

การควบคุมภายใน และรายการระหว่างกัน

การควบคุมภายใน

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

ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 2/2564 วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2564 คณะกรรมการบริษัท ได้พิจารณาความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในของบริษัทฯ ตามแบบประเมินของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ตามที่ฝ่ายบริหารนำไปใช้ และผ่านการสอบทานโดยคณะกรรมการตรวจสอบ จึงได้ให้ความเห็นว่าการควบคุมภายในของบริษัทฯ มีความเพียงพอและเหมาะสม ไม่พบความบกพร่องที่สำคัญที่อาจส่งผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์หลักขององค์กร ทั้งนี้ บริษัทฯ จัดให้มีกระบวนการและบุคลากรอย่างเพียงพอเพื่อให้การดำเนินงานตามระบบการควบคุมภายในเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รายงานที่จัดทำขึ้นมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ การดำเนินกิจการเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง และปกป้องทรัพย์สินของบริษัทฯ จากการที่คณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงานนำไปใช้โดยมิชอบได้

ทั้งนี้ ในปี 2563 บริษัทฯ ได้พัฒนาขั้นตอนการดำเนินงานและระบบงานต่าง ๆ เพิ่มเติม เพื่อส่งเสริมการควบคุมภายในและช่วยให้กระบวนการตรวจสอบสามารถพบปัญหาหรือความเสี่ยงต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น รวมทั้งได้ปรับปรุงแบบของการควบคุมภายในให้สอดคล้องกับแนวโน้มใหม่ (New Normal) สรุปสาระสำคัญแยกตามองค์ประกอบการควบคุมภายในตามมาตรฐานสากล COSO ได้ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมของการควบคุม (CONTROL ENVIRONMENT)

คณะกรรมการบริษัท และผู้บริหาร สนับสนุนวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นความซื่อตรงและจรรยาบรรณในการดำเนินงาน พร้อมทั้งกำกับดูแลการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์และพันธกิจ มีสภาพแวดล้อมของการควบคุม

ภายในที่ดี และเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติตามนโยบายระบบการควบคุมภายใน ดังนี้

- คณะกรรมการบริษัท และผู้บริหาร ได้กำหนดนโยบายกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณธุรกิจ นโยบายการกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ และแนวปฏิบัติในการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชัน เพื่อให้คณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร พนักงาน ยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณธุรกิจ ผู้บริหาร และพนักงานต้องเข้าดำเนินการศึกษาเนื้อหาและทำแบบประเมินความรู้ความเข้าใจ พร้อมทั้งลงทะเบียนรับทราบผ่านระบบ Hook e-Learning เพื่อยึดถือนโยบาย หลักการ และจรรยาบรรณธุรกิจเป็นหลักปฏิบัติในการดำเนินงาน รวมถึงการรายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์บนระบบออนไลน์เป็นประจำทุกปี ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้มุ่งเน้นการสื่อสารและประชาสัมพันธ์นโยบายดังกล่าว รวมถึงบทลงโทษกรณีที่มีการฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามแก่ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน
- บริษัทฯ สร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณธุรกิจแก่ผู้บริหารและพนักงานผ่านหลักสูตรอบรมภายใน การปฐมนิเทศพนักงาน การส่งอีเมลประชาสัมพันธ์ และกิจกรรมต่าง ๆ เช่น จัดให้มีการสื่อสารเรื่องจรรยาบรรณธุรกิจของกลุ่มบริษัทฯ และวัฒนธรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้แก่พนักงานในแต่ละสายงาน (Hook Talk) โดยผู้บริหารระดับสูงของสายงานนั้น ๆ นอกจากนี้ ได้มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณธุรกิจบนเว็บไซต์ของบริษัทฯ เพื่อส่งเสริมให้ผู้ที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นลูกค้า ผู้ร่วมทุน และตัวแทนบริษัท ได้รับทราบและให้ดำเนินการธุรกิจอย่างมีจริยธรรม
- คณะกรรมการบริษัท มีความเป็นอิสระจากฝ่ายบริหาร ทำหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินธุรกิจโดยรวม ให้ความสำคัญต่อทิศทางการยุทธ์ของบริษัทฯ สำหรับใช้เป็นแนวทางจัดทำแผนธุรกิจและแผนปฏิบัติงาน พร้อมทั้งติดตามผลการดำเนินงานของบริษัทฯ และผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการเฉพาะเรื่องอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของบริษัทฯ สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

- บริษัทฯ กำหนดโครงสร้างองค์กรในลักษณะกลุ่มธุรกิจ และสายงานโดยมีเป้าหมายร่วมกัน เพื่อให้การบริหารจัดการของบริษัทฯ มีประสิทธิภาพ และดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งกลุ่มบริษัทฯ รวมถึงมีการทบทวนให้มีความคล่องตัว เหมาะสม และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน มีการแบ่งแยกหน้าที่ในส่วนงานที่สำคัญ เพื่อให้เกิดการถ่วงดุลอำนาจระหว่างกัน และได้กำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบ มอบหมายอำนาจอย่างเหมาะสมตามโครงสร้างองค์กร และพนักงานทุกคนทราบถึงบทบาท อำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบของตน
- บริษัทฯ กำหนดคุณสมบัติของบุคลากรแต่ละตำแหน่งงาน เพื่อเป็นเกณฑ์ในการสรรหาและพัฒนาบุคลากรที่มีทัศนคติสอดคล้อง และเหมาะสมกับค่านิยมขององค์กร เข้ามาร่วมงานกับบริษัทฯ มีการกำหนดแผนสืบทอดตำแหน่งงานที่สำคัญ พร้อมทั้งกำหนดกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐานและเป็นระบบ เพื่อพิจารณาให้รางวัลอย่างเป็นธรรม และสร้างแรงจูงใจต่อบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยในปี 2563 บริษัทฯ นำ “การประเมิน 360 องศา” มาเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี โดยนำมาปรับใช้เพื่อพัฒนาการประเมินผลพฤติกรรม GC SPIRIT 4 Core Behaviors ตามที่บริษัทฯ มุ่งเน้นให้พนักงานปฏิบัติ มีความชัดเจนยิ่งขึ้น สามารถสะท้อนพฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติผ่านผู้ร่วมปฏิบัติงานด้วยอย่างรอบด้าน ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาโดยตรง เพื่อนร่วมงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายนอกหน่วยงาน นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้ส่งเสริมให้พนักงานทุกคนพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถผ่าน e-Learning platform “UP” ที่รวบรวมเนื้อหาความรู้ในหลายรูปแบบที่จะทำให้การเรียนรู้ น่าสนใจ สะดวก ง่ายตาย และเข้าถึงทุกคนได้มากขึ้น เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
- บริษัทฯ กำหนดนโยบายระบบการควบคุมภายใน โดยกำหนดให้บุคลากรทุกคน มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการควบคุมภายใน พร้อมสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริหาร และพนักงานรับทราบและเข้าใจถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ และอำนาจไว้ซึ่งระบบการควบคุมภายใน ผ่านหลักสูตรอบรมภายใน การส่งข้อมูลประชาสัมพันธ์ และกิจกรรมต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ
- บริษัทฯ นำแนวคิดในเรื่องของการจัดการแบบบูรณาการ (Integrated) ระหว่างการกำกับดูแลกิจการ (Governance) การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน (Risk and Internal Control) และการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ (Compliance) หรือรวมเรียกว่า

Integrated GRC มาประยุกต์ใช้กับการดำเนินงานของบริษัทฯ ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าการดำเนินงานด้าน GRC จะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น บริษัทฯ จัดให้มีบุคลากรด้าน GRC ทำหน้าที่ช่วยผลักดันในระดับกลุ่มธุรกิจและสายงาน มีการจัดอบรมหลักสูตร Integrated GRC สำหรับผู้บริหาร รวมถึงการผลักดันการดำเนินงานด้าน GRC ไปยังบริษัทในกลุ่มที่สำคัญ ผ่านคณะกรรมการ GRC อย่างต่อเนื่อง เพื่อดูแล สอดคล้อง ติดตาม ประเมินผลและส่งเสริมการดำเนินงานด้าน GRC รวมถึงได้จัดทำแบบสอบถาม GRC Health Check เพื่อประเมินการรับรู้และการปฏิบัติตามแนวทางคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณธุรกิจ นโยบายการกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ การควบคุมภายใน และการบริหาร ความเสี่ยงองค์กร จากผลการสอบถามพบว่า ในภาพรวมผู้บริหารและพนักงานส่วนมากมีความตระหนักรู้และเข้าใจด้าน GRC ทั้งนี้ ผลการสอบถามดังกล่าวจะนำไปวิเคราะห์และวางแผนการปฏิบัติงานด้าน GRC ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และบริษัทฯ ได้มีการสื่อความจากผู้บริหารระดับสูงไปสู่พนักงาน (Tone at the top) อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งในปี 2563 ได้สื่อความผ่านกิจกรรม CEO Town hall เพื่อเสริมสร้างและเพิ่มความตระหนักรู้และความเข้าใจด้าน GRC ให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคน

2. การประเมินความเสี่ยง (RISK ASSESSMENT)

คณะกรรมการบริษัทฯ และผู้บริหาร ได้ให้ความสำคัญในการบริหารความเสี่ยง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการนำพาทิศทางธุรกิจสู่เป้าหมายทั้งระยะสั้นและระยะยาว จึงจัดให้มีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee) แต่งตั้งโดยคณะกรรมการบริษัทฯ และจัดให้มีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับองค์กร (Enterprise Risk Management Committee) แต่งตั้งโดยประธานเจ้าหน้าที่บริหาร รวมถึงจัดให้มีคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง สำหรับความเสี่ยงเฉพาะของการดำเนินธุรกิจ เพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการบริหารจัดการโดยตรง และสามารถติดตามสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างใกล้ชิด จัดโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงดังกล่าวเพื่อกำกับดูแลการบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัทฯ ให้เป็นไปอย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

บริษัทฯ บริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กรแบบบูรณาการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยอ้างอิงแนวทางการบริหารความเสี่ยงตามกรอบดำเนินงานและแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานสากล การประเมินความเสี่ยงได้คำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงจากทั้งปัจจัยความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันและในอนาคต รวมถึงปัจจัยความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่

และโอกาสที่จะเกิดทุจริตและคอร์รัปชัน พร้อมทั้งกำหนดแนวทางจัดการความเสี่ยง เพื่อให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ มีกระบวนการทบทวนความเสี่ยงและติดตามการดำเนินงานตามมาตรการจัดการความเสี่ยงเป็นประจำ เพื่อให้ห้องครัวสามารถบรรลุเป้าหมายทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และบริษัทฯ ได้นำดัชนีวัดความเสี่ยงที่สำคัญที่มีผลต่อการดำเนินกลยุทธ์ระยะสั้นและระยะยาวของบริษัทฯ (Key Risk Indicator-KRI) มาใช้ในการติดตามการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยเสี่ยงต่างๆ พร้อมทั้งกำหนดมาตรการเพิ่มเติมสำหรับตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างทันท่วงที พร้อมจัดให้มีการซ้อมแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan) เป็นประจำทุกปี โดยการจำลองสถานการณ์ที่ส่งผลให้การดำเนินงานหยุดชะงักและกระทบต่อความต่อเนื่องของการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เพื่อเตรียมความพร้อมในการรองรับและบรรเทาผลกระทบหากเกิดเหตุการณ์ขึ้น และนำผลจากการซ้อมแผน มาปรับปรุงแก้ไขแผนการรับมือก่อนที่อุบัติการณ์จะเกิดขึ้นจริง

จากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปี 2563 ทำให้เกิดปัจจัยเสี่ยงต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ อย่างมาก บริษัทฯ จึงมีการจัดตั้งคณะกรรมการเฉพาะกิจเพื่อกำหนดมาตรการรับมือและแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เช่น การแต่งตั้งคณะทำงานเตรียมความพร้อมรับมือภัยแล้ง และคณะทำงานบริหาร Supply Chain ในสภาวะภัยแล้งปี 2563 เพื่อติดตามวิกฤตสถานการณ์น้ำ รวมถึงมีการแต่งตั้งคณะกรรมการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เพื่อกำหนดแนวทางและมาตรการป้องกันให้ทันกับสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 เช่น มาตรการ Work from Home เพื่อให้บริษัทฯ สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีรายละเอียดแนวทางการบริหารจัดการตามที่ระบุในหัวข้อ “การบริหารความเสี่ยงและปัจจัยความเสี่ยง”

3. กิจกรรมการควบคุม (CONTROL ACTIVITIES)

บริษัทฯ ได้กำหนดกิจกรรมการควบคุม ซึ่งจะช่วยลดความเสี่ยงที่จะไม่บรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัทฯ ให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ดังนี้

- บริษัทฯ กำหนดกิจกรรมการควบคุมโดยคำนึงถึงหลักการควบคุมภายในที่ดี อาทิเช่น มีการแบ่งแยกหน้าที่ และมอบอำนาจอนุมัติอย่างเป็นระบบให้กลุ่มบุคลากร เพื่อให้มั่นใจว่ามีระบบการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจกันได้ มีนโยบายและแนวปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับการทำรายการที่มีหรืออาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การทำธุรกรรม

ที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นธรรม การอนุมัติธุรกรรมโดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของบริษัทฯ เป็นต้น

- บริษัทฯ จัดทำระเบียบ นโยบาย ข้อกำหนด คู่มือการปฏิบัติงาน เป็นลายลักษณ์อักษร โดยกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ผู้จัดการใหญ่ ผู้บริหาร และพนักงานแต่ละระดับ และขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีการสอบทานการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบ นโยบาย ข้อกำหนด และคู่มือการปฏิบัติงานต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ
- บริษัทฯ กำหนดการควบคุมแบบอัตโนมัติ (Automate) ในกระบวนการที่สำคัญต่างๆ อาทิเช่น บริษัทฯ จัดให้มีระบบ SAP GRC - Access Control เพื่อสร้างความมั่นใจว่าการกำหนดสิทธิ์การปฏิบัติงานในระบบ SAP สอดคล้องกับหลักการแบ่งแยกหน้าที่ที่ดี และใช้ระบบ Continuous Control Monitoring System (CCMS) ในกระบวนการสำคัญ โดยระบบดังกล่าวจะช่วยในการติดตามและตรวจสอบความผิดปกติของรายการ และกำหนดให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขอย่างทันท่วงที เมื่อระบบได้แจ้งเตือนรายการที่ผิดปกติ ทั้งนี้ ในปี 2563 บริษัทฯ ได้มีการพัฒนาการควบคุมแบบอัตโนมัติ เพื่อให้สอดคล้องตามสถานการณ์ปัจจุบัน ดังต่อไปนี้
 - ทบทวนและออกแบบสิทธิ์ผู้ใช้งานบนระบบ SAP ให้สอดคล้องกับตำแหน่งงาน หลักการแบ่งแยกหน้าที่ และการดำเนินงานในปัจจุบัน เพื่อพัฒนาขั้นตอนการบริหารจัดการสิทธิ์ตามตำแหน่งงานของผู้ใช้งานบนระบบ SAP สำหรับพนักงานในกลุ่มบริษัทฯ ให้เป็นไปโดยอัตโนมัติ (Automated Process)
 - ขยายการใช้ระบบ Continuous Control Monitoring System (CCMS) โดยกำหนด Detective Rule ในการตรวจสอบความผิดปกติของรายการในกระบวนการขายและรับชำระเงิน
 - ขยายการใช้ Robotics Process Automation (RPA) จากในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ไปยังกระบวนการด้านบัญชีและการเงินอื่นๆ เพื่อยกระดับการปฏิบัติงาน เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดเวลาและขั้นตอนการดำเนินงาน ลดโอกาสการเกิดข้อผิดพลาด (Human Errors)
 - พัฒนาระบบ Salesforce CRM สำหรับกระบวนการขายและบริการ เพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ เพิ่มความโปร่งใสและลดโอกาสในการเกิดข้อผิดพลาด (Human error) ผ่านการควบคุมแบบอัตโนมัติในแต่ละกระบวนการ (Automated process) ไปยัง

ผู้รับผิดชอบตามที่ได้มีการกำหนดหน้าที่และขอบเขตการทำงานไว้อย่างชัดเจน โดยสามารถบันทึกและตรวจสอบรายการได้ พร้อมทั้งระบบการแจ้งเตือนอัตโนมัติและการรายงานผลอย่างเป็นระบบ

- บริษัทฯ กำหนดกระบวนการควบคุมด้านความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นไปตามหลักมาตรฐานระบบบริหารความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (ISO/IEC 27001) หรือกรอบดำเนินงานและแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานสากล รวมทั้งทบทวนและปรับปรุงข้อกำหนดด้วยนโยบายความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เป็นปัจจุบันและครอบคลุมกิจกรรมที่สำคัญ โดยผู้บริหารและพนักงานทุกคนต้องลงนามรับทราบและยึดถือปฏิบัติ เพื่อสร้างความมั่นใจให้ระบบสารสนเทศกลุ่มบริษัทฯ ให้มีความมั่นคงปลอดภัยและดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังมีการจัดอบรมและสื่อสารให้ความรู้กับพนักงานถึงความเสี่ยงและการป้องกันภัยคุกคามด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป
- จากสถานการณ์โควิด-19 ในปี 2563 บริษัทฯ ได้กำหนดมาตรการควบคุมที่สำคัญเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น เช่น มาตรการรักษาระยะห่างโดยให้พนักงานปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home) การทำแบบสำรวจเพื่อคัดกรองความเสี่ยงของตนเอง ครอบครัวและคนใกล้ชิดผ่าน Application การตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าพื้นที่ปฏิบัติงาน รวมถึงจัดหาระบบจัดการสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการทำงานแบบ Work from Home ให้มีประสิทธิภาพ เช่น ขยายระบบ Direct Access & Always on VPN นำระบบการทำงานต่างๆ ของบริษัทฯ ปรับให้สะดวกแก่การใช้งานผ่านระบบ Application และเตรียมการให้บริการกรณีพบปัญหาด้วยการเชื่อมต่อเข้าแก้ไขที่เครื่อง (Service Desk, Onsite & Remote Support) เพื่อตอบสนองการทำงานให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องและให้การทำงานแบบ Work from Home เสมือนการทำงานที่บริษัทฯ และเพิ่มประสิทธิภาพการรักษาความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยกำหนดนโยบายการใช้งานอุปกรณ์สื่อสารพกพาส่วนบุคคลสำหรับการรองรับการนำอุปกรณ์ส่วนบุคคลมาใช้งานเพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลองค์กร เพิ่มความสะดวกและความคล่องตัวในการทำงานให้แก่พนักงาน และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา

- บริษัทฯ จัดให้มีกระบวนการกำกับดูแลบริษัทในกลุ่มที่บริษัทฯ ไปลงทุน เพื่อให้บริษัทในกลุ่มมีแนวทางการดำเนินงานสอดคล้องและเป็นไปตามกรอบนโยบายแนวปฏิบัติ และทิศทางกลยุทธ์ทางธุรกิจของบริษัทฯ พร้อมทั้งติดตามการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่มเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง โดยจัดทำแนวทางการบริหารจัดการแบบกลุ่ม GC (GC Way of Conduct) พร้อมสื่อความและปรับปรุงแนวทางอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ บริษัทฯ จัดอบรมให้กับผู้บริหารของบริษัทในกลุ่ม เพื่อให้เกิดความเข้าใจและตระหนักรู้เกี่ยวกับแนวทางการบริหารจัดการแบบกลุ่ม GC และได้จัดทำแบบประเมิน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางปรับปรุงประสิทธิภาพของการบริหารจัดการแบบกลุ่ม GC ได้อย่างเหมาะสม พร้อมทั้งรายงานความก้าวหน้าให้ผู้บริหารระดับสูงรับทราบ

4. สารสนเทศและการสื่อสาร (INFORMATION & COMMUNICATION)

บริษัทฯ ให้ความสำคัญในคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สนับสนุนให้การควบคุมภายในสามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีแนวทางการจัดการสารสนเทศและการสื่อสาร ดังนี้

- บริษัทฯ มีการบริหารจัดการข้อมูลโดยการกำหนดชั้นความลับของข้อมูล วางแนวทางการจัดเก็บเอกสารสำคัญและเอกสารควบคุม รวมถึงข้อมูลประกอบการปฏิบัติงานทั้งจากภายในและภายนอก เพื่อให้มั่นใจว่าสารสนเทศที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ มีความถูกต้อง ครบถ้วน เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และทันต่อการใช้งาน เช่น
 - บริษัทฯ นำซอฟต์แวร์ SAP ECC 6.0 มาใช้งานในการประมวลผลข้อมูลทางธุรกิจ ช่วยลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลในการใช้งานของระบบสารสนเทศขนาดเล็ก (Legacy System) ที่มีอยู่จำนวนมาก สามารถสรุปผลรายงานต่อฝ่ายบริหารได้อย่างรวดเร็ว
 - ในปี 2563 บริษัทฯ พัฒนาโปรแกรม Idea MANI (Multi Access for New Initiatives) ที่เป็นศูนย์ในการรวบรวมข้อมูลโครงการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานต่างๆ รวมถึงข้อมูลโครงการลงทุนของบริษัทฯ ซึ่งลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อมูล โดย Idea MANI จะเชื่อมต่อและรวมระบบต่างๆ ที่ใช้อยู่เป็นระบบเดียวกัน ตั้งแต่การรวบรวมข้อมูลเพื่อพิจารณาโครงการไปถึงขั้นตอนการอนุมัติ รวมถึงการเชื่อมต่อเพื่อส่งต่อข้อมูลไปยังการดำเนินงานขั้นต่อไป

- ในปี 2563 บริษัทฯ เตรียมความพร้อมการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ร่วมกับบริษัทที่ปรึกษาที่มีความเชี่ยวชาญ เพื่อรองรับการบังคับใช้ในปี 2564 โดยจัดการอบรมและการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อสื่อสาร สร้างความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นและแนวทางที่ควรปฏิบัติตามกฎหมายอย่างถูกต้องให้กับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประเมินการบริหารจัดการในปัจจุบันเพื่อกำหนดแผนการดำเนินงานและขั้นตอนการบริหารจัดการและให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามที่กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกำหนด
- บริษัทฯ จัดตั้งคณะทำงาน GC EYE ที่รวบรวมนักวิเคราะห์ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ด้านธุรกิจ เศรษฐกิจ และแนวโน้มตลาด จากหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกที่จะส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัทฯ และมีการสื่อสารข้อมูลบทวิเคราะห์ดังกล่าวไปยังผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องภายในบริษัทฯ ผ่าน Application และจัดกิจกรรม GC EYE FORUM โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมาบรรยายในหัวข้อต่าง ๆ ที่น่าสนใจ นอกจากนี้ในปี 2563 บริษัทฯ จัดกิจกรรม GC EYE Day เพื่อสื่อสารแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพเศรษฐกิจโลกต่ออุตสาหกรรมและตลาดปิโตรเคมี ในแนวโน้มใหม่ (New Normal) ที่จะส่งผลกระทบต่อบริษัทฯ รวมถึงโอกาสทางธุรกิจในอนาคตแก่ผู้บริหารและพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจถึงสภาพแวดล้อมทางธุรกิจในปัจจุบัน
- บริษัทฯ มีแนวทางและกระบวนการสื่อสารข้อมูลต่อคณะกรรมการบริษัทฯ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสม เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานและการควบคุมภายในให้มีประสิทธิภาพ
 - บริษัทฯ กำหนดให้เนื้อหาสาระสำคัญที่เกี่ยวกับผลการดำเนินงานของบริษัทฯ และเอกสารการประชุมถูกจัดส่งให้คณะกรรมการบริษัทฯ ล่วงหน้าก่อนการประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อให้คณะกรรมการบริษัทฯ สามารถวิเคราะห์ข้อมูลก่อนตัดสินใจอย่างเพียงพอ โดยคณะกรรมการบริษัทฯ สามารถร้องขอข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาได้ โดยระบบ Digital Join ได้ถูกนำมาใช้เพื่อเป็นสื่อกลางในการส่งข้อมูลให้แก่คณะกรรมการบริษัทฯ ผ่านเครื่องมือสื่อสารที่มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการจัดส่งข้อมูลและเอกสารการประชุม
- บริษัทฯ จัดช่องทางสำหรับการสื่อสารภายในองค์กรหลายช่องทาง ประกอบด้วย การสื่อสารผ่าน Intranet ขององค์กร การสื่อสารผ่านอีเมล การให้ข้อมูลที่สำคัญกับพนักงานใหม่ผ่านกิจกรรม Online Orientation และการสื่อสารจากผู้บริหารระดับสูงถึงพนักงานผ่านกิจกรรม Town hall โดยในปี 2563 Town hall ถูกจัดขึ้นในรูปแบบการถ่ายทอดสดผ่านช่องทางออนไลน์ (Microsoft Teams Live Streaming) เพื่อให้สอดคล้องกับแนวโน้มใหม่ (New Normal) และเป็นโอกาสให้พนักงานทุกคนเข้าถึงกิจกรรมนี้ได้ง่ายขึ้น และยังมีการสื่อสารผ่าน CEO podcast เพื่อตอบสนองกับไลฟ์สไตล์ในปัจจุบัน ที่เป็นการเล่าเรื่องหรือพูดคุยหรือตอบคำถามในประเด็นต่าง ๆ ที่น่าสนใจและที่ต้องการสื่อสารแก่พนักงานทุกคนในองค์กร
- บริษัทฯ จัดช่องทางสำหรับการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสียภายนอกหลายช่องทาง เช่น Website, Facebook และ Twitter ของบริษัทฯ อีกทั้งยังมีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง เพื่อเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญแก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างสม่ำเสมอ และบริษัทฯ มีการจัดตั้ง Customer Solution Center (CSC) เพื่อเป็นศูนย์การเรียนรู้และให้ข้อมูล ทั้งสินค้าและบริการอย่างครบวงจรของบริษัทฯ แก่ผู้ที่สนใจ โดยในปี 2563 บริษัทฯ เพิ่มช่องทางการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสียภายนอกโดยผ่าน LINE GC Official เพื่อสื่อสารข้อมูลที่สำคัญ
- บริษัทฯ เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นเสนอระเบียบวาระการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปีและเสนอชื่อบุคคลที่เหมาะสมเพื่อเข้ารับการพิจารณาเลือกตั้งเป็นกรรมการบริษัทฯ เป็นการล่วงหน้า เพื่อเป็นการเสริมสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดีในเรื่องสิทธิและการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน บริษัทฯ ได้ปรับเปลี่ยนการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2563 โดยได้ดำเนินการตามมาตรฐานการป้องกันตามคำสั่งศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) และประกาศกรุงเทพมหานครอย่างเคร่งครัด และจัดถ่ายทอดสดการประชุม (Web-live Broadcast) ผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัทฯ สำหรับผู้ถือหุ้นที่มอบฉันทะและไม่ได้เข้าร่วมประชุมด้วยตนเอง รวมถึงได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบของกิจกรรม Analyst meeting เพื่อแสดงผลการดำเนินงานบริษัทฯ ประจำปีไตรมาสในปี 2563 เป็นการประชุมผ่านโปรแกรม Microsoft Teams และ Facebook Live ซึ่งเป็นการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย มีความพร้อมในการปรับตัว และตอบสนองต่อแนวโน้มใหม่ (New Normal) ได้เป็นอย่างดี

- บริษัทฯ จัดช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและกำหนดแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (Whistleblower System) อย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานและบุคคลภายนอกเชื่อมั่นได้ว่าเรื่องร้องเรียนจะได้รับการพิจารณาอย่างโปร่งใส สุจริต ยุติธรรมและเป็นความลับ ภายในเวลาอันเหมาะสม

5. การติดตามประเมินผล (MONITORING ACTIVITIES)

บริษัทฯ มีกระบวนการติดตามและประเมินความเพียงพอของการควบคุมภายใน พร้อมทั้งกำหนดแนวทางพัฒนาปรับปรุงเพื่อให้มั่นใจได้ว่าระบบการควบคุมภายในของบริษัทฯ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนี้

- บริษัทฯ ประเมินการควบคุมภายในระดับองค์กร และประเมินการควบคุมภายในระดับกระบวนการ ผ่านกระบวนการประเมินการควบคุมภายในโดยผู้ปฏิบัติงานเอง (Control Self-Assessment) เป็นประจำทุกปี โดยมีหน่วยงานระบบการควบคุมภายในสอบทานความเพียงพอและเหมาะสมของการประเมินดังกล่าวร่วมกับบุคลากรด้าน GRC พร้อมทั้งให้คำแนะนำในการกำหนดแนวทางปรับปรุงแก้ไขหากพบข้อบกพร่องของการควบคุมภายใน นอกจากนี้ บริษัทฯ จัดให้มีกระบวนการรายงานข้อบกพร่องที่พบต่อผู้บริหารได้รับทราบในระยะเวลาที่เหมาะสม รวมถึงกระบวนการติดตามเพื่อให้มั่นใจว่าได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดไว้ในปี 2563 มีการพัฒนาการประเมินการควบคุมภายในโดยผู้ปฏิบัติงานเอง (Control Self-Assessment) เข้าสู่ระบบออนไลน์ หรือระบบ CSA Connect มีการรวบรวมฐานข้อมูลและจัดเก็บข้อมูลการประเมินอย่างเป็นระบบสามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์ต่อยอด เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานด้านการควบคุมภายในให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น
- สายงานตรวจสอบภายใน ซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระขึ้นตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ ทำหน้าที่สอบทานเพื่อสร้างความมั่นใจได้ว่าการควบคุมภายในที่มีอยู่มีความเพียงพอเหมาะสมและมีการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ โดยได้ตรวจสอบและประเมินประสิทธิผลของการควบคุมภายในของกิจกรรมต่าง ๆ ตามแผนตรวจสอบที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการตรวจสอบ ทั้งนี้ แผนการตรวจสอบสอดคล้องกับทิศทางกลยุทธ์ของบริษัทฯ และความสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงาน พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะสนับสนุนการควบคุมภายใน ทั้งนี้ ฝ่ายบริหารรับทราบและกำหนดให้มีการแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

และรายงานผลการตรวจสอบต่อคณะกรรมการตรวจสอบเป็นประจำ ในส่วนของการประเมินการควบคุมภายในด้านบัญชี การเงิน มีการตรวจสอบและสอบทานโดยผู้สอบบัญชีภายนอก นำเสนอผลการตรวจสอบและสอบทานต่อคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อพิจารณาเป็นรายไตรมาสและรายปี

- บริษัทฯ ดำเนินการติดตามและรายงานด้านการปฏิบัติการให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ (Compliance Monitoring and Reporting) อย่างต่อเนื่องในกลุ่มบริษัทฯ เพื่อปรับปรุงกระบวนการติดตามการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ผ่านการจัดทำแบบประเมิน (Compliance assessment checklist) เพื่อประเมินการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ (Compliance Policy)
- บริษัทฯ ได้รับการรับรองฐานะสมาชิกโครงการแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (CAC) เป็นครั้งแรกเมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม 2557 จัดให้มีคณะทำงานส่งเสริมการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อประเมินมาตรการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันตามแบบประเมินตนเองเป็นประจำทุกปี และทุกๆ 3 ปีมีการสอบทานโดยคณะกรรมการตรวจสอบและลงนามรับรองโดยประธานกรรมการตรวจสอบและประธานกรรมการของบริษัทฯ เพื่อขอรับรองการต่ออายุสถานะสมาชิก โดยในปี 2563 บริษัทฯ ได้รับการรับรองการต่ออายุสถานะสมาชิก ครั้งที่ 3 เมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2563 เพื่อยืนยันว่าบริษัทฯ มีการกำหนดนโยบาย แนวปฏิบัติ และมีมาตรการในการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน ตลอดจนดำเนินธุรกิจอยู่ในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

บริษัทฯ มีการจัดทำระบบการควบคุมภายในตามกรอบมาตรฐานสากล COSO เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับทุกคนในองค์กรว่าการดำเนินงานของบริษัทฯ จะมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้