

3.4 การวิจัยและการพัฒนา

พุกกะา โฮลดิ้ง หรือ PSH

-ไม่มี-

พุกกะา เรียลเอสเตท หรือ PS

PS มีปณิธานในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเสมอมาจึงได้ให้ความสำคัญกับการวิจัยและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ที่อยู่อาศัยที่จะส่งมอบให้กับลูกค้ามีความสมบูรณ์แบบและสอดคล้องกับความต้องการสูงสุดของลูกค้า โดยปัจจุบันฝ่ายวิจัยลูกค้า (Consumer research department) และศูนย์กลางการจัดการนวัตกรรม(Innovation center) ได้ประสานการดำเนินการร่วมกัน เพื่อการสำรวจวิจัยและวิเคราะห์เกี่ยวกับความต้องการเชิงลึกของผู้บริโภค (Consumer insight) ในแต่ละกลุ่มลูกค้า (Segmentation) รวมทั้งสำรวจโครงการที่อยู่อาศัยทั้งหมดในตลาด (อุปทาน) ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ และมีฐานข้อมูลที่มาพอในการที่จะทราบถึงจำนวนและความต้องการในตลาดที่อยู่อาศัยของผู้บริโภค แบ่งตามประเภทรูปแบบที่อยู่อาศัย ทำเลที่ตั้ง และระดับราคา ทั้งนี้ PS จะได้นำผลในการสำรวจดังกล่าวไปใช้ประกอบในการพัฒนาโครงการใหม่ ๆ ต่อไปในอนาคต

ในการพัฒนาเทคโนโลยีการก่อสร้างบ้าน PS ได้มีการพัฒนาการก่อสร้างบ้านมาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2536 โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยด้วยระบบโครงสร้างผนังรับน้ำหนักแบบหล่อในที่ ด้วยเทคโนโลยีแบบอุโมงค์ (Cast-Institute Load Bearing Wall Structure-Tunnel Technology) สำหรับบ้านทาวน์เฮ้าส์ ต่อมาในปี พ.ศ.2547 เริ่มนำเอาเทคโนโลยีการก่อสร้างแบบผนังสำเร็จรูปรับน้ำหนัก (RC Load Bearing Wall Prefabrication) สำหรับบ้านเดี่ยวและบ้านทาวน์เฮ้าส์บางประเภท โดยได้สร้างโรงงานผลิตชิ้นส่วนคอนกรีตเสริมเหล็กสำเร็จรูป (Precast Concrete Factory) ที่อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี บนเนื้อที่ 190 ไร่ ปัจจุบันประกอบด้วย 5 โรงงาน ซึ่งเริ่มจากโรงงานแรกที่เป็นระบบการผลิตแบบระบบกึ่งอัตโนมัติ (Semi-automated carousel System) ทำการผลิตผนังสำเร็จรูป (Bearing Wall for house) ต่อมาในปี พ.ศ.2548 ได้พัฒนาและเริ่มใช้การผลิตด้วยระบบ Fixed Mould ที่โรงงานที่ 2 ทำการผลิตรั้ว (Fence) และ Parapet ด้วยระบบ Fixed Mould ซึ่งปัจจุบันได้ปรับเปลี่ยนเป็นโรงงานผลิตห้องน้ำสำเร็จรูป(คอนกรีต) โรงงานที่ 3 ทำการผลิตพื้นคอนกรีตเสริมเหล็กสำเร็จรูป ชิ้นงานพิเศษอื่นๆ (Slab & Special Elements) และผนังสำเร็จรูป (Bearing Wall for house) โรงงานที่ 4 ทำการผลิตผนังสำเร็จรูป (Bearing Wall for Condominium) และหน้ากากทาวน์เฮ้าส์ (Townhouse Façade) ในปี พ.ศ.2553 ได้พัฒนาระบบและขยายโรงงาน 5 เป็นโรงงานพรีคาสท์ระบบอัตโนมัติทุกชิ้นตอน (Fully-automated carousel system) เป็น Carousel Plant ที่มีกำลังผลิตสูงที่สุดในโลกสำหรับผลิตแผ่นผนังคอนกรีตเสริมเหล็กสำเร็จรูปในการผลิตจะใช้เครื่องจักรอัตโนมัติ และระบบคอมพิวเตอร์ควบคุมการผลิตทุกชิ้นตอน อาทิ การประกอบแบบข้างโดยหุ่นยนต์ (Shuttering Robot), เครื่องทำตะแกรงเหล็กอัตโนมัติ (Automated Mesh Plant), เครื่องเทคอนกรีตอัตโนมัติ เป็นต้น เป็นเครื่องจักรและเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่สุดในโลก ทำให้ได้แผ่นคอนกรีตที่มีมาตรฐานและคุณภาพสูง โดยทำการผลิตผนังสำเร็จรูป (Bearing Wall for house) มีกำลังผลิต ณ ขณะนั้น รวมทั้งหมด 640 หลังต่อเดือน และเมื่อปลายปี พ.ศ.2556 นี้เอง PS ได้ขยายการลงทุนและเริ่มก่อสร้างโรงงานพุกกะา พรีคาสท์ ที่ผลิตด้วยระบบอัตโนมัติทุก

ชั้นตอน (Fully Automated carousel System) เป็น Carousel Plant และมีกำลังผลิตสูงที่สุดในโลกสำหรับผลิตแผ่นผนังคอนกรีตเสริมเหล็กสำเร็จรูปในการผลิตจะใช้เครื่องจักรอัตโนมัติ และระบบคอมพิวเตอร์ควบคุมการผลิตทุกขั้นตอน ตั้งอยู่ที่ ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ใกล้กับนิคมอุตสาหกรรมนวนครบนเนื้อที่ 130 ไร่ ประกอบด้วยโรงงานจำนวน 2 โรงงาน อาคารสำนักงาน คลังวัสดุ logistic Hub โรงอาหาร และหอพักพนักงาน ด้วยงบลงทุนประมาณ 2,300 ล้านบาท เพื่อรองรับกำลังการผลิตที่ 1,120 หลังต่อเดือน

นอกจากนี้ PS ยังมีการสำรวจและวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ และความต้องการของลูกค้าของ PS อย่างต่อเนื่องในแต่ละด้าน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการจอง การขาย การโอนกรรมสิทธิ์ คุณภาพบ้าน การบริการ ตลอดจนวัสดุหรือผลิตภัณฑ์ที่มีนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อตรวจสอบและทบทวนให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าก่อนนำไปใช้จริง ด้วยระเบียบวิธีวิจัยที่แตกต่างกัน แต่สอดคล้องกับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย สามารถนำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการ และส่งมอบที่อยู่อาศัยที่มีคุณภาพของ PS ต่อไป

ที่ผ่านมา PS ได้ทำการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีการก่อสร้างที่อยู่อาศัยอย่างต่อเนื่อง โดยมีทั้งการพัฒนาภายใน PS และพัฒนาร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ มีผลงานที่เกิดขึ้น อาทิ เช่น

1. การพัฒนาชิ้นส่วนหน้ากากบ้านทาวนเฮ้าส์ (Facet) ให้เป็นชิ้นส่วนสำเร็จรูป ซึ่งทำให้ Process การก่อสร้างสามารถทำได้เร็วขึ้น และได้ผลงานก่อสร้างที่มีมาตรฐานงานที่ดีขึ้น
2. การพัฒนาเทคนิคการก่อสร้างแบบใหม่ด้วยเทคนิค Load Bearing Wall with Composite Slab ซึ่งเป็นเทคนิคใหม่ที่ประสานระหว่างวิธีการก่อสร้างแบบอุโมงค์เดิม (Tunnel Form Technology) กับเทคนิคการทำพื้นสำเร็จรูปแบบใหม่ที่นำเข้ามาจากต่างประเทศ ทำให้เราได้เทคนิคการก่อสร้างที่เหมาะสม โดยเฉพาะกับการก่อสร้างอาคารคอนโดมิเนียม 8 ชั้น ทำให้สามารถก่อสร้างได้ง่าย และรวดเร็วขึ้นในปัจจุบันบริษัท ได้นำเทคโนโลยีนี้มาใช้กับอาคารคอนโดมิเนียม 8 ชั้นของบริษัท ในทุกโครงการ
3. การพัฒนาระบบการติดตั้งแผ่น Precast ผนังและพื้นบ้านเดี่ยวให้สามารถติดตั้งได้เสร็จภายใน 2 วัน (2 days erection) ซึ่งถือว่าเป็นสถิติใหม่ในการติดตั้งงาน Precast
4. การพัฒนาบ้านต้นแบบระบบ Knock Down ในปีที่ผ่านมาทางทีมวิจัยและพัฒนาได้ประสบผลสำเร็จในการพัฒนาบ้านต้นแบบที่สามารถก่อสร้างและตกแต่งอื่นๆทั้งหมดพร้อมเสร็จภายใน 30 วัน ณ ปัจจุบันการก่อสร้างบ้านเดี่ยวทั่วไป ที่ส่งมอบให้กับลูกค้ายังต้องใช้เวลาประมาณ 75-90 วัน ความสำเร็จของบ้านต้นแบบระบบ Knock Down นี้ จึงจะเป็นจุดเริ่มต้นที่จะทำให้เราสามารถลดระยะเวลาสร้างบ้านเพื่อส่งมอบให้กับลูกค้าภายใน 45-60 วันต่อไป
5. การพัฒนาศูนย์ Solution Center เพื่อใช้เป็นศูนย์รับเรื่องและปรับปรุงพัฒนาในรายละเอียด และจุดบกพร่องต่างๆ ทางด้านผลิตภัณฑ์ เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ต่อเนื่อง (Continuous Improvement) และทันสมัยให้ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็ว อันจะทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้บริโภคต่อผลิตภัณฑ์ของ PS

6. การก่อสร้างอาคารที่อยู่อาศัยขนาดกลางและขนาดใหญ่ ด้วยระบบ Fully-precast ที่เป็นเทคโนโลยีที่แพร่หลายในต่างประเทศ เช่น ญี่ปุ่น สิงคโปร์ และสหรัฐอเมริกา เป็นโครงสร้างผนังรับแรงที่ออกแบบให้อาคารมีความแข็งแรงกว่าระบบการก่อสร้างในระบบทั่วไป สามารถควบคุมคุณภาพการก่อสร้างได้ดี
7. การพัฒนาการติดตั้งวงกบพร้อมแผ่น Precast และหล่อพร้อมผนังในระบบ tunnel technology เพื่อช่วยพัฒนาเกี่ยวกับปัญหาการรั่วซึมของน้ำฝนรอบวงกบที่เกิดจากบ้านที่ติดตั้งวงกบในภายหลัง ซึ่งจะเกิดปัญหาการรั่วซึมได้หลังจากวัสดุยาแนวเสื่อมสภาพ ทั้งนี้การพัฒนาในระบบใหม่ สามารถแก้ปัญหาการรั่วซึมรอบวงกบได้ตลอดอายุการใช้งานเป็นการลดการบำรุงรักษารอบบ้านในระยะยาวได้
8. การพัฒนางานด้านคอนกรีตมวลเบา (Lightweight concrete) เพื่อใช้ในองค์ประกอบของบ้านในการรับน้ำหนัก ทั้งที่เป็นผนังรับน้ำหนักและไม่รับน้ำหนัก เพื่อเป็นเทคโนโลยีทางเลือกในการช่วยลดน้ำหนักของชิ้นงานคอนกรีต และเพื่อการทำงานติดตั้งที่สะดวกขึ้น อีกทั้งอยู่ระหว่างการทบทวนให้ผนังมีความเป็นฉนวนมากขึ้น
9. การพัฒนาห้องน้ำสำเร็จรูป เพื่อให้ได้คุณภาพที่ดีขึ้นและเท่าเทียมกันทุกห้อง เนื่องจากการตรวจสอบคุณภาพก่อนนำมาติดตั้งหน้างาน และช่วยลดปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ในการพัฒนาห้องน้ำสำเร็จรูปนี้ ได้ทำการพัฒนาทั้งภายในบริษัท และร่วมกับ Supplier ที่พันธมิตรทางธุรกิจเพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าแต่ละ Segment

