

เติมความรัก สร้างด้วยใจ เพิ่มความเข้มแข็งให้ชุมชน

ผลการดำเนินงาน ที่สำคัญปี 2562



ร้อยละ

44.37

ของการจ้างแรงงานท้องถิ่น



ร้อยละ

100

ของการจ้างผู้รับเหมาท้องถิ่น
(งานซ่อมและปรับปรุงร้าน)



จำนวน

259 ราย

จ้างงานผู้สูงอายุ

การสนับสนุนเป้าหมาย การพัฒนาที่ยั่งยืน



SDG4 ได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ
4.3 ผู้หญิงและผู้ชายมี
ความสามารถที่จะหาและ
เข้าถึงการศึกษาในทุกกระดับ



SDG8 การจ้างงานที่มีคุณค่าและ
การเติบโตทางเศรษฐกิจ
8.3 ส่งเสริมนโยบายที่มุ่งเน้น
การพัฒนาที่สนับสนุนกิจกรรม
การผลิต การสร้างงาน
ที่เหมาะสม
8.9 ส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่าง
ยั่งยืนที่สร้างงานและส่งเสริม
วัฒนธรรมและผลิตภัณฑ์
ท้องถิ่น



SDG9 ส่งเสริมอุตสาหกรรม
นวัตกรรม
และโครงสร้างพื้นฐาน
9.3 ธุรกิจขนาดเล็กสามารถ
เข้าถึงการบูรณาการของ
ห่วงโซ่มูลค่า (Value
chain) และการตลาด



เป้าหมายปี 2563

ผลการดำเนินงานเทียบเป้าหมาย



บริษัทต้องปราศจากข้อขัดแย้ง
ที่สำคัญในทุกส่วนงาน
ของการดำเนินธุรกิจและในทุกพื้นที่
แหล่งดำเนินการของธุรกิจ



เป้าหมาย

ปราศจากข้อขัดแย้ง
ที่สำคัญในทุกส่วนงาน



ผลการดำเนินงาน

ปราศจากข้อขัดแย้ง
ที่สำคัญในทุกส่วนงาน



สแกนคิวอาร์โค้ดนี้ เพื่อรับข่าวสาร
และข้อมูลเกี่ยวกับรายงานการพัฒนา
อย่างยั่งยืนในหัวข้อนี้เพิ่มเติม หรือที่
<https://www.youtube.com/watch?v=lb86MJRA3iA>

ความท้าทาย

การดำเนินการต่าง ๆ ของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“บริษัท”) ย่อมส่งผลกระทบต่อชุมชนซึ่งถือเป็นทั้งเพื่อนบ้าน ลูกค้า และคู่ค้าที่สำคัญต่อบริษัท ไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง ซึ่งอาจก่อให้เกิดข้อกังวลจากชุมชนรอบ ๆ และอาจนำไปสู่ความขัดแย้งที่ทำลายความสัมพันธ์ในภาพรวมที่บริษัทมีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มอื่น ๆ ทั้งลูกค้า คู่ค้า หรือชุมชนที่อาศัยอยู่โดยรอบพื้นที่การดำเนินงานของบริษัท หากไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสม การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน จึงเป็นประเด็นหนึ่งที่บริษัทให้ความสำคัญเพื่อให้เราอยู่ร่วมกันอย่างร่มเย็นและยั่งยืน

สรุปผลการดำเนินงานด้านสร้างการยอมรับจากชุมชน

ความพึงพอใจของชุมชนที่มีต่อร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ดำเนินธุรกิจอยู่ในชุมชน (คะแนนเต็ม 5)



12 ร้านสัญลักษณ์
ที่ออกแบบให้มีความกลมกลืน
กับสถาปัตยกรรมโดยรอบชุมชน



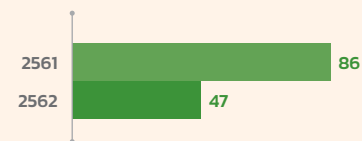
4,905 ทุน
มอบโอกาสทางการศึกษา
ให้กับชุมชนผ่านโครงการ
1 ร้าน 1 ทุนการศึกษา

การจ้างงานท้องถิ่น (ร้อยละ)

