
Business Sustainability Development
การขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน





บริษัท ดี เอราวัณ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ในฐานะผู้นำธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยและประเทศฟิลิปปินส์ ตระหนักถึงบทบาทสำคัญต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวว่าการประกอบธุรกิจการลงทุนพัฒนาและบริหารโรงแรม นั้นอาจส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนทั้งเชิงบวกและเชิงลบด้วยเหตุนี้ เราจึงนำหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืนมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานโดยให้ครอบคลุมทุกมิติทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้หลักบรรษัทภิบาลที่ดีและมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจให้เกิดประโยชน์และเติบโตอย่างยั่งยืนไปพร้อมกับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอย่างเหมาะสม

บริษัทได้กำหนดนโยบายในการปฏิบัติเพื่อเป็นแนวทางสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน ดังนี้

- 1 ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องในการดำเนินธุรกิจรวมถึงต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบทั้งในประเทศไทยและประเทศที่มีหน่วยธุรกิจ
- 2 ยึดมั่นดำเนินธุรกิจตามหลักบรรษัทภิบาล โปร่งใส มีจริยธรรมที่ดีโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก
- 3 มุ่งเน้นพัฒนาและบริหารจัดการอย่างรับผิดชอบต่อลูกค้าทุกส่วนอย่างต่อเนื่องและส่งเสริมการจัดซื้อจัดจ้างอย่างรับผิดชอบ
- 4 ดำเนินงานโดยเคารพสิทธิมนุษยชนตามหลักสากล ความเสมอภาคเป็นธรรมและไม่แบ่งแยก
- 5 มุ่งพัฒนาศักยภาพและคุณภาพชีวิตของบุคลากร รวมถึงปลูกฝังจิตอาสาในการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
- 6 สนับสนุนและมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน สังคมในพื้นที่ประกอบธุรกิจ และชุมชน สังคมโดยทั่วไป
- 7 ดำเนินธุรกิจโดยให้ความสำคัญในการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสมดุล โดย คำนึงถึงการลดผลกระทบในการสร้างก๊าซเรือนกระจก รวมถึงการจัดการระบบนิเวศและความหลากหลายทางชีวภาพ

ทั้งนี้ นโยบายการพัฒนาอย่างยั่งยืนถือเป็นความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัทและฝ่ายจัดการที่จะร่วมกันขับเคลื่อนอย่างเป็นรูปธรรมและเป็นหน้าที่ของพนักงานทุกคนที่จะนำไปปฏิบัติอย่างเคร่งครัดโดยถือเป็นส่วนหนึ่งในทุกระบวนการทำงานและการประเมินผลงาน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามแนวทางที่วางไว้

นายเพชร ไกรนุกูล
กรรมการผู้จัดการใหญ่

Together for The Better

ร่วมกันสร้างสรรค์สิ่งที่ดีขึ้น

Innovating Exceptional Experience to Deliver Happiness for All

สร้างสรรค์ประสบการณ์ที่ดี เพื่อส่งมอบความสุขให้ทุกฝ่าย

เราชาวเอราวัณพร้อมยึดถือวัฒนธรรมขององค์กรเป็นแนวทางดำเนินงานร่วมกัน เพื่อขับเคลื่อนพหุองค์การไปสู่ความยั่งยืน สร้างความเป็นหนึ่งเดียว ก้าวไปยังเป้าหมายพร้อมกัน ด้วยวัฒนธรรมขององค์กรของเรา

E mpathy เข้าใจลูกค้า	I nnovation คิดต่างสร้างสรรค์	P assion ใจพร้อมมุ่งมั่น	C ollaboration สำเร็จด้วยกัน	I ntegrity ยึดมั่นความดี	E fficiency ทำงานมีประสิทธิภาพ
ใส่ใจ รับรู้และเข้าใจ ความต้องการ ความจำเป็น หรือปัญหา ของผู้อื่น เพื่อนำมา พัฒนาสิ่งใหม่หรือ นวัตกรรมให้กับ องค์กร	คิดต่างเพื่อสร้างสรรค์ สิ่งใหม่ที่ท้าทาย และนำไปสู่นวัตกรรม กระบวนการ และ ผลลัพธ์ที่ดีกว่าเดิม	มีความมุ่งมั่นตั้งใจ เพื่อให้เป้าหมาย บรรลุ โดยไม่ย่อท้อ ต่ออุปสรรค	ร่วมกันทำงานเป็นทีม และสร้างเครือข่าย พันธมิตรไปสู่เป้าหมาย ด้วยกัน	ทำงานด้วยสำนึกใน คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ธุรกิจ	ทำงานอย่างเต็ม ความสามารถ โดยใช้ทรัพยากรอย่าง คุ่มค่า เพื่อส่งมอบ ผลงานที่มีคุณภาพ และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจสู่ความยั่งยืน

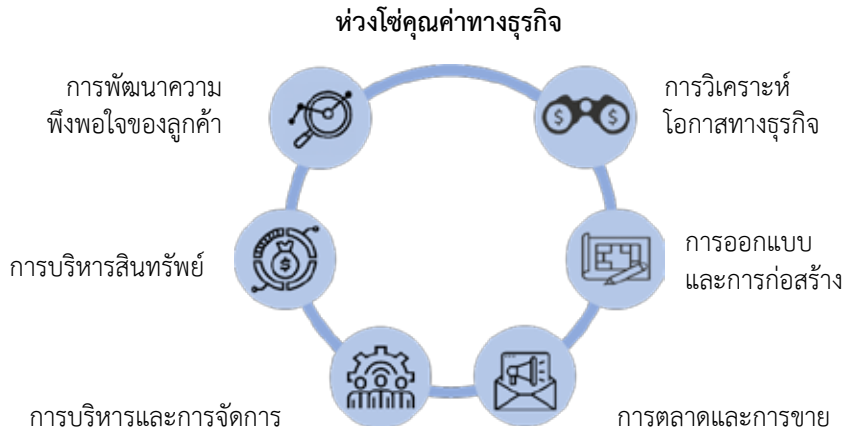
เศรษฐกิจ	สังคม	สิ่งแวดล้อม
สร้างเครือข่ายคุณค่าร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าให้กับลูกค้า	ยกระดับความสามารถเชิงพลวัต ของพนักงานในการจัดการกับการ เปลี่ยนแปลงเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน	เพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากร ให้คุ้มค่าทั้งในการก่อสร้างและ การดำเนินการ

แนวทางดำเนินงาน

<p>สร้างสรรค์นวัตกรรม ตอบสนองการ เปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เพื่อเพิ่ม ศักยภาพกระบวนการดำเนินงาน พร้อมสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อ เติบโตไปด้วยกัน</p> 	<p>เพิ่มทักษะพัฒนาศักยภาพบุคลากร ยกระดับกระบวนการทำงาน เพื่อ คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของพนักงาน ลูกค้ำ และชุมชน</p> 	<p>มุ่งลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ด้วย การปรับปรุงกระบวนการทำงานรวมถึง การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า</p> 
---	---	---

การจัดการผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจ

เพื่อให้ธุรกิจดำรงอยู่อย่างยั่งยืน บริษัทต้องคำนึงถึงผลจากกระบวนการทำงานที่สร้างผลกระทบต่อทั้งเชิงบวกและเชิงลบใน 3 มิติ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เราจึงศึกษากระบวนการภายในตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ เพื่อวิเคราะห์เชื่อมโยง และระบุผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจของบริษัท สื่อสารทำความเข้าใจ และตอบสนองความคาดหวัง เพื่อสร้างคุณค่าร่วมแก่ผู้มีส่วนได้เสียและการเติบโตไปด้วยกัน



การวิเคราะห์และดูแลผู้มีส่วนได้เสียในระบบห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

บริษัทให้ความสำคัญกับการสร้างคุณค่าร่วมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างต่อเนื่อง โดยระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียครอบคลุม 8 กลุ่มหลัก ได้แก่ (1) พนักงาน (2) ลูกค้า (3) พันธมิตรธุรกิจ (4) คู่ค้า (5) ผู้ถือหุ้น/เจ้าหนี้ (6) หน่วยงานภาครัฐ (7) ชุมชน (8) สิ่งแวดล้อม

โดยมีการสื่อสารและรับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางต่างๆ และตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียโดยนำข้อมูลจากทุกส่วนปรับเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการดำเนินธุรกิจ

ผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวัง / ความสนใจ	การตอบสนอง
พนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> การดูแลและปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียม ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม โอกาสในการเรียนรู้ การพัฒนาศักยภาพและความก้าวหน้าตามสายอาชีพ สุขภาพ สุขอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมที่ดีในสถานที่ทำงาน การสื่อสารที่ชัดเจนถึงสถานการณ์และผลการดำเนินงานของบริษัท 	<ul style="list-style-type: none"> เปิดโอกาสให้ทุกเชื้อชาติสามารถเข้ามาเป็นพนักงานผ่านกระบวนการสรรหาและว่าจ้าง พิจารณาค่าตอบแทนจากผลงานและความสามารถตามนโยบายบริษัท จัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) ให้พนักงาน จัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ผ่านช่องทางออนไลน์ ERW Digital Learning Center เพื่อให้พนักงานเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา จัดตั้ง “HOP INN Learning Club” สำหรับการพัฒนาพนักงานโรงแรมฮ็อป อินน์ ทั่วประเทศ ส่งเสริมค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรผ่านการอบรม กิจกรรม และโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ส่งเสริมความก้าวหน้าตามสายอาชีพผ่านการหมุนเวียนงาน การโอนย้ายและเลื่อนตำแหน่ง ดูแลสุขภาพ สุขอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 จัด Townhall เพื่อสื่อสารให้พนักงานรับทราบสถานการณ์และผลการดำเนินงาน เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมต่อสถานการณ์ที่เข้ามาเป็นประจำทุกเดือน

