

# ขอบเขต และการจัดการประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน (Scope of Material Sustainability Issues)

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน	ขอบเขตของผลกระทบ (ภายใน/ภายนอกองค์กร)	แนวทางการดำเนินงานที่สำคัญ	หัวข้อการรายงาน
<strong>ระดับสำคัญสูงสุด (Critical level)</strong>			
<strong>การบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (E)</strong>	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า, ชุมชน, ภาครัฐ	<ul style="list-style-type: none"><li>ทำการตรวจสอบและประเมินกิจกรรม อุปกรณ์ การดำเนินงาน โดยเฉพาะแหล่งกำเนิดหลักของการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Hotspot) เพื่อสร้างแผนการลดก๊าซเรือนกระจกขององค์กร ให้เป็นไปตามเป้าหมายด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Strategy)</li><li>พัฒนาระบบการเก็บข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมและปรับปรุงบัญชีก๊าซเรือนกระจกของบริษัทให้ครอบคลุมถึง 3 ขอบเขต ที่เกี่ยวข้องตามกิจกรรมทางธุรกิจ เพื่อระบุและวางแผนการลดตามเป้าหมายที่ตั้งไว้</li><li>วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในเชิงกลยุทธ์ เพื่อพัฒนามาตรการการลดผลกระทบ (Mitigation) และการปรับตัว (Adaptation) เพื่อสนับสนุนความยืดหยุ่นและความมั่นคงขององค์กรในระยะยาว</li><li>บูรณาการตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPI) ระดับหน่วยงานและระดับบุคคลตามเสาหลักของกรอบ CENTEL Climate Strategy เทียบเคียงหลักวิทยาศาสตร์</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>การบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change Management)</li></ul>
<strong>การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล (S)</strong>	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า, ชุมชน	<ul style="list-style-type: none"><li>จัดทำแผนการอบรม (Training Roadmap) เพื่อ Upskill และ Reskill พนักงานให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ธุรกิจ แก้ไขช่องว่างทักษะ และเตรียมความพร้อมในการรับมือการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมและผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ</li><li>ระบุช่องว่างทักษะของพนักงานและจัดทำแผนพัฒนาศักยภาพรายบุคคล (ICDP) เพื่อการเติบโตในสายอาชีพ และเสริมสร้างความสามารถในการตอบสนองตลาดและความคาดหวังผู้มีส่วนได้เสีย</li><li>วิเคราะห์ข้อมูลบุคลากร (People Analytics) ประเมินอุปสงค์-อุปทานกำลังคน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสรรหา และวางแผนกำลังคนเชิงกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับทิศทางธุรกิจ</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงาน (Employee Training and Development)</li><li>รางวัลและความภาคภูมิใจในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Awards and Recognition)</li></ul>

