

19. นโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญต่อสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นผู้มีส่วนได้เสียภายใน ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ผู้บริหาร พนักงาน หรือผู้มีส่วนได้เสียภายนอกเช่น เจ้าหนี้ ลูกค้า คู่ค้า คู่แข่ง ภาครัฐ สังคมและชุมชน เป็นต้น โดยบริษัทฯ ตระหนักดีว่าการสนับสนุนและข้อคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มจะเป็นประโยชน์ในกาดำเนินงานและการพัฒนาธุรกิจ ดังนั้นบริษัทฯ จะปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สิทธิของผู้มีส่วนได้เสียดังกล่าวได้รับการดูแลเป็นอย่างดี นอกจากนี้ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ได้คำนึงถึงสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายด้วย

19.1 หลักการ

(1) ผู้มีส่วนได้เสียควรได้รับการดูแลจากบริษัทฯ ตามสิทธิที่มีตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง คณะกรรมการควรพิจารณาให้มีกระบวนการส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือระหว่างบริษัทฯ กับผู้มีส่วนได้เสียในการสร้างความมั่งคั่ง ความมั่นคงทางการเงิน และความยั่งยืนของกิจการ

(2) การกำกับดูแลกิจการมีผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ ได้แก่ ลูกค้า พนักงาน คู่ค้า ผู้ถือหุ้น หรือนักลงทุน เจ้าหนี้ และชุมชนที่บริษัทฯ ตั้งอยู่ สังคม หรือภาครัฐ กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียอื่น ได้แก่ คู่แข่ง เป็นต้น

(3) คณะกรรมการควรกำหนดนโยบายให้มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มโดยคำนึงถึงสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียดังกล่าวตามกฎหมายหรือตามข้อตกลงที่มีกับบริษัทฯ ไม่ควรกระทำการใดๆ ที่เป็นการละเมิดสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียเหล่านั้น และควรกำหนดมาตรการชดเชยกรณีผู้มีส่วนได้เสียได้รับความเสียหายจากการละเมิดสิทธิ

(4) คณะกรรมการควรพัฒนาโอกาสการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียในการสร้างเสริมผลการดำเนินงานของบริษัทฯ เพื่อสร้างความมั่นคงอย่างยั่งยืนให้กับกิจการ และควรเปิดเผยข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องให้ผู้มีส่วนได้เสียเหล่านั้นได้รับทราบอย่างเพียงพอ เพื่อให้สามารถทำหน้าที่ในการมีส่วนร่วมดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(5) คณะกรรมการควรมีมาตรการในการแจ้งเบาะแสต่อคณะกรรมการในประเด็นเกี่ยวกับการทำผิดกฎหมาย ความถูกต้องของรายงานทางการเงิน ระบบควบคุมภายในที่บกพร่อง หรือการผิดจรรยาบรรณ และควรมีกลไกคุ้มครองสิทธิของผู้แจ้งเบาะแสดังกล่าวด้วย

(6) คณะกรรมการควรกำหนดนโยบาย ความรับผิดชอบต่อสังคม โดยเฉพาะเรื่องที่มีผลกระทบต่อการประกอบธุรกิจโดยตรงให้ครบถ้วน เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องมั่นใจว่า การประกอบธุรกิจของบริษัทฯ ได้คำนึงถึงปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

19.2 แนวปฏิบัติที่ดี

(1) ผู้ถือหุ้น : ปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน รักษาผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น และไม่กระทำใดๆ อันเป็นการละเมิดหรือรอนสิทธิของผู้ถือหุ้น ตลอดจนมุ่งมั่นที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ถือหุ้นโดยคำนึงถึงการเจริญเติบโตของบริษัทอย่างยั่งยืน เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มและให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งยึดมั่นการดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

(2) พนักงาน : ปฏิบัติกับพนักงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมทั้งในด้านโอกาส ผลตอบแทน สวัสดิการและการพัฒนาศักยภาพ โดยถือว่าพนักงานทุกคนเป็นทรัพยากรที่มีค่าและเป็นปัจจัยสำคัญในการผลักดันองค์กรให้ประสบความสำเร็จ โดยส่งเสริมพัฒนาให้มีความรู้ในการทำงานควบคู่ไปกับการมีคุณธรรมและจริยธรรม ดังนั้นจึงมุ่งเน้นการเสริมสร้างให้พนักงานมีวินัย สามัคคี เสียสละคุณธรรม และกตัญญู และมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการ

เรียนรู้เสริมสร้างวัฒนธรรม และบรรยากาศการทำงาน ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานให้มีความก้าวหน้า มีความมั่นคงในอาชีพ พร้อมให้ความมั่นใจในคุณภาพชีวิต และความปลอดภัยในการทำงาน รวมทั้งรักษาสภาพแวดล้อมการทำงาน รับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากพนักงานทุกระดับอย่างเท่าเทียมและเสมอภาคกัน

(3) คู่ค้า-ลูกค้า : มุ่งมั่นสร้างความพึงพอใจ และความมั่นใจให้กับลูกค้าเอาใจใส่และรับผิดชอบต่อกฎหมาย โดยลูกค้าจะต้องได้รับสินค้า/บริการที่ดีมีคุณภาพความปลอดภัยในระดับราคาที่เหมาะสม และเป็นไปตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ รวมทั้งปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อตกลงที่มีต่อกฎหมายอย่างเคร่งครัด มีการพัฒนายกระดับมาตรฐานสินค้าและบริการให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง รักษาสัมพันธภาพที่ดีและยั่งยืนกับลูกค้าอย่างจริงจังและสม่ำเสมอ รวมถึงไม่นำข้อมูลของลูกค้ามาใช้เพื่อประโยชน์ของบริษัทและผู้ที่เกี่ยวข้อง

(4) คู่ค้า-เจ้าหนี้ : ดำเนินความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เอารัดเอาเปรียบ และมีความซื่อสัตย์ในการดำเนินธุรกิจ รักษาผลประโยชน์ร่วมกับคู่ค้าและเจ้าหนี้ โดยการปฏิบัติตามกฎหมายและกติกากำหนดร่วมกันอย่างเคร่งครัดและมีจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ ไม่เรียก ไม่รับ หรือจ่ายผลประโยชน์ใดๆที่ไม่สุจริตในการค้ากับคู่ค้า ตลอดจนการปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ อย่างเคร่งครัดและมีการปฏิบัติตามเงื่อนไขอย่างเป็นธรรม รวมถึงการชำระคืนตามกำหนดเวลาการดูแลหลักทรัพย์ค้ำประกันและเงื่อนไขอื่น ๆ ตามข้อสัญญาอย่างถูกต้องครบถ้วนและเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยจะมีการรายงานคู่ค้าและเจ้าหนี้ล่วงหน้า หากไม่สามารถปฏิบัติตามข้อผูกพันในสัญญาและร่วมกันหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว

(5) คู่แข่ง : ปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้าสอดคล้องกับหลักสากลภายใต้กรอบแห่งกฎหมายเกี่ยวกับหลักปฏิบัติการแข่งขันทางการค้า และยึดถือกติกากฎของการแข่งขันที่ดีอย่างเสมอภาคกัน ไม่กีดกันผู้อื่นในการเข้าร่วมแข่งขันทางธุรกิจ ไม่ทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้าด้วยการกล่าวหาให้ร้ายป้ายสีและโจมตีคู่แข่งโดยปราศจากมูลความจริงหรือมีการกระทำการใดๆที่ไม่เป็นธรรมต่อการแข่งขัน

(6) ภาครัฐ : ให้ความสำคัญกับความโปร่งใสและคำนึงถึงความซื่อสัตย์สุจริตในการติดต่อทำธุรกรรมกับเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานภาครัฐเพื่อหลีกเลี่ยงการดำเนินการที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานที่ไม่เหมาะสมและขัดแย้งต่อหลักการบริหารจัดการที่ดี รวมทั้งต่อต้านการให้สินบนต่างๆต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่ออำนวยความสะดวกหรือผลประโยชน์ทางธุรกิจของบริษัทฯ

(7) ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม : ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมการปฏิบัติงานและการตัดสินใจการดำเนินการใดๆของบริษัทจะต้องทำให้แน่ใจว่าผลิตภัณฑ์และการประกอบธุรกิจของบริษัทฯทุกอย่างถูกต้อง และสอดคล้องกับกฎระเบียบหรือมาตรฐานต่างๆ ตลอดจนส่งเสริมให้พนักงานมีจิตสำนึกและมีความรับผิดชอบต่อชุมชนสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆกับชุมชนที่บริษัทดำเนินธุรกิจอยู่ตามสมควร ทั้งนี้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถติดต่อสื่อสารในการแสดงความคิดเห็น ข้อร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือเรื่องที่น่าจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทฯ โดยสามารถแจ้งผ่านช่องทางที่ระบุใน “นโยบายการแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน” โดยข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน หรือการแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือเรื่องอื่นใด ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะดำเนินการตามระเบียบของบริษัทฯ และเสนอต่อคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาต่อไป

19.3 ช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

บริษัทมีกระบวนการและช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสของผู้มีส่วนได้เสีย ตามที่กำหนดไว้ในนโยบายรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสผู้กระทำความผิด โดยเปิดเผยกระบวนการและช่องทางใน website ของบริษัทฯ