

#### 4. การวิจัยและพัฒนา

บริษัทมุ่งเน้นตอบสนองความต้องการของลูกค้าควบคู่ไปกับการพัฒนานวัตกรรมภายใน ดังปณิธานของบริษัทที่ว่า “เราปรารถนาจะยิ้มจากลูกค้า ด้วยทีมงานที่มีความสุข “ ทั้งนี้การสร้างให้ลูกค้าเกิดความพอใจสูงสุดจะนำไปสู่ความประทับใจ และ จงรักภักดี การวิจัยและพัฒนาของบริษัทเป็นกระบวนการสำคัญที่บริษัทได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อค้นหาความต้องการของลูกค้า สร้างความแตกต่างให้กับสินค้าและบริการ ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้า การรักษาลูกค้าไว้ และการได้มาซึ่งลูกค้าใหม่ รวมทั้งการขยายตัวทางธุรกิจ

ในปีที่ผ่านมาบริษัทได้มีการปรับปรุงและพัฒนาโครงการวิจัยและพัฒนา เพื่อปรับปรุงกระบวนการภายในทั้งที่มีอยู่เดิม และพัฒนาสิ่งใหม่ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและความพอใจของพนักงานได้ดียิ่งขึ้น เช่น

##### ก. การเรียนรู้ความต้องการ ตอบสนอง และสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

การวิจัยและพัฒนาในด้านนี้มุ่งเน้นไปที่การพัฒนากระบวนการรับรู้ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้าในอนาคต

- บริษัท ได้มีการทบทวนและพัฒนาช่องทางในการรับฟัง การเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าที่ได้มีการกำหนดไว้อย่างต่อเนื่อง โดยเน้นทั้งในส่วนช่องทางให้ลูกค้าสามารถติดต่อกับทางบริษัทได้สะดวก ง่ายและตลอดเวลา ในขณะเดียวกันก็พัฒนาช่องทางในการเข้าถึงความต้องการของลูกค้าของทางบริษัทให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อสามารถติดตามความต้องการของลูกค้าและตลาดที่เปลี่ยนไปได้ตลอดเวลา ทำให้บริษัทมีข้อมูลที่จะนำไปใช้วางแผนกลยุทธ์ รวมทั้งกำหนดแนวทางปฏิบัติได้อย่างทันเหตุการณ์ และทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
- โครงการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า เป็นโครงการวิจัยที่บริษัทให้ความสำคัญและได้จัดทำต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยว่าจ้างบริษัทวิจัยภายนอกทำการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าในด้านต่างๆ รวมทั้งศึกษาถึงปัจจัยสำคัญสำหรับผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านสะดวกซื้อ เพื่อนำมาวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน และ โอกาสในการปรับปรุง พัฒนาสินค้าและบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด และเพื่อใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ที่จะรักษาลูกค้าไว้ และ การได้มาซึ่งลูกค้าใหม่ในอนาคต
- การคัดสรรสินค้าให้เหมาะสมและตรงกับความต้องการของลูกค้าในแต่ละสาขา(Store Assortment) เป็นสิ่งที่บริษัทให้ความสำคัญ โดยได้มีการพัฒนากระบวนการ ขยายแนวความคิดและผลักดันให้มีการนำไปใช้อย่างทั่วถึงมากขึ้น โดยวางรากฐานและฝึกฝนให้พนักงานรู้จักสังเกตและใช้ข้อมูลจากแหล่งต่างๆ มาประกอบการคิดพิจารณาอย่างเป็นระบบ เพื่อคัดเลือก ตัด และจัดเรียงสินค้า ให้ตรงกับกลุ่มลูกค้าของตนเอง สร้างความแตกต่างและเพิ่มโอกาสในการขาย

## ข. การพัฒนาสินค้าและบริการ

- Product Innovation เป็นหนึ่งในกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ รวมไปถึงการได้มาซึ่งลูกค้าใหม่และเกิดการซื้อซ้ำ ทั้งนี้บริษัทได้จัดให้มีกระบวนการพัฒนาสินค้า (Team Merchandising) เพื่อค้นหา คัดเลือก และพัฒนาสินค้าที่มีคุณภาพ แตกต่างจากคู่แข่ง โดยอาศัยความต้องการของลูกค้าเป็นตัวตั้ง ซึ่งมีทั้งการพัฒนาสินค้าร่วมกับผู้ผลิต หรือเป็นนวัตกรรมใหม่ๆ ของทางบริษัท โดยอาศัยการแลกเปลี่ยนและเรียนรู้ข้อมูลวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) จากเครือข่าย 7- Eleven จากทั่วโลก รวมไปถึงเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจมาประยุกต์ใช้เพื่อให้ได้สินค้าและบริการที่ดี มีคุณภาพและความแตกต่าง
- ด้านนวัตกรรมทางธุรกิจ ได้มีการพัฒนาธุรกิจ และบริการ รวมไปถึงรูปแบบโมเดลร้านใหม่ๆ ที่มีสินค้าและบริการที่หลากหลายมากขึ้นเพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับผู้บริโภค เช่น โครงการร้านห้องที่ 3 ในลักษณะของ 7-Eleven ร่วมกับ Book smile
- บริษัทได้มีความพยายามอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาห่วงโซ่คุณค่าเพื่อส่งมอบสิ่งที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า ทั้งด้านกระบวนการพัฒนาห่วงโซ่อุปทาน และ ยกย่องผู้ผลิตที่ป้อนสินค้าให้กับบริษัท โดยเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนากระบวนการผลิต ยกย่องมาตรฐานโรงงานเพื่อมุ่งเน้นการควบคุมคุณภาพสินค้าให้ถูกสุขอนามัย เพื่อความปลอดภัยของลูกค้า โดยมีการตรวจสอบสินค้าตั้งแต่ขั้นตอนการผลิต การจัดส่ง และการเก็บรักษา ให้ได้ตามมาตรฐานสากลตามแนวทางการปฏิบัติที่ดี
- การพัฒนาทางด้านการบริการเป็นหัวใจสำคัญอีกประการหนึ่งในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า บริษัทจึงได้มีการจัดทำโครงการวิจัยที่เรียกว่า Mystery Shopper (ลูกค้าไม่เปิดเผยตัว) รวมไปถึงการสำรวจความพึงพอใจและค้นหาความต้องการของแฟรนไชส์ที่เป็นประจำทุกปี เนื่องจากบริษัทเล็งเห็นว่าร้านแฟรนไชส์และแฟรนไชส์ซี เป็นผู้มีส่วนสำคัญอย่างมากในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ให้บริการที่ดีต่อลูกค้า สร้างให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้ผลจากการสำรวจจะถูกนำมาวิเคราะห์ เพื่อหาจุดอ่อนจุดแข็ง รวมทั้งโอกาสในการพัฒนากระบวนการให้บริการลูกค้า ณ ร้านสาขา รวมทั้งกระบวนการสนับสนุนจากสำนักงานใหญ่ ทั้งนี้เพื่อจุดมุ่งหมายที่จะให้บริษัทเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศด้านการให้บริการแก่ลูกค้า

## ค. การพัฒนาองค์กรและบุคลากร

- 7-Eleven ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนอย่างต่อเนื่อง และเป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจดำเนินและเติบโตได้อย่างยั่งยืน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อต่อยอดทางธุรกิจ บริษัทจึงส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพเพื่อรองรับการขยายสาขา และรองรับการแข่งขันที่สูงขึ้น ทั้งผ่านระบบการศึกษาทวิภาคีหรือระบบการเรียนรู้ควบคู่ไปกับการฝึกภาคปฏิบัติร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา ที่ดำเนินการมาถึง 11 ปี จนไปสู่การจัดตั้งโรงเรียนปัญญาภิวัฒน์เทคโนโลยีธุรกิจก่อตั้งเมื่อเดือนมีนาคม 2548 นอกจากนี้ ในปี 2549 มีการจัดตั้งบริษัทปัญญาธรา จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการการจัดฝึกอบรม การสัมมนาทางวิชาการธุรกิจและสารสนเทศ และเพื่อความสะดวกและสามารถเข้าถึงผู้เรียนในแต่ละชุมชนได้มากยิ่งขึ้น

ทางโรงเรียนได้จัดตั้งศูนย์ฝึกอบรมฯ ขึ้นทั้งหมด 5 ศูนย์ ในปี 2549 และมีแผนจะขยายอีก 20 ศูนย์ ในปี 2550

- โครงการวิจัยอีกโครงการหนึ่งที่บริษัทได้จัดทำต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี คือ การสำรวจความพึงพอใจของพนักงาน โดยเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับทั้งสายสำนักงาน สายปฏิบัติการ สายงานกระจายสินค้า แสดงความคิดเห็นผ่านทางแบบสำรวจ เพื่อประเมินความพึงพอใจและแรงจูงใจของพนักงานต่อการทำงานในบริษัทในด้านต่างๆ ข้อมูลเหล่านี้มีความสำคัญอย่างยิ่งในการวางแผนกลยุทธ์ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัท เพื่อให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน และเต็มใจให้บริการกับลูกค้า โดยนำมาซึ่งการพัฒนากระบวนการภายในที่มีอยู่เดิมให้ดียิ่งขึ้น และเกิดเป็นโครงการใหม่ๆ เช่น การปรับปรุงและพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารมีการแลกเปลี่ยนกันภายในองค์กรอย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้เพื่อสร้างแรงจูงใจและโอกาสในการพัฒนางาน บริษัทจึงได้มีการกำหนดและประเมินคุณลักษณะและทักษะที่จำเป็นของพนักงาน (Competencies) ของพนักงานรายบุคคลเพื่อนำมาวางแผนในการพัฒนาและปรับปรุง เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสในการพัฒนาตนเองและเพื่อความก้าวหน้าในการงานต่อไปในอนาคต
- จากการที่บริษัทมีเป้าหมายในการมุ่งไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ จึงได้มีโครงการพัฒนาการจัดการสารสนเทศและความรู้ขององค์กรให้เป็นระบบ รวมไปถึงส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรมีการเรียนรู้ถ่ายทอด แบ่งปันความรู้ ประสบการณ์และจุดเรียนรู้ในการทำงาน รวมไปถึงวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ระหว่างกันมากขึ้น เพื่อประโยชน์ในการนำไปประยุกต์ใช้ ปรับปรุง และสร้างนวัตกรรมในองค์กร อีกทั้งส่งเสริมและผลักดันให้พนักงานในทุกระดับนำการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management - TQM Concept) และ วงจร PDCA (Plan-Do-Check-Act) มาใช้ในการหาโอกาสและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น