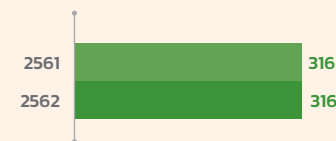


การจ้างงานผู้สูงอายุ
259 ราย

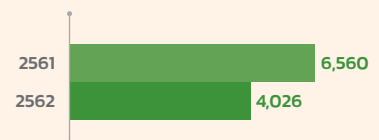
โครงการสินค้าชุมชน
ผลิตภัณฑ์ชุมชน (รายการ)



สนับสนุนวิสาหกิจชุมชนและวิสาหกิจ
ขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs)
จำนวนผู้ประกอบการ (ราย)



อบรม และฝึกซ้อมด้านอัคคีภัยชุมชน (ราย)



มูลค่าการซื้อขาย (ล้านบาท)



มูลค่าการซื้อขาย (ล้านบาท)



ช่วยเหลือภัยพิบัติ (ครั้ง)



ความคืบหน้าปี 2562



ศูนย์สนับสนุนชุมชน



โครงการช่วยเหลือภัยพิบัติ อบรม
และฝึกซ้อมด้านอัคคีภัยชุมชน



โครงการจิตสาธารณะ



โครงการ เพื่อชุมชน
จาก To be number one



โครงการห้องแห่งความรู้

การดำเนินงาน

ความไว้วางใจจากชุมชนและสังคมเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง บริษัทจึงมุ่งมั่นเสริมสร้างคุณค่าร่วมระหว่างบริษัทกับชุมชน โดยกำหนดให้ชุมชนเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญที่ต้องตอบสนองข้อกังวลในทุกกระบวนการทำงาน ตั้งแต่การวางแผนก่อนก่อสร้าง การก่อสร้าง และการดำเนินงานหลังการก่อสร้าง เพื่อให้บริษัทได้รับความไว้วางใจจากสังคม ชุมชนในการดำเนินธุรกิจ และเป็นบริษัทไทยที่คนไทยภูมิใจ ซึ่งสามารถสรุปขั้นตอนดำเนินการได้ดังนี้

กรอบการดำเนินงานสร้างการยอมรับ ลดข้อกังวลจากชุมชน



บริษัทให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็น ทศนคติ ความคาดหวัง และข้อห่วงกังวลของชุมชน ผ่านวิธีการที่หลากหลายในรูปแบบการสื่อสารแบบสองทิศทาง เช่น การจัดทำโครงการวิจัย “CP ALL Brand Health Check” เพื่อเข้าใจถึงการรับรู้ ความรู้สึก ทศนคติ และความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งรวมถึงกลุ่มสังคมและชุมชนที่มีต่อบริษัททั้งในปัจจุบัน และในอนาคต ทั้งก่อนการสร้างร้านสาขา โรงงาน และศูนย์กระจายสินค้า บริษัทดำเนินการลงพื้นที่เพื่อสอบถามความคิดเห็น รับฟังความคาดหวัง และข้อห่วงกังวล

จากตัวแทนชุมชนหรือผู้นำทางความคิดของชุมชน สำหรับพื้นที่สำนักงานเขตหรือเทศบาลที่มีความเห็นให้ทำประชาพิจารณ์เพื่อรับฟังผลกระทบต่อชีวิตของผู้คน ชุมชนท้องถิ่น และต่อสังคม บริษัทปฏิบัติตามและให้ความร่วมมือครบร้อยละ 100 นอกจากนี้ บริษัทสร้างช่องทางรับข้อร้องเรียนจากสังคมและชุมชนที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายซึ่งแนวทางในการตอบสนองความคาดหวังและข้อห่วงกังวลของชุมชนถูกผนวกเข้าเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจอย่างจริงจัง ดังนี้

กระบวนการสร้างร้านสาขา ศูนย์กระจายสินค้า โรงงานที่สามารถอยู่ร่วมกับชุมชนอย่างยั่งยืน



บริษัทตระหนักและให้ความสำคัญกับชุมชน ซึ่งถือเป็นทั้งเพื่อนบ้าน ลูกค้า และคู่ค้าที่สำคัญต่อบริษัท จึงมุ่งมั่นดำเนินการเพื่อให้ชุมชนเกิดการรับรู้ เชื่อมมั่น และไว้วางใจเป็น “ร้านเพื่อชุมชน” ในทุกพื้นที่ที่บริษัทเข้าไปดำเนินการ โดยผนวกการดำเนินการสร้างประโยชน์ต่อชุมชนในทุกกระบวนการของการดำเนินธุรกิจ ในปี 2562 บริษัทดำเนินโครงการสำคัญต่าง ๆ เพื่อบริหารจัดการให้บรรลุความคาดหวัง ช่องว่างกังวลของชุมชน ดังต่อไปนี้

การออกแบบร้านค้าที่คำนึงถึงสถาปัตยกรรมโดยรอบของชุมชน

บริษัทมีการสำรวจสภาพแวดล้อมและสถาปัตยกรรมโดยรอบ รวมถึงข้อห่วงกังวลของคนในชุมชนก่อนบริษัทดำเนินการก่อสร้างร้านสาขา สำหรับร้านสาขาที่จัดอยู่ในพื้นที่ที่มีความอ่อนไหวต่อสถาปัตยกรรมของชุมชน บริษัทดำเนินการลดข้อห่วงกังวลดังกล่าว ด้วยการออกแบบร้านสาขาให้มีความกลมกลืนกับสถาปัตยกรรมและสภาพแวดล้อมเดิมของชุมชนโดยรอบ ช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่นั้น ๆ เช่น ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาแลนด์มาร์คพญาบาท จังหวัดนครพนม เป็นต้น อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการรายย่อยในชุมชนสามารถนำสินค้าโอท็อป ผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นจากกลุ่มวิสาหกิจชุมชนมาจำหน่ายที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ช่วยสร้างงานสร้างรายได้ให้คนท้องถิ่นมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ช่วยส่งต่อภูมิปัญญาท้องถิ่นให้เป็นที่รู้จักไปทั่วโลก



การก่อสร้างที่เป็นมิตรกับชุมชน

ในกระบวนการก่อสร้าง บริษัทมุ่งเน้นการลดผลกระทบต่อเพื่อนบ้านให้เหลือน้อยที่สุด ผ่านกระบวนการด้านความปลอดภัย และขั้นตอนการสร้างความปลอดภัยกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นอกจากนี้ บริษัทยังมุ่งเน้นการสร้างงานภายในชุมชน โดยให้ความสำคัญพิจารณาคัดเลือกผู้รับเหมาภายในชุมชนเป็นลำดับแรก หากผ่านเกณฑ์ที่บริษัทกำหนดไว้ เช่น ผลงานในอดีต ความน่าเชื่อถือการดูแลความปลอดภัยของแรงงาน โดยบริษัทเปิดโอกาสให้ทดลองรับงาน 3 สาขา หากผ่านการทดสอบ และประเมินผลจะได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นคู่ค้าประเภทผู้รับเหมาก่อสร้างของบริษัท นอกจากนี้ เพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้รับเหมาก่อสร้างท้องถิ่นบริษัทร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน หรือในตลาดแรงงานท้องถิ่น จัดบรรยายให้ความรู้เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับผู้รับเหมาท้องถิ่น อีกด้วย

ผลการดำเนินงานสนับสนุนแรงงานท้องถิ่น ภายใต้โครงการ ศูนย์สนับสนุนชุมชน (ปี 2561-2562)



ผู้รับเหมาท้องถิ่น
งานก่อสร้างร้านเปิดใหม่
ร้อยละ 11



ผู้รับเหมาท้องถิ่นที่ได้รับ
การขึ้นทะเบียนเป็นคู่ค้าของบริษัท
ร้อยละ 100

การดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับชุมชน

เป็นขั้นตอนที่มีศักยภาพสูงในการสร้างผลกระทบ รวมถึงสร้างความผูกพันกับชุมชนรอบด้าน ดังนั้นในทุก ๆ วันของการดำเนินธุรกิจ บริษัทมุ่งเน้นการสร้างประโยชน์ให้กับชุมชนรอบด้าน ด้วยการลดผลกระทบเชิงลบ สร้างผลกระทบเชิงบวกผ่านโครงการต่าง ๆ ดังนี้

โครงการศูนย์สนับสนุนชุมชน

ภายใต้ปณิธาน “ร่วมสร้างสรรค์และแบ่งปันโอกาสให้ทุกคน” บริษัทเล็งเห็นศักยภาพในการนำจุดแข็งขององค์กรมาใช้ในการแบ่งปันโอกาสเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชน โดยได้ดำเนินการภายใต้แนวทางต่อไปนี้

1 สร้างงาน สร้างรายได้ ในท้องถิ่น

เพื่อส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจในชุมชน บริษัทส่งเสริมการจ้างแรงงานและผู้รับเหมาท้องถิ่นเพิ่มขึ้น ให้โอกาสการทำงานกับผู้สูงอายุในชุมชน รวมถึงสนับสนุนผลิตภัณฑ์โอท็อป (OTOP) และของดีของชุมชน โดยเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการรายย่อยนำสินค้าขึ้นชื่อของชุมชนมาจำหน่ายที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ผ่านขั้นตอนพิเศษ โดยปัจจุบันมีผลิตภัณฑ์ชุมชน ทั้งของกิน ของใช้กว่า 133 รายการ จัดจำหน่ายภายในสาขานำร่อง 143 สาขา ในเบื้องต้น สินค้าต้องผ่านการคัดเลือกเพื่อทดลองวางขายในร้านเซเว่นอีเลฟเว่น 5 สาขา หากยอดขายผ่านเกณฑ์ที่กำหนดจึงจะเข้าสู่ขั้นตอนปกติในการขยายการวางขายผลิตภัณฑ์ไปยังสาขาอื่น ๆ ในจังหวัด ภูมิภาค ปัจจุบันมีสินค้าจากโครงการสินค้าชุมชนที่มีการขยายผลแล้วจำนวน 34 รายการ จาก 143 ชุมชน

การคัดเลือกผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น เพื่อวางขายในร้านเซเว่นอีเลฟเว่น

01



ผลิตภัณฑ์ที่มีชื่อเสียงภายในจังหวัด ผลิตภัณฑ์ที่มี อย. และผลิตภัณฑ์ที่มีบาร์โค้ด

02



คัดเลือกร้านสาขา 5 สาขา เพื่อทดลองขาย

03



จัดเรียงผลิตภัณฑ์ในร้านสาขา พร้อมติดตั้งสื่อประชาสัมพันธ์ให้สวยงาม

04



ติดตามยอดขายผลิตภัณฑ์

05



ในกรณีผ่านเกณฑ์ที่บริษัทกำหนด บริษัทจะขยายการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์สู่สาขาในจังหวัดและในภูมิภาค

2 มอบโอกาสทางการศึกษาให้กับชุมชน

ผ่านโครงการ 1 ร้าน 1 ทุนการศึกษา โดยในปี 2562 บริษัทกำหนดเป้าหมายร้านที่เข้าร่วมโครงการ จำนวน 4,000 สาขา ซึ่งมีเยาวชนที่ได้รับโอกาสนี้ทั้งสิ้น 4,905 ทุน คิดเป็นมูลค่า 815,373,000 บาท เพื่อช่วยลดความเหลื่อมล้ำและเสริมสร้างรากฐานทางการศึกษาให้กับเยาวชนไทยสามารถเข้าถึงการศึกษาระดับอาชีวศึกษาที่วิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ ศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์ 20 แห่ง เครือข่ายอาชีวศึกษารัฐบาล (สอศ.) เครือข่ายอาชีวศึกษาเอกชน (สช) สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) และสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.) รวม 174 แห่ง ทั่วประเทศ



ซึ่งในปี 2562 มีเยาวชนที่ได้รับโอกาสนี้ทั้งสิ้น

4,905 ทุน

คิดเป็นมูลค่า **815.37** ล้านบาท เป็นการลดความเหลื่อมล้ำและเสริมสร้างรากฐานทางการศึกษาให้กับเยาวชนไทย

