

7. ข้อมูลหลักทรัพย์และผู้ถือหุ้น**7.1 จำนวนทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้ว**

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 บริษัทมีทุนจดทะเบียน 1,350 ล้านบาท แบ่งเป็นหุ้นสามัญ 1,350 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 1.00 บาท เป็นหุ้นที่ออกจำหน่ายและเรียกชำระแล้ว 1,350 บาท

หลักทรัพย์อื่น**หุ้นกู้**

บริษัทมีหุ้นกู้คงค้าง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 ดังนี้

- ครั้งที่ 1/2559 (บริษัทต้องชำระอัตราส่วนหนี้สินที่มีภาระดอกเบี้ยต่อส่วนทุน 2:1)

ชื่อย่อ	:	CENTEL 203A
วงเงิน	:	800 ล้านบาท
นายทะเบียนหุ้นกู้	:	บมจ. ธนาคาร ซีไอเอ็มบี ไทย
อายุหุ้นกู้	:	4 ปี
วันที่ออกหุ้นกู้	:	30 มีนาคม 2559
วันที่ครบกำหนดไถ่ถอน	:	30 มีนาคม 2563
อัตราดอกเบี้ย	:	คงที่ 2.09% ต่อปี
- ครั้งที่ 2/2559 (บริษัทต้องชำระอัตราส่วนหนี้สินที่มีภาระดอกเบี้ยต่อส่วนทุน 2:1)

ชื่อย่อ	:	CENTEL 218A
วงเงิน	:	980 ล้านบาท
นายทะเบียนหุ้นกู้	:	บมจ. ธนาคาร ซีไอเอ็มบี ไทย
อายุหุ้นกู้	:	5 ปี
วันที่ออกหุ้นกู้	:	11 สิงหาคม 2559
วันที่ครบกำหนดไถ่ถอน	:	11 สิงหาคม 2564
อัตราดอกเบี้ย	:	คงที่ 2.45% ต่อปี
- ครั้งที่ 3/2559 (บริษัทต้องชำระอัตราส่วนหนี้สินที่มีภาระดอกเบี้ยต่อส่วนทุน 2:1)

ชื่อย่อ	:	CENTEL 229A
วงเงิน	:	1,000 ล้านบาท
นายทะเบียนหุ้นกู้	:	บมจ. ธนาคาร ซีไอเอ็มบี ไทย
อายุหุ้นกู้	:	6 ปี
วันที่ออกหุ้นกู้	:	29 กันยายน 2559
วันที่ครบกำหนดไถ่ถอน	:	29 กันยายน 2565
อัตราดอกเบี้ย	:	คงที่ 2.78% ต่อปี

- ครั้งที่ 3/2559 (บริษัทต้องดำรงอัตราส่วนหนี้สินที่มีภาระดอกเบี้ยต่อส่วนทุน 2:1)

ชื่อย่อ	:	CENTEL 239A
วงเงิน	:	1,000 ล้านบาท
นายทะเบียนหุ้นกู้	:	บมจ. ธนาคาร ซีไอเอ็มบี ไทย
อายุหุ้นกู้	:	7 ปี
วันที่ออกหุ้นกู้	:	29 กันยายน 2559
วันที่ครบกำหนดไถ่ถอน	:	29 กันยายน 2566
อัตราดอกเบี้ย	:	คงที่ 2.97% ต่อปี

- ครั้งที่ 3/2559 (บริษัทต้องดำรงอัตราส่วนหนี้สินที่มีภาระดอกเบี้ยต่อส่วนทุน 2:1)

ชื่อย่อ	:	CENTEL 269A
วงเงิน	:	500 ล้านบาท
นายทะเบียนหุ้นกู้	:	บมจ. ธนาคาร ซีไอเอ็มบี ไทย
อายุหุ้นกู้	:	10 ปี
วันที่ออกหุ้นกู้	:	29 กันยายน 2559
วันที่ครบกำหนดไถ่ถอน	:	29 กันยายน 2569
อัตราดอกเบี้ย	:	คงที่ 3.39% ต่อปี

- ครั้งที่ 1/2562 (บริษัทต้องดำรงอัตราส่วนหนี้สินที่มีภาระดอกเบี้ยต่อส่วนทุน 2:1)

ชื่อย่อ	:	CENTEL 240A
วงเงิน	:	600 ล้านบาท
นายทะเบียนหุ้นกู้	:	บมจ. ธนาคาร ซีไอเอ็มบี ไทย
อายุหุ้นกู้	:	5 ปี
วันที่ออกหุ้นกู้	:	31 ตุลาคม 2562
วันที่ครบกำหนดไถ่ถอน	:	31 ตุลาคม 2567
อัตราดอกเบี้ย	:	คงที่ 2.44% ต่อปี

7.2 ผู้ถือหุ้น

ผู้ถือหุ้นรายใหญ่

รายชื่อผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 10 รายแรก ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2562 มีดังนี้ *

รายชื่อผู้ถือหุ้น	จำนวนหุ้น	ร้อยละของจำนวนหุ้นทั้งหมด
1. บริษัท เติง จิราธิวัฒน์ จำกัด	67,523,190	5.00
2. นาย นิติ โอสธานุเคราะห์	36,129,511	2.68
3. บริษัท ไทยเอ็นวีดีอาร์ จำกัด	36,129,267	2.68
4. นาย สุทธิเกียรติ จิราธิวัฒน์	31,070,141	2.30

รายชื่อผู้ถือหุ้น	จำนวนหุ้น	ร้อยละของจำนวนหุ้นทั้งหมด
5. นาย ปริญญ์ จิราธิวัฒน์	29,263,374	2.17
6. นาย ทศ จิราธิวัฒน์	28,976,874	2.15
7. DBS BANK LTD **	23,000,000	1.70
8. Deutsche Bank AG Singapore PWM **	22,963,360	1.70
9. SOUTH EAST ASIA UK (TYPE C) NOMINEES LIMITED	21,621,862	1.60
10. นาย พิชัย จิราธิวัฒน์	20,114,543	1.49

หมายเหตุ: กลุ่มจิราธิวัฒน์มีการถือหุ้นในบริษัทรวมกันเป็นสัดส่วนร้อยละ 61.9 ของทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้ว

* รายชื่อผู้ถือหุ้น 10 รายแรก จัดเรียงโดยบริษัท ศูนย์ฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด

** นายทะเบียนไม่สามารถแจกแจงรายชื่อผู้ถือหุ้นในรายละเอียดได้ อย่างไรก็ตาม Nominee Account ดังกล่าวไม่มีพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดนโยบายและการจัดการของบริษัทฯ

7.3 นโยบายการจ่ายเงินปันผล

บริษัทและบริษัทย่อยมีนโยบายการจ่ายเงินปันผลไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของกำไรสุทธิหลังภาษีเงินได้
เว้นแต่หากมีการขยายกิจการ ก็อาจพิจารณาจ่ายเงินปันผลหรือจ่ายเงินปันผลต่ำกว่าร้อยละ 60 ของกำไรสุทธิ

ประวัติการจ่ายเงินปันผล

	2558	2559	2560	2561
กำไรสุทธิต่อหุ้นขั้นพื้นฐาน	0.81	0.71	0.70	0.60
เงินปันผลต่อหุ้น (หุ้นสามัญ)	0.50	0.55	0.60	0.65
อัตราการจ่ายเงินปันผล ⁽¹⁾ (ร้อยละ)	61.73%	77.46%	85.71%	74.3%

⁽¹⁾ อัตราการจ่ายเงินปันผล คำนวณจาก เงินปันผลต่อหุ้นหารด้วยกำไรสุทธิต่อหุ้นขั้นพื้นฐาน

8.โครงสร้างการจัดการ

โครงสร้างกรรมการบริษัทประกอบด้วยคณะกรรมการทั้งหมด 4 ชุด ได้แก่

1. คณะกรรมการบริษัท
2. คณะกรรมการชุดย่อย จำนวน 3 คณะ
 - 2.1. คณะกรรมการตรวจสอบ
 - 2.2. คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
 - 2.3. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแล

รายละเอียดของคณะกรรมการแต่ละคณะมีดังนี้

8.1 คณะกรรมการบริษัท

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 คณะกรรมการบริษัทประกอบด้วยกรรมการทั้งหมด 11 ท่าน ดังนี้

รายชื่อกรรมการ		ตำแหน่ง	การเข้าร่วมประชุม/ จำนวนครั้งประชุม
1	นายสุทธิเกียรติ จิราธิวัฒน์	ประธานกรรมการ	4/4
2	นายสุทธิชัย จิราธิวัฒน์	รองประธานกรรมการ	4/4
3	นายพิสิฐ กุศลไสยยานนท์	กรรมการอิสระ กรรมการตรวจสอบ กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	4/4 8/8 2/3
4	นางสาวโสภาวดี เลิศมนัสชัย	กรรมการอิสระ ประธานกรรมการตรวจสอบ	4/4 8/8
5	นายวิเชียร เตชะไพบูลย์	กรรมการอิสระ กรรมการตรวจสอบ กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	4/4 7/8 3/3
6	นายเกร็ด เกิร์ก สติป	กรรมการอิสระ	4/4
7	นายสุทธิธรรม จิราธิวัฒน์	กรรมการ ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน กรรมการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแล	4/4 3/3 4/4
8	นายปริญญา จิราธิวัฒน์	กรรมการ กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน กรรมการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแล	3/4 3/3 4/4
9	นายสุทธิศักดิ์ จิราธิวัฒน์	กรรมการ	4/4
10	นายบรรชิต สิงห์เสนี ^{1/}	กรรมการอิสระ	-
11	นายธีระยุทธ จิราธิวัฒน์	ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กรรมการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแล	4/4 4/4

^{1/} ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 4/2562 มีมติแต่งตั้ง นายบรรชิต สิงห์เสนี เป็นกรรมการอิสระ มีผลวันที่ 8 พฤศจิกายน 2562

กรรมการผู้มีอำนาจลงนามแทนบริษัท

กรรมการผู้มีอำนาจลงนามมีชื่อแทนบริษัท คือ นายสุทธิเกียรติ จิราวัฒน์ นายสุทธิชัย จิราวัฒน์ นายปริญญ์ จิราวัฒน์ นายสุทธิธรรม จิราวัฒน์ นายสุทธิศักดิ์ จิราวัฒน์ และนายธีระยุทธ จิราวัฒน์ กรรมการสองในหกคนนี้ลงนามมีชื่อร่วมกัน

อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัท

1. ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ และข้อบังคับของบริษัท ตลอดจนมติคณะกรรมการ และมีมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น (Duty of Obedience) ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต (Duty of Loyalty) ความระมัดระวัง (Duty of Care) มีความรับผิดชอบ (Accountability) และมีจริยธรรม (Ethic) และเปิดเผยข้อมูลต่อผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างถูกต้อง ครบถ้วน โปร่งใส เชื่อถือได้ ทันเวลา และเท่าเทียมกัน (Duty of Disclosure) โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน
2. กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงแผนงานและงบประมาณประจำปีของบริษัท โดยมีการติดตามผลการดำเนินงานด้านต่างๆ ของบริษัทอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด และสามารถจัดการอุปสรรคปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างทันเวลา
3. พิจารณานุมัติรายการที่สำคัญตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ ตามที่กฎหมายและข้อบังคับของบริษัทกำหนดรวมถึงพิจารณาอนุมัติงบประมาณรายจ่ายลงทุนที่มีวงเงินมากกว่า 100 ล้านบาท
4. กำหนดและทบทวนโครงสร้างคณะกรรมการ ในเรื่องจำนวนกรรมการ สัดส่วนกรรมการอิสระ รวมทั้งคุณสมบัติที่หลากหลายเพื่อให้เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท ตลอดจนพิจารณาตอบแทนกรรมการบริษัทและกรรมการชุดย่อยอย่างเหมาะสม โดยผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนเสนอ
5. พิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบของคณะกรรมการตามความเหมาะสมและความจำเป็น โดยมีการติดตามผลการดำเนินงานของคณะกรรมการชุดย่อยอย่างสม่ำเสมอ
6. กรรมการที่เป็นอิสระควรใช้ดุลยพินิจอย่างเป็นอิสระในการพิจารณากำหนดกลยุทธ์ การบริหารงาน การใช้ทรัพยากร การแต่งตั้งกรรมการและการกำหนดมาตรฐานในการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งพร้อมที่จะคัดค้านการกระทำของฝ่ายจัดการหรือกรรมการอื่น ในกรณีที่มีความเห็นขัดแย้งในเรื่องที่มีผลกระทบต่อความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้นทุกราย
7. จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลต่อผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างถูกต้อง ครบถ้วน โปร่งใส เชื่อถือได้ ทันเวลา และเท่าเทียมกัน
8. จัดให้มีระบบควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
9. จัดให้มีกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถประเมิน ติดตาม และบริหารความเสี่ยงที่สำคัญได้
10. จัดให้มีเลขานุการบริษัทเพื่อช่วยดูแลกิจกรรมต่างๆ ของคณะกรรมการและช่วยให้คณะกรรมการและบริษัทปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
11. จัดให้มีจรรยาบรรณธุรกิจของกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน เพื่อเป็นมาตรฐานแนวทางในการดำเนินธุรกิจของบริษัท
12. จัดให้มีการดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และสนับสนุนให้มีการสื่อสารไปสู่ทุกคนในบริษัทให้ได้รับทราบยึดถือปฏิบัติอย่างจริงจัง
13. จัดให้มีกระบวนการที่ชัดเจนและโปร่งใสเกี่ยวกับการทำรายการระหว่างกัน
14. จัดให้มีกระบวนการที่ชัดเจนในการรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบต่อคณะกรรมการ เมื่อพบหรือมีข้อสงสัยเกี่ยวกับรายการหรือการกระทำ ซึ่งอาจมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัท คณะกรรมการต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขภายในเวลาที่คณะกรรมการตรวจสอบเห็นสมควร

15. จัดให้มีการกำหนดผลการสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงของบริษัท
16. จัดให้มีการทบทวนและปรับปรุงนโยบายและแผนงานที่สำคัญต่างๆ ให้เป็นปัจจุบันและเหมาะสมกับสภาพธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ
17. ประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการบริษัทเป็นประจำทุกปี รวมทั้งติดตามผลการประเมินของคณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการชุดย่อยเพื่อพิจารณาาร่วมกันในคณะกรรมการบริษัท
18. พัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง โดยเข้าอบรมหรือเข้าร่วมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่กรรมการหรือกิจกรรมใด ๆ ที่เป็นการเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
19. กำกับดูแลให้มีการจัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน ปฏิบัติตามนโยบายและมาตรการการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของบริษัทอย่างเคร่งครัด เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีแก่บุคลากรของบริษัท ตลอดจนสนับสนุนให้มีการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างแท้จริง
20. กำกับดูแลให้มีกระบวนการและช่องทางในการรับและจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้ที่ประสงค์จะแจ้งเบาะแสหรือผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ
21. กำกับดูแลให้มีระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งรวมถึงการกำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติในการรักษาความลับ (Confidentiality) การรักษาความน่าเชื่อถือ (Integrity) และความพร้อมใช้ของข้อมูล (Availability) รวมทั้งการจัดการข้อมูลที่มีผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์ (Market Sensitive Information) ตลอดจนดูแลให้กรรมการผู้บริหารระดับสูง และพนักงาน ตลอดจนบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติตามระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลด้วย
22. จัดให้มีการทบทวนและแก้ไขกฎบัตรคณะกรรมการบริษัทให้สอดคล้องกับภาวะการณ์
23. สามารถแสวงหาความเห็นทางวิชาชีพเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจด้วยการว่าจ้างที่ปรึกษาภายนอกด้วยค่าใช้จ่ายบริษัท
24. ปฏิบัติหน้าที่อื่นใดเกี่ยวกับกิจการของบริษัทตามที่ผู้ถือหุ้นมอบหมาย

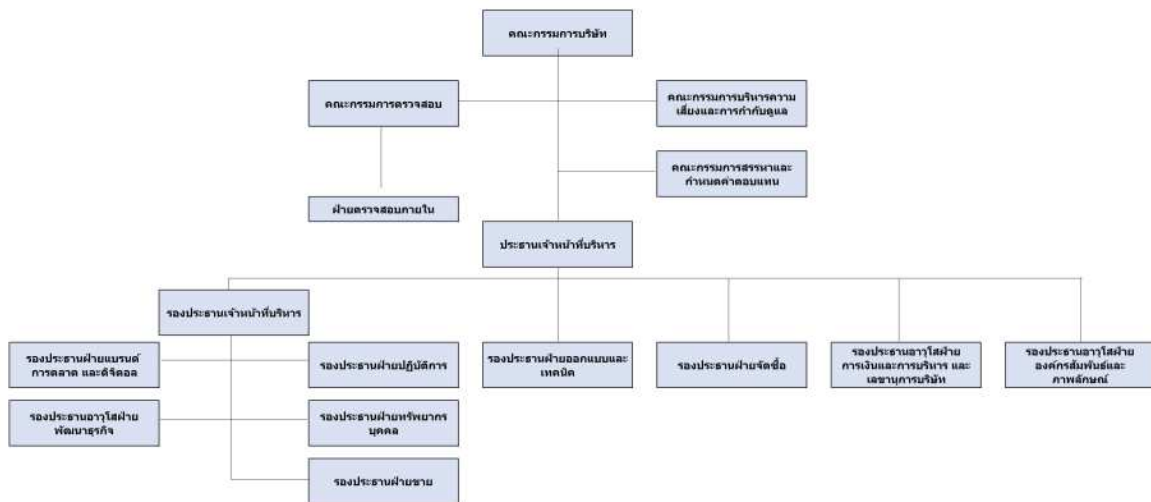
8.2 ผู้บริหาร

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 ผู้บริหารของบริษัทมีจำนวน 11 ท่าน ดังนี้

รายชื่อผู้บริหาร		ตำแหน่ง
1	นายธีระยุทธ จิราธิวัฒน์	ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กรรมการบริหารความเสี่ยง และการกำกับดูแล
2	นายมาร์คแลนด์ เบคส์ล็อก	รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
3	นายรณชิต มหัทธนะพุทธิ	กรรมการบริหารความเสี่ยง และการกำกับดูแล รองประธานอาวุโส ฝ่ายการเงินและบริหาร เลขานุการบริษัท
4	นางสุพัตรา จิราธิวัฒน์	รองประธานอาวุโส ฝ่ายองค์กรสัมพันธ์และภาพลักษณ์
5	นายแอนดรู แลงสตัน	รองประธานอาวุโส ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ
6	นายเดวิด กู๊ด	รองประธาน ฝ่ายปฏิบัติการ
7	นายธีระเกียรติ จิราธิวัฒน์	รองประธาน ฝ่ายจัดซื้อ
8	นายโรมัส ทรัสเซล	รองประธาน ฝ่ายแบรนด์ การตลาด และดิจิทัล
9	นายเอเดรียน ฮาร์วีก – โจนส์	รองประธาน ฝ่ายออกแบบและเทคนิค
10	นางสาวรุจภา เหมนิลรัตน์	รองประธาน ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
11	นางสาว ทาบาตาร์ คริสเตน แรมซีย์	รองประธาน ฝ่ายขาย

โครงสร้างการบริหารจัดการภายในบริษัท

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562



8.3 เลขานุการบริษัท

คณะกรรมการบริษัทได้มีมติแต่งตั้งให้ นายรณชิต มัทธนะพุทธิ ดำรงตำแหน่งเป็นเลขานุการบริษัท ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2543 โดยคุณสมบัติของผู้ดำรงตำแหน่งเป็นเลขานุการบริษัทปรากฏในเอกสารแนบ 1

8.4 ค่าตอบแทนกรรมการ และผู้บริหารบริษัท

ก) ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน

ค่าตอบแทนกรรมการ: ค่าตอบแทนรวมของคณะกรรมการที่ได้รับจากบริษัท ในฐานะกรรมการบริษัท กรรมการตรวจสอบ และกรรมการบริหารและกำหนดค่าตอบแทน สำหรับกรรมการ 10 ท่าน

รายชื่อกรรมการ	ตำแหน่ง	การเข้าร่วมประชุม (ครั้ง)				ค่าตอบแทน (บาท/ปี)
		คณะกรรมการ บริษัท	คณะกรรมการ ตรวจสอบ	คณะกรรมการ สรรหาและกำหนด ค่าตอบแทน	คณะกรรมการ บริหารความเสี่ยง และกำกับดูแล	
1	นายสุทธิเกียรติ จิราธิวัฒน์	ประธานกรรมการ	4/4			540,000
2	นายสุทธิชัย จิราธิวัฒน์	รองประธานกรรมการ	4/4			360,000
3	นายพิสิฐ กุศลไสยานนท์	กรรมการอิสระ	4/4			370,000
		กรรมการตรวจสอบ	8/8			270,000
		กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน		2/3		60,000
4	นางสาวโสภาวดี เลิศมนัสชัย	กรรมการอิสระ	4/4			390,000
		ประธานกรรมการตรวจสอบ	8/8			290,000
5	นายวิเชียร เตชะไพบูลย์	กรรมการอิสระ	4/4			360,000
		กรรมการตรวจสอบ	7/8			210,000
		กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน		3/3		100,000
6	นายเกร็ด เคิร์ก สติป	กรรมการอิสระ	4/4			360,000
7	นายสุทธิธรรม จิราธิวัฒน์	กรรมการ	4/4			360,000
		ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน		3/3		90,000
		กรรมการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแล			4/4	120,000

รายชื่อกรรมการ	ตำแหน่ง	การเข้าร่วมประชุม (ครั้ง)				ค่าตอบแทน (บาท/ปี)
		คณะกรรมการ บริษัท	คณะกรรมการ ตรวจสอบ	คณะกรรมการ สรรหาและกำหนด ค่าตอบแทน	คณะกรรมการ บริหารความเสี่ยง และกำกับดูแล	
8	นายปริญญ์ จิราธิวัฒน์	กรรมการ	3/4			330,000
	กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน			3/3		90,000
	กรรมการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแล				4/4	120,000
9	นายสุทธิศักดิ์ จิราธิวัฒน์	กรรมการ	4/4			360,000
10	นายณรงค์ สหเสณี ^{1/}	กรรมการอิสระ	-			-
11	นายธีระยุทธ จิราธิวัฒน์	ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	4/4			240,000
	กรรมการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแล				4/4	120,000
รวมค่าตอบแทนทั้งสิ้น						5,140,000

^{1/} ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 4/2562 มีมติแต่งตั้ง นายณรงค์ สหเสณี เป็นกรรมการอิสระ มีผลวันที่ 8 พฤศจิกายน 2562

* คุณสุทธิธรรม จิราธิวัฒน์ ได้รับแต่งตั้งเป็น ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน เมื่อวันที่ 25 ก.พ. 2562

** คุณโสภาวดี เลิศมนัสชัย ได้รับแต่งตั้งเป็นประธานกรรมการตรวจสอบ แทนคุณพิสิฐ ฤศลาไสยานนท์ เมื่อวันที่ 1 พ.ค. 2562

ค่าตอบแทนผู้บริหาร 11 รายในปี 2562 ซึ่งได้รับเป็นเงินเดือน โบนัส และผลประโยชน์อื่นๆ เป็นเงินทั้งสิ้น 85,972,255 บาท

ค่าตอบแทนกรรมการบริหารและผู้บริหาร 11 ราย แบ่งเป็นดังนี้

	ค่าตอบแทน (บาท) ปี 2562
เงินเดือน	75,187,133
โบนัส	7,378,945
ผลประโยชน์อื่น	3,406,177
รวม	85,972,255

ข) **เบี้ยเลี้ยงรับรองพิเศษ**

นอกจากค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน บริษัทได้ให้เบี้ยเลี้ยงรับรองพิเศษในการมาใช้บริการที่ห้องอาหารของโรงแรม แก่กรรมการบริษัทท่านละ 80,000 บาท โดยในปี 2562 ค่าเบี้ยเลี้ยงรับรองที่กรรมการทุกท่านใช้ไปจริงมีจำนวน 475,766 บาท

ค) **เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ**

บริษัทมีโครงการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้กับพนักงานคนไทยทุกคนที่ทำงานครบ 6 เดือนมีสิทธิได้เข้าเป็นสมาชิก กองทุนสำรองเลี้ยงชีพโดยอัตโนมัติ โดยบริษัทจะหักเงินดังกล่าวจากบัญชีเงินเดือนของพนักงานและบริษัทจะจ่าย สมทบเข้ากองทุนเท่ากับส่วนเงินสะสมของพนักงานที่ถูกหัก

อายุงาน	% เงินเดือนที่สมาชิกจ่ายสมทบ	ส่วนสมทบของบริษัท
6 เดือน ถึง 5 ปี	5 %	5 %
เกินกว่า 5 ปี	10 %	10 %

และในกรณีที่พนักงานสิ้นสุดสมาชิกภาพของกองทุน พนักงานจะได้รับส่วนสมทบ ดังนี้

อายุงาน	ส่วนสมทบของพนักงาน	ส่วนสมทบของบริษัท
เกินกว่า 1 ปี แต่ไม่ถึง 2 ปี	100 % + ดอกเบี้ย	25 % + ดอกเบี้ย
เกินกว่า 2 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี	100 % + ดอกเบี้ย	50 % + ดอกเบี้ย
เกินกว่า 3 ปี แต่ไม่ถึง 4 ปี	100 % + ดอกเบี้ย	75 % + ดอกเบี้ย
เกิน 4 ปี	100 % + ดอกเบี้ย	100 % + ดอกเบี้ย

8.5 บุคลากร

ค่าตอบแทนและจำนวนพนักงาน

(1) จำนวนพนักงานของบริษัท และบริษัทย่อย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 และ 2561 มีรายละเอียดดังนี้

บริษัท	จำนวนพนักงาน (คน)	
	ณ 31 ธ.ค. 61	ณ 31 ธ.ค. 62
บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน)		
ฝ่ายการเงินและบริหาร	149	146
ฝ่ายขายและการตลาด	106	105
ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ	8	9
ฝ่ายงานโครงการ	13	14
ฝ่ายจัดซื้อ	12	12
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	36	36
ฝ่ายตรวจสอบ	13	14
ฝ่ายประชาสัมพันธ์	28	30
ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม	317	279
ฝ่ายต้อนรับส่วนหน้า	219	214
ฝ่ายช่าง	37	30
รวม	938	889
จำนวนพนักงานบริษัทย่อย	14,980	14,900
รวม	15,918	15,789

หมายเหตุ: จำนวนพนักงานของบริษัทย่อยแห่งหนึ่งคือ บจ. เซ็นทรัล เรสตอรองส์ กรุ๊ป ใช้จำนวนพนักงานประจำและพนักงานชั่วคราวเฉลี่ย (Full-time Equivalent) รวมกัน

(2) ค่าตอบแทนของพนักงาน

ในปี 2562 ผลตอบแทนของพนักงานบริษัทและบริษัทย่อย ประกอบด้วย เงินเดือน โบนัส เงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และอื่นๆ เป็นจำนวนเงินรวม 5,260 ล้านบาท

การเปลี่ยนแปลงจำนวนพนักงานอย่างมีนัยสำคัญในระยะ 3 ปีที่ผ่านมา

ในช่วงปี 2560 – 2562 บริษัทไม่มีการเปลี่ยนแปลงจำนวนพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม บริษัทย่อยแห่งหนึ่งคือ บจ. เซ็นทรัล เรสตอรองส์ กรุ๊ป มีจำนวนพนักงานเพิ่มขึ้นทุกปีตามจำนวนสาขาที่เปิดใหม่ ดังนี้

	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562
จำนวนสาขา	889	956	1,064
จำนวนพนักงาน*	9,008	10,472	10,784

หมายเหตุ: จำนวนพนักงานประจำและพนักงานชั่วคราวเฉลี่ย (Full-time Equivalent) รวมกัน

ข้อพิพาทด้านแรงงานที่สำคัญในระยะ 3 ปีที่ผ่านมา

ในช่วงปี 2560 – 2562 บริษัทไม่มีข้อพิพาททางด้านแรงงานที่มีสัดส่วนเป็นนัยสำคัญคือเกินกว่าร้อยละ 5 ของส่วนของผู้ถือหุ้นของบริษัท

นโยบายการพัฒนาศักยภาพบุคลากร

บริษัทมีนโยบายด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่องในระยะสั้นและระยะยาว โดยจัดให้มีการฝึกอบรมทักษะ พัฒนาความสามารถ และการเรียนรู้ในทุกระดับของพนักงานอย่างต่อเนื่อง พิจารณาเลื่อนตำแหน่งงานจากภายในบริษัท และให้มีการโอนย้ายงานระหว่างบริษัทในเครือตามความสามารถของแต่ละคน

นโยบายค่าตอบแทนพนักงาน

บริษัทมีนโยบายค่าตอบแทนพนักงานที่สอดคล้องกับผลการดำเนินงานของบริษัททั้งในระยะสั้นและระยะยาว และการปรับค่าแรงขึ้นต่ำตามกฎหมาย

9.การกำกับดูแลกิจการ

9.1 นโยบายการกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการบริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน) มีความมุ่งมั่นที่จะบริหารองค์กร โดยยึดหลักบรรษัทภิบาลที่ดี และตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขันทั้งในระยะสั้น และระยะยาว นอกจากนี้การกำกับดูแลกิจการที่ดียังช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักลงทุน สถาบันการเงิน พันธมิตรทางธุรกิจ และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

ในการดำเนินธุรกิจอันจะนำไปสู่การเพิ่มมูลค่าของผู้ถือหุ้นและประโยชน์ที่สมมูลร่วมกันของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับบริษัท คณะกรรมการบริษัท จึงได้กำหนดนโยบายกลไกการบริหาร การดำเนินงาน และระบบการกำกับดูแลบนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งยึดมั่นในความโปร่งใส รับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจสำหรับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท ทั้งนี้ คณะกรรมการได้มีการทบทวนและปรับปรุงหลักการกำกับดูแลกิจการให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนได้รับทราบจรรยาบรรณและนโยบายการกำกับดูแลกิจการและถือปฏิบัติเป็นส่วนหนึ่งของวินัย นอกจากนี้บริษัทยังมีการเผยแพร่และสื่อสารให้ทุกคนในองค์กรตระหนักในเรื่องจรรยาบรรณและแนวปฏิบัติที่ดี โดยได้เผยแพร่นโยบายดังกล่าวผ่านเว็บไซต์ของบริษัท (<http://www.centarahotelsresorts.com>) การปฐมนิเทศพนักงานใหม่ และป้ายประชาสัมพันธ์ โดยนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีประกอบด้วย 5 หมวด มีรายละเอียดสำคัญปรากฏอยู่ในรายงานประจำปี 2562

9.2 คณะกรรมการชุดย่อย

โครงสร้างกรรมการบริษัทประกอบด้วยคณะกรรมการทั้งหมด 4 ชุด ได้แก่ คณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน และ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแล

9.2.1 คณะกรรมการตรวจสอบ

รายชื่อและตำแหน่งของคณะกรรมการตรวจสอบ

- | | | |
|----|----------------------------|----------------------|
| 1. | นางสาวโสภาวดี เลิศมนัสชัย* | ประธานกรรมการตรวจสอบ |
| 2. | นายพิสิฐ กุศลไสยานนท์ | กรรมการตรวจสอบ |
| 3. | นายวิเชียร เดชะไพบูลย์* | กรรมการตรวจสอบ |

*เป็นกรรมการตรวจสอบที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญด้านบัญชี และมีประสบการณ์ในการสอบทานงบการเงิน

หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการตรวจสอบ

1. คณะกรรมการตรวจสอบมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการติดตามที่ได้รับมอบหมาย จากคณะกรรมการบริษัท โดยปฏิบัติหน้าที่ภายใต้ขอบเขตของกฎบัตรคณะกรรมการตรวจสอบ สอบทานให้บริษัทมีระบบการควบคุมภายในที่มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ โดยสอบทานร่วมกับผู้สอบบัญชีและผู้ตรวจสอบภายใน สอบทานหลักฐานการได้สวนภายในเมื่อมีข้อสงสัยหรือสันนิษฐานว่าอาจมีการทุจริตหรือมีสิ่งผิดปกติ หรือ

มีความบกพร่องสำคัญในระบบการควบคุมภายใน และนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาต่อไป และคณะกรรมการตรวจสอบยังมีหน้าที่พิจารณาคัดเลือก เสนอแต่งตั้งบุคคลซึ่งมีความเป็นอิสระ เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้สอบบัญชีของบริษัท และเสนอค่าตอบแทนของบุคคลดังกล่าว รวมทั้งเข้าประชุมกับผู้สอบบัญชีโดยไม่มีฝ่ายจัดการเข้าร่วมประชุมอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

