

ผสมส่วนเหมือน ผสานส่วนต่าง สร้างคนดีและเก่ง ผนึกพลังเป็นหนึ่งเดียว

ผลการดำเนินงาน ที่สำคัญปี 2562



ร้อยละ

100

ของผู้บริหารและพนักงาน
สายสำนักงาน ผ่านการเรียนรู้
และวัดประเมิน "Digital
Mindset"



ร้อยละ

100

ของพนักงานกลุ่มที่มีศักยภาพสูง
ยังคงทำงานอยู่กับองค์กร



ร้อยละ

32

ของพนักงานกลุ่มที่มีศักยภาพสูง
ถูกกำหนดให้เป็นผู้สืบทอดตำแหน่ง

การสนับสนุนเป้าหมาย การพัฒนาที่ยั่งยืน



SDG4 ได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ

4.4 เพิ่มจำนวนวัยรุ่นและผู้ใหญ่
ให้มีทักษะทางด้านเทคนิค
และวิชาชีพเพื่อการจ้างงาน
ที่มีคุณค่า



SDG8 การจ้างงานที่มีคุณค่า

8.2 การเติบโตทางเศรษฐกิจ
บรรลุผลผลิตภาพระดับสูงขึ้น
ทางเศรษฐกิจผ่าน
ความหลากหลาย
การพัฒนาเทคโนโลยี
และนวัตกรรม

8.5 ส่งเสริมการจ้างงานและ
จ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม
สำหรับงานที่มีค่าอย่าง
เท่าเทียมกัน



เป้าหมายปี 2563



ผู้นำและพนักงานของบริษัท ผ่านการอบรมพัฒนาความรู้
และความเข้าใจด้านความยั่งยืนครบ

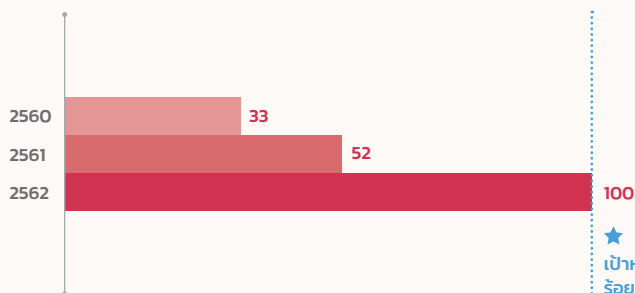
ร้อยละ

100

ภายในปี 2563

ผลการดำเนินงานเทียบเป้าหมาย

จำนวนผู้นำและพนักงานผ่านการอบรมพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ
ด้านความยั่งยืน (ร้อยละสะสม)



ความท้าทาย

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กรในปัจจุบัน ส่งผลให้เกิดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแข่งขันทางธุรกิจมากยิ่งขึ้น เช่น การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล แทนการใช้ทรัพยากรมนุษย์เพื่อบริการและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการดำเนินธุรกิจที่ต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์เป็นหลัก บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“บริษัท”) จึงกำหนดกรอบยุทธศาสตร์ในการพัฒนาศักยภาพ และยกระดับบุคลากรผ่านการพัฒนาทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยี โดยเป็นเป้าหมายสูงสุดของการพัฒนาศักยภาพและยกระดับบุคลากรให้สามารถเติบโตไปพร้อมกับองค์กรได้อย่างยั่งยืน

ความคืบหน้าปี 2562



การพัฒนาผู้นำ TUsแอมู
“Next Digital Leader”



การเรียนรู้และประเมินผล
หลักสูตร “Digital Mindset”
ผ่านระบบออนไลน์ ให้กับผู้บริหาร
และพนักงานสายสำนักงาน



ขยายผลการอบรมหลักสูตร
“การพัฒนากล้องเพื่อความยั่งยืน”
ไปยังผู้บริหารระดับต้น



พัฒนากระบวนการคัดเลือกและ
พัฒนานักงานกลุ่มที่มีศักยภาพสูง
(Talent Management)
เพื่อพร้อมที่จะเป็นผู้สืบทอดตำแหน่ง
ผู้บริหารระดับสูงในอนาคต
(Succession Planning)

สรุปผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาผู้นำและทรัพยากรบุคคล

ผลตอบแทนจากการลงทุนด้านทรัพยากรมนุษย์ (เท่า)



ค่าใช้จ่ายสำหรับการฝึกอบรม (บาท/คน)



