

# การป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน (Anti-Corruption)

บริษัทตระหนักว่าการทุจริตคอร์รัปชันเป็นการกระทำที่บั่นทอนกลไกการแข่งขันเสรี ทำลายความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย และขัดต่อหลักจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของบริษัท บริษัทจึงให้ความสำคัญกับการป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมีการทบทวนและปรับปรุงนโยบายและแนวปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอทุกปี พร้อมรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง การกำกับดูแล และความยั่งยืน เพื่อพิจารณาให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ บริษัทกำหนดให้มีการประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริตคอร์รัปชัน และการให้หรือรับสินบน รวมถึงการตรวจสอบกิจกรรมทางธุรกิจที่มีความเสี่ยงสูงหรืออาจส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของบริษัท พร้อมทั้งสนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกัน และการปรับปรุงกระบวนการ (Process Improvement) เพื่อลดความเสี่ยงดังกล่าว

พร้อมกันนี้ ได้เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร โดยการจัดทำสื่อความรู้ผ่านช่องทาง Risk & Legal Lab จัดอบรมและการทบทวนจรรยาบรรณธุรกิจสำหรับผู้บริหารและพนักงานทุกคน ตั้งแต่กระบวนการปฐมนิเทศพนักงานใหม่และมีการทบทวนประจำปี โดยมีเป้าหมายให้ครอบคลุมร้อยละ 100 เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และความตระหนักเกี่ยวกับนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันที่บังคับใช้ พร้อมยกตัวอย่างกรณีศึกษาอย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงผลกระทบทางกฎหมายและบทลงโทษทางวินัยที่อาจเกิดขึ้นจากการกระทำที่ไม่เหมาะสม สำหรับลูกค้า บริษัทออกจดหมายแจ้งลูกค้าเพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างสุจริตและโปร่งใสภายใต้มาตรการที่วางไว้และเชิญชวนให้ลูกค้าเข้าร่วมแสดงเจตนาสมัครเป็นแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย และสื่อความนโยบายงดรับของขวัญ (No Gift Policy) ผ่านเว็บไซต์ของบริษัทเป็นประจำทุกปี เพื่อแสดงเจตนาสมัครในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และกำหนดให้มีช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสที่เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และปลอดภัย เพื่อส่งเสริมกระบวนการตรวจสอบให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี พร้อมสร้างความมั่นใจว่าข้อมูลที่ได้รับผ่านการพิจารณา ดำเนินการอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสอย่างเหมาะสม



**NO GIFT POLICY**  
**งดรับ  
 งดมอบ  
 ของขวัญ  
 ในทุกเทศกาล**  
 เพื่อส่งเสริมและสร้างวัฒนธรรม  
 การทำงานอย่างโปร่งใส

[More Information](#)



**รู้ทันก่อนผิด: พฤติกรรมที่เข้าข่ายทุจริตในฟีดแบค**



**พนักงานฟีดแบคส่วนเกินค่าเอกสารปลอม สำหรับการสมัครสมาชิกฟีดแบค**

**เขียนเลย! แบบไม่ตรงจริง**

**ของขวัญของฝากมูลค่าเกิน 100 บาทของพนักงาน จะได้รับส่วนลดพิเศษ 20% คืน**

**รวบรวมเงินสดค่าโง่ที่มาจากบัญชีส่วนตัวของพนักงานส่งคืนเรา xxx-xxx-xxx**

**Preventive Action**

1. ให้อำนาจเป็นผู้ออกบัตรสมาชิก
2. ทรენเนอร์เป็นผู้ขาย
3. จัดทำทะเบียนคุมของจำนวนบัตร
4. จัดให้มีการทบทวนยอด (Reconcile) ของจำนวนบัตรและจำนวนเงินเป็นประจำทุกเดือน

**และพนักงานที่กระทำความผิดจะต้องถูกไล่ออกทันทีและถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย**

**ดังนั้น... เราจึงต้องมีวิธีการป้องกันความเสี่ยงที่ถนัดขึ้นดังนี้**

**ไม่ใช่! การกระทำดังกล่าวถือว่าเป็นการขโมยออกเงินของบริษัท.**

## การเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (Membership of Thai Private Sector Collective Action Against Corruption)

บริษัทได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกของสมาคมและองค์กรต่างๆ ที่มีวัตถุประสงค์สอดคล้องกับเป้าหมายของบริษัทและร่วมรณรงค์เรื่องการต่อต้านการคอร์รัปชัน (Zero Corruption) อาทิ สาขาดูแลสุขภาพแห่งประเทศไทย สมาคมธนาคารไทย สาขารัฐกิจตลาดทุนไทย หอการค้าไทย หอการค้าร่วมต่างประเทศในประเทศไทย สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย นอกจากนี้ ผู้ช่วยรองประธานฝ่ายบริหารความเสี่ยง กฎหมายและความยั่งยืนของบริษัทได้เป็นตัวแทนเข้าร่วมแลกเปลี่ยนความรู้ในงานเสวนา “ก้าวสำคัญสู่ธุรกิจโปร่งใสและยั่งยืน” สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของบริษัทในการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส มีธรรมาภิบาล และขับเคลื่อนการพัฒนาอย่างยั่งยืนในภาคธุรกิจของประเทศ

ในปี 2568 บริษัทได้ต่ออายุสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย ต่อเนื่องเป็นครั้งที่ 3 ซึ่งเป็นโครงการภายใต้สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) เพื่อยกระดับมาตรฐานด้านความโปร่งใสและจรรยาบรรณทางธุรกิจ และในปีเดียวกันนี้ บริษัทได้รับรางวัลโครงการพิเศษ CAC Change Agent ระดับสูงสุด 3 ดาว ต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 จากการมีบทบาทสำคัญในการขยายขอบเขตการเชิญชวนลูกค้าให้เข้าร่วมเครือข่าย CAC ผ่าน โครงการรับรอง SME เพื่อส่งเสริมความโปร่งใสในห่วงโซ่อุปทานขององค์กรให้เข้มแข็งยิ่งขึ้น



## การรับแจ้งข้อมูล ข้อร้องเรียนและการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน (Whistleblowing and Complaint Investigation Process)

บริษัทส่งเสริมให้มีการตรวจสอบกระบวนการดำเนินงานที่อาจเข้าข่ายฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือจรรยาบรรณของบริษัท รวมถึงการทุจริตต่อหน้าที่ ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการป้องกันและลดความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อภารกิจหลักของธุรกิจ บริษัทได้พัฒนาและปรับปรุงระบบการรับแจ้งข้อมูลและเบาะแสตามนโยบายการรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน (Whistleblowing Policy) เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ได้แก่ พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า และชุมชน สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกและมั่นใจในกระบวนการที่โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ โดยกำหนดช่องทางการร้องเรียน 3 ช่องทาง ได้แก่ เว็บไซต์ อีเมล และไปรษณีย์ พร้อมทั้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแนะนำวิธีการใช้งาน เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถใช้ระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย นอกจากนี้ บริษัทยังสื่อสารนโยบายอย่างสม่ำเสมอผ่านโครงการ Speak Up การสื่อสารผ่าน CHR Newsletter การประชุมลูกค้าประจำปี การลงพื้นที่ประเมินคู่ค้า ตลอดจนการลงพื้นที่ชุมชนรอบข้าง เพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้และความเข้าใจในกลไกการแจ้งเบาะแส

ในกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง บริษัทได้จัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อประมวลผลและกลับกรองข้อมูลที่ได้รับ โดยพิจารณาผลกระทบและกำหนดแนวทางการจัดการในแต่ละกรณีอย่างรอบคอบ เพื่อให้ผู้ได้รับผลกระทบได้รับการเยียวยาอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม พร้อมทั้งกำหนดมาตรการคุ้มครองสิทธิและความปลอดภัยของผู้แจ้งเบาะแส เปิดโอกาสให้สามารถรายงานแบบไม่เปิดเผยตัวตน และยึดหลักนโยบายไม่ตอบโต้หรือดำเนินการใดๆ ต่อผู้แจ้งข้อมูลหรือผู้ร้องเรียน (Non-Retaliation) อย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ เพื่อให้กระบวนการกำกับติดตามเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทได้มอบหมายให้ฝ่ายตรวจสอบภายในและฝ่ายบริหารความเสี่ยงรายงานผลการดำเนินงานต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อพิจารณาให้ความเห็นและแนวทางเชิงป้องกันและมาตรการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนในประเด็นเดิมซ้ำอีกในอนาคต ก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง การกำกับดูแล และความยั่งยืน รวมถึงคณะกรรมการบริษัทต่อไป