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน	ขอบเขตของผลกระทบ (ภายใน/ภายนอกองค์กร)	แนวทางการดำเนินงานที่สำคัญ	หัวข้อการรายงาน
<b>การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน (G)</b>	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า, คู่ค้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>สื่อความด้านจรรยาบรรณและแนวทางการปฏิบัติของคู่ค้าทั้งรายเก่าและรายใหม่อย่างชัดเจนให้ตอบสนองเป้าหมายการพัฒนาด้านความยั่งยืนขององค์กร</li> <li>จัดกลุ่มความสำคัญของคู่ค้า เพื่อประเมินความเสี่ยงและวางแผนการดำเนินงานร่วมกันให้เกิดประโยชน์สูงสุด</li> <li>พิจารณาการบริหารจัดการด้านประเด็น ESG ของคู่ค้า ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง พร้อมทั้งมีการประเมินคู่ค้าหลัก</li> <li>สนับสนุนคู่ค้าท้องถิ่นและร่วมพัฒนาศักยภาพเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาความยั่งยืน</li> <li>พัฒนาสินค้าร่วมกับคู่ค้าที่มีศักยภาพ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การกำกับดูแลและการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน (Sustainable Supply Chain Governance and Management)</li> </ul>
<b>การบริหารความเสี่ยงและความยืดหยุ่น (G)</b>	ทุกหน่วยงาน / คู่ค้า, ลูกจ้าง, ชุมชน, ภาครัฐ, ผู้ถือหุ้น	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดนโยบายการบริหารจัดการข้อมูลส่วนตัว</li> <li>จัดทำแนวปฏิบัติการใช้งานข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม</li> <li>จัดอบรมเพื่อสร้างความตระหนักรู้แก่พนักงานในองค์กร</li> <li>ดำเนินการจัดทำระบบป้องกัน และแนวปฏิบัติที่ชัดเจน</li> <li>ทดสอบด้านความเสี่ยงด้านดิจิทัลและไซเบอร์อย่างสม่ำเสมอ</li> <li>กำหนดหน่วยงานผู้รับผิดชอบการดูแลความปลอดภัยของข้อมูล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การบริหารจัดการความเสี่ยง (Risk Management)</li> <li>หัวข้อ “การบริหารจัดการความเสี่ยง” ในรายงานประจำปี 56-1 One Report 2568</li> </ul>
<b>ความปลอดภัยและคุณภาพของผลิตภัณฑ์ (G)</b>	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า, คู่ค้า, ชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> <li>ประเมินและวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อนำไปยกระดับคุณภาพการให้บริการ ความปลอดภัย และการปฏิบัติตามมาตรฐานแบรนด์</li> <li>ประเมินและควบคุมมาตรฐานคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ ให้เป็นไปตามข้อกำหนด เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพแก่ลูกค้า</li> <li>วิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับแนวโน้มตลาด ความคาดหวังของลูกค้า และเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)</li> <li>การส่งเสริมการสร้างสรรคนวัตกรรมในองค์กร (Promotion of Innovation Creation in Organization)</li> <li>นวัตกรรมในการให้บริการและการดำเนินงาน (Service and Operational Innovation)</li> </ul>
<b>ระดับสำคัญสูง (Focus Level)</b>			
<b>การบริหารจัดการของเสีย (E)</b>	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า, ชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการของเสีย ให้สอดคล้องกับลำดับชั้นการจัดการของเสีย (Waste Management Hierarchy) และลำดับชั้นการจัดการขยะอาหาร (Food Recovery Hierarchy)</li> <li>พัฒนาศักยภาพพนักงานด้านการจัดการของเสีย และสร้างการตระหนักรู้แก่ลูกค้าและคู่ค้า เพื่อลดปริมาณของเสียที่นำไปฝังกลบ และเพิ่มอัตราการรีไซเคิล</li> <li>นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร ลดการใช้และการสูญเสียทรัพยากร ในกระบวนการดำเนินงานและการให้บริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การบริหารจัดการของเสีย (Waste Management)</li> </ul>

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน	ขอบเขตของผลกระทบ (ภายใน/ภายนอกองค์กร)	แนวทางการดำเนินงานที่สำคัญ	หัวข้อการรายงาน
		<ul style="list-style-type: none"> <li>สร้างความร่วมมือกับพันธมิตรในการจัดการและกำจัดของเสียแต่ละประเภทตามข้อกำหนดและหลักการที่ถูกต้อง เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและส่งเสริมการหมุนเวียน (Circularity)</li> <li>ส่งเสริมความร่วมมือกับชุมชนและลูกค้า ในการเพิ่มมูลค่า และการใช้ประโยชน์จากของเสียอย่างเหมาะสมและยั่งยืน</li> </ul>	
<b>การบริหารจัดการน้ำ</b> (E)	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า, ชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> <li>ดำเนินงานตามแนวปฏิบัติด้านการใช้น้ำ และฝึกอบรมพนักงานเพื่อยกระดับประสิทธิภาพการบริหารจัดการน้ำ</li> <li>ประเมินความเสี่ยงด้านการขาดแคลนน้ำ เพื่อระบุพื้นที่เสี่ยง พัฒนาแผนรับมือ และสร้างความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้เสียในพื้นที่ เพื่อลดผลกระทบและสร้างประโยชน์ร่วม</li> <li>ติดตามและรายงานการใช้น้ำ เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลในการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้น้ำและลดปริมาณการใช้น้ำ</li> <li>นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้น้ำ ลดการสูญเสียและเพิ่มการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างคุ้มค่า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การใช้น้ำ และการจัดการน้ำเสีย (Water Consumption and Wastewater Management)</li> <li>การประเมินความเสี่ยงด้านความตึงเครียดของน้ำ (Water Stress Assessment)</li> </ul>
<b>การบริหารจัดการความหลากหลายทางชีวภาพ</b> (E)	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า, ชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> <li>ดำเนินงานตามนโยบายความหลากหลายทางชีวภาพ และไม่สนับสนุนการทำลายป่า</li> <li>ประยุกต์ใช้เครื่องมือในการประเมินความหลากหลายทางชีวภาพ เพื่อระบุความเสี่ยง ผลกระทบ และกำหนดแนวทางการจัดการและฟื้นฟูที่เหมาะสม</li> <li>ดำเนินโครงการอนุรักษ์และฟื้นฟูระบบนิเวศทั้งภายในและภายนอกพื้นที่ ผ่านความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ในการเพิ่มพื้นที่สีเขียว การปลูกพันธุ์ไม้ประจำถิ่น และการดูแลถิ่นที่อยู่อาศัยของสิ่งมีชีวิต</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ความหลากหลายทางชีวภาพ (Biodiversity)</li> <li>การประเมินความเสี่ยงด้านความหลากหลายทางชีวภาพ (Biodiversity Risk Assessment)</li> <li>การประเมินผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Assessment: EIA)</li> </ul>
<b>การพัฒนาชุมชน</b> (S)	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า, ชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> <li>สนับสนุนการสร้างอาชีพและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน เพื่อยกระดับเศรษฐกิจฐานรากและสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน</li> <li>จัดทำโครงการส่งเสริมการเรียนรู้และการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ในอุตสาหกรรมโรงแรมและอาหาร เพื่อพัฒนาบุคลากรที่มีศักยภาพและเตรียมความพร้อมเข้าสู่ตลาดแรงงาน</li> <li>ส่งเสริมและเผยแพร่อัตลักษณ์ทางศิลปะและวัฒนธรรมท้องถิ่น ในพื้นที่ดำเนินงาน เช่น อาหาร การตกแต่ง และประชาสัมพันธ์ข้อมูล เพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงคุณค่า และการเติบโตอย่างยั่งยืน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>โครงการเพื่อสังคม (Social Contribution)</li> <li>มรดกทางวัฒนธรรม (Cultural Heritage)</li> </ul>
<b>สุขภาพและโภชนาการ</b> (S)	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า, ชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> <li>ดำเนินงานตามนโยบายด้านสุขภาพและโภชนาการ</li> <li>ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด</li> <li>วิจัยและพัฒนาเมนูทางเลือกที่หลากหลาย ครอบคลุม และเข้าถึงได้ง่าย เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในแต่ละช่วงวัยและภาวะสุขภาพที่แตกต่างกัน</li> <li>ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยด้านอาหาร โดยส่งเสริมการใช้วัตถุดิบตามธรรมชาติและตามฤดูกาล เพื่อยกระดับคุณภาพและความปลอดภัยของอาหาร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)</li> <li>การพัฒนาคุณค่าทางโภชนาการสำหรับลูกค้า (Health and Nutrition)</li> </ul>

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน	ขอบเขตของผลกระทบ (ภายใน/ภายนอกองค์กร)	แนวทางการดำเนินงานที่สำคัญ	หัวข้อการรายงาน
<b>การบริหารแรงงาน (S)</b>	ทุกหน่วยงาน / ลูกจ้าง	<ul style="list-style-type: none"> <li>ส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและสร้างเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพที่เหมาะสม เพื่อดึงดูดและรักษา พนักงานที่มีความสามารถ</li> <li>ติดตาม วิเคราะห์ข้อมูลพนักงาน เพื่อวางแผนกำลังคนให้เพียงพอและเหมาะสมในการดำเนินธุรกิจ</li> <li>การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน และยกระดับระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การดูแลพนักงาน (Employee Stewardship)</li> <li>กลยุทธ์การบริหารงานทรัพยากรบุคคล (Human Resources Strategy)</li> <li>อาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Occupational Health, Safety and Working Environment)</li> </ul>
<b>การจัดการความพึงพอใจของลูกค้า (G)</b>	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า, ชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> <li>พัฒนาคุณภาพและความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ รวมถึงมาตรฐานการให้บริการ เพื่อส่งมอบสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ตอบสนองหรือเกินความคาดหวังของลูกค้า</li> <li>ทำการตลาดอย่างมีความรับผิดชอบ โปร่งใส และซื่อสัตย์ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้า</li> <li>สำรวจและติดตามความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอผ่านช่องทางที่หลากหลาย และนำผลการประเมินมาจัดทำแผนปรับปรุง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)</li> <li>การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Evaluation)</li> </ul>
<b>การกำกับดูแลกิจการที่ดี (G)</b>	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า, ลูกจ้าง, ชุมชน, ภาครัฐ, ผู้ถือหุ้น	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำกับดูแลองค์กรด้วยหลักธรรมาภิบาล ยึดมั่นในมาตรฐานจริยธรรม รวมถึงการบริหารความเสี่ยงด้านจริยธรรม (การฉ้อโกง การทุจริต การติดสินบน)</li> <li>กำหนดนโยบายและกระบวนการกำกับดูแลเพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทสามารถดำเนินงานเพื่อสร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืนในระยะยาว และสอดคล้องกับผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การกำกับดูแลกิจการ (Corporate Governance)</li> <li>การบริหารจัดการความเสี่ยง (Risk Management)</li> </ul>
<b>ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และข้อมูลส่วนบุคคล (G)</b>	ทุกหน่วยงาน / ลูกจ้าง	<ul style="list-style-type: none"> <li>ดำเนินงานตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์</li> <li>ติดตามและปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เพื่อเสริมสร้างความยืดหยุ่นและนวัตกรรมตลอดห่วงโซ่คุณค่า</li> <li>พัฒนาระบบเพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งของระบบความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และข้อมูลส่วนบุคคล</li> <li>ดำเนินการรองรับมาตรฐานระบบการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ISO/IEC 27001:2022 อย่างต่อเนื่อง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การบริหารความเสี่ยงด้านข้อมูลสารสนเทศ ดิจิทัล และไซเบอร์ (Information Security, Digital and Cybersecurity Risk Management)</li> <li>การคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (Data Privacy Protection)</li> <li>กระบวนการตรวจสอบระบบความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ และการยกระดับเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Information Security System Audit Process and Cybersecurity Incident Escalation)</li> <li>การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence Risk Management)</li> </ul>
<b>ระดับพื้นฐาน (Foundational level)</b>			
<b>บรรจุภัณฑ์ (E)</b>	ทุกหน่วยงาน / ลูกจ้าง, ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>ดำเนินงานตามนโยบายบรรจุภัณฑ์ที่ยั่งยืน</li> <li>พัฒนาแผนการลดเพื่อทดแทนและเพิ่มสัดส่วนการใช้วัสดุทางเลือกที่สามารถนำกลับมาใช้ซ้ำหรือวัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม</li> <li>สร้างความร่วมมือกับลูกค้าในการลดการใช้บรรจุภัณฑ์ที่ก่อให้เกิดขยะ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>บรรจุภัณฑ์เพื่อความยั่งยืน (Sustainable Packaging)</li> <li>การใช้วัตถุดิบที่และหรือวัสดุที่ยั่งยืน (Sustainable Raw Materials)</li> </ul>

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน	ขอบเขตของผลกระทบ (ภายใน/ภายนอกองค์กร)	แนวทางการดำเนินงานที่สำคัญ	หัวข้อการรายงาน
ความหลากหลาย ความเท่าเทียม และการอยู่ร่วมกัน (S)	ทุกหน่วยงาน / ลูกจ้าง ผู้ถือหุ้น	<ul style="list-style-type: none"> <li>เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ปลูกฝังการเคารพความหลากหลาย ความเสมอภาคและยอมรับความแตกต่าง (DEI) โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ</li> <li>ส่งเสริมสถานที่ทำงานที่ยืดหยุ่นและเปิดกว้างต่อความหลากหลาย ตามกลยุทธ์การบริหารงานทรัพยากรบุคคล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การสร้างวัฒนธรรมในองค์กรท่ามกลางความหลากหลายและยอมรับความแตกต่าง (Diversity, Equity, Inclusion &amp; Belonging)</li> </ul>
สิทธิมนุษยชน (S)	ทุกหน่วยงาน / ลูกจ้าง, คู่ค้า, ผู้ถือหุ้น	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติด้านแรงงานอย่างเท่าเทียม และสื่อความนโยบายสู่ห่วงโซ่อุปทาน</li> <li>ปกป้องและส่งเสริมสิทธิมนุษยชนเด็กตามหลักการสิทธิเด็กและธุรกิจ (CRBP)</li> <li>ให้ความสำคัญในการปฏิบัติต่อทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียม คำนึงถึงสิทธิอันพึงมีของผู้มีส่วนได้เสีย</li> <li>ดำเนินการทบทวนและประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนทุก 3 ปี</li> <li>จัดให้มีช่องทางร้องเรียน และมีกลไกในการตรวจสอบข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>สิทธิมนุษยชน (Human Rights)</li> <li>การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม (Labor Practices)</li> <li>การรับแจ้งข้อมูล ข้อร้องเรียนและการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน (Whistleblowing and Complaint Investigation Process)</li> </ul>

หมายเหตุ

● มติสิ่งแวดล้อม (E) ● มติสังคม (S) ● มติเศรษฐกิจและธรรมาภิบาล (G)