



CENTARA
HOTELS & RESORTS



การขับเคลื่อนธุรกิจ
เพื่อความยั่งยืน
2567

ความภูมิใจในการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

NET
ZERO



Member of Sustainability Yearbook 2024



Member of Sustainability Yearbook 2025



2024 SET ESG Ratings "AAA"



2023 - 2024 MSCI ESG Rating "A"



Centara Sustainability System GSTC Recognition 2021



Sustainability Recognition Disclosure 2020-2024



Green Key (1 Hotel)



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



GSTC-Recognized Standards for Hotels 2023-2025 (26 Hotels)



ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจ

ยุทธศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจโรงแรม

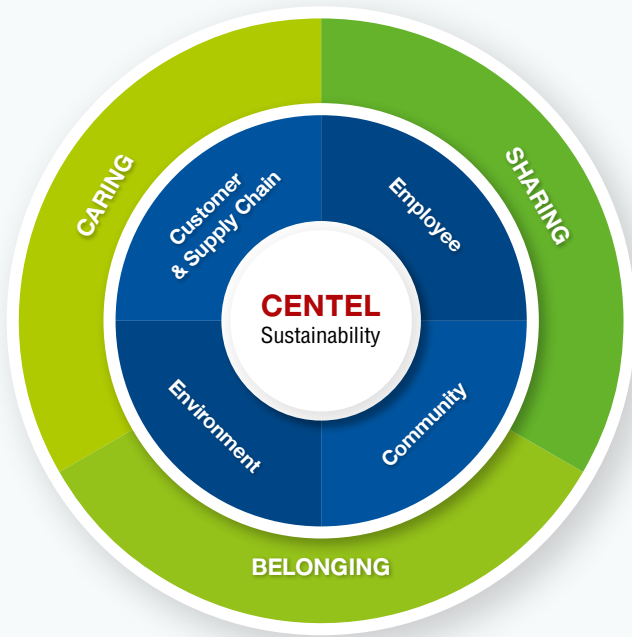
ในปี 2567 ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา มุ่งมั่นส่งมอบประสบการณ์ความเป็นไทยและพัฒนารูปแบบแบรนด์โรงแรมใหม่ๆ ที่มีเอกลักษณ์และครอบคลุมความต้องการของกลุ่มลูกค้าที่หลากหลาย ทั้งนี้ได้ขยายธุรกิจไปยังตลาดใหม่ทั่วภูมิภาค พร้อมขับเคลื่อนธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืนเพื่อก้าวสู่การเป็นกลุ่มโรงแรมและรีสอร์ทของคนไทยที่ติดอันดับ 1 ใน 100 แบรนด์โรงแรมชั้นนำระดับโลกภายใน ปี 2570 ผ่านการยกย่องแผนกลยุทธ์และการดำเนินงานธุรกิจโรงแรมระยะ 5 ปี (2567-2571) ให้สอดคล้องกับแนวโน้มและทิศทางของตลาด ดังนี้

1. พัฒนารอบการดำเนินธุรกิจที่ขับเคลื่อนผ่านเอกลักษณ์ของแบรนด์ ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของกลุ่มลูกค้าที่เปลี่ยนไป
2. บูรณาการกลยุทธ์ทางธุรกิจเพื่อขยายฐานการตลาดผ่านการจัดการการลงทุนที่สอดคล้องกับโมเดลธุรกิจ
3. เพิ่มขีดความสามารถในการปรับตัวสู่แหล่งโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ เพื่อรองรับกลุ่มตลาดที่กำลังเติบโต อาทิ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การท่องเที่ยวพร้อมสัตว์เลี้ยง การท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ
4. วิเคราะห์และพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่มีศักยภาพสำหรับกลุ่มลูกค้าใหม่ๆ เพื่อเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจ อาทิ บริการจัดเลี้ยงเพื่อสุขภาพและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
5. เป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีและการบริหารทรัพยากรบุคคล ผ่านกลไกโครงสร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
6. มุ่งมั่นดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ในการลดผลกระทบต่องานและสิ่งแวดล้อม โดยตั้งเป้าเป็นองค์กรที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) ภายในปี พ.ศ. 2593 ภายใต้แผนระยะแรกในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกร้อยละ 40 ภายในปีพ.ศ. 2572 ด้วยการบริหารจัดการการใช้พลังงาน การใช้น้ำ การจัดการของเสียและมลพิษ ลดลงร้อยละ 20 อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งตั้งเป้าให้โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราทุกแห่งได้รับการรับรองมาตรฐานด้านความยั่งยืนจากสภาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโลก (GSTC) ภายในปีพ.ศ. 2568

ยุทธศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจอาหาร

ท่ามกลางการแข่งขันในตลาดร้านอาหารที่ยังคงอยู่ในระดับสูง แต่ก็มีโอกาสเติบโตจากความต้องการของผู้บริโภคที่ให้ความสำคัญกับความสะอาด รวดเร็ว คุณภาพ และประสบการณ์ที่แตกต่างมากขึ้นเรื่อย ๆ ธุรกิจอาหารได้วางแนวทางการดำเนินงานในปี 2567 ตามแผนกลยุทธ์ระยะ 5 ปี (2567-2571) มุ่งเน้นการพัฒนาธุรกิจในทุกมิติ ทั้งด้านการขยายแบรนด์ การปรับตัวสู่โลกดิจิทัล การบริหารจัดการต้นทุน การตอบโจทย์ тренด์สุขภาพและความยั่งยืน ตลอดจนเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรและองค์กรให้เติบโตอย่างแข็งแกร่งและยั่งยืนในระยะยาวดังนี้

1. ขยายสาขาและแบรนด์ใหม่ (Expansion & New Brands) เพื่อรักษาส่วนแบ่งตลาดและเข้าถึงลูกค้าในพื้นที่ต่าง ๆ ทั้งในกรุงเทพฯ และหัวเมืองใหญ่ ค้นหาแบรนด์ใหม่และพันธมิตรใหม่ เพื่อตอบโจทย์ผู้บริโภคที่หลากหลายมากขึ้น
2. รุกตลาดออนไลน์และเดลิเวอรี่เพิ่มขึ้น (Omni-Channel & Delivery) ต่อยอดแพลตฟอร์มเดลิเวอรี่ด้วยการพัฒนาเมนูอาหารเพื่อตอบสนองความต้องการบริโภคนอกสถานที่ (Off-Premise) ที่ยังคงเติบโตต่อเนื่อง และพัฒนาช่องทาง Online-to-Offline (O2O) สร้างประสบการณ์เชื่อมต่อระหว่างโลกออนไลน์กับร้านออฟไลน์
3. ปรับเมนูและกลยุทธ์การตลาดตามเทรนด์สุขภาพและความหลากหลาย เจาะกลุ่มผู้บริโภคใหม่ ๆ เช่น อาหารมังสวิรัต (Vegetarian/Vegan) ผลิตภัณฑ์จากพืช (Plant-based) และเมนูเฉพาะกลุ่ม (เช่น อาหารฮาลาล ในบางแบรนด์ที่เหมาะสม)
4. ลงทุนในเทคโนโลยีและการบริหารข้อมูลลูกค้า (Digital Transformation) ด้วยการพัฒนาระบบสมาชิก (Loyalty Program / CRM) ที่เชื่อมโยงกับทุกแบรนด์ในเครือเพื่อเข้าใจพฤติกรรมลูกค้าและทำการตลาดเฉพาะบุคคล (Personalized Marketing) ลงทุนระบบ POS สมัยใหม่ Kiosk สั่งอาหารอัตโนมัติ ระบบ Kitchen Automation รวมไปถึงระบบจองคิวออนไลน์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทั้งด้านต้นทุนและการบริการ
5. กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน (Sustainability Strategy) มุ่งเน้นการบริหารจัดการขยะอาหาร (Food Waste Management) ลดขยะอาหารทั้งในกระบวนการผลิตและหน้าร้าน โดยร่วมมือกับหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องใช้บรรจุภัณฑ์รักษ์โลกหรือใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ร่วมมือกับลูกค้า/เกษตรกรในการพัฒนาวัตถุดิบให้มีคุณภาพและสามารถตรวจสอบย้อนกลับ (Traceability) ตามมาตรฐานสากล
6. บริหารต้นทุนและโครงสร้างภายในให้มีประสิทธิภาพ เพื่อยอดขายและกำไรต่อสาขา ขยายโมเดลร้านใช้สอยเล็ก หรือ Pop-up shop เพื่อเจาะทำเลใหม่



การพัฒนาความยั่งยืนขององค์กร

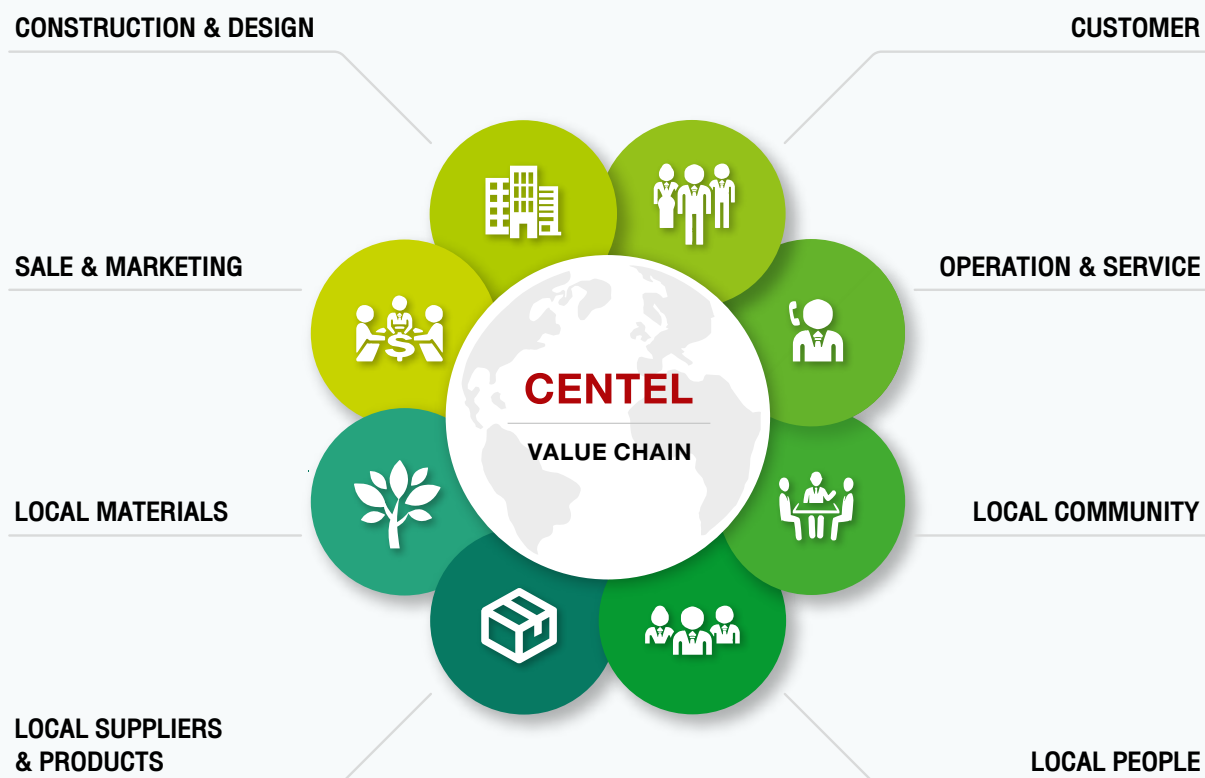
บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจหลัก 2 ธุรกิจ คือ เป็นผู้ให้บริการโรงแรมทั้งในประเทศและต่างประเทศ และบริหารธุรกิจร้านอาหาร ให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม ยึดมั่นในหลักบรรษัทภิบาล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกกลุ่มและร่วมพัฒนาความยั่งยืนทั้งสามมิติ ได้แก่ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม คณะกรรมการบริษัทได้ประกาศนโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน และได้ถ่ายทอดนโยบายและเป้าหมายด้านความยั่งยืนไปยังหน่วยธุรกิจ เพื่อเป็นแนวทางให้ฝ่ายบริหารร่วมกันขับเคลื่อนนโยบายจากคณะกรรมการบริษัทสู่การปฏิบัติงานในฝ่ายต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาแนวทางความยั่งยืนในระดับพนักงานทั่วทั้งองค์กร พร้อมทั้งมีการถ่ายทอดนโยบายดังกล่าวถึงคู่ค้าในทุกกลุ่มความสัมพันธ์ทางธุรกิจ โดยมีการวางกรอบในการขับเคลื่อนความยั่งยืนไว้ 3 แกนหลัก คือ Caring-Sharing-Belonging ตามแนวทางการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (ESG) ภายใต้ 4 กลุ่มเป้าหมาย คือ พนักงาน ลูกค้า-คู่ค้า ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้มีการรายงานผลการดำเนินงานโดยคณะกรรมการด้านการพัฒนาความยั่งยืน ในมิติต่าง ๆ ต่อฝ่ายบริหาร และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง การกำกับดูแลและความยั่งยืน จากนั้นนำเสนอผลการดำเนินงานตามนโยบายหลักต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อรับทราบและให้แนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร นอกจากนี้ได้มีการทบทวนนโยบายดังกล่าวเป็นประจำทุกปีและได้นำผลมาปรับปรุงให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนตามความเปลี่ยนแปลงและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

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

บริษัทได้บูรณาการเป้าหมายที่สำคัญของการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (UN SDGs) เพื่อยึดเป็นต้นแบบในการพัฒนานโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน กลยุทธ์ในการขับเคลื่อนความยั่งยืนตลอดจนเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจให้เติบโต มั่นคง ยั่งยืนครอบคลุมทุกมิติ ทั้งเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม บริษัทจึงได้มีการทบทวนประเมินศักยภาพในการร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติที่สอดคล้องกับกิจกรรมทางธุรกิจทั้งธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหาร เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ทั้งการบรรลุเป้าหมายองค์กรและการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ ทั้งนี้บริษัท กลุ่มเซ็นทรัล ได้ลงนามเป็นสมาชิกสมาคมเครือข่ายโกลบอลคอมแพ็ก (UN Global Compact Membership) ดังนั้นบริษัทในฐานะบริษัทในเครือ จึงให้การสนับสนุนการดำเนินธุรกิจเพื่อตอบสนองหลักการปฏิบัติและพันธสัญญาตามหลักการความยั่งยืนสากล บริษัทได้ลำดับความสำคัญตามประเด็นสาระสำคัญที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ของหน่วยธุรกิจทั้งสอง เพื่อสร้างคุณค่าอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

จาก 17 เป้าหมายของการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (UN SDGs) บริษัทได้กำหนด 8 เป้าหมาย 15 เป้าประสงค์ 16 ตัวชี้วัด มีรายละเอียดดังนี้

เป้าหมายของ UN SDGs	มิติด้านการพัฒนาความยั่งยืน (ESG)	เป้าประสงค์และตัวชี้วัดของ UN SDGs	เป้าหมายและความมุ่งมั่นของบริษัท
เป้าหมายที่ 5 ส่งเสริมความเสมอภาคและเพิ่มบทบาทของสตรีและเด็กหญิง	- สังคม - ธรรมาภิบาล	5.1 ยุติการเลือกปฏิบัติทุกรูปแบบที่มีต่อผู้หญิงและเด็กหญิง (ตัวชี้วัด 5.1.1) 5.5 สร้างหลักประกันว่าผู้หญิงมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่และมีโอกาสที่เท่าเทียมในการเป็นผู้นำในทุกระดับของการตัดสินใจ (ตัวชี้วัด 5.5.2)	บริษัทให้ความสำคัญในหลักสิทธิมนุษยชนและความเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติ มุ่งมั่นในการสร้างสมดุลในการจ้างงานระหว่างพนักงานชายและหญิง รวมทั้งส่งเสริมบทบาทของพนักงานหญิงในตำแหน่งการจัดการบริหาร และคณะกรรมการ
เป้าหมายที่ 6 สร้างหลักประกันเรื่องน้ำและการสุขาภิบาล ให้มีการจัดการอย่างยั่งยืน	- สิ่งแวดล้อม - สังคม	6.3 ปรับปรุงคุณภาพน้ำ บำบัดน้ำเสีย และเพิ่มการนำกลับมาใช้ใหม่และการใช้ซ้ำที่ปลอดภัย (ตัวชี้วัด 6.3.1)	บริษัทให้ความสำคัญในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำในการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อร่วมสร้างหลักประกันเรื่องน้ำและรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม บริษัทจึงได้มีการบำบัดน้ำเสียและตรวจคุณภาพน้ำหลังได้รับการบำบัดก่อนปล่อยสู่สาธารณะ เพื่อให้มั่นใจว่าจะไม่ส่งผลกระทบต่อระบบนิเวศและชุมชนรอบข้าง นอกจากนี้ยังส่งเสริมให้น้ำที่ผ่านการบำบัดกลับมาใช้ใหม่เพื่อใช้ในการรดน้ำต้นไม้ การล้างพื้น เป็นต้น
เป้าหมายที่ 8 ส่งเสริมการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่ยั่งยืน	สังคม	8.5 การจ้างงานและการมีงานที่มีคุณค่าสำหรับหญิงและชายทุกคน รวมถึงเยาวชนและผู้มีภาวะทุพพลภาพ (ตัวชี้วัด 8.5.2) 8.6 ลดสัดส่วนของเยาวชนที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม (ตัวชี้วัด 8.6.1) 8.8 ส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย (ตัวชี้วัด 8.8.1)	บริษัทให้ความสำคัญในการส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและยึดมั่นในหลักการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรมโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติต่อความแตกต่าง มีการกำหนดนโยบายการให้โอกาสด้านการจ้างงานที่เท่าเทียม (Equal Employment Opportunity) ร่วมถึงสนับสนุนการสร้างโอกาสทางอาชีพให้เยาวชน และกลุ่มเปราะบางในสังคมผ่านโครงการฝึกอบรมสร้างอาชีพและการจ้างงาน
เป้าหมายที่ 9 ส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมและนวัตกรรมที่ยั่งยืน	สิ่งแวดล้อม	9.4 ประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรและการใช้เทคโนโลยีและกระบวนการทางอุตสาหกรรมที่สะอาดและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (ตัวชี้วัด 9.4.1)	บริษัทมุ่งมั่นในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสะอาดและนวัตกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจที่ช่วยลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายการเป็นองค์กรที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ ภายในปี 2593 ทั้งนี้ได้ส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและการให้บริการเพื่อลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่อย่างจำกัด

เป้าหมายของ UN SDGs	มิติด้านการพัฒนาความยั่งยืน (ESG)	เป้าประสงค์และตัวชี้วัดของ UN SDGs	เป้าหมายและความมุ่งมั่นของบริษัท
เป้าหมายที่ 11 ส่งเสริมเมืองและชุมชนให้มีความยั่งยืน 	- สิ่งแวดล้อม - สังคม	11.6 ลดผลกระทบทางลบต่อสิ่งแวดล้อมในเขตเมืองและชุมชน รวมถึงคุณภาพอากาศ และการจัดการของเสีย (ตัวชี้วัด 11.6.1)	บริษัทมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และให้ความสำคัญต่อการจัดการของเสียอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีเป้าหมายในการลดขยะไปหลุมฝังกลบร้อยละ 20 ภายในปี 2572 เพื่อบรรลุเป้าหมายริโซเคิลเพื่อลดการสูญเสียการใช้ทรัพยากร และของเสียที่เป็นต้นกำเนิดก๊าซเรือนกระจกและมลพิษทางอากาศ
เป้าหมายที่ 12 ส่งเสริมการผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืน 	- สิ่งแวดล้อม - สังคม	12.2 บรรลุการจัดการที่ยั่งยืนและการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างมีประสิทธิภาพ (ตัวชี้วัด 12.2.2) 12.3 ลดขยะอาหารในระดับค้าปลีกและผู้บริโภค และลดการสูญเสียอาหารจากกระบวนการผลิตและห่วงโซ่อุปทาน (ตัวชี้วัด 12.3.1) 12.4 การจัดการสารเคมีและของเสียด้วยวิธีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (ตัวชี้วัด 12.4.2) 12.5 ลดการเกิดของเสียโดยให้มีการป้องกันการลดปริมาณ การใช้ซ้ำ และการนำกลับมาใช้ใหม่ (ตัวชี้วัด 12.5.1) 12.7 ส่งเสริมแนวปฏิบัติด้านการจัดซื้อจัดจ้างที่ยั่งยืน (ตัวชี้วัด 12.7.1)	บริษัทส่งเสริมให้มีการจัดซื้อจัดจ้างอย่างยั่งยืน เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างประโยชน์ต่อสังคม เศรษฐกิจ และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สนับสนุนให้หน่วยธุรกิจใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อการใช้ทรัพยากรธรรมชาติให้เกิดประโยชน์สูงสุด และตระหนักถึงความสำคัญในการจัดการขยะและอาหารส่วนเกินเพื่อสร้างคุณค่าให้สิ่งแวดล้อมและสังคม บริษัทกำหนดแนวทางปฏิบัติในการลดขยะและจัดการขยะของ เซ็นทารา (Centara Waste Management Plan) ซึ่งรวมถึงการจัดการขยะทุกประเภทที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ ซึ่งช่วยเพิ่มอัตราขยะรีไซเคิลและลดปริมาณขยะไปหลุมฝังกลบ
เป้าหมายที่ 13 การจัดการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและผลกระทบที่เกิดขึ้น 	สิ่งแวดล้อม	13.3 การสร้างความตระหนักรู้ และขีดความสามารถของมนุษย์ในเรื่องการลดปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การปรับตัว การลดผลกระทบ (ตัวชี้วัด 13.3.1)	บริษัทเล็งเห็นถึงผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่นำมาซึ่งความท้าทายและโอกาสให้ทางธุรกิจ จึงได้มีการบูรณาการกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในปัจจุบัน และแนวโน้มที่จะขึ้นในอนาคต ภายใต้แผนการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมระยะแรก 10 ปี (2563 -2572) ได้ส่งเสริมการติดตั้งอุปกรณ์และระบบเพื่อการใช้พลังงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด การติดตั้งโซลาร์เซลล์ในหน่วยธุรกิจอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งให้ความสำคัญในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีความตระหนักรู้ถึงผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เพื่อร่วมกันจัดการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอย่างมีประสิทธิภาพ
เป้าหมายที่ 16 สร้างสถาบันที่เข้มแข็ง รับผิดชอบ และครอบคลุมการพัฒนาที่ยั่งยืน 	- ธรรมาภิบาล - สังคม	16.5 ลดการทุจริตในตำแหน่งหน้าที่และการรับสินบนทุกรูปแบบ (ตัวชี้วัด 16.5.1 และ 16.5.2)	บริษัทให้ความสำคัญในการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตลอดจนกำกับดูแลความเสี่ยงอื่นๆ เช่น การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัว ความเสี่ยงด้าน ESG ในห่วงโซ่อุปทานที่อาจกระทบต่อกิจการและความเชื่อมั่นของบริษัท นอกจากนี้บริษัทได้มีการเข้าร่วมการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันและปรับปรุงพัฒนาโครงสร้างการกำกับดูแลให้มีกลไกที่แข็งแกร่งเพื่อเป็นรากฐานในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน



การพัฒนาความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

- ลดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อม
- ใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- บริหารจัดการการใช้
- จัดการของเสียอย่างเป็นระบบ
- ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
- เพิ่มพื้นที่สีเขียว



การพัฒนาความยั่งยืนด้านสังคม

- เคารพสิทธิมนุษยชน
- ดูแลพนักงานอย่างเท่าเทียม
- มุ่งพัฒนาศักยภาพพนักงาน
- สร้างงาน สร้างอาชีพ กระจายรายได้
- พัฒนาชุมชนและสังคม
- สร้างผลกระทบเชิงบวกสู่สังคม



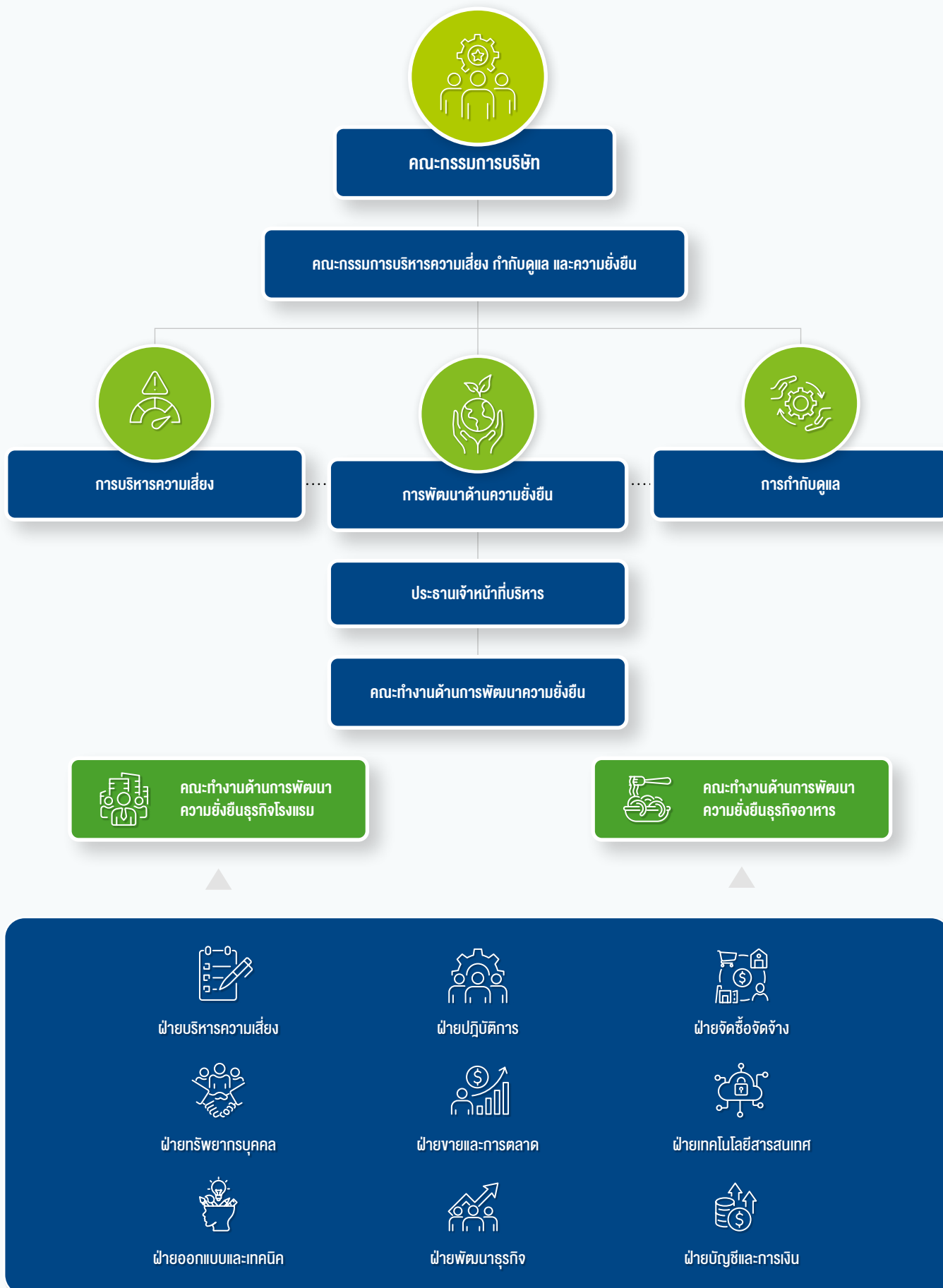
การพัฒนาความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ

- ดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล
- บริหารจัดการความเสี่ยง
- บริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
- นวัตกรรมและคุณภาพการบริการ
- การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- ความปลอดภัยทางไซเบอร์

โครงสร้างการบริหารงานด้านการพัฒนาความยั่งยืน

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของโครงสร้างการบริหารจัดการด้านความยั่งยืนที่ได้รับการกำกับดูแลอย่างเหมาะสม เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจให้กับผู้มีส่วนได้เสีย ทุกกลุ่มว่าประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนได้รับการกำกับอย่างครอบคลุมและเป็นระบบ ทั้งนี้ยังเป็นรากฐานสำคัญในการบริหารจัดการและการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัท โดยคณะกรรมการบริษัทได้กำกับดูแล กำหนดนโยบายและแนวทางการดำเนินงาน พร้อมทั้งให้คำปรึกษาด้านการพัฒนาความยั่งยืนและได้จัดตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง การกำกับดูแลและความยั่งยืน ทำหน้าที่พิจารณารอบการดำเนินงาน ตัวชี้วัดและดูแลการดำเนินงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้ โดยมีประธานเจ้าหน้าที่บริหารทำหน้าที่เป็นผู้นำในการขับเคลื่อนและผลักดันให้เกิดการดำเนินงานด้านความยั่งยืนแบบบูรณาการ ด้วยการจัดตั้งคณะทำงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนในแต่ละหน่วยธุรกิจ ซึ่งได้ทำงานร่วมกับฝ่ายต่างๆ ในองค์กร รวมทั้งเสริมสร้างความตระหนักรู้และการมีส่วนร่วมของพนักงานในด้านความยั่งยืนเพื่อให้เกิดการสนับสนุนการดำเนินงานระหว่างกันอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารพร้อมคณะทำงานได้ดำเนินงานตามนโยบายและแผนงาน และรายงานผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนทั้ง มิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมต่อกรรมการบริหารความเสี่ยง การกำกับดูแล และความยั่งยืน รวมถึงนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อขอความคิดเห็นและคำแนะนำในการดำเนินงานต่อไป นอกจากนี้บริษัทได้มีการจัดประชุมทุกไตรมาส เพื่อพิจารณากวบนและติดตามผลการดำเนินงานให้สอดคล้องและบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ บริษัทมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนากลไกการกำกับดูแลด้านความยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานในทุกระดับเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลและมีการสื่อสารความด้านความยั่งยืนที่ถูกต้องแม่นยำรวมถึงเปิดเผยข้อมูลตามกรอบและมาตรฐานทั้งระดับประเทศและระดับสากลตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ กรอบการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนภายใต้หลักเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์และเกณฑ์มาตรฐานสากลด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

โครงสร้างการดำเนินงานด้านความยั่งยืน





บริษัทได้ดำเนินงานและมีการติดตามผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน โดยผ่านการเห็นชอบของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง การกำกับดูแลและความยั่งยืน และคณะกรรมการบริษัท ในปี 2567 บริษัทได้ทบทวนทะเบียนความเสี่ยงระดับองค์กรและเพิ่มตัวชี้วัดความเสี่ยงด้าน ESG ทั้งในด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Risk) และด้านการเงิน (Financial Risk) ตามผลการประเมินความเสี่ยงและมาตรฐานการบริหารความเสี่ยง COSO ERM 2017 และได้ทบทวนนโยบายที่เกี่ยวข้อง เช่น นโยบายการบริหารความเสี่ยงและกรอบบริหารความเสี่ยง นโยบายการบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ระบบปฏิบัติการการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) และแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) พร้อมทั้งทดสอบแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤต เพื่อเตรียมพร้อมรับมือกับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น

นอกจากนี้บริษัทได้มีการดำเนินงานตามแนวทางและกลยุทธ์ที่คณะกรรมการกำหนดไว้ ดังนี้

1. ทบทวนและปรับปรุงเป้าหมายการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการใช้พลังงานจากร้อยละ 20 เป็นร้อยละ 40 เทียบกับปีฐาน 2562 ให้สอดคล้องกับหลักการทางวิทยาศาสตร์และเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกระยะที่ 1 (2563-2572) ขององค์กร เพื่อเปลี่ยนผ่านสู่ธุรกิจคาร์บอนต่ำและขับเคลื่อนสู่การเป็นองค์กรที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net-Zero Commitment) ภายในปี 2593
2. อบรมความรู้และสื่อความเรื่องการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) และความยั่งยืนขององค์กร (Corporate Sustainability) อาทิ ก๊าซเรือนกระจก การอนุรักษ์พลังงาน การจัดการขยะ ในรูปแบบ E-learning และช่องทางต่างๆ ภายในองค์กร ให้กับพนักงาน ผู้บริหาร และกรรมการบริษัท
3. ดำเนินการทวนสอบข้อมูลบัญชีก๊าซเรือนกระจก ข้อมูลการใช้พลังงาน การใช้น้ำ และการจัดการของเสีย
4. ดำเนินการจরিบรองการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของโรงแรม จากสภาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (GSTC) โดยปี 2567 มี 39 โรงแรมที่ผ่านการรับรอง ดังนั้นจำนวนโรงแรมทั้งหมดที่ผ่านการรับรองแล้วคิดเป็น ร้อยละ 92.8 จากเป้าหมาย ร้อยละ 100 ภายในปี 2568
5. ทบทวนและจัดทำแผนการตรวจประเมินผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (Sustainability Performance) สำหรับธุรกิจโรงแรม ผ่านการตรวจประเมินจากสำนักงานใหญ่
6. ดำเนินการเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานหมุนเวียน (Renewable Energy) โดยติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ 8 โรงแรม รวมกำลังผลิต 1,777 เมกะวัตต์/ชั่วโมง เพิ่มขึ้น 2.2 เท่าจากปีที่ผ่านมา
7. จัดทำแผนกลยุทธ์การพัฒนายั่งยืน (Sustainability Strategy) และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Strategy) เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

กลยุทธ์ทางธุรกิจด้าน ESG (ESG Strategy)

บริษัทได้กำหนดแนวทางในการดำเนินงานตามหลักการและตัวชี้วัดด้าน ESG เพื่อมุ่งสู่การเป็น 1 ใน 100 แบรินด์ชั้นนำโรงแรมระดับโลกที่ดำเนินงานตามหลักการพัฒนาความยั่งยืน โดยกำหนดกรอบการดำเนินงานของบริษัทที่สอดคล้องกับกฎหมาย มาตรฐานสากลต่างๆ หลักการพัฒนาความยั่งยืนของสหประชาชาติ หลักเกณฑ์ด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (GSTC) ที่มุ่งเน้นเรื่องการบริหารจัดการความยั่งยืนอย่างมีประสิทธิภาพ การดูแลผลกระทบและสร้างประโยชน์ทางสังคมและเศรษฐกิจให้กับชุมชนท้องถิ่น ดูแลผลกระทบต่อวัฒนธรรม และลดผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมให้น้อยที่สุด พร้อมทั้งอนุรักษ์ความหลากหลายทางชีวภาพในระบบนิเวศและภูมิทัศน์

ด้านสิ่งแวดล้อม

บริษัทได้กำหนดยุทธศาสตร์หลักในการจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่สอดคล้องกับลักษณะการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรและนำมาสู่การประหยัดต้นทุน

1. จัดทำการดำเนินงานด้านการลดก๊าซเรือนกระจกขององค์กร (Decarbonization Roadmap)
2. ปรับปรุงเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Scope 1 และ 2) ระยะที่ 1 (Near-Term Target) และลดการใช้พลังงาน เป็นร้อยละ 40 เทียบจากปีฐาน 2562 ภายในปี 2572 ในส่วนของเป้าหมายลดการใช้น้ำและปริมาณขยะส่งไปหลุมฝังกลบ ร้อยละ 20 เทียบจากปีฐาน 2562 เพื่อมุ่งสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ภายในปี 2593
3. การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 ดำเนินการผ่านการปรับปรุงระบบและเทคโนโลยีที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของอุปกรณ์นำมาซึ่งการลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ และเลือกใช้สารทำความเย็นที่มีศักยภาพของก๊าซเรือนกระจกในการทำให้โลกร้อน (GWP) ต่ำ
4. การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 2 ดำเนินการผ่านการเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานหมุนเวียนในธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหาร ตั้งเป้าหมายสัดส่วนของโรงแรมที่มีการติดตั้งโซลาร์เซลล์เท่ากับร้อยละ 50 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมด
5. การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 3 ดำเนินการผ่านการจัดการของเสีย โดยเพิ่มอัตราการรีไซเคิลให้ได้มากกว่า ร้อยละ 50 และเพิ่มสัดส่วนการจัดหาสินค้าที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมหรือผลิตภัณฑ์คาร์บอนต่ำให้มากขึ้น
6. จัดทำแผนการดำเนินงานที่ตอบสนองความหลากหลายทางชีวภาพ (Biodiversity)

ด้านสังคม

บริษัทได้กำหนดยุทธศาสตร์หลักในการมุ่งเน้นการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับพนักงานและชุมชนรอบข้างผ่านการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม และช่วยเสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากร ชุมชน และคู่ค้าในการเติบโตอย่างยั่งยืน

1. พัฒนาระบบอาสาสมัครและความปลอดภัยในการทำงานสำหรับพนักงานและพื้นที่ให้บริการสำหรับลูกค้า โดยตั้งเป้าการเกิดอุบัติเหตุเป็นศูนย์
2. สร้างสังคมแห่งความเท่าเทียม เคารพสิทธิมนุษยชนและความแตกต่างหลากหลายในองค์กรตามหลักการชี้แนะขององค์การสหประชาชาติสำหรับธุรกิจและสิทธิมนุษยชน (UN Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGP) พร้อมทั้งขยายการตรวจสอบและการตอบสนองให้ครอบคลุมห่วงโซ่อุปทาน
3. การดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมผ่านการสร้างโอกาสทางอาชีพ เพื่อพัฒนาบุคลากรที่มีศักยภาพสู่ตลาดแรงงานในธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหาร รวมถึงส่งเสริมการอบรมและจ้างงานกลุ่มเปราะบาง ผู้พิการ และผู้สูงอายุ
4. สร้างศักยภาพและขีดความสามารถให้บุคลากรภายในองค์กรและคู่ค้าในการเปลี่ยนผ่านสู่การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

ด้านธรรมาภิบาล

บริษัทได้กำหนดยุทธศาสตร์หลักในการบริหารความเสี่ยง กำกับดูแลการดำเนินงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และส่งเสริมความแข็งแกร่งให้กระบวนการบริหารจัดการด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล

1. ปฏิบัติกฎหมายในการดำเนินธุรกิจและกฎระเบียบ ข้อบังคับ เช่น ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
2. เกือบเคียงและปฏิบัติตามมาตรฐานสากลตลอดจนกรอบการปฏิบัติและการประเมินด้านความยั่งยืน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจ เช่น GSTC, UNGC, TCFD, MSCI, S&P Global CSA, GRI Standards
3. ดำเนินธุรกิจภายใต้กรอบการดำเนินงานที่ดี โดยยึดหลักธรรมาภิบาลและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย และให้ความสำคัญในการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ





เป้าหมายและผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาความยั่งยืน

บริษัทมีการตั้งเป้าหมายและกำหนดตัววัดความสำเร็จในการดำเนินงานด้านความยั่งยืน เพื่อใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานประจำปี 2567 เพื่อขับเคลื่อนความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจให้เติบโต มั่นคง ยั่งยืนครอบคลุมทั้ง 3 เสาหลัก 22 ตัวชี้วัดความสำเร็จที่สำคัญ พร้อมทั้งได้ระบุแผนการดำเนินงาน คณะดำเนินงาน และรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อให้ความเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งได้พิจารณาถึงประเด็นความสำคัญของธุรกิจเพื่อเชื่อมโยงการสร้างคุณค่าให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายและตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (UN Sustainable Development Goals: SDGs) โดยมีการถ่ายทอดตัวชี้วัดความสำเร็จเป็นลำดับขั้น จากประธานเจ้าหน้าที่บริหารสู่หัวหน้าฝ่ายบริหารของแต่ละหน่วยงาน ลงมาสู่พนักงานในสายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รายละเอียดตัวชี้วัดที่สำคัญ มีดังนี้

นโยบายการดำเนินงาน ด้านการพัฒนา อย่างยั่งยืน	เป้าหมาย SDGs	เป้าหมายปี 2567	ผลการดำเนินงานปี 2567
เสาหลักด้านการพัฒนาสิ่งแวดล้อม			
การดำเนินการ สู่องค์กรที่ปล่อยก๊าซ เรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ ในปี 2593	    	ลดค่าความเข้มข้นการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของธุรกิจโรงแรม (Scope 1 และ 2) ระยะแรกภายในปี 2572 ร้อยละ 40 เทียบจากปีฐาน 2562 ภายใต้แผนดำเนินการ 10 ปี (2563-2572)	ค่าความเข้มข้นการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของธุรกิจโรงแรม (Scope 1 และ 2) ลดลงร้อยละ 35.78 เทียบจากปี 2562
การดำเนินงาน ด้านพลังงานหมุนเวียน		เพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานหมุนเวียนในธุรกิจโรงแรมเทียบกับปี 2566	สัดส่วนการใช้พลังงานหมุนเวียนในธุรกิจโรงแรมเพิ่มขึ้น 2.2 เท่า
การบริหารจัดการ ของเสีย และมลพิษ		- ปริมาณขยะฝังกลบต่อห้องพักที่มีการใช้งานลดลงร้อยละ 20 เทียบจากปีฐาน 2562 - อัตราขยะรีไซเคิลจากการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมเพิ่มขึ้นมากกว่าร้อยละ 50	- ปริมาณขยะฝังกลบต่อห้องพักที่มีการใช้งานลดลงร้อยละ 29.03 - อัตราขยะรีไซเคิลจากการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมร้อยละ 29.04
การสนับสนุนและ ร่วมเป็นส่วนหนึ่งของ การก่อตั้งอย่างยั่งยืน		39 โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราได้รับการรับรองด้านความยั่งยืนจาก สภาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโลก (GSTC) เพื่อโรงแรมเครือเซ็นทาราทุกแห่งได้รับการรับรองร้อยละ 100 ในปี 2568	39 โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราได้รับการรับรองด้านความยั่งยืนจาก สภาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโลก (GSTC)
การจัดการ ความหลากหลาย ทางชีวภาพ		- เพิ่มพื้นที่สีเขียว - การปลูกปะการัง ปันฟูระบบนิเวศทั้งบนบกและใต้น้ำ	- สัดส่วนพื้นที่สีเขียวของธุรกิจโรงแรม คิดเป็นร้อยละ 37 ของพื้นที่ทั้งหมด - พื้นที่ปลูกผักสวนครัวและสมุนไพรเพื่อใช้ในโรงแรม 4,871.80 ตารางเมตร - จำนวนต้นไม้ที่ปลูก 4,517 ต้น - ปลูกปะการังจำนวน 1,000 ต้น

นโยบายการดำเนินงาน ด้านการพัฒนา อย่างยั่งยืน	เป้าหมาย SDGs	เป้าหมายปี 2567	ผลการดำเนินงานปี 2567
เสาหลักด้านการพัฒนาสังคม			
การพัฒนาศักยภาพ ทรัพยากรบุคคล	     	จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยของพนักงาน ธุรกิจโรงแรมมากกว่า 60 ชั่วโมง/คน/ปี	จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมจริง เฉลี่ย 83 ชั่วโมง/คน/ปี
การดูแลพนักงาน		- ผลการประเมินการเป็นนายจ้างที่ได้รับการ ยอมรับด้านการดูแลพนักงานจากหน่วยงาน ภายนอก - ความพึงพอใจของพนักงาน	- รางวัล HR Excellence Awards Thailand 2024 - คะแนนความพึงพอใจของพนักงานธุรกิจโรงแรม เพิ่มขึ้นร้อยละ 7 - คะแนนความพึงพอใจของพนักงานธุรกิจอาหาร เพิ่มขึ้นร้อยละ 22
อาชีวอนามัยและความ ปลอดภัยในการปฏิบัติ งาน		- อัตราการเสียชีวิตจากการทำงานเป็นศูนย์ - จำนวนพนักงานที่บาดเจ็บจากการทำงานลดลง (LTIR)	- อัตราการเสียชีวิตจากการทำงานเท่ากับ 0.03 - จำนวนพนักงานที่บาดเจ็บจากการทำงาน (LTIR) เพิ่มขึ้น 2.6 เท่า
การเคารพสิทธิมนุษยชน ความแตกต่างหลากหลาย และความเท่าเทียม		จำนวนรวมผู้บริหารหญิงระดับผู้จัดการขึ้นไป ของหน่วยธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหารมากกว่า ร้อยละ 50	สัดส่วนผู้บริหารหญิงระดับผู้จัดการขึ้นไปของ หน่วยธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหารร้อยละ 53
การสร้างโอกาสทาง อาชีพเพื่อกลุ่มเปราะบาง / สังคม		การจ้างงานผู้พิการตามที่กฎหมายกำหนด ร้อยละ 100 และส่งเสริมการจ้างงานผู้สูงอายุ อย่างต่อเนื่อง	- ธุรกิจโรงแรมจ้างงานคนพิการตามกฎหมาย กำหนด โดยไม่ต้องส่งเข้าสมทบเข้ากองทุน ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ - รางวัลองค์กรส่งเสริมการจ้างงานคนพิการ ประจำปี 2567 ระดับดีเยี่ยม
การดำเนินกิจกรรมเพื่อ สาธารณะประโยชน์		จำนวนชั่วโมงจิตอาสาของพนักงานทั้งด้านสังคม และสิ่งแวดล้อม 9,000 ชั่วโมงต่อปี	จำนวนชั่วโมงจิตอาสาของพนักงานรวม 9,749 ชั่วโมง

การสร้างการรับรู้เรื่องการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

บริษัทตั้งเป้าหมายในการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมให้พนักงานเป็นส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืนในระยะยาว โดยมีความมุ่งหวังให้พนักงานได้นำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานและร่วมสนับสนุนการดำเนินงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยในปี 2567 บริษัทได้นำชุดความรู้ด้านความยั่งยืน (ESG DNA) ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มาจัดฝึกอบรม เพื่อบ่มเพาะและสร้างการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกในระดับบุคคล โดยมีพนักงานเข้าร่วมเกินเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งสิ้น 2,822 คน คิดเป็นร้อยละ 118.57

ทางบริษัทได้จัดซื้อการเรียนรู้เรื่องการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและความยั่งยืนขององค์กร (Climate Change และ Corporate Sustainability) ในรูปแบบวิดีโอสั้น ๆ อธิบายด้วยภาษาเข้าใจง่าย และได้จัดทำแบบทดสอบหลังการดูวิดีโอเพื่อทบทวนความเข้าใจเกี่ยวกับภาวะโลกร้อนที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับโรงแรม รวมทั้งจัดอบรมความรู้ภายในองค์กรให้กับพนักงานทั้งในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการผ่านแผนการอบรมประจำปี (Training Roadmap) ซึ่งได้กำหนดให้มีการอบรมประเด็นด้านความยั่งยืนในแผนกต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ การดำเนินธุรกิจโรงแรมอย่างยั่งยืนและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Hotel Environmental Sustainability) แนวทางการลดพลังงาน (Energy Saving Solution) ระบบบริหารจัดการพลังงาน (Energy Management System) การจัดการของเสียและการควบคุมมลพิษ (Waste Management & Pollution Control) เป็นต้น ในปี 2567 มีพนักงานของธุรกิจโรงแรมเข้าร่วมการอบรมด้านการพัฒนาความยั่งยืน คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมาย และได้มีการส่งเสริมให้พนักงานเข้าร่วมกิจกรรมอาสาสมัครเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทั้งกับหน่วยงานภายในและภายนอก และเป็นตัวกลางในการอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าว ในปี 2567 มีพนักงานธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหารเข้าร่วมกิจกรรมอาสาสมัครจำนวน 2,314 คน รวมทั้งสิ้น 9,749 ชั่วโมง

นอกจากนี้ยังมีการจัดทำช่องทางสื่อสารประเด็น ESG ภายในองค์กรให้กับพนักงาน ภายใต้ชื่อ Risk & Legal Lab, Centara Newsletter, และ IT Newsletter โดยทั้ง 3 โปรแกรม เป็นการสื่อสารความในประเด็นด้านความเสี่ยงและกิจกรรมด้านความยั่งยืนของบริษัท รวมถึงความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security)

บริษัทได้มีการสรุปผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในประเด็น ESG ให้กับพนักงานรับทราบผ่านกิจกรรม Townhall ปีละ 2 ครั้ง เพื่อติดตามประเด็นการพัฒนาความยั่งยืนที่สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรอยู่เสมอ

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, Instagram., Linkedin, Youtube)	●	●	●	●	●	●	●	●
การประชุมแบบเข้าพบและแบบออนไลน์	●	●	●	●	●	●	●	●
Centara Newsletter, IT Newsletter, Risk and Legal Lab			●					



การกำหนดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

ในปี 2567 บริษัทได้มีการทบทวนและพัฒนาระบบการประเมินประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนทั้งในส่วนธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหาร เพื่อให้การกำหนดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนสะท้อนถึงผลกระทบ ความเสี่ยงและโอกาสต่อการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียอย่างแท้จริง และเพื่อเพิ่มขีดความสามารถให้ดำเนินกิจการได้สอดคล้องกับบริบทและกฎระเบียบด้านความยั่งยืนที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้เพื่อการวิเคราะห์ผลกระทบที่เป็นไปอย่างรอบด้าน ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสิทธิมนุษยชน บริษัทได้กำหนดประเด็นสำคัญและประเมินตามหลักการสาระสำคัญ ทั้ง 2 แก่นแบบ (Double Materiality) โดยได้มีการจัดลำดับความสำคัญที่ยึดหลักการสาระสำคัญเชิงผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Impact Materiality) และสาระสำคัญเชิงผลกระทบต่อองค์กรในด้านการเงิน (Financial Materiality) หรือการดำเนินงาน

บริษัทจึงมีการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียเพื่อให้ประเด็นสาระสำคัญสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียในระยะยาว ผ่านการสำรวจความคิดเห็นด้วยแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การใช้เครื่องมือออนไลน์ในการเก็บข้อมูลความเห็นและข้อเสนอแนะ นอกจากนี้บริษัทได้เทียบเคียงกับมาตรฐานการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนในระดับประเทศและระดับสากล ผนวกกับการประเมินประเด็นความเสี่ยงขององค์กรทั้งในอดีตและอนาคต อีกทั้งได้นำตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนมาประยุกต์ใช้เป็นกรอบและแนวทางในการกำหนด จัดลำดับประเด็นสาระสำคัญ อาทิ SET, GRI, MSCI, S&P Global Corporate Sustainability Assessment เป็นต้น

ทั้งนี้ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนได้รับการพิจารณาจากคณะกรรมการความเสี่ยง กำกับดูแลและความยั่งยืน และคณะกรรมการบริษัท เพื่อตรวจสอบประเด็นตามลำดับจากนั้นฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการนำเสนอแผนการดำเนินงานพร้อมรายงานผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี

ขั้นตอนการกำหนดประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ



1. ระบุประเด็นสาระสำคัญ

- ทบทวนประเด็นความสำคัญด้านความยั่งยืนปีที่ผ่านมาผนวกกับผลการประเมินความเสี่ยงขององค์กร
- ศึกษาแนวโน้มประเด็นความยั่งยืนที่กลุ่มอุตสาหกรรมบริการ (ธุรกิจโรงแรมและอาหาร) ให้ความสำคัญและเกี่ยวข้องกับมาตรฐานสากล
- ทบทวนและปรับปรุงแผนที่ผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่มูลค่า (Stakeholder Mapping)
- นำประเด็นทั้งหมดที่ประเมินความสำคัญเสนอแก่ผู้บริหาร เพื่อนำไปสอบถามความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย
- จัดเตรียมข้อมูลสำหรับการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียเพื่อกำหนดประเด็นสำคัญ



2. จัดลำดับความสำคัญ

- ผู้บริหารและคณะทำงานร่วมกันวิเคราะห์ผลจากการสำรวจความคาดหวัง ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย
- พิจารณาการจัดลำดับความสำคัญทั้ง 2 ด้าน (Double Materiality) กล่าวคือ ประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มและประเด็นที่มีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร ซึ่งรวมถึงประเด็นที่เป็นไปได้ (Potential Impacts) หรือ เกิดขึ้นจริง (Actual Impacts) ที่มีผลกระทบต่อลูกค้า พนักงาน คู่ค้า พันธมิตรทางการค้า ผู้ถือหุ้น นักลงทุน ชุมชน และสังคม โดยการจัดระดับความสำคัญยังได้คำนึงถึงความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความสำคัญด้าน ESG ที่ได้กำหนดไว้และสอดคล้องกับเป้าหมายบริษัท



3. ตรวจสอบประเด็น

- ตรวจสอบความครบถ้วนของประเด็นความยั่งยืนที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจและกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่มีนัยสำคัญ
- นำเสนอต่อคณะกรรมการความเสี่ยง กำกับดูแลและความยั่งยืน และคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณาและรับรองประเด็นความสำคัญด้านความยั่งยืนนั้นครอบคลุมและได้ผ่านกระบวนการประเมินอย่างทั่วถึง
- ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการสื่อสารประเด็นด้านความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญและนำเสนอแผนการดำเนินงานไปยังหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ปี 2567 ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนยังมีนัยสำคัญเช่นเดิม



4. ติดตามและรายงานผล

- เปิดรับข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสียอยู่เสมอ เพื่อสามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียและเตรียมความพร้อมในการรับมือกับผลกระทบที่อาจเปลี่ยนแปลงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- รายงานผลและเปิดเผยข้อมูล

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บริษัทได้สรุปประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ ส่งผลกระทบปัจจัยภายนอกองค์กร และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับประเด็นด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม จำนวน 13 ประเด็น ดังนี้



E
Environment

การพัฒนาความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

- การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ*
- การบริหารจัดการของเสีย*
- การบริหารจัดการน้ำ



S
Social

การพัฒนาความยั่งยืนด้านสังคม

- สิทธิมนุษยชน*
- การพัฒนาทุนมนุษย์*
- การพัฒนาชุมชน



G
Governance &
Economic

การพัฒนาความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ

- การพัฒนาธุรกิจ
- อาชีวอนามัยและความปลอดภัย*
- ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล*
- การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
- ความพึงพอใจของลูกค้า
- การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี
- การกำกับดูแลกิจการ





ขอบเขตของประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ และ แผนการดำเนินงาน	ขอบเขตของผลกระทบ (ภายใน/ภายนอกองค์กร)	ผลกระทบต่อธุรกิจ และผู้มีส่วนได้เสีย
1. การบริหารจัดการเรื่องการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (E) - จัดทำแผนกลยุทธ์และการกำกับดูแลการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Strategy) เพื่อสร้างแผนการลดก๊าซเรือนกระจกขององค์กร (Decarbonization Roadmap) เกือบเคียงหลักวิทยาศาสตร์ - ใช้บาลานซ์สกอร์การ์ด (Balance Scorecard) เป็นตัวชี้วัดในการวัดผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม - พัฒนาระบบการเก็บข้อมูลด้านการใช้พลังงาน การใช้น้ำ การจัดการขยะ และการขยายการเก็บข้อมูลกิจกรรมทางธุรกิจ ในขอบเขตที่ 3 (Scope 3) ที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงบัญชีก๊าซเรือนกระจกของบริษัทให้ครบถ้วนมากยิ่งขึ้น และเพื่อหาแนวทางการลดตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ - ทำการวิเคราะห์ ประเมินความเสี่ยง ผลกระทบและโอกาสที่เกี่ยวข้องภายใต้สมมติฐานต่างๆ (Climate-related Scenario Analysis) เพื่อสร้างแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของบริษัท	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า ชุมชน	- ธุรกิจสามารถวางแผนและเตรียมความพร้อมการดำเนินงานเพื่อรับมือกับความเสี่ยงที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงาน - สร้างโอกาสใหม่ในการดำเนินธุรกิจ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน - ช่วยลดผลกระทบเชิงลบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงานของบริษัท
2. การบริหารจัดการของเสีย (E) - นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีเข้ามาเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรธรรมชาติให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อลดอัตราการใช้ และการสูญเสียระหว่างการให้บริการและการผลิต - กำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติในการบริหารจัดการของเสียจากการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ - คัดแยกขยะเพื่อเพิ่มอัตราขยะรีไซเคิล และลดปริมาณขยะที่ส่งไปฝังกลบ - สร้างความร่วมมือระหว่างชุมชนและผู้ค้าในการสนับสนุนการเพิ่มมูลค่าขยะทุกประเภทอย่างถูกต้องและเหมาะสม	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า ชุมชน	- การจัดการขยะของเสียอย่างเป็นระบบจะช่วยลดค่าใช้จ่าย - ลดผลกระทบเชิงลบต่อชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม - สร้างระบบเศรษฐกิจหมุนเวียนจากการจัดการขยะรีไซเคิลให้เป็นระบบ - ลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ - ลดแหล่งการเกิดก๊าซเรือนกระจกและมลพิษทางอากาศ
3. สิทธิมนุษยชน (S) - กำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติด้านแรงงานอย่างเท่าเทียม และสื่อความนโยบายสู่ห่วงโซ่อุปทาน - เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ปลูกฝังการเคารพความหลากหลาย ความเสมอภาคและยอมรับความแตกต่าง (DEI) - ให้ความสำคัญในการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียม เคารพในสิทธิความเป็นมนุษย์ จ่ายค่าจ้างตอบแทนอย่างเป็นธรรมและเหมาะสม - สนับสนุนความแตกต่างและหลากหลาย - จัดให้มีช่องทางการร้องเรียนด้านแรงงาน และมีกลไกในการตรวจสอบข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ - ดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนจากการดำเนินงาน	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า คู่ค้า ผู้ถือหุ้น	- บริษัทสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงได้ทันต่อสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นจากประเด็นสิทธิมนุษยชน - สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรในการให้ความสำคัญเรื่องสิทธิมนุษยชน - เพิ่มอัตราการรักษาพนักงาน - สร้างการมีส่วนร่วมทั้งกับพนักงาน ลูกค้า คู่ค้า ชุมชนและสังคม เพิ่มโอกาสในการดำเนินธุรกิจ - ลูกค้า คู่ค้า และพนักงานได้รับการดูแลและคุ้มครองเรื่องสิทธิมนุษยชนอย่างเท่าเทียม ไม่มีการเลือกปฏิบัติ - วางแผนการดำเนินงานเพื่อป้องกัน ลดความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่จะเกิดขึ้น

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ และ แผนการดำเนินงาน	ขอบเขตของผลกระทบ (ภายใน/ภายนอกองค์กร)	ผลกระทบต่อธุรกิจ และผู้มีส่วนได้เสีย
● 4. การพัฒนาทุนมนุษย์ (S) - การบริหารและพัฒนาทักษะพนักงาน เป็นการสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับได้รับโอกาสในการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะความสามารถ และนำทักษะมาพัฒนางานด้านบริการ และเพิ่มโอกาสสู่ความก้าวหน้าในสายอาชีพ - สร้างแผนพัฒนาศักยภาพบุคคลโดยการบูรณาการวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์และผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับความสำเร็จ เพื่อสร้างความพร้อมและความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของอุตสาหกรรมและความซับซ้อนของผู้มีส่วนได้เสีย	ทุกหน่วยงาน / ชุมชน	- บุคลากรของบริษัทมีทักษะความรู้ที่สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงาน - บริษัทมีพนักงานที่มีศักยภาพสูงและช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้มีขีดความสามารถในการแข่งขันและมีสมรรถภาพสูง - สามารถขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตอย่างต่อเนื่อง มั่นคง และลดอัตราการลาออก - สร้างความผูกพันที่ดีระหว่างบริษัทและพนักงาน - พนักงานได้รับโอกาสในการพัฒนาทักษะต่างๆ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเติบโตในสายงานอาชีพได้
● 5. อาชีวอนามัยและความปลอดภัย (G) - จัดทำแผนการดูแลอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของลูกค้า คู่ค้า และพนักงาน - ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานและพื้นที่ให้บริการให้มีความปลอดภัยและเป็นไปตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย - ส่งเสริมให้หน่วยธุรกิจเข้าร่วมการตรวจสอบและประเมินมาตรฐานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า คู่ค้า ชุมชน	- ลดการสูญเสีย ลดความเสี่ยงหากเกิดข้อร้องเรียนเรื่องความปลอดภัยในการใช้บริการ - ลดค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพของพนักงาน - พนักงาน ลูกค้า และคู่ค้า รวมถึงชุมชนและสังคมได้รับการดูแลเรื่องความปลอดภัย และมีคุณภาพชีวิตที่ดี - เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการรักษาพนักงาน
● 6. ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล (G) - กำหนดนโยบายการบริหารจัดการข้อมูลส่วนตัว - จัดทำแนวปฏิบัติการใช้งานข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มีส่วนได้เสีย ทุกกลุ่ม - จัดอบรมเพื่อสร้างความตระหนักรู้แก่พนักงานในองค์กร - ดำเนินการจัดทำระบบป้องกัน และแนวปฏิบัติที่ชัดเจน - ทดสอบความเสี่ยงด้านดิจิทัลและไซเบอร์อย่างสม่ำเสมอ - กำหนดหน่วยงานผู้รับผิดชอบการดูแลความปลอดภัยของข้อมูล	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า	- ลดความเสี่ยงในการดำเนินงาน เช่น ด้านกฎระเบียบ ซึ่งอาจนำมาสู่ผลกระทบต่อความเชื่อมั่น ชื่อเสียงขององค์กร และบทลงโทษทางกฎหมาย - พนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้องมีความรู้ความเข้าใจในการจัดการข้อมูลส่วนตัวเพื่อความปลอดภัยของข้อมูลและส่งเสริมการทำงานที่มีมั่นคง - ได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าและผู้ใช้บริการว่าข้อมูลส่วนบุคคลได้รับการดูแล และมีความปลอดภัย
● 7. ความพึงพอใจของลูกค้า (G) - สำรวจความพึงพอใจของลูกค้าผ่านช่องทางต่าง ๆ - นำผลการประเมินมาจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงสุดและตอบสนองความต้องการของลูกค้า - พัฒนาคุณภาพ ความปลอดภัยของสินค้าและมาตรฐานการให้บริการ	ทุกหน่วยงาน / คู่ค้า ชุมชน	- ลูกค้ามีความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัท ส่งผลให้บริษัทเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว - มีฐานลูกค้าที่สามารถสร้างรายได้ให้กับบริษัท - เกิดการพัฒนานวัตกรรมบริการให้บริการที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น - ลูกค้าและสังคมได้รับการบริการที่ดีตามความต้องการ
● 8. การพัฒนาธุรกิจ (G) - วางแผนและกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ - วิเคราะห์และพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการที่มีศักยภาพในการเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจ - เพิ่มขีดความสามารถในการปรับตัวสู่โอกาสทางธุรกิจใหม่ที่สอดคล้องกับความยั่งยืน	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า คู่ค้า ผู้ถือหุ้น นักลงทุน	- ขยายตลาดและสร้างรายได้เพิ่มขึ้นให้กับบริษัท - มีผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า - ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการที่ตรงกับความต้องการ - สร้างการเติบโตทางธุรกิจที่ยึดหลักการพัฒนาด้านความยั่งยืน ลดผลกระทบเชิงลบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม - นักลงทุนมีความมั่นใจในการลงทุน



ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ และ แผนการดำเนินงาน	ขอบเขตของผลกระทบ (ภายใน/ภายนอกองค์กร)	ผลกระทบต่อธุรกิจ และผู้มีส่วนได้เสีย
9. การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี (G) - จัดทำนโยบาย แนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ - พัฒนานวัตกรรมการให้บริการเพื่อสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี - บูรณาการเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานภายในองค์กรและการให้บริการต่อลูกค้า และนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการตัดสินใจทางธุรกิจ	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า	- ธุรกิจสามารถรับมือกับการเปลี่ยนผ่านทางเทคโนโลยี - มีระบบการดูแลความปลอดภัยที่ช่วยให้ธุรกิจดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก - ตอบสนองความต้องการของลูกค้าในยุคที่เทคโนโลยีเป็นสิ่งจำเป็นต่อการใช้ชีวิต - สร้างจุดแข็งให้กับธุรกิจภายใต้ภาวะการแข่งขันที่เพิ่มขึ้น
10. การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน (G) - กำหนดเกณฑ์การคัดเลือกและประเมินที่ครอบคลุมประเด็น ESG และสื่อสารจรรยาบรรณและแนวทางการปฏิบัติสำหรับคู่ค้ารายใหม่ - จัดทำจรรยาบรรณและแนวทางการปฏิบัติของคู่ค้า และการตรวจประเมินคู่ค้า - จัดทำแนวทางการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพคู่ค้า - จัดทำกิจกรรมพัฒนาสินค้าร่วมกับคู่ค้า - จัดกลุ่มความสำคัญของคู่ค้า เพื่อวางแผนการดำเนินงานร่วมกันให้เกิดประโยชน์สูงสุด	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า	- บริษัทสามารถวางแผนการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง - สามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพให้กับลูกค้าได้ตรงตามความต้องการ - เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับบริษัท - สามารถบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างเป็นระบบในภาวะวิกฤตได้เป็นอย่างดี - สร้างความสัมพันธ์อันดีกับคู่ค้าทำให้การดำเนินธุรกิจของคู่ค้าสามารถเติบโตไปพร้อมกับบริษัทในระยะยาว - สร้างโอกาสให้กับคู่ค้ารายย่อยได้เข้ามาทำธุรกิจกับบริษัท
11. การกำกับดูแลกิจการ (G) - การกำกับดูแลองค์กรด้วยหลักธรรมาภิบาล มีนโยบายและกระบวนการกำกับดูแลเพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทสามารถดำเนินงานเพื่อสร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืนในระยะยาว	ทุกหน่วยงาน / คู่ค้า ลูกค้า ชุมชน ภาครัฐ ผู้ถือหุ้น	- บริษัทสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืนในระยะยาว - สร้างคุณค่าให้กับองค์กร - ได้รับการยอมรับจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม - สามารถตรวจสอบความโปร่งใสในการดำเนินงานได้ - สร้างความมั่นคง และเติบโตให้กับระบบเศรษฐกิจ ขับเคลื่อนให้สังคมเติบโตได้อย่างยั่งยืน
12. การบริหารจัดการน้ำ (E) - จัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติในการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ - จัดทำระบบติดตามการใช้น้ำ เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวางแผนดำเนินงานในอนาคต - ดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้านการขาดแคลนน้ำ เพื่อระบุพื้นที่ที่มีความเสี่ยงสูง และพัฒนาแผนรับมือเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น - นำน้ำเสียที่ผ่านการบำบัดมาใช้ประโยชน์ให้มากที่สุด - นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้น้ำให้เกิดประโยชน์สูงสุด	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า, ชุมชน	- บริหารจัดการต้นทุนการใช้น้ำให้มีประสิทธิภาพ - ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรน้ำให้เกิดประโยชน์สูงสุด - เสริมสร้างความมั่นคงในการดำเนินกิจการทางธุรกิจให้มีความต่อเนื่อง - ลดปัญหาความขัดแย้งและผลกระทบต่อชุมชนและสังคมรอบข้าง ในพื้นที่ที่เข้าไปดำเนินธุรกิจ - มีการบริหารจัดการน้ำเสียอย่างเป็นระบบ ไม่เกิดผลกระทบต่อชุมชน
13. การพัฒนาชุมชน (S) - สนับสนุน ส่งเสริมและพัฒนาชุมชนในพื้นที่ที่เข้าไปดำเนินกิจการ - สร้างการเติบโตความยั่งยืนให้เกิดขึ้นในชุมชนและสังคม	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า ชุมชน	- สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร - ได้รับการยอมรับจากชุมชนและสังคมในพื้นที่ที่เข้าไปดำเนินธุรกิจ - ชุมชนและสังคมมีความเจริญเติบโต มีความมั่นคงด้านรายได้และคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

● มิตรสิ่งแวดล้อม (E) ● มิตรสังคม (S) ● มิตรเศรษฐกิจ (G)

การมีส่วนร่วมของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทให้ความสำคัญต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่อุปทานในฐานะที่มีส่วนในการขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจขององค์กร จึงได้วางกรอบการดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มให้เหมาะสมสอดคล้องกับการพัฒนากลยุทธ์และแผนการดำเนินงานขององค์กรดังนี้

1. จำแนกและวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย โดยจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียหลักที่สำคัญเพื่อวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมถึงจัดช่องทางในการมีส่วนร่วมที่เหมาะสมในการกำหนดประเด็นความยั่งยืนร่วมกัน โดยมีการทบทวนกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทเป็นระยะอย่างสม่ำเสมอ
2. จัดช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม ผ่านระบบออนไลน์และออฟไลน์ การพบปะพูดคุย ผ่านเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง พร้อมจัดทำช่องทางรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน การสำรวจความต้องการ ความพึงพอใจ การทำสนทนากลุ่ม การประชุม และการจัดกิจกรรมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ
3. กำหนดกระบวนการตอบสนองต่อความต้องการและข้อร้องเรียนในแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม มีการสื่อสาร หรือเปิดเผยข้อมูลอย่างครบถ้วน และมีการทบทวนการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้เพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป

บริษัทจัดแบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียเป็น 8 กลุ่มสำคัญ ได้แก่

- 1) ลูกค้า 2) คู่ค้า 3) พนักงาน 4) ชุมชน-สังคม 5) สิ่งแวดล้อม 6) ผู้ถือหุ้น 7) หน่วยงานภาครัฐ 8) สมาคมอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	การมีส่วนร่วมและช่องทางการสื่อสาร	ความสนใจและความคาดหวัง	การตอบสนองต่อความต้องการ
 1. ลูกค้า	- การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าหลังการใช้บริการ - การปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าขณะให้บริการ - การร้องเรียนผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ - การสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ อาทิ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน	- คุณภาพการให้บริการและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม - ความหลากหลายของบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า - ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย ครบถ้วน ถูกต้อง - การรักษาความปลอดภัย ข้อมูลส่วนตัว	- นำเสนอการบริการที่ประทับใจด้วยเอกลักษณ์แบบไทย และดำเนินกิจการอย่างมีความรับผิดชอบ และลดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อม - ส่งมอบความหลากหลายของผลิตภัณฑ์เพื่อให้บริการกับลูกค้าได้ตรงกับความต้องการ - นำเสนอข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับบริการและผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้อง - พัฒนาเทคโนโลยีเพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพและสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว - ให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของลูกค้าเป็นสำคัญ - จัดทำแผนรองรับและจัดการการรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของลูกค้าอย่างเคร่งครัด
 2. คู่ค้า	- การประชุมคู่ค้าประจำปี - ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน - สำรวจความต้องการของคู่ค้า - การสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์และดิจิทัล อาทิ เว็บไซต์	- ดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม - ดำเนินงานตามนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างอย่างยั่งยืน และแนวทางจรรยาบรรณคู่ค้า - การชำระเงินตามกรอบเวลาที่กำหนด - การดำเนินธุรกิจร่วมกันอย่างยั่งยืน - ร่วมกันพัฒนานวัตกรรมในการทำธุรกิจร่วมกัน	- จัดระบบการสั่งซื้อแบบ one item one price - กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใสยุติธรรมและตรวจสอบได้ - กำหนดกรอบเวลาในการชำระเงินอย่างชัดเจน - จัดทำคู่มือและแนวปฏิบัติต่อคู่ค้าตามหลักการความยั่งยืน ESG - ให้ความช่วยเหลือคู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจภายใต้กรอบความช่วยเหลือที่บริษัทกำหนด
 3. พนักงาน	- การปฐมฤกษ์สำหรับพนักงานใหม่ - กิจกรรม Town Hall ให้ผู้บริหารได้พูดคุยกับพนักงานอย่างใกล้ชิด - การสำรวจความพึงพอใจของพนักงานประจำปี - สื่อสารกับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ - จัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการพนักงาน - กิจกรรมสานสัมพันธ์สร้างความผูกพันกับพนักงาน	- เคารพสิทธิมนุษยชน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ - ดูแลพนักงานอย่างเท่าเทียม - การพัฒนาศักยภาพ - ความก้าวหน้าในอาชีพ - ความสมดุลในการใช้ชีวิต - ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม - ความปลอดภัย - ในสถานที่ทำงาน - เปิดโอกาสในการแสดงความคิดเห็น	- พัฒนาแผนการยกระดับทักษะและความรู้ ความสามารถของพนักงาน - ทบทวนค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานให้เหมาะสมและเป็นธรรม - ดูแล ใส่ใจ พนักงานเหมือนคนในครอบครัว เพื่อสร้างความภักดีต่อองค์กรผ่านกิจกรรมต่าง ๆ - ปรับปรุงสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานตามเกณฑ์อาชีวอนามัย - นำข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานมาวิเคราะห์และจัดทำแผนงานเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงาน



กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	การมีส่วนร่วมและช่องทางการสื่อสาร	ความสนใจและความคาดหวัง	การตอบสนองต่อความต้องการ
 4. ชุมชน สังคม	- กิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ผ่านกิจกรรมจิตอาสา - รับฟังความคิดเห็นของชุมชนและสังคมผ่านช่องทางต่างๆ	- สร้างงาน สร้างอาชีพ สนับสนุนการจ้างงานในชุมชน - ขยายโอกาสการจ้างงานคนพิการและผู้สูงอายุ - สร้างคุณค่าให้ชุมชนและสังคมผ่านการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ - พัฒนาชุมชนให้เติบโตไปพร้อมกันอย่างยั่งยืน - ลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมภายในพื้นที่รอบชุมชน - สนับสนุนกิจกรรมเพื่อชุมชน - ถ่ายทอดความรู้และทักษะความชำนาญให้กับคนในชุมชน	- สร้างรายได้สู่ชุมชนทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อให้เศรษฐกิจของชุมชนเติบโต - ส่งเสริมการจ้างงานในท้องถิ่นและสนับสนุนสินค้าชุมชน - ส่งเสริม พัฒนาและสร้างสัมพันธ์อันดีต่อชุมชน และสังคมให้สามารถอยู่ร่วมกันอย่างมีคุณค่าและยั่งยืน - แบ่งปันความรู้เพื่อสร้างชุมชนให้เข้มแข็งและเติบโตไปพร้อมกับธุรกิจของบริษัท - รับฟังความคิดเห็นจากผู้นำชุมชนเพื่อนำมาวางแผนในการสร้างสัมพันธ์ระหว่างชุมชนและองค์กร
 5. สิ่งแวดล้อม	สำรวจและประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินธุรกิจ	- แผนการดำเนินงานที่คำนึงถึงการลดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว - สร้างผลกระทบเชิงบวกและความสมดุลในระบบนิเวศ	- ดูแล และบริหารจัดการการใช้ทรัพยากรธรรมชาติให้เกิดประโยชน์สูงสุด - ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ - ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีมาช่วยในการกระบวนการดำเนินงาน - สนับสนุนและร่วมสร้างความรู้ในการดูแลสิ่งแวดล้อมให้กับพนักงานลูกค้า และชุมชนรอบข้าง - สนับสนุนการดำเนินงานเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในทุกขั้นตอนของการดำเนินงาน
 6. ผู้ถือหุ้น	- กิจกรรมนักลงทุนสัมพันธ์ - การประชุมผู้ถือหุ้น - เว็บไซต์ของบริษัท - สื่อออนไลน์ และสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ - ช่องทางการรับแจ้งข้อมูลของนักลงทุนสัมพันธ์	- ผลการดำเนินธุรกิจคุ้มค่า มีการเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน - ดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี - สร้างโอกาสใหม่ในการดำเนินธุรกิจ - การบริหารจัดการความเสี่ยง - ความพร้อมในการรับมือกับวิกฤตการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจ	- ดำเนินธุรกิจตามกรอบธรรมาภิบาล - ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมาย - เปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้อง โปร่งใส ครบถ้วน และต่อเนื่อง - เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจ - รับฟังข้อเสนอแนะจากผู้ถือหุ้นทุกคนอย่างเท่าเทียม - นำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงานขององค์กร พร้อมทั้งทิศทางและแผนการดำเนินธุรกิจ
 7. หน่วยงานภาครัฐ	- การเข้าร่วมประชุม - เว็บไซต์ของบริษัท - สื่อออนไลน์ และสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ	- การปฏิบัติตามกฎหมาย - การให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ	- สนับสนุนนโยบายของภาครัฐที่เกี่ยวข้อง - ให้ความร่วมมือและจัดกิจกรรมร่วมกับภาครัฐ - การเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส
 8. สมาคมอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง	- การเข้าร่วมประชุม - เว็บไซต์ของบริษัท - ตัวแทนบริษัท	- การให้ความร่วมมือกับสมาคมอุตสาหกรรม - การปฏิบัติตามกฎระเบียบ - ความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ	- การสนับสนุนนโยบายของสมาคมอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง - การเข้าเป็นสมาชิกสมาคมหรือองค์กรด้านการค้าและการท่องเที่ยวเพื่อแลกเปลี่ยนมุมมองและแนวคิด - การให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมของสมาคมอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง

การร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ

บริษัทได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกและพันธมิตรเครือข่ายขององค์กรหรือหน่วยงาน ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมให้เกิดเป็นรูปธรรม โดยเป็นแนวร่วมปฏิบัติกับสมาชิกองค์กรต่างๆ ทั้งในและนอกอุตสาหกรรมบริการที่มีเป้าประสงค์ในการยกระดับอุตสาหกรรมให้ดียิ่งขึ้น พร้อมทั้งสนับสนุนส่งเสริมการพัฒนา ด้านความยั่งยืนและการจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับพันธกิจบริษัทและข้อตกลงร่วมของสมาชิกในระดับประเทศและระดับสากล โดยได้รับนโยบายและหลักการเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กรในการพัฒนากลยุทธ์และแผนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ผ่านความร่วมมือ การแบ่งปัน ความรู้และแนวปฏิบัติที่ตรงกัน ทั้งนี้บริษัทได้ให้การสนับสนุนเครือข่ายทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในการส่งเสริมและพัฒนาสังคมให้เกิดความยั่งยืน รวมถึงผู้บริหารของบริษัท ได้เข้าร่วมและมีบทบาทในองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้

ชื่อสมาคม	บทบาท
1. สมาคมโรงแรมไทย (Thai Hotels Association)	นางเบญจ มอญโกเมอริ์ ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารธุรกิจสัมพันธ์ ดำรงตำแหน่ง อุปนายกและประธานฝ่ายต่างประเทศ
2. สมาคมสปาไทย (Thai Spa Association)	สมาชิก
3. หอการค้าไทย (The Thai Chamber of Commerce)	สมาชิก
4. สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย (Thai Listed Companies Association)	สมาชิก
5. สภาหอการค้าไทย-อเมริกา (The American Chamber of Commerce in Thailand: AMCHAM)	สมาชิก
6. สภาหอการค้าไทย-อังกฤษ (British Chamber of Commerce Thailand: BCCT)	สมาชิก
7. สมาคมส่งเสริมการท่องเที่ยวภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก (Pacific Asia Travel Association: PATA)	นางเบญจ มอญโกเมอริ์ ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารธุรกิจสัมพันธ์ ดำรงตำแหน่ง กรรมการบริหาร
8. สมาคมส่งเสริมการท่องเที่ยวภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก สาขาประเทศไทย (Pacific Asia Travel Association Thailand Chapter: PATA)	นางเบญจ มอญโกเมอริ์ ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารธุรกิจสัมพันธ์ ดำรงตำแหน่ง นายกสมาคม
9. สมาคมส่งเสริมการประชุมนานาชาติ (ไทย) (Thailand Incentive and Convention Association: TICA)	สมาชิก
10. สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (The Tourism Council of Thailand: TCT)	สมาชิก
11. สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (The Thai Institute of Directors Association: IOD)	สมาชิก
12. สมาชิกโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้าน การทุจริต (Collective Action Coalition -Thailand's Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption: CAC)	สมาชิก



ชื่อสมาคม	บทบาท
13. สมาชิกโครงการพิเศษแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตและสนับสนุนให้บริษัทผู้ค้าเข้าร่วม CAC (Collective Action Coalition Against Corruption: CAC Change Agent)	สมาชิก
14. สมาชิกประชาคมการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนของสถาบันไทยพัฒนา (Sustainability Disclosure Community: SDC)	สมาชิก
15. สมาชิกเครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทย (Thailand Carbon Neutral Network) ของ องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)	สมาชิก
16. สมาชิกสมาคมพลังงานหมุนเวียนไทย (RE100)	สมาชิกผู้ก่อตั้ง
17. สมาชิกเครือข่ายอนุรักษ์พลังงาน 'Energy Beyond Standards' โดยกรมพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน	สมาชิก
18. คณะกรรมการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม วุฒิสภา	นายกิตติชัย พัฒนโกศัย ผู้ช่วยรองประธานฝ่ายบริหารความเสี่ยง กฎหมายและความยั่งยืน ดำรงตำแหน่ง ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการการบริหารจัดการเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ในคณะกรรมาธิการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม วุฒิสภา
19. สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)	นางเบญจ มอนโกเมอรี่ ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารธุรกิจสัมพันธ์ ดำรงตำแหน่ง คณะกรรมการที่ปรึกษาเพื่อการพัฒนากำลังคนด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Industry Competency Board: Tourism)
20. มหาวิทยาลัยบูรพา	นางเบญจ มอนโกเมอรี่ ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารธุรกิจสัมพันธ์ ดำรงตำแหน่ง คณะกรรมการประจำคณะบริหารธุรกิจ: (Board of Director of Faculty of Management and Tourism)
21. กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	นางเบญจ มอนโกเมอรี่ ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารธุรกิจสัมพันธ์ เป็นคณะทำงานด้านการส่งเสริมธุรกิจท่องเที่ยวที่ปลอดภัยและเป็นมิตรกับเด็ก (Child Safe Friendly Tourism Project)
22. สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา	นางเบญจ มอนโกเมอรี่ ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารธุรกิจสัมพันธ์ ดำรงตำแหน่ง อนุกรรมการร่วมภาครัฐและเอกชน กลุ่มโรงแรมและท่องเที่ยว เพื่อสนับสนุนการทำงานคณะกรรมการร่วมภาครัฐและเอกชนเพื่อพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษา (กรอ.อศ.)
23. สมาชิกรัฐสภา	นายณัฐ วงศ์พานิช กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท เซ็นทรัล เรสตอเรชั่นส์ กรุ๊ป ดำรงตำแหน่ง ประธานสมาคมผู้ค้าปลีกไทย นางสาวจางวรรณ จามพิสุทธิ์ไพศาล ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่อาวุโส ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท เซ็นทรัล เรสตอเรชั่นส์ กรุ๊ป จำกัด ดำรงตำแหน่ง ประธานคณะอนุกรรมการฝ่ายบุคคล ของสมาคมผู้ค้าปลีกไทย

การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญและมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการดำเนินงานของบริษัท ทั้งทางตรงและทางอ้อม จึงได้จัดทำนโยบายความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมโดยมีกรอบการดำเนินงานที่สำคัญคือ การบริหารจัดการทรัพยากรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด การบริหารจัดการของเสียอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับกฎระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ การจัดการความหลากหลายทางชีวภาพ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การกระตุ้นให้ทุกคนตระหนักถึงผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม การเก็บข้อมูลและการวัดผลความคืบหน้าเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานและพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรที่มุ่งเป้าไปสู่การเป็นองค์กรที่ยั่งยืน ตอบสนองต่อเป้าหมายด้านความยั่งยืนของสหประชาชาติ รวมถึงการลดค่าใช้จ่ายในองค์กรและสามารถใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ

มิติสิ่งแวดล้อม

เป้าหมายและผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม ปี 2567

ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม	เป้าหมายการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
 เป้าประสงค์ที่ 9.4 / ตัวชี้วัด 9.4.1	ค่าความเข้มข้นการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของธุรกิจโรงแรม (Scope 1 และ 2) ลดลงร้อยละ 40 (เทียบกับฐาน 2562)	ลดลงร้อยละ 35.78 
 เป้าประสงค์ที่ 11.6 / ตัวชี้วัด 11.6.1	สัดส่วนการใช้พลังงานแสงอาทิตย์ของธุรกิจโรงแรมเทียบกับปี 2566	เพิ่มขึ้นร้อยละ 226.4 หรือคิดเป็น 2.2 เท่า 
 เป้าประสงค์ที่ 12.3 และ 12.5 / ตัวชี้วัด 12.3.1 และ 12.5.1	ปริมาณขยะฝังกลบต่อห้องพักที่มีการใช้งาน ลดลงร้อยละ 20 (เทียบกับฐาน 2562)	ลดลงร้อยละ 29.03 
 เป้าประสงค์ที่ 13.3 / ตัวชี้วัด 13.3.1	เพิ่มอัตราขยะรีไซเคิลจากการให้บริการของธุรกิจโรงแรมมากกว่าร้อยละ 50	ร้อยละ 29.04 

 ดำเนินการบรรลุเป้าหมาย  มุ่งสู่การบรรลุเป้าหมาย

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

การบริหารจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change Management)

การเปลี่ยนแปลงทางสภาพภูมิอากาศนำมาซึ่งความท้าทายและโอกาสทางธุรกิจ บริษัทจึงได้วิเคราะห์และประเมินผลกระทบการดำเนินงานจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอย่างรอบด้าน ประเด็นการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศได้ผ่านการประเมินแบบหลักการสาระสำคัญ ทั้ง 2 แก่นมุม (Double Materiality) ของบริษัท ที่ได้มีการดำเนินงานและพัฒนาปรับปรุงแผนอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ยังพิจารณาตามแนวมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (Task Force on Climate-related Financial Disclosures: TCFD) เพื่อสามารถจัดทำมาตรการรับมือกับความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อหน่วยธุรกิจของบริษัททั้งธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหาร เช่น ความเสี่ยงด้านการขาดแคลนน้ำ การเพิ่มขึ้นของระดับน้ำทะเล และคลื่นความร้อน บริษัทจึงให้ความสำคัญในการปรับตัวและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเชิงรุก เพื่อบรรเทาผลกระทบต่อการดำเนินกิจกรรม ชัดความสามารถในการสร้างรายได้ ชื่อเสียงและสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกกลุ่ม

อ่านเพิ่มเติม TCFD Report
<https://centel.listedcompany.com/misc/SD/20221004-centel-tcf-report.pdf>



บริษัทตระหนักถึงความสำคัญในการร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเพื่อความยั่งยืนของสังคม สิ่งแวดล้อมและธุรกิจ จึงได้มีการพัฒนา CENTEL Net Zero Pathway เพื่อเป็นกรอบการดำเนินงานมุ่งสู่เป้าหมายในการเป็นองค์กรปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ภายในปี 2593 (Net Zero 2050) ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ เป้าหมายที่ 13 การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและความตกลงปารีส (Paris Agreement) ที่มุ่งเน้นให้ภาคีเสริมสร้างการตอบสนองต่อภัยคุกคามจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ทั้งนี้คณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการความเสี่ยง กำกับดูแลและความยั่งยืนได้ทบทวนเป้าหมายและแผนการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมในระยะ 10 ปี (2563-2572) และเห็นชอบในการปรับเป้าหมายใหม่ดังนี้ ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและลดการใช้พลังงานลงร้อยละ 40 เทียบจากปีฐาน 2562 (จากเดิมร้อยละ 20) ในส่วนของการลดปริมาณการใช้ไฟฟ้าและปริมาณขยะที่ส่งไปยังหลุมฝังกลบยังคงดำเนินงานตามเป้าหมายเดิมคือลดลงร้อยละ 20 เทียบจากปีฐาน 2562 เทียบเคียงกับหลักการทางวิทยาศาสตร์ (SBTi) และสนับสนุนการใช้พลังงานหมุนเวียนแทนเชื้อเพลิงจากฟอสซิลและมุ่งมั่นเพิ่มสัดส่วนให้มากขึ้นในทุกๆ ปี นอกจากนี้ตั้งเป้าเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานทางเลือกให้มากขึ้น โดยมีเป้าหมายในการเพิ่มจำนวนโรงแรมที่ติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ร้อยละ 50 ของจำนวนโรงแรมทั้งหมด

- เป้าหมาย 1 : ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ทั่วโลก ครอบคลุมโดยออกไซด์เทียบเท่าต่อห้องพักที่มีการใช้งาน)
 เป้าหมาย 2 : ความเข้มข้นของการใช้พลังงานของโรงแรม (ทั่วโลกต่อชั่วโมงต่อห้องพักที่มีการใช้งาน)
 เป้าหมาย 3 : ความเข้มข้นของอัตราการใช้น้ำของโรงแรม (ลิตรต่อห้องพักที่มีการใช้งาน)
 เป้าหมาย 4 : ปริมาณขยะมูลฝอยส่งไปหลุมฝังกลบ (ทั่วโลกต่อห้องพักที่มีการใช้งาน)

สำหรับการตั้งเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจก Scope 1 และ 2 และการใช้พลังงานกำหนดขอบเขตโดยเฉพาะตัวอาคารของโรงแรม (Facility only) เพื่อเทียบกับธุรกิจโรงแรมอื่นๆ ตามรายงาน Cornell Hotel Sustainability Benchmark (CHSB)

ในส่วนของธุรกิจอาหาร มีเป้าหมายการดำเนินงานสิ่งแวดล้อม ในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การใช้พลังงาน และการใช้น้ำร้อยละ 20 จากปีฐาน 2562

นอกจากนี้ในปี 2567 คณะกรรมการได้อนุมัติให้ดำเนินการจัดทำแผนกลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Strategy) ซึ่งอยู่ในระหว่างการดำเนินงาน ทั้งนี้ เพื่อสร้างแผนการลดก๊าซเรือนกระจกขององค์กร (Decarbonization Roadmap) และเพื่อให้ทิศทางการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายองค์กร บริษัทได้ติดตามผลการดำเนินงานโดยมีการรายงานผลและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศต่อฝ่ายบริหาร คณะกรรมการชุดย่อยที่ดูแล และคณะกรรมการบริษัทตามลำดับ เพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงให้ทันทั่วถึง และจัดสรรทรัพยากรให้เหมาะสมต่อการดำเนินการลดก๊าซเรือนกระจกตามการจัดลำดับความสำคัญในแผนงาน

บริษัทได้ดำเนินการขยายขอบเขตการเก็บข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมโรงแรมที่บริษัทเป็นเจ้าของ (Owned Hotel) และโรงแรมที่บริษัทดำเนินงานบริหาร (Managed Hotel) รวมทั้งสิ้น 45 โรงแรม และข้อมูลจากธุรกิจอาหารครอบคลุมทุกแบรนด์ที่ให้บริการ โดยมีการรายงานผลการดำเนินงานต่อฝ่ายบริหาร คณะกรรมการชุดย่อยที่ดูแล และคณะกรรมการบริษัทตามลำดับ

เป้าหมาย การดำเนินงานสิ่งแวดล้อม ปี 2572 (เทียบปีฐาน 2562)	 การปล่อยก๊าซเรือนกระจก Scope 1 & 2 (เฉพาะตัวอาคารของโรงแรม) kgCO2e/Occupied room	 การใช้พลังงาน (เฉพาะตัวอาคารของโรงแรม) kWh/Occupied room	 การใช้น้ำ Litre/Occupied room	 ขยะมูลฝอยส่งไปหลุมฝังกลบ Kg/Occupied room
เป้าหมาย ปี 2572	ลดความเข้มข้นของการปล่อยลง ร้อยละ 40	ลดปริมาณการใช้ลง ร้อยละ 40	ลดปริมาณการใช้ลง ร้อยละ 20	ลดปริมาณขยะลง ร้อยละ 20
เป้าหมาย ปี 2567	38.83	106.34	1,469.83	2.79
ผลการดำเนินงาน ณ ปี 2567	31.17 หรือ ลดลงร้อยละ 35.78	97.58 หรือ ลดลงร้อยละ 26.59	1,198.39 หรือ ลดลงร้อยละ 26.62	2.20 หรือ ลดลงร้อยละ 29.03

หมายเหตุ: ข้อมูลสิ่งแวดล้อมของธุรกิจโรงแรม

- ปี 2562-2564 จำนวน 17 โรงแรมที่บริษัทเป็นเจ้าของ
 ปี 2565 จำนวน 34 โรงแรม รวมโรงแรมที่เป็นเจ้าของและโรงแรมภายใต้การบริหารที่ควบคุมการดำเนินงานได้
 ปี 2566 จำนวน 47 โรงแรม รวมโรงแรมที่เป็นเจ้าของและโรงแรมภายใต้การบริหารที่ควบคุมการดำเนินงานได้
 ปี 2567 จำนวน 45 โรงแรม รวมโรงแรมที่เป็นเจ้าของและโรงแรมภายใต้การบริหารที่ควบคุมการดำเนินงานได้

การดำเนินงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม

บริษัทได้ดำเนินการจัดทำมาตรฐานความยั่งยืนของธุรกิจโรงแรม ภายใต้ชื่อ 'Centara EarthCare' ที่กำหนดให้ทุกโรงแรมและรีสอร์ทในเครือใช้เป็นการรอบในการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานของบริษัท โดยมาตรฐานดังกล่าวได้ผ่านการรับรองสถานะ: GSTC-Recognized จากสภาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโลก (Global Sustainable Tourism Council - GSTC) และมีระบบการจัดเก็บข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมผ่านระบบ Greenview Portal เพื่อใช้ในการรายงาน และติดตามผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมเป็นรายเดือน รายไตรมาส และรายปีเพื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานที่ผ่านมา

ในปี 2567 โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา จำนวน 39 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 92.8 ของโรงแรมที่เปิดให้บริการ ได้ผ่านการประเมินและได้รับการรับรองมาตรฐานการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนประเภทโรงแรม จากสภาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโลก จากการตรวจประเมินโดย Vireo SRL และ Bureau Veritas จำนวน 38 แห่ง ซึ่งเป็นหน่วยงานทดสอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในธุรกิจท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังได้รับการรับรองจากมาตรฐาน Green Key จำนวน 1 แห่ง ซึ่งเป็นมาตรฐานความยั่งยืนด้านการท่องเที่ยวที่ได้รับการรับรองสถานะ: GSTC-Recognized เช่นกัน จากเป้าหมายที่ต้องการให้โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราทุกแห่ง ต้องได้รับการรับรองมาตรฐานด้านความยั่งยืนภายในปี พ.ศ. 2568



การบริหารจัดการการใช้พลังงาน

ความท้าทาย

การขาดการบริหารจัดการด้านพลังงานหรือไม่มีการดำเนินงานที่เหมาะสม ส่งผลต่อต้นทุนที่สูงขึ้น และกระทบต่อรายได้ธุรกิจในระยะยาว ในสถานการณ์โลกที่ทุกธุรกิจต่างปรับตัว หากเกิดความเสี่ยงโอกาสทางธุรกิจจากการเป็นตัวเลือกของนักลงทุนหรือสถาบันทางการเงิน

โอกาส

การเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานหมุนเวียน เช่น การติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์ ช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายได้ในระยะยาว รวมทั้งการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์หรือนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการลดการใช้พลังงาน ช่วยพัฒนาด้านการบริการและสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า นอกจากนี้แผนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพทำให้สามารถมุ่งสู่เป้าหมาย Net Zero เพิ่มโอกาสในการแข่งขันหรืออาจได้รับการสนับสนุนจากสถาบันทางการเงิน

ในภาพรวมของบริษัท ธุรกิจมีการใช้พลังงานรวม 372,377,854.99 กิโลวัตต์ชั่วโมง โดยการใช้พลังงานส่วนใหญ่มาจากการซื้อไฟฟ้ามาใช้ คิดเป็นปริมาณ 262,656,248.91 กิโลวัตต์ชั่วโมง รองลงมาคือ ก๊าซปิโตรเลียมเหลว น้ำมันดีเซล การซื้อน้ำเย็นมาใช้ในการปรับอากาศ นอกจากนี้ยังได้เพิ่มการใช้พลังงานทางเลือกหรือ การติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์ ซึ่งสามารถผลิตไฟฟ้าได้ 2,740,627.66 กิโลวัตต์ชั่วโมง ซึ่งมีส่วนช่วยในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร

ผลการดำเนินงานด้านการใช้พลังงาน



ธุรกิจโรงแรม



ปริมาณการใช้พลังงาน
266,365,611.27 kWh/year



ปัจจุบันติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์
ทั้งหมด 8 โรงแรม



การใช้พลังงานต่อห้องพัก
ที่มีการใช้งานลดลงร้อยละ 8.23



ปัจจุบันติดตั้ง EV Charger
ทั้งหมด 65 สถานี



ธุรกิจอาหาร



ปริมาณการใช้พลังงาน
106,012,243.72 kWh/year

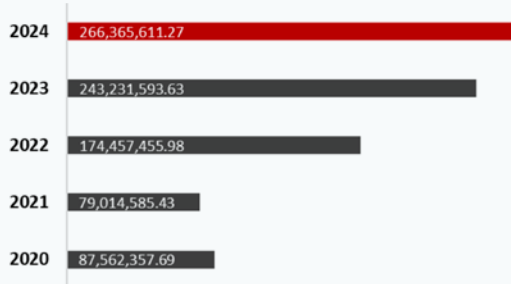


ปัจจุบันติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์
ทั้งหมด 16 แห่ง

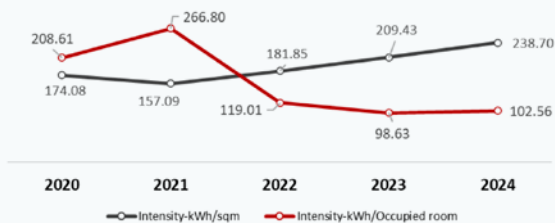


ธุรกิจโรงแรม

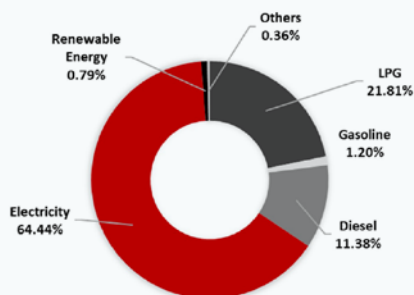
Total Energy Usage (kWh)



Energy Intensity



Energy Usage 2024



เป้าหมาย :

- ลดการใช้พลังงาน* ต่อห้องพักที่มีการใช้งานร้อยละ 40 ภายในปี 2572 เทียบจากปีฐาน 2562
- ปี 2567 การใช้พลังงาน* ต่อห้องพักที่มีการใช้งานลดลงร้อยละ 4

หมายเหตุ

*การตั้งเป้าหมายกำหนดขอบเขตการใช้พลังงานเฉพาะตัวอาคารของโรงแรม (Facility only) เพื่อเทียบกับธุรกิจโรงแรมอื่นๆ ตามรายงาน Cornell Hotel Sustainability Benchmark (CHSB)

จากผลการดำเนินงานทั้งปีธุรกิจโรงแรมใช้พลังงาน* 97.58 กิโลวัตต์ชั่วโมง ต่อห้องพักที่มีการใช้งาน (kWh/Occupied room) หรือลดการใช้พลังงานจากเป้าหมายที่ตั้งไว้ร้อยละ 8.23 และสามารถลดพลังงานลงร้อยละ 26.59 เมื่อเทียบกับปีฐาน โดยธุรกิจโรงแรมใช้พลังงานไปทั้งสิ้น 266,365,611.27 กิโลวัตต์ชั่วโมง ซึ่งการใช้พลังงานส่วนใหญ่มาจากการซื้อไฟฟ้าใช้ดำเนินการธุรกิจภายในโรงแรม การใช้ก๊าซปิโตรเลียมเหลวในการปรุงอาหาร และการใช้น้ำมันดีเซลสำหรับเติมในเครื่องผลิตกระแสไฟฟ้าและยานพาหนะ ตามลำดับ

นอกจากการตั้งเป้าหมายลดการใช้พลังงานในระดับองค์กรแล้ว แต่ละโรงแรมได้กำหนดเป้าหมายในการลดปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อห้องพักที่มีการใช้งาน (kWh/Occupied room) เพื่อสร้างการตระหนักรู้และความร่วมมือในการลดการใช้พลังงานของทั้งองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย

การใช้พลังงานหมุนเวียนธุรกิจโรงแรม

ด้วยลักษณะของธุรกิจโรงแรมที่มีการดำเนินการตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้มีการใช้พลังงานตลอดทั้งวัน เพื่อลดสัดส่วนการใช้พลังงานฟอสซิลที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเข้าสู่ชั้นบรรยากาศนั้น บริษัทจึงสนับสนุนให้มีการใช้พลังงานหมุนเวียน ด้วยการติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์เพื่อผลิตไฟฟ้าบนหลังคาของโรงแรม

โดยในปี 2567 ได้ขยายการติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์เพิ่มอีก 5 โรงแรม รวมตั้งแต่ปี 2562 ถึงปัจจุบัน ติดแผงพลังงานแสงอาทิตย์ไปแล้วทั้งสิ้น 8 โรงแรม ในปี 2567 สามารถผลิตไฟฟ้าได้ 1,777,115.07 กิโลวัตต์ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 1.15 ของการใช้พลังงานไฟฟ้าทั้งหมด สามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 1,008.76 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO2e) และประหยัดค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนเงิน 7.67 ล้านบาท โดยในปี 2568 ได้จัดทำแผนการขยายการติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์บนชั้นดาดฟ้าโรงแรมอื่นๆ เพื่อเพิ่มการใช้พลังงานหมุนเวียน ลดค่าใช้จ่ายในการซื้อไฟฟ้า และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่มีนัยสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ



โรงแรมที่มีการติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์ตั้งแต่ปี 2562 - 2567

Hotels	Capacity (kWp)	Solar Cell Usage (kWh)	Reduce Emissions (kgCO ₂ e)	Investment cost (MB)
Centara Ras Fushi Resort & Spa Maldives	334	480,254.00	361,631.26	PPA
Centara Watergate Pavillion Hotel Bangkok	52.8	65,110.00	32,489.89	1.1
Centara Life Hotel Bangkok Phra Nakhon	180.4	232,750.44	116,142.47	4.42
Centara Ubon	101.9	144,958.34	72,334.21	2.2
Centara Grand Beach Resort Phuket	571	639,132.71	318,927.22	PPA
Centara Ao Nang Beach Resort & Spa Krabi	100.05	126,438.23	6,3092.68	1.8
Centara Anda Dhevi Resort & Spa Krabi	100.62	69,481.73	34,671.38	1.8
Centara Life Lamai Resort Samui	34	18,989.62	9,475.82	0.8

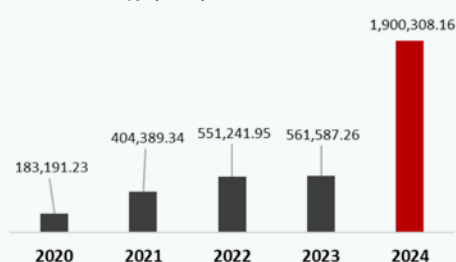
หมายเหตุ Power Purchasing Agreement: PPA จัดตกลงซื้อขายไฟฟ้าระหว่างผู้ลงทุนติดตั้งกับบริษัท โดยไม่มีการลงทุน



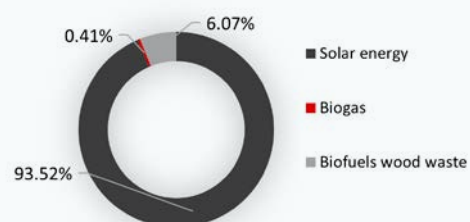
ผลิตก๊าซชีวภาพจากขยะอินทรีย์

ทางโรงแรมได้นำขยะอินทรีย์ประเภทเศษอาหารนำเข้าสู่เครื่อง T.O.B.Y. (Turn Organic By You) ที่สามารถเปลี่ยนขยะอาหารให้เป็นก๊าซชีวภาพ โดยการนำพลังงานที่ได้ไปใช้ในห้องครัวของร้านอาหารพนักงาน โดยปัจจุบันมีการติดตั้ง 3 โรงแรม คือ โรงแรมเซ็นทารา ไลฟ์ มาริส รีสอร์ทจอมเทียน พัทยา โรงแรมเซ็นทารา เซอร์ฟ สมุย และโรงแรมเซ็นทาราแกรนด์บีชรีสอร์ท ภูเก็ต โดยสามารถผลิตก๊าซชีวภาพรวม 7,820.87 กิโลวัตต์ชั่วโมง และช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ประมาณ 3.24 tCO₂e นอกจากนี้ที่โรงแรม เซ็นทารา แกรนด์ บีช รีสอร์ทและวิลลา หัวหิน ได้มีการใช้เชื้อเพลิงชีวมวลที่ผลิตจากเศษไม้ เพื่อนำมาใช้กับเตาอบพิซซ่า

Renewable Energy (kWh)



Renewable Energy 2024





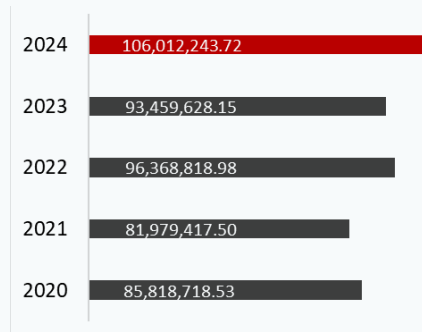
บริการจุด EV Charger station

สร้างสังคมคาร์บอนต่ำและอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่เข้าพักโรงแรมและรีสอร์ทในเครือ เซ็นทารา ด้วยการขยายจุด EV Charger station ทั้งหมด 65 สถานี ครอบคลุมกว่า 30 โรงแรม เพื่อส่งเสริมการใช้พลังงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

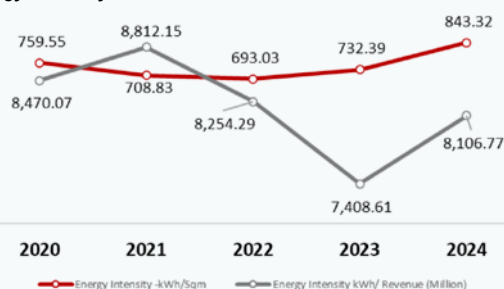


ธุรกิจอาหาร

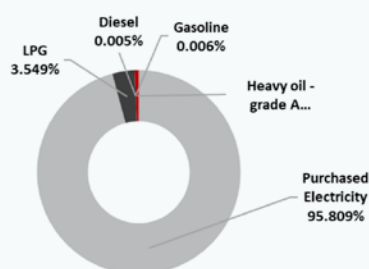
Energy Usage (kWh)



Energy Intensity



Energy Usage 2024



เป้าหมาย :

- ปี 2567 ลดการใช้พลังงานต่อหน่วยรายได้ (ล้านบาท) ลงร้อยละ 3.5
- ปี 2567 ลดการใช้ไฟฟ้าต่อหน่วยรายได้ (ล้านบาท) ลงร้อยละ 3.5
- เพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานทางเลือกในปี 2567 เท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 50 สำหรับสาขาที่ขยายในรูปแบบ stand alone หรือ non-mall

จากผลการดำเนินงานทั้งปีธุรกิจอาหารใช้พลังงาน 8,106.77 กิโลวัตต์ชั่วโมงต่อหน่วยรายได้ (ล้านบาท) (kWh/Revenue (Million)) ซึ่งการใช้พลังงานเพิ่มจากเป้าหมายที่ตั้งไว้ร้อยละ 5.24 และเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.56 เมื่อเทียบกับปีที่แล้ว โดยธุรกิจอาหารใช้พลังงานไปทั้งสิ้น 106,012,243.72 กิโลวัตต์ชั่วโมง ซึ่งการใช้พลังงานส่วนใหญ่มาจากการซื้อไฟฟ้า

โดยปริมาณการใช้ไฟฟ้าคิดเป็น 7,696.46 กิโลวัตต์ชั่วโมงต่อหน่วยรายได้ (ล้านบาท) เพิ่มขึ้นร้อยละ 3.60 เมื่อเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ในปีเดียวกัน ในส่วนของโรงงานอาหารจี แมนูแฟเจอริง (CRG MANUFACTURING COMPANY LIMITED : CRGM) นอกจากการใช้ไฟฟ้า และก๊าซปิโตรเลียมเหลวแล้ว ยังมีการใช้น้ำมันดีเซล และน้ำมันเตา ในกระบวนการผลิตไอศกรีม ของเซย์น และนำส่งสินค้าในพื้นที่ต่างๆ

การใช้พลังงานหมุนเวียนของธุรกิจอาหาร

บริษัทมุ่งพัฒนาแนวทางการใช้พลังงานหมุนเวียนผ่านการติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์ โดยร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจที่มีความเชี่ยวชาญ ในปี 2567 บริษัทได้ขยายการติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์จำนวน 3 แห่ง ไปยังสาขาของแบรนด์เคเอฟซี และแบรนด์สโลตแฟคทอรี รวมการติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์จนถึงปัจจุบันมีจำนวน 16 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 44.44 ของสาขาที่เป็น Stand Alone และ Non-Mall ซึ่งมีทั้งหมด 36 สาขา (KFC 33 สาขา CRGM 1 สาขา Salad Factory 1 สาขา และ Sontamnu 1 สาขา) สามารถผลิตไฟฟ้าได้ 963,512.59 กิโลวัตต์ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 0.96 ของการใช้พลังงานทั้งหมด สามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 481.66 tCO₂e ถือได้ว่าเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการใช้พลังงานหมุนเวียน ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และสร้างแนวทางการดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องกับเป้าหมายด้าน ESG

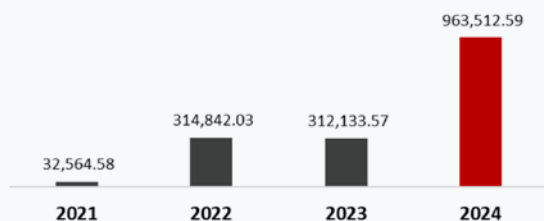


จำนวนสาขาร้านอาหารที่ติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์ 2564 - 2567

Branch	Capacity (kWp)	Solar Cell Usage (kWh)	Reduce Emissions (KgCO2e)	Investment cost (MB)
โรงงาน CRGM	233.55	308,977.60	154,457.90	PPA
KFC สาขา Tiwanon (เมืองทองธานี)	36.90	50,449.14	25,219.53	PPA
KFC สาขา Caltex Tiwanon	25.92	34,813.30	17,403.17	PPA
KFC สาขา Tiwanon (ตลาดวงษ์)	29.16	39,319.01	19,655.57	PPA
KFC สาขา ไทวัสดุ เชียงราย	29.16	35,051.27	17,522.13	PPA
KFC สาขา Home Works Pattaya	37.26	52,971.54	26,480.47	PPA
KFC สาขา หทัยราษฎร์ 37	25.38	33,489.14	16,741.22	PPA
KFC สาขา ปตท.สายไหม 56	19.44	27,463.13	13,728.82	PPA
โรงงาน (SF) ครัวกลาง สามโคก จ.ปทุมธานี	140.80	201,132.22	100,546.00	3.19
KFC สาขา บางรัก มาร์เก็ต จ.นนทบุรี	33.48	47,716.35	23,853.40	PPA
KFC สาขา ไลต์ส มัยลาภ	22.32	18,451.58	9,223.94	PPA
KFC สาขา ปู่เจ้า สมิงพราย	27.90	33,527.91	16,760.60	PPA
Somtum Nua สาขา ราชพฤกษ์	33.48	31,273.70	15,633.72	PPA
KFC สาขา PT รัชดา	19.80	20,911.67	10,453.74	PPA
KFC สาขา ESSO ประดิษฐ์บุรุษ	31.32	20,965.03	10,480.42	PPA
KFC สาขา บึงกุ่ม เลอมาเซ่	N/A	7,000.00	3,499.30	PPA

หมายเหตุ: Power Purchasing Agreement: PPA ข้อตกลงซื้อขายไฟฟ้าระหว่างผู้ลงทุนติดตั้งกับบริษัท โดยไม่มีการลงทุน

Solar Cell (kWh)

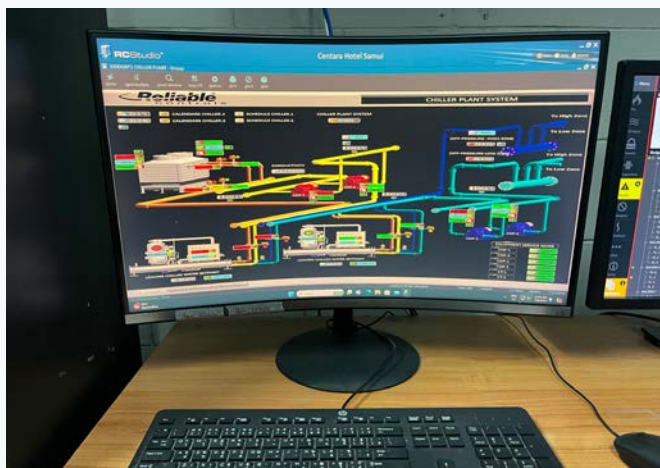


การใช้พลังงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (Energy Efficiency)

เพื่อดำเนินการตามเป้าหมายในการลดการใช้พลังงาน บริษัทได้มีการดำเนินการตามกระบวนการตรวจสอบและประเมินการใช้พลังงานอยู่เสมอ (Energy audit and assessment) โดยหน่วยงานภายในจากสำนักงานใหญ่ เพื่อประเมินผลการดำเนินงานด้านการใช้พลังงาน พร้อมให้คำแนะนำและปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพของอุปกรณ์ต่างๆ บริษัทได้ปรับเปลี่ยนและเลือกใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และใช้พลังงานในแต่ละส่วนของพื้นที่ปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผ่านการทำโครงการต่างๆ ดังนี้

ธุรกิจโรงแรม

1. ปรับระบบทำความเย็นด้วยการใช้เครื่องทำน้ำเย็นประเภท Magnetic Oil Free Chiller ที่ไม่มีระบบหล่อลื่นน้ำมันเข้ามาใช้ในระบบ ทำให้ประสิทธิภาพของเครื่องคอมที่ปรับเพิ่มและลดการทำงานของเครื่องให้สัมพันธ์กับการทำงานของโหลด ทำให้เครื่องสามารถประหยัดพลังงานได้มากกว่าระบบปกติ และเมื่อเครื่องเดินที่ความเร็วรอบต่ำแล้วนั้น ค่าการใช้พลังงานเมื่อเปรียบเทียบกับเครื่องซิลเลอร์ทั่วไปสามารถประหยัดพลังงานได้ถึงร้อยละ 30
2. การใช้ปั๊มความร้อน (Heat Pump) สำหรับการผลิตน้ำร้อนภายในโรงแรม โดยการดึงความร้อนของบรรยากาศส่งผ่านไปยังแหล่งความร้อนของระบบ ในขณะเดียวกันกระบวนการนี้จะปล่อยความเย็นออกมาที่สามารถใช้งานแทนระบบปรับอากาศ สามารถดึงเย็นมาใช้ในพื้นที่ส่วนกลาง หรือพื้นที่หลังบ้านของโรงแรม ถือได้ว่าเป็นการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ ลดการใช้เชื้อเพลิงในการเผาไหม้และประหยัดค่าใช้จ่าย
3. เลือกใช้ระบบปรับอากาศแบบ Inverter ชนิดแยกส่วน (Split Type) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน ด้วยระบบ Inverter จะช่วยควบคุมความเร็วของคอมเพรสเซอร์ให้ส่งความเย็นออกมาอย่างคงที่ เพื่อทำให้ห้องเย็นอย่างต่อเนื่อง และการใช้ระบบแยกส่วนสามารถเลือกเปิด-ปิด ได้ตามความต้องการใช้งาน
4. การติดตั้งระบบ HVAC (Heating, Ventilation, and Air Conditioning) เพื่อควบคุมและปรับอุณหภูมิ ความชื้น ระบบการไหลเวียนของอากาศ เพื่อการจัดการพลังงานภายในอาคารอย่างมีประสิทธิภาพ ร่วมกับระบบควบคุมอาคาร (Building Management System: BMS)
5. การติดตั้งระบบ Solar Water Heater หรือเครื่องทำน้ำร้อนพลังงานแสงอาทิตย์ ด้วยการเปลี่ยนพลังงานความร้อนจากแสงอาทิตย์ มาเพิ่มอุณหภูมิน้ำให้สูงขึ้น
6. การติดตั้งหลอดไฟระบบเซ็นเซอร์ตรวจจับความเคลื่อนไหว (Motion Sensor) ทั้งบริเวณพื้นที่ส่วนกลางของโรงแรม โถงทางเดิน ห้องน้ำสาธารณะ และพื้นที่หลังบ้าน เพื่อควบคุมการใช้ไฟฟ้า และติดตั้งเซ็นเซอร์ที่ประตูบานภายในห้องพัก เมื่อประตูถูกเปิดทั้งไวระบบจะตัดการจ่ายไฟที่เครื่องปรับอากาศ
7. สำหรับลูกค้าที่ใช้รถยนต์พลังงานไฟฟ้า ทางโรงแรมได้เพิ่มบริการในส่วนของการสถานีชาร์จไฟ ซึ่งปัจจุบันมีสถานีชาร์จไฟฟ้าทั้งหมด 65 สถานีในพื้นที่โรงแรม 30 แห่งทั่วประเทศ



60+ Earth Hour

โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราทั้งในไทยและต่างประเทศจำนวน 44 โรงแรม ได้เข้าร่วมโครงการ 'ปิดไฟ 1 ชั่วโมง เพื่อลดโลกร้อน' (Earth Hour) ในวันที่ 23 มีนาคม 2567 โดยปิดไฟดวงที่ไม่ใช้งานและไม่จำเป็น เพื่อเป็นการแสดงเชิงสัญลักษณ์ร่วมประหยัดพลังงาน และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยกิจกรรมครั้งนี้สามารถประหยัดไฟฟ้าได้ถึง 9,934.33 kWh ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 4.37 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ซึ่งมีลูกค้าภายในโรงแรมเข้าร่วมกิจกรรม 3,511 คน พร้อมพนักงานจำนวน 1,975 คน



ธุรกิจอาหาร

- โครงการ Smart Internet of Things (IoT) Lighting :** เป็นระบบ Internet of Things (IoT) ที่ช่วยบริหารจัดการแสงสว่างภายในพื้นที่ปฏิบัติงาน โดยมีคุณสมบัติสำคัญดังนี้
 - ระบบตรวจจับการเคลื่อนไหว (Motion Sensors) ช่วยเปิด-ปิดไฟตามการใช้งานจริง ลดการใช้พลังงานในพื้นที่ที่ไม่มีคนอยู่
 - การปรับระดับแสงอัตโนมัติ (Adaptive Dimming) ปรับระดับความสว่างให้เหมาะสมตามสภาพแวดล้อมและช่วงเวลาของวัน เพื่อลดการใช้พลังงานโดยไม่กระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน
 - การควบคุมและวิเคราะห์ข้อมูลแบบเรียลไทม์ (Real-time Monitoring & Analytics) ระบบสามารถเชื่อมต่อกับแพลตฟอร์มกลางเพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้พลังงาน และปรับปรุงแนวทางการบริหารจัดการไฟฟ้าให้เหมาะสม
 - การสั่งงานระยะไกลผ่านระบบอัจฉริยะ (Remote Control & Automation) ผู้บริหารสามารถควบคุมระบบไฟส่องสว่างจากส่วนกลางผ่านแอปพลิเคชัน ลดการบริหารจัดการและเพิ่มความสะดวกสบาย
- โครงการ Smart IoT-Air Condition:** ระบบควบคุมเครื่องปรับอากาศอัจฉริยะที่ใช้เทคโนโลยี Internet of Things (IoT) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้พลังงาน ควบคุมอุณหภูมิได้อย่างแม่นยำ และช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยมีคุณสมบัติสำคัญดังนี้
 - ระบบตรวจจับการใช้งานพื้นที่ (Occupancy Sensors) สามารถเปิด-ปิดเครื่องปรับอากาศอัตโนมัติตามจำนวนผู้ใช้งานภายในพื้นที่ ลดการใช้พลังงานที่ไม่จำเป็น
 - การปรับอุณหภูมิอัจฉริยะ (Smart Temperature Control) ระบบสามารถวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและพฤติกรรมของผู้ใช้งานเพื่อปรับอุณหภูมิให้เหมาะสม ช่วยเพิ่มความสะดวกสบายและลดการใช้พลังงาน
 - การควบคุมและวิเคราะห์ข้อมูลแบบเรียลไทม์ (Real-time Monitoring & Analytics) สามารถตรวจสอบการใช้พลังงานของเครื่องปรับอากาศผ่านแพลตฟอร์มกลาง วิเคราะห์แนวโน้มการใช้งาน และแจ้งเตือนเมื่อพบการใช้พลังงานที่สูงเกินไป
 - การควบคุมระยะไกลผ่านระบบอัจฉริยะ (Remote Control & Automation) สามารถควบคุมการทำงานของเครื่องปรับอากาศจากส่วนกลางผ่านแอปพลิเคชัน เพิ่มความสะดวกในการบริหารจัดการและลดต้นทุนการดำเนินงาน
- โครงการ Smart Variable Speed Drive:** เป็นการนำเทคโนโลยี Variable Speed Drive (VSD) มาประยุกต์ใช้กับระบบมอเตอร์ไฟฟ้าและเครื่องจักร เพื่อควบคุมความเร็วรอบให้เหมาะสมกับโหลดการทำงาน ลดการใช้พลังงานที่เกินความจำเป็น และช่วยลดต้นทุนด้านพลังงานของธุรกิจในระยะยาว ซึ่งมีคุณสมบัติสำคัญดังนี้
 - การปรับความเร็วรอบมอเตอร์ตามโหลดการใช้งาน (Adaptive Speed Control) : ระบบสามารถ วิเคราะห์และปรับรอบการทำงานของมอเตอร์ ตามความต้องการใช้งานจริง ลดพลังงานสูญเสียที่เกิดจากการทำงานที่ความเร็วสูงเกินความจำเป็น
 - ลดกระแสโหลดไฟฟ้า และเพิ่มอายุการใช้งานของเครื่องจักร : ด้วยการควบคุมความเร็วรอบที่เหมาะสม ช่วยลด การสั่นไหวของมอเตอร์และอุปกรณ์ ทำให้เครื่องจักรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยืดอายุการใช้งานเพื่อลดต้นทุนการบำรุงรักษา
 - การควบคุมและมอนิเตอร์แบบเรียลไทม์ (Real-time Monitoring & Analytics) : สามารถติดตามข้อมูลการใช้พลังงานของมอเตอร์และเครื่องจักรผ่าน ระบบ IoT และ Cloud Platform ทำให้สามารถ วิเคราะห์แนวโน้มการใช้พลังงาน และปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานได้อย่างแม่นยำ
- โครงการ Block Zone:** เป็นหนึ่งในกลยุทธ์สำคัญที่มุ่งเน้นการบริหารจัดการพื้นที่ภายในร้านอย่างยืดหยุ่น ผ่านแนวคิดการแบ่งโซนการใช้งาน (Zoning Management) และการปรับขนาดร้านให้เหมาะสม (Smart Store Sizing)

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

ความท้าทาย

- การขยายตัวของธุรกิจทำให้เกิดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เพิ่มมากขึ้น หากไม่มีมาตรการหรือแผนควบคุมที่ชัดเจนก็อาจส่งผลกระทบต่อเป้าหมายในระดับสากล รวมทั้งข้อกำหนดหรือมาตรการจากทางฝั่งสหภาพยุโรป (EU) ที่ทำให้อาจเสียโอกาสในการแข่งขันรวมถึงรายได้จากทั้งตัวแทนการท่องเที่ยว ลูกค้าจากฝั่งยุโรป ที่เลือกทำธุรกิจกับคู่ค้าที่มีการเปิดเผยรายงาน รวมทั้งมีแนวทางการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่ชัดเจนและได้มาตรฐานสากล
- มาตรการเก็บภาษีคาร์บอน (Carbon Tax) จากหน่วยงานภาครัฐ อาจจะทำให้ต้องเผชิญกับค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้
- ในพื้นที่ดำเนินธุรกิจที่ต้องอาศัยทรัพยากรธรรมชาติเป็นจุดดึงดูดการท่องเที่ยวก็อาจได้รับผลกระทบจากสภาพภูมิอากาศที่เปลี่ยนแปลง เช่น มรสุม การเกิดเขตรายฝั่ง ปะการังฟอกขาว เป็นต้น

โอกาส

- การเปิดเผยข้อมูลด้านสภาพภูมิอากาศที่เปลี่ยนแปลงรวมทั้งการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ทั้งในส่วนของบริษัทและแผนการดำเนินงานเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนสีเขียว (Green bond) จากสถาบันทางการเงิน ได้รับสินเชื่อในอัตราดอกเบี้ยพิเศษ และได้รับความเชื่อมั่นจากทั้งนักลงทุน คู่ค้า และลูกค้า จากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของกลุ่มลูกค้าที่ให้ความสนใจและสนับสนุนกลุ่มธุรกิจที่มุ่งลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก หากบริษัทมีแผนการดำเนินงานก็สามารถสร้างประสบการณ์ที่ดีและขยายฐานลูกค้าในอนาคตได้

กิจกรรมของธุรกิจและการขยายธุรกิจอย่างต่อเนื่องได้ปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกเข้าสู่ชั้นบรรยากาศที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งในปี 2567 บริษัทได้เปิดเผยข้อมูล รายงานผลและทวนสอบการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของทั้งธุรกิจโรงแรมและอาหาร ทั้ง 3 ขอบเขต (Scope) ดังนี้

Scope 1: การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (Direct emissions) จากกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร เช่น การเผาไหม้ของเครื่องจักร การใช้น้ำมันที่บริษัทเป็นเจ้าของ การปรุงอาหารจากแก๊สหุงต้ม และสารทำความเย็น

Scope 2: การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (Indirect emissions) จากการซื้อพลังงานเข้ามาใช้ภายในองค์กร เช่น การใช้พลังงานไฟฟ้า การชื้อน้ำเย็นในระบบทำความเย็น

Scope 3: การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่น ๆ (Other indirect emissions) คำนวณจากกิจกรรมที่องค์กรไม่สามารถควบคุมได้ โดยเก็บข้อมูลเฉพาะประเภท ดังนี้ ประเภทที่ 1. การซื้อสินค้าและบริการ (คำนวณจากยอดการสั่งซื้อ) ประเภทที่ 3. เชื้อเพลิงและพลังงานในกิจกรรมที่ไม่รวม Scope 1 และ 2 (เฉพาะธุรกิจโรงแรม) ประเภทที่ 5. ขนส่งทั้งหมดจากการดำเนินงานธุรกิจ ประเภทที่ 6. การเดินทางเพื่อธุรกิจ (เฉพาะทางเครื่องบินของธุรกิจโรงแรม) ประเภทที่ 7. การเดินทางทางของพนักงาน (เฉพาะธุรกิจโรงแรม)

ภาพรวมของทั้งธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหารในปี 2567 มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกรวมทั้งสิ้น 409,693 tCO₂e มีอัตราความเข้มข้นของการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อพื้นที่ 0.33 tCO₂e/Sqm. เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาร้อยละ 179.93 เนื่องจากการเก็บข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่น ๆ (Scope 3) เพิ่มมากขึ้น ในส่วนของสินค้าและบริการที่ซื้อ (Purchased goods and services) ทำให้ได้ข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

CENTEL



Scope 1

การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง
(Direct emissions)

17,078.18 tCO₂e



Scope 2

การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม
(Indirect emissions)

116,718.59 tCO₂e



Scope 3

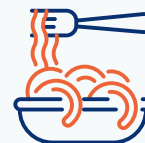
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่น ๆ
(Other indirect emissions)

275,896.33 tCO₂e



ธุรกิจโรงแรม

294,553.11 tCO₂e
ปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยรวม
(Scope 1,2,3)



ธุรกิจอาหาร

115,140.00 tCO₂e
ปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยรวม
(Scope 1,2,3)



ธุรกิจโรงแรม

เป้าหมาย :

- ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก* ต่อห้องพักที่มีการใช้งานร้อยละ 40 ภายในปี 2572 เทียบจากปีฐาน 2562
- ปี 2567 การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก* ต่อห้องพักที่มีการใช้งานลดลง ร้อยละ 4 เทียบกับปีที่ผ่านมา
- ปี 2567 ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 ต่อห้องพักที่มีการใช้งาน ลงร้อยละ 4 เทียบกับปีที่ผ่านมา
- ปี 2567 ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 2 ต่อห้องพักที่มีการใช้งาน ลงร้อยละ 4 เทียบกับปีที่ผ่านมา

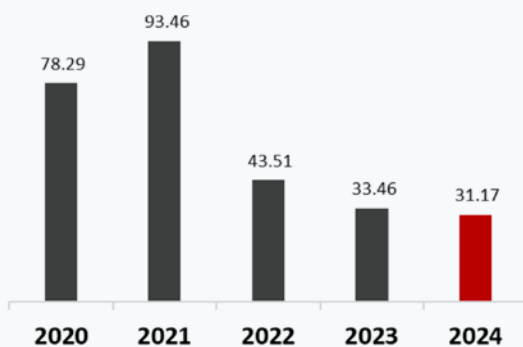
หมายเหตุ

*การตั้งเป้าหมายกำหนดขอบเขตเฉพาะ: Scope 1 และ 2 และในตัวอาคารของโรงแรม (Facility only) เพื่อเทียบกับธุรกิจโรงแรมอื่นๆ ตามรายงาน Cornell Hotel Sustainability Benchmark (CHSB)

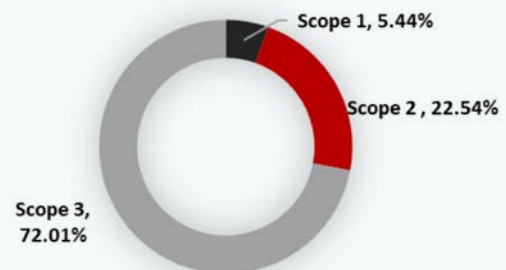
ในปี 2567 จากการดำเนินธุรกิจโรงแรมปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยรวมทั้งสิ้น 294,553.11 tCO₂e และมีอัตราความเข้มข้นของการปล่อยก๊าซเรือนกระจก* ต่อห้องพักที่มีการใช้งาน 31.17 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ลดลงร้อยละ 35.78 เมื่อเทียบกับปีฐาน และลดลงจากการใช้จริงของปีที่ผ่านมาร้อยละ 6.84 โดยมีสัดส่วนของการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 3 มากที่สุด คือ 212,119.32 tCO₂e คิดเป็นร้อยละ 72.01 รองลงมาคือการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 2 และขอบเขตที่ 1 ตามลำดับ เนื่องจากในปีนี้มีการเปิดเผยข้อมูลขอบเขตที่ 3 ในส่วนของสินค้าและบริการที่ซื้อเข้ามาทำให้ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยรวมสูงขึ้น จากเป้าหมายที่ต้องการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และ ขอบเขตที่ 2 *ต่อห้องพักที่มีการใช้งาน พบว่าเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมาลดลงร้อยละ 5.98 และร้อยละ 1.07 ตามลำดับ

แม้ว่าจะมีอัตราความเข้มข้นลดลงหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ โควิด-19 แต่ธุรกิจยังคงขยายตัวอย่างต่อเนื่องซึ่งอาจส่งผลให้เกิดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยรวมสูงขึ้น ธุรกิจโรงแรมจึงได้มองหาโอกาสในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากเลือกใช้พลังงานหมุนเวียนเพิ่มมากขึ้น พร้อมทั้งหาแนวทางอื่นๆ ทั้งจัดการอบรมให้ความรู้ จัดทำสื่อแบ่งปันความรู้ (Knowledge sharing : Risk & Legal lab) และการจัดทำโครงการต่างๆ เพื่อช่วยในการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

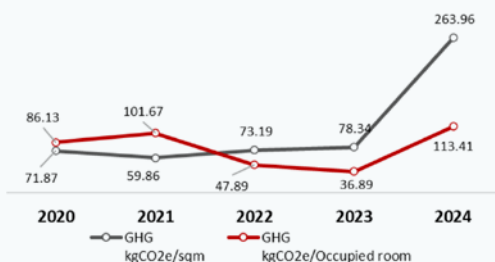
GHG Emissions, Scope 1 & 2 (Facility only)
kgCO₂e/Occupied room



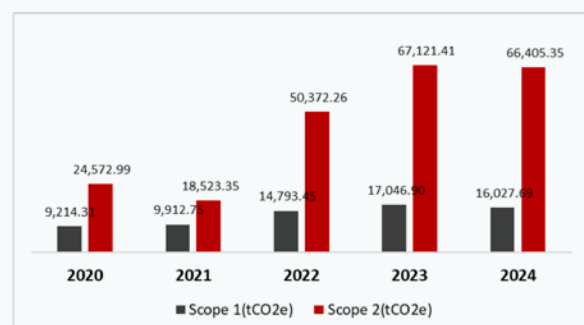
Total GHG Emissions 2024



GHG Emissions Intensity (Scope 1,2,3)



GHG Emissions (Scope 1&2, Facility only)



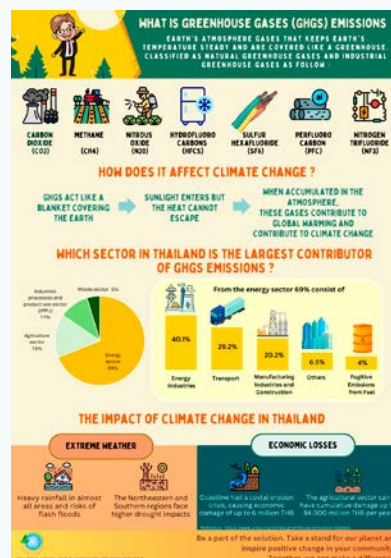
การฝึกอบรมให้ความรู้ “Climate Change & Sustainability”

เมื่อการเปลี่ยนแปลงทางสภาพภูมิอากาศเป็นความท้าทายอย่างมากของการดำเนินงานด้านความยั่งยืน การสร้างความตระหนักรู้ผ่านการอบรม เพื่อให้เกิดความเข้าใจกับผู้บริหารและพนักงานภายในองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญ โดยมีผู้บริหารและพนักงานเข้าร่วมอบรมทั้งสิ้น 6,002 คน



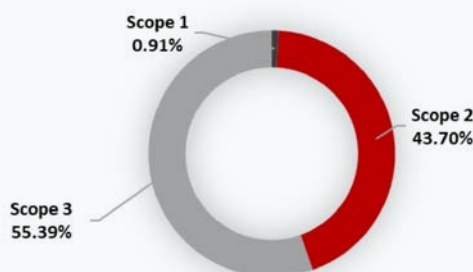
จัดทำสื่อแบ่งปันความรู้ (Knowledge sharing : Risk & Legal lab)

การแบ่งปันความรู้ ถือได้ว่าเป็นพื้นฐานสำคัญของการเรียนรู้ ที่ช่วยสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรภายในองค์กรได้พัฒนาทักษะ นำความรู้ที่ได้ได้ประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงานและการพัฒนาตัวเอง

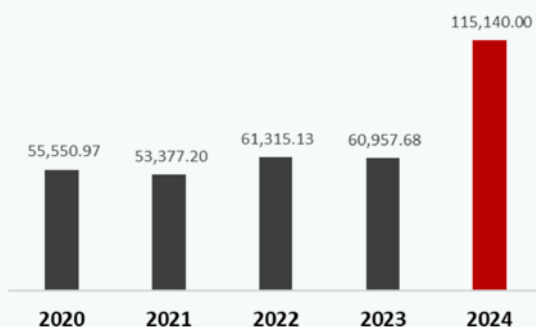


ธุรกิจอาหาร

Total GHG Emissions 2024



Total GHG Emissions (tCO2e)

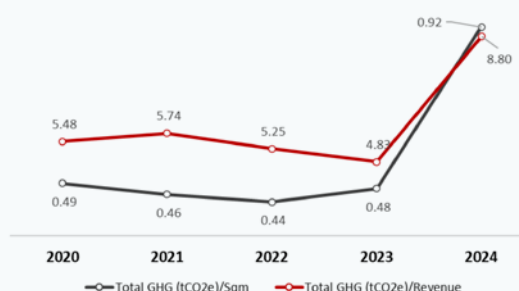


เป้าหมาย :

- ปี 2567 ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อหน่วยรายได้(ล้านบาท) ลงร้อยละ 4 เทียบกับปีที่ผ่านมา

จากการดำเนินธุรกิจอาหารในปี 2567 ปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยรวมทั้งสิ้น 115,140 tCO2e และมีอัตราความเข้มข้นของการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อหน่วยรายได้(ล้านบาท)ที่ 8.80 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า โดยมีอัตราความเข้มข้นเพิ่มขึ้นร้อยละ 78.21 เมื่อเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ เนื่องจากในปีนี้มีกรเปิดเผยข้อมูลขอบเขตที่ 3 ในส่วนของสินค้าและบริการที่ซื้อเข้ามา รวมทั้งขยะที่ไปสู่หลุมฝังกลบ ทำให้ข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเพิ่มสูงขึ้น

GHG Emissions Intensity (Scope 1,2,3)



เพื่อให้การจัดทำบัญชีก๊าซเรือนกระจกจากมีความน่าเชื่อถือและมีประสิทธิภาพมากขึ้นในการจัดเก็บข้อมูลบริษัทจึงได้มีการทวนสอบความถูกต้องของข้อมูลจากหน่วยงานภายนอก โดยบริษัท แอลอาร์คิวเอ (ประเทศไทย) จำกัด ตามมาตรฐานสากล GRI Standards



การใช้น้ำ และการจัดการน้ำเสีย

ความท้าทาย

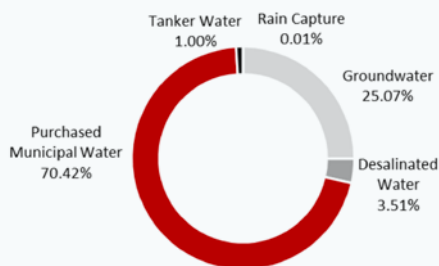
- ในสถานการณ์ของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและภัยแล้งเป็นหนึ่งในความเสี่ยงที่ทำให้เกิดภาวะการขาดแคลนน้ำ (Water stress) อาจส่งผลกระทบต่อดำเนินธุรกิจของบริษัท หากไม่มีการประเมินความเสี่ยงการใช้น้ำภายในพื้นที่ ไม่มีการวางแผนการบริหารจัดการน้ำ หรือขาดแผนสำรองในการกักเก็บน้ำ เป็นผลกระทบที่ทำให้บริษัทต้องเพิ่มค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อน้ำ และอาจกระทบต่อการให้บริการกับลูกค้า โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมที่มีการใช้น้ำในปริมาณมาก และต้องใช้แหล่งน้ำเดียวกันร่วมกับชุมชน หากขาดการบริหารจัดการทั้งน้ำใช้ และน้ำทิ้ง (Grey water) ที่อาจนำมาซึ่งความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อทั้งสิ่งแวดล้อมและชุมชนรอบข้าง รวมทั้งต้องคำนึงถึงการบังคับใช้ของกฎหมายในเรื่องของการบำบัดน้ำทิ้งก่อนปล่อยลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะ หากไม่ปฏิบัติตามอาจถูกเพิกถอนใบอนุญาตในการดำเนินธุรกิจได้

โอกาส

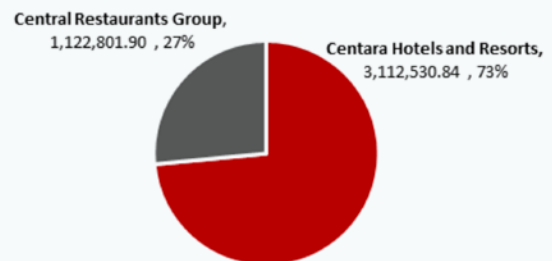
- การบริหารจัดการน้ำอย่างมีประสิทธิภาพที่ครอบคลุมทั้งการใช้น้ำ น้ำทิ้ง คุณภาพน้ำใช้และน้ำทิ้ง เป็นเรื่องสำคัญที่บริษัทต้องแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบ และมุ่งมั่นที่จะลดผลกระทบจากการใช้น้ำ ทั้งการเลือกใช้อุปกรณ์หรือเทคโนโลยีที่ช่วยประหยัดน้ำ การนำน้ำทิ้งที่ผ่านการบำบัดตามค่ามาตรฐานแล้วกลับมาใช้ใหม่ การตรวจสอบการใช้น้ำอย่างสม่ำเสมอ ทั้งหมดนี้จะช่วยให้บริษัทสามารถลดต้นทุนได้ในระยะยาว รวมทั้งเตรียมรับมือผลกระทบจากการขาดแคลนน้ำ (Water Stress) และการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศได้เป็นอย่างดี

จากการดำเนินธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหารในปี 2567 บริษัทใช้น้ำรวมทั้งสิ้น 4,235,332.74 ลูกบาศก์เมตร โดยแบ่งเป็นการซื้อน้ำประปามาใช้มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 71.42 รองลงมา คือ น้ำใต้ดิน น้ำทะเล และแหล่งน้ำจากการกักเก็บน้ำฝน ตามลำดับ

Total Water Withdrawal (M3)



Water Consumption by Business (M3)



ธุรกิจโรงแรม

เป้าหมาย :

- ลดปริมาณการใช้น้ำต่อห้องพักที่มีการใช้งานร้อยละ 20 ภายในปี 2572 เทียบจากปีฐาน 2562
- ปี 2567 ลดอัตราความเข้มข้นของการใช้น้ำต่อห้องพักที่มีการใช้งานลงร้อยละ 2 เทียบกับปีที่ผ่านมา



ปริมาณน้ำที่นำกลับมาใช้ใหม่
ร้อยละ 17.03



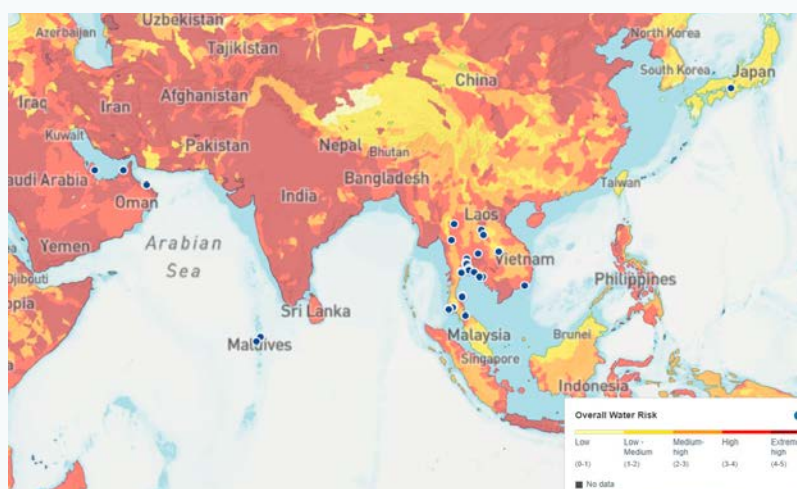
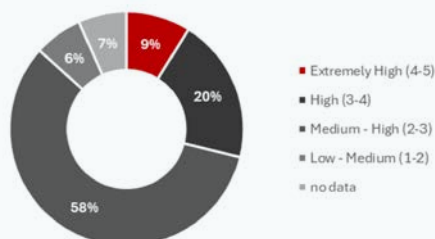
ลูกค้าเข้าร่วมโปรแกรมเพื่อการอนุรักษ์น้ำของโรงแรม
326,645 ห้อง

การประเมินความเสี่ยงด้านการขาดแคลนน้ำ

จากสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงทางสภาพภูมิอากาศที่ส่งผลกระทบต่อฤดูกาลที่ไม่ตรงตามช่วงเวลา ทำให้ทั่วโลกประสบปัญหาจากความแปรปรวนของอากาศทั้งลมมรสุม น้ำท่วม ภัยแล้ง ที่ไม่สามารถควบคุมได้ จึงกลายเป็นความท้าทายอย่างมากสำหรับธุรกิจโรงแรม โดยเฉพาะในเรื่องของน้ำซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินธุรกิจ ทั้งจากขยายธุรกิจโรงแรม พื้นที่ให้บริการสระว่ายน้ำ สปา ห้องพักแบบพูลวิลล่า ห้องซักรีดภายในโรงแรม การใช้น้ำรดน้ำต้นไม้ ซึ่งเป็นการบริโภคน้ำจำนวนมากที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในทางกลับกัน น้ำจืดที่ต้องใช้อุปโภคบริโภคจำนวนมาก จึงสร้างความเสี่ยงต่อความสามารถในการจัดหาน้ำใช้ในแต่ละพื้นที่ ที่อาจนำไปสู่การขาดแคลนน้ำ (Water Stress) และส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือกับลูกค้าและการดำเนินงานของธุรกิจ

เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงจากการขาดแคลนน้ำในพื้นที่รอบด้าน บริษัทจึงได้ประเมินความเสี่ยงด้านการขาดแคลนน้ำ (Water Stress Assessment) ด้วยเครื่องมือ AQUEDUCT Water Risk Atlas ของสถาบัน World Resources Institute ผลจากการประเมินพบว่า โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราร้อยละ 29 อยู่ในภาวะความเสี่ยงสูงมาก (Extremely High) และความเสี่ยงสูง (High) ซึ่งพบทั้งความเสี่ยงในลักษณะทางกายภาพทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ

Water Stress Assessment



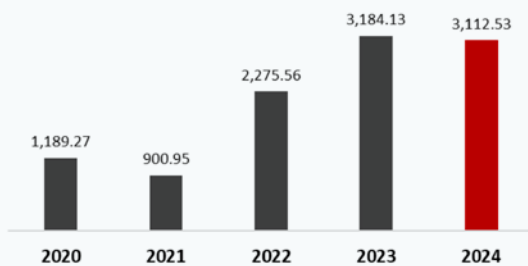
Hotel Name	Overall Water Risk	Physical Risks Quantity	Physical Risks Quality
Centara West Bay Hotel & Residences Doha	High (3-4)	- Water Stress - Interannual Variability	
Centara Life Muscat Dunes Hotel	Extremely High (4-5)	- Water Stress - Interannual Variability - Riverine flood risk Stress	
Centara Muscat Hotel	Extremely High (4-5)	- Water Stress - Groundwater Table Decline - Interannual Variability - Riverine flood risk Stress	
Al Hail Waves Hotel	Extremely High (4-5)	- Water Stress - Groundwater Table Decline - Interannual Variability - Riverine flood risk Stress	
Centara Mirage Resort Mui Ne	High (3-4)	Riverine flood risk Stress	Untreated Connected Water
Centara Korat	High (3-4)	- Water Stress - Interannual Variability	Untreated Connected Water
Centara Life Government Complex Hotel & Convention Centre Chaeng Watthana	Extremely High (4-5)	Water Stress	Untreated Connected Water
Centara Ayutthaya	High (3-4)	Water Stress	Untreated Connected Water
Centara Riverside Hotel Chiang Mai	High (3-4)	Water Stress	Untreated Connected Water
COSI Samui Chaweng Beach	High (3-4)	- Water Stress - Coastal flood risk	Untreated Connected Water
Centara Villas Samui	High (3-4)	- Water Stress - Coastal flood risk	Untreated Connected Water
Centara Reserve Samui	High (3-4)	- Water Stress - Coastal flood risk	Untreated Connected Water
Centara Life Lamai Resort Samui	High (3-4)	- Water Stress - Coastal flood risk	Untreated Connected Water



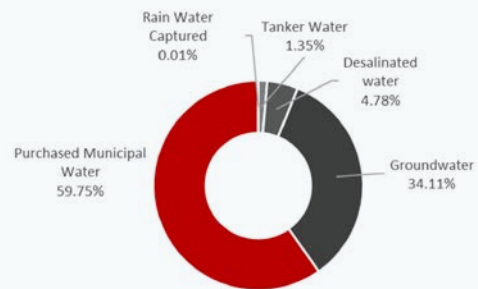
ผลจากการประเมินความเสี่ยง บริษัทจึงได้กำหนดแนวทางในการใช้น้ำเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เริ่มจากการเก็บข้อมูลการใช้น้ำและนำมากำหนดเป้าหมาย (KPI) ของแต่ละโรงแรมเพื่อให้เกิดการติดตามและควบคุมปริมาณการใช้น้ำ รวมทั้งการเลือกใช้เทคโนโลยีที่ช่วยประหยัดน้ำ อาทิ การติดตั้งระบบท็อกน้ำอัตโนมัติบริเวณอ่างล้างหน้า และชักโครกบริเวณห้องน้ำส่วนกลางของโรงแรม การติดตั้งระบบชักโครกแบบสองปุ่ม(Dual flush) การติดตั้งท็อกน้ำแบบเติมอากาศและแบบไหลเอื่อย (Low-flow) เพื่อลดปริมาณการไหลของน้ำให้น้อยลง รวมทั้งเลือกใช้สุขภัณฑ์ประหยัดน้ำที่มีสัญลักษณ์ มอก. 2067-2552 ส่งเสริมให้โรงแรมที่มีโรงพยาบาลภายในโรงแรม นำน้ำทิ้งมาบำบัดให้มีคุณภาพที่เหมาะสมและนำกลับมาใช้รดน้ำต้นไม้ ซึ่งเป็นการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างคุ้มค่า ในประเทศฝั่งตะวันออกกลางมีการติดตั้งน้ำสำรองและการกักเก็บน้ำฝน เพื่อช่วยบริหารจัดการน้ำในยามฉุกเฉิน นอกจากนี้ยังจัดอบรมให้ความรู้กับพนักงานและการติดป้ายประหยัดน้ำในพื้นที่ห้องน้ำเพื่อส่งเสริมให้พนักงานใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า

โรงแรมแต่ละแห่งมีการใช้น้ำจากแหล่งที่แตกต่างกัน อาทิ น้ำประปา น้ำบาดาล น้ำซื้อจากรถบรรทุกน้ำ น้ำฝน และการผลิตน้ำจืดจากน้ำทะเล โดยมีปริมาณการใช้น้ำทั้งหมดคิดเป็น 3,112.53 เมกะลิตร ซึ่งมีอัตราความเข้มข้นของการใช้น้ำ 1,198.40 ลิตรต่อห้องพักที่มีการใช้งาน โดยลดลงจากปีฐานร้อยละ 26.62 และยิ่งลดลงจากเป้าหมายที่ตั้งไว้ในปีเดียวกันมากถึงร้อยละ 18.47

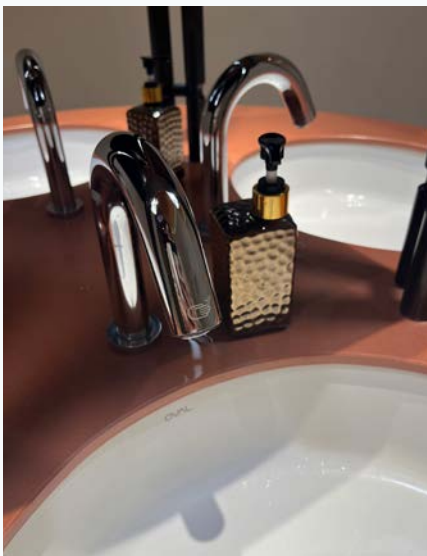
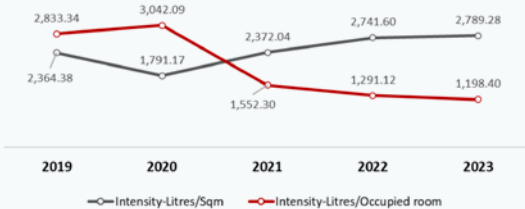
Water Withdrawal (ML)



Type of Water Withdrawal



Water Intensity



การบำบัดน้ำเสีย

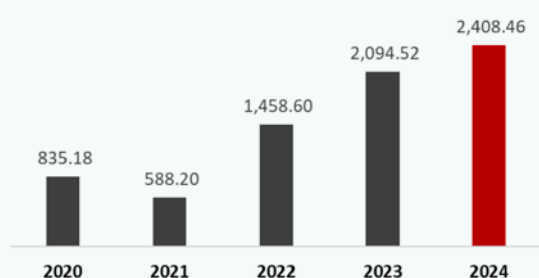
บริษัทได้กำหนดแนวปฏิบัติเรื่องการบริหารจัดการน้ำเสีย โดยการตรวจวิเคราะห์คุณภาพน้ำเสียเป็นประจำทุกเดือน พร้อมทั้งจัดทำรายงานผลการตรวจสอบระบบบำบัดน้ำเสียประจำปี โดยผู้ตรวจสอบภายนอกที่ได้รับการรับรอง เพื่อให้มั่นใจว่าน้ำเสียจากธุรกิจโรงแรมจะไม่สร้างผลกระทบต่อชุมชนโดยรอบ ในปี 2567 มีปริมาณน้ำเสียที่ผ่านการบำบัด (Wastewater Treatment) ก่อนปล่อยออกสู่สาธารณะ 1,424.82 เมกะลิตร นอกจากนี้ยังนำนวัตกรรมการประหยัดน้ำมาใช้ในระบบชักล้างของโรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ มีราจ บิซ รีสอร์ท & สปา โดยนำน้ำทิ้งสุดท้ายจากกระบวนการชักล้างระบบ Aquamiser Machine ซึ่งสามารถนำน้ำทิ้งสุดท้ายกลับมาใช้ในการชักล้างน้ำแรกสามารถประหยัดน้ำมากถึงร้อยละ 50 เป็นการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างคุ้มค่า

การนำน้ำกลับมาใช้ (น้ำรีไซเคิล)

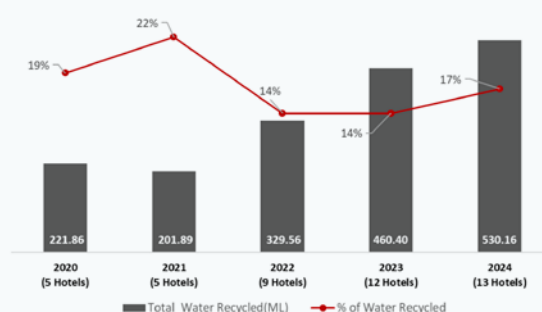
บริษัทมีแนวทางและส่งเสริมให้โรงแรมที่มีโรงบำบัดน้ำภายในโรงแรม นำน้ำทิ้งที่บำบัดให้มีคุณภาพที่เหมาะสมนำกลับมาใช้รดน้ำต้นไม้ สนามหญ้า เพื่อให้การใช้น้ำเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีโรงแรมที่นำน้ำกลับมาใช้ใหม่จำนวน 13 โรงแรม สามารถลดการใช้น้ำได้มากถึง 530.16 เมกะลิตร รวมทั้งยังประหยัดค่าใช้จ่ายจากการซื้อน้ำประปา

บริษัทตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรสาธารณะ (Common goods) รวมถึงทรัพยากรน้ำอย่างมีความรับผิดชอบ จึงมีการกำกับดูแลกิจกรรมทางธุรกิจให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับในแต่ละท้องถิ่นที่เข้าไปดำเนินการ เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนรอบข้าง ตลอดจนความเชื่อมั่นของบริษัทในระยะยาว โดยในปี 2567 บริษัทไม่มีข้อพิพาทเกี่ยวกับประเด็นเรื่องน้ำกับชุมชนรอบข้าง

Water Discharge (ML)



Water Recycled



โรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ บิซ รีสอร์ท & วิลลา หัวหิน ได้รับเลือกแสดงในรายงาน 'Green Lodging Trends Report' ที่มีความสามารถในด้านการบริหารจัดการน้ำอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการนำน้ำทิ้งที่บำบัดแล้วกลับมาใช้ใหม่ในการรดน้ำต้นไม้

CENTARA GRAND BEACH RESORT & VILLAS HUA HIN THAILAND

The hotel has an on-site wastewater treatment system and uses the treated wastewater for watering its gardens, as well as cleaning and maintaining the walkways around the property.

