

3. ปัจจัยความเสี่ยง

ปัจจัยความเสี่ยงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับธุรกิจอาจเกิดจากกลยุทธ์การวางแผนงานการดำเนินงาน สถานะการเงิน การปฏิบัติตามข้อบังคับของกฎหมายและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบข้อบังคับและกฎหมาย ภาวะเศรษฐกิจและสถานการณ์ทางการเมือง รวมถึงภัยธรรมชาติ บริษัทฯ ตระหนักถึงปัจจัยความเสี่ยงดังกล่าว และได้นำมาพิจารณาอย่างรอบคอบในการดำเนินทุกกิจกรรมทางธุรกิจ รวมถึงได้กำหนดมาตรการเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงดังกล่าวอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อจัดหรือลดความเสี่ยงเหล่านี้ให้อยู่ในระดับที่มีผลกระทบต่อบริษัทฯ ในระดับที่ยอมรับได้ ดังนั้น กระบวนการบริหารความเสี่ยงจึงเป็นกระบวนการสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมให้บริษัทฯ สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร ผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ และช่วยให้บริษัทฯ สามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน

นอกเหนือจากปัจจัยความเสี่ยงที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ อาจมีความเสี่ยงอื่น ๆ ที่บริษัทฯ ยังไม่อาจทราบได้ในขณะนี้หรือเป็นความเสี่ยงที่บริษัทฯ พิจารณาในขณะนี้แล้วเห็นว่าไม่เป็นสาระสำคัญซึ่งอาจกลายเป็นความเสี่ยงที่มีความสำคัญต่อไปในอนาคต ความเสี่ยงดังกล่าวอาจมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อธุรกิจ รายได้ ผลกำไร สินทรัพย์ สภาพคล่อง หรือแหล่งเงินทุนของบริษัทฯ ข้อความในลักษณะที่เป็นการคาดการณ์เหตุการณ์ในอนาคต (Forward - Looking Statements) ที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ เช่น การใช้ถ้อยคำ “เชื่อว่า” “คาดการณ์ว่า” “มีแผนจะ” “ตั้งใจ” “ประมาณ” เป็นต้น หรือการประมาณการทางการเงิน โครงการในอนาคต การคาดการณ์เกี่ยวกับผลประกอบการ ธุรกิจ แผนการขยายธุรกิจ การเปลี่ยนแปลงของกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ นโยบายของรัฐ และอื่น ๆ ซึ่งเป็นการคาดการณ์ถึงเหตุการณ์ในอนาคต และผลที่เกิดขึ้นจริงอาจมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญจากการคาดการณ์หรือคาดคะเนก็เป็นได้

3.1 ความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจ

3.1.1. ความเสี่ยงจากภาวะเศรษฐกิจ การเมือง และภัยธรรมชาติ

ภาวะเศรษฐกิจ การเมือง และภัยธรรมชาติเป็นปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจศูนย์จำหน่ายสินค้าแบบซักระเงินสดและบริการตนเอง รวมถึงธุรกิจบริการด้านอาหาร ในหลายปีที่ผ่านมา บริษัทฯ เผชิญปัจจัยลบที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ ซึ่งรวมถึงความผันผวนของสภาพอากาศในประเทศ เช่น ภัยแล้ง และอุทกภัย ความไม่สงบทางการเมือง รวมทั้งเศรษฐกิจโลกที่ยังไม่ฟื้นตัว องค์กรที่ดี เนื่องจากสินค้าส่วนใหญ่ที่บริษัทฯ จำหน่ายเป็นสินค้าประเภทสิ่งของจำเป็นในการดำรงชีพ รวมถึงสินค้าจำพวกอาหารสด ประกอบกับบริษัทฯ มีสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ ทำให้ผลกระทบจากปัจจัยดังกล่าวไม่เป็นสาระสำคัญ

ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดแผนงานการบริหารจัดการการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องภายใต้ภาวะวิกฤติ (Business Continuity Management framework) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการปฏิบัติงานที่สำคัญของ

บริษัทฯ จะสามารถดำเนินงานต่อไปได้ภายใต้สถานการณ์วิกฤติต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งภายหลังจากเหตุการณ์น้ำท่วมใหญ่เมื่อปลายปี 2554 หลายมาตรการของโครงการนี้ได้ถูกนำมาใช้และได้ถูกปรับปรุงและพัฒนาเพิ่มขึ้น เพื่อให้โครงการมีความสมบูรณ์มากขึ้น โดยในปี 2557 บริษัทฯ ได้เปิดดำเนินการศูนย์กระจายสินค้าอาหารแห้งและสินค้าอุปโภคที่อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ และในปี 2558 บริษัทฯ ยังมีแผนเปิดดำเนินการศูนย์กระจายสินค้าอาหารสดและอาหารแช่แข็งแห่งใหม่ที่อำเภอมหาชัย จังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งมีส่วนช่วยลดความเสี่ยงในกรณีศูนย์กระจายสินค้าแห่งใดแห่งหนึ่งจำเป็นต้องปิดการดำเนินงานชั่วคราวด้วยเหตุผลใด ๆ ก็ตาม ทั้งยังเป็นการช่วยเพิ่มศักยภาพในการขนส่งและกระจายสินค้า ตลอดจนรองรับการขยายสาขาของบริษัทฯ ในอนาคต (โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมในส่วนที่ 2.2 ข้อ 6 - โครงการในอนาคต)

นอกจากนี้ ภาวะเศรษฐกิจ การเมือง และภัยธรรมชาติยังอาจส่งผลกระทบต่อแผนการขยายสาขาของบริษัทฯ โดยอาจส่งผลให้แผนการขยายสาขาล่าช้าออกไป หรือไม่เป็นที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการเติบโตของธุรกิจ ฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ได้ดำเนินการศึกษาและวิเคราะห์แผนการขยายสาขาอย่างรอบคอบ เพื่อให้การขยายสาขาเป็นไปตามแผนที่วางไว้ และลดผลกระทบจากปัจจัยความเสี่ยงดังกล่าวให้น้อยที่สุด

3.1.2. ความเสี่ยงจากกฎระเบียบข้อบังคับและกฎหมาย

การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ จัดอยู่ในภาคธุรกิจค้าปลีกค้าส่ง ซึ่งอยู่ภายใต้กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่กำหนดข้อจำกัด ข้อห้าม และมาตรฐานต่าง ๆ ที่ บริษัทฯ ต้องปฏิบัติตาม โดยกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และที่จะออกมีผลบังคับใช้ในอนาคตมีแนวโน้มที่จะเข้มงวดมากขึ้น ประกอบกับความเป็นไปได้ที่จะมีการตีความบังคับใช้กฎหมายที่มีอยู่อย่างเคร่งครัดขึ้น หรือภาครัฐอาจบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มงวดมากขึ้นด้วย ทั้งนี้ กฎหมายและร่างกฎหมายที่สำคัญที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ได้แก่ กฎหมายว่าด้วยการแข่งขันทางการค้า ซึ่งหากมีการใช้บังคับอย่างเคร่งครัดอาจส่งผลกระทบต่อการขายธุรกิจของบริษัทฯ รวมทั้ง ร่างกฎหมายซึ่งกำลังอยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาอื่น ๆ ซึ่งหากประกาศใช้บังคับอาจส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินการขยายสาขาของบริษัทฯ อาทิ ร่างกฎหมายว่าด้วยการผังเมืองกำกับดูแลการพัฒนาอาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ หรือธุรกิจค้าปลีกขนาดใหญ่ รวมทั้งร่างกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจค้าปลีกหรือค้าส่ง โดยหากพื้นที่ตามแผนการขยายสาขาของบริษัทฯ อยู่ภายใต้การควบคุมของกฎหมายเหล่านี้ อาจทำให้บริษัทฯ ไม่สามารถตั้งสาขาหรือสร้างความล่าช้าในการเปิดดำเนินการสาขาในพื้นที่ดังกล่าวตามแผนธุรกิจของบริษัทฯ ได้

นอกจากนี้ ธุรกิจของบริษัทฯ อยู่ภายใต้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคและกฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบ ความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย (Product Liability Law) รวมถึงกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ทำให้บริษัทฯ มีความเสี่ยงที่จะต้องรับผิดชอบในกรณีที่ผู้บริโภคหรือลูกค้าได้รับความเสียหายจากสินค้า

หรือบริการที่ไม่ปลอดภัยของบริษัทฯ ไม่ว่าจะเป็นการชดเชยค่าเสียหาย หรือหน่วยราชการที่เกี่ยวข้องอาจสั่งให้บริษัทฯ เรียกคืนสินค้าจากผู้บริโภค หรือจัดเก็บสินค้าที่ยังไม่ได้จำหน่ายแก่ผู้บริโภคกลับคืน รวมทั้งสั่งให้หยุดขายสินค้านั้นได้ ทั้งนี้ เพื่อลดความเสี่ยงดังกล่าวข้างต้น บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีการตรวจสอบและรับรองคุณภาพสินค้าประเภทอาหาร ทั้งที่ศูนย์กระจายสินค้าและสาขาของบริษัทฯ ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย และยังได้จัดหาสินค้าจากผู้ผลิตที่มีมาตรฐานอาหารปลอดภัยและเชื่อถือได้ รวมทั้งร่วมพัฒนาสินค้าคุณภาพภายใต้เครื่องหมายการค้า “Quality Pro” (โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงการ Quality Pro ในส่วนที่ 2.2 ข้อ 2.5 - การจัดหาผลิตภัณฑ์) นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังกำหนดให้ผู้จัดจำหน่ายสินค้าให้แก่บริษัทฯ ต้องรับผิดชอบใช้ค่าเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย รวมทั้งให้ผู้จัดจำหน่ายสินค้าทำประกันภัยสำหรับความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นดังกล่าวด้วยเพื่อลดผลกระทบจากความเสียหายดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

อนึ่ง เมื่อวันที่ 8 เมษายน 2558 ประเทศไทยได้มีการประกาศใช้กฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งเพิ่มเติม โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับการดำเนินคดีแบบกลุ่ม (Class Action) ส่งผลให้การดำเนินการฟ้องคดีที่มีโจทก์จำนวนมากหรือกรณีที่มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้เสียหายหลาย ๆ รายจากเหตุเดียวกันซึ่งรวมถึงคดีแพ่งและคดีผู้บริโภคสามารถกระทำได้สะดวกขึ้น กล่าวคือ ผู้เสียหายจากเหตุเหล่านั้นสามารถรวมกลุ่มกันและส่งตัวแทนเพียงคนเดียวเพื่อเป็นโจทก์ในการฟ้องคดี โดยศาลจะดำเนินการพิจารณาคดีเป็นคดีเดียว และคำพิพากษาจะมีผลผูกพันผู้เสียหายทุกราย ด้วยเหตุนี้ อาจทำให้บริษัทฯ มีความเสี่ยงต่อการถูกฟ้องคดีโดยผู้บริโภคจำนวนมากที่ซื้อสินค้าจากบริษัทฯ ได้หากมีมูลเหตุที่จะฟ้อง เช่น สินค้าที่บริษัทฯ ขายมีความบกพร่อง และก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้บริโภค บริษัทฯ อาจจะต้องรับผิดชอบในการชดเชยค่าเสียหายในมูลค่าสูง เนื่องจากกลุ่มผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายมีจำนวนมาก และอาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจ ผลการดำเนินงาน ฐานะทางการเงิน และโอกาสทางธุรกิจของบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญ

อย่างไรก็ดี บริษัทฯ ได้ดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านกฎหมายที่อาจส่งผลให้บริษัทฯ ไม่อาจทำตามแผนธุรกิจ หรืออาจส่งผลให้บริษัทฯ ขยายสาขาแล้วช้ากว่ากำหนด โดยจัดตั้งคณะทำงานเพื่อทำหน้าที่วิเคราะห์ด้านกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนวางแผนรองรับอย่างรอบคอบ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังให้ความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐ ในการเข้าร่วมประชุมและสัมมนาเพื่อติดตามการเปลี่ยนแปลงของข้อกำหนดต่าง ๆ อย่างใกล้ชิดด้วย

3.1.3. ความเสี่ยงด้านการจัดหาสินค้าและผลิตภัณฑ์

สภาวะอุตสาหกรรมค้าปลีกค้าส่งมีการแข่งขันที่สูงโดยผู้บริโภคมีทางเลือกในการจับจ่ายใช้สอยที่มากขึ้น ด้วยเหตุนี้ บริษัทฯ จึงตระหนักถึงความสำคัญในการจัดหาสินค้าและผลิตภัณฑ์เพื่อให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน โดยคำนึงถึงความหลากหลายของประเภทและชนิดสินค้า คุณภาพสินค้า รวมถึงปริมาณสินค้าที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้บริโภค

ทั้งนี้ หากบริษัทฯ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ อาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจ ฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ได้

อย่างไรก็ดี ปัจจุบัน บริษัทฯ ได้มีการสั่งซื้อและทำสัญญาและเงื่อนไขทางการค้ากับผู้ผลิตและผู้จำหน่ายหลายราย จึงสามารถลดความเสี่ยงในการพึ่งพิงคู่ค้ารายใดรายหนึ่ง และลดความเสี่ยงด้านปริมาณสินค้าที่อาจไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้บริโภค นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีระบบการควบคุมคุณภาพสินค้าที่ดี โดยตรวจคุณภาพสินค้าตั้งแต่ได้รับจากผู้ผลิตและจัดจำหน่าย การจัดเก็บและการขนส่งภายใต้การดูแลของผู้เชี่ยวชาญและกระบวนการที่ได้มาตรฐาน เพื่อเป็นการรับรองว่าสินค้าที่บริษัทฯ จัดจำหน่ายเป็นสินค้าที่มีคุณภาพดีและปลอดภัยต่อผู้บริโภค นอกจากนี้ บริษัทฯ มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ผลิตและผู้จำหน่ายสินค้าหลากหลายรายประกอบกับชื่อเสียงที่ดีของบริษัทฯ และยอดขายที่เติบโตขึ้นตามลำดับ จึงทำให้บริษัทฯ มีศักยภาพที่ดีในการจัดหาผลิตภัณฑ์ทั้งด้านราคาและปริมาณของสินค้าที่เพียงพอแก่ความต้องการของผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี

อนึ่ง บริษัทฯ ได้เข้าทำสัญญารับอนุญาตให้ใช้สิทธิในเครื่องหมายการค้า เครื่องหมายบริการ กับ ซีพี ออลล์ โดยบริษัทฯ ได้รับอนุญาตให้ใช้เครื่องหมายการค้า “Makro” และ “ARO” เป็นต้น ในการดำเนินธุรกิจ โดยมีราคาและเงื่อนไขเป็นไปตามข้อตกลงทางธุรกิจทั่วไป (โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมในส่วนที่ 2.2 ข้อ 5.3 – สรุปสัญญาที่สำคัญ และส่วนที่ 2.3 ข้อ 14.1 – รายละเอียดรายการระหว่างกัน) ซึ่งเครื่องหมายการค้าและเครื่องหมายบริการดังกล่าวถือเป็นส่วนสำคัญประการหนึ่งในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ

3.1.4. ความเสี่ยงด้านการขนส่งและกระจายสินค้า

บริษัทฯ มีศูนย์จำหน่ายสินค้าแม็คโคร แม็คโคร ฟู้ดเซอร์วิส อีโค พลัส และร้านสยามโพรเซ่นครอบคลุมทั่วประเทศ เพื่อให้สามารถครอบคลุมฐานลูกค้าได้อย่างทั่วถึง ด้วยเหตุนี้ การขนส่งและกระจายสินค้าที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ โดย ณ วันที่ 31 มีนาคม 2558 บริษัทฯ มีศูนย์กระจายสินค้าทั้งสิ้น 3 แห่ง ได้แก่ (1) ศูนย์กระจายสินค้าอาหารแห่งสินค้าอุปโภค อาหารแช่เย็น และอาหารแช่แข็ง ที่อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (2) ศูนย์กระจายสินค้าอาหารแช่แข็งขนาดเล็ก 1 แห่ง ที่อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา และ (3) ศูนย์กระจายสินค้าอาหารแห้งและสินค้าอุปโภคแห่งใหม่ที่อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ และมีแผนเปิดดำเนินการศูนย์กระจายสินค้าอาหารสดและอาหารแช่แข็งแห่งใหม่ที่ตำบลมหาชัย อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ภายในปลายปี 2558 เพื่อรองรับการเพิ่มขึ้นของจำนวนศูนย์จัดจำหน่ายสินค้าของบริษัทฯ ในอนาคต (โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมในส่วนที่ 2.2 ข้อ 6 – โครงการในอนาคต)

อย่างไรก็ดี ประสิทธิภาพในการขนส่งและกระจายสินค้าขึ้นอยู่กับปัจจัยที่บริษัทฯ สามารถควบคุมได้และปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ อาทิ ภัยธรรมชาติ เป็นต้น โดยเมื่อช่วงปลายปี 2554

บริษัทฯ ประสบปัญหาด้านการขนส่งและกระจายสินค้าโดยตรงจากมหาอุทกภัย ทำให้ถนนหลายเส้นถูกตัดขาด ผู้ผลิตและจัดจำหน่ายสินค้าหลายรายไม่สามารถขนส่งสินค้ามายังศูนย์กระจายสินค้าของบริษัทฯ ได้ อย่างไรก็ดี ด้วยศักยภาพในการบริหารจัดการของบริษัทฯ ประกอบกับความช่วยเหลือของผู้ผลิตและจัดจำหน่ายสินค้าทำให้บริษัทฯ สามารถผ่านเหตุการณ์ดังกล่าวไปได้ด้วยดี

