

กลยุทธ์และแนวปฏิบัติต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Engagement Strategy and Practices)

1. การปฏิบัติต่อพนักงาน

บุคลากรของบริษัททุกคนเป็นส่วนสำคัญที่สุดในการดำเนินธุรกิจของบริษัท บริษัทต้องให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคน ปราศจากการเลือกปฏิบัติ ส่งเสริมให้พนักงานมีความสามัคคี และสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความปลอดภัยและสุขอนามัยที่ดี จ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีสวัสดิการที่ดีให้แก่พนักงาน

แนวปฏิบัติที่ดี

- 1) บริษัทมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติต่อบุคลากรของบริษัททุกคนโดยเสมอภาคกันและเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่แบ่งแยกถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ เพศ อายุ สีผิว ศาสนา ความพิการ ฐานะ ชนิตตระกูล สถานศึกษา หรือสถานะอื่นใดที่มีได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติงาน
- 2) บริษัทเปิดโอกาสให้บุคลากรของบริษัททุกคนแสดงความสามารถอย่างเต็มที่โดยจัดผลตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม เพื่อสร้างแรงกระตุ้นในการทำงาน ทั้งในรูปของเงินเดือน โบนัส และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่เหมาะสม อีกทั้งให้โอกาสศึกษาเพิ่มเติมทั้งในระดับอุดมศึกษา และการอบรมพัฒนาทั้งระยะสั้นและระยะยาวเพื่อส่งเสริมความรู้และทักษะของพนักงาน
- 3) บริษัทจะจัดให้มีการสำรวจความผูกพันของพนักงาน และนำผลลัพธ์ที่ได้มาต่อยอดวางแผนพัฒนาองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถปรับตัวและตอบสนองต่อความคาดหวังของพนักงานที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละช่วงเวลา ส่งผลให้สามารถรักษานักงานให้อยู่กับองค์กรในระยะยาว
- 4) บริษัทส่งเสริมการใช้สิทธิของลูกจ้างตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน

2. การปฏิบัติต่อลูกค้าและผู้เช่า

บริษัทพึงปฏิบัติต่อลูกค้าและผู้เช่าอย่างเป็นธรรม มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าและผู้เช่า โดยต้องให้บริการลูกค้าและผู้เช่าด้วยความรวดเร็ว มีอัธยาศัยดี และไม่เลือกปฏิบัติเพื่อรักษาสัมพันธภาพที่ดีและยั่งยืน

แนวปฏิบัติที่ดี

- 1) บริษัทมุ่งมั่นพัฒนาสินค้าและบริการที่มีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้เช่า ด้วยราคาที่สมเหตุสมผล มีเงื่อนไขที่เป็นธรรม และมีความปลอดภัยต่อสุขภาพอนามัยของลูกค้า
- 2) เปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าและบริการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ทันต่อเหตุการณ์ และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง เพื่อให้ลูกค้าและผู้เช่าสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง
- 3) จัดให้มีระบบการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าและผู้เช่า รวมถึงมีช่องทางเพื่อให้ลูกค้าและผู้เช่าสามารถร้องเรียนเกี่ยวกับสินค้าและบริการ เพื่อให้สามารถดำเนินการตอบสนองลูกค้าและผู้เช่า และพิจารณาแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

- 4) การเคารพสิทธิลูกค้าและผู้เช่า เช่น ปฏิบัติต่อลูกค้าและผู้เช่าอย่างเป็นธรรม ไม่ละเมิดข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและผู้เช่า ให้เกียรติลูกค้าและผู้เช่า ติดต่อกับลูกค้าและผู้เช่าด้วยความสุภาพ

3. การปฏิบัติต่อนักลงทุนและผู้ถือหุ้น

บริษัทมุ่งมั่นเป็นตัวแทนที่ดีของผู้ถือหุ้นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบและเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ถือหุ้น โดยคำนึงถึงการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน สามารถสร้างผลตอบแทนที่เหมาะสมให้แก่บริษัทด้วยความโปร่งใส เชื่อถือได้

แนวปฏิบัติที่ดี

- 1) บริษัทต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และเป็นธรรมต่อผู้ถือหุ้นทุกราย พึงเคารพสิทธิของผู้ถือหุ้นทุกราย อย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงถึงเพศ อายุ เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา ความเชื่อ ความคิดเห็นทางการเมือง หรือ ความพิการ
- 2) บริษัทจะนำความรู้และทักษะการปฏิบัติงาน การบริหารงานมาประยุกต์ใช้อย่างเต็มความสามารถ
- 3) บริษัทต้องจัดให้มีช่องทางการสื่อสารที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ถือหุ้นสามารถเข้าถึงข้อมูลของบริษัท และไม่กระทำการใด ๆ ที่มีลักษณะเป็นการจำกัดสิทธิในการเข้าถึงสารสนเทศของบริษัท เช่น ผู้ถือหุ้นต้องได้รับ ข้อมูล ขั้นตอน ระเบียบวาระการประชุมผู้ถือหุ้นและข้อมูลประกอบการพิจารณาอย่างครบถ้วนเพียงพอ
- 4) บริษัทจะระมัดระวังไม่ให้เกิดการดำเนินการใด ๆ ที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ โดยกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องไม่ใช้ข้อมูลภายในของบริษัทที่มีสาระสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงราคาของหลักทรัพย์ที่ยังมิได้เปิดเผยต่อสาธารณชนหรือตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัท อันนำมาซึ่งผลประโยชน์ของตนเองและผู้อื่น

4. การปฏิบัติต่อคู่ค้าและผู้รับเหมา

บริษัทให้ความสำคัญกับคู่ค้า โดยปฏิบัติต่อคู่ค้าอย่างเสมอภาคบนพื้นฐานของการแข่งขันที่เป็นธรรม โปร่งใส และเท่าเทียม เพื่อก้าวไปสู่การเป็นพันธมิตร รวมถึงส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมในคู่ค้า

แนวปฏิบัติที่ดี

- 1) บริษัทสนับสนุนการปฏิบัติอย่างโปร่งใส เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติต่อคู่ค้าของบริษัท ทั้งการปฏิบัติระหว่างคู่ค้าเองและการปฏิบัติระหว่างคู่ค้ากับบริษัท บริษัทย่อย หรือบริษัทร่วม และมีหลักเกณฑ์ในการประเมินหรือคัดเลือกคู่ค้า
- 2) บุคลากรของบริษัทต้องไม่เรียกรับประโยชน์จากคู่ค้า วางตัวเป็นกลาง และปฏิบัติตามข้อปฏิบัติในจรรยาบรรณว่าด้วยการมีส่วนได้เสียและการขัดแย้งทางผลประโยชน์อย่างเคร่งครัด รวมถึงจัดให้มีกระบวนการจัดซื้อจัดหาเพื่อเลี่ยงผลกระทบในเชิงลบ

- 3) บุคลากรของบริษัทต้องเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องกับคู่ค้าไว้เป็นหลักฐานอ้างอิงตามสมควร
- 4) บริษัทต้องปฏิบัติตามข้อสัญญาอย่างเคร่งครัด หากพบว่าบริษัทหรือคู่ค้ามีเหตุที่ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญาได้ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาเพื่อปรึกษาในทันทีและหาแนวทางแก้ไขต่อไป
- 5) สนับสนุนและร่วมมือกับคู่ค้าเพื่อส่งเสริมศักยภาพและความสามารถของคู่ค้าในการผลิต พัฒนาสินค้า บริการและหรือนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสภาวะการณ์อยู่ตลอดเวลา
- 6) ส่งเสริมให้คู่ค้าปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม/สังคม และเคารพหลักสิทธิมนุษยชน
- 7) รักษาความลับของคู่ค้า ไม่นำข้อมูลไปใช้เพื่อประโยชน์ตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยมีขอบ

5. การปฏิบัติต่อหน่วยงานกำกับดูแลและองค์กรที่ไม่ใช่ภาครัฐ

หน่วยงานกำกับดูแลและองค์กรที่ไม่ใช่ภาครัฐ ซึ่งมีหน้าที่ในการกำกับดูแล ควบคุม ออกกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับซึ่งเกี่ยวข้องกับกระบวนการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ ทั้งที่เป็นหน่วยงานราชการ และองค์กรที่มีได้แสวงหาผลกำไร

แนวปฏิบัติที่ดี

- 1) ในกระบวนการประกอบธุรกิจ บริษัทฯ จะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในแต่ละท้องถิ่นอย่างเคร่งครัดและเหมาะสม
- 2) บริษัทจะต้องไม่กระทำการใด ๆ ที่อาจเป็นการสนับสนุนให้พนักงานในหน่วยงานราชการมีการดำเนินการที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม อาทิ การติดสินบน เป็นต้น

6. การปฏิบัติต่อเจ้าหนี้และสถาบันการเงิน

บริษัทให้ความสำคัญกับเจ้าหนี้และสถาบันการเงินอย่างมีความรับผิดชอบ โดยจะดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม ไม่เอารัดเอาเปรียบ ไม่แสวงหากำไรส่วนตน ไม่ปกปิดข้อมูล มุ่งมั่นที่จะรักษาผลประโยชน์ของเจ้าหนี้และสถาบันการเงินอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ

แนวปฏิบัติที่ดี

- 1) ปฏิบัติตามเงื่อนไขสัญญาที่มีต่อเจ้าหนี้อย่างเคร่งครัด โปร่งใส และเท่าเทียมกันทั้งในแง่การชำระเงินและเงื่อนไขค้ำประกัน การบริหารเงินทุน มาตรการป้องกันการผิดนัดชำระหนี้ และเงื่อนไขอื่นใดที่ได้ทำข้อตกลงไว้กับเจ้าหนี้
- 2) เปิดเผยข้อมูลฐานะทางการเงินแก่เจ้าหนี้ ตามข้อกำหนดในสัญญาอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามกำหนดเวลา
- 3) แจ้งให้เจ้าหนี้ทราบในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขในสัญญา และร่วมกันหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว

7. การปฏิบัติต่อสังคมและชุมชน

บริษัทให้ความสำคัญกับกิจกรรมของชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ส่งเสริมการสร้างผลกระทบเชิงบวกให้แก่สังคมและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งสนับสนุนการศึกษา และสาธารณประโยชน์แก่ชุมชน

แนวปฏิบัติที่ดี

- 1) บริษัทจะมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมเรื่องคุณภาพ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการใช้ทรัพยากรธรรมชาติให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยตระหนักถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง
- 2) บริษัทจะคำนึงถึงทางเลือกในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ โดยให้มีผลกระทบต่อความเสียหายของสังคม สิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิตของประชาชนน้อยที่สุด สนับสนุนให้ลดการใช้พลังงานและทรัพยากร และใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) บริษัทจะสนับสนุนและปลูกฝังจิตสำนึกเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมแก่พนักงานของบริษัททุกระดับรวมถึงคู่ค้าและลูกค้า และให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่กับเจ้าหน้าที่ภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 4) บริษัทจะสนับสนุนการพัฒนาและการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีและยั่งยืน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการดูแลสังคมร่วมกัน และส่งเสริมการทำกิจกรรมจิตอาสาให้เกิดขึ้นทั้งในพนักงานและผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญของบริษัท
- 5) บริษัทจะเปิดเผย สื่อสาร และรายงานผลการดำเนินงานด้านการดูแลและพัฒนาสังคมให้กับผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทเป็นประจำทุกปี

8. การปฏิบัติต่อเจ้าของที่ดินและนายหน้า

บริษัทให้ความสำคัญกับเจ้าของที่ดินและนายหน้า ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้เสียต้นน้ำ มีหน้าที่จัดหาที่ดินให้กับกลุ่มบริษัท เพื่อพิจารณาใช้ในการพัฒนาโครงการ ครอบคลุมทั้งบริษัทเอกชน หน่วยงานราชการ และบุคคลธรรมดา

แนวปฏิบัติที่ดี

- 1) บริษัทจะปฏิบัติต่อเจ้าของที่ดินและนายหน้าค้าที่ดินอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ โดยเปิดให้เจ้าของที่ดินและนายหน้าเสนอราคาขายที่ดินอย่างมีความเสมอภาคบนพื้นฐานของการแข่งขันที่เป็นธรรม โปร่งใส และเท่าเทียม
- 2) บริษัทต้องจัดให้มีช่องทางการให้ข้อมูลกับเจ้าของที่ดินและนายหน้าอย่างเพียงพอและชัดเจน

9. การปฏิบัติต่อสื่อ

บริษัทให้ความสำคัญกับกิจกรรมและการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับสื่อ อาทิ การสื่อสารด้านการตลาด การเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะผ่านสื่อ การแถลงข่าว รวมถึงการเปิดตัวโครงการหรือกิจกรรมของบริษัท

แนวปฏิบัติที่ดี

- 1) บริษัทจะมอบหมายหน้าที่ในการติดต่อประสานงานและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อให้กับหน่วยงานภายในที่มีความรู้ที่เกี่ยวข้องและเหมาะสม
- 2) บริษัทจะปฏิบัติต่อสื่ออย่างเท่าเทียม โดยไม่เลือกปฏิบัติและไม่คุกคามสื่อ เพื่อส่งเสริมการดำเนินงานที่มีจริยธรรม และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบริษัทและสื่อ
- 3) บริษัทจะเปิดเผยข้อมูล ข่าวสาร และข้อมูลต่อสื่ออย่างเหมาะสม ชัดเจน เพียงตรง และเป็นปัจจุบัน
- 4) บริษัทจะเปิดโอกาสให้สื่อสอบถามปัญหาหรือขอข้อมูลจากผู้บริหารหรือตัวแทนผู้บริหาร เพื่อความชัดเจนต่อประเด็นที่เกิดขึ้น ผ่านช่องทางการมีส่วนร่วมที่ระบุไว้หรือผ่านหน่วยงานภายในที่รับผิดชอบตามความเหมาะสม