HOTEL HIGHLIGHTS

7.9 WASTEWATER REUSE

Hotels using treated wastewater for non-potable water applications such as irrigation and toilet flushing is an innovative practice globally.

- 16.9% of all hotels reuse treated wastewater.
- Full Service hotels (20.8%) have a higher adoption rate of this practice than Limited Service hotels (14.8%).
- Resort hotels are in the lead among all hotel types, with more than one-third (35.1%) reusing treated wastewater, likely due to their higher water consumption needs for swimming pools, golf courses, and lush landscapes.

Does the property use treated wastewater for non-potable water applications such as irrigation and toilet flushing? (%)



GREENVIEW



WATER CONSERVATION

4.7 | 86



โปรแกรมเพื่อการอนุรักษ์น้ำ (Going Greener และ My Green Day)

อีกส่วนสำคัญที่สามารถช่วยให้การใช้น้ำมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คือการสร้างการมีส่วนร่วมของลูกค้าด้วยการเชิญชวนลูกค้าที่เข้าพักในโรงแรมมากกว่า 1 คืน เข้าร่วมโปรแกรม 'My Green Day' ในการเลือกไม่รับบริการทำความสะอาดห้องพัก และโปรแกรม 'Going Greener' และ 'Reserve Water Drop' เชิญชวนให้ลูกค้าใช้ผ้าปูที่นอนและผ้าเช็ดตัวซ้ำ เพื่อลดการใช้น้ำและสารเคมีในการทำทำความสะอาด

จากความร่วมมือของลูกค้าในปี 2567 มีจำนวนห้องพัก 301,070 ห้อง เข้าร่วมโครงการ Going Greener ทำให้มีผ้าปูที่นอนและผ้าเช็ดตัวที่ใช้ซ้ำทั้งสิ้น 4,550,444 ชิ้น ซึ่งช่วยลดค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำและสารเคมีในการทำทำความสะอาดได้ 45 ล้านบาท สำหรับโครงการ My Green Day มีลูกค้าที่ยินดีเข้าร่วมจำนวน 24,647 ห้อง สามารถลดค่าใช้จ่ายในการทำทำความสะอาดห้องได้ 7 ล้านบาท โดยลูกค้าจะได้รับบัตรเงินสดเพื่อใช้แลกเป็นเครื่องดื่มในช่วงเวลาที่เข้าพัก เพื่อเป็นการขอบคุณลูกค้าที่สนับสนุนและร่วมใส่ใจสิ่งแวดล้อม



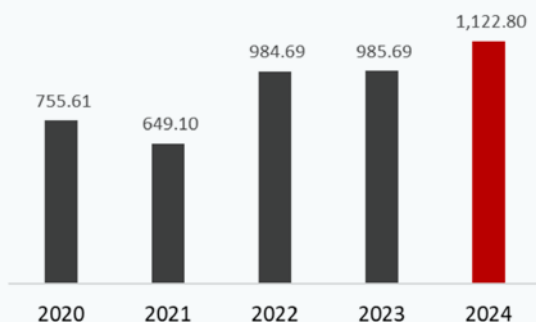
ธุรกิจอาหาร

เป้าหมาย :

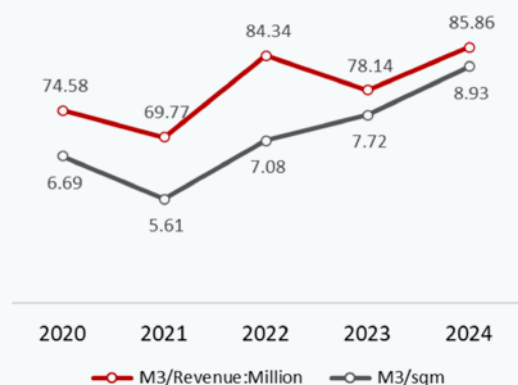
- ปี 2567 ตั้งเป้าหมายลดอัตราความเข้มข้นของการใช้น้ำลงต่อหน่วยรายได้ (ล้านบาท) ร้อยละ 3.5

สำหรับธุรกิจอาหารมีการใช้น้ำจากแหล่งเดียวคือ การซื้อน้ำประปา โดยมีปริมาณการใช้น้ำ 1,122.80 เมกะลิตร หรือ 85.86 ลูกบาศก์เมตรต่อหน่วยรายได้ จากการขยายสาขาและเพิ่มพื้นที่ให้บริการในปี 2567 ทำให้อัตราความเข้มข้นการใช้น้ำเพิ่มขึ้นร้อยละ 5.92 ลิตรต่อหน่วยรายได้เมื่อเทียบกับเป้าหมาย อย่างไรก็ตามบริษัทยังคงให้ความสำคัญในการจัดการทรัพยากรน้ำ จึงริเริ่มมาตรการผ่าน 2 แนวทางหลัก คือการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมกรการใช้น้ำของพนักงานในกระบวนการให้บริการและการนำเทคโนโลยีหรืออุปกรณ์ที่ช่วยประหยัดน้ำเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานของแต่ละสาขา

Water Withdrawal (ML)



Water Intensity



การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม

ในการปฏิบัติงานของแต่ละสาขาของธุรกิจอาหารส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพดังนี้

- การใช้น้ำล้างจานอย่างเป็นระบบ แทนการปล่อยให้น้ำไหลตลอดเวลา โดยให้มีการแช่ภาชนะก่อนล้างเพื่อช่วยลดปริมาณการใช้น้ำโดยไม่จำเป็น
- การซ่อมแซมและบำรุงรักษา โดยดำเนินการตรวจสอบท่อน้ำหรือก๊อกน้ำเป็นประจำ เพื่อให้สามารถซ่อมแซมได้ทันทีที่รั่วไหลเพื่อลดการสูญเสีย
- การใช้ระบบตรวจสอบปริมาณการใช้น้ำ นำระบบวิเคราะห์การใช้น้ำเข้ามาประยุกต์ใช้ เพื่อติดตามแนวโน้มการใช้งานและหาแนวทางลดการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

การใช้เทคโนโลยีหรืออุปกรณ์ที่ช่วยประหยัดน้ำ

บริษัทลงทุนและเลือกใช้อุปกรณ์ที่ช่วยลดปริมาณการใช้น้ำโดยไม่กระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของธุรกิจอาหาร ได้แก่

- ก๊อกน้ำอัตโนมัติ (Automatic Faucet) เป็นระบบเซ็นเซอร์อัจฉริยะที่ช่วยควบคุมการเปิด-ปิดน้ำอัตโนมัติ
- ก๊อกน้ำแบบใช้เท้า (Foot Pedal Faucet) ควบคุมการเปิด-ปิดน้ำด้วยเท้า เพื่อป้องกันการปล่อยน้ำทิ้งโดยไม่ตั้งใจ และเพิ่มความสะดวกในการใช้งาน

การบำบัดน้ำเสีย

การบำบัดน้ำเสียอย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องตามกฎหมายเป็นหนึ่งในขั้นตอนสำคัญที่ช่วยสร้างความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจของบริษัท ทั้งยังสะท้อนถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่บริษัทมุ่งมั่นดำเนินการอย่างจริงจัง

สำหรับร้านอาหารในระดับสาขที่ตั้งอยู่ในพื้นที่เช่า จะต้องดำเนินการบำบัดน้ำเสียเบื้องต้น (Primary Treatment) ตามระบบที่ถูกกำหนดจากผู้ให้เช่าพื้นที่ (Landlord) ซึ่งได้จัดเตรียมไว้

- กำจัดของแข็งด้วยการแยกเศษอาหาร เศษขยะ และตะกอนออกจากน้ำเสีย เพื่อลดมลพิษและเพิ่มประสิทธิภาพในการบำบัดน้ำ
- การกรองและตกตะกอน ด้วยการให้น้ำผ่านบ่อตกไขมันและทำให้ไขมันแยกออกจากน้ำเสีย

สำหรับโรงงานซีอาร์จี แบบฟู๊ดเพคเจอร์ ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่นคร ดำเนินการบำบัดน้ำเสียตามมาตรฐานที่กฎหมายโรงงานกำหนดอย่างเข้มงวด โดยปริมาณน้ำเสียทั้งหมดได้รับการบำบัดร้อยละ 100 ก่อนถูกส่งเข้าสู่ระบบบำบัดน้ำเสียของพื้นที่นคร (Recheck) รวมทั้งการส่งตัวอย่างน้ำจากทั้งบ่อเข้ากระบวนการบำบัดและบ่อออกจากกระบวนการบำบัดไปยังฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ เพื่อกำหนดระดับและประเมินคุณภาพน้ำเสียอย่างละเอียด และในทุกปีจะถูกตรวจสอบคุณภาพน้ำอย่างเป็นทางการจากหน่วยงานนิคมอุตสาหกรรมนคร เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการบำบัดน้ำของโรงงานเป็นไปตามมาตรฐานสิ่งแวดล้อมและสามารถป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการปล่อยน้ำเสียสู่สิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหารจัดการขยะ

ความท้าทาย

- ขยะเป็นปัญหาสิ่งแวดล้อมที่ยังทวีความรุนแรงอย่างต่อเนื่อง และยังเป็นประเด็นที่ทั่วโลกให้ความสนใจ โดยเฉพาะปริมาณขยะที่ส่งไปยังหลุมฝังกลบ และขยะเศษอาหารที่ยังเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ความท้าทายของธุรกิจมาจากพฤติกรรมบริโภคและการใช้ชีวิตในสังคมเปลี่ยนแปลงไป แต่การบริหารจัดการปลายทางในการกำจัดขยะบางพื้นที่ยังขาดวิธีการที่เหมาะสม ก่อให้เกิดผลกระทบต่องานอย่างมากหากบริหารจัดการไม่ดี โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ใกล้กับแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติอาจจะได้รับผลกระทบ ยังรวมถึงค่าใช้จ่ายในการเก็บรวบรวมและกำจัดขยะที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องหากกระบวนการคัดแยกขยะจากต้นทางไม่มีประสิทธิภาพ พนักงานในองค์กรขาดความเข้าใจในการแยกประเภทของขยะเพื่อนำไปกำจัดให้ถูกวิธี ซึ่งในอนาคตหากไม่ปฏิบัติตามมาตรการข้อกำหนดของภาครัฐ หรือกฎหมาย อาจโดนบทลงโทษและส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของธุรกิจ

โอกาส

- การมีระบบการจัดการขยะที่มีประสิทธิภาพภายในองค์กร ไม่เพียงช่วยลดมลภาวะและเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับบริษัทเท่านั้น แต่ยังเป็นปัจจัยสำคัญในการเปิดโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ ที่เอื้อให้บริษัทสามารถลดต้นทุน ค่าเงินธุรกิจได้อย่างคุ้มค่า เพิ่มช่องทางสร้างรายได้ ตลอดจนปรับปรุงของเหลือใช้ให้เกิดมูลค่าเพิ่ม ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อทั้งองค์กรและสังคมโดยรวม

สำหรับภาพรวมของการบริหารจัดการขยะของบริษัทในปี 2567 มีปริมาณขยะรวมทั้งสิ้น 17,175.14 ตัน ซึ่งมีปริมาณเพิ่มจากปีที่ผ่านมาร้อยละ 18 จากการเก็บข้อมูลปริมาณขยะแต่ละประเภทที่ครอบคลุมมากขึ้น ตามกระบวนการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหาร รวมทั้งมีการคัดแยกขยะและบริหารจัดการขยะสู่ปลายทางการกำจัดหรือนำไปรีไซเคิลเพื่อสร้างมูลค่าและประโยชน์เพิ่มมากขึ้น



อัตราขยะรีไซเคิล
ร้อยละ **20**



บริจาคอาหารส่วนเกิน
79.05 ตัน



พนักงาน **318** คน
เข้าร่วมอบรมการบริหารจัดการขยะ:

อบรมการบริหารจัดการขยะกับทาง Recycle Day

เพื่อให้เกิดความเข้าใจและส่งเสริมทักษะการคัดแยกขยะอย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทได้จัดอบรมโดยเชิญผู้เชี่ยวชาญจาก Recycle Day มาเป็นวิทยากรให้ความรู้แก่พนักงานทางธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหาร ซึ่งเป็นการอบรมแบบไฮบริด โดยมีพนักงานเข้าร่วมจากทางออนไลน์ทั้งสิ้น 261 คน และพนักงานเข้าร่วม ณ สถานที่จัดงานทั้งสิ้น 57 คน



ธุรกิจโรงแรม

เป้าหมาย :

- ลดปริมาณขยะและของเสียที่ส่งไปหลุมฝังกลบต่อห้องพักที่มีการใช้งานร้อยละ 20 ภายในปี 2572 เทียบจากปีฐาน 2562
- ปี 2567 ลดอัตราความเข้มข้นของขยะและของเสียที่ส่งไปหลุมฝังกลบต่อห้องพักที่มีการใช้งานลงร้อยละ 2 เทียบกับปีที่ผ่านมา



อัตราขยะรีไซเคิล
ร้อยละ **29.04**



พนักงานเข้าร่วมอบรม
การบริหารจัดการขยะ:
ร้อยละ **96**



ขายน้ำมันครัวใช้แล้ว
72.06 ตัน
ผลิตเป็นพลังงานเชื้อเพลิง
สำหรับยานพาหนะ

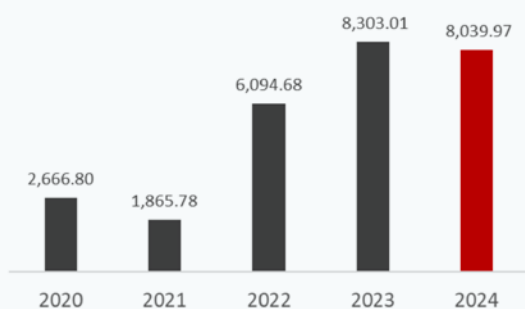


ร่วมกับ OCYCO ส่งขยะพลาสติก
1,665.59
กิโลกรัม
เข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลมูลค่าเพิ่ม

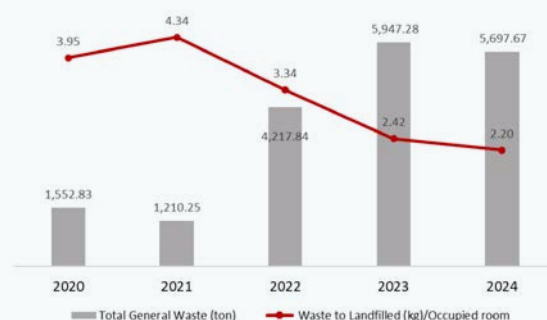
ในการดำเนินธุรกิจโรงแรมเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้ให้บริการนั้น กระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ในการให้บริการแต่ละส่วนเป็นจุดกำเนิดของเสียและขยะเป็นจำนวนมาก บริษัทจึงได้จัดทำระเบียบการปฏิบัติงาน (Standard of Procedure) ในการบริหารจัดการขยะและของเสีย กำหนดให้ทุกโรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา ต้องมีการจัดการขยะตั้งแต่ต้นทาง ตามลำดับการจัดการของเสีย (Waste Management Hierarchy) โดยเฉพาะการคัดแยกขยะที่ต้องแบ่งเป็น 4 ประเภท คือ ขยะทั่วไป ขยะอาหาร ขยะรีไซเคิล และขยะอันตราย เพื่อนำไปกำจัดอย่างถูกต้อง สำหรับขยะอันตรายนั้นผู้รับบริการกำจัดจะต้องได้รับใบอนุญาตอย่างถูกต้อง หรือเป็นหน่วยงานท้องถิ่นของพื้นที่ซึ่งทำหน้าที่รับกำจัดขยะ เพื่อให้แน่ใจว่าขยะและของเสียจากการดำเนินงานของโรงแรมจะส่งผลกระทบต่อชุมชนรอบข้างและสิ่งแวดล้อม รวมถึงขอความร่วมมือจากลูกค้าในการลดการใช้บรรจุภัณฑ์ประเภทใช้ครั้งเดียวทิ้ง ในการส่งวัตถุดิบประเภทผัก ผลไม้ และขนมปัง โดยเปลี่ยนใส่ภาชนะที่ใช้ซ้ำได้และนำกลับคืน หรือใส่ในภาชนะที่ทางโรงแรมจัดเตรียมไว้ เพื่อลดปริมาณขยะที่ไม่จำเป็น

สำหรับปี 2567 มีปริมาณขยะรวมทั้งสิ้น 8,039.97 ตัน และถูกส่งไปยังหลุมฝังกลบ 5,697.67 ตัน ซึ่งมีอัตราความเข้มข้นของปริมาณขยะ 2.2 กิโลกรัมต่อห้องพักที่มีการใช้งาน โดยลดลงจากปีฐานร้อยละ 29.03 และยังลดลงจากเป้าหมายที่ตั้งไว้ในปีเดียวกันมากถึงร้อยละ 21.15

Total Recycled Waste by Type



Total Recycled Waste (Ton)



การฝึกอบรมด้านการบริหารจัดการขยะ ในหัวข้อ “SAY No! to Single-use plastic”

เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจที่ถูกต้องเรื่องบรรจุภัณฑ์พลาสติกที่มีหลากหลายประเภท และบางประเภทสามารถย่อยสลายได้ตามธรรมชาติ ให้สามารถเลือกซื้อสินค้ามาใช้ในโรงแรมได้อย่างถูกต้อง โดยมีผู้บริหารและพนักงานของโรงแรมที่เป็นเจ้าของและโรงแรมที่รับบริหารเข้าร่วมอบรมทั้งสิ้น 6,036 คน



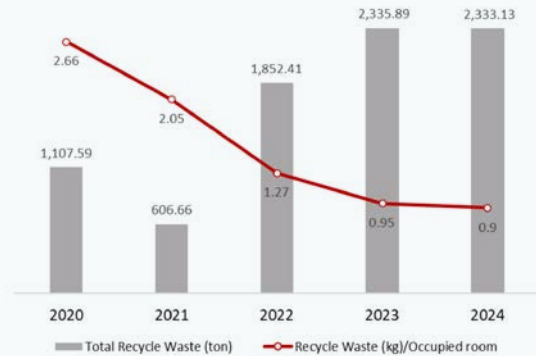


ขยะรีไซเคิล

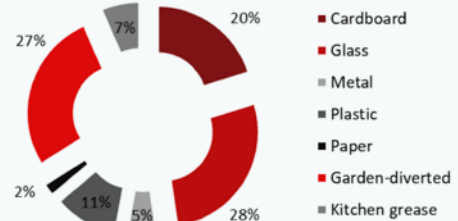
โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราทุกแห่ง มีการจัดเก็บข้อมูลและบันทึกปริมาณขยะทุกวัน เพื่อสามารถติดตามปริมาณที่เกิดขึ้นและหาแนวทางการลดอย่างเหมาะสม โดยกำหนดระเบียบการปฏิบัติงาน (Standard of Procedure) ในการบริหารจัดการขยะและของเสีย มีการบันทึกข้อมูลการคัดแยกขยะรีไซเคิลได้หลากหลายประเภท ตามลักษณะการดำเนินงานในแต่ละพื้นที่

ในปี 2567 ปริมาณขยะรีไซเคิลทั้งหมด 2,333.13 ตัน ซึ่งลดลงจากปีที่ผ่านมาเพียงร้อยละ 0.12 และมีอัตรารีไซเคิลอยู่ที่ร้อยละ 29.04

Total Recycled Waste (Ton)



Total Recycled Waste by Type



ความร่วมมือกับองค์กร UNISOAP และ Goumbook

โรงแรมเซ็นทารา มิราจ บีช รีสอร์ท ดูไบ ร่วมมือกับองค์กร UNISOAP สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ ผ่านองค์กร Goumbook เป็นปีที่ 2 ในการรวบรวมสบู่ที่ใช้แล้วจากห้องพักจำนวนทั้งสิ้น 239.51 กิโลกรัม โดยนำไปทำความสะอาดและส่งมอบให้กับองค์กร UNISOAP เพื่อหลอมเป็นสบู่ก้อนใหม่มอบให้กับกลุ่มคนเปราะบางในชุมชนท้องถิ่น เพื่อให้ทุกคนเข้าถึงสุขอนามัยพื้นฐานมากยิ่งขึ้น และยังเข้าร่วมโครงการ 'Save the Butts' กับองค์กร Goumbook ต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 ในการส่งมอบกันบูร์ที่รวบรวมได้จากภายในโรงแรมและการเก็บขยะชายหาด จำนวนทั้งสิ้น 7,000 ชิ้น คิดเป็นน้ำหนัก 1.4 กิโลกรัม โดนกันบูร์ที่ถูกรวบรวม จะถูกนำไปแปรรูปเป็นไม้อัด (Plywood) เป็นทางเลือกที่ยั่งยืนที่สามารถช่วยลดความเสี่ยงการตัดไม้ทำลายป่าในเวลาเดียวกัน นอกจากนี้ ยังช่วยลดปัญหาขยะทะเลที่ส่งผลกระทบต่อระบบนิเวศชายหาดและทะเล

ความร่วมมือกับองค์กรท้องถิ่น OCYCO จังหวัดกระบี่

ขยะพลาสติกแบบใช้ครั้งเดียวทิ้งเป็นปัญหาสำคัญต่อระบบนิเวศทางทะเลและชายฝั่ง เนื่องจากการสะสมของขยะพลาสติกตามแนวชายหาดส่งผลกระทบต่อทัศนียภาพและคุณภาพสิ่งแวดล้อม อีกทั้งบางส่วนยังไหลลงสู่ทะเลและย่อยสลายเป็นไมโครพลาสติก ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งมีชีวิตในระบบนิเวศทางน้ำและห่วงโซ่อาหารโดยรวม เพื่อลดผลกระทบเหล่านี้ โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราที่จังหวัดกระบี่ทั้ง 4 โรงแรม ได้ร่วมมือกับทาง OCYCO นำส่งขยะพลาสติกจำนวน 1,665.59 กิโลกรัม เข้าสู่ระบบรีไซเคิลเพื่อผลิตเป็นสินค้าผ่านการสร้างสรรค์ให้เป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ เป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับขยะ



ต้นคริสต์มาส Upcycle เปลี่ยนขยะให้เป็นงานศิลป์

ในช่วงของการเฉลิมฉลองเทศกาลคริสต์มาส โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราทั้ง 8 แห่ง ได้จัดสร้างต้นคริสต์มาสจากวัสดุรีไซเคิลและวัสดุจากธรรมชาติ เปลี่ยนขยะให้เป็นงานศิลปะที่มีเอกลักษณ์ เพื่อให้ลูกค้าได้ร่วมเฉลิมฉลอง สร้างการตระหนักรู้ให้เห็นคุณค่าของวัสดุรีไซเคิล และสนับสนุนวัสดุจากชุมชนท้องถิ่น



ต้นคริสต์มาส ผลิตจาก

- ขวดแก้ว 1,187 ชิ้น
- ขวดพลาสติก 1,178 ชิ้น
- กล้องกระดาด 316 ชิ้น
- กาหมะพร้าวแห้ง 1,000 ชิ้น

โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราทั้ง 8 แห่ง

- เซ็นทารา แกรนด์ บีช รีสอร์ทและวิลลา หัวหิน
- เซ็นทารา ราสพูชี รีสอร์ทและสปา บัลดีฟส์
- โรงแรมเซ็นทารา และเรสซิเดนซ์ เวสต์เบย์ โดฮา
- โรงแรมเซ็นทารา พัทยา
- เซ็นทารา เกาะช้าง ทropicana รีสอร์ท
- เซ็นทารา ชันไรซ์ เรสซิเดนซ์และสวีท ศรีราชา
- เซ็นทารา ไลฟ์ มาริส รีสอร์ท จอมเทียน
- เซ็นทารา ไลฟ์ บางกอก พระนคร

สร้างอิฐพื้นถนนจากเศษแก้ว

โรงแรมเซ็นทารา ริชาร์ฟ สมุย รวบรวมเศษแก้วที่แตกจากการใช้งานจำนวน 800 กิโลกรัม บริจาคให้กับชุมชนบ้านมะพร้าว หาดหน้ากอง เกาะสมุย เพื่อนำไปทำเป็นอิฐเพื่อปูรองพื้นถนน

บริจาคห้วงอูมิเนียมเพื่อนำไปทำแท็กเทียม

โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา 5 แห่ง ส่งมอบห้วงอูมิเนียมฝ้าน้ำดื่มจำนวน 270.5 กิโลกรัม เพื่อนำไปผลิตเป็นแท็กเทียมส่งมอบให้ผู้พิการ ได้แก่ Centara Udon Centara Watergate Pavilion Hotel Bangkok Centara Korat Centara Ubon Centara Life Government Complex Hotel & Convention Centre Chaeng Watthana



สนับสนุนผลงาน ‘ลอยเล’

ในช่วงฤดูมรสุมจะมีไม้อลอยน้ำเกยตามชายฝั่งเป็นจำนวนมาก กลายเป็นขยะทะเลที่สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ‘ลอยเล’ จึงได้นำไม้อลอยน้ำประดิษฐ์เป็นรูปสัตว์ทะเลต่างๆ เพื่อเพิ่มมูลค่าให้เศษไม้และสร้างการตระหนักถึงขยะทะเลที่ส่งผลกระทบต่อสัตว์น้ำ ทางโรงแรมเซ็นทารา อ่าวนาง บิซ รีสอร์ทและสปา กระบี่ และโรงแรมเซ็นทารา อินคาเทวี รีสอร์ทก แอนด์ สปา กระบี่ ได้ร่วมสนับสนุนนำสินค้าจากลอยเลจำนวน 100 ชิ้น จำหน่ายภายในโรงแรมและกิจกรรมระดมยี่สิบสี่ชั่วโมงกลุ่มลูกค้าเด็กภายใน kid's club



ปลา POP ‘Plastic Only Please!’

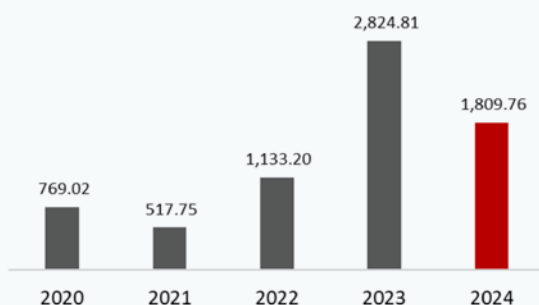
เพื่อสร้างความตระหนักรู้และให้ความสำคัญกับการจัดการขยะพลาสติก โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราจึงจัดสร้างตัวปลา POP เพื่อเป็นสัญลักษณ์ให้เกิดการแยกขยะพลาสติก โดยในปีนี้มีขยะพลาสติกจำนวน 743.62 กิโลกรัม นำเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลช่วยลดปริมาณขยะที่ส่งไปหลุมฝังกลบ



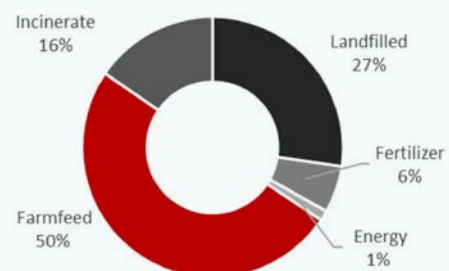
ขยะอาหาร

ขยะอาหารหากไม่ได้รับการจัดการที่ถูกต้อง จะสร้างทั้งมลพิษทางอากาศ ทางน้ำ และทางสายตา นอกจากนี้หากขยะอาหารไปรวมกับขยะในหลุมฝังกลบจะปล่อยก๊าซมีเทน ซึ่งมีความเข้มข้นมากกว่าก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂) ถึง 27.9 เท่า (IPCC AR6) ดังนั้นเพื่อลดขยะอาหารไปยังหลุมฝังกลบ บริษัทจึงได้ดำเนินการคัดแยกขยะอาหาร และนำไปสู่ปลายทางที่สร้างประโยชน์ ทั้งนำไปเป็นอาหารสัตว์ ทำปุ๋ยหมัก แปลงเป็นพลังงานก๊าซชีวภาพ ในปี 2567 มีขยะอาหารจากการดำเนินงานของโรงแรมรวมทั้งสิ้น 1,809.76 ตัน ซึ่งลดลงร้อยละ 36 จากปีที่ผ่านมา และสามารถลดขยะอาหารไปหลุมฝังกลบถึงร้อยละ 62 ซึ่งเป็นความร่วมมือจากพนักงานโรงแรมทุกคนที่มุ่งมั่นและดำเนินการตามเป้าหมายของบริษัท

Total Food Waste (Ton)



Food Waste Disposal Methods 2024



การจัดการกากกาแฟ

ในแต่ละวันมีปริมาณกากกาแฟจากการให้บริการลูกค้าในโรงแรมที่เหลือทิ้งเป็นจำนวนมาก ทางโรงแรมจึงได้คัดแยกและนำกากกาแฟไปทำประโยชน์ทั้งการนำไปผสมกับเศษผักผลไม้เพื่อทำเป็นปุ๋ยหมักใช้ในโรงแรม และนำไปตากแดดนำไปใส่บรรจุภัณฑ์แจกให้กับลูกค้าที่ต้องการ



เปลี่ยนกากกาแฟ
จำนวน **1,384.11** กิโลกรัม
เป็นปุ๋ยหมัก

- เซ็นทารา แกรนด์ และบางกอกคอนเวนชัน เซ็นเตอร์ เซ็นทรัลเวิลด์
- เซ็นทารา แกรนด์ บิซ รีสอร์ท&วิลลา หัวหิน
- เซ็นทารา เกาะช้าง กรอปิคานา รีสอร์ท



นำกากกาแฟ
จำนวน **34,521** กิโลกรัม
ไปใช้ในสปาและแจกให้กับลูกค้ากลับบ้าน

- เซ็นทารา อุบล
- เซ็นทารา ไลฟ์ มาร์เก็ต รีสอร์ท จอมเทียน
- เซ็นทารา ไลฟ์ บางกอก พระนคร



การลดขยะอาหารในห้องอาหารของพนักงาน

โรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ บิซ รีสอร์ท&วิลลา กระบี่ โรงแรมเซ็นทารา ราสพูชิ รีสอร์ท&สปา มัลดีฟส์ โรงแรมเซ็นทารา อ่าวนาง บิซ รีสอร์ท&สปา กระบี่ และโรงแรมเซ็นทารา อันตาเทวี รีสอร์ท แอนด์ สปา กระบี่ และริเริ่มโครงการ 'NO Bin Day' ด้วยการนำเอาถังใส่ขยะอาหารออกจากห้องอาหาร และให้ทางพ่อครัวเตรียมอาหารที่ไม่มีกระดูกหรือส่วนที่ทานไม่ได้ เพื่อให้พนักงานตักอาหารรับประทานตามปริมาณที่ต้องการและต้องรับประทานให้หมดเพื่อให้มีขยะอาหารเหลือทิ้งในแต่ละวัน โดยพนักงานทุกคนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ซึ่งในวันจัดกิจกรรมดังกล่าว ไม่มีขยะอาหารเหลือจากการรับประทานอาหาร





การบริจาคอาหารส่วนเกิน (Surplus Food)

เพื่อลดการเกิดขยะอาหาร บริษัทได้บริจาคอาหารส่วนเกินให้กับมูลนิธิ สโกลาร์ส ออฟ ชัสทีแนซ (SOS) ประเทศไทยอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 7 (เริ่มโครงการในปี 2560) โดยทางมูลนิธิจะดำเนินการส่งมอบอาหารส่วนเกินที่ยังรับประทานได้ให้กับผู้ยากไร้และกลุ่มเปราะบางที่มีความต้องการ สามารถช่วยคนกลุ่มนี้ให้มีโอกาสได้รับประทานอาหาร ที่มีคุณภาพ โดยในปี 2567 โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา บริจาคอาหารส่วนเกินเป็นจำนวน 28,153.13 กิโลกรัม เทียบเท่าอาหารจำนวน 118,263 มื้อ และสามารถลดก๊าซเรือนกระจกได้ 71,240 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

โรงแรมที่เข้าร่วมโครงการ 7 แห่ง ได้แก่ โรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ และบางกอกคอนเวนชัน เซ็นเตอร์ เซ็นทรัลเวิลด์ โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ เซ็นทรัลพลาซา ลาดพร้าว กรุงเทพฯ โรงแรมเซ็นทารา วอเตอร์เกต พาวิลเลียน กรุงเทพฯ โรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ บิซ รีสอร์ท กูเกิต โรงแรมเซ็นทารา อะตะ รีสอร์ท กูเกิต โรงแรมเซ็นทารา วิลลา กูเกิต และโรงแรมเซ็นทารา ริเวอร์ไซด์ เชียงใหม่

ข้อมูลการบริจาคอาหารส่วนเกินรวมตั้งแต่ ปี 2560 – 2567



อาหารส่วนเกิน
137,150.17
กิโลกรัม



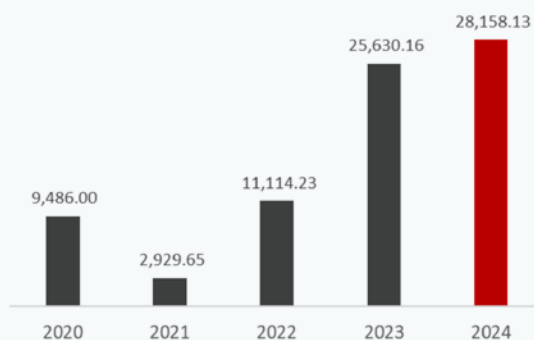
เปลี่ยนเป็นอาหาร
538,692 มื้อ



การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
302,248
(kgCo2e)



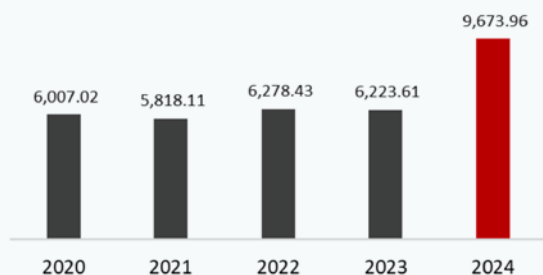
Surplus Food (Kg)



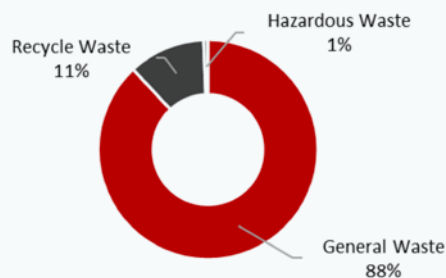
ธุรกิจอาหาร

บริษัทมุ่งมั่นที่จะดำเนินการจัดการขยะอย่างเป็นระบบ และเตรียมแผนการกำหนดเป้าหมายในการลดปริมาณขยะไปสู่หลุมฝังกลบของร้านอาหารในเครือ ในปี 2567 ธุรกิจอาหารได้ปรับปรุงระบบการจัดเก็บข้อมูลปริมาณขยะ โดยให้แต่ละสาขานับปริมาณขยะที่เกิดขึ้นผ่านระบบการรายงานข้อมูลที่พัฒนาขึ้นใหม่ พบว่าในปี 2567 มีปริมาณขยะทั้งสิ้น 9,673.96 ตัน เป็นขยะทั่วไปจำนวน 8,517.04 ตัน ขยะรีไซเคิล 1,096.51 ตัน และขยะอันตราย 60.41 ตัน

Total Waste Generate (Ton)



Waste Generate by Type 2024



อัตราขยะรีไซเคิล

ร้อยละ **11**



ขายน้ำมันครัวใช้แล้ว

1,021.76 ตัน

ผลิตเป็นพลังงาน
เชื้อเพลิงสำหรับ
ยานพาหนะ



บริจาคอาหารส่วนเกิน

140,889 ตัน



ลดขยะพลาสติก

16.49 ล้านชิ้น

จากการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์
ที่สามารถย่อยสลาย
ได้ตามธรรมชาติ



ลดการปล่อย
ก๊าซเรือนกระจก

356,448
kgCO2e

เปลี่ยนน้ำมันทอดอาหารให้เป็นน้ำมันเชื้อเพลิงอากาศยาน

บริษัทดำเนินการคัดแยกน้ำมันใช้แล้วปริมาณรวมทั้งสิ้น 1,021.76 ตัน เพื่อนำไปใช้ในกระบวนการผลิตเป็นน้ำมันเชื้อเพลิงอากาศยานยั่งยืน โดยน้ำมันพืชที่ใช้แล้วจะถูกเก็บในภาชนะที่เหมาะสมก่อนส่งต่อไปยังคู่ค้าที่มีใบอนุญาตถูกต้องตามกฎหมายในการรับซื้อน้ำมันพืชใช้ ซึ่งจะช่วยลดต้นทุนในการจัดการของเสียและสร้างรายได้จากการขายน้ำมันพืชใช้แล้วอีกด้วย

CRG Say NO to Plastic – รักษ์โลก เลิกพลาสติก

เพื่อการลดการใช้พลาสติกในธุรกิจอาหาร บริษัทได้เปลี่ยนมาใช้ผลิตภัณฑ์ที่สามารถย่อยสลายได้ตามธรรมชาติร้อยละ 100 ไม่มีสารตกค้างและสามารถกำจัดได้โดยการฝังกลบภายในระยะเวลา 180 วัน ซึ่งช่วยลดปริมาณขยะพลาสติกรวมทั้งสิ้นถึง 16,490,000 ชิ้น สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของบริษัทในการรักษาสิ่งแวดล้อมและยังเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม



การบริจาคอาหารส่วนเกิน

เพื่อลดการสูญเสียอาหารจากกระบวนการผลิต ธุรกิจอาหารได้ดำเนินการบริจาคอาหารส่วนเกินเพื่อลดขยะอาหารที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยบรรเทาปัญหาความหิวโหยให้ผู้ที่ต้องการ

1. โครงการบริจาคอาหาร CRG x VV Share และโครงการ CRG SOS

บริษัทร่วมมือกับแบรนด์ Mister Donuts ในการบริจาคโดนัทจำนวน 763,331 ชิ้น หรือประมาณ 50,888 กิโลกรัม ให้กับมูลนิธิ วีวี แชร และมูลนิธิ สโกลาสส์ ออฟ ซัสทีเนนซ์ (SOS) ประเทศไทย ซึ่งลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ทั้งสิ้น 317,865 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

2. โครงการบริจาคอาหาร Harvest & Colonel's Kitchen

KFC จำนวน 80 สาขาของบริษัท บริจาคอาหารทั้งสิ้น 720,000 ชิ้น หรือประมาณ 90,000 กิโลกรัม มูลค่ารวม 32,400,000 บาท ให้กับองค์กรการกุศล ซึ่งช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 227,700 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า



การปรับปรุงกระบวนการผลิตเพื่อลดของเสียจากอาหาร

ธุรกิจอาหารมีความพยายามในการลดการสูญเสียอาหารในกระบวนการผลิต โดยดำเนินการดังนี้

1. การบริหารจัดการวัตถุดิบ (Raw Material Management) เพื่อลดการสูญเสียและการนำเสียของวัตถุดิบ

- ระบบ FIFO (First-In, First-Out) ระบบนี้ช่วยให้สามารถตรวจสอบวัตถุดิบที่เข้ามาก่อนเสมอ ซึ่งลดโอกาสการนำเสียและลดการสูญเสียในระหว่างกระบวนการผลิต
- การใช้โปรแกรม AI บริษัทกำลังพัฒนาระบบ เพื่อช่วยคำนวณและควบคุมการใช้วัตถุดิบอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถลดการสูญเสียวัตถุดิบที่ไม่ได้ใช้งานและวางแผนกระบวนการจัดซื้อได้แม่นยำยิ่งขึ้น

2. การออกแบบเมนูอาหาร (Food Design)

บริษัทได้ออกแบบเมนูอาหารที่มีความยืดหยุ่นสูง ซึ่งช่วยให้สามารถใช้วัตถุดิบที่เหลือจากเมนูหนึ่งไปใช้ในเมนูอื่น โดยสามารถใช้วัตถุดิบให้หมดก่อนที่จะเสื่อมสภาพหรือนำเสีย

3. การนำขยะอาหารไปใช้ให้เกิดประโยชน์ (Food Waste Utilization)

บริษัทติดตั้งเครื่องย่อยเศษอาหารที่ครัวกลางสัดแฟคทอรี เพื่อแปรรูปเศษอาหารให้กลายเป็นปุ๋ยหมักสำหรับใช้ในกิจกรรมการเกษตรภายในองค์กร ช่วยเพิ่มความยั่งยืนในกระบวนการผลิตอาหารและส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

สร้างความร่วมมือในการคัดแยกขยะภายในศูนย์การค้า

ธุรกิจอาหาร โดยบริษัท เซ็นทรัล เรสตอเรตส์ กรุ๊ป จำกัด ร่วมมือกับร้านอาหารในเครือ ดำเนินโครงการคัดแยกขยะภายในศูนย์การค้าของ CPN เพื่อส่งเสริมการจัดการขยะอย่างยั่งยืน โดยมีร้านอาหารที่เข้าร่วมโครงการ ได้แก่ Pepper Lunch, Chabuton, Yoshinoya, Ootoya, Tenya, Katsuya, Thai Terrace, Salad Factory, Sontamnua และ Kagetsu Arashi

ในปี 2567 สามารถคัดแยกขยะได้รวมทั้งสิ้น 74,749.60 กิโลกรัม ซึ่งช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ประมาณ 189.12 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของแนวทาง Zero Waste to Landfill ของธุรกิจอาหารที่มุ่งลดปริมาณขยะไปสู่หลุมฝังกลบและเพิ่มอัตราการรีไซเคิล โดยดำเนินการมาตรการต่างๆ ดังนี้ การติดตั้งจุดคัดแยกขยะภายในร้านและพื้นที่ส่วนกลางของศูนย์การค้า จัดการอบรมพนักงานเกี่ยวกับการจัดการขยะอย่างถูกต้อง การส่งเสริมให้ลูกค้าร่วมแยกขยะก่อนทิ้ง และการร่วมมือกับพันธมิตรภายนอกเพื่อนำขยะไปใช้ประโยชน์ เช่น รีไซเคิลและผลิตพลังงาน

การอบรมเพื่อเสริมสร้างความรู้ในการบริหารจัดการขยะ

บริษัท มุ่งเน้นให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการจัดการขยะ เพื่อลดผลกระทบต่องuestและนำแนวทางการจัดการขยะที่ยั่งยืนไปใช้ในชีวิตประจำวัน ในปี 2567 ดำเนินการอบรม 2 โครงการหลัก

1. โครงการอบรม Waste Management Workshop ร่วมกับศูนย์การค้าซีพีเอฟ โดยมีพนักงานที่เข้ารับการอบรมจำนวน 19 คน โครงการนี้มุ่งเน้นการให้ความรู้เกี่ยวกับการแยกขยะอย่างถูกวิธี และการบริหารจัดการขยะภายในองค์กร เพื่อให้พนักงานปฏิบัติตามแนวทางที่เหมาะสมในการลดปริมาณขยะและส่งเสริมการใช้เชื้อเพลิง
2. โครงการอบรม Green Partnership Workshop 101-103 รวมพลังลดโลกร้อน มีพนักงานที่เข้ารับการอบรมจำนวน 3 คน โครงการนี้มุ่งเน้นการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและการนำแนวทางการลดผลกระทบต่องuestไปใช้ในการดำเนินงานประจำวัน

ความหลากหลายทางชีวภาพ (Biodiversity)

ความท้าทาย

- วิกฤตการณ์การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศทำให้เกิดความเสี่ยงต่อการสูญเสียความหลากหลายทางชีวภาพ (Biodiversity loss) เป็นผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยวซึ่งต้องพึ่งพาแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติเพื่อเป็นจุดขายและดึงดูดลูกค้า โดยเฉพาะโรงแรมที่อยู่ใกล้กับสถานที่ทางธรรมชาติ หากละเลยไม่ใส่ใจในการบริหารจัดการของเสียและน้ำทิ้ง คู่อริบผิดชอบพื้นที่รอบข้าง ขาดการสนับสนุนหน่วยงานภาครัฐ ก็อาจทำให้สูญเสียรายได้จากลูกค้า ชุมชนใกล้เคียงร้องเรียนเกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นในธุรกิจ และเกิดต้นทุนสูงที่ต้องใช้ในการฟื้นฟูให้ธรรมชาติกลับมามีชีวิต สำหรับธุรกิจอาหารอาจได้รับผลกระทบด้านวัตถุดิบที่ราคาสูงขึ้น หรือไม่สามารถหาวัตถุดิบมาใช้ในการทำธุรกิจได้อีกต่อไป

โอกาส

- การให้ความสำคัญกับความหลากหลายทางชีวภาพในพื้นที่ที่เข้าไปดำเนินธุรกิจ ช่วยสร้างโอกาสและดึงดูดลูกค้าให้เข้าพัก รวมทั้งการดูแลรักษาพื้นที่สีเขียวภายในโรงแรมช่วยสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้ นอกจากนี้การนำเสนอประสบการณ์การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ยังช่วยสร้างรายได้ให้ชุมชนรอบข้าง และได้ลูกค้ากลุ่มใหม่ที่มีความสนใจการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นข้อได้เปรียบที่ทำให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้ในระยะยาว



ปลูกต้นไม้จำนวน
4,517 ต้น



ปลูกปะการังจำนวน
1,000 ต้น
มีลูกค้าเข้าร่วมโปรแกรม
255 คน



เก็บขยะ
6,994 กิโลกรัม
จากชายหาด ทะเล แม่น้ำ
และทะเลสาบ



แปลงฝึกสวนครัว
22 โรงแรม

ความหลากหลายทางชีวภาพเป็นส่วนสำคัญให้บริษัท มุ่งมั่นดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม ด้วยการกำหนดนโยบายที่สนับสนุนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ความหลากหลายทางชีวภาพ โดยเน้นในเขตพื้นที่คุ้มครองทางธรรมชาติและพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางชีวภาพสูง เพื่อลดผลกระทบต่องuestและชุมชนในพื้นที่ กำหนดมาตรการในการหลีกเลี่ยงการนำสัตว์และพรรณพืชต่างถิ่นเข้ามาใช้ภายในธุรกิจโรงแรม ในกรณีหากมีปฏิสัมพันธ์กับสัตว์ป่าตามธรรมชาติสามารถทำได้ โดยต้องไม่รบกวนสัตว์เหล่านั้นและต้องคำนึงถึงผลกระทบต่อสัตว์ป่า รวมถึงต้องไม่มีการจัดหา เพาะพันธุ์ หรือกักขังสัตว์ป่าสายพันธุ์ใด ๆ นอกจากนี้บริษัทไม่สนับสนุนให้มีการล่า บริโภค นำออกแสดง ขายหรือแลกเปลี่ยนสัตว์ป่าสายพันธุ์ใด ๆ เว้นแต่จะทำได้โดยเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมภายใต้การควบคุมและเป็นไปตามข้อกำหนดของท้องถิ่นและกฎหมายระหว่างประเทศ โดยมีการอบรมให้ความรู้กับพนักงาน และสื่อสารกับลูกค้าที่เข้าพัก เพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น



การฟื้นฟูระบบนิเวศแนวปะการัง

โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ไฮสโตนด์ รีสอร์ทและสปา มัลดีฟส์ และ โรงแรมเซ็นทารา ราสฟูชี รีสอร์ทแอนด์สปา มัลดีฟส์ ร่วมกับทีม Best Dives ดำเนินการฟื้นฟูระบบนิเวศแนวปะการังบริเวณรอบโรงแรมด้วยวิธีการย้ายปลูกปะการัง (Transplantation) โดยการนำปะการังเขากวาง (*Acropora* sp.) ปะการังดอกกะหล่ำ (*Pocillopora* sp.) ผูกติดกับโครงสร้างเหล็กเส้น และนำตัวโครงเหล็กวางลงใต้น้ำบนพื้นทราย โดยในปี 2567 ย้ายปลูกปะการังไปถึงสิ้นจำนวน 1,000 กิ่ง และมีลูกค้าเข้าร่วม 255 คน



Farm to Fork

จากสนามเทนนิสเก่าบริเวณชั้น 26 ของโรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ในพื้นที่ประมาณ 1,300 ตรม. ถูกปรับให้เป็นฟาร์มผักออร์แกนิก ที่ใช้ปุ๋ยหมักจากเศษผัก ผลไม้ และกากกาแฟของโรงแรม ในปี 2567 มีผลผลิตจากฟาร์มผักแห่งนี้ 3,777 กิโลกรัม ซึ่งช่วยลดค่าใช้จ่ายได้ 445,000 บาท นอกจากการได้รับผลผลิตผักสดที่ปราศจากสารเคมีแล้ว โครงการยังสามารถลดปริมาณขยะอาหารได้มากกว่า 9,729 กิโลกรัม โดยนำไปแปรรูปเป็นปุ๋ยออร์แกนิก ซึ่งเทียบเท่ากับการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 1.6 tCO2e นอกจากนี้ บริษัทได้ส่งเสริมให้โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราดำเนินโครงการแปลงผักสวนครัวและสมุนไพรภายในโรงแรม (Organic Vegetable & Herb Garden) เพื่อสนับสนุนความหลากหลายทางชีวภาพในพื้นที่ โดยแปลงผักดังกล่าวสามารถเป็นที่อยู่อาศัยของผึ้งและแมลงผสมเกสร ปัจจุบันมีโรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราที่เข้าร่วมโครงการแล้วทั้งสิ้น 22 แห่ง



ส่งเสริมการเพิ่มประชากรสัตว์น้ำ

โรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ บีช รีสอร์ทและวิลลา หัวหิน ดำเนินการปล่อยลูกปูน้ำว้ายอ่อนประมาณ 10,000 ตัว ร่วมกับลูกค้าและพนักงาน 25 คน เป็นการสนับสนุนลูกพันธุ์ปูน้ำว้ายอ่อนจากธนาคารปูน้ำทะเลเทียม เพื่อให้อาชีพชาวประมงพื้นบ้านอยู่คู่กับชุมชนทะเลเทียม นอกจากนี้โรงแรมเซ็นทารา ไลฟ์ บางกอก พระนคร ได้นำพนักงานจำนวน 30 คน ร่วมปล่อยปูทะเล จำนวน 30 ตัว ณ สวนป่าชายเลนหน่วยบัญชาการต่อสู้อากาศยานและรักษาฝั่ง จังหวัดชลบุรี เพื่อเพิ่มประชากรปูทะเลในธรรมชาติและรักษาสมดุลของระบบนิเวศในป่าชายเลน

เพิ่มพื้นที่ดูดซับก๊าซเรือนกระจก

ต้นไม้เป็นหนึ่งในแหล่งสำคัญที่ช่วยดูดซับก๊าซเรือนกระจก โดยเฉพาะคาร์บอนไดออกไซด์ (CO2) ที่ปล่อยมาจากกิจกรรมต่างๆ ของมนุษย์ ดังนั้นการเพิ่มพื้นที่สีเขียวภายในโรงแรมและพื้นที่สาธารณะรอบข้าง ทั้งการปลูกต้นไม้ ปลูกป่าโกงกาง หรือรักษาพันธุ์ไม้ยืนต้นในพื้นที่ดั้งเดิม เป็นสิ่งที่ต้องช่วยกันทำอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มพื้นที่ดูดซับก๊าซเรือนกระจกให้มากขึ้น ในปี 2567 โรงแรมและรีสอร์ททั้งในประเทศและต่างประเทศ ได้ร่วมกันปลูกต้นไม้มากกว่า 4,517 ต้น ทั้งในวงสิ่งแวดล้อมโลก และร่วมกิจกรรมกับชุมชนรอบข้าง และหน่วยงานรัฐ โดยมีพนักงานจิตอาสาเข้าร่วมทั้งสิ้น 1,053 คน



สนับสนุนการดูแลสัตว์ป่าในพื้นที่ใกล้เคียง

โรงแรมโคซี่ พักยา วงศ์มัตย์ บิซ นำพนักงานจิตอาสา 16 คน ร่วมทำความสะอาดบ่อเตา ณ ศูนย์อนุรักษ์พันธุ์เตาทะเล กองทัพเรือ จังหวัดสตูล พร้อมทั้งมอบเงินสนับสนุนในการซื้ออุปกรณ์ทางการแพทย์เพื่อช่วยเหลือเตาทะเลที่ได้รับบาดเจ็บ

โรงแรมเซ็นทารา ริเวอร์ไซด์ เชียงใหม่ นำพนักงานเข้าเยี่ยมและรับความรู้จากหน่วยฟื้นฟูนกป่าล้านนา (Lanna Wild Bird Rescue) และมอบเงินสนับสนุนเพื่อช่วยเหลือการรักษาพยาบาลนกที่ได้รับบาดเจ็บ



การดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่รอบโรงแรม

ในปี 2567 พนักงานของโรงแรมจำนวน 3,730 คนทั้งในประเทศและต่างประเทศ ได้เข้าร่วมกิจกรรมเก็บขยะและทำความสะอาดพื้นที่รอบโรงแรม ทั้งบริเวณพื้นที่ชายหาด พื้นที่ทะเลทราย พื้นที่ใต้ถ้ำ รวมทั้งในแม่น้ำลำคลองและพื้นที่ใกล้เคียง สามารถเก็บขยะได้ทั้งสิ้น 6,994 กิโลกรัม นอกจากนี้ยังมีลูกค้าที่มีความสนใจเข้าร่วม 221 คน ซึ่งกิจกรรมเก็บขยะช่วยให้ไม่มีขยะไหลลงสู่ทะเลไปทำลายที่อยู่อาศัยของสิ่งมีชีวิตใต้ทะเลหรือพื้นที่ชายหาด และลดการเสียชีวิตของสัตว์ป่าที่เกิดจากการกินขยะ เป็นทางหนึ่งที่จะช่วยปกป้องความหลากหลายทางชีวภาพได้



ให้ความรู้สิ่งมีชีวิตและพันธุ์ไม้ท้องถิ่นผ่านป้าย

การอนุรักษ์ระบบนิเวศด้วยการสื่อสารผ่านป้าย ช่วยให้ลูกค้าและพนักงานได้เรียนรู้และเข้าใจถึงความสำคัญของความหลากหลายทางชีวภาพ และเป็นการเพิ่มประสบการณ์การเรียนรู้ผ่านกิจกรรมชมธรรมชาติหรือเดินสำรวจภายในโรงแรมให้กับกลุ่มลูกค้าที่มีความสนใจในธรรมชาติเน้นการเรียนรู้และสัมผัสธรรมชาติ



การประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Assessment : EIA)

ธุรกิจโรงแรมดำเนินการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจัดทำรายงานผลการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อมและมาตรการติดตามตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อม (Monitoring Report) ประจำปี ปีละ 2 ครั้ง ตามข้อกำหนดภายใต้ข้อกำหนดของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และดำเนินการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมในกรณีที่เป็นการโครงการใหม่ ครอบคลุมประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม 4 ด้านตามข้อกำหนด คือ

1. ทรัพยากรกายภาพ เป็นการศึกษาถึงผลกระทบ เช่น ดิน น้ำ อากาศ เสี่ยง ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างไรบ้าง
2. ทรัพยากรชีวภาพ การศึกษาถึงการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ ที่มีต่อระบบนิเวศ เช่น ป่าไม้ สัตว์ป่า สัตว์น้ำ ปะการัง เป็นต้น
3. คุณค่าการใช้ประโยชน์ของมนุษย์ เป็นการศึกษาถึงการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรทั้งทางกายภาพ และชีวภาพของมนุษย์ เช่น การใช้ประโยชน์ที่ดิน
4. คุณค่าต่อคุณภาพชีวิต เป็นการศึกษาถึงผลกระทบที่จะเกิดต่อมนุษย์ ชุมชน ระบบเศรษฐกิจ การประกอบอาชีพ วัฒนธรรมประเพณี ความเชื่อ ค่านิยม รวมถึงทัศนียภาพ คุณค่า ความสวยงาม

นอกจากนี้ในกระบวนการยังมีการรับฟังความคิดเห็นจากชุมชนรอบข้าง โดยจะรายงานผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น มาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อมและสังคม รวมถึงการติดตามการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อม และดำเนินการจัดทำรายงานโดยผู้ที่ได้รับอนุญาตในการจัดทำประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมจากสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ในปีที่ผ่านมา บริษัทไม่พบข้อพิพาทหรือการฟ้องร้องในประเด็นเรื่องสิ่งแวดล้อม และไม่มีการชดเชยความเสียหายในประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงาน

การประเมินความยั่งยืนของโรงแรมตามแนวทางของสภาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโลก (Global Sustainable Tourism Council-GSTC for Hotel)

ด้วยความตั้งใจและมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน บริษัทได้ตั้งเป้าให้โรงแรมและรีสอร์ททุกแห่งในเครือเซ็นทารา (42 โรงแรม) ต้องได้รับการรับรองความยั่งยืนด้านการท่องเที่ยวจากสภาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโลก (GSTC) ภายในปี 2568

ในปี 2567 โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราจำนวน 39 แห่ง ผ่านการประเมินและตรวจสอบมาตรฐานการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโลก โดยแบ่งเป็นโรงแรม 38 แห่ง ที่ผ่านการประเมินและตรวจสอบมาตรฐานการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโลกประเภทโรงแรมจาก Vireo และ Bureau Veritas หน่วยงานผู้เชี่ยวชาญด้านการทดสอบที่ผ่านการรับรองจาก GSTC และ โรงแรมเซ็นทารา และเรสซิเดนซ์ เวสต์เบย์ โดฮา ได้ผ่านการรับรองจาก Green Key ต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 ซึ่งเป็นมาตรฐานความยั่งยืนด้านการท่องเที่ยวที่ผ่านการรับรองสถานะ GSTC-Recognized เช่นกัน

มาตรฐานโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน (Green Hotel Plus)

กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม ยกย่องมาตรฐานโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมสู่มาตรฐานสากลซึ่งผ่านการรับรองสถานะ GSTC-Recognized เช่นกัน ในปี 2567 โรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ และบางกอกคอนเวนชัน เซ็นเตอร์ เซ็นทรัลเวิลด์ ได้รับเลือกให้เข้ารับการประเมินและผ่านการรับรอง

มาตรฐานโรงแรมสีเขียว (Green Hotel)

โรงแรมเซ็นทารา อินดาเทวี รีสอร์ท แอนด์ สปา กระบี่ (G Mark ระดับทอง) โรงแรม เซ็นทารา แกรนด์ และบางกอกคอนเวนชัน เซ็นเตอร์ เซ็นทรัลเวิลด์ (G Mark ระดับเงิน) และโรงแรมโคซี่ พัทยา วงศ์อมตย์ บิซ (G Mark ระดับเงิน) ได้รับรางวัลโรงแรมสีเขียว จากกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทำให้ปัจจุบันมีโรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราจำนวน 11 แห่ง ที่ได้รับการรับรองเป็นโรงแรมสีเขียว (Green Hotel)

นอกจากนี้ โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา ผ่านการรับรองตราสัญลักษณ์ Thailand Hotel Standard 2024-2026 โดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) มูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย และสมาคมโรงแรมไทย จำนวน 4 โรงแรม ได้แก่ โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์บิซ รีสอร์ท ภูเก็ต โรงแรมเซ็นทารา ภูเก็ต โรงแรมเซ็นทารา ภูเก็ต โรงแรมเซ็นทารา ชันโซล่า เรสซิเดนซ์ แอนด์ สวิส ศรีราชา โรงแรม เซ็นทาราไลฟ์ บางกอก พระนคร





มาตรฐานและการรับรองด้านความยั่งยืนของโรงแรมที่มีผลต่อการรับรองในปี 2567

Hotel	GSTC	Green key	Asean Green Hotel	Green Hotel Plus	Green Hotel			STAR Rating by TAT			Low carbon Hotel Award	TSEMS*	AMVS**	TMS***	Dubai Sustainable Tourism Awards
					Bronze	Silver	Gold	3 stars	4 stars	5 stars					
เซ็นทารา ริชาร์ด สุขุม	●						●								
เซ็นทารา แกรนด์ และบางกอกคอนเวนชัน เซ็นเตอร์ เซ็นทรัลเวิลด์	●			●		●				●		●	●	●	
เซ็นทารา แกรนด์ เซ็นทรัลพลาซา ลาดพร้าว กรุงเทพฯ	●		●				●			●		●	●	●	
เซ็นทารา แกรนด์ บีช รีสอร์ทและวิลลา กระบี่	●														
เซ็นทารา แกรนด์ บีช รีสอร์ทและวิลลา หัวหิน	●		●							●	●				
เซ็นทารา แกรนด์ มิวส์ รีสอร์ท พัทยา	●						●								
เซ็นทารา แกรนด์ บีช รีสอร์ท ภูเก็ต	●							●				●		●	
เซ็นทารา แกรนด์ โฮสเทลล์ รีสอร์ทและสปา นิลดีฟส์	●														
โรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ โอซาก้า	●														
เซ็นทารา วิลลา สุขุม	●														
เซ็นทารา วิลลา ภูเก็ต	●														
เซ็นทารา กะตะ รีสอร์ท ภูเก็ต	●														
เซ็นทารา กะรน รีสอร์ท ภูเก็ต	●														
เซ็นทารา ซานทะเล รีสอร์ทและวิลลา ทรายดำ	●														
โรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่	●		●			●				●					
เซ็นทารา อุดร	●						●				●		●	●	
เซ็นทารา อินคาเทวี รีสอร์ท แอนด์ สปา กระบี่	●						●								
โรงแรมเซ็นทารา วอเตอร์เกต พาวเวอร์เลี่ยน กรุงเทพฯ	●														
เซ็นทารา คิว รีสอร์ท ระยอง	●									●					
เซ็นทารา เกาะช้าง กรอบิคาโน รีสอร์ท	●									●		●			
เซ็นทารา อำนาจ บีช รีสอร์ทและสปา กระบี่	●									●					
เซ็นทารา โคราช	●									●				●	
เซ็นทารา อุบล	●									●				●	
เซ็นทารา ออยุธยา	●														
เซ็นทารา ริเวอร์ไซด์ เชียงใหม่	●									●		●			
เซ็นทารา ราสฟูชี รีสอร์ทและสปา นิลดีฟส์	●														
เซ็นทารา มิวส์ บีช รีสอร์ท ภูเก็ต	●														●
โรงแรมเซ็นทารา บัสกิต โอบาม	●														
เซ็นทารา มิวส์ รีสอร์ท ภูเก็ต	●														
เซ็นทารา ชันโรจน์ รีสอร์ทและสปา ศรีราชา	●									●					
โรงแรมเซ็นทารา และเรสซิเดนซ์ เวสต์เบย์ โคอา		●													
เซ็นทารา ไลฟ์ ศูนย์ราชการ และคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะ	●						●			●		●	●	●	
เซ็นทารา ไลฟ์ มาร์ส รีสอร์ท จอมเทียน	●														
เซ็นทารา ไลฟ์ ภูเก็ต รีสอร์ท กระบี่	●						●	●							
โรงแรมเซ็นทารา ไลฟ์ เปสอิด								●							
เซ็นทารา ไลฟ์ ชะอำ บีช รีสอร์ท หัวหิน	●														
เซ็นทารา ไลฟ์ บางกอก พระนคร	●									●					
โรงแรมเซ็นทารา ไลฟ์ บัสกิต ภูเก็ต	●														
โคซี่ สุขุม เวงษ์ บีช	●														
โคซี่ พัทยา วงศ์มัตย์ บีช	●					●									
โคซี่ กระบี่ อำนาจบีช	●		●				●								

หมายเหตุ

* Thailand Sustainable Event Management Standard

** ASEAN MICE Venue Standard

*** Thailand MICE Venue Standard

มิติสังคม

เป้าหมายและผลการดำเนินงานด้านสังคม ปี 2567

ผลการดำเนินงานด้านสังคม	เป้าหมายการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
	ชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยของพนักงานธุรกิจโรงแรม 60 ชั่วโมง /คน/ปี การสนับสนุนงบประมาณด้านการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจโรงแรม	83 ชั่วโมง /คน/ปี (เพิ่มขึ้นร้อยละ 7)
เป้าประสงค์ที่ 5.5 / ตัวชี้วัดที่ 5.5.2	ผลการประเมินการเป็นนายจ้างที่ได้รับการยอมรับด้านการดูแลพนักงานจากหน่วยงานภายนอก	- HR Excellence Awards Thailand 2024 - Great Place To Work Certified
	ความพึงพอใจของพนักงาน (ธุรกิจโรงแรม) ความพึงพอใจของพนักงาน (ธุรกิจอาหาร)	- คะแนนความพึงพอใจของพนักงานธุรกิจโรงแรมเพิ่มขึ้นร้อยละ 7 - คะแนนความพึงพอใจของพนักงานธุรกิจอาหารเพิ่มขึ้นร้อยละ 53
เป้าประสงค์ที่ 8.8 / ตัวชี้วัดที่ 8.8.1	สัดส่วนผู้บริหารหญิงระดับผู้จัดการขึ้นไปของหน่วยธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหารมากกว่า 50 %	ร้อยละ 53
	อัตราการเสียชีวิตจากการทำงานธุรกิจอาหารเป็น 0 อัตราการเสียชีวิตจากการทำงานธุรกิจโรงแรมเป็น 0	0 0.091
เป้าประสงค์ 12.2 / ตัวชี้วัด 12.2.2	การจ้างงานผู้พิการของธุรกิจโรงแรมผู้พิการตามที่กฎหมายกำหนดร้อยละ 100 การส่งเสริมการจ้างงานผู้พิการ การจ้างงานผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง	- ร้อยละ 100 (เพิ่มขึ้นร้อยละ 10.25) - รางวัลองค์กรส่งเสริมการจ้างงานคนพิการประจำปี 2567 ระดับดีเยี่ยม
	จำนวนชั่วโมงจิตอาสาของพนักงานทั้งด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม 9,000 ชั่วโมงต่อปี	จำนวนชั่วโมงจิตอาสาของพนักงานในธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหาร 9,749 ชั่วโมง

 ดำเนินการบรรลุเป้าหมาย  มุ่งสู่การบรรลุเป้าหมาย

ทิศทางและเป้าหมายการดำเนินงานที่สำคัญด้านสังคมของบริษัท คือการพัฒนาศักยภาพ สร้างคุณภาพชีวิตและความปลอดภัยของพนักงานทุกคนด้วยการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างองค์ความรู้ที่สำคัญในการประยุกต์ใช้ในการพัฒนาตนเองและองค์กรให้สามารถดำเนินธุรกิจภายใต้ความผันผวนและความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้เสียที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้บริษัทส่งเสริมเรื่องการเคารพสิทธิมนุษยชนทั้งภายในองค์กรและครอบคลุมถึงทุกความสัมพันธ์ทางธุรกิจที่เกี่ยวข้อง มุ่งมั่นช่วยเหลือและพัฒนาสังคมในทุกพื้นที่ที่บริษัทเข้าไปดำเนินธุรกิจ ภายใต้แนวคิดการสร้างโอกาส สร้างอาชีพ สร้างชุมชนเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น ร่วมกันเปลี่ยนผ่านไปสู่สังคมที่มีความยั่งยืนรอบด้านทั้งนี้บริษัทได้สนับสนุนการจ้างงานในพื้นที่เพื่อลดปัญหาการย้ายถิ่นฐาน ให้โอกาสกับกลุ่มเปราะบางได้มีรายได้เลี้ยงดูตนเองและครอบครัว ด้วยการสนับสนุนจ้างงานคนพิการผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุผ่านโครงการเพื่อสังคมของบริษัท นอกจากนี้ยังมีการสนับสนุนการจัดซื้อสินค้า ผลิตภัณฑ์และบริการจากชุมชนในพื้นที่ เพื่อสร้างการเติบโตทางเศรษฐกิจให้กับชุมชน และสังคมโดยรวม และลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมจากการขนส่งสินค้าข้ามพื้นที่



ด้านสิทธิมนุษยชน

ผลดำเนินงานที่สำคัญด้านสิทธิมนุษยชน ปี 2567



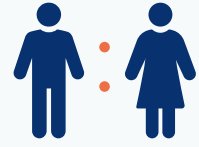
ร้อยละ **100**



**HUMAN RIGHTS
DUE DILIGENCE**



ร้อยละ **100**



42 : 58

พนักงานธุรกิจโรงแรมระดับปฏิบัติการ
ถึงผู้บริหารระดับสูงได้รับการอบรม
ด้านสิทธิมนุษยชน

ดำเนินการทบทวนกระบวนการ
ตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน
(Human Rights Due Diligence)

ดำเนินการตรวจสอบประเด็น
สิทธิมนุษยชนของคู่ค้า
TIER 1

สัดส่วนระหว่างพนักงานประจำ
ชายและหญิงร้อยละ

ความท้าทาย

- ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนถือเป็นสิทธิและเสรีภาพขั้นพื้นฐานของมนุษย์ที่ได้รับความสนใจในระดับประเทศและนานาชาติอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังมีการเพิ่มความเข้มข้นในการติดตามและตรวจสอบประเด็นสิทธิมนุษยชน เพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้านแรงงาน องค์กรต่าง ๆ รวมถึงผู้ประเมินผลการดำเนินงานด้าน ESG คาดหวังให้องค์กรสามารถ “รู้และแสดง” (know and show) ว่าได้ดำเนินการตามหลักปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน นอกจากนี้ยังเน้นย้ำถึงความสำคัญของการขยายขอบเขตการดูแลให้ครอบคลุมห่วงโซ่อุปทานที่กิจกรรมของบริษัทเข้าไปเกี่ยวข้อง การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบและเคารพสิทธิมนุษยชน จึงกลายเป็นทั้งความท้าทายและความเสี่ยงที่สำคัญ ที่อาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัทและจำเป็นต้องได้รับการจัดการอย่างรอบคอบและต่อเนื่อง

โอกาส

- เพื่อตอบสนองความท้าทายที่เกิดขึ้น บริษัทให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการและการกำกับดูแลที่โปร่งใสและเป็นธรรม โดยยึดมั่นในหลักสิทธิมนุษยชน บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรบุคคลในฐานะฟันเฟืองสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจ จึงให้ความสำคัญกับการจัดการความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างจริงจัง การบริหารความเสี่ยงดังกล่าวช่วยเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เคารพสิทธิมนุษยชนและให้คุณค่ากับความหลากหลายของพนักงาน และกลุ่มแรงงานในห่วงโซ่อุปทาน ซึ่งไม่เพียงลดความเสี่ยงด้านชื่อเสียง การฟ้องร้อง และความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในห่วงโซ่อุปทาน แต่ยังส่งเสริมให้เกิดการยอมรับจากนักลงทุน เพิ่มความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ การดำเนินการดังกล่าวยังช่วยเพิ่มโอกาสในการแข่งขัน พร้อมสร้างผลตอบแทนทั้งในเชิงเศรษฐกิจและสังคม นอกจากนี้ ยังมีผลเชิงบวกต่อการสรรหา จูงใจ และรักษาพนักงานที่มีคุณภาพ ส่งเสริมความมั่นคงของแรงงานที่สอดคล้องกับความต้องการในการดำเนินงานอย่างยั่งยืน และเสริมสร้างความต่อเนื่องในแผนการดำเนินธุรกิจในระยะยาว

การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทตระหนักถึงความเสี่ยงและโอกาสจากประเด็นสิทธิมนุษยชนที่มีความละเอียดอ่อน และเชื่อมโยงถึงผลกระทบเชิงลบและเชิงบวกของการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ บริษัทจึงให้ความสำคัญในการบริหารจัดการและมุ่งเน้นการดำเนินการธุรกิจที่ไม่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนในทุกรูปแบบ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการการกำกับดูแลกิจการที่ดี การเคารพสิทธิมนุษยชน ตามความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม บริษัทยึดหลักการปฏิบัติในเรื่องสิทธิมนุษยชนตามกรอบนโยบายสิทธิมนุษยชนที่จัดทำขึ้นภายใต้การเชื่อมโยงระหว่างเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (SDGs) หลักกฎหมายไทย หลักการสากลแห่งสหประชาชาติด้านธุรกิจและสิทธิมนุษยชน หลักการการปฏิบัติตามกรอบการคุ้มครองเคารพ เยียวยา (UNGPs) ข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (UNG) หลักการและสิทธิขั้นพื้นฐานในการทำงานขององค์กรแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) รวมถึงกฎหมายแรงงานของแต่ละประเทศที่บริษัทเข้าไปดำเนินธุรกิจ โดยไม่เลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่ง เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา เพศ สันติภาพทางเพศ อายุ สติปัญญา เผ่าพันธุ์ ความพิการ หรือสถานะอื่นใด

บริษัทได้กำหนดนโยบายพร้อมทั้งแนวปฏิบัติ ซึ่งครอบคลุมประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญสำหรับพนักงานภายในองค์กร รวมถึงการสื่อความเจตนารมณ์สู่คู่ค้าในความสัมพันธ์ทางธุรกิจ เช่น การใช้แรงงานเด็ก การใช้แรงงานบังคับ การเลือกปฏิบัติ การค้ามนุษย์ การคุกคามทางเพศ การร่วมเจรจาต่อรอง เสรีภาพในการสมาคม ส่งเสริมค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเท่าเทียมกันเพื่อการดำรงชีวิตที่เหมาะสม เป็นต้น

บริษัทยังตระหนักถึงการปกป้องสิทธิมนุษยชนของกลุ่มเปราะบางที่มีแนวโน้มจะถูกละเมิดสิทธิและเอาเปรียบในสังคมได้ง่าย (Vulnerable and Marginalized Groups) โดยเฉพาะเรื่องสิทธิเด็ก (Children Rights) โดยมุ่งมั่นในการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติเรื่อง “สิทธิเด็กและหลักปฏิบัติทางธุรกิจ” (Children’s Rights and Business Principles - CRBP) โดยองค์การทุนเพื่อเด็กแห่งสหประชาชาติ (องค์การยูนิเซฟ) โดยบริษัทได้ดำเนินงานตามกรอบของ CRBP ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมให้เด็กเข้าถึงบริการที่มีความปลอดภัย จัดพื้นที่เฉพาะในการให้บริการ (Kids Area) อาทิ Kids Club และ Kids Spa ภายใต้การดูแลของพนักงานที่มีประสบการณ์ จัดทำเมนูอาหารสำหรับเด็กที่เน้นโภชนาการเป็นสำคัญ อีกทั้งมีการจัดทำนโยบายคุ้มครองเด็ก (Child Protection Policy) เพื่อกำหนดแนวทางในการดูแลความปลอดภัยของลูกค้าที่เป็นเด็ก นอกจากนี้ยังหลักการสนับสนุนการจัดปัญหาแรงงานเด็กในการดำเนินธุรกิจและการติดต่อทางธุรกิจ ตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับระหว่างประเทศ เพื่อให้ความมั่นใจว่าไม่มีการจ้างงานเด็กที่มีอายุต่ำกว่าเกณฑ์ในการดำเนินงาน รวมถึงขยายผลไปยังคู่ค้าโดยมีการตรวจสอบในเรื่องการใช้แรงงานเด็ก หากพบว่ามีความเสี่ยงในการใช้แรงงานเด็ก หรือละเมิดสิทธิเด็กในการดำเนินงานของคู่ค้า บริษัทจะพิจารณายุติการดำเนินธุรกิจกับคู่ค้าตามมาตรการที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด

คณะกรรมการบริษัทและฝ่ายบริหารให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน จึงได้กำหนดกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่เป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานขององค์กรสอดคล้องกับหลักสิทธิมนุษยชน ทั้งนี้ องค์กรได้ดำเนินการระบุและประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนผ่านกระบวนการตรวจสอบอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence) ซึ่งถูกนำมาใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานปัจจุบัน นอกจากนี้ ฝ่ายบริหารด้านความเสี่ยงได้กำหนดให้มีการพิจารณาและประเมินประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนก่อนการสร้างความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจรายใหม่ เพื่อให้มั่นใจว่าความร่วมมือดังกล่าวเป็นไปตามแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนที่องค์กรยึดถือ ทั้งนี้ได้กำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องระบุ ป้องกัน และบรรเทาผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นตลอดห่วงโซ่มูลค่าของบริษัทให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงจัดลำดับความร้ายแรงและความเป็นไปได้ของผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น โดยกระบวนการประเมินความเสี่ยงนี้ดำเนินการตามหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนขององค์การสหประชาชาติ (UNGPs) ซึ่งเป็นแนวทางสำหรับองค์กรในการเคารพสิทธิมนุษยชน โดยกระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน ประกอบด้วย การกำหนดนโยบาย การระบุความเสี่ยงและผลกระทบ การบูรณาการและการดำเนินการตามความเสี่ยงที่เกิดขึ้น การติดตามผลการดำเนินงาน การจัดทำรายงาน และกลไกการร้องทุกข์และกระบวนการเยียวยา ทั้งนี้ เพื่อให้การพัฒนาในการจัดการด้านสิทธิมนุษยชนมีประสิทธิภาพ บริษัทกำหนดให้ดำเนินการทบทวนนโยบายสิทธิมนุษยชนเป็นประจำทุกปี เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและครอบคลุมประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชน

บริษัทมีการสื่อสารนโยบายเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนไปยังพันธมิตร และคู่ค้าในทุกความสัมพันธ์ทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยมีการตรวจสอบจรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติของคู่ค้า ทั้งการตรวจสอบแบบสอบถาม (Supplier Desk Assessments) การลงพื้นที่ (On-Site Visit) พร้อมทั้งประเมินด้านความยั่งยืน (Sustainability Survey) เพื่อร่วมกันป้องกันและหลีกเลี่ยงการละเมิดสิทธิมนุษยชน ในปี 2567 ธุรกิจอาหารมีการตรวจสอบประเมินคู่ค้าสำคัญ (Critical Tier 1) ร้อยละ 100 และอบรมเรื่องสิทธิมนุษยชน 357 ราย ธุรกิจโรงแรมมีการประเมินคู่ค้าสำคัญ (Critical Tier 1) ร้อยละ 38.96 และอบรมเรื่องสิทธิมนุษยชน 180 ราย

นอกจากนี้ได้ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่มีความตระหนักรู้ในการปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนสากลและข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง (Collective Agreement) โดยมีการกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติในคู่มือพนักงาน มีการจัดอบรมสำหรับพนักงานใหม่ตั้งแต่เริ่มเข้าปฏิบัติงาน และสำหรับพนักงานปัจจุบันมีการจัดอบรมอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งดำเนินการทดสอบเพื่อประเมินผลความเข้าใจเป็นระยะ เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานทุกคนมีความรู้และทักษะที่สอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนด ในปี 2567 พนักงานเข้าร่วมอบรมด้านสิทธิมนุษยชนครอบคลุมทั้งระดับปฏิบัติการถึงระดับผู้บริหารระดับสูงร้อยละ 100

กรอบการดำเนินงานการตรวจสอบทางด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน





กระบวนการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทได้ประเมินความเสี่ยงภายใต้กรอบกระบวนการประเมินความเสี่ยงอย่างเป็นระบบขององค์กร เพื่อใช้เป็นแบบแผนในการดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยงของบริษัท ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และให้มั่นใจว่าเป็นไปตามหลักมาตรฐานสากล บริษัทได้กำหนดให้ความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนเป็นประเด็นความเสี่ยงที่สำคัญด้านความยั่งยืน ที่ต้องได้รับการประเมินเพื่อเตรียมความพร้อม มาตรการในการตอบสนองต่อความเสี่ยง ป้องกันและลดความเสี่ยงนั้นให้อยู่ในระดับที่บริษัทยอมรับได้ นอกจากนี้ในปี 2567 บริษัทได้ดำเนินการทบทวนกระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence) ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในประเทศไทย ซึ่งครอบคลุมธุรกิจโรงแรม และธุรกิจอาหาร รวมถึงลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องทั้งหมดของบริษัทร้อยละ 100 พบว่าประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนมีนัยสำคัญเช่นเดิมไม่เปลี่ยนแปลง โดยในกระบวนการดำเนินงาน พบประเด็นการจัดการข้อร้องเรียน ความปลอดภัยทางไซเบอร์และข้อมูลส่วนตัว และสภาพแวดล้อมในการทำงาน บริษัทได้ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการเพื่อควบคุมความเสี่ยงดังกล่าว ในส่วนประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของคู่ค้า พบว่าประเด็นการจัดการข้อร้องเรียน ความปลอดภัยทางไซเบอร์และข้อมูลส่วนตัวเป็นประเด็นความเสี่ยงเช่นเดียวกัน รวมถึงประเด็นการใช้งานแรงงานเด็ก โดยได้ดำเนินการสื่อสารกับคู่ค้าเพื่อติดตามและควบคุมความเสี่ยงดังกล่าว

ทั้งนี้บริษัทได้นำกรอบการบริหารและประเมินความเสี่ยงอย่างเป็นระบบขององค์กร มาบูรณาการในการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ดังนี้

1. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ครอบคลุมถึงวัฒนธรรมองค์กร นโยบายของผู้บริหาร แนวทางการปฏิบัติงานบุคลากร กระบวนการทำงาน ระบบสารสนเทศ เป็นต้น
2. การกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตในการบริหารความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่มีความสอดคล้องกับบริบทบริษัทและกลยุทธ์ทางธุรกิจ
3. การระบุความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน โดยการรวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน เปรียบเทียบกับความเสี่ยงภายในที่ระบุขึ้นจากการหารือภายใน โดยความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นทั้งภายในองค์กรและตลอดห่วงโซ่อุปทาน ได้แก่ ประเด็นด้านแรงงานบังคับ แรงงานเด็ก สภาพแวดล้อมในการทำงาน แนวปฏิบัติด้านแรงงาน การเลือกปฏิบัติ เสรีภาพในการรวมกลุ่มและการสร้างอำนาจในการเจรจาต่อรอง เสรีภาพในการแสดงออก สิทธิด้านสิ่งแวดล้อมและชุมชน การเข้าถึงกระบวนการเยียวยา ความปลอดภัยทางไซเบอร์ และการรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูล
4. การประเมินความเสี่ยงจากโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง (Likelihood) และผลกระทบจากเหตุการณ์ความเสี่ยง (Impact) โดยได้มีการเทียบเคียงกับแผนภูมิความเสี่ยง (Risk map) ซึ่งประเมินด้วยระดับความเสี่ยงจากผลกระทบและความเป็นไปได้ที่มีคะแนน 1 ถึง 5 และจัดทำเกณฑ์การให้คะแนนความเสี่ยงที่สอดคล้องกับประเด็นสิทธิมนุษยชน เพื่อสามารถจัดลำดับความสำคัญและจำแนกระดับความเสี่ยงในประเด็นต่างๆ ได้ โดยประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ (Salient Human Rights Issues) ได้แก่ สิทธิในการได้รับการชดเชยเยียวยา (Right to access to effective remedy) สิทธิในความเป็นส่วนตัว (Right to privacy)
5. การตอบสนองต่อความเสี่ยงและจัดทำแผนบรรเทาผลกระทบ บริษัทได้นำผลการประเมินความเสี่ยงและการจัดลำดับความสำคัญมาเป็นตัวกำหนดมาตรการตอบสนองความเสี่ยง เพื่อช่วยให้บริษัทจัดการความเสี่ยงและบริหารความเสี่ยงให้ลดลงอยู่ในเกณฑ์ที่องค์กรยอมรับได้ รวมถึงจัดทำแผนบรรเทาผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนและดำเนินการแก้ไขร่วมกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง
6. การติดตามผลการดำเนินงาน บริษัทดำเนินการติดตามผลของการจัดการความเสี่ยงในระยะเวลาที่กำหนด ตามแผนกิจกรรมควบคุม (Control Activity) โดยต้องรายงานผลการบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง การกำกับดูแล และความยั่งยืนทุกไตรมาส เพื่อให้มั่นใจว่ามาตรการที่ดำเนินการนั้นช่วยบรรเทาผลกระทบทางด้านสิทธิมนุษยชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
7. การสื่อสารการแก้ไขผลกระทบ บริษัทดำเนินการสื่อสารชี้แจงแนวทางการดำเนินงานให้กับผู้มีส่วนได้เสียภายในและภายนอกองค์กร ผ่านช่องทางสื่อสารของบริษัท อาทิ เว็บไซต์ รายงานประจำปี และช่องทางสาธารณะอื่นๆ ของบริษัท

การจัดการกลไกการร้องทุกข์

บริษัทดำเนินการวิเคราะห์ระบุประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง และได้จัดทำแผนบรรเทาผลกระทบและเยียวยาครอบคลุมร้อยละ 100 มีนโยบายการแจ้งเบาะแสเพื่อช่วยให้สามารถติดตามการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมของบริษัท พร้อมระบุกระบวนการ ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง และหน่วยงานที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน รวมถึงการปรับปรุงนโยบายการรับเรื่องร้องเรียนเพิ่มเติมจากการกำหนดมาตรการในการปกป้องผู้แจ้งเบาะแส (Whistleblower Protection) โดยมีการป้องกันการกลั่นแกล้ง หน่วง หรือลงโทษบุคคลที่รายงานพฤติกรรมที่ไม่ชอบธรรม รวมถึงประเด็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนทุกรูปแบบ และต่อต้านการแก้แค้น อันเนื่องมาจากการแจ้งการทำผิดดังกล่าว (Non-Retaliation)

มาตรการเยียวยา

ในส่วนของมาตรการเยียวยาจะพิจารณาจากระดับผลกระทบของความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในประเด็นนั้น โดยบริษัทมีแนวทางการเยียวยาทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน รวมถึงการให้ความช่วยเหลือในการเข้าถึงกระบวนการการเยียวยา ตลอดจนมาตรการแก้ไขอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยในปี 2567 มีข้อร้องเรียนจากธุรกิจโรงแรมที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน 2 เรื่อง ได้รับการตรวจสอบแก้ไขและเยียวยาตามมาตรการที่วางไว้แล้ว 1 เรื่อง และอยู่ในระหว่างการตรวจสอบ 1 เรื่อง และข้อร้องเรียนจากธุรกิจอาหารที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน การคุกคามทางเพศ การเลือกปฏิบัติ รวมทั้งสิ้น 9 เรื่อง ข้อร้องเรียนดังกล่าวได้รับการตรวจสอบแก้ไขและเยียวยาตามมาตรการที่วางไว้แล้ว 8 เรื่อง และอยู่ในระหว่างการตรวจสอบ 1 เรื่อง

อ่านนโยบายสิทธิมนุษยชนเพิ่มเติม

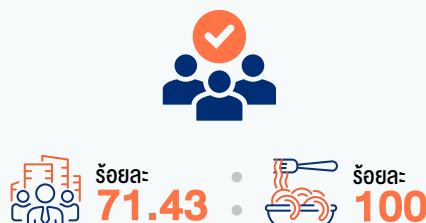
<https://investor.centarahotelsresorts.com/storage/download/cg-document/20190401-centel-human-rights-policy-th.pdf>

การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคล

ผลดำเนินงานที่สำคัญด้านการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลปี 2567



ชั่วโมงการฝึกอบรมศักยภาพ
พนักงานธุรกิจโรงแรม
เป้าหมาย 60 ชั่วโมง/คน/ปี



สัดส่วนพนักงานภายในที่เต็มเต็ม
เพื่อทดแทนตำแหน่งที่ว่างในธุรกิจโรงแรม
และธุรกิจอาหาร

ความท้าทาย

- ในปัจจุบันการเตรียมความพร้อมด้านทุนมนุษย์ตั้งแต่ระดับพนักงานปฏิบัติการถึงระดับผู้บริหาร ให้มีทักษะความสามารถในการปรับตัวและพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงภายในอุตสาหกรรมเป็นเรื่องที่ท้าทายต่อหลาย องค์การ อีกทั้งกลยุทธ์การบริหารงานทรัพยากรบุคคลยังส่งผลเกี่ยวข้องไปถึง การเสริมสร้างศักยภาพ ความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียที่มีความซับซ้อนมากขึ้น ตลอดจนความสามารถในการรักษาและดึงดูดพนักงานที่มีศักยภาพ และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ดังนั้นบริษัทจึงต้องมีความตื่นตัวและดำเนินการเชิงรุกให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่มีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้น นอกจากนี้การพัฒนาศักยภาพบุคลากร ยังต้องมีการบูรณาการทั้งทุนทางปัญญา ทุนทางสังคมและอารมณ์ร่วมด้วย อาทิ คำนึงมององค์กรที่ส่งเสริมการเรียนรู้ การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เคารพหลักสิทธิมนุษยชน การยอมรับความแตกต่างหลากหลาย ความเสมอภาค ความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมการทำงานทั้งด้านจิตใจและร่างกาย เป็นต้น หากไม่ได้รับการบริหารจัดการที่เหมาะสม อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ต้นทุนการบริหารขององค์กร ขาดความต่อเนื่องของการดำเนินธุรกิจและสูญเสียความสามารถทางการแข่งขันได้ ถือว่าการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นความท้าทายที่ต้องได้รับการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ติดตามผล วิเคราะห์และปรับปรุงกลยุทธ์อย่างต่อเนื่อง

โอกาส

- ทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจให้เติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน และถือว่าเป็นทรัพยากรที่สามารถเพิ่มมูลค่าได้เสมอ บริษัทจึงเล็งเห็นโอกาสและให้ความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีองค์ความรู้รอบด้าน มีความยืดหยุ่นในการเปิดรับและปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในระบบนิเวศทางธุรกิจ ส่งเสริมการสร้างพื้นที่แห่งการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ รวมไปถึงสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นเคารพซึ่งกันและกัน พร้อมทั้งจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อคุณภาพชีวิตที่ดีทั้งทางร่างกายและจิตใจ สิ่งเหล่านี้ล้วนก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบริษัทผู้มีส่วนได้เสีย และยังส่งผลกระทบเชิงบวกในหลายมิติ อาทิ การรักษาพนักงานที่มีศักยภาพและดึงดูดบุคลากรใหม่ เพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของงาน สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งเพื่อร่วมกันดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายบริษัท รวมถึงสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ โดยช่วยลดต้นทุนในการสรรหาพนักงานใหม่ ดังนั้น หากบริษัทสามารถพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้สอดคล้องกับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงความต้องการของตลาด และทิศทางการเติบโตของหน่วยธุรกิจ ก็จะช่วยเพิ่มศักยภาพในการเป็นผู้นำในอุตสาหกรรมการให้บริการ อีกทั้งยังเสริมความสามารถในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงการแสวงหาโอกาสทางธุรกิจที่สร้างมูลค่าได้อย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกัน พนักงานเองก็สามารถเติบโตไปพร้อมกับองค์กรอย่างมั่นคงและยั่งยืน

กลยุทธ์การบริหารงานทรัพยากรบุคคล

บริษัทให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนานคน ดังนั้นฝ่ายทรัพยากรบุคคล ถือเป็นหนึ่งหน่วยงานที่สำคัญในการช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพผลการทำงานของโครงสร้างองค์กรตลอดจนการสร้างรากฐานวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง นอกจากนี้ยังเน้นย้ำถึงความสำคัญในการกำกับดูแลการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ การบริหารความเสี่ยง ผ่านการบูรณาการนโยบายต่างๆ ที่บริษัทกำหนด (HR Business-Driven) อาทิ นโยบายการบริหารจัดการและพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคล (People Management Policy) นโยบายแผนการสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan Policy) นโยบายสิทธิมนุษยชน (Human Rights Policy) นโยบายอาชีวอนามัย ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Occupational Health, Safety, and Work Environment Policy) นโยบายบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรบุคคล (Risk Management Policy) เป็นต้น

บริษัทจึงมุ่งเน้นการยกระดับระบบการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ให้มีความทันสมัย และบริหารผลการปฏิบัติงานให้ตรงตามความต้องการของแต่ละหน่วยธุรกิจ เพื่อมุ่งสู่วิสัยทัศน์ การมอบประสบการณ์ทำงานที่ดีสำหรับทุกคน “Best Workplace” สร้างแบรนด์นายจ้างที่แข็งแกร่ง และการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่ให้คุณค่าทุกความแตกต่างหลากหลาย ความเท่าเทียม การมีส่วนร่วม และการเป็นเจ้าของ (Diversity Equity Inclusion & Belonging: DEI&B) เพื่อให้ได้รับการยอมรับจากพนักงาน ดังคนผู้ที่มีความสามารถเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างรากฐานวัฒนธรรมองค์กรที่รองรับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพผนวกกับการสนับสนุนการอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ให้ความสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในองค์กร การดูแลและบริหารจัดการงานให้อยู่ในกรอบเวลาทำงานที่เหมาะสม (Reducing Excessive Working Hours) กำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมตามประสบการณ์และความสามารถ เปรียบเทียบกับค่าตอบแทนในกลุ่มธุรกิจเดียวกันเพื่อให้พนักงานทุกระดับทั้งชายและหญิงได้รับค่าตอบแทนอย่างเท่าเทียม และการบริหารจัดการแก้ปัญหาและลดความขัดแย้งภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ



VISION

PEOPLE STRATEGY

THE PLACE TO BE



CENTARA ACTION TEAMS OWN AND DRIVE IMPARTMENTS

ALIGNED PLANS: HOTELS PROPERTIES – FUNCTION

4KEY IMPERATIVES

Cultivate Strong Leadership Capabilities and Transform the Organizational Culture to Align with the Demands of the New Economy.

Enhance Cost Optimization, Infrastructure Systems, and Process Effectiveness.

Develop Internal Capabilities and Enhance the Performance Management Process.

Enhance our Reputation to the Best Employer in Thailand Promote Organizational Sustainability and Good Governance

METRICS

IMPROVED MANAGEMENT BENCH STRENGTH

IMPROVED EMPLOYEE RETENTION RATE

IMPROVED ENGAGEMENT SCORES

STRATEGIES

- Improve and align internal communication and people Culture
- Encourage agility, empowerment and development
- Increase a sense of connection to the broader business context
- Drive behaviors change toward the Company culture
- Wellbeing at Workplace - Flexy Healthy Office environment

- Optimizing Human Resource Efficiency.
- Streamlined Procedures (SOP) / Tools/Technology – Minimize Redundancy
- Well-Defined Decision-Making Framework for Enhanced Clarity
- Ensuring a Competitive total Compensation Package, Covering Pay, Benefits, and Well-being
- Enhance the Procedure for Attracting and Developing Internal and External Talent

- Build up Centara Academy Program: I.e. Functional Program: HR, Finance and etc.
- People Manager Program
- HR: Recruitment / Selection Process, and interview technique, PMS
- Improve quality and consistency of people management processes
- Increase the number of high-potential to 15%

- Continue work and participate in the Corporate Social Responsibility (CSR) program
- Build employees engagement
- Talent pipeline- Internship / Mgt. Trainee Program- Partner with Domestic & International Universities
- Build an internal occupation school for external people from the undeveloped province

FOUNDATION

COMMITTED AND ALIGNED EXCOM TEAM – WITH CONSISTENCY IN APPROACH AND COMMUNICATION

ENROLLED AND MOTIVATED GMS & MANAGERS

ธุรกิจโรงแรม

บริษัทได้ดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ทรัพยากรบุคคลระยะ: 5 ปี (2567-2571) ที่ได้วางวิสัยทัศน์ในการเป็นสถานที่ทำงานที่ดีสำหรับทุกคน “Best-Workplace” และสร้างแบรนด์นายจ้างที่แข็งแกร่ง ภายใต้องค์ประกอบหลัก 4 ประการ คือ 1) ภาวะผู้นำ Leadership 2) กระบวนการและประสิทธิภาพ Process and Efficiency 3) ฝึกอบรมและพัฒนา Training and Development และ 4) สถานที่ทำงานและแบรนด์นายจ้าง Workplace and Employer Branding โดยวางแผนดำเนินงาน ดังนี้

1. การพัฒนาภาวะผู้นำและการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ (Leadership Development and Effective Management)

การเสริมสร้างทักษะ การบูรณาการ และการเชื่อมโยงองค์ความรู้ระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับผู้นำรุ่นใหม่ที่มีความเข้าใจในการทำงานหลากหลายมิติ สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความสามารถในการตัดสินใจที่รอบคอบและครอบคลุมรอบด้าน

2. การปรับปรุงกระบวนการและเพิ่มประสิทธิภาพ (Process Improvement and Optimization)

การพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการทบทวนและวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน (Performance) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาให้กระบวนการทำงานมีความคล่องตัว รวดเร็ว ขณะเดียวกันยังคงให้ความสำคัญกับคุณภาพและมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงาน

3. การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน (Employee Training and Development)

การส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนาศักยภาพของพนักงานในหลากหลายด้าน เพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้และทักษะสำคัญในอนาคต (Future Skill) ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตลาดและอุตสาหกรรม รวมถึงการจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรที่เพียงพอสำหรับการฝึกอบรม เพื่อเสริมสร้างทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) ได้แก่ ความรู้และความชำนาญ เสริมสร้างทุนทางสังคม (Social Capital) ผ่านการพัฒนาโครงสร้างและวัฒนธรรมองค์กร รวมถึงทุนทางอารมณ์ (Emotional Capital) เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจและความสามารถในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้บริษัทยังให้ความสำคัญกับการวัดผลการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำผลวิเคราะห์และเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่ต้องการ (Outcomes) ในด้านคุณภาพงานและประสิทธิภาพการทำงาน ผลลัพธ์เหล่านี้มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจให้เติบโตและยั่งยืน

4. การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี (Creation of Best-Workplace Environment)

พัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้ออำนวยและสนับสนุนให้พนักงานมีความสุขและมีสุขภาพจิตที่ดี โดยเพิ่มความยืดหยุ่นการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนการทำงานรูปแบบใหม่ สร้างความไว้วางใจ การยอมรับและเคารพในความแตกต่างหลากหลายในองค์กร บริษัทยึดหลักในการดูแลพนักงานเสมือนคนในครอบครัว ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความเป็นธรรมและความเท่าเทียมในการว่าจ้าง การแต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนตำแหน่ง โดยพิจารณาบนพื้นฐานของผลการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความรู้รักของความเป็นเจ้าของและความผูกพันต่อองค์กร

5. การบริหารจัดการความหลากหลาย ความเสมอภาคและการรวมกลุ่ม (Diversity Equity & Inclusion Management)

บริษัทให้ความสำคัญในรูปแบบการดำเนินชีวิตและความหลากหลายของพนักงานทุกคน พร้อมทั้งเล็งเห็นถึงคุณค่าและโอกาสจากการบริหารจัดการความหลากหลายอย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทยังสนับสนุนเสรีภาพในการรวมกลุ่มเพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ โดยมุ่งหวังให้การรับฟังความคิดเห็นเหล่านี้ช่วยในการทบทวนนโยบายและแนวปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลพนักงาน

6. การใช้เทคโนโลยีเพื่อการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ (Integrated Technology for Human Capital Management)

การเสริมสร้างศักยภาพให้หน่วยงานในการจัดการทรัพยากรบุคคลอย่างครบวงจร ลดขั้นตอนความซับซ้อน โดยการใช้ประโยชน์ทางเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับระบบบริษัท เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการสรรหาพนักงานที่มีศักยภาพ

7. การสร้างแบรนด์นายจ้างที่แข็งแกร่ง (Building a Strong Employer Brand)

เพื่อพัฒนาและส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรในฐานะนายจ้างที่มีธรรมาภิบาลและได้รับการยอมรับจากพนักงาน โดยมุ่งเน้นที่ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร และโอกาสในการเติบโตสำหรับพนักงาน นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญในการสร้างคนเก่งภายในและรักษาคณะเก่งให้อยู่กับองค์กร (Talent Marketplace and Retention) โดยการจัดทำโครงการสืบทอดตำแหน่ง โครงการฝึกอบรมสำหรับพนักงานที่มีศักยภาพ และสนับสนุนรูปแบบการทำงานและรูปแบบการจ้างงานใหม่ (Future Workforce) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

ธุรกิจอาหาร

ในปี 2567 บริษัทมุ่งมั่นบูรณาการกลยุทธ์ในการจัดการบุคลากรและความหลากหลายทางด้านแรงงาน เพื่อมุ่งสู่การสร้างอัตลักษณ์ขององค์กรและสร้างการรับรู้ทางสังคม ที่ให้ความสำคัญด้านความแตกต่างหลากหลายและส่งเสริมความรู้สึกมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ (DEI&B) เพื่อเตรียมความพร้อมให้พนักงานสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กรที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว พร้อมทั้งปลูกฝังการรับรู้ในการสร้างสภาพแวดล้อมที่มีการหมุนเวียนบุคลากรในองค์กรกลายเป็นเรื่องปกติใหม่ (New Normal) โดยมีองค์ประกอบการดำเนินงาน ดังนี้

- 1. การสร้างความรับรู้ในการเป็นองค์กรที่ให้คุณค่าต่อความแตกต่างหลากหลาย (Shaping the Perception of a DEI&B Organizational Identity)**
การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สร้างคุณค่าผ่านการเคารพต่อความแตกต่างหลากหลาย ตลอดจนการสร้างการรับรู้ สื่อสาร อัตลักษณ์องค์กรสู่ภายนอก ผ่านการจัดทำโครงการ Online Campaign เช่น “Pride in your Best” รวมถึงจัดให้มีสวัสดิการเฉพาะสำหรับกลุ่ม LGBTQ ปรับปรุงสวัสดิการให้ครอบคลุมความคาดหวังของพนักงาน
- 2. การเตรียมความพร้อมให้พนักงานในการตอบสนองการเปลี่ยนแปลงขององค์กรที่รวดเร็ว (Employee Readiness for Responding to Rapid Organizational Dynamics)**
การฝึกฝนอบรมพนักงานให้พร้อมสำหรับการหมุนเวียนงานและสามารถปรับตัวได้อย่างคล่องตัว ผ่านการสำรวจศักยภาพพนักงาน (Explore) วางแผน (Plan) ฝึกอบรมเพื่อเสริมความรู้และศักยภาพใหม่ ปฏิบัติหมุนเวียนงาน (Rotate) ภายใต้การติดตามดูแลของหัวหน้า และประเมินผล (Evaluate) เพื่อพัฒนาและปรับปรุงจุดบกพร่อง ทั้งนี้ได้ช่วยให้บริษัทรับมือกับความต้องการแรงงานที่หลากหลาย การดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ลดค่าใช้จ่ายและกระบวนการในการสรรหาพนักงานใหม่ อีกทั้งยังมีส่วนช่วยส่งเสริมทางการเติบโตทางสายอาชีพของพนักงานในองค์กร
- 3. การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Employee Productivity for Organizational Capabilities)**
การจัดสรรทรัพยากรและลงทุนในการพัฒนาทักษะ ศักยภาพพนักงานผ่านการฝึกอบรมและการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถ ประสิทธิภาพการทำงาน ในการสร้างผลกระทบเชิงบวกที่เชื่อมโยงถึงการยกระดับศักยภาพขององค์กร
- 4. การบูรณาการกระบวนการทำงานแบบใหม่ที่ขับเคลื่อนด้วยระบบอัตโนมัติ (Automation-Led Work Procedures)**
การนำระบบอัตโนมัติเข้ามาใช้ในระบบการหลักของงานบุคคล รวมถึงงานบริการที่เปลี่ยนเป็นระบบ Self-Service เพื่อยกระดับมาตรฐานในการบริการที่สร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับพนักงานและลูกค้า

การสรรหาพนักงาน

การสรรหาบุคลากรของบริษัท ทั้งในธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหารต่างให้ความสำคัญของการมีวัฒนธรรมองค์กรที่เคารพต่อความแตกต่างหลากหลาย (DEI) และยึดหลักการประเมินความเหมาะสมตามประสบการณ์และผลงาน (Expertise and Performance-Based Approach) เปิดโอกาสให้กับผู้ที่มีความสามารถภายในองค์กรและภายนอกองค์กร ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานสรรหาบุคลากรที่สอดคล้องกับกิจกรรมทางธุรกิจและกลยุทธ์ บริษัทจึงมีการหมุนเวียนหรือโอนย้ายไปปฏิบัติงานในพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อทดแทนเติมเต็มตำแหน่งที่ว่างในองค์กรตามความเหมาะสม อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มโอกาสทางความก้าวหน้าในอาชีพ ในปี 2567 สัดส่วนพนักงานภายในที่เติมเต็มเพื่อทดแทนตำแหน่งที่ว่างในธุรกิจโรงแรมคิดเป็นร้อยละ 71.43 ในส่วนธุรกิจอาหารคิดเป็นร้อยละ 100 ในขณะที่เทียบกับบริษัทได้เปิดรับผู้ที่มีศักยภาพจากภายนอกองค์กรเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนธุรกิจและยกระดับขีดความสามารถขององค์กร

นอกจากนี้ บริษัทมีการกำหนดให้หน่วยธุรกิจดำเนินงานตามหลักสิทธิมนุษยชนและสอดคล้องกับกฎหมายของแต่ละประเทศที่บริษัทเข้าไปดำเนินกิจการ โดยไม่มีแบ่งแยกเชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา เพศ สุนิยมทางเพศ อายุ สีผิว ภาษา เผ่าพันธุ์ ความพิการ หรือสถานะอื่นใด บริษัทจะพิจารณาถึงคุณสมบัติ คุณวุฒิ ประสบการณ์ ความชำนาญเหมาะสมสำหรับตำแหน่งงานนั้นๆ รวมทั้งพิจารณาถึงอุดมการณ์ที่สอดคล้องกับค่านิยมองค์กรและวัฒนธรรมองค์กร โดยคาดหวังว่าบุคลากรเหล่านี้สามารถสร้างผลกระทบเชิงบวกในการช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตได้อย่างแท้จริง

ธุรกิจโรงแรมได้กำหนดแนวทางการสรรหาพนักงาน ดังนี้ 1) วางแผนการสรรหาและคัดเลือกพนักงานตามความต้องการของธุรกิจในช่วงเวลานั้น ๆ 2) กำหนดและปรับปรุงรายละเอียดของงานที่สะท้อนถึงสถานการณ์ทำงานจริง พร้อมทั้งกำหนดคุณสมบัติที่ต้องการให้ชัดเจน 3) ใช้ช่องทางการสื่อสารเพื่อสรรหาพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยเน้นการสื่อสารให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายผู้สมัครที่บริษัทต้องการ 4) คัดกรองผู้สมัครและคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติตรงกับตำแหน่งงานโดยแบ่งเป็น 2 แนวทางคือ แนวทางการสรรหาพนักงานจากทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร โดยการสรรหาภายในเป็นการสรรหาบุคลากรหรือผู้สมัครจากภายในหน่วยงาน เพื่อบรรจุหรือแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่ว่างอยู่ เมื่อมีตำแหน่งว่างลงจะประกาศรับบุคลากรที่กำลังปฏิบัติงานภายในองค์กรที่มีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนด ได้รับโอกาสการคัดเลือกเพื่อเลื่อนขั้นหรือได้เลื่อนตำแหน่งหรืออาจใช้วิธีการโยกย้ายสับเปลี่ยนในแผนกเดียวกันหรือต่างแผนกตามความเหมาะสม ในส่วนการสรรหาจากภายนอกเป็นการสรรหาพนักงานหรือผู้สมัครจากภายนอกหน่วยงาน

ในขณะที่ธุรกิจอาหารได้กำหนดแนวทางการสรรหาพนักงานแบ่งตามกลุ่มพนักงานและสายงานเฉพาะ (Functional) ดังนี้ 1) พนักงานประจำสำนักงาน เป็นการสรรหาผู้สมัครที่มีความสามารถตรงตามความต้องการในลักษณะงานนั้น ๆ โดยเลือกใช้สื่อที่เหมาะสมในการประชาสัมพันธ์ การใช้โครงสร้างการสัมภาษณ์ และการทำแบบทดสอบเพื่อสรรหาผู้สมัครที่มีคุณสมบัติเหมาะสมและตรงกับตำแหน่งงาน 2) พนักงานที่บริหารร้านอาหาร มุ่งเน้นการสรรหากลุ่มผู้ที่มีประสบการณ์บริหารงานร้านอาหาร รวมถึงการเลื่อนตำแหน่งพนักงานที่มีศักยภาพให้เติบโตในสายอาชีพ 3) พนักงานระดับปฏิบัติการ เป็นการเปิดรับผู้สมัครที่มี หรือไม่มีประสบการณ์งานบริการในร้านอาหาร ทั้งพนักงานประจำและชั่วคราว



ทั้งนี้บริษัทได้เลือกใช้สื่อประชาสัมพันธ์เพื่อรับสมัครงานแบ่งเป็นออฟไลน์และออนไลน์ ที่เหมาะสม อาทิ การประกาศรับสมัครงานจากพนักงานภายในของธุรกิจโรงแรม ธุรกิจอาหาร และจากในเครือข่ายกลุ่มเซ็นทรัล การจัดงานวันแนะนำอาชีพ หรือ Career Day งาน Open House กับสถาบันการศึกษา ทั้งช่องทางออนไลน์แบบออฟไลน์ และออนไลน์ ผ่านเว็บไซต์รับสมัครงานต่าง ๆ รวมถึงการใช้โซเชียลมีเดียต่าง ๆ เช่น Facebook, LinkedIn, Instagram และรองรับการใช้งานสำหรับกลุ่มคนเปราะบาง (คนพิการ) เช่น @NooYimCRG AI Chat-Bot นอกจากนี้ยังได้จัดทำโครงการเพื่อนแนะนำเพื่อน คือ พนักงานแนะนำเพื่อนหรือคนรู้จักให้สมัครงานกับองค์กร การตั้งบูธประชาสัมพันธ์ จัดงานหรือเข้าร่วม Job Fair รับสมัครงานเพื่อสรรหาผู้สมัครในพื้นที่ กิจกรรมร่วมกับสถาบันการศึกษา (Road Show) เพื่อสื่อสารให้ทราบถึงการรับสมัครนักเรียนหรือนักศึกษา ฝึกงานหลักสูตรสหกิจและกวีภาควิชา จัดทำโครงการ Recruitment Champion (การฝึกประสบการณ์เสมือนทำงานจริง) ในระดับอุดมศึกษา

ในปี 2567 ค่าใช้จ่ายในการสรรหาพนักงานคิดเป็นเงินทั้งสิ้น 3.6 ล้านบาท โดยธุรกิจโรงแรมมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อการจ้างงาน (Cost Per Recruit) ลดลงร้อยละ 12 จากปี 2566 สำหรับธุรกิจอาหารไม่มีการเปลี่ยนแปลงด้านค่าใช้จ่ายในการสรรหาพนักงานอย่างมีนัยสำคัญเมื่อเทียบกับปี 2566

การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

บริษัทให้ความสำคัญกับการพัฒนาและเพิ่มพูนทักษะของพนักงาน ทั้งในด้าน Soft Skills ,Hard Skills และ Reskills รวมถึงการฝึกอบรมตามข้อกำหนดของกฎหมาย ต่างๆ ภายใต้กรอบการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มุ่งเน้นการเติบโตไปพร้อมกับธุรกิจอย่างยั่งยืน ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลกรธุรกิจ (Business Disruption) บริษัทเล็งเห็นถึงความท้าทายและโอกาสในการดำเนินงาน จึงจัดเตรียมแผนการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้สอดคล้องกับทิศทางขององค์กร แนวโน้มตลาด และ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย คือ “พนักงาน” และผู้ที่เกี่ยวข้องในการขับเคลื่อนธุรกิจ เพื่อรักษาขีดความสามารถในการแข่งขัน และเพิ่มมูลค่าให้กับธุรกิจ

แผนการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพของพนักงานธุรกิจโรงแรม

ในปี 2567 บริษัทปรับปรุงเป้าหมายให้พนักงานต้องเข้าอบรมอย่างน้อย 60 ชั่วโมงต่อคนต่อปี โดยในปีนี้มีจำนวนชั่วโมงอบรมความรู้เฉลี่ยของพนักงานเพิ่มขึ้นร้อยละ 40 จากปี 2566 หรือ คิดเป็น 83 ชั่วโมงต่อคนต่อปี บริษัทยังมุ่งเน้นวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม (Training Needs Analysis Metric) โดยทำการวิเคราะห์จากตำแหน่ง ลักษณะของงานและผลการปฏิบัติงาน เพื่อจัดทำรายการฝึกอบรมได้ตรงตามเป้าประสงค์ รวมถึงการจัดสรรทรัพยากรและแผนการอบรมประจำปีต่อไป (Training Roadmap) จากผลการวิเคราะห์ ได้จัดให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพสำหรับพนักงานครอบคลุมทุกระดับ บริษัทได้มีการประชาสัมพันธ์ แนะนำหลักสูตรที่สามารถเรียนออนไลน์แบบ ไม่มีค่าใช้จ่ายจากแหล่งภายนอก ไม่ว่าจะเป็น แพลตฟอร์ม เว็บไซต์ หรือการเรียนผ่านไลฟ์ต่าง ๆ อาทิ พนักงานในระดับผู้บริหารระดับต้นถึงระดับสูง กำหนดให้ต้องมีแผนพัฒนาตนเอง (Individual Career Development Plan: ICDP) ซึ่งพนักงานจะถูกพัฒนาตามแผน ICDP กำหนดในแต่ละปี รวมถึงเน้นการอบรมในวิชาที่เกี่ยวกับการบริหารคน และการปรับกรอบความคิดในการทำงานและใช้ชีวิต เป็นต้น ในส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการจะเน้นการฝึกอบรมเรื่องบริการที่ดีเลิศให้กับลูกค้า และความชำนาญเฉพาะด้านในหน้าที่รับผิดชอบ นอกจากนี้บริษัทได้กำหนดหลักสูตรภาคบังคับสำหรับพนักงานทุกคน ได้แก่ จรรยาบรรณองค์กร (Code of Conduct), กฎหมายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Act: PDPA), การสร้างความตระหนักต่อความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security Awareness) และหลักสูตรความรู้พื้นฐานด้านความยั่งยืน (Sustainability) โดยในปี 2567 จำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรภาคบังคับทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 100

ภาพรวมหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานธุรกิจโรงแรม ปี 2567 มีการจัดอบรม ทั้งหมด 24,214 หลักสูตร ดังนี้ หลักสูตรโปรแกรมก่อนเริ่มงาน (On boarding Programme) 2 หลักสูตร หลักสูตรภาคบังคับ (Compulsory) 4 หลักสูตร หลักสูตรผู้บริหารและผู้นำ (Management & Leadership) 2,585 หลักสูตร หลักสูตรเฉพาะทางในการทำงาน (Functional) 21,297 หลักสูตร หลักสูตรทางเลือก (Selective) 195 หลักสูตร และหลักสูตรทางด้านภาษา (Language) 131 หลักสูตร โดยแบ่งเป็นการจัดอบรมแบบออนไลน์ร้อยละ 20 และแบบออฟไลน์ร้อยละ 80

การประเมินผลโครงการฝึกอบรมที่สำคัญต่อพนักงานและองค์กรในธุรกิจโรงแรม

1. Individual Career Development Plan (ICDP) ช่วยให้พนักงานในระดับผู้บริหารระดับต้นถึงระดับสูง พัฒนากิจกรรมและแผนการเติบโตในอาชีพ โดยการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน และโอกาสในการพัฒนาศักยภาพเพิ่มเติม รวมถึงการตั้งเป้าหมายที่ชัดเจนและเน้นการทำได้จริง เพื่อการเติบโตในเส้นทางอาชีพไปพร้อมกับบริษัทและ สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรม บริษัทได้เริ่มดำเนินการติดตามประเมินผล ทั้งในรูปแบบที่เป็นตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน ซึ่งสามารถสะท้อนผลความสำเร็จได้ หลายมิติ อาทิ พนักงานมีความมุ่งมั่นในการทำงานและพัฒนาทักษะที่จำเป็น ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสูงขึ้น มีการตัดสินใจทางธุรกิจที่ก่อให้เกิด ประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร และเป็นการรักษาพนักงานที่มีศักยภาพให้อยู่กับองค์กร อีกทั้งช่วยลดค่าใช้จ่ายในการสรรหาทรัพยากรบุคคล โดยมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อการจ้าง งาน (Cost Per Recruit) ลดลงร้อยละ 12 จากปี 2566
2. Leader as Coach ช่วยเสริมสร้างทักษะการโค้ชของผู้นำทีม ซึ่งถือว่าเป็นพื้นที่สำคัญในการนำพาองค์กรดำเนินงานตามเป้าหมาย โดยนำทักษะการโค้ชมาประยุกต์ ใช้ในกระบวนการบริหารทีม เน้นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสมาชิกในทีมผ่านการฟังอย่างลึกซึ้ง การตั้งคำถามที่กระตุ้นความคิด และการให้คำแนะนำที่สร้างสรรค์ (Constructive Feedback) เพื่อส่งเสริมให้ทีมเกิดการเรียนรู้ ปรับปรุงในจุดที่บกพร่อง ภายใต้การดูแลของหัวหน้า ทั้งนี้บริษัทได้ประเมินผลความสำเร็จควบคู่ไปกับ ประสิทธิภาพการทำงานของทีมที่เพิ่มขึ้น พนักงานมีการพัฒนาระบบการทำงานอย่างต่อเนื่อง การลดลงของการทำงานแบบแยกส่วน (Silo) ซึ่งช่วยเสริมสร้างระดับ ความผูกพันต่อทีมและองค์กร และอัตราความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มขึ้นร้อยละ 7 เทียบจากการประเมินปีที่แล้ว

แผนการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพของพนักงานธุรกิจอาหาร

แผนการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพของธุรกิจอาหารได้กำหนดให้มีการประเมินความจำเป็นในการอบรม (Training Needs Analysis Metric) ตามวิธีการ Top-Down และ Bottom-Up Approach มีการหารือร่วมกับผู้บริหารและผู้ที่มีประสบการณ์ เพื่อให้แนวทางการพัฒนาศักยภาพพนักงานมีความสอดคล้องไปกับทิศทางธุรกิจตามแนวทางของการเป็น Business-Driven HR และหารือกับพนักงานผู้ปฏิบัติงานเพื่อจัดทำแผนพัฒนาดตนเอง (Individual Career Development Plan: ICDP) และรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดสรรทรัพยากร และแผนการอบรมประจำปีต่อไป (Training Roadmap)

โดยในปี 2567 แผนพัฒนาพนักงานมีการปรับปรุงให้มุ่งเน้นไปที่ 3 ประเด็นหลักคือ 1) The Future of Working เพื่อนำมาปรับรูปแบบการทำงานในปัจจุบันและเตรียมพร้อมในการตอบสนองต่อวิถีการทำงานใหม่ในอนาคต โดยให้ความสำคัญกับรูปแบบการฝึกอบรมที่เน้นความสามารถ ความชำนาญ (Skill-Based Training) 2) Leadership Development at all levels มีการจัดอบรมและพัฒนาทักษะที่จำเป็นให้กับผู้นำในแต่ละระดับ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพภาวะผู้นำและประสิทธิภาพกระบวนการทำงานให้มีความคล่องตัว พร้อมทั้งจัดเตรียมบุคลากรที่มีความสามารถ (Talent Pipeline) ให้ธุรกิจสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง 3) Anywhere Anytime with Remote Learningยกระดับประสิทธิภาพการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน ด้วยระบบแพลตฟอร์ม E – Learning ที่ถูกออกแบบโดยคำนึงถึงประสบการณ์การเรียนรู้ที่ดีของพนักงานและความสะดวกในการเข้าถึงหลักสูตร นอกจากนี้ยังช่วยลดต้นทุนในการบริหารจัดการการฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โครงการพัฒนาศักยภาพพนักงานของบริษัทนั้น ไม่เพียงแต่เสริมสร้างทุนทางปัญญาเท่านั้น แต่ยังสนับสนุนทุนทางอารมณ์และสังคมให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความสุขในการทำงาน อาทิ หลักสูตรการจัดการความเครียด การบริหารการเงินและภาษี เป็นต้น โดยบริษัทมีส่วนช่วยสนับสนุนทรัพยากรต่างๆ เพื่อการเรียนรู้ อาทิ การจัดหาหลักสูตร จัดสรรงบประมาณและสถานที่ เพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถเข้าถึงการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ภาพรวมหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานธุรกิจอาหาร ในปี 2567 บริษัทมีการปรับหลักสูตร ดังนี้ 1) หลักสูตรโปรแกรมก่อนเริ่มงาน (On boarding Programme) จำนวน 1 หลักสูตร หลักสูตรภาคบังคับ (Compulsory) 5 หลักสูตร หลักสูตรเฉพาะทางในการทำงาน (Functional) 12 หลักสูตร หลักสูตรทางเลือก (Selective) 24 หลักสูตร กลุ่มหลักสูตรพัฒนาผู้นำ (Management & Leadership) จำนวน 12 หลักสูตร หลักสูตรทางด้านภาษา (Language) 2 หลักสูตร รวมทั้งสิ้น 56 หลักสูตร เป็นการจัดอบรมออนไลน์ร้อยละ 89.55 และการจัดอบรมแบบออฟไลน์ร้อยละ 10.45

การประเมินผลโครงการฝึกอบรมที่สำคัญต่อพนักงานและองค์กรในธุรกิจอาหาร

1. Food Science & Brand Business เสริมสร้างทักษะการคิดค้นและพัฒนาสูตร การผลิต ตลอดจนบรรจุภัณฑ์และการพัฒนาแบรนด์ ซึ่งมีส่วนสำคัญในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าในตลาดและแนวโน้มการบริโภคอาหารที่เปลี่ยนไป อาทิ การพัฒนาโภชนาการในเมนูอาหารให้ครอบคลุมกลุ่มลูกค้าที่หลากหลาย โดยบริษัทคาดหวังว่าหลังจากการฝึกอบรมและลงมือปฏิบัติจริง พนักงานและองค์กรสามารถยกระดับศักยภาพของหน่วยงาน R&D เพื่อต่อยอดธุรกิจและการให้บริการในอนาคตได้
2. Micro MBA เป็นโปรแกรมที่จัดทำให้สอดคล้องกับรอบดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับแผนการสืบทอดตำแหน่งที่สำคัญ (Succession Planning) พนักงานจะได้เพิ่มพูนองค์ความรู้ ทักษะการจัดการ การพัฒนาธุรกิจและมีความพร้อมที่จะเข้าร่วมโครงการจัดเตรียมบุคลากรที่มีความสามารถ Talent Pipeline และการก้าวเป็นผู้นำในองค์กรได้จริง ในปี 2567 บริษัทมีพนักงานที่มีศักยภาพในการเข้าร่วม Succession Plan จำนวน 83 คน

การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan)

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและความเสี่ยงจากการขาดแคลนผู้นำและการเปลี่ยนผ่านของตำแหน่งสำคัญที่อาจส่งผลกระทบต่อดำเนินงาน จึงเล็งเห็นโอกาสในการพัฒนาผู้นำ และจัดให้มีแผนสืบทอดตำแหน่งอย่างเป็นระบบ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนบริษัท จึงได้จัดทำนโยบายแผนการสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan Policy) และใช้เป็นกรอบการวางแผนสืบทอดตำแหน่งที่สำคัญอื่นๆ ของบริษัท เพื่อเป็นแนวทางในการสรรหาบุคคลที่มีความเหมาะสมทั้งด้านความชำนาญ ประสบการณ์ และค่านิยมที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร กระบวนการสรรหาคำดำเนินการโดยเปิดโอกาสอย่างเท่าเทียมให้แก่บุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร ด้วยความโปร่งใส ปราศจากการเลือกปฏิบัติ เพื่อให้มั่นใจว่าเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

ธุรกิจโรงแรม มีการระบุผู้สืบทอด (Identify Successor) สำหรับตำแหน่งสำคัญ (Key Position) และได้มีการจัดแผนอบรมทักษะโดยพิจารณาควบคู่ไปกับแผนการพัฒนาดตนเอง (ICDP) ของพนักงานที่มีศักยภาพในการพัฒนาสู่ตำแหน่งที่สำคัญขององค์กร อาทิ หลักสูตรการบริหารจัดการ ภาวะความเป็นผู้นำ การสื่อสาร และการตัดสินใจ รวมถึงการมอบหมายโครงการพิเศษและการโค้ชจากผู้นำ เพื่อเสริมสร้างทักษะและประสบการณ์ในสถานการณ์จริง เพื่อให้พนักงานมีความพร้อมและมั่นใจในการก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งผู้นำในอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพ ในปี 2567 มีพนักงานเข้ารับการพัฒนาศักยภาพในแผนสืบทอดตำแหน่ง จำนวน 811 คน

ธุรกิจอาหาร ได้ดำเนินการคัดเลือกพนักงานที่มีศักยภาพและจัดให้มีการทดสอบความสามารถ (Ability Test) เพื่อวิเคราะห์ผลลัพธ์ในภาพรวมและนำไปใช้ในการกำหนดแผนการฝึกอบรมและพัฒนาในด้านที่จำเป็นต้องได้รับการเสริมสร้างเพิ่มเติม ก่อนกำหนดเป็นโครงการพัฒนา Leaders for Tomorrow 2024 โดยแบ่งเป็น 2 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตร The Team Leaders' Essential Skills สำหรับพนักงานระดับ Officer (JG11-13) และหลักสูตร Perspective Skills & Outward Outlook สำหรับพนักงานระดับ Manager (JG14-16) ในปี 2567 มีพนักงานเข้ารับการพัฒนาศักยภาพในแผนสืบทอดตำแหน่ง จำนวน 83 คน



การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal)

บริษัทมีการติดตามผลการดำเนินงานและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ (Performance Appraisal Frequency) โดยมีการแบ่งเป็น 2 ระยะที่สำคัญ ได้แก่

- ระยะรายงานความสำเร็จระหว่างพนักงานและหัวหน้างานในช่วงกลางปี เพื่อให้พนักงานและผู้บังคับบัญชาได้มีการสื่อสารถึงกระบวนการหรือปรับปรุงวิธีการทำงาน รวมทั้งแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเชิงสร้างสรรค์ เพื่อส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในการดำเนินงานที่มุ่งสู่เป้าหมายของพนักงานและองค์กร
- ระยะประเมินผลการปฏิบัติงานในปีปัจจุบันในช่วงปลายปี ซึ่งได้มีการหารือเปรียบเทียบในทีมบริหาร และผู้บังคับบัญชาของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างยุติธรรม โปร่งใส และมีมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร

บริษัทมีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ที่ระบุชัดเจน (Measurable) เช่น ขอบเขตความสำเร็จของวัตถุประสงค์ ระยะเวลาที่กำหนด และความเป็นไปได้ของเป้าหมาย ทั้งนี้ยังมีส่วนของทักษะความชำนาญ และคุณลักษณะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานแต่ละบุคคล ซึ่งเรียกว่า สมรรถนะหลัก หรือ Core Competency โดยพนักงานจะได้รับการประเมินที่แสดงให้เห็นถึงศักยภาพหลักที่ตรงตามวัตถุประสงค์ ทั้งนี้เป้าหมายระดับปฏิบัติงาน (รายบุคคล) และระดับหน่วยงาน (แผนก) จะถูกกำหนดให้สอดคล้องกับเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ซึ่งมีตัวชี้วัดตามลักษณะของหน่วยงาน ความรับผิดชอบตามหน้าที่และลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย นอกจากนี้ตัวชี้วัดยังครอบคลุมถึงประเด็นความยั่งยืน (Sustainability) หลักจรรยาบรรณ (Code of conduct) และการประพฤติปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ขององค์กร (Compliance) เป็นต้น

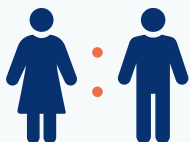
นอกจากนี้ บริษัทได้นำผลการประเมินการทำงานมากำหนดระดับการปรับเงินเดือนประจำปีและการจ่ายโบนัส โดยมีสัดส่วนของการปรับขึ้นเงินเดือนที่แตกต่างกันเพื่อให้การจ่ายค่าตอบแทนเป็นการจ่ายอย่างมีหลักการ และนำผลการประเมินการทำงานมาใช้ในการวิเคราะห์และกำหนดแนวทางการพัฒนาศักยภาพพนักงาน หากมีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่ง เช่น การเลื่อนตำแหน่ง บริษัทจะต้องอาศัยการวิเคราะห์จากการประเมินผลการทำงานมาประกอบการพิจารณา รวมถึงนำมาใช้เป็นข้อมูลในการบริหารบุคลากรที่สำคัญของบริษัท

พนักงานทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 100 ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานครอบคลุมถึงกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มผู้บริหารระดับต้น ระดับกลาง และกลุ่มผู้บริหารระดับสูง

สำหรับธุรกิจโรงแรม ได้กำหนดให้มีการวัดและประเมินผลเบื้องต้นโดยพิจารณาจากความสำเร็จของงานตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ และนำผลดังกล่าวไปหารือภายในทีมผู้บริหาร เพื่อพิจารณาความครบถ้วนของตัวชี้วัด รวมถึงปรับปรุงกระบวนการประเมินให้มีความแม่นยำและสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร และสร้างความมั่นใจว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานสะท้อนถึงผลงานที่แท้จริง ทั้งนี้ช่วยให้บริษัทกำหนดค่าตอบแทนของพนักงานได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ องค์กรยังเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถเข้ารับการปรึกษาเกี่ยวกับผลการประเมินประจำปี เพื่อนำไปวิเคราะห์และจัดทำแผนพัฒนาศักยภาพรายบุคคล (Individual Career Development Plan: ICDP) ซึ่งเป็นแนวทางสำคัญในการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สนับสนุนให้พนักงานมีการเรียนรู้และพัฒนาทักษะของตนเองอยู่เสมอ อันเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างสรรคนวัตกรรมทางธุรกิจ และเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันขององค์กรในระยะยาว

สำหรับธุรกิจอาหาร มีการติดตามการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Feedback) เป็นระยะ ทั้งแบบทางการและแบบไม่เป็นทางการ รวมถึงการสื่อสารเรื่องผลการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและส่งเสริมวัฒนธรรมแห่งการชื่นชม (Recognition) ในแต่ละปีผู้บริหารสูงสุดของสายงาน ผู้บังคับบัญชาและพนักงานจะร่วมกันทบทวนผลการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับมาตรฐานหรือเป้าหมายที่ได้ตกลงกันไว้ (Goal Setting) และนำมาเทียบกับสัดส่วนซึ่งแตกต่างกันตามระดับตำแหน่งตามแนวทางกำหนดสัดส่วนการกระจายการประเมินประจำปี (Ranking Distribution) เพื่อสะท้อนถึงผลการปฏิบัติงานที่แท้จริง นอกจากนี้ผลการประเมินดังกล่าวจะถูกนำมากำหนดค่าตอบแทนและนำมาใช้พัฒนาแผนฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพพนักงาน โดยบริษัทเปิดกว้างให้พนักงานวางแผนพัฒนาตนเอง (ICDP) จากผลการปฏิบัติงานในปีที่ผ่านมา เพื่อพัฒนาตนเองให้มีความเชี่ยวชาญในงานปัจจุบัน รวมถึงเตรียมความพร้อมในการเติบโตในอนาคต ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้พนักงานเกิดการพัฒนาตนเองและพัฒนาการปฏิบัติงานของตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

การดูแลพนักงาน



0.81 : 1

อัตราส่วนเฉพาะเงินเดือนของพนักงานหญิงและชายระดับทุกระดับ 0.81 : 1



ร้อยละ 53

เฉลี่ยสัดส่วนผู้บริหารหญิงตั้งแต่ระดับผู้จัดการขึ้นไปของธุรกิจโรงแรมและอาหาร



ร้อยละ 78

ความพึงพอใจของพนักงานธุรกิจอาหาร ได้รับการรับรองจากสถาบัน Great Place To Work



EMPLOYEE JOURNEY

จัดทำโครงการ Employee Journey สำหรับพนักงานผู้พิการ

ความท้าทาย

- ธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหารยังคงพึ่งพาแรงงานเป็นปัจจัยหลักในการดำเนินงาน อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันธุรกิจการให้บริการกำลังเผชิญกับความท้าทายจากพลวัตของโครงสร้างประชากรและรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป นอกจากนี้ ความคาดหวังของพนักงานต่อคุณภาพชีวิตและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีขึ้น ตลอดจนประเด็นด้านความเท่าเทียมและการยอมรับความหลากหลายในองค์กร ล้วนส่งผลให้การเคลื่อนย้ายแรงงานเกิดขึ้นได้ง่ายขึ้น องค์กรจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงด้านแรงงาน พร้อมทั้งพัฒนากลยุทธ์ในการดูแลพนักงานให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้ออำนวย เป็นธรรม และเท่าเทียม อีกทั้งความคาดหวังของพนักงานประกอบด้วยปัจจัยหลายด้านที่องค์กรต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ การละเลยประเด็นเหล่านี้ อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ตลอดจนความสามารถในการรักษาบุคลากรที่มีความสามารถไว้ในองค์กร ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อความต่อเนื่องของการดำเนินธุรกิจ จัดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรในระยะยาว รวมถึงการบริหารจัดการแรงงานอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยสร้างความมั่นคงให้กับธุรกิจภาคบริการ

โอกาส

- ความท้าทายเหล่านี้ถือเป็นแนวทางสำคัญให้บริษัทในการออกแบบแผนการบริหารและดูแลพนักงานให้สอดคล้องกับกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรและทิศทางการดำเนินธุรกิจ โดยการมุ่งเน้นการรักษาพนักงาน จะช่วยลดความเสี่ยงจากการขาดแคลนแรงงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การดูแลพนักงานอย่างทั่วถึงและส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้าง จะช่วยเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ซึ่งช่วยเพิ่มคุณค่าจากการมีส่วนร่วมและความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานร่วมกัน เป็นกลไกสำคัญในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและความสำเร็จในระยะยาว นอกจากนี้ การบริหารจัดการที่คำนึงถึงปัจจัยเหล่านี้ยังช่วยให้องค์กรสามารถรับมือกับความไม่แน่นอนในยุคปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งเสริมสร้างความพร้อมในการก้าวข้ามวิกฤตต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น ทำให้องค์กรมีความยืดหยุ่นและสามารถจับคู่ธุรกิจให้เติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน

การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

บริษัทให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการแรงงานอย่างเป็นระบบ ตามมาตรฐานสากลและข้อกำหนดทางกฎหมาย โดยได้จัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการ คณะกรรมการลูกจ้าง และคณะทำงานด้านสวัสดิการ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 เพื่อส่งเสริมการกำกับดูแลด้านแรงงานให้เป็นไปตามหลักสิทธิมนุษยชน ข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง (Collective Bargaining Agreement) และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ บริษัทมุ่งเน้นการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมระหว่างพนักงานและนายจ้าง โดยตัวแทนจากทั้งสองฝ่ายในคณะกรรมการสวัสดิการได้รับการคัดเลือกผ่านกระบวนการเลือกตั้ง เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจากหลายมุมมอง และเพื่อผลักดันให้มีการปรับปรุงสภาพการจ้างงานให้มีความเป็นธรรม ตลอดจนพัฒนาสวัสดิการที่ตอบสนองความต้องการและเป็นประโยชน์ต่อพนักงานทุกระดับ

ในด้านการดูแลและปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน ให้มีความปลอดภัยทั้งทางร่างกายและจิตใจ บริษัทได้จัดให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) และมีการประชุมเป็นประจำทุกเดือน เพื่อประเมินความเสี่ยง กำกับดูแลชั่วโมงการทำงานให้เหมาะสม (Reduce excessive working hours) โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพและความปลอดภัยของพนักงานเป็นหลัก ทั้งนี้เพื่อลดอัตราการเกิดอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ บริษัทได้กำหนดให้ประเด็น การเลือกปฏิบัติและการคุกคาม ทั้งที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางเพศและไม่ใช้ทางเพศ (Discrimination and Harassment: Sexual and Non-Sexual Issues) เป็นประเด็นสำคัญที่ต้องได้รับการควบคุมและประเมินความเสี่ยงอย่างรอบด้าน โดยยึดถือนโยบายสิทธิมนุษยชนของบริษัทเป็นแนวทางหลัก ทั้งในด้านการป้องกัน บรรเทา และจัดให้มีกลไกการเยียวยาที่เป็นไปตามมาตรฐานสากล ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับแนวปฏิบัติของธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ ในปี 2567 บริษัทได้รับเรื่องร้องเรียนประเด็นการเลือกปฏิบัติและการคุกคามผ่านช่องทางการร้องทุกข์ (Whistleblowing Channels) และโครงการ Speak Up ดังนี้ การละเมิดสิทธิมนุษยชน (1 เรื่อง) การคุกคามทางเพศ (1 เรื่อง) การเลือกปฏิบัติ (7 เรื่อง) รวมทั้งสิ้น 9 เรื่อง ร้องเรียนดังกล่าวได้รับการตรวจสอบแก้ไขและเยียวยาตามมาตรการที่วางไว้แล้ว 8 เรื่อง และอยู่ในระหว่างการตรวจสอบ 1 เรื่อง

บริษัทได้จัดให้มีการอบรมและทดสอบความรู้ด้านสิทธิมนุษยชนและการคุกคาม โดยกำหนดให้พนักงานทุกคนต้องเข้ารับการอบรมและผ่านเกณฑ์การทดสอบ เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เคารพซึ่งกันและกันและส่งเสริมการดำเนินงานด้านการดูแลแรงงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยในปี 2567 พนักงานทั้งหมดผ่านการอบรมร้อยละ 100 นอกจากนี้ บริษัทให้ความสำคัญในการดูแลสวัสดิการรอบด้านตามบริบทสังคมและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียที่เปลี่ยนแปลงไป โดยกำกับการประเมินผลการปฏิบัติงานและค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส พิจารณาตามความสามารถและผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละบุคคล ไม่มีการเลือกปฏิบัติหรือกีดกันพนักงานกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ทั้งนี้ บริษัทให้การสนับสนุนและส่งเสริมความเสมอภาคและความเท่าเทียมในที่ทำงาน ครอบคลุมพนักงานที่มีความหลากหลายทางเพศ (LGBTQ) กลุ่มพนักงานผู้สูงอายุ (Older Employees) และผู้พิการ (Persons with Disabilities) เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตพนักงาน อีกทั้งเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานในการร่วมกันเพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย

โดยในปี 2567 คณะกรรมการสวัสดิการธุรกิจโรงแรม ยังคงมุ่งมั่นดำเนินการเพื่อประโยชน์ของพนักงานตามโครงการ Employee Support Programs ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพของพนักงาน (Health and well-being) มีการปรับปรุงสวัสดิการความคุ้มครองประกันสุขภาพให้แกพนักงาน เพื่อให้สอดคล้องกับค่ารักษาพยาบาลในปัจจุบัน สวัสดิการการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการให้แก่ครอบครัวพนักงาน (Family Day) จัดให้มีการแข่งขันกีฬาระดับภาค ระดับหน่วยธุรกิจ และสนับสนุนให้มีการฝึกซ้อมเพื่อส่งเสริมการมีสุขภาพที่ดี นอกจากนี้ยังสนับสนุนความยืดหยุ่นในการทำงาน อาทิ การยืดหยุ่นเวลาทำงานและการทำงานจากที่บ้าน (Work From Home) สำหรับพนักงานสำนักงานใหญ่ การจัดสรรพื้นที่ เพื่อสร้างสถานที่ทำงานที่ตอบสนองความต้องการของพนักงานหลากหลายกลุ่ม อาทิ ห้องรักษาพยาบาล พื้นที่พักผ่อน (Relax Room) พื้นที่สำหรับคุณแม่ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในการนันทนาการ เป็นต้น

ในปี 2567 พนักงานธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหาร อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการสวัสดิการร้อยละ 100



ในส่วนของธุรกิจอาหาร คณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการ ดำเนินการผลักดันการขยายสวัสดิการดูแลสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่พนักงานทุกคน โดยมีผลการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้ความร่วมมือกับสถานประกอบการที่พัก เพื่อผลักดันสวัสดิการหอพักพันธมิตรสำหรับพนักงานประจำสาขา การขยายสถานพยาบาลสำหรับใบส่งตัวคำรักษาพยาบาล โดยไม่ต้องสำรองจ่ายเพิ่มขึ้น 33 แห่ง และขยายสถานพยาบาลเพิ่มเติมในพื้นที่กรุงเทพฯ ปริมณฑล ภาคตะวันตก ภาคใต้ และภาคตะวันออก เอียงเหนือให้ครอบคลุมพื้นที่การดำเนินธุรกิจ ขยายวงเงินสวัสดิการค่าตัดแว่นสายตาและคอนแทคเลนส์ จากเดิมวงเงินไม่เกิน 1,000 บาทต่อปี เป็นวงเงินไม่เกิน 1,500 บาทต่อปี ขยายสวัสดิการอาหารมื้อพิเศษสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานในวันหยุดนักขัตฤกษ์ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการปรับปรุงสวัสดิการสำหรับพนักงานกลุ่ม LGBTQ และพนักงานคนพิเศษ อาทิ เงินสนับสนุนสำหรับกลุ่มพนักงาน LGBTQ ในการผ่าตัดแปลงเพศและสิทธิในการลาเพื่อการผ่าตัดและพักฟื้น

บริษัทได้ปรับปรุงแผน Employee Journey สำหรับพนักงานคนพิเศษ (ผู้พิการ) อยู่เสมอ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้พิการสามารถปฏิบัติงานและดำรงชีพในสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน บริษัทได้เปิดจุดนับพบ “CRG Deaf Community พื้นที่สร้างสุข เพื่อคนไร้เสียง” ณ ร้าน เคเอฟซี สาขาบ้านสลิ้ม ในปี 2566 และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดระบบสรรหาและคัดเลือกพนักงานผู้พิการด้วย AI Chatbot ภายใต้ชื่อ หนูยิ้ม CRG (NooYim CRG) เพื่อเสริมสร้างการสื่อสารและโอกาสทางอาชีพอย่างเท่าเทียม นอกจากนี้ ยังมีโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตและศักยภาพพนักงานกลุ่มพิเศษ เช่น กิจกรรมสัมพันธ์ การอบรมผ่านระบบ E-Learning Management System และโอกาสเติบโตในสายอาชีพอย่างเสมอภาค ทั้งนี้ บริษัทยังจัดให้มีล่ามภาษามือในการประชุม ระบบพี่เลี้ยงคอยดูแล รวมถึงการฝึกอบรมภาษามือแก่พนักงานทั่วไป เพื่อส่งเสริมการอยู่ร่วมกันและสร้างสังคมการทำงานที่มีความสุขและครอบคลุมทุกคน

ในส่วนของโครงการ Employee Support Programs บริษัทจัดทำโครงการ “RE(F)CIPEs” เพื่อสร้างทักษะการดูแลสุขภาพเชิงป้องกัน (Preventive Healthcare) แบ่งปันความรู้เรื่องสุขภาพแบบองค์รวม ทั้งเรื่องการเลือกรับประทานอาหาร การนอนหลับ การลดความเครียด ผ่านช่องทาง Social Media ต่างๆ ของบริษัท เป็นระยะๆ ตลอดทั้งปี รวมไปถึงการผลิตสื่อและประชาสัมพันธ์ทั้งหมด 6 ครั้ง นอกจากนี้ได้จัดทำโครงการ “Burn Boost Balance” ซึ่งเป็นโครงการที่เชิญชวนให้พนักงานรวมกลุ่มกันออกกำลังกาย เพื่อสะสมจำนวนแคลอรีที่ถูกเผาผลาญไป เป็นเวลา 90 วัน โดยร่วมกับ Virtual Application ที่ให้บริการด้านการแข่งขันออกกำลังกาย และสามารถสะสมจำนวนแคลอรีที่ถูกเผาผลาญไปได้แบบ Real-time ซึ่งได้รับความสนใจจากพนักงานจำนวน 164 คน แบ่งได้เป็น 41 ทีม ผลการดำเนินโครงการ พบว่าผลลัพธ์รวมของแคลอรีที่ถูกเผาผลาญไปเป็นจำนวน 2.2 ล้านแคลอรี พนักงานมีการออกกำลังกายรวมกันมากกว่า 6,600 ครั้ง โดยใช้เวลารวมกันมากกว่า 11,000 นาที และยังพบว่าพนักงานที่เข้าร่วมโครงการมากกว่าร้อยละ 60 มีสุขภาพร่างกายดีขึ้น สามารถลดน้ำหนักได้จริง จึงได้รับการประเมินความพึงพอใจที่ร้อยละ 85



คำตอบแทนและผลประโยชน์พนักงาน

บริษัทมีการจัดหาและส่งเสริมค่าจ้างเพื่อการดำรงชีวิตที่เหมาะสม (Living Wage) ตามนโยบายบริษัทที่สอดคล้องกับข้อบังคับกฎหมายของประเทศที่บริษัทได้เข้าไปดำเนินธุรกิจ การพิจารณาคำตอบแทนพนักงานของบริษัทตั้งอยู่บนหลักการที่เท่าเทียมและเป็นธรรม ตามตำแหน่ง ความรับผิดชอบ และคุณค่าของผลงานพนักงาน โดยมีโครงสร้างคำตอบแทนและสวัสดิการที่เพียงพอต่อการดำรงชีพเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน บริษัทมีการพิจารณาคำตอบแทนเทียบเคียงกับตลาดแรงงานและในอุตสาหกรรมเดียวกันให้สามารถแข่งขันได้ เพื่อสร้างการรับรู้ถึงการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม รวมทั้งไม่มีการเลือกปฏิบัติในเรื่องเพศ เชื้อชาติ ศาสนา และความเชื่อ และให้ความสำคัญกับการบริหารอัตราคำตอบแทนในส่วนของเงินเดือนและคำตอบแทนพื้นฐานระหว่างชายและหญิงให้มีความใกล้เคียงกันมากที่สุด ในปี 2567 บริษัทมีอัตราคำตอบแทนในส่วนของเงินเดือนและคำตอบแทนพื้นฐานระหว่างพนักงานหญิงและชายระดับปฏิบัติการ 0.92:1 ระดับผู้บริหาร 0.87:1 และระดับผู้บริหารระดับสูง 0.60:1 สำหรับอัตราส่วนเฉพาะเงินเดือนของพนักงานหญิงและชายระดับปฏิบัติการ 0.96:1 ระดับผู้บริหาร 0.89:1 และระดับผู้บริหารระดับสูง 0.61:1 ในส่วนของนโยบายการพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือนประจำ ได้กำหนดแนวทางและวิธีปฏิบัติในการประเมินผลการปฏิบัติงานและการบริหารคำตอบแทนแก่พนักงานตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้

บริษัทได้จัดให้มีสวัสดิการต่าง ๆ สำหรับพนักงานตามกฎหมายกำหนด และมีสวัสดิการเพิ่มเติมให้กับพนักงาน อาทิ วันหยุดประจำปี สวัสดิการประกันชีวิต และประกันสุขภาพ การตรวจสุขภาพประจำปี ห้องพักในราคาพนักงาน หอพัก รถรับส่ง ค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยนอกและค่าทำฟัน สวัสดิการกองทุนเงินทดแทน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพเพื่อเป็นประโยชน์ในการช่วยวางแผนทางการเงินในอนาคตของพนักงาน เงินช่วยเหลือต่าง ๆ สหกรณ์ออมทรัพย์ สมาคม ฌาปนกิจสงเคราะห์ เงินช่วยเหลือบุตรพนักงานในรูปแบบทุนการศึกษา

ในปี 2567 ธุรกิจโรงแรม มีการขยายแผนสิทธิประโยชน์จากประกันกลุ่มรวมถึงปรับปรุงสวัสดิการในด้านต่างๆ อาทิ ยกกระดับนโยบายการเข้าพักโรงแรมภายในบริษัทสำหรับพนักงาน ให้ครอบคลุมโรงแรมใหม่ ๆ และรวมถึงส่วนลดพนักงานในการจัดงานส่วนตัวที่โรงแรมในเครือ ขยายวงเงินค่ารักษาพยาบาลสำหรับผู้ป่วยนอกเพิ่มเติมจากเดิม 1,500 บาท ต่อครั้ง เป็น 2,500 บาทต่อครั้ง สวัสดิการความช่วยเหลือค่าใช้จ่ายทางการแพทย์ส่วนเกินสำหรับผู้ป่วยใน เพื่อให้เหมาะสมกับมาตรฐานค่ารักษาพยาบาลในปัจจุบันและพนักงานได้รับการบริการทางการแพทย์ที่ดีขึ้น จัดทำความร่วมมือกับสถาบันทางการเงิน เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงสินเชื่อที่อยู่อาศัยในอัตราดอกเบี้ยพิเศษ จัดทำโครงการยกย่องและเสริมสร้างแรงจูงใจแก่พนักงานที่ให้บริการเป็นเลิศ (Recognition and incentive program for positive comment service)

สำหรับธุรกิจอาหารในปี 2567 ได้มีการสำรวจค่าตอบแทนภายในองค์กรเป็นประจำทุกปี (Salary Survey) และเทียบกับค่าตอบแทนในกลุ่มธุรกิจ เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทมีระบบการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมกับลักษณะงานและสอดคล้องกับตลาดแรงงาน นำมาสู่การออกแบบโปรแกรมสวัสดิการที่ครอบคลุมทุกด้านที่สำคัญ ได้แก่

1. ด้านการเงินช่วยเหลือการปฏิบัติงาน
2. ด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล
3. ด้านการช่วยเหลือทางครอบครัว
4. ด้านการออมทรัพย์ การลงทุนและสินเชื่อ

ฝ่ายบริหารได้มีการออกแบบและเพิ่มเติมสวัสดิการอยู่เสมอ เพื่อให้ตอบสนองต่อวิธีการทำงานและรูปแบบการใช้ชีวิตที่อาจมีความแตกต่าง โดยไม่มีการกีดกันการใช้สิทธิที่พึงได้ทั้งกับพนักงานกลุ่ม LGBTQ และกลุ่มคนพิเศษ อาทิ สวัสดิการพนักงานที่ครอบคลุมถึงคู่ชีวิต การลาสมรสและเงินช่วยเหลือสำหรับพนักงานเพศทางเลือก สวัสดิการผ่าตัดแปลงเพศ หอพักราคาพิเศษ ขยายประเภทสถานพยาบาลที่สามารถเบิกสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ทั้งในรูปแบบโรงพยาบาลและคลินิก ขยายสถานพยาบาลคู่สัญญา กรณีเจ็บป่วยไม่ต้องสำรองจ่าย ขยายวงเงินตัดแว่น อาหารมื้อพิเศษ รวมทั้งปรับปรุงสวัสดิการกรณีเดินทางไปปฏิบัติงานต่างประเทศ

