

## การบริหารจัดการด้านความยั่งยืน

### การบริหารความเสี่ยง

บริษัทฯ ตระหนักและให้ความสำคัญต่อการบริหารความเสี่ยงแบบยั่งยืน และมีการทบทวนปัจจัยความเสี่ยงที่ครอบคลุมทุกกิจกรรมทางธุรกิจโดยคำนึงถึงปัจจัยภายในและภายนอก รวมถึงการประเมินโอกาสและผลกระทบของ ความเสี่ยงที่มีต่อการดำเนินธุรกิจทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการ และผลักดันให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมการทำงานในองค์กรเพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อการบรรลุเป้าหมายให้กับผู้มีส่วนได้เสียและลดความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งปัจจัยความเสี่ยงสำคัญที่มีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ได้มีการจัดทำไว้ในรายงานประจำปี 2563 หน้า

51

### การบริหารความเสี่ยงภายใต้ภาวะวิกฤติจากสถานการณ์ COVID-19

สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19) ได้ส่งผลกระทบต่ออย่างมากโดยตรงต่อกิจกรรมทางธุรกิจของบริษัทฯ ซึ่งการดำเนินการบริหารความเสี่ยงทางธุรกิจในช่วงภาวะวิกฤติของบริษัทฯ ได้เริ่มขึ้นตั้งแต่ช่วงไตรมาสที่ 1 ของปี 2563 เพื่อตอบสนองทันท่วงทีกับสถานการณ์ทางบริษัทฯ ได้จัดตั้งทีมบริหารในการจัดการภาวะวิกฤติตามแผนการบริหารความเสี่ยงทางธุรกิจเพื่อเตรียมแผนรับมือและดำเนินมาตรการต่างๆ โดยมีการติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด

การบริหารจัดการภาวะวิกฤติของบริษัทฯ แบ่งออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่

#### (1) การแก้ไขและบรรเทาผลกระทบ (Resolve)

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดที่ส่งผลกระทบต่อภาระงานของบริษัทฯ ส่งผลให้บริษัทฯ ทemporary ปิดให้บริการโรงแรมเป็นการชั่วคราวในประเทศไทยทั้งหมดจำนวน 66 แห่ง ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2563 และโรงแรมในประเทศฟิลิปปินส์ทั้งหมด 5 แห่ง ตั้งแต่วันที่ 19 มีนาคม 2563 เพื่อเป็นการบรรเทาผลกระทบระยะสั้น และได้เริ่มทยอยกลับมาเปิดให้บริการโรงแรมบางกลุ่มตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2563 โดยแบ่งออกเป็น 4 ระยะ

- ระยะที่ 1 กลุ่มโรงแรมฮิลตัน อินน์ ประเทศไทย เนื่องจากโรงแรมในกลุ่มนี้เน้นกลุ่มลูกค้าที่เดินทางในประเทศไทยเป็นหลัก โดยทยอยเปิดให้บริการโรงแรมในกลุ่มนี้ตั้งแต่วันที่ 18 พฤษภาคม 2563 และเปิดครบ 44 สาขาในวันที่ 1 มิถุนายน 2563
- ระยะที่ 2 ในเดือนมิถุนายน 2563 บริษัทฯ ได้เริ่มเปิดให้บริการโรงแรมในพื้นที่พัทยาและหัวหิน เนื่องจากพื้นที่ดังกล่าวเป็นพื้นที่ที่มีสัดส่วนลูกค้าคนไทยสูงและสามารถเดินทางในระยะเวลาน้อยโดยรถยนต์ โดยเปิดให้บริการโรงแรมเมอร์เคียว พัทยา โอเชียน รีสอร์ท และ ไอบิส หัวหิน ในวันที่ 12 มิถุนายน 2563 และโรงแรม ไอบิส พัทยา ในวันที่ 26 มิถุนายน 2563
- ระยะที่ 3 ในเดือนกรกฎาคม 2563 ได้เริ่มเปิดให้บริการโรงแรมในกรุงเทพฯ ได้แก่ โรงแรม แกรนด์ไฮแอท เอราวัณ กรุงเทพฯ และ โรงแรม เจดับบลิว แมริออท กรุงเทพฯ โดยในระยะแรกบริษัทฯ ได้เน้น

กลุ่มลูกค้าคนไทยในส่วนของร้านอาหารในโรงแรมเป็นหลัก รวมถึงการเปิดให้บริการกลุ่มโรงแรม ราคาประหยัด 2 แห่ง ได้แก่ โรงแรม ไอบิส กรุงเทพ สาทร และ ไอบิส กรุงเทพ ริเวอร์ไซด์ และโรงแรมในพื้นที่พัทยาเพิ่มอีก 1 แห่ง ได้แก่ โรงแรม ฮอลิเดย์ อินน์ พัทยา

- ระยะเวลาสุดท้าย ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคมที่ผ่านมา บริษัทฯ เปิดให้บริการโรงแรมที่เหลือทุกแห่งจำนวน 14 แห่งในประเทศไทย และโรงแรม ฮีลป อินน์ 5 แห่งในประเทศฟิลิปปินส์

สำหรับการบริหารสภาพคล่องและกระแสเงินสดซึ่งเป็นสิ่งที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญอย่างมากภายใต้สถานการณ์นี้ บริษัทฯ ได้ดำเนินการมาตรการต่างๆ เพื่อบรรเทาผลกระทบอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ระยะแรกของสถานการณ์จนถึงปัจจุบัน เช่น การเจรจาขอผ่อนผันค่าใช้จ่ายกับผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน การเจรจาเลื่อนการชำระคืนเงินต้นที่ถึงกำหนดชำระกับธนาคารเจ้าหนี้และการระงับแผนการลงทุนทั้งหมดเป็นการชั่วคราว อย่างไรก็ตามบริษัทฯ ยังมั่นใจว่ามีกระแสเงินสดและสภาพคล่องที่เพียงพอต่อการดำเนินงานภายใต้ความท้าทายนี้

การดูแลผู้มีส่วนได้เสียอย่างรอบด้านเป็นอีกหนึ่งมาตรการที่เกิดขึ้นในระยะนี้เพื่อบรรเทาผลกระทบให้เกิดขึ้นน้อยที่สุดต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย โดยมีการดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์ดังต่อไปนี้

**พนักงาน** – บริษัทฯ ได้จัดทำแนวทางปฏิบัติด้านสุขอนามัยสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมและสำนักงานใหญ่และกำหนดให้ปฏิบัติอย่างเคร่งครัด บริษัทฯ ออกมาตรการสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติงานที่บ้านได้ และให้เหลือเวลาทำงานในกรณีที่มีความจำเป็นต้องเข้าทำงานที่สำนักงาน และกำหนดให้มีการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์เป็นหลัก เพื่อลดการเดินทางและหลีกเลี่ยงการพบปะระหว่างกัน นอกจากนี้บริษัทฯ ยังได้สนับสนุนอุปกรณ์ในการป้องกันการแพร่ระบาดให้กับพนักงานทุกคน เช่น หน้ากากอนามัย เฟซชิลด์ ถุงมือยาง

**ลูกค้า** – โรงแรมทุกแห่งของบริษัทฯ มีนโยบายในการช่วยเหลือลูกค้าที่เข้าพักหรือใช้บริการส่วนจัดเลี้ยงโดยลูกค้าสามารถยกเลิกหรือเลื่อนกำหนดการเข้าพักและจัดงานโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น

**คู่ค้า** – บริษัทฯ ได้ดำเนินมาตรการลดค่าเช่าสำหรับคู่ค้าที่เป็นผู้เช่าพื้นที่ในธุรกิจพื้นที่ให้เช่า เพื่อเป็นการช่วยเหลือและบรรเทาผลกระทบจากสถานการณ์ สำหรับคู่ค้าของธุรกิจโรงแรม เนื่องจากโรงแรมส่วนใหญ่ของบริษัทฯ มีการปิดให้บริการชั่วคราวในเดือนเมษายนและเริ่มทยอยเปิดให้บริการในเดือนมิถุนายน 2563 บริษัทฯ จึงได้มีการเจรจาขอผ่อนผันค่าใช้จ่ายกับคู่ค้าบางส่วน และหลังการเจรจาแล้วเสร็จบริษัทฯ ได้ชำระเงินตรงตามข้อตกลงกับคู่ค้าทั้งหมด

**ผู้ถือหุ้น** – บริษัทฯ ได้มีการแจ้งประกาศผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 และการปิดโรงแรมชั่วคราวในเดือนมีนาคม 2563 โดยเป็นการประกาศบนเว็บไซต์ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเพื่อให้เข้าถึงผู้ถือหุ้นทุกกลุ่ม และได้มีการอัปเดตมาตรการบรรเทาผลกระทบและการรับมือในการดำเนินงานของบริษัทฯ ให้แก่ผู้ถือหุ้นเป็นประจำทุกไตรมาส

มาในคำอธิบายและบทวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ (MD&A) และการนำเสนอผลการดำเนินงานประจำไตรมาส ผ่านช่องทางต่างๆ

**สังคมและชุมชน** – ในช่วงครึ่งปีแรกของปี 2563 ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่มีการระบาดของ COVID-19 ค่อนข้างสูงในประเทศไทย บริษัทฯ ได้เสนอสิทธิการเข้าพักในโรงแรมของบริษัทฯ ที่ใกล้เคียงกับโรงพยาบาล โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายให้แก่บุคลากรทางการแพทย์ เพื่อช่วยสนับสนุนการทำงาน นอกจากนี้โรงแรมทุกแห่งของบริษัทฯ ได้มีการจัดทำอาหารและอุปกรณ์ด้านสุขอนามัยเพื่อแจกจ่ายให้กับชุมชนโดยรอบโรงแรม

## (2) การฟื้นตัวทางธุรกิจ (Recover)

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

นอกเหนือจากการเพิ่มรายได้จากลูกค้าในประเทศเป็นสิ่งที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญเช่นเดียวกันในช่วงนี้ โดยมุ่งเน้นการทำการตลาดผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้นเพื่อสร้างการรับรู้ข้อมูลที่เท่าเทียมกัน และให้ความร่วมมือกับโครงการของภาครัฐเพื่อช่วยสนับสนุนการฟื้นตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

สำหรับการฟื้นตัวในระยะยาว บริษัทฯ ได้มีการติดตามและประเมินสถานการณ์อย่างใกล้ชิด เพื่อวางแผนเตรียมความพร้อมหากสถานการณ์มีการผ่อนปรน และมีการอนุญาตให้นักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้าประเทศได้

### (3) การขับเคลื่อนมูลค่าในระยะยาว (Drive Long Term Value)

บริษัทฯ ยังคงมุ่งเน้นการพัฒนาระดับองค์กรเพื่อการเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืน และมีความยืดหยุ่นในการปรับตัวพร้อมรับมือกับทุกสถานการณ์ โดยการเพิ่มความสามารถในการยกระดับสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ครอบคลุมมากที่สุดผ่านการพัฒนาที่ครอบคลุมทุกด้าน เช่น การพัฒนาทักษะของพนักงานให้มีความหลากหลายเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของธุรกิจและนำไปสู่การบริหารต้นทุนของบุคคลากรที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น การคิดค้นพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อนำไปยกระดับการบริการของโรงแรมทุกแห่ง และเพิ่มศักยภาพในการเข้าถึงลูกค้าได้ครอบคลุมทุกกลุ่ม รวมถึงการยกระดับการมีส่วนร่วมและการอยู่ร่วมกันของผู้ส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายในห่วงโซ่มูลค่าของบริษัทฯ เพื่อสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนให้กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

### การบริหารห่วงโซ่อุปทานธุรกิจ

บริษัทฯ กำหนดแนวทางในการดำเนินธุรกิจระหว่างกัน ระหว่างบริษัทฯ คู่ค้าและผู้รับเหมาที่สอดคล้องกับระดับความเสี่ยง โดยคำนึงถึงคุณภาพ ปริมาณ และการบริการที่ได้รับ เปิดโอกาสให้มีการแข่งขันทางการค้าอย่างเป็นธรรม รวมถึงการกำกับดูแลเพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม การใส่ใจด้านสิ่งแวดล้อมและผลกระทบต่างๆ การจัดการด้านพลังงานให้มีประสิทธิภาพ การจัดการด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย การจัดการด้านผลกระทบต่อชุมชน และการคำนึงถึงสิทธิมนุษยชน โดยกำหนดองค์ประกอบเหล่านี้ให้อยู่ในกระบวนการจัดซื้อตั้งแต่ต้นจนจบ ได้แก่ วิธีสรรหาคู่ค้า วิธีตกลงราคา วิธีสอบราคา วิธีประมูลงาน วิธีพิเศษ วิธีจัดซื้อจากรัฐวิสาหกิจ และมีการออกแบบสอบถามความเห็นหลังจากการเข้าร่วมประมูลงานจากคู่ค้าที่เข้าร่วมเสนอราคาเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานอยู่เสมอ

### การพัฒนาความพึงพอใจของลูกค้า

บริษัทฯ ถือว่าลูกค้าทุกคนมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ บริษัทฯ จึงมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าทุกกลุ่ม และดูแลลูกค้าทุกรายตั้งแต่มองหน้าเข้าใช้บริการ ขณะเข้าใช้บริการ ไปจนถึงภายหลังการเข้าใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการเข้าใช้ห้องพัก ห้องอาหาร หรือบริการอื่นๆ ของบริษัท โดยในทุกขั้นตอนจะมีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ลูกค้าได้รับความประทับใจอย่างสูงสุด นอกจากนี้บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง โดยอาศัยความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากลูกค้าเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญในการศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรมเพื่อการพัฒนาให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง โดยการพัฒนาการบริการดังกล่าวจะมีการอัปเดตอยู่เสมอเพื่อให้เข้าพฤติกรรมของลูกค้าที่อาจจะเปลี่ยนแปลงไปตามเทรนด์ใหม่ๆ หรือตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น การยกระดับมาตรฐานความสะอาดและสุขอนามัยให้เท่าเทียมกันในโรงแรมทุกระดับชั้น การปรับปรุงระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ของโรงแรมให้มีความสะดวกสบายมากขึ้นและง่ายต่อการใช้งานของลูกค้า

## แผนการพัฒนาความพึงพอใจของลูกค้า

- การแบ่งกลุ่มลูกค้า (Customer clustering) – เนื่องจากบริษัทฯ มีโรงแรมหลายระดับให้ลูกค้าได้เลือกใช้บริการ จึงมีความหลากหลายของกลุ่มลูกค้า ซึ่งมีความต้องการที่แตกต่างกัน อาทิ กลุ่มท่องเที่ยวพักผ่อน กลุ่มลูกค้าองค์กร กลุ่มคนโสด คู่รัก ครอบครัว และเชื้อชาติต่างๆ บริษัทฯ จึงเน้นการแบ่งกลุ่มลูกค้าเพื่อศึกษารายละเอียดความต้องการของลูกค้ากลุ่มนั้นๆ เพื่อเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้ตรงตามที่ต้องการมากที่สุด
- การบริหารจัดการข้อร้องเรียน (Customer complaint management) - บริษัทฯ มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนที่เกิดจากความบกพร่องในการบริการลูกค้าอย่างหลากหลาย ทั้งช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ อาทิ เฟสบุ๊ก บัญชีทางการของไลน์ ยูทูป ทวิตเตอร์ อีเมล หรือ คอลเซ็นเตอร์ เป็นต้น สำหรับการประเมินผลกระทบและแนวทางการจัดการขึ้นอยู่กับแต่ละเหตุการณ์ โดยยึดถือมาตรฐานการบริการเป็นสำคัญทั้งนี้จะมีการประเมินผลกระทบต่อผลประโยชน์ของบริษัทฯ และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายควบคู่กันไปด้วย
- การมีส่วนร่วมของลูกค้า (Customers engagement) – บริษัทฯ จัดให้มีกิจกรรมต่างๆ กับโรงแรมทุกแห่งของบริษัทฯ เพื่อส่งมอบประสบการณ์และการมีส่วนร่วมให้กับลูกค้าในโรงแรมและการบริการ
  - การจัดให้มีการเล่นเกมสเพื่อรับของรางวัลหรือห้องพัก หรือให้พื้นที่ในการ share, post รูปแห่งความทรงจำในโอกาสพิเศษต่างๆ ร่วมกันกับพื้นที่โรงแรมของเรา
  - การนำเทคโนโลยีเพื่อเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในการใช้ชีวิตของลูกค้าอย่างไร้รอยต่อ เช่น ใช้ เฟสบุ๊ก บัญชีทางการของไลน์ หรือ อินสตาแกรม ในการสื่อสารแบบ 2-ways Communication ตลอด 24 ชั่วโมง
  - การจัดทำผลประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในทุกๆ เดือน เช่น จำนวน Follower, Subscription, Online Reputation ของช่องทางสื่อสารออนไลน์ต่างๆ รวมถึงการเติบโตของจำนวนสมาชิกในส่วนของ Loyalty Member

## การส่งเสริมนวัตกรรมทางธุรกิจ

นับตั้งแต่ปี 2561 บริษัทฯ ได้จัดตั้งแผนกกลยุทธ์และนวัตกรรมองค์กร (Corporate Strategy and Innovation) เพื่อศึกษาและดูแลการนำนวัตกรรมใหม่มาเพื่อพัฒนาการดำเนินธุรกิจรวมถึงการศึกษาปัจจัยต่างๆ กำหนดและปรับทิศทางการดำเนินงานของบริษัทฯ และรองรับโอกาสและความท้าทายใหม่ ซึ่งจะทำให้บริษัทฯ มีความพร้อมที่จะรับมือกับการเปลี่ยนแปลงได้ อย่างรวดเร็วและสามารถเติบโตต่อไปได้อย่างยั่งยืน นอกจากนี้ยังได้มีการตั้งทีม คณะทำงานเฉพาะกิจ โดยคัดเลือกพนักงานจากฝ่ายต่างๆ ช่วยกันจัดทำโครงการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมนวัตกรรม เพื่อเป็นการสนับสนุนวัฒนธรรมนวัตกรรม (Innovative Culture)

สำหรับปี 2563 โรงแรม ฮิลตัน อินน์ ประเทศไทย ได้ร่วมมือกับ ZWIZ.ai ซึ่งเป็น Startup ที่เชี่ยวชาญด้าน AI Chatbot และ Analytics tool เพื่อพัฒนาระบบจองห้องพักผ่าน chatbot โดยมีเป้าหมายเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการจอง

ห้องพักผ่านทาง Line Official และ Facebook Messenger ซึ่งเป็นการตอบสนองกับพฤติกรรมของลูกค้าในยุคปัจจุบันที่เน้นความรวดเร็ว สะดวกสบาย และการเพิ่มคุณค่าทางธุรกิจผ่านโซเชียลมีเดีย นอกจากนี้การพัฒนาระบบ chatbot นี้สามารถช่วยให้พนักงานโรงแรมลดขั้นตอนในระบบปฏิบัติการและมุ่งเน้นไปที่การสร้างประสบการณ์ในการดูแลลูกค้าได้มากขึ้น

## การบริหารทรัพยากรบุคคล

### การบริหารจัดการด้านแรงงาน

บริษัทฯ บริหารจัดการทรัพยากรบุคคลโดยปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณและจริยธรรมทางธุรกิจขององค์กร ซึ่งประกอบไปด้วยการเคารพซึ่งกันและกัน การสนับสนุนความหลากหลายและความแตกต่าง (ไม่ว่าจะเป็นด้านสีผิว เพศ เชื้อชาติ ศาสนา รสนิยมทางเพศ หรือความพิการใดๆ) สิทธิมนุษยชน และการสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน หลักเกณฑ์ดังกล่าวนี้ถูกนำมาใช้ทั้งในการคัดเลือกและสรรหาบุคคลากรเพื่อเข้าทำงาน การกำหนดและจัดสรรสวัสดิการ และพัฒนาบุคคลากร ซึ่งพนักงานใหม่ทุกคนจะได้รับการปฐมนิเทศ เพื่อให้เข้าใจวิสัยทัศน์ ค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กร รวมทั้งระเบียบปฏิบัติในการทำงานร่วมกัน และบริษัทฯ ยังได้มอบโอกาสการเรียนรู้และความก้าวหน้าในสายอาชีพให้กับพนักงานผ่านการหมุนเวียน การโอนย้าย หรือเลื่อนตำแหน่งงาน ให้กับพนักงานทุกระดับทั้งชายและหญิงอย่างเท่าเทียมกัน ทั้งภายในบริษัทฯ หรือในโรงแรมอื่นๆในเครือ โดยคำนึงถึงความรู้ ความสามารถ ที่เหมาะสมเป็นหลักในการพิจารณา บริษัทฯ จะเปรียบเทียบค่าตอบแทนและสวัสดิการในกลุ่มธุรกิจเดียวกันทุกปี เพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานของบริษัทฯ ไม่เพียงได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการตามที่กฎหมายกำหนด แต่อยู่ในระดับที่เหมาะสมในตลาด

### นโยบายการเสริมสร้างทักษะพัฒนาความรู้

บริษัทฯ มีการจัดทำแผนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคลากรทุกระดับเป็นประจำอย่างต่อเนื่องทุกปี โดยมุ่งเน้นการพัฒนาสมรรถนะ (Competency) การสร้างทักษะ (Re Skill) และการเสริมทักษะ (Up Skill) รวมถึงทักษะการใช้เทคโนโลยีในยุคนวัตกรรม (Digital Skills) ควบคู่กับการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan: IDP) โดยใช้หลักการพัฒนาศักยภาพในรูปแบบ 70:20:10 รวมทั้งการติดตามและประเมินผลลัพธ์อย่างต่อเนื่อง

### การปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรและสร้างเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงาน

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของบริษัทฯ และการยกย่องชมเชยพนักงานเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กรที่สะท้อนให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับบุคคลากรเป็นอันดับแรกเป็นอย่างดี ทางบริษัทฯ ให้ความสนใจและใส่ใจกับสิ่งเหล่านี้ จึงได้จัดช่องทางและรูปแบบการสื่อสารให้มีความหลากหลาย เพื่อสร้างความภูมิใจและมั่นใจว่าทุกคนจะได้รับการดูแลเป็นอย่างดี โดยในปี 2563 บริษัทฯ จัดการประชุมพนักงาน (Townhall Meeting) เป็นประจำทุกเดือนเพื่ออัปเดตสถานการณ์ธุรกิจและสื่อสารให้พนักงานทุกคนเข้าใจ รวมถึงการเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับได้พบและแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ โดยตรงกับผู้บริหารระดับสูง ในการประชุมนี้พนักงานจะได้พูดคุยและเสนอแนะความเห็น

ที่มีประโยชน์ต่อองค์กร หรือถามข้อสงสัยที่ต้องการทราบโดยตรงจากผู้บริหาร นอกจากนี้ บริษัทฯ มีช่องทางการสื่อสารผ่านเฟซบุ๊กของบริษัทฯ ที่เปิดให้พนักงานทุกคนเข้าเป็นสมาชิก เพื่อรับข่าวสารและยังสามารถสร้างโพสต์ และแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

บริษัทฯ มีการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของพนักงานต่อการบริการระหว่างหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กรเป็นประจำทุกปี เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากพนักงาน โดยข้อมูลที่ได้รับจะนำมาวิเคราะห์ภาพรวมเพื่อกำหนดนโยบาย และส่งรายงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำแผนพัฒนา/ปรับปรุงในการให้บริการลูกค้าภายในต่อไป

## การมีส่วนร่วมและพัฒนาชุมชน สังคม

บริษัทฯ ให้ความสำคัญในการมีส่วนร่วมและพัฒนาชุมชน สังคม โดยมุ่งเน้นที่จะตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างสมดุลทั้งชุมชน สังคมในพื้นที่โดยรอบธุรกิจของบริษัทฯ และพื้นที่อื่นๆ ด้วยการสร้างสัมพันธ์ที่ดีเพื่อการอยู่ร่วมกัน โดยใช้ความรู้และความเชี่ยวชาญของบริษัทฯ ส่งเสริมให้ชุมชนเกิดการเรียนรู้มีศักยภาพในการพัฒนาตนเองและสามารถรักษาวัฒนธรรมและประเพณีอันดีงามของท้องถิ่น นอกจากนี้บริษัทฯ ยังสนับสนุนให้พนักงานซึ่งเป็นหนึ่งในผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ เข้ามามีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่อชุมชนสังคม ด้วยการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็นและเปิดโอกาสให้พนักงานร่วมคัดเลือกและอาสาทำงานในโครงการเพื่อสังคมของบริษัทฯ และบริษัทฯ ยังร่วมมือกับพันธมิตรธุรกิจ ภาศึเครือข่าย หน่วยงานราชการ เพื่อร่วมกันทำงานที่จะส่งเสริมความเข้มแข็งให้ชุมชนเพื่อสร้างสังคมแห่งความยั่งยืน

## กิจกรรมเพื่อสังคมในรอบปี 2563

### กิจกรรมเพื่อพัฒนาชุมชน

บริษัทฯ และโรงแรมในเครือจัดกิจกรรมพนักงานอาสาโดยมีเจตนารมณ์ที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของสังคมจากการแพร่ระบาดของ โควิด-19 ตามความเหมาะสมในแต่ละพื้นที่โดย

- โรงแรมในเครือมอบอาหาร เจลแอลกอฮอล์ เครื่องอุปโภค บริโภค มอบให้ชุมชนใกล้เคียงและบุคคลทั่วไป
- บริษัทฯ มอบหน้ากาก N95 และก๊วยตากลิตภัณฑ์จากชุมชนผาบ้ง 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 จากชุมชนบ้านโคก

เมือง จังหวัดบุรีรัมย์ และภาชนะกะลาแปรรูป จากชุมชนบ้านแหลม จังหวัดนครศรีธรรมราช ทั้งนี้ผลิตภัณฑ์ที่บริษัทฯ นำมามอบให้แก่หน่วยงานต่างๆ ล้วนมาจากชุมชนในโครงการ “พักสบายกาย เทียบสบายใจ Happy Home Happy Stay” ซึ่งเป็นโครงการเพื่อพัฒนาระดับการให้บริการและการบริหารจัดการโฮมสเตย์ในชุมชนของบริษัทฯ อันเป็นการช่วยเหลือและกระจายรายได้สู่ท้องถิ่นเนื่องจากชุมชนท่องเที่ยวเหล่านี้ล้วนได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ โควิด- 19

- บริษัทฯ มอบรายได้จากการเข้าพักโรงแรมฮิลตันทั่วประเทศทุกสาขาในวันที่ 5 มิถุนายน 2563 โดยไม่หักค่าใช้จ่าย สมทบกับเงินร่วมบริจาคของพนักงานรวมเป็นเงินจำนวน 1 ล้านบาทมอบให้ “โครงการ 63 บาทสู้โควิด-19 พลงน้ำใจ 63 บาทแปรเปลี่ยนความทุกข์ยากปี 2563” ซึ่งดำเนินการโดยสภาอากาศไทย

### กิจกรรมสนับสนุนด้านการศึกษา

โครงการผู้เปิดจินตนาการ มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนการศึกษาแก่เยาวชนในระดับประถมศึกษาด้วยการมอบผู้เปิดจินตนาการซึ่งเป็นตู้ที่มีหนังสือและของเล่นเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้พัฒนาทักษะด้านต่างๆ มีคู่มือการเรียนการสอนเพื่อผลิตสื่อการเรียนรู้ บริษัทฯ จะมอบผู้เปิดจินตนาการให้กับโรงเรียนในจังหวัดที่มีโรงแรม ฮิลตัน ประเทศไทย ตั้งอยู่ ซึ่งจะมอบให้ในวันเปิดให้บริการโรงแรมเป็นวันแรกพื้นที่ละ 5 แห่ง โดยเริ่มโครงการนี้มาตั้งแต่ปี พ.ศ 2557 จนถึงปัจจุบันมีโรงเรียนที่ได้รับผู้เปิดจินตนาการไปแล้วรวม 220 แห่ง และในปี 2563 บริษัทฯ ได้มอบผู้เปิดจินตนาการให้แก่โรงเรียน 5 แห่งในจังหวัดภูเก็ต เนื่องจากบริษัทฯ ได้เปิดให้บริการโรงแรม ฮิลตัน ภูเก็ต สาขาที่ 2

### โครงการเพื่อสนับสนุนอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

โครงการพักสบายกาย เทียบสบายใจ Happy Home Happy Stay การท่องเที่ยวชุมชนมีบทบาทและมีความสำคัญเพิ่มขึ้นเนื่องจากนักท่องเที่ยวต้องการสัมผัสวิถีชีวิตท้องถิ่นทั้งผู้คน สังคม วัฒนธรรม ประเพณีและสิ่งแวดล้อม เช่น การปรุงและการรับประทานอาหารท้องถิ่น การทำหัตถกรรมพื้นบ้านรวมถึงการอยู่พักอาศัยแบบวิถีชีวิตท้องถิ่นกับเจ้าของบ้าน ด้วยเหตุนี้บริษัทฯ ในฐานะผู้ประกอบการโรงแรมจึงต้องการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชน ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่สอดคล้องโดยตรงกับบริษัทฯ

ด้วยการยกระดับการบริหารจัดการโฮมสเตย์ในชุมชนผ่านการแบ่งปันความรู้ความเชี่ยวชาญของบริษัทฯ ให้กับชุมชนส่งเสริมให้ชุมชนเกิดการเรียนรู้ ได้เห็นมุมมองใหม่เห็นโอกาสทางเศรษฐกิจเป็นการเพิ่มศักยภาพในการต่อยอดปรับปรุงเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนจากภายในชุมชนเอง บริษัทฯ ริเริ่มโครงการนี้ในปีพ.ศ2561ที่ชุมชนบ้านแหลม อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช และต่อมาในปี 2562 ได้ร่วมกับแอร์เอเชีย จัดอบรมให้ความรู้เรื่องการบริการและการบริหารจัดการโฮมสเตย์ให้กับชุมชนในโครงการ Journey D โดยในปี 2563 บริษัทฯ ได้ขยายความร่วมมือกับธนาคารออมสินในโครงการ GSB Smart Homestay โฮมสเตย์มีสไตล์ โดยได้เข้าร่วมพิจารณาตัดสินรางวัล และให้ความรู้แก่ชุมชนในโครงการ ได้แก่ ชุมชนบ้านหนองขาว อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี และชุมชนบ้านมุงเหนือ อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก และได้สนับสนุนมอบผ้าปูที่นอนสภาพดีที่คัดเลือกจากโรงแรมในเครือให้แก่ 6 ชุมชนที่เข้าร่วมโครงการได้ใช้ประโยชน์



## การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากร

การประกอบธุรกิจโรงแรมนั้นต้องอำนวยความสะดวกสบายและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ซึ่งล้วนต้องใช้ทรัพยากร พลังงาน และก่อให้เกิดมลภาวะทั้งขยะและน้ำเสียซึ่งเหล่านี้มีส่วนในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสู่ชั้นบรรยากาศอันเป็นสาเหตุหลักของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและปรากฏการณ์โลกร้อนที่กำลังกลายเป็นวิกฤติด้านสิ่งแวดล้อมที่สำคัญของโลก บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญสูงสุดในการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากร เพื่อเป็นการลดผลกระทบทางตรงและทางอ้อม บริษัทฯ จึงได้กำหนดให้โรงแรมทุกแห่งปฏิบัติตามกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมและนโยบายในการใช้ทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพสูงสุดและหลีกเลี่ยงการดำเนินงานที่เป็นการทำลายสิ่งแวดล้อมในชุมชนโดยรอบและปลูกฝังจิตสำนึกให้บุคคลากรทุกคนตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรอย่างรับผิดชอบโดยมีการสื่อสารให้พนักงานเข้าใจถึงแนวทางปฏิบัติและออกแบบประสบการณ์ลูกค้าเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าปรับพฤติกรรมต่อการประหยัดพลังงาน นอกจากนี้ยังส่งเสริมการคิดค้นพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการดังกล่าวนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

### การจัดการพลังงาน

บริษัทฯ และโรงแรมในเครือทุกแห่งมีการตรวจสอบ ดูแลรักษาและปรับปรุงอุปกรณ์ต่างๆ อยู่สม่ำเสมอ เพื่อบริหารจัดการให้การใช้พลังงานมีประสิทธิภาพ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

- รณรงค์ปลูกฝังจิตสำนึกให้บุคคลากรใช้ทรัพยากรด้วยความรับผิดชอบต่อ ลดการใช้พลังงานที่สามารถทำได้ทั้งที่บ้านและที่ทำงาน เช่น การใช้ไฟฟ้าเท่าที่จำเป็น ปิดหน้าจอบคอมพิวเตอร์เมื่อไม่ใช้งาน การเดินขึ้น-ลงบันไดแทนการใช้ลิฟต์ การดูแลบำรุงรักษาเครื่องจักร อุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ใช้หลักการ 3R – การใช้ซ้ำ การลดการใช้ และการนำกลับมาใช้ใหม่ในกระบวนการทำงานประจำวันเพื่อลดปริมาณการใช้ทรัพยากรโดยรวม
- ติดตั้ง Timer ควบคุมสวิตช์ และ สลับการเปิดปิดไฟ ให้มีแสงสว่างที่เพียงพอเหมาะสม
- เปลี่ยนจากหลอดคอมแพคต์ฟลูออเรสเซนต์ 36 วัตต์ เป็นหลอดไฟ LED-T8, 18 วัตต์ ติดตั้งและใช้สวิตช์ตั้งเวลาเพื่อควบคุมการใช้พลังงานแสงสว่างภายในอาคาร
- โรงแรมเจดับบลิว แมริออท กรุงเทพฯ ติดตั้ง VFD (Variable Frequency Drive) เป็นอุปกรณ์รับความเร็วรอบไฟฟ้า โดยปรับความเร็วรอบจากการปรับความถี่มอเตอร์ของระบบปั๊มเครื่องทำน้ำเย็น และเปลี่ยนเครื่องกำเนิดไอน้ำประสิทธิภาพสูง จำนวน 1 เครื่องและเปลี่ยนเครื่องทำน้ำเย็นแบบรวมศูนย์ Chiller ที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เพื่อลดการใช้พลังงาน

ในปี 2017-2018 เปลี่ยนเครื่องทำน้ำเย็นประสิทธิภาพสูง จำนวน 2 เครื่อง ส่งผลให้ได้รับรางวัลอาคารประหยัดพลังงานดีเด่น “MEA Energy Saving Building Award “ ซึ่งจัดขึ้นโดยการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งผลการดำเนินงานการเข้าร่วมโครงการนั้นทำให้โรงแรมมีผลประหยัดทางไฟฟ้าลดลง 9% จากมาตรฐานนี้

- โรงแรมคอร์ทยาร์ด โดย แมริออท กรุงเทพ ติดตั้งชุดระบบ Chiller Plant Optimization ช่วยบริหารจัดการ ประสานการทำงานของระบบทำความเย็นทั้งระบบได้แก่ Chiller Plant Controls, Chilled Water Pump, Condenser Water Pump, Cooling Tower Fan Motor, AHU Motor ให้ปรับเปลี่ยนความเร็วรอบของมอเตอร์ (Variable Speed) ให้ทำงานสัมพันธ์กันทั้งระบบ และควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามความต้องการปริมาณความเย็น (Heat Load) ที่ต้องการจริงๆ นอกจากนี้ โรงแรมมีเครื่องทำความเย็น Chiller มากกว่า 1 เครื่อง ระบบซอฟต์แวร์จะบริหารสั่งงาน การทำงานของเครื่อง Chiller ในแต่ละเครื่อง ให้ทำงานตามปริมาณความต้องการความเย็นที่เหมาะสม (Efficiency improving) ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบทำความเย็น ช่วยลดปริมาณการใช้ไฟฟ้าของระบบลงได้อย่างมาก
- กลุ่มโรงแรมในเครือ Accor จัดจ้างบริษัท NCH ซึ่งเป็นบริษัทรับจ้างดูแล บำรุงรักษาและบำบัดน้ำในระบบ Cooling tower เข้ามาตรวจสอบ ประเมินกระบวนการทำงานของเครื่องปรับอากาศ เพื่อปรับปรุงให้ระบบเครื่องปรับอากาศทำงานมีประสิทธิภาพได้ดียิ่งขึ้น Cooling tower เป็นอุปกรณ์ระบายความร้อนของเครื่องปรับอากาศแบบ Chiller ทำให้โรงแรมที่ติดตั้งระบบนี้ไม่ต้องใช้อุปกรณ์ ชุดกรองน้ำ (Softener) ส่งผลให้การระบายความร้อนได้ดีขึ้นทำให้เครื่อง Chiller ลดการใช้พลังงานไฟฟ้า = 1.5% ต่อ 1 องศา คาดว่าจะช่วยลดการใช้พลังงาน ถึง 2%

#### ข้อมูลการใช้พลังงานภายในองค์กร

ปี 2561*	ปี 2562	ปี 2563
74,449,938.71	82,086,526.64	52,597,885.82
กิโลวัตต์-ชั่วโมง	กิโลวัตต์-ชั่วโมง	กิโลวัตต์-ชั่วโมง

\*ปี 2561 ไม่รวมข้อมูลการใช้พลังงานของโรงแรมฮิลตัน อินน์

#### การจัดการน้ำของโรงแรมในเครือ

น้ำเป็นปัจจัยที่สนับสนุนการดำเนินธุรกิจโรงแรม บริษัทฯ และโรงแรมในเครือมีแนวทางบริหารจัดการน้ำและส่งเสริมรณรงค์สร้างจิตสำนึกในการใช้ทรัพยากรน้ำของพนักงานและผู้เข้าใช้บริการ ดังนี้ ใช้น้ำอย่างคุ้มค่า ใช้น้ำอย่างรับผิดชอบ ใช้นวัตกรรมเพื่อลดการใช้น้ำ

- รณรงค์ให้ผู้เข้าใช้บริการใช้ผ้าขนหนูและผ้าลินินซ้ำ เพื่อลดการซักผ้า การใช้น้ำ
- รณรงค์ให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างเหมาะสมและคุ้มค่า เช่น ไม่เปิดน้ำทิ้งในหลายๆ กิจกรรมหรือรดน้ำต้นไม้แต่พอดี เป็นต้น
- ติดตั้ง Aerator เพื่อลดปริมาณน้ำไหลจากก๊อกน้ำ
- เลือกใช้สุขภัณฑ์รุ่นประหยัดน้ำ
- ตรวจสอบอุปกรณ์ ระบบท่อ และมาตรวัดน้ำ เพื่อตรวจเช็คและซ่อมแซมอย่างต่อเนื่องเพื่อป้องกันการรั่วไหลของน้ำ
- บันทึกปริมาณการใช้น้ำ เปรียบเทียบเพื่อหามาตรการลดการใช้น้ำ

- การบำบัดน้ำเสีย โรงแรมปฏิบัติตามข้อกำหนดกฎหมายอย่างเคร่งครัด และตรวจสอบระบบอย่างสม่ำเสมอเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชน

ข้อมูลการใช้น้ำภายในองค์กร

ปี 2561*	ปี 2562	ปี 2563
1,180,075.30	1,440,465.83	855,642.88
ลูกบาศก์เมตร	ลูกบาศก์เมตร	ลูกบาศก์เมตร

\*\*ปี 2561 ไม่รวมข้อมูลการใช้น้ำของโรงแรมฮิลล์ อินน์

การจัดการขยะ

โรงแรมตระหนักถึงการสร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินกิจการ โดยแยกประเภทขยะ ดังนี้

- ขยะจากห้องพัก และพื้นที่ส่วนร่วม มีการคัดแยกขยะ เพื่อนำไปรีไซเคิล และสะดวกต่อการจัดการขยะในลำดับถัดไป
- ขยะจากห้องครัว โรงแรมเจดับบลิว แมริออท กรุงเทพ ร่วมกับบริษัท Light Blue ได้ดำเนินโครงการ Light Blue เพื่อลดขยะที่มาจากอาหารโดยเริ่มตั้งแต่การเตรียมวัตถุดิบ การผลิต รวมถึงการจัดการอาหารเหลือทิ้ง

ปี 2563	ลดปริมาณอาหาร 84 ตัน 99.6 ตัน	มอบอาหารให้ผู้ยากไร้ 174,000 มื้อ
	ปริมาณอาหารเหลือทิ้ง 56.7%	ลดการปล่อยปริมาณก๊าซเรือนกระจกได้ถึง 189 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

- **ขยะพลาสติก** โรงแรมในเครือมีนโยบายลดปริมาณการใช้พลาสติก เพื่อช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยเปลี่ยนจากการใช้ผลิตภัณฑ์จากพลาสติก มาเป็นขวดแก้ว หลอดกระดาษ ถุงผ้า ถุงกระดาษ รวมถึงจัดตั้งจุดเติมน้ำดื่มบริการให้แก่ผู้เข้ามาใช้บริการ และรณรงค์ให้พนักงาน ลดการใช้พลาสติกด้วยกิจกรรมต่างๆ การแจกกระบอกน้ำพกพา ถุงผ้า และกล่องอาหารซิลิโคนพับได้ ให้แก่พนักงาน นอกจากนี้ ยังระบุให้ซัพพลายเออร์ ที่จัดส่งสินค้าให้โรงแรม ส่งสินค้ามาในตะกร้าหรือถัง แทนถุงพลาสติก
- **ขยะกระดาษ** บริษัทฯ มีนโยบายและดำเนินการเรื่องการคัดแยกกระดาษตั้งแต่ปี 2551 ในปี 2563 บริษัทฯ โรงแรมในเครือ และบริษัทพันธมิตรภายในอาคารเพลินิจิตเซ็นเตอร์ ได้เข้าร่วมในโครงการ Paper X กับ บมจ. เอสซีจี แพคเกจจิ้ง เพื่อนำกระดาษที่ได้จากการคัดแยกนำไปสู่กระบวนการรีไซเคิลเป็นการสนับสนุนเศรษฐกิจหมุนเวียนนำทรัพยากรมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดจนครบวงจร โดยปริมาณกระดาษที่คัดแยกนับจากเริ่มเข้าโครงการเมื่อเดือนตุลาคมมีปริมาณกระดาษที่คัดแยกได้ 1.6 ตัน ซึ่งสามารถลดการตัดต้นไม้ไปได้ 17 ตัน ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 680 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ลดการใช้น้ำ 7000 แกลลอน ลดการใช้น้ำมัน 380 แกลลอน ลดปริมาณการใช้พลังงาน 4000 กิโลวัตต์ต่อชั่วโมง

\*ที่มา [www.fusionwaste.com](http://www.fusionwaste.com)

## การจัดการก๊าซเรือนกระจก

บริษัทฯ มีเจตนารมณ์ที่จะส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานมีความเข้าใจในแนวทางการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและนำมาปรับปรุงในกระบวนการการทำงานต่างๆ โดยมุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน การประหยัดพลังงาน การจัดการขยะ การเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตามมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม เช่นการเปลี่ยนการใช้สารทำความเย็น ที่มีส่วนผสม CFC ที่ส่งผลกระทบต่อชั้นบรรยากาศ การจัดการกิจกรรมต่างๆ บริษัทฯ ยังคำนึงถึงรูปแบบการจัดการกิจกรรมที่ลดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น ลดปริมาณขยะจากผู้เข้าร่วมกิจกรรม สนับสนุนให้เดินทางเข้าร่วมกิจกรรมด้วยรถสาธารณะ บริษัทฯ ได้เริ่มรวบรวมเก็บข้อมูลการที่เกี่ยวข้องกับการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่สามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเพื่อนำมาวิเคราะห์และพัฒนากิจกรรมการทำงานที่เหมาะสมในลำดับถัดไป