

Dusit

INTERNATIONAL

รายงานความยั่งยืน
บริษัท ดุสิตธานี จำกัด (มหาชน)
ประจำปี 2559

➤ **รายงานความยั่งยืน**

บริษัทได้จัดทำรายงานความยั่งยืนขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสื่อสารนโยบาย การบริหารจัดการและการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ระหว่างวันที่ 1 มกราคม ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2559 ตามรอบเวลาในการปรับปรุงข้อมูลรายปีที่บริษัทกำหนด ซึ่งจัดทำข้อมูลครั้งสุดท้ายวันที่ 31 ธันวาคม 2559 โดยการจัดทำรายงานนี้อ้างอิงหัวข้อ (GRI reference) ตามแนวทางการรายงานด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนของ Global Reporting Initiative (GRI) รุ่น G4 และเป็นการเก็บข้อมูลในระหว่างปี 2559 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

รายงานฉบับนี้ครอบคลุมนโยบาย และแนวทางการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนของบริษัท ดุสิตธานี จำกัด (มหาชน) และโรงแรมในเครือ 12 แห่ง ได้แก่ โรงแรมดุสิตธานี กรุงเทพฯ ดุสิตธานี ดุไบ ดุสิตธานี หัวหิน ดุสิตธานี ลากูน่า ภูเก็ต ดุสิตธานี พัทยา ดุสิตปรีนเซส โคราช ดุสิตปรีนเซส ศรีนครินทร์ ดุสิตปรีนเซส เชียงใหม่ ดุสิตดีทู เชียงใหม่ ดุสิตธานี มะนิลา ดุสิตธานี มัลดีฟ ดุสิตธานี เลควิว ไคโร สำหรับข้อมูลนอกเหนือจากรายงานฉบับนี้จะแสดงอยู่ในรายงานประจำปี 2559

บริษัทได้ทำรายงานความยั่งยืนโดยอ้างอิงหัวข้อตามแนวทางการรายงานด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนของ Global Reporting Initiative (GRI) รุ่น G4 โดยมีคณะกรรมการบริหารจัดการสู่ความยั่งยืนทำหน้าที่กำหนดสาระสำคัญ กลยุทธ์ กระบวนการ และให้ความเห็นชอบประเด็นที่มีนัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของกิจการ และมีการติดตามผลและประเมินผลเป็นระยะ ทั้งนี้เพื่อให้มีการกำหนดเนื้อหาอย่างถูกต้อง สมบูรณ์ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

ขอบเขตของข้อมูลและวิธีการที่ใช้ในการรายงานครั้งนี้เป็นแบบเดียวกับที่ใช้ในการจัดทำรายงานความยั่งยืนประจำปี 2558

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรคือ บุคคลหรือกลุ่มคนที่สร้างผลกระทบหรือได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องขององค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านี้ได้แก่ ผู้ถือหุ้นและผู้ลงทุน ลูกค้า พนักงาน สังคมและหน่วยงานรัฐ ที่มีความเชื่อมโยงเกี่ยวกับการสร้างผลกระทบ และ/หรือได้รับผลกระทบจากองค์กร

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 ➢ การให้บริการอย่างเต็มที่โดยไม่ต้องรอให้มีการร้องขอจากลูกค้า ➢ รักษาความต่อเนื่องของธุรกิจและการให้บริการในสถานการณ์ฉุกเฉินหรือสถานการณ์พิเศษ ➢ หากมีข้อร้องเรียนจากลูกค้าจะรีบดำเนินการโดยเร็วที่สุด
3. พนักงาน ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง	<ul style="list-style-type: none"> ➢ สวัสดิการและค่าตอบแทนที่ดี ➢ ความมั่นคงและความเจริญเติบโตในหน้าที่การงานของพนักงาน ➢ โอกาสในการพัฒนาและเข้าฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะอย่างเท่าเทียมกัน ➢ พิจารณาพนักงานปัจจุบันเป็นอันดับแรกเมื่อมีตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ➢ จัดให้มีสภาพแวดล้อมที่ดีในที่ทำงาน
4. สังคม ชุมชน ประชาชน ชาวชน ผู้ด้อยโอกาส สถาบันการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> ➢ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคม ➢ เลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม ➢ การใช้พลังงานอย่างคุ้มค่า ➢ การกำจัดของเสียอย่างมีประสิทธิภาพ ➢ การอยู่ร่วมกับชุมชนอย่างสร้างสรรค์

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความรับผิดชอบของบริษัท
5. หน่วยงานรัฐ หน่วยงานราชการผู้กำหนดนโยบาย	<ul style="list-style-type: none"> ➢ สนับสนุนและปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างครบถ้วนและเคร่งครัด ➢ เผยแพร่เอกลักษณ์และวัฒนธรรมที่ดีงาม ➢ สนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานรัฐบาล

บริษัทได้กำหนดให้ผู้มีส่วนได้เสียเหล่านี้เป็นหนึ่งในองค์ประกอบที่ต้องคำนึงถึงและให้ความสำคัญในการดำเนินนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคม การดำเนินงานของบริษัทจะเป็นไปอย่างมีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ โปร่งใส โดยให้ความสำคัญกับสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายควบคู่ไปกับการมีบทบาทและความรับผิดชอบต่อสังคม ไม่ว่าจะเป็นผู้มีส่วนได้เสียภายใน ได้แก่ กรรมการ พนักงาน และผู้บริหารของบริษัท หรือผู้มีส่วนได้เสียภายนอก เช่น ผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า เจ้าหนี้ คู่แข่งทางการค้า สังคม และสิ่งแวดล้อม ภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อย่างเหมาะสม ทั้งสิทธิที่ให้ไว้โดยกฎหมาย หรือภายใต้ข้อตกลงที่ทำระหว่างกัน โดยคณะกรรมการบริษัท ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมทางธุรกิจของบริษัท และจรรยาบรรณของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน เพื่อให้เกิดความโปร่งใส และเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ และได้สื่อสารผ่านเว็บไซต์ของบริษัท เพื่อสร้างความมั่นใจว่าผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายจะได้รับปฏิบัติอย่างเป็นธรรม

ประเด็นสำคัญและความเกี่ยวข้องของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ความสำคัญต่ออุตสาหกรรม			
ความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สำคัญมาก	สำคัญ	สำคัญมาก
		<ul style="list-style-type: none"> ➢ ทำให้ลูกค้าพึงพอใจและรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้ารับบริการ และรู้สึกคุ้มค่า ➢ ให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมกับยอดกำไรสุทธิ ➢ การเปิดเผยข้อมูลและรายงานอย่างถูกต้อง ➢ การประชาสัมพันธ์สินค้าและบริการก่อนและหลังการขายอย่างรับผิดชอบ 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ มาตรฐานของสินค้าและการบริการ ➢ การให้บริการอย่างเต็มที่โดยไม่ต้องรอการร้องขอจากลูกค้า ➢ การเป็นบริษัทที่รับผิดชอบต่อสังคม ➢ การสรรหาผลิตภัณฑ์และบริการที่รักษาสิ่งแวดล้อม

สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> ➢ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเป็นพลเมืองที่ดีในการกำกับดูแลกิจการต่อสังคมและในชุมชนใกล้เคียง ➢ การป้องกันอุบัติเหตุและภัยพิบัติที่อาจจะเกิดจากกิจการของดุสิต ➢ การตอบข้อร้องเรียนของลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ การดูแลพนักงาน และการให้ความมั่นคงและความเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ➢ การใช้พลังงานอย่างคุ้มค่า ➢ การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบของรัฐ
-------	--	---

บริบทของธุรกิจ

บริษัทและโรงแรมในเครือมีเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจเชิงรุกควบคู่ไปกับการบริหารต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการเพิ่มจำนวนโรงแรมที่รับบริหารทั้งในประเทศและต่างประเทศมากขึ้น ในขณะเดียวกัน ยังได้พิจารณาเพิ่มช่องทางการลงทุนในกิจการโรงแรม การศึกษา เพื่อดำรงมูลค่าของธุรกิจในระยะยาวบนพื้นฐานการเผยแพร่วัฒนธรรมความเป็นไทย และเพื่อขยายธุรกิจที่มีบทบาทต่อสังคมในบริบทของการสร้างคุณค่าร่วม (CSV) บริษัทเล็งเห็นว่าธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยปัจจุบันประสบปัญหาขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการดำเนินงาน ขณะเดียวกันโอกาสทางการศึกษาและสถาบันการศึกษาด้านธุรกิจการโรงแรมในประเทศไทยยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักเรียนนักศึกษาในประเทศ ในเดือนสิงหาคม 2558 จึงได้จัดตั้งโรงเรียนดุสิตธานีการโรงแรมภายใต้บริษัท ดุสิตธานีการโรงแรมศึกษา จำกัด ณ ใจกลางเมืองกรุงเทพฯ ถนนเพชรบุรี และบริษัทมินิโยบายที่จะขยายโรงเรียนที่มีลักษณะเช่นเดียวกันนี้ในภูมิภาคอื่นๆ ของประเทศไทยและประเทศในกลุ่มอาเซียน เนื่องจากการเล็งเห็นว่าเป็นการช่วยขยายโอกาสทางการศึกษาด้านการโรงแรมในประเทศไทยตลอดจนประเทศในกลุ่มอาเซียน ตอบสนองความต้องการของเยาวชนในประเทศและระดับภูมิภาค และผลักดันการยกระดับมาตรฐานการศึกษาในสาขาวิชาชีพการโรงแรมของไทย ทั้งยังเป็นการช่วยเพิ่มบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในธุรกิจการโรงแรมโดยตรงออกสู่ตลาดแรงงาน ซึ่งจะช่วยให้บริษัทมีโอกาสสรรหาบุคลากรที่มีความรู้โดยตรงในสาขาวิชาชีพการโรงแรมมากขึ้น ลดปัญหาขาดแคลนแรงงานในธุรกิจการโรงแรมโดยรวมในอนาคต นอกจากนี้ เพื่อให้การบริหารงานของบริษัทดำเนินไปอย่างโปร่งใสและเป็นธรรมจึงมีคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ ทำหน้าที่พิจารณาและจัดการในเรื่องต่างๆ ให้เป็นไปอย่างถูกต้อง เหมาะสม ยิ่งไปกว่านั้นเพื่อให้เกิดความยั่งยืนทางสังคม บริษัทได้ดำเนินการพัฒนาศักยภาพพนักงานเพื่อให้มีโอกาสเติบโตในหน้าที่การงานและมีความมั่นคงในอาชีพอันจะนำไปสู่ความมั่นคงของครอบครัวรวมถึงสังคม ตลอดไปถึงการให้ความสำคัญกับชุมชนที่อยู่โดยรอบของโรงแรม การให้ความร่วมมือกับหน่วยงานรัฐและช่วยเหลือสังคมเมื่อมีโอกาส การให้ความรู้เรื่องสิ่งแวดล้อมกับพนักงาน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสีย การเลือกใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ในโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและการใช้พลังงานอย่างคุ้มค่าทุกกระบวนการ เพื่อให้ผู้นุชนรุ่นหลังได้มีทรัพยากรที่อุดมสมบูรณ์ใช้ต่อไป

ความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ

เพื่อบรรลุตามเป้าหมายของบริษัท ในการประกอบธุรกิจอย่างเป็นธรรม โดยคำนึงถึงสังคมโดยรวม และดำรงมูลค่าของธุรกิจในระยะยาว บนพื้นฐานของการเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจไปพร้อมกับการขยายไปสู่ธุรกิจที่มีบทบาทต่อสังคมในบริบทของการสร้างคุณค่าร่วม (CSV) มากยิ่งขึ้น ตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น โครงการ โรงเรียนคุณิตธานีการ โรงแรม เป็นกิจการที่จะเผยแพร่ความรู้ พัฒนามาตรฐานธุรกิจและการบริการ ด้านการโรงแรมของประเทศไทย รวมถึงเพิ่ม โอกาสทางการศึกษาให้กับนักเรียนนักศึกษา ทั้งในประเทศ และในระดับภูมิภาคอาเซียน การขยายกิจการด้านการศึกษาเป็นการสร้างความยั่งยืนทางเศรษฐกิจทั้ง ต่อธุรกิจของบริษัทและต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยและเป็นการตอบสนองความต้องการของสังคม โดยรวม

การบริหารค่าจ้าง ผลตอบแทน และสวัสดิการ

บริษัทได้กำหนดนโยบายค่าตอบแทนพนักงานที่สอดคล้องกับผลการดำเนินงานของบริษัททั้ง ในระยะสั้นและระยะยาว โดยถือเกณฑ์มาตรฐานค่าจ้างขั้นต่ำซึ่งกำหนดโดยกฎหมายในแต่ละพื้นที่ตั้ง ของโรงแรมเป็นแนวทางค่าจ้างสำหรับพนักงานแรกเข้าทั้งเพศชายและหญิง ซึ่งในทางปฏิบัติ ค่าจ้างของ พนักงานแรกเข้าจะสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน โดยเปรียบเทียบจากค่าจ้างของโรงแรมในระดับเดียวกันในท้องถิ่น เดียวกัน และเพศไม่ได้มีผลต่อการกำหนดเกณฑ์ค่าจ้างแต่อย่างใด

ในระยะสั้น บริษัทมีการปรับค่าจ้างและผลตอบแทนให้กับพนักงานในเดือนเมษายนของทุกปี โดยพิจารณาจากผลการประเมินการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล และตามผลประกอบการในแต่ละปี ส่วนในระยะยาว มีการวัดผลการปฏิบัติงานตามหลัก Balanced Score Card โดยมีตัวชี้วัดด้วยระบบ KPIs ดังนั้น พนักงานทุกเพศ ทุกระดับ จะได้รับการพิจารณาค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม นอกจากนี้ ยังได้ กำหนดโครงสร้างเงินเดือนและสวัสดิการอย่างเหมาะสมโดยเทียบเคียงกับบริษัทในกลุ่มธุรกิจเดียวกัน

นอกจากนี้ บริษัทได้จัดให้มีสวัสดิการต่างๆ นอกเหนือจากเงินเดือน โบนัสประจำปี และ เงินกองทุน สำรองเลี้ยงชีพ (ค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน) ให้แก่พนักงาน อาทิ ค่าครองชีพ อาหารและขนมหวานรวมถึง เครื่องดื่ม 2 มื้อต่อวัน วันหยุดพักร้อน วันลาป่วย รวมถึงวันหยุดพิเศษอื่นๆ เช่น Wedding Leave, Paternity Leave ประกันชีวิตแบบกลุ่มและสวัสดิการการรักษาพยาบาลระบบประกันสุขภาพครอบคลุมการรักษาในโรงพยาบาล เอกชนและรัฐบาลทุกแห่ง ประกันการเดินทางกรณีที่ต้องเดินทางเพื่อปฏิบัติหน้าที่ เงินช่วยเหลือและพวงหรีด แสดงความเสียใจเมื่อบิดามารดา หรือบุคคลในครอบครัวเสียชีวิต เงินช่วยเหลือพิเศษกรณีได้รับผลกระทบ จากภัยพิบัติ สวัสดิการค่าห้องพักโรงแรมในเครือในราคาพนักงานและสามารถให้เครือญาติเข้าพักในราคาพิเศษ สิทธิลดหย่อนค่าเล่าเรียนบุตรในวิทยาลัยคุณิตธานี ส่วนลดบริการค่าชักรีด ส่วนลดจัดงานแต่งงานของพนักงาน หรือบุตรที่โรงแรมในเครือ สวัสดิการการกู้เงินอัตราดอกเบี้ยพิเศษกับธนาคารที่เข้าร่วม และเงินค่าชดเชยเกษียณอายุ เป็นต้น

ทางด้านสวัสดิภาพของพนักงาน บริษัทจัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปี ตามกลุ่มอายุ เพศ โดยให้บุคลากรจากโรงพยาบาล มาให้บริการตามสถานที่ที่จัดไว้ตามความเหมาะสมรวมถึงจัดแพทย์มาให้คำแนะนำเมื่อพนักงานมีข้อสงสัยหรือข้อสอบถามเรื่องสุขภาพ พร้อมทั้งจัดการอบรมเพื่อให้ความรู้กับพนักงานในเรื่องการรักษาสุขภาพและการป้องกันโรคต่างๆ

ความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อม

ความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อมถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารจัดการโรงแรมในกลุ่มดุสิต โรงแรมภายใต้การบริหารทุกโรงแรมได้รับการรับรองด้านการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและสังคมที่ยั่งยืนจากเอิร์ธเช็ค โดยบริษัทและโรงแรมในกลุ่มให้คำมั่นสัญญาที่มีสาระสำคัญว่าจะปรับปรุงสภาพแวดล้อมและสังคมอย่างต่อเนื่องโดยใช้เครื่องมือวัดที่ออกแบบโดยเกณฑ์มาตรฐานของเอิร์ธเช็คด้านการอนุรักษ์และการจัดการพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ การใช้ทรัพยากรน้ำ การอนุรักษ์และการจัดการสภาพแวดล้อม การจัดการด้านสังคมและวัฒนธรรม การวางแผนและการจัดการการใช้พื้นที่ การป้องกันคุณภาพอากาศ และการควบคุมเสียง การจัดการน้ำเสีย การจัดการขยะมูลฝอย การจัดเก็บวัสดุที่มีพิษต่อสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้บริษัทได้ดำเนินการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมให้ตรงตามมาตรฐานที่เอิร์ธเช็คกำหนด และได้ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม และจะพยายามอย่างที่สุดเพื่อมุ่งสู่มาตรฐานสากล

บริษัทได้แต่งตั้งผู้อำนวยการด้านเทคนิคส่วนภูมิภาคเพื่อให้ผู้ประสานงานเอิร์ธเช็ค และทุกโรงแรมมีคณะทำงานทีมสีเขียว ทำหน้าที่ติดตามการทำงานด้านสิ่งแวดล้อม ประเมินความเสี่ยง บันทึกและติดตามผลกระทบรวมทั้งกำหนดมาตรการเพื่อการพัฒนาสภาพแวดล้อมและสังคมอย่างยั่งยืน รวมทั้งพิจารณาจ้างพนักงานและผู้รับเหมาที่มีภูมิภานาในท้องถิ่น จัดซื้อและจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการจากชุมชนท้องถิ่นที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อมเป็นหลัก นอกจากนี้ได้กระตุ้นให้พนักงานนำเสนอต่อแขกที่มาพัก ผู้ส่งสินค้าและบริการ ผู้รับเหมาและตัวแทนจำหน่ายสินค้า ถึงพันธสัญญาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและสังคมที่ยั่งยืน รวมถึงสถานภาพของโรงแรมภายใต้กิจกรรมเอิร์ธเช็คอีกด้วย

นอกจากนี้ บริษัทได้ให้ความสำคัญในเรื่องการคัดเลือกวัสดุเครื่องใช้ในโรงแรมและห้องพักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม อาหารที่สดสะอาด ผ่านการคัดกรองคุณภาพจากแผนกจัดซื้อ เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจในคุณภาพ ทุกครั้งเมื่อมาใช้บริการ

หมายเหตุ จากปี 2560 เป็นต้นไป บริษัทได้เปลี่ยนการรับรองคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อมจาก EarthCheck ไปสู่ ISO 14001 ซึ่งเป็นมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมสากลที่ได้รับการยอมรับจากทั่วโลก ทั้ง 12 โรงแรม โดยมุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการจัดการสิ่งแวดล้อมควบคู่ไปกับระบบควบคุมคุณภาพในปัจจุบันซึ่งได้แก่ ISO 9001 ทั้งนี้การดำเนินการจะต้องคำนึงถึงปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องต่างๆ เช่น

มลพิษทางอากาศ คุณภาพน้ำ การจัดการของเสีย การปนเปื้อนของทรัพยากรดิน การเปลี่ยนแปลงของสภาพอากาศ และการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทมีความมุ่งหวังที่จะพัฒนาด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่องในอนาคต

พลังงานไฟฟ้า

เพื่อเป็นการลดการใช้พลังงานไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืนและไม่กระทบต่อการให้บริการที่ต้องเป็นไปตามมาตรฐานสากล จึงได้เริ่มดำเนินการเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าทุกชนิดเป็นหลอดประหยัดไฟฟ้าและรักษาสิ่งแวดล้อมแบบ แอลอีดี (LED) โดยมีเป้าหมายเสร็จสมบูรณ์ทุกโรงแรมในประเทศไทยในระยะเวลา 5 ปี นับแต่ปี 2555 นอกจากนี้ยังได้ติดตั้งระบบควบคุมแสงไฟฟ้ารวมทั้งระบบตรวจจับเมื่อเปิดประตูและตั้งเวลาอัตโนมัติ วางระบบเครื่องทำน้ำเย็นชุดใหม่เป็นประเภท Screw ที่เพิ่มประสิทธิภาพการควบคุมความเร็วและเปลี่ยนพลังงานความร้อนมาใช้สำหรับเครื่องปั๊มความร้อน มีระบบโซลาร์เซลล์สำหรับทำน้ำร้อน เครื่องทำ ความร้อน และใช้ก๊าซแอลพีจีแทนน้ำมันเชื้อเพลิงดีเซลสำหรับทำน้ำร้อน เปลี่ยนมอเตอร์และระบบควบคุม หรือเปลี่ยนอุปกรณ์ตัวใหม่ สำหรับการซักอบรีด ครัวทำอาหารและลิฟท์ อบรมและให้ความรู้พนักงาน เพื่อความเข้าใจถึงหลักการในการลดการใช้พลังงานไฟฟ้าและสามารถนำมาปฏิบัติได้

นอกจากนี้ยังมีการรณรงค์ให้พนักงานร่วมกันลดการใช้พลังงานด้วยวิธีต่างๆ เช่น ใช้บันไดแทนลิฟต์ ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ขณะพักเที่ยง หรือขณะไม่ใช้งาน ใช้แสงธรรมชาติแทนการเปิดไฟ และตั้งเวลาปิดเปิดเครื่อง ทำความเย็นอัตโนมัติ รวมทั้งเชิญชวนให้ลูกค้าและพนักงานร่วมโครงการเอิร์ธ อาว์ (Earth Hour) ซึ่ง จัดเป็นประจำทุกปี สำหรับปี 2559 ค่าเฉลี่ยการใช้พลังงานไฟฟ้าต่อแขกเข้าพัก 1 คน จำนวน 53.24 กิโลวัตต์- ชั่วโมง ลดลงร้อยละ 2.16 จากปี 2558

น้ำ

เนื่องจากธุรกิจโรงแรมมีความจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรน้ำเป็นจำนวนมาก ดังนั้นการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ และไม่กระทบต่อการให้บริการตามมาตรฐานสากลจึงต้องใช้วิธีบริหารจัดการน้ำเป็นอย่างดี ทุกโรงแรม มีมาตรการจัดการลดการใช้น้ำอย่างเป็นรูปธรรมได้แก่ ตรวจสอบความเสื่อมโทรมของท่อประปา มาตรวัดน้ำ และดำเนินการเปลี่ยนท่อที่ชำรุดหรือแตกหัก เลือกใช้โถสุขภัณฑ์ ก๊อกน้ำ และฝักบัวชำระแบบประหยัดน้ำ ใช้เกลือคลอรีนสำหรับสระว่ายน้ำ และอบรมให้ความรู้พนักงานเพื่อความเข้าใจถึงหลักการในการใช้น้ำ อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้โรงแรมในกลุ่มมีเป้าหมายการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดปริมาณ การใช้ทรัพยากรน้ำในทุกกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง สำหรับปี 2559 ค่าเฉลี่ยการใช้น้ำต่อแขก 1 คน จำนวน 910.74 ลิตร ลดลงร้อยละ 8.52 จากปี 2558

สรุปผลการปฏิบัติการด้านสิ่งแวดล้อมปี 2559

กระบวนการใช้ปี 2558 เปรียบเทียบกับปี 2559

จำนวนเปอร์เซ็นต์ : จำนวนแขกเข้าพัก

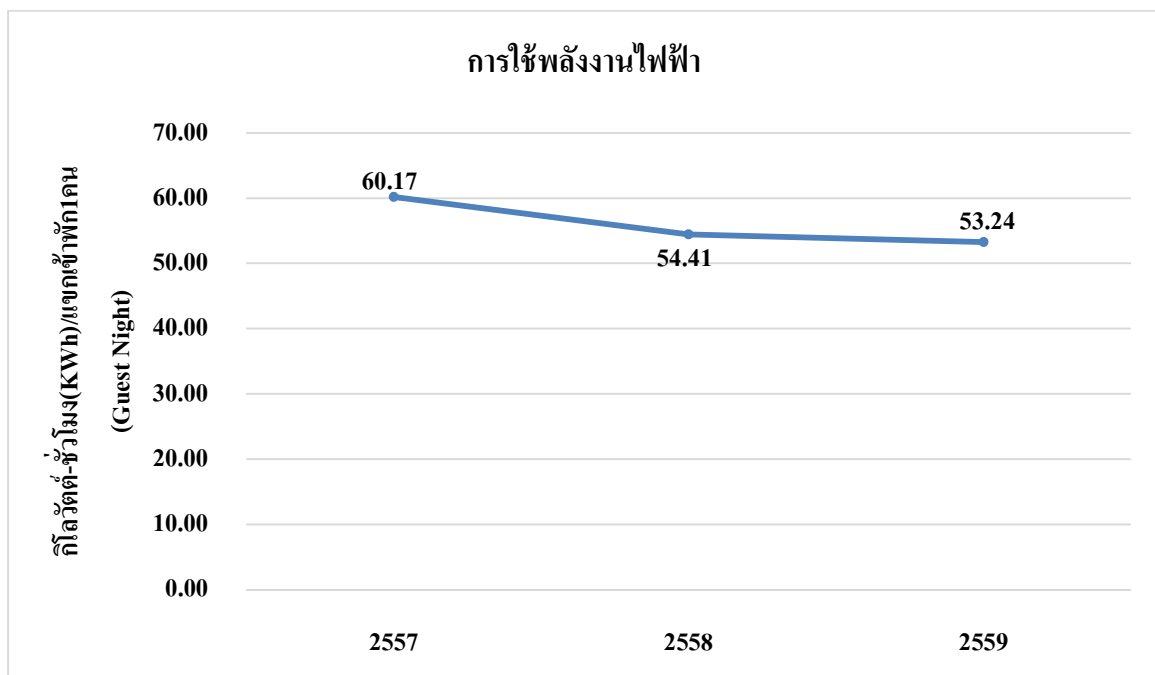
ด้านการใช้พลังงานไฟฟ้า

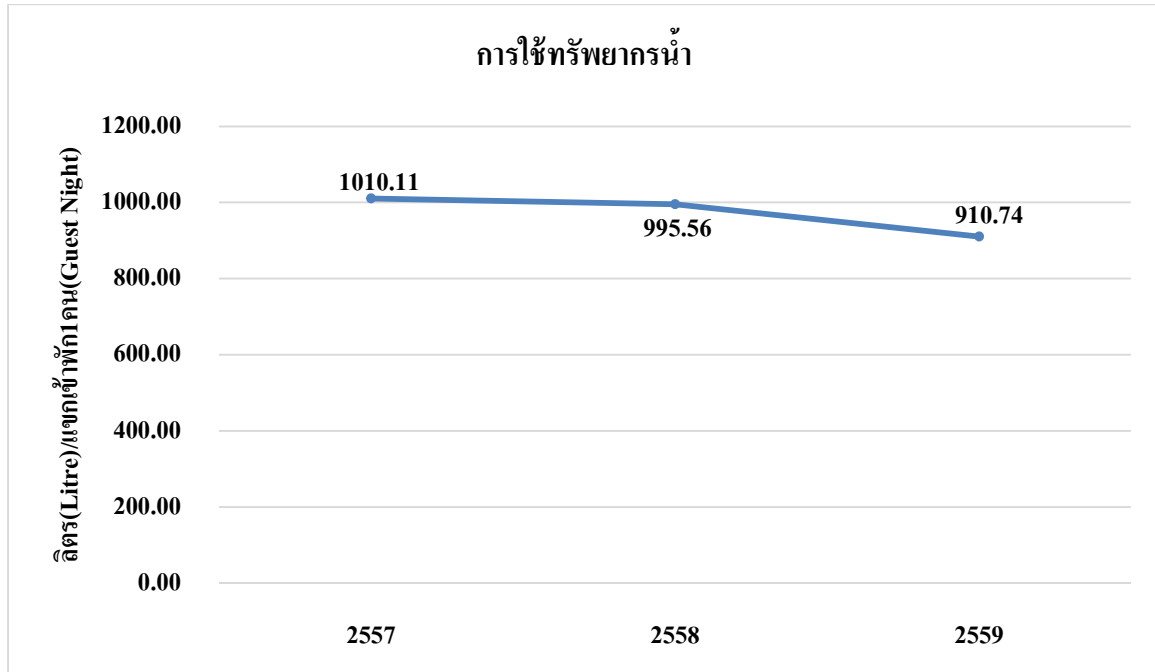
↓ 2.16 %

ด้านการใช้น้ำ

↓ 8.52 %

จำนวนต่อการบริการแขกเข้าพัก 1 คน	2557	2558	2559	เป้าหมายของแต่ละปี
ด้านการใช้พลังงานไฟฟ้า (กิโลวัตต์-ชั่วโมง)	60.17	54.41	53.24	ลดลง 8 %
% การผันแปรจากปีก่อน	+5.0%	-7.73%	-2.16%	
ด้านการใช้น้ำ (ลิตร)	1010.11	995.56	910.74	ลดลง 8 %
% การผันแปรจากปีก่อน	-1.02%	-3.72%	-8.52%	





ในปี 2559 บริษัทและโรงแรมทั้ง 12 แห่งได้ดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมที่เป็นรูปธรรม โดยดำเนินการ ดังนี้

1. คิดตั้งหลอดไฟฟ้าแบบ แอลอีดี เพื่อประหยัดพลังงาน ณ ปัจจุบันดำเนินการเสร็จสิ้นมากกว่าร้อยละ 77 ของโรงแรมที่เข้าร่วมโครงการ
2. คิดตั้งอุปกรณ์การประหยัดน้ำ ณ ปัจจุบันดำเนินการเสร็จสิ้นมากกว่าร้อยละ 60 ของโรงแรมทั้ง 12 แห่ง และตรวจเช็คระบบอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ระบบทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
3. ตรวจเช็คบำรุงรักษาและติดตั้งเครื่องทำน้ำร้อนมากกว่าร้อยละ 90 ของโรงแรมทั้ง 12 แห่ง
4. แผนกแม่บ้านตั้งอุณหภูมิห้องที่ 26 องศา เมื่อไม่มีลูกค้าอยู่ในห้องพักและประหยัดน้ำหรือใช้ผ้าปูที่ลดการถ่ายเทความร้อนได้ง่าย
5. ในการซัก รีด เน้นการประหยัดการใช้น้ำ และลดการใช้สารเคมีและใช้ระบบอบ โอโซนทดแทน รวมทั้งการนำน้ำซักล้างผ่านการบำบัดและนำกลับมาใช้ใหม่ เช่น นำมารดต้นไม้ เป็นต้น
6. เปลี่ยนเครื่องทำน้ำเย็นชุดใหม่เป็นประเภท Screw ซึ่งเชื่อมกับระบบหมุนเวียนความเย็นภายในอาคาร
7. คิดตั้งอุปกรณ์เกี่ยวกับการควบคุมระบบพลังงานไฟฟ้าและเปลี่ยนมอเตอร์รุ่นใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่ดีกว่าและประหยัดพลังงาน ณ ปัจจุบันดำเนินการเสร็จสิ้นมากกว่าร้อยละ 70 ของโรงแรมทั้ง 12 แห่ง

8. เลือกใช้ผลิตภัณฑ์อนุรักษ์พลังงาน ตามมาตรฐานของ ECOLAB ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญเพื่อสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน สำหรับแผนแม่บ้าน แผนกต้อนรับ และแผนกซักรีด โดยพัฒนาระบบและใช้ผลิตภัณฑ์ซักล้างสำหรับน้ำเย็น ในการซักเครื่องแทนน้ำร้อนเพื่อประหยัดพลังงาน
9. เปลี่ยนระบบฆ่าเชื้อในสระว่ายน้ำด้วยเกลือคลอรีนแทนคลอรีนเพื่อลดการใช้สารเคมี ปัจจุบันดำเนินการเสร็จสิ้นมากกว่าร้อยละ 80 ของโรงแรมทั้ง 12 แห่ง

ความยั่งยืนทางสังคม

ด้วยปณิธานของท่านผู้หญิงชนชั้นดี ปิยะอุย ผู้ก่อตั้งดุสิตธานี และวิทยาลัยดุสิตธานี ที่เห็นความสำคัญของการพัฒนาสังคมที่ยั่งยืนด้วยการศึกษา ทำให้ ณ วันนี้บริษัท ดุสิตธานี จำกัด (มหาชน) เป็นเพียงบริษัทเดียวที่บริหารธุรกิจโรงแรมและการศึกษาควบคู่กันและสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพเข้าสู่สายอาชีพการโรงแรมและการบริการด้วยความภูมิใจ นอกจากนี้บริษัทยังเปิดโอกาสให้นักศึกษาทั่วไปเข้ามาฝึกงานในโรงแรมในกลุ่มดุสิตเพื่อเพิ่มศักยภาพในการเรียนรู้อีกด้วย

พนักงานเป็นทรัพยากรสำคัญของการสร้างความเข้มแข็งและยั่งยืนของสังคม ดังนั้นพนักงานทุกคนจึงได้รับการพัฒนาเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเข้าร่วมเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยได้รับการพัฒนาทักษะการทำงาน และ ด้านภาษาอังกฤษ นอกจากนี้บริษัทได้เปิดหลักสูตร Executive Trainee Program เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากร ให้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น หรือเข้าทำงานในโรงแรมในเครือทั้งในประเทศและต่างประเทศ หรือแม้แต่บัณฑิตจบใหม่ที่สนใจงานด้านโรงแรม โดยจัดโครงการ Management Trainee Program เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ที่เพิ่งจบการศึกษาและมีความสนใจในธุรกิจบริการและโรงแรมเข้ารับการฝึกงาน โดยจะได้รับการฝึกงานจากทุกหน่วยงานหลักของบริษัท เพื่อเรียนรู้ถึงการปฏิบัติงานในบริษัทแบบองค์รวม และสามารถเข้าทำงานกับบริษัทและโรงแรมในเครือในฝ่ายที่มีความถนัดและสนใจ

การมีส่วนร่วมในสังคมถือเป็นอีกภารกิจหนึ่งที่สำคัญ ซึ่งบริษัทได้จัดกิจกรรมและปฏิบัติต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี อาทิ

- การจัดให้พนักงานบริจาคโลหิตและมอบให้กับสภากาชาดไทย
- การจัดกิจกรรมให้กับเด็กในชุมชนโดยรอบของโรงแรม
- การรณรงค์เรื่องความสะอาดและทำความสะอาดในชุมชนรอบโรงแรม
- การรณรงค์อนุรักษ์พลังงานโลก

การพัฒนาบุคลากร

พนักงานเป็นทรัพยากรสำคัญของการสร้างความเข้มแข็งและยั่งยืนของสังคม ดังนั้นพนักงานทุกคนจึงได้รับการพัฒนาเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเข้าร่วมเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยได้รับการพัฒนาทักษะการทำงาน และ ด้านภาษาอังกฤษ นอกจากนี้บริษัทได้เปิดหลักสูตร Executive Trainee Program เพื่อพัฒนา

ศักยภาพบุคลากร ให้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น หรือเข้าทำงานในโรงแรมในเครือทั้งในประเทศและต่างประเทศ หรือแม้แต่มัคคีตจบใหม่ที่สนใจงานด้านโรงแรม โดยจัดโครงการ Management Trainee Program เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ที่เพิ่งจบการศึกษาและมีความสนใจในธุรกิจบริการและโรงแรมเข้ารับการฝึกงาน โดยจะได้รับการฝึกงานจากทุกหน่วยงานหลักของบริษัท เพื่อเรียนรู้ถึงการปฏิบัติงานในบริษัทแบบองค์รวม และสามารถเข้าทำงานกับบริษัทและโรงแรมในเครือในฝ่ายที่มีความถนัดและสนใจ

การพัฒนาทักษะพนักงานอย่างต่อเนื่อง

การพัฒนาพนักงานถือเป็นหัวใจของระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล บริษัทจึงได้มุ่งเน้นให้พนักงานทุกระดับได้เข้าฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความรู้ ความชำนาญสูงสุดในสายอาชีพเพื่อรองรับทิศทางการดำเนินธุรกิจในอนาคต และเพื่อให้พนักงานระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ ได้พัฒนาคุณภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ทางบริษัทจึงส่งเสริมให้พนักงานได้เข้าร่วมฝึกอบรมตามความต้องการ โดยอิงจากแบบประเมินความต้องการฝึกอบรมซึ่งจัดทำเป็นประจำทุกปี

บริษัทจะเป็นผู้กำหนดแนวทางในการพัฒนาพนักงาน ทั้งในรูปแบบการฝึกอบรมที่เหมาะสม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถให้พนักงานระดับสูงของบริษัท เช่น หลักสูตรผู้นำสำหรับผู้บริหารระดับกลางถึงระดับสูง รวมถึงการหมุนเวียนเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อให้พนักงานสามารถพัฒนาทักษะความชำนาญจากประสบการณ์ในตำแหน่งหน้าที่ใหม่ เป็นต้น ตลอดจนการแต่งตั้งและเลื่อนระดับพนักงานให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ

เพื่อให้มั่นใจได้ว่าพนักงานแต่ละคนได้รับการพัฒนาที่ต่อเนื่องและครอบคลุมทุกด้าน บริษัทจึงกำหนดให้มีการทำแผนการฝึกอบรมเป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นแนวทางในการฝึกอบรมพนักงาน และเป็นเครื่องมือที่ช่วยยืนยันได้ว่า การฝึกอบรมพนักงานของบริษัท ได้ถูกจัดทำอย่างถูกต้องตามวัตถุประสงค์ มีการวางแผนการไว้ล่วงหน้า เป็นระบบ โดยบริษัทกำหนดเป้าหมายว่า โรงแรมต่างๆ จะต้องจัดการฝึกอบรมให้สำเร็จตามแผนการฝึกอบรมประจำปีไม่น้อยกว่า ร้อยละ 70 ของแผนการที่วางไว้ ในการกำหนดแผนการฝึกอบรมประจำปี นั้น ทางบริษัทจะให้ความสำคัญกับผลของการฝึกอบรมที่ช่วยพัฒนาระดับความพึงพอใจของลูกค้า มากกว่าจำนวนชั่วโมงในการฝึกอบรมของพนักงาน ดังนั้นบริษัทจึงได้มีแนวทางในการกำหนดโครงการสร้างฝึกอบรมดังนี้

- พนักงานระดับ 1-3 (ระดับบริหาร) จะให้ความสำคัญกับการอบรมเฉพาะบุคคลที่ช่วยพัฒนาทักษะของพนักงานแต่ละคน ด้วยการเข้าอบรมหลักสูตรการฝึกอบรมหลักของบริษัท และหลักสูตรการฝึกอบรมที่จัดโดยสำนักงานใหญ่ด้วยการเชิญผู้เชี่ยวชาญมาเป็นวิทยากร หรือการเข้ารับการอบรมที่จัดโดยบริษัทฝึกอบรมภายนอก เป็นต้น
- พนักงานระดับ 4-5 (ระดับปฏิบัติการ) ที่เป็นพนักงานส่วนหน้าจะมุ่งเน้นความสำคัญไปที่การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการโดยกำหนดให้มีชั่วโมงการฝึกอบรมต่อคนไม่น้อยกว่า 2 ชั่วโมงต่อเดือน ขณะที่พนักงานฝ่ายสนับสนุนนั้นจะให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมในแผนกที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบ และหลักสูตรหลักของบริษัท

ตารางแสดงหลักสูตรของคู่มือ								
ระดับ	NSO	DTG	DSS	FLL	OPT	HG	PA	MD
	18 ชั่วโมง	3 ชั่วโมง	18 ชั่วโมง	30 ชั่วโมง	12 ชั่วโมง	3 ชั่วโมง	6 ชั่วโมง	6 ชั่วโมง
1	X	X	X			X	X	X
2	X	X	X			X	X	X
3	X	X	X	X	X	X	X	X
4	X	X	X	X	X			
5	X	X	X	X				

- NSO หลักสูตรปฐมนิเทศพนักงานใหม่
- DTG หลักสูตรความสว่างของไทยในรูปแบบของคู่มือ
- DSS หลักสูตรการบริการในรูปแบบของคู่มือ
- FLL หลักสูตรพัฒนาทักษะหัวหน้างาน
- OPT หลักสูตรทักษะการสอนงาน
- HG หลักสูตรการรับมือกับความคับข้องใจของพนักงาน
- PA หลักสูตรการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- MD หลักสูตรการรักษาวินัยของพนักงาน

การฝึกอบรมด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

ตามกฎหมายที่กำหนดให้โรงแรมต้องจัดฝึกอบรมพนักงานในด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงานและสถานประกอบการ ดังนั้นทุกโรงแรมในเครือคู่มือได้จัดให้พนักงานที่เกี่ยวข้องได้รับการฝึกอบรม 3 หัวข้ออย่างครบถ้วน ดังนี้

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

ทั้งนี้ ทุกโรงแรมได้จัดให้มีคณะกรรมการความปลอดภัยในการทำงาน ทำหน้าที่สำรวจความปลอดภัย การจัดทำข้อบังคับ คู่มือและมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงาน การวางระบบการรายงานสภาพการทำงานที่ไม่ปลอดภัย การประเมินผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยในการทำงาน และการประชุมการติดตามงาน เป็นต้น

สัดส่วนพนักงานทั้งหมดกับคณะกรรมการความปลอดภัยในการทำงาน ปี 2559 มีดังนี้

ชื่อโรงแรม	กรรมการ	พนักงาน	อัตราเฉลี่ย (%)
1. ดุสิตธานี กรุงเทพฯ	13	628	2.07
2. ดุสิตธานี พัทยา	25	489	5.11
3. ดุสิตธานี หัวหิน	7	374	1.87
4. ดุสิตธานี ลาгуน่า ภูเก็ต	7	381	1.84
5. ดุสิตดีทู เชียงใหม่	7	134	5.22
6. ดุสิตปรีนเซส ศรีนครินทร์	7	185	3.78
7. ดุสิตปรีนเซส โคราช	7	145	4.83
8. ดุสิตปรีนเซส เชียงใหม่	7	133	5.26

ความปลอดภัยด้านสุขภาพและการทำงาน

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

ที่	ผลการดำเนินงานด้านสุขภาพและความปลอดภัย	ปี	
		2558	2559
1	จำนวนกรณีการเจ็บป่วยจากการทำงาน (กรณี)	0	0
2	จำนวนกรณีการบาดเจ็บจากการทำงาน (กรณี)	22	25
3	จำนวนพนักงานเสียชีวิตจากการทำงาน (คน)	0	0
4	อัตราการบาดเจ็บจากการทำงาน (Injury Rate) กรณี ต่อ 200,000 ชั่วโมง	0.73	0.89
5	อัตรารวันทำงานที่สูญเสีย (Lost Day Rate) (วันต่อ 200,000 ชั่วโมง)	8.95	10.69
6	อัตราการขาดงาน(Absent Rate) (วันต่อจำนวนวันทำงานของพนักงานทั้งหมด)	0.02	0.23
7	จำนวนพนักงาน ณ วันที่ 31 ธันวาคม (คน)	2,465	2,469

หมายเหตุ: 1. การบาดเจ็บจากการทำงาน เป็นกรณีที่พนักงานได้รับบาดเจ็บจากการทำงานและต้องหยุดงานอย่างน้อย 1 วันขึ้นไป โดยไม่รวมการบาดเจ็บในระดับปฐมพยาบาล

2. วันทำงานที่สูญเสีย คือ จำนวนวันที่เสียไปเนื่องจากพนักงานเจ็บหรือป่วยจากการทำงาน โดยจะเริ่มนับตั้งแต่หยุดงานในวันถัดไป

3. การขาดงาน คือ จำนวนวันที่พนักงานขาดงานด้วยสาเหตุต่างๆ ทั้งที่สืบเนื่องจากการทำงาน และนอกการทำงาน แต่ไม่รวมถึงวันหยุดตามประเพณีและการลาตามสิทธิต่างๆ

คอร์รัปชันและสิทธิมนุษยชน

บริษัทและโรงแรมในเครือสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานทุกคนได้มีความรู้เกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานและการต่อต้านการคอร์รัปชัน โดยได้กำหนดให้พนักงานทุกคนต้องผ่านการฝึกอบรมเรื่องสิทธิมนุษยชนและการต่อต้านการคอร์รัปชัน ผู้บริหารและพนักงาน ทุกคนต้องเคารพกฎหมายขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรมที่แตกต่างกันในแต่ละประเทศและเชื้อชาติที่คิดเข้าไปเกี่ยวข้อง เคารพหลักสิทธิมนุษยชนสากลอย่างเคร่งครัดตามหลักปรัชญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน รวมทั้งไม่สนับสนุนกิจการที่ละเมิดหลักสิทธิมนุษยชนสากล ในปี 2559 พนักงานทุกคนของโรงแรมและโรงเรียนในเครือได้ผ่านการอบรมหลักสูตรต่อต้านการคอร์รัปชันและสิทธิมนุษยชนซึ่งมีระยะเวลาฝึกอบรม 1 ชั่วโมง บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้เมื่อปีที่ผ่านมา

การให้บริการและความพึงพอใจจากลูกค้า

- **Certificate of Excellence 2016 by Trip Advisor:** โรงแรมดุสิตธานี หัวหิน ได้รับการคัดเลือกจาก Trip Advisor ให้รับประกาศนียบัตรยอดเยี่ยม นับเป็นใบประกาศอันทรงเกียรติประจำปี 2559 โดยตัดสินจากการลงคะแนน และบทความผ่านเว็บไซต์ www.tripadvisor.com ซึ่งเป็นเว็บไซต์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่ใหญ่ที่สุดในโลก และสามารถยืนยันอันดับความเป็นเลิศในการให้บริการของโรงแรมดุสิตธานี หัวหิน

- **Thailand MICE Venue Standard Award by Thailand Convention Exhibition Bureau: TCEB** โรงแรมดุสิตธานี พัทยา และโรงแรมดุสิตธานี กระบี่ บีช รีสอร์ท ได้รับรางวัลมาตรฐานสถานที่จัดงานแห่งประเทศไทย โดยสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) หรือ ทีเส็บ ด้วยบทบาทผู้นำของอุตสาหกรรมไมซ์ในภูมิภาคที่พร้อมผลักดันสถานประกอบการไมซ์ไทยยกระดับคุณภาพให้ได้มาตรฐาน พร้อมให้บริการห้องประชุมที่มีอุปกรณ์พร้อมทั้งด้านภาพและเสียงเพื่อรองรับการเติบโตทางด้านธุรกิจ

- **Thailand Tatler Best Restaurant 2016 by Thailand Tatler magazine:** ห้องอาหารเบญจรงค์ และ 22 Kitchen & Bar โรงแรมดุสิตธานี กรุงเทพฯ ได้รับรางวัล “ห้องอาหารยอดเยี่ยมแห่งปี 2559” จากนิตยสารไทยแลนด์ เทตเลอร์ ซึ่งเป็นนิตยสารเกี่ยวกับไลฟ์สไตล์ของสังคมชั้นสูง

- **Best Thai Restaurant by FACT Abu Dhabi:** ห้องอาหารเบญจรงค์ โรงแรมดุสิตธานี อาบูดาบี ได้รับรางวัลห้องอาหารไทยที่ดีที่สุดของอาบูดาบี จากนิตยสารแฟคท์ อาบูดาบี เป็นปีที่ 2 ซึ่งเป็นนิตยสารวัฒนธรรมมาตรฐานสากลของการออกแบบที่เหนือชั้นเล่มแรกของประเทศ

- **Cond Nast Traveller Readers' Choice Award 2016:** โรงแรมดุสิตธานี มัลดีฟส์ ได้รับรางวัล Cond Nast Traveller Middle East Readers' Choice Awards 2016 จากผลโหวตผู้อ่านนิตยสาร Cond Nast Traveller ทั่วโลก ให้เป็นโรงแรมที่ชื่นชอบมากที่สุด (Favourite Hotel) หรือ รีสอร์ทสำหรับครอบครัว (Resort for Families) ในภูมิภาคตะวันออกกลาง

- Ranna Award by Baa Atoll Council: โรงแรมดุสิตธานี มัลดีฟส์ ได้รับรางวัล จากสภาบาอะตอล สำหรับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชนท้องถิ่น โดยรางวัลแรกที่ได้รับจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงของมัลดีฟส์ คือรางวัลสำหรับ “ความชื่นชมและขอบคุณสำหรับการสนับสนุนและความช่วยเหลือให้กับสภาบาอะตอล” รางวัลที่สองที่ได้รับเป็น “รางวัลการบริการชั้นเยี่ยม” ให้สำหรับการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องเพื่อชุมชนและสภาบาอะตอล รางวัลนี้เป็นรางวัลสำหรับรีสอร์ทที่ทำประโยชน์มากที่สุดและมีความทุ่มเทในกิจกรรมของชุมชน โดยโรงแรมดุสิตธานี มัลดีฟส์ เป็นโรงแรมแห่งเดียวที่ได้รับรางวัลนี้

ตัวบ่งชี้การดำเนินงาน

ตัวชี้วัด	รายละเอียด	หน้า
เศรษฐกิจ		
G4-EC5	ระดับมาตรฐานค่าจ้างโดยเปรียบเทียบกับมาตรฐานค่าจ้างขั้นต่ำและค่าจ้างในท้องถิ่นที่ปฏิบัติงาน	6-7
สิ่งแวดล้อม		
G4-EN5	การประหยัดพลังงานเนื่องจากการอนุรักษ์และการปรับปรุงที่มีประสิทธิภาพ	8-9
G4-EN8	การใช้น้ำตามแหล่งกำเนิดน้ำ	8
สังคม		
G4-SO4	อัตราส่วนพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมเรื่องนโยบายการต่อต้านการทุจริตและข้อปฏิบัติ	15
การปฏิบัติงานและการทำงานที่ดี		
G4-LA5	อัตราส่วนร้อยละของลูกจ้างทั้งหมดเป็นตัวแทนในการจัดการสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน ร่วมกันและความปลอดภัย คณะกรรมการช่วยตรวจสอบและให้คำแนะนำด้านอาชีวอนามัยและโปรแกรมด้านความปลอดภัย และการฝึกอบรมพนักงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องการรักษาความปลอดภัย	13-14
G4-LA6	อัตราการบาดเจ็บ โรคที่เกี่ยวกับการทำงาน พนักงานสูญเสียวันลา เนื่องจากการเจ็บป่วยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การขาดงาน และจำนวนอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นเนื่องจากการทำงานเปรียบเทียบกับปีก่อนหน้า	14
G4-LA9	การฝึกอบรม ชั่วโมงการฝึกอบรมต่อปีแบ่งตามระดับของพนักงาน	12-13
สิทธิมนุษยชน		
G4-HR7	อัตราส่วนร้อยละของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่ได้รับการอบรมตามนโยบายขององค์กรหรือวิธีการเกี่ยวกับแง่มุมของสิทธิมนุษยชนและในเรื่องของการปฏิบัติการรักษาความปลอดภัย	13-15
ความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์		
G4-PR5	การปฏิบัติที่เกี่ยวข้องต่อความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้ารวมถึงผลของการสำรวจการวัดความพึงพอใจของลูกค้า	15-16