จำนวนชั่วโมงการอบรมเฉลี่ย จำแนกตามเพศ

■ เพศชาย ■ เพศหญิง



20.51

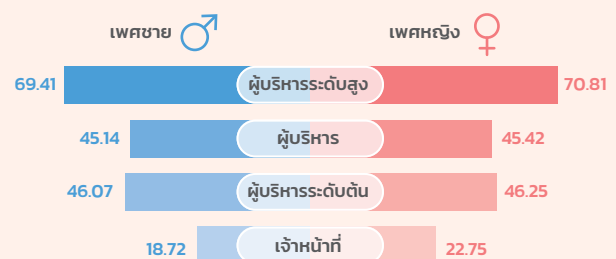
ชั่วโมงต่อคนต่อปี



23.84

ชั่วโมงต่อคนต่อปี

จำนวนชั่วโมงการอบรมเฉลี่ย จำแนกตามระดับ

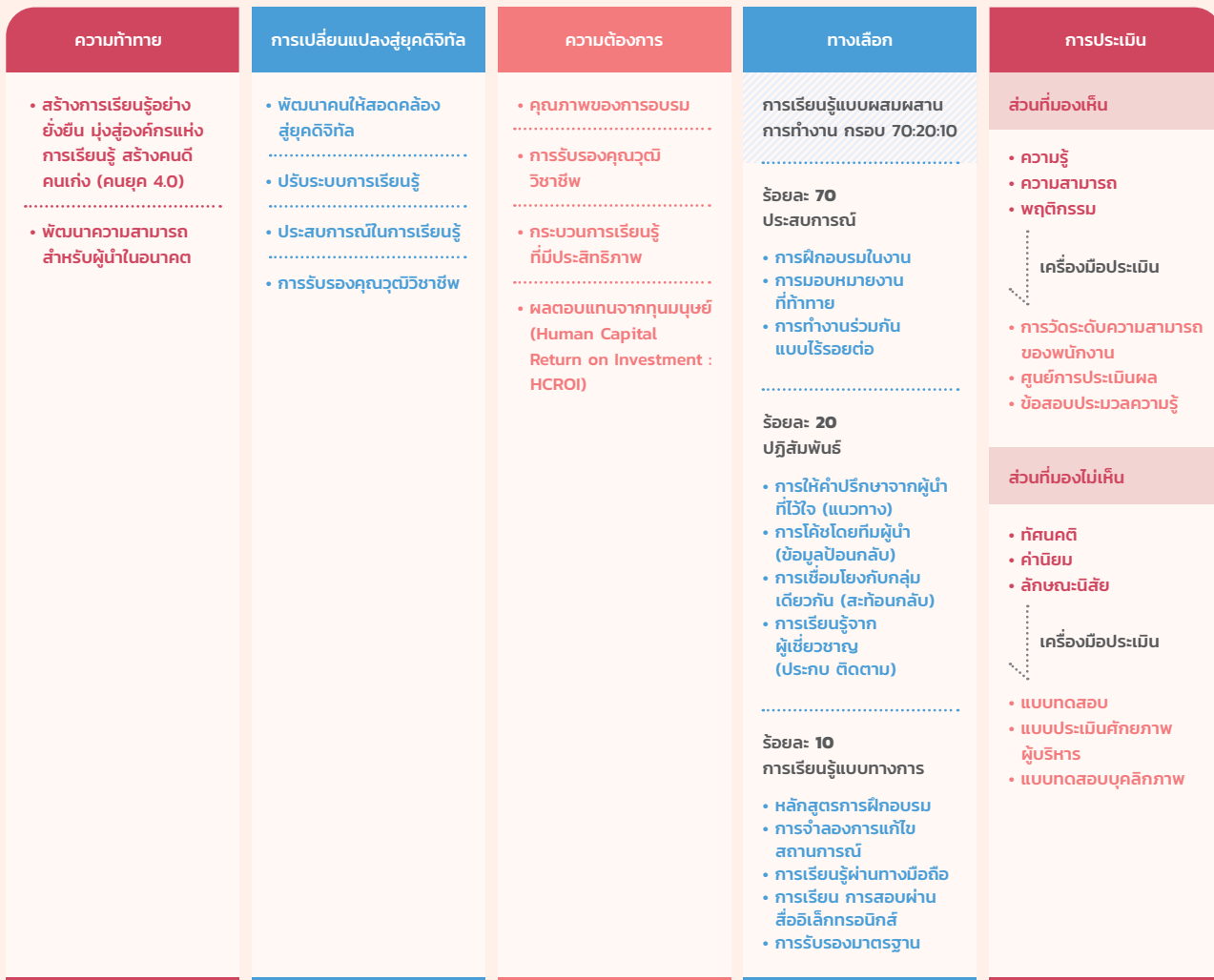


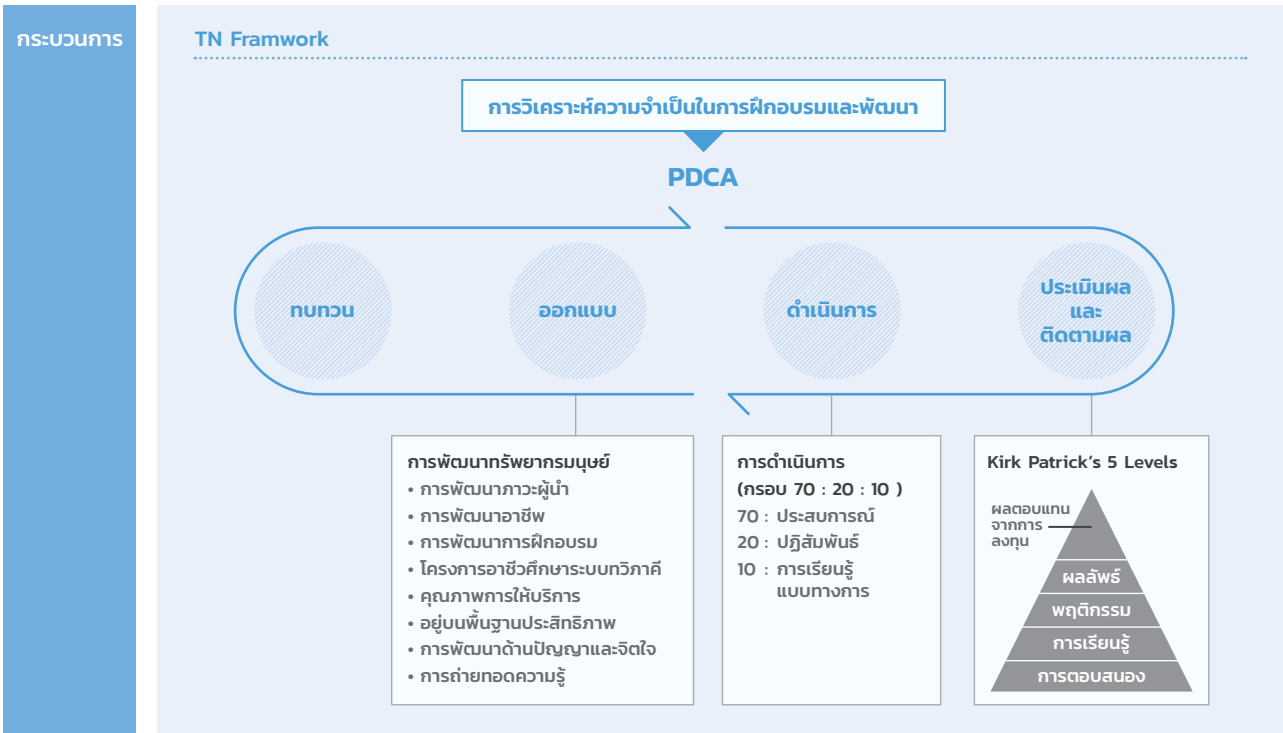
แนวทางการดำเนินงาน

บริษัทตระหนักถึงคุณค่าของบุคลากรที่เปรียบเสมือนเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนความสำเร็จขององค์กรเพื่อบรรลุเป้าหมายเติบโตอย่างยั่งยืน บริษัทจึงมุ่งพัฒนาการยกระดับทักษะและศักยภาพของบุคลากรทุกระดับให้ครอบคลุม และเชื่อมโยงกับเป้าหมายทางธุรกิจ โดยเริ่มตั้งแต่การสร้างความรู้ความสำคัญกับขั้นตอนการรับเข้าทำงาน การพัฒนาและรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพ รวมถึงการดูแลและมอบโอกาสให้กับบุคลากรเกษียณอายุ ส่งต่อคุณค่าให้กับองค์กร

ทั้งนี้เพื่อเพิ่มขีดความสามารถและทักษะในการทำงานปัจจุบัน และในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงสร้างโอกาส และมอบความก้าวหน้าในอนาคตให้กับบุคลากรในทุกช่วงการทำงาน นอกจากนี้ บริษัทมุ่งส่งเสริมนโยบายด้านการปฏิบัติต่อแรงงานและนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กร ภายใต้กรอบแนวคิด และระบบในการพัฒนาบุคลากร ดังนี้

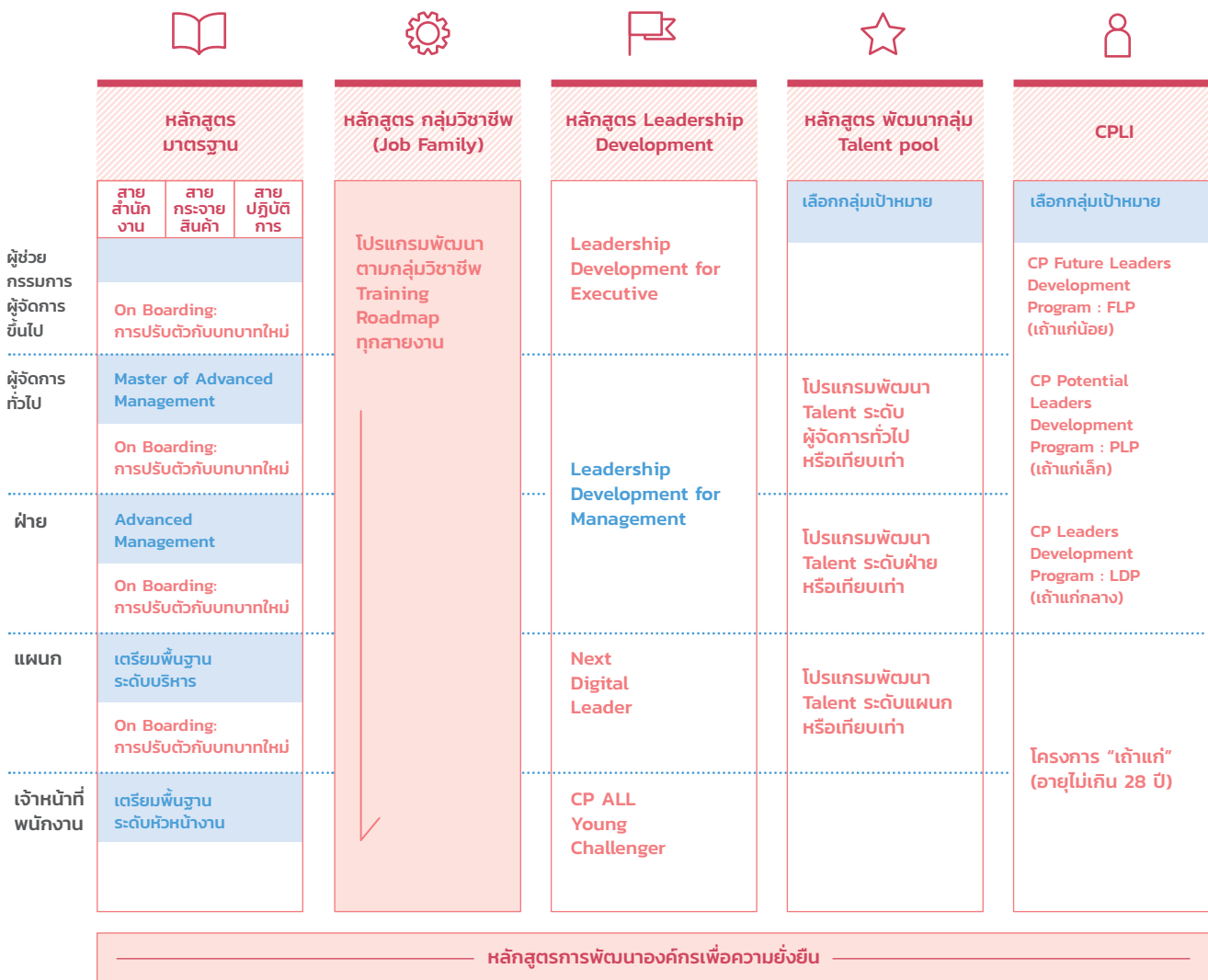
กรอบแนวคิดในการพัฒนาบุคลากรของ ซีพี ออลล์





บริษัทวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมและพัฒนา โดยพิจารณาจากปัจจัย ดังนี้ วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายองค์กร กลยุทธ์ทางธุรกิจ นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลของเครือเจริญโภคภัณฑ์ ทักษะที่จำเป็นและทักษะในอนาคต ผลสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรและลูกค้า และผลวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาบุคลากร เพื่อใช้ในการออกแบบหลักสูตรให้เนื้อหาที่มีความเหมาะสมต่อบุคลากรทุกระดับ โดยสามารถแบ่งหลักสูตรมาตรฐานได้ตามสายงาน ซึ่งประกอบไปด้วย สายสำนักงาน สายปฏิบัติการ และสายกระจายสินค้า นอกจากนี้ บริษัทยังมีการพัฒนาบุคลากรตามกลุ่มวิชาชีพ เพื่อยกระดับความสามารถของบุคลากร เช่น กลุ่มงานบริหารงานก่อสร้าง มีการพัฒนาพนักงานตามแผนการพัฒนาบุคลากร และมีการรับรองพนักงานเป็น CM Champion ในปี 2562 จำนวน 19 คน กลุ่มงานสรรหาทำเล มีการจัดอบรมและสัมมนาเพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็น เช่น หลักสูตร “ทักษะการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร” รวมถึงมีการจัดสอบวัดความรู้วิชาชีพ Location ระดับบังคับบัญชา เพื่อเป็นการยกระดับความรู้ในวิชาชีพ

เส้นทางการพัฒนาบุคลากรสายสำนักงาน

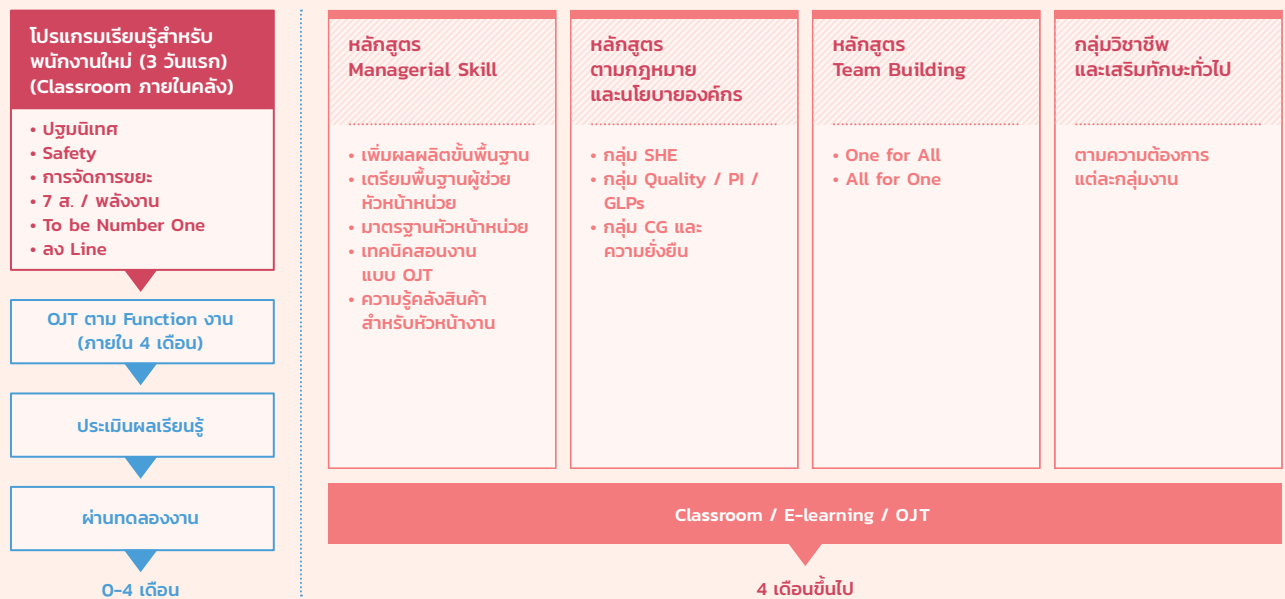


- หลักสูตรมาตรฐาน เตรียมความพร้อมของพนักงานในแต่ละระดับ สำหรับการปรับตัวกับบทบาทใหม่
- หลักสูตรกลุ่มวิชาชีพ พัฒนาตาม Function งาน หรือ Job Family
- หลักสูตรกลุ่ม Leadership Development พัฒนาผู้นำเพื่อตอบเจตยองค์กรและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ
- หลักสูตรกลุ่ม Talent พัฒนาผู้มีความสามารถสูงที่ได้รับการคัดกรองมา
- หลักสูตรของ CPLI โปรแกรมการพัฒนาผู้นำที่เครือเจริญโภคภัณฑ์กำหนด
- หลักสูตรการพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืน หลักสูตรตามนโยบายที่พนักงานต้องรู้ เข้าใจ

เส้นทางการพัฒนาบุคลากรสายปฏิบัติการ



เส้นทางการพัฒนาบุคลากรสายกระจายสินค้า



การพัฒนาทักษะ มอบโอกาสและความก้าวหน้าตลอดเส้นทางพนักงานอย่างยั่งยืน

 <p>เตรียมความพร้อมก่อนบรรจุ</p>	 <p>พัฒนาศักยภาพและวัดผล</p>	 <p>รักษาความรู้ ตักผลึกประสบการณ์ ส่งต่อคุณค่าให้บริษัท</p>
<ul style="list-style-type: none"> สนับสนุนทุนการศึกษาในหลักสูตรที่เหมาะสมและตรงความต้องการ พัฒนาหลักสูตรและช่องทางการเรียนรู้ที่ทันสมัย มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรแบบ 4.0 โดยสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริงและการเรียนรู้แบบข้ามสายงาน เตรียมความพร้อมด้านทักษะ อาชีพ วัฒนธรรม และสังคมการทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> CP ALL our way วางแผนระยะยาวสำหรับบริษัทสู่ความยั่งยืนในอีก 30 ปี เคารพความแตกต่างและความหลากหลาย ส่งเสริมการทำงานร่วมกันภายใต้หลักการ "ผสมส่วนเหมือน ผสานส่วนต่าง สร้างความกลมเกลียว ดุดดณตรงเดียวกัน" (Harmony) ให้ความสำคัญกับงานในทุกตำแหน่ง ชื่นชมผลงานและความสำเร็จ พร้อมรับฟังทุกความคิดเห็นผ่านช่องทางที่หลากหลาย มีโอกาเติบโตในการทำงานและมีเวทีในการแสดงผลงาน ประเมินและให้คำแนะนำที่ชัดเจนในการทำงาน พร้อมทั้งช่วยพัฒนาทักษะ โปรแกรมสร้างและพัฒนาผู้นำรุ่นใหม่ อาทิ โครงการ CP ALL Young Challenger และ Next Digital Leader 	<ul style="list-style-type: none"> สวัสดิการ สุขภาพ และคุณภาพชีวิตที่ดี ส่งเสริมคนเก่ง และคนดีให้อยู่กับองค์กรในระยะยาว สร้างบรรยากาศการทำงานเป็นทีม และประสานความพร้อมระหว่างหน่วยงาน เปิดโอกาสและส่งเสริมให้พนักงานลงทุน และประกอบธุรกิจร่วมกับบริษัท



โดยปี 2562 บริษัทมีผลการดำเนินงาน ด้านการพัฒนาบุคลากร ดังนี้

จำนวนชั่วโมงการอบรมเฉลี่ย ของพนักงาน

ผู้บริหารระดับสูง (Top Management)



69.41

ชั่วโมงต่อคนต่อปี



70.81

ชั่วโมงต่อคนต่อปี

ผู้บริหาร (Management)



45.14

ชั่วโมงต่อคนต่อปี



45.42

ชั่วโมงต่อคนต่อปี

ผู้บริหารระดับต้น (Junior Management)



46.07

ชั่วโมงต่อคนต่อปี



46.25

ชั่วโมงต่อคนต่อปี

เจ้าหน้าที่ (Officer)



18.72

ชั่วโมงต่อคนต่อปี



22.75

ชั่วโมงต่อคนต่อปี

จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยจำแนกตามเพศ

ชาย



20.51

ชั่วโมงต่อคนต่อปี

หญิง



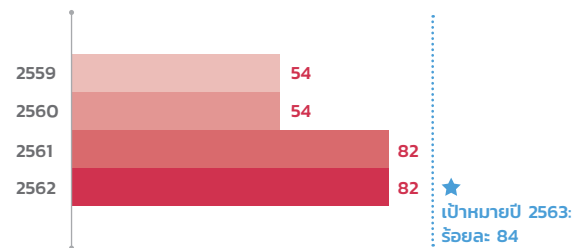
23.84

ชั่วโมงต่อคนต่อปี

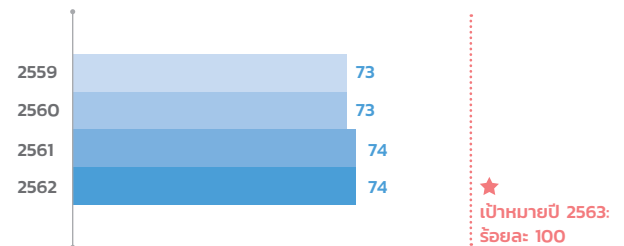
บริษัทเชื่อมั่นอย่างยิ่งว่าการพัฒนาทักษะและศักยภาพของบุคลากรทุกระดับให้ครอบคลุม รวมถึงการเพิ่มโอกาสและมอบความก้าวหน้าในอนาคตให้กับบุคลากรในทุกช่วงการทำงานเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร ซึ่งสะท้อนได้จากการเพิ่มขึ้นของคะแนนจากผลสำรวจความผูกพัน และความพึงพอใจของพนักงานอย่างต่อเนื่องในระยะเวลาที่ผ่านมา และในปี 2562 คะแนนความผูกพันของพนักงานอยู่ที่ร้อยละ 82 ซึ่งบรรลุเป้าหมายประจำปีที่บริษัทตั้งไว้ที่ร้อยละ 62 โดยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน ดังนี้

ภาพรวมผลสำรวจความผูกพันของพนักงาน

คะแนนความผูกพัน (ร้อยละ)



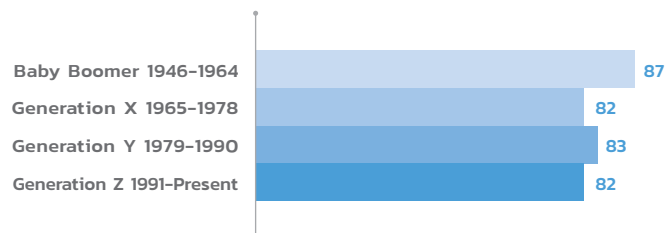
ความครอบคลุม (ร้อยละ)ของพนักงานทั้งหมดที่เข้าร่วม



คะแนนความผูกพัน แยกตามเพศ (ปี 2561-2562)



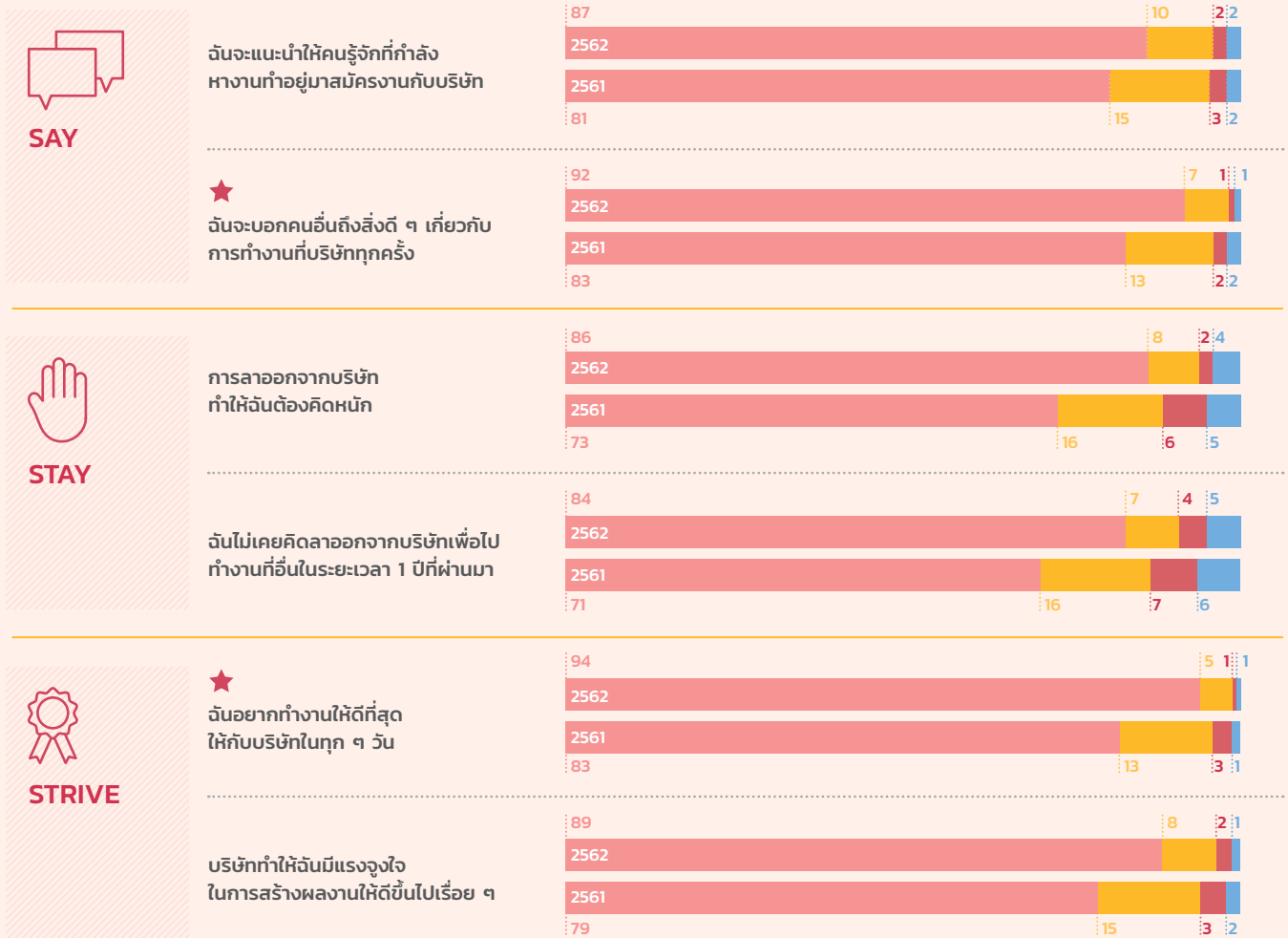
คะแนนความผูกพัน แยกตาม Generation (ปี 2561-2562)



บริษัทตระหนักดีว่าความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรนั้นเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับตัวพนักงานในแต่ละบุคคล ซึ่งอาจมีความรู้สึกผูกพันในบางวันและรู้สึกไม่ผูกพันในวันถัดไปได้ตลอดเวลา ดังนั้นการประเมินความผูกพันของพนักงานปีละครั้งในรูปแบบเดิมอาจไม่เพียงพอในการนำผลมาปรับปรุงความผูกพันเพื่อยกระดับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการช่วยให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้น บริษัทจึงได้ดำเนินการสำรวจความผูกพัน และความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการดำเนินการของบริษัทใน 2 รูปแบบ คือ 1) แบบสำรวจฉบับเต็ม (Employee Engagement Full Surveys) กำหนดความถี่ในการสำรวจ 2 ปีครั้ง

2) แบบสำรวจฉบับย่อ (Employee Engagement Pulse Surveys) กำหนดความถี่ในการสำรวจปีละ 2 ครั้ง (เดือนมีนาคมและเดือนพฤศจิกายนของทุกปี) ผ่าน 6 ข้อคำถาม เพื่อสำรวจความรู้สึกและมุมมองของพนักงานที่มีต่อองค์กร สามารถเปรียบเทียบผลกระทบในช่วงเวลาที่ต่างกัน รวมถึงเป็นสัญญาณเตือน อันจะช่วยให้บริษัทมีข้อมูลที่ทันสมัยและทันเหตุการณ์ สามารถวิเคราะห์ และเตรียมมาตรการรองรับได้ทันเวลา นำมาซึ่งการตัดสินใจในเรื่องคนที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งผลการสำรวจความผูกพันปี 2562 (จากแบบสำรวจฉบับย่อ) มีคะแนนดีขึ้นในทุกหัวข้อ โดยมีสัดส่วนพนักงานผู้ตอบแบบสำรวจความผูกพัน (Response Rate) ร้อยละ 98

■ เห็นด้วย+เห็นด้วยอย่างยิ่ง ■ ค่อนข้างเห็นด้วย ■ ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ■ ไม่เห็นด้วย+ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง



★ ได้คะแนน Top 2 Boxes 90 คะแนนขึ้นไป

ผลที่ได้จากการสำรวจจะถูกนำมาวิเคราะห์เพื่อกำหนด ทบทวนแนวทางยกระดับความผูกพัน โดยเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างคณะกรรมการบุคคลและตัวแทนในแต่ละสายงานเพื่อการดำเนินงานด้านสร้างความผูกพันและความพึงพอใจของพนักงานต่อองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผ่าน 3 โครงการดังนี้

1 โครงการปรับปรุงระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน

เป็นโครงการที่ทำให้หัวหน้างานสามารถเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานเป็นบริหารแบบภาพรวมผ่านการสื่อสารระหว่างหัวหน้างานกับทีมงานเพื่อสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมในการทำงานรูปแบบใหม่ ซึ่งสามารถวัดผลเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพได้ภายใต้ระบบ ALL Perform Success Factor โดยในปี 2562 เริ่มต้นในผู้บริหารระดับต้นขึ้นไป และมีแผนขยายผลไปยังพนักงานทุกระดับในปี 2563 มีพนักงานได้รับการประเมินผลงานประจำปี ผ่านรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้



2 โครงการปรับปรุงระบบความก้าวหน้าในสายอาชีพ

โครงการที่ออกแบบให้หัวหน้างานได้มีโอกาสพูดคุยกับทีมงาน เพื่อวางแผนทิศทางการทำงานรวมถึงช่องทาง และโอกาสการเติบโตทั้งแนวดิ่งและแนวนอนในอนาคต ภายใต้นโยบายการหมุนเวียนเรียนรู้งาน (Career Policy) ผ่าน Career Matrix 4 สี ดังนี้

Career Matrix					
สี	ความหมาย	สมรรถนะ: ศักยภาพ	เครื่องมือประเมินอื่น ๆ เช่น การสัมภาษณ์	ประสบการณ์	การรับรองคุณวุฒิ
เขียว	Movable within Family หมุนเวียนเรียนรู้งานภายใน Job Family/ Sub Job Family ที่สังกัดอยู่โดยตรง	▲			
เหลือง	Possible to Move หมุนเวียนเรียนรู้งานข้าม Job Family/ Sub Job Family ได้	▲	▲		
ส้ม	Difficult to Move หมุนเวียนเรียนรู้งานข้าม Job Family/ Sub Job Family ได้ แต่ค่อนข้างยาก	▲	▲	▲	
แดง	Rarely to Move หมุนเวียนเรียนรู้งานข้าม Job Family/ Sub Job Family ได้ยากมาก	▲	▲	▲	▲

3 **โครงการระบบบริหารงานและยกย่องชมเชย**

โครงการการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมที่ดีระหว่างหัวหน้างานและทีมงาน ผ่านทางการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมความผูกพันของพนักงาน สร้างบรรยากาศความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานทั้งในเวลา และนอกเวลาการทำงาน ให้แน่นแฟ้นมากยิ่งขึ้น รวมถึง เปิดโอกาสให้พนักงานได้ผ่อนคลายหลังทุ่มเทจากการทำงาน อาทิ โครงการ Our Way Idol โครงการ Work Life Quality ช่วยเสริมสร้างภูมิคุ้มกัน ให้ความรู้ ทัศนคติ และแนวทางป้องกันเพื่อการดูแลสุขภาพ โครงการพนักงานใหม่พบผู้บริหาร (พี่พบน้อง) โครงการอ้อมกอดแก๊งค์ แต่งค์ยกก๊วน โครงการ Happy Survey สสำรวจความสุขในการทำงาน มี QR Code ให้พนักงานสามารถสแกนเพื่อบอกความรู้สึกในการทำงานแต่ละวัน เป็นต้น

นอกจากนี้ บริษัทมุ่งดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องผลตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยออกแบบ ทบสวน และพัฒนานโยบายค่าตอบแทน พร้อมทั้งมีการเข้าร่วมทำ Salary Survey กับบริษัทที่ปรึกษาภายนอก ทั้งแบบ Global และ Local เป็นประจำทุกปี เพื่อเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่สามารถแข่งขันกับกลุ่มอุตสาหกรรมโดยรวมได้ ตลอดจนเหมาะสมกับการดำเนินงานธุรกิจ สามารถดึงดูด และรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้กับองค์กรได้นอกจากนี้ บริษัทกำหนดให้มีนโยบายการปรับเงินเดือนประจำปีสำหรับบุคลากรโดยคำนึงถึงผลการประเมินการปฏิบัติงานรายบุคคล ซึ่งส่งผลให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีผลงานดีขึ้น ตลอดจนสามารถสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรได้มากขึ้น จากผลการประเมินความผูกพันของพนักงานที่ผ่านมา

พร้อมกันนี้ บริษัทมุ่งเน้นสร้างคนดี และคนเก่งอย่างต่อเนื่อง ผ่านโปรแกรมที่หลากหลายภายใต้การดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้พนักงานสามารถปรับตัว และเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กร อีกทั้งเป็นการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่สามารถทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผ่านโปรแกรมต่าง ๆ ดังนี้

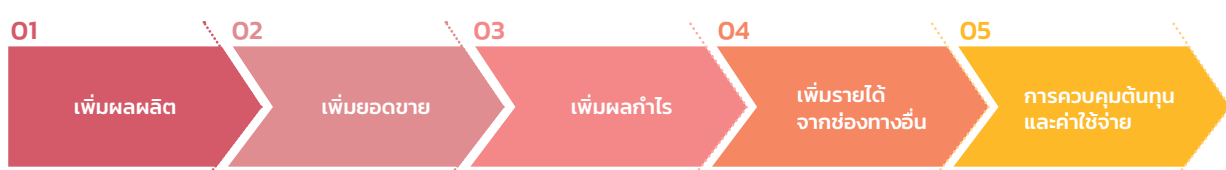
โปรแกรมการเพิ่มผลิต (Productivity Improvement Program)

โปรแกรมที่มุ่งหวังสร้างความเข้าใจในเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานให้เกิดการเพิ่มผลิต ลดต้นทุนในการบริหารจัดการ ผ่านการปลูกฝังแนวคิด ทักษะ เพิ่มทักษะ และเทคนิคต่าง ๆ รวมไปถึงการประยุกต์ใช้ และพัฒนานวัตกรรมที่สามารถเป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหา สร้างคุณค่า และมูลค่าให้แก่องค์กร โดยโปรแกรมถูกออกแบบมาสำหรับพนักงานทุกระดับในองค์กร สร้างการทำงานแบบข้ามทีมหรือสายงาน (Cross Functional Team) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้ง 5 ด้าน

ผ่านวิธีการเรียนรู้โดยการลงมือปฏิบัติจริงจากโครงการ และมีผู้บริหารระดับสูงทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด โดยมีการวัดความคืบหน้า ตรวจสอบ และรายงานผลเป็นระยะ สร้างการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างดำเนินโครงการ รวมถึงสามารถนำมาประยุกต์ใช้ ขยายผลในหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์กรได้



ภายในปี 2562 บริษัทได้ทำการประเมินคุณค่าต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร โดยพิจารณาจากต้นทุนที่ลดลงและรายได้สะสมที่เพิ่มขึ้นกว่า 53 ล้านบาท จากผู้เข้าร่วมทั้งหมด 15,220 ราย



โปรแกรม Development Program for Food and Beverage Strategy

โปรแกรมพัฒนาทักษะ ความรู้ และความสามารถที่หลากหลายของพนักงาน เกี่ยวกับการบริหารจัดการผลิตภัณฑ์ อาหาร และเครื่องดื่ม อาทิ

- 1 การแนะนำผลิตภัณฑ์และวิธีการทำผลิตภัณฑ์จาก ALL Café เพื่อสร้างมาตรฐานสำหรับผลิตภัณฑ์ เพิ่มทักษะการให้บริการ และการจัดการรายได้ในร้าน
- 2 การพัฒนาวิธีการคิดสรรผลิตภัณฑ์ เพื่อลดค่าใช้จ่ายและการปรับปรุงการขาย

โดยในปี 2562
บริษัทมุ่งสนับสนุนโปรแกรมดังกล่าว
คิดเป็นมูลค่ากว่า

6,462 ล้านบาท

โดยมีผู้เข้าร่วมทั้งหมด

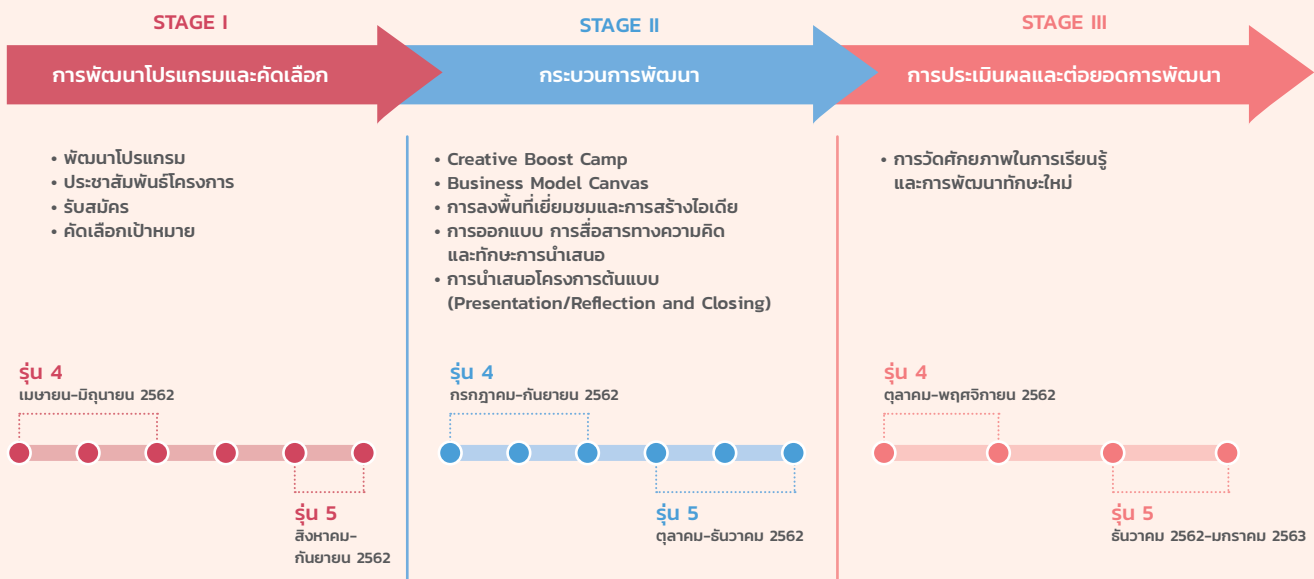
10,425 ราย

โครงการ CP ALL Young Challenger สำหรับพนักงานรุ่นใหม่

ที่มาของโครงการ

การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมในปัจจุบัน ส่งผลให้การแข่งขันทางธุรกิจเพิ่มมากยิ่งขึ้น ดังนั้น บริษัทจึงมุ่งเน้นพัฒนาศักยภาพพนักงานรุ่นใหม่ให้มีทักษะต่าง ๆ ผ่านการลงมือปฏิบัติจริง พร้อมทั้งสร้างวัฒนธรรมให้พนักงานกล้าคิด กล้าทำ เพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเอง และแสดงความสามารถ ภายใต้นโยบาย CP ALL 4.0 และ Our Way

รายละเอียดโครงการ CP ALL Young Challenger สำหรับพนักงานรุ่นใหม่



ผลการดำเนินงาน

ในปี 2562 มีผู้เข้าร่วมทั้งหมด 61 คน ผ่านการจัดกิจกรรม 2 รุ่น นอกจากนี้ บริษัทได้ติดตามผล และสำรวจศักยภาพของพนักงานหลังจากเข้าร่วมกิจกรรมพบว่ามีการพัฒนาภาวะผู้นำที่สอดคล้องกับ Leadership Competency และ Future Competency และในแง่ของผลลัพธ์ของโครงการ พบว่า มีโครงการต้นแบบจำนวน 12 โครงการ

โครงการเตรียมความพร้อมก่อนเกษียณ และแผนหลังเกษียณอายุพนักงาน



ที่มาของโครงการ

โครงการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรที่มุ่งส่งเสริมการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้พนักงาน และบุคลากรในสายงานต่าง ๆ มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญ พร้อมทั้งทักษะที่หลากหลาย บริษัทเล็งเห็นความสำคัญของบุคลากรที่มีความทุ่มเท และเติบโตเคียงข้างกับองค์กรมาอย่างยาวนานจนวาระการเกษียณอายุพนักงาน โดยการมุ่งสนับสนุน และให้ความสำคัญกับบุคลากรที่จะเกษียณอายุ ผ่านโครงการเตรียมความพร้อมก่อนเกษียณให้กับพนักงานทุกระดับ และทุกวัย มุ่งสร้างความตระหนัก และให้ความรู้ด้านต่าง ๆ ตามช่วงอายุ อาทิ การบริหารรายรับรายจ่าย การลงทุน การวางแผนก่อนเกษียณ การดูแลสุขภาพ ตลอดจนเงินเชิฐ นักบรรยายให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ นอกจากนี้ บริษัทยังเปิดโอกาสให้พนักงานเกษียณอายุทำหน้าที่ถ่ายทอดความรู้ตามกลุ่มเป้าหมายที่บริษัทกำหนดไว้ และจัดการให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับและการดูแลหลังเกษียณ การบริหารเงิน การลงทุนอย่างคุ้มค่า

และการวางแผนความเป็นอยู่หลังเกษียณ รวมถึงมีการจัดตั้ง Alumni Club (ชมรมผู้เกษียณอายุ) ขององค์กรภายใต้นโยบายส่งต่อคุณค่าให้องค์กร อีกทั้ง บริษัทยังมอบโอกาสการเป็นที่ปรึกษาให้กับองค์กร และเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของพนักงานหลังเกษียณอายุ บริษัทยังเปิดโอกาสให้พนักงานที่เกษียณอายุแล้วทุกระดับ สามารถซื้อประกันสุขภาพกลุ่ม ภาคสมัครใจเพื่อรับสิทธิ์ค่ารักษาพยาบาลกรณีคนไข้ใน ได้รับเงินช่วยเหลือจากบริษัทกรณีเสียชีวิต และโอกาสการเป็นเจ้าของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นประเภทสตรีตพาร์ทเนอร์ตามเงื่อนไขที่บริษัทกำหนด รวมถึงรับสิทธิ์เข้าใช้ห้องพยาบาลของบริษัท และร่วมกิจกรรมของบริษัท และยังได้รับการศึกษาของ บริษัท นอกจากการเตรียมความพร้อมให้บุคลากรที่จะเกษียณแล้ว บริษัทยังมีการเตรียมความพร้อมให้ผู้เข้ารับตำแหน่งแทนผู้เกษียณทั้งด้านทักษะ ความรู้ และเนื้องาน โดยผู้เกษียณมีกระบวนการถ่ายทอดความรู้มายังผู้สืบทอดตำแหน่ง โดยมีขั้นตอนดังภาพ

ผลการดำเนินงาน



ในปี 2562 มีจำนวนผู้เกษียณอายุ เป็นเจ้าของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น จำนวน

2 ราย



เป็นที่ปรึกษาขององค์กรจำนวน

45 ราย

- 01**

เตรียมรายชื่อผู้เกษียณอย่างน้อย 2-3 ปี
- 02**

คัดเลือกเฉพาะความรู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรต้องการ หรือความรู้วิกฤติ
- 03**

กำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้รับความรู้
- 04**

กำหนดเครื่องมือการถ่ายทอดความรู้ให้เหมาะสมกับความรู้ที่เกี่ยวข้อง
- 05**

ประเมินผลการถ่ายทอดกับผู้รับการถ่ายทอดความรู้

โครงการพัฒนาผู้นำ Next Digital Leaders



การคิดเชิงกลยุทธ์



การกระตุ้นและสร้างแรงบันดาลใจ



การเป็นผู้นำความเปลี่ยนแปลง



การสร้างคนเก่ง



การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์



การสร้างความร่วมมือ



ความยืดหยุ่นและความคล่องตัวในธุรกิจ



ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์



Digital Technology



Digital Security



Digital Communication



Data and Analytics



Design Thinking

เป็นโครงการช่วยสร้างความเข้าใจให้กับพนักงานในองค์กร ให้เกิดความเข้าใจและมีความตระหนักถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลในองค์กร (Digital Transformation) สู่การเป็นระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมากยิ่งขึ้น โดยโครงการมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาผู้นำระดับบังคับบัญชา (แผนก) ที่มีศักยภาพในการมุ่งสู่การเป็นผู้นำด้านดิจิทัล (Digital Leaders) ผ่านรูปแบบการเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติจริงเพื่อให้เกิดความรู้และเข้าใจเรื่องดิจิทัลที่มีผลต่อการประกอบธุรกิจขององค์กร รวมไปถึงการมีแนวคิดหรือนวัตกรรมในการยกระดับการทำงานขององค์กร ให้สามารถสอดคล้องกับความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงของโลก ภายใต้แนวปฏิบัติตามแผนภูมิด้านข้างนี้



ในปี 2562 มีผู้นำระดับ
บังคับบัญชาผ่านการพัฒนา
จำนวน
2 รุ่น รวม **61** คน



มีโครงการต้นแบบด้านดิจิทัล
12 โครงการ



โดยผู้บริหารและพนักงาน
สายสำนักงานผ่านการเรียนรู้
และวัดประเมิน
ร้อยละ **100**

นอกจากนี้ บริษัทกำหนดให้มีการเรียนรู้ผ่านออนไลน์ในเรื่อง “Digital Mindset” พร้อมมีการวัดประเมินความรู้ ความเข้าใจ เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานมีความพร้อมก้าวสู่การเป็นพลเมืองดิจิทัล โดยมีเนื้อหาหลักสูตรประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 : เปิดโลกดิจิทัล ส่วนที่ 2 : พลเมืองดิจิทัล และส่วนที่ 3 : ความปลอดภัยในยุคดิจิทัล พร้อมแบบประเมินในแต่ละบท

โครงการอบรมหลักสูตรการพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืน

โครงการอบรมหลักสูตรการพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืน เป็นหนึ่งในเป้าหมายการพัฒนาสู่ความยั่งยืนขององค์กร ในการพัฒนาความรู้ และทักษะที่จำเป็นสำหรับพนักงาน พร้อมทั้งพัฒนาผู้นำให้มีวิสัยทัศน์ในการบริหารเพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน รวมไปถึงการพัฒนาความรู้ และทักษะที่จำเป็นสำหรับลูกค้า และพันธมิตรทางธุรกิจในการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

ภายใต้ความมุ่งมั่นขององค์กรเพื่อการเป็นผู้นำในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตลอดห่วงโซ่คุณค่าให้มีความพร้อม มีความรู้ และมีทักษะในการดำเนินธุรกิจโดยคำนึงการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยในปี 2562 บริษัทขยายผลการอบรมไปยังผู้บริหารระดับต้น (ผู้บริหารระดับฝ่ายหรือเทียบเท่า) มีผู้ผ่านการอบรม 518 ราย

การพัฒนาพนักงานกลุ่มที่มีศักยภาพสูง (Talent Management)

บริษัทตระหนักดีว่าการเตรียมความพร้อมเรื่องคน การพัฒนาคนเก่ง เพื่อให้เป็นผู้สืบทอดตำแหน่งในอนาคต ที่พร้อมจะนำพาองค์กรให้เติบโต สร้างสรรค์สิ่งที่ดี และสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กรเป็นเรื่องสำคัญ พนักงานที่มีศักยภาพสูงต้องการงานที่ท้าทาย ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพิ่มทักษะให้กับตัวเองอยู่เสมอ เพื่อให้เติบโตก้าวหน้าในสายอาชีพของตน จึงได้ให้ความสำคัญการพัฒนากระบวนการคัดเลือก และการพัฒนาพนักงานที่มีศักยภาพสูงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจได้ว่า Talent ที่มีศักยภาพสูงเข้าสู่กระบวนการพัฒนา โดยบริษัทมีกระบวนการคัดเลือกพนักงานกลุ่มที่มีศักยภาพสูง

ซึ่งคำนึงถึงเกณฑ์การคัดเลือกต่าง ๆ ประกอบด้วย 1) คุณสมบัติและผลการปฏิบัติงาน 2) การประเมินศักยภาพ ที่ประเมินโดยผู้บังคับบัญชา พร้อมทั้งนำเสนอผลประเมินเพื่อขอความเห็นชอบ 3) การประเมินผลแบบรอบด้าน (360 Degree Feedback) พร้อมกันนี้ผลการประเมินจะถูกส่งไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อทำหน้าที่เปรียบเทียบผลการดำเนินงานภายใต้ข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ของบริษัท ทั้งนี้ ผู้ที่ผ่านกระบวนการคัดเลือกพนักงานกลุ่มที่มีศักยภาพสูง จะเข้าสู่กระบวนการพัฒนาขององค์กรด้วยหลักสูตรพัฒนากลุ่ม Talent Pool และหลักสูตรจากสถาบันผู้นำซีพี (CP Leadership Institute: CPLI)

เกณฑ์การคัดเลือกพนักงานกลุ่มที่มีศักยภาพสูง



ในปี 2562 บริษัทได้มีการดำเนินการทบทวน และคัดเลือกพนักงานที่มีศักยภาพสูงตามรอบ โดยมีการดำเนินการคัดเลือกทุก 2 ปี และในปี 2562 มีจำนวนพนักงานที่มีศักยภาพสูง 487 คน ซึ่งถูกกำหนดให้เป็นผู้สืบทอดตำแหน่ง 157 คน คิดเป็นร้อยละ 32 ของพนักงานกลุ่มที่มีศักยภาพสูงทั้งหมด โดยมีจำนวนเพิ่มขึ้นจากปี 2560-2561 จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 106 จากจำนวนพนักงานกลุ่มที่มีศักยภาพสูงที่พร้อมจะเป็นผู้สืบทอดตำแหน่ง และบริษัทยังสามารถรักษาพนักงานกลุ่มที่มีศักยภาพสูงเหล่านี้ไว้ได้ 487 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของพนักงานที่ได้รับการจัดกลุ่มเป็นพนักงานกลุ่มที่มีศักยภาพสูงทั้งหมด

กระบวนการพัฒนาพนักงานที่มีศักยภาพสูง



การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง

บริษัทได้ดำเนินการคัดเลือก และพัฒนาพนักงานกลุ่มที่มีศักยภาพสูง (Talent Management) เพื่อพร้อมที่จะเป็นผู้สืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงในอนาคต (Succession Planning) มาอย่างต่อเนื่อง โดยอาศัยกระบวนการวางแผนการสืบทอดตำแหน่งขององค์กร ดังนี้

กระบวนการวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง



โดยในปี 2560-2561 บริษัทมีจำนวนพนักงานที่มีศักยภาพสูง (Talent) จำนวน 521 คน ซึ่งถูกกำหนดให้เป็นผู้สืบทอดตำแหน่งของผู้บริหารจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 17 และจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้เป็นผู้บริหารระดับสูง รวมทั้งบริษัทสามารถรักษาพนักงานกลุ่มที่มีศักยภาพสูงเหล่านี้ไว้ได้ 481 คน คิดเป็นร้อยละ 92 ของพนักงานที่ได้รับการจัดกลุ่ม

เป็นพนักงานกลุ่มที่มีศักยภาพสูงทั้งหมด ในส่วนของการพัฒนาพนักงานที่กลุ่มที่มีศักยภาพสูง และผู้สืบทอดตำแหน่งจะได้รับทราบผลการประเมินศักยภาพตนเอง และจัดทำแผนพัฒนาตนเอง เพื่อเสริมจุดแข็ง และจุดที่เป็นอุปสรรคต่อการเจริญเติบโตในอาชีพ รวมทั้งบริษัทได้มีการออกแบบโครงการพัฒนาเฉพาะสำหรับกลุ่มดังกล่าว โดยใช้กระบวนการพัฒนาใน 3 เรื่อง ดังนี้

- 1 การพัฒนาผ่านกระบวนการอบรม (Development through Structured Course) ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรและการศึกษาด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ (E-Learning) โดยในปีที่ผ่านมาได้มีการอบรมหลักสูตรดังนี้

1

หลักสูตร Grow with Your Strength for Talent (ปลดล็อกศักยภาพ ด้วยตัวคุณเอง)

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานได้สะท้อนถึงพฤติกรรม ที่โดดเด่นหรือมีศักยภาพเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนาตนเองได้จากการใช้จุดแข็งของตนเองโดยใช้แบบประเมินศักยภาพของบุคลากรเพื่อการพัฒนา (Strengths Finder) และเชื่อมโยงกับการวางแผนการพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan : IDP) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับการเป็นผู้นำขององค์กรในอนาคต

จำนวน 6 รุ่น ผู้เข้าร่วมอบรมทั้งหมด 224 คน

2

หลักสูตร Business Executive's Image for Success (การเสริมสร้างภาพลักษณ์ผู้บริหาร)

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดี เพิ่มศักยภาพการสื่อสารอย่างมืออาชีพ เพื่อการต่อยอดทางธุรกิจและเป็นที่ยอมรับจากบุคคลภายในและภายนอกองค์กร

จำนวน 2 รุ่น ผู้เข้าร่วมอบรมทั้งหมด 60 คน

3

หลักสูตร Leader as Coach

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเข้าใจบทบาทของผู้นำในการพัฒนาศักยภาพของทีม และการดูแลรักษาพนักงานกลุ่มที่มีศักยภาพสูงขององค์กร เพิ่มศักยภาพการเป็นผู้นำ และทักษะการจัดการด้วยการใช้วิธีการ และกรอบความคิดแบบ Coaching อีกทั้งการพัฒนาทักษะการสื่อสาร และเรียนรู้การนำเทคนิคการโค้ชไปปรับใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ

จำนวน 1 รุ่น ผู้เข้าร่วมอบรมทั้งหมด 30 คน

2 การพัฒนาโดยบุคคลต่าง ๆ (Development through Others) เช่น จากผู้บังคับบัญชาโดยตรง (Manager) จากผู้บริหารระดับสูง (Executive Coaching) หรือจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางองค์กรภายนอก (One on One Coaching)

