

บุคคลที่สามารถแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและคอร์รัปชัน คือ ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มของบริษัทได้แก่ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่แข่งทางการค้า เจ้าหนี้ ภาครัฐบาล ชุมชน สังคม ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท ทั้งนี้ ไม่ว่าบุคคลดังกล่าวจะแจ้งด้วยวิธีใดดังกล่าวข้างต้น บริษัทจะเก็บรักษาข้อมูลดังกล่าวเป็นความลับทั้งสิ้น

สำหรับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มสามารถติดต่อ/ร้องเรียนในเรื่องที่อาจเป็นปัญหา (Whistle Blowing) กับคณะกรรมการได้โดยตรง โดยจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรส่งมายังบริษัท หรือ ผ่านทาง Website ของบริษัทตามข้อมูลข้างต้น

ทั้งนี้บริษัทมีมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน ดังนี้

- (1) บริษัทมีหน้าที่ในการคุ้มครองพนักงานผู้ที่เปิดเผยข้อมูลการกระทำผิด หรือขัดต่อกฎเกณฑ์
- (2) ในการแจ้งข้อร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแสดังกล่าวจะได้รับความคุ้มครองจากการถูกกล่าวหาหรือปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม
- (3) หากผู้แจ้งเบาะแสดูรู้สึกว่าตนเองถูกคุกคาม ถูกข่มขู่เนื่องมาจากการเปิดเผยข้อเท็จจริง ผู้แจ้งเบาะแสดังกล่าวสามารถแจ้งเรื่องไปยังผู้รับเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับแต่งตั้งได้
- (4) บริษัทต้องทำการตรวจสอบให้แน่ใจว่าข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้แจ้งเบาะแสดังกล่าว รวมถึงประเด็นที่กล่าวถึงในรายงานถูกจัดเก็บไว้อย่างเป็นความลับตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

บริษัทมีมาตรการในการดำเนินการกับข้อร้องเรียน ดังนี้

- (1) ผู้รับแจ้งเบาะแสดูตรวจสอบข้อร้องเรียน พร้อมเอกสารหลักฐาน
- (2) นำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อพิจารณาตามข้อเท็จจริง
- (3) ทำการตรวจสอบเพิ่มเติม สำหรับกรณีที่เกี่ยวข้องกับการฝ่าฝืนนโยบาย, กระบวนการ, การทุจริตหรือการคอร์รัปชัน หรือ การปฏิบัติผิดกฎระเบียบของ พนักงาน
- (4) รายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบของกลุ่มแม่ข่าย

(การป้องกันการรั่วไหลข้อมูลภายใน การป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน ปรากฏตามรายงานผลการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการ หน้า 101)

จรรยาบรรณธุรกิจ

ตามที่คณะกรรมการบริษัทได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท" โดยเป็นหนึ่งในกลยุทธ์การดำเนินงานของบริษัทเพื่อให้เกิดความโปร่งใสเป็นธรรมและตรวจสอบได้โดยการดำเนินงานของบริษัทที่ผ่านมาได้ปฏิบัติตามภายใต้กรอบของหลักจรรยาบรรณที่ดีอยู่แล้ว

เพื่อให้มีการดำเนินการตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างเป็นรูปธรรม จรรยาบรรณ ถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญและจำเป็น คณะกรรมการบริษัทจึงได้กำหนดแนวทางในการประพฤติปฏิบัติตามที่และภารกิจที่พนักงานทุกระดับพึงได้รับมอบหมายด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและเที่ยงธรรมทั้งการปฏิบัติต่อบริษัทและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มขึ้นอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้พนักงานทุกระดับรับทราบและยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติต่อไป

จุดประสงค์ของจรรยาบรรณ

- เพื่อรักษาชื่อเสียงของบริษัทและคงไว้ซึ่งความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มีต่อองค์กร
- เพื่อคงไว้ซึ่งความเชื่อมั่นของลูกค้าในด้านความปลอดภัยและความสมบูรณ์ในระบบข้อมูล
- เพื่อคงไว้ซึ่งความยุติธรรมและความเป็นกลางระหว่างบริษัทและลูกค้า
- เพื่อส่งเสริมและรักษาไว้ซึ่งมาตรฐานที่ดีด้านความซื่อสัตย์และความเป็นมืออาชีพของกรรมการ ผู้บริหาร และ

พนักงานทุกคน

โดยมีข้อปฏิบัติจรรยาบรรณในเรื่องดังต่อไปนี้

1. ผลประโยชน์ทับซ้อน
2. การใช้ตำแหน่งหน้าที่ในทางที่ผิด
3. การนำข้อมูลไปใช้ในทางที่ผิด
4. ความสมบูรณ์และความถูกต้องในการบันทึกรายการ
5. การปฏิบัติอย่างยุติธรรม และเท่าเทียม
6. ความสัมพันธ์กับลูกค้า
7. การรักษาความลับ
8. การพูดหรือประกาศต่อสาธารณชน
9. การใช้สื่อสาธารณะ
10. ความสมบูรณ์ของระบบข้อมูล
11. ความรู้และการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง
12. ปัญหาทางการเงิน
13. ช่องทางที่จะแสดงความคิดเห็นและส่งข้อร้องเรียน
14. ข้อห้ามในการดำเนินการสำหรับบุคคลที่ล่วงรู้ข้อมูลภายใน
15. การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการให้การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย
16. อาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์
17. การคุกคามทางเพศ
18. การแต่งกาย

การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญของนโยบาย แนวปฏิบัติ และระบบการกำกับดูแลกิจการในรอบปีที่ผ่านมา

นโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมธุรกิจ

คณะกรรมการบริษัทได้เล็งเห็นความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการ จึงกำหนดให้ตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อช่วยทำหน้าที่กำหนดหลักการ ติดตาม ประเมินผล และตั้งแต่ปี 2561 บริษัทได้ทบทวนนโยบายการกำกับดูแลกิจการให้สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (CG Code) ประกอบด้วยหลักปฏิบัติ 8 ประการ ดังนี้

	CG Code	CG Principles (เดิม)
หลักปฏิบัติ 1	หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการในฐานะ ผู้นำองค์กรที่สร้าง คุณค่าให้แก่กิจการอย่างยั่งยืน	(5) ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ
หลักปฏิบัติ 2	วัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักของกิจการที่เป็นไป เพื่อความยั่งยืน	(5) ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ
หลักปฏิบัติ 3	การเสริมสร้างคณะกรรมการที่มีประสิทธิภาพ	(5) ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ
หลักปฏิบัติ 4	การสรรหาและพัฒนาผู้บริหารระดับสูงและการบริหารบุคลากร	(3) บทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย
หลักปฏิบัติ 5	การส่งเสริมวัฒนธรรมและการประกอบธุรกิจอย่างมี ความรับผิดชอบต่อ	(3) บทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย
หลักปฏิบัติ 6	การดูแลให้มีระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ที่เหมาะสม	(4) การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส
หลักปฏิบัติ 7	การรักษาความน่าเชื่อถือทางการเงินและการเปิดเผยข้อมูล	(1) สิทธิของผู้ถือหุ้น
หลักปฏิบัติ 8	การสนับสนุนการมีส่วนร่วมและการสื่อสารกับผู้ถือหุ้น	(2) การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียม

ทั้งนี้ บริษัทได้เปิดเผยหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีไว้ในเว็บไซต์ของบริษัทเพื่อเผยแพร่ให้ผู้ถือหุ้น นักลงทุน ได้รับทราบว่าเป็นบริษัทที่มีความตั้งใจในการดำเนินงานภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้เกิดความโปร่งใส ตรวจสอบได้ สำหรับพนักงานบริษัทได้จัดทำคู่มืออย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และกระตุ้นให้พนักงานเข้าใจและให้ความสำคัญ พร้อมทั้งปฏิบัติงานด้วยความมีจริยธรรม

และเพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับ รวมถึงจรรยาบรรณทางธุรกิจ และสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม บริษัทดำเนินการให้พนักงานทุกคนรวมถึงกรรมการและผู้บริหารทำแบบทดสอบเกี่ยวกับกฎเกณฑ์และการปฏิบัติงาน ผ่านระบบ intranet ของบริษัท และนำผลที่ได้มาประเมินระดับความรู้ความเข้าใจของพนักงาน เพื่อปรับปรุงการสื่อสารให้พนักงานมีความเข้าใจอย่างทั่วถึง และตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของตนในการส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการของบริษัท นอกจากนี้การกำหนดให้พนักงานปัจจุบันต้องทำแบบทดสอบโดยถือเป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (KPI) แล้วพนักงานที่เข้าทำงานระหว่างปีทุกคนก็ถูกกำหนดให้ทำแบบทดสอบดังกล่าวด้วยเพิ่มเติมจากการฟังกฎระเบียบในการปฐมนิเทศ ทั้งนี้ผลการทดสอบดังกล่าวถือเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาผลการปฏิบัติงานของพนักงานในรอบการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี นอกจากนี้ บริษัทยังส่งเสริมให้พนักงานทุกคนตระหนักถึงวัฒนธรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Compliance culture) ซึ่งถือเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีในปี 2566 พบว่าโดยส่วนใหญ่บริษัทปฏิบัติตามหลักการที่กำหนดไว้ โดยมีกรรมการของบริษัทเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้นครบทุกคน รวมถึงประธานกรรมการ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ ประธานคณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน และประธานคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี และในส่วนการประชุมคณะกรรมการบริษัท กรรมการเข้าร่วมประชุมครบทุกคนเป็นจำนวน 10 ครั้งจากทั้งหมด 10 ครั้ง

ในปี 2566 บริษัทได้รับการประเมินผลคะแนน CGR (Corporate Governance Report) อยู่ในกลุ่ม 5 ดาว โดยบริษัทได้รับคะแนนในหมวด สิทธิของผู้ถือหุ้น การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน การคำนึงถึงบทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส และความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการ อยู่ในเกณฑ์ “ดีเลิศ” แต่อย่างไรก็ตาม บริษัทจะปรับปรุง และเปิดเผยข้อมูลตามที่ได้รับข้อเสนอแนะตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการ ในปี 2567 ต่อไป