

แนวปฏิบัติบริหารทรัพยากรบุคคล

Human Resources Management Guiding Principles

1. วัตถุประสงค์

บริษัท เทคเลด เน็กซ์ จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) ตระหนักว่าทรัพยากรบุคคลเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนกลยุทธ์ทางธุรกิจ การสร้างความสามารถในการแข่งขัน การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง และการเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร

แนวปฏิบัติบริหารทรัพยากรบุคคลฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดหลักการ แนวทาง และกรอบการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคลของบริษัทให้มีความชัดเจน เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ และสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง หลักธรรมาภิบาล จรรยาบรรณทางธุรกิจ ค่านิยมองค์กร และแนวปฏิบัติที่ดีของบริษัทจดทะเบียน

แนวปฏิบัตินี้มีเป้าหมายเพื่อให้บริษัทสามารถดึงดูด คัดเลือก พัฒนา รักษา และสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรมที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร รวมถึงส่งเสริมให้พนักงานสามารถเติบโต สร้างผลงาน และมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนความสำเร็จของบริษัทในระยะยาว

2. ขอบเขต

แนวปฏิบัตินี้ครอบคลุมพนักงานทุกระดับของบริษัท และอาจครอบคลุมถึงบริษัทย่อย บริษัทในเครือ หรือกิจการที่บริษัทมีอำนาจควบคุม ตามที่บริษัทกำหนด

ทั้งนี้ รายละเอียดของการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคลอาจแตกต่างกันตามลักษณะธุรกิจ โครงสร้างองค์กร ระดับตำแหน่ง ประเภทการจ้างงาน ข้อกำหนดทางกฎหมาย และระเบียบปฏิบัติเฉพาะของแต่ละบริษัทหรือแต่ละหน่วยงาน โดยต้องอยู่ภายใต้หลักการของนโยบายฉบับนี้

3. หลักการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

บริษัทกำหนดหลักการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ดังนี้

3.1 ความสอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กร (Alignment with Business Strategy) การบริหารทรัพยากรบุคคลต้องสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ทางธุรกิจ โครงสร้างองค์กร และเป้าหมายระยะสั้นและระยะยาวของบริษัท เพื่อให้บริษัทมีบุคลากรที่เหมาะสมทั้งในด้านจำนวน คุณภาพ ทักษะ และศักยภาพในการรองรับการเติบโตของธุรกิจ

3.2 ความเป็นธรรม ความโปร่งใส และความรับผิดชอบตรวจสอบได้ (Fairness, Transparency and Accountability) บริษัทมุ่งบริหารบุคลากรด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยการตัดสินใจด้านบุคลากรต้องอยู่บนหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน มีข้อมูลสนับสนุน และสามารถอธิบายได้อย่างเหมาะสม

3.3 การบริหารตามผลงานและความสามารถ (Performance and Merit-Based Management) บริษัทให้ความสำคัญกับการบริหารบุคลากรตามผลงาน ความสามารถ ศักยภาพ ความรับผิดชอบ และพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยมองค์กร โดยนำข้อมูลด้านผลการปฏิบัติงานและสมรรถนะมาใช้ประกอบการพัฒนา การให้รางวัล การเลื่อนตำแหน่ง และการบริหารค่าตอบแทน

3.4 การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและการสร้างขีดความสามารถในอนาคต (Continuous Learning and Future Capability) บริษัทส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการทำงาน ปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี รูปแบบธุรกิจ และตลาดแรงงาน รวมถึงเตรียมความพร้อมสำหรับบทบาทในอนาคต

3.5 โอกาสที่เท่าเทียมและการไม่เลือกปฏิบัติ (Equal Opportunity and Non-Discrimination) บริษัทให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ และเคารพความแตกต่างของบุคคล โดยพิจารณาจากคุณสมบัติ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ผลงาน และความเหมาะสมกับบทบาทหน้าที่เป็นสำคัญ

3.6 สุขภาวะและความผูกพันของพนักงาน (Employee Well-being and Engagement) บริษัทมุ่งส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ปลอดภัย เอื้อต่อการทำงานร่วมกัน และสนับสนุนสุขภาวะของพนักงาน ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ การเงิน สังคม และคุณภาพชีวิตการทำงาน เพื่อสร้างความผูกพันและประสบการณ์ที่ดีของพนักงาน

3.7 การปฏิบัติตามกฎหมายและหลักธรรมาภิบาล (Compliance and Good Governance) การบริหารทรัพยากรบุคคลต้องเป็นไปตามกฎหมายแรงงาน กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน จรรยาบรรณ นโยบายบริษัท และหลักธรรมาภิบาลที่เกี่ยวข้อง

4. การวางแผนกำลังคนและโครงสร้างองค์กร (Workforce Planning and Organization Structure)

บริษัทจะวางแผนกำลังคนให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจ แผนงานประจำปี งบประมาณ โครงสร้างองค์กร และความจำเป็นของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้บริษัทมีบุคลากรที่เพียงพอ เหมาะสม และมีความพร้อมรองรับการดำเนินงานในปัจจุบันและอนาคต

การวางแผนกำลังคนควรพิจารณาปัจจัยสำคัญ เช่น

1. ทิศทางธุรกิจ แผนการเติบโต และการเปลี่ยนแปลงขององค์กร
2. จำนวนพนักงานที่เหมาะสมกับปริมาณงานและความซับซ้อนของงาน
3. ทักษะ ความสามารถ และสมรรถนะที่จำเป็นต่อธุรกิจ
4. อัตราการลาออก การเกษียณอายุ และความเสี่ยงด้านกำลังคน
5. การใช้เทคโนโลยี ระบบงาน หรือรูปแบบการทำงานใหม่
6. งบประมาณด้านบุคลากรและความสามารถในการจ่ายของบริษัท
7. ความจำเป็นในการจ้างพนักงานประจำ พนักงานสัญญาจ้าง ที่ปรึกษา หรือการใช้บริการจากภายนอก

บริษัทอาจพบทวนโครงสร้างองค์กร บทบาทหน้าที่ ระดับตำแหน่ง และอัตรากำลังเป็นระยะ เพื่อให้โครงสร้างมีความคล่องตัว ชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน และสนับสนุนประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

5. การสรรหา คัดเลือก และการจ้างงาน (Recruitment, Selection and Employment)

บริษัทจะดำเนินการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เลือกปฏิบัติ โดยพิจารณาจากคุณสมบัติ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ พฤติกรรม ศักยภาพ และความเหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กร

การสรรหาและคัดเลือกอาจดำเนินการผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น การประกาศรับสมัครภายใน การสรรหาจากภายนอก การแนะนำผู้สมัครโดยพนักงาน (Employee Referral) เว็บไซต์สมัครงาน (Job Board) บริษัทจัดหางาน (Recruitment Agency) การสรรหาจากสถาบันการศึกษา (Campus Recruitment) เครือข่ายวิชาชีพ (Professional Network) หรือช่องทางเฉพาะทางอื่นตามความเหมาะสมของตำแหน่ง

หลักเกณฑ์สำคัญในการสรรหาและคัดเลือก ได้แก่

1. ตำแหน่งงานต้องได้รับการอนุมัติตามโครงสร้าง อัตรากำลัง และงบประมาณที่กำหนด
2. คุณสมบัติของตำแหน่งต้องมีความชัดเจน ทั้งด้านความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และสมรรถนะที่จำเป็น
3. กระบวนการคัดเลือกต้องมีข้อมูลและหลักฐานประกอบการตัดสินใจ เช่น การสัมภาษณ์ แบบทดสอบ ผลงานอ้างอิง หรือการตรวจสอบประวัติตามความเหมาะสม
4. ผู้สมัครทั้งภายในและภายนอกต้องได้รับการพิจารณาอย่างเป็นธรรม
5. ข้อมูลของผู้สมัครต้องได้รับการเก็บรักษาและใช้งานตามวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับการสรรหา และเป็นไปตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
6. เงื่อนไขการจ้างงาน ค่าตอบแทน และสวัสดิการต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของบริษัทและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

บริษัทให้ความสำคัญกับการพิจารณาผู้สมัครภายในตามความเหมาะสม เพื่อส่งเสริมโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพของพนักงาน ควบคู่กับการสรรหาบุคลากรจากภายนอกเพื่อเติมเต็มทักษะ ประสบการณ์ หรือความสามารถที่จำเป็นต่อธุรกิจ

6. การปฐมนิเทศ การทดลองงาน และการดูแลพนักงานใหม่ (Onboarding, Probation and New Employee Experience)

บริษัทจะจัดให้มีการปฐมนิเทศและการดูแลพนักงานใหม่ เพื่อให้พนักงานเข้าใจธุรกิจ วิสัยทัศน์ โครงสร้างองค์กร วัฒนธรรม ค่านิยม จรรยาบรรณ นโยบายสำคัญ ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน และความคาดหวังของตำแหน่งงาน

ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ดูแล ให้คำแนะนำ มอบหมายงาน ติดตามความก้าวหน้า และให้ข้อเสนอแนะ (Feedback) แก่พนักงานใหม่อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะในช่วงทดลองงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปรับตัวและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การประเมินผลทดลองงานต้องดำเนินการอย่างเป็นธรรม โดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติงาน ความสามารถในการเรียนรู้ คุณภาพของงาน ความรับผิดชอบ พฤติกรรมการทำงาน การปรับตัวเข้ากับทีม และความเหมาะสมกับบทบาทหน้าที่

7. การพัฒนาบุคลากรและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (People Development and Continuous Learning)

บริษัทเชื่อว่าการพัฒนาบุคลากรเป็นการลงทุนที่สำคัญต่อความสามารถในการแข่งขันและความยั่งยืนขององค์กร จึงสนับสนุนให้พนักงานทุกระดับพัฒนาความรู้ ทักษะ สมรรถนะ และศักยภาพอย่างต่อเนื่อง

แนวทางการพัฒนาบุคลากรของบริษัทอาจประกอบด้วย

1. การฝึกอบรมภายในและภายนอกองค์กร
2. การเรียนรู้ผ่านระบบดิจิทัลหรือแพลตฟอร์มการเรียนรู้ (Digital Learning Platform)
3. การสอนงาน การโค้ช และการให้ข้อเสนอแนะ (Coaching and Feedback) โดยผู้บังคับบัญชา
4. การมอบหมายงานพิเศษ โครงการสำคัญ หรือการมอบหมายงานที่ท้าทาย (Stretch Assignment)
5. การหมุนเวียนงาน (Job Rotation) ตามความเหมาะสม
6. การแลกเปลี่ยนความรู้ภายในทีมและระหว่างหน่วยงาน
7. การพัฒนาภาวะผู้นำ (Leadership Development) สำหรับผู้บริหารและพนักงานที่มีศักยภาพ
8. การจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan: IDP)

การพัฒนาบุคลากรควรเชื่อมโยงกับกลยุทธ์องค์กร ความจำเป็นของงาน ผลการประเมินการปฏิบัติงาน สมรรถนะที่จำเป็น ช่องว่างด้านทักษะ เส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) และแผนการเติบโตของพนักงาน

พนักงานมีหน้าที่รับผิดชอบการเรียนรู้ของตนเอง และนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการทำงานจริง ขณะที่ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่สนับสนุน ให้คำแนะนำ ติดตามผล และสร้างโอกาสในการพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่อง

8. การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management)

บริษัทกำหนดให้การบริหารผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการสำคัญในการเชื่อมโยงเป้าหมายของพนักงาน หน่วยงาน และองค์กรเข้าด้วยกัน โดยมุ่งเน้นการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน การติดตามผล การให้ข้อเสนอแนะ การประเมินผลอย่างเป็นธรรม และการนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาบุคลากร

องค์ประกอบของการประเมินผลอาจประกอบด้วย

1. ผลสำเร็จตามเป้าหมายงาน (Goal) เช่น ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicator: KPI) เป้าหมายและผลลัพธ์หลัก (Objectives and Key Results: OKR)
2. สมรรถนะตามสายงาน (Functional Competency)
3. พฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร
4. ภาวะผู้นำและการบริหารทีม สำหรับตำแหน่งที่มีบทบาทบริหารคน
5. การมีส่วนร่วมต่อทีม หน่วยงาน และองค์กรโดยรวม

กระบวนการบริหารผลการปฏิบัติงานประกอบด้วย

1. การกำหนดเป้าหมายและความคาดหวังของงาน
2. การติดตามผลงานระหว่างปีและการให้ข้อเสนอแนะอย่างต่อเนื่อง
3. การประเมินผลปลายปี
4. การทบทวนผลการประเมินเพื่อปรับมาตรฐานการให้คะแนน (Calibration) เพื่อให้เกิดมาตรฐานและความเป็นธรรมระหว่างหน่วยงาน
5. การสื่อสารผลการประเมินและการกำหนดแนวทางพัฒนาในรอบถัดไป

ผลการประเมินอาจถูกนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจด้านบุคลากร เช่น การพัฒนาบุคลากร การจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan: IDP) การปรับเงินเดือน การจ่ายโบนัส การเลื่อนตำแหน่ง การวางแผนผู้สืบทอดตำแหน่ง การดูแลพนักงานที่มีผลงานโดดเด่น และการบริหารพนักงานที่มีผลงานต่ำกว่าความคาดหวัง

9. การบริหารค่าตอบแทน สวัสดิการ และผลตอบแทนรวม (Compensation, Benefits and Total Rewards)

บริษัทมุ่งบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการให้มีความเหมาะสม เป็นธรรม แข่งขันได้ และสอดคล้องกับผลการดำเนินงานของบริษัท ความสามารถในการจ่าย ระดับตำแหน่ง ความรับผิดชอบ ผลงาน ความสามารถ และข้อมูลตลาดแรงงานที่เกี่ยวข้อง

หลักการบริหารค่าตอบแทนของบริษัท ได้แก่

1. ความเป็นธรรมภายใน (Internal Equity) ค่าตอบแทนต้องสะท้อนระดับตำแหน่ง ความรับผิดชอบ ความซับซ้อน และคุณค่าของงานภายในองค์กร
2. ความสามารถในการแข่งขันกับตลาดแรงงานภายนอก (External Competitiveness) ค่าตอบแทนควรสามารถแข่งขันได้ในตลาดแรงงานที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม
3. การจ่ายตามผลงาน (Pay for Performance) การปรับค่าตอบแทนและผลตอบแทนผันแปรควรเชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน หน่วยงาน และบริษัท
4. ความสามารถในการจ่ายและความยั่งยืน (Affordability and Sustainability) การบริหารค่าตอบแทนต้องคำนึงถึงงบประมาณ ผลประกอบการ และความยั่งยืนของบริษัท
5. การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง (Compliance) การจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการต้องเป็นไปตามกฎหมายแรงงานและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

องค์ประกอบของค่าตอบแทนและผลตอบแทนรวมอาจประกอบด้วย

1. เงินเดือนหรือค่าจ้างประจำ
2. ค่าตอบแทนตามกฎหมาย เช่น ค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุด หรือค่าตอบแทนอื่นที่เกี่ยวข้อง
3. โบนัสหรือผลตอบแทนผันแปรตามผลงาน
4. เงินช่วยเหลือหรือค่าตอบแทนเพิ่มเติม (Allowance) ตามหลักเกณฑ์ของบริษัท

5. สวัสดิการพนักงาน เช่น ประกันสุขภาพ ประกันชีวิต วันลา การตรวจสุขภาพ หรือสวัสดิการอื่น
6. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพหรือแผนการออมเพื่อการเกษียณ ตามที่บริษัทกำหนด
7. ผลตอบแทนหรือสิทธิประโยชน์อื่นตามความเหมาะสม

บริษัทอาจทบทวนโครงสร้างเงินเดือนและสวัสดิการเป็นระยะ โดยพิจารณาจากข้อมูลตลาดแรงงาน สภาพเศรษฐกิจ เงินเฟ้อ ผลประกอบการ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ความสามารถในการจ่าย และความเหมาะสมภายในองค์กร การจ่ายโบนัสหรือผลตอบแทนผันแปรไม่ถือเป็นสิทธิอัตโนมัติ และขึ้นอยู่กับผลประกอบการของบริษัท ผลงานของหน่วยงาน ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน งบประมาณ และการอนุมัติตามอำนาจอนุมัติของบริษัทในแต่ละปี

10. การบริหารเส้นทางความก้าวหน้า การเลื่อนตำแหน่ง และการปรับระดับ (Career Management, Promotion and Job Leveling)

บริษัทส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสดำเนินตามความสามารถ ผลงาน ศักยภาพ และความเหมาะสมกับบทบาทที่สูงขึ้น โดยใช้หลักเกณฑ์ที่ชัดเจน เป็นธรรม และสอดคล้องกับโครงสร้างตำแหน่งของบริษัท

การพิจารณาความก้าวหน้า การเลื่อนตำแหน่ง หรือการปรับระดับ อาจพิจารณาจากปัจจัยต่อไปนี้

1. ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา
2. ความสามารถและสมรรถนะที่จำเป็นต่อบทบาทใหม่
3. ศักยภาพในการรับผิดชอบงานที่ซับซ้อนหรือมีผลกระทบสูงขึ้น
4. พฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร
5. ความพร้อมของตำแหน่ง โครงสร้างองค์กร และความจำเป็นทางธุรกิจ
6. ความสามารถในการบริหารทีม สำหรับตำแหน่งที่มีบทบาทบริหารคน
7. ความต่อเนื่องของผลงานและความน่าเชื่อถือในการส่งมอบงาน

การเลื่อนตำแหน่งหรือการปรับระดับไม่ถือเป็นสิทธิอัตโนมัติจากอายุงาน แต่ต้องพิจารณาจากผลงาน ความสามารถ ศักยภาพ ความเหมาะสมกับตำแหน่ง และการอนุมัติตามกระบวนการของบริษัท

11. การบริหารพนักงานศักยภาพสูงและแผนสืบทอดตำแหน่ง (Talent Management and Succession Planning)

บริษัทให้ความสำคัญกับการระบุ พัฒนา และรักษานักงานที่มีผลงานดีและมีศักยภาพสูง รวมถึงการเตรียมความพร้อมของผู้สืบทอดตำแหน่งสำคัญ เพื่อรองรับการเติบโตทางธุรกิจและลดความเสี่ยงจากการขาดแคลนบุคลากรในตำแหน่งที่มีความสำคัญต่อองค์กร

บริษัทอาจดำเนินการบริหารพนักงานศักยภาพสูงและแผนสืบทอดตำแหน่ง ผ่านกระบวนการดังนี้

1. การระบุตำแหน่งสำคัญ (Critical Positions)
2. การประเมินผลงาน ศักยภาพ สมรรถนะ และความพร้อมของบุคลากร
3. การทบทวนกลุ่มพนักงานศักยภาพสูง (Talent Review หรือ People Review)

4. การกำหนดแผนพัฒนารายบุคคลสำหรับพนักงานศักยภาพสูงและผู้สืบทอดตำแหน่ง
5. การมอบหมายงานสำคัญ โครงการพิเศษ หรือบทบาทที่ท้าทาย
6. การติดตามความก้าวหน้าและความพร้อมของผู้สืบทอดตำแหน่ง
7. การรายงานสถานะด้านพนักงานศักยภาพสูงและแผนสืบทอดตำแหน่งต่อผู้บริหารหรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม

การพิจารณาพนักงานศักยภาพสูงหรือผู้สืบทอดตำแหน่งต้องดำเนินการอย่างเป็นธรรม โดยพิจารณาจากข้อมูลด้านผลงาน ศักยภาพ ภาวะผู้นำ ค่านิยมองค์กร และความพร้อมต่อบทบาทในอนาคต

12. การสร้างความผูกพัน วัฒนธรรมองค์กร และประสบการณ์พนักงาน (Employee Engagement, Culture and Employee Experience)

บริษัทให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนความร่วมมือ ความคล่องตัว ความรับผิดชอบ นวัตกรรม การสื่อสารที่เปิดกว้าง และการทำงานอย่างมีส่วนร่วม

บริษัทอาจดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการเพื่อส่งเสริมความผูกพันและประสบการณ์พนักงาน เช่น

1. การสำรวจความคิดเห็นหรือความผูกพันของพนักงาน
2. การสื่อสารภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง
3. กิจกรรมสร้างวัฒนธรรม ค่านิยม และความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน
4. การรับฟังข้อเสนอแนะจากพนักงาน
5. การยกย่องชมเชยหรือโปรแกรมการยอมรับผลงาน (Recognition Program)
6. การปรับปรุงประสบการณ์พนักงานในแต่ละช่วงของเส้นทางประสบการณ์พนักงาน (Employee Journey)
7. การสนับสนุนให้ผู้บริหารและหัวหน้างานมีบทบาทในการสร้างทีมและดูแลพนักงาน

ผลการรับฟังความคิดเห็นของพนักงานควรถูกนำไปใช้ในการปรับปรุงนโยบาย ระบบงาน สภาพแวดล้อม และแนวทางการบริหารบุคลากรตามความเหมาะสม

13. ความหลากหลาย ความเท่าเทียม และการไม่เลือกปฏิบัติ (Diversity, Equity, Inclusion and Non-Discrimination)

บริษัทเคารพความแตกต่างของบุคคล และมุ่งสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่พนักงานได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม และมีศักดิ์ศรี

บริษัทจะไม่เลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมจากเหตุแห่งเพศ อายุ เชื้อชาติ ศาสนา สถานภาพ ความพิการ ความเชื่อ ความคิดเห็น หรือปัจจัยอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับคุณสมบัติ ความสามารถ ผลงาน และความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน

หลักการดังกล่าวจะนำไปใช้ในกระบวนการด้านทรัพยากรบุคคล เช่น การสรรหาและคัดเลือก การพัฒนา การประเมินผล การบริหารค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และการดูแลพนักงาน

14. จริยธรรม จรรยาบรรณ และวินัยในการทำงาน (Ethics, Code of Conduct and Discipline)

พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน จรรยาบรรณทางธุรกิจ นโยบายบริษัท ระเบียบปฏิบัติ และคำสั่งที่ชอบด้วยกฎหมายของบริษัท

บริษัทคาดหวังให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต รับผิดชอบ เคารพผู้อื่น รักษาความลับของบริษัท หลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และไม่กระทำการใดที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง ทรัพย์สิน หรือผลประโยชน์ของบริษัท

กรณีมีการฝ่าฝืนระเบียบ วินัย หรือจรรยาบรรณ บริษัทจะดำเนินการตามกระบวนการที่เหมาะสม เป็นธรรม และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงข้อเท็จจริง ความร้ายแรงของเหตุการณ์ เจตนา ผลกระทบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

15. การดูแลแรงงานสัมพันธ์ การร้องเรียน และการแจ้งเบาะแส (Employee Relations, Grievance and Whistleblowing)

บริษัทมุ่งดูแลความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทและพนักงานบนพื้นฐานของความเป็นธรรม ความเคารพซึ่งกันและกัน และการสื่อสารอย่างเหมาะสม

บริษัทจะจัดให้มีช่องทางสำหรับพนักงานในการสอบถาม ขอคำปรึกษา เสนอแนะ ร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสม การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย การฝ่าฝืนจรรยาบรรณ การเลือกปฏิบัติ การคุกคาม หรือการกระทำที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทหรือพนักงาน

บริษัทจะพิจารณาข้อร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสดำเนินการอย่างเป็นธรรม รักษาความลับของผู้เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม และคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสที่กระทำโดยสุจริตจากการถูกกลั่นแกล้งหรือได้รับผลกระทบที่ไม่เป็นธรรม

16. สุขภาวะ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Employee Well-being, Occupational Health and Safety)

บริษัทมุ่งส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย เหมาะสม และเอื้อต่อประสิทธิภาพในการทำงาน รวมถึงสนับสนุนสุขภาวะของพนักงานทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม การเงิน และคุณภาพชีวิตการทำงาน

บริษัทจะดำเนินการตามข้อกำหนดด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับลักษณะธุรกิจ และอาจจัดให้มีมาตรการหรือกิจกรรมที่ช่วยลดความเสี่ยง ส่งเสริมสุขภาพ และป้องกันปัญหาที่อาจส่งผลกระทบต่อพนักงาน

พนักงานทุกคนมีหน้าที่ร่วมมือในการรักษาสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย เคารพสิทธิของผู้อื่น และรายงานความเสี่ยงหรือเหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยหรือสุขภาวะในการทำงาน

17. การบริหารข้อมูลพนักงานและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Employee Data Management and Personal Data Protection)

บริษัทให้ความสำคัญกับการบริหารข้อมูลพนักงานอย่างถูกต้อง ปลอดภัย และเป็นไปตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลพนักงาน เช่น ประวัติส่วนบุคคล ประวัติการทำงาน ข้อมูลเงินเดือนและสวัสดิการ ผลการประเมิน ข้อมูลการพัฒนา ข้อมูลสุขภาพเท่าที่จำเป็น และข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงาน ถือเป็นข้อมูลที่ต้องได้รับการคุ้มครอง

บริษัทจะจัดเก็บ ใช้ เปิดเผย และทำลายข้อมูลพนักงานเท่าที่จำเป็นตามวัตถุประสงค์ในการบริหารทรัพยากรบุคคล การปฏิบัติตามสัญญาจ้าง การปฏิบัติตามกฎหมาย และการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องของบริษัท โดยจำกัดการเข้าถึงเฉพาะผู้ที่มีหน้าที่หรือได้รับอนุญาตเท่านั้น

18. บทบาทและความรับผิดชอบ (Roles and Responsibilities)

18.1 คณะกรรมการบริษัทหรือคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย

มีหน้าที่กำกับดูแลหลักการด้านทรัพยากรบุคคลที่มีนัยสำคัญ เช่น โครงสร้างค่าตอบแทนของผู้บริหารแผนสืบทอดตำแหน่งสำคัญ การบริหารความเสี่ยงด้านบุคลากร และการดำเนินงานให้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล

18.2 ผู้บริหารระดับสูง

มีหน้าที่กำหนดทิศทาง สนับสนุนทรัพยากร และเป็นแบบอย่างในการบริหารคน การสร้างวัฒนธรรมองค์กร และการขับเคลื่อนนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลให้เกิดผลในทางปฏิบัติ

18.3 ผู้บังคับบัญชา

มีหน้าที่บริหาร ดูแล พัฒนา ประเมินผล ให้ข้อเสนอแนะ และสนับสนุนพนักงานในทีม รวมถึงปฏิบัติตามนโยบายและกระบวนการด้านทรัพยากรบุคคลอย่างเป็นธรรมและสม่ำเสมอ

18.4 หน่วยงานทรัพยากรบุคคล

มีหน้าที่ออกแบบ พัฒนา และบริหารระบบ กระบวนการ เครื่องมือ และข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคล ให้คำปรึกษาแก่ผู้บริหารและพนักงาน ติดตามการปฏิบัติตามนโยบาย และเสนอแนวทางปรับปรุงระบบ HR ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กรและแนวปฏิบัติที่ดี

18.5 หน่วยงานการเงิน (Finance)

มีหน้าที่สนับสนุนข้อมูลด้านงบประมาณ ผลประกอบการ ต้นทุนบุคลากร และความสามารถในการจ่าย เพื่อประกอบการวางแผนกำลังคน การบริหารค่าตอบแทน และการพิจารณาสวัสดิการหรือผลตอบแทนต่าง ๆ

18.6 พนักงาน

มีหน้าที่ปฏิบัติตามนโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ และจรรยาบรรณของบริษัท พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติงานอย่างรับผิดชอบ และร่วมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี

19. การติดตาม ประเมินผล และรายงานด้านทรัพยากรบุคคล (HR Monitoring, Evaluation and Reporting)

บริษัทอาจกำหนดตัวชี้วัดด้านทรัพยากรบุคคลเพื่อใช้ติดตามและประเมินประสิทธิภาพของการบริหารคน เช่น

1. อัตรากำลังเทียบกับแผนกำลังคน
2. อัตราการลาออกและการรักษาพนักงานสำคัญ
3. ระยะเวลาและคุณภาพในการสรรหา
4. อัตราการผ่านทดลองงาน
5. ผลการประเมินการปฏิบัติงาน

-
6. ชั่วโมงหรืออัตราการเข้าร่วมการพัฒนา
 7. ความคืบหน้าของแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan: IDP)
 8. สถานะพนักงานศักยภาพสูงและแผนสืบทอดตำแหน่ง (Talent and Succession Plan)
 9. ระดับความผูกพันของพนักงาน
 10. ต้นทุนบุคลากรและความสามารถในการแข่งขันของค่าตอบแทน
 11. ประเด็นร้องเรียน แรงงานสัมพันธ์ และการปฏิบัติตามกฎหมาย
 12. ความปลอดภัย สุขภาวะ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

หน่วยงาน People / HR อาจรายงานข้อมูลหรือประเด็นสำคัญด้านทรัพยากรบุคคลต่อผู้บริหาร คณะกรรมการ หรือคณะกรรมการย่อยที่เกี่ยวข้อง ตามรอบเวลาและรูปแบบที่บริษัทกำหนด