## ช่องทางการรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน (Whistleblowing and Complaint Channels)

บริษัทได้กำหนดช่องทางสำหรับผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร สามารถแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนมายังบริษัทได้ตามช่องทาง ดังต่อไปนี้

- เว็บไซต์: <https://investor.centarahotelsresorts.com/th/corporate-governance/anti-corruption-policy-and-whistleblowing-channel>
- อีเมล: [whistleblower\\_centel@chr.co.th](mailto:whistleblower_centel@chr.co.th)
- ไปรษณีย์: ฝ่ายตรวจสอบภายในและฝ่ายบริหารความเสี่ยง บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซ่า จำกัด (มหาชน) 999/99 ชั้น 25 ถนนพระราม 1 แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

## จำนวนข้อร้องเรียนใน ปี 2568

หัวข้อการร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน		จำนวนเรื่องที่ได้รับการแก้ไข		จำนวนเรื่องที่อยู่ระหว่างการตรวจสอบ	
	ธุรกิจโรงแรม	ธุรกิจอาหาร	ธุรกิจโรงแรม	ธุรกิจอาหาร	ธุรกิจโรงแรม	ธุรกิจอาหาร
การทุจริตและการรับสินบน (Corruption or Bribery)	0	2	0	2	0	0
การฟอกเงิน หรือการนำข้อมูลภายในมาใช้หาประโยชน์ในการซื้อขาย (Money Laundering or Insider Trading)	0	0	0	0	0	0
ผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of Interest)	1	0	1	0	0	0
การให้บริการลูกค้า (Customer Services)	0	0	0	0	0	0
ข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า (Customer Privacy Data)	0	0	0	0	0	0
ความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการใช้บริการ (Occupational Safety and Health)	0	0	0	0	0	0
การจ้างงาน (Employment Terms)	0	2	0	2	0	0
การละเมิดสิทธิมนุษยชน (Human Rights Violation)	0	2	0	2	0	0
การคุกคามทางเพศ (Sexual Harassment)	0	0	0	0	0	0
การเลือกปฏิบัติ (Discrimination)	0	0	0	0	0	0
การดำเนินงานที่ส่งผลกระทบต่อชุมชน (Environmental Issue)	0	0	0	0	0	0
อื่นๆ						
• กระบวนการทำงาน (Working Process)	4	1	4	1	0	0
• ศีลธรรมและจรรยาบรรณ (Ethics & Code of Conduct)	1	0	1	0	0	0
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

ในปี 2568 ที่ผ่านมามีการแข่งขันและข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตหรือละเมิดนโยบายการกำกับดูแลกิจการบริษัทที่ส่งผลกระทบต่อความเสียหายต่อบริษัท ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินอย่างมีนัยสำคัญ

## ตัวอย่างกระบวนการตรวจสอบข้อร้องเรียนปี 2568

พนักงานต่างชาติในคูโบแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ในประเด็นการจ่ายค่าจ้างงวดสุดท้ายอย่างไม่เป็นธรรมจากการลาออกโดยสมัครใจ ฝ่ายตรวจสอบภายในและฝ่ายบริหารความเสี่ยงได้รับเรื่องร้องเรียน และนำประเด็นร้องเรียนดังกล่าวเข้าสู่กระบวนการสอบสวน โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงประกอบด้วย ฝ่ายตรวจสอบภายใน ฝ่ายบริหารความเสี่ยง และฝ่ายทรัพยากรบุคคล โดยพิจารณาจากข้อกฎหมายและระเบียบปฏิบัติของบริษัท และหลักฐานต่างๆ จากทั้งฝ่ายจัดการและจากพนักงานคนดังกล่าว หลังการสอบสวนข้อเท็จจริง พบว่า ฝ่ายจัดการได้ดำเนินการจ่ายเงินค่าจ้างงวดสุดท้ายอย่างถูกต้อง เป็นไปตามกฎหมายของประเทศแล้ว และได้ดำเนินการชี้แจงขั้นตอนและกฎระเบียบตามกฎหมายให้กับพนักงานต่างชาติเข้าใจ ดังนั้นข้อร้องเรียนดังกล่าวจึงสามารถหาข้อยุติได้ตามกระบวนการที่กำหนดไว้เป็นที่เรียบร้อย บริษัทได้กำหนดแนวทางการจัดการเพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวซ้ำ โดยจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแรงงานท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงาน

