

## ส่วนที่ 2

### การจัดการ และการกำกับดูแลกิจการ

#### 7. ข้อมูลหลักทรัพย์และผู้ถือหุ้น

##### ทุน

บริษัทมีทุนจดทะเบียน 330 ล้านบาท เรียกชำระแล้ว 269,055,800 บาท แบ่งเป็นหุ้นสามัญ 26,905,580 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท ทั้งนี้บริษัท มีการจดทะเบียนลดทุนจาก 250 ล้านบาทเป็น 220 ล้านบาท เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2553 และจดทะเบียนเพิ่มทุนเป็น 330 ล้านบาท เมื่อวันที่ 22 ตุลาคม 2553

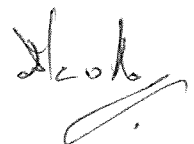
##### ถือหุ้น

รายชื่อผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 10 รายแรก ณ วันที่ 20 มีนาคม 2560

ผู้ถือหุ้น	จำนวนหุ้น	สัดส่วน (%)
1. น.ส. เพียงใจ หาญพาณิชย์	9,333,867	34.691
2. น.ส. สุดา อัสวโกทิน	1,711,200	6.360
3. นาย ทรงพล อัสวโกทิน	1,642,800	6.105
4. นาย บุญทรง อัสวโกทิน	1,390,804	5.169
5. นาง นงนิตย์ ศรีเสาวชาติ	1,334,000	4.958
6. นาย วีระศักดิ์ ศิริวงศ์รังสรรค์	1,080,672	4.016
7. นาย นำชัย นำชัยศิริ	1,076,800	4.002
8. นาย วีระชัย ศิริวงศ์รังสรรค์	1,015,000	3.773
9. นาย วิศิษฐ์ บุรพาธนะ	709,154	2.636
10.นาง วราณี เสรีวิวัฒนา	740,000	2.751
รวม	20,034,297	74.461
ผู้ถือหุ้นรายย่อยอื่น	6,871,283	25.539

#### นโยบายเงินปันผล

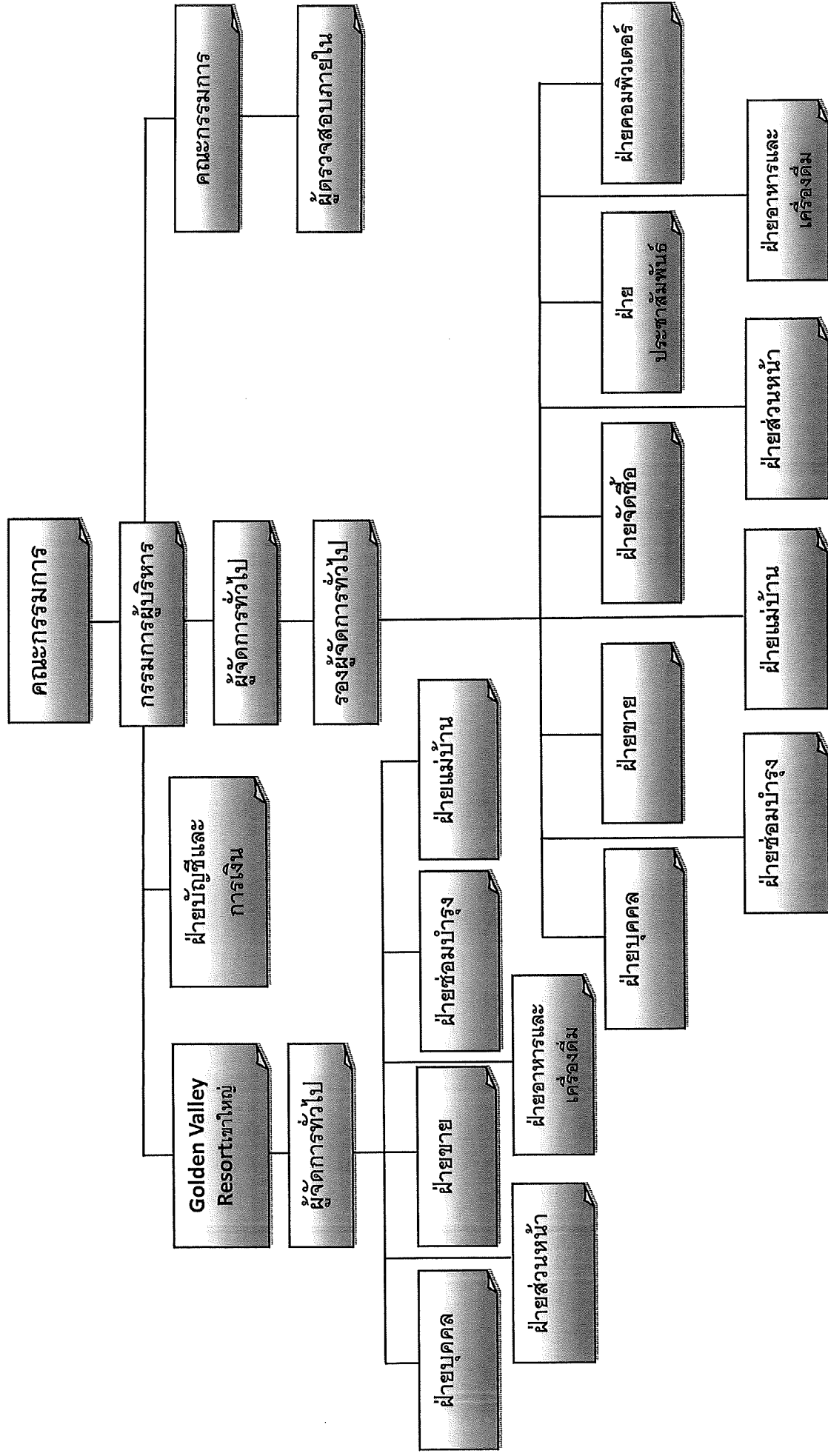
นโยบายของบริษัท บริษัทมีนโยบายในการจ่ายเงินปันผลให้แก่ผู้ถือหุ้นไม่เกินกำไรสุทธิต่อหุ้น และไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของกำไรสุทธิในงบการเงินรวม โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานในงบการเงิน



รวม ทั้งนี้ จะต้องพิจารณาถึงผลการดำเนินงานและกำไรสะสมจากงบการเงินเฉพาะกิจการด้วยว่า มี  
ความสามารถที่จะจ่ายได้โดยไม่ผิดข้อกำหนดตามพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด



## โครงสร้างการจัดการ



## 8. โครงสร้างการจัดการ

บริษัทมีโครงสร้างกรรมการประกอบด้วยคณะกรรมการ 3 ชุด ประกอบด้วย คณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการตรวจสอบ โดยคณะกรรมการแต่ละชุดมีขอบเขตและอำนาจหน้าที่ดังนี้

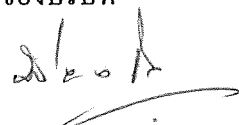
### ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ

กฎหมายบริษัทมหาชนกำหนดว่ากรรมการทุกคนจะต้องรับผิดชอบร่วมกันในกรณีที่มีความเสียหายใดๆ เกิดกับบริษัท ผู้ถือหุ้น และบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับบริษัท และในบางกรณีอาจต้องมีความรับผิดชอบทางอาญาด้วย หน้าที่รับผิดชอบที่สำคัญของคณะกรรมการมีดังนี้

1. ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์และข้อบังคับของบริษัทด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและระมัดระวังผลประโยชน์ของบริษัท
2. ตัดสินใจกับนโยบายและกลยุทธ์ที่สำคัญ วัตถุประสงค์ทางการเงิน แผนงานต่างๆ และงบประมาณ และดูแลให้มีการปฏิบัติตามแผนงาน
3. ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการกำหนดค่าตอบแทนและทบทวนการวางแผนการถือหุ้นของงาน
4. ให้ความมั่นใจว่าระบบการรายงานทางการเงินและการตรวจสอบมีความเชื่อถือได้ รวมทั้งดูแลให้มีการจัดการความเสี่ยงและระบบควบคุมภายในที่เหมาะสม
5. ดูแลและจัดการแก้ปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รวมทั้งการใช้สินทรัพย์ของบริษัทในทางมิชอบและการกระทำที่ไม่ถูกต้องในรายการระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกัน
6. ให้ความมั่นใจว่าโครงสร้างและวิธีปฏิบัติต่างๆ ของคณะกรรมการที่เป็นอยู่ได้ปูทางไว้สำหรับการกำกับดูแลที่เหมาะสม และทำการเปลี่ยนแปลงเมื่อจำเป็น

### ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบ

1. สอบทานรายงานทางการเงิน ระบบการควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน
2. สอบทานให้บริษัทปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
3. พิจารณา คัดเลือก เสนอแต่งตั้งและเสนอค่าตอบแทนผู้สอบบัญชีของบริษัท
4. พิจารณาการเปิดเผยข้อมูลของบริษัทในกรณีที่เกิดรายการที่เกี่ยวข้องหรือขัดแย้งทางผลประโยชน์
5. จัดทำรายงานการกำกับดูแลกิจการของคณะกรรมการตรวจสอบ
6. ปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการของบริษัท



## 8.1 คณะกรรมการบริษัท

1. นางสาวเพ็ญใจ	หาญพาณิชย์	ตำแหน่ง	ประธานกรรมการบริหารและกรรมการผู้จัดการ
2. นายวีระศักดิ์	ศิริวงศ์รังสรรค์	ตำแหน่ง	กรรมการบริหาร
3. นายวีระชัย	ศิริวงศ์รังสรรค์	ตำแหน่ง	กรรมการ
4. นางสินี	ศิริสัมพันธ์	ตำแหน่ง	กรรมการ
5. นายณัฐพล	อัสวโกสิน	ตำแหน่ง	กรรมการ
6. นางโชติมา	สัญกุล	ตำแหน่ง	ประธานกรรมการตรวจสอบและกรรมการอิสระ
7. นายประสิทธิ์	จิตธรรมสถาพร	ตำแหน่ง	กรรมการตรวจสอบและกรรมการอิสระ
8. นายทรงเกียรติ	มธุพนธ์	ตำแหน่ง	กรรมการตรวจสอบและกรรมการอิสระ

คณะกรรมการตระหนักถึงความสำคัญของความถูกต้องและเชื่อถือได้ของงบการเงิน จึงได้จัดทำรายงานแสดงความรับผิดชอบของคณะกรรมการต่อรายการทางการเงิน รวมถึงรายการต่างๆ ที่สำคัญ ตามแนวทางที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้

ชื่อและจำนวนกรรมการซึ่งมีอำนาจลงลายมือชื่อแทนบริษัท คือ นางสาวเพ็ญใจ หาญพาณิชย์ และนายวีระศักดิ์ ศิริวงศ์รังสรรค์ ลงลายมือชื่อผูกพันบริษัทและประทับตราบริษัท

### กรรมการบริหาร

นางสาวเพ็ญใจ หาญพาณิชย์

ตำแหน่ง ประธานกรรมการบริหารและกรรมการผู้จัดการ

หมายเหตุ

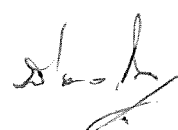
- เข้าประชุมคณะกรรมการบริษัท ปี 2559 จำนวน 6 ครั้ง จากทั้งหมด 6 ครั้ง
- เข้าประชุมคณะกรรมการตรวจสอบ ปี 2559 จำนวน 4 ครั้ง จากทั้งหมด 4 ครั้ง

นายวีระศักดิ์ ศิริวงศ์รังสรรค์

ตำแหน่ง กรรมการบริหาร

หมายเหตุ

- เข้าประชุมคณะกรรมการบริษัท ปี 2559 จำนวน 6 ครั้ง จากทั้งหมด 6 ครั้ง
- เข้าประชุมคณะกรรมการตรวจสอบ ปี 2559 จำนวน 4 ครั้ง จากทั้งหมด 4 ครั้ง



นายวีระชัย ศิริวงศ์รังสรรค์

ตำแหน่ง กรรมการ

หมายเหตุ

- เข้าประชุมคณะกรรมการบริษัท ปี 2559 จำนวน 4 ครั้ง จากทั้งหมด 6 ครั้ง

นางสินี ศิริสัมพันธ์

ตำแหน่ง กรรมการ

การฝึกอบรม

- Director Accreditation Program : Governance training for listed company director (DAP),IOD Class 70/2008

หมายเหตุ

- เข้าประชุมคณะกรรมการบริษัท ปี 2559 จำนวน 4 ครั้ง จากทั้งหมด 6 ครั้ง

นายณัฐพล อัสวโกติน

ตำแหน่ง กรรมการ

หมายเหตุ

- เข้าประชุมคณะกรรมการบริษัท ปี 2559 จำนวน 4 ครั้ง จากทั้งหมด 6 ครั้ง

นางโชติมา สัมฤทธิ์

ตำแหน่ง กรรมการอิสระและประธานกรรมการตรวจสอบ

การฝึกอบรม

- Director Accreditation Program : Governance training for listed company director (DAP),IOD Class 27/2004

หมายเหตุ

- เข้าประชุมคณะกรรมการบริษัท ปี 2559 จำนวน 4 ครั้ง จากทั้งหมด 6 ครั้ง



- เข้าประชุมคณะกรรมการตรวจสอบ ปี 2559 จำนวน 4 ครั้ง จากทั้งหมด 4 ครั้ง
- นายประสิทธิ์ จิตธรรมสถาพร

ตำแหน่ง กรรมการอิสระและกรรมการตรวจสอบ

การฝึกอบรม

- Director Accreditation Program : Governance training for listed company director (DAP),IOD

หมายเหตุ

- เข้าประชุมคณะกรรมการบริษัท ปี 2559 จำนวน 4 ครั้ง จากทั้งหมด 6 ครั้ง
- เข้าประชุมคณะกรรมการตรวจสอบ ปี 2559 จำนวน 4 ครั้ง จากทั้งหมด 4 ครั้ง

นายทรงเกียรติ มธุพนต์

ตำแหน่ง กรรมการอิสระและกรรมการตรวจสอบ

การฝึกอบรม

- Director Accreditation Program : Governance training for listed company director (DAP),IOD  
Class 81/2009

หมายเหตุ

- เข้าประชุมคณะกรรมการบริษัท ปี 2559 จำนวน 4 ครั้ง จากทั้งหมด 6 ครั้ง
- เข้าประชุมคณะกรรมการตรวจสอบ ปี 2559 จำนวน 4 ครั้ง จากทั้งหมด 4 ครั้ง



## 8.2 ผู้บริหาร

รายชื่อผู้บริหารของโรงแรม

- |                                     |         |                                      |
|-------------------------------------|---------|--------------------------------------|
| 1. นายอาทิตย์ ไวทยะพันธ์            | ตำแหน่ง | ผู้จัดการทั่วไปโรงแรมแมนดาริน        |
| 2. นายเขมรัฐ เทพพรหม                | ตำแหน่ง | รองผู้จัดการทั่วไปโรงแรมแมนดาริน     |
| 3. นางสาวศิริกุล ไกรบุญ             | ตำแหน่ง | รองผู้จัดการทั่วไปโรงแรมแมนดาริน     |
| 4. นายภักคพงศ์ ธีระวิรัตน์กุล       | ตำแหน่ง | ผู้อำนวยการฝ่ายขายและการตลาด         |
| 5. นางสาวจิราภรณ์ จิตภิรมย์         | ตำแหน่ง | เลขานุการบริษัทและผู้จัดการฝ่ายบัญชี |
| 6. นางสาววรินกาญจน์ บุญญาอัครสิทธิ์ | ตำแหน่ง | ผู้จัดการฝ่ายการเงิน                 |

อำนาจหน้าที่ของฝ่ายบริหารดูแล และรับผิดชอบแผนกต่างๆ ของบริษัทตามนโยบายและพัฒนาให้บริษัทเจริญรุ่งเรืองโดยบริหารงานแบ่งออกเป็นฝ่ายต่างๆ

### ค่าตอบแทนผู้บริหาร

ค่าตอบแทนผู้บริหารประจำปี 2559 เป็นจำนวนเงินรวม 6,628,018.75 บาท เป็นไปตามกระบวนการพิจารณาค่าตอบแทนเบื้องต้นที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของบริษัทและผลการดำเนินงานของผู้บริหารแต่ละท่าน

## 8.3 เลขานุการบริษัท

นางสาวจิราภรณ์ จิตภิรมย์ ได้รับการแต่งตั้ง เมื่อ วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2555 โดยคุณสมบัติของผู้ที่ดำรงตำแหน่งเลขานุการบริษัทปรากฏในเอกสารแนบ 1

ตำแหน่ง เลขานุการบริษัทฯ

### หมายเหตุ

- เข้าประชุมคณะกรรมการบริษัท ปี 2559 จำนวน 6 ครั้ง จากทั้งหมด 6 ครั้ง
- เข้าประชุมคณะกรรมการตรวจสอบ ปี 2559 จำนวน 4 ครั้ง จากทั้งหมด 4 ครั้ง

## 8.4 ค่าตอบแทนกรรมการ

	ปี 2559		ปี 2558		ปี 2557	
	จำนวนราย	จำนวนเงินรวม (บาท)	จำนวนราย	จำนวนเงินรวม (บาท)	จำนวนราย	จำนวนเงินรวม (บาท)
เบี้ยประชุม	8	1,720,000	8	1,720,000	8	1,720,000



### การประชุมคณะกรรมการ

ในปี 2559 มีการประชุมคณะกรรมการสม่ำเสมอ เป็นการประชุมพิจารณาผลการดำเนินงานประจำไตรมาสและประจำปีและเรื่องอื่นๆ กรรมการเข้าร่วมประชุมครบองค์ประชุมตามข้อบังคับของบริษัท โดยประธานกรรมการเป็นผู้ออกหนังสือนัดประชุม และแจ้งวาระของการประชุมล่วงหน้าก่อนการประชุม มติของที่ประชุมได้บันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร

### คณะกรรมการ

คณะกรรมการตรวจสอบ มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 2 ปี ประกอบด้วยกรรมการ 3 ท่าน ทุกท่านเป็นกรรมการที่เป็นอิสระ ดังรายชื่อ ต่อไปนี้

- |                  |               |                                     |
|------------------|---------------|-------------------------------------|
| 1. นางโชติมา     | สัญณุกร       | ประธานกรรมการตรวจสอบและกรรมการอิสระ |
| 2. นายประสิทธิ์  | จิตรธรรมสถาพร | กรรมการตรวจสอบและกรรมการอิสระ       |
| 3. นายทรงเกียรติ | มรุพยนต์      | กรรมการตรวจสอบและกรรมการอิสระ       |


กรรมการตรวจสอบมีการประชุมสม่ำเสมอ ในปี 2559 และรายงานต่อคณะกรรมการบริษัท

### คณะกรรมการตรวจสอบมีหน้าที่พิจารณาและดำเนินการ

1. สอบทานให้บริษัท มีการรายงานทางการเงินอย่างถูกต้องและเพียงพอ
2. สอบทานให้บริษัทมีระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในที่เหมาะสม และมีประสิทธิผล
3. สอบทานให้บริษัทปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
4. พิจารณา คัดเลือก เสนอแต่งตั้งและเสนอคำตอบแทนผู้สอบบัญชีของบริษัท
5. พิจารณาการเปิดเผยข้อมูลของบริษัทในกรณีที่เกิดรายการที่เกี่ยวข้องหรือขัดแย้งกันให้ถูกต้อง
6. จัดทำรายงานการกำกับดูแลกิจการของคณะกรรมการตรวจสอบ
7. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการของบริษัทมอบหมาย

### ระบบการตรวจสอบและการควบคุมภายใน

บริษัทได้ให้ความสำคัญต่อระบบควบคุมภายในทั้งในระดับบริหาร และระดับปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ มีการควบคุมดูแลการใช้ทรัพย์สินของบริษัทให้เกิดประโยชน์ และมีการแบ่งแยกหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ติดตามควบคุมและประเมินผลออกจากกัน เพื่อให้เกิดการถ่วงดุลและตรวจสอบระหว่างกันอย่างเหมาะสม



## รายงานของคณะกรรมการ

คณะกรรมการบริษัทเป็นผู้รับผิดชอบต้องการเงินของบริษัทและสารสนเทศทางการเงินที่ปรากฏในรายงานประจำปี งบการเงินดังกล่าวจัดทำขึ้นตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป โดยเลือกใช้นโยบายบัญชีที่เหมาะสม และถือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ และใช้ดุลยพินิจอย่างระมัดระวัง และประมาณการที่ดีที่สุดในการจัดทำ รวมทั้งมีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญอย่างเพียงพอ ในหมายเหตุประกอบงบการเงินคณะกรรมการได้จัดให้มีการดำรงรักษาไว้ซึ่งระบบควบคุมภายใน ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้มั่นใจได้อย่างมีเหตุผลว่าการบันทึกข้อมูลทางบัญชีมีความถูกต้องครบถ้วน และเพียงพอที่จะดำรงรักษาไว้ซึ่งทรัพย์สินทำให้ทราบจุดอ่อนเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการทุจริต หรือการดำเนินการที่ผิดปรกติอย่างมีสาระสำคัญในการนี้ คณะกรรมการบริษัท ได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งประกอบด้วยกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับคุณภาพของรายงานทางการเงิน และระบบควบคุมภายใน และความเห็นของคณะกรรมการตรวจสอบเกี่ยวกับเรื่องนี้ ปรากฏในรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งแสดงไว้ในรายงานประจำปีแล้ว คณะกรรมการมีความเห็นว่าระบบการควบคุมภายในของบริษัทโดยรวมอยู่ในระดับที่น่าพอใจและสามารถสร้างความเชื่อมั่นอย่างมีเหตุผลต่อความเชื่อถือได้ของงบการเงินของบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559

## ความสัมพันธ์กับผู้ลงทุน

คณะกรรมการบริษัทให้ความสำคัญต่อการเปิดเผยข้อมูลที่มีความโปร่งใสโดยวางนโยบายให้ฝ่ายบริหารดำเนินการในเรื่องเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูล ทั้งข้อมูลทางการเงินและข้อมูลสำคัญที่มีผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัทซึ่งเน้นให้มีความครบครัน ถูกต้อง เผยแพร่อย่างทั่วถึง และทันต่อเวลา เพื่อให้ผู้ลงทุนและผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ โดยผ่านช่องทางและสื่อสารเผยแพร่ข้อมูลของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ถึงแม้บริษัทฯ จะไม่ได้จัดตั้งหน่วยงานเฉพาะเพื่อให้บริการข้อมูลและข่าวสารกิจกรรมต่างๆ แต่บริษัทได้กำหนดบุคคลที่สามารถให้ข้อมูลและข่าวสารตามที่นักลงทุนและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถศึกษาข้อมูลของบริษัทที่ออกหลักทรัพย์เพิ่มเติมได้จากแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ของบริษัทที่แสดงไว้ใน [www.sec.or.th](http://www.sec.or.th) หรือเว็บไซต์ของบริษัท

โดยสามารถติดต่อได้ที่

นางสาวจิราภรณ์ จิตภิรมย์

เลขานุการบริษัท และผู้จัดการฝ่ายบัญชี

โทรศัพท์ 0-2238-0230 Ex.4133 , โทรสาร 0-2233-6215

E-mail [jiraporn.j@mandarin-bkk.com](mailto:jiraporn.j@mandarin-bkk.com)



## 8.5 บุคลากร

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทมีพนักงานจำนวน 204 คน โดยบริษัทได้แบ่งแยกพนักงานออกเป็นแผนกๆ ตามความเหมาะสมและมีจำนวนพนักงานเพียงพอในการปฏิบัติงาน

## 9. การกำกับดูแลกิจการ

### การรายงานการปฏิบัติตามหลักการกำกับกิจการที่ดี

บริษัทได้ตระหนักถึงความสำคัญของหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกำหนดให้บริษัทจดทะเบียนใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ บริษัทได้ยึดแนวทางการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี 15 ข้อ ดังนี้

#### 1. นโยบายเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการได้กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ เนื่องจากเห็นว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจให้มีการเจริญเติบโตที่ยั่งยืน คณะกรรมการบริษัทมีความมุ่งมั่นและตั้งใจที่จะปฏิบัติตามหลักการดังกล่าว โดยได้กำหนดนโยบายและทิศทางการดำเนินการของบริษัท ให้มีความสำคัญต่อระบบการควบคุมและการตรวจสอบภายใน กำกับดูแลฝ่ายบริหารให้ดำเนินการตามนโยบายอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ในระยะยาวของผู้ถือหุ้นภายใต้กรอบข้อกำหนดของกฎหมายและจริยธรรมทางธุรกิจ

#### 2. สิทธิหุ้น : สิทธิและความเท่าเทียมกัน

คณะกรรมการบริษัทตระหนักถึงสิทธิของผู้ถือหุ้นในการได้รับข้อมูลของบริษัทที่ถูกต้อง เพียงพอ ทันเวลา และเท่าเทียมกัน เพื่อประกอบการตัดสินใจในการประชุมผู้ถือหุ้น ฉะนั้นในการประชุมผู้ถือหุ้น ทุกครั้งบริษัทได้จัดส่งหนังสือนัดประชุม พร้อมเอกสารข้อมูลประกอบการประชุมที่มีรายละเอียดครบถ้วน เพียงพอ รวมทั้งมีความเห็นของคณะกรรมการในทุกวาระ ต่อนายทะเบียนหลักทรัพย์ของบริษัท เพื่อจัดส่งให้ถึงมือผู้ถือหุ้นก่อนการประชุมเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นมีเวลาศึกษาข้อมูลดังกล่าวได้อย่างละเอียด นอกจากนี้บริษัทยังได้อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ถือหุ้นในการร่วมประชุมผู้ถือหุ้น โดยจัดเตรียมห้องประชุมที่เข้าถึงได้สะดวก และมีขนาดเหมาะสมรองรับผู้เข้าร่วมประชุมได้อย่างเพียงพอ และในกรณีที่ผู้ถือหุ้นไม่สามารถมาร่วมประชุมด้วยตนเอง ก็สามารถมอบอำนาจให้ผู้ถือหุ้นเข้าประชุมและลงมติแทนได้



### 3. สิทธิของผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทได้ให้ความสำคัญต่อสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นผู้มีส่วนได้เสียภายใน ได้แก่ พนักงานและผู้บริหารของบริษัทหรือผู้มีส่วนได้เสียภายนอก ได้แก่ คู่แข่ง เจ้าหนี้ ภาครัฐ และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากบริษัทตระหนักถึงแรงสนับสนุนจากผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ซึ่งจะสร้างความสามารถในการแข่งขัน และสร้างกำไรให้กับบริษัท ซึ่งถือว่าการสร้างความสำเร็จในระยะยาวของบริษัทได้

### 4. การประชุมผู้ถือหุ้น

ในการประชุมผู้ถือหุ้นในปี 2559 มีกรรมการเข้าร่วมประชุมครบองค์ประชุม ซึ่งรวมถึงประธานกรรมการ ประธานกรรมการตรวจสอบ กรรมการตรวจสอบ ประธานกรรมการบริหาร กรรมการบริหาร กรรมการผู้จัดการ โดยประธานในที่ประชุมได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นมีสิทธิอย่างเท่าเทียมกันในการตรวจสอบการดำเนินงานของบริษัท สอบถามและแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่างๆ รวมทั้งได้บันทึกประเด็นคำถามและข้อคิดเห็นที่สำคัญไว้ในรายงานการประชุมแล้ว

### 5. ภาวะผู้นำและวิสัยทัศน์

คณะกรรมการบริษัทกำกับดูแล ให้คณะกรรมการบริหารให้บริหารงานบรรลุตามนโยบาย แผนงานและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยรายงานผลการดำเนินงานและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานนั้น เพื่อวางกลยุทธ์ทางธุรกิจทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

### 6. ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

นโยบายเกี่ยวกับการใช้ข้อมูลภายในและขั้นตอนเกี่ยวกับการพิจารณาและการเปิดเผยรายการที่เกี่ยวข้องกัน กรรมการและผู้บริหารของบริษัทจะต้องรายงานการถือหลักทรัพย์ของตนและคู่สมรส รวมถึงบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท และรายงานการเปลี่ยนแปลงการถือหุ้นตามข้อกำหนดของสำนักงานกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ กรรมการและผู้บริหารจะต้องไม่นำข้อมูลภายในไปหาประโยชน์ส่วนตัวทั้งทางตรงและทางอ้อม

### 7. จริยธรรมธุรกิจ

บริษัทได้ดำเนินธุรกิจโดยยึดมั่นบนพื้นฐานของจริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริตและเที่ยงธรรม ไม่ก่อให้เกิดผลเสียหายใดๆ ต่อสาธารณชน สังคม และประเทศ



#### 8. การถ่วงดุลของกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร

กรรมการของบริษัทมี 8 คน ประกอบด้วย ประธานกรรมการและกรรมการผู้จัดการ 1 คน กรรมการที่เป็นผู้บริหาร 1 คน กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร 3 คน และกรรมการอิสระ 3 คน กรรมการอิสระมีจำนวน 1 ใน 3 ของคณะกรรมการบริษัท

#### 9. การรวมหรือการแยกตำแหน่ง

ประธานกรรมการเป็นกรรมการอิสระตามความหมายของตลาดหลักทรัพย์ และไม่มีความสัมพันธ์ใด ๆ กับฝ่ายบริหาร

#### 10. ความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibilities : CSR)

ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯตระหนักเสมอว่า ผู้ถือหุ้นทุกท่านเป็นเจ้าของบริษัทฯ ดังนั้นสิ่งที่จะทำให้ผู้ถือหุ้นไว้วางใจ และมั่นใจในการลงทุนกับธุรกิจของบริษัทฯก็คือการมีนโยบายหรือการดำเนินการที่รักษาสิทธิพื้นฐานที่ผู้ถือหุ้นพึงได้รับอย่างเป็นธรรมตามที่กฎหมายกำหนด หรือมากกว่านั้น รวมถึงการจัดการที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลที่ดีที่สุด เป็นที่ยอมรับจาก ผู้ลงทุนและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายอยู่เสมอ ซึ่งถือเป็นหนึ่งในความรับผิดชอบต่อสังคมที่บริษัทพึงปฏิบัติ

นับตั้งแต่บริษัท ฯ เริ่มเข้าเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ บริษัทฯ ให้ความสำคัญในด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาโดยตลอด โดยกำหนดให้บริษัทฯ “จัดทำนโยบายเกี่ยวกับจรรยาบรรณทางธุรกิจ ตลอดจนจริยธรรม(อยู่ในกระบวนการดำเนินงาน)ในการประกอบธุรกิจของคณะกรรมการ ผู้บริหารระดับสูง ฝ่ายจัดการ และพนักงาน ตามระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติขององค์กรที่ได้มาตรฐานและเป็นแนวทางที่ถูกต้อง”ไว้ในข้อบังคับของบริษัท ฯ รวมทั้งได้กำหนดระเบียบบริษัทว่าด้วยการกำกับดูแลกิจการที่ดีในปี และจัดทำคู่มือหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ บริษัทฯส่งมอบให้กรรมการผู้บริหารและพนักงานทุกคน ลงนามรับทราบ

ต่อมา คณะกรรมการบริษัทฯจัดให้มีการปรับปรุงเพื่อให้มีความสอดคล้องตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนปี 2549 ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสากลของ The Organization for Economic Co-Operation and Development (OECD Principles of Corporate Governance) ในหลักการ 5 หมวด ได้แก่ สิทธิของผู้ถือหุ้น การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส และความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการ มาเป็นแนวทางหลัก รวมทั้งเพิ่มเติมหัวข้อการเคารพสิทธิมนุษยชน การเคารพสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา และการเคารพสิทธิของผู้บริโภค เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจและกฎหมายที่เปลี่ยนแปลงไป โดยสรุปสาระสำคัญการดำเนินการด้านการกำกับดูแลกิจการเป็น ดังนี้



## 1. สิทธิของผู้ถือหุ้น

ในฐานะเจ้าของบริษัทฯ ถือหุ้นย่อมมีสิทธิกำหนดทิศทางการดำเนินธุรกิจของบริษัท หรือตัดสินใจในเรื่องที่มีผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อบริษัท การประชุมผู้ถือหุ้นจึงเป็นเวทีสำคัญสำหรับผู้ถือหุ้นในการแสดงความคิดเห็นซักถาม และพิจารณาลงคะแนนเสียงชี้ขาด และคัดเลือกคณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลบริษัทแทนผู้ถือหุ้น ดังนั้นผู้ถือหุ้นจึงมีสิทธิโดยชอบที่จะเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้น มีเวลาเพียงพอสำหรับการพิจารณา และรับทราบผลการประชุม

### 1) กำหนดการจัดประชุมผู้ถือหุ้น

บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นปีละครั้ง ภายในเวลาไม่เกิน 4 เดือนนับแต่วันสิ้นสุดรอบปีบัญชีของบริษัทฯ และในกรณีที่มีความจำเป็นเร่งด่วนต้องเสนอวาระเป็นกรณีพิเศษซึ่งเป็นเรื่องที่กระทบหรือเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น หรือเกี่ยวข้องกับเงื่อนไขหรือกฎเกณฑ์ กฎหมาย ที่ใช้บังคับที่ต้องได้รับการอนุมัติจากผู้ถือหุ้นแล้ว

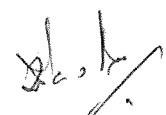
### 2) การแจ้งเชิญประชุมล่วงหน้า

ในปี 2560 คณะกรรมการ บริษัทฯ ในการประชุม มีมติให้มีการจัดการประชุมสามัญประจำปีผู้ถือหุ้น โดยได้เปิดเผยมติการประชุม วันประชุม และระเบียบวาระการประชุมและแจ้งข่าวประกาศในเว็บไซต์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อให้ผู้ถือหุ้นทราบล่วงหน้าในวันที่คณะกรรมการมีมติก่อนการจัดส่งหนังสือเชิญประชุม โดยบริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นนายทะเบียนหลักทรัพย์ของ บริษัทฯจะเป็นผู้ดำเนินการจัดส่งหนังสือเชิญประชุมที่มีรายละเอียดวาระการประชุม ข้อมูลประกอบที่สำคัญและจำเป็นสำหรับการตัดสินใจ/ความเห็นของคณะกรรมการ รายงานการประชุมที่ผ่านมาซึ่งมีรายละเอียดครบถ้วน รายงานประจำปีพร้อมทั้งเอกสารประกอบการประชุม เอกสารที่ต้องใช้ในการมอบฉันทะ และระบุวิธีการใช้ไว้ชัดเจนตามที่บริษัทฯ กำหนด โดยจัดส่งให้ผู้ถือหุ้นล่วงหน้ามากกว่า 14 วันก่อนวันประชุมผู้ถือหุ้น หนังสือเชิญประชุมส่งออกและได้ทำการประกาศลงในหนังสือพิมพ์รายวัน ติดต่อกันต่อเนื่องฉบับละ 3 วัน ก่อนวันประชุม 3 วัน เพื่อบอกกล่าวเรียกประชุมผู้ถือหุ้นเป็นการล่วงหน้าเพียงพอสำหรับการเตรียมตัวก่อนมาเข้าร่วมประชุม

ทั้งนี้ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น บริษัทฯ ได้นำข้อมูลหนังสือเชิญประชุมผู้ถือหุ้นและเอกสารประกอบเปิดเผยใน เว็บไซต์ ของ บริษัทฯ ล่วงหน้าก่อนวันประชุม

### 3) การดำเนินการประชุมผู้ถือหุ้น

ก่อนเริ่มการประชุมผู้ถือหุ้นแต่ละครั้ง ประธานที่ประชุมจะแนะนำคณะกรรมการ คณะผู้บริหาร ผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ และที่ปรึกษากฎหมายซึ่งทำหน้าที่เป็นคนกลางให้ที่ประชุมรับทราบ แล้วจึงชี้แจงกติกาทั้งหมดรวมถึงวิธีนับคะแนนเสียงของผู้ถือหุ้นที่ต้องลงมติในแต่ละวาระตามข้อบังคับของ บริษัทฯ รวมถึงการใช้สิทธิออกเสียงลงคะแนนในแต่ละวาระอย่างชัดเจน และเมื่อมีการให้ข้อมูลตามระเบียบวาระ



แล้ว ประธานฯ จะเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมทุกรายแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ถามคำถามในแต่ละวาระ และให้เวลาอภิปรายอย่างเหมาะสมเพียงพอ จากนั้นประธานฯ และผู้บริหารจะตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ตรงประเด็น และให้ความสำคัญกับทุกคำถาม แล้วจึงให้ที่ประชุมออกเสียงลงมติในวาระนั้นๆ สำหรับวาระการเลือกตั้งกรรมการ ประธานฯ จะดำเนินการให้ ผู้ถือหุ้นลงมติเป็นรายบุคคล

ประธานฯ จะดำเนินการประชุมตามลำดับวาระการประชุม และไม่เพิ่มวาระการประชุมโดยไม่แจ้งให้ผู้ถือหุ้นทราบล่วงหน้า เว้นแต่ที่ประชุมจะมีมติให้เปลี่ยนลำดับระเบียบวาระด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสองในสามของจำนวนผู้ถือหุ้นซึ่งเข้าร่วมประชุม หรือผู้ถือหุ้นซึ่งถือหุ้นรวมกันไม่น้อยกว่าหนึ่งในสามของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้ทั้งหมดอาจขอให้ที่ประชุมพิจารณาเรื่องอื่นนอกจากที่กำหนดไว้ในหนังสือนัดประชุม เมื่อที่ประชุมได้พิจารณาระเบียบวาระที่กำหนดไว้เป็นที่เรียบร้อยแล้วตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของบริษัทฯ ทั้งนี้ในการประชุมผู้ถือหุ้นสามัญประจำปี 2559 ไม่มีการเปลี่ยนลำดับระเบียบวาระ และ ไม่มีการขอให้ที่ประชุมพิจารณาเรื่องอื่นที่ไม่ได้กำหนดไว้ในที่ประชุมอย่างใด

อนึ่ง ในการประชุมทุกครั้งจะมีการจดบันทึกรายงานการประชุมอย่างถูกต้องครบถ้วน และสรุปด้วยการลงมติพร้อมกับนับคะแนนเสียง ซึ่งรวมระยะเวลาที่ใช้ในการประชุมผู้ถือหุ้นแต่ละครั้งประมาณ 3 - 4 ชั่วโมง ถือว่าครบเป็นองค์ประชุมตามพระราชบัญญัติ บริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 หมวด 7 มาตรา 103 และข้อบังคับของบริษัท หมวด 5 ข้อ 34

#### 4) การเปิดเผยผลการประชุมผู้ถือหุ้น

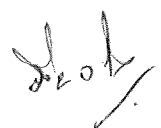
ในปี 2559 บริษัทฯ ได้จัดส่งรายงานสรุปผลการลงมติในที่ประชุมผู้ถือหุ้นให้ตลาดหลักทรัพย์ฯ และคณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์ฯ ภายในช่วงเย็นหลังจากเสร็จสิ้นการประชุม และได้จัดส่งรายงานการประชุมผู้ถือหุ้น ซึ่งจดบันทึกรายงานการประชุมและบันทึกการลงคะแนนเสียง รวมทั้งข้อซักถามของผู้ถือหุ้นในแต่ละวาระอย่างละเอียดให้ตลาดหลักทรัพย์ฯ และกระทรวงพาณิชย์ คณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์ฯ ภายในกำหนด 14 วัน รวมถึงเผยแพร่รายงานการประชุม บนเว็บไซต์ของบริษัท

## 2. การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน

บริษัทฯ ปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นแต่ละรายเท่าเทียมกัน แม้ว่าจะถือหุ้นไม่เท่ากันและมีสิทธิออกเสียงไม่เท่ากันซึ่งเป็นไปตามจำนวนหุ้นที่ถือ มีสิทธิพื้นฐานในฐานะผู้ถือหุ้นเท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงถึงเพศ อายุ เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา ความเชื่อ ฐานะทางสังคม ความพิการ หรือความคิดเห็นทางการเมือง

### 2.1 การเสนอวาระการประชุมเพิ่มเติมและเสนอชื่อบุคคลเพื่อแต่งตั้งเป็นกรรมการ

บริษัทฯ กำหนดหลักเกณฑ์ รวมทั้งกำหนดขั้นตอนแนวทางการพิจารณาการให้สิทธิผู้ถือหุ้นส่วนน้อยเสนอวาระการประชุมฯ และ/หรือชื่อบุคคลเพื่อแต่งตั้งเป็นกรรมการล่วงหน้าให้คณะกรรมการ บริษัทฯ พิจารณากำหนดเป็นระเบียบวาระการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น เพื่อให้โอกาสผู้ถือหุ้นมีส่วนร่วมในการกำกับดูแลบริษัท และการคัดสรรบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย โดยให้สิทธิผู้ถือหุ้นท่านเดียว หรือหลายท่านที่



มีมีสัดส่วนการถือหุ้นขั้นต่ำ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 0.1 ของหุ้นสามัญจดทะเบียนทั้งหมด เสนอวาระการประชุมหรือเสนอชื่อบุคคลที่มีความเหมาะสมเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการ บริษัทฯ ก่อนการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปีในช่วงไตรมาสสุดท้ายของปี

สำหรับการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2559 บริษัทฯ ได้นำหลักเกณฑ์ดังกล่าวเผยแพร่บนเว็บไซต์ของบริษัท และแจ้งข่าวประกาศในเว็บไซต์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อให้ผู้ถือหุ้นเสนอวาระการประชุมฯ และ/หรือชื่อบุคคลเพื่อแต่งตั้งเป็นกรรมการล่วงหน้า อย่างไรก็ตาม ไม่มีผู้ถือหุ้นเสนอวาระการประชุม และไม่มีการเสนอชื่อบุคคลเสนอแต่งตั้งเป็นกรรมการในระยะเวลาดังกล่าว ซึ่งประธานในที่ประชุม ได้รายงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ รับทราบแล้ว

## 2.2 การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ถือหุ้นในการประชุมผู้ถือหุ้น

การดำเนินการที่ผ่านมา ในการจัดการประชุมผู้ถือหุ้น ประจำปี 2559 บริษัทฯ ได้อำนวยความสะดวกให้กับผู้ถือหุ้นทุกราย ด้วยการจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลต้อนรับ ให้ความสะดวกอย่างเพียงพอ ในการลงทะเบียนเพื่อความสะดวกรวดเร็ว และการจัดให้มีการเลี้ยงรับรองสำหรับผู้ถือหุ้นที่มาร่วมประชุม

แม้ผู้ถือหุ้นส่วนใหญ่ที่มาเข้าร่วมการประชุมสามัญประจำปีของบริษัทฯ เป็นคนไทย และดำเนินการประชุมผู้ถือหุ้นเป็นภาษาไทย แต่บริษัทฯ ได้จัดทำเอกสารประกอบการประชุมผู้ถือหุ้น และเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้องเป็น 2 ภาษา คือ ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ สำหรับผู้ถือหุ้นชาวไทยและชาวต่างชาติ และจัดทำเว็บไซต์ของ บริษัทฯ เป็น 2 ภาษา รวมทั้งจัดให้มีพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญทางภาษาคอยให้ความสะดวกในการประชุมผู้ถือหุ้น เพื่อรักษาประโยชน์ และอำนวยความสะดวกในการสื่อสารสำหรับผู้ถือหุ้นชาวต่างชาติ

## 2.3 การมอบฉันทะ

เพื่อรักษาสิทธิให้ผู้ถือหุ้นที่ไม่สะดวกเข้าประชุม ประจำปี 2559 ด้วยตนเอง ผู้ถือหุ้นสามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นหรือกรรมการอิสระของ บริษัทฯ ท่านใดท่านหนึ่งจากกรรมการอิสระที่เข้าร่วมประชุมทั้งหมด ซึ่งบริษัทฯ จะระบุรายชื่อไว้ในหนังสือมอบฉันทะตามแบบที่กระทรวงพาณิชย์กำหนดเพื่อให้เป็นผู้เข้าประชุมและออกเสียงลงมติแทนผู้ถือหุ้นได้โดยไม่มีเงื่อนไข ทั้งนี้ในกรณีที่ผู้ถือหุ้นมอบฉันทะให้กับผู้อื่นบริษัทฯ จะให้สิทธิและปฏิบัติต่อผู้รับมอบฉันทะเสมือนเป็นผู้ถือหุ้นท่านหนึ่ง นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้เปิดเผยแบบหนังสือมอบฉันทะที่แนบ พร้อมทั้งรายละเอียด และขั้นตอนต่างๆ บน เว็บไซต์ของ บริษัทฯ ล่วงหน้า โดยผู้ถือหุ้นสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ทั้งทางโทรศัพท์ หรือช่องทางอื่นๆ เช่น Website, E-mail เป็นต้น

## 3. บทบาทต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญในการดูแลและคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ทั้งภายในและภายนอกบริษัท รวมถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยแบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ





บริษัทฯ ออกเป็น 5 กลุ่ม และกำหนดพันธกิจเป็นเป้าหมาย(อยู่ระหว่างขั้นตอนดำเนิน และวางแผน) ในการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มอย่างสมดุลดังต่อไปนี้

ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นองค์กรที่ดีของสังคม ดำเนินธุรกิจที่มีการบริหารจัดการผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากล และมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีแก่สังคม และสิ่งแวดล้อม

ต่อผู้ถือหุ้น ดำเนินธุรกิจเชิงพาณิชย์ สามารถสร้างผลตอบแทนที่ดี และให้มีการขยายธุรกิจให้เติบโตต่อเนื่อง อย่างยั่งยืน

ต่อลูกค้า สร้างความพึงพอใจและความผูกพันแก่ลูกค้าโดยผ่านการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพในระดับมาตรฐานสากลด้วยราคาเป็นธรรม

ต่อคู่ค้า ดำเนินธุรกิจร่วมกันบนพื้นฐานของความเป็นธรรม มุ่งสร้างความไว้วางใจ ความสัมพันธ์และความร่วมมือที่ดี เพื่อพัฒนาศักยภาพและประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจร่วมกันในระยะยาวต่อพนักงาน สนับสนุนการพัฒนาความสามารถการทำงานระดับมืออาชีพอย่างต่อเนื่อง ให้ความมั่นใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานทัดเทียมบริษัทชั้นนำ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร

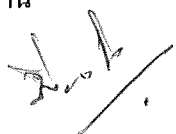
### 3.1 การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้ง 5 กลุ่ม

#### 3.1.1 ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ จะให้ความสำคัญต่อการดูแลสังคม และสิ่งแวดล้อมในทุกพื้นที่ที่เข้าไปดำเนินธุรกิจด้านงานบริการ โรงแรม ระดับภาพรวมทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ผ่านกระบวนการบริหารจัดการโครงการและกิจกรรมเพื่อสังคมที่สำคัญในรูปแบบต่างๆ เพื่อสาธารณะประโยชน์ ทั้งทางด้าน การพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยจะสร้างสายงานสื่อสารองค์กรและกิจกรรมเพื่อสังคมเป็นหน่วยงานรับผิดชอบหลัก ดูแลตั้งแต่การกำหนดนโยบาย วางแผนกลยุทธ์ประจำปี และดำเนินโครงการร่วมกับหน่วยธุรกิจต่างๆ ตลอดจนมีหน้าที่ติดตามผลการดำเนินงาน รายงานขึ้นตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กรรมการผู้จัดการ

#### 3.1.2 ผู้ถือหุ้น

บริษัทฯ จะนำกลยุทธ์การเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน (Sustainable Growth Strategy) มาใช้ในการบริหารจัดการ เพื่อให้บริษัทฯ เป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศในด้านการดำเนินงาน (High Performance Organization) โดยตั้งมั่นอยู่บนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate governance) ควบคู่ไปกับการดูแลสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม (Corporate Social Responsibility) เพื่อให้ นักลงทุนมั่นใจว่าบริษัทฯ จะเป็นบริษัทที่ให้ผลตอบแทนที่ดี มีความยั่งยืน เป็นองค์กรที่อยู่คู่สังคมไทยไปอีกรุ่น



### 3.1.3 ลูกค้า

บริษัทฯ คำนึงถึงความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า ซึ่งเป็นผู้ที่ซื้อสินค้าและบริการจากบริษัทฯ ด้วยราคาที่เป็นธรรม มีคุณภาพ มุ่งมั่นพัฒนาสินค้า และให้บริการอย่างปลอดภัย ครบวงจร รวดเร็ว มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง บริษัทฯ จึงดำเนินการบริหารจัดการลูกค้าและการตลาดที่มีบริบทสอดคล้องตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของ บริษัทฯ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังที่หลากหลายของลูกค้า โดยฝ่ายการตลาด จะมีการเก็บรวบรวมฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อนำมาบริหารจัดการในเรื่องการส่งเสริมการขายของลูกค้าใน บริษัทต่อไป

### 3.1.4 คู่ค้า

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับคู่ค้า อันเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญที่ช่วยเหลือ ในการดำเนิน ธุรกิจซึ่งกันและกัน โดยบริษัทฯ จะปฏิบัติต่อคู่ค้าอย่างเสมอภาคบนพื้นฐานของการแข่งขันที่เป็น ธรรม เคารพสิทธิซึ่งกันและกัน สร้างความสัมพันธ์และความร่วมมืออันดี ปฏิบัติตามสัญญาอย่าง เคร่งครัด และให้ความสำคัญในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งเป็นกระบวนการสำคัญในการ ควบคุมค่าใช้จ่าย คุณภาพสินค้า และบริการที่บริษัทฯ จะนำมาใช้ดำเนินกิจการ มีการกำหนด ขั้นตอนการจัดหาพัสดุเพื่อให้เกิดความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

บริษัทฯ กำหนดให้ผู้เสนอราคาจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบด้านความปลอดภัยเกี่ยวกับการ ทำงานและการใช้เครื่องมือตลอดจนระเบียบข้อบังคับต่างๆ อย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะในการ ทำงานที่มีผลกระทบต่อความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อม ให้ระมัดระวังในการ ทำงานเป็นพิเศษ และเข้าเยี่ยมชมกิจการของคู่ค้า เพื่อประเมินถึงศักยภาพในการดำเนินงาน โดยเฉพาะด้านความมั่นคง ปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม

นอกจากนั้นบริษัทฯ มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืนควบคู่ไปกับการ กำกับ ดูแลกิจการเพื่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ความตั้งใจดังกล่าวบรรลุตามปณิธาน ที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน และ พัฒนาให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม โดยจะดำเนินการวางแผนเกี่ยวกับ “แนวทางการปฏิบัติอย่าง ยั่งยืนของผู้ค้าของ บริษัทฯ” โดยจะกำหนดเนื้อหาและขอบเขตของแนวทางดังกล่าวให้อยู่ภายใต้ ข้อกำหนด ข้อบังคับ และกฎหมายทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง โดยยึดหลักปฏิบัติ 4 ด้าน ดังนี้

1. จริยธรรม (Business Ethic)
2. การเคารพสิทธิมนุษยชน (Human Rights)
3. การดูแลอาชีวอนามัย และความปลอดภัยของลูกค้า (Occupational Health and Safety)
4. การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง (Environmental Management)



### 3.1.5 พนักงาน

บุคลากรของ บริษัทฯ ทุกคนเป็นส่วนสำคัญที่สุดในการดำเนินธุรกิจ บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคนไม่ว่าจะทำงานอยู่ในส่วนใด ฝ่ายใด โดยปราศจากการเลือกปฏิบัติ โดย บริษัทฯ ส่งเสริมให้บุคลากร รู้รักสามัคคี ไว้วางใจกัน ไม่แบ่งฝักแบ่งฝ่าย ปฏิบัติต่อกันอย่างสุภาพ และเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ โดยการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีความปลอดภัย จ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับการทำงาน มีสวัสดิการที่ดีให้กับพนักงาน และจัดหาสวัสดิการและเทคโนโลยีใหม่มาสนับสนุนการทำงาน รวมทั้งไม่ให้เกิดกรณีที่มีลักษณะเป็นการคุกคามทางเพศ บริษัทฯ ส่งเสริมการใช้สิทธิของลูกจ้างตามกฎหมายว่าด้วยสภาพแรงงาน

บริษัทฯ มีความเชื่อมั่นว่า การเจริญเติบโตขององค์กรขึ้นอยู่กับพนักงานที่มีคุณภาพ ดังนั้น บริษัทฯ จึงมีนโยบายมุ่งเน้นที่จะพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหาร และระบบการพัฒนามนุษย์ให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับเทคโนโลยี และเป็นไปตามมาตรฐานสากล เพื่อที่จะเสริมสร้างและพัฒนาให้พนักงาน เป็นทั้งคนดี และคนเก่ง โดยให้เป็นไปตามการประกาศของบริษัท เรื่อง จรรยาบรรณพนักงาน (Code of Conduct) ตลอดจนมีส่วนร่วมในการพัฒนาและช่วยเหลือสังคม โดยส่วนรวม และมุ่งเน้นให้พนักงานเป็นกลไกหลักในการพัฒนาให้ บริษัทฯ ก้าวไปสู่ความเป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศ (High Performance Organization) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร

### 3.2 ข้อพิพาทที่สำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

บริษัทฯ ไม่มี “ข้อพิพาททางกฎหมาย” กับผู้มีส่วนได้เสีย

## 4. การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส

การเปิดเผยข้อมูลเป็นดัชนีชี้วัดความโปร่งใสในการดำเนินการที่สำคัญ เป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักลงทุนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ และสร้างช่องทางการเปิดเผยข้อมูลที่หลากหลายเพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยง่าย รณรงค์ให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใสในการดำเนินงาน และสร้างกลไกในการรับเรื่องร้องเรียนที่เหมาะสม และเป็นธรรมสำหรับทั้งผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน

### 4.1 การรายงานของคณะกรรมการทั้งที่เป็นการเงินและไม่ใช่งานการเงิน

บริษัทฯ จะวางแผนดำเนินการจัดทำรายงานความยั่งยืน (Corporate Sustainability Report) เพื่อสื่อสารนโยบาย แนวทางการบริหารจัดการ และผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้การเปิดเผยข้อมูลมีความเหมาะสมและเฉพาะเจาะจงกับธุรกิจมากขึ้น เพื่อความถูกต้อง ความโปร่งใส และความน่าเชื่อถือ และมีเป้าหมายให้มีการดำเนินการต่อเนื่องทุกปี

#### 4.2 ความสัมพันธ์กับผู้ลงทุน

นับตั้งแต่บริษัท ฯ เริ่มเข้าเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ บริษัทฯ จัดให้มีหน่วยงานฝ่ายลงทุนสัมพันธ์ (Investor Relations Department) ที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการเปิดเผยข้อมูลสำคัญต่อผู้ลงทุนและดูแลกระบวนการรายงานทางการเงิน เช่น การนำเสนอผลการดำเนินงาน งบการเงิน สารสนเทศที่ บริษัทฯ แจ้งต่อตลาดหลักทรัพย์ฯ รวมถึงมีการทำบทความและการวิเคราะห์ของฝ่ายบริหาร (MD&A) รายไตรมาส ซึ่งแสดงสถานภาพผลการดำเนินงานและแนวโน้มในอนาคตของ บริษัทฯ ต่อผู้ถือหุ้นทั้งในประเทศและต่างประเทศได้รับทราบอย่างเท่าเทียมกัน สม่ำเสมอและครบถ้วนตามความเป็นจริง และในอนาคต ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจและผลการดำเนินงาน ผลประกอบการรายไตรมาส การกำกับดูแลกิจการที่ดี และกิจกรรมที่สำคัญในช่วงเวลานั้นของบริษัทฯ ต่อผู้ถือหุ้น ทั้งนี้ผู้ลงทุนสามารถติดต่อกับหน่วยงานได้โดยตรง หรือผ่านทางเว็บไซต์ของ บริษัทฯ ซึ่งมีข้อมูลทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่ได้ปรับปรุงให้ทันสมัยเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ประกอบด้วยข้อมูลสำคัญๆ อาทิ

- รายงานประจำปี / แบบแสดงรายการประจำปี(แบบ 56-1)
- ข้อมูลโครงการลงทุนที่สำคัญ
- การจัดซื้อจัดจ้าง
- การแถลงทิศทางนโยบายขององค์กรโดยผู้บริหาร
- การดำเนินการตามนโยบายรัฐ
- แผนงานที่สำคัญ
- นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและกิจกรรมส่งเสริม
- ผลการดำเนินงานด้านการเงิน
- ผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ด้านการเงิน

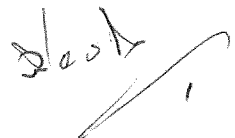
#### 4.3 การต่อต้านทุจริต

ขณะนี้ บริษัทฯ อยู่ในกระบวนการในการแสดงเจตนารมณ์เป็นแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทย ในการต่อต้านการทุจริต (Private Sector Collective Action Coalition against Corruption) ซึ่งเป็น โครงการระดับชาติที่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลและสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)

### 5. ระบบติดตามและประเมินผล (Monitoring & Evaluation)

ระบบการตรวจสอบภายใน

สำนักตรวจสอบภายใน มาจาก บริษัท สำนักงานปิติเสวี จำกัด เป็นหน่วยงานอิสระ รายงานขึ้นตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ ทำหน้าที่ในการสร้างความเชื่อมั่น (Assurance) และให้คำปรึกษา (Consulting) เพื่อให้กระบวนการทำงานภายในองค์กรมีการกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่ดี บรรลุวัตถุประสงค์การดำเนินงานขององค์กร สำนักตรวจสอบภายในมีการวางแผนการ



ตรวจสอบภายในประจำปี และแผนการตรวจสอบระยะยาว 1 ปี โดยการจัดทำแผนการตรวจสอบเป็นไปตามทิศทางกลยุทธ์ทางธุรกิจ (Business Strategic Direction) และความเสี่ยงที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงาน (Risk-Based Approach) โดยครอบคลุมกระบวนการการดำเนินธุรกิจทั้งของ บริษัทฯ และรายงานผลการตรวจสอบให้แก่คณะกรรมการตรวจสอบเพื่อพิจารณา รวมถึงการรายงานต่อคณะกรรมการบริษัท และหน่วยงานกำกับดูแลเป็นประจำทุกไตรมาส โดยมีการติดตามผลการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะที่พบจากการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ในการปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบภายในไม่มีข้อจำกัดในการแสดงความเห็นและไม่มีประเด็นที่มีความขัดแย้ง

นอกจากนี้ยังมีสำนักตรวจสอบภายในทำการสอบทานเพื่อสร้างความมั่นใจได้ว่าการควบคุมภายในที่มีอยู่มีความเพียงพอเหมาะสม และมีการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ โดยมีคณะกรรมการตรวจสอบทำหน้าที่ในการสอบทานผลการประเมินการควบคุมภายในเป็นประจำทุกปี ในกรณีพบข้อที่ควรปรับปรุงได้มีการกำหนดวิธีปฏิบัติเพื่อให้ความมั่นใจว่า ข้อตรวจพบจากการตรวจสอบและการสอบทานได้รับการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขอย่างทันที่ทันที่ ในส่วนของการประเมินการควบคุมภายในด้านบัญชีการเงิน มีการตรวจสอบและสอบทานโดยสำนักงาน ดี ไอ เอ ซึ่งเป็นผู้ตรวจสอบภายนอก และนำเสนอผลการตรวจสอบ/สอบทานแก่คณะกรรมการตรวจสอบเพื่อพิจารณา เป็นรายไตรมาสและรายปี

คณะกรรมการตรวจสอบได้สอบทานรายงานงบการเงิน และรายงานผลการประเมินการควบคุมภายใน ซึ่งประเมินโดยผู้บริหารและสำนักตรวจสอบภายในอย่างสม่ำเสมอ ไม่พบประเด็นปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เป็นสาระสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของผู้สอบบัญชีของ บริษัทฯ ว่ารายงานงบการเงินและระบบการควบคุมภายในของ บริษัทฯ มีความเพียงพอและมีประสิทธิผลทางธุรกิจ

### **การพัฒนาที่ยั่งยืน**

#### **ความรับผิดชอบต่อสังคม Corporate Social Responsibility (CSR )**

##### **นโยบายภาพรวม**

คณะกรรมการบริษัทฯ มีนโยบายให้มีการดำเนินธุรกิจของบริษัทเป็นไปด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้เกี่ยวข้อง เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ซึ่งบริษัทเชื่อมั่นว่าการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน และความรับผิดชอบต่อสังคมคือหนทางแห่งความสำเร็จ บริษัทจะขับเคลื่อนธุรกิจไปข้างหน้าด้วยพลังแห่งความดีงาม ช่วยจรรโลงและรักษาสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างสรรค์สังคมให้น่าอยู่อย่างต่อเนื่อง ควบคู่ไปกับการเจริญเติบโตของบริษัทฯ

วิสัยทัศน์ของบริษัทฯ คือสร้างเอกลักษณ์ในการบริการให้เป็นที่ประทับใจ ไปทั่วโลก สร้างองค์กรให้พัฒนาเติบโตอย่างยั่งยืน พร้อมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อบรรลุถึงวิสัยทัศน์ดังกล่าว การประกอบธุรกิจของ บริษัทฯ จึงคำนึงถึงผลกระทบต่อสถานะแวดล้อมทุกด้าน ทั้งทางด้านสังคม เศรษฐกิจ จริยธรรม ตลอดจนทรัพยากรของประเทศ จึงกำหนดไว้เป็นหลักการในการประกอบธุรกิจ



## การดำเนินงานและการจัดทำรายงาน

### หลักการในการประกอบธุรกิจ

ประกอบธุรกิจโดยยึดหลักในการเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ  
ประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม เคารพกฎหมาย เคารพสิทธิทางปัญญาทุกประเภท  
ต่อต้านการคอร์รัปชันทุกรูปแบบ สร้างทัศนคติที่ดีในองค์กรให้ช่วยกันดูแลไม่ให้มีการคอร์รัปชัน  
ส่งเสริมศักยภาพในการแข่งขัน เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างถูกต้องตามกฎหมาย  
ยึดมั่นในพันธสัญญาที่จะนำสินค้าและบริการที่ดี มีคุณภาพในราคาที่เหมาะสมให้กับลูกค้า  
ยึดหลักสำคัญในการบริหารจัดการ โรงแรมโดยคำนึงถึงความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อม  
บริหารจัดการโรงแรมโดยยึดหลักการกำกับกิจการที่ดี มีการปฏิบัติและทบทวนดูแลให้เหมาะสมอยู่เสมอ

บริษัทมี 4 หลักการในการทำรายงาน โดยวิเคราะห์จากข้อมูล และการปฏิบัติที่เกิดขึ้นจริง โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในทุกๆด้าน ทั้งทางตรงและทางอ้อม กล่าวคือ ผู้ถือหุ้น นักลงทุน ลูกค้า เจ้าหนี้ พนักงาน คู่แข่ง หน่วยงานของรัฐ สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม

### การดำเนินงาน

#### CSR in process

#### การเคารพในสิทธิของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน บริษัทมุ่งมั่นในการเป็นตัวแทนที่ดีของผู้ถือหุ้น และนักลงทุน บริหารงานอย่างโปร่งใสซื่อสัตย์ สุจริต สร้างความเจริญเติบโตทางธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างมูลค่าเพิ่มให้บริษัทอย่างยั่งยืน ให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม ตลอดจนรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอ ข้อเสนอแนะต่างๆจากผู้ถือหุ้น และนักลงทุนเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ

ลูกค้า นักท่องเที่ยว นักธุรกิจ ผู้มาจัดงานประชุมสัมมนา และผู้มาใช้บริการของโรงแรม บริษัทได้สร้างมาตรฐานในการบริการ เพื่อยืนยันในการสร้างความพึงพอใจอย่างสูงสุด เพื่อให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ ให้ความสำคัญต่อบริการ สร้างความมั่นใจให้ลูกค้า รักษาความลับ ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า สร้างความต่อเนื่องในธุรกิจ สรรหาโปรโมชันใหม่ๆ เพื่อดึงดูดและสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า หากได้รับการร้องเรียนจากลูกค้า ทางฝ่ายบริหารจะเร่งดำเนินการจัดการดูแลแก้ไขทันที พร้อมช่องทางในการสื่อสาร เพื่อเข้าถึงลูกค้าให้ทราบข้อมูลการบริการต่างๆ โดยเฉพาะลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ที่เหมาะสมกับสินค้าและบริการ

เจ้าหน้าที่ บริษัทได้กำหนดวิธีการในการปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่ อย่างเคร่งครัดเคารพกฎหมาย ปฏิบัติตามเงื่อนไข ไม่ละเมิดสิทธิของเจ้าหน้าที่ มีการควบคุมให้มีการชำระคืนทั้งเงินต้นและดอกเบี้ยตามกำหนดเวลา โดยไม่ต้องการทวงถาม



พนักงาน ทางบริษัทฯ ถือว่า พนักงานคือทรัพยากรที่มีค่าของบริษัท ซึ่งทางบริษัทจะมีการดูแลพนักงานเป็นอย่างดี เพราะพนักงาน คือพลังขับเคลื่อน ที่จะช่วยทำให้งานของบริษัทก้าวหน้า และประสบความสำเร็จ บริษัทได้จัดให้มีสวัสดิการต่างๆ เพื่อช่วยเหลือพนักงาน โดยเฉพาะในปี 2559 บริษัทได้มีการเพิ่มสวัสดิการเพื่อดูแลพนักงานมากขึ้น บริษัทมีการควบคุมดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงาน และให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งและความสามารถ จัดให้มีการอบรม การสอนเทคนิคใหม่ๆ ให้ได้รับความรู้ เพื่อเพิ่มศักยภาพ ในการทำงาน และเพิ่มโอกาสให้เลื่อนตำแหน่ง ตามความสามารถ ตลอดจนเมื่อมีตำแหน่งต่างๆว่างลง ทางบริษัทฯ จะเปิดโอกาส ให้พนักงานของบริษัทๆ ก่อนที่จะรับบุคคลจากภายนอก ทางฝ่ายบริหารของบริษัทฯ ยินดีรับฟังปัญหาในการทำงาน ข้อเสนอแนะและความเห็นของพนักงาน เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหา บริษัทฯ มุ่งมั่นในการดูแลช่วยเหลือ และปฏิบัติต่อพนักงาน อย่างเป็นธรรมและเหมาะสม ให้พนักงานมีความสุขในการทำงานเพื่อความก้าวหน้าอย่างยั่งยืน

คู่แข่ง ทางบริษัทฯ ได้ปฏิบัติตามกรอบกติกาการแข่งขัน ไม่มีการแสวงหาความลับและข้อมูลทางธุรกิจของคู่แข่ง รักษาบรรทัดฐานของการแข่งขันอย่างซื่อสัตย์สุจริต

หน่วยงานของรัฐ ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบอย่างเคร่งครัด ช่วยสร้างชื่อเสียงให้กับประเทศด้วยการทำงานบริการ ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าชาวต่างชาติ ให้ประทับใจในบริการของคนไทย และขึ้นชอประเทศไทย สนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ที่ทางหน่วยงานของรัฐได้จัดขึ้น

สังคมชุมชนและสิ่งแวดล้อม บริษัทดำเนินธุรกิจโดยหลักจริยธรรม ดูแลและปฏิบัติตามกฎหมายและกฎกติกาของสังคม ควบคุมดูแลป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหาย จากการดำเนินงานของบริษัทฯ ต่อ สิ่งแวดล้อม ตลอดจนคุณภาพชีวิตของสังคม และชุมชนใกล้เคียง สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสังคมและชุมชนรอบด้าน ที่สถานประกอบการของบริษัทตั้งอยู่ สนับสนุน และช่วยเหลือกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม อย่างสม่ำเสมอ

**การดำเนินกิจการด้วยความเป็นธรรมและรักษาสิ่งแวดล้อม**

**การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม**

การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม เคารพกฎหมาย และกฎกติกา มารยาท ไม่เอาเปรียบผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เคารพสิทธิทางปัญญาทุกประเภท ไม่สนับสนุนให้มีการละเมิดลิขสิทธิ์ใดๆ สร้างทัศนคติในการดำเนินกิจการด้วยความเป็นธรรมให้กับพนักงานในองค์กร และผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

**การต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน**

บริษัทฯ ให้ความสำคัญในการต่อต้านการทุจริต และการคอร์รัปชัน ซึ่งจะส่งผลเสียกับการประกอบการ และความเจริญก้าวหน้าของบริษัทฯ บริษัทฯ ได้ส่งพนักงานเข้าอบรมเกี่ยวกับการต่อต้าน และการควบคุมไม่ให้เกิดการคอร์รัปชันอย่างสม่ำเสมอ บริษัทฯ ได้จัดให้มีการควบคุมภายในและประเมินการบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม เพื่อป้องกันการทุจริต ตลอดจนการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องของบุคลากร ของบริษัทฯ และบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้อง บริษัทฯ ได้ให้ผู้ตรวจสอบบัญชีมาตรวจสอบและควบคุมดูแล ซึ่งเป็นการช่วย

บริหารจัดการด้านความเสี่ยง ที่รอบคอบและได้รายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบ และกรรมการบริษัท  
อย่างต่อเนื่อง บริษัทฯ ได้สร้างค่านิยมของความซื่อสัตย์และความรับผิดชอบขึ้น เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร ที่พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติ

#### การเคารพสิทธิมนุษยชน

การเคารพสิทธิมนุษยชน สิทธิมนุษยชน เป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่ทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติโดยเท่าเทียมกัน  
ทางบริษัทได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการเคารพสิทธิมนุษยชน ซึ่งเป็นรากฐานของการอยู่ร่วมกันอย่างมี  
ความสุข เป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินธุรกิจเพื่อความยั่งยืน บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ทุกฝ่ายอย่างเป็นธรรม และเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ส่งเสริมความเท่าเทียมกันในองค์กร ต่อด้าน  
การคุกคามทางเพศทุกรูปแบบ ส่งเสริมเสรีภาพในการเมืองตามระบอบประชาธิปไตย ที่ไม่ละเมิดสิทธิ  
ของผู้อื่น ไม่ใช้แรงงานที่ผิดกฎหมาย เปิดโอกาสในการจ้างงานอย่างเท่าเทียม ทั้งหญิงชาย และคนพิการ  
ทางด้านการดูแล บริการลูกค้าด้วยความเอาใจใส่ และให้ความช่วยเหลือ โดยเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งแยกชั้น  
วรรณะ เชื้อชาติ ศาสนา และอุดมการณ์ พร้อมการมอบสินค้าด้วยมาตรฐานสูงสุด เท่าเทียมกันทุกประการ

#### การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า

การให้ความพึงพอใจต่อลูกค้า ถือเป็นความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค บริษัทฯ ให้ความสำคัญถึงคุณภาพของสินค้า และ  
บริการที่จัดสรรให้กับลูกค้า โดยจะเลือกสรรแต่สิ่งที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าเสมอ ไม่ว่าทางด้านอาหารที่คัดสรร  
แต่สิ่งที่มีคุณภาพดีและเป็นประโยชน์ต่อสุขภาพ โดยมีการจัดให้มีเมนูเพื่อสุขภาพ และบริการอาหาร  
หลากหลายนานาชาติให้ลูกค้าได้เลือกรับประทานตามรสนิยม ทางด้านการบริการทางบริษัทฯ ได้จัดให้มี  
การฝึกอบรม การบริการให้ได้มาตรฐานสากลเพื่อสร้าง ความประทับใจให้กับลูกค้าตลอดมา จากผลงานที่  
ทางฝ่ายบริหารและพนักงานได้ช่วยกันสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ทำให้ในปี 2559 โรงแรมแมนดาริน  
ได้รับรางวัลต่างๆ จากทั่วโลก 5 รางวัล ดังต่อไปนี้

1. 2016 Certificate of Excellence from TripAdvisor

TripAdvisor เป็นเว็บไซต์ ท่องเที่ยวที่ใหญ่ที่สุดในโลก ที่มีรีวิวจากนักท่องเที่ยวที่เป็นกลางจากทั่ว  
โลกมากกว่า 200 ล้านรายการ

2. 2016 Expedia Annual Partner Awards

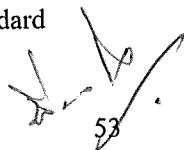
บริษัท Expedia เป็นบริษัทสัญชาติอเมริกาที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยว ออนไลน์ระดับโลก โดยมี  
ธุรกิจในเครือ หลายหลายแบรนด์ ได้แก่ Exepedia.com, Hotels.com

3. 2016 Award from Hotels.com

4. 2016 Recommended on Holiday Check

Holiday Check เป็นเว็บไซต์ ท่องเที่ยวภาษาเยอรมัน ให้บริการทางด้านการท่องเที่ยว ที่มีรีวิวจาก  
นักท่องเที่ยวทั่วโลก

5. 2016 Winner of Best Service Standard



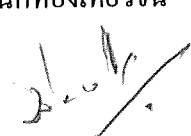


รางวัลนี้ได้จาก Centre Point ทางคณะกรรมการของ Centre Point Group จะคัดเลือก และมอบรางวัลประจำปีให้โรงแรมที่ Managed by Centre Point ที่มีการบริการที่ดีเยี่ยม ซึ่งทางโรงแรมแมนดารินได้รางวัลนี้ สำหรับปี 2016

### รางวัลเกียรติยศ

ทางฝ่ายบริหาร มีนโยบาย สร้างความพึงพอใจสูงสุดสำหรับลูกค้า ทั้งทางด้านคุณภาพ โดยเลือกสรรแต่สิ่งที่ดีให้กับลูกค้า และการบริการที่ได้จัดให้มีการฝึกอบรมตามมาตรฐานสากล อย่างสม่ำเสมอ ผลงานจากฝ่ายบริหารและพนักงาน ที่ช่วยกันสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า ทำให้โรงแรมแมนดารินได้รับรางวัลจากทั่วโลก ดังต่อไปนี้

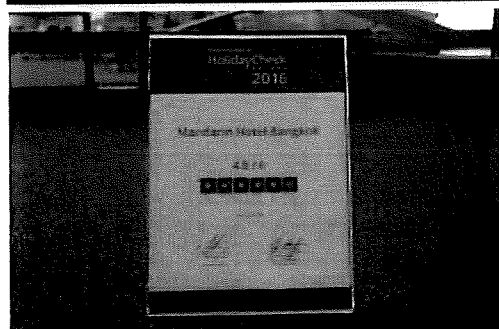
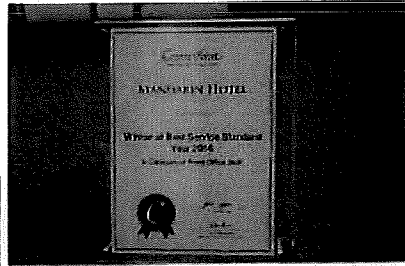
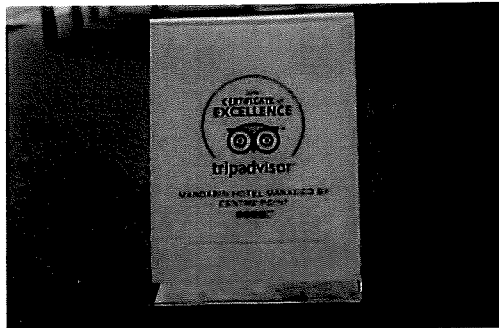
1. 2016 Certificate of Excellence from TripAdvisor  
TripAdvisor เป็นเว็บไซต์ ท่องเที่ยวที่ใหญ่ที่สุดในโลก ที่มีรีวิวจากนักท่องเที่ยวที่เป็นกลางจากทั่วโลกมากกว่า 200 ล้านรายการ
2. 2016 Expedia Annual Partner Awards  
บริษัท Expedia เป็นบริษัทสัญชาติอเมริกาที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยว ออนไลน์ระดับโลก โดยมีธุรกิจในเรื่อง หลากหลายแบรนด์ ได้แก่ Exepedia.com, Hotels.com
3. 2016 Award from Hotels.com
4. 2016 Recommended on Holiday Check  
Holiday Check เป็นเว็บไซต์ท่องเที่ยวภาษาเยอรมัน ให้บริการทางด้านการท่องเที่ยว ที่มีรีวิวจากนักท่องเที่ยวทั่วโลก
5. 2016 Winner of Best Service Standard  
รางวัลนี้ได้จาก Centre Point ทางคณะกรรมการของ Centre Point Group จะคัดเลือก และมอบรางวัลประจำปีให้โรงแรมที่ Managed by Centre Point ที่มีการบริการที่ดีเยี่ยม ซึ่งทางโรงแรมแมนดารินได้รางวัลนี้ สำหรับปี 2016
6. 2015 Certificate of Excellence from TripAdvisor  
TripAdvisor เป็นเว็บไซต์ ท่องเที่ยวที่ใหญ่ที่สุดในโลก ที่มีรีวิวจากนักท่องเที่ยวที่เป็นกลางจากทั่วโลกมากกว่า 200 ล้านรายการ
7. 2015 Top Performance on Room Night Production from Expedia
8. 2015 Top 10 Best Value Hotel in Thailand, voted by Chinese Tourist  
รางวัล 1 ใน 10 ของโรงแรมที่ดีและคุ้มค่าที่สุดในเมืองไทยที่คัดเลือกโดยนักท่องเที่ยวจีน



9. 2015 Gold Circle Award from Agoda as one of Centre Point Hospitality Group รางวัลที่บริษัท Agoda ซึ่งเป็นผู้นำทางด้านการจองโรงแรมทางออนไลน์ มอบให้ โรงแรมที่บริหารงานโดย Centre Point ซึ่งโรงแรมแมนดาริน อยู่ในกลุ่มโรงแรมดังกล่าว
10. 2015 Certificate of Excellent Performance from Sunny Sunflower  
Sunny Sunflower เป็นบริษัทท่องเที่ยวชั้นนำ จากฮ่องกง
11. 2015 Powering Global Travel Award from GTA  
GTA เป็น 1 ใน Distributer ชื่อนำระดับโลกที่มีเครือข่ายทั่วโลก มอบรางวัลให้โรงแรมที่ได้รับการยอมรับว่ามีการดำเนินงานและการบริการที่ดีเยี่ยม
12. 2015 Bangkok Clean and Green Hotel  
ประกาศเกียรติคุณมาตรฐานความสะอาดและสิ่งแวดล้อม ระดับดีมาก จากกรุงเทพมหานคร



## รางวัลเกียรติยศ



*Modern Comfort in the Heart of Bangkok.*

### การดูแลรักษาสีแวดล้อม

1. การประหยัดพลังงานไฟฟ้า ติดตั้งหลอดประหยัดไฟฟ้าแบบ LED เพื่อประหยัดพลังงาน ทางบริษัท ได้ดำเนินการเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าทั้งหมดในโรงแรม โดยเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าในห้องพักจำนวน 1,875 หลอด ห้องอาหาร 2 ห้องจำนวน 150 หลอด บริเวณลิโอบบี้ และส่วนต่างๆของอาคารตลอดจน ส่วนสำนักงาน จำนวน 400 หลอด การตั้งอุณหภูมิของห้องให้เหมาะสมกับการประหยัดพลังงาน และการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่อนุรักษ์พลังงานเพื่อการรักษาสีแวดล้อมที่ยั่งยืน ตลอดจนคอยดูแลให้พนักงานช่วยกัน

*Handwritten signature*

ระมัดระวังในการใช้พลังงานไฟฟ้า และเชิญชวนให้ลูกค้าที่มาใช้บริการห้องพักรงของโรงแรมช่วยกันรักษาสิ่งแวดล้อมด้วยการประหยัดพลังงานไฟฟ้า

2. การประหยัดน้ำ ใช้สุขภัณฑ์ที่ประหยัดน้ำ ดูแลไม่ให้ให้เกิดการสูญเสียทางด้านพลังงานโดยความประมาท และไม่ใช้น้ำเกินความจำเป็น รณรงค์ให้ช่วยกันประหยัดน้ำ สร้างจิตสำนึกในการรักโลก และสิ่งแวดล้อม ให้กับพนักงานโรงแรม และเชิญชวนให้ลูกค้าที่มาใช้บริการช่วยกันประหยัดน้ำ เพื่อช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม ซึ่งได้รับผลตอบแทนเป็นอย่างดี

3. การตรวจเช็คอุปกรณ์ต่างๆ ตามระยะเวลาที่กำหนด เช่นตรวจสอบระบบแอร์ ระบบทำน้ำร้อน ทำความสะอาดอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ อุปกรณ์เหล่านี้จะใช้พลังงานมากขึ้น ถ้าไม่ได้รับการดูแลซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ

4. การนำสิ่งของเหลือใช้กลับมาใช้ประโยชน์ได้อีก การ Recycle เช่นนำน้ำที่ใช้แล้วกลับมาใช้รดน้ำต้นไม้

5. การเลือกใช้อุปกรณ์ต่างๆ ที่ประหยัดพลังงาน เพื่อช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม อาทิเช่นอุปกรณ์สำนักงาน เลือกที่ประหยัดพลังงาน การใช้กระดาษรีไซเคิล ( Recycle) และกระดาษ กรีนอาย (Green Eye) ที่เป็นประโยชน์ต่อสายตารวมทั้งมีการใช้หมึกพิมพ์ที่ทำจากหัวเหลือง เพื่อรักษาสิ่งแวดล้อม

6. ไม่ใช้สารเคมีในระบบฆ่าเชื้อในการดูแลสระว่ายน้ำ ไม่ใช้คลอรีนในสระแต่ใช้เกลือเพื่อสุขภาพของลูกค้า และรักษาสิ่งแวดล้อม

7. จัดการฝึกอบรมพนักงานให้ตระหนักถึงภัยอันตรายจากภาวะโลกร้อน และการไม่ดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ปลูกฝังให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีในการช่วยกันดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม สร้างจิตสำนึกให้กับพนักงานทุกคนให้เข้าใจถึงบทบาท ภาระหน้าที่ในการช่วยกันรักษาคุณภาพของสิ่งแวดล้อม ทั้งในองค์กร ชุมชนของตนเอง สังคม และประเทศชาติ

8. ใช้น้ำยาและอุปกรณ์ต่างๆ ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ในการทำความสะอาด ห้องพักรง ห้องจัดเลี้ยงและบริเวณทั่วไป ทั้งภายนอกและภายในสถานที่ตั้งของโรงแรม

9. การพัฒนา 5 ส เพื่อรักษาความสะอาด และสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดี งาน 5 ส เป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้ช่วยกันปรับปรุงสภาพแวดล้อมความเป็นระเบียบของที่ทำงาน รวมถึงเครื่องมืออุปกรณ์ในความรับผิดชอบของตน อย่างมีระบบและถูกต้องตามหลักปฏิบัติ ทางบริษัทฯ ได้นำ 5 ส มาใช้ในองค์กร ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2556 และได้ใช้มาตลอด

5 ส ได้แก่ สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ สร้างนิสัย

สะสาง กำหนดของที่จำเป็นและไม่จำเป็นในการทำงาน ดำเนินการจัดการของทั้งสองกลุ่มโดยเน้นปริมาณที่เพียงพอในการทำงานที่เหมาะสม

สะดวก จัดวางสิ่งของต่างๆ ในที่ทำงานให้เป็นระเบียบ เพื่อประสิทธิภาพ และคุณภาพ ตลอดจนความปลอดภัยในการทำงาน



สะอาด ทำความสะอาด เครื่องจักร อุปกรณ์ และสถานที่ทำงานอย่างสม่ำเสมอ พร้อมตรวจสอบสิ่ง  
ที่ทำความสะอาด เพื่อความมั่นใจ ในประสิทธิภาพ

สุขลักษณะ รักษาสถานที่ทำงานให้สะอาดโดยทำ 3 ส แรก อย่างสม่ำเสมอ

สร้างนิสัย กระตุ้นและติดตามให้บุคลากรปฏิบัติ ตามวิธีการของ 4 ส ข้างต้นอย่างต่อเนื่อง และ  
เครื่องจักรจนกลายเป็นนิสัย ในการใช้ชีวิตประจำวันในการทำงาน และนำนิสัยที่ดีนี้กลับไปใช้ที่บ้านและ  
สังคมของตนเองด้วย

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ

สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีขึ้นสะอาดและเป็นระเบียบแบบแผน ลดอัตราการสูญหายของ  
เอกสาร ลดอัตราการเกิดอุบัติเหตุ มีการทำงานเป็นระบบมากยิ่งขึ้น ลดระยะเวลาและขั้นตอนในการ  
ทำงานให้น้อยลง ทางบริษัทฯ ได้ดำเนินกิจการ โดยคำนึงถึงการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ด้วยวิธีการต่างๆ  
ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญในการใช้พลังงานอย่างคุ้มค่า การกำจัดของเสียอย่างมี  
ประสิทธิภาพ สนับสนุนโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม สร้างความเข้าใจที่ดีภายในองค์กร ในด้านความ  
รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

### การดำเนินธุรกิจที่มีผลกระทบต่อ CSR -- ไม่มี

CSR after process

Green Hotel

ฝ่ายบริหารของโรงแรมแมนดาริน ได้มีการรณรงค์ทุกวิถีทาง ให้โรงแรมแมนดาริน เป็น Green  
Hotel โรงแรมที่รักษาสิ่งแวดล้อม เน้นการบริหารจัดการระบบภายในโรงแรมไม่ให้ทำลายสิ่งแวดล้อม ใช้  
วัสดุต่างๆที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม อาทิเช่น กระดาษสิ่งพิมพ์ หมึกพิมพ์ การรีไซเคิล และกลับมาใช้ใหม่  
และเน้นภาพลักษณ์ในการที่เป็นโรงแรมสำหรับคนที่รักสิ่งแวดล้อม

ในปี 2559 ทางโรงแรมได้จัดทำโครงการต่างๆ ดังต่อไปนี้

โรงแรมแมนดาริน โรงแรมปลอดบุหรี่ 100 % ( SMOKE - FREE HOTEL)

คุณอาทิตย์ ไวทยะพันธ์ ผู้จัดการทั่วไป โรงแรมแมนดาริน เป็นผู้ริเริ่มโครงการ โรงแรมปลอดบุหรี่  
และโรงแรมเสริมสุขภาพ โดยตระหนักถึงปัญหาโลกร้อน มลพิษทางอากาศ สุขภาพอนามัยของผู้เข้าพัก  
อาศัย ผู้มาใช้บริการ และพนักงาน จึงมีเจตนารมณ์ที่จะเปลี่ยนแปลง ให้เป็นโรงแรมที่ปราศจากควันบุหรี่  
เพื่อก้าวเข้าสู่การเป็นโรงแรมสีเขียว เพื่อสุขภาพของลูกค้า และพนักงานทุกคน เพื่อรักษาสิ่งแวดล้อม และ  
โลกของพวกเราทุกคน โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 31 พฤษภาคม 2559 ซึ่งเป็นวันงดสูบบุหรี่โลก (World No Tobacco  
Day) โรงแรมแมนดาริน เป็นโรงแรมปลอดบุหรี่ 100 % ตลอดไป

คุณอาทิตย์ ไวทยะพันธ์ ได้เชิญ คุณวิวรรตณ์ พงษ์บุรณกิจ รองประธานมูลนิธิใบไม้เขียว เป็น  
ประธาน เปิดงาน “ โรงแรมแมนดาริน โรงแรมปลอดบุหรี่ 100 % ” (Smoke Free Hotel) เพื่อเป็นส่วนหนึ่ง



ในการแก้ไขปัญหามลพิษทางอากาศ เพื่อสุขภาพที่ดีของผู้มาใช้บริการ ที่ ล็อบบี้ โรงแรมแมนดาริน สามย่าน เมื่อวันที่ 31 พฤษภาคม 2559 ซึ่งเป็นวันงดสูบบุหรี่โลก ( World No Tobacco Day )

โรงแรมแมนดารินมีชื่อเสียง เลื่องลือมายาวนาน และได้สร้างความประทับใจ ให้แก่ลูกค้าทั้งชาวไทย นักท่องเที่ยว และนักธุรกิจจากทั่วโลก เป็นตำนานที่ได้รับความไว้วางใจด้วยดี ประสบความสำเร็จตลอดระยะเวลากว่า 50 ปี ที่ผ่านมา ทางโรงแรมได้มีการลงทุน 580 ล้านบาท เมื่อ พ.ศ. 2556 เพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ตกแต่งโรงแรมใหม่ ให้สวยงามในสไตล์ โมเดิร์น ผสมผสานความคลาสสิก อย่างลงตัว กลายเป็นภาพลักษณ์ใหม่ที่ หูหรรษางาม ได้รับความนิยมจากลูกค้าทั้งลูกค้าดั้งเดิมและลูกค้าใหม่ ที่ได้รับความพึงพอใจในการต้อนรับและการบริการอย่างสม่ำเสมอ

เนื่องจากทางโรงแรมมีลูกค้าที่มาใช้บริการมาก ทั้งทางด้านห้องพักที่บริการ 374 ห้องทั้งห้องDeluxe และ ห้อง Suite และยังมีห้องจัดเลี้ยงขนาดต่างๆ ให้บริการลูกค้าได้ตั้งแต่ 20 ถึง 1,200 ท่านรวมทั้งห้องอาหาร ครีวหลวง และห้องรจนา ทางโรงแรมจึงได้มีการประชาสัมพันธ์ และขอความร่วมมือจากลูกค้าทั้งชาวไทย และ ชาวต่างชาติ จากประเทศต่างๆทั่วโลกในการช่วยรณรงค์ งดสูบบุหรี่ เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี ตั้งแต่วันที่ 31 พฤษภาคม 2559 เป็นต้นไป ซึ่งได้รับการตอบรับที่ดี

โครงการรณรงค์ เลิกการสูบบุหรี่สำหรับพนักงานในองค์กร ทางโรงแรมแมนดารินได้รณรงค์ ให้มีการเลิกสูบบุหรี่ สำหรับพนักงานในองค์กร มีการอบรมให้เห็นถึงภัยของการสูบบุหรี่สำหรับตนเอง คนรอบข้างและสิ่งแวดล้อม และชักชวนแขกผู้มาพักและลูกค้าให้เลิกการสูบบุหรี่ ด้วยเช่นกัน ทางโรงแรมได้เชิญชวนให้ทุกคน ทั้งพนักงานโรงแรม และลูกค้า ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องที่ต้องติดต่อกับทางโรงแรม ให้เลิกการสูบบุหรี่ ซึ่งได้รับผลตอบรับเป็นอย่างดี

#### โครงการอนุรักษ์พลังงาน

นอกจากการประหยัดพลังงานด้วยวิธีการต่างๆ ที่ได้กล่าวถึงใน CSR in process ทางโรงแรมได้ร่วมกิจกรรม วัน Earth Hour เมื่อวันที่ 19 มีนาคม 2559 โดยการปิดไฟ เพื่อช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม ในบริเวณที่ไม่จำเป็นและสามารถปิดไฟได้ เป็นเวลา 1 ชั่วโมง พร้อมกันทั่วโลก และในปี 2560 Earth Hour Day ตรงกับวันที่ 25 มีนาคม 2560 ทางโรงแรมก็จะทำการงดการใช้ไฟฟ้า โดยในปี 2560 ทางโรงแรมพยายามที่จะลดการใช้ไฟฟ้าในวันนั้นให้มากกว่าปีที่แล้ว โดยขอความร่วมมือกับทางลูกค้าผู้เข้าพักและผู้มาใช้บริการ ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

#### โครงการบริจาคโลหิต ให้ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย

ทางฝ่ายบริหารของโรงแรมแมนดาริน ได้รณรงค์ให้พนักงานร่วมกันบริจาคโลหิตให้สภากาชาดไทย เพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยทั่วประเทศ เพราะการบริจาคโลหิตคือการให้ชีวิต และทางสภากาชาดมีโลหิตไม่เพียงพอ สำหรับช่วยชีวิตผู้ป่วยทั่วทั้งประเทศไทย ฝ่ายบริหารได้เชิญชวนพนักงาน ของโรงแรมแมนดาริน ไปบริจาคโลหิต เมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2559 ได้รับการตอบรับจากพนักงานด้วยดีมีพนักงานเข้าร่วมในการ



บริจาคครั้งนี้เป็นจำนวนมาก ซึ่งทางโรงแรมแมนดารินจะจัดให้มีการร่วมบริจาค โลหิตเป็นประจำทุก 3 เดือน เพื่อร่วมกันช่วยชีวิตเพื่อนมนุษย์

#### โครงการรักษาความสะอาด Cleaning Day

โรงแรมแมนดารินได้จัดโครงการรักษาความสะอาด เพื่อดูแลรักษาสถานที่แวดล้อม นอกจากความสะอาดภายในบริเวณ โรงแรมที่ทางโรงแรมแมนดารินได้ดูแลรักษาให้คงอยู่ในสภาพดี จนได้รับคำชมมากมายจากลูกค้าผู้มาใช้บริการ โดยเฉพาะลูกค้าชาวต่างชาติที่ได้ไปเขียนชมในรีวิว ตาม Website ต่างๆ เผยแพร่ไปทั่วโลก อาทิเช่น TripAdvisor Expedia, Booking.com ที่มีผู้ติดตามอ่านทั่วโลก สร้างชื่อเสียงให้แก่โรงแรมแมนดารินเป็นอย่างดี ทางโรงแรมยังคำนึงถึงสถานที่ภายนอกโรงแรม และชุมชนใกล้เคียง จึงได้จัดให้มี Cleaning Day ในปี 2559 และจัดให้มีเป็นประจำทุกไตรมาส เพื่อทำความสะอาดถนน รอบบริเวณ โรงแรม และสถานที่ใกล้เคียงให้สะอาดน่าอยู่ ได้รับความชื่นชมจากชุมชนใกล้เคียง ซึ่งทางโรงแรมจะเชิญชวนให้ชาวชุมชนออกมาร่วมทำกิจกรรมกับโรงแรมในการรักษาความสะอาด เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน และสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีต่อสุขภาพของคนกรุงเทพฯ

#### มูลนิธิ ณ กิตติคุณ Na Kittikhun Foundation

มูลนิธิ ณ กิตติคุณ เป็นมูลนิธิที่ช่วยเหลือบุคคลที่มีความต้องการพิเศษ ในกลุ่มของอาการ ดาวน์ซินโดรม สมองพิการ โดยเฉพาะกลุ่มที่มีความสามารถในการเรียนรู้ได้ แต่ไม่อาจเรียนในโรงเรียนปกติได้ โดยมุ่งเน้นพัฒนาทักษะการดำเนินชีวิตประจำวัน ทักษะการใช้สมอง และร่างกายส่วนต่างๆ การพัฒนาบุคคลที่มีความต้องการพิเศษ ต้องการผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางในส่วนหนึ่ง และมูลนิธิเน้นความต้องการในเด็กแต่ละคนว่าต้องการอะไร และช่วยกันส่งเสริมความสามารถ ของเด็กอย่างเต็มที่ ในปี 2558 ทางโรงแรมแมนดารินได้ร่วมกับทางมูลนิธิ จัดนิทรรศการงานศิลปะ ภาพเขียน ภาพพิมพ์ ที่โรงแรมแมนดาริน โดยรายได้จากการขายภาพทั้งหมด ทางโรงแรมได้มอบให้กับทางมูลนิธิ ณ กิตติคุณ โดยไม่มีการหักค่าใช้จ่าย ในปี 2560 ทางโรงแรมแมนดารินได้วางแผนจัดงานนิทรรศการศิลปะ เพื่อช่วยเหลือทางมูลนิธิอีกครั้งหนึ่ง

#### มูลนิธิเพื่อนศิลปะ Friends-of-the-Arts Foundation

เป็นมูลนิธิที่สร้างขึ้นเพื่อช่วยเหลือเด็กไทย ให้มีพัฒนาการทางด้านศิลปะ ทั้งการเต้นและการแสดง โดยได้ทำการสอนและฝึกฝนเด็กไทยจากทั่วทุกภาคของประเทศ โดยเฉพาะเด็กที่ผู้ปกครองไม่มีรายได้พอเพียงที่จะสนับสนุนเด็กให้มีพัฒนาการทางด้านศิลปะ และส่งเสริมเด็กไทยให้มีโอกาสแสดงทักษะทางศิลปะ ในเวทีนานาชาติ

ทางมูลนิธิเพื่อนศิลปะ ได้จัดให้มีการแสดง International Solo Festival และ International Dance Festival เป็นประจำปี โดยเชิญนักแสดงและผู้เชี่ยวชาญทางด้านศิลปะ การเต้นและการแสดงที่มีชื่อเสียง จากทั่วโลก มาแสดงที่ประเทศไทยและเปิดโอกาสให้เด็กไทย ได้เรียนรู้ทางด้านศิลปะ ดังกล่าว โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ทางโรงแรมแมนดาริน ได้ช่วยเหลือมูลนิธิ โดยเป็นสปอนเซอร์ ทางด้านห้องพักให้นักแสดงต่างชาติ ตั้งแต่ พ.ศ. 2515 และยังคงดำเนินการช่วยเหลือมูลนิธิต่อไป เพื่อช่วยให้เด็กไทยได้เรียนรู้ทางด้านศิลปะ



- International Solo Festival

วันที่ 6-10 พฤษภาคม 2559

- International Dance Festival

วันที่ 18 พฤศจิกายน 2559 ถึงวันที่ 4 ธันวาคม 2559

ในปี 2559 เน้นทางด้าน Education Through Movement เพื่อช่วยสอนให้เด็กไทยมีความรู้ในศิลปะของการเคลื่อนไหวอย่างถูกวิธี เพื่อเป็นพื้นฐานในการแสดงและการเต้น ที่สามารถแข่งขันกับนักแสดงในระดับนานาชาติได้

**มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชินูปถัมภ์ Foundation for the Blind in Thailand under the Royal Patronage of H.M. the Queen.**

ศูนย์พัฒนาสมรรถภาพคนตาบอด เป็นศูนย์ที่สำคัญศูนย์หนึ่งของมูลนิธิ ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อช่วยฝึกสอนผู้พิการทางการเห็นให้มีอาชีพ เพื่อให้มีความสามารถและนำไปสู่การทำงานทำเพื่อช่วยเหลือตนเองและครอบครัว ทางโรงแรมแมนดาริน ได้บริจาคสิ่งพิมพ์เพื่อนำไปจัดทำสื่อการเรียนการสอนของศูนย์พัฒนาสมรรถภาพคนตาบอด

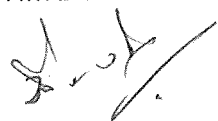
ทางฝ่ายบริหารของโรงแรมแมนดาริน มีนโยบายช่วยเหลือในโครงการเด็กและเยาวชน และผู้ด้อยโอกาสในสังคม ซึ่งเป็นการช่วยเหลือสังคมตั้งแต่ต้นทาง เพราะเด็กที่ดี และถูกปลูกฝังให้มีความรับผิดชอบ ในวันนี้จะเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่ดีเพื่อช่วยประเทศชาติ สังคม และสิ่งแวดล้อมได้ ในวันข้างหน้า

**การป้องกันการมีส่วนร่วมต่อการคอร์รัปชัน**

บริษัทฯ มีนโยบายต่อต้านการทุจริต และคอร์รัปชันทุกรูปแบบ ได้ดำเนินการดังต่อไปนี้ จัดให้มีการควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด และได้ส่งเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง เข้าร่วมอบรมเกี่ยวกับการต่อต้านการคอร์รัปชันเพื่อพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง

การจัดการเกี่ยวกับการควบคุม และการประเมินการบริหารความเสี่ยง ที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมเพื่อป้องกัน การทุจริต ทั้งในบริษัทฯ และบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ ส่งเสริมการสร้างค่านิยมของความซื่อสัตย์ สุจริต และความรับผิดชอบต่อเป็นวัฒนธรรมขององค์กร และตระหนักถึงการไม่ปฏิบัติตนไปในทางทุจริต สร้างมาตรฐานการลงโทษที่สมควรแก่ความผิด การสร้างกลไกในการการรายงานสถานทางการเงินที่โปร่งใส ภายใต้มาตรฐานการบัญชีที่ได้รับการยอมรับจากสากล

จัดให้มีช่องทางในการสื่อสารกับพนักงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ถ้าพบเห็นสิ่งใดที่ผิดปกติ พฤติกรรมที่น่าสงสัย สามารถแจ้งเบาะแส ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน ภายในองค์กร มีการกำหนดขั้นตอนในการเบิกจ่าย ให้รัดกุม แสดงวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน และมีความละเอียดที่สามารถตรวจสอบได้ เพื่อป้องกันการทุจริต มีการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ เพื่อช่วยในการตรวจสอบเอกสารต่างๆ ได้อย่างครบถ้วน







*Modern Comfort in the Heart of Bangkok.*

## 11. การควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยง

ระบบการตรวจสอบภายใน

บริษัทได้ให้ความสำคัญต่อระบบควบคุมภายในทั้งในระดับบริหาร และระดับปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ มีการควบคุมดูแลการใช้ทรัพย์สินของบริษัทให้เกิดประโยชน์ และมีการแบ่งแยกหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ติดตามควบคุมและประเมินผลออกจากกัน เพื่อให้เกิดการถ่วงดุลและตรวจสอบระหว่างกันอย่างเหมาะสม

สำนักตรวจสอบภายใน เป็นหน่วยงานอิสระ รายงานขึ้นตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ ทำหน้าที่ในการสร้างความเชื่อมั่น (Assurance) และให้คำปรึกษา (Consulting) เพื่อให้กระบวนการทำงานภายในองค์กรมีการกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่ดี บรรลุวัตถุประสงค์การดำเนินงานขององค์กร สำนักตรวจสอบภายในมีการวางแผนการตรวจสอบภายในประจำปี และแผนการตรวจสอบระยะยาว 1 ปี โดยการจัดทำแผนการตรวจสอบเป็นไปตามทิศทางกลยุทธ์ทางธุรกิจ (Business Strategic Direction) และความเสี่ยงที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน (Risk-Based Approach) โดยครอบคลุมกระบวนการการดำเนินธุรกิจทั้งของ บริษัทฯ และบริษัทย่อย และรายงานผลการตรวจสอบให้แก่คณะกรรมการตรวจสอบเพื่อพิจารณา รวมถึงการรายงานต่อคณะกรรมการบริษัท และหน่วยงานกำกับดูแลเป็นประจำทุกไตรมาส โดยมีการติดตามผลการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะที่พบจากการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ในการปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบภายในไม่มีข้อจำกัดในการแสดงความเห็นและไม่มีประเด็นที่มีความขัดแย้ง

นอกจากนี้ยังมีสำนักตรวจสอบภายในทำการสอบทานเพื่อสร้างความมั่นใจได้ว่าการควบคุมภายในที่มีอยู่มีความเพียงพอเหมาะสม และมีการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ โดยมีคณะกรรมการตรวจสอบทำหน้าที่ในการสอบทานผลการประเมินการควบคุมภายในเป็นประจำทุกปี ในกรณีพบข้อที่ควรปรับปรุงได้มีการกำหนดวิธีปฏิบัติเพื่อให้ความมั่นใจว่า ข้อตรวจพบจากการตรวจสอบและการสอบทานได้รับการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขอย่างทันทั่วถึง ในส่วนของการประเมินการควบคุมภายในด้านบัญชีการเงิน มีการตรวจสอบและสอบทานโดยสำนักงาน ดี ไอ เอ ซึ่งเป็นผู้ตรวจสอบภายนอก และนำเสนอผลการตรวจสอบ/สอบทานแก่คณะกรรมการตรวจสอบเพื่อพิจารณา เป็นรายไตรมาสและรายปี

คณะกรรมการตรวจสอบได้สอบทานรายงานงบการเงิน และรายงานผลการประเมินการควบคุมภายใน ซึ่งประเมินโดยผู้บริหารและสำนักตรวจสอบภายในอย่างสม่ำเสมอ ไม่พบประเด็นปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เป็นสาระสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของผู้สอบบัญชีของ บริษัทฯ ว่ารายงานงบการเงิน และระบบการควบคุมภายในของ บริษัทฯ มีความเพียงพอและมีประสิทธิผลทางธุรกิจ

คณะกรรมการตรวจสอบ บริษัท แมนดารีนิ โฮเต็ล จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วยกรรมการอิสระของบริษัท 3 ท่าน โดยคณะกรรมการตรวจสอบทุกท่านไม่ได้เป็นผู้บริหาร พนักงาน หรือที่ปรึกษาใดๆ ของบริษัท ดังนี้

- |                  |              |  |
|------------------|--------------|--|
| 1. นางโชติมา     | ลัทธกร       | ประธานคณะกรรมการตรวจสอบและกรรมการอิสระ |
| 2. นายประสิทธิ์  | จิตธรรมสถาพร | กรรมการตรวจสอบและกรรมการอิสระ          |
| 3. นายทรงเกียรติ | มธุพนธ์      | กรรมการตรวจสอบและกรรมการอิสระ          |



คณะกรรมการตรวจสอบ ได้ปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมายจาก คณะกรรมการบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติที่ดีสำหรับคณะกรรมการตรวจสอบของตลาดหลักทรัพย์ แห่งประเทศไทย

ในปี 2559 คณะกรรมการตรวจสอบ ได้มีการประชุมพิจารณาประเด็นที่เป็นสาระสำคัญด้วยความ เป็นอิสระ ร่วมกับคณะกรรมการบริหาร ผู้ตรวจสอบภายใน และผู้สอบบัญชีเข้าร่วมในวาระที่เกี่ยวข้อง ผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการตรวจสอบมีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

1. การสอบทานงบการเงินรายไตรมาส และงบการเงินประจำปี 2559 คณะกรรมการตรวจสอบ ได้สอบทานงบการเงินดังกล่าว เพื่อให้มั่นใจว่ารายงานทางการเงินของบริษัท ได้จัดทำขึ้น อย่างถูกต้องตามควรในสาระสำคัญ มีการเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอ และเป็นไปตาม มาตรฐานการบัญชีที่รับรองโดยทั่วไป
2. การกำกับดูแลงานตรวจสอบภายใน คณะกรรมการตรวจสอบ ได้สอบทานให้บริษัทมีระบบ ควบคุมภายในที่มีประสิทธิผลเหมาะสม และป้องกัน หรือลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น และ แนะนำให้ว่าจ้างผู้ตรวจสอบภายในจากผู้เชี่ยวชาญภายนอกมาตรวจสอบร่วมกับผู้ตรวจสอบ ภายในของบริษัท เพื่อให้การควบคุมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. คณะกรรมการตรวจสอบ ได้สอบทานการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาด หลักทรัพย์ ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท เป็นไปอย่างถูกต้อง ไม่พบข้อบกพร่องที่เป็นสาระสำคัญ
4. คณะกรรมการตรวจสอบ ได้ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีในปีที่ผ่านมา เห็นว่า ปฏิบัติงานด้วยความรู้ความสามารถและมีประสิทธิภาพ จึงเสนอคณะกรรมการบริษัทขอ อนุมัติจากที่ประชุมใหญ่ผู้ถือหุ้น แต่งตั้งผู้สอบบัญชีจากบริษัท สอบบัญชี ดี ไอ เอ อินเตอร์ เนชั่นแนล จำกัด เป็นผู้สอบบัญชีของบริษัทและพิจารณาค่าตอบแทนของปี 2560

### ปัจจัยความเสี่ยง

ธุรกิจโรงแรม เป็นธุรกิจที่ต้องเผชิญต่อปัจจัยความเสี่ยงต่างๆ มากมาย ทั้งความเสี่ยงจากการ ประกอบธุรกิจของบริษัทเอง และความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอกซึ่งอยู่เหนือการควบคุมของบริษัท ปัจจัย ความเสี่ยงต่างๆ อาจส่งผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ และมีผลทำให้ บริษัทไม่สามารถบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานได้

บริษัทจึงได้มีการทบทวนและวางแผนกลยุทธ์และการจัดการให้สอดคล้องกับภาวะตลาด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน รวมถึงการปรับเปลี่ยนโครงสร้างสายงานให้มีความชัดเจนและ สอดคล้องกันกับการขยายธุรกิจในปัจจุบัน และเพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจในอนาคต โดยเฉพาะใน



ด้านระบบการบริหารบุคคล บริษัทได้สรรหาบุคลากรในระดับบริหารที่มีคุณวุฒิและประสบการณ์ เพื่อยกระดับมาตรฐานการบริหารงานของส่วนกลางและโรงแรมให้ดีขึ้น นอกจากนี้ บริษัทยังได้ลงทุนในด้านระบบสารสนเทศต่างๆ ที่สามารถสนับสนุนงานทางด้านการตลาดและงานทางด้านการปฏิบัติการ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันกับโรงแรมคู่แข่ง

#### ความเสี่ยงในการแข่งขันและการเพิ่มขึ้นของคู่แข่ง

ห้องพัก ธุรกิจโรงแรมในหลายๆ แห่งมีการแข่งขันสูง โดย โรงแรมแมนดาริน ต้องแข่งขันกับโรงแรมทั้งในระดับเดียวกันจากในประเทศ และ โรงแรมในเครือ ระดับต่างประเทศ ซึ่งคู่แข่งหลายรายเป็นเครือโรงแรมที่มีเครือข่ายต่างประเทศ รวมทั้งที่มีต้นทุนทางการเงินที่ดีกว่า นอกจากนี้ ยังมีโรงแรมใหม่ๆ หลายแห่ง เปิดให้บริการในปี 2559 ซึ่งจะส่งผลทำให้ธุรกิจเกิดการแข่งขันมากขึ้น ดังนั้น การเข้ามาของคู่แข่งในแต่ละประเภทและในแต่ละแหล่ง ทำให้จำนวนห้องพักเพิ่ม มากขึ้นกว่าความต้องการ และอาจทำให้ส่วนแบ่งทางการตลาดลดลง

ห้องอาหาร และ การจัดประชุมสัมมนา ปัจจุบันมีการแข่งขันเรื่อง ห้องจัดเลี้ยง ประชุมสัมมนา ในโรงแรมเกิดขึ้นมากซึ่งมีการปรับ รูปโฉม และระดับบริการ ที่ให้สูงขึ้น และโดดเด่น แตกต่างกัน ทำให้ผู้บริโภคมีทางเลือกมากขึ้นทำให้ส่วนแบ่งการตลาดได้กระจาย ไปด้วย

ทั้ง 2 กรณีดังกล่าวบริษัทและบริษัทย่อยมีแนวทางที่จะลดความเสี่ยง โดยการเน้นการให้บริการแก่ลูกค้าให้เกิดความประทับใจเพื่อรักษฐานลูกค้าเดิมไว้ ทำการตลาดในการแสวงหาลูกค้าใหม่ๆ โดยมี Promotion และ Packages เพื่อดึงดูดลูกค้าในส่วนห้องพักและห้องอาหาร และมีการพัฒนาบุคลากรโดยจัดฝึกอบรมให้มีความรู้ด้านบริการอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจ การปรับปรุงโรงแรมให้มีความทันสมัย และอำนวยความสะดวกสบายให้แก่ลูกค้า รวมทั้งมีการควบคุมต้นทุนการดำเนินการเพื่อเพิ่มศักยภาพ ในการแข่งขัน



ความเสี่ยงจากสถานะเศรษฐกิจภายในประเทศการเมือง สงคราม การก่อการร้าย และสถานการณ์  
ท่องเที่ยวของประเทศไทย

ในช่วงปี 2557 ช่วงปลายปีถึงแม้ว่าภาวะตึงเครียดทางการเมืองได้ลดลงจนถือได้ว่าเป็นปกติ และมีผลให้เศรษฐกิจของประเทศ รวมถึงภาวะอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวปรับตัวดีขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง นับตั้งแต่ต้นปีเป็นต้นมา

ปัจจัยที่มีผลต่อเศรษฐกิจ การเมือง สงคราม การก่อการร้าย และความไม่มั่นคงภายในประเทศ ซึ่งมีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว และธุรกิจโรงแรมโดยตรง เนื่องจากธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่อ่อนไหวต่อผลกระทบต่างๆ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อรายได้ธุรกิจโรงแรม

อย่างไรก็ตาม ในปี 2559 ทางโรงแรมแมนดาริน ได้ตระหนักถึงความเสี่ยงข้อนี้ดีจึงพยายามปรับกลยุทธ์ทางการตลาด และหาแนวทางการกระจายความเสี่ยงโดยการแสวงหาแหล่งรายได้จากภูมิภาคอื่นๆ เช่น ตลาดยุโรป ประเทศญี่ปุ่น และประเทศจีน เพื่อไม่ให้การขยายธุรกิจกระจุกตัวอยู่ในประเทศหรือเพียงภูมิภาคเดียวเท่านั้น

ความเสี่ยงจากภัยธรรมชาติ

การเกิดภัยธรรมชาติ เช่น พายุ อุทกภัย แผ่นดินไหว ส่งผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมโดยตรง ทำให้ลูกค้าไม่สามารถเดินทางไปพักผ่อนและท่องเที่ยวได้ ทำให้โรงแรมขาดรายได้หรือหยุดดำเนินธุรกิจ

ทางโรงแรมแมนดาริน มีนโยบายลดความเสี่ยงโดยมีการทำประกันภัยกับบริษัทประกันภัยที่มีชื่อเสียง โดยคุ้มครองความเสียหายที่อาจเกิดกับบุคคลภายนอก จากอุบัติเหตุ รวมทั้งประกันการเจ็บป่วยของแขกอันเกิดขึ้นเนื่องจากอาหารและเครื่องดื่มและการให้บริการของโรงแรมด้วย นอกจากนี้ ทางโรงแรมแมนดาริน ยังได้ทำประกันคุ้มครองความเสี่ยงทุกประเภท และครอบคลุมอัคคีภัย แผ่นดินไหว

## 12. รายการระหว่างกัน

บริษัท แมนดาริน โฮเต็ล จำกัด (มหาชน) ได้มีการจ้างให้ บริษัท คิว.เอช. อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ให้มาบริหารโรงแรมภายใต้แบรนด์ MANAGED by Centre point ซึ่งกรรมการเป็นบุตรของกรรมการบริษัท โดยมีการเซ็นสัญญาว่าจ้างให้ผลตอบแทนในอัตราร้อยละ 2 % ของรายได้ โดยใช้นโยบายกำหนดรายการที่เป็นปกติทางธุรกิจกับกิจการที่เกี่ยวข้องกัน เช่นเดียวกับที่คิดกับลูกค้ารายอื่น และ ค่าบริหารจัดการโรงแรม ประจำปี 2559 เป็นจำนวน 6,282,975.70 ล้านบาท



## ความสัมพันธ์ระหว่าง คู่กรณีที่เกี่ยวข้อง

- 1) นางสาวเพ็ญใจ หาญพาณิชย์ และบุคคล และบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ในบริษัท แมนดารีน โฮเทล จำกัด (มหาชน) ในสัดส่วน ร้อยละ 74.461 และนางสาวเพ็ญใจ หาญพาณิชย์ มีตำแหน่งเป็นประธานกรรมการ ประธานกรรมการบริหาร และกรรมการผู้จัดการของบริษัท แมนดารีน โฮเทล จำกัด (มหาชน)
- 2) นางสาว เพ็ญใจ หาญพาณิชย์ เป็นมารดานาย อนันต์ อัสวโกติน ซึ่งเป็นกรรมการในบริษัท ควอลิตี้ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)

การเข้าทำรายการดังกล่าวถือเป็นรายการที่เกี่ยวข้องกันตามประกาศคณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เรื่อง การเปิดเผยข้อมูลและการปฏิบัติการของบริษัทจดทะเบียนในรายการที่เกี่ยวข้องกัน พ.ศ. 2546 โดยถือว่าเป็นรายการธุรกิจปกติที่ไม่มีเงื่อนไขทางการค้าโดยทั่วไป

### ความเห็นของคณะกรรมการ

ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า การเข้าทำรายการที่เกี่ยวข้องกันดังกล่าวมีความเหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจโรงแรมและสามารถสร้างรายได้ให้กับทางโรงแรมได้เพราะกลุ่มลูกค้าเป้าหมายรู้จักสินค้าในชื่อ “เซนเตอร์พอยต์ โฮเทล” เป็นอย่างดีอยู่แล้ว ทั้งนี้ กรรมการที่มีส่วนได้เสีย/หรือกรรมการที่เป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องกัน คือนาย อนันต์ อัสวโกติน ไม่เข้าร่วมประชุมและไม่มีสิทธิออกเสียงในที่ประชุม

