



# การนำเสนอผลงาน KANO Quality Award 2013

**จาก**งานประกาศผล KANO Quality Award 2013 บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด (ลาดหลุมแก้ว) หรือ CPRAM ในปัจจุบัน **คว้า 2 รางวัล** คือ **รางวัล KANO Quality Award 2013 ระดับ Golden Award** และ **Booth Vote** ไปครอง ฉบับนี้จึงขอแนะนำท่านเข้าสู่การนำเสนอผลงาน...

บริษัท ซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด หรือ ซีพีแรม (C.P. Retailing and Marketing Co., Ltd.: CPRAM) เป็นบริษัทหนึ่งในเครือเจริญโภคภัณฑ์ ดำเนินการผลิตและจัดจำหน่ายอาหารพร้อมรับประทาน ก่อตั้งเมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2531 ผลิตภัณฑ์เริ่มต้นคืออาหารว่างประเภทติ่มซำ ก่อนขยายไปสู่การผลิต ผลิตภัณฑ์เบเกอรี่อบสดและอาหารกล่องพร้อมรับประทานในเวลาต่อมา ภายใต้แบรนด์ เจดตราก้อน เดลี่ไทย เบเกอรี่แลนด์ และเลอแปง ภายใต้ปรัชญาในการดำเนินธุรกิจที่ว่า “อาหารที่อร่อย ปลอดภัย และมีคุณประโยชน์ทางโภชนาการ จะนำมาซึ่งความมีสุขภาพดี ความมีชีวิตชีวา และความสุขต่อมวลมนุษยชาติ”

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ซีพีแรม ไม่เคยหยุดนิ่งที่จะนำเทคโนโลยีเครื่องจักรอันทันสมัยมาใช้ในกระบวนการผลิตและการวิจัยพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งให้ความสำคัญในการดำเนินงานตามระบบมาตรฐานสากล ไม่ว่าจะเป็นระบบการจัดการคุณภาพมาตรฐาน ISO9001 ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO14001 ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก.18001 สำหรับระบบความปลอดภัยอาหาร (Food Safety) ประกอบด้วย หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีสำหรับการผลิต (GMP) หลักเกณฑ์การผลิตทางการเกษตรที่ดีระดับสากล (Global GAP) ระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุมในการผลิตอาหาร (HACCP) ระบบมาตรฐานความปลอดภัยอาหารต่างประเทศ คือ BRC และ IFS

ซีพีแรม มีความมุ่งมั่นที่จะเป็นผู้ผลิตอาหารพร้อมรับประทานชั้นนำของโลก ดังวิสัยทัศน์ (Vision) ที่ว่า “เราจะเป็นผู้ผลิตและจัดจำหน่ายอาหารพร้อมรับประทานชั้นนำของโลก” ซีพีแรม ดำเนินงานภายใต้แนวคิดที่จะสร้างสรรคคุณภาพที่ลูกค้าประทับใจ (Customer Delight) ปลอดภัยจนลูกค้า ผู้บริโภคเชื่อมั่นและไว้วางใจสำหรับแนวทางเพื่อให้ไปถึงเป้าหมาย จึงมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ในหัวข้อดังต่อไปนี้

## ระบบการบริหารและปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (CPRAM Mindset)

นอกจากระบบบริหารงานพื้นฐานแล้ว ซีพีแรมได้บูรณาการระบบบริหารงานคุณภาพ 3 ระบบ คือ TQM, TPM และ Lean เข้าด้วยกัน โดยเปรียบเทียบให้สามารถสนับสนุนกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ การส่งมอบ ผลิตภัณฑ์และต้นทุน เพื่อมุ่งสู่ World Class Manufacturing และเป็นการพัฒนาบุคคลากรขององค์กรเพื่อมุ่งสู่ World Class

People ซึ่งพนักงานแต่ละคนจะมีส่วนร่วมในการคิดปรับปรุงโดยอาศัยกลุ่มย่อยทั้ง Lean Team, Kaizen, 7ส, Ant mission (QCC), TPM Small group โดยมีเป้าหมายที่ท้าทายมุ่งสู่ 6 Zero ได้แก่ Zero Accident, Zero Breakdown, Zero Complaint, Zero Defect, Zero Delay, Zero Inventory

ถ้าหากเปรียบเทียบเสมือนร่างกายคนนั้น TQM จะพัฒนาด้านศีรชะและสมองสำหรับการให้ร่างกายหรือองค์กรมุ่งหน้าไปในทิศทางใดๆ โดยซีพีแรมได้ศึกษาและประยุกต์ระบบบริหารงานคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ตั้งแต่ปี 2545 และในปัจจุบันได้ยึดแนวทางบริหารงานคุณภาพของ Prof.Dr.Noriaki Kano ในการดำเนินธุรกิจ

**ซีพีแรม นำเอาบ้านคุณภาพตามแนวทางของ Prof.Dr. Noriaki Kano มาประยุกต์ใช้** โดยมีเป้าหมายสูงสุด คือ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด (Stakeholder Satisfaction) คือ ลูกค้า พนักงาน ผู้ส่งมอบ สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม

CPRAM s' house of quality

(ประยุกต์จาก Kano's House: Prof.Dr.Noriaki Kano)



นอกจากนี้ผู้บริหารระดับสูงจะส่งเสริม ผลักดันและสนับสนุนให้พนักงานส่งประกวดพิจารณารางวัลคุณภาพ หรือเกณฑ์ภายนอกองค์กรอยู่เสมอ เช่น รางวัลอุตสาหกรรมยอดเยี่ยม, KANO Quality Award, TPM Award, Thailand Kaizen Award, Thailand Lean Award เพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กรโดยรวม (Catalyst) และยกระดับองค์กรสู่ความเป็นเลิศ รวมทั้งเป็นการประเมินตนเองเปรียบเทียบกับภาคอุตสาหกรรมอื่นๆ (Benchmarking) เพื่อโอกาสในการปรับปรุงต่อไป

สำหรับระบบการบริหารงานคุณภาพทั่วทั้งองค์กร จากที่ CPRAM ขอรางวัล KANO Quality Award ซึ่งได้รับเกียรติจาก Prof. Dr.Noriaki Kano และคณะกรรมการตรวจประเมินผู้ทรงคุณวุฒิ เป็นผู้ชี้แนะแนวทางสำหรับการปรับปรุงพัฒนาองค์กร ซึ่งซีพีแรมก็มีความมุ่งหวังที่จะพัฒนาอย่างต่อเนื่องไปสู่ระดับ World Class และต่อยอดถึงรางวัล Deming Prize ต่อไป

## คุณภาพและความปลอดภัยของสินค้า

ซีพีแรม ใช้การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) ตั้งแต่ผู้ส่งมอบวัตถุดิบสู่กระบวนการผลิต จัดเก็บและกระจายสินค้าสู่ลูกค้าจนถึงผู้บริโภคขั้นสุดท้าย เพื่อให้ได้คุณภาพและปริมาณสินค้าที่ได้อย่างสม่ำเสมอและเกิดประโยชน์สูงสุดร่วมกันในการดำเนินธุรกิจ

ซีพีแรม ตระหนักและให้ความสำคัญของการผลิตอาหารให้มีคุณภาพ ได้มาตรฐานระดับสากลและมีความปลอดภัยต่อผู้บริโภค จึงนำเอาระบบ HACCP GMP และ Global GAP เพื่อเป็นหลักประกันความปลอดภัยต่อผู้บริโภคในคุณภาพของสินค้ารวมทั้งยังก่อให้เกิดมาตรฐานการทำงานที่สูงขึ้นและซีพีแรมยังได้รับการรับรองด้านความปลอดภัย (Food Safety) ตามมาตรฐานสากล เช่น BRC (British Retail Consortium) IFS (International Food Standard) โดยหน่วยงานรับรองจากต่างประเทศ นอกจากนี้สินค้าทุกรายการที่จะส่งมอบให้กับลูกค้าจะต้องมีผลการตรวจสอบคุณภาพด้านเชื้อจุลินทรีย์และด้านประสาทสัมผัสที่ผ่านมาตรฐาน จึงจะสามารถส่งมอบได้

และเพื่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพและความปลอดภัยของสินค้าตลอดห่วงโซ่อุปทาน ซีพีแรมได้ถ่ายทอดความรู้วิชาการ การอบรม ให้คำปรึกษา เพื่อเป็นการพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันให้กับผู้ส่งมอบ เช่น การสนับสนุนผลักดันให้ผู้ส่งมอบวัตถุดิบฝึกของรับรองระบบการจัดการคุณภาพการปฏิบัติทางการเกษตรที่ดี (Good Agriculture Practice) ของกรมวิชาการเกษตร เป็นต้น

## การพัฒนาบุคลากร

ซีพีแรม ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บุคลากรของซีพีแรมจึงได้รับการพัฒนาในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นขีดความสามารถในการทำงาน ทักษะในการบริหารจัดการ รวมถึงการทำงานข้ามสายงานร่วมกันเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข ซึ่งหมายรวมถึงบุคลากรภายในองค์กรเองและร่วมกับคู่ค้าภายนอกองค์กรตลอดห่วงโซ่อุปทาน เป็นการสร้างคุณค่าต่อผู้บริโภค ลูกค้า ชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อมและประเทศชาติ

สำหรับการสร้างบรรยากาศการสร้างสรรคนวัตกรรมภายในองค์กร โดยวางเป้าหมายว่าจะทำอะไรให้พนักงานทุกคนมีความสุข ถ้าพนักงานมีความสุขก็จะช่วยนำพาองค์กรไปในทิศทางที่ดีขึ้น ซึ่งซีพีแรมนำหลัก “Happy Workplace” ของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) มาปรับใช้ภายใต้ชื่อโครงการชีวิตเยี่ยมสุข ซึ่งมีหลักการ คือ ทำให้คนทำงานมีความสุข สร้างที่ทำงานและชุมชนให้น่าอยู่ด้วยแนวคิด Happy 8 ด้าน คือ Happy Body (สุขภาพดี), Happy Heart (มีน้ำใจ), Happy Society (สร้างสังคม), Happy Relax (อารมณ์ผ่อนคลาย), Happy Brain (ไม่หาความรู้), Happy Soul (สู่ทางสงบ), Happy money (ใช้จ่ายพอตัว) และ Happy Family (ครอบครัวเยี่ยมสุข)

## การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมและยั่งยืน

การดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบัน มีปัจจัยภายนอกมากมายที่อาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจอย่างรุนแรงและรวดเร็ว องค์กรธุรกิจสมัยใหม่ต้องไวต่อการปรับตัวและแก้ไขสถานการณ์ ซีพีแรมจึงมีแนวคิดในการพัฒนานวัตกรรมอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อพร้อมรับมือกับทุกปัญหาที่จะเกิด

ขึ้น และสร้างสิ่งใหม่ที่ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจ รวมทั้งสร้างคุณค่าให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้เป็นองค์กรที่ยั่งยืน ซึ่งซีพีแรมได้ทุ่มพิกมาเป็นเวลากว่า 10 ปี บัดนี้ ซีพีแรมพร้อมแล้วกับการก้าวสู่ยุค “ครบเครื่องด้วยนวัตกรรม”



โดยนวัตกรรมของซีพีแรม แบ่งเป็น 7 ประเภท คือ

1. นวัตกรรมแบบจำลองธุรกิจ (Business Model Innovation) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับแนวทางในการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ เช่น โครงการเรียนฟรีมีรายได้
2. นวัตกรรมเทคโนโลยี (Technology Innovation) เป็นการพัฒนา หรือปรับปรุงให้เกิดเทคโนโลยีใหม่ ซึ่งสามารถนำไปใช้ให้เกิดผลอย่างกว้างขวาง เช่น ศูนย์รวมข้อมูลและข่าวสารเพื่อการบริหารจัดการเฉพาะบุคคล (My Smart Portal)
3. นวัตกรรมองค์กร (Organization Innovation) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดโครงสร้างใหม่ขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ
4. นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากระบวนการและวิธีการที่แตกต่างกันไปจากเดิม เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การทำ Kaizen ต่างๆ
5. นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product Innovation) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้ดีขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการสูงสุดของลูกค้าและเหนือความคาดหมาย เช่น เบอร์เกอร์ข้าวเหนียวหมูย่าง
6. นวัตกรรมบริการ (Service Innovation) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น เช่น การจัดส่งสินค้าด้วย Hub ภูมิภาค
7. นวัตกรรมการจัดการ (Management Innovation) เป็นการจัดการไปสู่การปรับเปลี่ยนในกิจกรรมการทำงานใหม่ๆ จากที่ปฏิบัติการอยู่เป็นประจำขององค์กรซึ่งอาจจะเป็นนวัตกรรมการเงิน การตลาด เป็นต้น

ฉบับต่อไปยังมีบทความดีๆ จากผู้ทรงคุณวุฒิด้านคุณภาพและบทสัมภาษณ์ท่านผู้บริหารขององค์กรชั้นนำ แล้วพบกันใหม่ฉบับหน้า

ด้วยรักจากใจ

คณะทำงาน KANO Quality Award