



องค์กรแห่งธรรมาภิบาล บริหารด้วยความโปร่งใส



เป้าหมายปี 2563

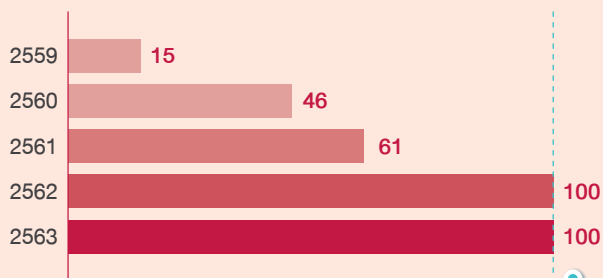


ร้อยละ **100**

ของบริษัทยังมีการเปิดเผยการดำเนินการด้านธรรมาภิบาลตามกรอบ OECD (The organization for Economic Co-operation and Development) และด้านความยั่งยืนผ่านรายงานของบริษัทยัง

ผลการดำเนินงานเทียบเป้าหมาย

ทุกบริษัทในกลุ่มมีการเปิดเผยการดำเนินการด้านธรรมาภิบาลและความยั่งยืน (ร้อยละ)



เป้าหมาย ณ ปี 2563
ร้อยละ 100

ผลการดำเนินงานที่สำคัญ ปี 2563



ได้รับการประเมินระดับดีเลิศจากการเปิดเผยรายงานการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)



ร้อยละ **100**
ลูกค้าลำดับที่ 1 ได้รับการสื่อสารคู่มือจริยธรรมและแนวทางปฏิบัติสำหรับลูกค้า



ร้อยละ **100**
ลูกค้าลำดับที่ 1 ลงนามรับทราบ



ร้อยละ **100**
พนักงานทุกระดับได้รับการอบรมและผ่านการทดสอบหลักสูตรธรรมาภิบาลและการต่อต้านทุจริต

การสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน



SDG16 ส่งเสริมสังคมที่สงบสุขและครอบคลุม
เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ให้ทุกคนเข้าถึง
ความยุติธรรม และสร้างสถาบันที่มี
ประสิทธิภาพ รับผิดชอบ และครอบคลุม
ในทุกระดับ

- 16.3 ส่งเสริมนิติธรรมทั้งในระดับชาติ และระหว่างประเทศ และสร้างหลักประกันว่าจะมีการเข้าถึงความยุติธรรมอย่างเท่าเทียมแก่ทุกคน
- 16.7 สร้างหลักประกันว่าจะมีกระบวนการตัดสินใจที่มีความรับผิดชอบ ครอบคลุม มีส่วนร่วม และมีความเป็นตัวแทนที่ดี ในทุกระดับการตัดสินใจ

ความเสี่ยงและโอกาส

บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“บริษัท”) ตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยเชื่อมั่นว่าการดำเนินธุรกิจภายใต้แนวปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีจะส่งเสริมให้องค์กรเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันเติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน อีกทั้งยังสะท้อนให้เห็นถึงการบริหารจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพ มีจริยธรรม คุณธรรม มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้ ตลอดจนการสร้าง ความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระยะยาว นอกจากนี้ การจัดการที่เหมาะสมต่อความเสี่ยงที่อาจมีผลกระทบต่อ การดำเนินงานของบริษัทจะช่วยเพิ่มเสถียรภาพให้บริษัทมีความยั่งยืนมากขึ้น ดังนั้น เพื่อสร้างคุณค่าอย่างยั่งยืนด้วยระบบบริหารจัดการภายในองค์กร บริษัทจึงมุ่งมั่นกำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลกิจการที่มีประสิทธิภาพภายใต้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงที่สามารถเกิดขึ้นได้ให้มีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ พร้อมกับปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และสอดคล้องมาตรฐานสากล ตลอดจนสร้างความเข้าใจและสื่อสารให้แก่พนักงานในองค์กร ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กรและสังคมต่อไป

แนวทางการดำเนินงาน

บริษัทมีการดำเนินงานด้านการกำกับดูแล โดยมีคณะกรรมการกำกับดูแลความยั่งยืนและบรรษัทภิบาลขององค์กรทำหน้าที่กำหนดนโยบายด้านการกำกับดูแลกิจการ นโยบายด้านการต่อต้านการทุจริต จริยธรรม ธุรกิจ และข้อพึงปฏิบัติในการทำงาน พร้อมทั้งทบทวนนโยบายต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสมต่อการเปลี่ยนแปลง เป็นไปตามหลักบรรษัทภิบาลของหน่วยงานกำกับดูแลตามกฎหมาย ตลอดจนมีความสอดคล้องตามแนวปฏิบัติสากล ในปี 2563 บริษัทมุ่งส่งเสริมการสร้าง ความตระหนัก และความรู้ความเข้าใจในหลักธรรมาภิบาล และการต่อต้านการทุจริตให้กับพนักงานทุกระดับ ซึ่งเป็นหลักสำคัญในการดำเนินธุรกิจมาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้พนักงานทุกระดับมีจิตสำนึก และดำเนินงานให้ถูกต้องตามหลักธรรมาภิบาล ตลอดจนร่วมต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ ดังนั้น การมุ่งสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับพนักงานทุกระดับจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการนำไปสู่การปฏิบัติที่ถูกต้องและมีความโปร่งใส นอกจากนี้ ยังมี คณะอนุกรรมการบรรษัทภิบาล และคณะอนุกรรมการพัฒนาความยั่งยืน เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายการกำกับดูแลกิจการขององค์กร ดังนี้

ความคืบหน้าปี 2563



จัดทำคู่มือจริยธรรมธุรกิจและข้อพึงปฏิบัติในการทำงาน (ฉบับปรับปรุง)



จัดอบรม ให้ความรู้กับพนักงานทุกระดับ เรื่องความเสี่ยงด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลผ่านระบบ E-Learning



ประกาศนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ



จัดให้มีการประเมินตนเองด้านการปฏิบัติตามหลักบรรษัทภิบาล (CG Self-Assessment) ของผู้บริหารระดับผู้จัดการทั่วไป



แนวทางการดำเนินงานภายใต้สถานการณ์ การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)

ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ที่เกิดขึ้นในช่วงต้นปี 2563 ส่งผลกระทบต่อทุกอุตสาหกรรม ความเป็นอยู่ และการดำเนินชีวิตของประชากรทั่วโลก การตัดสินใจหรือพิจารณาประเด็นต่าง ๆ ของคณะผู้บริหารจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก ส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กรภายใต้สถานการณ์ดังกล่าว รวมไปถึงยังต้องมีการพิจารณาถึงความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มต่างๆ ในการตอบสนองอย่างรวดเร็วขององค์กรและส่งผลกระทบน้อยที่สุด บริษัทมีการดำเนินการโดยกำหนดมาตรการป้องกันเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น รวมทั้งกำหนดขั้นตอนจัดส่ง 7Delivery เพื่อป้องกันเชื้อไวรัสโควิด-19 สำหรับลูกค้าและพนักงาน รวมถึงกำหนดมาตรการให้พนักงานทำงานที่บ้าน (Work from Home) มาตรการเวลาการทำงานแบบยืดหยุ่น (Flexible Time) และมาตรการในเรื่องสวัสดิการ เพื่อดูแลพนักงานและครอบครัวพนักงานที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19

หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

- | | |
|--|---|
| <p>1 ตระหนักถึงบทบาท และ ความรับผิดชอบในฐานะ ผู้นำที่สร้างคุณค่าให้แก่ กิจการอย่างยั่งยืน</p> | <p>5 เสริมสร้างนวัตกรรมและ การประกอบธุรกิจอย่างมี ความรับผิดชอบ</p> |
| <p>2 กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายหลักของกิจการ ที่เปลี่ยนไปเพื่อความยั่งยืน</p> | <p>6 ดูแลให้มีระบบการบริหาร ความเสี่ยงและการควบคุม ภายในที่เหมาะสม</p> |
| <p>3 เสริมสร้างคณะกรรมการ ที่มีประสิทธิภาพ</p> | <p>7 รักษาความน่าเชื่อถือ ทางการเงิน และการเปิดเผยข้อมูล</p> |
| <p>4 สร้างและพัฒนา ผู้บริหารระดับสูง และการบริหารบุคลากร</p> | <p>8 สนับสนุน การมีส่วนร่วมและ การสื่อสารกับผู้ถือหุ้น</p> |



ESG Issue That May Impact Investment Performance



นโยบายการกำกับดูแลกิจการของ ซีพี ออลล์



สรุปผลการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการ

การอบรม และทดสอบหลักสูตรธรรมาภิบาล และต่อต้านทุจริต



ระดับบริหาร
2,142 ราย
ร้อยละ
100



ระดับแผนก
6,052 ราย
ร้อยละ
100



ระดับพนักงาน เจ้าหน้าที่
70,030 ราย
ร้อยละ
100

การมีส่วนร่วมของคู่ค้าลำดับที่ 1



ได้รับการสื่อสาร
4,504 ราย
ร้อยละ
100



ลงนามรับทราบ
4,504 ราย
ร้อยละ
100



ได้รับการฝึกอบรม
3,653 ราย
ร้อยละ
81.11

การบริหารความเสี่ยง



หน่วยงานที่มี
ความเสี่ยงด้านกฎหมาย และการทุจริต
ได้รับการประเมินความเสี่ยง



หน่วยงานที่มีความเสี่ยง
มีแผนการจัดการความเสี่ยง



พนักงานผ่านการอบรม
เรื่องความเสี่ยงด้านการ
คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล



โครงการจัดตั้งใหม่
ดำเนินการประเมิน
ผลกระทบความเสี่ยง
ข้อมูลส่วนบุคคล



พนักงานรับรู้
ได้ว่าบริษัทประกอบธุรกิจ
อย่างมีจริยธรรมและ
มีความรู้สึกรับผิดชอบ

โครงการนักค้นหาภัยมืด



1,849

ประเด็นความเสี่ยง
ที่พนักงาน
ส่งเข้าประกวด



5 ประเด็นความเสี่ยงที่ได้รับรางวัล ได้แก่

- ความสามารถในการรับมือโรคระบาดระลอกใหม่
- ข้อมูลสำคัญส่วนบุคคลรั่วไหล
- ประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม
- สินค้าและบริการ
- สิทธิมนุษยชนและความปลอดภัย

การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล



0
กรณี

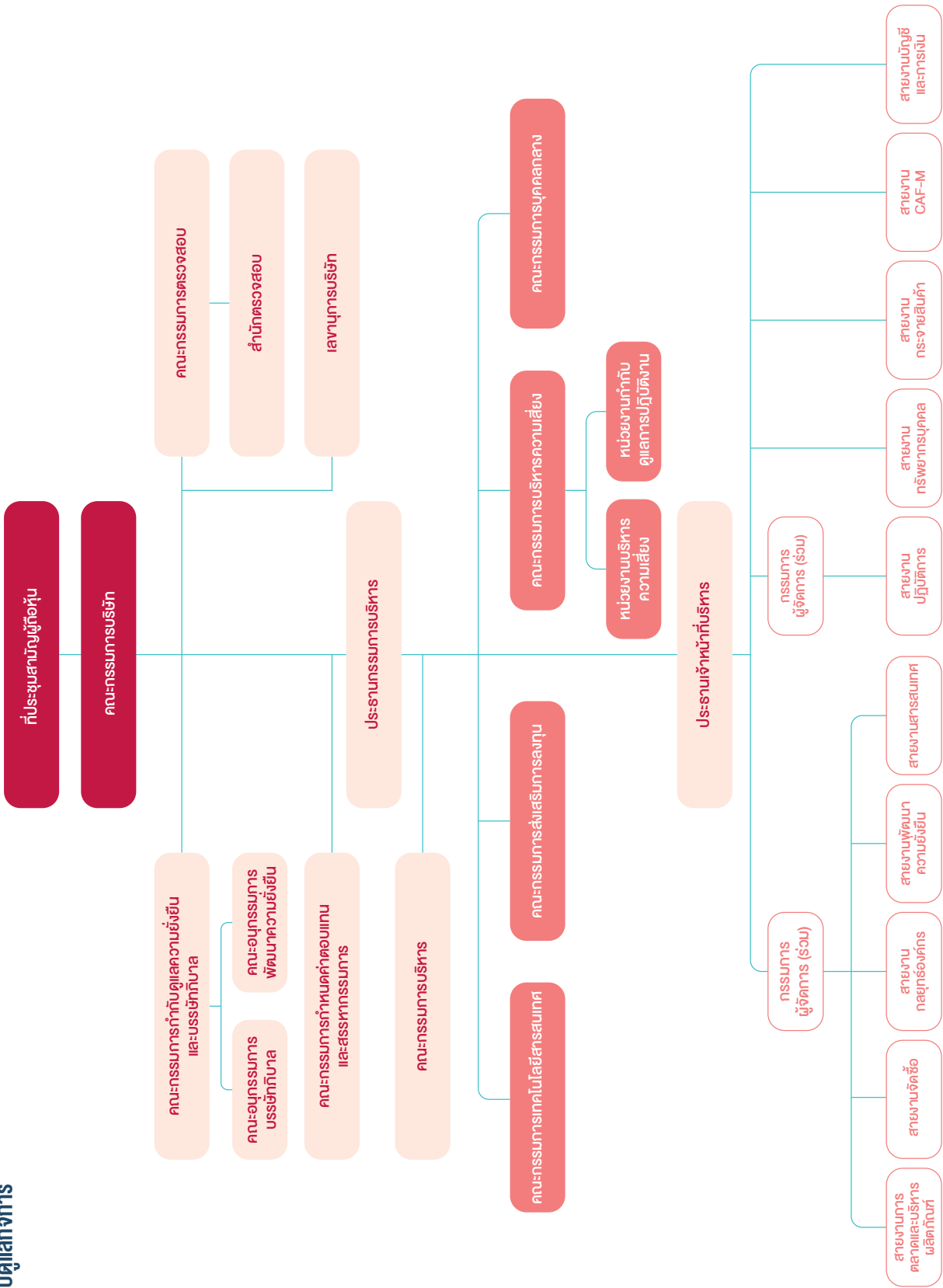
ข้อร้องเรียนจากลูกค้าที่พิสูจน์แล้วว่าผิดจริง

ข้อร้องเรียนจากคู่ค้าที่พิสูจน์แล้วว่าผิดจริง

ข้อร้องเรียนจากหน่วยงานกำกับดูแล



โครงสร้าง
การกำกับดูแลกิจการ



บริษัทมีการแต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยที่มีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่และอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการบริษัท ซึ่งประกอบไปด้วย 1) คณะกรรมการตรวจสอบ 2) คณะกรรมการกำกับดูแลความยั่งยืนและบรรษัทภิบาล 3) คณะกรรมการกำหนดค่าตอบแทนและสรรหากรรมการ ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบที่สำคัญดังนี้

 คณะกรรมการตรวจสอบ	 คณะกรรมการกำกับดูแลความยั่งยืนและบรรษัทภิบาล	 คณะกรรมการกำหนดค่าตอบแทนและสรรหากรรมการ
• สอบทานงบการเงิน • สอบทานการดำเนินงานของบริษัทให้ถูกต้องตามนโยบาย ระเบียบข้อบังคับ กฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ และข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแล • สอบทานให้มีระบบการควบคุมภายในที่ดี รวมถึงระบบตรวจสอบภายในและระบบบริหารความเสี่ยงให้รัดกุม •หารือร่วมกับผู้สอบบัญชีในเรื่องเกี่ยวกับการเงิน และการควบคุมภายใน • พิจารณารายการที่เกี่ยวข้องโยงกันหรือรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ให้เป็นไปตามกฎหมาย และข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ • รายงานผลสรุปผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง และให้คำปรึกษาข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการบริษัท ปีละ 4 ครั้ง	• จัดทำนโยบายการกำกับดูแลกิจการนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน นโยบายความยั่งยืน และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจริยธรรมธุรกิจ และข้อพึงปฏิบัติในการทำงาน • ทบทวนนโยบายที่เกี่ยวข้องให้มีความต่อเนื่องและเป็นปัจจุบันอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง • กำกับดูแลการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานให้เป็นไปตามนโยบายที่เกี่ยวข้อง • สอบทานและประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบายร่วมกับกรรมการและฝ่ายจัดการ • รายงานผลสรุปผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง และให้คำปรึกษาข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการบริษัท ปีละ 2 ครั้ง	• พิจารณาหลักเกณฑ์ในการจ่ายและรูปแบบค่าตอบแทนของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง พร้อมทั้งเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการบริษัท โดยคณะกรรมการบริษัทเป็นผู้อนุมัติค่าตอบแทนของผู้บริหารระดับสูง ส่วนค่าตอบแทนของกรรมการ กรรมการบริษัท เสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นให้เป็นผู้อนุมัติเป็นประจำทุกปี • ประเมินค่าตอบแทนของผู้บริหารระดับสูงให้สอดคล้องกับผลปฏิบัติงาน • พิจารณาหลักเกณฑ์และกระบวนการในการสรรหาบุคคลที่เหมาะสมเพื่อดำรงตำแหน่งคณะกรรมการบริษัท • คัดเลือกบุคคลตามกระบวนการสรรหาที่กำหนดไว้ รวมถึงบุคคลที่เสนอโดยผู้ถือหุ้นรายย่อย • เสนอความเห็นต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทก่อนนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นให้เป็นผู้แต่งตั้งกรรมการ

จริยธรรมธุรกิจและข้อพึงปฏิบัติในการทำงาน

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม จึงได้จัดทำคู่มือจริยธรรมธุรกิจและข้อพึงปฏิบัติในการทำงาน (ฉบับปรับปรุง) เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน คู่ค้า และผู้รับเหมา ยึดถือและนำมาใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติหน้าที่และทำงานด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต โดยยึดหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และมีคุณธรรม ในการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม รวมทั้งการไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชน และไม่เกี่ยวข้องกับการทุจริตคอร์รัปชันหรือผลประโยชน์ส่วนตัวใด ๆ ป้องกันการฟอกเงิน ตลอดจนไม่กระทำการใด ๆ ที่ล่วงละเมิดสิทธิของผู้อื่น



ร้อยละ 100

พนักงานรับรู้ และเข้าใจจริยธรรม และข้อพึงปฏิบัติในการทำงานของบริษัทผ่านการสื่อสารให้ความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

บริษัทมีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง โดยมีหน่วยงานบริหารความเสี่ยง และหน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติงานเป็นกลไกในการทำงาน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงสนับสนุนคณะกรรมการบริษัทในการกำกับดูแลการดำเนินงานภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงขององค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ

การบริหารจัดการความเสี่ยง

การบริหารจัดการความเสี่ยงคือกลไกในการระบุแนวโน้มและปัญหาที่อาจเกิดขึ้นแล้วส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ โดยมีหน่วยงานบริหารความเสี่ยง (Risk Management Unit) ทำหน้าที่กำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพสามารถทำให้

การปฏิบัติตามกฎหมาย

บริษัทเคารพและปฏิบัติตามกฎหมาย โดยมีหน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ (Corporate Legal & Compliance Unit : L&C) ทำหน้าที่กำกับดูแลให้หน่วยงานต่าง ๆ ในบริษัทปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการติดตาม รวบรวมประกาศกฎระเบียบจากภาครัฐที่ออกมาใหม่ และสื่อสารให้พนักงานทราบ โดยในปี 2563 หน่วยงาน L&C ได้จัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรของบริษัทเกี่ยวกับ

สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และทิศทางขององค์กร ลดผลกระทบจากความไม่แน่นอนของปัจจัยต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงจะสรุปและรายงานผลการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการบริษัท ปีละ 2 ครั้ง เพื่อการสอบทานประสิทธิผลของกระบวนการบริหารความเสี่ยงขององค์กร

องค์กรดำเนินธุรกิจบรรลุตามเป้าหมายได้ ตลอดจนสามารถสร้างคุณค่าให้กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มภายใต้นโยบายการบริหารความเสี่ยงขององค์กร

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2563 เพื่อให้ทราบถึงสิทธิประโยชน์รวมถึงตระหนักและให้ความสำคัญในการปฏิบัติตามกฎหมายดังกล่าว นอกจากนี้ ในปี 2563 มีประกาศระเบียบหรือกฎหมายต่าง ๆ จากภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับบริษัท กว่า 970 ฉบับที่หน่วยงาน L&C ได้สื่อสารและกำกับให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือประกาศภาครัฐดังกล่าวอย่างเคร่งครัด

กรอบการบริหารความเสี่ยงและภาวะวิกฤตเพื่อการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน



บริษัทจัดโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

- 1 กลุ่มความเสี่ยงทั่วไปที่สามารถเกิดขึ้นได้ในการดำเนินงาน
- 2 กลุ่มความเสี่ยงด้านความยั่งยืน หรือความเสี่ยงที่ไม่เกี่ยวข้องกับการเงิน
- 3 กลุ่มความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่

โดยบริษัทมีการประเมินความเสี่ยงเป็นประจำทุกปี ตลอดจนมีการอบรมตัวแทนจากหน่วยงานต่าง ๆ (Risk Champion) ในหัวข้อที่สอดคล้องกับมาตรการลดความเสี่ยงในแต่ละไตรมาส มีกระบวนการควบคุมภายใน และมีการติดตามความเสี่ยงและผลการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด ดังนี้

ประเมินความเสี่ยง	คัดเลือกกระบวนการที่มีความเสี่ยงสูง	กำหนดมาตรการควบคุมความเสี่ยง	ผู้ตรวจสอบประเมินมาตรการควบคุมโดยผู้ตรวจสอบ	ทบทวน Internal Process Risk & Control ทุกไตรมาส
- โดย Risk Champion - ความเสี่ยงที่มีการประเมิน ได้แก่ ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับ ข้อมูลสำคัญ รั่วไหล ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หักฉ้อโกง สิทธิมนุษยชน การทุจริต - ในองค์กร การสุ่มตรวจ การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ และการร้องเรียนจากผู้บริโภค	ในปี 2563 มีกระบวนการที่มีความเสี่ยงสูง 25 กระบวนการ จากการประเมิน 254 กระบวนการ ครอบคลุมกระบวนการของสายงานการตลาด และบริหารผลิตภัณฑ์ สายงานจัดซื้อ สายงานกระจายสินค้า	- ในปี 2563 มีการกำหนดมาตรการควบคุมทั้งหมด 10 มาตรการ สำหรับกระบวนการที่มีความเสี่ยงสูง 25 กระบวนการ - มีการสื่อสารมาตรการควบคุมความเสี่ยงให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบร่วมกับ Risk Champion	ผู้ตรวจสอบประกอบด้วยหน่วยงานบริหารความเสี่ยง หน่วยงาน Corporate Process Simplification และหน่วยงานตรวจสอบ	ทบทวนโดย Risk Champion ร่วมกับหน่วยงานเจ้าของกระบวนการ

ความเสี่ยงเกิดใหม่

บริษัทมีการทบทวนประเด็นและแนวโน้มที่อาจเป็นความเสี่ยงต่อการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่อาจเป็นประเด็นหรือความเสี่ยงใหม่เป็นประจำทุกปี เพื่อมุ่งหามาตรการและแนวทางการจัดการในการรองรับความเสี่ยงดังกล่าว พร้อมทั้งสามารถตอบสนองต่อความเสี่ยงนั้นได้อย่างทันทั่วถึง โดยในปี 2563 มีประเด็นความเสี่ยงเกิดใหม่ที่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ 6 ประเด็น ดังนี้



ความเสี่ยงจากพฤติกรรมลูกค้าเปลี่ยนตามวิถีชีวิตใหม่ (New Normal)

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ลูกค้าตระหนักถึงความปลอดภัยมากขึ้น ทำให้แนวโน้มพฤติกรรมของลูกค้าเปลี่ยนแปลงไปตามวิถีชีวิตใหม่ หรือ New Normal รวมถึงพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าของผู้บริโภคที่ต้องการความสะดวกและรวดเร็วในสังคมดิจิทัล ส่งผลถึงแนวโน้มของจำนวนลูกค้าที่อาจเข้ามาใช้บริการในร้านเซเว่นอีเลฟเว่นลดลง

แนวทางการจัดการ

- พัฒนารูปแบบและช่องทางการเข้าถึงสินค้า และบริการสำหรับลูกค้าผ่านรูปแบบออนไลน์สู่ออฟไลน์ (O2O) ทั้งส่วนของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นและออนไลน์ โดยจัดโปรโมชั่นต่าง ๆ ให้ลูกค้าสั่งซื้อสินค้าผ่านร้านเซเว่นอีเลฟเว่นทั่วประเทศ และผ่านระบบออนไลน์ทุกแพลตฟอร์ม เพื่อเพิ่มความสะดวกให้ลูกค้าในทุกการซื้อสินค้าและบริการในชุมชนทุกพื้นที่





ความเสี่ยงจากการเกิด โรคระบาดใหญ่บ่อยขึ้น และกลายเป็นเรื่องปกติในอนาคต

จากการแพร่ระบาดครั้งใหญ่ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ในปัจจุบันนักวิทยาศาสตร์เชื่อว่ามนุษย์อาจจะต้องใช้ชีวิตอยู่ร่วมกับโรคนี้ต่อไป อีกทั้งคาดว่าจะยังมีเชื้อไวรัสอีกมากมายที่สามารถกลายพันธุ์เป็นโรคชนิดอื่นได้อีก ทั้งนี้ การแพร่ระบาดของโรคติดต่อในลักษณะนี้มีโอกาสจะเกิดขึ้นได้บ่อยและกลายเป็นเรื่องปกติในอนาคต ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการหยุดชะงักทางธุรกิจ และกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภควิถีชีวิตใหม่ (New Normal) มากขึ้น

แนวทางการจัดการ

พัฒนาสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่องให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการได้สะดวกและปลอดภัย ดังนี้

ตู้จำหน่ายสินค้าอัตโนมัติ (Vending Machine)



ช่องทางการชำระผ่าน Mobile Application Counter Service pay



การชำระค่าสินค้าและบริการ

- Alipay Union Pay
- Credit Card
- True Money Wallet



บริการรับส่งสินค้าและพัสดุ

- SPEED-D
- On-demand Delivery



ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลง โครงสร้างประชากรสู่สังคมผู้สูงอายุ อย่างเต็มตัว (Super-aged Society)

จากอัตราการเกิดของประชากรใหม่ทั่วโลกที่มีแนวโน้มลดลง และประชากรบนโลกมีอายุยืนยาวขึ้น เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างประชากรสู่สังคมผู้สูงอายุ รวมทั้งประเทศไทยเองก็กำลังจะกลายเป็นสังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มตัวในอีกไม่กี่ปีข้างหน้า ซึ่งพฤติกรรมของผู้สูงอายุในปัจจุบันนั้นมีความต้องการสิ่งที่ดีที่สุด ปลอดภัยที่สุด และใช้งานง่ายที่สุด รวมถึงอุปกรณ์เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะเข้ามาอำนวยความสะดวกให้สามารถดำรงชีวิตได้ง่ายขึ้น

แนวทางการจัดการ

พัฒนาสินค้าและบริการเพื่อตอบโจทย์ลูกค้ากลุ่มผู้สูงอายุ ดังนี้



พัฒนาสินค้าประเภท อาหารและเครื่องดื่ม เพื่อส่งเสริมสุขภาพและ สะดวกที่ดี



เปิดมุมสินค้าสุขภาพ

- มุมจำหน่ายผัก ผลไม้สด สุนัขโบราณ และสินค้าสุขภาพครบวงจร



- มุมจำหน่ายยาสามัญประจำบ้าน และผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ "eXta"



ช่องทางการเข้าถึง สินค้าและบริการ





ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมของผู้บริโภคจากกระแส เรื่องระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน

ปัจจุบันขยะพลาสติกเป็นหนึ่งในปัญหาสิ่งแวดล้อมที่ทั่วโลกให้ความสำคัญ รวมถึงผู้บริโภคเกิดการตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นและเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปสู่การลดการใช้พลาสติก และต้องการซื้อสินค้าและบริการที่ใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

แนวทางการจัดการ

ปรับตัวให้สอดคล้องกับความต้องการใหม่
ของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปตามกระแส
เศรษฐกิจหมุนเวียน โดยมีการวางกลยุทธ์

การพัฒนาสินค้าและบริการตลอดห่วงโซ่อุปทาน รวมถึงเสริมสร้างความเข้าใจในเรื่องการบริหารจัดการขยะ เพื่อสร้างความยั่งยืนให้กับสิ่งแวดล้อม สังคม และชุมชน อีกด้วย โดยการกำหนดมาตรการจัดการต่าง ๆ ผ่านกลยุทธ์เซเว่น โก กรีน อาทิ

- การส่งเสริมให้ลูกค้าปฏิเสธการใช้ถุงพลาสติกและเปลี่ยนมูลค่าถุงพลาสติกเป็นเงินบริจาค ได้แก่ โครงการ “รวมพลังคนไทยเลิกใช้ถุงพลาสติก”
- การนำวัสดุเหลือใช้และขยะพลาสติกกลับมาใช้ใหม่และแปรรูปเพื่อใช้ประโยชน์ อาทิ โครงการ 7 Go Green Recycled Plastic Road เปลี่ยนขยะพลาสติกเป็นถนน โดยนำร่องพัฒนาพื้นที่ลานจอดรถหน้าร้านเซเว่นอีเลฟเว่น เป็นต้นแบบ



ความเสี่ยงจากการขาดแรงงาน ทักษะใหม่จากการเปลี่ยนผ่าน เพื่อเป็นดิจิทัล อย่างรวดเร็ว

ปัจจุบันเทคโนโลยีมีความก้าวหน้าขึ้น ทำให้รูปแบบการดำเนินธุรกิจต้องมีการปรับเปลี่ยนให้เป็นระบบดิจิทัลเพื่อตอบสนองความต้องการ และพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป การเสริมทักษะการทำงานที่จำเป็นสำหรับพนักงานให้เท่าทันกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ จึงเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และเพิ่มมูลค่าให้กับองค์กร

แนวทางการจัดการ

กำหนดกลยุทธ์และจัดทำแผนการเตรียมบุคลากรให้มีทักษะใหม่
ดังนี้



ปรับหลักสูตรการเรียนให้มีเรื่องทักษะการดำเนินงานธุรกิจด้านเทคโนโลยีดิจิทัล



พัฒนาวิชาชีพเฉพาะทางที่สอดคล้องกับขยายตัวทางธุรกิจ อาทิ ผู้เชี่ยวชาญด้านกาแฟ ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการอาหาร



ปรับโครงสร้างองค์กรให้มีความกระชับ ลดการทำงานหลายขั้นตอน ส่งเสริมการทำงานที่สามารถปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็ว และการทำงานร่วมกันข้ามสายงานอย่างบูรณาการ



ร่วมมือกับภาครัฐเพื่อร่วมสร้าง “บัณฑิตพรหมเมียม” ในสาขาวิชาต่าง ๆ อาทิ การจัดการธุรกิจค้าปลีก เทคโนโลยีไฟฟ้า อาหารและเครื่องดื่ม



ความเสี่ยงจากข้อมูลบริษัทถูกปลอมแปลง

ความก้าวหน้าทางดิจิทัลสมัยใหม่ส่งผลให้การปลอมแปลงเนื้อหา ภาพถ่าย วิดีโอ เสียงหรือข้อความต่าง ๆ รวมถึงการแพร่กระจายของข่าวสารปลอมเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว บริษัทจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงการวางตัวตนในโลกดิจิทัลในการเผยแพร่ข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ เพื่อรักษาภาพลักษณ์และความสามารถในการแข่งขันขององค์กร

แนวทางการจัดการ

ปรับรูปแบบธุรกิจให้รองรับสังคมดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อาทิ

- การนำปัจจัยด้านการเปลี่ยนผ่านเพื่อเป็นดิจิทัล และเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมที่เข้ามาสร้างตลาดและมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์ (Disruptive Technology) เข้าเป็นส่วนหนึ่งในการจัดทำแผนกลยุทธ์องค์กรทั้งระยะสั้นและระยะยาว
- พัฒนาระบบการบริหารความสัมพันธ์ของลูกค้า เพื่อให้สามารถติดต่อสื่อสาร รับฟังความคิดเห็นและเข้าถึงลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและใกล้ชิดมากขึ้น รวมถึงการทำกิจกรรมส่งเสริมการขาย ผ่านช่องทางออนไลน์และแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ อาทิ เฟซบุ๊ก “7-Eleven Thailand” แอปพลิเคชันไลน์ ยูทูบ

โครงการค้นหาภัยมืด (Black Swan)

บริษัทดำเนินโครงการค้นหาภัยมืด หรือ Black Swan เพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กรตั้งแต่ผู้บริหารจนถึงพนักงานร่วมกันค้นหาความเสี่ยงขององค์กรที่เป็นความเสี่ยงที่อาจทำให้องค์กรไม่บรรลุเป้าหมาย อีกทั้งส่งผลให้เกิดความไม่มั่นคงและไม่ปลอดภัยต่อองค์กร โดยจัดกิจกรรมให้ผู้บริหารและพนักงานเข้าร่วมประกวดประเด็นความเสี่ยงผ่านช่องทางที่หลากหลาย อาทิ แพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์คิวอาร์โค้ด (Black Swan Online) ภายใต้แนวคิด “การค้นหาและการแก้ไขเพื่อช่วยควบคุมป้องกันและรับมือภัยมืดที่อาจเกิดขึ้น” โดยประเด็นความเสี่ยงที่ได้รับรางวัลจะถูกนำมาพิจารณาสำหรับผู้บริหารในการออกมาตรการรองรับ ซึ่งสามารถนำมาพัฒนาไปสู่การปฏิบัติจริงอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้ประเด็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง 6 ประเด็น ดังนี้

1

การดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

2

กระบวนการทำงาน

3

สินค้าและบริการ

4

การว่าจ้างหน่วยงานภายนอก

5

ความยั่งยืนองค์กร

6

กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบริษัทในกลุ่ม

ผลลัพธ์และประโยชน์ที่ได้รับ

1,849 ประเด็นความเสี่ยง
ที่พนักงานส่งเข้าประกวด



5 ประเด็นความเสี่ยง
ที่ได้รับรางวัล ได้แก่



- ข้อมูลสำคัญส่วนบุคคลรั่วไหล
- ความสามารถในการรับมือโรคระบาดระลอกใหม่
- ประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม
- สินค้าและบริการ
- สิทธิมนุษยชนและความปลอดภัย

การดำเนินงานด้านความมั่นคงและความปลอดภัยทางไซเบอร์

หนึ่งในความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินธุรกิจโดยพึ่งพาระบบดิจิทัลในปัจจุบัน คือ ความเสี่ยงด้านความมั่นคงและความปลอดภัยทางไซเบอร์ อาทิ การให้บริการต่าง ๆ ผ่านระบบออนไลน์ที่สามารถเกิดความเสี่ยงต่อยุคคามทางไซเบอร์มากขึ้น ในช่วงเวลาที่ผ่านมาเหตุการณ์การละเมิดความปลอดภัยของข้อมูลในระดับสากลทั่วไปเพิ่มขึ้นหลากหลายเหตุการณ์ อาทิ การโจรกรรมข้อมูลทางการค้าและข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า ซึ่งเหตุการณ์เหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และความน่าเชื่อถือขององค์กรได้ ดังนั้นบริษัทจึงกำหนดการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ และการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์ ซึ่งประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

หน่วยงานและบุคลากร

บริษัทก่อตั้งหน่วยงานรักษาความปลอดภัยไซเบอร์ (CyberSecurity Officer) ซึ่งรายงานตรงต่อผู้บริหารระดับสูง โดยมีประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัยไซเบอร์ ทำหน้าที่รับผิดชอบดูแลรวมถึงตรวจสอบการดำเนินงานความเสี่ยงทางด้านไซเบอร์ขององค์กร โดยหน่วยงานนี้ทำหน้าที่เฝ้าระวังและควบคุมความเสี่ยงที่เกิดขึ้นให้อยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้ นอกจากนี้ ยังมีการจัดอบรมส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงการใช้เทคโนโลยี อีกทั้งเพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจในการใช้งานเทคโนโลยีอย่างถูกต้อง และปลอดภัยผ่านช่องทางการสื่อสารภายในอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งมีการทดสอบความสามารถผ่านโปรแกรมการจำลองเหตุการณ์ทางไซเบอร์ อีกด้วย

มาตรการและขั้นตอนการดำเนินงาน

บริษัทมีการกำหนดนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และกำหนดแผนการตอบสนองกับเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ โดยมีการทดสอบทุกครึ่งปี นอกจากนี้ ยังมีระบบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยกำหนดมาตรการและขั้นตอนการดำเนินงาน โดย บริษัท โทซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด พร้อมทั้งมีการกำหนดให้มีการทบทวนมาตรการดังกล่าวอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ซึ่งเป็นการดำเนินงานที่ได้รับการรับรองภายใต้มาตรฐานสากล ISO 20000 และ ISO 27001 ครอบคลุมร้อยละ 100 ของการดำเนินงานทั้งหมด

เทคโนโลยี

บริษัทนำระบบเทคโนโลยีที่ทำงานเชิงป้องกันตามแบบปฏิบัติด้านความปลอดภัยระดับสากล หรือ NIST Framework มาใช้ในองค์กร อีกทั้งมีการพัฒนาศูนย์คอมพิวเตอร์ที่ได้มาตรฐานเพื่อเฝ้าระวังการโจมตีเข้าสู่ระบบข้อมูล รวมถึงสนับสนุนการแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้ให้บริการและลงทุนในระบบป้องกันที่ทันสมัย เพื่อให้กับต่อเทคโนโลยีในปัจจุบันและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้

การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

บริษัทดำเนินงานออกนโยบายด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลครอบคลุมทั้งลูกค้า พนักงานขององค์กร และคู่ค้าอย่างรัดกุมทุกขั้นตอนการดำเนินงาน รวมถึงครอบคลุมลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัท ซึ่งมีการสื่อสารกับลูกค้าเจ้าของข้อมูลดังนี้

	วัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวม
	ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมไว้
	ประเภทของบุคคลหรือหน่วยงานซึ่งอาจมีการเปิดเผยข้อมูล
	ข้อมูลหรือช่องทางการติดต่อกับบริษัท
	สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล
	แจ้งผลกระทบจากการไม่ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

ในนี้นี้ ลูกค้าสามารถดำเนินการใช้สิทธิร้องขอเกี่ยวกับข้อมูลที่ถูกเก็บ ดังต่อไปนี้

	ขอถอนความยินยอม (Opt Out)
	เข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของตนเอง
	ขอรับสำเนา
	ขอคัดค้านการเก็บ การใช้ การเปิดเผย
	ร้องเรียน
	ขอให้โอนข้อมูลส่วนบุคคลของตนไปยังผู้ควบคุมข้อมูลอื่น
	ขอแก้ไขข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน
	ขอให้ลบ ทำลาย หรือพักการใช้ข้อมูล

ตลอดจนมีการตรวจสอบการปฏิบัติตามนโยบายอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งติดตามข้อร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้นได้ โดยในปี 2563 พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียนด้านการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับจากบุคคลภายในองค์กร ได้แก่ พนักงาน และภายนอกองค์กร ได้แก่ คู่ค้า ส่วนลูกค้ามีเรื่องร้องเรียนจำนวน 2 เรื่อง ซึ่งเป็นเรื่องที่ทำให้ความเข้าใจกับลูกค้าได้ อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การดำเนินการของบริษัทสอดคล้องกับพระราชบัญญัติความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และสร้างความเชื่อมั่นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม บริษัทจึงกำหนดกลยุทธ์และแผนงานที่สำคัญในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ดังนี้



กลยุทธ์ระดับองค์กร

- สร้างความตระหนัก ให้ความรู้และเข้าใจ PDPA* ในพนักงานแต่ละระดับ
- ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สอดคล้อง PDPA
- ลดความเสี่ยงและความเสียหายที่อาจเกิดจากกิจกรรมที่มีข้อมูลส่วนบุคคล

*PDPA คือ Personal Data Protection Act, B.E. 2019 หรือพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

พร้อมกันนี้บริษัทมุ่งให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินธุรกิจอย่างมีจรรยาบรรณและความเสี่ยงด้านความมั่นคงและความปลอดภัยทางไซเบอร์ผ่านการสนับสนุนและฝึกอบรมโดยดำเนินงานผ่านโครงการต่าง ๆ ดังนี้

การฝึกอบรมคู่มือจริยธรรมธุรกิจและข้อพึงปฏิบัติในการทำงาน

บริษัทมีการจัดฝึกอบรมคู่มือจริยธรรมธุรกิจและข้อพึงปฏิบัติในการทำงานให้กับผู้บริหาร ตลอดจนพนักงานทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผนวกเนื้อหาการฝึกอบรมเข้าเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรการอบรมพนักงานใหม่ (On-boarding) เพื่อให้พนักงานทุกคนรับรู้ เข้าใจ ข้อพึงปฏิบัติในการทำงานให้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องควบคู่กับการมีจริยธรรม นอกจากนี้ พนักงานทุกคนที่เข้ารับการอบรมต้องทำการทดสอบ CG Quiz เพื่อประเมินผลความรู้หลังจากที่ได้รับการอบรมเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ ในปี 2563 บริษัทได้จัดอบรมให้กับพันธมิตรทางธุรกิจของบริษัท ได้แก่ กลุ่มผู้จัดการร้านเซเว่นอีเลฟเว่นของร้านสาขาประเภทร่วมลงทุน (Store Business Partner) และร้านสาขาที่ได้รับสิทธิช่วงอาณาเขต (Sub Area) เพิ่มเติมอีกด้วย



ผลลัพธ์และประโยชน์ที่ได้รับ

ร้อยละ **100** 
พนักงานผ่านการอบรม

ร้อยละ **80** 
กิจกรรมที่มีข้อมูลส่วนบุคคล
ปฏิบัติตาม PDPA

ร้อยละ **100** 
กิจกรรมใหม่ จัดทำการประเมินผล
กระทบความเสี่ยงข้อมูลส่วนบุคคล

ผลลัพธ์และประโยชน์ที่ได้รับ

การฝึกอบรมครอบคลุม
พนักงานทุกระดับ

ร้อยละ **100**

ผู้รับการฝึกอบรม
ผ่านการทำ CG Quiz

ร้อยละ **100**

พนักงานใหม่เข้าฝึกอบรม
หลักสูตร On-boarding

ร้อยละ **100**

โครงการเตรียมความพร้อมด้าน Cyber Resilience



สถานการณ์
ความเสี่ยง
จากภัยคุกคาม
ทางไซเบอร์

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของข้อมูลลูกค้าในการทำธุรกรรมบนโลกออนไลน์ ที่อาจมีความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์มากขึ้นในปีที่ผ่านมา บริษัทได้ทบทวนและนำมาตรการให้ความพร้อมในการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ ทั้งการวางกรอบการกำกับดูแล การบริหารจัดการความเสี่ยง ทั้งด้านบุคลากร กระบวนการ และเครื่องมือ หรือเทคโนโลยี เพื่อลดผลกระทบต่อกฎการค้าและต่อระบบโดยรวม บริษัทจึงได้กำหนดกรอบการประเมินความพร้อมด้าน Cyber Resilience ในปี 2563 ได้มีการจัดอบรมสัมมนาสร้างความตระหนักและความรู้ความเข้าใจด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ให้กับผู้บริหาร และพนักงานในเชิงรุกและมีการทดสอบบนสถานการณ์เสมือนจริง (Phishing Simulation Test) เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือและจัดการกับเหตุการณ์ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

ผลลัพธ์

ทบทวนกระบวนการทำงานเพื่อจัดการกับเหตุการณ์ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ของหน่วยงานต่าง ๆ กำหนดแนวทางในการดำเนินการเพื่อลดความเสี่ยงในระดับความรุนแรงต่าง ๆ

ร้อยละ **100**

ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องได้รับการให้ความรู้ และเข้าร่วมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ



สถานการณ์
การจัดการ
ภาวะวิกฤตจาก
ภัยคุกคาม
ทางไซเบอร์

ในปี 2563 บริษัทได้จัดทำโครงการจำลองสถานการณ์การโจมตีทางไซเบอร์ (Cyber War-game) ซึ่งเป็นการสร้างสถานการณ์สมมติเพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงได้ทดลองแก้ไขสถานการณ์ต่อกรณีภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่อาจเกิดขึ้นในระบบบริษัท โดยการจัดการภาวะวิกฤตจากภัยคุกคามนี้มีผู้บริหารระดับสูง ที่เกี่ยวข้อง เช่น CEO, CIO, CSO, CFO, COO รวมทั้งผู้บริหารด้านสื่อสารองค์กร ด้านกฎหมาย เป็นต้น โดยกำหนดมีการจัดกิจกรรมดังกล่าวขึ้นปีละ 1 ครั้ง

ผลลัพธ์

ร้อยละ **100**

- ผู้บริหารระดับสูงที่ได้เข้าร่วมโครงการ
- มีความพร้อมในการจัดการต่อภาวะวิกฤตได้อย่างรวดเร็ว
- ลดความเสี่ยงด้านความเสียหายและเกิดภาพลักษณ์องค์กรเชิงลบ

โครงการ CG Self-Assessment 2020

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของผู้นำในระดับผู้จัดการทั่วไป (เทียบเท่า) ในเรื่องธรรมาภิบาล ดังนั้น จึงได้จัดทำ CG Self-Assessment เพื่อวัดระดับการปฏิบัติและการบังคับบัญชาตามหลักธรรมาภิบาล รวมทั้งเพื่อนำข้อมูลเป็นแนวทางวางแผนเพื่อกระตุ้นให้เกิดความตื่นตัว และตระหนักถึงความสำคัญของการมีธรรมาภิบาล โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- หมวดการประเมิน 3 หมวด**
 - การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้ได้บังคับบัญชา **ร้อยละ 100 (ดีเลิศ)**
 - การสร้างความตระหนัก เพื่อให้เกิดการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลภายในหน่วยงาน **ร้อยละ 89 (ดีมาก)**
 - การกำกับ ควบคุมดูแล ผู้ได้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล **ร้อยละ 93 (ดีเลิศ)**
- ผลวิจัยภาพรวม ร้อยละ 94 (ดีเลิศ)**
- จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 694 ราย**

โครงการสื่อสารและสร้างความตระหนักให้พนักงานปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล

- คาถาบรรพชาภิบาล** ประธานกรรมการบริหาร บมจ.ซีพี ออลล์ ได้ให้ความสำคัญในเรื่องบรรษัทภิบาล จึงได้ดำริคาถาบรรษัทภิบาลพร้อมทั้งได้ให้ความหมาย “ซื่อสัตย์ โปร่งใส ยุติธรรม คำนึงถึงชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม” บริษัทจึงได้ดำเนินการสื่อสารคาถาบรรษัทภิบาล เพื่อให้พนักงานเกิดความตระหนักและยึดคาถาบรรษัทภิบาลเป็นหลักประจำใจในการทำงาน โดยได้มีการสื่อสารคาถาบรรษัทภิบาลผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เดิน Troop รณรงค์ ติดโปสเตอร์ที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่นสำนักงาน ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ของบริษัท เป็นต้น
- Infographic** บริษัทได้มีการสื่อสารหลักธรรมาภิบาล ในรูปแบบ Infographic ผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งออนไลน์และออฟไลน์ เพื่อสื่อสารให้พนักงานได้รับทราบ
- การจัดอบรมให้ความรู้หลักธรรมาภิบาลกับ MR.-MS. Good Governance** บริษัทได้จัดอบรมให้ความรู้หลักธรรมาภิบาลให้กับ MR.-MS. Good Governance ในหัวข้อเรื่อง “ธรรมาภิบาลกับคนรุ่นใหม่ในองค์กร” โดยมีตัวแทน MR.-MS. Good Governance จากแต่ละหน่วยงานเข้าร่วมอบรม จำนวน 93 ราย