

Dusit

INTERNATIONAL

รายงานความยั่งยืน
บริษัท ดุสิตธานี จำกัด (มหาชน)
ประจำปี 2557

➤ รายงานความยั่งยืน

บริษัทได้จัดทำรายงานความยั่งยืนขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสื่อสารนโยบาย การบริหารจัดการ และการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ระหว่างวันที่ 1 มกราคม ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2557 ตามรอบเวลาในการปรับปรุงข้อมูลรายปีที่บริษัทกำหนด ซึ่งจัดทำข้อมูลครั้งสุดท้ายวันที่ 31 ธันวาคม 2557 โดยการจัดทำรายงานนี้ใช้แนวทางการรายงานด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนของ Global Reporting Initiative (GRI) รุ่นที่ 3.1 (G3.1) ระดับ C และเป็นการเก็บข้อมูลในระหว่างปี 2557 เท่านั้น และสามารถดูได้ในเว็บไซต์ของบริษัท www.dusit.com

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่

ฝ่ายทรัพยากรบุคคลส่วนกลาง

บริษัท ดุสิตธานี จำกัด (มหาชน)

อาคารพาณิชย์ดุสิตธานี 946 ถนนพระราม 4 กรุงเทพฯ 10500

โทร 02 200 9999

www.dusit.com

ขอบเขตเนื้อหาของข้อมูล

รายงานความยั่งยืนฉบับนี้ เป็นการเปิดเผยข้อมูลโดยพิจารณาจากระดับการควบคุมที่บริษัทมีต่อโรงแรมในกลุ่ม ขอบเขตของการรายงานจึงครอบคลุมเฉพาะโรงแรมที่บริษัทหรือบริษัทย่อยเป็นเจ้าของและบริหารจัดการที่ตั้งอยู่ในประเทศไทยเท่านั้น โดยจะไม่รวมถึงกิจการควบรวม กิจการของบริษัทย่อย ธุรกิจการศึกษา คู่ค้า เว้นแต่มีการระบุเป็นกรณีที่อยู่ภายใต้การจัดการโดยตรงหรือกรณีที่มีการปฏิบัติงานอาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัท

ดังนั้น รายงานฉบับนี้จึงครอบคลุมนโยบาย และแนวทางการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนของบริษัทดุสิตธานี จำกัด (มหาชน) และโรงแรมในเครือ 8 แห่ง ได้แก่ โรงแรมดุสิตธานี กรุงเทพฯ โรงแรมดุสิตธานี พัทยา โรงแรมดุสิตธานี หัวหิน โรงแรมดุสิตธานี ลาгуน่า ภูเก็ต โรงแรมดิทู เชียงใหม่ โรงแรมดุสิตปรีนเซส ศรีนครินทร์ โรงแรมดุสิตปรีนเซส โคราช และโรงแรมรอยัลปรีนเซส เชียงใหม่ สำหรับข้อมูลนอกเหนือจากรายงานฉบับนี้ จะแสดงอยู่ในรายงานประจำปี 2557

บริษัทได้ทำรายงานความยั่งยืนตามแนวทางการรายงานด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนของ Global Reporting Initiative (GRI) รุ่นที่ 3.1 (G3.1) ระดับ C โดยมีคณะกรรมการบริหารจัดการสู่ความยั่งยืนทำหน้าที่กำหนดสาระสำคัญ กลยุทธ์ กระบวนการ และให้ความเห็นชอบประเด็นที่มีนัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของกิจการ และมีการติดตามผลและประมวลผลเป็นระยะ ทั้งนี้เพื่อให้มีการกำหนดเนื้อหาอย่างถูกต้อง สมบูรณ์ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

ระดับการแสดงผลข้อมูลตามดัชนีชี้วัด (GRI Application level Criteria)

Report Application Level	C	C +	B	B+	A	A+
Standard Disclosures G3 Profile Disclosures OUTPUT	Report on: 1.1 2.1-2.10 3.1-3.8, 3.10-3.12 4.1-4.4, 4.14-4.15	Report Externally Assured	Report on all criteria listed for Level C plus: 1.2 3.9-3.13 4.5-4.13, 4.16-4.17 4.1-4.4, 4.14-4.15	Report Externally Assured	Same as requirement for Level B	Report Externally Assured
G3 Management Approach Disclosures OUTPUT	Not Required	Report Externally Assured	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Report Externally Assured	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Report Externally Assured
G3 Performance Indicators & Sector Supplement Performance Indicators OUTPUT	Report on a minimum of 10 Performance Indicators, Including at least one from each of: Economic, Social and Environmental	Report Externally Assured	Report on a minimum of 20 Performance Indicators, At least one from each of Economic, Environmental, Human rights, Society, Product Responsibility.	Report Externally Assured	Report on each core G3 and Sector Supplement* Indicator with due regard to the Materiality Principle by either: a) reporting on the Indicator or b) explaining the reason for its omission.	Report Externally Assured

*บริษัท ดุสิตธานี จำกัด (มหาชน) จัดทำรายงานความยั่งยืนในระดับ C

ขอบเขตของข้อมูลและวิธีการที่ใช้ในการรายงานครั้งนี้เป็นแบบเดียวกับที่ใช้ในการจัดทำรายงานความยั่งยืนประจำปี 2556

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรคือ บุคคลหรือกลุ่มคนที่สร้างผลกระทบหรือได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องขององค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านี้ได้แก่ ผู้ถือหุ้นและผู้ลงทุน ลูกค้า พนักงาน สังคมและหน่วยงานรัฐ ที่มีความเชื่อมโยงเกี่ยวกับการสร้างผลกระทบ และ/หรือ ได้รับผลกระทบจากองค์กร

ความรับผิดชอบของบริษัทต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความรับผิดชอบของบริษัท
1. ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน	<ul style="list-style-type: none"> ➤ บริหารงานอย่างโปร่งใส ➤ ให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมกับการลงทุน ➤ สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบริษัท
2. ลูกค้า นักท่องเที่ยว นักธุรกิจ ผู้มาประชุมสัมมนา ผู้มารับบริการของโรงแรม	<ul style="list-style-type: none"> ➤ มาตรฐานการบริการ ➤ ความพึงพอใจและความปลอดภัย ➤ สินค้าและบริการคุ้มค่ากับราคา ➤ ไม่เอาเปรียบลูกค้า ➤ รักษาความลับของลูกค้า ➤ ส่งเสริมการพัฒนาด้านการบริการและหลังการบริการ ➤ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการผ่านช่องทางที่หลากหลาย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความรับผิดชอบของบริษัท
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ การให้บริการอย่างเต็มที่โดยไม่ต้องรอให้มีการร้องขอจากลูกค้า ➤ รักษาความต่อเนื่องของธุรกิจและการให้บริการในสถานการณ์ฉุกเฉินหรือสถานการณ์พิเศษ ➤ หากมีข้อร้องเรียนจากลูกค้าจะรีบดำเนินการ โดยเร็วที่สุด
<p>3. พนักงาน ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ สวัสดิการและค่าตอบแทนที่ดี ➤ ความมั่นคงและความเจริญเติบโตในหน้าที่การงานของพนักงาน ➤ โอกาสในการพัฒนาและเข้าฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะอย่างเท่าเทียมกัน ➤ พิจารณาพนักงานปัจจุบันเป็นอันดับแรกเมื่อมีตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ➤ จัดให้มีสภาพแวดล้อมที่ดีในที่ทำงาน
<p>4. สังคม ชุมชน ประชาชน เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส สถาบันการศึกษา</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคม ➤ เลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม ➤ การใช้พลังงานอย่างคุ้มค่า ➤ การกำจัดของเสียอย่างมีประสิทธิภาพ ➤ การอยู่ร่วมกับชุมชนอย่างสร้างสรรค์
<p>5. หน่วยงานรัฐ หน่วยงานราชการผู้กำหนดนโยบาย</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ สนับสนุนและปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างครบถ้วนและเคร่งครัด ➤ เผยแพร่เอกลักษณ์และวัฒนธรรมที่ดีงาม ➤ สนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานรัฐบาล

บริษัทได้กำหนดให้ผู้มีส่วนได้เสียเหล่านี้เป็นหนึ่งในองค์ประกอบที่ต้องคำนึงถึงและให้ความสำคัญในการดำเนินนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคม การดำเนินงานของบริษัทจะเป็นไปอย่างมีความรับผิดชอบต่อชื่อเสียง โปร่งใส โดยให้ความสำคัญกับสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายควบคู่ไปกับการมีบทบาทและความรับผิดชอบต่อสังคม ไม่ว่าจะเป็นผู้มีส่วนได้เสียภายใน ได้แก่ กรรมการ พนักงานและผู้บริหารของบริษัท หรือผู้มีส่วนได้เสียภายนอก เช่น ผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า เจ้าหนี้ คู่แข่งทางการค้า สังคมและสิ่งแวดล้อม ภาครัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อย่างเหมาะสม ทั้งสิทธิที่ไว้ไว้โดยกฎหมาย หรือภายใต้ข้อตกลงที่ทำระหว่างกัน โดยคณะกรรมการบริษัท ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับกรรมการ ผู้บริหาร และ พนักงาน ไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมทางธุรกิจของบริษัท และจรรยาบรรณของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน เพื่อให้เกิดความโปร่งใส และเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ และได้สื่อสารผ่านเว็บไซต์ของบริษัท เพื่อสร้างความมั่นใจว่าผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายจะได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม

ประเด็นสำคัญและความเกี่ยวข้องของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ความสำคัญต่ออุตสาหกรรม			
ความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความสำคัญ	สำคัญ	สำคัญมาก
		<ul style="list-style-type: none"> ➢ ทำให้ลูกค้าพึงพอใจและรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้ามาใช้บริการ และรู้สึกคุ้มค่า ➢ ให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมกับยอดกำไรสุทธิ ➢ การเปิดเผยข้อมูลและรายงานอย่างถูกต้อง ➢ การประชาสัมพันธ์สินค้าและบริการก่อนและหลังการขายอย่างรับผิดชอบ 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ มาตรฐานของสินค้าและบริการ ➢ การให้บริการอย่างเต็มที่โดยไม่ต้องรอการร้องขอจากลูกค้า ➢ การเป็นบริษัทมหาชน ➢ การสรรหาผลิตภัณฑ์และบริการที่รักษาสิ่งแวดล้อม
<ul style="list-style-type: none"> ➢ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเป็นพลเมืองที่ดีในการกำกับดูแลกิจการต่อสังคมและในชุมชนใกล้เคียง ➢ การป้องกันอุบัติเหตุและภัยพิบัติที่อาจจะเกิดจากกิจการของอุตสาหกรรม ➢ การตอบข้อร้องเรียนของลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ การดูแลพนักงาน และการให้ความมั่นคงและความเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ➢ การใช้พลังงานอย่างคุ้มค่า ➢ การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบของรัฐ 		

บริบทของธุรกิจ

บริษัทและโรงแรมในเครือมีเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจเชิงรุกควบคู่ไปกับการบริหารต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการเพิ่มจำนวนโรงแรมที่รับบริหารทั้งในประเทศและต่างประเทศมากขึ้นในขณะเดียวกัน ยังได้พิจารณาเพิ่มช่องทางการลงทุนในกิจการโรงแรม การศึกษา เพื่อดำรงมูลค่าของธุรกิจในระยะยาวบนพื้นฐานการเผยแพร่วัฒนธรรมความเป็นไทย และเพื่อขยายธุรกิจที่มีบทบาทต่อสังคมในบริบทของการสร้างคุณค่าร่วม (CSV) บริษัทเล็งเห็นว่าธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยปัจจุบันประสบปัญหาขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการดำเนินงาน ขณะเดียวกันโอกาสทางการศึกษาและสถาบันการศึกษาด้านธุรกิจการโรงแรมในประเทศไทยยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักเรียนนักศึกษาในประเทศ ในปี 2557 บริษัทจึงลงทุนในโครงการโรงเรียนการโรงแรมดุสิตธานี ซึ่งจะเป็นธุรกิจที่ช่วยขยายโอกาสทางการศึกษาด้านการโรงแรมในประเทศไทยตลอดจนประเทศในกลุ่มอาเซียนตอบสนองความต้องการของเยาวชนในประเทศและระดับภูมิภาค และผลักดันการยกระดับมาตรฐานการศึกษาในสาขาวิชาชีพการโรงแรมของไทย ทั้งยังเป็นการช่วยเพิ่มบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในธุรกิจการโรงแรมโดยตรงออกสู่ตลาดแรงงาน ซึ่งจะช่วยให้บริษัทมีโอกาสสรรหาบุคลากรที่มีความรู้โดยตรงในสาขาวิชาชีพการโรงแรมมากขึ้น ลดปัญหาขาดแคลนแรงงานในธุรกิจการโรงแรมโดยรวมในอนาคต นอกจากนี้ เพื่อให้การบริหารงานของบริษัทดำเนินไปอย่างโปร่งใสและเป็นธรรมจึงมี

คณะกรรมการฝ่ายต่างๆ ทำหน้าที่พิจารณาและจัดการในเรื่องต่างๆ ให้เป็นไปอย่างถูกต้อง เหมาะสม ยิ่งไปกว่านั้นเพื่อให้เกิดความยั่งยืนทางสังคม บริษัทได้ดำเนินการพัฒนาศักยภาพพนักงานเพื่อให้มีโอกาสเติบโตในหน้าที่การงานและมีความมั่นคงในอาชีพอันจะนำไปสู่ความมั่นคงของครอบครัวรวมถึงสังคม ตลอดไปถึงการให้ความสำคัญกับชุมชนที่อยู่โดยรอบของโรงแรม การให้ความร่วมมือกับหน่วยงานรัฐและช่วยเหลือสังคมเมื่อมีโอกาส การให้ความรู้เรื่องสิ่งแวดล้อมกับพนักงาน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสีย การเลือกใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ในโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และการใช้พลังงานอย่างคุ้มค่าทุกกระบวนการ เพื่อให้ผู้นุชนรุ่นหลังได้มีทรัพยากรที่อุดมสมบูรณ์ใช้ต่อไป

ความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ

เพื่อบรรลุตามเป้าหมายของบริษัท ในการประกอบธุรกิจอย่างเป็นธรรม โดยคำนึงถึงสังคมโดยรวม และดำรงมูลค่าของธุรกิจในระยะยาว บนพื้นฐานของการเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจไปพร้อมกับการขยายไปสู่ธุรกิจที่มีบทบาทต่อสังคมในบริบทของการสร้างคุณค่าร่วม (CSV) มากยิ่งขึ้น ในปี 2557 คณะกรรมการบริษัทได้อนุมัติดำเนินการ โครงการ โรงเรียนการโรงแรมดุสิตธานี เนื่องจากเป็นกิจการที่จะเผยแพร่ความรู้ พัฒนามาตรฐานธุรกิจและการบริการด้านการโรงแรมของประเทศไทย รวมถึงเพิ่มโอกาสทางการศึกษาให้กับนักเรียนนักศึกษา ทั้งในประเทศและในระดับภูมิภาคอาเซียน การขยายกิจการด้านการศึกษาเป็นการสร้างความยั่งยืนทางเศรษฐกิจทั้งต่อธุรกิจของบริษัทและต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยและเป็นการตอบสนองความต้องการของสังคมโดยรวม

การบริหารค่าจ้าง ผลตอบแทน และสวัสดิการ

บริษัทถือเกณฑ์มาตรฐานค่าจ้างขั้นต่ำซึ่งกำหนดโดยกฎหมายในแต่ละพื้นที่ตั้งของโรงแรมเป็นแนวทางค่าจ้างสำหรับพนักงานแรกเข้าทั้งเพศชายและหญิง ซึ่งในทางปฏิบัติค่าจ้างของพนักงานแรกเข้าจะสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน โดยเปรียบเทียบกับค่าจ้างของโรงแรมในระดับเดียวกันในท้องถิ่นเดียวกัน และเพศไม่ได้มีผลต่อการกำหนดเกณฑ์ค่าจ้างแต่อย่างใด

บริษัทมีการปรับค่าจ้างและผลตอบแทนให้กับพนักงานในเดือนเมษายนของทุกปีโดยพิจารณาจากผลการประเมินการปฏิบัติงาน KPIs ของแต่ละบุคคล และตามผลประกอบการ ดังนั้น พนักงานทุกเพศทุกระดับ จะได้รับการพิจารณาค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม นอกจากนี้ยังได้กำหนดโครงสร้างเงินเดือนและสวัสดิการอย่างเหมาะสมโดยเทียบเคียงกับบริษัทในกลุ่มธุรกิจเดียวกัน

บริษัทได้จัดให้มีสวัสดิการต่างๆ ให้แก่พนักงาน อาทิ ค่าครองชีพ โบนัสประจำปี อาหารและขนมหวาน รวมถึงเครื่องดื่ม 2 มื้อต่อวัน วันหยุดพักร้อน วันลาป่วย เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ประกันชีวิตแบบกลุ่มและสวัสดิการการรักษาพยาบาลระบบประกันสุขภาพครอบคลุมการรักษาในโรงพยาบาลเอกชนและรัฐบาลทุกแห่ง ประกันการเดินทางกรณีที่ต้องเดินทางเพื่อปฏิบัติหน้าที่ เงินช่วยเหลือและพวงหรีดแสดงความเสียใจ เมื่อ บิดา มารดา หรือบุคคลในครอบครัวเสียชีวิต เงินช่วยเหลือพิเศษกรณีได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติ สวัสดิการค่าห้องพักโรงแรมในเครือในราคาพนักงานและสามารถให้เครือญาติเข้าพักในราคาพิเศษ สิทธิลดหย่อนค่าเล่าเรียนบุตรในวิทยาลัยดุสิตธานี ส่วนลดบริการค่าซักกรีด ส่วนลดจัดงานแต่งงานของพนักงานหรือบุตรที่โรงแรมในเครือ สวัสดิการการกู้เงินอัตราดอกเบี้ยพิเศษกับธนาคารที่เข้าร่วม และเงินค่าชดเชยเกษียณอายุ เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังมีการตรวจสอบสุขภาพประจำปี ตามกลุ่มอายุ เพศ โดยจัดให้มีบุคลากรจากโรงพยาบาลมาให้บริการตามสถานที่ที่จัดไว้ตามความเหมาะสมรวมถึงจัดแพทย์มาให้คำแนะนำเมื่อพนักงานมีข้อสงสัยหรือข้อสอบถามเรื่องสุขภาพ

ความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อม

ความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อมถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารจัดการ โรงแรมในกลุ่มดุสิต โรงแรมภายใต้การบริหารทุกโรงแรมได้รับการรับรองด้านการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและสังคมที่ยั่งยืนจากเอิร์ชเช็ค โดยบริษัทและโรงแรมในกลุ่มให้คำมั่นสัญญาที่มีสาระสำคัญว่าจะปรับปรุงสภาพแวดล้อมและสังคมอย่างต่อเนื่อง โดยใช้เครื่องมือวัดที่ออกแบบโดยเกณฑ์มาตรฐานของเอิร์ชเช็คด้านการอนุรักษ์และการจัดการพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ การใช้ทรัพยากรน้ำ การอนุรักษ์และการจัดการสภาพแวดล้อม การจัดการด้านสังคมและวัฒนธรรม การวางแผนและการจัดการการใช้พื้นที่ การป้องกันคุณภาพอากาศ และการควบคุมเสียง การจัดการน้ำเสีย การจัดการขยะมูลฝอย การจัดเก็บวัสดุที่มีพิษต่อสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้บริษัทได้ดำเนินการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมให้ตรงตามมาตรฐานที่เอิร์ชเช็คกำหนด และได้ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม และจะพยายามอย่างที่สุดเพื่อมุ่งสู่มาตรฐานสากล

บริษัทได้แต่งตั้งผู้อำนวยการด้านเทคนิคส่วนภูมิภาคเพื่อให้ผู้ประสานงานเอิร์ชเช็ค และทุกโรงแรม มีคณะทำงานทีมสีเขียว ทำหน้าที่ติดตามการทำงานด้านสิ่งแวดล้อม ประเมินความเสี่ยง บันทึกและติดตามผลกระทบรวมทั้งกำหนดมาตรการเพื่อการพัฒนาสภาพแวดล้อมและสังคมอย่างยั่งยืน รวมทั้งพิจารณาจ้างพนักงานและผู้รับเหมาที่มีภูมิปัญญาในท้องถิ่น จัดซื้อและจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการจากชุมชนท้องถิ่นที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อมเป็นหลัก นอกจากนี้ได้กระตุ้นให้พนักงานนำเสนอต่อแขกที่มาพัก ผู้ส่งสินค้าและบริการ ผู้รับเหมาและตัวแทนจำหน่ายสินค้า ถึงพันธสัญญาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและสังคมที่ยั่งยืน รวมถึงสถานภาพของโรงแรมภายใต้กิจกรรมเอิร์ชเช็คอีกด้วย

นอกจากนี้ บริษัทได้ให้ความสำคัญในเรื่องการคัดเลือกว่าวัสดุเครื่องใช้ในโรงแรมและห้องพักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม อาหารที่สดสะอาด ผ่านการคัดกรองคุณภาพจากแผนกจัดซื้อ เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจในคุณภาพทุกครั้งเมื่อมาใช้บริการ

พลังงานไฟฟ้า

เพื่อเป็นการลดการใช้พลังงานไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืนและไม่กระทบต่อการให้บริการที่ต้องเป็นไปตามมาตรฐานสากล จึงได้เริ่มดำเนินการเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าทุกชนิดเป็นหลอดประหยัดไฟฟ้าและรักษาสิ่งแวดล้อมแบบ แอลอีดี (LED) โดยมีเป้าหมายเสร็จสมบูรณ์ทุกโรงแรมในประเทศไทยในระยะเวลา 5 ปีนับแต่ปี 2555 นอกจากนี้ยังได้ติดตั้งระบบควบคุมแสงไฟฟ้ารวมทั้งระบบตรวจจับเมื่อเปิดประตูและตั้งเวลาอัตโนมัติ วางระบบเครื่องทำน้ำเย็นชุดใหม่เป็นประเภท Screw ที่เพิ่มประสิทธิภาพการควบคุมความเร็วและเปลี่ยนพลังงานความร้อนมาใช้สำหรับเครื่องปั๊มความร้อน มีระบบโซลาร์เซลล์สำหรับทำน้ำร้อน เครื่องทำความร้อน และใช้ก๊าซแอลพีจีแทนน้ำมันเชื้อเพลิงดีเซลสำหรับทำน้ำร้อน เปลี่ยนมอเตอร์และระบบควบคุมหรือ

เปลี่ยนอุปกรณ์ตัวใหม่ สำหรับการซักอบรีด คริวทำอาหารและลิฟท์ อบรมและให้ความรู้พนักงานเพื่อความเข้าใจถึงหลักการในการลดการใช้พลังงานไฟฟ้าและสามารถนำมาปฏิบัติได้ นอกจากนี้ยังมีการณรงค์ให้พนักงานร่วมกันลดการใช้พลังงานด้วยวิธีต่างๆ เช่น ใช้บันไดแทนลิฟท์ ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ขณะพักเที่ยงหรือขณะไม่ใช้งาน ใช้แสงธรรมชาติแทนการเปิดไฟ และตั้งเวลาปิดเปิดเครื่องทำความเย็นอัตโนมัติ รวมทั้งเชิญชวนให้ลูกค้าและพนักงานร่วมโครงการเอิร์ธ ฮาวร์ (Earth Hour) ซึ่งจัดเป็นประจำทุกปี สำหรับปี 2557 ค่าเฉลี่ยการใช้พลังงานไฟฟ้าต่อแขก 1 คน จำนวน 223.75 ล้านจูล เพิ่มขึ้นร้อยละ 15.7 จากปี 2556

น้ำ

เนื่องจากธุรกิจโรงแรมมีความจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรน้ำเป็นจำนวนมาก ดังนั้นการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพและไม่กระทบต่อการให้บริการตามมาตรฐานสากลจึงต้องใช้วิธีบริหารจัดการน้ำเป็นอย่างดี ทุกโรงแรมมีมาตรการจัดการลดการใช้น้ำอย่างเป็นรูปธรรมได้แก่ ตรวจสอบความเสื่อมโทรมของท่อประปามาตรวัดน้ำ และดำเนินการเปลี่ยนท่อที่ชำรุดหรือแตกหัก เลือกใช้โถสุขภัณฑ์ ก๊อกน้ำ และฝักบัวชำระแบบประหยัดน้ำ ใช้เกลือคลอรีนสำหรับสระว่ายน้ำ และอบรมให้ความรู้พนักงานเพื่อความเข้าใจถึงหลักการในการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้โรงแรมในกลุ่มมีเป้าหมายการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดปริมาณการใช้น้ำในกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง สำหรับปี 2557 ค่าเฉลี่ยการใช้น้ำต่อแขก 1 คน จำนวน 911.68 ลิตร เพิ่มขึ้นร้อยละ 32 จากปี 2556

การกำจัดของเสียแบบฝัองกลบ

เพื่อให้การจัดการลดจำนวนขยะ และการกำจัดของเสียเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คณะกรรมการทิมสีเขียวจึงได้รณรงค์โครงการ 3 R (Reduce, Reuse and Recycle) โดยแต่ละโรงแรมรวมทั้งส่วนกลางรณรงค์และให้ความรู้แก่พนักงาน เช่น การใช้กระดาษโดยใช้ทั้ง 2 หน้า การจัดเก็บเอกสารในแฟ้มบันทึกความจำแทนการบันทึกบนแผ่นกระดาษ การใช้ภาชนะ จาน ชาม ถ้วย ที่ทำจากวัสดุคงทน การแยกขยะเป็นหมวดหมู่ ทุกโรงแรมมีวิธีการจัดการกำจัดของเสียให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและแยกขยะออกเป็น 2 ประเภท คือ ขยะที่สามารถนำไปใช้ใหม่ ด้วยวิธีการ Reduce, Reuse and Recycle เช่น กระดาษที่ใช้แล้ว แก้ว อลูมิเนียม ขวด พลาสติก จะรวบรวมไว้เป็นหมวดหมู่ และส่งไปเข้ากระบวนการทำลายและผลิตใหม่ เศษอาหาร ฝัก ผลไม้ นำไปหมักทำปุ๋ยอินทรีย์ และขยะที่ต้องส่งไปฝังกลบ เช่น แบตเตอรี่ เพื่อให้มีการกำจัดอย่างถูกวิธีไม่เป็นอันตรายต่อผู้อื่น ปี 2557 ค่าเฉลี่ยการนำของเสียไปฝังกลบต่อแขก 1 คนเป็นจำนวน 2.88 ลิตร เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.3 จากปี 2556

สรุปผลการปฏิบัติการด้านสิ่งแวดล้อมปี 2557

กระบวนการใช้ปี 2557 เปรียบเทียบปี 2556

จำนวนเปอร์เซ็นต์ : จำนวนแขกที่มาใช้บริการ

ด้านการใช้พลังงานไฟฟ้า

↑ 15.7 %

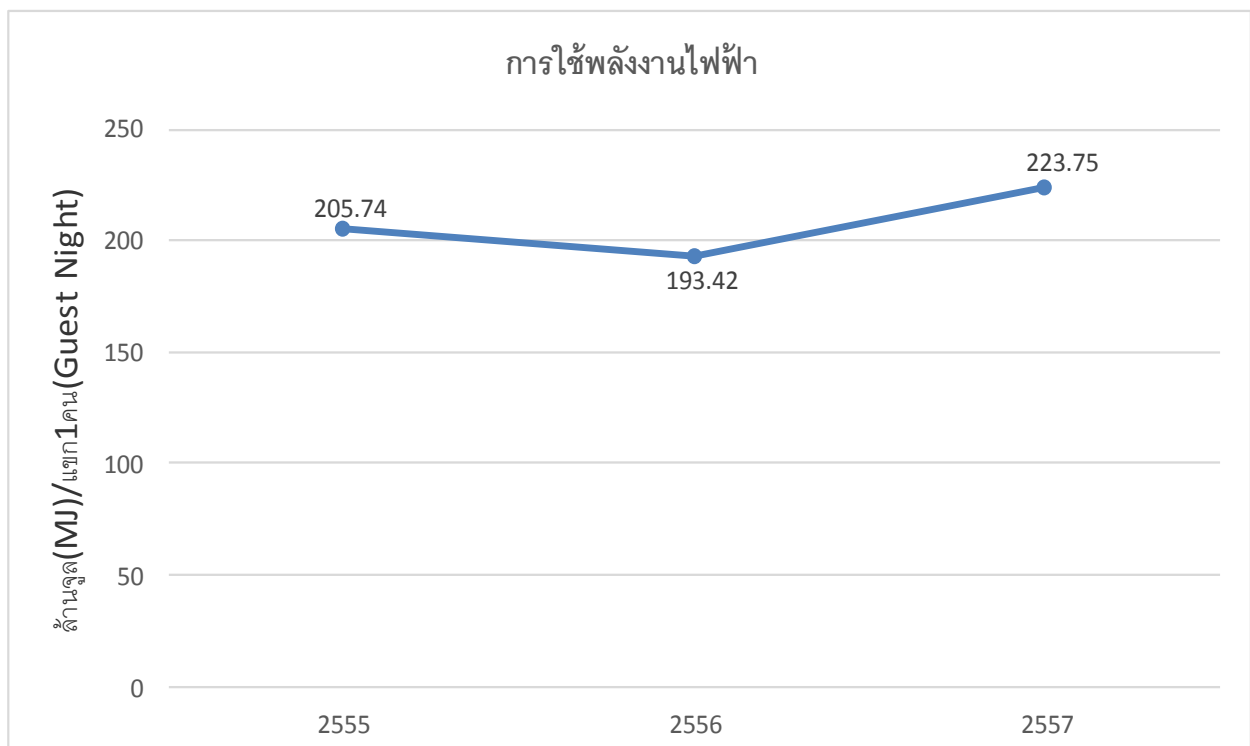
ด้านการใช้น้ำ

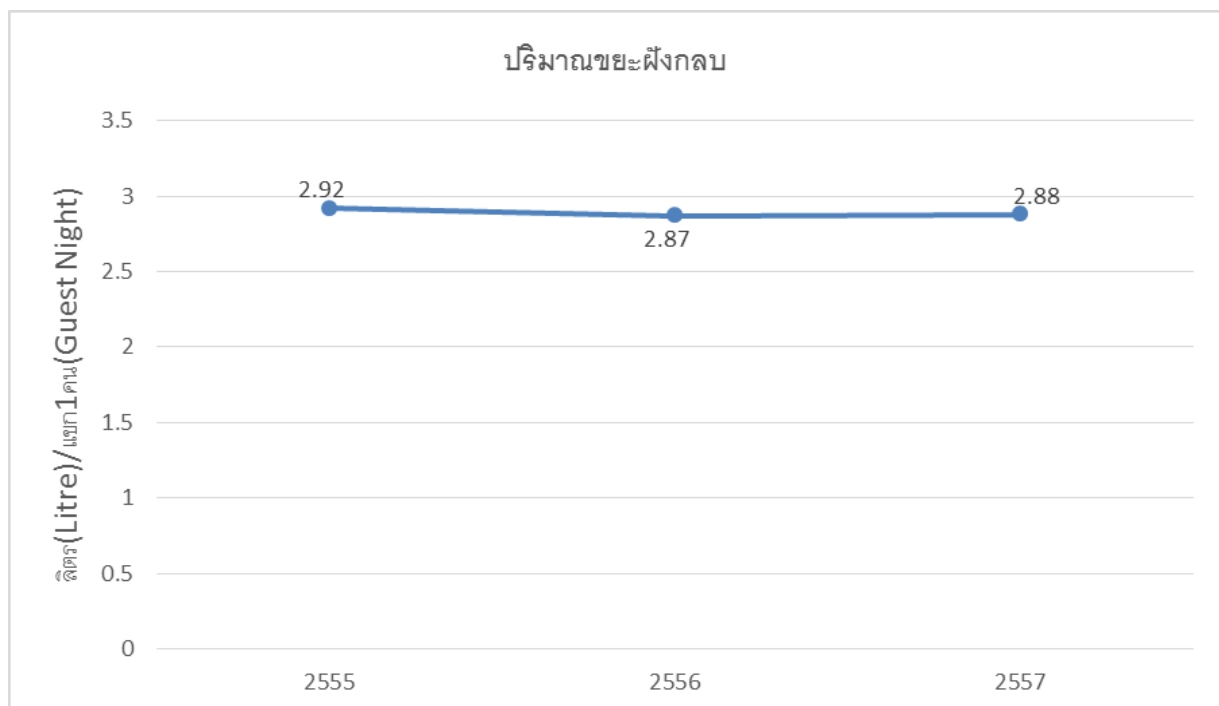
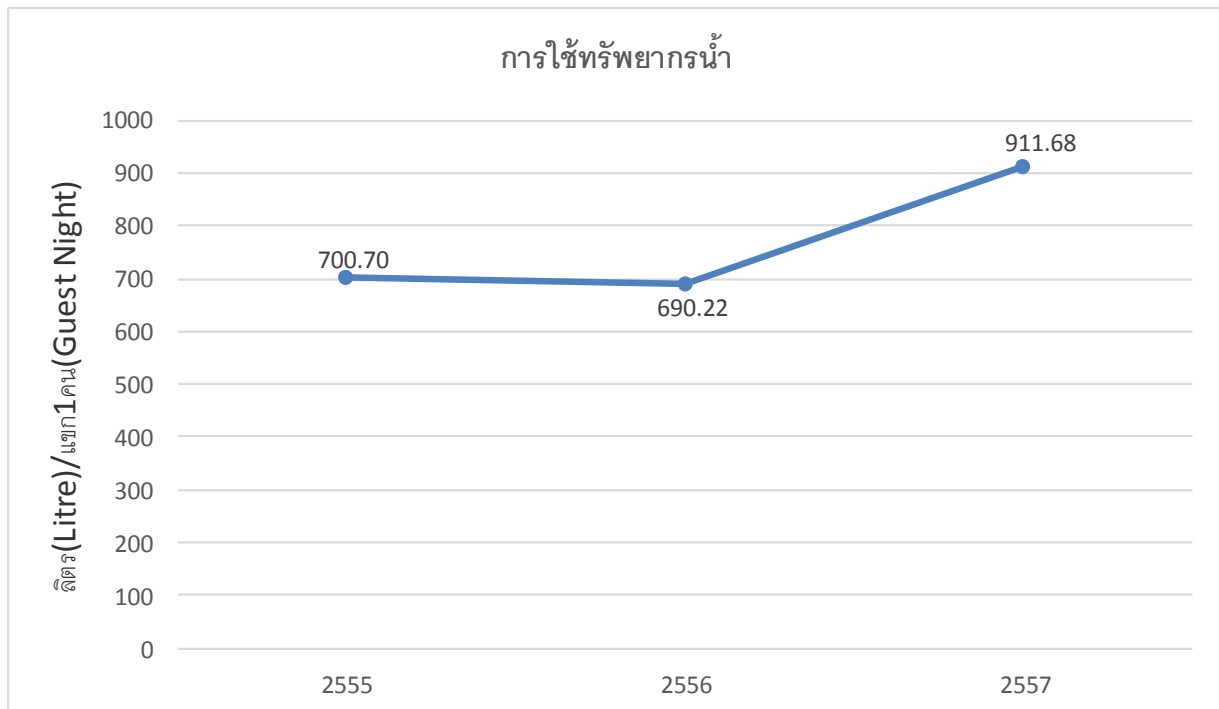
↑ 32 %

ด้านการนำของเสียไปฝังกลบ

↑ 0.3 %

จำนวน ต่อ การบริการแขก 1 คน	2555	2556	2557	เป้าหมายของแต่ละปี
ด้านการใช้พลังงานไฟฟ้า (ล้านจูน)	205.74	193.42	223.75	ลดลง 8 %
% การผันแปรจากปีก่อน	-10.7%	-6.0%	+15.7%	
ด้านการใช้น้ำ (ลิตร)	700.70	690.22	911.68	ลดลง 8 %
% การผันแปรจากปีก่อน	-6.4%	-1.5%	+32.0%	
ด้านการนำของเสียไปฝังกลบ (ลิตร)	2.92	2.87	2.88	ลดลง 10%
% การผันแปรจากปีก่อน	-17.6%	-1.8%	+0.3%	





หากเปรียบเทียบการปฏิบัติการปี 2557 กับปี 2556 โดยภาพรวมปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้ามีค่าลดลงร้อยละ 38 ทรัพยากรน้ำลดลงร้อยละ 27 และปริมาณขยะฝังกลบลดลงร้อยละ 25 แต่ด้วยปี 2557 ปริมาณของแขกที่มาพักและใช้บริการในโรงแรมมีจำนวนลดลงมากสืบเนื่องจากสถานการณ์ทางการเมืองในประเทศ จึงส่งผลให้ค่าเฉลี่ยการใช้พลังงานไฟฟ้า ทรัพยากรน้ำ และปริมาณขยะฝังกลบต่อการบริการแขก 1 คน มีค่าสูงขึ้น

ในปี 2557 บริษัทและโรงแรมในเครือได้ดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมที่เป็นรูปธรรม โดยดำเนินการดังนี้

1. ติดตั้งหลอดไฟฟ้าแบบ แอลอีดี เพื่อประหยัดพลังงาน ณ ปัจจุบันดำเนินการเสร็จสิ้นมากกว่าร้อยละ 63 ของโรงแรมในเครือทั้งหมด
2. ติดตั้งอุปกรณ์การประหยัดน้ำ ณ ปัจจุบันดำเนินการเสร็จสิ้นมากกว่าร้อยละ 45 ของโรงแรมในเครือทั้งหมด
3. ตรวจสอบบำรุงรักษาและติดตั้งเครื่องทำน้ำร้อนมากกว่าร้อยละ 85 ของโรงแรมในเครือทั้งหมด
4. มีการทำให้สิ่งของเหลือใช้นำกลับมาใช้ประโยชน์ได้อีก (Recycling) ร้อยละ 85 ของแต่ละโรงแรม
5. แผนกแม่บ้านตั้งอุณหภูมิห้องที่ 26 องศาเมื่อไม่มีลูกค้าอยู่ในห้องพักและประหยัดน้ำหรือใช้ผ้าปูที่นอนลดการถ่ายเทความร้อนได้ง่าย
6. ในการซัก รีด เน้นการประหยัดการใช้น้ำ และลดการใช้สารเคมีและใช้ระบบอบไอโซนทดแทน รวมทั้งการนำน้ำซักล้างผ่านการบำบัดและนำกลับมาใช้ใหม่ เช่น นำมารดต้นไม้ เป็นต้น
7. เปลี่ยนเครื่องทำน้ำเย็นชุดใหม่เป็นประเภท Screw ซึ่งเชื่อมกับระบบหมุนเวียนความเย็นภายในอาคาร
8. ติดตั้งอุปกรณ์เกี่ยวกับการควบคุมระบบพลังงานไฟฟ้าและเปลี่ยนมอเตอร์รุ่นใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่ดีกว่าและประหยัดพลังงาน ณ ปัจจุบันดำเนินการเสร็จสิ้นมากกว่าร้อยละ 65 ของโรงแรมในเครือทั้งหมด
9. เลือกใช้ผลิตภัณฑ์อนุรักษ์พลังงาน ตามมาตรฐานของ ECOLAB ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญเพื่อสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืนสำหรับแผนกแม่บ้าน แผนกต้อนรับ และแผนกซักรีด โดยพัฒนาระบบและใช้ผลิตภัณฑ์ซักล้างสำหรับน้ำเย็นในการซักเครื่องแทนน้ำร้อนเพื่อประหยัดพลังงาน
10. เปลี่ยนระบบฆ่าเชื้อในสระว่ายน้ำด้วยเกลือคลอรีนแทนคลอรีนเพื่อลดการใช้สารเคมี ปัจจุบันดำเนินการเสร็จสิ้นมากกว่าร้อยละ 75 ของโรงแรมในเครือทั้งหมด

รายงานด้านสิ่งแวดล้อม				
ที่	ตัวชี้วัดการดำเนินงาน	การกำหนดแนวปฏิบัติ	เป้าหมาย	การปฏิบัติ
1	ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า (EN5)	ลดการใช้พลังงานไฟฟ้า	<ul style="list-style-type: none"> > ลดการใช้พลังงานงานไฟฟ้าในทุกประเภทอย่างมีประสิทธิภาพภายในระยะเวลา 5 ปี นับแต่ปี 2555 และแต่ละปีลดได้ถึงร้อยละ 8 > ดำเนินการเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าทุกชนิดเป็นแบบ LED ร้อยละ 100 ภายในระยะเวลา 5 ปี นับแต่ปี 2555 	<ul style="list-style-type: none"> > คิดตั้งระบบควบคุมแสงไฟฟ้า รวมทั้งระบบตรวจจับเมื่อเปิดประตูและตั้งเวลาอัตโนมัติ > เปลี่ยนและติดตั้งหลอดไฟฟ้า บั้ม ทำความร้อนสำหรับน้ำร้อน ระบบโซลาร์เซลล์สำหรับทำน้ำร้อน เครื่องทำความร้อนใช้ก๊าซแอลพีจี แทนน้ำมันเชื้อเพลิงดีเซลสำหรับทำน้ำร้อน > เปลี่ยนมอเตอร์และระบบควบคุมหรือเปลี่ยนอุปกรณ์ตัวใหม่ สำหรับการซักอบรีด คริว ทำอาหารและลิฟท์ > อบรมและให้ความรู้พนักงาน เพื่อความเข้าใจถึงหลักการในการลดการใช้พลังงานไฟฟ้าและสามารถนำมาปฏิบัติได้
2	ปริมาณการใช้พลังงานน้ำ (EN8)	ลดการใช้พลังงานน้ำ	<ul style="list-style-type: none"> > ลดการใช้พลังงานงานน้ำในทุกกิจกรรม การใช้ อย่างมีประสิทธิภาพภายในระยะเวลา 5 ปี นับแต่ปี 2555 และแต่ละปีลดได้ถึงร้อยละ 8 	<ul style="list-style-type: none"> > ตรวจสอบความเสื่อมโทรมของท่อประปา มาตรฐานวัดน้ำ และ ดำเนินการเปลี่ยนท่อที่ชำรุดหรือแตกหัก > เลือกใช้โถสุขภัณฑ์ ก๊อกน้ำ และ สักบัวชำระแบบประหยัดน้ำ > ใช้เกลือคลอรีนสำหรับสระว่ายน้ำ > อบรมและให้ความรู้พนักงาน เพื่อความเข้าใจถึงหลักการในการลดการใช้พลังงานน้ำและสามารถนำมาปฏิบัติได้ > เลือกใช้ผลิตภัณฑ์อนุรักษ์พลังงาน ตามมาตรฐาน ECOLAB เพื่อสิ่งแวดล้อม
3	การนำขยะไปฝังกลบ (EN22)	ลดปริมาณขยะไปพื้นที่ฝังกลบ	<ul style="list-style-type: none"> > การจัดการกับขยะอย่างมีประสิทธิภาพและลดปริมาณขยะของแต่ละประเภทของแต่ละ โรงแรม ภายในระยะเวลา 5 ปี นับแต่ปี 2555 และแต่ละปีลดได้ร้อยละ 10 	<ul style="list-style-type: none"> > จัดโปรแกรมรณรงค์ Reduce, Reuse and Recycle > จัดพื้นที่แยกประเภทของขยะ > นำขยะ ประเภทเปียก เช่น เศษอาหาร ผัก ผลไม้ นำไปหมักทำปุ๋ยอินทรีย์ > การจัดการการขนย้ายขยะเพื่อไปพื้นที่ฝังกลบอย่างมีประสิทธิภาพ > ใช้ภาชนะและบรรจุภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและสามารถย่อยสลายทางชีวภาพได้ง่าย เช่น ถุงพลาสติกทำจากแป้งข้าวโพด > อบรมและให้ความรู้พนักงาน เพื่อความเข้าใจถึงหลักการในการลดปริมาณขยะและสามารถนำมาปฏิบัติได้

ความยั่งยืนทางสังคม

ด้วยปณิธานของท่านผู้หญิงชนิตต์ ปิยะอุย ผู้ก่อตั้งดุสิตธานี และวิทยาลัยดุสิตธานี ที่เห็นความสำคัญของการพัฒนาสังคมที่ยั่งยืนด้วยการศึกษา ทำให้ ณ วันนี้นับบริษัท ดุสิตธานี จำกัด (มหาชน) เป็นเพียงบริษัทเดียวที่บริหารธุรกิจโรงแรมและการศึกษาควบคู่กันและสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพเข้าสู่สายอาชีพการโรงแรมและการบริการด้วยความภูมิใจ นอกจากนี้บริษัทยังเปิดโอกาสให้นักศึกษาทั่วไปเข้ามาฝึกงานในโรงแรมในกลุ่มดุสิตเพื่อเพิ่มศักยภาพในการเรียนรู้อีกด้วย

พนักงานเป็นทรัพยากรสำคัญของการสร้างความเข้มแข็งและยั่งยืนของสังคม ดังนั้นพนักงานทุกคนจึงได้รับการพัฒนาเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเข้าร่วมเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยได้รับการพัฒนาทักษะการทำงาน และ ด้านภาษาอังกฤษ นอกจากนี้บริษัทได้เปิดหลักสูตร Executive Trainee Program เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากร ให้มีโอกาสดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น หรือเข้าทำงานในโรงแรมในเครือทั้งในประเทศและต่างประเทศ หรือแม้แต่มัคคีตจวบใหม่ที่น่าสนใจงานด้านโรงแรม โดยจัดโครงการ Management Trainee Program เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เพิ่งจบการศึกษาและมีความสนใจในธุรกิจบริการและโรงแรมเข้ารับการฝึกงาน โดยจะได้รับการฝึกงานจากทุกหน่วยงานหลักของบริษัท เพื่อเรียนรู้ถึงการปฏิบัติงานในบริษัทแบบองค์รวม และสามารถเข้าทำงานกับบริษัทและโรงแรมในเครือในฝ่ายที่มีความถนัดและสนใจ

การมีส่วนร่วมในสังคมถือเป็นอีกภารกิจหนึ่งที่สำคัญ ซึ่งบริษัทได้จัดกิจกรรมและปฏิบัติต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี อาทิ

- การจัดให้พนักงานบริจาคโลหิตและมอบให้กับสภาอากาศไทย
- การจัดกิจกรรมให้กับเด็กในชุมชนโดยรอบของโรงแรม
- การรณรงค์เรื่องความสะอาดและทำความสะอาดในชุมชนรอบโรงแรม
- การรณรงค์อนุรักษ์พลังงานโลก

การพัฒนาบุคลากร

บริษัทเล็งเห็นว่าพนักงานคือทรัพยากรที่สำคัญขององค์กร การพัฒนาศักยภาพพนักงานถือเป็นนโยบายสำคัญ โดยบริษัทได้อนุมัติงบประมาณรายจ่ายร้อยละ 3 จากยอดรวมเงินเดือนทั้งปีของแต่ละโรงแรมเพื่อใช้ในการฝึกอบรมพนักงานทุกคน และกำหนดให้แต่ละบุคคลต้องเข้ารับการฝึกอบรมโดยแบ่งเป็น 2 ภาคคือหลักสูตรภาคบังคับตามตำแหน่งที่บริษัทกำหนดขึ้น และตามสายอาชีพซึ่งพนักงานสามารถออกไปฝึกอบรมกับสถาบันฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง โดยการฝึกอบรมถือเป็นหนึ่งในตัวชี้วัด (KPIs – Key Performance Indicators) และมาตรฐานประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนซึ่งจะมีการประเมินในไตรมาสที่ 4 ของทุกปี

สำหรับพนักงานแรกเข้าทุกคน จะได้รับการอบรมหลักสูตรปฐมนิเทศ ซึ่งแบ่งเป็น 3 หลักสูตรคือ หลักสูตรแรกเข้า ทำงานครบ 60 วัน และ 365 วัน ตามลำดับ โดยมีวัตถุประสงค์ให้พนักงานใหม่ได้รับทราบระเบียบปฏิบัติในการทำงาน ข้อปฏิบัติ นโยบายขององค์กร รวมทั้งความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และสถานที่ตั้งของแต่ละโรงแรม เพื่อเตรียมความพร้อมที่จะเข้าร่วมงานกับผู้อื่น

แผนฝึกอบรมของพนักงานในแต่ละระดับ

Type	Grade 1-2	Grade 3	Grade 4-5
Compulsory Training	<ul style="list-style-type: none"> - New Staff Orientation - Dusit Guest Experience Module 1 - Performance Appraisal - Interview Skill - Professional Trainer - Handling Grievance - Maintain Discipline 	<ul style="list-style-type: none"> - New Staff Orientation - Dusit Guest Experience M. 1 & 2 - Frontline Leadership (Some modules) - Interview Skill - Operational Trainer - Handling Grievance - Maintain Discipline 	<ul style="list-style-type: none"> - New Staff Orientation - Product Knowledge - Position Skills (SOPs) - Dusit Guest Experience M. 1 & 2 - Frontline Leadership (For Grade 4) - Operational Trainer (For Grade 4)
Career Training	<ul style="list-style-type: none"> - Management Courses Related to Individual development plan 	<ul style="list-style-type: none"> - Management Courses Related to Individual development plan 	<ul style="list-style-type: none"> - Competency Development (Related to position skills, language and computers)
Competitive Training	<ul style="list-style-type: none"> - Finance for Non Finance - Revenue Management - Entrepreneurship - Budgeting, P&L, Financial Analysis - Leadership Profiling and Influencing - Situational Leadership the core plus - High Impact Presentation 	<ul style="list-style-type: none"> - Presentation Skill - Training topics based on business and functional needs. 	<ul style="list-style-type: none"> - Training topics based on business and functional needs. - Other Languages Required - Up Selling Trainings
Corrective Training	<ul style="list-style-type: none"> - Handling Complaint 	<ul style="list-style-type: none"> - Handling Complaint 	<ul style="list-style-type: none"> - Handling Complaint

สุขอนามัยและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

ตามกฎกระทรวงที่กำหนดให้โรงแรมต้องจัดฝึกอบรมพนักงานในด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงานและสถานประกอบการ ดังนั้นทุกโรงแรมในเครือดุสิตได้จัดให้พนักงานที่เกี่ยวข้องได้รับการฝึกอบรม 3 หัวข้ออย่างครบถ้วน ดังนี้

1. หลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน สำหรับหัวหน้างาน
2. หลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน สำหรับผู้บริหาร
3. หลักสูตรคณะกรรมการความปลอดภัยในการทำงาน สำหรับคณะกรรมการ

ทั้งนี้ ทุกโรงแรมได้จัดให้มีคณะกรรมการความปลอดภัยในการทำงาน ทำหน้าที่สำรวจความปลอดภัย การจัดทำข้อบังคับ คู่มือและมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงาน การวางระบบการรายงานสภาพการทำงานที่ไม่ปลอดภัย การประเมินผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยในการทำงาน และการประชุมการติดตามงาน เป็นต้น

สัดส่วนพนักงานทั้งหมดกับคณะกรรมการความปลอดภัยในการทำงาน

ชื่อโรงแรม	กรรมการ	พนักงาน	อัตราเฉลี่ย (%)
1. ดุสิตธานี กรุงเทพฯ	13	619	2.10
2. ดุสิตธานี พัทยา	12	524	2.29
3. ดุสิตธานี หัวหิน	11	379	2.90
4. ดุสิตธานี ลากูน่า ภูเก็ต	7	372	1.88
5. ดุสิตดีทู เชียงใหม่	7	137	5.11
6. ดุสิตปรีนเซส ศรีนครินทร์	7	190	3.68
7. ดุสิตปรีนเซส โคราช	7	174	4.02
8. รอยัลปรีนเซส เชียงใหม่	8	140	5.71

ความปลอดภัยด้านสุขภาพและการทำงาน

เพื่อให้พนักงานทำงานอย่างปลอดภัย และลดการสูญเสียที่อาจเกิดขึ้น พนักงานจะได้รับการอบรม เรื่องการทำงานอย่างปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ คณะกรรมการความปลอดภัยในการทำงานได้มีการเก็บข้อมูล สวัสดิภาพของพนักงาน โดยแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ การบาดเจ็บจากการทำงาน วันทำงานที่สูญเสีย และการขาดงาน ได้ดังนี้

ที่	ผลการดำเนินงานด้านสุขภาพและความปลอดภัย	ปี	
		2556	2557
1.	จำนวนกรณีการเจ็บป่วยจากการทำงาน (กรณี)	-	-
2.	จำนวนกรณีการบาดเจ็บจากการทำงาน (กรณี)	11	32
3.	จำนวนพนักงานเสียชีวิตจากการทำงาน (คน)	-	-
4.	อัตราการบาดเจ็บจากการทำงาน (Injury Rate) (กรณี ต่อ 200,000 ชั่วโมง)	0.35	1.09
5.	อัตรารวันทำงานที่สูญเสีย (Lost Day Rate) (วัน ต่อ 200,000 ชั่วโมง)	3.76	8.85
6.	อัตราการขาดงาน (Absentee Rate) (วัน ต่อ จำนวนวันทำงานของพนักงานทั้งหมด)	0.08	0.24
7.	จำนวนพนักงาน ณ วันที่ 31 ธันวาคม (คน)	2,622	2,535

- หมายเหตุ:
1. การบาดเจ็บจากการทำงาน เป็นกรณีที่พนักงานได้รับบาดเจ็บจากการทำงานและต้องหยุดงานอย่างน้อย 1 วันขึ้นไป โดยไม่รวมการบาดเจ็บในระดับปฐมพยาบาล
 2. วันทำงานที่สูญเสีย คือ จำนวนวันที่เสียไปเนื่องจากพนักงานเจ็บหรือป่วยจากการทำงาน โดยจะเริ่มนับตั้งแต่หยุดงานในวันถัดไป
 3. การขาดงาน คือ จำนวนวันที่พนักงานขาดงานด้วยสาเหตุต่างๆ ทั้งที่สืบเนื่องจากการทำงานและนอกการทำงาน แต่ไม่รวมถึงวันหยุดตามประเพณีและการลาตามสิทธิต่างๆ

คอร์รัปชันและสิทธิมนุษยชน

บริษัทและโรงแรมในเครือสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานทุกคน ได้มีความรู้เกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานและการต่อต้านการคอร์รัปชัน โดยได้กำหนดให้พนักงานทุกคนต้องผ่านการฝึกอบรมเรื่องสิทธิมนุษยชนและการต่อต้านการคอร์รัปชัน ผู้บริหารและพนักงาน ทุกคนต้องเคารพกฎหมาย ขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรมที่แตกต่างกันในแต่ละประเทศและเชื้อชาติที่ดูแลเข้าไปเกี่ยวข้อง เคารพหลักสิทธิมนุษยชนสากลอย่างเคร่งครัดตามหลักปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน รวมทั้งไม่สนับสนุนกิจการที่ละเมิดหลักสิทธิมนุษยชนสากล ในปี 2557 พนักงานทุกคนของโรงแรมในเครือ ได้ผ่านการอบรมหลักสูตรต่อต้านการคอร์รัปชันและสิทธิมนุษยชนซึ่งมีระยะเวลาฝึกอบรม 1 ชั่วโมง บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในปีที่แล้ว

การให้บริการและความพึงพอใจจากลูกค้า

Market Metrix Hospitality Index (MMHI) โดย Market Metrix กลุ่มโรงแรมดุสิตได้รับการประเมินจากลูกค้าที่เข้าพักผ่านการสำรวจความพึงพอใจของธุรกิจด้านการให้บริการของ Market Matrix โดยสำรวจความพึงพอใจในทุกรอบ 3 เดือน จากนักท่องเที่ยว 40,000 คนทั่วโลก ซึ่งเป็นการสำรวจข้อมูลด้านประสิทธิภาพผู้นำการให้บริการของธุรกิจบริการที่ละเอียด และน่าเชื่อถือมากที่สุด และในปี 2557 ไตรมาสที่ 2 โรงแรมในกลุ่มดุสิตได้รับการจัดอันดับโดย Market Matrix ให้เป็นโรงแรมที่ได้รับคะแนนสำรวจความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับ 3 ของโรงแรมในกลุ่มเอเชียแปซิฟิก ในกลุ่ม Upper Upscale โดยได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 82.3 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่สูงมาก และได้รับคะแนนสำรวจความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับที่ 7 ของโรงแรมในกลุ่มเอเชียแปซิฟิก เมื่อจัดอันดับรวมกับโรงแรมในกลุ่ม Luxury อีกด้วย

โรงแรมในเครือดุสิต ได้รับรางวัลโรงแรมยอดเยี่ยม ปี 2557 รางวัลยอดเยี่ยม จากเว็บไซต์ ทริปแอดไวเซอร์ เว็บไซต์ท่องเที่ยวรายใหญ่ที่สุดในโลก ซึ่งช่วยให้นักท่องเที่ยวสามารถวางแผนและ สร้างสรรค์การเดินทางที่สมบูรณ์แบบที่สุดได้ด้วยตัวเอง รางวัล “โรงแรมยอดเยี่ยม ปี 2557” นี้ ถือเป็น องค์กรธุรกิจที่ได้รับความนิยมสูง ตามคำติชมของนักท่องเที่ยวจากทั่วโลก และได้จัดขึ้นให้แก่สุดยอดที่พัก ไปจนถึงสุดยอดร้านอาหารที่ได้ส่งมอบประสบการณ์การบริการที่น่าประทับใจแก่นักเดินทางที่นำเอา ประสบการณ์ดังกล่าวมาแบ่งปันผ่านทางเว็บไซต์ทริปแอดไวเซอร์ ซึ่งทางโรงแรมเหล่านั้นจะต้องได้รับ คะแนนความพึงพอใจในระดับ 4 หรือมากกว่า จากคะแนนเต็ม 5 นอกเหนือจากนั้นยังขึ้นอยู่กับจำนวนความ คิดเห็นในช่วง 12 เดือนที่ผ่านมา ซึ่งโรงแรมในเครือดุสิต ได้รับรางวัลโรงแรมยอดเยี่ยม ปี 2557 ดังนี้ ดุสิต ธานี กรุงเทพฯ ดุสิตธานี พัทยา ดุสิตธานี หัวหิน ดุสิตธานี ลาгуน่า ภูเก็ต ดุสิตธานี คูโบ ดุสิตธานี มัลดีฟส์ ดุสิตปรีนเซส ศรีนครินทร์ และดุสิต ดิทูเชียงใหม่ รวมทั้งสิ้น 8 โรงแรม

นอกจากนี้ โรงแรมในเครือดุสิตธานียังได้รับรางวัลจาก “World Luxury Hotels Awards” ซึ่งเป็น รางวัลระดับโลกที่ได้รับการคัดเลือกจากโรงแรมที่มีมาตรฐานการให้บริการที่ยอดเยี่ยม รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน รางวัลนี้ได้มีการประกาศผลเมื่อเดือนธันวาคม 2557 ณ เมืองเคปทาวน์ ประเทศ แอฟริกาใต้ ดังนี้

- Luxury Diplomatic Hotel 2014 ได้แก่ โรงแรมดุสิตธานี หัวหิน
- Luxury Water Villa Resort 2014 ได้แก่ โรงแรมดุสิตธานี มัลดีฟส์
- Luxury Boutique Hotel 2014 ได้แก่ โรงแรมดุสิตเดวาราณา นิวเดลี
- Luxury Historical Hotel 2014 ได้แก่ โรงแรมดุสิตธานี กรุงเทพฯ

ด้วยปรัชญาการให้บริการของดุสิตธานีที่ได้ปฏิบัติต่อลูกค้าทุกท่านด้วยความอ่อนน้อมจริงใจ อย่างสม่ำเสมอ ทำให้โรงแรมในเครือดุสิตธานีซึ่งเป็นโรงแรมสัญชาติไทย บริหารด้วยคนไทยได้รับการ ยอมรับในระดับสากล นับเป็นความภาคภูมิใจของคณะผู้บริหารและพนักงานดุสิตธานีทุกคน และจะร่วมกัน สร้างความแข็งแกร่งและนำดุสิตธานีให้ยืนอยู่ในระดับโรงแรมชั้นนำของโลกต่อไป

ตัวบ่งชี้การดำเนินงาน

ตัวชี้วัด	รายละเอียด	หน้า
เศรษฐกิจ		
EC5	ระดับมาตรฐานค่าจ้างโดยเปรียบเทียบกับมาตรฐานค่าจ้างขั้นต่ำและค่าจ้างในท้องถิ่นที่ปฏิบัติงาน	6
สิ่งแวดล้อม		
EN22	น้ำหนักรวมของของเสียแบ่งตามประเภทและวิธีการกำจัด	8-12
EN5	การประหยัดพลังงานเนื่องจากการอนุรักษ์และการปรับปรุงที่มีประสิทธิภาพ	7-12
EN8	การใช้น้ำตามแหล่งกำเนิดน้ำ	8-12
สังคม		
SO3	อัตราส่วนพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมเรื่องนโยบายการต่อต้านการทุจริตและข้อปฏิบัติ	16
การปฏิบัติงานและการทำงานที่ดี		
LA6	อัตราส่วนร้อยละของลูกค้าจ้างทั้งหมดเป็นตัวแทนในการจัดการสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานร่วมกันและความปลอดภัย คณะกรรมการช่วยตรวจสอบและให้คำแนะนำด้านอาชีวอนามัยและโปรแกรมด้านความปลอดภัย และการฝึกอบรมพนักงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องการรักษาความปลอดภัย	15
LA7	อัตราการบาดเจ็บ โรคที่เกี่ยวกับการทำงาน พนักงานสูญเสียวันลา เนื่องจากการเจ็บป่วยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การขาดงาน และจำนวนอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นเนื่องจากการทำงานเปรียบเทียบกับปีก่อนหน้า	15
LA10	การฝึกอบรม ชั่วโมงการฝึกอบรมต่อปีแบ่งตามระดับของพนักงาน	13-14
สิทธิมนุษยชน		
HR8	อัตราส่วนร้อยละของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่ได้รับการอบรมตามนโยบายขององค์กรหรือวิธีการเกี่ยวกับแง่มุมของสิทธิมนุษยชนและในเรื่องของการปฏิบัติการรักษาความปลอดภัย	14-16
ความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์		
PR5	การปฏิบัติที่เกี่ยวข้องต่อความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้ารวมถึงผลของการสำรวจการวัดความพึงพอใจของลูกค้า	16-17