



MITR PHOL
GROUP

สร้างคุณค่า สร้างอนาคต

จรรยาบรรณมิตรพล



ใบลงนามรับทราบและถือปฏิบัติ

ข้าพเจ้ารับทราบ และถือเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบที่
จะนำจรรยาบรรณมิตรผล มาใช้ในการดำเนินงานอย่าง
เคร่งครัด โดยยึดถือเป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินงาน

.....
(ลงชื่อ)

(.....)

ตำแหน่ง :

หน่วยงาน

วันที่ :/...../.....

สารจากประธานกรรมการ

มิตรผลเชื่อมั่นว่า การดำเนินธุรกิจที่ตั้งอยู่ในความเป็นธรรม เป็นรากฐานอันเข้มแข็งที่นำพาธุรกิจให้ดำรงอยู่ได้ในทุกสถานการณ์ และสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน ดังที่มิตรผลได้ยึดถือเป็นปรัชญาในการดำเนินธุรกิจเรื่อยมา จวบจนปัจจุบัน

ด้วยการดำเนินธุรกิจควบคู่ความมีคุณธรรมนั้น ย่อมต้องเกิดจากความร่วมมือร่วมใจของทุกคน มิตรผลจึงมุ่งมั่นสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการสนับสนุนให้บุคลากรมิตรผล เป็นผู้มีความประพฤติปฏิบัติที่ดี มีจริยธรรม เคารพในกฎหมาย และระเบียบต่างๆ รวมถึงมีความรับผิดชอบต่อสังคม เพราะการประพฤติปฏิบัติที่ดีนั้น ถือเป็นพื้นฐานสำคัญยิ่งที่ส่งเสริมให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน ดังนั้นมิตรผลจึงได้รวบรวมความประพฤติปฏิบัติที่ดีขึ้น และเรียกว่า **“จรรยาบรรณมิตรผล”** โดยบุคลากรมิตรผลทุกคนจะต้องรับทราบและทำความเข้าใจ เพื่อเป็นหลักยึดในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้มิตรผลได้ปรับปรุงจรรยาบรรณมิตรผล ให้มีความสอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงของสถานะแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจและสังคมอย่างสม่ำเสมอ

ในโอกาสนี้ ต้องขอขอบคุณ บุคลากรมิตรผลทุกคนที่ยึดถือ และปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณมิตรผลอย่างเต็มความสามารถเสมอมา เพื่อร่วมสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสีย และนำพามิตรผลสู่ความยั่งยืนไปด้วยกัน



อิสระ ว่องกุศลกิจ
ประธานกรรมการ กลุ่มมิตรผล

“

มิตรผลเชื่อมั่นว่า การดำเนินธุรกิจ
ที่ตั้งอยู่ในความเป็นธรรม
เป็นรากฐานอันเข้มแข็งที่นำพาธุรกิจ
ให้ดำรงอยู่ได้ในทุกสถานการณ์
และสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน
ตั้งแต่ที่มิตรผลได้ยึดถือเป็นปรัชญา
ในการดำเนินธุรกิจเรื่อยมา

”

นิยามคำศัพท์ทั่วไป

มิตรผล

หมายถึง บริษัท น้ำตาลมิตรผล จำกัด
และบริษัทย่อยตามงบการเงินรวม

กรรมการบริษัท

หมายถึง กรรมการ ของบริษัท น้ำตาลมิตรผล จำกัด
และบริษัทย่อยฯ

พนักงาน

หมายถึง ผู้บริหารและพนักงาน
ของบริษัท น้ำตาลมิตรผล จำกัด และบริษัทย่อยฯ

บุคลากรมิตรผล

หมายถึง กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานของ
บริษัท น้ำตาลมิตรผล จำกัด และบริษัทย่อยฯ



สารจากประธานกรรมการ

นิยามคำศัพท์ทั่วไป

1. หลักการดำเนินธุรกิจ	8
1.1 วิสัยทัศน์และปรัชญามิตรผล	9
1.2 วัฒนธรรมมิตรผล	10
1.3 การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมถึงหลักสิทธิมนุษยชนสากล	11
1.4 การดูแลให้มีการปฏิบัติตามจรรยาบรรณมิตรผล	13
2. การต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน	15
3. การใช้สิทธิทางการเมือง	18
4. การรับหรือการให้ของขวัญ ทรัพย์สิน การเลี้ยงรับรอง หรือผลประโยชน์อื่นใด	20
5. ความขัดแย้งทางผลประโยชน์	23
6. ความรับผิดชอบต่อข้อมูลและทรัพย์สิน	27
6.1 การปกป้อง การใช้และการรักษาทรัพย์สิน	28
6.2 การใช้และการดูแลรักษาทรัพย์สินทางปัญญา	30
6.3 การเก็บรักษาและการใช้ข้อมูล	32
6.4 การใช้และดูแลรักษาคอมพิวเตอร์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	34
6.5 การเปิดเผยข้อมูลและการสื่อสาร	36
7. ความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	38
7.1 การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น	39
7.2 การปฏิบัติต่อพนักงาน	41
7.3 การปฏิบัติต่อลูกค้า	44
7.4 การปฏิบัติต่อคู่ค้าและเจ้าหนี้	46
7.5 การปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้า	48
8. ความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม	49
9. ความรับผิดชอบต่อความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม	52
10. ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค	55
11. การร้องเรียนเกี่ยวกับจรรยาบรรณมิตรผล	58

หลักการ ดำเนินธุรกิจ

มิตรพลยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจ เคียงคู่กับสังคม
และวิถีชีวิตคนไทยมาเป็นเวลายาวนาน โดยยึดมั่นใน
วิสัยทัศน์ ปรัชญา และวัฒนธรรมมิตรพล จากผู้ก่อตั้ง
สืบทอดต่อกันมา จวบจนปัจจุบันนี้



1.1 วิสัยทัศน์และปรัชญามิตรพล

วิสัยทัศน์

เราจะเป็นบริษัทชั้นนำระดับโลกในอุตสาหกรรมน้ำตาล และ Bio-Based โดยการใช้นวัตกรรมทางเทคโนโลยี ร่วมกับการบริหารจัดการอย่างบูรณาการ เพื่อสร้างคุณค่า สร้างอนาคตให้กับสังคม

ปรัชญา



มุ่งสู่ความเป็นเลิศ

มุ่งมั่นให้พนักงานทุกคนผลิตสินค้าคุณภาพมาตรฐานสูงแก่ผู้บริโภค ด้วยการดำเนินงานอย่างเอาใจใส่ ตั้งแต่ขั้นตอนเริ่มต้นจนถึงกระบวนการสุดท้ายของการผลิตและส่งมอบถึงมือลูกค้า



เชื่อมั่นในคุณค่าของคน

เชื่อว่าบุคลากรเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่าขององค์กร จึงส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรทุกคน ทุกระดับ ให้มีความรอบรู้ในงานที่ทำ อีกทั้งยังสามารถ นำความรู้ ประสบการณ์และความชำนาญงาน ที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลมาผนึกรวมเป็นหนึ่งเดียวกันเพื่อสร้างพลังที่แข็งแกร่งให้กับองค์กร



ตั้งอยู่ในความเป็นธรรม

ดำเนินธุรกิจและประพฤติปฏิบัติตน โดยตั้งอยู่บนความเที่ยงธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ ด้วยพันธะสัญญาที่จะมอบประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เกี่ยวข้องทุกกลุ่มคน ไม่ว่าจะเป็นพนักงาน ชาวไร่ชาวนา ผู้ค้าร่วม ลูกค้า หรือผู้บริโภค



มีความรับผิดชอบต่อสังคม

พัฒนาธุรกิจควบคู่กับการพัฒนาชุมชนและสิ่งแวดล้อม เพราะเชื่อในการ “ร่วมอยู่...ร่วมเจริญ” ที่ต่างต้องเกื้อกูลซึ่งกันและกัน

1.2 วัฒนธรรมมิตรพล



Mastery = เชี่ยวชาญ เป็นเลิศ



- มองภาพใหญ่ มองให้ลึกซึ้ง มองให้ไกล
- ใส่ใจ รู้จริง
- แสวงหาความเชี่ยวชาญ และโอกาสตลอดเวลา
- ทำงานแบบกัดไม่ปล่อย

Innovation = นวัตกรรม



- คิดต่าง คิดสร้างสรรค์
- ลงมือทำให้เกิดขึ้นจริง
- ร่วมมือ ร่วมใจ ก้าวไกลด้วยกัน
- เปิดรับ และฝึกฝนเรียนรู้แบบดิจิทัล
ให้เกิดการเปลี่ยนแปลง(Transformation)

Trustworthiness = จริงใจเชื่อถือได้



- ยึดมั่นในคุณธรรม ทำในสิ่งที่ถูกต้อง
- กล้าพูด กล้ารายงานสิ่งที่เป็ความจริง
- รับผิดชอบ ทำให้สำเร็จ
- อ่อนน้อมถ่อมตน
- มีจิตสำนึกต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม สู้ความยั่งยืน

Resilience = ไม่ย่อท้อ ต่ออุปสรรค



- ทำทันทีด้วยความเร็วและคล่องตัว
- เรียนรู้ให้เร็ว พร้อมปรับเปลี่ยน
- ไม่ย่อท้อ ลุกให้เร็ว ก้าวต่อไป
- กล้ายอมรับความผิดพลาด พัฒนาไม่หยุดยั้ง

1.3 การปฏิบัติตามกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมถึงหลักสิทธิมนุษยชนสากล

บุคลากรมิตรผลพึงปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งในและต่างประเทศที่มีตรผลเข้าไปดำเนินธุรกิจ ตามกฎหมายแรงงาน และกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน รวมทั้งข้อบังคับที่เกี่ยวข้องและอยู่ภายใต้หลักสิทธิมนุษยชนสากลด้วยความเป็นธรรม

แนวปฏิบัติ

1. บุคลากรมิตรผลจะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ตลอดจนการเคารพในขนบธรรมเนียม จารีตประเพณี และวัฒนธรรมของประเทศที่มีตรผลได้เข้าไปดำเนินธุรกิจหรือทำสัญญาทางการค้าร่วมกัน
2. บุคลากรมิตรผลต้องปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ด้วยความเป็นธรรม และอยู่ภายใต้หลักสิทธิมนุษยชนสากลอย่างเคร่งครัด เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนในการดำเนินธุรกิจของมิตรผล
3. บุคลากรมิตรผลต้องพึงระวังและร่วมกันป้องกันไม่ให้องค์กรตกเป็นเครื่องมือหรือตัวกลาง หรือถูกนำข้อมูลไปใช้เพื่อการฟอกเงินหรือสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย รวมถึงมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ และหลักการมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้อง
4. บุคลากรมิตรผลที่ต้องเดินทางไปปฏิบัติงานต่างประเทศ ต้องศึกษากฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือขนบธรรมเนียม จารีตประเพณี และวัฒนธรรมของประเทศปลายทาง ก่อนการเดินทางอย่างถี่ถ้วน หากเกิดความไม่แน่ใจ ให้ขอคำปรึกษากับสำนักกฎหมาย ห้ามปฏิบัติตามความเข้าใจของตนเอง โดยไม่ได้รับคำแนะนำ





ตัวอย่าง

1. หากท่านพบเห็นผู้บังคับบัญชากระทำการที่เป็นการล่วงละเมิดทางเพศ กดขี่ข่มเหง ปฏิบัติหรือพุดจาตุดมนต์ต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ท่านจะดำเนินการอย่างไร

คำแนะนำ

แจ้งให้หน่วยงานทรัพยากรบุคคล หรือผู้บริหารทราบ เพื่อนำข้อเท็จจริงมาพิจารณาร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการกำหนดแนวทางดำเนินการแก้ไขและป้องกัน เนื่องจากถือเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน รวมถึงอาจเป็นประเด็นที่เกี่ยวกับกฎหมาย

2. หากท่านพบเห็นการกระทำหรือการใช้แรงงานที่ผิดกฎหมาย เช่น การใช้แรงงานเด็ก สตรีมีครรภ์ แรงงานต่างด้าวที่ยังไม่ได้ขึ้นทะเบียน เป็นต้น ท่านจะดำเนินการอย่างไร

คำแนะนำ

รายงานต่อผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยทันที เนื่องจากมีตรผลรณรงค์ 'ไม่ส่งเสริมและไม่สนับสนุนการใช้แรงงานที่ผิดกฎหมาย กฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติ ข้อบังคับต่างๆ รวมถึงปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน

1.4 การดูแลให้มีการปฏิบัติตามจรรยาบรรณมิตรผล

มิตรผลกำหนดให้การปฏิบัติตามจรรยาบรรณมิตรผล ถือเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรมิตรผลที่จะต้องรับทราบ ศึกษาและทำความเข้าใจอย่างถี่ถ้วน โดยยึดถือเป็นแนวปฏิบัติพื้นฐานที่สำคัญของการดำเนินงาน และต้องกระทำด้วยความต่อเนื่อง ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

แนวปฏิบัติ

1. บุคลากรมิตรผลต้องรับทราบ และศึกษาทำความเข้าใจหลักการดำเนินงานและแนวปฏิบัติที่กำหนดไว้ในจรรยาบรรณมิตรผล รวมถึงระเบียบ หรือข้อบังคับอื่นๆ ของมิตรผลอย่างถี่ถ้วน โดยเฉพาะเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบของตน
2. หน่วยงานทรัพยากรบุคคลต้องชี้แจงให้พนักงานทราบถึงหน้าที่ในการปฏิบัติตามจรรยาบรรณมิตรผล รวมทั้งระเบียบ ข้อบังคับและแนวปฏิบัติของมิตรผล
3. หน่วยงานทรัพยากรบุคคลต้องมีการจัดอบรมพนักงานให้มีความรับผิดชอบและจัดให้มีระบบจัดการที่สอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของมิตรผล
4. ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามจรรยาบรรณมิตรผลภายในหน่วยงาน และปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี
5. ผู้บังคับบัญชาต้องถ่ายทอดนโยบายและแนวทางปฏิบัติ รวมถึงรับฟังความเห็นอย่างเปิดเผยเกี่ยวกับการปฏิบัติตามจรรยาบรรณมิตรผล
6. ผู้บังคับบัญชาต้องกำกับดูแลให้การทำงานในหน่วยงานเป็นไปตามกฎระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
7. แจ้งการร้องเรียนในกรณีพบเห็นการปฏิบัติหน้าที่ ผิดกฎหมาย หรือการกระทำต่างๆ ที่มีลักษณะฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณมิตรผล ผ่านช่องทางที่มีมิตรผลกำหนดไว้ในแนวปฏิบัติเรื่องการร้องเรียน เพื่อเข้าสู่ขั้นตอนการตรวจสอบต่อไป
8. หากผู้ใดมีการกระทำที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม ไม่สามารถอ้างได้ว่าไม่ทราบแนวปฏิบัติที่กำหนดขึ้นนี้ และจะต้องถูกดำเนินการสอบสวนและลงโทษทางวินัยตามระเบียบของมิตรผล หรืออาจถูกดำเนินคดีตามกฎหมายในกรณีที่การกระทำนั้นผิดกฎหมาย

ตัวอย่าง

1. ในฐานะที่เป็นบุคลากรมีตรผลจะต้องรับทราบ ทำความเข้าใจและปฏิบัติตามจรรยาบรรณมีตรผลอย่างสม่ำเสมอ หากท่านพบว่า เพื่อนร่วมงานหรือบุคลากรมีตรผลท่านใดที่ยังไม่ทราบหรือเข้าใจถึงจรรยาบรรณมีตรผลนี้ ท่านจะดำเนินการอย่างไร

คำแนะนำ

แจ้งต่อหน่วยงานทรัพยากรบุคคลเพื่อดำเนินการชี้แจงถึงข้อกำหนด บทบาทหรือแนวทางการปฏิบัติที่บุคลากรมีตรผลทุกคนต้องรับทราบ ทำความเข้าใจและปฏิบัติตาม และหาแนวทางในการสำรวจบุคลากรมีตรผลว่ามีท่านใดยังไม่ทราบถึงข้อกำหนด บทบาทหรือแนวทางการปฏิบัตินี้ และหาแนวทางป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาดังกล่าวอีก



2. หากพบเห็นการกระทำที่เป็นการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณมีตรผลนี้ ท่านจะดำเนินการอย่างไร

คำแนะนำ

รายงานต่อผู้บังคับบัญชา หรือหน่วยงานทรัพยากรบุคคล เพื่อดำเนินการพิจารณาสอบสวนและลงโทษทางวินัยตามระเบียบของมีตรผลหรืออาจถูกดำเนินคดีตามกฎหมายในกรณีที่เป็นการกระทำที่ผิดต่อกฎหมาย

การต่อต้าน การทุจริต และคอร์รัปชัน



มิตรผลยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของความซื่อสัตย์ โปร่งใส และเป็นธรรม รวมถึงการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจรรยาบรรณมิตรผล อันจะนำไปสู่การดำเนินธุรกิจอย่างมั่นคงและยั่งยืน

แนวปฏิบัติ

1. ต้องไม่กระทำการใดๆ ที่เป็นการแสดงถึงเจตนาหรือแสดงถึงความเกี่ยวข้องกับการทุจริตและคอร์รัปชันทุกรูปแบบ ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม และต้องปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน รวมถึงจรรยาบรรณมิตรผล อย่างเคร่งครัด
2. ต้องดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวกับการรับหรือให้ของขวัญ ทรัพย์สิน การเลี้ยงรับรอง การบริการ ค่าใช้จ่ายหรือประโยชน์อื่นใด รวมถึงการบริจาค และการใช้เงินสนับสนุนอย่างถูกต้องตามระเบียบและแนวปฏิบัติของมิตรผล สอดคล้องกับกฎหมาย และต้องมั่นใจว่าจะไม่ถูกใช้เป็นสินบน หรือนำมาซึ่งผลประโยชน์ขัดแย้ง
3. ต้องไม่ละเลยหรือเพิกเฉย กรณีพบเห็นการกระทำที่สื่อเจตนา หรือเข้าข่ายการทุจริตและคอร์รัปชันที่มีความเกี่ยวข้องกับมิตรผล โดยถือเป็นหน้าที่ที่ต้องแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบตรวจสอบ ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลหรือผู้ร้องเรียนจะได้รับความคุ้มครองและการรักษาความลับในการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงตามแนวปฏิบัติการร้องเรียนที่กำหนดไว้
4. ปฏิบัติต่อผู้ถูกสอบสวนหรือผู้ถูกร้องเรียนด้วยความเป็นธรรมตามหลักสิทธิมนุษยชน กรณีพบการกระทำทุจริต คอร์รัปชัน หรือผิดกฎหมาย กฎ ระเบียบต่อมิตรผล ผู้กระทำความผิดได้รับการพิจารณาโทษทางวินัย ตามระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้ หรือถูกดำเนินคดีตามที่กฎหมายกำหนด
5. พนักงานที่ปฏิเสธการทุจริตและคอร์รัปชันต้องได้รับการคุ้มครองและปฏิบัติอย่างเป็นธรรม ไม่ลดตำแหน่ง หรือให้ผลเชิงลบ แม้การกระทำดังกล่าวอาจนำมาซึ่งการสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ
6. มีการทบทวนแนวปฏิบัติและการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินธุรกิจ รวมถึงการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน
7. สื่อสาร ฝึกอบรม และให้ความรู้เกี่ยวกับนโยบายต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน และแนวทางการปฏิบัติที่มีความเกี่ยวข้อง เพื่อให้ตระหนักถึงความสำคัญและเป็นการปลูกฝังจิตสำนึกในการปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ และป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการทุจริตและคอร์รัปชัน

คำจำกัดความ

การทุจริตและคอร์รัปชัน

หมายถึง การติดสินบนในทุกรูปแบบ หรือการใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่ หรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้ได้มาซึ่งความได้เปรียบทางการแข่งขัน หรือเป็นการแสวงหาผลประโยชน์ที่ไม่เหมาะสมกับหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนรวมถึงหน่วยงาน กลุ่มบุคคลหรือบุคคลอื่นใด โดยการเสนอ การให้คำมั่น การเรียกรับ การขอ การรับ การให้ หรือการกระทำใดๆ ที่เป็นการเอื้อประโยชน์ เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพย์สิน เงิน ของขวัญ บริการ หรือประโยชน์อื่นใด โดยมีขอบเขตองค์การตนเอง พวกพ้องหรือผู้อื่นทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมถึงการกระทำใดๆ ที่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับ หรือจรรยาบรรณมิตรผล



ตัวอย่าง

1. เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานราชการในพื้นที่แจ้งว่าต้องการขอความอนุเคราะห์ในการช่วยสนับสนุนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อใช้ภายในสำนักงาน ท่านจะดำเนินการอย่างไร

คำแนะนำ

สามารถให้การสนับสนุนหรือบริจาคได้ โดยขอให้เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานราชการทำหนังสือที่มีการระบุวัตถุประสงค์และรายละเอียดอย่างชัดเจนมาที่มีตรผล จากนั้นพนักงานมิตรผลต้องดำเนินการขออนุมัติตามคู่มืออำนาจดำเนินการให้ถูกต้องและครบถ้วน

2. ท่านได้รับการติดต่อจากบริษัทรับเหมาที่เข้าร่วมประมูลงาน เพื่อเสนอผลตอบแทน หากผู้ประมูลงานรายนั้นได้รับเลือกให้ชนะการประมูล ท่านจะปฏิบัติอย่างไร

คำแนะนำ

ปฏิเสธและชี้แจงต่อผู้เข้าร่วมประมูลว่า แนวปฏิบัติของมิตรผลบุคลากรต้องไม่รับผลตอบแทนใดๆ ที่ไม่เหมาะสม และต้องแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

การใช้สิทธิ ทางการเมือง



บัตรพลวางตัวเป็นกลางทางการเมือง และปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงไม่กระทำการใด ซึ่งเป็นการฝักใฝ่ในพรรคใดพรรคหนึ่ง หรือกลุ่มการเมืองกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งและสนับสนุนให้บุคลากรมิตรผลมีการใช้สิทธิของตนในฐานะพลเมืองดีตามกฎหมาย

แนวปฏิบัติ

1. มีสิทธิแสดงออกหรือเข้าร่วมกิจกรรมทางการเมืองในนามของตนเอง นอกเหนือเวลาทำงานและไม่ใช้ในนามของมิตรผล รวมถึงต้องไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจว่ามิตรผล มีส่วนเกี่ยวข้องหรือสนับสนุนพรรคใดพรรคหนึ่ง หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง
2. หลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็นหรือการแสดงออกทางการเมืองในเวลางาน สถานที่ทำงาน หรือในขณะที่ปฏิบัติงานให้มิตรผล ที่อาจนำมาซึ่งความขัดแย้งต่อการทำงาน
3. ไม่อนุญาตให้ใช้ทรัพย์สินของมิตรผล ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมเพื่อสนับสนุนพรรคใดพรรคหนึ่ง หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

ตัวอย่าง

1. บุคลากรมิตรผล สามารถขออนุมัติลางาน เพื่อไปร่วมแสดงออกทางการเมืองได้หรือไม่

คำแนะนำ

บุคลากรมิตรผลมีสิทธิเสรีภาพตามกฎหมาย ในการแสดงความคิดเห็นทางการเมือง จึงสามารถกระทำก็ได้ แต่จะต้องกระทำในนามของตนเอง มิให้กระทำการใดที่อาจสื่อให้ผู้อื่นเข้าใจว่าเป็นการกระทำในนามของมิตรผล

2. นักการเมืองท้องถิ่นพรรคหนึ่งติดต่อขอยืมใช้สถานที่ของโรงงาน เพื่อชี้แจงนโยบายของพรรคให้บุคลากรมิตรผลฟัง ท่านจะดำเนินการอย่างไร

คำแนะนำ

ต้องขอปฏิเสธและชี้แจงให้ผู้ติดต่อรับทราบ ว่าแนวปฏิบัติของมิตรผล คือการวางตัวเป็นกลางทางการเมือง แต่ไม่สามารถอนุญาตให้ใช้พื้นที่โรงงานเพื่อกิจกรรมทางการเมืองของพรรคการเมืองใดพรรคการเมืองหนึ่งได้

การรับหรือการให้ ของขวัญ กรัพย์สิน การเลี้ยวรับรอง หรือผลประโยชน์อื่นใด



การรับหรือการให้ตามเทศกาล ขนบธรรมเนียม หรือประเพณีของท้องถิ่น เพื่อแสดงออกถึงสัมพันธ์ภาพที่ดี ย่อมสามารถกระทำได้ในมูลค่าที่เหมาะสมและเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยมิตรผล ไม่สนับสนุนการรับ หรือการให้ ของขวัญ ทรัพย์สิน การเลี้ยงรับรอง การอำนวยความสะดวก หรือผลประโยชน์อื่นใด ที่นำไปสู่การตัดสินใจรับหรือก่อให้เกิดแรงจูงใจ หรือนำมาซึ่งการตัดสินใจที่ไม่ชอบธรรม และอาจส่งผลเสียต่อมิตรผลในทางใดทางหนึ่ง

แนวปฏิบัติ

1. หลีกเลี่ยงการรับ หรือการให้ ของขวัญ ทรัพย์สิน การเลี้ยงรับรอง การอำนวยความสะดวกหรือผลประโยชน์อื่นใดต่อบุคคลหรือหน่วยงาน ที่เกินกว่าการแสดงความสัมพันธ์ตามปกติหรือมีมูลค่าเกินความเหมาะสมตามเทศกาล ขนบธรรมเนียม หรือประเพณีของท้องถิ่น และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กรณีที่เป็นการรับที่ไม่เหมาะสมหรือไม่ทราบมูลค่าที่ชัดเจน ให้ปฏิเสธการรับหรือทำการส่งคืนแก่ผู้ให้
2. ห้ามมิให้บุคลากรมิตรผลรวมถึงเครือญาติและพวกพ้อง มีการเรียกรับของขวัญ ทรัพย์สิน การเลี้ยงรับรอง การอำนวยความสะดวก หรือผลประโยชน์อื่นใดจากลูกค้า คู่ค้า ผู้รับเหมา หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของมิตรผล เพราะอาจก่อให้เกิดแรงจูงใจหรือนำมาซึ่งการตัดสินใจที่ไม่ชอบธรรม
3. การให้ของขวัญ ทรัพย์สิน การเลี้ยงรับรอง การอำนวยความสะดวกหรือประโยชน์อื่นใด ต่อบุคคลหรือหน่วยงานภายนอก ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานนั้น ต้องไม่เป็นการติดสินบนและต้องไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย ทั้งนี้ต้องได้รับการอนุมัติตามวงเงินที่ระบุในคู่มืออำนาจดำเนินการ รวมถึงให้มีการแสดงหลักฐานค่าใช้จ่ายที่สามารถตรวจสอบได้
4. ให้ถือเป็นหน้าที่ที่ต้องทำการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับแนวปฏิบัตินี้ ไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ลูกค้า คู่ค้า ผู้รับเหมา และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของมิตรผล เพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน และต้องมีการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ

ตัวอย่าง

1. มีผู้รับเหมารายหนึ่ง ยื่นข้อเสนอให้ท่านเดินทางไปศึกษาดูงานที่ต่างประเทศและยินดีให้ท่านพาครอบครัวไปด้วยได้ ซึ่งค่าใช้จ่ายทั้งหมดทางผู้รับเหมาจะเป็นผู้รับผิดชอบทั้งหมด ท่านจะดำเนินการอย่างไร

คำแนะนำ

ปฏิเสธการรับข้อเสนอดังกล่าว เนื่องจากอาจส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน แต่หากการเดินทางเพื่อไปศึกษาดูงานในครั้งนี้ท่านเล็งเห็นว่าเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน สามารถดำเนินการขออนุมัติจากผู้บังคับบัญชาเพื่อเดินทางไปศึกษาดูงานแต่จะต้องไม่นำครอบครัวไปด้วย

2. ท่านได้รับเชิญให้ไปร่วมงานเลี้ยงปีใหม่ของบริษัทคู่ค้า ในงานมีการจับฉลากจากผู้เข้าร่วมงานทั้งหมด และท่านจับฉลากได้รางวัล ท่านจะเก็บรางวัลนั้นเป็นของตนเองหรือไม่

คำแนะนำ

สามารถรับเป็นของตนเองได้ หากรางวัลนั้นเป็นไปตามเทศกาล และวัตถุประสงค์ในการรับไม่ก่อให้เกิดอิทธิพลในการตัดสินใจ แต่หากของรางวัลนั้นมีมูลค่าสูงมาก ควรปรึกษาผู้บังคับบัญชาเพื่อหาแนวทางที่เหมาะสม



ความขัดแย้ง ทางผลประโยชน์



มิตรผล ยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของมิตรผลและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยรวม ซึ่งบุคลากรมิตรผลต้องยึดถือเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบที่ต้องทราบและไม่ใช้โอกาสในตำแหน่งหน้าที่ของตนเองทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดสถานการณ์ที่เข้าข่ายหรืออาจนำไปสู่การถูกครหาว่าแสวงหาผลประโยชน์นี้ให้กับตนเอง เครือญาติหรือบุคคลอื่นใด รวมถึงการก่อให้เกิดผลประโยชน์ทับซ้อนกับมิตรผล หรือทำให้มิตรผลเสียผลประโยชน์ในทุกรูปแบบ

แนวปฏิบัติ

1. ไม่ประกอบกิจการ เป็นหุ้นส่วน หรือเป็นผู้ถือหุ้นที่มีอำนาจบริหาร เป็นกรรมการในกิจการที่เป็นคู่แข่งกับมิตรผล หรือในกิจการใดๆ ที่อาจมีผลประโยชน์ทับซ้อนหรือก่อให้เกิดความขัดแย้งทางธุรกิจ กรณีที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ จะต้องดำเนินการแจ้งให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ทราบเป็นลายลักษณ์อักษร
2. หลีกเลี่ยงการปฏิบัติหรือการเข้าไปเกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ส่วนตัวและผลประโยชน์ของมิตรผล กรณีที่จำเป็นต้องปฏิบัติหรือเกี่ยวข้องกับกิจกรรมเช่นนั้น เพื่อผลประโยชน์ของมิตรผล ให้ดำเนินการตามแนวทางเสมือนที่ดำเนินการกับบุคคลภายนอก
3. ในกรณีที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผลประโยชน์จากการปฏิบัติงาน หรือการเข้าไปเกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้นต้องละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงงดเว้นการเข้าร่วมประชุมและงดออกเสียง เพื่อให้การปฏิบัติงานรวมถึงการพิจารณาตัดสินใจเป็นไปอย่างยุติธรรม
4. ระหว่างที่ปฏิบัติงานให้มิตรผล หรือหลังจากพ้นสภาพการจ้างงานแล้ว ต้องไม่ใช้และไม่เปิดเผยข้อมูลที่ถือว่าเป็นความลับของมิตรผลแก่ผู้ใดทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลการเงิน ข้อมูลการปฏิบัติงาน ข้อมูลธุรกิจ แผนงาน หรือข้อมูลอื่นใดที่ได้มาด้วยตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบ
5. ห้ามจำหน่าย จ่าย โอน เงินหรือทรัพย์สินของมิตรผลให้แก่บุคคลใด โดยไม่ได้รับการอนุมัติจากผู้มีอำนาจตามผู้มีอำนาจดำเนินการ

6. เมื่อได้รับมอบหมายหรือถูกร้องขอให้ช่วยเหลือ สนับสนุนหน่วยงานภายนอก เช่น การบรรยายในที่สาธารณะ เป็นต้น ต้องได้รับการอนุมัติตามคู่มืออำนาจดำเนินการ หรือได้รับการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาแล้วแต่กรณี

7. กรณีที่มีความจำเป็นต้องทำงานอื่น เพื่อเพิ่มพูนรายได้หรือเพื่อวัตถุประสงค์อื่นนอกเวลาทำงาน งานนั้นจะต้องอยู่ในลักษณะดังต่อไปนี้

7.1 ไม่ฝ่าฝืนกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชนและสังคม

7.2 ไม่ขัดต่อผลประโยชน์ของมิตรผล

7.3 ไม่ส่งผลเสียถึงชื่อเสียงหรือกิจการของมิตรผล

7.4 ไม่เป็นการนำความลับของมิตรผลไปใช้

7.5 ไม่เป็นการกระทบกระเทือนต่องานในหน้าที่ของตน

8. กรณีที่พบหรืออาจต้องกระทำการใดๆ ที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับมิตรผลจะต้องดำเนินการเปิดเผยข้อเท็จจริง ปรีกษาหรือรายงานต่อผู้บังคับบัญชาด้านสังกัดทราบทันที



ตัวอย่าง

1. หากท่านมีคนรู้จักทำงานอยู่ที่บริษัทที่เป็นคู่แข่งทางธุรกิจของมิตรผล แต่ต้องการจะแลกเปลี่ยนองค์ความรู้เพื่อนำมาใช้ในการทำงานและพัฒนาให้องค์กรของตนเอง มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น ท่านควรปฏิบัติอย่างไร

คำแนะนำ

สามารถดำเนินการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้กันได้ แต่ข้อมูลนั้นจะต้องเป็นข้อมูลที่ทำให้การเปิดเผยต่อสาธารณะหรือได้รับการอนุมัติในการเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวมาแล้ว และจะต้องไม่นำข้อมูลที่ถือเป็นความลับของบริษัทหรือที่ยังไม่มีการเปิดเผยนำไปให้บุคคลอื่น

2. หากท่านต้องการถือหุ้นในบริษัทที่เป็นลูกค้าหรือบริษัทอื่นใดที่มีการทำธุรกรรมร่วมกันกับมิตรผล สามารถทำได้หรือไม่

คำแนะนำ

สามารถทำได้ แต่หากมิตรผลต้องดำเนินการติดต่อทำธุรกิจหรือธุรกรรมร่วมกับบริษัทดังกล่าว บุคลากรมิตรผลท่านนั้นจะต้องไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และไม่เปิดเผยข้อมูลของมิตรผล ซึ่งท่านได้รับทราบมาเพื่อประโยชน์ของบริษัทนั้น



ความรับผิดชอบ ต่อข้อมูลและ ทรัพย์สิน

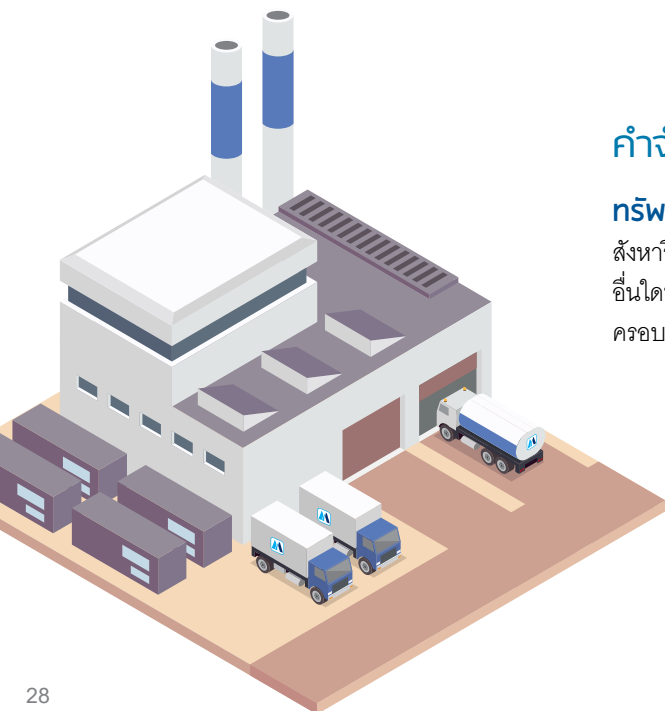


6.1 การปกป้อง การใช้ และการรักษาทรัพย์สิน

มิตรผลใช้ทรัพย์สินทุกประเภทอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์คุ้มค่า พร้อมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรมิตรผลดูแลรักษาทรัพย์สินไม่ให้เกิดการเสียหาย สูญหาย หรือถูกนำไปใช้ประโยชน์อย่างไม่ถูกต้อง เหมาะสม รวมถึงการนำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือเพื่อบุคคลอื่น

แนวปฏิบัติ

1. ใช้ทรัพย์สินอย่างมีประสิทธิภาพ คุ้มค่า และต้องเป็นการใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่มิตรผล
2. ดูแลและรักษาไม่ให้เกิดทรัพย์สินของมิตรผล เกิดการเสียหาย หรือสูญหาย
3. ไม่นำทรัพย์สินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ หรือผิดต่อกฎหมาย นโยบายหรือแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องของมิตรผล



คำจำกัดความ

ทรัพย์สิน หมายถึง อสังหาริมทรัพย์ สังหาริมทรัพย์ ทรัพย์สินทางปัญญา หรือทรัพย์สินอื่นใดทุกประเภทที่มิตรผลเป็นเจ้าของ ครอบครอง หรือมีสิทธิ

ตัวอย่าง

1. หากหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ มีอุปกรณ์สำนักงาน เครื่องจักร หรืออะไหล่ ที่เสื่อมสภาพการใช้งานและยังเก็บอยู่ที่หน่วยงานของท่าน ท่านจะปฏิบัติอย่างไร

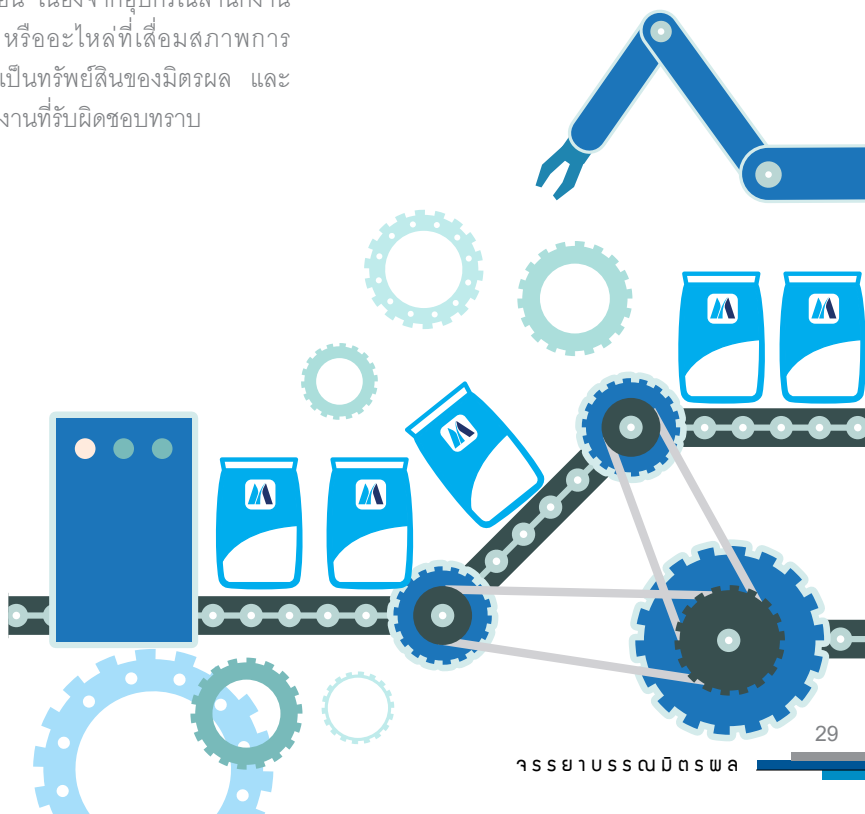
คำแนะนำ

หน่วยงานของท่านต้องดูแลรักษาและกำหนดแนวทางจัดการให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงจะต้องไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้อื่น เนื่องจากอุปกรณ์สำนักงาน เครื่องจักร หรืออะไหล่ที่เสื่อมสภาพการใช้งานยังถือเป็นทรัพย์สินของมิตรผล และแจ้งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบทราบ

2. หากท่านพบเห็นว่า เพื่อนร่วมงานนำ คอมพิวเตอร์ของบริษัทไปใช้ประกอบธุรกิจส่วนตัว ท่านจะดำเนินการอย่างไร

คำแนะนำ

กล่าวตักเตือนเพื่อนร่วมงานหรือพิจารณาแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เนื่องจากบุคลากรมิตรผลควรต้องใช้ทรัพย์สินเพื่อประโยชน์ของมิตรผล

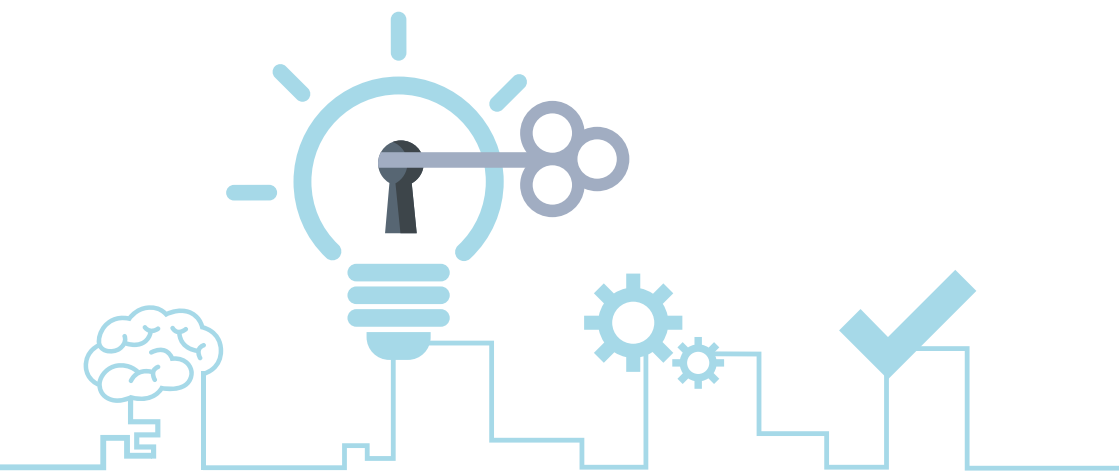


6.2 การใช้และการดูแลรักษาทรัพย์สินทางปัญญา

บุคลากร มิตรผลมีหน้าที่ดูแลรักษาทรัพย์สินทางปัญญาของมิตรผล ไม่ให้ถูกนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต หรือถูกนำไปใช้เพื่อประโยชน์ของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง รวมถึงต้องให้ความเคารพและไม่ล่วงละเมิดในทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น และด้วยทรัพย์สินทางปัญญาเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ มิตรผลจึงส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีการสร้างสรรค์ผลงานทั้งที่เป็นนวัตกรรมและเป็นประโยชน์ เพื่อก่อให้เกิดเป็นทรัพย์สินทางปัญญาใหม่ๆ

แนวปฏิบัติ

1. ดูแลรักษาทรัพย์สินทางปัญญาของมิตรผลไม่ให้ถูกละเมิด เปิดเผย ทำซ้ำ ดัดแปลง หรือกระทำการใดๆ โดยไม่ได้รับอนุญาต
2. ให้ความเคารพในทรัพย์สินทางปัญญาของบุคคลอื่น โดยไม่กระทำการใดๆ ที่เข้าข่ายลักษณะการล่วงละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น
3. ตรวจสอบทรัพย์สินหรือผลงานที่มีการนำมาใช้ หรือปรับใช้ในมิตรผล เพื่อเป็นการป้องกันการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น
4. ในการทำสัญญา หรือนิติกรรมใดๆ ควรระบุข้อตกลงเกี่ยวกับสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาให้ชัดเจนเพื่อป้องกันการถูกกล่าวหาเกี่ยวกับการล่วงละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่นในอนาคต หากไม่แน่ใจให้ปรึกษาผู้บังคับบัญชาหรือสำนักกฎหมาย
5. การสร้างสรรค์ผลงานใดๆ ของบุคลากรมิตรผล ย่อมถือเป็นทรัพย์สินทางปัญญาของบุคคลนั้น แต่หากผลงาน หรือการวิจัยนั้น เกิดจากการใช้ข้อมูล ทรัพยากร หรือได้รับการมอบหมายจากมิตรผล ผลงานเหล่านั้นจะถือเป็นสิทธิและทรัพย์สินของมิตรผล ตลอดจนผลตอบแทนที่ได้จากงานนั้นเช่นกัน
6. ในกรณีที่พบเห็นการกระทำที่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา หรืออาจนำไปสู่การละเมิดหรือก่อให้เกิดข้อพิพาทเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญาทั้งของมิตรผลและผู้อื่น ให้รายงานต่อผู้บังคับบัญชา หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบรับทราบ



ตัวอย่าง

1. ท่านต้องการใช้งานโปรแกรมที่นอกเหนือจากโปรแกรมมาตรฐานที่ใช้ในการดำเนินงาน จึงซื้อแผ่นโปรแกรมที่มีวางขายทั่วไป มาติดตั้งและใช้งานในคอมพิวเตอร์ของมิตรผลที่ท่านใช้งานอยู่ ในกรณีนี้สามารถดำเนินการ ได้หรือไม่

คำแนะนำ

ไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากการติดตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์จะต้องดำเนินการโดยหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศและต้องใช้โปรแกรมที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้อง เพื่อไม่ให้เกิดการละเมิดลิขสิทธิ์ผู้อื่นและผิดกฎหมาย หากต้องการติดตั้งและใช้งานโปรแกรมอื่นสามารถปรึกษาหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อดำเนินการ

2. หากหน่วยงานของท่านได้ว่าจ้างบริษัทจากภายนอกเพื่อจัดกิจกรรมขึ้น โดยบริษัทที่ว่าจ้างมานั้นได้ออกแบบโลโก้ ตัวการ์ตูน หรือสัญลักษณ์ต่างๆ ประจำกิจกรรมนี้ขึ้น ในกรณีดังกล่าวโลโก้ ตัวการ์ตูน หรือสัญลักษณ์ต่างๆ จะเป็นลิขสิทธิ์ของใคร

คำแนะนำ

หากสัญญาจ้างไม่ได้ระบุข้อตกลงเรื่องทรัพย์สินทางปัญญา ลิขสิทธิ์ที่เกิดขึ้นจากงานออกแบบภายใต้สัญญาจ้างถือเป็นของผู้ออกแบบทั้งหมด ทั้งนี้สามารถปรึกษานักกฎหมายเพื่อทำข้อตกลงเกี่ยวกับสิทธิและลิขสิทธิ์ของงานให้ถูกต้องตามกฎหมายก่อนตกลงว่าจ้างและทำสัญญา

6.3 การเก็บรักษาและการใช้ข้อมูล

ข้อมูลถือเป็นสิ่งสำคัญที่บุคลากรมิตรผลต้องใช้ด้วยความระมัดระวัง การเก็บรักษา ดูแลและจัดการข้อมูลต้องเป็นไปตามแนวปฏิบัติ มาตรการหรือกระบวนการที่มิตรผลกำหนดขึ้น รวมถึงต้องสอดคล้องกับกฎหมาย เพื่อให้ข้อมูลถูกนำมาใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้องครบถ้วน และมีความปลอดภัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลที่เป็นความลับ รวมถึงสนับสนุนให้บุคลากรมิตรผลมีความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ไม่ล่วงละเมิดข้อมูลส่วนตัวของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ดังนั้นจึงถือเป็นหน้าที่ของบุคลากรมิตรผลที่จะต้องดูแลรักษาข้อมูลตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือรับทราบด้วยตำแหน่ง เพื่อป้องกันการรั่วไหล การสูญหาย การถูกเผยแพร่หรือถ่ายโอนโดยไม่ได้รับอนุญาต หรือเป็นการกระทำอันละเมิดต่อกฎหมาย

แนวปฏิบัติ

1. เก็บรักษา ดูแลและจัดการเอกสารหรือข้อมูลที่ได้รับมอบหมายด้วยความรอบคอบ ถูกต้อง และครบถ้วนตามแนวปฏิบัติ มาตรการหรือกระบวนการที่มิตรผลกำหนดขึ้นและสอดคล้องกับกฎหมาย
2. ดูแลเอกสารและข้อมูลที่เป็นความลับ โดยกำหนดผู้รับผิดชอบและแนวทางการปฏิบัติต่อข้อมูลในแต่ละระดับและแต่ละประเภทอย่างชัดเจน เช่น การเข้าถึง การเปลี่ยนแปลง หรือการทำลายข้อมูล เป็นต้น และมั่นใจได้ว่ามีระบบการจัดเก็บหรือการเข้าถึงข้อมูลที่ปลอดภัยสามารถรักษาความลับของข้อมูลที่ได้รับผิดชอบ ไม่ให้เผยแพร่หรือถูกถ่ายโอนไปยังบุคลากรที่ไม่เกี่ยวข้อง
3. การใช้ข้อมูล เอกสาร หรือรายงานของมิตรผล ต้องอยู่ภายใต้หน้าที่และความรับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น ซึ่งการแก้ไข เปลี่ยนแปลง หรือเผยแพร่ไม่ว่ากรณีใดๆ ต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้มีอำนาจตามคู่มืออำนาจดำเนินการ
4. ต้องไม่ใช้โอกาสในการเข้าถึงข้อมูลตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือรับทราบด้วยตำแหน่ง เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ในทางที่มีขอบทั้งต่อตนเองและผู้อื่น
5. เคารพในสิทธิส่วนบุคคล และไม่ล่วงละเมิดข้อมูลส่วนตัวของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อยู่ในครอบครองการเปิดเผย หรือถ่ายโอนข้อมูลต้องเป็นไปตามความจำเป็นต่อหน้าที่ หรือเป็นการกระทำตามกฎหมายเท่านั้น



2. ท่านอยู่ในหน่วยงานทรัพยากรบุคคล มีผู้บริหารท่านหนึ่งในองค์กรขอให้ท่านช่วยส่งข้อมูลเงินเดือนและระดับของพนักงานในหน่วยงานอื่นให้ เหตุการณ์เช่นนี้ท่านจะดำเนินการอย่างไร

คำแนะนำ

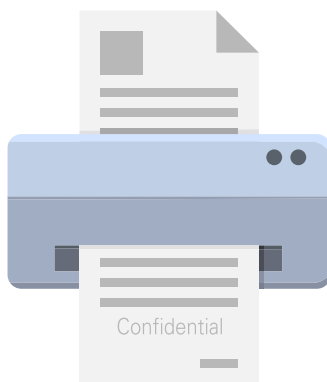
ไม่สามารถให้ได้ เพราะข้อมูลดังกล่าวถือเป็นข้อมูลที่หน่วยงานต้องรักษาความลับ ไม่สามารถส่งต่อให้กับผู้ที่ไม่มีความเกี่ยวข้อง และต้องมั่นใจได้ว่าข้อมูลดังกล่าวถูกเก็บรักษาไว้อย่างปลอดภัย โดยต้องชี้แจงและแนะนำให้ผู้บริหารท่านนั้นทำการขอข้อมูลจากผู้บังคับบัญชาหน่วยงานนั้นๆ โดยตรง

ตัวอย่าง

1. หากท่านต้องการนำกระดาษที่ใช้งานแล้ว เพียงด้านเดียวนำกลับมาใช้งานต่อสามารถทำได้หรือไม่

คำแนะนำ

สามารถทำได้ โดยจะต้องตรวจสอบให้แน่ใจก่อน ว่ากระดาษที่ไม่ใช้แล้วนั้น ไม่ใช่เอกสารหรือข้อมูลที่เป็นความลับ และหากไม่ต้องการใช้งานแล้วจะต้องดำเนินการทำลายเอกสารอย่างถูกวิธี



6.4 การใช้และการดูแลรักษาคอมพิวเตอร์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

มิตรผลใช้คอมพิวเตอร์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความปลอดภัย ตามนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากรมีผลต้องใช้งานตามสิทธิ พร้อมทั้งส่งเสริม ดูแลรักษาไม่ให้เกิดความเสียหาย สูญหาย และป้องกันการล่วงละเมิดลิขสิทธิ์ หรือการนำไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต

แนวปฏิบัติ

1. ใช้คอมพิวเตอร์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงข้อมูลในระบบตามสิทธิและความรับผิดชอบเพื่อประโยชน์ของมิตรผล
2. เก็บรักษาข้อมูลและรหัสผ่านระบบของตนเอง ไม่ยินยอมให้บุคคลใดนำไปใช้งาน รวมถึงหลีกเลี่ยงการใช้งานซึ่งเป็นสิทธิของผู้อื่น เว้นแต่จะถูกมอบหมายและได้รับอนุญาตจากเจ้าของสิทธิ เพื่อดำเนินงานตามความรับผิดชอบ หรือเป็นการปฏิบัติตามกฎหมาย
3. หลีกเลี่ยงการใช้งานอินเทอร์เน็ต เปิดไฟล์หรือเว็บไซต์ที่ไม่ทราบแหล่งที่มา และการใช้อุปกรณ์เสริมที่อาจมีไวรัสคอมพิวเตอร์หรือซอฟต์แวร์ที่เป็นอันตรายอื่นๆ
4. หลีกเลี่ยงการติดตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์ การแก้ไข หรือเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าระบบต่างๆ ด้วยตนเอง รวมไปถึงไม่ทำการติดตั้งอุปกรณ์เสริมอื่นใด นอกเหนือจากอุปกรณ์มาตรฐานของมิตรผล หากต้องการความช่วยเหลือหรือพบความผิดปกติใดๆ ให้ติดต่อหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ
5. ห้ามใช้งานคอมพิวเตอร์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเข้าถึง เผยแพร่ หรือส่งต่อข้อมูลที่มีลักษณะกล่าวร้าย ละเมิดต่อกฎหมาย หรือขัดต่อศีลธรรมอันดี กระทบต่อความมั่นคงของประเทศ ศาสนา หรือละเมิดสิทธิของผู้อื่น รวมถึงชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของมิตรผล
6. การสื่อสารข้อความทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดถือเป็นทรัพย์สินของมิตรผล จะต้องกระทำการด้วยความระมัดระวังและรอบคอบในการใช้หรือเปิดเผยข้อมูล

7. ให้ความเคารพและไม่ล่วงละเมิดลิขสิทธิ์ หรือทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น โดยการโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้อง และต้องตรวจสอบสิทธิของซอฟต์แวร์ โปรแกรม และระบบใดๆ ที่ได้นำมาใช้หรือที่จะนำมาใช้ในมิตรผลเพื่อลดโอกาสที่จะเกิดการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น

ตัวอย่าง

1. หากท่านได้รับอีเมลจากหน่วยงานภายนอกหรือเว็บไซต์ที่ไม่ทราบที่มา โดยมีเอกสารแนบและที่อยู่เว็บไซต์สำหรับการดูข้อมูลเพิ่มเติม ท่านจะดำเนินการอย่างไร

คำแนะนำ

ไม่ควรเปิดเอกสารและที่อยู่เว็บไซต์ที่ส่งมาจากอีเมลที่ไม่ทราบแหล่งที่มาหรือไม่ชัดเจน เพื่อป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นต่อระบบซอฟต์แวร์หรือข้อมูลภายในของมิตรผล



2. หากเพื่อนร่วมงานของท่านขอยืมเครื่องคอมพิวเตอร์ของท่านให้นักศึกษาฝึกงานใช้ ในวันที่ท่านลางาน จะสามารถให้ยืมได้หรือไม่

คำแนะนำ

ไม่สามารถให้บุคคลอื่นใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และข้อมูลผู้ใช้งานของบุคลากรมิตรผล เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลที่อาจเป็นความลับและป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับข้อมูลของมิตรผล แต่หากจำเป็นต้องให้บุคคลอื่นหรือบุคคลภายนอกใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ จะต้องหารือกับผู้บังคับบัญชาของท่านและปรึกษาหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อขออนุญาตในการให้สิทธิการเข้าถึงได้ตามความเหมาะสม

6.5 การเปิดเผยข้อมูลและการสื่อสาร

การเปิดเผยข้อมูล และการสื่อสารเกี่ยวกับมิตรผลทั้งต่อบุคคลภายในและภายนอกทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษร กล่าวโดยวาจา หรือเป็นการแถลงข่าว ถือเป็นหน้าที่ที่ทุกคนต้องยึดมั่นในความถูกต้อง ชัดเจน โปร่งใส เป็นไปตามคู่มืออำนาจดำเนินการ และระเบียบของมิตรผล รวมถึงมีความสอดคล้องกับกฎหมาย

แนวปฏิบัติ

1. การแถลงการณ์เกี่ยวกับการดำเนินงาน หรือการเปิดเผยข้อมูลที่อาจจะส่งผลกระทบต่อการค้าเงินธุรกิจของมิตรผล ต่อสื่อมวลชนและบุคคลภายนอก ต้องกระทำโดยประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ ผู้มีอำนาจโดยตรงหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น ทั้งนี้ให้ปฏิบัติตามคู่มืออำนาจดำเนินการและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง
2. การเปิดเผยข้อมูลสำคัญหรือเป็นข้อมูลภายในที่ยังไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ ผู้มีอำนาจโดยตรงหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจะต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวัง ถูกต้อง ครบถ้วน และอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่เป็นจริง
3. หน่วยงานสื่อสารองค์กรจะเป็นผู้ที่รับผิดชอบในการให้ข้อมูลต่อสื่อมวลชน โดยหน่วยงานที่เป็นเจ้าของข้อมูลจะต้องสนับสนุนข้อมูลผ่านการตรวจสอบความถูกต้องแล้ว
4. การเปิดเผยข้อมูลอื่นๆ ตามสิทธิหรือตามที่ได้รับมอบหมาย ต้องนำเสนอข้อมูลที่เป็นจริง และต้องไม่มีเจตนาให้ผู้อื่นเกิดความเข้าใจที่บิดเบือนจากข้อเท็จจริง รวมถึงไม่ขัดหรือแย้งต่อการดำเนินงาน
5. การเผยแพร่และแสดงความคิดเห็นส่วนตัวในเรื่องต่างๆ บนสื่อสังคมออนไลน์หรือสื่ออื่นๆ พึงกระทำด้วยความระมัดระวัง และควรระบุว่าเป็นการแสดงความคิดเห็นส่วนบุคคล
6. กรณีที่พบเห็นการเผยแพร่ พาดพิง หรืออ้างถึงมิตรผล อันเป็นการกระทำที่ไม่เหมาะสมและอาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ ให้รีบแจ้งหน่วยงานผู้รับผิดชอบ หรือผู้บังคับบัญชาทันที

ตัวอย่าง

1. หากเพื่อนของท่านเห็นภาพข่าวในหน้าหนังสือพิมพ์ ว่าเกิดน้ำเสียรั่วไหลลงสู่แหล่งน้ำจากโรงงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ และมาสอบถามท่านถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ท่านจะดำเนินการอย่างไร

คำแนะนำ

ท่านสามารถตอบเพื่อนของท่านได้ตามความจริงที่ได้เปิดเผยต่อบุคคลภายนอกแล้ว แต่จะไม่สามารถให้ข้อมูลอื่นได้ เนื่องจากในส่วนของ การเปิดเผยข้อมูลจะต้องดำเนินการโดยบุคคลที่มีสิทธิในการเปิดเผยข้อมูลตามอำนาจดำเนินการเท่านั้น เว้นแต่ได้รับมอบหมายจึงสามารถดำเนินการได้เฉพาะเรื่องที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น

2. ผู้รับเหมาที่เข้าร่วมประมูลงานมีความสนิทสนมกับท่านเป็นอย่างดี เนื่องจากได้เคยร่วมงานกับมีตรผลมาเป็นเวลานาน เมื่อทราบว่าท่านเป็นกรรมการจัดซื้อ จึงได้สอบถามท่านถึงแนวโน้มที่ผู้รับเหมารายนั้นจะมีโอกาสได้งานก่อนถึงวันเปิดซองประมูล ท่านจะต้องปฏิบัติอย่างไร

คำแนะนำ

ไม่สามารถให้ข้อมูลใดๆ ได้เนื่องจากข้อมูลในการประมูลถือเป็นความลับ และจะสามารถเปิดเผยข้อมูลอย่างเหมาะสมต่อผู้ประมูลพร้อมกันทุกรายโดยเท่าเทียมกัน



ความรับผิดชอบ ต่อผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย

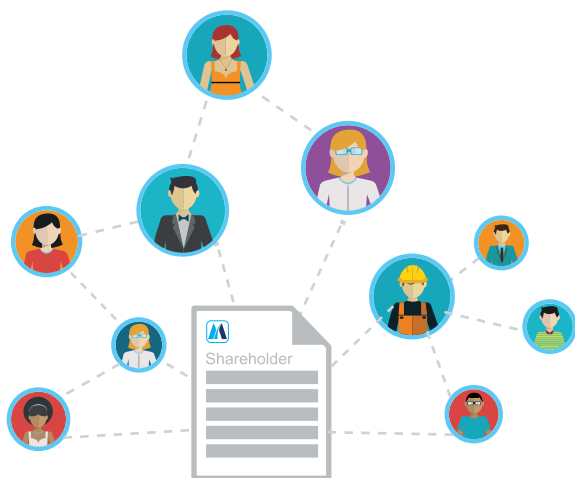


7.1 การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น

มีตรผลมุ่งมั่นสร้างความเจริญเติบโตทางธุรกิจ เพื่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ถือหุ้น อย่างยั่งยืนและมีความเท่าเทียมกัน

แนวปฏิบัติ

1. บุคลากรมีตรผลมีหน้าที่สร้างความเจริญเติบโตทางธุรกิจอย่างเต็มศักยภาพและความสามารถ ตลอดจนดำเนินการต่างๆ ด้วยความรอบคอบและตั้งอยู่บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์ สุจริตและเป็นธรรม เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้นโดยรวม และจะไม่ใช้ความได้เปรียบจากการดำรงตำแหน่งและหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ต่อตนเองหรือพวกพ้อง หรือกระทำการใดๆ ที่อาจนำไปสู่ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อมีตรผล
2. เปิดเผยข้อมูลสำคัญของมีตรผลทั้งในด้านสถานภาพ ผลประกอบการ ฐานะทางการเงินและการบัญชีของมีตรผลให้ผู้ถือหุ้นทราบ รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มของธุรกิจในอนาคต ทั้งด้านบวกและด้านลบ ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้ พร้อมเหตุผลและข้อมูลสนับสนุนที่จำเป็น ถูกต้อง ครบถ้วนตามความเป็นจริงและเป็นปัจจุบัน
3. เคารพในสิทธิและปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกรายด้วยความเท่าเทียม รวมถึงผู้ถือหุ้นทุกรายต้องสามารถเข้าถึงและได้รับข้อมูลที่จำเป็นอย่างครบถ้วนผ่านช่องทางที่เหมาะสม



ตัวอย่าง

1. ในการประชุมผู้ถือหุ้น มีผู้ถือหุ้นขอให้ชี้แจงเกี่ยวกับโครงการลงทุน เนื่องจากได้รับทราบข้อมูลมาไม่สอดคล้องกับการรายงาน ท่านจะดำเนินการอย่างไร

คำแนะนำ

รับฟังข้อมูลของผู้ถือหุ้น และนำมาพิจารณาอย่างจริงจัง พร้อมทั้งชี้แจงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกันอย่างครบถ้วนตามความเป็นจริง ทั้งข้อมูลในปัจจุบันและแนวโน้มที่เป็นไปได้ในอนาคต

2. ผู้ถือหุ้นท่านหนึ่งแจ้งต่อที่ประชุมว่า ที่ผ่านมามีไม่คอยได้รับการทราบข่าวสารและข้อมูลเกี่ยวกับมิตรผลโดยตรงจากบริษัท แต่จะได้รับการข้อมูลผ่านทางผู้ถือหุ้นท่านอื่น ท่านจะดำเนินการอย่างไร

คำแนะนำ

ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขโดยเร็ว และทำการทบทวนช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมสำหรับผู้ถือหุ้นเนื่องจากผู้ถือหุ้นทุกรายต้องได้รับทราบข้อมูลของมิตรผลอย่างเท่าเทียมกัน ด้วยช่องทางการสื่อสารที่ผู้ถือหุ้นสามารถเข้าถึงได้



7.2 การปฏิบัติต่อพนักงาน

มิตรผลตระหนักถึงคุณค่าของทรัพยากรบุคคล อันเป็นปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จ และการบรรลุเป้าหมายองค์กร จึงได้ให้ความสำคัญตั้งแต่กระบวนการสรรหาคัดเลือก ค่าตอบแทน การบริหารผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม ตลอดจนบุคลากรมิตรผล ต้องได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้ ความสามารถและศักยภาพของตนเอง รวมถึงได้รับการดูแลให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี ได้รับความเคารพในเกียรติและศักดิ์ศรีอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อให้บุคลากรมิตรผลมีความสุขในการทำงานและมีความภาคภูมิใจในมิตรผล

แนวปฏิบัติ

1. บุคลากรมิตรผล ต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน มีความเคารพในเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ โดยไม่คำนึงถึงเชื้อชาติ ศาสนา ความเชื่อ เพศ อายุ พื้นเพที่อยู่ สถานภาพ ความพิการ สถานศึกษา หรือสถานะอื่นใดที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
2. บุคลากรมิตรผล ต้องไม่ล่วงละเมิดหรือคุกคามผู้อื่นทั้งทางร่างกายและจิตใจ ด้วย การกระทำ วาจาและการแสดงออกทุกรูปแบบ
3. กำหนดค่าตอบแทนแก่พนักงานอย่างเป็นธรรม โดยพิจารณาตามความเหมาะสม กับสภาพและลักษณะของงาน ผลการปฏิบัติงาน และความสามารถของมิตรผลในการจ่ายค่าตอบแทนนั้น
4. การสรรหา คัดเลือก ประเมินผลงาน การแต่งตั้ง โยกย้าย รวมถึงการให้รางวัลและการลงโทษแก่บุคลากรมิตรผล จะกระทำด้วยความสุจริตใจและเป็นธรรม โดยพิจารณาจากความรู้ ความสามารถ คุณสมบัติที่เหมาะสมกับลักษณะของงาน และความถูกต้องของข้อมูล
5. สนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน และเปิดโอกาสให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการทำงานอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ
6. จัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากรมิตรผล รวมถึงดูแลรักษาความปลอดภัยอย่างเหมาะสม ทั้งในภาวะปกติและภาวะที่อาจอยู่ในสถานการณ์ที่มีความเสี่ยง เช่น การจลาจล ภัยธรรมชาติ เป็นต้น

7. คัดกรองข้อมูลส่วนบุคคลที่อยู่ภายใต้การครอบครองและดูแลของมิตรผล โดยไม่เปิดเผยข้อมูล ยกเว้นเป็นการปฏิบัติงานตามปกติ หรือได้รับความเห็นชอบจากเจ้าของข้อมูล หรือเป็นการปฏิบัติตามกฎหมาย

8. หลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานหรือเป็นการสร้างความกดดันต่อพนักงานโดยไม่เป็นธรรม

9. เปิดโอกาสและสนับสนุนให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น หรือเสนอแนะ ที่จะนำไปสู่ประสิทธิภาพของงาน และความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน โดยข้อมูลดังกล่าวจะได้รับการพิจารณาอย่างจริงจัง และกำหนดแนวทางดำเนินงานหรือแนวทางแก้ไขอันเป็นประโยชน์แก่ส่วนรวม

10. ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับเรื่องบุคลากรอย่างเคร่งครัด และไม่สนับสนุนการกระทำที่ผิดต่อกฎหมาย

11. กรณีที่ต้องการร้องทุกข์หรือร้องเรียน เนื่องจากไม่ได้รับความเป็นธรรม สามารถกระทำผ่านช่องทางและกระบวนการต่างๆ ที่กำหนด



ตัวอย่าง

1. ในการประชุมระหว่างหน่วยงาน ท่านมีแนวคิดเกี่ยวกับวิธีการที่จะปรับปรุงกระบวนการทำงานระหว่างหน่วยงานให้มีความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น และต้องการเสนอให้ที่ประชุมพิจารณา ท่านสามารถทำได้หรือไม่

คำแนะนำ

สามารถทำได้ เนื่องจากมิตรผลส่งเสริมและเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนโดยเท่าเทียมกันในการที่จะแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอันจะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพของงานเพื่อประโยชน์แก่ส่วนรวม โดยความเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ จะได้รับการพิจารณาอย่างจริงจัง

2. หากท่านพบว่าผู้บังคับบัญชาของท่านเลือกปฏิบัติกับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างไม่เท่าเทียมและไม่เป็นธรรม ท่านจะดำเนินการอย่างไร

คำแนะนำ

ดำเนินการแจ้งข้อร้องเรียนผ่านช่องทางและกระบวนการการร้องเรียนเกี่ยวกับจรรยาบรรณมิตรผลกำหนดไว้ เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างจริงจัง



7.3 การปฏิบัติต่อลูกค้า

บิตผล มุ่งมั่นในการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า บนพื้นฐานการดำเนินธุรกิจที่เป็นธรรม พร้อมทั้งแสวงหาแนวทางในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาให้มีประสิทธิภาพเป็นประโยชน์ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

แนวปฏิบัติ

1. ส่งมอบสินค้าและการบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานระดับสากลและเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าหรือดีกว่า ในราคาที่เป็นธรรม
2. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและการบริการที่เป็นจริง เพียงพอและทันต่อสถานการณ์ โดยต้องไม่ทำการบิดเบือนข้อมูลหรือให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง จนเป็นเหตุให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับปริมาณ คุณภาพ ความปลอดภัย เงื่อนไขการขายและการบริการ ตลอดจนเงื่อนไขอื่นๆ ของสินค้าและบริการนั้น
3. ปฏิบัติตามสัญญา หรือเงื่อนไข ที่ได้มีการทำข้อตกลงกับลูกค้าอย่างเคร่งครัด หากในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติได้ในข้อใดข้อหนึ่ง ให้รีบแจ้งแก่ลูกค้าทราบในทันที เพื่อพิจารณาหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน
4. ต้องปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุภาพ จริงใจและมีประสิทธิภาพ เป็นที่ไว้วางใจของลูกค้าได้
5. ให้คำแนะนำ หรือให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าทุกรายอย่างมีประสิทธิภาพ เกี่ยวกับคุณสมบัติและวิธีการใช้งานของสินค้าแต่ละประเภทรวมถึงการบริการ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อลูกค้า
6. รักษาข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นความลับ และมีกระบวนการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ และปลอดภัย โดยต้องไม่นำข้อมูลของลูกค้ามาใช้เพื่อประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่นอย่างไม่ถูกต้อง
7. จัดให้มีกระบวนการและช่องทางสำหรับการรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของลูกค้า ที่เกี่ยวกับสินค้าหรือการบริการ เพื่อตอบสนองหรือเยียวยาปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

ตัวอย่าง

1. หากต้องมีการเปลี่ยนแปลงคุณภาพของวัตถุดิบบางประเภท เพื่อให้สินค้าตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น แต่ส่งผลให้ต้นทุนเพิ่มขึ้นเช่นกัน จึงจำเป็นต้องปรับราคาขาย ท่านจะดำเนินการอย่างไร

คำแนะนำ

ผู้รับผิดชอบต้องดำเนินการแจ้งให้ลูกค้าทราบข้อเท็จจริงล่วงหน้าอย่างถูกต้องและครบถ้วน เพื่อให้เข้าใจถึงประเด็นการเปลี่ยนแปลงราคาต้นทุนของวัตถุดิบและความจำเป็นที่ต้องมีการปรับราคาขาย เพื่อประกอบการตัดสินใจของลูกค้าในการสั่งซื้อสินค้าต่อไป

2. หากมีบุคคลภายนอกยื่นข้อเสนอที่จะจ่ายเงินให้ท่าน เพื่อทำการซื้อข้อมูลลูกค้าของมิตรผลที่ท่านดูแลอยู่ ท่านจะดำเนินการอย่างไร

คำแนะนำ

ไม่สามารถนำข้อมูลใดๆ ของลูกค้าให้กับบุคคลภายนอก รวมถึงบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้อง และจะต้องเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นความลับตามแนวปฏิบัติต่อลูกค้า รวมถึงต้องแจ้งให้ผู้บังคับบัญชารับทราบ



7.4 การปฏิบัติต่อคู่ค้าและเจ้าหนี้

มิตรผลยึดมั่นในการปฏิบัติต่อคู่ค้าและเจ้าหนี้บนพื้นฐานของความเสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม โดยหลีกเลี่ยงสถานการณ์หรือการกระทำใดๆ ที่อาจเกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และปฏิบัติตามพันธสัญญา รวมถึงข้อตกลงที่มีต่อกัน เพื่อความสัมพันธ์ที่ดีทางธุรกิจ

แนวปฏิบัติ

1. วางตัวเป็นกลางกับคู่ค้าหรือเจ้าหนี้ทุกราย โดยห้ามบุคลากรมีผลประโยชน์จากการเรียกหรือรับประโยชน์ที่ส่งไปในทางไม่สุจริต และในกรณีที่พบหรือทราบข้อมูลที่น่าสงสัยว่ามีการเรียกหรือรับผลประโยชน์ที่ไม่สุจริตขึ้น ต้องดำเนินการเปิดเผยข้อมูลต่อคู่ค้าหรือเจ้าหนี้ที่เกี่ยวข้องทันที เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม
2. ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วนแก่คู่ค้าหรือเจ้าหนี้ทุกรายด้วยความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อสร้างความเสมอภาคทางการแข่งขัน
3. จัดทำสัญญาที่เป็นธรรมต่อทุกฝ่ายและสอดคล้องกับกฎหมาย กฎ ระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง โดยไม่เอาเปรียบฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง และมุ่งสร้างผลประโยชน์สูงสุดให้แก่มิตรผล
4. ปฏิบัติตามข้อตกลงหรือเงื่อนไขในสัญญาอย่างเคร่งครัด หรือหากมีเหตุจำเป็นที่ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามข้อตกลงได้ ให้องค์งานที่รับผิดชอบดำเนินการแจ้งต่อคู่ค้าหรือเจ้าหนี้ทราบ และหาแนวทางแก้ไขร่วมกันเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหาย

ตัวอย่าง

1. หากมีลูกค้ารายหนึ่งเสนอให้ท่านและครอบครัวเดินทางไปพักผ่อนชายทะเล โดยจะเป็นผู้สนับสนุนค่าใช้จ่ายทั้งหมด ท่านจะรับข้อเสนอไว้หรือไม่

คำแนะนำ

ต้องปฏิเสธการรับผลประโยชน์ใดๆ จากลูกค้า และแจ้งให้กับผู้บังคับบัญชาทราบ เนื่องจากอาจมีผลต่อการตัดสินใจในการดำเนินงานบางอย่างได้ ซึ่งอาจนำไปสู่การปฏิบัติที่ไม่เท่าเทียมกันต่อลูกค้ารายอื่น

2. หากผู้ได้บังคับบัญชามาปรึกษาท่าน ว่า จะทำการแก้ไขเนื้อหาของข้อสัญญาระหว่างมิตรผลกับลูกค้า ซึ่งจะปกป้องผลประโยชน์ของมิตรผลได้ดียิ่งขึ้น และไม่จำเป็นต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบเพราะเป็นการแก้ไขเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ท่านจะดำเนินการอย่างไร

คำแนะนำ

ต้องชี้แจงให้ผู้ได้บังคับบัญชาเข้าใจว่าไม่สามารถดำเนินการเช่นนั้นได้ เนื่องจากการทำข้อตกลงและการทำสัญญาร่วมกับลูกค้าหรือเจ้าหน้าที่ จะต้องดำเนินการด้วยความซื่อตรง โปร่งใสและไม่เอาเปรียบซึ่งกันและกัน และเป็นข้อตกลงที่ทั้ง 2 ฝ่ายต้องเห็นพ้องร่วมกัน ก่อนการตกลงทำสัญญา



7.5 การปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้า

มิตรผลปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้าด้วยความสุจริตและยุติธรรม ภายใต้กรอบกฎหมายที่เกี่ยวกับการแข่งขันทางการค้า และกรอบกติกาของการแข่งขันทางธุรกิจ โดยไม่ละเมิดหรือแสวงหาความลับทางการค้าด้วยวิธีการอันไม่สุจริต เพื่อให้ได้มาซึ่งความได้เปรียบทางการแข่งขัน

แนวปฏิบัติ

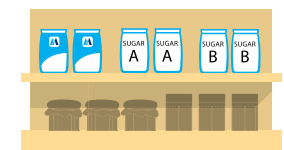
1. แข่งขันทางการค้า ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และเป็นธรรมภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี
2. ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางการค้า ด้วยวิธีการที่ขัดต่อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง หรือวิธีการอื่นใดที่ไม่สุจริต
3. ไม่ทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้าด้วยการกล่าวหาหรือให้ร้าย
4. สนับสนุนและส่งเสริมการค้าเสรี หลีกเลี่ยงการทำข้อตกลงใดๆ กับคู่แข่งที่อาจนำไปสู่การแข่งขันทางการค้าอย่างไม่เป็นธรรม

ตัวอย่าง

1. หากมีลูกค้าถามว่าระหว่างสินค้าของมิตรผลและคู่แข่งแตกต่างกันอย่างไร และของใครดีกว่ากัน ท่านจะตอบคำถามอย่างไร

คำแนะนำ

ตอบตามความจริงเกี่ยวกับสินค้าของมิตรผลและไม่กล่าวให้ร้ายหรือบิดเบือนข้อมูลสินค้าของบริษัทคู่แข่ง เพื่อไม่ให้เป็นการเอาเปรียบทางการค้า



2. ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านหรือว่ามีผู้จัดการร้านค้าแห่งหนึ่ง ยื่นข้อเสนอจะจัดสรรพื้นที่วางป้ายโฆษณาสินค้าของมิตรผลให้เห็นชัดกว่าของคู่แข่ง และจะช่วยส่งเสริมการขายสินค้าของมิตรผลให้มากกว่าคู่แข่ง ขอแค่ให้ช่วยจ่ายเงินพิเศษเป็นค่าดำเนินการให้แก่ตนเอง ท่านจะตัดสินใจอย่างไร

คำแนะนำ

ไม่ดำเนินการ และชี้แจงให้ผู้บังคับบัญชาเข้าใจว่า มิตรผลสนับสนุนและส่งเสริมการค้าที่เป็นธรรม และหลีกเลี่ยงการทำข้อตกลงใดๆ ที่อาจนำไปสู่การแข่งขันทางการค้าอย่างไม่เป็นธรรม

ความรับผิดชอบต่อ ชุมชนและสังคม



มิตรผลเชื่อมั่นในหลักการ “ร่วมอยู่ ร่วมเจริญ” จึงมุ่งมั่น ท่วมเทในการพัฒนาองค์กรควบคู่ไปพร้อมกับการพัฒนาชุมชนและสังคม อันจะนำไปสู่ความเจริญเติบโตที่มั่นคงและยั่งยืนร่วมกัน

แนวปฏิบัติ

1. ดำเนินนโยบายทางธุรกิจ โดยคำนึงถึงชุมชนและสังคม ใส่ใจในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนและสังคมอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งส่งเสริมและสร้างสำนึกรับผิดชอบในการอนุรักษ์และมีการใช้ทรัพยากรทางธรรมชาติอย่างเต็มประสิทธิภาพ
2. ปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อบังคับขององค์การปกครองและองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ตลอดจนร่วมมือกับหน่วยงานของภาครัฐและชุมชน รวมถึงดำเนินการด้วยตนเองในการดูแลรักษาสภาพแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง
3. ควบคุมการจัดการของเสียที่เกิดขึ้นตลอดทั้งกระบวนการ ตั้งแต่จัดหาวัตถุดิบ การผลิต และการกำจัดของเสีย ต่อเนื่องถึงการส่งมอบสินค้าและการบริการที่คำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม ควบคู่กับคุณภาพและความปลอดภัยของสินค้าและการบริการที่ดี
4. สื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจต่อชุมชนและสังคม ด้วยข้อมูลที่เป็นจริง ถูกต้อง ครบถ้วน พร้อมรับฟังข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาพิจารณาในการหาแนวทางป้องกันและแก้ไขผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น
5. ส่งเสริมการจัดกิจกรรมทางสังคม ที่มุ่งพัฒนาชุมชนและสังคม ให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น สามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน

ตัวอย่าง

1. หากชุมชน มีแนวความคิดในการช่วยปรับปรุงสภาพแวดล้อมโดยรอบโรงงาน นำเสนอท่าน ท่านจะดำเนินการอย่างไร

คำแนะนำ

รับฟังทุกแนวความคิดหรือข้อเสนอแนะจากชุมชน และนำมาเสนอต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้เกี่ยวข้อง เพื่อนำแนวคิดนั้นมาวิเคราะห์อย่างจริงจัง อันจะนำไปสู่การผลักดันให้เกิดการดำเนินการอย่างเหมาะสม

2. ผู้รับเหมาเสนอขายเครื่องจักรเก่าท่าน ซึ่งเป็นยี่ห้อใหม่และมีโปรโมชันส่วนลดในช่วงแนะนำ โดยจะช่วยให้มีตรผลประหยัดงบประมาณได้อย่างมาก แต่ท่านพบว่าคู่มือของเครื่องจักรไม่มีการอธิบายคุณสมบัติหรือให้รายละเอียดเกี่ยวกับการกำจัดของเสีย และเมื่อสอบถามไปยังบริษัทผู้ผลิตก็ไม่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ ท่านจะตัดสินใจอย่างไร

คำแนะนำ

ไม่เลือกซื้อเครื่องจักร ซึ่งไม่มีการระบุข้อมูลอย่างครบถ้วนและชัดเจน เพราะอาจนำไปสู่การเกิดผลกระทบต่อสภาพความเป็นอยู่ของชุมชนและสังคมได้



ความรับผิดชอบต่อ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ สิ่งแวดล้อม



มิตรผลให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม ของบุคลากรมิตรผลและชุมชน ให้มีความเป็นอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี และปลอดภัย โดยมุ่งมั่นที่จะปลูกฝังให้สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตและการดำเนินงาน

แนวปฏิบัติ

1. ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบาย และแนวปฏิบัติในด้าน ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด รวมถึงให้ความร่วมมือใน การปฏิบัติตามข้อตกลงระดับสากลที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันหรือลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น
2. ดูแลและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน ของบุคลากรมิตรผล รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นที่เกี่ยวข้อง
3. ประเมินความเสี่ยงทั้งก่อนและระหว่างการดำเนินงาน ในด้านความพร้อมของบุคลากร มิตรผล และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่อาจก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน รวมถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อวางแผนและเตรียมการป้องกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ผู้บังคับบัญชาต้องเป็นแบบอย่างที่ดีและต้องมีการสื่อสารนโยบาย ระเบียบ รวมถึง แนวปฏิบัติในด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้เกี่ยวข้อง ได้รับทราบและมีความเข้าใจ พร้อมทั้งควบคุมดูแลให้มีการนำไปปฏิบัติอย่างเคร่งครัด
5. ในกรณีที่ได้รับมอบหมายงานที่มีลักษณะอันตราย หรือไม่มั่นใจในความปลอดภัย จากการดำเนินงาน หรือการกระทำนั้นอาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ควรหยุดหรือชะลอ การดำเนินงานนั้น และขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้รับผิดชอบโดยทันที
6. บุคลากรมิตรผล ต้องร่วมกันสอดส่องดูแล กรณีที่พบเห็นความผิดปกติของเครื่องจักร อุปกรณ์ และสถานที่ในการทำงาน รวมถึงพฤติกรรมที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม จนอาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพ ชีวิต ทรัพย์สิน หรือสิ่งแวดล้อม ให้ยุติการปฏิบัติงานชั่วคราว แจ้งผู้ร่วมงานและรายงานต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการวางแผนแก้ไขทันที

7. มุ่งมั่นในการรักษาสิ่งแวดล้อม ด้วยการให้ทรัพยากรทางธรรมชาติให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยต้องส่งผลกระทบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด

8. ส่งเสริมการปลูกฝังจิตสำนึกแก่บุคลากรมีตรมผล ให้มีความตระหนัก และใส่ใจในความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมของทั้งตนเอง ผู้ร่วมงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ของชุมชนและสังคมโดยรวม

ตัวอย่าง

1. หากท่านได้ยินมาโดยบังเอิญว่า ชุมชนรอบบริเวณโรงงานได้รับความเสียหายจากการปล่อยน้ำเสีย แต่ไม่ทราบช่องทางในการแจ้งให้โรงงานทราบถึงปัญหาดังกล่าวได้ ท่านจะดำเนินการอย่างไร

คำแนะนำ

จะต้องรีบดำเนินการแจ้งเรื่องดังกล่าวไปยังผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเร่งลงพื้นที่รับทราบข้อมูล และดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการแก้ไขให้เร็วที่สุด รวมถึงต้องมีการสื่อสารเรื่องการดำเนินการต่อผู้ที่ได้รับผลกระทบให้ทราบ

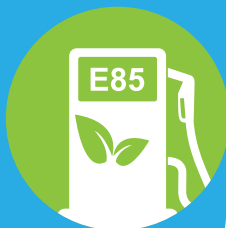
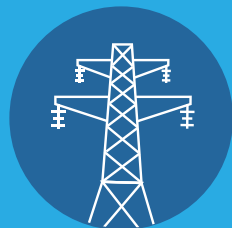
2. หากท่านพบว่าเพื่อนร่วมงานที่ทำหน้าที่บริเวณที่มีเครื่องจักรทำงานอยู่นั้น ไม่สวมอุปกรณ์หรือชุดป้องกันอันตรายในการปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้ เนื่องจากอุปกรณ์มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ท่านจะดำเนินการอย่างไร

คำแนะนำ

แจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานชะลอการปฏิบัติงานออกไปก่อน และรีบแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยทันที เพื่อจัดหาอุปกรณ์ป้องกันอันตรายให้เพียงพอต่อผู้ปฏิบัติงานก่อนเริ่มปฏิบัติงาน



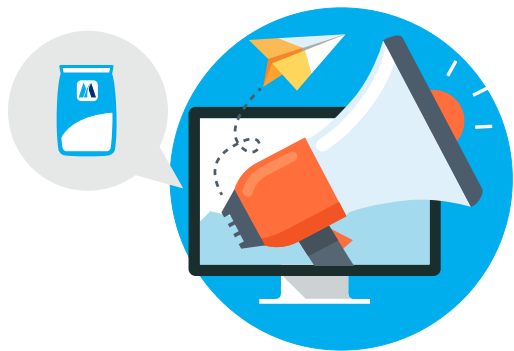
ความรับผิดชอบต่อ ผู้บริโภค



มิตรผลเห็นถึงความสำคัญและใส่ใจในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้บริโภค ด้วยการส่งมอบสินค้าและการบริการที่มีคุณภาพและปลอดภัย ด้วยราคาที่เป็นธรรม และมีความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ตลอดจนมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายให้กับผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวปฏิบัติ

1. ส่งมอบสินค้าและการบริการที่มีคุณภาพ และปลอดภัย ด้วยราคาที่เป็นธรรมและมีความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ตลอดจนปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบต่างๆ อย่างเคร่งครัด เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถไว้วางใจและเชื่อมั่นในสินค้าและการบริการของมิตรผล
2. มุ่งมั่นพัฒนาสินค้าและการบริการ ตลอดจนส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ ด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อสร้างมูลค่าให้กับสินค้าและการบริการ
3. สร้างจิตสำนึกให้กับบุคลากรมิตรผล ให้ตระหนักถึงความสำคัญและถือเป็นหน้าที่ในการส่งมอบสินค้าและการบริการที่ดีสู่มือผู้บริโภค เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ให้ข้อมูลที่แท้จริง และเพียงพอต่อการตัดสินใจในการเลือกซื้อสินค้าและการบริการของผู้บริโภค รวมถึงมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารสำหรับผู้บริโภคที่ชัดเจนและเพียงพอ
5. หน่วยงานที่รับผิดชอบในการรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และให้คำปรึกษาแก่ผู้บริโภค ต้องดำเนินการอย่างเท่าเทียมกัน และมีการพิจารณาข้อมูลอย่างจริงจัง เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปปรับปรุงหรือพัฒนาสินค้าและการบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็ว และแม่นยำ



ตัวอย่าง

1. หากท่านพบเห็นเครื่องจักรที่ใช้ในการบรรจุน้ำตาลขัดข้อง ทำให้น้ำหนักบรรจุคลาดเคลื่อนไปจากค่ามาตรฐาน โดยพบว่า น้ำตาลบรรจุถุงพร้อมจำหน่าย มีปริมาณน้อยกว่าค่าที่กำหนดไว้เล็กน้อย ท่านจะดำเนินการอย่างไร

คำแนะนำ

หยุดกระบวนการบรรจุน้ำตาลและแจ้งผู้บังคับบัญชาทันที รวมถึงดำเนินการยับยั้งการส่งมอบสินค้าออกก่อนไป เพื่อตรวจสอบและหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยจะไม่มี การนำสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐานออกจำหน่าย

2. ท่านพบว่ามีการตั้งกระทู้ในเว็บไซต์แห่งหนึ่ง ซึ่งมีข้อสงสัยเกี่ยวกับคุณภาพผลิตภัณฑ์ของมิตรผล และมีการแสดงความคิดเห็นในหลากหลายประเด็น ทั้งในเชิงเห็นด้วยและแสดงออกถึงความไม่เชื่อมั่นในตราสินค้า ท่านจะดำเนินการอย่างไร

คำแนะนำ

นำข้อมูลดังกล่าว แจ้งผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบทันที เพื่อพิจารณาและดำเนินการแก้ไข รวมถึงให้ข้อมูลที่เป็นจริงอย่างครบถ้วน และหากพบว่าข้อสงสัยดังกล่าวมีมูลความจริง ต้องรีบดำเนินการแก้ไขปรับปรุงสินค้าให้ตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของผู้บริโภค

การเรียนรู้ เกี่ยวกับจรรยาบรรณ มิตรพล



มิตรผลกำหนดให้มีแนวปฏิบัติเรื่อง การร้องเรียน เพื่อเปิดโอกาสให้ได้ร่วมกัน สอดส่องดูแล ให้ข้อมูล แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน เมื่อพบเห็นการกระทำที่ทุจริต คอร์รัปชัน การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบและจรรยาบรรณมิตรผล โดยสามารถดำเนินการได้ ดังนี้

1. ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสไปยังผู้รับข้อร้องเรียนผ่านทางช่องทางที่กำหนดตาม กระบวนการที่มีมิตรผลกำหนดไว้ในแนวปฏิบัติเรื่อง การร้องเรียน
2. กรณีที่พบว่า การแจ้งการร้องเรียนนั้นมีข้อมูลที่เป็นเท็จโดยตั้งใจหรือเป็นการกลั่นแกล้ง ถือเป็นการกระทำผิดระเบียบข้อบังคับของมิตรผล
3. มิตรผลมีการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน หรือผู้มีความเกี่ยวข้องกับ การร้องเรียน รวมถึงข้อมูลและหลักฐานในการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง

คำจำกัดความ

การร้องเรียน หมายถึง ประเด็นเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ พฤติกรรม หรือ การกระทำต่างๆ ของบุคลากรในบริษัทฯ ที่มีลักษณะฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายต่อต้านการทุจริตและ คอร์รัปชัน ตลอดจนนโยบายและแนวปฏิบัติอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือขัดต่อจรรยาบรรณมิตรผล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่พบเห็น สงสัย หรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ พฤติกรรม หรือการกระทำต่างๆ ของบุคลากรในบริษัทฯ ที่มีลักษณะฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตาม กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายต่อต้านการทุจริต และคอร์รัปชัน ตลอดจนนโยบายและแนวปฏิบัติอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือขัดต่อจรรยาบรรณมิตรผล

ผู้ถูกร้องเรียน หมายถึง บุคลากรของ บริษัทฯ ผู้ที่ถูกกล่าวหา ผู้กระทำ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ มีพฤติกรรมหรือการกระทำที่มีลักษณะฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายต่อต้าน การทุจริตและคอร์รัปชัน ตลอดจนนโยบายและ แนวปฏิบัติอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือขัดต่อจรรยาบรรณ มิตรผล





ขั้นตอนดำเนินการเมื่อพบการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน

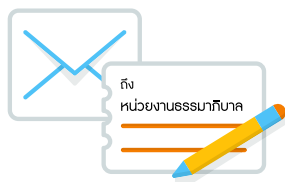
ลายลักษณ์อักษร หรือวาจา :



- เว็บไซต์ภายใน Mymitrphol
- เว็บไซต์ภายนอก www.mitrphol.com



- จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)
cg@mitrphol.com



- จดหมายไปรษณีย์
- ช่องทางอื่นใดที่เหมาะสมและสะดวกต่อผู้ร้องเรียน

* ผู้ร้องเรียน จะระบุชื่อและช่องทางการติดต่อในการแจ้งเรื่องร้องเรียน หรือไม่ก็ได้



ผู้รับเรื่องการร้องเรียน



- กรรมการบริษัท / ผู้บริหาร / ผู้บังคับบัญชา ที่ท่านไว้วางใจ
- หน่วยงานธรรมาภิบาล / กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลและบริหาร / สำนักงานตรวจสอบ

* ผู้รับเรื่องร้องเรียนแจ้งไปยังหน่วยงานธรรมาภิบาล

ขั้นตอนดำเนินการ

1. **ผู้ร้องเรียน** ดำเนินการการร้องเรียน ให้ข้อมูล หรือแจ้งเบาะแสมาตามช่องทางที่กำหนด
2. **หน่วยงานธรรมาภิบาล** ตอบรับเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น ภายใน 15 วัน และประสานงาน ไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ พร้อมติดตามความคืบหน้าทุก 15 วัน
กรณี ได้รับแจ้งเกี่ยวกับการกระทำที่ขัดต่อระเบียบวินัยของบริษัท จะดำเนินการส่งเรื่องไปยังกลุ่มงานทรัพยากรบุคคลและบริหาร
กรณี ได้รับแจ้งเกี่ยวกับการกระทำที่ทุจริต คอร์รัปชันหรือผิดกฎหมาย จะดำเนินการส่งเรื่องไปยังสำนักงานตรวจสอบ
- 3.1 **คณะกรรมการตรวจสอบ** พิจารณาดำเนินการ
กรณีพบว่า มีมูลความจริง หรือมีความผิดชัดเจน จะดำเนินการแต่งตั้งคณะสอบสวน
กรณีพบว่า ไม่มีมูลความจริง หรือไม่มีความผิดจริง จะรายงานผลการตรวจสอบกลับไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ จากนั้นหน่วยงานที่รับผิดชอบแจ้ง ต่อหน่วยงานธรรมาภิบาลตอบกลับผู้ร้องเรียน
- 3.2 **คณะสอบสวน** รายงานผลสอบสวนกลับไปยังคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อพิจารณาผลสอบสวน
- 4.1 **สำนักงานตรวจสอบ** เมื่อสิ้นสุดกระบวนการตรวจสอบ สำนักงานตรวจสอบจะส่งเรื่องให้หน่วยงานธรรมาภิบาล เพื่อแจ้งผลการตรวจสอบต่อผู้ร้องเรียน
- 4.2 **กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล และบริหาร** พิจารณาทลงโทษ หากตรวจสอบและพบว่า การร้องเรียนมีความผิดจริง คณะกรรมการตรวจสอบจะส่งเรื่องให้กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลและบริหาร เพื่อพิจารณากำหนดบทลงโทษ และนำเสนอต่อผู้มีอำนาจ
5. **หน่วยงานธรรมาภิบาล** แจ้งผลการตรวจสอบต่อผู้ร้องเรียน

**** กรณี** ผู้ร้องเรียนมีการเปิดเผยชื่อให้ดำเนินการตอบรับและแจ้งผลการพิจารณา

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.