



จำนวนข้อร้องเรียนใน ปี 2567

Table with 7 columns: หัวข้อการร้องเรียน, จำนวนเรื่องร้องเรียน (Sub-categories), จำนวนเรื่องที่ได้รับการแก้ไข (Sub-categories), จำนวนเรื่องที่อยู่ระหว่างการตรวจสอบ (Sub-categories). Rows include: การทุจริตคอร์รัปชัน, การให้บริการลูกค้า, ความปลอดภัย และอาชีวอนามัยในการให้บริการ, การจ้างงาน, การละเมิดสิทธิมนุษยชนของพนักงาน, การคุกคามทางเพศ (Sexual Harassment), การเลือกปฏิบัติ (Discrimination), การดำเนินงานที่ส่งผลกระทบต่อชุมชน, อื่นๆ, and a total row (รวมทั้งสิ้น).

ในปี 2567 ที่ผ่านมา ไม่มี การแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตหรือละเมิดนโยบายการกำกับดูแลกิจการบริษัทที่ส่งผลกระทบต่อความเสียหายต่อบริษัททั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินอย่างมีนัยสำคัญ

การบริหารจัดการความเสี่ยง

ความท้าทาย
• ในปัจจุบัน ปัจจัยความเสี่ยง (Risk Drivers) ทั้งจากภายในองค์กรและสภาพแวดล้อมภายนอกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการดำเนินธุรกิจ ก่อให้เกิดความท้าทายและอาจเพิ่มระดับความเสี่ยงในการดำเนินงานของบริษัท ซึ่งส่งผลกระทบต่อการบรรลุเป้าหมายและความสำเร็จโดยรวมขององค์กร ด้วยเหตุนี้ องค์กรจึงเผชิญกับความท้าทายในการรักษาสมดุลระหว่างการบริหารความเสี่ยงและการแสวงหาโอกาสทางธุรกิจให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจและระดับความเสี่ยงที่องค์กรรับได้ หากไม่มีการกำกับดูแลระบบบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพและครอบคลุม องค์กรอาจต้องเผชิญกับระดับความเสี่ยงที่สูงเกินควร ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อขีดความสามารถในการแข่งขัน ความต่อเนื่องทางธุรกิจ และความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย

โอกาส
• การบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบและครอบคลุม จะนำมาซึ่งโอกาสในการลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นในระยะยาว อีกทั้งยังสนับสนุนให้บริษัทสามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายและเติบโตอย่างต่อเนื่อง ด้วยเหตุนี้ บริษัทจึงมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความตระหนักรู้และความเข้าใจที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้สามารถระบุ วิเคราะห์ และบริหารจัดการความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านแนวทางการหลีกเลี่ยง หรือควบคุมความเสี่ยงอย่างเหมาะสม ซึ่งไม่เพียงช่วยสร้างความมั่นคงให้กับองค์กร แต่ยังช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักลงทุนและผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนวางรากฐานที่แข็งแกร่งในการรับมือกับความท้าทายในอนาคต

