

5) การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส

บริษัทฯ มีนโยบายที่จะเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศทางการเงินและไม่ใช้การเงินอย่างครบถ้วนเพียงพอเชื่อถือได้อย่างสม่ำเสมอและทันเวลาโดยเผยแพร่ในรูปแบบต่างๆ ผ่านรายงานประจำปี (Annual Report) ในเว็บไซต์ของบริษัทฯ และสื่อมวลชนต่างๆ บริษัทฯ จัดให้มีหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์เพื่อเป็นตัวแทนประสานงานระหว่างบริษัทฯ กับผู้ถือหุ้น นักวิเคราะห์หลักทรัพย์ และผู้เกี่ยวข้อง

บริษัทฯ ให้ความสำคัญและมีนโยบายที่จะเปิดเผยข้อมูลทั้งด้านการเงินและไม่ใช้การเงินที่ถูกต้องเชื่อถือได้อย่างครบถ้วนสม่ำเสมอทั่วถึงเพียงพอต่อการตัดสินใจของนักลงทุนและทันเวลาเช่น โครงสร้างของกลุ่มบริษัท โครงสร้างผู้ถือหุ้นที่แสดงถึงผู้ถือหุ้นรายใหญ่หรือผู้ที่มีอำนาจควบคุมและสัดส่วนของผู้ถือหุ้นส่วนน้อยอย่างครบถ้วนชัดเจนและเป็นข้อมูลล่าสุดที่แสดงให้ผู้ใช้อ้างอิงสามารถทราบถึงผู้ถือหุ้นที่แท้จริง (Beneficial Owner) ของบริษัทฯ อย่างชัดเจน รวมทั้งการถือหุ้นของกรรมการ คู่สมรส/ผู้อยู่กินด้วยกันฉันสามีภรรยา และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะของกรรมการและผู้บริหารไว้ในรายงานประจำปี หมวด ประวัติกรรมการและผู้บริหาร ด้วยนโยบายการกำกับดูแลกิจการ จรรยาบรรณทางธุรกิจ นโยบายด้านการบริหารความเสี่ยง นโยบายเกี่ยวกับการดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อม รายงานความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการต่อรายงานทางการเงิน รายงานของผู้สอบบัญชี คำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ (Management Discussion and Analysis หรือ MD&A) คำสอบบัญชีและคำบริการอื่นที่ผู้สอบบัญชีให้บริการ บทบาทและหน้าที่ของคณะกรรมการและคณะกรรมการ จำนวนครั้งที่กรรมการแต่ละท่านเข้าร่วมประชุมในปีที่ผ่านมา การฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ด้านวิชาชีพของคณะกรรมการ และนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนแก่กรรมการและผู้บริหารระดับสูง โดยการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศได้ปฏิบัติตาม กฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

5.1 การปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

บริษัทฯ เล็งเห็นและให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมทั้งยึดถือเป็นข้อพึงปฏิบัติตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทจดทะเบียน เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ สร้างความเชื่อมั่นต่อนักลงทุนและสร้างคุณค่าให้กิจการอย่างยั่งยืน ตลอดจนให้เป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือสำหรับผู้ถือหุ้น และผู้คนรอบข้างตามความมุ่งหวังของทั้งภาคธุรกิจ ผู้ลงทุน ตลาดทุน และสังคมโดยรวม นอกจากนี้บริษัทฯ ยังดูแลให้ฝ่ายจัดการนำหลักการดังกล่าวไปใช้พัฒนาองค์กรและโครงการของบริษัทฯ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อบริษัทฯ และผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ อย่างยั่งยืน ไม่ว่าจะเป็นหมวด สิทธิของผู้ถือหุ้น การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน การคำนึงถึงบทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใสและความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการ ทั้งนี้ บริษัทฯ มีเจตนารมณ์อันแน่วแน่ในการปฏิบัติตามหลักการในหมวดต่างๆ

