

7.5.6 การบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

บริษัท ทีคิวเอ็ม คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้เล็งเห็นและตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล มาอย่างต่อเนื่อง โดยมีการกำหนดแนวทางในการสร้างและยกระดับบุคลากร ให้สอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร “ซื่อสัตย์ ยุติธรรม บริการเยี่ยม ตอบแทนสังคม” และกฎบัตรจรรยาบรรณขององค์กร (Code of Conduct)

ทั้งนี้ บริษัทได้มีการปรับปรุงองค์ประกอบในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้ทันสมัย สอดรับกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว อาทิ สวัสดิการ กฎระเบียบ เป็นต้น เพื่อสร้างเสริมและสนับสนุนให้พนักงานขององค์กรเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพและมีความสุขทั้งในการทำงานและการดำรงชีวิต

โดยในปี 2564 ที่ผ่านมา บริษัทได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์หลักคือการบริหารทรัพยากรบุคคล 4.0 ภายใต้กรอบ “การสรรหา รักษา และพัฒนา” โดยมีกลยุทธ์ในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ดังนี้

(1) การสรรหาและคัดเลือกบุคลากรเชิงรุก

บริษัทมีนโยบายด้านการสรรหาว่าจ้างบุคลากร ซึ่งให้โอกาสที่เท่าเทียมกันแก่ผู้สมัครทุกคน โดยไม่มีการจำกัดเพศ เชื้อชาติ ศาสนา และสถาบัน รวมถึงผู้พิการ ให้ทำงานร่วมกันเสมือนคนในครอบครัวเดียวกัน พร้อมเปิดโอกาสให้พนักงานภายในสามารถแสดงความจำนงขอโอนย้ายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ด้วย

ในปี 2564 บริษัทได้เพิ่มเติมวิธีการสรรหาในรูปแบบใหม่ ๆ และพัฒนากระบวนการสรรหาเดิมให้มีความชัดเจนในการเข้าถึงเป้าหมายได้มากขึ้น ซึ่งสามารถบรรลุตัวชี้วัด (Key Performance Indicator – KPI) ที่กำหนดไว้ ทั้งในมิติของจำนวนการสรรหาและพนักงานเริ่มงาน โดยมีประเด็นหลักในการดำเนินการ ดังนี้

1.1) บริษัทได้ดำเนินการให้ความร่วมมืออย่างต่อเนื่องกับหลายมหาวิทยาลัยและวิทยาลัย ในโครงการ นักศึกษาฝึกงาน

1.2) การประยุกต์การสรรหาโดยใช้ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ที่ครอบคลุมมากขึ้น ทั้ง Line@ Facebook และการส่ง Link ผ่านเว็บเพจต่างๆ นอกเหนือจากการสรรหาผ่านเว็บไซต์หางานที่เป็นพันธมิตรเดิม ซึ่งได้ผลลัพธ์เป็นที่น่าพอใจ โดยสามารถสรรหาผ่าน Social Media ได้เพิ่มขึ้น และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงสู่ยุคดิจิทัล (Digital Transformation)

(2) การพัฒนาบุคลากรเพื่อมุ่งสู่การเป็นที่ปรึกษาประกันภัยและการเงินมืออาชีพ

บุคลากรเป็นหัวใจของการดำเนินธุรกิจ ซึ่งการเตรียมความพร้อมโดยการพัฒนาเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์หลักขององค์กร ซึ่งมีแนวทางในการพัฒนาบุคลากรทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการสร้างบุคลากรมืออาชีพอย่างแท้จริงในการดำเนินธุรกิจของบริษัททั้ง Front และ Back Office ซึ่งบริษัทมีการจัดสรรงบประมาณในแต่ละปี เพื่อใช้จ่ายในการอบรมและพัฒนาบุคลากร โดยมุ่งส่งเสริมการสร้างองค์ความรู้ ทักษะ ทศนคติ ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นพนักงานที่มีคุณภาพ มีวินัย มีคุณค่าต่อตนเอง ครอบครัว ชุมชนและประเทศชาติ โดยมีประเด็นหลักในการดำเนินการ ดังนี้

2.1) การพัฒนาศักยภาพและเสริมความรู้ของบุคลากรที่เข้าร่วมงานกับบริษัทในทุกระดับด้านการประกันภัยเบื้องต้น โดยมีการกำหนดไว้ในตารางการอบรมพนักงานใหม่ (Orientation) เพื่อให้เข้าใจในธุรกิจของบริษัท และมีความรู้ในเรื่องการประกันภัยเบื้องต้น ทั้ง Front และ Back office รวมถึงการฝึกอบรมในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของบริษัทให้แก่พนักงาน ทั้งกลุ่มพนักงานเริ่มงานใหม่ และกลุ่มพนักงานปัจจุบัน อาทิเช่น การฝึกอบรมหลักสูตรต่อต้านการคอร์รัปชั่น (Anti – Corruption) และนโยบายการงดรับของขวัญ

2.2) การจัดทำแผนและหลักสูตรในการอบรมและพัฒนาบุคลากรในระดับต่าง ๆ ทั้งด้านบริหารและปฏิบัติการ โดยส่วนหนึ่งเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายบริษัทตามเงื่อนไขของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในการยกระดับฝีมือของพนักงาน ให้มีความรู้ ทศนคติ และทักษะที่ดีพร้อมต่อการปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งบริษัทสามารถดำเนินการได้เกินกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานมาโดย

ตลอด รวมถึงการส่งพนักงานไปอบรมหลักสูตรภายนอกที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานทั้งในและต่างประเทศ นอกเหนือจากวิธีการอื่นๆ ของแต่ละหน่วยงานในการเพิ่มองค์ความรู้ให้กับพนักงาน อาทิ On the Job Training (OJT) e-Learning เป็นต้น ซึ่งได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่จากฝ่ายบริหาร

เนื่องจากทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญ ในการนำพาบริษัทให้ประสบความสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ตามวิสัยทัศน์ของบริษัท ในปี 2564 ที่ผ่านมาบริษัทได้พัฒนาทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และกลยุทธ์หลักของบริษัท โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

- (1) บริษัทดำเนินการพัฒนาสมรรถนะ (Competency Development) ตามแผนพัฒนาพนักงาน ต่อเนื่องจากปี 2563 บริษัท ได้ดำเนินการจัดฝึกอบรม โดยมุ่งเน้นตำแหน่งผู้บริหารระดับต้นของแต่ละหน่วยงาน ให้มีทักษะ ซึ่ความสามารถในการบริหารบุคลากรในหน่วยงานและผลงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดเอาไว้ ด้วยวิธีการอื่นๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น On the job Training, Job Assignment, การเข้าร่วมการอบรมในหลักสูตรต่างๆ เช่น หลักสูตร กลยุทธ์ความยั่งยืนของธุรกิจ เป็นต้น
- (2) บริษัทได้จัดฝึกอบรมให้กับพนักงานทุกระดับตำแหน่ง (In-house Training Program) การส่งเสริมให้เข้าร่วมอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของบริษัท ทั้งแบบฝึกอบรมภายใน (In House Training) และการเข้าอบรมในสถาบันที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาวิชาชีพต่างๆ (Public Training) ตามกลุ่มงานประเภทต่างๆ ดังนี้
 - ด้านการขายและบริการ
 - ด้านงานสนับสนุน เช่น กฎหมาย,บัญชี,การเงิน เป็นต้น
 - ด้านการบริหารและจัดการ
 - ด้านการตลาดและกลยุทธ์
 - ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ
- (3) บริษัทให้ทุนการศึกษาอย่างต่อเนื่องแก่พนักงานของบริษัท ในระดับปริญญาโทและหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ เช่น หลักสูตร “บทบาทหน้าที่ผู้บริหาร ระดับมหาบัณฑิต (Executive of Master Business Administration) รวมถึงหลักสูตรด้านประกันภัย จากสถาบันประกันภัยไทย

ด้านการพัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงาน

เพื่อยกระดับและเตรียมความพร้อมในการก้าวสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น บริษัท จัดให้มีการอบรมภายในและภายนอกองค์กร ตามสายงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับพนักงานและผู้บริหาร โดยกำหนดนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรและแนวปฏิบัติ ตามระดับพนักงาน

ระดับการพัฒนาพนักงาน

ระดับพนักงาน	เป้าหมายของหลักสูตร
พนักงานระดับปฏิบัติการ	มุ่งเน้นเทคนิคการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง การให้บริการที่เป็นเลิศกับลูกค้าทั้งภายในและภายนอก ซึ่งเป็นหนึ่งในสมรรถนะหลัก (Competency) ของบริษัท รวมถึงวัฒนธรรมในการทำงานและการให้ความเคารพหัวหน้างาน
หัวหน้างาน	มุ่งเน้นให้ทราบแนวทางในการพัฒนาความสามารถด้านภาวะผู้นำของตนเอง เช่น ความสามารถด้านการสื่อสารและมารยาทในการสนทนา จรรยาบรรณในการทำงาน

ระดับพนักงาน	เป้าหมายของหลักสูตร
ผู้บริหารและผู้จัดการ	มุ่งเน้นให้ผู้บริหาร มีความรู้ ความเข้าใจในหลักการแนวคิด และเทคนิคในการเป็นผู้นำและบริหารจัดการโดยนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หมายเหตุ : เฉพาะการฝึกอบรมมาตรฐานของบริษัท ไม่รวมการฝึกอบรมสายงานเฉพาะ

ทั้งนี้การฝึกอบรมภาพรวม ปี 2564 มีจำนวนพนักงานเข้าฝึกอบรมทั้งสิ้นจำนวน 3,212 คน คิดเป็น 82% (ของจำนวนพนักงานปี 2564) โดยแบ่งเป็นการจัดฝึกอบรมภายในจำนวน 3,194 คน คิดเป็น 81.50% (ของจำนวนพนักงานปี 2564) และจัดฝึกอบรมภายนอกจำนวน 18 คน คิดเป็น 0.50% (ของจำนวนพนักงานปี 2564) หากเปรียบเทียบกับ การฝึกอบรมภาพรวม ปี 2563 ซึ่งมีพนักงานเข้าฝึกอบรมทั้งสิ้นจำนวน 1,843 คน คิดเป็น 47% โดยมีจำนวนชั่วโมงการอบรมเฉลี่ย 34 ชม./คน/ปี

2.3) การให้ทุนการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาแก่พนักงานของบริษัทที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนดอย่างต่อเนื่อง รวมถึงส่งเสริมให้พนักงานเข้าร่วมอบรม หรือ สัมมนาในหลักสูตรพิเศษ เช่น “หลักสูตรกลยุทธ์ความยั่งยืนของธุรกิจ” ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

2.4) การจัดสัมมนาให้กับคณะกรรมการบริการ ฯ และผู้บริหารระดับสูง โดยเป็นการเพิ่มพูนความรู้ในประเด็นสำคัญที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน ซึ่งได้เชิญวิทยากรที่ทรงคุณวุฒิเป็นผู้บรรยาย โดยจัดสัมมนาในหัวข้อ “BOD & Executive Training” ให้แก่ผู้บริหารและหัวหน้างาน ในการนำไปขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ร่วมกัน

2.5) การส่งเสริมและสนับสนุนในการพัฒนาด้านคุณธรรมและจริยธรรมของพนักงาน โดยการจัดให้มีการตักบาตรพระในโอกาสสำคัญต่าง ๆ และให้การสนับสนุน ส่งเสริม และเชิญชวนให้พนักงานร่วมบริจาคโลหิตให้กับสภากาชาดไทย โดยประสานรถรับบริจาคโลหิตเคลื่อนที่มาให้บริการกับพนักงานที่สำนักงานใหญ่ มีจำนวนผู้ร่วมบริจาคจำนวน 154 คน ผู้ผ่านเกณฑ์และบริจาคได้ 126 คน ผู้ไม่ผ่านเกณฑ์บริจาคไม่ได้จำนวน 28 คน รวมจำนวนโลหิตที่ได้รับบริจาค 54,200 cc.

(3) ด้านสวัสดิการและแรงงานสัมพันธ์

การรักษาบุคลากรให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุขอยู่คู่องค์กร

บริษัทมีระบบการบริหารจัดการพนักงานที่มีคุณค่าต่องาน ต่อองค์กร โดยเฉพาะ คนเก่ง คนดี คนมีความซื่อสัตย์ ซึ่งสอดคล้องกับค่านิยมองค์กร เพื่อให้บุคลากรเหล่านั้น อยู่กับบริษัทไปนาน ๆ ซึ่งมีแผนการพัฒนาบุคลากรไปตามขั้นตอน ให้เติบโตไปพร้อมกับความเจริญก้าวหน้าขององค์กร

โดยหนึ่งในดัชนีชี้วัดขององค์กร คือ อัตราการลาออก (Turnover Rate) ของพนักงาน ซึ่งเป็นนโยบายหลักของฝ่ายบริหารที่มีความประสงค์ในการรักษาพนักงานไว้กับองค์กรให้นานที่สุด โดยมีประเด็นหลักในการดำเนินการ ดังนี้

3.1) การจัดสรรสวัสดิการ บริษัทมีการจัดสวัสดิการที่มุ่งส่งเสริมให้บุคลากรมีความเป็นอยู่ที่เหมาะสมตามควรแก่สภาพ มีความสุข มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีสุขภาพร่างกายและจิตใจดี เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะสวัสดิการที่เกินกว่ากฎหมายกำหนด ทั้งนี้บริษัทคำนึงถึงมาตรฐานในอุตสาหกรรมและคุณภาพชีวิตของพนักงานเป็นสำคัญ จึงมีการปรับเปลี่ยนระเบียบสวัสดิการให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่อย่างต่อเนื่อง

3.2) การจัดกิจกรรมและสันทนาการให้กับพนักงาน บริษัทคำนึงถึงความสมดุลของชีวิตการทำงาน ของพนักงาน ซึ่งต้องใช้เวลาส่วนใหญ่ในสถานที่ทำงาน จึงจัดให้มีกิจกรรมเป็นระยะให้กับพนักงาน อาทิ การจัดกิจกรรมวันเกิดบริษัท วันเกิดท่านประธานบริษัท และวันเกิดท่านประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เป็นต้น

