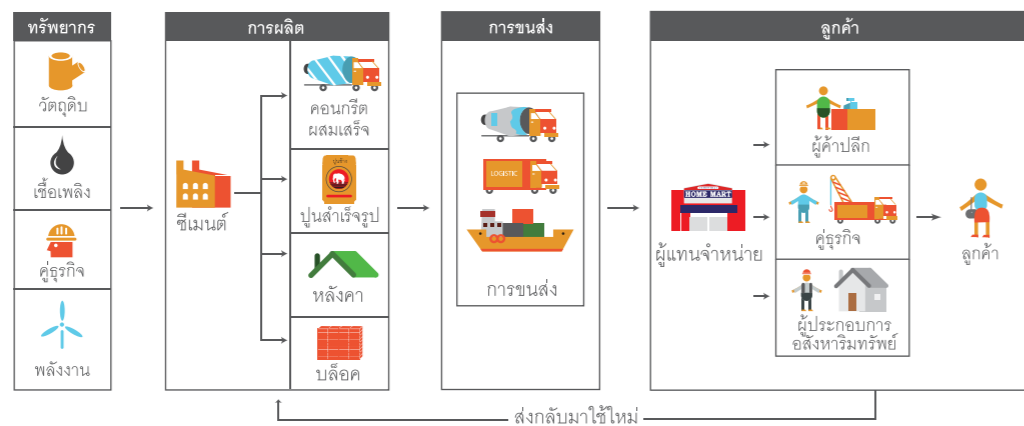




การบริหารห่วงโซ่คุณค่า

เอสซีจีได้นำแนวทางการบริหารห่วงโซ่คุณค่ามาเป็นกลยุทธ์สำคัญในการลดความเสี่ยงและสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กร โดยจัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบทั้งในระดับเอสซีจี และธุรกิจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทุกกระบวนการตลอดห่วงโซ่คุณค่า โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดที่เกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้เสีย อาทิ เอสซีจี ซีเมนต์-ผลิตภัณฑ์ก่อสร้าง ที่มีการดำเนินการครอบคลุมตั้งแต่ผู้ขายวัตถุดิบ คู่ธุรกิจ

ขนส่ง และลูกค้าในกลุ่มต่าง ๆ ในกลุ่มผู้แทนจำหน่าย กลุ่มผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์ กลุ่มช่าง คู่ธุรกิจ ก่อสร้าง และกลุ่มเจ้าของบ้าน ซึ่งเป็นลูกค้าปลายสุดในห่วงโซ่อุปทาน รวมถึงสังคมรอบข้าง ด้วยการสร้างกระบวนการทำงานของทุกหน่วยงานตั้งแต่ฝ่ายจัดหา ผลิต ขาย และจัดส่งสินค้า ให้สอดคล้องและมีความต่อเนื่อง สร้างความยั่งยืน และเติบโตไปพร้อม ๆ กันตลอดห่วงโซ่คุณค่า



การจัดหาที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

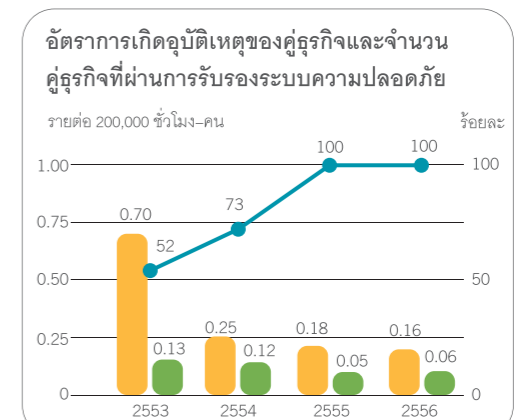
เอสซีจีได้เริ่มนโยบายการจัดการจัดหาที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และการยกระดับการจัดการสิ่งแวดล้อมของคู่ธุรกิจอย่างเป็นรูปธรรมตั้งแต่ปี 2547 โดยเริ่มต้นจากกลุ่มวัสดุก่อสร้างและผลิตภัณฑ์ทั่วไป และขยายผลต่อไปยังกลุ่มวัตถุดิบ กลุ่มวัสดุสนับสนุนการผลิต และกลุ่มวัสดุอะไหล่ โดยพิจารณาขึ้นทะเบียนสินค้าที่ได้รับการรับรองฉลากเขียว หรือผ่านเกณฑ์การจัดหาที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของเอสซีจี ซึ่งประกอบด้วย การปฏิบัติตามกฎหมาย การใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างคุ้มค่า การควบคุมกระบวนการผลิตให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การจัดการของเสีย และส่งเสริมให้เกิดการนำวัสดุหมุนเวียนกลับมาใช้ใหม่ร่วมกัน โดยเอสซีจีจะทำหน้าที่ให้ความรู้ คำปรึกษา และสร้างแรงจูงใจ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม และตรวจประเมินรับรองผลของคู่ค้า ภายใต้โครงการ 'Greening the Supply Chain' ส่งผลให้ปี 2556 มีมูลค่าการจัดหาที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเป็นเงิน 5,198 ล้านบาท

ทะเบียนผลิตภัณฑ์ในรายการจัดหาที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ประเภท	ผลิตภัณฑ์	ตราสินค้า	รุ่น
วัสดุก่อสร้าง	27	90	546
วัตถุดิบ	21	71	124
วัสดุสนับสนุนการผลิต	18	48	88
วัสดุอะไหล่	4	11	13
รวม	70	220	771
เพิ่มขึ้นจากปีก่อนร้อยละ		17	4

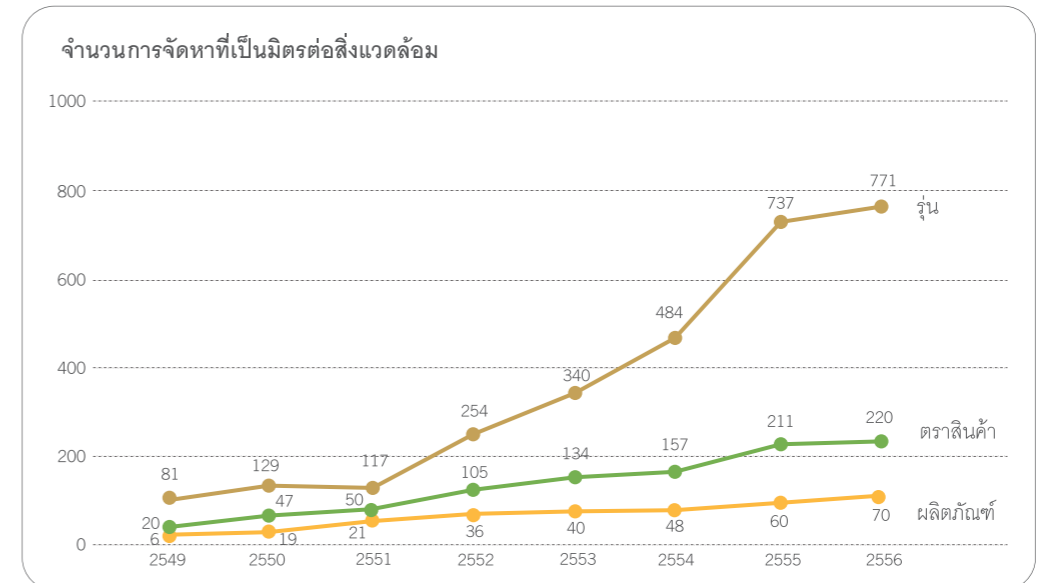
การรับรองระบบความปลอดภัยคู่ธุรกิจ

การรับรองระบบความปลอดภัยคู่ธุรกิจเอสซีจีได้พัฒนาขึ้นในปี 2549 เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านความปลอดภัย เพื่อป้องกันและลดการเกิดอุบัติเหตุของคู่ธุรกิจ โดยการส่งเสริมพัฒนาคู่ธุรกิจให้ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อกำหนดด้านความปลอดภัย การพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการความปลอดภัยได้ด้วยตนเอง และสร้างความมีส่วนร่วมในการดูแลความปลอดภัยให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน โดยเอสซีจีทำหน้าที่เป็นผู้สนับสนุนทางวิชาการ คำแนะนำต่าง ๆ และให้การรับรอง ปัจจุบันคู่ธุรกิจในระบบการผลิตผ่านการรับรองระบบความปลอดภัยทั้งหมด



