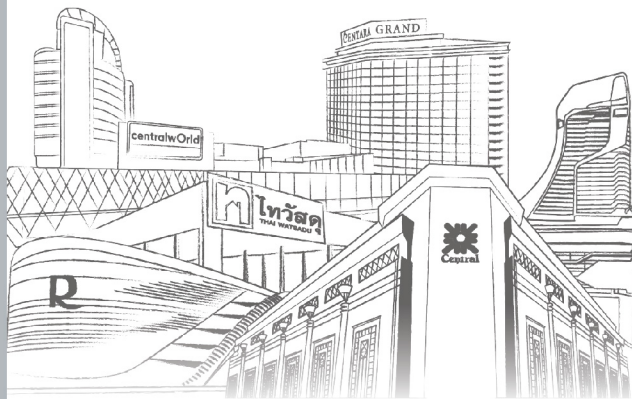


CODE OF CONDUCT

“

แนวปฏิบัติ
ตัวอย่างสถานการณ์
และคำแนะนำ

”



จรรยาบรรณองค์กร

บริษัทกลุ่มเซ็นทรัล

คณะกรรมการบริษัทกลุ่มเซ็นทรัล มีเจตนารมณ์ที่จะส่งเสริมและสนับสนุนให้บริษัทกลุ่มเซ็นทรัล มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี สามารถดำเนินธุรกิจได้ยั่งยืนอย่างมีประสิทธิภาพ มีความยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า ผู้บริหาร พนักงาน และสังคมโดยรวม

คณะกรรมการบริษัทฯ จึงได้กำหนดจรรยาบรรณกรรมการและผู้บริหาร เพื่อให้กรรมการและผู้บริหารทุกคนของบริษัทกลุ่มเซ็นทรัล ได้ยึดถือและปฏิบัติอย่างเคร่งครัดจริงจัง

เนื่องจากจรรยาบรรณนี้เป็นส่วนที่เพิ่มเติมขึ้นนอกเหนือจากระเบียบข้อบังคับประกาศ หรือคำสั่งอื่นๆ ของบริษัทฯ ดังนั้น หากข้อความใดในระเบียบข้อบังคับ ประกาศหรือคำสั่งอื่นๆ ของบริษัทฯ ขัดแย้งกับจรรยาบรรณนี้ให้ใช้จรรยาบรรณนี้แทน

สั่ง ณ วันที่ 1 มกราคม 2559



(นายสุกรีชัย จิราธิวัฒน์)

ประธานกรรมการ บริษัทกลุ่มเซ็นทรัล

ตลอด 70 ปี ในการดำเนินธุรกิจ สิ่งที่ Central Group ปลูกฝัง และถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่นคืออะไร

“สิ่งที่คุณเพียงได้ให้โอวาทแก่พวกเราตลอด คือ การที่เราจะคิดจะทำอะไรก็ตาม เราต้องมีจริยธรรม นั่นคือ จะต้องซื่อสัตย์ต่อตนเองและซื่อสัตย์ต่อผู้อื่น สิ่งสำคัญที่ท่านเน้นเป็นอย่างมาก คือ จะต้องไม่ทำอะไรที่ผิดศีลธรรม ผิดกฎหมาย หรือทำธุรกิจที่สังคมรังเกียจ เช่น เปิดบ่อนการพนัน หรือทำกิจการบริการที่ขัดกฎหมายและสังคม เป็นต้น

เมื่อตระกูลจิราธิวัฒน์ เริ่มมีธุรกิจที่เป็นหลักแหล่ง เน้นอนเป้าหมายสูงสุดของการดำเนินธุรกิจก็คือ การแสวงหากำไร การแข่งขันก็ต้องมี แต่อย่างไรก็ตามเมื่อทำธุรกิจ สิ่งที่เราคำนึงอย่างมาก คือ ทำอย่างไรให้ธุรกิจอยู่ได้ คู่ค้าอยู่ได้ และพนักงานทุกคนก็ต้องอยู่ได้ด้วย สรุปก็คือทุกฝ่ายต้องอยู่ร่วมกันได้

ในทางจริยธรรมทางธุรกิจ เราก็คำนึงผลกระทบต่างๆ เช่น กระทบการใดๆ ทำให้ผู้ค้าขายขนาดเล็กต้องล้มหายตายจากไป โดยการเข้าไปแย่งตลาดที่เขาค้าขายเพื่อความอยู่รอดอยู่แล้ว เป็นต้น เราไม่เห็นแก่ได้ที่จะทำให้อีกฝ่ายเดือดร้อน ไม่ใช่เพราะความใจดีที่ทำอย่างนั้น แต่เป็นจริยธรรมที่ถูกสั่งสอนมา คือ ต้องไม่เบียดเบียนหรือเอาเปรียบผู้อื่นเพื่อให้ตัวเองได้ดี ต้องมีความซื่อสัตย์ และให้ความเป็นธรรมกับสังคม หากไม่คำนึงถึงจริยธรรมเหล่านี้ ความมั่นคงและความยั่งยืนของธุรกิจจะไม่ยืนยาวแน่นอน ทุกวันนี้สิ่งเหล่านี้ได้ถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่นได้โดยไม่ยาก เพราะส่วนใหญ่ก็พร้อมปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ จากการได้เห็นตัวอย่างที่ดีจากรุ่นก่อนๆ ที่ได้เริ่มทำมา

“
จริยธรรมที่ถูกสั่งสอนมา คือ
ต้องไม่เบียดเบียน หรือเอาเปรียบผู้อื่น
เพื่อให้ตัวเองได้ดี ต้องมีความซื่อสัตย์
และให้ความเป็นธรรมกับสังคม

หากไม่คำนึงถึงจริยธรรมเหล่านี้
ความมั่นคงและความยั่งยืนของธุรกิจ
จะไม่ยั่งยืนยาวนานแน่นอน

”

คุณสุกรีชัย จิราธิวัฒน์
ประธานกรรมการ บริษัทกลุ่มเซ็นทรัล



สุดท้ายนี้ ผมดีใจที่เห็นกลุ่มเซ็นทรัลประสบความสำเร็จในธุรกิจตลอด 70 ปี ที่ผ่านมา หากบรรพบุรุษคุณเพียง คุณสัมฤทธิ์ คุณวันชัยที่ได้เริ่มต้นธุรกิจนี้ สามารถรับรู้ความสำเร็จของกลุ่มเซ็นทรัลในปัจจุบันนี้แล้ว ท่านคงจะยิ่งภูมิใจและชื่นชมในความเจริญก้าวหน้าของพวกเราเป็นที่สุด และในโอกาสนี้ ผมต้องขอชมเชยและขอบคุณฝ่ายบริหารที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ตลอดจนพนักงานทุกท่านที่ทำให้เราได้มีความสำเร็จอันยิ่งใหญ่ในวันนี้ ผมหวังว่าปีต่อไป ก็จะได้เห็นความยิ่งใหญ่ขึ้นอีกของกลุ่มเซ็นทรัลตลอดไป”

.....● *บทสัมภาษณ์ ณ วันที่ 17 สิงหาคม 2560
หนังสือ Central Group People

สารบัญ

บทนำ

หมวดที่	1	การปฏิบัติตนในหน้าที่	5
หมวดที่	2	การให้ความสำคัญต่อลูกค้า	19
หมวดที่	3	การรักษาผลประโยชน์ ของบริษัทฯ	29
หมวดที่	4	การปฏิบัติตนต่อสังคม	45
หมวดที่	5	แนวปฏิบัติหากพบเห็น การกระทำที่ไม่เป็นไปตาม จรรยาบรรณของบริษัทฯ	59

1

หมวดที่

การปฏิบัติตน
ในหน้าที่

1.1

ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

แนวปฏิบัติ

1. ผู้บริหารและพนักงานทุกคนต้องทำความเข้าใจและปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบของตนอย่างรอบคอบ โดยถือว่าเป็นหน้าที่ร่วมกันของทุกคนเพื่อป้องกัน แก้ไข มิให้บริษัทฯ ได้รับความเสียหายจากผลกระทบหรือมีความเสี่ยงจากโทษกรณีฝ่าฝืนกฎหมาย ทั้งทางแพ่งและอาญา
2. เมื่อต้องปฏิบัติงานในต่างประเทศ หรืองานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานในต่างประเทศ ผู้บริหารและพนักงานควรศึกษากฎหมาย ขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรมของประเทศนั้นๆ ก่อนดำเนินการใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัทฯ เพื่อไม่ให้ขัดกับกฎหมาย ขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรมของประเทศนั้นๆ
3. ผู้บริหารและพนักงานต้องไม่สนับสนุนหรือมอบหมายให้บุคคลใดกระทำการละเมิดกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายต่างๆ ที่กำหนดไว้
4. ผู้บริหารและพนักงานต้องหลีกเลี่ยงการมีส่วนร่วมในกิจกรรมใดๆ ที่ขัดต่อกฎหมายหรือการกระทำที่อาจเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของบริษัทฯ อย่างร้ายแรง
5. ผู้บริหารและพนักงานต้องดูแลรักษาทรัพย์สินของบริษัทฯ ไม่ให้เสียหาย สูญหาย และใช้ทรัพย์สินอย่างมีประสิทธิภาพให้เกิดประโยชน์ต่อบริษัทฯ อย่างเต็มที่ โดยไม่นำทรัพย์สินของบริษัทฯ ไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้อื่น

ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 1

มีผู้ประกอบการขายรถยนต์รายหนึ่งติดต่อขอเช่าพื้นที่บางส่วนของซูเปอร์มาร์เก็ตที่ว่างอยู่ ซึ่งปัจจุบันไม่ได้ใช้ประโยชน์อะไร โดยจะทำเป็นโชว์รูมรถยนต์และจะจ่ายค่าเช่าให้แก่บริษัท ในราคาที่เหมาะสม



“ คำแนะนำ

หากจะมีการประกอบกิจการอื่นใดในสถานที่ประกอบการของบริษัทฯ ต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าสามารถดำเนินการได้โดยไม่ขัดกับกฎหมาย และลักษณะธุรกิจที่จะดำเนินการต้องไม่ก่อให้เกิดสถานการณ์ที่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุหรืออันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่อยู่ในบริเวณนั้น รวมทั้งต้องได้รับการอนุมัติโดยผู้มีอำนาจ และมีการกำหนดผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน



ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 2

บริษัทมีการจัดกิจกรรมเปิดตัวสินค้าใหม่ที่ลานกลางแจ้งหน้าศูนย์การค้า โดยมีการใช้เครื่องขยายเสียง และภายในงานมีกิจกรรมการจับรางวัลเสียงโชค รวมทั้งมีการเสิร์ฟเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์

“ คำแนะนำ

การจัดงานกิจกรรมต่างๆ ของบริษัท พนักงานผู้รับผิดชอบต้องพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบว่ามีกิจกรรมใดบ้างที่ต้องขออนุญาตหน่วยงานราชการตามกฎหมายกำหนด เช่น การขออนุญาตใช้เครื่องขยายเสียง รวมถึงการควบคุมระดับความดังและระยะเวลาการจัดงานให้อยู่ภายใต้กรอบของกฎหมาย การขออนุญาตจัดให้มีการแถมพิกหรือรางวัลด้วยการเสียงโชค โดยวิธีการใดๆ ในการประกอบกิจการค้า หรืออาชีพ และการขออนุญาตจำหน่ายสุรา เป็นต้น



1.2

ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นมืออาชีพ
อย่างมีวิสัยทัศน์ จริยธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต
รอบคอบ ระมัดระวัง และพร้อมรับมือ
กับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น
เพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัทฯ และ
ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องโดยคำนึงถึงความ
เจริญเติบโตอย่างมั่นคงยั่งยืนของบริษัทฯ
เป็นหลัก

แนวปฏิบัติ

1. ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจ ยึดมั่นในสัญญาหรือข้อตกลงที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ อย่างเคร่งครัด กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติได้ควรรีบหารือร่วมกัน เพื่อหาแนวทางแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทฯ
2. ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายอย่างดีที่สุด
3. ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติหน้าที่โดยรักษาและพัฒนามาตรฐานการทำงานที่ดี เพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

4. ผู้บริหารและพนักงานให้ความร่วมมือที่ดีกับทุกหน่วยงาน เพื่อความก้าวหน้าของงานและบรรลุเป้าหมายของบริษัทฯ
5. เมื่อพบเห็นสิ่งผิดปกติในบริษัทฯ ผู้บริหารและพนักงานต้องแจ้งผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบทราบโดยเร็ว
6. ผู้บริหารและพนักงานต้องไม่เพิกเฉย และกล้าแสดงความคิดเห็นหรือทักท้วงเมื่อพบเห็นการกระทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง ไม่เป็นธรรม
7. ผู้บริหารและพนักงานต้องป้องกันและควบคุมความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดความสูญเสียอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ ทรัพย์สินสูญหายหรือเสียหาย หรือความเจ็บป่วยจากการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานไม่ถูกวิธี และความผิดพลาดอื่นๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับตนเองและผู้อื่น
8. ผู้บริหารและพนักงานควรยอมรับและสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงหากนำมา ซึ่งสิ่งที่ดีต่อทั้งบริษัท หรือพนักงานโดยรวม
9. ผู้บริหารและพนักงานต้องหลีกเลี่ยงการมีภาวะผูกพันทางการเงินกับบุคคลที่ทำธุรกิจกับบริษัท หรือระหว่างพนักงานด้วยกันเอง ซึ่งหมายความรวมถึงการให้กู้ยืมเงิน หรือกู้ยืมเงิน การเรียกร้องเรียไรต่างๆ การเล่นเกมแชร์ ฯลฯ ยกเว้นกิจกรรมเพื่อการกุศลและสาธารณะ



ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 1

ห้องจัดเก็บสินค้ามีพื้นที่จำกัด ประกอบกับพนักงานที่มีหน้าที่หยิบสินค้าเต็มบนชั้นวางขายสินค้ามีหลายคน ดังนั้น จึงมีโอกาสที่สินค้าหมดอายุรอนำไปทำลาย อาจวางอยู่ในบริเวณเดียวกับสินค้าที่มีไว้เพื่อขายได้



คำแนะนำ

ควรติดป้ายให้เห็นชัดเจนว่าบริเวณใดเป็นสินค้าหมดอายุที่รอการนำไปทำลาย และพนักงานที่มีหน้าที่หยิบสินค้าเต็มบนชั้นวางขายสินค้าควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าสินค้าที่หยิบไปวางขายนั้นยังไม่หมดอายุ เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้

ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 2

ผู้บริหารประสงค์ทำกิจกรรมเพื่อสังคมในนามบริษัท โดยการบริจาคเงินเรียไ้จากพนักงานและลูกค้า จึงตั้งกล่องรับบริจาค และรวบรวมเงินไปบริจาค รวมทั้งถ่ายรูประชาสัมพันธ์ลงสื่อสังคมออนไลน์

คำแนะนำ

การเรียไ้เงินบริจาคต้องแสดงเจตจำนงอย่างชัดเจนว่าเป็นการดำเนินการในนามบริษัท โดยมีการอนุมัติโดยผู้มีอำนาจ และต้องแสดงความประสงค์ให้ผู้บริจาครับทราบอย่างชัดเจนว่าเป็นการเรียไ้เพื่อบริจาคให้องค์กรหรือหน่วยงานใด เอกสารหลักฐานที่ออกโดยผู้รับบริจาคต้องระบุเป็นชื่อบริษัทเท่านั้น ไม่อนุญาตให้ระบุในนามส่วนตัวของผู้บริหาร

1.3

อุทิศและทุ่มเทเวลาเพื่อการปฏิบัติหน้าที่
ของตนด้วยความมุ่งมั่น อย่างเต็มกำลัง
ความรู้ความสามารถ สัตย์ซื่อต่อความ
รับผิดชอบที่มี ขยันตรวจตรางาน ขวนขวาย
หาความรู้ความเข้าใจเพิ่มเติมอยู่เสมอ

แนวปฏิบัติ

1. ผู้บริหารและพนักงานมุ่งสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่อพัฒนางานของตนเอง
และบริษัทฯ อย่างสม่ำเสมอ
2. ผู้บริหารและพนักงานต้องหมั่นทบทวนเป้าหมาย ผลงาน วิธีการ
ปฏิบัติงานและประเมินผลงานของตนเองและทีมงานอย่างสม่ำเสมอ
ตรงไปตรงมา
3. ผู้บริหารและพนักงานต้องหมั่นศึกษาและเปิดรับข้อมูลที่เป็นประโยชน์
เพื่อนำมาพัฒนางานของตนเองและบริษัทฯ ให้ดียิ่งขึ้น
4. ผู้บริหารและพนักงานต้องสร้างบรรยากาศการทำงานให้เกิดการ
แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และความรู้ซึ่งกันและกัน
5. ผู้บริหารและพนักงานใส่ใจดูแลตัวเองให้เป็นสุข เบิกบาน พร้อมต่อ
การทำงานด้วยความกระฉับกระเฉงและความรับผิดชอบต่อ รู้จักสร้างสมดุล
ในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว
6. ผู้บริหารและพนักงานต้องมีน้ำใจช่วยเหลือเกื้อกูลผู้ร่วมงาน เอื้อเพื่อ
เผื่อแผ่ รู้จักให้อภัย เสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อส่วนรวม

ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 1

พนักงานไปพักผ่อนในวันหยุดกับครอบครัว ภายในศูนย์การค้าของบริษัท และบังเอิญพบว่า เกิดปัญหาท่อน้ำรั่วภายในศูนย์ฯ โดยที่ยังไม่มีผู้ใดสังเกตเห็น จึงยังไม่มีกรดำเนินการใดๆ



“ คำแนะนำ

พนักงานท่านนั้นไม่ควรนิ่งดูตาย ถึงแม้จะไม่ได้มีหน้าที่โดยตรงในการดูแลศูนย์ฯ ดังกล่าว ก็ควรให้ความช่วยเหลือ โดยการแจ้งผู้ที่รับผิดชอบให้รับทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างทัน่วงที

”

ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 2

เนื่องด้วยสถานการณ์ของโรคระบาด ทำให้พนักงานอาจไม่สามารถอุทิศเวลาในการทำงานได้อย่างเต็มที่



“ คำแนะนำ

พนักงานทุกคนควรมีส่วนร่วมในการรณรงค์ให้มีการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโรค โดยในช่วงที่มีการแพร่ระบาดที่รุนแรง ควรต้องมีการแบ่งกลุ่มการทำงาน โดยให้สลับกันทำงานที่บ้าน รวมทั้งควรให้ความร่วมมือในการประเมินความเสี่ยงของตนเองอย่างสม่ำเสมอ

ในส่วนของบริษัท ควรสนับสนุนในการจัดหาวัคซีน และอุปกรณ์ในการตรวจหาเชื้อให้กับพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานที่อยู่อาศัยหรือปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยง

”

สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานและผู้เกี่ยวข้อง

1.4

ปฏิบัติตนต่อผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ลูกค้า คู่ค้า ผู้ถือหุ้นและชุมชน ด้วยความอ่อนน้อม โอบอ้อมอารี มีน้ำใจ สุจริตใจ ให้เกียรติ เคารพในสิทธิ และศักดิ์ศรี รับฟัง อดทน หนักแน่น มั่นคง ไม่ลุแก่อำนาจ เป็นแบบอย่างที่ดี

แนวปฏิบัติ

1. ผู้บริหารและพนักงานให้ความเคารพนับถือและปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายด้วยความเป็นธรรมบนพื้นฐานของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่แบ่งแยกถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ เพศ อายุ สีผิว ศาสนา การแสดงออกทางความคิด สภาพร่างกาย ฐานะ ชาติตระกูล
2. ผู้บริหารและพนักงานต้องแสดงความรับผิดชอบในการกระทำ ทั้งของตนเองและทีมงานอย่างเปิดเผยและจริงใจ พร้อมทั้งร่วมแก้ไขเมื่อมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น
3. ผู้บริหารและพนักงานต้องไม่กล่าวโทษหรือให้ร้ายผู้อื่นด้วยข้อความอันเป็นเท็จ ทั้งต่อหน้าและลับหลัง

4. ผู้บริหารและพนักงานควรแจ้งแหล่งที่มาหรือชื่อเจ้าของความคิด ข้อมูลหรือผลงานที่นำมาใช้ประโยชน์ โดยจะต้องไม่ละเมิดสิทธิของเจ้าของงานนั้น
5. ผู้บริหารและพนักงานควรรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เพื่อพัฒนาการทำงานและผลของงานให้ดียิ่งขึ้น
6. ผู้บริหารและพนักงานต้องรักษาและร่วมผลักดันให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ
7. ผู้บริหารและพนักงานควรปฏิบัติต่อลูกค้า คู่ค้าและเจ้าหน้าที่ ด้วยความเสมอภาคและความเป็นธรรมบนพื้นฐานของการได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมทั้งสองฝ่าย
8. ผู้บริหารและพนักงานควรปฏิบัติตามสัญญาและเงื่อนไขต่างๆ ที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดข้อหนึ่งให้รีบแจ้งแก่คู่สัญญาทราบล่วงหน้า เพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไข

ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 1

เกิดเหตุเศรษฐกิจของประเทศถดถอย ทำให้กำลังซื้อของผู้บริโภคลดน้อยลงอย่างมาก ส่งผลกระทบต่อการค้าโดยทั่วไปของร้านค้าเช่าภายในศูนย์การค้าของบริษัท จนกระทั่งมีเสียงบ่นว่าถึงผู้บริหารศูนย์การค้าว่า การค้าขายไม่ดี



คำแนะนำ

ผู้บริหารศูนย์การค้าควรรับฟังปัญหาของร้านค้าเช่าด้วยความเข้าใจ และใช้กิริยาวาจาที่สุภาพ โดยไม่ถือตนว่าเป็นเจ้าของพื้นที่ เพื่อให้กำลังใจร้านค้าเช่าให้สามารถผ่านพ้นวิกฤตไปได้ด้วยดี

ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 2

พนักงานด่าทอ ทะเลาะกันด้วยถ้อยคำหยาบคาย หรือในเชิงข่มขู่ จะทำร้ายร่างกาย ซึ่งกันและกันภายในพื้นที่สำหรับให้บริการลูกค้า



คำแนะนำ

ผู้บริหารที่รับผิดชอบพื้นที่ดังกล่าวควรสั่งการให้มีการระงับเหตุโดยทันที โดยให้มีการเคลื่อนย้ายพนักงานออกนอกพื้นที่ให้บริการ และควรสอบถามข้อเท็จจริงว่ามีความเป็นมาอย่างไร โดยไม่ควรตำหนิพนักงานที่ก่อเหตุต่อหน้าบุคคลอื่น ไม่ว่าจะลูกค้าหรือพนักงานด้วยกัน และต้องดำเนินการตัดสินด้วยความเป็นธรรม

การรักษาความยุติธรรม

1.5

ปฏิบัติตนอย่างเที่ยงธรรมและให้ความยุติธรรมต่อทุกคนเสมอเหมือนกัน เช่น มีความกล้าที่จะลงโทษผู้ที่กระทำผิด พิจารณาให้บ้ำาเห็นใจความชอบตามผลงาน ส่งเสริมพนักงานที่มีความสามารถให้ขึ้นดำรงตำแหน่งที่เหมาะสม และแสดงความรับผิดชอบที่จะไม่ปล่อยให้มีการเลือกปฏิบัติ และการล่วงละเมิดใดๆ ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตน

แนวปฏิบัติ

1. ผู้บังคับบัญชาควรพิจารณาให้บ้ำาเห็นใจความชอบตามผลงาน เพื่อส่งเสริมพนักงานที่มีความสามารถได้ขึ้นดำรงตำแหน่งที่เหมาะสม
2. ผู้บังคับบัญชาต้องตรวจสอบและควบคุมไม่ให้มีการเลือกปฏิบัติ และการล่วงละเมิดสิทธิใดๆ ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตนและที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
3. ผู้บังคับบัญชาควรพิจารณาลงโทษผู้ที่กระทำความผิดตามระเบียบวินัย และข้อบังคับการทำงานของบริษัทฯ

ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 1

พนักงานท่านหนึ่งมีผู้ใหญ่ที่
นับถืออยากให้คุณเข้าทำงานกับบริษัท
ในแผนกที่พนักงานคุณได้รับผิดชอบ
จึงขอให้พนักงานท่านนี้ช่วยรับลูก
เข้าทำงานกับบริษัท



คำแนะนำ

แนะนำให้ลูกของผู้ใหญ่ท่านนั้น
ส่งใบสมัครงานตามช่องทางและขั้นตอน
ที่บริษัท กำหนด โดยพนักงานควรเปิด
เผยความสัมพันธ์กับผู้สมัครนั้นให้ผู้บังคับ
บัญชาของตนและคณะกรรมการคัดเลือก
ท่านอื่นรับทราบ และไม่เข้าไปมีส่วนร่วม
ในการพิจารณาคัดเลือกครั้งนี้ หาก
พนักงานมีความจำเป็นต้องเกี่ยวข้อง
ในกระบวนการพิจารณาคัดเลือกพนักงาน
จะต้องพิจารณาคุณสมบัติ ความรู้ความ
สามารถของผู้สมัครอย่างเป็นธรรม เพื่อ
คัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมกับตำแหน่ง
หน้าที่ที่ต้องการอย่างแท้จริง



ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 2

ผู้บริหารมีความสนิทสนมรักใคร่กับพนักงานได้บังคับบัญชาที่ทำงานด้วยกันมานาน จึงไม่เคร่งครัดในการควบคุมระเบียบวินัยในการทำงานของพนักงานดังกล่าว เช่น การเข้างานสายกว่าเวลาที่กำหนด รวมทั้งยังมีแนวโน้มในการให้คะแนนประเมินผลการปฏิบัติงานดีกว่าพนักงานคนอื่น



คำแนะนำ

ผู้บริหารควรมีภาพลักษณ์ในการเป็นตัวอย่างที่ดีของพนักงาน การเลือกปฏิบัติ อาจทำให้พนักงานที่ทำงานดี เคร่งครัดในกฎระเบียบ เสียขวัญและกำลังใจ ในการทำงาน ผู้บริหารจึงควรควบคุมพนักงานภายใต้กฎระเบียบเดียวกัน และลงโทษทางวินัยอย่างเป็นธรรมต่อผู้ฝ่าฝืน นอกจากนี้ การประเมินผลงานควรอยู่บนพื้นฐานของผลสำเร็จของงานที่เกิดขึ้นจริง เพื่อให้พนักงานทุกคนได้พยายามปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ และพนักงานแต่ละคนควรได้รับผลตอบแทนจากการทำงานอย่างเป็นธรรม





หมวดที่

2

การให้ความสำคัญ
ต่อลูกค้า

2.1

มุ่งมั่นที่จะเสริมสร้างและรักษาความเชื่อถือไว้วางใจและความภักดีของลูกค้าของบริษัทฯ เหมือนสิ่งอื่นใด โดยจะไม่หย่อนยาน และต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและสวัสดิภาพของลูกค้า ปรับปรุงคุณภาพของสินค้า บริการ และนวัตกรรมที่นำเสนออย่างต่อเนื่องให้อยู่ในระยะเวลาและมาตรฐานที่กำหนด

แนวปฏิบัติ

1. พนักงานต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้องด้วยความเต็มใจ และรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า และนำเสนอให้ผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารทราบ เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีการพัฒนาที่ดีขึ้น
2. พนักงานต้องรักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ต่อลูกค้า เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจ
3. พนักงานต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของลูกค้า และปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับความปลอดภัยของสินค้าและบริการ
4. พนักงานต้องให้ความสำคัญต่อมาตรฐานคุณภาพของสินค้าและบริการ เพื่อรักษาความเชื่อถือไว้วางใจ และความผูกพันของลูกค้าอย่างยั่งยืน
5. ผู้บริหารและพนักงานต้องศึกษาหาความรู้ใหม่ๆ อีกทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า เพื่อนำไปสู่การสร้างสรรคนวัตกรรมใหม่ๆ และการพัฒนาสินค้าและบริการที่ตอบสนองของความต้องการของลูกค้าอย่างเห็นความคาดหมาย

ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 1

ผู้จัดการสาขาได้รับคำแนะนำจากลูกค้าผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ส่วนตัว ถึงการได้รับสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพ อีกทั้งพนักงานหน้าร้านไม่ได้ให้คำชี้แจงอย่างเหมาะสม จึงทำให้ลูกค้าไม่ได้รับการเปลี่ยนสินค้าตามที่ควรจะได้



“ คำแนะนำ

ผู้จัดการสาขาต้องรีบดำเนินการนำข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ดังกล่าวมาสอบถามพนักงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา หลังจากนั้นต้องตอบชี้แจงลูกค้าภายในระยะเวลาที่เหมาะสมเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ นอกจากนี้ หากสาเหตุของสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพมาจากการผลิตของคู่ค้า ผู้จัดการสาขาควรแจ้งปัญหาดังกล่าวให้กับฝ่ายจัดซื้อรับทราบ เพื่อให้คู่ค้าปรับปรุงคุณภาพของสินค้าให้ดีขึ้นหรือรับคืนสินค้า



ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 2

พนักงานท่านหนึ่งมีหน้าที่แจกคู่มือส่วนลดให้ลูกค้าตามสิทธิของลูกค้าแต่ละราย แต่กลับแจกให้ลูกค้าไม่ครบตามจำนวน โดยเก็บคู่มือบางส่วนไว้เพื่อใช้เอง



“ คำแนะนำ

ผู้บริหารสาขาต้องกำหนดมาตรการควบคุมอย่างเหมาะสม โดยให้มีการประชาสัมพันธ์และแจ้งสิทธิให้ลูกค้าทราบอย่างชัดเจน และให้มีการควบคุมการเบิกจ่ายที่รัดกุม เช่น การลงทะเบียนรับคู่มือ การกระทบยอดการเบิกจ่าย และการตรวจสอบโดยหัวหน้างานอย่างสม่ำเสมอ



2.2

รับฟังความคิดเห็นของลูกค้าอย่างจริงจัง จัดการกับข้อร้องเรียนอย่างเป็นธรรม ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ปกป้องและ รับผิดชอบต่อข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า

แนวปฏิบัติ

1. พนักงานควรรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าอย่างสุภาพ และแสดงความจริงใจในการดำเนินการแก้ไข
2. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า และให้คำชี้แจงภายในระยะเวลามาตรฐานที่กำหนดไว้
3. พนักงานไม่ควรเปิดเผยข้อมูลของลูกค้าด้านนอกสถานที่ทำงาน หรือแก่บุคคลภายนอกที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อลูกค้าได้ และมีระบบการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้า ที่มั่นใจได้ว่าจะไม่มีการนำข้อมูลไปใช้ในทางที่ไม่เหมาะสม
4. พนักงานควรปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน
5. พนักงานควรแจ้งช่องทางการร้องเรียนให้ลูกค้าทราบ และใส่ใจแก้ไขปัญหอย่างจริงจัง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

ตัวอย่าง สถานการณ์

ลูกค้าแจ้งข้อร้องเรียนผ่านสาย
Hot Line โดยกล่าวอ้างว่าพนักงาน
พูดจาไม่สุภาพและแสดงกิริยาก้าวร้าว
โดยการกระชากสินค้าจากมือลูกค้า
และต้องการให้พนักงานคนดังกล่าว
พ้นสภาพการเป็นพนักงานของบริษัทฯ



คำแนะนำ

ผู้จัดการสาขาควรตรวจสอบข้อเท็จจริง
จากพนักงานที่เกี่ยวข้องและพยาน
หลักฐานต่างๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็น
ความจริง ก่อนการตัดสินใจหรือการ
ดำเนินการใดๆ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม
แก่ทั้งฝ่ายลูกค้าและพนักงาน และแจ้ง
ผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบภายใน
ระยะเวลาที่เหมาะสม

2.3

ควบคุมดูแลให้การติดฉลาก การโฆษณา และการสื่อสารรูปแบบอื่นๆ ของบริษัทฯ ถูกต้อง ชัดเจน ตรงไปตรงมา

แนวปฏิบัติ

1. พนักงานควรตรวจสอบข้อมูลในฉลาก การโฆษณา การสื่อสารต่างๆ ให้ถูกต้อง
2. พนักงานควรตอบสนองอย่างทันท่วงทีหากพบข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง เช่น ฉลากหรือป้ายจัดรายการลดราคาสินค้าไม่ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด หรือไม่ตรงตามความเป็นจริง ต้องแจ้งปัญหาให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อดำเนินการแก้ไข
3. การทำสื่อโฆษณาต้องไม่เกินความเป็นจริง และต้องปฏิบัติได้ตามที่สื่อสารออกไป การแสดงราคาต้องชัดเจนและถูกต้อง

ตัวอย่าง สถานการณ์

หัวหน้าแผนกอาหารสดเห็นว่าพนักงานกำลังเปลี่ยนป้ายวันที่หมดอายุบนสินค้าอาหารแช่แข็ง เพราะเห็นว่าสินค้ายังสามารถขายต่อได้อีก จึงเปลี่ยนป้ายยี่ดวันที่หมดอายุออกไปอีก 5 วัน



คำแนะนำ

หัวหน้าแผนกอาหารสดควรตั้งเตือนพนักงานให้ทราบถึงความปลอดภัย และคุณภาพของสินค้าที่อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพของลูกค้า และแนะนำให้พนักงาน เข้าใจขั้นตอนการทำงาน ของบริษัทฯ ว่าสินค้าที่หมดอายุควรนำไปทำลายหรือรีบจำหน่ายออกไปเสีย

2.4

ดำเนินธุรกิจโดยเคารพความเชื่อ ทางวัฒนธรรมและจริยธรรม ของสังคม

แนวปฏิบัติ

1. ผู้บริหารและพนักงานควรตระหนักถึงการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน โดยคำนึงถึงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
2. การดำเนินธุรกิจควรพิจารณาให้ความร่วมมือ/ ความช่วยเหลือที่เหมาะสมแก่กิจกรรมต่างๆ ของชุมชน เพื่อเสริมสร้างความยั่งยืนของธุรกิจ
3. การดำเนินธุรกิจควรคำนึงถึงจริยธรรม เช่น การไม่นำสินค้าหมกมุ่นมาขาย การกำหนดราคาสินค้าที่อยู่ติธรรมและเหมาะสมกับคุณภาพ หรือการขายสินค้าที่ไม่ขัดต่อความเชื่อทางวัฒนธรรมและจริยธรรมของสังคม

ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 1

ผู้จัดการสาขาพบว่าบนชั้นวาง
ขายอาหาร มีเนื้อสัตว์บางประเภทที่
ไม่สอดคล้องหรือขัดต่อความเชื่อ
ทางวัฒนธรรมของคนส่วนใหญ่ที่อาศัย
อยู่ในบริเวณที่ร้านค้าของบริษัทฯ
ตั้งอยู่



“ คำแนะนำ

ผู้จัดการสาขาต้องพิจารณาว่า ควร
นำสินค้าออกจากชั้นวางสินค้าหรือไม่
อย่างไรก็ดี หากยังมีความจำเป็นต้อง
จัดจำหน่ายสินค้านี้ดังกล่าว ต้องพิจารณา
จัดวางสินค้าในบริเวณที่เหมาะสม



ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 2

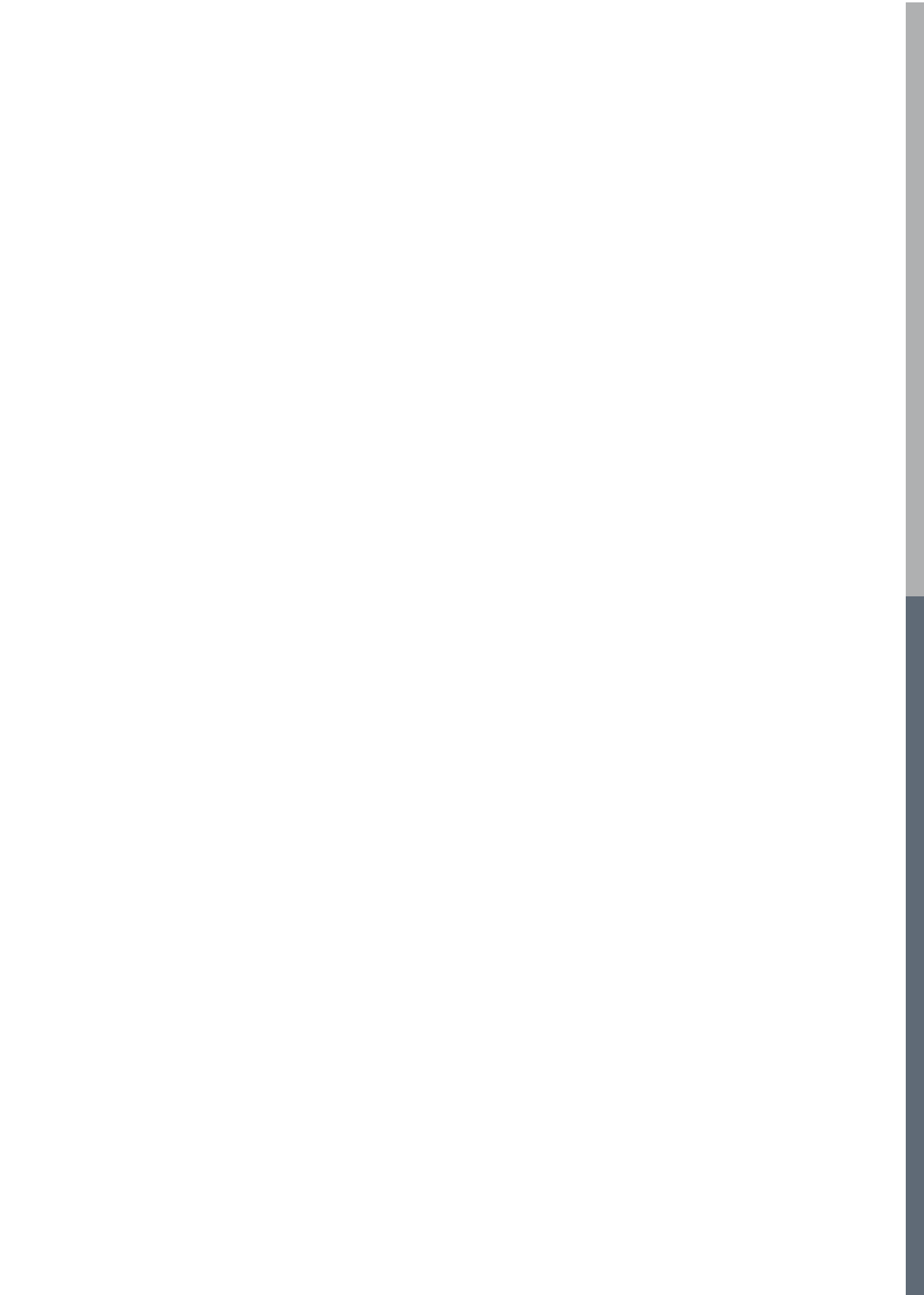
บริษัทต้องการช่วยเหลือสังคม
เช่น การสร้างงานหรือสร้างรายได้
ให้กับคนพิการ หรือผู้ด้อยโอกาส



“ คำแนะนำ

บริษัทอาจพิจารณาจัดพื้นที่ให้คน
ตาบอดที่มีความสามารถด้านการนวด
แก้ปวดเมื่อยเข้ามาให้บริการนวดให้กับ
พนักงาน หรืออาจพิจารณาว่าจ้างผู้พิการ
ให้ทำงานที่เหมาะสมกับความสามารถ
เป็นต้น





3

 หมวดที่

การรักษาผลประโยชน์
ของบริษัทฯ

3.1

สนับสนุนและกำกับดูแลให้บริษัทฯ และหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส ไม่มีการทุจริตคอร์รัปชัน อีกทั้งสื่อสารให้ลูกค้า คู่ค้า/ผู้รับเหมา/ซัพพลายเออร์/คู่สัญญาทราบด้วยว่า บริษัทฯ คาดหวังให้พนักงานทุกคน ปฏิบัติตนตามมาตรฐานบรรษัทภิบาล

แนวปฏิบัติ

1. คณะกรรมการของบริษัทในกลุ่มเซ็นทรัล กำหนดนโยบายและกำกับดูแลให้องค์กรมีระบบการควบคุมภายในที่สนับสนุนการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้มั่นใจว่าฝ่ายบริหารได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี และต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน รวมถึงการปลูกฝังจนเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร
2. ฝ่ายบริหารกำหนดให้มีกระบวนการส่งเสริมและสนับสนุนนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และมาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และสื่อสารไปยังพนักงานและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย
3. ฝ่ายบริหารจัดให้มีมาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ตลอดจนมาตรการลงโทษทางวินัยต่อพนักงาน (กรณีปรากฏหลักฐานชัดเจน) อีกทั้งการสื่อสารและฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องแก่พนักงาน เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจอย่างแท้จริงเกี่ยวกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี

4. ฝ่ายบริหารสื่อสารนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี มาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันและแนวปฏิบัติไปยังทุกบริษัทในกลุ่มเซ็นทรัล ลูกค้า คู่ค้า ผู้รับเหมา/คู่สัญญา ผู้ขายสินค้า/บริการ และผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งสาธารณชน ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เพื่อให้รับทราบถึงมาตรฐานบรรษัทภิบาลขององค์กร
5. คณะกรรมการของบริษัทในกลุ่มเซ็นทรัลนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาปรับใช้ และเข้าร่วมแสดงเจตนารมณ์เป็นแนวร่วมปฏิบัติสำหรับต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันร่วมกับองค์กรวิชาชีพที่ได้รับการยอมรับ

ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 1

บริษัทในกลุ่มเซ็นทรัลที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์ฯ ได้เข้าร่วมลงนามเพื่อประกาศเจตนารมณ์เป็นแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต ซึ่งสนับสนุนโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย ในขณะที่บริษัทจำกัดยังไม่ได้รับการผลักดันให้เข้าร่วม



คำแนะนำ

บริษัทในกลุ่มเซ็นทรัลที่ไม่ได้อยู่ในตลาดหลักทรัพย์ฯ ควรเข้าร่วมแสดงเจตนารมณ์เป็นแนวร่วมปฏิบัติในการต่อต้านคอร์รัปชัน ร่วมกับสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย ซึ่งได้รับความร่วมมือจากหอการค้าไทย หอการค้านานาชาติ สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย สมาคมธนาคารไทย สภาธุรกิจตลาดทุนไทย สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เพื่อให้บริษัทในกลุ่มเซ็นทรัลมีนโยบายและแนวปฏิบัติในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันที่เข้มแข็ง และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน



ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 2

ผู้จัดการฝ่ายการตลาดของบริษัท
ในเครือท่านหนึ่ง มีอำนาจหน้าที่ใน
การคัดเลือกผู้ให้บริการทำโฆษณา
ประชาสัมพันธ์แก่กิจการ ปรากฏว่า
ผู้จัดการท่านดังกล่าวตัดสินใจเลือก
ผู้ให้บริการรายหนึ่ง ซึ่งท่านคุ้นเคยและ
ชื่นชมกับการให้บริการในอดีต โดย
ไม่ต้องผ่านขั้นตอนการประกวดราคา
หรือกระบวนการคัดเลือกเพื่อประโยชน์
สูงสุดขององค์กร

“ คำแนะนำ

ผู้บริหารระดับสูงฝ่ายการตลาด
ควรกำหนดระเบียบและกระบวนการ
คัดเลือกผู้ให้บริการที่ให้ประโยชน์สูงสุด
แก่องค์กร และมีมาตรการกำกับดูแล
ให้ผู้ได้บังคับบัญชาถือเป็นแนวทางปฏิบัติ
อย่างโปร่งใส เป็นธรรม และสามารถ
ตรวจสอบได้ ซึ่งเป็นหลักการของการกำกับ
ดูแลกิจการที่ดี

”

3.2

คิดถึงประโยชน์ของบริษัทฯ เป็นหลัก
แม้ต้องเสียสละประโยชน์ส่วนตัว หลีกเลี่ยง
การประพฤติปฏิบัติที่มีความขัดแย้งทาง
ผลประโยชน์กับบริษัทฯ ไม่ว่าจะทางตรงหรือ
ทางอ้อม เช่น ไม่ประกอบกิจการส่วนตัว
ที่แข่งขันกับบริษัทฯ ไม่ฉกฉวยโอกาส
ทางธุรกิจของบริษัทฯ ไปเป็นของตนเอง

แนวปฏิบัติ

1. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องประเมินตนเองอยู่เสมอว่า ตนเองมีส่วนได้เสีย หรือผลประโยชน์ขัดกันในการปฏิบัติงานหรือไม่ หากพบว่าตนเองมีส่วนได้เสียหรือผลประโยชน์ขัดกันในการปฏิบัติงานใดแล้ว พึงดเว้นการปฏิบัติงานนั้น และให้ผู้อื่นเข้ามารับผิดชอบแทนตน
2. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานพึงเสนอข้อมูลโอกาสทางธุรกิจที่ตนได้รับรู้มาเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ให้บริษัทฯ ได้พิจารณาตัดสินใจ รวมทั้งไม่ปกปิดข้อมูลและฉกฉวยโอกาสดังกล่าวในการดำเนินธุรกิจเพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้อื่น
3. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานพึงละเว้นการใช้ความรู้ทางธุรกิจที่ได้มาจากการปฏิบัติหน้าที่ ในการทำธุรกิจเพื่อประโยชน์ของตนเองหรือทำธุรกิจที่เป็นลักษณะค้าแข่งกับธุรกิจของบริษัทฯ

4. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องไม่รับทำงานให้องค์กรอื่นที่เป็นคู่แข่ง หรืออาจก่อให้เกิดผลประโยชน์ขัดแย้งกับบริษัทในกลุ่มเซ็นทรัล ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติงานชั่วคราวหรือถาวร เว้นแต่จะได้รับอนุมัติจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้มีอำนาจ

ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 1

ผู้จัดการเขตของร้านอาหารแห่งหนึ่งของบริษัทฯ ได้รู้สูตรและวิธีการทำอาหารซึ่งถือเป็นความลับทางการค้าของบริษัทฯ รวมถึงรู้แหล่งซื้อวัตถุดิบในพื้นที่ที่ตนเองรับผิดชอบเป็นอย่างดี อีกทั้งยังรู้ว่าในพื้นที่นั้นมีโอกาสในการเปิดร้านอาหารในลักษณะเดียวกับร้านอาหารของบริษัทฯ ให้ประสบความสำเร็จ และบริษัทฯ เองยังไม่มีร้านอาหารในพื้นที่นั้น



คำแนะนำ

ผู้จัดการเขตควรเสนอโอกาสในการเปิดร้านอาหารให้แก่บริษัทฯ ทันทีที่ทราบข้อมูล และไม่เอาความรู้เกี่ยวกับสูตรอาหาร ข้อมูลหรือแหล่งวัตถุดิบที่ตนได้รับอันเนื่องมาจากการเป็นพนักงานบริษัทฯ ไปใช้ในการทำธุรกิจของตนเอง แม้ว่าบริษัทฯ จะยังไม่สนใจเปิดร้านอาหารในพื้นที่ดังกล่าวก็ตาม และหากมีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทำธุรกิจที่ขัดต่อผลประโยชน์ของบริษัทฯ พนักงานต้องพร้อมให้บริษัทฯ ตรวจสอบว่า มีการทำธุรกิจดังกล่าวจริงหรือไม่ และทำให้บริษัทฯ ต้องเสียประโยชน์อย่างไรบ้าง

ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 2

ผู้บริหารระดับสูงได้รับรู้ข้อมูลภายในเกี่ยวกับการขยายธุรกิจของบริษัท จึงวางแผนที่จะซื้อที่ดินในบริเวณที่คาดว่าบริษัทจะเข้าซื้อ เพื่อหวังเก็งกำไร หรือนำข้อมูลไปบอกเจ้าของที่ดิน เพื่อหวังค่านายหน้า



“ คำแนะนำ

บริษัทควรมีมาตรการในการรักษาความลับ และมีการทำสัญญาหรือข้อตกลงในการไม่เปิดเผยข้อมูลกับผู้บริหารและพนักงานที่มีโอกาสเข้าถึงข้อมูลสำคัญทางธุรกิจ นอกจากนี้ ผู้บริหารดังกล่าวควรตระหนักว่าการกระทำดังกล่าว จะส่งผลกระทบต่อต้นทุนของบริษัทที่สูงขึ้น ซึ่งจะกระทบกับฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัทโดยตรง



ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 3

ผู้บริหารใหม่มีความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้ขายสินค้าหลักของบริษัท แต่ไม่ได้มีหน้าที่ความรับผิดชอบที่ต้องติดต่อกัน หรือประสานงานกันโดยตรง อย่างไรก็ตาม อาจมีโอกาสได้ติดต่อกันในอนาคต

“ คำแนะนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการทำงาน และป้องกันมิให้พนักงานหรือผู้บริหารมีผลประโยชน์ขัดกันกับบริษัทฯ บริษัทควรกำหนดให้พนักงานและผู้บริหาร ต้องเปิดเผยข้อมูลความสัมพันธ์ที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับบริษัทฯ โดยอาจจะระบุไว้ในสัญญาจ้างหรือระเบียบปฏิบัติให้ชัดเจนว่า พนักงานและผู้บริหารมีหน้าที่ดังกล่าว



3.3

ไม่ใช้อำนาจหน้าที่ของตนแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัวและพรรคพวก เช่น ไม่กระทำการธุรกรรมในนามบริษัท ที่อาจก่อให้เกิดผลประโยชน์ส่วนตัว ไม่ใช้ตำแหน่งหน้าที่ของบริษัท เพื่อรับผลประโยชน์อื่นใดจากผู้รับเหมา/ซัพพลายเออร์ ฯลฯ

แนวปฏิบัติ

1. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน รวมถึงบุคคลผู้มีความเกี่ยวข้องในครอบครัวกับบุคคลดังกล่าว สามารถทำธุรกรรมที่มีข้อตกลงทางการค้าทั่วไปที่วิญญูชนจะพึงกระทำกับบริษัทในกลุ่มเซ็นทรัล โดยปราศจากการใช้อิทธิพลของบุคคลดังกล่าว
2. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องไม่แทรกแซง หรือใช้อิทธิพลของตน เข้าช่วยเหลือพรรคพวก ผู้ที่เกี่ยวข้องกับตนเอง หรือบุคคลอื่นใด ให้เข้าเป็นบุคลากรของบริษัทในกลุ่มเซ็นทรัล เว้นแต่เป็นการรับบุคลากรอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม โดยคำนึงถึงคุณสมบัติเป็นสำคัญ
3. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานต้องปฏิบัติด้วยความระมัดระวังเกี่ยวกับการรับ/เรียกรับผลประโยชน์ในทุกรูปแบบ เช่น ของขวัญ ของฝาก บัตรราคาแพงสำหรับชมกีฬา/ การแสดง หรือการเลี้ยงรับรอง โดยผู้รับเหมา/ ซัพพลายเออร์ ฯลฯ ว่าต้องไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับบริษัทฯ และไม่ขัดต่อระเบียบและแนวปฏิบัติของบริษัทฯ ที่ประกาศไว้โดยชัดแจ้ง

ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 1

ผู้จัดการฝ่ายขายซึ่งมีอำนาจในการทำสัญญาขายสินค้า/ บริการกับเอเยนต์หรือตัวแทนจำหน่าย มักได้รับของขวัญ/ ของฝากจากตัวแทนจำหน่ายรายหนึ่งอยู่บ่อยครั้ง ทำให้มีความสนิทสนมกันเป็นพิเศษ ซึ่งส่งผลให้ตัวแทนจำหน่ายรายนั้นได้รับเงื่อนไขทางการค้าดีกว่ารายอื่น ทั้งด้านราคาและระยะเวลาการจ่ายชำระหนี้ อันทำให้บริษัทฯ เสียผลประโยชน์ที่ควรจะได้ และยังก่อให้เกิดความไม่เท่าเทียมกันระหว่างตัวแทนจำหน่ายแต่ละรายด้วย



ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 2

ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทในเครือแห่งหนึ่ง ได้รับการเชิญจากบริษัทผู้จัดจำหน่ายไวน์ซึ่งเป็นลูกค้าของบริษัทให้ไปเยี่ยมชมไร่องุ่นที่ต่างประเทศ โดยลูกค้าดังกล่าวรับผิดชอบออกค่าใช้จ่ายให้ทั้งหมด ซึ่งผู้บริหารก็ตอบรับคำเชิญและยังได้ร้องขอให้ลูกค้าช่วยออกค่าใช้จ่ายให้กับภรรยาของตนเองด้วย

“ คำแนะนำ

ผู้จัดการฝ่ายขายควรปฏิเสธการรับของขวัญ/ ของฝาก หรือทรัพย์สินอื่นใดที่ขัดต่อระเบียบและแนวปฏิบัติของบริษัทฯ แต่หากไม่สามารถปฏิเสธได้ ต้องรายงานผู้บังคับบัญชาให้รับทราบ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความโปร่งใส และเพื่อให้เกิดการจัดสรรของขวัญ/ ของฝากให้แก่พนักงานท่านอื่นๆ อย่างยุติธรรม



“ คำแนะนำ

ผู้บริหารระดับสูงที่ได้รับคำเชิญต้องเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานส่วนกลางพิจารณาคัดเลือกบุคลากรที่มีความเหมาะสมกับการเข้าเยี่ยมชมไร่องุ่นของลูกค้า เพื่อให้สามารถนำความรู้และประสบการณ์ในการเยี่ยมชมมาใช้ให้เป็นประโยชน์กับบริษัทฯ นอกจากนี้ บริษัทฯ ควรเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายให้พนักงานเอง หากเห็นว่า การเข้าเยี่ยมชมดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อบริษัทฯ และต้องไม่ร้องขอให้ลูกค้าออกค่าใช้จ่ายให้กับบุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องอันอาจส่งผลให้ลูกค้าคิดราคาไวน์กับบริษัทฯ สูงขึ้นเนื่องจากมีต้นทุนเพิ่ม และทำให้เสียภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย



ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 3

ผู้บริหารฝ่ายก่อสร้าง ซึ่งมีหน้าที่
ควบคุมดูแลงานก่อสร้าง ได้รับมอบ
อำนาจหน้าที่ในการคัดเลือกผู้รับเหมา
สำหรับงานที่อยู่นอกเหนือเงื่อนไข
ของการประกวดราคา เช่นงานทำป้าย
โลโก้ ป้ายไฟ และงานผลิตสื่อตกแต่ง
ภายในร้าน ดังนั้น จึงได้คัดเลือกบริษัท
ของตนเอง เพื่อรับงานดังกล่าวทุกครั้ง
โดยอ้างว่าใช้ราคากลางในการคัดเลือก
และไม่มีการเปรียบเทียบราคากับ
ผู้รับเหมารายอื่น



คำแนะนำ

บริษัทควรมีการแบ่งแยกอำนาจ
หน้าที่อย่างเหมาะสม โดยให้การคัดเลือก
ผู้รับเหมาอยู่ในความรับผิดชอบของ
หน่วยงานกลาง และให้มีการกำหนด
หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกและการประเมิน
ผู้รับเหมาอย่างเหมาะสม เพื่อให้ได้
ผู้รับเหมาที่มีฝีมือ ภายใต้อาคารจัดซื้อ
จัดจ้างที่เหมาะสม

3.4

ไม่ซื้อขาย โอน รับโอนหลักทรัพย์ของบริษัท
โดยอาศัยประโยชน์จากข้อมูลภายใน
ที่ยังไม่เปิดเผย เพื่อประโยชน์แก่ตนเอง
หรือผู้อื่น

แนวปฏิบัติ

1. หากยังไม่มี การเปิดเผยต่อสาธารณะ ห้ามกรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงาน เปิดเผยข้อมูลใดๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัทฯ จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ของกลุ่มเซ็นทรัล ต่อบุคคลภายนอก หรือบุคคลที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลดังกล่าว
2. หากยังไม่มี การเปิดเผยต่อสาธารณะ ห้ามกรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงาน รวมถึงคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะของบุคคลดังกล่าว ใช้ข้อมูลภายในในการซื้อขาย โอน รับโอนหลักทรัพย์ของบริษัทฯ จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ของกลุ่มเซ็นทรัล โดยมีขอบ

ตัวอย่าง สถานการณ์

เลขาธิการผู้บริหารระดับสูงของ Business Unit แห่งหนึ่ง ได้เข้าร่วมประชุมแผนกลยุทธ์ 5 ปี ของ Central Group ทำให้ได้รับทราบข้อมูลว่า Central Group มีแผนการลงทุนในศูนย์การค้าและห้างสรรพสินค้าแห่งใหม่ภายในปีหน้า ซึ่งข้อมูลดังกล่าวยังไม่ถูกเผยแพร่ต่อสาธารณะ และผู้บริหารระดับสูงในที่ประชุมคาดการณ์ว่ามูลค่าหุ้นของบริษัท ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งหนึ่งของ Central Group มีแนวโน้มที่จะสูงขึ้นอย่างแน่นอน เลขาธิการคนดังกล่าวจึงอยากซื้อหุ้นของบริษัทนั้นโดยเร็ว



คำแนะนำ

เลขาธิการผู้บริหารระดับสูงคนดังกล่าวจะต้องไม่ใช่ประโยชน์จากข้อมูลในการซื้อขายหลักทรัพย์ อีกทั้งต้องไม่นำไปเปิดเผยกับบุคคลที่เชื่อว่าอาจจะนำไปใช้ในการซื้อขายหลักทรัพย์ จนกว่าข้อมูลจะถูกเปิดเผยผ่านระบบของตลาดหลักทรัพย์ เพื่อให้ทุกคนได้ทราบข้อมูลอย่างเท่าเทียมกัน มิฉะนั้นจะเป็นความผิดตามกฎหมายเกี่ยวกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ซึ่งได้มีบทบัญญัติเพิ่มเติมมาตรการลงโทษทางแพ่งด้วยนอกเหนือจากโทษทางอาญา

การให้/ รับสินบน

3.5

ไม่กระทำหรือเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับ การรับหรือให้ทรัพย์สินหรือผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่สุจริตกับผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับ บริษัทฯ เช่น ไม่ให้มีการจ่ายหรือรับสินบน ไม่ว่าจะเป็นตัวเงินหรือผลประโยชน์อื่นใด ในอันที่จะส่งผลให้การดำเนินธุรกิจลุล่วง

แนวปฏิบัติ

1. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องไม่ดำเนินการหรือเข้าไปมีส่วนร่วม ในการทุจริตคอร์รัปชัน การให้/ รับสินบนทุกรูปแบบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อม เพื่อจูงใจให้เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือเอกชน กระทำการ/ ไม่กระทำการ เร่งรัดหรือประวิงการกระทำอันมิชอบในหน้าที่
2. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานต้องไม่เรียกรับ รับหรือยอมรับ ผลประโยชน์ใดๆ โดยมีชอบหรือทุจริต ไม่ว่าจะโดยตรงหรือโดยอ้อม จากลูกค้า คู่ค้า ผู้รับเหมา คู่สัญญา ผู้ขายสินค้า/ บริการ คู่แข่ง หรือ ผู้มีส่วนได้เสียกับบริษัทในกลุ่มเซ็นทรัล รวมถึงผู้แทนของบุคคลเหล่านั้น ไม่ว่าจะในกรณีใด อันอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อการตัดสินใจหรือการใช้ อำนาจหน้าที่
3. ฝ่ายบริหารต้องมีการประเมินความเสี่ยงอย่างเหมาะสมและกำหนด มาตรการควบคุมภายในที่รัดกุม มีรายละเอียดที่ชัดเจนเกี่ยวกับค่า อำนาจความสะดอก ของขวัญ ค่ารับรอง การบริจาคเพื่อการกุศลและ

เพื่อพรรคการเมือง เป็นต้น โดยจะต้องแยกแยะให้ชัดเจนระหว่างการใช้ตามประเพณี วัฒนธรรม และมารยาททางสังคม กับการให้เพื่อเป็นสินบน เพื่อป้องกันมิให้มีการรับ/ จ่ายสินบน หรือการทุจริตคอร์รัปชันใดๆ

4. ฝ่ายบริหารควรมีการยกย่องหรือชื่นชมพนักงานที่ปฏิเสธการรับ/ จ่ายสินบน หรือการทุจริตคอร์รัปชันใดๆ รวมทั้งควรมีมาตรการทางวินัย และดำเนินการอย่างจริงจังต่อผู้ที่ฝ่าฝืน แม้ว่าการกระทำผิดดังกล่าวจะทำให้บริษัทฯ ได้รับผลประโยชน์ก็ตาม

ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 1

ผู้จัดการโครงการของบริษัทฯ ท่านหนึ่ง ได้รับมอบหมายให้ดูแลโครงการก่อสร้างของบริษัทฯ ที่ต่างจังหวัด ซึ่งมีกำหนดเปิดให้บริการโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ผู้รับเหมาหลักของโครงการได้แจ้งผู้จัดการโครงการดังกล่าวว่าการขอใบอนุญาตก่อสร้างต้องใช้เวลาหลายเดือน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อทำให้งานก่อสร้างแล้วเสร็จล่าช้ากว่ากำหนด จึงเสนอให้มีการจ่ายเงินพิเศษแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อเร่งรัดให้การออกใบอนุญาตรวดเร็วกว่าปกติ



คำแนะนำ

ผู้จัดการโครงการและทีมงานที่เกี่ยวข้อง ควรมีการวางแผนงานล่วงหน้า เพื่อให้การดำเนินการลุล่วงไปตามกำหนดการ อย่างไรก็ตาม หากประสบปัญหาเรื่องการออกใบอนุญาต โดยไม่ได้มีการวางแผนงานล่วงหน้า ผู้จัดการโครงการและทีมงานต้องมีความรับผิดชอบต่องาน และบริษัทฯ ควรยินยอมให้โครงการล่าช้า เพื่อให้กระบวนการออกใบอนุญาตเป็นไปตามขั้นตอนและระเบียบของทางราชการ ทั้งนี้ หากมีการจ่ายเงินพิเศษ จะเป็นความผิดตามกฎหมายที่บัญญัติและมีผลใช้บังคับในขณะนั้น

ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 2

บริษัทในเครือแห่งหนึ่ง ซึ่งมีธุรกิจนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศ มีความต้องการให้นำสินค้าออกจากท่าเรือโดยเร็วที่สุด เพื่อให้ทันกำหนดการเปิดตัวสินค้าในสัปดาห์ที่จะมาถึง แต่บริษัท Shipping แจ้งว่าเอกสารยังไม่เรียบร้อย และถ้าเจ้าหน้าที่ศุลกากรเปิดตรวจตู้คอนเทนเนอร์ อาจเป็นเหตุให้สินค้ามีโอกาสที่จะถูกอายัดไว้ที่คลังพักสินค้า ซึ่งจะมีผลกระทบทำให้ไม่สามารถผ่านพิธีการศุลกากรทันเวลา บริษัท Shipping จึงแนะนำให้จ่ายเงินพิเศษแก่เจ้าหน้าที่ เพื่อให้ได้รับสินค้าทันตามกำหนด

คำแนะนำ

บริษัทฯ ควรดำเนินการแก้ไขเอกสารให้ครบถ้วนถูกต้องโดยเร็ว และยินยอมจ่ายค่าธรรมเนียมพักสินค้าเพิ่มเติมจนกว่าเอกสารจะเรียบร้อย แต่บริษัทฯ จะไม่ยินยอมจ่ายเงินพิเศษให้แก่เจ้าหน้าที่ เนื่องจากการกระทำดังกล่าว เป็นความผิดตามกฎหมายที่บัญญัติและมีผลใช้บังคับในขณะนั้น

ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 3

ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการประกวดราคาสำหรับงานโครงการต่างๆ ของบริษัทฯ ยอมรับข้อเสนอจากผู้รับเหมาในการช่วยซ่อมแซมปรับปรุงบ้านของตนเอง หรือยอมรับค่าเชิญให้ร่วมรับประทานอาหารในร้านหรูๆ โดยผู้รับเหมาเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายให้ทั้งหมด ทั้งนี้ ผู้จัดการดังกล่าว อ้างว่าเป็นการรับตามธรรมเนียมเพื่อไม่ให้เกิดเป็นการเสียหน้าใจ

คำแนะนำ

ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อจัดจ้าง ควรวางตัวให้เหมาะสม โดยไม่ควรรับข้อเสนอของผู้รับเหมา เพราะอาจถูกมองได้ว่า ไม่ได้ทำการประกวดราคาโดยโปร่งใสและเป็นธรรม ถึงแม้ว่าการประกวดราคาได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีอย่างถูกต้องเหมาะสมแล้ว และการรับสินน้ำใจดังกล่าว ยังส่งผลต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียงของบริษัทด้วย

3.6

ไม่กระทำหรือเข้าไปมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติอื่นใด ซึ่งไม่เป็นไปในครรลองที่สอดคล้องกับมาตรฐานบรรษัทภิบาล

แนวปฏิบัติ

คณะกรรมการของบริษัทในกลุ่มเซ็นทรัล พึ่งกำกับดูแลกิจการเพื่อสร้างคุณค่าแก่กิจการอย่างยั่งยืน และพึงหลีกเลี่ยงการกระทำที่จะก่อให้เกิดผลกระทบในทางลบต่อความยั่งยืนของกิจการ โดยต้องยึดมั่นในมาตรฐานบรรษัทภิบาล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรดังต่อไปนี้

1. สามารถแข่งขันได้และมีผลประกอบการที่ดีโดยคำนึงถึงผลกระทบในระยะยาว
2. ประกอบธุรกิจอย่างมีจริยธรรม เคารพสิทธิและมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสีย
3. เป็นประโยชน์ต่อสังคม และพัฒนาหรือลดผลกระทบในด้านลบต่อสิ่งแวดล้อม
4. สามารถปรับตัวได้ภายใต้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลง

4

 หมวดที่

การปฏิบัติตน

ต่อสังคม

การวางตัวในสังคม

4.1

รักษาเกียรติของตนให้เป็นที่ยอมรับ
ในสังคม วางตัวให้เหมาะสมกับบทบาท
หน้าที่ กาลเทศะ และภาพลักษณ์
ของบริษัทฯ

แนวปฏิบัติ

1. พนักงานทุกระดับต้องปฏิบัติตนให้เหมาะสมและให้เกียรติ ทั้งต่อลูกค้า เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งในและนอกสถานที่ทำงาน
2. พนักงานต้องให้ความสำคัญกับการสวมเครื่องแบบบริษัทฯ เพื่อรักษาภาพลักษณ์ ทั้งในและนอกเวลาปฏิบัติงาน
3. พนักงานทุกระดับต้องปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยคำนึงถึงภาพลักษณ์ของบริษัทฯ อยู่เสมอ

ตัวอย่าง สถานการณ์

บริษัทฯ มอบหมายให้ไปงานเลี้ยงฉลองผลิตภัณฑ์ใหม่ร่วมกับคู่ค้า ซึ่งมีการเลี้ยงสุรารายอย่างดี ทำให้พนักงานบางคนดื่มมากจนเกิดอาการเมา พูดจาเสียงดัง เป็นจุดสนใจของผู้ร่วมงานท่านอื่นและถูกวิพากษ์วิจารณ์ถึงความไม่เหมาะสมของพนักงานคนดังกล่าว



คำแนะนำ

การไปร่วมงานเลี้ยงฉลองในนามบริษัท พนักงานไม่ว่าจะระดับใดก็ถือเป็นตัวแทนของบริษัทฯ จึงต้องรักษาภาพลักษณ์ของตนเองและบริษัทฯ อยู่เสมอ พึงรักษาเกียรติให้สุภาพและไม่ดื่มของมึนเมาในระดับที่ไม่สามารถควบคุมสติของตนเองได้

การสื่อสารกับสาธารณะ

4.2

ให้เฉพาะผู้เกี่ยวข้องของที่ได้รับมอบหมาย เท่านั้น เป็นผู้ให้สัมภาษณ์หรือให้ข่าวแก่สื่อมวลชน

แนวปฏิบัติ

1. การเผยแพร่หรือให้ข่าวสารแก่สื่อมวลชนในนามบริษัท จะต้องเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายจากบริษัท เท่านั้น หากไม่ได้รับมอบหมาย ต้องปฏิเสธการให้สัมภาษณ์และแนะนำให้ติดต่อผู้ที่ได้รับมอบหมาย
2. ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากบริษัท ต้องให้ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับการอนุมัติหรือเห็นชอบจากบริษัท เท่านั้น และต้องไม่แสดงความเห็นส่วนตัวในการสัมภาษณ์หรือให้ข่าว

ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 1

ผู้สื่อข่าวขอข้อมูลทางธุรกิจและ
ความเห็นส่วนตัวเกี่ยวกับการขยาย
สาขาของบริษัทฯ จากพนักงานที่
รับผิดชอบ



คำแนะนำ

พนักงานที่ไม่ได้รับมอบหมายให้
มีหน้าที่รับผิดชอบ ต้องปฏิเสธการให้
ข่าวสารและความเห็นส่วนตัวแก่ผู้สื่อข่าว
ทันที และแนะนำให้ติดต่อกับผู้ที่ได้รับ
มอบหมายจากบริษัทฯ

ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 2

ลูกค้าซึ่งเป็นดาราขึ้นลุ่มในพื้นที่
การให้บริการ ทำให้มีผู้สื่อข่าวมาขอ
สัมภาษณ์พนักงานชายและพนักงาน
รักษาความปลอดภัยบริเวณนั้น



คำแนะนำ

แม้จะอยู่ในพื้นที่เกิดเหตุ พนักงานที่
ไม่มีหน้าที่รับผิดชอบต้องปฏิเสธการให้
ข่าวสารและความเห็นส่วนตัวแก่ผู้สื่อข่าว
เนื่องจากข้อมูลที่ให้อาจไม่ครบถ้วนหรือ
คลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ซึ่งจะ
ส่งผลกระทบต่อบริษัทฯ ส่วนผู้ที่ได้รับ
มอบหมายจากบริษัทฯ โดยตรงต้องม
ีการสื่อสารอย่างรวดเร็ว

การรักษาความลับของบริษัท

4.3

รักษาข้อมูลความลับของบริษัท ข้อมูลทางธุรกิจ ข้อมูลทรัพย์สินทางปัญญาของบริษัท และรวมถึงข้อมูลของผู้มีส่วนได้เสียกับบริษัท (“ข้อมูล”) อย่างเคร่งครัด โดยไม่ให้ข้อมูลรั่วไหลไปยังบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องหรือบุคคลภายนอก แม้ว่าจะสิ้นสุดการปฏิบัติหน้าที่หรือสิ้นสุดสัญญาจ้างกับบริษัท แล้วก็ตาม ยกเว้นกรณีที่เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติไว้

แนวปฏิบัติ

1. ผู้บริหารแต่ละธุรกิจต้องกำหนดลำดับชั้นความลับของข้อมูล ข่าวสาร และผู้มีสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล เพื่อรักษาความลับในส่วนที่รับผิดชอบ และไม่ให้ข้อมูลตกไปยังบุคคลอื่น
2. ผู้มีสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลต้องใช้และเปิดเผยข้อมูลเท่าที่จำเป็นอย่างระมัดระวัง
3. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานต้องไม่เผยแพร่ข้อมูลที่เป็นชั้นความลับของบริษัท และผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งโดยวาจาและลายลักษณ์อักษร แม้จะมีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบแล้วก็ตาม

- 4. ผู้ที่ได้รับมอบหมายต้องเปิดเผยข้อมูลที่เป็นไปตามกฎหมายหรือเงื่อนไขผูกพันอย่างถูกต้อง บนพื้นฐานของความเป็นจริง และต้องไม่มีเจตนาให้ผู้อื่นสำคัญผิดในข้อเท็จจริงและต้องไม่จงใจก่อให้เกิดความเสียหายใดๆ ต่อบริษัทฯ หรือบุคคลอื่น
- 5. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานต้องใช้ความระมัดระวังในการพูดคุยหรือสื่อสารข้อมูลความลับใดๆ ของบริษัทฯ ในสถานที่สาธารณะ

ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 1

บริษัทฯ ต้องการจัดงานฉลองความสำเร็จ จึงหาทีมงานภายนอกมาจัดงาน โดยวิธีการประมูล ที่มีผู้ประมูลรายหนึ่งขอข้อมูลเพิ่มเติมเป็นพิเศษ เช่น รายชื่อผู้ประมูลรายอื่น ราคาที่ผู้เข้าประมูลรายอื่นนำเสนอ ฯลฯ และขอขยายวันส่งของประมูลเป็นกรณีพิเศษ



คำแนะนำ

พนักงานในฐานะตัวแทนบริษัทฯ ต้องให้ข้อมูลที่กำหนดและเงื่อนไขต่างๆ แก่ผู้เข้าประมูลโดยเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ให้ข้อมูลหรือเงื่อนไขพิเศษแก่ผู้เข้าประมูลรายใดรายหนึ่งหรือเพื่อเอื้อประโยชน์ให้แก่ผู้เข้าประมูลรายใด รวมทั้งรักษาข้อมูลความลับ ทั้งของบริษัทฯ และผู้เข้าประมูลทุกรายอย่างเคร่งครัด

ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 2

หลังการประชุมแผนธุรกิจ ผู้เข้าร่วมประชุมยังคงพูดคุยเรื่องนี้ต่อในลิฟต์ ซึ่งมีบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องอยู่ด้วย



คำแนะนำ

ผู้เข้าร่วมประชุมและผู้ที่เกี่ยวข้องต้องระมัดระวังการพูดคุยหรือสื่อสารข้อมูลความลับของบริษัท ในสถานที่สาธารณะ เช่น ลิฟต์ ห้องน้ำ รถโดยสารสาธารณะ ร้านอาหาร เป็นต้น และต้องรับผิดชอบหากมีความเสียหายเกิดขึ้นต่อบริษัท ในกรณีที่มีข้อมูลรั่วไหลเพราะความผิดพลาดของตนเอง

ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 3

พนักงานสอบถามผลการประเมินของเพื่อนในแผนกตนจากพนักงานฝ่ายบุคคลคนที่ไอนย้ายไปอยู่ฝ่ายปฏิบัติการแล้ว



คำแนะนำ

พนักงานต้องไม่เปิดเผยข้อมูลความลับที่ทราบจากการปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานเดิม แม้จะมีการไอนย้ายหรือสิ้นสุดการปฏิบัติหน้าที่แล้ว

ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 1

พนักงานสวมเครื่องแบบบริษัทฯ
เข้าร่วมชุมนุมทางการเมือง นอกเวลา
ทำงาน



คำแนะนำ

พนักงานสามารถเข้าร่วมกิจกรรมทางการเมืองเพื่อแสดงความชอบและความคิดเห็นส่วนบุคคลได้ แต่ต้องไม่สวมเครื่องแบบบริษัทฯ ไม่มีสัญลักษณ์รูปแบบ หรือเครื่องหมายใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ โดยเด็ดขาด และต้องไม่ทำให้ผู้อื่นเข้าใจว่าเป็นการกระทำในนามบริษัทฯ หรือได้รับมอบหมายจากบริษัทฯ

กรณีที่ท่านเป็นผู้บริหารระดับสูง ท่านคือภาพลักษณ์ของบริษัทฯ ท่านจึงต้องไม่แสดงพฤติกรรมใดๆ ที่บ่งถึงความผิดใจทางการเมือง อันจะนำไปสู่การทำลายความเป็นกลางทางการเมืองของบริษัทฯ

ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 2

พรรคการเมืองหนึ่งขออนุญาต
เข้าใช้สถานที่ห้องประชุมของบริษัทฯ
เพื่อปราศรัยหาเสียงกับพนักงาน



คำแนะนำ

ผู้บริหารต้องไม่อนุญาตให้พรรคการเมืองใช้สถานที่ของบริษัทฯ ดำเนินกิจกรรมใดๆ

การมีส่วนร่วมในสังคมและชุมชน

4.5

บริษัทฯ ตระหนักในความรับผิดชอบต่อชุมชน และสังคมโดยรวมที่บริษัทฯ ประกอบธุรกิจอยู่ ด้วยตระหนักถึงพันธกิจที่จะตอบแทนชุมชน เหล่านั้นที่ได้ช่วยให้บริษัทฯ อยู่มาได้มายังยืน ในวันเวลาที่ผ่านไป และจะส่งเสริมให้ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ ปฏิบัติ เช่นเดียวกันด้วย

แนวปฏิบัติ

1. ผู้บริหารให้ความสำคัญ ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง สร้างแรงบันดาลใจ และผลักดัน ในการมีส่วนร่วมกับกิจกรรมชุมชนที่บริษัทฯ ตั้งสถานประกอบการ
2. ผู้บริหารสร้างจิตสำนึกที่ดีในการช่วยเหลือผู้อื่นและสังคมในหมู่พนักงาน ตลอดจนขยายผลสู่สังคมภายนอก
3. พนักงานให้ความช่วยเหลือและมีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่างๆ ของชุมชน รวมทั้งรักษาและเสริมสร้างสถานภาพความสัมพันธ์ที่ดีต่อทั้งชุมชน คู่ค้า และหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง

ตัวอย่าง สถานการณ์

บริษัทฯ ซึ่งรับซื้อและจำหน่ายผัก
จากกลุ่มเกษตรกรชุมชนต่างๆ พบว่า
สินค้าของเกษตรกรเกิดความเสียหาย
ระหว่างรอจำหน่าย



คำแนะนำ

บริษัทฯ พิจารณาสับสนับสนุนอาคาร
คัด บรรจุ และแปรรูปผักปลอดภัย เพื่อ
พัฒนาชุมชนในการปลูกผักปลอดภัย
สามารถเก็บรวบรวม คัดแยก และจัดส่ง
ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ฟุ้งพา
ตนเองได้ นำไปสู่การสร้างศักยภาพและ
ผลักดันให้ชุมชนเกิดความมั่นคงและ
ยั่งยืน

การใช้เครือข่ายสังคม

4.6

ต้องใช้วิจารณญาณอย่างรอบคอบและมีความรับผิดชอบในการใช้เครือข่ายสังคม โดยระมัดระวังที่จะไม่แสดงความคิดเห็น อันไม่เหมาะสมใดๆ อันอาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ หรือก่อให้เกิดความเข้าใจที่ไม่เหมาะสมต่อบริษัท

ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 1

พนักงานมีปัญหากับเพื่อนร่วมงาน แล้วนำไปเขียนต่อว่าพร้อมถ่ายรูปเพื่อนที่สวมเครื่องแบบหรือมีตราสัญลักษณ์/ เครื่องหมายการค้าของบริษัท ลงในสื่อสังคมออนไลน์



คำแนะนำ

พนักงานต้องไม่นำภาพที่มีสัญลักษณ์ของบริษัท ไม่ว่าจะส่วนใดส่วนหนึ่งของภาพ ไปลงในเชิงลบในสื่อสังคมออนไลน์ หรือในประการใดๆ ที่อาจถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย หรืออาจทำให้บริษัทได้รับความเสียหาย



ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 2

พนักงานที่ทำหน้าที่ขายสินค้าของบริษัท โดยการถ่ายทอดสด (Live) ผ่านทาง Social Media ซึ่งเป็นที่รู้จักของบุคคลในสังคมออนไลน์ ได้ใช้ Facebook ส่วนตัวในการแสดงความคิดเห็นทางการเมือง โดยเปิดเผยต่อสาธารณะ



คำแนะนำ

พนักงานที่เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง ในฐานะที่เป็นตัวแทนของบริษัทควรระมัดระวังอย่างยิ่งในการแสดงความคิดเห็นต่างๆ โดยเฉพาะความเห็นทางการเมือง ซึ่งอาจก่อให้เกิดความขัดแย้ง และการต่อต้านจากสังคม และบริษัทควรมีมาตรการรองรับในกรณีที่เกิดการแสดงความคิดเห็นที่อาจทำให้เข้าใจผิดว่าเป็นการแสดงความคิดเห็นในนามบริษัท โดยต้องมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบเป็นการเฉพาะในการชี้แจงต่อสาธารณะภายในระยะเวลาที่เหมาะสม เพื่อป้องกันมิให้ปัญหาบานปลาย



5

หมวดที่

แนวปฏิบัติหากพบเห็น
การกระทำที่ไม่เป็นไปตาม
จรรยาบรรณ
ของบริษัทฯ

5.1

หากพบเห็นการกระทำที่ไม่เป็นไปตาม
จรรยาบรรณของบริษัทฯ/ กุญชริต
ต่อหน้าที่/ ผิดกฎหมาย ให้ร้องเรียน
ต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารหรือ
ประธานกรรมการตรวจสอบของบริษัทฯ
โดยไม่ต้องกลัวถูกดำเนินการทางวินัย

แนวปฏิบัติ

ช่องทางการร้องเรียนจากภายในและภายนอก

1. ผู้บริหารต้องจัดให้มีช่องทางการร้องเรียนที่ปลอดภัยเพื่อให้บุคคลต่างๆ ภายในบริษัท หรือผู้มีส่วนได้เสียภายนอกองค์กร สามารถแจ้งข้อมูล หรือเบาะแสเกี่ยวกับการประพฤติผิดจรรยาบรรณ การทุจริตต่อหน้าที่ หรือการกระทำที่ผิดกฎหมายได้อย่างปลอดภัย และปราศจากความเสียหายต่อผู้แจ้งในภายหลัง
2. ช่องทางการร้องเรียน อาจรวมถึงการส่งจดหมายทางไปรษณีย์ การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) การแจ้งผ่านโทรศัพท์สายด่วน การแจ้งผ่านทางเว็บไซต์ หรือระบบออนไลน์อื่นๆ
3. ผู้บริหารสูงสุด (MD หรือ CEO) ต้องจัดให้มีช่องทางในการให้คำแนะนำ เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานเข้าถึงได้อย่างมั่นใจ เมื่อผู้บริหารหรือพนักงานต้องการคำแนะนำ หรือต้องการหารือก่อนการร้องเรียน

การรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบและบริหารความเสี่ยง (ARMC)

4. ในกรณีที่ต้องการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนผู้บริหารระดับสูง สามารถใช้ช่องทางพิเศษที่สื่อสารโดยตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารหรือประธานคณะกรรมการตรวจสอบและบริหารความเสี่ยง (ARMC) ของกลุ่มเซ็นทรัล
5. ผู้บริหารสูงสุด (MD หรือ CEO) ของแต่ละ Business Unit ต้องรวบรวมและจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทั้งหมด เพื่อนำเสนอต่อ ARMC อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง

5.2

ผู้ร้องเรียนจะได้รับความคุ้มครอง
โดยบริษัท จะรักษาทั้งชื่อของผู้ร้องเรียน
และข้อมูลที่ได้รับไว้เป็นความลับอย่างดี
ที่สุด และหากผู้ร้องเรียนมีความกังวล
เรื่องความปลอดภัยหรือเกรงว่าจะถูกข่มขู่
คุกคาม ก็ให้บริษัท กำหนดมาตรการ
คุ้มครองป้องกันอย่างเหมาะสม

แนวปฏิบัติ

การคุ้มครองสิทธิของผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

1. ผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนต้องได้รับการคุ้มครองสิทธิ โดยบริษัท ต้องไม่กระทำการอันใดที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้แจ้งและผู้ถูกร้องเรียน รวมถึงผู้ที่ให้ความช่วยเหลือในด้านข้อมูล การให้ถ้อยคำ หรือหลักฐานอื่นใด อันเป็นประโยชน์ต่อการตรวจสอบ สืบสวน หรือสอบสวน ไม่ว่าจะเป็ นบุคคลภายในหรือภายนอก
2. ผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนสามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตัวตน ซึ่งรวมถึงไม่เปิดเผยชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ของตนเอง หากเห็นว่าการเปิดเผยนั้น จะทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย หรืออาจ เกิดความเสียหายใดๆ แต่จะต้องส่งข้อมูลพร้อมเอกสารหลักฐาน อันน่าเชื่อถือได้และการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนดังกล่าว จะต้องมิใช่ เพื่อเจตนาถั่นแถ้งหรือหมิ่นประมาทบุคคลใด

3. หากผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนเลือกที่จะเปิดเผยตัวตน ผู้รับข้อมูลพึงรายงานความคืบหน้าให้ผู้แจ้งได้รับทราบ และบริษัทฯ พึงให้การช่วยเหลือในการบรรเทาความเสียหาย (ถ้ามี) โดยเร็ว
4. ผู้รับข้อมูล รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบ สืบสวน และสอบสวน ต้องเก็บรักษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้แจ้ง และผู้ให้ความร่วมมือ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ
5. ผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน และผู้ให้ความร่วมมือสามารถร้องขอให้บริษัทฯ กำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมได้ หากพิจารณาแล้วเห็นว่า ตนเองอาจได้รับความเดือดร้อนเสียหายเกินสมควร

5.3

เรื่องที่ร้องเรียน หากมีมูลและมีรายละเอียด
ข้อเท็จจริงที่ชัดเจนเพียงพอ ก็ให้ดำเนินการ
ตรวจสอบ สืบสวน และสอบสวนโดยรวดเร็ว
ต่อไป

แนวปฏิบัติ

การแจ้งข้อมูลตามความเป็นจริง

1. ผู้ให้เบาะแสหรือข้อร้องเรียนต้องให้รายละเอียดของเบาะแส หรือข้อร้องเรียนที่เป็นความจริง มีความชัดเจน และมีหลักฐานเพียงพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการต่อไป
2. หากมีการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนอันเป็นเท็จ หรือมีลักษณะอันเป็นการกลั่นแกล้งผู้อื่น หรือหมิ่นประมาท ผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนอาจต้องได้รับโทษทางวินัย โทษตามมาตราการที่บริษัทฯ กำหนด หรือโทษตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการตรวจสอบ

3. ผู้รับข้อมูลเบาะแสหรือข้อร้องเรียน ต้องดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอข้อมูลตามลำดับขั้นตอนและวิธีการที่กำหนดไว้ในนโยบายและระเบียบปฏิบัติของ Central Group ทั้งนี้ หากพบว่าผู้ถูกร้องเรียนมีการประพฤติผิดจรรยาบรรณของบริษัทฯ/ ทูจริตต่อหน้าที่/ ผิดกฎหมาย ผู้ถูกร้องเรียนย่อมต้องได้รับโทษทางวินัย โทษตามมาตรฐานที่บริษัทฯ กำหนด หรือโทษตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
4. ระยะเวลาในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน และสอบสวนเรื่องที่ได้รับ การร้องเรียน จะขึ้นกับความสลับซับซ้อนของเรื่องราว ข้อเท็จจริง จำนวนผู้เกี่ยวข้อง และความเพียงพอของพยานหลักฐาน ทั้งพยานบุคคล เอกสาร และวัตถุที่เกี่ยวข้อง

ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 1

พนักงานท่านหนึ่งมีการร้องเรียน เรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงาน ไม่เป็นธรรม และได้ขอโอนย้ายแผนก แต่กลับได้รับการเตือนจากผู้สอบสวน ข้อเท็จจริงว่า การร้องเรียนดังกล่าว อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานใน แผนกใหม่ต่อไป หากผู้บังคับบัญชา ในแผนกใหม่ได้รับทราบ ว่า เคยมีการ ร้องเรียนผู้บังคับบัญชาในแผนกเดิม

คำแนะนำ

ข้อมูลการร้องเรียนต้องถูกเก็บเป็น ความลับ หากไม่มีความจำเป็นผู้บังคับ บัญชาของแผนกใหม่ ไม่จำเป็นต้อง ได้รับทราบถึงการร้องเรียนแผนกเก่า แต่หากได้รับทราบ ก็ควรพิจารณาอย่าง เป็นธรรมกับผู้ร้องเรียน และประเมิน ผลการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมต่อไป



ตัวอย่าง สถานการณ์ที่ 2

หน่วยงานรับข้อร้องเรียนได้รับการแจ้งเบาะแสการประพฤติผิดจรรยาบรรณของผู้บริหารระดับสูง แต่เนื่องจากเกรงว่าจะได้รับผลกระทบจึงไม่ได้ดำเนินการส่งข้อมูลการแจ้งเบาะแสไปยังหน่วยงาน หรือผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง

“

คำแนะนำ

หากมีข้อมูลที่ชัดเจนเพียงพอ หน่วยงานรับข้อร้องเรียนควรดำเนินการตามระเบียบวิธีที่กำหนด โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ว่าเป็นพนักงานในระดับใด

”



CENTRALGROUP

CENTRAL**RETAIL**

CENTRAL**PATTANA**

CENTARA
HOTELS & RESORTS

