

KERRY

EXPRESS

KEX

THE GAME CHANGER



รายงานความยั่งยืนประจำปี 2564

สารบัญ

4

สรุปผลการดำเนินงาน
ที่สำคัญ

6

รางวัลและความสำเร็จ

8

วิสัยทัศน์ พันธกิจ
และค่านิยม

10

การประเมินประเด็นที่มี
ความสำคัญต่อการพัฒนาและ
เติบโตอย่างยั่งยืนของบริษัท

12

ประเด็นที่บริษัทจะให้ความสำคัญ
ในช่วง 3 ปี

14

การบริหารจัดการ
ทางด้านเศรษฐกิจ
และบรรษัทภิบาล

19

การบริหารจัดการ
ทางด้านสิ่งแวดล้อม

21

การบริหารจัดการทางด้าน
ทรัพยากรบุคคล

ภาคผนวก

23

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

24

การสำรวจและสร้างความ
สัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย

25

ผลการดำเนินงานเชิงตัวเลข

30

GRI Content Index

KERRY EXPRESS



เราไม่ได้เป็นเพียงผู้สนับสนุนการเติบโตของอีคอมเมิร์ซ โซเชียลคอมเมิร์ซ และลูกค้ารายย่อยและรายใหญ่ ซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศเท่านั้น “แต่เรายังรับผิดชอบต่อคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานและสังคมด้วย”



สรุปผล การดำเนินงาน ที่สำคัญ

ด้านเศรษฐกิจ
และบริษัทภิบาล



ได้รับคัดเลือกให้เป็นสมาชิก
ของดัชนีหลัก 3 ตัว
คือ SET100 SETTHSI
และ SETWB

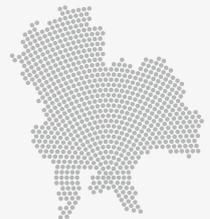
97.10% 
การจัดส่ง
พัสดุตรงเวลา

100% 

พนักงานที่ผ่านการอบรมและทดสอบจรรยาบรรณ
ธุรกิจ สิทธิมนุษยชน และการต่อต้านคอร์รัปชัน

4 
ดาว

ผลการประเมิน
การกำกับดูแล
กิจการของบริษัท



27

ล้านบาท
ส่งคืนภาษี
กลับให้ประเทศ

99.99%



พื้นที่บริการจัดส่งพัสดุ
ในประเทศภายในวันถัดไป

< 1.2%

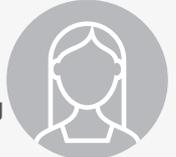
พัสดุส่งคืน



ล้านบาท
ส่งคืนภาษี
กลับให้ประเทศ

ด้านการบริหาร ทรัพยากรบุคคล

20,000+ 
การจ้างงานท้องถิ่น

31% ผู้บริหาร
ที่เป็นผู้หญิง 

21%  คะแนนความผูกพัน
ของพนักงานต่อองค์กร
ที่เพิ่มขึ้น ในปี 2564


225
พนักงานที่มี
ความบกพร่อง
ทางร่างกาย

 80%
ค่าเฉลี่ยของพนักงานที่ทำงานจากที่บ้าน
ในปี 2564 ขณะที่เมื่อมีการแพร่ระบาด
อย่างหนักของโคโรนาไวรัสมีการทำงาน
ที่บ้าน 
100% 

0  เคส
การเสียชีวิตของพนักงาน
จากการปฏิบัติงาน



ประกาศตัวเข้าร่วม WeEmpowerAsia ซึ่งเป็นโครงการ
ขององค์การสหประชาชาติเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมและ
ความเท่าเทียมกันของผู้หญิง

ด้านสิ่งแวดล้อม



ประกาศกลยุทธ์ใหม่ด้านการสร้าง
เศรษฐกิจสีเขียวซึ่งเป็นประเด็น
ที่บริษัทจะต้องให้ความสำคัญในช่วง

3 ปี 

100% 
ของเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ
การประชุม มีค่าความเป็นกลาง
ทางคาร์บอน (Carbon Neutral)

ส่งเสริม

การคิดแยกแยะ
และการบริหารจัดการขยะ
ที่ถูกต้องต่อพนักงาน 

บริหารจัดการเส้นทางการขนส่ง
พัสดุให้มีประสิทธิภาพสูงสุด
อย่างต่อเนื่องเพื่อ
ลดการปล่อย
ก๊าซเรือนกระจก 

รางวัลและ ความสำเร็จ

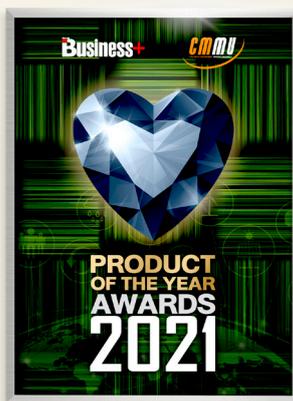
รางวัลนายจ้าง ดีเด่น

รางวัลการจ้างงานที่มีประสิทธิภาพ
สูงสุด รางวัลการฝึกอบรมพนักงาน
ดีเด่น และรางวัลการบริหารบุคลากร
ที่ทรงคุณค่าดีเด่นจาก The Employer
Branding Institute ประเทศไทย



รางวัลสุดยอดสินค้า แห่งปี 2564

ประเภทสินค้าและบริการกลุ่มการ
ขนส่ง สะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินงาน
อย่างยอดเยี่ยมในการส่งมอบ
สินค้าและบริการที่ดีที่สุดให้กับ
ลูกค้า และการรักษาความเป็น
แบรนด์อันดับ 1 ในธุรกิจขนส่ง
พัสดุด้วย



รางวัล The Professional Hero แห่งปี

โดยหนังสือพิมพ์ Bangkok Post
ซึ่งมอบให้ในงาน Bangkok Post
CEO of the Year 2021



Gold Winner จาก HR Excellence Awards 2021

ซึ่งมอบให้บริษัทที่มีการจัดการทรัพยากรบุคคลยอดเยี่ยม สามารถสร้างความผูกพันกับพนักงานและมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เป็นมิตร



รางวัล No.1 Brand

หมวดบริการจัดส่ง/โลจิสติกส์ โดยนิตยสาร Marketeer เป็นปีที่ 4 ติดต่อกัน



รางวัลสุดยอดแบรนด์ที่ครองใจผู้บริโภคแห่งปี 2564

โดยนิตยสาร BrandAge เป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน



วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม

วิสัยทัศน์

“บริษัทมุ่งมั่นที่จะเป็นผู้ประกอบการด้านการจัดส่งพัสดุต้นชั้นนำในประเทศไทย โดยมุ่งเน้นการให้บริการที่เป็นเลิศ เหนือความคาดหวังของลูกค้า”

พันธกิจ

“บริษัทมุ่งให้บริการที่มีคุณภาพ ยกระดับคุณภาพของสังคมส่วนรวม อีกทั้งยังให้ความใส่ใจพนักงาน และมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียและผู้ลงทุนของบริษัท”



ค่านิยม

HI STEP



Honesty

ซื่อสัตย์และจริงใจ ยึดมั่นในมาตรฐาน และจริยธรรม ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส พร้อมทั้งปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง



Innovation

สร้างสรรค์สิ่งใหม่ สนับสนุนความคิดสร้างสรรค์นำเสนอวิธีการหรือแนวคิดใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เพิ่มขีดความสามารถของพนักงานและองค์กร



Service-minded

ใจรักบริการ มุ่งมั่นที่จะมอบบริการที่มีคุณภาพเพื่อสร้างความประทับใจ และให้บริการเหนือความคาดหว้งของลูกค้า



Teamwork

ทำงานเป็นทีม ทำงานร่วมกันกับทีมทั้งภายในและภายนอกเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน ตลอดจนให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วม และนำเสนอความคิดเห็นที่หลากหลายเพื่อพัฒนาตนเองและองค์กร



Execution

มุ่งมั่นให้สำเร็จ รับผิดชอบต่อความสำเร็จของงาน มุ่งมั่นที่จะทำให้งานสำเร็จตามที่กำหนดไว้ในวิสัยทัศน์และพันธกิจ โดยยึดมั่นในมาตรฐานความเป็นเลิศสูงสุด



Positivity

มองเห็นโอกาส เชื่อมั่นว่าทุกสิ่งเป็นไปได้ เอาชนะความท้าทายด้วยความมุ่งมั่น และมองทุกสถานการณ์ในเชิงบวก

การประเมินประเด็นที่มีความสำคัญ ต่อการพัฒนาและเติบโตอย่างยั่งยืน ของบริษัท

ในปี 2564 KEX ได้ทำการประเมินเพื่อทบทวนประเด็นต่าง ๆ ในเชิงธุรกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ทั้งในแง่ของความเสี่ยงและโอกาส ซึ่งอาจส่งผลต่อการพัฒนาและเติบโตอย่างยั่งยืนของบริษัทใหม่ ซึ่งทำให้ KEX สามารถระบุได้ว่าประเด็นใดเป็นประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อกับบริษัทและผู้มีส่วนได้เสีย และสามารถใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน รวมถึงการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ของ KEX ตลอดห่วงโซ่ทางธุรกิจได้

ขั้นตอนที่ 1 ระบุประเด็น

ผู้บริหารระดับสูงได้ร่วมกับคณะทำงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนเพื่อทวนสอบประเด็นต่าง ๆ โดยพิจารณาจากเรื่องที่อยู่ในความสนใจของทั้งในประเทศและต่างประเทศซึ่งอาจส่งผลต่อการดำเนินงานของ KEX และการตัดสินใจของผู้มีส่วนได้เสีย KEX ยังได้ทำการสำรวจโดยการสอบถาม และ/หรือ ประชุมร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย ความสำคัญจนถึงประเด็นต่าง ๆ ที่กลุ่มคนเหล่านี้คาดหวังจาก KEX และนำมาวิเคราะห์ โดยจากการดำเนินงานทั้งหมดดังกล่าว KEX สามารถระบุประเด็นที่มีนัยสำคัญทั้งทางด้านเศรษฐกิจ บรรษัทภิบาล สิ่งแวดล้อมและสังคม ซึ่งเกี่ยวข้องกับบริษัทและบริษัทย่อย (“กลุ่มบริษัท”)

ขั้นตอนที่ 2 จัดลำดับ ความสำคัญ ของประเด็น

การประเมินช่องว่าง (Gap Analysis) ของประเด็นทางด้านเศรษฐกิจ บรรษัทภิบาล สิ่งแวดล้อม และสังคม เมื่อเทียบกับองค์กรชั้นนำในธุรกิจขนส่งพัสดุด่วนระดับโลก และเป้าหมายโลกเพื่อความยั่งยืน (SDGs) ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าประเด็นเหล่านั้นยังคงมีความเกี่ยวข้องกับกลยุทธ์ การดำเนินงาน แนวทางการทำธุรกิจ และโครงการต่าง ๆ ของบริษัท

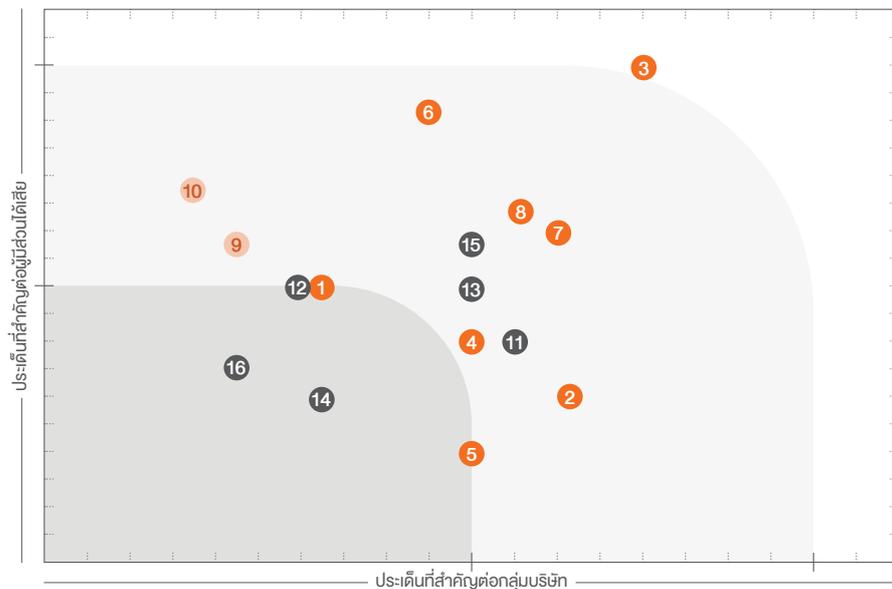
ขั้นตอนที่ 3 ทวนสอบ

KEX มีการทวนสอบประเด็นที่เกิดจากกระบวนการตามขั้นตอนที่ 1 และ 2 โดยผู้ที่มีส่วนในการพิจารณา ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงและหัวหน้าของสายงานต่าง ๆ นอกจากนี้ยังมีการหารือร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียภายนอกเพื่อให้ทราบถึงความคาดหวังต่อการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทในแต่ละด้าน โดยประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกหยิบยกขึ้นมา ได้ถูกนำมาพิจารณาและบันทึกไว้ในรายงานผลการประเมินประเด็นที่มีนัยสำคัญ

ขั้นตอนที่ 4 ตรวจสอบ ความถูกต้อง

คณะกรรมการบริหารเป็นผู้พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของประเด็นที่มีนัยสำคัญในขั้นตอนสุดท้ายก่อนที่จะนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่ออนุมัติ ทั้งนี้ จากการที่ KEX เพิ่งเริ่มต้นการดำเนินงานตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนและบริบททางธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา KEX จึงกำหนดให้มีการทวนสอบและปรับปรุงประเด็นที่มีนัยสำคัญอย่างต่อเนื่องและเป็นประจำ

เมทริกซ์แสดง ประเด็นที่มี นัยสำคัญ



ลำดับที่	ประเด็นที่มีนัยสำคัญ
1	การกำกับดูแลกิจการที่ดีและบรรษัทภิบาลในการทำธุรกิจ
2	การบริหารจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤติ
3	คุณภาพการให้บริการและการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า
4	การบริหารเบรนต์
5	การจัดการห่วงโซ่อุปทาน
6	การจัดการนวัตกรรม
7	การเติบโตทางธุรกิจและผลประโยชน์
8	ความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล
9	กลยุทธ์ด้านพลังงานและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
10	การใช้ทรัพยากรหมุนเวียนและการจัดการขยะ
11	สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน
12	การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน
13	การพัฒนาบุคลากร
14	สิทธิมนุษยชน
15	การดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีความสามารถ
16	การมีส่วนร่วมและการยอมรับความหลากหลายในสถานประกอบการ

ประเด็นที่บริษัท จะให้ความสำคัญ ในช่วง 3 ปี

การบริหารจัดการทางด้านเศรษฐกิจ และบรรษัทภิบาล



คุณภาพการให้บริการ

และการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

ให้ความสำคัญต่อการเพิ่มคุณภาพการบริการ และการบริหารความสัมพันธ์ของลูกค้าโดยยึดความต้องการของลูกค้าเป็นหัวใจหลักในการปรับเปลี่ยนงานบริการ



การจัดการนวัตกรรม

จับเคลื่อนนวัตกรรมผ่านการลงทุน การวิจัย และพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าจะได้รับประสบการณ์ที่ดี เข้าถึงความสะดวกสบาย และตอบโจทย์คนทุกกลุ่มในสังคม



ความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล

กำกับดูแลให้ระบบเก็บข้อมูลมีความปลอดภัย พร้อมยกระดับการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลและระบบการทำงานภายในให้มีความปลอดภัยสูงสุด เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล

การบริหารจัดการ ด้านสิ่งแวดล้อม



เศรษฐกิจสีเขียว

ปรับกิจกรรมทางธุรกิจให้สอดคล้องกับเป้าหมายการลดคาร์บอนเป็นศูนย์กลางของประเทศไทย ผ่านการจัดการขยะ การวางแผนเส้นทางขนส่ง และการบริหารจัดการด้านพลังงาน



การพัฒนาบุคลากร

เพิ่มพูนความรู้และทักษะให้บุคลากรทุกระดับ เพื่อรองรับต่อการสืบทอดตำแหน่งและการปรับเปลี่ยนตำแหน่งภายในองค์กร โดยปราศจากการหยุดชะงักของกิจกรรมดำเนินงาน



การดึงดูดและรักษาบุคลากร ที่มีความสามารถ

สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เหมาะสมกับขนาดของการขับเคลื่อนพนักงานที่มีความสามารถภายในองค์กรและบริหารจัดการให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตและการทำงานที่ดีขึ้น มีสมดุลมากขึ้นผ่านโปรแกรมต่าง ๆ ของบริษัท

เป้าหมายที่ท้าทายเพื่อการเติบโตในระยะยาวและยั่งยืน

การบริหารจัดการ
ทางด้านเศรษฐกิจ
และบรรษัทภิบาล

0
การรั่วไหลของข้อมูล



99.0%
อัตราการจัดส่งพัสดุตรงเวลา



เปิดใช้งาน Net Promoter Score (NPS) เพื่อวัดความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าต่อองค์กร

การบริหารจัดการ
ด้านสิ่งแวดล้อม

ภายในปี 2569
100% ของบรรจุภัณฑ์
ของ KEX จะต้องเป็น
Sustainable Packaging

(ปรับเป้าหมายให้เร็วขึ้น
จากเดิมที่ตั้งไว้ภายในปี 2573)



ภายในปี 2569
10% ลดอัตราการปล่อย
ก๊าซเรือนกระจก เมื่อเทียบจาก
ฐานปี 2564

การบริหารจัดการ
ทางด้านทรัพยากร
บุคคล

คะแนนความผูกพัน
ของพนักงานต่อองค์กร
80%



จำนวนพนักงาน Talent
ในระดับผู้บริหารระดับสูง **เพิ่ม**
ขึ้น **30%**

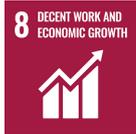


80%
ของพนักงานในกลุ่ม Talent
และในตำแหน่งที่มีความ
สำคัญ เลือกที่จะยังคง
ทำงานกับบริษัท



ประสบความสำเร็จในการ
ก่อตั้ง Kerry University
โครงการฝึกอบรม
และพัฒนาพนักงาน
อย่างต่อเนื่อง

การบริหารจัดการทางด้านเศรษฐกิจ และบรรษัทภิบาล



คุณภาพการให้บริการและการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

โอกาสและความท้าทาย

ธุรกิจของ KEX เกิดขึ้นมาเพื่อรองรับการเติบโตของผู้บริโภค ทั้งฝั่งที่เป็นผู้ซื้อและผู้ขายในประเทศไทย เพื่อเชื่อมต่อความต้องการของคน 2 กลุ่มเข้าด้วยกัน ในขณะที่ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดิจิทัลทำให้คนมีช่องทางหลากหลายในการจับจ่ายใช้สอย มาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐที่ออกมาอย่างต่อเนื่อง และนวัตกรรมทางด้านสินค้าและบริการใหม่ ๆ รวมถึงแคมเปญที่ออกมานำเสนอต่อลูกค้า ทำให้ความต้องการในภาคธุรกิจขนส่งเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง KEX จึงต้องพัฒนาและรักษาการบริการที่มีคุณภาพในระดับราคาที่เหมาะสมเพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละช่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หัวใจสำคัญในการจะทำให้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับที่สูงตามมาตรฐานที่วางไว้คือการพัฒนาระบบและคนให้พร้อมรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว รวมถึงการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลเพียงพอ และเป็นคนที่มีคุณภาพ มีหัวใจบริการ ซึ่งเป็นความท้าทายที่ KEX พยายามบริหารจัดการให้อยู่ในระดับที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

กลยุทธ์และแนวทางบริหารจัดการ

การกำหนดคู่มือคุณภาพในการปฏิบัติงาน

KEX กำหนดให้มีคู่มือคุณภาพ (Quality Procedure) สำหรับการปฏิบัติงานในทุกกระบวนการตั้งแต่การรับพัสดุ (First Mile) การขนย้าย (Transit) และการส่งออกไปให้ลูกค้า (Last Mile) โดยหน่วยงานควบคุมคุณภาพ (Quality Assurance Team) จะทำหน้าที่ในการสื่อสาร ควบคุม และสุ่มตรวจสอบการปฏิบัติงานตามคู่มือคุณภาพอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีการสอบถามจากลูกค้าผู้ใช้บริการถึงระดับความพึงพอใจและปัญหาที่อาจจะพบเจอในการบริการ

ของ KEX โดยหน่วยงานควบคุมคุณภาพจะมีการรายงานผลการดำเนินงานให้ฝ่ายจัดการรับทราบสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ทั้งนี้คู่มือคุณภาพดังกล่าวและแผนการสุ่มตรวจสอบการปฏิบัติตามคู่มือคุณภาพจะครอบคลุมถึงร้านค้าเคอร์รี่ที่เป็นลักษณะร้านแฟรนไชส์ต่าง ๆ

การบริหารทรัพยากรบุคคล

KEX ให้ความสำคัญต่อการดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพให้เข้ามาร่วมงานกับบริษัท โดยมีการให้ผลตอบแทนที่สูงกว่าอัตราเฉลี่ยในตลาด และมีการวางแผนพัฒนาบุคลากรและการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งรวมถึงพนักงานของคู่ค้าที่เปิดร้านเคอร์รี่กับเรา เพื่อให้พร้อมรองรับต่อความต้องการของลูกค้าที่มีความเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

KEX กำหนดให้มีตัวชี้วัด (KPIs) ในเรื่องของการควบคุมคุณภาพการปฏิบัติงานและคุณภาพการบริการ รวมถึงมีการกำหนดผลตอบแทนพิเศษสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานได้สูงกว่าเป้าหมายและบทลงโทษกรณีพบการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องตามคู่มือคุณภาพ ทั้งนี้ก็เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าของ KEX

การออกแบบให้เครือข่ายและระบบมีประสิทธิภาพสูงสุด

KEX มีทีมงานวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analyst) ความต้องการของลูกค้าให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริการจัดการเครือข่ายภายในและการนำเสนอสินค้าและบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้ามากที่สุด โดยทีมงานวิเคราะห์ข้อมูลจะทำการประเมินและประมาณการความต้องการของลูกค้าในแต่ละช่วงเพื่อนำเสนอต่อฝ่ายจัดการในการกำหนดแผนรองรับต่อไป

การลงทุนในฝ่ายวิจัยและพัฒนา

KEX จัดตั้งแล็บทดสอบภายในองค์กรขึ้นมาเพื่อทำการวิเคราะห์และตรวจสอบความสามารถของสินค้าและบริการใหม่ ๆ ก่อนนำเสนอ

ออกสู่ตลาด โดยทีมงานที่เกี่ยวข้องจะต้องมาหารือกันเพื่อกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ประเมินความเสี่ยงและแนวโน้มความพึงพอใจในการใช้งาน/ใช้บริการของลูกค้า และสรุปแนวทางดำเนินงานร่วมกัน

การให้ความสำคัญต่อประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ

ในเรื่องของการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า KEX เป็นผู้ให้บริการรายแรกที่เปิดให้มีระบบคอลเซนเตอร์ทั้งผ่านช่องทางโทรศัพท์ LINE Facebook และแชตบ๊อต เนื่องด้วยเราให้ความสำคัญต่อทุกประสบการณ์การใช้บริการของลูกค้า โดยทีมงานคอลเซนเตอร์ของบริษัทจะต้องผ่านการฝึกอบรมในการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าเบื้องต้น หากมีกรณีที่ปัญหาที่เกิดขึ้นมีความซับซ้อน ทีมงานคอลเซนเตอร์จะต้องส่งต่อไปให้ผู้รับผิดชอบต่อไป ในการตอบสนองต่อปัญหาของลูกค้า KEX กำหนดให้ต้องมีการตอบสนองภายใน 15 นาที สำหรับการแก้ไขปัญหาที่มีการกำหนดระยะเวลาแก้ไขปัญหาตามความซับซ้อนของประเด็นที่อาจจะเกิดขึ้นไว้ในคู่มือคุณภาพของบริษัท

นอกจากนี้ KEX ยังเป็นผู้ให้บริการรายแรกและรายเดียวที่มีโปรแกรมสิทธิพิเศษให้กับลูกค้า “เคอรี่ เอ็กซ์เพรส รอยัลตี้ คลับ”

โดยลูกค้าสามารถสะสมแต้มจากการใช้บริการของ KEX เพื่อนำไปแลกเป็นส่วนลดค่าจัดส่ง รวมถึงสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ได้ และ KEX ยังจัดให้มีหลักสูตรการฝึกอบรมให้กับผู้ขายที่เป็นสมาชิกเคอรี่ เอ็กซ์เพรส รอยัลตี้ คลับ ด้วย

การใช้เครื่องมือวัดความพึงพอใจและประสบการณ์ในการบริการของลูกค้า

KEX มีระบบประเมินความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการขนส่งพัสดุด่วนและพฤติกรรมของพนักงานจัดส่งผ่านแอปพลิเคชัน Kerry Express โดยผลการประเมินจะถูกนำไปรวบรวมและนำเสนอต่อฝ่ายจัดการเพื่อพัฒนาบริการต่อไป สำหรับผลการประเมินความพึงพอใจในตัวพนักงานจัดส่ง จะถูกนำมากำหนดเป็นผลตอบแทนพิเศษให้แก่พนักงานแต่ละคนเพื่อเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน รวมถึงการควบคุมคุณภาพของพนักงานจัดส่งด้วย

สำหรับในปี 2565 นี้ KEX อยู่ระหว่างการพัฒนาเครื่องมือเพื่อบ่งบอกความพึงพอใจของลูกค้าภายใต้กรอบแนวคิดของการสร้างความจงรักภักดีในแบรนด์ ซึ่งคาดว่าจะสามารถใช้งานได้ภายในไตรมาส 4



ทั้งนี้ อัตราแสดงคุณภาพการให้บริการดังกล่าวข้างต้น สำเร็จตามเป้าหมายปี 2564 ที่กำหนดไว้ ยกเว้นเรื่องของการจัดส่งพัสดุตรงเวลาที่ต่ำกว่าเป้าหมายเล็กน้อย อันเนื่องมาจากการเติบโตของความต้องการของผู้บริโภคอย่างก้าวกระโดดในระหว่างมาตรการสนับสนุนให้ปฏิบัติงานจากที่บ้าน

การจัดการนวัตกรรม

โอกาสและความท้าทาย

การรักษาความเป็นผู้นำและเบอร์หนึ่งในธุรกิจขนส่งพัสดุด่วนเพื่อรองรับธุรกิจอีคอมเมิร์ซ โซเชียลคอมเมิร์ซ ในประเทศไทยที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โลฟิสต์ของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัล และการเปลี่ยนผ่านองค์กรจากธุรกิจขนส่งพัสดุด่วนปกติเป็นผู้ให้บริการแพลตฟอร์มขนส่งครบวงจรด้วยเทคโนโลยีและระบบงานที่มีประสิทธิภาพสูง ซึ่งเป็นที่ยอมรับระดับโลก เป็นความท้าทายที่ทำให้ KEX ยังคงไม่หยุดพัฒนาตนเองและลงทุนในเทคโนโลยีและการพัฒนานวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง

กลยุทธ์และแนวทางบริหารจัดการ

นอกจากการกำหนดให้การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมเป็นกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของบริษัทใน 3 - 5 ปี KEX ยังได้จัดสรรงบประมาณร้อยละ 5 - 10 ของงบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อฝึกอบรมและวิจัยพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ ๆ ที่ทีมงานด้านการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ (Product Research and Development) ประกอบด้วย ทีมที่ดูแลด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ (Product Development) และทีมงานด้านการบริหารประสบการณ์ผู้ใช้งาน (User Experience) โดยทีมงานด้านการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์มีหน้าที่ขับเคลื่อนแผนการศึกษา วิจัยและพัฒนาการตลาดและผลิตภัณฑ์ และทดสอบผลิตภัณฑ์ก่อนออกสู่ตลาด

นอกเหนือจากการจัดตั้งทีมงานด้านการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์เป็นการเฉพาะแล้ว KEX ยังมีการร่วมมือกับองค์กรชั้นนำซึ่งมีความเชี่ยวชาญในแต่ละด้านของประเทศไทยเพื่อพัฒนาผลประโยชน์ในเชิงธุรกิจและนวัตกรรมร่วมกัน อาทิ ความร่วมมือกับบริษัทสบาย เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) นำเสนอแพลตฟอร์มชำระเงินครบวงจร Kerry Wallet กระเป๋าเงินออนไลน์ซึ่งคาดว่าจะเปิดตัวภายในปี 2565 ความร่วมมือกับบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) เพื่อให้บริการขนส่งสินค้าด้วยระบบควบคุมอุณหภูมิชั้นนำ (Cold Delivery Platform) ด้วยแพลตฟอร์มเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพสูงและเป็นที่ยอมรับในระดับโลก ซึ่งเป็นไปตาม

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจระยะกลางของ KEX ที่จะขยายและสรรหาแนวทางการต่อยอดไปสู่ธุรกิจใหม่ ๆ ร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการสร้างมูลค่าอย่างยั่งยืนตลอดห่วงโซ่อุปทานของทั้ง KEX และพันธมิตรทางธุรกิจ

ในปีที่ผ่านมา KEX ยังได้เปิดตัวโครงการส่งเสริมนวัตกรรมในองค์กร โดยชักชวนให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการคิดค้นและช่วยกันผลักดันนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่จะช่วยลดต้นทุน เพิ่มยอดขาย และเพิ่มคุณภาพการบริการได้ หนึ่งในเกณฑ์พิจารณาสำคัญนอกเหนือจากการที่นวัตกรรมดังกล่าวต้องตอบโจทย์ทางด้านธุรกิจแล้ว ยังต้องสามารถช่วยสร้างผลกระทบต่อเชิงบวกให้กับภาคสังคมหรือสิ่งแวดล้อมได้ด้วย โดยบริษัทได้จัดสรรงบประมาณสำหรับนวัตกรรมที่ผ่านมามากัดเลือกเพื่อให้เกิดการนำมาใช้จริงอย่างเป็นรูปธรรม

ตัวอย่างนวัตกรรมที่เกิดขึ้นในครึ่งปีหลังของปี 2564 คือ กล่องใส่ต้นไม้ ซึ่ง KEX เป็นผู้ให้บริการขนส่งพัสดุด่วนรายแรกและรายเดียวที่นำเสนอบริการดังกล่าวให้กับลูกค้า กล่องใส่ต้นไม้ของ KEX ถูกออกแบบให้เป็นบรรจุภัณฑ์ที่ขนส่งต้นไม้โดยเฉพาะและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยการออกแบบคุณสมบัติกระดาษให้มีความบางลงเพื่อลดปริมาณเยื่อกระดาษ แต่ยังคงคุณสมบัติเรื่องความแข็งแรง ทนทาน และกันชื้นได้ดี กล่องต้นไม้ของ KEX ถูกนำเสนอให้กับลูกค้าในราคาที่เหมาะสม สามารถเข้าถึงได้ เพื่อให้ลูกค้ามีประสบการณ์ที่ยอดเยียมเกินความคาดหวังต่อบริการของ KEX ทั้งนี้ ตั้งแต่เปิดตัวในเดือนกรกฎาคม 2564 มีลูกค้าใช้บริการกล่องต้นไม้มากถึง 470,000 กล่อง

KEX ยังมุ่งมั่นค้นหานวัตกรรมด้านบรรจุภัณฑ์ทางเลือกที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยศึกษาความเป็นไปได้และหารือกับผู้ให้บริการทั้งในประเทศและต่างประเทศ ครอบคลุมถึงการรวบรวมบรรจุภัณฑ์ที่ใช่แล้ว การนำกลับไปผลิตเพื่อให้กลับมาใช้ใหม่ และการกำจัดอย่างถูกวิธีเมื่อหมดอายุใช้งาน [Extended Producer Responsibility (EPR)] ทั้งนี้ ผู้ให้บริการที่บริษัทจะจับมือร่วมธุรกิจดังกล่าวด้วย จะต้องได้รับการรับรองจากสถาบันหรือองค์กรทางด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องและจะต้องจัดทำรายงานสรุปผลเพื่อนำส่งให้บริษัทรับทราบ

ความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล

โอกาสและความท้าทาย

จากการเป็นผู้นำในตลาดขนส่งพัสดุด่วนที่ให้บริการแก่ลูกค้ากว่า 20 ล้านรายในปัจจุบัน และมีอัตราการเติบโตของจำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับการที่ KEX มุ่งมั่นนำเสนอบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าผ่านการลงทุนทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ อาทิ การเป็นผู้ให้บริการรายแรกที่น่าเสนอบริการเก็บเงินปลายทาง (Payment on Delivery) การเป็นผู้ให้บริการรายแรกที่น่าเสนอบริการติดตามสถานะพัสดุผ่านแอปพลิเคชัน Kerry Express และการเรียกรถเข้ารับพัสดุที่หน้าบ้าน (Door-to-Door Service) KEX จึงต้องให้ความสำคัญต่อการสร้างระบบฐานข้อมูลที่มีความปลอดภัยสูงสุดและเป็นที่ไว้วางใจได้ รวมถึงทำให้มั่นใจว่าข้อมูลของลูกค้าจะถูกรักษาไว้เป็นความลับและไม่ถูกนำไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ ทั้งนี้ก็เพื่อให้คงไว้ซึ่งความเป็นแบรนด์ที่น่าเชื่อถือและได้รับความไว้วางใจจากผู้ใช้บริการทุกราย

กลยุทธ์และแนวทางบริหารจัดการ

สร้างเกราะป้องกันทางไซเบอร์และภูมิคุ้มกันในการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อมุ่งสู่การเป็นผู้ให้บริการขนส่งพัสดุด่วนในประเทศไทยที่น่าเชื่อถือ ได้รับความไว้วางใจ โดยปราศจากข้อโต้แย้ง

นับตั้งแต่เริ่มดำเนินงาน KEX กำหนดนโยบายและมาตรการที่เกี่ยวข้องทางด้านความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และจัดทำ Roadmap 3 ปี เพื่อวางแผนทดสอบ พัฒนา และกำกับดูแล ตามมาตรฐานของ National Institute of Standards and Technology (NIST) และกฎหมายทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง โดยหน่วยงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นผู้พัฒนา เก็บรักษา ประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น และจัดทำแผนงาน แผนป้องกัน รวมทั้งกำหนดให้มีการทวนสอบทุก ๆ 3 เดือน โดยหน่วยงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ จะมีการรายงานแผนการดำเนินงาน และผลของการดำเนินงานต่อรองประธานเจ้าหน้าที่บริหารและคณะกรรมการบริหารเป็นประจำ

KEX ให้ความสำคัญกับการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่เป็นระบบปิด คือ มีการลงทุนในทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรเทคโนโลยี เพื่อพัฒนาแอปพลิเคชัน ระบบฐานข้อมูล และนวัตกรรมภายในองค์กรด้วยตนเองเกือบทั้งหมด ลดความเสี่ยงจากการพึ่งพาผู้ให้บริการภายนอก ดังนั้น นวัตกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร และที่นำไปให้บริการลูกค้า จึงถือเป็นทรัพย์สินทางปัญญาของ KEX ซึ่งมีการจัดลิขสิทธิ์อย่างถูกต้อง

หน่วยงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ยังมีการจัดทำแผนการประเมินความเสี่ยงและทดสอบความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ อาทิ การจำลองสถานการณ์การถูกโจมตีทางไซเบอร์ การกำหนดระยะเวลากู้คืนข้อมูลเมื่อถูกโจมตีทางไซเบอร์ การจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ การจัดทำมี Back-up Data Centre เพื่อสำรองข้อมูล การกำหนดให้ต้องมีรหัสผ่านในการเข้าถึงคอมพิวเตอร์และแล็ปท็อปส่วนบุคคล การยืนยันตัวตนในการเข้าปฏิบัติงานในส่วนที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลลูกค้า และการสร้างความตระหนักให้กับพนักงานทุกระดับผ่านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง การฝึกอบรมตั้งแต่วันเริ่มปฏิบัติงาน และจัดให้มีการวัดระดับความเข้าใจอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ซึ่งเป็นภาคบังคับ

KEX ยังรับการประเมินและได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO27001 (Information Security Management System - ISMS) มาตั้งแต่ปี 2562 และได้รับมาอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน

ในกรณีที่ KEX อาจจะต้องใช้บริการผู้ให้บริการภายนอกที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือพื้นที่เก็บข้อมูล KEX กำหนดให้ผู้ให้บริการจะต้องมีคุณสมบัติที่เป็นไปตามมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้อง และได้รับการรับรองอย่างเป็นทางการ อาทิ การใช้บริการ Data Centre กับบริษัทที่มีการออกแบบตามมาตรฐาน TIA-942 และการันตีด้วยมาตรฐาน ISO 27001:2013 ISO/IEC 20000-1 ISO22301 และ CSA STAR สำหรับการจัดเก็บข้อมูลบนคลาวด์ ทั้งนี้ KEX ยังกำหนดให้ผู้ให้บริการจะต้องได้รับมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการลดผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมและการจัดการ

พลังงาน อาทิ ISO 5001 Energy Management ด้วย นอกจากนี้ ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีระบบตรวจสอบและรายงานการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศที่ถูกจัดเก็บให้กับบริษัท เพื่อให้ KEX สามารถตรวจสอบการความผิดปกติ รวมถึงประเมินโอกาสที่อาจจะเกิดการรั่วไหลของข้อมูลหรือการถูกโจมตีทางไซเบอร์

สำหรับผู้ให้บริการเรื่องทั่วไปและการว่าจ้างผู้รับจ้างขนส่ง (Sub-contractor) กำหนดให้จะต้องมีการเข้าทำข้อตกลงการรักษาข้อมูลเป็นความลับ (Non-disclosure Agreement) ก่อนการร่วมธุรกิจกัน

นอกเหนือจากเรื่องความปลอดภัยทางไซเบอร์แล้ว ตั้งแต่ปี 2561 KEX ยังมอบหมายให้หน่วยงานบริหารความเสี่ยงและควบคุมคุณภาพ เป็นผู้ศึกษาและรับผิดชอบในการจัดทำนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามแนวทางและหลักการของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 รวมถึง Roadmap มิใช่เพื่อการปฏิบัติให้สอดคล้องกับกฎหมายแต่เพียงอย่างเดียว แต่ KEX ต้องการเป็นผู้นำในธุรกิจขนส่งพัสดุด่วนที่ได้รับความเชื่อมั่นจากลูกค้าว่า KEX จะไม่นำข้อมูลของลูกค้าไปใช้โดยไม่ได้รับความยินยอมอย่างเด็ดขาด และ KEX มีความระมัดระวังอย่างรอบคอบในการเก็บรักษาข้อมูลดังกล่าวไว้เป็นความลับ

การดำเนินงานในช่วงปีที่ผ่านมาจึงครอบคลุมตั้งแต่ระดับนโยบาย การจัดตั้งโครงสร้างการกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ระดับคณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการตรวจสอบ การออกประกาศทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรเพื่อสื่อสารแนวทางปฏิบัติและสิทธิของผู้ใช้บริการ และจัดลำดับชั้นข้อมูลสำคัญเพื่อกำหนดผู้ที่รับผิดชอบที่สามารถเข้าถึงได้ (Data Classification) ทั้งนี้ หน่วยงานบริหารความเสี่ยงและควบคุมคุณภาพจะต้องมีการประเมินความเสี่ยงและรายงานต่อฝ่ายจัดการ คณะกรรมการบริหาร ความเสี่ยง คณะกรรมการตรวจสอบ และ/หรือ คณะกรรมการบริษัท เป็นประจำ

โดยในปี 2563 เป็นต้นมา เมื่อการโจมตีทางไซเบอร์เพิ่มขึ้น ประกอบกับมาตรการให้ทำงานจากที่บ้านเนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงจึงยกระดับให้ความปลอดภัยทางไซเบอร์ และการเก็บข้อมูลสำคัญไว้เป็นความลับ อยู่ในลำดับความเสี่ยงที่ต้องมีการเฝ้าระวังสูงสุด ทำให้ KEX ไม่เคยประสบข้อร้องเรียน รวมถึงกรณีพิพาทและฟ้องร้องที่เกี่ยวข้องกับการรั่วไหลของข้อมูลแต่อย่างใด (Zero breach case and Zero substantiated complaint)



การบริหารจัดการ ทางด้านสิ่งแวดล้อม



เศรษฐกิจสีเขียว



โอกาสและความท้าทาย

การก้าวกระโดดทางธุรกิจมากกว่าร้อยละ 100 เมื่อเทียบจากช่วงเปิดดำเนินงาน ทำให้ KEX ต้องลงทุนในการขยายเครือข่ายและมีรถขนส่งภายใต้การบริหารจัดการมากกว่า 22,000 คัน ณ สิ้นปี 2564 ซึ่งถือว่ามากที่สุดที่สุดในธุรกิจขนส่งพัสดุด่วน เราจึงมองเห็นว่าเป็นโอกาสที่ KEX จะลุกขึ้นมาเป็นผู้นำเพื่อสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสิ่งแวดล้อมจากการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานที่ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและการใช้พลังงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

กลยุทธ์และแนวทางบริหารจัดการ

ในปี 2564 KEX มีการหารือกับที่ปรึกษาภายนอก หน่วยงานภาครัฐ และองค์กรความร่วมมือระหว่างประเทศเพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการนำเข้ารถไฟฟ้า การจัดตั้งสถานีบริการไฟฟ้า และการเพิ่มกำลังการผลิตแบตเตอรี่มอเตอร์ไซค์ไฟฟ้า หลังจากเมื่อปี 2563 เราได้ร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจในการทดสอบการใช้มอเตอร์ไซค์ไฟฟ้าเพื่อขนส่งพัสดุภายในกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยการหารือและศึกษาความเป็นไปได้ยังคงดำเนินการอย่างต่อเนื่องตามแผนงานที่วางไว้ในช่วง 3-5 ปีในการ

เปลี่ยนผ่านการใช้พลังงานเชื้อเพลิงไปสู่พลังงานที่ปล่อยมลพิษลดลง ตามเป้าหมายปี 2025 ที่ต้องการมุ่งสู่การเป็นผู้นำในธุรกิจขนส่งคาร์บอนต่ำ

ในการจัดส่งพัสดุถึงมือผู้รับปลายทาง KEX มีการวางแผนเส้นทางการจัดส่งให้ใช้เส้นทางที่สั้นที่สุดและเร็วที่สุด เพื่อลดการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง โดยหน่วยงานปฏิบัติงานภายในที่เกี่ยวข้องจะมีการประชุมร่วมกันเป็นรายวัน ก่อนการเริ่มงานและส่งมอบแผนการเดินทางให้กับพนักงานขนส่ง นอกจากนี้ยังกำหนดมาตรการไม่ให้มีการตีรถเปล่ากลับคลังสินค้าซึ่งจะเป็นการสิ้นเปลืองพลังงานอย่างไร้ประโยชน์ ดังนั้น รถขนส่งของ KEX จะต้องทำหน้าที่ทั้งส่งพัสดุถึงผู้รับปลายทางและการเข้ารับพัสดุตามร้านค้าและหน้าบ้านลูกค้าเพื่อนำกลับมาแยกคัดแยกพัสดุในช่วงเย็น โดย KEX จัดให้มี Control Room ซึ่งจะทำหน้าที่ควบคุมดูแลและติดตามผลการปฏิบัติงานในแต่ละวันและแต่ละเส้นทาง

ทั้งนี้ ในต้นปี 2565 KEX ออกแพ็คเกจฟรีค่าเข้ารับพัสดุจากหน้าบ้าน เพื่อสนับสนุนให้ลูกค้าใช้บริการ Door-to-Door Service ซึ่งจะเป็นการช่วยลดการเดินทางของลูกค้าเพื่อมายังหน้าร้านค้าเคอร์รี่อีกด้วย



สำหรับในเรื่องบรรจุภัณฑ์ แนวคิดการเลือกวัสดุเพื่อจัดทำ นอกจากจะต้องพิจารณาที่ความแข็งแรงทนทานของกล่องและของพลาสติกแล้ว นโยบายการจัดซื้อข้อกำหนดให้มีการพิจารณาในเรื่องของการใช้วัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ปัจจุบันบรรจุภัณฑ์ประเภทกล่องของ KEX ผลิตจากวัสดุรีไซเคิลทั้งหมด ขณะที่ในส่วนของการบรรจุภัณฑ์ที่เป็นของพลาสติก ผลิตจากพลาสติกประเภทนำกลับไปใช้ใหม่ได้เช่นเดียวกัน ทั้งนี้ KEX อยู่ระหว่างการศึกษาความเป็นไปได้ในการยกระดับแนวทางบรรจุภัณฑ์เพื่อความยั่งยืน (Sustainable Packaging) ในหลากหลายมิติ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าจะยังคงได้รับการที่มีคุณภาพจากบรรจุภัณฑ์ที่มีความสามารถในการป้องกันความเสียหายที่จะเกิดกับพัสดุ ซึ่งจะรายงานให้ทราบความคืบหน้าต่อไป

สำหรับการบริหารจัดการภายในองค์กร KEX จัดให้มีโครงการสร้างความตระหนักและการใช้ไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดเวลาเปิดปิดไฟในสำนักงานใหญ่ คลังสินค้า และศูนย์คัดแยกและกระจายพัสดุทุกแห่ง รวมถึงมีแคมเปญรณรงค์การปิดไฟช่วงพักเที่ยง นอกจากนี้ยังมีการจัดตั้งถังคัดแยกขยะเพื่อให้นำไปกำจัดหรือรีไซเคิลอย่างถูกวิธี โดยร่วมกับผู้ให้บริการที่ได้รับใบอนุญาตและรับรองจากหน่วยงานภาครัฐ

นับตั้งแต่ปี 2564 KEX ประกาศแนวทางการใช้สิ่งพิมพ์สีเขียว โดยออกมาตรการให้พนักงาน ลด ละ เลิก การพิมพ์เอกสารประกอบการประชุม และเปลี่ยนไปใช้การประชุมออนไลน์และเอกสารประกอบการประชุมที่เป็นดิจิทัลแทน ในกรณีที่จำเป็นต้องจัดทำสิ่งพิมพ์ ได้ประกาศแนวทางการจัดทำกับโรงพิมพ์ ซึ่งได้รับการรับรองสิ่งพิมพ์สีเขียว โดยระบุไว้ในเอกสารจัดซื้อจัดจ้างของบริษัท ดังจะเห็นตัวอย่างได้จากการจัดทำหนังสือเชิญประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ตั้งแต่ปี 2562 เป็นต้นมา ที่ได้รับการรับรองว่าสิ่งพิมพ์ของ KEX เป็น Carbon Neutral ทั้งหมด

ทั้งนี้ KEX ยังได้กำหนดให้มาตรการด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและการสนับสนุนการร่วมงานกับคู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจที่มีแนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อมที่ชัดเจนไว้เป็นหนึ่งในคู่มือจริยธรรมคู่ค้า (Supplier Code of Conduct) ระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง (Procurement Policy) และระบบการประเมินผลผู้ขาย (Vendor Assessment) โดยหน่วยงานจัดซื้อจัดจ้างของบริษัทจะมีการกำหนดแผนงานสุ่มตรวจสอบประจำปีสำหรับคู่ค้าที่เป็นคู่ค้ารายใหญ่ 50 อันดับแรกของบริษัทด้วย

การบริหารจัดการ ทางด้านทรัพยากรบุคคล

การพัฒนาบุคลากร

โอกาสและความท้าทาย

KEX เป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยคน และทำธุรกิจเพื่อสนับสนุนคุณภาพชีวิตของคนให้ดีขึ้น ดังนั้น กลยุทธ์เรื่องคนและการลงทุนในทรัพยากรบุคคลจึงเป็นเรื่องสำคัญอันดับต้นๆ ที่ผู้ถือหุ้นระดับองค์กรและระดับสายงาน จากการสำรวจความคาดหวังของพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง KEX พบว่าเรื่องโอกาสการได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาเป็นสิ่งที่พนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่เป็นคนรุ่นใหม่ เสาะแสวงหา มิใช่เพียงแต่การได้รับค่าตอบแทนที่สมเหตุสมผล ขณะที่การเปลี่ยนแปลงและก้าวกระโดดทางธุรกิจอย่างรวดเร็ว สภาพการแข่งขันในตลาดขนส่งที่สุดค้วน ผู้ที่จะเป็นเบอร์หนึ่งในตลาดได้ก็คือองค์กรที่เป็น Agile Organisation ซึ่งมีคนทำงานที่พร้อมปรับเปลี่ยนและรองรับต่อความท้าทายต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้

กลยุทธ์และแนวทางบริหารจัดการ

KEX มีนโยบายการพัฒนาบุคลากรและแผนในการบริหารทรัพยากรบุคคลภายใต้ทีมงาน People Development และแผนการพัฒนาบุคลากรภายใต้ Kerry University โดยแผนการพัฒนาบุคลากรแบ่งออกเป็น การพัฒนาผู้นำในอนาคตตามแผนสืบทอดตำแหน่ง (Leadership Development) การพัฒนาขั้นพื้นฐาน (Core Training) การพัฒนาในทักษะที่จำเป็นตามหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงาน (Functional Skill) และการพัฒนาความรู้ในระดับบริหารสำหรับกรรมการและผู้บริหารระดับสูง (Management Skill) โดยกำหนดตัวชี้วัดทั้งที่เป็นรูปแบบการเงินและมีใช้ทางการเงิน อาทิ อัตราการทดแทนตำแหน่งที่ว่างจากบุคลากรภายใน (Percentage of Vacant Positions Filled by Internal Candidates)

รูปแบบการฝึกอบรมของ KEX เน้นการทำผ่าน Digital Learning บนระบบ Kerry Kuru และการอบรมผู้นำการฝึกอบรมในระดับพนักงาน (Train the Trainer) เพื่อให้สามารถเข้าถึงพนักงานที่อยู่ในภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศ รวมถึงรองรับมาตรการทำงานจากที่บ้าน

โดยอัตราความสำเร็จในปีที่ผ่านมา พบว่าจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยของพนักงานมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นและครอบคลุมบุคลากรทุกกลุ่ม จากเดิมที่การฝึกอบรมในห้องเรียนสามารถเข้าถึงบุคลากรเฉพาะกลุ่มจากข้อจำกัดเรื่องการเดินทาง นอกจากนี้ บริษัทยังสามารถผันบุคลากรที่ปกติต้องทำหน้าที่เป็นผู้ฝึกอบรม ให้มารับผิดชอบงานที่มีคุณค่ามากขึ้นเนื่องจากหลักสูตรได้รับการพัฒนาและลงระบบ Kerry Guru เรียบร้อยแล้ว

สำหรับแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) เริ่มจากการกำหนดบุคลากรที่อยู่ในตำแหน่งสำคัญและผู้บริหารระดับสูง การจัดทำแผนพัฒนาเพื่อให้สอดคล้องกับตำแหน่งที่วางไว้ทั้งการเติบโตตามสายงานและข้ามสายงาน (Cross Functional Skill) การกำหนดตัวชี้วัดและการประเมินผลทุก ๆ 6 เดือน ครอบคลุมถึงการทบทวนผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่งทั้งจากบุคลากรภายในและผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

การดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีความสามารถ

โอกาสและความท้าทาย

การดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีความสามารถให้เข้ามาช่วยกันขับเคลื่อนองค์กร เป็นเครื่องมือที่ช่วยเพิ่มความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับองค์กรในระยะยาว โดยเฉพาะเมื่อรูปแบบทางธุรกิจและการแข่งขันมีความท้าทายมากขึ้น ทำอย่างไรที่จะทำให้งานในองค์กรมีความภาคภูมิใจและเป็นกระบอกเสียงให้กับบริษัท สิ่งเหล่านี้ต้องเกิดจากวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่งและเปิดโอกาสให้คนทุกคนสามารถสร้างผลงานและมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนความสำเร็จได้ การสร้างให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่ากับองค์กรและสามารถส่งมอบคุณค่านั้นกลับคืนมาให้องค์กร มีเส้นทางการเติบโตในสายอาชีพและได้รับค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมกับผลการปฏิบัติงาน และการสร้างภาพลักษณ์แบรนด์ที่ได้รับการยอมรับจากทุกฝ่าย

กลยุทธ์และแนวทางการจัดการ

การเปิดโอกาสให้ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

ตั้งแต่เริ่มต้นบริษัท KEX เป็นองค์กรที่เปิดโอกาสให้คนรุ่นใหม่เข้ามาทำงาน ดังจะเห็นจากค่าเฉลี่ยอายุของพนักงานอยู่ที่ 30 ปี และการวางหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับโครงสร้างค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่เป็นธรรม

การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่ง และส่งเสริมคนเก่ง ควบคู่กัน

ในเรื่องของการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี KEX มีการกำหนดค่านิยมองค์กร ที่เรียกว่า HI STEP โดยมีการส่งเสริมทั้งในรูปแบบของแคมเปญ HI STEP THE HERO เพื่อเชิดชูพนักงานที่สามารถสะท้อนวัฒนธรรมองค์กรไปสู่การปฏิบัติเชิงรูปธรรมได้ ผ่านการชมเชยเพื่อให้พนักงานทุกคนทราบ รวมถึงการให้รางวัล HI STEP The Idol บุคคลต้นแบบกับพนักงานที่ช่วยเหลือสังคมและมีการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์กร

นอกจากนี้ ในแต่ละปี รางวัล Most Valued People หรือ MVP Awards จะถูกมอบให้กับพนักงานที่สร้างประโยชน์หรือมีความมุ่งมั่นในการสร้างคุณค่าให้กับองค์กร และสามารถสะท้อนวัฒนธรรมองค์กรในแต่ละด้าน โดยหัวหน้าของแต่ละสายงานจะทำการคัดเลือกพนักงานในสายงานของตนที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับรางวัลเพื่อเสนอให้ผู้บริหารระดับสูงพิจารณา

KEX ยังส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนมีความตระหนักในเรื่องของสิทธิส่วนบุคคลและการเคารพสิทธิของผู้อื่น ความเท่าเทียมกันในเรื่องเพศ อายุ และชาติกำเนิด โดยมีการประกาศใช้นโยบายทางด้านสิทธิมนุษยชนที่ครอบคลุมถึงนโยบายการไม่เลือกปฏิบัติ นโยบายการไม่ใช้แรงงานเด็กและบังคับใช้แรงงาน นโยบายการส่งเสริมความเท่าเทียมของสตรี และออกมาตรการต่าง ๆ อาทิ การจัดสรรงานที่เหมาะสมสำหรับพนักงานหญิงในช่วงตั้งครรภ์การอนุญาตให้พนักงานชายสามารถลางานไปดูแลภรรยาหลังคลอดบุตรได้ การกำหนดน้ำหนักของพัสดุที่พนักงานหญิงและพนักงานชายจะต้อง

รับผิดชอบในการขนย้ายให้แตกต่างกันเพื่อให้เหมาะสมกับสรีระทางร่างกาย และการนำอุปกรณ์ทุ่นแรงและรถยกเข้ามาช่วยงาน KEX ได้ทำการสื่อสารให้กับพนักงานทุกระดับทราบและปฏิบัติตามอย่างต่อเนื่อง และบรรจุเป็นหนึ่งในหัวข้อฝึกอบรมภาคบังคับที่ทั้งพนักงานใหม่และพนักงานปัจจุบันจะต้องผ่านการอบรมและประเมินผลทุกปี

ในปีที่ผ่านมา KEX ได้ขยายแนวปฏิบัติดังกล่าวให้ครอบคลุมกลุ่มพนักงานของพันธมิตรซึ่งเป็นบริษัทขนส่ง (Sub-contractors) ผ่านการบรรจุในจรรยาบรรณคู่ธุรกิจ (Supplier Code of Conduct) ระเบียบจัดซื้อ และสัญญาทางธุรกิจ โดยหน่วยงานจัดซื้อของบริษัทจะจัดทำแผนงานในการเข้าไปสื่อสารและสุ่มตรวจสอบพันธมิตรทางธุรกิจที่เป็นคู่ค้ารายสำคัญในทุกปี ทำให้อัตรการร้องเรียนเรื่องการละเมิดสิทธิมนุษยชนลดลง จนเป็นศูนย์ในปี 2564

การกำหนดแผนพัฒนาเฉพาะสำหรับพนักงานที่เป็นกลุ่ม Talent

KEX มีการกำหนดคุณสมบัติและตำแหน่งของพนักงานที่ถือว่าเป็น Talent โดยวางแผนพัฒนาบุคลากร (Talent Development) แผนการเติบโตในสายอาชีพ (Career Planning) ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (KPI) และโครงสร้างค่าตอบแทน (Compensation Structure) ที่แตกต่างจากพนักงานทั่วไปเพื่อให้ดึงดูดและรักษากลุ่มพนักงานเหล่านี้ไว้กับองค์กร

จากการดำเนินตามแผนงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากร การดึงดูดและรักษาพนักงานในกลุ่ม Talent และบุคคลที่มีความสามารถ รวมถึงการกำหนดโครงสร้างผลตอบแทนและผลประโยชน์อย่างเป็นธรรม ทำให้ในปีที่ผ่านมา คะแนนความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร (Employee Engagement Score) ปรับตัวสูงขึ้นเป็นร้อยละ 69 สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ที่ร้อยละ 67 และมากกว่าค่าเฉลี่ยของบริษัทในอุตสาหกรรมเดียวกันและอุตสาหกรรมที่ใกล้เคียงกันในประเทศ



ภาคผนวก

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

การพัฒนาอย่างยั่งยืนถือเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินกลยุทธ์ทางธุรกิจระยะกลางและระยะยาวของ KEX และผนวกเข้าเป็นส่วนหนึ่งของทุก ๆ จุดในองค์กร เนื้อหารายงาน ความยั่งยืนของ KEX นี้ได้รวบรวมข้อมูลที่เป็นสาระสำคัญเกี่ยวกับธุรกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม ตลอดจนการกำกับดูแลกิจการของ KEX กลยุทธ์องค์กร และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย รายงานความยั่งยืนของ KEX ประจำปี 2564 ฉบับนี้ อ้างอิงมาตรฐานการรายงานระดับสากล เช่น Global Reporting Standard (GRI) และคู่มือแบบ 56-1 One Report ของสำนักงาน ก.ล.ต. มาปรับใช้

แนวทางการรายงาน

การรายงานวิธีการบริหารจัดการ (Management Approach) และผลการดำเนินงานในเรื่องที่มีนัยสำคัญ (Materiality)

ถูกกำหนดผ่านกระบวนการประเมินประเด็นที่มีนัยสำคัญตามมาตรฐาน Global Reporting Initiative (GRI) ขณะที่เนื้อหาเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนเป็นไปตาม UN Guiding Principles Reporting Framework สำหรับภาคธุรกิจ

ขอบเขตของเนื้อหา

ขอบเขตเนื้อหาพิจารณาจากความเกี่ยวข้องทางธุรกิจ ความพร้อมของข้อมูล และระดับของผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจและการสร้างแบรนด์ของ KEX สรุปได้ว่า ขอบเขตรายงานนั้น กำหนดให้ครอบคลุมถึงการดำเนินงานหลักของบริษัทและบริษัทย่อย ซึ่งสามารถสะท้อนให้เห็นภาพรวมของทั้งองค์กรได้ ข้อมูลที่ปรากฏครอบคลุมตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2564 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2564

การสำรวจและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย

“แรงสนับสนุนจากผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายช่วยทำให้เราประสบความสำเร็จและเป็นส่วนที่ทำให้เราสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน”

KEX มีการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสียหลักซึ่งมีส่วนสำคัญต่อการดำเนินงานของเราอย่างสม่ำเสมอ ไม่ว่าจะเป็นลูกค้า คู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ พนักงาน นักลงทุนและนักวิเคราะห์ และชุมชนที่อยู่โดยรอบศูนย์กระจายและศูนย์คัดแยกพัสดุ โดยการสื่อสารดำเนินการผ่านหลากหลายช่องทางทั้งช่องทางภายในและช่องทาง

ภายนอก เมื่อใดก็ตามที่มีประเด็นสำคัญให้ต้องจัดการ KEX จะรับนำประเด็นดังกล่าวมาเข้าสู่กระบวนการพิจารณาเพื่อจัดทำแผนรองรับและกำหนดแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างมีกลยุทธ์ KEX ให้คำมั่นสัญญาว่าเราจะเดินหน้าสื่อสารและทำความเข้าใจกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มต่อไปอย่างไม่หยุดนิ่ง

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการมีส่วนร่วม	ประเด็นที่สนใจ/ ความคาดหวัง	การตอบสนองของ KEX ต่อประเด็นต่าง ๆ
1. ลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> ศูนย์บริการลูกค้า การสัมภาษณ์ลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> คุณภาพของการบริการ การจัดส่งตรงเวลา การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> มุ่งมั่นและไม่หยุดยั้งในการให้บริการที่มีคุณภาพดีที่สุดด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
2. พนักงาน 	<ul style="list-style-type: none"> CEO Townhall ช่องทางการส่งข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน (Kerry Nokweed) คณะกรรมการสวัสดิการ ช่องทางการติดต่อกับหน่วยงานพัฒนาบุคลากร การสำรวจความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร 	<ul style="list-style-type: none"> ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่เป็นธรรมและสามารถแข่งขันกับตลาดได้ ความก้าวหน้าในอาชีพ การพัฒนาความสามารถของพนักงาน ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย 	<ul style="list-style-type: none"> ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่งและสวัสดิการที่เป็นธรรมและจูงใจ หลักสูตรพัฒนาผู้นำและความสามารถตามหน้าที่รับผิดชอบ ความปลอดภัยในการทำงาน
3. คู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ 	<ul style="list-style-type: none"> การเยี่ยมชมกิจการและการประชุมร่วมกัน ช่องทางการส่งข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน 	<ul style="list-style-type: none"> การพัฒนาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ การดำเนินธุรกิจที่เป็นธรรม การสร้างหุ้นส่วนเชิงกลยุทธ์ 	<ul style="list-style-type: none"> การฝึกอบรมและพัฒนาพันธมิตรทางธุรกิจ นโยบายจัดซื้อที่เป็นธรรม การสร้างความร่วมมือเชิงกลยุทธ์กับพันธมิตรที่มีศักยภาพ
4. ชุมชน 	<ul style="list-style-type: none"> การพบปะเยี่ยมเยียนตามโอกาส การจัดกิจกรรมร่วมกับชุมชน 	<ul style="list-style-type: none"> โอกาสในการเข้าทำงานกับ KEX ความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชน 	<ul style="list-style-type: none"> มอบโอกาสในการเข้าทำงานกับ KEX การบริจาค การพัฒนาชุมชนและการสนับสนุนต่าง ๆ
5. นักลงทุนและนักวิเคราะห์ 	<ul style="list-style-type: none"> การสัมภาษณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> การเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส การกำกับดูแลกิจการที่ดี ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับนักลงทุนและนักวิเคราะห์ 	<ul style="list-style-type: none"> จัดตั้งหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์เพื่อสื่อสารกับนักลงทุนและนักวิเคราะห์ จัดให้มีกระบวนการกำกับดูแลการปฏิบัติตามนโยบายและข้อกำหนดขององค์กรและพนักงาน วางรากฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ผลการดำเนินงานเชิงตัวเลข

การบริหารจัดการทางด้านเศรษฐกิจและบรรษัทภิบาล

การต่อต้านคอร์รัปชัน

	รายละเอียด	หน่วย	ปี		
			2562	2563	2564
การต่อต้านคอร์รัปชัน					
	กรรมการทั้งหมดที่ได้รับการสื่อสารเรื่องนโยบายและมาตรการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน	%	100	100	100
	จำนวนและร้อยละของพนักงานทั้งหมดที่ได้รับการสื่อสารเรื่องนโยบายและมาตรการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน จำแนกตามระดับพนักงาน				
	<ul style="list-style-type: none"> ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง ตั้งแต่ระดับผู้จัดการขึ้นไป พนักงานทั่วไป 	%	100	100	100
	คู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจทั้งหมดที่ได้รับการสื่อสารเรื่องนโยบายและมาตรการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน จำแนกตามประเภท	%			
	<ul style="list-style-type: none"> ผู้รับเหมาในการขนส่งสินค้าและผู้รับเหมาอื่น ๆ คู่ค้าผู้ให้บริการทั่วไป พันธมิตรทางธุรกิจอื่น ๆ 	%	100	100	100
	กรรมการทั้งหมดที่ได้รับฝึกอบรมมาตรการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน	%	100	100	100
	พนักงานทั้งหมดที่ได้รับการฝึกอบรมมาตรการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน จำแนกตามระดับของพนักงาน				
	<ul style="list-style-type: none"> ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง ตั้งแต่ระดับผู้จัดการขึ้นไป พนักงานทั่วไป 	%	100	100	100
	กรณีทั้งหมดที่คู่ค้าและพันธมิตรถูกยกเลิกสัญญาหรือไม่ได้รับการต่อสัญญาอันเนื่องมาจากการละเมิดนโยบายและมาตรการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน	จำนวน	0	0	0
	กรณีทั้งหมดที่บริษัทหรือพนักงานถูกฟ้องเกี่ยวกับการคอร์รัปชันในช่วงเวลาที่จัดทำรายงานและเปิดเผยผลการพิจารณา	กรณี	0	0	0
	ร้อยละของสายธุรกิจที่ได้รับการประเมินความเสี่ยงเกี่ยวกับการคอร์รัปชัน	ร้อยละของสายธุรกิจทั้งหมด	100	100	100
การต่อต้าน การผูกขาดทางการค้า					
	ข้อพิพาทที่ยังคงค้างหรือจบลงแล้วในช่วงเวลาที่จัดทำรายงานเกี่ยวกับการผูกขาดทางการค้าหรือการละเมิดกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการผูกขาดทางการค้าซึ่งบริษัทถูกฟ้องหรือถูกระบุว่ามีส่วนทำให้เกิดขึ้น	กรณี	0	0	0

คุณภาพการให้บริการและการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

	รายละเอียด	หน่วย	ปี		
			2562	2563	2564
คุณภาพการให้บริการ					
	ความครอบคลุมของเครือข่ายการจัดส่งพัสดุต้นในวันถัดไป	%	99.99	99.99	99.99
	ร้อยละของการจัดส่งสำเร็จตรงตามเวลา	%	99	99	97
	ร้อยละของพัสดุที่คืน	%	< 1.5	< 1.5	< 1.2

ความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล

	รายละเอียด	หน่วย	ปี		
			2562	2563	2564
การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า					
	ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า จำแนกตามช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	จำนวน	0	0	0
	<ul style="list-style-type: none"> ข้อร้องเรียนที่ได้รับจากบุคคลภายนอกและบริษัทยืนยันว่ามีกรณีละเมิดจริง ข้อร้องเรียนที่ได้รับจากหน่วยงานกำกับดูแล 	จำนวน	0	0	0
	ข้อร้องเรียนที่พิสูจน์แล้วว่าข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ามีการรั่วไหล ถูกขโมย หรือสูญหายจริง	จำนวน	0	0	0

การบริหารจัดการทางด้านสิ่งแวดล้อม

เศรษฐกิจ สีเขียว	รายละเอียด	หน่วย	ปี		
			2562	2563	2564
การใช้พลังงาน	ปริมาณพลังงานที่ถูกใช้ในการดำเนินธุรกิจจากแหล่งพลังงานที่ไม่หมุนเวียน จำแนกตามประเภทของพลังงาน	จิกะจูล	-	9,901,220.05	9,194,179.08
	<ul style="list-style-type: none"> การใช้น้ำมันดีเซล การใช้ก๊าซ การใช้ก๊าซแอลพีจี 	จิกะจูล	-	9,107,332.48	8,978,594.39
		จิกะจูล	-	37,220.55	36,610.21
		จิกะจูล	-	42,115.78	40,336.69
	ปริมาณการใช้ไฟฟ้าทั้งหมด	จิกะจูล	-	145,220.17	138,637.79
การปล่อยก๊าซเรือนกระจก	การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (Scope 1)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	24,228.93	22,356.78
	การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (Scope 2)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	24,065.12	23,052.38
การจัดการขยะ	ปริมาณขยะที่เกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจ	เมตริกตัน	-	13,551.07	9,240.00

เศรษฐกิจ สีเขียว	รายละเอียด	หน่วย	ปี		
			2562	2563	2564
การจัดการ วัสดุ	ปริมาณวัสดุที่ถูกนำมาใช้เพื่อผลิตและบรรจุสินค้าและบริการหลักของบริษัท	เมตริกตัน	-	8,552.75	6,160.00
	<ul style="list-style-type: none"> กล่อง/ลังกระดาษ พลาสติกห่อสินค้า 	ตัน	-	7,100.00	5,900.00
		ตัน	-	1,452.75	260.00
การใช้น้ำ	ปริมาณการใช้น้ำทั้งหมด	ลูกบาศก์เมตร	-	310,005.00	284,230.00
	ปริมาณการใช้น้ำทั้งหมด	เมกะลิตร	-	0.31	0.28
การปฏิบัติ ตามนโยบาย และมาตรการ ด้าน สิ่งแวดล้อม	สัดส่วนของพนักงานที่ได้รับการสื่อสารเรื่องนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เมื่อเทียบกับจำนวนพนักงานทั้งหมด	%	-	100.00	100.00
	สัดส่วนของคู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจที่ได้รับการสื่อสารเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตามจรรยาบรรณคู่ธุรกิจ เมื่อเทียบกับจำนวนคู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจทั้งหมด	%	-	100.00	100.00
	สัดส่วนของคู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจหลักที่ได้รับการตรวจประเมินเรื่องการปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ธุรกิจ ซึ่งครอบคลุมในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมและการปฏิบัติตามกฎหมายด้านแรงงาน สิทธิมนุษยชน และสิ่งแวดล้อม	%	-	100.00	100.00

หมายเหตุ: KEX เริ่มเก็บข้อมูลทางด้านสิ่งแวดล้อมตั้งแต่ปี 2563

การบริหารจัดการทางด้านทรัพยากรบุคคล

รายละเอียด	หน่วย	ปี		
		2562	2563	2564
จำนวนพนักงานทั้งหมด				
จำแนกตามสัญญาว่าจ้าง				
พนักงานประจำเท่านั้น	คน	22,336	18,016	21,906
จำแนกตามเพศ				
เพศชาย	คน	13,668	10,662	14,665
เพศหญิง	คน	8,668	7,354	7,241
จำแนกตามถิ่นที่อยู่อาศัย				
กรุงเทพฯ และปริมณฑล	คน	9,720	7,589	9,016
ภาคกลาง	คน	1,768	1,402	1,820
ภาคตะวันออก	คน	1,741	1,354	1,656
ภาคเหนือ	คน	3,116	2,591	3,047
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	คน	3,365	2,768	3,210
ภาคใต้	คน	2,626	2,312	3,157

รายละเอียด	หน่วย	ปี		
		2562	2563	2564
จำแนกตามอายุ				
30 - 50 ปี	คน	8,262	7,730	10,147
50 ปีขึ้นไป	คน	69	53	76
ต่ำกว่า 30 ปี	คน	14,005	10,233	11,683
จำแนกตามเชื้อชาติ				
ไทย	คน	22,326	18,007	21,894
ต่างชาติ	คน	10	9	12
จำนวนพนักงานผู้พิการ	คน	329	271	225
จำนวนพนักงานที่จ้างเข้ามาใหม่ทั้งหมด (เฉพาะพนักงานประจำ)	คน	7,638	1,104	6,704
สัดส่วนของจำนวนพนักงานที่จ้างเข้ามาใหม่เทียบกับจำนวนพนักงานทั้งหมด (เฉพาะพนักงานประจำ)	%	34%	5%	31%
จำนวนพนักงานที่ลาออกทั้งหมด (เฉพาะพนักงานประจำ)	คน	6,410	4,920	4,930
สัดส่วนของจำนวนพนักงานที่ลาออกเทียบกับจำนวนพนักงานทั้งหมด (เฉพาะพนักงานประจำ)	%	29%	21%	22.51%
เป้าหมายอัตราการลาออกของพนักงาน	น้อยกว่า %	20%	20%	20%
ระยะเวลาขั้นต่ำที่บริษัทจะจ้างพนักงานหรือตัวแทนพนักงานก่อนการเปลี่ยนแปลงสำคัญซึ่งอาจจะมีผลกระทบต่อพนักงาน	เดือน	1	1	1
จำนวนข้อร้องเรียนเรื่องละเมิดสิทธิมนุษยชนทั้งหมด	กรณี	4	2	4
จำแนกตามประเภท				
การเลือกปฏิบัติ		-	-	-
การละเมิดทางเพศ		1	1	3
การใช้แรงงานเด็ก		-	-	-
การบังคับใช้แรงงาน		-	-	-
การปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชาอย่างไม่เป็นธรรม		3	1	1
สัดส่วนของข้อร้องเรียนที่พิสูจน์แล้วเป็นจริงเมื่อเทียบกับจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด	%	75%	50%	50%
สัดส่วนข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขและชดเชยเมื่อเทียบกับจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด	%	100%	100%	100%
สัดส่วนของพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมนโยบายและมาตรการด้านสิทธิมนุษยชน	%	100%	100%	100%
สัดส่วนของสายธุรกิจที่ได้รับการประเมินความเสี่ยงในเรื่องการละเมิดสิทธิมนุษยชนเมื่อเทียบกับสายธุรกิจทั้งหมด	%	100%	100%	100%
สัดส่วนของสัญญาหรือข้อตกลงทางการค้าที่บรรจุหลักเกณฑ์เรื่องการเคารพสิทธิมนุษยชนไว้เป็นเงื่อนไขในการทำธุรกิจร่วมกัน	%	100%	100%	100%

รายละเอียด	หน่วย	ปี		
		2562	2563	2564
จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมพนักงานโดยเฉลี่ย				
จำแนกตามเพศ				
เพศชาย	ชั่วโมง	10.4	14.65	27.1
เพศหญิง	ชั่วโมง	12.2	19.4	41.5
สัดส่วนพนักงานที่ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี	%	100%	100%	100%
จำแนกตามเพศ				
เพศชาย	%	100%	100%	97%
เพศหญิง	%	100%	100%	98%
จำแนกตามระดับพนักงาน				
ผู้บริหารระดับสูง	%	100%	100%	94%
ผู้บริหารระดับกลาง	%	100%	100%	100%
ตั้งแต่ระดับผู้จัดการขึ้นไป	%	100%	100%	100%
พนักงานทั่วไป	%	100%	100%	97%
คะแนนความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร	%	-	50%	70%
สัดส่วนของพนักงานประจำที่ร่วมสำรวจความผูกพันต่อองค์กรเมื่อเทียบกับจำนวนพนักงานประจำทั้งหมด	%	-	97%	92%
เป้าหมายคะแนนความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร	%	-	67%	67%
สัดส่วนของพนักงานที่ได้รับทราบผลการประเมินคะแนนความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร	%	-	-	5%

การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน

ผลการดำเนินงาน ด้านสังคมอื่น ๆ	รายละเอียด	หน่วย	ปี		
			2562	2563	2564
การช่วยเหลือสังคม					
	การช่วยเหลือด้วยเงิน	บาท	0	0	100,000
	การช่วยเหลือผ่านกิจกรรมอาสาสมัครของพนักงานในช่วงเวลาปฏิบัติงาน	บาท	0	0	0
	การช่วยเหลือผ่านการสนับสนุนสิ่งของหรือบริการที่จำเป็นหรือการเข้าร่วมเป็นพันธมิตร หรือที่ใกล้เคียง	บาท	12,000	1,050,000	100,000

GRI Content Index (Core)

GRI Standard	Disclosure	One Report (page)	Sustainability Report (page)	Website	External Assurance
102-1	Name of the organization	181	-	-	-
102-2	Activities, brands, products, and services	20-21	-	-	-
102-3	Location of headquarters	181	-	-	-
102-4	Location of operations	150, 181-182	-	-	-
102-5	Ownership and legal form	181	-	-	-
102-6	Markets served	20	-	-	-
102-7	Scale of the organization	6 (Operational highlights) 60 (Employees)	5 (local hiring)	-	-
102-8	Information on employees and other workers	60 (Employees)	5 (local hiring)	-	-
102-9	Supply chain	22	-	https://investor.th.kerryexpress.com/en/sustainability/sustainability-strategy-and-performance/good-corporate-governance?block=building-sustainable-eco-system	-
102-10	Significant changes to the organization and its supply chain	13-17	-	https://investor.th.kerryexpress.com/en/corporate-info/key-milestone	-
102-11	Precautionary Principle or approach	62-68	-	https://investor.th.kerryexpress.com/en/corporate-governance/corporate-governance-policy	-

GRI Standard	Disclosure	One Report (page)	Sustainability Report (page)	Website	External Assurance
102-12	External initiatives	-	2-3 5 (We Empower Asia)		-
102-13	Membership of associations	-	5 (We Empower Asia)	https://www.thai-cac.com/who-we-are/our-members/	-
102-14	Statement from senior decision-maker	2-3	-		-
102-15	Key impacts, risks, and opportunities	73-77 (Risk factors)	14, 16-17, 19, 21 (Challenges and opportunities)		-
102-16	Values, principles, standards, and norms of behavior	4-5	8-9	-	-
102-17	Mechanisms for advice and concerns about ethics	66	-	-	-
102-18	Governance structure	53	-	-	-
102-19	Delegating authority	53 (Sub-committees)	-	-	-
102-20	Executive-level responsibility for economic, environmental, and social topics	-	18	-	-
102-21	Consulting stakeholders on economic, environmental, and social topics	-	10 (Step 1)	-	-
102-22	Composition of the highest governance body and its committees	53	-	-	-
102-23	Chair of the highest governance body	51	-	-	-
102-24	Nominating and selecting the highest governance body	56 (Nomination and Remuneration Committee)	-	https://investor.th.kerryexpress.com/en/management/nomination-and-remuneration-committee	-

GRI Standard	Disclosure	One Report (page)	Sustainability Report (page)	Website	External Assurance
102-25	Conflicts of interest	66, 80	-	Code of Business Conduct page 16 URL: https://investor.th.kerryexpress.com/storage/content/corporate-governance/corporate-policy/20210527-kex-code-of-conduct-en.pdf	-
102-26	Role of highest governance body in setting purpose, values, and strategy	55	18	-	-
102-27	Collective knowledge of highest governance body	63	-	-	-
102-28	Evaluating the highest governance body's performance	63-64	-	-	-
102-29	Identifying and managing economic, environmental, and social impacts	36-38	10-12, 14-22	-	-
102-30	Effectiveness of risk management processes	70-72	-	-	-
102-31	Review of economic, environmental, and social topics	-	10-11	-	-
102-32	Highest governance body's role in sustainability reporting	-	10-11	-	-
102-33	Communicating critical concerns	66	24	-	-
102-34	Nature and total number of critical concerns	66	-	-	-
102-35	Remuneration policies	58	-	-	-

GRI Standard	Disclosure	One Report (page)	Sustainability Report (page)	Website	External Assurance
102-36	Process for determining remuneration	56 (Nomination and Remuneration Committee) 64	-	-	-
102-40	List of stakeholder groups	-	24	-	-
102-41	Collective bargaining agreements	-	24 (Workplace Welfare Committee)	-	-
102-42	Identifying and selecting stakeholders	-	24	-	-
102-43	Approach to stakeholder engagement	-	24	-	-
102-44	Key topics and concerns raised	-	24	-	-
102-45	Entities included in the consolidated financial statements	104-105, 150	-	-	-
102-46	Defining report content and topic boundaries	-	23 (Scope of Reporting)	-	-
102-47	List of material topics	-	11	-	-
102-48	Restatements of information	-	13 (Sustainable packaging)	-	-
102-49	Changes in reporting	-	10-11	-	-
102-50	Reporting period	-	23 (1 January 2021 to 31 December 2021)	-	-
102-51	Date of most recent report	-	31 December 2021	-	-
102-52	Reporting cycle	-	Annually	-	-
102-53	Contact point for questions regarding the report	181 (Company Secretary)	-	-	-
102-54	Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	-	23 (About this report)	-	-

Material Matters	GRI Standard	Disclosure	Page from Sustainability Report or Website	External Assurance
Environmental aspect				
Climate change	103-2	Management approach	19	-
	305-1	Direct GHG emissions (scope 1)	26	-
	305-2	Energy direct GHG emissions (scope 2)	26	-
	305-5	Reduction of GHG emissions	26	-
Social aspect				
Community well-being	103-2	Management approach	3	-
	203-1	Infrastructure investments and services supported	3	-
Employment	401-1	New employee hires and employee turnover	28	-
Occupational health and safety	403-2	Number of work-related fatalities	5	-
Training and education	404	Management approach	21	-
	404-1	Average hours of training break down by gender	29	-
	404-2	Type and scope of programs implemented, and assistance provided to upgrade employee skills	21	-
Human rights and labour practices	103-2	Management approach	21-22	-
	412-1	Operations that have been subject to human rights reviews or impact assessments	28	-
	412-2	Employee training on human rights policies or procedures	28	-
Economic and Governance aspect				
Customer privacy	418	Management approach	17-18	-
	418-1	Total number of substantiated complaints received concerning breaches of customer privacy	26	-

รายงานความยั่งยืนประจำปี 2564



บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

เลขที่ 89 อาคารเจ้าพระยาทาวเวอร์
ชั้น 9 ห้อง 906 ซอยวัดสวนพลู ถนนเจริญกรุง
แขวงบางรัก เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500 ประเทศไทย

สำนักงานใหญ่
+66 (0) 2238 5558

<https://th.kerryexpress.com>
ลูกค้าสัมพันธ์ โทร. 1217

