CP Retailink

บริษัท ซีพี รีเทลลิงค์ จำกัด

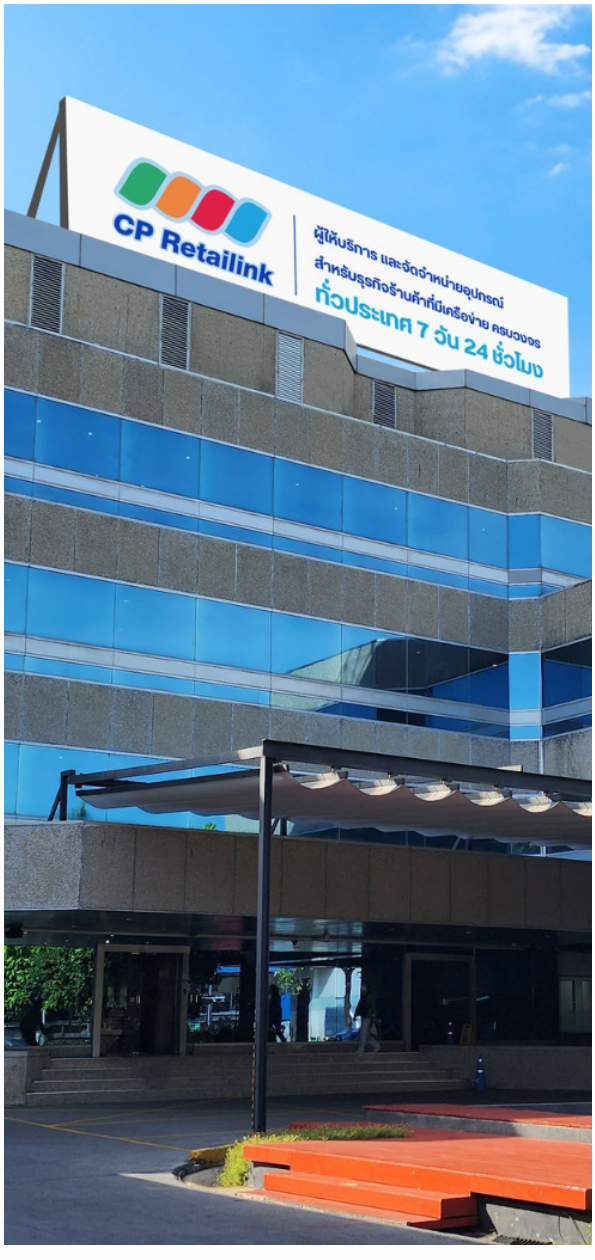
บริษัทฯ นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ มาเป็นกรอบแนวทางในการทำงาน เพื่อยกระดับและปรับปรุงกระบวนการให้มีมาตรฐานระดับสากล มีความสามารถในการแข่งขันและศักยภาพในการบริหารธุรกิจอย่างยั่งยืน

หัวใจสำคัญในการทำ TQA คือการพัฒนาผู้นำให้ขับเคลื่อนองค์กรได้บรรลุเป้าหมายในทุกมิติ ทั้งกระบวนการและผลลัพธ์ บริษัทฯ มี Application Report และ Feedback Report เป็นภาพสะท้อนการทำงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทวนสอบ ระบบ กระบวนการ ขั้นตอนการดำเนินงาน พร้อมนำมายกระดับ แก้ไข ปรับปรุงให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ จัดทำเป็นมาตรฐาน ควบคู่ไปกับการเรียนรู้ โดยตอบความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

สำหรับรางวัลบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class : TQC 2024) ที่ได้รับถือเป็นความภาคภูมิใจของทุกคนในบริษัทฯ ที่ได้ร่วมแรง ร่วมใจ ผนึกกำลังเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน

คุณวิเชียร จึงวิโรจน์
กรรมการผู้จัดการ
บริษัท ซีพี รีเทลลิงค์ จำกัด

ลักษณะองค์กร



บริษัท ซีพี รีเทลลิงค์ จำกัด ก่อตั้งเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2535 เป็นบริษัทย่อยในกลุ่มธุรกิจการตลาดและการจัดจำหน่าย เครือเจริญโภคภัณฑ์ บริษัทฯ เป็นผู้ให้บริการและจัดจำหน่ายอุปกรณ์สำหรับธุรกิจร้านค้าที่มีเครือข่ายครบวงจร ด้วยทีมช่างเทคนิคที่มีความรู้ ความสามารถ Multi Skills ทั่วประเทศ 7 วัน 24 ชั่วโมง

ผลิตภัณฑ์ของบริษัท ประกอบด้วย สินค้าและบริการ ในหมวดสินค้า ได้แก่ อุปกรณ์อาหารและเครื่องดื่ม , อุปกรณ์สำหรับร้านกาแฟและบาร์ , วัตถุดิบ , อะไหล่ อุปกรณ์และระบบไอที ในหมวดบริการ ได้แก่ การติดตั้งอุปกรณ์ การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (PM) และ การซ่อมบำรุงอุปกรณ์ (CM) บริษัทฯ แบ่งลูกค้าออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ลูกค้าหลัก ร้าน 7-Eleven และ ลูกค้ารอง Non 7-Eleven ซึ่งลูกค้ามีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ 3 เรื่อง คือ S : Service การบริการหลังการขาย มีความรวดเร็ว บริการตลอด 7 วัน 24 ชั่วโมง ช่างมีความรู้ ความสามารถ P : Product คุณภาพสินค้าและอุปกรณ์ ความคงทน ปลอดภัย และ V: Value มีความคุ้มค่าของสินค้าและบริการครบวงจร (One Stop Service) บริษัทฯ แบ่งพนักงานออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ Frontline, Commercial, Support โดยมีปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนความผูกพันของพนักงาน คือทิศทางการดำเนินงานชัดเจน รักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ การยกย่องชมเชยพนักงาน

เพื่อประสิทธิผลในการทำงาน บริษัทฯ จึงได้จัดเตรียมอาคาร สถานที่ อุปกรณ์ และยานพาหนะ โดยคำนึงถึงความปลอดภัย ตามมาตรฐานกระทรวงแรงงาน กรมสวัสดิการคุ้มครองแรงงาน ในทุกพื้นที่การทำงาน อาทิ อาคารสำนักงานใหญ่ ศูนย์แสดงสินค้า CP Retailink The Campus ศูนย์ฝึกอบรม คลังสินค้า คลัง Spare Part และศูนย์บริการทั่วประเทศ รวมถึงระบบสารสนเทศที่สำคัญ อาทิ SAP , RSM , CPR One เป็นต้น อีกทั้ง เพื่อความเป็นเลิศและยั่งยืนทางธุรกิจ บริษัทฯ จึงได้นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ มาเป็นกรอบแนวทางในการทำงาน ควบคู่กับระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO9001:2015 และ ISO 45001:2018

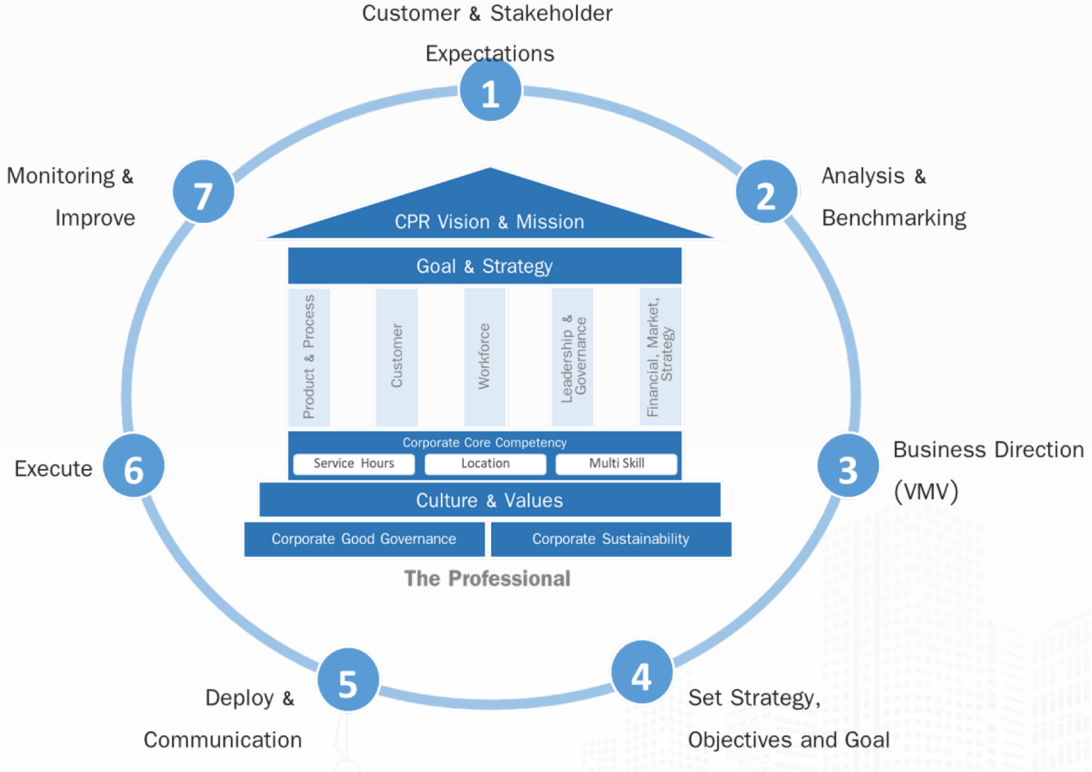
ความท้าทายที่สำคัญที่องค์กรเผชิญ

บริษัทฯ กำหนดความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ได้แก่

1. **ด้านธุรกิจ** การเติบโตให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วขององค์กรแม่
2. **ด้านปฏิบัติการ** จัดหาเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อตอบสนองการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. **ด้านบุคลากร** การพัฒนาบุคลากรมุ่งสู่ Digital Transformation ตามความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนไป

การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ของผู้นำ

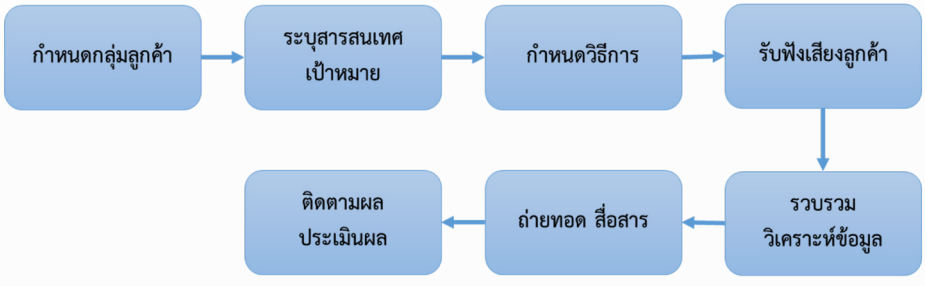
ผู้นำระดับสูง ขับเคลื่อนบริษัทฯ สู่ความเป็นมืออาชีพด้วย CPR Leadership System โดยให้มีการทบทวนความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำมากำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร ผ่านการวางแผนกลยุทธ์ประจำปี จากนั้น MD ทำหน้าที่ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ ด้วยการสื่อสารแบบสองทาง ผ่านการประกาศนโยบายประจำปี ด้วยตนเอง เพื่อให้พนักงานรับทราบนโยบาย เห็นเป้าหมายเดียวกัน รวมถึงสร้างการมีส่วนร่วมอย่างเต็มใจไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม MD ทำให้เกิดการมุ่งเน้นสู่การปฏิบัติ ได้กำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัด ทุกหน่วยงานร่วมจัดทำแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ ลงมือปฏิบัติตามแผน ผ่านใบภาระงาน และติดตามผลด้วยการทำ PDCA ทั้งระบบ 52 สัปดาห์ เพื่อค้นหา Critical Issue & Opportunity ทำการแก้ไข ปรับปรุง ด้วยตนเองหรือกลุ่ม ในรูปแบบ workshop base และจัดเก็บเป็นองค์ความรู้ พร้อมติดตามผลการดำเนินงานที่สำคัญของบริษัททุกสัปดาห์ผ่านการประชุม MM-CPR/CPR Performance Review/BM-CPR รวมถึงปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีด้วยการลงพื้นที่หน้างาน เพื่อติดตามงาน และสร้างขวัญ กำลังใจ รับฟังปัญหา ด้วยความใส่ใจอย่างใกล้ชิด MD สร้างบรรยากาศในการทำงาน โดยการกระจายอำนาจอย่างทั่วถึง ทุกหน่วยงาน ทุกคน โดยองค์กรเป็นหนึ่งเดียว



ลูกค้า

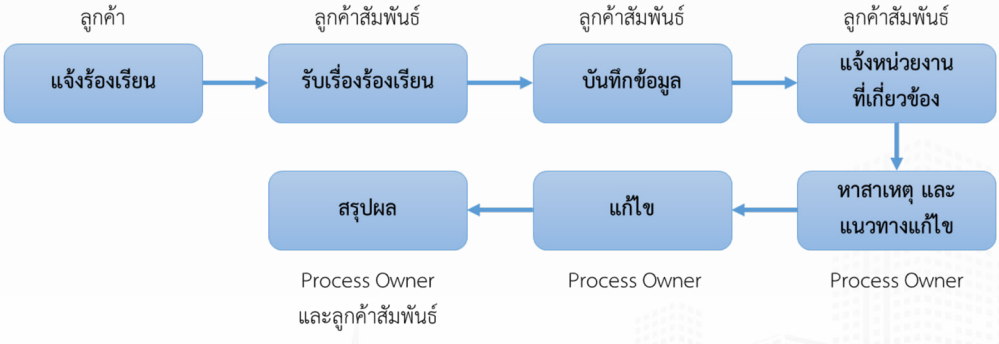
บริษัทฯ แบ่งลูกค้าออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 7-Eleven และ Non 7-Eleven โดยให้ความสำคัญกับ**การรับฟังเสียงของลูกค้า**ทุกกลุ่มอย่างสม่ำเสมอ พร้อมนำข้อมูลที่ได้รับมาพัฒนา ปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ ให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังอย่างต่อเนื่อง รวมถึงสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าทุกกลุ่ม เพื่อความยั่งยืนของธุรกิจในระยะยาว โดยดำเนินงานผ่าน Process Owner อาทิ ฝ่ายการตลาด ช่างปฏิบัติการ พนักงานขาย หน่วยงาน Call Service เป็นต้น

บริษัทฯ รับฟังเสียงของลูกค้าปัจจุบันและผู้ที่มีโอกาสเป็นลูกค้า ผ่านช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า เพื่อรับฟังปัญหา สร้างปฏิสัมพันธ์ สังเกตการณ์ และ ประเมินผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เมื่อได้ข้อมูลจากการรับฟังเสียงของลูกค้า ฝ่ายการตลาด จะรวบรวม วิเคราะห์ โดยใช้เครื่องมือ SWOT, TOWS Matrix, 5 Forces Model, Business Model Canvas แล้วจึงนำมาจัดลำดับความสำคัญ พร้อมถ่ายทอด และสื่อสารไปยัง Process Owner ที่เกี่ยวข้องผ่านวงประชุม BM-CPR เพื่อนำผลลัพธ์ไปแก้ไข และติดตามผลการดำเนินงาน ปรับปรุงคุณภาพสินค้าและบริการ



บริษัทฯ **สร้างความสัมพันธ์และสร้างเสริมประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า** เพื่อรักษาลูกค้าปัจจุบันให้มีทัศนคติเชิงบวกและความภักดี ขยายฐานลูกค้าเพื่อให้ได้กลุ่มลูกค้าใหม่ ซึ่งนำไปสู่ความยั่งยืนในอนาคต โดยร่วมกันพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ ร่วมทำนวัตกรรม และกิจกรรมสัมพันธ์

ใน**การจัดการข้อร้องเรียน** ลูกค้าแจ้งเรื่องผ่านช่องทาง Data Center, Email Call Service, Email Sales เพื่อแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ทันท่วงที โดยยึดความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก ลูกค้าสัมพันธ์จะรับเรื่องร้องเรียน พร้อมติดต่อกลับหาลูกค้าทันที เพื่อทำการแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น บันทึกข้อมูลลงในระบบ CPR One และแจ้ง Process Owner ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสอบสวนข้อเท็จจริง หาสาเหตุของปัญหา และกำหนดแนวทางแก้ไข Process Owner ดำเนินการแก้ไขตามแผนงาน เช่น การเข้าพบลูกค้าเพื่อเยียวยา และสอบถามความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน เป็นต้น พร้อมรายงานความคืบหน้า และสรุปผล ผ่านวงประชุม MM-CPR ให้รับทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น เป็นรายสัปดาห์ จากนั้น นำไป PDCA ต่อไป โดยข้อมูลการร้องเรียนทั้งหมดจะเป็นปัจจัยนำเข้าในการวางแผนกลยุทธ์ประจำปี นอกจากนี้ทางลูกค้าสัมพันธ์จะทำการส่งข้อมูลไปยังหน่วยงานฝึกอบรม เพื่อปรับหลักสูตรการอบรมให้สอดคล้องกับกระบวนการทำงานในอนาคต



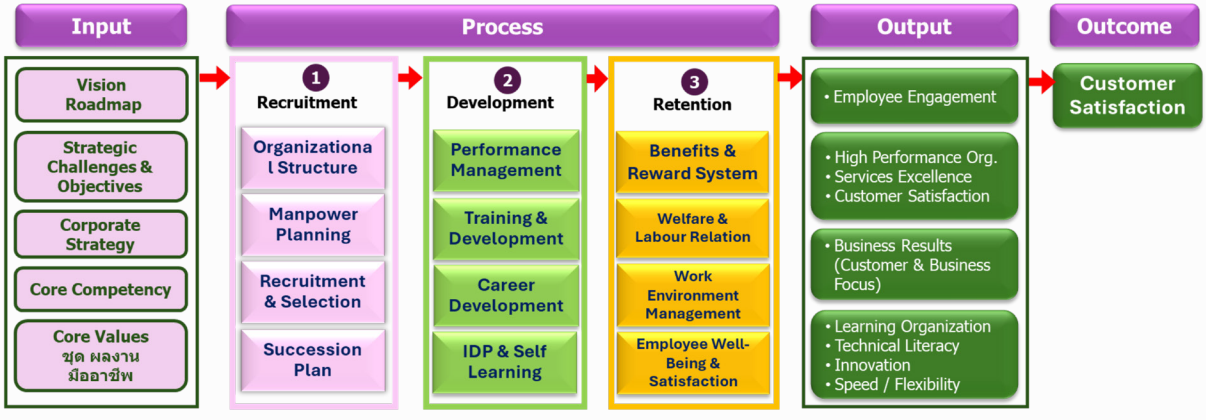
จากกรณีศึกษา **โครงการ Integrated Services แบบครบวงจร ลูกค้าธนาคารกสิกรไทย** เดิมบริษัทฯ ให้บริการด้านการติดตั้ง บำรุงรักษาเชิงป้องกัน (PM) และ การซ่อมบำรุง (CM) เครื่องปรับอากาศ ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัท นอกจากนี้ ธนาคารฯ ยังมีงานบริการด้านอื่นๆ นอกเหนือจากเครื่องปรับอากาศ ซึ่งมี Supplier หลายรายเข้าดำเนินการส่งผลให้มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานสูง

ธนาคารฯ จึงได้หารือร่วมกับบริษัทฯ ในการให้บริการแบบ**ครบวงจร** ภายใต้โครงการ Integrated Services เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและมีผู้ให้บริการรายเดียวดูแลทั้งหมด บริษัทฯ ได้นำ VOC ของธนาคารฯ มายกระดับและปรับปรุงกระบวนการทำงาน พร้อมขยายขอบเขตการใช้บริการ เป็น 5 หมวด ได้แก่ **เครื่องปรับอากาศ ระบบไอที ซ่อมอุปกรณ์ทั่วไป ระบบไฟฟ้า และ กำจัดซากสัตว์** พร้อม**พัฒนา Application** เพื่อรองรับงาน Integrated Services และสามารถ Monitoring ได้แบบ Realtime อีกทั้งมีการอบรมช่างวิศวกรรมให้มีความรู้ ทักษะ พร้อมสำหรับการปฏิบัติงานทุกอุปกรณ์

จากการดำเนินการดังกล่าวส่งผลให้ ธนาคารฯ มีความพึงพอใจ และได้ขยายสัญญาบริการเพิ่มขึ้น บริษัทฯ สามารถให้บริการรูปแบบ Integrated Services ครบวงจร ทุกสาขา ทั่วประเทศ และมีรายได้จากการบริการเพิ่มขึ้น

บุคลากร

บริษัทฯ มุ่งเน้นให้บุคลากรเป็นคนเก่ง คนดี ของบริษัทและสังคม จึงได้มี**ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล** เป็นแนวทางในการบริหารจัดการ เชื่อมโยงและบูรณาการกับกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ โดยนำปัจจัยที่ครอบคลุม วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัฒนธรรม วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ความท้าทาย ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และผลการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล มาใช้วิเคราะห์ วางแผนงาน เพื่อตอบวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ พร้อมกำหนดเป้าหมายติดตามผ่าน KPIs โดย HRM ทำหน้าที่กำกับดูแลด้านนโยบาย ทิศทางการดำเนินงานด้านบุคคลของบริษัทฯ ทำให้มั่นใจว่าบุคลากรมีความพร้อมด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังคน ซึ่งจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายและวิสัยทัศน์ ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล แบ่งเป็น 3 กระบวนการสำคัญ ได้แก่ 1. สรรหาและคัดเลือกบุคลากร 2. ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร 3. ดูแลรักษาบุคลากร



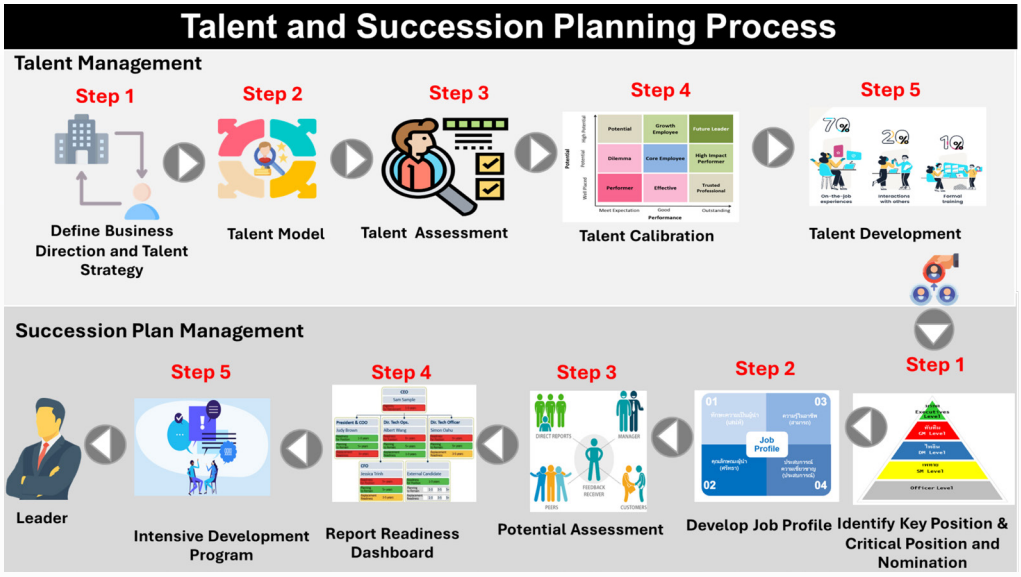
บริษัทฯ ประเมิน**ความต้องการขีดความสามารถและอัตรากำลังด้วยการ** 1.กำหนด Competency ของพนักงานตามประเภทงานและวิชาชีพ 2. ประเมินระดับการเรียนรู้และขีดความสามารถของพนักงานที่มีอยู่เดิม 3. ออกแบบแผนการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ด้านบุคลากร 4. นำแผนไปปฏิบัติ โดยการคำนวณหา Work Load อัตรากำลังคนในแต่ละหน่วยงาน

บริษัทฯ ให้**ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานในทุกๆ พื้นที่** โดยดำเนินงานด้านสุขภาวะ และความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่ทำงานของบุคลากร ซึ่งมีแนวทางการดำเนินงานเดียวกัน ดังนี้ 1. ใช้มาตรฐานระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9001:2015 และมาตรฐานระบบการจัดการความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ISO 45001:2018 2. มาตรฐานระบบการจัดการความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงานของเครือฯ SHE Standard 3. ประเมินความเสี่ยงจากกิจกรรมการทำงาน Risk Assessment 4. ข้อเสนอแนะจากผลการประเมิน EEI ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน 5. กิจกรรม 7 ส. และ 6. ข้อปฏิบัติหลักเพื่อป้องกันการเสียชีวิต สำหรับกิจกรรมที่มีความเสี่ยงสูง กฎพิทักษ์ชีวิต

บริษัทฯ **กำหนดปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากร Say Stay Strive** โดยออกแบบการประเมิน Employee Engagement ทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ แยกตามกลุ่มบุคลากร จากการประเมินผลความผูกพันพบว่า ปัจจัยต่างๆ มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยยะตามกลุ่มพนักงาน HRM จึงนำปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพัน มาทำโครงการกลยุทธ์ เพื่อยกระดับความผูกพันให้สูงขึ้น ได้แก่ การยกย่องชมเชยอย่างเหมาะสมจากความสำเร็จและความทุ่มเท, การรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ มีศักยภาพตรงกับความต้องการของบริษัท , วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานทราบถึงสิ่งที่ทำได้ดีและสิ่งที่ควรพัฒนา โดยปัจจัยสำคัญเหล่านี้จะนำมาทบทวนและปรับปรุง โดย คณะกรรมการบุคคล ทุกปี

สำหรับ การพัฒนาอาชีพการงาน บริษัทฯ จัดการพัฒนาอาชีพของพนักงานแยกตามระดับและสายงานโดยพนักงานทุกคนจะได้รับการพัฒนา ด้วยการเข้าอบรมในหลักสูตรต่างๆ ที่กำหนด สอดคล้องกับ Corporate Strategy, Competency, Performance และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง สำหรับหลักสูตรตามความก้าวหน้าในอาชีพการงาน (Career Path) จะอ้างอิงตามองค์กรแม่ ประวัติการฝึกอบรมจะถูกจัดเก็บไว้ในระบบ CP ALL Connect ซึ่งพนักงานสามารถดูข้อมูลการอบรม เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการเรียนรู้ของตนเอง (IDP)

ในด้านการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง มีกระบวนการคัดเลือก Talent และ Successor ผ่านระบบ Talent Management พิจารณาบุคลากรที่มีคุณสมบัติและผลการปฏิบัติงานที่ดี มีทักษะความเป็นผู้นำ เข้าสู่กระบวนการทำแผนพัฒนาตนเอง ทั้งนี้ Talent และ Successor ที่ผ่านการคัดเลือกจะได้รับการพิจารณาแบบ Fast Track ในด้านการปรับเงินพิเศษ การปรับตำแหน่ง เพื่อสร้างความผูกพัน และเป็นการรักษาพนักงานไว้ ให้มีโอกาสสืบทอดตำแหน่งระดับบริหาร และเป็นการเพิ่มศักยภาพของผู้นำอย่างมีประสิทธิผล สำหรับแผนการสืบทอดตำแหน่ง จะทำการทบทวนทุก 2 ปี โดยคณะกรรมการบุคคล



บริษัท ซีพี รีเทลลิงค์ จำกัด

159/30 ซอยวิภาวดี 62 (ศรีรับสุข) ถนนวิภาวดีรังสิต
แขวงตลาดบางเขน เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ
Tel.02-044-1111 | www.cpretailink.co.th
Facebook : CP Retailink | Line : @cpretailink