อ่านเพิ่มเติม ข้อมูลค่าจ้างเพื่อการดำรงชีวิตที่เหมาะสม (Living Wage Methodology)

<https://investor.centarahotelsresorts.com/storage/download/sustainability-performance/20241004-cemtel-living-wage-methodology.pdf>

การสร้างวัฒนธรรมในองค์กรท่ามกลางความหลากหลายและยอมรับความแตกต่าง (Diversity and Inclusion)

บริษัทมีการปลูกฝังค่านิยมในการเคารพต่อความแตกต่างหลากหลายและสิทธิมนุษยชน ให้ความสำคัญต่อคุณค่าและศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน ท่ามกลางความหลากหลายของเชื้อชาติ วัฒนธรรม ความเชื่อของพนักงานในองค์กร เพื่อมุ่งสู่การพัฒนาองค์กรให้เป็นสถานที่ทำงานที่ดีสำหรับทุกคน “Best Workplace” โดยมีทีมผู้บริหารขับเคลื่อนการสร้างแบบอย่าง มุ่งสร้างความสมดุลทางเพศในองค์กร โดยตั้งเป้าหมายให้พนักงานหญิงดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูงในอัตราร้อยละ 50 เทียบกับพนักงานชายในตำแหน่งเดียวกัน ในปี 2567 ธุรกิจโรงแรมและอาหารมีผู้บริหารหญิงตั้งแต่ระดับผู้จัดการขึ้นไปเฉลี่ยรวมร้อยละ 53

นอกจากนี้ คณะกรรมการสวัสดิการสถานประกอบการและฝ่ายบุคลากรได้ร่วมดำเนินโครงการ “Center of Excellence” เพื่อเป็นต้นแบบให้พนักงาน และนำไปสู่แนวปฏิบัติที่พนักงานทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติในลักษณะเดียวกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติและไม่ทำให้พนักงานรู้สึกแปลกแยกกับบุคคลอื่นในองค์กร ทั้งนี้บริษัทได้จัดทำกรอบแนวคิดที่สนับสนุนความหลากหลายและยอมรับความแตกต่าง รวมถึงการมองเห็นคุณค่าความแตกต่างของพนักงาน ผ่านการจัดสรรสวัสดิการที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม ทุกระดับในองค์กร มีการสื่อสารและจัดกิจกรรมที่เน้นสร้างความเข้าใจด้านความหลากหลาย ความเสมอภาค และการรวมกลุ่มกัน อันนำมาสู่ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (DEI&B) ที่สะท้อนถึงอัตลักษณ์องค์กรที่ดี เช่น กิจกรรมประกวดการแต่งกาย “คุณพบมาก Diversity” ที่สะท้อนตัวตนของพนักงาน กิจกรรม “Pride in your best” นำเสนอความภาคภูมิใจในตัวเอง โครงการ “CRG Deaf Community พื้นที่สร้างสุข เพื่อคนไร้เสียง” เพื่อส่งเสริมการสร้างอัตลักษณ์และคุณค่าในตนเองให้กับพนักงานกลุ่มคนพิการ ตลอดจนสร้างความรู้สึกรับการยอมรับ ความภาคภูมิใจในศักดิ์ศรี และการมีบทบาทที่มีคุณค่าในสังคม

นอกจากนี้ในธุรกิจอาหาร ได้ร่วมกับ Great Place to Work สถาบันชั้นนำที่ได้รับการยอมรับระดับโลกด้านวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งให้การรับรองต่อองค์กรที่มีวัฒนธรรมองค์กรในระดับดีเยี่ยม (Great Place To Work Certified) สะท้อนความสำเร็จในการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งสร้างความรู้สึกร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (Sense of Belonging) ให้กับพนักงาน ผ่านการส่งเสริมวัฒนธรรมที่ยอมรับความหลากหลาย (Diversity) สร้างความเท่าเทียม (Equity) และเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วม (Inclusion) ในทุกมิติ ทั้งการออกแบบสวัสดิการที่ตอบโจทย์ความหลากหลายทางเพศและวิถีชีวิต การเปิดพื้นที่รับฟังความคิดเห็น และการพัฒนาศักยภาพพนักงาน พร้อมทั้งวางเส้นทางอาชีพ (Career Path) เพื่อให้พนักงานเติบโตไปพร้อมกับบริษัท ถือเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้พนักงานในองค์กรและสื่อสารค่านิยมอันดีขององค์กรในการสร้างการรับรู้สู่สังคมภายนอก



การขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กร I-CARE

I-CARE เป็นกรอบแนวคิดที่ได้ถูกบูรณาการค่านิยมความใส่ใจที่จะช่วยเสริมสร้างขีดความสามารถบริษัทและขับเคลื่อนธุรกิจให้เติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืนประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบหลัก



I-CARE

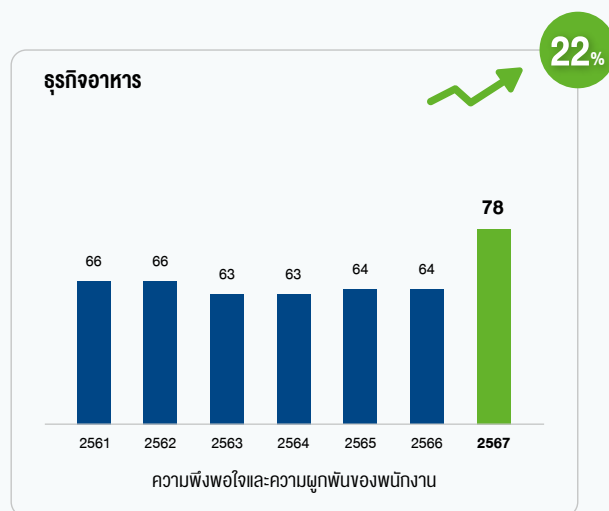
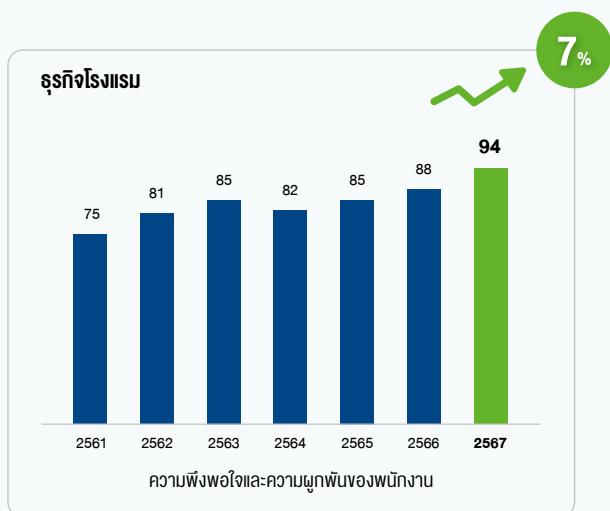


ในการขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กร I-CARE บริษัทได้มีการจัดอบรมให้กับพนักงานทุกคน สำหรับพนักงานใหม่ จะมีการให้ความรู้ผ่านการปฐมนิเทศ ในส่วนของพนักงานเก่าได้จัดให้มีการทบทวนความรู้ ความเข้าใจผ่านแคมเปญและการอบรม I-CARE บอร์ดเกม ระบบอบรม SMART Training และ HR Portal ของบริษัท นอกจากนี้ บริษัทยังส่งเสริมความสัมพันธ์ภายในผ่านกิจกรรมประจำปี เช่น Outing, General Meeting และ Town Hall เพื่อสื่อสารแนวทางองค์กรแก่พนักงานทุกระดับและเสริมสร้างความร่วมมือในการขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กร โดยมีการดำเนินการที่สอดคล้องกับ 5 องค์ประกอบหลักของ I-CARE ดังนี้

- 1. Innovation** มุ่งเน้นเรื่องนวัตกรรมในองค์กร มีการส่งเสริมการจัดอบรมและกิจกรรม People & Innovation Convention 2024 สนับสนุนให้พนักงานพัฒนานวัตกรรม นำประโยชน์ทางเทคโนโลยีมาปรับใช้ในกระบวนการทำงานร่วมถึงการศึกษาวิจัยนวัตกรรมที่นำมาใช้ในธุรกิจเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม
- 2. Customer** ให้ความสำคัญด้านการบริการลูกค้าและความปลอดภัย ซึ่งถูกกำหนดเป็นหนึ่งใน KPI ที่ทุกฝ่ายจะต้องมีการประเมินถึงเรื่องการให้บริการหรือความพึงพอใจของลูกค้า
- 3. Alliance** ดำเนินการผ่านการสร้างอัตลักษณ์องค์กรที่เคารพต่อหลักสิทธิมนุษยชน ความแตกต่างหลากหลาย นำมาซึ่งความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ
- 4. Relationship** ส่งเสริมให้พนักงานสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อร่วมกันสร้างคุณค่าให้ธุรกิจ
- 5. Ethic** ส่งเสริมให้พนักงาน ผู้ค้า พันธมิตรทางธุรกิจดำเนินกิจการด้วยความสุจริตและการกำกับกิจการที่ดี เพื่อสร้างรากฐานให้บริษัทเติบโตได้อย่างยั่งยืน

การประเมินความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

บริษัทได้ทำการประเมินความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement Survey) เป็นประจำทุกปี เพื่อให้ได้ทราบสถานะความพึงพอใจของพนักงานในปัจจุบัน และคณะทำงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลสามารถนำผลการประเมินดังกล่าวไปจัดทำแผนหรือโครงการเพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรต่อไป



โดยในปี 2567 ผลการประเมินความผูกพันต่อองค์กรของธุรกิจโรงแรม อยู่ที่ร้อยละ 94 (เป้าหมายที่ตั้งไว้คือร้อยละ 87) มีอัตราความพึงพอใจที่ดีขึ้นร้อยละ 7 เทียบจากปี 2566

การประเมินความผูกพันต่อองค์กร	รวมทั้งหมด	ชาย	หญิง
จำนวนพนักงานตอบแบบประเมินความพึงพอใจ	3,531	1,944	1,587
คิดเป็นร้อยละ	99	99	99
ร้อยละของ High engagement	94	95	93

จากผลการประเมินปี 2567 พบว่า ประเด็นที่พนักงานชื่นชอบ ได้แก่

1. พนักงานสามารถใช้ทักษะและความสามารถเพื่อแสดงศักยภาพของอย่างเหมาะสม
2. พนักงานมีความเข้าใจอย่างชัดเจนในสิ่งที่คาดหวังจากหัวหน้างานและบริษัท
3. ความร่วมมือกันของพนักงานในการขับเคลื่อนงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย

ในส่วนประเด็นที่พนักงานต้องการให้มีการปรับปรุง คือ 1) โครงสร้างค่าตอบแทนและสวัสดิการ 2) การปรึกษาหารือกับหัวหน้าเกี่ยวกับโอกาสในการเติบโตทางสายอาชีพ 3) คำมั่นสัญญาของหัวหน้างานที่มีผลต่อพนักงาน ทั้งนี้บริษัทได้ตอบสนองความคาดหวังของพนักงาน โดยการจัดให้มีการสำรวจโครงสร้างเงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ ในตลาดแรงงาน เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสม มีการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรให้มีความคล่องตัวและเพิ่มประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินงานด้านการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน จ้างจ้างและกฎระเบียบต่างๆ ให้ทันสมัยและใช้ประโยชน์ได้จริง นอกจากนี้ธุรกิจโรงแรมเข้าร่วมคัดเลือก Human Resources Excellence Award 2024 จัดโดยสถาบัน Human Resources Online ประเทศสิงคโปร์ ซึ่งได้รับรางวัลรองชนะเลิศด้านความเป็นเลิศด้านวัฒนธรรม นอกจากนี้ได้รับรางวัล “สุดยอดผู้นำองค์กรแห่งปี” ประเภทอุตสาหกรรมโรงแรมและสันทนาการ จากงาน Thailand Top CEO of The Year 2024 ที่จัดขึ้นโดยนิตยสาร BUSINESS+ และมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ นับว่าเป็นการยกระดับการทำงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคล ในการสร้างแบรนด์นายจ้าง สร้างภาพลักษณ์ที่สอดคล้องกับคุณค่าที่องค์กรยึดถือ และการดำเนินงานเพื่อสร้างสถานที่แห่งความสุขสำหรับทุกคน (The Work Place To Be)



ธุรกิจอาหาร มีผลประเมินความพึงพอใจของพนักงานอยู่ที่ร้อยละ 78 เกือบจากเกณฑ์มาตรฐานที่ร้อยละ 65 และพบว่ามีการพัฒนาขึ้นอย่างมากจากผลประเมินปี 2566 โดยในปีนั้นบริษัทได้ผลการประเมินความพึงพอใจมากกว่าค่าเฉลี่ยในภูมิภาคถึงร้อยละ 29 นอกจากนี้ยังเข้าร่วมคัดเลือก Human Resources Excellence Awards 2024 โดยได้รับรางวัล Excellence in HR Change Management (Silver Award) สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดีที่ช่วยเสริมสร้างอัตราความผูกพันระหว่างพนักงานและองค์กร สะท้อนความสำเร็จในการปรับโครงสร้าง และเปลี่ยนแปลงการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ และรางวัล Best HR Team (Large Organization) เน้นย้ำถึงการทำงานเป็นทีมที่ยอดเยี่ยมของฝ่ายบุคลากรและบทบาทในการสร้างความสำเร็จให้กับองค์กร

การประเมินความผูกพันต่อองค์กร	รวมทั้งหมด	ชาย	หญิง
จำนวนพนักงานตอบแบบประเมินความพึงพอใจ	2,266	656	1,610
คิดเป็นร้อยละ	36	29	71
ร้อยละของ High engagement	78	76	79

จากผลการประเมินปี 2567 พบว่า ประเด็นที่พนักงานพึงพอใจ ได้แก่ 1 เพื่อนร่วมงาน (Team) 2 ความยุติธรรม (Justice) 3 การสร้างชุมชน (Community) ในส่วนประเด็นที่พนักงานต้องการให้มีการปรับปรุง คือ 1 หัวหน้างาน (People Manager) 2 สิทธิประโยชน์และสวัสดิการ (Benefits) 3 สุขภาวะทางจิตใจ (Psychological and Mental) 4 การเข้าถึงฝ่ายบริหาร (Accessible Management) ทั้งนี้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้มีพัฒนากรอบการดำเนินงานที่ได้รับประเด็นที่ต้องได้รับการพัฒนา แนวทางการพัฒนา หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และกรอบเวลา เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน โดยมีแผนปฏิบัติการที่สำคัญ (Action Plan) คือ จัดทำหลักสูตรการอบรมพัฒนาพนักงานระดับหัวหน้างานด้านความเป็น People Manager สร้างวัฒนธรรมการให้ Feedback แบบย้อนกลับ จัดทำแบบประเมินสภาวะความเครียด และโรคซึมเศร้าสำหรับพนักงานที่สามารถประเมินได้ทันที จัดสรรพื้นที่ Well-Being Area ภายในพื้นที่ทำงาน เพิ่มการสื่อสารข้อความจากผู้บริหารไปถึงพนักงานในทุกระดับ นอกจากนี้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลได้มีการชี้แจงผลผ่านการประชุม Management Meeting ต่อผู้บริหาร และมีการสื่อสารเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการในทุกหน่วยงานในลำดับถัดไป



กิจกรรมสร้างความผูกพันต่อองค์กร

บริษัทจัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความรู้สึกรักที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และรู้สึกเหมือนเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกัน ซึ่งสิ่งนี้จะนำไปสู่การเกิดความรักที่ เชื้อมั่นต่อองค์กร ส่งผลต่อรากฐานความรู้สึกปลอดภัยทางจิตใจของพนักงาน (Inclusion Safety) ซึ่งองค์กรสามารถขับเคลื่อนการสร้าง ความผูกพันในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ยังช่วยสร้างแรงจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน โดยผู้ที่มีความสำคัญในการสร้างความรู้สึกรักผูกพันของพนักงานต่อองค์กร คือผู้บริหารระดับสูงและหัวหน้างานในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานด้วยกัน บริษัทจึงได้กำหนดให้จัดการประชุมผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคล (HR Conference) เพื่อร่วมกันสร้างแผนการสร้าง ความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละปีให้สอดคล้องกับปัจจัยหลักที่ช่วยสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร เช่น การให้รางวัลตอบแทนหรือยกย่องพนักงานอย่างเหมาะสม การจัดกิจกรรมกระตุ้นความสัมพันธ์ที่ครอบคลุมความต้องการหรือความสนใจพนักงานหลากหลายกลุ่ม และการประเมินผลและวิเคราะห์ผลความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรอย่างต่อเนื่อง



ในปี 2567 ธุรกิจโรงแรมได้จัดกิจกรรมสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรในหลายมิติ อาทิ CG Governance Day เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมและความเชื่อมั่นให้พนักงานในการดำเนินงานของบริษัทที่ตระหนักถึงการกำกับดูแลกิจการที่ดี อันสะท้อนถึงผลประโยชน์ร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย กิจกรรม CHR Town Hall การประชุมประจำปี โดยจะจัดขึ้นทั้งหมด 2 ครั้ง เพื่อให้พนักงานได้รับทราบนโยบายและทิศทางใหม่ ๆ ขององค์กร กิจกรรม Team Building สานสัมพันธ์และพัฒนาความร่วมมือกันเป็นทีม Corporate Office New Year Party กิจกรรมเลี้ยงขอบคุณพนักงานในวันปีใหม่ เป็นการรวมตัวพนักงานต่างแผนก รวมทั้งผู้บริหารได้พบปะสังสรรค์เชื่อมความสัมพันธ์ กิจกรรม Staff Birthday ที่จัดให้กับพนักงานที่มีวันคล้ายวันเกิดในแต่ละเดือน กิจกรรม Sport Day งานกีฬาสานสัมพันธ์ระหว่างโรงแรมในเครือ กิจกรรม Beach Cleaning Day, Tree Planting เสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและส่งเสริมการสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม จัดทำ Special Menu of the Month จัดเตรียมเมนูอาหารพิเศษประจำเดือนเพื่อเฉลิมฉลองเทศกาลสำคัญในแต่ละเดือน และมีโครงการ Health and Well Being กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพให้กับพนักงาน

ธุรกิจอาหาร ได้กำหนดทิศทางการสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรที่สอดคล้องกับไปกับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ให้คุณค่าด้านความหลากหลาย ความเท่าเทียม และนวัตกรรม โดยมีการจัดกิจกรรมและการสื่อสารที่แสดงถึงการมีส่วนร่วมของพนักงานอยู่เสมอ อาทิ CRG Townhall 2024 เป็นการสื่อสารทิศทางหรือสถานการณ์ของธุรกิจให้พนักงานรับทราบถึงผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา เป้าหมายและทิศทางการดำเนินธุรกิจของบริษัท (Shared goal and vision) รวมทั้งแนวทางการดูแลพนักงาน นอกจากนี้ยังมีการจัด Functional Town Hall ปีละ 2 ครั้ง โดยแต่ละหน่วยงานร่วมกับฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะดำเนินการจัดขึ้นเพื่อให้ผู้บริหารและทีมงานในแต่ละฝ่าย ได้มีโอกาสพูดคุยเรื่องทิศทางการทำงานของแต่ละฝ่ายอย่างใกล้ชิด รวมถึงจัดทำแผนและจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความผูกพันภายในฝ่ายอีกด้วย

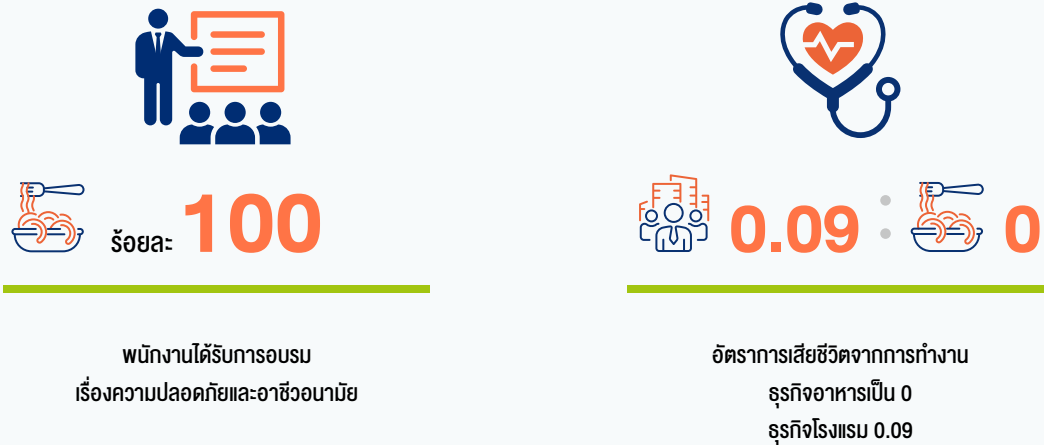
ในปี 2567 ธุรกิจอาหารมีการริเริ่มโครงการที่ช่วยเสริมสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของพนักงานที่สำคัญ คือ โครงการ CRG Retreat 2024 ให้กับผู้จัดการร้านทั่วประเทศและพนักงานสำนักงานใหญ่ รวมถึงมีมอบรางวัล People Manager ให้กับผู้จัดการร้านที่มีการบริหารจัดการคนโดดเด่นและสอดคล้องกับนโยบายของบริษัท มีการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวกับ Team Building เช่น Burn Boost Balance ชาเลนจ์สุขภาพ 90 วัน เพื่อกระตุ้นความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานและเป็นส่วนหนึ่งของแผนยกระดับความผูกพันต่อองค์กรของแต่ละหน่วยงาน จัดทำ Campaign "Pride in your best" การประกวดการแต่งกาย "คุณงามความดี Diversity" โครงการ "CRG Deaf Community พื้นที่สร้างสุขเพื่อคนไร้เสียง" เพื่อส่งเสริมการเคารพความเป็นปัจเจกบุคคล และสร้างความเข้าใจถึงมิติที่ซับซ้อนของการขับเคลื่อนองค์กรที่ให้คุณค่าความหลากหลายและความเท่าเทียม นอกจากนี้มีการจัดการประกวดนวัตกรรมภายในองค์กร ภายใต้ชื่อ People & Innovation Convention ส่งเสริมให้พนักงานทุกกลุ่ม คิดค้นพัฒนาผลงานเข้าร่วมโครงการ ซึ่งในระหว่างการแข่งขันโครงการ ได้มีการมอบหมายผู้บริหารในสายงานที่เกี่ยวข้องร่วมเป็นโค้ช ให้คำแนะนำ รวมถึงได้มีการมอบรางวัลโดยคณะผู้บริหาร และประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ในองค์กรเป็นวงกว้าง





อาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ผลดำเนินงานที่สำคัญด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปี 2567



ความท้าทาย

อาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นพนักงานประจำหรือรูปแบบการจ้างงานที่หลากหลาย (Non-standard employment) ตลอดจนลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องได้รับการกำกับดูแลภายใต้ขอบเขตความรับผิดชอบของบริษัท เพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมาย จ้อบังคับ หลักมาตรฐานสากลด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (Occupational Health and Safety: OHS) หลักสิทธิมนุษยชน และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย โดยเฉพาะในธุรกิจบริการซึ่งต้องพึ่งพาทรัพยากรมนุษย์เป็นหลัก หากไม่มีระบบบริหารจัดการด้าน OHS ที่มีประสิทธิภาพ อาจส่งผลกระทบต่อสวัสดิภาพและคุณภาพชีวิตของผู้ที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ การเจ็บป่วย หรือแม้กระทั่งการสูญเสียชีวิต นอกจากนี้ การละเลยมาตรฐานด้านความปลอดภัยยังอาจก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบต่อความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย ชื่อเสียง ความสามารถขององค์กร ตลอดจนความต่อเนื่องของธุรกิจ ซึ่งอาจนำไปสู่การหยุดชะงักและสูญเสียโอกาสทางเศรษฐกิจ

โอกาส

บริษัทเล็งเห็นโอกาสในการบริหารจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งเป็นแนวทางที่องค์กรสามารถดำเนินการได้เพื่อสร้างผลกระทบเชิงบวกโดยตรงต่อสังคม บริษัทจึงได้จัดตั้งคณะกรรมการอาชีวอนามัย ความปลอดภัย กำหนดนโยบาย และแนวทางปฏิบัติด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ใส่ใจต่อสุขภาพและสวัสดิภาพของทุกคน (Awareness) การป้องกันการเกิดอุบัติเหตุและโรคจากการทำงาน (Prevention) ลดความเสี่ยงของเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด (Mitigation) และให้ความสำคัญด้านสุขภาพและคุณภาพชีวิตของผู้ที่เกี่ยวข้อง (Health and Wellbeing) นอกจากนี้ยังมีการรายงานตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล และมีการควบคุมการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน พร้อมทั้งตั้งเป้าหมายพนักงานต้องได้รับการอบรมร้อยละ 100 และมุ่งเน้นปรับปรุงระบบควบคุมความเสี่ยงในการลดจำนวนอุบัติเหตุจากการทำงานและจำนวนพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงานเป็นศูนย์ เพื่อลดการสูญเสียทั้งทางสังคมและเศรษฐกิจ

อาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Occupational Health and Safety)

บริษัทกำหนดนโยบาย และแนวทางการจัดการที่ครอบคลุมทุกขอบเขตความรับผิดชอบของบริษัท ให้เป็นไปตาม พ.ร.บ. ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) จากการเลือกตั้งตัวแทนจากลูกจ้าง และตัวแทนนายจ้างตามสัดส่วนที่กฎหมายกำหนด และจัดให้มีการประชุมเป็นประจำทุกเดือน โดยนำประเด็นที่พบเจอจากการตรวจสอบของคณะกรรมการ คปอ. นำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงเพื่อปรับปรุงแก้ไข นอกจากนี้ ธุรกิจโรงแรม ได้กำหนดให้มีการตรวจสอบโดยหน่วยงานการตรวจสอบคุณภาพภายในและหน่วยงานควบคุมมาตรฐานแบรนด์ (Internal Quality & Brand Standards Audit) ร่วมกับการพัฒนาความยั่งยืน (Sustainability Development) ในส่วนธุรกิจอาหาร มีหน่วยงานการป้องกันความสูญเสีย (Loss Prevention) และการตรวจประเมินคุณภาพด้าน Food Safety และ Brand Standard โดยความร่วมมือกับแบรนด์อาหารต่างๆอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าธุรกิจได้ดำเนินงานตามนโยบายด้านความปลอดภัย พร้อมทั้งระบุความเสี่ยง ประเมินผลกระทบ นำเสนอผลปรึกษาหารือกับคณะทำงาน คปอ. และผู้บริหารระดับสูงเพื่อปรับปรุงแก้ไข และมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการควบคุมและกำกับดูแลอย่างเหมาะสม

บริษัทมุ่งเน้นการบริหารงานในการประเป็นผลกระทบของสภาพพนักงาน เพื่อป้องกันความสูญเสียในองค์กรทุกรูปแบบ โดยการนำผลการประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานมาปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานในพื้นที่การทำงาน นอกจากนี้บริษัทยังได้จัดทำระเบียบการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure: SOP) การทำงานที่เกี่ยวข้องกับสารเคมี การซ่อมแซมอุปกรณ์บนสารเคมีรั่วไหล พื้นที่หรือห้องจัดเก็บ อุปกรณ์การป้องกันส่วนบุคคล และการสุ่มตรวจจะติดตั้งภายในพื้นที่ ซึ่งดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่พยาบาล เนื่องเป็นเหตุที่เกิดจากการรักษาพยาบาล และมีการดำเนินการจัดการสำหรับภัยอันตรายอื่นๆ เช่น ไฟไหม้ แบตเตอรี่ บรรจุก๊าซสารเคมี ฯลฯ

บริษัทได้ตั้งเป้าหมายให้พนักงานทุกคนต้องได้รับอบรมเรื่องความปลอดภัยและอาชีวอนามัย เพื่อลดจำนวนอุบัติเหตุจากการทำงานให้เป็นศูนย์ และจำนวนพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงานเป็นศูนย์ การลดความเสี่ยงที่นำไปสู่ความสูญเสียต่อชีวิต การบาดเจ็บและการเจ็บป่วยจากการทำงานของพนักงาน โดยครอบคลุมทั้งพนักงานของบริษัทและบุคคลภายนอกที่เข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่

ธุรกิจโรงแรม ได้จัดอบรมดับเพลิงขั้นต้นและฝึกซ้อมอพยพหนีไฟตามกฎหมาย เรือนรู้การดับเพลิงขั้นสูงอย่างถูกวิธีด้วยอุปกรณ์ต่าง ๆ พร้อมทั้งฝึกปฏิบัติการตอบโต้เหตุฉุกเฉินไฟไหม้อย่างปลอดภัย มีผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งสิ้น 3,341 คน การอบรมเรื่องความปลอดภัยของอาหาร Food Safety & HACCP จำนวน 2,602 คน การอบรมการปฐมพยาบาลเบื้องต้นและการช่วยฟื้นคืนชีพ (CPR & First Aid Training) จำนวน 1,243 คน การป้องกันภัยคุกคามจากระเบิด จำนวน 206 คน การอบรมเรื่องการรักษาความปลอดภัยในกิจกรรมกอล์ฟ จำนวน 97 คน การซ้อมอพยพเมื่อเกิดเหตุแผ่นดินไหว จำนวน 114 คน การซ้อมอพยพเมื่อเกิดเหตุสึนามิ จำนวน 367 คน

ธุรกิจอาหาร ได้จัดให้มีการอบรมเรื่องความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานจำนวน 101 รุ่น มีพนักงานเข้าร่วมทั้งสิ้น 3,423 คน มีการซ้อมหนีไฟสำหรับพนักงานประจำสำนักงาน จำนวน 230 คน การจัดอบรมความปลอดภัยทางอาหาร ทั้งหมด 97 รุ่น มีจำนวนพนักงานที่เข้าร่วมอบรม 11,388 คน เพื่อให้เข้าใจในหลักการสุขาภิบาลอาหาร สุวิทยาส่วนบุคคล กฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการบริหารจัดการที่ดีในสถานที่จำหน่ายอาหาร สามารถนำความรู้ไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและให้บริการอาหารที่สะอาดปลอดภัยสู่ผู้บริโภค นอกจากนี้บริษัทจัดการอบรมโครงการพิเศษ Safety & Security Restaurants เพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้ด้านการป้องกันการสูญเสีย ลดอัตราการสูญหายของสินค้า และยกระดับความปลอดภัยทั้งในพื้นที่ปฏิบัติงานและพื้นที่ให้บริการ มีการพัฒนาแพลตฟอร์ม E-Learning จากฝ่าย CRG Academy ที่สามารถฝึกอบรม ทดสอบและได้การรับรองด้านสุขาภิบาลอาหารซึ่งได้รับการอนุญาตจากกรมอนามัย

นอกจากนี้กระบวนการส่งเสริมสุขภาพและสุภาพะที่ตองพนักงาน โดยการจัดให้พนักงานทุกคนเข้ารับการตรวจสุขภาพประจำปี และมีโปรแกรมการตรวจสุขภาพพิเศษเฉพาะกลุ่มพนักงานที่ต้องสัมผัสอาหารอย่างใกล้ชิด เพื่อเพิ่มความปลอดภัยต่อพนักงานและลูกค้าที่มาใช้บริการ

นอกจากการอบรมความรู้ในด้านต่าง ๆ บริษัทได้จัดเตรียมห้องพยาบาลพร้อมแพทย์ และพยาบาลวิชาชีพ ในการดูแลอาการเจ็บป่วย หรือการเจ็บป่วยจากอุบัติเหตุเบื้องต้น ก่อนส่งต่อไปยังสถานพยาบาลในกรณีที่ต้องใช้อุปกรณ์เครื่องมือเฉพาะทางทางการแพทย์ บริษัทได้มีการทบทวนแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยเพื่อทำให้เกิดการพัฒนาองค์ความรู้ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สอดคล้องกับกฎหมาย จ้อบังคับ และมาตรฐานสากลเพื่อยกระดับมาตรฐานการทำงานให้ดียิ่งขึ้น พร้อมจัดทำแผนการรับมือในเรื่องความปลอดภัยหากเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินไว้ด้วย

การยกระดับสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี (Health and Wellbeing)

บริษัทให้ความสำคัญไม่เพียงแต่ปัจจัยเสี่ยงจากการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อสุขภาพกาย (Physical Wellbeing) แต่ยังครอบคลุมถึงสุขภาพใจ (Emotional Wellbeing) ภาวะทางอารมณ์ของพนักงาน เช่น ความเครียดจากการทำงาน (Occupational Stress) โดยมีแผนการจัดกิจกรรม (Wellbeing Programme) ให้พนักงานอย่างสม่ำเสมอ เช่น การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความผูกพันพนักงานต่อองค์กร การงานเลี้ยงสังสรรค์ประจำปี การจัดกีฬาภายใน การจัดทัศนศึกษา (Outing) จัดเลี้ยงวันเกิด การจัดเมนูอาหารพิเศษประจำเดือนให้กับพนักงาน การรับฟังความคิดเห็นของพนักงานผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์และดำเนินการแก้ไขเพื่อลดผลกระทบที่มาจากความเครียดให้กับพนักงาน นอกจากนี้ยังดูแลสุขภาพทางการเงิน (Financial Wellbeing) ของพนักงานด้วยการการเสริมสร้างความรู้เรื่องการเงินให้กับพนักงาน งานวิจัยพบว่าพนักงานที่มีปัญหาการเงิน จะมีประสิทธิภาพในการทำงานลดลง อีกทั้งยังส่งเสริมให้พนักงานได้มีกิจกรรมกับชุมชนและสังคมภายนอก (Social And Community Wellbeing) เพื่อสร้างความรู้สึกการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ในการสร้างคุณค่าร่วมให้กับสังคมรอบข้าง บริษัทได้จัดสวัสดิการอาหารให้กับพนักงาน โดยคัดเลือกเมนูอาหารที่ดีต่อสุขภาพ พร้อมคำนวณปริมาณแคลลอรี่ต่อมื้ออาหาร เพื่อเป็นประโยชน์กับพนักงานในการเลือกรับประทานอาหารให้เหมาะสมกับสภาพของแต่ละคน เตรียมอาหารเพื่อสุขภาพ





กิจกรรมเพื่อสังคม



3,201 ชั่วโมง
เข้าร่วมร้อยละ **43**



ธุรกิจโรงแรม **9** แห่ง
ธุรกิจอาหาร **330** แห่ง



อัตราการจ้างงาน
ผู้พิการเพิ่มขึ้นร้อยละ **10.25**
ผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นร้อยละ **44.89**

ชั่วโมงจิตอาสาของธุรกิจโรงแรม

ความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาทั้งในและต่างประเทศ
ผู้รับผลประโยชน์ 2,121 คน

สร้างโอกาสทางอาชีพสำหรับกลุ่มเปราะบาง
อัตราจ้างงานคนพิการเพิ่มขึ้นร้อยละ 10.25
คนสูงอายุเพิ่มขึ้นร้อยละ 44.89

ความท้าทาย

- บริษัทตระหนักถึงผลกระทบต่องานและชุมชนโดยรอบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงาน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ศักยภาพในการดำรงชีพ และอาจเพิ่มความเหลื่อมล้ำ หากการพัฒนาโครงการของบริษัทขาดการยึดมั่นในหลักการความยั่งยืน เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างสมดุล ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ความท้าทายของบริษัทในการดำเนินธุรกิจจึงไม่ได้จำกัดอยู่เพียงการสร้างผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ (Return on Investment) เท่านั้น แต่ยังรวมถึงการปรับตัวให้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ที่เข้าไปดำเนินธุรกิจ ความคาดหวังของชุมชนที่แตกต่างกันไป ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสิทธิในอนุญาตทางสังคม (Social license to Operate) การให้ความร่วมมือจากชุมชนโดยรอบ และความสามารถในการบรรลุเป้าหมายด้านสังคมของบริษัท ทั้งนี้ส่งผลต่อความความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ความพึงพอใจของลูกค้า หลักการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบ เป็นธรรม อันเป็นคุณค่าที่บริษัทให้ความสำคัญ

โอกาส

- ในขณะเดียวกัน บริษัทเล็งเห็นศักยภาพของธุรกิจการให้บริการ ทั้งในภาคโรงแรมและอาหาร ในการสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคม ที่สอดคล้องกับลักษณะเฉพาะของธุรกิจ (Nature of Business) ในการส่งเสริมคุณค่าต่อสังคม การสร้างโอกาสทางอาชีพ และการกระจายรายได้ ซึ่งสามารถยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้ที่เกี่ยวข้องและช่วยลดความเหลื่อมล้ำในชุมชน นอกจากนี้ ธุรกิจของบริษัทยังมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในพื้นที่ อาทิ การสนับสนุนผลิตภัณฑ์ชุมชน การรักษาคูณค่าทางศิลปะและวัฒนธรรม นอกจากนี้บริษัทสามารถพัฒนาความร่วมมือกับสถาบันการศึกษา ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาตลาดแรงงานให้ตอบสนองต่อความต้องการของอุตสาหกรรม และส่งเสริมพนักงานให้ได้นำความรู้และความเชี่ยวชาญมาสร้างประโยชน์ให้แก่สังคม ในขณะเดียวกันกระบวนการเหล่านี้สามารถผลิตบุคลากรที่มีทัศนคติความรับผิดชอบต่อสังคมจากภายในบริษัท เพื่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

บริษัทได้ส่งเสริมให้ธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหารดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างเป็นรูปธรรม บริษัทจึงกำหนดให้มีการตรวจประเมินผลกระทบทางสังคม (Social Impact Assessment: SIA) เพื่อระบุถึงผลกระทบและโอกาสที่อาจเกิดขึ้นต่อชุมชน ควบคู่ไปกับการสื่อสารแนวทางการพัฒนาความยั่งยืนในมิติสังคม ในปี 2567 บริษัทสนับสนุนการใช้ความเชี่ยวชาญของบุคลากรภายในองค์กรในการริเริ่มและดำเนินโครงการด้วยตนเอง ทั้งนี้ บริษัทได้สานต่อโครงการที่เป็นประโยชน์จากปีก่อนพร้อมทั้งพัฒนาโครงการใหม่ให้สอดคล้องกับแนวโน้มและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย นอกจากนี้ บริษัทให้ความสำคัญกับการสร้างความร่วมมือกับชุมชนโดยรอบ ตลอดจนพันธมิตร มูลนิธิ และองค์กรที่มีเป้าหมายสอดคล้องกัน เพื่อสร้างการรับรู้การพัฒนาที่ยั่งยืนในมิติต่างๆ รวมถึงการส่งเสริมความเท่าเทียม ความเสมอภาคในสังคมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้มีแผนการศึกษาแนวทางการวัดผลตอบแทนโดยรวมผลกระทบทางเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม (Social Return on Investment: SROI) เพื่อให้มั่นใจว่าผลกระทบเชิงบวกทางสังคมนั้นสามารถวัดผลได้ เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาโครงการเพื่อสังคมและชุมชนที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์และทิศทางการดำเนินงานธุรกิจ เพื่อผลประโยชน์สูงสุดแก่ทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยในปี 2567 บริษัทได้ดำเนินโครงการสำคัญ ดังนี้

บทบาทของผู้บริหารองค์กรในการดำเนินงานเพื่อสังคม

บริษัทเล็งเห็นโอกาสในการพัฒนาองค์กรและสังคมให้เติบโตอย่างยั่งยืน บริษัทจึงไม่ได้คำนึงถึงการพัฒนาบุคลากรในองค์กรเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังตระหนักถึงการพัฒนาสังคมควบคู่ไปด้วย บริษัทจึงสนับสนุนให้ผู้บริหารขององค์กร มีบทบาทในการขับเคลื่อนและผลักดันการเปลี่ยนแปลงเพื่อสังคมส่วนรวม ผ่านความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ อาทิ โครงการความร่วมมือระหว่างสภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (NESDC) และโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP) ได้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อมูลเชิงลึกในหัวข้อ “การเพิ่มสัดส่วนของประชากรวัยเยาว์ที่มีคุณภาพ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ” ได้ร่วมบรรยายหัวข้อ การบริหารกิจการเพื่อสังคมของธุรกิจกลุ่มเซ็นทรัล “จากผู้อยู่อาศัยสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน” สำหรับคนละคู่งานจำนวน 100 คน ในหลักสูตรประกาศนียบัตรชั้นสูงการบริหารงานภาคธุรกิจและกฎหมายมหาชน (ปรม.) เพื่อสะท้อนโอกาสของภาคธุรกิจในการส่งเสริมความเท่าเทียม ความเสมอภาค ของผู้พิการที่เป็นกลุ่มเปราะบางในสังคม เพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์กร รวมถึง

เข้าร่วมงานบรรยายการทำงานเชิงรุกด้านการจ้างงานผู้พิการของธุรกิจในกลุ่มเซ็นทรัลให้กับคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจในสำคัญของการมีส่วนร่วมของภาคธุรกิจในการจ้างงาน การฝึกอบรม ส่งเสริมความรู้ด้านการประกอบอาชีพสำหรับบุคคลที่มีความต้องการพิเศษ โดยมีนักศึกษาเข้าร่วม 37 คน นอกจากนี้ได้ร่วมเสวนาทางวิชาการร่วมกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช สาขามนุษยนิเวศศาสตร์ ในหัวข้อ “อาหาร ศรีธรา พัฒนาครอบครัว” โดยได้แลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับบทบาทของธุรกิจอาหารในระดับอุตสาหกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการ ความจำเป็นด้านโภชนาการของกลุ่มผู้บริโภคที่มีความหลากหลายและรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อสามารถรักษาขีดความสามารถในการแข่งขันและส่งเสริมการพัฒนาวัฒนธรรมการผลิตสินค้าและบริการเพื่อผู้บริโภคและสังคม



โครงการพัฒนาบุคลากรภายนอกองค์กรโดยใช้อิทธิพลขององค์กร

ธุรกิจอาหารและธุรกิจโรงแรมในเครือ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ต่างให้ความสำคัญในการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์จากบุคลากรของบริษัท รวมถึงแนวปฏิบัติที่บริษัทดำเนินการ เพื่อการพัฒนาตลาดแรงงานในกลุ่มอุตสาหกรรมการให้บริการและเสริมสร้างแนวคิดและแรงบันดาลใจให้กับบุคลากรที่มีศักยภาพในประกอบอาชีพอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม บริษัทจึงได้สนับสนุนหน่วยธุรกิจในการเข้าร่วมบรรยายกับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน จัดทำโครงการความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อสนับสนุนการฝึกงานของนักเรียนนักศึกษา เปิดโอกาสในการสั่งสมความรู้จากประสบการณ์การทำงานจริงและเตรียมความพร้อมสำหรับการทำงานในอนาคต

โรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ บีช รีสอร์ทและวิลล่า หัวหิน ได้ทำความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยในประเทศไทยในการศึกษาดูงานในพื้นที่โรงแรม เพื่อแบ่งปันความรู้การบริการด้านโรงแรมและระบบการบริหารจัดการความยั่งยืนในโรงแรม โดยมีนักศึกษาจาก 4 มหาวิทยาลัยเข้าร่วมโครงการทั้งหมด 118 คน นอกจากนี้โรงแรมเซ็นทารา ริเวอร์ไซด์ เชียงใหม่ ได้มีการต้อนรับนักศึกษาจาก Republic Polytechnic School of Hospitality ประเทศสิงคโปร์ จำนวน 40 คน ภายใต้โครงการ Exploring Careers in Hospitality เพื่อการศึกษาดูงานแผนต่างๆ ในโรงแรม พร้อมแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้จัดการโรงแรม ทั้งนี้ นักศึกษาสามารถนำประสบการณ์และความรู้ที่ได้ไปต่อยอดในการสร้างแผนการเรียนรู้เพิ่มเติม และพัฒนาเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพต่อไป



โรงแรมเซ็นทารา ไหล่ ศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะ ยังคงดำเนินกิจกรรมร่วมกับศูนย์พัฒนาและฝึกอบรมคนพิการแห่งเอเชียและแปซิฟิก (APCD) อย่างต่อเนื่องเป็นรุ่นที่ 4 โดยมีการจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมวิชาชีพ ฝึกงานในสถานประกอบการจริง เพื่อพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารและการใช้ชีวิตสำหรับคนพิการผู้ทำงานภาคธุรกิจ เป็นเวลา 1 เดือน โดยในปีนี้มีผู้เข้าร่วมโครงการ 17 คน เช่นเดียวกับโรงแรมเซ็นทารา มีราช บิซ คูไบ ได้ทำความร่วมมือกับ Rashid Center ในการสนับสนุนการฝึกวิชาชีพในแผนกรัพยากรบุคคลและแม่บ้านของโรงแรมสำหรับผู้พิการ ทั้งหมด 4 คน

ในส่วน**ธุรกิจอาหาร** มีการเริ่มโครงการทวีกาศึกคนพิการเป็นปีแรก ผ่านความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาที่มีวิสัยทัศน์ในการส่งเสริมความเสมอภาคและความเท่าเทียมในสังคม ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายองค์กร โดยมีการรับนักศึกษาคนพิการเข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพในร้านอาหารจำนวน 4 คน ใน 3 จังหวัดนำร่อง ได้แก่ ลำปาง นครสวรรค์ และขอนแก่น และมีแผนขยายโครงการให้ครอบคลุม 77 จังหวัดทั่วประเทศ

ความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ธุรกิจโรงแรมดำเนินโครงการพัฒนาวิชาชีพด้านโรงแรมและบริการ ระหว่างมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 9 แห่ง เพื่อพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน การฝึกอบรมวิชาชีพ การบริการวิชาการ รวมถึงเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติงานและสหกิจศึกษา ในเครือโรงแรมทั้งในและต่างประเทศ อีกทั้งยังให้การสนับสนุนนักศึกษาฝึกงานภายในประเทศ โดยการรับนักศึกษาจากสถาบันการศึกษาทั่วประเทศเข้ามาฝึกงานตามโรงแรมต่าง ๆ เป็นจำนวนทั้งสิ้น 1,178 คน นอกจากนี้ ธุรกิจโรงแรมได้ทำความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศ 2 โครงการ มีการรับนักศึกษาฝึกงานทั้งหมด 29 คน แบ่งเป็นนักศึกษาจาก University of Baguio ประเทศฟิลิปปินส์ 26 คน และ นักศึกษาจาก Wenzao University ประเทศไต้หวัน 3 คน โครงการนี้มีส่วนช่วยให้เกิดการพัฒนาทั้งสองฝ่าย นอกจากตัวนักศึกษาจะได้รับประสบการณ์การทำงานจริง พัฒนาศักยภาพการให้บริการที่มีคุณภาพ พนักงานภายในองค์กรเอง ได้พัฒนาประสบการณ์การสอนงาน เปิดโอกาสในการฝึกฝนทักษะการสื่อสารและการเป็นผู้นำ ฝึกกระตุ้นการให้คำแนะนำเชิงสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนากระบวนการการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงได้แลกเปลี่ยนวัฒนธรรมระหว่างประเทศ นับว่าเป็นการขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการเคารพความแตกต่างหลากหลาย นอกจากนี้โรงแรมและรีสอร์ทในเครือจำนวน 20 โรงแรม ได้ต้อนรับคณะศึกษาดูงานเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ โดยมีนักศึกษาเข้าร่วมจำนวน 2,092 คน

ในส่วน**ธุรกิจอาหาร**มีการพัฒนาโครงการความร่วมมือหลากหลายรูปแบบ อาทิ โครงการทวีกาศึก สหกิจศึกษาและฝึกงาน โครงการทวีกาศึกต่างชาติ โครงการทวีกาศึกกลุ่มทักษะเฉพาะ โครงการทวีกาศึกคนพิการ โครงการ Recruitment Champion โดยมีผลการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้ โครงการทวีกาศึก สหกิจศึกษาและฝึกงาน บริษัทได้ร่วมมือกับกระทรวงศึกษาและกระทรวงแรงงานขับเคลื่อนนโยบายการฝึกนักเรียน นักศึกษา มีการเข้าไปทำความร่วมมือกับสถานศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชนในการพัฒนาหลักสูตรร่วมกัน ให้สอดคล้องกับตลาดแรงงานและพื้นที่ของผู้รับการฝึก ในปี 2567 บริษัทได้ทำความร่วมมือกับสถาบันการศึกษากว่า 330 แห่ง พร้อมมอบทุนการศึกษาตลอดหลักสูตร โดยมีนักศึกษาเข้าร่วมตั้งแต่ระดับปวช. ปวส. และปริญญาตรี จำนวน 1,275 คน ซึ่งนักศึกษายังได้รับความรู้ ประสบการณ์ ทักษะจากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพและใบประกาศนียบัตรวิชาชีพเมื่อสำเร็จการศึกษา พร้อมทั้งสามารถเติบโตในสายงานเป็นพนักงานของซีอาร์จีได้ทันทีโดยนับอายุงานต่อเนื่อง เพื่อสร้างผู้บริหารรุ่นใหม่ที่มีคุณภาพและเชี่ยวชาญเข้าสู่ตลาดแรงงาน ในส่วนโครงการทวีกาศึกต่างชาติ บริษัทได้รับผู้ฝึกประสบการณ์วิชาชีพจากประเทศกัมพูชา จำนวน 6 คน เป็นการมอบโอกาส แลกเปลี่ยนองค์ความรู้และทดลองการทำงานร่วมกัน จากผลการดำเนินโครงการปี 2567 บริษัทมีแผนขยายกลุ่มผู้รับการฝึกจากประเทศลาว และประเทศจีน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ มีการต่อยอดโครงการฝึกกลุ่มงานช่างกับวิทยาลัยเทคโนโลยีหลวงปู่สรวงวัดโพธิ์พัฒนาเป็นปีที่ 3 โดยคัดเลือกกลุ่มผู้รับการฝึกในสาขาช่างไฟฟ้าที่มีความสามารถโดดเด่นเข้าฝึกงานกับสำนักงานใหญ่ของบริษัทต่อไป และได้ร่วมกับมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตจัดทำโครงการ Recruitment Champion สำหรับการพัฒนานักศึกษาสู่การเป็น Recruiter ผ่านการปฏิบัติงานและวัดผลจริงจากบริษัท โดยมีผู้เข้าร่วมโครงการจำนวน 15 คน

ผลการดำเนินงานการสนับสนุนและพัฒนาสังคมที่สำคัญ

บริษัทให้ความสำคัญในการสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพและสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีแก่คนในชุมชนและสังคมในทุกพื้นที่ที่บริษัทเข้าไปดำเนินธุรกิจ ในปี 2567 บริษัทได้ดำเนินโครงการสนับสนุนประเภทต่างๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจในชุมชน การจ้างงาน การศึกษา การสนับสนุนความเท่าเทียมในสังคม การรักษาสภาพและวัฒนธรรมของชุมชน ทั้งในรูปแบบเงินสนับสนุน สินค้า และบริการต่างๆ คิดเป็นมูลค่ารวมทั้งสิ้น 116,755,583 บาท นอกจากนี้บริษัทได้สนับสนุนให้พนักงานเข้าร่วมโครงการจิตอาสา กิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ในปี 2567 มีชั่วโมงการร่วมกิจกรรมจิตอาสาของพนักงาน 9,749 ชั่วโมง ชั่วโมงการทำจิตอาสาคิดเป็นมูลค่าโดยประมาณ 1,000,000 บาท โดยมีรายละเอียดโครงการสำคัญ ดังนี้

ธุรกิจโรงแรม

1. โรงแรมเครือเซ็นทาราทั้งในและต่างประเทศจำนวน 14 โรงแรม จัดทำโครงการเปิดพื้นที่ให้หน่วยงานและพันธมิตรใช้ประโยชน์เพื่อสังคม เช่น โรงแรมเซ็นทารา รัชส์ฟลุ่มย์ ร่วมกับสภาภาคใต้ เปิดพื้นที่รับบริจาคเลือดสำหรับพนักงานและบุคคลภายนอก โรงแรมเซ็นทารา เวสต์ เบย์ เรสซิเดนซ์แอตสวักส์ โดฮา ร่วมกับ Lime Micromobility จัดสรรพื้นที่สำหรับจักรยานไฟฟ้าและสกูตเตอร์ไฟฟ้า เพื่อเป็นทางเลือกในการเดินทางที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมสำหรับลูกค้า นอกจากนี้โรงแรมอื่นๆ ได้เปิดพื้นที่ให้หน่วยงานนำสินค้าที่ผลิตในท้องถิ่นมาจำหน่ายในพื้นที่ของโรงแรมภายใต้ชื่อโครงการที่แตกต่างกันไป เช่น CGLB Flea Market, Suan Son Loi Market & Jing Jai Market, Centara Life Market, Chokedee Market โดยมีร้านค้าชุมชนเข้าร่วมทั้งหมด 179 ร้านค้า ทั้งนี้ภายใต้โครงการจัดสรรพื้นที่โรงแรมเพื่อประโยชน์สาธารณะคิดเป็นพื้นที่ 6,336.8 ตารางเมตร

2. โรงแรมในเครือเซ็นทาราทั้งในและต่างประเทศจำนวน 27 โรงแรม ดำเนินกิจกรรมเพื่อสนับสนุนชุมชนในแต่ละพื้นที่ผ่านการบริจาคเงินสนับสนุน สินค้า และบริการในโอกาสสำคัญต่างๆ มุ่งเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กรและชุมชนโดยรอบ รวมทั้งสิ้น 79 โครงการ มีหน่วยงานที่ได้รับประโยชน์ 80 หน่วยงาน โดยการดำเนินโครงการดำเนินในรูปแบบการร่วมบริจาคในงานวันเด็กเป็นเงิน 56,875 บาท การบริจาคอาหารในเดือนรอมฎอนสำหรับชาวมุสลิม (Ifar Meals) การมอบสิ่งของและอาหารแก่ผู้ด้อยโอกาส การบริจาคอาหารในวันอาหารโลก (World Food Day) ซึ่งร่วมกับมูลนิธิสโกลาสส์ ออฟ ซีทีแอนด์ ประเทศไทย (SOS Thailand) การบริจาคอาหารสัตว์ และโครงการบริจาคอะลูมิเนียมเพื่อใช้ในการจัดทำแทียม เป็นต้น
3. โรงแรมในเครือเซ็นทาราทั้งในและต่างประเทศจำนวน 20 โรงแรม ได้เปิดพื้นที่เพื่อการศึกษาคุณาและการฝึกอบรมสำหรับบุคคลภายนอก รวมถึงกลุ่มผู้พิการ ผ่านการจัดบรรยายโดยบุคลากรผู้เชี่ยวชาญภายในองค์กร เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจโรงแรม ตลอดจนโครงการและกิจกรรมที่ส่งเสริมความยั่งยืนในมิติสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งสิ้น 46 โครงการ มีผู้เข้าร่วมที่ได้รับประโยชน์จากโครงการเหล่านี้ 2,092 คน



จัดสรรพื้นที่โรงแรมเพื่อประโยชน์สาธารณะ
6,336.8 ตารางเมตร



46 โครงการ
2,092 นักศึกษาที่ได้รับประโยชน์

โครงการศึกษาคุณาและฝึกอบรม
ของธุรกิจโรงแรม

ธุรกิจอาหาร

1. โครงการรักษาอาหาร (CRG Surplus Food) จับมือกับ มูลนิธิสโกลาสส์ ออฟ ซีทีแอนด์ ประเทศไทย และมูลนิธิ วีวี แชร ดำเนินการส่งมอบอาหารส่วนเกินจากการจำหน่ายที่มีคุณภาพดี ให้กับผู้ด้อยโอกาสในสถานสงเคราะห์ตามพื้นที่ต่าง ๆ ซึ่งในปี 2567 ภายใต้ความร่วมมือกับมูลนิธิสโกลาสส์ ออฟ ซีทีแอนด์ ประเทศไทย มีแบรนด์นำร่องโดยมิสเตอร์ โดนัท เพิ่มขึ้น 18 สาขา รวมเป็น 38 สาขา ทั้งในกรุงเทพฯ ประจวบคีรีขันธ์ ภูเก็ต และเชียงใหม่ โดยมอบโดนัทคุณภาพดีส่วนเกินจากการจำหน่ายในแต่ละวัน จำนวนทั้งสิ้น 674,741 ชิ้น คิดเป็นมูลค่า 19,567,466 บาท ในส่วนความร่วมมือกับมูลนิธิ วีวี แชร ในปีนี้มีการดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 และได้เพิ่มจำนวนสาขาที่เข้าร่วมเป็น 16 สาขา จากเดิม 11 สาขา ในจังหวัดสมุทรปราการ เชียงราย และชลบุรี โดยส่งมอบโดนัทจำนวนทั้งสิ้น 88,591 ชิ้น คิดเป็นมูลค่า 2,569,136 บาท นอกจากนี้ แบรนด์เคเอฟซี ได้ดำเนินโครงการในลักษณะเดียวกัน ในการส่งมอบอาหารส่วนเกินที่มีคุณภาพ ส่งต่อให้ผู้ด้อยโอกาสในกลุ่มเปราะบางของสังคม ผ่านโครงการ “Harvest & Colonel’s Kitchen” โดยในปี 2567 มีสาขาที่เข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น 80 สาขา บริจาคไก่ทอด จำนวน 720,000 ชิ้น รวมมูลค่า 32,400,000 บาท ภายใต้โครงการ CRG Surplus Food และ Harvest & Colonel’s Kitchen จากแบรนด์มิสเตอร์ โดนัท และเคเอฟซี ได้ส่งมอบอาหารสู่สังคม ซึ่งสามารถช่วยลดปริมาณขยะอาหารอันเป็นต้นเหตุของมลพิษในชุมชนทั้งสิ้น 140,889 กิโลกรัม รวมเป็นมูลค่า 54,536,602 บาท
2. โครงการเพื่อเด็กและสังคม แบรนด์มิสเตอร์ โดนัท (Mister Donut) และแบรนด์แอนตี้แอนน์ (Auntie Anne’s) ได้จัดทำกิจกรรมเพื่อสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมกับลูกค้าในการทำดีเพื่อสังคม ผ่านการซื้อสินค้าและสมทบทุนเพื่อการดำเนินโครงการ โดยโครงการจากแบรนด์มิสเตอร์ โดนัท ได้จัดทำภายใต้ชื่อ “มิสเตอร์ ชานต้า 1 กล้อง 2 ความสุข” ซึ่งเป็นแคมเปญที่เปิดโอกาสให้ลูกค้า มิสเตอร์ โดนัท ร่วมแบ่งปันคำความดีเพื่อสังคม โดยทุกการซื้อ มิสเตอร์ โดนัท ชานต้า 1 ชุด ผ่านช่องทางออนไลน์ บริษัทจะร่วมสมทบโดนัท จำนวน 2 ชิ้น ให้แก่มูลนิธิเด็กโสสะแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ในปี 2567 ได้มอบโดนัทจำนวน 1,000 ชิ้น มูลค่ารวม 29,000 บาท โดยมีหน่วยงานที่ได้รับผลประโยชน์ 5 หน่วยงาน คือ มูลนิธิเด็กโสสะแห่งประเทศไทยในจังหวัดสมุทรปราการ, สงขลา, หนองคาย, เชียงราย และ ภูเก็ต ในส่วนโครงการ “Auntie Anne’s Pretzel Charity – อีวันดี ๆ ให้คนเก่ง” บริษัทได้นำรายได้ส่วนหนึ่งจากการจำหน่าย “Gulf’s Set” ในแคมเปญ Craft Pretzel เพื่อมอบนมพร้อมเครื่องดื่มจากแบรนด์แอนตี้แอนน์ และเงินสมทบทุน ให้ผู้ป่วยเด็กและบุคลากรทางการแพทย์ ณ สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี รวมมูลค่า 50,000 บาท
3. โครงการฟาร์มสามารถ ชีอาร์จี ร่วมกับ บริษัท กรีนฟู้ด แฟคทอรี จำกัด (สัดแฟคทอรี) เดินทางสานต่อความรับผิดชอบทางสังคมเพื่อสร้างความยั่งยืนและโอกาสให้กับผู้พิการ จัดงานส่งมอบโครงการที่ร่วมกันสนับสนุนและพัฒนา “ฟาร์มสามารถ” ซึ่งเป็นโครงการพัฒนาศักยภาพและสร้างอาชีพให้กับผู้พิการ ให้เป็นศูนย์การเรียนรู้และแหล่งฝึกอบรม โดยการสนับสนุนด้านโครงสร้างพื้นฐาน และพัฒนาพื้นที่ต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการดำเนินงานสำหรับผู้พิการ อาทิ การปลูกผักในโรงเรือนปลอดสารพิษ การทำขนมเบเกอรี่ และการจำหน่ายเครื่องดื่มใน ฟาร์มสามารถ คาเฟ่ ทั้งนี้ในปี 2567 และบริษัทให้การสนับสนุนงบประมาณรวม 1,000,000 บาท เพื่อปรับปรุงพื้นที่และสร้างโรงเรือนใหม่ รวมถึงจัดอบรมและสอนทักษะต่างๆ ที่จะช่วยให้ผู้พิการสามารถสร้างรายได้ที่ยั่งยืน
4. โครงการ “CRG DEAF COMMUNITY พื้นที่สร้างสุขเพื่อคนไร้เสียง” เป็นการสานต่อนโยบายการให้ความสำคัญของคุณค่าของทุกคน และพัฒนาตามแผน Employee Journey ของบริษัทเป็นปีที่ 2 ณ ร้านเคเอฟซี สาขาบ้านสัลม ด้วยแนวคิดที่มุ่งเน้นการให้โอกาส และความเท่าเทียมสำหรับกลุ่มคนพิเศษ เพื่อสร้างพื้นที่การยอมรับให้กลุ่มเปราะบางที่ครอบคลุมทุกกลุ่มในสังคม โดยเปิดพื้นที่ให้พนักงานขององค์กรและบุคคลภายนอก ได้ใช้เป็นสถานที่พบปะ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ รวมถึงประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ของบริษัท เพื่อเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้มีโอกาสร่วมงานกับทางบริษัทอีกช่องทางหนึ่งด้วย



สนับสนุนโครงการ
สร้างโอกาสทางอาชีพสำหรับผู้พิการ

1. บริจาคโลหิตให้กับสภาการศึกษาไทย โดยในปี 2567 โรงเรียนและรศอรักในเครือข่ายการมีอยู่คนบริจาคโลหิตทั้งสิ้น 338,494 ซีซี จากพนักงานจิตอาสา 4,056 คน
2. สนับสนุนโครงการเช็กรัส ทำสำเนาแผนการศึกษาปีที่ 7 กลุ่มโรงเรียนร่วมพัฒนา ระดับอาชีวศึกษา วิทยาลัยเทคนิคกระบี่ จำนวน 590,000 บาท
3. สนับสนุนกิจกรรมของสมาคมกีฬาคนพิการแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์ จำนวน 500,000 บาท
4. สนับสนุนโครงการพัฒนาและปรับปรุงโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนเจ้าพ่อหลวงอุปถัมภ์ 2 จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 2,500,000 บาท
5. สนับสนุนงบประมาณโครงการก่อสร้างศูนย์เรียนรู้การปลูกอโวคาโดอินทรีย์ วิสาหกิจชุมชน ปลูกพืชเศรษฐกิจบ้านเทพพนา อ.เทพสถิตย จ.ชัยภูมิ 1,000,000 บาท
6. สนับสนุนการเลี้ยงไก่เนื้อปลอดภัยระดับชุมชน โครงการต่อเนื่อง ไก่ไขวสาวยพันธุ์ Rhode Thai อายุ 16-18 สัปดาห์ พร้อมเครื่องผสมอาหาร ถึงหมัก เครื่องบดสับให้กับ วิสาหกิจชุมชนกลุ่มเกษตรอินทรีย์ตำบลบึงใหญ่ อ.นาบ้อย จ.น่าน จำนวน 169,400 บาท
7. ร่วมมูลนิธิเตยงามจิราธิวัฒน์ ดำเนินโครงการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านพักอาศัยให้ประชาชน กลุ่มเปราะบาง 72 หลัง เอลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเนื่องในวโรกาสมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 6 รอบจำนวน 850,000 บาท
8. สนับสนุนงบประมาณดำเนินการโรงเรียนอเนกประสงค์-โครงการพัฒนาสินค้าเกษตร แม่คาคาเดมีย วิสาหกิจชุมชนอนุรักษ์สวนผักอินทรีย์ อ.เทพสถิตย จ.ชัยภูมิ อ.เทพสถิตย จ.ชัยภูมิ จำนวน 310,000 บาท
9. สนับสนุนโครงการวิถีเกษตรกรรมแบบครบวงจร “โคกหนองนา” โครงการพัฒนาสินค้าเกษตรและผลิตภัณฑ์ชุมชนแม่สองใน อ.แม่ฟ้าหลวง จ.เชียงราย จำนวน 350,000 บาท
10. ร้านอาหาร 9 แบนด์ ในเครือซีอาร์จี เข้าร่วมโครงการ Central Group Women Cancer ครั้งที่ 19 ช่วยผู้ป่วยมะเร็งสตรี ร่วมบริจาคทุกการซื้อเมนูพิเศษ เพื่อระดมทุนจัดซื้อรถพยาบาลฉุกเฉินให้กับสถาบันมะเร็งแห่งชาติ ให้เพียงพอต่อความต้องการในช่วงเวลาฉุกเฉิน อีกทั้งยังนำไปสนับสนุนโครงการพัฒนาสังคมและคุณภาพชีวิตอื่นๆ เพื่อร่วมเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้ผู้ป่วยที่ด้อยโอกาสได้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยเริ่มโครงการตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2567 ถึง 15 ตุลาคม 2567 มียอดสมทบทุนเงินบริจาครวมทั้งสิ้น 141,904 บาท
11. โครงการมิลเลียนสไมล์ มิลเลียนสมายล์ ปีที่ 15 - ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้มของคุณ (15 th Million Gifts Million Smiles) - FROM THE HEARTS TO THE SMILES มอบของขวัญจากใจเพื่อรอยยิ้มของเด็กและเยาวชนใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และจังหวัดอื่น ๆ ในประเทศไทย โดยซีอาร์จีสนับสนุนของบริจาคจากแบรนด์มิสเตอร์ โดนัก ปี 2567 เพิ่มขึ้นรวมเป็นมูลค่า 135,200 บาท

มิติธรรมาภิบาล

เป้าหมายและผลการดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลปี 2567

ผลการดำเนินงานด้านธรรมาภิบาล	เป้าหมายการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
การดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการ	การประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ “ดีเลิศ (Excellent)”	 
	คะแนนประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น 100 คะแนน	100 คะแนน 
	เป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต และ CAC Change Agent	 
	ร้อยละ 100 ของพนักงานได้รับการอบรมเรื่องการต่อต้านทุจริต และจรรยาบรรณองค์กร	ร้อยละ 100 
การบริหารห่วงโซ่อุปทาน	ร้อยละ 100 ของคู่ค้าที่รับทราบจรรยาบรรณคู่ค้า ที่ครอบคลุมประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และสิทธิมนุษยชน	ร้อยละ 56 
ด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล	ร้อยละ 100 ของพนักงานโรงแรมที่มีความเสี่ยงในการรับข้อมูลในช่องทางดิจิทัลได้รับการอบรมเรื่อง Cyber Security	ร้อยละ 100 



ดำเนินการบรรลุเป้าหมาย



มุ่งสู่การบรรลุเป้าหมาย

ความท้าทาย

- ในปัจจุบันพฤติกรรมกรรมการลงทุนในระยะยาวของนักลงทุน รวมถึงความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้เสีย อาทิ ลูกค้า คู่ค้า และพนักงาน ไม่ได้พิจารณาจากผลตอบแทนทางการเงินหรือผลการดำเนินงานเพียงอย่างเดียว แต่ให้ความสำคัญกับองค์กรที่มีระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งสะท้อนถึงการจัดการด้านความเสี่ยง การจัดการด้านการทุจริตคอร์รัปชัน การเคารพสิทธิมนุษยชน และการกำกับดูแลตลอดห่วงโซ่อุปทาน ทั้งนี้ งานวิจัยหลายฉบับชี้ให้เห็นว่า องค์กรที่มีรากฐานการกำกับดูแลกิจการที่แข็งแกร่งสามารถรับมือกับวิกฤตและจัดการความเสี่ยงจากสภาวะความไม่แน่นอนได้ดีกว่า อีกทั้งยังมีความสามารถในการฟื้นตัวได้อย่างรวดเร็ว การดำเนินธุรกิจโดยปราศจากการควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามหลักจรรยาบรรณทางธุรกิจ กฎระเบียบ ข้อบังคับ ตลอดจนมาตรฐานสากล อาจนำไปสู่การบริหารจัดการที่ขาดประสิทธิภาพรวมถึงบั่นทอนความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์องค์กร ซึ่งเป็นประเด็นที่ไม่สามารถประเมินเป็นตัวเลขวัด อีกทั้งอาจส่งผลให้บริษัทเสียเปรียบในการแข่งขันและสูญเสียโอกาสในการลงทุนใหม่ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจในระยะยาว

โอกาส

- บริษัทมุ่งมั่นสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยดำเนินธุรกิจตามหลักจริยธรรมทางธุรกิจที่ดี พร้อมทั้งมีกลไกในการกำกับดูแลที่โปร่งใส เป็นธรรม และมีความรับผิดชอบ ตลอดจนเคารพสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียในทุกมิติ ทั้งด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย จึงได้มีการจัดการโครงสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เป็นระบบตามมาตรฐานสากล นอกจากนี้ บริษัทยังมุ่งเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่ง โดยส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับ ตั้งแต่คณะกรรมาการบริหารจนถึงพนักงาน ปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรอย่างเคร่งครัด เพื่อสร้างรากฐานที่มั่นคงให้กับองค์กรและนำไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน



การกำกับดูแลกิจการ

การกำกับดูแลกิจการที่ดีเปรียบเสมือนหลักประกันสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม อีกทั้งยังมีบทบาทสำคัญต่อการพิจารณาการลงทุนของนักลงทุน บริษัทให้ความสำคัญกับการบริหารองค์กรตามหลักบรรษัทภิบาลที่ดี (Good Corporate Governance) โดยมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส มีจริยธรรม และยึดมั่นในจรรยาบรรณการดำเนินงาน รวมถึงให้ความสำคัญเรื่องการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างมูลค่าให้แก่บริษัทในระยะยาว การกำกับโครงสร้างการบริหารองค์กรที่มีความรัดกุม โปร่งใส ช่วยให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล ตามหลักเกณฑ์การประเมินด้านการกำกับดูแลกิจการต่างๆ เช่น 1) หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ โดยยึดถือหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน ปี 2560 เป็นแนวทางสำคัญในการบริหารองค์กร 2) เกณฑ์การประเมินโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย เพื่อยกระดับมาตรฐานการกำกับดูแลกิจการให้เป็นไปตามหลักสากล คำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของบริษัทรวมถึงผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน ตลอดจนสังคมและสิ่งแวดล้อม

โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดีประกอบด้วยคณะกรรมการบริษัท ซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานให้โปร่งใสและเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี พร้อมทั้งบริหารความเสี่ยงจากปัจจัยภายในและภายนอกเพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย “คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง การกำกับดูแล และความยั่งยืน” เพื่อดูแลและพิจารณาประเด็นสำคัญ ก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง การกำกับดูแล และความยั่งยืนรับผิดชอบการระบุและบริหารจัดการความเสี่ยง รวมถึงประเด็นด้านความยั่งยืนตลอดห่วงโซ่อุปทาน ทั้งนี้ บริษัทยังส่งเสริมวัฒนธรรมด้านความเสี่ยง โดยให้พนักงานมีความเข้าใจถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยง และมีการทบทวนนโยบาย ระเบียบ และข้อกำหนดอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด โดยในปี 2567 มีการทบทวนกฎบัตรคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง การกำกับดูแล และความยั่งยืน และกฎบัตรคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับหน่วยธุรกิจ รวมถึงทบทวนนโยบาย อนุมติ นโยบายและระเบียบปฏิบัติ ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จำนวน 16 นโยบาย

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

หลักจริยธรรมทางธุรกิจ

บริษัทได้จัดทำจรรยาบรรณสำหรับกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานตามแนวทางของกลุ่มเซ็นทรัล ซึ่งมีเจตนารมณ์ในการส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดกระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดี บริษัทตระหนักดีว่า การดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ต้องดำเนินควบคู่ไปกับหลักจริยธรรม ความยุติธรรม และคุณธรรม ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญในการดำเนินธุรกิจ บริษัทจึงมุ่งมั่นยึดถือในจรรยาบรรณทางธุรกิจ เป็นหลักในการดำเนินธุรกิจและการติดต่อสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย อันได้แก่ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า เจ้าหนี้ คู่แข่งทางการค้า สังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อมและภาครัฐ เพื่อให้เกิดความโปร่งใส เป็นธรรม และสร้างความไว้วางใจในระยะยาว คณะกรรมการบริษัทได้วางหลักการและแนวทางในการปฏิบัติ พร้อมทั้งจัดให้มีกลไกและกระบวนการในการควบคุมการดำเนินงานและการแข่งขันอย่างเป็นธรรม และให้ความสำคัญในหลักสิทธิอันพึงมีของผู้มีส่วนได้เสีย การประชาสัมพันธ์และการตลาด รวมถึงผลิตภัณฑ์และการบริการของบริษัท ให้อยู่บนพื้นฐานของความจริง ไม่ใช่นำอันเป็นผลให้ผู้บริโภคเข้าใจผิด

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

บริษัทได้กำหนดแนวปฏิบัติกรณีพบการกระทำที่ไม่เป็นไปตามจรรยาบรรณที่กำหนด โดยพิจารณาตามระดับความรุนแรงของการฝ่าฝืน เพื่อให้เกิดการปฏิบัติตามมาตรฐานจริยธรรมอย่างเคร่งครัด ในขั้นต้นบริษัทจะดำเนินการแจ้งเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงข้อผิดพลาดและป้องกันไม่ให้เป็นแบบอย่างที่ไม่เหมาะสม ทั้งนี้ บริษัทกำหนดให้พนักงานทุกคนต้องได้รับการสื่อสารและทบทวนข้อปฏิบัติตามจรรยาบรรณของบริษัทเป็นประจำทุกปี เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและยึดมั่นในการดำเนินงานอย่างถูกต้องตามหลักจริยธรรม

ในปี 2567 บริษัทได้กำหนดเป้าหมายให้พนักงานและผู้บริหารทุกคนเข้าทบทวนความรู้ และทำแบบทดสอบความรู้ด้านจรรยาบรรณ ผ่านระบบ e-learning แบ่งเป็นธุรกิจโรงแรม จำนวน 4,280 คน และธุรกิจอาหาร 4,954 คน รวมทั้งสิ้น 9,234 คน ได้ผ่านการอบรมและทำการทดสอบความรู้ครบตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ร้อยละ 100

นอกจากนี้ มีการจัดทำสื่อความรู้เกี่ยวกับจรรยาบรรณ โดยมีตัวแทนผู้บริหารเป็นผู้ถ่ายทอดข้อมูล เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจแก่พนักงาน พร้อมรายงานผลการดำเนินงานต่อฝ่ายบริหารและคณะกรรมการบริษัท สำหรับกรรมการ บริษัทจัดให้มีการปฐมนิเทศ และให้ข้อมูลแก่กรรมการใหม่เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ และนโยบายสำคัญ รวมถึงจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจและส่งเสริมความรู้ให้คณะกรรมการอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ พนักงานใหม่ทุกคน ต้องลงนามรับทราบจรรยาบรรณบริษัท เพื่อให้สามารถปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดอย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งมีการสื่อสารไปยังคู่ค้าให้รับทราบโดยทั่วกัน ในปี 2567 บริษัทได้ทบทวนและปรับปรุงจรรยาบรรณสำหรับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน โดยเพิ่มเติมประเด็นสำคัญให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงของบริบทสังคม

พนักงานผู้เข้ารับการอบรม	จำนวนผู้ที่ผ่านการอบรม		ร้อยละของผู้ที่ได้รับการอบรม	
	ธุรกิจโรงแรม	ธุรกิจอาหาร	ธุรกิจโรงแรม	ธุรกิจโรงแรม
ระดับปฏิบัติการ	3,469	1,506	100	
ผู้บริหารระดับต้น	645	3,017	100	
ผู้บริหารระดับกลาง	101	373	100	
ผู้บริหารระดับสูง	65	58	100	

CENTRALGROUP

CODE OF CONDUCT | I-CARE

2-30

กับยายนี

ขอเชิญพนักงานกลุ่มเซ็นทรัลกรุ๊ป

เข้าสอบ

จรรยาบรรณองค์กร

และ

ค่านิยมองค์กร I-CARE

บริษัทกลุ่มเซ็นทรัล ประจำปี 2567

มาร่วมกันส่งเสริมจรรยาบรรณองค์กรที่ดี และพัฒนาองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืนไปด้วยกัน

From September 2 - 30, 2024, it's time for...
Central Group's Code of Conduct and I-CARE Speedy Quiz 2024
All executives and employees are invited to take a test for 2024
Let's join together to cultivate conscience and sustainably develop the organization.