5.2 วัตถุประสงค์/เป้าหมายระยะยาวของบริษัทฯ

บริษัทฯ ได้กำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมายระยะยาวของบริษัทฯ ไว้ โดยสะท้อนออกมาเป็นวิสัยทัศน์พหุภาษา พันธกิจพหุภาษา วัฒนธรรมพหุภาษา และค่านิยมพหุภาษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

วิสัยทัศน์พหุภาษา

พหุภาษามุ่งมั่นที่จะเป็นแบรนด์อันดับหนึ่งในใจลูกค้าในธุรกิจสังหาริมทรัพย์ที่อยู่อาศัยและก้าวขึ้นเป็น 1 ใน 10 แปรณธุรกิจสังหาริมทรัพย์ของทวีปเอเชียด้วยการสร้างสรรค์สร้างที่อยู่อาศัยที่มีคุณค่าเพื่อทุกคนครอบคลุมได้สัมผัสความสุขความอบอุ่นและชีวิตที่ดีขึ้นในทุกๆ วัน

พันธกิจพหุภาษา

เรามุ่งมั่นช่วยเหลือลูกค้าทุกรายเติมเต็มทุกความฝันได้เป็นเจ้าของบ้านที่มีคุณค่าเพื่อชีวิตเปี่ยมสุขทุกครอบครัว

วัฒนธรรมพหุภาษา

ฉันมีใจรักเมตตา เต็มใจช่วยเหลือลูกค้า ให้ได้รับในสิ่งที่ปรารถนา ฉันมีสมาธิ ฉันมีสติระลึกถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการ
ฉันเพียรคิดพิจารณา มีสติ คิดไตร่ตรอง รู้แจ้งเห็นชัดวิธีปฏิบัติงาน ฉันเร่งลงมือปฏิบัติงานให้ลูกค้าได้รับในสิ่งที่
ปรารถนา ลูกค้ามีความสุข ฉันมีความสุข ฉันภูมิใจในผลงานของฉัน

ค่านิยมพหุภาษา

“มุ่งมั่นเพื่อลูกค้า”

มุ่งมั่น ค้นหา และเข้าใจเพื่อตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้าด้วยบ้านที่มีคุณค่าและบริการที่ประทับใจ

“ร่วมมือร่วมใจทำงานเป็นทีม”

ร่วมมือร่วมใจทำงานเป็นทีม เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อให้เกิดผลงานประทับใจลูกค้า

“สร้างนวัตกรรมที่สร้างสรรค์”

คิดสร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อสร้างสรรค์สินค้าและบริการชั้นยอดที่เหนือความคาดหมายและประทับใจลูกค้า

“มีวินัยปฏิบัติงาน”

มีวินัยในการปฏิบัติงาน ให้แล้วเสร็จทันเวลา ตรงตามแผนงานด้วยผลงานที่มีคุณภาพ

“ยึดมั่นจริยธรรม”

ใจเราคิด เราพูด เรากระทำ เพื่อประโยชน์ลูกค้า เป็นธรรมและเป็นประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

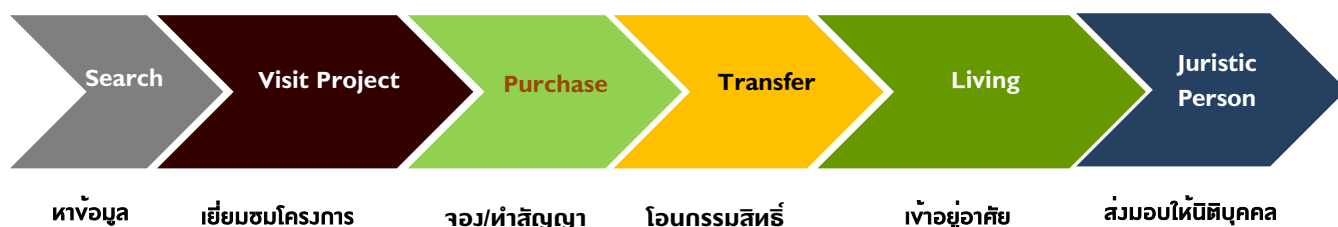
5.3 ฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน

(โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมในรายงานประจำปี 2562 หมวด คำอธิบายการวิเคราะห์ฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงาน)

5.4 ระดับความพึงพอใจของลูกค้า และผู้ติดต่อ (ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่การเงิน)

บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และผู้ติดต่อ จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการอย่างต่อเนื่อง โดยมีฝ่าย Corporate Customer Relationship Management เป็นฝ่ายที่บริหารจัดการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าในแต่ละขั้นตอน ที่มีการติดต่อกับบริษัทฯ โดยพัฒนาระบบประเมินความพึงพอใจในขั้นตอนต่างๆ ที่เป็นขั้นตอนสำคัญแบบอัตโนมัติ และผลการประเมินจะถูกรายงานให้ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องทราบแบบ Real Time ทำให้สามารถวิเคราะห์ และวางแผนปรับปรุงเพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ดียิ่งขึ้นได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ด้วยวิสัยทัศน์ของบริษัทฯ ที่มุ่งมั่นเพื่อเป็นแบรนด์อันดับหนึ่งในใจลูกค้าในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่อยู่อาศัย บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญและใส่ใจในการบริหารจัดการเพื่อความพึงพอใจของลูกค้า และผู้ติดต่อ ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญยิ่ง โดยมีการประเมินความพึงพอใจในขั้นตอนหลักๆ ที่สำคัญ 5 ขั้นตอน ตั้งแต่ลูกค้าเยี่ยมชมโครงการ โฉนดกรรมสิทธิ์ ไปจนถึงการบริการหลังการส่งมอบการบริหารงานให้นิติบุคคลฯ ดังนี้



ขั้นตอน	วิธีการประเมิน
1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านข้อมูลและการเยี่ยมชมโครงการ	ส่ง E-Mail และ SMS ให้ลูกค้า และผู้ติดต่อทำการประเมิน ความพึงพอใจ หลังจากเข้าเยี่ยมชมโครงการแล้ว 1 วัน กรณีไม่มีการประเมินผ่าน E-Mail และ SMS ภายในระยะเวลาที่กำหนด Contact Center จะติดต่อลูกค้า และผู้ติดต่อ เพื่อทำการประเมินความพึงพอใจต่อไป
2. ความพึงพอใจของลูกค้าที่โอนกรรมสิทธิ์	ส่ง E-Mail และ SMS ให้ลูกค้าทำการประเมิน ความพึงพอใจ หลังจากวันโอนกรรมสิทธิ์แล้ว 1 วัน กรณีไม่มีการประเมินผ่าน E-Mail และ SMS ภายในระยะเวลาที่กำหนด Contact Center จะติดต่อลูกค้า เพื่อทำการประเมินความพึงพอใจต่อไป
3. ความพึงพอใจของลูกค้าหลังโอนกรรมสิทธิ์ 3 เดือน	ส่ง E-Mail และ SMS ให้ลูกค้าทำการประเมิน ความพึงพอใจ หลังจากที่ได้โอนกรรมสิทธิ์ไปแล้ว 3 เดือน กรณีไม่มีการประเมินผ่าน E-Mail และ SMS ภายในระยะเวลาที่กำหนด Contact Center จะติดต่อลูกค้า เพื่อทำการประเมินความพึงพอใจต่อไป
4. ความพึงพอใจของลูกค้าด้านบริการและคุณภาพการซ่อมแซม	ส่ง E-Mail และ SMS ให้ลูกค้าทำการประเมินความพึงพอใจ หลังจากเจ้าหน้าที่ได้ซ่อมแซมหรือแก้ไขปัญหาตามที่ลูกค้าแจ้งไว้เรียบร้อยแล้ว กรณีไม่มีการประเมินผ่าน E-Mail และ SMS ภายในระยะเวลาที่กำหนด Contact Center จะติดต่อลูกค้า เพื่อทำการประเมินความพึงพอใจต่อไป
5. ความพึงพอใจในการดูแลลูกค้าหลังส่งมอบการบริหารให้แก่นิติบุคคลฯ	ส่ง E-Mail และ SMS ให้ลูกค้าทำการประเมินความพึงพอใจ หลังจากที่มีการจัดตั้งนิติบุคคลฯ หรือมีการรับมอบสารบรรณูปโภคจากลูกค้าแล้ว

