

CENTEL

บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน)

กลยุทธ์ธุรกิจ



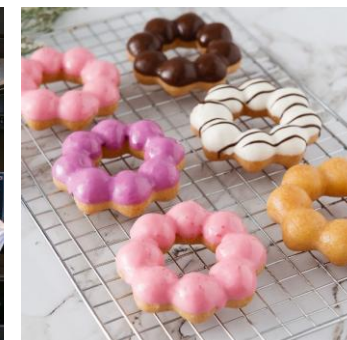
บริษัทดำเนินธุรกิจหลัก 2 ธุรกิจ คือ 1. ธุรกิจโรงแรม ภายใต้แบรนด์ของเซ็นทารา รวมถึงธุรกิจรับจ้างบริหารโรงแรมภายใต้สัญญาบริหารโรงแรมทั้งในประเทศและต่างประเทศ และ 2. ธุรกิจอาหาร ภายใต้แบรนด์ของตนเอง แพรนโซส์ และแบรนด์ร่วมค้าอื่น ๆ ซึ่งมีสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ

ดำเนินธุรกิจด้วยการบริหารจัดการภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี ครอบคลุมมิติสิ่งแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจ สอดคล้องกับหลักการพัฒนาด้านความยั่งยืนตลอดห่วงโซ่คุณค่า พร้อมให้ความสำคัญกับการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ในการขับเคลื่อนธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืน บริษัทให้ความสำคัญในการสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อชุมชนและสังคม ลดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อม โดยตั้งเป้าเป็นองค์กรมุ่งสู่เป้าหมายการเป็นองค์กรที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net zero emission) ภายในปี 2593 ภายใต้แผนระยะแรกในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 40% ภายในปี 2572

เป้าหมายของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา มุ่งมั่นส่งเสริมประสบการณ์ความเป็นไทยและพัฒนารูปแบบแบรนด์โรงแรมใหม่ ๆ ที่มีเอกลักษณ์และครอบคลุมความต้องการของกลุ่มลูกค้าที่หลากหลาย ทั้งนี้ได้ขยายธุรกิจไปยังตลาดใหม่ทั่วภูมิภาค พร้อมขับเคลื่อนธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืนเพื่อก้าวสู่การเป็นกลุ่มโรงแรมและรีสอร์ทของคนไทยที่ดีอันดับ 1 ใน 100 แบรนด์โรงแรมชั้นนำระดับโลกภายในปี 2570 พร้อมทั้งตั้งเป้าให้โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราทุกแห่งได้รับการรับรองมาตรฐานด้านความยั่งยืนจากสภาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนระดับโลก (Global Sustainable Tourism Council: GSTC) ภายในปี 2568

เป้าหมายของธุรกิจอาหาร CRG ดำเนินการธุรกิจร้านอาหารในมาตรฐานระดับสากลอย่างเต็มศักยภาพ ด้วยผลิตภัณฑ์อาหารที่มีคุณภาพ และบริการที่ดีเลิศ มุ่งเน้นการวิจัยและพัฒนาให้ได้มาซึ่งคุณภาพสินค้าและบริการที่ดีที่สุดเพื่อส่งมอบให้แก่ลูกค้า ทั้งด้านการขยายแบรนด์ การปรับตัวสู่โลกดิจิทัล การตอบสนองเทรนด์สุขภาพและความยั่งยืน ตลอดจนเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรและองค์กรให้เติบโตอย่างแข็งแกร่งและยั่งยืนในระยะยาว เพื่อเป็นผู้นำธุรกิจร้านอาหารอันดับ 1 ในใจผู้บริโภค ด้วยนวัตกรรมและการส่งมอบมื้ออาหารที่คุ้มค่าให้กับผู้บริโภคในทุกโอกาส

กลุ่มบริการ



CENTEL

บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน)

ความเสี่ยงด้าน ESG



บริษัทให้ความสำคัญกับการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน นอกเหนือจากผลการดำเนินงานด้านการเงินตามเป้าหมายแล้ว บริษัทมีการตั้งเป้าหมายในการเป็นองค์กรที่เติบโตอย่างยั่งยืน คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล โดยความเสี่ยงที่สำคัญที่สุดคือ ความเสี่ยงจากผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ความเสี่ยงจากผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ อาจส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจ ห่วงโซ่อุปทาน และความยั่งยืนขององค์กร โดยเฉพาะการเกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติ ดังนั้นภาวะวิกฤติด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เป็นหนึ่งในความท้าทายสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจในทุกภาคส่วน บริษัทได้ดำเนินการจัดการความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศผ่านมาตรการที่ครอบคลุมและชัดเจน ตั้งแต่การบริหารจัดการทรัพยากร ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ปรับปรุงการดำเนินงานและนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้พัฒนากลยุทธ์เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งทางตรงและทางอ้อม มีการส่งเสริมการใช้พลังงานหมุนเวียน เช่น Solar Rooftop แผนปรับปรุงการใช้พลังงาน การจัดการขยะ การสนับสนุนและส่งเสริมให้ใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีการปล่อยคาร์บอนต่ำ (Low Carbon Products) รวมถึงการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และการดำเนินโครงการสำคัญที่ส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก พัฒนาระบบการเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ นำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์เพื่อยกระดับการดำเนินงานในการให้บริการ ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว อันนำไปสู่การลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในกระบวนการการดำเนินธุรกิจ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (Climate Change) และยังคงรักษาความหลากหลายทางระบบนิเวศ (Biodiversity) โดยรอบพื้นที่ที่เข้าไปดำเนินธุรกิจ ทั้งนี้บริษัทได้กำหนดเป้าหมายด้านความยั่งยืน คือ การมุ่งสู่เป้าหมายการเป็นองค์กรที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net zero emission) ภายในปี 2593

ในการดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าว คณะกรรมการบริษัทได้มอบหมายให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ควบคุมดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ควบคุมการดำเนินงานของบริษัทให้สอดคล้องตามกลยุทธ์ นโยบาย และงบประมาณที่ได้จัดสรรไว้ รวมทั้งการกำหนดแผนรองรับและควบคุมการดำเนินงาน ด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงและโอกาสขององค์กรที่อาจเกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เพื่อกำหนดมาตรการรองรับ และกรอบแนวทางการดำเนินงานที่เหมาะสมรวมถึงการเตรียมความพร้อมของบริษัท เพื่อสนับสนุนทิศทางการบรรลุเป้าหมายระยะสั้น และระยะยาวที่บริษัทกำหนดไว้

กลุ่มบริการ

CENTEL

บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน)

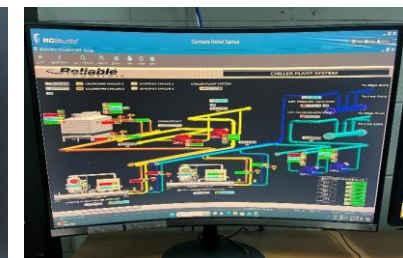
การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม



บริษัทตระหนักถึงความสำคัญในการจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเพื่อความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อมและธุรกิจ จึงได้มีการพัฒนา CENTEL Net Zero Pathway เพื่อเป็นกรอบการดำเนินงาน มุ่งสู่เป้าหมายเป็นองค์กรปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ภายในปี 2593 (Net Zero 2050) ภายใต้แผนการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมในระยะ 10 ปี (ปี 2563-2572) ด้วยการปรับปรุงเป้าหมายการลด ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจาก 20% เป็น 40% เทียบกับปีฐาน 2562 พร้อมทั้งตั้งเป้าให้โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราทุกแห่งได้รับการรับรองมาตรฐานด้านความยั่งยืนจากสภาการท่องเที่ยว อย่างยั่งยืนโลก (GSTC) ภายในปี 2568 เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนงานจึงได้ดำเนินงาน ดังนี้

1. กำหนดเป้าหมายความเข้มข้นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (กิโกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อห้องพักที่มีการใช้งาน) ให้กับทุกโรงแรมและรีสอร์ท ผ่านการวัดผลและติดตามประสิทธิภาพ การทำงาน (Balance Scorecard) รวมทั้งการสื่อสารให้กับลูกค้าและพนักงานทราบ
2. ปัจจุบันธุรกิจโรงแรมติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ทั้งหมด 15 โรงแรม สามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 3,687.84 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า สำหรับธุรกิจอาหารติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ทั้งหมด 16 แห่ง สามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 481.66 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า
3. ติดตั้ง ระบบ HVAC (Heating, Ventilation, and Air Conditioning) เพื่อควบคุมและปรับอุณหภูมิ ความชื้น ระบบการไหลเวียนของอากาศ เพื่อการจัดการพลังงานภายในอาคารอย่างมีประสิทธิภาพ ร่วมกับระบบควบคุมอาคาร (Building Management System: BMS)
4. เลือกใช้ Solar Water Heater หรือเครื่องทำน้ำร้อนพลังงานแสงอาทิตย์ ด้วยการเปลี่ยนพลังงานความร้อนจากแสงอาทิตย์ในการเพิ่มอุณหภูมิน้ำให้มีความร้อนสูงขึ้น
5. ติดตั้งหลอดไฟระบบเซ็นเซอร์ตรวจจับความเคลื่อนไหว (Motion Sensor) ทั้งบริเวณพื้นที่ให้บริการลูกค้าและพื้นที่หลังบ้าน เพื่อช่วยประหยัดการใช้พลังงาน

โดยในปี 2567 ทั้งธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหารปล่อยก๊าซเรือนกระจกก๊าซเรือนกระจกรวมทั้งสิ้น 409,693 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า โดยธุรกิจโรงแรมมีอัตราความเข้มข้นของการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขตที่ 1 และ 2) ต่อห้องพักที่มีการใช้งาน 31.17 กิโกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ลดลง 35.78% เมื่อเทียบกับปีฐาน นอกจากนั้นบริษัทยังได้มีการทวนสอบความถูกต้องของข้อมูลจากหน่วยงาน ภายนอกตามมาตรฐานสากล GRI Standards เพื่อความน่าเชื่อถือของข้อมูล และจัดทำรายงานมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (Task Force on Climate-related Financial Disclosures: TCFD) เพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหาร



กลุ่มบริการ

CENTEL

บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน)



การดำเนินงานด้านสังคม

บริษัทเชื่อมั่นว่ากิจกรรมทางธุรกิจหลักของบริษัทล้วนมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและยกระดับสังคม จึงมุ่งขับเคลื่อนโครงการที่สร้างคุณค่าร่วม (Creating Shared Value: CSV) เพื่อส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจในชุมชน สนับสนุนการจ้างงาน การศึกษา ความเท่าเทียมทางสังคม และการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น อันเป็นรากฐานสำคัญของสังคม ทั้งนี้บริษัทได้พัฒนาแนวคิดการพัฒนาสังคมเข้ากับกลยุทธ์ทางธุรกิจในทุกพื้นที่ที่เข้าไปดำเนินงาน เพื่อร่วมผลักดันการเปลี่ยนผ่านไปสู่สังคมที่ยั่งยืนอย่างแท้จริง ตัวอย่างเช่น

- **การพัฒนาตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมบริการ** บริษัทได้ร่วมมือกับสถาบันการศึกษาทั้งในและต่างประเทศ พัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับแนวโน้มตลาดแรงงานและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อเสริมสร้างศักยภาพ ทักษะ และขีดความสามารถในการแข่งขันของนักศึกษาในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ (Business Disruption) โดยในปี 2567 ธุรกิจโรงแรมได้ร่วมมือกับสถานศึกษา 9 แห่ง และธุรกิจอาหาร 330 แห่ง รวมผู้ได้รับประโยชน์กว่า 2,121 คน นอกจากนี้ บริษัทยังขับเคลื่อนโครงการฝึกอบรมเพื่อกลุ่มเปราะบางทั้งในไทยและต่างประเทศ ผ่านความร่วมมือกับ มูลนิธิพัฒนาและฝึกอบรมคนพิการแห่งเอเชียแปซิฟิกอย่างต่อเนื่องมาแล้ว 7 รุ่น (ปี 2562-2568) รวมผู้เข้าร่วม 75 คน และความร่วมมือกับ Rashid Center ในรุ่นที่ 2 (ปี 2567-2568) โดยมีผู้เข้าร่วม 6 คน สำหรับธุรกิจอาหาร ได้ริเริ่มโครงการทวิภาคีคนพิการเป็นปีแรก โดยร่วมมือกับสถาบันการศึกษาที่ส่งเสริมสิทธิมนุษยชนและความเท่าเทียม รับนักศึกษาคนพิการเข้าฝึกประสบการณ์ในร้านอาหาร 4 คน ใน 3 จังหวัดนำร่อง ได้แก่ ลำปาง นครสวรรค์ และขอนแก่น พร้อมมีแผนขยายครอบคลุมทั่วประเทศ
- **การส่งเสริมสุขภาพอาหารในปี 2567** บริษัทได้จัดทำ โครงการ “CAP-Xpert” (แคป-เอ็กซ์เพิร์ต) ผ่านแพลตฟอร์ม “e-Learning CRG Academy” เพื่อการเรียนรู้ด้านสุขภาพอาหารแบบครบวงจร ตั้งแต่การอบรม การทดสอบ จนถึงการออกใบประกาศนียบัตรที่ได้รับการรับรองจากกรมอนามัย ผ่านความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน เพื่อสร้างผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมและยกระดับมาตรฐานอาหารปลอดภัยตามหลักการการเปลี่ยนผ่านอย่างเป็นธรรมและขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกอย่างยั่งยืน โดยผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ที่ถูกต้องและนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง
- **การอนุรักษ์ศิลปะและวัฒนธรรมท้องถิ่น** ธุรกิจโรงแรมในเครือได้จัดสรรพื้นที่ภายในโรงแรมเพื่อใช้ประโยชน์แก่สังคม เปิดโอกาสให้หน่วยงานและพันธมิตรชุมชนจัดแสดงและจำหน่ายสินค้าพื้นเมือง รวมถึงผลิตภัณฑ์จากธุรกิจชุมชน เพื่อสนับสนุนเศรษฐกิจฐานรากและเผยแพร่เอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมของแต่ละพื้นที่สู่สายตาจากทั่วโลก โดยในปี 2567 มีร้านค้าชุมชนเข้าร่วมทั้งหมด 179 ร้านค้า คิดเป็นพื้นที่รวมกว่า 6,336.8 ตารางเมตร



กลุ่มบริการ

CENTEL

บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน)



การดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ/บรรษัทภิบาล

บริษัทมีวิสัยทัศน์ในการขับเคลื่อนองค์กรสู่อนาคตอย่างมั่นคง ด้วยการดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของจริยธรรม ความโปร่งใส และมีประสิทธิภาพ มุ่งพัฒนาองค์กรให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคดิจิทัลและการเติบโตอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีอัจฉริยะ ผ่านการกำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์เพื่อการเปลี่ยนผ่านทางธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยให้ความสำคัญทั้งด้านเทคโนโลยี นวัตกรรม และการพัฒนาทรัพยากรบุคคล บริษัทมุ่งเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีและการบริหารจัดการศึกษาบุคลากร โดยใช้กลไกโครงสร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพ เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการทำงานของพนักงาน ควบคู่กับการสร้างภาพลักษณ์ ความทันสมัย ประสิทธิภาพ และความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า

- **การพัฒนา ระบบ Digital Coupon & Voucher System** สำหรับลูกค้าที่เข้าพักในโรงแรม โดยเชื่อมโยงการใช้งานผ่านคีย์การ์ด ครอบคลุมบริการทั้งห้องอาหาร และสปา ระบบดังกล่าวช่วยลดการใช้คู่มือแบบกระดาษและขั้นตอนการตรวจสอบของพนักงาน เพิ่มความสะดวกให้ลูกค้า และสร้างรายได้กว่า 10 ล้านบาท ขณะเดียวกันยังลดการใช้กระดาษมากกว่า 500,000 รายการ ซึ่งเทียบเท่าการลดทรัพยากรและของเสียจากกระบวนการให้บริการได้อย่างมีนัยสำคัญ โครงการนี้เกิดจากความร่วมมือระหว่างฝ่ายปฏิบัติการ (Operations) ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage) และฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) สะท้อนถึงการผสานเทคโนโลยีเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีขึ้นให้แก่ลูกค้า พร้อมทั้งสนับสนุนการดำเนินงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- **การจัดทำโครงการ People & Innovation Convention** เพื่อสร้างความตระหนักรู้เรื่อง “Sense of Urgency” ต่อการปรับตัวและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีอย่างสร้างสรรค์ พัฒนาแนวทางการใช้ AI ในการทำงานจริง และยกระดับทักษะบุคลากรให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง บริษัทสนับสนุนให้พนักงานคิดค้นนวัตกรรมและประยุกต์เทคโนโลยีเพื่อลดผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมและสังคม ในปี 2567 ธุรกิจอาหารได้พัฒนาโครงการนวัตกรรมภายในองค์กรจำนวน 7 โครงการ ซึ่งช่วยยกระดับประสิทธิภาพการทำงาน ลดต้นทุน และสร้างมูลค่าเพิ่ม โดยมีโครงการที่สำคัญ เช่น
 - “Fraudulent Control System” ระบบตรวจจับและแจ้งเตือนการทุจริตภายในสาขา ลดความเสียหายจากการทุจริตได้กว่า 40% เมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยย้อนหลัง 3 ปี
 - “Feasibility Online” ระบบช่วยวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อยุติธุรกิจ ลดเวลาการประชุมลงกว่า 20% และลดการพึ่งพาความเห็นส่วนบุคคลในการตัดสินใจทางธุรกิจ
 - “AI Powered Skill” ระบบฝึกอบรมพนักงานด้วย AI ช่วยลดเวลาการทำงานของฝ่ายฝึกอบรม เพิ่มคุณภาพเนื้อหา และขยายการอบรมภาษาต่างประเทศ รองรับการทำงานแรงงานข้ามชาติในอนาคต

โดยแนวทางการเตรียมความพร้อมเหล่านี้ สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของบริษัทในการขับเคลื่อนองค์กรสู่อนาคตด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม ควบคู่กับการพัฒนาศักยภาพคนและความยั่งยืนของธุรกิจอย่างแท้จริง



กลุ่มบริการ