



ผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ (E-Learning) ในปี 2565 ทางบริษัทได้ส่งเสริมการเรียนรู้ผ่านผ่านตัวกลางที่เป็นสื่อเทคโนโลยีหรือออนไลน์ ที่ช่วยลดข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่เรียน เพิ่มความรู้และสามารถเสริมให้กับพนักงาน ให้สอดคล้องกับยุคของดิจิทัล โดยมีผู้เข้าชม Website ศูนย์การเรียนรู้ ในปี 2565 จำนวน 28,145 ครั้ง จากทั้งหมด 130 หลักสูตร

นโยบายการพัฒนาบุคลากร

บริษัทตระหนักและให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง จึงได้จัดทำนโยบายการพัฒนาและการฝึกอบรมขึ้น โดยมี “สถาบันฝึกอบรม” สังกัดกลุ่มทรัพยากรบุคคล เป็นหน่วยงานรับผิดชอบโดยตรง กำหนดให้มีหลักสูตรอบรมทั้งภายใน (In-house Training) และภายนอก (Public Training) ที่ครอบคลุมเนื้อหาด้านการพัฒนาสมรรถนะหลักขององค์กร (Core Competency) ด้านการพัฒนาสมรรถนะในการบริหารจัดการ (Managerial Competency) และหลักสูตรเพื่อการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ในงาน (Functional Competency)

ทั้งนี้ ในปี 2565 สถาบันฝึกอบรม ได้สร้างสรรค์หลักสูตรอบรม และคัดกรองโปรแกรมการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของบริษัทเป็นหลัก เพื่อเป็นหลักประกันด้านการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ และทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผล ตามมาตรฐานการดำเนินงานของบริษัทและกลุ่มบริษัท โดยมีการพัฒนา 5 รูปแบบ ดังนี้

1. Talent Development & Succession Plan:

แผนพัฒนาพนักงานที่มีศักยภาพสูง และผู้สืบทอดตำแหน่งตามเส้นทางในสายอาชีพ การพัฒนาพนักงานที่มีศักยภาพสูงเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการสืบทอดตำแหน่งในอนาคต นอกเหนือไปจากการพัฒนาทางด้าน Technical Competency ในงานที่ต้องมีความเชี่ยวชาญ โดยจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) ต่อไปเพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานที่มีศักยภาพซึ่งเป็นกำลังสำคัญในการดำเนินธุรกิจของบริษัท ได้รับการดูแลและพัฒนา โดยบริษัทจะพิจารณาผลการปฏิบัติงานควบคู่กับศักยภาพในการเติบโตความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์และภาวะผู้นำ

2. Mandatory Program Model:

หลักสูตรเพื่อรองรับการเติบโตทางธุรกิจสำหรับพนักงานแต่ละระดับบริษัท กำหนดหลักสูตรภาคบังคับ (Mandatory) สำหรับการพัฒนาพนักงานในแต่ละระดับ โดยยึดหลัก 3 Pro รายละเอียดดังนี้

- 1 Product ความรู้ผลิตภัณฑ์และการติดตั้ง
- 2 Process ความรู้ด้านกระบวนการขั้นตอน
- 3 Program ความรู้ทางด้านโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

3. การเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ (E-Learning):

บริษัทได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการเรียนรู้ของพนักงานที่เอื้อต่อการเข้าถึงการเรียนรู้ได้จากทุกที่ทุกเวลา และสามารถเลือกเรียนแต่ละเนื้อหาวิชาได้ตามความสนใจของพนักงานเพื่อให้ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของวิธีการเรียนรู้ในยุคสมัยปัจจุบัน จึงได้นำระบบการเรียนรู้ผ่านออนไลน์ หรือ E-Learning มาใช้ในองค์กร ซึ่งปัจจุบันมีทั้งหมด 130 หลักสูตร

4. Reskill & Upskill:

การเรียนรู้พัฒนาทักษะใหม่และการเสริมสร้างทักษะเดิมที่มีอยู่ ในปี 2565 บริษัทมีนโยบายสนับสนุนให้พนักงานร่วมมือ ร่วมคิด ร่วมทำ ในการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในโลกปัจจุบัน โดยมีการ Reskill & Upskill พนักงาน ให้รับผิดชอบงานที่หลากหลายมากขึ้น เพื่อให้มีความรู้และทักษะด้านการขาย ธุรกิจ และการเงิน ที่สอดคล้องกับทิศทาง นโยบาย ของบริษัทให้สามารถปรับตัวเข้าสู่ New normal และเป็นวัฒนธรรมองค์กร ISMART

5. การประเมินผลการปฏิบัติงาน:

ในปี 2565 บริษัทได้ใช้ระบบในการประเมินผล (Performance management System) โดยประกอบไปด้วยตัวชี้วัดผลงานหลัก (Key Performance Indicator) แบ่งออกเป็น 3 ประเภท

- 5.1 Corporate KPIs ซึ่งเป็นเป้าหมายที่วัดความสำเร็จในภาพรวมขององค์กร มี 4 ด้าน คือ
 - 1) เป้าหมายด้านการเงิน (Finance KPIs)
 - 2) เป้าหมายด้านลูกค้า หรือผู้ใช้บริการ (Customer and Consumer KPIs)
 - 3) เป้าหมายด้านการบริหารงานภายในองค์กร (Internal Business Process KPIs) และ
 - 4) เป้าหมายด้านการเรียนรู้และเติบโต (Learning and Growth KPIs)
- 5.2. Department KPIs เป็นการกระจายเป้าหมายมาจาก Corporate KPIs โดยกำหนด Department KPIs ให้สอดคล้องและสนับสนุน Corporate KPIs

5.3 Individual KPIs เป็นเป้าหมายรายบุคคล ซึ่งสามารถกำหนดได้ 3 วิธี คือ

- 1) กำหนดจาก Function Matrix (FM) ของแต่ละฝ่ายงานทั้งองค์กร
- 2) กำหนดจาก CSF (Core Success Function) ของงานหลักแต่ละฝ่าย
- 3) กำหนดจาก Modern Job Description ที่มีตัวชี้วัดผลงานของแต่ละตำแหน่งงาน และสมรรถนะ (Competency) แบ่งออกเป็น 2 ประเภท
 - Core Competency สมรรถนะหลักขององค์กร (SMART) ทุกระดับตำแหน่ง
 - Managerial Competency สมรรถนะด้านการบริหารจัดการเฉพาะผู้บริหารระดับต้นขึ้นไป

เพื่อนำมาใช้ในการประเมินผลงานพนักงาน เพื่อวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรในด้านปัจจัยผลสำเร็จของงานที่สอดคล้องกับนโยบายองค์กรประจำปี และพฤติกรรมในการทำงานที่ส่งเสริมให้เกิดการบรรลุผลงาน โดยได้นำผลการประเมินมาใช้ในการบริหารจัดการ ทางด้านการจ่ายผลตอบแทน การฝึกอบรมและพัฒนา และความก้าวหน้าในสายอาชีพ เป็นต้น

สัดส่วนพนักงานที่ผ่านการประเมินการปฏิบัติงาน (ของพนักงานประจำทั้งหมด) ในปี 2565 เฉลี่ย 70.72%

การเผยแพร่ความรู้แก่พนักงานด้านจรรยาบรรณทางธุรกิจ และนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

บริษัทมีนโยบายเผยแพร่ความรู้ด้านจรรยาบรรณทางธุรกิจ (Code of Conduct) และนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน (Anti-Corruption Policy) ให้แก่พนักงานทุกระดับ เพื่อสอดคล้องกับหลักคิดของบรรษัทภิบาล (Corporate Governance) หรือ CG ที่มุ่งเน้นให้เกิดการบริหารจัดการบริษัทที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ซึ่งบริษัทเผยแพร่จรรยาบรรณทางธุรกิจ และนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันให้ผู้มีส่วนได้เสียทราบผ่านทางหน้าเว็บไซต์บริษัท ทางอีเมลล์ และติดประกาศตามบอร์ดภายในบริษัท รวมถึงการให้ความรู้เรื่องการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันผ่านการปฐมนิเทศพนักงานและผู้บริหารใหม่ของบริษัท

