราย  
และจุดควบคุมวิกฤต



### GHPs

(Good Hygiene Practices)

แนวทางปฏิบัติด้านสุขลักษณะที่ดี  
ในการผลิตอาหาร



### ISO/TS 22002-6

(Food Safety Management System  
for Feed mill)

ระบบบริหารจัดการด้านความปลอดภัย  
อาหารสำหรับโรงงานอาหารสัตว์



### ISO/IEC 17025:2017

(Competence of Testing Laboratories)

ระบบการรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการ



### ISO 14001:2015

(Environmental Management System)

ระบบบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม



### ISO 45001:2018

(Occupational Health And Safety  
Management)

ระบบบริหารจัดการด้านอาชีวอนามัย  
และความปลอดภัย



### CFO

(Carbon Footprint for Organization)

คาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร

## โรงงานแปรรูปเนื้อไก่

โรงงานแปรรูปเนื้อไก่มีความสำคัญมากเนื่องจากเป็นปลายทางในการผลิตเพื่อส่งมอบให้แก่ลูกค้าและผู้บริโภค ดังนั้น ความปลอดภัยอาหารและคุณภาพเนื้อไก่จึงได้รับการควบคุมดูแลอย่างเข้มงวดในทุกขั้นตอนการผลิตก่อนส่งผลิตภัณฑ์ไปยังลูกค้าและผู้บริโภค นอกจากนี้ยังมีระบบควบคุมคุณภาพด้วยมาตรฐานการผลิตอาหารสากล เช่น GHPs (Good Hygiene Practices), HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) ฯลฯ บริษัทฯ จัดให้มีฝ่ายห้องปฏิบัติการ ซึ่งประกอบด้วย “ห้องปฏิบัติการทางเคมี” เพื่อทดสอบสารตกค้าง ยาฆ่าแมลง คุณค่าทางโภชนาการและสารเคมีต่างๆ และ “ห้องปฏิบัติการทางจุลชีววิทยา” เพื่อทดสอบเชื้อจุลินทรีย์ที่ก่อโรคและจุลินทรีย์ที่บ่งชี้ถึงสุขลักษณะของผลิตภัณฑ์และสายการผลิต การตกค้างของยาปฏิชีวนะ เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้าและผู้บริโภคถึงคุณภาพและความปลอดภัย โดยฝ่ายห้องปฏิบัติการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO/IEC 17025: 2017 ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลที่ใช้ในการรับรองความสามารถของห้องปฏิบัติการทดสอบและสอบเทียบ จากนั้นได้มีการขยายงาน และขยายขอบข่ายการรับรองเพิ่มขึ้นเรื่อยมา ซึ่งฝ่ายห้องปฏิบัติการของบริษัทฯ ได้รับการรับรองความสามารถรวมทั้งสิ้น 78 วิธีการทดสอบ ใน 20 ประเภทตัวอย่าง โดยเป็นการมุ่งเน้นในวิธีการทดสอบที่ให้ผลการทดสอบที่รวดเร็ว เพื่อช่วยลดระยะเวลาที่ต้องจัดเก็บสินค้า และยังได้มีการพัฒนาวิธีการทดสอบขั้นใหม่ที่ลดการใช้สารเคมี เพื่อลดภาระการจัดการสารเคมี และลดปัญหาสิ่งแวดล้อมแต่ยังคงไว้ซึ่งผลการทดสอบที่ถูกต้อง แม่นยำเช่นเดิม



การทดสอบเชื้อจุลินทรีย์ที่ก่อโรค ภายในห้องปฏิบัติการ



## QUALITY Control

<p><b>ไก่เนื้อ</b> ตรวจสอบสุขภาพ</p>	<p><b>ไก่สด</b> ตรวจสอบน้ำหนัก ตรวจสอบสารปนเปื้อน</p>	<p><b>ชิ้นส่วนไก่</b> ตรวจสอบอุณหภูมิ</p>
<p><b>เนื้อไก่แปรรูป</b> ตรวจสอบอุณหภูมิ ตรวจสอบสี</p>	<p><b>USS จุกหนัก</b> ตรวจสอบโลหะ สิ่งแปลกปลอม</p>	<p><b>USS จุกช่อง</b> ตรวจสอบบรรจุภัณฑ์</p>

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้รับการขึ้นทะเบียนห้องปฏิบัติการที่มีความสามารถตามข้อกำหนดคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO/IEC 17025: 2017 ของสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ (มกอช.) และได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นห้องปฏิบัติการที่รับการถ่ายโอนภารกิจด้านการวิเคราะห์สินค้าปศุสัตว์ ของกรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ทำให้บริษัทฯ สามารถใช้ผลการทดสอบสินค้าที่ออกโดยห้องปฏิบัติการเพื่อประกอบการขอ Health Certificate จากกรมปศุสัตว์ได้

มาตรฐานสากลที่ใช้ในการรับรองความสามารถของ  
ห้องปฏิบัติการทดสอบและสอบเทียบ

# ISO/IEC 17025: 2017

# S4 หลักสวัสดิภาพสัตว์และการดูแลไก่อย่างรับผิดชอบ

## ฟาร์มเลี้ยงไก่

ฟาร์มเลี้ยงไก่เนื้อเป็นกระบวนการหลักในการผลิตไก่เนื้อแบบครบวงจร เนื่องจากไก่เนื้อมีชีวิตเป็นทรัพย์สินที่มีความสำคัญอย่างมาก ไก่เนื้อของบริษัทฯ ได้รับอาหารที่มีโภชนาการ มีน้ำอย่างเพียงพอ ได้รับการดูแลตามหลักสวัสดิภาพสัตว์ อยู่ในสภาวะแวดล้อมที่เหมาะสม (Environmental Enrichment) และปลอดภัยจากโรค อีกทั้ง บริษัทฯ ยังจัดให้มี “ฝ่ายวิชาการสัตว์บก” เพื่อทำหน้าที่ในการดูแลสุขภาพสัตว์ วางมาตรการป้องกันโรค กำหนดและควบคุมการใช้ยาวัคซีนและเคมีภัณฑ์ระหว่างการเลี้ยงไก่เนื้ออย่างถูกต้องตามกฎหมายและมาตรฐานสากล โดยมีทีมสัตวแพทย์ขึ้นทะเบียนกับกรมปศุสัตว์ ประสานงานกับฝ่ายผลิตในการวางแผนการจัดการด้านสุขภาพสัตว์ รวมถึงการถ่ายทอดความรู้ด้านสุขภาพสัตว์และการป้องกันโรคแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง



**“รักษาระเบียบวินัย ใส่ใจต่อสัตว์ ปฏิบัติถูกกฎระเบียบ”**

## หลักสวัสดิภาพสัตว์

บริษัทฯ ให้ความสำคัญในเรื่องสวัสดิภาพสัตว์ในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ฟาร์มเลี้ยงไก่ของบริษัทฯ ได้ปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติทางการเกษตรที่ดีสำหรับสัตว์ (Good Agriculture Practices: GAP) ตลอดจนมาตรฐานสินค้าเกษตรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติที่ดีทางด้านสวัสดิภาพสัตว์ การขนส่งสัตว์ทางบกของสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

บริษัทฯ ได้รับการรับรองระบบการจัดการสวัสดิภาพสัตว์ปีกสำหรับการผลิตไก่เพื่อส่งออกตามมาตรฐาน **FARM F1RST Poultry by LRQA** ซึ่งเป็นมาตรฐานการรับรองด้านสวัสดิภาพสัตว์ของกลุ่มสหภาพยุโรป และมาตรฐานคู่ค้าสำหรับการผลิตเนื้อไก่เพื่อการส่งออกตลอดห่วงโซ่อุปทาน ภายใต้มาตรฐานดังกล่าว ซึ่งบริษัทฯ ได้ดำเนินการทุกขั้นตอนโดยคำนึงถึงความสุขของไก่ตลอดระยะเวลาการเลี้ยง เป็นต้นว่า ไก่ที่เลี้ยงจะต้องมีอิสระจากความหิวและกระหาย (มีระบบการเลี้ยงที่ให้อาหารและน้ำเพียงพอ) มีอิสระจากความอึดอัด (สภาพแวดล้อมโรงเรือนมีความเหมาะสม กว้างขวาง) มีอิสระจากความเจ็บปวดบาดเจ็บหรือเป็นโรค (มีระบบการป้องกันโรคที่ดี การจับไก่แต่ละครั้งเป็นไปอย่างนุ่มนวล) มีอิสระในการเป็นอยู่อย่างธรรมชาติ มีอิสระจากความกลัวและกังวล (ด้วยสภาวะการเลี้ยงดูที่ไม่ทำให้เกิดความทุกข์ทรมานทางจิตใจ เช่น ระหว่างการจับไก่ก่อนเข้าโรงเชือด)

จากการปฏิบัติตามกฎระเบียบและมาตรฐานการปฏิบัติของกรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รวมถึงกฎระเบียบและมาตรฐานสากลด้านสวัสดิภาพสัตว์อย่างเคร่งครัด ซึ่งมีหลักเกณฑ์ครอบคลุมตั้งแต่การเลือกสถานที่ การจัดการเลี้ยงอาหารและการให้อาหาร การจัดการสุขภาพและการป้องกันโรค การจับหรือการเก็บเกี่ยวผลผลิต การขนส่งสุขอนามัยฟาร์ม การจัดบันทึกข้อมูลและการฝึกอบรมพนักงานนั้น บริษัทฯ จึงมั่นใจและรับรองได้ว่าผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ มาจากฟาร์มที่มีคุณภาพ ถูกสุขอนามัย ปราศจากยาปฏิชีวนะและสารตกค้าง ไม่มีการใช้ฮอร์โมนเร่งการเจริญเติบโต ปลอดภัยต่อผู้บริโภคทั้งในและต่างประเทศ

- 1. อิสระจากความหิวและความกระหาย**



ไก่ที่เลี้ยงมีอิสระจากความหิว กระหาย และการให้อาหารไก่ที่ถูกต้องตามหลักโภชนาการที่ดี
- 2. อิสระจากความรู้สึกไม่สบาย**



ไก่ที่เลี้ยงมีอิสระจากความไม่สะดวกสบายอันเนื่องมาจากสภาวะแวดล้อมมีการระบายอากาศในโรงเรือนที่ดีและไม่เลี้ยงเบียดเสียดหนาแน่นจนเกินไป
- 3. อิสระจากความเจ็บปวด บาดเจ็บ และเป็นโรค**



ไก่ที่เลี้ยงมีอิสระจากความเจ็บปวด การบาดเจ็บ หรือเป็นโรค โดยมีระบบการป้องกันโรคที่ดี และใช้อุปกรณ์อย่างเหมาะสม
- 4. อิสระในการแสดงพฤติกรรมตามปกติ**



ไก่ที่เลี้ยงมีอิสระการเป็นอยู่อย่างธรรมชาติและมีความสบายตามธรรมชาติของไก่
- 5. อิสระจากความกลัวและความทุกข์ และความทุกข์ทรมาน**



ไก่ที่เลี้ยงมีอิสระจากความกลัวและความทุกข์ทรมานด้วยสภาวะการเลี้ยงดูที่ไม่ทำให้เกิดความทุกข์ทรมานทางจิตใจ



## Biosecurity

### ระบบความปลอดภัยทางชีวภาพ

บริษัทฯ ให้ความสำคัญเรื่องระบบความปลอดภัยทางชีวภาพเพื่อใช้เป็นมาตรการป้องกันโรคระบาดสัตว์ โดยจัดให้มีการบริหารจัดการสุขอนามัยอย่างเข้มงวดในทุกขั้นตอน เช่น

**อาหารไก่:** บริษัทฯ มีผู้เชี่ยวชาญด้านโภชนาการอาหารสัตว์เพื่อทำการวิจัยและพัฒนาสูตรอาหารสัตว์ มีระบบการผลิตอาหารสัตว์ที่ทันสมัย ควบคุมด้วยคอมพิวเตอร์ ผลผลิตอาหารสัตว์จึงมีคุณภาพตรงตามความต้องการและความปลอดภัยต่อสัตว์ในแต่ละช่วงอายุ

**การเลี้ยงไก่เนื้อ:** บริษัทฯ ใช้เทคโนโลยีโรงเรือนปิดปรับบรรยากาศ (Evaporative Cooling System) มีระบบการให้อาหารและน้ำอัตโนมัติ มีระบบการระบายอากาศและสามารถป้องกันสัตว์พาหะนำโรคต่างๆ ตลอดจนนำระบบกล้องวงจรปิดเข้ามาใช้ในการดูแลความเป็นอยู่ของไก่เนื้อ

**บุคคลและยานพาหนะ:** บริษัทฯ ได้กำหนดระเบียบข้อบังคับอย่างเข้มงวดสำหรับการเข้าฟาร์มของบุคลากรและยานพาหนะ ซึ่งอนุญาตให้เข้า-ออกได้เฉพาะบุคลากรและยานพาหนะที่เกี่ยวข้องกับการเลี้ยงไก่และพื้นที่ที่เลี้ยงไก่นั้น โดยบุคลากรที่จะเข้าฟาร์มเลี้ยงไก่จะต้องผ่านน้ำยาฆ่าเชื้อ อาบน้ำสระผม และเปลี่ยนชุดที่ทางฟาร์มจัดเตรียมไว้ ส่วนยานพาหนะต้องผ่านการฆ่าเชื้อเช่นเดียวกัน เพื่อมั่นใจได้ว่าจะไม่มีพาหะนำโรค ฝุ่นละออง และสิ่งปนเปื้อนจากภายนอกเข้าไปทำอันตราย และก่อให้เกิดโรคกับสัตว์เลี้ยงภายในฟาร์ม

### ระบบคอมพิวเตอร์

เพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยงในการเกิดไซเบอร์แอตทैค บริษัทฯ ได้ปฏิบัติตามประกาศของกรมปศุสัตว์เรื่องระบบคอมพิวเตอร์ในอุตสาหกรรมสัตว์ปีกไทย พ.ศ. 2554 ดังนี้

- จัดให้มีมาตรฐานการจัดการด้านความปลอดภัยทางชีวภาพ (Biosecurity Management) ตามหลักการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุมหรือ HACCP สำหรับโรคไซเบอร์แอตทैค
- มีการเฝ้าระวังโรคไซเบอร์แอตทैคในฟาร์ม และพื้นที่กั้นชนในรัศมี 1 กิโลเมตรรอบฟาร์ม (Surveillance)
- มีการควบคุมโรคไซเบอร์แอตทैคในฟาร์ม และพื้นที่กั้นชนในรัศมี 1 กิโลเมตรรอบฟาร์ม
- จัดให้มีระบบการตรวจสอบย้อนกลับ (Traceability)

## Environmental Enrichment

ในการเลี้ยงไก่ คือ การเสริมสร้างสวัสดิภาพสัตว์ให้กับไก่ โดยการเสริมสภาพแวดล้อมที่ดี เสริมอุปกรณ์เพื่อให้ไก่แสดงพฤติกรรมตามธรรมชาติ และสัญชาตญาณของสัตว์ เช่น จัดหากองฟางหรือหญ้าให้ไก่ได้เดิน นอนหรือจิกก้อนฟาง เพื่อสร้างกิจกรรมให้ไก่กระตุ้นความแข็งแรงของร่างกาย ลดความเครียด และความกลัวในไก่ได้



