

CENTRALPATTANA

นโยบายด้านการประชาสัมพันธ์และการตลาด บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน)

1. บทนำ

การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์และการตลาดที่ไม่มีประสิทธิภาพ หรือขาดความรับผิดชอบ อาจนำไปสู่ผลกระทบด้านภาพลักษณ์ ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย และความไว้วางใจจากลูกค้าและสังคม รวมถึงอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด การบิดเบือนข้อเท็จจริง หรือข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน ซึ่งส่งผลกระทบต่อความเป็นธรรมในการแข่งขัน ตลอดจนความเสี่ยงด้านกฎหมายและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ

บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“บริษัท”) ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์และการตลาดด้วยความโปร่งใส มีจริยธรรม และสอดคล้องกับกฎหมายและมาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นการสื่อสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นธรรม เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม นโยบายฉบับนี้จึงถูกกำหนดขึ้นเพื่อให้แนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกับแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance) ตลอดจนมาตรฐานและเกณฑ์ด้านความยั่งยืนระดับสากล และหลักเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ทั้งนี้ บริษัท มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดในอุตสาหกรรม เพื่อให้มั่นใจว่าการสื่อสารและการดำเนินงานด้านการตลาดของบริษัทมีความโปร่งใส รับผิดชอบ และเป็นไปตามหลักจริยธรรมทางธุรกิจ

ด้วยหลักการนี้ บริษัทมุ่งมั่นในการพัฒนาและดำเนินนโยบายประชาสัมพันธ์และการตลาดที่สะท้อนถึงความรับผิดชอบต่อสังคม สนับสนุนการพัฒนาที่ยั่งยืน และช่วยเสริมสร้างสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เป็นธรรม โดยเน้นการสื่อสารที่ถูกต้อง ชัดเจน และเข้าถึงได้ง่ายสำหรับทุกภาคส่วน ซึ่งจะช่วยให้บริษัทสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน และสร้างคุณค่าร่วมระยะยาวให้แก่ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า พนักงาน และสังคม

2. ขอบเขตนโยบาย

นโยบายด้านการประชาสัมพันธ์และการตลาดนี้ครอบคลุมแนวทางการดำเนินงานของบริษัท รวมถึงบริษัทย่อย และหน่วยธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ทั้งหมด โดยกำหนดหลักเกณฑ์และมาตรฐานสำหรับการสื่อสารองค์กร กิจกรรมทางการตลาด และการประชาสัมพันธ์ในทุกช่องทาง ไม่ว่าจะเป็น สื่อออนไลน์ สื่อออฟไลน์ การตลาดเชิงดิจิทัล การโฆษณา และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภค คู่ค้า นักลงทุน หน่วยงานภาครัฐ และภาคประชาสังคม

พนักงานทุกระดับของบริษัท รวมถึงผู้บริหาร ผู้รับจ้าง ที่ปรึกษา และตัวแทนที่ดำเนินงานในนามของบริษัท มีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามนโยบายนี้อย่างเคร่งครัด เพื่อให้มั่นใจว่าการสื่อสารและการตลาดขององค์กร มีความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม และสอดคล้องกับมาตรฐานจริยธรรมขององค์กร กฎหมาย และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

3. วัตถุประสงค์

- เพื่อสร้างความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือขององค์กร
- เพื่อกำหนดมาตรฐานในการสื่อสารที่สอดคล้องกับแนวปฏิบัติสากล
- เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรและความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย
- เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการสื่อสารและการตลาดที่ไม่เหมาะสม

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์และการตลาดของบริษัทเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล มาตรฐานสากล และแนวทางความยั่งยืน บริษัทได้กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

4.1 คณะกรรมการบริษัท

- กำกับดูแลและอนุมัตินโยบายด้านการประชาสัมพันธ์และการตลาดให้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล กลยุทธ์ธุรกิจ และเป้าหมายด้านความยั่งยืนของบริษัท
- ทบทวนนโยบายให้เหมาะสมกับบริบททางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลง รวมถึงการเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย กฎระเบียบ และมาตรฐานสากล
- ติดตามผลการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์และการตลาด ผ่านรายงานจากผู้บริหาร เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของบริษัทเป็นไปตามหลักจริยธรรม โปร่งใส และสอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนด

CENTRALPATTANA

4.2 ผู้บริหารระดับสูง

- กำกับดูแลและผลักดันให้การดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์และการตลาดเป็นไปตามนโยบายที่กำหนด และสอดคล้องกับเป้าหมายทางธุรกิจ
- จัดสรรทรัพยากรที่จำเป็น เช่น บุคลากร งบประมาณ และเทคโนโลยี เพื่อให้การดำเนินงานด้านการสื่อสารและการตลาดมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อสถานการณ์ปัจจุบัน
- ตรวจสอบและบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารองค์กรและการตลาด รวมถึงมาตรการป้องกันและแนวทางแก้ไขหากเกิดปัญหา
- สนับสนุนการพัฒนาแนวทางปฏิบัติใหม่ ๆ เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพและยกระดับมาตรฐานด้านการประชาสัมพันธ์และการตลาดให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล

4.3 หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการประชาสัมพันธ์และการตลาด

- ดำเนินกิจกรรมประชาสัมพันธ์และการตลาดตามหลักจริยธรรม ความถูกต้อง และความโปร่งใส สอดคล้องกับแนวปฏิบัติที่ดีในอุตสาหกรรม
- สร้างและเผยแพร่เนื้อหาทางการตลาดและประชาสัมพันธ์ที่ถูกต้อง ไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง และสามารถตรวจสอบได้
- บริหารจัดการช่องทางการสื่อสารขององค์กรให้มีความน่าเชื่อถือ ทันสมัย และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ประเมินและบริหารความเสี่ยงด้านการสื่อสารองค์กรและการตลาด โดยพิจารณาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อภาพลักษณ์ของบริษัทและผู้มีส่วนได้เสีย
- ประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์และการตลาดเป็นไปในทิศทางเดียวกันและสนับสนุนเป้าหมายของบริษัท
- พัฒนาและดำเนินมาตรการด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยที่เหมาะสมกับลักษณะธุรกิจของบริษัท

4.4 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- สนับสนุนการสื่อสารและการตลาดในส่วนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจและบริการของบริษัท เพื่อให้แนวทางการสื่อสารมีความสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- ติดตามและประเมินผลกระทบของแคมเปญประชาสัมพันธ์และการตลาดต่อผู้บริโภค คู่ค้า และสังคม เพื่อให้มั่นใจว่าแนวทางที่ใช้มีความเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด
- รายงานแนวโน้มและข้อมูลเชิงลึกที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารและการตลาดให้กับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของตลาด

4.5 พนักงาน

- ปฏิบัติตามแนวทางด้านการประชาสัมพันธ์และการตลาดของบริษัท โดยยึดหลักความถูกต้อง โปร่งใส และสอดคล้องกับจริยธรรมทางธุรกิจ
- แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมื่อพบว่ามี การสื่อสารที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริษัท
- สนับสนุนการสื่อสารที่เป็นไปในเชิงบวกและส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร ทั้งในการทำงานและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมภายในและภายนอกบริษัท
- เข้าร่วมการอบรมและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการประชาสัมพันธ์และการตลาด เพื่อให้มั่นใจว่า การดำเนินงานด้านนี้เป็นไปตามมาตรฐานของบริษัท

5. นโยบายและแนวปฏิบัติ

- 5.1) ดำเนินกิจกรรมประชาสัมพันธ์และการตลาดอย่างมีความรับผิดชอบ โปร่งใส และเป็นธรรม โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม สื่อสารข้อมูลที่ถูกต้องและสามารถเข้าถึงได้ง่าย เพื่อส่งเสริมความไว้วางใจและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรกับประชาชน ลูกค้า คู่ค้า นักลงทุน และภาคส่วนอื่น ๆ
- 5.2) ให้ข้อมูล ข่าวสาร โฆษณา และการประชาสัมพันธ์ที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน และสามารถตรวจสอบได้ โดยไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง หรือใช้เนื้อหาที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด หรือกระทบต่อศักดิ์ศรี สิทธิ หรือผลประโยชน์ของบุคคลอื่น รวมถึงหลีกเลี่ยงการใช้ภาษาหรือสัญลักษณ์ที่อาจสื่อถึงการเลือกปฏิบัติ การละเมิดสิทธิ หรือการส่งเสริมพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม
- 5.3) สื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูลอย่างเป็นธรรมและสอดคล้องกับมาตรฐานจริยธรรมทางธุรกิจ โดยให้ข้อมูลที่เป็นกลาง ครอบคลุมทุกมิติของประเด็นสำคัญ และให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างเท่าเทียมกัน
- 5.4) คำนึงถึงความปลอดภัยทางข้อมูลและการสื่อสารในยุคดิจิทัล โดยให้ความสำคัญกับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าและข้อมูลสำคัญขององค์กร ควบคู่ไปกับการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารให้ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และลดความเสี่ยงจากข้อมูลที่เป็นเท็จหรือไม่เหมาะสม
- 5.5) คำนึงถึงผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อมในการดำเนินกิจกรรมด้านการประชาสัมพันธ์และการตลาด โดยส่งเสริมการใช้สื่อและวัตถุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม สนับสนุนการสื่อสารที่มีคุณค่าและสร้างสรรค์ และลดการเผยแพร่ข้อมูลหรือเนื้อหาที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบต่อชุมชนและสังคมโดยรวม

CENTRALPATTANA

- 5.6) ใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย เพื่อให้ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียสามารถรับทราบข้อมูลข่าวสารได้อย่างทั่วถึง และพร้อมรับฟังความคิดเห็นเพื่อนำมาปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานให้เหมาะสมกับความต้องการของสังคมและภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
- 5.7) กำหนดแนวทางป้องกันและจัดการกับประเด็นด้านสื่อสารที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อภาพลักษณ์ขององค์กร โดยมีมาตรการบริหารจัดการวิกฤตด้านสื่อสาร การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน และกลไกการแก้ไขปัญหาที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ
- 5.8) สนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาความสามารถของพนักงานด้านการสื่อสารและการตลาด โดยให้มีการอบรมและพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรมทางธุรกิจ แนวปฏิบัติที่ดีด้านการสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการสื่อสารอย่างมีความรับผิดชอบ

6. การฝึกอบรม

บริษัทให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้และความเข้าใจของพนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติด้านการประชาสัมพันธ์และการตลาด เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับหลักการที่กำหนด บริษัทจัดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลและแนวปฏิบัติผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น การประชุมภายใน ระบบสารสนเทศดิจิทัล และสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ เพื่อให้สามารถเข้าถึงและนำไปใช้ได้สะดวก เพื่อให้บุคลากรมีทักษะที่สามารถนำไปปรับใช้ได้จริง รวมถึงสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงด้านสื่อสารองค์กรและแนวโน้มการตลาดได้อย่างเหมาะสม

7. การร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส

บริษัทมุ่งมั่นสร้างระบบการสื่อสารที่โปร่งใสและเปิดกว้าง โดยจัดให้มีช่องทางที่ชัดเจนสำหรับพนักงาน คู่ค้า และผู้มีส่วนได้เสียในการแจ้งข้อกังวลเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านประชาสัมพันธ์และการตลาด ไม่ว่าจะเป็นการเผยแพร่ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง การสื่อสารที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด หรือประเด็นอื่น ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์กร บริษัทมีแนวทางในการรับเรื่อง ตรวจสอบ และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ เพื่อให้มั่นใจว่าทุกข้อร้องเรียนได้รับการพิจารณาและดำเนินการอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ บริษัทให้ความสำคัญกับการรักษาความลับของผู้แจ้งเบาะแส และคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน เพื่อให้มั่นใจว่าการรายงานข้อกังวลจะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้แจ้ง

8. การกำหนดบทลงโทษ

บริษัทยึดมั่นในการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์และการตลาดตามหลักจริยธรรม ความโปร่งใส และแนวทางที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด พนักงาน คู่ค้า และผู้ที่เกี่ยวข้องต้องปฏิบัติตามแนวทางที่ระบุไว้เพื่อให้มั่นใจว่าการสื่อสารขององค์กรเป็นไปอย่างถูกต้องและเหมาะสม หากพบว่ามีกรณีละเมิดหลักเกณฑ์ที่กำหนด บริษัทจะดำเนินการที่เหมาะสมตามระดับความรุนแรงของเหตุการณ์ ซึ่งอาจรวมถึงการแจ้งเตือน การให้คำแนะนำในการปรับปรุงแนวทางปฏิบัติ หรือการดำเนินการทางวินัยตามกฎหมายของบริษัท สำหรับพันธมิตรทางธุรกิจหรือคู่ค้า บริษัทจะประเมินแนวทางแก้ไขปัญหาหากพบว่ามีกรณีละเมิดที่ร้ายแรง อาจมีการพิจารณาบทลงโทษหรือยุติความร่วมมือ ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทเป็นไปตามมาตรฐานจริยธรรมทางธุรกิจ และสร้างความมั่นใจให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

9. การทบทวนและปรับปรุงนโยบาย

บริษัทให้ความสำคัญกับการพัฒนานโยบายด้านการประชาสัมพันธ์และการตลาดให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับบริบททางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ โดยกำหนดให้มีการทบทวนและปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยปีละครั้ง หรือเมื่อมีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อแนวทางการดำเนินงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย แนวโน้มการตลาด หรือมาตรฐานการสื่อสารองค์กรในระดับสากล การปรับปรุงนโยบายดังกล่าวมีเป้าหมายเพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์และการตลาดของบริษัทมีประสิทธิภาพ ทันต่อสถานการณ์ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างเหมาะสม

ทั้งนี้ ให้นโยบายด้านการประชาสัมพันธ์และการตลาดฉบับนี้ มีผลตั้งแต่วันที่ 2 พฤษภาคม 2568 เป็นต้นไป