



บริษัท จีซี โลจิสติกส์ โซลูชันส์ จำกัด



GCL ใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เป็นกรอบแนวทางในการบริหารจัดการองค์กรมาตั้งแต่ปี 2552 ทำให้ผู้บริหารและพนักงานเห็นภาพเป้าหมายความเป็นเลิศไปในทิศทางเดียวกัน ทุกคนมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อน ปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องตามประเด็นต่างๆ จากรายงานป้อนกลับทุกครั้งที่ได้รับให้สอดคล้องประสานบูรณาการในทุกส่วนงาน ส่งผลให้การดำเนินงานในทุกๆ ด้านขององค์กรปรากฏผลสัมฤทธิ์ในเชิงบวกต่อเนื่องขึ้นมาเรื่อยๆ โดยเราได้รับรางวัล TQC มาแล้ว 2 ครั้งในปี 2556 และ 2559 สำหรับการได้รับรางวัล TQC Plus: Operation ในครั้งนี้ยังเป็นกำลังใจและแรงผลักดันให้กับผู้บริหารและพนักงานขององค์กรว่าพวกเราเดินมาถูกทาง และเข้าใกล้ความเป็นเลิศในระดับสากลมากยิ่งขึ้น GCL มีความตั้งใจและมุ่งมั่นที่จะบริหารจัดการองค์กรตามกรอบเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อทำให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ มีความน่าเชื่อถือ เป็นองค์กรที่มุ่งมั่นพัฒนาตนเองอย่างไม่หยุดยั้ง และได้รับการยอมรับในฐานะองค์กรแห่งคุณภาพ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจและก้าวขึ้นสู่การได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ในอนาคตต่อไป



คุณอำนวย พรหมนันต์

กรรมการผู้จัดการ

บริษัท จีซี โลจิสติกส์ โซลูชันส์ จำกัด



ลักษณะองค์กร

บริษัท จีซี โลจิสติกส์ โซลูชันส์ จำกัด (GCL) เดิมชื่อบริษัท พีทีที โพลีเมอร์ โลจิสติกส์ จำกัด (PTPL) จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้เป็นบริษัทที่มีความเชี่ยวชาญด้านโลจิสติกส์สำหรับผลิตภัณฑ์ปิโตรเคมีแบบครบวงจรโดยมุ่งเน้นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยสร้างความแข็งแกร่งให้กับกลุ่มธุรกิจปิโตรเคมีของ กลุ่ม ปตท. โดยผลิตภัณฑ์/บริการหลักของ GCL คือ Logistics Solution ซึ่งให้บริการในกลุ่มธุรกิจปิโตรเคมีเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีคุณภาพ ผ่านกิจกรรมหลัก 3 กิจกรรม ประกอบด้วย

- 1) Bagging and Packing Management (BP): รับผลิตภัณฑ์ทางท่อลำเลียง และ Bulk Truck เข้าเก็บใน Silo เพื่อบรรจุผลิตภัณฑ์เม็ดพลาสติก และนำเข้าจัดเก็บในคลังสินค้า
- 2) Warehouse Management (WH): การบริหารจัดการคลังสินค้า ทำการจัดเตรียมและบรรจุผลิตภัณฑ์เข้ารถบรรทุก หรือตู้คอนเทนเนอร์ตามคำสั่งซื้อของลูกค้า
- 3) Distribution Management (DT): การบริหารจัดการขนส่งสินค้าให้กับลูกค้าภายในประเทศและต่างประเทศ

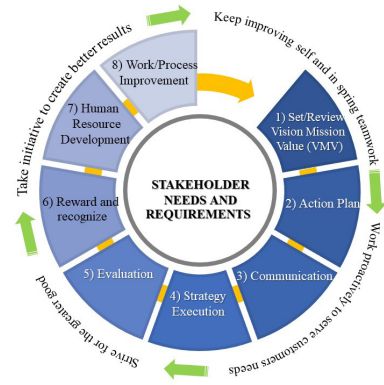
ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์		
มุมมอง	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (Strategic Advantage)	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Challenge)
ธุรกิจ	SA1 การที่ GCL เป็นหนึ่งใน Value Chain ของ GC ทำให้มี Captive Demand	SC1 การนำ Digital Technology และ Robotics มาสร้างนวัตกรรมบริการ
การปฏิบัติการ	SA2 การบริหารจัดการโลจิสติกส์ที่เป็นเลิศในกลุ่มธุรกิจปิโตรเคมีในระดับ Top Quartile	SC2 การบริหารต้นทุนและประสิทธิภาพการปฏิบัติการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน
ความรับผิดชอบต่อสังคม	SA3 บริษัทในกลุ่มมีภาพลักษณ์ที่ดีด้านสังคม ชุมชนและสิ่งแวดล้อม	SC3 การดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม
บุคลากร	SA4 บุคลากรมีประสพการณ์ในการให้บริการ โลจิสติกส์ด้านปิโตรเคมี	SC4 การพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มผลผลิตภาพในการทำงาน SC5 การรักษานักงานจ้างเหมาแรงงาน

42

ระบบการนำองค์กร

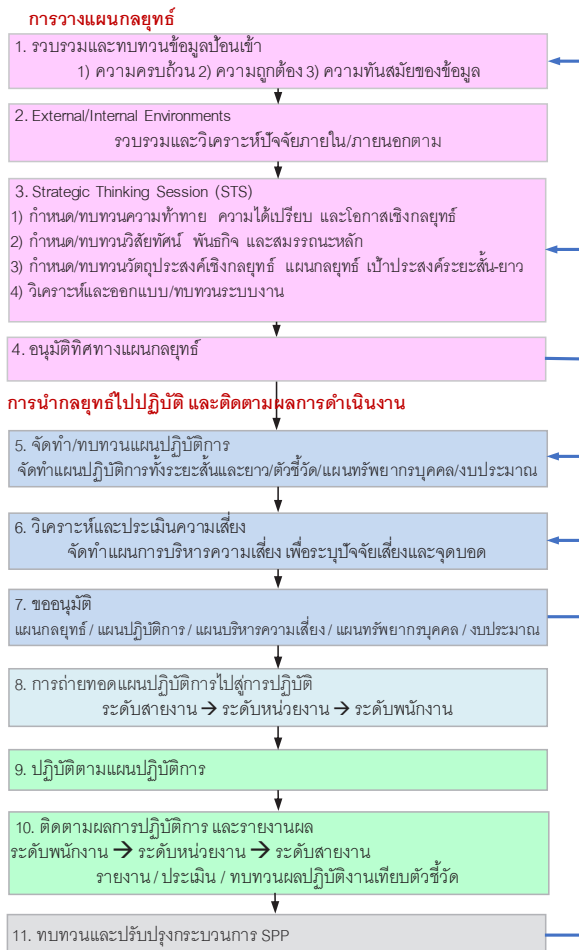
วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม/วัฒนธรรม สมรรถนะหลักขององค์กร									
วิสัยทัศน์	Partner of choice for Better Logistics Solution in Chemical Industry								
พันธกิจ	<ol style="list-style-type: none"> 1. มุ่งพัฒนาคุณภาพการบริการและการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ ด้วยระบบที่ทันสมัย มีต้นทุนที่แข่งขันได้ 2. ส่งมอบบริการที่ครบวงจร ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าด้วยบริการที่เหนือความคาดหวัง 3. มีผลประกอบการที่ดี ดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของความโปร่งใส เป็นธรรมต่อลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4. พัฒนาเสริมสร้างศักยภาพพนักงานสู่ความเป็นเลิศ ควบคู่กับการเติบโตขององค์กร 5. ดำเนินธุรกิจอย่างมีธรรมาภิบาล มีความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน 								
เป้าหมายความเป็นเลิศ	1. Logistics Excellence, 2. Green Logistics, 3. Preferred Logistics Partner, 4. The Best place to work								
ค่านิยม / วัฒนธรรม "GC SPIRIT"	<table border="0"> <tr> <td>1. Global Mindset - ชีตถือมุมมองที่เป็นสากล</td> <td>5. Innovation - ร่วมสร้างนวัตกรรม</td> </tr> <tr> <td>2. Customer Focus - มุ่งเน้นลูกค้า</td> <td>6. Responsibility for Society - ร่วมรับผิดชอบต่อสังคม</td> </tr> <tr> <td>3. Synergy - สร้างพลังร่วมอันยิ่งใหญ่</td> <td>7. Integrity and Ethics - ร่วมสร้างพลังความดี</td> </tr> <tr> <td>4. Performance Excellence- ร่วมมุ่งสู่ความเป็นเลิศ</td> <td>8. Trust & Respectร่วมสร้างความเชื่อมั่น</td> </tr> </table>	1. Global Mindset - ชีตถือมุมมองที่เป็นสากล	5. Innovation - ร่วมสร้างนวัตกรรม	2. Customer Focus - มุ่งเน้นลูกค้า	6. Responsibility for Society - ร่วมรับผิดชอบต่อสังคม	3. Synergy - สร้างพลังร่วมอันยิ่งใหญ่	7. Integrity and Ethics - ร่วมสร้างพลังความดี	4. Performance Excellence- ร่วมมุ่งสู่ความเป็นเลิศ	8. Trust & Respectร่วมสร้างความเชื่อมั่น
1. Global Mindset - ชีตถือมุมมองที่เป็นสากล	5. Innovation - ร่วมสร้างนวัตกรรม								
2. Customer Focus - มุ่งเน้นลูกค้า	6. Responsibility for Society - ร่วมรับผิดชอบต่อสังคม								
3. Synergy - สร้างพลังร่วมอันยิ่งใหญ่	7. Integrity and Ethics - ร่วมสร้างพลังความดี								
4. Performance Excellence- ร่วมมุ่งสู่ความเป็นเลิศ	8. Trust & Respectร่วมสร้างความเชื่อมั่น								
สมรรถนะหลัก	• การบริหารจัดการโลจิสติกส์ที่เป็นเลิศในกลุ่มธุรกิจปิโตรเคมี								

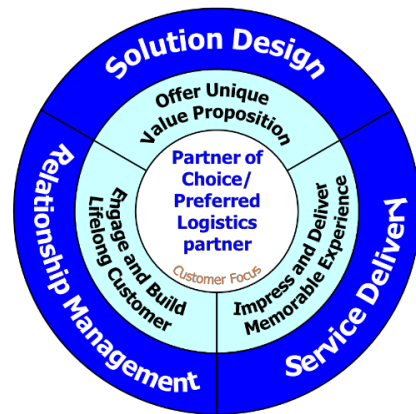
ผู้บริหารระดับสูงได้ออกแบบกระบวนการ GCL Leadership System เป็นเครื่องมือกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมตลอดจนการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากร ผู้ส่งมอบ ลูกค้า ผู้ถือหุ้น และชุมชน ซึ่งมีทั้งหมด 8 ขั้นตอน รวมทั้งผู้บริหารระดับสูงจะประพฤติตนแบบ Walk the Talk เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีและปฏิบัติงานประจำวันด้วย 4 Core Behaviors อย่างสม่ำเสมอ ส่งผลให้เกิด Role Model ในด้านต่างๆ ที่ชัดเจนตามค่านิยมขององค์กร



กลยุทธ์

กระบวนการวางแผนกลยุทธ์เป็นเครื่องมือสำคัญเพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์กร GCL พัฒนาการวางแผนกลยุทธ์ตามกรอบเวลา นุรณาการร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วยแผนกลยุทธ์ระยะสั้น 1 ปี ตามปีงบประมาณเพื่อทบทวนรายละเอียดเชิงกลยุทธ์ต่าง ๆ ภายใต้กรอบเวลา 5 ปีที่วางไว้ แผนกลยุทธ์ระยะยาว 5 ปี ซึ่งเป็นไปตามรอบธุรกิจปีไตรมาส ซึ่งกรอบเวลาดังกล่าวเป็นไปตามกรอบระยะเวลาของกลุ่ม GC เพื่อให้เกิดความสอดคล้อง ความคล่องตัวและความยืดหยุ่นตลอดทั้ง Value Chain รวมถึงตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครบถ้วนประกอบด้วย 11 ขั้นตอน





ลูกค้า

จากวิสัยทัศน์ “Partner of choice for Better Logistics Solution in Chemical Industry” เป้าหมายความสำเร็จ “Preferred Logistics Partner” และวัฒนธรรม “Customer Focus” ที่ได้สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของ GCL ในการปฏิบัติสู่องค์กรบริการที่เป็นเลิศ และเพื่อตอบสนองเป้าหมายดังกล่าว GCL ได้พัฒนา Logistics Experience Excellence Process (LEEP) ประกอบด้วย

- 1) Solution Design ที่มุ่งเน้นการออกแบบการให้บริการที่สามารถส่งมอบคุณค่าที่ตอบโจทย์และมีความแตกต่างกันตามแต่ละกลุ่มลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของ Client/End User Customer
- 2) Service Delivery ที่มุ่งเน้นการบริการอย่างประทับใจ ทำให้เป็นที่น่าจดจำและระลึกถึงสำหรับ Client/End User Customer อยู่เสมอ
- 3) Relationship Management ที่มุ่งเน้นการสร้างและยกระดับความสัมพันธ์กับ Client/End User Customer อย่างต่อเนื่องไปตลอดระยะเวลาที่มีปฏิสัมพันธ์กัน เพื่อทำให้เกิดความผูกพันและการทำธุรกิจร่วมกันในระยะยาว กระบวนการนี้ทำให้ GCL มั่นใจว่าจะสามารถส่งมอบประสบการณ์ที่เป็นเลิศแก่ทั้ง Client และ End User Customer

44

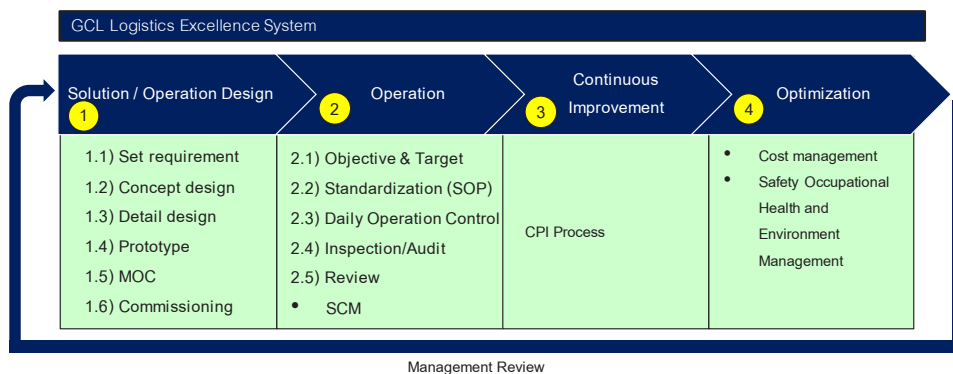
การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

GCL ดำเนินการเลือก รวบรวมข้อมูล และวัดผลการดำเนินการ ผ่าน 4 ขั้นตอนดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 คัดเลือกตัววัดผล โดยพิจารณาให้ 1) สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 2) สะท้อนสมรรถนะหลักและ 3) ตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน ขั้นตอนที่ 2 พิจารณากระบวนการคัดเลือกข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ขั้นตอนที่ 3 เพื่อให้เกิดการบูรณาการสอดคล้องในแนวทางเดียวกัน ตัววัดผลที่ได้รับการคัดเลือกในระดับกลยุทธ์ จะถูกถ่ายทอดไปในระดับต่างๆ ด้วย Catch ball โดยผู้รับผิดชอบแต่ละระดับติดตาม รวบรวมผลไว้ใน KPI Dashboard และรายงานความก้าวหน้าของผลการดำเนินการตาม KPI ใน Agenda Base Meeting (ABM) เพื่อทบทวนและวิเคราะห์ผลการดำเนินการ ทั้งการปฏิบัติงานประจำวัน และผลการดำเนินการโดยรวมเทียบกับเป้าหมายและสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร ในการปรับแผนปฏิบัติการ หากผลหากดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผน ขั้นตอนที่ 4 ทบทวนการเลือก รวบรวมข้อมูล และวัดผลการดำเนินการ ในปีที่ผ่านมา เพื่อปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ในช่วงเดือนสิงหาคมของทุกปีก่อนกระบวนการคัดเลือกตัววัดผลในขั้นตอนที่ 1 นอกจากนี้ยังมีการประชุม Management Committee ทุกเดือน เพื่อทบทวน วิเคราะห์ผลการดำเนินการและตัวชี้วัดผลด้านการเงินระยะสั้น ได้แก่ EBITDA และระยะยาว ได้แก่ Return on Invested Capital (ROIC) GCL สร้างและจัดการความรู้ขององค์กรโดยใช้ KM Model มุ่งเน้นการเรียนรู้ และผลักดันผู้บริหารและพนักงานให้มีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ในองค์กร มีการจัดตั้ง KM Committee โดยเป็นคณะกรรมการระดับผู้บริหารเพื่อกำหนดทิศทางและเป้าหมายการจัดการความรู้ และส่งมอบให้ทาง KM Team ซึ่งเป็นตัวแทนของแต่ละส่วนงานมาเป็นคณะทำงาน เข้ามาร่วมจัดการความรู้ภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ มีการกำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายการจัดการความรู้ในองค์กร โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ Business Results, Operations, Customer Relationship และ Social/ Environment ที่สอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กร และทำ Knowledge Mapping ซึ่ง GCL ได้จัดทำ KM SWOT Analysis เพื่อมาวางแผนการจัดการความรู้ และนำไปปรับปรุงกระบวนการทำงาน จนถึง Knowledge Sharing ให้กับพนักงาน และลูกค้า

บุคลากร

GCL ให้ความสำคัญกับบุคลากรของบริษัทซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด โดยมอบหมายให้ HR จัดทำกระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและศักยภาพสูงสุดอันจะมีผลให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้และเป็นองค์กรที่บุคลากร ผู้สมัครงาน ต้องการร่วมงานด้วยมากที่สุด โดยผู้บริหารระดับสูง HR และคณะผู้บริหารวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกเพื่อประเมินขีดความสามารถและอัตราค่าจ้างบุคลากร ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ บริการใหม่ การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย เป็นต้น ต่อจากนั้น จะจัดทำแผนอัตราค่าจ้างทั้งระยะสั้น 1 ปี จนถึงระยะยาว 5 ปีและแผนพัฒนาบุคลากร และนำผลลัพธ์จากการบริหารจัดการบุคลากรที่แสดงผลผ่าน Corporate KPI VOC ผลความพึงพอใจลูกค้า ผลความผูกพันพนักงาน และประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานวิเคราะห์เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการต่อไป GCL เตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่ยังวางแผนการทำงานแบบบูรณาการตามโครงสร้างและแบบทีมข้ามสายงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุดนอกจากนี้ยังเข้มงวดในการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานให้พนักงานทุกคนรวมถึงผู้รับเหมา มีสุขภาพ สวัสดิภาพและความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่ทำงานภายใต้นโยบายด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ยังให้ความสำคัญด้านสิทธิประโยชน์ และนโยบายสวัสดิการต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน จากการประเมินความผูกพันและให้ทัดเทียมกับกลุ่มอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ ควบคู่กันกับการจัดการผลการปฏิบัติงาน ตามกระบวนการ Performance Management System เพื่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดีและสร้างความผูกพันของพนักงาน ทั้งนี้ GCL ยังมุ่งเน้นการเรียนรู้และการพัฒนาสนับสนุนความต้องการขององค์กรและการพัฒนาตนเองของบุคลากร ผู้บริหาร และผู้นำ เพื่อให้กระบวนการตอบสนองต่อโอกาสเติบโตในองค์กรที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน รวมถึงเสริมสร้างสมรรถนะขององค์กร ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และเสริมสร้างการบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการขององค์กร ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว มาทำแผนพัฒนาทั้งด้านองค์กรและพนักงาน แบ่งกลุ่มการพัฒนาออกเป็น 4 กลุ่ม คือ 1) Strategic Growth 2) Leadership Competency/ Core Values 3) Functional Competency และ 4) Basic Training การพัฒนาบุคลากรจะเน้นรูปแบบ 10:20:70 ได้แก่ 10% เป็นการเรียนรู้และพัฒนาการอบรมด้านทฤษฎีต่าง ๆ หรือการศึกษาดูงาน 20% เป็นจากการสอนงานของหัวหน้างาน ผู้ร่วมงาน และ 70% ของการเรียนรู้และพัฒนาจากการลงมือทำ ได้ทดลองทำในการทำงานจริง ผ่านการมอบหมายงานตาม KPI หรือการเข้าร่วมคณะทำงาน Cross Functional Team นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาพนักงานจ้างเหมาแรงงานเน้นที่การ OJT โดยพนักงานใหม่จะผ่านการ OJT ซึ่งมีการสอนงานและประเมินผลอย่างใกล้ชิดจากหัวหน้างาน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

การปฏิบัติการ



GCL มุ่งเน้นการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องและการพัฒนาต่อยอดด้วยนวัตกรรมเป็นสิ่งสำคัญ โดยใช้ระบบ Logistics Excellence System ในการบริหารการปฏิบัติการสู่ความเป็นเลิศ 4 ขั้นตอน ประกอบด้วย 1) Solution/Operation Design 2) Operation 3) Continuous Improvement และ 4) Optimization การออกแบบกระบวนการทำงาน Solution Design Team จะร่วมกันนำข้อมูลกลยุทธ์ของบริษัทฯ และข้อมูลความต้องการของลูกค้า มาเป็นข้อมูลป้อนเข้าและจัดทำเป็นข้อกำหนดที่สำคัญของผลิตภัณฑ์และกระบวนการ โดยคำนึงถึงคุณค่าในมุมมองของลูกค้าที่สูงกว่าคู่แข่ง

และความเป็นเลิศของผลิตภัณฑ์และกระบวนการเดิม หากผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการเดิมไม่สามารถตอบสนองข้อกำหนดที่สำคัญได้ จะมีการนำองค์ความรู้เดิมขององค์กรผนวกกับเทคโนโลยีใหม่มาพิจารณา ในมิติทางความคล่องตัว, รอบเวลา และผลิตภาพ เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์และกระบวนการใหม่ที่ตรงความต้องการของลูกค้าและสามารถแข่งขันได้ เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติการ (Operation) เป็นไปตามกระบวนการที่ได้ทำการออกแบบไว้ GCL ใช้ระบบ QSHEMS ในการกำกับปฏิบัติการในขั้นตอนต่าง ๆ ตั้งแต่ 1) Objective & Target การทบทวนผลลัพธ์จากการดำเนินงานในปีที่ผ่านมาเพื่อกำหนดนโยบายและเป้าหมายวางแผนพัฒนากระบวนการทำงานในที่ประชุม Management Review เป็นประจำทุกปี 2) Standardization (SOP) แต่ละส่วนงานจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานงานที่ Procedure, WI เพื่อประกาศใช้ในระบบ E-Smart ทั้งนี้พนักงานจะได้รับการอบรม Procedure, WI ตามแผนการฝึกอบรมในหน้าที่ ส่วนพนักงานใหม่จะได้รับการถ่ายทอดแบบ Coaching, OJT และ Project Assignment มีการประเมินทักษะโดยหัวหน้างาน นอกจากนี้ยังได้ทำการอบรม Awareness ให้พนักงานทุกคนทราบถึงข้อกำหนดที่สำคัญ วิธีการปฏิบัติที่เปลี่ยนแปลงเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง ได้ผลลัพธ์ที่มีมาตรฐานเดียวกัน เป็นไปตามข้อกำหนดของการออกแบบ 3) Daily Operation Control ข้อกำหนดของกระบวนการที่สำคัญ จะถูกแปลงเป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของกระบวนการทำงานที่สำคัญ โดยทุกตัวชี้วัดมีการติดตามผลการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมาย 4) Inspection/Audit ผ่าน 3 ช่องทางคือ IA-1 ตรวจสอบโดยผู้ตรวจประเมินภายในระบบมาตรฐานสากล (Internal Auditor) IA-2 ตรวจสอบโดย Cross Functional Team ในโครงการ Logistic Excellence เพื่อปิด Gap จากกระบวนการทำงานไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนจากลูกค้า IA-3 ตรวจสอบติดตามจากหน่วยงานภายนอก อาทิ Customer Audit, การตรวจสอบจาก สตง., การตรวจสอบจากบริษัทผู้ตรวจบัญชี, การตรวจสอบจากบริษัทประกันภัย และ การตรวจสอบจาก สรอ. โดยมีการตรวจอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ผลการดำเนินงาน การตรวจติดตามจะรายงานไปยังผู้รับผิดชอบเพื่อให้ดำเนินการแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ และทำการจัดทำ/ปรับปรุง Standardization/Lesson Learned/Best Practice 5.) Review ในแต่ละปีจะมีการทบทวนทบทวนประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานในที่ประชุม Management Review อย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ GCL ได้รับการรับรองระบบมาตรฐานการจัดการ ISO9001, ISO14001, TIS/OHSAS18001, ISO50001, ISO22301 ตั้งแต่ปี 2552 โดยในปี 2557 และ 2559 ได้รับการจัดทำระบบมาตรฐาน GMP/HACCP, HALAL ตามข้อเสนอแนะของทางลูกค้า เป็นต้นมาโดยไม่เคยพบข้อบกพร่องที่มีนัยสำคัญ ทำให้มั่นใจว่าทุกกระบวนการได้ถูกปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ออกแบบไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

46

ผลลัพธ์

องค์กรได้มีการติดตามตัวชี้วัดผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ ประกอบด้วย 1) ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ 2) ผลลัพธ์ด้านลูกค้า 3) ผลลัพธ์ด้านบุคลากร 4) ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร 5) ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด ผ่านระบบงานขององค์กรดังตาราง

Process	Key Requirement	Output Index	In-Process Control
ระบบงานหลัก	ดำเนินการบรรจุสินค้าให้มีคุณภาพและเป็นไปตามความต้องการของลูกค้า	1) Customer Production Rate 2) %OEE	1) %Quality of Bagging & Packing
	ดำเนินการบริหารจัดการสินค้าในคลังให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามความต้องการของลูกค้า	1) % FG เสียหายจากการเคลื่อนย้าย 2) % FG เสียหายจากการจัดเก็บ	1) Inventory Accuracy
	Delivery of product with the right quality/quantity to the right place and timeliness	1) % DIFOT	1) % Loading Accuracy
	ตอบสนองความต้องการและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	1) ความพึงพอใจ 2) ความไม่พึงพอใจของลูกค้า 3) ความผูกพันของลูกค้า 4) Market Share	1) ข้อร้องเรียน 2) การตอบสนองลูกค้า 3) การปิดข้อร้องเรียนในระบบ CRM 4) %Contract Renewal 5) จำนวนสัญญาการให้บริการ
ระบบงานสนับสนุน	1.) Employee Engagement 2) Sufficient manpower 3) Competency management*	1) ผลสำรวจความผูกพันพนักงาน) 2) บุคลากรที่ครอบงำอัตราค่าจ้าง) 3) การปิด gap การพัฒนาพนักงาน	1) อัตราการรักษาพนักงานใหม่อายุงาน <1 ปี 2) อัตราการลาออก 3) การจัดฝึกอบรมตามแผน
	บริหารการลงทุนให้เกิดมูลค่าเพิ่มและเกิดความมั่นคงทางการเงิน	1) ผลตอบแทนการลงทุน ROIC 2) ความมั่นคงทางการเงิน Net Debt to Equity and DSCR	1) % ผลตอบแทนของการลงทุน ROIC 2) ค่าของ Net Debt to Equity 3) ค่า DSCR
	บริหารจัดการเครื่องจักรให้มีประสิทธิภาพและพร้อมใช้งาน	1) % OEE 2) Customer Unplanned Downtime	1) % Plant Reliability 2) %Availability
	การจัดการระบบสารสนเทศให้มีความเชื่อถือได้, มีความปลอดภัย, และรักษาความปลอดภัยด้าน Cyber security	1) % System reliability 2) % Data accuracy 3) % User satisfaction	1) % Backup Completion 2) % Security breach 3) Phishing Victims 4) DR Disaster Recovery Testing
	บริหารจัดการเพื่อให้มีกำลังผลิต/บริการ ที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน ทันเวลา ภายในงบประมาณและต้นทุนที่เหมาะสม	1) Supplier KPIs Achievement	1) Service Level Agreement (SLA)
	1) การจัดการความปลอดภัยส่วนบุคคล 2) การจัดการความปลอดภัยบนท้องถนน	1) Loss time Accident 2) TRIR 3) Road Transport Safety	1) % PM Compliance of Emergency Rescue and Security Equipment 2) ข้อเสนอแนะการซ่อมแผนฉุกเฉิน 3) จำนวนการรายงาน UA/UC

บริษัท จีซี โลจิสติกส์ โซลูชันส์ จำกัด

555/1 อาคารเอ ศูนย์เอนเนอร์ยีคอมเพล็กซ์

ชั้นที่ 8 ถ. วิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร

เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900