

TOGETHER FOR THE BETTER



Economic Performance

ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ

Supply Chain Management

การบริหารจัดการคู่ค้าในห่วงโซ่อุปทาน

คู่ค้าเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญอีกกลุ่มหนึ่งของ ดี เอราวัณ กรุ๊ป บริษัทฯ จึงได้ให้ความสำคัญและรับฟังเสียงสะท้อนจากคู่ค้ามาอย่างต่อเนื่อง ผ่านการปฏิบัติดำเนินงานอย่างเป็นธรรม การสร้างการเรียนรู้ การพัฒนาคุณภาพงาน และการพัฒนาศักยภาพในการทำงานร่วมกัน โดยบริษัทฯ ได้กำหนดหลักเกณฑ์การจำแนกกลุ่มคู่ค้าที่สำคัญ เพื่อการประเมินความเสี่ยงภายในห่วงโซ่อุปทานอย่างมีประสิทธิภาพ จัดทำเกณฑ์ในการคัดกรองและสรรหาคู่ค้า นโยบายในการจ่ายเงิน รวมทั้งได้กำหนดจรรยาบรรณคู่ค้าธุรกิจ (Supplier Code of Conduct) เพื่อสร้างสังคมที่ยั่งยืนร่วมกันไว้ ดังนี้

หลักเกณฑ์การกำหนดกลุ่มคู่ค้าที่สำคัญ (Critical-tier Suppliers)

ดี เอราวัณ กรุ๊ป ได้กำหนดเกณฑ์ในการจัดลำดับความสำคัญของคู่ค้า เพื่อประเมินความเสี่ยงและการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างมีประสิทธิภาพไว้ 2 ประเภท ได้แก่

1. จำแนกตามมูลค่า

บริษัทฯ กำหนดให้คู่ค้า/ผู้รับเหมาที่มีการทำรายการซื้อขายมากกว่าร้อยละ 3 ของค่าใช้จ่ายที่จ่ายคู่ค้าทั้งหมดเป็นคู่ค้าที่สำคัญทั้งหมดของ ดี เอราวัณ กรุ๊ป (Critical 1-tier)

2. จำแนกตามประเภทการใช้บริการ

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจโดยจำแนกลักษณะการดำเนินงานเป็น 3 ส่วนหลัก ได้แก่ ส่วนสำนักงานใหญ่ ส่วนการพัฒนาโครงการ และคู่ค้าของธุรกิจโรงแรม ซึ่งการดำเนินงานใน 3 ส่วนนี้มีความสำคัญแตกต่างกัน เนื่องจากมีกลุ่มคู่ค้าต่างประเภทและมูลค่าสัญญาแตกต่างกันค่อนข้างสูง บริษัทฯ จึงได้กำหนด



ประเภทคู่ค้าจำแนกตามประเภทการใช้บริการไว้ ดังนี้

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

ทั้งนี้ ในปี 2566 บริษัทฯ มีคู่ค้าทั้งหมด 3,367 ราย โดยมีคู่ค้าหลัก (Critical 1-tier) จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.11 ของคู่ค้าทั้งหมด) โดยรายละเอียดอื่นๆ เป็น ดังนี้

การจัดกลุ่มคู่ค้าของบริษัทในเครือปี 2566	ธุรกิจโรงแรม	โครงการ	สำนักงาน	รวม
จำนวนคู่ค้าทั้งหมด (ราย)	3,367	172	509	4,048
จำนวนคู่ค้าหลัก Critical 1-tier (ราย)	27	12	6	45
จำนวนคู่ค้าทั่วไป (ราย)	3,340	160	503	3,975
จำนวนคู่ค้าที่ลงนามรับทราบจรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติของคู่ค้า	n/a	n/a	n/a	n/a

การสรรหาผู้ค้าและเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ค้า (Supplier's Pre-qualification and Selection Criteria)

เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และลดความเสี่ยงภายในห่วงโซ่อุปทาน 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)
- ✓ ชื่อเสียงของบริษัทฯ (Company's Reputation)
- ✓ การดำเนินงานด้านความยั่งยืนตามกรอบ ESG

การประเมินความเสี่ยงของผู้ค้า

บริษัทฯ ได้วิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญของผู้ค้า โดยพิจารณาจากคู่ค้าที่มีปริมาณการจัดซื้อสินค้าหรือบริการมูลค่าสูงและประเภทการใช้บริการ เพื่อมาเป็นเกณฑ์ในการจัดลำดับความสำคัญของผู้ค้า

ทั้งนี้ ในกระบวนการประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในห่วงโซ่อุปทาน บริษัทฯ ได้คำนึงถึงปัจจัยความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น ดังนี้

1. **ปัจจัยความเสี่ยงในการจัดหาวัตถุดิบหรือผลิตภัณฑ์** – เป็นผลิตภัณฑ์ที่ขาดแคลน เป็นผลิตภัณฑ์/บริการที่มีผู้ให้บริการรายเดียว หรือเป็นผลิตภัณฑ์/บริการที่ไม่สามารถทดแทนหรือไม่

2. **ปัจจัยความเสี่ยงด้านกลยุทธ์** – เป็นสินค้า วัสดุ และบริการที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจหรือไม่

3. **ปัจจัยความเสี่ยงด้านสังคม** – เป็นคู่ค้าที่มีการดำเนินงานอย่างรับผิดชอบ ให้ความสำคัญต่ออาชีวอนามัยและความปลอดภัยของผู้รับเหมาหรือไม่ รวมถึงเป็นคู่ค้าที่มีการจ้างงานอย่างเป็นธรรม ไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชน หรือเกี่ยวข้องกับการทุจริตคอร์รัปชัน

4. **ปัจจัยความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม** – เป็นคู่ค้าที่มีมาตรฐานการดำเนินงานหรือผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมหรือไม่ เช่น มีประสบการณ์การทำงานด้าน Green Hotel มาตรฐานอาคารเขียว ISO 14001 ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม หรือจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่เป็น Eco-products เป็นต้น

5. **ปัจจัยความเสี่ยงด้านชื่อเสียง** – เป็นคู่ค้าที่มีประวัติการดำเนินงานหรือลักษณะการทำงานที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของบริษัทฯ ในอนาคตหรือไม่

หลักเกณฑ์ในการตรวจประเมินผู้ค้าแบบ On-site

หลักเกณฑ์คู่ค้าที่ต้องได้รับการ On-site ESG Audit ในรอบปี

บริษัทฯ กำหนดหลักเกณฑ์คู่ค้าที่ต้องได้รับการ Onsite ESG Audit สำหรับคู่ค้าส่วนการพัฒนาโครงการและคู่ค้าของธุรกิจโรงแรม ด้วยหลักเกณฑ์ที่ต่างกัน ดังนี้

1. คู่ค้าส่วนการพัฒนาโครงการ

บริษัทฯ ได้กำหนดเงื่อนไข Top-5 Critical Tier 1 Supplier หรือคู่ค้าที่มีรายการใช้จ่ายกับบริษัทฯ สูงสุด 5 อันดับแรก เป็นบริษัทที่จะต้องได้รับการ On-site ESG Audit เป็นประจำทุกปี เนื่องจากมีนัยสำคัญต่อบริษัทฯ ในแง่ของต้นทุนการดำเนินงาน

2. คู่ค้าของธุรกิจโรงแรม

ด้วยธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจให้บริการ และมีประเด็นสุขอนามัยและความปลอดภัยด้านอาหารเป็นประเด็นที่สำคัญของธุรกิจ ในระยะดำเนินงาน และยังมีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มในแต่ละปีเป็นจำนวนมาก ดังนั้น โรงแรมระดับลักซ์ชัวรี่ ในธุรกิจของ ดี เอราวัณ กรุ๊ป อาทิ โรงแรมเดอะ นาคา โฮสเทลแลนด์ เอ ลักซ์ชัวรี่ คอลเลคชั่น รีสอร์ท แอนด์ สปา จึงกำหนดให้มีการประเมินคู่ค้าประเภทอาหารและเครื่องดื่มในรูปแบบ On-site ESG Audit ทั้งหมด (ร้อยละ 100)

นโยบายและระยะเวลาการชำระเงิน (Credit Term Policy)

บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อสภาพคล่องและการบริหารจัดการกระแสเงินสดของลูกค้า โดยให้ความสำคัญต่อลูกค้าทั้งรายย่อยและรายใหญ่อย่างเท่าเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติ และพึงระลึกเสมอว่าสภาพคล่องในการดำเนินธุรกิจของลูกค้านั้นกระทบต่อการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของลูกค้าและบริษัทฯ ในระยะยาว

ทั้งนี้ บริษัทฯ มีนโยบายเพื่อกำหนดระยะเวลาชำระเงิน (Credit Term) ให้แก่ลูกค้าภายใน 7-60 วัน โดยที่ผ่านมามีประวัติการชำระเงินให้แก่ลูกค้าตามสถิติ ดังนี้

ระยะเวลาการชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 1 ปี) (วัน)

2562	2563	2564	2565	2566
39	29	31	31	27

จรรยาบรรณลูกค้า

ในกลุ่มโรงแรมที่บริหารโดยแบรนด์ต่างๆ นั้น มีแนวทางปฏิบัติต่อลูกค้าตามจรรยาบรรณลูกค้าที่คำนึงถึงมิติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมที่แบรนด์ต้นสังกัดได้กำหนดไว้สำหรับโรงแรมโอปออินน์ ปฏิบัติตามแนวทางของบริษัทฯ ที่กำหนดไว้ในจรรยาบรรณลูกค้า <https://www.theerawan.com/th/corporate-governance/code-of-conduct>

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญต่อการร่วมต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันภายในห่วงโซ่อุปทาน โดย ดี เอราวัณ กรุ๊ป ได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกที่ได้รับการรับรองจากแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (Thai Private Sector Collective Action Against Corruption: CAC) ทั้งนี้ บริษัทฯ มีนโยบายเชิญชวนและสนับสนุนให้ลูกค้าทุกรายของ ดี เอราวัณ กรุ๊ป เข้าร่วมเป็นสมาชิกฯ CAC หรือภาคีเครือข่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันเช่นกัน เพื่อร่วมสร้างสังคมที่โปร่งใส ปราศจากการทุจริตและคอร์รัปชัน



Customer Satisfaction Enhancement

การพัฒนาความพึงพอใจของลูกค้า

บริษัทฯ ถือว่าลูกค้าทุกคนมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจบริษัทฯ จึงมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าทุกกลุ่ม และดูแลลูกค้าทุกรายตั้งแต่ก่อนเข้าใช้บริการ ขณะเข้าใช้บริการ ไปจนถึงภายหลังการเข้าใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการเข้าใช้ห้องพัก ห้องอาหาร หรือบริการอื่นๆ ของบริษัทฯ โดยในทุกขั้นตอน จะมีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ลูกค้าได้รับความประทับใจอย่างสูงสุด นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง โดยอาศัยความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากลูกค้าเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญในการศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรม เพื่อการพัฒนาให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง โดยการพัฒนาการบริการดังกล่าวจะมีการอัปเดตอยู่สม่ำเสมอ เพื่อให้เข้าพุดติกรรมของลูกค้าที่อาจจะเปลี่ยนแปลงไปตามเทรนด์ใหม่ๆ หรือตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น การยกระดับมาตรฐานความสะอาดและสุขอนามัยให้เท่าเทียมกันในโรงแรมทุกระดับชั้น การปรับปรุงระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ของโรงแรมให้มีความสะดวกสบายมากขึ้น และง่ายต่อการใช้งานของลูกค้า

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 เฟซบุ๊ก บัญชีทางการของไลน์ ยูทูป ทวิตเตอร์ อีเมล หรือคอลเซ็นเตอร์ สำหรับการประเมินผลกระทบและแนวทางการจัดการขึ้นอยู่กับแต่ละเหตุการณ์ โดยยึดถือมาตรฐานการบริการเป็นสำคัญ ทั้งนี้ จะมีการประเมินผลกระทบต่อผลประโยชน์ของบริษัทฯ และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายควบคู่กันไปด้วย



การมีส่วนร่วมของลูกค้า (Customers Engagement)

บริษัทฯ จัดให้มีกิจกรรมต่างๆ กับโรงแรมทุกแห่งของบริษัทฯ เพื่อส่งเสริมประสบการณ์และการมีส่วนร่วมให้กับลูกค้าในโรงแรมและบริการ

- การจัดให้มีการเล่นเกมเพื่อรับของรางวัลหรือห้องพัก หรือให้พื้นที่ในการ Share, Post รูปแห่งความทรงจำในโอกาสพิเศษต่างๆ ร่วมกันกับพื้นที่โรงแรมของเรา
- การนำเทคโนโลยีเพื่อเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในการใช้ชีวิตของลูกค้าอย่างไร้รอยต่อ เช่น ใช้เฟซบุ๊ก บัญชีทางการของไลน์ หรืออินสตาแกรม ในการสื่อสารแบบ 2-ways Communication ตลอด 24 ชั่วโมง
- การจัดทำผลประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในทุกๆ เดือน เช่น จำนวน Follower, Subscription, Online Reputation ของช่องทางสื่อสารออนไลน์ต่างๆ รวมถึงการเติบโตของจำนวนสมาชิกในส่วนของ Loyalty Member

ผลความพึงพอใจของลูกค้า

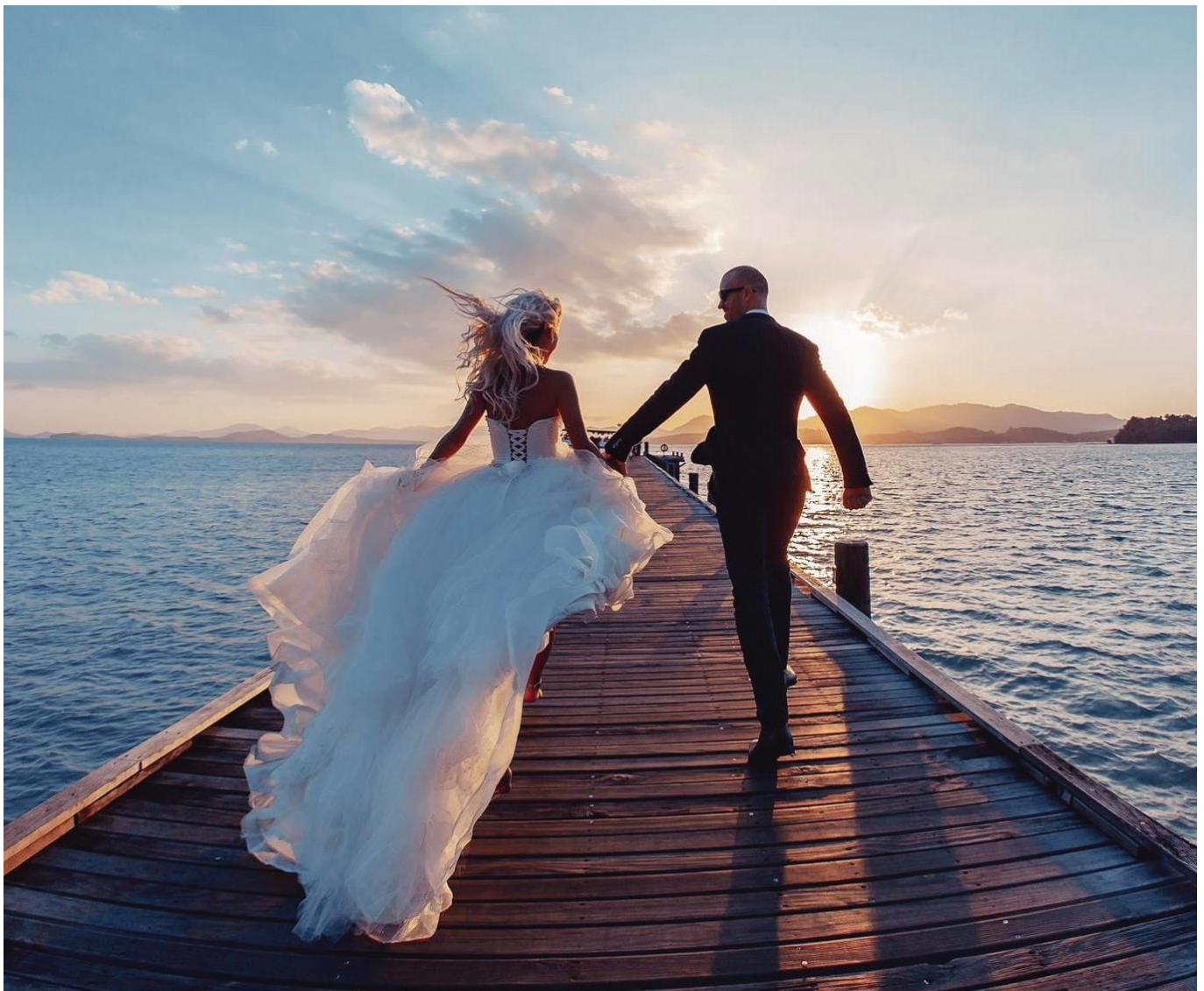
สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า โรงแรมทุกแห่งของบริษัทฯ จะจัดทำประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาพักและใช้บริการในโรงแรมอยู่เสมอ และโรงแรมทุกแห่งจะมีการนำส่งสรุปรายงานผลประเมินความพึงพอใจต่อผู้บริหารระดับสูง ณ สิ้นเดือน เพื่อนำเสนอและวิเคราะห์โอกาสและปัญหาเพื่อพัฒนาความต้องการของลูกค้าต่อไป โดยการกำหนดเป้าหมายคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าของโรงแรมทุกแห่งจะใช้คะแนนของปีก่อนหน้าเป็นเกณฑ์ในการวัดระดับและเป็นเป้าหมายในการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น บริษัทฯ จะวัดความพึงพอใจของลูกค้าจาก 2 ช่องทาง ดังนี้

- Customer Satisfaction Survey ซึ่งเป็นแบบประเมินความพึงพอใจและแบบสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าที่ครอบคลุมทั้งในเรื่องความสะอาด คุณภาพการบริการ รวมถึงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในโรงแรม โดยแต่ละโรงแรมจะส่งแบบประเมินไปให้ลูกค้าผ่านอีเมลภายหลังจากการเข้าพัก

- Social Review Index ซึ่งเป็นการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่ทำผ่านช่องทางออนไลน์และโซเชียลมีเดียต่างๆ เช่น OTAs หรือ Google Review หรือ TripAdvisor เป็นต้น และนำคะแนนดังกล่าวเทียบกับคะแนนของคู่แข่งในตลาด โดยผลการประเมินของปี 2566 และปีย้อนหลังเป็น ดังนี้

ผลคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าโดยเฉลี่ยของโรงแรมในเครือ

2563	2564	2565	2566
79%	80%	79%	81%



Business Innovation

การส่งเสริมนวัตกรรมทางธุรกิจ

วิสัยทัศน์ด้านนวัตกรรมขององค์กร

วิสัยทัศน์ด้านนวัตกรรมขององค์กรถูกผนวกเข้าไว้ในการเป็น “วัฒนธรรมองค์กรแห่งความยั่งยืน” (Corporate Culture of Sustainability) ประกอบด้วย E = Empathy & Efficiency, P = Passion, I = Innovation & Integrity และ C = Collaboration หรือเรียกสั้นๆ ว่า EPIC



“Innovation วัฒนธรรมองค์กรแห่งความยั่งยืน สะท้อนการคิดต่าง เพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่ท้าทาย และนำไปสู่นวัตกรรม กระบวนการ และผลลัพธ์ที่ดีกว่าเดิม”

นวัตกรรมห้องพักอัจฉริยะ: Smart Guest Room Control

นวัตกรรมห้องพักอัจฉริยะ หรือ “Smart Guest Room Control” เป็นนวัตกรรมที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน (Process Innovation) ที่การต่อยอดเทคโนโลยีที่มีอยู่โดยบริษัทฯ ได้ร่วมมือกับ BanpuNext ในการริเริ่มนำเทคโนโลยี 2 ตัวมาใช้ในการตรวจจับความเคลื่อนไหวภายในห้อง เพื่อลดการใช้ไฟฟ้า ซึ่งโดยปกติหรือที่ผ่านมาจะใช้เทคโนโลยีตรวจจับความเคลื่อนไหวเพียงอย่างเดียว ไฟในห้อง จึงดับ เพื่อประหยัดพลังงาน ทำให้บางครั้งหากแขกผู้เข้าพักนั่งนิ่งๆ ในห้อง ไฟก็จะดับ ทำให้ลูกค้าไม่สะดวกสบายในการเข้าพัก แต่นวัตกรรมตัวนี้ได้นำเรื่องอุณหภูมิภายในห้องพักมาใช้ประกอบ ทำให้ตรวจจับได้แม่นยำมากขึ้น และจะตัดไฟชั่วคราวในช่วงที่ลูกค้าไม่มีความต้องการใช้ไฟฟ้าจริงๆ โดยไม่กระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า

บริษัทฯ ได้ทดลองติดตั้ง “SensorFlow” กับห้องพักจำนวน 7 ห้อง มีการประเมินค่าการประหยัดพลังงาน ค่าใช้จ่ายที่ลดลง และระยะเวลาที่เซ็นเซอร์ตัวดังกล่าวทำงานไว้ ตามตารางด้านล่าง และมีแผนจะติดตั้งในบริเวณอื่นๆ เพิ่มเติมอีกภายในปี 2567

ปริมาณไฟฟ้าที่ประหยัดต่อเดือน
(ตามการคำนวณ)

ผลลัพธ์

44,975 kWh

คิดเป็นค่าใช้จ่ายประมาณ
85,679 บาท

ปริมาณไฟฟ้าที่ประหยัดต่อเดือน
(ตามการใช้งานจริง)

ผลลัพธ์

47,949 kWh

คิดเป็นค่าใช้จ่ายประมาณ
197,957 บาท

ระยะเวลาที่เซ็นเซอร์ทำงาน
(ตามการคาดการณ์)

ผลลัพธ์

4.50 ชม./ห้อง/วัน

ระยะเวลาที่เซ็นเซอร์ทำงาน
(ตามการใช้งานจริง)

ผลลัพธ์

6.29 ชม./ห้อง/วัน

Service Excellence

มาตรฐานการให้บริการที่เป็นเลิศ

มาตรฐานการให้บริการที่เป็นเลิศ ความมุ่งมั่นต่อการบริการที่เป็นเลิศ

นอกจากการให้บริการโรงแรมด้วยมาตรฐานแบรนด์ระดับโลก หรือ Global Brand Standard แล้ว ดี เอราวัน กรุ๊ป ยังสนับสนุนให้โรงแรมในเครือปฏิบัติตามข้อกำหนดหรือมาตรฐานอื่นๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของโรงแรม เพื่อยกระดับการให้บริการ อาทิ มาตรฐานขององค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน หรือ ISO มาตรฐานด้านสาธารณสุข มาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับอาหาร Food Safety หรือ HACCP โดยสามารถศึกษารายละเอียดมาตรฐานต่างๆ ที่แต่ละโรงแรมของ ดี เอราวัน กรุ๊ป ได้รับตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาได้ที่ <https://www.theerawan.com/th/our-pride>

ทั้งนี้ โรงแรมทุกแห่งมีแบบแผนและมาตรฐานการให้บริการตามระดับของแบรนด์นั้นๆ โดยแบบแผนและมาตรฐานดังกล่าวจะถูกกำหนดโดยบริษัทเจ้าของแบรนด์ที่บริษัทฯ มีสัญญาว่าจ้างหรือสัญญาแฟรนไชส์ด้วย ซึ่งบริษัทเจ้าของแบรนด์ดังกล่าวมีกำหนดการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการของโรงแรมอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง อย่างไรก็ตาม ในส่วนของโรงแรมในกลุ่ม อีอ็อป อินน์ ซึ่งบริษัทฯ เป็นเจ้าของและบริหารด้วยตนเองนั้น บริษัทฯ จะเป็นผู้กำหนดแบบแผนการให้บริการ โดยมีการจัดทำการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ รวมทั้งมีการตรวจสอบการให้บริการของโรงแรมอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เช่นกัน

มาตรฐานความยั่งยืนสำหรับธุรกิจโรงแรม

บริษัทฯ ยังมุ่งมั่นที่จะพัฒนาธุรกิจให้สอดคล้องกับมาตรฐานความยั่งยืนทั้งในประเทศและระดับสากล โดยในปี 2565 โรงแรมแกรนด์ไฮแอท เอราวัณ กรุงเทพฯ ได้รับการรับรองโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Hotel) ระดับทอง ในขณะที่ในปี 2566 โรงแรมคอร์ทยาร์ด โดย แมริออท กรุงเทพฯ และโรงแรมอีอ็อป อินน์ แจ้งวัฒนะ ระดับทองและระดับเงินตามลำดับ และยังมีอีก 4 โรงแรมที่ได้รับการรับรอง Sustainable Tourism Goals (STGs) ระดับ 5 ดาวโครงการ STAR: Sustainable Tourism Acceleration Rating ประเมินโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้แก่

- โรงแรมเดอะ นาคา โอแลนด์, เอ ลักซ์ชัวรี คอลเลกชัน รีสอร์ท แอนด์ สปา ภูเก็ต
- โรงแรมฮิลลีย์ อินน์ พัทยา
- โรงแรมเจดับบลิว แมริออท กรุงเทพฯ
- โรงแรมคอร์ทยาร์ด โดย แมริออท กรุงเทพฯ

ทั้งนี้ บริษัทฯ มีแผนจะผลักดันให้ทุกโรงแรมในเครือได้รับการรับรองดังกล่าวภายในปี 2567

นอกจากนี้ โรงแรมภายใต้แบรนด์ของบุคคลภายนอกภายใต้สัญญาแฟรนไชส์กลุ่มแอกคอร์ด (ACCOR) ยังมีเป้าหมายในการได้รับการรับรอง Green Key Standard ซึ่งเป็นมาตรฐานชั้นนำว่าด้วยความเป็นเลิศด้านสิ่งแวดล้อมและการดำเนินงานอย่างยั่งยืนสำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและผู้ให้บริการธุรกิจโรงแรม

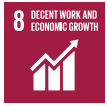


Social Performance

ผลการดำเนินงานด้านสังคม

Human Resource Management

การบริหารทรัพยากรบุคคล



เป้าหมาย (3-3)

- การฝึกอบรมพนักงานเฉลี่ย 60 ชั่วโมง/คน/ปี
- อุบัติเหตุเป็นศูนย์ (Zero-accident)
- ข้อพิพาทด้านแรงงานและสิทธิมนุษยชนเป็นศูนย์

โอกาสและความเสี่ยงทางธุรกิจ (3-3)

โอกาส

- ด้วยสาขาของโรงแรมที่กระจายอยู่ทั่วภูมิภาค เพิ่มโอกาสให้บริษัทฯ ได้เปิดรับพนักงานที่มีประสิทธิภาพสูง (Talent) ได้มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ การมีพนักงานที่มีความหลากหลายใน

องค์กร ไม่ว่าจะเป็นเพศ เชื้อชาติ ศาสนา อายุ ทัศนคติ ฯลฯ ยังเพิ่มโอกาสในการพัฒนาธุรกิจให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอีกด้วย

ความเสี่ยงและความท้าทาย

- ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่มีการเปลี่ยนถ่ายของพนักงาน (Turnover Rate) ค่อนข้างสูง และมีลักษณะการดำเนินธุรกิจและความต้องการแรงงานที่ผันแปรไปตามฤดูกาล ดังนั้น จึงมีความต้องการแรงงานในแต่ละช่วงเวลาของปีที่แตกต่างกัน โดยหากบริษัทฯ ไม่มีการดูแลพนักงานที่ดี ไม่มีสวัสดิการที่จูงใจ หรือสามารถพัฒนาศักยภาพพนักงานได้อย่างสมดุลง ก็จะทำให้กระทบต่อกำลังคนที่จะมาเป็นทรัพยากรในการขับเคลื่อนธุรกิจภาพรวมในอนาคต

ผลการดำเนินงาน (302-1, 302-4)

ข้อมูลเกี่ยวกับพนักงาน

บริษัทฯ และบริษัทย่อยในประเทศไทยมีจำนวนพนักงาน ณ สิ้นปี 2566 ทั้งหมด 4,043 คน ผลตอบแทนรวมประกอบด้วย เงินเดือน โบนัส รวม 1,907,434,989 บาท มีพนักงานเข้าร่วมโครงการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ 1,711 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 42.32 ต่อพนักงานทั้งหมด

การดูแลพนักงาน

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการดูแลพนักงานแบบองค์รวม ทั้งสุขภาพกายและใจ รวมถึงสนับสนุนให้มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีความสุขในการทำงานและมีความเป็นอยู่ที่ดี และอยู่กับองค์กรได้อย่างยาวนานร่วมกัน สร้างผลงานเพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปข้างหน้า และสามารถส่งมอบคุณค่าที่ยั่งยืนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งการปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมด้วยหลักปฏิบัติสากลด้านสิทธิมนุษยชน

สวัสดิการพนักงาน

บริษัทฯ ได้จัดให้มีสวัสดิการสำหรับพนักงานตามกฎหมายกำหนด และมีสวัสดิการเพิ่มเติมให้กับพนักงาน เช่น ประกันสุขภาพ ประกันอุบัติเหตุ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ สวัสดิการ

กองทุนเงินทดแทน เงินช่วยเหลือ และการจัดกิจกรรมต่างๆ สำหรับพนักงาน

การสรรหาพนักงาน

บริษัทฯ ดำเนินการสรรหาบุคลากรโดยยึดถือการปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนในเรื่องของความเสมอภาค ศักดิ์และสิทธิในการได้รับการปฏิบัติต่อมนุษย์อย่างเท่าเทียมกันโดยไม่แบ่งแยก เชื้อชาติ สีผิว เพศ อายุ ศาสนา และความเชื่อ เปิดโอกาสให้ทุกเชื้อชาติสามารถเข้ามาเป็นพนักงาน โดยคำนึงถึงคุณสมบัติที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานเป็นหลัก โดยพนักงานใหม่ทุกคนจะได้รับการปฐมนิเทศและโปรแกรมการเรียนรู้งานรวมทั้งการเปิดโอกาสให้พนักงานภายในสามารถหมุนเวียนงาน โอนย้าย หรือได้รับการเลื่อนตำแหน่งตามความเหมาะสม เพื่อพัฒนาทักษะ และเพิ่มโอกาสด้านความก้าวหน้าในอาชีพทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

การส่งเสริมการจ้างงาน

	2564		2565		2566	
	ผู้ชาย	ผู้หญิง	ผู้ชาย	ผู้หญิง	ผู้ชาย	ผู้หญิง
การจ้างงานผู้พิการ (คน)	16	5	14	8	15	10
การรับนักศึกษาฝึกงาน (คน)	95	194	138	251	192	521

การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรประจำปี 2566

เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและลดความเสี่ยงภายในห่วงโซ่อุปทาน บริษัทฯ ได้กำหนดเกณฑ์ในการคัดกรองคู่ค้า (ERW's Pre-qualification Checklist) โดยมีหัวข้อการประเมินดังต่อไปนี้

การขับเคลื่อนค่านิยมหลักและวัฒนธรรมองค์กร

บริษัทฯ สร้างการรับรู้ ความเข้าใจ และเสริมสร้าง DNA ความเป็นหนึ่งเดียวกันของพนักงานผ่านค่านิยมหลักและวัฒนธรรมองค์กร (EPIC) โดยมีการจัดการสื่อสารเพื่อขับเคลื่อนการแสดงออกเชิงพฤติกรรมผ่านโครงการและกิจกรรมต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น Corporate Townhall, Meet The President, DNA Culture Based Activity และ Employee Engagement Program เป็นต้น

การพัฒนาศักยภาพและทักษะพนักงาน

บริษัทฯ ส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2566 ได้มีการจัดการเรียนรู้ผ่าน Corporate Learning Center ในรูปแบบ Onsite และ Online ควบคู่กัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดผ่านการถ่ายทอดความรู้จากวิทยากรทั้งภายในและภายนอก รวมถึงช่องทางการเรียนรู้จากแพลตฟอร์มหรือสถาบันชั้นนำทั้งในไทยและต่างประเทศ ผ่านโปรแกรมการพัฒนาความรู้และทักษะใหม่ในด้านต่างๆ อาทิ

- Corporate Signature Program, Leadership Development Program
- Digital Upskills Program
- English Upskills Program, Individual Development Plan (IDP)
- Mindset & Lifestyles Program
- Online Learning via Cariber Platform

ข้อมูลด้านการฝึกอบรมและพัฒนา		หน่วย		2565		2566	
		ผู้ชาย	ผู้หญิง	ผู้ชาย	ผู้หญิง		
หลักสูตรที่มีการจัดอบรม	หลักสูตร	7,741		10,439			
พนักงานที่เข้าร่วมอบรมจำแนกตามเพศ	คน	1,438	1696	1,776	2,000		
ชั่วโมงการอบรมทั้งหมด	ชม./ปี	101,024		264,886			
ชั่วโมงการอบรมเฉลี่ย (เป้าหมาย 60 ชม./คน/ปี)	ชม./คน/ปี	27		70 (เป้าหมาย : 60)			
ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการฝึกอบรมพนักงานเฉลี่ย	บาท/คน/ปี	1,142		363			
ความพึงพอใจของพนักงานที่เข้าร่วมอบรม	%	95%		93%			
การจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล							
สำนักงานใหญ่	คน	30	77	89	102		
โรงงาน	คน	538	536	746	680		
การประเมินประสิทธิภาพและการพัฒนาอาชีพ							
พนักงานที่ได้รับการประเมินผลงานและให้ข้อมูลป้อนกลับ	คน	1,147	1,093	1,308	1,291		
พนักงานที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง	คน	93	151	112	131		
พนักงานที่ได้รับการหมุนเวียนงานหรือโอนย้าย	คน	61	53	29	52		

นโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน

บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นในการดูแลเรื่อง สุขภาพ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงาน และมีการจัดอบรมให้ความรู้สำหรับพนักงานในการดูแลตนเองผ่าน Doctor Online และ Meet The Doctor การพบแพทย์เพื่อปรึกษาสุขภาพ โปรแกรมการตรวจสุขภาพประจำปีและฉีดวัคซีนเสริมภูมิคุ้มกันต่างๆ

รวมถึงบริการนวดที่ออฟฟิศ Perception Blind Massage อีกทั้งยังคงมาตรฐานดูแลสุขอนามัยและการทำความสะอาด Daily and Big Cleaning ในสถานที่ทำงานอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงสนับสนุนให้พนักงานเข้าร่วมอบรมและฝึกซ้อมอพยพหนีไฟประจำปี เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน เป็นต้น

เป้าหมาย : อุบัติเหตุเป็นศูนย์ (Zero-accident Target)

สถิติการเกิดอุบัติเหตุ		หน่วย	2565		2566	
			ผู้ชาย	ผู้หญิง	ผู้ชาย	ผู้หญิง
จำนวนการบาดเจ็บทั่วไป	คน		45	28	65	48
อัตราการบาดเจ็บทั่วไป	1,000,000 ชม.		13.08	6.34	18.44	10.21
จำนวนวันหยุดงาน	วัน		251	61	229	53
จำนวนการบาดเจ็บรุนแรง (ไม่รวมการเสียชีวิต)	คน		-	-	-	1
อัตราการบาดเจ็บรุนแรง (ไม่รวมการเสียชีวิต)	1,000,000 ชม.		-	-	-	0.21
จำนวนวันหยุดงานทั้งหมด	วัน		-	-	-	60
อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงาน (LTIFR)	1,000,000 ชม.		13.08	6.34	18.44	10.43
จำนวนการเสียชีวิต	คน		-	-	1	-
อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นเสียชีวิต	1,000,000 ชม.		-	-	0.28	-

ข้อพิพาทแรงงานและสิทธิมนุษยชน

ความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในองค์กร

บริษัทฯ ได้พิจารณาประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในองค์กร โดยได้นำประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนในระดับสากลสำหรับธุรกิจโรงแรมและการให้บริการมาพิจารณา อาทิ การใช้แรงงานเด็ก แรงงานบังคับ แรงงานที่ไม่ได้รับการดูแลให้มีสภาพแวดล้อม

การทำงานที่ดี ค่าแรงที่ไม่เหมาะสม การเลือกปฏิบัติ การรวมกลุ่มเพื่อเจรจาต่อรอง หรือการถูกคุกคามในรูปแบบต่างๆ เป็นต้น ทั้งนี้ ในปี 2566 บริษัทฯ ไม่มีเรื่องร้องเรียนที่มีนัยสำคัญด้านข้อพิพาทแรงงานหรือสิทธิมนุษยชน

สถิติการเกิดอุบัติเหตุ	2562	2563	2564	2565	2566
จำนวนข้อพิพาทร้องเรียนของพนักงาน	0	1	1	0	0
จำนวนข้อร้องเรียนของพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติด้านแรงงาน	1	4	1	0	0
จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้ว	1	4	1	0	0
จำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ	0	0	0	0	0
จำนวนข้อร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชน	0	0	0	0	0

Community Engagement

การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชน



บริษัทฯ มีนโยบายและให้ความสำคัญที่จะร่วมพัฒนาชุมชนและสังคมไปพร้อมกับการดำเนินธุรกิจ ภายใต้แนวคิดที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว ด้วยการใช้ทักษะความรู้และความเชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการโรงแรม นำไปพัฒนาและสนับสนุนให้ชุมชนเกิดการเรียนรู้ มีศักยภาพในการพัฒนาตนเอง สร้างงานให้กับแรงงานท้องถิ่น และส่งเสริมการรักษาวัฒนธรรมและอัตลักษณ์ท้องถิ่น โดยสนับสนุนให้พนักงานอาสาสมัครทำงานในโครงการเพื่อสังคมของบริษัทฯ นอกจากนี้ยังร่วมมือกับพันธมิตรธุรกิจ ภาคีเครือข่ายหน่วยงานราชการ เพื่อร่วมกันทำงานที่จะส่งเสริมความเข้มแข็งให้ชุมชนเพื่อสร้างสังคมแห่งความยั่งยืน

ในปี 2566 บริษัทฯ ได้ต่อยอดโครงการเพื่อชุมชนและสังคม โดยได้ดำเนินการ ดังนี้

โครงการ อีอป อินน์ เพื่อพัฒนาบุคลากร ด้านงานโรงแรม

เป็นโครงการที่บริษัทฯ ได้ดำเนินงานมาตั้งแต่ปี 2565 ให้กับนักศึกษาในระดับอาชีวศึกษา และอุดมศึกษาเพื่อสนับสนุนการผลิตบุคลากรด้านการโรงแรมที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการส่งเสริมอาชีพให้แก่นักศึกษา

ในปีนี้บริษัทฯ ได้ทำบันทึกข้อตกลงร่วมกับสถาบันการศึกษาต่างๆ ในพื้นที่ที่มีธุรกิจดำเนินการอยู่รวม 5 สถาบัน ได้แก่ วิทยาลัยเทคนิคระยอง วิทยาลัยอาชีวศึกษากาญจนาบุรี วิทยาลัยพาณิชยการบางนา (ระดับปริญญาตรี) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (พรีเมียมคอร์ส) วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม (ระดับปริญญาตรี) เพื่อจัดส่งนักศึกษาเข้าฝึกงานกับทางโรงแรมอีอป อินน์ และสามารถเข้าร่วมทำงานกับโรงแรมได้ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดโดย ได้เริ่มโครงการในเดือนมีนาคม มีนักศึกษาจำนวน 25 คนได้เข้าฝึกปฏิบัติงานจริงกับโรงแรม

ทั้งนี้ โครงการดังกล่าวถือเป็นการสร้างคุณค่าร่วมกัน (Shared Value) ที่เกิดขึ้น เนื่องจากสามารถพัฒนาศักยภาพและสร้างงานให้กับแรงงานท้องถิ่น ในขณะเดียวกันบริษัทฯ ยังมีบุคลากรที่ตรงตามความต้องการในการดำเนินงานเพื่อความต่อเนื่องทางธุรกิจอีกด้วย

ประโยชน์ต่อบริษัทฯ

- ลดความเสี่ยงในการขาดแคลนแรงงานที่มีประสิทธิภาพในอนาคต
- ทำให้แบรนด์ อีอป อินน์ เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น

ประโยชน์ต่อชุมชน

- นักศึกษาจบใหม่ได้รับประสบการณ์จริงในการทำงานด้านการโรงแรม เสริมทักษะการให้บริการจริงควบคู่ไปกับการเรียนรู้ในห้องเรียน



โครงการพัฒนาเรือนสปาชุมชนบ้านแหลม – Happy Home Happy Stay พักสบายกาย เทียบสบายใจ

โครงการพัฒนาเรือนสปาชุมชนบ้านแหลมเป็นโครงการพัฒนาชุมชนที่ต่อยอดมาจากความริเริ่มของ ดิ เอราวัณ กรุ๊ป “Happy Home Happy Stay พักสบายกาย เทียบสบายใจ” ที่ได้ดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2561 เพื่อยกระดับโฮมสเตย์ท้องถิ่นให้มีมาตรฐาน และได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยที่ผ่านมามีโฮมสเตย์ชุมชนจำนวน 27 แห่งทั่วประเทศเข้าร่วมในโครงการดังกล่าว

ในปี 2566 ดิ เอราวัณ กรุ๊ป ได้คัดเลือกชุมชนบ้านแหลมโฮมสเตย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นชุมชนนำร่องแห่งแรกของโครงการดังกล่าว ด้วยชุมชนบ้านแหลมเป็นชุมชนที่เข้มแข็งและพร้อมเรียนรู้ และมีทรัพยากรชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวที่เหมาะสมแก่การต่อยอดอาชีพเพื่อสร้างชุมชนยั่งยืน ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้เข้าไปพัฒนาปรับปรุงเรือนนอนแต่ละหลังให้เป็นเรือนสปาชุมชน เพื่อให้บริการสปาโคลน อันเป็นการต่อยอดการให้บริการจากผลิตภัณฑ์ชุมชนที่มีชื่อเสียงของชุมชนบ้านแหลม

บริษัทฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะสามารถต่อยอดการสร้างอาชีพอย่างยั่งยืนให้แก่ชุมชน ควบคู่ไปกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) และการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (Sustainable Tourism) โดยใช้เป็นสถานที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวหรือประชาชนทั่วไปที่สนใจบริการสปาโคลน ประกอบกับองค์ความรู้ที่ชุมชนได้รับ ผ่านการฝึกอบรมที่บริษัทฯ ได้จัดขึ้น

ประโยชน์ต่อบริษัทฯ

- ได้ใช้ศักยภาพและทรัพยากรที่มีในการออกแบบและพัฒนาเรือนสปาให้มีความน่าสนใจและกลมกลืนกับวัฒนธรรมชุมชน
- ได้มีส่วนร่วมกับลูกค้าในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวชุมชน
- เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมด้วยชุมชน พัฒนาความรู้ของตนเองให้เหมาะสมกับการให้บริการในสถานการณ์ที่หลากหลาย และมีจิตอาสาเพื่อส่วนรวม
- ทำให้ ดิ เอราวัณ กรุ๊ป เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น

ประโยชน์ต่อชุมชน

- พัฒนาและต่อยอดการให้บริการในแหล่งท่องเที่ยวชุมชนให้รองรับกับความต้องการของนักท่องเที่ยวได้มากยิ่งขึ้น
- สร้างอาชีพและรายได้ให้แก่ชุมชน โดยในไตรมาสแรกของปี 2567 (ภายหลังเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการ) ชุมชนบ้านแหลมได้มีโอกาสต้อนรับนักท่องเที่ยวหลากหลายกลุ่มตั้งแต่กลุ่มเล็กไปจนถึงกลุ่มใหญ่ (มากกว่า 100 คน/ครั้ง)



ครั้งที่ 1 : การอบรมเชิงปฏิบัติการ

หัวข้อ

“การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพกับการยกระดับสปาชุมชน”

- การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพกับสปาชุมชน
- การนวดสปาโคลนที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ
- เทคนิคการให้บริการสปาที่น่าประทับใจ
- ความสำคัญของบรรยากาศและความสะอาดของเรือนสปา
- สาธิตและทดสอบการให้บริการสปาโคลนในเชิงปฏิบัติ (Workshop)

วันที่

19-20 กันยายน 2566

ผู้เข้าร่วมอบรม

กลุ่มสตรีแม่บ้านชุมชนบ้านแหลมและหมู่บ้านใกล้เคียง 50 คน

ผู้ให้การอบรม

- วิทยากรจาก
- กลุ่มโรงแรม อีโอ อินน์ ประเทศไทย
- โรงแรม อีโอ อินน์ นครศรีธรรมราช
- โรงแรม แกรนด์ โฮเทล เอราวัณ กรุงเทพ
- มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
- หน่วยงานการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก
โรงพยาบาลท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช

หน่วยงานที่เข้าร่วมกิจกรรม

- ผู้บริหาร ดี เอราวัณ กรุ๊ป
- สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) สำนักงาน
นครศรีธรรมราช

ผลลัพธ์ที่ได้

สตรีแม่บ้านชุมชนบ้านแหลมได้ทบทวนความรู้พื้นฐานด้านการนวดแผนไทย ได้เรียนรู้เทคนิคการนวดใหม่ๆ รวมทั้งขั้นตอนการให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความประทับใจ



ครั้งที่ 2 : การบริการสปาโคลนสาริตและพิธีเปิด เรือนสปาโคลน

หัวข้อ

การบริการสปาโคลนสาริต (Mud Spa Trial) หรือ “Test Trip”
และพิธีเปิดเรือนสปาโคลน

จัดขึ้นเพื่อให้ผู้บริหาร ดิ เอราวัณ กรุ๊ป ได้ทดสอบการให้บริการสปาโดยชุมชนบ้านแหลม เพื่อประเมินความพร้อมในการให้บริการ ก่อนเปิดให้บริการจริงแก่นักท่องเที่ยวในลำดับถัดไป ถือเป็นการส่งมอบเรือนสปาโคลนและเปิดทดลองให้บริการ (Soft Opening) ในโอกาสดังกล่าว โดยมีหน่วยงานในพื้นที่ที่สำคัญเข้าร่วมเป็นเกียรติภายในงาน

วันที่

22-23 พฤศจิกายน 2566

ผู้เข้าร่วมอบรม

- กลุ่มสตรีแม่บ้านชุมชนบ้านแหลมและหมู่บ้านใกล้เคียง 25 คน
- หน่วยงานราชการ 13 คน
- ผู้บริหารและพนักงาน ดิ เอราวัณ กรุ๊ป 19 คน

หน่วยงานที่เข้าร่วมกิจกรรม

- ผู้บริหาร ดิ เอราวัณ กรุ๊ป
- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนครศรีธรรมราช
- เทศบาลตำบลพรหมโลก อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช
- หน่วยงานการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช
- ศูนย์บริหารจัดการทรัพยากรป่าชายเลนจังหวัดนครศรีธรรมราช กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ผลลัพธ์ที่ได้

สตรีแม่บ้านชุมชนบ้านแหลมได้ฝึกปฏิบัติการให้บริการสปาเสมือนจริงแก่ผู้บริหาร ดิ เอราวัณ กรุ๊ป และแขกผู้มีเกียรติในงาน ทั้งนี้ กลุ่มสตรีฯ ได้รับคำแนะนำที่ดีจากผู้รับบริการเพื่อพัฒนาอาชีพต่อไป



Environmental Performance

ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

Waste and Food Waste Management

การบริหารจัดการขยะและของเสีย



เป้าหมาย (3-3)

บริษัทฯ ตั้งเป้าหมายในการลดปริมาณขยะฝังกลบลงร้อยละ 50 ภายในปี 2570

โอกาสและความเสี่ยงทางธุรกิจ (3-3)

โอกาส

- โอกาสทางธุรกิจในการแสวงหาวัสดุและผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม สร้างจุดเด่น เพื่อนำเสนอประสบการณ์แปลกใหม่ สร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า ผ่านผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของโรงแรม

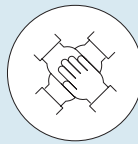
ความเสี่ยงและความท้าทาย

- ขยะเศษอาหารเป็นประเด็นความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญสำหรับธุรกิจโรงแรมที่ทั่วโลกให้ความสนใจ เนื่องจากเกี่ยวข้องกับ การใช้ทรัพยากรทางธรรมชาติ และกระทบต่อประเด็นความพิถีพิถันที่เกิดขึ้น ผู้ประกอบการจึงต้องบริหารจัดการอย่างสมดุล เพื่อให้บริการลูกค้าด้วยปริมาณและคุณภาพให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า ในขณะเดียวกันต้องคำนึงถึงอาหารเหลือทิ้งที่เกิดขึ้นระหว่างกระบวนการ (Food Loss) และการบริโภค (Food Waste) อีกด้วย

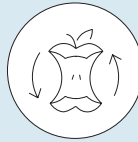
แนวทางการบริหารจัดการ (3-3)

- จำแนกประเภทขยะที่มีนัยสำคัญต่อธุรกิจโรงแรมโดยเฉพาะขยะเศษอาหาร และเพิ่มสัดส่วนการแยกขยะ
- สนับสนุนการใช้วัสดุรีไซเคิล หรือสามารถนำกลับไปยังรีไซเคิลได้ และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- ใช้หลัก 4R: Reduce, Reuse, Recycle และ Resourcing
- ร่วมมือกับพันธมิตร เพื่อร่วมกันสร้างเส้นทางของขยะให้หมุนเวียนและเกิดประโยชน์สูงสุด

ผลการดำเนินงาน (302-1, 302-4)



5
พันธมิตร
ด้านการจัดการขยะ

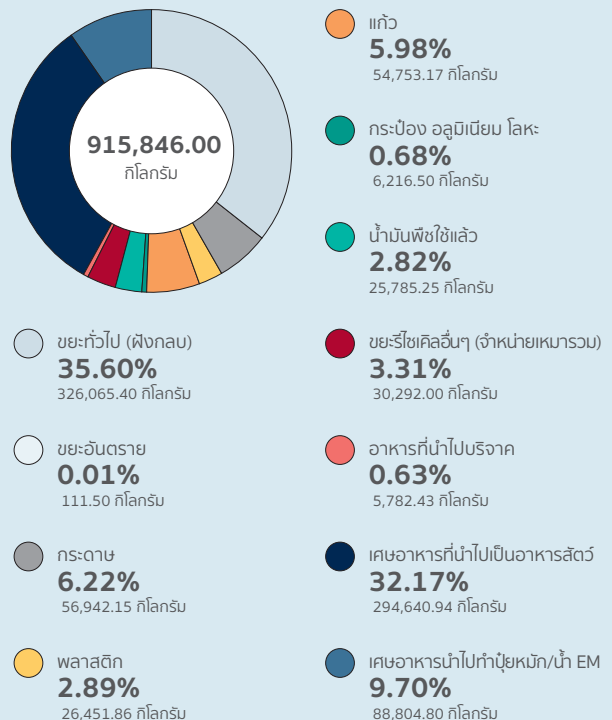


ขยะเศษอาหารลดลง
29.30%
จากโครงการ Zero Food Waste



พลาสติก
457.10 kg
ถูกนำเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลอย่างถูกต้อง

สัดส่วนขยะแต่ละประเภทปี 2566



การจัดการอาหารเหลือจากการบริโภคและขยะอาหาร

บริษัทฯ ยังรณรงค์ให้ริเริ่มโครงการ Zero Food Waste ในหลายโรงแรม อาทิ โรงแรมแกรนด์ ไฮแอท เอราวัณ กรุงเทพฯ ที่เริ่มจากการรณรงค์ให้พนักงานรับประทานอาหารของตนที่ให้บริการในห้องอาหารพนักงานให้หมด ไม่เหลือทิ้ง โดยได้เริ่มโครงการเมื่อเดือนพฤษภาคม 2566 ทั้งนี้ โรงแรมแกรนด์ ไฮแอท เอราวัณ กรุงเทพฯ สามารถลดปริมาณขยะเศษอาหารในห้องอาหารพนักงานได้ถึงร้อยละ 29.30 ภายในเดือนแรก หรือลดลงเฉลี่ยร้อยละ 12.44 ต่อเดือน

พันธมิตรในการลดขยะเศษอาหาร

- มูลนิธิ Scholars of Sustenance (SOS) – องค์กรสาธารณกุศลที่ส่งต่ออาหารเหลือจากบุฟเฟต์แก่มูลนิธิและผู้ยากไร้

 - โรงแรมแกรนด์ ไฮแอท เอราวัณ กรุงเทพฯ
 - โรงแรม เจดับบลิว แมริออท กรุงเทพฯ
 - โรงแรมคอร์ทยาร์ด โดย แมริออท กรุงเทพฯ
 - กลุ่มโรงแรมแอกคอร์ด (มีแผนในปี 2567)
- “Yindii” – แพลตฟอร์มส่งอาหารออนไลน์บนมือถือที่ส่งต่อเบเกอรี่จากบุฟเฟต์ของโรงแรมไปจำหน่ายในราคาพิเศษ เพื่อลดปริมาณอาหารที่ทิ้ง

 - โรงแรมแกรนด์ ไฮแอท เอราวัณ กรุงเทพฯ
 - โรงแรม เจดับบลิว แมริออท กรุงเทพฯ
- The PLEDGE on Food Waste - โครงการลดขยะจากเศษอาหารของหน่วยงาน

 - โรงแรมที่ได้รับเครื่องหมาย
 - โรงแรมคอร์ทยาร์ด โดย แมริออท กรุงเทพฯ ได้รับรางวัล All-Star

ปริมาณขยะแต่ละประเภทของ ดี เอราวัณ กรุ๊ป

การจัดการขยะและของเสีย	2565		2566	
	กิโลกรัม	สัดส่วนของขยะทั้งหมด (%)	กิโลกรัม	สัดส่วนของขยะทั้งหมด (%)
ขยะทั่วไป (ฝังกลบ)	187,191.65	27.60%	326,065.40	35.60%
ขยะอันตราย	4,916.00	0.72%	111.50	0.01%
ปริมาณขยะและของเสียที่นำไปรีไซเคิล				
กระดาษ	25,553.32	3.77%	56,942.15	6.22%
พลาสติก	15,933.13	2.35%	26,451.86	2.89%
แก้ว	35,660.90	5.26%	54,753.17	5.98%
กระป๋อง อลูมิเนียม โลหะ	502.95	0.07%	6,216.50	0.68%
น้ำมันพืชใช้แล้ว	12,947.32	1.91%	25,785.25	2.82%
ขยะรีไซเคิลอื่นๆ (จำหน่ายเหมารวม)	94,035.10	13.87%	30,292.00	3.31%
ปริมาณอาหารเหลือทิ้งที่นำไปใช้ประโยชน์ในรูปแบบอื่น				
อาหารที่นำไปบริจาค	5,324.39	0.79%	5,782.43	0.63%
เศษอาหารที่นำไปเป็นอาหารสัตว์	294,099.25	43.37%	294,640.94	32.17%
เศษอาหารนำไปทำปุ๋ยหมัก/ น้ำ EM	988.55	0.15%	88,804.80	9.70%
กากกาแฟ	1,031.50	0.15%		0.00%
รวม	678,184.06	100.00%	915,846.00	100.00%

การจัดการขยะพลาสติก

ดี เอราวัณ กรุ๊ป และโรงแรมในเครือมีนโยบายงดใช้พลาสติกประเภทใช้ครั้งเดียวทิ้ง (Single-use Plastic) เพื่อลดปริมาณพลาสติกที่ไม่สามารถรีไซเคิลได้ รวมทั้งคัดสรรผลิตภัณฑ์ทดแทน โดยคำนึงถึงความพึงพอใจและความปลอดภัยของลูกค้า เพื่อลดการสร้างขยะพลาสติกจากต้นทาง

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้จับมือกับพันธมิตรอย่าง บริษัท เอสซีซี เคมิคอล จำกัด (SCGC) และ Corsair International ประเทศไทย คัดแยกขยะพลาสติก เพื่อเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลอย่างถูกต้อง โดยมีพลาสติกที่สามารถนำกลับไปรีไซเคิลได้ 457.10 กิโลกรัม

การจัดการขยะกระดาษ

สำนักงานใหญ่และโรงแรมในเครือ ดี เอราวัณ กรุ๊ป ในพื้นที่กรุงเทพฯ ร่วมกับพันธมิตร บริษัท เอสซีซี แพคเกจจิ้ง จำกัด (มหาชน) หรือ SCGP รวบรวมกระดาษเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลเพื่อการใช้ประโยชน์สูงสุดของกระดาษเหลือใช้ ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้วางแผนเส้นทางและรอบการจัดเก็บให้มีประสิทธิภาพ เพื่อลดการใช้พลังงานในการขนส่งอีกด้วย

การจัดการเพื่อลดปริมาณขยะฝังกลบ

บริษัทฯ ร่วมมือกับพันธมิตร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการคัดแยกขยะให้ครอบคลุมมากขึ้นเพื่อบรรจุลดปริมาณขยะฝังกลบ โดยในเบื้องต้นได้เริ่มเก็บสถิติขยะฝังกลบของโรงแรมและสำนักงานใหญ่ในพื้นที่กรุงเทพฯ

Carbon Management

การบริหารจัดการคาร์บอน



เป้าหมาย (3-3)

- สนับสนุนเป้าหมายความเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon neutrality) ภายในปี 2593 ของประเทศไทย
- ทุกโรงแรม (ร้อยละ 100) ที่บริษัทฯ บริหารจัดการเอง มีบริการที่เกี่ยวข้องกับการลดใช้พลังงานและชดเชยคาร์บอนภายในปี 2570

โอกาสและความเสี่ยงทางธุรกิจ (3-3)

โอกาส

- ธุรกิจโรงแรมของ ดี เอราวัณ กรุ๊ป ครอบคลุมกลุ่มลูกค้าทั้งในประเทศและต่างประเทศ ที่ให้ความสนใจต่อการบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจกที่แตกต่างกัน ปัจจุบันบริษัทฯ มีกลุ่มลูกค้าองค์กรทั้งในและต่างประเทศที่สนใจการเข้าพักและการจัดประชุมที่สามารถจัดในรูปแบบของ Green Meeting หรือการเข้าพักที่สามารถชดเชยคาร์บอนได้ โดยหากบริษัทฯ มีการดำเนินงานอย่างเข้มข้นในจุดนี้ จะสามารถขยายฐานลูกค้าได้ในอนาคต นอกจากนี้ ยังเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนสีเขียว (Green Finance) มากยิ่งขึ้น

ความเสี่ยงและความท้าทาย

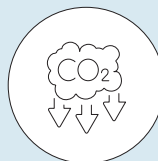
- ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจการให้บริการที่มีการใช้พลังงานสูงและการใช้พลังงานส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากส่วนของผู้ใช้บริการ ซึ่งโรงแรมอาจมีอำนาจในการควบคุมหรือบริหารจัดการได้ยาก จึงนับเป็นความท้าทายของบริษัทฯ ในการก้าวไปสู่เป้าหมายเพื่อลดการปล่อยคาร์บอน อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ มีความพยายามในการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงาน การก่อสร้าง รวมถึงนำนวัตกรรมด้านพลังงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมต่างๆ มาปรับใช้ในระบบการธุรกิจให้มากขึ้น

นอกจากนี้ ความต้องการใช้บริการโรงแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมีมากขึ้นจากทั้งลูกค้ารายย่อยและลูกค้าธุรกิจ หากโรงแรมไม่ปรับตัว เพื่อพร้อมรับมือกับความต้องการที่เกิดขึ้น อาจเสียโอกาสทางธุรกิจระยะยาวในอนาคต

แนวการบริหารจัดการ (3-3)

- บริหารจัดการการใช้พลังงานให้เป็นไปตามเป้าหมายและแผนงานที่กำหนดไว้
- เพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมทั้งในส่วนของโรงแรม เช่น การติดตั้งโซลาร์เซลล์ และการให้บริการลูกค้า อาทิ การเพิ่มจุดจอดรถสำหรับผู้ใช้อิเล็กทริก (EV Charging Station)
- กำหนดเป้าหมาย แผนงาน แนวการบริหารจัดการ รวมถึงการกำหนดปีฐานเพื่อติดตาม ประเมิน และลดการปลดปล่อยคาร์บอนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
- สร้างความร่วมมือด้านคาร์บอนกับพันธมิตรต่างๆ
- ให้ความรู้และความตระหนักรู้แก่พนักงานและผู้บริหารเกี่ยวกับบทบาทของผู้ให้บริการโรงแรมที่กระทบต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- ยกระดับโรงแรมให้ได้มาตรฐาน Green Hotel และมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมอื่นๆ

ผลการดำเนินงาน (302-1, 302-4)



ปลดปล่อยคาร์บอนองค์กร

20,541 TonCO₂e

หมายเหตุ:
ได้รับการตรวจประเมินและรับรองโดยหน่วยงานภายนอก



ชดเชยคาร์บอน

332 TonCO₂e

จากโครงการ

Stay for Santa

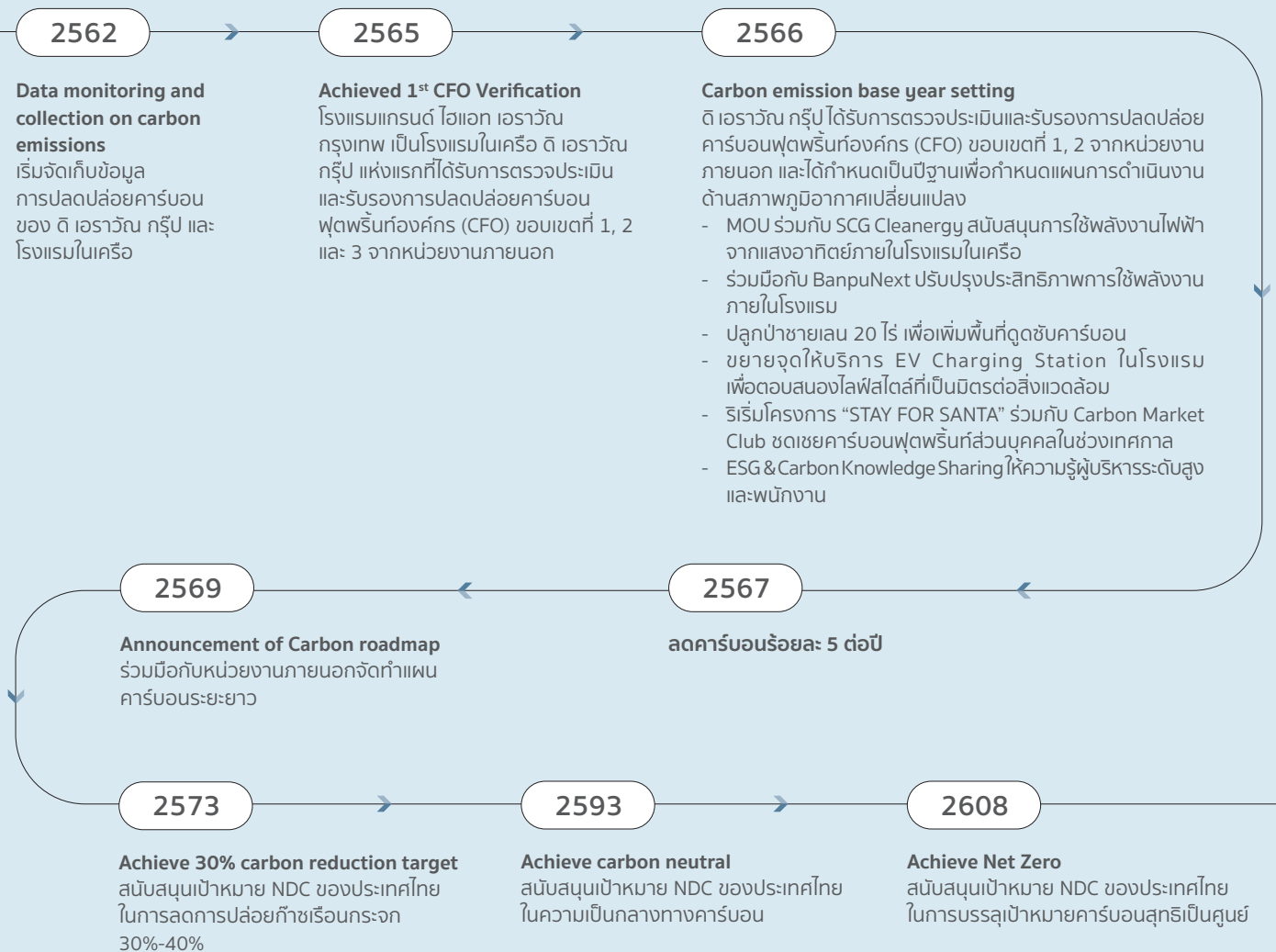
เจตนารมณ์ต่อการแก้ปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ในธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรมเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งจากการเดินทางของนักท่องเที่ยวเอง การใช้พลังงานเพื่อบริการผ่านแขกผู้เข้าพักผ่านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ หรือแม้กระทั่งการปรับปรุงและก่อสร้างที่จะต้องคำนึงถึงสภาพพื้นที่ ภูมิประเทศ และผลกระทบต่อความเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศประกอบกัน

ดิ เอราวัณ กรุ๊ป ตระหนักดีว่าการดำเนินธุรกิจโรงแรมต้องคำนึงถึงปัจจัยผลกระทบต่างๆ อย่างรอบด้าน จึงมีเจตนารมณ์ต่อการลดคาร์บอนองค์กรอย่างจริงจัง ครอบคลุมทุกโรงแรมในเครือ โดยต้องการสนับสนุนเป้าหมาย NDC (Nationally Determined Contributions) ของประเทศ เพื่อบรรลุเป้าหมายคาร์บอนสุทธิเป็นศูนย์ในปี 2608 รวมทั้งได้กำหนดแผนการดำเนินงานด้านคาร์บอนในระยะยาวโดยสังเขปไว้



Decarbonization Roadmap



หมายเหตุ:

1. เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ทำให้ยังไม่สามารถจัดเก็บข้อมูลเพื่อตั้งปีฐาน (Base Year) ตั้งแตปี 2562 ได้

ปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกของ ดิ เอราวัณ กรุ๊ป

หน่วย : ดันคาร์บอนเทียบเท่า (tCO₂e)

	2565	2566
ขอบเขตที่ 1	2,219.00	3,835
ขอบเขตที่ 2	14,233.33	16,706
รวมขอบเขตที่ 1 และ 2	16,452.33	20,541
ขอบเขตที่ 3	26,999.51	27,743
รวมขอบเขตที่ 1, 2 และ 3	43,451.84	48,284
ขอบเขตเพิ่มเติม	N/A	84
การรับรองจากหน่วยงานภายนอก	มี ¹	มี ²
GHG Emission Intensity		
ขอบเขตที่ 1 และ 2	16,452.33	20,541
จำนวนแขกผู้เข้าพัก (คน)	2,956,550.00	4,134,243.00
คาร์บอนต่อหน่วย (kgCO ₂ e/ คน/ ปี)	5.56	4.97
รายได้ (ล้านบาท)	4,240.30	6,238.60
คาร์บอนต่อหน่วย (tCO ₂ e/ ล้านบาท/ ปี)	3.88	3.29

หมายเหตุ

¹ เฉพาะโรงแรมแกรนด์ ไฮแอท เอราวัณ กรุงเทพฯ

² ขอบเขตที่ 1 และ 2 ของ ดิ เอราวัณ กรุ๊ป

โครงการ “STAY FOR SANTA”

โรงแรมในเครือ ดิ เอราวัณ กรุ๊ป ได้จับมือร่วมกับ Carbon Markets Club โดยกลุ่มบางจากนำร่องชดเชยคาร์บอนฟุตพริ้นท์ส่วนบุคคลให้กับผู้เข้าพักในช่วงเทศกาลคริสต์มาส-ปีใหม่ ผ่านโครงการ “STAY FOR SANTA” ทั้งนี้โครงการดังกล่าวจัดขึ้นเพื่อสร้างความตระหนักรู้เรื่องการใช้พลังงานและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมแก่นักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการโรงแรม โดยมี 4 โรงแรมในเครือ ดิ เอราวัณ กรุ๊ป เป็นโรงแรมนำร่อง ประกอบด้วย 1) โรงแรมเมอร์เคียว โอบิส สุขุมวิท 24 2) โรงแรมเจดับบลิว แมริออท กรุงเทพฯ 3) โรงแรมคอร์ทยาร์ด โดย แมริออท กรุงเทพฯ และ 4) โรงแรมแกรนด์ ไฮแอท เอราวัณ กรุงเทพฯ ซึ่งมีการใช้บริการมากกว่า 15,000 ห้อง ในช่วงเทศกาลคริสต์มาส-ปีใหม่ ระหว่างวันที่ 23 ธันวาคม 2566 – 2 มกราคม 2567 รวม 10 คืน โดยทุกการเข้าพักของนักท่องเที่ยว ณ โรงแรมที่เข้าร่วมโครงการ จะได้รับการชดเชยด้วยคาร์บอนเครดิต TVER ของ บริษัท บีซีพีจี จำกัด (มหาชน) ผ่าน Carbon Markets Club เพื่อร่วมลดโลกร้อนและสร้างสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน

ทั้งนี้ ดิ เอราวัณ กรุ๊ป นับเป็นธุรกิจโรงแรมกลุ่มแรกในประเทศไทยที่ได้จับมือกับกลุ่มบางจากนำร่องชดเชยคาร์บอนส่วนบุคคล โดยสามารถชดเชยคาร์บอนได้ถึงสิ้น 332 ดันคาร์บอนเทียบเท่า



การอบรมให้ความรู้ผู้บริหารและพนักงาน

บริษัทฯ จัดการอบรมให้ความรู้คณะผู้บริหาร (Management Committee) คณะกรรมการด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainability Development Committee) ผู้จัดการทั่วไปของโรงแรม จำนวน 22 คน เรื่อง ESG & Carbon Knowledge Sharing คิดเป็นชั่วโมงการฝึกอบรม 88 ชั่วโมง



การเพิ่มพื้นที่ดูดซับคาร์บอน

นอกเหนือจากการลดใช้พลังงาน การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสีเขียว ปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงาน รวมไปถึงการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ต่อเรื่องคาร์บอนและการบริหารจัดการคาร์บอนองค์กรแล้ว การเพิ่มพื้นที่สีเขียว เพื่อดูดซับคาร์บอน ยังเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกวันนี้ต้องยอมรับว่า ต้นไม้ไม่ว่าจะเป็นต้นไม้ในเมืองหรือป่าชายเลน นับเป็นแหล่งดูดซับคาร์บอนที่สำคัญ และยังทำให้ภูมิทัศน์บริเวณโดยรอบร่มเย็นและน่าอยู่ยิ่งขึ้น

ในปี 2566 บริษัทฯ ได้จัดกิจกรรมสนับสนุนปลูกต้นไม้จำนวน 500 ต้น ณ บริเวณสวนหย่อมสาธารณะ สถานีคลองเตย รถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน เนื่องในวันสิ่งแวดล้อมโลกวันที่ 5 มิถุนายน 2566 เพื่อร่วมเป็นส่วนหนึ่งในโครงการปลูกต้นไม้ 1 ล้านต้นของกรุงเทพมหานคร โดยความร่วมมือกับสำนักงานเขตคลองเตย อาสาสมัครในพื้นที่ และโรงแรมในเครือ ดี เอร่าวัน กรุ๊ป โดยมีพนักงานเข้าร่วม 86 คน

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้สนับสนุนการปลูกป่าชายเลนชุมชน ณ บริเวณอ่าวทองคำ ชุมชนบ้านแหลม อำเภอกำสาตรา จังหวัดนครศรีธรรมราช พื้นที่ 20 ไร่ จำนวนประมาณ 15,000 ต้น เพื่อเป็นพื้นที่ดูดซับคาร์บอนในอนาคต



Energy Management

การบริหารจัดการพลังงาน



เป้าหมาย (3-3)

- บริหารจัดการพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพและลดปริมาณการใช้พลังงานต่อห้อง (Energy Intensity) ลงร้อยละ 2 ต่อปี เพื่อลดต้นทุนทางด้านพลังงานและสอดคล้องต่อเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกของบริษัทฯ
- เพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานหมุนเวียนให้ครอบคลุมมากกว่าร้อยละ 50 ของโรงแรมทั้งหมดภายในปี 2570
- ทุกโรงแรม (ร้อยละ 100) ที่บริษัทฯ บริหารจัดการเอง มีบริการที่เกี่ยวข้องกับการลดใช้พลังงานและชดเชยคาร์บอนภายในปี 2570

โอกาสและความเสี่ยงทางธุรกิจ (3-3)

โอกาส

- ลดต้นทุนทางธุรกิจในระยะยาวจากการบริโภคพลังงานที่ลดลง
- เพิ่มข้อได้เปรียบทางการแข่งขันด้านต้นทุนสำหรับโรงแรมระดับ 5 ดาว
- ดึงดูดลูกค้าต่างชาติและลูกค้าที่ให้ความสำคัญด้านสิ่งแวดล้อม ตอบสนองและส่งเสริม Sustainable Lifestyle ของลูกค้า
- เพิ่มโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนสีเขียว (Green Finance) เป็นที่สนใจของนักลงทุนและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง

ความเสี่ยงและความท้าทาย

- ความไม่เพียงพอทางด้านพลังงานในช่วงเวลาที่มีความต้องการใช้พลังงานสูง อาทิ ฤดูกาลท่องเที่ยว
- การลดใช้พลังงานอย่างสมดุลโดยไม่กระทบต่อการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้า
- พลังงานไฟฟ้า น้ำมัน ก๊าซธรรมชาติ ฯลฯ จำเป็นต่อกระบวนการดำเนินงานทางธุรกิจ แต่ก็เป็กรทรัพยากรที่กระทบต่อปริมาณการปล่อยคาร์บอนอย่างมีนัยสำคัญ

แนวการบริหารจัดการ (3-3)

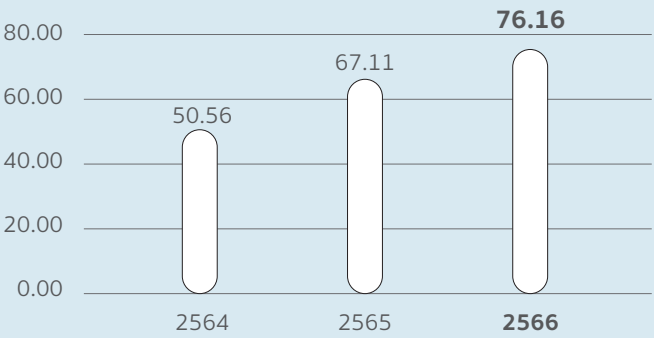
- กำหนดเป้าหมาย แผนงาน และติดตามประเมินผล
- เพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานภายในพื้นที่ส่วนกลางของโรงแรมและห้องพัก ผ่านการบำรุงรักษาและนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาปรับใช้และต่อยอด
- เพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานหมุนเวียนที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- ส่งเสริมไลฟ์สไตล์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของลูกค้า
- สร้างความร่วมมือด้านพลังงานกับพันธมิตรต่างๆ



ผลการดำเนินงาน (302-1, 302-4)

ปริมาณการใช้พลังงานของ ดี เอราวัณ กรุ๊ป

ปริมาณการใช้ไฟฟ้ารวม (Gwh)



หมายเหตุ:
1. ปี 2565-2566 เป็นช่วงที่สถานการณ์การท่องเที่ยวในประเทศไทยกลับมาฟื้นตัว โรงแรมหลายแห่งมีนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น
2. ปี 2566 ไม่นับรวมข้อมูลของเอราวัณ แบงค็อก เนื่องจากอยู่ระหว่างการปรับปรุง และไม่นับรวมข้อมูลของฟู้ดคอร์ท อาคารเพลินจิต เซ็นเตอร์ เนื่องจากเป็นการบริโภคพลังงานจากผู้เช่าพื้นที่

ปริมาณการใช้เชื้อเพลิง

ชนิดเชื้อเพลิง	หน่วย	2564	2565	2566
น้ำมันดีเซล	ล้านลิตร	74.71	73.08	52.27
น้ำมันเบนซิน	ล้านลิตร	24.78	16.46	10.52
ก๊าซธรรมชาติ (LPG)	ตัน	881.49	1,227.09	1,399.40

หมายเหตุ:
1. สามารถจัดเก็บข้อมูลการใช้เชื้อเพลิงได้ในบางการดำเนินงาน

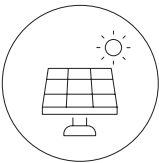
การใช้พลังงานต่อหน่วย (kwh/ห้อง)

ระดับโรงแรม	2564	2565	2566	% ความเปลี่ยนแปลงจากปีก่อนหน้า
ระดับบัดเจ็ท	17.61	13.07	13.36	2.24%
ระดับประหยัด	65.06	32.16	22.19	-31.01%
ระดับกลาง	116.46	49.87	40.78	-18.24%
ระดับลักซ์ซูรี	592.95	165.99	155.64	-6.24%
Grand Total	76.87	41.88	37.20	-11.17%

หมายเหตุ:
1. คำนวณรวมพลังงานไฟฟ้า น้ำมัน และก๊าซธรรมชาติ



ปริมาณการใช้พลังงานต่อห้องเฉลี่ยลดลง **11.17%**



ปริมาณการใช้พลังงานจากแสงอาทิตย์ **33,914 kwh** จากโรงแรมที่มีการติดตั้ง Solar Rooftop ในปี 2566 คิดเป็นสัดส่วน **5%** ของปริมาณการใช้ไฟฟ้าของ อีโอพี อินน์ ประเทศไทย



ติดตั้ง Solar Rooftop ขนาด **10.45** กิโลวัตต์เพิ่มเติมใน 3 อีโอพี อินน์ ประเทศไทย รวม **31.35** กิโลวัตต์

ธุรกิจการให้บริการเป็นธุรกิจที่มีการใช้พลังงานสูงทั้งในส่วนที่เป็นการใช้งานโดยตรงจากการประกอบกิจการ และส่วนที่บริโภคโดยผู้ให้บริการและแขกผู้เข้าพัก ทำให้การลดการใช้พลังงานในกลุ่มอุตสาหกรรมนี้มีความท้าทาย ทั้งนี้ บริษัทฯ เพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน ลดอัตราการสิ้นเปลือง แสวงหาเทคโนโลยีและพันธมิตรด้านการใช้พลังงานที่หลากหลาย เพื่อยังคงคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศ แต่สามารถลดการบริโภคพลังงานไปพร้อมๆ กัน ซึ่งการใช้พลังงานยังเป็นเรื่องที่สำคัญต่อการปลดปล่อยคาร์บอนของดิ เอราวัณ กรุ๊ป และโรงแรมในเครือ

บริษัทฯ ดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการบริหารจัดการพลังงานในปี 2566 ที่บริษัทฯ มีการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนในเชิงกลยุทธ์อย่างชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นการทำบันทึกข้อตกลงร่วมกับพันธมิตรในการศึกษาและจัดหาพลังงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม หรือการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงาน

พันธมิตรด้านพลังงานกับบ้านปู เน็กซ์

บริษัทฯ ทำงานร่วมกับกลุ่มบริษัท บ้านปู เน็กซ์ จำกัด ในการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานภายในห้องพัก ด้วยการติดตั้ง Double Motion Sensor เพื่อลดการใช้พลังงานที่ไม่จำเป็น ณ โรงแรม ฮอลิเดย์ อินน์ พัทยา มีการปรับปรุงระบบผลิตน้ำเย็น (Chiller Plant) ณ โรงแรม เจดับบลิว แมริออท กรุงเทพ เพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานสะอาดด้วยการติดตั้งระบบผลิตพลังงานไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์แบบติดตั้งบนหลังคา (Solar PV Rooftop) ณ โรงแรม เจดับบลิว แมริออท กรุงเทพ โรงแรมคอร์ทยาร์ด โดย แมริออท กรุงเทพ และ เดอะ นาคา โอแลนด์ เอ ลักซ์ชัวรี คอลเลกชัน รีสอร์ท แอนด์ สปา ภูเก็ต ซึ่งจะติดตั้งแล้วเสร็จพร้อมใช้งานภายในเดือนมีนาคม 2567

Solar rooftop กลุ่มโรงแรมอโศป อินน์ ประเทศไทย

ในปี 2566 กลุ่มโรงแรมอโศป อินน์ ประเทศไทย ได้ติดตั้ง Solar Rooftop ณ โรงแรม 3 แห่ง ได้แก่ โรงแรมอโศป อินน์ กาญจนบุรี 1 และ 2 และโรงแรมอโศป อินน์ ชลบุรี ขนาดรวม 31.35 กิโลวัตต์ คิดเป็นสัดส่วนการใช้พลังงานจากแสงอาทิตย์เฉลี่ยประมาณร้อยละ 5 โดยก่อนหน้านี้ในปี 2565 บริษัทฯ ได้ติดตั้ง Solar Rooftop ขนาด 2.70 กิโลวัตต์ ณ อโศป อินน์ กระบี่ เพื่อสนับสนุนการใช้พลังงานไฟฟ้าในพื้นที่บริเวณลือบี่ของโรงแรม ซึ่งสามารถเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานจากแสงอาทิตย์ (เฉพาะบริเวณลือบี่) ได้มากถึงร้อยละ 41.11

MOU กับ SCG Cleanergy ด้านการให้บริการเทคโนโลยีด้านพลังงานไฟฟ้า

ลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับ บริษัท เอสซีจี คลีนเนอร์ยี จำกัด เพื่อนำเทคโนโลยีด้านพลังงานไฟฟ้าระบบ Smart Energy มาใช้ในโรงแรมและรีสอร์ทในเครือ “ดิ เอราวัณ กรุ๊ป” ยกระดับการใช้พลังงานหมุนเวียนที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในธุรกิจการท่องเที่ยว และโรงแรม โดยจะร่วมกันศึกษาและวางแผนการใช้พลังงานไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ด้วยเทคโนโลยีระบบเครือข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ (Smart Grid) ที่บริหารจัดการด้วย SCG Cleanergy Platform เพื่อนำมาใช้ภายในโรงแรมและรีสอร์ทในเครือ ดิ เอราวัณ กรุ๊ป วางแผนเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานหมุนเวียน (Renewable Energy) ในอนาคต



เปลี่ยนหลอดไฟและบำรุงรักษาเครื่องใช้ไฟฟ้า

เปลี่ยนอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าประหยัดพลังงานตามอายุการใช้งาน เช่น เปลี่ยนหลอดไฟธรรมดาเป็นหลอดไฟ LED ซึ่งได้ดำเนินการเรื่อยมาตั้งแต่ปี 2562 ไปมากกว่าร้อยละ 80 โดยมีเป้าหมายการเปลี่ยนให้ครบทุกโรงแรม (ร้อยละ 100) ภายในปี 2568

เพิ่มจุดให้บริการ EV Charging Station

ส่งเสริมไลฟ์สไตล์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของลูกค้าด้วยแผนการติดตั้งและขยายจุดให้บริการชาร์จรถไฟฟ้า หรือ EV Charging Station ให้ครอบคลุมเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าและแขกของโรงแรม โดยในปีนั้นบริษัทฯ ได้ติดตั้งเพิ่มเติมใน 4 โรงแรมอโศป อินน์ ประเทศไทย ได้แก่ โรงแรมอโศป อินน์ กาญจนบุรี โรงแรมอโศป อินน์ ชลบุรี โรงแรมอโศป อินน์ หัวหิน และโรงแรมอโศป อินน์ เชียงใหม่ โดย ณ ปัจจุบันมีโรงแรมที่มีจุดบริการ EV Charging Station ไว้อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในทั้งหมด 10 โรงแรมในเครือ ดิ เอราวัณ กรุ๊ป

Water Efficiency

การจัดการทรัพยากรน้ำ



เป้าหมาย (3-3)

- เป้าหมายลดปริมาณการดึงน้ำจากแหล่งน้ำรวมร้อยละ 1 ต่อปี
- ลดปริมาณการใช้น้ำต่อห้องลงร้อยละ 5 ต่อปี

โอกาสและความเสี่ยงทางธุรกิจ (3-3)

โอกาส

- ประหยัดต้นทุนการดำเนินงานจากการลดปริมาณการบริโภค น้ำที่สิ้นเปลือง
- การบริหารจัดการน้ำอย่างมีประสิทธิภาพ จะทำให้โรงแรมสามารถ ให้บริการได้อย่างเต็มศักยภาพตลอดปี

ความเสี่ยงและความท้าทาย

- โรงแรมที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ห่างไกลหรือบริเวณหมู่เกาะอาจเผชิญ ปัญหาการขาดแคลนน้ำ โดยเฉพาะในฤดูท่องเที่ยวที่มีปริมาณ ความต้องการใช้น้ำมาก และฤดูแล้งที่น้ำตามแหล่งน้ำธรรมชาติ มีไม่เพียงพอ ทำให้การให้บริการอาจลดลง

แนวทางการบริหารจัดการ (3-3)

- ติดตามประเมินความต้องการใช้น้ำ ตรวจสอบคุณภาพน้ำทิ้ง และการบำบัดน้ำเสียของโรงแรมอย่างสม่ำเสมอในทุกฤดูกาล
- บำรุงรักษาอุปกรณ์ต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพพร้อมใช้อยู่เสมอ เลือกใช้สุขภัณฑ์ประหยัดน้ำและเครื่องใช้ไฟฟ้าที่ใช้น้ำน้อย
- สร้างการมีส่วนร่วมกับแขกผู้เข้าพักด้วยกิจกรรมรณรงค์ต่างๆ

ผลการดำเนินงาน (302-1, 302-4)

บริษัทฯ มุ่งมั่นในการจัดการน้ำอย่างยั่งยืน ซึ่งหมายรวมถึง การใช้น้ำจากแหล่งน้ำ การนำน้ำมารีไซเคิล และใช้ซ้ำผ่าน นโยบายและยุทธศาสตร์การจัดการน้ำ บริษัทฯ ปฏิบัติตาม กฎหมายด้านสิ่งแวดล้อม ตามมาตรฐาน ISO 14001 และกฎหมาย ข้อบังคับอื่นๆ ด้านสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งเน้น ที่การปรับปรุงประสิทธิภาพและลดการใช้น้ำอย่างยั่งยืน นอกเหนือจากการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ประหยัดน้ำแล้ว เรายังมี การรณรงค์ส่งเสริมให้ลูกค้าและพนักงานช่วยกันประหยัดน้ำ และเลือกใช้ผลิตภัณฑ์เคมีที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

นอกจากปริมาณการใช้น้ำพลังงานแล้ว การใช้น้ำยังเป็น ทรัพยากรที่ถูกบริโภคอย่างมากในกลุ่มธุรกิจโรงแรม โดย ดีเอราวิ้น กรุ๊ป ได้มีแนวปฏิบัติ เพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้ และลดปริมาณการใช้น้ำ ดังนี้

- รณรงค์ให้แขกผู้เข้าพักลดการเปลี่ยนผ้าเช็ดตัว เพื่อลด ปริมาณน้ำจากการซักทำความสะอาด
- สร้างความตระหนักรู้ให้แก่พนักงานถึงความสำคัญ ของการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างเหมาะสมและคุ้มค่า
- ติดตั้ง Aerator เพื่อลดปริมาณน้ำไหลจากก๊อกน้ำ เลือกใช้สุขภัณฑ์รุ่นประหยัดน้ำ
- ตรวจสอบอุปกรณ์ระบบท่อและมาตรวัดน้ำเพื่อตรวจเช็ก บันทึกรายการใช้น้ำ และซ่อมแซมอย่างต่อเนื่อง เพื่อ ป้องกันน้ำรั่ว
- สร้างแหล่งกักเก็บน้ำจากน้ำฝนในพื้นที่ที่เหมาะสม
- สร้างระบบบำบัดน้ำเสีย และมีการตรวจสอบคุณภาพ น้ำใช้ที่ออกจากโรงแรมเป็นประจำ

ปริมาณการดึงน้ำจากแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำ	หน่วย	2564	2565	2566
น้ำประปา	ลบ.ม.	684,776.81	1,047,587.00	1,269,078.96
น้ำผิวดิน	ลบ.ม.	-	-	-
น้ำบาดาล	ลบ.ม.	10,013.00	145,096.00	146,815.00
น้ำทะเล	ลบ.ม.	-	-	-
รวม	ลบ.ม.	694,789.81	1,192,683.00	1,415,893.96

ปริมาณการดึงน้ำจากแหล่งน้ำต่างๆ ในปี 2566

