

# การควบคุมภายใน

บริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน) ดำเนินงานการควบคุมภายในตามมาตรฐานสากล The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) เพื่อให้บริษัทฯ บรรลุวัตถุประสงค์ของการควบคุมภายในทั้ง 3 ด้าน อันได้แก่ ด้านการปฏิบัติงาน (Operation) ด้านการรายงาน (Reporting) และด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท (Compliance)

ในการประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ ครั้งที่ 2/2563 วันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2563 คณะกรรมการบริษัทฯ ได้ประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในของบริษัทฯ โดยพิจารณาตามแบบประเมินของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ตามที่ฝ่ายบริหารได้จัดทำขึ้น และผลการสอบทานการประเมินระบบการควบคุมภายในโดยคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งคณะกรรมการบริษัทฯ พิจารณาแล้วเห็นว่า ระบบการควบคุมภายในของบริษัทฯ มีความเพียงพอและเหมาะสม ไม่พบความบกพร่องที่สำคัญในระบบการควบคุมภายในของบริษัทฯ ที่อาจส่งผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์หลักขององค์กร ทั้งนี้ บริษัทฯ จัดให้มีกระบวนการและบุคลากรอย่างเพียงพอเพื่อการดำเนินงานตามระบบการควบคุมภายในเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รายงานที่จัดทำขึ้นมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และการดำเนินกิจการเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจว่าระบบควบคุมภายในจะสามารถป้องกันทรัพย์สินของบริษัทฯ และบริษัทฯ ย่อย จากการที่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานนำไปใช้โดยมิชอบได้

ทั้งนี้ ในปี 2562 บริษัทฯ ได้มีการปรับปรุงขั้นตอนและระบบต่าง ๆ เพิ่มเติม เพื่อส่งเสริมการควบคุมภายในและช่วยให้อัตรากำลังตรวจสอบสามารถพบปัญหาหรือความเสี่ยงต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น การบริหารจัดการระบบการควบคุมภายในของบริษัทฯ สามารถสรุปแยกตามองค์ประกอบการควบคุมภายในตามมาตรฐานสากล COSO ได้ ดังนี้

## 1. สภาพแวดล้อมของการควบคุม (CONTROL ENVIRONMENT)

คณะกรรมการบริษัทฯ และผู้บริหารสนับสนุนวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นความซื่อตรงและจรรยาบรรณในการดำเนินงาน พร้อมทั้งกำกับดูแลการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์และพันธกิจ มีสภาพแวดล้อมของการควบคุมภายในที่ดี และเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติตามนโยบายระบบการควบคุมภายใน ดังนี้

- คณะกรรมการบริษัทฯ และผู้บริหารได้กำหนดนโยบายกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณธุรกิจ นโยบายการกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย

กฎ ระเบียบ นโยบายระบบการควบคุมภายใน และแนวปฏิบัติในการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชัน เพื่อให้กรรมการผู้บริหาร พนักงานของบริษัทฯ ยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน โดยกำหนดให้บุคลากรทุกคน มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการควบคุมภายใน และอ้างอิงไว้ซึ่งระบบการควบคุมภายใน ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้สื่อสารและประชาสัมพันธ์นโยบายดังกล่าว แก่ผู้บริหารและพนักงานทุกคนอย่างสม่ำเสมอ ผ่านหลักสูตรอบรมภายในและกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การส่งเสริมวัฒนธรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยจัดให้มีการสื่อความด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณธุรกิจให้แก่พนักงานในสายงานผ่านการประชุมที่สำคัญเป็นประจำทุกเดือน (Suk Talk) โดยผู้บริหารระดับสูง ทั้งนี้ ปี 2562 บริษัทฯ ยังคงมุ่งเน้นการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณธุรกิจ ผ่านการจัดกิจกรรมเดินสาย “Suk Walk” ในหัวข้อ ปฏิบัติอย่างไรให้ได้ทั้ง Governance & Compliance ไปยังทุกสายงานของบริษัทฯ และจัด GC Group Compliance Day ขึ้นเพื่อสื่อสารทำความเข้าใจในเรื่องของการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบให้แก่พนักงานของกลุ่มบริษัทฯ นอกจากนี้ บริษัทฯ จัดทำคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณธุรกิจ ฉบับปรับปรุงปี 2562 ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-CG & Business Code of Conduct Handbook) เพื่อส่งมอบให้แก่ผู้บริหารและพนักงานลงนามในพันธสัญญา เพื่อรับและยึดถือนโยบาย หลักการและจรรยาบรรณธุรกิจเป็นหลักปฏิบัติในการดำเนินงานผ่านระบบออนไลน์ และยังพัฒนาระบบการรายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์บนอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการรวบรวมจัดเก็บข้อมูล รวมถึงความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลอีกด้วย

- คณะกรรมการบริษัทฯ มีความเป็นอิสระจากฝ่ายบริหารทำหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินธุรกิจโดยรวม ให้ความเห็นต่อทิศทางกลยุทธ์ของบริษัทฯ สำหรับใช้เป็นแนวทางจัดทำแผนธุรกิจและแผนปฏิบัติงาน พร้อมทั้งติดตามผลการดำเนินงานของบริษัทฯ และผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการเฉพาะเรื่องอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของบริษัทฯ สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้
- บริษัทฯ กำหนดโครงสร้างองค์กรในลักษณะกลุ่มธุรกิจและสายงานโดยมีเป้าหมายร่วมกัน เพื่อให้การบริหารจัดการของบริษัทฯ มีประสิทธิภาพและดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งกลุ่มบริษัทฯ มีการแบ่งแยกหน้าที่ในส่วนงานที่สำคัญ เพื่อให้เกิดการถ่วงดุลอำนาจระหว่างกันและได้กำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบ มอบหมายอำนาจอย่างเหมาะสมตามโครงสร้างองค์กร และพนักงานทุกคนทราบถึงบทบาท อำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบของตน
- บริษัทฯ กำหนดคุณสมบัติของบุคลากรแต่ละตำแหน่งงานเพื่อเป็นเกณฑ์ในการสรรหาและพัฒนาบุคลากรที่มี

ทัศนคติสอดคล้องและเหมาะสมกับค่านิยมขององค์กร เข้ามาร่วมงานกับบริษัทฯ มีการกำหนดแผนสืบทอด ตำแหน่งงานที่สำคัญ พร้อมทั้งกำหนดกระบวนการ ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐานและเป็นระบบ เพื่อพิจารณาให้รางวัลอย่างเป็นธรรม และสร้างแรงจูงใจ ต่อบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยในปี 2562 บริษัทฯ มีการนำ Agility Test มาใช้วัดความพร้อมในการเรียนรู้ ของพนักงานที่มีผลประเมินดีเยี่ยม (Top Talent) ของ บริษัทฯ เพื่อนำผลที่ได้นำมาวางแผนการพัฒนาบุคลากร ให้ตรงกับความรู้ความสามารถและตำแหน่งงาน และ จัดทำ GC People Website ที่รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ บุคลากร กิจกรรมของพนักงาน มุมมองของผู้บริหาร ตำแหน่งงานที่รับสมัคร และข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้าน บุคลากร

- บริษัทฯ ได้จัดกิจกรรมเพื่อสร้างความตระหนักและ ความเข้าใจแก่ผู้บริหารและพนักงานถึงความเสี่ยงและ ผลกระทบที่เกิดจากการทุจริตคอร์รัปชัน รวมถึงแนวทางการปฏิบัติในการกำกับดูแลการทุจริตคอร์รัปชันผ่าน กิจกรรมและการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ได้แก่ กิจกรรม GC Group CG Day การอบรม CG Role Model: Focus on Action และการอบรม Ethical Leadership โดยในปี 2562 ได้ขยายการจัดอบรมไปยัง ผู้จัดการส่วนของบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มให้ครบถ้วน

## 2. การประเมินความเสี่ยง (RISK ASSESSMENT)

คณะกรรมการบริษัทฯ และผู้บริหาร ให้ความสำคัญในการ บริหารความเสี่ยง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการนำพาองค์กร สู่เป้าหมายทั้งระยะสั้นและระยะยาว จึงจัดให้มีคณะกรรมการ บริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee) แต่งตั้ง โดยคณะกรรมการบริษัทฯ และจัดให้มีคณะกรรมการบริหาร ความเสี่ยงระดับองค์กร (Enterprise Risk Management Committee) แต่งตั้งโดยประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อ กำกับดูแลการบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัทฯ ให้เป็นไป อย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีแนวทาง บริหารจัดการตามที่ระบุในหัวข้อ “การบริหารความเสี่ยงและ ปัจจัยความเสี่ยง”

ทั้งนี้ การประเมินความเสี่ยงได้คำนึงถึงการเปลี่ยนแปลง จากทั้งปัจจัยภายในและภายนอก รวมถึงโอกาสที่จะเกิดทุจริต และคอร์รัปชัน พร้อมทั้งกำหนดแนวทางจัดการความเสี่ยง เพื่อให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ มีกระบวนการ ทบทวนความเสี่ยงและติดตามการดำเนินงานตามมาตรการ จัดการความเสี่ยงเป็นประจำทุกเดือน โดยถือเป็นหน้าที่ ความรับผิดชอบของทุกหน่วยงานในการบริหารและจัดการ ความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ เพื่อให้องค์กรสามารถ บรรลุเป้าหมายระยะยาว บริษัทฯ จัดตั้งคณะทำงานย่อย ภายใต้อำนาจคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับองค์กร เพื่อ

ทำการบริหารความเสี่ยงเฉพาะเรื่อง ที่อาจส่งผลกระทบต่อ ธุรกิจระยะยาวของบริษัทฯ เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทฯ มีมาตรการ รองรับอย่างเหมาะสม

- บริษัทฯ ได้นำดัชนีวัดความเสี่ยงที่สำคัญ ที่มีผลต่อการ ดำเนินกลยุทธ์ระยะสั้นและระยะยาวของบริษัทฯ (Key Risk Indicator: KRI) มาใช้ในการติดตามการเปลี่ยนแปลง ของปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ พร้อมทั้งกำหนดมาตรการเพิ่มเติม สำหรับตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างทันท่วงที มีการจัดทำระบบฐานข้อมูล เพื่อรวบรวมข้อมูลด้านการ บริหารความเสี่ยงทั้งหมด เพื่อให้แต่ละสายงานสามารถ เข้าถึงข้อมูล และสามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์ต่อไปใน อนาคต
- บริษัทฯ ทำการซ้อมแผนฉุกเฉินประจำปีด้านระบบ สารสนเทศ (Cyber Incident Response Tabletop Exercise) โดยการจำลองสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อ การรักษาความมั่นคงความปลอดภัยของข้อมูลและระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทฯ (Cyber Attack) จาก การรั่วไหลของข้อมูล การถูกเจาะเข้าระบบปฏิบัติการ สารสนเทศของบริษัทฯ โดยบุคคลภายนอก ซึ่งอาจมีผล ทำให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ หยุดชะงักและมีผลกระทบต่อ ชื่อเสียงขององค์กร โดยซ้อมร่วมกับหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องภายในบริษัทฯ เพื่อเตรียมความพร้อมใน การรองรับและบรรเทาผลกระทบหากเกิดเหตุการณ์ขึ้น

## 3. กิจกรรมการควบคุม (CONTROL ACTIVITIES)

บริษัทฯ ได้กำหนดกิจกรรมการควบคุม ซึ่งจะช่วยลดความเสี่ยง ที่จะไม่บรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัทฯ ให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ดังนี้

- บริษัทฯ กำหนดกิจกรรมควบคุมโดยคำนึงถึงหลักการ ควบคุมภายในที่ดี เช่น มีการแบ่งแยกหน้าที่ และ มอบอำนาจอนุมัติอย่างเป็นระบบให้กลุ่มบุคลากร เพื่อ ความมั่นใจว่ามีระบบตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจกัน ได้ มีนโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำรายการที่มี หรืออาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การทำธุรกรรม ที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นธรรม การอนุมัติ ธุรกรรมโดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของบริษัทฯ เป็นต้น
- บริษัทฯ จัดทำระเบียบ นโยบาย ข้อกำหนด คู่มือ การปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษร โดยกำหนดขอบเขต อำนาจหน้าที่ของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กรรมการ ผู้จัดการใหญ่ ผู้บริหาร และพนักงานแต่ละระดับ และขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เพื่อเป็นแนวทาง ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีการสอบทานการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามระเบียบ นโยบาย ข้อกำหนด และคู่มือการ ปฏิบัติงานต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ
- บริษัทฯ กำหนดการควบคุมแบบอัตโนมัติ (Automate) ในกระบวนการที่สำคัญต่าง ๆ อาทิ จัดให้มีระบบ SAP

GRC – Access Control เพื่อสร้างความมั่นใจว่า การกำหนดสิทธิการปฏิบัติงานในระบบ SAP สอดคล้องกับ หลักการแบ่งแยกหน้าที่ที่ดี นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้พัฒนาระบบ Continuous Control Monitoring System (CCMS) ในกระบวนการสำคัญ ระบบดังกล่าวจะช่วยในการติดตามและตรวจสอบความผิดปกติของรายการ และกำหนดให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและแก้ไข อย่างทันทีทันใด เมื่อระบบได้แจ้งเตือนรายการที่ผิดปกติ นอกจากนี้ ในปี 2562 บริษัทฯ ได้กำหนดการควบคุมแบบอัตโนมัติ (Automate) เพิ่มเติม เช่น ระบบการวางหนังสือ คำประทับในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์บนระบบ Blockchain (Blockchain for Bank Guarantee (BG)) ระบบ Robotics Process Automation (RPA) ในกระบวนการ จัดซื้อจัดจ้าง เพื่อยกระดับกระบวนการปฏิบัติงาน เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดเวลาและขั้นตอน การดำเนินงาน ลดโอกาสการเกิดข้อผิดพลาด (Human Errors) และเพิ่มความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจให้กับคู่ค้า

- บริษัทฯ กำหนดกระบวนการควบคุมด้านความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐาน ISO27001 – Information Security Management และ Control Objectives for Information and Related Technologies (COBIT) รวมทั้งทบทวนและปรับปรุงนโยบายความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เป็นปัจจุบันและครอบคลุมกิจกรรมที่สำคัญ ทั้งนี้ เพื่อสร้างความมั่นใจถึงความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ บริษัทฯ นอกจากนี้ ยังมีการจัดอบรมและสื่อสารให้ความรู้กับพนักงานถึงความเสี่ยงและการป้องกันภัยคุกคามด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอ ในปี 2562 บริษัทฯ เพิ่มประสิทธิภาพการรักษาความปลอดภัยของสารสนเทศโดยเริ่มจัดทาระบบยืนยันตัวตนสองขั้นตอน (2-Factor Authentication) เมื่อต้องมีการเข้าถึงระบบงานที่สำคัญ รวมทั้งมีการประกาศยกเลิกการใช้งาน USB Drive ในการเก็บหรือถ่ายโอนข้อมูล โดยให้ทำผ่านระบบ Cloud หรือระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร
- บริษัทฯ จัดให้มีกระบวนการกำกับดูแลบริษัทในกลุ่มที่บริษัทฯ ไปลงทุน เพื่อให้บริษัทในกลุ่มมีแนวทางการดำเนินงานสอดคล้องและเป็นไปตามกรอบนโยบาย แนวปฏิบัติ และทิศทางกลยุทธ์ทางธุรกิจของบริษัทฯ พร้อมทั้ง ติดตามการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่มเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
- บริษัทฯ จัดทำแนวทางการบริหารจัดการแบบกลุ่ม GC (GC Way of Conduct) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติ และกำกับดูแลบริษัทในกลุ่ม โดยได้มีการสื่อสารและปรับปรุงแนวทางอย่างต่อเนื่อง ในปี 2562 บริษัทฯ จัดอบรมให้กับผู้บริหารของบริษัทในกลุ่ม เพื่อให้เกิดความเข้าใจและตระหนักรู้เกี่ยวกับแนวทางการบริหารจัดการแบบกลุ่ม GC และได้จัดทำแบบประเมินประสิทธิภาพแนวทางการบริหารจัดการแบบกลุ่ม GC เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางปรับปรุงประสิทธิภาพของการบริหารจัดการแบบกลุ่ม GC ได้อย่างเหมาะสม พร้อมทั้ง รายงานความก้าวหน้าให้ผู้บริหารระดับสูงรับทราบ
- บริษัทฯ จัดให้มีบุคลากรด้าน GRC (Governance, Risk

Management & Internal Control และ Compliance) โดยทำหน้าที่ช่วยผลักดันการดำเนินงานด้าน GRC ในระดับกลุ่มธุรกิจและสายงาน ในปี 2562 บริษัทฯ ได้ดำเนินการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ GRC Workshop ให้กับผู้บริหารเพื่อสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจด้าน GRC ให้เพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ บุคลากรด้าน GRC ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและร่วมในการปรับปรุงการควบคุมภายในของกระบวนการต่าง ๆ ในบริษัทฯ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ ยังมีการผลักดันงานด้าน GRC ใน 6 บริษัทในกลุ่มที่สำคัญผ่านคณะกรรมการ GRC อย่างต่อเนื่อง โดยจัดการประชุมรายไตรมาส เพื่อดูแล สอบทาน ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานด้าน GRC ให้กับบริษัทในกลุ่ม ทั้ง 6 บริษัทดังกล่าว

#### 4. สารสนเทศและการสื่อสาร (INFORMATION & COMMUNICATION)

บริษัทฯ ให้ความสำคัญในคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สนับสนุนให้การควบคุมภายใน สามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีแนวทางบริหารจัดการสารสนเทศและการสื่อสาร ดังนี้

- บริษัทฯ มีการบริหารจัดการข้อมูลโดยการกำหนดชั้นความลับของข้อมูล วางแนวทางการจัดเก็บเอกสารสำคัญและเอกสารควบคุม รวมถึงข้อมูลประกอบการปฏิบัติงานทั้งจากภายในและภายนอก เพื่อให้มั่นใจว่าสารสนเทศที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ มีความถูกต้อง ครบถ้วน เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และทันต่อการใช้งาน เช่น
  - บริษัทฯ นำซอฟต์แวร์ SAPECC 6.0 มาใช้งานในการรวบรวมและประมวลผลข้อมูลทางธุรกิจในทุก ๆ ด้าน ลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลในการใช้งานของระบบสารสนเทศขนาดเล็ก (Legacy System) ที่มีอยู่จำนวนมาก สามารถสรุปผลรายงานต่อฝ่ายบริหารได้อย่างรวดเร็ว
  - บริษัทฯ จัดให้มีระบบฐานข้อมูลกลยุทธ์เพื่อจัดเก็บข้อมูลปัจจัยภายนอกที่สำคัญในการนำมาใช้จัดทำแผนกลยุทธ์องค์กร อีกทั้งจัดให้มีระบบจัดเก็บข้อมูลแผนงานของแต่ละสายงานที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ของบริษัทฯ อย่างเป็นระบบ
  - บริษัทฯ จัดให้มีระบบ Incident Management System (IMS) Mobile Application เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการสื่อสารข้อมูลกับผู้เกี่ยวข้องในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินให้สามารถจัดการข้อมูลได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
  - ในปี 2562 บริษัทฯ จัดตั้งคณะทำงาน GC EYE ที่รวบรวมนักวิเคราะห์ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ด้านธุรกิจ เศรษฐกิจ และแนวโน้มตลาดจากหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกที่จะส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ อย่างครบถ้วนในทุกมุมมอง รวมถึงมีการสื่อสารข้อมูลบทวิเคราะห์ดังกล่าวไปยังผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องภายในบริษัทฯ ผ่าน Application Platform บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถติดตามข่าวสารและการวิเคราะห์ได้ตลอดเวลาและทันต่อสถานการณ์

- บริษัทฯ มีแนวทางและกระบวนการสื่อสารข้อมูลต่อคณะกรรมการบริษัทฯ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสม เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานและการควบคุมภายในให้มีประสิทธิภาพ
- บริษัทฯ กำหนดให้เนื้อหาสาระสำคัญที่เกี่ยวกับผลการดำเนินงานของบริษัทฯ และเอกสารการประชุมได้จัดส่งให้คณะกรรมการบริษัทฯ ล่วงหน้าก่อนการประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อให้คณะกรรมการบริษัทฯ สามารถวิเคราะห์ข้อมูลก่อนตัดสินใจอย่างเพียงพอ โดยคณะกรรมการบริษัทฯ สามารถร้องขอข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการพิจารณาได้ ทั้งนี้ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการจัดส่งข้อมูลและเอกสารการประชุมกรรมการบริษัทฯ บริษัทฯ จึงได้จัดทำระบบ Digital Join เพื่อใช้เป็นสื่อกลางในการส่งข้อมูลให้แก่กรรมการทุกท่าน ผ่านเครื่องมือสื่อสารที่มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล
- บริษัทฯ จัดช่องทางสำหรับการสื่อสารภายในองค์กรหลายช่องทาง ประกอบด้วย การสื่อสารจากผู้บริหารระดับสูงถึงพนักงานผ่านกิจกรรม Town Hall การสื่อสารผ่าน Intranet ขององค์กร การสื่อสารผ่าน Electronic Mail การให้ข้อมูลที่สำคัญกับพนักงานใหม่ผ่านกิจกรรม Orientation และการให้ความรู้ที่มีประโยชน์ในการปฏิบัติงานผ่านระบบ Knowledge Base System (KBS) และระบบ E-Learning นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้พัฒนา “WE GC Mobile Application” เพื่อเพิ่มช่องทางการสื่อสารภายในบริษัทฯ ให้รองรับการใช้งานผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่
- บริษัทฯ จัดช่องทางสำหรับการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสียภายนอกหลายช่องทาง เช่น Website, Facebook และ Twitter ของบริษัทฯ อีกทั้งยังมีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง เพื่อเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญแก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างสม่ำเสมอ บริษัทฯ จัดตั้ง Customer Solution Center (CSC) เพื่อเป็นศูนย์การเรียนรู้และให้ข้อมูล ทั้งสินค้าและบริการอย่างครบวงจรของบริษัทฯ แก่ผู้ที่สนใจ รวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นเสนอระเบียบวาระการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี และเสนอข้อบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสม เพื่อเข้ารับพิจารณาเลือกตั้งเป็นกรรมการบริษัทฯ เป็นการล่วงหน้า เพื่อเป็นการเสริมสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดีในเรื่องสิทธิและการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน
- บริษัทฯ จัดช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและกำหนดแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (Whistleblower System) อย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานและบุคคลภายนอก เชื่อมั่นได้ว่าเรื่องร้องเรียนจะได้รับการพิจารณาอย่างโปร่งใส สุจริต ยุติธรรม และเป็นความลับภายในเวลาอันเหมาะสม ในปี 2562 มีการประเมินถึงความรู้ ความเข้าใจ และความเชื่อมั่นของพนักงานในการแจ้งเบาะแส โดยจัดทำแบบสำรวจพนักงานและนำมาพัฒนาปรับปรุงระบบรับเรื่องร้องเรียน (Whistleblower System) และรายงานผลสำรวจต่อที่ประชุมคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการให้รับทราบ

## 5. การติดตามประเมินผล (MONITORING ACTIVITIES)

บริษัทฯ มีกระบวนการติดตามและประเมินความเพียงพอของการควบคุมภายใน พร้อมทั้งกำหนดแนวทางพัฒนาปรับปรุงเพื่อให้มั่นใจได้ว่าระบบการควบคุมภายในของบริษัทฯ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนี้

- บริษัทฯ ประเมินการควบคุมภายในระดับองค์กรและระดับกระบวนการผ่านกระบวนการประเมินการควบคุมภายในโดยผู้ปฏิบัติงานเอง (Control Self-Assessment) เป็นประจำทุกปี โดยมีหน่วยงานระบบการควบคุมภายในสอบทานความเพียงพอและเหมาะสมของการประเมินดังกล่าวร่วมกับบุคลากรเพิ่มเติมด้าน GRC พร้อมทั้งให้คำแนะนำในการกำหนดแนวทางปรับปรุงแก้ไข หากพบข้อบกพร่องของการควบคุมภายใน นอกจากนี้ บริษัทฯ จัดให้มีกระบวนการรายงานข้อบกพร่องที่พบต่อผู้บริหารได้รับทราบในระยะเวลาที่เหมาะสม รวมถึงกระบวนการติดตามเพื่อให้มั่นใจว่าได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสร็จภายในเวลาตามที่กำหนดไว้ ในปี 2562 มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นระหว่างสายงานตรวจสอบภายใน หน่วยงานระบบควบคุมภายใน และบุคลากรด้าน GRC เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานด้านการควบคุมภายในให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น
- สายงานตรวจสอบภายใน ซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระขึ้นตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ ทำหน้าที่สอบทาน เพื่อสร้างความมั่นใจได้ว่าการควบคุมภายในที่มีอยู่มีความเพียงพอเหมาะสม และมีการปฏิบัติตามอย่างสม่ำเสมอ โดยได้ตรวจสอบและประเมินประสิทธิผลของการควบคุมภายในของกิจกรรมต่างๆ ตามแผนตรวจสอบที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการตรวจสอบ ทั้งนี้ แผนการตรวจสอบสอดคล้องกับทิศทางกลยุทธ์ของบริษัทฯ และความเสี่ยงที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะสนับสนุนการควบคุมภายใน ทั้งนี้ ฝ่ายบริหารรับทราบและกำหนดให้มีการแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ และรายงานผลการตรวจสอบต่อคณะกรรมการตรวจสอบเป็นประจำทุกไตรมาส ในส่วนของการประเมินการควบคุมภายในด้านบัญชี การเงิน มีการตรวจสอบและสอบทานโดยผู้สอบบัญชีภายนอก นำเสนอผลการตรวจสอบและสอบทานต่อคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อพิจารณาเป็นรายไตรมาสและรายปี
- บริษัทฯ ดำเนินการติดตามและรายงานด้านการปฏิบัติตามให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ (Compliance Monitoring and Reporting) อย่างต่อเนื่อง ทั้งในบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่ม เพื่อปรับปรุงกระบวนการติดตามการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ และจัดทำแบบประเมิน (Compliance Checklist) เพื่อประเมินการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ (Compliance Policy)
- บริษัทฯ ได้รับการรับรองฐานะสมาชิกโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC) โดยผ่านกระบวนการประเมินตนเองทุกปีและทุก ๆ 3 ปี มีการสอบทานโดยคณะกรรมการตรวจสอบและลงนามรับรองโดยประธานกรรมการตรวจสอบและประธานกรรมการของบริษัทฯ เพื่อยืนยันว่าบริษัทฯ มีการกำหนดนโยบายแนวปฏิบัติ และมีมาตรการในการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันตลอดจนดำเนินธุรกิจอยู่ในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทฯ