

บริษัท เครือไทย โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)

ประกาศ

ที่ บค.001/2561

เรื่อง นโยบายการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล

บริษัท เครือไทย โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) ตระหนักถึงความสำคัญของบุคลากรในการเป็นกลไกสำคัญที่ขับเคลื่อนและนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จและการเติบโตที่ยั่งยืน ตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจที่วางไว้ บริษัทจึงได้กำหนดนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลขึ้น โดยจัดวางระบบและกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีความชัดเจน ความโปร่งใส ความยุติธรรม และมีความเป็นไปในแนวทางเดียวกันทั้งองค์กร

นโยบายการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลฉบับนี้ ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท ในที่ประชุมครั้งที่ 1/2561 เมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2561 โดยมีรายละเอียดดังนี้

บริษัทกำหนดให้ผู้บังคับบัญชาทุกคนมีหน้าที่ในการบริหารทรัพยากรบุคคลภายในหน่วยงานของตนตามระบบและแนวทางการบริหารทรัพยากรบุคคลของบริษัท

บริษัทกำหนดให้บุคลากรมีหน้าที่ที่ต้องยึดถือตามสิ่งดังต่อไปนี้

- ค่านิยมของบริษัท (Core Values)
- ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับจริยธรรมทางธุรกิจ (Code of Business Ethics)
- ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับจรรยาบรรณของผู้บริหารและพนักงาน
- ระเบียบข้อบังคับในการทำงานของบริษัท โดยปฏิบัติงานด้วยความสามารถ มีความรับผิดชอบ มีความมุ่งมั่น พยายามให้เกิดผลสำเร็จของงาน

บริษัทยึดถือระบบคุณธรรมที่พิจารณาถึงความรู้ ความสามารถของพนักงานเป็นสำคัญ ดังนั้นความก้าวหน้าในสายอาชีพ ผลตอบแทน และแรงจูงใจต่างๆ จะขึ้นอยู่กับสิ่งดังต่อไปนี้

- คุณภาพและผลสำเร็จของงาน
- ความรู้ความสามารถ
- ทัศนคติและศักยภาพของพนักงาน สอดคล้องกับความต้องการของบริษัท

บริษัทส่งเสริมการสร้างและพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรของบริษัทมีความรู้ ความสามารถ และสมรรถนะที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจในอนาคต มีโอกาสก้าวหน้าตามสายวิชาชีพ (Career Opportunity) มีการพัฒนาภาวะผู้นำให้กับพนักงานทุกระดับ ตลอดจน มีแนวทางที่จะส่งเสริมและพัฒนาผู้มีศักยภาพโดดเด่นอย่างเป็นระบบ (Talent Management) มีการจัดทำแผนผู้สืบทอดตำแหน่ง (Succession Planning) เพื่อเตรียมความพร้อมให้บุคลากรที่สามารถที่จะเติบโตไปกับองค์กร ภายใต้ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการเสริมสร้างสปีริตที่มุ่งมั่นสู่ความสำเร็จอย่างไว้ชีวิตจำกัด เพื่อส่งมอบผลงานและบริการที่เป็นเลิศอย่างมืออาชีพตรงใจลูกค้า

บริษัทยังให้ความสำคัญกับการสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Employee Engagement) ด้วยการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับปรุง พัฒนา และบริหารจัดการปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้บุคลากรของบริษัทอยู่ดีมีสุข ซึ่งนอกจากจะเป็นการรักษาบุคลากรที่เป็นคนเก่ง คนดี มีคุณภาพ ให้เกิดความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแล้ว ยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์องค์กรที่ดี (Employer Branding) ต่อสายตาคนภายนอกให้มีความสนใจมาร่วมงานกับบริษัทอีกด้วย (Employer of Choice)

1. นโยบายด้านการสรรหาบุคลากรที่มีศักยภาพและการดูแลบุคลากรใหม่

(Talent Acquisition and Onboarding)

การสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีศักยภาพ ความรู้ ความสามารถ คุณลักษณะ ตลอดจน ประสิทธิภาพในการทำงานที่ตรงตามความต้องการขององค์กรเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นสำหรับการเติบโตอย่างอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับการขยายตัวทางธุรกิจที่ต้องพัฒนาขีดความสามารถทางการแข่งขันขององค์กรไปพร้อมๆ กับการเปลี่ยนผ่านสู่โลกดิจิทัล ดังนั้น เพื่อให้บริษัทเป็นที่รู้จักและเข้าถึงผู้สมัครเจนเนอเรชั่นใหม่ๆ (Millennials) ที่มีคุณลักษณะ วิธีการสื่อสาร มีเป้าหมายและการใช้ชีวิตที่แตกต่างไปจากคนเจนเนอเรชั่นก่อนๆ การปรับปรุงกระบวนการสรรหาและคัดเลือกให้รวดเร็ว เชื่อถือได้

ภายใต้หลักเกณฑ์ของบริษัท บริษัทจะจ้างและบรรจุพนักงานตามความจำเป็นและความเหมาะสมของงาน โดยพนักงานที่จะได้รับการจ้างและบรรจุต้องผ่านการพิจารณา ดังนี้

- ด้านคุณวุฒิ
- ด้านประสบการณ์
- มีความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งงาน
- มีคุณสมบัติตามระเบียบข้อบังคับของบริษัท

ในขั้นตอนการคัดเลือก บริษัทมีการนำเครื่องมือคัดกรองผู้สมัครที่มีประสิทธิภาพมาใช้ อาทิ แบบประเมินค่านิยมองค์กร แบบทดสอบความรู้และทักษะด้านวิชาชีพ เทคนิคการสัมภาษณ์เชิงพฤติกรรม (Behavioral Event Interview : BEI) การแนะนำผู้สมัครจากพนักงานในองค์กร (Employee Referral) ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลที่สามารถอ้างอิงได้

เมื่อผ่านกระบวนการสรรหาคัดเลือกและจ้างงาน พนักงานใหม่ของบริษัททุกคนจะต้องเข้ารับการปฐมนิเทศ (Onboarding Program) ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ออกแบบมาเพื่อให้พนักงานได้รู้จักบริษัท รู้จักธุรกิจในกลุ่มบริษัท เครือไทยโฮลดิ้งส์ และกลุ่ม TCC และรู้จักวิถีการทำงานร่วมกันแบบเครือไทย โฮลดิ้งส์ (TGH Corporate Culture & Core Values) รวมไปถึง ได้ความรู้เบื้องต้นในสินค้าและบริการทั้งประเภทยา ประกันชีวิต และการบริการทางการเงินอื่นๆ ของกลุ่มบริษัท เครือไทย โฮลดิ้งส์ (Product Knowledges) กฎหมาย ข้อบังคับต่างๆ ที่ต้องรู้เพื่อปฏิบัติตามกรอบการดำเนินธุรกิจ ตลอดจน ระเบียบข้อบังคับการทำงาน สวัสดิการ ผลประโยชน์ต่างๆ ของพนักงาน แนวทางในการบริหารจัดการและพัฒนาพนักงาน (My Career Pathway) ให้เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการสร้างผลงานที่เป็นเลิศ มีศักยภาพที่พร้อมจะเติบโตไปกับบริษัทตามวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรที่วางไว้

2. นโยบายด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

(Compensation and Benefits)

บริษัทมีนโยบายในบริหารค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม สามารถเทียบเคียงได้กับบริษัทในธุรกิจเดียวกัน มีการพิจารณาถึงปัจจัยต่างๆ เช่น คุณวุฒิ ประสบการณ์ หน้าที่ความรับผิดชอบตามตำแหน่งงาน อัตราค่าจ้างแรงงานของตลาด โดยคำนึงถึงจุดอ้างอิงที่เหมาะสมกับตลาดและสอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทตามสภาวะการณที่เปลี่ยนแปลงไป สภาวะการครองชีพ ประกอบกับสภาวะทางเศรษฐกิจ การแข่งขันกับตลาดอันมีลักษณะทางธุรกิจที่คล้ายคลึงกัน

นอกจากนี้ บริษัทยังจัดให้มีสวัสดิการให้กับพนักงานเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีท่ามกลางสังคมและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความสุข (Live a Happy Life) มีชมรมกีฬา กิจกรรมสันทนาการ กิจกรรมเสริมสร้างสุขภาพ และสุนามย์ที่ดี การได้รับสิทธิประโยชน์และส่วนลดของสินค้าและบริการต่างๆ ทั้งของกลุ่มบริษัท เครือไทย โฮลดิ้งส์ และกลุ่มบริษัท TCC นอกเหนือไปจากการให้ความคุ้มครองสวัสดิการหลักกับพนักงาน เช่น กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ค่ารักษาพยาบาล ค่ารักษาฟัน การตรวจสุขภาพประจำปี การประกันชีวิตและอุบัติเหตุ เป็นต้น

3. นโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาผู้มีความสามารถโดดเด่น

(Talent and People Capability Development)

บริษัทให้ความสำคัญในการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ความสามารถ หรือสมรรถนะ (Competency Development) ที่สอดคล้องกับหน้าที่รับผิดชอบและเอื้อต่อการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์และมาตรฐานของงานที่ได้กำหนดไว้ (Technical Proficiency) อีกทั้งยังส่งเสริมให้มีการวางแผนและพัฒนาความก้าวหน้าในสาขาวิชาชีพ (Career Planning and Development) ส่งเสริมการเรียนรู้เทคนิควิธีในการทำงาน วิทยาการและเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อให้พนักงานได้พัฒนาศักยภาพที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยการจัดให้มีการฝึกอบรมสัมมนาภายในองค์กร การจัดส่งพนักงานไปอบรมสัมมนาและศึกษาดูงานกับสถาบันภายนอกทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การให้ทุนการศึกษา (Scholarship) แก่พนักงานในสาขาวิชาชีพที่เป็นความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านซึ่งจำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท

นอกจากนี้ เพื่อสร้างองค์ความรู้ในระดับองค์กรให้แข็งแกร่ง (Knowledge Management) บริษัทยังสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนและเรียนรู้ระหว่างกันภายในองค์กร ผ่านแคมเปญหรือกิจกรรมการเรียนรู้ (Knowledge Sharing) มีการสอนงาน (Coaching) การจัดตั้งชุมชนผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Community of Practice : COP) โดยใช้ประโยชน์จากช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ในการอำนวยความสะดวกให้พนักงานมีแหล่งความรู้ที่สามารถเข้าถึงและพัฒนาตัวเองได้ง่าย

TGH Competency Model



บริษัทกำหนดการพัฒนาบุคลากรตามประเภทของสมรรถนะ (Competency) ดังต่อไปนี้

1. การพัฒนาสมรรถนะหลักขององค์กร (Core Competency) เป็นการพัฒนาความสามารถและคุณลักษณะที่ทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องมีเหมือนกัน เป็นความสามารถ (Ability) ที่ทำให้บริษัทแตกต่างอย่างโดดเด่น ทั้งในแง่การตอบสนองความต้องการของลูกค้า และการแข่งขันได้ในธุรกิจอุตสาหกรรมเดียวกัน ถือเป็นพื้นฐานที่จะนำองค์กรไปสู่วิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้
2. การพัฒนาสมรรถนะหลักของธุรกิจประกันและการเงิน (Core Insurance and Financial Competency) เป็นการพัฒนาความรู้ ความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับการทำธุรกิจประกันภัย ประกันชีวิต และการเงิน รวมไปถึงกฎหมาย ข้อบังคับ ต่างๆ ซึ่งพนักงานทุกคนจะต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานต่อไป
3. การพัฒนาสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่หรือตามลักษณะงาน (Functional / Technical Competency) เป็นการพัฒนาความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่บุคลากรจำเป็นต้องมีเพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ สมรรถนะประเภทนี้จะสะท้อนถึงระดับความสามารถที่บุคลากรต้องมีก่อนที่จะได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่
4. การพัฒนาสมรรถนะด้านการบริหารและการจัดการทั่วไป (Professional / Management Competency) เป็นการพัฒนาความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะด้านการบริหารและการจัดการทั่วไปที่จำเป็นสำหรับพนักงานที่มีหน้าที่ในระดับจัดการ หรือเป็นพนักงานทั่วไปที่ต้องใช้ความรู้และทักษะดังกล่าวในการปฏิบัติงานในหน้าที่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายวางไว้

5. การพัฒนาสมรรถนะด้านภาวะผู้นำ (Leadership Competency) การสร้างและพัฒนาภาวะผู้นำให้แก่พนักงานทุกระดับในองค์กร ซึ่งนอกเหนือไปจากคุณลักษณะทั่วไปของผู้นำแล้ว การเป็นผู้นำแบบบุคลากรของเครือไทย โฮลดิ้งส์ (TGH Leadership Model) จะต้องมีคุณลักษณะที่เป็น DNA ขององค์กร เป็นผู้นำที่มีเอกลักษณ์และสามารถทำให้องค์กรนั้นมีความแตกต่างจากองค์กรอื่น

นอกจากนี้ บริษัทยังได้มีการพัฒนาผู้มีศักยภาพโดดเด่น (Talent Management) โดยเน้นการค้นหาและพัฒนาศักยภาพของตนเองร่วมกับหัวหน้างานโดยใช้แผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan : IDP) ซึ่งนอกจากพนักงานจะสามารถวางแผนและบริหารจัดการเวลาในการพัฒนาตัวเองได้ในแบบที่ต้องการแล้ว การใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) 70 : 20 : 10 ยังทำให้การเรียนรู้มีประสิทธิภาพมากกว่าการเรียนรู้แบบเดิมๆ

- ◆ การเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติ (Experiential / On The Job Learning) 70%
- ◆ การเรียนรู้จากบุคคลอื่น (Workplace Learning / Coaching & Monitoring) 20%
- ◆ การเรียนรู้แบบทางการ (Formal Learning / Classroom) 10%

4. นโยบายด้านการบริหารผลงาน

(Performance Based Rewards)

