

เอกสาร
แนะนำตัวชี้วัด
ด้านความยั่งยืน
(ESG Metrics)

กลุ่มอุตสาหกรรม

บริการ

Services

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ร่วมกับ บริษัท อีอาร์เอ็ม สยาม จำกัด
The Stock Exchange of Thailand & ERM-Siam

Webinar “แนะนำการใช้ SET Sustainability Reporting Guide ตาม ESG Metrics ระดับพื้นฐานและกลุ่มอุตสาหกรรม”

© Copyright 2018 by ERM Worldwide Group Limited and/or its affiliates ('ERM'). All Rights Reserved.
No part of this work may be reproduced or transmitted in any form or by any means, without prior
written permission of ERM.

The business of sustainability



ความเป็นมา

เอกสารแนะนำตัวชี้วัดตามกลุ่มอุตสาหกรรม

มาตรฐานหรือแนวทางการรายงาน เป็นส่วนสำคัญในการไปสู่ความสมบูรณ์ของการรายงานด้านความยั่งยืน



ความเป็นมา

เอกสารแนะนำตัวชี้วัดตามกลุ่มอุตสาหกรรม

ความหลากหลายของข้อมูลด้านความยั่งยืน

การเปลี่ยนแปลงสภาพอากาศ การบริหารจัดการความเสี่ยง อาชีวอนามัยและความปลอดภัย การจัดซื้ออย่างยั่งยืน
 การดูแลและพัฒนาพนักงาน การจัดการด้านขยะ นวัตกรรม สิทธิมนุษยชน ลูกค้าสัมพันธ์
 ห่วงโซ่อุปทาน การจัดการน้ำเสีย การปฏิบัติอย่างมีความเท่าเทียม สุขอนามัยและความปลอดภัยของลูกค้า
 มลพิษทางอากาศ สร้างคุณค่าสู่สังคม ความมั่นคงทางไซเบอร์ ความหลากหลายทางชีวภาพ



สิ่งแวดล้อม

สังคม

บรรษัทภิบาล
และเศรษฐกิจ

ความเป็นมา

เอกสารแนะนำตัวชี้วัดตามกลุ่มอุตสาหกรรม

1. คัดเลือกตัวชี้วัดด้านความยั่งยืน
ที่สอดคล้องต่อกลุ่มอุตสาหกรรม

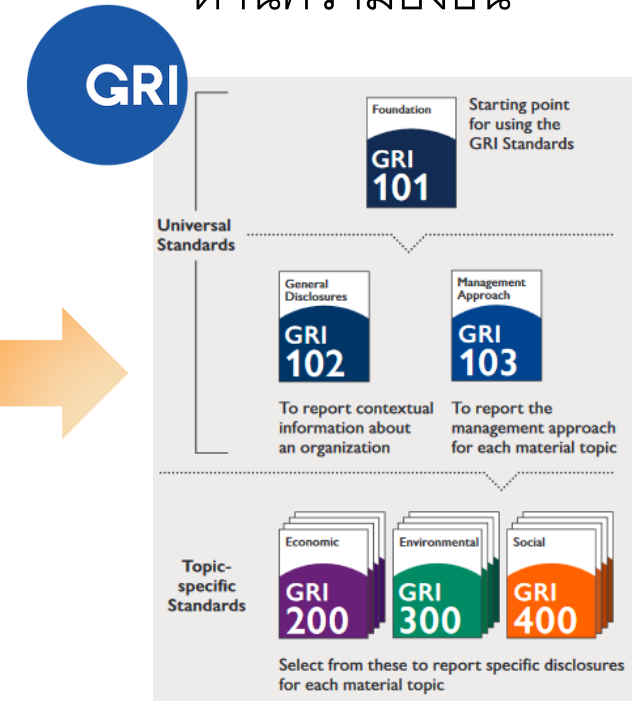
2. จัดกลุ่มและความสำคัญให้ตัวชี้วัด

3. สรุปแนวทางการเปิดเผยข้อมูล
ด้านความยั่งยืน*



VALUE REPORTING FOUNDATION
SASB STANDARDS

	Iron & Steel Producers	Meats & Poultry	Oil & Gas - Exploration & Production	Oil & Gas - Midstream	Oil & Gas - Refining & Marketing	Oil & Gas - Services	Financials	Food & Beverage	Health Care	Infrastructure
Water & Wastewater Management										
Waste & Hazardous Materials Management										
Ecological Impacts										
Human Rights & Community Relations										
Customer Privacy										
Data Security										
Product Quality & Safety										
Customer Welfare										
Selling Practices & Product Labeling										
Labor Practices										
Employee Health & Safety										
Employee Engagement, Diversity & Inclusion										
Product Design & Lifecycle Management										
Business Model Resilience										
Supply Chain Management										
Materials Sourcing & Efficiency										
Physical Impacts of Climate Change										
Business Ethics										
Competitive Behavior										
Management of the Legal & Regulatory Environment										
Critical Incident Risk Management										
Systemic Risk Management										



หมายเหตุ: * ปัจจุบันคู่มืออ้างอิงตาม GRI Standards 2016 โดยตลาดหลักทรัพย์ฯ จะทบทวนตัวชี้วัดภายหลังจากที่ GRI Universal Standards 2021 ประกาศใช้ในปี 2023

ความเป็นมา

เอกสารแนะนำตัวชี้วัดตามกลุ่มอุตสาหกรรม

จัดทำเพื่อเป็นแนวทางให้บริษัทจดทะเบียนนำไปรายงานเพื่อสรุปผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (ESG performance summary) ในประเด็นตัวชี้วัดด้านความยั่งยืนที่จำเป็นแก่มวดยุคนี้ ๆ



องค์ประกอบ

เอกสารแนะนำตัวชี้วัดตามกลุ่มอุตสาหกรรม



1. คำอธิบายตัวชี้วัด

- ความหมายของตัวชี้วัด
- เหตุผลที่ต้องรายงานตัวชี้วัด
- แนวทางการรายงานและวิธีการให้ได้มาซึ่งตัวชี้วัด พร้อมตัวอย่าง
- Mapping ตัวชี้วัดกับมาตรฐาน/กรอบการรายงานต่าง ๆ เช่น GRI
- แหล่งศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมของตัวชี้วัด

2. ตารางสรุปผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด

ส่วนที่ 1 คำอธิบาย

เอกสารแนะนำตัวชี้วัดตามกลุ่มอุตสาหกรรม

1		E	
Code	ESG Indicators	GRI Standards	SDGs
2 COM-E1 ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม			
3 COM-E1.1	4 นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการป้องกัน การปนเปื้อนหรือรั่วไหลจากกระบวนการผลิต	5 Disclosure 416-1	6 Responsible Consumption and Production
3 COM-E1.2	การประเมินผลกระทบและวัฏจักรชีวิตของผลิตภัณฑ์ (life cycle impact assessment)	Disclosure 416-1	Goal 12: Responsible Consumption and Production
3 COM-E1.3	ร้อยละของยอดขายผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (eco products) ต่อยอดขายผลิตภัณฑ์ทั้งหมด	Disclosure 416-1	Goal 12: Responsible Consumption and Production
7 กำไบริชักรรงาน			
<ul style="list-style-type: none"> ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมสะท้อนถึงการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่อป้องกันผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม โดยคำนึงถึงปริมาณการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม อีกทั้งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการผลิตที่ตระหนักถึงผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมตลอดวัฏจักรชีวิตของผลิตภัณฑ์ (life cycle impact assessment) ตั้งแต่การคัดเลือกวัสดุ การนำไปผลิต การบรรจุภัณฑ์ ไปจนถึงการจัดการซากผลิตภัณฑ์อย่างถูกวิธี การดำเนินงานดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยลดปริมาณของเสียจากกระบวนการผลิต นอกจากนี้ ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (eco products) ยังช่วยเพิ่มมูลค่าและความสามารถในการแข่งขันด้วย 			
8 แนวทางการรายงาน			
บริษัทควรเปิดเผยข้อมูล ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> สาระสำคัญของนโยบาย แนวปฏิบัติ และมาตรการป้องกันการปนเปื้อนหรือรั่วไหลจากกระบวนการผลิตที่จะส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สรุปข้อมูลโดยสังเขปเกี่ยวกับการประเมินผลกระทบและวัฏจักรชีวิตของผลิตภัณฑ์ (life cycle impact assessment) โดยขอบเขตการประเมินครอบคลุมถึงกระบวนการคัดเลือกวัตถุดิบ การนำไปผลิต การบรรจุภัณฑ์ ไปจนถึงการจัดการซากผลิตภัณฑ์แต่ละประเภทอย่างมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล เช่น ISO 14040:2006 เป็นต้น ร้อยละของยอดขายผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (eco products) ต่อยอดขายผลิตภัณฑ์ทั้งหมด โดยมีแนวทางการคำนวณ ดังนี้ 			
$\text{ร้อยละของยอดขายผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม} = \frac{\text{ยอดขายผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม}}{\text{ยอดขายผลิตภัณฑ์ทั้งหมด}} \times 100$			

คุณประโยชน์: สรุปรายชื่อตัวชี้วัดด้านความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญต่อกลุ่มอุตสาหกรรม เพื่อให้สะดวกต่อการประยุกต์ใช้ในองค์กร พร้อมด้วยเหตุผลและแนวทางการรายงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล

- 1 ชื่อและรหัสมิติตัวชี้วัดประกอบด้วย 3 มิติ มิติสิ่งแวดล้อม (E) มิติสังคม (S) มิติบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ (G)
- 2 ชื่อและรหัสกลุ่มตัวชี้วัด
- 3 รหัสของตัวชี้วัด
- 4 ตัวชี้วัด
- 5 ความสอดคล้องกับ GRI Standards
- 6 ความสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs)
- 7 เหตุผลและความสำคัญของตัวชี้วัดที่จำเป็นต่อการเปิดเผยสู่สาธารณะ
- 8 แนวทางการเขียนและรายงานเกี่ยวกับตัวชี้วัด
 - มีคำอธิบายวิธีการและสมการการคำนวณที่จำเป็น
 - ในกรณีที่มีคำศัพท์เฉพาะทาง จะมีแบบแหล่งอ้างอิงสำหรับการศึกษาเพิ่มเติม

ส่วนที่ 2 ตารางสรุปผลการดำเนินงาน ในเอกสารแนะนำตัวชี้วัดตามกลุ่มอุตสาหกรรม

1	2	3	4	5				
Code	GRI Standards	ESG Indicators	Unit	3 ปีก่อน รายงาน (e.g.2561)	2 ปีก่อน รายงาน (e.g.2562)	1 ปีก่อน รายงาน (e.g.2563)	ปีที่ รายงาน (e.g.2564)	
COM-G1 ความปลอดภัยทางไซเบอร์และการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล								
COM-G1.1	Disclosure 418-1	นโยบายและแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์และการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล	มี/ไม่มี					
COM-G1.2	Disclosure 418-1	ร้อยละของจำนวนโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีที่ได้รับการรับรองมาตรฐานด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ เช่น ISO 27001 หรือมาตรฐานอื่น ๆ เป็นต้น	%					
COM-G1.3	Disclosure 418-1	มาตรการและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล	มี/ไม่มี					
COM-G1.4	Disclosure 418-1	ร้อยละพนักงานที่ได้รับการอบรมด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์และการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล	%					
COM-G1.5	Disclosure 418-1	จำนวนเหตุการณ์หรือกรณีที่เป็นภัยคุกคามต่อทางไซเบอร์ พร้อมมาตรการแก้ไข	จำนวนกรณี					
COM-G1.6	Disclosure 418-1	จำนวนเหตุการณ์หรือกรณีข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล พร้อมมาตรการแก้ไข	จำนวนกรณี					
COM-G2 คุณภาพและการเรียกคืนผลิตภัณฑ์								
COM-G2.1	Disclosure 416-1	นโยบายและแนวปฏิบัติการจัดการด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ตามมาตรฐานสากล เช่น ISO 9001: 2015 หรือมาตรฐานอื่น ๆ เป็นต้น	มี/ไม่มี					
COM-G2.2	Disclosure 416-2	แผนการเรียกคืนผลิตภัณฑ์	มี/ไม่มี					
COM-G2.3	Disclosure 416-2	จำนวนกรณีหรือเหตุการณ์เรียกคืนผลิตภัณฑ์ พร้อมมาตรการแก้ไขและเยียวยา	จำนวนกรณี					

คุณประโยชน์: ตารางการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณและคุณภาพสำหรับตัวชี้วัดด้านความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญต่อกลุ่มอุตสาหกรรม โดยองค์กรสามารถติดตามผลการดำเนินงานรายปี เพื่อประกอบการวางแผนพัฒนาในแต่ละมิติความยั่งยืน

- 1 รหัสของตัวชี้วัด
- 2 ความสอดคล้องกับ GRI Standards
- 3 ชื่อตัวชี้วัด
- 4 หน่วยวัดผลของตัวชี้วัด
- 5 การระบุข้อมูลประเมินตามตัวชี้วัด ปีปัจจุบัน และ 3 ปีย้อนหลัง

หมายเหตุ: * ปัจจุบันคู่มืออ้างอิงตาม GRI Standards 2016 โดยตลาดหลักทรัพย์ฯ จะทบทวนตัวชี้วัดภายหลังจากที่ GRI Universal Standards 2021 ประกาศใช้ในปี 2023



ตัวชี้วัดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนสำหรับ 8 กลุ่มอุตสาหกรรม









8 กลุ่มอุตสาหกรรมของบริษัทจดทะเบียนใน SET และ mai

- | | |
|--|--|
| 1. เกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร
(Agro & Food Industry) | 5. บริการ (Services) |
| 2. สินค้าอุปโภคบริโภค
(Consumer Products) | 6. ธุรกิจการเงิน (Financials) |
| 3. สินค้าอุตสาหกรรม (Industrials) | 7. ทรัพยากร (Resources) |
| 4. เทคโนโลยี (Technology) | 8. อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง
(Property & Construction) |










ภาพรวมตัวชี้วัดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนสำหรับ กลุ่มบริการ

							
E	มิติสิ่งแวดล้อม	พาณิชย์	การแพทย์	สื่อและสิ่งพิมพ์	บริการเฉพาะกิจ	การท่องเที่ยว และสันทนาการ	ขนส่งและ โลจิสติกส์
	ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	/					
	การใช้บรรจุภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	/				/	
	ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	/	/	/	/	/	/
	การจัดการขยะติดเชื้อ		/				
	การจัดการขยะอาหาร		/		/	/	
	การบริการกำจัดของเสียและกากอุตสาหกรรม				/		
	มลพิษทางอากาศ				/		/
	ความหลากหลายทางชีวภาพและการยุติการตัดไม้ทำลายป่า					/	
	การรั่วไหลของสารไฮโดรคาร์บอน					/	/









ภาพรวมตัวชี้วัดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนสำหรับ กลุ่มบริการ

							
	มิติสังคม	พาณิชย์	การแพทย์	สื่อและสิ่งพิมพ์	บริการเฉพาะกิจ	การท่องเที่ยว และสันทนาการ	ขนส่งและ โลจิสติกส์
	การเคารพความแตกต่างและความเสมอภาค	/	/	/	/	/	/
	การส่งเสริมแรงงานสตรี	/	/	/	/	/	/
	การเข้าถึงบริการด้านสุขภาพและการแพทย์		/				
	การติดตามและประเมินผลกระทบต่อชุมชน		/		/	/	
	การเข้าถึงสื่ออย่างมีคุณภาพ			/			
	การต่อต้านการใช้แรงงานเด็ก				/		
	การจ้างงานท้องถิ่น					/	
	ความปลอดภัยจากการเดินทาง						/



ภาพรวมตัวชี้วัดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนสำหรับ กลุ่มบริการ

G	มิติบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ						
		พาณิชย์	การแพทย์	สื่อและสิ่งพิมพ์	บริการเฉพาะกิจ	การท่องเที่ยว และสันทนาการ	ขนส่งและ โลจิสติกส์
ความปลอดภัยทางไซเบอร์และการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล		/	/	/	/	/	/
คุณภาพและการเรียกคืนผลิตภัณฑ์		/					
คุณภาพของการให้บริการด้านสุขภาพและการแพทย์			/				
คุณภาพและจรรยาบรรณของการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์				/			
การพัฒนาสื่อดิจิทัล				/			
คุณภาพการบริการทางการศึกษา					/		
การจัดการเหตุฉุกเฉินและภาวะวิกฤต					/		/
สุขอนามัยและความปลอดภัยของลูกค้า						/	
ระบบบริหารและติดตามการขนส่ง							/

ตัวอย่างตัวชี้วัดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

มิติสิ่งแวดล้อม

Code	ESG Indicators	GRI Standards	SDGs
COM-E3 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ			
COM-E3.1	การประเมินความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยอธิบายผลกระทบที่อาจส่งผลกระทบต่อดำเนินงาน	Disclosure 201-2	Goal 13: Climate Action
COM-E3.2	เป้าหมาย แผนงาน และมาตรการบรรเทาความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	Disclosure 201-2	Goal 13: Climate Action

สำหรับผู้ให้บริการรถไฟฟ้า นอกจากจะมีความปลอดภัย สะดวก รวดเร็ว รถไฟฟ้ายังเป็นระบบขนส่งสาธารณะที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นการใช้พลังงานสะอาด ช่วยลดมลภาวะทางอากาศ ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ มีกระบวนการป้องกันและควบคุมมลภาวะที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของบริษัท และคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีเป้าหมายในการลดปริมาณการปล่อย CO₂ ปี 2563 รวมทั้งสิ้น $\geq 10,370$ ตัน โดยวัดจากผลรวม CO₂ ที่ลดลงจากโครงการอนุรักษ์พลังงานรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน สายสีม่วงและกิจกรรม

เปลี่ยนหลอดไฟที่มีประสิทธิภาพ (หลอดไฟชนิด LED) ทดแทนหลอดไฟชนิดที่สิ้นเปลือง
บำรุงรถไฟฟ้าประมาณ 9 โครงการรถไฟฟ้าหอนานคร สายเฉลิมรัชมงคล (สายสีน้ำเงินเดิม)
ติดตั้งหลอดไฟ LED ทดแทนหลอดฟลูออโรสเซสเซนต์ พื้นที่โครงการรถไฟฟ้าหอนานคร
สายเฉลิมรัชมงคล (สายสีน้ำเงินเดิมและสายสีน้ำเงินส่วนต่อขยาย) และพื้นที่โครงการ
รถไฟฟ้าหอนานคร สายฉลองรัชธรรม (สายสีม่วง)

ศึกษาการนำเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพสูงมาใช้ในระบบ รวมถึงแนวทางการปรับปรุง
เปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานที่เหมาะสมของระบบ มาใช้ควบคุมการทำงานของอุปกรณ์
เพื่อเป็นจุดศูนย์กลางในการบริหารจัดการ เพื่อประหยัดพลังงานในส่วนของการรถไฟฟ้าหอนานคร
สายเฉลิมรัชมงคล (สายสีน้ำเงินส่วนต่อขยาย) และของระบบพื้นที่โครงการรถไฟฟ้าหอนานคร
สายฉลองรัชธรรม (สายสีม่วง)

ควบคุมการเปิดและปิดระบบแสงสว่าง ระบบปรับอากาศตามฤดูกาล เพื่อให้มีการใช้พลังงานไฟฟ้า
สอดคล้องกับการใช้จริงและตามฤดูกาล เพื่อการใช้พลังงานที่มีประสิทธิภาพในส่วนของ
โครงการรถไฟฟ้าหอนานคร สายเฉลิมรัชมงคล (สายสีน้ำเงินเดิมและสายสีน้ำเงินส่วนต่อขยาย)
และโครงการรถไฟฟ้าหอนานคร สายฉลองรัชธรรม (สายสีม่วง) และเพื่ออำนวยความสะดวก
ด้านการให้บริการแก่ผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้นจำนวนมากนี้

ตรวจวัดคุณภาพอากาศในบรรยากาศบริเวณพื้นที่รอบโครงการ พบว่าปริมาณฝุ่นละออง
รวมทั้งหมด (TSP) ปริมาณฝุ่นละอองขนาดเล็ก (PM10) และปริมาณก๊าซคาร์บอนมอนอกไซด์
(CO) ปริมาณก๊าซไนโตรเจนไดออกไซด์ (NO_x) และปริมาณก๊าซไฮโดรคาร์บอนรวม (THC)
มีค่าอยู่ในเกณฑ์ที่มาตรฐานกำหนด

ศึกษาโครงการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ ในส่วนของพื้นที่โครงการรถไฟฟ้าหอนานคร
สายเฉลิมรัชมงคล (สายสีน้ำเงินเดิม) ซึ่งถือเป็นโครงการหนึ่งที่ทำหน้าที่การศึกษาฯ ระบุ
และแนวโน้มของโลกที่นำเอาพลังงานทดแทนมาใช้ให้เกิดประโยชน์ขึ้นเนื่องจากการผลิตไฟฟ้า
จากแหล่งธรรมชาติ จะมีต้นทุนที่ต่ำลงและช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (CO₂)
และลดภาวะโลกร้อน และจากข้อมูลของ NOVA ผู้ให้บริการเดินรถในต่างประเทศที่เริ่มที่จะนำ
พลังงานแสงอาทิตย์มาใช้แล้วเช่นกัน

ร่วมโครงการส่งเสริมสำนักงานสีเขียว Green Office กับคณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากร
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยมีการจัดกิจกรรมเพื่อทำสำนักงาน มีการบริโภคที่เป็นมิตรต่อ
สิ่งแวดล้อม เพื่อใช้เป็นแนวทางการในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ลดผลกระทบต่อ
สิ่งแวดล้อม และเพื่อความร่วมมือกับสำนักงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในระดับสากล โดย BEM
ได้รับรางวัลสำนักงานสีเขียว (Green Office) ประจำปี 2563 ของกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ความเสี่ยงและโอกาสด้านสภาพภูมิอากาศ ตลอดจนจัดทำ Scenario Analysis ตามแนวทาง
ของ Task Force on Climate-Related Financial Disclosure (TCFD) และจัดทำแผนงาน

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่ขึ้นไปสู่ภาวะวิกฤต
แม้การเดินทางจะเป็นสิ่งจำเป็น แต่การใช้ยานพาหนะที่อาศัยน้ำมันเชื้อเพลิงถูกมองว่าเป็นการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂)
ดังนั้นการบริการขนส่งสาธารณะจึงเป็นทางเลือกสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งรถที่ใช้พลังงานไฟฟ้าที่ได้รับการยอมรับและมีความนิยมมากขึ้น
นอกจากนี้กระแสของสิ่งแวดล้อมยังส่งผลต่อการลงทุนการระดมเงินทุนที่มุ่งสนับสนุนธุรกิจที่มีการลงทุนในเทคโนโลยี
ที่ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

- การวิเคราะห์สถานการณ์ (Scenario analysis) เพื่อจำลองภาพการคมนาคมและการเดินทางสำหรับเมืองหลวงในอนาคต
ภายใต้การเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ ซึ่ง BEM มองเห็นภาพที่คิดขึ้นจากปัจจัยด้านความยั่งยืน
 - รูปแบบการใช้ชีวิตวิถีใหม่ (New normal) ผลกระทบจากการระบาดของโรคโควิด 19 ที่เปลี่ยนการใช้ชีวิตคนในสังคม
แม้การระบาดจะยุติลง ก็ยังมีการเดินทาง การให้ความสำคัญกับสุขภาพ การติดต่อสื่อสารด้วยเทคโนโลยี
 - ปรากฏการณ์การเปลี่ยนแปลงสภาพอากาศอย่างรุนแรง (Extreme weather) ทำให้การบริการต้องเพิ่มความระมัดระวัง
และมีระบบที่เตรียมพร้อมอยู่เสมอ
 - ในขณะที่กระแสของการลดภาวะโลกร้อนทวีความสำคัญขึ้น บริการสาธารณะจึงถือเป็นสิ่งจำเป็นที่ช่วยลดผลกระทบต่อ

- การวิเคราะห์ปัจจัยขับเคลื่อนการพัฒนาที่ยั่งยืน (Drivers/Option analysis) เป็นการบ่งชี้
ปัจจัยที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและรุนแรงที่มีผลกระทบต่อ BEM เพื่อนำมาการตอบสนอง
เชิงกลยุทธ์ ดังเช่นในปัจจุบันที่มีปัจจัยสำคัญ 2 ประเด็น
 - สุขภาพและความปลอดภัย (Health and Safety) จากการระบาดของโควิด 19 ซึ่งเป็นปัจจัย
เร่งด่วนในระดับวิกฤต
 - การเปลี่ยนแปลงสภาพอากาศและก๊าซเรือนกระจก (Climate change & CO₂) ซึ่งเป็นปัจจัย
ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง มีระยะเวลาที่เข้าสู่ภาวะวิกฤต

- การตอบสนองเชิงยุทธศาสตร์ด้านความยั่งยืน (Strategic Responds) คือการที่ BEM กำหนดการ
ตอบสนองเชิงกลยุทธ์ขององค์กรเพื่อนำปัจจัยขับเคลื่อนความยั่งยืนและการบ่งชี้ด้านความ
ยั่งยืนเพื่อนำไปสู่กระบวนการปรับเปลี่ยนและบูรณาการ (Transformation & Integration)
เพื่อสร้างความสามารถในการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง (Dynamic Capabilities) ได้แก่
 - การพัฒนาทุนมนุษย์
 - การเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล
 - กลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
 - การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความยั่งยืนขององค์กร

ตัวอย่างตัวชี้วัดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

มิติสิ่งแวดล้อม

COM-E2 การใช้บรรจุภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม			
COM-E2.1	ปริมาณน้ำหนักรวมของบรรจุภัณฑ์ทั้งหมด โดยจำแนกตามประเภทและคุณสมบัติ เช่น <ul style="list-style-type: none"> - บรรจุภัณฑ์ที่นำกลับมาใช้ใหม่ได้ (reusable) - บรรจุภัณฑ์ที่นำกลับมาผลิตใหม่ได้ (recyclable) - บรรจุภัณฑ์ที่ใช้ได้ครั้งเดียว (single-use) 	G4-EN1*	Goal 12: Responsible Consumption and Production
COM-E2.2	ร้อยละของบรรจุภัณฑ์ที่มีวัสดุรีไซเคิลเป็นส่วนประกอบ (recycled material)	G4-EN2*	Goal 12: Responsible Consumption and Production
COM-E2.3	ร้อยละของบรรจุภัณฑ์ที่ย่อยสลายได้ (biodegradable packaging)	-	Goal 12: Responsible Consumption and Production

วัสดุบรรจุภัณฑ์พลาสติก	2560	2561	2563	2564
ปริมาณน้ำหนักทั้งหมดของบรรจุภัณฑ์พลาสติก (ตัน)	155.5	149.3	127.8	102.0
ร้อยละของบรรจุภัณฑ์พลาสติกที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ (ร้อยละของปริมาณน้ำหนักทั้งหมดของบรรจุภัณฑ์พลาสติก)	5.9%	5.9%	6.3%	7.5%
การครอบคลุมของข้อมูล (ร้อยละของต้นทุนสินค้าที่อยู่ในการควบคุมของบริษัทฯ)	100%	100%	100%	100%

วัสดุบรรจุภัณฑ์อื่น ๆ	การครอบคลุมของข้อมูล (ร้อยละของต้นทุนสินค้า*)	น้ำหนักรวม (ตัน)	วัสดุรีไซเคิล (ร้อยละของน้ำหนักรวม)
ประเภทไม้หรือกระดาษ	100%	6.922	96.8%
ประเภทโลหะ เช่น อะลูมิเนียม หรือเหล็ก	100%	16.1	-
ประเภทแก้ว	100%	33.2	-

หมายเหตุ: เฉพาะต้นทุนสินค้าที่อยู่ในการควบคุมของบริษัทฯ (Private Brand)

การจัดการบรรจุภัณฑ์อย่างยั่งยืน

บริษัทฯ ถือเป็นตัวกลางสำคัญในการเชื่อมโยงระหว่างลูกค้า กับบริษัทผู้ผลิต ผู้นำเข้า รวมถึงผู้รับเหมา ("คู่ค้า") บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญเรื่องการจัดการบรรจุภัณฑ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน และลดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อม โดยบริษัทฯ ได้จัดทำแนวทางการจัดการบรรจุภัณฑ์อย่างยั่งยืน เพื่อสนับสนุนให้เกิดการจัดการบรรจุภัณฑ์อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการบรรจุภัณฑ์อย่างยั่งยืนต่อลูกค้า สังคมและชุมชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งได้นำแนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) มาประยุกต์ใช้ในการจัดทำแนวทางการจัดการบรรจุภัณฑ์อย่างยั่งยืน เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าที่สุด โดยบริษัทฯ ได้วางกลยุทธ์ด้านการจัดการบรรจุภัณฑ์สำหรับสินค้าที่ส่งผลิตภายใต้ตราสินค้าของบริษัทฯ รวมถึงสินค้าที่สั่งซื้อจากคู่ค้า ในทุกขั้นตอนของวงจรชีวิตผลิตภัณฑ์ (Product life cycle) พร้อมทั้งส่งเสริมการใช้บรรจุภัณฑ์ที่มีความคงทน สามารถนำไปใช้ซ้ำหรือนำไปรีไซเคิลได้ (Reuse & Recyclable Packaging) เลือกใช้บรรจุภัณฑ์ที่มาจากวัสดุรีไซเคิล (Recycled Packaging) และบรรจุภัณฑ์ที่ลดสารเคมีในการผลิต (Reduce Packaging) เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติใช้ภายในและแสดงความมุ่งมั่นแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวอย่างตัวชี้วัดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน มิติสังคม

COM-S1 การเคารพความแตกต่างและความเสมอภาค			
COM-S1.1	นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการเคารพความแตกต่างและความเสมอภาคภายในองค์กรและห่วงโซ่อุปทาน โดยไม่แบ่งแยกเพศ อายุ สัญชาติ ความพิการ ศาสนา หรืออื่น ๆ	Disclosure 405-1	Goal 8: Decent Work and Economic Growth
COM-S1.2	ข้อมูลของพนักงานจำแนกตามเพศและสัญชาติ	Disclosure 405-1	Goal 8: Decent Work and Economic Growth
COM-S1.3	จำนวนเหตุการณ์หรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิ ความเสมอภาค และการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างไม่เป็นธรรม พร้อมมาตรการแก้ไขและเยียวยา	Disclosure 406-1	Goal 8: Decent Work and Economic Growth

การจัดการด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัท ปฏิบัติตามนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนซึ่งถูกบรรจุไว้ในคู่มือจริยธรรมการดำเนินงานของบริษัท และมีการดำเนินการจัดการด้านสิทธิมนุษยชน (Human Right Due Diligence Process) ตลอดจนจัดการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนจาก 2 ปัจจัยหลัก คือผลกระทบของความเสี่ยงและโอกาสเกิดความเสี่ยง โดยกำหนดผลการประเมินความเสี่ยงเป็น 3 ระดับ คือ ต่ำ ปานกลาง และสูง ซึ่งเมื่อได้ระบุประเด็นที่เป็นความเสี่ยงแล้วจะวางแผนและดำเนินการแก้ไข และป้องกันปัญหา รวมถึงดำเนินการตรวจสอบและติดตามผลต่อไป ซึ่งรวมถึงการคัดเลือกคู่ค้าที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่มีความเท่าเทียมและเป็นธรรม คำนึงถึงด้านสิทธิมนุษยชนของพนักงานในบริษัท และตระหนักถึงความเป็นมืออาชีพ และ ประเด็นด้านสังคม และสิ่งแวดล้อม

การสนับสนุนความหลากหลายและความแตกต่างของพนักงาน Inclusion and Diversity (I&D) บริษัทให้ความสำคัญกับแนวคิดการบริหารที่สนับสนุนความหลากหลายและยอมรับความแตกต่างของพนักงานในองค์กร ทั้งในด้านเชื้อชาติ วัฒนธรรม พื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคม ความบกพร่องทางร่างกาย เพศสภาพ และประสบการณ์ เป็นต้น รวมถึงการมองเห็นคุณค่าของความแตกต่างของ

GRI Standard	ข้อมูล	หน่วย	2561		2562		2563		2564	
			ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
จำแนกตามอายุ										
	จำนวน	คน	5,481		5,668		5,582		5,609	
	- อายุน้อยกว่า 30 ปี		2,671	2,810	2,734	2,934	2,670	2,912	2,734	2,857
	ร้อยละ		18.34	19.30	17.91	19.22	16.58	18.08	16.16	16.99
	จำนวน	คน	8,637		9,075		9,636		10,185	
	- อายุ 30-50 ปี		3,724	4,913	3,892	5,183	4,152	5,484	4,331	5,854
	ร้อยละ		25.58	33.74	25.49	33.95	25.78	34.05	25.60	34.60
	จำนวน	คน	366		457		508		593	
	- อายุมากกว่า 50 ปี		155	211	187	270	205	303	226	367
	ร้อยละ		1.06	1.45	1.22	1.77	1.27	1.88	1.34	2.17
จำแนกตามเชื้อชาติ										
	จำนวน	คน	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	16,366	
	- ไทย								7,272	9,094
	ร้อยละ		n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	42.96	53.75
	จำนวน	คน	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	21	
	- อื่นๆ								19	2
	ร้อยละ		n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	0.11	0.01

0 validated complaint has been filed on discrimination ground.

ตัวอย่างตัวชี้วัดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

มิติสังคม

COM-S2 การส่งเสริมแรงงานสตรี			
COM-S2.1	นโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวกับการส่งเสริมสตรีในสถานประกอบการอย่างเท่าเทียมกัน	Disclosure 405-1	Goal 5: Gender Equality Goal 8: Decent Work and Economic Growth
COM-S2.2	จำนวนพนักงานผู้หญิง จำแนกตามระดับตำแหน่ง - ผู้บริหารระดับสูง - ผู้บริหาร - พนักงาน	Disclosure 405-1	Goal 5: Gender Equality Goal 8: Decent Work and Economic Growth

The diversification of AOT personnel in terms of culture, age, gender, and social context is an important factor on bringing in different schools of thought and perspectives that help stimulate the innovation thereby increasing our business competencies. AOT is therefore a much

contended employer in advocating equal treatment and respecting diversifications with zero tolerance against all kind of discrimination. This has been established in AOT Code of Conducts and our Human Rights Policy strictly upheld by all employees.

เป้าหมาย

1. เพิ่มคะแนนความผูกพันขององค์กรมากกว่าร้อยละ 88 ภายในปี 2568
2. รักษาความรู้และทักษะการทำงานตอบสนองต่อลูกค้า ของพนักงานไม่ต่ำกว่าร้อยละ 96
3. ลดอัตราการเกิดอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงานให้เหลือ 0
4. รักษาสัดส่วนของพนักงานหญิงในระดับจัดการ (Management) มากกว่าร้อยละ 50 ของพนักงานในระดับจัดการทั้งหมด

ประเภทข้อมูล	หน่วย	2559		2560		2561		2562		2563	
		หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย
จำนวนพนักงานทั้งหมด	คน	1,598	1,958	1,806	1,878	1,874	1,877	1,885	1,898	1,305	1,276
		3,556		3,684		3,751		3,783		2,581	
แยกตามประเภทสัญญาจ้าง											
พนักงานประจำ	คน	867	1,152	979	1,165	826	973	764	912	623	754
พนักงานสัญญาจ้าง	คน	731	806	827	713	1048	904	1121	986	682	522
จำแนกตามระดับ											
พนักงานบริหารระดับสูง	คน	9	12	9	14	7	14	7	12	6	11
พนักงานบริหาร	คน	194	228	192	215	194	203	204	213	181	187
พนักงานทั่วไป	คน	1,404	1,730	1,614	1,663	1,680	1,674	1,681	1,685	1,118	1,078

WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES



เมื่อ 15 ตุลาคม 2564 บริษัทฯ ได้ลงนามรับหลักการเสริมสร้างศักยภาพสตรี (Women's Empowerment Principles: WEPS) เพื่อเผยแพร่นโยบายและแนวทางปฏิบัติในองค์กรที่ส่งเสริมความเท่าเทียมทางเพศสู่สาธารณะชน

"ที่แม่โคร เพศสภาพไม่เป็นอุปสรรคของความสำเร็จ"

ตัวอย่างตัวชี้วัดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน มิติบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ

เป้าหมายและผลการดำเนินงาน

เป้าหมายปี 2564 ผลการดำเนินงานปี 2564

- ร้อยละ **100** ของบริษัท ดำเนินการด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลตามข้อกำหนดกฎหมาย
- บริษัท ผ่านเกณฑ์ความปลอดภัยทางไซเบอร์และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลตามมาตรฐานเครือเจริญโภคภัณฑ์
- ร้อยละ **100** ของพนักงานบริษัทฯ ได้รับการฝึกอบรมหรือสร้างความตระหนักด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์
- ร้อยละ **100** ของทางการเข้าถึงข้อมูลของบริษัทฯ ได้รับการประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์

แนวทางการดำเนินงาน

บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยทางไซเบอร์และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล โดยเริ่มจากวางโครงสร้างของหน่วยงานด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ ประเมินความเสี่ยงเพื่อเตรียมแผนรับมือต่อกับคุกคามทางไซเบอร์ที่มีหลากหลายรูปแบบ และสร้างความตระหนักด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ให้แก่พนักงานในบริษัทฯ เพื่อมุ่งสู่ความปลอดภัยของข้อมูลในระดับที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานเครือเจริญโภคภัณฑ์ ตลอดจนมาตรฐานระดับสากล ISO 27001 ในปี 2573

ผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์

ปี 2564	ตัวชี้วัดด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์
0	จำนวนกรณีที่เกิดภัยคุกคามทางไซเบอร์จนเกิดความเสียหาย (ครั้ง)
< 30	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกรรโชกข้อมูลของข้อมูลของบริษัทฯ (ครั้ง)
100%	ของพนักงานได้รับการฝึกอบรมหรือสร้างความตระหนักด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์

Indicators	Goal 2021	Outcome 2021	Goal 2026
Percentage of workplace certified with ISO/IEC 27001: 2013	100%	✓ 100%	100% annually
Confirmed cases of data leakage	0 confirmed	✓ 0 confirmed	0 confirmed annually
Confirmed privacy violation complaints	0 confirmed	✓ 0 confirmed	0 confirmed annually

Code	ESG Indicators	GRI Standards	SDGs
COM-G1 ความปลอดภัยทางไซเบอร์และการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล			
COM-G1.1	นโยบายและแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์และการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล	Disclosure 418-1	Goal 9: Industry, Innovation and Infrastructure
COM-G1.2	ร้อยละของจำนวนโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีที่ได้รับการรับรองมาตรฐานด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ เช่น ISO 27001 หรือมาตรฐานอื่น ๆ เป็นต้น	Disclosure 418-1	Goal 9: Industry, Innovation and Infrastructure
COM-G1.3	มาตรการและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล	Disclosure 418-1	Goal 9: Industry, Innovation and Infrastructure
COM-G1.4	ร้อยละของพนักงานที่ได้รับการอบรมด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์และการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล	Disclosure 418-1	Goal 9: Industry, Innovation and Infrastructure
COM-G1.5	จำนวนเหตุการณ์หรือกรณีที่เกิดการโจมตีทางไซเบอร์ พร้อมมาตรการแก้ไข	Disclosure 418-1	Goal 9: Industry, Innovation and Infrastructure
COM-G1.6	จำนวนเหตุการณ์หรือกรณีข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล พร้อมมาตรการแก้ไข	Disclosure 418-1	Goal 9: Industry, Innovation and Infrastructure

การบริหารความปลอดภัยทางไซเบอร์

บริษัทฯ จัดตั้งหน่วยงานรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security Team) ที่มีความชำนาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะขึ้น ซึ่งมีหน้าที่หลัก ได้แก่ การวางแผนงานและการกำกับดูแลภาพรวมด้านความปลอดภัย การป้องกันและตรวจสอบพร้อมตอบสนองต่อกับคุกคามไซเบอร์ การตรวจสอบเชิงรุกโดยจำลองเหตุการณ์คุกคามทางไซเบอร์เสมือนจริง และการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยภายในบริษัทฯ (Security culture) ผ่านการฝึกอบรมให้แก่พนักงานเพื่อสร้างความตระหนักจนนำไปสู่ความปลอดภัยทางไซเบอร์ภายในบริษัทฯ

บริษัทฯ ได้วางจ้างที่ปรึกษาที่มีความเชี่ยวชาญ รวมทั้งแต่งตั้งคณะทำงาน และคณะกรรมการด้าน PDPA เพื่อเตรียมการปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์ และขั้นตอนการทำงานที่เกี่ยวข้องและกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทฯ สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดในกฎหมายฉบับนี้ได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน นอกจากนี้ ยังได้จัดอบรมเกี่ยวกับกฎหมายดังกล่าวให้แก่ผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรับทราบและตระหนักถึงผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน

ตัวอย่างตัวชี้วัดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน มิติบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ

COM-G2 คุณภาพและการเรียกคืนผลิตภัณฑ์

COM-G2.1	นโยบายและแนวปฏิบัติการจัดการด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ตามมาตรฐานสากล เช่น ISO 9001: 2015 หรือมาตรฐานอื่น ๆ เป็นต้น	Disclosure 416-1	Goal 12: Responsible Consumption and Production
COM-G2.2	แผนการเรียกคืนผลิตภัณฑ์	Disclosure 416-2	Goal 12: Responsible Consumption and Production
COM-G2.3	จำนวนกรณีหรือเหตุการณ์เรียกคืนผลิตภัณฑ์ พร้อมมาตรการแก้ไขและเยียวยา	Disclosure 416-2	Goal 12: Responsible Consumption and Production



สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ

คัดสรรพัฒนาสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการ ในการใช้ชีวิตแบบวิถีใหม่ (New normal) สนับสนุนกลุ่มสินค้า ECO CHOICE ที่ส่งผลให้เกิดการบริโภคอย่างมีความรับผิดชอบ (Responsible Consumption) เพื่อสร้างความเป็นอยู่ที่ดีสำหรับทุกคนในครอบครัว ผ่านรูปแบบและช่องทางที่หลากหลาย ทั้งออฟไลน์และออนไลน์แบบไร้รอยต่อ (Omni Channel) เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคยุคใหม่

ทั้งนี้ในกรณีที่เกิดปัญหาเกี่ยวกับสินค้า บริษัทฯ รับเปลี่ยนคืนภายใน 14 วัน โดยในปี 2564 บริษัทฯ ได้รับข้อร้องเรียน ด้านความพึงพอใจต่อสินค้า จำนวน 145 ข้อร้องเรียน โดยบริษัทฯ ได้ดำเนินการแก้ไขครบถ้วนทุกข้อร้องเรียน แต่ไม่มีการเรียกคืนสินค้า (Product Recall) จากลูกค้า

การตรวจสอบที่มาและมาตรฐานความปลอดภัยของสินค้า

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของสินค้าที่จำหน่ายแก่ลูกค้าเป็นอย่างยิ่ง โดยหน่วยงานจัดซื้อจะทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดกับผู้จัดจำหน่ายหรือผู้ผลิตในการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอและผ่านการรับรองความปลอดภัยของสินค้าจากหน่วยงานราชการ เพราะบริษัทฯ ตระหนักว่าคุณภาพและความปลอดภัยของสินค้ามีความสำคัญเป็นอย่างมาก ต่อสุขอนามัยของลูกค้า นอกจากนี้ในระดับปฏิบัติการได้มีการจัดฝึกอบรมเรื่องมาตรฐานความปลอดภัย การจัดทำฉลากสินค้าที่ถูกต้องตามข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เพื่อให้ลูกค้าได้ทราบข้อมูลของสินค้า ซึ่งเป็นสิ่งที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญอย่างยิ่ง



มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.)



ผลิตภัณฑ์อาหาร ผลิตภัณฑ์ยา ผลิตภัณฑ์วัตถุอันตราย

กรณีไม่มีกฎหมายบังคับ แต่เป็นสินค้าที่ผ่านการรับรองมาตรฐานความปลอดภัย:



มาตรฐานสากลอย่าง IEC (International Electro Technical Commission - มาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับไฟฟ้า)



มาตรฐาน IP25,44,54,65,66,IPX4 (International Protection Standard) มาตรฐานที่บ่งบอกถึงความสามารถในการกันน้ำและกันฝุ่น



ฉลาก CE (European Conformity)



ฉลาก Oeko-Tex Standard 100 ในสินค้ากลุ่มผ้าผืนและเครื่องนอน



ฉลาก Smart fabric UV ในสินค้ากลุ่มผ้าผืน



ฉลาก Seal of Approval - Allergy UK ในกลุ่มสินค้าเครื่องนอน เครื่องฟอกอากาศ เครื่องซักผ้า



ฉลาก French VOC label



ฉลาก CIT ในกลุ่มสินค้า ราวพวงและสุขภัณฑ์สำหรับผู้สูงอายุและพิการ



มาตรฐาน THTI (Thailand Textile Institute) การรับรองเนื้อผ้าออร์แกนิกและ UV Protection จากสถาบันพัฒนาอุตสาหกรรมสิ่งทอ



มาตรฐาน ECARF (European Centre for Allergy Research Foundation) จากสถาบันวิจัยโรคภูมิแพ้ในยุโรป



Question & Answer



ขอขอบคุณ

ประสิทธิ์ ไวยาวัจมาย

Partner

Asia Pacific, Bangkok

โทร: (+66) 2074 3112

Prasit.Vaiyavatjamai@erm.com

พรพรรณ ศิริสมฤทธิกุล

Consulting Director

Asia Pacific, Bangkok

โทร: (+66) 2074 3109

Pornphan.Sirisomrithikul@erm.com