3.2 ความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการ

3.2.1 ความเสี่ยงจากการมีกลุ่มผู้ถือหุ้นรายใหญ่ถือหุ้นเกินกว่าร้อยละ 75

ณ วันที่ 31 มีนาคม 2558 กลุ่มผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัทฯ คือ ซีพี ออลล์ และบริษัทที่เกี่ยวข้องถือหุ้นรวมกันเป็นจำนวนร้อยละ 97.88 ของจำนวนหุ้นที่ออกและจำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของบริษัทฯ ซึ่งสัดส่วนการถือหุ้นที่มากกว่าร้อยละ 75 ดังนั้น นักลงทุนอาจมีความเสี่ยงจากการที่กลุ่มผู้ถือหุ้นรายใหญ่ดังกล่าวสามารถควบคุมมติทั้งหลาย รวมทั้งมติพิเศษของที่ประชุมผู้ถือหุ้น โดยที่ผู้ถือหุ้นรายย่อยอาจไม่สามารถรวบรวมคะแนนเสียงเพื่อตรวจสอบ และถ่วงดุลเรื่องที่ผู้ถือหุ้นรายใหญ่เสนอได้นอกจากนี้ การถือหุ้นในลักษณะกระจุกตัวโดยกลุ่มผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัทฯ ยังทำให้โอกาสที่บริษัทฯ จะถูกรอบงำกิจการ (takeover) โดยบุคคลอื่นไม่สามารถเกิดขึ้นได้โดยปราศจากการยินยอมของกลุ่มผู้ถือหุ้นรายใหญ่นี้ แม้ว่าผู้ถือหุ้นกลุ่มอื่นจะเห็นโอกาสที่จะทำให้มูลค่าของกิจการเพิ่มขึ้น

อย่างไรก็ตาม คณะกรรมการบริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการดำเนินการภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นรายย่อยสามารถเสนอเรื่องเพื่อบรรจุเข้าเป็นวาระการประชุมและเสนอชื่อบุคคลเพื่อเข้ารับการพิจารณาคัดเลือกเป็นกรรมการ เป็นการล่วงหน้าก่อนการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี อีกทั้งบริษัทฯ ได้แต่งตั้งกรรมการอิสระ 6 ท่าน โดย 5 ท่าน เป็นกรรมการตรวจสอบในคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งกรรมการตรวจสอบทุกท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความสามารถเป็นที่รู้จักและยอมรับในสังคม โดยกรรมการตรวจสอบของบริษัทฯ มีหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัทฯ ซึ่งถือเป็นการช่วยเสริมประสิทธิภาพและสร้างการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจที่ดี รวมถึงสร้างความโปร่งใสในการบริหารจัดการของบริษัทฯ นอกจากนี้ หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่ และเป็นรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ บริษัทฯ จะต้องดำเนินการตามมาตรการหรือขั้นตอนการอนุมัติการทำรายการระหว่างกัน ซึ่งอยู่ภายใต้ข้อกำหนดและกรอบของกฎหมายอย่างเคร่งครัด

3.2.2 ความเสี่ยงจากการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล

บริษัทฯ ตระหนักดีว่าทรัพยากรบุคคลเป็นองค์ประกอบสำคัญในการดำเนินธุรกิจ โดยภาวะการขาดแคลนแรงงานที่มีฝีมือและบุคลากรคุณภาพ จึงเป็นปัจจัยเสี่ยงที่ทุกองค์กรเผชิญอยู่ในปัจจุบัน จากการที่ผู้ประกอบการค้าปลีกมีการขยายธุรกิจอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดการแข่งขันในการสรรหาบุคลากรคุณภาพระหว่างองค์กร ดังนั้น เพื่อลดความเสี่ยงด้านบุคลากรและรักษาบุคลากรคุณภาพให้อยู่กับ

องค์กร บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสม การพัฒนาศักยภาพ และความปลอดภัยในการทำงาน ในขณะเดียวกัน บริษัทฯ ยังส่งเสริมและเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดสร้างสรรค์และริเริ่มทำสิ่งใหม่ ๆ ในงานที่รับผิดชอบ และมีการจัดให้มีการฝึกอบรมที่เหมาะสม และสร้างบรรยากาศการทำงานเป็นทีมเหมือนคนในครอบครัวเดียวกัน ดังนั้น บริษัทฯ เชื่อมั่นว่าสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานที่ดีจะช่วยสร้างความผูกพันระหว่างบุคลากรกับองค์กร และรักษามูลค่าของบุคลากร โดยเฉพาะบุคลากรที่มีศักยภาพในการเติบโตกับบริษัทฯ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนงานสร้างบุคลากรเพื่อสืบทอดตำแหน่ง

ขณะเดียวกัน บริษัทฯ ได้เตรียมจัดหาบุคลากรจำนวนกว่า 5,000 คนต่อปี เพื่อรองรับการขยายสาขาทั่วประเทศ นับเป็นโอกาสอันดีที่จะส่งเสริมให้พนักงานได้กลับไปทำงานในจังหวัดบ้านเกิด และสนับสนุนแรงงานในพื้นที่ให้มีรายได้โดยไม่ต้องละทิ้งถิ่นฐาน ปัจจัยเหล่านี้จะเอื้อต่อการลดความเสี่ยงจากการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลได้ และทำให้บริษัทฯ มีบุคลากรคุณภาพที่เพียงพออยู่เสมอ เพื่อสนับสนุนการขยายธุรกิจอย่างยั่งยืนตามแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้

3.2.3 ความเสี่ยงด้านการพึ่งพิงระบบปฏิบัติการทางธุรกิจ

เนื่องจากบริษัทฯ มุ่งเน้นที่จะเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม (Innovative Organization) บริษัทฯ จึงได้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทั่วทั้งองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่ระบบปฏิบัติการหลักและการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ มีการใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานทั้งหมด ดังนั้นบริษัทฯ จึงมีความเสี่ยงที่อาจได้รับผลกระทบอย่างรุนแรง หากระบบสารสนเทศได้รับความเสียหายจากไวรัสคอมพิวเตอร์ จากระบบไฟฟ้าขัดข้อง หรือจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ

ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา อุตสาหกรรมค้าปลีกค้าส่งมีอัตราการเติบโตที่สูง การแข่งขันทวีความรุนแรงมากขึ้น รวมถึงระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็วในประเทศที่เจริญแล้ว การเติบโตอย่างรวดเร็วสำหรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยอาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจค้าปลีกแบบเดิมและธุรกิจของบริษัทฯ อย่างไรก็ตาม การพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ภายใต้ช่องทาง www.makroclick.com และกลยุทธ์การกระจายสาขาให้ครอบคลุมทั่วประเทศจะเป็นแนวทางที่จะช่วยลดความเสี่ยงจากผลกระทบดังกล่าว

ในปี 2557 บริษัทฯ ได้ดำเนินการพัฒนาเพื่อติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ Retail Merchandising System สำหรับใช้แทนระบบคอมพิวเตอร์เดิม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภายในองค์กร การให้บริการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสนับสนุนการขยายธุรกิจในอนาคต อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ตระหนักถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการดำเนินการปรับเปลี่ยนจากระบบเก่าสู่ระบบใหม่ จึงได้กำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อป้องกันและลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ทั้งการแต่งตั้งผู้บริหารที่มีประสบการณ์มาดูแลการดำเนินงาน โดยภาพรวม การ

ควบคุมและสนับสนุนการทำงานให้ตรงตามแผนงานที่กำหนด การว่าจ้างหน่วยงานที่น่าเชื่อถือมา ตรวจสอบและวัดผลการปฏิบัติงานในทุกขั้นตอน การพัฒนาบุคลากรในแผนกที่สำคัญคือการบริหารจัดการความเปลี่ยนแปลงขององค์กร ให้บุคลากรทั้งที่ประจำอยู่สำนักงานใหญ่และปฏิบัติงานอยู่ในแต่ละสาขา เกิดความเข้าใจและพร้อมที่จะปรับแนวคิด พัฒนาความรู้และความคิดสร้างสรรค์ให้สอดคล้องกับการทำงานภายใต้ระบบสารสนเทศใหม่

อนึ่ง บริษัทฯ ได้เข้าทำสัญญาอนุญาตให้ใช้ซอฟต์แวร์กับซีพี ออลล์ ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัทฯ โดยบริษัทฯ ใช้ซอฟต์แวร์ดังกล่าวในการบันทึกการขายสินค้า การบันทึกการรับสินค้า การเคลื่อนไหวของสินค้าและระบบข้อมูลลูกค้าของสาขาของบริษัทฯ ซึ่งซอฟต์แวร์ดังกล่าวถือเป็นหนึ่งในหัวใจสำคัญในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ (โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมในส่วนที่ 2.2 ข้อ 5.3.2 – สัญญาอนุญาตให้ใช้ซอฟต์แวร์)