ผลการดำเนินงานของโครงการศูนย์สนับสนุนชุมชน

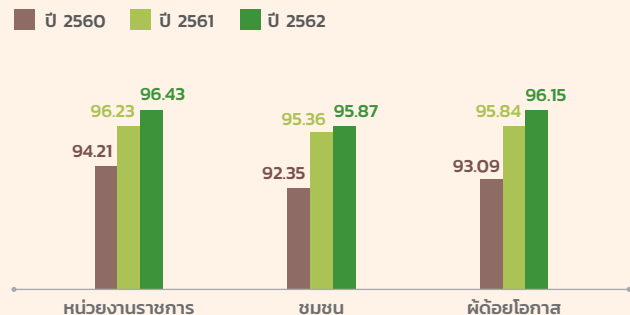
	ปี 2561	ปี 2562		ปี 2561	ปี 2562	สินค้าชุมชน (ของดีประจำจังหวัด)
แรงงานท้องถิ่น (ร้อยละ)	45.02	44.37	สร้างงานผู้สูงอายุ ในชุมชน (คน)	-	220	จำนวนผลิตภัณฑ์ (รายการสะสม)
ผู้รับเหมาท้องถิ่น งานซ่อม (ร้อยละ)	100	100	โครงการ 1 ร้าน 1 ศูนย์การศึกษา			ปี 2561 86
ผู้รับเหมาท้องถิ่น งานโครงการปรับปรุงร้าน (Big Cleaning)	100	100	จำนวนทุน (ทุน)	-	4,905	ปี 2562 133
			มูลค่าทุนการศึกษา (ล้านบาท)	-	815.37	มูลค่าการซื้อสะสม (ล้านบาท)
						ปี 2561 6.42
						ปี 2562 11.12

โครงการช่วยเหลือภัยพิบัติ
อบรมและฝึกซ้อมด้านอัคคีภัยชุมชน

บริษัทตระหนักว่าเหตุเพลิงไหม้ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันได้สร้างความเสียหายให้กับชุมชนและสถานที่ต่าง ๆ อย่างมากมาย ซึ่งสาเหตุอาจเกิดขึ้นจากความเข้าใจในระบบการป้องกันและระงับอัคคีภัยของคนในชุมชนมีไม่เพียงพอ เพื่อยกระดับเสริมสร้างความปลอดภัยในเรื่องของอัคคีภัยในชุมชนให้มากขึ้น และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างร้านเซเว่นอีเลฟเว่นกับชุมชน รวมไปถึงเพื่อให้บุคลากรและเจ้าหน้าที่ในบริษัทมีความรู้ ความเข้าใจ วิธีการใช้ และดูแลรักษาอุปกรณ์ดับเพลิงเบื้องต้น อันจะช่วยลดความสูญเสียจากการบาดเจ็บหรือเสียชีวิตจากเหตุเพลิงไหม้ของคนในชุมชน บริษัทจึงดำเนินการ 1) อบรมให้ความรู้ และฝึกซ้อมเรื่องการดับเพลิงขั้นต้น ให้กับชุมชนและหน่วยงานราชการ รวมถึงพื้นที่ที่มีความเสี่ยงสูง เช่น ศูนย์พัฒนาการจัดการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนรังสิต กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน 2) สนับสนุนทีมงานเข้าช่วยเหลือชุมชนและสังคมเมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้ เช่น ในเดือนมีนาคม ปี 2562 บริษัทผลิตขวดแก้ว ริมถนนสายขอนแก่น-มหาสารคาม อำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น เกิดเหตุเพลิงไหม้ขึ้น บริษัทพร้อมเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยเหลือชุมชนและสังคม โดยทีมตอบโต้สภาวะฉุกเฉิน (Emergency Response Team : ERT) ของศูนย์กระจายสินค้าจังหวัดขอนแก่น เข้าร่วมกับเจ้าหน้าที่ดับเพลิงในการระงับเหตุเพลิงไหม้ใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมง ช่วยลดความสูญเสียเนื่องมาจากระยะเวลาในการระงับเหตุเร็วขึ้น เป็นต้น



ตารางแสดงความพึงพอใจในการอบรมและฝึกซ้อมด้านอัคคีภัยชุมชน



นอกจากนี้ บริษัทยังมุ่งมั่นช่วยบรรเทาความเดือดร้อนให้กับผู้ประสบภัยพิบัติโดยการร่วมสนับสนุนน้ำดื่มและไข่ไก่ให้กับผู้ประสบวาทภัยจากพายุปาบึก จังหวัดนครศรีธรรมราช ศูนย์อพยพช่วยเหลือน้ำท่วมสำหรับประชาชน จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดกาฬสินธุ์ จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดยโสธร

โครงการจิตสาธารณะ:

เพื่อเป็นการปลูกฝังจิตสำนึกให้บุคลากรมีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม ช่วยส่งเสริม พัฒนาคุณภาพชีวิต และสร้างสรรค์ให้เกิดประโยชน์สุขแก่สังคม บริษัทจึงได้ดำเนินโครงการจิตสาธารณะขึ้นในพื้นที่ต่าง ๆ เช่น

ร่วมพัฒนาโรงเรียนและวัดในชุมชน		
	<p>พนักงานกว่า 23 คน</p> <p>ร่วมทำห้องเรียน ห้องน้ำ ช่อมแซม สิ่งอำนวยความสะดวก และสาธารณูปโภค พร้อมมอบทุนการศึกษาและขนม ให้แก่เด็กนักเรียน ณ โรงเรียนวัดทุ่งบัว อ.กระเส็นนทร์ จ.สงขลา</p>	
	<p>พนักงานกว่า 150 คน</p> <p>ร่วมทำความสะอาด กวาดลานวัด ช่อมแซมส่วนที่ชำรุดสึกหรอ พร้อมนำเครื่องอุปโภค บริโภค ถวายวัดเพื่อนำไปใช้เป็น สาธารณกุศลต่อไป ณ วัดป่าหนองขาหย่าง อ.คูเมือง จ.บุรีรัมย์</p>	<p>พนักงานกว่า 50 คน</p> <p>ร่วมทำกิจกรรมพัฒนาโรงเรียน จัดเลี้ยงอาหารกลางวัน พร้อมทำสนามเด็กเล่น รั้วโรงเรียน พร้อมมอบทุนการศึกษา ณ โรงเรียนวัดดอนยาง จ.ประจวบคีรีขันธ์</p>

โครงการห้องแห่งความรู้

บริษัทมุ่งดำเนินงานส่งเสริมการศึกษา และพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับเด็กและเยาวชนในพื้นที่ห่างไกล ที่ขาดแคลนหนังสือและอุปกรณ์ทางการศึกษา ซึ่งบริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการมีองค์ความรู้ที่มีผลต่อการประกอบอาชีพในอนาคต ตลอดจนส่งเสริมการสร้างนิสัยรักการอ่าน ทักษะความรู้ด้านวิชาการ และการให้โอกาสทางความคิดสร้างสรรค์ให้กับเยาวชน ผ่านการร่วมระดมบริจาคหนังสือของพนักงานในองค์กรและบุคคลทั่วไป เพื่อนำไปบริจาคให้กับโรงเรียนในพื้นที่ห่างไกล โดยโรงเรียนในพื้นที่ห่างไกลที่ได้รับคัดเลือกประกอบไปด้วย โรงเรียนบ้านผิมนวน จังหวัดยโสธร โรงเรียนเพียงหลวง จังหวัดกาญจนบุรี และโรงเรียนบ้านสระทอง จังหวัดสุรินทร์ ทั้งนี้โครงการห้องแห่งความรู้ยังมุ่งจัดสรรหนังสือที่ได้รับจากการบริจาคให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตลอดจนมุ่งปรับปรุงห้องสมุดและเพิ่มแหล่งความรู้ให้กับโรงเรียนและชุมชนอย่างต่อเนื่อง



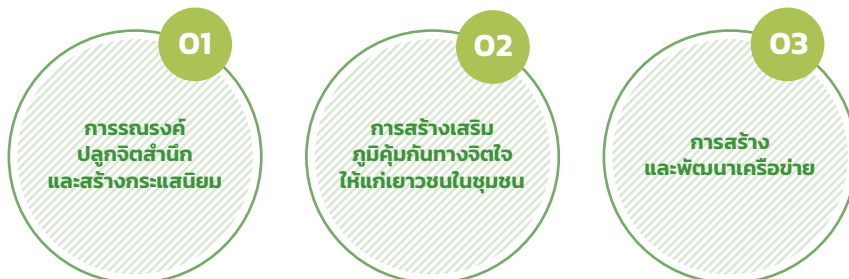
โครงการงานตระวันสะพรั่งทั่วระแหง

บริษัทมุ่งดำเนินงานด้านการส่งเสริมความรู้และอาชีพด้านการเกษตรให้กับชุมชนและสังคม ภายใต้แนวทางการดำเนินงานมุ่งสู่ความยั่งยืนบนพื้นฐานของการมีความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคมขององค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งเผยแพร่องค์ความรู้ด้านการเกษตรที่ดี และสามารถนำไปปรับใช้ในการพัฒนาอาชีพด้านการเกษตรที่ยั่งยืน พร้อมทั้งสร้างต้นแบบการเรียนรู้ด้านการพัฒนาชุมชนให้เป็นแหล่งท่องเที่ยว สร้างงานและสร้างอาชีพให้กับชุมชน ตลอดจนเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าเกษตรและบริการในชุมชน นอกจากนี้ยังเป็น การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรกับชุมชน ปัจจุบันมีผู้เข้าเยี่ยมชมกว่า 14,000 คน



โครงการไครตีดยากมือขึ้น

ชมรม To Be Number One บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ศูนย์กระจายสินค้าจังหวัดขอนแก่น มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบโดยมีส่วนประกอบหลักคือ “กรรมการกองทุน-กิจกรรม” ซึ่งกิจกรรมของชมรมนี้มี 3 ยุทธศาสตร์เพื่อการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด ดังนี้



มุ่งดำเนินงานโครงการที่หลากหลาย รวมถึงโครงการ “ไครตีดยากมือขึ้น” เป็นโครงการเพื่อเปิดโอกาสให้เยาวชนผู้เสพและผู้ติดยาเสพติดแสดงตนเข้ารับการรักษาฟื้นฟูสมรรถภาพ ฝึกและพัฒนาอาชีพ ตามขั้นตอนและกระบวนการดูแลช่วยเหลือผู้เสพและติดยาให้สามารถกลับมาดำเนินชีวิตได้เป็นปกติในสังคม ภายใต้ความร่วมมือกับภาคราชการในการวางแผนงานตรวจสอบตามสถานประกอบการอย่างน้อย 2 ครั้งต่อปี พร้อมกันนี้ในกรณีมีผู้สมัครใจเพื่อขอรับการช่วยเหลือสามารถประสานงานเพื่อเข้าสู่กระบวนการบำบัดรักษาต่อไป นอกจากนี้ ชมรมฯ ยังมุ่งสร้างและพัฒนาเครือข่ายเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด โดยมุ่งเน้นจัดกิจกรรมกับสมาชิกทุกคนของชมรม ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 เครือข่าย ประกอบด้วย เครือข่ายที่ต้องเรียนรู้และเครือข่ายที่ต้องเข้าไปช่วยในการจัดตั้งชมรม เพื่อช่วยให้ชมรม To Be Number One ของกลุ่มอื่นๆ สามารถจัดตั้งมีความเป็นรูปธรรม และมีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพได้



กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อเสนอแนะและข้อห่วงกังวลของชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานบริษัทจึงเปิดช่องทางสำหรับรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะและข้อห่วงกังวลจากชุมชนผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่หลากหลายและเข้าถึง เช่น ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น หน่วยงานรับข้อร้องเรียน (Call Center) ช่องทางออนไลน์ และสื่อทางสังคม พร้อมทั้งให้ความสำคัญกับการจัดการแก้ไข การติดตามผลข้อร้องเรียนต่าง ๆ ของชุมชน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และข้อห่วงกังวลของชุมชนที่ถูกส่งเข้ามาทางช่องทางต่าง ๆ นำไปสู่การปรับปรุง และตอบสนองความคาดหวังได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิผล โดยมีกระบวนการ ดังนี้



จากการสำรวจความพึงพอใจของชุมชนที่มีต่อการดำเนินงานของบริษัท พบว่า



จากคะแนนเต็ม 5

เพิ่มขึ้นร้อยละ

10.1

เมื่อเทียบกับปี 2561 เนื่องจากร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในชุมชน ช่วยสร้างอาชีพ สร้างความเจริญ สร้างความปลอดภัยให้กับชุมชน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