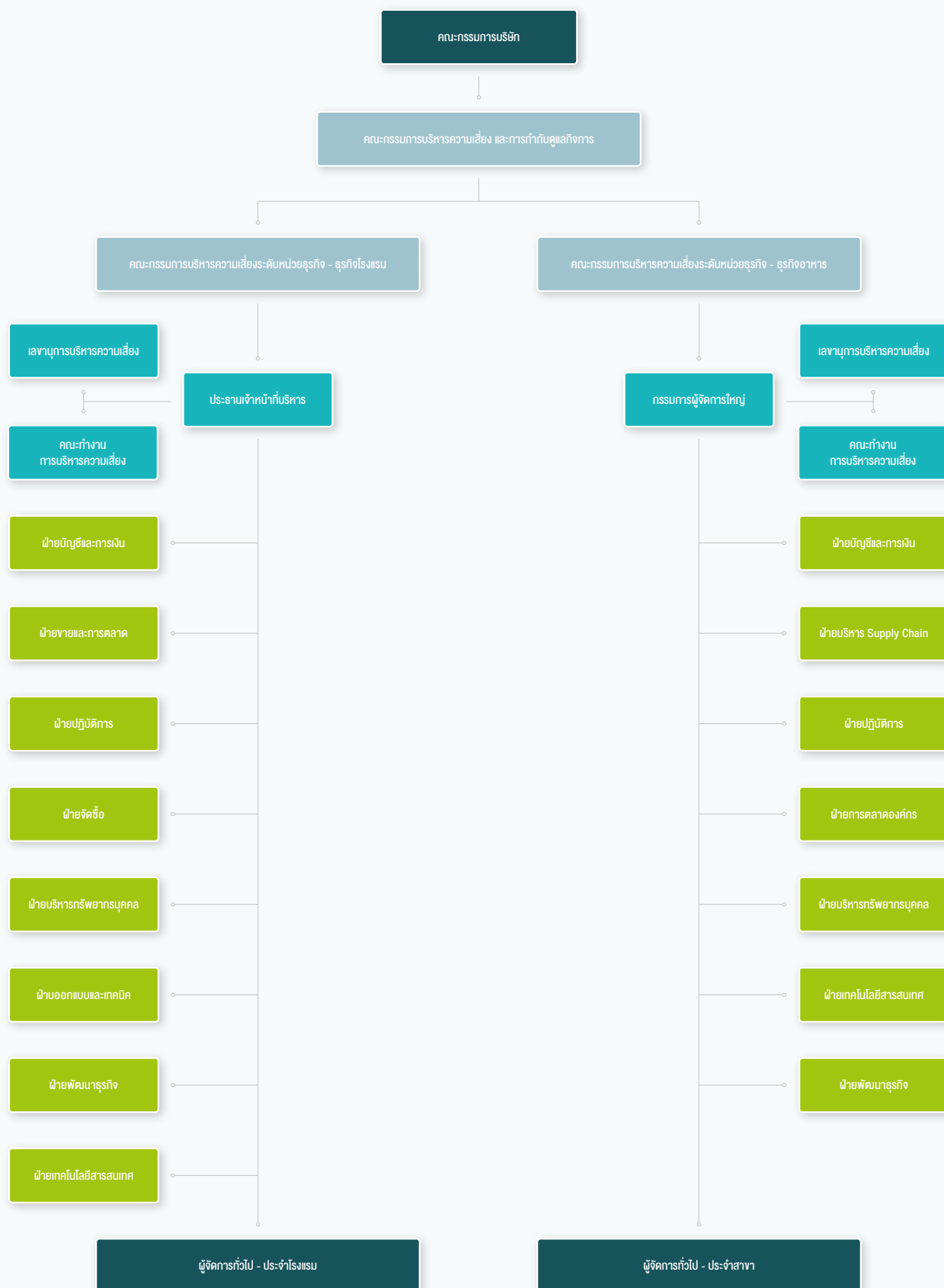
บริษัทมีความมุ่งมั่นในการบริหารความเสี่ยงโดยรวมให้อยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้ เพื่อเสริมสร้างเสถียรภาพและความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจ ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัทได้กำหนด นโยบายบริหารความเสี่ยง ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยอ้างอิงมาตรฐานสากลด้านการบริหารความเสี่ยง (COSO ERM 2017) บริษัทได้นำแนวทางการบริหารความเสี่ยงมาบูรณาการเข้ากับการวางแผนเชิงกลยุทธ์และการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้สามารถคาดการณ์และจัดการความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งนำมาประยุกต์ใช้ร่วมกับแนวทางด้านความยั่งยืน เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินธุรกิจของบริษัทเป็นไปอย่างมั่นคง คำนึงถึงผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย และสามารถสร้างคุณค่าให้แก่องค์กรในระยะยาว

อ่านนโยบายการบริหารความเสี่ยงเพิ่มเติม
https://investor.centarahotelsresorts.com/storage/download/cg-document/20240305-centel-policy-risk-management-th.pdf

เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถแยกบทบาทด้านการบริหารความเสี่ยงออกจากหน่วยงานที่อาจเป็นแหล่งกำเนิดความเสี่ยง คณะกรรมการบริษัทจึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและหน่วยงานบริหารความเสี่ยง โดยทั้งสองฝ่ายจะทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดกับฝ่ายงานเจ้าของความเสี่ยง (Risk Owner) เพื่อให้สามารถระบุ วิเคราะห์ และบริหารจัดการความเสี่ยงได้อย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ บริษัทได้กำหนดโครงสร้างการป้องกันความเสี่ยง 3 ระดับ (Three Lines of Defense) เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการบริหารและควบคุมความเสี่ยง โดยมีการกำหนดบทบาทและหน้าที่ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนตามแนวทางการป้องกันทั้งสามระดับ การป้องกันความเสี่ยงระดับที่ 1 คือ หน่วยงานผู้ปฏิบัติงานในแต่ละส่วน ระดับที่ 2 คือ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการบริหารความเสี่ยง และระดับที่ 3 คือ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ตรวจสอบ ซึ่งมีสถานะเป็นหน่วยงานอิสระ

โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง

โครงสร้างการบริหารความเสี่ยงของบริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน)





กระบวนการประเมินความเสี่ยง

บริษัทได้กำหนดแนวทางการบริหารความเสี่ยงและระบบการประเมินความเสี่ยงที่เป็นมาตรฐานสำหรับใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของกระบวนการดำเนินงาน และลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น โดยมุ่งเน้นให้เกิดการประเมินความเสี่ยงอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล ทั้งนี้ บริษัทได้กำหนดบทบาทและความรับผิดชอบของผู้รับผิดชอบความเสี่ยง (Risk Owner) ในการประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยงภายในองค์กร โดยมีแนวทางครอบคลุม ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมภายในองค์กร (Internal Environment)
2. การกำหนดวัตถุประสงค์ (Objective Setting)
3. การบ่งชี้เหตุการณ์ (Risk Identification)
4. การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)
5. การตอบสนองความเสี่ยง (Risk Response)
6. กิจกรรมการควบคุม (Control Activity)
7. สารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication)
8. การติดตาม (Monitoring)

หากยังไม่สามารถลดระดับความเสี่ยงได้ องค์กรก็จะต้องนำมาประเมินและพิจารณาแผนการจัดการความเสี่ยงอีกครั้ง

*อ่านเพิ่มเติม ในหัวข้อ “การบริหารจัดการความเสี่ยง” ในรายงานประจำปี 56-1 One Report 2567

โดยบริษัทได้มอบหมายให้ นายทักษิณ พัฒนโกศัย ตำแหน่งผู้ช่วยรองประธานฝ่ายบริหารความเสี่ยง กฎหมายและความยั่งยืน (Assistant Vice President – Corporate Risk, Legal & Sustainability) เป็นผู้ดูแลและรับผิดชอบงานด้านการบริหารความเสี่ยง การกำกับดูแลการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร การทวนสอบ และการติดตามกระบวนการบริหารความเสี่ยง และรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการความเสี่ยงและกำกับดูแลของบริษัทเพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท

การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

บริษัทดำเนินการทบทวนนโยบายการบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Management Policy) และแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) เป็นประจำทุกปี ควบคู่กับการประเมินผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis: BIA) และการประเมินความเสี่ยงของภาวะวิกฤตหรือภัยคุกคาม และทดสอบแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤต เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินธุรกิจสอดคล้องกับแนวโน้มของสถานการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์กร บริษัทดำเนินการวิเคราะห์เหตุการณ์และมีการวางแผนตามระดับความรุนแรงของ วิกฤตการณ์ ภัยธรรมชาติ ภัยคุกคาม หรือเหตุการณ์ไม่คาดฝัน พร้อมทั้งจัดให้มีการประจักษ์ที่ครอบคลุมและเหมาะสม ทั้งนี้ บริษัทมุ่งมั่นให้สามารถดำเนินธุรกิจและให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง หรือสามารถฟื้นสภาพกลับมาได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด นอกจากนี้ บริษัทได้กำหนดให้มีการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินเป็นประจำ เพื่อเสริมสร้างความพร้อมของพนักงานทั่วทั้งองค์กรให้สามารถปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนด และรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

อ่านนโยบายการบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพิ่มเติม
<https://investor.centarahotelsresorts.com/storage/download/cg-document/20240305-centel-policy-business-continuity-th.pdf>

วัฒนธรรมการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร (Risk Culture)

บริษัทมีการปลูกฝังวัฒนธรรมการดำเนินงานที่คำนึงถึงความเสี่ยง ผ่านการกำหนดนโยบาย แนวทางในการบริหารความเสี่ยง เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติสำหรับทุกหน่วยงานทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งพัฒนากิจกรรมที่ช่วยเสริมสร้างความตระหนักรู้วัฒนธรรมการบริหารจัดการความเสี่ยงให้กับพนักงาน ซึ่งครอบคลุมไปถึงการประเมินและติดตามแนวโน้มของความเสี่ยงใหม่ๆ (Emerging Risks) การออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการ และโอกาสทางธุรกิจในอนาคต ที่อาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ รวมถึงศักยภาพการแข่งขันขององค์กร คณะกรรมการและผู้บริหารของบริษัทจึงให้ความสำคัญในการเสริมสร้างศักยภาพพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในการระบุ จัดการและรายงานความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ของตนเอง โดยมีการจัดอบรมเป็นหลักสูตรภาคบังคับประจำปี ในปี 2567 พนักงานและผู้บริหารได้รับการอบรมและทดสอบความเข้าใจด้านความเสี่ยงร้อยละ 100 รวมถึงจัดให้คณะกรรมการบริษัทได้เข้าอบรมความรู้เรื่องความเสี่ยงผ่านสื่อออนไลน์ และมีการสื่อสารความเสี่ยงประเด็นความเสี่ยงใหม่ที่เกิดขึ้นและอาจกระทบต่อการดำเนินธุรกิจอีกด้วย

บริษัทส่งเสริมและปลูกฝังวัฒนธรรมความเสี่ยงให้กับพนักงาน เพื่อให้ทุกคนตระหนักถึงความเป็นเจ้าของความเสี่ยงในส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่รับผิดชอบของตนเอง และความเสี่ยงขององค์กร เปิดโอกาสให้มีการสื่อสาร แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นความเสี่ยงต่างๆ ที่เกิดขึ้น และที่ยังไม่เกิดขึ้นแต่มีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในอนาคตและอาจมีผลต่อการดำเนินงานของบริษัท ส่งเสริมและพัฒนาการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย มาใช้ในระบบการบริหารความเสี่ยงขององค์กร เพื่อใช้เป็นเครื่องมือให้บุคลากรสามารถบ่งชี้และจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีการจัดทำภาพรวมความเสี่ยงขององค์กร (Corporate Risk Profile) ทั้งในมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อรายงานความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง กำกับดูแล และความยั่งยืนทุกไตรมาส และเพื่อขอแนวทางปฏิบัติในการควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่สมมูลและองค์กรยอมรับได้

การส่งเสริมการสร้างสรรคนวัตกรรมในองค์กร

บริษัทให้ความสำคัญและสนับสนุนนวัตกรรมในองค์กร ตามค่านิยมหลักองค์กร I-CARE และทิศทางการดำเนินธุรกิจ มีการจัดกิจกรรม People & Innovation Convention ซึ่งมุ่งเน้นการสื่อสารความตระหนักรู้เรื่องการเปลี่ยนแปลง (Sense of Urgency) ของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มขีดความสามารถและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความพร้อม สร้างทักษะและแนวทางการปรับใช้ AI ในการปฏิบัติงานที่ใช้ได้จริง (Empower you day with AI) รวมถึงกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์และสร้างแรงบันดาลใจให้พนักงานในการคิดค้น พัฒนานวัตกรรมที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานร้านอาหารและพัฒนาระบบการให้บริการของธุรกิจโรงแรม ในส่วนของธุรกิจอาหารได้ (AI for restaurant operation) โดยจัดให้มีการประกวดนวัตกรรมภายใต้ธีม InnoX: The future scape โดยเปิดโอกาสให้พนักงานทุกกลุ่มพัฒนานวัตกรรม นำเสนอแนวคิด วิธีการ และเครื่องมือใหม่ๆ ที่จะช่วยพัฒนาการดำเนินงานภายในองค์กร การให้บริการลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งส่วนประสิทธิภาพ การเพิ่มมูลค่าธุรกิจผ่านการลดค่าใช้จ่าย เพิ่มยอดขายและความสามารถในการสร้างรายได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ บริษัทได้ส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และคำแนะนำสร้างสรรคระหว่างผู้เชี่ยวชาญ ผู้บริหารในสายงานและพนักงาน กระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ในการบูรณาการเทคโนโลยี นวัตกรรมเพื่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการพัฒนารูปแบบสินค้าและบริการในเชิงรุก

