



คู่มือจริยธรรม จรรยาบรรณธุรกิจ
บริษัท กรุงไทยคาร์เร้นท์ แอนด์ ลีส จำกัด (มหาชน)

สารบัญ

	หน้า
1. สารจากประธานกรรมการ	1
2. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม	2
3. จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ	3
4. นโยบายการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชั่น	3
5. จรรยาบรรณและจริยธรรมของคณะกรรมการบริษัทฯ	4
6. จรรยาบรรณและจริยธรรมของผู้บริหารและพนักงานบริษัทฯ	6
7. การดูแลให้มีการปฏิบัติตามและการทบทวน	10
8. วินัย	10
9. การลงโทษทางวินัย	11

1. สารจากประธานกรรมการ

ตามที่บริษัทได้สังเกตเห็นถึงความสำคัญของ "การกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทฯ" โดยเป็นหนึ่งในกลยุทธ์การดำเนินงานของบริษัทฯ เพื่อให้เกิดความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ โดยการดำเนินงานของบริษัทที่ผ่านมาได้ปฏิบัติงานภายใต้กรอบของหลักจรรยาบรรณที่ดีอยู่แล้ว

เพื่อให้มีการดำเนินการตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างเป็นรูปธรรม จรรยาบรรณและการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญและจำเป็น บริษัทจึงได้กำหนดแนวทางในการประพฤติปฏิบัติตามหน้าที่และภารกิจที่พนักงานทุกระดับพึงได้รับมอบหมายด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และเที่ยงธรรม ทั้งการปฏิบัติต่อบริษัทและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ขึ้นอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้พนักงานทุกระดับรับทราบและยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติต่อไป

คุณพิเทพ จันทระเสวีกุล

1 มีนาคม 2560

แก้ไขครั้งที่ 2

2. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม

2.1 วิสัยทัศน์ (VISION)

บริษัทฯ จะเป็นผู้นำในธุรกิจให้เช่ารถยนต์เพื่อการดำเนินงาน ที่มุ่งเน้นให้บริการลูกค้าด้วยมาตรฐานสูงสุด และสร้างโอกาสให้พนักงานเรียนรู้พัฒนา และเติบโตไปพร้อมกับการสร้างคุณค่าและผลตอบแทนให้กับผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ

2.2 พันธกิจ (MISSION)

บริษัทฯ เป็นหนึ่งในผู้นำบริษัทฯ รถเช่าของประเทศ ที่เสนอบริการอย่างมีคุณภาพ (Premium Service) และครบวงจร (One Stop Service) ที่สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าภายใต้กำหนดงบประมาณเกี่ยวกับการใช้บริการยานพาหนะจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsource)

2.3 ค่านิยมบริษัท (VALUES)

ความเป็นมืออาชีพ (Professional)

- ความรู้ความสามารถในตำแหน่งหน้าที่
- ความรับผิดชอบต่อตำแหน่งหน้าที่และ การมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ
- ความเป็นมาตรฐาน ระบบ ภาพลักษณ์ที่ดี
- คุณภาพ ผลลัพธ์ของงานที่ออกมา ได้ตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้
- การปฏิบัติตามระเบียบวินัยและข้อบังคับ ของบริษัทฯ อย่างเคร่งครัด

ความเป็นมิตร (Partnership)

- การให้บริการกับลูกค้าภายนอกและภายใน
- การทำงานเป็นทีมและการให้ความร่วมมือ ต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
- การสร้างสัมพันธ์ภาพและการประสานงาน ในการทำงานที่ดีกับผู้อื่น
- การติดต่อสื่อสาร

ความกระตือรือร้น (Dynamic)

- การตัดสินใจแก้ปัญหา
- ความขยัน ใส่ใจในงานที่รับผิดชอบ
- ความทุ่มเทและการพัฒนาไม่เพียงเฉพาะ ในเวลาว่างหรือเรื่องที่ต้องรับผิดชอบเท่านั้น

3. จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ

บริษัทฯ มุ่งมั่นในการดำเนินงานตามหลักบรรษัทภิบาล โดยยึดถือหลักความรับผิดชอบต่อ ความโปร่งใส ความเสมอภาค การสร้างคุณค่าของธุรกิจในระยะยาว และการส่งเสริมการปฏิบัติที่เป็นเลิศ โดยจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจที่บริษัทฯ ยึดถือปฏิบัติ ได้แก่

- 1) มุ่งมั่นให้ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยการนำเสนอสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ
- 2) มีความรับผิดชอบต่อผลการตัดสินใจและการกระทำของตน
- 3) มีความโปร่งใสและเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา
- 4) ปฏิบัติต่อทุกฝ่ายอย่างเสมอภาคและยุติธรรม
- 5) มุ่งสร้างคุณค่าของธุรกิจในระยะยาวแก่ผู้มีส่วนได้เสีย
- 6) ส่งเสริมการปฏิบัติที่เป็นเลิศ
- 7) พนักงานของบริษัทถือเป็นทรัพย์สินที่มีคุณค่าอย่างยิ่ง บริษัทพยายามคัดสรรบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และมีคุณธรรมเข้ามาร่วมงานให้การฝึกฝนพัฒนา และดูแลอย่างดีด้วยสวัสดิการและผลตอบแทนที่เป็นธรรม
- 8) ยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริตอย่างแน่วแน่ และปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

4. นโยบายต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใสเป็นธรรม รับผิดชอบต่อและระมัดระวังภายใต้กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับและมาตรฐานที่เกี่ยวข้องของบริษัทฯ จึงได้เข้าร่วมใน "แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทย ในการต่อต้านการทุจริต" เพื่อแสดงเจตนารมณ์และความมุ่งมั่นในการต่อต้านคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ

เพื่อให้มั่นใจว่า บริษัทฯ มีนโยบายในการกำหนดความรับผิดชอบต่อ แนวปฏิบัติ และข้อกำหนดในการดำเนินการที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการคอร์รัปชันกับทุกกิจกรรมทางธุรกิจของบริษัทฯ และเพื่อป้องกันความเสี่ยงด้านการทุจริตคอร์รัปชัน บริษัทฯ จึงได้จัดทำ "นโยบายต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน" เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนในการดำเนินธุรกิจ และพัฒนาสู่องค์กรแห่งความยั่งยืน

ทั้งนี้ในรายงานฉบับนี้ จะกล่าวถึง "นโยบายต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน" ในบางส่วน และได้เปิดเผย "นโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน" ฉบับเต็ม ไว้บน website ของบริษัท www.krungthai.co.th

5. จรรยาบรรณและจริยธรรมของคณะกรรมการบริษัท

การบริหารงานของคณะกรรมการ ย่อมมีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) หลายกลุ่มด้วยกัน เพื่อให้การบริหารงานของบริษัทเป็นไปอย่างถูกต้อง เป็นธรรม ซึ่งจะประสบผลสำเร็จและเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน ผู้บริหารพึงประสานผลประโยชน์ของผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ทั้งภายในและภายนอกบริษัท เพื่อให้เกิดดุลยภาพที่เหมาะสมโดยจะปฏิบัติตามแนวทางใน 6 หมวด ดังต่อไปนี้

หมวดที่ 1 ข้อพึงประพฤติปฏิบัติต่อบริษัท / ผู้ถือหุ้น

- 1) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ตลอดจนตัดสินใจดำเนินการใดๆ อย่างมีเหตุผลเป็นธรรมต่อบริษัท/ผู้ถือหุ้นทั้งรายใหญ่และรายย่อย เพื่อประโยชน์สูงสุดอันพึงได้ของบริษัท/ผู้ถือหุ้น
- 2) ประสานสัมพันธ์อย่างดีกับผู้ถือหุ้น เพื่อให้บริษัทมีความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน
- 3) บริหารจัดการสินทรัพย์ของบริษัทให้เกิดคุณค่าต่อผู้ถือหุ้น อีกทั้งดูแลมิให้สินทรัพย์เสื่อมค่าหรือสูญหายโดยมิชอบ
- 4) รายงานสถานการณ์ของบริษัทอย่างครบถ้วนตามความเป็นจริง อีกทั้งดูแลมิให้สินทรัพย์เสื่อมค่าหรือสูญหายโดยมิชอบ
- 5) ไม่เปิดเผยข้อมูลลับของบริษัทต่อบุคคลภายนอก และไม่แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้องโดยใช้ข้อมูลใดๆ ของบริษัทซึ่งยังไม่ได้เปิดเผยต่อสาธารณะ
- 6) ในระหว่างที่มีตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบต่อบริษัท ไม่ประกอบธุรกิจส่วนตัวใดๆ ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม อันเป็นการขัดผลประโยชน์ต่อบริษัท (Conflict of Interest)

