

12. ความรับผิดชอบต่อสังคม

บริษัทดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างความยั่งยืนของกิจการ และสังคมโดยรวม ภายใต้กรอบคู่มือจริยธรรมธุรกิจ (Code of Business Conduct) และนโยบายต่อต้านการทุจริต ซึ่งระบุแนวทางการปฏิบัติต่าง ๆ ตามแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการที่จัดทำโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งกำหนดหลักการ 8 ข้อ ได้แก่ 1) การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม 2) การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน 3) การเคารพสิทธิมนุษยชน 4) การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม 5) ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค 6) การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม 7) การร่วมพัฒนาชุมชนหรือสังคม 8) การมีนวัตกรรมและเผยแพร่นวัตกรรมซึ่งได้จากการดำเนินงานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้เสีย

12.1 นโยบายภาพรวม

ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 1/2559 (ครั้งแรกหลังแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัด) เมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2559 ได้มีมติอนุมัติคู่มือจริยธรรมทางธุรกิจ และนโยบายต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน อย่างเป็นทางการ โดยให้มีผลบังคับใช้ในทุกส่วนงานในการดำเนินธุรกิจ ให้มีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความมั่นใจต่อผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน ผู้มีส่วนได้เสีย และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายผ่านการดำเนินธุรกิจ ปกติ ตั้งแต่กระบวนการจัดซื้อ จัดหา กับลูกค้า/ผู้ขาย ลูกค้า ตลอดจนความรับผิดชอบต่อสังคมและความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งรวมถึงการสร้างจิตสำนึกถึงบทบาทหน้าที่การเป็นสมาชิกที่ดีต่อสังคม โดยให้ความสำคัญในการมีส่วนร่วม และสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นระหว่างบริษัทและสังคม บนพื้นฐานของความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม และส่งเสริมกิจกรรมด้านต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาสังคมและชุมชน การจัดทำมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย และปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนโดยเสมอภาค การกำหนดแนวทางปฏิบัติให้กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานต้องปฏิบัติตามหน้าที่ของตนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต การให้ความสำคัญและเอาใจใส่ต่อลูกค้า โดยมุ่งมั่นและสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าที่จะได้รับสินค้าที่ดี มีคุณภาพตามมาตรฐาน ราคาที่เป็นธรรม อันจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ตลอดจนการส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่ดีมีคุณภาพให้แก่ลูกค้า

จริยธรรมทางธุรกิจ

1. ประกอบธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และดำเนินงานธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม ทั้งทางกฎหมาย จรรยาบรรณ และมุ่งมั่นทำความดีต่อบุคคล กลุ่มชนชน สังคมและสิ่งแวดล้อม
2. ปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมในเรื่องของสินค้าและบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ
3. ประกอบธุรกิจโดยมีระบบการดำเนินงานที่มีมาตรฐานและมีการควบคุมที่ดี โดยใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ด้วยความระมัดระวัง ด้วยข้อมูลที่เพียงพอและมีหลักฐานสามารถอ้างอิงได้รวมทั้งถือปฏิบัติตามข้อกำหนดและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด
4. ไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้านี่ตนได้ล่วงรู้มาเนื่องจากการดำเนินธุรกิจ อันเป็นข้อมูลที่ตามปกติวิสัยจะพึงสงวนไว้ไม่เปิดเผย เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ตามกฎหมาย
5. เปิดให้ลูกค้าสามารถร้องเรียนได้เกี่ยวกับความไม่สมบูรณ์ของสินค้าและบริการ
6. เปิดเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลของสินค้าและบริการอย่างถูกต้องครบถ้วน

7. ปฏิบัติตามข้อตกลงและเงื่อนไขต่างๆ กับลูกค้าอย่างเป็นธรรม หากปฏิบัติตามข้อตกลงหรือเงื่อนไขไม่ได้ ต้องรีบแจ้งให้ลูกค้าทราบ เพื่อหาทางออกร่วมกัน

นโยบายต่อต้านการทุจริต

1. ไม่เสนอให้ค่าตอบแทน จ่ายสินบน เรียกร้อง ตกลงหรือรับสินบนจากบุคคลอื่น หรือหน่วยงานอื่นในรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินการโดยตรงหรือโดยอ้อม เพื่อให้มีการตอบแทนปฏิบัติที่เอื้อประโยชน์ต่อกัน หรือหวังผลประโยชน์เกี่ยวกับงานของบริษัท
2. ไม่ทำธุรกรรมโดยไม่ชอบ ซึ่งเกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ภาครัฐ บุคคลหรือหน่วยงานอื่น โดยทางตรงหรือทางอ้อม
3. ไม่บริจาคเงินหรือจ่ายเงินเพื่ออำนวยความสะดวกหรือให้เงินสนับสนุนใดๆ แก่บุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นเพื่อเป็นช่องทางในการจ่ายสินบน
4. ไม่สนับสนุนเงินหรือประโยชน์อื่นใด ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อมให้แก่พรรคการเมือง กลุ่มทางการเมืองหรือบุคคลใดที่เกี่ยวกับการเมือง เพื่อให้ได้รับประโยชน์ในการดำเนินของธุรกิจหรือเพื่อประโยชน์ของตนเองและพวกพ้อง

นอกจากนี้ บริษัทยังมีการกำกับดูแลระบบการบริหารจัดการให้มีการที่มีประสิทธิภาพ และป้องกันการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รวมถึงการทุจริตคอร์รัปชัน โดยผู้สอบบัญชีที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (สำนักงาน ก.ล.ต.) และผู้ตรวจสอบระบบควบคุมภายใน เพื่อให้มั่นใจได้ว่า บริษัทรับรู้สิทธิของผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ ทั้งที่ได้กำหนดไว้ในกฎหมาย และที่บริษัทกำหนดนโยบายขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า เป็นต้น

12.2 การดำเนินงานและการจัดทำรายงาน

บริษัทได้กำหนดความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ภายใต้คู่มือจริยธรรมทางธุรกิจ “Code of Business Conduct” และนโยบายต่อต้านการทุจริต โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม

บริษัทมุ่งมั่นประกอบธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีความโปร่งใสในการประกอบกิจการ สามารถตรวจสอบได้ และมีความรับผิดชอบต่อสังคม ทั้งทางกฎหมาย จรรยาบรรณ และมุ่งมั่นทำความดีต่อบุคคล กลุ่มชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม และประกอบธุรกิจโดยมีระบบการดำเนินงานที่มีมาตรฐานและมีการควบคุมที่ดี โดยใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ด้วยความระมัดระวัง ด้วยข้อมูลที่เพียงพอและมีหลักฐานสามารถอ้างอิงได้ รวมทั้งถือปฏิบัติตามข้อกำหนดและข้อกำหนดอย่างเคร่งครัด รวมถึงการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม ไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้าที่บริษัทได้ล่วงรู้มาเนื่องจากการดำเนินธุรกิจ อันเป็นข้อมูลที่ตามปกติวิสัยจะพึงสงวนไว้ไม่เปิดเผย เว้นแต่จะเป็นการเปิดเผยตามที่ตามกฎหมาย

2) การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

บริษัทมีแนวทางปฏิบัติให้กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานจะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ระมัดระวัง รอบคอบ เอาใจใส่ และมีวิสัยทัศน์กว้างไกล ไม่หาผลประโยชน์ให้ตนเองและพวกพ้อง จากข้อมูลขององค์กรซึ่งยังไม่ได้เปิดเผยต่อสาธารณะและไม่เปิดเผยข้อมูลความลับขององค์กรต่อบุคคลภายนอก รวมทั้งไม่ดำเนินการใด ๆ อันเป็นลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ตลอดจนต้องปฏิบัติงานด้วยความ

ซื่อสัตย์สุจริต และด้วยความอุทิศสภาวะ ขยันหมั่นเพียร และปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ต่อตนเองและบริษัท ตลอดจนไม่เสนอให้ค่าตอบแทน จ่ายสินบน เรียกร้อง ตกลงหรือรับสินบนจากบุคคลอื่น หรือหน่วยงานอื่นในรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินการโดยตรงหรือโดยอ้อม เพื่อให้มีการตอบแทนปฏิบัติที่เอื้อประโยชน์ต่อกัน หรือหวังผลประโยชน์เกี่ยวกับงานของบริษัท ยกเว้นแต่เพื่อประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจตามปกติ หรือในเทศกาลหรือประเพณีนิยม

3) การเคารพสิทธิมนุษยชน

บริษัทให้ความสำคัญกับคุณค่าพนักงานของบริษัท โดยส่งเสริมให้ทุกส่วนงานของบริษัทต้องปฏิบัติอยู่บนพื้นฐานของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และให้ความเคารพต่อสิทธิหน้าที่ส่วนบุคคล ซึ่งนับเป็นรากฐานของการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล รวมทั้งการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในสังคม ดังนั้น บริษัทจึงมีแนวทางที่จะส่งเสริมและกระตุ้นให้มีการปฏิบัติตามหลักการสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานและความเสมอภาค โดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างในเรื่องสัญชาติ เชื้อชาติ สีผิว เพศ ภาษา ศาสนา ความเชื่อทางการเมือง หรือความเชื่อในทางอื่นใด ชาติพันธุ์หรือพื้นเพทางสังคม ทรัพย์สิน กำเนิด หรือสถานะ

4) การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

บริษัทเชื่อว่าทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการดำเนินธุรกิจเพื่อการสร้างมูลค่าและผลตอบแทนให้แก่กิจการ เนื่องจากการปฏิบัติงานในด้านต่างๆของบริษัทจำเป็นต้องใช้ความรู้ ความสามารถ รวมทั้งความทุ่มเททั้งแรงกายและแรงใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ดังนั้นบริษัทจึงกำหนดแนวทางการปฏิบัติต่อพนักงานบริษัท โดยผู้บริหารจะต้องปฏิบัติต่อพนักงานอย่างยุติธรรม บริหารงานด้วยความไม่ลำเอียง สนับสนุนในการสร้างศักยภาพในความก้าวหน้าและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานรวมทั้งส่งเสริมให้พนักงานมีความเข้าใจในเรื่องจรรยาบรรณที่พนักงานต้องพึงปฏิบัติ จัดสวัสดิการให้แก่พนักงานอย่างเหมาะสมและปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความสุจริตใจด้วยการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอย่างมีเหตุผล

นอกจากนี้ บริษัทยังจัดให้มีค่านิยมการทำงานสำหรับพนักงานในองค์กร ที่ประกาศใช้เป็นลายลักษณ์อักษร ดังนี้

ค่านิยมในการทำงาน (TM's Values)

- 1) ซื่อสัตย์และมีคุณธรรม (Integrity)
- 2) ทำงานเชิงรุก (Proactive & All-In-One Actions)
- 3) มุ่งสูงสุดมุ่งหมายขององค์กรเพื่อความสำเร็จร่วมกัน (Win-Win Goals)
- 4) ยอมรับในความแตกต่าง (Diversity)
- 5) ทำงานเป็นทีม (Team Work)
- 6) พัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvements)
- 7) คิดในเชิงบวก (Positive Thinking .. Yes, I Can!)
- 8) มีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน (Attention to Details)
- 9) มีความอดทน (High Patience)
- 10) มีความยืดหยุ่นในการทำงาน (Flexibility)

5) ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

ทางบริษัทมีนโยบายที่จะจัดหาและส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ให้กับลูกค้าหรือผู้บริโภค โดยทางบริษัทมีการคัดเลือก และจัดซื้อ จัดหาสินค้าที่มีคุณภาพจากผู้ผลิตเครื่องมือแพทย์และอุปกรณ์ทางการแพทย์ชั้นนำที่มีชื่อเสียงในต่างประเทศ ซึ่งเป็นสินค้าคุณภาพที่ผ่านกระบวนการผลิตที่ถูกควบคุมด้วยเครื่องจักรที่ความแม่นยำและมีการตรวจสอบคุณภาพ จนกระทั่งการส่งมอบสินค้าถึงมือลูกค้า ตลอดจนมีการบริการหลังการขาย มีความเอาใจใส่ และรับผิดชอบต่อลูกค้า โดยมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าทั้งด้านคุณภาพสินค้า และการให้บริการที่ดีและได้มาตรฐาน ด้วยราคาที่เป็นธรรมและคำนึงถึงความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า บริษัทยึดปณิธานในการสร้างสรรคงานคุณภาพในทุกๆ ด้าน เพื่อลูกค้า ภายใต้สโลแกนของบริษัท ดังนี้

สโลแกนบริษัท (Slogan)

“คุณภาพ และบริการ คืองานของเรา”

“Quality and Service are Our Main Concerns”

6) การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

บริษัทตระหนักในความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน โดยถือเป็นภารกิจหลักอย่างหนึ่งของบริษัทโดยให้กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานต้องอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและรักษาสิ่งแวดล้อม รวมทั้งมีการปฏิบัติตามกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด ระมัดระวัง ไม่ให้การดำเนินกิจการเกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในบริเวณชุมชนใกล้เคียงหรือให้เกิดผลกระทบน้อยที่สุด รวมถึงการจัดกิจกรรมหรือสนับสนุนการจัดกิจกรรมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอันเป็นกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์และการบริการสังคมอย่างต่อเนื่อง

7) การร่วมพัฒนาชุมชนหรือสังคม

บริษัทมีจิตสำนึกถึงบทบาทหน้าที่การเป็นสมาชิกที่ดีต่อสังคม โดยต้องปฏิบัติหรือควบคุมให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และรับผิดชอบต่อสังคม โดยบริษัทให้ความสำคัญและรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคมใกล้เคียงเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม รวมถึงให้การสนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์ของชุมชนและสังคม ตลอดจนพัฒนาสภาพแวดล้อมของชุมชนและสังคม เพื่อชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น โดยพิจารณาตามความเหมาะสม

8) การมีนวัตกรรมและเผยแพร่นวัตกรรมซึ่งได้จากการดำเนินงานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทจะสนับสนุนให้มีความนวัตกรรมทั้งในระดับกระบวนการทำงานในองค์กร และในระดับความร่วมมือระหว่างองค์กร ซึ่งหมายถึงการทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยวิธีใหม่ ๆ และยังสามารถหมายถึงการเปลี่ยนแปลงทางความคิด การพัฒนาสินค้าที่นำมาจำหน่าย เพื่อเพิ่มมูลค่า ตลอดจนเพื่อเป็นการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นองค์ความรู้วิชาชีพในธุรกิจนำเข้าและจัดจำหน่ายเครื่องมือแพทย์และอุปกรณ์ทางการแพทย์ บุคลากรสาธารณสุข เพื่อให้เกิดการใช้เครื่องมือแพทย์และอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่เหมาะสมและเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาให้ประชากรไทยใช้เครื่องมือแพทย์และอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่มีมาตรฐาน ทั้งนี้ เป้าหมายของนวัตกรรมคือการเปลี่ยนแปลงในเชิงบวก เพื่อทำให้สิ่งต่างๆ เกิดเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น ก่อผลผลิตที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมอย่างสูงสุด

การเผยแพร่นวัตกรรมถือเป็นความรับผิดชอบต่อสังคม โดยการสื่อสารและเผยแพร่ให้กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยผ่านช่องทางทางการสื่อสารที่หลากหลาย เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลข่าวสารของบริษัทเข้าถึงกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัทได้อย่างทั่วถึง

12.3 กิจกรรมเพื่อประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Corporate Social Responsibility - After Process)

บริษัทให้ความสำคัญในการมีส่วนร่วมและสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นระหว่างบริษัทกับชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งเสริมกิจกรรมด้านต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาสังคมและชุมชน ตลอดจนการจัดกิจกรรมเพื่อบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ต่อสังคมในทุก ๆ ปี โดยมีวัตถุประสงค์หลักที่จะให้พนักงานทุกคนมีจิตสำนึกต่อการพัฒนาสังคม อาทิ การร่วมประชุมวิชาการงานป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อ โรงพยาบาลรามารินทร์ (IC RAMA Re-Union 2015) การเข้าร่วมประชุมวิชาการงานโรคติดเชื้อ โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล (Siriraj IC Days 2015 เรื่อง Infection Control 2015 : The Challenges for Health Care) การให้การสนับสนุนการจัดกิจกรรมชมรมศูนย์กลางปราศจากเชื้อแห่งประเทศไทย การสนับสนุนการประชุมวิชาการไอวีและเคมีบำบัด เรื่อง “Patient Safety 2011” ที่จัดโดยชมรมพยาบาลไอวีและเคมีบำบัดแห่งประเทศไทย (Intravenous and Chemotherapy Nurses Society of Thailand) การให้การสนับสนุนโครงการสร้างพลังป้องกันโรคอัมพฤกษ์ อัมพาต ที่จัดโดยคณะกรรมการการสาธารณสุข สภาผู้แทนราษฎร การบริจาคเงินให้แก่มูลนิธิรามารินทร์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามารินทร์ เป็นต้น

นอกจากนี้ บริษัทยังเป็นหนึ่งในสมาชิกของสมาคมอุตสาหกรรมเทคโนโลยีเครื่องมือแพทย์ไทย (THAIMED) ในการมีส่วนร่วมและเป็นตัวแทนบริษัทสมาชิกที่มีบทบาทสำคัญในวงการอุตสาหกรรมเครื่องมือแพทย์ของไทย รวมถึงการมีส่วนร่วมให้มีการรักษามาตรฐานคุณภาพและข้อบังคับทางกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือแพทย์ให้เป็นมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ ตลอดจนเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศและตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวมและเป็นการเตรียมความพร้อมในการเปิดเสรีทางด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพซึ่งรวมถึงเครื่องมือแพทย์ของประเทศไทยด้วย