

4. ความรับผิดชอบต่อสังคม

4.1 นโยบายและแนวทางเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม

บริษัทฯ มีนโยบายการดำเนินกิจการด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม และคำนึงถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholders) ของบริษัทฯ เช่น พนักงาน คู่ค้า ผู้ถือหุ้น สังคม และภาครัฐ อย่างรอบด้าน เพื่อสร้างความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจ และสามารถเติบโตได้อย่างเป็นที่ยอมรับในสังคม กล่าวคือ เป็นองค์กรที่สร้างผลกำไรให้กับผู้ถือหุ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่คำนึงถึงผลประโยชน์และผลกระทบในการดำเนินธุรกิจที่มีต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับบริษัทฯ

บริษัทฯ มีนโยบายในการดำเนินงานโดยมุ่งเน้นความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นแนวทาง 5 ข้อหลัก ได้แก่

1. การกำกับดูแลกิจการ

บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นที่จะประกอบธุรกิจด้วยความสุจริตและเป็นธรรม โดยปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจอย่างเคร่งครัด และโปร่งใส โดยให้ความสำคัญกับผลประโยชน์และผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์กรต่อผู้มีส่วนได้เสียกับการดำเนินงานของบริษัทฯ

ทั้งนี้บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญกับการนำหลักบรรษัทภิบาลมาใช้เป็นแนวทางการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ โดยบริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ โดยมีหลักการและแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนปี 2555 ของตลาดหลักทรัพย์ฯ

2. การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับพนักงานในฐานะที่เป็นทรัพยากรที่สำคัญอย่างยิ่งของบริษัทฯ โดยบริษัทฯ มีนโยบายในการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม ด้วยความเท่าเทียมกัน ทั้งในแง่ของผลตอบแทน โอกาสในการก้าวหน้า สภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมไปถึงการให้ความสำคัญกับการพัฒนาพนักงานเพื่อให้พนักงานของบริษัทฯ มีการเติบโต และสามารถแข่งขันได้ในสภาวะตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา อีกทั้งบริษัทฯ มีการกำหนดกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลพนักงานที่สอดคล้องกับกฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายแรงงาน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าพนักงานของบริษัทฯ จะได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสม

3. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการให้บริการกับลูกค้าเป็นอย่างมาก โดยบริษัทฯ ได้มีการพัฒนาการให้บริการ โดยมีการรับฟังความต้องการทางธุรกิจของลูกค้า เพื่อให้บริการของบริษัทฯ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างดีที่สุด อีกทั้งบริษัทฯ ยังมีระบบการเสนอแนะ/ร้องเรียน/สอบถาม เกี่ยวกับการให้บริการของบริษัทฯ โดยบริษัทฯ มีทีมงานบริการลูกค้าโดยเฉพาะเพื่อให้การบริการของบริษัทฯ ต่อลูกค้าเป็นไปอย่างราบรื่น และมีการนำข้อเสนอแนะข้อร้องเรียนมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของบริษัทฯ นอกจากนี้บริษัทฯ ยังได้มีการจัดการอบรมให้กับลูกค้าของบริษัทฯ เพื่อให้ลูกค้าของบริษัทฯ มีความเข้าใจในรูปแบบการให้บริการของบริษัทฯ

4. การตอบแทนสังคม

บริษัทฯ ให้การสนับสนุนกิจกรรมหรือโครงการ เพื่อตอบแทนและสร้างประโยชน์ให้กับสังคม ตลอดจนให้ความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ในการพัฒนาสังคม โดยมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาโครงการทางการศึกษา และเทคโนโลยี ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ

บริษัทฯ ได้จัดตั้งโครงการความร่วมมือระหว่างบริษัทฯ กับมหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ โดยบริษัทฯ จัดทำโครงการสหศึกษาขึ้นเพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษามหาวิทยาลัย ได้มีโอกาสฝึกทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และได้รับประสบการณ์จริงผ่านการเข้าฝึกงานกับบริษัทฯ นอกจากนี้บริษัทฯ ยังได้พิจารณาเสนอตำแหน่งงานประจำให้กับนักศึกษาที่มีศักยภาพอีกด้วย

5. การให้ความสำคัญกับปัญหาสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินธุรกิจที่มีความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยบริษัทฯ มีการพัฒนาระบบการทำงานที่ให้ความสำคัญในการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ การลดการใช้ทรัพยากรที่ไม่มีความจำเป็น และมีมาตรการสนับสนุนการประหยัดพลังงาน ทั้งในแง่ของกระบวนการทำงาน และการเลือกใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ประหยัดพลังงานและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ทั้งนี้รูปแบบการให้บริการของบริษัทฯ ซึ่งเป็นการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ก็เป็นหนึ่งในความตั้งใจของบริษัทฯ ในการที่จะพัฒนาการให้บริการที่จะเข้าไปช่วยลดกระบวนการทำงานในองค์กรของลูกค้า ตลอดจนลดการใช้ทรัพยากรที่ไม่จำเป็น เช่น การเปลี่ยนจากการส่งเอกสารที่เป็นกระดาษ มาเป็นการส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์

4.2 ความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ

ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงทั้งในและต่างประเทศ การประยุกต์ใช้นวัตกรรมใหม่ๆ และเทคโนโลยีทางอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการองค์กรจะช่วยเพิ่มโอกาสในการขยายธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนมากยิ่งขึ้น ซึ่งบริษัทฯ ถือว่าเป็นหนึ่งในบริษัทผู้นำที่ริเริ่มการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการในการเชื่อมต่อและรับส่งข้อมูลระหว่างกรมศุลกากรกับบริษัทผู้นำเข้า-ส่งออกผู้ผ่านแดนประเทศไทยที่จัดว่าเป็นหนึ่งในผู้ที่มีบทบาทหลักในห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) การนำเข้าและส่งออกของประเทศ โดยช่วยให้บริษัทผู้ประกอบการที่ใช้บริการระบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทฯ จะได้รับประโยชน์สูงสุดจากการใช้บริการ ตามวิสัยทัศน์ของบริษัทฯ คือ “Better Faster Cheaper” หมายถึง การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และลดความยุ่งยากของหน่วยงานในการจัดหาระบบงาน ออกแบบระบบงาน พัฒนา ติดตั้ง และบำรุงรักษา (Better) มีระบบงานที่สามารถใช้งานได้เร็วในเวลาอันรวดเร็ว ไม่ต้องเสียเวลา (Faster) และทำให้หน่วยงานต่างๆ สามารถเข้าถึงการบริการระบบสารสนเทศโดยไม่จำเป็นต้องมีงบลงทุนที่สูง (Cheaper) ดังนั้นบริการของบริษัทฯ จัดเป็นเครื่องมือทาง Logistics ที่สำคัญที่ช่วยให้ระบบการทำงานภายในองค์กรของลูกค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว เชื่อมโยงถึงกัน รักษาสิ่งแวดล้อมจากการลดปริมาณการใช้กระดาษ และลดการใช้งานทรัพยากรบุคคลที่มีต้นทุนที่สูงและมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นได้ง่ายจึงถือเป็นบริการที่มีส่วนช่วยในการลดต้นทุนทาง Logistics ให้กับลูกค้า และช่วยสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับลูกค้าและประเทศไทย

การให้บริการของบริษัทฯ ยังปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมของระบบ National Single Window ซึ่งริเริ่มขึ้นตั้งแต่ปี 2541 และเป็นระบบการเชื่อมโยงข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร หรือ Electronic Data Interchange: EDI ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการ นำเข้า ส่งออกสินค้า เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการ ในการตรวจสอบใบอนุญาต และใบรับรองต่างๆ ทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยบริษัทฯ เป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้กรมศุลกากรได้พัฒนากระบวนการ

ศุลกากรอย่างต่อเนื่อง จนยกระดับเป็นระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (Paperless Customs หรือ e-Customs) และให้บริการทั่วประเทศตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2551 จนถึงปัจจุบัน (ที่มา: กรมศุลกากรประเทศไทย)

บริษัทฯ ยังมีบริการที่สนับสนุนสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงานปปง.) ในขั้นตอนการตรวจสอบระบุตัวตนของลูกค้าผู้ทำธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้ขั้นตอนการตรวจสอบมีความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่ายของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ในการให้บริการของบริษัท ทั้งนี้การตรวจสอบที่เข้มงวดดังกล่าวยังช่วยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถปฏิเสธหรือยุติการทำธุรกรรมกับผู้ก่อการร้ายได้อย่างทันท่วงทีที่ทราบว่าคุณทำธุรกรรมอาจมีการกระทำฝ่าฝืนเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดมูลฐานหรือความผิดฐานฟอกเงินหรือการให้การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และอาจช่วยให้ติดตามผู้ร้ายที่ต้องการทุจริตได้อย่างทันท่วงทีจากระบบตรวจสอบที่มีความรวดเร็ว ช่วยให้เกิดระบบการป้องกันการก่อการร้ายทางการเงินที่มีความรัดกุมมากยิ่งขึ้น ทำให้ผู้คนในสังคมมีโอกาสทุจริตได้น้อยลงและช่วยลดความเสี่ยงของสถาบันการเงินในสังคมที่ต้องตกเป็นเครื่องมือของกระบวนการฟอกเงินของคนร้ายในสังคม

บริษัทฯ ได้พัฒนาระบบการให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับสถาบันการเงินในประเทศไทย เพื่อทดแทนการจ่ายชำระด้วยการใช้เงินสดและเช็ค ส่งผลให้ระบบการชำระเงินมีความถูกต้อง ปลอดภัย รวดเร็ว และช่วยลดต้นทุนการบริหารจัดการเงินสดของประเทศและมีประสิทธิภาพสูงมากขึ้น อีกทั้งช่วยลดความยุ่งยากในขั้นตอนการเรียกเก็บเงินของผู้ประกอบธุรกิจ ลดความเสี่ยงในการรับชำระเป็นเงินสดหรือเช็ค และผู้ประกอบการสามารถให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานในการประกอบธุรกิจของตนเองได้มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ลูกค้าผู้ซื้อสินค้าหรือใช้บริการก็ได้รับความสะดวกสบายในการชำระเงินจ่ายค่าซื้อสินค้าและบริการ

การดำเนินธุรกิจของลูกค้าในอดีตนั้น จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านเอกสารที่มีปริมาณมาก และต้องใช้กระดาษเป็นวัสดุหลักในการจัดทำเอกสารจำนวนมากด้วยเช่นกัน ดังนั้น การใช้กระดาษในปริมาณมากก็จะต้องทำให้มีการตัดต้นไม้ทำลายป่าเพื่อนำมาเป็นวัตถุดิบหลักในการผลิตกระดาษสำหรับการใช้งานในปริมาณที่มากด้วย ซึ่งป่าไม้เป็นทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญมากต่อระบบนิเวศของสิ่งแวดล้อมทั่วโลก การเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานของลูกค้าจากการใช้กระดาษในการจัดทำเอกสารและบันทึกข้อมูล มาเป็นการรับ-ส่งข้อมูลแบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ลดปริมาณการใช้กระดาษลงได้เป็นอย่างมาก อีกทั้งยังช่วยให้การรับ-ส่งข้อมูลมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น ลดความผิดพลาดในการกรอกข้อมูลในเอกสารและนำข้อมูลในเอกสารไปใช้งานต่อไป และช่วยให้มีต้นทุนการดำเนินงานที่ถูกลงอีกด้วย

การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการส่งข้อมูลไปชนส่งสินค้าจากรูปแบบเอกสารเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ยังช่วยให้เกิดความโปร่งใส มีการบันทึกเก็บเป็นหลักฐานในระบบ และสามารถตรวจสอบได้ ทำให้สามารถลดปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันที่เกิดขึ้นในอดีต หน่วยงานราชการภาครัฐสามารถจัดเก็บภาษีได้อย่างถูกต้อง และช่วยให้ระบบการนำเข้า-ส่งออกของประเทศไทยมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ยังเป็นการสนับสนุนการเจริญเติบโตของประเทศให้สามารถเป็นศูนย์กลางทางการค้าในภูมิภาค ด้วยการอำนวยความสะดวกให้กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในระบบการนำเข้า-ส่งออก เช่น ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ตัวแทนออกของ และผู้ประกอบการขนส่ง โดยจะช่วยให้เกิดความสะดวกในการซื้อขายในระบบเศรษฐกิจระหว่างประเทศมากยิ่งขึ้น และทำให้เศรษฐกิจของประเทศไทยเจริญเติบโตขึ้น

การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ยังช่วยให้เกิดการจ้างงานกับบุคลากรที่มีความพร้อมและมีความสามารถในการทำงานร่วมกับบริษัทฯ มากยิ่งขึ้นอีกด้วย ซึ่งการจ้างงานช่วยให้พนักงานของบริษัทฯ เหล่านี้มีรายได้เพิ่มมากขึ้น สามารถนำรายได้ไปใช้จ่ายเพื่อการดำรงชีวิตประจำวันสำหรับส่วนตัวและครอบครัว ทำให้เกิดกิจกรรมทางเศรษฐกิจเพิ่มขึ้นและเศรษฐกิจของประเทศไทยเติบโตขึ้น ทั้งนี้ บริษัทฯ ยังจัดให้มีการอบรมพนักงานเพื่อเตรียมความพร้อมพนักงานในการใช้

งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่างๆ ก่อนการเริ่มทำงาน และจัดอบรมพนักงานประจำของบริษัทฯ อยู่เสมอ เพื่อให้พนักงานมีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันอยู่เสมอ เพื่อประโยชน์ในการนำมาประยุกต์ใช้กับการทำงานในบริษัทฯ ให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้แล้ว การอบรมพนักงานอยู่เสมอ ยังเป็นการช่วยให้พนักงานสามารถพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานแต่ละคนเองในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เป็นผู้รอบรู้ต่อการเปลี่ยนแปลงในเทคโนโลยีใหม่ๆ และสามารถประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวันและหน้าที่การงานบริษัทฯ ได้เสมอ

นอกจากนี้แล้ว การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ยังมีส่วนสำคัญที่ช่วยให้เกิดการพัฒนาศักยภาพบุคคลในสังคมขึ้นในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากบริษัทฯ จัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีโครงการความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาหลายแห่ง ได้แก่ 1) คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง บริษัทฯ ให้บริการเป็น Hosting Server สำหรับนักศึกษาของสถาบันโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย เพื่อเป็นการฝึกทักษะในเชิงปฏิบัติในการเขียนระบบบนเว็บไซต์จากผลงานของนักศึกษาในสถาบัน และจัดให้มีโครงการฝึกงานสำหรับนักศึกษาของสถาบัน 2) มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ บริษัทฯ ได้จัดให้มีทุนการศึกษาสำหรับนักศึกษาของมหาวิทยาลัย และรับสมัครนักศึกษาฝึกงานจากมหาวิทยาลัย 3) มหาวิทยาลัยแม่โจ้ บริษัทฯ ได้จัดให้มีโครงการฝึกงานสำหรับนักศึกษาของมหาวิทยาลัย 4) มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย บริษัทฯ ได้จัดให้มีโครงการฝึกงานสำหรับนักศึกษาของมหาวิทยาลัย ซึ่งโครงการทั้งหมดที่บริษัทฯ จัดขึ้นเหล่านี้เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เรียนรู้ผ่านการปฏิบัติงานจริง โดยบริษัทฯ ได้เปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้ามาร่วมฝึกงานกับทางบริษัทฯ และมีโอกาสได้รับการพิจารณารับเข้าทำงานเต็มเวลาหลังการสำเร็จการศึกษา ซึ่งส่งผลโดยตรงให้เกิดการจ้างงานเพิ่มขึ้นในสังคม ทำให้บุคลากรเหล่านั้นมีรายได้เพิ่มสูงขึ้นจากการนำวิชาชีพที่ได้เรียนรู้ไปปฏิบัติใช้ และสามารถเลี้ยงชีพของตนเอง ครอบครัว และบุคคลรอบข้างได้ในอนาคต