หมวดที่ 2 ข้อพึงประพฤติปฏิบัติต่อพนักงาน

- 1) ประพฤติปฏิบัติตนตามกรอบของจรรยาบรรณและจริยธรรม โดยเป็นตัวอย่างที่ดีให้แก่พนักงาน
- 2) กำหนดโครงสร้างผลตอบแทนที่เหมาะสม และเป็นธรรมต่อการทำงานแก่พนักงาน และเสริมสร้างความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่พนักงาน
- 3) ดูแลการแต่งตั้ง โยกย้าย การให้รางวัลและการลงโทษพนักงาน ให้เป็นไปด้วยความสุจริต และตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้ ความสามารถและความเหมาะสมของพนักงานนั้นๆ
- 4) ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงานโดยให้โอกาสพนักงานอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ
- 5) ส่งเสริม สนับสนุนให้พนักงานมีความเข้าใจ และประพฤติตนตามกรอบของจรรยาบรรณ และจริยธรรมอย่างทั่วถึงทั้งบริษัท

- 6) ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความสุภาพและให้ความเคารพต่อความเป็นปัจเจกชนและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์

หมวดที่ 3 ข้อพึงประพฤติปฏิบัติต่อลูกค้า

- 1) ปฏิบัติตามสัญญา ข้อตกลง หรือเงื่อนไขต่างๆ ที่มีต่อลูกค้า กรณีที่จะไม่สามารถปฏิบัติได้ต้องรีบเจรจากับลูกค้าเป็นการล่วงหน้า เพื่อร่วมกันหาแนวทางแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหาย
- 2) มุ่งมั่นในการสร้างความพึงพอใจและความมั่นใจให้กับลูกค้าให้ได้รับการบริการอย่างมีคุณภาพที่ดีที่สุดภายใต้ความปลอดภัยและเทคโนโลยีที่เหมาะสม รวมทั้งยกระดับมาตรฐานให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องและจริงจัง
- 3) เปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ทันต่อเหตุการณ์ และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง รวมทั้งรักษาสัมพันธภาพที่ดีและยั่งยืน
- 4) จัดระบบการบริการลูกค้า ให้ลูกค้าสามารถร้องเรียนความไม่พอใจและดำเนินการตอบสนองความต้องการลูกค้าอย่างรวดเร็ว
- 5) ดำเนินการโดยให้มีต้นทุนที่เหมาะสมเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยยังรักษาคุณภาพของการบริการที่ได้มาตรฐาน
- 6) ให้ความสำคัญในการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของลูกค้าอย่างจริงจังและสม่ำเสมอ และไม่นำข้อมูลดังกล่าวมาใช้เพื่อผลประโยชน์ของตนเองและผู้เกี่ยวข้อง
- 7) ไม่เรียก ไม่รับ หรือไม่ให้ผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่สุจริตกับลูกค้า

หมวดที่ 4 ข้อพึงประพฤติปฏิบัติต่อคู่ค้า / เจ้าหนี้ / ลูกหนี้

- 1) ดูแลมิให้มีการเรียก หรือรับ หรือจ่ายผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่สุจริตในการค้ากับคู่ค้า/เจ้าหนี้/ลูกหนี้
- 2) ให้มีการปฏิบัติตามเงื่อนไขและบังคับใช้เงื่อนไขต่างๆ ที่มีต่อคู่ค้า/เจ้าหนี้/ลูกหนี้อย่างเคร่งครัด
- 3) รายงานข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้องตามมาตรฐาน และตรงเวลาให้แก่เจ้าหนี้ทราบอย่างสม่ำเสมอ

หมวดที่ 5 ข้อพึงประพฤติปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้า

- 1) กำกับดูแลให้บริษัทดำเนินธุรกิจภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี
- 2) ไม่อนุญาตให้ดำเนินการใดๆ ซึ่งเป็นการเอาเปรียบคู่แข่งทางการค้าโดยวิธีการที่ไม่สุจริต

หมวดที่ 6 ข้อพึงประพฤติปฏิบัติต่อสังคมส่วนรวม

- 1) ให้ความสำคัญกับกิจกรรมของชุมชนและสังคม โดยมุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาสังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม มุ่งสร้างสรรค์ และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ รวมทั้งสนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์
- 2) ปลูกฝังจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมให้เกิดขึ้นในบริษัทฯ และพนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่อง
- 3) ให้ความร่วมมือ และควบคุมให้มีการปฏิบัติอย่างเคร่งครัดตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- 4) ตอบสนองอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพต่อเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชน อันเนื่องมาจากการดำเนินงานของบริษัทฯ โดยให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่กับเจ้าหน้าที่ภาครัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 5) ยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตย และส่งเสริมให้พนักงานใช้สิทธิเลือกตั้งตามรัฐธรรมนูญ

6. จรรยาบรรณและจริยธรรมของผู้บริหารและพนักงานบริษัท

จรรยาบรรณและจริยธรรมของผู้บริหารและพนักงานบริษัท กำหนดเป็น 6 หมวด ดังนี้

หมวดที่ 1 ข้อพึงประพฤติปฏิบัติต่อบริษัท

- 1) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เทียบธรรม ด้วยความรับผิดชอบต่อรอบคอบ ทุ่มเทกำลังกายและกำลังความคิดในการทำงาน โดยถือประโยชน์ของบริษัทฯ เป็นสำคัญ
- 2) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความขยันหมั่นเพียร รวมทั้งแสวงหาแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ
- 3) เป็นผู้มีวินัย และประพฤติปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทฯ ค่านิยมองค์กร และประเพณีอันดีงาม ไม่ว่าจะระบุเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ตาม
- 4) พึงรักษาเกียรติของตนให้เป็นที่ยอมรับในสังคม รวมทั้งไม่กระทำการใดที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียงของบริษัทฯ
- 5) ใช้และรักษาทรัพย์สินของบริษัทฯ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ประหยัด และดูแลมิให้สูญหาย อีกทั้งไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน
- 6) ห้ามเข้าไปมีส่วนร่วมในการกระทำหรือปกปิดการกระทำใดๆ ที่อาจขัดแย้งทางผลประโยชน์กับบริษัทฯ หรืออาจทำให้ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ด้วยความยุติธรรม หรือเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกปิดการกระทำใดๆ ที่ผิดกฎหมาย

- 7) ไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับทางการเงินหรือก่อภาระผูกพันทางการเงินใดๆ กับบุคคลอื่นที่มีหน้าที่หรือธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับงานของบริษัทฯ
- 8) ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามนโยบายอาชีพอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 9) ไม่ใช้อำนาจหน้าที่ของตน หรือยอมให้ผู้อื่นใช้อำนาจหน้าที่ของตน ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่นโดยมิชอบ
- 10) มีความมุ่งมั่น มีจิตสำนึกที่ดี และมีความรับผิดชอบร่วมกันต่อบริษัทฯ ที่จะดำเนินการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ภายใต้นโยบายอาชีพอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของบริษัทฯ โดยต้องยึดถือและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดตามนโยบาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และแนวทางปฏิบัติที่ได้กำหนดไว้ในเรื่องดังกล่าว