“การสร้างจิตสำนึกเรื่องความปลอดภัยเป็นสิ่งที่เราต้องลงทุนผลตอบแทนอาจไม่ได้เป็นตัวเงิน แต่เป็นคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของทีมงานที่จะนำไปสู่สังคมที่ดีขึ้น การเข้าร่วมโครงการรับรองระบบความปลอดภัยคู่ธุรกิจกับเอสซีจีทำให้พวกเขาเริ่มอุบัติเหตุลดลง เครื่องจักรทำงานได้ต่อเนื่อง และนำไปสู่เป้าหมายสำคัญ คือ ประสิทธิภาพการทำงานที่จะทำให้เราเติบโตได้อย่างยั่งยืน”

วงศ์อมตย์ อมาตยกุล
กรรมการผู้จัดการ
บริษัท ผาตุบ จำกัด





ห่วงโซ่อุปทานที่ยั่งยืน



เอสซีจีส่งเสริมแนวคิดให้คู่ธุรกิจดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรม ควบคู่กับการดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อม สร้างความเจริญเติบโตได้อย่างยั่งยืน โดยเอสซีจีจะให้ความช่วยเหลือสนับสนุนให้คู่ธุรกิจดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม และได้จัดทำ 'จรรยาบรรณคู่ธุรกิจเอสซีจี' ซึ่งประกอบด้วยเรื่องจริยธรรมทางธุรกิจ แรงงานและสิทธิมนุษยชน อาชีวอนามัยและความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม กฎหมาย และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

การขยายผลแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนให้องค์กรธุรกิจต่าง ๆ โดยเฉพาะคู่ธุรกิจของเอสซีจีทั้งต้นน้ำและปลายน้ำให้มีความเข้มแข็งอย่างต่อเนื่อง รวมถึงตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้มีส่วนได้เสีย ด้วยความมุ่งมั่นที่จะร่วมมือพัฒนาองค์กรให้เติบโตไปด้วยกันอย่างยั่งยืน ถือเป็นนโยบายธุรกิจที่สำคัญของเอสซีจีที่ต้อดำเนินการให้เกิดผลเป็นรูปธรรม ภายใต้แนวคิด 'ห่วงโซ่อุปทานที่ยั่งยืน' (SCG Sustainable Supply Chain)

กระบวนการผลิตด้วยมาตรฐานระดับโลก

การปรับเปลี่ยน ควบคุม และพัฒนากระบวนการผลิตถือเป็นภารกิจสำคัญที่เอสซีจีดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นองค์การต้นแบบที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และมีประสิทธิภาพเทียบเท่ามาตรฐานระดับสากล ด้วยการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร และการบำรุงรักษาวิผล

การยกระดับต้นน้ำ

การยกระดับการจัดการของคู่ธุรกิจ

การยกระดับประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจของคู่ธุรกิจ โดยพัฒนาการจัดการให้มีประสิทธิภาพ

และบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย เพื่อให้คู่ธุรกิจมีความพร้อมที่จะเติบโตได้อย่างยั่งยืน ในสภาวะที่เปลี่ยนแปลงไป และมีความเป็นมืออาชีพมากยิ่งขึ้น เอสซีจีจึงได้กำหนดแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนสำหรับคู่ธุรกิจในประเด็นที่มีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับความเสี่ยงของคู่ธุรกิจ อาทิ การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง ระบบการจัดการ การใช้พลังงานและทรัพยากรอย่างคุ้มค่า การลดของเสีย การจัดการน้ำ ความปลอดภัย โดยเอสซีจีจะเข้าไปให้คำปรึกษา และติดตามผลการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต การลดต้นทุน สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งเน้นกระบวนการสนับสนุน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ที่เป็นพื้นฐานในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ความเชื่อใจ และจะนำไปสู่การพัฒนาคู่ธุรกิจให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน โครงการดังกล่าวนอกจากจะเป็นประโยชน์กับคู่ธุรกิจแล้วยังเป็นพื้นฐานในการต่อยอดแนวปฏิบัติที่ดีของคู่ธุรกิจที่ร่วมโครงการสามารถนำไปขยายผลในห่วงโซ่อุปทานต่อไปได้อีก

