



ซีพี...เพื่อความยั่งยืน

2024 Governance & Compliance Awareness Survey Report

รายงานผลสำรวจการรับรู้ต้นธรรมาภิบาลและการทำกับ
การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ประจำปี 2567



Cultivating an Ethical Culture

Reported by
**Corporate Governance
Department**



Introduction

รายงานฉบับนี้สำรวจความคิดเห็นพนักงานของกลุ่มธุรกิจใบเครีเอจริญโกคกัณฑ์ (C.P. Group) ทั้งในและต่างประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้และการปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจและกฎเกณฑ์ ซึ่งข้อมูลนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร ฝ่ายธรรมาภิบาล ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและฝ่ายกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ในการพัฒนาแนวปฏิบัติที่ดีและสร้างกิจกรรมยกระดับมาตรฐานจริยธรรมเพื่อนำไปสู่วัฒนธรรมองค์กรที่มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส รับผิดชอบและเคารพในกฎเกณฑ์



76

กลุ่มธุรกิจที่ไม่ได้จดทะเบียนทำแบบสำรวจ

116,202

จำนวนพนักงานที่ทำแบบสำรวจ

94%

ของพนักงานรับรู้และเข้าใจจรรยาบรรณธุรกิจ การกำกับดูแลกิจการ และการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์




บทนำ

Introduction

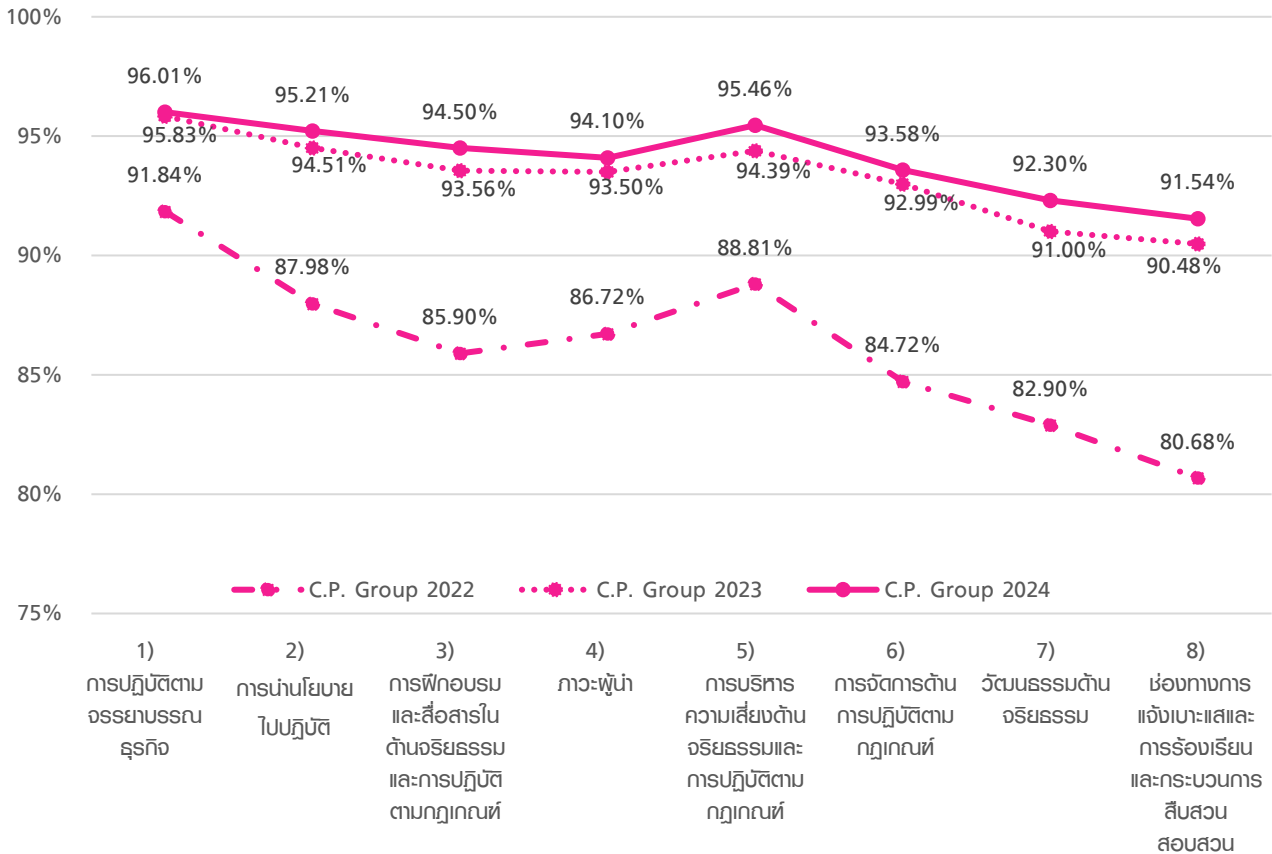
คำถามในแบบสำรวจการรับรู้ด้านธรรมาภิบาลและการกำกับกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์
ออกเป็น 8 หมวด 20 คำถาม

โดยแบ่ง

- 01** การปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจ (CoC Practice)
Q1 - Q4 
- 02** การนำนโยบายไปปฏิบัติ (Policy Implementation)
Q5 - Q6 
- 03** การฝึกอบรมและสื่อสารในต้นจริยธรรมและการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (E&C Training & Communication)
Q7 - Q8 
- 04** ภาวะผู้นำ (Leadership)
Q9 - Q10 
- 05** การบริหารความเสี่ยงด้านจริยธรรมและการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (E&C Risk Management)
Q11 
- 06** การจัดการด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance Management System)
Q12 - Q15 
- 07** วัฒนธรรมด้านจริยธรรม (Ethical Culture)
Q16 - Q18 
- 08** ช่องทางการแจ้งเบาะแสและการร้องเรียน และกระบวนการสืบสวนสอบสวน (Whistleblowing & Investigation)
Q19 - Q20 

ผลการสำรวจการรับรู้ของพนักงาน C.P. Group Overall Survey Result

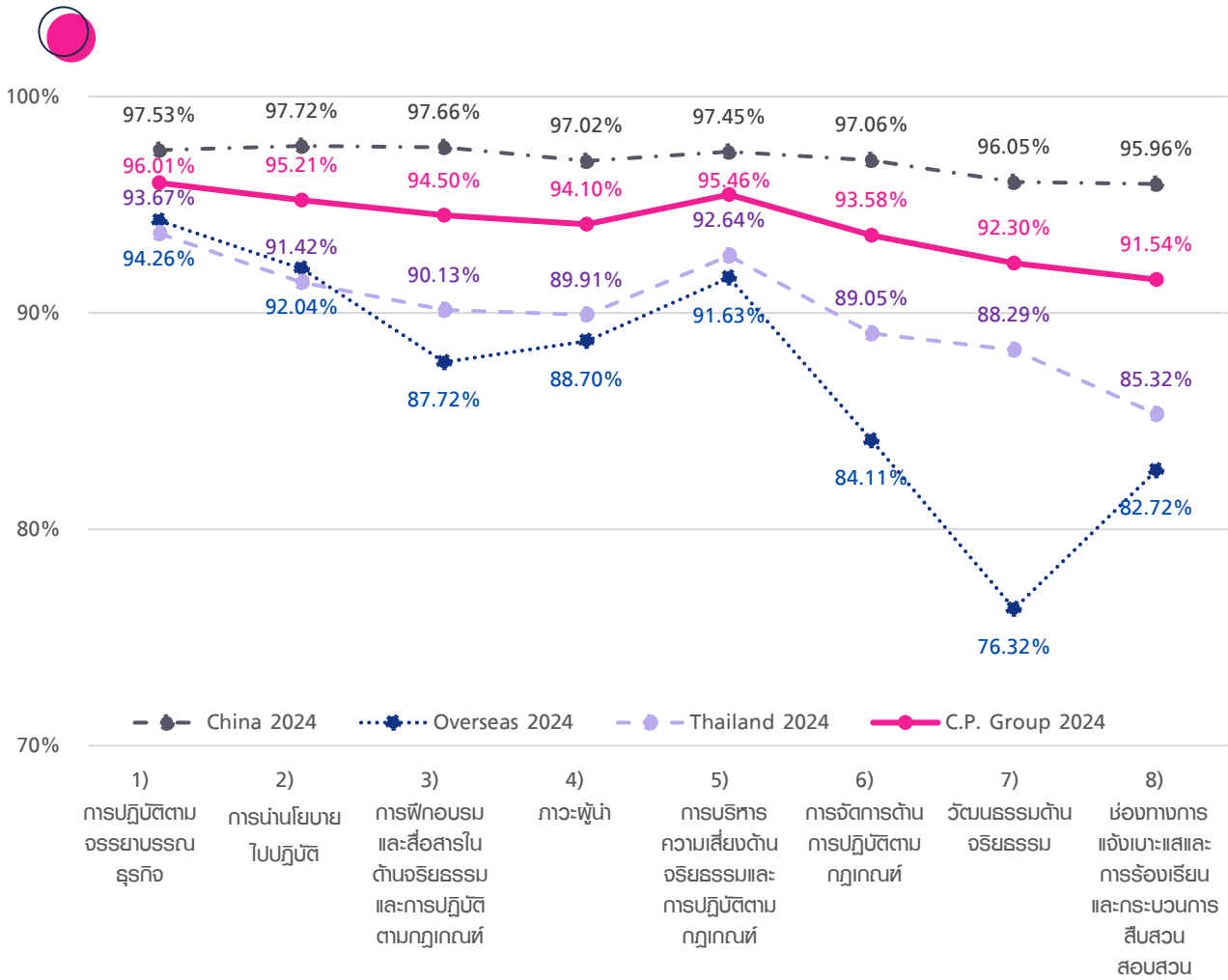
ผลการสำรวจในปี 2567 แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มเชิงบวก เมื่อเทียบกับ 2 ปีที่ผ่านมา ซึ่งเป็นผลมาจากความมุ่งมั่นของ C.P. Group ในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นในจริยธรรม



สรุปผลการสำรวจ

- ภาพรวม:** คะแนนปี 2023-2024 สูงขึ้นต่อเนื่อง โดยพนักงานตระหนักรู้ เข้าใจ และมุ่งมั่นปฏิบัติตามจริยธรรมและกฎเกณฑ์มากขึ้น สะท้อนถึงความสำเร็จในการปลูกฝังจรรยาบรรณธุรกิจ
- จุดแข็งที่โดดเด่น:** พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจและทำงานโดยถือปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจและนโยบายขององค์กร
- โอกาสในการพัฒนา:** สำหรับในด้าน "วัฒนธรรมด้านจริยธรรม" และ "ช่องทางการแจ้งเบาะแสและการร้องเรียน และกระบวนการสืบสวนสอบสวน" มีคะแนนต่ำที่สุด ซึ่งต้องให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมจริยธรรมอย่างต่อเนื่อง และปรับปรุงช่องทางการแจ้งเบาะแสและการร้องเรียนให้เข้าถึงง่าย ปลอดภัย และสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานว่าจะได้รับการจัดการอย่างเป็นธรรม
- ประเด็นที่ควรพัฒนา:** เพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรให้เข้มแข็งยิ่งขึ้น C.P. Group ควรมุ่งเน้นการพัฒนา 2 ด้าน ได้แก่
 - 1) วัฒนธรรมด้านจริยธรรม: ปลูกฝังค่านิยม เสริมสร้างความตระหนักรู้ และกระตุ้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในการสร้างวัฒนธรรมที่ยึดมั่นในจริยธรรม
 - 2) ช่องทางการแจ้งเบาะแส: ปรับปรุงช่องทางการแจ้งเบาะแสและการร้องเรียนให้เข้าถึงง่าย ปลอดภัย น่าเชื่อถือ และสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานว่าจะได้รับการจัดการอย่างเป็นธรรม

ผลการสำรวจการรับรู้ของพนักงาน C.P. Group Survey Result by Region : TH, OVS and CN



สรุปผลการสำรวจ

- ค่าเฉลี่ยผลการสำรวจของกลุ่มธุรกิจในประเทศไทย (TH) ตั้งแต่ปี 2022-2024 มีแนวโน้มสูงขึ้น โดยกลุ่มธุรกิจในประเทศไทยมีค่าเฉลี่ยในปี 2024 ที่ 90.05%
- ค่าเฉลี่ยผลการสำรวจของกลุ่มธุรกิจ在不同ประเทศ (OVS) ตั้งแต่ปี 2022-2024 และกลุ่มธุรกิจในประเทศไทยจีน (CN) ซึ่งเริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่ปี 2023 มีแนวโน้มลดลงเล็กน้อย โดยปี 2024 กลุ่มธุรกิจ在不同ประเทศมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 87.19% และกลุ่มธุรกิจในประเทศไทยจีนมีค่าเฉลี่ยที่ 97.06%
- ในภาพรวมค่าเฉลี่ยผลการสำรวจการรับรู้ด้านธรรมาภิบาลและการกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มธุรกิจมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2022-2024 โดยเพิ่มขึ้นจาก 86.19% ในปี 2022 เป็น 94.09% ในปี 2024

ผลการสำรวจการรับรู้ – กลุ่มธุรกิจ Ascend Perception Survey Results – Ascend Group Business Unit

ผลการสำรวจการรับรู้ของกลุ่มธุรกิจ Ascend Group ในปี 2565-2567

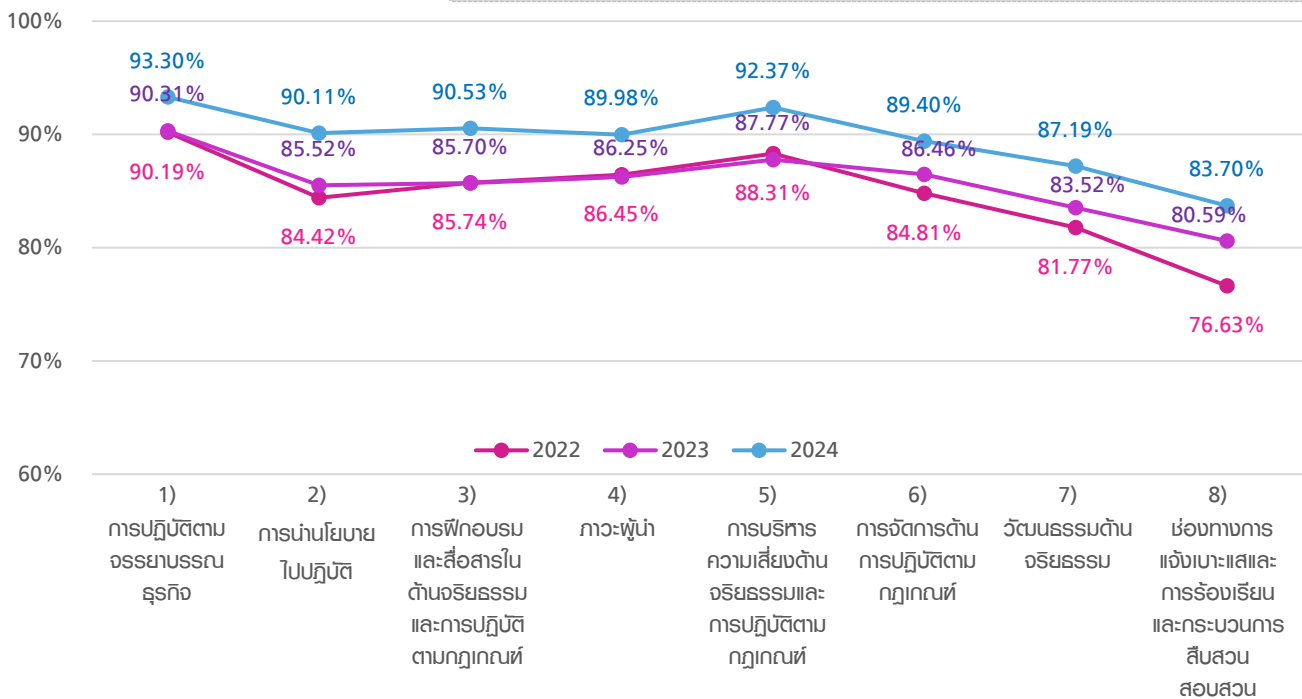


97.58%

พนักงานที่ทำแบบสำรวจ



2500/2562



สรุปผลการสำรวจ

ภาพรวม:

ผลสำรวจแสดงให้เห็นถึงระดับการรับรู้ด้านธรรมาภิบาลและการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของบุคลากรในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่ 89.57% น้อยกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มธุรกิจในเครือฯ ที่ 94.09% ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความเข้าใจและตระหนักถึงนโยบายและการปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจและกฎเกณฑ์ในระดับปานกลาง สะท้อนถึงความพยายามขององค์กรในการเสริมสร้างวัฒนธรรมด้านจริยธรรมและการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ อย่างไรก็ตามกลุ่มธุรกิจยังมีโอกาสในการพัฒนาเพิ่มเติม โดยเฉพาะการส่งเสริมความเข้าใจในทางปฏิบัติและการนำแนวปฏิบัติด้านธรรมาภิบาลไปใช้ในกระบวนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

จุดแข็ง:

ข้อมูลแสดงให้เห็นถึงจุดแข็งที่สำคัญหลายประการ ได้แก่ ผลการดำเนินงานที่แข็งแกร่งในด้านการปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจ (93.3%) การบริหารความเสี่ยงด้านจริยธรรมและการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (92.37%) และการฝึกอบรมและสื่อสารในด้านจริยธรรมและการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (90.53%) คะแนนระดับนี้สะท้อนถึงการให้ความสำคัญในการส่งเสริมวัฒนธรรมด้านจริยธรรมและการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ขององค์กร อย่างไรก็ตามกลุ่มธุรกิจควรส่งเสริมความเข้าใจและการนำแนวปฏิบัติด้านธรรมาภิบาลไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด



ผลการสำรวจการรับรู้ – กลุ่มธุรกิจ Ascend Perception Survey Results – Ascend Group Business Unit



ผลการสำรวจการรับรู้ของกลุ่มธุรกิจ Ascend Group ในปี 2565-2567



97.58%

พนักงานที่ทำแบบสำรวจ



2500/2562

สรุปผลการสำรวจ

• การพัฒนาเพิ่มเติม

ภาพรวมของผลสำรวจอยู่ในระดับปานกลาง แต่เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ควรพิจารณาปรับปรุง 3 หมวดที่ ได้คะแนนต่ำสุดเพื่อสร้างกระบวนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนี้

- หมวด 8 กลุ่มธุรกิจสามารถพิจารณาปรับปรุงช่องทางแจ้งเบาะแสให้หลากหลาย เข้าถึงง่าย และปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้โปร่งใส เป็นธรรม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่พนักงาน
- หมวด 7 กลุ่มธุรกิจอาจพิจารณาพัฒนาวัฒนธรรมทางจริยธรรมให้เชื่อมโยงกับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่พนักงานกล้าพูดกล้าบอก (Speak Up Culture) เมื่อพบเหตุการณ์ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และควรเน้นการสื่อสารที่เปิดเผย ให้การยอมรับ และการเป็นแบบอย่างของผู้นำ เพื่อสร้างบรรยากาศที่พนักงานกล้าแสดงออกอย่างสร้างสรรค์
- หมวด 6 แม้ว่ากลุ่มธุรกิจมีระบบการจัดการการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ แต่ยังสามารถเสริมสร้างการติดตาม และประเมินผลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการดำเนินงาน



ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

Recommendation

หมวด	แผนการดำเนินงาน
1) การปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจ (Q1-Q4)	<ul style="list-style-type: none"> จัดทำ Micro-learning ให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายและให้พนักงานทุกระดับสามารถเข้าถึงได้ง่ายขึ้น สอดแทรกเนื้อหาการปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจในคู่มือการทำงานของพนักงาน นำแนวปฏิบัติที่ดีของกลุ่มธุรกิจหรือองค์กรอื่นมาปรับใช้
2) การนำนโยบายไปปฏิบัติ (Q5-Q6)	<ul style="list-style-type: none"> จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (SOP) ในขั้นตอนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ จัดให้มีช่องทางการสื่อสารที่สะดวกให้พนักงานสามารถเข้าถึงจรรยาบรรณธุรกิจ นโยบาย แนวปฏิบัติ ข้อบังคับกฎเกณฑ์ และกฎระเบียบ และสอบถามข้อสงสัยในการปฏิบัติตามนโยบาย
3) การฝึกอบรมและสื่อสารในต้นจรรยาบรรณและการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Q7-Q8)	<ul style="list-style-type: none"> จัดทำหลักสูตรฝึกอบรมและสื่อสารในต้นจรรยาบรรณและการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ให้กับตัวแทนของแต่ละหน่วยงาน (Train the trainer programs) เพื่อนำไปถ่ายทอดให้กับพนักงานทุกระดับ จัดให้มีการฝึกอบรมการทำงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน (SOP) โดยให้หัวหน้างานมีส่วนร่วมในการฝึกอบรมและสามารถตอบข้อสงสัยเบื้องต้นแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้
4) ภาวะผู้นำ (Q9-Q10)	<ul style="list-style-type: none"> จัดทบทวนความรู้ด้านจรรยาบรรณและการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ให้ผู้บริหารระดับสูงและหัวหน้างานเป็นประจำทุกปี เพื่อนำไปปฏิบัติใช้ในฐานะที่เป็นผู้บริหารต้นแบบ (Role Model) ให้ผู้บริหารระดับสูงและหัวหน้างานสื่อสารปฏิบัติตามเป็นแบบอย่าง โดยยกตัวอย่างการกระทำของตนเองหรือบุคคลอื่น เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติตามให้เป็นแบบอย่างด้านจรรยาบรรณแก่พนักงาน
5) การบริหารความเสี่ยงด้านจรรยาบรรณและการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Q11)	<ul style="list-style-type: none"> จัดอบรมหลักสูตรความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านจรรยาบรรณและการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ให้กับพนักงานทุกคน เพื่อให้ทราบวิธีการป้องกันการกระทำผิดกฎหมายและผิดจรรยาบรรณ ให้ทราบช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน และเข้าใจวิธีการจัดการข้อร้องเรียนของบริษัท ตลอดจนมาตรการป้องกันการถูกกลั่นแกล้ง (Retaliation policy) จัดให้มีการประเมินความเสี่ยงด้านจรรยาบรรณและการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ภายในหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง Recommendation



หมวด	แผนการดำเนินงาน
6) การจัดการด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Q12-Q15)	<ul style="list-style-type: none">กำหนดให้มีกระบวนการป้องกันการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์ โดยส่งเสริม สนับสนุน ควบคุม ตรวจสอบ และรายงานการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์ พร้อมรายงานต่อผู้บริหาร เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานเป็นไปตามนโยบายและกฎเกณฑ์ที่กำหนดกำหนดให้มีแผนการปรับปรุงการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์ มีการตรวจติดตามการดำเนินงาน การปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และรายงานผลการปรับปรุงแก้ไขให้ผู้บริหารทราบเป็นประจำจัดอบรมหลักสูตรความรู้พื้นฐานด้านการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ให้กับพนักงานทุกคน โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดการด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มธุรกิจ มาตรการป้องกันการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์ และช่องทางการรายงานการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์สื่อสารสร้างความเข้าใจกับให้พนักงานสามารถขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ได้ที่หัวหน้างาน ฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือ หน่วยงานกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์การยกระดับกระบวนการจัดการโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น ระบบจัดการด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ การรายงานเหตุการณ์ที่ไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์ และกระบวนการรายงาน (Dashboard) ตลอดจนมีกระบวนการตรวจสอบประเมินผลอย่างเป็นระบบ



ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

Recommendation

หมวด	แผนการดำเนินงาน
<p>7) วัฒนธรรมด้านจริยธรรม (Q16-Q18) (ต่อ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ให้อำนาจผู้บริหารระดับสูงมีบทบาทในการปลูกฝังวัฒนธรรมด้านจริยธรรม และสื่อสารให้พนักงานทุกคนทราบในเรื่องมาตรการป้องกันการถูกกลั่นแกล้งหรือได้รับผลกระทบจากการแจ้งหรือรายงานพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของผู้บริหารหรือเพื่อนร่วมงาน • จัดกิจกรรมปลูกฝังวัฒนธรรมด้านจริยธรรมในองค์กร ให้พนักงานกล้าปฏิเสธหรือร้องเรียน เมื่อพบเห็นการกระทำที่คิดว่าเป็นผิดจริยธรรม • สื่อสารให้พนักงานรับทราบช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน และสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องมาตรการป้องกันการถูกกลั่นแกล้ง • จัดกิจกรรมส่งเสริมให้พนักงานกล้าพูด กล้าปฏิเสธ หรือกล้าร้องเรียนการกระทำที่ไม่ถูกต้อง • จัดกิจกรรมส่งเสริมและยกย่องพนักงานที่ประพฤติดี มีจริยธรรม และเป็นตัวอย่างที่ดีในการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์
<p>8) ช่องทางการแจ้งเบาะแสและการร้องเรียน และกระบวนการสืบสวนสอบสวน (Q19-20)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • จัดให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน หากพบผู้บริหาร/เพื่อนพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมตามจรรยาบรรณธุรกิจ และ/หรือการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ภายในกลุ่มธุรกิจ • จัดทำคู่มือการแจ้งเบาะแสและการจัดการข้อร้องเรียน ตลอดจนจัดการฝึกอบรมให้พนักงานทุกคนเข้าใจและสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง • จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (SOP) การจัดการข้อร้องเรียนและการสืบสวนสอบสวน และจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่องการจัดการข้อร้องเรียนและการสืบสวนสอบสวนแก่พนักงานที่เกี่ยวข้อง