



# Sustainable Development Report 2022

The Erawan Group Public Company Limited

# การจัดลำดับประเด็นสำคัญ 2022

การจัดลำดับความสำคัญและการระบุประเด็นที่สำคัญด้านความยั่งยืน

บริษัทฯ ให้ความสำคัญในการดำเนินธุรกิจ ภายใต้ปรัชญาที่ว่า “ความสำเร็จต้องมาพร้อมด้วยคุณธรรม” การสร้างมูลค่าทางธุรกิจ จึงต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย จึงได้กำหนดประเด็นที่สำคัญเพื่อความยั่งยืนดังนี้

## 01. การวิเคราะห์ประเด็นด้านความยั่งยืน

บริษัทนำความสนใจ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจมาวิเคราะห์สรุป เพื่อสนองตามความคาดหวังคู่ขนานกับการดำเนินธุรกิจ



## 02. การจัดลำดับความสำคัญ

นำประเด็นด้านความยั่งยืน มาพิจารณาโดยวิเคราะห์จากผลกระทบ ทั้งเชิงบวกและเชิงลบที่มีต่อการดำเนินธุรกิจและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยคำนึงถึงมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมเพื่อคัดกรองประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อความยั่งยืนของบริษัท โดยเรียงประเด็นสำคัญตามลำดับ

## 03. การทวนสอบ

คณะทำงานเพื่อความยั่งยืนดำเนินการทวนสอบความครบถ้วน ของประเด็นสำคัญต่อความยั่งยืนขององค์กร แล้วนำเสนอให้กรรมการผู้จัดการใหญ่และคณะผู้บริหารร่วมกันพิจารณาทวนสอบการจัดลำดับความสำคัญและอนุมัติประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน นำประเด็นต่างๆ ในด้านสังคม สิ่งแวดล้อมเข้ามาสู่ในกระบวนการทำงานทุกฝ่าย โดยมีดัชนีชี้วัดการทำงาน (BSC) เพื่อติดตามตามประเมินผลงาน



1. การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก
2. การบริหารจัดการพลังงาน
3. การบริหารจัดการน้ำ
4. การบริหารจัดการขยะ
5. การจัดการความหลากหลายทางชีวภาพ
6. การจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
7. การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล
8. การจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
9. การมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม ชุมชนโดยรอบ
10. การบริหารจัดการความเสี่ยง
11. การตอบสนองต่อเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี
12. พัฒนาความพึงพอใจของลูกค้า
13. การบริหารห่วงโซ่อุปทานธุรกิจ

## ด้านเศรษฐกิจ

- การกำกับดูแลกิจการ
- การพัฒนาความพึงพอใจของลูกค้า
- การบริหารความเสี่ยงและภาวะวิกฤต
- นวัตกรรมทางธุรกิจและการปรับตัวทางเทคโนโลยี
- ความปลอดภัยของข้อมูลและระบบสารสนเทศการ
- บริหารห่วงโซ่อุปทานธุรกิจ

## ด้านสังคม

- ความปลอดภัย อาชีวอนามัย
- การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล
- นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน
- การมีส่วนร่วมและพัฒนาชุมชน/สังคม

## ด้านสิ่งแวดล้อม

- การบริหารพลังงานและทรัพยากร
- การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก
- การจัดการความหลากหลายทางชีวภาพ

# ด้านเศรษฐกิจ

บริษัทฯ ตระหนักและให้ความสำคัญต่อการบริหารความเสี่ยงแบบยั่งยืน และมีการทบทวนปัจจัยความเสี่ยงที่ครอบคลุมทุกกิจกรรมทางธุรกิจโดยคำนึงถึงปัจจัยภายในและภายนอก รวมถึงการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงที่มีต่อการดำเนินธุรกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม อย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการ และผลักดันให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมการทำงานในองค์กรเพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อ การบรรลุเป้าหมายให้กับผู้มีส่วนได้เสียและลดความสูญเสียที่อาจจะเกิดขึ้น ซึ่งปัจจัยความเสี่ยงสำคัญที่มีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ

## การบริหารความเสี่ยงภายใต้ ภาวะวิกฤติจากสถานการณ์ COVID-19

สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19) ได้ส่งผลกระทบต่ออย่าง มากโดยตรงต่อกิจกรรมทางธุรกิจของบริษัทฯ ซึ่งการดำเนินการบริหารความเสี่ยงทางธุรกิจในช่วง ภาวะวิกฤติของ บริษัทฯ ได้เริ่มขึ้นตั้งแต่ช่วงไตรมาสที่ 1 ของปี 2563 เพื่อตอบสนองกันทั่วทั้งกับ สถานการณ์ ทาง บริษัทฯ ได้จัดตั้งทีมบริหารในการจัดการภาวะวิกฤติตามแผนการบริหารความเสี่ยงทาง ธุรกิจเพื่อเตรียมแผนรับมือและดำเนินมาตรการต่างๆ โดยมีการติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด การบริหารจัดการภาวะวิกฤติของ บริษัทฯ แบ่งออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่



### การแก้ไขและบรรเทาผลกระทบ (Resolve)

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดที่ส่งผลกระทบต่อรุนแรงต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ ส่งผลให้ บริษัทฯ ทemporary ปิดให้บริการโรงแรมเป็นการชั่วคราวในประเทศไทยทั้งหมดจำนวน 66 แห่ง ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2563 และโรงแรมในประเทศฟิลิปปินส์ทั้งหมด 5 แห่ง ตั้งแต่วันที่ 19 มีนาคม 2563 เพื่อเป็นการบรรเทาผลกระทบระยะสั้น และได้เริ่มทยอยกลับมาเปิดให้บริการโรงแรมบางกลุ่มตั้งแต่วันที่ 18 พฤษภาคม 2563 โดยแบ่งออกเป็น 4 ระยะ

## 01

กลุ่มโรงแรมฮอป อินน์ ประเทศไทย เนื่องจากโรงแรมในกลุ่มนี้เน้นกลุ่มลูกค้าที่เดินทางในประเทศเป็นหลัก โดยทยอยเปิดให้บริการโรงแรมในกลุ่มนี้ตั้งแต่วันที่ 18 พฤษภาคม 2563 และเปิดครบ 44 สาขาในวันที่ 1 มิถุนายน 2563

## 02

ในเดือนมิถุนายน 2563 บริษัทฯ ได้เริ่มเปิดให้บริการโรงแรมในพื้นที่พญาและหัวหิน เนื่องจากพื้นที่ดังกล่าวเป็นพื้นที่ที่มีสัดส่วนลูกค้าคนไทยสูงและสามารถเดินทางในระยะเวลาน้อยโดยรถยนต์ โดยเปิดให้บริการโรงแรมเมอร์เคียว พญา โอเชียน รีสอร์ท และ โอบิส หัวหิน ในวันที่ 12 มิถุนายน 2563 และโรงแรม โอบิส พญา ในวันที่ 26 มิถุนายน 2563

### 03

ในเดือนกรกฎาคม 2563 ได้เริ่มเปิดให้บริการโรงแรมในกรุงเทพฯ ได้แก่ โรงแรม แกรนด์ ไฮแอท เอราวัณ กรุงเทพฯ และ โรงแรม เจดับบลิว แมริออท กรุงเทพฯ โดยในระยะแรกบริษัทฯ ได้เน้นกลุ่มลูกค้าคนไทยในส่วนของร้านอาหารในโรงแรมเป็นหลัก รวมถึงการเปิดให้บริการกลุ่มโรงแรมราคาประหยัด 2 แห่ง ได้แก่ โรงแรม ไอบิส กรุงเทพฯ สาทร และ ไอบิส กรุงเทพฯ ริเวอร์ไซด์ และโรงแรมในพื้นที่พิกายเพิ่มอีก 1 แห่ง ได้แก่ โรงแรม ฮอลิเดย์ อินน์ พักยา

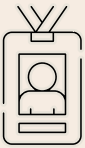

### 04

ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคมที่ผ่านมา บริษัทฯ เปิดให้บริการโรงแรมที่เหลือทุกแห่งจำนวน 14 แห่งในประเทศไทย และโรงแรม อีโอพี อินน์ 5 แห่งในประเทศฟิลิปปินส์

สำหรับการบริหารสภาพคล่องและกระแสเงินสดซึ่งเป็นสิ่งที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญอย่างมากภายใต้สถานการณ์นี้ บริษัทฯ ได้ดำเนินการมาตรการต่างๆ เพื่อบรรเทาผลกระทบอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ระยะแรกของสถานการณ์จนถึงปัจจุบัน เช่น การเจรจาขอผ่อนผันค่าใช้จ่ายกับผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน การเจรจาเลื่อนการชำระคืนเงินต้นที่ถึงกำหนดชำระกับธนาคารเจ้าหนี้และการระงับแผนการลงทุนทั้งหมดเป็นการชั่วคราว อย่างไรก็ตามบริษัทฯ ยังมั่นใจว่ามีกระแสเงินสดและสภาพคล่องที่เพียงพอต่อการดำเนินงานภายใต้ความท้าทายนี้

การดูแลผู้มีส่วนได้เสียอย่างรอบด้านเป็นอีกหนึ่งมาตรการที่เกิดขึ้นในขณะนี้เพื่อบรรเทาผลกระทบให้เกิดขึ้นน้อยที่สุดต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย โดยมีกรดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์ดังต่อไปนี้



 <p>พนักงาน</p>	บริษัทฯ ได้จัดทำแนวทางปฏิบัติด้านสุขอนามัยสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมและสำนักงานใหญ่และกำหนดให้ปฏิบัติอย่างเคร่งครัด บริษัทฯ ออกมาตรการสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติงานที่บ้านได้ และให้เหลือเวลาเข้างานในกรณีที่มีความจำเป็นต้องเข้าทำงานที่สำนักงาน และกำหนดให้มีการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์เป็นหลัก เพื่อลดการเดินทางและหลีกเลี่ยงการพบปะระหว่างกัน นอกจากนี้บริษัทฯ ยังได้สนับสนุนอุปกรณ์ในการป้องกันการแพร่ระบาดให้กับพนักงานทุกคน เช่น หน้ากากอนามัย เฟซชีลด์ ถุงมือยาง
 <p>ลูกค้า</p>	โรงแรมทุกแห่งของบริษัทฯ มีนโยบายในการช่วยเหลือลูกค้าที่เข้าพักหรือใช้บริการส่วนจัดเลี้ยงโดยลูกค้าสามารถยกเลิกหรือเลื่อนกำหนดการเข้าพักและจัดงานโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น

