

การขับเคลื่อนธุรกิจ
เพื่อความยั่งยืน
2566





รายงานการขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน 2566



“

การขับเคลื่อนธุรกิจให้เกิดความยั่งยืนต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายในองค์กร ทั้งทีมบริหาร และบุคลากรทุกคน ด้วยความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักบรรษัทภิบาลและแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อมอบประสบการณ์การบริการที่เป็นเลิศและน่าประทับใจด้วยโมเดลจัดแบบไทยให้กับลูกค้า รวมถึงให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เรามุ่งดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนสังคม ส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตของคนในสังคมให้ดีขึ้น โดยหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนความยั่งยืนของเชนการา คือบุคลากรทุกคนในองค์กร ดังนั้นการส่งเสริมศักยภาพของบุคลากร ตลอดจนการพัฒนาความสามารถของบุคลากรเป็นส่วนสำคัญต่อการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ เช่นการไม่เพียงมุ่งเป็นสถานที่แห่งความสุขสำหรับลูกค้า แต่คำนึงถึงความสุขสำหรับบุคลากรทุกคนเช่นกัน

เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงในการลดผลกระทบต่องานด้านสิ่งแวดล้อม เชนการาให้ความสำคัญในการทำงานร่วมกันระหว่างพนักงาน ผู้บริหาร คู่ค้า ลูกค้า และชุมชน โดยการทำงานตามแผนการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกร้อยละ 20 ภายในปี 2572 เดินหน้าสู่เป้าหมายการเป็นองค์กรที่ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ภายในปี 2593 (Net Zero 2050) ผลักดันการใช้พลังงานทางเลือกมากขึ้น นอกจากนี้ยังส่งเสริมให้พนักงานทุกคนตระหนักและเข้าใจความสำคัญในการดูแลสิ่งแวดล้อม ผ่านกระบวนการดำเนินงานในทุกพื้นที่ที่ดำเนินธุรกิจเพื่อสร้างความยั่งยืนให้กับธุรกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมรวมถึงกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มในระยะยาว

บริษัทเชื่อมั่นว่าการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม ไม่เพียงสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรเท่านั้น แต่ยังเป็นการเตรียมเส้นทางสู่อนาคตที่ดีขึ้นสำหรับทุกคนในสังคม เช่นการยังคองมุ่งมั่นและให้ความสำคัญกับการสร้างความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อมและความรับผิดชอบต่อสังคมในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อก้าวสู่การเป็นองค์กรที่เป็นเลิศด้านการบริการอย่างยั่งยืน

”

ธีระยุทธ จิราธิวัฒน์
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร



วิสัยทัศน์ และพันธกิจ (Vision & Mission)

ธุรกิจโรงแรม		ธุรกิจอาหาร	
วิสัยทัศน์ (Vision)	ก้าวสู่การเป็นกลุ่มโรงแรมและรีสอร์ทชั้นนำของคนไทยในระดับโลก	วิสัยทัศน์ (Vision)	เป็นผู้นำธุรกิจร้านอาหารอันดับ 1 ในใจผู้บริโภค ด้วยนวัตกรรมและการส่งมอบมื้ออาหารที่คุ้มค่าให้กับผู้บริโภคในทุกโอกาส
พันธกิจ (Mission)	ส่งมอบประสบการณ์ความเป็นไทยที่สอดคล้องกับเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นของจุดหมายปลายทางทั่วโลก เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกคน ด้วยการผสานนวัตกรรมการให้บริการที่แฝงความอบอุ่นแบบครอบครัว และความทุ่มเทของชาวเซ็นทารา ที่พร้อมมุ่งมั่นขับเคลื่อนธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืน	พันธกิจ (Mission)	ส่งมอบมื้ออาหารที่อร่อย คุ้มค่า คุ้มราคา จากการบริการด้วยใจของชาวเซ็นทาราให้กับลูกค้าทุกคน และมุ่งมั่นสร้างสรรค์นวัตกรรมที่ตอบสนองไลฟ์สไตล์ของผู้บริโภค เพื่อส่งต่อประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า และการขับเคลื่อนธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืน

ค่านิยมองค์กร (Core Value)

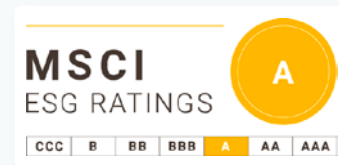
I·CARE เพราะเราใส่ใจ...



ความภูมิใจในการดำเนินงานด้านความยั่งยืน



Member of Sustainability Yearbook 2024



2023 MSCI ESG Rating of A



2023 SET ESG Ratings "A"



Thailand Sustainability Investment 2018-2022



Sustainability Recognition Disclosure 2020-2023



Centara Sustainability System GSTC Recognition 2021



GSTC-Recognized Standards for Hotels 2022-2024 (12 Hotels)



GSTC-Recognized Standards for Hotels 2023-2025 (12 Hotels)

ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจ

• ยุทธศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจโรงแรม

ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา ดำเนินธุรกิจครบ 40 ปี ในปี 2566 มุ่งมั่นให้บริการลูกค้าโดยมีแผนเดินทางขยายธุรกิจและโรงแรมไปยังตลาดใหม่ทั่วโลก พร้อมพัฒนารูปแบบแบรนด์โรงแรมใหม่ ๆ เพื่อสร้างการเติบโตของธุรกิจอย่างแข็งแกร่งและก้าวขึ้นเป็น 1 ใน 100 แบรนด์โรงแรมชั้นนำระดับโลกภายใน ปี 2570

กลยุทธ์และแผนการดำเนินธุรกิจของกลุ่มโรงแรมระยะ 5 ปี (2566-2570) ได้แก่

1. การขยายจำนวนโรงแรมในประเทศและต่างประเทศ โดยเพิ่มจำนวนโรงแรม ภายใต้การบริหารงานในกลุ่มอาเซียน อาทิ ลาว กัมพูชา เวียดนาม จีน มัลดีฟส์ รวมถึงกลุ่มประเทศในตะวันออกกลาง และยุโรป
2. การปรับปรุงโรงแรมเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน
3. การจับมือกับพันธมิตรเพื่อขยายโอกาสทางธุรกิจ
4. การเปิดสำนักงานในหัวเมืองสำคัญอย่างโฮจิมินห์ เซี่ยงไฮ้ และคูไบ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการขยายธุรกิจในอนาคต
5. การขยายเครือข่ายพันธมิตรทางการตลาดไปยังกลุ่มธุรกิจสายการบิน ธนาคาร ห้างสรรพสินค้า และบริษัทท่องเที่ยวต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง
6. การมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ในการลดผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างจริงจัง โดยตั้งเป้าเป็นองค์กรที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) ภายในปีพ.ศ. 2593 ภายใต้แผนการดำเนินงานระยะแรกในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกร้อยละ 20 ภายในปีพ.ศ. 2572 ด้วยการบริหารจัดการการใช้พลังงาน การใช้น้ำ และการจัดการของเสียอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงยกเลิกใช้พลาสติกประเภทใช้ครั้งเดียวทิ้ง (Single used plastic) ภายในปีพ.ศ. 2568 พร้อมทั้งให้โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราทุกแห่งได้รับการรับรองด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจาก Global Sustainable Tourism Council – GSTC ภายในปีพ.ศ. 2568

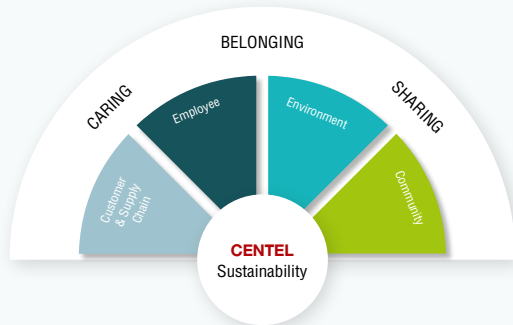
• ยุทธศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจอาหาร

บริษัท เซ็นทรัล เรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด ได้ปรับแผนกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

1. เน้นขยายสาขาที่สามารถทำกำไรในแบรนด์ที่มีศักยภาพ พร้อมนำเสนอผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ ๆ เพื่อตอบโจทย์ผู้บริโภค อีกทั้งเพิ่มแบรนด์ใหม่ที่มีศักยภาพเข้ามาในพอร์ตโฟลิโอ การร่วมมือแบบวัน-วันกับพันธมิตรเพื่อเสริมศักยภาพทางธุรกิจ
2. ให้ความสำคัญในเรื่องการบริหารจัดการต้นทุนของธุรกิจ เช่น การปรับลดของเสียที่เกิดขึ้นระหว่างการทำอาหาร การควบคุมค่าใช้จ่ายสิ้นเปลือง การลดการใช้พลังงาน โดยการใช้วัสดุในกระบวนการก่อสร้าง และเทคโนโลยีภายในร้านที่ส่งเสริมแนวคิดเพื่อความยั่งยืน เช่น การใช้โซลาร์เซลล์เพื่อประหยัดพลังงานไฟฟ้า รวมทั้งการติดตั้งกระจกประหยัดพลังงานเพื่อป้องกันความร้อนเข้าสู่ตัวอาคารในขณะที่ยังสามารถส่องผ่านได้ การใช้ระบบปรับอากาศที่มีประสิทธิภาพ และลดจำนวนการใช้หลอดไฟติดเพดาน รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพของอาหารให้ดีขึ้น เป็นต้น
3. มุ่งเน้นการรักษายอดขาย และทำการตลาดทั้งช่องทางการขายผ่านออนไลน์ หรือเดลิเวอรี่ และออฟไลน์ผ่านหน้าร้าน เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการได้จากหลากหลายช่องทาง
4. การสร้างประสบการณ์ในการรับประทานอาหารที่ร้านให้มีคุณภาพ และพัฒนาความแตกต่างจากการสั่งอาหารไปรับประทานที่บ้าน การเร่งขยายช่องทางการขายใหม่ๆ ทั้งในช่องทางเดลิเวอรี่และออนไลน์
5. พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อให้สอดคล้องกับช่องทางการบริการที่หลากหลาย อาทิ เมนูแกร็บแอนด์โก (Grab & Go), เทคโฮม (Take home) และสินค้าพร้อมทาน (Ready To Eat - RTE product)
6. ร่วมมือกับพันธมิตรชั้นนำเพื่อสร้างความหลากหลายด้านเมนูและโปรโมชั่นต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นยอดขาย เน้นเมนูที่ความคุ้มค่าด้านราคาและคุณภาพ มีเอกลักษณ์จะกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
7. การนำเทคโนโลยีเข้ามาเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ เช่น การรับออเดอร์อาหารผ่านคิวอาร์โค้ดและแอปพลิเคชันของทางร้าน และการใช้ข้อมูลเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า

นอกจากนี้บริษัท เซ็นทรัล เรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด ยังให้ความสำคัญกับการดำเนินงานในระยะยาวด้วยการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยเน้นพัฒนาบุคลากรที่มีความสามารถ การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานที่ยั่งยืน รวมถึงบริหารจัดการผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม อีกทั้งส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมในการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ เพื่อให้เกิดคุณค่าร่วมและส่งเสริมการพัฒนายั่งยืนให้เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานขององค์กรพร้อมเสริมสร้างความแข็งแกร่งและมั่นคงให้ธุรกิจเติบโตอย่างยั่งยืน ส่งต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ด้วยบริการและผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพจากต้นสู่ต้น เป็นผู้นำธุรกิจร้านอาหารอันดับ 1 ในใจผู้บริโภคด้วยนวัตกรรมและการส่งมอบมื้ออาหารที่คุ้มค่าให้กับผู้บริโภคในทุกโอกาส

การพัฒนาความยั่งยืนขององค์กร

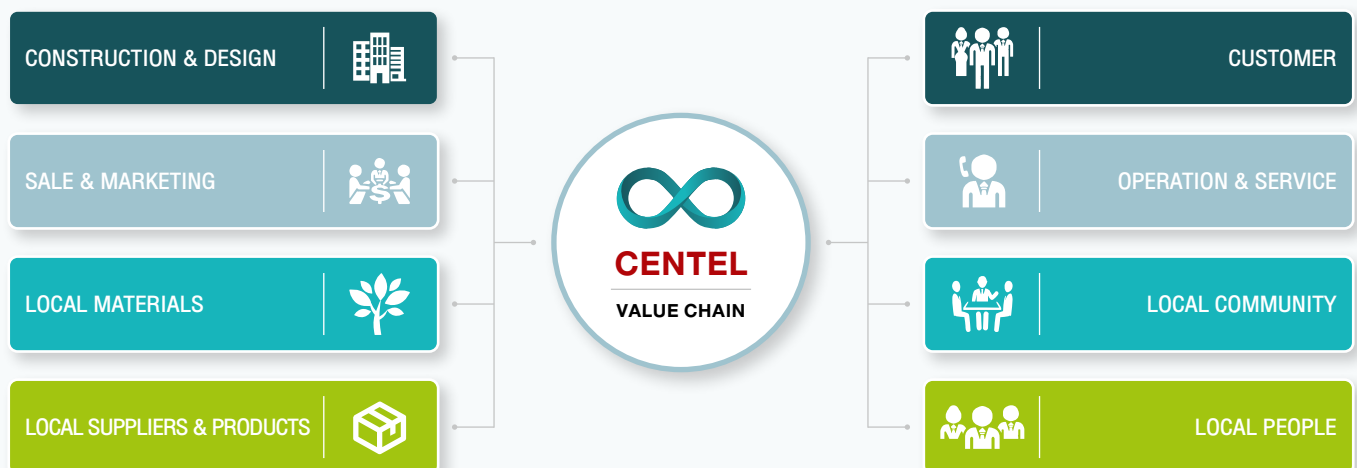


บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจหลัก 2 ธุรกิจ คือ เป็นผู้ให้บริการโรงแรมทั้งในประเทศและต่างประเทศ และบริหารธุรกิจร้านอาหาร โดยให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม ยึดมั่นในหลักบริษัทภิบาล เพื่อสร้างความยั่งยืนให้เศรษฐกิจ สังคม และดูแลสิ่งแวดล้อมไปพร้อมกัน คณะกรรมการบริษัทได้ประกาศนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนเมื่อปี พ.ศ. 2562 เพื่อเป็นแนวทางให้กับฝ่ายบริหารในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับนโยบายและมีการทบทวนเป็นประจำทุกปี เพื่อให้นโยบายมีความชัดเจนและครอบคลุมประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนตามมาตรฐานสากล พร้อมทั้งได้ตั้งคณะทำงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนโดยมีประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และฝ่ายบริหารเป็นผู้วางแผนการดำเนินงาน และมีคณะทำงานด้านความยั่งยืนหน่วยธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหาร ร่วมขับเคลื่อนนโยบายจากคณะกรรมการบริษัท สู่แนวปฏิบัติด้านความยั่งยืนในกระบวนการดำเนินงานของฝ่ายต่าง ๆ

อ่านนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนเพิ่มเติมได้ที่
<https://investor.centarahotelsresorts.com/storage/download/cg-document/20190401-centel-policy-on-sustainable-development-th.pdf>

ห่วงโซ่คุณค่า

CREATE MEMORABLE EXPERIENCE AND FAIRNESS FOR **ALL**



เป้าหมายการจัดการด้านความยั่งยืน

จากนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน นำมาสู่กลยุทธ์ในการขับเคลื่อนความยั่งยืนและเป้าหมายในการดำเนินงานธุรกิจให้เติบโต มั่นคง ยั่งยืนครอบคลุมทุกมิติ ทั้งเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

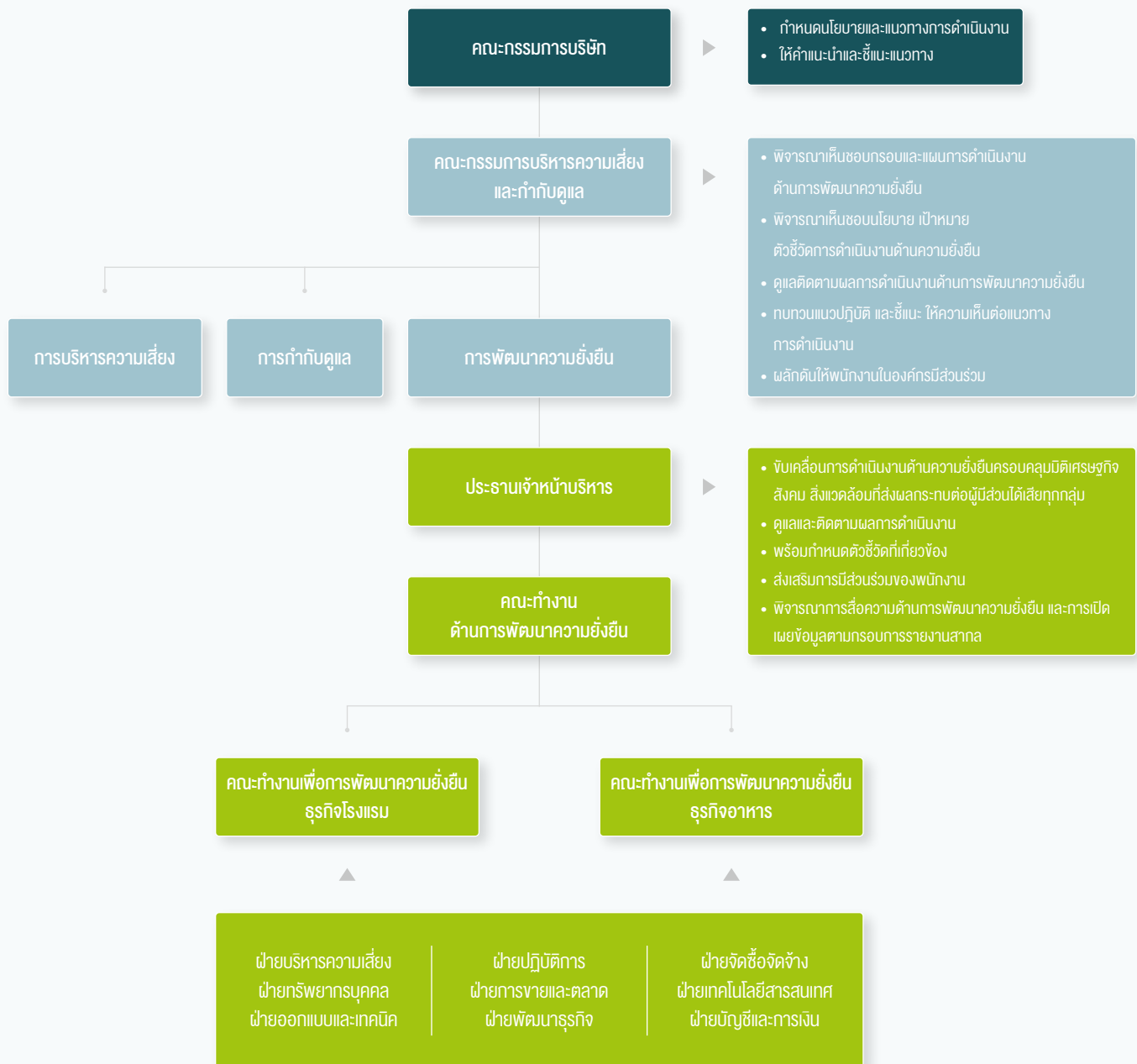


โครงสร้างการบริหารงานด้านการพัฒนาความยั่งยืน

บริษัทได้กำหนดโครงสร้างการดำเนินงานด้านการพัฒนาความยั่งยืน โดยคณะกรรมการบริษัทกำหนดให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแลทำหน้าที่กำหนดแนวทางและดูแลการดำเนินงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนให้เป็นไปตามนโยบายที่ตั้งไว้ โดยมีประธานเจ้าหน้าที่บริหารทำหน้าที่เป็นผู้นำในการขับเคลื่อนและผลักดันให้เกิดการดำเนินงานด้านความยั่งยืนแบบบูรณาการ ด้วยการจัดตั้งคณะทำงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนสำหรับธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหาร ทำงานร่วมกับฝ่ายงานและหน่วยงานต่าง ๆ ของกลุ่มธุรกิจ เพื่อดำเนินงานตามนโยบายและแผนงาน และรายงานผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแล รวมถึงนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อขอความคิดเห็นและคำแนะนำในการดำเนินงาน โดยมีการจัดประชุมทุก ๆ 3 เดือน เพื่อพิจารณาบทสรุปและติดตามผลการดำเนินงานของบริษัทให้สอดคล้องและบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมตามกรอบของเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) ขององค์การสหประชาชาติและกรอบการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนภายใต้หลักเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และเกณฑ์มาตรฐานสากลด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน



โครงสร้างการดำเนินงานด้านความยั่งยืน



ในปี 2566 บริษัทได้ดำเนินงานและมีการติดตามผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน โดยผ่านการเห็นชอบของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแล ที่ดูแลการดำเนินงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนและคณะกรรมการบริษัท ซึ่งได้อนุมัติแผนการดำเนินงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี 2566 เพื่อให้บริษัทดำเนินการขับเคลื่อนงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนและมีการติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกไตรมาส โดยคณะกรรมการได้อนุมัติตัวชี้วัดความเสี่ยงด้านการดำเนินงานสิ่งแวดล้อม (Environmental Risk) ทบทวนตัวชี้วัดความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) ทบทวนนโยบายการบริหารความเสี่ยงและกรอบบริหารความเสี่ยง ทบทวนนโยบายการบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ระเบียบปฏิบัติเรื่องการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) และแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)

นอกจากนี้บริษัทได้มีการดำเนินงานตามแนวทางและกลยุทธ์ที่คณะกรรมการกำหนดไว้ ดังนี้

1. จัดทำการประเมินสิทธิมนุษยชนรอบด้านของบริษัท ครอบคลุมการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหาร รวมทั้งคู่ค้าของบริษัท และจัดอบรมเชิงปฏิบัติการการประเมินความเสี่ยงเรื่องสิทธิมนุษยชน
2. จัดทำแผนการอบรมความรู้ด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) ซึ่งเป็นความรู้พื้นฐานเรื่องความยั่งยืนขององค์กร และความสำคัญของ ESG ให้กับผู้บริหารและพนักงานในรูปแบบ E-learning
3. ดำเนินการทวนสอบข้อมูลบัญชีก๊าซเรือนกระจก ข้อมูลการใช้พลังงาน การใช้น้ำ และการจัดการของเสีย เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกระยะที่ 1 ภายในเวลา 10 ปี (2563-2572) ในการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเฉลี่ย 20 จากปีฐาน 2562 เพื่อขับเคลื่อนสู่การเป็นองค์กรที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net-Zero Commitment) ภายในปี 2593
4. ดำเนินการขอรับรองการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของโรงแรม จากสภาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนระดับโลก (GSTC) โดยผ่านผู้ทวนสอบตามแผนที่วางไว้จำนวน 12 โรงแรม
5. จัดทำแผนการตรวจประเมินผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (Sustainability Performance) สำหรับธุรกิจโรงแรม ผ่านการตรวจประเมินจากสำนักงานใหญ่ (Internal Audit)
6. ดำเนินการเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานหมุนเวียน (Renewable Energy) โดยความร่วมมือกับเอสซีจี คลีนเนอร์ ยี่ การศึกษาและวางแผนการใช้พลังงานไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ด้วยเทคโนโลยีระบบเครือข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ (Smart Grid)

กลยุทธ์ทางธุรกิจด้าน ESG (ESG Strategy)

บริษัทได้กำหนดแนวทางในการดำเนินงานตามหลักการและตัวชี้วัดด้าน ESG เพื่อมุ่งสู่การเป็น 1 ใน 100 แบรินด์ชั้นนำโรงแรมระดับโลกที่ดำเนินงานตามหลักการพัฒนาความยั่งยืน โดยกำหนดกรอบการดำเนินงานของบริษัทที่สอดคล้องกับหลักการพัฒนาความยั่งยืนของสหประชาชาติ หลักเกณฑ์ด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (GSTC) ที่มุ่งเน้นเรื่องการบริหารจัดการความยั่งยืนอย่างมีประสิทธิภาพ การดูแลผลกระทบและสร้างประโยชน์ทางสังคมและเศรษฐกิจให้กับชุมชนท้องถิ่น ดูแลมรดกทางวัฒนธรรม และลดผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมให้น้อยที่สุด พร้อมทั้งอนุรักษ์ความหลากหลายทางชีวภาพในระบบนิเวศและภูมิทัศน์ มุ่งเป้าลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Scope 1 และ 2) ระยะที่ 1 ร้อยละ 20 ภายในปี 2572 ลดการใช้พลาสติกประเภทใช้ครั้งเดียวทิ้ง เพื่อลดหน้าเตรียมพร้อมเป็นองค์กรปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ภายในปี 2593 ทางด้านสังคม มุ่งเน้นการสร้างสังคมแห่งความเท่าเทียม สร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับพนักงานและชุมชนรอบข้าง สำหรับด้านธรรมาภิบาล ดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ภายใต้ข้อกำหนดและกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด

เป้าหมายและผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาความยั่งยืน

บริษัทกำหนดเป้าหมายด้านการพัฒนาความยั่งยืน และวางแผนการปฏิบัติงาน ติดตามความคืบหน้าให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ โดยมุ่งเน้นการดำเนินงานที่ครอบคลุมเรื่องสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล โดยมีการถ่ายทอดตัวชี้วัดความสำเร็จเป็นลำดับขั้น จากประธานเจ้าหน้าที่บริหารสู่หัวหน้าฝ่ายบริหารของแต่ละหน่วยงาน ลงมาสู่พนักงานในสายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และรายงานผลการดำเนินงานตามเป้าหมายที่วางไว้ให้คณะกรรมการบริษัทรับทราบเพื่อให้ความเห็น คำแนะนำ และข้อเสนอแนะ

เป้าหมายและผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

1. ธุรกิจโรงแรมปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ภายในปี 2593
 - เป้าหมายปี 2566 : ธุรกิจโรงแรมปล่อยก๊าซเรือนกระจก (scope 1 และ 2) ลดลงร้อยละ 6 (เทียบกับปีฐาน 2562)
 - ผลการดำเนินงานปี 2566 : ธุรกิจโรงแรมปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Scope 1 และ 2) ลดลงร้อยละ 32 (เทียบกับปีฐาน 2562)
2. โรงแรมและรีสอร์ททุกแห่งในเครือเซ็นทารา ผ่านการประเมินความยั่งยืนด้านการท่องเที่ยวจากสภาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนระดับโลก (Global Sustainability Tourism Council-GSTC) ภายในปี 2568
 - เป้าหมายปี 2566 : โรงแรม 12 แห่งผ่านการประเมินความยั่งยืนด้านการท่องเที่ยว
 - ผลการดำเนินงานปี 2566 : โรงแรม 12 แห่งผ่านการประเมิน
 - รวมโรงแรมที่ผ่านการประเมินทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 52

เป้าหมายและผลการดำเนินงานด้านสังคม

1. สถานที่ทำงาน The Place to be best workplace

- เป้าหมายปี 2566 : เป็นนายจ้างที่ได้รับการยอมรับในการดูแลพนักงาน
- ผลการดำเนินงานปี 2566 : รางวัลนายจ้างดีเด่นจาก Kincentric

2. ความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน

- เป้าหมายปี 2566 : อัตราการเสียชีวิตจากการทำงานเป็น 0
- ผลการดำเนินงานปี 2566 : ไม่มีพนักงานเสียชีวิตจากการทำงาน

เป้าหมายและผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ

1. ดำเนินกิจการตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี

- เป้าหมายปี 2566 : ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการที่ดี ระดับ ‘ดีเลิศ’ จากหน่วยงานภายนอก
- ผลการดำเนินงานปี 2566 : ผลการประเมิน ระดับ ‘ดีเลิศ’ จากการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการไทย
- ผลการประเมินระดับ ‘ดีเยี่ยม’ จากโครงการประเมินคุณภาพการจัดประชุมผู้ถือหุ้น โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย

2. การให้บริการที่ดีต่อลูกค้า ตามหลักการ The Place To Be

- เป้าหมายปี 2566 : ดัชนีชี้วัดความภักดีของลูกค้า (Net Promoter Score: NPS) ร้อยละ 53
คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า ร้อยละ 89.3
- ผลการดำเนินงานปี 2566 : ดัชนีชี้วัดความภักดีของลูกค้า (NPS) ร้อยละ 48.4
คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า ร้อยละ 87.5

การสร้างการรับรู้เรื่องการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

บริษัทตั้งเป้าหมายในการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ให้กับพนักงานทุกคนอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2566 ได้จัดทำสื่อการเรียนรู้เรื่องการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและความยั่งยืนขององค์กรในรูปแบบวิดีโอสั้น เรื่อง “Climate change และ Sustainability” เป็นชุดความรู้ที่อธิบายด้วยภาษาเข้าใจง่าย พร้อมทั้งจัดทำแบบทดสอบหลังการดูวิดีโอเพื่อทบทวนความเข้าใจเกี่ยวกับภาวะโลกร้อนที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับโรงแรม มีพนักงานเข้ารับการอบรมทั้งสิ้น 5,087 คน มีการสรุปผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในประเด็น ESG ให้กับพนักงานรับทราบผ่านกิจกรรม Townhall ปีละ 2 ครั้ง และสนับสนุนให้พนักงานเข้าร่วมอบรมความรู้กับหน่วยงานภายนอก เพื่อติดตามประเด็นการพัฒนาความยั่งยืนในระดับสากลและระดับประเทศ ศึกษาข้อมูลความรู้ และเครื่องมือต่าง ๆ ที่จะสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร รวมทั้งจัดอบรมความรู้ภายในองค์กรให้กับพนักงานทั้งในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ



ช่องทางการสื่อสารการดำเนินงานด้านความยั่งยืนให้กับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย

ช่องทางการสื่อสาร	ผู้ถือหุ้น	คณะกรรมการบริษัท	พนักงาน	ลูกค้า	คู่ค้า/พันธมิตร	ชุมชนและสังคม	หน่วยงานกำกับดูแล	สื่อ
เว็บไซต์บริษัท	•	•	•	•	•	•	•	•
คำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ (Management Discussion and Analysis: MD&A)	•	•	•	•	•	•	•	•
รายงานประจำปี / รายงานการพัฒนาความยั่งยืน	•	•	•	•	•	•	•	•
Investor Document	•	•	•	•	•	•	•	•
สื่อออนไลน์ (Facebook, IG, LinkedIn, Youtube)	•	•	•	•	•	•	•	•
การประชุมแบบจับมือและแบบออนไลน์	•	•	•	•	•	•	•	•
Centara Operation News			•		•			

การกำหนดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บริษัทได้ดำเนินการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของบริษัท ครอบคลุมประเด็นทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสิทธิมนุษยชน และประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนในระดับสากล ทั้งในส่วนธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหาร รวมถึงประเด็นความเสี่ยงสำคัญที่เกี่ยวข้องและมีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ได้แก่ ลูกค้า พนักงาน คู่ค้า ฝ่ายบริหาร ชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ผ่านกระบวนการในรูปแบบการสำรวจความคิดเห็น ด้วยแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การใช้เครื่องมือออนไลน์ในการเก็บข้อมูลความเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญ เพื่อกำหนดแนวทาง การดำเนินงานให้ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียอย่างครบถ้วนและเหมาะสม โดยมีขั้นตอนการกำหนดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน ดังนี้



- 1. การระบุประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน**

บริษัทได้นำประเด็นความเสี่ยงที่มีความสำคัญของธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหารในปีที่ผ่านมา เข้าสู่การพิจารณาทบทวนศึกษาประเด็นสำคัญจากกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย จากกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกกลุ่ม เพื่อพิจารณาและทบทวนผลกระทบต่อกิจการและผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจต่อผู้มีส่วนได้เสียภายนอกองค์กร ศึกษาเปรียบเทียบกับประเด็นความยั่งยืนของธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหารที่ทั่วโลกให้ความสำคัญ ศึกษาและเกี่ยวข้องกับประเด็นสำคัญจากมาตรฐานสากลและผลการศึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นนำประเด็นทั้งหมดที่ประเมินความสำคัญเสนอแก่ผู้บริหารเพื่อนำไปสอบถามความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย
- 2. การจัดลำดับความสำคัญ**

ดำเนินการวิเคราะห์และพิจารณาทบทวนข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน ซึ่งส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งภายในและภายนอกองค์กร จากผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมด และพิจารณาการจัดลำดับความสำคัญ 2 ด้าน (Double Materiality) คือ ประเด็นที่มีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อภารกิจขององค์กร และประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ได้แก่ ลูกค้า พนักงาน คู่ค้า พันธมิตรทางการค้า ผู้ถือหุ้น นักลงทุน ชุมชน และสังคม โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มประเด็นหลัก คือ ด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
- 3. การพิจารณาตรวจสอบ ทวนสอบประเด็นที่มีนัยสำคัญและติดตามรายงานผลการดำเนินงาน**

บริษัทได้มีการทบทวนและตรวจสอบความครบถ้วนของประเด็นความยั่งยืนที่สร้างผลกระทบต่อธุรกิจและกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่มีนัยสำคัญ โดยนำเสนอต่อคณะกรรมการความเสี่ยงและกำกับดูแล และคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาตามลำดับ จากนั้นฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการนำเสนอแผนการดำเนินงานพร้อมรายงานผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ในปี 2566 บริษัทได้พิจารณาประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนของปีที่ผ่านมาไว้ เนื่องจากประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนดังกล่าวยังครอบคลุมการดำเนินงานและผลกระทบต่อองค์กร และผู้มีส่วนได้เสียที่มีนัยสำคัญเช่นเดิม

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บริษัทได้สรุปประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนที่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานธุรกิจ ส่งผลกระทบต่อปัจจัยภายนอกองค์กร และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับประเด็นด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม จำนวน 13 ประเด็น ดังนี้



ขอบเขตของประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน (1/3)

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ และ แผนการดำเนินงาน	ขอบเขตของผลกระทบ (ภายใน/ภายนอกองค์กร)	ผลกระทบต่อบุคลากร และผู้มีส่วนได้เสีย
 1. การบริหารจัดการเรื่องการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (E) - จัดทำแผนกลยุทธ์ในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ - จัดทำระบบการเก็บข้อมูลด้านการใช้พลังงาน การใช้ น้ำ การจัดการขยะ เพื่อคำนวณปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และหาแนวทางการลดตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ - ทำการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น	ทุกหน่วยงาน / ลูกจ้างชุมชน	- ธุรกิจสามารถวางแผนและเตรียมความพร้อมการดำเนินงานเพื่อรับมือกับความเสี่ยงที่จะส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงาน - สร้างโอกาสใหม่ในการดำเนินธุรกิจ - ช่วยลดผลกระทบเชิงลบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม จากการดำเนินงานของบริษัท
 2. การบริหารจัดการของเสีย (E) - กำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติในการบริหารจัดการของเสียจากการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ - คัดแยกขยะเพื่อเพิ่มอัตราขยะรีไซเคิล และลดปริมาณขยะที่ส่งไปฝังกลบ	ทุกหน่วยงาน / ลูกจ้างชุมชน	- การจัดการขยะของเสียอย่างเป็นระบบช่วยลดค่าใช้จ่าย - ลดผลกระทบเชิงลบต่อชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม - สร้างระบบเศรษฐกิจหมุนเวียนจากการจัดการขยะรีไซเคิลให้เป็นระบบ - ลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ
 3. สิทธิมนุษยชน (S) - กำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติด้านแรงงานอย่างเท่าเทียม - ให้ความสำคัญในการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียม เคารพในสิทธิความเป็นมนุษย์ จ่ายค่าจ้างตอบแทนอย่างเป็นธรรมและเหมาะสม - จัดให้มีช่องทางการร้องเรียนด้านแรงงาน และมีกลไกในการตรวจสอบข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ - ดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนจากการดำเนินงาน	ทุกหน่วยงาน / ลูกจ้าง คู่ค้าผู้ถือหุ้น	- บริษัทสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงได้ทันต่อสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นจากประเด็นสิทธิมนุษยชน - สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรในการให้ความสำคัญเรื่องสิทธิมนุษยชน - สร้างการมีส่วนร่วมกับพนักงาน ลูกจ้าง คู่ค้า ชุมชน และสังคม เพิ่มโอกาสในการดำเนินธุรกิจ - ลูกจ้าง คู่ค้า และพนักงานได้รับการดูแลและคุ้มครองเรื่องสิทธิมนุษยชนอย่างเท่าเทียม ไม่มีการเลือกปฏิบัติ - วางแผนการดำเนินงานเพื่อป้องกัน ลดความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่จะเกิดขึ้น
 4. การพัฒนาทุนมนุษย์ (S) การบริหารและพัฒนาทักษะพนักงาน เป็นการสนับสนุน และส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับได้รับโอกาสในการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะความสามารถ และนำทักษะมาพัฒนางานด้านบริการ และเพิ่มโอกาสในสู่ความก้าวหน้าในสายอาชีพ	ทุกหน่วยงาน / ชุมชน	- บุคลากรของบริษัทมีทักษะความรู้ที่สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงาน - สามารถขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโต ลดอัตราการลาออก - สร้างความผูกพันที่ดีระหว่างบริษัทและพนักงาน - พนักงานได้รับโอกาสในการพัฒนาทักษะต่างๆ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเติบโตในสายงานอาชีพได้
 5. อาชีวอนามัยและความปลอดภัย (G) จัดทำแผนการดูแลอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของลูกจ้าง คู่ค้า และพนักงาน	ทุกหน่วยงาน / ลูกจ้าง คู่ค้า ชุมชน	- ลดการสูญเสีย ลดความเสี่ยงหากเกิดข้อร้องเรียนเรื่องความปลอดภัยในการใช้บริการ - ลดค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพของพนักงาน - พนักงาน ลูกจ้าง และคู่ค้า รวมถึงชุมชนและสังคมได้รับการดูแลเรื่องความปลอดภัย และมีคุณภาพชีวิตที่ดี



มิติสิ่งแวดล้อม (E)



มิติสังคม (S)



มิติเศรษฐกิจ (G)

ขอบเขตของประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน (2/3)

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ และ แผนการดำเนินงาน	ขอบเขตของผลกระทบ (ภายใน/ภายนอกองค์กร)	ผลกระทบต่อบุคลากร และผู้มีส่วนได้เสีย
 6. ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล (G) - กำหนดนโยบายการบริหารจัดการข้อมูลส่วนตัว - จัดทำแนวปฏิบัติการใช้งานข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม - ดำเนินการจัดทำระบบป้องกัน และแนวปฏิบัติที่ชัดเจน - กำหนดหน่วยงานผู้รับผิดชอบการดูแลความปลอดภัยของข้อมูล	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า	- ลดความเสี่ยงในการดำเนินงาน - ได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าและผู้มาใช้บริการว่าข้อมูลส่วนบุคคลได้รับการดูแล และมีความปลอดภัย
 7. ความพึงพอใจของลูกค้า (G) - สำรวจความพึงพอใจของลูกค้าผ่านช่องทางต่าง ๆ - นำผลการประเมินมาจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงสุดและตอบสนองความต้องการของลูกค้า	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า ชุมชน	- ลูกค้ามีความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัท ส่งผลให้บริษัทเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว - มีฐานลูกค้าที่สามารถสร้างรายได้ให้กับบริษัท - เกิดการพัฒนานวัตกรรมบริการที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ลูกค้าและสังคมได้รับการบริการที่ดีตามความต้องการ
 8. การพัฒนาธุรกิจ (G) วางแผนและกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า คู่ค้า ผู้ถือหุ้น นักลงทุน	- ขยายตลาดและสร้างรายได้เพิ่มขึ้นให้กับบริษัท - มีผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า - ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการที่ตรงกับความต้องการ - นักลงทุนมีความมั่นใจในการลงทุน
 9. การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี (G) - จัดทำนโยบาย แนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ - พัฒนานวัตกรรมบริการให้เพื่อสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า	- ธุรกิจสามารถรับมือกับการเปลี่ยนผ่านทางเทคโนโลยี - มีระบบการดูแลความปลอดภัยที่ช่วยให้ธุรกิจดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก - ตอบสนองความต้องการของลูกค้าในยุคที่เทคโนโลยีเป็นสิ่งจำเป็นต่อการใช้ชีวิต - สร้างจุดแข็งให้กับธุรกิจภายใต้ภาวะการแข่งขันที่เพิ่มขึ้น
 10. การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน (G) - จัดทำบรรณารักษ์และแนวทางการปฏิบัติของคู่ค้า - จัดทำแนวทางการพัฒนาคู่ค้า การตรวจสอบประเมินคู่ค้า - จัดกลุ่มความสำคัญของคู่ค้า เพื่อวางแผนการดำเนินงานร่วมกันให้เกิดประโยชน์สูงสุด	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า	- บริษัทสามารถวางแผนการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง - สามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพให้กับลูกค้าได้ตรงตามความต้องการ - เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับบริษัท - สามารถบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างเป็นระบบในภาวะวิกฤตได้เป็นอย่างดี - สร้างความสัมพันธ์อันดีกับคู่ค้าทำให้การดำเนินธุรกิจของคู่ค้าสามารถเติบโตไปพร้อมกับบริษัทในระยะยาว - สร้างโอกาสให้กับคู่ค้ารายย่อยได้เข้ามาทำธุรกิจกับบริษัท



มิติสิ่งแวดล้อม (E)



มิติสังคม (S)



มิติเศรษฐกิจ (G)

ขอบเขตของประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน (3/3)

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ และ แผนการดำเนินงาน	ขอบเขตของผลกระทบ (ภายใน/ภายนอกองค์กร)	ผลกระทบต่ธุรกิจ และผู้มีส่วนได้เสีย
 11. การกำกับดูแลกิจการ (G) การกำกับดูแลองค์กรด้วยหลักธรรมาภิบาล มีนโยบายและกระบวนการกำกับดูแลเพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทสามารถดำเนินงานเพื่อสร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืนในระยะยาว	ทุกหน่วยงาน / คู่ค้า ลูกค้า ชุมชน ภาครัฐ ผู้ถือหุ้น	- บริษัทสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืนในระยะยาว - สร้างคุณค่าให้กับองค์กร - ได้รับการยอมรับจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม - สามารถตรวจสอบความโปร่งใสในการดำเนินงานได้ - สร้างความมั่นคง และเติบโตให้กับระบบเศรษฐกิจ ขับเคลื่อนให้สังคมเติบโตได้อย่างยั่งยืน
 12. การบริหารจัดการน้ำ (E) - จัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติในการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ - นำน้ำเสียที่ผ่านการบำบัดมาใช้ประโยชน์ให้มากที่สุด - นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้น้ำให้เกิดประโยชน์สูงสุด	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า, ชุมชน	- บริหารจัดการต้นทุนการใช้น้ำให้มีประสิทธิภาพ - ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรน้ำให้เกิดประโยชน์สูงสุด - ลดปัญหาความขัดแย้งและผลกระทบต่อชุมชน และสังคมรอบข้าง ในพื้นที่ที่เข้าไปดำเนินธุรกิจ - มีการบริหารจัดการน้ำเสียอย่างเป็นระบบ ไม่เกิดผลกระทบต่อชุมชน
 13. การพัฒนาชุมชน (S) - สนับสนุน ส่งเสริมและพัฒนาชุมชนในพื้นที่ที่เข้าไปดำเนินกิจการ - สร้างการเติบโตความยั่งยืนให้เกิดขึ้นในชุมชนและสังคม	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า ชุมชน	- สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร - ได้รับการยอมรับจากชุมชนและสังคมในพื้นที่ที่เข้าไปดำเนินธุรกิจ - ชุมชนและสังคมมีความเจริญเติบโต มีความมั่นคงด้านรายได้และคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น



มิติสิ่งแวดล้อม (E)



มิติสังคม (S)



มิติเศรษฐกิจ (G)

การมีส่วนร่วมของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย (1/2)

บริษัทได้มีการทบทวนกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของบริษัทเป็นระยะอย่างสม่ำเสมอ โดยมีช่องทางในการสื่อสารเพื่อรับฟังความคิดเห็น ความคาดหวัง นำไปสู่การพัฒนากระบวนการเพื่อตอบสนองต่อข้อคิดเห็นและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	การมีส่วนร่วมและช่องทางการสื่อสาร	ความสนใจและความคาดหวัง	การตอบสนองต่อความต้องการ
 ลูกค้า	- การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าหลังการใช้บริการ - การปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าขณะให้บริการ - การร้องเรียนผ่าน - ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ - การสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์	- คุณภาพการให้บริการ - ความหลากหลายของบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า - ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย ครบถ้วน ถูกต้อง	- นำเสนอการบริการที่ประทับใจด้วยเอกลักษณ์แบบไทย - ส่งมอบความหลากหลายของผลิตภัณฑ์เพื่อให้บริการกับลูกค้าได้ตรงกับความต้องการ - นำเสนอข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับบริการและผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้อง - พัฒนาเทคโนโลยีเพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพและสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว - ให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของลูกค้าเป็นสำคัญ - จัดทำแผนรองรับและจัดการการรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้าอย่างเคร่งครัด
 คู่ค้า	- การประชุมคู่ค้าประจำปี - ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน - สำรวจความต้องการของคู่ค้า	- ดำเนินงานตามนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างอย่างยั่งยืน และแนวทางจรรยาบรรณคู่ค้า - การดำเนินธุรกิจร่วมกันอย่างยั่งยืน - ร่วมกันพัฒนานวัตกรรมในการทำธุรกิจร่วมกัน	- จัดระบบการสั่งซื้อแบบ one item one price - กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใสและยุติธรรมและตรวจสอบได้ - จัดทำคู่มือและแนวปฏิบัติต่อคู่ค้าตามหลักการความยั่งยืน ESG - ให้ความช่วยเหลือคู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจภายใต้กรอบความช่วยเหลือที่บริษัทกำหนด
 พนักงาน	- การประชุมพิเศษสำหรับพนักงานใหม่ - กิจกรรม Town Hall ให้ผู้บริหารได้พูดคุยกับพนักงานอย่างใกล้ชิด - การสำรวจความพึงพอใจของพนักงานประจำปี - สื่อสารกับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ - จัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการพนักงาน - กิจกรรมสานสัมพันธ์สร้างความผูกพันกับพนักงาน	- เคารพสิทธิมนุษยชน ไม่มีการเลือกปฏิบัติดูแลพนักงานอย่างเท่าเทียม - ความก้าวหน้าในอาชีพ - ความสมดุลในการใช้ชีวิต - ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม - เปิดโอกาสในการแสดงความคิดเห็น	- พัฒนาแผนการยกระดับทักษะและความรู้ความสามารถของพนักงาน - ทบทวนค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานให้เหมาะสมและเป็นธรรม - ดูแล ใส่ใจ พนักงานเหมือนคนในครอบครัวเพื่อสร้างความภักดีต่อองค์กรผ่านกิจกรรมต่างๆ - ปรับปรุงสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานตามเกณฑ์อาชีวอนามัย - นำข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานมาวิเคราะห์และจัดทำแผนงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของพนักงาน

การมีส่วนร่วมของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย (2/2)

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	การมีส่วนร่วมและช่องทางการสื่อสาร	ความสนใจและความคาดหวัง	การตอบสนองต่อความต้องการ
 ชุมชน สังคม	- กิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ผ่านกิจกรรมจิตอาสา - รับฟังความคิดเห็นของชุมชนและสังคมผ่านช่องทางต่างๆ	- สร้างงาน สร้างอาชีพสนับสนุนการจ้างงานในชุมชน - ขยายโอกาสการจ้างงานคนพิการและผู้สูงอายุ - สร้างคุณค่าให้ชุมชน - และสังคมผ่านการช่วยเหลือด้านต่างๆ - พัฒนาชุมชนให้เติบโตไปพร้อมกันอย่างยั่งยืน - สนับสนุนกิจกรรมเพื่อชุมชน - ถ่ายทอดความรู้และทักษะความชำนาญให้กับคนในชุมชน	- ส่งเสริม พัฒนาและสร้างสัมพันธ์อันดีต่อชุมชนและสังคมให้สามารถอยู่ร่วมกันอย่างมีคุณค่าและยั่งยืน - แบ่งปันความรู้เพื่อสร้างชุมชนให้เข้มแข็งและเติบโตไปพร้อมกับธุรกิจของบริษัท - สร้างรายได้สู่ชุมชนทั้งทางตรงและทางอ้อมเพื่อให้เศรษฐกิจของชุมชนเติบโต
 สิ่งแวดล้อม	สำรวจและประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินธุรกิจ	- แผนการดำเนินงานที่คำนึงถึงการลดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว - สร้างผลกระทบเชิงบวกในการดูแลและรักษาทรัพยากรธรรมชาติเพื่อส่งต่อให้กับลูกหลานในอนาคต	- ดูแล และบริหารจัดการการใช้ทรัพยากรธรรมชาติให้เกิดประโยชน์สูงสุด - ปรับปรุงกระบวนการดำเนินธุรกิจเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ - ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีมาช่วยในกระบวนการดำเนินงาน - สนับสนุนและร่วมสร้างความรู้ในการดูแลสิ่งแวดล้อมให้กับพนักงานและชุมชน - สนับสนุนการดำเนินงานเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในทุกขั้นตอนของการดำเนินงาน
 ผู้ถือหุ้น	- กิจกรรมนักลงทุนสัมพันธ์ - การประชุมผู้ถือหุ้น - เว็บไซต์ของบริษัท - สื่อออนไลน์ และสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ - ช่องทางการรับแจ้งข้อมูลของนักลงทุนสัมพันธ์	- ผลการดำเนินธุรกิจคุ้มค่า มีการเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน - ความพร้อมในการรับมือกับวิกฤตการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจ - แผนธุรกิจรับการเปิดประเทศ	- มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจ - มีกิจกรรมพบปะนักลงทุน นักวิเคราะห์ผู้ถือหุ้นอย่างสม่ำเสมอ - รับฟังข้อเสนอแนะจากผู้ถือหุ้นทุกคนอย่างเท่าเทียม - นำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงานขององค์กรพร้อมทิศทางและแผนการดำเนินธุรกิจ
 ผู้มีส่วนได้เสียโดยรวม	- เว็บไซต์ของบริษัท - การร้องเรียนผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ	ดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	- กำกับดูแลกิจการอย่างมีธรรมาภิบาลภายใต้ข้อกำหนด และจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้อง - เปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ

การร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ

บริษัทได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกและพันธมิตรเครือข่ายขององค์กรหรือหน่วยงาน ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมให้เกิดเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน โดยบริษัทให้การสนับสนุนเครือข่ายทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ในการส่งเสริมและพัฒนาสังคมให้เกิดความยั่งยืน รวมถึงผู้บริหารของบริษัทได้เข้าร่วมเป็นกรรมการขององค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้

1. สมาคมโรงแรมไทย
2. สมาคมสปาไทย
3. หอการค้าไทย
4. สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย
5. สภาหอการค้าไทย-อเมริกา
6. สภาหอการค้าไทย-อังกฤษ
7. สมาคมส่งเสริมการท่องเที่ยวภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก
8. สมาคมส่งเสริมการท่องเที่ยวภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก สาขาประเทศไทย
9. สมาคมส่งเสริมการประชุมนานาชาติ (ไทย)
10. สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
11. สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย
12. สมาชิกโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทย ในการต่อต้านการทุจริต
13. สมาชิกประชาคมการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนของสถาบันไทยพัฒนา
14. สมาชิกเครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทย ของ องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)
15. สมาชิกสมาคมพลังงานหมุนเวียนไทย
16. สมาชิกเครือข่ายอนุรักษ์พลังงาน 'Energy Beyond Standards' โดยกรมพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน
17. สมาคมผู้ค้าปลีกไทย



การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญและมีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการดำเนินงานของบริษัท ทั้งทางตรงและทางอ้อม จึงได้จัดทำนโยบายความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมโดยมีกรอบการดำเนินงานที่สำคัญคือ การบริหารจัดการทรัพยากรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด การบริหารจัดการของเสียอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับกฎระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ การจัดการความหลากหลายทางชีวภาพ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การกระตุ้นให้ทุกคนตระหนักถึงผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม การเก็บข้อมูลและการวัดผลความคืบหน้าเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานและพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรที่มุ่งเป้าไปสู่การเป็นองค์กรที่ยั่งยืน ตลอดจนต่อเป้าหมายด้านความยั่งยืนของสหประชาชาติ รวมถึงการลดค่าใช้จ่ายในองค์กรและสามารถใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ

เป้าหมายระยะแรกภายในปี 2572 ลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ลดการใช้พลังงานและน้ำ และลดปริมาณขยะไปหลุมฝังกลบ 20% เทียบกับปีฐาน 2562

- เป้าหมาย 1 : ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (گیโกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อตารางเมตร)
- เป้าหมาย 2 : ความเข้มข้นของการใช้พลังงานของโรงแรม (กิโลวัตต์ชั่วโมงต่อตารางเมตร)
- เป้าหมาย 3 : ความเข้มข้นของอัตราการใช้น้ำของโรงแรม (ลิตรต่อตารางเมตร)
- เป้าหมาย 4 : ปริมาณขยะมูลฝอยส่งไปหลุมฝังกลบ (گیโกรัมต่อห้องพักที่มีการใช้งาน)

ผลการดำเนินงาน ในปี 2566

ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม	เป้าหมายการดำเนินงานปี 2566	ผลการดำเนินงานปี 2566
 เป้าประสงค์ที่ 9.4 / ตัวชี้วัด 9.4.1	ค่าความเข้มข้นการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของธุรกิจโรงแรม (Scope 1 และ 2) ลดลง 20 % เทียบจากปีฐาน (2562)	ลดลง 32% 
 เป้าประสงค์ที่ 11.6 / ตัวชี้วัด 11.6.1	สัดส่วนการใช้พลังงานแสงอาทิตย์ของธุรกิจโรงแรมเทียบกับปี 2565	เพิ่มขึ้น 6% 
 เป้าประสงค์ที่ 12.3 และ 12.5 / ตัวชี้วัด 12.3.1 และ 12.5.1	ปริมาณขยะฝังกลบต่อห้องพักที่มีการใช้งาน ลดลง 20 % จากปี 2562	ลดลง 29% 
 เป้าประสงค์ที่ 13.3 / ตัวชี้วัด 13.3.1	เพิ่มอัตราขยะรีไซเคิลจากการให้บริการของธุรกิจโรงแรมมากกว่า 50 %	28% 



ดำเนินการบรรลุเป้าหมาย



มุ่งสู่การบรรลุเป้าหมาย

อ่านนโยบายความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม

<https://investor.centarahotelsresorts.com/storage/download/cg-document/20210507-centel-environmental-social-sustainability-policy-th.pdf>

การบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change Management)

จากเป้าหมายการของบบริษัทในการเป็นองค์กรปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ภายในปี 2593 (Net Zero 2050) และกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมระยะยาว 10 ปี (2563-2572) ซึ่งผ่านการเห็นชอบจากคณะกรรมการบริษัท ประกอบด้วยเป้าหมายหลัก 4 เป้าหมาย ได้แก่ ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ลดการใช้พลังงาน ลดปริมาณการใช้น้ำ ลดปริมาณขยะที่ส่งไปยังหลุมฝังกลบลงร้อยละ 20 เทียบจากปีฐาน 2562 และเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานทางเลือกให้มากขึ้น โดยในปี 2566 บริษัทได้ดำเนินการขยายฐานข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมที่ครอบคลุมการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหาร จากเดิมเก็บข้อมูลเฉพาะโรงแรมที่บริษัทเป็นเจ้าของ (Owned Hotel) บริษัทได้เพิ่มการเก็บข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมของโรงแรมที่บริษัทเป็นเจ้าของและโรงแรมที่บริษัทดำเนินงานบริหาร (Managed Hotel) รวมทั้งสิ้น 47 โรงแรม และข้อมูลจากธุรกิจอาหารครอบคลุมทุกแบรนด์ที่ให้บริการ โดยมีการรายงานผลการดำเนินงานต่อฝ่ายบริหาร คณะกรรมการชด้อย่อยที่ดูแล และคณะกรรมการบริษัทตามลำดับ

การดำเนินงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม

บริษัทได้ดำเนินการจัดทำมาตรฐานจัดการความยั่งยืนของธุรกิจโรงแรม ภายใต้ชื่อ “Centara EarthCare” และผ่านการรับรองสถานะ GSTC-Recognized จากสภาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนระดับโลก (Global Sustainable Tourism Council - GSTC) และดำเนินการเก็บข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมผ่านระบบ Greenview Portal ในปี 2566 โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา จำนวน 24 แห่ง พร้อมกับสำนักงานใหญ่ ได้ผ่านการประเมินและได้รับประกาศนียบัตรการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ประเภทโรงแรม จากสภาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนระดับโลก จากการตรวจประเมินโดย Vireo SRL และ Bureau Veritas ซึ่งเป็นหน่วยงานตรวจสอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในธุรกิจท่องเที่ยว และผ่านการรับรอง มาตรฐานจาก Green Key จำนวน 1 แห่ง ซึ่งเป็นมาตรฐานด้านความยั่งยืนด้านการท่องเที่ยวที่ผ่านการรับรองสถานะ GSTC-Recognized เช่นกัน จากเป้าหมายที่ต้องการให้โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราทุกแห่งต้องได้รับการรับรองมาตรฐานด้านความยั่งยืน ภายในปี พ.ศ. 2568 ปัจจุบันผลการดำเนินงานคิดเป็นร้อยละ 52 ของโรงแรมที่เปิดให้บริการ



หมายเหตุ: ข้อมูลสิ่งแวดล้อมของธุรกิจโรงแรม

ปี 2562-2564	จำนวน 17	โรงแรมที่บริษัทเป็นเจ้าของ
ปี 2565	จำนวน 34	โรงแรม รวมโรงแรมที่เป็นเจ้าของและโรงแรมภายใต้การบริหารที่ควบคุมการดำเนินงานได้
ปี 2566	จำนวน 47	โรงแรม รวมโรงแรมที่เป็นเจ้าของและโรงแรมภายใต้การบริหารที่ควบคุมการดำเนินงานได้

การบริหารจัดการการใช้พลังงาน

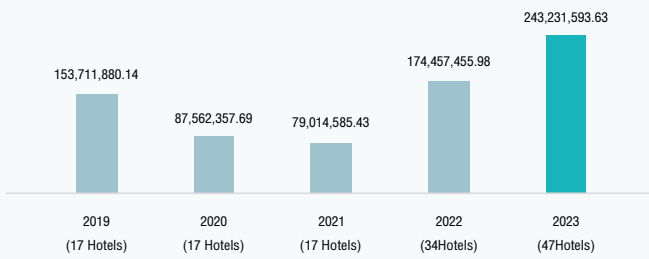
เป้าหมายปี 2566: ลดการใช้พลังงานร้อยละ 8 เทียบจากปีฐาน 2562 หรือค่าความเข้มข้น (intensity) 218.12 กิโลวัตต์ชั่วโมงต่อตารางเมตร (kWh/sqm.)

: ปริมาณการใช้ไฟฟ้ารวมทั้งปี 176,603,974 กิโลวัตต์ชั่วโมง พลังงานไฟฟ้าที่ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ 163,687,562.10 กิโลวัตต์ชั่วโมง ลดการใช้พลังงานไฟฟ้าจากเป้าหมายที่ตั้งไว้ร้อยละ 7

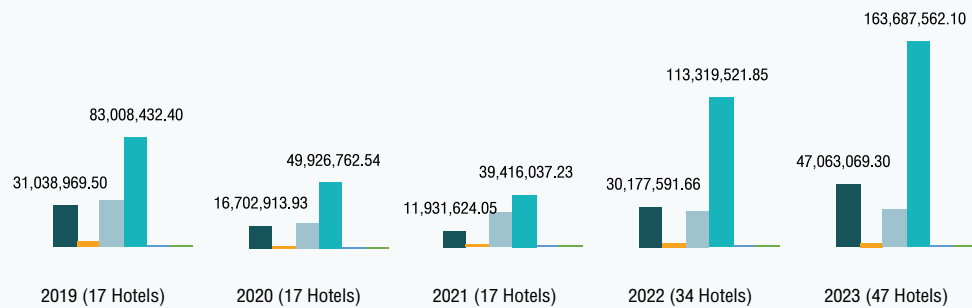
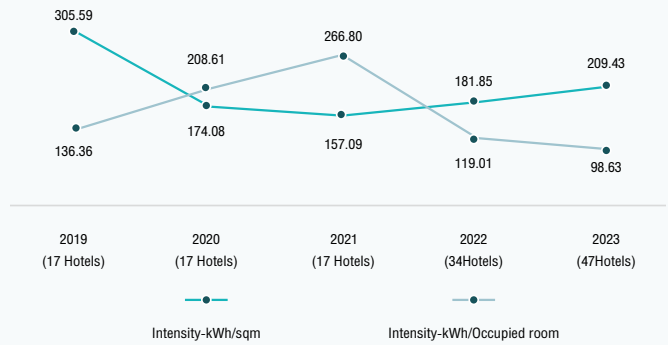
ในปี 2566 มีการใช้พลังงานจากแหล่งต่างๆ รวมทั้งสิ้น 243,231,593.63 กิโลวัตต์ชั่วโมง อัตราการใช้พลังงานรวมต่อพื้นที่เท่ากับ 209.43 กิโลวัตต์ชั่วโมงต่อตารางเมตร ลดลงจากปีฐานร้อยละ 31 และอัตราการใช้พลังงานรวมต่อห้องพักที่ลูกค้าเข้าพักเท่ากับ 98.63 กิโลวัตต์ชั่วโมง ลดลงจากปีฐานร้อยละ 27 และลดลงจากปีก่อนร้อยละ 17

สัดส่วนการใช้ไฟฟ้าของธุรกิจโรงแรมรวม 163,687,562.10 กิโลวัตต์ชั่วโมง คิดเป็นอัตราการใช้ไฟฟ้าต่อพื้นที่เท่ากับ 140.94 กิโลวัตต์ชั่วโมงต่อตารางเมตร ลดลงจากปีฐานร้อยละ 15 และอัตราการใช้ไฟฟ้าต่อห้องพักที่ลูกค้าเข้าพักเท่ากับ 66.37 กิโลวัตต์ชั่วโมง ลดลงจากปีฐานร้อยละ 9 ในขณะที่ลดลงจากปีก่อนร้อยละ 14

Total Energy Usage (kWh)



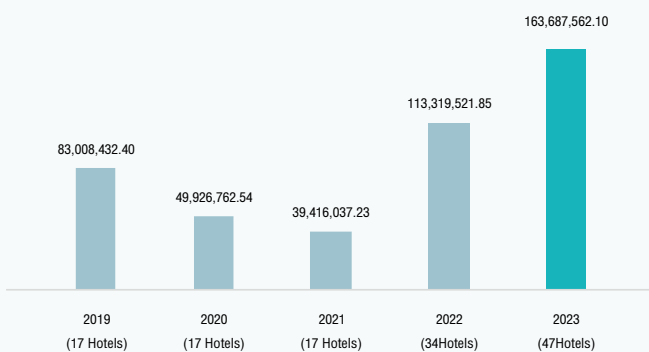
Energy Intensity



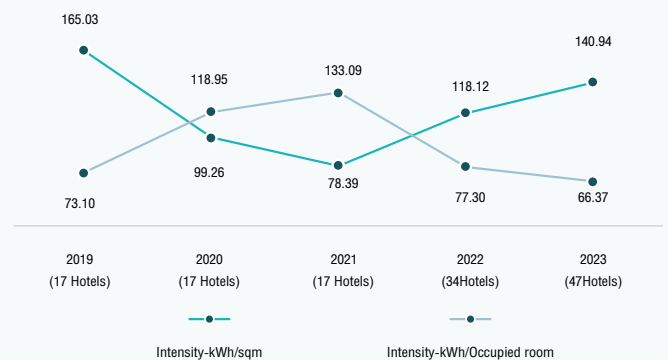
LPG	31,038,969.50	1,670,2913.93	1,193,1624.05	30,177,591.66	47,063,069.30
Gasoline	3,333,318.99	1,478,148.30	1,349,295.14	2,939,063.48	3,285,377.01
Desel	35,565,573.73	18,878,557.67	25,639,045.61	26852699.89	27842639.26
Electricity	83,008,432.40	49,926,762.54	39,416,037.23	113319521.85	163,687,562.10
Renewable Energy	3,675.74	183,191.23	404,389.34	551,241.95	561,587.26
Other	728,533.77	392,784.02	274,194.06	617,337.16	791,358.70

● LPG
 ● Gasoline
 ● Desel
 ● Electricity
 ● Renewable Energy
 ● Other

Total Electricity Usage (kWh)



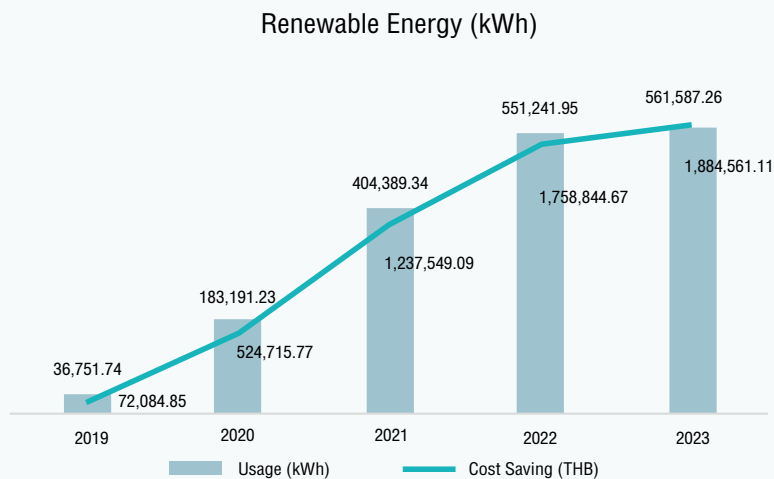
Electricity Intensity (kWh)



พลังงานหมุนเวียน

บริษัทสนับสนุนการใช้พลังงานหมุนเวียน โดยติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคาอาคารหลักของโรงแรมเซ็นทารา ราสพูชี รีสอร์ทและสปา บัลดีฟส์ ตั้งแต่ปี 2562 โดยตั้งเป้าในการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ได้ร้อยละ 40 ของความต้องการพลังงานไฟฟ้าทั้งหมดของโรงแรม ในปี 2566 โรงแรมเซ็นทารา ราสพูชี รีสอร์ทและสปา บัลดีฟส์ สามารถผลิตไฟฟ้าได้ 483,408.78 กิโลวัตต์ชั่วโมง นอกจากนี้บริษัทได้มีการขยายการติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ที่โรงแรมเซ็นทารา วอเตอร์เกต พาวเวอร์เลี่ยน กรุงเทพฯ อีก 1 แห่ง สามารถผลิตไฟฟ้าได้ 61,050 กิโลวัตต์ชั่วโมง รวมการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ทั้งสิ้น 544,458.78 กิโลวัตต์ชั่วโมง ประหยัดค่าใช้จ่าย 1,884,561.11 บาท ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกประมาณ 391.48 tCO₂e * ในปี 2567 ได้จัดทำแผนโครงการติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์บนชั้นคาเฟ่โรงแรมอื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการใช้ไฟฟ้าและลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

นอกจากนี้ตั้งแต่ปี 2562 ธุรกิจโรงแรมมีการใช้พลังงานจากก๊าซชีวภาพซึ่งผลิตจากเครื่อง T.O.B.Y. (turn organic by you) ที่สามารถแปลงขยะอินทรีย์ให้เป็นพลังงานและปุ๋ยเพื่อใช้ในโรงแรม ปัจจุบันติดตั้งเครื่อง T.O.B.Y. ใน 3 โรงแรมคือ เซ็นทารา ไลฟ์ มาร์ส รีสอร์ทกอบกวน พักยา, เซ็นทารา ริชาร์ฟ สมุย และเซ็นทาราแกรนด์บีชรีสอร์ท ภูเก็ต โดยในปี 2566 มีการใช้พลังงานจากก๊าซชีวภาพรวม 7,128.48 กิโลวัตต์ชั่วโมง ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกประมาณ 59.79 tCO₂e



การใช้พลังงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (Energy Efficiency)

ธุรกิจโรงแรมให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและใช้พลังงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายการลดการใช้พลังงานร้อยละ 20 จากปีฐาน 2562 โดยดำเนินงานภายใต้โครงการต่างๆ อาทิ ติดตั้งระบบ Room Control Unit เพื่อควบคุมการใช้พลังงานภายในห้องพัก การติดตั้งระบบตรวจจับความเคลื่อนไหวอัจฉริยะสำหรับห้องพัก ซึ่งเป็นนวัตกรรมการควบคุมอัจฉริยะที่ช่วยประหยัดพลังงาน ควบคุมการใช้พลังงานภายในห้องพักด้วย Room Flex System Manager & Dashboard แบบเรียลไทม์ที่แสดงสถานะการใช้พลังงานในขณะที่มีการใช้งานห้องพัก เพื่อให้สามารถควบคุมการใช้พลังงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระบบเซ็นเซอร์ที่ประตูระเบียงภายในห้องพักเพื่อช่วยในการประหยัดไฟหากลูกค้าเปิดประตูระเบียงไว้ และติดตั้งระบบเซ็นเซอร์บริเวณระเบียงทางเดิน หรือในพื้นที่ห้องน้ำสาธารณะ เพื่อช่วยในการประหยัดไฟ

- โครงการติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์บนชั้นคาเฟ่โรงแรม เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการใช้ไฟฟ้าและลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
- ติดตั้ง Heat pump สำหรับจากุซซี่ ซึ่งเป็นเครื่องผลิตน้ำร้อนแบบใช้ไฟฟ้าเพื่อถ่ายเทความร้อนจากที่หนึ่งไปอีกที่หนึ่ง แทนการสร้างความร้อนโดยตรง ดังนั้นจึงสามารถประหยัดพลังงานได้มากกว่าเครื่องทำน้ำร้อนทั่วไป 2-3 เท่า
- Aircon Saver สำหรับระบบปรับอากาศแบบแยกส่วน (Split type) อุปกรณ์ประหยัดพลังงานไฟฟ้าซึ่งออกแบบมาสำหรับการใช้งานกับเครื่องปรับอากาศแบบแยกส่วน ช่วยลดการใช้ไฟฟ้าโดยไม่ทำให้อุณหภูมิลดลง
- เครื่องปรับอากาศพลังงานแสงอาทิตย์แบบไฮบริดที่ใช้สำหรับ Pool Villa สำหรับเครื่องปรับอากาศแบบแยกส่วน โดยระบบ Solar Series ได้รับการออกแบบให้ใช้ไฟฟ้าจากไฟฟ้า และจากพลังงานแสงอาทิตย์ ซึ่งสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายในการใช้ไฟฟ้า
- ติดตั้งสถานีชาร์จไฟสำหรับรถไฟฟ้า เพื่อให้บริการลูกค้า ปัจจุบันมีสถานีชาร์จไฟฟ้าทั้งหมด 26 สถานีในพื้นที่โรงแรม 14 แห่งทั่วประเทศ

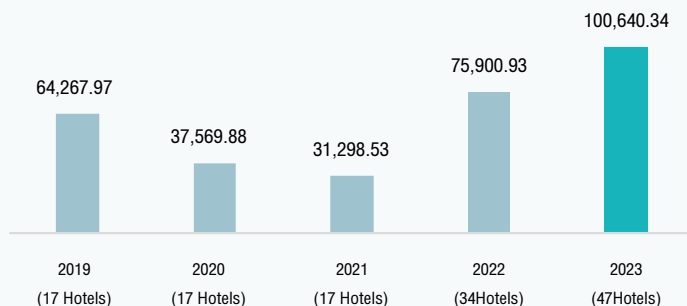
ก๊าซเรือนกระจก

เป้าหมาย ในปี 2566 ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อหน่วยพื้นที่(กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์ต่อตารางเมตร) ลงร้อยละ 8

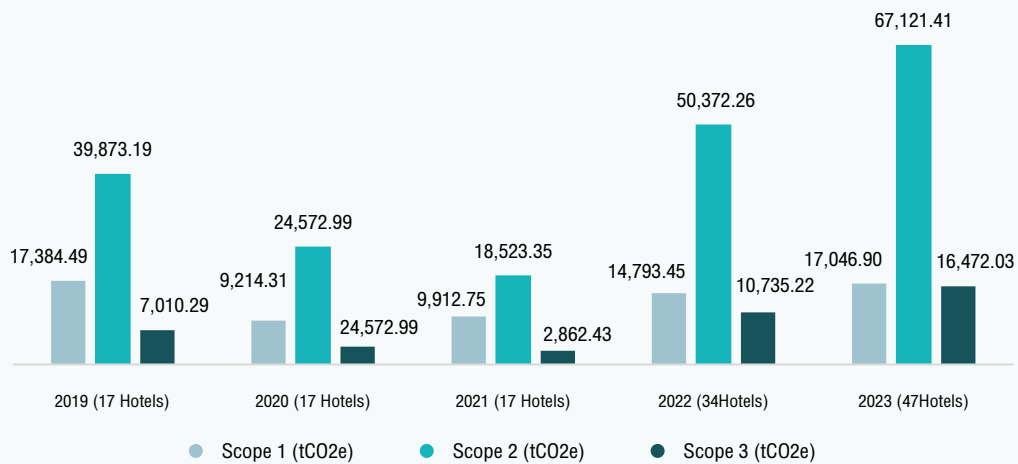
ธุรกิจโรงแรมได้จัดทำบัญชีก๊าซเรือนกระจกโดยการเก็บข้อมูลจากแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจกประเภทต่างๆ ในการดำเนินงาน รวมถึงติดตามข้อมูลและรายงานผลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในขอบเขตที่ 1 จากการใช้พลังงานและสารทำความเย็น ขอบเขตที่ 2 จากการใช้ไฟฟ้า ขอบเขตที่ 3 จากข้อมูลการเดินทางทางอากาศของพนักงาน ปริมาณการใช้น้ำ และปริมาณขยะที่ส่งไปยังหลุมฝังกลบ

ในปี 2566 ธุรกิจโรงแรมมีปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 100,640.34 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า โดยมีอัตราความเข้มข้นของการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อพื้นที่ (Scope 1 และ 2) เท่ากับ 86.65 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อตารางเมตร ซึ่งลดลงจากปีที่ผ่านมาร้อยละ 10 และลดลงจากปีฐาน (2562) ร้อยละ 32 ขณะที่อัตราความเข้มข้นของการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อห้องพักที่ลูกค้าเข้าพัก (Scope 1 และ 2) เท่ากับ 40.81 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ซึ่งลดลงจากปีที่ผ่านมาร้อยละ 21 และลดลงจากปีฐาน(2562) ร้อยละ 28 โดยสัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในขอบเขตที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 67 จากปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมด

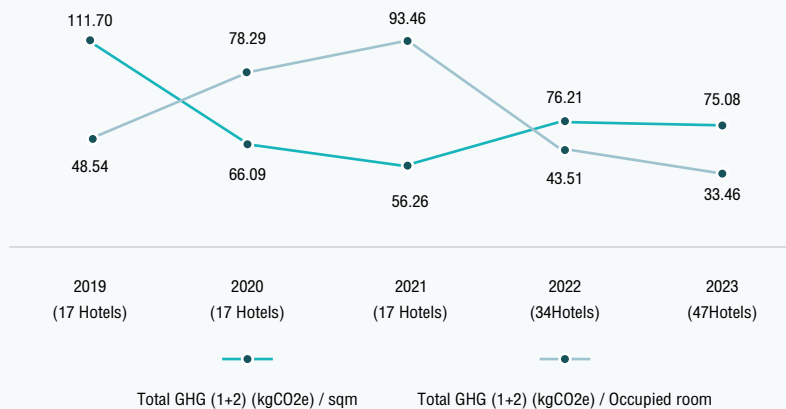
Total Green House Gas Emission (tCO₂e)



Total Green House Gas Emission (tCO2e) Scope 1,2,3



Greenhouse Gas Emission Intensity (kgCO2e)



การใช้น้ำ และการจัดการน้ำเสีย

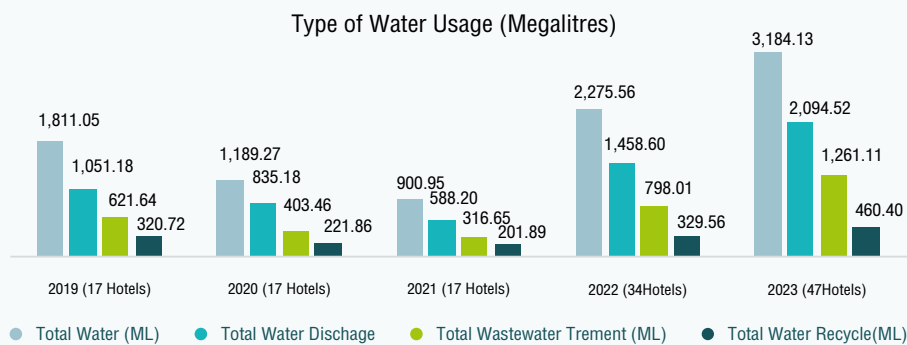
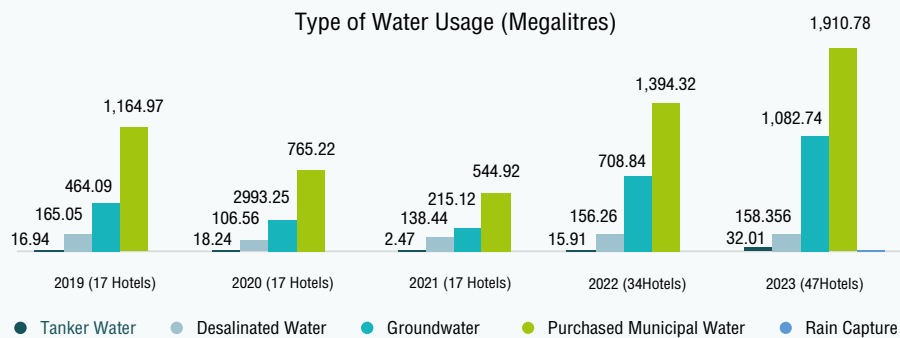
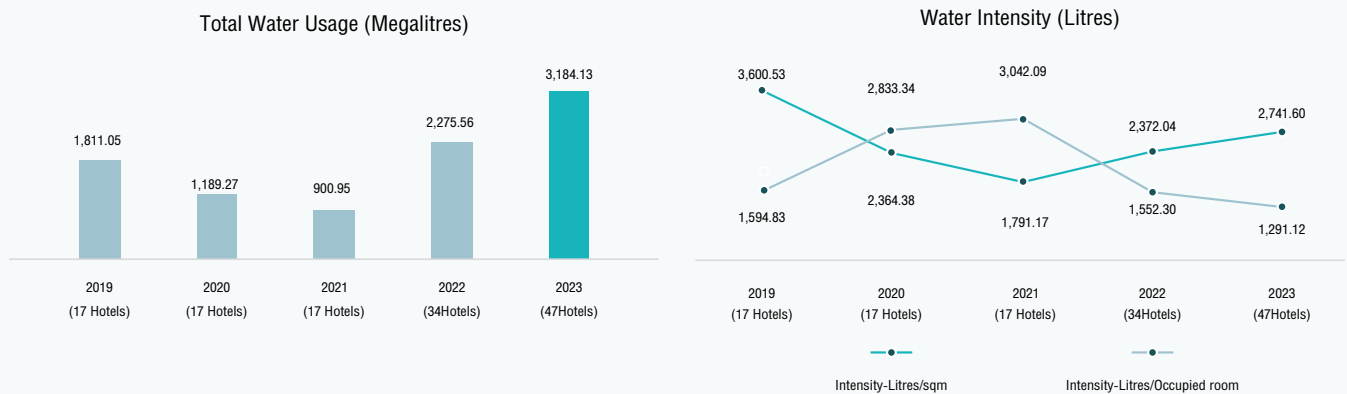


เป้าหมาย ในปี 2566 การลดอัตราความเข้มข้นของการใช้น้ำร้อยละ 8 (หน่วย : ลิตรต่อตารางเมตร) เทียบจากปีฐาน (2562) อัตราความเข้มข้นของการใช้น้ำจริง ลดลงร้อยละ 24

ธุรกิจโรงแรมนำน้ำจากแหล่งต่างๆ มาใช้ในการดำเนินธุรกิจ โดยแหล่งน้ำหลัก ที่นำมาใช้ คือ น้ำประปา รองลงมาเป็นน้ำบาดาล เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงจากการขาดแคลนน้ำในพื้นที่รอบด้าน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ บริษัทจึงได้ ดำเนินการบริหารจัดการน้ำเพื่อลดความเสี่ยงด้วยการประเมินความเสี่ยงด้านการขาดแคลนน้ำ โดยใช้เครื่องมือ AQUEDUCT tool ของสถาบัน World Resources Institute ผลจากการประเมิน พบว่าร้อยละ 13 ของโรงแรม ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงในการขาดแคลนน้ำสูงมาก (Extremely High)

จากผลการประเมินความเสี่ยง บริษัทจึงได้จัดทำนโยบายและกำหนดแนวทางในการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น อาทิ การติดตั้งระบบท็อกน้ำอัตโนมัติบริเวณอ่างล้างหน้า และชักโครกบริเวณพื้นที่ห้องน้ำส่วนกลางของโรงแรม ติดตั้งระบบชักโครกแบบสองปุ่ม (dual flush) เพื่อช่วยในการประหยัดน้ำ และการติดตั้งท็อกน้ำแบบเติมอากาศ และแบบไหลเอื่อย (Low-flow) เพื่อลดปริมาณการไหลของน้ำให้น้อยลง รวมทั้งการนำน้ำที่บำบัดแล้วกลับมาใช้ใหม่ เพื่อให้การใช้น้ำเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีการติดตามตรวจสอบคุณภาพน้ำใช้และน้ำทิ้งที่ผ่านการบำบัดแล้วเป็นประจำทุกเดือน ให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพน้ำใช้และการควบคุมมาตรฐานคุณภาพน้ำทิ้ง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนรอบพื้นที่

ในปี 2566 ปริมาณการใช้น้ำโดยรวมของธุรกิจโรงแรมมาจากหลายแหล่ง อาทิ น้ำประปา น้ำบาดาล น้ำซื้อจากรถบรรทุกน้ำ และการผลิตน้ำจืดจากน้ำทะเล ปริมาณการใช้น้ำทั้งหมดคิดเป็น 3,184.13 เมกะลิตร อัตราความเข้มข้นของการใช้น้ำต่อพื้นที่เท่ากับ 2,741.60 ลิตรต่อตารางเมตร เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาร้อยละ 16 ลดลงจากปีฐานร้อยละ 24 ขณะที่อัตราความเข้มข้นของการใช้น้ำต่อห้องพักที่มีการใช้งานอยู่ที่ 1,291.12 ลิตร ลดลงจากปีที่ผ่านมาร้อยละ 17 ลดลงจากปีฐานร้อยละ 19



นอกจากนี้ได้ส่งเสริมให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการประหยัดการใช้น้ำ ด้วยการเชิญชวนลูกค้าที่เข้าพักในโรงแรมมากกว่า 1 คืน ให้เข้าร่วมโครงการ My Green Day ในการเลือกไม่รับบริการทำความสะอาดห้องพัก และโครงการ Going Greener เชิญชวนให้ลูกค้าใช้ผ้าปูที่นอนและผ้าเช็ดตัวซ้ำ เพื่อลดการใช้น้ำและสารเคมีในการทำความสะดวก รวมทั้งมีการจัดอบรมความรู้ให้กับพนักงานเรื่องการประหยัดน้ำ และการใช้น้ำให้มีประสิทธิภาพสูงสุดอย่างสม่ำเสมอ ในส่วนของ เช็นการา รีซิฟฟ์ สมุย ดำเนินโครงการ Reserve water Drop เพื่อสร้างความตระหนักให้กับลูกค้าเช่นเดียวกัน โดยหากลูกค้าต้องการเลือกผ้าเช็ดตัวซ้ำและไม่เปลี่ยนผ้าปูที่นอน สามารถวางสัญลักษณ์“หยดน้ำ” บนเตียงนอนเพื่อแจ้งพนักงานให้ทราบ จากความร่วมมือของลูกค้าในปี 2566 มีจำนวนผ้าปูที่นอนและผ้าเช็ดตัวที่ไม่ต้องเปลี่ยนให้กับลูกค้า จำนวน 4,034,929 ชิ้น ลดค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำและสารเคมีในการทำความสะดวกได้ 23 ล้านบาท ในส่วนของการเข้าร่วมโครงการ My Green Day มีลูกค้าที่แจ้งความประสงค์เข้าร่วมโครงการจำนวน 141,418 ห้อง สามารถลดค่าใช้จ่ายในการทำความสะดวกห้องได้ 7 ล้านบาท โดยลูกค้าจะได้รับบัตรเงินสดเพื่อใช้แลกเครื่องดื่มในช่วงเวลาที่เข้าพักเพื่อขอบคุณลูกค้าที่ร่วมสนับสนุนในสิ่งแวดล้อม



การบำบัดน้ำเสีย

บริษัทได้กำหนดแนวปฏิบัติเรื่องการจัดการน้ำเสีย โดยทำการตรวจวิเคราะห์คุณภาพน้ำเสียเป็นประจำทุกเดือน พร้อมทั้งจัดทำรายงานผลการตรวจสอบระบบบำบัดน้ำเสียประจำปีโดยผู้ตรวจสอบภายนอกที่ได้รับการรับรอง เพื่อให้มั่นใจว่าน้ำเสียจากธุรกิจโรงแรมจะไม่สร้างผลกระทบต่อชุมชนโดยรอบ ในปี 2566 ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจาก 32 โรงแรมที่มีระบบบำบัดน้ำเสียเบื้องต้นภายในโรงแรม โดยมีปริมาณน้ำเสียที่ผ่านการบำบัด (Wastewater Treatment) ก่อนปล่อยออกสู่สาธารณะ 1,261.1 เมกกะลิตร และปริมาณน้ำที่ได้รับการบำบัดแล้วนำกลับมาใช้ใหม่ทั้งสิ้น 460.4 เมกกะลิตร คิดเป็นร้อยละ 36 ของน้ำเสียที่ได้รับการบำบัด โดยนำมาใช้สำหรับรดน้ำต้นไม้ สนามหญ้า ล้างพื้นเพื่อเป็นการลดปริมาณการใช้น้ำดี



การจัดการขยะ

เป้าหมายในปี 2566 ลดอัตราเฉลี่ยปริมาณขยะและของเสียที่ส่งไปหลุมฝังกลบลงร้อยละ 8 (หน่วย: กิโลกรัมต่อห้องพักที่มีการใช้งาน) เทียบกับปีฐาน 2562

ธุรกิจโรงแรมได้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการขยะและของเสียเพื่อให้ทุกโรงแรมในเครือขึ้นการดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง มีการคัดแยกขยะตั้งแต่ต้นทางเพื่อส่งต่อไปให้ผู้รับกำจัดนำไปกำจัดอย่างถูกวิธี โดยแยกเป็น 4 ประเภทหลักคือ ขยะทั่วไป ขยะอาหาร ขยะอันตราย และขยะรีไซเคิล เช่น พลาสติก กระดาษ อะลูมิเนียม ขยะอินทรีย์และเศษอาหารนำไปทำปุ๋ย อาหารสัตว์และแปลงเป็นพลังงาน ผู้รับเหมาหรือผู้ให้บริการกำจัดขยะจะต้องได้รับใบอนุญาตอย่างถูกต้อง หรือเป็นหน่วยงานท้องถิ่นของพื้นที่ทำหน้าที่รับกำจัดขยะ เพื่อให้แน่ใจว่าขยะและของเสียจากการดำเนินงานของโรงแรมจะไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมหรือส่งผลกระทบต่อชุมชนและสังคมในพื้นที่ที่โรงแรมดำเนินงานธุรกิจ และเพื่อลดปริมาณขยะไปยังหลุมฝังกลบให้มากที่สุด นำขยะที่สามารถรีไซเคิลได้เข้าสู่กระบวนการจัดการแปรรูปให้เกิดประโยชน์อีกครั้ง



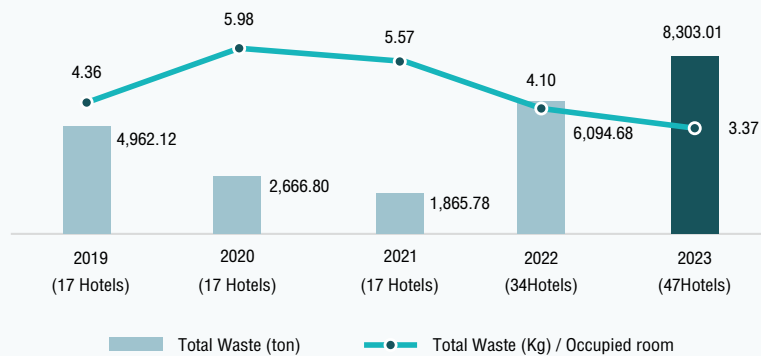
การทบทวนความรู้เรื่องการคัดแยกขยะให้กับพนักงาน เป็นสิ่งที่บริษัทดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สร้างความตระหนัก และทำให้พนักงานมีความเข้าใจเรื่องการคัดแยกขยะมากขึ้น มีการสื่อสารข้อมูลไปยังพนักงานพร้อมจัดทำสื่อความรู้ รวมทั้งการจัดอบรมการบริหารจัดการขยะให้กับ Centara Earthcare Champion และพนักงานที่เกี่ยวข้องของโรงแรม จำนวน 61 คน เพื่อนำความรู้และแนวปฏิบัติที่ถูกต้องไปดำเนินการตามแนวทางการจัดการขยะของเครือ (Centara Waste Management Plan) ได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งการสื่อสารไปยังคู่ค้าในการลดการใช้บรรจุภัณฑ์ประเภทใช้ครั้งเดียวทิ้ง การส่งวัตถุดิบผักและผลไม้จะต้องเปลี่ยนใส่ภาชนะแยกประเภทที่ทางโรงแรมจัดเตรียมไว้ เพื่อลดปริมาณขยะ

ในปี 2566 ปริมาณขยะรวมทั้งสิ้น 8,303.01 ตัน คิดเป็นอัตราเฉลี่ยปริมาณขยะต่อห้องพักที่มีการใช้งานอยู่ที่ 3.37 กิโลกรัม ลดลงร้อยละ 18 เมื่อเทียบกับปีก่อน และลดลงร้อยละ 23 เมื่อเทียบกับปีฐาน (2562)

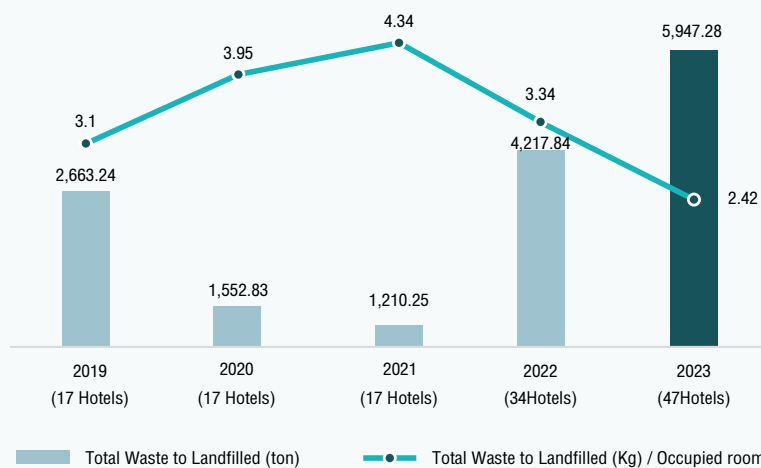
สำหรับปริมาณขยะที่ถูกส่งไปหลุมฝังกลบรวมทั้งสิ้น 5,947.28 ตัน คิดเป็นอัตราเฉลี่ยปริมาณขยะต่อห้องพักที่มีการเข้าพักอยู่ที่ 1.68 กิโลกรัม ลดลงร้อยละ 46 เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา และลดลงร้อยละ 29 เมื่อเทียบกับปีฐาน (2562)

ปริมาณขยะอันตรายรวม 19.84 ตัน คิดเป็นอัตราเฉลี่ยปริมาณขยะอันตรายต่อห้องพักที่มีการเข้าพักอยู่ที่ 0.01 กิโลกรัม ลดลงร้อยละ 50 เมื่อเทียบกับปีก่อน โดยขยะเหล่านี้จะถูกนำไปกำจัดโดยหน่วยงานภายนอกที่ได้รับอนุญาตอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ อาทิ เทศบาล หรือบริษัทรับกำจัดขยะอันตรายโดยเฉพาะ

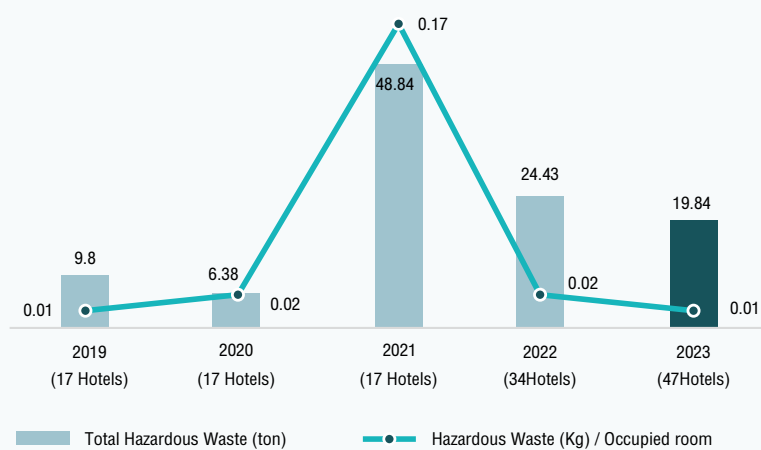
Total Waste Generated



Total Waste to Landfilled



Total Hazardous Waste



ขยะรีไซเคิล

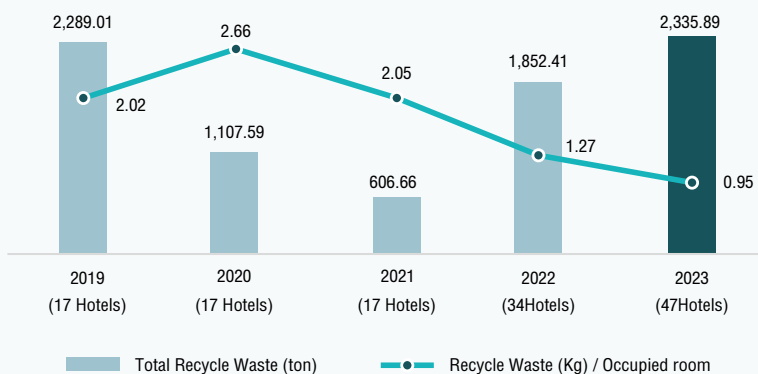
จากการกำหนดนโยบายคัดแยกขยะเพื่อลดปริมาณขยะไปหลุมฝังกลบ ทำให้สามารถแยกประเภทของขยะรีไซเคิลได้หลายประเภท ได้แก่ พลาสติก กระดาษ กระดาษลัง โลหะ แก้ว และน้ำมันใช้แล้วจากครัวของโรงแรม รวมถึงขยะอาหารบางส่วนจะถูกนำไปเป็นอาหารสัตว์ ทำปุ๋ยหมัก และนำไปแปรงเป็นก๊าซชีวภาพ เพื่อลดปริมาณขยะส่งไปหลุมฝังกลบ ในปี 2566 ปริมาณขยะรีไซเคิลทั้งหมด 2,335.89 ตัน อัตราเฉลี่ยปริมาณขยะรีไซเคิลต่อห้องพักที่มีการเข้าพักอยู่ที่ 0.95 กิโลกรัม ลดลงจากปีก่อนร้อยละ 35

ในปี 2566 โรงแรม Centara Mirage Beach Resort Dubai ร่วมมือกับองค์กร UNISOAP สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ ผ่านองค์กร Goumbook เป็นองค์กรกิจการเพื่อสังคม และขับเคลื่อนงานด้านความยั่งยืน ในการรวบรวมสบู่ที่ใช้จากห้องพัก นำไปทำความสะอาดและส่งมอบให้องค์กร UNISOAP จำนวนทั้งสิ้น 118 กิโลกรัม เพื่อหลอมรวมเป็นสบู่ก้อนใหม่ ก่อนนำไปมอบให้กับกลุ่มคนเปราะบางในชุมชนท้องถิ่น ให้ทุกคนเข้าถึงสุขอนามัยพื้นฐานมากขึ้น นอกจากนี้ทางโรงแรมยังได้ร่วมโครงการ 'Save the Butts' กับองค์กร Goumbook โดยส่งมอบถังบูทรีที่รวบรวมได้จากภายในโรงแรมและการเก็บขยะชายหาด จำนวนทั้งสิ้น 6,250 ชิ้น คิดเป็นน้ำหนัก 1.25 กิโลกรัม เพื่อช่วยลดปัญหาขยะทะเล ที่ส่งผลกระทบต่อระบบนิเวศชายหาดและทะเล และเป็นการสร้างการตระหนักรู้ในด้านสิ่งแวดล้อมให้กับพนักงาน ลูกค้า และคนในชุมชน

โรงแรม Centara Reserve Samui รวบรวมเศษแก้วที่แตกจากการใช้งาน และบริจาคให้กับชุมชนบ้านมะพร้าว หาดหน้าทอน เกาะสมุย เพื่อนำไปทำเป็นอิฐเพื่อปูรองพื้นถนน โดยได้นำเศษแก้วเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลเป็นจำนวน 1,140 กิโลกรัม

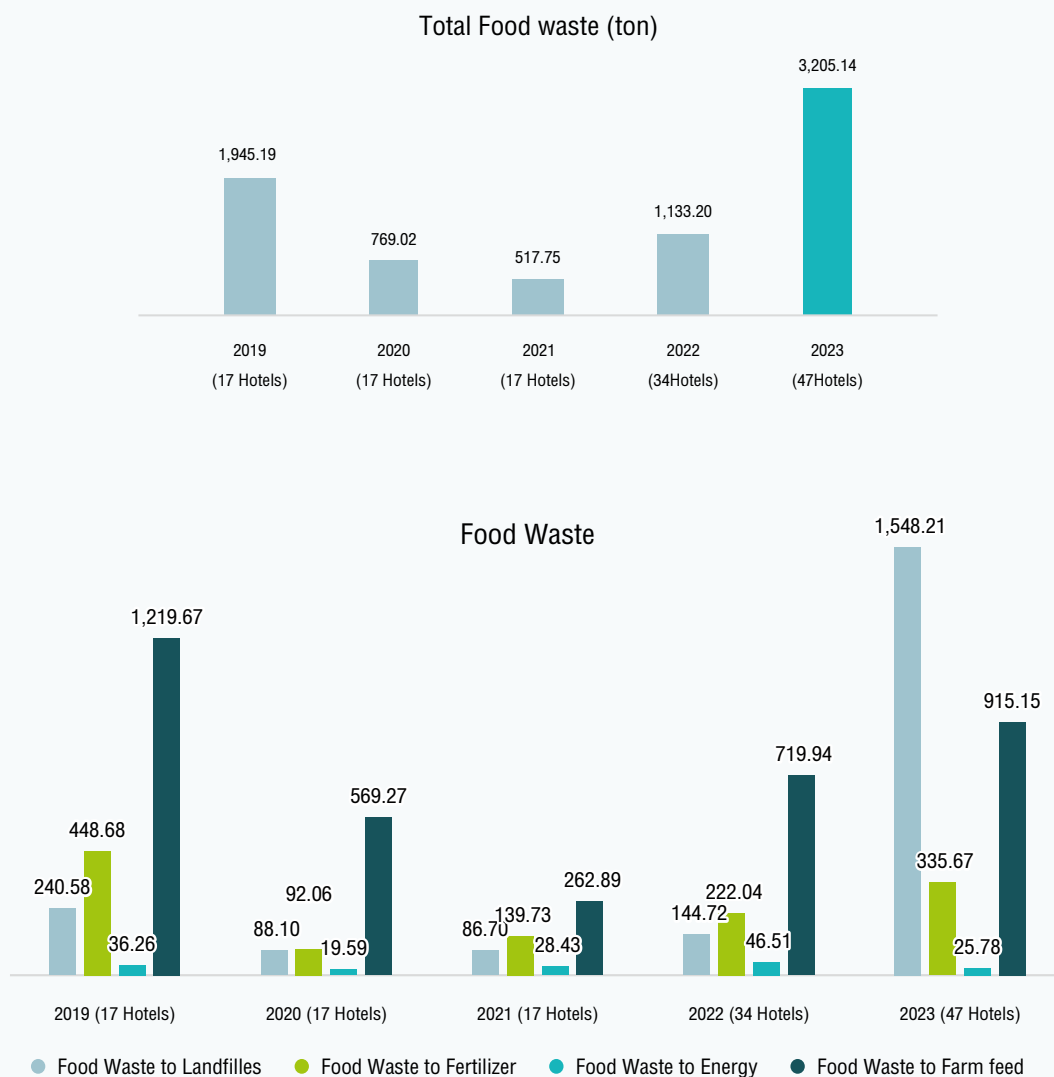


Total Recycle Waste (ton)



ขยะอาหาร

ธุรกิจโรงแรมดำเนินการคัดแยกขยะอาหาร เพื่อลดปริมาณขยะที่ส่งไปหลุมฝังกลบ ซึ่งขยะอาหารจากการดำเนินธุรกิจ ถูกนำไปเป็นอาหารสัตว์ร้อยละ 29 นำไปทำปุ๋ยหมักใช้ในโรงแรมร้อยละ 22 นำไปแปลงเป็นพลังงานก๊าซชีวภาพร้อยละ 1, ในปี 2566 ปริมาณขยะอาหารทั้งหมด เท่ากับ 3,205.14 ตัน ส่งไปหลุมฝังกลบจำนวน 1,548.21 ตัน โดยสัดส่วนของขยะอาหารที่ส่งไปหลุมฝังกลบเป็นร้อยละ 48 ของปริมาณขยะอาหารทั้งหมด ซึ่งมีแผนจะลดปริมาณขยะอาหารที่ส่งไปหลุมฝังกลบให้น้อยลง

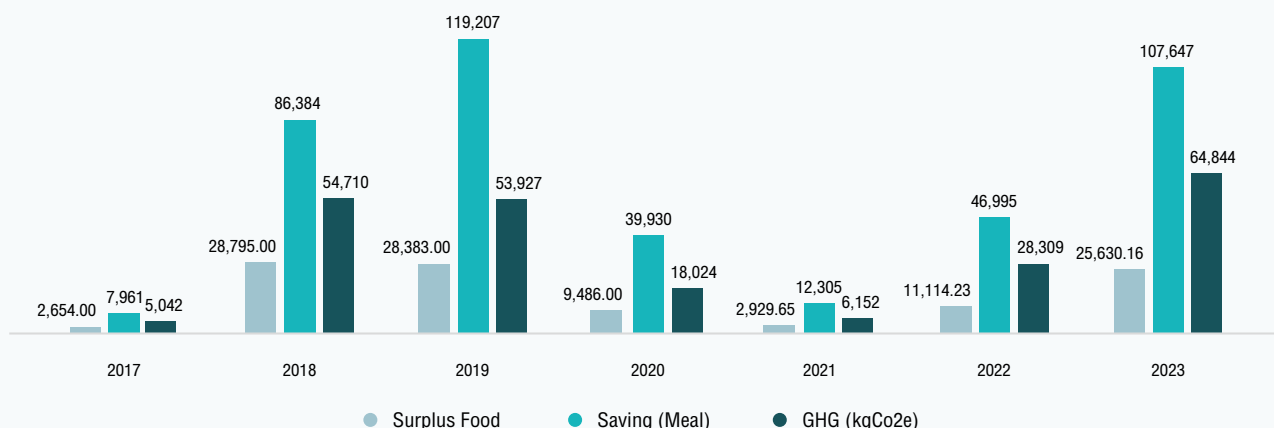


การบริจาคอาหารส่วนเกิน

ธุรกิจโรงแรมดำเนินโครงการบริจาคอาหารส่วนเกินให้กับมูลนิธิ สโกลาร์ส ออฟ ซีส์แอนด์เนซ (SOS) ประเทศไทยอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2560 ตามแนวทางการดำเนินงานร่วมกับพันธมิตรที่ทำงานเพื่อสังคม ในการส่งมอบอาหารส่วนเกินที่ยังรับประทานได้ให้กับผู้ยากไร้และกลุ่มเปราะบางที่มีความต้องการ ถือเป็นการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับคนในสังคมและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในการช่วยลดปริมาณขยะอาหาร โดยในปี 2566 มีจำนวนโรงแรมที่เข้าร่วมโครงการ 6 โรงแรม สามารถบริจาคเป็นจำนวน 25,630.16 กิโลกรัม เทียบเท่ากับอาหารจำนวน 107,647 มื้อ และสามารถลดก๊าซเรือนกระจกได้ 64,844 กิโลคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

จากการดำเนินงานโครงการนี้มาตั้งแต่ปี 2560 ถึงปัจจุบันธุรกิจโรงแรมบริจาคอาหารส่วนเกินรวมทั้งสิ้น 108,992.04 กิโลกรัม เทียบเท่ากับอาหารจำนวน 420,429 มื้อ สามารถลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกได้ 231,008 กิโลคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

Surplus Food Donation



ความหลากหลายทางชีวภาพ (Biodiversity)

บริษัทมุ่งเน้นในการอนุรักษ์ไว้ซึ่งความหลากหลายทางชีวภาพและระบบนิเวศ โดยกำหนดนโยบายที่สนับสนุนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ไว้ซึ่งความหลากหลายทางชีวภาพ โดยเน้นไปที่เขตพื้นที่คุ้มครองทางธรรมชาติและพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางชีวภาพสูง เพื่อลดผลกระทบต่อระบบนิเวศทางธรรมชาติให้น้อยที่สุด กำหนดมาตรการในการหลีกเลี่ยงการนำสัตว์และพรรณพืชต่างถิ่นเข้าสู่ระบบนิเวศท้องถิ่น ในกรณีหากมีปฏิสัมพันธ์กับสัตว์ป่าตามธรรมชาติสามารถทำได้โดยไม่ต้องไม่รบกวนสัตว์เหล่านั้นและต้องคำนึงถึงผลกระทบต่อสัตว์ป่า ต้องไม่มีการจัดหา เพาะพันธุ์ หรือกักขังสัตว์ป่าสายพันธุ์ใดๆ บริษัทจะไม่ให้มีการล่า บริโภค นำออกแสดง ขายหรือแลกเปลี่ยนสัตว์ป่าสายพันธุ์ใดๆ เว้นแต่จะทำได้โดยเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมภายใต้การควบคุมและเป็นไปตามข้อกำหนดของท้องถิ่นและกฎหมายระหว่างประเทศ โดยมีการอบรมให้ความรู้กับพนักงาน และสื่อสารกับลูกค้าที่เข้าพัก เพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น

โรงแรมได้จัดกิจกรรมเพื่อรักษาความหลากหลายทางชีวภาพและระบบนิเวศ อาทิ การฟื้นฟูระบบนิเวศแนวปะการังบริเวณรอบโรงแรมที่มัลดีฟส์ 2 แห่ง คือ โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ไฮสโตร์สอร์ทและสปา มัลดีฟส์ และ โรงแรมเซ็นทาราราสฟูซีสอร์ทแอนด์สปา มัลดีฟส์ เป็นการจัดกิจกรรมร่วมกับลูกค้า พนักงาน และทีม Best dives เพื่อทำการฟื้นฟูแนวปะการังด้วยวิธีการย้ายปลูกปะการัง (Transplantation) โดยการนำปะการังเวกาว (Acropora) ปะการังดอกกะหล่ำ (Pocillopora) ผูกติดกับโครงสร้างเหล็กเส้น และนำตัวโครงเหล็กวางลงใต้น้ำบนพื้นทราย โดยย้ายปลูกปะการังไปทั้งสิ้นจำนวน 1,000 กิ่ง โดยมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งสิ้น 130 คน

โรงแรมเซ็นทาราชิรฟ์ สมุย เข้าร่วมกิจกรรม “คืนปูม้าสู่ทะเลไทย” กับธนาคารปูม้าบ้านใต้ เกาะสมุย ทั้งฟังการบรรยาย เยี่ยมชมแหล่งอนุบาล และร่วมปล่อยลูกปูม้าจำนวนทั้งสิ้น 40,000 ตัว เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการเพิ่มปริมาณปูม้าในธรรมชาติ และเป็นแหล่งอาหารที่ยั่งยืนของคนในท้องถิ่นโดยมีพนักงานเข้าร่วมกิจกรรม 26 คน

นอกจากนี้โรงแรมในประเทศไทยและต่างประเทศได้ร่วมกันปลูกต้นไม้เป็นจำนวน 44,834 ต้น ทั้งภายในพื้นที่โรงแรมและพื้นที่สาธารณะรอบโรงแรม เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวในการดูดซับก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ และเป็นการอนุรักษ์ความหลากหลายทางชีวภาพให้กับพื้นที่โดยรอบโรงแรม

มรดกทางวัฒนธรรม (Cultural Heritage)

บริษัทมุ่งเน้นรักษามรดกทางวัฒนธรรมและผลกระทบที่สร้างความเสียหายต่อมรดกทางวัฒนธรรม โดยจัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติตามแนวทางมาตรฐานระดับสากล และระดับประเทศ ตลอดจนแนวทางปฏิบัติในการเข้าสู่พื้นที่ของชุมชนท้องถิ่น และสถานที่ทางประวัติศาสตร์หรือมรดกทางวัฒนธรรม เพื่อลดผลกระทบที่จะสร้างความเสียหายต่อชุมชนให้มากที่สุด และสร้างคุณค่าให้กับท้องถิ่น พร้อมสร้างความพึงพอใจต่อนักท่องเที่ยวให้ได้มากที่สุด ให้ความสำคัญและนำคุณลักษณะอันแท้จริงของวัฒนธรรมดั้งเดิมและร่วมสมัยของท้องถิ่นมาใช้ในการออกแบบ ตกแต่ง การปรุงอาหาร ในขณะเดียวกันก็ให้ความสำคัญกับภูมิปัญญาของชุมชนท้องถิ่นด้วย ที่สำคัญมีการเน้นย้ำให้มีการนำโบราณวัตถุ หรือวัตถุอันมีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ใดๆ ออกจำหน่าย แลกเปลี่ยน หรือจัดแสดง เว้น แต่จะได้รับการอนุญาตตามกฎหมายที่บังคับใช้ในท้องถิ่นและกฎหมายระหว่างประเทศ

บริษัทได้สื่อสารข้อมูลไปยังลูกค้าและผู้มาใช้บริการ ผ่านผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ อาทิ การจัดเทศกาลอาหารท้องถิ่น จัดกิจกรรมประเพณีท้องถิ่นต่างๆ การแต่งกายด้วยชุดพื้นเมือง ให้คำแนะนำเรื่องภาษาท้องถิ่นให้กับลูกค้าเพื่อใช้ในการสื่อสารเบื้องต้น รวมถึงการจัดทำข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสิ่งที่ควรทำและไม่ควรทำ เพื่อใช้สื่อสารกับลูกค้าให้เข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่นและเรียนรู้ความหลากหลายของวิถีชีวิตในท้องถิ่นผ่านช่องทางที่ใช้สื่อสารกับลูกค้า อาทิ เว็บไซต์ ช่องทางโซเชียลมีเดียต่างๆ รวมถึงช่องทางดิจิทัลภายในโรงแรมด้วย

การมีส่วนร่วมในการดูแลสิ่งแวดล้อม

ธุรกิจโรงแรมสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานและลูกค้ามีส่วนร่วมในการดูแลสิ่งแวดล้อมผ่านโครงการต่างๆ อาทิ

โครงการ ปลา POP 'Plastic Only Please!' เพื่อสร้างความตระหนักรู้และให้ความสำคัญกับการจัดการขยะพลาสติก ในเดือนมิถุนายนช่วง World Environment Day โดยการเชิญชวนให้ทั้งลูกค้าและพนักงานช่วยกันคัดแยกขยะพลาสติกนำมาใส่ในถังปลา POP และเมื่อปลา POP รับขยะจนเต็มแล้ว ทางโรงแรมจะรวบรวมพลาสติกเพื่อนำเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล ช่วยลดปริมาณขยะฝังกลบ โดยมีโรงแรมที่ร่วมจัดทำปลา POP ทั้งหมด 37 โรงแรม รวบรวมขยะพลาสติกได้ 1,697.31 กิโลกรัม



โครงการ Earth Hour

โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราทั้งในไทยและต่างประเทศจำนวน 42 โรงแรม ได้เข้าร่วมโครงการ “ปิดไฟ 1 ชั่วโมง เพื่อลดโลกร้อน” (Earth Hour) ในวันที่ 31 มีนาคม 2566 โดยปิดไฟดวงที่ไม่ใช้งานและไม่จำเป็นเพื่อเป็นการแสดงซึ่งสัญลักษณ์ในการร่วมประหยัดพลังงาน และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยกิจกรรมครั้งนี้สามารถประหยัดไฟฟ้าได้ถึง 10,455 kWh ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 5.23 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า มีลูกค้าภายในโรงแรมเข้าร่วมกิจกรรม 2,303 คน พร้อมพนักงานจำนวน 1,305 คน

โครงการเพื่อสิ่งแวดล้อมอื่นๆ

ได้แก่ Big Cleaning & Beach Cleaning พนักงานของโรงแรมจำนวน 2,545 คน เข้าร่วมในกิจกรรมเก็บขยะและทำความสะอาดพื้นที่รอบโรงแรม บริเวณพื้นที่ชายหาด พื้นที่ทะเลทราย พื้นที่ต้นน้ำ รวมทั้งในแม่น้ำลำคลองและพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อรักษาสภาพแวดล้อมให้สวยงาม นอกจากนี้มีการส่งเสริมการใช้พาหนะที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเพื่อให้บริการลูกค้า เช่น มีจักรยานให้เช่าขี่ เรือคายัค รถรับส่งลูกค้าภายในโรงแรมที่ใช้พลังงานไฟฟ้า และสนับสนุนโครงการ เป็นต้น

การประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Assessment : EIA)

ธุรกิจโรงแรมดำเนินการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจัดทำรายงานผลการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อมและมาตรการติดตามตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อม (Monitoring Report) ประจำปี ปีละ 2 ครั้ง ตามข้อกำหนดภายใต้ข้อกำหนดของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และดำเนินการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมในกรณีที่เป็นการโครงการใหม่ ครอบคลุมประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม 4 ด้านตามข้อกำหนด โดยรายงานผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น มาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อม รวมถึงการติดตามการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อม และดำเนินการจัดทำรายงานโดยผู้ที่ได้รับอนุญาตในการจัดทำประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม จากสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การประเมินความยั่งยืนของโรงแรมตามแนวทางของสภาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนระดับโลก (Global Sustainable Tourism Council-GSTC for Hotel)

สภาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโลก หรือ GSTC ได้กำหนดมาตรฐานและแนวทางปฏิบัติเพื่อความยั่งยืนของโรงแรม 4 หมวดหลัก 24 หัวข้อ ครอบคลุม 167 ประเด็นความยั่งยืน ภายใต้หลักเกณฑ์การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของโรงแรม หมวดที่ 1 การบริหารจัดการความยั่งยืนอย่างมีประสิทธิภาพ (Sustainability Management) หมวดที่ 2 สังคม (Social & Economic benefits) หมวดที่ 3 การส่งเสริมวัฒนธรรมท้องถิ่น (Cultural Heritage) และหมวดที่ 4 สิ่งแวดล้อม (Environment) โดยบริษัทได้ตั้งเป้าให้โรงแรมและรีสอร์ททุกแห่งในเครือขึ้นการต้องได้รับการรับรองความยั่งยืนด้านการท่องเที่ยวจาก GSTC ภายในปี 2568

ในปี 2566 โรงแรมและรีสอร์ทในเครือขึ้นการจำนวน 24 โรงแรม ผ่านการประเมินและตรวจสอบมาตรฐานการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโลกประเภทโรงแรมจาก Vireo และ Bureau Veritas หน่วยงานผู้เชี่ยวชาญการตรวจสอบที่ผ่านการรับรองจาก GSTC และผ่านการรับรองจาก Green Key จำนวน 1 แห่ง ซึ่งเป็นมาตรฐานความยั่งยืนด้านการท่องเที่ยวที่ผ่านการรับรองสถานะ GSTC-Recognized เช่นกัน

นอกจากนี้ โรงแรมขึ้นการแกรนด์และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เซ็นทรัลเวิลด์ ยังได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 22000:2018 มาตรฐานระบบการจัดการความปลอดภัยของอาหาร พร้อมทั้ง HACCP และ GHP มาตรฐานควบคุมดูแลความปลอดภัยในทุกกระบวนการผลิตอาหารอีกด้วย

มาตรฐานโรงแรมสีเขียว

โรงแรมขึ้นการริชาร์ดได้รับรางวัลโรงแรมสีเขียว (G Mark) ระดับทอง จากกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพิ่มอีก 1 แห่ง รวมแล้วโรงแรมและรีสอร์ทในเครือขึ้นการ 16 แห่ง ได้รับการรับรองเป็นโรงแรมสีเขียว (Green Hotel)

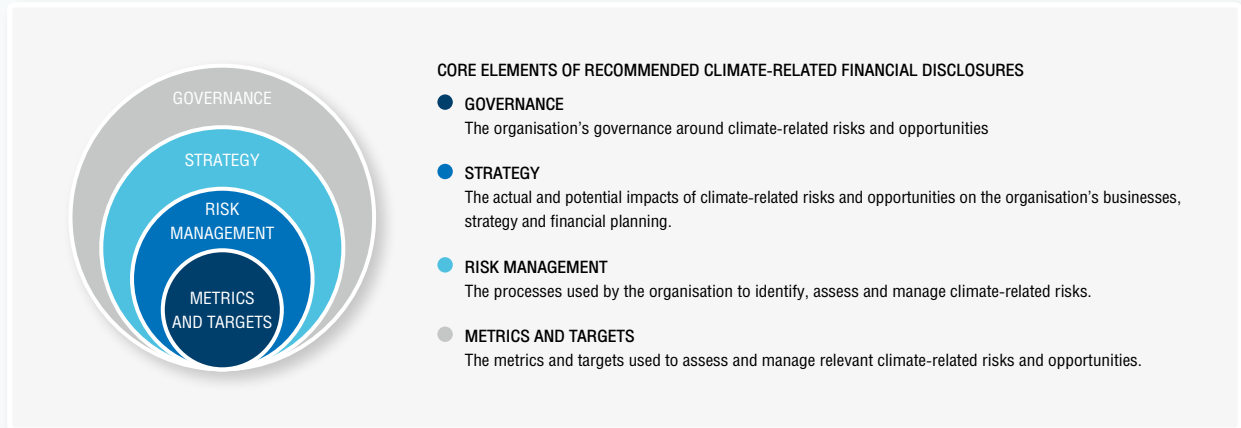
นอกจากนี้ โรงแรมและรีสอร์ทในเครือขึ้นการ ผ่านการรับรองตราสัญลักษณ์ Hotel Standard 2023-2025 โดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) มูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย และสมาคมโรงแรมไทย จำนวน 10 โรงแรม



No.	Hotel	GSTC	Green key	ASEAN Green Hotel	Green Hotel			STAR Rating by TAT					TSEMS*	AMVS**	TMVS***	Dubai Sustainable Tourism Awards
					Bronze	Silver	Gold	3 stars	4 stars	5 stars						
1	เซ็นทารา ริชาร์ฟ สุขุม	✓					✓									
2	เซ็นทารา แกรนด์ และบางกอกคอนเวนชัน เซ็นเตอร์ เซ็นทรัลเวิลด์	✓				✓		✓				✓		✓		
3	เซ็นทารา แกรนด์ เซ็นทรัลพลาซา ลาดพร้าว กรุงเทพฯ	✓		✓			✓	✓				✓		✓		
4	เซ็นทารา แกรนด์ บิ๊จ รีสอร์ทและ-วิลลา กระบี่	✓														
5	เซ็นทารา แกรนด์ บิ๊จ รีสอร์ทและ-วิลลา หัวหิน	✓		✓			✓	✓				✓				
6	เซ็นทารา แกรนด์ บีราจ บิ๊จ รีสอร์ท พัทยา	✓					✓									
7	เซ็นทารา แกรนด์ บิ๊จ รีสอร์ท ภูเก็ต	✓				✓		✓						✓		
8	เซ็นทารา แกรนด์ โฮสเทลล์ รีสอร์ทและ-สปา นัลดีฟส์	✓														
9	เซ็นทารา วิลลา สุขุม	✓				✓										
10	เซ็นทารา วิลลา ภูเก็ต	✓														
11	เซ็นทารา กระ- รีสอร์ท ภูเก็ต	✓														
12	โรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่	✓		✓		✓		✓				✓				
13	เซ็นทารา อุดร						✓							✓		
14	เซ็นทารา อินทาทวี รีสอร์ท แอนด์ สปา กระบี่						✓									
15	โรงแรมเซ็นทารา วอเตอร์เกท พาวเวอร์สเตชัน กรุงเทพฯ	✓														
16	โรงแรมเซ็นทารา อาชีวะ พัทยา				✓											
17	เซ็นทารา คิว รีสอร์ท ระยอง	✓										✓				
18	เซ็นทารา อ่าวบาง บิ๊จ รีสอร์ทและ-สปา กระบี่	✓										✓				
19	เซ็นทารา อุบล											✓				
20	เซ็นทารา รีสอร์ทไฮด์ เชียงใหม่						✓					✓				
21	เซ็นทารา ราชาบุรี รีสอร์ทและ-สปา นัลดีฟส์	✓														
22	เซ็นทารา บีราจ บิ๊จ รีสอร์ท ดุไบ	✓														✓
23	เซ็นทารา ซันไรซ์ เรสซิเดนซ์และ-สวีท ศรีราชา	✓														
24	โรงแรมเซ็นทารา และ-เรสซิเดนซ์ เวสต์เบย์ ภูเก็ต		✓													
25	เซ็นทารา ไลฟ์ ศูนย์ราชการ และคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะ	✓					✓					✓				
26	เซ็นทารา ไลฟ์ บีเอส รีสอร์ท จอมเทียน	✓					✓									
27	เซ็นทารา ไลฟ์ ภูเก็ต รีสอร์ท กระบี่						✓	✓								
28	โรงแรมเซ็นทารา ไลฟ์ นนทบุรี								✓							
29	เซ็นทารา ไลฟ์ อะฮ์ บิ๊จ รีสอร์ท หัวหิน	✓														
30	เซ็นทารา ไลฟ์ บางกอก พระนคร											✓				
31	โคซี่ สุขุม เวง บิ๊จ	✓														
32	โคซี่ พัทยา วงศ์มาศ บิ๊จ	✓														
33	โคซี่ กระบี่ อ่าวบางบิ๊จ	✓		✓			✓									
34	เซ็นทาราไฮเทลคอนกรีต (สำนักงานใหญ่ กรุงเทพฯ)	✓														

* Thailand Sustainable Event Management Standard
 ** ASEAN MICE Venue Standard
 *** Thailand MICE Venue Standard

การเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (TCFD)



บริษัทตระหนักถึงความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่กระทบต่อการดำเนินธุรกิจและกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย จึงได้กำหนดเป้าหมายและแผนงานในการมุ่งสู่การเป็นองค์กรปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์จากการดำเนินงานของบริษัท (ขอบเขตที่ 1 และ 2) ภายในปี 2593 และทำการประเมินความเสี่ยงและโอกาสในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถดำเนินการตามแผนได้ทันทีและเตรียมพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี กฎเกณฑ์ กฎระเบียบ ข้อกฎหมาย และมาตรฐานต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

บริษัทได้จัดทำรายงานตามกรอบการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ซึ่งมีหลัก 4 ด้าน คือ

- **การกำกับดูแล** ซึ่งดำเนินการกำกับดูแลและบริหารจัดการโอกาสและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ โดยมีคณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยงกำกับดูแล การทำงานของฝ่ายบริหารความเสี่ยงและคณะทำงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนของธุรกิจ โรงแรมและธุรกิจอาหาร
- **การบริหารความเสี่ยง** บริษัทได้ดำเนินการประเมินความเสี่ยงระบุความเสี่ยง และกำหนดแนวทางในการบริหารความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- **กลยุทธ์** บริษัทกำหนดแนวทางในการดำเนินธุรกิจและการวางแผนทางการเงินเพื่อบริหารจัดการผลกระทบและโอกาสที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยจัดทำแผนการดำเนินงานเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ และวิเคราะห์ผลกระทบภายใต้สมมติฐานต่างๆ (Climate-related Scenario Analysis)
- **ตัวชี้วัดและเป้าหมาย** บริษัทได้กำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายในการจัดการความเสี่ยงและโอกาสที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยกำหนดเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์จากการดำเนินงานของบริษัทภายในปี 2593 (ขอบเขตที่ 1 และ 2)

บริษัทได้ประเมินความเสี่ยงโดยใช้สถานการณ์ในการวิเคราะห์ 3 สถานการณ์ คือ

1. สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจากการดำเนินธุรกิจตามปกติ (High Climate Change Scenario -RPC 8.5 โดยปล่อยก๊าซเรือนกระจกในระดับที่สูงส่งผลให้อุณหภูมิเพิ่มขึ้นสูงเกินกว่า 4 องศาเซลเซียส (4.5°C) ส่งผลกระทบรุนแรง
2. สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจากการดำเนินธุรกิจโดยมีการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกปานกลาง (Moderate Climate Change Scenario-RPC 4.5) อุณหภูมิเพิ่มขึ้นเกิน 2 องศาเซลเซียส (2°C)
3. สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจากการดำเนินธุรกิจที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่ำ (Low Climate Change Scenario-RPC 2.6) อุณหภูมิเพิ่มขึ้นไม่เกิน 2 องศาเซลเซียส (2°C) มีการผลักดันนโยบายด้านสภาพภูมิอากาศอย่างเร่งด่วน

โดยมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศภายใต้สมมติฐานต่างๆ ดังนี้

ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนผ่าน (Transition Risk)

- การเปลี่ยนแปลงด้านนโยบาย กฎหมาย ภาระนิยม (Policy Risk) คาดการณ์ว่าหากมีการบังคับใช้กฎหมายด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในอนาคต รวมถึงนโยบายภาษีคาร์บอน บริษัทอาจได้รับผลกระทบเพิ่มขึ้นในเรื่องค่าใช้จ่าย แต่อย่างไรก็ตามบริษัทได้วางแผนงานภายใต้เป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ในปี 2593 (Net Zero 2050) และเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานหมุนเวียนเพื่อรองรับไว้แล้ว
- การเปลี่ยนแปลงทางการตลาดจากราคาคาร์บอนของคู่ค้า (Market Risk-Suppliers Carbon Pricing Risk) คาดการณ์ภายใต้สถานการณ์ราคาคาร์บอนจากผู้เชี่ยวชาญ บริษัทอาจได้รับผลกระทบจากราคาสินค้าและวัตถุดิบบางอย่างที่เพิ่มขึ้น หากคู่ค้าต้องจ่ายค่าคาร์บอนจากกระบวนการผลิต รวมถึงภาษีคาร์บอนสำหรับคู่ค้า เช่น ราคาอุปกรณ์ในการก่อสร้างโรงแรม อุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า ผลิตภัณฑ์สิ่งทอ รวมถึงกลุ่มบรรจุกินสำหรับธุรกิจอาหาร
- การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี (Technology Risk) จากการประเมินความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีในธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหาร คาดการณ์ว่าบริษัทอาจได้รับผลกระทบเพิ่มขึ้น การปรับปรุงอุปกรณ์ และการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
- ความเสี่ยงด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์องค์กร (Reputation Risk) จากการประเมินความเสี่ยงในประเด็นนี้ คาดการณ์ว่าบริษัทอาจได้รับผลกระทบเพิ่มขึ้น เนื่องจากลูกค้า คู่ค้า และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียเริ่มให้ความสนใจผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ที่ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกมากขึ้น

ความเสี่ยงด้านกายภาพ (Physical Risk)

จากการประเมินความเสี่ยงด้านกายภาพ บริษัทอาจเผชิญความเสี่ยงในเรื่องการเพิ่มขึ้นของระดับน้ำทะเล คลื่นความร้อน และความเสี่ยงเรื่องน้ำที่อาจเกิดขึ้นฉับพลัน เช่น พายุ น้ำท่วม น้ำแล้ง ซึ่งส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงาน อาจทำให้ธุรกิจเกิดการหยุดชะงัก เกิดต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการป้องกัน บรรเทา และเยียวยาความเสียหายจากภัยธรรมชาติเพิ่มขึ้น หรืออาจต้องเพิ่มเงินลงทุนบางโครงการในอนาคต

*อ่านเพิ่มเติมในรายงานการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ



การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของธุรกิจอาหาร

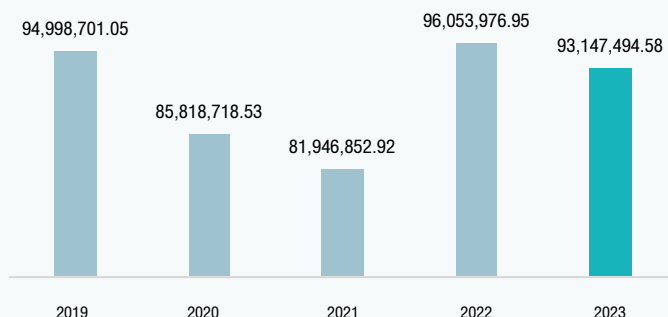
ธุรกิจอาหารภายใต้การดำเนินงานของเซ็นทรัล เรสตอเรชั่นส์ กรุ๊ป หรือ CRG ให้ความสำคัญเรื่องสิ่งแวดล้อม ตั้งเป้าลดผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจ ผลักดันให้เกิดการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม โดยเริ่มจากฝ่ายบริหารกำหนดแนวทาง นำไปสู่การปฏิบัติและลงมือทำงานของแบรนด์ต่างๆ พร้อมกับปลูกจิตสำนึกให้พนักงานของกลุ่มธุรกิจอาหารตระหนักถึงความสำคัญของผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และปฏิบัติงานตามแนวทางที่วางไว้ เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานให้มากที่สุด ใช้พลังงาน ใช้ทรัพยากรน้ำให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงดำเนินการจัดการของเสียให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของธุรกิจอาหาร

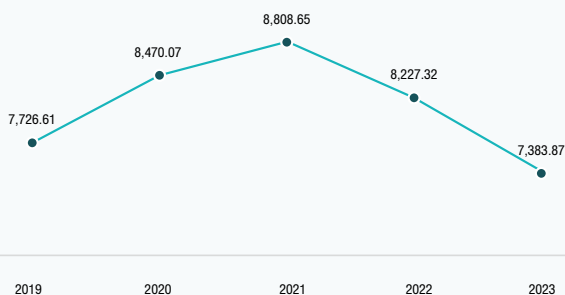
เป้าหมายการดำเนินงานในปี 2566 ลดการใช้พลังงานลงร้อยละ 5 เทียบกับปีก่อน
การจัดการด้านพลังงาน

ปริมาณการใช้พลังงานรวมของธุรกิจอาหาร จากข้อมูลการใช้ไฟฟ้าและก๊าซหุงต้มปี 2566 อยู่ที่ 93,147,495 กิโลวัตต์ชั่วโมง ลดลงร้อยละ 3 เมื่อเทียบกับปีก่อน จากการบริหารจัดการการใช้พื้นที่ในแต่ละสาขาเพื่อให้เกิดการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ส่งผลให้อัตราความเข้มข้นของการใช้พลังงานต่อหน่วยพื้นที่เท่ากับ 729.94 กิโลวัตต์ชั่วโมงต่อตารางเมตร ขณะที่ความเข้มข้นของการใช้พลังงานต่อหน่วยรายได้ (ล้านบาท) อยู่ที่ 7,383.87 กิโลวัตต์ชั่วโมงต่อรายได้ (ล้านบาท) ลดลงจากปีก่อนร้อยละ 10

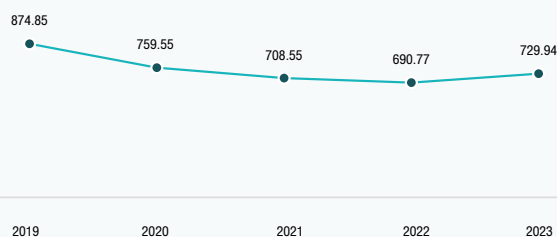
Total Energy Usage (kWh)



Energy Intensity (kWh/Revenue : Million)

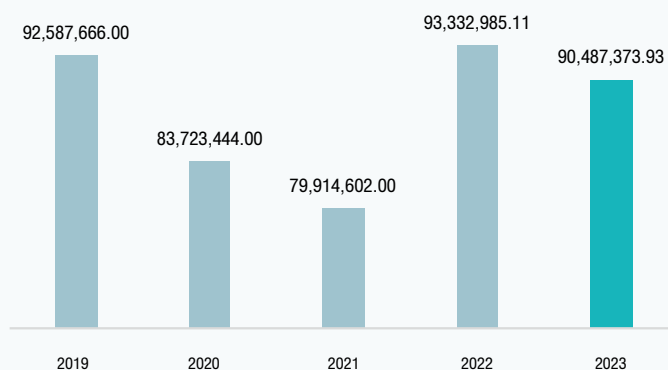


Energy Intensity (kWh/sqm)

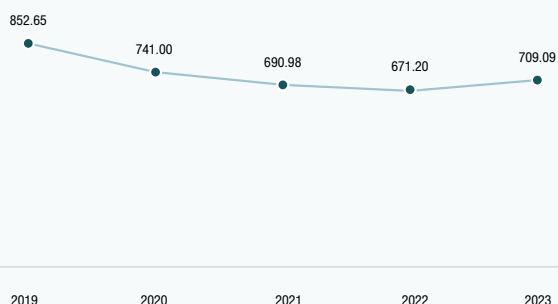


ขณะที่อัตราความเข้มข้นของการใช้ไฟฟ้าต่อหน่วยพื้นที่อยู่ที่ 709.09 กิโลวัตต์ชั่วโมงต่อตารางเมตร เพิ่มขึ้นร้อยละ 6 เมื่อเทียบกับปีก่อน อัตราความเข้มข้นของการไฟฟ้าต่อหน่วยรายได้อยู่ที่ 7,173 กิโลวัตต์ชั่วโมงต่อรายได้ (ล้านบาท) ลดลงจากปีก่อนร้อยละ 10

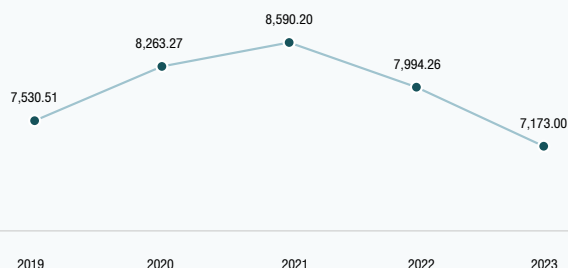
Total Electricity Usage (kWh)



Electricity Intensity (kWh/Revenue : Million)

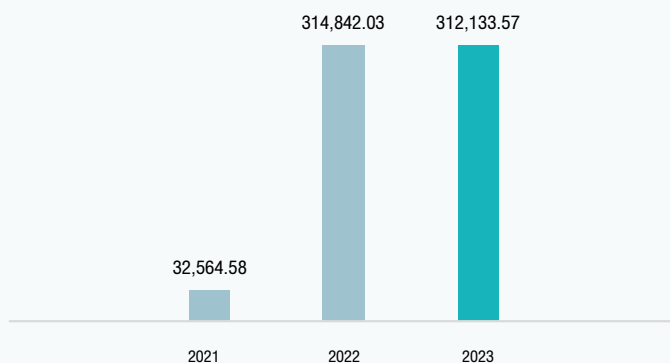


Electricity Intensity (kWh/Revenue : Million)



ธุรกิจอาหารนำพลังงานหมุนเวียน (Renewable Energy) มาใช้ในการดำเนินงานด้วยการติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ในโรงงานผลิต ซึ่งสามารถผลิตกระแสไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ได้ 312,133.57 กิโลวัตต์ชั่วโมง ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 156.04 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า นอกจากนี้เพื่อลดการใช้พลังงานไฟฟ้าเพิ่มมากขึ้น จึงพิจารณาการใช้วัสดุในกระบวนการก่อสร้างและเทคโนโลยีภายในร้าน โดยการติดตั้งกระจกประหยัดพลังงานเพื่อป้องกันความร้อนผ่านกระจกในขณะที่ได้แสงส่องผ่านได้มาก การใช้ระบบปรับอากาศที่มีประสิทธิภาพ และการลดจำนวนหลอดไฟติดเพดาน

Renewable energy Usage (kWh)



การปล่อยก๊าซเรือนกระจก Green House Gas Emission

ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของธุรกิจอาหารในปี 2566 รวม 60,957.68 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ลดลงจากปีก่อนร้อยละ 1 โดยปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 คิดเป็น 608.97 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ในขณะที่ขอบเขตที่ 2 คิดเป็น 45,234.64 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า และขอบเขตที่ 3* คิดเป็น 15,114.07 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า การดำเนินงานของธุรกิจอาหารมีส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในขอบเขตที่ 1 และ 2 (scope 1 & 2) คิดเป็นร้อยละ 75 ของปริมาณก๊าซเรือนกระจกทั้งหมดจากการดำเนินงาน

ในปี 2566 อัตราความเข้มข้นของการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อหน่วยพื้นที่ คิดเป็น 2.09 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อตารางเมตร ลดลงจากปีก่อนร้อยละ 8 และมีอัตราความเข้มข้นของการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อหน่วยรายได้ (ล้านบาท) คิดเป็น 4.83 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อหน่วยรายได้ล้านบาท ลดลงจากปีก่อนร้อยละ 8 เช่นกัน

*ข้อมูล Scope 3 มาจากการเก็บข้อมูลการใช้และปริมาณขยะที่ส่งไปหลุมฝังกลบ



การจัดการทรัพยากรน้ำ

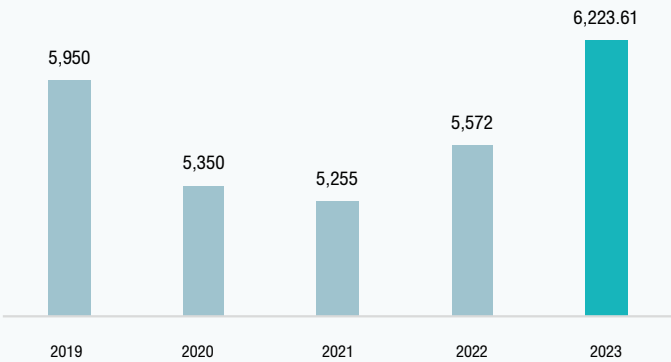
ธุรกิจอาหารมีการใช้น้ำประปาในกระบวนการให้บริการรวมทั้งสิ้น 985,690 ลูกบาศก์เมตรหรือ 984.69 เมกะลิตร เพิ่มขึ้นจากปีที่แล้วร้อยละ 0.1 จากการบริหารการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพในทุกสาขา ขณะที่ยอดการใช้น้ำต่อพื้นที่อยู่ที่ 7.72 ลูกบาศก์เมตรต่อตารางเมตร 0.007 เมกะลิตร เพิ่มขึ้นจากปีก่อนร้อยละ 9 และมีอัตราความเข้มข้นของการใช้น้ำต่อหน่วยรายได้ (ล้านบาท) อยู่ที่ 78.14 ลูกบาศก์เมตรต่อหน่วยรายได้ (ล้านบาท) ลดลงจากปีก่อนร้อยละ 7 ในส่วนของการจัดการน้ำเสียได้กำหนดให้ทุกร้านของแต่ละแบรนด์มีระบบกักน้ำทิ้งและถังดักไขมัน ก่อนที่จะปล่อยน้ำเสียสู่ท่อระบายน้ำเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม



การบริหารจัดการของเสีย

ปริมาณขยะและของเสียในการดำเนินธุรกิจอาหารในปี 2566 รวมทั้งสิ้น 6,233.01 ตัน เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาร้อยละ 11 จากการขยายสาขาและยอดขายที่เพิ่มขึ้น ปริมาณขยะและของเสียเฉลี่ยอยู่ที่ 48.41 กิโลกรัมต่อตารางเมตร เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาร้อยละ 21 และ 489.66 กิโลกรัมต่อหน่วยรายได้ (ล้านบาท) เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาร้อยละ 3 ธุรกิจอาหารยังให้ความสำคัญในการบริหารจัดการวัตถุดิบเพื่อลดของเสียที่เกิดขึ้นระหว่างการประกอบอาหาร มีการคำนวณการสั่งซื้อวัตถุดิบจากการใช้ระบบในการวิเคราะห์และประมาณการยอดขายเพื่อไม่ให้เหลือทิ้ง นอกจากนี้ยังเริ่มผลักดันให้แบรนด์ต่างๆ ดำเนินการคัดแยกขยะ โดยในปีนี้ได้ร่วมมือเซ็นทรัลพัฒนา ดำเนิน “โครงการไม่เทรวม” จัดการคัดแยกขยะอาหาร ขยะอินทรีย์จากสาขาต่างๆ ที่เปิดให้บริการในศูนย์การค้า เพื่อนำไปเลี้ยงสัตว์ และทำปุ๋ย โดยเริ่มโครงการในเดือนเมษายน มีแบรนด์อาหารญี่ปุ่น เกอริส และ สัมตำนิว จำนวน 78 สาขาจาก 22 ศูนย์การค้าในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด สามารถแยกขยะอาหารได้ 46,610 กิโลกรัม ช่วยลดปริมาณขยะที่ส่งไปหลุมฝังกลบ และลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกได้ 108.13 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า และจะขยายการดำเนินงานเพิ่มขึ้นในปีต่อไป

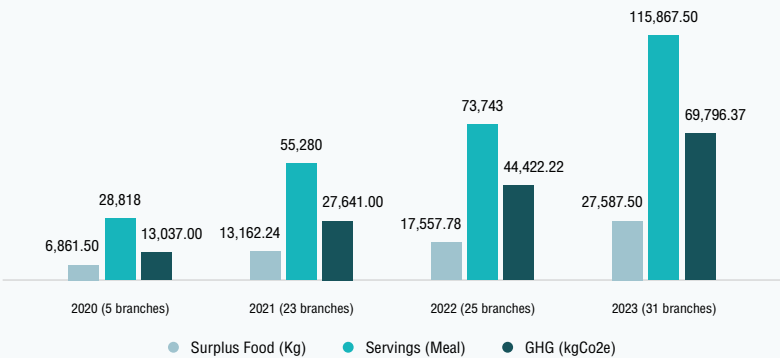
Total Waste (Ton)



ธุรกิจอาหารยังได้คัดแยกน้ำมันใช้แล้วจากการประกอบอาหารนำส่งไปยังหน่วยงานรับซื้อน้ำมันที่มีเอกสารรับรองอย่างถูกต้องเพื่อนำไปผลิตน้ำมันไบโอดีเซล จำนวน 902,682 กิโลกรัม คิดเป็นรายได้ 25.5 ล้านบาท โดยมีข้อกำหนดว่าผู้รับซื้อน้ำมันจะต้องมีเอกสารรับรองว่าน้ำมันเก่าใช้แล้วนำไปส่งต่อให้กับโรงงานผลิตไบโอดีเซล ซึ่งมีการสุ่มตรวจสอบกับโรงงานปลายทาง เพื่อป้องกันไม่ให้น้ำมันเหล่านี้เข้าสู่ตลาดผู้บริโภค

ธุรกิจอาหารได้เข้าร่วมโครงการบริจาคอาหารส่วนเกินให้กับมูลนิธิสโกลาร์ส ออฟ ซีสทีแนซ (Scholars of Sustenance Foundation-SOS Thailand) นำไปบริจาคให้กับผู้ยากไร้ กลุ่มเปราะบาง ตั้งแต่ปี 2563 โดยเริ่มต้นบริจาคได้นอกจากแบรนด์มีสเตอร์โดนัก จำนวน 5 สาขา ปัจจุบันขยายเป็น 20 สาขา และร่วมมือกับมูลนิธิ วีวี แชร (VV Share Foundation) อีก 11 สาขา บริจาคอาหารให้กับผู้ยากไร้เช่นกัน ปัจจุบันทั้ง 2 โครงการขยายการดำเนินงานรวม 31 สาขา 7 จังหวัด คือ กรุงเทพมหานคร ภูเก็ต ประจวบคีรีขันธ์ เชียงใหม่ สมุทรปราการ เชียงราย และชลบุรี ในปี 2566 รวมปริมาณอาหารส่วนเกินที่บริจาคจำนวนทั้งสิ้น 27,587.580 กิโลกรัม เทียบเป็นจำนวนอาหาร 115,867 มื้อ ช่วยลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ทั้งสิ้น 69,796.37 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

CRG Surplus Food Donation



มิตีสังคม

เป้าหมายและผลการดำเนินงานด้านสังคม ปี 2566

	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการปี 2565	
ผลการดำเนินงานด้านสังคม	ชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยของพนักงานธุรกิจโรงแรม 30 ชั่วโมง /คน/ปี	59 ชั่วโมงต่อคนต่อปี	
	อัตราการเสียชีวิตจากการทำงานเป็น 0	0	
เป้าประสงค์ที่ 5.1 / ตัวชี้วัดที่ 5.1.1	การจ้างงานผู้พิการตามที่กฎหมายกำหนด 100 % การจ้างงานผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง	100%	
	จำนวนรวมผู้บริหารหญิงระดับผู้จัดการขึ้นไปของธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหารรวมมากกว่า 50 %	69%	
เป้าประสงค์ที่ 8.8.1			

ดำเนินการบรรลุเป้าหมาย มุ่งสู่การบรรลุเป้าหมาย

เป้าหมายสำคัญในการดำเนินงานด้านสังคมของบริษัท คือการพัฒนาศักยภาพและสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีแก่พนักงาน ให้ความสำคัญ และส่งเสริมเรื่องการเคารพสิทธิมนุษยชน มุ่งมั่นช่วยเหลือและพัฒนาสังคมในทุกพื้นที่ที่บริษัทเข้าไปดำเนินธุรกิจ ภายใต้แนวคิดการสร้างงาน สร้างอาชีพ สร้างชุมชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและเป็นสังคมที่เติบโตอย่างยั่งยืน สนับสนุนการจ้างงานในพื้นที่เพื่อลดปัญหาการย้ายถิ่นฐาน ให้โอกาสกับกลุ่มเปราะบางได้มีรายได้เลี้ยงดูตนเองและครอบครัว ด้วยการสนับสนุนจ้างงานคนพิการผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุ เพื่อสร้างรายได้ให้กับคนในชุมชน สนับสนุนการจัดซื้อจัดสินค้า ผลิตภัณฑ์และบริการจากชุมชนในพื้นที่ เพื่อสร้างการเติบโตทางเศรษฐกิจให้กับชุมชนและสังคมโดยรวม และลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมจากการขนส่งสินค้าข้ามพื้นที่

การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจที่ไม่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนในทุกรูปแบบ ให้ความสำคัญและยึดหลักการปฏิบัติในเรื่องสิทธิมนุษยชนตามกรอบนโยบายสิทธิมนุษยชนที่จัดทำขึ้นภายใต้กรอบการ เคารพเกียรติและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ต่อกันอย่างเท่าเทียมตามหลักกฎหมาย และหลักการสากลแห่งสหประชาชาติด้านธุรกิจและสิทธิมนุษยชน และหลักการการปฏิบัติตามกรอบการคุ้มครอง เคารพ เยียวยา (UNGPs) และหลักการและสิทธิขั้นพื้นฐานในการทำงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) โดยไม่เลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่งเชื้อชาติ ศาสนา เพศ สัมผัส ภาษา เผ่าพันธุ์ หรือสถานะอื่นใด รวมถึงกฎหมายแรงงานของแต่ละประเทศที่บริษัทเข้าไปดำเนินธุรกิจ ซึ่งครอบคลุมประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ เช่น การใช้แรงงานเด็ก การใช้แรงงานบังคับ การเลือกปฏิบัติ และการคุกคามทางเพศ เป็นต้น รวมถึงสร้างความตระหนักรู้ด้านการเคารพและการปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนสากลแก่พนักงานและคู่ค้า เพื่อป้องกันและหลีกเลี่ยงการละเมิดสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม และกำหนดให้ดำเนินการทบทวนนโยบายสิทธิมนุษยชนเป็นประจำทุกปี เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและครอบคลุมประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับเรื่องสิทธิมนุษยชน

คณะกรรมการบริษัทและฝ่ายบริหารให้ความสำคัญในเรื่องความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนเป็นอย่างยิ่ง จึงได้จัดทำดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัท เพื่อระบุ ป้องกัน และบรรเทาผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นตลอดห่วงโซ่คุณค่าของบริษัท ซึ่งครอบคลุมผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยกระบวนการประเมินความเสี่ยงนี้ ดำเนินงานตามหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนขององค์การสหประชาชาติ (UNGPs) ซึ่งเป็นแนวทางสำหรับองค์กรในการเคารพสิทธิมนุษยชน โดยกระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านประกอบด้วย การกำหนดนโยบาย การระบุความเสี่ยงและผลกระทบ การบูรณาการและการดำเนินการตามความเสี่ยงที่เกิดขึ้น การติดตามผลการดำเนินงาน การจัดทำรายงาน และกลไกการร้องทุกข์และกระบวนการเยียวยา

กรอบการดำเนินงานการตรวจสอบทางด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน

ความมุ่งมั่นในเชิงนโยบาย

นโยบายสิทธิมนุษยชน

ประกาศใช้นโยบายสิทธิมนุษยชน เพื่อแสดงให้เห็นว่าบริษัทเคารพสิทธิมนุษยชนอย่างไร



ปลูกฝังความรับผิดชอบ

ปลูกฝังนโยบายสิทธิมนุษยชนไว้ในระบบจัดการและหน่วยงานกำกับดูแล



การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน

การระบุความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

- ระบุความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจริง และ/หรือ ที่อาจเกิดขึ้น และประเมินผลกระทบของความเสียหาย

การบูรณาการความเสี่ยงที่ระบุ และการดำเนินการบริหารจัดการ

- บูรณาการข้อค้นพบเข้ากับการดำเนินงานเพื่อให้มั่นใจว่าการนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

การสื่อสาร

- เปิดเผยผลการดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกเกี่ยวกับวิธีการจัดการกับผลกระทบ

การติดตามการดำเนินการผลลัพธ์

- ติดตามประสิทธิภาพของมาตรการการตอบสนองต่อความเสี่ยง

การเข้าถึงการเยียวยา

กลไกการร้องทุกข์และการเยียวยา

กำหนดผู้ประสานงานเพื่อรับการร้องเรียนและพัฒนาระบบการตรวจสอบ



กระบวนการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทพัฒนาวิธีการประเมินและระบุความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนเพื่อบรรเทาผลกระทบ ทำการตรวจสอบและรายงานผลการดำเนินงาน ซึ่งนำไปสู่การพัฒนากระบวนการตรวจสอบอย่างรอบด้าน เพื่อวางแผนจัดการความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในการดำเนินงานและในห่วงโซ่อุปทานของบริษัทผ่านมาตรการการรับมือที่มีอยู่และมาตรการที่กำหนดเพิ่มเติม โดยดำเนินครอบคลุมธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหาร รวมถึงลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่เกี่ยวข้องทั้งหมดของบริษัท ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้

- การระบุความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน โดยวิเคราะห์จากข้อมูลในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน เปรียบเทียบกับความเสี่ยงภายในที่ระบุจากการหาหรือภายใน โดยความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นได้แก่ ประเด็นด้านแรงงานบังคับ แรงงานเด็ก สภาพแวดล้อมในการทำงาน แนวปฏิบัติด้านแรงงาน การเลือกปฏิบัติ เสรีภาพในการรวมกลุ่ม และการสร้างอำนาจในการเจรจาต่อรอง เสรีภาพในการแสดงออก สิทธิด้านสิ่งแวดล้อมและชุมชน การเข้าถึงกระบวนการเยียวยา ความปลอดภัยทางด้านไซเบอร์ และการรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูล
- การบริหารจัดการความเสี่ยง บริษัทไม่สามารถจัดการความเสี่ยงที่ระบุได้ในคราวเดียว ดังนั้นการระบุผลกระทบและกระบวนการจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงจะช่วยให้บริษัทจัดการความเสี่ยงและบริหารความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสม โดยพิจารณาความเสี่ยงเป็น 3 ประเภท คือ ความเสี่ยงก่อนการควบคุม ความเสี่ยงคงค้าง และความเสี่ยงเป้าหมายที่สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงขององค์กรโดยผ่านกิจกรรมควบคุมเพื่อปรับปรุงการบริหารความเสี่ยง ผ่านการประเมินด้วยระดับความเสี่ยงจากผลกระทบและความเป็นไปได้ที่มีคะแนน 1 ถึง 5 ซึ่งพิจารณาจากขนาด ขอบเขต และความยากในการแก้ไข เยียวยาผลกระทบให้กลับสู่สถานการณ์ปกติ จากนั้นความเสี่ยงดังกล่าวจะถูกวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญที่จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อลดความเสี่ยง ในกรณีที่ความเสี่ยงคงค้างอยู่ในระดับสูง บริษัทต้องกำหนดมาตรการตอบสนองความเสี่ยงนั้น
- การติดตามผลการดำเนินงาน บริษัทดำเนินการติดตามผลของการจัดการความเสี่ยงในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้มั่นใจว่ามาตรการที่ดำเนินการนั้นช่วยบรรเทาผลกระทบทางด้านสิทธิมนุษยชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- การสื่อสารการแก้ไขผลกระทบ บริษัทดำเนินการสื่อสารชี้แจงแนวทางการดำเนินงานให้กับผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร ผ่านช่องทางสื่อสารของบริษัท อาทิ เว็บไซต์ รายงานประจำปี และช่องทางสาธารณะอื่น ๆ ของบริษัท

การจัดการกลไกการร้องทุกข์

บริษัทได้จัดทำนโยบายการแจ้งเบาะแสเพื่อช่วยให้สามารถติดตามการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมของบริษัท พร้อมระบุกระบวนการและหน่วยงานที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน รวมถึงมาตรการในการปกป้องผู้แจ้งเบาะแส ในส่วนของการเลือกมาตรการเยียวยาจะพิจารณาจากระดับผลกระทบของความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในประเด็นนั้น

ในปี 2566 บริษัทได้ดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในประเทศไทย ครอบคลุมหน่วยธุรกิจที่ให้บริการ 100 % และประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของคู่ค้าในไทยคิดเป็น 36 % ของกลุ่มคู่ค้าหลัก โดยผลการประเมินเสี่ยงที่ดำเนินการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นหน่วยงานภายนอก พบว่า ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในกระบวนการดำเนินงาน คือ การจัดการข้อร้องเรียน ความปลอดภัยทางไซเบอร์และข้อมูลส่วนตัว และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งประเด็นความเสี่ยงทั้งหมด บริษัทได้ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการเพื่อควบคุมความเสี่ยงดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว ในส่วนประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของคู่ค้า พบว่าประเด็นการจัดการข้อร้องเรียน ความปลอดภัยทางไซเบอร์และข้อมูลส่วนตัวเป็นประเด็นความเสี่ยงเช่นเดียวกัน รวมถึงประเด็นการใช้งานแรงงานเด็ก โดยได้ดำเนินการสื่อสารกับคู่ค้าเพื่อควบคุมความเสี่ยงดังกล่าวเช่นกัน

อ่านนโยบายสิทธิมนุษยชนเพิ่มเติม <https://investor.centarahotelsresorts.com/storage/download/cg-document/20190401-centel-human-rights-policy-th.pdf>

กลยุทธ์การบริหารงานทรัพยากรบุคคล

การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ถือเป็นประเด็นหลักสำคัญในการดำเนินงานของบริษัทเพื่อนำไปสู่การขับเคลื่อนธุรกิจและองค์กรให้ก้าวหน้า เติบโตอย่างมั่นคง และยั่งยืน ‘พนักงาน’ ที่มีคุณภาพเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจ บริษัทจึงมีนโยบายมุ่งเน้นการพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการ และระบบการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับการเปลี่ยนผ่านของเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว สนับสนุนและพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อสร้างให้บริษัทก้าวสู่การเป็นองค์กรแห่งความความยั่งยืน โดยเฉพาะในเรื่องการสรรหาทรัพยากรบุคคลที่เหมาะสม สนับสนุนการอบรมและพัฒนาบุคลากร ให้มีความสำคัญกับการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมและเป็นธรรม การดูแลและบริหารจัดการด้านอัตราจ้างงานให้เหมาะสมกับปริมาณงาน การบริหารจัดการประสิทธิภาพของการทำงานตลอดจนการประเมินผลการทำงาน การบริหารจัดการแก้ปัญหาและลดความขัดแย้ง และการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในองค์กรหรือแรงงานสัมพันธ์

บริษัทได้กำหนดกลยุทธ์ทรัพยากรบุคคลสำหรับแผน 5 ปี (2565-2569) คือ เปลี่ยนความเป็นผู้นำและวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจในรูปแบบใหม่ ๆ เพิ่มประสิทธิภาพของระบบการทำงาน สร้างความเป็นผู้นำและพัฒนาความยั่งยืนขององค์กรตามหลักธรรมาภิบาล และเสริมสร้างความผูกพันของพนักงาน นอกจากนี้บริษัทยึดหลักในการดูแลพนักงานเสมือนคนในครอบครัว ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความเป็นธรรมและความเท่าเทียมในการว่าจ้าง การแต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนตำแหน่ง โดยพิจารณาบนพื้นฐานของหลักคุณธรรม และหลักปฏิบัติสากลด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อนำศักยภาพของพนักงานมาสร้างประโยชน์สูงสุดให้กับองค์กร โดยมุ่งเน้นสร้างองค์กรเป็น ‘Best Workplace’ ภายใต้แนวทางหลัก 4 ประการ คือ 1) Leadership 2) Process and Efficiency 3) Training and Development และ 4) Workplace and Employer Branding โดยวางแผนดำเนินงาน ดังนี้

1. การพัฒนาผู้นำและการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างผู้นำรุ่นใหม่ที่มีทักษะในการจัดการทีม การสื่อสาร และการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ เพื่อนำพาองค์กรสู่การเป็นผู้นำในอุตสาหกรรม
2. การปรับปรุงกระบวนการและเพิ่มประสิทธิภาพ โดยทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดเวลาในการดำเนินงาน
3. การฝึกอบรมและพัฒนานักงาน โดยจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรสำหรับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะและความรู้ของพนักงานให้ตอบสนองต่อความต้องการของตลาดและอุตสาหกรรม
4. การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี โดยการพัฒนาศภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้ออำนวยและสนับสนุนให้พนักงานมีความสุขและมีสุขภาพจิตที่ดี รวมถึงการสร้างความรู้สึกรักของความเป็นเจ้าของและความผูกพันต่อองค์กร
5. การบริหารจัดการความหลากหลายและการรวมกลุ่ม จัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติที่เน้นการยอมรับและส่งเสริมความหลากหลายในที่ทำงาน เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้างสำหรับทุกคน
6. การใช้เทคโนโลยีเพื่อการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ มีการนำเทคโนโลยีและระบบการทำงานอัตโนมัติมาใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เพื่อเพิ่มความคล่องตัวและลดความซับซ้อนในกระบวนการต่างๆ
7. การสร้างแบรนด์นายจ้างที่แข็งแกร่ง เพื่อพัฒนาและส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรในฐานะนายจ้างที่น่าดึงดูด โดยมุ่งเน้นที่ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร และโอกาสในการเติบโตสำหรับพนักงาน

นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญ ในการสร้างคนเก่งจากภายในและรักษาคคนเก่งให้อยู่กับองค์กร (Talent Marketplace and Retention) และสนับสนุนรูปแบบการทำงานและรูปแบบการจ้างงานใหม่ (Future Workforce)

การสร้างวัฒนธรรมในองค์กรท่ามกลางความหลากหลายและยอมรับความแตกต่าง (Diversity and Inclusion)

บริษัทมุ่งเน้นการให้ความสำคัญต่อคุณค่าและศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน ท่ามกลางความหลากหลายของเชื้อชาติ วัฒนธรรม ความเชื่อของพนักงานในองค์กร โดยจัดทำกรอบแนวคิดที่สนับสนุนความหลากหลายและยอมรับความแตกต่าง รวมถึงการมองเห็นคุณค่าความแตกต่างของพนักงานภายในองค์กร เพื่อนำไปสู่แนวปฏิบัติที่พนักงานทุกคนในองค์กรต้องได้รับการปฏิบัติในลักษณะเดียวกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติและไม่ทำให้พนักงานรู้สึกแปลกแยกกับบุคคลอื่นในองค์กร พร้อมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสม โดยมีผู้บริหารช่วยขับเคลื่อนการสร้างแบบอย่างในการเคารพความหลากหลายและยอมรับความแตกต่างของพนักงาน

การสรรหาพนักงาน

การสรรหาบุคลากรของบริษัท ทั้งในธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหารต่างให้ความสำคัญในการปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน ในเรื่องของความเสมอภาค ศักดิ์และสิทธิในการได้รับการปฏิบัติต่อมนุษย์อย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ สีผิว เพศ อายุ ศาสนาและความเชื่อ พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ทุกเชื้อชาติสามารถเข้ามาเป็นพนักงาน โดยคำนึงถึงคุณสมบัติและคุณสมบัติที่เหมาะสมสำหรับตำแหน่งงานต่าง ๆ อีกทั้งพนักงานในองค์กรสามารถหมุนเวียนหรือโอนย้ายไปปฏิบัติงานในพื้นที่ต่าง ๆ ได้ตามความเหมาะสม เพื่อพัฒนาทักษะและเพิ่มโอกาสทางความก้าวหน้าในอาชีพ พนักงานใหม่ทุกคนจะได้รับการปฐมนิเทศเพื่อให้เข้าใจวิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กร รวมทั้งข้อกำหนดสวัสดิการต่าง ๆ ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทที่ครอบคลุมหลากหลายพื้นที่ทั่วโลกการปฏิบัติต่อแรงงานเพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมายและหลักด้านสิทธิมนุษยชนจึงเป็นประเด็นที่ฝ่ายบริหารให้ความสำคัญ มีการกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมตามประสบการณ์และความสามารถ เปรียบเทียบกับค่าตอบแทนในกลุ่มธุรกิจเดียวกันเพื่อให้พนักงานทุกระดับทั้งชายและหญิงได้รับค่าตอบแทนอย่างเท่าเทียม

ธุรกิจโรงแรมได้กำหนดแนวทางการสรรหาพนักงาน ดังนี้

1. วางแผนการสรรหาและคัดเลือกพนักงานตามความต้องการของธุรกิจในช่วงเวลานั้น ๆ
2. กำหนดรายละเอียดของงานและคุณสมบัติที่ต้องการให้ชัดเจน
3. ใช้ช่องทางการสื่อสารเพื่อสรรหาพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดด้วยการสื่อสารให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายผู้สมัครที่บริษัทต้องการ
4. คัดกรองผู้สมัครและคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติตรงกับตำแหน่งงานโดยแบ่งเป็น 2 แนวทางคือ แนวทางการสรรหาพนักงานจากทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร โดยการสรรหาภายในเป็นการสรรหาบุคลากรหรือผู้สมัครจากภายในหน่วยงาน เพื่อบรรจุหรือแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่ว่างอยู่ เมื่อมีตำแหน่งว่างลงจะประกาศรับบุคลากรที่กำลังปฏิบัติงานภายในองค์กรที่มีคุณสมบัติครบตามที่กำหนด ได้รับโอกาสการคัดเลือกเพื่อเลื่อนขั้นหรือได้เลื่อนตำแหน่ง หรืออาจใช้วิธีการโยกย้ายสลับเปลี่ยนในแผนกเดียวกันหรือต่างแผนกตามความเหมาะสม ในส่วนการสรรหาจากภายนอกเป็นการสรรหาพนักงานหรือผู้สมัครจากภายนอกหน่วยงาน

ในขณะที่ยังคงให้ความสำคัญกำหนดแนวทางการสรรหาพนักงานแบ่งตามกลุ่มพนักงาน ดังนี้

1. พนักงานประจำสำนักงาน เป็นการสรรหาผู้สมัครที่มีความรู้ความสามารถตรงตามความต้องการในลักษณะงานนั้น ๆ โดยเลือกใช้สื่อที่เหมาะสมในการประชาสัมพันธ์การใช้โครงสร้างการสัมภาษณ์งาน และการทำแบบทดสอบเพื่อสรรหาผู้สมัครที่มีคุณสมบัติเหมาะสมและตรงกับตำแหน่งงาน
2. พนักงานที่บริหารร้านอาหาร มุ่งเน้นการสรรหาผู้ที่มีประสบการณ์บริหารงานร้านอาหารตั้งแต่ 1-5 ปีขึ้นไป รวมถึงการเลื่อนตำแหน่งพนักงานที่มีศักยภาพให้เติบโตในสายอาชีพ ทั้งนี้สื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อรับสมัครพนักงาน แบ่งเป็นออฟไลน์และออนไลน์
3. พนักงานระดับปฏิบัติการ เป็นการเปิดรับผู้สมัครที่มี หรือไม่มีประสบการณ์งานบริการในร้านอาหาร ทั้งพนักงานประจำและชั่วคราว

ทั้งนี้บริษัทได้เลือกใช้สื่อประชาสัมพันธ์เพื่อรับสมัครงานแบ่งเป็นออฟไลน์และออนไลน์ ที่เหมาะสม อาทิ การประกาศรับสมัครงานจากพนักงานภายในของธุรกิจโรงแรม ธุรกิจอาหาร และจากในเครือกลุ่มเซ็นทรัล การจัดงานวันแนะนำอาชีพ หรือ Career Day งาน Open House กับสถาบันการศึกษา ทั้งช่องทางการรับสมัครงานทั้งแบบออฟไลน์และออนไลน์ ผ่านเว็บไซต์รับสมัครงานต่าง ๆ โดยเลือกเว็บไซต์ให้เหมาะสมและตรงกลุ่มเป้าหมาย รวมถึงการใช้โซเชียลมีเดียต่าง ๆ เช่น LinkedIn, Facebook, Instagram, Line Group Posting, LineOA @NooYimCRG เป็นต้น นอกจากนี้ยังได้จัดทำโครงการเพื่อนแนะนำเพื่อน คือ พนักงานแนะนำเพื่อนหรือคนรู้จักให้สมัครงานกับองค์กร การตั้งบูธประชาสัมพันธ์ จัดงานหรือเข้าร่วม Job Fair รับสมัครงานเพื่อสรรหาผู้สมัครในพื้นที่ กิจกรรมร่วมกับสถาบันการศึกษา (Road Show) เพื่อสื่อสารให้ทราบถึงการรับสมัครนักเรียนหรือนักศึกษาฝึกงานหลักสูตรสหกิจและกวีภาคี จัดทำโครงการ Young Freelancer (การฝึกประสบการณ์การเสมือนทำงานจริง) ในระดับอุดมศึกษา

ในปี 2566 ค่าใช้จ่ายในการสรรหาพนักงานของธุรกิจโรงแรมคิดเป็น 7.4 ล้านบาท ค่าใช้จ่ายในการสรรหาพนักงานของธุรกิจอาหารคิดเป็น 0.6 ล้านบาท รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 8 ล้านบาท

การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

บริษัทได้มีการดำเนินการจัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการ คณะกรรมการลูกจ้าง และ คณะทำงานด้านสวัสดิการ ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2541 โดยในปี 2566 คณะกรรมการสวัสดิการได้ดำเนินการหารือกับฝ่ายบริหาร ในการเปลี่ยนแปลงข้อบังคับและผลประโยชน์ของพนักงาน โดยจัดทำโครงการ Employee Support Programs ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพของพนักงาน (Health and well-being) จัดให้มีกิจกรรม 5 ส และ Big cleaning day เพื่อจัดระเบียบพื้นที่การทำงาน รวมไปถึงมีโปรแกรมส่งเสริมการออกกำลังกายให้กับพนักงานเพื่อเสริมสร้างสุขภาพที่ดี

ในส่วนของธุรกิจอาหาร ได้กำหนดนโยบายในการดำเนินงานด้านแรงงานที่มุ่งเน้นการบริหารงานอย่างมีธรรมาภิบาลทั้งกระบวนการ ในปี 2566 คณะกรรมการสวัสดิการได้ขยายวงสวัสดิการค่าตัดแว่นสายตาและคอนแทคเลนส์ โดยขยายวงเงินจากเดิมไม่เกิน 1,000 บาทต่อปี ปรับเป็นวงเงินไม่เกิน 1,500 บาทต่อปี มีผล ณ วันที่ 1 มกราคม พ.ศ.2567 ขยายสถานพยาบาลสำหรับในสังกัดคำรักษาพยาบาล จากเดิมมีสถานพยาบาลทั้งสิ้น 92 แห่ง ขยายจำนวนสถานพยาบาลเพิ่มขึ้น รวมถึงสิ้น 125 แห่ง และมีแผนขยายสถานพยาบาลเพิ่มเติมในพื้นที่กรุงเทพฯ ปริมณฑล ภาคตะวันตก ภาคใต้ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือในปี พ.ศ.2567 จัดทำโครงการ 'CRG Deaf Community พื้นที่สร้างสุขเพื่อคนไร้เสียง' ให้กับพนักงานภายในและบุคคลภายนอก ด้วยความมุ่งมั่นให้ออกาสและสร้างความเท่าเทียม สร้างอาชีพและพัฒนาศักยภาพคนพิการอย่างยั่งยืน ให้สามารถดำรงชีพในสังคมได้อย่างมีความสุข มีเกียรติ และมีศักดิ์ศรีเท่าเทียมกัน ผ่านโครงการที่จัดขึ้นตามแผน Employee Journey เพื่อสนับสนุนพนักงานคนพิการภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง ในส่วนของโครงการ Employee Support Programs ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพของพนักงาน ได้จัดกิจกรรม Happy Body นวดพิชิตออฟฟิศซินโดรมให้กับพนักงาน ในส่วนของสวัสดิการเพื่อความเท่าเทียมมีการขยายสวัสดิการให้ครอบคลุมกลุ่มคู่ชีวิต LGBTQ กลุ่มคู่สมรสที่ไม่ได้จดทะเบียน บุตรบุญธรรมตามกฎหมาย ให้พนักงานสามารถใช้สิทธิสวัสดิการได้ ประกอบด้วย การลาสมรส เงินช่วยเหลือการสมรส การลาเพื่อจัดพิธีศพ การจัดจูงเยี่ยมพนักงาน โดยเริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2565

การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal)

บริษัทมีหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยตั้งเป้าหมายของการปฏิบัติงานรายบุคคล โดยเป้าหมายดังกล่าวจะต้องสอดคล้องและขับเคลื่อนให้เกิดผลลัพธ์ในระดับองค์กร มีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ที่ระบุชัดเจน (Measurement) เช่น ขอบเขตความสำเร็จของวัตถุประสงค์ ระยะเวลาที่กำหนด และความเป็นไปได้ของเป้าหมาย ทั้งนี้ยังมีสัดส่วนของทักษะความชำนาญ และคุณลักษณะที่จำเป็นในแต่ละรายบุคคล ซึ่งเรียกว่า ศักยภาพหลัก หรือ Core Competency โดยพนักงานจะได้รับการประเมินถึงการแสดงให้เห็นถึงศักยภาพหลักที่ตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร การประเมินผลการปฏิบัติงาน จะมีช่วงเวลารายงานความสำเร็จระหว่างพนักงานและหัวหน้างานในช่วงกลางปี และประเมินผลการปฏิบัติงานในปีปัจจุบันในช่วงปลายปี เพื่อให้พนักงานและผู้บังคับบัญชาได้มีการสื่อสารถึงกระบวนการหรือปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

สำหรับธุรกิจอาหารมีการกำหนดเป้าหมายและวัดผลความสำเร็จจาก 2 ส่วน คือ 1) วัตถุประสงค์หรือ ตัวชี้วัดผลงาน (Objective/ KPI) มุ่งเน้นการติดตามความคืบหน้าและผลสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ประกอบด้วย KPI หรือตัวชี้วัดความสำเร็จของงานหลัก โดยเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับมาตรฐานหรือเป้าหมายที่ได้ตกลงกันไว้ โดยมีการกำหนดไว้ 3 ระดับ คือ ระดับองค์กร ระดับหน่วยงานหรือทีม และระดับบุคคล GBEST คือ โครงการหรือแนวทางการทำงานใหม่ที่จัดทำเพื่อปรับปรุงหรือยกระดับให้ผลงานหลักดีขึ้น 2) ศักยภาพหลัก (Core Competency) เป็นการประเมินสมรรถนะและพฤติกรรมที่องค์กรคาดหวังตามระดับความสามารถ (Proficiency Level) โดยเป็นกุญแจหลักในการพัฒนาอาชีพ

สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีจะคำนวณมาจากสองส่วน คือ วัตถุประสงค์/ตัวชี้วัดผลงาน (Objective/ KPI) และศักยภาพหลัก (Core Competency) โดยมีสัดส่วนแตกต่างกันตามระดับตำแหน่งตามแนวทางกำหนดสัดส่วนเกรดการประเมินประจำปี (Ranking Distribution) ซึ่งสะท้อนถึงผลการปฏิบัติงานที่แท้จริง โดยหัวหน้างานมีหน้าที่พิจารณาผลการประเมินและผ่านการเทียบเคียงผลการปฏิบัติงานระดับหน่วยงาน (Performance Calibration) อีกชั้นหนึ่ง

บริษัทนำผลการประเมินการทำงานมากำหนดระดับการปรับเงินเดือนประจำปี โดยมีสัดส่วนของการปรับขึ้นเงินเดือนที่แตกต่างกันเพื่อให้การจ่ายค่าตอบแทนเป็นการจ่ายอย่างมีหลักการ และนำผลการประเมินการทำงานมาใช้ในการวิเคราะห์และกำหนดแนวทางการพัฒนาศักยภาพพนักงาน หากมีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่ง เช่น การเลื่อนตำแหน่ง บริษัทจะต้องอาศัยการวิเคราะห์จากการประเมินผลการปฏิบัติงานมาประกอบการพิจารณา รวมถึงนำมาใช้เป็นข้อมูลในการบริหารบุคลากรที่สำคัญของบริษัท สำหรับในส่วนของธุรกิจอาหารจะนำผลการปฏิบัติงานร่วมกับผลการประเมินศักยภาพของพนักงานมาใช้ในการพัฒนาศักยภาพ โดยสามารถแบ่งกลุ่มพนักงานออกเป็น 3 กลุ่ม

1. Talent: เข้าร่วมหลักสูตรพัฒนาผู้นำหรือหลักสูตรที่ตอบโจทย์การเติบโตตามแผนพัฒนารายบุคคล
2. Key Contributor: ปลูกฝังศักยภาพผ่านการสอนงาน และพัฒนาตามแผนพัฒนารายบุคคล
3. Concern: จัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงผลงาน พฤติกรรม หรือปรับเปลี่ยนงานที่ตรงกับความสามารถ

คำตอบแทนและผลประโยชน์พนักงาน

การพิจารณาคำตอบแทนพนักงานของบริษัทอยู่บนหลักการที่กำหนดไว้ โดยให้คำตอบแทนพนักงานอย่างเหมาะสม เมื่อเทียบกับมาตรฐานคำตอบแทนในอุตสาหกรรมเดียวกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติในเรื่องเพศ เชื้อชาติ ศาสนา และความเชื่อ รวมทั้งยึดหลักความเท่าเทียมในการพิจารณาคำตอบแทนจากผลงาน และให้ความสำคัญกับการบริหารอัตราคำตอบแทนในส่วนของผู้บริหารและคำตอบแทนพื้นฐานระหว่างสายและหญิงให้มีความใกล้เคียงกันมากที่สุด ในส่วนของนโยบายการพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือนประจำได้กำหนดแนวทางและวิธีปฏิบัติในการประเมินผลการปฏิบัติงานและการบริหารคำตอบแทนแก่พนักงานตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้

บริษัทได้จัดให้มีสวัสดิการต่าง ๆ สำหรับพนักงานตามกฎหมายกำหนด และมีสวัสดิการเพิ่มเติมให้กับพนักงาน อาทิเช่น วันหยุดประจำปี สวัสดิการวันหยุดพักผ่อนประจำปี เครื่องแบบ อาหาร ประกันชีวิต และประกันสุขภาพ การตรวจสุขภาพประจำปี ห้องพักรับประทานอาหารกลางวัน หอพัก(ในบางสาขา) รถรับส่ง(ในบางสาขา) ค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยนอกและค่าทำฟัน(ในบางสาขา) สวัสดิการกองทุนเงินทดแทน(ในบางสาขา) กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (เฉพาะหน่วยธุรกิจ) เงินช่วยเหลือต่าง ๆ สหกรณ์ออมทรัพย์ สมาคมพยาบาล กิจสงเคราะห์ รวมถึงการให้เงินช่วยเหลือบุตรพนักงานจำนวน 16 คน ในรูปแบบทุนการศึกษาเป็นจำนวนทั้งสิ้น 134,000 บาท

ในปี 2566 คณะกรรมการสวัสดิการได้หารือกับฝ่ายบริหาร ให้มีการจัดตั้งสวัสดิการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้แก่พนักงานในกลุ่มโรงแรม เพื่อเป็นประโยชน์ในการช่วยวางแผนทางการเงินในอนาคตของพนักงาน และยังคงศึกษาในส่วนของการขยายแผนสิทธิประโยชน์จากประกันกลุ่มรวมถึงปรับปรุงสวัสดิการ ค่ารักษาพยาบาลสำหรับผู้ป่วยนอกเพิ่มเติม เพื่อให้พนักงานได้รับสวัสดิการที่ดีขึ้นและเหมาะสมกับมาตรฐานค่ารักษาพยาบาลในปัจจุบัน

สำหรับธุรกิจอาหารในปี 2566 ฝ่ายบริหารได้ดำเนินการปรับปรุงและเพิ่มเติมสวัสดิการใหม่ให้แก่พนักงาน ดังนี้ ทบทวนการเบิกจ่ายค่าเดินทางที่ครอบคลุมรูปแบบการใช้ชีวิตในปัจจุบัน พิจารณายางวงเงินค่าตอบแทนและคอนแทคเลนส์สำหรับผู้มีปัญหาสุขภาพด้านสายตา นอกจากนี้บริษัทได้ประสานไปยังหอพักโดยรอบพื้นที่กรุงเทพมหานคร กว่า 40 หอพัก เพื่อขอส่วนลดพิเศษค่ามัดจำและค่าหอพักรายเดือนให้กับพนักงาน พร้อมทั้งเตรียมดำเนินการศึกษาและเสนอปรับปรุงสวัสดิการเรื่องการจัดวันลาให้กับพนักงานชายที่มีภรรยาคลอดบุตร นอกจากนี้ ได้ทำ Salary Survey เพื่อสำรวจความสามารถขององค์กรในการจ่ายและการแข่งขันกับตลาด และนำมาวางแผนปรับปรุงโครงสร้างเงินเดือน และ Hiring Rate ของบริษัท รวมถึงการศึกษาเพื่อเตรียมการขยายผู้สิทธิสมัครกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

สุขภาพและความปลอดภัยในสภาพแวดล้อมการทำงาน

บริษัทปฏิบัติตามกฎหมายกำหนดอย่างเคร่งครัด โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) จากการเลือกตั้งตัวแทนจากนายจ้างและลูกจ้าง ตามสัดส่วนที่กฎหมายกำหนดและมีการประชุมเป็นประจำทุกเดือน โดยนำประเด็นที่พบเจอจากการตรวจสอบของคณะกรรมการ คปอ. นำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงเพื่อปรับปรุงแก้ไข หากเป็นความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของพนักงาน นอกจากนี้บริษัทยังมีนำผลการประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานมาปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงาน พื้นที่การทำงาน พร้อมทั้งอบรมพนักงานในเรื่องสุขภาพและความปลอดภัยในสภาพแวดล้อมการทำงาน โดยตั้งเป้าหมายลดการเกิดอุบัติเหตุในการทำงานลง 50% จากปี 2565 บริษัทยังได้จัดทำระเบียบการปฏิบัติงาน (Standard of procedure) การทำงานที่เกี่ยวข้องกับสารเคมี การซ่อมแซมอุปกรณ์บนสายเคเบิลรั่วไหล รวมถึงการอ่านฉลากสารเคมี การจัดเก็บ พื้นที่หรือห้องจัดเก็บ อุปกรณ์การป้องกันส่วนบุคคล และการสุ่มตรวจขยะติดเชื้อภายในพื้นที่ ซึ่งดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่พยาบาล เนื่องจากเป็นระยะที่เกิดจากการรักษาพยาบาล และมีการดำเนินการจัดการสำหรับขยะอันตรายอื่นๆ เช่น หลอดไฟ แบตเตอรี่ ฯลฯ

บริษัทให้ความสำคัญกับการจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงาน มีแผนการจัดกิจกรรมให้พนักงานอย่างสม่ำเสมอ เช่น การงานเลี้ยงสังสรรค์ประจำปี การจัดกีฬาภายใน การจัดทัศนศึกษา (Outing) จัดเลี้ยงวันเกิด การจัดเมนูอาหารพิเศษประจำเดือนให้กับพนักงาน การรับฟังความคิดเห็นของพนักงานผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์และดำเนินการแก้ไขเพื่อลดความเครียดให้กับพนักงาน

การขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กร I-CARE

บริษัท มีการจัดอบรมให้ความรู้เรื่องค่านิยมองค์กร I-CARE ให้กับพนักงานทุกคน สำหรับพนักงานใหม่ จะมีการให้ความรู้ผ่านการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ และในส่วนพนักงานเก่าได้จัดให้มีการทบทวนความรู้ ความเข้าใจผ่านแคมเปญและการอบรม I-CARE บอร์ดเกม นอกจากนี้ยังมีการขับเคลื่อนเพื่อปลูกฝังค่านิยมให้อยู่ในการทำงานจริงของพนักงาน เช่น การมุ่งเน้นเรื่องนวัตกรรม โดยการจัดอบรม Design Thinking ให้แก่พนักงาน และมีการนำไปประยุกต์ใช้กับงานจริง จนนำไปสู่การจัดตั้งโครงการนวัตกรรมเข้าประกวดในงาน Innovation Convention นอกจากนี้ยังคำนึงการให้ความสำคัญเรื่องลูกค้า ซึ่งถูกกำหนดเป็นหนึ่งใน KPI ที่ทุกฝ่ายจะต้องมีการประเมินถึงเรื่องการให้บริการหรือความพึงพอใจของลูกค้า

การประเมินความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

บริษัทได้ทำการประเมินความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน หรือ CHR&CRG Voice ร่วมกันกับกลุ่มบริษัทในเครือเซ็นทรัล โดยร่วมมือกับ Kincentric จัดทำแบบสำรวจสำหรับพนักงานทุกระดับ โดยในปี 2566 ผลการประเมินความผูกพันต่อองค์กรแยกเป็นผลของธุรกิจโรงแรม และธุรกิจอาหาร ดังนี้

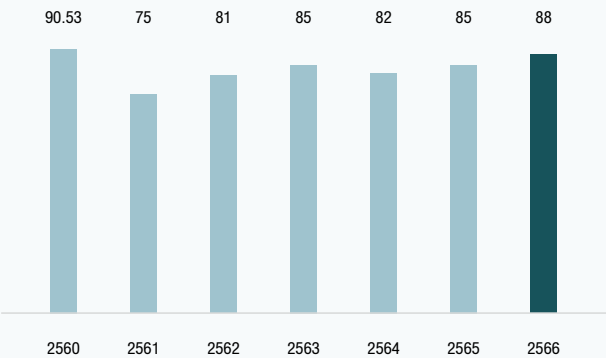
ธุรกิจโรงแรม ผลของการประเมินความพึงพอใจของพนักงานในปี 2566 ที่ผ่านมานั้นเป็นที่น่าพอใจมากในภาพรวม โดยผลความพึงพอใจอยู่ที่ 88% ซึ่งมากกว่าเป้าหมายที่วางไว้ 1% (เป้าหมายที่ตั้งไว้คือ 87%) แต่ทั้งนี้เมื่อเทียบกับผลของการประเมินความพึงพอใจของพนักงานในปี 2565 นั้นถือว่าดีขึ้นถึง 3% จากปีก่อนหน้า (ผลสำรวจความพึงพอใจปี 2565 คือ 85%) และเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยโดยทั่วไปแล้ว ผลประเมินความพึงพอใจขององค์กรในปีปัจจุบันนั้นสูงกว่าค่าเฉลี่ยของบริษัททั่วไปในตลาดแรงงานถึง 18% (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในตลาดอยู่ที่ 70%)

	รวมทั้งหมด	ชาย	หญิง
จำนวนพนักงานตอบแบบประเมินความพึงพอใจ	3,455	1,933	1,522
คิดเป็นร้อยละ	99%	99%	99%
ร้อยละของ High engagement	49%	N/A	N/A

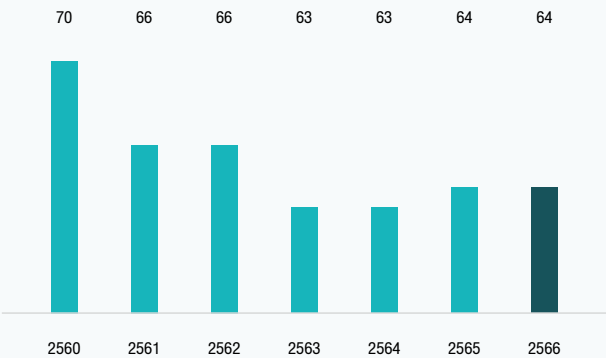
ประเด็นที่พนักงานต้องการให้มีการปรับปรุง คือ โครงสร้างพื้นฐานในเรื่องของเครื่องมือและอุปกรณ์การทำงาน โครงสร้างค่าตอบแทนและสวัสดิการ การสร้างความผูกพันเพิ่มขึ้นในองค์กรในทุกมิติ สำหรับประเด็นที่พนักงานชื่นชอบ ได้แก่ เรื่องคุณธรรมและจริยธรรม โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง การส่งเสริมค่านิยมขององค์กร บริษัทได้จัดทำแผนการดำเนินการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงาน โดยการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรให้มีความคล่องตัวและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น มีการสำรวจโครงสร้างเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ในตลาดแรงงานเพื่อการแข่งขันและดึงดูดแรงงาน รวมทั้งการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน จ้างบังคับและกฎระเบียบต่างให้ทันสมัย ใช้ประโยชน์ได้จริง รวมถึงเพิ่มการสื่อสารในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อให้เกิดความเข้าใจในส่วนของเป้าหมายขององค์กรที่ชัดเจน

ธุรกิจอาหาร พนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ที่ 64% เท่าปีที่ผ่านมา โดยยังต่ำกว่าค่าเฉลี่ยขององค์กรในประเทศไทย 6% และต่ำกว่าองค์กรที่เป็นสุดยอดนายจ้าง 22% มีพนักงานเข้าร่วมการสำรวจความผูกพันต่อองค์กรทั้งสิ้นจำนวน 4,475 คน ระดับความผูกพันต่อองค์กรในปีนี้อยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า ประเด็นที่พนักงานพึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ 1) การใส่ใจลูกค้า 2) Manager 3) Diversity & Inclusion และประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงสูงสุด 3 ประเด็น คือ 1) การให้รางวัลและสร้างแรงจูงใจ 2) การพัฒนาศักยภาพของหัวหน้างาน 3) เครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงาน จากผลการประเมิน ฝ่ายทรัพยากรบุคคลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีการวางแผนและดำเนินการร่วมกัน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน โดยมีแผนพิจารณาเรื่องการปรับค่าแรงขึ้นต่ำ สวัสดิการพิเศษ การพัฒนาหลักสูตรอบรมสำหรับพัฒนาผู้นำทุกระดับ สร้าง CRG DNA สำหรับวัฒนธรรมองค์กร ปรับปรุงระบบเทคโนโลยีในการทำงานตามแผนงานของแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสร้างระบบการทำงานแบบ Digital Workplace และจัดทำโครงการ Business sandbox ภายในองค์กร โดยทางฝ่ายทรัพยากรบุคคลได้มีการชี้แจงผลให้กับฝ่ายบริหารและมีการสื่อสารเพื่อจัดทำแผนการดำเนินงานในทุกหน่วยงาน

ผลสำรวจความพึงพอใจของพนักงานธุรกิจโรงแรม



ผลสำรวจความพึงพอใจของพนักงานธุรกิจอาหาร



กิจกรรมสร้างความผูกพันต่อองค์กร

บริษัทจัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความรู้สึกร่วมกันเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รู้สึกเหมือนเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกัน ซึ่งสิ่งนี้จะนำไปสู่การเกิดความรักต่อองค์กร ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มมากขึ้น โดยผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างความรู้สึกร่วมกันของพนักงานต่อองค์กร คือผู้บริหารระดับสูงและหัวหน้างานในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานด้วยกัน ซึ่งปัจจัยที่ช่วยสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร เช่น การเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความเป็นตัวเอง การจัดกิจกรรมต่าง ๆ การให้รางวัลตอบแทนหรือยกย่องพนักงานอย่างเหมาะสม และการวัดผลความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรอย่างต่อเนื่อง

ในปี 2566 บริษัทได้จัดกิจกรรมหลายหลายประเภทให้กับพนักงาน อาทิ กิจกรรม Town Hall การประชุมประจำปี โดยจะจัดขึ้นทั้งหมด 2 ครั้ง เพื่อให้พนักงานได้รับทราบนโยบายและทิศทางใหม่ ๆ ขององค์กร กิจกรรม Team Building สานสัมพันธ์และพัฒนาความร่วมมือกันเป็นทีม Staff Gathering กิจกรรมเลี้ยงขอบคุณพนักงานโดยให้พนักงานต่างแผนก รวมทั้งผู้บริหารได้พบปะสังสรรค์เชื่อมความสัมพันธ์ กิจกรรม Staff Birthday ที่จัดให้กับพนักงานที่มีวันคล้ายวันเกิดในแต่ละเดือน Sports Day งานกีฬาสานสัมพันธ์ระหว่างโรงแรมในเครือ Big Cleaning Day กิจกรรมให้พนักงานร่วมกันปรับปรุงพื้นที่การทำงานให้น่าอยู่ยิ่งขึ้น Special Menu of the Month จัดเตรียมเมนูอาหารพิเศษประจำเดือนของห้องอาหารพนักงาน Health and Well Being กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพให้กับพนักงาน

ธุรกิจอาหารมีการจัดกิจกรรม CRG Townhall Meeting สื่อสารทิศทางหรือสถานการณ์ของธุรกิจให้แก่พนักงานรับทราบ เกี่ยวกับผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา เป้าหมายร่วมและทิศทางการดำเนินธุรกิจของบริษัท รวมทั้งแนวทางการดูแลพนักงาน นอกจากนี้ ยังมีการจัด Functional Townhall ปีละ 2 ครั้ง โดยแต่ละหน่วยงานร่วมกับฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะดำเนินการจัดขึ้นเพื่อให้ผู้บริหารและทีมงานในแต่ละฝ่าย ได้มีโอกาสพูดคุยเรื่องทิศทางการทำงานของแต่ละฝ่ายอย่างใกล้ชิด รวมถึงจัดทำแผนและจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความผูกพันภายในฝ่ายอีกด้วย

ในปีนี้ธุรกิจอาหารมุ่งเน้นทำกิจกรรมกับกลุ่มพนักงานหน้าร้านโดยจัดงาน CRG Retreat ให้กับทีมผู้จัดการร้านทั่วประเทศ และมอบรางวัล People Manager ให้กับผู้จัดการร้านที่มีการบริหารจัดการคนโดดเด่นและสอดคล้องกับนโยบายของบริษัท มีการจัด Team Building เพื่อกระชับความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานและเป็นส่วนหนึ่งของแผนยกระดับความผูกพันต่อองค์กรของแต่ละหน่วยงานด้วย นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรเรื่องความหลากหลายและความเท่าเทียม (Diversity & Inclusion) ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญและดำเนินการอย่างต่อเนื่องกว่า 10 ปี ในปีนี้มีการทำ campaign ตกแต่งหน้าโดเมนพิเศษเป็นสีรุ้งเพื่อส่งมอบให้กับพนักงานและลูกค้า เนื่องในวัน Pride Month เพื่อแสดงถึงจุดยืนในการสนับสนุนความหลากหลายและความเท่าเทียมในสังคม

นอกจากนี้บริษัทยังสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมในองค์กร (Innovation) โดยบริษัทได้มีการจัดประกวดนวัตกรรมภายในองค์กร (Innovation Convention) ต่อเนื่องเป็นปีที่ 6 ภายใต้ธีมการแข่งขัน 'The Next Chapter of Growth' ซึ่งในปีนี นอกจากการประกวดนวัตกรรม ยังมีการจัดสัมมนาเพื่อให้ความรู้เตรียมคนให้พร้อมกับการก้าวต่อไปของธุรกิจ ทั้งในด้านทัศนคติที่มีความพร้อม ทักษะที่จำเป็นแห่งอนาคต และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ทำให้คนพร้อมจะเปลี่ยนแปลงและกล้าทำสิ่งใหม่ นอกเหนือจากนี้ ยังมีการจัดทำโครงการ Bizlab เพื่อพัฒนาพนักงานกลุ่มศักยภาพสูง ผ่านการทดลองเสนอการแก้ไขปัญหาด้านธุรกิจจากโจทย์ปัญหาที่เกิดขึ้นจริงขององค์กร

การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

แผนการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพของพนักงานธุรกิจโรงแรม

ปี 2566 ทางบริษัทได้มุ่งเน้นการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพไปทั้งพนักงานทุกระดับ ซึ่งมีความแตกต่างกันไปตามความต้องการของธุรกิจ เช่น พนักงานระดับปฏิบัติการ จะเน้นการฝึกอบรมที่การบริการที่ดีเลิศให้กับลูกค้า นอกเหนือจากนั้นยังต้องฝึกการยกระดับมาตรฐานการบริการให้ตอบโจทย์กับลูกค้าในแบบต่างๆ ส่วนพนักงานระดับหัวหน้างานจะเน้นการอบรมในวิชาที่เกี่ยวกับการบริหารคน และการปรับกรอบความคิดในการทำงานและใช้ชีวิต เป็นต้น นอกจากนี้บริษัทยังได้มีการประชาสัมพันธ์ แนะนำหลักสูตรที่สามารถเรียนออนไลน์แบบไม่มีค่าใช้จ่ายจากแหล่งอื่น ไม่ว่าจะเป็น แพลตฟอร์ม เว็บไซต์ หรือการเรียนผ่านไลฟ์ต่าง ๆ โดยกำหนดเป้าหมายให้พนักงานต้องเข้าอบรมอย่างน้อย 30 ชั่วโมงต่อคนต่อปี

บริษัทได้จัดทำ Training Needs Analysis Metric เพื่อวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมและวางแผนพัฒนาศักยภาพของพนักงาน โดยการวิเคราะห์จากตำแหน่ง และการประเมินผลงาน รวมทั้งดำเนินการคัดเลือกหลักสูตรภาคบังคับที่กำหนดให้พนักงานทุกคนจะต้องเข้าฝึกอบรมให้ครบตามที่กำหนด อาทิเช่น หลักสูตร Leader as Coach ซึ่งกำหนดเป้าหมายให้ผู้จัดการทั่วไปของทุกโรงแรม จะต้องเข้าฝึกอบรม 100% และผู้บริหารระดับสูงเข้าอบรม 90% หลักสูตร Code of Conduct, PDPA, Cyber Security Awareness และหลักสูตรความรู้พื้นฐานเบื้องต้นด้านความยั่งยืนพนักงานทุกคนจะต้องเข้าอบรม 100%

รวมถึงการจัดทำ Roadmap การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ให้กับพนักงานทุกระดับเพื่อให้เห็นถึงหัวข้อที่จะต้องเข้าอบรมในแต่ละรอบปี ในปี 2566 มีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ทั้งหมด 7 หลักสูตร ดังนี้ หลักสูตรสำหรับผู้บริหารและผู้นำ (Management & Leadership) จำนวน 46 หลักสูตร หลักสูตรพื้นฐานการจัดการและบริหารงาน (Basic of Management) จำนวน 398 หลักสูตร หลักสูตรภาคบังคับ (Compulsory) จำนวน 796 หลักสูตร หลักสูตรทางเลือก (Selective) จำนวน

3,461 หลักสูตร หลักสูตรเฉพาะทางในการทำงาน (Functional) จำนวน 21,537 หลักสูตร หลักสูตรทางพื้นฐานทั่วไปและภาษา (Basic Program & Language) จำนวน 333 หลักสูตร หลักสูตรโปรแกรมก่อนเริ่มงาน (On boarding Programme) จำนวน 2 หลักสูตร รวมทั้งสิ้น 26,573 หลักสูตร โดยจัดการอบรมแบบออนไลน์คิดเป็น 14% และแบบการอบรมในห้องประชุมคิดเป็น 86%

การประเมินผลสำเร็จจากการฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ ที่จัดขึ้นสำหรับพนักงาน นอกจากจำนวนพนักงานที่เข้าอบรมแล้วบริษัทได้ทำการประเมินผลเพิ่มเติม ในส่วนที่พนักงานสามารถนำความรู้และเทคนิคจากการฝึกอบรมมาปรับใช้ในการทำงานเพื่อเกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น

แผนการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพของพนักงานธุรกิจอาหาร

แผนการพัฒนาพนักงานของธุรกิจอาหารมุ่งเน้นไปที่ 4 ประเด็นหลักคือ 1) Resilience Skill เพื่อให้สามารถเรียนรู้และฟื้นตัวได้อย่างรวดเร็วเมื่อเจอกับปัญหาหรืออุปสรรค Empathy & Mindfulness เพื่อสามารถรับมือกับความเครียดและวิตกกังวลได้อย่างเหมาะสมแม้ในสภาวะที่มีความเครียดและความกดดัน Change & Adaptability มีความเข้าใจ สามารถวิเคราะห์ รับมือกับสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไปเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลง และปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานได้อย่างเหมาะสม ไม่ยึดติดอยู่กับวิธีการทำงานเดิม ๆ Learning Agility สามารถเรียนรู้ และทำความเข้าใจ วิธีการใหม่ๆ และนำมาปรับใช้เพิ่มศักยภาพในการทำงาน สร้างความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กร แผนการพัฒนานักออกแบบตามสมรรถนะที่ตอบสนองเป้าหมาย 3 ประการสำคัญ คือ 1) ทักษะของธุรกิจ 2) แนวโน้มการทำงานในปัจจุบันและอนาคต 3) ความจำเป็นของพนักงานในการทำงาน โดยมีกลุ่มหลักสูตร 6 กลุ่มประกอบด้วย กลุ่มหลักสูตรโปรแกรมก่อนเริ่มงาน จำนวน 9 หลักสูตร กลุ่มหลักสูตรพัฒนาผู้นำ จำนวน 19 หลักสูตร กลุ่มหลักสูตรพัฒนาคนเก่งและผู้บริหาร จำนวน 10 หลักสูตร กลุ่มหลักสูตรพัฒนากิจะทางด้านดิจิทัลและทักษะอนาคต จำนวน 18 หลักสูตร และกลุ่มหลักสูตรเฉพาะทางในการทำงาน จำนวน 10 หลักสูตร และกลุ่มหลักสูตรเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตพนักงานจำนวน 10 หลักสูตร รวมทั้งสิ้น 76 หลักสูตร บริษัทได้จัดให้มีการอบรมความรู้ในหลายรูปแบบเพื่อให้ยืดหยุ่นกับสถานการณ์ในแต่ละช่วง ประกอบด้วย การอบรมแบบสอนผ่านทางออนไลน์ และการจัดอบรมภายในห้องอบรม โดยในปี 2566 มี จำนวนหลักสูตรที่มีการจัดอบรมออนไลน์คิดเป็น 60.53% การจัดอบรมภายในห้องอบรมคิดเป็น 32.89% และการจัดอบรมแบบ Self – Learning คิดเป็น 6.58 % นอกจากนี้พนักงานระดับบริหารทุกคนยังได้รับการพัฒนาภาวะผู้นำในหลักสูตร Open Leadership ซึ่งเป็นหลักสูตรหนึ่งในกลุ่มหลักสูตร Leadership Mastery มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศการทำงานที่ดีภายในองค์กร นอกจากนี้พนักงานยังมีโอกาสเรียนรู้และพัฒนาตนจากหลักสูตรใหม่ๆ ที่เพิ่มขึ้นทางออนไลน์ โดยเฉพาะหลักสูตรทาง Digital & Future Skills ที่มีการจัดให้มากถึง 14 หลักสูตร พนักงานระดับบริหารทุกคนได้รับการพัฒนากิจะทางการสอนงานในหลักสูตร Leader as Coach ซึ่งเป็นการวางรากฐานการสอนงาน (Coaching Culture) ให้เกิดขึ้นในองค์กร และในปี 2566 มีแผนที่จะขยายไปยังในระดับผู้จัดการต่อไป

การประเมินผลสำเร็จจากการฝึกอบรม ทางฝ่าย People Development ได้มีการจัดหลักสูตรฝึกอบรมทั้งสิ้น 231 รุ่น มีพนักงานเข้ารับการอบรมทั้งสิ้น 12,197 คน โดยได้รับคะแนนประเมินความพึงพอใจด้านวิทยากร 96.6% และด้านเนื้อหา 93.4% พนักงานกลุ่มปฏิบัติการผ่านการอบรมหลักสูตรการสุภาพอาหารทั้งสิ้น 9,288 คน โดยมีพนักงานที่มีวุฒิบัตรคิดเป็น 81.38% จากจำนวนพนักงานทั้งหมด 10,481 คน

โครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานที่มีศักยภาพ (Succession Plan)

บริษัทดำเนินโครงการพัฒนาศักยภาพของพนักงานในธุรกิจอาหาร โดยมีพนักงานเข้ารับการพัฒนาศักยภาพในปี 2566 จำนวน 113 คน โดยเข้าร่วมโครงการ Biz Lab ซึ่งเป็นความร่วมมือกับ MindDojo ในการออกแบบหลักสูตรพัฒนาผู้นำสำหรับกลุ่มพนักงานที่มีศักยภาพระดับผู้จัดการ ให้ความพร้อมในการขับเคลื่อนธุรกิจ (Lead Business) ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาความรู้ด้านการบริหารธุรกิจ และมีโอกาสได้ทดลองประยุกต์ใช้ความรู้ที่ไปตามปัญหาที่เกิดขึ้นจริงขององค์กร โดยมีทีมผู้บริหารเป็นพี่เลี้ยงเสมือนเป็น Sandbox ให้ทดลอง เรียนรู้และผิดพลาดได้ เข้าร่วมหลักสูตร Restaurant Operational Excellence (Kitchen Rush) มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาพนักงานผู้มีศักยภาพในระดับพนักงานถึงหัวหน้างาน ให้ความรู้ความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจร้านอาหาร ผ่านการใช้บอร์ดเกม

สำหรับพนักงานที่มีศักยภาพในระดับบริหาร บริษัทได้สนับสนุนให้พนักงานเข้ารับการพัฒนาศักยภาพในกลุ่มหลักสูตรของทางกลุ่มเซ็นทรัลประกอบด้วย หลักสูตร Management 1 Development Program (MDP1) หลักสูตร Management 2 Development Program (MDP2) หลักสูตร Growth in Role และหลักสูตร Communicating with Infographic โดยวัตถุประสงค์หลักเป็นการพัฒนาคุณลักษณะของผู้นำในการขับเคลื่อนธุรกิจ อีกทั้งเป็นการสร้างเครือข่ายระหว่างผู้บริหารในกลุ่มเซ็นทรัล เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์และความร่วมมือที่ดีในการดำเนินธุรกิจระหว่างกลุ่มธุรกิจ

โครงการพัฒนาศักยภาพนอกองค์กรโดยใช้องค์ความรู้ขององค์กร

บริษัทให้ความสำคัญในการแบ่งปันประสบการณ์ความรู้ภายในองค์กรสู่หน่วยงานและสถาบันการศึกษา จึงได้จัดทำโครงการสนับสนุนการฝึกงานของนักเรียนนักศึกษา เพื่อเปิดโอกาสในการสั่งสมความรู้จากประสบการณ์การทำงานจริงและเตรียมความพร้อมสำหรับการทำงานในอนาคต

ในปี 2566 โรงงานเซ็นทรัล ไลฟ์ ศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะ ร่วมกับศูนย์พัฒนาและฝึกอบรมคนพิการแห่งเอเชียและแปซิฟิก (APCD) จัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมโครงการพัฒนาศักยภาพคนพิการสู่การทำงานภาคธุรกิจโรงแรมรุ่นที่ 3 เป็นเวลา 1 เดือน ให้นามฝึกงานในสถานประกอบการจริงเพื่อฝึกฝนประสบการณ์และทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น

ธุรกิจอาหารยังคงดำเนินโครงการทวิภาคี สหกิจศึกษาและฝึกงานอย่างต่อเนื่อง โดยความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาที่ 362 แห่งทั่วประเทศ รับนักศึกษาจากกว่า 1,600 คน ต่อปี ตั้งแต่ระดับปวช., ปวส., ปริญญาตรี จนถึงระดับปริญญาโท พร้อมมอบทุนการศึกษาตลอดหลักสูตร เพื่อพัฒนาคุณภาพนักเรียน นักศึกษาให้มีความรู้ทั้งด้านทฤษฎีจากสถาบันการศึกษาและการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ พัฒนาศักยภาพวิชาชีพจากการปฏิบัติงานจริงที่สถานประกอบการ ในปีพ.ศ. 2565 รับนักศึกษาทวิภาคี สหกิจศึกษาและฝึกงานจำนวนรวม 1,000 คน พร้อมได้ใบประกาศนียบัตรวิชาชีพเมื่อสำเร็จการศึกษา เพื่อให้สามารถเติบโตในสายงานเป็นพนักงานของธุรกิจอาหารได้ทันทีโดยนับอายุงานต่อเนื่องเพื่อเตรียมความพร้อมสร้างผู้บริหารรุ่นใหม่ที่มีทั้งคุณภาพและความเชี่ยวชาญเข้าสู่ตลาดแรงงานอย่างมีประสิทธิภาพตามแนวคิด ‘มากกว่าประสบการณ์ที่ได้จากการฝึกงานคือโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ’ และมีแผนรับนักศึกษาจากกลุ่มสถาบันการศึกษาในภูมิภาคอาเซียนเพิ่มเติมในปีถัดไป

นอกจากนี้ผู้บริหารของธุรกิจอาหาร ได้ร่วมเป็นวิทยากรให้ความรู้กับหน่วยงานต่างๆ อาทิ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) เข้าร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาข้อเสนอโครงการทุนนวัตกรรมสายอาชีพชั้นสูง สำหรับผู้เรียนที่มีความต้องการพิเศษ เป็นวิทยากรในฐานะองค์กรต้นแบบการจ้างงานคนพิการ เพื่อสร้างความเข้าใจและตระหนักถึงความสามารถของคนพิการและร่วมสร้างการจ้างงานที่ประสบความสำเร็จ เป็นวิทยากรในโครงการพัฒนาผู้บริหารของกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการใน หัวข้อ Coaching & Mentoring ให้กับกลุ่มผู้บริหารระดับกลาง ภายในโปรแกรมพัฒนาสู่การเป็นผู้บริหารระดับสูงในอนาคต และยังเป็นต้นแบบองค์กรในการถ่ายทอดองค์ความรู้ในการจ้างงานคนพิการให้กับบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒและสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ในโครงการศึกษาอบรมหลักสูตรการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนสำหรับนักบริหารระดับสูง

ความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาในประเทศ

ธุรกิจโรงแรมดำเนินโครงการพัฒนาศักยภาพด้านโรงแรมและบริการ ร่วมกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 9 แห่ง เพื่อพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน การฝึกอบรมวิชาชีพ การบริการวิชาการ รวมถึงเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติงานและสหกิจศึกษาในเครือโรงแรมทั้งในและต่างประเทศ อีกทั้งยังให้การสนับสนุนนักศึกษาฝึกงานภายในประเทศ โดยการรับนักศึกษาจากสถาบันการศึกษาทั่วประเทศเข้ามาฝึกงานตามโรงแรมต่าง ๆ เป็นจำนวนทั้งสิ้น 1,287 คน รวมถึงการสนับสนุนความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศที่นักศึกษาที่เข้าร่วมทั้งหมด 53 คน โดยจัดทำโครงการความร่วมมือกับ University of Baguio ประเทศฟิลิปปินส์ รับนักศึกษาฝึกงานจำนวน 43 คน และ Wenzao University จากประเทศไต้หวัน ส่งนักศึกษาเข้าร่วมฝึกงาน 10 คน วัตถุประสงค์หลักในการทำโครงการร่วมมือกับสถาบันการศึกษานี้เพื่อให้นักศึกษาฝึกงานได้รับประสบการณ์จริงจากการทำงาน พร้อมเรียนรู้กระบวนการ การทำงาน การเข้าสังคมและชีวิตการทำงาน นอกจากนี้ยังให้พนักงานภายในองค์กรได้พัฒนาประสบการณ์การสอนงาน และการให้คำแนะนำเรื่องงานแก่นักศึกษาฝึกงาน เพื่อเปิดโอกาสในการฝึกฝนทักษะการเป็นผู้นำ และทักษะการสื่อสารไปพร้อมกัน

ธุรกิจอาหารได้เปิดรับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของกลุ่มอาชีวศึกษา ทั้งการฝึกระยะสั้นและระยะยาว มากกว่า 500 สถาบันการศึกษา โดยในปี 2566 มีผู้เข้ารับการฝึกทั้งสิ้น 1,792 คน โดยมีการปรับหลักสูตรให้มีระยะเวลาการฝึกมากกว่า 1 ปีขึ้นไป ทั้งดำเนินการพัฒนาการโครงการจ้างงานกลุ่มผู้พิการกับอาชีวศึกษาสำปาง ด้วยการส่งผู้รับการฝึกทวิภาคีเข้าสู่การจ้างงานคนพิการตามมาตรา 33 โดยมีการจ้างงานหมุนเวียนตามระยะเวลาการฝึกทุก 1 ปี ต่อยอดโครงการฝึกกลุ่มงานช่างกับวิทยาลัยเทคโนโลยีหลวงปู่สรวงวัดโพธิ์พัฒนา ให้คัดเลือกกลุ่มผู้รับการฝึกในสาขาช่างไฟฟ้าที่มีความสามารถโดดเด่นเข้าฝึกทดแทนกลุ่มผู้รับการฝึกที่กำลังจะสำเร็จการฝึก เพื่อให้เกิดการหมุนเวียนด้านอัตรากำลังในปี 2567 นอกจากนี้ยังได้ร่วมกับมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตจัดทำโครงการ Recruitment Champion เพื่อสรรหาพนักงานให้สามารถรองรับกับธุรกิจและต่อยอดสู่การทำงานในตำแหน่ง Recruiter CRG 1 ตำแหน่ง และ Salad Factory 1 ตำแหน่ง

ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและคุณภาพชีวิต

เป้าหมาย: 100 % ของพนักงานได้รับการอบรมเรื่องความปลอดภัยและอาชีวอนามัย จำนวนอุบัติเหตุจากการทำงานเป็นศูนย์ และจำนวนพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงานเป็นศูนย์

เป้าหมายในการขับเคลื่อนนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัยและคุณภาพชีวิตของบริษัท คือ การลดความเสี่ยงที่นำไปสู่ความสูญเสียต่อชีวิต การบาดเจ็บ ความเจ็บป่วยจากการทำงานของพนักงาน โดยดูแลเรื่อง อาชีวอนามัย ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมถึงจัดทำแนวทางการจัดการและแนวทางปฏิบัติตามมาตรฐานในระดับสากล พร้อมทั้งสร้างทัศนคติ และความตระหนักในด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยให้กับพนักงานและผู้เกี่ยวข้อง มีกระบวนการส่งเสริมสุขภาพที่ดีของพนักงาน และประเมินความเสี่ยงในกิจกรรมการดำเนินงานของบริษัท พร้อมทั้งการทบทวนมาตรการควบคุมและป้องกันอย่างต่อเนื่อง

บริษัทจัดให้มีคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัยในแต่ละหน่วยธุรกิจ เพื่อปฏิบัติงานตามแนวทางที่บริษัทกำหนด จัดอบรมให้ความรู้ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยให้กับพนักงานแต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน จัดให้พนักงานทุกคนเข้ารับการตรวจสุขภาพประจำปี โดยมีโปรแกรมการตรวจสุขภาพพิเศษเฉพาะกลุ่มพนักงานที่ต้องสัมผัสสารอันตรายอย่างใกล้ชิด เพื่อเพิ่มความปลอดภัยต่อตัวพนักงานและลูกค้าที่มาใช้บริการ สร้างความรู้ ความเข้าใจพื้นฐานเรื่องความปลอดภัยให้พนักงานตระหนักรู้ พร้อมนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน หรือส่งมอบการบริการให้กับลูกค้า สร้างความมั่นใจต่อผู้มาใช้บริการและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

ธุรกิจโรงแรมได้จัดอบรมดับเพลิงขั้นต้นและฝึกซ้อมอพยพหนีไฟตามกฎหมาย เรียนรู้การดับเพลิงขั้นพื้นฐานอย่างถูกวิธีด้วยอุปกรณ์ต่าง ๆ พร้อมทั้งฝึกปฏิบัติการตอบโต้เหตุฉุกเฉินไฟไหม้อย่างปลอดภัย มีผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งสิ้น 3,320 คน การอบรมเรื่องความปลอดภัยของอาหาร Food Safety & HACCP จำนวน 2,196 คน การอบรมการปฐมพยาบาลเบื้องต้นและการช่วยฟื้นคืนชีพ (CPR & First Aid Training) จำนวน 969 คน การป้องกันภัยคุกคามจากระเบิด จำนวน 224 คน การอบรมเรื่องการรักษาความปลอดภัยในกิจกรรมทางน้ำ จำนวน 135 คน การซ้อมอพยพเมื่อเกิดเหตุแผ่นดินไหว จำนวน 201 คน การซ้อมอพยพเมื่อเกิดเหตุสึนามิ จำนวน 368 คน

ธุรกิจอาหารได้จัดให้มีการอบรมเรื่องความปลอดภัย และอาชีวอนามัย อาทิ การซ้อมหนีไฟสำหรับพนักงานประจำสำนักงาน จำนวน 95 คน การอบรมความปลอดภัยทางอาหาร จำนวน 1,782 คน การอบรมสุขาภิบาลอาหารสำหรับผู้ประกอบการและผู้สัมผัสอาหาร จำนวน 8,482 คน เพื่อให้เข้าใจในหลักการสุขาภิบาลอาหาร สุวกยาส่วนบุคคล กฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการบริหารจัดการที่ดีในสถานที่จำหน่ายอาหาร สามารถนำความรู้ไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและให้บริการอาหารที่สะอาดปลอดภัยสู่ผู้บริโภค อบรม Safety For Staff CRG 2023 เพื่อทราบขั้นตอนด้านความปลอดภัยในการทำงาน จำนวน 2,851 คน

นอกเหนือจากการอบรมความรู้ในด้านต่าง ๆ บริษัทได้จัดเตรียมห้องพยาบาลพร้อมแพทย์ และพยาบาลวิชาชีพ ในการดูแลอาการเจ็บป่วย หรือการเจ็บป่วยจากอุบัติเหตุเบื้องต้น ก่อนส่งต่อไปยังสถานพยาบาลในกรณีที่ต้องใช้อุปกรณ์เครื่องมือเฉพาะทางการแพทย์ บริษัทได้มีการทบทวนแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยเพื่อทำให้เกิดการพัฒนาองค์ความรู้ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สอดคล้องกับกฎหมาย จ้องบังคับ และมาตรฐานสากลเพื่อยกระดับมาตรฐานดังกล่าวการทำงานให้ดียิ่งขึ้น พร้อมจัดทำแผนการรับมือในเรื่องความปลอดภัยไว้ด้วย

การดำเนินงานการสนับสนุนและพัฒนาลังคม

บริษัทให้ความสำคัญในการสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพและสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีแก่คนในชุมชนและสังคมในทุกพื้นที่ที่บริษัทเข้าไปดำเนินธุรกิจ ในปี 2566 บริษัทได้ดำเนินโครงการและให้การสนับสนุนทั้งสินค้า และบริการต่าง ๆ คิดเป็นมูลค่ารวมทั้งสิ้น 15,102,284 บาท สำหรับธุรกิจโรงแรมได้สนับสนุนทั้ง เงิน สินค้า และบริการ คิดเป็นมูลค่า 1,401,500 บาท ในส่วนของธุรกิจอาหารสนับสนุนเป็นเงิน 1,544,425 บาทและสนับสนุนเป็นสินค้าคิดเป็นมูลค่า 12,156,359 บาท

โดยมีรายละเอียดดังนี้

ธุรกิจโรงแรม

1. จัดทำโครงการฉลองครบรอบ 40 ปีของเชนการา โดยมอบเงินบริจาคจำนวน 40 บาทสำหรับทุก ๆ การเข้าพัก ที่จองตรงผ่านเว็บไซต์หลักอย่างเป็นทางการของเชนการาให้กับมูลนิธิชัยพัฒนา เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมโครงการเพื่อสังคมในด้านต่าง ๆ ของมูลนิธิฯ ซึ่งมียอดการจองห้องพักทั้งหมด 7,533 คิดเป็นเงินบริจาคมูลค่า 391,020 บาท
2. โรงแรมเชนการาแกรนด์บิซริสอร์ทแอนด์วิลลา หัวหิน เปิดพื้นที่ให้ชุมชนนำสินค้าที่ผลิตในท้องถิ่นมาจำหน่ายในพื้นที่ของโรงแรมจำนวน 40 ร้านค้าชุมชน ภายใต้ชื่อ ‘ตลาดโซคดี’ ซึ่งจัดเป็นประจำทุกวันอาทิตย์ตั้งแต่ต้นเดือนตั้งแต่ปี 2561 จนถึงปัจจุบัน โดยการสนับสนุนพื้นที่จัดจนาคิดเป็นมูลค่า 1,200,000 บาทต่อปี
3. โรงแรมเชนการาแกรนด์เซ็นทรัลพลาซาลาดพร้าว กรุงเทพฯ บริจาคอาหารในวันอาหารโลก World Food Day ร่วมกับมูลนิธิสโกลาสส์ ออฟ ชีสทีแอนด์ ประเทศไทย หรือในนาม SOS Thailand ให้แก่กลุ่มผู้ปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่สาธารณะ รวมถึงกลุ่มคนไร้บ้าน กลุ่มผู้รายได้น้อยในชุมชนพระราม 8 ที่พักอาศัยในพื้นที่เขตบางพลัด เขตพระนคร และชุมชนวัดอัปสรสวรรค์ นอกจากนี้โรงแรมเชนการาแกรนด์บิซริสอร์ท ภูเก็ต ได้ร่วมบริจาคอาหารให้กับองค์กรการกุศลในพื้นที่จังหวัดกระบี่ และโรงแรมเชนการาแกรนด์บิซริสอร์ท ภูเก็ต มอบอาหารกล่อง จำนวน 200 กล่องให้กับทางมูลนิธิ SOS Thailand
4. โรงแรมเชนการาแกรนด์เซ็นทรัลพลาซาลาดพร้าว กรุงเทพฯ สนับสนุนสถานที่เก็บตัวฝึกซ้อมให้กับตัวแทนเยาวชนไทย 2 คน ระหว่างวันที่ 3 มิถุนายน – 19 กรกฎาคม 2566 เพื่อเข้าแข่งขันฝีมือแรงงานอาเซียนสาขาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ครั้งที่ 13 ณ สาธารณรัฐสิงคโปร์ โดยให้การสนับสนุนทุกปีมาอย่างต่อเนื่อง
5. โรงแรมเชนการาแกรนด์บิซริสอร์ท ภูเก็ต จัดกิจกรรมเปิดไฟต้นคริสต์มาสที่จัดต่อเนื่องมาตลอดทุกปี เป็นกิจกรรมการกุศลเพื่อนำเงินรายได้ทั้งหมดร่วมสมทบทุนวิทยาลัยเทคโนโลยีพระมหาไถ่ศึกษา และมูลนิธิสงเคราะห์เด็กพิการ
6. โรงแรมเชนการาแกรนด์บิซริสอร์ท ภูเก็ต สนับสนุนสินค้าชุมชนด้วยการสั่งซื้อข้าวปลาแก๊ว ตราปลาคู่ ผลิตกันที่ระดับ 5 ดาวของจังหวัดชลบุรี มาใช้ภายในโรงแรมเพื่อเป็นแบบอย่างของการจับคู่เชื่อมเศรษฐกิจชุมชนและยกระดับสินค้าพื้นบ้าน เพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์ ส่งเสริมรายได้ สร้างอาชีพอย่างยั่งยืนให้กับคนในชุมชน
7. โรงแรมเชนการาไลฟ์ ศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะร่วมกับมูลนิธิพัฒนาและฝึกอบรมคนพิการแห่งเอเชียแปซิฟิก (APCD) จัดหลักสูตรการฝึกอบรมโครงการพัฒนากิจการคนพิการสู่การทำงานภาคธุรกิจโรงแรม รุ่นที่ 3 ประจำปี 2566 ระหว่างวันที่ 3 เมษายน – 22 พฤษภาคม 2566

ธุรกิจอาหาร

1. โครงการ CRG Surplus Food (Mister Donut) x SOS โครงการรักษาอาหาร จับมือกับ มูลนิธิสโกลาสส์ ออฟ ชีตทีแนซ ประเทศไทย ดำเนินการส่งมอบอาหารส่วนเกินที่มีคุณภาพดีจากการจำหน่าย ให้กับผู้ด้อยโอกาสในสถานสงเคราะห์ตามพื้นที่ต่าง ๆ ซึ่งนำร่องโดยแบรนด์มิสเตอร์ โดนัท จำนวน 20 สาขา ทั้งในกรุงเทพฯ ประจวบคีรีขันธ์ ภูเก็ต และเชียงใหม่ โดยมอบโดนัทคุณภาพดีส่วนเกินจากการจำหน่ายในแต่ละวันจำนวนทั้งสิ้น 364,499 ชิ้น คิดเป็นมูลค่า 10,570,471 บาท
2. โครงการ CRG Surplus Food (Mister Donut) x VV Share จับมือกับ มูลนิธิ วีวี แชรส์ ดำเนินการส่งมอบอาหารคุณภาพดีส่วนเกินจากการจำหน่าย เพื่อสนับสนุนผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือด้านอาหาร โดยมูลนิธิจะนำไปมอบและแจกจ่ายให้แก่ผู้ยากไร้โดยตรง หรือจัดหาผู้อยู่ภายใต้การดูแลของมูลนิธิหรือองค์กรสงเคราะห์ต่าง ๆ ที่มูลนิธิคัดเลือกแล้ว ซึ่งได้รับโครงการในเดือนธันวาคม 2566 จำนวน 11 สาขา ในจังหวัดสมุทรปราการ เชียงราย และชลบุรี โดยส่งมอบโดนัทจำนวนทั้งสิ้น 51,272 ชิ้น คิดเป็นมูลค่า 1,486,888 บาท
3. โครงการ 'KFC มื้ออ้อมท้องให้น้องอ้อมใจ' ภายใต้โครงการ 'หนึ่งหัวใจ สู้ชีวิตใหม่' ร่วมกับพันธมิตรรายสำคัญและลูกค้าเคเอฟซีทั่วประเทศ มอบเงินบริจาคจากโครงการ 'KFC มื้ออ้อมท้องให้น้องอ้อมใจ' ให้แก่มูลนิธิโรงพยาบาลเด็ก เพื่อเป็นค่าผ่าตัดรักษาการโรคหัวใจพิการตั้งแต่กำเนิดและค่าดูแลรักษาพยาบาล ในหอผู้ป่วยวิกฤตต่อเนื่องจนหายเป็นปกติ โดยดำเนินโครงการในเดือนเมษายน 2566 มียอดเงินบริจาคจำนวน 1,000,000 บาท และในเดือนพฤษภาคม แรบบิ้น สลัดแฟคทอรี มอบเงินบริจาคภายใต้กิจกรรม 'Special Valentine's Charity' ให้แก่มูลนิธิโรงพยาบาลเด็กในโครงการหนึ่งหัวใจ สู้ชีวิตใหม่ จำนวน 30,000 บาท
4. CRG DEAF COMMUNITY พื้นที่สร้างสุขเพื่อคนไร้เสียง ในฐานะองค์กรที่สนับสนุนด้านคนพิการในระดับดีเยี่ยมอย่างต่อเนื่องมานานกว่าทศวรรษ ตอกย้ำความเป็นองค์กรต้นแบบของการสร้างสังคมแห่งการแบ่งปัน เดินหน้าสานต่อนโยบายการให้ความสำคัญของคุณค่าของแต่ละบุคคล ด้วยแนวคิดที่มุ่งเน้นการให้อาสา และความเท่าเทียม ด้วยการเปิดตัวจุดนัดพบ 'CRG Deaf Community พื้นที่สร้างสุขเพื่อคนไร้เสียง' ณ ร้าน เคเอฟซี สาขาบ้านสลิ้ม ด้วยวัตถุประสงค์ที่ต้องการสร้างความสุข ความผ่อนคลายให้กับพนักงานพิเศษ ผู้บกพร่องทางการได้ยิน ทั้งที่เป็นพนักงานขององค์กรและบุคคลภายนอก ได้ใช้เป็นสถานที่พบปะ แลกเปลี่ยนประสบการณ์และรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ ของ ชีอาร์จี เพื่อเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้มีโอกาสร่วมงานกับ ชีอาร์จี อีกทางหนึ่ง โดยเปิดให้บริการในเดือนธันวาคม 2566

นอกจากนี้ได้ร่วมกับกลุ่มเซ็นทรัลดำเนินโครงการบริจาคโลหิตให้กับสภากาชาดไทย ร่วมกับกลุ่มเซ็นทรัล โดยในปี 2666 โดยโรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทรัลมียอดบริจาคโลหิตทั้งสิ้น 101,050 ซีซี

โครงการส่งเสริมผู้พิการเลี้ยงไก่พันธุ์ไข่ โดยแบรนด์ สลัดแฟคทอรี ร่วมกับเซ็นทรัลฯ ส่งเสริมให้ผู้พิการได้มีอาชีพและมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีรายได้ที่ยั่งยืน ด้วยการสนับสนุนเงินจำนวน 359,160 บาท เป็นเงินทุนเพื่อเลี้ยงไก่พันธุ์ไข่ให้กับสมาคมคนพิการ จังหวัดสระบุรี

โครงการ Women Cancer ชวนทำดี ช่วยผู้ป่วยมะเร็งสตรี โดยเชิญชวนทุกคนส่งกำลังใจให้ผู้ป่วยโอกาสทางการรักษาโรคมะเร็งในสตรีเข้ารับการรักษ ผ่านการสมทบทุนจัดซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ในโครงการ Women Cancer 2023 กับร้านอาหารในเครือชีอาร์จี 10 แรบบิ้น ไดแท็ก เปปเปอร์ ลันซ์, ซาบูตง รามเม่น, เทอราซซ์ เดอ บางกอก, โยชิโนะ, คัดลิสะ, ออริยดี, สลัดแฟคทอรี, บราวน์ คาเฟ่, ซันคินเซ็น ซูชิ และรามเม่น คาทกส อาราช โดยเริ่มโครงการตั้งแต่วันที่ 15 กันยายน 2566 ถึง 31 ตุลาคม 2566 มียอดสมทบทุนเงินบริจาครวมทั้งสิ้น 155,265 บาท

โครงการ 14 th Million Gifts Million Smiles - FROM THE HEARTS TO THE SMILES มอบของขวัญจากใจเพื่อรอยยิ้มของเด็กและเยาวชนใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และจังหวัดอื่น ๆ ในประเทศไทย โดยชีอาร์จีสนับสนุนของบริจาคจากแบรนด์ Mister Donut รวมมูลค่า 99,000 บาท







บิตัรรมากิบาล

เป้าหมายและผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ

ประเด็น	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการปี 2565
 เป้าประสงค์ที่ 16.5 / ตัวชี้วัดที่ 16.5.1	การดำเนินการด้านการกำกับดูแลกิจการ	การประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ “ดีเลิศ (Excellent)” 
	คะแนนประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น 100 คะแนน	100 คะแนน 
	เป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต	
	100 % ของพนักงานได้รับการอบรมเรื่องการต่อต้านการทุจริตและจรรยาบรรณองค์กร	100% 
การบริหารห่วงโซ่อุปทาน	ร้อยละของคู่ค้าที่รับทราบจรรยาบรรณคู่ค้าที่ครอบคลุมประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และสิทธิมนุษยชน	
ด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล	100% ของพนักงานโรงแรมได้รับการอบรมเรื่อง Cyber Security	71% 



ดำเนินการบรรลุเป้าหมาย



มุ่งสู่การบรรลุเป้าหมาย

การกำกับดูแลกิจการ

บริษัทให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม รวมถึงส่งผลต่อการพิจารณาการลงทุนของนักลงทุนในระยะยาว การบริหารองค์กรโดยยึดหลักบรรษัทภิบาลที่ดี มีความโปร่งใส ให้ความสำคัญกับจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน จะส่งผลต่อการดำเนินงานเพื่อให้ก้าวสู่การเป็นองค์กรที่มีความยั่งยืน

โครงสร้างการกำกับดูแลองค์กรประกอบด้วยคณะกรรมการบริษัท ที่มีหน้าที่ในการกำกับดูแลการบริหารงาน ให้มีความโปร่งใส และดำเนินงานตามกรอบนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี อีกทั้งยังตระหนักถึงการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากปัจจัยภายในและภายนอกองค์กรเพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย เพื่อช่วยในการกำกับดูแลและพิจารณาประเด็นสำคัญอื่นๆ และนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแลมีหน้าที่ในการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยง มีกระบวนการระบุ ประเมินความเสี่ยง และบริหารจัดการความเสี่ยงที่ครอบคลุมประเด็นด้านความยั่งยืนตลอดห่วงโซ่อุปทาน และพิจารณาการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนวัฒนธรรมความเสี่ยง เพื่อให้พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจถึงความสำคัญในการบริหารจัดการความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร ทำการทบทวนนโยบาย ข้อกำหนด ระเบียบต่างเพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้

รายละเอียดเพิ่มเติมในหัวข้อ โครงสร้างการจัดการและหัวข้อการกำกับดูแลกิจการ ใน รายงานประจำปี 56-1 One Report และอ่านหลักการกำกับดูแลกิจการที่เพิ่มเติม <https://investor.centarahotelsresorts.com/storage/download/cg-document/20230614-centel-cg-policy-th.pdf>

หลักจริยธรรมทางธุรกิจ

หัวใจของการดำเนินธุรกิจที่สำคัญคือ การยึดมั่นในหลักจริยธรรม รวมถึงความยุติธรรมและคุณธรรมในการดำเนินกิจการกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยคณะกรรมการบริษัทได้วางหลักการและแนวทางในการปฏิบัติสำหรับกรรมการและผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม อันได้แก่ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า เจ้าหนี้ คู่แข่งทางการค้า สังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อมและภาครัฐ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณและจริยธรรมทางธุรกิจ ทั้งนี้คณะกรรมการได้จัดทำมีกลไกและกระบวนการที่จะดูแลให้มีการปฏิบัติตามอย่างจริงจังและเคร่งครัด

อ่านหลักจรรยาบรรณเพิ่มเติม <https://investor.centarahotelsresorts.com/storage/download/cg-document/20230614-centel-code-of-conduct-th.pdf>

บริษัทได้จัดทำจรรยาบรรณสำหรับกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานขึ้น ตามแนวทางของกลุ่มเซ็นทรัลซึ่งมีเจตนารมณ์ในการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า ผู้บริหาร พนักงาน และสังคมโดยรวม โดยกำหนดกรอบและแนวทางครอบคลุมการปฏิบัติตนในหน้าที่ การให้ความสำคัญต่อลูกค้า การรักษาผลประโยชน์ของบริษัท การปฏิบัติตนต่อสังคม และกำหนดแนวปฏิบัติหากพบเห็นการกระทำที่ไม่เป็นไปตามจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ บริษัทกำหนดให้พนักงานทุกคนต้องได้รับการสื่อสารและมีการทบทวนข้อปฏิบัติตามจรรยาบรรณของบริษัทเป็นประจำทุกปี

ในปี 2566 บริษัทได้กำหนดให้พนักงานและผู้บริหารเข้าทบทวนความรู้ และทำแบบทดสอบความรู้ด้านจรรยาบรรณของบริษัทผ่านระบบ e-learning โดยแผนกฝึกอบรมจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ แยกเป็นธุรกิจโรงแรม จำนวน 3,974 คน และธุรกิจอาหาร 5,143 คน รวมทั้งสิ้น 9,117 คน พนักงานทุกคนที่ผ่านการอบรมจะต้องทำการทดสอบความรู้ครบตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ 100 % จัดทำสื่อความรู้เกี่ยวกับจรรยาบรรณโดยมีตัวแทนผู้บริหารเป็นผู้ให้ความรู้เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจเพิ่มมากขึ้น และรายงานผลการดำเนินงานต่อฝ่ายบริหารและคณะกรรมการบริษัททุกไตรมาส

บริษัทจัดให้มีการประชุมพิเศษและให้ข้อมูลแก่กรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งใหม่ เพื่อรับทราบบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท นโยบายต่างๆ ที่สำคัญ จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ และจรรยาบรรณสำหรับกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ซึ่งเป็นแนวปฏิบัติในการสร้างความเข้าใจแก่กรรมการ และจัดให้มีการส่งเสริมความรู้และสื่อความแก่คณะกรรมการอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้แล้วพนักงานใหม่ทุกคนที่เข้าร่วมงานกับบริษัทจะต้องลงนามรับทราบจรรยาบรรณบริษัท เพื่อให้สามารถปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดอย่างเคร่งครัด รวมทั้งจัดให้มีการสื่อสารความแก่คู่ค้าเพื่อรับทราบด้วยเช่นกัน และในปี 2566 บริษัทได้ดำเนินการทบทวนและปรับปรุงจรรยาบรรณสำหรับกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน โดยเพิ่มเติมประเด็นสำคัญให้กับกับสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงของสังคม

ผู้เข้ารับการอบรมและได้รับการสื่อสาร	จำนวนที่ได้รับการอบรมและการสื่อสาร	ร้อยละของผู้ที่ได้รับการอบรม
กรรมการ	12	100
พนักงาน	9,117	100



การตรวจสอบและการควบคุมภายใน

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) จึงได้จัดตั้งสำนักงานตรวจสอบภายใน ขึ้นตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ มีความเป็นอิสระในการทำหน้าที่ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติตามมาตรฐานการควบคุมภายในของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติงาน ต่างๆ นั้นเป็นไปตามนโยบายและแนวปฏิบัติ รวมทั้งเป็นเครื่องมือสำคัญในการกำกับดูแลการดำเนินงานและการบริหารงานให้เป็นไปในแนวทางที่ถูกต้อง โดยมีผู้อำนวยการสำนักงานตรวจสอบภายใน เป็นผู้เสนอแผนงานตรวจสอบประจำปี และการปรับปรุงแผนงานตรวจสอบระหว่างปี รายงานผลการตรวจสอบตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ ตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรมของผู้ตรวจสอบภายใน เพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจนทำให้การดำเนินงานของบริษัทไม่บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ รวมถึงการให้ข้อเสนอแนะไปยังผู้มีส่วนรับผิดชอบพร้อมติดตามผลเพื่อให้มั่นใจว่ามีการแก้ไขปรับปรุงในเวลาที่เหมาะสม หากมีประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ ประเด็นดังกล่าวจะถูกนำเสนอต่อคณะกรรมการ หรือผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง

การป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน

บริษัทให้ความสำคัญและยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริตและปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดตลอดจนการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการค้าการลงทุน ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และเป็นอุปสรรคต่อการเติบโตอย่างยั่งยืน ในปี 2566 บริษัทได้ดำเนินการทบทวนนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน พร้อมด้วยระเบียบปฏิบัติ การร้องเรียนและตรวจสอบข้อเท็จจริง ดังนี้

1. บริษัทได้ดำเนินการประเมินความเสี่ยงต่างๆ เกี่ยวกับการกระทำที่อาจก่อให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชันและได้กำหนดนโยบาย เพื่อนำมากำหนดเป็นระเบียบที่จะได้มีการบังคับใช้ โดยมีจุดประสงค์ในการป้องกันและยับยั้งการทุจริตซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของระบบการควบคุมภายในที่ดี
2. บริษัทได้กำหนดแนวทางการดำเนินงาน ประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินงานซึ่งมีรายละเอียดที่ชัดเจน อันเป็นไปตามนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และสามารถป้องกันการทุจริตได้ ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในการประกอบธุรกิจได้ โดยครอบคลุมถึงกิจกรรมการดำเนินการต่างๆ เช่น การบริจาคในเชิงการกุศลและการให้การสนับสนุนในนามบริษัท การให้หรือการรับของกำนัลและการต้อนรับดูแล (การนันทนาการ) รวมถึงการมอบเงินหรือประโยชน์ตลอดจนการให้การสนับสนุนทางการเงิน
3. บริษัทได้กำหนดให้มีระบบการควบคุมภายใน เพื่อให้แน่ใจว่านโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลซึ่งครอบคลุมถึงกระบวนการทำงานในทุกๆ หน่วยงาน โดยบริษัทมีแผนการตรวจสอบของสำนักงานตรวจสอบภายในที่มีการตรวจสอบเรื่องการทุจริตคอร์รัปชันเป็นประจำสม่ำเสมอทุกปี และหากเกิดเหตุการณ์ต้องสงสัยในเรื่องการทุจริตคอร์รัปชัน จะมีการตรวจสอบและนำผลการตรวจสอบเสนอคณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการบริษัทเป็นลำดับถัดไป
4. บริษัทได้จัดให้มีช่องทางการร้องเรียน และกระบวนการในการแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียนที่โปร่งใส และเป็นธรรม พร้อมทั้งมีมาตรการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการปกป้องผู้แจ้งข้อมูลการทุจริตคอร์รัปชันโดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้แจ้งเบาะแสเป็นหลัก
5. บริษัทได้ทำการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันทั้งภายในและภายนอกให้ครอบคลุมกับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน เช่น ลูกค้า คู่ค้า พนักงาน เป็นต้น โดยดำเนินการเผยแพร่นโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันบนเว็บไซต์ การทำแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ การส่งอีเมล เพื่อให้การประกอบธุรกิจในแต่ละส่วนได้ดำเนินการไปอย่างโปร่งใสตามนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันที่บังคับใช้
6. บริษัทได้มีการจัดอบรมให้แก่พนักงานเพื่อให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันที่บังคับใช้ พร้อมทั้งยกตัวอย่างกรณีต่างๆ ให้พนักงานเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญในการให้ความร่วมมือปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
7. บริษัทได้ประกาศนโยบายของขวัญของขวัญ (No Gift Policy) เป็นประจำทุกปี และได้สื่อสารให้กับพนักงานและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มรับทราบผ่านหน้าเว็บไซต์ของบริษัท เพื่อให้ทุกคนยึดเป็นแนวทางในการปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

บริษัทได้เผยแพร่นโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันไว้ในหน้าเว็บไซต์ของบริษัท <http://centel-th.listedcompany.com/cg.html> และออกจดหมายแจ้งคู่ค้าเพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างสุจริตและโปร่งใสภายใต้มาตรการที่วางไว้และเชิญชวนให้คู่ค้าเข้าร่วมแสดงเจตนารมณ์เป็นแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย



การเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย

บริษัทได้เข้าเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย ซึ่งเป็นโครงการภายใต้สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) หอการค้าไทย หอการค้าร่วมต่างประเทศในประเทศไทย สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย สมาคมธนาคารไทย สภาธุรกิจตลาดทุนไทย สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2554 และผ่านการประเมินได้รับการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย เมื่อวันที่ 22 เมษายน 2559 และดำเนินการต่ออายุสมาชิก เมื่อครบกำหนดทุก 3 ปี

การรับแจ้งข้อมูล ข้อร้องเรียนและการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน

บริษัท กำหนดนโยบายการรับแจ้งข้อมูลและเบาะแส Whistle-Blowing Policy และจัดช่องทางให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม สามารถแจ้งเบาะแส ข้อร้องเรียน ข้อสงสัย หรือพบเห็นการกระทำที่สงสัยว่ามีการฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือจรรยาบรรณ และการทุจริตต่อหน้าที่ พร้อมส่งหลักฐานถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กำหนดคู่มือการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน เพื่อกำหนดรายละเอียดและกระบวนการในการตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยกำหนดกระบวนการตั้งแต่การรับแจ้งข้อร้องเรียน หรือเบาะแสของผู้มีสิทธิร้องเรียน ไปจนถึงขั้นตอนและกระบวนการในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต การคอร์รัปชัน และประพฤตินิষอบ จนถึงสิ้นสุดกระบวนการ โดยจะมีคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อดำเนินการหาข้อเท็จจริง และรายงานให้ผู้บริหารระดับสูง และคณะกรรมการบริษัททราบ และพิจารณาบทลงโทษในกรณีที่มีความผิดตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับของบริษัท พร้อมแนวทางป้องกัน เพื่อไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนในประเด็นดังกล่าวในอนาคต จึงทำให้บริษัทมั่นใจว่ามาตรการของบริษัทเพียงพอต่อการป้องกันการกระทำผิดที่จะเกิดขึ้นในอนาคต รวมถึงกำหนดแนวทางสำหรับแผนการเยียวยาผู้ได้รับความเสียหายอย่างเป็นธรรม

นอกจากนี้บริษัทได้กำหนดมาตรการคุ้มครองสิทธิให้กับบุคคลที่แจ้งเบาะแส ข้อร้องเรียน รวมถึงการสื่อความเกี่ยวกับนโยบายการรับแจ้งข้อมูล ข้อร้องเรียน หรือเบาะแส ให้พนักงานทราบ ผ่านโครงการ Speak Out เพื่อให้พนักงานเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ และให้ความสำคัญต่อแนวปฏิบัติที่ถูกต้อง และสื่อความไปยังลูกค้าเพื่อให้ลูกค้ารับทราบนโยบายและข้อกำหนดเกี่ยวกับการรับแจ้งข้อมูล ข้อร้องเรียนและการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน

ช่องทางในการติดต่อ ร้องเรียน หรือ แจ้งเบาะแส

บริษัทได้กำหนดขั้นตอนและวิธีการร้องเรียน / แจ้งเบาะแส การทุจริต คอร์รัปชัน ประพฤตินิষอบ การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งบริษัท และธรรมาภิบาล หรือจริยธรรมตามประมวลธรรมาภิบาลและจริยธรรมของพนักงานและลูกจ้างของบริษัท โดยผู้มีสิทธิร้องเรียนสามารถนำเสนอข้อร้องเรียนไปยังผู้มีสิทธิรับข้อร้องเรียนได้ 3 ช่องทางดังต่อไปนี้

1. ร้องเรียนด้วยวาจาโดยตรงต่อผู้มีสิทธิรับข้อร้องเรียน
2. ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ของผู้มีสิทธิรับข้อร้องเรียน
หรือผ่านเว็บไซต์ <https://investor.centarahotelsresorts.com/en/sustainability/whistleblowing>
3. ร้องเรียนทางจดหมายถึงผู้มีสิทธิรับข้อร้องเรียน หรือติดต่อหน่วยงานดังนี้

สำนักเลขาธิการคณะกรรมการตรวจสอบ

อีเมล: whistleblower_centel@chr.co.th
ที่อยู่ทางไปรษณีย์: คณะกรรมการตรวจสอบ บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน)
999/99 ถนนพระราม 1 แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

หากมีข้อสงสัยเกี่ยวกับนโยบายและมาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน สามารถสอบถามหรือขอรับคำแนะนำได้ที่

สำนักเลขาธิการบริษัท

อีเมล: co.secretary_centel@chr.co.th
ที่อยู่ทางไปรษณีย์: สำนักเลขาธิการบริษัท บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน)
999/99 ถนนพระราม 1 แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330



จำนวนข้อร้องเรียนในปี 2566

หัวข้อการร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน		จำนวนเรื่องที่ได้รับการแก้ไข		จำนวนเรื่องที่อยู่ระหว่างการตรวจสอบ	
	ธุรกิจโรงแรม	ธุรกิจอาหาร	ธุรกิจโรงแรม	ธุรกิจอาหาร	ธุรกิจโรงแรม	ธุรกิจอาหาร
การทุจริตคอร์รัปชัน	0	0	0	0	0	0
การให้บริการลูกค้า	18	2	18	2	0	0
ความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการให้บริการ	0	0	0	0	0	0
การจ้างงาน	0	0	0	0	0	0
การละเมิดสิทธิมนุษยชนของพนักงาน						
• การคุกคามทางเพศ (Sexual Harassment)	0	0	0	0	0	0
• การเลือกปฏิบัติ (Discrimination)	0	2	0	2	0	0
การดำเนินงานที่ส่งผลกระทบต่อชุมชน	-	1	-	1	-	-
อื่นๆ						
• การไม่ปฏิบัติตามระเบียบและข้อบังคับในการปฏิบัติงานของ Area Manager AD&GK	0	68	0	55	0	13
• การตรวจสอบคู่ค้าของฝ่ายก่อสร้าง	0	1	0	1	0	0
• ศีลธรรมและจรรยาบรรณ	8	8	8	0	0	0
รวมทั้งสิ้น	26	82	26	81	0	13

ในปี 2566 ที่ผ่านมา ไม่มี การแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตหรือละเมิดนโยบายการกำกับดูแลกิจการบริษัทที่ส่งผลกระทบต่อความเสียหายต่อบริษัททั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินอย่างมีนัยสำคัญ

การบริหารจัดการความเสี่ยง

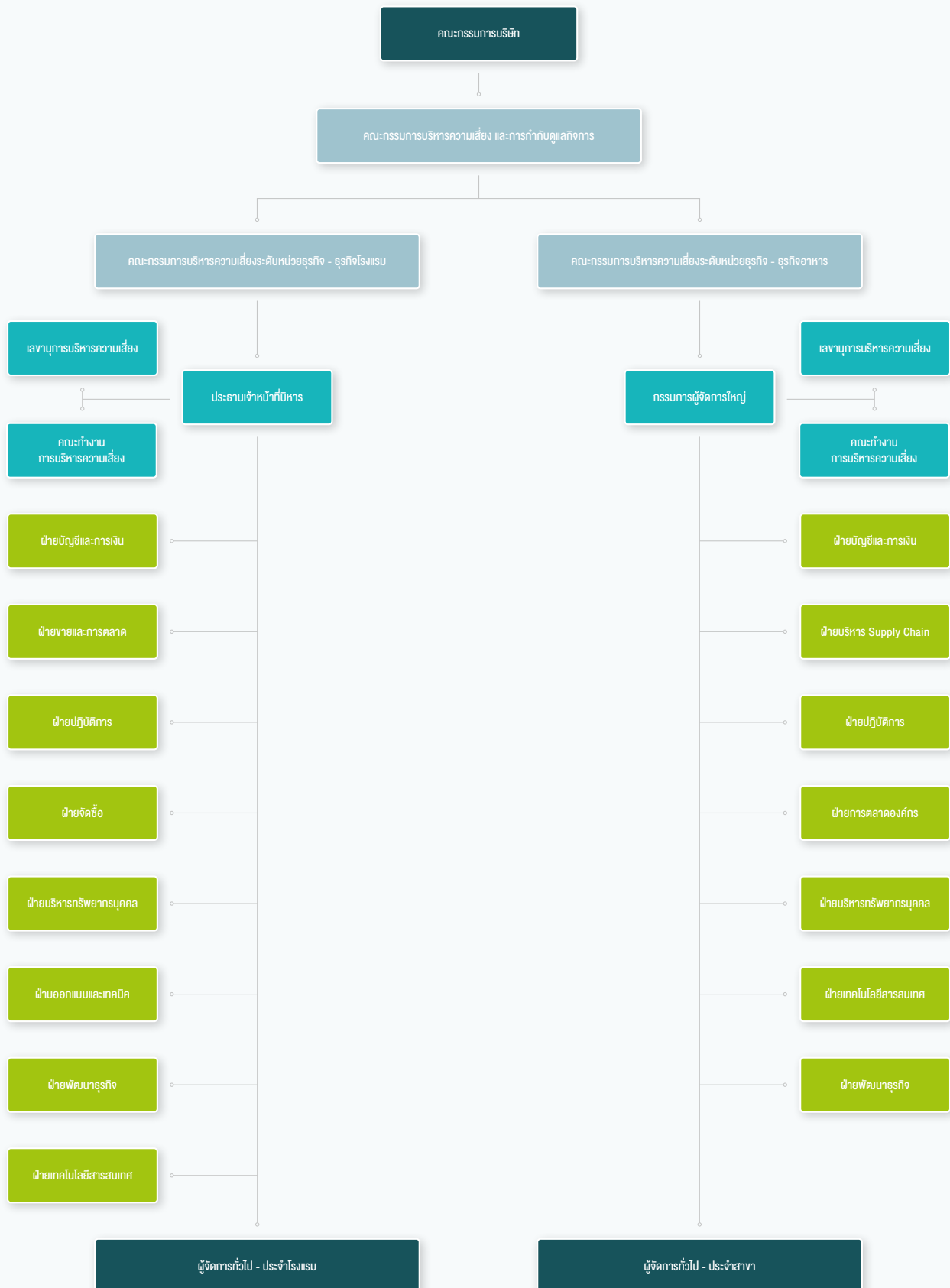
การบริหารจัดการความเสี่ยงเป็นสิ่งที่บริษัทให้ความสำคัญ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเกิดความมั่นคง และเติบโตอย่างยั่งยืน อีกทั้งการบริหารความเสี่ยงถือเป็นเครื่องมือในการช่วยให้ผู้บริหารสามารถบ่งชี้และจัดการความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คณะกรรมการบริษัทจึงได้กำหนดนโยบายบริหารความเสี่ยงตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้บริษัทสามารถแยกหน้าที่ด้านบริหารความเสี่ยงออกจากหน่วยงานที่อาจจะก่อให้เกิดความเสี่ยง และเพื่อให้การบริหารความเสี่ยงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และการประสิทธิผล มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และหน่วยงานบริหารความเสี่ยง โดยจะมีการทำงานประสานอย่างใกล้ชิดระหว่าง ฝ่ายงานเจ้าของความเสี่ยง (Risk owner) และฝ่ายบริหารความเสี่ยง

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

บริษัทได้จัดโครงสร้างองค์กรในการป้องกันความเสี่ยง 3 ระดับ (Three Lines of Defense) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและควบคุมความเสี่ยง โดยได้ระบุบทบาทหน้าที่ที่สำคัญของบุคลากรที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนตามแนวทางการป้องกัน 3 ระดับ การป้องกันความเสี่ยงระดับที่ 1 คือ หน่วยงานผู้ปฏิบัติงานในแต่ละส่วน ระดับที่ 2 คือ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการบริหารความเสี่ยง และระดับที่ 3 คือ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ตรวจสอบ ซึ่งมีสถานะเป็นหน่วยงานอิสระ

โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง

โครงสร้างการบริหารความเสี่ยงของบริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน)



กระบวนการประเมินความเสี่ยง



บริษัทกำหนดขั้นตอนและวิธีการในการบริหารความเสี่ยงอย่างมีระบบและดำเนินไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กรตามมาตรฐานสากล 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 2566

ในปี 2566 บริษัทได้มอบหมายให้ นายทัศนัย พัฒนโกศัย ตำแหน่ง Senior Director of Corporate Risk & Legal เป็นผู้ดูแลและรับผิดชอบงานด้านการบริหารความเสี่ยง การกำหนดดูแลการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร การทบทวน และการติดตามกระบวนการบริหารความเสี่ยง และรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการความเสี่ยงและกำกับดูแลของบริษัทเพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท

การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

บริษัทได้กำหนดนโยบายการบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Management Policy) เพื่อให้มั่นใจว่าธุรกิจของบริษัทจะสามารถดำเนินได้อย่างต่อเนื่อง ไม่สะดุดหยุดลงแม้จะประสบวิกฤตการณ์ ภัยธรรมชาติ ภัยคุกคาม หรือเหตุการณ์ไม่คาดฝัน และกลับมาฟื้นสภาพได้ในเวลาที่กำหนด เพื่อหลีกเลี่ยงและป้องกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับบริษัท โดยมีแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) ซึ่งมีการซักซ้อม ทบทวนแผนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและทันสมัย

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

วัฒนธรรมการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร (Risk Culture)

คณะกรรมการและผู้บริหารของบริษัทให้ความสำคัญในการส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมการบริหารจัดการความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร วางแนวทางในการนำกรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงไปปฏิบัติในองค์กร โดยใช้เป็นเครื่องมือในการกำหนดกลยุทธ์และการดำเนินงาน พร้อมทั้งนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจที่สำคัญ โดยพนักงานทุกคนมีหน้าที่ในการบ่งชี้ จัดการและรายงานความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ของตนเอง ผู้บริหารและพนักงานทุกคนมีหน้าที่ในการปฏิบัติตามนโยบายและกระบวนการบริหารความเสี่ยง นอกจากนี้ได้จัดให้มีการฝึกอบรมความรู้เรื่องการบริหารจัดการความเสี่ยงของหน่วยงานธุรกิจ เพื่อให้พนักงานเกิดความเข้าใจในกรอบการบริหารจัดการความเสี่ยง ความรับผิดชอบต่อความเสี่ยง และการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับความเสี่ยงและสามารถนำเอาแนวทางดังกล่าวมาใช้ในการดำเนินของหน่วยงานธุรกิจต่างๆของบริษัท ทั้งนี้บริษัทได้กำหนดแผนงานการทบทวนความรู้ความเข้าใจเรื่องการบริหารความเสี่ยงขององค์กร เพื่อพนักงานทุกคนเกิดความเข้าใจเรื่องความเสี่ยงและแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงใหม่ๆ (Emerging Risk) ที่เกิดขึ้น หรือที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต

บริษัทได้จัดทำชุดความรู้เรื่องความเสี่ยงในรูปแบบวิดีโอ เพื่อสื่อความให้พนักงาน ผู้บริหาร และกรรมการบริษัท ตระหนักและเข้าใจเรื่องความเสี่ยงในองค์กร โดยกำหนดให้พนักงานและผู้บริหารต้องผ่านการอบรมความรู้ 100% และวางแผนดำเนินการทดสอบความรู้ต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี เพื่อทบทวนความรู้ด้านความเสี่ยงของทุกคนในองค์กร

บริษัทส่งเสริมและปลูกฝังวัฒนธรรมความเสี่ยงให้กับพนักงาน เพื่อให้ทุกคนตระหนักถึงความเป็นเจ้าของความเสี่ยงในส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่รับผิดชอบของตนเอง และความเสี่ยงขององค์กร เปิดโอกาสให้มีการสื่อสาร แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นความเสี่ยงต่างๆ ที่เกิดขึ้น และที่ยังไม่เกิดขึ้นแต่มีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในอนาคตและอาจมีผลต่อการดำเนินงานของบริษัท พนักงานสามารถแจ้งเรื่อง เบาะแสและข้อมูลต่างๆ ผ่านช่องทาง Whistleblower โดยบริษัทมีมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดไว้

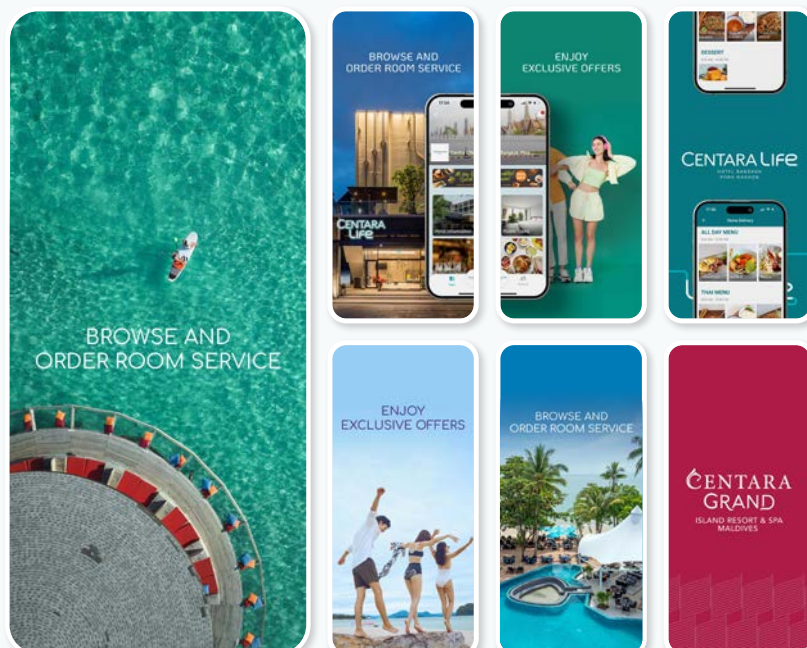
นวัตกรรมในการให้บริการและการดำเนินงาน



ในปี 2566 บริษัทมุ่งเน้นการนำดิจิทัลโซลูชันมาใช้เพื่อสร้างประสบการณ์ใหม่ให้กับลูกค้า และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการลูกค้าในภาวะที่โรงแรมเผชิญปัญหาการขาดแคลนแรงงานจากการฟื้นตัวของเศรษฐกิจหลังจากสถานการณ์โควิดเริ่มต้น โดยได้ขยายการใช้ระบบ Guest Digital Solution ไปยังโรงแรมอื่นในเครือเพื่อพัฒนาวิธีการสื่อสารกับลูกค้าและรองรับพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนไป ระบบนี้ช่วยให้การสื่อสารกับลูกค้าแบบครบวงจรในช่องทางเดียว ลูกค้าสามารถติดต่อพนักงานเพื่อขอรับบริการ และจองคิวการรับบริการสำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรมได้ผ่านระบบนี้ โดยบริการที่ลูกค้าร้องขอจะผ่านศูนย์ควบคุม ซึ่งสามารถจัดส่งบริการและสินค้า รวมทั้งติดตามผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทพัฒนาระบบ Guest Digital Solution สำหรับลูกค้าส่วนหน้ายังสามารถเชื่อมต่อกับแอปพลิเคชัน Staff Ticketing ของพนักงาน ซึ่งบริการที่

ลูกค้าร้องขอจะถูกส่งโดยตรงไปยังพนักงานที่รับผิดชอบ โดยพนักงานสามารถบันทึกคำร้องของลูกค้าและติดตามงานในเวลาที่กำหนดได้ พร้อมทั้งสรุปออเดอร์งานที่ค้างอยู่หรือเสร็จสมบูรณ์เพื่อวิเคราะห์ปัญหาที่พบบ่อยที่สุดและเวลาในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อวางแผนการป้องกันปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ ฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม รวมไปถึงสปาได้ปรับเปลี่ยนการให้บริการผ่าน Digital Concierge Application เพื่อเพิ่มช่องทางการขาย และเป็นการเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าและพนักงานในการให้บริการลูกค้าได้เร็วขึ้นด้วยเช่นกัน โดยระบบนี้สามารถสร้างรายได้มากกว่า 102 ล้านบาทจากการใช้ช่องทางการสื่อสารกับลูกค้า

นวัตกรรมการบริการลูกค้าที่ได้รับการพัฒนาและทดลองใช้ในปี นี้ คือ ระบบการเช็คอินด้วยตนเองผ่านมือถือซึ่งช่วยให้แขกสามารถเช็คอินผ่านอุปกรณ์มือถือได้สำเร็จก่อนที่จะมาถึงโรงแรม



ธุรกิจอาหาร ได้พัฒนานวัตกรรม และการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน อาทิ จัดทำระบบ Inventory's Application เป็นระบบการนับสินค้าสิ้นวันผ่านมือถือ เพื่อลดขั้นตอนการทำงานของพนักงานร้าน โดยไม่ต้องทำการ Re-key ข้อมูลจากการตรวจนับด้วยกระดาษตามขั้นตอนการทำงานแบบเดิม โดยสามารถลดระยะเวลาการทำงานของพนักงานร้านได้ 1 ชั่วโมงต่อวัน หรือ 3 ชั่วโมงต่อวันสัปดาห์ มีการนำระบบ Smart Inventory Control System ซึ่งพัฒนาต่อเนื่องมาจากระบบ Inventory's Application เมื่อปี 2565 โดยเพิ่มเติมในส่วนของการวิเคราะห์และแจ้งเตือนในส่วนของการ Waste และ Adjust stock เพื่อควบคุมและบริหารจัดการ Inventory Cost ของร้านให้ดียิ่งขึ้น โดยสามารถลดค่าใช้จ่ายประมาณ 1 ล้านบาทต่อเดือนรวมกันในทุกสาขา และลดการสูญเสียวัตถุดิบคิดเป็นค่าใช้จ่ายประมาณ 0.6 ล้านบาท และลดค่าใช้จ่ายในการประมาณการณ์การใช้วัตถุดิบที่เกินมาตรฐานอีก 0.5 ล้านบาท

ในส่วนของการให้บริการลูกค้า มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการทั้งหน้าร้าน และการทำงานหลังร้าน เช่น การรับออเดอร์อาหารโดยลูกค้าสามารถส่งอาหารผ่านตู้อัตโนมัติของทางร้าน หรือผ่าน QR code เพื่อความสะดวกถูกต้องของการสั่งอาหาร มีการใช้ระบบในการพยากรณ์ยอดขายเพื่อสั่งซื้อวัตถุดิบในจำนวนที่ถูกต้องยิ่งขึ้น เพื่อลดปริมาณของเสียที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการปรุงอาหาร

นอกจากนี้การนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่จากการพัฒนาสินค้าให้ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม และ ทันสมัยตลอดเวลา โดยทำการสำรวจตลาดและติดตามเทรนด์ต่างๆ รวมทั้งการวิจัยเกี่ยวกับความต้องการและพฤติกรรมของผู้บริโภค จากการทำ Consumer Research เช่น การทำวิจัยกลุ่ม (Focus Group) การทำ Product Test หรือ Market Test เพื่อคัดเลือกผลิตภัณฑ์ใหม่โดยการทดสอบชิม หรือ ทดลองขายจริงในร้าน การทำ Consumer Reaction and Consumer Feed Back เพื่อตอบสนองรับของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ใหม่ หลังจากการขายจริง เมื่อหน่วยงาน R&D พัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่สำเร็จแล้ว จะมีการวางแผนการผลิต วางแผนการสั่งซื้อวัตถุดิบ และวางแผนการตลาด โดยจะกำหนดการวางจำหน่ายล่วงหน้าเป็นรายปี สำหรับปี 2566 ฝ่าย R&D ได้พัฒนาสินค้าใหม่ๆ เช่น เมนูช่วงอาหารเช้า เมนูขนมหรือเครื่องดื่มช่วงบ่าย และเมนูผัดกวมทั้งพัฒนาสินค้า Grab & Go ชุด ของขวัญ และสินค้าพร้อมรับประทาน (RTE) ที่สามารถซื้อกลับบ้านได้สะดวกขึ้น อีกทั้งยังมีการออกแบบเมนูให้ลูกค้ามีประสบการณ์ใหม่ๆ ในการรับประทาน เช่น การผสมผสานรสชาติสไตล์ Fusion (สองสัญชาติในหนึ่งเมนู) หรือ การใช้เทคนิคการตกแต่งเมนูอาหารให้น่าสนใจและมีเนื้อสัมผัสใหม่ๆ เช่น การใช้โฟมครีม (Espuma) หรือจับรูปแบบโมเลกุล (Molecular Gastronomy) เพื่อเกิดรูปลักษณ์และเนื้อสัมผัสใหม่ๆ การออกแบบอาหารสำหรับกลุ่มคนรักสุขภาพ เน้นสารอาหารที่เสริมสุขภาพ เช่น เพิ่มไฟเบอร์ ลดน้ำตาล ไขมันต่ำ และกลุ่มลูกค้าพรีเมียมที่เน้นวัตถุดิบคุณภาพสูง มีที่มาน่าสนใจ กลุ่มอาหารทางเลือกสำหรับลูกค้าที่ทานเนื้อสัตว์น้อยลง สันคำทดแทนเนื้อสัตว์ (Plant-based) เพิ่มมากขึ้น รวมกลุ่มสินค้าที่เข้าถึงง่าย เช่น Street Food ที่นำมาประยุกต์ให้มีมาตรฐานและมีความพิเศษมากขึ้น

การส่งเสริมการสร้างสรรคนวัตกรรมในองค์กร

บริษัทให้ความสำคัญเรื่องการพัฒนาวัฒนธรรมในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ โดยเปิดโอกาสให้พนักงานนำเสนอแนวคิด วิธีการ และเครื่องมือใหม่ๆ ที่จะช่วยพัฒนาการดำเนินงานในองค์กร และปรับปรุง พัฒนาการให้บริการลูกค้าให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ในทุกปีจะมีการจัดกิจกรรม CRG Innovation เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานในธุรกิจหารได้มีส่วนร่วมในการพัฒนา นวัตกรรม และการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ เพื่อปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และเพิ่มยอดขาย โดยผลลัพธ์ที่ได้ จะให้ประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับลูกค้า และองค์กรมากที่สุดทั้งส่วนของการลดค่าใช้จ่ายและการสร้างรายได้

คุณภาพการให้บริการ

บริษัทกำหนดกรอบและวางแผนทางด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมุ่งเน้นการสร้าง ความความประทับใจสูงสุด พร้อมประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าและผู้ใช้บริการในทุกแบรนด์ที่ให้บริการ ด้วยการรักษามาตรฐานการบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์ของบริษัทและเกณฑ์มาตรฐานสากลที่กำหนด พัฒนาคุณภาพการบริการให้เกินความคาดหวังของลูกค้า และมุ่งเน้นการเพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการให้กับลูกค้าและผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดการจดจำ สร้างความผูกพันและความภักดีต่อแบรนด์

ธุรกิจโรงแรมมีการแต่งตั้ง ผู้จัดการฝ่ายคุณภาพ (Quality Manager) และผู้รับผิดชอบโดยตรงในแต่ละโรงแรม เพื่อควบคุมและพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการสำหรับลูกค้า อีกทั้งมีการตรวจสอบคุณภาพการบริการในแต่ละแบรนด์ผ่านทีม Quality and Guest Experience ซึ่งทำการตรวจสอบเป็นประจำทุกปี

บริษัทวางแผนการให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดและกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการสื่อสารกับลูกค้าให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ระหว่างการเข้าพักเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อให้สามารถทราบถึงความพอใจ และประเด็นที่ต้องปรับปรุงผ่านแอปพลิเคชันการสื่อสารของโรงแรม “Centara Branded App Concierge” นอกจากนี้ระบบนี้ยังช่วยให้ลูกค้าได้เรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก โปรโมชั่น การสื่อสารด้านความยั่งยืน และข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวในท้องถิ่น คำแนะนำร้านอาหาร ทางเลือกการเดินทาง และบริการอื่น ๆ ลูกค้าสามารถจองร้านอาหารหรือจองทัวร์ได้โดยตรงผ่านแอปพลิเคชันนี้ และยังสามารถนำทางเพื่อช่วยให้ลูกค้าค้นหาเส้นทางรอบๆ โรงแรมและพื้นที่ใกล้เคียง การแจ้งเตือนแบบเรียลไทม์เกี่ยวกับการจอง กิจกรรมที่กำลังจะเกิดขึ้น และข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ช่วยปรับปรุงการสื่อสารระหว่างโรงแรมและลูกค้า ที่สามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าเพียงปลายนิ้วสัมผัส ปัจจุบันมีโรงแรมที่เริ่มใช้บริการนี้มี 23 แห่ง และจะขยายไปยังโรงแรมทั้งหมดในปีต่อไป

บริษัทได้เพิ่มการให้บริการรูปแบบ Pet-Friendly Hotels รวมทั้งสิ้น 9 โรงแรมในประเทศไทย เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่รักสัตว์เลี้ยง และต้องการนำสัตว์เลี้ยงเข้าพักร่วมในโรงแรมพร้อมกัน และมีแผนให้บริการคาเฟ่และห้องอาหารที่จะสามารถนำสัตว์เลี้ยงเข้าใช้บริการ

ในส่วนของสปา ได้เพิ่มการให้บริการสปาสำหรับเด็ก “Candy Spa” ที่สร้างประสบการณ์ที่แปลกใหม่ให้กับลูกค้าเด็กด้วยบริการเฉพาะสำหรับเด็ก ทั้งกรรตเมนต์ ทำเล็บมือ และเล็บเท้า หรือแม้แต่จัดปาร์ตี้ในธีมที่พิเศษ โดยเปิดให้บริการ 2 โรงแรม คือ เซ็นทาราแกรนด์ มิวสิคเธียเตอร์ พัทยา และเซ็นทารา มิวสิคเธียเตอร์ ภูเก็ต

การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับลูกค้า ได้เพิ่มบริการ Farm to Table เพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์การรับประทานอาหารที่สดใหม่ พร้อมเรื่องราวที่น่าสนใจจากวัตถุดิบต่างๆ นอกจากนี้ยังสนับสนุนให้โรงแรมปลูกผักเพื่อใช้ปรุงอาหารให้กับลูกค้า อาทิ เซ็นทารา ภูเก็ต สนับสนุนสร้าง Herb Garden Reserve สวนสมุนไพรเพื่อปลูกผักและดอกไม้ต่างๆ และให้ลูกค้าที่เข้าเรียนการทำอาหาร สามารถเก็บวัตถุดิบสดใหม่จากสวนด้วยตนเอง เซ็นทารา แกรนด์ และบางกอกคอนเวนชัน เซ็นเตอร์ เซ็นทรัลเวิลด์ สร้าง “Roof Top Garden” สวนผักลอยฟ้าใจกลางกรุงเทพฯ มีการปลูกพืชผักหลากหลายชนิดตั้งแต่พันธุ์ท้องถิ่นไปจนถึงพันธุ์นำเข้า ทั้งผัก ดอกไม้ สมุนไพร และเครื่องเทศที่ใช้ภายในโรงแรม เซ็นทาราแกรนด์ เซ็นทรัลพลาซ่า ลาดพร้าว กรุงเทพฯ รังสรรค์เมนู “กินสมุนไพรอยู่ดี” โดยร้านอาหารสวนบิวภายในโรงแรม ปลูกสมุนไพรไทยในสวน เพื่อนำวัตถุดิบมาปรุงอาหารไทย เพื่อให้ลูกค้าได้สัมผัสสรรพคุณทางยาจากอาหารที่ปรุงจากสมุนไพรไทย

การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

ธุรกิจโรงแรมมีเป้าหมายในการวัดคุณภาพการให้บริการ โดยกำหนดให้แก้ไขข้อร้องเรียนจากลูกค้าให้ได้ 100 % ในกรณีที่ลูกค้ายังใช้บริการอยู่ในโรงแรม และธุรกิจอาหารกำหนดให้แก้ไขข้อร้องเรียนจากช่องทางคอลเซ็นเตอร์จากลูกค้าภายใน 24 ชั่วโมง

การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการโรงแรม บริษัทดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการผ่านระบบ Review Pro จากแบบสำรวจและความคิดเห็นของลูกค้าต่อการใช้บริการ โดยมีรูปแบบ 3 วิธีการดังนี้

1. ระบบ In-Stay Survey เป็นแบบสอบถามสั้นๆ ในการสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าในการเข้าพักมากกว่า 2 คืน ส่งผ่านอีเมลที่ลูกค้าลงทะเบียนไว้
2. ระบบ Guest Satisfaction Survey (GSS) เป็นแบบสอบถามที่ครอบคลุมเรื่องการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในโรงแรม โดยลูกค้าจะได้รับแบบสอบถามหลังจากเช็คอิน 48 ชั่วโมง
3. Online Reputation Management (ORM) or Guest Review Index (GRI) เป็นการวัดความพึงพอใจของลูกค้าจากการรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการจากลูกค้าผ่านทางออนไลน์และโซเชียลมีเดียต่างๆ

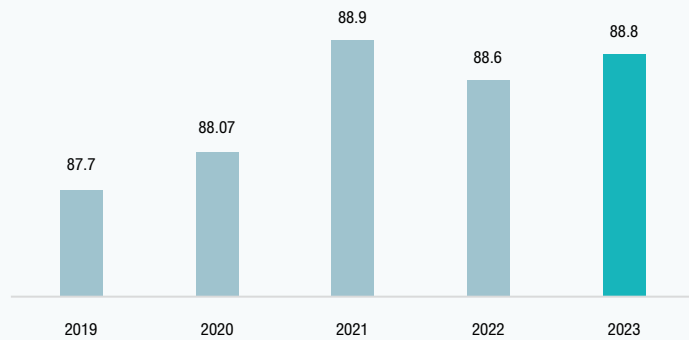
จากนั้นฝ่ายปฏิบัติการดำเนินการสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าและรายงานผลต่อฝ่ายบริหาร คณะกรรมการความเสี่ยงและกำกับดูแล และคณะกรรมการบริษัทเป็นประจำทุกๆ 3 เดือน รวมถึงรายงานแผนการปรับปรุง เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า

จากการบริหารจัดการคุณภาพการให้บริการ ด้วยการแก้ไขข้อร้องเรียนให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ บริษัทสามารถเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการ ผ่านทาง GSS หรือ ORM โดย GSS จะเป็นเครื่องมือภายในที่ช่วยให้เราสามารถวิเคราะห์จุดที่เราต้องปรับปรุงได้ดีขึ้น ในขณะที่ ORM ที่ได้จากทั้งความคิดเห็นและคะแนน จะมีส่วนช่วยเพิ่มการมองเห็นแบรนด์ในช่องทางออนไลน์มากขึ้น สามารถสร้างรายได้ให้กับโรงแรมได้มากขึ้นและสามารถเพิ่มอัตราค่าห้องพักได้เนื่องจากความต้องการที่สูงและคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการที่ดี

ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวมทุกแบรนด์

ในปี 2566 คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจโรงแรมโดยรวมทุกแบรนด์ (Guest Satisfaction Survey Score : GSS) คือ 88.8% ต่ำกว่าเป้าที่ตั้งไว้ 0.5% และคะแนนการจัดการชื่อเสียงในระบบออนไลน์ (Online Reputation Management Score : ORM) หรือ ดัชนีวัดความพึงพอใจของลูกค้า (Guest Review Index : GRI) คือ 87.5% ต่ำกว่าเป้าที่ตั้งไว้ 1.4% ในขณะที่คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าในระหว่างการเข้าพักอยู่ที่ 86.3% สำหรับดัชนีความภักดีของลูกค้า (Net Promoter Score: NPS) ตั้งเป้าไว้ที่ 53 คะแนน สามารถทำได้ 48.4 คะแนน

Guest Satisfaction Survey Score



ประเด็นที่บริษัทได้ดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ อาทิ ในส่วนของห้องพัก มีการปรับปรุงการออกแบบ ขนาดของห้องพัก และอุปกรณ์ต่างๆ ให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากขึ้น เพิ่มการติดตั้งอุปกรณ์ด้านไอทีเพิ่มขึ้น เช่น Universal plug รวมถึง Smart TV ในส่วนของคุณภาพอาหารและเครื่องดื่ม ได้เพิ่มความหลากหลายของเมนู และกำหนดคุณภาพของวัตถุดิบในแต่ละแบรนด์เพิ่มมากขึ้น เพิ่มเมนูอาหารไทย สำหรับโรงแรมในไทยและในต่างประเทศเพื่อสื่อสารเรื่องวัฒนธรรมด้านอาหารของไทย และอาหารท้องถิ่นให้กับลูกค้า เพิ่มความเร็วในการเตรียมห้องพักเพื่อให้บริการลูกค้าเมื่อลูกค้ามาถึง

ในส่วนของธุรกิจอาหาร ได้กำหนดกรอบการดำเนินงานด้านคุณภาพการให้บริการ โดยแต่ละแบรนด์อาหารจะมีแนวปฏิบัติเฉพาะของแต่ละแบรนด์เพื่อควบคุมคุณภาพ ในกรณีที่มียอดร้องเรียนแต่ละแบรนด์อาหารจะดำเนินการภายใน 24 ชั่วโมงในการติดต่อลูกค้าเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมหาสาเหตุ นำไปแก้ไข ปรับปรุง และเน้นย้ำสาขาไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดเดิมอีก รวมถึงกำหนดอัตราสายลูกค้าที่ไม่ได้รับบริการต้องไม่เกิน 4 % ซึ่งผลการดำเนินงานในปี 2566 อยู่ที่ 1.2 % ลดลงจากปีก่อน 63 % ผลการดำเนินงานดีกว่าเป้าที่ตั้งไว้ และกำหนดให้การร้องเรียนของบริการ Call Center ไม่เกิน 3 สายต่อปี โดยในปี 2566 ไม่มีการร้องเรียนจากลูกค้าเรื่องการให้บริการของ Call Center ทั้งนี้ทีมงานผู้รับผิดชอบกำหนดให้มีการประชุมรายเดือนเพื่อนำผลการให้บริการ และประเมินผลงานของทีมอย่างสม่ำเสมอ

การคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บริษัทได้จัดทำนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และกำหนดแนวปฏิบัติในการบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า คู่ค้า รวมถึงผู้มีส่วนได้เสีย และเผยแพร่ข้อมูลนโยบายดังกล่าวบนเว็บไซต์ของบริษัท เว็บไซต์ของธุรกิจโรงแรมและเว็บไซต์ของธุรกิจอาหาร โดยมีเป้าหมายในการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องและเป็นไปตามข้อบังคับของกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อป้องกันสิทธิและความเป็นส่วนตัวของบุคคล กำหนดมาตรการในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งเป็นไปตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ควบคุมและดำเนินการมาตรการความปลอดภัยที่ทันสมัยและใช้เทคโนโลยีที่มีคุณภาพเพื่อปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจากการเข้าถึงที่ไม่ได้รับอนุญาต การล่วงรู้ และการลักลอบด้านไซเบอร์เพื่อป้องกันและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ของลูกค้า พนักงาน และองค์กร รวมทั้งเป็นไปตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาสมรรถนะของการรักษาความปลอดภัยของระบบสารสนเทศและข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อสนับสนุนบริการและการดำเนินธุรกิจของบริษัท ด้านความโปร่งใสและการให้ความยินยอมเรื่องข้อมูลบริษัทได้สร้างช่องทางการสื่อสารที่ชัดเจนกับลูกค้า ผู้ให้บริการ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจเพื่อความยินยอมที่สำคัญในการเก็บ ประมวลผล และแบ่งปันข้อมูล บริษัทได้จัดการสื่อสารอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับความสำคัญของความเป็นส่วนตัวและบทบาทขององค์กรในการรักษามาตรฐานของการรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลของบริษัท บริษัทได้กำหนดระเบียบปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยกำกับดูแลให้มีการจัดเก็บข้อมูลเท่าที่จำเป็น ภายใต้วัตถุประสงค์อันชอบด้วยกฎหมาย รวมทั้งจัดให้มีการทบทวนการดำเนินงานตามระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้เป็นประจำทุกรอบปี

บริษัทกำหนดมาตรการควบคุม และกำหนดนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ อีกทั้งยังจัดเตรียมระบบรักษาความปลอดภัยสำหรับระบบสารสนเทศที่มีมาตรฐานสูงทั้งในด้านเทคโนโลยีและกระบวนการเพื่อปกป้อง คุ้มครองระบบสารสนเทศและข้อมูลของบริษัท ตามมาตรฐานสากล เช่น การเลือกใช้ระบบการรักษาความปลอดภัยทางเครือข่าย (Firewall System) ระบบตรวจจับและตอบสนองต่อภัยคุกคามทางเครือข่าย (CrowdStrike) การยกระดับมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยสำหรับการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยวิธีการยืนยันตัวตนแบบหลายปัจจัย (Multi-factor Authentication : MFA) ที่มีความปลอดภัยสูง รวมถึงระบบการจัดการอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Device Management : MDM) สำหรับบุคลากรที่เข้าถึงข้อมูลที่สำคัญ เป็นต้น

การบริหารความเสี่ยงด้านดิจิทัลและไซเบอร์ (Digital and Cyber Risk)

บริษัทจัดให้มีการประเมินความเสี่ยงและมาตรการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศเป็นประจำปีละหนึ่งครั้ง และดำเนินการด้านความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศตามแผนงาน (Cyber Security Roadmap) เพื่อจัดการความเสี่ยงด้านดิจิทัลและไซเบอร์อย่างต่อเนื่อง บริษัทจัดให้มีมาตรการควบคุมความปลอดภัยและความลับของข้อมูลตามมาตรฐานสากล เพื่อคงไว้ซึ่งการรักษาความลับ (Confidentiality) ความถูกต้องสมบูรณ์ (Integrity) และความพร้อมใช้งาน (Availability) ของสารสนเทศ โดยมีการกำหนดระดับชั้นของข้อมูล เพื่อกำกับดูแลความปลอดภัยของข้อมูล นับตั้งแต่การบันทึกข้อมูล การเก็บและการใช้ข้อมูล และระยะเวลาในการเก็บรักษาข้อมูล โดยแต่ละหน่วยงานภายในบริษัทจะต้องรับผิดชอบการเก็บรักษา ดำเนินการลบ ทำลายหรือทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลไม่สามารถระบุตัวตนได้

กระบวนการตรวจสอบระบบความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ (Cyber Security Incident Escalation)

บริษัทมีการกำหนดกระบวนการตรวจสอบและรับมือต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน ครอบคลุมถึงการบริหารจัดการความเสี่ยงและตอบสนองต่อเหตุการณ์ภัยคุกคามทางด้านไซเบอร์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้บริษัทสามารถดำเนินธุรกิจด้วยการสนับสนุนบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ได้สร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านความเสี่ยงจากภัยไซเบอร์ในองค์กรตั้งแต่ระดับกรรมการบริษัท ผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้า/คู่ค้า ผ่านกิจกรรมต่างๆ เริ่มจากการสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ความเสี่ยงด้านดิจิทัลและไซเบอร์ และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้กับพนักงานเป็นเรื่องที่บริษัทให้ความสำคัญ มีการจัดอบรมความรู้ เพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security Awareness) และการอบรมความรู้เพื่อให้พนักงานปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Act : PDPA) เป็นประจำทุกปี มีการทบทวนนโยบาย ระเบียบขั้นตอนปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี นอกจากนี้ยังมีโครงการทดสอบความเข้าใจด้านความเสี่ยงจากภัยไซเบอร์ให้กับพนักงานเป็นเพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านความเสี่ยงจากภัยไซเบอร์

บริษัทส่งเสริมความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแล และภาคส่วนต่างๆ ให้ความสำคัญในการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการประสานงานด้านข้อมูลและระบบสารสนเทศ ให้เป็นไปตามข้อบังคับของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยสอดคล้องกับนโยบาย และขั้นตอนปฏิบัติภายในบริษัทที่ได้มีการประกาศใช้

นอกจากนี้ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้มีการกำหนดนโยบายและขั้นตอนปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นมาตรฐาน และกำหนดแผนงานทางด้านการป้องกันความเสี่ยงจากภัยไซเบอร์ตามมาตรฐาน NIST อย่างต่อเนื่องเพื่อความมั่นใจในระบบความปลอดภัยของบริษัท

การใช้สิทธิเรื่องข้อมูลส่วนบุคคล

ในปี 2565 ไม่มีการขอใช้สิทธิเรื่องข้อมูลส่วนบุคคลและไม่มีข้อร้องเรียนเรื่องข้อมูลส่วนบุคคลมายังบริษัท

อ่านเพิ่มเติม ข้อมูลนโยบายความเป็นส่วนตัว <https://investor.centarahotelsresorts.com/storage/download/cg-document/20200630-centel-privacy-policy-th.pdf>

การกำกับดูแลและการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน

บริษัทให้ความสำคัญในการดำเนินธุรกิจกับคู่ค้าอย่างโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต และเป็นธรรม ควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนตามกรอบนโยบายการบริหารห่วงโซ่อุปทานของบริษัท ครอบคลุมมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนใส่ใจในประเด็นด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย โดยมีเป้าหมายในการสนับสนุน ส่งเสริม และพัฒนา คู่ค้าและหุ้นส่วนทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับบริษัททั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อร่วมกันสร้างห่วงโซ่อุปทานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมในระยะยาว บริษัทได้จัดทำนโยบายการจัดซื้อจัดจ้าง อย่างยั่งยืน นโยบายการจัดซื้อสินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม จัดทำจรรยาบรรณและแนวทางการปฏิบัติของคู่ค้า เพื่อให้คู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจของบริษัทยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ โดยได้แจ้งให้คู่ค้าและหุ้นส่วนทางธุรกิจทั้งหมดรับทราบจรรยาบรรณและแนวทางการปฏิบัติของคู่ค้าของบริษัท และมีการทบทวนแนวปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ และรายงานผลการดำเนินงานต่างๆ ต่อฝ่ายบริหาร เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาแนะ นำ ให้ความเห็นชอบ

อ่านนโยบายการบริหารห่วงโซ่อุปทาน

<https://investor.centarahotelsresorts.com/storage/download/cg-document/20190401-centel-policy-on-supply-chain-management-th.pdf>

นโยบายการจัดซื้อจัดจ้างอย่างยั่งยืน

<https://investor.centarahotelsresorts.com/storage/download/cg-document/20210507-centel-sustainable-procurement-policy-th.pdf>

จรรยาบรรณและแนวทางการปฏิบัติของคู่ค้า

<https://investor.centarahotelsresorts.com/storage/download/cg-document/20190401-code-of-conduct-and-guidelines-for-business-partners-and-suppliers-th.pdf>

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2566 บริษัทดำเนินงานภายใต้นโยบายการจัดซื้อจัดจ้างอย่างยั่งยืน ที่สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาความยั่งยืนของบริษัท ภายใต้กรอบการดำเนินงานและการบริหารกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นเลิศ มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ โดยครอบคลุมประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) และยึดหลักในการจัดซื้อจัดจ้างตามนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Procurement Policy) ในการส่งเสริมและสนับสนุนผลิตภัณฑ์และบริการที่มีส่วนช่วยในการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและผ่านการรับรองการปล่อยก๊าซเรือนกระจก คำนึงถึงเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัย เรื่องสิทธิมนุษยชนตามหลักสากล การดูแลพนักงานอย่างเป็นธรรม และเท่าเทียมกัน รวมถึงไม่สนับสนุนคู่ค้าที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการใช้แรงงานทาสสมัยใหม่ (Modern Slavery) การใช้แรงงานเด็ก ถึงการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างไม่เป็นธรรม ไม่สนับสนุนคู่ค้าที่ดำเนินธุรกิจโดยไม่ใส่ใจผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม อีกทั้งยังสนับสนุนให้คู่ค้าเข้าร่วมเป็นสมาชิกเครือข่ายต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน

บริษัทได้กำหนดเกณฑ์และจัดกลุ่มความสำคัญของคู่ค้า โดยวิเคราะห์จากข้อมูลปริมาณการซื้อขายต่อปีระหว่างบริษัทและคู่ค้า โดยแบ่งเป็นกลุ่มลูกค้าที่เป็นสำคัญมาก (Critical Vendor) มีเพียงรายเดียวที่ไม่สามารถหาคู่ค้าทดแทนได้ กลุ่มคู่ค้าหลัก (Key Vendor) ที่มีความสำคัญตามเกณฑ์ที่บริษัทได้กำหนดไว้ หากต้องเปลี่ยนหรือหาคู่ค้าอื่นมาทดแทนจะมีผลกระทบต่อการทำงานในระดับสูง และกลุ่มคู่ค้ารองที่มีปริมาณการซื้อขายตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้และมีความสำคัญต่อบริษัทอาจส่งผลกระทบต่อบริษัทหากต้องมีการปรับเปลี่ยนหรือหาคู่ค้ามาทดแทน เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการคู่ค้าให้เกิดประสิทธิภาพ และรวมถึงการประเมินคู่ค้าที่ครอบคลุมประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG)

การจัดกลุ่มความสำคัญของคู่ค้า

คู่ค้า	จำนวน (ราย)		ร้อยละของยอดสั่งซื้อทั้งหมด		จำนวนคู่ค้าที่ผ่านการตรวจประเมิน ปี 2566		จำนวนคู่ค้าที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน ปี 2566	
	ธุรกิจโรงแรม	ธุรกิจอาหาร	ธุรกิจโรงแรม	ธุรกิจอาหาร	ธุรกิจโรงแรม	ธุรกิจอาหาร	ธุรกิจโรงแรม	ธุรกิจอาหาร
จำนวนคู่ค้าทั้งหมด	2696	1,023	-	-	562	-	-	-
คู่ค้าสำคัญ ที่ไม่สามารถหาคู่ค้าอื่นทดแทนได้	-	17	-	0.06	17	-	-	-
คู่ค้าหลัก ที่มียอดการสั่งซื้อมากกว่า 5 ล้าน	89	148	45.30	90.41	45	148	-	-
คู่ค้ารอง ที่มียอดการสั่งซื้อต่ำกว่า 5 ล้าน	595	875	44.75	9.59	52	875	-	-
คู่ค้ารายใหม่	201	131	7	0.57	-	-	-	-
คู่ค้ารายใหม่รับทราบจรรยาบรรณและแนวทางการปฏิบัติของคู่ค้า	201	16	-	0.41	-	-	-	-
คู่ค้าที่เป็นกลุ่มวิสาหกิจชุมชน / SME	30	9	-	0.35	-	-	-	-
สัดส่วนการสั่งซื้อสินค้าภายในประเทศ / ต่างประเทศ (%)	90 / 10	88.24 / 11.76	-	-	-	-	-	-

การสร้าง ความผูกพันกับคู่ค้าในห่วงโซ่อุปทาน

บริษัทดำเนินการสร้างความผูกพันระหว่างบริษัทและคู่ค้า เพื่อยกระดับการทำงานร่วมกันให้เป็นไปตามหลักปฏิบัติที่ได้กำหนดไว้ มีการจัดประชุมกับคู่ค้าเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะ และชี้แจงหลักปฏิบัติที่มีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลง เพื่อให้คู่ค้าและบริษัทมีความเข้าใจในแนวทางการทำงานร่วมกัน ร่วมกันวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อหาแนวทางแก้ไข

ธุรกิจอาหารมีการจัดประชุมร่วมกับคู่ค้าหลัก 77 ราย เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการจัดซื้อจัดจ้าง และชี้แจงหลักเกณฑ์ในการทำงานร่วมกันเพื่อเกิดความเข้าใจที่ถูกต้องและสามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดที่บริษัทได้วางไว้ รับฟังข้อเสนอแนะเพื่อหาแนวทางพัฒนา ปรับปรุงสินค้าและบริการ รวมถึงการเจรจาต่อรองราคาสินค้า ในช่วงที่สินค้ามีราคาต่ำกว่าที่ตกลงกันได้ เพื่อหาแนวทางลดต้นทุน นอกจากนี้เริ่มมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานที่ลดขั้นตอนการทำงานด้วยเอกสาร แต่ยังสามารถตรวจสอบความถูกต้องและความโปร่งใสได้

ในปี 2566 กลุ่มคู่ค้าในธุรกิจโรงแรม ได้รับการทบทวนเรื่องนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างอย่างยั่งยืน และจรรยาบรรณคู่ค้าและแนวทางการปฏิบัติของคู่ค้า รวมถึงนโยบายงดรับ-ให้ของขวัญ (No Gift Policy) คู่ค้าในธุรกิจอาหารมีการนำเสนอความคิดเห็นในเรื่องแผนการลดต้นทุนสินค้า การส่งเสริมการขาย และการนำเสนอเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่จะนำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของสินค้าและบริการ จัดฝึกอบรมร่วมกับคู่ค้าเพื่อวิเคราะห์ปัญหา นำเสนอแนวทางปรับปรุงวิธีการทำงาน และแนวทางการลดต้นทุนหรือการลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพสินค้าและบริการ นำเสนอวิธีการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ เพื่อลดขั้นตอนการทำงานด้วยเอกสารและสามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ ทำงานร่วมกับคู่ค้าในการแจ้งยอดประมาณการสั่งซื้อสินค้า (Forecast) เพื่อให้ทางคู่ค้าได้จัดเตรียมวัตถุดิบให้เหมาะสม ซึ่งเป็นการลดการสูญเสียวัตถุดิบที่อาจจะเกิดขึ้น หากไม่สามารถระบายสินค้าได้ทันตามอายุการเก็บรักษาวัตถุดิบ

การประเมินคุณค่า

บริษัทดำเนินการประเมินคุณค่าเป็นประจำทุกปี มีการจัดทำแบบประเมินคุณค่า ตามหลักการ 5 ด้านที่เกี่ยวข้องกับหลัก ESG คือ 1.ศักยภาพด้านคุณภาพ สินค้าหรือบริการได้คุณภาพหรือมาตรฐานตรงกับความต้องการ มีมาตรฐานรับรองคุณภาพ ส่งสินค้าได้ตามกำหนดเวลาและครบถ้วน ระบบการขนส่งน่าเชื่อถือ 2. ศักยภาพด้านราคา 3.ศักยภาพในการพัฒนา และนำเสนอสินค้าใหม่เพื่อพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของบริษัท 4.การดูแลพนักงานของบริษัท การช่วยเหลือสังคม และดูแลสิ่งแวดล้อม 5.ดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมและปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี

รวมถึงการพิจารณาให้ความสำคัญกับเกณฑ์มาตรฐานที่ลูกค้าจะต้องผ่านการรับรอง อาทิ FSC, PEFC ซึ่งเป็นมาตรฐานวัตถุดิบกระดาษที่ได้จากป่าปลูก ไม่มีการตัดไม้ทำลายป่าธรรมชาติ และมาตรฐานโรงงานที่ผ่านมาตรฐาน ISO, HACCP, Green Industry และผ่านการตรวจสอบคุณภาพด้านอาหาร และบรรจุภัณฑ์สัมผัสอาหาร

ในปี 2566 ธุรกิจอาหารตั้งเป้าในการตรวจประเมินคุณค่าร้อยละ 50 ของจำนวนลูกค้าทั้งหมด

การใช้ผลิตภัณฑ์และหรือวัสดุที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

จากแนวทางของบริษัทที่กำหนดนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างอย่างยั่งยืน และการสนับสนุนการจัดซื้อสินค้าที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ภายใต้นโยบายการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ธุรกิจโรงแรม มียอดการจัดซื้อสินค้าที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมคิดเป็นร้อยละ 10 และธุรกิจอาหารมียอดการจัดซื้อคิดเป็นร้อยละ 8.3 ของยอดการจัดซื้อทั้งหมด

ธุรกิจโรงแรม ได้เพิ่มจำนวนรายการสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อใช้ในการให้บริการรวมถึงสิ้น 6 รายการ ได้แก่ น้ำดื่มขวดแก้ว เพื่อลดปริมาณขยะและการใช้พลาสติก บรรจุภัณฑ์อาหารแบบกระดาษประเภทกล่องอาหาร, แก้วกาแฟ บรรจุภัณฑ์ที่เครื่องดื่มประเภทแก้วพร้อมฝาครอบที่เป็นพลาสติกย่อยสลายได้ หลอดดูดน้ำแบบย่อยสลายได้ หลอดประหยัดไฟ เป็นสินค้ากลุ่มที่ได้รับการรับรองฉลากเขียวจำนวน 7 รายการ ได้แก่ กลุ่มกระดาษทิชชู กระดาษพิมพ์สำนักงาน ปากกาไวท์บอร์ด สีทาอาคาร ถังดับเพลิง ผลิตภัณฑ์เครื่องพิมพ์และเครื่องถ่ายเอกสาร ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม กลุ่มน้ำยาแอร์ (R-410A, R-32) ซึ่งถูกผลิตมาเพื่อช่วยประหยัดพลังงานและลดการปล่อยสาร CFC ที่ทำลายชั้นบรรยากาศ เครื่องใช้ไฟฟ้าและเครื่องปรับอากาศที่มีฉลากประหยัดไฟเบอร์ 5

ในธุรกิจอาหาร เพิ่มปริมาณการใช้สินค้าที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สินค้าประเภทน้ำมันปาล์มตามมาตรฐาน RSPO คิดเป็นมูลค่า 140 ล้านบาท หลอดย่อยสลายได้ตามธรรมชาติ มูลค่า 1.86 ล้านบาท ถ้วยกระดาษ ของกระดาษ และกล่องกระดาษบรรจุอาหารตามมาตรฐาน FSC และ PEFC จากป่าปลูกที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อมและมูลค่า 184.23 ล้านบาท ถังกระดาษแทนการใช้ถุงพลาสติก มูลค่า 9.08 ล้านบาท ตู้แช่เตนเลสที่ใช้สารทำความเย็น R290 ซึ่งมี GWP- Global Warming Potential ต่ำ และไม่ทำลายชั้นโอโซน ลดภาวะโลกร้อน ซึ่งส่งผลให้ประหยัดพลังงานได้ตลอดอายุการใช้งานของตัวเครื่อง คิดเป็นมูลค่า 7.11 ล้านบาท

ในปี 2566 ได้เริ่มทำการเก็บข้อมูลปริมาณการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการรับรองคาร์บอนเครดิต ในกลุ่มผลิตภัณฑ์น้ำมันพืช โดยธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหารมีปริมาณการใช้รวมทั้งสิ้น 1,953,510 ลิตร คิดเป็นปริมาณก๊าซเรือนกระจกในการผลิตรวมทั้งสิ้น 7,288,626.64 ตันคาร์บอนไดออกไซด์



เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน) จัดทำรายงานการพัฒนาความยั่งยืนเป็นปีที่ 8 ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของรายงานประจำปี แบบ56-1 One Report เพื่อนำเสนอผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนให้ผู้มีส่วนได้เสียรับทราบ ครอบคลุมทุกมิติของความยั่งยืน คือ เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมและธรรมาภิบาล รายงานการพัฒนาความยั่งยืน ปี 2566 ได้จัดทำขึ้นตามกรอบคู่มือจัดทำแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี/รายงานประจำปี (56-1 One Report) ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ คู่มือการรายงานความยั่งยืนสำหรับบริษัทจดทะเบียน (SET Sustainability Reporting Guide) ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อ้างอิงกรอบการรายงานให้สอดคล้องกับแนวทางการรายงาน GRI Standard ของ Global Reporting Initiative (Reporting with reference to the GRI Standards) แนวทางปฏิบัติตามเกณฑ์ของข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (United Nations Global Compact: UNGC) มาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (Task Force on Climate-related Financial Disclosures: TCFD) มาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (Global Sustainable Tourism Council :GSTC) รวมทั้งเชื่อมโยงการดำเนินงานด้านความยั่งยืนขององค์กรเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนแห่งสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals–SDGs)

ขอบเขตของรายงาน

รายงานการพัฒนาความยั่งยืนนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงานของปี 2566 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2566 ถึง 31 ธันวาคม 2566 โดยมีขอบเขตดังนี้ ข้อมูลด้านเศรษฐกิจครอบคลุมถึงการดำเนินงานของบริษัท บริษัทย่อย บริษัทร่วม และบริษัทในเครือของธุรกิจโรงแรม และธุรกิจอาหาร ที่ดำเนินธุรกิจในประเทศไทยและต่างประเทศในขอบเขตที่บริษัทสามารถควบคุมได้ทั้งด้านการบริหารและด้านปฏิบัติการ ข้อมูลด้านสังคมครอบคลุมการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่บริษัทเป็นเจ้าของและธุรกิจอาหารที่บริษัทมีหุ้นร่วมบริษัทร่วมทุน (JV) ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมครอบคลุมการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่บริษัทเป็นเจ้าของและรับบริหาร จำนวน 47 โรงแรม และธุรกิจอาหารภายใต้การดำเนินงานของบริษัท เซ็นทรัลเรสโตรองท์ จำกัด ณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และการกำกับดูแล รวมถึงผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้กำหนดแนวทางการรายงานเนื้อหาให้สอดคล้องกับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนที่สำคัญของบริษัท โดยการจัดเก็บข้อมูลด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของธุรกิจโรงแรมอยู่ภายใต้มาตรฐาน Centara EarthCare ซึ่งได้รับรองมาตรฐานการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (GSTC-Recognised Standard) จากสภาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโลก (Global Sustainable Tourism Council - GSTC) ผ่านระบบกรีนวิวส์ พอร์ทัล (Greenview Portal) จำนวน 47 โรงแรม

การรับรองรายงาน

บริษัทได้จัดให้มีการรับรองความถูกต้องของข้อมูลผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม เพื่อความน่าเชื่อถือและโปร่งใส โดยมีรับรองการรายงานตามแนวทางการรายงานของ GRI Standards และมีการประเมินความถูกต้องและน่าเชื่อถือของข้อมูลในหัวข้อดังนี้ GRI 302-1 Energy Consumption within the organization, GRI 302-3 Energy Intensity, GRI 303-3 Water withdrawal, GRI 303-4 Water discharge, GRI 303-5 Water consumption, GRI 305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions, GRI 305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions, GRI 305-3 Other indirect Greenhouse Gas (Scope 3) emissions, GRI 305-4 GHG emissions intensity, GRI 306-3 Waste generated, GRI 306-4 Waste diverted from disposal, GRI 306-5 Waste directed to disposal. - Social: GRI 403-9 Work-related injuries, GRI 403-10 Work-related ill health โดย บริษัท แอลอาร์คิวเอ (ประเทศไทย) จำกัด ตามรายละเอียดของเอกสาร LRQA Independent Assurance Statement

การควบคุมคุณภาพของรายงาน

หน่วยงานด้านการพัฒนาความยั่งยืน เป็นหน่วยงานกลางในการประสานงานและควบคุมการจัดทำรายงานให้มีความถูกต้อง สมบูรณ์ มีการทบทวนเนื้อหาสำคัญ มีการดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ความถูกต้องและคุณภาพในการรายงานโดยหน่วยงานภายในที่ได้รับมอบหมาย และตรวจสอบคุณภาพการรายงานเพื่อการเผยแพร่โดยฝ่ายบริหาร

หากมีข้อสงสัยหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงานนี้ สามารถติดต่อ หน่วยงานด้านการพัฒนาความยั่งยืน บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์ 0 2769 1234 Email : chuleegornth@chr.co.th

ขอบเขตการรายงานผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

ชื่อ	ข้อมูลด้านสังคม พนักงานและความปลอดภัย					ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม พลังงาน ก๊าซเรือนกระจก น้ำ และของเสีย				
	2562	2563	2564	2565	2566	2562	2563	2564	2565	2566
จำนวนโรงแรม	17	17	17	18	20	17	17	17	34	47
ธุรกิจโรงแรม -เป็นเจ้าของ และกิจการร่วมค้า*										
1. โรงแรมเซ็นทารา รีซีรีส์์ฟ สมุย	.	.	.	.	.				.	.
2. โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
3. โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ เซ็นทรัลพลาซา ลาดพร้าว กรุงเทพฯ	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
4. โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ บิซ รีสอร์ท & วิลลา หัวหิน	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
5. โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ บิซ รีสอร์ท&วิลลา กระบี่	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
6. โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ มิวราจ บิซ รีสอร์ท& พักยา	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
7. โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ บิซ รีสอร์ท& ภูเก็ต	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
8. โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ โอแลนด์ รีสอร์ท&สปา มัลดีฟส์	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
9. โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ โอซาก้า					.					.
10. โรงแรมเซ็นทารา วิลลา สมุย	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
11. โรงแรมเซ็นทารา วิลลา ภูเก็ต	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
12. โรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
13. โรงแรมเซ็นทารา กระบี่ รีสอร์ท& ภูเก็ต	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
14. โรงแรมเซ็นทารา กระบี่ รีสอร์ท& ภูเก็ต	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
15. โรงแรมเซ็นทารา ราส ฟุจี รีสอร์ท&แอนดสปา มัลดีฟส์	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
16. โรงแรม เซ็นทารา มิวราจ บิซ รีสอร์ท& ดูไบ*				.	.				.	.
17. โรงแรมเซ็นทารา ไลฟ์ แม่สอด	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
18. โรงแรมเซ็นทารา ไลฟ์ ศูนย์ราชการ และคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะ	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
19. โรงแรมโคซี่ สมุย หนอง บิซ	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
20. โรงแรมโคซี่ พักยา วงศ์อมตย์ บิซ	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.

ชื่อ	ข้อมูลด้านสังคม พนักงานและความปลอดภัย					ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม พลังงาน ก๊าซเรือนกระจก น้ำ และของเสีย				
	2562	2563	2564	2565	2566	2562	2563	2564	2565	2566
จำนวนโรงแรม	17	17	17	18	20	17	17	17	34	47
ธุรกิจโรงแรม -สัญญาบริหาร (Hotel Management Agreement)** บริษัท มีการเก็บข้อมูลเฉพาะด้านสิ่งแวดล้อม										
1. โรงแรมเซ็นทารา อันคาแคว รีสอร์ท และสปา กระบี่										•
2. โรงแรมเซ็นทารา ซานทะเล รีสอร์ท และ วิลลา ตราด									•	•
3. โรงแรมเซ็นทารา เกาะช้างทรอปิคานา รีสอร์ท										•
4. โรงแรมเซ็นทารา พักยา ไทเติล										•
5. โรงแรมเซ็นทารา อุดร									•	•
6. โรงแรมเซ็นทารา วอเตอร์เกท พาวเวอร์เลี่ยน กรุงเทพฯ									•	•
7. โรงแรมเซ็นทารา โนวา และสปา พักยา										•
8. โรงแรมวอเตอร์ฟรอนท์ สวิก ภูเก็ต โดย เซ็นทารา										
9. โรงแรมเซ็นทารา ซีย์แซนด์ รีสอร์ทและสปา ศรีลังกา										•
10. โรงแรมเซ็นทารา คิว รีสอร์ท ระยอง									•	•
12. โรงแรมเซ็นทารา อาฮัวร์ พักยา										•
13. โรงแรมเซ็นทารา มัสกัต โอมาน									•	•
14. โรงแรมเซ็นทารา เวสต์ เบย์ เรสซิเดนซ์ โคฮ่า									•	•
15. โรงแรมเซ็นทารา อ่าวนาง บิช รีสอร์ท แอนด์ สปา กระบี่									•	•
16. โรงแรมเซ็นทารา ชันไรซ่า เรสซิเดนซ์ แอนด์ สวิก ศรีราชา									•	•
17. โรงแรมไม้ขาว ครัว วิลลา รีสอร์ท แอนด์ สปา เซ็นทารา บูทีก คอลเลคชั่น										•
18. โรงแรมไม้ขาว										•
19. โรงแรม รุกข์ ศิริ เหาใหญ่										
20. โรงแรมเซ็นทารา มีراج รีสอร์ท มุยเบ									•	•
21. โรงแรมอัล เฮล เวฟส์ แมนเนจ บาย เซ็นทารา									•	•
22. โรงแรมเซ็นทารา รีเวอร์ไซด์ เชียงใหม่										•
23. โรงแรมเซ็นทารา โคราช									•	•
24. โรงแรมเซ็นทารา อุบล										•
25. โรงแรมเซ็นทารา ออยุธยา										
26. โรงแรมเซ็นทารา ไลฟ์ ออนิว พักยา										
27. โรงแรมเซ็นทารา ไลฟ์ มาร์สรีสอร์ท จอมเทียน										•
28. โรงแรมเซ็นทารา ไลฟ์ ภูพานรีสอร์ท กระบี่										•
29. โรงแรมเซ็นทารา ไลฟ์ ชะอำบิชรีสอร์ท หัวหิน									•	•
30. โรงแรมเซ็นทารา ไลฟ์ ามัสกัต ดูนส์									•	•
31. โรงแรมเซ็นทารา ไลฟ์ บางกอก พระนคร									•	•
32. โรงแรมโคซี่ กระบี่ อ่าวนางบิช									•	•
ธุรกิจอาหาร										
บริษัท เซ็นทรัลเทรดดิ้งกรุ๊ป จำกัด	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
บริษัท ซีอาร์จี แมมูแฟคเจอร์ จำกัด									•	•

ข้อมูลการใช้พลังงานของธุรกิจโรงแรม

การใช้พลังงาน	หน่วย	2562	2563	2564	2565	2566
พลังงานทั้งหมด	กิโลวัตต์ชั่วโมง	153,711,880.13	87,562,357.69	79,014,603.43	174,457,455.99	243,231,593.63
พลังงานที่ใช้แล้วหมดไป	กิโลวัตต์ชั่วโมง	153,675,128.39	87,379,166.46	78,610,214.09	173,906,214.04	242,670,006.37
พลังงานที่สามารถทดแทนได้	กิโลวัตต์ชั่วโมง	36,751.74	183,191.23	404,389.34	551,241.95	561,587.26
เชื้อเพลิง	กิโลวัตต์ชั่วโมง	70,666,695.99	37,452,403.92	39,194,176.86	60,586,692.19	78,982,444.27
น้ำมันดีเซล	กิโลวัตต์ชั่วโมง	35,565,873.73	18,878,557.67	25,639,045.61	26,852,699.89	27,842,639.26
น้ำมันเบนซิน	กิโลวัตต์ชั่วโมง	3,333,318.99	1,478,148.30	1,349,295.14	2,939,063.48	3,285,377.01
ก๊าซปิโตรเลียมเหลว	กิโลวัตต์ชั่วโมง	31,038,969.50	16,702,913.93	11,931,642.05	30,177,591.66	47,063,069.30
อื่นๆ	กิโลวัตต์ชั่วโมง	728,533.77	92,784.02	274,194.06	617,337.16	791,358.70
ไฟฟ้า	กิโลวัตต์ชั่วโมง	83,008,432.40	49,926,762.54	39,416,037.23	113,319,521.85	163,687,562.10
พลังงานหมุนเวียน	กิโลวัตต์ชั่วโมง	46,966.00	188,725.56	414,526.68	589,749.90	561,587.26
พลังงานแสงอาทิตย์	กิโลวัตต์ชั่วโมง	36,751.74	183,191.23	404,389.34	551,241.95	544,458.78
ก๊าซชีวภาพ	กิโลวัตต์ชั่วโมง	10,244.26	5,534.33	10,137.34	38,507.95	17,128.48
การใช้พลังงานโดยรวม ต่อห้องที่แขกเข้าพัก	กิโลวัตต์ชั่วโมง/ ห้อง	135.36	208.61	266.80	119.01	98.63
การใช้พลังงานโดยรวม ต่อพื้นที่ตารางเมตร	กิโลวัตต์ชั่วโมง/ ตารางเมตร	305.59	174.08	157.09	181.85	209.43

ข้อมูลการใช้พลังงานของธุรกิจอาหาร

พลังงาน	หน่วย	2562	2563	2564	2565	2566
พลังงานทั้งหมด	กิโลวัตต์ชั่วโมง	94,998,701.05	85,818,718.53	81,979,417.50	96,368,818.98	93,459,628.15
พลังงานที่ใช้แล้วหมดไป	กิโลวัตต์ชั่วโมง	94,998,701.05	85,818,718.53	81,946,852.92	96,053,976.95	93,147,494.58
ก๊าซปิโตรเลียมเหลว	กิโลวัตต์ชั่วโมง	2,411,035.05	2,095,274.53	2,032,250.92	2,720,991.84	2,660,120.65
ไฟฟ้า	กิโลวัตต์ชั่วโมง	92,587,666.00	83,723,444.00	79,914,602.00	93,332,985.11	90,487,373.93
พลังงานที่สามารถทดแทนได้	กิโลวัตต์ชั่วโมง	-	-	32,564.58	314,842.03	312,133.57
พลังงานแสงอาทิตย์	กิโลวัตต์ชั่วโมง	-	-	32,564.58	314,842.03	312,133.57
การใช้พลังงานโดยรวมต่อรายได้	กิโลวัตต์ชั่วโมง/ ล้านบาท	7,726.61	8,470.07	8,808.65	8,227.32	7,383.87
การใช้พลังงานโดยรวมต่อพื้นที่ ตารางเมตร	กิโลวัตต์ชั่วโมง/ ตารางเมตร	874.85	759.55	708.55	690.77	729.94

ข้อมูลการใช้น้ำของธุรกิจโรงแรม

ปริมาณน้ำที่ดึงมาใช้ (ลูกบาศก์เมตร)						2566
	2562	2563	2564	2565	พื้นที่ทั้งหมด	พื้นที่ที่มีความเสี่ยง ต่อการขาดแคลน น้ำสูงและสูงมาก1
น้ำผิวดิน					243.00	-
น้ำจัด (ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ ทั้งหมด ≤ 1.000 มิลลิกรัมต่อลิตร)	-	-	-	-	243.00	-
อื่นๆ (ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ ทั้งหมด > 1.000 มิลลิกรัมต่อลิตร)	-	-	-	-	-	-
น้ำใต้ดิน	464,090.00	299,250.00	215,120.00	708,840.00	1,082,740.85	110,912.00
น้ำจัด (ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ ทั้งหมด ≤ 1.000 มิลลิกรัมต่อลิตร)	464,090.00	299,250.00	215,120.00	708,840.00	1,082,740.85	110,912.00
อื่นๆ (ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ ทั้งหมด > 1.000 มิลลิกรัมต่อลิตร)	-	-	-	-	-	-
น้ำทะเล	165,050.00	106,560.00	138,440.00	156,260.00	158,356.00	-
น้ำจัด (ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ ทั้งหมด ≤ 1.000 มิลลิกรัมต่อลิตร)	-	-	-	-	-	-
อื่นๆ (ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ ทั้งหมด > 1.000 มิลลิกรัมต่อลิตร)	165,050.00	106,560.00	138,440.00	156,260.00	158,356.00	-
น้ำที่รับมาจากบุคคลที่สาม : น้ำประปา และระบบรอกน้ำ	1,181,910.00	783,460.00	547,390.00	1,410,230.00	1,942,788.55	116,240.66
น้ำจัด (ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ ทั้งหมด ≤ 1.000 มิลลิกรัมต่อลิตร)	1,181,910.00	783,460.00	547,390.00	1,410,230.00	1,942,788.55	116,240.66
อื่นๆ (ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ ทั้งหมด > 1.000 มิลลิกรัมต่อลิตร)	-	-	-	-	-	-
ปริมาณน้ำที่ดึงมาใช้ทั้งหมด	1,811,050.00	1,189,270.00	900,950.00	2,275,330.00	3,184,128.40	227,152.66

หมายเหตุ 1 โรงแรมอยู่ในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงในการขาดแคลนน้ำสูงและสูงมาก

ปริมาณน้ำที่ดื่มมาใช้ (ลูกบาศก์เมตร)	2562	2563	2564	2565	2566	
					พื้นที่ทั้งหมด	พื้นที่ที่มีความเสี่ยงต่อการขาดแคลนน้ำสูงและสูงมาก1
ปริมาณน้ำที่ระบายสู่ภายนอก					1,261,107.58	91,825.20
น้ำจืด (ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ทั้งหมด ≤ 1.000 มิลลิกรัมต่อลิตร)	-	-	-	-	1,261,107.58	91,825.20
อื่นๆ (ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ทั้งหมด > 1.000 มิลลิกรัมต่อลิตร)	-	-	-	-	-	-
ปริมาณน้ำที่ระบายออกสู่องค์กรอื่น (ระบบบำบัดของทางเทศบาล)					753,247.71	97,567.01
น้ำจืด (ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ทั้งหมด ≤ 1.000 มิลลิกรัมต่อลิตร)	-	-	-	-	753,247.71	97,567.01
อื่นๆ (ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ทั้งหมด > 1.000 มิลลิกรัมต่อลิตร)	-	-	-	-	-	-
ปริมาณน้ำที่ระบายออกสู่ทะเล					80,162.88	
น้ำจืด (ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ทั้งหมด ≤ 1.000 มิลลิกรัมต่อลิตร)	-	-	-	-	-	-
อื่นๆ (ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ทั้งหมด > 1.000 มิลลิกรัมต่อลิตร)	-	-	-	-	80,162.88	-
ปริมาณน้ำทั้งหมด	1,051,180.00	835,180.00	588,200.00	1,458,600.00	2,094,518.17	189,392.21

ปริมาณน้ำที่ดื่มมาใช้ (ลูกบาศก์เมตร)	2562	2563	2564	2565	2566	
					พื้นที่ทั้งหมด	พื้นที่ที่มีความเสี่ยงต่อการขาดแคลนน้ำสูงและสูงมาก1
ปริมาณน้ำที่ระบายสู่ภายนอก	759,870.00	354,090.00	312,750.00	816,730.00	1,089,610.23	39,826.45
ปริมาณน้ำที่นำกลับมาใช้ใหม่	320,720.00	221,860.00	201,890.00	329,560.00	460,401.00	-

ข้อมูลการใช้น้ำของธุรกิจอาหาร

ปริมาณน้ำที่ดื่มมาใช้(ลูกบาศก์เมตร)	2562	2563	2564	2565	2566
น้ำที่รับมาจากบุคคลที่สาม : น้ำประปา	887,335.00	755,610.00	649,103.00	984,690.00	985,690.00
น้ำจืด (ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ทั้งหมด ≤ 1.000 มิลลิกรัมต่อลิตร)	887,335.00	755,610.00	649,103.00	984,690.00	985,690.00
อื่นๆ (ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ทั้งหมด > 1.000 มิลลิกรัมต่อลิตร)	-	-	-	-	-
ปริมาณน้ำที่ดื่มมาใช้ทั้งหมด	887,335.00	755,610.00	649,103.00	984,690.00	985,690.00

ข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของธุรกิจโรงแรม

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก	หน่วย	2562	2563	2564	2565	2566
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง ขอบเขตที่ 1	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	17,384.49	9,214.31	9,912.75	14,793.45	17,046.90
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม ขอบเขตที่ 2	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	39,873.19	24,572.99	18,523.35	50,372.26	67,121.41
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง และทางอ้อม (ขอบเขตที่ 1+2)	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	57,257.68	33,787.30	28,436.10	65,165.71	84,168.31
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่นๆ ขอบเขตที่ 3	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	7,727.52	4,169.58	3,155.29	10,735.22	16,497.32
• สินค้าและบริการ - น้ำประปา	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	1,439.42	945.23	716.08	1,808.62	13,797.69
• พลังงานที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	6,178.72	3,205.10	2,415.77	8,845.44	2,556.04
• การเดินทางเพื่อธุรกิจ - การเดินทางโดย เครื่องบิน	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	109.38	19.25	23.44	81.16	143.59
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมด (ขอบเขตที่ 1+2+3)	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	64,985.20	37,011.65	30,875.31	74,092.31	100,665.63
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยรวมต่อห้อง ที่แขกเข้าพัก* (ขอบเขตที่ 1+2 Facility Only)	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบ เท่า / ห้อง	0.05	0.08	0.09	0.04	0.03
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยรวมต่อพื้นที่ ตารางเมตร* (ขอบเขตที่ 1+2 Facility Only)	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า / ตารางเมตร	0.11	0.07	0.05	0.07	0.08

ข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของธุรกิจอาหาร

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก	หน่วย	2562	2563	2564	2565	2566
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง ขอบเขตที่ 1	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	788.77	685.53	721.50	948.95	608.97
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม ขอบเขตที่ 2	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	46,284.57	41,853.35	39,949.31	46,657.16	45,234.64
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง และทางอ้อม (ขอบเขตที่ 1+2)	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	47,073.34	42,538.88	40,670.81	47,606.11	45,843.61
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่นๆ ขอบเขตที่ 3	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	14,509.44	13,012.09	12,706.39	13,709.02	15,114.07
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมด (ขอบเขตที่ 1+2+3)	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	61,582.78	55,550.97	3,377.20	61,315.13	60,957.68
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยรวมต่อรายได้	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า / ล้านบาท	5.01	5.48	5.74	5.25	4.83
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยรวมต่อพื้นที่ ตารางเมตร	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า / ตารางเมตร	1.50	2.03	2.17	2.27	2.09

ข้อมูลของเสียของธุรกิจโรงแรม

อัตราการเกิดของเสีย	2562		2563		2564		2565		2566	
ปริมาณของเสียทั้งหมด (เมตริกตัน)	4,962.12		2,666.80		1,865.78		6,094.68		8,303.01	
ปริมาณของเสียไม่อันตราย ทั้งหมด	4,952.25		2,660.42		1,816.91		6,070.25		8,283.17	
ปริมาณของเสียอันตรายทั้งหมด	9.87		6.38		48.87		24.43		19.84	
การกำจัดของเสีย	ของเสียไม่อันตราย	ของเสียอันตราย	ของเสียไม่อันตราย	ของเสียอันตราย	ของเสียไม่อันตราย	ของเสียอันตราย	ของเสียไม่อันตราย	ของเสียอันตราย	ของเสียไม่อันตราย	ของเสียอันตราย
ปริมาณของเสียทั้งหมดที่นำกลับมาใช้ใหม่ (เมตริกตัน)	2,289.01	0	1,107.59	0	606.66	0	1,852.41	0	2,335.89	1.32
การรีไซเคิล	584.40	0	426.67	0	175.61	0	863.93	0	678.96	1.32
การนำไปทำปุ๋ย	448.68	0	92.06	0	139.73	0	222.04	0	716.00	0
การนำไปทำเป็นพลังงาน (ก๊าซชีวภาพ)	36.26	0	19.59	0	28.43	0	46.51	0	25.78	0
การนำไปเป็นอาหารสัตว์	1,219.67	0	569.27	0	262.89	0	719.94	0	915.15	0
ปริมาณของเสียทั้งหมดที่นำไปกำจัด (เมตริกตัน)	2,663.24	9.87	1,552.83	6.38	1,210.25	48.87	4,217.84	24.43	5,947.28	18.52
การฝังกลบ	2,663.24	9.87	1,552.83	6.38	1,210.25	48.87	4,217.84	24.43	5,690.05	18.52
การเผา	0	0	0	0	0	0	0	0	257.23	0
• ค่าเงินการภายในพื้นที่	0	0	0	0	0	0	0	0	63.13	0
• ค่าเงินการภายนอกพื้นที่	0	0	0	0	0	0	0	0	194.1	0

ข้อมูลของเสียของธุรกิจอาหาร

อัตราการเกิดของเสีย	2562		2563		2564		2565		2566	
ปริมาณของเสียทั้งหมด (เมตริกตัน)	5,950.00		5,350.00		5,255.00		5,572.00		6,223.61	
ของเสียทั่วไป	5,950.00		5,350.00		5,255.00		5,572.00		6,177.00	
ของเสียอันตราย (เศษอาหาร)	0		0		0		0		46.61	
การกำจัดของเสีย	ของเสียไม่อันตราย	ของเสียอันตราย	ของเสียไม่อันตราย	ของเสียอันตราย	ของเสียไม่อันตราย	ของเสียอันตราย	ของเสียไม่อันตราย	ของเสียอันตราย	ของเสียไม่อันตราย	ของเสียอันตราย
ปริมาณของเสียทั้งหมดที่นำกลับมาใช้ใหม่ (เมตริกตัน)										
การนำไปทำปุ๋ย	0	0	0	0	0	0	0	0	46.61	0
ปริมาณของเสียทั้งหมดที่นำไปกำจัด (เมตริกตัน)										
การฝังกลบ	6,781	0	6,007	0	5,818	0	6,278	0	6,177	0

ข้อมูลพนักงาน : ธุรกิจโรงแรม	2562		2563		2564		2565		2566	
	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด
1. ข้อมูลพนักงาน : 31 ธค 2566										
จำนวนพนักงานรวม	5,136	100%	3,785	100%	2,913	100%	3,746	100%	4,133	100%
ชาย	2,745	53%	2,032	54%	1,602	55%	2,082	56%	2,275	55%
หญิง	2,391	47%	1,753	46%	1,311	45%	1,664	44%	1,858	45%
จำนวนพนักงานประจำ (Permanent: ไม่กำหนดระยะเวลา)	5,005	97%	3,728	98%	2,892	99%	3,637	97%	3,974	96%
ชาย	2,674	53%	1,998	54%	1,589	55%	2,025	56%	2,178	55%
หญิง	2,331	47%	1,730	46%	1,303	45%	1,612	44%	1,796	45%
จำนวนพนักงานชั่วคราว (Temporary: มีกำหนดระยะเวลา)	131	3%	57	2%	21	1%	109	3%	159	4%
ชาย	71	54%	34	60%	13	62%	57	52%	97	61%
หญิง	60	46%	23	40%	8	38%	52	48%	62	39%
จำนวนพนักงาน Part Time / Casual / จ้างเป็นครั้งคราว									939	
ชาย									607	65%
หญิง									332	35%
จำนวนแรงงานที่ไม่ใช่พนักงานของโรงแรมและอาหาร *Worker whom third-party owners and franchisees employed to work on managed properties. Independently owned and operated franchise properties in the portfolio (Permanent only*)									2,425	
จำนวนพนักงานชาย จำแนกตามอายุ										
อายุน้อยกว่า 30 ปี	790	29%	464	23%	334	21%	472	23%	543	25%
อายุ 30-50 ปี	1,650	60%	1,349	66%	1,098	69%	1,433	69%	1,516	70%
อายุมากกว่า 50 ปี	305	11%	219	11%	170	11%	177	9%	216	10%
จำนวนพนักงานหญิง จำแนกตามอายุ										
อายุน้อยกว่า 30 ปี	844	35%	511	29%	329	25%	509	31%	591	33%
อายุ 30-50 ปี	1,341	56%	1,115	64%	880	67%	1,022	61%	1,124	63%
อายุมากกว่า 50 ปี	206	9%	127	7%	102	8%	133	8%	143	8%
จำนวนพนักงานชาย จำแนกตามตำแหน่ง										
กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ	2,341	85.3%	1,705	83.9%	1,319	82.3%	1,754	84.2%	1,895	87%
กลุ่มผู้บริหารระดับต้น	395	14.4%	311	15.3%	268	16.7%	315	15.1%	290	13%
กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง									53	2%
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง	9	0.3%	16	0.8%	15	0.9%	13	0.6%	37	2%
จำนวนพนักงานหญิง จำแนกตามตำแหน่ง										
กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ	2,016	84.3%	1,424	81.2%	1,018	77.7%	1,327	79.7%	1,489	80%
กลุ่มผู้บริหารระดับต้น	372	15.6%	325	18.5%	290	22.1%	333	20.0%	296	16%
กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง									51	3%
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง	3	0.1%	4	0.2%	3	0.2%	4	0.2%	22	1%
จำนวนพนักงาน จำแนกตามอายุงาน										
< 1 ปี	831	16%	104	3%	462	16%	1,305	35%	1,024	25%
≤ 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี	1,112	22%	871	23%	377	13%	517	14%	1,411	34%
≤ 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี	694	14%	609	16%	414	14%	305	8%	150	4%
≤ 5 ปี แต่ไม่ถึง 9 ปี	1,281	25%	1,066	28%	707	24%	543	14%	477	12%
≤ 9 ปี แต่ไม่ถึง 15 ปี	794	15%	818	22%	665	23%	758	20%	742	18%
≤ 15 ปี	424	8%	326	9%	288	10%	318	8%	329	8%

ข้อมูลพนักงาน : ธุรกิจโรงแรม	2562		2563		2564		2565		2566	
	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด
จำนวนพนักงาน จำนวนตามภูมิภาค (หน่วย : คน)										
ภาคเหนือ	-		56	1%	-		29	1%	30	1%
ภาคกลาง	1,875	37%	1,393	37%	1,076	37%	1,499	40%	1,617	39%
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	-		-		-		-			0%
ภาคตะวันออก	673	13%	530	14%	404	14%	414	11%	426	10%
ภาคตะวันตก	509	10%	327	9%	239	8%	-		-	
ภาคใต้	1,569	31%	1,142	30%	857	29%	1,145	31%	1,205	29%
ต่างประเทศ	510	10%	337	9%	337	12%	659	18%	855	21%
จำนวนพนักงาน จำนวนตามเชื้อชาติ (หน่วย : คน)										
ไทย	4,580	89.17%	3,399	89.80%	2,561	87.92%	3,142	83.88%	3,358	81.25%
กัมพูชา	1	0.02%	1	0.03%	1	0.03%	1	0.03%		0.00%
เกาหลี									2	0.05%
คาซัคสถาน				0.00%	1	0.03%	1	0.03%	2	0.05%
แคเมอรูน									1	0.02%
เคอร์ดิสถาน									5	0.12%
เคนยา	1	0.02%	1	0.03%	1	0.03%	1	0.03%	6	0.15%
เคนาดา	2	0.04%	1	0.03%	1	0.03%	1	0.03%		
ซีเรีย									3	0.07%
ซีเชล									1	0.02%
เซาท์แอฟริกา									1	0.02%
จีน	9	0.18%	5	0.13%	1	0.03%	4	0.11%	6	0.15%
จอร์แดน									1	0.02%
ญี่ปุ่น	3	0.06%	1	0.03%	1	0.03%	5	0.13%	153	3.70%
คีช	1	0.02%	-		2	0.07%	2	0.05%	1	0.02%
เดนมาร์ก	1	0.02%	-		-		-			
โตหวัน	1	0.02%	1	0.03%	-		-			
คูนิชีย									1	0.02%
เนปาล	14	0.27%	8	0.21%	8	0.27%	35	0.93%	36	0.87%
บังกลาเทศ	78	1.52%	58	1.53%	45	1.54%	84	2.24%	67	1.62%
บัลกาเรีย	1	0.02%	-		-		-		1	0.02%
เบลารุส	1	0.02%	1	0.03%	1	0.03%	-		1	0.02%
เบลเยียม									1	0.02%
บราซิล			1	0.03%	-		-			
ปากีสถาน	1	0.02%	1	0.03%	4	0.14%	13	0.35%	7	0.17%
ฝรั่งเศส	9	0.18%	11	0.29%	7	0.24%	9	0.24%	4	0.10%
พม่า	4	0.08%	3	0.08%	1	0.03%	-		9	0.22%
ฟิลิปปินส์	27	0.53%	21	0.55%	11	0.38%	45	1.20%	30	0.73%
ภูฏาน	2	0.04%	2	0.05%	-		-			
รัสเซีย	176	3.43%	117	3.09%	126	4.33%	192	5.13%	112	2.71%
มาเลเซีย	1	0.02%	1	0.03%	1	0.03%	7	0.19%	4	0.10%
โมร็อกโก	1	0.02%	1	0.03%	-		-		2	0.05%
มองโกเลีย	-	0.00%	-		-		-		1	0.02%
เยอรมัน	10	0.19%	8	0.21%	6	0.21%	7	0.19%	5	0.12%
ยูเครน	2	0.04%	-		-		3	0.08%		

ข้อมูลพนักงาน : ธุรกิจโรงแรม	2562		2563		2564		2565		2566	
	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด
ยูกันดา	-	0.00%	-		-		-		1	0.02%
รัสเซีย	6	0.12%	4	0.11%	2	0.07%	2	0.05%	6	0.15%
ลาว	-		-		-		-		1	0.02%
เลบานอน	-		-		1	0.03%	-			
เวียดนาม	3	0.06%	2	0.05%	2	0.07%	5	0.13%	12	0.29%
ศรีลังกา	72	1.40%	53	1.40%	48	1.65%	70	1.87%	97	2.35%
สเปน	1	0.02%	1	0.03%	1	0.03%	-		1	0.02%
สวีตเซอร์แลนด์	1	0.02%	-		1	0.03%	3	0.08%	2	0.05%
สวีเดน	1	0.02%	1	0.03%	1	0.03%	1	0.03%		
ไอร์แลนด์	-		-		-		-		1	0.02%
แอลจีเรีย	-		-		-		-		4	0.10%
อเมริกา	4	0.08%	3	0.08%	2	0.07%	2	0.05%	2	0.05%
ออสเตรเลีย	7	0.14%	8	0.21%	4	0.14%	5	0.13%	4	0.10%
ออสเตรีย	3	0.06%	2	0.05%	1	0.03%	8	0.21%		
อังกฤษ	9	0.18%	5	0.13%	4	0.14%	1	0.03%	1	0.02%
อิตาลี	4	0.08%	3	0.08%	3	0.10%	2	0.05%	6	0.15%
อินเดีย	71	1.38%	44	1.16%	54	1.85%	69	1.84%	142	3.44%
อินโดนีเซีย	15	0.29%	6	0.16%	5	0.17%	16	0.43%	13	0.31%
อียิปต์	10	0.19%	4	0.11%	4	0.14%	8	0.21%	15	0.36%
อิหร่าน	-		-		1	0.03%	2	0.05%		
อเมริกาใต้	2	0.04%	-		-		-			
อุซเบกิสถาน	-	0.00%	-		-		-		3	
ฮ่องกง	-	0.00%	-		-		-		1	0.02%
ไม่มีสถานะทางทะเบียน*	1	0.02%	7	0.18%	-		-			0.00%
ต่างชาติไม่ระบุ	-		-		-		-			
จำนวนพนักงาน จำนวนตามระดับการศึกษา (หน่วย : คน)										
ต่ำกว่าปริญญาตรี					1,731	59%	2,404	64%	2,638	64%
ปริญญาตรี					1,082	37%	1,250	33%	1,397	34%
ปริญญาโท					99	3%	92	2%	96	2%
ปริญญาเอก					1	0%	-	0%	2	0%
จำนวนพนักงาน ลาออก (หน่วย : คน)										
Turnover Rate (%)	19.7		14.4		20.5		22.7		14.29	
จำนวนพนักงานลาออกทั้งหมด (ไม่นับรวม Part-time) (หน่วย : คน)	1,028		639		687		769		552	
จำนวนพนักงานชาย	521	51%	307	48%	340	49%	368	48%	281	51%
จำนวนพนักงานหญิง	507	49%	332	52%	347	51%	401	52%	271	49%
จำนวนพนักงานลาออก จำแนกตามระดับ										
กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ									436	79%
กลุ่มผู้บริหารระดับต้น									92	17%
กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง									14	3%
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง									10	2%
จำนวนพนักงานชายลาออก จำแนกตามอายุ (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานชายอายุน้อยกว่า 30 ปี	196	38%	112	36%	127	37%	106	29%	86	31%
จำนวนพนักงานชายอายุ 30-50 ปี	300	58%	174	57%	207	61%	246	67%	182	65%
จำนวนพนักงานชายอายุมากกว่า 50 ปี	25	5%	21	7%	6	2%	16	4%	14	5%

ข้อมูลพนักงาน : ธุรกิจโรงแรม	2562		2563		2564		2565		2566	
	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด
จำนวนพนักงานหญิงลาออก จำแนกตามอายุ (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานหญิงอายุน้อยกว่า 30 ปี	201	40%	271	82%	154	44%	129	32%	101	37%
จำนวนพนักงานหญิงอายุ 30-50 ปี	283	56%	334	101%	186	54%	262	65%	167	62%
จำนวนพนักงานหญิงอายุมากกว่า 50 ปี	14	3%	34	10%	7	2%	10	2%	2	1%
จำนวนพนักงานลาออก จำแนกตามภูมิภาค										
ภาคเหนือ	-		7	1%	-		3	0%	-	0%
ภาคกลาง	379	37%	289	45%	253	37%	323	42%	153	28%
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	-		-		-		-		-	0%
ภาคตะวันออก	85	8%	61	10%	76	11%	91	12%	34	6%
ภาคตะวันตก	42	4%	34	5%	25	4%	-	0%	-	0%
ภาคใต้	362	35%	211	33%	252	37%	266	35%	159	29%
ต่างประเทศ	160	16%	37	6%	81	12%	86	11%	206	37%
จำนวนพนักงานลาออก จำแนกตามเชื้อชาติ										
ไทย					604	87.9%	695	90.4%	377	68.30%
คาซัคสถาน					1	0.1%	-		1	0.18%
แคนาดา					1	0.1%	-		-	0.00%
เคอร์ดิสถาน					-		-		2	0.36%
จีน					2	0.3%	-		2	0.36%
จอร์แดน									1	0.18%
เนปาล					3	0.4%	2	0.3%	10	1.81%
เบลารุส					1	0.1%	-		-	0.00%
บังคลาเทศ					-		-		5	0.91%
โบตุโกส					-		-		1	0.18%
ปากีสถาน					-		-		4	0.72%
ฝรั่งเศส					2	0.3%	-		1	0.18%
พม่า					-		-		4	0.72%
ฟิลิปปินส์					6	0.9%	1	0.1%	8	1.45%
ภูฏาน					2	0.3%	-		-	0.00%
ญี่ปุ่น					-		-		15	2.72%
ยูกันดา					-		-		3	0.54%
เยอรมัน					-		-		1	0.18%
รัสเซีย					-		-		-	0.00%
ลาว					-		-		-	0.00%
เวียดนาม					-		-		1	0.18%
บราซิล					34	4.9%	49	6.4%	25	4.53%
ศรีลังกา					18	2.6%	12	1.6%	14	2.54%
ซีเรีย					-		-		1	0.18%
สิงคโปร์					-		-		1	0.18%
สวีเดน					-		-		1	0.18%
ไต้หวัน					-		-		1	0.18%
อังกฤษ					-		-			0.00%
อเมริกา					1	0.1%	1	0.1%	1	0.18%
ออสเตรเลีย					1	0.1%	-		1	0.18%
อินเดีย					7	1.0%	6	0.8%	27	4.89%

ข้อมูลพนักงาน : ธุรกิจโรงแรม	2562		2563		2564		2565		2566	
	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด
อินโดนีเซีย					3	0.4%	3	0.4%	6	1.09%
อียิปต์					1	0.1%	-		2	0.36%
แอลจีเรีย					-	0.0%	-		1	0.18%
แอลเบเนีย					-		-		1	0.18%
อุซเบกิสถาน					-		-		2	0.36%
เชื้อชาติไม่ระบุ					1	0.1%	-		32	5.80%
จำนวนพนักงานที่ลาออกโดยความสมัครใจ จำนวนตามเพศ (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานที่ลาออกโดยความสมัครใจรวม	1,028		639		687		769		552	
จำนวนพนักงานชายที่ลาออกโดยความสมัครใจ	521	51%	307	48%	340	49%	368	48%	281	51%
จำนวนพนักงานหญิงที่ลาออกโดยความสมัครใจ	507	49%	332	52%	347	51%	401	52%	271	49%
จำนวนพนักงาน เข้าใหม่ (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานเข้าใหม่ทั้งหมด (ไม่นับรวม Part-time)	869		205		556		1,521		1,123	
จำนวนพนักงานชาย	445	51%	101	49%	302	54%	778	51%	579	52%
จำนวนพนักงานหญิง	425	49%	104	51%	254	46%	743	49%	544	48%
จำนวนพนักงานเข้าใหม่ จำนวนตามระดับ										
กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ									934	83%
กลุ่มผู้บริหารระดับต้น									163	15%
กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง									9	1%
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง									17	2%
จำนวนพนักงานชายเข้าใหม่ จำนวนตามอายุ (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานชายอายุน้อยกว่า 30 ปี	227	51%	43	43%	126	42%	299	38%	257	44%
จำนวนพนักงานชายอายุ 30-50 ปี	201	45%	50	50%	171	57%	434	56%	297	51%
จำนวนพนักงานชายอายุมากกว่า 50 ปี	17	4%	8	8%	5	2%	45	6%	25	4%
จำนวนพนักงานหญิงเข้าใหม่ จำนวนตามอายุ (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานหญิงอายุน้อยกว่า 30 ปี	242	57%	56	54%	116	46%	364	49%	296	54%
จำนวนพนักงานหญิงอายุ 30-50 ปี	178	42%	45	43%	134	53%	350	47%	237	44%
จำนวนพนักงานหญิงอายุมากกว่า 50 ปี	4	1%	3	3%	4	2%	29	4%	11	2%
จำนวนพนักงานเข้าใหม่ จำนวนตามภูมิภาค (หน่วย : คน)										
ภาคเหนือ	-	0%	3	1%	-	0%	12	1%	2	
ภาคกลาง	332	38%	100	49%	144	26%	621	41%	369	24%
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	-	
ภาคตะวันออก	82	9%	17	8%	17	3%	110	7%	63	4%
ภาคตะวันตก	-	0%	3	1%	1	0%	-	0%	-	
ภาคใต้	228	26%	55	27%	286	51%	582	38%	247	16%
ต่างประเทศ	190	22%	27	13%	108	19%	196	13%	442	29%
จำนวนพนักงานเข้าใหม่ จำนวนตามเชื้อชาติ (หน่วย : คน)										
ไทย					454	82%	1,221	80%	738	65.72%
กัมพูชา					1	0%	-	0%	-	
เกาหลี									2	0.18%
คาซัคสถาน					1	0%	5	0%	3	0.27%
คอรัดิสถาน									1	0.09%
คาเมรูน									1	0.09%
เคนยา									1	0.09%
เคนาดา					1	0%	-	0%		0.00%

ข้อมูลพนักงาน : ธุรกิจโรงแรม	2562		2563		2564		2565		2566	
	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด
จีน									4	0.36%
ญี่ปุ่น					1	0%	4	0%	142	12.64%
เนปาล					3	1%	6	0%	11	0.98%
บังคลาเทศ					2	0%	23	2%	6	0.53%
ปาเลสไตน์					3	1%	12	1%	3	0.27%
ฝรั่งเศส									2	0.18%
พม่า						0%	-	0%	10	0.89%
ฟิลิปปินส์					3	1%	7	0%	13	1.16%
รัสเซีย									3	0.27%
ลาว						0%	-	0%	1	0.09%
เวียดนาม									9	0.80%
คูเวต									1	0.09%
มัลดีฟส์					49	9%	110	7%	20	1.78%
มาเลเซีย									2	0.18%
มองโกเลีย									1	0.09%
โมร็อกโก									1	0.09%
เยอรมัน					1	0%	3	0%	2	0.18%
ศรีลังกา					11	2%	45	3%	24	2.14%
สเปน									1	0.09%
สิงคโปร์					1	0%	4	0%		0.00%
สวีเดน									1	0.09%
อเมริกา					1	0%	-	0%		0.00%
อิตาลี					1	0%	1	0%	1	0.09%
อิหร่าน					1	0%	9	1%		0.00%
อินเดีย					21	4%	68	4%	55	4.90%
อินโดนีเซีย									5	0.45%
อุซเบกิสถาน									3	0.27%
อียิปต์					1	0%	3	0%	6	0.53%
ฮ่องกง									1	0.09%
ไม่ระบุเชื้อชาติ									49	4.36%
จำนวนตำแหน่งงานที่เปิดรับสมัครจากพนักงานภายใน (หน่วย : คน)										
จำนวนตำแหน่งงานที่เปิดรับสมัครจากพนักงานภายในทั้งหมด							1,521		134	
จำนวนพนักงานชายที่ได้รับบรรจุในตำแหน่งที่เปิดรับภายใน							10	1%	53	40%
จำนวนพนักงานหญิงที่ได้รับบรรจุในตำแหน่งที่เปิดรับภายใน							11	1%	49	37%
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อการจ้างงาน (บาท) Cost Per Recruit									134,867	
การจ้างงานผู้พิการ (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานผู้พิการ	54	1%	43	1%	29	1%	43	1%	44	1%
ชาย	32		24		15		29		31	
หญิง	22		19		14		14		13	
จำนวนพนักงานผู้พิการ ระดับพนักงานปฏิบัติการ	N/A		N/A		29		43		44	
จำนวนพนักงานผู้พิการ ระดับผู้บริหาร	N/A		N/A		-		-		-	
จำนวนค่าจ้างพนักงานผู้พิการ (บาท)	7,000,000		6,000,000		4,000,000		6,100,000		6,240,000	

ข้อมูลพนักงาน : ธุรกิจโรงแรม	2562		2563		2564		2565		2566	
	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด
การจ้างงานผู้สูงอายุ (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานผู้สูงอายุ	131	3%	88	2%	65	2%	96	3%	44	1%
ชาย	73		50		37		62		25	
หญิง	58		38		28		34		19	
จำนวนพนักงานผู้พิการ ระดับพนักงานปฏิบัติการ	87		40		24		35		9	
จำนวนพนักงานสูงอายุ ระดับผู้บริหาร	58		48		41		61		35	
จำนวนค่าจ้างพนักงานสูงอายุ (บาท)	55,000,000		45,000,000		46,000,000		66,000,000		74,760,757	
การเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน จำนวนตามเพศ(หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานทั้งหมดที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง	240	5%	83	2%	65	2%	276	7%	222	5%
จำนวนพนักงานชาย	115	48%	53	64%	40	62%	164	59%	118	53%
จำนวนพนักงานหญิง	125	52%	30	36%	25	38%	112	41%	104	47%
การเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน จำนวนตามเชื้อชาติ(หน่วย : คน)										
ไทย			69	83%	62	95%	236	86%	179	81%
ต่างชาติ			14	17%	3	5%	40	14%	43	19%
การเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน จำนวนตามตำแหน่ง(หน่วย : คน)										
ผู้บริหารระดับสูง Director Up							2	1%	8	4%
ผู้บริหาร Manager+Director							30	11%	45	20%
จำนวนพนักงานที่จ้างผ่าน Outsource / Agency *ไม่ใช่พนักงานของบริษัท*										
จำนวนพนักงานรวม							468		939	
จำนวนพนักงานชาย							281		607	
จำนวนพนักงานหญิง							187		332	
จำนวนพนักงานที่อยู่ในแผนกฝ่ายขาย										
จำนวนพนักงานรวม							72	1.9%	110	3%
จำนวนพนักงานชาย							15	20.8%	28	25%
จำนวนพนักงานหญิง							57	79.2%	82	75%
จำนวนพนักงานหญิงที่อยู่ในแผนกฝ่ายขาย										
จำนวนพนักงานหญิง ระดับปฏิบัติการ							18	32%	25	30%
จำนวนพนักงานหญิง ระดับบริหาร							38	67%	56	68%
จำนวนพนักงานหญิง ผู้บริหารระดับสูง							1	2%	1	1%
จำนวนพนักงานในตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับงาน STEM : Science / IT / Engineering / Mathematics										
จำนวนพนักงานรวม							532	14%	598	14%
จำนวนพนักงานชาย							297	56%	428	72%
จำนวนพนักงานหญิง							235	44%	170	28%
จำนวนพนักงานหญิงในตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับงาน STEM										
จำนวนพนักงานหญิง ระดับปฏิบัติการ							182	14%	109	14%
จำนวนพนักงานหญิง ระดับบริหาร							50	9%	58	10%
จำนวนพนักงานหญิง ผู้บริหารระดับสูง							3	1%	3	1%
จำนวนพนักงานที่เป็นคณะกรรมการสวัสดิการ										
จำนวนพนักงานรวม							125	3%	151	4%
จำนวนพนักงานชาย							67	54%	64	42%
จำนวนพนักงานหญิง							58	46%	87	58%

ข้อมูลพนักงาน : ธุรกิจโรงแรม	2562		2563		2564		2565		2566	
	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด
จำนวนพนักงานลาออก (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานที่มีสิทธิลาออก	2,391	47%	1,753	46%	1,311	45%	1,664	44.4%	1,715	41%
จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิลาออก	64	1%	67	2%	34	1%	15	0.4%	-	0%
จำนวนพนักงานที่กลับมำทำงานหลังสิ้นสุดการลาออก และอัตราการกลับมำทำงาน	56	87.5%	56	83.6%	30	88.2%	13	86.7%	-	0%
2. การจ่ายค่าตอบแทน										
ค่าตอบแทนของพนักงาน จำนวนตามเพศ (หน่วย : บาท)										
จำนวนค่าตอบแทนรวม									1,358,314,075	
ข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงาน										
จำนวนพนักงานที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (คน)			1,555	41%	1,110	38%	796	21%	2,064	50%
จำนวนเงินที่บริษัทสมทบเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (บาท)									442,740,285	
อัตราส่วนเงินเดือนและค่าตอบแทนพื้นฐานของพนักงานชายและหญิง										
ระดับผู้บริหารระดับสูง Director ขึ้นไป	1 : 0.95		1 : 0.73		1 : 0.80		1 : 1.00		1 : 1.25	
ระดับผู้บริหาร	1 : 0.93		1 : 0.98		1 : 0.79		1 : 1.20		1 : 0.92	
ระดับปฏิบัติการ	1 : 0.96		1 : 0.98		1 : 1.03		1 : 0.79		1 : 1.61	
3. ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน										
จำนวนชั่วโมงการทำงานรวมของพนักงานทั้งหมด (หน่วย : ชั่วโมง) ชั่วโมงการทำงานใน 1 สัปดาห์ x 52 สัปดาห์ x จำนวนพนักงานทั้งหมด									8,577,192	
สถิติการบาดเจ็บหรืออุบัติเหตุจากการทำงานของพนักงาน										
จำนวนเหตุการณ์บาดเจ็บหรืออุบัติเหตุจากการทำงานของพนักงานจนถึง ขั้นหยุดงาน (ครั้ง)									21	
จำนวนพนักงานที่บาดเจ็บจากการทำงานทั้งหมด (คน)			58		4		125		56	
จำนวนพนักงานที่ได้รับการบาดเจ็บจากการทำงาน จนถึงขั้นหยุดงานเกิน 1 วัน (คน)			28		4		10		20	
จำนวนพนักงานที่บาดเจ็บจากการทำงาน แบบไม่หยุดงาน			30		-		115		43	
จำนวนวันทั้งหมดที่พนักงานหยุดงานจากการบาดเจ็บจากการทำงาน (วัน)									189	
จำนวนพนักงานที่เสียชีวิตจากการทำงาน (คน)	-		-		1				-	
อัตราการเสียชีวิตจากการทำงาน									-	
อัตราการบาดเจ็บ (Injury Rate:IR) (คนx1,000,000/ชม.การทำงานทั้งหมด)			4.8		0.6		14.3		24.4	
อัตราการบาดเจ็บแบบหยุดงาน (Lost Time Injury Frequency Rate:LTIFR) / ต่อชั่วโมงการทำงาน 1,000,000 ชม.			2.3		0.6		1.1		3.0	
อัตราการขาดงาน AR [(จำนวนวันหยุดจากการบาดเจ็บและเจ็บป่วยอื่นๆ x 1000/จำนวนการทำงานทั้งหมดในรอบปีของพนักงานทั้งหมด]			0.018		0.009		0.092		0.048	
จำนวนวันทั้งหมดที่พนักงานลาป่วย (วัน)	-		3,037		1,219		15,436		8,975	
4. การส่งเสริมความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมกับพนักงาน										
ข้อพิพาทด้านแรงงานที่สำคัญ (มี / ไม่มี)										
จำนวนพนักงานอาสาทำกิจกรรมเพื่อสังคม (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานที่ร่วมกิจกรรม	3,806		1,110		75		1,325		8,020	
จำนวนชั่วโมงที่พนักงานร่วมกิจกรรม (ชั่วโมง)	787,009		16,299		2,004		3,597		5,377	
จำนวนข้อร้องเรียนของพนักงานเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิ และการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างไม่เป็นธรรม (หน่วย : เรื่อง)										
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน	-								-	
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างไม่เป็นธรรม	3		1							
จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขและเยียวยา	3		1							
จำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการแก้ไข	-		-							

ข้อมูลพนักงาน : ธุรกิจโรงแรม	2562		2563		2564		2565		2566	
	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด
5. การพัฒนาพนักงาน										
ค่าใช้จ่ายในการอบรมความรู้และพัฒนาพนักงาน (หน่วย : บาท)			8,500,000		7,584,022		7,026,116		8,879,876	
จำนวนชั่วโมงอบรมความรู้เฉลี่ยของพนักงาน (หน่วย : ชั่วโมง / คน / ปี)	14		15		84		59		59	
จำนวนชั่วโมงอบรมความรู้เฉลี่ยของพนักงานชาย (หน่วย : ชั่วโมง / คน / ปี)							32		34	
จำนวนชั่วโมงอบรมความรู้เฉลี่ยของพนักงานหญิง (หน่วย : ชั่วโมง / คน / ปี)							26		25	
จำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรม (หน่วย : คน)									100%	100%
จำนวนพนักงานรวม							3,746		4,133	
จำนวนพนักงานชาย							2,082	56%	2,275	55%
จำนวนพนักงานหญิง							1,664	44%	1,858	45%
คิดเป็นที่ % ของพนักงานทั้งหมด							100		100%	
จำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรม จำแนกตามระดับ										
กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ									3,384	82%
กลุ่มผู้บริหารระดับต้น									586	14%
กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง									104	3%
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง									59	1%
จำนวนพนักงานชาย ที่เข้ารับการอบรม แยกตามตำแหน่ง (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานชาย ระดับปฏิบัติการ							1,754	84%	1,895	83%
จำนวนพนักงานชาย ระดับบริหาร ระดับต้น							315	15%	290	13%
จำนวนพนักงานชาย ระดับบริหาร ระดับกลาง									53	2%
จำนวนพนักงานชาย ผู้บริหารระดับสูง							13	1%	37	2%
จำนวนพนักงานหญิง ที่เข้ารับการอบรม แยกตามตำแหน่ง (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานหญิง ระดับปฏิบัติการ							1,327	79.7%	1,489	80%
จำนวนพนักงานหญิง ระดับบริหาร ระดับต้น							333	20.0%	296	16%
จำนวนพนักงานหญิง ระดับบริหาร ระดับกลาง									51	3%
จำนวนพนักงานหญิง ผู้บริหารระดับสูง							4	0.2%	22	1%
จำนวนพนักงานชายที่เข้ารับการอบรม จำแนกตามอายุ (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานชายอายุน้อยกว่า 30 ปี							472	23%	543	24%
จำนวนพนักงานชายอายุ 30-50 ปี							1,433	69%	1,516	67%
จำนวนพนักงานชายอายุมากกว่า 50 ปี							177	9%	216	9%
จำนวนพนักงานหญิงที่เข้ารับการอบรม จำแนกตามอายุ (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานหญิงอายุน้อยกว่า 30 ปี							509	31%	591	32%
จำนวนพนักงานหญิงอายุ 30-50 ปี							1,022	61%	1,124	60%
จำนวนพนักงานหญิงอายุมากกว่า 50 ปี							133	8%	143	8%
จำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรมเรื่อง จรรยาบรรณองค์กร (Code of Conduct)							3,746	100%	4,133	100%
จำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรมเรื่องต่อต้านคอร์รัปชัน							3,746	100%	4,133	100%
จำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรมเรื่อง Cyber Security (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานรวม							2,669	71%	1,136	27%
ชาย							1,474	55%	602	53%
หญิง							1,195	45%	534	47%

ข้อมูลพนักงาน : ธุรกิจอาหาร	2562		2563		2564		2565		2566	
	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด
1. ข้อมูลพนักงาน : 31 ธค 2566										
จำนวนพนักงานรวม	13,144		4,806		10,174		11,261		11,048	
ชาย	4,212	32%	1,478	31%	3,075	30%	3,469	31%	3,579	32%
หญิง	8,932	68%	3,328	69%	7,099	70%	7,792	69%	7,469	68%
จำนวนพนักงานประจำ (Permanent: ไม่กำหนดระยะเวลา)	5,464		4,777		4,710		4,791		4,797	
ชาย	1,717	31%	1,466	31%	1,404	30%	1,368	29%	1,360	28%
หญิง	3,747	69%	3,311	69%	3,306	70%	3,423	71%	3,437	72%
จำนวนพนักงานชั่วคราว (Temporary: มีกำหนดระยะเวลา)			29	1%	-		24	0.2%	29	0.3%
ชาย			12	41%	-		11	46%	12	41%
หญิง			17	59%	-		13	54%	17	59%
จำนวนพนักงาน Part Time / Casual / จ้างเป็นครั้งคราว	7,680		-		5,464		6,446		6,222	
ชาย	2,495	32%	-		1,671	31%	2,090	32%	2,207	35%
หญิง	5,185	68%	-		3,793	69%	4,356	68%	4,015	65%
จำนวนแรงงานที่ไม่ใช่พนักงานของโรงแรมและอาหาร *Worker whom third-party owners and franchisees employed to work on managed properties. Independently owned and operated franchise properties in the portfolio (Permanent only*)										
จำนวนพนักงานชาย จำแนกตามอายุ										
อายุน้อยกว่า 30 ปี	3,340	79%	732	50%	2,167	70%	2,542	73%	2,626	73%
อายุ 30-50 ปี	830	20%	683	46%	841	27%	870	25%	887	25%
อายุมากกว่า 50 ปี	42	1%	63	4%	67	2%	57	2%	66	2%
จำนวนพนักงานหญิง จำแนกตามอายุ										
อายุน้อยกว่า 30 ปี	6,186	69%	1,669	50%	5,078	72%	5,715	73%	5,377	72%
อายุ 30-50 ปี	2,592	29%	1,533	46%	1,888	27%	1,969	25%	1,972	26%
อายุมากกว่า 50 ปี	154	2%	126	4%	133	2%	108	1%	120	2%
จำนวนพนักงานชาย จำแนกตามตำแหน่ง										
กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ	4,164	98.9%	1,356	91.7%	2,944	95.7%	2,562	73.9%	2,678	75%
กลุ่มผู้บริหารระดับต้น	39	0.9%	111	7.5%	123	4.0%	900	25.9%	893	25%
กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง										
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง	9	0.2%	11	0.7%	8	0.3%	7	0.2%	8	0%
จำนวนพนักงานหญิง จำแนกตามตำแหน่ง										
กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ	8,838	98.9%	3,104	93.3%	6,870	96.8%	5,376	69.0%	5,050	68%
กลุ่มผู้บริหารระดับต้น	89	1.0%	219	6.6%	224	3.2%	2,411	30.9%	2,414	32%
กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง									-	0%
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง	5	0.1%	5	0.2%	5	0.1%	5	0.1%	5	0%
จำนวนพนักงาน จำแนกตามอายุงาน										
< 1 ปี	6,279	48%	461	10%	4,050	40%	5,608	50%	4,876	44%
≤ 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี	3,493	27%	1,270	26%	2,370	23%	1,853	16%	2,597	24%
≤ 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี	978	7%	765	16%	1,176	12%	1,185	11%	858	8%
≤ 5 ปี แต่ไม่ถึง 9 ปี	1,127	9%	971	20%	1,106	11%	1,044	9%	1,086	10%
≤ 9 ปี แต่ไม่ถึง 15 ปี	658	5%	706	15%	797	8%	857	8%	868	8%
≤ 15 ปี	609	5%	636	13%	675	7%	714	6%	763	7%

ข้อมูลพนักงาน : ธุรกิจอาหาร	2562		2563		2564		2565		2566	
	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด
จำนวนพนักงาน จำแนกตามภูมิภาค (หน่วย : คน)										
ภาคเหนือ	1,341	10%	264	5%	723	7%	759	7%	746	7%
ภาคกลาง	8,181	62%	3,428	71%	6,927	68%	7,472	66%	7,317	66%
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	1,725		550		1,213		1,412		1,429	
ภาคตะวันออก	1,089	8%	305	6%	751	7%	936	8%	867	8%
ภาคตะวันตก	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%
ภาคใต้	808	6%	259	5%	560	6%	682	6%	689	6%
ต่างประเทศ	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%
จำนวนพนักงาน จำแนกตามเชื้อชาติ (หน่วย : คน)										
ไทย	13,115	99.78%	4,691	97.60%	9,927	97.57%	11,201	99.47%	10,981	99%
กัมพูชา									1	0%
เกาหลี										
คาซัคสถาน										
แคเมอรูน										
เคอร์ดิสถาน										
เคนย่า										
แคนาดา										
ซีเรีย										
ซีเชล										
เซกัลแอฟริกา										
จีน	5	0.04%			2	0.02%	2	0.02%	2	0.02%
จอร์แดน										
ญี่ปุ่น	22	0.17%			3	0.03%	3	0.03%	2	0.02%
คีตซ์										
เคนเบอร์ก										
โคทิวิน										
คูนิชีย										
เนปาล										
บังคลาเทศ										
บัลแกเรีย										
เบลารุส										
เบลเยียม										
บราซิล										
ปากีสถาน										
ฝรั่งเศส										
พม่า					116	1.14%	49	0.44%	52	0.47%
ฟิลิปปินส์										
ภูฏาน										
บัสติฟส์										
มาเลเซีย										
โมร็อกโก										
มองโกเลีย										
เยอรมัน										
ยูเครน										

ข้อมูลพนักงาน : ธุรกิจอาหาร	2562		2563		2564		2565		2566	
	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด
ยูกันดา										
รัสเซีย										
ลาว					61	0.60%	6	0.05%	10	0.09%
เลบานอน										
เวียดนาม										
ศรีลังกา										
สเปน										
สวิตเซอร์แลนด์										
สวีเดน										
ไอร์แลนด์										
แอลจีเรีย										
อเมริกา	2	0.02%								
ออสเตรเลีย										
ออสเตรีย										
อังกฤษ										
อิตาลี										
อินเดีย										
อินโดนีเซีย										
อียิปต์										
อิหร่าน										
อเมริกาใต้										
อุซเบกิสถาน										
ฮ่องกง										
ไม่มีสถานะทางทะเบียน*										
ต่างชาติไม่ระบุ			116	2.41%						
จำนวนพนักงาน จำนวนตามระดับการศึกษา (หน่วย : คน)										
ต่ำกว่าปริญญาตรี					7,661	75%	10,648	95%	10,478	95%
ปริญญาตรี					2,446	24%	558	5%	519	5%
ปริญญาโท					65	1%	54	0%	50	0%
ปริญญาเอก					2	0%	1	0%	1	0%
จำนวนพนักงาน ลาออก (หน่วย : คน)										
Turnover Rate (%)	6.5		6.2		6.7		7.8		7.34	
จำนวนพนักงานลาออกทั้งหมด (ไม่นับรวม Part-time) (หน่วย : คน)	2,962		2,374		1,316		1,737		2,089	
จำนวนพนักงานชาย	1,080	36%	867	37%	408	31%	489	28%	547	26%
จำนวนพนักงานหญิง	1,882	64%	1,507	63%	908	69%	1,248	72%	1,542	74%
จำนวนพนักงานลาออก จำนวนตามระดับ										
กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ										
กลุ่มผู้บริหารระดับต้น										
กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง										
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง										
จำนวนพนักงานชายลาออก จำนวนตามอายุ (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานชายอายุน้อยกว่า 30 ปี	856	79%	637	73%	300	74%	351	72%	412	75%
จำนวนพนักงานชายอายุ 30-50 ปี	208	19%	222	26%	101	25%	135	28%	134	24%
จำนวนพนักงานชายอายุมากกว่า 50 ปี	16	1%	8	1%	7	2%	3	1%	1	0%

ข้อมูลพนักงาน : ธุรกิจอาหาร	2562		2563		2564		2565		2566	
	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด
จำนวนพนักงานหญิงลาออก จำนวนตามอายุ (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานหญิงอายุน้อยกว่า 30 ปี	2,280	121%	1,049	70%	674	74%	933	75%	1,138	74%
จำนวนพนักงานหญิงอายุ 30-50 ปี	634	34%	429	28%	209	23%	305	24%	383	25%
จำนวนพนักงานหญิงอายุมากกว่า 50 ปี	48	3%	29	2%	25	3%	10	1%	21	1%
จำนวนพนักงานลาออก จำนวนตามภูมิภาค										
ภาคเหนือ	83	3%	59	2%	41	3%	50	3%	66	3%
ภาคกลาง	2,419	82%	1,979	83%	1,065	81%	1,382	80%	1,589	76%
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	175		124		81	6%	120	7%	172	8%
ภาคตะวันออก	191	6%	127	5%	95	7%	130	7%	175	8%
ภาคตะวันตก	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%
ภาคใต้	94	3%	85	4%	34	3%	55	3%	87	4%
ต่างประเทศ	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%
จำนวนพนักงานลาออก จำนวนตามเชื้อชาติ										
ไทย					1,286	97.7%	1,723	99.2%	2,071	99.14%
คาซัคสถาน					1		-			0.00%
แคนาดา					-		-			0.00%
เคอร์ดิสสถาน					-		-			0.00%
จีน					-		-			0.00%
จอร์แดน					-		-			0.00%
เม็กซิโก					-		-			0.00%
เบลารุส					-		-			0.00%
บังกลาเทศ					-		-			0.00%
โปแลนด์					-		-			0.00%
ปากีสถาน					-		-			0.00%
ฝรั่งเศส					-		-			0.00%
พม่า					23	1.7%	14	0.8%	16	0.77%
ฟิลิปปินส์					-		-			0.00%
ภูฏาน					-		-			0.00%
ญี่ปุ่น					-		-			0.00%
ยูกันดา					-		-			0.00%
เยอรมัน					-		-			0.00%
รัสเซีย					-		-			0.00%
ลาว					6	0.5%	-		2	0.10%
เวียดนาม					-		-			0.00%
บราซิล					-		-			0.00%
ศรีลังกา					-		-			0.00%
ซีเรีย					-		-			0.00%
สิงคโปร์					-		-			0.00%
สวิตเซอร์แลนด์					-		-			0.00%
ไต้หวัน					-		-			0.00%
อังกฤษ					-		-			0.00%
อเมริกา					-		-			0.00%
ออสเตรเลีย					-		-			0.00%
อินเดีย					-		-			0.00%

ข้อมูลพนักงาน : ธุรกิจอาหาร	2562		2563		2564		2565		2566	
	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด
อินโดนีเซีย					-		-			0.00%
อียิปต์					-		-			0.00%
แอลจีเรีย					-		-			0.00%
แอลเบเนีย					-		-			0.00%
อุซเบกิสถาน					-		-			0.00%
เชื้อชาติไม่ระบุ					-		-			0.00%
จำนวนพนักงานที่ลาออกโดยความสมัครใจ จำนวนตามเพศ (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานที่ลาออกโดยความสมัครใจรวม	2,962		2,374		1,316		1,737		2,089	
จำนวนพนักงานชายที่ลาออกโดยความสมัครใจ	1,080	36%	867	37%	408	31%	489	28%	547	26%
จำนวนพนักงานหญิงที่ลาออกโดยความสมัครใจ	1,882	64%	1,507	63%	908	69%	1,248	72%	1,542	74%
จำนวนพนักงาน เข้าใหม่ (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานเข้าใหม่ทั้งหมด (ไม่นับรวม Part-time)	2,653		1,299		8,932		14,293		1,340	
จำนวนพนักงานชาย	912	34%	484	37%	2,974	33%	4,634	32%	377	28%
จำนวนพนักงานหญิง	1,741	66%	815	63%	5,958	67%	9,659	68%	963	72%
จำนวนพนักงานเข้าใหม่ จำนวนตามระดับ										
กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ										
กลุ่มผู้บริหารระดับต้น										
กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง										
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง										
จำนวนพนักงานชายเข้าใหม่ จำนวนตามอายุ (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานชายอายุน้อยกว่า 30 ปี	767	84%	392	81%	2,751	93%	4,296	93%	304	81%
จำนวนพนักงานชายอายุ 30-50 ปี	143	16%	89	18%	220	7%	338	7%	73	19%
จำนวนพนักงานชายอายุมากกว่า 50 ปี	2	0%	3	1%	3	0%	-	0%	-	0%
จำนวนพนักงานหญิงเข้าใหม่ จำนวนตามอายุ (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานหญิงอายุน้อยกว่า 30 ปี	1,365	78%	614	75%	5,523	93%	8,967	93%	801	83%
จำนวนพนักงานหญิงอายุ 30-50 ปี	366	21%	195	24%	425	7%	687	7%	162	17%
จำนวนพนักงานหญิงอายุมากกว่า 50 ปี	10	1%	6	1%	10	0.2%	5	0.1%	-	0%
จำนวนพนักงานเข้าใหม่ จำนวนตามภูมิภาค (หน่วย : คน)										
ภาคเหนือ	26	1%	10	1%	508	6%	849	6%	17	1%
ภาคกลาง	2,407	91%	1,233	95%	6,399	72%	9,902	69%	1,085	81%
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	65	2%	17	1%	1,030	12%	1,566	11%	82	6%
ภาคตะวันออก	80	3%	24	2%	729	8%	1,299	9%	106	8%
ภาคตะวันตก	-		-		-		-		-	0%
ภาคใต้	75	3%	11	1%	266	3%	677	5%	50	4%
ต่างประเทศ	-		-		-		-		-	0%
จำนวนพนักงานเข้าใหม่ จำนวนตามเชื้อชาติ (หน่วย : คน)										
ไทย					8,839	99.0%	14,237	99.6%	1,324	98.81%
กัมพูชา										0.00%
เกาหลี										0.00%
คาซัคสถาน										0.00%
คอเรียดีสนาน										0.00%
คาเมรูน										0.00%
เคนย่า										0.00%
เคนาดา										0.00%

ข้อมูลพนักงาน : ธุรกิจอาหาร	2562		2563		2564		2565		2566	
	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด
จีน										0.00%
ญี่ปุ่น										0.00%
เนปาล										0.00%
บังคลาเทศ										0.00%
ปาเลสไตน์										0.00%
ฝรั่งเศส										0.00%
พม่า					74	0.8%	56	0.4%	11	0.82%
ฟิลิปปินส์										0.00%
รัสเซีย										0.00%
ลาว					11	0.1%			5	0.37%
เวียดนาม										0.00%
คูเวต										0.00%
นิวซีแลนด์										0.00%
มาเลเซีย										0.00%
บองโกเรีย										0.00%
โมร็อกโก										0.00%
เยอรมัน										0.00%
ศรีลังกา										0.00%
สเปน										0.00%
สิงคโปร์										0.00%
สวีเดน										0.00%
อเมริกา										0.00%
อิตาลี										0.00%
อิหร่าน										0.00%
อินเดีย										0.00%
อินโดนีเซีย										0.00%
อุซเบกิสถาน										0.00%
อียิปต์										0.00%
ฮ่องกง										0.00%
ไม่ระบุเชื้อชาติ										0.00%
จำนวนตำแหน่งงานที่เปิดรับสมัครจากพนักงานภายใน (หน่วย : คน)										
จำนวนตำแหน่งงานที่เปิดรับสมัครจากพนักงานภายในทั้งหมด							15,824		13,069	
จำนวนพนักงานชายที่ได้รับบรรจุในตำแหน่งที่เปิดรับภายใน							4,634		4,659	36%
จำนวนพนักงานหญิงที่ได้รับบรรจุในตำแหน่งที่เปิดรับภายใน							9,659		8,161	62%
ค่าใช้จ่ายต่อการจ้างงาน (บาท) Cost Per Recruit										
การจ้างงานผู้พิการ (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานผู้พิการ	242	2%	55	1%	60	1%	89	1%	73	1%
ชาย	101		18		-		45		32	
หญิง	14		37		76		44		41	
จำนวนพนักงานผู้พิการ ระดับพนักงานปฏิบัติการ					79		89		73	
จำนวนพนักงานผู้พิการ ระดับผู้บริหาร									-	
จำนวนค่าจ้างพนักงานผู้พิการ (บาท)	17,500,000		9,741,314		10,389,350		981,048		902,986	

ข้อมูลพนักงาน : ธุรกิจอาหาร	2562		2563		2564		2565		2566	
	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด
การจ้างงานผู้สูงอายุ (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานผู้สูงอายุ	11	0.1%	7	0.1%	10	0.1%	6	0.1%	5	0%
ชาย	1		-		1		-		3	
หญิง	10		7		9		5		2	
จำนวนพนักงานผู้พิการ ระดับพนักงานปฏิบัติการ	11		7		6		5		4	
จำนวนพนักงานสูงอายุ ระดับผู้บริหาร	-		-		4		1		2	
จำนวนค่าจ้างพนักงานสูงอายุ (บาท)	4,800,000		1,798,572		773,620		267,976		173,631	
การเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน จำแนกตามเพศ(หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานทั้งหมดที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง			550	11%	1,186	12%	4,344	39%	3,453	31%
จำนวนพนักงานชาย			253	46%	355	30%	1,406	32%	1,113	32%
จำนวนพนักงานหญิง			297	54%	831	70%	2,938	68%	2,340	68%
การเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน จำแนกตามเชื้อชาติ(หน่วย : คน)										
ไทย			550	100%	1,186	100%	4,338	100%	3,453	100%
ต่างชาติ			-		-		6	0%	-	0%
การเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่ง(หน่วย : คน)										
ผู้บริหารระดับสูง Director Up					4	0.3%	3	0.1%	1	0%
ผู้บริหาร Manager+Director					-		1	0.0%	4	0%
จำนวนพนักงานที่จ้างผ่าน Outsorce / Agency *ไม่ใช่พนักงานของบริษัท*										
จำนวนพนักงานรวม							31		34	
จำนวนพนักงานชาย							20	64.5%	23	68%
จำนวนพนักงานหญิง							11	35.5%	11	32%
จำนวนพนักงานที่อยู่ในแผนกฝ่ายขาย										
จำนวนพนักงานรวม							8	0.1%	7	0%
จำนวนพนักงานชาย							3	37.5%	3	43%
จำนวนพนักงานหญิง							5	62.5%	4	57%
จำนวนพนักงานหญิงที่อยู่ในแผนกฝ่ายขาย										
จำนวนพนักงานหญิง ระดับปฏิบัติการ							-		-	0%
จำนวนพนักงานหญิง ระดับบริหาร							5	62.5%	4	57%
จำนวนพนักงานหญิง ผู้บริหารระดับสูง							-		-	0%
จำนวนพนักงานในตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับงาน STEM : Science / IT / Engineering / Mathematics										
จำนวนพนักงานรวม							69	0.6%	69	1%
จำนวนพนักงานชาย							20	29.0%	23	33%
จำนวนพนักงานหญิง							49	71.0%	46	67%
จำนวนพนักงานหญิงในตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับงาน STEM										
จำนวนพนักงานหญิง ระดับปฏิบัติการ							-		-	
จำนวนพนักงานหญิง ระดับบริหาร							48	98.0%	45	98%
จำนวนพนักงานหญิง ผู้บริหารระดับสูง							1	2.0%	1	2%
จำนวนพนักงานที่เป็นคณะกรรมการสวัสดิการ										
จำนวนพนักงานรวม							9	0.1%	9	0.1%
จำนวนพนักงานชาย							3	33.3%	3	33%
จำนวนพนักงานหญิง							6	66.7%	6	67%

ข้อมูลพนักงาน : ธุรกิจอาหาร	2562		2563		2564		2565		2566	
	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด
จำนวนพนักงานลาออก (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานที่มีสิทธิลาออก	8,932	68.0%	3,328	69.2%	7,099	69.8%	7,792	69.2%	7,469	68%
จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิลาออก	271	2.1%	135	2.8%	277	2.7%	195	1.7%	247	2%
จำนวนพนักงานที่กลับมามีงานทำหลังจากสิ้นสุดการลาออกและอัตราการกลับมามีงาน	210	77.5%	108	80.0%	166	59.9%	151	77.4%	183	74%
2. การจ่ายค่าตอบแทน										
ค่าตอบแทนของพนักงาน จำนวนตามเพศ (หน่วย : บาท)										
จำนวนค่าตอบแทนรวม										
ข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงาน										
จำนวนพนักงานที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (คน)			541	11%	518	5%	534	5%	795	7%
จำนวนเงินที่บริษัทสมทบเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (บาท)										
อัตราส่วนเงินเดือนและค่าตอบแทนพื้นฐานของพนักงานชายและหญิง										
ระดับผู้บริหาร:ระดับสูง Director ขึ้นไป			1 : 0.84		1 : 0.88		1 : 1.00		1 : 1.00	
ระดับผู้บริหาร			1 : 0.97		1 : 0.86		1 : 0.87		1 : 0.87	
ระดับปฏิบัติการ			1 : 0.97		1 : 0.98		1 : 0.98		1 : 0.99	
3. ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน										
จำนวนชั่วโมงการทำงานรวมของพนักงานทั้งหมด (หน่วย : ชั่วโมง) ชั่วโมงการทำงานใน 1 สัปดาห์ x 52 สัปดาห์ xจำนวนพนักงานทั้งหมด									-	-
สถิติการบาดเจ็บหรืออุบัติเหตุจากการทำงานของพนักงาน										
จำนวนเหตุการณ์บาดเจ็บหรืออุบัติเหตุจากการทำงานของพนักงานจนถึงขั้นหยุดงาน (ครั้ง)										
จำนวนพนักงานที่บาดเจ็บจากการทำงานทั้งหมด (คน)	61		5		25		33		56	
จำนวนพนักงานที่ได้รับการบาดเจ็บจากการทำงานจนถึงขั้นหยุดงานเกิน 1 วัน (คน)	24		5		25		-			
จำนวนพนักงานที่บาดเจ็บจากการทำงาน แบบไม่หยุดงาน	37		-		-		-			
จำนวนวันทั้งหมดที่พนักงานหยุดงานจากการบาดเจ็บจากการทำงาน (วัน)										
จำนวนพนักงานที่เสียชีวิตจากการทำงาน (คน)	-		-		1		-			
อัตราการเสียชีวิตจากการทำงาน									-	
อัตราการบาดเจ็บ (Injury Rate:IR) (คนx1,000,000/ชม.การทำงานทั้งหมด)			2.0		4.1		1.3		2.1	
อัตราการบาดเจ็บแบบหยุดงาน (Lost Time Injury Frequency Rate:LTIFR) / ต่อชั่วโมงการทำงาน 1,000,000 ชม.			2.2		2.3		0.0		1.7	
อัตราการขาดงาน AR [(จำนวนวันหยุดจากการบาดเจ็บและเจ็บป่วยอื่นๆ x 1000/จำนวนการทำงานทั้งหมดในรอบปีของพนักงานทั้งหมด]			0.023		0.003		0.019		0.047	
จำนวนวันทั้งหมดที่พนักงานลาป่วย (วัน)			4,892		1,566		9,873		23,511	
4. การส่งเสริมความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมกับพนักงาน										
ข้อพิพาทด้านแรงงานที่สำคัญ (มี / ไม่มี)	-		-		-		-		-	
จำนวนพนักงานอาสาทำกิจกรรมเพื่อสังคม (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานที่ร่วมกิจกรรม	3,806		22		-		-			
จำนวนชั่วโมงที่พนักงานร่วมกิจกรรม (ชั่วโมง)	787,009		10		-		-			
จำนวนข้อร้องเรียนของพนักงานเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิ และการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างไม่เป็นธรรม (หน่วย : เรื่อง)										
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน							0		0	
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างไม่เป็นธรรม			1		2		0		0	
จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขและเยียวยา			1		2		0		0	
จำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการแก้ไข							0		0	

ข้อมูลพนักงาน : ธุรกิจอาหาร	2562		2563		2564		2565		2566	
	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด
5. การพัฒนาพนักงาน										
ค่าใช้จ่ายในการอบรมความรู้และพัฒนาพนักงาน (หน่วย : บาท)			9,600,000		7,104,300		7,894,200		8,197,100	
จำนวนชั่วโมงอบรมความรู้เฉลี่ยของพนักงาน (หน่วย : ชั่วโมง / คน / ปี)	0		4.5		3.7		5.0		7.3	
จำนวนชั่วโมงอบรมความรู้เฉลี่ยของพนักงานชาย (หน่วย : ชั่วโมง / คน / ปี)							16.3		7.3	
จำนวนชั่วโมงอบรมความรู้เฉลี่ยของพนักงานหญิง (หน่วย : ชั่วโมง / คน / ปี)							7.3		7.3	
จำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรม (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานรวม							11,261		11,048	
จำนวนพนักงานชาย							3,716	33%	3,579	32%
จำนวนพนักงานหญิง							7,545	67%	7,469	68%
คิดเป็นที่ % ของพนักงานทั้งหมด							100%		100%	
จำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรม แยกตามตำแหน่ง (หน่วย : คน)										
กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ									1,800	16%
กลุ่มผู้บริหารระดับต้น									5,076	46%
กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง									1,481	13%
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง									98	1%
จำนวนพนักงานชาย ที่เข้ารับการอบรม แยกตามตำแหน่ง (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานชาย ระดับปฏิบัติการ							2,848	77%	576	16%
จำนวนพนักงานชาย ระดับบริหาร ระดับต้น							867	23%	1,228	34%
จำนวนพนักงานชาย ระดับบริหาร ระดับกลาง									434	12%
จำนวนพนักงานชาย ผู้บริหารระดับสูง							1	0%	28	1%
จำนวนพนักงานหญิง ที่เข้ารับการอบรม แยกตามตำแหน่ง (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานหญิง ระดับปฏิบัติการ							5,196	69%	1,224	16%
จำนวนพนักงานหญิง ระดับบริหาร ระดับต้น							2,342	31%	3,848	52%
จำนวนพนักงานหญิง ระดับบริหาร ระดับกลาง									1,047	
จำนวนพนักงานหญิง ผู้บริหารระดับสูง							7	0%	70	1%
จำนวนพนักงานชายที่เข้ารับการอบรม จำแนกตามอายุ (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานชายอายุน้อยกว่า 30 ปี							2,903	78%	2,067	58%
จำนวนพนักงานชายอายุ 30-50 ปี							725	20%	1,405	39%
จำนวนพนักงานชายอายุมากกว่า 50 ปี							88	2%	158	4%
จำนวนพนักงานหญิงที่เข้ารับการอบรม จำแนกตามอายุ (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานหญิงอายุน้อยกว่า 30 ปี							5,660	75%	4,934	66%
จำนวนพนักงานหญิงอายุ 30-50 ปี							1,751	23%	3,676	49%
จำนวนพนักงานหญิงอายุมากกว่า 50 ปี							134	2%	385	5%
จำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรมเรื่อง จรรยาบรรณองค์กร (Code of Conduct)							4,714	42%	5,143	47%
จำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรมเรื่องต่อต้านคอร์รัปชัน							4,714	42%	5,143	47%
จำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรมเรื่อง Cyber Security (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานรวม									1,905	17%
ชาย									-	-
หญิง									-	-

ข้อมูลพนักงาน : CENTEL	2562		2563		2564		2565		2566	
	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด
1. ข้อมูลพนักงาน : 31 ธค 2566										
จำนวนพนักงานรวม	18,280		8,591		13,087		15,007		15,181	
ชาย	6,957	38%	3,510	41%	4,677	36%	5,551	37%	5,854	39%
หญิง	11,323	62%	5,081	59%	8,410	64%	9,456	63%	9,327	61%
จำนวนพนักงานประจำ (Permanent: ไม่กำหนดระยะเวลา)	10,469		8,505		7,602		8,428		8,771	
ชาย	4,391	42%	3,464	41%	2,993	39%	3,393	40%	3,538	40%
หญิง	6,078	58%	5,041	59%	4,609	61%	5,035	60%	5,233	60%
จำนวนพนักงานชั่วคราว (Temporary: มีกำหนดระยะเวลา)	131		86		21		133		188	
ชาย	71	54%	46	53%	13	62%	68	51%	109	58%
หญิง	60	46%	40	47%	8	38%	65	49%	79	42%
จำนวนพนักงาน Part Time / Casual / จ้างเป็นครั้งคราว	7,680		-		5,464		6,446		7,161	
ชาย	2,495	32%	-		1,671	31%	2,090	32%	2,814	39%
หญิง	5,185	68%	-		3,793	69%	4,356	68%	4,347	61%
จำนวนแรงงานที่ไม่ใช่พนักงานของโรงแรมและอาหาร *Worker whom third-party owners and franchisees employed to work on managed properties. Independently owned and operated franchise properties in the portfolio (Permanent only*)									2,425	
จำนวนพนักงานชาย จำแนกตามอายุ										
อายุน้อยกว่า 30 ปี	4,130	59%	1,196	34%	2,501	53%	3,014	54%	3,169	54%
อายุ 30-50 ปี	2,480	36%	2,032	58%	1,939	41%	2,303	41%	2,403	41%
อายุมากกว่า 50 ปี	347	5%	282	8%	237	5%	234	4%	282	5%
จำนวนพนักงานหญิง จำแนกตามอายุ										
อายุน้อยกว่า 30 ปี	7,030	62%	2,180	43%	5,407	64%	6,224	66%	5,968	64%
อายุ 30-50 ปี	3,933	35%	2,648	52%	2,768	33%	2,991	32%	3,096	33%
อายุมากกว่า 50 ปี	360	3%	253	5%	235	3%	241	3%	263	3%
จำนวนพนักงานชาย จำแนกตามตำแหน่ง										
กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ	6,505	93.5%	3,061	87.2%	4,263	91.1%	4,316	77.8%	4,573	78.1%
กลุ่มผู้บริหารระดับต้น	434	6.2%	422	12.0%	391	8.4%	1,215	21.9%	1,183	20.2%
กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง									53	0.9%
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง	18	0.3%	27	0.8%	23	0.5%	20	0.4%	45	0.8%
จำนวนพนักงานหญิง จำแนกตามตำแหน่ง										
กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ	10,854	95.9%	4,528	89.1%	7,888	93.8%	6,703	70.9%	6,539	70.1%
กลุ่มผู้บริหารระดับต้น	461	4.1%	544	10.7%	514	6.1%	2,744	29.0%	2,710	29.1%
กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง									51	0.5%
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง	8	0.1%	9	0.2%	8	0.1%	9	0.1%	27	0.3%
จำนวนพนักงาน จำแนกตามอายุงาน										
< 1 ปี	7,110	39%	565	7%	4,512	34%	6,913	46%	5,900	39%
≤ 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี	4,605	25%	2,141	25%	2,747	21%	2,370	16%	4,008	26%
≤ 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี	1,672	9%	1,374	16%	1,590	12%	1,490	10%	1,008	7%
≤ 5 ปี แต่ไม่ถึง 9 ปี	2,408	13%	2,037	24%	1,813	14%	1,587	11%	1,563	10%
≤ 9 ปี แต่ไม่ถึง 15 ปี	1,452	8%	1,524	18%	1,462	11%	1,615	11%	1,610	11%
≤ 15 ปี	1,033	6%	962	11%	963	7%	1,032	7%	1,092	7%

ข้อมูลพนักงาน : CENTEL	2562		2563		2564		2565		2566	
	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด
จำนวนพนักงาน จำแนกตามภูมิภาค (หน่วย : คน)										
ภาคเหนือ	1,341	7%	320	4%	723	6%	788	5%	776	5%
ภาคกลาง	10,056	55%	4,821	56%	8,003	61%	8,971	60%	8,934	59%
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	1,725	25%	550	16%	1,213	26%	1,412	25%	1,429	24%
ภาคตะวันออก	1,762	16%	835	10%	1,155	9%	1,350	14%	1,293	14%
ภาคตะวันตก	509	3%	327	4%	239	2%	-	0%	-	
ภาคใต้	2,377	13%	1,401	16%	1,417	11%	1,827	12%	1,894	12%
ต่างประเทศ	510	3%	337	4%	337	3%	659	4%	855	6%
จำนวนพนักงาน จำแนกตามเชื้อชาติ (หน่วย : คน)										
ไทย	17,695	96.80%	8,090	94.16%	12,488	95.42%	14,343	96%	14,339	94%
กัมพูชา	1	0.01%	1	0.01%	1	0.01%	1	0.01%	1	0.01%
เกาหลี								0.00%	2	0.01%
คาซัคสถาน					1	0.01%	1	0.01%	2	0.01%
แคเมอรูน								0.00%	1	0.01%
เคอร์ดิสถาน								0.00%	5	0.03%
เคนย่า	1	0.01%	1	0.01%	1	0.01%	1	0.01%	6	0.04%
แคนาดา	2	0.01%	1	0.01%	1	0.01%	1	0.01%	-	
ซีเรีย								0.00%	3	0.02%
ซีเชล								0.00%	1	0.01%
เซาท์แอฟริกา								0.00%	1	0.01%
จีน	14	0.08%	5	0.06%	3	0.02%	6	0.04%	8	0.05%
จอร์แดน								0.00%	1	0.01%
ญี่ปุ่น	25	0.14%	1	0.01%	4	0.03%	8	0.05%	155	1.02%
คีร์กีซ	1	0.01%			2	0.02%	2	0.01%	1	0.01%
เดนมาร์ก	1	0.01%						0.00%	-	
โตฮวัน	1	0.01%	1	0.01%				0.00%	-	
คูนิซีย								0.00%	1	0.01%
เบเนาล	14	0.08%	8	0.09%	8	0.06%	35	0.23%	36	0.24%
บังกลาเทศ	78	0.43%	58	0.68%	45	0.34%	84	0.56%	67	0.44%
บัลกาเรีย	1	0.01%							1	0.01%
เบลารุส	1	0.01%	1	0.01%	1	0.01%			1	0.01%
เบลเยียม									1	0.01%
บราซิล			1	0.01%					-	
ปากีสถาน	1	0.01%	1	0.01%	4	0.03%	13	0.09%	7	0.05%
ฝรั่งเศส	9	0.05%	11	0.13%	7	0.05%	9	0.06%	4	0.03%
พม่า	4	0.02%	3	0.03%	117	0.89%			61	0.40%
ฟิลิปปินส์	27	0.15%	21	0.24%	11	0.08%	45	0.30%	30	0.20%
ภูฏาน	2	0.01%	2	0.02%					-	
อิสติฟส์	176	0.96%	117	1.36%	126	0.96%	192	1.28%	112	0.74%
มาเลเซีย	1	0.01%	1	0.01%	1	0.01%	7	0.05%	4	0.03%
โมร็อกโก	1	0.01%	1	0.01%					2	0.01%
มองโกเลีย	-		-						1	0.01%
เยอรมัน	10	0.05%	8	0.09%	6	0.05%	7	0.05%	5	0.03%
ยูเครน	2	0.01%					3	0.02%	-	

ข้อมูลพนักงาน : CENTEL	2562		2563		2564		2565		2566	
	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด
ยูกับดา	-								1	0.01%
รัสเซีย	6	0.03%	4	0.05%	2	0.02%	2	0.01%	6	0.04%
ลาว					61	0.47%			11	0.07%
เลบานอน					1	0.01%			-	
เวียดนาม	3	0.02%	2	0.02%	2	0.02%	5	0.03%	12	0.08%
ศรีลังกา	72	0.39%	53	0.62%	48	0.37%	70	0.47%	97	0.64%
สเปน	1	0.01%	1	0.01%	1	0.01%			1	0.01%
สวีตเซอร์แลนด์	1	0.01%			1	0.01%	3	0.02%	2	0.01%
สวีเดน	1	0.01%	1	0.01%	1	0.01%	1	0.01%	-	
ไอร์แลนด์	-		-		-		-		1	0.01%
แอลจีเรีย	-		-		-		-		4	0.03%
อเมริกา	6	0.03%	3	0.03%	2	0.02%	2	0.01%	2	0.01%
ออสเตรเลีย	7	0.04%	8	0.09%	4	0.03%	5	0.03%	4	0.03%
ออสเตรีย	3	0.02%	2	0.02%	1	0.01%	8	0.05%	-	
อังกฤษ	9	0.05%	5	0.06%	4	0.03%	1	0.01%	1	0.01%
อิตาลี	4	0.02%	3	0.03%	3	0.02%	2	0.01%	6	0.04%
อินเดีย	71	0.39%	44	0.51%	54	0.41%	69	0.46%	142	0.94%
อินโดนีเซีย	15	0.08%	6	0.07%	5	0.04%	16	0.11%	13	0.09%
อียิปต์	10	0.05%	4	0.05%	4	0.03%	8	0.05%	15	0.10%
อิหร่าน					1	0.01%	2	0.01%	-	
อเมริกาใต้	2	0.01%							-	
อุซเบกิสถาน	-								3	0.02%
ฮ่องกง	-								1	0.01%
ไม่มีสถานะทางทะเบียน*	1	0.01%	7	0.08%					-	
ต่างชาติไม่ระบุ			116	1.35%					-	
จำนวนพนักงาน จำนวนตามระดับการศึกษา (หน่วย : คน)										
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-		-		9,392	72%	13,052	87%	13,116	86%
ปริญญาตรี	-		-		3,528	27%	1,808	12%	1,916	13%
ปริญญาโท	-		-		164	1%	146	1%	146	1%
ปริญญาเอก					3	0%	1	0%	3	0%
จำนวนพนักงาน ลาออก (หน่วย : คน)										
Turnover Rate (%)	21.8%		35.1%		15.3%		16.7%		17.4%	
จำนวนพนักงานลาออกทั้งหมด (ไม่นับรวม Part-time) (หน่วย : คน)	3,990		3,013		2,003		2,506		2,641	
จำนวนพนักงานชาย	1,601	40%	1,174	39%	748	37%	857	34%	828	31%
จำนวนพนักงานหญิง	2,389	60%	1,839	61%	1,255	63%	1,649	66%	1,813	69%
จำนวนพนักงานลาออก จำแนกตามระดับ										
กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ									436	17%
กลุ่มผู้บริหารระดับต้น									92	3%
กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง									14	1%
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง									10	0%
จำนวนพนักงานชายลาออก จำแนกตามอายุ (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานชายอายุน้อยกว่า 30 ปี	1,052	66%	749	64%	427	57%	457	53%	498	60%
จำนวนพนักงานชายอายุ 30-50 ปี	508	32%	396	34%	308	41%	381	44%	316	38%
จำนวนพนักงานชายอายุมากกว่า 50 ปี	41	3%	29	2%	13	2%	19	2%	15	2%

ข้อมูลพนักงาน : CENTEL	2562		2563		2564		2565		2566	
	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด
จำนวนพนักงานหญิงลาออก จำแนกตามอายุ (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานหญิงอายุน้อยกว่า 30 ปี	2,481	104%	1,320	72%	828	66%	1,062	64%	1,239	68%
จำนวนพนักงานหญิงอายุ 30-50 ปี	917	38%	763	41%	395	31%	567	34%	550	30%
จำนวนพนักงานหญิงอายุมากกว่า 50 ปี	62	3%	63	3%	32	3%	20	1%	23	1%
จำนวนพนักงานลาออก จำแนกตามภูมิภาค										
ภาคเหนือ	83	2%	66	2%	41	2%	53	2%	66	2%
ภาคกลาง	2,798	70%	2,268	75%	1,318	66%	1,705	68%	1,742	66%
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	175	4%	124	4%	81	4%	120	5%	172	7%
ภาคตะวันออก	276	7%	188	6%	171	9%	221	9%	209	8%
ภาคตะวันตก	42	1%	34	1%	25	1%	-	0%	-	0%
ภาคใต้	456	11%	296	10%	286	14%	321	13%	246	9%
ต่างประเทศ	160	4%	37	1%	81	4%	86	3%	206	8%
จำนวนพนักงานลาออก จำแนกตามเชื้อชาติ										
ไทย	-		-		1,890	94.4%	2,418	96.5%	2,448	92.7%
คาซัคสถาน	-		-		2	0.1%	-		1	0.04%
แคนาดา	-		-		1	0.0%	-		-	
เคอร์ดิสถาน										
จีน	-		-		2	0.1%	-		2	0.08%
จอร์แดน										
เนปาล	-		-		3	0.1%	2	0.1%	10	0.38%
เบลารุส	-		-		1	0.0%	-		-	
บังคลาเทศ										
โปตุเกส										
ปากีสถาน										
ฝรั่งเศส	-		-		2	0.1%	-		1	
พม่า	-		-		23	1.1%	14	0.6%	20	0.76%
ฟิลิปปินส์	-		-		6	0.3%	1	0.0%	8	0.30%
ภูฏาน	-		-		2	0.1%	-		-	
ญี่ปุ่น										
ยูกันดา										
เยอรมัน										
รัสเซีย										
ลาว	-		-		6	0.3%	-		2	0.08%
เวียดนาม										
บราซิล	-		-		34	1.7%	49	2.0%	25	1.0%
ศรีลังกา	-		-		18	0.9%	12	0.5%	14	0.6%
ซีเรีย										
สิงคโปร์										
สวีเดน										
ไต้หวัน										
อังกฤษ										
อเมริกา	-		-		1	0.0%	1	0.0%	1	0.04%
ออสเตรเลีย	-		-		1	0.0%	-		1	0.04%
อินเดีย	-		-		7	0.3%	6	0.2%	27	1.1%

ข้อมูลพนักงาน : CENTEL	2562		2563		2564		2565		2566	
	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด
อินโดนีเซีย	-		-		3	0.1%	3	0.1%	6	0.2%
อียิปต์	-		-		1	0.0%	-	0.0%	2	0.1%
แอลจีเรีย										
แอลเบเนีย										
อุซเบกิสถาน										
เชื้อชาติไม่ระบุ	-		-		1	0.0%	-	0.0%	32	1.3%
จำนวนพนักงานที่ลาออกโดยความสมัครใจ จำนวนตามเพศ (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานที่ลาออกโดยความสมัครใจรวม	3,990		3,013		2,003		2,506		2,641	
จำนวนพนักงานชายที่ลาออกโดยความสมัครใจ	1,601	40%	1,174	39%	748	37%	857	34%	828	31%
จำนวนพนักงานหญิงที่ลาออกโดยความสมัครใจ	2,389	60%	1,839	61%	1,255	63%	1,649	66%	1,813	69%
จำนวนพนักงาน เข้าใหม่ (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานเข้าใหม่ทั้งหมด (ไม่ับรวม Part-time)	3,522		1,504		9,488		15,814		2,463	
จำนวนพนักงานชาย	1,357	39%	585	39%	3,276	35%	5,412	34%	956	39%
จำนวนพนักงานหญิง	2,166	61%	919	61%	6,212	65%	10,402	66%	1,507	61%
จำนวนพนักงานเข้าใหม่ จำนวนตามระดับ										
กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ									934	38%
กลุ่มผู้บริหารระดับต้น									163	7%
กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง									9	0%
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง									17	1%
จำนวนพนักงานชายเข้าใหม่ จำนวนตามอายุ (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานชายอายุน้อยกว่า 30 ปี	994	73%	435	74%	2,877	88%	4,595	85%	561	59%
จำนวนพนักงานชายอายุ 30-50 ปี	344	25%	139	24%	391	12%	772	14%	370	39%
จำนวนพนักงานชายอายุมากกว่า 50 ปี	19	1%	11	2%	8	0%	45	1%	25	3%
จำนวนพนักงานหญิงเข้าใหม่ จำนวนตามอายุ (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานหญิงอายุน้อยกว่า 30 ปี	1,607	74%	670	73%	5,639	91%	9,331	90%	1,097	73%
จำนวนพนักงานหญิงอายุ 30-50 ปี	544	25%	240	26%	559	9%	1,037	10%	399	26%
จำนวนพนักงานหญิงอายุมากกว่า 50 ปี	14	0.6%	9	1.0%	14	0.2%	34	0.3%	11	0.7%
จำนวนพนักงานเข้าใหม่ จำนวนตามภูมิภาค (หน่วย : คน)										
ภาคเหนือ	26	1%	13	1%	508	5%	861	5%	19	1%
ภาคกลาง	2,739	78%	1,333	89%	6,543	69%	10,523	67%	1,454	59%
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	65	2%	17	1%	1,030	11%	1,566	10%	82	3%
ภาคตะวันออก	162	5%	41	3%	746	8%	1,409	9%	169	7%
ภาคตะวันตก	-	0%	3	0%	1	0%	-	0%	-	0%
ภาคใต้	303	9%	66	4%	552	6%	1,259	8%	297	12%
ต่างประเทศ	190	5%	27	2%	108	1%	196	1%	442	18%
จำนวนพนักงานเข้าใหม่ จำนวนตามเชื้อชาติ (หน่วย : คน)										
ไทย					9,293	97.94%	15,458	97.749%	2,062	83.72%
กัมพูชา					1	0.01%				
เกาหลี									2	0.08%
คาซัคสถาน					1	0.01%	5	0.032%	3	0.12%
คอเรียดีสถาน									1	0.04%
คาเมรูน									1	0.04%
เคนยา									1	0.04%
แคนาดา					1	0.01%			-	

ข้อมูลพนักงาน : CENTEL	2562		2563		2564		2565		2566	
	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด
จีน									4	0.16%
ญี่ปุ่น					1	0.01%	4	0.025%	142	5.77%
เนปาล					3	0.03%	6	0.038%	11	0.45%
บังคลาเทศ					2	0.02%	23	0.145%	6	0.24%
ปาเลสไตน์					3	0.03%	12	0.076%	3	0.12%
ฝรั่งเศส									2	0.08%
พม่า					74	0.78%	56	0.354%	21	0.85%
ฟิลิปปินส์					3	0.03%	7	0.044%	13	0.53%
รัสเซีย									3	0.12%
ลาว					11	0.12%			6	0.24%
เวียดนาม									9	0.37%
ตูนิเซีย									1	0.04%
บราซิล					49	0.52%	110	0.696%	20	0.81%
มาเลเซีย									2	0.08%
บองโกเรีย									1	0.04%
โมร็อกโก									1	0.04%
เยอรมัน					1	0.01%	3	0.019%	2	0.08%
ศรีลังกา					11	0.12%	45	0.285%	24	0.97%
สเปน									1	0.01%
สิงคโปร์					1	0.01%	4	0.025%	-	
สวีเดน									1	0.01%
อเมริกา					1	0.01%			-	
อิตาลี					1	0.01%	1	0.006%	1	0.01%
อิหร่าน					1	0.01%	9	0.057%	-	
อินเดีย					21	0.22%	68	0.430%	55	0.35%
อินโดนีเซีย									5	0.03%
อุซเบกิสถาน									3	0.02%
อียิปต์					1	0.01%	3	0.019%	6	0.04%
ฮ่องกง									1	0.01%
ไม่ระบุเชื้อชาติ									49	0.31%
จำนวนตำแหน่งงานที่เปิดรับสมัครจากพนักงานภายใน (หน่วย : คน)										
จำนวนตำแหน่งงานที่เปิดรับสมัครจากพนักงานภายในทั้งหมด							17,345		13,203	
จำนวนพนักงานชายที่ได้รับบรรจุในตำแหน่งที่เปิดรับภายใน							4,644	27%	4,712	36%
จำนวนพนักงานหญิงที่ได้รับบรรจุในตำแหน่งที่เปิดรับภายใน							9,670	56%	8,210	62%
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อการจ้างงาน (บาท) Cost Per Recruit										
การจ้างงานผู้พิการ (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานผู้พิการ	296	2%	98	1%	89	1%	132	1%	117	1%
ชาย	133		42		15		74		63	
หญิง	36		56		90		58		54	
จำนวนพนักงานผู้พิการ ระดับพนักงานปฏิบัติการ					108		132		117	
จำนวนพนักงานผู้พิการ ระดับผู้บริหาร										
จำนวนค่าจ้างพนักงานผู้พิการ (บาท)	24,500,000		15,741,314		14,389,350		7,081,048		7,142,986	

ข้อมูลพนักงาน : CENTEL	2562		2563		2564		2565		2566	
	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด
การจ้างงานผู้สูงอายุ (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานผู้สูงอายุ	142	0.8%	95	1.1%	75	0.6%	102	0.7%	49	0.3%
ชาย	74		50		38		62		28	
หญิง	68		45		37		39		21	
จำนวนพนักงานผู้พิการ ระดับพนักงานปฏิบัติการ	98		47		30		40		13	
จำนวนพนักงานสูงอายุ ระดับผู้บริหาร	58		48		45		62		37	
จำนวนค่าจ้างพนักงานสูงอายุ (บาท)	59,800,000		46,798,572		46,773,620		66,267,976		74,934,388	
การเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน จำแนกตามเพศ(หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานทั้งหมดที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง	240*	0%	633	7%	1,251	10%	4,620	31%	3,675	24%
จำนวนพนักงานชาย	115*	0%	306	48%	395	32%	1,570	34%	1,231	33%
จำนวนพนักงานหญิง	125*	0%	327	52%	856	68%	3,050	66%	2,444	67%
การเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน จำแนกตามเชื้อชาติ(หน่วย : คน)										
ไทย			619	97.8%	1,248	99.8%	4,574	99.0%	3,632	98.8%
ต่างชาติ			14	2.2%	3	0.2%	46	1.0%	43	1.2%
การเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่ง(หน่วย : คน)										
ผู้บริหารระดับสูง Director Up					4	0.3%	5	0.11%	9	0.24%
ผู้บริหาร Manager+Director					-		31	0.67%	49	1.33%
จำนวนพนักงานที่จ้างผ่าน Outsource / Agency *ไม่ใช้พนักงานของบริษัท*										
จำนวนพนักงานรวม							499		973	
จำนวนพนักงานชาย							301		630	
จำนวนพนักงานหญิง							198		343	
จำนวนพนักงานที่อยู่ในแผนกฝ่ายขาย										
จำนวนพนักงานรวม							80	0.5%	117	0.8%
จำนวนพนักงานชาย							18	22.5%	31	26.5%
จำนวนพนักงานหญิง							62	77.5%	86	73.5%
จำนวนพนักงานหญิงที่อยู่ในแผนกฝ่ายขาย										
จำนวนพนักงานหญิง ระดับปฏิบัติการ							18	23%	25	21%
จำนวนพนักงานหญิง ระดับบริหาร							43	54%	60	51%
จำนวนพนักงานหญิง ผู้บริหารระดับสูง							1	1%	1	1%
จำนวนพนักงานในตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับงาน STEM : Science / IT / Engineering / Mathematics										
จำนวนพนักงานรวม							601	4%	667	4%
จำนวนพนักงานชาย							317	53%	451	68%
จำนวนพนักงานหญิง							284	47%	216	32%
จำนวนพนักงานหญิงในตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับงาน STEM										
จำนวนพนักงานหญิง ระดับปฏิบัติการ							182	30%	109	16%
จำนวนพนักงานหญิง ระดับบริหาร							98	16%	103	15%
จำนวนพนักงานหญิง ผู้บริหารระดับสูง							4	1%	4	1%
จำนวนพนักงานที่เป็นคณะกรรมาการสวัสดิการ										
จำนวนพนักงานรวม							134	0.9%	160	1.1%
จำนวนพนักงานชาย							70	52%	67	42%
จำนวนพนักงานหญิง							64	48%	93	58%
จำนวนพนักงานลาออก (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานที่มีสิทธิลาออก	11,323	61.9%	5,081	59.1%	8,410	64.3%	9,456	63.0%	9,184	60.5%
จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิลาออก	335	1.8%	202	2.4%	311	2.4%	210	1.4%	247	1.6%

ข้อมูลพนักงาน : CENTEL	2562		2563		2564		2565		2566	
	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด
จำนวนพนักงานที่กลับมามีงานหลังจากลาคลอด และอัตราการกลับมามีงาน	266	79.4%	164	81.2%	196	63.0%	164	78.1%	183	74.1%
2. การจ่ายค่าตอบแทน										
ค่าตอบแทนของพนักงาน ตำแหน่งตามเพศ (หน่วย : บาท)										
จำนวนค่าตอบแทนรวม	5,259,517,000		3,709,000,000		3,200,000,000		4,373,000,000		5,001,465,000	
ข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงาน										
จำนวนพนักงานที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (คน)			2,096		1,628		1,330		2,859	
จำนวนเงินที่บริษัทสมทบเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (บาท)	48,000,000		36,000,000		29,000,000		34,000,000		45,000,000	
อัตราส่วนเงินเดือนและค่าตอบแทนพื้นฐานของพนักงานชายและหญิง										
ระดับผู้บริหารระดับสูง Director ขึ้นไป			1 : 0.79		1 : 0.84		1 : 1.00		1 : 1.00	
ระดับผู้บริหาร			1 : 0.98		1 : 0.83		1 : 1.04		1 : 1.04	
ระดับปฏิบัติการ			1 : 0.98		1 : 1.01		1 : 0.89		1 : 0.89	
3. ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน										
จำนวนชั่วโมงการทำงานรวมของพนักงานทั้งหมด (หน่วย : ชั่วโมง) ชั่วโมงการทำงานใน 1 สัปดาห์ x 52 สัปดาห์ x จำนวนพนักงานทั้งหมด					17,838,820		19,976,580		34,879,650	
สถิติการบาดเจ็บหรืออุบัติเหตุจากการทำงานของพนักงาน										
จำนวนเหตุการณ์บาดเจ็บหรืออุบัติเหตุจากการทำงานของพนักงานจนถึง พัชหยุดงาน (ครั้ง)	-		-		-		-		66	
จำนวนพนักงานที่บาดเจ็บจากการทำงานทั้งหมด (คน)	61		63		29		158		112	
จำนวนพนักงานที่ได้รับการบาดเจ็บจากการทำงาน จนถึงพัชหยุดงานเกิน 1 วัน (คน)	24		33		29		10		64	
จำนวนพนักงานที่บาดเจ็บจากการทำงาน แบบไม่หยุดงาน	37		30		-		115		43	
จำนวนวันทั้งหมดที่พนักงานหยุดงานจากการบาดเจ็บจากการทำงาน (วัน)									350	
จำนวนพนักงานที่เสียชีวิตจากการทำงาน (คน)	-		-		2		-		-	
อัตราการเสียชีวิตจากการทำงาน	-		-		-		-		-	
อัตราการบาดเจ็บ (Injury Rate:IR) (คนx1,000,000/ชม.การทำงานทั้งหมด)	-		2.8		2.7		4.5		4.5	
อัตราการบาดเจ็บแบบหยุดงาน (Lost Time Injury Frequency Rate:LTIFR) / ต่อชั่วโมงการทำงาน 1,000,000 ชม.	-		2.9		1.6		0.3		0.3	
อัตราการขาดงาน AR [(จำนวนวันหยุดจากการบาดเจ็บและเจ็บป่วยอื่นๆ x 1000/จำนวนการทำงานทั้งหมดในรอบปีของพนักงานทั้งหมด]			0.021		0.005		0.037		0.048	
จำนวนวันทั้งหมดที่พนักงานลาป่วย (วัน)	-		7,929		2,785		25,309		32,486	
4. การส่งเสริมความสัมพันธ์และมีส่วนร่วมกับพนักงาน										
ข้อพิพาทด้านแรงงานที่สำคัญ (มี / ไม่มี)	-		-		-		-		-	
จำนวนพนักงานอาสาทำกิจกรรมเพื่อสังคม (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานที่ร่วมกิจกรรม	7,612		1,132		75		1,325		8,020	
จำนวนชั่วโมงที่พนักงานร่วมกิจกรรม (ชั่วโมง)	1,574,018		16,309		2,004		3,597		5,377	
จำนวนข้อร้องเรียนของพนักงานเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิ และการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างไม่เป็นธรรม (หน่วย : เรื่อง)										
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน	-		-		-		0		0	
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างไม่เป็นธรรม	3		2		2		0		0	
จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขและเยียวยา	3		2		2		0		0	
จำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการแก้ไข	-		-		-		0		0	

ข้อมูลพนักงาน : CENTEL	2562		2563		2564		2565		2566	
	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด	จำนวน (คน)	% ของพนักงาน ทั้งหมด
5. การพัฒนาพนักงาน										
ค่าใช้จ่ายในการอบรมความรู้และพัฒนาพนักงาน (หน่วย : บาท)			18,100,000		14,688,322		14,920,316		17,917,676	
จำนวนชั่วโมงอบรมความรู้เฉลี่ยของพนักงาน (หน่วย : ชั่วโมง / คน / ปี)			8.9		21.6		18.4		21.4	
จำนวนชั่วโมงอบรมความรู้เฉลี่ยของพนักงานชาย (หน่วย : ชั่วโมง / คน / ปี)							8.3		17.7	
จำนวนชั่วโมงอบรมความรู้เฉลี่ยของพนักงานหญิง (หน่วย : ชั่วโมง / คน / ปี)							10.6		10.9	
จำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรม (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานรวม							15,007		15,181	
จำนวนพนักงานชาย							5,798	39%	5,854	39%
จำนวนพนักงานหญิง							9,209	61%	9,327	61%
คิดเป็นกี่ % ของพนักงานทั้งหมด							100		100	
จำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรม จำแนกตามระดับ										
กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ									5,184	34%
กลุ่มผู้บริหารระดับต้น									5,662	37%
กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง									1,585	10%
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง									157	1%
จำนวนพนักงานชาย ที่เข้ารับการอบรม แยกตามตำแหน่ง (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานชาย ระดับปฏิบัติการ							4,602	79%	2,471	42%
จำนวนพนักงานชาย ระดับบริหาร ระดับต้น							1,182	20%	1,518	26%
จำนวนพนักงานชาย ระดับบริหาร ระดับกลาง									487	8%
จำนวนพนักงานชาย ผู้บริหารระดับสูง							14	0.24%	65	1.1%
จำนวนพนักงานหญิง ที่เข้ารับการอบรม แยกตามตำแหน่ง (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานหญิง ระดับปฏิบัติการ							6,523	70.8%	2,713	29.1%
จำนวนพนักงานหญิง ระดับบริหาร ระดับต้น							2,675	29.0%	4,144	44.4%
จำนวนพนักงานหญิง ระดับบริหาร ระดับกลาง									1,098	11.8%
จำนวนพนักงานหญิง ผู้บริหารระดับสูง							11	0.1%	92	1.0%
จำนวนพนักงานชายที่เข้ารับการอบรม จำแนกตามอายุ (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานชายอายุน้อยกว่า 30 ปี							3,375	58%	2,610	45%
จำนวนพนักงานชายอายุ 30-50 ปี							2,158	37%	2,921	50%
จำนวนพนักงานชายอายุมากกว่า 50 ปี							265	5%	374	6%
จำนวนพนักงานหญิงที่เข้ารับการอบรม จำแนกตามอายุ (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานหญิงอายุน้อยกว่า 30 ปี							6,169	67%	5,525	59%
จำนวนพนักงานหญิงอายุ 30-50 ปี							2,773	30%	4,800	51%
จำนวนพนักงานหญิงอายุมากกว่า 50 ปี							267	3%	528	6%
จำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรมเรื่อง จรรยาบรรณองค์กร (Code of Conduct)							8,460	56%	9,276	61%
จำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรมเรื่องต่อต้านคอร์รัปชัน							8,460	56%	9,276	61%
จำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรมเรื่อง Cyber Security (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานรวม							2,669	18%	3,041	20%
ชาย							1,474	55%	602	20%
หญิง							1,195	45%	534	18%

หลักปฏิบัติตามข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ UN Global Compact Principles

ปัจจุบันบริษัทไม่ได้มีการลงนามให้คำมั่นสัญญาในการปฏิบัติตามข้อตกลง 10 ประการ (The Ten Principle) ของข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (UN Global Compact: UNGC) แต่ทั้งนี้บริษัท กลุ่มเซ็นทรัล ได้ลงนามเป็นสมาชิก UN Global Compact ดังนั้นบริษัทในฐานะเป็นบริษัทในเครือ จึงให้การสนับสนุนการดำเนินธุรกิจเพื่อตอบสนองหลัก การปฏิบัติและพันธะสัญญาตามหลักการความยั่งยืนสากล 4 ด้าน คือ 1) สิทธิมนุษยชน 2) แรงงาน 3) สิ่งแวดล้อม 4) การด้านการทุจริต เพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน และเป็นพลเมืองที่ดีของโลก

ประเด็นหลัก	หลักการ	หัวข้อในรายงานที่เกี่ยวข้อง
สิทธิมนุษยชน	1. สนับสนุนและเคารพการปกป้องสิทธิมนุษยชนที่ประกาศในระดับสากล ตาม ขอบเขตอำนาจที่เอื้ออำนวย	หัวข้อ การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน
	2. หมั่นตรวจสอบตราดูแลมิให้ธุรกิจเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการล่วงละเมิดสิทธิมนุษยชน	หัวข้อ การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน
แรงงาน	3. ส่งเสริมสนับสนุนเสรีภาพในการรวมกลุ่มของแรงงานและการรับรองสิทธิในการ ร่วมเจรจาต่อรองอย่างจริงจัง	หัวข้อ การปฏิบัติตามแรงงานอย่างเป็นธรรม
	4. จัดการใช้แรงงานเกณฑ์และที่เป็นการบังคับในทุกรูปแบบ	หัวข้อ การปฏิบัติตามแรงงานอย่างเป็นธรรม
	5. ยกเลิกการใช้แรงงานเด็กอย่างจริงจัง	หัวข้อ การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน
	6. จัดการเลือกปฏิบัติในเรื่องการจ้างงานและการประกอบอาชีพ	หัวข้อ การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน
สิ่งแวดล้อม	7. สนับสนุนแนวทางการป้องกันในการดำเนินงานที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม	หัวข้อ มิติสิ่งแวดล้อม
	8. ส่งเสริมการยกระดับความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม	หัวข้อ มิติสิ่งแวดล้อม
	9. ส่งเสริมการพัฒนาและการเผยแพร่เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	หัวข้อ มิติสิ่งแวดล้อม
การด้านการทุจริต	10. ดำเนินการต่อต้านการทุจริต รวมทั้งการกรรโชก และการให้สินบนในทุกรูปแบบ	หัวข้อ การกำกับดูแลกิจการ และ การป้องกัน การทุจริตคอร์รัปชัน

GRI content index

Statement of use	Central Plaza Hotel Public Company Limited has reported the information cited in this GRI content index for the period 1 January – 31 December 2023 with reference to the GRI Standards.		
GRI 1 used	GRI 1: Foundation 2021		
GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION Annual Report (AR) / Sustainability Report (SR) / URL	Mapped to UN SDG
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 Organizational details	AR page 250	
	2-2 Entities included in the organization's sustainability reporting	AR page 104-111	
	2-3 Reporting period, frequency and contact point	AR page 192	
	2-4 Restatements of information	AR page 192	
	2-5 External assurance	AR page 233	
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	AR page 50-53, 83-89, 130	
	2-7 Employees	AR page 200-226, 277	SDG 8
	2-8 Workers who are not employees	AR page 200	
	2-9 Governance structure and composition	AR page 266	
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	AR page 272-273	
	2-11 Chair of the highest governance body	AR page 270	
	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	AR page 269	
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	AR page 131-132	
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	AR page 131-132	
	2-15 Conflicts of interest	AR page 267-268, 290-291	
	2-16 Communication of critical concerns	AR page 252-255	
	2-17 Collective knowledge of the highest governance body	AR page 271, 283-284	
	2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body	AR page 285	
	2-19 Remuneration policies	AR page 275-276, 277-278	
	2-20 Process to determine remuneration	AR page 275-276	
	2-21 Annual total compensation ratio	-	
	2-22 Statement on sustainable development strategy	AR page 24-26, 126	
	2-23 Policy commitments	https://investor.centarahotelsresorts.com/en/sustainability/corporate-governances-document	
	2-24 Embedding policy commitments	AR page 178-179, 164	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION Annual Report (AR) / Sustainability Report (SR) / URL	Mapped to UN SDG
	2-25 Processes to remediate negative impacts	https://investor.centarahotelsresorts.com/storage/download/cg-document/20230119-centel-policy-risk-management-th.pdf	
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	AR page 178-180	
	2-27 Compliance with laws and regulations	AR page 182, 250	
	2-28 Membership associations	AR page 142	
	2-29 Approach to stakeholder engagement	AR page 140-141	
	2-30 Collective bargaining agreements	AR page 168	
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Process to determine material topics	AR page 135	
	3-2 List of material topics	AR page 136	
	3-3 Management of material topics	AR page 137-138	
Business Progress			
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Direct economic value generated and distributed	https://investor.centarahotelsresorts.com/en/investor-relations/financial-information/financial-highlights-quarterly	
	201-2 Financial implications and other risks and opportunities due to climate change	AR page 20, 119-124	
	201-3 Defined benefit plan obligations and other retirement plans	AR page 393	
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1 Infrastructure investments and services supported	AR page 32-34, 45-49	
	203-2 Significant indirect economic impacts	AR page 32-34, 40-41, 45-49	
Occupational Health and Safety			
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1 Occupational health and safety management system	AR page 169, 173-174	
	403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	AR page 169, 173-174	
	403-3 Occupational health services	AR page 169, 173-174	
	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	AR page 169, 173-174	
	403-5 Worker training on occupational health and safety	AR page 169, 173-174	
	403-6 Promotion of worker health	AR page 169, 173-174	
	403-8 Workers covered by an occupational health and safety management system	AR page 169, 173-174	
	403-9 Work-related injuries	AR page 207, 216,225	
	403-10 Work-related ill health	AR page 207, 216,225	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION Annual Report (AR) / Sustainability Report (SR) / URL	Mapped to UN SDG
Data Privacy			
GRI 410: Security Practices 2016	410-1 Security personnel trained in human rights policies or procedures	AR page 164	
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	AR page 188-189	
Supply Chain Management			
GRI 204: Procurement Practices 2016	204-1 Proportion of spending on local suppliers	AR page 190	
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016	308-1 New suppliers that were screened using environmental criteria	AR page 189-191	
	308-2 Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	AR page 190	
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-1 New suppliers that were screened using social criteria	AR page 190-191	
	414-2 Negative social impacts in the supply chain and actions taken	AR page 190-191	
Climate Change			
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization	AR page 144-147, 160-161, 195	SDG 8, 13
	302-3 Energy intensity	AR page 144-147, 160-161, 195	SDG 8, 13
	302-4 Reduction of energy consumption	AR page 144-147, 160-161, 195	SDG 8, 13
	302-5 Reductions in energy requirements of products and services	AR page 144-147, 160-161, 195	SDG 8, 13
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	AR page 147-148, 162, 198	SDG 9, 13
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	AR page 147-148, 162, 198	SDG 9, 13
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	AR page 147-148, 162, 198	SDG 9, 13
	305-4 GHG emissions intensity	AR page 147-148, 162, 198	SDG 9, 13
	305-5 Reduction of GHG emissions	AR page 147-148, 162, 198	SDG 9, 13
8. Human Rights			
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover	AR page 204, 213, 222, 202, 211, 220	
	401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	AR page 169	
	401-3 Parental leave	AR page 207, 216, 225,	
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee	AR page 208, 217, 226	
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	AR page 171-172	
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	AR page 171-172	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION Annual Report (AR) / Sustainability Report (SR) / URL	Mapped to UN SDG
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees	AR page 22-23, 271, 200-226	
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	AR page 207, 216, 225	
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken	AR page 182	
GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining 2016	407-1 Operations and suppliers in which the right to freedom of association and collective bargaining may be at risk	AR page 166, 168	
GRI 408: Child Labor 2016	408-1 Operations and suppliers at significant risk for incidents of child labor	AR page 166	
GRI 409: Forced or Compulsory Labor 2016	409-1 Operations and suppliers at significant risk for incidents of forced or compulsory labor	AR page 166	
GRI 411: Rights of Indigenous Peoples 2016	411-1 Incidents of violations involving rights of indigenous peoples	AR page 166	
Governance			
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1 Operations assessed for risks related to corruption	AR page 179-182	
	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	AR page 178-182	SDG 16
	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	AR page 182	
Waste Management			
GRI 306: Waste 2020	306-1 Waste generation and significant waste-related impacts	AR page 150-154, 168, 199	SDG 12,13
	306-2 Management of significant waste-related impacts	AR page 150-154, 168, 199	SDG 12,13
	306-3 Waste generated	AR page 150-154, 168, 199	SDG 12,13
	306-4 Waste diverted from disposal	AR page 150-154, 168, 199	SDG 12,13
	306-5 Waste directed to disposal	AR page 150-154, 168, 199	SDG 12,13
Social & Community Development			
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	AR page 174-175	
	413-2 Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities	AR page 174-175	
Water Management			
GRI 303: Water and Effluents 2018	303-1 Interactions with water as a shared resource	AR page 148-150, 162, 197	
	303-2 Management of water discharge-related impacts	AR page 148-150, 162, 197	
	303-3 Water withdrawal	AR page 148-150, 162, 197	
	303-4 Water discharge	AR page 148-150, 162, 197	
	303-5 Water consumption	AR page 148-150, 162, 197	



LRQA Independent Assurance Statement

Relating to Central Plaza Hotel Public Company Limited's Sustainability Report for the calendar year 2023

This Assurance Statement has been prepared for Central Plaza Hotel Public Company Limited in accordance with our contract but is intended for the readers of this Report.

Terms of engagement

LRQA was commissioned by Central Plaza Hotel Public Company Limited (CENTEL) to provide independent assurance on its Sustainability Report 2023 ("the report") against the assurance criteria below to a moderate level of assurance and materiality of the professional judgement of the verifier using Accountability's AA1000AS v3 for a type II assurance.

Our assurance engagement covered CENTEL's hotels in Thailand under Centara Reserve, Centara Grand, Centara, Centara Life, Centara Boutique Collection and COSI brands, hotels in overseas as per the locations listed below¹, and operations under Central Restaurant Group, specifically the following requirements:

- Confirming that the report is in line with the GRI² Standards
- Evaluating the accuracy and reliability of CENTEL's performance data and information for only the selected GRI indicators listed below:
 - Environmental: GRI 302-1 Energy Consumption within the organization, GRI 302-3 Energy Intensity, GRI 303-3 Water withdrawal, GRI 303-4 Water discharge, GRI 303-5 Water consumption, GRI 305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions, GRI 305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions, GRI 305-3 Other indirect Greenhouse Gas (Scope 3) emissions, GRI 305-4 GHG emissions intensity, GRI 306-3 Waste generated, GRI 306-4 Waste diverted from disposal, GRI 306-5 Waste directed to disposal.
 - Social: GRI 403-9 Work-related injuries, GRI 403-10 Work-related ill health.

Our assurance engagement excluded the data and information of CENTEL's suppliers, contractors and any third parties mentioned in the report. It also excluded the data and information of CENTEL's other international locations.

LRQA's responsibility is only to CENTEL. LRQA disclaims any liability or responsibility to others as explained in the end footnote. CENTEL's responsibility is for collecting, aggregating, analysing and presenting all the data and information within the report and for maintaining effective internal controls over the systems from which the report is derived. Ultimately, the report has been approved by, and remains the responsibility of CENTEL.

LRQA's Opinion

Based on LRQA's approach nothing has come to our attention that would cause us to believe that CENTEL has not, in all material respects:

- Met the requirements above
- Disclosed accurate and reliable performance data and information as no errors or omissions were detected in the selected GRI indicators listed above
- Covered all the issues that are important to the stakeholders and readers of this report.

The opinion expressed is formed on the basis of a moderate level of assurance and at the materiality of the professional judgement of the verifier.

Note: The extent of evidence-gathering for a moderate assurance engagement is less than for a high assurance engagement. Moderate assurance engagements focus on aggregated data rather than physically checking source data at sites. Consequently, the level of assurance obtained in a moderate assurance engagement is substantially lower than the assurance that would have been obtained had a high assurance engagement been performed.

LRQA's approach

LRQA's assurance engagements are carried out in accordance with our verification procedure. The following tasks though were undertaken as part of the evidence gathering process for this assurance engagement:

¹ Locations in overseas covered by LRQA's assurance:

- Republic of Maldives: Centara Grand Island Resort & Spa Maldives, Centara Ras Fushi Resort & Spa Maldives
- Sri Lanka: Centara Ceysands Resort & Spa Sri Lanka
- Oman: Centara Muscat Hotel, Centara Life Muscat Dunes Hotel, Al Hail Waves Hotel
- UAE: Centara Mirage Beach Resort Dubai
- Qatar: Centara West Bay Hotel & Residences Doha
- Vietnam: Centara Mirage Resort Mui Ne
- Japan: Centara Grand Hotel Osaka

² <https://www.globalreporting.org>



- Assessing CENTEL's approach to stakeholder engagement to confirm that issues raised by stakeholders were captured correctly. We did this through interviews with responsible personnel and reviewing documents and associated records.
- Reviewing CENTEL's process for identifying and determining material issues to confirm that the right issues were included in their Report. We did this by benchmarking reports written by CENTEL and its peers to ensure that sector specific issues were included for comparability.
- Auditing CENTEL's data management systems to confirm that there were no significant errors, omissions or mis-statements in the report. We did this by reviewing the effectiveness of data handling procedures, instructions and systems. We also spoke with those key people responsible for compiling the data and drafting the report.
- Visiting and auditing CENTEL's hotels in Thailand, namely, Centara Grand at Central World, and Centara Riverside Hotel Chiangmai, and remotely auditing, Centara Ras Fushi Resort & Spa Maldives, Centara Life Government Complex Hotel & Convention Centre Chaeng Watthana, COSI Krabi Ao Nang Beach and Central Restaurant Group, via ICT platforms, to validate site data and information for the selected GRI indicators.

Observations

Further observations and findings, made during the assurance engagement, are:

- Stakeholder inclusivity:
We are not aware of any key stakeholder groups that have been excluded from CENTEL's stakeholder engagement process. The content of CENTEL's Sustainability Report reflects the views and expectations of these stakeholders.
- Materiality:
CENTEL has established comprehensive criteria for determining which issue/aspect is material and that these criteria are not biased to the company's management, and are relevant to the operations.
- Impact:
Whilst CENTEL is monitoring its GHG emissions, they have yet to set science-based targets.
- Responsiveness:
CENTEL has processes in place to respond to various stakeholder groups; specifically, hotel and restaurants' communication and engagement processes were deemed sufficient and responsive.
- Reliability:
Data management systems were well established; though CENTEL should carry out periodic internal quality control checks on their data and information collection and calculation systems to prevent any errors being identified at the corporate level in future reports.

LRQA's standards, competence and independence

LRQA ensures the selection of appropriately qualified individuals based on their qualifications, training and experience. The outcome of all verification and certification assessments is then internally reviewed by senior management to ensure that the approach applied is rigorous and transparent. This verification is the only work undertaken by LRQA for CENTEL and as such does not compromise our independence or impartiality.

Wiriya Rattanasuwan
LRQA Lead Verifier

Dated: 21st March 2024

On behalf of LRQA (Thailand) Limited,
252/123 Muang Thai-Phatra Complex Tower B, 26th floor,
Unit 252/123 (C) Ratchadaphisek Rd., Huaykwang Sub-district,
Huaykwang District, Bangkok 10310, Thailand.

LRQA reference: BGK00001033

LRQA its affiliates and subsidiaries, and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'LRQA'. LRQA assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or howsoever provided, unless that person has signed a contract with the relevant LRQA entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.

The English version of this Assurance Statement is the only valid version. LRQA assumes no responsibility for versions translated into other languages. This Assurance Statement is only valid when published with the Report to which it refers. It may only be reproduced in its entirety.

Copyright © LRQA, 2024.



CENTARA
HOTELS & RESORTS

บริษัทโรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน)