

หมวดที่ 3 บทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย (The Role of Stakeholders)

คณะกรรมการให้ความสำคัญต่อสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นผู้มีส่วนได้เสียภายใน ได้แก่ พนักงาน และผู้บริหารของบริษัท หรือผู้มีส่วนได้เสียภายนอก เช่น คู่แข่ง คู่ค้า ลูกค้า เจ้าหนี้พนักงาน ชุมชนและสังคม สิ่งแวดล้อม เป็นต้น โดยบริษัทตระหนักดีว่าการสนับสนุนและข้อคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มจะเป็นประโยชน์ในการดำเนินงาน และการพัฒนาธุรกิจของบริษัท ดังนั้น บริษัทจะปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สิทธิของผู้มีส่วนได้เสียดังกล่าวได้รับการดูแลเป็นอย่างดี นอกจากนี้บริษัทได้กำหนดกรอบของจริยธรรม จรรยาบรรณ ในการดำเนินธุรกิจ โดยประกาศในเว็บไซต์บริษัท และสื่อสารไปยังพนักงานและผู้บริหารเพื่อเป็น แนวปฏิบัติต่อสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม และยังส่งเสริมให้มีความร่วมมือระหว่าง บริษัทและกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม เพื่อสร้างความมั่นคงให้แก่บริษัท ตามแนวทาง ดังต่อไปนี้

1.1 ผู้ถือหุ้น

บริษัทมุ่งเน้นพัฒนาองค์กรให้มีการเติบโตอย่างต่อเนื่องซึ่งจะส่งผลให้บริษัทมีรายได้และผลกำไรเพิ่มขึ้นเป็นการเพิ่มมูลค่าของบริษัทและส่งผลให้ผู้ถือหุ้นของบริษัทได้รับผลตอบแทนสูงสุด ด้วยผู้ถือหุ้นมีสิทธิเป็นเจ้าของบริษัท โดยควบคุมบริษัทผ่านการแต่งตั้งคณะกรรมการให้ทำหน้าที่แทนตนและมีสิทธิในการตัดสินใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของบริษัท ดังนั้นบริษัทจึงให้ความสำคัญ และส่งเสริมให้ผู้ถือหุ้นได้ใช้สิทธิของตน ตลอดจนไม่กระทำการใด ๆ ที่เป็นการละเมิดหรือลดทอนสิทธิของผู้ถือหุ้น อันประกอบด้วย

- **สิทธิขั้นพื้นฐานของผู้ถือหุ้น** เช่นสิทธิในการซื้อขาย หรือโอนหุ้น การส่วนแบ่งในกำไรของกิจการ สิทธิการเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อใช้สิทธิออกเสียงในที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อแต่งตั้งหรือถอดถอนกรรมการ แต่งตั้งผู้สอบบัญชี และเรื่องที่มีผลกระทบต่อกิจการ
- **สิทธิในการรับทราบข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ** ผู้ถือหุ้นมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลอย่างเท่าเทียมกัน โดยบริษัทได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษผ่านช่องทางของตลาดหลักทรัพย์และเว็บไซต์ของบริษัท เพื่อให้ผู้ถือหุ้นมีช่องทางที่จะได้รับข่าวสารของบริษัทได้มากขึ้น
- **สิทธิในการประชุมผู้ถือหุ้น** การเข้าร่วมประชุมเพื่อใช้สิทธิออกเสียงในที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อแต่งตั้งหรือถอดถอนกรรมการ แต่งตั้งผู้สอบบัญชี และเรื่องที่มีผลกระทบต่อกิจการ เช่น การจัดสรรเงินปันผล การกำหนดหรือการแก้ไขข้อบังคับและหนังสือบริคณห์สนธิ การลดทุนหรือเพิ่มทุน และการอนุมัติรายการพิเศษ เป็นต้น

1.2 ลูกค้า

บริษัทคำนึงถึงคุณภาพและมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ รวมถึงการเอาใจใส่และรับผิดชอบต่อลูกค้าด้วยความซื่อสัตย์และเป็นธรรม อีกทั้งรักษาและพัฒนาความสัมพันธ์แบบยั่งยืนกับลูกค้า

- บริษัทมีนโยบายในการควบคุมดูแลสินค้าและงานบริการให้มีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐาน ข้อกำหนด และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งให้ความสำคัญต่อการพัฒนาเพื่อเพิ่มคุณภาพให้สอดคล้องต่อความต้องการของลูกค้า
- บริษัทมีหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าและงานบริการของบริษัทแก่ลูกค้าอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเพียงพอสำหรับการตัดสินใจของลูกค้า โดยบริษัทจะไม่จงใจปกปิดข้อมูล และหรือให้ข้อมูลในลักษณะที่อาจเป็นเหตุให้ลูกค้าเข้าใจผิด และไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้าหากมิได้รับอนุญาตจากลูกค้า เว้นแต่เป็นข้อมูลที่ต้องเปิดเผยต่อบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องตามบทบังคับของกฎหมาย

- จากการที่บริษัทตระหนักถึงคุณภาพและมาตรฐานของสินค้ารวมถึงการให้บริการต่าง ๆ อันส่งผลถึงความรับผิดชอบต่อลูกค้าด้วยความซื่อสัตย์และเป็นธรรมนั้น จึงถือว่าการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญอย่างยิ่งในการรักษาความสัมพันธ์แบบยั่งยืนกับลูกค้า รวมทั้งรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากลูกค้านำมาปรับปรุงและพัฒนาสินค้าและงานบริการของบริษัทให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยมีหัวข้อวัดผลความพึงพอใจ 1) ด้านผลิตภัณฑ์ 2) ด้านการจัดการการให้บริการ 3)ด้านราคาขาย 4)ด้านการสั่งซื้อสินค้า 5) ด้านการจัดส่งสินค้า

ทั้งนี้ในปี 2566 ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า บริษัทได้รับคะแนนเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 4.54 จากปี 2565 ที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยที่ 4.42 จากคะแนนเต็ม 5 จากแผนนโยบายคุณภาพความพึงพอใจของลูกค้าปี 2566 เป้าหมายผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าไม่ต่ำกว่า 4

1.3 คู่ค้า

บริษัทมีนโยบายที่จะปฏิบัติต่อคู่ค้าอย่างเป็นธรรมเป็นไปตามเงื่อนไขทางการค้าและ/หรือข้อตกลงในสัญญาที่ทำร่วมกันเพื่อก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีทางธุรกิจซึ่งจะเป็นประโยชน์ทุกฝ่าย

- บริษัทให้ความสำคัญต่อการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีต่อคู่ค้า โดยบริษัทดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และอยู่บนพื้นฐานของการได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมทั้งสองฝ่าย บริษัทจะปฏิบัติตามสัญญาและ/หรือเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ตกลงกันไว้กับคู่ค้าอย่างเคร่งครัด รวมทั้งปฏิบัติตามคู่ค้าทุกรายอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม อีกทั้งรักษาข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจากคู่ค้าแต่ละรายไว้เป็นความลับ

1.4 พันธมิตรและคู่แข่งทางการค้า

บริษัทส่งเสริมนโยบายการแข่งขันทางการค้าอย่างเสรีและเป็นธรรม และจะปฏิบัติตามกรอบกติกาการแข่งขันที่ดีและเป็นธรรม

- บริษัทจะไม่กระทำการใด ๆ เพื่อทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้า ด้วยการกล่าวหาในทางเสื่อมเสียโดยปราศจากข้อมูลอันเป็นข้อเท็จจริงที่พิสูจน์ตรวจสอบได้

- ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีการที่ไม่สุจริตหรือไม่เหมาะสม
ทั้งนี้ในปี 2566 บริษัทไม่มีข้อพิพาทฟ้องร้องระหว่างบริษัทและบริษัทย่อยกับคู่แข่งทางการค้า

1.5 เจ้าหนี้

บริษัทมีนโยบายปฏิบัติ ตามเงื่อนไข สัญญา และข้อผูกพันที่ตกลงกันไว้กับเจ้าหนี้อย่างเคร่งครัด ทั้งในแง่การชำระคืนหนี้ เงินกู้ยืม ดอกเบี้ย การดูแลหลักทรัพย์ค้ำประกัน และเงื่อนไขอื่น ๆ รวมทั้งรายงานฐานะทางการเงินแก่เจ้าหนี้ตามข้อกำหนดในสัญญาเงินกู้ยืมอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ทั้งนี้บริษัทจะรีบรายงานเจ้าหนี้ล่วงหน้าหากไม่สามารถปฏิบัติตามข้อผูกพันในสัญญาและร่วมกันหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว

- บริษัทมุ่งมั่นที่จะบริหารจัดการเงินทุนให้มีโครงสร้างที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของบริษัทให้ดำเนินการไปได้อย่างมั่นคง ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งในการสร้างความเชื่อมั่นต่อเจ้าหนี้

ในปี 2566 บริษัทไม่มีประวัติการผิดนัดชำระหรือไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงร่วมกันแต่อย่างใด

1.6 พนักงาน

บริษัทมีนโยบายที่จะปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม เป็นธรรมให้ผลตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับผลการดำเนินงานของบริษัททั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงการสนับสนุนเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน

- บริษัทมีนโยบายส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร โดยมุ่งเน้นให้พนักงานมีความรู้ ความสามารถและทักษะความชำนาญเฉพาะด้านที่จำเป็นเพื่อเพิ่มขีดความสามารถให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่องซึ่งจะเป็นการเพิ่มโอกาสในการแข่งขันให้แก่องค์กรทั้งในปัจจุบัน และอนาคตโดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานที่จะต้องมีความรู้ความสามารถ ทักษะและความชำนาญเฉพาะด้านวิชาชีพ โดยมีการวางแผนพัฒนาพนักงานให้มีศักยภาพ ความสามารถ และความก้าวหน้าในสายวิชาชีพอย่างเป็นระบบ

- บริษัทดูแลพนักงานทุกระดับอย่างทั่วถึง และมีการปฏิบัติที่เป็นธรรม เคารพและปกป้องสิทธิและเสรีภาพของพนักงานไม่ให้เกิดการละเมิด ทั้งนี้บริษัทเปิดโอกาสและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำเสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ แนวทางการทำงานที่เป็นประโยชน์แก่ทุกฝ่าย เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน รวมทั้งบริษัทจัดให้มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น และแจ้งเบาะแสข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทำความผิดกฎหมาย จริยธรรมธุรกิจ การทุจริตหรือประพฤติมิชอบของพนักงานในบริษัท ตลอดจนมีแนวทางได้แสวงหาข้อเท็จจริงและกลไกในการปกป้องคุ้มครองผู้แจ้งข้อมูลหรือเบาะแสข้อร้องเรียน

- บริษัทมีหน้าที่รักษาข้อมูลส่วนตัวของพนักงานโดยบริษัทจะไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน เว้นแต่บริษัทได้รับอนุญาตจากตัวของพนักงาน และ/หรือมีหน้าที่ต้องเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวตามข้อบังคับและ/หรือกฎหมาย

ทั้งนี้ในปี 2566 บริษัทไม่มีข้อพิพาทเรื่องแรงงาน รวมทั้งไม่ได้รับการแจ้งเบาะแสข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทำความผิดกฎหมาย จริยธรรมธุรกิจ การทุจริตหรือประพฤติมิชอบของพนักงานในบริษัท

1.7 ชุมชนสังคมและสิ่งแวดล้อม

บริษัทให้ความสำคัญและรับผิดชอบต่อชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม โดยดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม และให้การสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกื้อกูลและสร้างสรรค์ต่อสังคมตามความเหมาะสม รวมทั้งปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด และวางแนวทางในการควบคุมผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่องทั้งสนับสนุน ส่งเสริมให้ความรู้ ฝึกอบรมพนักงานในเรื่องสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากร วัสดุ หรือ อุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

3.8 การไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา

บริษัทมีนโยบายให้บุคคลกรของบริษัท มีหน้าที่ที่ต้องปกป้องและรักษาทรัพย์สินทางปัญญาที่บริษัทเป็นเจ้าของ ไม่ให้ถูกละเมิดหรือถูกนำไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต และบุคลากรของบริษัทต้องเคารพและไม่ล่วงละเมิดในทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น โดยไม่นำไปใช้เพื่อผลประโยชน์ใด ๆ

ทั้งนี้ในปี 2566 บริษัทไม่มีกรณีการถูกร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาแต่อย่างใด

3.9 การเคารพสิทธิมนุษยชน

บริษัทให้ความสำคัญกับการเคารพสิทธิมนุษยชน โดยดำเนินธุรกิจภายใต้กฎหมายแรงงานและสิทธิมนุษยชนอย่างเคร่งครัด ให้ความสำคัญในสิทธิ เสรีภาพ และไม่เลือกปฏิบัติ ทั้งสิทธิแรงงาน สิทธิสตรี สิทธิเด็ก และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์อย่างเสมอภาคอย่างเท่าเทียม

ในปี 2566 บริษัทไม่มีกรณีการถูกร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจแต่อย่างใด

ทั้งนี้ บริษัทจะปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สิทธิของผู้มีส่วนได้เสียเหล่านั้นได้รับการดูแลอย่างดี นอกจากนี้จากแนวทางการดำเนินการดังกล่าวข้างต้น คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดแนวทางการดำเนินการในด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมและการดูแลปกป้องสิทธิประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย ดังนี้

แนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดหรือข้อร้องเรียน

คณะกรรมการบริษัทฯ เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายใน และภายนอกองค์กร แจ้งเบาะแส ข้อร้องเรียน หรือข้อเสนอนะ (Whistle Blower) ในการกระทำที่สงสัยว่าไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ หรือนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงการรายงานทางการเงินที่ไม่ถูกต้อง หรือระบบควบคุมภายในที่บกพร่อง ผ่านกรรมการอิสระ หรือกรรมการตรวจสอบผ่านช่องทางดังนี้

ทาง E-mail Address : audit_com@cssthai.com

ทางไปรษณีย์ : กรรมการตรวจสอบ

บริษัท คอมมิวนิเคชั่น แอนด์ ซิสเต็มส์ โซลูชั่น จำกัด (มหาชน)

329 ม. 3 ต.บ้านใหม่ อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120

การดำเนินการเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน

คณะกรรมการตรวจสอบจะเป็นผู้พิจารณาเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ และแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสม โดยคณะกรรมการตรวจสอบจะติดตามผลความคืบหน้าเป็นระยะ ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะแจ้งผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่เหมาะสมให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบ และคณะกรรมการตรวจสอบจะรายงานให้คณะกรรมการบริษัททราบต่อไป

มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแสการกระทำผิด

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่ทำให้กระทำโดยเจตนาสุจริต บริษัทฯจะปกปิด ชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลได้ และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่เก็บรักษา ข้อมูล ข้อร้องเรียนและเอกสาร

หลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องเว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

สิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2566 ไม่มีผู้ร้องเรียน หรือให้เบาะแสความผิดปกติทางด้านจริยธรรมและด้านการทุจริตคอร์รัปชัน ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสของบริษัทแต่อย่างใด

แนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน

คณะกรรมการ ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน โดยให้ความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ในการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันตามความเหมาะสม บริษัทอยู่ระหว่างยกระดับการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันขององค์กร เพื่อให้ได้รับการรับรองเป็นสมาชิกโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต (Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption : CAC) ทั้งนี้บริษัทส่งเสริมการทำกิจกรรมต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันมาอย่างต่อเนื่อง ด้วยตระหนักดีว่าความซื่อสัตย์เป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาองค์กร และมุ่งหวังให้เกิดการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งด้านการมีธรรมาภิบาลที่ดีอันจะนำไปสู่ความยั่งยืนต่อไป

สำหรับแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านทุจริต ได้บันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรสอดแทรกในคู่มือจรรยาบรรณขององค์กรและของพนักงาน นอกจากนี้บริษัทยังได้รวบรวมค่ากล่าวเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตของคณะผู้บริหารระดับสูง และจัดทำเป็นหลักการสำคัญไว้ 5 ประเด็นสำคัญ อันได้แก่ ความตระหนักถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน การสร้างวัฒนธรรมองค์กรเรื่องความโปร่งใส ความซื่อสัตย์ในการทำงาน การมีความละเอียดต่อการทุจริต และการตระหนักในเรื่องความพอเพียง ทั้งนี้เพื่อนำมาใช้เป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์การวางแผนการตรวจสอบภายในประจำปีของบริษัท ตลอดจนนำไปใช้เป็นเป้าหมายในการวางแผนการทำกิจกรรมต่าง ๆ ภายในบริษัทอีกด้วย นับเป็นกลไกสำคัญในการสื่อสารเชิงป้องกันเกิดการทุจริตในกระบวนการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

ในปี 2566 ที่ผ่านมานั้น กรรมการบริษัทไม่มีข่าว หรือกรณีการถูกเปรียบเทียบปรับ กล่าวโทษ หรือมีการดำเนินการทางแพ่ง โดยหน่วยงานกำกับดูแล เช่น ก.ล.ต. ตลท.หรือ ปปช. เกี่ยวกับการกระทำผิดด้านการทุจริต