หมวดที่ 2 ข้อพึงประพฤติปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน

การประพฤติปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ที่ถูกต้องและเป็นธรรม รวมทั้งการประพฤติปฏิบัติของพนักงานที่มีต่อกันและกันอย่างเหมาะสมเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้เกิดความร่วมมือและการประสานงานที่ดี ส่งเสริมความสามัคคีและพลังร่วมในการปฏิบัติงานของบริษัทฯ ดังนั้น เพื่อเสริมสร้างและรักษาคุณลักษณะที่ดีดังกล่าว พนักงานพึงปฏิบัติดังต่อไปนี้

- 1) ผู้บังคับบัญชาพึงใช้หลักคุณธรรม (Merit System) ในการบริหารงานบุคคล เช่น การรับบุคคลเข้าทำงาน การประเมินผลงานและศักยภาพการให้รางวัลกรณีต่างๆ การลงโทษ
- 2) ผู้บังคับบัญชาพึงส่งเสริมและพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา ให้มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้เจริญก้าวหน้าในอาชีพการงาน
- 3) ผู้บังคับบัญชาพึงฟังความเห็นผู้ใต้บังคับบัญชา และเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการบริหารงาน (Participative Management)
- 4) ผู้บังคับบัญชาพึงส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น โดยแนะนำให้มีการปรับปรุงงานอยู่ตลอดเวลา และย้ำเรื่องการใช้ทรัพยากรของบริษัทที่มีอยู่อย่างจำกัดอย่างคุ้มค่า
- 5) ผู้บังคับบัญชาพึงสร้างสิ่งแวดล้อมในการทำงานให้มีความสะดวกสบายและปลอดภัยในการทำงาน
- 6) ผู้บังคับบัญชาพึงปกครองบังคับบัญชาด้วยเมตตาธรรมและจริยธรรมพร้อมทั้งสร้างบรรยากาศในสถานที่ทำงานให้มีความอบอุ่นเป็นกันเอง
- 7) ผู้บังคับบัญชาพึงทำตนเป็นตัวอย่างที่ดีให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการทำงานอย่างทุ่มเทให้แก่บริษัท และการยึดมั่นในจรรยาบรรณและจริยธรรม
- 8) ผู้ใต้บังคับบัญชาพึงฟังคำสั่ง คำแนะนำ ของผู้บังคับบัญชา และไม่ปฏิบัติงานข้ามผู้บังคับบัญชาเหนือตน เว้นแต่เป็นเรื่องเร่งด่วน ซึ่งกรณีนี้เมื่อเกิดขึ้นแล้วต้องรีบรายงานให้ผู้บังคับบัญชาเหนือตนให้ทราบโดยเร็ว
- 9) ผู้ใต้บังคับบัญชาพึงมีสัมมาคารวะ และมีความสุภาพต่อพนักงานซึ่งมีตำแหน่งหน้าที่เหนือกว่าตน

- 10) พนักงานพึงรักษาและเสริมสร้างความรัก ความสามัคคี ระหว่างบุคคลระหว่างหมู่คณะ พึงทำงานเป็นทีม และช่วยเหลือเกื้อกูลกัน
- 11) พนักงานพึงทำงานโดยให้เกียรติซึ่งกันและกันโดยพึงความเห็นของผู้อื่นตามควรแก่กรณี ไม่เอาเรื่องส่วนตัวของผู้อื่นมาวิพากษ์วิจารณ์ หรือแอบอ้างเอาผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตน พึงเคารพในสิทธิของพนักงานอื่นที่อยู่ในองค์กรเดียวกัน

หมวดที่ 3 ข้อพึงประพฤติปฏิบัติต่อลูกค้า

บริษัทมุ่งมั่นให้บริการแก่ลูกค้าอย่างดีที่สุด โดยให้ยึดถือวิธีการบริหารงานที่ซื่อสัตย์ สุจริต ต่อผู้รับบริการ ดังนั้นการดำเนินงานใดๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับลูกค้า จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งเรื่องหนึ่ง ซึ่งพนักงานพึงปฏิบัติดังต่อไปนี้