3.3) การดูแลรักษาสภาพแวดล้อม และสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน รวมถึงการให้ความรู้และฝึกอบรมพนักงานในเรื่องสิ่งแวดล้อม

(1) การปรับปรุงภูมิทัศน์และพื้นที่ในการทำงาน บรรยากาศการปฏิบัติงานมีส่วนในการสร้างแรงดึงดูดในการทำงานให้กับพนักงาน บริษัทจึงได้ดำเนินการจัดกิจกรรมและปรับปรุงพื้นที่ที่มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน อาทิ การปรับปรุงภูมิทัศน์ห้องน้ำสีม่วง สำหรับพนักงานกลุ่ม LGBT ที่มีความหลากหลายทางเพศ การจัดพื้นที่สำหรับพนักงานที่สูบบุหรี่ให้เป็นสัดส่วน การจัดพื้นที่ให้พนักงานจอดรถในทุกระดับ เป็นต้น

(2) ให้ความรู้และให้ข้อมูลกับพนักงาน เกี่ยวกับสถานการณ์เชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) พร้อมทั้งประสานงานและจัดเตรียมความพร้อมในการรับวัคซีนป้องกันเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของผู้บริหารและพนักงานในกลุ่มบริษัท และหากเกิดกรณีพบพนักงานได้รับการยืนยันผลการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) บริษัทมีการประสานงานกับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขพื้นที่ที่พนักงานติดเชื้อ เพื่อให้พนักงานได้เข้ารับการรักษา และยังมีมอบถุงกำลังใจสำหรับพนักงานผู้ติดเชื้อเพื่อเป็นขวัญกำลังใจ และมีเจ้าหน้าที่โทรไปสัมภาษณ์พนักงานที่ติดเชื้อเพื่อสอบถามและติดตามอาการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ เพื่อดูแลช่วยเหลือพนักงานให้ผ่านพ้นวิกฤตการณ์ครั้งนี้ได้ด้วยดี เพราะบริษัทตระหนักถึงความปลอดภัยของลูกจ้างและพนักงานเป็นสำคัญ จึงได้ปฏิบัติตามมาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุข เพื่อให้เกิดความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในพื้นที่สำนักงาน โดยดำเนินการขั้นสูงสุดในการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ตามมาตรฐานของราชการที่ประกาศไว้อย่างเคร่งครัด

(3) บริษัทได้จัดตั้งคณะทำงานความยั่งยืนองค์กร (Organization Sustainability) ขึ้นมา โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสีย (Stake Holder) ที่เกี่ยวข้องกับกิจการของบริษัท ซึ่งไม่ได้มุ่งแค่เพียงผลกำไรจากการดำเนินธุรกิจ แต่เป็นการสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กรใน 3 ด้านหลัก คือ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคม และด้านบรรษัทภิบาล ในปี 2564 บริษัทจัดให้มีการอบรมเรื่อง “ความปลอดภัยด้านชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม ในสถานประกอบการ” ให้กับคณะกรรมการความปลอดภัย ที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการชุดใหม่ อย่างสอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมาย นอกจากนี้จัดให้มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานและบทบาทหน้าที่วิธีการทำงานอย่างปลอดภัย การตรวจความปลอดภัย การป้องกันและควบคุมอันตราย ตลอดจนบริหารจัดการด้านความปลอดภัยในการทำงาน มุ่งเน้นให้พนักงานเกิดสำนึกรู้จักระวังภัย หรือไม่ทำการใด ๆ เพื่อเสี่ยงอันตรายด้วยตนเอง จำนวน 3 รุ่น รวม 74 คน ซึ่งไม่ได้มุ่งแค่เพียงผลกำไรจากการดำเนินธุรกิจ เพื่อมุ่งเน้นให้พนักงานทุกคนได้มีส่วนร่วมอย่างเป็นรูปธรรม

หลักสูตรอบรม เรื่อง “ความปลอดภัยด้านชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมในสถานประกอบการ” ปี 2564

ลำดับ	วันที่อบรม	หลักสูตร	จำนวนรุ่น	จำนวนคน
1	15 - 16 ตุลาคม 2564	คณะกรรมการความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.)	1	19
2	11 – 12 พฤศจิกายน 2564	เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน ระดับหัวหน้างาน	1	26
3	18 – 19 พฤศจิกายน 2564	เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน ระดับบริหาร	1	29
รวม			3	74

สรุปผลด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยปี 2564

จากรายงานข้อมูลสถิติการบาดเจ็บ โรคจากการทำงาน และจำนวนผู้เสียชีวิตเนื่องจากการปฏิบัติงานของพนักงานในปี 2564 พบว่า ไม่มีพนักงานที่บาดเจ็บและ/หรือเสียชีวิตเนื่องจากการปฏิบัติงาน