ภาพรวมองค์กร

จากผลการดำเนินการในปี พ.ศ. 2562 พบว่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าอยู่ที่ ร้อยละ 91.17 ซึ่งสูงกว่าปี พ.ศ. 2561 ที่มีคะแนนความพึงพอใจรวมอยู่ที่ ร้อยละ 87.04 โดยเพิ่มขึ้นร้อยละ 4.13 เนื่องจากบริษัทฯ ได้มีการนำผลคะแนนความพึงพอใจของลูกค้า ในปีที่ผ่านมา มาทำการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และตั้งเป้าหมายให้ผลการประเมินเพิ่มขึ้น

5.5 ลักษณะการประกอบธุรกิจและภาวะการแข่งขัน

(โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมในรายงานประจำปี 2562 หมวด ลักษณะการประกอบธุรกิจ)

5.6 โครงสร้างกลุ่มธุรกิจ

(โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมในรายงานประจำปี 2562 หมวด โครงสร้างการถือหุ้น)

5.7 ความเสี่ยงหลัก (Key Risk) ในการดำเนินธุรกิจ

(โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมในรายงานประจำปี 2562 หมวด ปัจจัยความเสี่ยง)

5.8 นโยบายการจ่ายเงินปันผล

(โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมในรายงานประจำปี 2562 หมวด นโยบายการจ่ายเงินปันผล)

5.9 นโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing)

(โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมในรายงานประจำปี 2562 หมวด การร้องเรียน)

5.10 ประวัติของคณะกรรมการ

(โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมในรายงานประจำปี 2562 หมวด ประวัติกรรมการและผู้บริหาร)

5.11 การเปิดเผยหลักเกณฑ์การจ่ายค่าตอบแทนกรรมการและการเปิดเผยค่าตอบแทนกรรมการเป็นรายบุคคล

บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายค่าตอบแทนกรรมการไว้อย่างชัดเจนและโปร่งใส โดยมีคณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน PSH ทำหน้าที่พิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนนำเสนอคณะกรรมการบริษัทและที่ประชุมผู้ถือหุ้นอนุมัติเป็นประจำทุกปี โดยพิจารณาจากความเหมาะสมและสอดคล้องกับขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของกรรมการ และเทียบกับอัตราค่าตอบแทนกรรมการในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกันและอุตสาหกรรมชั้นนำอื่นๆ

5.12 นโยบายและหลักเกณฑ์การจ่ายค่าตอบแทนของผู้บริหารระดับสูง

บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายและหลักเกณฑ์การจ่ายค่าตอบแทนสำหรับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) ไว้ ซึ่งมีขั้นตอนการพิจารณาอย่างโปร่งใส โดยจะพิจารณาจากคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติงานและผลประกอบการโดยรวมของบริษัทฯ ก่อนนำเสนอคณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติต่อไป (โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมในรายงานประจำปี 2562 หมวด การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารสูงสุด (ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร) และหมวด ค่าตอบแทนกรรมการและผู้บริหาร)

5.13 การเปิดเผยข้อมูลจำนวนครั้งของการประชุมคณะกรรมการและการเข้าร่วมประชุมของคณะกรรมการแต่ละคน

(โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมในรายงานประจำปี 2562 หมวด การเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการในรอบปี 2562 และ 2561)

5.14 การเปิดเผยข้อมูลการเข้ารับการพัฒนาและฝึกอบรมของกรรมการแต่ละคนในปีที่ผ่านมา

(โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมในรายงานประจำปี 2562 หมวด คณะกรรมการบริษัท เรื่อง การอบรมและพัฒนาความรู้กรรมการ)

5.15 การเปิดเผยข้อมูลการทำรายการระหว่างกัน

(โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมในรายงานประจำปี 2562 หมวด การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน เรื่อง การทำรายการเกี่ยวโยงกัน และรายการระหว่างกัน)

5.16 การรายงานการมีส่วนได้เสีย

บริษัทฯ มีนโยบายให้กรรมการและผู้บริหารเปิดเผยข้อมูลส่วนได้เสียของตนเอง คู่สมรส/ผู้ที่อยู่กินด้วยกันฉันท์สามีภรรยา และ บุคคลที่เกี่ยวข้องต่อคณะกรรมการบริษัท โดยส่งข้อมูลส่วนได้เสียดังกล่าวไปยังเลขานุการบริษัท และให้เลขานุการบริษัท จัดส่งสำเนารายงานให้ประธานกรรมการ และประธานกรรมการตรวจสอบ PSH ทราบภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่บริษัทฯ ได้รับรายงานนั้น

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลในแบบแจ้งรายงานการมีส่วนได้เสียของกรรมการและผู้บริหาร ให้กรรมการและผู้บริหารส่งแบบแจ้งรายงานการมีส่วนได้เสีย (ฉบับแก้ไข) ให้แก่เลขานุการบริษัททราบภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่มีการเปลี่ยนแปลงและให้เลขานุการบริษัทจัดส่งสำเนารายงาน (ฉบับแก้ไข) ให้ประธานกรรมการ และประธานกรรมการตรวจสอบทราบ PSH ภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่บริษัทได้รับรายงานนั้น

5.17 ผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ

บริษัทฯ ได้จ้างผู้สอบบัญชีที่มีความเป็นอิสระและมีคุณสมบัติที่ได้รับการยอมรับให้เป็นผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ และได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ โดยบริษัทฯ ได้เปิดเผยค่าสอบบัญชีและค่าบริการอื่นๆ ที่จ่ายให้กับบริษัทผู้สอบบัญชีไว้ในรายงานประจำปีแล้ว (โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมในรายงานประจำปี 2562 หมวด ค่าตอบแทนจากการสอบบัญชี)

5.18 นโยบายการจัดตั้งหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์

บริษัทฯ ได้จัดตั้งและมอบหมายให้หน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์เป็นตัวแทนประสานงานระหว่างบริษัทฯ กับผู้ถือหุ้น นักวิเคราะห์หลักทรัพย์ นักลงทุนสถาบัน นักลงทุนทั่วไป ภาครัฐและผู้เกี่ยวข้องอย่างเท่าเทียมกันและเป็นธรรม โดยกำหนดทิศทางด้านนักลงทุนสัมพันธ์อย่างชัดเจน เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ เปิดโอกาสให้ผู้บริหารของบริษัทฯ ได้ตามความเหมาะสมภายใต้หลักเกณฑ์ที่ว่า ข้อมูลที่ให้เป็นข้อมูลที่ได้เปิดเผยต่อสาธารณะแล้ว ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้เผยแพร่ข้อมูลสำคัญของบริษัทฯ ผ่านทางเว็บไซต์ www.pruksa.com หัวข้อนักลงทุนสัมพันธ์ (Investor Relations)

ทั้งนี้ผู้ถือหุ้น นักวิเคราะห์หลักทรัพย์ นักลงทุน ภาครัฐและผู้เกี่ยวข้องสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทฯ ด้านข้อมูลการลงทุนได้ที่ฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์ทาง Email: ir@pruksa.com หมายเลขโทรศัพท์ (66) 2080 1739 ต่อ 49112