บทที่ 2

ภาพรวมของกลุ่มบริษัทดีเอชแอล

กลุ่มบริษัทดีเอชแอลเป็นผู้นำด้านการให้บริการขนส่งด่วนระหว่างประเทศ ทั้งการขนส่งทางบกและทางอากาศ การขนส่งทางทะเลและลอจิสติกส์ ดีเอชแอลให้บริการที่ครบวงจร ตั้งแต่การจัดส่งเอกสารด่วนไปจนถึงการบริหารซัพพลายเชน

ประวัติความเป็นมาของกลุ่มบริษัทดีเอชแอล

ดีเอชแอลก่อตั้งขึ้นเมื่อเกือบ 40 ปีที่ผ่านมา โดยเริ่มธุรกิจจากการส่งเอกสารเป็นการส่วนตัวจนพัฒนามาสู่การให้บริการขนส่งด่วนและลอจิสติกส์ระหว่างประเทศ ซึ่งมีประวัติความเป็นมา ดังนี้

- พ.ศ.2512 ดีเอชแอล ก่อตั้งขึ้นโดย มร.เอเดรียน ดาลซี, มร.แลร์รี่ ฮิลบลอม และ มร.โรเบิร์ต ลินน์ ที่เมืองซานฟรานซิสโก
- พ.ศ.2514 ดีเอชแอล ขยายเครือข่ายการให้บริการอย่างรวดเร็ว และได้รับความไว้วางใจจากหลายๆ บริษัท ขณะเดียวกันดีเอชแอลก็เริ่มการขยายธุรกิจไปยังประเทศแถบตะวันออก และคาบสมุทรแปซิฟิก
- พ.ศ.2515 เปิดให้บริการในประเทศญี่ปุ่น ฮ่องกง สิงคโปร์ และออสเตรเลีย
- พ.ศ.2517 เปิดสำนักงานแห่งแรกในสหราชอาณาจักรที่กรุงลอนดอน มีลูกค้า 3,052 ราย และพนักงาน 314 คน
- พ.ศ.2519–2521 ดีเอชแอล ขยายธุรกิจไปยัง 3 ภูมิภาคสำคัญ ได้แก่ ตะวันออกกลาง ละตินอเมริกา และแอฟริกา
- พ.ศ.2520 เปิดสำนักงานแห่งแรกในประเทศเยอรมนี เมืองแฟรงค์เฟิร์ท
- พ.ศ.2522 ขยายรูปแบบการให้บริการการจัดส่งพัสดุภัณฑ์ นอกเหนือจากการจัดส่งเอกสารเพียงอย่างเดียว
- พ.ศ.2526 ดีเอชแอล เป็นผู้ให้บริการขนส่งด่วนรายแรกที่ให้บริการประเทศในแถบยุโรปตะวันออก และได้เปิดศูนย์กลางการกระจายสินค้าระหว่างประเทศ (HUB) ขึ้นในเมืองซินซิแนตติ ประเทศสหรัฐอเมริกา
- พ.ศ.2528 เปิด HUB แห่งใหม่ในกรุงบรัสเซลส์ สามารถรองรับสินค้าได้มากกว่า 65,000 ชิปเมนท์ต่อคืน

- พ.ศ.2529 ดีเอชแอล ร่วมลงทุนกับสาธารณรัฐประชาชนจีน และเป็นบริษัทขนส่งด่วนรายแรกที่ดำเนินธุรกิจในประเทศจีน
- พ.ศ.2533 ดีเอชแอล ผนึกกำลังกับพันธมิตรธุรกิจ ได้แก่ สายการบินลุฟฮันซ่า เจแปนแอร์ไลน์ และ Nissho Iwai
- พ.ศ.2534 ดีเอชแอล เป็นผู้ให้บริการขนส่งด่วนระหว่างประเทศรายแรกที่เปิดบริการขนส่งไปยังประเทศคูเวตอีกครั้ง หลังการยุติสงครามอ่าวเปอร์เซีย
- พ.ศ.2536 ดีเอชแอล ลงทุนกว่า 60 ล้านเหรียญสหรัฐ เพื่อเปิด HUB แห่งใหม่ในประเทศบาห์เรน
- พ.ศ.2541 ดอยช์ โพสท์ เริ่มเข้ามาถือหุ้นในดีเอชแอล และเปิดศูนย์กลางด้านไอที ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์
- พ.ศ.2542 ดีเอชแอล เวิลด์ไวด์ เอ๊กซ์เพรส ลงทุนกว่า 1 พันล้านเหรียญยูโร สำหรับเครื่องบินบรรทุกสินค้าในเครือข่ายการบินยุโรปและแอฟริกา เครื่องบินบรรทุกสินค้าใหม่ คือ โบอิ้ง 757SF จำนวน 34 ลำ ซึ่งสามารถลดเสียงดังขณะนำเครื่องขึ้นได้ 77% และลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้ 13% เมื่อเทียบกับเครื่องโบอิ้งรุ่นเดิม B737Fs ได้ถูกนำมาใช้
- พ.ศ.2545 ดอยช์ โพสท์ เวิล์ด เน็ต เข้ามาเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ในดีเอชแอล ตั้งแต่ 1 มกราคม และถือหุ้น 100% ภายในสิ้นปีเดียวกัน การขยายเครือข่ายในเอเชีย โดยในเดือนตุลาคม ดีเอชแอลได้ร่วมทุนกับสายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิก สำหรับเครื่องบินบรรทุกสินค้า เพื่อการขนส่งด่วนทางอากาศ สำหรับการเปิดศูนย์กลางด้านไอทีใหม่ ณ เมืองสก็อตเดล สหรัฐอเมริกา
- พ.ศ.2546 ดีเอชแอล เข้าไปถือหุ้นใน Sinotrans เพิ่มขึ้นอีก 5% ส่งผลให้ดีเอชแอลกลายเป็นผู้ลงทุนรายใหญ่ที่สุดของ Sinotrans ดอยช์ โพสท์,ดีเอชแอล และโพสท์แบงค์ ได้ร่วมกันสร้างแบรนด์ดีเอชแอล ปัจจุบันดีเอชแอลเป็นแบรนด์เดียวที่ให้บริการแบบครบวงจรด้านการขนส่งด่วนและลอจิสติกส์ สีประจำแบรนด์ของดีเอชแอลเปลี่ยนมาเป็นสีเหลืองและสีแดงในเดือนเมษายน ดีเอชแอลทั่วโลกได้เริ่มเปลี่ยนสีของพาหนะ บรรจุภัณฑ์รวมทั้งอาคาร หลังจากซื้อกิจการของ Airborne Express (ซึ่งมีรายได้ในปี 2545 สูงถึง 3.3 พันล้านเหรียญสหรัฐ) ดีเอชแอลได้ กลายเป็นผู้ให้บริการด้านขนส่งด่วนขนาดใหญ่อันดับ 3 ของสหรัฐอเมริกา และยังช่วยประสานช่องว่างของเครือข่ายการขนส่งในสหรัฐอเมริกา

ผ่านเครือข่ายการขนส่งทางบกของ Airborne เดือนตุลาคม เริ่มแผนการลงทุนระยะยาว 5 ปีในประเทศจีน ด้วยการลงทุนคิดเป็นมูลค่ากว่า 200 ล้านเหรียญสหรัฐ

- พ.ศ.2547 เปิดศูนย์กลางด้านไอที ณ กรุงปราก สาธารณรัฐเช็ก แทนศูนย์ไอทีเดิมในกรุงลอนดอน ดีเอชแอลได้กลายมาเป็นแบรนด์ใหม่ สำหรับธุรกิจไปรษณีย์ระหว่างประเทศของดอยช์ โพสต์ โดยดีเอชแอล โกลบอล เมล์ มีบุคลากรกว่า 4,000 คน เข้าถือหุ้น 68% ใน Blue Dart ซึ่งเป็นบริษัทคูเรียร์ภายในประเทศและผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศในประเทศอินเดีย
- พ.ศ.2548 ดอยช์ โพสต์ เวิล์ด เน็ต ซื้อกิจการของเอ็กเซล ซึ่งเป็นบริษัทลอจิสติกส์ของอังกฤษในเดือนธันวาคม ด้วยมูลค่า 5,500 ล้านยูโร (267,000 ล้านบาท) เอ๊กเซลมีบุคลากรอยู่ประมาณ 111,000 คนใน 135 ประเทศ โดยให้บริการทางด้านขนส่งและลอจิสติกส์ให้กับลูกค้ารายใหญ่ๆหลายราย ผลประกอบการของบริษัทฯ ในช่วงครึ่งปีแรกของปี 2548 มีกำไรเพิ่มขึ้น 55% เป็น 172 ล้านปอนด์/251 ล้านยูโร (ประมาณ 12,000 ล้านบาท)

ประเภทธุรกิจของกลุ่มบริษัทดีเอชแอล

การควบรวมกิจการกับบริษัทเอ๊กเซลในเดือนธันวาคม พ.ศ.2548 ช่วยเสริมความแข็งแกร่งในการให้บริการด้านลอจิสติกส์ของดอยช์ โพสท์ เวิร์ลด์เน็ต ยิ่งขึ้นไปอีก ส่งผลให้ในปัจจุบันดีเอชแอลดำเนินงานด้านลอจิสติกส์ที่สามารถให้บริการตอบสนองทุกความต้องการของลูกค้า การดำเนินงานของดีเอชแอลแบ่งออกเป็น 3 หน่วยงานต่างๆ ได้แก่

1. **ดีเอชแอล เอ๊กซ์เพรส** ให้บริการจัดส่งเอกสารและพัสดุภัณฑ์ด่วนทางอากาศทั่วโลกผ่านสำนักงานเครือข่ายดีเอชแอล 4,000 แห่ง ที่ให้บริการครอบคลุมไปยังจุดหมายปลายทางได้มากกว่า 120,000 แห่งทั่วโลก ดีเอชแอล เอ๊กซ์เพรส เกิดจากการรวมธุรกิจของดีเอชแอล เวิลด์ไวด์ เอ๊กซ์เพรส และดอยช์ โพสท์ ยูโร เอ๊กซ์เพรส โดยให้บริการขนส่งด่วนถึงที่หมายในวันเดียวกัน ขนส่งเอกสาร และพัสดุด่วนตลอดจนการขนส่งสินค้าจำนวนมาก
2. **ดีเอชแอล โกลบอล ฟอร์เวิร์ดดิ้ง** ให้บริการขนส่งทางอากาศและทางทะเล และเป็นผู้ให้บริการด้านลอจิสติกส์สำหรับโครงการต่างๆ นอกจากผลิตภัณฑ์และบริการ โดยทั่วไปแล้วยังมีบริการเสริมในด้านต่างๆ อย่างครบวงจร

3. **ดีเอชแอล เอ็กเซล ซัพพลายเชน** ให้บริการด้านลอจิสติกส์ ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศอันทันสมัยตลอดกระบวนการซัพพลายเชน

วิสัยทัศน์และพันธกิจของกลุ่มบริษัทดีเอชแอล

วิสัยทัศน์

สร้างความไว้วางใจให้ลูกค้ามากกว่าคู่แข่งใดๆในโลก เป็นผู้นำในอุตสาหกรรมทั้งทางด้านคุณภาพ ผลกำไร และส่วนแบ่งตลาด

พันธกิจ

นำเสนอบริการต่างๆที่หลากหลายในการขนส่งด่วนและลอจิสติกส์ที่มีคุณภาพสูงให้กับลูกค้า ซึ่งอยู่ภายใต้การดูแลของผู้เชี่ยวชาญและกลุ่มเครือข่ายที่กว้างขวางในโลก ให้ความสนใจ พัฒนา สนับสนุน และรักษาบุคลากรที่สามารถสร้างคุณค่าในการทำงานให้กับองค์การเน้นการให้บริการทุกระดับอย่างดีเลิศ ให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมในชุมชน ทั้งในส่วนของพนักงานและสาธารณะทั่วไป

ประวัติความเป็นมาของบริษัทดีเอชแอล เอ๊กซ์เพรส อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด

สำหรับดีเอชแอล ประเทศไทย ได้ให้บริการขนส่งด่วนและลอจิสติกส์แก่ภาคธุรกิจในประเทศไทยมานานกว่า 30 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ.2516 โดยเรียงลำดับเหตุการณ์ได้ดังต่อไปนี้

- พ.ศ.2516 ดีเอชแอล เริ่มให้บริการขนส่งด่วนเอกสารและพัสดุภัณฑ์ทางอากาศในประเทศไทย
- พ.ศ.2533 ดีเอชแอล ภายใต้ชื่อเดิมบริษัทดีเอชแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด เปิดสำนักงานใหญ่ที่กรุงเทพฯ
- พ.ศ.2546 ดีเอชแอล เอ๊กซ์เพรส และดานซาส แอร์ แอนด์ โอเชี่ยน รวมกิจการภายใต้แบรนด์ดีเอชแอลสร้างมิติใหม่ของอุตสาหกรรมในการมอบบริการขนส่งด่วนทางอากาศ ขนส่งแบบธรรมดาทางอากาศและทะเล และโซลูชั่น ด้านลอจิสติกส์จากผู้ให้บริการเพียงรายเดียว

- พ.ศ.2546 ดีเอชแอล เอ๊กซ์เพรส ประเทศไทย เปิดศูนย์กลางกระจายสินค้าด่วนทางอากาศ (HUB) ที่ใหญ่ที่สุดของประเทศ ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ
- พ.ศ.2548 ดีเอชแอล เพิ่มความแข็งแกร่งมากขึ้น โดยการเข้าควบรวมกิจการกับเอ็กเซลในเดือนธันวาคม พ.ศ.2548 ความเชี่ยวชาญในการให้บริการของดีเอชแอลเกิดจากการรวมกลุ่มบริษัทต่างๆในเครือของดอยช์ โพสท์ เวิล์ด เน็ต ดีเอชแอลเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการบริการขนส่งด่วน การขนส่งทางอากาศ ทางเรือ และทางบก ตลอดจนโซลูชั่นด้านลอจิสติสก์ต่างๆและบริการไปรษณีย์ระหว่างประเทศที่สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการทั่วทุกมุมโลกและมีความเข้าใจถึงความต้องการของตลาดในแต่ละประเทศได้อย่างลึกซึ้ง
- พ.ศ.2549 ดีเอชแอล เอ๊กซ์เพรส ประเทศไทย เปิดศูนย์กระจายสินค้าแห่งใหม่ ณ สนามบินสุวรรณภูมิ

กลุ่มบริษัทดีเอชแอล ประเทศไทย ได้อำนวยความสะดวกแก่ธุรกิจต่างๆ ในประเทศไทยเป็นระยะเวลานานกว่า 3 ทศวรรษ ด้วยบริการขนส่งด่วนและลอจิสติกส์ที่สมบูรณ์แบบทำให้วันนี้ดีเอชแอลมีความพร้อมที่จะผลักดันให้เศรษฐกิจไทยเติบโตอย่างแข็งแกร่งยิ่งขึ้น โดยผ่านการบริการในทุกๆขั้นตอนของกระบวนการด้านลอจิสติกส์ตั้งแต่การจัดส่งวัตถุดิบไปยังโรงงานอุตสาหกรรมและรับผิดชอบการขนส่งในทุกขั้นตอนของสายการผลิตไปจนถึงการส่งสินค้าจัดจำหน่ายหน้าร้านและลูกค้าแต่ละคนไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนก็ตาม

สำหรับบริษัทดีเอชแอล เอ๊กซ์เพรส อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัดนั้น ให้บริการครอบคลุมทั้ง 76 จังหวัดทั่วประเทศไทย มีพนักงานประจำทั้งหมด 666 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ.2550) ปัจจุบันมีลูกค้าประมาณ 30,000 ราย

รางวัลต่าง ๆที่บริษัทดีเอชแอล ประเทศไทย ได้รับ

ดีเอชแอล ประเทศไทย ได้ให้บริการขนส่งด่วนและลอจิสติกส์ ด้วยความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในความต้องการของแต่ละตลาดและอาศัยความเชี่ยวชาญระดับโลกในธุรกิจขนส่งด่วน ขนส่งแบบธรรมดาทางอากาศและทะเล ขนส่งทางบก และโซลูชั่นลอจิสติกส์ ตลอดจนประสิทธิภาพในการบริหารงานที่ดี จึงเป็นที่มาของรางวัลต่างๆ ดังนี้

1. ดีเอชแอล ประเทศไทย ได้รับการรับรองมาตรฐานความปลอดภัย ประเภท A ซึ่งเป็นขั้นสูงสุดจาก TAPA (Transported Asset Protection Association) ครบทุกศูนย์กระจายสินค้าและศูนย์บริการของดีเอชแอลที่ตั้งอยู่ทั่วประเทศ โดยการรับรองในครั้งนี้แสดงถึงบริการที่มีความปลอดภัยและระดับของการให้บริการที่เหนือกว่าแบบครบวงจรในระบบซัพพลายเชน โซลูชั่น และเป็นผู้ให้บริการเพียงรายเดียวที่ได้รับการรับรองประเภทนี้

2. ดีเอชแอล ประเทศไทย ได้รับรางวัลสถานประกอบกิจการดีเด่นด้านแรงงานสัมพันธ์ และสวัสดิการแรงงาน ประจำปี พ.ศ.2550 จากกระทรวงแรงงาน โดยได้รับการคัดเลือกเป็นสถานประกอบกิจการดีเด่น ด้านแรงงานสัมพันธ์ และสวัสดิการแรงงานประจำปี พ.ศ.2550 ในประเภทสถานประกอบกิจการขนาดกลางแบบไม่มีสหภาพแรงงาน จากการประกวดสถานประกอบกิจการดีเด่น ด้านแรงงานสัมพันธ์และสวัสดิการแรงงาน

3. ดีเอชแอล ประเทศไทย ได้รับ 9 รางวัลในการประกาศผลรางวัล National Call Center Awards 2007 ครั้งแรกในไทย โดยสมาคมอุตสาหกรรมการบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ (The Call Center Industry Association - CCIA) ทั้งในระดับองค์การและรายบุคคล ได้แก่ คุณค่าการให้บริการลูกค้า ความเข้าใจในลูกค้า กลยุทธ์ บุคลากร ขั้นตอนการทำงาน เทคโนโลยีที่นำมาใช้งานช่องทางที่ลูกค้าสามารถติดต่อได้และประสบการณ์ โดยเกณฑ์ในการตัดสิน ได้แก่ การนำเสนอคำถามและคำตอบ การตรวจสอบข้อมูลจากรายงานที่นำเสนอและการเยี่ยมชมศูนย์บริการลูกค้า

4. ดีเอชแอล ประเทศไทย ได้รับรางวัลผู้ให้บริการด้านลอจิสติกส์ระดับโลกแห่งปี ในงานประกาศผลรางวัล Supply Chain Asia Logistics Awards 2007 ซึ่งจัดขึ้นโดยนิตยสารซัพพลายเชนเอเชีย สำหรับนวัตกรรม บริการที่ดีเยี่ยม และคำมั่นสัญญาที่ดีเอชแอลมีให้กับลูกค้า เกณฑ์การตัดสินจะพิจารณาในด้านการให้บริการลูกค้า นวัตกรรมทางด้านผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงเครือข่ายและเทคโนโลยีที่นำมาใช้

5. ดีเอชแอล ประเทศไทย ได้รับรางวัล Asian Freight & Supply Chain Award 2007 (AFSCAs) ในด้านต่างๆ ดังนี้ ผู้ให้บริการด้านขนส่งด่วนยอดเยี่ยม (Best Express Operator) ผู้ให้บริการด้านลอจิสติกส์ชั้นนำยอดเยี่ยม (Best Lead Logistics Provider) ผู้ให้บริการด้านลอจิสติกส์ยอดเยี่ยม (Best 3PL) ผู้ให้บริการ

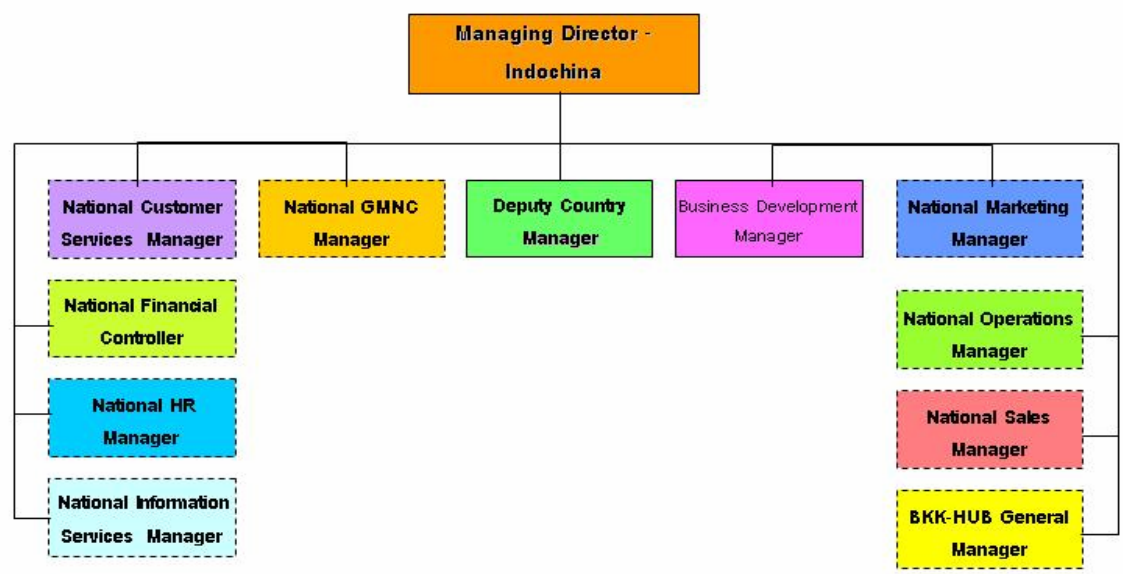
ด้านการขนส่งทางอากาศยอดเยี่ยม (Best Air Freight Forwarder) ผู้ให้บริการด้านคลังสินค้าโครงการยอดเยี่ยม (Best Project Cargo Forwarder) และผู้ให้บริการขนส่งทางเรือเดินทะเลยอดเยี่ยม (Best Sea Freight Forwarder)

6. ดีเอชแอล ประเทศไทย ได้รับรางวัล "ผู้ให้บริการขนส่งด่วนข้ามประเทศยอดเยี่ยมประจำปี 2007" (International Express Operator of the Year 2007) ในการประกาศผลรางวัล World Air Cargo Awards

ในปัจจุบันการบริหารงานของบริษัทดีเอชแอล เอ๊กซ์เพรส อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด มีโครงสร้างการบริหารแบบแนวราบ (Flat Organization) แบ่งหน่วยงานได้ 11 หน่วยงาน มีจำนวนพนักงานระดับจัดการทั้งหมด 114 คน โดยกรรมการผู้จัดการ (Managing Director) ทำหน้าที่ Deputy Country Manager อีกตำแหน่งด้วย (ข้อมูล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ.2551) ดังนี้

ภาพที่ 2.1

โครงสร้างการบริหารบริษัทดีเอชแอล เอ๊กซ์เพรส อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด



ที่มา : บริษัทดีเอชแอล เอ๊กซ์เพรส อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด

ตารางที่ 2.1

จำนวนพนักงานระดับจัดการในปัจจุบันแบ่งตามหน่วยงาน

Department	Qty.
Business Development Group	1
Customer Services	7
Finance & Administration	10
General Management	2
GMNC	18
HUB & Gateway	19
Human Resources	5
Information Services	6
Marketing	4
Operations	14
Sales	28
Total	**114**

ที่มา : บริษัทดีเอชแอล เอ๊กซ์เพรส อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด

สถานที่ตั้งบริษัท

175 ตึกสาทรซิตี้ ชั้น7/1 และ 8/1 ถนนสาทรใต้ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10120

ลักษณะการให้ค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงินของบริษัทดีเอชแอล เอ๊กซ์เพรส อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด

1. คุณลักษณะของงาน

ทางบริษัทฯได้มีการออกแบบงานสำหรับพนักงานระดับจัดการให้ต้องใช้ความหลากหลายของทักษะในการทำงาน เช่น ทักษะในงานที่รับผิดชอบ ทักษะในการบริหารทีมงาน และทักษะในการสื่อสาร เป็นต้น เช่น พนักงานในระดับจัดการบางตำแหน่งต้องรับผิดชอบในส่วนงานของประเทศลาวและกัมพูชา ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่ต้องอาศัยความรู้เกี่ยวกับส่วนงานและวัฒนธรรมของประเทศนั้นๆ ในส่วนของการให้อิสระในการทำงาน บริษัทได้มุ่งเน้นที่ผลของการทำงาน (Result Oriented) โดยเปิดโอกาสให้พนักงานทำงานตั้งแต่ต้นจนจบได้ด้วยตนเองแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่บริษัทวางไว้ ทางบริษัทฯได้มีการกำหนดเป้าหมายส่วนบุคคล (KPIs) เพื่อทำให้สามารถวัดผลการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน

2. ความมั่นคงในงาน

บริษัทมีนโยบายการจ้างงานที่เป็นระบบและเป็นธรรมที่จะทำให้พนักงานมั่นใจในระบบการประเมินผลงาน การเลื่อนตำแหน่งและการร้องทุกข์ของบริษัท และมีการกำหนดตำแหน่งงานและความรับผิดชอบด้วยใบกำหนดค่างาน (Job Description) ที่ชัดเจน ซึ่งจะทำให้พนักงานเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ยังมีการต่ออายุการเกษียณสำหรับพนักงานที่อายุครบเกณฑ์เกษียณแต่อยากทำงานให้บริษัทต่อ โดยบริษัทจะคำนึงถึงความสามารถในการทำงานของพนักงานเป็นหลักในการพิจารณา แต่การปฏิบัตินี้ยังไม่ได้ประกาศเป็นนโยบายอย่างเป็นทางการ

3. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

บริษัทสนับสนุนให้พนักงานทำงานเป็นทีม ทั้งภายในแผนกและนอกแผนก (Cross Functional Working Group) โดยการทำงานเป็นทีมนั้น แบ่งได้เป็นการทำงานเป็นทีมในโครงการพัฒนาศักยภาพงานของบริษัทและการทำงานเป็นทีมในโครงการกิจกรรมของพนักงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานได้เรียนรู้การทำงานร่วมกันและส่งเสริมความสัมพันธ์ภายในกลุ่มพนักงานให้ดียิ่งขึ้น

4. **โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง**

บริษัทได้จัดทำแผนการฝึกอบรม (Annual Training Plan) เพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงานของพนักงานขึ้นทุกปี โดยจัดทำเป็น KPIs หลักของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานจะได้รับการฝึกอบรมทั้งในทักษะในงานที่รับผิดชอบและทักษะด้านการบริหาร

5. โอกาสในความก้าวหน้าในการทำงาน

ในประเด็นนี้บริษัทมีนโยบายในการเลื่อนตำแหน่งพนักงาน และมอบความรับผิดชอบที่สูงขึ้นให้กับพนักงาน เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานมีโอกาสในความก้าวหน้าในการทำงานของตนเอง โดยคำนึงถึงความสามารถในงานที่รับผิดชอบและความสามารถในการบริหารทีมงาน

6. การได้รับการยอมรับนับถือ

บริษัทมีการให้รางวัลแก่พนักงานประมาณปีละ 30 คน ในหลายประเภทของการให้รางวัลอย่างเป็นทางการ โครงการที่มีขึ้นในปี 2008 คือ First Choice for Customers World Wide เป็นโครงการส่งเสริม สนับสนุนให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า ซึ่งเดิมทางบริษัทจะได้รับการยอมรับในการเป็นผู้นำด้าน KPIs และในปีนี้จึงเพิ่มในส่วนของการบริการที่เชื่อมโยงกับ KPIs โดยจะฟังความต้องการของลูกค้ามากขึ้น ดังนั้นหากผลการสำรวจไม่เป็นไปตามเป้าหมายไม่ว่าจะตัวใดตัวหนึ่งก็จะไม่ได้รางวัลเลย โดยทั่วไปแล้วบริษัทจะให้รางวัลสำหรับพนักงานที่มีอายุการทำงานนาน โดยรางวัลนี้บริษัทได้กำหนดไว้ให้สำหรับพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ซึ่งถือว่าบริษัทให้ความสำคัญกับความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์การ และมีการให้การยอมรับกับพนักงานที่ทำงานด้วยความขยันขันแข็ง ความจงรักภักดี เรียกว่า DHL Royalty Award อีกทั้งบริษัทจะให้การยอมรับกับหน่วยงานที่ทำงานเป็นทีมได้เป็นอย่างดี สามารถช่วยเหลือร่วมมือทำให้เกิดผลสำเร็จในการทำงานเป็นทีม เรียกว่า Team Performance Excellence

7. **การปกครองและบังคับบัญชา**

ในด้านนี้บริษัทได้คัดเลือกผู้บังคับบัญชา โดยพิจารณาจากความสามารถในการทำงานและความสามารถในการบังคับบัญชา เพื่อให้แน่ใจว่าผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้นำหน่วยงานที่ดูแล ให้ความช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดีและยังสนับสนุนให้มีการให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาผ่านรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ 360 องศา สำหรับการป้อนข้อมูลกลับโดยผู้บังคับบัญชานั้นไม่ได้นำมาปฏิบัติกันอย่างสม่ำเสมอ เนื่องมาจากการที่เน้นความรวดเร็วของผลปฏิบัติงานทำให้ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาไม่มีโอกาสได้ให้ข้อมูลป้อนกลับซึ่งกันและกันได้อย่างสม่ำเสมอ

8. **นโยบายการบริหารงานขององค์การ**

บริษัทมีโครงสร้างองค์การเป็นแบบแนวราบ (Flat Organization) มีชั้นการบังคับบัญชาค่อนข้างสั้นที่จะสามารถทำให้เกิดความรวดเร็วในการสื่อสาร โดยในรูปแบบในการสื่อสารสามารถแบ่งได้เป็นการสื่อสารเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจขององค์การ ส่วนนี้รับผิดชอบโดยส่วนงานการสื่อสารของฝ่ายการตลาด และการสื่อสารอีกส่วนหนึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับกิจการของพนักงานที่รับผิดชอบโดยฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ มีทั้งการสื่อสารที่เปิดเผยโดยฝ่ายบริหารทุกๆ 3 เดือน (QBC Meeting) ให้กับพนักงานทั้งหมด และการสื่อสารภายในแต่ละแผนก ผ่านการประชุมและกล่องรับฟังความคิดเห็น

9. แผนการให้ค่าตอบแทนที่ยืดหยุ่น

ในส่วนที่เป็นค่าตอบแทนที่ยืดหยุ่นนี้ เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถเลือกสวัสดิการบางส่วนให้มีความสอดคล้องกับการดำเนินชีวิตของแต่ละคน การให้สวัสดิการแบบนี้บริษัทเรียกว่า Flexi Benefit โดยให้เป็นแต้มไว้สำหรับแลกสวัสดิการในรูปแบบต่างๆเพิ่มเติมจากสวัสดิการหลักที่บริษัทมีให้อยู่แล้ว สวัสดิการที่พนักงานสามารถใช้แต้มแลกเพิ่มเติม อาทิเช่น วงเงินประกันชีวิตเพิ่มสำหรับตัวพนักงาน, วงเงินประกันชีวิตสำหรับคู่สมรสและบุตร, ค่าใช้จ่ายในการซ่อมยานพาหนะ, ค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมที่พักอาศัย เป็นต้น พนักงานจะได้รับแต้มทุกๆต้นปี จำนวนแต้มที่ได้รับขึ้นกับระดับค่างาน (Job Grade) และเมื่อสิ้นปีหากพนักงานใช้แต้มที่ได้รับนี้ไม่หมดสามารถแลกคืนเป็นเงินสดได้ แต่ต้องเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในส่วนนี้

10. สภาพการทำงานที่ดี

เวลาการทำงานที่เหมาะสมและยืดหยุ่น

บริษัทแบ่งเวลาการทำงานตามลักษณะงาน โดยแบ่งเป็นดังนี้

- พนักงานที่ต้องพบปะลูกค้า เช่น ฝ่ายการตลาดและฝ่ายขาย
- พนักงานที่ต้องบริการลูกค้า วันทำงาน เวลาทำงานปกติ และเวลาพักจะขึ้นอยู่กับตารางวันและเวลาทำงานของแต่ละหน่วยงานนั้นๆ แต่ไม่เกิน 48 ชม.ต่อสัปดาห์ และจะมีเวลาพักวันละ 1 ชม. ตามผลัดหรือเวลาที่ทำงาน
- พนักงานประจำสำนักงาน ทำงานเวลา 9.00 – 18.00 น.

สถานที่ทำงานที่เหมาะสมและยืดหยุ่น

สถานที่ตั้งของบริษัทอยู่กลางใจเมือง ทำให้สะดวกในการเดินทางอีกทั้งบริษัทมีจุดบริการทั่วประเทศ 25 แห่ง พนักงานในส่วนของฝ่ายขายและการตลาดสามารถทำงานนอกสถานที่ได้ เนื่องจากบริษัทได้จัดหาอุปกรณ์การทำงาน เช่น คอมพิวเตอร์แบบพกพา โทรศัพท์มือถือเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่ สำหรับพนักงานประจำสำนักงาน บริษัทได้จัดให้มีห้องอ่านหนังสือเพื่อให้พนักงานได้ใช้เวลาว่างจากการทำงานได้ติดตามข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ

ความปลอดภัยในการทำงาน

บริษัทมีระบบด้านความปลอดภัยในการทำงาน โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยตามที่กฎหมายกำหนด มีการจัดหาอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลสำหรับพนักงานในส่วนงานที่จำเป็นต้องใช้และจัดโปรแกรมการฝึกอบรมที่เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานให้กับพนักงานด้วย