2. คณะกรรมการตรวจสอบประกอบด้วยกรรมการอิสระอย่างน้อย 3 คน หรือตามจำนวนที่กำหนดโดยประกาศของคณะกรรมการ ก.ล.ด. ประกอบด้วยประธานคณะกรรมการและกรรมการตรวจสอบ โดยทั้งหมดต้องมีคุณสมบัติเป็นกรรมการที่เป็นอิสระ สามารถใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายด้วยความเป็นอิสระ เที่ยงธรรม และมีคุณสมบัติตามที่กำหนดในประกาศคณะกรรมการ ก.ล.ด. กรรมการตรวจสอบต้องมีความรู้และประสบการณ์เพียงพอที่จะทำหน้าที่ในฐานะกรรมการตรวจสอบ ทั้งนี้ต้องมีกรรมการตรวจสอบอย่างน้อย 1 คน ที่มีความรู้และประสบการณ์เพียงพอที่สามารถทำหน้าที่สอบทานความน่าเชื่อถือของงบการเงินได้
3. ในการประชุมของคณะกรรมการตรวจสอบ ต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่ง จึงจะครบองค์ประชุม
4. กรรมการตรวจสอบมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละไม่เกิน 3 ปี หรือมีวาระเท่ากับจำนวนที่ยังคงมีอยู่ในคณะกรรมการบริษัท กรรมการที่พ้นตำแหน่งตามวาระมีสิทธิได้รับเลือกกลับเข้ามาใหม่ได้ ในกรณีที่ตำแหน่งกรรมการตรวจสอบว่างลงเพราะเหตุอื่นนอกจากการออกตามวาระ ให้คณะกรรมการบริษัทแต่งตั้งบุคคลที่มีคุณสมบัติครบถ้วนเป็นกรรมการตรวจสอบ เพื่อให้กรรมการตรวจสอบมีจำนวนครบตามที่กำหนด โดยบุคคลที่รับตำแหน่งแทนนั้นจะดำรงตำแหน่งเท่าวาระที่เหลืออยู่ของกรรมการที่ตนมาที่รับตำแหน่งแทน
5. ให้ผู้อำนวยการสำนักงานตรวจสอบภายในของบริษัทเป็นเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ มีหน้าที่เตรียมและจัดการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบ ตลอดจนประสานงานให้มีการรายงานต่อคณะกรรมการบริษัท ผู้ลงทุน ผู้ถือหุ้น และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบมีหน้าที่เข้าร่วมประชุมแต่ไม่มีสิทธิออกเสียงในคณะกรรมการตรวจสอบ และชอบที่จะเสนอผู้ช่วยได้
6. คณะกรรมการตรวจสอบกำหนดให้มีการประชุมอย่างน้อยปีละ 4 ครั้ง เพื่อพิจารณางบการเงิน การควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติตามข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์และกฎหมายบริษัทมหาชน การเรียกประชุมให้ทำเป็นหนังสือเชิญประชุมไปยังกรรมการตรวจสอบไม่น้อยกว่า 5 วัน ก่อนวันประชุม โดยกำหนดวันประชุมไว้ล่วงหน้าตลอดทั้งปี กรรมการตรวจสอบทุกท่านจะต้องเข้าร่วมประชุม คณะกรรมการตรวจสอบไม่ต่ำกว่า 3 ใน 4 ของจำนวนครั้งที่มีการประชุมในป็นั้นๆ

9.2.2 คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

- คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนให้มีจำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน ประกอบด้วย กรรมการอิสระหรือกรรมการภายนอกไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของกรรมการ และในการประชุมแต่ละครั้งต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด และต้องมีกรรมการอิสระหรือกรรมการภายนอก ร่วมประชุมอย่างน้อย 1 คน จึงจะถือว่าเป็นองค์ประชุม
- คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 3 ปี แต่วาระการดำรงตำแหน่งของกรรมการแต่ละคนนั้นจะอยู่ในตำแหน่งได้เพียงเท่าวาระที่ยังเหลืออยู่ของการดำรงตำแหน่ง

กรรมการบริษัท โดยจะต้องได้รับการคัดเลือกและแต่งตั้งจากคณะกรรมการบริษัท กรรมการที่พ้นจากตำแหน่งตามวาระอาจได้รับการแต่งตั้งใหม่ได้

- คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนต้องจัดให้มีการประชุมตามความจำเป็นและสมควรแก่หน้าที่รับผิดชอบตามข้อบังคับเกี่ยวกับคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยประธานคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะต้องแจ้งกำหนดการประชุมไว้ล่วงหน้า รวมถึงจัดส่งวาระการประชุม และเอกสารประกอบการประชุมให้ล่วงหน้าในเวลาอันสมควร เพื่อให้กรรมการได้พิจารณาเอกสารก่อนถึงวันประชุมพร้อมทั้งเสนอและรายงานผลการปฏิบัติงานต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อทราบภายหลังจากการประชุมคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนในแต่ละครั้ง

รายชื่อและตำแหน่งของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

1. นายสุทธิธรรม จิราธิวัฒน์ ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
2. นายวิเชียร เตชะไพบูลย์ กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
3. นายพิสิฐ กุศลไศยานนท์ กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
4. นายปริญญ์ จิราธิวัฒน์ กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการสรรหา

1. เสนอนโยบายการคัดเลือกและสรรหากรรมการ โดยต้องมีวิธีการและหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนเป็นธรรมและสมเหตุสมผล เพื่อนำเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณา แล้วจึงเสนอที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาอนุมัติ
2. เสนอนโยบายการคัดเลือกและสรรหาประธานเจ้าหน้าที่บริหาร โดยต้องมีวิธีการหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน เป็นธรรมและสมเหตุสมผล เพื่อนำเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติ
3. ทบทวนและนำเสนอข้อเสนอมติต่อคณะกรรมการบริษัทในเรื่องเกี่ยวกับนโยบายและกลยุทธ์ด้านทรัพยากรบุคคลซึ่งควรสอดคล้องกับกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจของบริษัท
4. สรรหาคัดเลือกและเสนอชื่อบุคคลที่ทรงคุณวุฒิ มีคุณธรรม จริยธรรมและคุณสมบัติเหมาะสมที่สมควรได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการและหรือประธานเจ้าหน้าที่บริหารแล้วแต่กรณี
5. ทบทวนสัดส่วน จำนวน และประสิทธิภาพของกรรมการบริษัท รวมถึงให้ข้อเสนอแนะในการสรรหากรรมการแทนตำแหน่งที่ว่างลง
6. ดูแลให้มีแผนสืบแทนตำแหน่งที่เฉพาะเจาะจงของกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
7. วางข้อกำหนดต่างๆ ในสัญญาจ้างประธานเจ้าหน้าที่บริหารรวมทั้งประเมินผลงานและเสนอแนะผู้สืบแทนตำแหน่ง

หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการกำหนดค่าตอบแทน

1. กำหนดนโยบายและรูปแบบการให้ผลตอบแทนกรรมการ ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจของบริษัท โดยต้องมีวิธีการและหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน เป็นธรรมและสมเหตุสมผล เพื่อนำเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณา แล้วจึงเสนอที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาอนุมัติ

2. กำหนดนโยบายและรูปแบบการให้ผลประโยชน์ตอบแทนประธานเจ้าหน้าที่บริหารให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจของบริษัท โดยต้องมีวิธีการและหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน เป็นธรรมและสมเหตุสมผล เพื่อนำเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติ
3. เสนอแนะแนวทางและวิธีการจ่ายค่าตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงินหรือค่าตอบแทนรูปแบบอื่นให้แก่คณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการชุดอื่นที่คณะกรรมการบริษัทแต่งตั้ง รวมถึงประธานเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัท
4. พิจารณาและทบทวน โครงสร้างและระบบการจ่ายค่าตอบแทนและอัตราค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับสถานะตลาด ณ ปัจจุบันและเหมาะสมกับผลการดำเนินงานของบริษัทและผลการปฏิบัติงานของกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร แล้วแต่กรณี
5. ดูแลปรับปรุงให้กรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบที่มีต่อบริษัท
6. กำหนดวิธีการประเมินผลงานของกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อพิจารณาปรับค่าตอบแทนประจำปี โดยคำนึงถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องรวมถึงการให้ความสำคัญกับการเพิ่มมูลค่าของส่วนของผู้ถือหุ้นในระยะยาว
7. พิจารณากำหนดค่าตอบแทนประจำปีแก่กรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหารเพื่อเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นของบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติ

9.2.3 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแล

- คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและกำกับดูแลระดับองค์กรซึ่งผ่านการแต่งตั้งจากคณะกรรมการบริษัท โดยประกอบด้วยกรรมการอิสระ และกรรมการที่เป็นตัวแทนจากฝ่ายบริหาร โดยมีประธานกรรมการเป็นกรรมการอิสระ

รายชื่อและตำแหน่งของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแล

- | | | |
|----|--------------------------|--|
| 1. | นายสุทธิธรรม จิราธิวัฒน์ | รักษาการประธานกรรมการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแล |
| 2. | นายปริญญ์ จิราธิวัฒน์ | กรรมการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแล |
| 3. | นายธีระยุทธ จิราธิวัฒน์ | กรรมการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแล |
| 4. | นายรณชิต มหัทธนะพฤทธิ | กรรมการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแล |
| 5. | นายณัฐ วงศ์พานิช | กรรมการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแล |

หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการด้านการบริหารความเสี่ยง

1. มีหน้าที่พิจารณานโยบาย กลยุทธ์ โครงสร้างการบริหารความเสี่ยงและดำเนินการเพื่อให้มั่นใจได้ว่าแผนกลยุทธ์ที่นำเสนอมีความสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่บริษัทยอมรับได้ และเป็นไปตามความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย
2. ให้การสนับสนุนการบริหารงานของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับปฏิบัติการ
3. มีการติดตามและประเมินผลถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารจัดการความเสี่ยงโดยรวม

4. เข้าใจและสามารถประเมินความเสี่ยงที่อาจจะส่งผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์องค์กรและสามารถทำให้มั่นใจได้ว่าความเสี่ยงเหล่านั้นได้รับการจัดการกับความเสี่ยงนั้น ๆ จนถึงระดับที่บริษัทยอมรับได้
5. ให้คำแนะนำและให้ความเห็นชอบในการบริหารความเสี่ยงขององค์กร

หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการด้านการกำกับดูแล

1. กำหนดและทบทวนนโยบาย ข้อกำหนด และวิธีการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี
2. กำหนดนโยบายและวางแผนเกี่ยวกับกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม
3. ประชุมติดตามความคืบหน้าของแผนงานบริษัทปีละครั้ง
4. ให้คำแนะนำและการสนับสนุนที่จำเป็นแก่คณะทำงานบริษัทปีละครั้ง ตรวจสอบภายในด้วยเกณฑ์บริษัทปีละครั้ง เพื่อกำหนดประเด็นที่ควรปรับปรุง
5. เป็นตัวแทนบริษัทในการสื่อสารและการดำเนินกิจกรรมด้านบริษัทปีละครั้งทั้งกับผู้บริหาร พนักงานและหน่วยงานภายนอก

หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

1. กำหนดนโยบายและเป้าหมายความยั่งยืนทางธุรกิจ ทบทวนนโยบาย กลยุทธ์ แผนการดำเนินงาน ข้อกำหนดระบบมาตรฐาน แนวทางในการดำเนินงาน และติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ
2. ขับเคลื่อนนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม ติดตามผลการดำเนินงานและบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ พลังงาน สาธารณูปโภค สภาพแวดล้อม การพัฒนาบุคลากร ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย รวมถึงการพัฒนาผู้ค้า ให้ดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน
3. ขับเคลื่อนนโยบายการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ให้เป็นไปตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน
4. ดูแลให้มีการเปิดเผยข้อมูลด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอย่างถูกต้องครบถ้วน และผ่านช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม

9.3 การสรรหาและแต่งตั้งกรรมการ

9.3.1 กรรมการอิสระ

กรรมการที่มีความเป็นอิสระจากการควบคุมของผู้บริหาร ผู้ถือหุ้นรายใหญ่และต้องไม่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือมีส่วนได้ส่วนเสียกับการตัดสินใจของผู้บริหาร ทั้งนี้ คุณสมบัติความเป็นอิสระของกรรมการมีดังนี้

1. ถือหุ้นไม่เกินร้อยละ 0.5 ของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง ทั้งนี้ให้นับรวมการถือหุ้นของผู้ที่เกี่ยวข้องของกรรมการอิสระรายนั้นๆ ด้วย
2. ไม่เป็นหรือเคยเป็นกรรมการที่มีส่วนร่วมบริหารงาน ลูกจ้าง พนักงาน ที่ปรึกษาที่ได้รับเงินเดือนประจำ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม บริษัทย่อยลำดับเดียวกัน หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง เว้นแต่จะพ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี ก่อนได้รับการแต่งตั้ง

3. ไม่เป็นบุคคลที่มีความสัมพันธ์ทางสายโลหิตหรือโดยการจดทะเบียนตามกฎหมาย ในลักษณะที่เป็นบิดามารดา คู่สมรส พี่น้อง และบุตร รวมทั้งคู่สมรสของบุตร ของผู้บริหาร ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ผู้มีอำนาจควบคุมหรือบุคคลที่จะได้รับการเสนอให้เป็นผู้บริหารหรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัทหรือบริษัทย่อย
4. ไม่มีหรือเคยมีสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทร่วม หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง ในลักษณะ ที่อาจขัดขวางการใช้พิจารณาอย่างอิสระของตน รวมทั้งไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ กรรมการซึ่งไม่ใช่กรรมการอิสระ หรือผู้บริหาร ของผู้ที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง เว้นแต่จะพ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้ว ไม่น้อยกว่า 2 ปีก่อนได้รับการแต่งตั้ง

ความสัมพันธ์ทางธุรกิจตามวรรคแรก รวมถึงการทำรายการทางการเงินที่กระทำเป็นปกติเพื่อประกอบกิจการ การเช่าหรือให้เช่าอสังหาริมทรัพย์ รายการเกี่ยวกับสินทรัพย์หรือบริการ การให้หรือรับความช่วยเหลือทางการเงินด้วยการรับหรือให้กู้ยืม ค่าประกัน การให้สินทรัพย์เป็นหลักประกันหนี้สินรวมถึงพฤติการณ์อื่นทำนองเดียวกัน ซึ่งเป็นผลให้บริษัทหรือคู่สัญญามีภาระหนี้สินที่ต้องชำระต่ออีกฝ่ายหนึ่งตั้งแต่ร้อยละ 3 ของสินทรัพย์ที่มีตัวตนสุทธิของบริษัท หรือตั้งแต่ 20 ล้านบาทขึ้นไป แล้วแต่จำนวนใดจะต่ำกว่า ทั้งนี้ การคำนวณภาระหนี้ดังกล่าวให้เป็นไปตามวิธีการคำนวณมูลค่าของรายการที่เกี่ยวข้องกันตามประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนว่าด้วยหลักเกณฑ์ในการทำรายการที่เกี่ยวข้องกันโดยอนุโลม แต่ในการพิจารณาภาระหนี้ดังกล่าวให้นับรวมภาระหนี้ที่เกิดขึ้นระหว่าง 1 ปี ก่อนวันที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบุคคลเดียวกัน

5. ไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้สอบบัญชีของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง และไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ กรรมการซึ่งไม่ใช่กรรมการอิสระ ผู้บริหาร หรือหุ้นส่วนผู้จัดการของสำนักงานสอบบัญชี ซึ่งมีผู้สอบบัญชีของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งสังกัดอยู่ เว้นแต่จะพ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้ว ไม่น้อยกว่า 2 ปีก่อนได้รับการแต่งตั้ง
6. ไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้ให้บริการทางวิชาชีพใดๆ ซึ่งรวมถึงการให้บริการเป็นที่ปรึกษากฎหมายหรือที่ปรึกษาทางการเงิน ซึ่งได้รับค่าบริการเกินกว่า 2 ล้านบาทต่อปี จากบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ให้บริการทางวิชาชีพเป็นนิติบุคคลให้รวมถึงการเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ กรรมการซึ่งไม่ใช่กรรมการอิสระ ผู้บริหาร หรือหุ้นส่วนผู้จัดการของผู้ให้บริการทางวิชาชีพนั้นด้วย เว้นแต่จะพ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้ว ไม่น้อยกว่า 2 ปี ก่อนได้รับการแต่งตั้ง
7. ไม่เป็นกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งขึ้นเพื่อเป็นตัวแทนของกรรมการบริษัท ผู้ถือหุ้นรายใหญ่หรือผู้ถือหุ้นซึ่งเป็นผู้เกี่ยวข้องกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัท
8. ไม่ประกอบกิจการที่มีสภาพอย่างเดียวกันและเป็นการแข่งขันที่มีนัยกับกิจการของบริษัท หรือ บริษัทย่อย หรือไม่เป็นหุ้นส่วนที่มีนัยในห้างหุ้นส่วน หรือ เป็นกรรมการที่มีส่วนร่วมในการบริหารงาน ลูกจ้าง พนักงาน ที่ปรึกษาที่รับเงินเดือนประจำ หรือถือหุ้นเกินร้อยละ 1 ของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัทอื่น ซึ่งประกอบกิจการที่มีสภาพอย่างเดียวกันและเป็นการแข่งขันที่มีกับกิจการของบริษัทหรือบริษัทย่อย
9. ไม่มีลักษณะอื่นใดที่ทำให้ไม่สามารถให้ความเห็นอย่างเป็นอิสระเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท กรรมการอิสระอาจได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการให้ตัดสินใจในการดำเนินกิจการของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม บริษัทย่อยลำดับเดียวกัน หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งโดยมีการตัดสินใจในรูปแบบขององค์คณะได้

9.3.2 องค์ประกอบและการแต่งตั้งคณะกรรมการ

1. คณะกรรมการประกอบด้วยกรรมการจำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน โดยต้องประกอบด้วยกรรมการอิสระอย่างน้อย 1 ใน 3 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด แต่ต้องไม่น้อยกว่า 3 คน และกรรมการไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด ต้องมีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร
2. คณะกรรมการเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานกรรมการ ในกรณีที่คณะกรรมการเห็นสมควร จะเลือกกรรมการคนหนึ่งหรือหลายคนเป็นรองประธานกรรมการก็ได้ คณะกรรมการอาจมอบหมายให้กรรมการคนหนึ่ง หรือหลายคน หรือบุคคลอื่นใดปฏิบัติกรอย่างใดอย่างหนึ่งแทนคณะกรรมการก็ได้
3. ประธานกรรมการและกรรมการผู้จัดการใหญ่ไม่เป็นบุคคลเดียวกัน เพื่อให้มีการแบ่งแยกบทบาทอย่างชัดเจนและมีการถ่วงดุลอำนาจในการดำเนินงาน
4. การแต่งตั้งกรรมการบริษัทให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยจะต้องดำเนินการด้วยความโปร่งใสและชัดเจน
 - กรณีที่มีกรรมการครบวาระออกจากตำแหน่งกรรมการ ให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นพิจารณาแต่งตั้งกรรมการโดยบุคคลที่ได้รับคะแนนสูงสุดตามลำดับลงมาเป็นผู้ได้รับการเลือกตั้งเป็นกรรมการเท่ากับจำนวนกรรมการที่จะพึงมีหรือพึงเลือกตั้งในครั้งนั้น ถ้ามีคะแนนเสียงเท่ากันให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด
 - กรณีที่ตำแหน่งกรรมการว่างลงเนื่องจากเหตุอื่นนอกจากการครบวาระออกจากตำแหน่งกรรมการให้คณะกรรมการพิจารณาแต่งตั้งบุคคลซึ่งมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมายเข้าเป็นกรรมการแทนในการประชุมคณะกรรมการคราวถัดไป เว้นแต่วาระของกรรมการที่พ้นจากตำแหน่งจะเหลือน้อยกว่า 2 เดือน โดยบุคคลซึ่งเข้าเป็นกรรมการแทนจะอยู่ในตำแหน่งกรรมการได้เพียงวาระที่ยังเหลืออยู่ของกรรมการซึ่งตนแทน ทั้งนี้ มติการแต่งตั้งบุคคลเข้าเป็นกรรมการแทนดังกล่าวต้องได้รับคะแนนเสียงไม่น้อยกว่า 3 ใน 4 ของจำนวนกรรมการที่ยังเหลืออยู่

9.3.3 คุณสมบัติของกรรมการ

1. กรรมการต้องเป็นบุคคลธรรมดา และ
 - 1) บรรลุนิติภาวะ
 - 2) ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย คนไร้ความสามารถ หรือคนเสมือนไร้ความสามารถ
 - 3) ไม่เคยรับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกในความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สินได้กระทำให้โดยทุจริต
 - 4) ไม่เคยถูกลงโทษไล่ออก หรือปลดออกจากราชการ หรือองค์การ หรือหน่วยงานของรัฐ ฐานทุจริตต่อหน้าที่
 - 5) ไม่เคยถูกเปรียบเทียบปรับในความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สินที่ได้โดยทุจริต
2. กรรมการต้องมีความรู้สามารถ และประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจ มีคุณธรรมมีความซื่อสัตย์ และมีเวลาอย่างเพียงพอที่จะอุทิศให้กับการปฏิบัติหน้าที่กรรมการอย่างเต็มที่
3. กรรมการสามารถดำรงตำแหน่งกรรมการในกิจการอื่นได้ แต่ต้องไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติหน้าที่กรรมการของบริษัท โดยกำหนดให้กรรมการควรดำรงตำแหน่งกรรมการบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้ไม่เกิน 5 บริษัท

4. กรรมการต้องไม่กระทำการใดๆ ที่มีลักษณะเข้าไปบริหารหรือจัดการในกิจการอื่น อันจะก่อให้เกิดการบั่นทอนผลประโยชน์ของบริษัท หรือเอื้อประโยชน์ให้กับบุคคลหรือนิติบุคคลใด ไม่ว่าจะทำเพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้อื่น
5. ห้ามมิให้กรรมการประกอบกิจการอันมีสภาพอย่างเดียวกัน และเป็นการแข่งขันกิจการของบริษัท หรือเข้าเป็นหุ้นส่วนในห้างหุ้นส่วนสามัญ หรือเป็นหุ้นส่วนไม่จำกัดความรับผิดชอบในห้างหุ้นส่วนจำกัด หรือเป็นกรรมการของบริษัทเอกชนหรือบริษัทอื่นที่ประกอบกิจการอันมีสภาพอย่างเดียวกัน และเป็นการแข่งขันกับกิจการของบริษัทไม่ว่าจะทำเพื่อประโยชน์ผู้อื่นเว้นแต่จะแจ้งให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นทราบก่อนมีมติแต่งตั้ง

9.4 การกำกับดูแลงานของบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

ในการกำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทย่อยและบริษัทร่วม บริษัทจะส่งกรรมการหรือผู้บริหารของบริษัทไปเป็นตัวแทนของบริษัทในการกำหนดนโยบายและดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับนโยบายของบริษัทหลัก และเพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัทย่อยหรือบริษัทร่วมนั้นๆ การส่งตัวแทนไปบริหารเป็นขอบเขตอำนาจของฝ่ายบริหาร เพื่อให้สามารถปฏิบัติตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ เพื่อรักษาประโยชน์สูงสุดของบริษัท และรายงานตรงต่อฝ่ายบริหาร หากเป็นธุรกรรมในเรื่องสำคัญต้องรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อขอการอนุมัติ

บริษัทมีนโยบายเรื่องการเปิดเผยรายการได้มาและจำหน่ายไปซึ่งสินทรัพย์ การทำรายการเกี่ยวโยงกันระหว่างบริษัท บริษัทย่อยและบริษัทร่วม ครอบคลุมทุกๆ บริษัทในกลุ่ม ตามประกาศของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวมถึงการกำกับดูแลการบันทึกบัญชีของบริษัทย่อย ให้บริษัทสามารถรวบรวมจัดทำงบการเงินรวมได้ทันตามกำหนดเวลา

9.5 การดูแลเรื่องการใช้ข้อมูลภายใน

บริษัทมีนโยบายและวิธีการในการดูแลผู้บริหารในการนำข้อมูลภายในของบริษัทไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน เพื่อให้เป็นตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดังนี้

1. บริษัทได้ให้ความรู้และความเข้าใจแก่ผู้บริหารในระดับต่างๆ เกี่ยวกับภาระหน้าที่ของผู้บริหารในการรายงานการถือหลักทรัพย์ ของตนเอง คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ ตลอดจนรายงานการเปลี่ยนแปลงการถือหลักทรัพย์ของบริษัท ต่อสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ตามมาตรา 59 และบทกำหนดโทษตามมาตรา 275 แห่งพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 และตามข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวมทั้งกำหนดให้ผู้บริหารรายงานการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์ ต่อสำนักงานกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ภายใน 3 วัน นับแต่วันที่มีการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์
2. บริษัทได้กำหนดในข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของพนักงานสำหรับการไม่เปิดเผยหรือใช้ประโยชน์จากข่าวสารใดๆ ที่เป็นความลับของบริษัท การระมัดระวังรักษาข้อมูลให้เป็นความลับ และการไม่ใช้ตำแหน่งหน้าที่ในบริษัทหรือข้อมูลที่ได้รับระหว่างปฏิบัติงานในบริษัทไปแสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ โดยบริษัทจะจับทลงโทษสูงสุดหากพบว่าผู้บริหารได้ใช้ข้อมูลภายในไปในทางที่จะทำให้บริษัทได้รับความเสื่อมเสียหรือเสียหาย
3. บริษัทมีนโยบายห้ามกรรมการและผู้บริหารใช้ข้อมูลภายในที่มีสาระสำคัญของบริษัท ซึ่งยังไม่ได้เปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้อื่น ซึ่งรวมถึงการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัท โดยกรรมการผู้บริหารและพนักงานซึ่งอยู่ในหน่วยงานที่ทราบข้อมูลภายใน ห้ามทำการซื้อขาย หรือรับโอนหลักทรัพย์ของบริษัทในช่วง 1 เดือนก่อนและหลังวันที่ในงบการเงินเผยแพร่สู่สาธารณชน

9.6 ค่าตอบแทนผู้สอบบัญชี

บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย จ่ายค่าตอบแทนการสอบบัญชีให้แก่ สำนักงานสอบบัญชีที่ผู้สอบบัญชีสังกัด บุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกับผู้สอบบัญชีและสำนักงานสอบบัญชีที่ผู้สอบบัญชีสังกัด มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

	2561	2562
ค่าสอบบัญชี	10,444,400	10,510,460
ค่าบริการอื่น	- 0 -	- 0 -

9.7 การนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน ปี 2560 ไปปรับใช้

คณะกรรมการบริษัทได้พิจารณาทบทวนการนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนปี 2560 (CG Code) ที่กำหนดโดยสำนักงาน ก.ล.ด. ไปปรับใช้ตามบริบททางธุรกิจของบริษัทอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

9.8 การปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีในเรื่องอื่นๆ

บริษัทได้ปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน ปี 2560 (CG Code) เพื่อรองรับการประเมินต่างๆ เช่น โครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียน (Corporate Governance Report CGR) โดยสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ภายใต้การสนับสนุนจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.) โดยผลการประเมินในปี 2561 ของบริษัทอยู่ในระดับ “ดีมาก” และโครงการประเมินคุณภาพการจัดการประชุมผู้ถือหุ้น (AGM) ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยสมาคมส่งเสริมการลงทุนไทย โดยผลการประเมินในปี 2561 ของบริษัทอยู่ที่ 100%

10. ความรับผิดชอบต่อสังคม และการพัฒนาที่ยั่งยืน

(Corporate Social Responsibility & Sustainable Development)

บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน) หรือ CENTEL ดำเนินธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหารภายใต้กรอบบริษัท ภิบาลที่ดี การบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ และยึดมั่นหลักการแห่งความยั่งยืน พร้อมมอบประสบการณ์การบริการที่เหนือระดับด้วยโมเดลธุรกิจแบบไทยและส่งเสริมอาหารที่มีคุณค่าให้กับลูกค้า โดยให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มตลอดห่วงโซ่อุปทาน การเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม การร่วมสร้างสมดุลในมิติของความยั่งยืนครอบคลุมเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและเพิ่มมูลค่าให้กับองค์กรในระยะยาว

เรามีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนายุทธศาสตร์ด้านความยั่งยืนเพื่อสนับสนุนการเติบโตของเศรษฐกิจและสังคมแบบยั่งยืนในทุกที่ที่เราเข้าไปดำเนินธุรกิจ ภายใต้นโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนเพื่อสร้างสมดุลในมิติของเศรษฐกิจ ที่มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพการบริการและผลิตภัณฑ์ให้ครอบคลุมความต้องการทุกด้านสำหรับลูกค้าทุกกลุ่ม **มิติสังคม**ซึ่งมุ่งสร้างความมั่นคงให้แก่สังคมและชุมชน พัฒนาทักษะ ศักยภาพของพนักงาน และสร้างงาน สร้างอาชีพ กระจายรายได้สู่ชุมชนเพื่อสร้างสังคมแห่งความยั่งยืน และ**มิติสิ่งแวดล้อม**ที่พร้อมมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในทุกขั้นตอนของการดำเนินงานและคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทั้งในระยะสั้นและระยะยาวตลอดห่วงโซ่อุปทาน

ค่านิยมองค์กร

บทบาทของการขับเคลื่อนความยั่งยืนในองค์กรถูกถ่ายทอดสู่การปฏิบัติภายใต้แนวคิด “I-CARE” เพราะเราใส่ใจ ที่แสดงถึงวิธีการดำเนินธุรกิจที่ประสานความกลมกลืนของพนักงาน ลูกค้า คู่ค้าทางธุรกิจ สังคมและชุมชน ที่นำมาบูรณาการกับแนวทางดำเนินธุรกิจในทุกพื้นที่ที่ดำเนินธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหารอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความยั่งยืน

Innovation สร้างสรรค์คิดสิ่งใหม่ – CENTEL เปิดกว้างสำหรับทุกโอกาสและความท้าทาย เพื่อการทำงานที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมุ่งมั่นเปิดใจยอมรับความเปลี่ยนแปลง เอาชนะทุกข้อจำกัด หมั่นศึกษาหาความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ กล้าคิดริเริ่มหรือต่อยอดความคิด และนำไปสู่การลงมือทำให้เป็นจริง

Customer ใส่ใจในลูกค้า – CENTEL มุ่งมั่นพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศ โดยมุ่งมั่นและใส่ใจลูกค้าเป็นสำคัญ โดยมุ่งเน้นความพร้อมในการให้บริการลูกค้าอยู่เสมอ รู้จักลูกค้าและสินค้าอย่างเชี่ยวชาญ ให้บริการเหนือความคาดหมาย ยอมรับความผิดพลาดและพร้อมแก้ไข และคำนึงถึงมุมมองของลูกค้าอยู่เสมอแม้จะอยู่ในช่วงเวลาที่ยากลำบาก

Alliance ก้าวหน้าทั้งกลุ่มธุรกิจ – CENTEL ผลักดันให้เกิดการทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อความก้าวหน้าทั้งกลุ่มธุรกิจ โดยมุ่งมั่นการทำงานเพื่อองค์กรภายใต้เป้าหมายเดียวกัน สร้างสรรค์ทางเลือกที่ทุกฝ่ายพึงพอใจ รับฟังและเคารพมุมมองที่แตกต่าง รวมพลังระหว่างกลุ่มธุรกิจสู่ความเป็นหนึ่ง และสร้างความสัมพันธ์เพื่อยกระดับองค์ความรู้และประสบการณ์ร่วมกัน

Relationship จัดผูกพันพึ่งพา - CENTEL มีจิตผูกพันพึ่งพา กับทั้งเพื่อนพนักงาน คู่ค้าและสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยมุ่งเน้นการรักษาความสัมพันธ์เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจ ให้คุณค่าและเคารพความแตกต่างหลากหลายของผู้อื่น ทำงานอย่างยืดหยุ่นและสนุกสนานเพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เอาใจใส่ จริงใจ และห่วงใยผู้อื่นอยู่เสมอ มีความสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม

Ethic มุ่งรักษาจริยธรรม – CENTEL มุ่งเน้นให้พนักงานรู้สึกภาคภูมิใจในองค์กร ลูกค้าไว้วางใจในสินค้าและบริการยินดีกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป คู่ค้าเชื่อมั่นในการทำธุรกิจร่วมกันและเติบโตไปพร้อมกันอย่างยั่งยืน สังคมยอมรับและสนับสนุนองค์กรในการดำเนินธุรกิจทำให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน

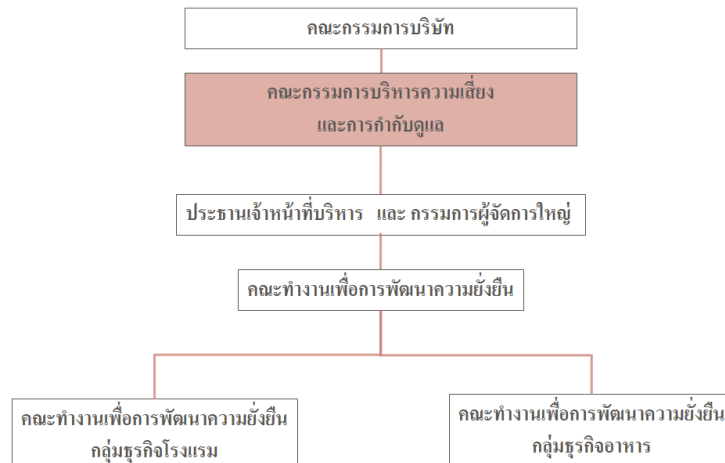
การบริหารจัดการเพื่อความยั่งยืน

CENTEL VALUE CHAIN



โครงสร้างการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

CENTEL ได้กำหนดโครงสร้างการดำเนินงานด้านความยั่งยืน โดยประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ทำหน้าที่เป็นผู้นำในการขับเคลื่อนและผลักดันให้เกิดการดำเนินงานด้านความยั่งยืนแบบบูรณาการ ซึ่งคณะทำงานเพื่อการพัฒนาความยั่งยืน ทำหน้าที่ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ของกลุ่มธุรกิจโรงแรม และธุรกิจอาหาร เพื่อรายงานผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมต่อคณะกรรมการความเสี่ยงและกำกับดูแล ซึ่งมีหน้าที่ในการสนับสนุนและดูแลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน โดยมีการจัดประชุมทุกๆ 3 เดือน เพื่อพิจารณาทบทวน และติดตามผลการดำเนินงานของบริษัทให้สอดคล้องและบรรลุเป้าหมายตามแนวทางการดำเนินธุรกิจและนโยบายการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัท นำไปสู่การสร้างสัมฤทธิ์ผลแห่งการพัฒนาอย่างยั่งยืนครอบคลุมมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมตามกรอบของเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ



การสร้างการรับรู้เรื่องการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

ในปี 2562 บริษัทมุ่งเน้นการสร้างการเข้าใจในเรื่องการดำเนินด้านความยั่งยืนให้กับพนักงาน โดยการจัดอบรม Sustainability Training ให้กับพนักงานหมุนเวียนไปทั้งในประเทศและต่างประเทศ พร้อมจัดทำบอร์ดแสดงข้อมูลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืนของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้พนักงานรับทราบการดำเนินงานโดยภาพรวม และได้จัดทำวิดีโอในชื่อ Sustainability starts with you เพื่อใช้สื่อสารกับพนักงาน ลูกค้า คู่ค้า และคนทั่วไปในเรื่องของการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน ช่วยลด

ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ให้ทุกคนตระหนักว่า ความยั่งยืนเริ่มต้นได้ที่ตัวเรา นอกจากนี้ยังได้จัดการอบรมพิเศษเรื่อง ความยั่งยืนขององค์กรให้กับผู้บริหารระดับสูงในธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหาร โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญด้านความยั่งยืนจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มาบรรยายและสร้างความเข้าใจเรื่องการพัฒนาความยั่งยืนในระดับองค์กร เพื่อให้ฝ่ายบริหารขององค์กรตระหนักถึงความสำคัญและนำหลักการไปใช้ในการบริหารงานเพื่อสร้างความยั่งยืนให้เกิดขึ้นในองค์กร

การกำหนดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

1.การระบุประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน

ในปี 2562 ได้นำประเด็นความเสี่ยงที่มีความสำคัญในการดำเนินธุรกิจของธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหาร และประเด็นสำคัญจากกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียจากกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกกลุ่ม มาศึกษาเปรียบเทียบกับประเด็นความยั่งยืนของธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหารที่ทั่วโลกให้ความสำคัญ จากนั้นนำประเด็นทั้งหมดที่ประเมินความสำคัญเสนอแก่ผู้บริหารกลุ่มธุรกิจ

2.การจัดลำดับความสำคัญ

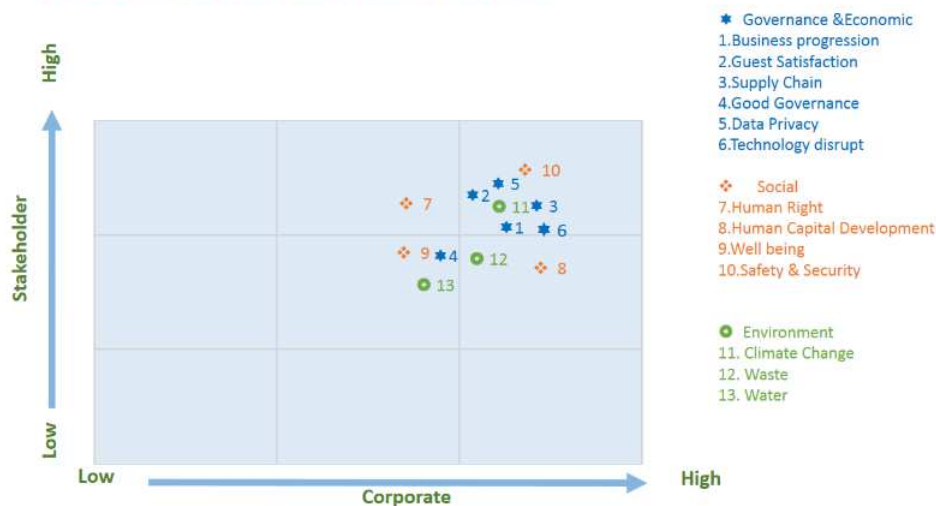
มีการดำเนินการวิเคราะห์และพิจารณาข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญและประเด็นที่มีความสำคัญต่อองค์กร ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวม 13 ประเด็น และพิจารณาโดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มประเด็นหลัก คือ ด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และพิจารณาการจัดลำดับความสำคัญ 2 ด้านคือ ประเด็นที่มีความสำคัญต่อการดำเนินกิจการขององค์กร และประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ

3.การพิจารณาตรวจสอบและสอบทวนประเด็นที่มีนัยสำคัญ

มีการตรวจสอบความครบถ้วนของประเด็นที่มีนัยสำคัญ และนำเสนอต่อคณะกรรมการความเสี่ยงและกำกับดูแลเพื่อพิจารณาอนุมัติ และนำเสนอแผนการดำเนินงานซึ่งผ่านความเห็นชอบของผู้บริหารกลุ่มธุรกิจ

การจัดลำดับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

Sustainable Materiality Matrix



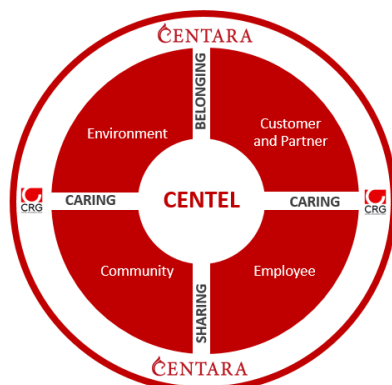
ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน


ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ขอบเขตของผลกระทบ (ภายใน/ภายนอกองค์กร)	หัวข้อที่นำเสนอในรายงาน
1.การพัฒนาธุรกิจ	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า, คู่ค้า, ผู้ถือหุ้น	การพัฒนาธุรกิจ
2.ความพึงพอใจของลูกค้า	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า	การบริหารความ สัมพันธ์กับลูกค้า
3.การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	ทุกหน่วยงาน / คู่ค้า, ชุมชน	การบริการห่วงโซ่อุปทาน

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ขอบเขตของผลกระทบ (ภายใน/ภายนอกองค์กร)	หัวข้อที่นำเสนอในรายงาน
4.การกำกับดูแลกิจการ	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า,คู่ค้า,ผู้ถือหุ้น	การกำกับดูแลกิจการ
5.การบริหารจัดการข้อมูลส่วนตัว	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า	การรักษาความปลอดภัยและ ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล
6.การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า	การตลาด
7.การปฏิบัติงานแรงงานอย่างเท่าเทียม	ทุกหน่วยงาน / คู่ค้า	การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน
8.การบริหารและพัฒนาทักษะพนักงาน	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า	การพัฒนาบุคลากร
9.ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและชุมชน	ทุกหน่วยงาน / ชุมชน	-การดูแลพนักงานและการสร้าง ความผูกพันของพนักงานต่อ องค์กร -การดำเนินงานด้านการพัฒนา สังคมและสนับสนุนชุมชน
10.ความปลอดภัยและชีวอนามัย	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า,ชุมชน	ความปลอดภัยและชีวอนามัย
11.การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสภาพ ภูมิอากาศ	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า,ชุมชน	การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม
12.การบริหารจัดการของเสีย	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า,ชุมชน	การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม
13.การบริหารจัดการน้ำ	ทุกหน่วยงาน / ลูกค้า,ชุมชน	การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

เป้าหมายและผลการดำเนินการด้านความยั่งยืน

บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นในการดำเนินงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนตลอดห่วงโซ่อุปทาน จากก้าวแรกในการสร้างความมั่นคงให้กับธุรกิจ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจด้วยผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นเลิศในการส่งมอบประสบการณ์ที่น่าประทับใจ ในขณะเดียวกันก็มุ่งมั่นในการพัฒนาและสร้างบุคลากรขององค์กรให้มีทักษะ ความสามารถในการทำงานที่ประสิทธิภาพเพื่อสร้างรากฐานของธุรกิจให้เติบโต พร้อมกับการสนับสนุนและส่งเสริมให้ชุมชนและสังคมมีความเข้มแข็งในการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น และก้าวต่อไปสู่การมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมที่เปรียบเสมือนมรดกที่ต้องส่งต่อให้กับคนรุ่นไป โดยการดำเนินธุรกิจเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน SDGs ของสหประชาชาติ



โครงการ/วิธีการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน	การตอบสนองต่อ UN SDGs
<ul style="list-style-type: none"> -โครงการ 4 สร้าง: สร้างฝัน สร้างโอกาส สร้างอาชีพ สร้างอนาคตกับเซ็นทรัล 4 Cs: Centara Career Creative for Children) -โครงการการศึกษาทวิภาคี CRG -จ้างงานผู้สูงอายุและผู้พิการ 	<ul style="list-style-type: none"> -สร้างบุคลากรที่มีคุณภาพให้กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ 1,073 คน -สร้างอาชีพให้กับผู้ด้อยโอกาส 434 คน -สร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับครอบครัวของผู้ด้อยโอกาส -ลดอัตราการว่างงาน 	 <p>เป้าประสงค์ที่ 4.3 / ตัวชี้วัด 4.3.1</p>
<p>สิทธิมนุษยชนและความเท่าเทียม ในการจ้างงานและจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติในเรื่องอายุ เพศ สัญชาติ ภาษาและความพิการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> -จำนวนพนักงานหญิงทั้งหมด 61 % -จำนวนผู้บริหารหญิงระดับผู้จัดการ 417 คน -การจ้างงานคนพิการจำนวน 296 คน -การจ้างงานผู้สูงอายุจำนวน 142 คน -พนักงานทั้งหมด 39 สัญชาติ 	 <p>เป้าประสงค์ที่ 5.1 / ตัวชี้วัด 5.1.1 เป้าประสงค์ที่ 5.5 / ตัวชี้วัด 5.5.2</p>
<p>กำหนดนโยบายในการดำเนินงานด้านการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในกระบวนการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้อง และหาแนวทางพัฒนาและปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น</p>	<ul style="list-style-type: none"> -ข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในกระบวนการดำเนินธุรกิจ 79.44 KT Co2-e -ปรับปรุงการดำเนินงานสามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมด 451.22 KT Co2-e 	 <p>เป้าประสงค์ที่ 9.4 / ตัวชี้วัด 9.4.1</p>  <p>เป้าประสงค์ที่ 13.3 / ตัวชี้วัด 13.3.1</p>
<ul style="list-style-type: none"> -กำหนดกระบวนการทำงานด้านการบริหารจัดการขยะให้ชัดเจน -ให้ความรู้กับพนักงานในการจัดขยะและของเสียอย่างถูกวิธี -หาเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาปรับใช้ 	<ul style="list-style-type: none"> -จัดทำโครงการปลา POP-Plastic only Please เพื่อรณรงค์ให้ประชาชนแยกขยะพลาสติกเพื่อนำไปรีไซเคิลในพื้นที่ 12 โรงแรม 400 กิโลกรัม -ปริมาณขยะฝังกลบ 7,831.91 ลูกบาศก์เมตร -ปริมาณขยะรีไซเคิล ใช้ซ้ำ ย่อยสลายรวม 53.60% -ติดตั้งเครื่อง COWTECH เปลี่ยนขยะอินทรีย์ให้เป็นก๊าซชีวภาพ (LPG) 1,492.7 กิโลกรัม 	 <p>เป้าประสงค์ที่ 11.6 / ตัวชี้วัด 11.6.1</p>  <p>เป้าประสงค์ที่ 12.5 / ตัวชี้วัด 12.5.1</p>
<p>โครงการบริจาคอาหารที่ยังรับประทานได้ให้กับผู้ยากไร้ผ่านมูลนิธิสต็อกเกอร์ ออฟ ฟู้ดส์ ฟันเดชัน (เอส โอ เอส) : Scholars of Sustenance Foundation (SOS)</p>	<ul style="list-style-type: none"> -ลดปริมาณขยะอาหารได้ 59,830.87 กิโลกรัม -ผู้ยากไร้ได้รับประทานอาหารที่มีคุณภาพจำนวน 213,551.64 มื้อ 	 <p>เป้าประสงค์ที่ 12.3 / ตัวชี้วัด 12.3.1</p>

โครงการ/วิธีการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน	การตอบสนองต่อ UN SDGs
โครงการ Beach Cleaning ของทุกโรงแรมที่อยู่บริเวณใกล้ชายหาด	ดำเนินการเป็นประจำทุกเดือนเพื่อลดปริมาณขยะพลาสติกที่ถูกนำลงสู่ทะเล	 เป้าประสงค์ที่ 14.1 / ตัวชี้วัด 14.1.1
โครงการปลูกป่าอย่างยั่งยืน โดยให้พนักงานและคู่ค้าร่วมกันสร้างพื้นที่สีเขียวโดยการปลูกต้นไม้ใหญ่ พื้นที่พุ่มสภาพป่าไม้ที่เสื่อมโทรม และเพิ่มพื้นที่การปลูกป่าและการปลูกป่าทดแทน	- ร่วมกับกลุ่มเซ็นทรัลในฐานะคณะทำงานด้านพื้นที่สีเขียว ปลูกต้นไม้ในพื้นที่บางกระเจ้า 1,200 ต้น - ร่วมกับ กทม. ปลูกต้นไม้จำนวน 120 ต้นในพื้นที่กรุงเทพ	 เป้าประสงค์ที่ 15.2 / ตัวชี้วัด 15.2.1
- เข้าร่วมการเป็นสมาชิกโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต หรือ Thailand's Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption (CAC) - สนับสนุนให้คู่ค้าเข้าร่วมโครงการดังกล่าว พร้อมทั้งอบรมความรู้ให้กับพนักงานของบริษัท	- ต่ออายุสมาชิกโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตเมื่อวันที่ 5 สิงหาคม 2562 - สื่อสารนโยบายการรับสินบนให้กับพนักงาน - แจ้งและสนับสนุนคู่ค้าเข้าร่วมโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตตามความสมัครใจ	 เป้าประสงค์ที่ 16.5 / ตัวชี้วัดที่ 16.5.1

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

CENTEL ได้กำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียออกเป็นกลุ่มต่างๆ โดยมีช่องทางในการสื่อสาร เพื่อรับฟังความคิดเห็น ความคาดหวังนำไปสู่การพัฒนากระบวนการเพื่อตอบสนองต่อข้อคิดเห็นและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	การมีส่วนร่วมและช่องทางในการสื่อสาร	ความสนใจและความคาดหวัง	การตอบสนอง
ลูกค้า	- การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าหลังการใช้บริการ - การปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าขณะให้บริการ - การร้องเรียนผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ - การสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์	- คุณภาพการให้บริการ - ความหลากหลายของบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า - ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยครบถ้วน ถูกต้อง	- นำเสนอการบริการที่ประทับใจด้วยเอกลักษณ์แบบไทย - ส่งมอบความหลากหลายของผลิตภัณฑ์เพื่อให้บริการกับลูกค้าได้ตรงกับความต้องการ - พัฒนาเทคโนโลยีเพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพและสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว - ให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของลูกค้าเป็นสำคัญ

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	การมีส่วนร่วมและช่องทางการสื่อสาร	ความสนใจและความคาดหวัง	การตอบสนอง
			<ul style="list-style-type: none"> -นำเสนอข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับบริการและผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้อง -จัดทำแผนรองรับและจัดการการรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้าอย่างเคร่งครัด
ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> -การประชุมลูกค้าประจำปี -ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน -สำรวจความต้องการของลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> -การดำเนินธุรกิจร่วมกันอย่างยั่งยืน -ร่วมกันพัฒนานวัตกรรมในการทำธุรกิจร่วมกัน 	<ul style="list-style-type: none"> -จัดระบบการสั่งซื้อแบบ one item one price -กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใสและยุติธรรมและตรวจสอบได้ -จัดทำคู่มือและแนวปฏิบัติต่อลูกค้าตามหลักการความยั่งยืน ESG
พนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> -การปฐมนิเทศสำหรับพนักงานใหม่ -กิจกรรม Town Hall ให้ผู้บริหารได้พูดคุยกับพนักงานอย่างใกล้ชิด -การสำรวจความพึงพอใจของพนักงานประจำปี -จัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการพนักงาน -กิจกรรมสานสัมพันธ์สร้างความผูกพันกับพนักงาน 	<ul style="list-style-type: none"> -ความก้าวหน้าในอาชีพ -ความสมดุลในการใช้ชีวิต -ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม -เปิดโอกาสในการแสดงความคิดเห็น 	<ul style="list-style-type: none"> -พัฒนาแผนการยกระดับทักษะและความรู้ความสามารถของพนักงาน -ทบทวนค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานให้เหมาะสมและเป็นธรรม -ดูแล ใส่ใจ พนักงานเหมือนคนในครอบครัว เพื่อสร้างความภักดีต่อองค์กรผ่านกิจกรรมต่างๆ -ปรับปรุงสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานตามเกณฑ์อาชีวอนามัย -นำข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานมาวิเคราะห์และจัดทำแผนงานเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงาน
ชุมชน สังคม	<ul style="list-style-type: none"> -กิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ผ่านกิจกรรมจิตอาสา -รับฟังความคิดเห็นของชุมชนและสังคมผ่านช่องทางต่างๆ 	<ul style="list-style-type: none"> -สร้างคุณค่าให้ชุมชนและสังคม -พัฒนาชุมชนให้เติบโตไปพร้อมกันอย่างยั่งยืน -ดูแลและรักษาสิ่งแวดล้อมรอบชุมชน -สนับสนุนกิจกรรมเพื่อชุมชน 	<ul style="list-style-type: none"> -ส่งเสริม พัฒนาและสร้างสัมพันธ์อันดีต่อชุมชน และสังคมให้สามารถอยู่ร่วมกันอย่างมีคุณค่าและยั่งยืน -แบ่งปันความรู้เพื่อสร้างชุมชนให้เข้มแข็งและเติบโตไปพร้อมกับธุรกิจของบริษัท -สร้างรายได้สู่ชุมชนทั้งทางตรงและทางอ้อมเพื่อให้เศรษฐกิจของชุมชนเติบโต
สิ่งแวดล้อม	<ul style="list-style-type: none"> -สำรวจและประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินธุรกิจ 	<ul style="list-style-type: none"> -ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว -ดูแลและรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อมรอบชุมชน 	<ul style="list-style-type: none"> -ดูแล และบริหารจัดการการใช้ทรัพยากรธรรมชาติให้เกิดประโยชน์สูงสุด -ปรับปรุงกระบวนการดำเนินธุรกิจเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	การมีส่วนร่วมและช่องทางการสื่อสาร	ความสนใจและความคาดหวัง	การตอบสนอง
			<ul style="list-style-type: none"> -ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีมาช่วยในกระบวนการดำเนินงาน -สนับสนุนและร่วมสร้างความรู้ในการดูแลสิ่งแวดล้อมให้กับพนักงานและชุมชน
ผู้ถือหุ้น	<ul style="list-style-type: none"> -กิจกรรมนักลงทุนสัมพันธ์ -การประชุมสามัญผู้ถือหุ้น -เว็บไซต์ของบริษัท -สื่อออนไลน์ และสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ -ช่องทางการรับแจ้งข้อมูลของนักลงทุนสัมพันธ์ 	<ul style="list-style-type: none"> -ผลการดำเนินธุรกิจคุ้มค่า มีเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน -ความพร้อมในการรับมือกับวิกฤตการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจ 	<ul style="list-style-type: none"> -มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจ -มีกิจกรรมพบปะนักลงทุน ผู้ถือหุ้นอย่างสม่ำเสมอ -รับฟังข้อเสนอแนะจากผู้ถือหุ้นทุกคนอย่างเท่าเทียม -นำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงานขององค์กร พร้อมทิศทางและแผนงานในการดำเนินธุรกิจ
ผู้มีส่วนได้เสียโดยรวม	<ul style="list-style-type: none"> -เว็บไซต์ของบริษัท -การร้องเรียนผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ 	ดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส	กำกับดูแลกิจการอย่างมีธรรมาภิบาลภายใต้ข้อกำหนด

การร่วมเป็นสมาชิกขององค์กร

บริษัทได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรหรือหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งผู้บริหารของบริษัทได้เข้าร่วมเป็นกรรมการขององค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ดังนี้

1. สมาคมโรงแรมไทย
2. หอการค้าไทย
3. สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย
4. หอการค้าไทย-อเมริกา
5. หอการค้าไทย-อังกฤษ
6. สมาคมส่งเสริมการท่องเที่ยวภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก (PATA)
7. สมาคมส่งเสริมการประชุมนานาชาติ(ไทย) Thailand Incentive and Convention Association
8. สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
9. สมาชิกโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต
(Collective Action Coalition -Thailand's Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption: CAC)
10. สมาชิกประชาคมการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนของสถาบันไทยพัฒน์ (Sustainability Disclosure Community: SDC)
11. โครงการวิภาวดีไม่มีขยะ โดยเครือข่ายเพื่อความยั่งยืนแห่งประเทศไทย
(Thailand Responsible Business Network :TRBN)

การดำเนินงานด้านมิติดิเศรษฐกิจ**การกำกับดูแลกิจการตามหลักธรรมาภิบาล**

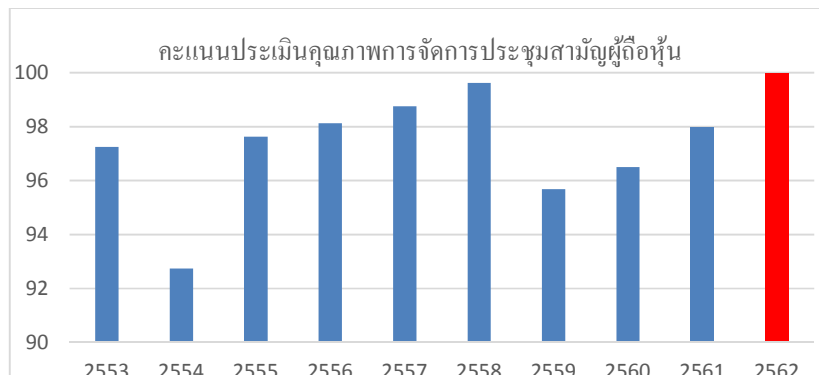
บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการเป็นอย่างยิ่ง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม บริษัทฯ จึงความมุ่งมั่นที่จะบริหารองค์กรโดยยึดหลักบรรษัทภิบาลที่ดีและตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยมีโครงสร้างการกำกับดูแลองค์กรที่ประกอบด้วยคณะกรรมการที่มีความสามารถในการกำกับดูแลและบริหารงานด้วยความโปร่งใส และดำเนินงานตามกรอบนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี อีกทั้งยังตระหนักถึงการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากปัจจัยภายในและภายนอกองค์กรเพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีกระบวนการระบุประเด็นความเสี่ยงและบริหารจัดการความเสี่ยงที่ครอบคลุมประเด็นด้านความยั่งยืนตลอดห่วงโซ่อุปทาน และมีการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนวัฒนธรรมความเสี่ยง เพื่อให้พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจถึงความสำคัญในการบริหารจัดการความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร (รายละเอียดเพิ่มเติมในหัวข้อ โครงสร้างการจัดการและหัวข้อการกำกับดูแลกิจการ)

การประเมินการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียน

เป้าหมายระยะยาว	การประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ “ดีเลิศ” ต่อเนื่องทุกปี
เป้าหมายปี 2562	ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ “ดีเลิศ” จากการประเมินของหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานปี 2562	ผลการประเมินระดับ “ดีมาก” จากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียน ประจำปี 2562 (CGR 2019) โดยสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ภายใต้การสนับสนุนจาก ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.)

**โครงการประเมินคุณภาพการจัดการประชุมผู้ถือหุ้น**

เป้าหมายระยะยาว	ผลการประเมินร้อยละ 100 ต่อเนื่องทุกปี
เป้าหมายปี 2562	ผลการประเมินร้อยละ 100 จากโครงการประเมินคุณภาพการจัดการประชุมผู้ถือหุ้น (AGM)
ผลการดำเนินงานปี 2562	ผลการประเมินร้อยละ 100 จากการประเมินคุณภาพการจัดการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2562 ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยสมาคมส่งเสริมการลงทุนไทย

**หลักจริยธรรมทางธุรกิจ**

หัวใจของการดำเนินธุรกิจที่สำคัญคือ การยึดมั่นในหลักจริยธรรม รวมถึงความซื่อสัตย์และคุณธรรมในการดำเนินกิจการกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยคณะกรรมการบริษัทฯ ได้วางหลักการและแนวทางในการปฏิบัติสำหรับกรรมการและผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ไว้ดังนี้

- บริษัทดำเนินธุรกิจอย่างซื่อสัตย์สุจริต ถูกต้องและมีจริยธรรม และพัฒนาการให้เจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน
- ตระหนักถึงความสำคัญของความพอใจของลูกค้า พัฒนาบริการและผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มีประสิทธิภาพตลอดเวลา
- ปฏิบัติต่อคู่ค้าอย่างเสมอภาค โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของบริษัท และตั้งอยู่บนพื้นฐานของการได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมต่อทั้งสองฝ่าย หลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์
- ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม ให้ความเคารพต่อความเป็นปัจเจกชนและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ไม่เลือกปฏิบัติทั้งในด้านโอกาส ผลตอบแทน การแต่งตั้งโยกย้าย ตลอดจนจัดให้มีการพัฒนาศักยภาพและความรู้ของพนักงาน
- ดำเนินธุรกิจที่เป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคม และให้ความสำคัญกับการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมตลอดจนขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่นที่บริษัทดำเนินกิจการอยู่
- ให้ความร่วมมือกับภาครัฐในการปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอย่างเคร่งครัด

การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน

บริษัทฯ ให้ความสำคัญและยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต และปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดตลอดจนตระหนักว่าการทุจริตคอร์รัปชัน นอกจากจะส่งผลกระทบต่อการค้าดำเนินธุรกิจ ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของบริษัทแล้ว ยังเป็นอุปสรรคต่อการเติบโตอย่างยั่งยืนของบริษัทอีกด้วย ในฐานะที่บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและมุ่งหวังให้ประเทศไทยปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน บริษัทจึงเข้าเป็นแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต (Thailand's Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption: CAC) ซึ่งเป็น โครงการภายใต้สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) หอการค้าไทย หอการค้าต่างชาติ สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย สมาคมธนาคารไทย สภาธุรกิจตลาดทุนไทย สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2554 และผ่านการประเมินได้รับการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตจากคณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต เมื่อวันที่ 22 เมษายน 2559 และได้ต่ออายุการรับรองเป็นสมาชิก เมื่อวันที่ 5 สิงหาคม 2562

บริษัทฯ ได้กำหนด "มาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน" เพื่อเป็นแนวทางให้พนักงานทุกคนของบริษัทยึดถือในการปฏิบัติงาน ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องได้รับทราบเจตนารมณ์และแนวทางการดำเนินธุรกิจของบริษัท บริษัทฯ ได้เผยแพร่นโยบายการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันไว้ในหน้าเว็บไซต์ของบริษัท <http://centel-th.listedcompany.com/cg.html> และออกจดหมายแจ้งคู่ค้าเพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างสุจริตและโปร่งใสดำเนินการตามมาตรการที่วางไว้ และเชิญชวนให้คู่ค้าเข้าร่วมแสดงเจตนารมณ์เข้าเป็นแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต

นโยบายและมาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันถือเป็นส่วนหนึ่งของวินัยในการปฏิบัติงาน กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานที่ไม่ปฏิบัติตามย่อมถูกสอบสวนและพิจารณาโทษทางวินัยตามระเบียบของบริษัท กฎบัตร และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ในขณะเดียวกัน บริษัทจะไม่ลดตำแหน่ง ลงโทษ หรือให้ผลทางลบต่อกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ที่ปฏิเสธการทุจริตคอร์รัปชัน แม้ว่าการกระทำนั้นจะทำให้บริษัทสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ บริษัทยังได้ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้

1. บริษัทได้ดำเนินการประเมินความเสี่ยงต่าง ๆ เกี่ยวกับการกระทำที่เป็นทุจริต และได้กำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อนำมากำหนดเป็นระเบียบที่จะได้มีการบังคับใช้ โดยมีจุดประสงค์ในการป้องกันและยับยั้งการทุจริต ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของระบบการควบคุมภายในที่ดี

2. บริษัทได้กำหนดแนวทางการดำเนินงาน ซึ่งประกอบไปด้วยขั้นตอนการดำเนินงานซึ่งมีรายละเอียดที่เพียงพอ อันเป็นไปตามนโยบายต่อต้านการทุจริต และสามารถที่จะป้องกันการทุจริตใด ๆ ที่เกิดขึ้นในการประกอบธุรกิจได้ โดยครอบคลุมถึงกิจกรรมการดำเนินการต่าง ๆ เช่น การบริจาคในเชิงการกุศล และการให้การสนับสนุนโดยบริษัท (corporate sponsorships) การให้หรือการรับของกำนัล และการต้อนรับดูแล (การนำหนทางการ) รวมถึงการมอบเงินหรือประโยชน์ตลอดจนการให้การสนับสนุนทางการเมือง
 3. บริษัทได้กำหนดให้มีระบบการควบคุมภายใน เพื่อให้แน่ใจว่านโยบายต่อต้านการทุจริตจะมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลซึ่งครอบคลุมถึง การจัดทำเอกสารสำหรับธุรกรรมทางการเงิน กระบวนการทางบัญชีทั้งหมด รวมถึงระบบทรัพยากรบุคคลและระบบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจของบริษัท
 4. บริษัทได้จัดทำมีช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ที่มีความปลอดภัยแก่ผู้แจ้งเบาะแส ผู้เรียกร้อง ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้สามารถขอคำปรึกษาในทางลับ รวมถึงทำการนำเสนอคำร้องขอ คำแนะนำ ข้อมูล/รายงาน หรือข้อร้องเรียนใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกระทำที่ถูกล่ามว่าเป็นการทุจริต พร้อมทั้งมีมาตรการที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ในการปกป้องผู้แจ้งข้อมูลการทุจริต โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้แจ้งเบาะแส ผู้เรียกร้องหรือผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง
 5. บริษัทได้ทำการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบายต่อต้านการทุจริตทั้งภายในและภายนอกบริษัท เพื่อให้มีการดำเนินการมีการปฏิบัติตามนโยบายที่เกิดผลสำเร็จในวงกว้าง เช่น การเผยแพร่นโยบายต่อต้านการทุจริตบนเว็บไซต์ การทำแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานทุกคนศึกษา ทำความเข้าใจและปฏิบัติตามอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ การสื่อสารในรูปของจดหมายก็ยังถูกส่งออกไปถึงบรรดาพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อให้การประกอบธุรกิจในแต่ละส่วนได้ดำเนินการไปอย่างโปร่งใสผ่านมาตรการต่อต้านการทุจริตที่บังคับใช้
 6. บริษัทได้จัดทำให้มีการปฐมนิเทศและอบรมให้แก่พนักงานเพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายต่อต้านการทุจริตที่บังคับใช้ พร้อมทั้งยกตัวอย่างกรณีต่าง ๆ ให้พนักงานนำไปปรับใช้มากขึ้น
 7. มีการจัดอบรมด้านการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ในหัวข้อเรื่องการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน สำหรับผู้บริหารและพนักงาน โดยได้รับเกียรติจากวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิมาบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์โลกและประเทศไทย รวมถึงวิธีการสร้างสังคมที่ช่วยกันเสริมสร้างวัฒนธรรมต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
- | | |
|-----------------------|--|
| เป้าหมายระยะยาว | ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม มีความเข้าใจเรื่องในการดำเนินกิจกรรมต่างๆที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ การคอร์รัปชัน |
| เป้าหมายปี 2562 | จัดทำระบบการเรียนรู้เรื่องการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันแบบออนไลน์ เพื่อให้พนักงานทุกคน เข้าถึงข้อมูลด้านการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันได้สะดวกมากขึ้น และดำเนินการต่ออายุการเป็น สมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตให้แล้วเสร็จ |
| ผลการดำเนินงานปี 2562 | บริษัทได้จัดทำให้มีการอบรมเรื่องการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันให้กับพนักงานใหม่ทุกคน และมีการทบทวนความรู้ความเข้าใจเรื่องการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันให้กับพนักงานทุกคน ผ่านระบบออนไลน์ โดยจัดทำเป็นรูปแบบวิดีโอ เพื่อให้พนักงานเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้น โดยพนักงานทั้งหมด ที่เข้ารับการทบทวนความรู้ดังกล่าวคิดเป็น 90 % ของจำนวนพนักงานทั้งหมด และดำเนินการต่ออายุการเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตเป็นที่เรียบร้อย และในปี 2562 ได้มีการออกประกาศงดรับและงดให้ของขวัญ (No Gift Policy) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันและมาตรการต่อต้านคอร์รัปชันของบริษัท |

การแจ้งเบาะแสและรับแจ้งเรื่องร้องเรียน

บริษัทฯ ได้จัดทำนโยบายการรับแจ้งข้อมูลและเบาะแส Whistle-Blowing Policy และจัดช่องทางให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มสามารถแจ้งเบาะแส ข้อร้องเรียน ข้อสงสัย หรือพบเห็นการกระทำที่สงสัยว่ามีการฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ หรือจรรยาบรรณ และการทุจริตต่อหน้าที่ พร้อมส่งหลักฐานถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยจะมีคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อดำเนินการหาข้อเท็จจริง และรายงานให้ผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการบริษัทและผู้ที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาบทลงโทษในกรณีที่มีความผิดตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ ทั้งนี้ได้กำหนดมาตรการคุ้มครองสิทธิให้กับบุคคลที่แจ้งเบาะแส ข้อร้องเรียนด้วย

- สำนักเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ

โทรศัพท์: (02) 769-1234 ต่อ 6658 อีเมล: whistleblower_centel@chr.co.th

ที่อยู่ทางไปรษณีย์: คณะกรรมการตรวจสอบ

บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน) 999/99 ถนนพระราม 1 แขวงปทุมวัน

เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

หากมีข้อสงสัยเกี่ยวกับนโยบายและมาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน สามารถซักถามหรือขอรับคำแนะนำได้ที่

- สำนักเลขานุการบริษัท

โทรศัพท์: (02) 769-1234 ต่อ 6131 อีเมล: co.secretary_centel@chr.co.th

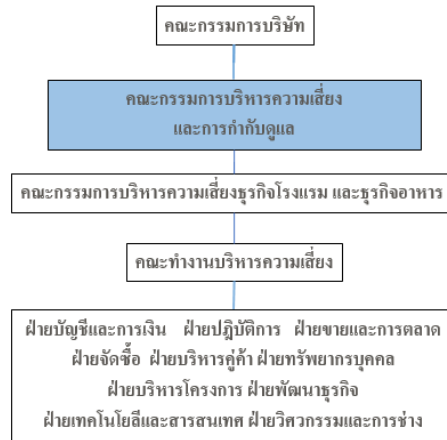
ที่อยู่ทางไปรษณีย์: สำนักเลขานุการบริษัท

บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน) 999/99 ถนนพระราม 1 แขวงปทุมวัน

เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

การบริหารจัดการความเสี่ยงและโครงสร้างการบริหารความเสี่ยง

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเกิดความมั่นคง และเติบโตอย่างยั่งยืน อีกทั้งการบริหารความเสี่ยงถือเป็นเครื่องมือในการช่วยให้ผู้บริหารสามารถบ่งชี้และจัดการความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คณะกรรมการบริษัทจึงได้กำหนดนโยบายบริหารความเสี่ยงตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้บริษัทสามารถแยกหน้าที่ด้านบริหารความเสี่ยงออกจากหน่วยงานที่อาจจะก่อให้เกิดความเสี่ยง และเพื่อให้การบริหารความเสี่ยงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและการประสิทธิผล มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และหน่วยงานบริหารความเสี่ยง โดยมีหน้าที่ประเมินระดับความเสี่ยงทั้งทางด้านของโอกาสเกิดและผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น เพื่อนำเสนอผู้บริหารและคณะกรรมการบริษัทอย่างทันเวลา ให้สามารถบริหารความเสี่ยงดังกล่าวโดยพิจารณาจากต้นทุนและผลประโยชน์ของการจัดการควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่บริษัทยอมรับได้ ตอบสนองต่อความเสี่ยงหรือวิกฤตการณ์ที่จะลดหรือทำให้เกิดการหยุดชะงักในการดำเนินงานน้อยที่สุด รวมถึงการติดตามการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงเหล่านั้นได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม และมีการวัดผลและประเมินผลงานด้วย



นอกจากนี้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และหน่วยงานบริหารความเสี่ยงได้มีการพิจารณาทบทวนนโยบายความเสี่ยงและการกำหนดขอบเขตความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหารอย่างรอบคอบเป็นประจำทุกปี เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งความเสี่ยงใหม่ที่คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อการค้าดำเนินธุรกิจพร้อมทั้งวางแผนทางในการบริหารจัดการความเสี่ยงใหม่ที่จะเกิดขึ้นด้วย

เป้าหมายระยะยาว บริษัทมีมุ่งมั่นในการเป็นองค์กรที่มีการบริหารความเสี่ยงองค์กรแบบบูรณาการ เพื่อให้บริษัทสามารถบริหารจัดการต้นทุนการดำเนินงานตลอดจนความสามารถในการรับรู้ถึงความเสี่ยงในกระบวนการดำเนินงานธุรกิจ นอกเหนือจากนี้ยังเพิ่มความสามารถด้านการวิเคราะห์ตลาด เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันตลอดจนผลตอบแทนทางธุรกิจที่ยั่งยืน

เป้าหมายปี 2562 บริษัทได้มุ่งมั่นให้เกิดการปลูกฝังวัฒนธรรมเรียนรู้ความเสี่ยงและความไม่แน่นอนในหลากหลายมิติครอบคลุมถึงพฤติกรรมผู้บริโภคและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่เกิดขึ้นใหม่ในโลกธุรกิจ ตลอดจนปัจจัยภายนอกอื่นๆ เช่น ภัยธรรมชาติ สภาวะเศรษฐกิจโลก และความไม่แน่นอนทางการเมืองให้กับพนักงานทุกระดับ

ผลการดำเนินงานปี 2562 บริษัทกำหนดให้เจ้าหน้าที่ระดับบริหารให้ความสำคัญกับการประชุมหรือกับพนักงานทุกระดับ เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงที่ดี มีการสื่อสารและการปรึกษาหารือเกี่ยวกับความเสี่ยงภายในองค์กรและสามารถนำไปสู่การตัดสินใจถูกต้องทันเวลาในทุกระดับความเสี่ยง บุคลากรของบริษัทมีความตระหนักรู้เรื่องความเสี่ยงและความไม่แน่นอนที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรได้ดียิ่งขึ้นและสามารถรับมือได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น บริษัทได้ปรับปรุงการจัดทำรายงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ครบถ้วนและครอบคลุมทุกมิติ รวมถึง Risk Indicator, mitigation strategies, emerging risks ทั้งนี้ เพื่อช่วยให้ฝ่ายบริหารมีความเข้าใจอย่างถ่องแท้มากยิ่งขึ้นและสามารถตัดสินใจได้ถูกต้องทันเวลายิ่งขึ้น

การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

ในการดำเนินธุรกิจให้บริการสิ่งที่บริษัทให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ คือ การตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพและสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า ดังนั้นความคิดเห็น และการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการจากลูกค้าถือเป็นช่องทางสำคัญที่การนำข้อมูลต่างๆ มาศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้าทั้งชาวไทยและต่างชาติ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบถ้วนและแม่นยำ โดยให้ลูกค้ากรอกแบบสอบถามออนไลน์หลังการใช้บริการพร้อมเสนอข้อเสนอแนะหรือแจ้งข้อร้องเรียน และการรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกค้าโดยตรงในขณะให้บริการ บริษัทยังมีช่องทางต่างๆ ในการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า อาทิ Facebook, Instagram, YouTube, Twitter, Weibo, Wechat, LinkedIn, Pinterest เป็นต้น และใช้ช่องทางต่างๆ เหล่านี้ในการสื่อสาร แจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ รวมทั้งข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ แก่ลูกค้า

บริษัทมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าและมีการรายงานผลเป็นประจำทุกๆ 3 เดือน เพื่อนำผลคะแนนมาวิเคราะห์และปรับปรุงการให้บริการ โดยในปี 2562 คะแนนความพึงพอใจโดยรวมของธุรกิจโรงแรม 87.8 % คะแนนความพึงพอใจของธุรกิจอาหาร 92.9 % คะแนนมาตรฐานคุณภาพของผลิตภัณฑ์ 97.8 %

ในปี 2562 บริษัทได้ทำการศึกษาวิจัยความต้องการและพฤติกรรมลูกค้าและการรับรู้ของแบรนด์ในธุรกิจโรงแรม นำไปสู่การปรับอัตลักษณ์และตัวตนของโรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา เพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจโรงแรมภายใต้แนวคิด “The Place To Be ที่ให้เราแบ่งปันทุกความรู้สึก” ที่บ่งบอกถึงความอบอุ่น จริงใจ และบริการที่ใส่ใจ รวมถึงการสร้างสรรค์สภาพแวดล้อมที่ลูกค้าได้รับความสบายใจ และรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวสถานที่ของเซ็นทารา และได้ขยายแนวคิดดังกล่าวไปยังธุรกิจอาหาร ในการส่งมอบมื้ออาหารที่คุ้มค่าและประทับใจให้กับลูกค้า ซึ่งจะช่วยสร้างความสุข สร้างความสัมพันธ์และแบ่งปันความรู้สึกร่วมกันในทุกโอกาส ทุกมื้ออาหารที่จะอยู่ในใจของคุณ “ที่ให้เราแบ่งปันทุกความรู้สึกร่วมกัน”

การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

หลังจากมีการประกาศใช้กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพลเมืองที่อาศัยอยู่ในเขตสหภาพยุโรป (General Data Protection Regulation : GDPR) เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2561 บริษัทได้มีการประกาศใช้นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพลเมืองที่อาศัยอยู่ในเขตสหภาพยุโรป (GDPR Standard Policy) และแนวปฏิบัติในการบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า (Standard Operating Procedure) เพื่อให้สอดคล้องกับ GDPR ในทันที พร้อมทั้งจัดการฝึกอบรมพนักงานทุกคนให้รับทราบรายละเอียดและวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องในการร้องขอข้อมูล การใช้ข้อมูลและการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้า รวมถึงการแจ้งให้ลูกค้ารับทราบ และอนุญาตให้บริษัทนำข้อมูลของลูกค้าไปใช้ในระบบที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ซึ่งถือเป็นการปรับเปลี่ยนระบบการเก็บข้อมูลของบริษัทให้มีความรัดกุมมากขึ้น ในประเทศไทยได้มีการประกาศใช้ “พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562” เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่จะมีผลกระทบไปถึงการรักษาความลับ (Confidentiality) ความถูกต้องสมบูรณ์ (Integrity) และความพร้อมใช้งาน (Availability) ของข้อมูลส่วนบุคคล ที่อาจก่อให้เกิดแนวโน้มการเกิดผลกระทบเชิงลบหรือความเสียหายในระดับบุคคลหรือองค์กร บริษัทได้จัดทำนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และแนวปฏิบัติเพื่อให้สอดคล้องกับ พ.ร.บ.ดังกล่าว และเตรียมการอบรมพนักงานทุกคนเพื่อสร้างความเข้าใจในรายละเอียดของกฎหมายดังกล่าว

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

บริษัทมุ่งเน้นความสำคัญในการดำเนินธุรกิจกับคู่ค้าอย่างโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต และเป็นธรรม ควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนตามกรอบนโยบายการบริหารห่วงโซ่อุปทานของบริษัทครอบคลุมมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนใส่ใจในประเด็นด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย โดยมีเป้าหมายในการสนับสนุน ส่งเสริม และพัฒนาคู่ค้าและหุ้นส่วนทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับบริษัททั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อร่วมกันสร้างห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) ที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมในระยะยาว โดยมีการกำหนดจรรยาบรรณและแนวทางการปฏิบัติของคู่ค้า (Code of Conduct & Guidelines for

Business Partners and Suppliers) ที่มุ่งเน้นเรื่องจริยธรรมทางธุรกิจ การปฏิบัติต่อแรงงานตามหลักสิทธิมนุษยชน อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อม การปรับปรุงประสิทธิภาพและการพัฒนานวัตกรรมของสินค้าผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจของบริษัทฯ ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ และนำไปสู่การประยุกต์ใช้กับบริษัทของลูกค้าตามความเหมาะสม โดยได้แจ้งให้ลูกค้าและหุ้นส่วนทางธุรกิจทั้งหมดรับทราบจรรยาบรรณและแนวทางการปฏิบัติของลูกค้าของบริษัท

ในปี 2562 บริษัทได้ขยายระบบการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้า BEE SCM Procurement System ครอบคลุมธุรกิจโรงแรม จากเดิมเริ่มใช้ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 โรงแรม เป็น 18 โรงแรม ภายใต้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างรวมพื้นที่ สินค้าเดียวราคาเดียว ทำให้สามารถสั่งซื้อสินค้าในราคาที่ถูกลง และขยายโอกาสในการค้าให้กับลูกค้าเพิ่มขึ้นด้วย โดยหลังจากมีการปรับเปลี่ยนระบบจัดซื้อจัดจ้างรวมพื้นที่ สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้ถึงร้อยละ 10

จำนวนลูกค้าทั้งหมดของธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหาร ในปี 2562 รวม 19,644 ราย บริษัทได้จัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ลูกค้าของธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหารโดยมีการจัดลำดับความสำคัญของลูกค้าเป็น 3 กลุ่มคือ กลุ่มลูกค้าที่มีความสำคัญมาก กลุ่มลูกค้าที่มีความสำคัญปานกลาง และกลุ่มลูกค้าทั่วไป โดยใช้ข้อมูลจากมูลค่าการสั่งซื้อ คะแนนจากการประเมินลูกค้า ความสัมพันธ์ในฐานะลูกค้าที่ดี การทำธุรกิจร่วมกันตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี และเป็นลูกค้าที่ดำเนินกิจการตามนโยบายเป็นมิตรต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

ในปี 2562 มีลูกค้ารายใหม่เพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 5 ของลูกค้าทั้งหมด โดยลูกค้ารายใหม่จะต้องผ่านการคัดกรองโดยมีข้อกำหนดเบื้องต้นคือ ต้องมีสถานประกอบการที่ชัดเจน ผลิตภัณฑ์หรือบริการจะต้องได้รับการรับรองมาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด และผ่านการทดสอบพร้อมทั้งสามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดในการรับ-ส่งสินค้า อาหารและบรรจุภัณฑ์ที่สัมผัสอาหารเพื่อให้สอดคล้องกับระบบอาหารปลอดภัย (Food Safety System) มาตรฐานของ HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) และ ISO 22000 : Food Safety Management System และมีใบรับรองวัตถุดิบที่สามารถสัมผัสอาหารได้อย่างปลอดภัยจากสถาบันรับรองคุณภาพต่าง ๆ เช่น SGS, มาตรา 295 กระทรวงสาธารณสุข, Intertek, ALS รวมถึงการมีมาตรฐานของวัตถุดิบจากแหล่งผลิตที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม เช่นกระดาษที่ตัดจากป่าปลูก ไม่ทำลายป่าไม้ธรรมชาติ BRC, FSC รวมทั้งมีการตรวจสอบข้อมูลด้าน ESG ของลูกค้ารายสำคัญว่ามีการปฏิบัติในประเด็นที่เกี่ยวข้องในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมหรือไม่ รวมถึงหลักปฏิบัติเบื้องต้นของลูกค้า เช่นจะต้องนำบรรจุภัณฑ์ เช่น ถุงพลาสติก ถังกระดาษ กล่องโฟม กลับไปด้วยทุกครั้งที่น่าสินค้ามาส่ง เพื่อช่วยลดปริมาณขยะ นอกจากนี้บริษัทยังได้กำหนดให้มีการสุ่มตรวจสินค้าทางด้านความปลอดภัยของอาหารอย่างสม่ำเสมอ และมีมาตรการลงโทษขั้นสูงสุดคือระงับการสั่งซื้อเฉพาะรายการ หรือยกเลิกทั้งหมดทุกรายการ

การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทและลูกค้าเป็นเรื่องที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง บริษัทมีการจัดประชุมลูกค้าหลักเป็นประจำทุกปี โดยมีลูกค้าของธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหารจำนวน 224 ราย เข้าร่วมประชุมเพื่อทบทวนระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดส่งสินค้า การควบคุมคุณภาพสินค้า และความรู้ใหม่ด้านความปลอดภัยของอาหารและเรื่องการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนที่ลูกค้าสามารถนำไปปรับใช้ในการทำธุรกิจ

การสั่งซื้อสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

หลังจากธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหารได้มีนโยบายการปรับเปลี่ยนสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมาใช้ ในปี 2562 ได้ทำการจัดซื้อหลอดพลาสติกที่ผลิตจากวัสดุย่อยสลายได้ตามธรรมชาติรวม 6,190,000 หลอด สำหรับธุรกิจโรงแรม 2,500,000 หลอดและธุรกิจอาหาร 3,690,000 หลอด

สั่งซื้อผลิตภัณฑ์กระดาษทิชชู กล่องกระดาษ และถุงกระดาษใส่อาหารที่ย่อยสลายได้ จากลูกค้าที่ใช้วัตถุดิบจากป่าปลูก เพื่อสนับสนุนการจัดการทรัพยากรป่าไม้อย่างยั่งยืน ผ่านการเลือกใช้สินค้าที่มีตรามาตรฐาน FSC™ ในส่วนของธุรกิจอาหารได้เริ่มใช้ถุงกระดาษทดแทนการใช้ถุงพลาสติกสำหรับแบรนด์ OOTOYA, Thai Terrace

การดำเนินงานมิตีสังคม

ปี 2562 บริษัทฯ มีเป้าหมายในการดำเนินงานด้านสังคมในการพัฒนาศักยภาพและสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีแก่พนักงาน มุ่งมั่นช่วยเหลือและพัฒนาสังคมด้านต่างๆ ภายใต้แนวคิดเพื่อมุ่งสร้างงาน สร้างอาชีพ สร้างชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน

การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล

การสรรหาบุคลากรของบริษัทฯ ทั้งในธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหารต่างให้ความสำคัญในการปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน ในเรื่องของความเสมอภาค สกดิ์และสิทธิในการได้รับการปฏิบัติต่อมนุษย์อย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ สีผิว เพศ อายุ ศาสนาและความเชื่อ โดยเปิดโอกาสให้ทุกเชื้อชาติสามารถเข้ามาเป็นพนักงาน โดยคำนึงถึงคุณสมบัติและคุณวุฒิที่เหมาะสมสำหรับตำแหน่งงานต่างๆ พนักงานในองค์กรสามารถหมุนเวียน หรือโอนย้ายไปปฏิบัติงานในพื้นที่ต่างๆ ได้ตามความเหมาะสมเพื่อพัฒนาทักษะและเพิ่มโอกาสด้านความก้าวหน้าในอาชีพ พนักงานใหม่ทุกคนจะได้รับการปฐมนิเทศ เพื่อให้เข้าใจ วิสัยทัศน์ ค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กร รวมทั้งข้อกำหนด สวัสดิการต่างๆ ก่อนเริ่มทำงาน ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ในหลากหลายพื้นที่ทั่วโลก การปฏิบัติต่อแรงงานเพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมายและหลักด้านสิทธิมนุษยชนจึงเป็นประเด็นที่ฝ่ายบริหารให้ความสำคัญ บริษัทฯ มีพนักงานในความดูแล กว่า 30 สัญชาติ จากพื้นฐานวัฒนธรรมที่หลากหลาย บริษัทฯ ให้ความสำคัญตามกฎหมายแรงงานสากล มีการกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมตามประสบการณ์และความสามารถ และเปรียบเทียบกับค่าตอบแทนในกลุ่มธุรกิจเดียวกันเพื่อให้พนักงานทุกระดับทั้งชายและหญิงได้รับค่าตอบแทนอย่างเท่าเทียมกัน

การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน

เรื่องสิทธิมนุษยชน เป็นอีกหนึ่งประเด็นที่องค์กรต่างๆ และภาคธุรกิจทั่วโลกให้ความสำคัญ เนื่องจากมีการดำเนินงานที่ไม่เหมาะสมหรือเกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน อาจเกิดผลเสียต่อภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นขององค์กร บริษัทฯ จึงได้จัดทำนโยบายสิทธิมนุษยชน เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานและหลักปฏิบัติบนหลักการเคารพเกียรติและศักดิ์ศรีต่อกัน อย่างเท่าเทียมตามหลักกฎหมาย และหลักการสากลแห่งสหประชาชาติด้านธุรกิจและสิทธิมนุษยชน (United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights : Implementing the Protect, Respect, Remedy Framework (UNGPs) และหลักการและสิทธิขั้นพื้นฐานในการทำงานขององค์กรแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization; ILO Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work) โดยไม่เลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่งเชื้อชาติ ศาสนา เพศ สีผิว ภาษา เผ่าพันธุ์ หรือสถานะอื่นใด

ในปี 2562 พนักงานของบริษัทฯ ได้เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการในหลักสูตร Better Business for Children: การตรวจสอบสิทธิเด็ก รอบด้าน (Children's Rights Due Diligence) และได้มีการวิเคราะห์ผลกระทบของธุรกิจที่เกี่ยวข้องสิทธิเด็กและสิทธิมนุษยชน โดยวิธีที่สอดคล้องกับหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (UN Guiding Principles on Business and Human Rights - UNGP) ตามกรอบแนวปฏิบัติ “สิทธิเด็กและหลักปฏิบัติทางธุรกิจ (Children's Rights and Business Principles - CRBP)” โดยองค์การทุนเพื่อเด็กแห่งสหประชาชาติ (องค์การยูนิเซฟ) และพบว่าบริษัทฯ ได้มีการดำเนินงานตามกรอบของ CRBP ที่เกี่ยวข้องกับหลักการดังกล่าวในหัวข้อการส่งเสริมให้เด็กเข้าถึงบริการที่มีความปลอดภัย โดยการให้บริการดังกล่าวเกิดจากความเข้าใจถึงความต้องการของเด็กและตอบสนองจินตนาการที่เด็กสามารถเข้าถึงได้ และส่งเสริมความรู้ผ่านกิจกรรม อาทิ Kids Club และ Kids Spa รวมไปถึง Kids Menu ที่สร้างสรรค์เมนูอาหารสำหรับเด็กที่มีประโยชน์ สะอาด ปลอดภัย ออกแบบการจัดวางอาหารให้เด็กได้สนุกและเพลิดเพลินกับมื้ออาหารพร้อมความอร่อย

การดูแลพนักงานและการสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

บริษัทฯ ได้กำหนดสวัสดิการและผลตอบแทนต่างๆ อย่างเหมาะสมแก่พนักงานตามที่กฎหมายกำหนด อาทิ ค่าตอบแทน ประกันสังคม ประกันสุขภาพ ค่ารักษาพยาบาล กองทุนเงินสำรองเลี้ยงชีพ เครื่องแบบพนักงาน ห้องอาหารพนักงาน ห้องพยาบาลในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินในระหว่างการทำงาน พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่เหมาะสมให้กับพนักงาน โดยในปี 2562 ได้มีการปรับปรุงโปรแกรมการตรวจสุขภาพประจำปีให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ปรับปรุงห้องอาหารพนักงาน เพิ่มจุดพักผ่อนของพนักงาน ปรับปรุงและเพิ่มดีเทลห้องพักพนักงาน รวมถึงที่จอดรถพนักงาน และยังรวมไปถึงการปรับปรุงตกแต่งสำนักงาน

ออฟฟิศเพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน นอกจากนี้ในธุรกิจอาหารได้มีการปรับปรุงค่าเบี้ยเลี้ยงพนักงาน ค่าเดินทาง(การโดยสารเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ) ค่าที่พัก ค่ารักษาพยาบาล ค่าของเยี่ยม สิทธิการลาอุปสมบท และการปรับวันหยุดพักผ่อนประจำปี

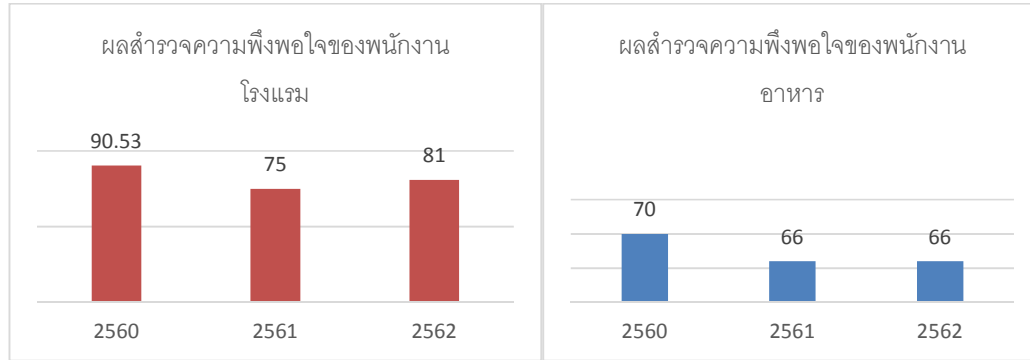
การพิจารณาค่าตอบแทนของผู้บริหารและพนักงานให้สอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบ และแข่งขันกับตลาดแรงงานทั่วไปได้ บริษัทได้มีการสำรวจและเทียบเคียงค่าตอบแทนขององค์กรชั้นนำและกลุ่มธุรกิจ ในอุตสาหกรรมเดียวกันเป็นประจำทุกปี เพื่อนำข้อมูลมาทบทวนและปรับหลักเกณฑ์ต่างๆ ในการพิจารณาจ่ายค่าตอบแทน กระบวนการพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือนประจำปีและการจ่ายเงินโบนัสตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานของพนักงานของบริษัท เพื่อเป็นการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพและมีความสามารถในการขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ความแตกต่างทางเพศ ศาสนา เชื้อชาติ ไม่มีผลต่อการกำหนดค่าตอบแทนและการเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน

ความปลอดภัยและชีวอนามัย

บริษัทให้ความสำคัญอย่างยิ่งในเรื่องการขับเคลื่อนองค์กรให้ปราศจากอุบัติเหตุและลดจำนวนผู้ได้รับบาดเจ็บจากการทำงาน การลดความเสี่ยงที่นำไปสู่ความสูญเสียต่อชีวิต การบาดเจ็บ ความเจ็บป่วยจากการทำงานของพนักงานอันจะส่งผลกระทบต่อดำเนินงานของบริษัทฯ โดยได้มีการกระบวนส่งเสริมสุขภาพที่ดีของพนักงาน ระบุเหตุแห่งอันตรายและประเมินความเสี่ยงในกิจกรรมการดำเนินงานของบริษัทฯ พร้อมทั้งการทบทวนมาตรการควบคุมและป้องกันอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังดำเนินการตรวจสอบสุขภาพประจำปี โดยมีโปรแกรมการตรวจสุขภาพพิเศษเฉพาะกลุ่มพนักงานที่ต้องสัมผัสอาหารอย่างใกล้ชิด เพื่อความปลอดภัยต่อตัวพนักงานและลูกค้าที่มาใช้บริการ การอบรมวิธีปฏิบัติตัวในสถานการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งถือเป็นเรื่องสำคัญสำหรับธุรกิจโรงแรม มีการจัดอบรมดับเพลิงขั้นต้นและฝึกซ้อมการอพยพหนีไฟเป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมหากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน โดยพนักงานทุกคนที่ผ่านการอบรมหลักสูตรการฝึกซ้อมดับเพลิงและหนีไฟ Basic Fire Fighting Course จะได้รับประกาศนียบัตรด้วย บริษัทได้มีการทบทวนแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยและชีวอนามัยเพื่อทำให้เกิดการพัฒนาองค์ความรู้ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สอดคล้องกับกฎหมาย ข้อบังคับ และมาตรฐานสากลเพื่อยกระดับมาตรฐานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดียิ่งขึ้นพร้อมจัดทำแผนการรับมือในเรื่องความปลอดภัยไว้ด้วย

การสำรวจความพึงพอใจของพนักงานต่อองค์กร

บริษัทมีการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของพนักงานต่อองค์กรเป็นประจำทุกปี เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากพนักงาน โดยข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์ เพื่อจัดทำแผนในการดูแลพนักงานอย่างรอบด้าน ยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานนำไปสู่การพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน บริษัทได้จัดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการ เพื่อรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน รวบรวมข้อมูลเพื่อเข้าสู่กระบวนการนำเสนอฝ่ายบริหาร ในการทบทวนและพิจารณาอย่างรอบคอบ ในการปรับปรุงสวัสดิการการดูแลพนักงานให้เหมาะสมในแต่ละกลุ่มธุรกิจ โดยในปี 2562 กลุ่มธุรกิจโรงแรมตั้งเป้าความพึงพอใจของพนักงานอยู่ที่ 80 % ผลสำรวจอยู่ที่ 81 % เพิ่มขึ้นจากปี 2561 และอันดับผลคะแนนรวมอยู่ในลำดับที่ 2 ของกลุ่มเซ็นทรัล ในขณะที่กลุ่มธุรกิจอาหาร ผลสำรวจอยู่ที่ 66 % เท่ากับปีก่อน นำไปสู่การพัฒนา Action Plan ของแต่ละแบรนด์อาหาร เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานให้มากขึ้น



*ในปี 2561-2562 มีการปรับแบบการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานโดยใช้ระบบ AON Hewitt

การขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กร I•CARE

บริษัทมีเป้าหมายในการขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กรผ่านกิจกรรมต่างๆ ไปสู่พนักงานทุกคน เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร I•CARE มุ่งเน้นความสำคัญของการปลูกฝังวัฒนธรรมในเรื่องนวัตกรรม (Innovation) ภายในองค์กร ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีต่อกัน (Relationship) ภายในองค์กรผ่านกระบวนการ Coaching และส่งเสริมการดูแล ใส่ใจ ให้ความสำคัญกับเพื่อนพนักงานในทุกๆ ช่วงประสบการณ์การเป็นพนักงาน (Relationship)

ในปี 2562 ธุรกิจโรงแรมได้มีกิจกรรม “I•CARE Recognition Activity” เพื่อสื่อสารและสร้างความรู้ ความเข้าใจเรื่องค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กร โดยส่งเสริมให้พนักงานส่งผลงานที่แสดงออกถึงความหมายของ I•CARE ที่พนักงานนำมาปรับใช้ในชีวิตประจำวัน สร้างผลงานออกมาเป็นรูปธรรม และจัดทำวิดีโอแบบทดสอบเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร เพื่อวัดความรู้ความเข้าใจของพนักงาน

สำหรับธุรกิจอาหารได้จัดกิจกรรม I•CARE Team Building เพื่อส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจผ่านกิจกรรม ให้แก่หน่วยงานสนับสนุนและแบรนด์ต่างๆ จัดการอบรม I•CARE Board Game เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้ ความเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กร I•CARE อีกทั้งสามารถวิเคราะห์เหตุการณ์ต่างๆ และตัดสินใจเลือกแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมตามวัฒนธรรมองค์กร จัดทำโครงการ Driving Innovation เพื่อส่งเสริมพนักงานทุกคนให้ตระหนักและเห็นความสำคัญในวัฒนธรรมองค์กรเรื่อง Innovation อีกทั้งส่งเสริมให้นำไปประยุกต์ใช้กับการใช้ชีวิตและการทำงาน จัดทำโครงการ Well Being (Work and Life Balance) เพื่อส่งเสริมพนักงานทุกคนให้มีคุณภาพชีวิตที่สมดุลทั้งในด้านการงาน และการใช้ชีวิตอย่างมีความสุข โดยมุ่งให้ความสำคัญในเรื่อง Happy Body, Happy Heart, Happy Society, Happy brain จัดทำโครงการ The Power of Recognition เพื่อส่งเสริมให้พนักงานได้ชื่นชม ชมเชยผู้ที่ทำดี อีกทั้งยังถือเป็นการสร้างพลังใจให้คนทำคืออยากทำดีต่อไป พร้อมกับการเป็นต้นแบบที่ดีให้แก่พนักงานอื่นๆ อันจะช่วยส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ดี มีปฏิสัมพันธ์ต่อกันเสริมสร้างความสัมพันธ์ ความรัก ความผูกพันที่มีต่อเพื่อนพนักงาน ทีมงาน และองค์กรต่อไป จัดทำโครงการ Coaching Culture เพื่อส่งเสริมพนักงานทุกคนให้ตระหนักและเห็นความสำคัญในการพัฒนาบุคลากร ผ่านการสอนงาน การมอบหมายงาน และการ Coaching เพื่อร่วมกันสร้างและพัฒนาคนเก่งให้แก่องค์กร จัดทำโครงการ People Award / People Manager เพื่อส่งเสริมพนักงานทุกคนให้ตระหนักและเห็นความสำคัญในวัฒนธรรมองค์กรเรื่อง Relationship โดยส่งเสริมให้มีการดูแล ใส่ใจ ให้ความสำคัญกับเพื่อนพนักงานในทุกๆ ช่วงประสบการณ์การเป็นพนักงาน

การพัฒนาบุคลากร

ในปี 2562 ทางฝ่ายจัดฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ได้จัดทำพิจารณาทบทวนการจัดทำแผนการฝึกอบรม Training Road Map สำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรม จากการวิเคราะห์ศักยภาพและความต้องการของพนักงานในแต่ละระดับ ภายใต้ชื่อ Talent Development & Culture 2019 โดยมีกรอบการทำงาน 3 ด้านคือ Training, Career Development และ Culture & Engagement โดยวางเป้าหมายในการได้จัดฝึกอบรมด้าน Leadership & Functional ให้กับพนักงานทุกระดับ จำนวน 4,439 ครั้ง คิดเป็นจำนวนชั่วโมงทั้งสิ้น 66,228 ชั่วโมง ประกอบไปด้วยการพัฒนาทักษะในด้านต่างๆ อาทิ Tricks of Talk, Centara Spirit &

Service Excellence, People Manager Program, Problem Solving & Decision Making และ Turning Negativity into Positivity นอกจากนี้ยังสนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสเข้าอบรมกับหน่วยงานและผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่ตรงกับสายงานของตนเอง เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในงานที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรมและพัฒนาทักษะด้านต่างๆ คิดเป็น 90 % จำนวนพนักงานทั้งหมด จำนวนชั่วโมงการอบรมเฉลี่ย 14 ชั่วโมงต่อคนต่อปี

ในปี 2562 ได้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาพัฒนาระบบการอบรมและพัฒนาพนักงานในรูปแบบออนไลน์ หัวข้อ จรรยาบรรณในการทำงาน และการต่อต้านการทุจริต ซึ่งพนักงานได้เริ่มเข้าเรียนในระบบดังกล่าวเสร็จสิ้นไปแล้ว 96% ของจำนวนพนักงานทั้งหมด พร้อมการทดสอบความรู้ความเข้าใจจากการเรียน เพื่อสร้างความตระหนักรู้ให้พนักงานได้เกิดความใส่ใจเรื่องการต่อต้านการทุจริตที่เกิดในองค์กรมากยิ่งขึ้น และยังมีแผนจะพัฒนาการเรียนผ่านระบบออนไลน์เพิ่มมากขึ้นในปีต่อไป

สำหรับพนักงานในธุรกิจอาหาร กำหนดเป้าหมายในการจัดอบรมหลักสูตรที่สำคัญจำนวน 44 หลักสูตร ได้แก่หลักสูตรผู้บริหารและผู้นำ (Management & Leadership) จำนวน 15 หลักสูตร, หลักสูตรภาคบังคับ (Compulsory) จำนวน 11 หลักสูตร, หลักสูตรทางเลือก (Selective/ self needs) จำนวน 4 หลักสูตร, หลักสูตรเฉพาะทางในการทำงาน (Functional/ by request) จำนวน 9 หลักสูตร, หลักสูตรทางด้านภาษา (Language) จำนวน 2 หลักสูตร, หลักสูตรโปรแกรมก่อนเริ่มงาน (On boarding Program) จำนวน 2 หลักสูตร, หลักสูตรเสริมโครงการพิเศษ (Centrality) จำนวน 1 หลักสูตร โดยพนักงานเข้าร่วมอบรมคิดเป็นร้อยละ 30.52 ของพนักงานทั้งหมด เป็นชาย 1,469 คน คิดเป็น 37.64% หญิง 2,434 คน คิดเป็น 62.36% ผลการประเมินความพึงพอใจในการอบรม คิดเป็น 93.6% เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 2.6%

การขับเคลื่อนการส่งเสริมวัฒนธรรมในการดำเนินธุรกิจขององค์กร

ในปี 2562 ได้มีการจัดทำโครงการส่งเสริมวัฒนธรรมในการดำเนินธุรกิจขององค์กร ในชื่อ Best Practice Exchange (BPE) โดยเปิดโอกาสให้พนักงานทุกหน่วยงานนำเสนอวัฒนธรรมใหม่หรือเทคนิควิธีการใหม่ที่สามารถสร้างรายได้ ลดค่าใช้จ่าย สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือพนักงาน สร้างการยอมรับจากบุคคลภายนอก ตามแนวทางการดำเนินการด้านความยั่งยืนของบริษัท โดยมีคณะกรรมการของโครงการ Best Practice Exchange (BPE) พิจารณาโครงการที่นำเสนอทั้งหมด 60 โครงการ และคัดเลือกเหลือ 29 โครงการที่ผ่านเกณฑ์ “Best Practice” และมี 5 โครงการที่สามารถนำไปปฏิบัติจริงในกลุ่มโรงแรมพร้อมผลสำเร็จของการโครงการดังกล่าว อาทิเช่น โครงการประหยัดน้ำ ที่เซ็นทารา ราสฟูจิ รีสอร์ทและสปา มัลดีฟส์ มีการติดตั้ง Low Flow Strainer เพื่อปรับอัตราการไหลของฝักบัว ถักก้นอ่างล้างหน้า และสายฉีดชำระในห้องน้ำ โดยโครงการเริ่มดำเนินการเป็นระยะเวลาประมาณ 4 เดือน สามารถประหยัดน้ำได้ 12,500 ลิตร/วัน คิดเป็น 375,000 ลิตรต่อเดือน และใน 1 ปี จะสามารถประหยัดน้ำ 4,562,500 ลิตร เป็นการประหยัดน้ำได้เดือนละ 28,000 บาท หรือ รวบรวม 337,500 บาทต่อปี

สำหรับธุรกิจอาหาร จัดทำแอปพลิเคชัน omni channel เพื่อเชื่อมต่อทุกช่องทางที่เข้าถึงลูกค้าได้อย่างครอบคลุม ไม่ว่าจะเป็นช่องทาง การรับประทานที่ร้าน การซื้อกลับบ้าน การส่งถึงบ้าน รวมทั้งระบบ CRM ด้วย และมีการปรับปรุงระบบ POS เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มความแม่นยำให้กับการทำงานที่หน้าร้าน และ ปรับปรุง ระบบฐานข้อมูลหลังบ้านเพื่อนำข้อมูลลูกค้ามาใช้ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้การให้บริการลูกค้า การตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

ในปี 2562 นี้ โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์บีชรีสอร์ท และสปา หัวหิน และบริษัท เซ็นทรัล เรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด ได้รับรางวัลองค์กรที่สนับสนุนการจ้างงานคนพิการดีเด่น จากกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

โครงการพัฒนาบุคลากร

บริษัทมีเป้าหมายในการสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพทั้งในด้านทักษะและความรู้ในงานด้านการโรงแรมและงานบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน ดังนั้นจึงได้มีการดำเนินโครงการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

โครงการ Management Development Program (MDP)

โครงการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการโรงแรมเพื่อก้าวขึ้นสู่สายงานการบริหารจากปี 2548 จนถึงปัจจุบัน มีพนักงานเข้าร่วมโครงการทั้งหมด 16 รุ่น จำนวน 150 คน ในปี 2562 มีพนักงานเข้าร่วมโครงการนี้ 9 คน ปัจจุบันพนักงานที่ผ่านโครงการนี้

และยังคงทำงานอยู่ที่โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราทั้งหมด 53 คน มีความมั่นคงในอาชีพ เดิมโตก้าวหน้า ได้เลื่อนตำแหน่งเป็นผู้บริหารเซ็นทารา ถือเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับรุ่นน้องในปีต่อไป

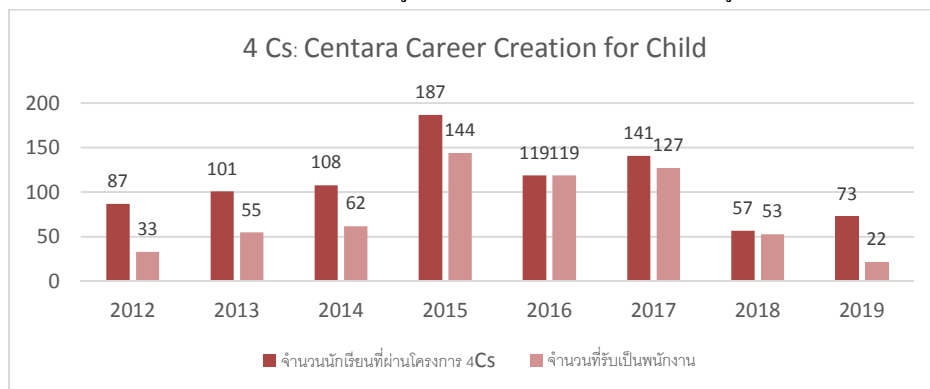
โครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานที่มีศักยภาพ (Succession Plan)

เริ่มต้นโครงการเมื่อปี 2557 จนถึงปี 2561 มีพนักงานเข้าร่วมโครงการทั้งหมด 224 คน ในปี 2562 มีพนักงานเข้าร่วมโครงการดังกล่าว 92 คน



โครงการ 4 สร้าง: สร้างฝัน สร้างโอกาส สร้างอาชีพ สร้างอนาคตกับเซ็นทารา 4Cs: Centara Career Creative for Children)

โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา ได้จัดทำโครงการ 4Cs เพื่อพัฒนาฝึกอบรมเตรียมความพร้อมด้านฝีมือแรงงานของเยาวชนผู้ด้อยโอกาส ที่สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จากโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์และราชประชานุเคราะห์ในพระบรมราชูปถัมภ์ โรงเรียนโสตศึกษา และโรงเรียนสำหรับนักเรียนที่พิการทางสายตา เข้าร่วมโครงการเป็นระยะเวลา 5 เดือน โดยในระหว่างการฝึกอบรม จะได้รับสวัสดิการด้านที่พัก อาหาร เครื่องแบบ อุปกรณ์ เงินเบี้ยเลี้ยง ประกันสุขภาพ และได้รับประกาศนียบัตรเมื่อสำเร็จการฝึกอบรม และมีโอกาสได้รับเข้าเป็นพนักงานประจำในโรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราในจังหวัดต่างๆ จนถึงปี 2562 มีจำนวนนักเรียนที่สำเร็จการฝึกอบรมจากโครงการดังกล่าวรวม 826 คน และได้รับเข้าเป็นพนักงานของโรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารารวม 615 คน งบประมาณสำหรับโครงการนี้รวมทั้งสิ้น 13,237,100 บาท ส่วนหนึ่งได้รับการสนับสนุนจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน จำนวน 5,358,554 บาท ทั้งนี้มีนักเรียนที่เข้าร่วมโครงการนี้และยังคงร่วมงานกับเซ็นทาราในแต่ละภูมิภาคอยู่เป็นจำนวนมาก โครงการนี้นับเป็นการสร้างงานสร้างอาชีพให้เยาวชนมีรายได้ไม่น้อยกว่า 17,000 บาท อีกทั้งยังเป็นใบเบิกทางสู่การเติบโตในสายงานที่ตัวเองทำอยู่ได้เป็นอย่างดี



การลงนามบันทึกความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาในประเทศ

กลุ่มธุรกิจร้านอาหารและการบริการ ได้ลงนามความร่วมมือทางการศึกษาร่วมกับสำนักงานการอาชีวศึกษา และสถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชนทั่วประเทศ เพื่อดำเนินโครงการทวิภาคี สหกิจศึกษาและฝึกงาน สำหรับการเตรียมความพร้อมในการดูแลและการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักเรียน โดยเริ่มโครงการฯ ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2547 มีสถาบันการศึกษาส่งนักเรียนเข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพกว่า 350 แห่งทั่วประเทศ ในปีพ.ศ. 2562 บริษัทฯ ได้ลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ

(MOU) กับสถานศึกษา 32 แห่ง พร้อมทั้งมีแนวทางขยายความร่วมมือทางการศึกษากับสถาบันการศึกษาเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับการเติบโตของธุรกิจในอนาคต

โครงการการศึกษาทวิภาคี CRG

กลุ่มธุรกิจร้านอาหารและการบริการ ได้เริ่มโครงการทวิภาคี สหกิจศึกษาและฝึกงาน ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2547 โดยทำความร่วมมือร่วมกับสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษา และระดับอุดมศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชนกว่า 350 แห่งทั่วประเทศ โดยอยู่ภายใต้การดูแลของครูฝึกในสถานประกอบการที่ผ่านการอบรมครูฝึก 30 ชั่วโมงจากสำนักงานการอาชีวศึกษา มีครูฝึกที่ผ่านการอบรมทั้งสิ้น 172 คน เพื่อให้นักเรียนได้รับประสบการณ์จริงจากครูฝึกผู้ชำนาญการ ผ่านทักษะการถ่ายทอดอย่างถูกต้อง พร้อมเติบโตเป็นหัวหน้างานที่มีคุณภาพและความเชี่ยวชาญในระยะเวลาอันรวดเร็ว

ปัจจุบันบริษัทฯ มีนักเรียนที่กำลังศึกษาในโครงการนี้จำนวน 1,100 คน ซึ่งบริษัทฯ มีนโยบายรับนักเรียนเข้าใหม่ทุกปีละ 1,700 คนและเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีจำนวนนักเรียนที่จบการศึกษาแล้วทั้งสิ้นกว่า 12,000 คน แบ่งเป็นผู้สำเร็จการศึกษาระดับชั้น ปวช.และปวส. จำนวน 13 รุ่น และส่งเสริมการศึกษาอย่างต่อเนื่องไปสู่ระดับปริญญาตรี มีผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 6 รุ่น ซึ่งเป็นนโยบายขยายโอกาสทางการศึกษาสู่พนักงาน ภายใต้ชื่อโครงการ “ไตรภาคี” เป็นการต่อยอดทางการศึกษาในการสร้างและพัฒนาพนักงานระดับจัดการของฝ่ายปฏิบัติการ โดยมีผู้สำเร็จการศึกษาและเติบโตในสายอาชีพตามแผนพัฒนาของบริษัทฯ ปีละกว่า 40 คน เพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจและสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพเข้าสู่ตลาดแรงงานตามเป้าหมายที่ตั้งไว้คือ “มากกว่าประสบการณ์ที่ได้จากการฝึกงาน คือโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ”

การดำเนินงานด้านการพัฒนาสังคมและสนับสนุนชุมชน

บริษัทฯ ได้ดำเนินงานด้านการพัฒนาสังคมและสนับสนุนชุมชน โดยมีเป้าหมายในการร่วมสร้างความเข้มแข็ง เพื่อให้ชุมชนในแต่ละพื้นที่มีการพัฒนาและยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ตามนโยบายการพัฒนาด้านสังคมอย่างยั่งยืน โดยมีการดำเนินงานกรอบภายใต้โครงการเซ็นทรัลทำ 4 ด้านของกลุ่มเซ็นทรัล โดยมุ่งเน้นให้สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ด้านการศึกษาและความเป็นอยู่ที่ดีของคน (PEOPLE) ด้านการพัฒนาสินค้าชุมชน (COMMUNITY) ด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม (ENVIRONMENT) และด้านความสงบสุขและการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม (PEACE & CULTURES) โดยบริษัทฯ ได้ทำงานร่วมกับกลุ่มเซ็นทรัลเพื่อขับเคลื่อนโครงการต่างๆ โดยในปี 2562 ใช้งบประมาณ 10 ล้านบาท โดยมีรายละเอียดดังนี้

โครงการพัฒนาการศึกษา

สนับสนุนการปรับปรุงศูนย์แพ็คและบรรจุไข่นอกคอกให้แก่เกษตรกรโรงเรียนยางตลาดวิทยาคาร เพื่อนำไข่ไก่จากโรงเรียนมาจำหน่ายที่ Tops Supermarket 130 สาขาทั่วประเทศ และปรับปรุงห้องซ้อมดนตรี อุปกรณ์ดนตรีโปงลางพร้อมจัดเตรียมคอมพิวเตอร์ จำนวน 10 เครื่องให้โรงเรียนชุมชนหนองสอวิทยาคาร จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อให้นักเรียนสามารถพัฒนาศักยภาพทางด้านดนตรีและสามารถรับงานแสดงเพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่เกษตรกร รวมเป็นเงิน 1,082,586 บาท

โครงการเพื่อพัฒนาการศึกษาอย่างยั่งยืน

ในปี 2562 บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน) ร่วมกับกระทรวงศึกษาธิการ ได้พิจารณาการให้ทุนการศึกษาต่อเนื่องแบบไม่มีข้อผูกมัด คือผู้รับทุนไม่ต้องขอใช้หรือคืนทุนให้แก่บริษัทฯแต่อย่างใด กับนักเรียนที่มีความประพฤติดี มีจิตอาสา มีผลการเรียนในระดับดี โดยส่งเสริมเยาวชนได้ศึกษาเล่าเรียนในสาขาที่เหมาะสมกับทักษะและความชอบของตัวเอง ตลอดจนเลือกเรียนในสาขาที่ตลาดแรงงานมีความต้องการ โดยจัดสรรทุนการศึกษา แบ่งเป็นระดับชั้น ดังนี้ ระดับชั้นประถมศึกษา ทุนการศึกษาละ 3,000 บาท, ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ทุนการศึกษาละ 5,000 บาท, ระดับชั้นปวช. ทุนการศึกษาละ 10,000 บาท, ระดับชั้นปวส. ทุนการศึกษาละ 20,000 บาท มีนักเรียนได้รับทุนการศึกษาจำนวน 185 คน จาก 142 สถาบันการศึกษา จาก 40 จังหวัดทั่วประเทศ รวมมูลค่าทุนการศึกษา 1,100,000 บาท โดยนักเรียนทุนเหล่านี้ยังมีโอกาสในการฝึกงานกับบริษัทในกลุ่มเซ็นทรัลเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในสายวิชาชีพที่สนใจต่อไป

โครงการพัฒนาระบบการศึกษาโรงเรียนปีที่ 2 และปีที่ 3

สนับสนุนการจัดทำโครงการเพื่อการพัฒนาการศึกษาอย่างยั่งยืน กองทุนโรงเรียนพระราชวัง รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 1,773,570 บาท ให้กับ 16 โรงเรียน ดังนี้ 1.โรงเรียนบ้านหนองขุนเหล่าหลักวิทยา 2.โรงเรียนบ้านคงอุดม 3.โรงเรียนบ้านคลองหมาก 4.โรงเรียนบ้านควนม่วง 5.โรงเรียนบ้านทุ่งปรือ 6.โรงเรียนบ้านทุ่งเสม็ด 7.โรงเรียนบ้านนาปง 8.โรงเรียนบ้านบางคราม 9.โรงเรียนบ้านพุดินนา 10.โรงเรียนบ้านย่านอุดม 11.โรงเรียนบ้านสะพานพน 12.โรงเรียนบ้านหนองน้ำแดง 13.โรงเรียนวิทยาประชาคม 14.โรงเรียนบ้านหนองนาคำ 15.โรงเรียนสะแกราชวิทยา 16.โรงเรียนบ้านควนสวรรค์

โครงการอาสาพัฒนาชุมชน

1.สนับสนุนการก่อสร้างอาคารอบรมและร้านค้าของโครงการพื้นที่วิถีชีวิตยั่งยืนแม่ทา จ.เชียงใหม่ โดยความร่วมมือของมูลนิธิสายใยแผ่นดิน เพื่อเป็นศูนย์การเรียนรู้เกษตรอินทรีย์ และเป็นต้นแบบด้านการทำเกษตรอย่างยั่งยืน เป็นเงิน 500,000 บาท

2.สนับสนุนการก่อสร้างอาคารแปรรูปอาหารกิ่งสำเร็จรูปและอุปกรณ์ภายในอาคารของกลุ่มสตรีดอนมออาหารจากปลาบ้านตรา จ.สิงห์บุรี เพื่อเพิ่มศักยภาพในการผลิตและแปรรูปสินค้าให้ได้มาตรฐาน ทำให้ชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้น เป็นเงิน 500,000 บาท

โครงการพัฒนาสินค้าชุมชน

1.สนับสนุนการจัดงานสังคมสุขใจ ของมูลนิธิสังคมสุขใจ อ.สามพราน จ.นครปฐม เพื่อพัฒนาศักยภาพของชุมชนเกษตรอินทรีย์ในการจำหน่ายสินค้าเกษตรภายใต้โครงการเซ็นทรัลทำให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น เป็นเงิน 500,000 บาท

2.สนับสนุนการจัดงานมหกรรมสินค้าชุมชนของเรา ประจำปี 2562 ครั้งที่ 8

โครงการพัฒนาชุมชนต้นแบบ

สนับสนุนจัดแสดงนิทรรศการผ้าทอนามีนศรีภายในพิพิธภัณฑ์ผ้าทอนามีนศรี จ.ตรัง เพื่อสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นและอัตลักษณ์ของผ้าทอโบราณนามีนศรี ที่สืบทอดมากว่า 200 ปี และเป็นการสร้างรายได้ให้กับชุมชนในการจำหน่ายผ้าทอให้กับนักท่องเที่ยว เป็นเงิน 749,000 บาท

บริษัทฯ ได้ร่วมสนับสนุนการดำเนินงานของมูลนิธิและองค์กรต่างๆ ดังนี้

1.มูลนิธิภัทรมหาราชาอนุสรณ์ ในพระอุปถัมภ์สมเด็จพระเจ้าอนังนางเธอ เจ้าฟ้าจุฬาภรณวลัยลักษณ์ อัครราชกุมารี กรมพระศรีสวางควัฒน วรขัตติยราชนารี เพื่อนำไปช่วยเหลือทางการรักษาพยาบาลผู้ป่วยยากไร้ โดยเฉพาะผู้ป่วยมะเร็ง และสนับสนุนการพัฒนาทางด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์ให้เจริญก้าวหน้า

2.มูลนิธิพัฒนาทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมสากล ซึ่งใช้แนวทางพระราชดำริฯหลักเศรษฐกิจพอเพียงแบบองค์รวม “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา” ร่วมกับ “บวร” (ความร่วมมือระหว่างบ้าน บริษัท วัด ราชการ และ โรงเรียน) และหลักการพุทธเศรษฐศาสตร์ในการดำเนินงานของมูลนิธิฯ ถ่ายทอดองค์ความรู้การจัดการทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม

3.สนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย)

นอกจากนี้ในแต่ละ โรงแรมและแบรนด์อาหารยังมีเป้าหมายในการจัดทำโครงการสนับสนุนและพัฒนาชุมชนในพื้นที่โดยรอบ เพื่อเป็นการสานสัมพันธ์อันดีต่อกันในชุมชนใกล้เคียง ดังนี้

โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ เซ็นทรัลเวิลด์ สนับสนุนพื้นที่ของโรงแรมบริเวณลิโอบบี้สำหรับการจัดแสดงงานศิลปะของศิลปินรุ่นใหม่อย่างต่อเนื่อง ในปี 2562 รายได้จากการจำหน่ายผลงานศิลปะบริจาคให้กับมูลนิธิหรือองค์กรการกุศลที่ต้องการความช่วยเหลือ อาทิ มูลนิธิฯเทมในสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี, มูลนิธิโรงพยาบาลเด็กร่วมกับศูนย์โรคหัวใจ, มูลนิธิ ดร.กำจัด - ประณี มงคลกุล, โรงพยาบาลสงฆ์ สถาบันสุขภาพสงฆ์แห่งชาติ

โรงแรมเซ็นทารา บาย เซ็นทารา ศูนย์ราชการ และคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะ ได้แบ่งพื้นที่เพื่อเปิดร้าน Community Shop ร้านเพื่อชุมชน เพื่อสนับสนุนให้ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ ผู้สูงอายุ และกลุ่มอาชีพที่สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ได้มีสถานที่จำหน่ายสินค้า เพื่อสร้างรายได้ให้กับครอบครัว และสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน

โรงแรมเซ็นทารา บาย เซ็นทารา แม่สอด เริ่มต้นสั่งซื้อวัตถุดิบจากชุมชนเป็นประจำทุกอาทิตย์เพื่อนำมาปรุงอาหาร และเป็นการสร้างรายได้ให้กับชุมชนในพื้นที่ นำไปสู่การพัฒนาและยกระดับเมนูอาหาร ด้วยการร่วมกับกลุ่มเซ็นทรัลทำโครงการ "Chef's Table by Executive Chef" โดยนำวัตถุดิบในท้องถิ่น เช่น ผักฮ่องเต้ ผักกูด มะเขือเทศ พักทอง อโวคาโด ผักกาดแก้ว มาจัดทำเป็นเมนูห้วยปลาหลด 4 เมนู นับเป็นการสร้างมูลค่าให้กับวัตถุดิบในชุมชนผู้ส่งมอบภายนอก





โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์มิราจบีชรีสอร์ท พัทยา จัดกิจกรรม “ตลาดนัดมิราจ” หรือมหกรรมสินค้าส่งเสริมการสร้างรายได้ให้แก่ชุมชนโดยรอบ กิจกรรมนี้ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากกองสวัสดิการสังคม อบต.หนองปรือ และ ศูนย์การพัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางละมุง โดยช่วยกันนำสินค้าที่มีในแหล่งชุมชนมาเปิดตลาดซื้อขายในราคาถูกเพื่อสร้างรายได้และเผยแพร่สินค้าคุณภาพดีของชุมชนสู่ตลาดสาธารณะมากยิ่งขึ้น รวมทั้งโรงแรมเซ็นทาราแกรนด์บีชรีสอร์ท หัวหิน มีโครงการ Green Market ที่จัดมาอย่างต่อเนื่อง โดยเปิดโอกาสให้นักงานและชุมชนรอบข้างนำผลผลิตทางการเกษตรที่ปลอดภัยมาจำหน่ายให้กับพนักงานและลูกค้า

ธุรกิจอาหาร โดยเซ็นทรัล เรสตอรองส์ กรุ๊ป ทำโครงการ “จิ๋วรีไซเคิล ผลงานสร้างสรรค์จากขวดพลาสติก” ภายใต้แนวคิด “ลดปัญหาขยะง่าย ๆ เริ่มได้ที่ตัวคุณ” เพื่อรณรงค์ให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการลดใช้ขยะพลาสติก คัดแยกขวดน้ำพลาสติกส่งมอบให้แก่ วัดจากแดง จังหวัดสมุทรปราการ นำไปผลิตผ้าไตรจีวรที่มีส่วนผสมของพลาสติกประมาณ 37 เปอร์เซ็นต์ ผสมกับเส้นใยธรรมชาติ 1 ผืน ใช้ขวดพลาสติกทั้งหมด 15 ขวด โดยได้รับความร่วมมือจากกลุ่มพนักงาน บริษัท เซ็นทรัล พัฒนา จำกัด (มหาชน) อีกด้วย ซึ่งจำนวนขวดน้ำพลาสติกที่ส่งมอบให้แก่วัดจากแดงทั้งหมด 7,000 ขวด ในระยะเวลาการเปิดรับบริจาค 1 เดือน สามารถนำไปผลิตผ้าไตรจีวรได้ถึง 465 ผืน

การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

บริษัทมีความมุ่งมั่นในการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อลดผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยดำเนินโครงการ เซ็นทารา เอิร์ทแคร์ คือโครงการรักษาสีเขียวอย่างยั่งยืนของโรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา โดยผนวกกิจกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมและแนวทางปฏิบัติที่ยั่งยืนเข้ากับการดำเนินงานของเครือโรงแรม ด้วยความมุ่งมั่นในหลักการของความยั่งยืน ซึ่งจะนำพาเราสู่เส้นทางแห่งความสำเร็จในระยะยาว ในการบริหารจัดการการใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลให้ชุมชนต่าง ๆ ในพื้นที่ที่เราดำเนินธุรกิจได้รับโอกาสในการพัฒนาเศรษฐกิจ มีการจ้างงาน สร้างอาชีพที่ยั่งยืนในระยะยาว ทั้งนี้ เรามุ่งเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบและเคารพต่อสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ที่เราดำเนินธุรกิจ

เป้าหมายการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมในปี 2562

-  การใช้พลังงาน – ลดการใช้พลังงานของผู้เข้าพักจำนวน 2% MJ ต่อคืน
-  การปล่อยก๊าซเรือนกระจก – ลดการปล่อยก๊าซ GHG ของผู้เข้าพักจำนวน CO2 5% KG-e ต่อคืน
-  การใช้น้ำ – ลดการใช้น้ำของผู้เข้าพักจำนวน 2.5% ลิตรต่อคืน
-  การจัดการขยะและของเสีย-เพิ่มอัตราขยะรีไซเคิล จำนวน 7.5%

ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนสำหรับปี 2562

การใช้พลังงาน

ปริมาณการใช้พลังงานในธุรกิจโรงแรมมีความแตกต่างกันตามขนาด และพื้นที่ของโรงแรม พลังงานส่วนใหญ่ที่ใช้มาจากการซื้อกระแสไฟฟ้า น้ำมันเชื้อเพลิงสำหรับการเผาไหม้แบบอยู่กับที่ และน้ำมันเชื้อเพลิงสำหรับการเผาไหม้แบบเคลื่อนที่ ทั้งนี้ จากระบบรวบรวมข้อมูลออนไลน์ * จากโรงแรม 20 แห่ง ในปี 2562 การใช้พลังงานโดยรวมลดลง 4.30% หรือ 564.92 เทราจูล (TJ) และการใช้พลังงานต่อห้องพักต่อคืน เพิ่มขึ้น 5.02% หรือ 152.05 เมกะจูล(MJ) ในขณะที่ค่าเฉลี่ยโดยทั่วไปที่ดีที่สุดจะอยู่ที่ 187.56 MJ ต่อคืนของผู้เข้าพัก

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขต 1 และ ขอบเขต 2)

ในปี 2562 โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารามีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งสิ้น (ขอบเขต 1 และขอบเขต 2) 79.44 กิโลตัน ในปริมาณก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปี หรือโดยเฉลี่ย 22.กิโลกรัมในปริมาณก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปี ต่อคนของผู้เข้าพัก ในขณะที่ค่าเฉลี่ยที่ดีที่สุดที่อิงตามข้อมูลออนไลน์ทั่วโลกรายงานว่าโดยเฉลี่ยจะอยู่ที่ 27.90 กิโลกรัมในปริมาณก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปีต่อคนของผู้เข้าพัก

การใช้น้ำ

จากระบบรวบรวมข้อมูลออนไลน์ที่ใช้สำหรับโรงแรม 20 แห่ง ปริมาณการใช้น้ำทั้งหมดในปี 2562 เพิ่มขึ้น 11.93% หรือ 1,980.60 เมกะลิตร (ML) ซึ่งโดยเฉลี่ยเท่ากับ 584.65 ลิตรต่อคนของผู้เข้าพัก แม้ว่าปริมาณการใช้น้ำจะเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ในปี 2562 ก็ตาม แต่ประสิทธิภาพการใช้น้ำของเรายังคงอยู่ในช่วงของเกณฑ์เฉลี่ยมาตรฐานและค่าเฉลี่ยที่ดีที่สุดที่ 758.24 ลิตรต่อคนต่อผู้เข้าพักและ 540.20 ลิตรต่อคนต่อผู้เข้าพัก ตามลำดับจากระบบรวบรวมข้อมูลออนไลน์ทั่วโลก

การจัดการขยะและของเสีย

พนักงานที่ได้รับการมอบหมายจากแต่ละแผนกของโรงแรมแต่ละแห่งจะดำเนินการตามขั้นตอนปฏิบัติเพื่อลดปริมาณขยะและของเสียที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม โดยปฏิบัติตามนโยบายการบริหารของเสียและการรีไซเคิล ของเสียที่แยกออกมาทั้งหมดจะถูก รวมศูนย์ไว้ที่ห้องเก็บขยะของโรงแรมหรือพื้นที่ที่กำหนดไว้ ซึ่งจะครอบคลุมถึงการแยกโซนอย่างเหมาะสมสำหรับของเสียแต่ละประเภท ได้แก่ ขยะอินทรีย์ วัสดุรีไซเคิล ขยะทั่วไป ขยะอันตราย และขยะอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน ขยะ และของเสียจะถูกจัดเก็บและกำจัดโดยผู้ให้บริการจัดการขยะและของเสียที่ได้รับอนุญาตหรือมีใบอนุญาตเท่านั้น

ในปี 2562 มีปริมาณขยะทั้งหมดที่ส่งฝังกลบจำนวน 7,831.91 ลูกบาศก์เมตรหรือเฉลี่ย 2 ลิตรต่อคนของผู้เข้าพัก จำนวนนี้ไม่รวมของเสียที่นำมารีไซเคิล นำกลับมาใช้ใหม่ ทำปุ๋ยหมักหรือเผาให้เป็นพลังงานโดยเฉลี่ย 53.60% ของปริมาณขยะและของเสียทั้งหมด

การบริหารของเสียอันตราย

โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารามีความมุ่งมั่นที่จะลดผลกระทบที่มีต่อสิ่งแวดล้อม แนวทางหนึ่งที่เรปฏิบัติคือผ่านการบริหารจัดการสารเคมีที่มีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน ลดอุบัติเหตุจากการทำงาน ตลอดจนลดความรุนแรงของผลเสียจากการรั่วไหลของสารอันตราย โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราจะระบุ จัดเก็บ แจกจ่าย ขนส่ง กำจัด และใช้สารอันตรายต่าง ๆ ในลักษณะที่ลดความเสี่ยงของอันตรายต่อระบบนิเวศ และปฏิบัติตามข้อบังคับในท้องถิ่นหรือมาตรฐานสากลต่าง ๆ เราพยายามอย่างดีที่สุดเพื่อทำให้เกิดความมั่นใจในการจัดซื้อจัดจ้างผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมทุกเมื่อที่สามารถทำได้

การอนุรักษ์พลังงานและนวัตกรรม**การเปลี่ยนหลอดไฟ LED**

เทคโนโลยี LED มีข้อดีหลายประการเมื่อเทียบกับหลอดไฟแบบทั่วไป เช่น หลอดไฟ LED จะใช้พลังงานน้อยกว่า และสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพกับระบบไฟฟ้าแรงดันต่ำ ตลอดจนมีความปลอดภัยในการใช้งานสูงกว่าหลอดแบบทั่วไป ในปี 2562 โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารามากกว่า 75% เปลี่ยนมาใช้ระบบไฟแบบ LED ทั้งบริเวณส่วนด้านหน้าและส่วนปฏิบัติการของโรงแรม ครอบคลุมพื้นที่อย่างน้อย 70% นอกจากนี้ ยังมีกำหนดการที่จะติดตั้งหลอด LED เพิ่มเติมในปี 2563 และกำหนดการเปลี่ยนใหม่นี้จะดำเนินต่อไปจนกว่าจะสามารถติดตั้งหลอด LED ได้ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมด 100%

Intelligent Electronic Capacitor Bank

เซ็นทาราแกรนด์ริเวอร์ไซด์ พัทยา ทำการติดตั้ง Capacitor Bank ดำรงที่เรียกว่า “Intelligent Electronic Capacitor Bank,” ซึ่งสามารถรับข้อมูลจากเซ็นเซอร์และอุปกรณ์ไฟฟ้า และยังสามารถออกคำสั่งควบคุมหากตรวจพบความผิดปกติของแรงดันไฟฟ้า กระแสไฟฟ้า หรือความถี่ของกระแสไฟฟ้า หรือ ระดับแรงดันไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นหรือลดลง ให้สามารถรักษาระดับ

ไฟฟ้าที่ต้องการ การติดตั้ง Intelligent Electronic Capacitor Bank นี้ทำให้โรงแรมสามารถประหยัดพลังงานไฟฟ้าได้ประมาณ 1.53% หลังจากเปิดเดินเครื่อง Intelligent Electronic Capacitor Bank ใน 1 วัน

Once Through Boiler

เทคโนโลยีนี้ได้นำมาใช้กับโรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราแล้ว 3 แห่ง เนื่องจากช่วยลดการใช้พลังงานลง 20% ในแต่ละโรงแรม ในปี 2562 โรงแรมเซ็นทาราแอนดาคอนเวนชั่นเซ็นเตอร์ อุดรธานี เป็นหนึ่งในภาคเอกชนที่ได้รับเลือกให้อยู่ในโครงการรับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลในการติดตั้ง Once Through Boiler หม้อไอน้ำแบบไหลผ่านทางเดียวที่มีความจุ 1 ตัน เพิ่มอีก 1 แห่ง เพื่อใช้งานในระบบชก๊ริด โดยใช้เครื่องนี้ในการทำไอน้ำให้ระบบชก๊ริดของโรงแรมแทนการใช้หม้อไอน้ำแบบท่อไฟ ช่วยให้โรงแรมสามารถลดปริมาณแก๊สที่ใช้จาก 418.17 กิโลกรัมเป็น 347.19 กิโลกรัมต่อวัน หรือ ประหยัดได้ถึง 17%

Earth Hour

ในปี 2562 มีพนักงานและผู้เข้าพักของโรงแรมจำนวน 2,735 คน ร่วมฉลองกิจกรรม Earth Hour เราใช้สัญลักษณ์รูปการปิดไฟกับทุกโรงแรมในเครือเซ็นทาราทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ ในช่วงการทำกิจกรรม Earth Hour นี้ เราสามารถประหยัดพลังงานได้ 5,750 กิโลวัตต์และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 4,065 กิโลกรัม(Co₂-e) พลังงานที่เราสามารถประหยัดได้เทียบเท่ากับปริมาณพลังงานที่ใช้ในการชาร์จสมาร์ตโฟนจำนวน 518,480 เครื่อง

การใช้พลังงานทดแทน

แผงพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคา

ระบบพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคา เป็นหนึ่งในโครงการที่เซ็นทาราได้เริ่มดำเนินการอย่างจริงจัง โดยเป็นทางเลือกที่น่าสนใจเพื่อประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อม อีกทั้งเรายังคงมองหาโอกาสที่จะขยายโครงการพลังงานแสงอาทิตย์อย่างต่อเนื่องไปยังโรงแรมแห่งอื่น ๆ ของเราในอนาคต ที่เซ็นทารา ราส พูจี รีสอร์ท แอนด์สปา มัลดีฟส์ สามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกหลังจากติดตั้งระบบแผงพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคา ซึ่งเริ่มผลิตกระแสไฟฟ้าในเดือนธันวาคม 2562 หลังจากติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคาของอาคารหลักในรีสอร์ททั้งหมดแล้ว เซ็นทารา ราส พูจี รีสอร์ท แอนด์สปา มัลดีฟส์ จะสามารถผลิตพลังงานสะอาดได้ประมาณ 40% ของความต้องการใช้พลังงานทั้งหมด ส่งผลให้สามารถประหยัดพลังงานต่อปีเทียบเท่ากับ 307,000 กิโลวัตต์ชั่วโมง (kWh) หรือเชื้อเพลิงดีเซลประมาณ 83,000 ลิตร

ระบบการนำพลังงานความร้อนกลับมาใช้ใหม่ให้เกิดประโยชน์

โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์มिरาภิรติสอร์ท พัทยา ได้ติดตั้งระบบการนำพลังงานความร้อนกลับมาใช้ใหม่ให้เกิดประโยชน์เพื่อนำความร้อนเหลือทิ้งจากคอมเพรสเซอร์ของห้องเย็นและท่อระบายไอน้ำของหม้อต้มไอน้ำเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ และลดการใช้พลังงานทั้งหมดในโรงแรม โดยมีความร้อนเหลือทิ้งที่นำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่จากระบบดังกล่าวจำนวน 7.39 กิโลวัตต์ชั่วโมง (kWh) หรือ 74.6% ของระบบการไหลคอมเพรสเซอร์แบบเต็มระบบ ทั้งนี้จากโครงการประหยัดพลังงานนี้ เซ็นทาราแกรนด์ มिरาภิรติสอร์ท พัทยา สามารถประหยัดพลังงานได้ประมาณ 373,540 กิโลวัตต์ชั่วโมงต่อปี ซึ่งเทียบกับการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจำนวน 291 ตัน หรือเทียบเท่า Co₂ การใช้ไฟฟ้าของ 44.7 หลังคาเรือนเป็นเวลาหนึ่งปี

เครื่องผลิตก๊าซชีวภาพ

ขยะอาหาร หรือขยะอินทรีย์ที่ส่งไปยังหลุมฝังกลบทำให้เกิดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่มีผลกระทบต่อสภาพอากาศ การติดตั้งเครื่องผลิตก๊าซชีวภาพเพื่อการทำปุ๋ยหมักเครื่องที่ 2 ที่เซ็นทาราแกรนด์มिरาภิรติสอร์ท ภูเก็ต โดยเครื่องแรกติดตั้งที่เซ็นทาราบาย เซ็นทารามาริสิสอร์ท จอมเทียน เพื่อเปลี่ยนขยะอินทรีย์เหล่านี้ให้เป็นเชื้อเพลิงในการทำอาหารและปุ๋ย สามารถช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ ในปี 2562 เราสามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 61,655 กิโลกรัม (Co₂-e) จากการใช้เครื่องผลิตก๊าซชีวภาพเพื่อการทำปุ๋ยหมัก และสามารถแปรรูปขยะอินทรีย์ 32,450 กิโลกรัมแทนการฝังกลบ รวมทั้งผลิตก๊าซชีวภาพเทียบเท่า LPG จำนวน 1,492.7 กิโลกรัม

EV Charger

โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์เซ็นทรัลเวิลด์ และโรงแรมเซ็นทาราคอนเวนชันเซ็นเตอร์ อุดรธานี มุ่งมั่นที่จะสร้างความยั่งยืนและสนับสนุนนวัตกรรมใหม่ๆ โดยทำการติดตั้งสถานีชาร์จไฟยานพาหนะไฟฟ้า (EV Charger) สำหรับผู้เข้าพักที่ต้องการชาร์จแบตเตอรี่รถยนต์ไฟฟ้าหรือ แบตเตอรี่ไฮบริด ณ โรงแรมทั้งสองแห่ง

แนวคิดใหม่สำหรับการบริหารจัดการของเสีย

การบริจาคอาหารส่วนเกิน

โครงการดังกล่าวเป็นโครงการต่อเนื่องเพื่อช่วยเหลือผู้ยากไร้ และแก้ปัญหาอาหารส่วนเกินซึ่งดำเนินการโดยมูลนิธิ Scholars of Sustenance Foundation (SOS) - ประเทศไทย โรงแรมเครือเซ็นทาราในเขตกรุงเทพฯ ได้เป็นพันธมิตรที่ร่วมโครงการตั้งแต่ปี 2560 ในปี 2562 มูลนิธิ SOS ได้ขยายการบริการในการรับอาหารส่วนเกินไปยังพื้นที่จังหวัดภูเก็ต และ ณ สิ้นปี 2562 โรงแรมเครือเซ็นทาราทั้ง 3 แห่งในเขตกรุงเทพฯ พร้อมด้วยโรงแรมอีก 3 แห่งในจังหวัดภูเก็ตบริจาคอาหารปรุงสุก เบเกอรี่ และผลไม้คุณภาพดีจำนวน 59,830.87 กิโลกรัม ให้แก่สถานเลี้ยงเด็กกำพร้า ผู้ลี้ภัย คนพิการ และผู้มีรายได้น้อย ให้ได้รับประทานถึง 213,551.64 มื้อ จากการเปลี่ยนอาหารส่วนเกินส่งต่อไปยังผู้ที่ต้องการจำนวนนี้ เราสามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 113,678.66 กิโลกรัม (Co2-e)

การบริจาคเศษผักผลไม้เพื่อโครงการทำปุ๋ยหมัก

โครงการทำปุ๋ยหมักซึ่งริเริ่มโดยมูลนิธิ Scholars of Sustenance (SOS) – ประเทศไทย มีเป้าหมายที่จะจัดการกับปัญหาขยะเศษอาหารในระยะยาว และศึกษาในการเปลี่ยนขยะเศษอาหารให้เกิดประโยชน์สำหรับภาคการเกษตรโดยรับเศษผักผลไม้จากพันธมิตรและส่งให้ฟาร์มของเกษตรกรเพื่อเปลี่ยนเศษผักผลไม้เป็นปุ๋ยหมักและอาหารสัตว์

จากการเข้าร่วมในโครงการนี้ โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เซ็นทรัลเวิลด์และโรงแรมเซ็นทาราแกรนด์เซ็นทรัลพลาซา ลาดพร้าว กรุงเทพฯ สามารถแปลงเศษผักผลไม้เป็นปุ๋ยแทนการฝังกลบจำนวน 143,064.11 กิโลกรัม เทียบเท่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจำนวน 271,821.81 กิโลกรัม (Co2-e)

การบริจาคฟิล์มห่ออาหาร

โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์แอนด์บางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เซ็นทรัลเวิลด์ และโรงแรมเซ็นทาราแกรนด์เซ็นทรัลพลาซา ลาดพร้าว กรุงเทพฯ ได้ทำงานร่วมกับผู้จัดจำหน่ายฟิล์มห่ออาหารในโครงการ 'Circulife' โดย M Wrap' เพื่อนำฟิล์มห่ออาหารรีไซเคิลใหม่ โดยฟิล์มห่ออาหารชนิดนี้ เป็นพลาสติกรีไซเคิล เบอร์ 3 PVC (Poly Vinyl Chloride) โดยฟิล์มห่ออาหารเหล่านี้โรงแรมเครือเซ็นทาราใช้ในการเตรียมการประกอบอาหารในครัวทุกวัน ซึ่งการเข้าร่วมโครงการนี้ช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการลดปริมาณขยะฝังกลบ ทั้งสิ้นประมาณ 160 - 180 กิโลกรัม ต่อเดือน

การบริหารจัดการพลาสติกแบบใช้ครั้งเดียวทิ้ง

หลังจากได้ดำเนินการยกเลิกการใช้หลอดพลาสติก ถุงชักผ้าพลาสติก และภาชนะพลาสติกสำหรับบรรจุกลับบ้านเมื่อปี 2561 ในปี 2562 มีการเปลี่ยนบรรจุภัณฑ์ของใช้ส่วนตัวในห้องพัก อาทิ แชมพู ครีมนวด เจลอาบน้ำ จากขวดพลาสติกขนาดเล็กเป็นขวดปั๊มแบบเดิมพร้อมตัวปิดล็อกป้องกันเพื่อสุขอนามัยที่ดี สำหรับห้องพักกว่า 2,248 ห้อง ในโรงแรม 14 แห่ง ในอนาคตโรงแรมและรีสอร์ททุกแห่งในเครือเซ็นทาราจะยกเลิกการใช้บรรจุภัณฑ์ของใช้ส่วนตัวแบบใช้ครั้งเดียวทิ้งในห้องพักทั้งหมด

Food Waste Prevention

โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์เซ็นทรัลเวิลด์ได้ริเริ่มโครงการ Food Waste Prevention ในการลดปริมาณขยะอาหารในขั้นตอนการเตรียมอาหารตั้งแต่ต้นทาง โดยทำงานร่วมกับหัวหน้าเชฟในการทำความเข้าใจเรื่องการแนวทางการใช้ประโยชน์จากวัตถุดิบทุกส่วนให้เกิดประโยชน์ อาทิเช่น ปลา 1 ตัวหลังจากคัดแต่งเพื่อเสิร์ฟให้กับลูกค้า ชิ้นส่วนต่างๆ ประเภทหัว ท้อง ก้างที่เหลือจะกลายเป็นขยะอาหาร แต่หลังจากเริ่มโครงการนี้ ชิ้นส่วนต่างๆ ที่ยังใช้ประโยชน์ได้ สามารถนำไปสร้างสรรค์เมนูอื่น และนำไปเป็นวัตถุดิบสำหรับประกอบอาหารในโรงอาหารของพนักงาน สามารถลดขยะอาหารจากเดิม 40% เหลือขยะอาหารจริงๆ เพียง 15% เป็นการลดค่าใช้จ่าย และเพิ่มรายได้และสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับพนักงานอีกด้วย

การส่งเสริมและสร้างการรับรู้เรื่องการใส่ใจสิ่งแวดล้อม

วันสิ่งแวดล้อมโลกและวันทะเลโลก

กิจกรรมวันสิ่งแวดล้อมโลก และวันทะเลโลก เป็นส่วนหนึ่งของโครงการรณรงค์การใช้พลาสติกแบบครั้งเดียวทิ้งทั่วโลกที่กำลังเติบโต และมีการผลักดันอย่างมากในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา การบริหารจัดการพลาสติกแบบใช้ครั้งเดียวเป็นกุญแจสำคัญของโครงการเซ็นทารา เอิร์ธแคร์ในปีที่ผ่านมา โดยขยายโครงการไปยังโรงแรมในเครือเซ็นทาราทั้งหมด เพื่อสร้างการรับรู้ให้กับลูกค้าของโรงแรมและนักท่องเที่ยวที่มีความกระตือรือร้นเกี่ยวกับการประหยัดพลังงานและเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

ในปี 2562 บริษัทได้ร่วมกิจกรรมวันสิ่งแวดล้อมโลก (วันที่ 5 มิถุนายน) และวันทะเลโลก (วันที่ 8 มิถุนายน) เพื่อเป็นการรณรงค์เพื่อสร้างการตระหนักถึงผลเสียของขยะพลาสติก ตลอดจนส่งเสริมให้ลูกค้าและพนักงานพยายามลดการทิ้งและกำจัดขยะพลาสติกบริเวณชายหาดตามระยะเวลา 1 เดือน โดยมีแนวคิดในการริเริ่มนี้สร้างตัวสัตว์ทะเลในรูปแบบต่างๆ ที่ชื่อว่า POP ย่อมาจาก “Plastic Only Please” ซึ่งลูกค้าสามารถ “ทิ้ง” ขยะพลาสติกที่เก็บจากบริเวณชายหาดลงในตัวปลา POP ของโครงการที่ตั้งวางไว้ในโรงแรม 12 แห่งในเครือเซ็นทาราตามแนวชายฝั่งทั่วประเทศไทยและที่มัลดีฟส์ ทุกครั้งที่ปลา POP นี้มีขยะพลาสติกที่เก็บรวบรวมเต็มตัวปลา จะมีทีมเฉพาะกิจของเซ็นทาราเข้าดำเนินการจัดเก็บ ชั่งน้ำหนักขยะ และเตรียมคัดแยกก่อนนำส่งโรงงานรีไซเคิลในท้องถิ่น เพื่อให้สามารถนำไปรีไซเคิลเป็นวัสดุชิ้นใหม่ที่สามารถใช้ประโยชน์ได้แทนที่จะถูกฝังกลบ สำหรับโครงการนี้ได้รับความสนใจจากลูกค้าและบุคคลทั่วไปเป็นอย่างมาก ทั้งรูปภาพและเนื้อหาของปลา ‘POP’ ที่มีการแชร์และเขียนลงในช่องทางโซเชียลมีเดียแบบต่างๆ จากสื่อมวลชนและบล็อกเกอร์ชื่อดังต่างๆ มากมาย ทั้งนี้ปริมาณขยะพลาสติกที่สามารถรีไซเคิลได้จากการรวบรวมจากปลา POP ทั้งหมดมากกว่า 400 กิโลกรัม

การบริหารจัดการและการอนุรักษ์ระบบนิเวศ: โครงการฟื้นฟูแนวปะการัง

เป็นเวลากว่า 4 ปีแล้วที่ เซ็นทาราราสฟวร์ชรีสอร์ททแอนดส์ปา มัลดีฟส์ ร่วมกับศูนย์ Best Dives Maldives ได้ริเริ่มโครงการฟื้นฟูแนวปะการัง นอกเหนือจากการมอบโอกาสให้ลูกค้าผู้เข้าพักสามารถเห็นการเติบโตของแนวปะการังใหม่ และเรียนรู้กระบวนการฟื้นฟูแนวปะการังที่เสียหายกลับคืนมา ลูกค้ายังได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับภัยคุกคามต่อแนวปะการัง และสิ่งมีชีวิตใต้ทะเล และวิธีที่จะช่วยลดภัยคุกคามดังกล่าว

ภายใต้โครงการระยะยาวนี้ พนักงานโรงแรมจะได้รับการอบรมเกี่ยวกับการฟื้นฟูแนวปะการัง เพื่อช่วยดูแลแนวปะการังใหม่ในทะเลอย่างถูกต้อง ทั้งนี้ มีการปลูกแนวปะการังใหม่ทุกเดือน โดยมีการปลูกแนวปะการังกว่า 150 จุดแล้ว และขณะนี้โรงแรมได้ขยายการมีส่วนร่วมในการปลูกปะการังให้กับนักเรียนจากโรงเรียนในท้องถิ่นของมัลดีฟส์อีกด้วย

เซ็นทารา เอิร์ธแคร์ คอนเนอร์ (Centara EarthCare Corner)

ในร้าน ‘Something to Remember’ ซึ่งตั้งอยู่ในโรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา มีการจำหน่ายสินค้าและผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อลูกค้าและสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นทางเลือกให้กับลูกค้าในขณะเดียวกันก็ช่วยรักษาโลกใบนี้ให้ยั่งยืนสำหรับคนรุ่นต่อไปในอนาคต รูปแบบของผลิตภัณฑ์ที่วางจำหน่าย ได้แก่:

1. ผลิตภัณฑ์เฉพาะของเซ็นทาราที่ได้รับการออกแบบให้สามารถนำกลับมาใช้ซ้ำได้ เพื่อช่วยรักษาสิ่งแวดล้อมด้วยการลดขยะพลาสติกแบบใช้ครั้งเดียวอย่างมีนัยสำคัญ
2. ผลิตภัณฑ์ชุมชน: การสนับสนุนธุรกิจท้องถิ่นเป็นสิ่งที่มีค่า โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อพูดถึงปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการขนส่งสินค้าจากทางไกล ผลิตภัณฑ์ชุมชนของเราที่จำหน่ายนั้นผลิตจากวัสดุธรรมชาติ และเป็นผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นภายในประเทศ โดยการซื้อผลิตภัณฑ์เหล่านี้ไม่เพียงแต่จะช่วยรักษาสิ่งแวดล้อมเท่านั้น แต่ยังมีส่วนช่วยในการรักษาวัฒนธรรมและงานฝีมือในท้องถิ่นได้อีกด้วย
3. ผลิตภัณฑ์จากวัสดุรีไซเคิล: การรีไซเคิลเป็นอีกวิธีหนึ่งที่มีประสิทธิภาพในการปกป้องสิ่งแวดล้อมของเรา ที่เซ็นทารา เอิร์ธแคร์ คอนเนอร์ เราสนับสนุนการพัฒนาผลิตภัณฑ์จากวัสดุรีไซเคิลให้เป็นสินค้าใหม่ด้วยการออกแบบให้หน้าใช้ตอบโต้ของผู้ใช้

ลักษณะแบบคัดแยก

โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราได้จัดทำถังขยะแบบคัดแยก โดยตั้งวางไว้ในพื้นที่ส่วนกลางและในพื้นที่สาธารณะกลางแจ้ง โดยตัวถังขยะผลิตจากวัสดุรีไซเคิล คือเม็ดพลาสติกรีไซเคิลและเศษไม้ที่แตกละเอียด เซ็นทารามุ่งมั่นในการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน และช่วยลดการปล่อยมลพิษ ด้วยการสนับสนุนการใช้วัสดุทดแทนและยังช่วยลดอัตราการตัดไม้มาใช้เป็นวัสดุอีกด้วย

กระเป๋ายาหา

กระเป๋ายาหานี้ได้รับแรงบันดาลใจจากรูปแบบและวัสดุในการผลิตเสื้อผ้าของไทยแบบดั้งเดิม โดยกระเป๋านี้ทำจากพลาสติกรีไซเคิลทั้งใบ และมีให้บริการเป็นครั้งแรกที่ เซ็นทาราราสพฤกษารีสอร์ทแอนดส์สป่า มัลดีฟส์ เพื่อให้ลูกค้านำไปใช้ใส่ของในระหว่างการเข้าพักที่โรงแรม ทั้งนี้ มีแผนที่จะนำไปใช้ในโรงแรมและรีสอร์ทอื่น ๆ ในเครือทั้งหมดด้วย

ใช้ชีวิตรักษ์สิ่งแวดล้อมที่ COSI

ที่โรงแรมโคซี่ มีการสื่อสารกับลูกค้าในเรื่องการใช้ชีวิตรักษ์สิ่งแวดล้อม 'Living the Greener Life' ในการนำเสนอเคล็ดลับและแนวปฏิบัติในการใช้ชีวิตที่ผสานการดูแลใส่ใจสิ่งแวดล้อม โดยข้อมูลดังกล่าวจะนำเสนอผ่านจอโทรทัศน์ในห้องพักแต่ละห้อง เพื่อสร้างการรับรู้และกระตุ้นให้ลูกค้าที่เข้าพักที่โรงแรมโคซี่หาแนวทางง่าย ๆ พร้อมจัดทำ 'Going Greener Map' แผนที่แสดงจุดกิจกรรมที่มีการลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนบริเวณรอบ ๆ เกาะ และคำแนะนำด้านสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ในการเข้าพักที่โคซี่ ลูกค้าสามารถดาวน์โหลดแผนที่บนโทรศัพท์มือถือของตนเองด้วยรหัส QR Code ที่ให้ไว้ เพื่อลดการใช้กระดาษ โดยรูปแบบการให้บริการนี้จะนำไปใช้กับโรงแรมโคซี่ทุกแห่งเช่นกัน

ภาพยนตร์สั้นสร้างการรับรู้เรื่องความยั่งยืนของเซ็นทารา

ในปี 2562 เซ็นทารานำเสนอภาพยนตร์สั้นเพื่อสร้างจิตสำนึกเรื่องความยั่งยืนด้านการท่องเที่ยว ผ่านแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ในกระบวนการดำเนินธุรกิจของโรงแรมทุกแห่ง เรามีความตั้งใจที่จะใช้ภาพยนตร์สั้นนี้เป็นเครื่องมือการสื่อสารถึงความมุ่งมั่นของเซ็นทาราในการให้ความสำคัญเรื่องความยั่งยืนไปยังให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มผ่านช่องทางออนไลน์ และช่องทางสื่อสารภายในโรงแรม และเพื่อช่วยสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับการพัฒนาที่ยั่งยืนมากยิ่งขึ้น

การอบรมความรู้ด้านความยั่งยืน

บริษัทเรามีความตั้งใจที่จะปลูกฝังแนวคิดด้านความยั่งยืน และให้ความรู้แก่ฝ่ายบริหารของแต่ละโรงแรมเพื่อช่วยพัฒนา และนำไปปฏิบัติ ตลอดจนเป็นผู้นำและดูแลโครงการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์กรให้เป็นผลสำเร็จ เพื่อส่งผ่านความรู้และแนวปฏิบัติไปสู่พนักงานทุกระดับชั้น และช่วยกระตุ้นให้พนักงานมีแรงบันดาลใจในการทำงานเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของธุรกิจอย่างยั่งยืน การฝึกอบรมด้านความยั่งยืนที่จัดในปี 2562 โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราจำนวน 24 แห่งได้เข้าร่วมอบรมโดยเนื้อหาครอบคลุมหัวข้อต่าง ๆ อาทิความท้าทายระดับโลก แนวคิดเกี่ยวกับความยั่งยืน และผลกระทบด้านการท่องเที่ยวและการตอบสนอง และการดำเนินงานอย่างรับผิดชอบต่อสังคม จำนวนพนักงานทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการเข้าร่วมอบรมมากกว่า 300 คน

กิจกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราในพื้นที่พัทธยา และโรงแรมเซ็นทาราเวเตอร์เกทพาวิลเลียน ร่วมบริจาคขยะพลาสติกที่สะอาดให้แก่ วัดจักรแดง อำเภอบางแพะ จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อสนับสนุนโครงการ “จิ๋วจากขวดพลาสติก” โดยนำขวดพลาสติกที่ใช้แล้วเปลี่ยนเป็นเส้นด้ายเพื่อนำมาทอให้เป็นจิ๋วของพระ ทั้งนี้ ทุกโรงแรมจะมีการตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีการล้างขวดพลาสติกต่าง ๆ อย่างทั่วถึง โดยถอดฝาและฉลากยี่ห้อออกเพื่อให้ผ้าเนื้อมีความละเอียดและคุณภาพดี ซึ่งเป็นการลดภาระงานของวัด และชุมชนที่ช่วยดำเนินโครงการนี้

โรงแรมเซ็นทาราเวเตอร์เกทพาวิลเลียน บริจาควัสดุภูมิเอนิยมจากผ้าเครื่องดื่มน้ำและกระป๋อง เพื่อใช้ในการทำอวัยวะเทียมสำหรับคนพิการภายใต้โครงการที่ริเริ่มโดยไปรษณีย์ไทย และกรมควบคุมมลพิษ

โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์บีชรีสอร์ทและวิลลาส์ หัวหิน ร่วมกับ เทศบาลเมืองหัวหิน ในการพัฒนาโครงการส่งเสริมความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมของหัวหิน และสร้างความตระหนักเกี่ยวกับการคัดแยกขยะ โดยเฉพาะขยะพลาสติก ให้กับลูกค้าของโรงแรม และนักท่องเที่ยวในหัวหิน

การทำความสะอาดชายหาด

การทำความสะอาดชายหาดเป็นกิจกรรมสำคัญในการดำเนินงานของโรงแรมและรีสอร์ทต่าง ๆ ที่อยู่ใกล้พื้นที่ชายหาด โดยจะดำเนินการเป็นประจำทุกวัน และมีกิจกรรมพิเศษในวันคุ้มครองโลกเมื่อวันที่ 22 เมษายน 2562 ที่เซ็นทาราราสฟูชีรีสอร์ทแอนด์สปา มัลดีฟส์ จัดกิจกรรมทำความสะอาดทะเล โดยมีนักดำน้ำตื้น นักดำน้ำลึกและลูกค้านักท่องเที่ยว 25 คน เข้าร่วม และสามารถเก็บขยะได้ถึง 176 กิโลกรัม

รางวัลและการรับรอง

ประกาศนียบัตรการรับรองจาก EarthCheck

ในปี 2562 โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราได้รับการรับรองด้านสิ่งแวดล้อมและมาตรฐานสำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจาก EarthCheck ในระดับเหรียญทอง 11 โรงแรม ระดับเหรียญเงิน 4 โรงแรม และอีก 5 โรงแรมผ่านโปรแกรมการประเมิน

โปรแกรมรับรองประกาศนียบัตร		
1	เซ็นทาราแกรนด์บีชรีสอร์ทและวิลลา กระบี่	ประกาศนียบัตรเหรียญทองประจำปี 2562
2	เซ็นทารา แกรนด์ บีช รีสอร์ท แอนด์ วิลลาส์ หัวหิน	ประกาศนียบัตรเหรียญทองประจำปี 2562
3	เซ็นทาราแกรนด์บีชรีสอร์ท สมุย	ประกาศนียบัตรเหรียญทองประจำปี 2562
4	เซ็นทาราแกรนด์และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เซ็นทรัลเวิลด์	ประกาศนียบัตรเหรียญทองประจำปี 2562
5	เซ็นทาราอะราวิ รีสอร์ท ภูเก็ต	ประกาศนียบัตรเหรียญทองประจำปี 2562
6	เซ็นทารา แกรนด์ แอท เซ็นทรัลพลาซาลาดพร้าว กรุงเทพฯ	ประกาศนียบัตรเหรียญทองประจำปี 2562
7	เซ็นทาราแกรนด์บีชรีสอร์ท ภูเก็ต	ประกาศนียบัตรเหรียญทองประจำปี 2562
8	เซ็นทาราแกรนด์ไฮสโตนีส์รีสอร์ทและสปา มัลดีฟส์	ประกาศนียบัตรเหรียญทองประจำปี 2562
9	เซ็นทาราแกรนด์มิลเลนเนียมบีชรีสอร์ท พัทยา	ประกาศนียบัตรเหรียญทองประจำปี 2562
10	เซ็นทาราอะราวิ รีสอร์ท ภูเก็ต	ประกาศนียบัตรเหรียญทองประจำปี 2562
11	เซ็นทาราราสฟูชีรีสอร์ทและสปา มัลดีฟส์	ประกาศนียบัตรเหรียญทองประจำปี 2562
12	เซ็นทาราวิลลา ภูเก็ต	ประกาศนียบัตรเหรียญเงินประจำปี 2562
13	เซ็นทาราวิลลา สมุย	ประกาศนียบัตรเหรียญเงินประจำปี 2562
14	เซ็นทาราหาดใหญ่	ประกาศนียบัตรเหรียญเงินประจำปี 2562
15	เซ็นทาราอันดาเทวีรีสอร์ทและสปา กระบี่	ประกาศนียบัตรเหรียญเงินประจำปี 2562
Evaluate Plus Programme		
1	เซ็นทาราเกาะช้างทอปปิคานารีรีสอร์ท	โปรแกรมประเมินผล 2562
2	เซ็นทาราเวอเตอร์เกตพาลาวิลเลี่ยน กรุงเทพฯ	โปรแกรมประเมินผล 2562
3	เซ็นทาราและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ อุตรธานี	โปรแกรมประเมินผล 2562
4	เซ็นทารา โดยเซ็นทารามารีรีสอร์ทจอมเทียน	โปรแกรมประเมินผล 2562
5	เซ็นทารา มัสกัต โอमान	โปรแกรมประเมินผล 2562

รางวัลมาตรฐานการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Green Hotel Award)

รางวัลนี้จะมอบให้แก่ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมโรงแรมที่ดำเนินงานตามหลักการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและใช้มาตรการอนุรักษ์พลังงานเพื่อให้เกิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโดยโรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ลาตต้า กรุงเทพฯ และโรงแรมเซ็นทาราแกรนด์บิสิเนสฮิลล์แอตวิลเลจ หัวหิน ได้ผ่านการประเมินมาตรฐานดังกล่าวโดยมีคะแนนอยู่ใน 5 อันดับแรกของประเทศไทย

รางวัลโรงแรมสีเขียว (G Mark)

โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราได้รับรางวัลโรงแรมสีเขียวอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 ซึ่งจัดโดยกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตั้งแต่ปี 2558 โดยในปี 2562 เราได้รับรางวัล G Mark ระดับเหรียญเงิน สำหรับโรงแรม 4 แห่งในประเทศไทย รวมแล้วโรงแรมในเครือของเรา 8 แห่งได้รับรางวัล G Mark นี้ ได้แก่ โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์เซ็นทรัลวิลล์ โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์บิสิเนสฮิลล์แอตวิลเลจ หัวหิน โรงแรมเซ็นทาราหาดใหญ่ เซ็นทาราวิลลาสมุย เซ็นทาราอันดาเทวีรีสอร์ทแอตสปากะบี โรงแรมเซ็นทาราแอตคอนเวนชั่นเซ็นเตอร์อุดรธานี โรงแรมเซ็นทาราบายเซ็นทาราศูนย์ราชการและศูนย์ประชุมแจ้งวัฒนะ และเซ็นทาราโดยเซ็นทารามารีสอร์ทจอมเทียน

มาตรฐานการบริหารการจัดงานอย่างยั่งยืนประเทศไทย: TSEMS

ในปี 2562 โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์เซ็นทรัลวิลล์ และโรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ลาตต้า กรุงเทพฯ ได้รับรางวัลมาตรฐานการบริหารการจัดงานอย่างยั่งยืนประเทศไทย หรือ TSEMS ของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการแห่งประเทศไทย ตามกรอบการทำงานสำหรับผู้ประกอบการ MICE ตลอดห่วงโซ่คุณค่า เพื่อพัฒนามาตรฐาน การบริหารจัดการงานอย่างยั่งยืน

โครงการโรงแรมไทย ร่วมใจลดพลาสติก โดย สมาคมโรงแรมไทย

สมาคมโรงแรมแห่งประเทศไทย โดยความร่วมมือกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และหน่วยงานพันธมิตรภายใต้แนวคิด “ทุกความสำเร็จ เริ่มต้นด้วยก้าวแรก” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนและสร้างแรงบันดาลใจให้โรงแรมไทยทุกแห่งช่วยลดและบริหารจัดการพลาสติกแบบใช้ครั้งเดียวสำหรับการดำเนินงานในแต่ละวัน เป็นการช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการของไทย โดยโรงแรมที่เข้าร่วมโครงการจะได้รับการสนับสนุนในการประชาสัมพันธ์จากสำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยทั่วโลก โดยมีโรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราจำนวน 8 โรงแรม คือ โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์เซ็นทรัลวิลล์ โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ลาตต้า กรุงเทพฯ เซ็นทาราแกรนด์บิสิเนสฮิลล์แอตวิลเลจ หัวหิน เซ็นทาราอะราวัน รีสอร์ท ภูเก็ต เซ็นทารา อะคาเซีย รีสอร์ท ภูเก็ต โรงแรมเซ็นทารา วิลลา สมุย เซ็นทาราอันดาเทวีรีสอร์ท แอตสปากะบี และเซ็นทาราเกาะช้างทรอปิคานารีゾート ได้รับประกาศนียบัตรรับรองในการเข้าร่วมโครงการ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความพยายามในการมีส่วนร่วมในการลดขยะและลดมลพิษจากพลาสติก

แนวทางการจัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน**เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้**

บริษัทโรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด จัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของรายงานประจำปี เป็นปีที่ 4 เพื่อนำเสนอผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนให้ผู้มีส่วนได้เสียรับทราบครอบคลุมทุกมิติของความยั่งยืน คือ เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมและธรรมาภิบาล รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนปี 2562 ได้จัดทำขึ้นโดยใช้กรอบการรายงาน Global Reporting Initiatives (GRI Standards) ที่ระดับ Core และนำเสนอแนวทางปฏิบัติตามเกณฑ์ของข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (United Nations Global Compact: UNGC) มาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน(Earth Check) รวมทั้งเชื่อมโยงการดำเนินงานด้านความยั่งยืนขององค์กรเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนแห่งสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals-SDGs)

ขอบเขตของรายงาน

รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงานของปี 2562 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 ถึง 31 ธันวาคม 2562 ครอบคลุมธุรกิจโรงแรม และธุรกิจอาหาร ภายใต้ชื่อบริษัทโรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน) และบริษัท เซ็นทรัล เรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด ที่ดำเนินธุรกิจในประเทศไทยและต่างประเทศ โดยการจัดเก็บข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมของธุรกิจโรงแรมใช้ฐานข้อมูลการจัดเก็บตามมาตรฐานของ Earth Check จำนวน 20 โรงแรม และฐานข้อมูลของแบรนด์อาหารจำนวน 16 แบรนด์

การควบคุมคุณภาพของรายงาน

หน่วยงานด้านการพัฒนาความยั่งยืน เป็นหน่วยงานกลางในการประสานงานและควบคุมการจัดทำรายงานให้มีความถูกต้อง สมบูรณ์ และมีการทบทวนเนื้อหาสำคัญโดยผู้บริหารสูงสุดของแต่ละกลุ่มธุรกิจ และมีรองประธานอาวุโสฝ่ายการเงินและบริหารเป็นผู้ตรวจสอบการเผยแพร่ข้อมูล

หากมีข้อสงสัยหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงานนี้ สามารถติดต่อ หน่วยงานด้านการพัฒนาความยั่งยืน บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน) โทรศัพท์ 0 2769 1234

ข้อมูล GRI Content Index และ UN Global Compact Principles อยู่ในรายงานประจำปี หัวข้อ รายงานการขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน

11.การควบคุมภายในและการจัดการความเสี่ยง

บริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อแสดงความเห็นเกี่ยวกับความเพียงพอและความเหมาะสมของระบบการควบคุมภายในของบริษัท โดยระบบการควบคุมภายในของบริษัทครอบคลุมตั้งแต่ระดับพนักงานจนถึงระดับบริหาร และมีการกำหนดขอบข่ายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหารแต่ละรายไว้อย่างชัดเจน ทั้งนี้เพื่อป้องกันความเสียหายจากการนำทรัพย์สินของบริษัทไปใช้โดยมิชอบหรือโดยปราศจากอำนาจ

คณะกรรมการตรวจสอบของบริษัทมีหน้าที่กำกับดูแลและสอบทานความมีประสิทธิภาพ ความเพียงพอและความเหมาะสมของระบบการควบคุมภายในของบริษัทในด้านต่าง ๆ และหากมีการตรวจพบข้อบกพร่องหรือเหตุการณ์ผิดปกติที่เป็นสาระสำคัญแล้ว จะต้องรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อปรับปรุงและแก้ไขโดยเร็ว

ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท โดยมีคณะกรรมการตรวจสอบทุกท่านเข้าร่วมประชุม คณะกรรมการของบริษัทได้จัดทำแบบประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในของบริษัท แล้วสรุปได้ว่า จากการประเมินระบบการควบคุมภายในของบริษัทในด้านต่าง ๆ 5 ส่วน คือ องค์กรและสภาพแวดล้อม การบริหารความเสี่ยง การควบคุมการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหาร ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล และระบบการติดตาม คณะกรรมการบริษัทรับทราบความเห็นของคณะกรรมการตรวจสอบที่สอดคล้องกับความเห็นของผู้สอบบัญชีว่า ระบบการควบคุมภายในของบริษัทมีความเพียงพอและเหมาะสม สามารถป้องกันความเสียหายของทรัพย์สินของบริษัท อันเกิดจากการที่ผู้บริหารนำไปใช้โดยมิชอบหรือโดยปราศจากอำนาจ และที่ผ่านมา บริษัทไม่มีข้อบกพร่องของระบบการควบคุมภายในที่จะมีผลกระทบอย่างเป็นสาระสำคัญต่อการแสดงความเห็นของผู้สอบบัญชีในงบการเงิน

นอกจากนี้ ในส่วนของการควบคุมภายในด้านบัญชีของบริษัท ผู้ตรวจสอบบัญชีของบริษัทได้ศึกษาและประเมินประสิทธิภาพแล้ว ไม่พบข้อบกพร่องที่เป็นสาระสำคัญของระบบการควบคุมภายในที่จะมีผลกระทบอย่างเป็นสาระสำคัญต่อการแสดงความเห็นต่องบการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 และ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561

รายงานคณะกรรมการตรวจสอบ

เรียน ท่านผู้ถือหุ้น บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน)

คณะกรรมการตรวจสอบของบริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วยกรรมการอิสระจำนวน 3 ท่านทุกท่านมีคุณสมบัติครบถ้วนและมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีกรรมการที่มีคุณสมบัติสามารถปฏิบัติหน้าที่ในการสอบทานความน่าเชื่อถือของงบการเงินได้ตามข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ทั้งนี้ ระหว่างปี 2562 ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ ได้มีมติแต่งตั้ง นางสาวโสภาวดี เลิศมนัสชัย เป็นประธานกรรมการตรวจสอบแทนนายพิสิฐ กุศลไสยานนท์ โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2562 เป็นต้นมา ทำให้โครงสร้างของคณะกรรมการตรวจสอบเปลี่ยนเป็นดังนี้

1. นางสาวโสภาวดี เลิศมนัสชัย ประธานกรรมการตรวจสอบ
2. นายพิสิฐ กุศลไสยานนท์ กรรมการตรวจสอบ
3. นายวิเชียร เตชะไพบูลย์ กรรมการตรวจสอบ

ในปี พ.ศ. 2562 มีการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบรวม 8 ครั้ง กรรมการตรวจสอบทุกท่านได้เข้าร่วมประชุมทุกครั้ง เว้นแต่ นายวิเชียร เตชะไพบูลย์ ที่ลาประชุมเนื่องจากติดภารกิจ จำนวน 1 ครั้ง ในการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบได้มีผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัทและบริษัทย่อยที่เกี่ยวข้อง ผู้อำนวยการสำนักงานตรวจสอบภายใน และผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เข้าร่วมประชุมตามวาระที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมพิจารณาข้อมูลและเสนอความเห็นที่เป็นประโยชน์ โดยคณะกรรมการตรวจสอบได้รายงานผลการประชุมให้คณะกรรมการบริษัททราบทุกครั้ง ซึ่งมีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

1. งบการเงินรายไตรมาสและงบการเงินประจำปี 2562

คณะกรรมการตรวจสอบได้สอบทานงบการเงินทุกไตรมาสและงบการเงินประจำปี 2562 ร่วมกับผู้สอบบัญชีและผู้บริหารผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดทำรายงานทางการเงิน โดยได้พิจารณาความถูกต้องของรายงานทางการเงิน การเปิดเผยข้อมูล ประเมินการที่สำคัญและรายการปรับปรุงบัญชีที่มีผลกระทบต่องบการเงิน ก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติ นอกจากนี้ คณะกรรมการตรวจสอบยังได้ประชุมร่วมกับผู้สอบบัญชีเป็นการเฉพาะโดยไม่มีฝ่ายจัดการร่วมประชุมด้วย 1 ครั้ง เพื่อสอบถามถึงความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี ความร่วมมือของผู้บริหาร และเรื่องสำคัญจากการตรวจสอบ (Key Audit Matters) ทั้งนี้ ในระหว่างการปฏิบัติงานตรวจสอบของผู้สอบบัญชี ไม่มีรายงานถึงคณะกรรมการตรวจสอบว่าพบพฤติกรรมอันควรสงสัยว่ากรรมการหรือผู้บริหารของบริษัทได้กระทำความผิดตามมาตรา 89/25 แห่งพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แต่ประการใด

คณะกรรมการตรวจสอบมีความเห็นว่างบการเงินประจำปี 2562 ได้แสดงไว้อย่างถูกต้องตามที่ควรในสาระสำคัญตามมาตรฐานรายงานทางการเงิน และมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอ

2. ระบบการควบคุมภายใน

คณะกรรมการตรวจสอบได้สอบทานระบบการควบคุมภายในตามสรุปผลการตรวจสอบที่สำนักงานตรวจสอบภายในได้รายงานเป็นรายไตรมาสและผลการประเมินการควบคุมภายในประจำปีตามแบบประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในแล้ว มีความเห็นว่า ระบบควบคุมภายในของบริษัทมีความเพียงพอและเหมาะสม จากรายงานผลการตรวจสอบของสำนักงานตรวจสอบภายในและข้อสังเกตของผู้สอบบัญชี (ถ้ามี) คณะกรรมการตรวจสอบก็ได้เสนอแนะให้ฝ่ายจัดการสั่งการให้ปรับปรุงแก้ไขเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหานั้นซ้ำขึ้นอีก

3. การตรวจสอบภายใน

คณะกรรมการตรวจสอบได้พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนการตรวจสอบภายในประจำปี ซึ่งครอบคลุมการปฏิบัติงานที่มีความเสี่ยงสูงและจุดควบคุมที่สำคัญ โดยมีขอบเขตรวมถึงบริษัทย่อยและบริษัทที่รับจ้างบริหารด้วย เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมการดำเนินงานปัจจุบัน นอกจากนี้ คณะกรรมการตรวจสอบยังได้ให้คำแนะนำการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในอย่างสม่ำเสมอ ช่วยให้การตรวจสอบภายในเป็นไปตามมาตรฐานสากล และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4. การปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

คณะกรรมการตรวจสอบได้สอบถามกระบวนการติดตามการปฏิบัติงานตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ รวมทั้งข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัทแล้ว ได้แนะนำให้ฝ่ายบริหารกำหนดให้มีหน่วยงานหรือบุคคลที่รับผิดชอบในการติดตามการปฏิบัติตามกฎหมาย รวมถึงจรรยาบรรณและระเบียบที่เกี่ยวข้องขึ้นมาโดยเฉพาะ ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจยิ่งขึ้นว่าพนักงานทุกคนในองค์กรมีการปฏิบัติตามในเรื่งดังกล่าวอย่างถูกต้อง

5. รายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์

คณะกรรมการตรวจสอบได้พิจารณาสอบถามรายการที่เกิดขึ้นกับบุคคลและกิจการที่เกี่ยวข้องกันทุกไตรมาส เห็นว่ารายการดังกล่าวมีความเหมาะสมผล การกำหนดราคาเป็นไปตามราคาตลาด ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และได้เปิดเผยข้อมูลไว้อย่างครบถ้วนและเพียงพอ

6. การพิจารณาและเสนอแต่งตั้งผู้สอบบัญชีประจำปี 2563

คณะกรรมการตรวจสอบได้พิจารณาคัดเลือกผู้สอบบัญชีประจำปี 2563 จากความเป็นอิสระของผู้สอบบัญชี มาตรฐานการตรวจสอบที่ดี บุคลากรที่เพียงพอและความเหมาะสมของค่าสอบบัญชีแล้ว จึงได้เสนอต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อให้ขออนุมัติต่อที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นให้แต่งตั้งนายวิชาดี โลกศุภระวี เลขทะเบียน 4451 นางสาวกมลทิพย์ เลิศวิทย์วรเทพ เลขทะเบียน 4377 นางสาวสาธิตา รัตนานุรักษ์ เลขทะเบียน 4753 นางสาวศิริวรรณ นิตยดำรง เลขทะเบียน 5906 คนใดคนหนึ่งจากบริษัทสำนักงาน อีวาย จำกัด เป็นผู้สอบบัญชีของบริษัทประจำปี 2563 โดยมีค่าสอบบัญชีจำนวน 1,890,000 บาท (หนึ่งล้านแปดแสนเก้าหมื่นบาทถ้วน)

ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการตรวจสอบด้วยตนเอง คณะกรรมการตรวจสอบได้เปรียบเทียบกับกิจกรรมที่สำคัญของคณะกรรมการตรวจสอบในรอบปีกับกฎบัตรของคณะกรรมการตรวจสอบและแนวปฏิบัติที่ดีแล้ว ผลการประเมินสรุปได้ว่าการปฏิบัติงานของคณะกรรมการตรวจสอบเป็นไปตามกฎบัตรคณะกรรมการตรวจสอบที่กำหนดไว้

โดยสรุป คณะกรรมการตรวจสอบมีความเห็นว่า คณะกรรมการและผู้บริหารของบริษัทมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บริษัทบรรลุเป้าหมายตามกฎหมายและแผนงานเชิงมีอาชีพ รวมทั้งบริษัทได้ถือปฏิบัติและดำเนินการตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

(นางสาวโสภาวดี เลิศมนัสชัย)

ประธานกรรมการตรวจสอบ

12.รายการระหว่างกัน

สรุปรายการระหว่างกันของบริษัทและบริษัทย่อย กับบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 บริษัทและบริษัทย่อยมีการทำรายการระหว่างกันกับบริษัทที่เกี่ยวข้องหรือบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ซึ่งมีลักษณะรายการเป็นปกติและเป็นไปตามเงื่อนไขการค้าทั่วไป และมีการอนุมัติการทำรายการระหว่างกันตามอำนาจดำเนินการของบริษัท โดยมีรายละเอียดตามแนบ

มาตรการหรือขั้นตอนการอนุมัติการทำรายการระหว่างกัน

บริษัทในฐานะที่เป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมาตั้งแต่ปี 2533 ได้ตระหนักถึงความจำเป็นในการเปิดเผยข้อมูลและการดำเนินการอย่างโปร่งใสในการทำรายการระหว่างกันมาโดยตลอด ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการตรวจสอบได้กำกับดูแลให้มีการทำรายการให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง มีการกำหนดนโยบายการประกอบธุรกิจระหว่างกันที่ชัดเจน มีการพิจารณาราคาและเงื่อนไขให้เป็นไปตามปกติธุรกิจ มีการสรุปรายการที่เกี่ยวข้องกันให้คณะกรรมการตรวจสอบทราบ การขออนุมัติเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงานกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์กำหนด และมีการเปิดเผยสารสนเทศต่อตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

สำหรับรายการระหว่างกันที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต บริษัทได้กำหนดให้คณะกรรมการตรวจสอบของบริษัทเป็นผู้พิจารณาและให้ความเห็นต่อรายการดังกล่าว ซึ่งรายการระหว่างกันในอนาคตขึ้นอยู่กับเหตุผลและความจำเป็นของบริษัท การรับและจ่ายค่าตอบแทนระหว่างกันจะต้องเป็นไปตามราคาตลาด ยุติธรรม และโปร่งใส

นโยบายหรือแนวโน้มนการทำรายการระหว่างกัน

บริษัทมีนโยบายในการทำธุรกรรมกับบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เฉพาะในส่วนที่เป็นการประกอบธุรกิจตามปกติของบริษัท โดยให้มีการกำหนดเงื่อนไขต่างๆ ให้เป็นไปตามลักษณะการดำเนินการค้าปกติ และเป็นราคาซึ่งไม่มีความแตกต่างจากบุคคลภายนอก

ที่ประชุมได้กำหนดนโยบายและมาตรการอนุมัติรายการระหว่างกัน โดยให้เป็นไปตามขั้นตอนการอนุมัติตามปกติ แต่กรรมการหรือผู้บริหารจะต้องไม่ทำการอนุมัติรายการที่บริษัทกระทำกับตนเองหรือบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับตนเอง หากมีรายการดังกล่าวเกิดขึ้นจะต้องเปิดเผยรายการดังกล่าวต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อทำการพิจารณา และจะไม่มีสิทธิออกเสียงในการอนุมัติทำรายการนั้นๆ ซึ่งคณะกรรมการบริษัทจะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง หรือข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ทั้งนี้ หากมีรายการระหว่างกันของบริษัทเกิดขึ้นกับบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ มีส่วนได้ส่วนเสีย หรืออาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์อื่นใดในอนาคต บริษัทจะได้นำคณะกรรมการตรวจสอบเป็นผู้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความจำเป็นและความเหมาะสมของรายการนั้น ในกรณีที่กรรมการตรวจสอบไม่มีความชำนาญในการพิจารณารายการระหว่างกันที่อาจเกิดขึ้น บริษัทจะให้ผู้เชี่ยวชาญอิสระ หรือผู้สอบบัญชีของบริษัท เป็นผู้ให้ความเห็นเกี่ยวกับรายการระหว่างกันดังกล่าว เพื่อนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจของคณะกรรมการตรวจสอบ หรือผู้ถือหุ้นตามแต่กรณี

ในการเปิดเผยรายการระหว่างกันนั้น บริษัทจะปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และข้อบังคับของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวมทั้งให้เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีเรื่องการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้อง

	บริษัทที่เกี่ยวข้องกัน	ลักษณะรายการ	มูลค่ารายการ (ล้านบาท)			เหตุผลและความจำเป็น
			ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	
1	<p>กองทุนรวมธุรกิจไทย 4</p> <p>ความสัมพันธ์</p> <p>1. มีผู้ถือหุ้นใหญ่ร่วมกัน คือกลุ่มจิราวัฒน์</p> <p>2. กองทุนรวมธุรกิจไทย 4 มี บมจ. เซ็นทรัลพัฒนาและบริษัทย่อย เป็นผู้ถือหุ้นลงทุนในสัดส่วน 50% ของหน่วยลงทุนทั้งหมด (หรือ 100% ของหน่วยลงทุนประเภท ก [Owner Type]) โดยกลุ่มจิราวัฒน์ เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ใน บมจ. เซ็นทรัลพัฒนา</p>	<p>เมื่อวันที่ 28 เมษายน 2548 บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลเวิลด์ จำกัด (“CGCW”) ได้ทำสัญญาเช่าช่วงที่ดินและอาคารในส่วนของโรงแรมจาก กองทุนรวมธุรกิจไทย 4 เพื่อพัฒนาและใช้ประกอบการดำเนินธุรกิจ เกี่ยวกับโรงแรมหรือธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง โดย CGCW ต้องจ่ายค่าเช่า ล่วงหน้าและค่าเช่ารายปีให้แก่กองทุนตลอดอายุของสัญญาซึ่งสิ้นสุด วันที่ 22 ธันวาคม 2575 เป็นจำนวนเงินประมาณ 1,188.75 ล้านบาท</p> <p>บจ.เซ็นทรัล เรสโตรองส์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เช่าพื้นที่ในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ จาก บจ.เซ็นทรัลเวิลด์ (เดิมชื่อ บจ.เวิลด์ เทคพลาซ่า) เพื่อขายอาหาร และเครื่องดื่ม โดยคิดเป็นค่าเช่าจ่ายล่วงหน้าและคิดค่าบริการต่อตาราง เมตรต่อเดือนในส่วนของค่าเช่าได้จ่ายให้กองทุนรวมธุรกิจไทย 4 ในอัตราค่าเช่าที่ชัดเจน</p>	15.75	15.75	37.50	<p>จากที่ประชุมใหญ่สามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2547 ได้พิจารณาแล้วมีความเห็นว่าการตกลงเข้าทำรายการนี้มีความสมเหตุสมผลเป็นไปเพื่อประโยชน์ของบริษัท และได้ตกลงทำรายการในราคาที่ยุติธรรมเหมาะสมกับทำเลที่ตั้ง</p>
2	<p>บจ. สรรพสินค้าเซ็นทรัล</p> <p>ความสัมพันธ์</p> <p>1. มีผู้ถือหุ้นใหญ่ร่วมกัน คือกลุ่มจิราวัฒน์</p> <p>2. มีกรรมการร่วมกัน</p>	<p>บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลสุคนธา จำกัด (“CSH”) ได้ทำสัญญาให้เช่า และให้บริการกับบริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัล(สาขาหาดใหญ่) มีกำหนดเวลา 30 ปี สิ้นสุดวันที่ 31 พฤษภาคม 2567 โดยบริษัท สรรพสินค้า เซ็นทรัล จำกัด ได้ตกลงเช่าส่วนหนึ่งของอาคารของ CSH เพื่อใช้ประกอบการกิจการศูนย์การค้า และ CSH ได้รับค่าเช่าและค่าบริการรับล่วงหน้าเป็นจำนวนเงินประมาณ 428 ล้านบาท</p> <p>บมจ. โรงแรมเซ็นทรัลพลาซาและบริษัทย่อย ซื้อสินค้าจาก บจ.สรรพสินค้าเซ็นทรัล เพื่อให้บริการแก่ลูกค้า</p> <p>บมจ. โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา (CGLB) เช่าพื้นที่จาก บจ.สรรพสินค้า เซ็นทรัล โดยคิดค่าเช่าตามอัตราร้อยละของค่าบริการซึ่งเป็นอัตราเดียวกับที่คิดกับลูกค้าทั่วไปโดยมีสัญญาเช่าที่กำหนดระยะเวลาและส่วนแบ่ง รายได้ที่ชัดเจน</p>	32.59	32.44	30.85	<p>คณะกรรมการตรวจสอบได้พิจารณาแล้ว มีความเห็น ว่า อัตราค่าเช่าและค่าบริการเป็นราคายุติธรรม เหมาะสมกับทำเลที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวกโดยมีสัญญาเช่าที่มีกำหนดระยะเวลาและอัตราค่าเช่าที่ชัดเจน</p> <p>ราคาที่ตกลงซื้อขายเป็นราคาตลาดทั่วไป และยุติธรรมอัตราค่าเช่ามีความสมเหตุสมผลเป็นไปเพื่อประโยชน์ของบริษัท และได้ตกลงทำรายการในราคาที่ยุติธรรม เช่นเดียวกับลูกค้าทั่วไป</p>

	บริษัทที่เกี่ยวข้องกัน	ลักษณะรายการ	มูลค่ารายการ (ล้านบาท)			เหตุผลและความจำเป็น
			ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	
		<p>บริษัทย่อยคือ บจ.เซ็นทรัล เรสตอรองส์ กรุ๊ป เข้าพื้นที่ในศูนย์การค้าจาก บจ.สรรพสินค้าเซ็นทรัล เพื่อขายอาหาร และ เครื่องดื่ม</p> <p>บมจ. โรงแรมเซ็นทรัลพลาซาและบริษัทย่อย ให้บริการห้องพักและขายอาหารและ เครื่องดื่มให้กับ บจ.สรรพสินค้าเซ็นทรัล โดยคิดราคาในอัตราราคาเดียวกับ ลูกค้าทั่วไป</p>	11.18	12.19	16.21	<p>อัตราค่าเช่าและค่าบริการเป็นราคายุติธรรม เหมาะสมกับ สัญญาเช่าที่มีกำหนดระยะเวลาและอัตราค่าเช่าที่ชัดเจน</p>
3	<p>บจ. เดียง จิราธิวัฒน์</p> <p>ความสัมพันธ์</p> <p>1. มีผู้ถือหุ้นใหญ่ร่วมกัน คือกลุ่มจิราธิวัฒน์</p> <p>2. มีกรรมการร่วมกัน</p>	<p>บจ. เซ็นทรัล เรสตอรองส์ กรุ๊ปเข้าพื้นที่ในอาคารเซ็นทรัลสโตน จาก บจ.เดียง จิราธิวัฒน์ เพื่อใช้เป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่ โดยคิด อัตราค่าเช่าและค่าบริการต่อตารางเมตรต่อเดือน โดยมีสัญญาเช่า ที่กำหนดระยะเวลาและอัตราค่าเช่าที่ชัดเจน</p> <p>บมจ. โรงแรมเซ็นทรัลพลาซ่า และบริษัทย่อย ซื้อสินค้าและบริการ จาก บจ. เดียง จิราธิวัฒน์ (วอเตอร์ฟร้อนท์สวีทภูเก็ต) เพื่อให้บริการแก่ลูกค้า โดยคิดราคาในอัตราราคาตลาด</p> <p>บจ. เซ็นทารา อินเตอร์เนชั่นแนล แมนเนจเม้นท์ (ประเทศไทย) รับผิดชอบ โรงแรมวอเตอร์ฟร้อนท์สวีท ภูเก็ตให้แก่ บจ. เดียง จิราธิวัฒน์ โดยคิดค่าบริการตามอัตราราคาตลาดเมื่อเทียบกับโรงแรมรับจ้างบริหารรายอื่น</p>	30.01	31.93	31.22	<p>คณะกรรมการตรวจสอบได้พิจารณาแล้ว มีความเห็นว่า อัตราค่าเช่าและค่าบริการเป็นราคายุติธรรม เหมาะสมกับ ทำเลที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวกโดยมี สัญญาเช่าที่มีกำหนดระยะเวลาและอัตราค่าเช่าที่ชัดเจน</p>
			0.33	0.03	0.29	
			n/a	n/a	2.75	<p>อัตราค่าบริการเป็นราคายุติธรรม เช่นเดียวกับผู้ให้บริการคิด ลูกค้าทั่วไป</p>
4	<p>บมจ. เซ็นทรัลพัฒนา</p> <p>ความสัมพันธ์</p> <p>1. มีผู้ถือหุ้นใหญ่ร่วมกัน คือกลุ่มจิราธิวัฒน์</p> <p>2. มีกรรมการร่วมกัน</p>	<p>บมจ. โรงแรมเซ็นทรัลพลาซาและ บจ. โรงแรมเซ็นทรัลเวิลด์ เข้าพื้นที่อาคารสำนักงาน อาคารสำหรับการประชุมและจัดนิทรรศการ และอาคารที่จอดรถจาก บมจ.เซ็นทรัลพัฒนาเพื่อใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยมีสัญญาเช่าที่กำหนดระยะเวลาและอัตราค่าเช่าที่ชัดเจน</p>	56.44	62.66	61.60	<p>คณะกรรมการตรวจสอบได้พิจารณาแล้ว มีความเห็นว่า อัตราค่าเช่าและค่าบริการเป็นราคายุติธรรม เหมาะสมกับ ทำเลที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอัตราเดียวกับที่ ผู้ให้เช่าคิดกับลูกค้าทั่วไป</p>

	บริษัทที่เกี่ยวข้องกัน	ลักษณะรายการ	มูลค่ารายการ (ล้านบาท)			เหตุผลและความจำเป็น
			ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	
		โรงแรม และบจ.เซ็นทรัล เรสตอรองส์ กรุ๊ป เข้าพื้นที่ศูนย์การค้าเพื่อใช้ในการขายอาหารและเครื่องดื่ม โดยคิดอัตราค่าเช่าและค่าบริการต่อตารางเมตรต่อเดือน หรือตามอัตราร้อยละของยอดขาย โดยมีสัญญาเช่าที่กำหนดระยะเวลาและอัตราค่าเช่าที่ชัดเจน	306.35	346.72	337.75	อัตราค่าบริการเป็นราคายุติธรรม เช่นเดียวกับผู้ให้บริการคิดกับลูกค้าทั่วไป
		บมจ. โรงแรมเซ็นทรัลพลาซาและบริษัทย่อย ให้บริการห้องพักและขายอาหารและเครื่องดื่ม ให้กับ บมจ. เซ็นทรัลพัฒนา โดยคิดราคาในอัตราราคาตลาด	3.89	5.02	2.36	
5	บจ. เซ็นทรัลเทรดดิ้ง ความสัมพันธ์ 1. มีผู้ถือหุ้นใหญ่ร่วมกัน คือกลุ่มจิราธิวัฒน์ 2. มีกรรมการร่วมกัน	บมจ. โรงแรมเซ็นทรัลพลาซาและบริษัทย่อย ซื้อสินค้าประเภทอุปกรณ์เครื่องไฟฟ้าที่ใช้ในร้านเช่น เครื่องบันทึกเงินสด, เครื่องคิดเลขไฟฟ้า, อะไหล่และอุปกรณ์ ฯลฯ จาก บจ.เซ็นทรัลเทรดดิ้ง โดยคิดราคาในอัตราราคาตลาด	0.61	0.04	0.25	คณะกรรมการตรวจสอบได้พิจารณาแล้ว มีความเห็นว่า ผู้ขายจำหน่ายสินค้าคุณภาพดี ราคาที่ตกลงกันเป็นราคายุติธรรม และการสั่งซื้อเป็นไปตามระเบียบปฏิบัติของการจัดซื้อจัดจ้าง อัตราค่าเช่าเป็นราคายุติธรรม เหมาะสมกับทำเลที่ตั้งเป็นอัตราเดียวกับที่ผู้ให้เช่าคิดกับลูกค้าทั่วไป
		บมจ. โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา ให้บริการห้องพัก อาหารและเครื่องดื่ม ให้กับ บจ. เซ็นทรัลเทรดดิ้ง โดยคิดราคาในอัตราราคาตลาด	1.57	0.08	0.16	
6	บจ. เพาเวอร์บาย ความสัมพันธ์ 1. มีผู้ถือหุ้นใหญ่ร่วมกัน คือกลุ่มจิราธิวัฒน์ 2. มีกรรมการร่วมกัน	บมจ. โรงแรมเซ็นทรัลพลาซาและบริษัทย่อย และบจ.เซ็นทรัล เรสตอรองส์ กรุ๊ป ซื้อสินค้าประเภทอุปกรณ์ เช่น ลำโพง, กอঁถ่อถ่ายรูป, เครื่องเล่น DVD จาก บจ.เพาเวอร์บาย โดยคิดราคาในอัตราราคาตลาด	2.91	2.05	8.07	คณะกรรมการตรวจสอบได้พิจารณาแล้ว มีความเห็นว่า ผู้ขายจำหน่ายสินค้าคุณภาพดี ราคาที่ตกลงกันเป็นราคายุติธรรมเช่นเดียวกับลูกค้าทั่วไปและการสั่งซื้อเป็นไปตามระเบียบปฏิบัติของการจัดซื้อจัดจ้าง
		บมจ. โรงแรมเซ็นทรัลพลาซาและบริษัทย่อย และบจ.เซ็นทรัล เรสตอรองส์ กรุ๊ป ได้รับรายได้จาก ให้บริการด้านห้องพัก อาหารและเครื่องดื่ม และขายสินค้าให้กับ บจ.เพาเวอร์บาย โดยคิดราคาในอัตราราคาตลาด	0.04	0.41	0.20	

	บริษัทที่เกี่ยวข้องกัน	ลักษณะรายการ	มูลค่ารายการ (ล้านบาท)			เหตุผลและความจำเป็น
			ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	
7	บจ. ห้างเซ็นทรัล ดีพาร์ทเม้นท์สโตร์ ความสัมพันธ์ 1. มีผู้ถือหุ้นใหญ่ร่วมกัน คือกลุ่มจิราธิวัฒน์ 2. มีการรวมการร่วมกัน	บมจ. โรงแรมเซ็นทรัลพลาซาและบริษัทย่อย ซื้อสินค้าประเภทอุปกรณ์ไฟฟ้า, เครื่องใช้สำนักงานฯลฯ, บริการปรึกษาทางด้านกฎหมายบริการข้อมูลทางธุรกิจและคำแนะนำต่างๆ และ เช่าพื้นที่ในศูนย์การค้าจาก บจ.ห้างเซ็นทรัล ดีพาร์ทเม้นท์สโตร์ - บมจ. โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา - บจ. เซ็นทรัล เรสตอเรตส์ กรุ๊ป บมจ. โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา ให้บริการ ห้องจัดเลี้ยงและบริการให้กับ บจ. ห้างเซ็นทรัล ดีพาร์ทเม้นท์สโตร์ โดยคิดราคาในอัตราราคาตลาด	11.79 46.26 10.47	11.00 51.33 3.00	19.93 52.53 8.18	คณะกรรมการตรวจสอบได้พิจารณาแล้ว มีความเห็นว่าผู้ขายจำหน่ายสินค้าคุณภาพดี ราคาที่ตกลงกันเป็นราคายุติธรรมและการสั่งซื้อ เป็นไปตามระเบียบปฏิบัติของการจัดซื้อจัดจ้าง รายการที่เกิดขึ้นมีความสมเหตุสมผลและเป็นไปเพื่อผลประโยชน์สูงสุดของบริษัท
8	บจ. เซ็นทรัลเดอะวัน ความสัมพันธ์ 1. มีผู้ถือหุ้นใหญ่ร่วมกัน คือกลุ่มจิราธิวัฒน์	บมจ. โรงแรมเซ็นทรัลพลาซาและบริษัทย่อย ให้บริการห้องพักและขายอาหารและเครื่องดื่มแก่ บจ. เซ็นทรัลเดอะวัน โดยคิดค่าบริการตามราคาตลาด	n/a	n/a	0.08	อัตราค่าบริการเป็นราคายุติธรรม เช่นเดียวกับผู้ให้บริการคิดกับลูกค้าทั่วไป
9	บมจ.โพสท์ พับลิชซิ่ง ความสัมพันธ์ 1. มีผู้ถือหุ้นใหญ่ร่วมกัน คือกลุ่มจิราธิวัฒน์ 2. มีการรวมการร่วมกัน	บมจ. โรงแรมเซ็นทรัลพลาซาและบริษัทย่อย ซื้อบริการการโฆษณาทางสื่อสิ่งพิมพ์และซื้อหนังสือพิมพ์จาก บมจ.โพสท์ พับลิชซิ่งเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าโรงแรมและร้านอาหาร โดยคิดราคาในอัตราราคาตลาด บมจ. โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา และบริษัทย่อย ให้บริการห้องพัก อาหารและเครื่องดื่มให้กับ บมจ.โพสท์ พับลิชซิ่ง โดยคิดราคาในอัตราราคาตลาด	4.64 3.18	4.04 6.78	3.99 3.18	คณะกรรมการตรวจสอบได้พิจารณาแล้ว มีความเห็นว่าราคาที่ตกลงกันเป็นราคายุติธรรมและเป็นประโยชน์ของบริษัท การพิจารณาสั่งซื้อข้าง เป็นไปตามระเบียบปฏิบัติของการจัดซื้อจัดจ้าง อัตราค่าบริการเป็นราคายุติธรรม เช่นเดียวกับผู้ให้บริการคิดกับลูกค้าทั่วไป
10	บจ.เซ็นทรัล ฟู๊ด รีเทล ความสัมพันธ์ 1. มีผู้ถือหุ้นใหญ่ร่วมกัน คือกลุ่มจิราธิวัฒน์ 2. มีการรวมการร่วมกัน	บมจ. โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา และบริษัทย่อย ซื้อสินค้าจาก บจ.เซ็นทรัล ฟู๊ด รีเทล เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าโดยคิดราคาในอัตราราคาตลาด	3.99	4.12	4.35	คณะกรรมการตรวจสอบได้พิจารณาแล้ว มีความเห็นว่าราคาที่ตกลงซื้อขายเป็นราคาตลาดทั่วไป และยุติธรรม อัตราค่าเช่าและค่าบริการเป็นราคายุติธรรม เหมาะสม

	บริษัทที่เกี่ยวข้องกัน	ลักษณะรายการ	มูลค่ารายการ (ล้านบาท)			เหตุผลและความจำเป็น
			ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	
		<p>บจ. เซ็นทรัล เรสตอรองส์ กรุ๊ป เข้าพื้นที่ในท็อปส์ ซูเปอร์มาเก็ต จาก บจ.เซ็นทรัล ฟู้ด รีเทล เพื่อขายอาหาร และ เครื่องดื่ม โดยคิดค่าเช่าและบริการ ตามอัตราร้อยละของยอดขาย โดยมีสัญญาเช่าที่กำหนดระยะเวลาและอัตราค่าเช่าที่ชัดเจน</p> <p>บมจ. โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา และบริษัทย่อย ขายห้องพัก ให้เช่าและอำนวยความสะดวกในการจัดประชุม จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่ม ให้กับ บจ.เซ็นทรัล ฟู้ด รีเทล โดยคิดราคาในอัตราราคาตลาด</p> <p>บจ. ซีอาร์จี แมนูแฟกเจอร์ริง ขายไอศกรีมให้แก่ บจ. เซ็นทรัล ฟู้ด รีเทล โดยคิดค่าสินค้าตามราคากลาง</p>	1.27	9.57	12.26	<p>กับทำเลที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอัตราเดียวกันกับผู้ให้เช่าคิดกับลูกค้าทั่วไป</p> <p>อัตราค่าบริการเป็นอัตราเดียวกันกับอัตราที่ให้กับลูกค้าภายนอก รายการที่เกิดขึ้นมีความสมเหตุสมผล</p> <p>ค่าสินค้าเป็นราคายุติธรรมเช่นเดียวกับที่ผู้ขายคิดกับลูกค้าทั่วไป</p>
11	<p>บจ.เซ็นทรัลพัฒนาเรียลตี้ (บจ.เซ็นทรัลเรียลตี้ เซอร์วิส เดิม)</p> <p>ความสัมพันธ์</p> <p>1. มีผู้ถือหุ้นใหญ่ร่วมกัน คือกลุ่มจิราธิวัฒน์</p> <p>2. มีกรรมการร่วมกัน</p>	<p>บมจ. โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา และบริษัทย่อย ใช้บริการสาธารณูปโภคจาก บจ.เซ็นทรัลพัฒนาเรียลตี้ โดยคิดราคาในอัตราราคาตลาด</p> <p>บจ. เซ็นทรัล เรสตอรองส์ กรุ๊ป เข้าพื้นที่ในศูนย์การค้าจาก บจ.เซ็นทรัลพัฒนาเรียลตี้ เพื่อขายอาหารและเครื่องดื่ม โดยคิดอัตราค่าเช่า และค่าบริการ ต่อตารางเมตรต่อเดือน หรือตามอัตราร้อยละของยอดขาย โดยมีสัญญาเช่าที่กำหนดระยะเวลาและอัตราค่าเช่าที่ชัดเจน</p>	1.02	1.48	0.00	<p>คณะกรรมการตรวจสอบได้พิจารณาแล้ว มีความเห็นว่า ราคาที่ตกลงค่าบริการเป็นราคากลางทั่วไป และยุติธรรม</p> <p>อัตราค่าเช่าและค่าบริการเป็นราคายุติธรรม เหมาะสมกับทำเลที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอัตราเดียวกับที่ผู้ให้เช่าคิดกับลูกค้าทั่วไป</p>
12	<p>บจ. เซ็นทรัลเวิลด์</p> <p>ความสัมพันธ์</p> <p>1. มีผู้ถือหุ้นใหญ่ร่วมกัน คือกลุ่มจิราธิวัฒน์</p> <p>2. มีกรรมการร่วมกัน</p>	<p>บจ.เซ็นทรัล เรสตอรองส์ กรุ๊ป เข้าพื้นที่ในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ จาก บจ.เซ็นทรัลเวิลด์ (เดิมชื่อ บจ. เวิลด์ เทคพลาซ่า) เพื่อขายอาหารและเครื่องดื่ม โดยคิดเป็นค่าเช่าจ่ายล่วงหน้า และคิดอัตราค่าเช่า และค่าบริการต่อตารางเมตรต่อเดือน โดยมีสัญญาเช่าที่กำหนดระยะเวลา และอัตราค่าเช่าที่ชัดเจน</p>	27.19	28.11	34.69	<p>คณะกรรมการตรวจสอบ ได้พิจารณาแล้ว มีความเห็นว่า อัตราค่าเช่าและค่าบริการเป็นราคายุติธรรม เหมาะสมกับทำเลที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอัตราเดียวกันกับผู้ให้เช่าคิดกับลูกค้าทั่วไป</p>

	บริษัทที่เกี่ยวข้องกัน	ลักษณะรายการ	มูลค่ารายการ (ล้านบาท)			เหตุผลและความจำเป็น
			ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	
		<p>บจ. โคซี่ โฮเต็ล (COSI) เข้าช่วงที่ดินโครงการเซ็นทรัล เฟสติวัล สมุย จาก บจ.เซ็นทรัลเวิลด์ (CTW) COSI ต้องจ่ายค่าตอบแทนการเข้าช่วงที่ดิน 62 ล้านบาท ตลอดการเข้าช่วงที่ดิน 37 ปี 2 เดือน</p> <p>บจ.เซ็นทาราโฮเทลส์มาร์เก็ตติ้ง (บริษัทย่อย) จ่ายค่าห้องพักและบริการของลูกค้าที่ใช้คะแนนสะสมของบัตร Centara The 1 Card (CIC) ในการเข้าพักหรือใช้บริการที่โรงแรมเซ็นทาราและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ อุดรธานี โดยคิดค่าห้องพักและบริการ ในอัตราราคาตลาดและมูลค่าคะแนนตามอัตราที่ตกลงกัน</p> <p>บมจ. โรงแรมเซ็นทรัลพลาซาและ/หรือบริษัทย่อย ให้บริการห้องพักและขายอาหารและเครื่องดื่ม บริการรับจองห้องพัก รับบริหาร โรงแรมเซ็นทาราและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ อุดรธานี และให้บริการด้านการตลาดในการสร้างความภาคภูมิใจของแบรนด์ของโรงแรม ให้แก่ บจ. เซ็นทรัลเวิลด์ โดยคิดราคาในอัตราราคาตลาด อัตราตามสัญญา หรืออัตราที่ตกลงกัน</p>	0.00	2.18	2.28	<p>อัตราค่าเช่าช่วงที่ดินเป็นไปตามอัตราราคาตลาด</p> <p>อัตราค่าห้องพักและบริการคิดในอัตรา</p> <p>ราคาคาตลาดเช่นเดียวกับลูกค้าทั่วไปและมูลค่าคะแนนคิดในอัตราราคาตลาดเช่นเดียวกับผู้ว่าจ้างบริหาร โรงแรมรายอื่น</p> <p>อัตราค่าบริการและค่าอาหารและเครื่องดื่ม เป็นราคาชุดธรรมเช่นเดียวกับผู้ให้บริการคิดกับลูกค้าทั่วไป ค่าบริหารโรงแรม ค่าธรรมเนียมการตลาด คิดในอัตราราคาตลาด เช่นเดียวกับผู้ว่าจ้างบริหาร โรงแรมรายอื่น</p>
13	<p>บจ. บางนา เซ็นทรัล พร็อพเพอร์ตี้</p> <p>ความสัมพันธ์</p> <p>1. มีผู้ถือหุ้นใหญ่ร่วมกัน คือกลุ่มจิราธิวัฒน์</p> <p>2. มีกรรมการร่วมกัน</p>	<p>บจ. เซ็นทรัล เรสตอเรตส์ กรุ๊ป เข้าพื้นที่ในอาคารเซ็นทรัลบางนา จาก บจ.บางนา เซ็นทรัลพร็อพเพอร์ตี้ เพื่อขายอาหาร และเครื่องดื่ม โดยคิดเป็นค่าเช่าจ่ายล่วงหน้า และคิดอัตราค่าเช่าและค่าบริการต่อตารางเมตรต่อเดือน โดยมีสัญญาเช่าที่กำหนดระยะเวลา และอัตราค่าเช่าที่ชัดเจน</p>	17.10	22.42	15.98	<p>คณะกรรมการตรวจสอบ ได้พิจารณาแล้ว มีความเห็นว่า อัตราค่าเช่าและค่าบริการเป็นราคาชุดธรรม เหมาะสมกับทำเลที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอัตราเดียวกับที่ผู้ให้เช่าคิดกับลูกค้าทั่วไป</p>
14	<p>บมจ. ห้างสรรพสินค้าโรบินสัน</p> <p>ความสัมพันธ์</p> <p>1. มีผู้ถือหุ้นใหญ่ร่วมกัน คือกลุ่มจิราธิวัฒน์</p> <p>2. มีกรรมการร่วมกัน</p>	<p>บจ. เซ็นทรัล เรสตอเรตส์ กรุ๊ป เข้าพื้นที่ในศูนย์การค้าโรบินสัน จาก บมจ.ห้างสรรพสินค้าโรบินสัน และบริษัทย่อย เพื่อขายอาหารและเครื่องดื่ม โดยคิดอัตราค่าเช่าเป็นต่อตารางเมตรต่อเดือน ซึ่งอัตราค่าเช่าดังกล่าวเป็นอัตราเดียวกับที่คิดกับลูกค้าทั่วไป โดยมีสัญญาเช่าที่กำหนดระยะเวลา และอัตราค่าเช่าที่ชัดเจน</p>	127.72	136.67	147.91	<p>คณะกรรมการตรวจสอบ ได้พิจารณาแล้ว มีความเห็นว่า อัตราค่าเช่าเป็นราคาชุดธรรม เหมาะสมกับทำเลที่ตั้งเป็นอัตราเดียวกับที่ผู้ให้เช่าคิดกับลูกค้าทั่วไป</p>

	บริษัทที่เกี่ยวข้องกัน	ลักษณะรายการ	มูลค่ารายการ (ล้านบาท)			เหตุผลและความจำเป็น
			ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	
		บมจ. โรงแรมเซ็นทรัลพลาซาและบริษัทย่อย ให้บริการขายอาหารและเครื่องดื่มให้กับ บมจ. ห้างสรรพสินค้าโรบินสัน โดยคิดราคาในอัตราราคาตลาด	0.00	0.13	0.32	อัตรค่าบริการและค่าอาหารและเครื่องดื่มเป็นราคายุติธรรมเช่นเดียวกับผู้ให้บริการคิดกับลูกค้าทั่วไป
15	บจ.เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น ความสัมพันธ์ 1. มีผู้ถือหุ้นใหญ่ร่วมกัน คือกลุ่มจิราธิวัฒน์ 2. มีกรรมการร่วมกัน	บมจ. โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา ให้บริการห้องพัก ห้องจัดเลี้ยงให้กับ บจ.เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น โดยคิดราคาในอัตราราคาตลาด บจ.เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น ให้บริการการวางแผน คำปรึกษาและบริหารคลังสินค้า แก่ บมจ. โรงแรมเซ็นทรัลพลาซาและบริษัทย่อย โดยคิดราคาในอัตราราคาตลาด	0.00 0.37	0.02 0.52	1.02 0.00	คณะกรรมการตรวจสอบ ได้พิจารณาแล้ว มีความเห็นว่าอัตรค่าบริการเป็นราคายุติธรรม เช่นเดียวกับผู้ให้บริการคิดกับลูกค้าทั่วไป
16	บจ. ซีอาร์ซี สปอร์ต ความสัมพันธ์ 1. มีผู้ถือหุ้นใหญ่ร่วมกัน คือกลุ่มจิราธิวัฒน์ 2. มีกรรมการร่วมกัน	บมจ. โรงแรมเซ็นทรัลพลาซาและบริษัทย่อย ซื้อสินค้าประเภทเครื่องกีฬาจาก บจ.ซีอาร์ซี สปอร์ต โดยคิดราคาในอัตราราคาตลาด บมจ. โรงแรมเซ็นทรัลพลาซาและบริษัทย่อย ให้บริการอาหารและเครื่องดื่มแก่ บจ. ซีอาร์ซี สปอร์ต โดยคิดค่าบริการตามราคาตลาด	0.00 n/a	0.42 n/a	0.27 0.09	คณะกรรมการตรวจสอบ ได้พิจารณาแล้ว มีความเห็นว่าผู้ขายจำหน่ายสินค้าคุณภาพดี ราคาที่ตกลงกันเป็นราคายุติธรรม เช่นเดียวกับลูกค้าทั่วไปและการสั่งซื้อเป็นไปตามระเบียบปฏิบัติของการจัดซื้อจัดจ้าง อัตรค่าบริการเป็นราคายุติธรรม เช่นเดียวกับที่ผู้ให้บริการคิดกับลูกค้าทั่วไป
17	บจ. เซ็นทรัลเอนบาสซีโฮเต็ล ความสัมพันธ์ 1. มีผู้ถือหุ้นใหญ่ร่วมกัน คือกลุ่มจิราธิวัฒน์ 2. มีกรรมการร่วมกัน	บมจ. โรงแรมเซ็นทรัลพลาซาและบริษัทย่อย ให้บริการห้องพักและขายอาหารและเครื่องดื่มให้กับ บจ. เซ็นทรัลเอนบาสซีโฮเต็ล โดยคิดราคาในอัตราราคาตลาด	0.02	0.18	0.06	คณะกรรมการตรวจสอบ ได้พิจารณาแล้ว มีความเห็นว่าอัตรค่าบริการเป็นราคายุติธรรม เช่นเดียวกับผู้ให้บริการคิดกับลูกค้าทั่วไป

	บริษัทที่เกี่ยวข้องกัน	ลักษณะรายการ	มูลค่ารายการ (ล้านบาท)			เหตุผลและความจำเป็น
			ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	
18	บจ.ซีอาร์ซี ไทวัสดุ ความสัมพันธ์ 1. มีผู้ถือหุ้นใหญ่ร่วมกัน คือกลุ่มจิราธิวัฒน์ 2. มีกรรมการร่วมกัน	<p>บมจ. โรงแรมเซ็นทรัลพลาซาและบริษัทย่อย ซื้อสินค้าจาก บจ.ซีอาร์ซี ไทวัสดุ โดยคิดราคาในอัตราราคาตลาด</p> <p>บจ. เซ็นทรัล เรสตอรองส์ กรุ๊ป เข้าพื้นที่จาก บจ. ซีอาร์ซี ไทวัสดุ เพื่อใช้ในการขายอาหารและเครื่องดื่ม โดยคิดอัตราค่าเช่าและค่าบริการ ค่อตารางเมตรต่อเดือน หรือตามอัตราร้อยละของยอดขาย ซึ่งเป็นอัตราราคาตลาด เมื่อเทียบกับผู้ให้เช่ารายอื่น</p> <p>บจ.ซีอาร์ซี ไทวัสดุ ซื้อบริการห้องพัก จาก บมจ. โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา และ บริษัทย่อย โดยคิดราคาในอัตราราคาตลาด</p>	1.34	2.49	0.75	<p>คณะกรรมการตรวจสอบ ได้พิจารณาแล้ว มีความเห็นว่า ผู้ขายจำหน่ายสินค้าคุณภาพดี ราคาที่ตกลงกันเป็นราคา ยุติธรรมและการตั้งซื้อเป็นไปตามระเบียบปฏิบัติของการจัดซื้อจัดจ้าง</p> <p>อัตราค่าเช่าและค่าบริการเป็นราคา ยุติธรรม เหมาะสมกับทำเลที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวก</p> <p>อัตราค่าบริการเป็นราคายุติธรรม เช่นเดียว กับผู้ให้บริการคิดกับลูกค้าทั่วไป</p>
19	บจ.ซีพีเอ็น พัทยา บีช ความสัมพันธ์ 1. มีผู้ถือหุ้นใหญ่ร่วมกัน คือกลุ่มจิราธิวัฒน์ 2. มีกรรมการร่วมกัน	<p>บมจ. โรงแรมเซ็นทรัลพลาซาและบริษัทย่อย เข้าพื้นที่ Consignment จาก บจ.ซีพีเอ็น พัทยา บีช เพื่อใช้ในการขายอาหารและเครื่องดื่ม โดยคิดอัตราค่าเช่าและค่าบริการ ค่อตารางเมตรต่อเดือน หรือตามอัตราร้อยละของยอดขาย โดยมี สัญญาเช่าที่กำหนดระยะเวลาและอัตราค่าเช่าที่ชัดเจน</p>	13.97	8.74	9.79	<p>คณะกรรมการตรวจสอบ ได้พิจารณาแล้ว มีความเห็นว่า อัตราค่าเช่าและค่าบริการเป็นราคายุติธรรม เหมาะสมกับทำเลที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอัตราเดียวกับที่ผู้ให้เช่าคิดกับลูกค้าทั่วไป</p>
20	บจ. เซ็นทรัล เพย์เม้นท์ ความสัมพันธ์ 1. มีผู้ถือหุ้นใหญ่ร่วมกัน คือกลุ่มจิราธิวัฒน์	<p>บมจ. โรงแรมเซ็นทรัลพลาซาและบริษัทย่อย ซื้อบัตรกำนัลแทนเงินสด จาก บจ. เซ็นทรัล เพย์เม้นท์ เพื่อใช้ในการดำเนินการตลาด โดยคิดราคาตามมูลค่าบัตรกำนัล</p>	n/a	n/a	0.15	<p>ราคาบัตรกำนัลเป็นราคายุติธรรม เช่นเดียว กับผู้ให้บริการคิดกับลูกค้าทั่วไป</p>

	บริษัทที่เกี่ยวข้องกัน	ลักษณะรายการ	มูลค่ารายการ (ล้านบาท)			เหตุผลและความจำเป็น
			ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	
21	บจ.เซ็นทรัลพัฒนา ในทิสแควร์ ความสัมพันธ์ 1. มีผู้ถือหุ้นใหญ่ร่วมกัน คือกลุ่มจิราธิวัฒน์ 2. มีการรวมการร่วมกัน	บมจ. โรงแรมเซ็นทรัลพลาซาและบริษัทย่อย เช่าพื้นที่เพื่อใช้ในการขาย อาหารและเครื่องดื่ม โดยคิดอัตราค่าเช่า และค่าบริการ ต่อตารางเมตรต่อเดือน หรือตามอัตราร้อยละของยอดขาย โดยมี สัญญาเช่าที่กำหนดระยะเวลาและอัตราค่าเช่าที่ชัดเจน	33.16	32.78	33.91	คณะกรรมการตรวจสอบ ได้พิจารณาแล้ว มีความเห็นว่า อัตราค่าเช่าและค่าบริการเป็นราคายุติธรรม เหมาะสมกับ ทำเลที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอัตราเดียวกับที่ ผู้ให้เช่าคิดกับลูกค้าทั่วไป
22	บจ.เซ็นทรัล อินชัวร์รันส์ เซอร์วิสเชส ความสัมพันธ์ 1. มีผู้ถือหุ้นใหญ่ร่วมกัน คือกลุ่มจิราธิวัฒน์	บมจ. โรงแรมเซ็นทรัลพลาซาและบริษัทย่อย ซื้อประกันภัยกลุ่มให้กับพนักงาน จาก บจ.เซ็นทรัล อินชัวร์รันส์ เซอร์วิสเชส โดยอัตราค่าเบี้ยประกันคิดตามจำนวน มูลค่าของกรมธรรม์ และความคุ้มครองที่ได้รับ	1.93	3.78	13.06	คณะกรรมการตรวจสอบ ได้พิจารณาแล้ว มีความเห็นว่า อัตราค่าเบี้ยประกันเป็นราคายุติธรรมเหมาะสมกับ ความคุ้มครอง และจำนวนเงินที่เอาประกันภัย
23	กองทุนรวมสิทธิการเช่าอสังหาริมทรัพย์ CPNRF (พระราม 3) ความสัมพันธ์ 1. มีผู้ถือหุ้นใหญ่ร่วมกัน คือกลุ่มจิราธิวัฒน์	บจ. เซ็นทรัล เรสตอรองส์ กรุ๊ป เช่าพื้นที่เพื่อขายอาหารและเครื่องดื่ม โดยคิดเป็นค่าเช่าจ่ายล่วงหน้าและคิดอัตราค่าเช่า และค่าบริการต่อ ตารางเมตรต่อเดือน โดยมีสัญญาเช่าที่กำหนดระยะเวลาและอัตราค่าเช่าที่ชัดเจน บมจ. โรงแรมเซ็นทรัลพลาซาและบริษัทย่อย ให้บริการห้องพักและขาย อาหารและเครื่องดื่มแก่ ทรัสต์เพื่อการลงทุนในสิทธิการเช่า อสังหาริมทรัพย์ CPN รีเทล โกรท โดยคิดค่าบริการตามราคาตลาด	30.05 n/a	65.25 n/a	59.69 0.84	คณะกรรมการตรวจสอบ ได้พิจารณาแล้ว มีความเห็นว่า อัตราค่าเช่าและค่าบริการเป็นราคายุติธรรม เหมาะสมกับ ทำเลที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอัตราเดียวกับที่ ผู้ให้เช่าคิดกับลูกค้าทั่วไป อัตราค่าบริการเป็นราคายุติธรรม เช่นเดียว กับผู้ให้บริการคิดกับลูกค้าทั่วไป
24	บมจ. ซีโอแอล ความสัมพันธ์ 1. มีผู้ถือหุ้นใหญ่ร่วมกัน คือกลุ่มจิราธิวัฒน์ 2. มีการรวมการร่วมกัน	บมจ. โรงแรมเซ็นทรัลพลาซาและบริษัทย่อย ซื้อสินค้าประเภท เครื่องเขียน อุปกรณ์สำนักงานจาก บมจ. ซีโอแอล โดยคิดค่าสินค้าตามราคาตลาด	0.25	0.46	0.77	คณะกรรมการตรวจสอบ ได้พิจารณาแล้ว มีความเห็นว่า ผู้ขายจำหน่ายสินค้าคุณภาพดี ราคาที่ตกลงกันเป็นราคายุติธรรม เช่นเดียวกับลูกค้าทั่วไปและการสั่งซื้อเป็นไปตาม ระเบียบปฏิบัติของการจัดซื้อจัดจ้าง

ส่วนที่ 2 การจัดการและการกำกับดูแลกิจการ หน้า 156

	บริษัทที่เกี่ยวข้องกัน	ลักษณะรายการ	มูลค่ารายการ (ล้านบาท)			เหตุผลและความจำเป็น
			ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	
28	กองทุนรวมสิทธิการเช่าอสังหาริมทรัพย์ โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา (CTARAF) ความสัมพันธ์ 1. มีผู้ถือหุ้นใหญ่ร่วมกัน คือกลุ่มจิราวัฒน์	บจ. โรงแรมเซ็นทรัลสุคนธา และ บจ. เซ็นทรัลกะรนวิลล์ ซื้อสินทรัพย์ถาวรจากกองทุนรวมสิทธิการเช่าอสังหาริมทรัพย์โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา (CTARAF) ซึ่งคิดค่าสินทรัพย์ตามราคาตลาด	n/a	n/a	0.06	ค่าสินทรัพย์เป็นราคายุติธรรม เช่นเดียวกับผู้ให้บริการคิดกับลูกค้าทั่วไป
29	บจ. เซ็นทรัลออนไลน์ ความสัมพันธ์ 1. มีผู้ถือหุ้นใหญ่ร่วมกัน คือกลุ่มจิราวัฒน์	บมจ. โรงแรมเซ็นทรัลพลาซาและบริษัทย่อย ให้บริการห้องพักและขายอาหารและเครื่องดื่มแก่ บมจ. เซ็นทรัลออนไลน์ โดยคิดค่าบริการตามราคาตลาด	n/a	0.02	0.09	อัตราค่าบริการเป็นราคายุติธรรม เช่นเดียวกับผู้ให้บริการคิดกับลูกค้าทั่วไป
30	R.M.L Leisure Private Limited ความสัมพันธ์ มีบุคคลที่เกี่ยวข้องกันที่มีใช้ บมจ. โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา ถือหุ้นรวมกันเกินกว่าร้อยละ 10	<p>บมจ. โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา, บจ. โรงแรมเซ็นทรัลวิลล์ บจ. เซ็นทรัลสมุยบีชรีสอร์ท และ Centara Maldives Private Limited ได้ให้บริการด้านการบริหารงาน บริการด้านบุคลากรแก่ Centara Maldives Private Limited โดยคิดค่าบริการงานหรือค่าการปันส่วนตามปริมาณงานหรือระยะเวลาการทำงาน เพื่อเป็นการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด</p> <p>บมจ. โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา และนายสุทธิเกียรติ จิราวัฒน์ ค้ำประกันเงินกู้ยืมจากธนาคารให้แก่ R.M.L Leisure Private Limited โดยคิดค่าธรรมเนียมในอัตราตลาดเมื่อเทียบกับค่าธรรมเนียมของธนาคาร</p> <p>บจ. เซ็นทารา อิมพอร์ต-เอ็กซ์พอร์ต จัดหาสินค้าให้แก่ R.M.L Leisure Private Limited โดยคิดค่าสินค้าตามราคาที่จัดหาบวกค่าดำเนินการตามอัตราตลาดเมื่อเทียบกับผู้ขายรายอื่น</p> <p>บจ. เซ็นทาราลอจิสติกส์มาร์เก็ตติ้ง (บริษัทย่อย) ให้บริการด้านการตลาดในการสร้างความภักดีต่อแบรนด์ของโรงแรม ให้แก่ R.M.L Leisure Private Limited โดยคิดราคาในอัตราเดียวกันทั้งกลุ่มกิจการโรงแรม (รวมโรงแรมที่รับจ้างบริหาร)</p>	n/a	n/a	12.18	อัตราค่าบริหารและค่าบริการที่ตกลงกันเป็นราคายุติธรรม และสมเหตุสมผล
			n/a	n/a	7.12	อัตราค่าธรรมเนียมเป็นอัตรายุติธรรมและสมเหตุสมผล
			n/a	n/a	5.54	ค่าสินค้าและค่าดำเนินการเป็นราคายุติธรรมและสมเหตุสมผล
			n/a	n/a	1.70	อัตราค่าธรรมเนียมเป็นอัตรายุติธรรม และสมเหตุสมผล

	บริษัทที่เกี่ยวข้องกัน	ลักษณะรายการ	มูลค่ารายการ (ล้านบาท)			เหตุผลและความจำเป็น
			ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	
		<p>บจ. เซ็นทารา แมนเนจเม้นท์ เซคควอเตอร์ รับบริหาร R.M.L Leisure Private Limited โดยคิดราคาในอัตราตลาดเมื่อเทียบกับ โรงแรมที่รับจ้างบริหารในกลุ่มกิจการโรงแรม</p> <p>บุคคลที่เกี่ยวข้องได้ให้เงินกู้ยืมแก่ R.M.L Leisure Private Limited เพื่อในการดำเนินการ ซึ่งคิดอัตราดอกเบี้ยตามราคาตลาดเมื่อเทียบกับอัตราดอกเบี้ยของธนาคาร</p>	n/a	n/a	47.23	อัตราค่าบริการที่ตกลงกันเป็นอัตรายุติธรรม และสมเหตุสมผล
			n/a	n/a	1.38	อัตราดอกเบี้ยเป็นอัตรายุติธรรมและสมเหตุสมผล
31	Centara Maldives Private Limited ความสัมพันธ์ มีบุคคลที่เกี่ยวข้องกันที่มีใช้ บมจ. โรงแรม เซ็นทรัลพลาซา ถือหุ้นรวมกันเกินกว่าร้อยละ 10	<p>บมจ. โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา, บจ. โรงแรมเซ็นทรัลเวสต์ บจ. เซ็นทรัลสมุยซีรีส์อร์ท และ R.M.L Leisure Private Limited ได้ให้บริการด้านการบริหาร บริการด้านบุคลากรแก่ Centara Maldives Private Limited โดยคิดค่าบริการงานหรือค่าบริการเป็นส่วนตามปริมาณงานหรือระยะเวลาการทำงาน เพื่อเป็นการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด</p> <p>บจ. เซ็นทารา อิมพอร์ต-เอ็กซพอร์ท จัดหาสินค้าให้แก่ Centara Maldives Private Limited โดยคิดค่าสินค้าตามราคาที่จัดหา บวกค่าดำเนินการตามอัตราตลาดเมื่อเทียบกับผู้ขายรายอื่น</p> <p>บจ. เซ็นทาราออกซ์ดีมาร์เก็ตติ้ง (บริษัทย่อย) ให้บริการด้านการตลาด ในการสร้างความภักดีต่อแบรนด์ของโรงแรม ให้แก่ Centara Maldives Private Limited โดยคิดราคาในอัตราเดียวกันทั้งกลุ่มกิจการ โรงแรม (รวมโรงแรมที่รับจ้างบริหาร)</p> <p>บจ. เซ็นทารา แมนเนจเม้นท์ เซคควอเตอร์ รับบริหาร Centara Maldives Private Limited โดยคิดราคาในอัตราตลาดเมื่อเทียบกับ โรงแรมที่รับจ้างบริหารในกลุ่มกิจการโรงแรม</p>	n/a	n/a	14.75	อัตราค่าบริการที่ตกลงกันเป็นราคายุติธรรม และสมเหตุสมผล
			n/a	n/a	5.33	ค่าสินค้าและค่าดำเนินการเป็นราคายุติธรรม และสมเหตุสมผล
			n/a	n/a	0.75	อัตราค่าธรรมเนียมเป็นอัตรายุติธรรม และสมเหตุสมผล
			n/a	n/a	56.73	อัตราค่าบริการที่ตกลงกันเป็นราคายุติธรรม เช่นเดียวกับผู้ว่าจ้างบริหารโรงแรมรายอื่น