- 1) ตั้งเป้าหมายในการทำงานว่าจะให้บริการแก่ลูกค้าในระดับที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด
- 2) กำหนดคุณภาพของบริการ (Quality of Services) ให้อยู่ในระดับที่แข่งขันได้ในระดับแนวหน้าของธุรกิจ
- 3) เปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการอย่างครบถ้วนและถูกต้องไม่บิดเบือนข้อเท็จจริงของการให้บริการ
- 4) ไม่เอารัดเอาเปรียบลูกค้า หรือคำก่าไรเกิดควรเมื่อเทียบกับคุณภาพและบริการ รวมทั้งไม่กำหนดเงื่อนไขการค้าที่ไม่เป็นธรรม
- 5) รักษาความลับของลูกค้า และไม่นำข้อมูลนั้นไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนหรือผู้เกี่ยวข้อง
- 6) ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ ที่มีต่อลูกค้าอย่างเคร่งครัด กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติได้ ต้องรีบแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า และหาทางแก้ไขปัญหาโดยเร็ว
- 7) รับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเป็นประจำสม่ำเสมอและนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องให้ดีขึ้น

หมวดที่ 4 ข้อพึงประพฤติปฏิบัติต่อคู่ค้า / เจ้าหนี้ / ลูกหนี้ คู่แข่งทางการค้า

ในการดำเนินธุรกิจของบริษัท ซึ่งเกี่ยวข้องกับกลุ่มผลประโยชน์หลายฝ่าย เช่น คู่ค้า/เจ้าหนี้/ลูกหนี้/คู่แข่งทางการค้านั้น บริษัทจำเป็นต้องวางตัวเป็นบริษัทที่น่าเชื่อถือของทุกฝ่าย ในกรณีนี้ พนักงานจึงต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา ตามแนวทางดังต่อไปนี้

- 1) ไม่เรียก ไม่รับ หรือจ่ายผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่สุจริตกับคู่ค้า/เจ้าหนี้/ลูกหนี้/คู่แข่งทางการค้า
- 2) ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ ที่มีต่อคู่ค้า/เจ้าหนี้/ลูกหนี้/คู่แข่งทางการค้าอย่างเคร่งครัด
- 3) จัดทำรายงานทางการเงินที่ถูกต้องตามมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับทั่วไปให้แก่ผู้เกี่ยวข้องทราบอย่างสม่ำเสมอ

- 4) ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงกรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี และถือปฏิบัติตามแนวทางของธุรกิจชั้นนำ
- 5) ดำเนินธุรกิจโดยวิธีการที่สุจริตเสมอไม่แสวงหาข้อมูลความลับของคู่แข่งทางการค้า โดยวิธีการที่ไม่ชอบหรือทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้าโดยไม่มีมูลความจริง

หมวดที่ 5 ข้อพึงประพฤติปฏิบัติต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ในฐานะที่บริษัทเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ดังนั้นพัฒนาและใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดจึงเป็นสิ่งที่ควรตระหนักเป็นสำคัญ ในขณะที่เดียวกันต้องดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม รวมทั้งช่วยสร้างสรรค์สังคมให้มีความเป็นอยู่ที่ดี ดังนั้นพนักงานซึ่งเป็นกลไกที่สำคัญและเป็นตัวแทนบริษัท พึงปฏิบัติดังนี้

- 1) ปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบของตน และดำรงชีวิตด้วยจิตสำนึกที่มีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอยู่เสมอ
- 2) หาหนทางคืนกำไรแก่สังคมในรูปแบบต่างๆ ในทางตรง เช่น ให้แก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการในทางอ้อม เช่น ให้แก่โครงการหรือกิจกรรมที่ทำเพื่อสังคม
- 3) ปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ในการใช้สนับสนุน และเผยแพร่การใช้ทรัพยากรธรรมชาติและทรัพยากรพลังงานอย่างประหยัด เช่น เชื้อเพลิง ไฟฟ้า และน้ำ เป็นต้น
- 4) ดำเนินธุรกิจด้วยจิตใจที่คำนึงถึงสาธารณะ (Public spirit) เสมอ

หมวดที่ 6 ข้อพึงประพฤติปฏิบัติต่อตนเอง

การประพฤติของพนักงาน แม้จะเป็นเรื่องส่วนตัวก็ตามย่อมจะมีผลกระทบต่อบริษัท และสังคมโดยส่วนรวม ดังนั้น พนักงานพึงประพฤติปฏิบัติและพัฒนาตนเองไปในทางที่เป็นคุณประโยชน์ต่อตนเองและบริษัทอยู่เสมอ กล่าวคือ

- 1) พึงศึกษาหาความรู้และประสบการณ์เพื่อเสริมสร้างตนเองให้เป็นผู้มีความสามารถในการปฏิบัติงานในระดับมืออาชีพ โดยปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่เสมอ พร้อมกับดำรงตนให้มีคุณธรรมที่ดีงาม คือ เป็นทั้งคนเก่งและคนดีขององค์กร
- 2) พึงประพฤติตนเหมาะสมกับการเป็นพนักงานบริษัททั้งทางกายภาพและการแต่งกายเพื่อสร้างความเชื่อถือให้แก่ตนเองและบริษัท
- 3) พึงยึดมั่นในหลักของความถูกต้องและเป็นธรรม โดยจะต้องไม่แสวงหาตำแหน่ง ความดีความชอบ หรือประโยชน์อื่นใด โดยมีขอบข่ายผู้บังคับบัญชาหรือจากบุคคลอื่นใด
- 4) พึงละเว้นจากอบายมุขทั้งปวง ไม่ประพฤติตนในทางที่อาจทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียง และเกียรติศักดิ์ของตนเองและบริษัท ตัวอย่างเช่น
 - ก. ไม่กระทำความผิดเป็นคดีอาญา

- ข. ไม่หมกมุ่นในการพนันทุกประเภท
 - ค. ไม่กระทำการใดอันจะกระทบกระเทือนเสียหายต่อการปฏิบัติหน้าที่หรือชื่อเสียงของตนเองและบริษัท
- 5) ดำเนินชีวิตด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตในทุกเรื่อง ทั้งเรื่องส่วนตัวและเรื่องการทำงาน

ถือเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการบริษัท ผู้บริหารและพนักงานที่จะต้องรับทราบ ทำความเข้าใจ และปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจอย่างเคร่งครัด

7. การดูแลให้มีการปฏิบัติตามและการทบทวน

บริษัทฯ กำหนดให้เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนที่จะต้องรับทราบ ทำความเข้าใจ ปฏิบัติตามนโยบายที่กำหนดไว้ใน คู่มือจรรยาบรรณนี้ อย่างเคร่งครัด มิใช่การปฏิบัติตามสมัครใจ และไม่สามารถอ้างอิงว่าไม่ทราบแนวปฏิบัติที่กำหนดขึ้น

ผู้บริหารทุกระดับในองค์กรจะต้องดูแลรับผิดชอบ และถือเป็นเรื่องสำคัญที่จะดำเนินการให้พนักงานภายใต้สายบังคับบัญชาของตนทราบ เข้าใจ และปฏิบัติตาม คู่มือจรรยาบรรณทางธุรกิจของบริษัท อย่างจริงจัง

บริษัทฯ ไม่พึงปรารถนาที่จะให้การกระทำใด ๆ ที่ผิดกฎหมาย ขัดกับหลักจรรยาบรรณที่ดี หากกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานผู้ใดกระทำผิดจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ จะได้รับโทษทางวินัยอย่างเคร่งครัด และหากมีการกระทำที่เชื่อได้ว่าผิดกฎหมาย กฎเกณฑ์ ระเบียบ และข้อบังคับของภาครัฐ บริษัทฯจะส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ภาครัฐ ดำเนินการต่อไป

ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัทฯ กำหนดให้มีการทบทวนคู่มือ "จรรยาบรรณทางธุรกิจ" เป็นประจำทุกปี

8. วินัย

คณะกรรมการบริษัทฯ ถือว่าจริยธรรมธุรกิจ เป็นวินัยอย่างหนึ่ง ซึ่งกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด การฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามถือเป็นการทำผิดวินัย ตามระเบียบว่าด้วยการบริหารงานบุคคล

กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน มีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามและส่งเสริมให้ผู้อื่นปฏิบัติตามจริยธรรม และข้อพึงปฏิบัติในการทำงาน โดยการกระทำต่อไปนี้ถือเป็นการผิดจริยธรรม

1. การไม่ปฏิบัติตามจริยธรรมและข้อพึงปฏิบัติในการทำงาน
2. แนะนำ ส่งเสริม สนับสนุนให้ผู้อื่นไม่ปฏิบัติตามจริยธรรมและข้อพึงปฏิบัติในการทำงาน

3. ละเลย เพิกเฉย เมื่อพบเห็นการฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามจริยธรรมฯ ในกรณีที่ตนทราบ
4. ไม่ให้ความร่วมมือ ชัดขวาง การสืบสวน/สอบสวน ข้อเท็จจริง
5. การกระทำอันไม่เป็นธรรมต่อผู้ร้องเรียน จากการรายงานการไม่ปฏิบัติตามจริยธรรมฯ

9. การลงโทษทางวินัย

ตามระเบียบของบริษัทคำตัดสินของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และ/หรือกรรมการผู้จัดการถือเป็นอันสิ้นสุด ในกรณีที่มีการร้องเรียนบุคคลที่กระทำผิดที่มีตำแหน่งในระดับผู้บริหารขึ้นไปคณะกรรมการตรวจสอบมีหน้าที่ในการรับเรื่องหาข้อมูลและตรวจสอบข้อเท็จจริงตามที่ได้รับแจ้งเพื่อรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทให้ร่วมกันพิจารณาและกำหนดโทษตามที่เห็นสมควรดังนี้

- 1) การฝ่าฝืนที่ไม่ร้ายแรง: ผู้บริหารจะได้รับหนังสือเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งจะระบุลักษณะของการฝ่าฝืนรวมทั้งข้อมูลเหตุที่อาศัยเป็นหลักของการฝ่าฝืนนั้น โดยให้โอกาสผู้บริหารดังกล่าวได้แย้งข้อกล่าวหาดังกล่าวต่อผู้บังคับบัญชา หากไม่สามารถแก้ปัญหาก็ให้นำเสนอเรื่องดังกล่าวต่อคณะกรรมการวินัย ซึ่งแต่งตั้งโดยประธานเจ้าหน้าที่บริหารเพื่อพิจารณา และให้ถือคำตัดสินของคณะกรรมการวินัยเป็นที่สิ้นสุด หากมีการฝ่าฝืนเป็นครั้งที่สอง หรือผู้บริหารไม่แก้ไขความผิดจากการฝ่าฝืนในครั้งแรกตามที่ได้รับหนังสือเตือนนั้น ผู้บริหารดังกล่าวจะถูกลงโทษทางวินัยอย่างเคร่งครัด ซึ่งอาจรวมถึงการเลิกจ้างได้โดยไม่จ่ายค่าชดเชย
- 2) การฝ่าฝืนร้ายแรง ซึ่งรวมถึงการฝ่าฝืนดังต่อไปนี้ เช่น การให้หรือการรับสินบน การฉ้อโกง การเปิดเผยข้อมูลความลับ หรือทรัพย์สินทางปัญญาของบริษัทฯ ต่อบุคคลที่สาม และการกระทำใด ๆ ที่เสื่อมเสียต่อเกียรติคุณของบริษัทฯ หรือปกปิดไม่รายงานข้อมูล การหารือ หรือเอกสารสำคัญใด ๆ ต่อผู้บังคับบัญชา : บริษัทฯ อาจพิจารณาเลิกจ้างโดยไม่จ่ายค่าชดเชย และโดยไม่จำเป็นต้องออกหนังสือเตือนเป็นลายลักษณ์อักษรก่อน

หากมีข้อสงสัยว่าผู้บริหารและพนักงานท่านใดมีการกระทำผิดจรรยาบรรณ สามารถร้องเรียนกับผู้จัดการหรือตำแหน่งที่สูงกว่า หรือแผนกบุคคล เป็นลายลักษณ์อักษร

ทั้งนี้จะมีผลบังคับใช้ ณ วันที่ 1 มีนาคม 2560 เป็นต้นไป



(นายพิเทพ จันทรเสรีกุล)

ประธานกรรมการ