- 3 การพัฒนาโดยผ่านการลงมือปฏิบัติจริง (Development through Experience) ในรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้
- 3.1 การมอบหมายโครงการพิเศษ (Project Assignment / Agile Project) ในการทำงานทั้งโครงการภายในหน่วยงานหรือโครงการที่ต้องทำงานประสานหลายส่วนงาน
 - 3.2 การเข้าร่วมโครงการพัฒนาผู้นำเครือเจริญโภคภัณฑ์ ซึ่งโครงการดังกล่าวพนักงานผู้มีศักยภาพสูง ต้องออกจากงานประจำจำนวน 6 เดือน ไปฝึกปฏิบัติจริงในการทำธุรกิจ โดยโครงการดังกล่าวมี 4 ประเภท สำหรับฝึกปฏิบัติพนักงานที่มีศักยภาพสูงและผู้สืบทอดตำแหน่ง แยกตามระดับดังนี้
 - 3.2.1 CP Senior Leaders Program : SLP (เก้าแก่ใหญ่)
 - 3.2.2 CP Leaders Development Program : LDP (เก้าแก่กลาง)
 - 3.2.3 CP Potential Leaders Development Program : PLP (เก้าแก่เล็ก)
 - 3.2.4 CP Future Leaders Development Program : FLP (เก้าแก่น้อย)
 รวมจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 ของพนักงานที่ได้รับการจัดกลุ่มเป็นพนักงานกลุ่มที่มีศักยภาพสูงทั้งหมด
 - 3.3 การเรียนรู้โดยการติดตาม/ประกบกับผู้บังคับบัญชา (Job Shadowing) เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการขึ้นดำรงตำแหน่งจริง
 - 3.4 การหมุนเวียนงาน (Job Rotation) ทั้งภายในสายงานและข้ามสายงาน

โปรแกรมดูแลรักษาพนักงานใหม่ (On-Boarding Program)

โปรแกรมดูแลรักษาพนักงานใหม่ มุ่งหวังให้พนักงานใหม่สามารถเรียนรู้ ปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กร และวัฒนธรรมภายในหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว โดยกำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดดูแลพนักงาน รวมถึงการกำหนดนโยบายให้พนักงานที่เข้าทำงานใหม่ได้รับการฝึกปฏิบัติงานที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น เพื่อให้เข้าใจบริบทการดำเนินธุรกิจขององค์กร และตระหนักถึงความสำคัญของร้านสาขา อันเป็นที่มาของรายได้หลักขององค์กร ซึ่งผลของโปรแกรมดูแลรักษาพนักงานใหม่สามารถช่วยให้พนักงานปรับตัวได้เร็วขึ้น และส่งผลให้อัตราการลาออกของพนักงานใหม่ในช่วง 6 เดือนแรกลดลง



โดยในปี 2562
โปรแกรมดูแลรักษาพนักงานใหม่
 ได้รับความพึงพอใจจาก
 พนักงานใหม่คิดเป็น
ร้อยละ 96.36

ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน ปี 2562 ข้อมูลด้านบุคลากร

GRI Standard	ข้อมูล	2559		2560		2561		2562	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
102-8	จำนวนพนักงาน								
	จำแนกตามเพศ								
	ชาย	24,349	34.26	25,942	34.21	33,110	35.72	48,159	39.19
	หญิง	46,723	65.74	49,900	65.79	59,582	64.28	74,735	60.81
	จำแนกตามประเภทสัญญาจ้าง								
	พนักงานประจำ								
	ชาย	24,349	34.26	25,942	34.21	28,330	33.88	30,670	32.87
	หญิง	46,723	65.74	49,900	65.79	55,279	66.12	62,641	67.13
	คนงาน/ผู้รับเหมา								
	ชาย	N/A	N/A	N/A	N/A	4,780	52.63	17,489	59.12
	หญิง	N/A	N/A	N/A	N/A	4,303	47.37	12,094	40.88
405-1	ความหลากหลายของพนักงาน								
	จำแนกตามระดับ								
	ผู้บริหารระดับสูง								
	ชาย	14	77.78	14	77.78	55	69.62	41	66.13
	หญิง	4	22.22	4	22.22	24	30.38	21	33.87
	ผู้บริหาร								
	ชาย	1,066	46.35	1,106	45.38	1,151	43.91	937	43.48
	หญิง	1,234	53.65	1,331	54.62	1,470	56.08	1,218	56.52
	ผู้บริหารระดับต้น								
	ชาย	N/A	N/A	N/A	N/A	856	42.82	610	41.27
	หญิง	N/A	N/A	N/A	N/A	1,143	57.18	868	58.73
	เจ้าหน้าที่								
	ชาย	23,269	33.84	24,822	33.82	27,124	33.52	29,692	32.59
	หญิง	45,485	66.16	48,565	66.18	53,785	66.48	61,402	67.41
	จำแนกตามอายุ								
	อายุน้อยกว่า 30 ปี								
	ชาย	13,036	33.12	13,917	33.31	15,170	32.80	16,875	32.10
	หญิง	26,328	66.88	27,860	66.69	31,082	67.20	35,700	67.90
	อายุ 30-50 ปี								
	ชาย	10,996	35.62	11,667	35.24	12,699	35.05	13,224	33.79
	หญิง	19,872	64.38	21,438	64.76	23,535	64.95	25,907	66.21
	อายุมากกว่า 50 ปี								
	ชาย	318	37.86	358	37.29	461	41.05	571	35.58
	หญิง	522	62.14	602	62.71	662	58.95	1,034	64.42
	จำแนกตามศาสนา								
	พุทธ	67,426	94.87	73,296	96.64	77,174	92.30	87,989	94.30
	คริสต์	399	0.56	461	0.61	475	0.57	532	0.57
	อิสลาม	3,150	4.43	2,980	3.93	4,123	4.93	4,725	5.06

GRI Standard	ข้อมูล	2559		2560		2561		2562	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
401-1	การจ้างงาน								
	จำแนกตามเพศ								
	ชาย	33,926	N/A	34,123	N/A	16,637	36.98	16,827	35.25
	หญิง					28,356	63.02	30,911	64.75
	อัตราการจ้างใหม่		47.73		44.99		53.81		51.16
	จำแนกตามอายุ								
	อายุน้อยกว่า 30 ปี	27,292	80.45	27,505	80.61	37,013	82.26	38,852	81.39
	อายุ 30-50 ปี	6,603	19.46	6,587	19.30	7,945	17.66	8,772	18.37
	อายุมากกว่า 50 ปี	31	0.09	31	0.09	35	0.08	114	0.24
401-1	การลาออก								
	จำแนกตามเพศ								
	ชาย	32,737	N/A	33,502	N/A	13,470	38.31	14,902	38.29
	หญิง					21,690	61.69	24,019	61.71
	อัตราการลาออก		46.06		44.17		42.05		41.71
	จำแนกตามอายุ								
	อายุน้อยกว่า 30 ปี	25,973	79.34	26,327	78.58	27,324	77.71	30,012	77.11
	อายุ 30-50 ปี	6,694	20.45	7,078	21.13	7,691	21.88	8,753	22.49
	อายุมากกว่า 50 ปี	70	0.21	97	0.29	145	0.41	156	0.40
401-3	การลาคลอด และเลี้ยงดูบุตร								
	พนักงานที่ใช้สิทธิ์ลาคลอดและเลี้ยงดูบุตร	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	2,959	3.17
	พนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากใช้สิทธิ์ลาคลอด และเลี้ยงดูบุตร	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	2,615	2.80
102-41	ข้อตกลงการเจรจาต่อรอง								
	ตัวแทนพนักงานคณะกรรมการสวัสดิการ	50,006	99.24	52,795	99.55	56,722	99.29	64,115	100
GRI Standard	ข้อมูล	2559		2560		2561		2562	
		ชั่วโมงต่อคนต่อปี		ชั่วโมงต่อคนต่อปี		ชั่วโมงต่อคนต่อปี		ชั่วโมงต่อคนต่อปี	
404-1	การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน								
	จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยทั้งหมด	N/A		N/A		25.47		22.18	
	จำแนกตามเพศ								
	ชาย	N/A		N/A		26.57		20.51	
	หญิง	N/A		N/A		24.37		23.84	
	จำแนกตามระดับ								
	ผู้บริหารระดับสูง								
	ชาย	N/A		N/A		88.67		69.41	
	หญิง	N/A		N/A		20.50		70.81	
	ผู้บริหาร								
	ชาย	53.99		54.44		65.28		45.14	
	หญิง					57.13		45.42	
	ผู้บริหารระดับต้น								
	ชาย	N/A		N/A		42.40		46.07	
	หญิง	N/A		N/A		42.08		46.25	
	เจ้าหน้าที่								
	ชาย	37.43		81.98		25.55		18.72	
	หญิง					23.78		22.75	

หมายเหตุ

- N/A หมายถึง ไม่มีข้อมูล หรือไม่สามารถเก็บข้อมูลได้
- การรายงานผลการดำเนินงานความยั่งยืนเป็นไปตามกรอบการรายงานความยั่งยืน GRI Standard Version 2016
- ปี 2563 เพิ่มขอบเขตการเก็บข้อมูลผู้รับเหมา บริษัท ซีพีแรม จำกัด
- ข้อมูลตัวแทนพนักงานคณะกรรมการสวัสดิการครอบคลุมเฉพาะบริษัท ซีพี ออลล์ (มหาชน) เท่านั้น