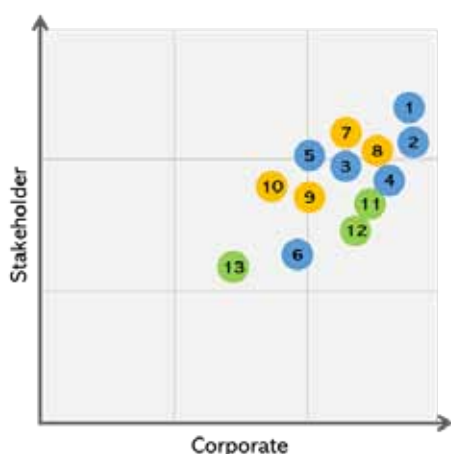
ผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวัง / ความสนใจ	การตอบสนอง
ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> • มาตรการด้านสุขภาวะอนามัยความปลอดภัย • สินค้าและบริการที่คุ้มค่าและตรงตามความต้องการของลูกค้า • การเปิดเผยข้อมูลโปรโมชันต่างๆ ได้อย่างครบถ้วนและถูกต้อง ทันเวลา • มีความเข้าใจในพฤติกรรมของลูกค้าและสามารถนำเสนอบริการที่มากกว่าความคาดหวัง โดยที่ลูกค้าไม่ร้องขอ • การแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียน ได้อย่างทันท่วงทีและไม่นิ่งเฉย • การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของลูกค้า • เทคโนโลยีที่ทันสมัย และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างสูงสุด 	<ul style="list-style-type: none"> • ปฏิบัติตามนโยบายสุขภาวะอนามัยของกระทรวงสาธารณสุขและเครือโรงแรมพร้อมทั้งดำเนินมาตรการเพิ่มความมั่นใจให้ลูกค้าในเรื่องของความสะอาด SHA PLUS • พัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่างๆ ในการใช้บริการให้ทันสมัยเข้าถึงกลุ่มลูกค้า • นำเอาปัญหาหรือเรียนหรือข้อเสนอแนะของลูกค้ามาปรับปรุงหรือก่อให้เกิดการบริการใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ • มีการส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะในการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่อง • ออกแบบโรงแรมและการบริการที่มีมาตรฐาน เพื่อรองรับกลุ่มลูกค้าทุกระดับ • ปรับเปลี่ยนโปรโมชันให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า • สื่อสารกับลูกค้าผ่านสื่อออนไลน์ และแอพพลิเคชั่นอย่างสม่ำเสมอ
คู่ค้า	<ul style="list-style-type: none"> • การให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและปฏิบัติต่อคู่ค้าอย่างเป็นธรรม • ให้ความสำคัญกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง กำหนดขั้นตอนที่โปร่งใสเป็นธรรม • สร้างคุณค่าของธุรกิจร่วมกัน • พร้อมให้การสนับสนุนอย่างทันท่วงทีเมื่อคู่ค้าแจ้งว่าได้รับผลกระทบจากธุรกรรมที่เกี่ยวข้องเนื่องกัน 	<ul style="list-style-type: none"> • กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใส ยุติธรรม สามารถตรวจสอบได้ • มีจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ • ร่วมมือกันพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ลดผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม • ร่วมมือต่อต้านการทุจริต • จัดลำดับแบ่งประเภทกลุ่มคู่ค้า เพื่อบริหารความเสี่ยงห่วงโซ่อุปทาน
พันธมิตรธุรกิจ	<ul style="list-style-type: none"> • การดำเนินธุรกิจร่วมกันเป็นพันธมิตรที่ดีต่อกันอย่างยั่งยืน • สร้างเครือข่ายพันธมิตรที่ดีในระยะยาว 	<ul style="list-style-type: none"> • กำหนดจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ • ร่วมมือกันพัฒนาวัตถุดิบ ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ • ให้ความร่วมมือในการต่อต้านการทุจริตทุกระดับ
ผู้ถือหุ้น/เจ้าหน้าที่	<ul style="list-style-type: none"> • กำหนดโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสมตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี • สร้างผลตอบแทนทางการลงทุนที่เหมาะสมและยั่งยืน • มีการเปิดเผยข้อมูลที่โปร่งใส ชัดเจน • มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีความโปร่งใสและยึดมั่นในจรรยาบรรณที่ครอบคลุมทุกระดับ ตั้งแต่ระดับกรรมการ ฝ่ายจัดการ และพนักงาน • การปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อตกลง 	<ul style="list-style-type: none"> • ดำเนินธุรกิจตามการกำกับดูแลกิจการอย่างโปร่งใสและมีจริยธรรม • แสดงผลการดำเนินงานของบริษัท เป้าหมาย แผนงาน และการบริหารความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ • รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียม • สร้างความสัมพันธ์ มีกิจกรรมพบปะนักลงทุน ผู้ถือหุ้น สถาบันการเงิน อย่างสม่ำเสมอ • เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นและนักลงทุนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือมีช่องทางให้สอบถามในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจได้โดยสะดวก
หน่วยงานรัฐ	<ul style="list-style-type: none"> • ไม่ดำเนินธุรกิจที่ผิดกฎหมาย ปฏิบัติตามข้อบังคับและ/หรือ นโยบายของภาครัฐ อย่างดีและถูกต้อง • ให้ความร่วมมือและสนับสนุนภาครัฐ และหน่วยงานกำกับดูแล ในการแบ่งปันข้อมูลที่มีประโยชน์ • การมีส่วนร่วมและสนับสนุนนโยบายและโครงการของภาครัฐ 	<ul style="list-style-type: none"> • ไม่ประกอบธุรกิจที่ผิดกฎหมาย พร้อมแจ้งเบาะแสหากเห็นการกระทำที่ไม่ถูกต้อง และสนับสนุนการต่อต้านทุจริตทุกระดับ • ดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส ยึดมั่นในหลักบรรษัทภิบาล และจริยธรรมธุรกิจ • ให้ความร่วมมือและสนับสนุนนโยบายของรัฐที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ

ผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวัง / ความสนใจ	การตอบสนอง
ชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> การอยู่ร่วมกันโดยปราศจากข้อขัดแย้ง การจ้างงานและการเติบโตของเศรษฐกิจในชุมชน การรับฟังข้อร้องเรียน การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างทันที่ ความร่วมมือในระยะยาว อนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่น 	<ul style="list-style-type: none"> สร้างสัมพันธ์ที่ดีเพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างเกื้อกูล สนับสนุนการมีส่วนร่วมกับกิจกรรมในชุมชน สนับสนุนการศึกษาให้แก่เยาวชนในชุมชนใกล้เคียงและชุมชนโดยทั่วไป ส่งเสริมและพัฒนาแรงบันดาลใจเพื่อประโยชน์ของชุมชนโดยรวม จ้างงานในท้องถิ่นและสนับสนุนผลิตภัณฑ์ชุมชน สนับสนุนการรักษาอัตลักษณ์ท้องถิ่น รับฟังปัญหาและร่วมหาทางแก้ไข
สิ่งแวดล้อม	<ul style="list-style-type: none"> การลดผลกระทบที่มีต่อสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินธุรกิจ 	<ul style="list-style-type: none"> จัดเก็บข้อมูล เพื่อวิเคราะห์หาวิธีการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและการปล่อยก๊าซเรือนกระจก วางแผน ตรวจสอบ ปรับปรุงการใช้พลังงานให้มีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอเพื่อลดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อม ทบทวนการทำงานเพื่อใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดงานกิจกรรมต่างๆ ภายในบริษัทต้องคำนึงถึงการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

การจัดลำดับความสำคัญและการระบุประเด็นที่สำคัญด้านความยั่งยืน

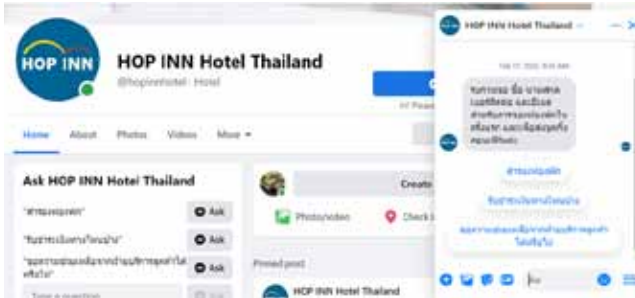
บริษัทให้ความสำคัญในการดำเนินธุรกิจ ภายใต้ปรัชญาที่ว่า “ความสำเร็จต้องมาพร้อมด้วยคุณธรรม” ในการสร้างมูลค่าทางธุรกิจ จึงต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย เราจึงได้กำหนดประเด็นที่สำคัญเพื่อความยั่งยืนดังนี้

การวิเคราะห์ประเด็นด้านความยั่งยืน	การจัดลำดับความสำคัญ	การทวนสอบ
นำความสนใจ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ มาวิเคราะห์สรุปประเด็นด้านความยั่งยืน	นำประเด็นด้านความยั่งยืน มาพิจารณาโดยวิเคราะห์จากผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบที่มีต่อการดำเนินธุรกิจและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยคำนึงถึงมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมเพื่อคัดกรองประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อความยั่งยืนของบริษัทฯ โดยเรียงประเด็นสำคัญตามลำดับ	คณะทำงานเพื่อความยั่งยืนดำเนินการทวนสอบความครบถ้วนของประเด็นสำคัญต่อความยั่งยืนขององค์กร นำเสนอให้กรรมการผู้จัดการใหญ่ และคณะผู้บริหารร่วมกันพิจารณาทวนสอบการจัดลำดับความสำคัญและอนุมัติประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนนำประเด็นต่างๆ ในด้านสังคม-สิ่งแวดล้อมเข้ามาสู่ในกระบวนการทำงานทุกฝ่าย โดยมีดัชนีชี้วัดการทำงานBSCเพื่อติดตามตามประเมินผลงาน



- | | |
|-------------|---|
| Economic | <ol style="list-style-type: none"> การกำกับดูแลกิจการที่ดี การพัฒนาความพึงพอใจของลูกค้า การบริหารความเสี่ยง นวัตกรรมทางธุรกิจและการปรับตัวทางเทคโนโลยี ความปลอดภัยของข้อมูลและระบบสารสนเทศ การจัดการห่วงโซ่อุปทาน |
| Society | <ol style="list-style-type: none"> ความปลอดภัย อาชีวอนามัย การบริหารและพัฒนาบุคลากร สิทธิมนุษยชน การมีส่วนร่วมในการพัฒนาคู่ค้าท้องถิ่น และชุมชนโดยรอบ |
| Environment | <ol style="list-style-type: none"> การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการก๊าซเรือนกระจก การจัดการความหลากหลายทางชีวภาพ |

การส่งเสริมนวัตกรรมทางธุรกิจ



นวัตกรรมในการให้บริการ

สำหรับการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ บริษัทมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน สำหรับปี 2564 โรงแรมในกลุ่ม ฮีป อินน์ ซึ่งบริษัทเป็นเจ้าของและบริหารด้วยตนเอง ได้มีการพัฒนาระบบ Chatbot เพื่อเพิ่มช่องทางการจองห้องพักของโรงแรมกลุ่มนี้ เนื่องจากปัจจุบันสัดส่วนช่องทางการจองหลักอยู่ที่ระบบ Call center ของโรงแรม ฮีป อินน์ โดยมีทีมงานด้านลูกค้าสัมพันธ์ให้บริการลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง แต่ภายหลังจากการเปิดโรงแรมที่มีจำนวนสาขาเยอะขึ้น และความต้องการของลูกค้าในการจองห้องพักผ่านระบบ Call center ที่สูงขึ้น บริษัทจึงได้มีการพัฒนาระบบ Chatbot ร่วมกับ ZWIS.AI ในแพลตฟอร์มของ Facebook และ Line Official ซึ่งเป็นระบบที่มีการตอบโต้กับลูกค้าอัตโนมัติสำหรับการจองห้องพัก ซึ่งส่งผลให้ลูกค้ามีความสะดวกมากขึ้น ไม่ต้องเสียเวลารอคอยสายเพื่อติดต่อกับพนักงาน และลดขั้นตอนในการจองห้องพัก โดยสัดส่วนของลูกค้าที่มีการจองผ่านช่องทาง Chatbot กับโรงแรม ฮีป อินน์ ในปี 2564 มีสัดส่วนที่สูงขึ้นเมื่อเทียบกับปี 2563 ตามตารางด้านล่าง ขณะที่การพัฒนาระบบ Chatbot ดังกล่าว ได้ช่วยให้ลดความจำเป็นของพนักงานในการเข้าทำงานในเวลากลางคืน และลดขั้นตอนในการทำงาน รวมทั้งมีเวลาในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้านอื่นๆ มากขึ้น บริษัทมีความมุ่งมั่นในการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงานเพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการ อีกทั้งการส่งเสริมให้พนักงานได้นำเสนอนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

จำนวน HOP INN Membership

2563	2564
76,034	97,444

นวัตกรรมเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

ด้วยสถานการณ์โรคระบาดโควิดซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการเดินทางในการตรวจสอบมาตรฐานต่างๆ ตลอดจนความคืบหน้าของโครงการ เราได้ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน ทำให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบ การดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม และโครงการก่อสร้างทั่วประเทศไทย ด้วยการนำแพลตฟอร์ม แอปพลิเคชันบนมือถือเข้ามาสู่กระบวนการทำงาน ซึ่งสามารถลดค่าใช้จ่ายในด้านต่างๆ และทำงานได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ ลดการเดินทาง ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการทำงาน รวมถึงเพิ่มความปลอดภัยสุขภาวะอนามัยของพนักงาน นอกจากนี้เพื่อรองรับแผนธุรกิจที่มีเป้าหมายขยายเครือข่ายโรงแรมฮีป อินน์ สายพัฒนาและบำรุงรักษาทรัพย์สิน ได้ออกแบบระบบจัดเก็บข้อมูล (Power BI) รวบรวมข้อมูลการซ่อมบำรุงต่างๆ นำมาประมวลผล วิเคราะห์ เพื่อแก้ปัญหาในการซ่อมบำรุงและลดค่าใช้จ่ายซ้ำซ้อน จนนำไปสู่การวางแผน ลดค่าใช้จ่ายในอนาคต หาทองเลือกใหม่ๆ ในการใช้วัสดุที่อายุการใช้งานนานขึ้น และง่ายต่อการบำรุงรักษา

Hop Inn Maintenance and Improvement



ความปลอดภัยของข้อมูลและระบบสารสนเทศ

บริษัทและบริษัทในเครือ ได้กำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติเพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและระบบสารสนเทศ การจัดเก็บข้อมูลต่างๆ รวมถึงมาตรการรองรับในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินควบคู่ไปกับการจัดการรองรับการทำงาน Work from Home เพื่อการทำงานไปได้อย่างต่อเนื่อง เราใช้ซอฟต์แวร์ทำการตรวจสอบระบบรักษาความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งจัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงานถึงนโยบายและแนวทางปฏิบัติด้าน การจัดการและ ความปลอดภัยทางข้อมูล และประชาสัมพันธ์ให้พนักงานรับทราบ รู้เท่าทันภัยต่างๆ ทางอีเมล อินทราเน็ต โซเชียลมีเดีย ถึงตัวอย่างกรณีความปลอดภัยทางไซเบอร์ เป็นระยะๆ เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นภายในบริษัท



การพัฒนาความพึงพอใจของลูกค้า

สำหรับปี 2564 โรงแรมทุกแห่งของบริษัท ทั้งในประเทศไทยและฟิลิปปินส์เปิดให้บริการทุกแห่งตามปกติ โดยมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบแพคเกจการขายต่างๆ ทั้งห้องพักและร้านอาหาร รวมถึงการบริการอื่นๆ ให้เข้ากับสถานการณ์และพฤติกรรมลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้โรงแรมทุกแห่งของบริษัทได้ให้ความสำคัญในการเฝ้าติดตามสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และมาตรการของทางภาครัฐอย่างใกล้ชิดอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด รวมถึงให้ความสำคัญสูงสุดต่อมาตรฐานด้านความสะอาดและความปลอดภัยในโรงแรมทุกแห่ง ซึ่งโรงแรมทุกระดับของบริษัทได้รับการรับรองผ่านมาตรฐาน “SHA Plus” (Amazing Thailand Safety and Health Administration) มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยเพื่อนักท่องเที่ยวโดยนักท่องเที่ยว ตามเกณฑ์กำหนดในการเปิดรับนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า โรงแรมทุกแห่งของบริษัท จะจัดทำประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาพักและใช้บริการในโรงแรมอยู่ตลอดเวลา และโรงแรมทุกแห่งจะมีการนำเสนอสรุปรายงานผลประเมินความพึงพอใจต่อผู้บริหารระดับสูง ณ สิ้นเดือน เพื่อนำเสนอและวิเคราะห์โอกาสและปัญหาเพื่อพัฒนาความต้องการของลูกค้าต่อไป โดยการกำหนดเป้าหมายคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าของโรงแรมทุกแห่งจะใช้คะแนนของปีก่อนหน้าเป็นเกณฑ์ในการวัดระดับและเป็นเป้าหมายในการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

โดยบริษัทจะวัดความพึงพอใจของลูกค้าจาก 2 ช่องทางดังนี้

- Customer Satisfaction Survey ซึ่งเป็นแบบประเมินความพึงพอใจและแบบสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าที่ครอบคลุมทั้งในเรื่องความสะอาด คุณภาพการบริการ รวมถึงสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในโรงแรม โดยแต่ละโรงแรมจะส่งแบบประเมินไปให้ลูกค้าผ่านอีเมลล์หลังจากการเข้าพัก
- Social Review Index ซึ่งเป็นการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่ทำผ่านช่องทางออนไลน์และโซเชียลมีเดียต่างๆ เช่น OTAs หรือ Google Review หรือ TripAdvisor เป็นต้น และนำคะแนนดังกล่าวเทียบกับคะแนนของคู่แข่งในตลาด ซึ่งแต่ละโรงแรมสามารถดูผลการประเมินได้จากช่องทางนั้นๆ หรือผ่านระบบ

ผลคะแนนความพึงพอใจของลูกค้า
โดยเฉลี่ยจากโรงแรมทุกแห่งของบริษัท

	2020	2021
Customer Satisfaction Survey	79%	80%

ผลคะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ยของปี 2564 ปรับตัวสูงขึ้นร้อยละ 1 จากปี 2563 เนื่องด้วยสถานการณ์โควิด-19 บริษัทได้มีการปรับเปลี่ยนประเมินเพื่อให้สะท้อนความต้องการและความเห็นจากลูกค้าที่มีต่อสถานการณ์ได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งครอบคลุมมาตรการสุขอนามัยและความปลอดภัยของโรงแรม เช่น ความสะอาด หรือการบริการอาหาร เป็นต้น ซึ่งตลอดปี 2564 โรงแรมทุกแห่งของบริษัทยังคงได้รับผลกระทบจากมาตรการจากภาครัฐในการควบคุมการแพร่ระบาดของโรคโควิด ส่งผลให้โรงแรมอาจไม่สามารถให้บริการได้ตามความต้องการลูกค้าได้อย่างเต็มที่ และแม้ว่าโรงแรมจำเป็นต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดต่างๆ จากภาครัฐ โรงแรมยังคงให้ความสำคัญกับการพัฒนาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดเวลาและปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองลูกค้าได้มากขึ้น ในขณะที่ยังมีข้อจำกัดจากภาครัฐ

ทั้งนี้ บริษัทไม่เพียงแต่พิจารณาคะแนนความพึงพอใจของลูกค้า แต่ยังพิจารณาความคิดเห็นของลูกค้าอีกด้วยซึ่งแต่ละความคิดเห็นจะถูกนำมาวิเคราะห์ว่าเป็นเรื่องของการบริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำมาหารือร่วมกันกับทีมพัฒนาและทีมบริหารว่าจะปรับปรุงได้อย่างไรต่อไป



การจัดการผลกระทบต่อลูกค้าในห่วงโซ่อุปทาน

บริษัทให้ความสำคัญในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใสและเป็นธรรมและต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ เรามีช่องทางร้องเรียนและสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า รวมถึงรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์บริบทและจัดกลุ่มประเภทลูกค้าตามห่วงโซ่อุปทานเพื่อการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยแบ่งกลุ่มหลัก 2 กลุ่ม ดังนี้

- 1 กลุ่มลูกค้าในโครงการที่กำลังพัฒนา Project Development
- 2 กลุ่มลูกค้าในกระบวนการดำเนินงานทั่วไป Operation & Assessment

ในกลุ่มโรงแรมที่บริหารโดยแบรนด์ต่างๆ นั้น มีการตรวจสอบประเมินคุณภาพสินค้าและผลิตภัณฑ์จากลูกค้าโดยเฉพาะสินค้าประเภทอาหาร เพื่อความปลอดภัยและสุขอนามัยอยู่เสมอ เรามุ่งมั่นที่จะเติบโตไปพร้อมกับลูกค้า ร่วมกันพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการส่งมอบต่อให้แก่ลูกค้า ด้วยการกำกับดูแลอย่างโปร่งใส ผ่านการบริหารจัดการ เพื่อให้ลดผลกระทบในมิติด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเราได้กำหนดคู่มือจริยธรรมลูกค้าเพื่อให้ ลูกค้ารับทราบและปฏิบัติตามแนวทางร่วมกัน

เราได้จัดลำดับกลุ่มลูกค้าของบริษัทในเครือ เพื่อนำไปประเมินลูกค้า และติดตามผลในปี 2565

การจัดกลุ่มความสำคัญของลูกค้า	กลุ่มโรงแรมในเครือ	โครงการก่อสร้าง	สำนักงาน
จำนวนลูกค้าทั้งหมด (ราย)		4056	
จำนวนลูกค้าหลัก (ราย)	27	8	-
จำนวนลูกค้ารอง (ราย)	3564	100	277



การจัดการด้านความยั่งยืนในมิติสังคม BETTER PEOPLE Escalate Dynamic Capability for Sustainable Growth



บุคลากรของบริษัททุกคน ถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการดำเนินธุรกิจ บริษัทจึงมีนโยบายมุ่งเน้นที่จะบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้เป็นทั้ง “คนเก่ง” และ “คนดี” รวมถึงมีส่วนร่วมในการพัฒนาและช่วยเหลือสังคมโดยส่วนรวม และมุ่งเน้นให้พนักงานเป็นกลไกหลักในการร่วมขับเคลื่อน ดี เอราวัณ กรุ๊ป ให้ก้าวไปสู่การเป็นองค์กรแห่งความยั่งยืน และก้าวทันต่อบริบทการเปลี่ยนแปลงในทุกสถานการณ์

การบริหารทรัพยากรบุคคล

การดูแลพนักงาน

ท่ามกลางความท้าทายของสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ซึ่งในช่วงภาวะวิกฤตดังกล่าว บริษัทไม่เคยลดทอนความสำคัญและยังคงมุ่งมั่นในการดูแลพนักงาน แบบองค์รวม เพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างปลอดภัย มีความสุข พร้อมเดินหน้า ปรับตัว อยู่กับองค์กรได้ยาวนาน ร่วมกันสร้างผลงานเพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปข้างหน้าและส่งมอบคุณค่าที่ยั่งยืนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งการปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม ด้วยหลักปฏิบัติสากลด้านสิทธิมนุษยชน โดยในปี 2564 จำนวนพนักงานทั้งหมดของบริษัท เท่ากับ 3,000 คน และมีการจ้างงาน ผู้พิการร้อยละ 4 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด

	ชาย	หญิง
พนักงานในเครือ	44.1%	55.9%
ผู้บริหารระดับสูง	53%	47%

การสรรหาพนักงาน

บริษัทดำเนินการสรรหาบุคลากรโดยยึดถือการปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน ในเรื่องของความเสมอภาค ศักดิ์และสิทธิในการได้รับการปฏิบัติต่อมนุษย์อย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ สีผิว เพศ อายุ ศาสนาและความเชื่อ เปิดโอกาสให้ทุกเชื้อชาติสามารถเข้ามาเป็นพนักงาน โดยคำนึงถึงคุณสมบัติที่เหมาะสมกับกับตำแหน่งงานเป็นหลัก โดยพนักงานใหม่ทุกคนจะได้รับการปฐมนิเทศ และโปรแกรมการเรียนรู้งาน Orientation & Onboarding Program รวมทั้งการเปิดโอกาสให้พนักงานภายในสามารถหมุนเวียนงานโอนย้ายหรือได้รับการเลื่อนตำแหน่งตามความเหมาะสมเพื่อพัฒนาทักษะและเพิ่มโอกาสด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

การขับเคลื่อนค่านิยมหลักและวัฒนธรรมองค์กร

บริษัทสร้างการรับรู้ความเข้าใจ และเสริมสร้าง DNA ความเป็นหนึ่งเดียวกันของพนักงานผ่านค่านิยมหลักและวัฒนธรรมองค์กร โดย

รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2564

การสื่อสาร การดำเนินงานโครงการ และกิจกรรมต่างๆ เช่น Townhall, Friday Talk, Ex-Sharing, Digital Showcase, Idea Board และ Erawan Virtual Run Together เป็นต้น เพื่อกระตุ้นการมีส่วนร่วมของพนักงานให้แสดงออกถึงพฤติกรรมตามที่ต้องการคาดหวังอย่างต่อเนื่อง

การสำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

บริษัทมีการจัดทำแบบสำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรเป็นประจำทุกปี เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากพนักงาน โดยข้อมูลที่ได้รับจะนำมาวิเคราะห์ ออกแบบและพัฒนาโปรแกรมการดูแลพนักงานแบบองค์รวมเพื่อยกระดับความเป็นอยู่ที่ดีให้กับพนักงานและสร้างความผูกพันให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2564 ผลสำรวจความผูกพันของพนักงานอยู่ที่ 80%

การพัฒนาศักยภาพและทักษะพนักงาน

บริษัทส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2564 ได้มีการยกระดับศูนย์การเรียนรู้ผ่านช่องทางออนไลน์ต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 ภายใต้ชื่อ ERW Digital Learning Center ที่มีโปรแกรมการเรียนรู้สมัยใหม่และเน้นการเพิ่มทักษะ (Re/Up Skills) ให้กับพนักงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ผ่านรูปแบบการเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา (Learn from Anywhere) ในช่องทางที่หลากหลาย เช่น Virtual, Website, Share Point, Podcast และ Learning Platform จากสถาบันการศึกษาชั้นนำทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งเมื่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เริ่มผ่อนคลาย บริษัทยังได้มีการจัดโปรแกรมแบบผสมผสาน Hybrid Learning ทั้งในรูปแบบ Classroom ร่วมกับ Virtual โดยในปี 2564 มีจำนวนชั่วโมงฝึกอบรมรวมทั้งสิ้น 88,371 ชั่วโมง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 33 ชั่วโมง/คน/ปี ผ่านการอบรมที่ครอบคลุม 5 โปรแกรมหลัก กว่า 200 หลักสูตร ดังนี้

- 1 โปรแกรมการเรียนรู้ธุรกิจและการบริหารจัดการโรงแรม “ERW Core Program (ECP)”
- 2 โปรแกรมการพัฒนาผู้นำในทุกระดับ “Leadership Development Program (LDP)”
- 3 โปรแกรมการพัฒนาตามสายอาชีพและเสริมศักยภาพ “Functional Development Program (FDP)”
- 4 โปรแกรมการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลและเทคโนโลยี “Digital Development Program (DDP)”
- 5 โปรแกรมการพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษ “English Development Program (EDP)”

ณ สิ้นปี 2564 บริษัทได้มีการสำรวจความพึงพอใจและประโยชน์ที่ได้รับสำหรับโปรแกรมการพัฒนาศักยภาพพนักงาน โดยประโยชน์ที่ได้รับที่พนักงานได้ให้คะแนนสูงสุด 3 ลำดับ ได้แก่

- แนวคิดแบบ Growth Mindset รวมทั้งการวางแผนเพื่อการปรับตัวพร้อมรับมือความไม่แน่นอนจากสถานการณ์ COVID-19
- ทักษะการประยุกต์กระบวนการงานให้เป็นรูปแบบ Digitalization
- ทักษะการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีมากขึ้นเพื่อรองรับนโยบาย Hybrid Workplace

สำหรับสิ่งที่บริษัทได้รับจากโปรแกรมการพัฒนาศักยภาพพนักงานในปีนี้เป็น คือ พนักงานสามารถคิดค้นกระบวนการทำงานที่มีการนำ Digitalization มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น การเข้าไปตรวจสอบคุณภาพโรงแรมผ่านแอปพลิเคชัน ซึ่งช่วยให้พนักงานประหยัดเวลา และลดการเดินทาง และช่วยให้บริษัทสามารถดำเนินการขยายการโรงแรมใหม่พร้อมทั้งควบคุมคุณภาพของโรงแรมเดิมได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

นอกจากนี้บริษัทยังได้มีการสำรวจเรื่องพนักงานต้องการเรียนรู้เพิ่มเติมในปีต่อไปเช่นกัน ซึ่งได้แก่การปรับตัวเพื่อรองรับการทำงานในยุค Digitalization การเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการพัฒนาการทำงาน การปรับทัศนคติเพื่อสร้างทักษะการเป็นผู้นำ

อาชีวอนามัยและความปลอดภัย (Health & Safety)

บริษัทมีความมุ่งมั่นในการดูแลเรื่อง สุขภาพ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 มีการจัดอบรมให้ความรู้สำหรับพนักงานในการดูแลตนเองผ่าน Doctor Online, การเพิ่มทางเลือกพบแพทย์ในรูปแบบ Telemedicine, การประกาศแนวทางการทำงานจากที่บ้าน Work From Home และการแบ่งทีมเข้าทำงานเพื่อลดความเสี่ยงให้กับพนักงาน, การจัดหาช่องทางและสนับสนุนการฉีดวัคซีนเพื่อป้องกันโรคโควิด 19 ให้กับพนักงาน, การตรวจสุขภาพประจำปี, มาตรการดูแลสุขอนามัยและการฉีดพ่นฆ่าเชื้อในสำนักงานอย่างสม่ำเสมอ และการให้พนักงานเข้าร่วมอบรมและฝึกซ้อมอพยพหนีไฟประจำปีเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน เป็นต้น



ข้อมูลพนักงาน
จำนวนพนักงานทั้งหมด (คน)



จำนวนพนักงานจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน (คน)



จำนวนพนักงานจำแนกตามอายุงาน (คน)



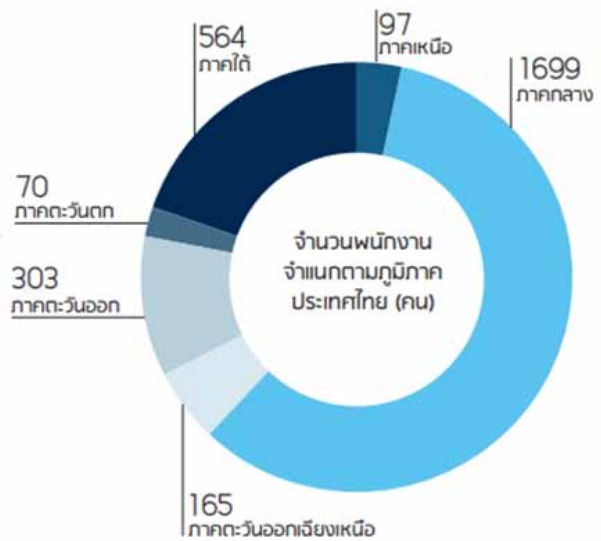
จำนวนพนักงานจำแนกตามเชื้อชาติ (คน)



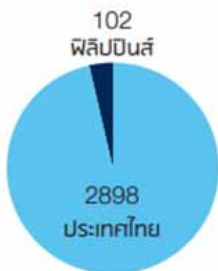
จำนวนพนักงานจำแนกตามสถานที่ทำงาน (คน)



จำนวนพนักงานจำแนกตามภูมิภาค ประเทศไทย (คน)



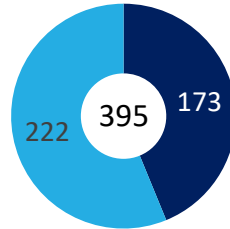
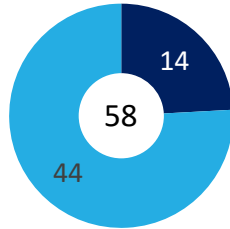
จำนวนพนักงานจำแนกตามประเทศ (คน)



จำนวนและอัตราการจ้างงานใหม่ (New Hires)

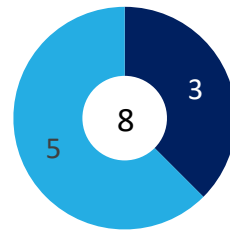
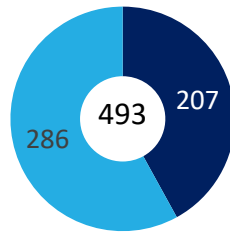
จำแนกตามสถานที่ทำงาน (By Workplace)

สำนักงานใหญ่ โรงแรม



จำแนกตามประเทศการปฏิบัติงาน (By Country)

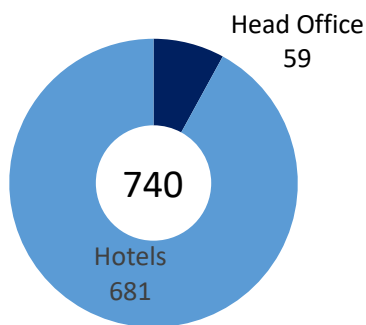
ประเทศไทย ฟิลิปปินส์



จำนวนและอัตราการลาออก (No. of Turnover)

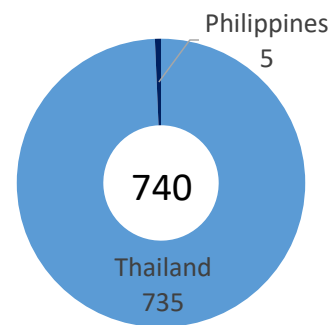
จำแนกตามสถานที่ทำงาน

Total Turnover by Workplace

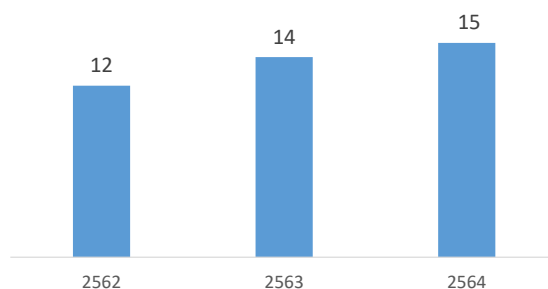


จำแนกตามประเทศการปฏิบัติงาน (By Country)

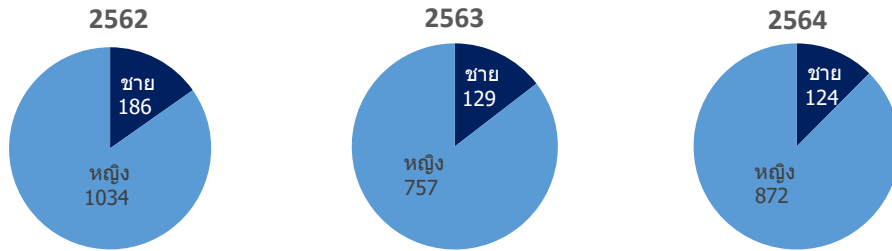
Total Turnover by Country



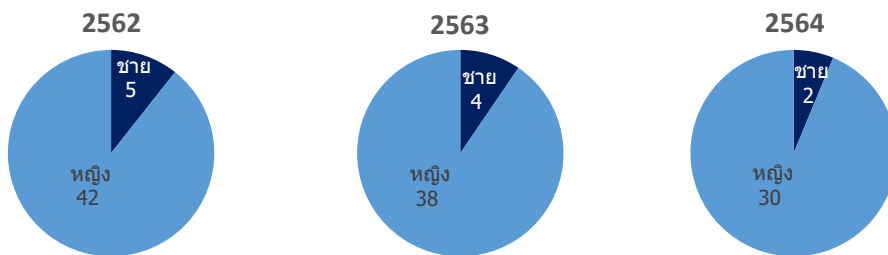
พนักงานที่เกษียณ



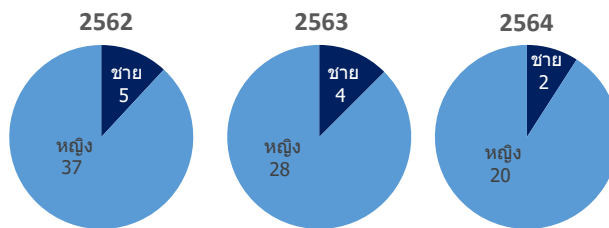
การลาคลอดบุตร
พนักงานที่ได้รับสิทธิลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร/ ลาคลอดบุตร



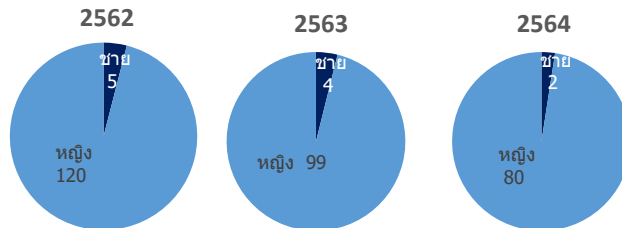
พนักงานที่ใช้สิทธิลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร / ลาคลอดบุตร



พนักงานที่กลับมาทำงานหลังสิ้นสุดระยะการลาหยุด
เพื่อเลี้ยงดูบุตร / ลาคลอดบุตร

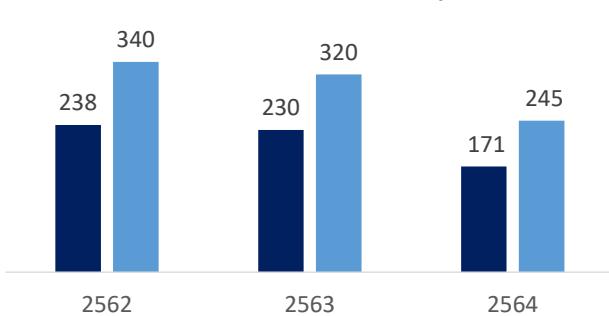


อัตราการคงอยู่ของพนักงานที่กลับมาทำงาน
หลังระยะการลาหยุดสิ้นสุดลง

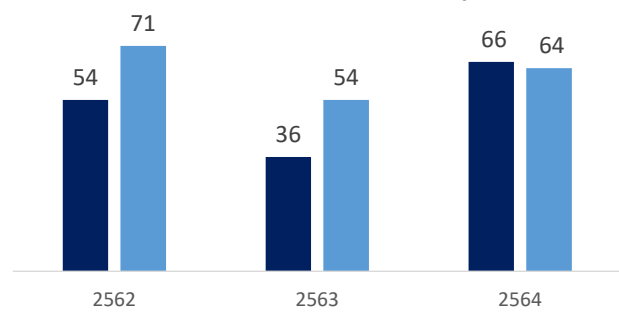


สวัสดิการอื่นๆ

พนักงานที่ใช้สิทธิประกันสุขภาพ ผู้ป่วยนอก



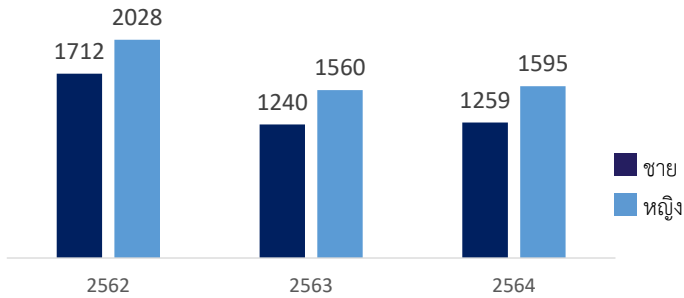
พนักงานที่ใช้สิทธิประกันสุขภาพ ผู้ป่วยใน



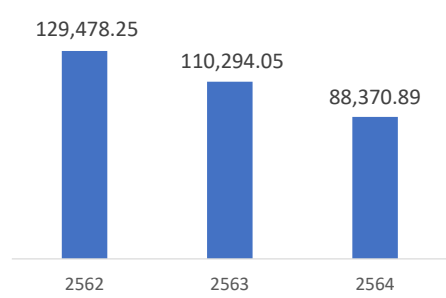
■ ชาย ■ หญิง

ข้อมูลด้านการฝึกอบรมและพัฒนา : ปี 2564 จำนวนหลักสูตรที่มีการจัดอบรม >200 หลักสูตร

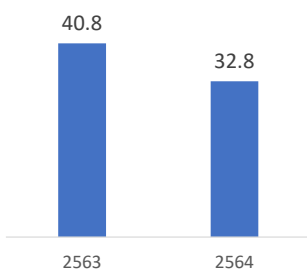
จำนวนพนักงานที่เข้าร่วมอบรม จำแนกตามเพศ



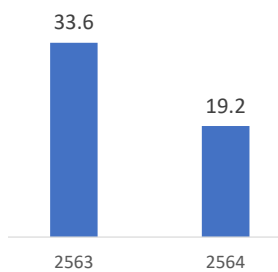
จำนวนชั่วโมงการอบรมทั้งหมดต่อปี



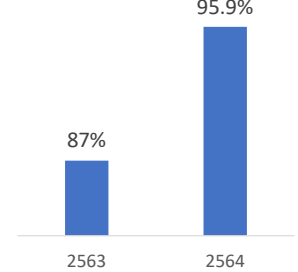
จำนวนชั่วโมงการอบรมเฉลี่ยต่อคนต่อปี



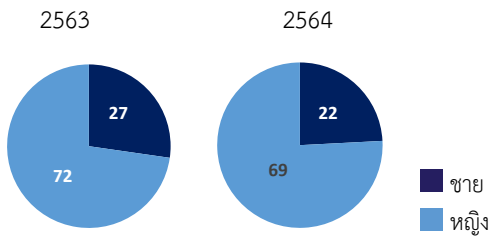
ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการฝึกอบรมพนักงานเฉลี่ยต่อคนต่อปี



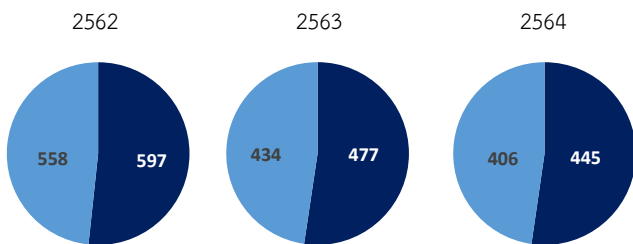
ความพึงพอใจของพนักงานที่เข้าร่วมอบรม



การจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล
สำนักงานใหญ่

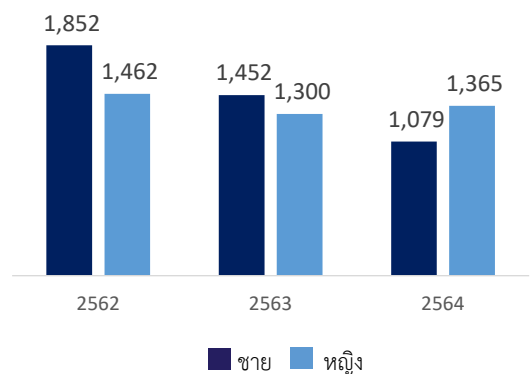


โรงแรม

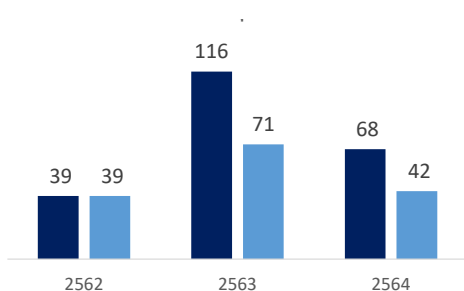


การประเมินประสิทธิภาพการทำงานและการพัฒนาอาชีพ

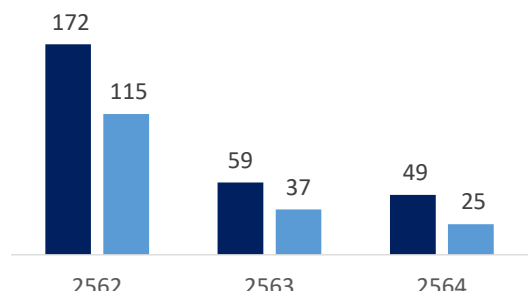
พนักงานที่ได้รับการประเมินผลงาน
และให้ข้อมูลป้อนกลับ



พนักงานที่ได้รับการหมุนเวียนงานหรือโอนย้าย

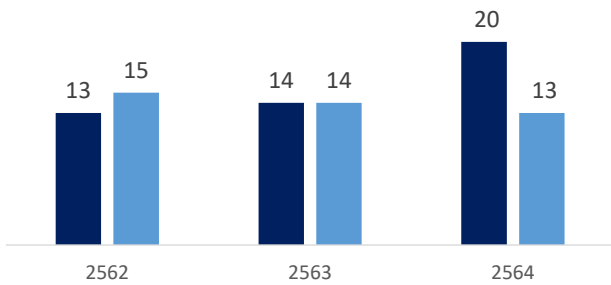


พนักงานที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง



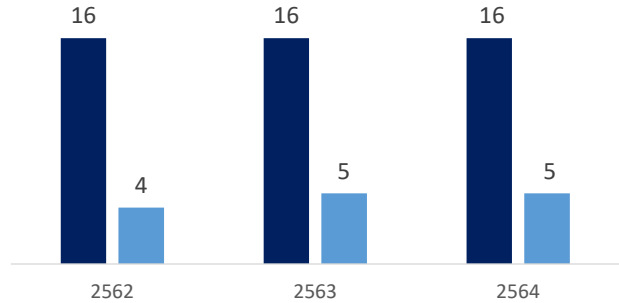
อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

อัตราการบาดเจ็บทั่วไป

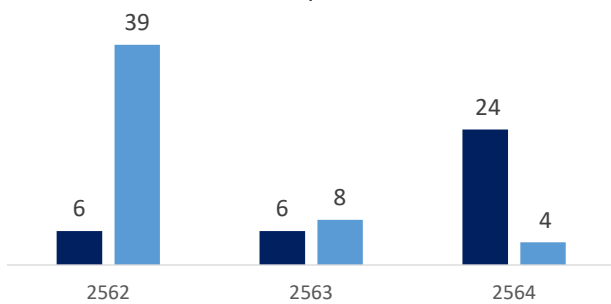


การส่งเสริมการจ้างงาน

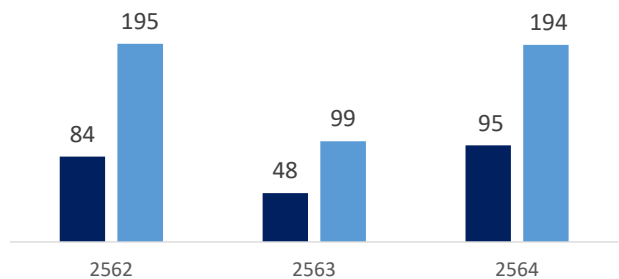
จำนวนการจ้างงานผู้พิการ



จำนวนวันหยุดงานทั้งหมด



จำนวนการรับนักศึกษาฝึกงาน



■ ชาย ■ หญิง

อัตราการบาดเจ็บรุนแรง (ไม่รวมการเสียชีวิต)

ปี 2562	ไม่มี
ปี 2563	ไม่มี
ปี 2564	2 ราย

จำนวนวันหยุดงานทั้งหมด

ปี 2564	56 วัน
---------	--------

อัตราการเสียชีวิต

ปี 2562	1 ราย
ปี 2563	1 ราย
ปี 2564	ไม่มี

การร้องเรียนของพนักงานเกี่ยวกับข้อปฏิบัติด้านแรงงาน

จำนวนข้อพิพาทร้องเรียนของพนักงาน

ปี 2562	ไม่มี
ปี 2563	1 ราย
ปี 2564	1 ราย

จำนวนข้อร้องเรียนของพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติด้านแรงงาน

ปี 2562	1 ราย
ปี 2563	4 ราย
ปี 2564	1 ราย

จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้ว

ปี 2562	1 ราย
ปี 2563	4 ราย
ปี 2564	1 ราย

จำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ: ไม่มี

การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชน

บริษัทให้ความสำคัญและมีนโยบายที่จะร่วมพัฒนาชุมชนภายใต้แนวคิดที่มุ่งเน้นการพัฒนาคน โดยใช้ความรู้และความเชี่ยวชาญของบริษัทส่งเสริมให้ชุมชนเกิดการเรียนรู้มีศักยภาพในการพัฒนาตนเอง สร้างงานให้กับแรงงานท้องถิ่นและสามารถรักษาวัฒนธรรมประเพณีอันดีงามของท้องถิ่น เราสนับสนุนให้พนักงานเข้าร่วมและอาสาสมัครทำงานในโครงการเพื่อสังคมของบริษัท นอกจากนี้เรายังร่วมมือกับพันธมิตรธุรกิจ ภาคีเครือข่าย หน่วยงานราชการเพื่อร่วมกันทำงานที่จะส่งเสริมความเข้มแข็งให้ชุมชนและสร้างสังคมแห่งความยั่งยืน

จากปัญหาการบริหารจัดการที่ยังไม่ได้มาตรฐานของโฮมสเตย์ในชุมชนเราจึงได้เล็งเห็นโอกาสในการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชน ให้เติบโตไปด้วยกันจึงได้จัดโครงการ” HAPPY HOME HAPPY STAY พักสบายกายเที่ยวสบายใจ” ซึ่งเป็นโครงการที่เชื่อมโยงกับธุรกิจและความชำนาญของบริษัท โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยวชุมชนให้เติบโตอย่างยั่งยืนด้วยการพัฒนาและยกระดับโฮมสเตย์ในชุมชนให้มีคุณภาพและได้มาตรฐานในการบริการและการจัดการ เราได้เข้าไปทำงานร่วมกับชุมชนเพื่อนำองค์ความรู้ด้านการจัดการที่พักและบริการตามมาตรฐานของโรงแรมมาประยุกต์ใช้กับโฮมสเตย์ในชุมชนเพื่อให้ชุมชนมีความพร้อมในการบริหารจัดการที่พักทั้งด้านสุขอนามัย ความสะอาดสบาย ความปลอดภัย มีการบริการที่ดีแต่คงไว้ซึ่งเอกลักษณ์ของท้องถิ่น ขอบเขตของการพัฒนาจะเป็นการจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้เพื่อสร้างทักษะการบริการ การจัดการแบบโรงแรม เช่น การปูที่นอน การทำความสะอาดต่างๆ การต้อนรับ การลงทะเบียน การทำบัญชีให้กับชาวบ้านโดยเบื้องต้นจัดให้พนักงานจากโรงแรม HOP INN อาสาเป็นวิทยากร นอกจากนี้เรายังสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ต่างๆที่จำเป็นโดยส่วนใหญ่จะเป็นสิ่งของที่ปลดระวางจากโรงแรมในเครือและนำมา recycle ในโฮมสเตย์ หรือในบางชุมชนจะช่วยเหลือทางการเงินในรูปแบบกองทุนหมุนเวียนเพื่อใช้ในการปรับปรุงสถานที่ให้สะอาด ปลอดภัย สม่่าเสมอ เป้าหมายที่คาดหวังคือ โฮมสเตย์ในชุมชนมีมาตรฐานการบริการ มีการกระจายผลประโยชน์แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นธรรม รวมไปถึงการยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนให้ดีขึ้น สิ่งที่สำคัญที่สุดที่เราคาดหวังคือการพัฒนาอย่างยั่งยืนของชุมชนด้วยคนในชุมชนเอง ดี เอรวัฒน์ สามารถเป็นที่เลี้ยง ให้คำแนะนำช่วยเหลือได้ แต่บทสรุปก็อยู่ที่ชุมชนเองว่าจะนำความรู้ในการบริหารจัดการ การสนับสนุนต่างๆ ที่ได้รับไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชนได้อย่างไร ชุมชนต้องเรียนรู้ที่จะเพิ่มศักยภาพตนเองแต่ยังคงรักษาไว้ซึ่งอัตลักษณ์ ทรัพยากร ความสวยงามของจิตวิญญาณของท้องถิ่นเอาไว้

โดยสรุปเป้าหมายของ” HAPPY HOME HAPPY STAY

พักสบายกาย เที่ยวสบายใจ”คือ

1 การท่องเที่ยวและโฮมสเตย์โดยชุมชนที่อยู่ในโครงการมีคุณภาพมีมาตรฐานในการบริหารจัดการซึ่งจะช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยวโดยชุมชนของประเทศ

2 ชุมชนเข้มแข็ง สามารถพึ่งพาตนเองได้ เกิดการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่นมากขึ้นและชุมชนมีความภาคภูมิใจในพื้นที่และร่วมกันรักษาทรัพยากรการท่องเที่ยวของตนเอง

3 ขยายความร่วมมือร่วมกันทำงานเพื่อให้เกิดประโยชน์เกิดความยั่งยืนไปสู่ชุมชนอื่นๆ มากขึ้น

เราได้ดำเนินโครงการ HAPPY HOME HAPPY STAY มาตั้งแต่ปี 2561 แต่ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ตั้งแต่ปี 2563 รูปแบบการดำเนินโครงการจึงได้ปรับเปลี่ยนเป็นการอบรมออนไลน์โดยในปี 2564 ได้เข้าร่วมในโครงการบ้านสวยด้วยอัตลักษณ์กับกรมการท่องเที่ยว และบริษัท โลเคิลโอที จำกัด ซึ่งการดำเนินงานเป็นผลให้สามารถถ่ายทอดความรู้ได้ในวงกว้าง ขึ้นโดยมีชุมชนเข้าร่วม โครงการรวม 20 ชุมชน

ทั้งนี้ในปี 2565 เรามีโครงการสนับสนุนผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นโดยจะสร้างช่องทางที่จะเชื่อมโยงให้ผู้ผลิตสินค้าชุมชนกับแขกที่เข้าพักในโรงแรมได้มีความสะดวกในการซื้อขายเป็นการช่วยขยายตลาดให้กับสินค้าชุมชน

นอกจากนี้ บริษัทร่วมกับอาคารเฉลิมจิต เซ็นเตอร์ สนับสนุนพื้นที่กว่า 3,000 ตรม. จัดเป็นหน่วยบริการฉีดวัคซีนนอกโรงพยาบาลสำหรับ ผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ในโครงการ รวมใจช่วยไทยสู้ภัยโควิด 19 ตั้งแต่วันที่ 7 มิ.ย. – 2 ก.ค มิ.ย. รวม 20 วัน ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่าง กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงแรงงาน สำนักงานประกันสังคม โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท สำนักงานเขตคลองเตย สำนักงานเขตวัฒนา โดยสามารถให้บริการประชาชนได้ 30,000 ราย นอกจากนี้บริษัทยังจัดกิจกรรมหารายได้เพื่อช่วยเหลือในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ผ่านช่องทางต่างๆ สามารถอ่านเพิ่มเติมในเวปไซต์ <https://www.theerawan.com/en/sustainability-projects/231/collective-relief-in-the-covid-19-crisis>



นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม BETTER PLANET

Enhance eco-efficiency in construction and operation.

สิ่งแวดล้อมเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินธุรกิจ บริษัทฯจึงมุ่งมั่นบริหารจัดการโดยใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ คุ่มค่าและคำนึงถึงผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อมทั้งในส่วนการก่อสร้างและการดำเนินการตลอดห่วงโซ่คุณค่าโดยมีแนวทางในการจัดการดังนี้

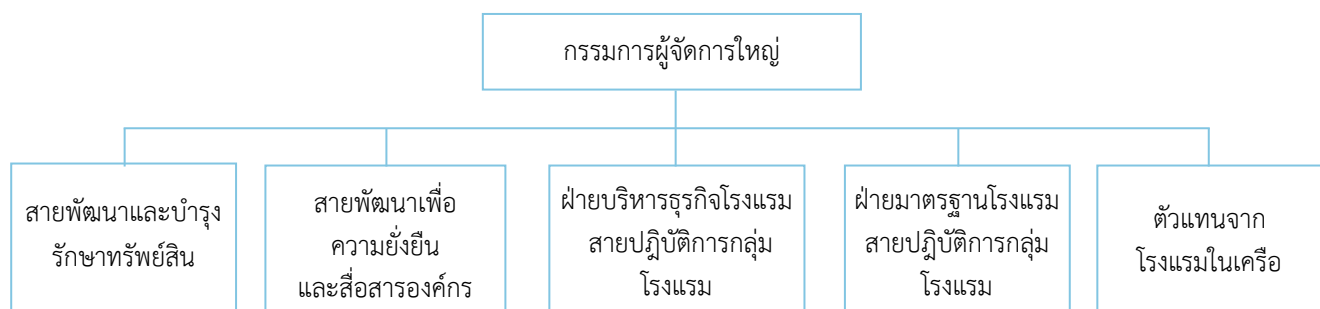
- 1 ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึง สนับสนุนภาครัฐ และ ชุมชนที่บริษัทเข้าไปดำเนินธุรกิจ ในการอนุรักษ์ และปกป้องทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมทั้งทางตรงและทางอ้อม
- 2 มุ่งมั่นลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกด้วยการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดผลกระทบเชิงลบด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินธุรกิจของบริษัท และดำเนินมาตรการต่างๆ เพื่อลดอัตราการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างต่อเนื่อง
- 3 ส่งเสริมจิตสำนึกและความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมรวมถึงสร้างการตระหนักรู้ถึงผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ แก่บุคลากรทุกระดับเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้ใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ คุ่มค่าโดยให้เป็นหน้าที่ของทุกคนที่ต้องถือปฏิบัติ
- 4 พัฒนา ปรับปรุง และประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบายที่กำหนดไว้เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง

คณะทำงานด้านสิ่งแวดล้อม

ประกอบด้วยตัวแทนจากสายงานต่างๆ ร่วมกันทำงานเพื่อผลักดันการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัทให้เกิดประสิทธิผลตามนโยบายที่วางไว้ โดยมีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- 1 ศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำแผนงานและกระบวนการพัฒนา รวมถึงร่างนโยบาย เป้าหมายและกลยุทธ์ด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อนำเสนอคณะกรรมการด้านการพัฒนาความยั่งยืนเพื่อพิจารณาอนุมัติ
- 2 ติดตามตรวจสอบความคืบหน้า ให้คำปรึกษา ส่งเสริม สนับสนุนและร่วมขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
- 3 สร้างการตระหนักรู้ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานในเรื่องความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมให้เป็นส่วนหนึ่งของการทำงานทั่วทั้งองค์กรและสอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- 4 รวบรวมและสรุปข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานความยั่งยืนขององค์กรประจำปี

โครงสร้างคณะทำงานด้านสิ่งแวดล้อม



การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

บริษัทได้รวบรวมผลการดำเนินงานจากโรงแรมในเครือตั้งแต่ปี 2562 เพื่อวิเคราะห์และกำหนดเป้าหมายหลักร่วมกันในการบริหารจัดการพลังงานและน้ำ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของการสร้างก๊าซเรือนกระจกในธุรกิจโรงแรม ทั้งนี้โรงแรมในเครือได้ปฏิบัติตามได้ข้อกำหนดและเป้าหมายของแต่ละแบนด์อย่างสม่ำเสมอ สำหรับเป้าหมายหลักของบริษัทอยู่ในระหว่างการตั้งเป้าเพื่อลดก๊าซคาร์บอน ไดออกไซด์จากกระบวนการดำเนินงานทั่วไป Operation โดยมีคณะทำงานด้านสิ่งแวดล้อมจากโรงแรมในเครือที่เกี่ยวข้อง เข้าร่วมกำหนดเป้าหมายและวางแผนการดำเนินงานในปี 2565

เนื่องด้วยสถานการณ์โรคระบาดส่งผลให้ตัวเลขการดำเนินงานของปี 2563-2564 ลดลงจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่ลดลง การปิดโรงแรมและการคำนึงถึงความปลอดภัยของทุกฝ่ายภายใต้มาตรการควบคุมโรคระบาด

การบริหารจัดการพลังงาน

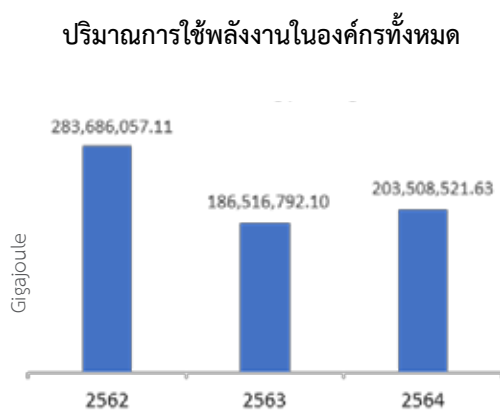
พลังงานไฟฟ้าเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินธุรกิจโรงแรมในปี 2564 อยู่ในช่วงศึกษาตรวจสอบและรวบรวมข้อมูล วางแผนการลดการใช้พลังงานไฟฟ้าและปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพในทุกอาคารอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้บริษัท ยังมุ่งเน้นการออกแบบอาคารที่ก่อสร้างใหม่ให้ประหยัดพลังงาน แต่ยังคงคำนึงถึงความสะดวกสบายของลูกค้าเป็นสำคัญ โดยมีโรงแรม แกรนด์ไฮแอท เอราวัณ กรุงเทพ และ โรงแรม เจดับบลิว แมริออท กรุงเทพ เป็นโครงการนำร่องในการตรวจสอบการใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างละเอียดเพื่อนำข้อมูลมาศึกษาเพื่อปรับปรุงการใช้พลังงานไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพสูงสุดและจะขยายโครงการไปยังโรงแรม อื่นๆ ต่อไป

แนวทางปฏิบัติลดการใช้พลังงาน

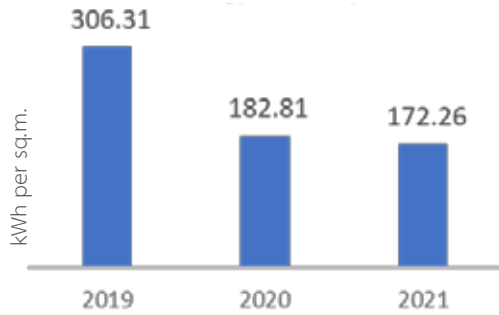
- ปรับเปลี่ยนหลอดไฟเป็นหลอด LED โดยในทุกโรงแรมมีการเปลี่ยนเป็นโซน เริ่มตั้งแต่ปี 2562 ด้วยสถานการณ์โรคระบาด ทำให้ต้องปิดโรงแรมและจำนวนเข้าพักลดลงอย่างมาก ส่งผลให้การปรับเปลี่ยนหลอดประหยัดไฟในแต่ละโรงแรม หยุดชะงักไม่เป็นไปตามแผนที่ตั้งไว้
- ติดตั้งและใช้สวิตซ์ตั้งเวลาเพื่อควบคุมการใช้ และปิดไฟโนโซนที่ไม่เปิดใช้งาน
- ทำการตรวจสอบ ประสิทธิภาพเครื่องจักร ระบบต่างๆ ภายในอาคารอย่างสม่ำเสมอ
- บริษัท NCH ทำการตรวจสอบและประเมินกระบวนการทำงานของเครื่องปรับอากาศ ของโรงแรมแกรนด์ ไฮแอท เอราวัณ แทนกลุ่มโรงแรมแอดคอคอร์ ซึ่งบริษัทได้รับรายงานสรุปแผนการลดพลังงานเพื่อประเมิน วางแผนดำเนินการในลำดับถัดไป

ข้อมูลการใช้พลังงาน

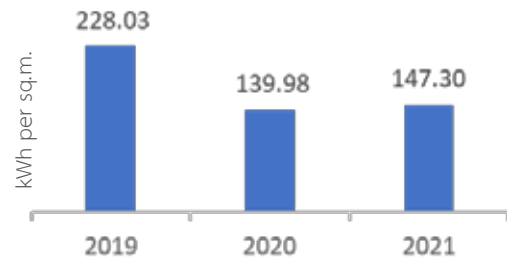
รวบรวมข้อมูลการใช้พลังงาน ประเภทไฟฟ้า น้ำมันดีเซล แก๊สโซลีน ก๊าซหุงต้มที่ใช้ในโรงแรมในเครือ และอาคารสำนักงาน ข้อมูลปี 2562-2564 ไม่รวมโรงแรมเรเนซองส์ เกาะสมุย และไอบิส สมุย และปี 2562-2563 ไม่รวมกลุ่มโรงแรมฮือปอนน์ ฟิลิปปินส์



ความเข้มข้นของพลังงานต่อพื้นที่ตารางเมตร

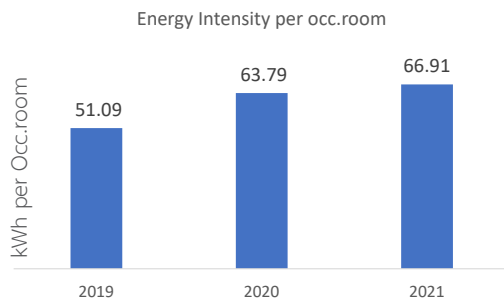


ความเข้มข้นของไฟฟ้าต่อพื้นที่ตารางเมตร

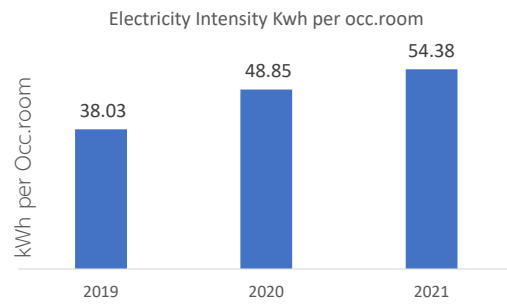


คำนวณจาก ข้อมูลพลังงาน หาดด้วย พื้นที่ปรับอากาศทั้งหมด ตร.เมตร

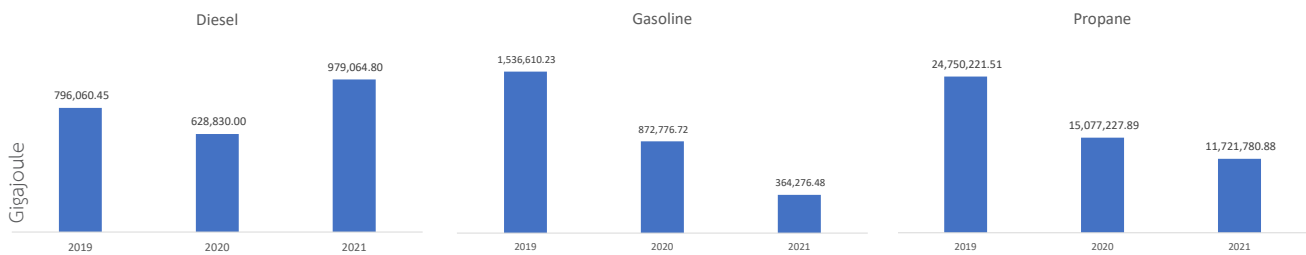
ความเข้มข้นของพลังงานต่อจำนวนห้องเข้าพัก



ความเข้มข้นของไฟฟ้าต่อจำนวนห้องเข้าพัก



ปริมาณการใช้พลังงาน แยกตามประเภท



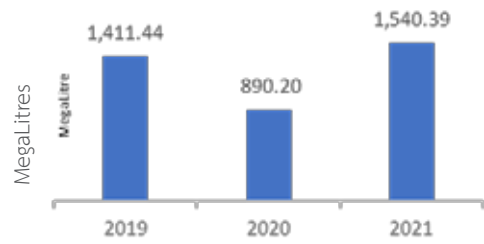
การจัดการทรัพยากรน้ำ

การจัดการทรัพยากรน้ำนอกเหนือจากเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ประหยัดน้ำแล้ว เรายังมีการ รณรงค์ส่งเสริม ให้ลูกค้าและพนักงานช่วยกันประหยัดน้ำ และ เลือกใช้ผลิตภัณฑ์เคมีที่เป็นมิตรกับ สิ่งแวดล้อม และในทุกโรงแรม มีการบำบัดน้ำเสียก่อนปล่อยสู่สาธารณะ ให้อยู่ในค่า มาตรฐานด้วยระบบปิด มี Aviator เดิมอากาศซึ่ง ระบบนี้จะไม่ปล่อยก๊าซมีเทน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการสร้างก๊าซเรือนกระจก นอกจากนี้ เรามีระบบบำบัดรีไซเคิลน้ำ เพื่อนำน้ำกลับมาใช้รดน้ำต้นไม้เช่นที่ โรงแรมฮอเลเดย์อินน์พัทยา โรงแรมไอบิส หัวหิน โรงแรม เดอะ นาคา ไอแลนด์, เอ ลักซ์ชัวรี่ คอลเลคชั่น รีสอร์ท แอนด์สปา ภูเก็ต และโรงแรมไอบิส สไตล์กระบี่ นอกจากนี้โรงแรมไอบิส ภูเก็ต ปาดอง และโรงแรมไอบิส พัทยา มีแท็งก์กักเก็บน้ำฝน เพื่อนำน้ำฝนมาใช้ประโยชน์

แนวทางปฏิบัติลดการใช้น้ำ

- รณรงค์ให้ผู้เข้าใช้บริการใช้ผ้าขนหนูและผ้าลินินซ้ำเพื่อลดการใช้น้ำซักผ้า
- รณรงค์ให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างเหมาะสมและคุ้มค่า
- ติดตั้ง Aerator เพื่อลดปริมาณน้ำไหลจากก๊อกน้ำ
- เลือกใช้สุขภัณฑ์รุ่นประหยัดน้ำ
- ตรวจสอบอุปกรณ์ ระบบท่อ และมาตรวัดน้ำ เพื่อตรวจเช็คและซ่อมแซมอย่างต่อเนื่องเพื่อป้องกันการรั่วไหลของน้ำ

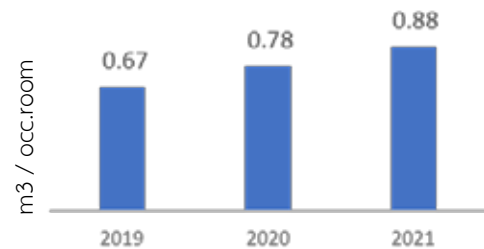
ปริมาณการใช้น้ำในองค์กรทั้งหมด



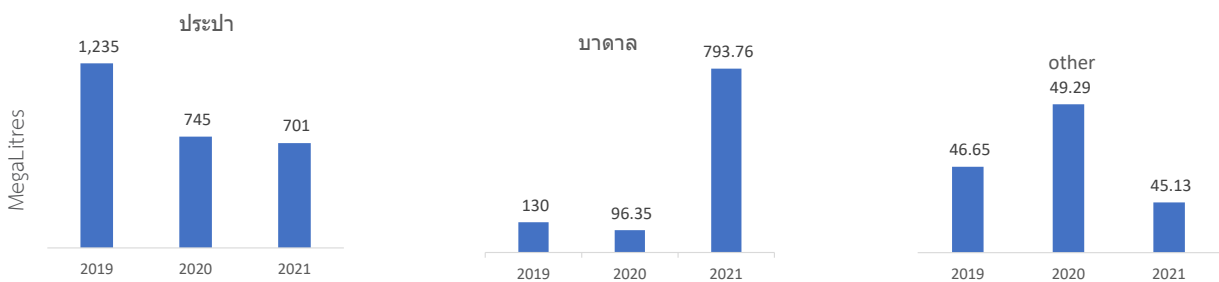
ความเข้มข้นของน้ำต่อพื้นที่ตารางเมตร



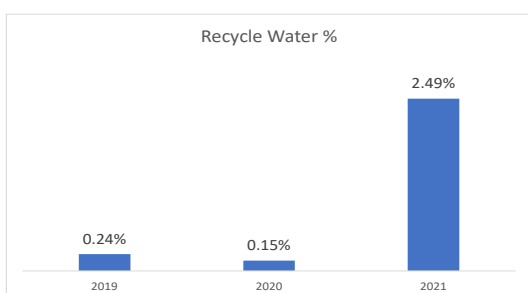
ความเข้มข้นของน้ำต่อจำนวนห้องเข้าพัก



ปริมาณการใช้น้ำ แยกตามประเภท



อัตราส่วนการใช้น้ำรีไซเคิล



ข้อมูลการใช้น้ำ

รวบรวมจากข้อมูลใช้น้ำทุกประเภท น้ำผิวดิน น้ำใต้ดิน น้ำซื้อจากองค์กรอื่นๆ ที่ใช้ในโรงแรมขององค์กร
ปี 2562 -2564 ไม่รวมโรงแรมเรนเนซองส์ เกาะสมุย และไอบิส สมุย
ปี 2562-2563 ไม่รวมกลุ่มโรงแรมฮิลตันฟิลิปปินส์

ข้อมูลการใช้น้ำรีไซเคิล

ปี 2562-2563 ข้อมูลโรงแรมเดอะนาคา ไอแลนด์
ปี 2564 โรงแรมแกรนด์ ไฮแอท เอราวัณ และโรงแรมเดอะนาคา ไอแลนด์

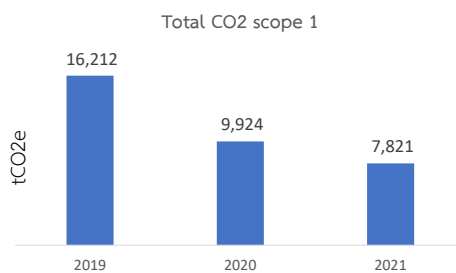
การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก

บริษัทมีเจตนารมณ์ที่จะส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงาน มีความเข้าใจและตระหนักถึงผลกระทบจากการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ให้เข้าใจถึงความสำคัญในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อการลดผลกระทบเชิงลบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทโดยมุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ การประหยัดพลังงาน การจัดการน้ำ การจัดการขยะ การเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงการจัดกิจกรรมต่างๆ แบบ Low Carbon ซึ่งเป็นรูปแบบการจัดการกิจกรรมที่ลดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อมบริษัทได้เริ่มรวบรวมเก็บข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เพื่อนำมาวิเคราะห์พัฒนา ปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยภายในปี 2565 จะร่วมกันกับทุกโรงแรมในเครือ ตั้งเป้าหมายหลักและวางแผนการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกัน และสามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ตามเป้าหมาย

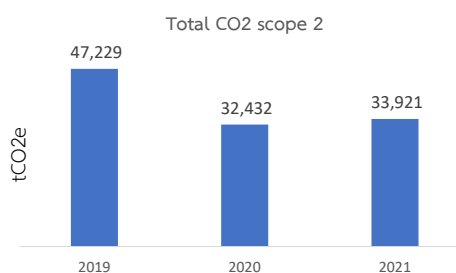
แนวทางปฏิบัติเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

- อบรมให้ความรู้แก่พนักงาน เพื่อสร้างการตระหนักรู้และการมีส่วนร่วม เพื่อช่วยลดการสร้างก๊าซเรือนกระจก
- วางแผนแนวทางลดก๊าซเรือนกระจก จากการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นการใช้พลังงาน การใช้น้ำให้คุ้มค่าและการเลือกใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่มีความคงทน รวมถึงการจัดการขยะอย่างเป็นระบบเพื่อลดปริมาณขยะฝังกลบให้น้อยที่สุด
- กำหนดให้การคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการทำงานและเป็นดัชนีชี้วัดผลงาน
- ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ นำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ จัดการให้ความรู้เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบุคลากร รวมไปถึงการปลูกฝังค่านิยมในการใช้พลังงาน และสิ่งแวดล้อมอย่างรู้คุณค่า
- กำหนดให้การจัดกิจกรรมต่างๆ เป็นกิจกรรม Low Carbon เช่น พกแก้วน้ำส่วนตัว ลดบรรจุภัณฑ์ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการเดินทางมาร่วมงาน เป็นต้น

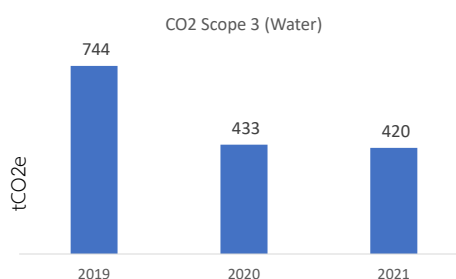
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขต 1)



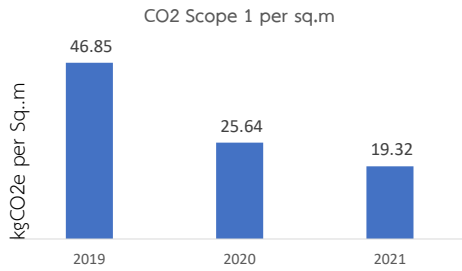
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขต 2)



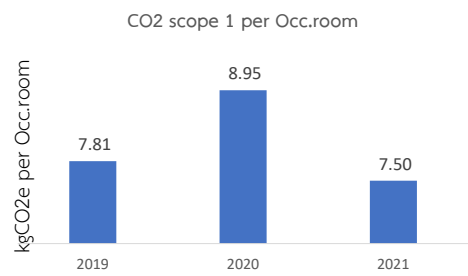
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขต 3) การใช้น้ำ



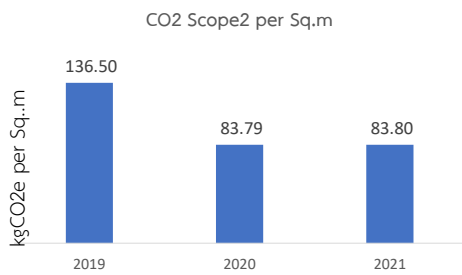
ความเข้มข้นการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขต 1)
ต่อพื้นที่



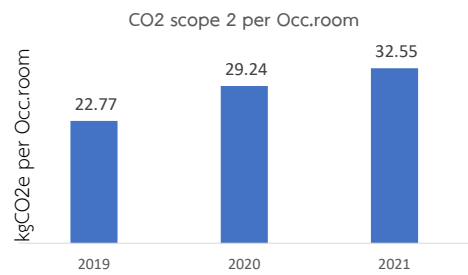
ความเข้มข้นการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขต 1)
ต่อจำนวนห้องเข้าพัก



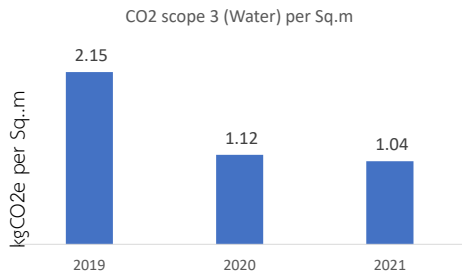
ความเข้มข้นการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขต 2)
ต่อพื้นที่



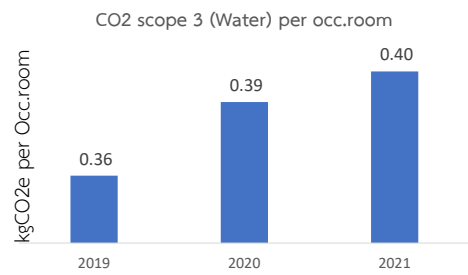
ความเข้มข้นการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขต 2)
ต่อจำนวนห้องเข้าพัก



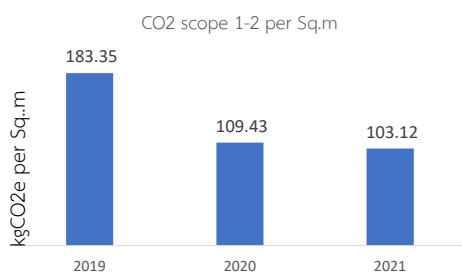
ความเข้มข้นการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขต 3)
ต่อพื้นที่



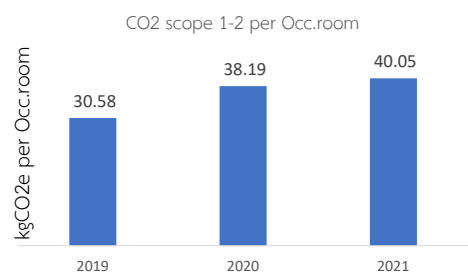
ความเข้มข้นการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขต 3)
ต่อจำนวนห้องเข้าพัก



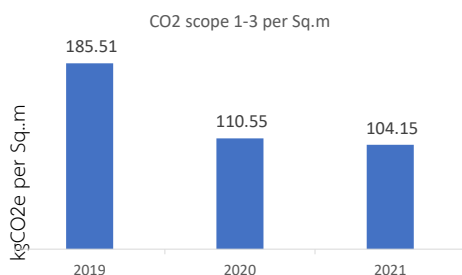
ความเข้มข้นการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขต 1-2)
ต่อพื้นที่



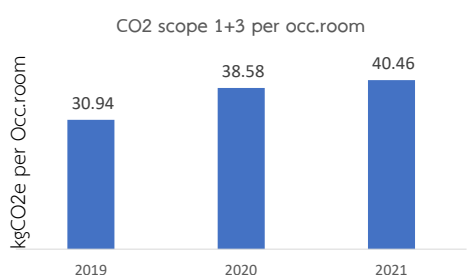
ความเข้มข้นการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขต 1-2)
ต่อจำนวนห้องเข้าพัก



ความเข้มข้นการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขต 1-2-3)
ต่อพื้นที่



ความเข้มข้นการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขต 1-2-3)
ต่อจำนวนห้องเข้าพัก



การจัดการขยะ

บริษัทตระหนักถึงการสร้างขยะจากการดำเนินงานธุรกิจจึงมีการบริหารจัดการขยะในขั้นตอนต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ด้วยการแยกขยะอินทรีย์ วัสดุรีไซเคิล ขยะทั่วไป ขยะอันตราย และขยะอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดปริมาณขยะที่ส่งไปยังหลุมฝังกลบ และให้ความสำคัญกับการจัดการขยะปนเปื้อนทางชีวภาพ เพื่อความปลอดภัยกับทุกคนโดยแยกประเภทขยะจากการดำเนินงาน ดังนี้

ขยะจากห้องพักและพื้นที่ส่วนร่วม

มีการคัดแยกขยะต่างๆ และขยะติดเชื้อชีวภาพอย่างชัดเจน เพื่อการจัดการอย่างเหมาะสมและเพื่อความปลอดภัยของแขกและพนักงาน

ขยะจากอาหาร ปี 2564

- โรงแรมเจดับบลิวแมริออท และโรงแรมคอร์ดายาท์โดยแมริออท เข้าร่วมโครงการ Lightblue เป็นโครงการการบริหารจัดการเพื่อลดปริมาณขยะอาหาร โดยปี 2564 สามารถลดปริมาณขยะจากอาหารได้ถึง 107.6 ตัน โดยการส่งมอบอาหารเหลือ จากโรงแรมให้ผู้ยากไร้ 219,070 มื้อ และแปรรูปขยะอินทรีย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อลดปริมาณขยะที่ต้องนำไปฝังกลบสามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ได้ถึง 205.14 ตันคาร์บอนไดออกไซด์ ซึ่งเทียบเท่ากับปริมาณการใช้ไฟฟ้าบ้านถึง 540 วัน
- โรงแรมฮอลิเดย์ อินน์ พัทยา นำขยะอินทรีย์ มาหมักเป็นน้ำ EM เพื่อใช้ ประโยชน์ต่างๆ โดยคิดเป็นปริมาณขยะจำนวน 21,023 กิโลกรัม
- โรงแรมในกลุ่มแอกคอร์ดนำอาหารเหลือไปเป็นอาหารสัตว์ รวมปริมาณได้ 23,117 กิโลกรัม

ขยะพลาสติก

โรงแรมในเครือมีนโยบายลดปริมาณการใช้พลาสติกแบบใช้ครั้งเดียวด้วยการหาผลิตภัณฑ์อื่นทดแทน แต่หากมีความจำเป็นต้องใช้ผลิตภัณฑ์พลาสติกเราจะเลือกผลิตภัณฑ์ที่นำไปรีไซเคิลได้ โดยคำนึงถึงสุขอนามัยของลูกค้าเป็นสำคัญแต่จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ทำให้มีการใช้บรรจุภัณฑ์และอุปกรณ์แบบใช้ครั้งเดียวทิ้งด้วยเหตุผลด้านสุขอนามัยมีจำนวนมากขึ้น

ขยะกระดาษ

บริษัทมีนโยบายและดำเนินการคัดแยกกระดาษตั้งแต่ปี 2551 เพื่อนำกระดาษที่ได้จากการคัดแยกไปสู่กระบวนการรีไซเคิลเป็นการสนับสนุนเศรษฐกิจหมุนเวียนใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด จนครบวงจรการคัดแยกไปสู่กระบวนการรีไซเคิลเป็นการสนับสนุนเศรษฐกิจหมุนเวียนและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดจนครบวงจรในปี 2564 เนื่องจากการทำงานจากที่บ้านส่งผลให้การคัดแยกกระดาษของสำนักงานใหญ่และกลุ่มโรงแรมมีปริมาณกระดาษ คัดแยก จำนวน 790 กิโลกรัมเทียบเท่า ลดการตัดต้นไม้ 13 ตัน ลดการปล่อยก๊าซ CO2 537 กิโลกรัม ลดการใช้น้ำ 20,540 ลิตร ลดการใช้เชื้อเพลิง 1,106 ลิตร ลดการใช้พลังงาน 3,160 กิโลวัตต์

รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2564

การอนุรักษ์ความหลากหลายทางชีวภาพ

บริษัทดำเนินงานภายใต้แนวคิดในการลดผลกระทบต่อความหลากหลายทางชีวภาพในพื้นที่ธุรกิจด้วยการจัดการทรัพยากรอย่างมีความรับผิดชอบ ใส่ใจในเรื่องการปรับภูมิทัศน์ โดยใช้พรรณไม้ท้องถิ่น ส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบ และสนับสนุนการอนุรักษ์ความหลากหลายทางชีวภาพในท้องถิ่น เช่น โครงการปลูกป่าใต้ทะเลที่เราร่วมกันทำกับกลุ่มประมงพื้นบ้านนาเกลืออำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี เพื่อสร้างแหล่งอาหารให้สัตว์น้ำ