

### หมวดที่ 3 บทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย (Roles of Stakeholders)

บริษัทฯ เคารพสิทธิของผู้มีส่วนได้เสีย และกำหนดเป็นแนวปฏิบัติไว้ในจรรยาบรรณของบริษัทฯ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าสิทธิตามกฎหมายใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสีย ไม่ว่าจะเป็นผู้ถือหุ้น ลูกค้า พนักงาน-ผู้บริหาร คู่ค้า-คู่แข่งทางการค้า-เจ้าหนี้ รวมถึงชุมชนและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนสังคมจะได้รับการดูแล นอกจากนี้บริษัทฯ ยังได้เสริมสร้างความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้เสียในกลุ่มต่างๆ เพื่อให้สามารถดำเนินกิจการต่อไป มีความมั่นคง และตอบแทนผลประโยชน์ที่เป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย เพื่อสร้างความสำเร็จในระยะยาว โดยบริษัทฯ มีแนวทางการปฏิบัติในเรื่องดังกล่าว ดังนี้

- ต่อผู้ถือหุ้น :** บริษัทฯ มุ่งมั่นเป็นตัวแทนของผู้ถือหุ้นในการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส มีระบบบัญชีและการเงินที่มีความเชื่อถือได้ สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ถือหุ้น โดยคำนึงถึงการเจริญเติบโตของบริษัทฯ ในระยะยาวและผลตอบแทนในระดับที่เหมาะสมอย่างต่อเนื่องโดยคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตลอดจนตัดสินใจดำเนินการใดๆ ด้วยความบริสุทธิ์ใจและเป็นธรรมต่อผู้ถือหุ้นทั้งรายใหญ่และรายย่อย และเพื่อผลประโยชน์ของกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างเต็มความสามารถ ไม่ดำเนินการใดๆ ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อบริษัทฯ ไม่แสวงหาประโยชน์ให้ตนเอง และไม่เปิดเผยข้อมูลลับต่อบุคคลภายนอก
- ต่อลูกค้า :** สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าโดยการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพตามความต้องการของลูกค้า, มีการเปิดเผยข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการบริการอย่างครบถ้วนถูกต้อง ทันต่อเหตุการณ์ และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง, จัดให้มีช่องทางสื่อสารเพื่อให้ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ไม่กำหนดเงื่อนไขการค้าที่ไม่เป็นธรรมต่อลูกค้า การปฏิบัติตามสัญญา ข้อตกลง หรือเงื่อนไขต่างๆ ที่มีต่อลูกค้าอย่างโปร่งใสและเท่าเทียมกัน และให้ความสำคัญในการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และไม่นำข้อมูลดังกล่าวมาใช้เพื่อผลประโยชน์ของตนเอง และ/หรือผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ
- ต่อพนักงาน :** พัฒนาเสริมสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศการทำงานที่ดี รวมทั้งการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างความมั่นใจ และเป็นขวัญกำลังใจให้แก่พนักงานในการปฏิบัติงานกับบริษัทฯ ด้วยความมั่นคงในอาชีพ โดยมีแนวปฏิบัติ คือ
  - ให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสมตามความรู้ ความสามารถ ความรับผิดชอบ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน
  - ดูแลรักษาสภาพแวดล้อมการทำงาน ให้มีความปลอดภัยต่อชีวิต และทรัพย์สินของพนักงาน
  - การแต่งตั้ง การโยกย้าย รวมทั้งการให้รางวัล และการลงโทษพนักงาน ต้องกระทำด้วยความเสมอภาค บริสุทธิ์ใจ และตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้ ความสามารถ และความเหมาะสม รวมทั้ง การกระทำหรือการปฏิบัติของพนักงานนั้นๆ
  - ปฏิบัติต่อพนักงานบนพื้นฐานแห่งความยุติธรรม และให้ความสำคัญต่อการพัฒนาการถ่ายทอดความรู้และความสามารถของพนักงาน โดยให้โอกาสกับพนักงานอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ

- รับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากพนักงานทุกระดับอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค
  - ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานอย่างเคร่งครัด
  - บริหารงานโดยหลักถือการกระทำใดๆ ที่ไม่เป็นธรรมซึ่งอาจมีผลกระทบต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานของพนักงาน
  - ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความสุภาพและให้ความเคารพต่อความเป็นปัญญาชนและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์
  - มีช่องทางให้พนักงานเข้าแจ้งเรื่องที่ส่งไปทางผิกระเบียบ วินัย และกฎหมายได้
  - ส่งเสริมให้พนักงานเข้าใจในเรื่องจรรยาบรรณและบทบาท หน้าที่เพื่อส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่อยู่ในกรอบของจรรยาบรรณอย่างทั่วถึง
  - ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางในการทำงาน รวมถึงการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานและบริษัทฯ โดยรวม
4. **ต่อคู่ค้า คู่แข่งทางการค้า และเจ้าหนี้** : คำนึงถึงความเสมอภาคและความซื่อสัตย์ในการดำเนินธุรกิจ และผลประโยชน์ร่วมกันกับคู่ค้า โดยปฏิบัติตามกฎหมายและกติกาดังกล่าวอย่างเคร่งครัด และมีจรรยาบรรณที่ดีทางธุรกิจในการแข่งขันทางธุรกิจ บริษัทฯ ยึดถือกติกากการแข่งขันที่เป็นธรรม โดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้
- **คู่ค้า** : ไม่เรียกร้อง ไม่รับ ไม่จ่ายผลประโยชน์ใดๆ ทางการค้ากับคู่ค้าโดยไม่สุจริต และปฏิบัติตามสัญญาข้อตกลง และเงื่อนไขต่างๆ ที่มีต่อคู่ค้าอย่างเคร่งครัด ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขได้ จะรีบแจ้งให้คู่ค้าทราบล่วงหน้า เพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวด้วยหลักแห่งความสมเหตุสมผล
  - **คู่แข่งทางการค้า** : ประพฤติปฏิบัติตามกรอบกติกากการแข่งขันที่เป็นธรรม และตั้งอยู่บนพื้นฐานของการได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมต่อทั้งสองฝ่าย ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีการที่ไม่สุจริตหรือไม่เหมาะสม และไม่ทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้า ด้วยการกล่าวหาในทางเสื่อมเสียโดยปราศจากข้อมูลความจริง
  - **เจ้าหนี้** : ปฏิบัติตามสัญญา ข้อตกลง และเงื่อนไขที่มีต่อเจ้าหนี้โดยเคร่งครัด รายงานฐานะทางการเงินของบริษัทฯ แก่เจ้าหนี้ด้วยความซื่อสัตย์ ถูกต้อง และตรงเวลา ให้แก่เจ้าหนี้อย่างสม่ำเสมอและแจ้งให้เจ้าหนี้ทราบล่วงหน้า หากไม่สามารถปฏิบัติตามข้อผูกพันในสัญญา เพื่อร่วมกันหาแนวทางแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหาย
5. **ต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม** : คำนึงถึงความปลอดภัยของสังคม สิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิตประชาชน รวมถึงให้ความสำคัญของการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ เพื่อประโยชน์ต่อชนรุ่นหลัง ตลอดจนส่งเสริมการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยบริษัทฯ กำหนดแนวทางปฏิบัติดังนี้
- ในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ บริษัทฯ จะคำนึงถึงทางเลือกที่มีผลกระทบต่อความเสียหายของสังคม สิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิตของประชาชนให้น้อยที่สุด

- ไม่กระทำการใดๆ ที่ส่งผลเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติ และสภาพแวดล้อมเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด
- ส่งเสริมการใช้และการอนุรักษ์พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ต่อส่วนรวมและชนรุ่นหลัง
- ไม่สนับสนุนกิจกรรมใดๆ ที่เป็นภัยต่อสังคม หรือศีลธรรมอันดีงาม และ/ หรือ เป็นการส่งเสริมอบายมุข
- จัดให้มีระบบการร้องทุกข์ในเรื่องที่อาจมีผลกระทบต่อชุมชน
- ดำเนินการตรวจสอบหาสาเหตุและปรับปรุงแก้ไข และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทุกข์ทราบในเวลาอันควร
- ปลุกฝังจิตสำนึกของความรักผดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม ให้เกิดขึ้นในหมู่พนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่องและจริงจัง
- ปฏิบัติและให้ความร่วมมือ หรือควบคุมให้มีการปฏิบัติอย่างเคร่งครัดตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย และกฎระเบียบที่ออกโดยหน่วยงานที่กำกับดูแล
- ให้ความสำคัญสนับสนุนกิจกรรมของชุมชนและสังคม โดยมุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาสังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม รวมทั้งการสนับสนุนการศึกษาแก่เยาวชน และกิจกรรมสาธารณประโยชน์
- ให้การตอบสนองอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพต่อเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อชุมชน และสิ่งแวดล้อม อันเนื่องมาจากการดำเนินงานของบริษัทฯ โดยให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่กับเจ้าหน้าที่ภาครัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

### การติดตามดูแลให้มีการปฏิบัติ

1. บริษัทฯ กำหนดให้เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนที่จะต้องรับทราบ และปฏิบัติตามนโยบายและข้อกำหนดที่มีอยู่ในคู่มือหลักการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัทฯ อีกทั้งผู้บริหารทุกระดับจะต้องดูแลรับผิดชอบ และถือเป็นเรื่องสำคัญในการส่งเสริมให้พนักงานภายใต้การบังคับบัญชามีความรู้ความเข้าใจและปฏิบัติตามคู่มือหลักการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ อย่างเคร่งครัด
2. บริษัทฯ จะไม่ดำเนินการใดๆ ที่ผิดกฎหมายหรือขัดกับหลักการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณธุรกิจหากกรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานกระทำผิดหลักการกำกับดูแลกิจการตามที่กำหนดไว้ จะได้รับโทษทางวินัยอย่างเคร่งครัด และหากมีการกระทำที่เชื่อได้ว่าทำผิดกฎหมาย กฎเกณฑ์ ระเบียบ และข้อบังคับของภาครัฐ บริษัทฯ จะส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่รัฐดำเนินการต่อไป หากพนักงานทุกระดับของบริษัทฯ ประสบปัญหาในการตัดสินใจหรือปฏิบัติงานเกี่ยวกับจรรยาบรรณธุรกิจที่มีได้กำหนดไว้ในจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัทฯ
3. บริษัทฯ กำหนดให้ผู้บริหารทุกระดับในองค์กรจะต้องดูแลรับผิดชอบ และถือเป็นเรื่องสำคัญที่จะดำเนินการให้พนักงานภายใต้สายบังคับบัญชาของตนทราบ เข้าใจ และปฏิบัติตามคู่มือหลักการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ อย่างจริงจัง ผู้ที่กระทำผิดจริยธรรมที่กำหนดไว้จะได้รับโทษทางวินัยอย่างเคร่งครัด เพื่อให้มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน และมีความเป็นธรรมตามหลักการกำกับดูแล

กิจการ บริษัทฯ ได้จัดให้มีช่องทางรับแจ้งเบาะแส ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะใดที่แสดงว่าผู้มีส่วนได้เสียได้รับผลกระทบ หรือ มีความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบอันจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ หรือจากการปฏิบัติของพนักงานของบริษัทฯ เกี่ยวกับการกระทำผิดกฎหมายหรือจรรยาบรรณ รวมถึงพฤติกรรมที่อาจส่งถึงการทุจริต การปฏิบัติอย่างไม่เท่าเทียมกัน หรือการกระทำที่ขาดความระมัดระวังและขาดความรอบคอบ

4. ในกรณีที่เป็นเรื่องสำคัญ เช่น เป็นเรื่องที่กระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ หรือฐานะทางการเงินของบริษัทฯ หรือเป็นการกระทำที่ขัดต่อ นโยบายของบริษัทฯ หรือเกี่ยวข้องกับผู้บริหารระดับสูง จะส่งเรื่องต่อไปยังคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อดำเนินการหาข้อเท็จจริง ส่วนกรณีที่เป็นคำถามทั่วไป เช่น ราคาหุ้น การจ่ายเงินปันผล หรือข้อมูลอื่นใดเกี่ยวกับบริษัทฯ ไม่ถือว่าเป็นการร้องเรียน แต่จะส่งเรื่องให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงเพื่อตอบกลับแก่ผู้สอบถาม

ทั้งนี้ ผู้แจ้งเบาะแสต้องระบุชื่อวิธีการติดต่อกลับ ไม่ว่าจะผ่านทางโทรศัพท์ อีเมล หรือโทรสาร รวมทั้งข้อมูลหรือเหตุการณ์ที่ร้องเรียน และข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เพื่อแสดงความบริสุทธิ์ใจ ไม่ได้มีเจตนาในการให้ร้าย หรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่น หรือต่อบริษัทฯ โดยบริษัทฯ จะดำเนินการตรวจสอบตามขั้นตอนและบันทึกการสอบสวนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยไม่เปิดเผยชื่อผู้แจ้งเบาะแส รวมทั้งดำเนินการจัดเก็บข้อมูลการร้องเรียนเป็นความลับ และบริษัทฯ จะให้ความคุ้มครองผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้แจ้งร้องเรียนอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม เช่น ไม่มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ที่ทำงาน พักงาน ชมชู้ รบกวนการปฏิบัติงาน เลิกจ้าง หรือการกระทำอื่นใดที่ไม่เป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสดังกล่าว