## โรงงานผลิตอาหารสัตว์

โรงงานผลิตอาหารสัตว์เป็นจุดเริ่มต้นของคุณภาพความปลอดภัย บริษัทฯ จัดให้มี “ห้องปฏิบัติการอาหารสัตว์” ที่โรงงานอาหารสัตว์ของบริษัทฯ ทั้ง 2 แห่ง เพื่อทำหน้าที่ทดสอบคุณภาพและรับรองวัตถุดิบ กระบวนการผลิต และผลิตภัณฑ์อาหารสัตว์ เพื่อควบคุมคุณภาพสินค้าให้ได้ตามมาตรฐานตรวจคุณค่าโภชนาการให้อยู่ในระดับที่เพียงพอเหมาะสม ตรวจสอบสารพิษหรือสารตกค้างต่างๆ ที่มีผลต่อคุณภาพสัตว์ ให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้ ห้องปฏิบัติการอาหารสัตว์ของบริษัทฯ มีความทันสมัย ถูกต้อง มีความแม่นยำ และได้ผ่านการรับรองความสามารถตามมาตรฐานห้องปฏิบัติการ ISO 17025 (General requirements for the competence of testing and calibration laboratories) จากกรมวิทยาศาสตร์บริการ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

### ได้รับการรับรองมาตรฐานสากลด้านคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร

- |               |                |
|---------------|----------------|
| HACCP & GHPs  | ISO 14001:2015 |
| ISO/IEC 17025 | ISO/TS 22002-6 |
| ISO 22000     | ISO 45001      |
| ISO 9001      | TLS 8001-2010  |

### ยกระดับคุณภาพอาหารสัตว์อย่างยั่งยืน

- โรงงานอาหารสัตว์ของเราทำการผลิตอาหารไก่เนื้อและอาหารไก่พันธุ์ เพื่อใช้เฉพาะในฟาร์มเลี้ยงไก่ของกลุ่มบริษัทเท่านั้น
- สูตรอาหารไก่ได้รับการออกแบบโดยผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้มีคุณค่าทางโภชนาการที่เหมาะสมสำหรับไก่เนื้อของจีเอฟพีที
- สูตรอาหารไก่ของเราเป็นสูตรรัฐพิช ที่มีข้าวโพด ถั่วเหลือง และกากถั่วเหลือง เป็นวัตถุดิบหลัก โดยไม่มีเนื้อสัตว์ผสม
- โรงงานอาหารสัตว์เลือกซื้อวัตถุดิบอาหารสัตว์ที่มีคุณภาพ จากแหล่งผลิตที่มีความรับผิดชอบและยั่งยืน
- โรงงานอาหารสัตว์ มีการควบคุมกระบวนการผลิตด้วยระบบคอมพิวเตอร์ในทุกขั้นตอน เพื่อให้มั่นใจว่าอาหารสัตว์ มีคุณภาพที่ดีสม่ำเสมอ

### ผ่านการรับรองระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม

บริษัท กรุงไทยอาหาร จำกัด (มหาชน) ผ่านการรับรองระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2015 จาก BSI และการรับรองคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร (Carbon Footprint for Organization: CFO) จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) โดยพิจารณาจากการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้ง 3 ส่วนหลัก ได้แก่

1. **Direct Emission** ที่เป็นการคำนวณคาร์บอนฟุตพริ้นท์ทางตรง (Direct Emissions) จากกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรโดยตรง
2. **Indirect Emission** การคำนวณคาร์บอนฟุตพริ้นท์ทางอ้อมจากการใช้พลังงาน (Energy Indirect Emissions) ซึ่งเป็นการซื้อพลังงานมาใช้ในองค์กร
3. **Other Emission** การคำนวณคาร์บอนฟุตพริ้นท์ทางอ้อมด้านอื่นๆ

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้รับการรับรอง อุตสาหกรรมสีเขียว ระดับที่ 2 ปฏิบัติการสีเขียว (Green Activity) จากกระทรวงอุตสาหกรรม คือการดำเนินกิจกรรมเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมได้สำเร็จตามความมุ่งมั่นที่ตั้งไว้



Environmental Management System ISO 14001:2015



Carbon Footprint for Organization



Green Industry Level 2 (Green Activity) Certificate

# Food Traceability

## ตรวจสอบย้อนกลับได้จากแหล่งที่มา ก่อนถึงมือผู้บริโภค

เรามุ่งมั่นในการส่งมอบผลิตภัณฑ์อาหารที่ปลอดภัย มีคุณภาพสูง และตรวจสอบย้อนกลับได้ ผ่านห่วงโซ่การผลิตอาหารแปรรูปจากเนื้อไก่แบบครบวงจรของเรา (Vertically Integrated Chicken Supply Chain) ด้วยระบบตรวจสอบย้อนกลับที่ครอบคลุม ทำให้สามารถติดตามทุกขั้นตอนของการผลิต ตั้งแต่ การจัดหาวัตถุดิบ การเลี้ยงสัตว์ การแปรรูป ไปจนถึงการขนส่งและจัดจำหน่าย เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ของเราผ่านมาตรฐาน ความปลอดภัย คุณภาพ และการผลิตที่มีความรับผิดชอบ

ด้วยมาตรฐานระดับสากลที่ครอบคลุมทุกกระบวนการผลิตในห่วงโซ่อุปทาน และนโยบายการเลี้ยงไก่เนื้อแบบเป็นเจ้าของเอง 100% GFPT สามารถบูรณาการข้อมูลจากโรงงานผลิตอาหารสัตว์ ฟาร์มเลี้ยงสัตว์ โรงงานแปรรูป และเครือข่ายโลจิสติกส์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถระบุแหล่งที่มา ขั้นตอนของการผลิต และสถานะของผลิตภัณฑ์ในทุกจุดของห่วงโซ่อุปทาน สะท้อนถึงความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และความเป็นเลิศในการดำเนินงาน

ลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจสามารถมั่นใจได้ว่าผลิตภัณฑ์ของ GFPT ผลิตด้วยความรับผิดชอบต่อตรวจสอบย้อนกลับได้และเป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัยและความยั่งยืนระดับโลก

Scan Barcode



ลูกค้า / ลูกค้า



ผลิตภัณฑ์เนื้อไก่แปรรูป



ผลิตภัณฑ์ไก่สด



กระบวนการขนส่งไก่เนื้อ



วัตถุดิบ/แหล่งที่มา



อาหารไก่



โรงงานผลิตอาหารไก่



ฟาร์มไก่พันธุ์



ฟาร์มไก่เนื้อ

## การตรวจสอบย้อนกลับตลอดห่วงโซ่อุปทาน

### 1. ความโปร่งใส

ติดตามทุกขั้นตอนตั้งแต่ การจัดหาวัตถุดิบจนถึงการจัดจำหน่าย เพื่อความโปร่งใส ตรวจสอบได้

### 2. มีประสิทธิภาพและเป็นระบบ

บูรณาการห่วงโซ่อุปทานแบบไร้รอยต่อ เพื่อการติดตามผลิตภัณฑ์อย่างแม่นยำและเรียกคืนได้อย่างรวดเร็ว

### 3. การปฏิบัติตามกฎระเบียบและ ESG

ดำเนินธุรกิจตามมาตรฐานความปลอดภัยอาหารระดับสากล พร้อมส่งเสริมการจัดหาวัตถุดิบอย่างมีความรับผิดชอบและความยั่งยืน

### 4. ความเชื่อมั่นของผู้บริโภค และความได้เปรียบทางการแข่งขัน

เสริมสร้างภาพลักษณ์แบรนด์ สร้างความมั่นใจให้กับพันธมิตรทางธุรกิจ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

# G6 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

## คู่ค้า

### หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกคู่ค้า

บริษัทฯ คัดเลือกคู่ค้าให้สอดคล้องต่อการดำเนินธุรกิจ โดยพิจารณาจากคุณภาพสินค้า การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ มาตรฐานที่ได้รับการรับรอง รวมถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของคู่ค้า ภายใต้อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม และจริยธรรมทางธุรกิจ

### จรรยาบรรณสำหรับคู่ค้าธุรกิจ

บริษัทฯ มีการจัดทำจรรยาบรรณสำหรับคู่ค้าธุรกิจ (Supplier Code of Conduct) โดยครอบคลุมในเรื่องการเคารพสิทธิมนุษยชน ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม และจริยธรรมทางธุรกิจ สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติม <https://www.gfpt.co.th>



### นโยบายจัดซื้ออย่างรับผิดชอบ

บริษัท จีเอฟพีที จำกัด (มหาชน) ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดซื้อจัดจ้างจากคู่ค้าที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และจริยธรรมทางธุรกิจ เพื่อสนับสนุนความยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทาน และลดความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อกิจการในระยะยาว บริษัทฯ จึงกำหนดให้มี "นโยบายการจัดซื้ออย่างรับผิดชอบ" เพื่อแสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทฯ ในการจัดหาสินค้าและบริการจากคู่ค้าที่มีแนวปฏิบัติสอดคล้องกับหลักการความยั่งยืน

สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมที่ [Company Policy](#)



### แนวทางการดำเนินการ

#### 1. ดำเนินการตามแนวทางของมาตรฐานสากล

บริษัทฯ มีการดำเนินการโดยคำนึงถึงผลกระทบด้านสังคม และสิ่งแวดล้อมโดยได้นำแนวทางในการจัดการตามมาตรฐานในระดับสากลและได้รับการรับรองของมาตรฐานดังกล่าว อาทิเช่น มาตรฐานด้านจริยธรรม (SEDEX), มาตรฐานการผลิตน้ำมันปาล์มอย่างยั่งยืน ที่ครอบคลุมมิติความยั่งยืนทั้งทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม (RSPO) เป็นต้น

#### 2. การประเมินและคัดเลือกคู่ค้า

บริษัทฯ มีการประเมินความเสี่ยงของคู่ค้าทั้งรายใหม่ (New Supplier) และคู่ค้ารายเก่า (Ongoing Supplier) ทั้งคู่ค้าด้านวัตถุดิบและบรรจุภัณฑ์ โดยวิธีการต่างๆ เช่น การตรวจสอบเอกสารที่รับการรับรองต่างๆ ทั้งด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของคู่ค้า การให้คู่ค้าทำแบบสอบถามเพื่อประเมินตนเอง รวมถึงการตรวจสอบหน้างาน ณ สถานที่ผลิตของทางคู่ค้า เพื่อให้มั่นใจได้ว่าคู่ค้าที่ดำเนินการร่วมกันกับทางบริษัทฯ จะดำเนินการได้อย่างถูกต้องและเป็นไปตามเงื่อนไขที่บริษัทฯ กำหนด และหากตรวจสอบแล้วพบข้อบกพร่องจากคู่ค้า บริษัทฯ จะเสนอแนะแนวทางการแก้ไขและแจ้งให้คู่ค้ารายงานดำเนินการปรับปรุงและแก้ไขตลอดจนลดผลกระทบด้านสังคมหรือสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากคู่ค้าจนแล้วเสร็จและรายงานผลการแก้ไขกลับมายังบริษัทฯ ซึ่งเป็นการส่งเสริมและสร้างความร่วมมือระหว่างบริษัทฯ และคู่ค้าในด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมให้เกิดความยั่งยืนต่อไป



## การจำแนกประเภทลูกค้าสำคัญ

### Critical Tier 1 Suppliers ลูกค้าหลัก

ลูกค้าทางตรงที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของจีเอฟพีทีตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

- 95% ของมูลค่าซื้อต่อปี
- มูลค่าซื้อมากกว่า 5 ล้านบาทต่อปี
- เป็นสินค้าจำเป็น ไม่สามารถหาทดแทนได้

- ✔ สำคัญต่อกลยุทธ์
- ✔ ข้อกำหนดของลูกค้า

จำนวน 53 ราย  
จากจำนวนลูกค้าทั้งหมด 853 ราย

คิดเป็นร้อยละ 6 ของจำนวนลูกค้าทั้งหมด และคิดเป็นร้อยละ 95 ของมูลค่ายอดขายทั้งหมด

### Critical Non-Tier 1 Suppliers ลูกค้ารอง

ลูกค้าที่ไม่ได้มีการซื้อขายกับบริษัทโดยตรง แต่ทำการซื้อขายกับลูกค้าของบริษัท โดยคัดเลือกจากกลุ่มลูกค้าที่เป็น Critical Tier 1 Supplier ของบริษัท ที่มีความสำคัญเชิงกลยุทธ์ (ใกล้เคียง) และเป็นนัยสำคัญที่สุดของบริษัทฯ

- 95% ของมูลค่าซื้อต่อปี
- มูลค่าซื้อมากกว่า 5 ล้านบาทต่อปี
- เป็นสินค้าจำเป็น ไม่สามารถหาทดแทนได้

- ✔ สำคัญต่อกลยุทธ์
- ✔ ข้อกำหนดของลูกค้า

จำนวน 20 ราย  
จากจำนวนลูกค้าทั้งหมด 450 ราย

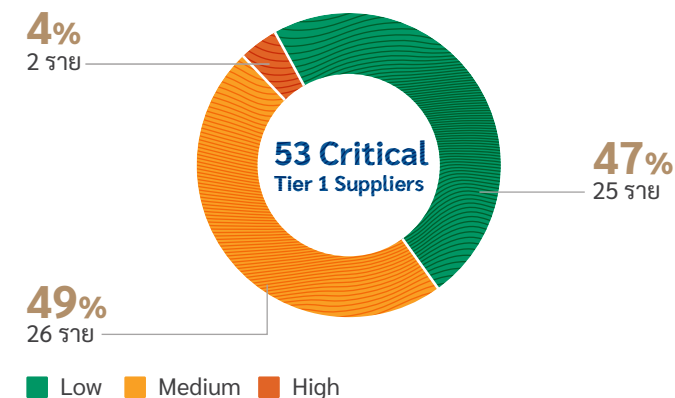
คิดเป็นร้อยละ 4 ของจำนวนลูกค้าทั้งหมด และคิดเป็นร้อยละ 91 ของมูลค่ายอดขายทั้งหมด

## การประเมินความเสี่ยงด้านความยั่งยืน ในห่วงโซ่อุปทาน

ภาพรวมความเสี่ยงของลูกค้าวัดจากค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ประเมินลูกค้าในแต่ละมิติ (ESG) ซึ่งสะท้อนว่าลูกค้าของบริษัทจีเอฟพีที โดยส่วนใหญ่มีการดำเนินงานด้าน ESG แต่อาจไม่ครอบคลุมทุกประเด็น

ในปี 2568 มีการประเมินความเสี่ยงด้าน ESG จากลูกค้าหลัก (Critical Tier 1 Suppliers) จำนวน 53 ราย คิดเป็น ร้อยละ 100 ของลูกค้าหลัก สามารถสรุปได้ดังนี้

### ภาพรวมความเสี่ยงด้านความยั่งยืน (ESG Risk)



## ภาพรวมความเสี่ยงด้านความยั่งยืน (ESG Risk) จำแนกตามมิติ



**มิติสิ่งแวดล้อม**  
อยู่ในระดับ **Medium**

- นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม
- ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (EMS)
- การกำหนดเป้าหมายและวัดผลด้านสิ่งแวดล้อม
- การจัดการก๊าซเรือนกระจก
- การจัดหาวัตถุดิบอย่างรับผิดชอบ



**มิติสังคม**  
อยู่ในระดับ **Low**

- นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน
- กระบวนการจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
- การกำหนดเป้าหมายและวัดผลด้านสิทธิมนุษยชน
- ความปลอดภัยในการทำงาน (OHS)



**มิติเศรษฐกิจและบรรษัทภิบาล**  
อยู่ในระดับ **Medium**

- จรรยาบรรณธุรกิจ
- การต่อต้านคอร์รัปชัน
- กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน
- การบริหารความเสี่ยงและการจัดการภาวะวิกฤต
- การรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์

## การตรวจประเมินคู่ค้าด้านความยั่งยืน (Supplier ESG Audit)

### 1. ระบุประเด็นสำคัญด้าน ESG

บริษัทฯ จะระบุประเด็นสำคัญด้าน ESG ที่สอดคล้องกับเป้าหมายการดำเนินงานด้านความยั่งยืนขององค์กร

### 2. สำรวจเบื้องต้น/ แบบสอบถาม

บริษัทฯ จะรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับบริษัทคู่ค้า เพื่อให้ได้ภาพรวมทั่วไปของการดำเนินงานด้าน ESG

### 3. กำหนดแผนการตรวจประจำปี

บริษัทฯ จะคัดเลือกคู่ค้าในการเข้าตรวจประเมินตามกลยุทธ์และแผนงาน โดยพิจารณาจากความเสี่ยงด้าน ESG

### 4. จัดทำ Audit Program

บริษัทฯ จะวางแผนการเข้าตรวจโดย กำหนดประเด็น, กำหนดวัตถุประสงค์, กำหนดขอบเขต และกำหนดแนวทางการตรวจ ด้าน ESG

### 5. เข้าตรวจคู่ค้า

บริษัทฯ จะเข้าตรวจการดำเนินงานด้าน ESG ของคู่ค้า เพื่อรวบรวมข้อมูลให้คะแนน และสรุปประเด็นข้อตรวจพบ

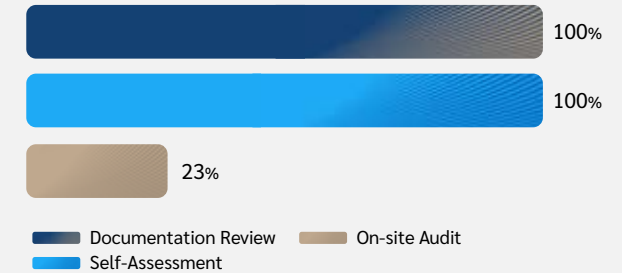
### 6. รายงานผลการตรวจ

บริษัทฯ จะสื่อสารผลการตรวจ ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะเฉพาะแก่คู่ค้า และขอให้คู่ค้าตอบกลับพร้อมแผนปฏิบัติการแก้ไข และระยะเวลาดำเนินการ

### 7. ติดตามแผนปฏิบัติการ

บริษัทฯ จะติดตามแผนปฏิบัติการแก้ไขของคู่ค้า เพื่อให้มั่นใจว่าแผนได้รับการดำเนินการตามที่กำหนดไว้

ผลการตรวจประเมินคู่ค้าด้านความยั่งยืน จากคู่ค้าหลัก 53 ราย



## นโยบายการบริหารสินเชื่อทางการค้ากับคู่ค้า

บริษัทฯ และบริษัทย่อย มีนโยบายการชำระเงินให้แก่คู่ค้าอย่างเป็นธรรม โดยมีระบบในการควบคุมการจ่ายเงิน มีหลักเกณฑ์และขั้นตอน ในการจ่ายชำระเงินให้แก่คู่ค้าอย่างรัดกุม เพื่อให้มั่นใจว่า กลุ่มบริษัทฯ มีการจ่ายเงินให้แก่คู่ค้าอย่างถูกต้องและทันตามกำหนดเวลา เป็นไปตามข้อตกลง เงื่อนไข และระยะเวลาการจ่ายชำระที่ตกลงร่วมกับคู่ค้าแต่ละราย ทั้งนี้ ระยะเวลาสินเชื่อทางการค้าที่บริษัทฯ มีกับคู่ค้า โดยส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงระหว่าง 30-60 วัน

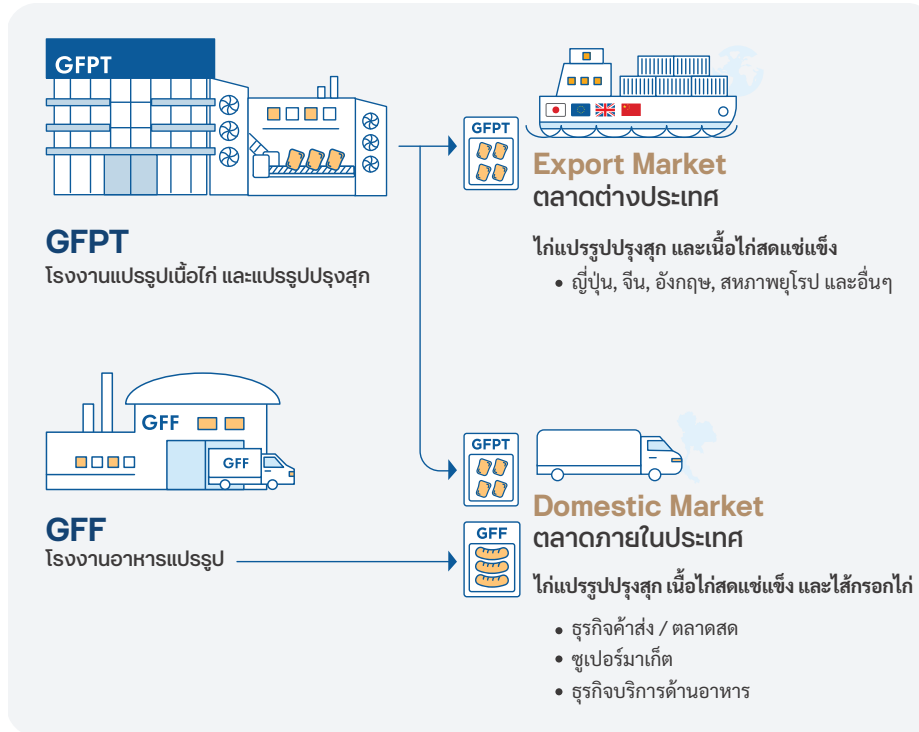
ในรอบปีที่ผ่านมา บริษัทฯ มีการจ่ายเงินให้กับคู่ค้าของบริษัทฯ ถูกต้องตรงตามกำหนด ไม่มีเหตุในการฟ้องร้องหรือร้องเรียนจากคู่ค้า เรื่องการจ่ายชำระล่าช้า

ระยะเวลาการจ่ายหนี้เฉลี่ย	2566	2567	2568
บริษัทฯ (งบเดี่ยว)	30 วัน	27 วัน	23 วัน
กลุ่มบริษัท (งบรวม)	21 วัน	22 วัน	18 วัน

# ลูกค้า

## G1 คุณภาพและความปลอดภัยสินค้า

บริษัทฯ ให้ความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจและความมั่นใจให้กับลูกค้าและผู้บริโภค ทั้งคุณภาพของสินค้า ความปลอดภัยทางด้านอาหาร ความถูกต้องตามมาตรฐาน การส่งมอบสินค้าตรงตามเวลา การตรวจสอบย้อนกลับของสินค้า และมีช่องทางการสื่อสารให้ลูกค้าสามารถร้องเรียนและเสนอแนะเกี่ยวกับสินค้าและบริการ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาสินค้าและบริการต่อไป รวมถึงการรับผิดชอบต่อการคุ้มครองข้อมูลความลับของลูกค้า โดยไม่นำไปใช้ประโยชน์ของตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้องในทางมิชอบ



ในปี 2568 ไม่มีการเรียกคืนผลิตภัณฑ์จากลูกค้า

## ความรับผิดชอบต่อสินค้าและบริการ

บริษัทฯ ใส่ใจทุกขั้นตอนกระบวนการผลิตให้ได้มาตรฐานสากล เพื่อให้ลูกค้าและผู้บริโภคได้รับสินค้าที่มีคุณภาพและความปลอดภัยทางด้านอาหาร จึงทำให้ในปี 2568 ไม่มีการเรียกคืนผลิตภัณฑ์ นอกจากนี้มีการเก็บข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียน โดยมีการจัดลำดับความรุนแรงของปัญหาเพื่อนำมาวิเคราะห์แก้ไข และปรับปรุงและพัฒนาสินค้าและบริการ

## G4 การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า

### ความพึงพอใจของลูกค้า

ในปี 2568 ที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้รับการตอบรับที่ดีจากลูกค้าทั้งในและต่างประเทศมาโดยตลอด โดยมีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ปีละ 1 ครั้ง จากการส่งแบบสอบถามเพื่อสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งผลประเมินความพึงพอใจของลูกค้าทั้งในประเทศ และลูกค้าต่างประเทศ อยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า และนำข้อคิดเห็นต่างๆ จากแบบประเมินความพึงพอใจของลูกค้ามาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงและพัฒนาสินค้าและบริการ ทำให้เกิดการส่งมอบสินค้าที่ดี มีคุณภาพ และตอบโจทย์ต่อความต้องการของลูกค้า รวมไปถึงเป็นการเพิ่มระดับความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า โดยมีเป้าหมายของผลประเมินความพึงพอใจของลูกค้าต้องไม่ต่ำกว่า 93% ซึ่งผลประเมินความพึงพอใจในปีที่ผ่านมาอยู่ที่ 97% เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