 <p>ลูกค้า</p>	<p>บริษัทฯ ได้ดำเนินมาตรการลดค่าเช่าสำหรับลูกค้าที่เป็นผู้เช่าพื้นที่ในธุรกิจพื้นที่ให้เช่า เพื่อเป็นการช่วยเหลือและบรรเทาผลกระทบจากสถานการณ์ สำหรับลูกค้าของธุรกิจโรงแรม เนื่องจากโรงแรมส่วนใหญ่ของบริษัทฯ มีการปิดให้บริการชั่วคราวในเดือนเมษายนและเริ่มทยอยเปิดให้บริการในเดือนมิถุนายน 2563 บริษัทฯ จึงได้มีการเจรจาขอผ่อนผันค่าใช้จ่ายกับลูกค้าบางส่วน และหลังการเจรจาแล้วเสร็จ บริษัทฯ ได้ชำระเงินตรงตามข้อตกลงกับลูกค้าทั้งหมด</p>
 <p>ผู้ถือหุ้น</p>	<p>บริษัทฯ ได้มีการแจ้งประกาศผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 และการปิดโรงแรมชั่วคราวในเดือนมีนาคม 2563 โดยเป็นการประกาศบนเว็บไซต์ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเพื่อให้เข้าถึงผู้ถือหุ้นทุกกลุ่ม และได้มีการอัปเดตมาตรการบรรเทาผลกระทบและการรับมือในการดำเนินงานของบริษัทฯ ให้แก่ผู้ถือหุ้นเป็นประจำทุกไตรมาสในคำอธิบายและบทวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ (MD&amp;A) และการนำเสนอผลการดำเนินงานประจำไตรมาส ผ่านช่องทางต่างๆ</p>
 <p>สังคมและ ชุมชน</p>	<p>ในช่วงครึ่งปีแรกของปี 2563 ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่มีการระบาดของ COVID-19 ค่อนข้างสูงในประเทศไทย บริษัทฯ ได้เสนอสิทธิการเข้าพักในโรงแรมของบริษัทฯ ที่ใกล้เคียงกับโรงพยาบาล โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายให้แก่บุคคลากรทางการแพทย์ เพื่อช่วยสนับสนุนการทำงาน นอกจากนี้โรงแรมทุกแห่งของบริษัทฯ ได้มีการจัดทำอาหารและถุงอุปโภคบริโภคด้านสุขอนามัยเพื่อแจกจ่ายให้กับชุมชนโดยรอบโรงแรม</p>

## 2. การฟื้นตัวทางธุรกิจ (Recover)

สำหรับการฟื้นตัวในระยะสั้นบริษัทฯ ให้ความสำคัญในการยกระดับมาตรฐานด้านความสะอาดและความปลอดภัยในโรงแรม นับตั้งแต่ระยะแรกของการแพร่ระบาด บริษัทฯ ได้กำหนดให้โรงแรมทุกแห่งทั้งในประเทศไทยและฟิลิปปินส์ ปฏิบัติตามมาตรการการเฝ้าระวังและการป้องกันทางสุขอนามัยขั้นสูงสุดตามคำแนะนำของภาครัฐซึ่งเป็นที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งภายใต้สถานการณ์นี้ ได้แก่ การกำหนดการเว้นระยะห่าง การตรวจวัดอุณหภูมิเพื่อคัดกรองพนักงานและลูกค้าก่อนเข้าพื้นที่ ติดตั้งเจลแอลกอฮอล์ล้างมือ ฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อ ทำความสะอาดทุกจุดสัมผัสของพื้นที่ส่วนรวม อย่างไรก็ตามหลังจากที่บริษัทฯ เริ่มทยอยกลับมาเปิดให้บริการโรงแรม บริษัทฯ ได้ยกระดับมาตรฐานด้านความสะอาดและความปลอดภัยในโรงแรมทั้งหมด เช่น การยกระดับการทำความสะอาดฆ่าเชื้อภายในโรงแรมทุกพื้นที่ การกำหนดมาตรการด้านสุขอนามัยในส่วนของโรงแรมและจัดเลี้ยง การสนับสนุนการชำระเงินผ่าน e-payment ทั้งนี้โรงแรมทุกแห่งของบริษัทฯ ในประเทศไทย ได้ผ่านการประเมินมาตรฐาน SHA มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยเพื่อนักท่องเที่ยว โดยนักท่องเที่ยว ที่กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาจัดทำขึ้นร่วมกับกระทรวงสาธารณสุข

นอกเหนือจากนี้การเพิ่มรายได้จากลูกค้าในประเทศเป็นสิ่งที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญเช่นเดียวกันในช่วงนี้ โดยมุ่งเน้นการทำการตลาดผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้นเพื่อสร้างการรับรู้ข้อมูลที่เท่าเทียมกัน และให้ความร่วมมือกับโครงการของภาครัฐเพื่อช่วยสนับสนุนการฟื้นตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

สำหรับการฟื้นตัวในระยะยาว บริษัทฯ ได้มีการติดตามและประเมินสถานการณ์อย่างใกล้ชิด เพื่อวางแผนเตรียมความพร้อมหากสถานการณ์มีการผ่อนปรน และมีการอนุญาตให้นักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้าประเทศได้

## การขับเคลื่อนมูลค่าในระยะยาว (Drive Long Term Value)

บริษัทฯ ยังคงมุ่งเน้นการพัฒนายกระดับองค์กรเพื่อการเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืน และมีความยืดหยุ่นในการปรับตัวพร้อมรับมือกับทุกสถานการณ์ โดยการเพิ่มความสามารถในการยกระดับสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ครอบคลุมมากที่สุดผ่านการพัฒนาที่ครอบคลุมทุกด้าน เช่น การพัฒนาทักษะของพนักงานให้มีความหลากหลายเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของธุรกิจและนำไปสู่การบริหารต้นทุนของบุคคลากรที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น การคิดค้นพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อนำไปยกระดับการบริการของโรงแรมทุกแห่ง และเพิ่มศักยภาพในการเข้าถึงลูกค้าได้ครอบคลุมทุกกลุ่ม รวมถึงการยกระดับการมีส่วนร่วมและการอยู่ร่วมกันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายในห่วงโซ่มูลค่าของบริษัทฯ เพื่อสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนให้กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

## การบริหารจัดการคู่ค้าในห่วงโซ่อุปทาน



คู่ค้าเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญอีกกลุ่มหนึ่งของ ดี เอรಾವัน กรุ๊ป บริษัทฯ จึงได้ให้ความสำคัญและรับฟังเสียงสะท้อนจากคู่ค้ามาอย่างต่อเนื่อง ผ่านการปฏิบัติดำเนินงานอย่างเป็นธรรม การสร้างการเรียนรู้ การพัฒนาคุณภาพพวงวน และพัฒนาศักยภาพในการทำงานร่วมกัน โดยบริษัทฯ ได้กำหนดหลักเกณฑ์การจำแนกกลุ่มคู่ค้าที่สำคัญ เพื่อการประเมินความเสี่ยงภายในห่วงโซ่ธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ จัดทำเกณฑ์ในการคัดกรองและสรรหาคู่ค้า นโยบายในการจ่ายเงิน รวมทั้งได้กำหนดจรรยาบรรณคู่ค้าธุรกิจ (Supplier Code of Conduct) เพื่อสร้างสังคมที่ยั่งยืนร่วมกัน ไว้ดังนี้

## หลักเกณฑ์การกำหนดกลุ่มคู่ค้าที่สำคัญ (CRITICAL-TIER SUPPLIERS)

ดิ เอราวัณ กรุ๊ป ได้กำหนดเกณฑ์ในการจัดลำดับความสำคัญของคู่ค้าเพื่อประเมินความเสี่ยงและการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างมีประสิทธิภาพไว้ 2 ประเภท ได้แก่

### 1. จำแนกตามมูลค่าสัญญา (Contract value)

บริษัทฯ กำหนดให้คู่ค้า/ ผู้รับเหมาที่มี Contract value มากกว่าร้อยละ 15 ของมูลค่าโครงการ (Project value) ในแต่ละโครงการเป็นคู่ค้าที่สำคัญทั้งหมดของ ดิ เอราวัณ กรุ๊ป ทั้งนี้ เนื่องจากขนาดโครงการแต่ละโครงการของบริษัทฯ รวมทั้งกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจมีความหลากหลาย ( อาทิ โรงแรมฮิลล์ อินน์ เป็นบัตเจกโฮเทล ในขณะที่ ดิ เอราวัณ แบงคอก เป็นลัคซูรีแบรนด์) ดังนั้น คู่ค้า/ ผู้รับเหมาที่มี Contract value มากกว่าร้อยละ 15 ของมูลค่าโครงการ (Project value) ในทุกโครงการจึงนับเป็นกลุ่มคู่ค้าที่สำคัญ (Critical-tier Suppliers) ของ ดิ เอราวัณ กรุ๊ป

### 2. จำแนกตามประเภทการใช้บริการ

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจโดยจำแนกลักษณะการดำเนินงานเป็น 2 ส่วนหลัก ได้แก่ ส่วนสำนักงานใหญ่ และส่วนการพัฒนาโครงการ ซึ่งการดำเนินงานใน 2 ส่วนนี้มีความสำคัญแตกต่างกัน มีกลุ่มคู่ค้าต่างประเภท และมูลค่าสัญญาที่แตกต่างกันค่อนข้างสูง บริษัทฯ จึงได้กำหนดประเภทคู่ค้าจำแนกตามประเภทการใช้บริการไว้ ดังนี้

- 2.1. กลุ่มคู่ค้าในกระบวนการดำเนินงานทั่วไป (Operation & Assessment Suppliers)
- 2.2. กลุ่มคู่ค้าในโครงการที่กำลังพัฒนา (Project Development Suppliers)
- 2.3. กลุ่มคู่ค้าของธุรกิจโรงแรม (Hospitality Suppliers)

โดยในส่วน Project Development Suppliers บริษัทฯ ได้ใช้เกณฑ์ 15%-contract value มาใช้กำหนดกลุ่มคู่ค้าที่สำคัญ ในขณะที่ Operation & Assessment Suppliers นั้นขึ้นอยู่กับกระบวนการดำเนินงานของบริษัทฯ ในแต่ละปี โดยจะนำเกณฑ์มูลค่าสัญญา จำนวนการทำธุรกรรม และความสำคัญในเชิงกลยุทธ์ มาพิจารณาเพื่อกำหนดกลุ่มคู่ค้าที่สำคัญ

อย่างไรก็ดี เนื่องจากโรงแรมส่วนใหญ่ของบริษัทฯ มีทั้งการบริหารจัดการแบบจ้างบริหาร (บริษัทฯ ไม่มีอำนาจในการบริหารจัดการ) บริหารจัดการเองภายใต้สัญญาแฟรนไชส์ และบริหารจัดการภายใต้แบรนด์ของบริษัทฯ ดังนั้น สำหรับ Hospitality Suppliers จึงยังไม่ได้มีการกำหนดเกณฑ์คู่ค้าที่สำคัญ โดยมีแผนการดำเนินงานในปี 2566

ทั้งนี้ ในปี 2565 บริษัทฯ มีคู่ค้าทั้งหมด 2,655 ราย โดยหากไม่นับรวมกลุ่มธุรกิจโรงแรมจะมีคู่ค้า 476 ราย ทั้งนี้ คู่ค้าหลัก (Critical tier) ที่มีอยู่จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.68 ของคู่ค้าโครงการและสำนักงาน (หรือร้อยละ 0.30 ของคู่ค้าทั้งหมด) โดยรายละเอียดอื่นๆ เป็นดังนี้

การจัดกลุ่มคู่ค้าของบริษัทในเครือ ปี 2565	ธุรกิจโรงแรม	โครงการ	สำนักงาน
จำนวนคู่ค้าทั้งหมด (ราย)	2,179	124	352
จำนวนคู่ค้าหลัก (ราย)	18	22	45
จำนวนคู่ค้าหลัก Critical (ราย)	-	8	-
จำนวนคู่ค้ารอง (ราย)	2,161	94	307
จำนวนคู่ค้าที่ลงนามรับทราบจรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติของคู่ค้า	n/a	77%	n/a



## การสรรหาผู้ค้าและเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ค้า

### (SUPPLIER'S PRE-QUALIFICATION AND SELECTION CRITERIA)

เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและลดความเสี่ยงภายในห่วงโซ่อุปทาน บริษัทฯ ได้กำหนดเกณฑ์ในการคัดกรองผู้ค้า (ERW's Pre-qualification Checklist) โดยมีหัวข้อการประเมิน ดังต่อไปนี้

- คุณภาพของสินค้า/บริการ (Quality of Product/ Service)
- ความสามารถในการผลิต (Ability to Produce)
- การตรวจสอบผลิตภัณฑ์และที่มาผลิตภัณฑ์ (Product Quality Audit and Traceability)
- คุณภาพด้านการส่งมอบสินค้า (Quality of Delivery)
- คุณภาพการให้บริการหลังการขาย (After Sale Service)
- ความสามารถในการแข่งขันด้านเงื่อนไขทางการค้า (Competitive Ability in Terms of Trade Conditions)
- มีประวัติทางการเงินที่เชื่อถือได้ (Reliable Financial)
- ชื่อเสียงของบริษัท (Company's Reputation) การดำเนินงานด้านความยั่งยืนตามกรอบ ESG

### การประเมินความเสี่ยงของผู้ค้า

บริษัทฯ ได้วิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญของผู้ค้า โดยพิจารณาจากผู้ค้าที่มีปริมาณการจัดซื้อสินค้าหรือบริการมูลค่าสูง และประเภทการใช้บริการ มาเป็นเกณฑ์ในการจัดลำดับความสำคัญของผู้ค้า

ทั้งนี้ ในกระบวนการประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในห่วงโซ่อุปทาน บริษัทฯ ได้คำนึงถึงปัจจัยความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น ดังนี้

1. **ปัจจัยความเสี่ยงในการจัดหาวัตถุดิบหรือผลิตภัณฑ์** – เป็นผลิตภัณฑ์ที่ขาดแคลน เป็นผลิตภัณฑ์/บริการที่มีผู้ให้บริการรายเดียว หรือเป็นผลิตภัณฑ์/บริการที่ไม่สามารถทดแทนหรือไม่
2. **ปัจจัยความเสี่ยงด้านกลยุทธ์** – เป็นสินค้า วัสดุ และบริการที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจหรือไม่
3. **ปัจจัยความเสี่ยงด้านสังคม** – เป็นผู้ค้าที่มีการดำเนินงานอย่างรับผิดชอบ ให้มีความสำคัญต่ออาชีพอนามัยและความปลอดภัยของผู้รับเหมาหรือไม่ รวมถึงเป็นผู้ค้าที่มีการจ้างงานอย่างเป็นธรรม ไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชน หรือเกี่ยวข้องกับการทุจริตคอร์รัปชัน
4. **ปัจจัยความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม** – เป็นผู้ค้าที่มีมาตรฐานการดำเนินงานหรือผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมหรือไม่ เช่น มีประสบการณ์การทำงานด้าน Green Hotel มาตรฐานอาคารเขียว ISO 14001 ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม หรือจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่เป็น eco-products เป็นต้น
5. **ปัจจัยความเสี่ยงด้านชื่อเสียง** – เป็นผู้ค้าที่มีประวัติการดำเนินงานหรือลักษณะการทำงานที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของบริษัทฯ ในอนาคตหรือไม่

## นโยบายและระยะเวลาการชำระเงิน (CREDIT TERM)

บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อสภาพคล่องและการบริหารจัดการกระแสเงินสดของคู่ค้า โดยให้ความสำคัญต่อคู่ค้าทั้งรายย่อยและรายใหญ่อย่างเท่าเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติ และพึงระลึกเสมอว่าสภาพคล่องในการดำเนินธุรกิจของคู่ค้านั้นกระทบต่อการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของคู่ค้าและบริษัทฯ ในระยะยาว

ทั้งนี้ บริษัทฯ มีนโยบายเพื่อกำหนดระยะเวลาชำระเงิน (Credit Term) ให้แก่คู่ค้าภายใน 7-60 วัน โดยที่ผ่านมามีประวัติการชำระเงินให้แก่คู่ค้า ตามสถิติดังนี้

รายการ	2562	2563	2564	2565
ระยะเวลาการชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 1 ปี)	38.44 วัน	28.82 วัน	30.72 วัน	30.90 วัน

## จรรยาบรรณคู่ค้า

ในกลุ่มโรงแรมที่บริหารโดยแบรนด์ต่างๆ นั้น มีแนวทางปฏิบัติต่อคู่ค้าตามจรรยาบรรณคู่ค้าที่คำนึงถึงมิติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมที่แบรนด์ต้นสังกัดได้กำหนดไว้ สำหรับโรงแรม ฮิลตัน อินน์ ปฏิบัติตามแนวทางของบริษัทฯ ที่กำหนดไว้ <https://www.theerawan.com/en/sustainability/sustainable-development-policy>

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญต่อการร่วมต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันภายในห่วงโซ่ธุรกิจ โดย ดี เอรಾವัน กรุ๊ป ได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกที่ได้รับการรับรองจากแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (Thai Private Sector Collective Action Against Corruption : CAC) ทั้งนี้ บริษัทฯ มีนโยบายเชิญชวนและสนับสนุนให้คู่ค้าทุกรายของ ดี เอรಾವัน กรุ๊ป เข้าร่วมเป็นสมาชิกฯ CAC หรือภาคีเครือข่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันเช่นกัน เพื่อร่วมสร้างสังคมที่โปร่งใส ปราศจากการทุจริตและคอร์รัปชัน

## เสียงสะท้อนจากคู่ค้า

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ดี เอรಾವัน กรุ๊ป ร่วมพัฒนาศักยภาพคู่ค้าและผู้รับเหมาไม่เพียงแต่เพื่องานก่อสร้างที่มีคุณภาพ แต่บริษัทฯ มีเจตนาที่มุ่งสร้างให้ผู้รับเหมาสามารถยืนหยัดให้ได้ด้วยตัวเองในระยะยาว เป็นผู้รับเหมาที่มีคุณภาพสามารถต่อยอดในการทำงานร่วมกับบริษัทฯ อื่นๆ ได้ โดยในปีนี้ บริษัทฯ ได้สำรวจความคิดเห็นของคู่ค้าและได้รับเสียงตอบรับอันเป็นประโยชน์ต่อคู่ค้าและดี เอรಾವัน กรุ๊ป ในการทำงานร่วมกันในอนาคตต่อไป

## การพัฒนาความพึงพอใจของลูกค้า

บริษัทฯ ถือว่าลูกค้าทุกคนมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ บริษัทฯ จึงมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าทุกกลุ่มและดูแลลูกค้าทุกรายตั้งแต่ก่อนเข้าใช้บริการ ขณะเข้าใช้บริการ ไปจนถึงภายหลังการเข้าใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการเข้าใช้ห้องพัก ห้องอาหาร หรือบริการอื่นๆของบริษัทฯ โดยในทุกขั้นตอนจะมีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ลูกค้าได้รับความประทับใจอย่างสูงสุด นอกจากนี้บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง โดยอาศัยความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากลูกค้าเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญในการศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรมเพื่อการพัฒนาให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง โดยการพัฒนาการบริการดังกล่าวจะมีการอัปเดตอยู่เสมอเพื่อให้เข้าพฤติกรรมของลูกค้าที่อาจจะเปลี่ยนแปลงไปตามเทรนด์ใหม่ๆ หรือตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น การยกระดับมาตรฐานความสะอาดและสุขอนามัยให้เท่าเทียมกันในโรงแรมทุกระดับชั้น การปรับปรุงระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ของโรงแรมให้มีความสะดวกสบายมากขึ้นและง่ายต่อการใช้งานของลูกค้า

## แผนการพัฒนาความพึงพอใจของลูกค้า

<p>การแบ่งกลุ่มลูกค้า (Customer clustering)</p>	<p>เนื่องจากบริษัทฯ มีโรงแรมหลายระดับให้ลูกค้าได้เลือกใช้บริการ จึงมีความหลากหลายของกลุ่มลูกค้า ซึ่งมีความต้องการที่แตกต่างกัน อาทิ กลุ่มท่องเที่ยวพักผ่อน กลุ่มลูกค้าองค์กร กลุ่มคนโสด คู่รัก ครอบครัว และเชื้อชาติต่างๆ บริษัทฯ จึงเน้นการแบ่งกลุ่มลูกค้าเพื่อศึกษารายละเอียดความต้องการของลูกค้ากลุ่มนั้นๆ เพื่อเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้ตรงตามที่ลูกค้าต้องการมากที่สุด</p>
<p>การบริหารจัดการข้อร้องเรียน (Customer complaint management)</p>	<p>บริษัทฯ มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนที่เกิดจากความบกพร่องในการบริการลูกค้าอย่างหลากหลาย ทั้งช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ อาทิ เฟสบุ๊ค บัญชีทางการของไลน์ ยูทูป ทวิตเตอร์ อีเมล หรือ คอลเซ็นเตอร์ เป็นต้น สำหรับการประเมินผลกระทบและแนวทางการจัดการขึ้นอยู่กับแต่ละเหตุการณ์ โดยยึดถือมาตรฐานการบริการเป็นสำคัญทั้งนี้จะมีการประเมินผลกระทบต่อผลประโยชน์ของบริษัทฯ และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายควบคู่กันไปด้วย</p>
<p>การมีส่วนร่วมของลูกค้า (Customers engagement)</p>	<p>บริษัทฯ จัดให้มีกิจกรรมต่างๆ กับโรงแรมทุกแห่งของบริษัทฯ เพื่อส่งเสริมประสบการณ์และการมีส่วนร่วมให้กับลูกค้าในโรงแรมและการบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• การจัดให้มีการเล่นเกมสเพื่อรับของรางวัลหรือห้องพัก หรือให้พื้นที่ในการ share, post รูปแห่งความทรงจำในโอกาสพิเศษต่างๆ ร่วมกันกับพื้นที่โรงแรมของเรา</li> <li>• การนำเทคโนโลยีเพื่อเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในการใช้ชีวิตของลูกค้าอย่างไร้รอยต่อ เช่น ใช้ เฟสบุ๊ค บัญชีทางการของไลน์ หรือ อินสตาแกรม ในการสื่อสารแบบ 2-ways Communication ตลอด 24 ชั่วโมง</li> <li>• การจัดทำผลประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในทุกๆ เดือน เช่น จำนวน Follower, Subscription, Online Reputation ของช่องทางสื่อสารออนไลน์ต่างๆ รวมถึงการเติบโตของจำนวนสมาชิกในส่วนของ Loyalty Member</li> </ul>

## การส่งเสริมนวัตกรรมทางธุรกิจ

### นวัตกรรมการให้บริการ

ระบบการจองห้องพักผ่าน Chatbot ของโรงแรม อีป อินน์ เป็นบริการที่เพิ่มช่องทางให้ลูกค้ามีความสะดวกในการจองห้องพักมากขึ้น เพื่อรองรับการขยายสาขาโรงแรมที่เพิ่มขึ้นทุกปี โดยมียอดจองผ่าน Chatbot เพิ่มขึ้นกว่า 2 เท่าเทียบกับปี 2564 ช่วยให้ระบบการจองห้องพักมีประสิทธิภาพ และช่วยลดภาระการทำงานของ Call Center ทำให้คุณภาพชีวิตของพนักงานดีขึ้น

สำหรับการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ โรงแรมทุกแห่งมีแบบแผนและมาตรฐานการให้บริการตามระดับของแบรนด์นั้นๆ โดยแบบแผนและมาตรฐานดังกล่าวจะถูกกำหนดโดยบริษัทเจ้าของแบรนด์ที่บริษัท มีสัญญาว่าจ้างหรือสัญญาแฟรนไชส์ด้วย ซึ่งบริษัทเจ้าของแบรนด์ดังกล่าวมีกำหนดการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการของโรงแรมอย่างน้อยปีละครั้ง ในส่วนของโรงแรมในกลุ่ม อีป อินน์ ซึ่งบริษัทฯ เป็นเจ้าของและบริหารด้วยตนเองนั้น บริษัทฯ จะเป็นผู้กำหนดแบบแผนการให้บริการ โดยมีการจัดทำการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ รวมทั้งมีการตรวจสอบการให้บริการของโรงแรมอย่างน้อยปีละครั้ง

### นวัตกรรมทางธุรกิจเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ ได้ร่วมธุรกิจกับผู้ให้บริการสถานีชาร์จรถวี เพื่อติดตั้งสถานีชาร์จให้กับโรงแรมของบริษัทฯ โดยปัจจุบัน มีการติดตั้งจุดให้บริการไปแล้ว 4 แห่ง ทั้งในกรุงเทพฯ และเมืองพัทยา ซึ่งบริษัทฯ เชื่อมั่นว่าการมีจุดให้บริการดังกล่าว จะเป็นส่วนหนึ่งในการขยายสังคมยานยนต์ไฟฟ้าในประเทศไทย และลดปริมาณการใช้น้ำมันที่เป็นพลังงานใช้แล้วหมดไป นอกจากนี้ โรงแรมยังคงดำเนินงานตามนโยบายลดการใช้พลาสติกแบบใช้ครั้งเดียวทิ้งอย่างต่อเนื่อง โดยในปีนี้ โรงแรมส่วนใหญ่ของบริษัทฯ ดำเนินการเปลี่ยน Bathroom Amenities เช่น ครีมนวดน้ำ แชมพู เจลล้างมือ จากเดิมเป็นบรรจุภัณฑ์พลาสติกขนาดเล็กแบบพกพา เปลี่ยนเป็นบรรจุภัณฑ์ขนาดใหญ่แบบยึดติดที่ไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้

# การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ความปลอดภัยของข้อมูล

## การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี นโยบายด้านเทคโนโลยี การป้องกันข้อมูล ความปลอดภัยของข้อมูลและระบบสารสนเทศ

บริษัทฯ และบริษัทในเครือ ได้กำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติ เพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและระบบสารสนเทศ การจัดเก็บข้อมูลต่างๆ รวมถึงมาตรการรองรับในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ดังนี้

- เตรียมความพร้อมรองรับ พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และพรบ. คอมพิวเตอร์ ทั้งในส่วนการอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน และติดตั้งระบบซอฟต์แวร์ เพื่อปกป้องข้อมูลขององค์กร และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง
- ศึกษาเครื่องมือและวิธีการจัดการ ติดตามผล และวิเคราะห์ระบบความมั่นคงทางไซเบอร์
- จัดทำแผนทดสอบ phishing mail เพื่อให้พนักงานตระหนักในการใช้งานอีเมล
- ประชาสัมพันธ์ให้พนักงานรับทราบ รู้เท่าทันภัยต่างๆ ทางอีเมล อินทราเน็ต โซเชียลมีเดีย ถึงตัวอย่างกรณีความปลอดภัยทางไซเบอร์เป็นระยะเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น
- จัดทำแผน 5 ปี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงและการเติบโตของบริษัทฯ
- เพิ่มประสิทธิภาพโปรแกรม ERP สำเร็จรูป เพื่อรองรับการใช้งาน browser รุ่นใหม่ แทน browser เดิมที่ผู้ผลิตประกาศหยุดการสนับสนุนในปี 2022 อันจะทำให้มีปัญหาช่องโหว่ของโปรแกรม
- เพิ่มประสิทธิภาพระบบปฏิบัติการงาน Windows เพื่อรองรับการใช้งาน Active Directory และ Security by Azure AD

**ERW Digital and Security Awareness**  
By Digital Transformation Team

**THE ERWAN GROUP**

### Phishing Email

### ภัยใกล้ตัวที่ไม่ควรมองข้าม

Phishing Email คือ การล้วงข้อมูลลับด้วยวิธีการสังคม (Social Engineering) โดยการใช้ email ปลอม เพื่อหลอกลวงโดยการแนบ link หรือ attachment ปลอมเพื่อขโมยข้อมูลที่เป็นความลับ หรือให้ทำธุรกรรมทางการเงิน

ทำอย่างไรไม่ให้ตกเป็นเหยื่อ Phishing Email ?

1.อย่ารีบ click!	2.ตรวจสอบอีเมลผู้ส่ง	3.ตรวจสอบภาษาที่ใช้	4.สังเกต Link หรือ ชื่อไฟล์แนบ
------------------	----------------------	---------------------	--------------------------------

# ด้านสังคม

ดิ เอราวัณ ยึดมั่นในความโปร่งใส ปลูกฝังสร้างจิตสำนึกที่ดีควบคู่ไปกับการพัฒนาทักษะความสามารถให้กับบุคลากร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพที่จะก่อให้เกิดประสิทธิผลในทุกกระบวนการทำงาน เราส่งเสริมพัฒนาห่วงโซ่คุณค่าและให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและพัฒนาชุมชนและสังคมโดยรอบธุรกิจบริษัทและสังคมโดยรวม

## พนักงาน

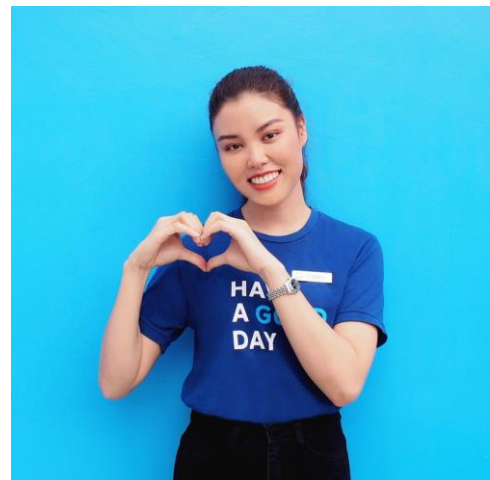
### การบริหารทรัพยากรบุคคล

#### ข้อมูลเกี่ยวกับพนักงาน

บริษัทฯ และบริษัทย่อยในประเทศไทย มีจำนวนพนักงาน ณ สิ้นปี 2565 ทั้งหมด 3,576 คน ผลตอบแทนประกอบด้วย เงินเดือน โบนัส รวม 1,338,644,184.26 บาท มีพนักงานเข้าร่วมโครงการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ 792 คน คิดเป็น สัดส่วน 22% ต่อพนักงานทั้งหมด

#### การดูแลพนักงาน

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ได้มีแนวโน้มดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่บริษัทฯ ก็ยังคงมามาตรการดูแลพนักงานแบบองค์รวมทั้งสุขภาพกายและใจเพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างปลอดภัย และมีความสุขพร้อมเดิน หน้าปรับตัวอยู่กับองค์กรได้ ยาวนาน ร่วมกันสร้างผลงาน เพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปข้างหน้า และส่งมอบคุณค่าที่ยั่งยืนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งการปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมด้วยหลักปฏิบัติสากลด้านสิทธิมนุษยชน



#### สวัสดิการพนักงาน

บริษัทฯ ได้จัดให้มีสวัสดิการต่างๆ สำหรับพนักงานตามกฎหมายกำหนด และมีสวัสดิการเพิ่มเติมให้กับพนักงาน เช่น ประกันสุขภาพ ประกันอุบัติเหตุ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ สวัสดิการกองทุนเงินทดแทน และเงินช่วยเหลือต่างๆ สำหรับพนักงาน

#### การสรรหาพนักงาน

บริษัทฯ ดำเนินการสรรหาบุคลากรโดยยึดถือการปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน ในเรื่องของความเสมอภาค ศักดิ์และสิทธิในการได้รับการปฏิบัติต่อมนุษย์อย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ สีผิว เพศ อายุ ศาสนา และความเชื่อ เปิดโอกาสให้ทุกเชื้อชาติสามารถเข้ามาเป็นพนักงาน โดยคำนึงถึงคุณสมบัติที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน เป็นหลักโดยพนักงานใหม่ทุกคนจะได้รับการปฐมนิเทศและโปรแกรมการเรียนรู้งานรวมทั้งการเปิดโอกาสให้ พนักงานภายในสามารถหมุนเวียนงาน โอนย้ายหรือได้รับการเลื่อนตำแหน่ง ตามความเหมาะสม เพื่อพัฒนาทักษะ และเพิ่มโอกาสด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

การส่งเสริมการจ้างงาน		ผู้ชาย	ผู้หญิง
จำนวนการจ้างงานผู้พิการ	คน	14	8
จำนวนการรับนักศึกษาฝึกงาน	คน	138	251

## การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรประจำปี 2565

### การขับเคลื่อนค่านิยมหลักและวัฒนธรรมองค์กร

บริษัทฯ สร้างการรับรู้ ความเข้าใจ และเสริมสร้าง DNA ความเป็นหนึ่งเดียวกันของพนักงานผ่านค่านิยมหลัก และวัฒนธรรมองค์กร (EPIC) โดยมีการจัดการสื่อสาร Corporate Townhall และขับเคลื่อนการแสดงผลเชิงพฤติกรรมผ่านโครงการและกิจกรรมต่างๆ อย่างต่อเนื่อง

### การพัฒนาศักยภาพและทักษะพนักงาน

บริษัทฯ ส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2565 ได้มีการจัดการเรียนรู้ในรูปแบบ ERW Hybrid Learning Center ทั้ง Onsite และ Online ควบคู่กันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดผ่านการถ่ายทอดความรู้จากวิทยากรทั้งภายในและภายนอก รวมถึงช่องทางการเรียนรู้จากแพลตฟอร์มหรือสถาบันชั้นนำทั้งในไทยและต่างประเทศ

ข้อมูลด้านการฝึกอบรมและพัฒนา		ผู้ชาย	ผู้หญิง
จำนวนหลักสูตรที่มีการจัดอบรม	หลักสูตร		7741
จำนวนพนักงานที่เข้าร่วมอบรม จำแนกตามเพศ	คน	1438	1696
จำนวนชั่วโมงการอบรมทั้งหมดต่อปี	total hours/year		101024
จำนวนชั่วโมงการอบรมเฉลี่ยต่อคน ต่อปี	hours/person/year		27
ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการฝึกอบรมพนักงานเฉลี่ย	cost/head		1142
ความพึงพอใจของพนักงานที่เข้าร่วมอบรม	%		95%
การจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล		ผู้ชาย	ผู้หญิง
สำนักงานใหญ่	คน	30	77
โรงแรม	คน	538	536
การประเมินประสิทธิภาพและการพัฒนาอาชีพ		ผู้ชาย	ผู้หญิง
พนักงานที่ได้รับการประเมินผลงานและให้ข้อมูลป้อนกลับ	คน	1147	1093
พนักงานที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง	คน	93	151
พนักงานที่ได้รับการหมุนเวียนงานหรือโอนย้าย	คน	61	53

### นโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน

บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นในการดูแลเรื่อง สุขภาพ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงาน และมีการจัดอบรมให้ความรู้สำหรับพนักงาน ในการดูแลตนเองผ่าน Doctor Online และการพบแพทย์ทางเลือกในรูปแบบ Telemedicine การสนับสนุนการตรวจสุขภาพประจำปีและฉีดวัคซีนเสริมภูมิคุ้มกันต่างๆ อีกทั้งยังคงมาตรวจดูแล สุขอนามัยและการฉีดพ่นฆ่าเชื้อในสำนักงานอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งการให้พนักงานเข้าร่วมอบรมและฝึกซ้อมอพยพหนีไฟประจำปี เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน เป็นต้น

อาชีวอนามัยและความปลอดภัย		ผู้ชาย	ผู้หญิง
อัตราการบาดเจ็บทั่วไป	คน	45	28
อัตราต่อ 1,000,000 ชั่วโมง	per 1,000,000 hour	0	0
จำนวนวันหยุดงานทั้งหมด	วัน	251	61
อัตราการบาดเจ็บรุนแรง (ไม่รวมการเสียชีวิต)	คน	0	0
อัตราต่อ 1,000,000 ชั่วโมง	per 1,000,000 hour	0	0
จำนวนวันหยุดงานทั้งหมด	วัน	0	0
อัตราการเสียชีวิต	คน	0	0
อัตราต่อ 1,000,000 ชั่วโมง	per 1,000,000 hour	0	0

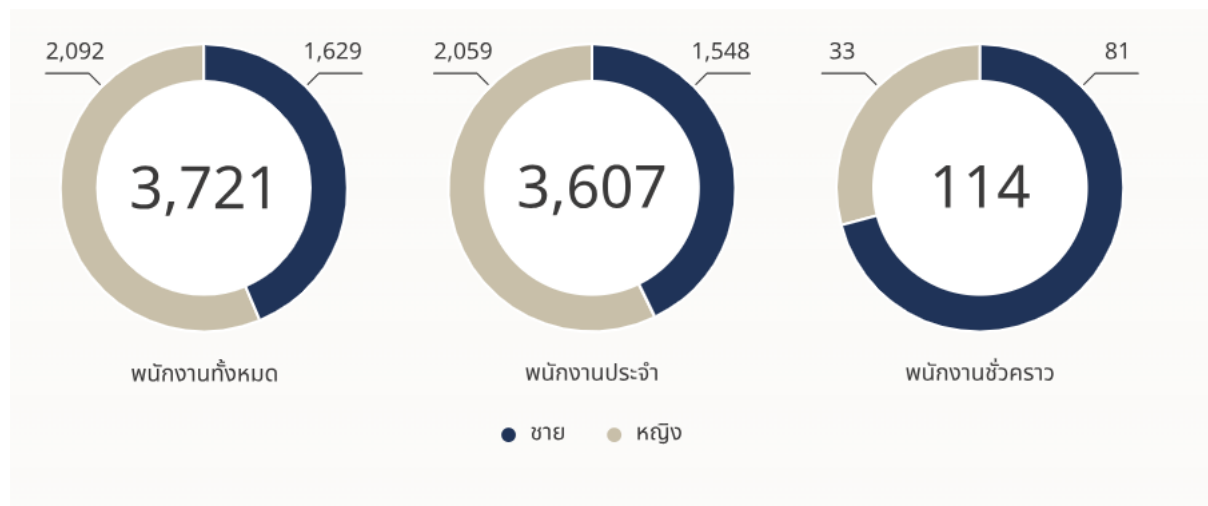
### ข้อพิพาทแรงงานย้อนหลัง 3 ปี

ในช่วงปี 2563 – 2565 บริษัทฯ ไม่มีข้อพิพาททางด้านแรงงานที่มีนัยสำคัญ

การร้องเรียนของพนักงานเกี่ยวกับข้อปฏิบัติด้านแรงงาน		ผู้ชาย	ผู้หญิง	
จำนวนข้อพิพาทร้องเรียนของพนักงาน	คน	0	0	
จำนวนข้อร้องเรียนของพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติด้านแรงงาน	คน	0	0	
จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้ว	คน	0	0	
จำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ	คน	0	0	
การร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชน		2563	2564	2565
จำนวนข้อร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชน	0	0	0	

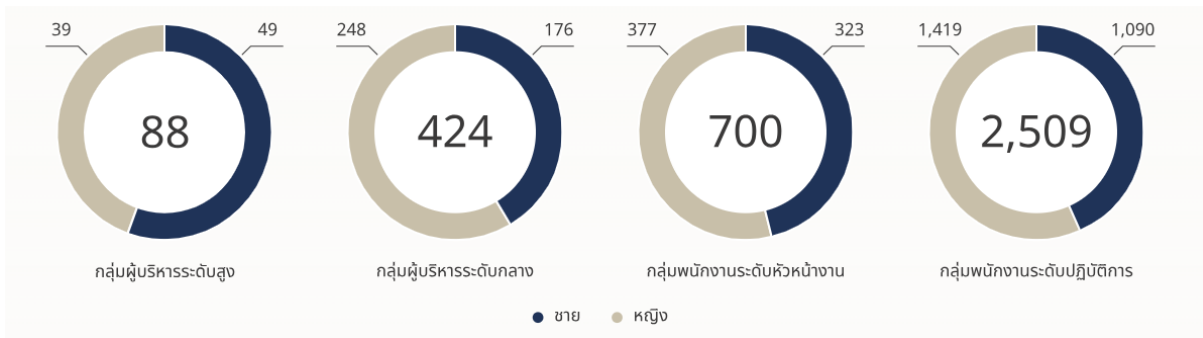
### ข้อมูลพนักงาน

จำนวนพนักงานทั้งหมด (คน)

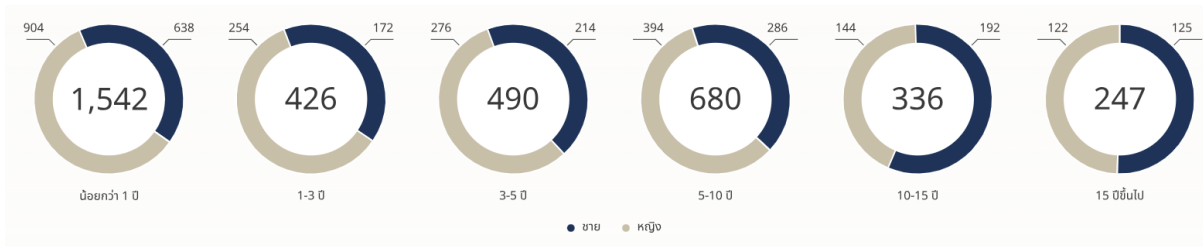




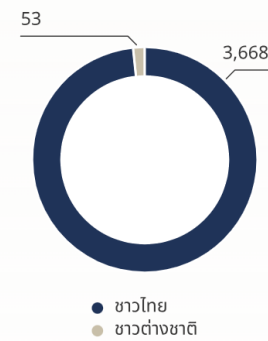
### จำนวนพนักงานจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน (คน)



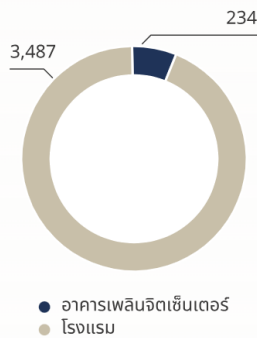
### จำนวนพนักงานจำแนกตามอายุงาน (คน)



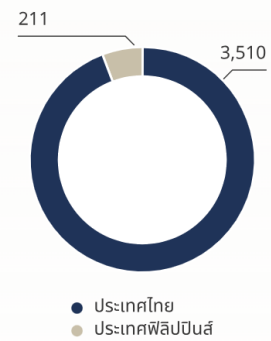
### จำนวนพนักงานจำแนกตามเชื้อชาติ (คน)



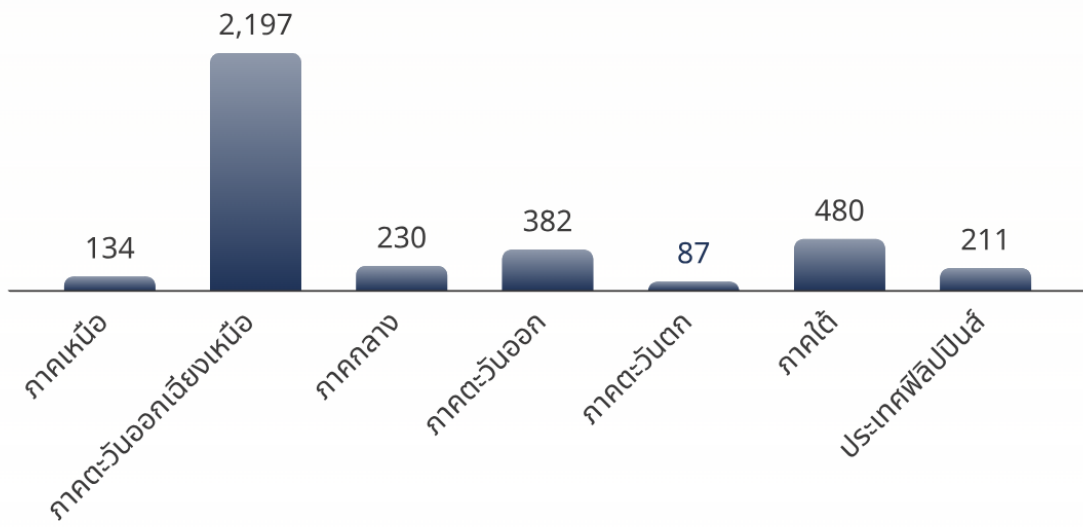
### จำนวนพนักงานจำแนกตามสถานที่ทำงาน (คน)



### จำนวนพนักงานจำแนกตามประเทศ (คน)



จำนวนพนักงานจำแนกตามภูมิภาค ประเทศไทย และประเทศฟิลิปปินส์ (คน)



นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน [ดาวน์โหลด](#)

ข้อมูลพนักงานในเครือ [ดาวน์โหลด](#)

## ชุมชน

### การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชน

บริษัทฯ มินโยบายและให้ความสำคัญที่จะร่วมพัฒนาชุมชนและสังคมไปพร้อมกับการดำเนินธุรกิจ ภายใต้แนวคิดที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว ด้วยการใช้ทักษะความรู้และความเชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการโรงแรม นำไปพัฒนาและสนับสนุนให้ชุมชนเกิดการเรียนรู้ มีศักยภาพในการพัฒนาตนเอง สร้างงานให้กับแรงงานท้องถิ่นและส่งเสริมการรักษาวัฒนธรรมและอัตลักษณ์ท้องถิ่น โดยสนับสนุนให้พนักงานอาสาสมัครทำงานในโครงการเพื่อสังคมของบริษัทฯ นอกจากนี้ ยังร่วมมือกับพันธมิตรธุรกิจ ภาคีเครือข่าย หน่วยงานราชการเพื่อร่วมกันทำงานที่จะส่งเสริมความเข้มแข็งให้ชุมชนเพื่อสร้างสังคมแห่งความยั่งยืน

#### โดยในปี 2565 บริษัทฯ ได้ดำเนินโครงการเพื่อพัฒนาชุมชนและสังคม ดังนี้

- โครงการฮิลป อินน์ เพื่อพัฒนาบุคลากรด้านงานโรงแรมให้กับนักศึกษาในระดับอาชีวศึกษาและอุดมศึกษาเพื่อสนับสนุนการผลิตบุคลากรด้านการโรงแรมที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการส่งเสริมอาชีพให้แก่นักศึกษา โดยบริษัทฯ ได้ทำบันทึกข้อตกลงร่วมกับสถาบันการศึกษาต่างๆ ในพื้นที่ที่มีธุรกิจดำเนินการอยู่รวม 10 สถาบันเพื่อจัดส่งนักศึกษาเข้าฝึกงานกับทางโรงแรมฮิลป อินน์ และสามารถเข้าร่วมทำงานกับโรงแรมได้ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดโดยได้เริ่มโครงการในเดือนมีนาคม มีนักศึกษาจำนวน 10 คนได้เข้าฝึกปฏิบัติงานจริงกับโรงแรม ทั้งนี้บริษัทฯ คาดหวังว่าโครงการนี้จะช่วยสนับสนุนศักยภาพและสร้างงานให้กับแรงงานท้องถิ่น



- โครงการเที่ยวบ้านฉัน เป็นกิจกรรมประกวดวาดภาพของเยาวชนระดับประถมศึกษาโดยร่วมกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในพื้นที่ที่มีโรงแรม ฮิลป อินน์ ตั้งอยู่ เพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยวชุมชนผ่าน

ผลงานภาพวาดของเยาวชน เป็นการส่งเสริมจินตนาการ สร้างความภาคภูมิใจและรักท้องถิ่นให้กับเยาวชน โดยมีโรงเรียนเข้าร่วมกิจกรรม 47 โรงเรียน รวม 156 ภาพจาก 4 พื้นที่ คือ จังหวัดชัยภูมิ จังหวัดน่าน จังหวัดนครราชสีมา และกรุงเทพฯ ทำการคัดเลือกภาพด้วยการโหวตจากลูกค้าที่เข้าพักโรงแรม ฮีป อินน์ และประชาชนบุคคลทั่วไป

### กิจกรรมเพื่อพัฒนาชุมชน

บริษัทฯ และโรงแรมในเครือจัดกิจกรรมพนักงานอาสาโดยมีเจตนารมณ์ที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของสังคมจากการแพร่ระบาดของ โควิด- 19 ตามความเหมาะสมในแต่ละพื้นที่โดย:

- โรงแรมในเครือมอบอาหาร เจลแอลกอฮอล์ เครื่องอุปโภคบริโภค มอบให้ชุมชนใกล้เคียงและบุคคลทั่วไป
- บริษัทฯ มอบหน้ากาก N95 และกล้วยตากผลิตภัณฑ์จากชุมชนผาปัง จังหวัดลำปาง แก่โรงพยาบาลมหาราช จังหวัดนครราชสีมา, โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต, โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ จังหวัดสงขลา, โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ และโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ กรุงเทพมหานคร
- บริษัทฯ มอบ Thank You Bag ให้กับพนักงานทำความสะอาดเก็บขยะกวาดถนนในเขตพื้นที่โดยรอบธุรกิจของบริษัทฯ ได้แก่ เขตคลองเตย เขตปทุมวัน เขตสาทร เขตคลองสาน เขตแจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร และเทศบาลปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี เพื่อขอบคุณและเป็นกำลังใจแก่บุคลากรที่ทำงานอย่างหนักในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 ซึ่งภายในถุงบรรจุด้วยกาแฟจากชุมชนดอยผาหมี จังหวัดเชียงราย ข้าวหอมมะลิภูเขาไฟ จากชุมชนบ้านโคกเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ และภาชนะกะลาแปรรูป จากชุมชนบ้านแหลม จังหวัดนครศรีธรรมราช ทั้งนี้ผลิตภัณฑ์ที่บริษัทฯ นำมามอบให้แก่หน่วยงานต่างๆ ล้วนมาจากชุมชนในโครงการ “พิศบายกาย เทียวสบายใจ Happy Home Happy Stay” ซึ่งเป็นโครงการเพื่อพัฒนาระดับการให้บริการและการบริหารจัดการโฮมสเตย์ในชุมชนของบริษัทฯ อันเป็นการช่วยเหลือและกระจายรายได้สู่ท้องถิ่นเนื่องจากชุมชนท่องเที่ยวเหล่านี้ล้วนได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ โควิด- 19
- บริษัทฯ มอบรายได้จากการเข้าพักโรงแรมฮีปอินน์ทั่วประเทศทุกสาขาในวันที่ 5 มิถุนายน 2563 โดยไม่หักค่าใช้จ่ายสมทบกับเงินร่วมบริจาคของพนักงานรวมเป็นเงินจำนวน 1 ล้านบาทมอบให้ “โครงการ 63 บาทสู้โควิด-19 ปลั่งน้ำใจ 63 บาทแปรเปลี่ยนความทุกข์ยากปี 2563” ซึ่งดำเนินการโดยสภาภาคไทย



### กิจกรรมสนับสนุนด้านการศึกษา

โครงการตู้เปิดจินตนาการ มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนการศึกษาแก่เยาวชนในระดับประถมศึกษาด้วยการมอบตู้เปิดจินตนาการซึ่งเป็นตู้ที่มีทั้งหนังสือและของเล่นเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้พัฒนาทักษะด้านต่างๆ มีคู่มือการเรียนการสอนเพื่อผลิตสื่อการเรียนรู้ บริษัทฯ จะมอบตู้เปิดจินตนาการให้กับโรงเรียนในจังหวัดที่มีโรงแรม ฮีลอป อินน์ ประเทศไทย ตั้งอยู่ ซึ่งจะมอบให้ในวันเปิดให้บริการโรงแรมเป็นวันแรก พื้นที่ละ 5 แห่ง โดยเริ่มโครงการนี้มาตั้งแต่ปี พ.ศ 2557 จนถึงปัจจุบันมีโรงเรียนที่ได้รับตู้เปิดจินตนาการไปแล้วรวม 220 แห่ง และในปี 2563 บริษัทฯ ได้มอบตู้เปิดจินตนาการให้แก่โรงเรียน 5 แห่งในจังหวัดภูเก็ต เนื่องจากบริษัทฯ ได้เปิดให้บริการโรงแรม ฮีลอป อินน์ ภูเก็ต สาขาที่ 2



### กิจกรรมเพื่อสนับสนุนอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

โครงการพักสบายกาย เที่ยวสบายใจ Happy Home Happy Stay การท่องเที่ยวชุมชนมีบทบาทและมีความสำคัญเพิ่มขึ้นเนื่องจากนักท่องเที่ยวต้องการสัมผัสวิถีชีวิตท้องถิ่นทั้งผู้คน สังคม วัฒนธรรม ประเพณี และสิ่งแวดล้อม เช่น การปรุงและการรับประทานอาหารท้องถิ่น การทำหัตถกรรมพื้นบ้านรวมถึงการอยู่พักอาศัยแบบวิถีชีวิตท้องถิ่นกับเจ้าของบ้าน ด้วยเหตุนี้บริษัทฯ ในฐานะผู้ประกอบการโรงแรมจึงต้องการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชน ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่สอดคล้องโดยตรงกับบริษัทฯ



ด้วยการยกระดับการบริหารจัดการโฮมสเตย์ในชุมชนผ่านการแบ่งปันความรู้ความเชี่ยวชาญของบริษัทฯ ให้กับชุมชน ส่งเสริมให้ชุมชนเกิดการเรียนรู้ ได้เห็นมุมมองใหม่เห็นโอกาสทางเศรษฐกิจเป็นการเพิ่มศักยภาพในการต่อยอดปรับปรุงเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนจากภายในชุมชนเอง บริษัทฯ ริเริ่มโครงการนี้ในปี พ.ศ2561 ที่ชุมชนบ้านแหลม อำเภอกำทาสลา จังหวัดนครศรีธรรมราช และต่อมาในปี 2562 ได้ร่วมกับแอร์เอเชีย จัดอบรมให้ความรู้เรื่องการบริหารและการบริหารจัดการโฮมสเตย์ให้กับชุมชนในโครงการ Journey D

โดยในปี 2563 บริษัทฯ ได้ขยายความร่วมมือกับธนาคารออมสินในโครงการ GSB Smart Homestay โฮมสเตย์มีสไตล์ โดยได้เข้าร่วมพิจารณาตัดสินรางวัล และให้ความรู้แก่ชุมชนในโครงการ ได้แก่ ชุมชนบ้านหนองขาว อำเภอกำม่วง จังหวัดกาญจนบุรี และชุมชนบ้านมุงเหนือ อำเภอนมบ่อ จังหวัดพิษณุโลก และได้สนับสนุนมอบผ้าปูที่นอนสกาพดีที่คัดเลือกจากโรงแรมในเครือให้แก่ 6 ชุมชนที่เข้าร่วมโครงการได้ใช้ประโยชน์

# ด้านสิ่งแวดล้อม

## Better Planet : Enhance eco-efficiency in construction and operation

### การดำเนินงานเพื่อลดผลกระทบเชิงลบจากการดำเนินธุรกิจโรงแรม

บริษัทฯ มีโครงสร้างการบริหารธุรกิจโรงแรมที่หลากหลาย ซึ่งมีนโยบายในการจัดการสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกัน แต่ทุกแบรนด์โรงแรมต่างแสดงเจตนาที่มุ่งสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกเท่ากับศูนย์ ในปี พ.ศ. 2593 โดยใช้การบริหารจัดการพลังงาน การจัดการน้ำ การจัดการขยะของเสียให้มีประสิทธิภาพ และการจัดหาผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เป็นแนวปฏิบัติเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายนั้น จำเป็นต้องมีการลงทุน ประสิทธิภาพ และความมุ่งมั่น ยังคงเป็นประเด็นสำคัญที่ต้องคำนึงถึง ปัจจุบัน บริษัทฯ อยู่ระหว่างการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาการลงทุนที่เหมาะสมและก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่สามารถบรรลุได้ตามเป้าหมายในการลดผลกระทบเชิงลบจากการดำเนินธุรกิจโรงแรม

ในปี 2565 โรงแรม แกรนด์ ไฮแอท เอราวัณ กรุงเทพฯ นำร่องในการทวนสอบการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตามมาตรฐานขององค์การบริหารก๊าซเรือนกระจก ส่วนโรงแรมกลุ่มอื่นๆ อยู่ระหว่างการรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาแนวทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและทำการทวนสอบการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในโอกาสถัดไป

## การบริหารจัดการพลังงาน



บริษัทฯ ได้ศึกษาและหาพันธมิตรร่วมลงทุน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการพลังงานที่มีอยู่ในระบบเดิม และขยายการใช้พลังงานทดแทน ซึ่งการติดตั้งพลังงานทดแทนของแต่ละรูปแบบอาคารจะมีข้อจำกัด และงบประมาณที่แตกต่างกัน

อย่างไรก็ดี บริษัทฯ มีเป้าหมายในการลดการใช้พลังงานต่อหน่วย (Energy Intensity) ลงร้อยละ 4 ต่อปี และเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานสะอาดร้อยละ 10 ภายในปี 2573

### แผนการจัดการพลังงานระยะสั้น

- วางแผนปรับเปลี่ยนอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าประหยัดพลังงานตามอายุการใช้งาน เช่น เปลี่ยนหลอดไฟเป็นหลอด LED โดยในทุกโรงแรมมีการเปลี่ยนเป็นโซน เริ่มตั้งแต่ปี 2562 เป้าหมายครบ 100% ในปี 2568
- ติดตั้ง Timer ควบคุมสวิตช์ และ สลับการเปิดปิดไฟ ให้มีแสงสว่างที่เพียงพอเหมาะสม
- ตรวจสอบแสงสว่าง ติดตั้งและใช้สวิตช์ตั้งเวลาเพื่อควบคุมการใช้ และปิดไฟในโซนที่ไม่ใช้งาน

ข้อมูลการใช้ไฟฟ้าในองค์กร

2563

42,105,298.36

กิโลวัตต์-ชั่วโมง

2564

56,070,158.04

กิโลวัตต์-ชั่วโมง

2565

64,726,114.37

กิโลวัตต์-ชั่วโมง

- ทำการตรวจสอบประสิทธิภาพเครื่องจักร ระบบต่างๆ ภายในอาคารอย่างสม่ำเสมอ

## แผนการจัดการพลังงานระยะยาว

- หาพันธมิตร สร้างความร่วมมือศึกษาความเป็นไปได้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดของแต่ละอาคาร
- เพิ่มสัดส่วนพลังงานทดแทนในพื้นที่เหมาะสม เกิดประโยชน์สูงสุด

## ผลการดำเนินงาน ปี 2565

- ลดการใช้ไฟฟ้าต่อหน่วยเข้าพัก 3% ในปี 2565 เทียบจากปี 2562
- 80% ของจำนวนโรงแรมที่เปลี่ยนหลอดไฟ LED ครบ 100%
- ร่วมกับ Banpu NEXT สำรวจทุกโรงแรมในเครือเพื่อวิเคราะห์ประเมินความเป็นไปได้ในการติดตั้งพลังงานทดแทนให้มีประสิทธิภาพสูงสุด
- โรงแรมอီป อินน์ กระบี่ ทดสอบติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์สำหรับพื้นที่ส่วนกลาง ในเดือนสิงหาคม 2565 เพื่อวิเคราะห์สัดส่วนความต้องการใช้ไฟฟ้าสำหรับเครือโรงแรมอီป อินน์ โดยปริมาณไฟฟ้าที่ได้จากโซลาร์เซลล์จนถึงเดือนธันวาคม 2565 คิดเป็น 788.07 กิโลวัตต์ชั่วโมง
- ติดตั้ง EV Charger สำหรับรถยนต์ไฟฟ้า 4 อาคารโรงแรม โรงแรมเมอร์เคียว กรุงเทพ สุขุมวิท 24 โรงแรมไอบิส กรุงเทพ สุขุมวิท 24 โรงแรมเมอร์เคียว พัทยา โอเชียน รัสออร์к โรงแรมไอบิส พัทยา และโรงแรมฮอลิเดย์ อินน์ พัทยา
- ความเข้มข้นของการใช้พลังงาน 7.65 กิโลวัตต์ต่อรายได้

## การจัดการทรัพยากรน้ำ



บริษัทฯ มุ่งมั่นในการจัดการน้ำอย่างยั่งยืน ซึ่งหมายรวมถึงการใช้น้ำจากแหล่งน้ำ การนำน้ำมารีไซเคิล และใช้ซ้ำผ่านนโยบายและยุทธศาสตร์การจัดการน้ำ บริษัทฯ ปฏิบัติตามกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อม ตามมาตรฐาน ISO 14001 และกฎหมาย ข้อบังคับอื่นๆ ด้านสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งเน้นที่การปรับปรุง ประสิทธิภาพและลดการใช้น้ำอย่างยั่งยืน นอกเหนือจากการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ประหยัดน้ำแล้ว เรายังมี การรณรงค์ส่งเสริมให้ลูกค้าและพนักงานช่วยกันประหยัดน้ำ และเลือกใช้ผลิตภัณฑ์เคมีที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยมีเป้าหมายลดการใช้น้ำลงร้อยละ 5 ต่อปี

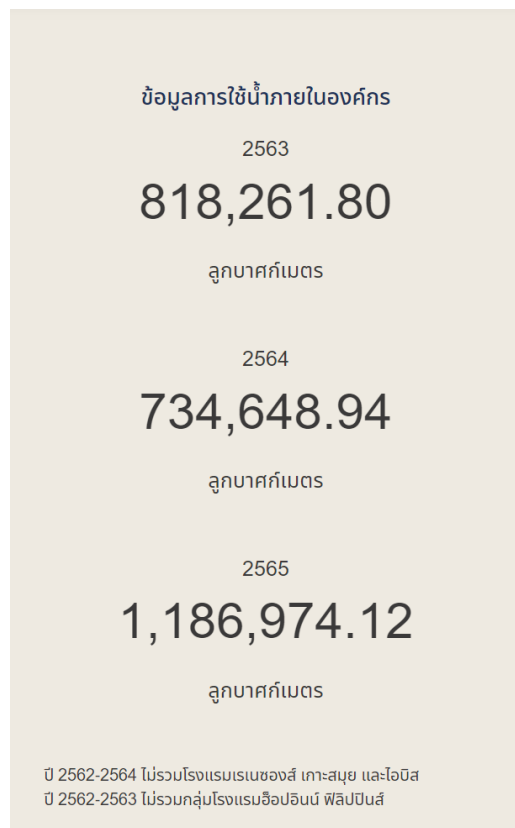
นอกจากนี้ทุกโรงแรมมีการบำบัดน้ำเสียระบบ Septic Tank ก่อนปล่อยสู่สาธารณชน และตรวจคุณภาพให้อยู่ในค่ามาตรฐานปีละ 1-2 ครั้ง ซึ่งระบบ Septic Tank มี Aviator เต็มอากาศ ระบบนี้จะไม่ปล่อยก๊าซมีเทนซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการสร้างก๊าซเรือนกระจก

### แนวทางปฏิบัติลดการใช้น้ำในโรงแรม

- รณรงค์ให้ผู้เข้าใช้บริการใช้ผ้าเช็ดตัว และผ้าปูที่นอนซ้ำ เพื่อลดการใช้น้ำ
- รณรงค์ให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างเหมาะสมและคุ้มค่า
- ติดตั้ง Aerator เพื่อลดปริมาณน้ำไหลจากก๊อกน้ำ
- เลือกใช้สุขภัณฑ์รุ่นประหยัดน้ำ
- ตรวจสอบอุปกรณ์ ระบบท่อ และมาตรวัดน้ำ เพื่อตรวจเช็ค บันทึกข้อมูลการใช้น้ำ และซ่อมแซมอย่างต่อเนืองเพื่อป้องกันน้ำรั่ว
- สร้างแหล่งกักเก็บน้ำจากน้ำฝนในพื้นที่ที่เหมาะสม

### ผลการดำเนินงานปี 2565

- โรงแรมเจดับบลิว แมริออท ทดลองติดตั้งวาล์วที่มีเตอร์เพื่อควบคุมปริมาณน้ำใช้ให้มีประสิทธิภาพ
- โรงแรมเดอะ นาคา โฮเทล, เอ ลักซ์ชัวรี่ คอลเลกชัน รี สอร์ท แอนด์ สปา ภูเก็ต ได้ดำเนินการขุด บ่อกักเก็บน้ำฝน ปรับปรุงประสิทธิภาพ ระบบผลิตน้ำดี RO เพื่อนำน้ำมาใช้ในหน้าร้อนทดแทน การใช้น้ำจากบ่อบาดาล สามารถลดการใช้น้ำจากบ่อน้ำบาดาลได้ 23,480 ลบ.ม. ต่อปี
- ร้อยละของน้ำเสียที่ได้รับการบำบัดก่อนทิ้ง 48.12%
- ความเข้มข้นของการใช้น้ำต่อหน่วย 0.001 ลบ.ม.ต่อรายได้





## การบริหารจัดการขยะ



บริษัทฯ ตั้งเป้าหมายในการลดปริมาณขยะฝังกลบลง 50% ภายในปี พ.ศ 2570 โดยใช้หลัก 4R: Reduce Reuse Recycle Resourcing และร่วมมือกับพันธมิตรเพื่อร่วมกันสร้างเส้นทางของขยะให้หมุนเวียนเกิด ประโยชน์สูงสุด โดยเพิ่มประสิทธิภาพการคัดแยกขยะให้ครอบคลุมกว้างขึ้น เพื่อมุ่งลดปริมาณขยะฝังกลบ และเริ่มเก็บสติกติขยะฝังกลบของ โรงแรมในพื้นที่กรุงเทพฯ เพื่อติดตามผลอย่างต่อเนื่อง

### การจัดการอาหารเหลือจากการบริโภคและขยะอาหาร

- โรงแรมแกรนด์ ไฮแอท เอราวัณ กรุงเทพ โรงแรมเจดับบลิว แมริออท และโรงแรมคอร์ทยาร์ด โดย แมริออท กรุงเทพ ร่วมกับมูลนิธิ SOS รวบรวมอาหารเหลือจากการบริโภค ส่งมอบให้ผู้ยากไร้
- โรงแรมคอร์ทยาร์ด โดย แมริออท กรุงเทพ ได้รับรางวัล All-Star จากโครงการลดขยะจากเศษอาหาร ในหน่วยงาน The PLEDGE on Food Waste
- โรงแรมแกรนด์ ไฮแอท เอราวัณ กรุงเทพ และโรงแรมเจดับบลิว แมริออท เข้าร่วมแอปพลิเคชัน Yindee platform เพื่อจำหน่ายเบเกอรี่ในราคาพิเศษ น้ำหนักรวม 5,245.39 กิโลกรัม
- โรงแรมกลุ่มแอกคอร์ด นำอาหารจากการบริโภคและขยะอาหารไป เป็นอาหารสัตว์
- สำนักงานใหญ่ นำเศษอาหารไปหมักเป็นปุ๋ย

### การจัดการขยะพลาสติก

สำนักงานใหญ่และโรงแรมในเครือในกรุงเทพฯ ร่วมกับพันธมิตร SCGC และ CORSAIR คัดแยกพลาสติก ทุกประเภท ให้กลับเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีกำหนดเส้นทางและรอบการ จัดเก็บขยะเพื่อใช้พลังงานในการขนส่งอย่างมีประสิทธิภาพและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก นอกจากนี้ โรงแรมในเครือมีการลดการใช้พลาสติกด้วยการจัดหาผลิตภัณฑ์เพื่อทดแทนบรรจุภัณฑ์พลาสติกที่ใช้ ครึ่งเดียวแล้วทั้งนี้ยังคงสามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า เช่น ขวดปื้มแชมพู และสบู่ในห้องน้ำ หลอดพลาสติกที่ย่อยสลายได้แทนหลอดกระดาษ





### การจัดการขยะกระดาษ

สำนักงานใหญ่และโรงแรมในเครือในพื้นที่กรุงเทพฯ ได้ร่วมกับพันธมิตร SCGP รวบรวมกระดาษเข้าสู่ กระบวนการรีไซเคิลโดยตรง ทำให้ลดการเสียหายของกระดาษจากระบบคนกลางโดยวางแผนเส้นทางและ รอบการจัดเก็บให้มีประสิทธิภาพเพื่อลดการใช้พลังงานในการขนส่ง

### การจัดการเพื่อลดปริมาณขยะฝังกลบ

บริษัทฯ ร่วมมือกับพันธมิตรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการคัดแยกขยะให้ครอบคลุมมากขึ้นเพื่อมุ่งลดปริมาณขยะฝังกลบ โดยในเบื้องต้นได้เริ่มเก็บสติกติขยะฝังกลบของ โรงแรมและสำนักงานใหญ่ในพื้นที่กรุงเทพฯ

## การจัดการขยะและของเสีย ปี 2565

ปริมาณขยะและของเสีย		2022
ปริมาณขยะทั่วไป (ฝังกลบ)		187,191.65
ปริมาณขยะอันตราย		4,916.00
ปริมาณขยะและของเสียที่ผ่านกระบวนการรีไซเคิล		84,632.72
ปริมาณกระดาษรีไซเคิล		25,553.32
ปริมาณพลาสติกรีไซเคิล		15,933.13
ปริมาณแก้วรีไซเคิล		35,660.90
ปริมาณกระป๋อง อลูมิเนียม โลหะ		502.95
ปริมาณน้ำมันพืชรีไซเคิล Grease oil		12,947.32
ขยะรีไซเคิลอื่นๆ (จำหน่ายเหมารวม)		94,035.10
ปริมาณอาหารเหลือทิ้งที่นำไปใช้ประโยชน์ในรูปแบบอื่นก่อนกำจัด		
ปริมาณอาหารเหลือทิ้งที่นำไปบริจาค		5,324.39
ปริมาณอาหารเหลือทิ้งที่นำไปเป็นอาหารสัตว์		294,099.25
ปริมาณขยะอาหารที่นำไปทำ ปุ๋ยหมัก / ป่าฮีดัม		988.55
ปริมาณกากกาแฟ บริจาค		1,031.50

## การจัดการก๊าซเรือนกระจก



บริษัทมีเจตนาที่ว่าจะส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงาน มีความเข้าใจ และตระหนักถึงผลกระทบจากการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมสภาพภูมิอากาศ ให้เข้าใจถึงความสำคัญในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อการลดผลกระทบเชิงลบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทโดยมุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพการประหยัดพลังงาน การจัดการน้ำ การจัดการขยะ การเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงการจัดกิจกรรมต่างๆ แบบ Low Carbon ซึ่งเป็นรูปแบบการจัดกิจกรรมที่ลดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อมบริษัทฯ ได้เริ่มรวบรวมเก็บข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เพื่อนำมาวิเคราะห์พัฒนา ปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยภายในปี 2565 จะร่วมกันกับทุกโรงแรมในเครือตั้งเป้าหมายหลักและวางแผนการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกันและสามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ตามเป้าหมายของประเทศไทยและสากล

### SCOPE 1 AND 2 GREENHOUSE GAS EMISSIONS TONCO2e

2020

29,049.53

2021

28,779.93

2022

41,923.74

### เป้าหมาย:

- สนับสนุนเป้าหมายความเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon neutrality) ภายในปี 2050 (พ.ศ.2593) ของประเทศไทย
- ทุกโรงแรม (ร้อยละ 100) ที่บริษัทฯ บริหารจัดการเอง มีบริการที่เกี่ยวข้องกับการลดใช้พลังงานและลดคาร์บอน ภายในปีพ.ศ. 2570

### โอกาส:

ธุรกิจโรงแรมของ ดี เอราวัณ กรุ๊ป ครอบคลุมกลุ่มลูกค้าทั้งในประเทศและต่างประเทศ ที่ให้ความสนใจต่อการบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจกที่แตกต่างกัน ปัจจุบัน บริษัทฯ มีกลุ่มลูกค้าองค์กรทั้งในและต่างประเทศที่สนใจการเข้าพักและการจัดประชุมที่สามารถจัดในรูปแบบของ Green Meeting หรือการเข้าพักที่สามารถลดคาร์บอนได้ โดยหากบริษัทฯ มีการดำเนินงานอย่างเข้มข้นในจุดนี้ จะสามารถขยายฐานลูกค้าได้ในอนาคต

### ความเสี่ยง:

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจการให้บริการที่มีการใช้พลังงานสูงและการใช้พลังงานส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากส่วนของผู้ใช้บริการ ซึ่งโรงแรมอาจมีอำนาจในการควบคุมหรือบริหารจัดการได้ยาก จึงนับเป็นความท้าทายของบริษัทฯ ในการก้าวไปสู่เป้าหมายเพื่อลดการปลดปล่อยคาร์บอน อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ มีความพยายามในการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้

พลังงาน การก่อสร้าง รวมถึงนำนวัตกรรมด้านพลังงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมต่างๆ มาปรับใช้ในกระบวนการธุรกิจ ให้มากขึ้น

นอกจากนี้ ความต้องการใช้บริการโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมีมากขึ้นจากทั้งลูกค้ารายย่อยและลูกค้าธุรกิจ หากโรงแรมไม่ปรับตัวเพื่อพร้อมรับมือกับความ需求ที่เกิดขึ้น อาจเสียโอกาสทางธุรกิจระยะยาวในอนาคต

## แผนการดำเนินงาน

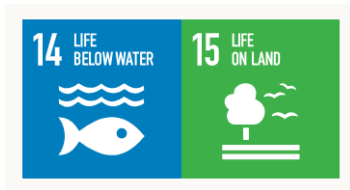
- ดำเนินการโรงแรมนำร่องที่ใช้พลังงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Solar panel) และเพิ่มสัดส่วนโรงแรมที่ใช้พลังงานดังกล่าว
- เพิ่มพื้นที่สำหรับรถไฟฟ้า (EV Charger) เพื่อสนับสนุนการลดใช้พลังงานฟอสซิลในรถยนต์ ยกโรงแรมให้ได้มาตรฐาน Green Hotel และมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมอื่นๆ
- ติดตาม ประเมิน และชดเชยคาร์บอนในทุกโรงแรมที่บริษัทฯ บริหารจัดการเอง

## ผลการดำเนินงานปี 2565

- อบรมให้ความรู้แก่พนักงาน เพื่อสร้างการตระหนักรู้และการมีส่วนร่วม เพื่อช่วยลดการสร้าง ก๊าซเรือนกระจก และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบุคลากร รวมไปถึงการปลูกฝังค่านิยมในการใช้พลังงาน และสิ่งแวดล้อมอย่างรู้คุณค่า
- กำหนดให้การคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการทำงานและเป็นดัชนีชี้วัดผลงาน
- ร่วมมือกับพันธมิตร SCGC, SCGP, CORSAIR ในการจัดการขยะของเสียให้เข้าสู่กระบวนการ หมุนเวียนนำมาผลิตใช้ใหม่ โดยเริ่มโครงการเมื่อเดือนตุลาคม 2565 เฉพาะในพื้นที่กรุงเทพฯ
- กำหนดเกณฑ์จัดซื้อจัดจ้างโดยเพิ่มสัดส่วนการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
- บริษัทฯ อยู่ในระหว่างศึกษาแนวทางเพื่อพิจารณาในการลงทุนและการก่อสร้างเพื่อสนับสนุน การลดการปล่อย ก๊าซเรือนกระจก
- กำหนดให้การจัดกิจกรรมต่างๆ เป็นกิจกรรม Low Carbon ด้วยการจัดการเดินทางร่วมกัน การเลือกใช้ อุปกรณ์ใช้ซ้ำ หรือหลีกเลี่ยงการสร้างขยะด้วยการพกภาชนะใส่ส่วนตัว การจัดผลไม้เป็นอาหารว่าง เป็นต้น
- ความเข้มข้นการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขต 1-2 ต่อหน่วย เท่ากับ 0.004 tCO<sub>2</sub>e/THB

หนังสือรับรองการประเมินคาร์บอนจากหน่วยงานภายนอก ของโรงแรม แกรนด์ ไฮแอท เอราวัณ กรุงเทพฯ [ดาวน์โหลด](#)

## การจัดการด้านความหลากหลายทางชีวภาพ



การจัดการความหลากหลายทางชีวภาพอย่างยั่งยืนนั้น ต้องคำนึงถึงการดูแลรักษาทรัพยากร และการใช้ประโยชน์อย่างสมดุล การสร้างความเข้าใจในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรได้อย่างเหมาะสม และช่วยกันดูแลและเป็นหลักการที่สำคัญในการรักษาความหลากหลายทางชีวภาพ บริษัทฯ ตั้งเป้าหมายจะ ปลูกต้นไม้ 10,000 ต้นและลดปริมาณขยะฝังกลบลง 50% ภายในปี 2570

ปี 2565 บริษัทฯ มีการสนับสนุนปลูกต้นไม้ร่วมกับโรงแรมในเครือเพื่อช่วยการดูดซับก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ โดยบริษัทฯ และโรงแรมในเครือ ร่วมกันปลูกต้นไม้ในสวนจตุจักร สวนป่าเบญจกิติ และบริเวณอ่างเก็บน้ำมาบประชัน ชลบุรี รวม 400 ต้น

โรงแรมเดอะ นาคาฯ ซึ่งตั้งอยู่บนเกาะนาคา ปลูกป่าชายเลน 2,500 ต้น ร่วมกับ อบต.ป่าคลอก และเข้าร่วมโครงการ Go Green เก็บขยะชายหาด และบริเวณพื้นที่หมู่บ้าน รวมเป็นปริมาณขยะ จำนวน 156.54 กิโลกรัม