ค่าใช้จ่ายในการวิจัยตลาด การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า และการวิจัยพัฒนาเทคโนโลยีการก่อสร้างได้บันทึกไว้เป็นค่าใช้จ่ายของ PS ในงวดที่เกิดรายการ อย่างไรก็ตาม ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องดังกล่าวยังคงคิดเป็นสัดส่วนจํานวนน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้รวมทั้งหมดของ PS โดยในปี 2557 ปี 2558 และสำหรับงวดหกเดือนสิ้นสุดวันที่ 30 มิถุนายน 2559 มีค่าใช้จ่ายดังกล่าวจํานวน 117.9 ล้านบาท 111.4 ล้านบาทและ 9.8 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 0.3 ร้อยละ 0.2 และร้อยละ 0.04 ของรายได้รวมทั้งหมดของ PS ตามลำดับ ดังนั้นในการพัฒนาทางด้านการวิจัย จึงยังสามารถขยายไปยังส่วนงานต่าง ๆ ได้อีกมาก

ตลอดระยะเวลา 20 ปี PS เห็นความสำคัญในการนำเอานวัตกรรมมาสนับสนุนการพัฒนาในกระบวนการต่าง ๆ ของ PS ให้ครอบคลุมทุกด้านมากขึ้นเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของบริษัทฯ ในปี พ.ศ.2560 ที่จะเป็น PS ที่ติดอันดับ 1 ใน 10 ในเอเชีย อีกทั้งมีความยั่งยืนในการทำธุรกิจ (Sustainable growth) จากการเติบโตของธุรกิจที่ต่อเนื่องมั่นคง และมีการกำกับกิจการที่ดี (Good Governance) จนเป็นแบรนด์อันดับหนึ่งในใจลูกค้า (Top of Mind Brand)

PS ได้มีการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ดังกล่าว มีนโยบายและแผนงาน ในการนำนวัตกรรมด้านต่าง ๆ มาใช้เพิ่มขีดความสามารถและสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ โดยนำนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ปรับปรุงการบริหารจัดการกระบวนการในห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management Process (P0-P16)) ทั้งหมดของบริษัทฯ ซึ่งเรียกว่า Prukka Creative Innovation Intelligence ให้ครบทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็น Product Creative, Innovation, Process Creative Innovation และ Service Creative Innovation โดยเน้นให้พนักงานทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการพัฒนาผ่านกิจกรรมต่าง ๆ อาทิ เช่น กิจกรรม Small Group Activity (SGA), Continuous Improvement

Project (CI Project), Best Practice และกิจกรรม Show and Share เป็นต้น เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นองค์กรแห่งการสร้างสรรค์นวัตกรรม (Creative Innovation Organization)

เนื่องจากการสร้างนวัตกรรมให้เกิดขึ้นและใช้ได้จริงนั้น ไม่สามารถกระทำได้โดยใครคนใดคนหนึ่ง การสร้างสรรค์นวัตกรรมจึงต้องได้รับความร่วมมือและการมีส่วนร่วมตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงจนถึงพนักงานระดับปฏิบัติการทุกฝ่ายเชื่อมโยงกัน โดยมีการกำหนดวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร กำหนดทิศทางการดำเนินธุรกิจ ทั้งในกลุ่มธุรกิจและกลุ่มสนับสนุนให้ไปสู่เป้าหมายในทิศทางเดียวกัน เพื่อเชื่อมโยง สรรหา สนับสนุน ผลักดัน นวัตกรรม ทั้งจากภายในและภายนอกที่ได้ทำการประเมินแล้วว่ามีความคุ้มค่า (Value added) มาประยุกต์ใช้อย่างเป็นรูปธรรมหรือเรียกว่าเป็นการทำ C&D คือ Connecting and Development PS ได้มีการกำหนด Road map ทั้งแผนระยะสั้น และระยะยาว ในการนำเอานวัตกรรมมาใช้แก้ปัญหาและเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการก่อสร้าง และเพิ่มคุณภาพของผลิตภัณฑ์ในปัจจุบันให้ได้มาตรฐานสากลมากยิ่งขึ้น ตลอดจนรักษาและขยายธุรกิจให้ครอบคลุมเพิ่มส่วนแบ่งตลาดในอนาคต และต่อยอดธุรกิจไปสู่กลุ่มลูกค้าใหม่ในตลาดใหม่ที่มุ่งเน้นไปที่การสร้างสรรคคุณค่าแก่ลูกค้าด้วยการพัฒนาสินค้าตามความต้องการของลูกค้า และเทรนด์ของผู้บริโภค 4 ข้อ (Consumer 4Mega Trend) ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของ Green Revolution, Digital Lifestyle, Aging/Health Society และ Safety Concern เป็นต้น เพื่อเป็นบ้านที่ทันสมัย ตอบสนองไลฟ์สไตล์และสอดคล้องทุกความต้องการของลูกค้า

ทั้งนี้ PS ได้เน้นการสร้าง High value added ที่เหมาะกับทุกกลุ่มสินค้า โดยได้มีการบูรณาการและการสร้างสรรค์นวัตกรรมจากการมีส่วนร่วมของพนักงานภายในองค์กรในลักษณะ Closed Innovation และการรับนวัตกรรมจากภายนอกองค์กรที่เรียกว่า Open Innovation นำมาประยุกต์ให้เข้ากับผลิตภัณฑ์ โดยเน้นการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจทั้งจากผู้ผลิตวัสดุก่อสร้าง สถาบันการศึกษา นักวิชาการผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางทั้งในและต่างประเทศ มาร่วมพัฒนาสินค้าให้เป็น Long-term Partnership

ตัวอย่างแผนการพัฒนานวัตกรรมต่าง ๆ ในปัจจุบัน ทั้ง 3 ด้าน มีดังนี้

1) ในส่วนของการสร้างสรรค์นวัตกรรมด้านแรก คือ Process Creative Innovation

ถือเป็นต้นน้ำในการสร้างสรรค์ (ปรุงแต่ง) ผ่านนวัตกรรมกระบวนการ ซึ่งนอกเหนือจากที่บริษัทฯ ได้พัฒนาเทคโนโลยีกระบวนการผลิต Precast Concrete จากประเทศเยอรมันที่มีกระบวนการผลิตที่เน้นระบบ Automation ที่ทันสมัยมาใช้ที่โรงงาน 1-5 ลำลูกกา คลอง 6 แล้ว ในเดือนธันวาคมปี 2556 บริษัทเริ่มก่อสร้างโรงงานแห่งใหม่อีก 2 โรง ที่ นคร โดยสามารถเริ่มผลิตได้ในปลายปี 2557 ทำให้กำลังผลิตเพิ่มขึ้นเป็น 1,120 หลังต่อเดือน และมีแผนในการสร้าง Mobile Precast Factory ในต่างจังหวัดอีกด้วย บริษัทฯ ยังมีการสร้างสรรค์นวัตกรรมกระบวนการจัดการใน Supply Chain Management ที่เป็นกระบวนการจัดการ ตั้งแต่การเลือกซื้อที่ดิน ต่อรองราคา ศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ และนำไปออกแบบผลิตภัณฑ์ตามกลุ่มลูกค้าที่เหมาะสม ซึ่งปัจจุบันได้เริ่มพัฒนาการออกแบบ เขียนแบบ ที่เปลี่ยนจากรูปแบบ 2 มิติ เป็นรูปแบบ 3 มิติ ในระบบการออกแบบที่เรียกว่า BIM (Building Information Model) ผ่านการจัดการสารสนเทศ (MIS) ที่จะเชื่อมโยงฐานข้อมูลเดียวกันทั้งหมดผ่านระบบ SAP ไปสู่การถอดแบบประมาณราคา การผลิตแผ่น Precast การจัดซื้อ ทำให้ลดข้อผิดพลาดของฐานข้อมูลที่ไม่ตรงกันระหว่างหน่วยงาน ฐานข้อมูลดังกล่าวจะสามารถนำไปใช้ในการบริหารงานก่อสร้าง เพื่อให้สอดคล้องกับกระบวนการก่อสร้างที่บริษัทฯ ได้มีการพัฒนาระบบการก่อสร้าง

แบบ REM (Real Estate Manufacturing) คือ การประยุกต์ใช้กระบวนการผลิตแบบอุตสาหกรรมการผลิตมาใช้กับกระบวนการผลิตบ้านให้เป็นแบบ Mass Customized เป็นระบบการก่อสร้างบ้านเพื่อให้ได้ความสามารถในการก่อสร้างที่สูงสุด โดยมีการควบคุมกระบวนการทำงานให้เป็นไปตามลำดับขั้นตอนที่เหมาะสม (Work sequence) กล่าวคือ มีจังหวะการทำงานที่แน่นอน (Track Time) การทำงานอย่างต่อเนื่อง (Continuous Flow) รวมถึงระบบการควบคุมที่ใช้ป้ายและสัญลักษณ์บอกสถานะต่างๆ ของงานแต่ละงาน (Visual Control) เช่นเดียวกับการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรม อีกทั้งยังมีระบบการตรวจสอบและควบคุมคุณภาพในระหว่างการก่อสร้าง (In process Quality Control) สอดแทรกอยู่ในทุกขั้นตอน (Quality Built-in Process) เพื่อให้ได้บ้านที่มีคุณภาพที่ดีที่สุด ซึ่งบริษัทฯ ได้กำหนดเป็นนโยบายให้นำการก่อสร้างด้วยระบบ REM ไปใช้กับโครงการก่อสร้างแนวราบทั้งหมด 100% ทั้งโครงการบ้านเดี่ยว และทาวน์เฮ้าส์ จากการติดตามและควบคุมผลการก่อสร้างด้วยระบบ REM ทั้งโครงการก่อสร้างบ้านเดี่ยวและทาวน์เฮ้าส์ ในปีพ.ศ.2553-2555 ที่ผ่านมา พบว่าประสิทธิภาพในการก่อสร้างเพิ่มขึ้นจากเดิมอย่างชัดเจนถึงร้อยละ 30-50 ในขณะที่เดียวกันคุณภาพการก่อสร้างบ้านดีขึ้นจากเดิมมากกว่าร้อยละ 60 ส่งผลไปจนถึงการโอนส่งมอบให้ลูกค้าได้ตามแผนธุรกิจ รวมถึงมีกระบวนการบริการหลังการขาย จนไปถึงการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ผ่านกระบวนการ Continuous Improvement Project ซึ่งเป็นการพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพดียิ่งๆ ขึ้น โดยเน้นให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วม และมีแผนในการนำผลงานไปประกวดทั้งในระดับโลกและระดับชาติ อย่างเช่น ที่เคยส่งประกวดที่ประเทศอเมริกา จนได้รับรางวัลชนะเลิศ American Society for Quality (ASQ) ประเทศสหรัฐอเมริกา ทางด้านการปรับปรุงคุณภาพงานก่อสร้าง “Quality Improvement for Construction” ในช่วงนี้เองได้มีการศึกษาเพื่อลงทุนในการทำระบบ Core data สำหรับในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลต่างๆ ในบริษัทฯ ให้มีความถูกต้องและทันสมัยตลอดเวลา สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ และตรวจสอบป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันทั่วทั้งที่เป็นการบริหารความเสี่ยงให้ครบในทุกๆ ด้าน

2) การสร้างสรรค์นวัตกรรมด้านต่อมาคือ Service Creative Innovation

PS ได้มีแผนการทำงานร่วมกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้ามากยิ่งขึ้น โดยที่ผ่านมาได้ทำ MOU กับการประปานครหลวง และการไฟฟ้านครหลวง ทำให้สามารถลดค่าใช้จ่ายเพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการอย่างรวดเร็ว เนื่องจากการใช้ไฟฟ้าและน้ำประปา ชั่วคราวในกรณีติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า และประปาชำรุดทำให้เกิดค่าใช้จ่ายและอาจมีความเสี่ยงของเครื่องใช้ไฟฟ้าเสียหายเนื่องจากการจ่ายกระแสไฟไม่คงที่จากการติดตั้งชั่วคราวได้ โดยทางพุกผาได้มีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการภายใน และปรับปรุงกระบวนการภายนอก ร่วมกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อทำการติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้าและน้ำ ประปา ให้แล้วเสร็จตั้งแต่โอนกรรมสิทธิ์ บ้านให้ลูกค้า

ในอนาคตจะขยายการทำ MOU ในลักษณะเดียวกันนี้กับหน่วยงานอื่น เช่น กรมที่ดิน เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการครบทุกด้าน มีการพัฒนาการตรวจรับมอบบ้านด้วย Tablet PS ยังได้จัดให้มีการบริการที่เรียกว่า Better Living Service คือการบริการแนะนำผู้รับเหมาแก่ลูกค้า และประชาชนทั่วไปในการปรับปรุงต่อเติมบ้าน มี Contact Center 1739 เพื่อรับข้อร้องเรียนต่างๆ และเข้าดำเนินการตรวจสอบ แก้ไข ตามที่นัดหมายกับลูกค้า มีบริการข้อมูลข่าวสารและบริการต่าง ๆ ผ่าน www.pruksa.com มีบริการในลักษณะ Online ทั้งการจองบ้าน การนัดหมายต่างๆ นอกจากนี้ PS ยังอยู่ระหว่างการพัฒนาเชื่อมโยงข้อมูลของผู้ผลิตสินค้า เฟอร์นิเจอร์ อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในบ้าน ใน Website เพื่อให้ลูกค้าสามารถซื้อสินค้าดังกล่าวที่มีคุณภาพดีได้ในราคาที่ถูกลงกว่าท้องตลาดทั่วไป และปัจจุบัน ได้จัดทำ PrukSA Application บนมือถือ เพื่อเป็นการบริการข้อมูลต่างๆ และ เพิ่มความสะดวกให้แก่ลูกค้าอีกด้วย

3) การสร้างสรรค์นวัตกรรมด้านสุดท้าย คือ Product Creative Innovation

PS มีแนวทางในการพัฒนาสินค้าให้มีมาตรฐานระดับสากล (World class) มีคุณภาพเท่ากันทุกหลัง และตรงตามความต้องการของลูกค้าในลักษณะ Mass Customized จึงได้เน้นการพัฒนาให้มีการผลิตที่ประยุกต์จากการผลิตแบบโรงงานอุตสาหกรรม คือ เน้นการทำให้ชิ้นส่วนต่างๆ ของบ้านให้เป็นระบบสำเร็จรูปมาจากโรงงานให้มากที่สุด แล้วนำมาประกอบที่หน้างาน เสมือนหนึ่งเป็นเฟอร์นิเจอร์ชิ้นหนึ่งของบ้าน เพราะสามารถควบคุมคุณภาพมาจากโรงงาน โดยไม่ต้องพึ่งพาช่างฝีมือและลดแรงงาน ดังนั้นเองพันธมิตรทางธุรกิจ (Strategic Partner) จึงมีส่วนสำคัญอย่างมากในการพัฒนานวัตกรรมทางด้านนี้ เนื่องจากบริษัท เองไม่สามารถลงทุนทำการวิจัยและพัฒนาได้ทุกอย่าง PS จึงทำการเชื่อมโยงหาพันธมิตรทางธุรกิจไม่ว่าจะเป็น Supplier ผู้ผลิตและจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง สถาบันการศึกษาและสถาบันทางวิชาการอื่นๆ เพื่อทำการวิจัยพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของสินค้า ให้มีมาตรฐาน และตรงใจลูกค้า ในราคาที่เหมาะสมร่วมกัน PS ได้มีการพัฒนาร่วมกับ Supplier อย่างต่อเนื่อง เช่น ที่ผ่านมาได้พัฒนาและนำไปใช้ในเรื่องสุขภัณฑ์ Design พร้อมตู้เก็บของ ธรณีสำเร็จรูป บันไดสำเร็จรูป วงกบประตูหน้าต่างสำเร็จรูป ถึงเก็บน้ำชอนบีม Concrete Mixed Design ผนังเบารูปแบบต่างๆ ถึงขยะสำเร็จรูป การพัฒนาห้องน้ำสำเร็จรูปที่ผลิตมาจากโรงงานผ่านการตรวจสอบคุณภาพก่อนนำมาประกอบติดตั้งที่หน้างาน ซึ่งเริ่มนำมาติดตั้งจริงในปี 2557 นี้ ระหว่างนี้ยังมีการพัฒนากับนักวิจัยในเรื่องถังบำบัดน้ำ ค.ส.ล.สำเร็จรูป และคอนกรีตที่มีมวลเบา ในส่วนของสถาบันการศึกษาและสถาบันวิชาการ ก็มีการทำการวิจัยเพื่อตอบใจความต้องการของลูกค้า ทั้งด้านคุณภาพและสร้างความมั่นใจต่อลูกค้า อาทิเช่น การออกแบบ Fully Precast การทดสอบบ้านต้านแผ่นดินไหวของบ้านพุกผาว่าสามารถรับแรงแผ่นดินไหวได้ ทาวน์เฮ้าส์ระบายอากาศ Zero Carbon House, House for Generation และ Smart home เป็นต้น ในการพัฒนานวัตกรรมในส่วนนี้ PS มีแผนในการหาพันธมิตรทางธุรกิจใหม่ๆ ในการร่วมพัฒนาทุกปี และในอนาคตคงจะเน้นเรื่องของวัสดุที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และการลดการใช้พลังงานเป็นหลัก ตามกระแสของภาวะโลกร้อน

ในการพัฒนาสร้างสรรค์นวัตกรรมทั้ง 3 ด้านนี้ ถือเป็นการสร้างสรรค์นวัตกรรมทุกขั้นตอน ตั้งแต่ กระบวนการผลิต การทำงาน (ปรุงแต่ง) ออกมาเป็นสินค้า และบริการ ทั้งที่จับต้องได้และสัมผัสได้จากความรู้สึกของลูกค้า ส่งผลทำให้พุกผาฯ ส่งมอบบ้านได้ตามมาตรฐานสากล สวยงาม และมีคุณภาพ เกิดคุณค่าในเชิง Value For Money, Emotional Value, Functional Value, Value of Time ทำให้ลูกค้าชื่นชม มีความสุข มีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นเจ้าของ เกิดภาพลักษณ์ที่ดี อีกทั้งยังคำนึงถึงการรักษาสีเขียวด้วย การทำ CSR In Process ให้มาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทางธุรกิจที่แทรกอยู่ในทุกขั้นตอน ตั้งแต่ การวิจัยพัฒนา การออกแบบ การผลิต การส่งมอบ ตลอดจนถึงการบริการ รวมถึง CSR After Process ที่เกิดจากการมีส่วนร่วมขององค์กรและบุคคลภายนอก โดยดึงลูกค้า คู่ค้า/สังคม และชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

เพราะสิ่งสำคัญในธุรกิจนั้น ไม่ใช่เพียงตัวสินค้าหรือบริการนั้นๆ แต่หัวใจสำคัญ คือ “ความคิดสร้างสรรค์” ที่อยู่เบื้องหลังสินค้าหรือบริการที่มีคุณค่า เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าและสังคมโดยรวม เป็นการสร้าง CSV (Creating Shared Value) ที่เน้นการสร้างสรรค์คุณค่าเพิ่มร่วมกันให้กับสังคม และก่อให้เกิดประโยชน์แก่สังคมโดยรวม ทำให้องค์กรธุรกิจเติบโตอย่างยั่งยืน (Sustainable growth)