		กระบวนการ	เป้าหมาย
คู่ธุรกิจต้นน้ำ	ผู้ผลิต	ระบบการจัดการและประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ	ผู้ผลิตเชิงนิเวศเศรษฐกิจ
	ผู้ให้บริการ	ระบบความปลอดภัยคู่ธุรกิจ และประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ	ผู้ให้บริการมืออาชีพ
	ผู้จัดการ	ระบบการจัดการและประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ	ผู้จัดการเชิงนิเวศเศรษฐกิจ
จรรยาบรรณคู่ธุรกิจ เอสซีจี			
การวัดค่าความสำคัญ			
			การสื่อสารและเปิดเผยผลสำเร็จ

การสร้างคุณค่าเพิ่มสู่ปลายน้ำ

จากการแข่งขันที่สูงขึ้น ส่งผลให้เอสซีจีขยายแนวคิดการทำธุรกิจใหม่ เพิ่มเติมจากแนวคิดเดิมที่มุ่งเน้นกระบวนการที่เป็นเลิศ โดยการผนวกแนวคิดด้านนวัตกรรมและ Customer Centric มาเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจที่คำนึงถึงประโยชน์ร่วมกันทั้งธุรกิจต้นน้ำและปลายน้ำ โดยเฉพาะการตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า โดยมุ่งเน้นพัฒนาธุรกิจของคู่ค้าและผู้แทนจำหน่ายให้เติบโตควบคู่ไปกับเอสซีจี จึงนำมาซึ่งการออกแบบห่วงโซ่คุณค่าที่คำนึงถึงความต้องการที่แท้จริงและผสมผสานกับการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดระหว่างเอสซีจี ผู้แทนจำหน่าย ผู้ก่อสร้าง ช่าง รวมถึงผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์ เพื่อให้แน่ใจว่าทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้ร่วมกันส่งมอบสิ่งที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าปลายทาง ซึ่งจะเป็นหนทางหนึ่งที่จะนำไปสู่การทำธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืน

การสร้างความร่วมมือกับผู้แทนจำหน่าย

การสร้างคุณค่าส่วนเพิ่มให้ลูกค้า นำความต้องการของลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการคิดค้นสินค้าและบริการที่ตอบสนองความต้องการที่แตกต่างได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยช่องทางรับฟังความต้องการของลูกค้า (Voice of Customer) รวมถึงข้อมูลการตลาดที่สำคัญ คือ ผู้แทนจำหน่าย ดังนั้น การพัฒนาวิธีการทำงานร่วมกับผู้แทนจำหน่าย จึงเป็นวิธีสำคัญที่จะนำความต้องการของลูกค้า และข้อมูลทางการตลาดมาเข้าสู่กระบวนการสังเคราะห์อย่างเป็นระบบ ควบคู่กับการสร้างความเชื่อมั่นในการแลกเปลี่ยนข้อมูลร่วมกัน โดยจัดให้มีทีมงานช่วยพัฒนาระบบการทำงานของผู้แทนจำหน่ายให้มีศักยภาพยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถพัฒนาธุรกิจร่วมกันได้อย่างยั่งยืน โครงการที่สำคัญ อาทิ

- Dealer Integration การบริหารจัดการฐานข้อมูลลูกค้าที่สะท้อนถึงคุณลักษณะ และความสามารถในการขายสินค้าของผู้แทนจำหน่าย ซึ่งนำมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการสินค้าคงคลัง การวางแผนการกระจายสินค้าและแผนการตลาดของผู้แทนจำหน่ายได้อย่างเหมาะสม ปี 2556 มีผู้แทนจำหน่ายเข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น 263 ราย คิดเป็นรายได้จากการขายร้อยละ 85 ของรายได้รวม

- การพัฒนาผู้แทนจำหน่าย เพื่อพัฒนาศักยภาพรองรับการเติบโตอย่างยั่งยืนด้วยการเตรียมทีมงานเพื่อเป็นที่ปรึกษาด้านระบบการจัดการร้านค้าวัสดุก่อสร้าง อาทิ การบริหารสินค้าคงคลัง การพัฒนาเครื่องมือการขนถ่ายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการกระจายสินค้าและลดต้นทุน การจัดการด้านบุคลากรและการพัฒนาคน ซึ่งเป็นรากฐานขององค์กร การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวางแผนการขายและการตลาด เอสซีจียังจัดเตรียมศูนย์ฝึกอบรม SCG Retail & Services Academy เพื่อให้ความรู้แก่บุคลากรของผู้แทนจำหน่าย ทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ สร้างเวทีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในเรื่องการจัดการร้านค้าขั้นพื้นฐาน ในปี 2556 มีผู้เข้ารับการอบรมทั้งสิ้น 801 คน

การพัฒนาผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์

การมีส่วนร่วมในการพัฒนาธุรกิจร่วมกับผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์ โดยการพัฒนาและนำสินค้าที่มีมูลค่าเพิ่มสูงและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมาใช้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าเจ้าของบ้านร่วมกัน มีผู้ประกอบการที่ร่วมโครงการเป็นบริษัทอสังหาริมทรัพย์ชั้นนำ

การพัฒนาช่าง และเครือข่ายช่าง

การพัฒนาเครือข่ายปลายน้ำ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ถือเป็นกระบวนการสำคัญที่เอสซีจีผลักดันให้เกิดความร่วมมือกับเครือข่ายต่าง ๆ ตั้งแต่กลุ่มผู้แทนจำหน่าย กลุ่มช่างและเจ้าของบ้านในรูปแบบ SCG HOME SOLUTION ที่ครบวงจร ตั้งแต่การออกแบบ แนะนำสินค้า การให้คำปรึกษา การจัดหาและพัฒนาช่างที่มีคุณภาพ เพื่อให้บริการติดตั้งและการรับประกันคุณภาพและบริการหลังการขาย รูปแบบดังกล่าวถือเป็นนวัตกรรมการสร้างเครือข่ายปลายน้ำที่ได้รับการตอบสนองที่ดีจากลูกค้า รวมถึงการพัฒนาศักยภาพของผู้แทนจำหน่ายและช่างให้เติบโตไปพร้อมกับเอสซีจี จนเกิดเป็นกลุ่มเครือข่ายช่าง ส่งผลให้ปี 2556 มีบริการ SCG HOME SOLUTION ทั้งสิ้น 15 สาขา ช่างที่ผ่านการอบรมจากสถาบันช่างที่ดี 1,883 คน ทีมช่างประจำร้าน 50 ทีม และสามารถสร้างรายได้จากการบริการผ่านทีมช่างประจำร้านได้กว่า 12,000 ล้านบาท



"ในการขายสินค้า เราจะต้องดูทุกองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการส่งมอบสินค้าจนถึงมือลูกค้า ช่างเป็นกลุ่มบุคคลหนึ่งที่มีความสำคัญ เนื่องจากเป็นกึ่งต้นน้ำ ในฐานะผู้ส่งมอบการติดตั้ง และเป็นกึ่งปลายน้ำ ในฐานะผู้ซื้อสินค้าของเรา เราจึงต้องเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของกลุ่มนี้ เข้าไปช่วยพัฒนาทั้งคุณภาพงานและคุณภาพชีวิตของพวกเขา เพื่อให้พวกเขาส่งมอบงานที่มีคุณภาพจนถึงมือลูกค้าและเติบโตไปพร้อมกับเอสซีจี"

นิตี กัทธโชค

Vice President - Domestic Market
เอสซีจี ซีเมนต์-ผลิตภัณฑ์ก่อสร้าง

ผลจากการพัฒนาธุรกิจ Home Solution (2555-2556)

จำนวนทีมช่างประจำร้าน



รายได้จากการบริการผ่านทีมช่างประจำร้าน