บริษัทได้พัฒนาระบบการประเมินผลงาน โดยนำ Key Performance Indicator (KPI) มาใช้ควบคู่ไปกับการพิจารณาพฤติกรรมอันพึงประสงค์ตามค่านิยมองค์กรของพนักงาน และเพื่อให้พนักงานสามารถมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในการทำงานของตนได้ บริษัทจึงสนับสนุนบทบาทของหัวหน้างานในการสื่อสารเป้าหมายในระดับองค์กรไปสู่ระดับบุคคลให้สอดคล้องกันไปในทิศทางเดียวกัน โดยมุ่งเน้นที่กลยุทธ์ขององค์กรเป็นหลัก ซึ่งการเชื่อมโยงเป้าหมายโดยการไล่ระดับนี้ นอกจากจะสร้างความชัดเจนและแรงบันดาลใจให้แก่พนักงาน ยังก่อให้เกิดแรงขับเคลื่อนผลการปฏิบัติงานของพนักงานทั่วทั้งองค์กรให้เป็นไปตามเป้าหมายและพันธกิจอย่างร้อยเรียง เชื่อมต่อกันทั่วทั้งองค์กร นำไปสู่ผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ เมื่อมีการตั้งเป้าหมายและตัวชี้วัดที่ชัดเจน เป็นรูปธรรม ในพนักงานทุกระดับชั้น การนำผลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานไปใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาปรับเงินเดือน ให้โบนัส และเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) ประจำปีจึงเป็นไปอย่างเหมาะสมเที่ยงธรรม ทั้งยังช่วยสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานด้วย

ทั้งนี้ บริษัทจะส่งเสริมการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อให้พนักงานมีความรู้ความสามารถและประสิทธิภาพต่อการทำงานในหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง ให้สามารถปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่วางแผนไว้ ให้เกิดผลสำเร็จของงาน โดยยึดแนวทางดังนี้

- ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ร่วมกับหน่วยงานด้านทรัพยากรบุคคลในการวางแผนการประเมิน ติดตามผล และให้ข้อมูลเพื่อส่งเสริมการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาและสนับสนุนให้เกิดผลสำเร็จของงาน
- พนักงานต้องมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมายที่วางแผนไว้ แสวงหาความรู้และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอทั้งงานในหน้าที่รับผิดชอบ และในส่วนอื่นของบริษัท

5. นโยบายด้านการวางแผนผู้สืบทอดตำแหน่งและบุคลากรในอนาคต

(Succession and Workforce Planning)

เพื่อความต่อเนื่องทางธุรกิจและรองรับการเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน การวางแผนผู้สืบทอดตำแหน่ง (Succession Planning) แทนผู้บริหารระดับสูง และตำแหน่งงานหลัก (Key Positions) ขององค์กร ถือเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นที่จะต้องทำอย่างเป็นระบบ มีหลักการ และได้รับการเห็นพ้องต้องกัน ตั้งแต่ปัจจัยที่นำมาพิจารณาเพื่อระบุตำแหน่งหลักขององค์กร หลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้มีความเหมาะสมมาดำรงตำแหน่งแทน วิธีการประเมินความพร้อมของผู้สืบทอดตำแหน่ง เพื่อจะนำข้อมูลที่ได้ (Gap Analysis) มาจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan : IDP) เพื่อเตรียมความพร้อมในด้านกำลังคนที่จะสานต่อพันธกิจขององค์กร เป็นการสร้างความมั่นใจในการบริหารจัดการที่ดี ที่มุ่งรักษาผลประโยชน์ให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พันธมิตรทางการค้า และลูกค้าของเครือไทย โฮลดิ้งส์

6. นโยบายการสร้างความผูกพันต่อองค์กร

(Employee Engagement)

บริษัทจัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานในเรื่องต่างๆ ขององค์กร เพื่อนำข้อมูลมาบริหารจัดการปรับปรุงพัฒนาปัจจัยต่าง ๆ ในองค์กร ที่จะทำให้พนักงานในองค์กรอยู่ดีมีสุข (Live a Happy Life) เพราะบริษัทเชื่อว่าหากพนักงานมีความผูกพันกับองค์กร รู้สึกภาคภูมิใจในองค์กร มีทัศนคติที่ดีในการทำงานที่องค์กร เขาย่อมสร้างผลงานที่ดีเห็นความคืบหน้า พร้อมที่จะทุ่มเทฝ่าฟันเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

บริษัทจะส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความปลอดภัย และอนามัยที่ดี

บริษัทจะส่งเสริมให้มีซึ่งความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงานกับฝ่ายบริหาร และระหว่างพนักงานด้วยกันเอง ตลอดจนจะสนใจรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องทุกข์ของพนักงาน

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2561 เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 22 สิงหาคม 2561

(นายโชติพัฒน์ พิษานนท์)

ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร