

นโยบายการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัท อมตะ วิเอ็น จำกัด (มหาชน) บริษัทร่วม บริษัทย่อยและบริษัทในเครือ (บริษัท) ตระหนักดีว่าการส่งเสริมการมีส่วนร่วมและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้เสียบนพื้นฐานของความไว้วางใจ เคารพและความเข้าใจซึ่งกันและกัน เป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างคุณค่าของธุรกิจในระยะยาว ซึ่งช่วยลดความเสี่ยง ก่อให้เกิดความร่วมมือและสนับสนุนองค์การในการขับเคลื่อนธุรกิจให้บรรลุเป้าหมายของการพัฒนาอย่างยั่งยืนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บริษัทจึงได้ดำเนินธุรกิจตามหลักปรัชญา “ALL WIN” ที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่า รวมถึงการตอบสนองหรือจัดการกับประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ มีความคาดหวังหรือมีข้อกังวลใจเกี่ยวกับผลกระทบจากกิจกรรมการดำเนินธุรกิจ และมุ่งมั่นดูแลและปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่คุณค่า รวมถึงสังคมโดยรวม ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมอย่างรับผิดชอบ ให้เกียรติ เป็นธรรม และเคารพสิทธิของผู้มีส่วนได้เสีย ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณธุรกิจ โดยเปิดโอกาสและส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์ในการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กร รวมถึงมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม สิ่งแวดล้อมไปพร้อมกัน และนำมาซึ่งความสัมพันธ์เชิงบวกและความเชื่อมั่นไว้วางใจ ทำให้บริษัทสามารถพัฒนาและดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนและสร้างคุณค่าแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มในระยะยาว

คำนิยาม

ผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ได้รับผลกระทบทางตรงหรือทางอ้อมจากการดำเนินธุรกิจของบริษัท ไม่ว่าจะเป็นผลกระทบในเชิงบวกหรือเชิงลบ หรือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท เช่น พนักงาน ผู้ถือหุ้น นักลงทุน ลูกค้า ชุมชน คู่ค้า คู่ธุรกิจ เจ้าหนี้ หน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ เป็นต้น

การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง กระบวนการมีส่วนร่วมแบบมีปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียด้วยการสื่อสารสองทางผ่านการแลกเปลี่ยน ทำความเข้าใจ หรือรับฟังความคิดเห็นต่อการดำเนินงานขององค์กรในรูปแบบต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง อาทิ การประชุม การรับฟังความคิดเห็น การให้คำปรึกษา เป็นต้น เพื่อบรรลุความเข้าใจ ตอบสนองความคาดหวัง และสร้างคุณค่าร่วมกัน

แนวปฏิบัติในการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทสร้างและส่งเสริมการมีส่วนร่วมและปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเสมอภาคและเป็นธรรมตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ มาตรฐาน นโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง โดยเปิดโอกาสรับฟังมุมมองความคิดเห็น ข้อกังวลใจ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เข้าใจถึงความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มและสามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีแนวทางที่พึงปฏิบัติดังนี้

1. การกำหนด จำแนกและวิเคราะห์กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย

ระบุ จำแนก วิเคราะห์ และจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อประเมินและบริหารจัดการความเสี่ยงและผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มได้อย่างครบถ้วนและชัดเจน รวมทั้งกำหนดกลยุทธ์ แผนการมีส่วนร่วม ตัวชี้วัด และจัดลำดับขั้นตอนในการดำเนินการสำหรับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม ตลอดจนกำหนดประเด็นสำคัญด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน และการใช้ทรัพยากรของบริษัทให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ที่บุคคลเหล่านั้นมีผลต่อหรือได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของบริษัท อาทิ ความสนใจ ระดับอิทธิพลที่มีต่อการดำเนินงานของบริษัท (Influence) ทักษะความเชี่ยวชาญในประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ระดับผลกระทบของธุรกิจที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสีย คุณค่าที่เกิดขึ้นต่อบริษัท การพึ่งพา (Dependency) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความตึงเครียด (Tension) มุมมองที่หลากหลาย (Diverse perspectives) เป็นต้น ทั้งนี้ บริษัทดำเนินการทบทวนกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรเป็นประจำให้สอดคล้องกับบริบททางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลง อาทิ เทคโนโลยี ข้อกำหนดกฎหมาย ตลาด และลูกค้า

2. ระดับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียและวิธีการ

จัดทำประวัติ (profile) และแผนผังของผู้มีส่วนได้เสีย (stakeholder mapping) เพื่อระบุผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท เพื่อรับรู้มุมมองของผู้มีส่วนได้เสียและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม ทั้งนี้แผนผังดังกล่าวจะถูกนำไปออกแบบแนวทางและแผนดำเนินการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย โดยให้มีการทบทวนและปรับปรุงให้เหมาะสมอยู่เสมอ

บริษัทกำหนดระดับ วิธีการและขีดความสามารถ (capacity) ในการมีส่วนร่วมที่เหมาะสมสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ ขอบเขต และความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง โดยมีตัวอย่างวิธีการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย ดังนี้

ผู้มีส่วนได้เสีย	ระดับการมีส่วนร่วม	วิธีการ
1. เป็นผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบส่วนหนึ่งจากการดำเนินงานของบริษัทและไม่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของบริษัทหรือมีน้อย	การแจ้งเพื่อทราบ (Inform)	การสื่อสารทางเดียว เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ (รายงาน โบรชัวร์ Press release) สื่อออนไลน์ เว็บไซต์ เครื่องมือทางการตลาด
2. เป็นผู้มีส่วนได้เสียที่มีอิทธิพลสูงต่อการดำเนินงานของบริษัท แต่ไม่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของบริษัทหรือกระทบน้อย	การสร้างความผูกพันและความพึงพอใจ (Engage and keep satisfied)	การรับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล แบบสอบถาม การสื่อสารแบบสองทาง

ผู้มีส่วนได้เสีย	ระดับการมีส่วนร่วม	วิธีการ
3. เป็นผู้มีส่วนได้เสียที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงหรือได้รับผลกระทบสูงจากการดำเนินงานของบริษัท แต่มีอิทธิพลน้อยต่อการดำเนินงานของบริษัท	การสร้างการมีส่วนร่วม (Involve)	การประชุม การอบรมเชิงปฏิบัติการ การพบปะพูดคุย
4. เป็นผู้มีส่วนได้เสียที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงหรือได้รับผลกระทบสูงจากการดำเนินงานของบริษัทและมีอิทธิพลสูงต่อการดำเนินงานของบริษัท	การร่วมมืออย่างใกล้ชิด (Collaborate)	การดำเนินธุรกิจหรือโครงการร่วมกัน การเป็นพันธมิตรในเรื่องต่างๆ