สมัคร QR Code เพื่อศึกษาและดาวน์โหลดข้อมูล
Scan QR CODE to study and download information
*Download CNEXT assessment tool and BU
*Take quiz via CNEXT system and BU platform

People Portal | Google

CENTRALRETAIL CENTRALPATTANA CENTARA

CENTRALGROUP

CORPORATE GOVERNANCE DAY

"GOOD GOVERNANCE FOR SUSTAINABLE GROWTH"

Code of Conduct สู่ความยั่งยืน (Sustainability) พนักงานมีส่วนร่วมให้บริษัทยั่งยืนอย่างไร

ขอเชิญชวนพนักงานทุกท่าน

ร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างอนาคตที่ยั่งยืนไปด้วยกันในวันนี้

19 - 21 สิงหาคม 2567

ลงทะเบียนเข้าร่วมไลฟ์ เพื่อลุ้นรับของรางวัลแบบจุๆ !!

YouTube: Central Group People

AUG 19

Code of Conduct

สู่ความยั่งยืน (Sustainability), Anti-corruption, Whistleblowing

ทุกคนจะได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เกี่ยวกับ...

- Central Group Code of Conduct ในเรื่องของการปฏิบัติงานในหน้าที่ การปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง การรักษามูลค่าของบริษัท และการปฏิบัติตามกฎหมาย
- Case Studies ขององค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ที่เกิดจากการระดมความคิดของพนักงานและผู้บริหาร
- Channel ช่องทางภายในและภายนอกองค์กร สำหรับการร้องเรียน และการขอความช่วยเหลือ
- Code of Conduct สามารถนำไปสู่ความยั่งยืน (Sustainability) ภายในองค์กรของเราได้อย่างไร

Central Group

AUG 20

Happy Workplace

สร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มีความน่าอยู่

ความปลอดภัยในสถานที่ปฏิบัติงาน (OHS)

ทุกคนจะได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เกี่ยวกับ...

- ความปลอดภัยในการทำงานคืออะไร มีความครอบคลุมในด้านใดบ้าง
- มาตรการด้านความปลอดภัยในการดูแลลูกค้าและพนักงานในเวลากลางวันและกลางคืน
- วิธีการสื่อสารให้พนักงานทราบโดยทั่วกัน เกี่ยวกับมาตรการต่างๆ ด้านความปลอดภัย
- ช่องทางการร้องเรียนของพนักงาน เมื่อเกิดเหตุการณ์การกระทำผิดของผู้ไม่หวังดี

Central Group

AUG 21

Cybersecurity การสร้างความมั่นคง, ความน่าเชื่อถือในการรักษาข้อมูล

ทุกคนจะได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เกี่ยวกับ...

- PDPA 101 - เรื่องน่ารู้เกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- การที่รักษาข้อมูลของพนักงานและลูกค้าภายในกลุ่มเซ็นทรัล
- การทดลองของเจ้าหน้าที่ที่ตรวจสอบในเชิงเวลา
- Case Studies ที่เกี่ยวกับความมั่นคงกับโลกออนไลน์
- ช่องทางการรายงานและร้องเรียนปัญหาทางเทคโนโลยี และช่องทางการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเหตุการณ์การรั่วไหลของข้อมูล PDPA / Data Protection

Central Group

การตรวจสอบและการควบคุมภายใน

บริษัทให้ความสำคัญต่อการตรวจสอบภายใน ในฐานะกลไกสำคัญในการเสริมสร้างความโปร่งใส ความน่าเชื่อถือและความยั่งยืนในกระบวนการดำเนินงาน อันเป็นหลักการพื้นฐานของระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) จึงได้กำหนดโครงสร้างของสำนักงานตรวจสอบภายใน ให้มีความเป็นอิสระ เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม และมีบทบาทหน้าที่สำคัญในการตรวจสอบ ประเมินความรัดกุมและประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายใน การบริหารจัดการความเสี่ยง รวมถึงการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด โดยมีวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมองค์กรให้สามารถบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งมีแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลและการพัฒนาที่ยั่งยืน เพื่อสร้างคุณค่าในระยะยาวให้กับองค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย



ในการดำเนินงานของสำนักตรวจสอบภายใน มีการนำเสนอผลการประเมินและตรวจสอบต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารและคณะกรรมการตรวจสอบอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกไตรมาสและทุกปี ตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในสากล เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงสามารถรับทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์และนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจในเชิงกลยุทธ์ และเพื่อส่งเสริมให้มีการปรับปรุงพัฒนาระบบการตรวจสอบภายในให้ทันสมัยอยู่เสมอ บริษัทตระหนักถึงความโปร่งใสของการดำเนินงาน จึงจัดให้มีโครงการประเมินคุณภาพและปรับปรุงงานตรวจสอบภายในโดยหน่วยงานภายในองค์กรเป็นประจำทุกปี และมีแผนการสอบทานระบบการควบคุมภายในโดยหน่วยงานภายนอกทุก 5 ปี ซึ่งกำลังอยู่ในขั้นตอนการดำเนินงานให้แล้วเสร็จภายในปี 2570

นอกจากนี้ บริษัทได้ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจและความตระหนักถึงความสำคัญของระบบการควบคุมภายในแก่พนักงาน โดยจัดกิจกรรมการอบรมและสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง ให้พนักงานภายใต้การดูแลสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับมาตรฐานและแนวปฏิบัติที่ดีในการควบคุมภายใน โดยในปี 2567 ได้ทำการอบรมและสื่อสารข้อมูลครอบคลุมระดับหัวหน้าแผนกและหัวหน้าสาขาของธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหารคิดเป็นร้อยละ 100 ตามเป้าหมายที่วางไว้

โดยบริษัทได้มอบหมายให้ นายคุณากร สุขสูงผล ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกตรวจสอบภายใน (รักษาการผู้อำนวยการแผนกตรวจสอบภายใน) เป็นผู้ดูแลสำนักตรวจสอบภายใน รับผิดชอบงานด้านตรวจสอบภายใน และรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบโดยตรง เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท

การป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน

บริษัทให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วย การป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และการให้หรือรับสินบน โดยมุ่งเน้นบริหารงานด้วยความ โปร่งใส รับผิดชอบต่อสังคม และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย บริษัทได้สนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันการทุจริต และส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับ มีจิตสำนึกในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ มีการสื่อสารความถึงเรื่องการกำหนดตัวอย่างพฤติกรรมที่เข้าข่ายการทุจริตอย่างชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และป้องกันการกระทำผิด เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นในหลักจริยธรรมทางธุรกิจ คำนึงมององค์กรตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ในปี 2567 บริษัทได้ดำเนินการทบทวนนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน พร้อมด้วยระเบียบปฏิบัติ การร้องเรียนและตรวจสอบข้อเท็จจริง ดังนี้

1. บริษัทได้กำหนดให้มีการประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริต คอร์รัปชัน สินบน และความเสี่ยงอื่นๆ ในกิจกรรมทางธุรกิจที่มีความเสี่ยงสูงหรืออาจส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อผลประโยชน์ของบริษัท บริษัทได้จัดทำมาตรการป้องกัน ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามมาตรการดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งรายงานผลต่อคณะกรรมการบริษัท นอกจากนี้ยังมีการกำหนดให้มีการตรวจสอบและควบคุมภายใน ตามแผนการตรวจสอบของสำนักงานตรวจสอบภายในอย่างสม่ำเสมอทุกปี
2. บริษัทได้กำหนดแนวทางปฏิบัติและข้อกำหนดที่ชัดเจนเกี่ยวกับการให้หรือรับของขวัญ กรณ์ยศสิน หรือผลประโยชน์อื่นใด โดยคำนึงถึงความเหมาะสมในการสร้างความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมขององค์กรภายนอกตามบรรทัดฐานที่เหมาะสม เช่น การเลี้ยงรับรองและการต้อนรับ การบริจาคหรือให้เงินสนับสนุนในนามบริษัท การพิจารณาซื้อสินค้าจากผู้ค้า ตลอดจนการมอบเงินหรือผลประโยชน์ และการให้การสนับสนุนทางการเมือง นอกจากนี้ ได้สื่อสารถึงนโยบายงดรับของขวัญ (No Gift Policy) ผ่านหน้าเว็บไซต์ของบริษัทเป็นประจำทุกปี เพื่อป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันที่อาจเกิดขึ้นในการดำเนินธุรกิจ
3. บริษัทได้กำหนดให้มีการอบรมแก่บุคลากรภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันที่บังคับใช้ รวมถึงขอบเขตในการให้หรือรับผลประโยชน์ โดยมีการยกตัวอย่างกรณีศึกษาอย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าว นอกจากนี้ บริษัทได้สื่อสารมาตรการสำหรับกรณีการฝ่าฝืนนโยบาย เพื่อให้พนักงานรับทราบและปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดอย่างเคร่งครัด
4. บริษัทได้กำหนดแนวทางในการสื่อสารและเผยแพร่นโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันและสินบนอย่างชัดเจนและทั่วถึงครอบคลุมทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เช่น ลูกค้า คู่ค้า และพนักงาน โดยใช้ช่องทางต่างๆ ได้แก่ เว็บไซต์ของบริษัท สื่อประชาสัมพันธ์ และการแจ้งเตือนทางอีเมล ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถรับทราบและปฏิบัติตามนโยบายได้อย่างทั่วถึง พร้อมทั้งส่งเสริมให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างโปร่งใสและมีจริยธรรม
5. บริษัทได้จัดให้มีช่องทางการร้องเรียนที่เข้าถึงง่าย สะดวก และปลอดภัยสำหรับผู้แจ้งเบาะแส เพื่อส่งเสริมให้กระบวนการตรวจสอบเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี พร้อมทั้งสร้างความมั่นใจว่าข้อมูลที่ได้รับจะได้รับการพิจารณาและดำเนินการอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส

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



การเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย

บริษัทได้เข้าร่วมเป็นสมาชิก แนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย ซึ่งเป็นโครงการภายใต้ สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) เพื่อยกระดับมาตรฐานด้านความโปร่งใสและจริยธรรมทางธุรกิจ ในปี 2567 บริษัทเข้าร่วมโครงการพิเศษ CAC Change Agent โดยมีบทบาทสำคัญ ในการขยายขอบเขตการเชิญชวนคู่ค้าให้เข้าร่วมเครือข่าย CAC ผ่าน โครงการรับรอง SME เพื่อ ส่งเสริมความโปร่งใสในห่วงโซ่อุปทานขององค์กรให้เข้มแข็งยิ่งขึ้น นอกจากนี้ บริษัทได้เข้าร่วมเป็นสมาชิก ของสมาคมและองค์กรต่างๆ ที่มีวัตถุประสงค์สอดคล้องกับเป้าหมายของบริษัท สะท้อนถึงความมุ่งมั่น ของบริษัทในการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส มีธรรมาภิบาล และขับเคลื่อนการพัฒนาอย่างยั่งยืน ในภาคธุรกิจของประเทศ อาทิ หอการค้าไทย หอการค้าร่วมต่างประเทศในประเทศไทย สมาคมบริษัท จดทะเบียนไทย สมาคมธนาคารไทย สมาคมธุรกิจตลาดทุนไทย สมาคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สมาคมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2554 และผ่านการประเมินได้รับการ รับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย เมื่อวันที่ 22 เมษายน 2559 และดำเนินการต่ออายุสมาชิก เมื่อครบกำหนดทุก 3 ปีอย่างต่อเนื่อง

การรับแจ้งข้อมูล ข้อร้องเรียนและการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน

บริษัทให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับปรุงระบบการรับแจ้งข้อมูล และข้อร้องเรียน (Whistle-Blowing Policy) ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยมุ่งเน้นการสื่อสารนโยบายเกี่ยวกับการรับแจ้งข้อมูล ข้อร้องเรียน และเบาะแส รวมถึงกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง มาตรการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบ อย่างเป็นธรรม และมาตรการป้องกันคุ้มครองสิทธิของผู้แจ้งเบาะแส เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นในระบบการรับแจ้งขององค์กร ซึ่งถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการป้องกันและ ลดความเสี่ยงที่อาจกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท บริษัทดำเนินการสื่อสารแนวปฏิบัติผ่านโครงการ Speak Up อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานเข้าใจบทบาทและ ความสำคัญของการปฏิบัติตามแนวทางที่ถูกต้อง นอกจากนี้ ยังมีการแจ้งไปยังคู่ค้าเพื่อให้ทราบนโยบายและข้อกำหนดเกี่ยวกับการรับแจ้งข้อมูล ข้อร้องเรียน และการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง

บริษัทได้จัดตั้งช่องทางติดต่อที่ปลอดภัย สำหรับการแจ้งเบาะแส ข้อร้องเรียน หรือข้อสงสัยเกี่ยวกับการกระทำที่อาจฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือจรรยาบรรณ ของบริษัท รวมถึงการทุจริตต่อหน้าที่ โดยช่องทางดังกล่าวมีมาตรการคุ้มครองสิทธิและความปลอดภัยของผู้แจ้งเบาะแส ที่เป็นไปตามนโยบายการไม่ตอบโต้หรือดำเนินการใด ๆ ต่อผู้แจ้งข้อมูลหรือร้องเรียน (Non-retaliation Policy) อย่างชัดเจน ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง บริษัทได้จัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อดำเนินการสอบสวนและรายงาน ผลต่อผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการบริษัท โดยกระบวนการตรวจสอบเป็นไปตามคู่มือการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน ซึ่งกำหนดแนวทางตั้งแต่การรับแจ้งข้อ ร้องเรียน กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง จนถึงการจัดทำรายงานทบทวนในกรณีที่พบว่ามีกรณีการฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ หรือข้อบังคับของบริษัท รวมถึง มาตรการเยียวยา ผู้ได้รับผลกระทบอย่างเป็นธรรมและเหมาะสม พร้อมทั้งกำหนดแนวทางป้องกัน เพื่อไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนในประเด็นเดิมในอนาคต

CENTARA
HOTELS & RESORTS
www.centarahotelsresorts.com

SPEAK UP!

WE UNDERSTAND IT IS NOT ALWAYS EASY TO RAISE CONCERNS ABOUT POSSIBLE MISCONDUCT BUT WE DO ENCOURAGE YOU TO COME FORWARD WITH ANY CONCERNS AND SPEAK UP!!

Encouraging speak-up in the workplace
ส่งเสริมการสื่อสารในที่ทำงาน

เราเข้าใจว่าไม่ใช่เรื่องง่ายเสมอไปที่จะแจ้งข้อกังวลเกี่ยวกับการประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้น แต่เราอยากให้คุณก้าวข้ามข้อกังวลใดๆ และพูดออกมา!!

Speak Up! is not about focusing on the problems. It's about focusing on the universal solution of speaking up and getting help.

การพูด ไม่ใช่ว่ามุ่งความสนใจไปที่ปัญหา อันเนื่องจากการมุ่งเน้นไปที่ข้อบกพร่องในการสื่อสารและขอความช่วยเหลือ

SPEAK UP!

WHO CAN YOU TALK TO?
คุณสามารถสื่อสารกับใครได้บ้าง

INTERNAL AUDIT & RISK MANAGEMENT

Email: whistleblower_centel@chr.co.th
Mail: Internal Audit & Risk Management
Central Plaza Hotel Public Company Limited 999/99 25th Floor Rama 1 Road, Pathumwan District, Pathumwan, Bangkok 10330

ช่องทางการรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

บริษัทได้กำหนดช่องทางสำหรับผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งภายในและภายนอกองค์กร สามารถแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียนมายังบริษัทได้ตามช่องทาง ดังต่อไปนี้

- อีเมล: whistleblower_centel@chr.co.th
- ไปรษณีย์: ฝ่ายตรวจสอบภายในและฝ่ายบริหารความเสี่ยง

บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซ่า จำกัด (มหาชน)

999/99 ชั้น 25 ถนนพระราม 1 แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330



จำนวนข้อร้องเรียนใน ปี 2567

Table with 7 columns: หัวข้อการร้องเรียน, จำนวนเรื่องร้องเรียน (Sub-category), จำนวนเรื่องที่ได้รับการแก้ไข (Sub-category), จำนวนเรื่องที่อยู่ระหว่างการตรวจสอบ (Sub-category). Rows include: การทุจริตคอร์รัปชัน, การให้บริการลูกค้า, ความปลอดภัย และอาชีวอนามัยในการให้บริการ, การจ้างงาน, การละเมิดสิทธิมนุษยชนของพนักงาน, การคุกคามทางเพศ (Sexual Harassment), การเลือกปฏิบัติ (Discrimination), การดำเนินงานที่ส่งผลกระทบต่อชุมชน, อื่นๆ, and Summary (รวมทั้งสิ้น).

ในปี 2567 ที่ผ่านมา ไม่มี การแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตหรือละเมิดนโยบายการกำกับดูแลกิจการบริษัทที่ส่งผลกระทบต่อความเสียหายต่อบริษัททั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินอย่างมีนัยสำคัญ

การบริหารจัดการความเสี่ยง

- ความท้าทาย: ในปัจจุบัน ปัจจัยความเสี่ยง (Risk Drivers) ทั้งจากภายในองค์กรและสภาพแวดล้อมภายนอกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว...
โอกาส: การบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบและครอบคลุม จะนำมาซึ่งโอกาสในการลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นในระยะยาว...

บริษัทมีความมุ่งมั่นในการบริหารความเสี่ยงโดยรวมให้อยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้ เพื่อเสริมสร้างเสถียรภาพและความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจ ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัทได้กำหนด นโยบายบริหารความเสี่ยง ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยอ้างอิงมาตรฐานสากลด้านการบริหารความเสี่ยง (COSO ERM 2017) บริษัทได้นำแนวทางการบริหารความเสี่ยงมาบูรณาการเข้ากับการวางแผนเชิงกลยุทธ์และการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้สามารถคาดการณ์และจัดการความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งนำมาประยุกต์ใช้ร่วมกับแนวทางด้านความยั่งยืน เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินธุรกิจของบริษัทเป็นไปอย่างมั่นคง คำนึงถึงผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย และสามารถสร้างคุณค่าให้แก่องค์กรในระยะยาว

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

เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถแยกบทบาทด้านการบริหารความเสี่ยงออกจากหน่วยงานที่อาจเป็นแหล่งกำเนิดความเสี่ยง คณะกรรมการบริษัทจึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและหน่วยงานบริหารความเสี่ยง โดยทั้งสองฝ่ายจะทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดกับฝ่ายงานเจ้าของความเสี่ยง (Risk Owner) เพื่อให้สามารถระบุ วิเคราะห์ และบริหารจัดการความเสี่ยงได้อย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ บริษัทได้กำหนดโครงสร้างการป้องกันความเสี่ยง 3 ระดับ (Three Lines of Defense) เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการบริหารและควบคุมความเสี่ยง โดยมีการกำหนดบทบาทและหน้าที่ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนตามแนวทางการป้องกันทั้งสามระดับ การป้องกันความเสี่ยงระดับที่ 1 คือ หน่วยงานผู้ปฏิบัติงานในแต่ละส่วน ระดับที่ 2 คือ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการบริหารความเสี่ยง และระดับที่ 3 คือ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ตรวจสอบ ซึ่งมีสถานะเป็นหน่วยงานอิสระ

โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง

โครงสร้างการบริหารความเสี่ยงของบริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน)





กระบวนการประเมินความเสี่ยง

บริษัทได้กำหนดแนวทางการบริหารความเสี่ยงและระบบการประเมินความเสี่ยงที่เป็นมาตรฐานสำหรับใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของกระบวนการดำเนินงาน และสอดคล้องกับที่อาจเกิดขึ้น โดยมุ่งเน้นให้เกิดการประเมินความเสี่ยงอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล ทั้งนี้ บริษัทได้กำหนดบทบาทและความรับผิดชอบของผู้รับผิดชอบความเสี่ยง (Risk Owner) ในการประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยงภายในองค์กร โดยมีแนวทางครอบคลุม 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 2567

โดยบริษัทได้มอบหมายให้ นายทักษิณ พัฒนโกศัย ตำแหน่งผู้ช่วยรองประธานฝ่ายบริหารความเสี่ยง กฎหมายและความยั่งยืน (Assistant Vice President – Corporate Risk, Legal & Sustainability) เป็นผู้ดูแลและรับผิดชอบงานด้านการบริหารความเสี่ยง การกำกับดูแลการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร การทวนสอบ และการติดตามกระบวนการบริหารความเสี่ยง และรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการความเสี่ยงและกำกับดูแลของบริษัทเพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท

การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

บริษัทดำเนินการทบทวนนโยบายการบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Management Policy) และแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) เป็นประจำทุกปี ควบคู่กับการประเมินผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis: BIA) และการประเมินความเสี่ยงของภาวะวิกฤตหรือภัยคุกคาม และทดสอบแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤต เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินธุรกิจสอดคล้องกับแนวโน้มของสถานการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์กร บริษัทดำเนินการวิเคราะห์เหตุการณ์และมีการวางแผนตามระดับความรุนแรงของ วิกฤตการณ์ ภัยธรรมชาติ ภัยคุกคาม หรือเหตุการณ์ไม่คาดฝัน พร้อมทั้งจัดให้มีการประจักษ์ที่ครอบคลุมและเหมาะสม ทั้งนี้ บริษัทมุ่งมั่นให้สามารถดำเนินธุรกิจและให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง หรือสามารถฟื้นสภาพกลับมาได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด นอกจากนี้ บริษัทได้กำหนดให้มีการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินเป็นประจำ เพื่อเสริมสร้างความพร้อมของพนักงานทั่วทั้งองค์กรให้สามารถปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนด และรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

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

วัฒนธรรมการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร (Risk Culture)

บริษัทมีการปลูกฝังวัฒนธรรมการดำเนินงานที่คำนึงถึงความเสี่ยง ผ่านการกำหนดนโยบาย แนวทางในการบริหารความเสี่ยง เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติสำหรับทุกหน่วยงานทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งพัฒนากิจกรรมที่ช่วยเสริมสร้างความตระหนักรู้วัฒนธรรมการบริหารจัดการความเสี่ยงให้กับพนักงาน ซึ่งครอบคลุมไปถึงการประเมินและติดตามแนวโน้มของความเสี่ยงใหม่ๆ (Emerging Risks) การออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการ และโอกาสทางธุรกิจในอนาคต ที่อาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ รวมถึงศักยภาพการแข่งขันขององค์กร คณะกรรมการและผู้บริหารของบริษัทจึงให้ความสำคัญในการเสริมสร้างศักยภาพพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในการระบุ จัดการและรายงานความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ของตนเอง โดยมีการจัดอบรมเป็นหลักสูตรภาคบังคับประจำปี ในปี 2567 พนักงานและผู้บริหารได้รับการอบรมและทดสอบความเข้าใจด้านความเสี่ยงร้อยละ 100 รวมถึงจัดให้คณะกรรมการบริษัทได้เข้าอบรมความรู้เรื่องความเสี่ยงผ่านสื่อออนไลน์ และมีการสื่อสารความเสี่ยงประเด็นความเสี่ยงใหม่ที่เกิดขึ้นและอาจกระทบต่อการดำเนินธุรกิจอีกด้วย

บริษัทส่งเสริมและปลูกฝังวัฒนธรรมความเสี่ยงให้กับพนักงาน เพื่อให้ทุกคนตระหนักถึงความเป็นเจ้าของความเสี่ยงในส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่รับผิดชอบของตนเอง และความเสี่ยงขององค์กร เปิดโอกาสให้มีการสื่อสาร แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นความเสี่ยงต่างๆ ที่เกิดขึ้น และที่ยังไม่เกิดขึ้นแต่มีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในอนาคตและอาจมีผลต่อการดำเนินงานของบริษัท ส่งเสริมและพัฒนาการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย มาใช้ในระบบการบริหารความเสี่ยงขององค์กร เพื่อใช้เป็นเครื่องมือให้บุคลากรสามารถบ่งชี้และจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีการจัดทำภาพรวมความเสี่ยงขององค์กร (Corporate Risk Profile) ทั้งในมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อรายงานความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง กำกับดูแล และความยั่งยืนทุกไตรมาส และเพื่อขอแนวทางปฏิบัติในการควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่สมมูลและองค์กรยอมรับได้

การส่งเสริมการสร้างสรรค์นวัตกรรมในองค์กร

บริษัทให้ความสำคัญและสนับสนุนนวัตกรรมในองค์กร ตามค่านิยมหลักองค์กร I-CARE และทิศทางการดำเนินธุรกิจ มีการจัดกิจกรรม People & Innovation Convention ซึ่งมุ่งเน้นการสื่อสารความตระหนักรู้เรื่องการเปลี่ยนแปลง (Sense of Urgency) ของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มขีดความสามารถและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความพร้อม สร้างทักษะและแนวทางการปรับใช้ AI ในการปฏิบัติงานที่ใช้ได้จริง (Empower you day with AI) รวมถึงกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์และสร้างแรงบันดาลใจให้พนักงานในการคิดค้น พัฒนานวัตกรรมที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานร้านอาหารและพัฒนาการให้บริการของธุรกิจโรงแรม ในส่วนของธุรกิจอาหารได้ (AI for restaurant operation) โดยจัดให้มีการประกวดนวัตกรรมภายใต้ธีม InnoX: The future scape โดยเปิดโอกาสให้พนักงานทุกกลุ่มพัฒนานวัตกรรม นำเสนอแนวคิด วิธีการ และเครื่องมือใหม่ๆ ที่จะช่วยพัฒนาการดำเนินงานภายในองค์กร การให้บริการลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งส่วนประสิทธิภาพ การเพิ่มมูลค่าธุรกิจผ่านการลดค่าใช้จ่าย เพิ่มยอดขายและความสามารถในการสร้างรายได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ บริษัทได้ส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และคำแนะนำสร้างสรรค์ระหว่างผู้เชี่ยวชาญ ผู้บริหารในสายงานและพนักงาน กระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ในการบูรณาการเทคโนโลยี นวัตกรรมเพื่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการพัฒนารูปแบบสินค้าและบริการในเชิงรุก





ภายในปี 2567 มีโครงการพัฒนานวัตกรรมที่คิดค้นโดยพนักงานขององค์กรทั้งหมด 7 โครงการ ซึ่งมีส่วนช่วยในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร เพิ่มโอกาสทางธุรกิจและลดต้นทุนได้อย่างเป็นรูปธรรม



“KATSU Egg Spicy Wrap” พนักงานเล็งเห็นแนวโน้มความเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคที่ต้องการความรวดเร็วมากขึ้น และโอกาสการขยายสินค้าเพื่อตอบสนองผู้บริโภคกลุ่มใหม่ โดยบริษัทคาดการณ์ยอดขายในช่วงปีแรกอยู่ที่ 2.9 ล้านบาท



“Fraudulent Control System” ช่วยลดความเสียหายจากการทุจริตลงร้อยละ 40 เทียบจากค่าเฉลี่ย 3 ปีก่อน จากการตรวจจับและแจ้งเตือนการทุจริตภายในสาขาที่ช่วยป้องกันการทุจริตได้ทันเวลา



“E-Learning CRG Academy” เป็นแพลตฟอร์มสำหรับการฝึกอบรมด้านสุขาภิบาลอาหาร ที่ได้รับการอนุญาตจากกรมอนามัย สามารถใช้อบรม ทดสอบ และออกใบประกาศนียบัตรได้แบบออนไลน์ อีกทั้งยังผ่านการรับรองจากหน่วยงานภาครัฐ ให้สามารถขยายการให้บริการจากภายในบริษัท ไปยังลูกค้าภายนอกได้ โดยมีการคาดการณ์รายได้ประมาณ 14 ล้านบาท ภายในปี 2570



“AI powered Skill” นำเอา AI มาใช้ในงานฝึกอบรม และพัฒนาพนักงาน ช่วยลดเวลาการทำงานของฝ่ายฝึกอบรม และยังสามารถเพิ่มมิติของเนื้อหา สื่อนำเสนอ รวมถึงพัฒนาเรื่องการอบรมภาษาต่างประเทศ ตามทิศทางของธุรกิจ ที่จำเป็นต้องมีการจ้างงานแรงงานข้ามชาติเพิ่มขึ้น



“Work Buddy App Sheet” สร้างขึ้นเพื่อให้พนักงานสามารถเลือกเวลาในการเข้าอบรมได้เองตามความสะดวก ลดการทำงานซ้ำซ้อนด้านงานเอกสาร และลดความผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์ ซึ่งจากการทดลองใช้ ได้รับการประเมินความพึงพอใจที่ร้อยละ 89



“Feasibility Online” สามารถลดเวลาในการประชุมหารือลงได้มากกว่าร้อยละ 20 ช่วยในการตัดสินใจในการขยายธุรกิจ โดยนำเอาข้อมูลหลากหลายมิติในอดีต มาใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมิน และช่วยลดการใช้ “ความเห็นส่วนบุคคล” ในการตัดสินใจขยายธุรกิจ



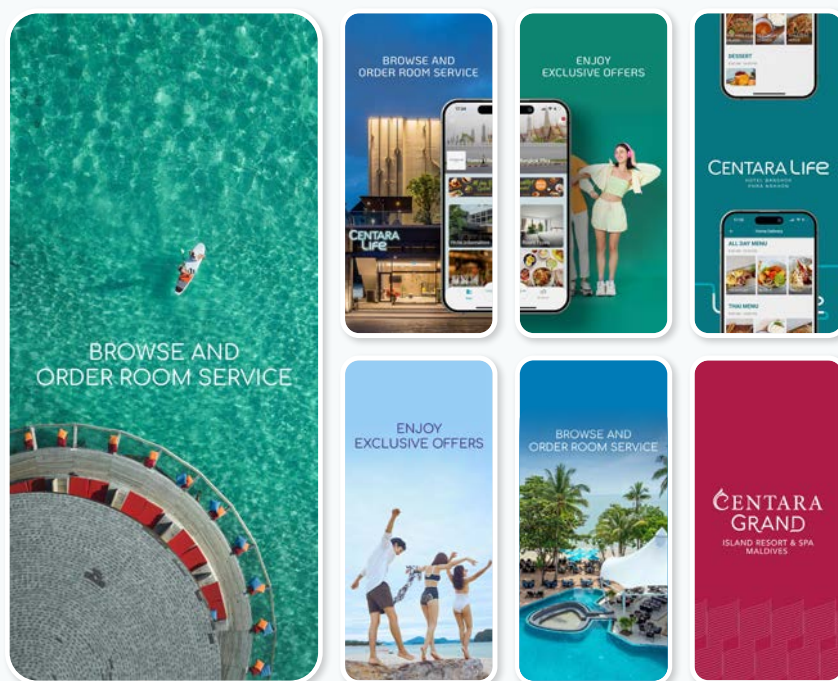
“HR Workplace” เป็นแพลตฟอร์มรวบรวมงานบริการด้านทรัพยากรบุคคลมาไว้ในจุดเดียว ซึ่งช่วยสร้างประสบการณ์ในการใช้บริการของพนักงานให้ง่ายขึ้น และลดเวลาในการค้นหาข้อมูล

นวัตกรรมในการให้บริการและการดำเนินงาน

บริษัทมุ่งเน้นเสริมสร้างภาพลักษณ์ของการเป็นผู้นำตลาด โดยสนับสนุนฝ่ายวิจัยและพัฒนา และผลักดันบุคลากรที่มีความสามารถ ในการพัฒนานวัตกรรมเพื่อกระบวนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและการออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นนวัตกรรมและความแปลกใหม่ในกลุ่มผลิตภัณฑ์หลัก ซึ่งสามารถช่วยขยายกลุ่มลูกค้าใหม่ และการรักษาฐานลูกค้าเดิม รวมถึงการพัฒนาสินค้าร่วมกับพันธมิตร (Co-Branding) เพื่อสร้างโอกาสทางการตลาดให้กว้างขึ้น บริษัทให้ความสำคัญกับการสำรวจตลาดและติดตามแนวโน้มต่างๆ อยู่เสมอ รวมถึงการศึกษาวิจัยเชิงลึกเกี่ยวกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภคปัจจุบันที่ให้ความสำคัญกับรสชาติอาหาร โภชนาการ สุขอนามัย และความปลอดภัยโดยอาศัยข้อมูลจากการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้า (Consumer Survey) และข้อเสนอแนะจากลูกค้า (Consumer Feedback) ผ่านการวิจัยกลุ่ม (Focus Group) เพื่อวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย นอกจากนี้ยังมีการประเมินผลตอบรับของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์ใหม่ผ่านการทดสอบตลาด (Market Test) ซึ่งช่วยให้บริษัทสามารถนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และลดความเสี่ยงในการขยายตลาดในระดับประเทศ (Nationwide)

สำหรับธุรกิจโรงแรม บริษัทมุ่งเน้นการขยายการใช้งาน Guest Digital Solution ผ่าน Centara Concierge Application ไปยังโรงแรมในเครือเพิ่มเติมอีก 10 แห่ง รวมเป็น 18 แห่ง เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป ระบบดังกล่าวช่วยอำนวยความสะดวกในการสื่อสารระหว่างลูกค้าและพนักงานผ่านช่องทางเดียวแบบครบวงจร ครอบคลุมการให้บริการในหลายๆ ส่วน อาทิ ข้อมูลทั่วไปของโรงแรม การจองสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักเพิ่มเติม การสั่งอาหารในห้องพัก รวมถึงจองคิวสำหรับบริการและกิจกรรมต่างๆ เช่น สปา หรือ กิจกรรมที่ร่วมกับพันธมิตรในท้องถิ่น เป็นต้น ซึ่งลูกค้าสามารถติดต่อพนักงานเพื่อขอรับบริการโดยตรงผ่านระบบนี้ ทั้งนี้ บริษัทได้นำข้อมูลจากโรงแรมนำร่องมาวิเคราะห์และปรับปรุงระบบให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น ผลลัพธ์จากการดำเนินงานพบว่า อัตราความผิดพลาดในการสื่อสารลดลง ส่งผลให้ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการสื่อสารของพนักงานในปี 2567 ลดลงร้อยละ 5.3 เมื่อเทียบกับปีก่อน นอกจากนี้ ลูกค้าสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการจากฝ่ายสปา ฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มได้สะดวกยิ่งขึ้น ในขณะที่ด้วยกันระบบยังช่วยให้นักงานสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำยิ่งขึ้น ส่งผลให้ต้นทุนการให้บริการลดลง ซึ่งถือเป็นการยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรในภาพรวม นอกจากนี้ได้พัฒนาระบบ Digital Coupon & Voucher System สำหรับลูกค้าที่เข้าพักในโรงแรมผ่านคีย์การ์ด โดยใช้งานได้ทั้งในห้องอาหาร สปา เป็นการลดการใช้คู่มือแบบกระดาษ ลดกระบวนการทำงานของพนักงานในการตรวจสอบคูปองและบัตรกำนัล เพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าในการใช้คูปองและบัตรกำนัล และเป็นช่องทางในการสร้างรายได้จากลูกค้าในการผ่านระบบนี้ถึง 10 ล้านบาท และลดการใช้กระดาษในการพิมพ์คูปอง บัตรกำนัลและโปสเตอร์มากกว่า 500,000 รายการ โดยระบบนี้เป็นการพัฒนาร่วมกันระหว่างฝ่ายปฏิบัติการ (Operations) ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage) และฝ่ายไอที ในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการลูกค้าเพื่อเพิ่มประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า และลดการใช้ทรัพยากร ลดปริมาณขยะจากการให้บริการอีกด้วย

นอกจากนี้ บริษัทยังได้ปรับปรุง Centara Deals แพลตฟอร์มออนไลน์ที่รวบรวมผลิตภัณฑ์และบริการของโรงแรมไว้ในที่เดียว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในการค้นหาและเลือกซื้อบริการได้อย่างง่ายดาย ช่วยลดระยะเวลาในการตัดสินใจ พร้อมเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้าถึงข้อเสนอพิเศษต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว



ธุรกิจอาหาร ประสบความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีเพื่อเปลี่ยนแปลงกระบวนการทางธุรกิจ และการบริหารองค์กร โดยได้รับรางวัลยกย่องจากสถาบัน Human Resources Online ประเทศสิงคโปร์ สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการนำเสนอการบริการที่เหนือระดับ โดยในปีนี้ได้รับรางวัล Gold Award for Excellence in Digital Transformation ในปี 2567 บริษัทได้นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ เพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบประสบการณ์ของลูกค้าให้ตรงตามความต้องการมากยิ่งขึ้น โดยนำเสนอการสั่งอาหารด้วยตนเองผ่านเครื่องสั่งอาหารตู้อัตโนมัติ (KIOS) ที่สาขาต่างๆ ของแบรนด์เคเอฟซี (KFC) ที่สามารถชำระเงินในรูปแบบไร้เงินสด (Cashless Payment) พบว่าอัตราการชำระเงินแบบ Cashless สูงขึ้นจากเดิมร้อยละ 60 เป็นร้อยละ 70 และสามารถรองรับการให้บริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น จากค่าเฉลี่ยที่เปรียบเทียบการให้บริการลูกค้าแบบวีซีดีเดิม 45 รายการต่อชั่วโมง สามารถเพิ่มการให้บริการได้ที่ 60 รายการต่อชั่วโมง อีกทั้งยังช่วยลดต้นทุนการใช้พนักงาน รวมถึงยังสามารถให้บริการลูกค้าครอบคลุมหลากหลายกลุ่มมากยิ่งขึ้น เช่น กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่สามารถกดกำแพงเรื่องภาษาและการสื่อสาร ในอนาคต ธุรกิจอาหารมีแผนการปรับรูปแบบสาขาให้เป็น Digital Store ร้อยละ 100 สำหรับแบรนด์มิสเตอร์โดนัท ได้พัฒนานวัตกรรมเบเกอรี่ที่มีเนื้อสัมผัสใหม่นุ่มฟูที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว และแปรรูปผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ เพื่อตอบสนองผู้บริโภคที่ให้ความสำคัญกับทั้งรสชาติและคุณค่าทางโภชนาการ นอกจากนี้ บริษัทให้ความสำคัญในการคิดค้นนวัตกรรมและเมนูทางเลือกที่เน้นสารอาหาร วัตถุดิบที่มาจากธรรมชาติเพื่อประโยชน์ต่อสุขภาพ เช่น สตรอว์เบอร์รี่ น้ำตาล ไขมันต่ำ และโซเดียมต่ำ การคิดสรรวัตถุดิบที่มีแหล่งที่มาที่ปลอดภัย รวมถึงการนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ โดยยังคงคำนึงถึงคุณภาพและรสชาติที่ดี สำหรับการพัฒนาอาหารทางเลือกสำหรับลูกค้าที่ไม่บริโภคผลิตภัณฑ์จากสัตว์ มีการเพิ่มเมนูเครื่องดื่มที่ทำจาก นมทางเลือก (Plant-Based) เพื่อรองรับกลุ่มลูกค้าที่ให้ความสำคัญกับการบริโภคที่สมดุล



คุณภาพการให้บริการ

บริษัทให้ความสำคัญกับการยกระดับมาตรฐานการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า โดยมุ่งมั่นควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์ การบริการ และสร้างความพร้อมให้กับพนักงานในการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐานขององค์กร อัตลักษณ์ของแบรนด์ ตลอดจนเกณฑ์ระดับสากลที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้า

บริษัทมุ่งเน้นการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านคุณภาพการให้บริการและการนำเสนอประสบการณ์ที่เหนือระดับ โดยให้ความสำคัญกับการสร้างมาตรฐานการบริการที่ตอบโจทยลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมาย เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันและขยายส่วนแบ่งทางการตลาดอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ บริษัทนำเสนอบริการที่ครอบคลุมความต้องการของลูกค้าหลากหลายกลุ่ม อาทิ บริการสำหรับเด็กและครอบครัว เช่น Candy Spa สปาสำหรับเด็กที่มอบประสบการณ์แปลกใหม่ การจัดปาร์ตี้ในพื้นที่พิเศษ และการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกและมีนันทนาการที่คัดสรรเฉพาะสำหรับการเข้าพักแบบครอบครัว อย่างกลุ่มเซ็นทารา มีราจ (Centara Mirage) รวมถึงแนวคิด Pet-Friendly Hotels ซึ่งมีการเปิดให้บริการใน 9 โรงแรมทั่วประเทศไทย รองรับลูกค้าที่ต้องการเข้าพักพร้อมสัตว์เลี้ยง พร้อมแผนขยายการให้บริการคาเฟ่และห้องอาหารที่สามารถนำสัตว์เลี้ยงเข้าใช้บริการได้

นอกจากนี้ เพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตและสุขภาพที่ดีของผู้เข้าพัก บริษัทให้ความสำคัญกับการคิดสรรอาหารและเครื่องดื่มที่มีคุณประโยชน์ต่อสุขภาพ โดยนำเสนอเมนูเพื่อสุขภาพกว่าร้อยละ 40 ของรายการอาหาร พร้อมแนวคิด Farm to Table ที่ให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์การรับประทานอาหารที่สดใหม่จากวัตถุดิบคุณภาพ นอกจากนี้ บริษัทยังส่งเสริมการปลูกพืชผักและสมุนไพรเพื่อใช้ภายในโรงแรม ปัจจุบัน 22 โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา มีแปลงผักสวนครัวและสมุนไพรภายในพื้นที่ของโรงแรม และเปิดโอกาสให้ลูกค้าต่างชาติสัมผัสประสบการณ์การปรุงอาหารพร้อมการเก็บวัตถุดิบในสวนผักมาปรุงอาหาร ในปี 2567 จัดทำโครงการ “ฟาร์มผักออร์แกนิกลอยฟ้า” โดยปรับเปลี่ยนสนามเทนนิสเก่า บริเวณชั้น 26 ของโรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์พื้นที่ประมาณ 1,300 ตรม. เป็นฟาร์มผักออร์แกนิก สำหรับปลูกผัก 23 ชนิดตามความต้องการใช้งาน อาทิ ผักสลัด เช่น กรีนโอ๊ก เรดโอ๊ก กรีนคอส เรดคอส เรดบัตตาเวีย ผักสวนครัวอื่นๆ อย่าง คะน้าฮ่องกง บล็อกออย เคล อิตาลี เบซิล มะเขือเทศ โรสแมรี่ มะนาว พริกขี้หนู พริกสเปน และไม้ดอกไม้ประดับเพื่อใช้ในโรงแรม พร้อมพื้นที่ทำปุ๋ยหมักจากเศษผัก ผลไม้และกากกาแฟ ผลผลิตผักออร์แกนิกในปี 2567 รวมทั้งสิ้น 3,777 กิโลกรัม สามารถประหยัดค่าใช้จ่าย 445,000 บาท ปริมาณขยะอาหาร เศษผักผลไม้ไม่นำมาทำปุ๋ยในฟาร์ม 9,729 กิโลกรัม ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 1.6 tCO2e รวมถึงโครงการ “กินสมุนไพรอยู่ดี” ณ โรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ แอท เซ็นทรัลพลาซ่า ลาดพร้าว กรุงเทพฯ โดยใช้สมุนไพรที่ปลูกในโรงแรมมาปรุงอาหารไทย เพื่อให้ลูกค้าได้สัมผัสคุณค่าประโยชน์จากสมุนไพรไทยในทุกมื้ออาหาร นอกจากนี้ได้เพิ่มบริการใหม่จากฝ่ายสปา คือ “Moroccan Hammam” เพื่อตอบสนองแนวโน้มการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นในปัจจุบัน โดยเป็นการผสมผสานศาสตร์การนวดที่ช่วยกระตุ้นการไหลเวียนโลหิตให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ บริษัทได้เปิดให้บริการดังกล่าว ณ โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ ซึ่งสามารถสร้างรายได้มากกว่า 2 ล้านบาท

การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

ธุรกิจโรงแรมมีเป้าหมายในการวัดคุณภาพการให้บริการ โดยกำหนดให้แก้ไขข้อร้องเรียนจากลูกค้าให้ได้ร้อยละ 100 ในขณะที่ลูกค้ายังใช้บริการอยู่ในโรงแรม และมีการติดตาม ตรวจสอบข้อร้องเรียนกรณีหลังการเข้าพัก เพื่อสามารถจัดการแก้ไขให้เกิดความพึงพอใจในส่วนธุรกิจอาหารกำหนดให้แก้ไขข้อร้องเรียนจากช่องทางคอลเซ็นเตอร์และเพิ่มช่องทางการแจ้งปัญหาและข้อร้องเรียนผ่านระบบแบบฟอร์มออนไลน์ โดยกำหนดให้มีการตอบสนองและแก้ไขประเด็นดังกล่าวภายใน 24 ชั่วโมง

การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการโรงแรม

บริษัทดำเนินการรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการผ่านระบบ Review Pro ซึ่งครอบคลุมถึงแพลตฟอร์มที่ใช้จองห้องพักหรือแสดงความคิดเห็นต่อการใช้บริการ และการส่งแบบสอบถามผ่านทางอีเมล โดยมีวิธีการ 3 รูปแบบ ดังนี้

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) หรือ Guest Review Index (GRI) เป็นการวัดความพึงพอใจของลูกค้าจากการรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการจากลูกค้าผ่านทางออนไลน์และโซเชียลมีเดียต่างๆ

จากนั้นฝ่ายปฏิบัติการดำเนินการสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าและรายงานผลต่อฝ่ายบริหาร คณะกรรมการความเสี่ยง การกำกับดูแล และความยั่งยืน และคณะกรรมการบริษัทเป็นประจำทุกๆ 3 เดือน รวมถึงรายงานแผนการปรับปรุง เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า

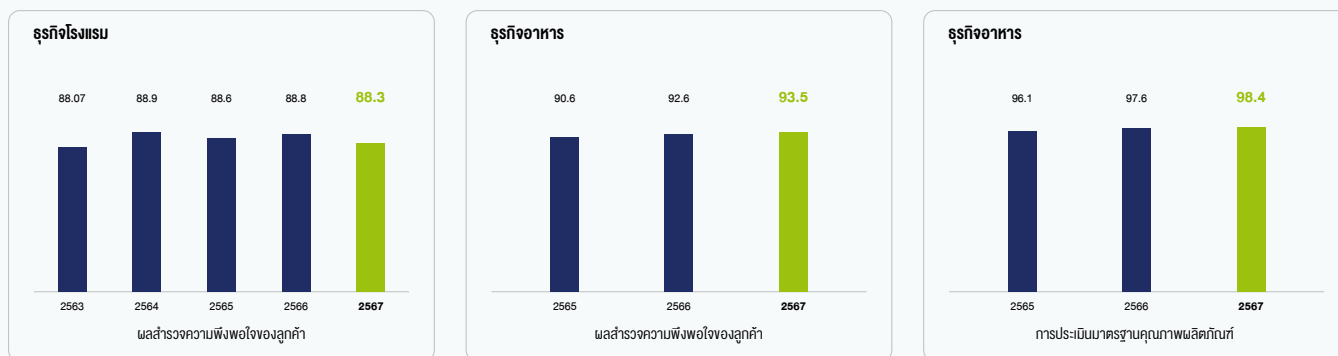
เป้าหมายการบริหารจัดการคุณภาพการให้บริการของบริษัท คือ การแก้ไขข้อร้องเรียนให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ บริษัทสามารถเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการผ่านทาง GSS หรือ ORM โดย GSS จะเป็นเครื่องมือภายในที่ช่วยให้เราสามารถวิเคราะห์จุดที่เราต้องปรับปรุงได้ดีขึ้น ในขณะที่ ORM ที่มาจากทั้งความคิดเห็นและคะแนน ซึ่งจะมีส่วนช่วยเพิ่มการมองเห็นแบรนด์ในช่องทางออนไลน์มากขึ้น สามารถสร้างรายได้ให้กับโรงแรมได้มากขึ้นและสามารถเพิ่มอัตราค่าห้องพักได้เนื่องจากความต้องการที่สูงขึ้นและคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการที่ดี

การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสำหรับธุรกิจอาหาร

บริษัทได้นำแบบสำรวจความพึงพอใจลูกค้าออนไลน์ (Online Customer Questionnaires) มาใช้ควบคู่กับระบบตรวจสอบคุณภาพบริการจากมุมมองของลูกค้า (Mystery Shopping) เพื่อให้สามารถประเมินและวิเคราะห์ประสบการณ์ของลูกค้าได้อย่างครอบคลุมและแม่นยำ นอกจากนี้ บริษัทได้รวบรวมและติดตามข้อมูลผ่านระบบ CRG Food Tracker ซึ่งช่วยรวบรวมผลความพึงพอใจของลูกค้าและระบุประเด็นที่ต้องปรับปรุงได้อย่างเป็นระบบ ส่งผลให้การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการเป็นไปอย่างรอบด้าน

ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวมทุกแบรนด์

ในปี 2567 คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจโรงแรมโดยรวมทุกแบรนด์ (Guest Satisfaction Survey Score : GSS) คือร้อยละ 88.3 ต่ำกว่าเป้าที่ตั้งไว้ร้อยละ 1 (เป้าหมายร้อยละ 89.3) และคะแนนการจัดการชื่อเสียงในระบบออนไลน์ (Online Reputation Management Score: ORM) หรือ ดัชนีวัดความพึงพอใจของลูกค้า (Guest Review Index :GRI) คือร้อยละ 87.5 สูงกว่าค่าเฉลี่ยดัชนีวัดความพึงพอใจของโลกร้อยละ 1.3 แต่ยังต่ำกว่าเป้าที่ตั้งไว้ที่ร้อยละ 88.9 ในขณะที่คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าในระหว่างการเข้าพักอยู่ที่ร้อยละ 86.3 สำหรับดัชนีความภักดีของลูกค้า (Net Promoter Score: NPS) สามารถทำ QCI ได้ 49 คะแนน เพิ่มขึ้นจากปีที่แล้ว 0.6 คะแนน โดยมีเป้าที่ 53 คะแนน ในส่วนผลคะแนนความสามารถในการแข่งขันเชิงคุณภาพการให้บริการ (Quality Competitive Index: CQI) คือ ร้อยละ 100.9 เทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ร้อยละ 103.5



บริษัทได้ดำเนินการสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าและนำประเด็นสำคัญมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น ในการปรับปรุงด้านการให้บริการ บริษัทได้ดำเนินการพัฒนาความหลากหลายของเมนูอาหารในโรงแรมให้ครอบคลุมและตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม ในขณะเดียวกัน ยังคงให้ความสำคัญกับคุณค่าทางโภชนาการและความปลอดภัยของแหล่งที่มาของวัตถุดิบ เพื่อให้มั่นใจว่าอาหารที่ให้บริการมีคุณภาพและได้มาตรฐาน นอกจากนี้ บริษัทได้เพิ่มมาตรการตรวจสอบคุณภาพของห้องพักและพื้นที่ส่วนกลางของโรงแรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อบอบประสบการณ์การเข้าพักที่สะดวกสบายและตรงตามความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงการปรับปรุงฟังก์ชันของห้องพักให้สามารถรองรับการใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการของผู้เข้าพัก

ในภาคธุรกิจอาหาร บริษัทได้กำหนดกรอบการดำเนินงานด้านคุณภาพการให้บริการ โดยแต่ละแบรนด์อาหารมีแนวปฏิบัติเฉพาะในการควบคุมคุณภาพ ซึ่งสะท้อนให้เห็นจากผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในปี 2567 โดยลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านรสชาติและคุณภาพของอาหารที่เป็นไปตามมาตรฐาน รวมถึงความสะอาดและบรรยากาศโดยรวมภายในร้าน ผลการประเมินจากระบบ CRG Food Tracker พบว่าความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่ร้อยละ 93.5 และการประเมินมาตรฐานคุณภาพผลิตภัณฑ์อยู่ที่ร้อยละ 98.4 นอกจากนี้ บริษัทได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ การเพิ่มเมนูและโปรโมชัน และการต้อนรับลูกค้า เพื่อให้ตอบสนองความพึงพอใจลูกค้า บริษัทได้นำกลยุทธ์ด้านการดำเนินงานที่มุ่งเน้นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ควบคู่ไปกับการนำเสนอเชิตเมนูและโปรโมชันตามเทศกาลต่างๆ เพื่อเพิ่มยอดขายและขยายกลุ่มลูกค้าในตลาด

การคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บริษัทได้จัดทำนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ตามข้อกำหนดของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด บริษัทตระหนักถึงความเสี่ยงด้านกฎระเบียบ (Compliance Risk) และความเสี่ยงจากการละเมิดสิทธิและความเป็นส่วนตัวของบุคคล จึงได้เผยแพร่ข้อมูลนโยบายดังกล่าวบนเว็บไซต์ของบริษัท ทั้งเว็บไซต์ของธุรกิจโรงแรมและเว็บไซต์ของธุรกิจอาหาร รวมถึงสื่อความถึงลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ให้รับทราบโดยทั่วกัน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในระบบการกำกับดูแลข้อมูลของบริษัท



บริษัทได้กำหนดให้มีการทบทวนนโยบาย แนวปฏิบัติ และปรับปรุงมาตรการการควบคุมข้อมูลให้เหมาะสมตามสถานการณ์ปัจจุบัน และได้จัดอบรมเพื่อให้ความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับความสำคัญของความเป็นส่วนตัวของข้อมูลและบทบาทขององค์กรในการรักษามาตรฐานของการรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลของบริษัท โดยมี การดำเนินการอย่างสม่ำเสมอปีละหนึ่งครั้ง ในปี 2567 พนักงานได้เข้ารับการอบรมและผ่านการทดสอบ ร้อยละ 100

นอกจากนี้ บริษัทได้นำเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพเข้ามาเสริมความแข็งแกร่งของระบบความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ในการป้องกัน รักษาความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ และข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การเลือกใช้ระบบการรักษาความปลอดภัยทางเครือข่าย (Firewall System) ระบบตรวจจับและตอบสนองต่อภัยคุกคามทางเครือข่าย (CrowdStrike) การยกระดับมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยสำหรับการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยวิธีการยืนยันตัวตนแบบหลายปัจจัย (Multi-factor Authentication : MFA) ที่มีความปลอดภัยสูง รวมถึงระบบการจัดการอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Device Management : MDM) สำหรับบุคลากรที่เข้าถึงข้อมูลที่สำคัญ เป็นต้น ซึ่งเป็นส่วนช่วยในการสนับสนุนบริการและการดำเนินธุรกิจของบริษัท ด้านความโปร่งใสและการให้ความยินยอมเรื่องข้อมูล บริษัทได้สร้างช่องทางการสื่อสารที่ชัดเจนกับลูกค้า ผู้ใช้บริการ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ เพื่อขอความยินยอมที่สำคัญในการเก็บ ประมวลผล และแบ่งปันข้อมูล โดยได้กำหนดระเบียบปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยกำกับดูแลให้มีการจัดเก็บข้อมูลเท่าที่จำเป็น ภายใต้วัตถุประสงค์อันชอบด้วยกฎหมาย นอกจากนี้ บริษัทจัดให้มีการดำเนินการตรวจสอบภายในรวมถึงหน่วยงานภายนอก โดยมีการตรวจสอบโดยเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของทางกลุ่มเซ็นทรัล

อ่านนโยบายความเป็นส่วนตัวเพิ่มเติม <https://investor.centarahotelsresorts.com/th/privacy-policy>

การบริหารความเสี่ยงด้านดิจิทัลและไซเบอร์ (Digital and Cyber Risk)

บริษัทให้ความสำคัญในการป้องกันและบริหารจัดการความเสี่ยงด้านดิจิทัลและไซเบอร์ให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่องค์กรสามารถรับได้ คณะทำงานภายใต้การกำกับดูแลของประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยี จึงมุ่งเน้นในการปรับปรุงโครงสร้างทางด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีปลอดภัยสูงสุด บริษัทมีแนวทางการทบทวนนโยบายอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง และสร้างแผนรับมือเหตุการณ์ฉุกเฉินตามกระบวนการ CHR Crisis Escalation flow เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสื่อสารและปฏิบัติภายในองค์กร ให้สามารถจัดการความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ เสริมด้วยการนำระบบการจัดการรักษาความปลอดภัยขององค์กร (Security Information and Event Management: SIEM) เพื่อจัดเก็บ ตรวจสอบหาจุดเสี่ยง วิเคราะห์ และระบุตำแหน่งของภัยคุกคาม โดยมีการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานภายนอก เพื่อยกระดับการเฝ้าระวังภัยคุกคามก่อนที่จะรบกวนการดำเนินธุรกิจ ภายในองค์กรเอง บริษัทจัดให้มีมาตรการควบคุมความปลอดภัยและความลับของข้อมูลตามมาตรฐานสากลและพินิจคำนึงถึงสิทธิของลูกค้าย รวมถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย เพื่อคงไว้ซึ่งการรักษาความลับ (Confidentiality) ความถูกต้องสมบูรณ์ (Integrity) และความพร้อมใช้งาน (Availability) ของสารสนเทศ โดยมีการกำหนดระดับชั้นของข้อมูล เพื่อกำกับดูแลความปลอดภัยของข้อมูล นับตั้งแต่การบันทึกข้อมูล การเก็บและการใช้ข้อมูล และระยะเวลาในการเก็บรักษาข้อมูล โดยแต่ละหน่วยงานภายในบริษัทจะต้องรับผิดชอบการเก็บรักษา ดำเนินการลบ ทำลายหรือทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลไม่สามารถระบุตัวตนได้

ในปี 2567 ธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหารได้ดำเนินการทวนสอบระบบให้เป็นไปตามมาตรฐานและข้อกำหนดของการรับรองมาตรฐานการจัดการความปลอดภัยด้านสารสนเทศ (ISO/IEC 27001:2022 - Information Security Management) โดยหน่วยงานภายนอกเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

กระบวนการตรวจสอบระบบความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ (Cyber Security Incident Escalation)

บริษัทได้กำหนดมาตรการและขั้นตอนการตรวจสอบระบบความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบและรัดกุม เพื่อป้องกันและบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไซเบอร์ รวมถึงการตอบสนองต่อภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้ธุรกิจและการให้บริการสามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง บริษัทจึงได้กำหนดกระบวนการบริหารจัดการเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber Security Incident Management Procedure) และแผนการรับมือสถานการณ์ฉุกเฉิน (CHR Crisis Escalation Flow) ซึ่งมีการสื่อสารภายในองค์กรและทดสอบระบบเป็นระยะ นอกจากนี้ บริษัทให้ความสำคัญกับการส่งเสริมความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแลและภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อประสานงานด้านข้อมูลและระบบสารสนเทศให้เป็นไปตามข้อกำหนดทางกฎหมาย และสอดคล้องกับนโยบาย แนวปฏิบัติภายในองค์กรที่ได้มีการประกาศใช้

บุคลากรภายในบริษัทถือเป็นกลไกสำคัญในการเฝ้าระวังและรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ บริษัทจึงให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ตระหนักถึงความเสี่ยงด้านภัยไซเบอร์ในทุกระดับ ตั้งแต่คณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร พนักงาน ไปจนถึงลูกค้าและคู่ค้าที่เกี่ยวข้อง สำหรับระดับพนักงาน บริษัทได้จัดให้มีการฝึกอบรมด้านความเสี่ยงจากภัยไซเบอร์ รวมถึงการอบรมด้านกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นประจำทุกปี พร้อมทั้งดำเนินโครงการทดสอบความตระหนักรู้ด้านภัยไซเบอร์ (Phishing Test) อย่างน้อยปีละสองครั้ง นอกจากนี้ บริษัทได้มีการตรวจสอบช่องโหว่ (Vulnerability Assessment) และจัดทำโครงการการทดสอบการบุกรุกระบบ (Cyber Security Penetration Test) ซึ่งได้ร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อประเมินความปลอดภัยทางไซเบอร์เสมือนจริงเป็นประจำในทุกปี ทั้งนี้ บริษัทได้กำหนดให้มีการรายงานสถานะของเหตุการณ์ด้านความเสี่ยงจากภัยไซเบอร์ ทั้งที่เกิดขึ้นภายในองค์กรและความเคลื่อนไหวจากภายนอกต่อผู้บริหาร เพื่อให้เกิดความตระหนักรู้และสามารถกำหนดแนวทางป้องกันที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนเสริมสร้างความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ขององค์กรให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล

บริษัทได้เข้าร่วมโครงการวัดระดับความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์สำหรับธุรกิจดเคเบียน (Cyber Resilience Survey 2025) ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อช่วยให้บริษัททราบถึงระดับความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของบริษัท และเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนงานที่เกี่ยวข้องอันจะเป็นประโยชน์ในการลดความเสี่ยงและเพิ่มศักยภาพในด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ต่อไป

การใช้สิทธิเรื่องข้อมูลส่วนบุคคล

ในปี 2567 ไม่มีข้อร้องเรียนประเด็นความปลอดภัยของข้อมูล รวมถึงการใช้สิทธิเรื่องข้อมูลส่วนบุคคลและข้อร้องเรียนเรื่องข้อมูลส่วนบุคคลมายังบริษัท

อ่านเพิ่มเติม ข้อมูลนโยบายความเป็นส่วนตัว

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

การกำกับดูแลและการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน

ความท้าทาย

- การดำเนินงานของบริษัทต้องร่วมมือกับคู่ค้าหลายระดับ ตั้งแต่ระดับผู้ประกอบการรายย่อย (ระดับชุมชน) ไปจนถึงผู้ประกอบการรายใหญ่ อีกทั้งความจำเป็นในการตอบสนองต่อเกณฑ์การรับรองการท่องเที่ยวด้านความยั่งยืนและกระแสด้านความยั่งยืนที่กำหนดให้มีการสนับสนุนผลิตภัณฑ์ชุมชน ส่งเสริมการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่กระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งพบว่าคู่ค้ามีศักยภาพและความสามารถในการกำกับดูแลด้านความยั่งยืนที่แตกต่างกัน สิ่งเหล่านี้จึงอาจทำให้บริษัทมีโอกาสได้รับผลกระทบจากความเสียหายในห่วงโซ่อุปทานในประเด็นต่างๆ อาทิ ความมุ่งมั่นในการเลือกใช้สินค้าหรือบริการที่เป็นมิตรต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ความมั่นคงของห่วงโซ่อุปทาน ประเด็นแรงงาน เป็นต้น ดังนั้น หากไม่มีการบริหารจัดการกลยุทธ์อย่างสม่ำเสมอ อาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นต่อการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานภายใต้การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย และเป้าหมายการดำเนินงานสูงสุดด้าน ESG ของบริษัทได้

โอกาส

- บริษัทจึงเล็งเห็นโอกาสในการตรวจสอบประเมินความเสี่ยงในประเด็นสำคัญตลอดห่วงโซ่อุปทาน เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจและเป้าหมายของบริษัท ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารจัดการสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ บริษัทจึงมีการคัดเลือกและตรวจสอบประเมินคู่ค้าตามหลักเกณฑ์ด้าน ESG อย่างสม่ำเสมอทุกปี ซึ่งช่วยให้การดำเนินงานระหว่างคู่ค้าและบริษัทเป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกัน นอกจากนี้ บริษัทยังมีการสื่อสารแนวทางการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างชัดเจน พร้อมสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของคู่ค้า และร่วมกันพัฒนานวัตกรรมและบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ การดำเนินการดังกล่าวไม่เพียงแต่ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจที่แข็งแกร่ง แต่ยังส่งเสริมให้เกิดความเชื่อมั่นในห่วงโซ่อุปทานที่สามารถเติบโตได้อย่างมั่นคงในระยะยาว

บริษัทให้ความสำคัญในการกำกับดูแลห่วงโซ่อุปทานและปรับปรุงแนวทางให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาความยั่งยืนทั้งมิติสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ภายใต้กรอบการดำเนินงานและการบริหารกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ มีการกำหนดกรอบระยะเวลาการชำระหนี้ระหว่างคู่ค้าอย่างชัดเจน อีกทั้งยังสนับสนุนให้คู่ค้าเข้าร่วมเป็นสมาชิกเครือข่ายต่อต้านทาสและแรงงานผิดกฎหมาย ตามบทบาทของการเข้าร่วมโครงการ CAC Change Agent 2024 เพื่อขับเคลื่อนห่วงโซ่อุปทานให้มีความยั่งยืน นอกจากนี้ มีการกำหนดให้มีตัวชี้วัดสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการที่มีส่วนช่วยในการลดผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและผ่านการรับรองการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ตลอดจนการคำนึงถึงเรื่องอาชญากรรมและความปลอดภัย การดูแลพนักงานอย่างเป็นธรรม ปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน โดยไม่สนับสนุนคู่ค้าที่ดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการใช้แรงงานทาสสมัยใหม่ (Modern Slavery) การใช้แรงงานเด็ก การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างไม่เป็นธรรม บริษัทได้มีการสื่อสารความผ่านแนวปฏิบัติและนโยบายต่างๆ อาทิ นโยบายการบริหารห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) นโยบายการบริหารห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน (Sustainable Supply Chain Management) นโยบายการจัดซื้อจัดจ้างอย่างยั่งยืน (Sustainable Procurement Policy) จรรยาบรรณและแนวทางการปฏิบัติของคู่ค้า (Code of Conduct for Business Partners and Suppliers) นโยบายอาชญากรรม ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Occupational Health, Safety, and Work Environment Policy) รวมถึงนโยบายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีขอบเขตครอบคลุมถึงคู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ และหุ้นส่วนทางธุรกิจ ทั้งคู่ค้าเก่าและคู่ค้าใหม่ (Existing and New Business Partners and Suppliers) ให้รับทราบจรรยาบรรณและแนวทางการปฏิบัติร่วมกัน โดยเฉพาะสำหรับคู่ค้าใหม่กำหนดให้ต้องได้รับการประเมินประเด็นสำคัญตามกรอบด้านความยั่งยืนเบื้องต้นร้อยละ 100

นอกจากนี้บริษัทตระหนักถึงประเด็นความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในห่วงโซ่อุปทานและอาจกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ จึงกำหนดให้มีการสุ่มประเมินคู่ค้าที่สำคัญ ตามประเด็นการพัฒนาความยั่งยืนทั้ง 3 มิติ ทั้งในรูปแบบการลงพื้นที่ การตรวจสอบผ่านแบบสอบถาม และผ่านระบบออนไลน์ ทั้งนี้บริษัทได้นำผลการตรวจสอบประเมินมาสร้างแผนพัฒนาคู่ค้าที่เกี่ยวข้องกับบริษัททั้งทางตรงและทางอ้อม มีการทบทวนแนวปฏิบัติ เพื่อให้ทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และรายงานผลการดำเนินงานต่างๆ ต่อฝ่ายบริหาร เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทในการให้คำแนะนำ เพื่อร่วมกันสร้างห่วงโซ่อุปทานที่มีความมั่นคงและมีความรับผิดชอบต่อสังคมในระยะยาว

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 2567 บริษัทได้มีการประเมินคู่ค้าตามแนวปฏิบัติที่ครอบคลุมประเด็นสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ควบคู่ไปกับการพิจารณาตามการจัดกลุ่มความสำคัญของคู่ค้า เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการคู่ค้าให้เกิดประสิทธิภาพ และลดความเสี่ยงต่อผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อธุรกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม บริษัทได้วิเคราะห์จากข้อมูลปริมาณการซื้อขายต่อปีระหว่างบริษัทและคู่ค้า โดยแบ่งเป็นกลุ่มคู่ค้าที่มีความสำคัญมาก (Critical Tier 1) มีเพียงรายเดียวที่ไม่สามารถหาคู่ค้ามาทดแทนได้ กลุ่มคู่ค้าหลัก (Tier 1) ที่มีความสำคัญตามเกณฑ์ที่บริษัทได้กำหนดไว้ หากต้องเปลี่ยนหรือหาคู่ค้าอื่นมาทดแทนจะมีผลกระทบต่อการทำงานในระดับสูง และกลุ่มคู่ค้ารอง (Non-Critical Tier 1) ที่มีปริมาณการซื้อขายตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้และมีความสำคัญต่อบริษัทอาจส่งผลกระทบต่อบริษัทหากต้องมีการปรับเปลี่ยนหรือหาคู่ค้ามาทดแทน ทั้งนี้บริษัทได้ทำข้อตกลงระหว่างคู่ค้าถึงแนวทางการชำระเงินอย่างชัดเจน โดยกำหนดให้มีการชำระภายใน 30-45 วัน และให้ปฏิบัติตามเงื่อนไขอย่างเคร่งครัด ในปี 2567 มีระยะเวลาเฉลี่ยของการชำระเงินคู่ค้า 19 วัน

การจัดกลุ่มความสำคัญของคู่ค้า

คู่ค้า	จำนวน (ราย)		ร้อยละของยอดสั่งซื้อทั้งหมด		จำนวนคู่ค้าที่ผ่านการตรวจประเมินปี 2567		จำนวนคู่ค้าที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน ปี 2567	
	ธุรกิจโรงแรม	ธุรกิจอาหาร	ธุรกิจโรงแรม	ธุรกิจอาหาร	ธุรกิจโรงแรม	ธุรกิจอาหาร	ธุรกิจโรงแรม	ธุรกิจอาหาร
จำนวนคู่ค้าทั้งหมด	2,753	1,039	100	66	78	684	-	-
คู่ค้าสำคัญ ที่ไม่สามารถหาคู่ค้าอื่นทดแทนได้ (Critical Tier 1)	0	16	0	3.3	-	-	-	-
คู่ค้าหลัก ที่มียอดการสั่งซื้อมากกว่า 5 ล้าน (Tier 1)	77	155	43	90	30	-	-	-
คู่ค้ารอง ที่มียอดการสั่งซื้อต่ำกว่า 5 ล้าน (Non-Critical Tier 1)	334	884	37.5	10	48	-	-	-
คู่ค้ารายใหม่	195	229	7.5	3	0	0	-	-
คู่ค้าที่เป็นกลุ่มวิสาหกิจชุมชน / SME	45	23	0.02	0.5	-	-	-	-
คู่ค้ารายใหม่รับทราบจรรยาบรรณและแนวทางการปฏิบัติของคู่ค้า	1,750	357	63	76	-	-	-	-
สัดส่วนการสั่งซื้อสินค้าภายในประเทศ / ต่างประเทศ (ร้อยละ)			88 / 12	89 / 11				

การประเมินคู่ค้า

บริษัทดำเนินการประเมินคู่ค้าเป็นประจำทุกปี เพื่อสร้างความมั่นใจในการบริหารห่วงโซ่อุปทานของบริษัที่มีความรับผิดชอบ จึงมีการจัดทำแบบประเมินคู่ค้าตามหลักการ 5 ด้านที่เกี่ยวข้องกับหลัก ESG คือ

1. ศักยภาพด้านคุณภาพสินค้าหรือบริการ ที่มีการรับรองมาตรฐานคุณภาพ การส่งสินค้าได้ตามกำหนดเวลาและครบถ้วน ระบบการขนส่งน่าเชื่อถือ
2. ศักยภาพด้านราคาและความสามารถในการผลิต
3. ศักยภาพในการพัฒนานวัตกรรม และนำเสนอสินค้าใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการและเป้าหมายในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของกิจกรรมทางธุรกิจของบริษัท
4. การดูแลพนักงานของบริษัท การช่วยเหลือสังคม และดูแลสิ่งแวดล้อม
5. ดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมและปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี

นอกจากนี้ มีการพิจารณาถึงความสำคัญของเกณฑ์มาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างอย่างยั่งยืน อาทิ มาตรฐานการรับรองด้านการผลิตอย่างยั่งยืน มาตรฐานผลิตภัณฑ์ที่ได้รับรอง มาตรฐานสวัสดิภาพสัตว์ มาตรฐานการประเมินอุตสาหกรรมสีเขียว รวมถึงการคำนึงถึงมาตรฐานโรงงานที่มีคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร ISO, HACCP เพื่อสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องและลดผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยในปี 2567 ธุรกิจอาหารมีการตรวจประเมินคู่ค้าเพิ่มขึ้นร้อยละ 22 ของจำนวนคู่ค้าทั้งหมด

การสร้างความปลอดภัยให้กับลูกค้าในห่วงโซ่อุปทาน

บริษัทให้ความสำคัญในดำเนินกิจกรรมเพื่อการยกระดับความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้า เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามหลักการจัดซื้ออย่างรับผิดชอบที่องค์กรยึดถือ จึงมีการสื่อความถึงแนวปฏิบัติ กลยุทธ์การจัดซื้อจัดจ้างที่ยั่งยืนที่ครอบคลุมประเด็น ESG ควบคู่ไปกับการสร้างความผูกพันระหว่างลูกค้าและบริษัท ผ่านการจัดการประชุมตลอดทั้งปี ทั้งนี้เพื่อให้ลูกค้าที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อม ได้รับทราบเป้าหมายการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนภายใต้การกำกับดูแลที่ดี การปรับตัวของบริษัทในการดำเนินงาน เพื่อมุ่งสู่องค์กรที่มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นศูนย์ นอกจากนี้ยังเป็นโอกาสในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น แนวโน้มความต้องการของตลาด ให้ผู้ประกอบการได้ตระหนักรู้และเตรียมความพร้อมในการเปลี่ยนผ่านไปสู่การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

ปี 2567 กลุ่มลูกค้าในธุรกิจโรงแรม ได้มีการจัดประชุมร่วมกับลูกค้าหลักและคู่ค้ารองจำนวนทั้งสิ้น 80 ราย โดยมีการทบทวนแนวทางและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืนและสื่อความถึงลูกค้าให้รับทราบโดยทั่วกัน อาทิ จรรยาบรรณลูกค้า ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน นโยบายงดรับ-ให้ของขวัญ (No Gift Policy) ให้เป็นไปตามหลักจริยธรรมธุรกิจของบริษัท รวมถึงพัฒนาศักยภาพลูกค้าผ่านการจัดการอบรมมาตรฐานด้านความปลอดภัย และมาตรฐานด้านสุขอนามัยและการจัดการของเสียของโรงแรม นอกจากนี้ได้มีการปรับปรุงแก้ไขการกำหนดเวลาการชำระ-เงินให้ชัดเจน เพื่อตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าและหลักการดำเนินกิจการที่โปร่งใส และเป็นธรรม

ธุรกิจอาหารมีการจัดประชุมร่วมกับคู่ค้าตลอดทั้งปี มีผู้เข้าร่วม 113 ราย มีการพัฒนาสินค้าร่วมกับคู่ค้าทั้งสิ้น 42 ราย โดยมีประเด็นหารือที่สำคัญ ได้แก่ การตรวจสอบระบบสุขอนามัย การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานและแนวทางการลดต้นทุน รวมถึงการลดขั้นตอนการทำงานผ่านการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ โดยไม่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพสินค้าและบริการ ภายใต้กิจกรรมดังกล่าวมีการอบรมความรู้ อาทิ การแนะนำข้อกำหนดมาตรฐานด้านคุณภาพ (ISO 9001:2015) ด้านระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001:2015) และระบบบริหารจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (ISO 45001:2018) เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางธุรกิจ และนำเสนอประเด็นสำคัญจากการหารือมาพัฒนาความร่วมมือ เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบและสอดคล้องกับเป้าหมายบริษัท อาทิ โครงการสนับสนุนการใช้พลังงานหมุนเวียนจากลูกค้า 6 ราย โครงการส่งเสริมการปรับเปลี่ยนมาใช้สารทำความเย็นที่ไม่ทำลายชั้นบรรยากาศโลก (R-290) จากลูกค้า 2 ราย โครงการสนับสนุนนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ที่ทำความสะอาดโดยไม่ใช้น้ำ ที่สามารถช่วยลดการใช้ น้ำของบริษัที่ได้ถึง 1,275,881 ลิตรต่อปี

การใช้ผลิตภัณฑ์และหรือวัสดุที่ยั่งยืน Sustainable Raw Materials

บริษัทมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อตามกลยุทธ์การบริหารห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืนและนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างอย่างยั่งยืน จึงให้ความสำคัญในการสนับสนุนสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีความปลอดภัยในการตรวจสอบย้อนกลับ เพื่อสร้างความโปร่งใสในกระบวนการสรรหาวัตถุดิบ นอกจากนี้ยังคำนึงถึงการรับรองมาตรฐานความยั่งยืนจากหน่วยงานภายนอกที่มีความน่าเชื่อถือ มาตรฐานการส่งเสริมการพัฒนากระบวนการค้าที่เป็นธรรมอย่างยั่งยืน (Fairtrade) มาตรฐานการปกป้องป่าและสนับสนุนการเกษตรและธุรกิจที่ยั่งยืน (Rainforest Alliance) รวมถึงมาตรฐานรับรองวัตถุดิบที่ไม่มีการตัดไม้ทำลายป่าธรรมชาติ จากองค์การพิทักษ์ป่าไม้ (FSC) และโครงการการรับรองป่าไม้ (PEFC) นอกจากนี้ ยังคำนึงถึงมาตรฐานผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานสวัสดิภาพสัตว์ อาทิ มาตรฐานการรับรองอาหารทะเลจากการประมงทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน (Marine Stewardship Council: MSC) การรับรองโครงการ Dolphin-Safe เป็นการรับรองว่าเป็นปลาทูน่าที่จับจากเครื่องมือประมงที่ไม่ทำอันตรายต่อโลมา มาตรฐานสินค้าเกษตร เป็นต้น

ธุรกิจโรงแรมมีการกำหนดผลิตภัณฑ์และการบริการที่ได้รับการรับรองมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม พิจารณาคัดเลือกสินค้าและบริการที่คำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนแนวทางการกำจัดขยะหลังการใช้งาน จึงมีการให้ความสำคัญในการจัดหาวัตถุดิบและบรรจุภัณฑ์ ที่สามารถลดผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมได้ โดยในปี 2567 มียอดการจัดซื้อสินค้าที่ได้รับการรับรองมาตรฐานด้านการผลิตอย่างยั่งยืน คุณภาพและความปลอดภัยอาหารคิดเป็นร้อยละ 16.6 เพิ่มขึ้นจากปีที่แล้วร้อยละ 6.6 ในส่วนการจัดหาวัตถุดิบที่ได้รับการรับรองมาตรฐานสวัสดิภาพสัตว์ของธุรกิจโรงแรมคิดเป็นร้อยละ 40 ของยอดการสั่งซื้อทั้งหมด

ในส่วนธุรกิจอาหาร มีการทำโครงการ Co-sustainability ร่วมกับแบรนด์น้ำดื่ม เพื่อร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการห่วงโซ่อุปทานที่ยั่งยืน ผ่านนวัตกรรมการนำขวดพลาสติกกลับมาผลิตใหม่ (rPET) ร้อยละ 100 และยังคงดำเนินการสนับสนุนวัตถุดิบที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง อาทิ สินค้าประเภทน้ำมันปาล์มตามมาตรฐาน RSPO หลอดย่อยสลายได้ตามธรรมชาติ บรรจุภัณฑ์ที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน FSC และ PEFC การใช้ถุงพลาสติกจากการรีไซเคิลร้อยละ 50 ตู้แช่แวนเลสที่ใช้สารทำความเย็น R-290 ซึ่งมีค่าศักยภาพในการทำให้เกิดภาวะโลกร้อนต่ำ และไม่ทำลายชั้นบรรยากาศโลก ซึ่งส่งผลให้ประหยัดพลังงานได้ตลอดอายุการใช้งานของตัวเครื่อง ในปี 2567 มียอดการจัดซื้อสินค้าที่ได้รับการรับรองมาตรฐานด้านการผลิตอย่างยั่งยืน คุณภาพและความปลอดภัยอาหารคิดเป็นร้อยละ 1.06 ของยอดการสั่งซื้อทั้งหมด ในส่วนการจัดหาวัตถุดิบที่ได้รับการรับรองมาตรฐานสวัสดิภาพสัตว์คิดเป็นร้อยละ 29 ของยอดการสั่งซื้อทั้งหมด และพบว่าสินค้าประเภทสัตว์ปีกในรายการสั่งซื้อมีการรับรองด้านสวัสดิภาพสัตว์และมาตรฐานการผลิตอย่างยั่งยืนอื่นๆ แล้วร้อยละ 82

นอกจากนี้ ในปี 2567 บริษัทมีการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการรับรองจากองค์กรคาร์บอนฟุตพริ้นท์หรือจากองค์กรอื่น รวมทั้งสิ้น 12 ผลิตภัณฑ์ แบ่งเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทน้ำมันปาล์ม น้ำมันถั่วเหลือง 4 ผลิตภัณฑ์ และประเภทเครื่องดื่ม 8 ผลิตภัณฑ์



บรรจุภัณฑ์เพื่อความยั่งยืน

ปัจจุบันมีบรรจุภัณฑ์เพื่อความยั่งยืนที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการทั้งด้านการใช้งาน ความปลอดภัยและความยั่งยืนตามแนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียน บริษัทจึงสนับสนุนการใช้บรรจุภัณฑ์เพื่อความยั่งยืน ลดการใช้พลาสติกประเภทใช้ครั้งเดียวทิ้ง เพิ่มสัดส่วนการใช้บรรจุภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น และมีการดำเนินงานร่วมกับลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจในการวางแผนเพื่อปรับเปลี่ยนการใช้บรรจุภัณฑ์เพื่อความยั่งยืนทั้งในธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหาร ธุรกิจโรงแรมมีการใช้บรรจุภัณฑ์ชีวภาพ หรือ Bio Packaging ที่ผ่านการรับรอง บรรจุภัณฑ์จากชานอ้อยหรือวัสดุจากพืชที่ย่อยสลายได้ตามธรรมชาติ Compostable Packing ธุรกิจอาหารมีการปรับเปลี่ยนเป็นบรรจุภัณฑ์ที่ย่อยสลายได้ เปลี่ยนจากการใช้พลาสติกเป็นฝากระดาษหรือเยื่อกระดาษ ที่มีส่วนช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม อีกทั้งมีการใช้พลังงานที่น้อยกว่า และสนับสนุนการเลือกใช้บรรจุภัณฑ์จากกระดาษที่มาจากป่าปลูก ไม่ทำลายป่าธรรมชาติและผ่านการรับรองมาตรฐานจาก FSC หรือโครงการเทียบเคียงอย่าง PEFC โดยในปี 2567 มียอดการใช้ผลิตภัณฑ์กระดาษที่ได้รับการรับรองมาตรฐานดังกล่าว 1,117.60 ตัน พลาสติกรีไซเคิล 20 ตัน พลาสติกที่ย่อยสลายได้ 30 ตัน และพลาสติกทั่วไปที่ได้รับการรับรองการควบคุมปริมาณการใช้สารตะกั่วที่เป็นอันตรายต่อผู้บริโภคและสิ่งแวดล้อมจาก Restriction of Hazardous Substances – RoHS ทั้งสิ้น 270 ตัน



ข้อมูลพนักงานธุรกิจโรงแรม

ข้อมูลพนักงาน	2563		2564		2565		2566		2567	
1. ข้อมูลพนักงาน @31 ธค 2567	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ
จำนวนพนักงานรวม	3,785		2,913		3,746		4,133		4,280	
ชาย	2,032	53.69	1,602	54.99	2,082	55.58	2,275	55.04	2,407	56.24
หญิง	1,753	46.31	1,311	45.01	1,664	44.42	1,858	44.96	1,873	43.76
พนักงานประจำ (Permanent: ไม่กำหนดระยะเวลา)	3,728	98.49	2,892	99.28	3,637	97.09	3,974	96.15	4,143	96.80
ชาย	1,998	53.59	1,589	54.94	2,025	55.68	2,178	54.81	2,323	56.07
หญิง	1,730	46.41	1,303	45.06	1,612	44.32	1,796	45.19	1,820	43.93
พนักงานชั่วคราว (Temporary or Contract :มีกำหนดระยะเวลา)	57	1.51	21	0.72	109	2.91	159	3.85	137	3.20
ชาย	34	59.65	13	61.90	57	52.29	97	61.01	84	61.31
หญิง	23	40.35	8	38.10	52	47.71	62	38.99	53	38.69
พนักงาน Part Time / Casual / จ้างเป็นครั้งคราว							939		526	
ชาย							607	64.64	348	66.16
หญิง							332	35.36	178	33.84
จำนวนพนักงานที่ไม่ใช่การจ้างงานโดยตรง							2,425		2,242	
ชาย							1,299	53.57	1,133	50.54
หญิง							1,126	46.43	1,109	49.46
พนักงานชาย จำแนกตามอายุ										
อายุน้อยกว่า 30 ปี	464	22.83	334	20.85	472	22.67	543	24.93	557	23.98
อายุ 30-50 ปี	1,349	66.39	1,098	68.54	1,433	68.83	1,516	69.61	1,539	66.25
อายุมากกว่า 50 ปี	219	10.78	170	10.61	177	8.50	216	9.92	311	13.39
จำนวนพนักงานหญิง จำแนกตามอายุ										
อายุน้อยกว่า 30 ปี	511	29.15	329	25.10	509	30.59	591	32.91	564	30.99
อายุ 30-50 ปี	1,115	63.61	880	67.12	1,022	61.42	1,124	62.58	1,123	61.70
อายุมากกว่า 50 ปี	127	7.24	102	7.78	133	7.99	143	7.96	186	10.22
จำนวนพนักงานชาย จำแนกตามตำแหน่ง										
กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ	1,705	83.91	1,319	82.33	1,754	84.25	1,895	87.01	1,991	85.71
กลุ่มผู้บริหารระดับต้น	311	15.31	268	16.73	315	15.13	290	13.31	325	13.99
กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง							53	2.43	51	2.20
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง	16	0.79	15	0.94	13	0.62	37	1.70	40	1.72
จำนวนพนักงานหญิง จำแนกตามตำแหน่ง										
กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ	1,424	81.23	1,018	77.65	1,327	79.75	1,489	80.14	1,478	78.91
กลุ่มผู้บริหารระดับต้น	325	18.54	290	22.12	333	20.01	296	15.93	320	17.08
กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง							51	2.74	50	2.67
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง	4	0.23	3	0.23	4	0.24	22	1.18	25	1.33
จำนวนพนักงาน จำแนกตามอายุงาน										
< 1 ปี	104	2.75	462	15.86	1,305	34.84	1,024	24.78	846	19.77
1-3 ปี	871	23.01	377	12.94	517	13.80	1,411	34.14	1,601	37.41
>3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี	609	16.09	414	14.21	305	8.14	150	3.63	310	7.24
> 5 ปี แต่ไม่ถึง 9 ปี	1,066	28.16	707	24.27	543	14.50	477	11.54	413	9.65
> 9 ปี แต่ไม่ถึง 15 ปี	818	21.61	665	22.83	758	20.23	742	17.95	691	16.14
> 15 ปี	326	8.61	288	9.89	318	8.49	329	7.96	419	9.79



ข้อมูลพนักงาน	2563		2564		2565		2566		2567	
จำนวนพนักงาน จำแนกตามภูมิภาค										
ภาคเหนือ	56	1.48	0		29	0.77	30	0.73	37	0.86
ชาย									20	
หญิง									17	
ภาคกลาง	1,393	36.80	1,076	36.94	1,499	40.02	1,617	39.12	1,528	35.70
ชาย									757	
หญิง									771	
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	0		0		0		0	0.00	0	0.00
ชาย									0	
หญิง									0	
ภาคตะวันออก	530	14.00	404	13.87	414	11.05	426	10.31	385	9.00
ชาย									219	
หญิง									166	
ภาคตะวันตก	327	8.64	239	8.20	0		0		0	0.00
ชาย									0	
หญิง									0	
ภาคใต้	1,142	30.17	857	29.42	1,145	30.57	1,205	29.16	1,287	30.07
ชาย									684	
หญิง									603	
ต่างประเทศ	337	8.90	337	11.57	659	17.59	855	20.69	1,043	24.37
ชาย									727	
หญิง									316	
จำนวนพนักงาน จำแนกตามเชื้อชาติ (หน่วย : คน)										
ไทย	3,399	89.80	2,561	87.92	3,142	83.88	3,358	81.25	3,315	77.45
กับพูชา	1	0.03	1	0.03	1	0.03	0	0.00	1	0.02
เกาหลี							2	0.05	2	0.05
คาซัคสถาน			1	0.03	1	0.03	2	0.05	7	0.16
แคเมอรูน							1	0.02	2	0.05
เคอร์ดิสถาน							5	0.12	8	0.19
เคนยา	1	0.03	1	0.03	1	0.03	6	0.15	6	0.14
เคนาดา	1	0.03	1	0.03	1	0.03	0	0.00	0	0.00
ซีเรีย							3	0.07	3	0.07
เซเชลส์							1	0.02	1	0.02
เซาท์แอฟริกา							1	0.02	1	0.02
จีน	5	0.13	1	0.03	4	0.11	6	0.15	8	0.19
จอร์แดน							1	0.02	1	0.02
ญี่ปุ่น	1	0.03	1	0.03	5	0.13	153	3.70	148	3.46
คีร์กีซ	0	0.00	2	0.07	2	0.05	1	0.02	1	0.02
เคนบาร์ก	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
โคหวัน	1	0.03	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
คูบีเชีย						0.00	1	0.02	1	0.02
กาซัคสถาน						0.00	0	0.00	1	0.02
เนปาล	8	0.21	8	0.27	35	0.93	36	0.87	45	1.05
บังกลาเทศ	58	1.53	45	1.54	84	2.24	67	1.62	83	1.94
บัลแกเรีย	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	0.02	1	0.02
เบลารุส	1	0.03	1	0.03	0	0.00	1	0.02	1	0.02

ข้อมูลพนักงาน	2563		2564		2565		2566		2567	
เบลเยียม							1	0.02	0	0.00
บราซิล	1	0.03	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ปากีสถาน	1	0.03	4	0.14	13	0.35	7	0.17	9	0.21
ฝรั่งเศส	11	0.29	7	0.24	9	0.24	4	0.10	2	0.05
พม่า	3	0.08	1	0.03	0	0.00	9	0.22	14	0.33
ฟิลิปปินส์	21	0.55	11	0.38	45	1.20	30	0.73	48	1.12
ภูฏาน	2	0.05	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
มัลดีฟส์	117	3.09	126	4.33	192	5.13	112	2.71	191	4.46
มาเลเซีย	1	0.03	1	0.03	7	0.19	4	0.10	5	0.12
โมร็อกโก	1	0.03	0	0.00	0	0.00	2	0.05	3	0.07
มองโกเลีย							1	0.02	1	0.02
เยอรมัน	8	0.21	6	0.21	7	0.19	5	0.12	4	0.09
ยูเครน	0	0.00	0	0.00	3	0.08	0	0.00	0	0.00
ยูกันดา							1	0.02	2	0.05
รัสเซีย	4	0.11	2	0.07	2	0.05	6	0.15	5	0.12
ลาว							1	0.02	0	0.00
เลบานอน			1	0.03	0	0.00	0	0.00	0	0.00
เวียดนาม	2	0.05	2	0.07	5	0.13	12	0.29	13	0.30
ศรีลังกา	53	1.40	48	1.65	70	1.87	97	2.35	123	2.87
สเปน	1	0.03	1	0.03	0	0.00	1	0.02	1	0.02
สวิตเซอร์แลนด์	0	0.00	1	0.03	3	0.08	2	0.05	2	0.05
สวีเดน	1	0.03	1	0.03	1	0.03	0	0.00	1	0.02
สิงคโปร์							0	0.00	1	0.02
ไอร์แลนด์							1	0.02	0	0.00
แอลจีเรีย							4	0.10	4	0.09
อเมริกา	3	0.08	2	0.07	2	0.05	2	0.05	1	0.02
ออสเตรเลีย	8	0.21	4	0.14	5	0.13	4	0.10	1	0.02
ออสเตรีย	2	0.05	1	0.03	8	0.21	0	0.00	1	0.02
อังกฤษ	5	0.13	4	0.14	1	0.03	1	0.02	3	0.07
อิตาลี	3	0.08	3	0.10	2	0.05	6	0.15	8	0.19
อินเดีย	44	1.16	54	1.85	69	1.84	142	3.44	158	3.69
อินโดนีเซีย	6	0.16	5	0.17	16	0.43	13	0.31	24	0.56
อียิปต์	4	0.11	4	0.14	8	0.21	15	0.36	13	0.30
อิหร่าน			1	0.03	2	0.05	0	0.00	0	0.00
อเมริกาใต้	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
อุซเบกิสถาน							3	0.07	3	0.07
ฮ่องกง							1	0.02	1	0.02
แบงก็อก							0	0.00	0	0.00
ไม่มีสถานะทางทะเบียน*	7	0.18	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ต่างชาติไม่ระบุ										
จำนวนพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา (หน่วย : คน)										
ต่ำกว่าปริญญาตรี			1,731	59.42	2,404	64.18	2,638	63.83	2,606	63.05
ปริญญาตรี			1,082	37.14	1,250	33.37	1,397	33.80	1,581	38.25
ปริญญาโท			99	3.40	92	2.46	96	2.32	92	2.23
ปริญญาเอก			1	0.03	0	0.00	2	0.05	1	0.02



ข้อมูลพนักงาน	2563		2564		2565		2566		2567	
จำนวนพนักงาน ลาออก										
อัตราการลาออก (%)	14.40		20.49		22.70		14.29		13.84	
จำนวนพนักงานลาออกทั้งหมด (ไม่นับรวม Part-time)	639		687		769		552		586	
จำนวนพนักงานชาย	307	48.04	340	49.49	368	47.85	281	50.91	278	47.44
จำนวนพนักงานหญิง	332	51.96	347	50.51	401	52.15	271	49.09	302	51.54
พนักงานที่ลาออกโดยความสมัครใจ จำแนกตามเพศ										
จำนวนพนักงานที่ลาออกโดยความสมัครใจรวม	639		687		769		552		586	
จำนวนพนักงานชายที่ลาออกโดยความสมัครใจ	307	48.04	340	49.49	368	47.85	281	50.91	278	47.44
จำนวนพนักงานหญิงที่ลาออกโดยความสมัครใจ	332	51.96	347	50.51	401	52.15	271	49.09	305	52.05
จำนวนพนักงานลาออก จำแนกตามระดับ										
กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ							436	78.99	468	84.78
กลุ่มผู้บริหารระดับต้น							92	16.67	99	17.93
กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง							14	2.54	13	2.36
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง							10	1.81	6	1.09
จำนวนพนักงานชายลาออก จำแนกตามอายุ (หน่วย : คน)										
อายุน้อยกว่า 30 ปี	112	36.48	127	37.35	106	28.80	86	30.60	104	37.41
อายุ 30-50 ปี	174	56.68	207	60.88	246	66.85	182	64.77	163	58.63
อายุมากกว่า 50 ปี	21	6.84	6	1.76	16	4.35	14	4.98	13	4.68
จำนวนพนักงานหญิงลาออก จำแนกตามอายุ										
อายุน้อยกว่า 30 ปี	271	81.63	154	44.38	129	32.17	101	37.27	121	40.07
อายุ 30-50 ปี	334	100.60	186	53.60	262	65.34	167	61.62	179	59.27
อายุมากกว่า 50 ปี	34	10.24	7	2.02	10	2.49	2	0.74	6	1.99
จำนวนพนักงานลาออก จำแนกตามภูมิภาค										
ภาคเหนือ	7	1.10	0		3	0.39	0	0.00	0	0.00
ภาคกลาง	289	45.23	253	36.83	323	42.00	153	27.72	179	30.55
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	0		0		0		0	0.00	0	0.00
ภาคตะวันออก	61	9.55	76	11.06	91	11.83	34	6.16	34	5.80
ภาคตะวันตก	34	5.32	25	3.64	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ภาคใต้	211	33.02	252	36.68	266	34.59	159	28.80	158	26.96
ต่างประเทศ	37	5.79	81	11.79	86	11.18	206	37.32	215	36.69
จำนวนพนักงานลาออก จำแนกตามเชื้อชาติ										
ไทย			604	87.92	695	90.38	377	68.30	392	71.01
คาซัคสถาน			1	0.15	0	0.00	1	0.18	4	0.72
แคนาดา			1	0.15	0	0.00	0	0.00	0	0.00
คอรัซัสถาน							2	0.36	0	0.00
คีร์กีซสถาน									4	0.72
จีน			2	0.29	0	0.00	2	0.36	1	0.18
จอร์แดน							1	0.18	0	0.00
เบปาล			3	0.44	2	0.26	10	1.81	9	1.63
เบลารุส			1	0.15	0	0.00	0	0.00	0	0.00
บังกลาเทศ							5	0.91	2	0.36
โปรตุเกส							1	0.18	0	0.00
ปากีสถาน							4	0.72	0	0.00
ปานามา									1	0.18
ฝรั่งเศส			2	0.29	0	0.00	1	0.18	1	0.18
พม่า							4	0.72	3	0.54

ข้อมูลพนักงาน	2563		2564		2565		2566		2567	
ฟิลิปปินส์			6	0.87	1	0.13	8	1.45	7	1.27
ภูฏาน			2	0.29	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ญี่ปุ่น							15	2.72	52	9.42
ยูกันดา							3	0.54	0	0.00
เยอรมัน							1	0.18	1	0.18
รัสเซีย							0	0.00	2	0.36
ลาว									3	0.54
เวียดนาม							1	0.18	1	0.18
มัลดีฟส์			34	4.95	49	6.37	25	4.53	33	5.98
มาเลเซีย									1	0.18
ศรีลังกา			18	2.62	12	1.56	14	2.54	21	3.80
ซีเรีย							1	0.18	0	0.00
สิงคโปร์							1	0.18	0	0.00
สวิตเซอร์แลนด์							1	0.18	2	0.36
ไอร์แลนด์							1	0.18	0	0.00
อังกฤษ								0.00	1	0.18
อเมริกา			1	0.15	1	0.13	1	0.18	1	0.18
ออสเตรเลีย			1	0.15	0	0.00	1	0.18	0	0.00
อินเดีย			7	1.02	6	0.78	27	4.89	38	6.88
อินโดนีเซีย			3	0.44	3	0.39	6	1.09	3	0.54
อียิปต์			1	0.15	0	0.00	2	0.36	2	0.36
อิสราเอล									1	0.18
แอลจีเรีย			0	0.00	0	0.00	1	0.18	0	0.00
แอลเบเนีย			0	0.00	0	0.00	1	0.18	0	0.00
อุซเบกิสถาน			0	0.00	0	0.00	2	0.36	0	0.00
เชชเชน			1	0.15	0	0.00	32	5.80	0	0.00
จำนวนพนักงาน เข้าใหม่ (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานเข้าใหม่ทั้งหมด (ไม่นับรวม Part-time)	205		556		1,521		1,123		806	
จำนวนพนักงานชาย	101	49.27	302	54.32	778	51.15	579	51.56	427	52.98
จำนวนพนักงานหญิง	104	50.73	254	45.68	743	48.85	544	48.44	379	47.02
จำนวนพนักงานเข้าใหม่ จำแนกตามระดับ										
กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ							934	83.17	651	80.77
กลุ่มผู้บริหารระดับต้น							163	14.51	126	15.63
กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง							9	0.80	20	2.48
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง							17	1.51	9	1.12
จำนวนพนักงานชายเข้าใหม่ จำแนกตามอายุ (หน่วย : คน)										
อายุน้อยกว่า 30 ปี	43	42.57	126	41.72	299	38.43	257	44.39	216	50.59
อายุ 30-50 ปี	50	49.50	171	56.62	434	55.78	297	51.30	193	45.20
อายุมากกว่า 50 ปี	8	7.92	5	1.66	45	5.78	25	4.32	18	4.22
จำนวนพนักงานหญิงเข้าใหม่ จำแนกตามอายุ (หน่วย : คน)										
อายุน้อยกว่า 30 ปี	56	53.85	116	45.67	364	48.99	296	54.41	211	55.67
อายุ 30-50 ปี	45	43.27	134	52.76	350	47.11	237	43.57	158	41.69
อายุมากกว่า 50 ปี	3	2.88	4	1.57	29	3.90	11	2.02	10	2.64



ข้อมูลพนักงาน	2563		2564		2565		2566		2567	
จำนวนพนักงานเข้าใหม่ จำแนกตามภูมิภาค (หน่วย : คน)										
ภาคเหนือ	3	1.46	0	0.00	12	0.79	2	0.13	2	0.13
ภาคกลาง	100	48.78	144	25.90	621	40.83	369	24.26	157	10.32
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ภาคตะวันออก	17	8.29	17	3.06	110	7.23	63	4.14	12	0.79
ภาคตะวันตก	3	1.46	1	0.18	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ภาคใต้	55	26.83	286	51.44	582	38.26	247	16.24	327	21.50
ต่างประเทศ	27	13.17	108	19.42	196	12.89	442	29.06	308	20.25
จำนวนพนักงานเข้าใหม่ จำแนกตามเชื้อชาติ (หน่วย : คน)										
ไทย			454	81.65	1,221	80.28	738	65.72	515	45.86
กัมพูชา			1	0.18	0	0.00	0	0.00	0	0.00
เกาหลี							2	0.18	6	0.53
ศรีลังกา									7	0.62
คาซัคสถาน			1	0.18	5	0.33	3	0.27	4	0.36
เคอร์ดิสถาน							1	0.09	0	0.00
คาเมรูน							1	0.09	1	0.09
เคนยา							1	0.09	0	0.00
แคนาดา			1	0.18	0	0.00		0.00	0	0.00
โคลัมเบีย									1	0.09
จีน							4	0.36	4	0.36
ญี่ปุ่น			1	0.18	4	0.26	142	12.64	59	5.25
เนปาล			3	0.54	6	0.39	11	0.98	17	1.51
บังกลาเทศ			2	0.36	23	1.51	6	0.53	11	0.98
ปากีสถาน			3	0.54	12	0.79	3	0.27	2	0.18
ปานามา									1	0.09
ฝรั่งเศส							2	0.18	0	0.00
พม่า							10	0.89	8	0.71
ฟิลิปปินส์			3	0.54	7	0.46	13	1.16	11	0.98
รัสเซีย							3	0.27	1	0.09
ลาว				0.00	0	0.00	1	0.09	0	0.00
เวียดนาม							9	0.80	12	1.07
คูเวต							1	0.09	0	0.00
มัลดีฟส์			49	8.81	110	7.23	20	1.78	48	4.27
มาเลเซีย							2	0.18	1	0.09
มองโกเลีย							1	0.09	0	0.00
โมร็อกโก							1	0.09	1	0.09
เม็กซิโก									1	0.09
เยอรมัน			1	0.18	3	0.20	2	0.18	0	0.00
ศรีลังกา			11	1.98	45	2.96	24	2.14	33	2.94
สเปน							1	0.09	0	0.00
สิงคโปร์			1	0.18	4	0.26		0.00	1	0.09
สวีเดน							1	0.09	1	0.09
อังกฤษ									2	0.18
อเมริกา			1	0.18	0	0.00		0.00	0	0.00
อิตาลี			1	0.18	1	0.07	1	0.09	3	0.27
อิหร่าน			1	0.18	9	0.59		0.00	0	0.00

ข้อมูลพนักงาน	2563		2564		2565		2566		2567	
อินเดีย			21	3.78	68	4.47	55	4.90	43	3.83
อินโดนีเซีย							5	0.45	8	0.71
อุซเบกิสถาน							3	0.27	1	0.09
อุกินดา									1	0.09
อียิปต์			1	0.18	3	0.20	6	0.53	2	0.18
ฮ่องกง							1	0.09	0	0.00
ไม่ระบุเชื้อชาติ							49	4.36	0	0.00
จำนวนตำแหน่งงานที่เปิดรับสมัครจากพนักงานภายใน (หน่วย : คน)										
จำนวนตำแหน่งงานที่เปิดรับสมัครจากพนักงานภายในทั้งหมด					1,521		134		98	
จำนวนพนักงานชายที่ได้รับบรรจุในตำแหน่งที่เปิดรับภายใน					10	0.66	53	39.55	35	35.71
จำนวนพนักงานหญิงที่ได้รับบรรจุในตำแหน่งที่เปิดรับภายใน					11	0.72	49	36.57	35	35.71
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อการจ้างงาน (บาท) Cost Per Recruit							134,867		118,917	
การจ้างงานผู้พิการ										
จำนวนพนักงานผู้พิการ	43	1.14	29	1.00	43	1.15	44	1.06	50	1.17
ชาย	24		15		29		31	70	33	66.00
หญิง	19		14		14		13	30	17	34.00
จำนวนพนักงานผู้พิการ ระดับพนักงานปฏิบัติการ	N/A		29		43		44		50	
จำนวนพนักงานผู้พิการ ระดับผู้บริหาร	N/A		0		0		0		0	0.00
จำนวนค่าจ้างพนักงานผู้พิการ (บาท)	6,000,000		4,000,000		6,100,000		6,240,000		7,090,800	
การส่งเงินเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (บาท)									0	
การจ้างงานผู้สูงอายุ (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานผู้สูงอายุ	88	2.32	65	2.23	96	2.56	44	1.06	63	1.47
ชาย	50		37		62		25	57	38	60.32
หญิง	38		28		34		19	43	25	39.68
จำนวนพนักงานผู้พิการ ระดับพนักงานปฏิบัติการ	40		24		35		9	20	22	34.92
จำนวนพนักงานผู้สูงอายุ ระดับผู้บริหาร	48		41		61		35	80	41	65.08
จำนวนค่าจ้างพนักงานสูงอายุ (บาท)	45,000,000		46,000,000		66,000,000		74,760,757		86,768,775	
การเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน ตำแหน่งตามเพศ										
จำนวนพนักงานทั้งหมดที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง	83	2.19	65	2.23	276	7.37	222	5.37	217	5.07
ชาย	53	63.86	40	61.54	164	59.42	118	53.15	120	55.30
หญิง	30	36.14	25	38.46	112	40.58	104	46.85	97	44.70
การเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน ตำแหน่งตามเชื้อชาติ										
ไทย	69	83.13	62	95.38	236	85.51	179	80.63	151	69.59
ต่างชาติ	14	16.87	3	4.62	40	14.49	43	19.37	45	20.74
การเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน ตำแหน่งตามตำแหน่ง										
ผู้บริหารระดับสูง Director Up					2	0.72	8	3.60	10	4.61
ผู้บริหาร Manager+Director					30	10.87	45	20.27	21	9.68
จำนวนพนักงานที่จ้างผ่าน Outsource / Agency *ไม่ใช่พนักงานของบริษัท*										
จำนวนพนักงานรวม					468		939		1,017	
ชาย					281		607		758	74.53
หญิง					187		332		259	25.47



ข้อมูลพนักงาน	2563		2564		2565		2566		2567	
จำนวนพนักงานที่อยู่ในแผนกฝ่ายขาย										
จำนวนพนักงานรวม					72	1.92	110	2.66	109	2.55
ชาย					15	20.83	28	25.45	36	33.03
หญิง					57	79.17	82	74.55	73	66.97
จำนวนพนักงานหญิงที่อยู่ในแผนกฝ่ายขาย										
ระดับปฏิบัติการ					18	25.00	25	22.73	19	17.43
ระดับบริหาร					38	52.78	56	50.91	53	48.62
ผู้บริหารระดับสูง					1	1.39	1	0.91	1	0.92
จำนวนพนักงานในตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับงาน STEM : Science / IT / Engineering / Mathematics										
จำนวนพนักงานรวม					532	14.20	598	14.47	607	14.18
ชาย					297	55.83	428	71.57	454	74.79
หญิง					235	44.17	170	28.43	153	25.21
จำนวนพนักงานหญิงในตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับงาน STEM										
ระดับปฏิบัติการ					182	34.21	109	18.23	92	15.16
ระดับบริหาร					50	9.40	58	9.70	58	9.56
ผู้บริหารระดับสูง					3	0.56	3	0.50	3	0.49
จำนวนพนักงานที่เป็นคณะกรรมการสวัสดิการ										
จำนวนพนักงานรวม					125	3.34	151	3.65	299	6.99
ชาย					67	53.60	64	42.38	133	44.48
หญิง					58	46.40	87	57.62	168	56.19
จำนวนพนักงานลาออก (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานที่มีสิทธิลาออก	1,753	46.31	1,311	45.01	1,664	44.42	1,715	41.50	1,720	40.19
จำนวนพนักงานที่มิมีสิทธิลาออก	67	1.77	34	1.17	15	0.40	0	0.00	25	0.58
จำนวนพนักงานที่กลับมามีงานหลังจากสิ้นสุดการลาออก และอัตราการกลับมามีงาน	56	83.58	30	88.24	13	86.67	0	0.00	20	80.00
2.การจ่ายค่าตอบแทน										
ค่าตอบแทนของพนักงาน จำแนกตามเพศ (หน่วย : บาท)										
จำนวนค่าตอบแทนรวม							1,358,314,075		1,922,354,068	
จำนวนค่าตอบแทนพนักงานชาย									1,105,902,059	
จำนวนค่าตอบแทนพนักงานหญิง									816,452,009	
ค่าเฉลี่ยเฉพาะเงินเดือนของพนักงานชาย										
ระดับปฏิบัติการ									16,966	
ระดับบริหาร									73,988	
ผู้บริหารระดับสูง									343,102	
ค่าเฉลี่ยเฉพาะเงินเดือนของพนักงานหญิง										
ระดับปฏิบัติการ									17,845	
ระดับบริหาร									63,281	
ผู้บริหารระดับสูง									227,123	
ค่าเฉลี่ยเงินเดือนและค่าตอบแทนอื่นของพนักงานชาย										
ระดับปฏิบัติการ									21,207	
ระดับบริหาร									92,486	
ผู้บริหารระดับสูง									428,878	

ข้อมูลพนักงาน	2563		2564		2565		2566		2567	
ค่าเฉลี่ยเงินเดือนและค่าตอบแทนของพนักงานหญิง										
ระดับปฏิบัติการ									22,306	
ระดับบริหาร									79,102	
ผู้บริหารระดับสูง									283,904	
ข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงาน										
จำนวนพนักงานที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (คน)	1,555	41.08	1,110	38.11	796	21.25	2,064	49.94	1,862	43.50
จำนวนเงินที่บริษัทสมทบเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (บาท)							29,413,199		32,782,519	
อัตราส่วนเงินเดือนและค่าตอบแทนพื้นฐานของพนักงานชายและหญิง										
ระดับผู้บริหารระดับสูง Director ขึ้นไป	1 : 0.73		1 : 0.80		1 : 1.00		1 : 1.25		1 : 0.66	
ระดับผู้บริหาร	1 : 0.98		1 : 0.79		1 : 1.20		1 : 0.92		1 : 0.86	
ระดับปฏิบัติการ	1 : 0.98		1 : 1.03		1 : 0.79		1 : 1.61		1 : 1.06	
อัตราส่วนเฉพาะเงินเดือนของพนักงานชายและหญิง										
ระดับผู้บริหารระดับสูง Director ขึ้นไป									1 : 0.66	
ระดับผู้บริหาร									1 : 0.86	
ระดับปฏิบัติการ									1 : 1.06	
3. ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน										
จำนวนชั่วโมงการทำงานรวมของพนักงานทั้งหมด (หน่วย : ชั่วโมง)							8,577,192		10,746,736	
จำนวนชั่วโมงการทำงานรวมของลูกจ้างที่ไม่ใช่พนักงานทั้งหมด									5,157,360	
สถิติการบาดเจ็บหรืออุบัติเหตุจากการทำงานของพนักงาน										
จำนวนเหตุการณ์บาดเจ็บหรืออุบัติเหตุจากการทำงานของพนักงานจนถึงขั้นหยุดงาน (ครั้ง)							21		84	
จำนวนพนักงานที่บาดเจ็บจากการทำงานทั้งหมด (คน)	58		4		125		56		232	
จำนวนพนักงานที่ได้รับการบาดเจ็บจากการทำงาน จนถึงขั้นหยุดงาน (คน)	28		4		10		20		63	
จำนวนพนักงานที่บาดเจ็บจากการทำงาน แบบไม่หยุดงาน	30		0		115		43		151	
จำนวนวันทั้งหมดที่พนักงานหยุดงานจากการบาดเจ็บจากการทำงาน (วัน)							189		405	
จำนวนพนักงานที่เสียชีวิตจากการทำงาน (คน)	0		1				0		1	
อัตราการเสียชีวิตจากการทำงาน ต่อชั่วโมงการทำงาน 1,000,000 ชั่วโมง							0.00		0.09	
อัตราการบาดเจ็บต่อชั่วโมงการทำงาน 1,000,000 ชั่วโมง (Injury Rate:IR)	4.80		0.60		14.30		6.53		21.59	
อัตราการบาดเจ็บแบบหยุดงาน (Lost Time Injury Frequency Rate:LTIFR) / ต่อชั่วโมงการทำงาน 1,000,000 ชม.	2.30		0.60		1.10		2.45		7.82	
อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงจากการทำงาน									0.00	
อัตราการขาดงาน AR	0.02		0.01		0.09		0.88		0.95	
จำนวนวันทั้งหมดที่พนักงานลาป่วย (วัน)	3,037		1,219		15,436		8,975		9,987	
4. การส่งเสริมความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมกับพนักงาน										
ข้อพิพาทด้านแรงงานที่สำคัญ (มี / ไม่มี)	0		0		0		0		0	
พนักงานอาสาทำกิจกรรมเพื่อสังคม (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานที่ร่วมกิจกรรม	1,110		75		1,325		2,520		1,802	
จำนวนชั่วโมงที่พนักงานร่วมกิจกรรม (ชั่วโมง)	16,299		2,004		3,597		5,377		3,201	
จำนวนข้อร้องเรียนของพนักงานเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิ และการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างไม่เป็นธรรม (หน่วย : เรื่อง)										
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน							0		0	
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างไม่เป็นธรรม	1								2	
จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขและเยียวยา	1								0	
จำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการแก้ไข	0								1	



ข้อมูลพนักงาน	2563	2564	2565	2566	2567			
5. การพัฒนาพนักงาน								
ค่าใช้จ่ายในการอบรมความรู้และพัฒนาพนักงาน (หน่วย : บาท)	8,500,000	7,584,022	7,026,116	8,879,876	9,485,201			
จำนวนชั่วโมงอบรมความรู้ของพนักงานรวม (หน่วย : ชั่วโมง)					342,120			
จำนวนชั่วโมงอบรมความรู้เฉลี่ยของพนักงาน (หน่วย : ชั่วโมง / คน / ปี)	15	84	59	59	83			
จำนวนชั่วโมงอบรมความรู้เฉลี่ยของพนักงานชาย (หน่วย : ชั่วโมง / คน / ปี)			32	34	46			
จำนวนชั่วโมงอบรมความรู้เฉลี่ยของพนักงานหญิง (หน่วย : ชั่วโมง / คน / ปี)			26	25	37			
จำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรม (หน่วย : คน)								
จำนวนพนักงานรวม			3,746	100.00	4,280	100.00		
จำนวนพนักงานชาย			2,082	55.58	2,407	56.24		
จำนวนพนักงานหญิง			1,664	44.42	1,873	43.76		
คิดเป็นที่ กองพนักงานทั้งหมด			100	1				
จำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรม จำแนกตามระดับ								
กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ				3,384	81.88	3,469	81.05	
กลุ่มผู้บริหารระดับต้น				586	14.18	645	15.07	
กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง				104	2.52	101	2.36	
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง				59	1.43	65	1.52	
จำนวนพนักงานชาย ที่เข้ารับการอบรม แยกตามตำแหน่ง (หน่วย : คน)								
กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ			1,754	84.25	1,895	83.30	1,991	82.72
กลุ่มผู้บริหารระดับต้น			315	15.13	290	12.75	325	13.50
กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง					53	2.33	51	2.12
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง			13	0.62	37	1.63	40	1.66
จำนวนพนักงานหญิง ที่เข้ารับการอบรม แยกตามตำแหน่ง (หน่วย : คน)								
กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ			1,327	79.75	1,489	80.14	1,478	78.91
กลุ่มผู้บริหารระดับต้น			333	20.01	296	15.93	320	17.08
กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง					51	2.74	50	2.67
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง			4	0.24	22	1.18	25	1.33
จำนวนพนักงานชายที่เข้ารับการอบรม จำแนกตามอายุ								
อายุน้อยกว่า 30 ปี			472	22.67	543	23.87	557	23.14
อายุ 30-50 ปี			1,433	68.83	1,516	66.64	1,539	63.94
อายุมากกว่า 50 ปี			177	8.50	216	9.49	311	12.92
จำนวนพนักงานหญิงที่เข้ารับการอบรม จำแนกตามอายุ (หน่วย : คน)								
อายุน้อยกว่า 30 ปี			509	30.59	591	31.81	564	30.11
อายุ 30-50 ปี			1,022	61.42	1,124	60.50	1,123	59.96
อายุมากกว่า 50 ปี			133	7.99	143	7.70	186	9.93
จำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรมเรื่อง จรรยาบรรณองค์กร (Code of Conduct)								
			3,746	100.00	4,133	100.00	4,280	100.00
จำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรมเรื่องต่อต้านคอร์รัปชัน								
			3,746	100.00	4,133	100.00	4,280	100.00
จำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรมเรื่อง Cyber Security (หน่วย : คน)								
จำนวนพนักงานรวม			2,669	71.25	1,136	27.49	1,223	28.57
ชาย			1,474	55.23	602	52.99	684	55.93
หญิง			1,195	44.77	534	47.01	539	44.07

ข้อมูลพนักงานธุรกิจอาหาร

ข้อมูลพนักงาน	2563		2564		2565		2566		2567	
1. ข้อมูลพนักงาน @31 ธค 2567	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ
จำนวนพนักงานรวม	4,806		10,174		11,261		11,048		11,563	
ชาย	1,478	31	3,075	30	3,469	31	3,579	32	3,833	33.1
หญิง	3,328	69	7,099	70	7,792	69	7,469	68	7,730	66.9
พนักงานประจำ (Permanent: ไม่กำหนดระยะเวลา)	4,777		4,710		4,791		4,797	43.42	5,090	44.0
ชาย	1,466	31	1,404	30	1,368	29	1,360	28	1,519	29.8
หญิง	3,311	69	3,306	70	3,423	71	3,437	72	3,571	70.2
พนักงานชั่วคราว (Temporary or Contract :มีกำหนดระยะเวลา)	29	1	0		24	0.2	29	0.3	32	0.3
ชาย	12	41	0		11	46	12	41	15	46.9
หญิง	17	59	0		13	54	17	59	17	53.1
พนักงาน Part Time / Casual / จ้างเป็นครั้งคราว	0		5,464		6,446		6,222		6,441	
ชาย	0		1,671	31	2,090	32	2,207	35	2,299	35.7
หญิง	0		3,793	69	4,356	68	4,015	65	4,142	64.3
จำนวนพนักงานที่ไม่ใช่การจ้างงานโดยตรง										
ชาย										
หญิง										
พนักงานชาย จำแนกตามอายุ										
อายุน้อยกว่า 30 ปี	732	50	2,167	70	2,542	73	2,626	73	2,871	74.9
อายุ 30-50 ปี	683	46	841	27	870	25	887	25	898	23.4
อายุมากกว่า 50 ปี	63	4	67	2	57	2	66	2	64	1.7
จำนวนพนักงานหญิง จำแนกตามอายุ										
อายุน้อยกว่า 30 ปี	1,669	50	5,078	72	5,715	73	5,377	72	5,600	72.4
อายุ 30-50 ปี	1,533	46	1,888	27	1,969	25	1,972	26	1,999	25.9
อายุมากกว่า 50 ปี	126	4	133	2	108	1	120	2	131	1.7
จำนวนพนักงานชาย จำแนกตามตำแหน่ง										
กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ	1,356	91.7	2,944	95.7	2,562	73.9	2,678	74.8	3,684	96.1
กลุ่มผู้บริหารระดับต้น	111	7.5	123	4.0	900	25.9	893	25.0	116	3.0
กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง									15	0.4
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง	11	0.7	8	0.3	7	0.2	8	0.2	18	0.5
จำนวนพนักงานหญิง จำแนกตามตำแหน่ง										
กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ	3,104	93.3	6,870	96.8	5,376	69.0	5,050	67.6	7,487	96.9
กลุ่มผู้บริหารระดับต้น	219	6.6	224	3.2	2,411	30.9	2,414	32.3	179	2.3
กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง									27	0.3
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง	5	0.2	5	0.1	5	0.1	5	0.1	37	0.5
จำนวนพนักงาน จำแนกตามอายุงาน										
< 1 ปี	461	10	4,050	40	5,608	50	4,876	44	5,428	46.9
1-3 ปี	1,270	26	2,370	23	1,853	16	2,597	24	2,643	22.9
>3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี	765	16	1,176	12	1,185	11	858	8	718	6.2
> 5 ปี แต่ไม่ถึง 9 ปี	971	20	1,106	11	1,044	9	1,086	10	1,102	9.5
> 9 ปี แต่ไม่ถึง 15 ปี	706	15	797	8	857	8	868	8	887	7.7
> 15 ปี	636	13	675	7	714	6	763	7	785	6.8



ข้อมูลพนักงาน	2563		2564		2565		2566		2567	
จำนวนพนักงาน จำแนกตามภูมิภาค										
ภาคเหนือ	264	5	723	7	759	7	746	7	808	7.0
ชาย									286	
หญิง									522	
ภาคกลาง	3,428	71	6,927	68	7,472	66	7,317	66	6,997	60.5
ชาย									2,405	
หญิง									4,592	
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	550		1,213		1,412		1,429		1,483	12.8
ชาย									459	
หญิง									1,024	
ภาคตะวันออก	305	6	751	7	936	8	867	8	955	8.3
ชาย									276	
หญิง									679	
ภาคตะวันตก	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0
ชาย									0	
หญิง									0	
ภาคใต้	259	5	560	6	682	6	689	6	1,320	11.4
ชาย									407	
หญิง									913	
ต่างประเทศ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0
ชาย									0	
หญิง									0	
จำนวนพนักงาน จำแนกตามเชื้อชาติ (หน่วย : คน)										
ไทย	4,691	97.60	9,927	97.57	11,201	99.47	10,981	99.39	11,332	98.0
กับพม่า							1	0	6	0.1
เกาหลี										
คาซัคสถาน										
แคเมอรูน										
เคอร์ดิสถาน										
เคนยา										
เคนาดา										
ซีเรีย										
เซเชลส์										
เซนต์แอฟริกา										
จีน			2	0.02	2	0.02	2	0.02	0	0.0
จอร์แดน										
ญี่ปุ่น			3	0.03	3	0.03	2	0.02	1	0.0
คีร์กีซสถาน										
เดนมาร์ก										
ไต้หวัน										
ตูนิเซีย										
กาซัคสถาน										
เนปาล										
บังกลาเทศ										
บิลกาเรีย										
เบลารุส										

ข้อมูลพนักงาน	2563		2564		2565		2566		2567	
เบลเยียม										
บราซิล										
ปากีสถาน										
ฝรั่งเศส										
พม่า			116	1.14	49	0.44	52	0.47	88	0.8
ฟิลิปปินส์										
ภูฏาน										
มัลดีฟส์										
มาเลเซีย										
โมร็อกโก										
มองโกเลีย										
เยอรมัน										
ยูเครน										
ยูกันดา										
รัสเซีย										
ลาว			61	0.60	6	0.05	10	0.09	136	1.2
เลบานอน										
เวียดนาม										
ศรีลังกา										
สเปน										
สวิตเซอร์แลนด์										
สวีเดน										
สิงคโปร์										
ไอร์แลนด์										
แอลจีเรีย										
อเมริกา	0		0		0		0		0	
ออสเตรเลีย										
ออสเตรีย										
อังกฤษ										
อิตาลี										
อินเดีย										
อินโดนีเซีย										
อิสราเอล										
อิหร่าน										
อเมริกาใต้										
อุซเบกิสถาน										
ฮ่องกง										
เกาหลีใต้										
ไม่มีสถานะทางทะเบียน*										
ต่างชาติไม่ระบุ	116	2.41	0		0		0		0	
จำนวนพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา (หน่วย : คน)										
ต่ำกว่าปริญญาตรี			7,661	75	10,648	95	10,478	95	11,037	95.5
ปริญญาตรี			2,446	24	558	5	519	5	476	4.1
ปริญญาโท			65	1	54	0	50	0	49	0.4
ปริญญาเอก			2	0	1	0	1	0	1	0.0



ข้อมูลพนักงาน	2563		2564		2565		2566		2567	
จำนวนพนักงาน ลาออก										
อัตราการลาออก (%)	6.20		6.65		7.80		7.34		5.20	
จำนวนพนักงานลาออกทั้งหมด (ไม่นับรวม Part-time)	2,374		1,316		1,737		2,089		2,130	
จำนวนพนักงานชาย	867	37	408	31	489	28	547	26	599	28.1
จำนวนพนักงานหญิง	1,507	63	908	69	1,248	72	1,542	74	1,531	71.9
พนักงานที่ลาออกโดยความสมัครใจ จำแนกตามเพศ										
จำนวนพนักงานที่ลาออกโดยความสมัครใจรวม	2,374		1,316		1,737		2,089		2,130	
จำนวนพนักงานชายที่ลาออกโดยความสมัครใจ	867	37	408	31	489	28	547	26	599	28.1
จำนวนพนักงานหญิงที่ลาออกโดยความสมัครใจ	1,507	63	908	69	1,248	72	1,542	74	1,531	71.9
จำนวนพนักงานลาออก จำแนกตามระดับ										
กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ									2,097	98.5
กลุ่มผู้บริหารระดับต้น									27	1.3
กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง									3	0.1
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง									3	0.1
จำนวนพนักงานชายลาออก จำแนกตามอายุ (หน่วย : คน)										
อายุน้อยกว่า 30 ปี	637	73	300	74	351	72	412	75	423	70.6
อายุ 30-50 ปี	222	26	101	25	135	28	134	24	164	27.4
อายุมากกว่า 50 ปี	8	1	7	2	3	1	1	0	12	2.0
จำนวนพนักงานหญิงลาออก จำแนกตามอายุ										
อายุน้อยกว่า 30 ปี	1,049	70	674	74	933	75	1,138	74	1,150	75.1
อายุ 30-50 ปี	429	28	209	23	305	24	383	25	361	23.6
อายุมากกว่า 50 ปี	29	2	25	3	10	1	21	1	20	1.3
จำนวนพนักงานลาออก จำแนกตามภูมิภาค										
ภาคเหนือ	59	2	41	3	50	3	66	3	70	3.3
ภาคกลาง	1,979	83	1,065	81	1,382	80	1,589	76	1,583	74.3
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	124		81	6	120	7	172	8	159	7.5
ภาคตะวันออก	127	5	95	7	130	7	175	8	209	9.8
ภาคตะวันตก	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0
ภาคใต้	85	4	34	3	55	3	87	4	109	5.1
ต่างประเทศ	0	0	0	0	0	0	0	0		0.0
จำนวนพนักงานลาออก จำแนกตามเชื้อชาติ										
ไทย			1,286	97.7	1,723	99.2	2,071	99.1	2,068	99.0
คาซัคสถาน			1	0.1	0		0	0.0	0	0.0
แคนาดา										
คอรัซัสถาน										
คีร์กีซสถาน										
จีน										
จอร์แดน										
เบเนาล										
เบลารุส										
บังคลาเทศ										
โปรตุเกส										
ปากีสถาน										
ปานามา										
ฝรั่งเศส										
พม่า			23	1.7	14	0.8	16	0.8	31	1.5

ข้อมูลพนักงาน	2563		2564		2565		2566		2567	
ฟิลิปปินส์										
ภูฏาน										
ญี่ปุ่น										
ยูกันดา										
เยอรมัน										
รัสเซีย										
ลาว			6	0.5	0		2	0.1	31	1.5
เวียดนาม										
มัลดีฟส์										
มาเลเซีย										
ศรีลังกา										
ซีเรีย										
สิงคโปร์										
สวิตเซอร์แลนด์										
ไอร์แลนด์										
อังกฤษ										
อเมริกา										
ออสเตรเลีย										
อินเดีย										
อินโดนีเซีย										
อียิปต์										
อิตาลี										
แอลจีเรีย										
แอลเบเนีย										
อุซเบกิสถาน										
เชชชาติไม่ระบุ										
จำนวนพนักงาน เข้าใหม่ (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานเข้าใหม่ทั้งหมด (ไม่นับรวม Part-time)	1,299		8,932		14,293		1,340		1,730	
จำนวนพนักงานชาย	484	37	2,974	33	4,634	32	377	28	554	32.0
จำนวนพนักงานหญิง	815	63	5,958	67	9,659	68	963	72	1,176	68.0
จำนวนพนักงานเข้าใหม่ จำแนกตามระดับ										
กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ									1,712	99.0
กลุ่มผู้บริหารระดับต้น									14	0.8
กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง									2	0.1
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง									2	0.1
จำนวนพนักงานชายเข้าใหม่ จำแนกตามอายุ (หน่วย : คน)										
อายุน้อยกว่า 30 ปี	392	81	2,751	93	4,296	93	304	81	454	81.9
อายุ 30-50 ปี	89	18	220	7	338	7	73	19	100	18.1
อายุมากกว่า 50 ปี	3	1	3	0	0	0	0	0	0	0.0
จำนวนพนักงานหญิงเข้าใหม่ จำแนกตามอายุ (หน่วย : คน)										
อายุน้อยกว่า 30 ปี	614	75	5,523	93	8,967	93	801	83	970	175.1
อายุ 30-50 ปี	195	24	425	7	687	7	162	17	206	17.5
อายุมากกว่า 50 ปี	6	1	10	0.2	5	0.1	0	0.0	0	0.0
จำนวนพนักงานเข้าใหม่ จำแนกตามภูมิภาค (หน่วย : คน)										
ภาคเหนือ	10	1	508	6	849	6	17	1	47	2.7
ภาคกลาง	1,233	95	6,399	72	9,902	69	1,085	81	1,353	78.2



ข้อมูลพนักงาน	2563		2564		2565		2566		2567	
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	17	1	1,030	12	1,566	11	82	6	53	3.1
ภาคตะวันออก	24	2	729	8	1,299	9	106	8	188	10.9
ภาคตะวันตก	0		0		0		0	0	0	0.0
ภาคใต้	11	1	266	3	677	5	50	4	89	5.1
ต่างประเทศ	0		0		0		0	0	0	0.0
จำนวนพนักงานเข้าใหม่ จำแนกตามเชื้อชาติ (หน่วย : คน)										
ไทย			8,839	99.0	14,237	99.6	1,324	98.8	1,520	87.9
กัมพูชา								-		0.0
เกาหลี								-		0.0
ศรีลังกา										
คาซัคสถาน								-		0.0
เคอร์ดิสถาน								-		0.0
คาเมรูน								-		0.0
เคนยา								-		0.0
แคนาดา								-		0.0
โคลัมเบีย										
จีน								-		0.0
ญี่ปุ่น								-		0.0
เนปาล								-		0.0
บังกลาเทศ								-		0.0
ปากีสถาน								-		0.0
ปานามา										
ฝรั่งเศส								-		0.0
พม่า			74	0.8	56	0.4	11	0.8	41	3.1
ฟิลิปปินส์								-		0.0
รัสเซีย								-		0.0
ลาว			11	0.1	0	0.0	5	0.4	169	12.6
เวียดนาม								0.0		0.0
ตูนิเซีย								0.0		0.0
นิวซีแลนด์								-		0.0
มาเลเซีย								-		0.0
มองโกเลีย								-		0.0
ไนจีเรีย								-		0.0
เนกซโก										
เยอรมัน								-		0.0
ศรีลังกา								-		0.0
สเปน								-		0.0
สิงคโปร์								-		0.0
สวีเดน								-		0.0
อังกฤษ										
อเมริกา								-		0.0
อิตาลี								-		0.0
อิหร่าน								-		0.0
อินเดีย								-		0.0
อินโดนีเซีย								-		0.0
อุซเบกิสถาน								-		0.0

ข้อมูลพนักงาน	2563		2564		2565		2566		2567	
อุทกภัย										
อีอีพี							-		0.0	
ฮ่องกง							-		0.0	
ไม่ระบุเชื้อชาติ							-		0.0	
จำนวนตำแหน่งงานที่เปิดรับสมัครจากพนักงานภายใน (หน่วย : คน)										
จำนวนตำแหน่งงานที่เปิดรับสมัครจากพนักงานภายในทั้งหมด					15,824		13,069		14,108	
จำนวนพนักงานชายที่ได้รับบรรจุในตำแหน่งที่เปิดรับภายใน					4,634	29.28	4,659	35.65	5,245	37.2
จำนวนพนักงานหญิงที่ได้รับบรรจุในตำแหน่งที่เปิดรับภายใน					9,659	61.04	8,161	62.45	8,863	62.8
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อการจ้างงาน (บาท) Cost Per Recruit									1,111	
การจ้างงานผู้พิการ										
จำนวนพนักงานผู้พิการ	55	1	60	1	89	1	73	1	79	0.7
ชาย	18		0		45		32	44	38	48.1
หญิง	37		76		44		41	56	41	51.9
จำนวนพนักงานผู้พิการ ระดับพนักงานปฏิบัติการ			79		89		73		79	
จำนวนพนักงานผู้พิการ ระดับผู้บริหาร							0		0	
จำนวนค่าจ้างพนักงานผู้พิการ (บาท)	9,741,314		10,389,350		981,048		902,986		975,446	
การส่งเงินเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (บาท)									40,276	
การจ้างงานผู้สูงอายุ (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานผู้สูงอายุ	7	0.15	10	0.10	6	0.05	5	0.05	8	0.07
ชาย	0		1		0		3	60	6	75
หญิง	7		9		5		2	40	2	25
จำนวนพนักงานผู้พิการ ระดับพนักงานปฏิบัติการ	7		6		5		4	80	5	63
จำนวนพนักงานสูงอายุ ระดับผู้บริหาร	0		4		1		2	40	3	38
จำนวนค่าจ้างพนักงานสูงอายุ (บาท)	1,798,572		773,620		267,976		173,631		787,407	
การเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน จำแนกตามเพศ										
จำนวนพนักงานทั้งหมดที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง	550	11	1,186	12	4,344	39	3,453	31	4,215	36.5
ชาย	253	46	355	30	1,406	32	1,113	32	1,534	36.4
หญิง	297	54	831	70	2,938	68	2,340	68	2,681	63.6
การเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน จำแนกตามเชื้อชาติ										
ไทย	550	100	1,186	100	4,338	99.9	3,453	100	4,210	99.9
ต่างชาติ	0		0		6	0.1	0	0	5	0.1
การเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่ง										
ผู้บริหารระดับสูง Director Up			4	0.34	3	0.07	1	0.03	1	0.0
ผู้บริหาร Manager+Director			0		1	0.02	4	0.12	2	0.0
จำนวนพนักงานที่จ้างผ่าน Outsource / Agency *ไม่ใช่พนักงานของบริษัท*										
จำนวนพนักงานรวม					31		34		40	
ชาย					20	64.5	23	67.6	26	65.0
หญิง					11	35.5	11	32.4	14	35.0
จำนวนพนักงานที่อยู่ในแผนกฝ่ายขาย										
จำนวนพนักงานรวม					8	0.1	7	0.1	10	0.1
ชาย					3	37.5	3	42.9	7	70.0
หญิง					5	62.5	4	57.1	3	30.0
จำนวนพนักงานหญิงที่อยู่ในแผนกฝ่ายขาย										
ระดับปฏิบัติการ					0		0	0.0	0	0.0
ระดับบริหาร					5	62.5	4	57.1	2	20.0
ผู้บริหารระดับสูง					0		0	0.0	5	50.0



ข้อมูลพนักงาน	2563		2564		2565		2566		2567	
จำนวนพนักงานในตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับงาน STEM : Science / IT / Engineering / Mathematics										
จำนวนพนักงานรวม					69	0.6	69	0.6	61	0.5
ชาย					20	29.0	23	33.3	20	32.8
หญิง					49	71.0	46	66.7	41	67.2
จำนวนพนักงานหญิงในตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับงาน STEM										
ระดับปฏิบัติการ					0		0		20	48.8
ระดับบริหาร					48	98.0	45	97.8	14	34.1
ผู้บริหารระดับสูง					1	2.0	1	2.2	7	17.1
จำนวนพนักงานที่เป็นคณะกรรมการสวัสดิการ										
จำนวนพนักงานรวม					9	0.1	9	0.1	9	0.1
ชาย					3	33.3	3	33.3	5	55.6
หญิง					6	66.7	6	66.7	4	44.4
จำนวนพนักงานลาออก (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานที่มีสิทธิลาออก	3,328	69.2	7,099	69.8	7,792	69.2	7,469	67.6	7,730	66.9
จำนวนพนักงานที่มิสิทธิลาออก	135	2.8	277	2.7	195	1.7	247	2.2	213	1.8
จำนวนพนักงานที่กลับมามีงานหลังจากสิ้นสุดการลาออก และอัตราการกลับมามีงาน	108	80.0	166	59.9	151	77.4	183	74.1	139	65.3
2.การจ่ายค่าตอบแทน										
ค่าตอบแทนของพนักงาน จำแนกตามเพศ (หน่วย : บาท)									171,117,590	
จำนวนค่าตอบแทนรวม									57,800,885	
จำนวนค่าตอบแทนพนักงานชาย									113,316,705	
จำนวนค่าตอบแทนพนักงานหญิง										
ค่าเฉลี่ยเฉพาะเงินเดือนของพนักงานชาย									11,011	
ระดับปฏิบัติการ									55,184	
ระดับบริหาร									307,098	
ผู้บริหารระดับสูง										
ค่าเฉลี่ยเฉพาะเงินเดือนของพนักงานหญิง									11,609	
ระดับปฏิบัติการ									57,913	
ระดับบริหาร									184,570	
ผู้บริหารระดับสูง										
ค่าเฉลี่ยเงินเดือนและค่าตอบแทนอื่นของพนักงานชาย									11,884	
ระดับปฏิบัติการ									60,198	
ระดับบริหาร									340,737	
ผู้บริหารระดับสูง										
ค่าเฉลี่ยเงินเดือนและค่าตอบแทนของพนักงานหญิง									12,371	
ระดับปฏิบัติการ									62,710	
ระดับบริหาร									210,273	
ผู้บริหารระดับสูง										
ข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงาน	541	11	518	5	534	5	795	7	594	5.1
จำนวนพนักงานที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (คน)									12,023,180	
จำนวนเงินที่บริษัทสมทบเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (บาท)										

ข้อมูลพนักงาน	2563	2564	2565	2566	2567
อัตราส่วนเงินเดือนและค่าตอบแทนพื้นฐานของพนักงานชายและหญิง	1 : 0.84	1 : 0.88	1 : 1.00	1 : 1.00	1 : 0.62
ระดับผู้บริหารระดับสูง Director ขึ้นไป	1 : 0.97	1 : 0.86	1 : 0.87	1 : 0.87	1 : 1.04
ระดับผู้บริหาร	1 : 0.97	1 : 0.98	1 : 0.98	1 : 0.99	1 : 0.93
ระดับปฏิบัติการ					
อัตราส่วนเฉพาะเงินเดือนของพนักงานชายและหญิง					1 : 0.60
ระดับผู้บริหารระดับสูง Director ขึ้นไป					1 : 1.05
ระดับผู้บริหาร					1 : 1.05
ระดับปฏิบัติการ					
3. ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน					
จำนวนชั่วโมงการทำงานรวมของพนักงานทั้งหมด (หน่วย : ชั่วโมง)				26,302,458	27,663,182
จำนวนชั่วโมงการทำงานรวมของลูกจ้างที่ไม่ใช่พนักงานทั้งหมด					
สถิติการบาดเจ็บหรืออุบัติเหตุจากการทำงานของพนักงาน					
จำนวนเหตุการณ์บาดเจ็บหรืออุบัติเหตุจากการทำงานของพนักงานจนถึงขั้นหยุดงาน (ครั้ง)				45	48
จำนวนพนักงานที่บาดเจ็บจากการทำงานทั้งหมด (คน)	5	25	33	56	67
จำนวนพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บจากการทำงาน จนถึงขั้นหยุดงาน (คน)	5	25	0	44	29
จำนวนพนักงานที่บาดเจ็บจากการทำงาน แบบไม่หยุดงาน	0	0	0	12	19
จำนวนวันทั้งหมดที่พนักงานหยุดงานจากการบาดเจ็บจากการทำงาน (วัน)				161	213
จำนวนพนักงานที่เสียชีวิตจากการทำงาน (คน)	0	1	0	0	0
อัตราการเสียชีวิตจากการทำงาน ต่อชั่วโมงการทำงาน 1,000,000 ชั่วโมง				0.00	0.00
อัตราการบาดเจ็บต่อชั่วโมงการทำงาน 1,000,000 ชั่วโมง (Injury Rate:IR)	2	4	1	2.13	2.42
อัตราการบาดเจ็บแบบหยุดงาน (Lost Time Injury Frequency Rate:LTIFR) / ต่อชั่วโมงการทำงาน 1,000,000 ชม.	2	2	0.0	1.71	1.74
อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงจากการทำงาน					0.00
อัตราการขาดงาน AR	0	0	0	0.87	0.44
จำนวนวันทั้งหมดที่พนักงานลาป่วย (วัน)	4,892	1,566	9,873	23,511	12,596
4. การส่งเสริมความยั่งยืนและการมีส่วนร่วมกับพนักงาน					
ข้อพิพาทด้านแรงงานที่สำคัญ (มี / ไม่มี)	0	0	0	0	0
พนักงานอาสาทำกิจกรรมเพื่อสังคม (หน่วย : คน)					
จำนวนพนักงานที่ร่วมกิจกรรม	22	0	0		512
จำนวนชั่วโมงที่พนักงานร่วมกิจกรรม (ชั่วโมง)	10	0	0		6,548
จำนวนข้อร้องเรียนของพนักงานเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิ และการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างไม่เป็นธรรม (หน่วย : เรื่อง)					
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน			0	0	
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างไม่เป็นธรรม	1	2	0	0	
จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขและเยียวยา	1	2	0	0	
จำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการแก้ไข			0	0	
5. การพัฒนาพนักงาน					
ค่าใช้จ่ายในการอบรมความรู้และพัฒนาพนักงาน (หน่วย : บาท)	9,600,000	7,104,300	7,894,200	9,037,800	9,431,450
จำนวนชั่วโมงอบรมความรู้ของพนักงานรวม (หน่วย : ชั่วโมง)					77,875
จำนวนชั่วโมงอบรมความรู้เฉลี่ยของพนักงาน (หน่วย : ชั่วโมง / คน / ปี)	5	4	5	7	6.7
จำนวนชั่วโมงอบรมความรู้เฉลี่ยของพนักงานชาย (หน่วย : ชั่วโมง / คน / ปี)			16	7	6.7
จำนวนชั่วโมงอบรมความรู้เฉลี่ยของพนักงานหญิง (หน่วย : ชั่วโมง / คน / ปี)			7	7	6.7



ข้อมูลพนักงาน	2563	2564	2565	2566	2567
จำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรม (หน่วย : คน)					
จำนวนพนักงานรวม			11,261	8,455	11,563
จำนวนพนักงานชาย			3,716	33	3,833
จำนวนพนักงานหญิง			7,545	67	7,730
คิดเป็นที่ กองพนักงานทั้งหมด			100	77	100
จำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรม จำแนกตามระดับ					
กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ				1,800	16
กลุ่มผู้บริหารระดับต้น				5,076	46
กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง				1,481	13
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง				98	1
จำนวนพนักงานชาย ที่เข้ารับการอบรม แยกตามตำแหน่ง (หน่วย : คน)					
กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ			2,848	77	576
กลุ่มผู้บริหารระดับต้น			867	23	1,228
กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง				434	19
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง			1	0	28
จำนวนพนักงานหญิง ที่เข้ารับการอบรม แยกตามตำแหน่ง (หน่วย : คน)					
กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ			5,196	69	1,224
กลุ่มผู้บริหารระดับต้น			2,342	31	3,848
กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง				1,047	17
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง			7	0	70
จำนวนพนักงานชายที่เข้ารับการอบรม จำแนกตามอายุ					
อายุน้อยกว่า 30 ปี			2,903	78	2,067
อายุ 30-50 ปี			725	20	1,405
อายุมากกว่า 50 ปี			88	2	158
จำนวนพนักงานหญิงที่เข้ารับการอบรม จำแนกตามอายุ (หน่วย : คน)					
อายุน้อยกว่า 30 ปี			5,660	75	4,934
อายุ 30-50 ปี			1,751	23	3,676
อายุมากกว่า 50 ปี			134	2	385
จำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรมเรื่อง จรรยาบรรณองค์กร (Code of Conduct)			4,714	42	5,143
จำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรมเรื่องต่อต้านคอร์รัปชัน			4,714	42	5,143
จำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรมเรื่อง Cyber Security (หน่วย : คน)					
จำนวนพนักงานรวม				1,905	17
ชาย					487
หญิง					1,316

ข้อมูลพนักงาน CENTEL

ข้อมูลพนักงาน	2563		2564		2565		2566		2567	
1. ข้อมูลพนักงาน @31 ธค 2567	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ
จำนวนพนักงานรวม	8,591		13,087		15,007		15,181		15,843	
ชาย	3,510	41	4,677	36	5,551	37	5,854	39	6,240	39
หญิง	5,081	59	8,410	64	9,456	63	9,327	61	9,603	61
พนักงานประจำ (Permanent: ไม่กำหนดระยะเวลา)	8,505		7,602		8,428		8,771	57.78	9,233	58.28
ชาย	3,464	41	2,993	39	3,393	40	3,538	40	3,842	42
หญิง	5,041	59	4,609	61	5,035	60	5,233	60	5,391	58
พนักงานชั่วคราว (Temporary or Contract :มีกำหนดระยะเวลา)	86		21		133		188	1	169	1
ชาย	46	53	13	62	68	51	109	58	99	59
หญิง	40	47	8	38	65	49	79	42	70	41
พนักงาน Part Time / Casual / จ้างเป็นครั้งคราว	-		5,464		6,446		7,161		6,967	
ชาย	-		1,671	31	2,090	32	2,814	39	2,647	38
หญิง	-		3,793	69	4,356	68	4,347	61	4,320	62
จำนวนพนักงานที่ไม่ใช่การจ้างงานโดยตรง							2,425		2,242	
ชาย							1,299	53.57	1,133	50.54
หญิง							1,126	46.43	1,109	49.46
พนักงานชาย จำแนกตามอายุ										
อายุน้อยกว่า 30 ปี	1,196	34	2,501	53	3,014	54	3,169	54	3,428	55
อายุ 30-50 ปี	2,032	58	1,939	41	2,303	41	2,403	41	2,437	39
อายุมากกว่า 50 ปี	282	8	237	5	234	4	282	5	375	6
จำนวนพนักงานหญิง จำแนกตามอายุ										
อายุน้อยกว่า 30 ปี	2,180	43	5,407	64	6,224	66	5,968	64	6,164	64
อายุ 30-50 ปี	2,648	52	2,768	33	2,991	32	3,096	33	3,122	33
อายุมากกว่า 50 ปี	253	5	235	3	241	3	263	3	317	3
จำนวนพนักงานชาย จำแนกตามตำแหน่ง										
กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ	3,061	87.2	4,263	91.1	4,316	77.8	4,573	78.1	5,675	90.9
กลุ่มผู้บริหารระดับต้น	422	12.0	391	8.4	1,215	21.9	1,183	20.2	441	7.1
กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง							53	0.9	66	1.1
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง	27	0.8	23	0.5	20	0.4	45	0.8	58	0.9
จำนวนพนักงานหญิง จำแนกตามตำแหน่ง										
กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ	4,528	89.1	7,888	93.8	6,703	70.9	6,539	70.1	8,965	93.4
กลุ่มผู้บริหารระดับต้น	544	10.7	514	6.1	2,744	29.0	2,710	29.1	499	5.2
กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง							51	0.5	77	0.8
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง	9	0.2	8	0.1	9	0.1	27	0.3	62	0.6
จำนวนพนักงาน จำแนกตามอายุงาน										
< 1 ปี	565	7	4,512	34	6,913	46	5,900	39	6,274	40
1-3 ปี	2,141	25	2,747	21	2,370	16	4,008	26	4,244	27
>3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี	1,374	16	1,590	12	1,490	10	1,008	7	1,028	6
> 5 ปี แต่ไม่ถึง 9 ปี	2,037	24	1,813	14	1,587	11	1,563	10	1,515	10
> 9 ปี แต่ไม่ถึง 15 ปี	1,524	18	1,462	11	1,615	11	1,610	11	1,578	10
> 15 ปี	962	11	963	7	1,032	7	1,092	7	1,204	8



ข้อมูลพนักงาน	2563		2564		2565		2566		2567	
จำนวนพนักงาน จำแนกตามภูมิภาค										
ภาคเหนือ	320	4	723	6	788	5	776	5	845	5
ชาย									306	36
หญิง									539	64
ภาคกลาง	4,821	56	8,003	61	8,971	60	8,934	59	8,525	54
ชาย									3,162	37
หญิง									5,363	63
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	550	16	1,213	26	1,412	25	1,429	24	1,483	9
ชาย									459	31
หญิง									1,024	69
ภาคตะวันออก	835	10	1,155	9	1,350	14	1,293	14	1,340	8
ชาย									495	37
หญิง									845	63
ภาคตะวันตก	327	4	239	2	0	0	0	0	-	0
ชาย									-	0
หญิง									-	0
ภาคใต้	1,401	16	1,417	11	1,827	12	1,894	12	2,607	16
ชาย									1,091	42
หญิง									1,516	58
ต่างประเทศ	337	4	337	3	659	4	855	6	1,043	7
ชาย									727	#DIV/0!
หญิง									316	#DIV/0!
จำนวนพนักงาน จำแนกตามเชื้อชาติ (หน่วย : คน)										
ไทย	8,090	94.16	12,488	95.42	14,343	96	14,339	94	14,647	92
กัมพูชา	1	0.01	1	0.01	1	0.01	1	0	7	0
เกาหลี							2	0	2	0
คาซัคสถาน			1	0.01	1	0.01	2	0	7	0
แคนเบอร์น							1	0	2	0
เคอร์ดิสถาน							5	0	8	0
เคนย่า	1	0.01	1	0.01	1	0.01	6	0	6	0
แคนาดา	1	0.01	1	0.01	1	0.01	0	0	-	0
ซีเรีย							3	0	3	0
เซเชลส์							1	0	1	0
เซาท์แอฟริกา							1	0	1	0
จีน	5	0.06	3	0.02	6	0.04	8	0	8	0
จอร์แดน							1	0	1	0
ญี่ปุ่น	1	0.01	4	0.03	8	0.05	155	1	149	1
คีร์กีซ	0	0.00	2	0.02	2	0.01	1	0	1	0
เดนมาร์ก	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0	-	0
โตฮวัน	1	0.01	0	0.00	0	0.00	0	0	-	0
คูบีเซีย							1	0	1	0
กาซัคสถาน							0	0	1	0
เนปาล	8	0.09	8	0.06	35	0.23	36	0	45	0
บังคลาเทศ	58	0.68	45	0.34	84	0.56	67	0	83	1
บัลแกเรีย	0		0	0.00	0	0.00	1	0	1	0
เบลารุส	1	0.01	1	0.01	0	0.00	1	0	1	0

ข้อมูลพนักงาน	2563		2564		2565		2566		2567	
เบลเยียม							1	0	-	0
บราซิล	1	0.01	0	0.00	0	0.00	0	0	-	0
ปากีสถาน	1	0.01	4	0.03	13	0.09	7	0	9	0
ฝรั่งเศส	11	0.13	7	0.05	9	0.06	4	0	2	0
พม่า	3	0.03	117	0.89			61	0	102	1
ฟิลิปปินส์	21	0.24	11	0.08	45	0.30	30	0	48	0
ภูฏาน	2	0.02					0	0	-	0
มัลดีฟส์	117	1.36	126	0.96	192	1.28	112	1	191	1
มาเลเซีย	1	0.01	1	0.01	7	0.05	4	0	5	0
โมร็อกโก	1	0.01	0		0		2	0	3	0
มองโกเลีย							1	0	1	0
เยอรมัน	8	0.09	6	0.05	7	0.05	5	0	4	0
ยูเครน	0		0		3	0.02	0	0	-	0
ยูกันดา							1	0	2	0
รัสเซีย	4	0.05	2	0.02	2	0.01	6	0	5	0
ลาว			61	0.47	0	0.00	11	0	136	1
เลบานอน			1	0.01	0	0.00	0	0	-	0
เวียดนาม	2	0.02	2	0.02	5	0.03	12	0	13	0
ศรีลังกา	53	0.62	48	0.37	70	0.47	97	1	123	1
สเปน	1	0.01	1	0.01	0	0.00	1	0	1	0
สวิตเซอร์แลนด์			1	0.01	3	0.02	2	0	2	0
สวีเดน	1	0.01	1	0.01	1	0.01	0	0	1	0
สิงคโปร์	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0	1	0
ไอร์แลนด์							1	0	-	0
แอลจีเรีย							4	0	4	0
อเมริกา	3	0.03	2	0.02	2	0.01	2	0	1	0
ออสเตรเลีย	8	0.09	4	0.03	5	0.03	4	0	1	0
ออสเตรีย	2	0.02	1	0.01	8	0.05	0	0	1	0
อังกฤษ	5	0.06	4	0.03	1	0.01	1	0	3	0
อิตาลี	3	0.03	3	0.02	2	0.01	6	0	8	0
อินเดีย	44	0.51	54	0.41	69	0.46	142	1	158	1
อินโดนีเซีย	6	0.07	5	0.04	16	0.11	13	0	24	0
อิสราเอล	4	0.05	4	0.03	8	0.05	15	0	13	0
อิหร่าน			1	0.01	2	0.01	0	0	-	0
อเมริกาใต้	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0	-	0
อุซเบกิสถาน							3	0	3	0
ฮ่องกง							1	0	1	0
เกาหลี							0	0	-	0
ไม่มีสถานะทางทะเบียน*	7	0.08	0	0.00	0	0.00	0	0	-	0
ต่างชาติไม่ระบุ	116	1.35	0	0.00	0	0.00	0	0	-	0
จำนวนพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา (หน่วย : คน)										
ต่ำกว่าปริญญาตรี			9,392	72	13,052	87	13,116	86	13,643	86
ปริญญาตรี			3,528	27	1,808	12	1,916	13	2,057	13
ปริญญาโท			164	1	146	1	146	1	141	1
ปริญญาเอก			3	0	1	0	3	0	2	0



ข้อมูลพนักงาน	2563		2564		2565		2566		2567	
จำนวนพนักงาน ลาออก										
อัตราการลาออก (%)	35.1		15.3		16.7		17.4		17.1	
จำนวนพนักงานลาออกทั้งหมด (ไม่นับรวม Part-time)	3,013		2,003		2,506		2,641		2,716	
จำนวนพนักงานชาย	1,174	39	748	37	857	34	828	31	877	32
จำนวนพนักงานหญิง	1,839	61	1,255	63	1,649	66	1,813	69	1,836	67
พนักงานที่ลาออกโดยความสมัครใจ จำแนกตามเพศ										
จำนวนพนักงานที่ลาออกโดยความสมัครใจรวม	3,013		2,003		2,506		2,641		2,716	
จำนวนพนักงานชายที่ลาออกโดยความสมัครใจ	1,174	39	748	37	857	34	828	31	877	32
จำนวนพนักงานหญิงที่ลาออกโดยความสมัครใจ	1,839	61	1,255	63	1,649	66	1,813	69	1,836	68
จำนวนพนักงานลาออก จำแนกตามระดับ										
กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ							436	17	2,565	94
กลุ่มผู้บริหารระดับต้น							92	3	126	5
กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง							14	1	16	1
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง							10	0	9	0
จำนวนพนักงานชายลาออก จำแนกตามอายุ (หน่วย : คน)										
อายุน้อยกว่า 30 ปี	749	64	427	57	457	53	498	60	527	60
อายุ 30-50 ปี	396	34	308	41	381	44	316	38	327	37
อายุมากกว่า 50 ปี	29	2	13	2	19	2	15	2	25	3
จำนวนพนักงานหญิงลาออก จำแนกตามอายุ										
อายุน้อยกว่า 30 ปี	1,320	72	828	66	1,062	64	1,239	68	1,271	69
อายุ 30-50 ปี	763	41	395	31	567	34	550	30	540	29
อายุมากกว่า 50 ปี	63	3	32	3	20	1	23	1	26	1
จำนวนพนักงานลาออก จำแนกตามภูมิภาค										
ภาคเหนือ	66	2	41	2	53	2	66	2	70	3
ภาคกลาง	2,268	75	1,318	66	1,705	68	1,742	66	1,762	65
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	124	4	81	4	120	5	172	7	159	6
ภาคตะวันออก	188	6	171	9	221	9	209	8	243	9
ภาคตะวันตก	34	1	25	1	-	0	-	0	-	0
ภาคใต้	296	10	286	14	321	13	246	9	267	10
ต่างประเทศ	37	1	81	4	86	3	206	8	215	8
จำนวนพนักงานลาออก จำแนกตามเชื้อชาติ										
ไทย			1,890	94.4	2,418	96.5	2,448	92.7	2,460	93.1
คาซัคสถาน			2	0.1	0	0.0	1	0.0	4	0.15
แคนาดา			1	0.0	0	0.0	0	0.0	-	0.00
คอรัซัสถาน							2	0.1	-	0.00
คีร์กีซสถาน									4	0.15
จีน			2	0.1	0	0.0	2	0.1	1	0.04
จอร์แดน			0				1		-	0.00
เบปาล			3	0.1	2	0.1	10	0.4	9	0.34
เบลารุส			1	0.0	0	0.0	0	0.0	-	0.00
บังคลาเทศ							5	0.2	2	0.08
โปรตุเกส							1	0.0	-	0.00
ปากีสถาน							4	0.2	-	0.00
ปานามา									1	0.04
ฝรั่งเศส			2	0.1	0	0.0	1	0.0	1	0.04
พม่า			23	1.1	14	0.6	20	0.8	34	1.29

ข้อมูลพนักงาน	2563		2564		2565		2566		2567	
ฟิลิปปินส์			6	0.3	1	0.0	8	0.3	7	0.27
ภูฏาน			2	0.1	0	0.0	0	0.0	-	0.00
ญี่ปุ่น							15	0.6	52	1.97
ยูกันดา							3	0.1	-	0.00
เยอรมัน							1	0.0	1	0.04
รัสเซีย									2	0.08
ลาว			6	0.3	0	0.0	2	0.1	34	1.29
เวียดนาม			0		0	0.0	1		1	0.04
มัลดีฟส์			34	1.7	49	2.0	25	1.0	33	1.25
มาเลเซีย									1	0.04
ศรีลังกา			18	0.9	12	0.5	14	0.6	21	0.80
ซีเรีย							1	0.0	-	0.00
สิงคโปร์							1	0.0	-	0.00
สวิตเซอร์แลนด์							1	0.0	2	0.08
ไอร์แลนด์							1	0.0	-	0.00
อังกฤษ									1	0.04
อเมริกา			1	0.0	1	0.0	1	0.0	1	0.04
ออสเตรเลีย			1	0.0	0	0.0	1	0.0	-	0.00
อินเดีย			7	0.3	6	0.2	27	1.1	38	1.44
อินโดนีเซีย			3	0.1	3	0.1	6	0.2	3	0.11
อียิปต์			1	0.0	0	0.0	2	0.1	2	0.08
อิสราเอล									1	0.04
แอลจีเรีย							1	0.0	-	0.00
แอลเบเนีย							1	0.0	-	0.00
อุซเบกิสถาน							2	0.1	-	0.00
เชอร์ชาติโมร็อกโก			1	0.0	0	0.0	32	1.3	-	0.00
จำนวนพนักงานเข้าใหม่ (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานเข้าใหม่ทั้งหมด (ไม่นับรวม Part-time)	1,504		9,488		15,814		2,463		2,536	
จำนวนพนักงานชาย	585	39	3,276	35	5,412	34	956	0	981	0
จำนวนพนักงานหญิง	919	61	6,212	65	10,402	66	1,507	1	1,555	1
จำนวนพนักงานเข้าใหม่ จำแนกตามระดับ										
กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ							934	0	2,363	1
กลุ่มผู้บริหารระดับต้น							163	0	140	0
กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง							9	0	22	0
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง							17	0	11	0
จำนวนพนักงานชายเข้าใหม่ จำแนกตามอายุ (หน่วย : คน)										
อายุน้อยกว่า 30 ปี	435	74	2,877	88	4,595	85	561	1	670	1
อายุ 30-50 ปี	139	24	391	12	772	14	370	0	293	0
อายุมากกว่า 50 ปี	11	2	8	0	45	1	25	0	18	0
จำนวนพนักงานหญิงเข้าใหม่ จำแนกตามอายุ (หน่วย : คน)										
อายุน้อยกว่า 30 ปี	670	73	5,639	91	9,331	90	1,097	1	1,181	1
อายุ 30-50 ปี	240	26	559	9	1,037	10	399	0	364	0
อายุมากกว่า 50 ปี	9	1.0	14	0.2	34	0.3	11	0	10	0
จำนวนพนักงานเข้าใหม่ จำแนกตามภูมิภาค (หน่วย : คน)										
ภาคเหนือ	13	1	508	5	861	5	19	1	49	2
ภาคกลาง	1,333	89	6,543	69	10,523	67	1,454	59	1,510	61



ข้อมูลพนักงาน	2563		2564		2565		2566		2567	
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	17	1	1,030	11	1,566	10	82	3	53	2
ภาคตะวันออก	41	3	746	8	1,409	9	169	7	200	8
ภาคตะวันตก	3	0	1	0	0	0	0	0	-	0
ภาคใต้	66	4	552	6	1,259	8	297	12	416	17
ต่างประเทศ	27	2	108	1	196	1	442	18	308	13
จำนวนพนักงานเข้าใหม่ จำแนกตามเชื้อชาติ (หน่วย : คน)										
ไทย			9,293	97.94	15,458	97.75	2,062	83.72	2,035	82.62
กัมพูชา			1	0.01	0	0.00	0	0.00	-	0.00
เกาหลี							2	0.08	6	0.24
ศรีลังกา									7	0.28
คาซัคสถาน			1	0.01	5	0.03	3	0.12	4	0.16
เคอร์ดิสถาน							1	0.04	-	0.00
คาเมรูน							1	0.04	1	0.04
เคนยา							1	0.04	-	0.00
แคนาดา			1	0.01		0.00	0	0.00	-	0.00
โคลัมเบีย									1	0.04
จีน							4	0.16	4	0.16
ญี่ปุ่น			1	0.01	4	0.03	142	5.77	59	2.40
เนปาล			3	0.03	6	0.04	11	0.45	17	0.69
บังกลาเทศ			2	0.02	23	0.15	6	0.24	11	0.45
ปากีสถาน			3	0.03	12	0.08	3	0.12	2	0.08
ปานามา									1	0.04
ฝรั่งเศส							2	0.08	-	0.00
พม่า			74	0.78	56	0.35	21	0.85	49	1.99
ฟิลิปปินส์			3	0.03	7	0.04	13	0.53	11	0.45
รัสเซีย							3	0.12	1	0.04
ลาว			11	0.12		0.00	6	0.24	169	6.86
เวียดนาม							9	0.37	12	0.49
ตูนิเซีย							1	0.04	-	0.00
นิวซีแลนด์			49	0.52	110	0.70	20	0.81	48	1.95
มาเลเซีย							2	0.08	1	0.04
มองโกเลีย							1	0.04	-	0.00
ไนจีเรีย							1	0.04	1	0.04
เนกซโก									1	0.04
เยอรมัน			1	0.01	3	0.02	2	0.08	-	0.00
ศรีลังกา			11	0.12	45	0.28	24	0.97	33	1.34
สเปน							1	0.04	-	0.00
สิงคโปร์			1	0.01	4	0.03	0	0.00	1	0.01
สวีเดน							1	0.04	1	0.01
อังกฤษ									2	0.01
อเมริกา			1	0.01		0.00	0	0.00	-	0.00
อิตาลี			1	0.01	1	0.01	1	0.04	3	0.02
อิหร่าน			1	0.01	9	0.06	0	0.00	-	0.00
อินเดีย			21	0.22	68	0.43	55	2.23	43	0.27
อินโดนีเซีย							5	0.20	8	0.05
อุซเบกิสถาน							3	0.12	1	0.01

ข้อมูลพนักงาน	2563		2564		2565		2566		2567	
อุกิบดา									1	0.01
อียิปต์			1	0.01	3	0.02	6	0.24	2	0.01
ฮ่องกง							1	0.04	-	0.00
โมร็อกโก							49	1.99	-	0.00
จำนวนตำแหน่งงานที่เปิดรับสมัครจากพนักงานภายใน (หน่วย : คน)										
จำนวนตำแหน่งงานที่เปิดรับสมัครจากพนักงานภายในทั้งหมด					17,345		13,203		14,206	
จำนวนพนักงานชายที่ได้รับบรรจุในตำแหน่งที่เปิดรับภายใน					4,644	27	4,712	36	5,280	37
จำนวนพนักงานหญิงที่ได้รับบรรจุในตำแหน่งที่เปิดรับภายใน					9,670	56	8,210	62	8,898	63
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อการจ้างงาน (บาท) Cost Per Recruit									120,028	
การจ้างงานผู้พิการ										
จำนวนพนักงานผู้พิการ	98	1	89	1	132	1	117	1	129	1
ชาย	42	43	15	17	74	56	63	54	71	55
หญิง	56	57	90	101	58	44	54	46	58	45
จำนวนพนักงานผู้พิการ ระดับพนักงานปฏิบัติการ	0		108		132		117		129	
จำนวนพนักงานผู้พิการ ระดับผู้บริหาร	0		0		0		0		0	
จำนวนค่าจ้างพนักงานผู้พิการ (บาท)	15,741,314		14,389,350		7,081,048		7,142,986		8,066,246	
การส่งเงินเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (บาท)									40,276	
การจ้างงานผู้สูงอายุ (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานผู้สูงอายุ	95	1.1	75	0.6	102	0.7	49	0.3	71	0.4
ชาย	50	53	38	51	62	61	28	57	44	62
หญิง	45	47	37	49	39	38	21	43	27	38
จำนวนพนักงานผู้พิการ ระดับพนักงานปฏิบัติการ	47	49	30	40	40	39	13	27	27	38
จำนวนพนักงานผู้สูงอายุ ระดับผู้บริหาร	48	51	45	60	62	61	37	76	44	62
จำนวนค่าจ้างพนักงานผู้สูงอายุ (บาท)	46,798,572		46,773,620		66,267,976		74,934,388		87,556,182	
การเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน จำนวนตามเพศ										
จำนวนพนักงานทั้งหมดที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง	633	7	1,251	10	4,620	31	3,675	24	4,432	28
ชาย	306	48	395	32	1,570	34	1,231	33	1,654	37
หญิง	327	52	856	68	3,050	66	2,444	67	2,778	63
การเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน จำนวนตามเชื้อชาติ										
ไทย	619	97.8	1,248	99.8	4,574	99.0	3,632	98.8	4,361	98.4
ต่างชาติ	14	2.2	3	0.2	46	1.0	43	1.2	50	1.1
การเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน จำนวนตามตำแหน่ง										
ผู้บริหารระดับสูง Director Up			4	0.3	5	0.11	9	0.24	11	0.25
ผู้บริหาร Manager+Director			0	0.0	31	0.67	49	1.33	23	0.52
จำนวนพนักงานที่จ้างผ่าน Outsource / Agency *ไม่ใช่พนักงานของบริษัท*										
จำนวนพนักงานรวม					499		973		1,057	
ชาย					301	60.3	630	64.7	784	74.2
หญิง					198	39.7	343	35.3	273	25.8
จำนวนพนักงานที่อยู่ในแผนกฝ่ายขาย										
จำนวนพนักงานรวม					80	0.5	117	0.8	119	0.8
ชาย					18	22.5	31	26.5	43	36.1
หญิง					62	77.5	86	73.5	76	63.9
จำนวนพนักงานหญิงที่อยู่ในแผนกฝ่ายขาย										
ระดับปฏิบัติการ					18	23	25	21	19	16
ระดับบริหาร					43	54	60	51	55	46
ผู้บริหารระดับสูง					1	1	1	1	6	5



ข้อมูลพนักงาน	2563		2564		2565		2566		2567	
จำนวนพนักงานในตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับงาน STEM : Science / IT / Engineering / Mathematics										
จำนวนพนักงานรวม					601	4	667	4	668	4
ชาย					317	53	451	68	474	71
หญิง					284	47	216	32	194	29
จำนวนพนักงานหญิงในตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับงาน STEM										
ระดับปฏิบัติการ					182	30	109	16	112	17
ระดับบริหาร					98	16	103	15	72	11
ผู้บริหารระดับสูง					4	1	4	1	10	1
จำนวนพนักงานที่เป็นคณะกรรมการสวัสดิการ										
จำนวนพนักงานรวม					134	0.9	160	1.1	308	1.9
ชาย					70	52	67	42	138	45
หญิง					64	48	93	58	172	56
จำนวนพนักงานลาออก (หน่วย : คน)										
จำนวนพนักงานที่มีสิทธิลาออก	5,081	59.1	8,410	64.3	9,456	63.0	9,184	60.5	9,450	59.6
จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิลาออก	202	2.4	311	2.4	210	1.4	247	1.6	238	1.5
จำนวนพนักงานที่กลับมามีงานหลังจากสิ้นสุดการลาออก และอัตราการกลับมามีงาน	164	81.2	196	63.0	164	78.1	183	74.1	159	66.8
2.การจ่ายค่าตอบแทน										
ค่าตอบแทนของพนักงาน จำแนกตามเพศ (หน่วย : บาท)										
จำนวนค่าตอบแทนรวม	3,709,000,000		3,200,000,000		4,373,000,000		5,001,465,000			
จำนวนค่าตอบแทนพนักงานชาย										
จำนวนค่าตอบแทนพนักงานหญิง										
ค่าเฉลี่ยเฉพาะเงินเดือนของพนักงานชาย										
ระดับปฏิบัติการ									13,100	
ระดับบริหาร									69,130	
ผู้บริหารระดับสูง									331,929	
ค่าเฉลี่ยเฉพาะเงินเดือนของพนักงานหญิง										
ระดับปฏิบัติการ									12,637	
ระดับบริหาร									61,361	
ผู้บริหารระดับสูง									201,729	
ค่าเฉลี่ยเงินเดือนและค่าตอบแทนอื่นของพนักงานชาย										
ระดับปฏิบัติการ									15,155	
ระดับบริหาร									84,143	
ผู้บริหารระดับสูง									401,524	
ค่าเฉลี่ยเงินเดือนและค่าตอบแทนของพนักงานหญิง										
ระดับปฏิบัติการ									14,009	
ระดับบริหาร									73,239	
ผู้บริหารระดับสูง									239,963	
ข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงาน										
จำนวนพนักงานที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (คน)	2,096		1,628		1,330		2,859		2,456	43.50
จำนวนเงินที่บริษัทสมทบเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (บาท)	36,000,000		29,000,000		34,000,000		45,000,000		44,805,699	

ข้อมูลพนักงาน	2563	2564	2565	2566	2567
อัตราส่วนเงินเดือนและค่าตอบแทนพื้นฐานของพนักงานชายและหญิง					
ระดับผู้บริหารระดับสูง Director ขึ้นไป	1 : 0.79	1 : 0.84	1 : 1.00	1 : 1.00	1 : 0.60
ระดับผู้บริหาร	1 : 0.98	1 : 0.83	1 : 1.04	1 : 1.04	1 : 0.87
ระดับปฏิบัติการ	1 : 0.98	1 : 1.01	1 : 0.89	1 : 0.89	1 : 0.92
อัตราส่วนเฉพาะเงินเดือนของพนักงานชายและหญิง					
ระดับผู้บริหารระดับสูง Director ขึ้นไป					1 : 0.61
ระดับผู้บริหาร					1 : 0.89
ระดับปฏิบัติการ					1 : 0.96
3. ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน					
จำนวนชั่วโมงการทำงานรวมของพนักงานทั้งหมด (หน่วย : ชั่วโมง)		17,837,820	19,976,580	34,879,650	38,409,918
จำนวนชั่วโมงการทำงานรวมของลูกจ้างที่ไม่ใช่พนักงานทั้งหมด					
สถิติการบาดเจ็บหรืออุบัติเหตุจากการทำงานของพนักงาน					
จำนวนเหตุการณ์บาดเจ็บหรืออุบัติเหตุจากการทำงานของพนักงานจนถึงขั้นหยุดงาน (ครั้ง)	-	-	-	66	132
จำนวนพนักงานที่บาดเจ็บจากการทำงานทั้งหมด (คน)	63	29	158	112	299
จำนวนพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บจากการทำงาน จนถึงขั้นหยุดงาน (คน)	33	29	10	64	92
จำนวนพนักงานที่บาดเจ็บจากการทำงาน แบบไม่หยุดงาน	30	-	115	55	170
จำนวนวันทั้งหมดที่พนักงานหยุดงานจากการบาดเจ็บจากการทำงาน (วัน)			-	350	618
จำนวนพนักงานที่เสียชีวิตจากการทำงาน (คน)	-	2	-	0	1
อัตราการเสียชีวิตจากการทำงาน ต่อชั่วโมงการทำงาน 1,000,000 ชั่วโมง				0.00	0.03
อัตราการบาดเจ็บต่อชั่วโมงการทำงาน 1,000,000 ชั่วโมง (Injury Rate:IR)	2.8	2.7	4.5	3.21	7.78
อัตราการบาดเจ็บแบบหยุดงาน (Lost Time Injury Frequency Rate:LTIFR) / ต่อชั่วโมงการทำงาน 1,000,000 ชม.	2.9	1.6	0.3	1.89	3.44
อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงจากการทำงาน					0.00
อัตราการขาดงาน AR	0.021	0.005	0.037	0.87	0.58
จำนวนวันทั้งหมดที่พนักงานลาป่วย (วัน)	7,929	2,785	25,309	32,486	22,583
4. การส่งเสริมความยั่งยืนและการมีส่วนร่วมกับพนักงาน					
ข้อพิพาทด้านแรงงานที่สำคัญ (มี / ไม่มี)					
พนักงานอาสาทำกิจกรรมเพื่อสังคม (หน่วย : คน)					
จำนวนพนักงานที่ร่วมกิจกรรม	1,132	75	1,325	2,520	2,314
จำนวนชั่วโมงที่พนักงานร่วมกิจกรรม (ชั่วโมง)	16,309	2,004	3,597	5,377	9,749
จำนวนข้อร้องเรียนของพนักงานเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิ และการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างไม่เป็นธรรม (หน่วย : เรื่อง)					
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน	-	-	0	0	0
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างไม่เป็นธรรม	2	2	0	0	0
จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขและเยียวยา	2	2	0	0	0
จำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการแก้ไข	-	-	0	0	0
5. การพัฒนาพนักงาน					
ค่าใช้จ่ายในการอบรมความรู้และพัฒนาพนักงาน (หน่วย : บาท)	18,100,000	14,688,322	14,920,316	17,917,676	18,916,651
จำนวนชั่วโมงอบรมความรู้ของพนักงานรวม (หน่วย : ชั่วโมง)					419,995
จำนวนชั่วโมงอบรมความรู้เฉลี่ยของพนักงาน (หน่วย : ชั่วโมง / คน / ปี)	8.9	21.6	18.4	21	27
จำนวนชั่วโมงอบรมความรู้เฉลี่ยของพนักงานชาย (หน่วย : ชั่วโมง / คน / ปี)			8.3	18	22
จำนวนชั่วโมงอบรมความรู้เฉลี่ยของพนักงานหญิง (หน่วย : ชั่วโมง / คน / ปี)			10.6	11	13



ข้อมูลพนักงาน	2563	2564	2565	2566	2567			
จำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรม (หน่วย : คน)								
จำนวนพนักงานรวม			15,007	12,588	15,843	100		
จำนวนพนักงานชาย			5,798	39	4,541	36	6,240	39
จำนวนพนักงานหญิง			9,209	61	8,047	64	9,603	61
คิดเป็นที่ ของพนักงานทั้งหมด			100	100				
จำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรม จำแนกตามระดับ								
กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ					5,184	0	14,640	92
กลุ่มผู้บริหารระดับต้น					5,662	45	940	6
กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง					1,585	13	143	1
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง					157	0	120	1
จำนวนพนักงานชาย ที่เข้ารับการอบรม แยกตามตำแหน่ง (หน่วย : คน)								
กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ			4,602	79	2,471	54	5,675	91
กลุ่มผู้บริหารระดับต้น			1,182	20	1,518	33	441	7
กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง					487	0	66	1
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง			14	0.24	65	1.43	58	0.9
จำนวนพนักงานหญิง ที่เข้ารับการอบรม แยกตามตำแหน่ง (หน่วย : คน)								
กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ			6,523	70.8	2,713	33.7	8,965	93.4
กลุ่มผู้บริหารระดับต้น			2,675	29.0	4,144	51.5	499	5.2
กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง					1,098	0	77	0.8
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง			11	0.1	92	1.1	62	0.6
จำนวนพนักงานชายที่เข้ารับการอบรม จำแนกตามอายุ								
อายุน้อยกว่า 30 ปี			3,375	58	2,610	57	3,428	55
อายุ 30-50 ปี			2,158	37	2,921	64	2,437	39
อายุมากกว่า 50 ปี			265	5	374	8	375	6
จำนวนพนักงานหญิงที่เข้ารับการอบรม จำแนกตามอายุ (หน่วย : คน)								
อายุน้อยกว่า 30 ปี			6,169	67	5,525	69	6,164	64
อายุ 30-50 ปี			2,773	30	4,800	60	3,122	33
อายุมากกว่า 50 ปี			267	3	528	7	317	3
จำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรมเรื่อง จรรยาบรรณองค์กร (Code of Conduct)			8,460	56	9,276	61	9,234	58
จำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรมเรื่องต่อต้านคอร์รัปชัน			8,460	56	9,276	61	9,234	58
จำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรมเรื่อง Cyber Security (หน่วย : คน)								
จำนวนพนักงานรวม			2,669	18	3,041	20	3,026	19
ชาย			1,474	55	602	20	1,171	39
หญิง			1,195	45	534	18	1,855	61

ขอบเขตการรายงานผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก - ธุรกิจโรงแรม

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก	หน่วย	2563	2564	2565	2566	2567
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง ขอบเขตที่ 1	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	9,214.31	9,912.75	14,793.45	17,046.90	16,027.69
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม ขอบเขตที่ 2	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	24,572.99	18,523.35	50,372.26	67,121.41	66,405.35
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรงและทางอ้อม (ขอบเขตที่ 1+2)	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	33,787.30	28,436.10	65,165.71	84,168.31	82,433.04
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่นๆ ขอบเขตที่ 3	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	2,363.97	1,674.43	5,044.30	6,820.21	212,120.07
ประเภทที่ 1 สิ้นค้าและบริการ	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	945.23	716.08	1,808.62	2,530.75	181,330.10
ประเภทที่ 3 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเชื้อเพลิงและพลังงาน	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	-	-	-	23,471.33
ประเภทที่ 5 ของเสียที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	1,399.49	934.92	3,154.52	4,145.87	3,980.52
ประเภทที่ 6 การเดินทางเพื่อธุรกิจ	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	19.25	23.44	81.16	143.59	331.96
ประเภทที่ 7 การเดินทางของพนักงาน	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	-	-	-	3,006.15
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมด (ขอบเขตที่ 1+2+3)	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	36,151.27	30,110.53	70,210.01	90,988.52	294,553.11
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยรวมต่อพื้นที่ตารางเมตร	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า / ตารางเมตร	0.07	0.06	0.07	0.08	0.26
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยรวมต่อรายได้	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า / ล้านบาท	11.60	12.91	10.73	9.16	26.39
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยรวมขอบเขตที่ 1+2 (Facility+Vehical+Refrigerants) ต่อห้องที่แขกเข้าพัก	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า / ห้อง	-	-	-	-	0.04
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยรวมขอบเขตที่ 1+2 (Facility+Vehical+Refrigerants) ต่อพื้นที่ตารางเมตร	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า / ตารางเมตร	-	-	-	-	0.10
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยรวมขอบเขตที่ 1+2 (Facility only) ต่อห้องที่แขกเข้าพัก*	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า / ห้อง	0.08	0.09	0.04	0.03	0.03
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยรวมขอบเขตที่ 1+2 (Facility only) ต่อพื้นที่ตารางเมตร*	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า / ตารางเมตร	0.07	0.05	0.07	0.08	0.07

หมายเหตุ : * เพื่อเปรียบเทียบกับ Cornell Hotel Sustainability Benchmarking Index

** ของเสียที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานรวมของเสียที่ยังหลุมฝังกลบและของเสียที่สามารถนำกลับไปใช้เคลได้



การปล่อยก๊าซเรือนกระจก - ธุรกิจอาหาร

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก	หน่วย	2563	2564	2565	2566	2567
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง ขอบเขตที่ 1	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	685.53	721.50	948.95	608.97	1,050.49
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม ขอบเขตที่ 2	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	41,853.35	39,949.31	46,657.16	45,234.64	50,313.24
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรงและทางอ้อม (ขอบเขตที่ 1+2)	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	42,538.88	40,670.81	47,606.11	45,843.61	51,363.74
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่นๆ ขอบเขตที่ 3	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	13,012.09	12,706.39	13,709.02	15,114.07	63,776.26
ประเภทที่ 1 สินค้าและบริการ	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	-	-	-	44,016.73
ประเภทที่ 5 ของเสียที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	13,012.09	12,706.39	13,709.02	15,114.07	19,759.53
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมด (ขอบเขตที่ 1+2+3)	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	55,550.97	53,377.20	61,315.13	60,957.68	115,140.00
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยรวมต่อรายได้	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า / ล้านบาท	5.48	5.74	5.25	4.83	8.80
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยรวมต่อพื้นที่ตารางเมตร	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า / ตารางเมตร	0.49	0.46	0.44	0.48	0.92

ภาพรวมการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหาร

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก	หน่วย	2563	2564	2565	2566	2567
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง ขอบเขตที่ 1	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	9,899.84	10,634.25	15,742.40	17,655.87	17,078.18
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม ขอบเขตที่ 2	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	66,426.34	58,472.66	97,029.42	112,356.05	116,718.59
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรงและทางอ้อม (ขอบเขตที่ 1+2)	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	76,326.18	69,106.91	112,771.82	130,011.92	133,796.78
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่นๆ ขอบเขตที่ 3	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	2,363.97	1,674.43	5,044.30	6,820.21	275,896.33
ประเภทที่ 1 สินค้าและบริการ	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	945.23	716.08	1,808.62	2,530.75	225,346.83
ประเภทที่ 3 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเชื้อเพลิงและพลังงาน (ธุรกิจโรงแรม)	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	-	-	-	23,471.33
ประเภทที่ 5 ของเสียที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	1,399.49	934.92	3,154.52	4,145.87	23,740.05
ประเภทที่ 6 การเดินทางเพื่อธุรกิจ (ธุรกิจโรงแรม)	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	19.25	23.44	81.16	143.59	331.96
ประเภทที่ 7 การเดินทางของพนักงาน (ธุรกิจโรงแรม)	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	-	-	-	3,006.15
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมด (ขอบเขตที่ 1+2+3)	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	78,690.15	70,781.34	117,816.12	136,832.13	409,693.10
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยรวมต่อรายได้	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า / ล้านบาท	6.92	7.18	7.22	6.74	16.90
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยรวมต่อพื้นที่ตารางเมตร	เมตริกตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า / ตารางเมตร	0.15	0.14	0.12	0.13	0.33

การใช้พลังงาน - ธุรกิจโรงแรม

พลังงาน	หน่วย	2563	2564	2565	2566	2567
พลังงานทั้งหมด	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	87,562,357.69	79,014,585.43	174,457,455.98	243,231,593.63	266,365,611.27
พลังงานที่ใช้แล้วหมดไป	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	87,379,166.46	78,610,196.09	173,906,214.03	242,670,006.37	264,465,303.11
พลังงานที่สามารถทดแทนได้	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	183,191.23	404,389.34	551,241.95	561,587.26	1,900,308.16
เชื้อเพลิง	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	37,452,403.92	39,194,158.86	60,586,692.18	78,982,444.27	83,270,901.54
น้ำมันดีเซล	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	18,878,557.67	25,639,045.61	26,852,699.89	27,842,639.26	27,268,263.19
น้ำมันเบนซิน	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	1,478,148.30	1,349,295.14	2,939,063.48	3,285,377.01	2,882,378.05
ก๊าซปิโตรเลียมเหลว	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	16,702,913.93	11,931,624.05	30,177,591.66	47,063,069.30	52,248,898.81
อื่นๆ	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	392,784.02	274,194.06	617,337.16	791,358.70	871,361.49
การซื้อไฟฟ้า	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	49,926,762.54	39,416,037.23	113,319,521.85	163,687,562.10	162,009,633.14
การซื้อน้ำเย็นใช้ในระบบปรับอากาศ	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	-	-	-	-	19,184,768.43
พลังงานหมุนเวียน	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	183,191.23	404,389.34	551,241.95	561,587.26	1,900,308.16
พลังงานแสงอาทิตย์	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	177,656.90	394,252.00	512,671.00	544,458.78	1,777,115.07
ก๊าซชีวภาพ	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	5,534.33	10,137.34	38,570.95	17,128.48	7,820.87
เชื้อเพลิงชีวมวล	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	-	-	-	-	115,372.22
การใช้พลังงานโดยรวมต่อห้องที่แขกเข้าพัก	กิโลวัตต์-ชั่วโมง/ห้อง	208.61	266.80	119.01	98.63	102.56
การใช้พลังงานโดยรวมต่อพื้นที่ตารางเมตร	กิโลวัตต์-ชั่วโมง/ ตารางเมตร	174.08	157.09	181.85	209.43	238.70



การใช้พลังงาน - ธุรกิจอาหาร

พลังงาน	หน่วย	2563	2564	2565	2566	2567
พลังงานทั้งหมด	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	85,818,718.53	81,979,417.50	96,368,818.98	93,459,628.15	106,012,243.72
พลังงานที่ใช้แล้วหมดไป	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	85,818,718.53	81,946,852.92	96,053,976.95	93,147,494.58	105,048,731.13
พลังงานที่สามารถทดแทนได้	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	-	32,564.58	314,842.03	312,133.57	963,512.59
เชื้อเพลิง		2,095,274.53	2,032,250.92	2,720,991.84	2,660,120.65	4,402,115.36
น้ำมันดีเซล	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	-	-	-	-	4,765.30
น้ำมันเบนซิน	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	-	-	-	-	5,782.00
ก๊าซปิโตรเลียมเหลว	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	2,095,274.53	2,032,250.92	2,720,991.84	2,660,120.65	3,727,968.06
น้ำมันเตา	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	-	-	-	-	663,600.00
การซื้อไฟฟ้า	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	83,723,444.00	79,914,602.00	93,332,985.11	90,487,373.93	100,646,615.77
พลังงานหมุนเวียน	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	-	32,564.58	314,842.03	312,133.57	963,512.59
พลังงานแสงอาทิตย์	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	-	32,564.58	314,842.03	312,133.57	963,512.59
การใช้พลังงานโดยรวมต่อรายได้	กิโลวัตต์-ชั่วโมง/ ล้านบาท	8,470.07	8,812.15	8,254.29	7,408.61	8,106.77
การใช้พลังงานโดยรวมต่อพื้นที่ตารางเมตร	กิโลวัตต์-ชั่วโมง/ ตารางเมตร	759.55	708.55	693.03	732.39	843.32

ภาพรวมการใช้พลังงานของธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหาร

พลังงาน	หน่วย	2563	2564	2565	2566	2567
พลังงานทั้งหมด	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	173,381,076.22	160,994,002.93	270,826,274.96	336,691,221.78	372,377,854.99
พลังงานที่ใช้แล้วหมดไป	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	173,197,884.99	160,557,049.01	269,960,190.98	335,817,500.95	369,514,034.24
พลังงานที่สามารถทดแทนได้	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	183,191.23	436,953.92	866,083.98	873,720.83	2,863,820.75
เชื้อเพลิง	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	39,547,678.45	41,226,409.78	63,307,684.02	81,642,564.92	87,673,016.90
น้ำมันดีเซล	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	18,878,557.67	25,639,045.61	26,852,699.89	27,842,639.26	27,273,028.49
น้ำมันเบนซิน	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	1,478,148.30	1,349,295.14	2,939,063.48	3,285,377.01	2,888,160.05
ก๊าซปิโตรเลียมเหลว	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	18,798,188.46	13,963,874.97	32,898,583.50	49,723,189.95	55,976,866.87
น้ำมันเตา	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	-	-	-	-	663,600.00
อื่นๆ	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	392,784.02	274,194.06	617,337.16	791,358.70	871,361.49
การซื้อไฟฟ้า	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	133,650,206.54	119,330,639.23	206,652,506.96	254,174,936.03	262,656,248.91
การซื้อน้ำเย็นใช้ในระบบปรับอากาศ	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	-	-	-	-	19,184,768.43
พลังงานหมุนเวียน	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	183,191.23	436,953.92	866,083.98	873,720.83	2,863,820.75
พลังงานแสงอาทิตย์	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	177,656.90	426,816.58	827,513.03	856,592.35	2,740,627.66
ก๊าซชีวภาพ	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	5,534.33	10,137.34	38,570.95	17,128.48	7,820.87
เชื้อเพลิงชีวมวล	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	-	-	-	-	115,372.22
การใช้พลังงานโดยรวมต่อพื้นที่ตารางเมตร	กิโลวัตต์-ชั่วโมง/ ตารางเมตร	281.47	260.23	246.57	261.20	299.92

ปริมาณน้ำที่ดึงมาใช้ - ธุรกิจโรงแรม

ปริมาณน้ำที่ดึงมาใช้ (ลูกบาศก์เมตร)	2563	2564	2565	2566		2567	
				พื้นที่ทั้งหมด	พื้นที่ที่มีความเสี่ยงต่อการขาดแคลนน้ำสูงและสูงมาก1	พื้นที่ทั้งหมด	พื้นที่ที่มีความเสี่ยงต่อการขาดแคลนน้ำสูงและสูงมาก1
น้ำผิวดิน	0	0	0	243.00	0	419.00	0
น้ำจัด (ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ทั้งหมด ≤ 1.000 มิลลิกรัมต่อลิตร)	-	-	-	243.00	-	419.00	-
อื่นๆ (ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ทั้งหมด > 1.000 มิลลิกรัมต่อลิตร)	-	-	-	-	-	-	-
น้ำใต้ดิน	299,250.00	215,120.00	708,840.00	1,082,740.85	110,912.00	1,061,589.59	391,821.51
น้ำจัด (ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ทั้งหมด ≤ 1.000 มิลลิกรัมต่อลิตร)	299,250.00	215,120.00	708,840.00	1,082,740.85	110,912.00	1,061,589.59	391,821.51
อื่นๆ (ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ทั้งหมด > 1.000 มิลลิกรัมต่อลิตร)	-	-	-	-	-	-	-
น้ำทะเล	106,560.00	138,440.00	156,260.00	158,356.00	0	148,718.00	0
น้ำจัด (ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ทั้งหมด ≤ 1.000 มิลลิกรัมต่อลิตร)	-	-	-	-	-	-	-
อื่นๆ (ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ทั้งหมด > 1.000 มิลลิกรัมต่อลิตร)	106,560.00	138,440.00	156,260.00	158,356.00	-	148,718.00	-
น้ำที่รับมาจากบุคคลที่สาม : น้ำประปา และระบบรอกน้ำ	783,460.00	547,390.00	1,410,230.00	1,942,788.55	116,240.66	1,901,804.25	393,245.52
น้ำจัด (ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ทั้งหมด ≤ 1.000 มิลลิกรัมต่อลิตร)	783,460.00	547,390.00	1,410,230.00	1,942,788.55	116,240.66	1,901,804.25	393,245.52
อื่นๆ (ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ทั้งหมด > 1.000 มิลลิกรัมต่อลิตร)	-	-	-	-	-	-	-
ปริมาณน้ำที่ดึงมาใช้ทั้งหมด	1,189,270.00	900,950.00	2,275,330.00	3,184,128.40	227,152.66	3,112,530.84	785,067.03

หมายเหตุ1 โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราที่อยู่ในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงในการขาดแคลนน้ำสูงและสูงมาก



ปริมาณน้ำที่ดึงมาใช้ - ธุรกิจอาหาร

ปริมาณน้ำที่ดึงมาใช้ (ลูกบาศก์เมตร)	2563	2564	2565	2566	2567
น้ำที่รับมาจากบุคคลที่สาม : น้ำประปา	755,610.00	649,103.00	984,690.00	985,690.00	1,122,801.90
น้ำจัด (ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ทั้งหมด ≤1.000 มิลลิกรัมต่อลิตร)	755,610.00	649,103.00	984,690.00	985,690.00	1,122,801.90
อื่นๆ (ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ทั้งหมด >1.000 มิลลิกรัมต่อลิตร)	-	-	-	-	-
ปริมาณน้ำที่ดึงมาใช้ทั้งหมด	755,610.00	649,103.00	984,690.00	985,690.00	1,122,801.90

ภาพรวมปริมาณน้ำที่ดึงมาใช้ของธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหาร

Water Withdrawal (Cubic Meter)	2563	2564	2565	2023		2024	
				พื้นที่ทั้งหมด	พื้นที่ที่มีความเสี่ยงต่อการขาดแคลนน้ำสูงและสูงมาก1	พื้นที่ทั้งหมด	พื้นที่ที่มีความเสี่ยงต่อการขาดแคลนน้ำสูงและสูงมาก1
น้ำผิวดิน							
น้ำจัด (ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ทั้งหมด ≤1.000 มิลลิกรัมต่อลิตร)	-	-	-	243.00	-	419.00	-
อื่นๆ (ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ทั้งหมด >1.000 มิลลิกรัมต่อลิตร)	-	-	-	-	-	-	-
น้ำใต้ดิน	299,250.00	215,120.00	708,840.00	1,082,740.85	110,912.00	1,061,589.59	391,821.51
น้ำจัด (ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ทั้งหมด ≤1.000 มิลลิกรัมต่อลิตร)	299,250.00	215,120.00	708,840.00	1,082,740.85	110,912.00	1,061,589.59	391,821.51
อื่นๆ (ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ทั้งหมด >1.000 มิลลิกรัมต่อลิตร)	-	-	-	-	-	-	-
น้ำทะเล	106,560.00	138,440.00	156,260.00	158,356.00	0	148,718.00	0
น้ำจัด (ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ทั้งหมด ≤1.000 มิลลิกรัมต่อลิตร)	-	-	-	-	-	-	-
อื่นๆ (ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ทั้งหมด >1.000 มิลลิกรัมต่อลิตร)	106,560.00	138,440.00	156,260.00	158,356.00	-	148,718.00	-
น้ำที่รับมาจากบุคคลที่สาม : น้ำประปา และระบบทุกน้ำ	1,539,070.00	1,196,493.00	2,394,920.00	2,928,478.55	116,240.66	3,024,606.15	393,245.52
น้ำจัด (ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ทั้งหมด ≤1.000 มิลลิกรัมต่อลิตร)	1,539,070.00	1,196,493.00	2,394,920.00	2,928,478.55	116,240.66	3,024,606.15	393,245.52
อื่นๆ (ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ทั้งหมด >1.000 มิลลิกรัมต่อลิตร)	-	-	-	-	-	-	-
ปริมาณน้ำที่ดึงมาใช้ทั้งหมด	1,944,880.00	1,550,053.00	3,260,020.00	4,169,818.40	227,152.66	4,235,332.74	785,067.03

ปริมาณน้ำทิ้ง - ธุรกิจโรงแรม

ปริมาณน้ำทิ้ง (ลูกบาศก์เมตร)	2563	2564	2565	2566		2567	
				พื้นที่ทั้งหมด	พื้นที่ที่มีความเสี่ยงต่อการขาดแคลนน้ำสูงและสูงมาก1	พื้นที่ทั้งหมด	พื้นที่ที่มีความเสี่ยงต่อการขาดแคลนน้ำสูงและสูงมาก1
ปริมาณน้ำทิ้งที่ระบายสู่ภายนอก	0	0	0	1,261,107.58	91,825.20	1,424,816.43	420,324.31
น้ำจืด (ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ทั้งหมด ≤ 1.000 มิลลิกรัมต่อลิตร)	-	-	-	1,261,107.58	91,825.20	1,424,816.43	420,324.31
อื่นๆ (ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ทั้งหมด > 1.000 มิลลิกรัมต่อลิตร)	-	-	-	-	-	-	-
ปริมาณน้ำทิ้งที่ระบายออกสู่องค์กรอื่น (ระบบบำบัดของทางเทศบาล)	0	0	0	753,247.71	97,567.01	909,502.80	82,634.20
น้ำจืด (ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ทั้งหมด ≤ 1.000 มิลลิกรัมต่อลิตร)	-	-	-	753,247.71	97,567.01	909,502.80	82,634.20
อื่นๆ (ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ทั้งหมด > 1.000 มิลลิกรัมต่อลิตร)	-	-	-	-	-	-	-
ปริมาณน้ำทิ้งที่ระบายออกสู่ทะเล	0	0	0	80,162.88	-	74,137.30	-
น้ำจืด (ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ทั้งหมด ≤ 1.000 มิลลิกรัมต่อลิตร)	-	-	-	-	-	-	-
อื่นๆ (ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ทั้งหมด > 1.000 มิลลิกรัมต่อลิตร)	-	-	-	80,162.88	-	74,137.30	-
ปริมาณน้ำทิ้งทั้งหมด	835,180.00	588,200.00	1,458,600.00	2,094,518.17	189,392.21	2,408,456.53	502,958.51

หมายเหตุ : 1. โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราที่อยู่ในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงในการขาดแคลนน้ำสูงและสูงมาก



ปริมาณน้ำทิ้ง - ธุรกิจอาหาร

ปริมาณน้ำทิ้ง (ลูกบาศก์เมตร)	2563	2564	2565	2566	2567
ปริมาณน้ำที่ระบายออกสู่องค์กรอื่น (ระบบบำบัดของทางเทศบาล)	0	0	0	0	898,241.52
น้ำจืด (ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ทั้งหมด ≤ 1.000 มิลลิกรัมต่อลิตร)	-	-	-	-	898,241.52
อื่นๆ (ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ทั้งหมด > 1.000 มิลลิกรัมต่อลิตร)	-	-	-	-	-
ปริมาณน้ำทิ้งทั้งหมด	0	0	0	0	898,241.52

ภาพรวมปริมาณน้ำทิ้งของธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหาร

ปริมาณน้ำทิ้ง (ลูกบาศก์เมตร)	2563	2564	2565	2566		2567	
				พื้นที่ทั้งหมด	พื้นที่ที่มีความเสี่ยงต่อการขาดแคลนน้ำสูงและสูงมาก1	พื้นที่ทั้งหมด	พื้นที่ที่มีความเสี่ยงต่อการขาดแคลนน้ำสูงและสูงมาก1
ปริมาณน้ำที่ระบายสู่ภายนอก	0	0	0	1,261,107.58	91,825.20	1,424,816.43	420,324.31
น้ำจืด (ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ทั้งหมด ≤ 1.000 มิลลิกรัมต่อลิตร)	-	-	-	1,261,107.58	91,825.20	1,424,816.43	420,324.31
อื่นๆ (ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ทั้งหมด > 1.000 มิลลิกรัมต่อลิตร)	-	-	-	-	-	-	-
ปริมาณน้ำที่ระบายออกสู่องค์กรอื่น (ระบบบำบัดของทางเทศบาล)	0	0	0	753,247.71	97,567.01	1,807,744.32	82,634.20
น้ำจืด (ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ทั้งหมด ≤ 1.000 มิลลิกรัมต่อลิตร)	-	-	-	753,247.71	97,567.01	1,807,744.32	82,634.20
อื่นๆ (ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ทั้งหมด > 1.000 มิลลิกรัมต่อลิตร)	-	-	-	-	-	-	-
ปริมาณน้ำที่ระบายออกสู่ทะเล	0	0	0	80,162.88	0	74,137.30	0
น้ำจืด (ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ทั้งหมด ≤ 1.000 มิลลิกรัมต่อลิตร)	-	-	-	-	-	-	-
อื่นๆ (ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ทั้งหมด > 1.000 มิลลิกรัมต่อลิตร)	-	-	-	80,162.88	-	74,137.30	-
ปริมาณน้ำทิ้งทั้งหมด	835,180.00	588,200.00	1,458,600.00	2,094,518.17	189,392.21	3,306,698.05	502,958.51

ปริมาณน้ำใช้ทั้งหมด - ธุรกิจโรงแรม

ปริมาณน้ำใช้ทั้งหมด (ลูกบาศก์เมตร)	2563	2564	2565	2566		2567	
				พื้นที่ทั้งหมด	พื้นที่ที่มีความเสี่ยงต่อการขาดแคลนน้ำสูงและสูงมาก 1	พื้นที่ทั้งหมด	พื้นที่ที่มีความเสี่ยงต่อการขาดแคลนน้ำสูงและสูงมาก 1
ปริมาณน้ำที่ระบายสู่ภายนอก	354,090.00	312,750.00	816,730.00	1,089,610.23	39,826.45	704,074.31	282,108.52
ปริมาณน้ำที่นำกลับมาใช้ใหม่	221,860.00	201,890.00	329,560.00	460,401.00	-	530,160.44	-

หมายเหตุ 1. โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราที่อยู่ในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงในการขาดแคลนน้ำสูงและสูงมาก

ปริมาณน้ำใช้ทั้งหมด - ธุรกิจอาหาร

ปริมาณน้ำใช้ทั้งหมด (ลูกบาศก์เมตร)	2563	2564	2565	2566	2567
ปริมาณน้ำที่ระบายสู่ภายนอก	0	0	0	0	224,560.38
ปริมาณน้ำที่นำกลับมาใช้ใหม่	0	0	0	0	0

หมายเหตุ ร้านอาหารเช่าพื้นที่อาคารในการดำเนินธุรกิจจึงไม่มีการนำน้ำกลับมาใช้ใหม่

ภาพรวมปริมาณน้ำใช้ของธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหาร

ปริมาณน้ำใช้ทั้งหมด (ลูกบาศก์เมตร)	2563	2564	2565	2566		2567	
				พื้นที่ทั้งหมด	พื้นที่ที่มีความเสี่ยงต่อการขาดแคลนน้ำสูงและสูงมาก 1	พื้นที่ทั้งหมด	พื้นที่ที่มีความเสี่ยงต่อการขาดแคลนน้ำสูงและสูงมาก 1
ปริมาณน้ำที่ระบายสู่ภายนอก	354,090.00	312,750.00	816,730.00	1,089,610.23	39,826.45	928,634.69	282,108.52
ปริมาณน้ำที่นำกลับมาใช้ใหม่	221,860.00	201,890.00	329,560.00	460,401.00	-	530,160.44	-



ของเสีย - ธุรกิจโรงแรม

อัตราการเกิดของเสีย	2563		2564		2565		2566		2567	
ปริมาณของเสียทั้งหมด (เมตริกตัน)	2,666.80		1,865.78		6,094.68		8,303.01		8,039.98	
ปริมาณของเสียไม่อันตรายทั้งหมด	2,660.42		1,816.91		6,070.25		8,283.17		8,030.81	
ปริมาณของเสียอันตรายทั้งหมด	6.38		48.87		24.43		19.84		9.17	
การกำจัดของเสีย	ของเสียไม่ อันตราย	ของเสีย อันตราย	ของเสียไม่ อันตราย	ของเสีย อันตราย	ของเสียไม่ อันตราย	ของเสีย อันตราย	ของเสียไม่ อันตราย	ของเสีย อันตราย	ของเสียไม่ อันตราย	ของเสีย อันตราย
ปริมาณของเสียทั้งหมด ที่นำกลับมาใช้ใหม่ (เมตริกตัน)	1,107.59	-	606.66	-	1,852.41	-	2,335.89	1.32	2,333.14	1.51
การรีไซเคิล	426.67	-	175.61	-	863.93	-	678.96	1.32	731.46	1.51
การนำไปทำปุ๋ย	92.06	-	139.73	-	222.04	-	716.00	-	428.72	-
การนำไปทำเป็นพลังงาน (ก๊าซชีวภาพ)	19.59	-	28.43	-	46.51	-	25.78	-	26.71	-
การนำไปเป็นอาหารสัตว์	569.27	-	262.89	-	719.94	-	915.15	-	1,074.19	-
น้ำมันครวที่ใช้แล้ว	-	-	-	-	-	-	-	-	72.06	-
ปริมาณของเสียทั้งหมด ที่นำไปกำจัด (เมตริกตัน)	1,552.83	6.38	1,210.25	48.87	4,217.84	24.43	5,947.28	18.52	5,697.67	7.66
การฝังกลบ	1,552.83	6.38	1,210.25	48.87	4,217.84	24.43	5,690.05	18.52	5,083.83	7.66
การเผา	-	-	-	-	-	-	257.23	-	613.84	-
ดำเนินการภายในพื้นที่	-	-	-	-	-	-	63.13	-	56.58	-
ดำเนินการภายนอกพื้นที่	-	-	-	-	-	-	194.1	-	557.26	-

ของเสีย - ธุรกิจอาหาร

อัตราการเกิดของเสีย	2563	2564	2565	2566	2567					
ปริมาณของเสียทั้งหมด (เมตริกตัน)	6,007.00	5,818.00	6,278.00	6,223.61	9,673.96					
ปริมาณของเสียไม่อันตราย ทั้งหมด	6,007.00	5,818.00	6,278.00	6,223.61	9,613.55					
ปริมาณของเสียอันตรายทั้งหมด	0.00	0.00	0.00	0.00	60.41					
การจัดของเสีย	ของเสียไม่ อันตราย	ของเสีย อันตราย	ของเสียไม่ อันตราย	ของเสีย อันตราย	ของเสียไม่ อันตราย	ของเสีย อันตราย	ของเสียไม่ อันตราย	ของเสีย อันตราย	ของเสียไม่ อันตราย	ของเสีย อันตราย
ปริมาณของเสียทั้งหมด ที่นำกลับมาใช้ใหม่ (เมตริกตัน)	-	-	-	-	-	-	46.61	-	1,096.51	-
การนำไปทำปุ๋ย	0	-	0	-	0	-	46.61	-	74.75	-
น้ำมันครวที่ใช้แล้ว	-	-	-	-	-	-	-	-	1,021.76	-
ปริมาณของเสียทั้งหมดที่นำไป กำจัด (เมตริกตัน)	6,007.00	-	5,818.00	-	6,278.00	-	6,177.00	-	8,517.04	60.41
การฝังกลบ	6,007	-	5,818	-	6,278	-	6,177	-	8,517.04	60.41



ภาพรวมปริมาณของเสียของธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหาร

อัตราการเกิดของเสีย	2563		2564		2565		2566		2567	
ปริมาณของเสียทั้งหมด (เมตริกตัน)	8,673.80		7,683.78		12,372.68		14,526.62		17,713.94	
ปริมาณของเสียไม่อันตรายทั้งหมด	8,667.42		7,634.91		12,348.25		14,506.78		17,644.36	
ปริมาณของเสียอันตรายทั้งหมด	6.38		48.87		24.43		19.84		69.58	
การกำจัดของเสีย	ของเสียไม่อันตราย	ของเสียอันตราย	ของเสียไม่อันตราย	ของเสียอันตราย	ของเสียไม่อันตราย	ของเสียอันตราย	ของเสียไม่อันตราย	ของเสียอันตราย	ของเสียไม่อันตราย	ของเสียอันตราย
ปริมาณของเสียทั้งหมดที่นำกลับมาใช้ใหม่ (เมตริกตัน)	1,107.59	-	606.66	-	1,852.41	-	2,382.50	1.32	3,429.65	1.51
การรีไซเคิล	426.67	-	175.61	-	863.93	-	678.96	1.32	731.46	1.51
การนำไปทำปุ๋ย	92.06	-	139.73	-	222.04	-	762.61	-	503.47	-
การนำไปทำเป็นพลังงาน (ก๊าซชีวภาพ)	19.59	-	28.43	-	46.51	-	25.78	-	26.71	-
การนำไปเป็นอาหารสัตว์	569.27	-	262.89	-	719.94	-	915.15	-	1,074.19	-
น้ำมันครวที่ใช้แล้ว	-	-	-	-	-	-	-	-	1,093.82	-
ปริมาณของเสียทั้งหมดที่นำไปกำจัด (เมตริกตัน)	7,559.83	6.38	7,028.25	48.87	10,495.84	24.43	12,124.28	18.52	14,214.71	68.07
การฝังกลบ	7,559.83	6.38	7,028.25	48.87	10,495.84	24.43	11,867.05	18.52	13,600.87	68.07
การเผา	-	-	-	-	-	-	257.23	-	613.84	-
ดำเนินการภายในพื้นที่	-	-	-	-	-	-	63.13	-	56.58	-
ดำเนินการภายนอกพื้นที่	-	-	-	-	-	-	194.1	-	557.26	-

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน) จัดทำรายงานการพัฒนาความยั่งยืนเป็นปีที่ 9 ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของรายงานประจำปี แบบ 56-1 One Report เพื่อนำเสนอผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนให้ผู้มีส่วนได้เสียรับทราบ ครอบคลุมทุกมิติของความยั่งยืน คือ เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมและธรรมาภิบาล รายงานการพัฒนาความยั่งยืน ปี 2567 ได้จัดทำขึ้นตามกรอบคู่มือแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี/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 2567 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2567 ถึง 31 ธันวาคม 2567 โดยมีขอบเขตดังนี้ ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ครอบคลุมถึงการดำเนินงานของธุรกิจ บริษัทย่อย บริษัทร่วม และบริษัทในเครือของธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหารที่ดำเนินธุรกิจในประเทศไทยและต่างประเทศในขอบเขตที่บริษัทสามารถควบคุมได้ทั้งด้านการบริหารและด้านปฏิบัติการ โดยรวบรวมข้อมูลจากโรงแรม 50 โรงแรม และแบรนด์อาหาร 20 แบรนด์

คณะกรรมการบริษัทโดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง การกำกับดูแลความยั่งยืน รวมถึงผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้กำหนดแนวทางการรายงานเนื้อหาให้สอดคล้องกับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนที่สำคัญของธุรกิจ โดยการจัดเก็บข้อมูลด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของธุรกิจโรงแรมเป็นไปตามมาตรฐาน Centara EarthCare ซึ่งได้รับรองมาตรฐานการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (GSTC-Recognised Standard) จากสภาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโลก (Global Sustainable Tourism Council - GSTC) ผ่านระบบกรีนวิวส์ พอร์ทัล (Greenview Portal) ส่วนธุรกิจอาหารดำเนินการจัดเก็บข้อมูลภายใต้ระบบมาตรฐานภายในของบริษัท

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, GRI 405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men โดย บริษัท แอลอาร์คิวเอ (ประเทศไทย) จำกัด ตามรายละเอียดของเอกสาร LRQA Independent Assurance Statement

การควบคุมคุณภาพของรายงาน

หน่วยงานด้านการพัฒนาความยั่งยืน เป็นหน่วยงานกลางในการรับผิดชอบและควบคุมการจัดทำรายงานให้มีความถูกต้อง สมบูรณ์ มีการทบทวนเนื้อหาสำคัญ การดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ความถูกต้องและคุณภาพในการรายงานโดยหน่วยงานภายในที่ได้รับมอบหมาย และตรวจสอบคุณภาพการรายงานเพื่อการเผยแพร่โดยฝ่ายบริหาร และรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อรับทราบ

หากมีข้อสงสัยหรือข้อแนะนำเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงานนี้ สามารถติดต่อหน่วยงานด้านการพัฒนาความยั่งยืน บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์ 0 2769 1234 Email : chuleegornth@chr.co.th



ขอบเขตการรายงานผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

ชื่อธุรกิจ		ข้อมูลด้านสังคม(แรงงาน,ความ ปลอดภัย)	สิ่งแวดล้อม (เชื้อเพลิง,ไฟฟ้า, น้ำ, ของเสีย)
ธุรกิจโรงแรม - เป็นเจ้าของ			
1..	โรงแรมเชิณการา ธิร์ฟ สมุย	•	•
2..	โรงแรมเชิณการาแกรนด์ และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์	•	•
3..	โรงแรมเชิณการาแกรนด์ เซ็นทรัลพลาซา ลาดพร้าว กรุงเทพฯ	•	•
4..	โรงแรมเชิณการาแกรนด์ บีช รีสอร์ทและวิลลา กระบี่	•	•
5..	โรงแรมเชิณการาแกรนด์ บีช รีสอร์ท และวิลลา หัวหิน	•	•
6..	โรงแรมเชิณการาแกรนด์ มิราจ บีช รีสอร์ท พัทยา	•	•
7..	โรงแรมเชิณการาแกรนด์ บีช รีสอร์ท ภูเก็ต	•	•
8..	โรงแรมเชิณการาแกรนด์ โอแลนด์ รีสอร์ทและสปา มัลดีฟส์	•	•
9..	โรงแรมเชิณการาแกรนด์ โอซาก้า	•	•
10..	โรงแรมเชิณการา วิลลา สมุย	•	•
11..	โรงแรมเชิณการา วิลลา ภูเก็ต	•	•
12..	โรงแรมเชิณการา ทะระ รีสอร์ท ภูเก็ต	•	•
13..	โรงแรมเชิณการา ทะระ รีสอร์ท ภูเก็ต	•	•
14..	โรงแรมเชิณการา หาดใหญ่	•	•
15..	โรงแรมเชิณการา ราส ฟุจี รีสอร์ทแอนด์สปา มัลดีฟส์	•	•
16..	โรงแรมเชิณการา มิราจ บีช รีสอร์ท คูโบ	•	•
17..	โรงแรมเชิณการา ไลฟ์ ศูนย์ราชการ และคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะ	•	•
18..	โรงแรมเชิณการา ไลฟ์ แม่สอด	•	•
19..	โรงแรมโคซี่ สมุย เหวง บีช	•	•
20..	โรงแรมโคซี่ พัทยา วงศ์อมตย์ บีช	•	•
21..	โรงแรมเชิณการา มิราจ ลากูน มัลดีฟส์	•	

ชื่อธุรกิจ	ข้อมูลด้านสังคม(แรงงาน,ความ ปลอดภัย)	สิ่งแวดล้อม (เชื้อเพลิง,ไฟฟ้า, น้ำ, ของเสีย)
ธุรกิจโรงแรม - สัญญาบริหาร (Hotel Management Agreement)		
1.. โรงแรมเซ็นทารา ซานกะเล รีสอร์ท และ วิลลา ตราด	•	•
2.. โรงแรมเซ็นทารา อุดร	•	•
3.. โรงแรมเซ็นทารา อันดาเทวี รีสอร์ท และสปา กระบี่	•	•
4.. โรงแรมเซ็นทารา วอเตอร์เกท พาววิลเลียน กรุงเทพ	•	•
5.. โรงแรมเซ็นทารา พัทยา โฮเต็ล	•	•
6.. โรงแรมเซ็นทารา คิว รีสอร์ท ระยอง	•	•
7.. โรงแรมเซ็นทารา เกาะช้างกรอปิคานา รีสอร์ท	•	•
8.. โรงแรมเซ็นทารา โนวา และสปา พัทยา	•	•
9.. โรงแรมเซ็นทารา อ่าวนาง มิช รีสอร์ท แอนด์ สปา กระบี่	•	•
10.. โรงแรมเซ็นทารา โคราซ	•	•
11.. โรงแรมเซ็นทารา อุบล	•	•
12.. โรงแรมเซ็นทารา ออยุธยา	•	•
13.. โรงแรมเซ็นทารา ริเวอร์ไซด์ เชียงใหม่	•	•
14.. โรงแรมเซ็นทารา มัสกิต โอมา	•	•
15.. โรงแรมเซ็นทารา มีراج รีสอร์ท นุยน	•	•
16.. โรงแรมเซ็นทารา ชันโรซ่า เรสซิเดนซ์ แอนด์ สวิต ครีธาธา	•	•
17.. โรงแรมเซ็นทารา เวสต์ เบย์ เรสซิเดนซ์ โคธา	•	•
18.. โรงแรมเซ็นทารา ไลฟ์ มาร์ส รีสอร์ท จอมเทียน	•	•
19.. โรงแรมเซ็นทารา ไลฟ์ ภูพานรีสอร์ท กระบี่	•	•
20.. โรงแรมเซ็นทารา ไลฟ์ ชะอำบีชรีสอร์ท หัวหิน	•	•
21.. โรงแรมเซ็นทารา ไลฟ์ บางกอก พระนคร	•	•
22.. โรงแรมเซ็นทารา ไลฟ์ ละโว้ รีสอร์ท สมุย	•	•
23.. โรงแรมเซ็นทารา ไลฟ์ มัสกิต ดูนส์	•	•
24.. โรงแรมโคซี่ กระบี่ อ่าวนางมิช	•	•
25.. โรงแรมโคซี่ เวียงจันทร์ น้ำพุ	•	•
26.. โรงแรมอัล เฮล เวฟส์ แมนเนจ บาย เซ็นทารา	•	•
27.. วอเตอร์ฟร้อนด์ สวิต ภูเก็ต บาย เซ็นทารา	•	
28.. วาริวนา รีสอร์ท เกาะพะงัน เดอะ เซ็นทารา คอลเลคชั่น	•	
29.. รุกข์ คีรี เขาใหญ่		
ธุรกิจอาหาร		
1.. บริษัท เซ็นทรัลเรสโตรองส์ กรุ๊ป จำกัดและบริษัทย่อย (20 แบนด์)	•	•



หลักปฏิบัติตามข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ UN Global Compact Principles

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

ประเด็นหลัก	หลักการ	หัวข้อในรายงานที่เกี่ยวข้อง
สิทธิมนุษยชน	1. สนับสนุนและเคารพการปกป้องสิทธิมนุษยชนที่ประกาศในระดับสากล ตามขอบเขตอำนาจที่เอื้ออำนวย	หัวข้อ การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน
	2. หมั่นตรวจสอบตราดูแลมิให้ธุรกิจเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการล่วงละเมิดสิทธิมนุษยชน	หัวข้อ การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน และการบริการจัดการห่วงโซ่อุปทาน
แรงงาน	3. ส่งเสริมสนับสนุนเสรีภาพในการรวมกลุ่มของแรงงานและการรับรองสิทธิในการร่วมเจรจาต่อรองอย่างจริงจัง	หัวข้อ การปฏิบัติตามแรงงานอย่างเป็นธรรม
	4. พิจารณาใช้แรงงานเกณฑ์และที่เป็นการบังคับในทุกรูปแบบ	หัวข้อ การปฏิบัติตามแรงงานอย่างเป็นธรรม
	5. ยกเลิกการใช้แรงงานเด็กอย่างจริงจัง	หัวข้อ การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน
	6. พิจารณาเลือกปฏิบัติในเรื่องการจ้างงานและการประกอบอาชีพ	หัวข้อ การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน
สิ่งแวดล้อม	7. สนับสนุนแนวทางการป้องกันในการดำเนินงานที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม	หัวข้อ มิติสิ่งแวดล้อม
	8. ส่งเสริมการยกระดับความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม	หัวข้อ มิติสิ่งแวดล้อม
	9. ส่งเสริมการพัฒนาและการเผยแพร่เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	หัวข้อ มิติสิ่งแวดล้อม
การต่อต้านการทุจริต	10. ดำเนินการต่อต้านการทุจริต รวมทั้งการกรรโชก และการให้สินบนในทุกรูปแบบ	หัวข้อ การกำกับดูแลกิจการและการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน



LRQA Independent Assurance Statement

Relating to Central Plaza Hotel Public Company Limited's Sustainability Report for the calendar year 2024

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 2024 ("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 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., GRI 405-2 Ratio on basic salary and remuneration of women to men.

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 overseas covered by LRQA's assurance:

- Republic of Maldives: Centara Grand Island Resort & Spa Maldives, Centara Ras Fushi Resort & Spa Maldives
- Laos: COSI Vientiane Nam Phu
- 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 Plaza Ladprao Bangkok, Centara Life Hotel Bangkok Phra Nakhon, Centara Pattaya Hotel, COSI Pattaya Wong Amat Beach, CRG Manufacturing, Central Restaurant Group Head Office, and remotely auditing Centara Mirage Beach Resort Dubai 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 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 and implemented throughout CENTEL as observed by improvements in the accuracy and reliability of data reported this year.

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: 14th March 2025

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: BGK00001151

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, 2025.

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 2024 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 p. 36-51		
	2-2 Entities included in the organization's sustainability reporting	AR p. 275		
	2-3 Reporting period, frequency and contact point	AR p. 275 /		
	2-4 Restatements of information	AR p. 148-152 /		
	2-5 External assurance	AR p.275, 279-280		
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	AR p. 12-17, 85-92, 137		
	2-7 Employees	AR p. 233-262	SDG 8	
	2-8 Workers who are not employees	AR p. 233, 234, 253	SDG 8	
	2-9 Governance structure and composition	AR p. 320		
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	AR p. 327-328		
	2-11 Chair of the highest governance body	AR p. 22, 24		
	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	AR p. 320-323, 124-125, 141-142		
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	AR p. 321-329		
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	AR p. 140-141, 275		
	2-15 Conflicts of interest	AR p. 346, 312		
	2-16 Communication of critical concerns	AR p. 314-315, 219		
	2-17 Collective knowledge of the highest governance body	AR p. 342-343		
	2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body	AR p. 340-341		
	2-19 Remuneration policies	AR p. 328, 330-332		
	2-20 Process to determine remuneration	AR p. 328, 330-332		
	2-21 Annual total compensation ratio	Confidentiality constraints -It's related to personal data.		
	2-22 Statement on sustainable development strategy	AR p. 136-146 / SR p.		
	2-23 Policy commitments	AR p. 136-143 / SR p.		
	2-24 Embedding policy commitments	AR p. 142-143		
	2-25 Processes to remediate negative impacts	AR p. 131, 220-222		
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	AR p. 148-154		
	2-27 Compliance with laws and regulations	AR p. 189, 229, 346, 348		
	2-28 Membership associations	AR p. 155-156		
	2-29 Approach to stakeholder engagement	AR p. 153-154		
	2-30 Collective bargaining agreements	AR p. 201, 240, 250, 260		
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Process to determine material topics	AR p. 148		
	3-2 List of material topics			



GRI STANDARD		DISCLOSURE	LOCATION Annual Report (AR) / Sustainability Report (SR) / URL	Mapped to UN SDG
CLIMATE CHANGE			AR p. 139, 142, 144, 150, 157-158, 166	
GRI 3:	Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	AR p. 159-166, 265-266	
GRI 302:	Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization	AR p. 159-166, 265-266	SDG 8, 13
		302-3 Energy intensity	AR p. 159-166, 265-266	SDG 8, 13
		302-4 Reduction of energy consumption	AR p. 165-166, 265-266	SDG 8, 13
		302-5 Reductions in energy requirements of products and services	AR p. 167-169, 263-264	SDG 8, 13
GRI 305:	Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	AR p. 167-169, 263-264	SDG 9, 13
		305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	AR p. 167-169, 263-264	SDG 9, 13
		305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	AR p. 167-169, 263-264	SDG 9, 13
		305-4 GHG emissions intensity	AR p. 167-169, 263-264	SDG 9, 13
		305-5 Reduction of GHG emissions	TCFD Report	SDG 9, 13
GRI 201:	Economic Performance 2016	201-2 Financial implications and other risks and opportunities due to climate change		
WASTE				
GRI 3:	Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	AR p. 138, 142, 144, 150, 157-158, 175	
GRI 306:	Waste 2020	306-1 Waste generation and significant waste-related impacts	AR p. 175-185, 272-274	SDG 12,13
		306-2 Management of significant waste-related impacts	AR p. 175-185, 272-274	SDG 12,13
		306-3 Waste generated	AR p. 175-185, 272-274	SDG 12,13
		306-4 Waste diverted from disposal	AR p. 175-185, 272-274	SDG 12,13
		306-5 Waste directed to disposal	AR p. 175-185, 272-274	SDG 12,13
HUMAN RIGHTS				
GRI 3:	Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	AR p. 138, 143, 145, 150-152, 192-193, 195-197, 201	
GRI 401:	Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover	AR p. 237-239, 247-249, 257-259	
		401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	AR p. 201-202	
		401-3 Parental leave	AR p. 240, 250, 260	
GRI 405:	Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees	AR p. 320, 233, 235, 243-245, 253-255	
		405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	AR p. 202, 241, 251, 261	
GRI 406:	Non-discrimination 2016	406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken	AR p. 220	
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 p. 193-194	
GRI 408:	Child Labor 2016	408-1 Operations and suppliers at significant risk for incidents of child labor	AR p. 193, 229	
GRI 409:	Forced or Compulsory Labor 2016	409-1 Operations and suppliers at significant risk for incidents of forced or compulsory labor	AR p. 193, 229	
GRI 410:	Security Practices 2016	410-1 Security personnel trained in human rights policies or procedures	AR p. 193-194	
GRI 411:	Rights of Indigenous Peoples 2016	411-1 Incidents of violations involving rights of indigenous peoples	AR p. 193-194	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION Annual Report (AR) / Sustainability Report (SR) / URL	Mapped to UN SDG
HUMAN CAPITAL			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	AR p. 138, 143, 145, 151, 191, 195	
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee	AR p. 195, 198-199	
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	AR p. 198-199	
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	AR p. 200	
OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	AR p. 138, 143, 145, 151, 191, 208	
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1 Occupational health and safety management system	AR p. 208-209	
	403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	AR p. 208-209	
	403-3 Occupational health services	AR p. 208-209	
	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	AR p. 209	
	403-5 Worker training on occupational health and safety	AR p. 208-209	
	403-6 Promotion of worker health	AR p. 209	
	403-8 Workers covered by an occupational health and safety management system	AR p. 209	
	403-9 Work-related injuries	AR p. 241, 251, 261	
	403-10 Work-related ill health	AR p. 241, 251, 261	
DATA PRIVACY			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	AR p. 146, 151, 153, 227	
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	AR p. 229	
CUSTOMER SATISFACTION			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	AR p. 151, 153, 226	
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-1 Requirements for product and service information and labeling	AR p. 226	
BUSINESS DEVELOPMENT			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	AR p. 24-26, 28-29, 151	
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Direct economic value generated and distributed	AR p. 20-21	
	201-3 Defined benefit plan obligations and other retirement plans		
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-2 Significant indirect economic impacts	AR p. 211-212	



GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION Annual Report (AR) / Sustainability Report (SR) / URL	Mapped to UN SDG
SUPPLY CHAIN MANAGEMENT			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	AR p. 139, 146, 152-153, 229	
GRI 204: Procurement Practices 2016	204-1 Proportion of spending on local suppliers	AR p. 230	
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016	308-1 New suppliers that were screened using environmental criteria	https://investor.centarahotelsresorts.com/storage/download/sustainability-performance/20230928-centel-sustainable-supply-chain-management-en.pdf	
	308-2 Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	https://investor.centarahotelsresorts.com/storage/download/sustainability-performance/20230928-centel-sustainable-supply-chain-management-en.pdf	
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-1 New suppliers that were screened using social criteria	https://investor.centarahotelsresorts.com/storage/download/sustainability-performance/20230928-centel-sustainable-supply-chain-management-en.pdf	
	414-2 Negative social impacts in the supply chain and actions taken	https://investor.centarahotelsresorts.com/storage/download/sustainability-performance/20230928-centel-sustainable-supply-chain-management-en.pdf	
GOOD GOVERNANCE			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	AR p. 139, 143, 146, 215, 218	
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1 Operations assessed for risks related to corruption	AR p. 218	
	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	AR p. 216-7	SDG 16
	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	AR p. 220	
WATER MANAGEMENT			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	AR p. 138, 142, 152, 158, 170	
GRI 303: Water and Effluents 2018	303-1 Interactions with water as a shared resource	AR p. 170-175	
	303-2 Management of water discharge-related impacts	AR p. 173-175	
	303-3 Water withdrawal	AR p. 170-175, 267-272	
	303-4 Water discharge	AR p. 170-175, 267-272	
	303-5 Water consumption	AR p. 170-175, 267-272	
SOCIAL AND COMMUNITY DEVELOPMENT			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	AR p. 143, 145, 152, 154, 210	
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	AR p. 210-214	
	413-2 Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities	AR p. 210-214	