3. การบริหารความเสี่ยงของการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

ระบุ ประเมินและจัดลำดับความเสี่ยงจากการดำเนินการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อวางแผนตอบสนอง เตรียมการเจรจากับผู้มีส่วนได้เสียอย่างสร้างสรรค์ และบริหารความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นที่ควรได้รับการพิจารณา เช่น ความคิดเห็นที่แตกต่าง การรู้สึกถูกกล่และถูกละเมิดสิทธิ ขั้นตอนการมีส่วนร่วมไม่เป็นธรรมหรือโปร่งใส การไม่เต็มใจที่จะมีส่วนร่วม ความเหน้อยล้าจากการมีส่วนร่วม การสร้างความคาดหวังกับการเปลี่ยนแปลงที่บริษัทอาจจะไม่เห็นด้วยหรือไม่สามารถทำได้จริง ผู้มีส่วนได้เสียที่ก่อวนหรือสร้างปัญหา ผู้มีส่วนได้เสียที่ไม่ทราบข้อมูล ผู้มีส่วนได้เสียที่ไม่มีอำนาจ อุปสรรคทางเทคนิคในกรณีใช้กระบวนการมีส่วนร่วมทางออนไลน์ และความขัดแย้งระหว่างผู้มีส่วนได้เสียที่เข้าร่วม เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น บริษัทดำเนินการชี้แจงและแจ้งวัตถุประสงค์ ขอบเขตและผลลัพธ์ที่คาดหวังของการทำกิจกรรมมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย พร้อมทั้งเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและตอบข้อซักถามอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส เป็นธรรม และทันท่วงที รวมถึงตรวจสอบและทบทวนขั้นตอนการมีส่วนร่วมอย่างสม่ำเสมอ

4. กระบวนการการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

จัดให้มีกระบวนการการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียโดยวิธีการและช่องทางต่าง ๆ ซึ่งดำเนินการโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการพัฒนาอย่างยั่งยืนของบริษัท เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม และนำผลการประเมินผลกระทบและระดับความสำคัญต่อผลกระทบที่ผู้มีส่วนได้เสียได้รับจากบริษัท รวมถึงความคาดหวัง ความต้องการ ข้อกังวลใจ และข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียที่มีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทมาวิเคราะห์ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน (Materiality) โดยคณะกรรมการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

4.1 ก่อนกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

- กำหนดวัตถุประสงค์ ระยะเวลา และขอบเขตของการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียที่เชื่อมโยงกับแผนการดำเนินงานหรือกิจกรรมทางธุรกิจ
- พิจารณากระบวนการ ระยะเวลาและวิธีการมีส่วนร่วมที่เหมาะสม
- พิจารณากำหนดผู้มีส่วนได้เสียที่เข้าร่วมกระบวนการมีส่วนร่วมและผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจน
- จัดเตรียมและจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นให้เพียงพอต่อกระบวนการมีส่วนร่วม รวมถึงสื่อวัสดุ อุปกรณ์และเอกสารที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายหรือผู้มีปัญหาทางด้านภาษา
- เปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้อง ชัดเจน โปร่งใส และทั่วถึง เพื่อสร้างความมั่นใจว่าผู้มีส่วนได้เสียได้รับข้อมูลที่เพียงพอ สอดคล้อง และทันเวลา ทั้งนี้ ควรพิจารณาถึงความเหมาะสมและปฏิบัติตามนโยบายการเปิดเผยข้อมูลของบริษัท
- แจ้งและเชิญผู้มีส่วนได้เสียล่วงหน้า รวมทั้งตรวจสอบว่าผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องแต่ละรายตอบรับเข้าร่วมงานตามวันที่ เวลา และสถานที่ที่กำหนดไว้

4.2 ระหว่างการดำเนินกระบวนการมีส่วนร่วม

- ตั้งกฎกติกา ขั้นตอนและแนวทางการมีส่วนร่วมที่ชัดเจน และได้รับความเห็นชอบจากผู้เข้าร่วมทุกคน
- สร้างและกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างสมดุล
- รับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นด้วยความเป็นกลางบนพื้นฐานของเหตุผลตามข้อเท็จจริงโดยไม่เลือกปฏิบัติ รวมทั้งชี้แจงข้อมูลอย่างโปร่งใส ชัดเจนและถูกต้อง
- เคารพสิทธิส่วนบุคคลและรักษาความลับของข้อมูลให้เป็นไปตามกฎหมาย
- รับมือกับคำตำหนิอย่างเป็นมืออาชีพ ยอมรับมุมมองและความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย
- หลีกเลี่ยงการสัญญากับผู้มีส่วนได้เสียหากบริษัทไม่อาจสามารถทำตามสัญญาได้
- เผื่อระวังและติดตามสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งพร้อมรับมือกับเหตุการณ์ไม่คาดฝันที่อาจเกิดขึ้นในทันที
- บันทึกรายละเอียดของการมีส่วนร่วมอย่างครบถ้วนและชัดเจน

4.3 หลังกระบวนการมีส่วนร่วม

- สอบถามความคิดเห็นต่อกระบวนการมีส่วนร่วม เพื่อปรับปรุงกระบวนการสำหรับกิจกรรมการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียในอนาคต และพัฒนาความสัมพันธ์ที่ยั่งยืน
- เก็บรวบรวมข้อมูลและสรุปผลที่ได้จากการประชุมหารือ มุมมอง ข้อกังวลใจ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
- จัดลำดับความสำคัญของประเด็น โดยพิจารณาความเกี่ยวข้องและความสำคัญต่อบริษัทและผู้มีส่วนได้เสีย ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนคือประเด็นที่จะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ การกระทำ และประสิทธิภาพของกลุ่มอมตะหรือผู้มีส่วนได้เสีย
- ติดตามการปฏิบัติตามแผนและประเมินประสิทธิผลของการมีส่วนร่วมอย่างเป็นระบบ
- ทบทวน ปรับปรุงแผนและแนวทางการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มอย่างต่อเนื่อง
- รายงานผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการหรือผู้มีอำนาจทราบ

5. การสื่อสารและเปิดเผยข้อมูล

กำหนดขอบเขตของการเปิดเผยและสื่อสารข้อมูลให้ผู้มีส่วนได้เสียทราบอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน ทันเหตุการณ์ ทัวถึง โปร่งใส และเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ นโยบายหรือแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง โดยเปิดเผยวัตถุประสงค์ที่แท้จริง ที่มาของข้อมูล และแผนการมีส่วนร่วมที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสมอภาค เป็นธรรม

บริษัทจัดให้มีกลยุทธ์การสื่อสาร วิธีการ รูปแบบ เนื้อหา ช่องทาง และลำดับขั้นตอนที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย สถานการณ์ ระยะเวลาและวัฒนธรรมในแต่ละท้องถิ่น ซึ่งอาจพิจารณาจากระดับความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น หรือประโยชน์ที่อาจจะเสียไปหากเพิกเฉยหรือไม่ดำเนินการ ตลอดจนให้มีกระบวนการรายงานข้อมูลและสื่อสารผลการดำเนินงานให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทราบอย่างโปร่งใส เพียงพอ ทันต่อเหตุการณ์ และผู้มีส่วนได้เสียสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

บริษัทดำเนินการแจ้งให้ผู้มีส่วนได้เสียทราบถึงความคืบหน้าผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ ของบริษัท ตลอดจนจัดให้มีช่องทางการให้คำปรึกษา รับฟังข้อเสนอแนะหรือแจ้งเบาะแส การจัดการข้อร้องเรียน การคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสและการแจ้งผลการดำเนินการสำหรับผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทอย่างเป็นระบบและเปิดเผยช่องทางให้ทราบอย่างโปร่งใส รวมทั้งบรรเทาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมทางธุรกิจแก่ผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่คุณค่า

6. การทบทวนและปรับปรุง

บริษัทติดตาม ควบคุมดูแล ตรวจสอบ และประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานการสร้างการมีส่วนร่วมให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ นโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งปรับปรุงข้อมูลและประเด็นความต้องการผู้มีส่วนได้เสียให้ทันสมัย และจัดให้มีการทบทวนกลยุทธ์ แผนการมีส่วนร่วม การวิเคราะห์และการจัดระดับผู้มีส่วนได้เสีย วิธีการสื่อสารและแนวทางการเปิดเผยข้อมูลให้มีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนา ปรับปรุงการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้บริหารและพนักงานทุกคนเป็นเสมือนตัวแทนของบริษัทในการติดต่อประสานงานกับผู้มีส่วนได้เสีย จึงมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่ต้องปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียตามนโยบายและแนวทางปฏิบัติของบริษัทอย่างเคร่งครัด โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

คณะกรรมการบริษัท

- 1) พิจารณานุมัติและทบทวนนโยบายและแนวปฏิบัติการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียที่เป็นปัจจุบันเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและปัจจัยเสี่ยง โดยทบทวนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- 2) กำกับดูแลให้การดำเนินธุรกิจสอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนส่งเสริมให้เกิดการนำนโยบายนี้ไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม
- 3) กำกับดูแลและสนับสนุนให้ฝ่ายจัดการประเมินความเสี่ยงการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการควบคุมความเสี่ยงอย่างเหมาะสมและเพียงพอ
- 4) พิจารณารายงานเกี่ยวกับความเสี่ยงและผลการดำเนินงานตามนโยบายและแนวปฏิบัติการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อฝ่ายจัดการในการพัฒนาและปรับปรุง
- 5) พิจารณาประเด็นเร่งด่วนเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อกำกับดูแลให้มีการดำเนินการที่ทันต่อสถานการณ์
- 6) ส่งเสริมและสนับสนุนให้ฝ่ายบริหารตระหนักและให้ความสำคัญกับการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียและปลูกฝังให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร

ผู้บริหาร

- 1) จัดให้มีหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและแนวทางการจัดการที่เหมาะสมกับบริบทของแต่ละบริษัทและ เป็นไปตามนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ และกฎหมายของประเทศที่ดำเนินธุรกิจ

- 2) จัดให้มีโครงสร้างองค์กรที่มีผู้รับผิดชอบและบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจน พร้อมทั้งจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมและเพียงพอ
- 3) กำหนดกลยุทธ์ แผนการและแนวทางการจัดการการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- 4) จัดให้มี พัฒนาและสอบทานระบบการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายในด้านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียที่มีประสิทธิภาพ เพียงพอ
- 5) ติดตาม ดูแล บริหารจัดการและสนับสนุนให้พนักงาน คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจและผู้มีส่วนได้เสียสำคัญปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย มาตรการและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องด้านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนพัฒนาปรับปรุงแนวทางปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- 6) ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี โดยหลีกเลี่ยงกิจกรรมใดๆ ที่อาจนำไปสู่สถานการณ์ หรือ คำแนะนำที่จะทำให้เกิดการละเมิดนโยบาย
- 7) สนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกระดับ ตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติตามนโยบายและปลูกฝังให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร
- 8) จัดให้มีระบบรวบรวมประเด็นข้อกังวลใจ ความคาดหวัง และคำแนะนำจากผู้มีส่วนได้เสีย โดยบริษัทนำประเด็นเหล่านั้นไปแก้ไขปรับปรุงผลกระทบเชิงลบหรือสร้างผลกระทบเชิงบวกผ่านโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ รวมทั้งติดตามความคืบหน้า และการประเมินผลการตอบสนองต่อประเด็นและข้อเสนออย่างมีประสิทธิภาพในเวลาที่เหมาะสม
- 9) สร้างความตระหนักและส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมของการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย โดยสื่อสารไปยังพนักงานทุกระดับและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง
- 10) พิจารณาใช้ข้อมูลและประเด็นสำคัญจากการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียเป็นส่วนหนึ่งในการตัดสินใจทางธุรกิจ การกำหนดกลยุทธ์ แผนการดำเนินงาน และการจัดการในทุกระดับ
- 11) พิจารณารายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบาย และผลที่ได้จากการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียกับบริษัทก่อนนำเสนอต่อคณะผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการ
- 12) จัดให้มีช่องทางแจ้งเบาะแสและรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดนโยบายการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน และมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน พยาน และผู้รายงานข้อมูล

หน่วยงานหรือบุคคลที่รับผิดชอบดำเนินการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

- 1) กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติและแนวทางสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง
- 2) กำหนดกระบวนการเปิดเผยและรายงานข้อมูลด้านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียที่ชัดเจน
- 3) ประเมินและบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งมีแนวทางในการป้องกันและบรรเทาผลกระทบ
- 4) ควบคุมภายใน บริหารจัดการความเสี่ยง และติดตามตรวจสอบการปฏิบัติตามนโยบายให้มีประสิทธิภาพและรัดกุมเพียงพอ รวมทั้งแจ้งและติดตามผลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ปรับปรุงแก้ไขอย่างสม่ำเสมอ
- 5) ติดตาม ตรวจสอบ รวบรวมและจัดเก็บรายงานผลการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนบริหารจัดการเปิดเผยข้อมูลให้เป็นไปตามที่หน่วยงานกำกับดูแลกำหนด
- 6) รายงานข้อมูลด้านการสร้างและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียและผลที่ได้จากการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียกับบริษัทให้แก่ผู้บริหารทราบอย่างสม่ำเสมอ และรายงานในทันทีเมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ
- 7) ประสานและบูรณาการความร่วมมือกับบุคคล หน่วยงานหรือผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมกันกำหนดมาตรฐาน การบริหารจัดการ กลไกการควบคุม การตอบสนองและแก้ไขปัญหา
- 8) สื่อสารและสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับการสร้างการมีส่วนร่วมให้แก่พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง
- 9) ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินงานตามนโยบายในเบื้องต้น รวมทั้งประสานงานหรือหารือกับฝ่ายงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการให้คำแนะนำที่ถูกต้อง ครบถ้วนและชัดเจน
- 10) รายงานผลการปฏิบัติตามนโยบายต่อคณะกรรมการ ผู้บริหารหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 11) ทบทวนนโยบายและแนวทางการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียให้สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ แนวปฏิบัติและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

พนักงาน

- 1) เรียนรู้ ทำความเข้าใจ และปฏิบัติตามตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบาย และแนวปฏิบัติ รวมถึงมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

- 2) เมื่อพบเห็นผู้ใดกระทำความผิดหรือกระทำการที่เข้าข่ายฝ่าฝืนนโยบายฉบับนี้ ให้รายงานข้อมูลหรือแจ้งข้อร้องเรียนผ่านช่องทางการแจ้งเบาะแสของบริษัท

การสื่อสารและฝึกอบรม

บริษัทจัดให้มีการสื่อสารนโยบายการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียผ่านการฝึกอบรม การประชุม นิเทศ การประชุม หรือกิจกรรมในรูปแบบต่าง ๆ ที่เหมาะสมให้แก่กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน บริษัทย่อย บริษัทร่วม บริษัทอื่นที่บริษัทมีอำนาจในการควบคุม ตัวแทนทางธุรกิจและคู่ค้า รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องรับทราบ พร้อมทั้งประเมินประสิทธิผลและนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

การแจ้งเบาะแส

ผู้ใดพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายเป็นการละเมิดนโยบายนี้ให้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส โดยขั้นตอนให้เป็นไปตามนโยบายเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแส ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสจะได้รับความคุ้มครองและข้อมูลจะถูกเก็บเป็นความลับ โดยไม่มีผลต่อตำแหน่งงานและค่าตอบแทน ทั้งในระหว่างดำเนินการสอบสวนและหลังเสร็จสิ้นกระบวนการ

บทลงโทษ

นโยบายการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียถือเป็นส่วนหนึ่งของวินัยในการปฏิบัติงาน กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามย่อมถูกสอบสวนและพิจารณาโทษทางวินัยตามระเบียบของบริษัท กฎบัตร และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจรวมถึงการเลิกจ้าง ทั้งนี้กรณีที่เกิดการสอบสวน พนักงานทุกคนต้องให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภายในและภายนอกอย่างเต็มที่

ในขณะเดียวกันบริษัทจะไม่ลดตำแหน่ง ลงโทษหรือให้ผลทางลบต่อกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานที่ปฏิเสธการกระทำที่มุ่งหมายให้ละเมิดนโยบายฉบับนี้ แม้ว่าการกระทำนั้นจะทำให้บริษัทสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ

นโยบายและแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ

บริษัทปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมตามหลักการกำกับดูแลกิจการ และจรรยาบรรณธุรกิจ จึงได้กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติของผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ เพื่อเป็นหลักปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจ สร้างคุณค่าเพิ่มแก่องค์กร และบรรลุเป้าหมายของการพัฒนาอย่างยั่งยืน ดังนี้

นโยบายและแนวปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญและความเท่าเทียมกันในสิทธิพื้นฐานต่าง ๆ ของผู้ถือหุ้นทุกรายที่ควรได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันและเป็นธรรม การตัดสินใจและดำเนินการใด ๆ ต้องเป็นไปอย่างเที่ยงธรรม คำนึงผลประโยชน์สูงสุดโดยรวม และเพิ่มมูลค่าให้กับผู้ถือหุ้นอย่างต่อเนื่องในระยะยาว จึงกำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องปฏิบัติตามแนวทางต่อไปนี้

- 1) เคารพสิทธิของผู้ถือหุ้นและปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียม เสมอภาค และเป็นธรรม โดยไม่กระทำการใด ๆ อันเป็นการลิดรอนหรือละเมิดสิทธิของผู้ถือหุ้น
- 2) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ระมัดระวัง และซื่อสัตย์สุจริตภายใต้การตัดสินใจอย่างสมเหตุสมผลบนพื้นฐานข้อมูลที่เชื่อว่าเพียงพอถูกต้อง ไม่มีส่วนได้เสียทั้งทางตรงทางอ้อมและทำโดยสุจริตเพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัท มีจุดมุ่งหมายโดยชอบและเหมาะสม ไม่กระทำการโดยมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับบริษัท
- 3) ปฏิบัติตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ ข้อบังคับของบริษัท มติกรรมการ มติที่ประชุมผู้ถือหุ้น หลักการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้น
- 4) จัดให้มีโครงสร้างการกำกับดูแลที่ทำหน้าที่ดูแลผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมและมีช่องทางการสื่อสาร การรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนที่เข้าถึงได้ง่าย
- 5) จัดการดูแลมิให้สินทรัพย์ของบริษัท เสื่อมค่าหรือสูญหายโดยมิชอบ
- 6) เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลกิจการและให้ความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการอย่างเท่าเทียมผ่านการเสนอวาระการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นและชื่อกรรมการล่วงหน้าในเวลาอันสมควร รวมทั้งการเสนอแนะความคิดเห็นเชิงสร้างสรรค์ในระหว่างการประชุม
- 7) ชี้แจงข้อมูล กำหนดการและรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับวาระการประชุม เพื่อให้ผู้ถือหุ้นใช้ประกอบการตัดสินใจในที่ประชุมผู้ถือหุ้นเป็นการล่วงหน้าอย่างเพียงพอ และเป็นภาษาที่ผู้ถือหุ้นเข้าใจได้
- 8) เปิดเผยข้อมูล รายงานทางการเงิน ฐานะทางการเงิน และผลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ของบริษัทอย่างสม่ำเสมอ ครบถ้วน ถูกต้องตามข้อเท็จจริง โปร่งใส ทันเวลา ทันต่อสถานการณ์ และเพียงพอต่อการตัดสินใจของผู้ถือหุ้นและนักลงทุน
- 9) ไม่นำเอกสารหรือข้อมูลภายในที่ยังไม่ได้เปิดเผยต่อสาธารณะและเป็นความลับของบริษัทไปเปิดเผยหรือนำไปใช้เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัวและ/หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง หรือ

ดำเนินการใด ๆ ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับบริษัท ทั้งในระหว่างปฏิบัติหน้าที่และหลังพ้นจากตำแหน่งหน้าที่

- 10) กำหนดมาตรการและระบบการควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน การกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎระเบียบและการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ
- 11) จัดให้มีช่องทางสำหรับการแจ้งเบาะแสการกระทำที่ไม่สุจริต หรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ครอบคลุมถึงเว็บไซต์ ไปรษณีย์และโทรคมนาคม และมีกระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน การคุ้มครองผู้ร้องเรียน รวมถึงแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียนอย่างเป็นระบบและยุติธรรม

นโยบายและแนวปฏิบัติต่อพนักงาน

บริษัทตระหนักว่าพนักงานทุกคนเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดของบริษัทและเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนบริษัทไปสู่ความสำเร็จ บริษัทจึงได้กำหนด “นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน” เพื่อให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ปราศจากการเลือกปฏิบัติ และตอบสนองต่อความต้องการของพนักงาน โดยมุ่งหวังให้มีความสัมพันธ์อันดีระหว่างบริษัทและพนักงาน รวมถึงส่งเสริมการพัฒนาทักษะและความสามารถของพนักงาน สร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและปลอดภัย มีความมั่นคงในอาชีพและการเติบโตในสายงานต่อไป โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

- 1) สรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ตรงตามความต้องการ และสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรผ่านกระบวนการคัดเลือกที่เป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ โดยเปิดโอกาสให้ผู้สนใจสามารถสมัครได้อย่างเท่าเทียมกัน
- 2) เคารพสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ โดยปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่แบ่งแยกถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ เพศ อายุ สีผิว ศาสนา ความพิการ ฐานะ ชาติตระกูล สถานศึกษาหรือสถานะอื่นใดที่มีได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติงาน
- 3) จัดให้มีโครงสร้างการกำกับดูแลและบริหารทรัพยากรบุคคล รวมทั้งจัดสรรทรัพยากรเพื่อสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ นโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม เพียงพอ
- 4) จ่ายค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์แก่พนักงานโดยไม่เลือกปฏิบัติและให้โอกาสอย่างเท่าเทียมเป็นธรรม โดยบริหารค่าตอบแทนจากการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีการตั้งเป้าหมายและเกณฑ์การปฏิบัติงานที่โปร่งใส ชัดเจน เป็นรูปธรรม และเป็นที่ยอมรับของพนักงาน
- 5) กำหนดหลักเกณฑ์และกระบวนการแต่งตั้ง โยกย้าย และการเลื่อนตำแหน่ง รวมถึงการให้รางวัลและการลงโทษพนักงาน ที่ชัดเจน โปร่งใสและเป็นธรรม ปราศจากการเลือกปฏิบัติ

- 6) ดูแลพนักงานแบบองค์รวมตามแนวทางองค์กรแห่งความสุข เพื่อสร้างความสมดุลระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัวของพนักงาน โดยจัดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งเสริมสุขภาพและคุณภาพชีวิตที่ดีแก่พนักงาน
- 7) จัดให้มีสถานที่ทำงาน อุปกรณ์ และกระบวนการทำงานที่ปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินตามหลักสากลว่าด้วยมาตรฐานอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- 8) จัดให้มีช่องทางการสื่อสารข้อมูลและรับฟังความคิดเห็น รวมถึงจัดให้มีช่องทางแจ้งเบาะแสการจัดการข้อร้องเรียน การคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสและการแจ้งผลการดำเนินการสำหรับพนักงานที่ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือจรรยาบรรณธุรกิจ โดยปฏิบัติตามนโยบายการแจ้งเบาะแส
- 9) ส่งเสริมและเปิดโอกาสพนักงานทุกคนได้แสดงความสามารถอย่างเต็มที่ และสร้างแรงกระตุ้นในการทำงาน ทั้งในรูปของเงินเดือน โบนัส และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่เหมาะสมตามระเบียบของบริษัท
- 10) ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ ทักษะที่จำเป็นและศักยภาพของพนักงานตามทิศทางของธุรกิจอย่างทั่วถึง เสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมของตำแหน่งงาน และความก้าวหน้าในสายอาชีพ
- 11) ส่งเสริมสนับสนุนการทำงานร่วมกันเป็นทีม ปลูกฝังวัฒนธรรมตามค่านิยมองค์กรและจรรยาบรรณธุรกิจ เพื่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน สานพลังและสร้างจิตสำนึกแก่พนักงานในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร
- 12) ให้ความสำคัญกับการดูแลพนักงานตั้งแต่แรกเริ่มจ้างไปจนถึงหลังเกษียณอายุ และเปิดโอกาสให้มีการจ้างงานสำหรับพนักงานที่เกษียณอายุแล้ว แต่สุขภาพร่างกายยังแข็งแรง ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถสร้างคุณประโยชน์แก่บริษัท โดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถของผู้เกษียณอายุและความเหมาะสมของลักษณะงาน
- 13) ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบายและแนวปฏิบัติ ตลอดจนมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับพนักงานและแรงงาน รวมทั้งส่งเสริมการใช้สิทธิของลูกจ้างตามกฎหมาย
- 14) ประเมินผลความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรอย่างต่อเนื่อง และนำผลการประเมินไปปรับปรุงการดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนสื่อสารผลการประเมินความผูกพันของพนักงานและการดำเนินงานของบริษัทให้พนักงานรับทราบโดยทั่วกัน

นโยบายและแนวปฏิบัติต่อลูกค้า

บริษัทมุ่งมั่นพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้มีคุณภาพ คำนึงและตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เชื่อมมั่นไว้วางใจและสนับสนุนธุรกิจอย่างต่อเนื่องจึงกำหนดแนวทางในการพัฒนาและรักษาสัมพันธภาพที่ยั่งยืนกับลูกค้า โดยปฏิบัติดังนี้

- 1) ผลิตและส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ ปลอดภัย ได้มาตรฐานและเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบายและแนวปฏิบัติ รวมถึงมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง ในราคาที่เหมาะสมและตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
- 2) ค้นหาและเข้าใจความต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยศึกษาและวิเคราะห์แนวโน้มพฤติกรรมของผู้บริโภคและความต้องการของลูกค้าตามยุคสมัย
- 3) พัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีนวัตกรรมในการผลิตสินค้าหรือบริการให้มีคุณภาพ ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ดูแลรักษาสีสิ่งแวดล้อม ลดผลกระทบเชิงลบและสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ลูกค้าและสร้างความไว้วางใจในระยะยาว
- 4) จัดให้มีบริการหลังการขายที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพตลอดช่วงอายุของสินค้าและบริการ
- 5) ปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันบนพื้นฐานของผลตอบแทนที่ยุติธรรมต่อทั้งสองฝ่าย
- 6) ดำเนินการติดตาม ตรวจสอบแหล่งที่มาและคุณภาพของวัตถุดิบและผู้ให้บริการ เพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความยั่งยืนตลอดห่วงโซ่อุปทาน รวมทั้งบริหารคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการให้มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล
- 7) ดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมและซื่อสัตย์ ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุภาพและเป็นที่น่าไว้วางใจได้
- 8) เคารพสิทธิส่วนบุคคลของลูกค้า โดยรักษาข้อมูลทางธุรกิจและข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าเป็นความลับ ปกป้องจากการเข้าถึงข้อมูลของลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต และไม่เปิดเผยข้อมูลดังกล่าวแก่บุคคลภายนอก หากไม่ได้รับความยินยอมจากลูกค้า
- 9) สื่อสาร และให้ข้อมูลข่าวสารคำแนะนำที่ถูกต้อง เพียงพอ และทันเหตุการณ์ต่อลูกค้าเพื่อให้ทราบเกี่ยวกับสินค้าการบริการอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งการโฆษณา ประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการขายต้องกระทำอย่างรับผิดชอบ ไม่กล่าวเกินจริงหรือทำให้เข้าใจผิดเกี่ยวกับปริมาณ คุณภาพ หรือเงื่อนไขในผลิตภัณฑ์หรือบริการ

- 10) จัดให้มีช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ที่เปิดโอกาสให้ลูกค้าเสนอแนะหรือร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ ตลอดจนแจ้งเบาะแสในกรณีพบการกระทำผิดหรือละเมิดจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัท โดยปฏิบัติตามนโยบายการแจ้งเบาะแส
- 11) จัดให้มีกระบวนการสำรวจความพึงพอใจ การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากลูกค้า เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งดำเนินการตอบสนองอย่างรวดเร็ว เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

นโยบายและแนวปฏิบัติต่อลูกค้า

บริษัทให้ความสำคัญกับลูกค้าในฐานะที่เป็นหุ้นส่วนความสำเร็จทางธุรกิจ และมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจกับลูกค้าอย่างโปร่งใส เสมอภาคและเป็นธรรม จึงได้จัดทำ “จรรยาบรรณธุรกิจสำหรับลูกค้า” ขึ้นและสนับสนุนให้ลูกค้าทุกรายปฏิบัติตาม โดยบริษัทให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน และส่งเสริมให้ลูกค้าดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม เคารพสิทธิมนุษยชน ควบคุมดูแลด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย และให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างยั่งยืน เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจระหว่างกันในระยะยาว โดยมีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

- 1) ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างอย่างโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ รวมทั้งปฏิบัติตาม กฎหมายระเบียบ ข้อกำหนด นโยบายและแนวปฏิบัติ รวมถึงมาตรฐานที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ตลอดจนมาตรฐานจริยธรรมทางสังคม
- 2) ปฏิบัติต่อลูกค้าทุกรายด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค และไม่เอาเปรียบ โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน เพียงพอ กับลูกค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน
- 3) พิจารณาราคาซื้อที่เหมาะสมและยุติธรรม โดยคำนึงถึงความสมเหตุสมผลด้านราคา คุณภาพ และบริการที่ได้รับ รวมถึงความสามารถในการชี้แจงให้เหตุผลที่เหมาะสมได้เมื่อมีการตรวจสอบ
- 4) สรรหาและคัดเลือกลูกค้าอย่างเป็นธรรม โดยพิจารณาจากผลงาน ความน่าเชื่อถือ และการดำเนินงานตามจรรยาบรรณธุรกิจสำหรับลูกค้าและนโยบายของบริษัทที่เกี่ยวข้อง
- 5) ชำระเงินค่าสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้าอย่างถูกต้องและตรงเวลา
- 6) ปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้าและสัญญาที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดได้ ต้องรีบแจ้งให้อีกฝ่ายทราบล่วงหน้า เพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหา

- 7) กำหนดกฎระเบียบ หลักเกณฑ์ และขั้นตอนในคัดเลือกคู่ค้า ผู้รับเหมา รวมถึงเงื่อนไขสัญญา ข้อตกลง และกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจน เป็นธรรม
- 8) จัดให้มีช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ที่เปิดโอกาสให้คู่ค้าร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสในกรณีพบการกระทำผิดหรือละเมิด นโยบายและจรรยาบรรณธุรกิจของพนักงาน โดยปฏิบัติตามนโยบายการแจ้งเบาะแส
- 9) รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะใด ๆ ที่คู่ค้าร้องเรียนหรือแนะนำเพื่อการพัฒนาปรับปรุงแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงาน
- 10) เก็บรักษาข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ ที่ได้รับจากผู้เสนอราคา หรือผู้เข้าร่วมประกวดราคาแต่ละรายไว้เป็นความลับ ไม่เปิดเผยให้รายอื่นทราบ รวมทั้งไม่เปิดเผยข้อมูลของคู่ค้าให้กับผู้อื่น เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากคู่ค้า
- 11) รักษาความสัมพันธ์กับคู่ค้าในเชิงธุรกิจด้วยความเสมอภาค เป็นกลางและไม่เรียกร้องหรือรับทรัพย์สินของขวัญ หรือผลประโยชน์อื่นใด ทั้งโดยตรงและโดยอ้อมจากคู่ค้า
- 12) ไม่สนับสนุนการจัดซื้อจัดจ้างจากคู่ค้าที่ไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจสำหรับคู่ค้า หรือกระทำผิดกฎหมายและมาตรฐานจริยธรรมทางสังคม หรือคู่ค้าที่มีการทุจริตคอร์รัปชัน ละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา
- 13) สนับสนุนความรู้และพัฒนาศักยภาพของคู่ค้า เพื่อยกระดับความสามารถในการผลิตและการให้บริการที่ได้ตามมาตรฐาน
- 14) ส่งเสริมให้คู่ค้าจัดหาวัตถุดิบ สินค้าหรือบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และคัดสรรจากแหล่งชุมชนท้องถิ่น รวมทั้งสนับสนุนให้คู่ค้าดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยคำนึงถึงมิติด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล
- 15) ติดตาม ตรวจสอบและประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานของคู่ค้าอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งให้คำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุง

นโยบายและแนวปฏิบัติต่อคู่ธุรกิจ (Joint venture partner)

บริษัทเคารพสิทธิและปฏิบัติต่อคู่ธุรกิจทุกรายอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม และสนับสนุนให้คู่ธุรกิจเคารพสิทธิมนุษยชนตามนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนและนโยบายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง บริษัทให้ความร่วมมือในการทำงานกับคู่ธุรกิจเพื่อรักษาสัมพันธภาพที่ดีและให้ธุรกิจร่วมทุนบรรลุเป้าหมายร่วมกัน โดยมีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

- 1) ร่วมมือกับคู่ธุรกิจในการสนับสนุนและเสริมสร้างความเข้มแข็งในการดำเนินกิจการร่วมทุน
- 2) พัฒนา สร้างโอกาสและต่อยอดในธุรกิจเดิม รวมทั้งเปิดรับคู่ธุรกิจใหม่เพื่อสร้างการเติบโตอย่างต่อเนื่อง
- 3) สนับสนุนการแลกเปลี่ยนความคิดและข้อเสนอแนะกับคู่ธุรกิจ และร่วมกันกำหนดแผนธุรกิจ เพื่อให้มั่นใจในการพัฒนาและการเติบโตอย่างยั่งยืนของกิจการร่วมทุน
- 4) ติดตามการดำเนินงานของกิจการร่วมทุนเพื่อให้มั่นใจว่าเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ จรรยาบรรณธุรกิจสำหรับคู่ค้า และแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน
- 5) ทำงานร่วมกับคู่ธุรกิจในการจัดสรรผลกำไรจากธุรกิจร่วมทุนอย่างยุติธรรมและโปร่งใส
- 6) ไม่ทำการแสวงหาผลประโยชน์จากคู่ธุรกิจหรือเอาเปรียบคู่ธุรกิจไม่ว่าด้านใดก็ตาม

นโยบายและแนวปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้า

บริษัทปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้าอย่างเป็นธรรมภายใต้กรอบกติกาการแข่งขันที่สุจริต โปร่งใส ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับ ไม่ทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีการที่ไม่สุจริตหรือมิชอบด้วยกฎหมายและมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจอย่างยุติธรรมตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักการกำกับดูแลกิจการ และจรรยาบรรณธุรกิจ รวมทั้งคำนึงถึงจริยธรรมทางการค้าและกฎหมายการแข่งขันทางการค้า โดยมีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

- 1) ดำเนินงานภายใต้กรอบกติกาการแข่งขันอย่างเสรี เป็นธรรม ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการแข่งขันทางการค้าและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม โปร่งใส และไม่เอาเปรียบจากคู่แข่งด้วยวิธีการที่มีชอบด้วยกฎหมาย
- 2) ดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามกลไกการแข่งขันของตลาดอย่างเสรี โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของลูกค้าหรือผู้บริโภค
- 3) ไม่เปิดเผย แสวงหา แบ่งปัน แลกเปลี่ยนหรือส่งต่อข้อมูลสำคัญที่อ่อนไหวเชิงธุรกิจหรือเป็นความลับของคู่แข่งทางการค้า ด้วยวิธีการที่ไม่สุจริตหรือไม่เหมาะสมด้วยวิธีการใด ๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม
- 4) ไม่ทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้าด้วยการกล่าวหาในทางร้าย
- 5) ไม่สนับสนุนให้มีการตกลงร่วมกัน เพื่อกระทำการหรือสมยอมให้เกิดการผูกขาด ลดการแข่งขัน จำกัดการแข่งขัน ลดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ หรือกำหนดราคาที่ไม่เป็นธรรมต่อลูกค้า

- 6) ไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของคู่แข่งทางการค้า
- 7) การรวมธุรกิจต้องเป็นไปอย่างโปร่งใส ไม่ก่อให้เกิดการผูกขาดหรือลดการแข่งขัน โดยดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด
- 8) สนับสนุนการร่วมมือกับคู่แข่งทางการค้าที่เป็นไปเพื่อประโยชน์ของผู้บริโภค

นโยบายและแนวปฏิบัติต่อเจ้าหนี้

บริษัทเคเอฟซี และปฏิบัติต่อเจ้าหนี้อย่างเท่าเทียม เป็นธรรม โปร่งใส และปฏิบัติตามสัญญาและเงื่อนไขที่ได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด เพื่อความน่าเชื่อถือทางการเงิน โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

- 1) จัดทำสัญญากับเจ้าหนี้ทุกรายอย่างถูกต้องตามกฎหมายด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และโปร่งใส โดยไม่เอาเปรียบคู่สัญญา
- 2) ดูแลให้มีการชำระคืนเงินกู้และดอกเบี้ยให้กับเจ้าหนี้เงินกู้ยืมทุกประเภทอย่างครบถ้วน และตามกำหนดเวลาตามที่ได้ตกลงไว้
- 3) ควบคุมดูแลและบริหารจัดการด้านการเงินอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใสและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการกู้ยืม ทั้งนี้บริษัทต้องพิจารณาเหตุผลและความจำเป็นอย่างละเอียดรอบคอบก่อนตัดสินใจเงินหรือค้ำประกัน
- 4) เปิดเผยข้อมูลและรายงานฐานะทางการเงินอย่างโปร่งใส ครบถ้วน ถูกต้อง ตามรอบระยะเวลา และเป็นไปตามที่เจ้าหนี้ร้องขอ
- 5) มุ่งมั่นบริหารกิจการอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ให้มีการผิดนัดชำระหนี้เกิดขึ้น และคงความสามารถในการชำระหนี้ไว้ให้ดีที่สุด
- 6) ปฏิบัติตามเงื่อนไข ข้อกำหนด ข้อตกลงในสัญญาที่ทำไว้กับเจ้าหนี้อย่างเคร่งครัด ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขหรือมีเหตุต้องเปลี่ยนแปลงเงื่อนไข บริษัทจะแจ้งให้เจ้าหนี้ทราบล่วงหน้าและร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยเร็ว

นโยบายและแนวปฏิบัติต่อชุมชน

บริษัทมุ่งมั่นพัฒนาธุรกิจและเศรษฐกิจสังคมให้เติบโตไปพร้อมกับการอยู่ร่วมกันกับชุมชนโดยรอบ บริษัทจึงดำเนินธุรกิจโดยยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคม เคเอฟซีมีมนุษยชนและปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มด้วยความเป็นธรรม รวมทั้งสนับสนุนกิจกรรมที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีและพัฒนาชุมชนและสังคมโดยรวมในทุกประเทศบริษัทดำเนินธุรกิจอยู่อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้บริษัทปฏิบัติตนเป็น

พลเมืองที่ดีของสังคม โดยสนับสนุนให้พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคม เพื่อสร้างคุณค่าร่วมและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของชุมชน โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

- 1) รับผิดชอบต่อผลกระทบเชิงลบต่อชุมชนที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจของบริษัท โดยจัดให้มีช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ที่เปิดโอกาสให้ชุมชน เสนอแนะ ร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสในการณีพบการกระทำผิดหรือละเมิดจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัท โดยปฏิบัติตามนโยบายการแจ้งเบาะแส
- 2) ตอบสนองข้อร้องเรียนจากชุมชนอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งดำเนินการป้องกันและจัดการผลกระทบเชิงลบให้เกิดขึ้นน้อยที่สุดหรือไม่มีเลย
- 3) สนับสนุนและให้ความช่วยเหลือที่จำเป็นต่อสังคมและชุมชนโดยเฉพาะชุมชนที่อยู่โดยรอบสถานประกอบการของบริษัทในรัศมี 5 กิโลเมตร
- 4) ดูแลรักษาสีสิ่งแวดล้อมของชุมชน โดยการติดตามดูแลควบคุมและบริหารจัดการของเสียอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งควบคุมมลพิษด้วยการใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพและให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด
- 5) ให้ความรู้และเป็นแหล่งเรียนรู้ต้นแบบแก่ชุมชนโดยรอบในเรื่องความปลอดภัย การจัดการภาวะฉุกเฉิน และการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดี
- 6) ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชนและสังคม โดยสนับสนุนกิจกรรมหรือโครงการที่ส่งเสริมให้ประชาชนในชุมชนมีความปลอดภัย มีสุขภาพที่ดีขึ้น พัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับเยาวชนและประชาชนในชุมชน รวมทั้งพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและสร้างโอกาสให้ประชาชนอย่างเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการต่าง ๆ ของบริษัท
- 7) สนับสนุนโครงการหรือกิจกรรมด้านอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีอันดีงาม ภูมิปัญญาท้องถิ่น และการทำนุบำรุงศาสนา รวมทั้งมูลนิธิ องค์กรสาธารณกุศลในการช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี ตลอดจนสนับสนุนองค์กรหรือกิจกรรมที่มีเป้าหมายในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- 8) สนับสนุนและเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ของบริษัท โดยสามารถแสดงความคิดเห็น เสนอแนะหรือร้องเรียนการดำเนินงานของบริษัท
- 9) เปิดเผยผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้
- 10) สร้างเครือข่ายและสนับสนุนความร่วมมือกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ เพื่อร่วมกันพัฒนาชุมชนและสังคมโดยรวม

11) ปลุกฝังจิตสำนึกของความรักชอบต่อสังคมให้กับพนักงานทุกระดับอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

นโยบายและแนวปฏิบัติต่อหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ

บริษัทให้ความสำคัญกับหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจเป็นอย่างมาก เนื่องด้วยการมีบทบาทในการดำเนินธุรกิจโดยตรง บริษัทปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด และให้ความร่วมมือกับหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจในประเทศที่เข้าไปลงทุนในการสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ โดยมีแนวทางการปฏิบัติ ดังนี้

- 1) ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในทุกประเทศที่เข้าไปดำเนินธุรกิจอย่างเคร่งครัด
- 2) ไม่กระทำการใด ๆ เพื่อโน้มน้าวเจ้าหน้าที่ของรัฐให้สนับสนุนและสมรู้ร่วมคิดในการกระทำที่ไม่เหมาะสม
- 3) ไม่ให้ (Giving) เสนอให้ (Offering) สัญญาว่าจะให้ (Promising) ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดแก่เจ้าหน้าที่รัฐหรือรัฐวิสาหกิจ โดยหวังจูงใจให้กระทำหรือละเว้นการกระทำอันมิชอบโดยหน้าที่ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์ของกิจการ ตนเอง หรือผู้เกี่ยวข้อง
- 4) มีส่วนร่วมในการสร้างองค์ความรู้ในการพัฒนาชุมชนสำหรับหน่วยงานราชการท้องถิ่น
- 5) สนับสนุนการดำเนินงานและกิจกรรมของหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของบริษัทอย่างต่อเนื่อง
- 6) เปิดเผยผลการดำเนินงานตามที่หน่วยงานราชการร้องขออย่างโปร่งใส และตรวจสอบได้
- 7) มีส่วนร่วมในการประชุมเพื่อแบ่งปันองค์ความรู้ วิธีการ และให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ที่องค์กรเชี่ยวชาญ
- 8) รับฟังความคิดเห็น คำแนะนำหรือข้อร้องเรียนจากหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ และนำมาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ
- 9) สนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างชุมชนกับหน่วยงานภาครัฐ และสนับสนุนการพัฒนาเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

นโยบายและแนวปฏิบัติต่อสื่อมวลชน

บริษัทให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้แก่สื่อมวลชนอย่างโปร่งใส ตรงตามข้อเท็จจริง เพื่อสื่อสารข้อมูลสู่สาธารณะได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว โดยมีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

- 1) เปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้กับสื่ออย่างทั่วถึง เท่าเทียมกันและต่อเนื่อง โดยเป็นข้อมูลตามข้อเท็จจริง ถูกต้อง ชัดเจนและตรงประเด็น
- 2) สื่อสารข้อมูลที่รวดเร็ว ทันเวลาและทันต่อสถานการณ์
- 3) ระมัดระวังการสื่อสารในที่สาธารณะ โดยสื่อสารด้วยทัศนคติที่ดี จริงใจ แสดงท่าทางที่เป็นมิตร คำนึงถึงผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียทั้งทางตรงและทางอ้อม และปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 4) ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของประเด็นเนื้อหาอย่างละเอียด รอบคอบก่อนให้ข้อมูลแก่สื่อมวลชน
- 5) ไม่กระทำการใดที่เป็นการให้สินบน เสนอหรือสัญญาจะให้ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดที่นำไปสู่การทุจริตคอร์รัปชันแก่สื่อมวลชน เพื่อแลกกับการได้พื้นที่ข่าว
- 6) เปิดโอกาสให้สื่อมวลชนได้พบปะ พูดคุยกับผู้บริหารระดับสูง
- 7) อำนวยความสะดวกแก่สื่อมวลชนเมื่อติดต่อเข้ามายังบริษัท
- 8) สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อผ่านกิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น การเยี่ยมชมนิคมอุตสาหกรรม หรือการได้รับข่าวสารจากบริษัทโดยตรง
- 9) กำหนดผู้มีหน้าที่ในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารขององค์กร พร้อมช่องทางติดต่อที่ชัดเจน และแจ้งให้สื่อมวลชนทราบ

จึงประกาศมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2568



(ดร.อภิชาติ ชินวรรณ)

ประธานกรรมการ