การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal)

บริษัทมีการติดตามผลการดำเนินงานและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ (Performance Appraisal Frequency) โดยมีการแบ่งเป็น 2 ระยะที่สำคัญ ได้แก่

- ระยะรายงานความสำเร็จระหว่างพนักงานและหัวหน้างานในช่วงกลางปี เพื่อให้พนักงานและผู้บังคับบัญชาได้มีการสื่อสารถึงกระบวนการหรือปรับปรุงวิธีการทำงาน รวมทั้งแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเชิงสร้างสรรค์ เพื่อส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในการดำเนินงานที่มุ่งสู่เป้าหมายของพนักงานและองค์กร
- ระยะประเมินผลการปฏิบัติงานในปีปัจจุบันในช่วงปลายปี ซึ่งได้มีการหารือเปรียบเทียบในทีมบริหาร และผู้บังคับบัญชาของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างยุติธรรม โปร่งใส และมีมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร

บริษัทมีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ที่ระบุชัดเจน (Measurable) เช่น ขอบเขตความสำเร็จของวัตถุประสงค์ ระยะเวลาที่กำหนด และความเป็นไปได้ของเป้าหมาย ทั้งนี้ยังมีสัดส่วนของทักษะความชำนาญ และคุณลักษณะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานแต่ละบุคคล ซึ่งเรียกว่า สมรรถนะหลัก หรือ Core Competency โดยพนักงานจะได้รับการประเมินที่แสดงให้เห็นถึงศักยภาพหลักที่ตรงตามวัตถุประสงค์ ทั้งนี้เป้าหมายระดับปฏิบัติงาน (รายบุคคล) และระดับหน่วยงาน (แผนก) จะถูกกำหนดให้สอดคล้องกับเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ซึ่งมีตัวชี้วัดตามลักษณะของหน่วยงาน ความรับผิดชอบตามหน้าที่และลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย นอกจากนี้ตัวชี้วัดยังครอบคลุมถึงประเด็นความยั่งยืน (Sustainability) หลักจรรยาบรรณ (Code of conduct) และการประพฤติปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ขององค์กร (Compliance) เป็นต้น

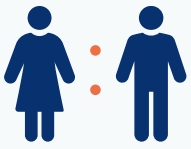
นอกจากนี้ บริษัทได้นำผลการประเมินการทำงานมากำหนดระดับการปรับเงินเดือนประจำปีและการจ่ายโบนัส โดยมีสัดส่วนของการปรับขึ้นเงินเดือนที่แตกต่างกันเพื่อให้การจ่ายค่าตอบแทนเป็นการจ่ายอย่างมีหลักการ และนำผลการประเมินการทำงานมาใช้ในการวิเคราะห์และกำหนดแนวทางการพัฒนาศักยภาพพนักงาน หากมีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่ง เช่น การเลื่อนตำแหน่ง บริษัทจะต้องอาศัยการวิเคราะห์จากการประเมินผลการทำงานมาประกอบการพิจารณา รวมถึงนำมาใช้เป็นข้อมูลในการบริหารบุคลากรที่สำคัญของบริษัท

พนักงานทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 100 ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานครอบคลุมทั้งกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มผู้บริหารระดับต้น ระดับกลาง และกลุ่มผู้บริหารระดับสูง

สำหรับธุรกิจโรงแรม ได้กำหนดให้มีการวัดและประเมินผลเบื้องต้นโดยพิจารณาจากความสำเร็จของงานตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ และนำผลดังกล่าวไปหารือภายในทีมผู้บริหาร เพื่อพิจารณาความครบถ้วนของตัวชี้วัด รวมถึงปรับปรุงกระบวนการประเมินให้มีความแม่นยำและสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร และสร้างความมั่นใจว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานสะท้อนถึงผลงานที่แท้จริง ทั้งนี้ช่วยให้บริษัทกำหนดค่าตอบแทนของพนักงานได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ องค์กรยังเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถเข้ารับคำปรึกษาเกี่ยวกับผลการประเมินประจำปี เพื่อนำไปวิเคราะห์และจัดทำแผนพัฒนาศักยภาพรายบุคคล (Individual Career Development Plan: ICDP) ซึ่งเป็นแนวทางสำคัญในการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สนับสนุนให้พนักงานมีการเรียนรู้และพัฒนาทักษะของตนเองอยู่เสมอ อันเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างสรรค์นวัตกรรมทางธุรกิจ และเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันขององค์กรในระยะยาว

สำหรับธุรกิจอาหาร มีการติดตามการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Feedback) เป็นระยะ ทั้งแบบทางการและแบบไม่เป็นทางการ รวมถึงการสื่อสารเรื่องผลการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและส่งเสริมวัฒนธรรมแห่งการชื่นชม (Recognition) ในแต่ละปีผู้บริหารสูงสุดของสายงาน ผู้บังคับบัญชาและพนักงานจะร่วมกันทบทวนผลการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับมาตรฐานหรือเป้าหมายที่ได้ตกลงกันไว้ (Goal Setting) และนำมาเทียบเคียงกับสัดส่วนซึ่งแตกต่างกันตามระดับตำแหน่งตามแนวทางกำหนดสัดส่วนเกรดการประเมินประจำปี (Ranking Distribution) เพื่อสะท้อนถึงผลการปฏิบัติงานที่แท้จริง นอกจากนี้ผลการประเมินดังกล่าวจะถูกนำมากำหนดค่าตอบแทนและนำมาใช้พัฒนาแผนฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพพนักงาน โดยบริษัทเปิดกว้างให้พนักงานวางแผนพัฒนาตนเอง (ICDP) จากผลการปฏิบัติงานในปีที่ผ่านมาเพื่อพัฒนาตนเองให้มีความเชี่ยวชาญในงานปัจจุบัน รวมถึงเตรียมความพร้อมในการเติบโตในอนาคต ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้พนักงานเกิดการพัฒนาตนเองและพัฒนาการปฏิบัติงานของตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

การดูแลพนักงาน



0.81 : 1

อัตราส่วนเฉพาะเงินเดือนของพนักงานหญิงและชายระดับทุกระดับ 0.81 : 1

ร้อยละ 53

เฉลี่ยสัดส่วนผู้บริหารหญิงตั้งแต่ระดับผู้จัดการขึ้นไปของธุรกิจโรงแรมและอาหาร

ร้อยละ 78

ความพึงพอใจของพนักงานธุรกิจอาหาร ได้รับการรับรองจากสถาบัน Great Place To Work

EMPLOYEE JOURNEY

จัดทำโครงการ Employee Journey สำหรับพนักงานผู้พิการ

ความท้าทาย

- ธุรกิจทั้งโรงแรมและธุรกิจอาหารยังคงต้องพึ่งพาแรงงานเป็นปัจจัยหลักในการดำเนินงาน อย่างไรก็ดี ในปัจจุบันธุรกิจการให้บริการกำลังเผชิญกับความท้าทายจากพลวัตของโครงสร้างประชากรและรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป นอกจากนี้ ความคาดหวังของพนักงานต่อคุณภาพชีวิตและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีขึ้น ตลอดจนประเด็นด้านความเท่าเทียมและการยอมรับความหลากหลายในองค์กร ล้วนส่งผลให้การเคลื่อนย้ายแรงงานเกิดขึ้นได้ง่ายขึ้น องค์กรจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงด้านแรงงาน พร้อมทั้งพัฒนากลยุทธ์ในการดูแลพนักงานให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้ออำนวย เป็นธรรม และเท่าเทียม อีกทั้งความคาดหวังของพนักงานประกอบด้วยปัจจัยหลายด้านที่องค์กรต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ การละเลยประเด็นเหล่านี้ อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ตลอดจนความสามารถในการรักษาบุคลากรที่มีความสามารถไว้ในองค์กร ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อความต่อเนื่องของการดำเนินธุรกิจ ขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรในระยะยาว รวมถึงการบริหารจัดการแรงงานอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยสร้างความมั่นคงให้กับธุรกิจภาคบริการ

โอกาส

- ความท้าทายเหล่านี้ถือเป็นแนวทางสำคัญให้บริษัทในการออกแบบแผนการบริหารและดูแลพนักงานให้สอดคล้องกับกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรและทิศทางการดำเนินธุรกิจ โดยการมุ่งเน้นการรักษาพนักงาน จะช่วยลดความเสี่ยงจากการขาดแคลนแรงงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การดูแลพนักงานอย่างทั่วถึงและส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้าง จะช่วยเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ซึ่งช่วยเพิ่มคุณค่าจากการมีส่วนร่วมและความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานร่วมกัน เป็นกลไกสำคัญในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและความสำเร็จในระยะยาว นอกจากนี้ การบริหารจัดการที่คำนึงถึงปัจจัยเหล่านี้ยังช่วยให้องค์กรสามารถรับมือกับความไม่แน่นอนในยุคปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งเสริมสร้างความพร้อมในการก้าวข้ามวิกฤตต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น ทำให้องค์กรมีความยืดหยุ่นและสามารถขับเคลื่อนธุรกิจให้เติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน

การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

บริษัทให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการแรงงานอย่างเป็นระบบ ตามมาตรฐานสากลและข้อกำหนดทางกฎหมาย โดยได้จัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการ คณะกรรมการลูกจ้าง และคณะทำงานด้านสวัสดิการ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 เพื่อส่งเสริมการกำกับดูแลด้านแรงงานให้เป็นไปตามหลักสิทธิมนุษยชน ข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง (Collective Bargaining Agreement) และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ บริษัทมุ่งเน้นการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมระหว่างพนักงานและนายจ้าง โดยตัวแทนจากทั้งสองฝ่ายในคณะกรรมการสวัสดิการได้รับการคัดเลือกผ่านกระบวนการเลือกตั้ง เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจากหลายมุมมอง และเพื่อผลักดันให้มีการปรับปรุงสภาพการจ้างงานให้มีความเป็นธรรม ตลอดจนพัฒนาสวัสดิการที่ตอบสนองความต้องการและเป็นประโยชน์ต่อพนักงานทุกระดับ

ในด้านการดูแลและปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน ให้มีความปลอดภัยทั้งทางร่างกายและจิตใจ บริษัทได้จัดให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัยในการทำงาน (คปอ.) และมีการประชุมเป็นประจำทุกเดือน เพื่อประเมินความเสี่ยง กำกับดูแลชั่วโมงการทำงานให้เหมาะสม (Reduce excessive working hours) โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพและความปลอดภัยของพนักงานเป็นหลัก ทั้งนี้เพื่อลดอัตราการเกิดอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ บริษัทได้กำหนดให้ประเด็น การเลือกปฏิบัติและการคุกคาม ทั้งที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางเพศและไม่ใช่ทางเพศ (Discrimination and Harassment: Sexual and Non-Sexual Issues) เป็นประเด็นสำคัญที่ต้องได้รับการควบคุมและประเมินความเสี่ยงอย่างรอบด้าน โดยยึดถือนโยบายสิทธิมนุษยชนของบริษัทเป็นแนวทางหลัก ทั้งในด้านการป้องกัน บรรเทา และจัดให้มีกลไกการเยียวยาที่เป็นไปตามมาตรฐานสากล ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับแนวปฏิบัติของธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ ในปี 2567 บริษัทได้รับเรื่องร้องเรียนประเด็นการเลือกปฏิบัติและการคุกคามผ่านช่องทางการร้องทุกข์ (Whistleblowing Channels) และโครงการ Speak Up ดังนี้ การละเมิดสิทธิมนุษยชน (1 เรื่อง) การคุกคามทางเพศ (1 เรื่อง) การเลือกปฏิบัติ (7 เรื่อง) รวมทั้งสิ้น 9 เรื่อง ข้อร้องเรียนดังกล่าวได้รับการตรวจสอบแก้ไขและเยียวยาตามมาตรการที่วางไว้แล้ว 8 เรื่อง และอยู่ในระหว่างการตรวจสอบ 1 เรื่อง

บริษัทได้จัดให้มีการอบรมและทดสอบความรู้ด้านสิทธิมนุษยชนและการคุกคาม โดยกำหนดให้พนักงานทุกคนต้องเข้ารับการอบรมและผ่านเกณฑ์การทดสอบ เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ความเคารพซึ่งกันและกันและส่งเสริมการดำเนินงานด้านการดูแลแรงงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยในปี 2567 พนักงานทั้งหมดผ่านการอบรมร้อยละ 100 นอกจากนี้ บริษัทให้ความสำคัญในการดูแลสวัสดิการรอบด้านตามบริบทสังคมและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียที่เปลี่ยนแปลงไป โดยกำกับดูแลให้การประเมินผลการปฏิบัติงานและค่าตอบแทนเป็นไปอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส พิจารณาตามความสามารถและผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละบุคคล ไม่มีการเลือกปฏิบัติหรือยกเว้นพนักงานกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ทั้งนี้ บริษัทให้การสนับสนุนและส่งเสริมความเสมอภาคและความเท่าเทียมในที่ทำงาน ครอบคลุมพนักงานที่มีความหลากหลายทางเพศ (LGBTQ) กลุ่มพนักงานผู้สูงอายุ (Older Employees) และผู้ทุพพลภาพ (Persons with Disabilities) เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตพนักงาน อีกทั้งเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานในการร่วมกันเพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย

โดยในปี 2567 คณะกรรมการสวัสดิการธุรกิจโรงแรม ยังคงมุ่งมั่นดำเนินการเพื่อประโยชน์ของพนักงานตามโครงการ Employee Support Programs ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพของพนักงาน (Health and well-being) มีการปรับปรุงสวัสดิการความคุ้มครองประกันสุขภาพให้แก่พนักงาน เพื่อให้สอดคล้องกับค่ารักษาพยาบาลในปัจจุบัน สวัสดิการการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการให้แก่ครอบครัวพนักงาน (Family Day) จัดให้มีการแข่งขันกีฬาระดับภาค ระดับหน่วยธุรกิจ และสนับสนุนให้มีการฝึกซ้อมเพื่อส่งเสริมการมีสุขภาพที่ดี นอกจากนี้ยังสนับสนุนความยืดหยุ่นในการทำงาน อาทิ การยืดหยุ่นเวลาทำงานและการทำงานจากที่บ้าน (Work From Home) สำหรับพนักงานสำนักงานใหญ่ การจัดสรรพื้นที่ เพื่อสร้างสถานที่ทำงานที่ตอบสนองความต้องการของพนักงานหลากหลายกลุ่ม อาทิ ห้องรักษาพยาบาล พื้นที่พักผ่อน (Relax Room) พื้นที่สำหรับคุณแม่ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในการบีบเก็บน้ำนม เป็นต้น

ในปี 2567 พนักงานธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอาหาร อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการสวัสดิการร้อยละ 100

ในส่วนของธุรกิจอาหาร คณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการ ดำเนินการผลักดันการขยายสวัสดิการดูแลสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่พนักงานทุกคน โดยมีผลการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้ทำความร่วมมือกับสถานประกอบการที่พัก เพื่อผลักดันสวัสดิการหอพักพันธมิตรสำหรับพนักงานประจำสาขา การขยายสถานพยาบาลสำหรับใบส่งตัวค่ารักษาพยาบาล โดยไม่ต้องสำรองจ่ายเพิ่มขึ้น 33 แห่ง และขยายสถานพยาบาลเพิ่มเติมในพื้นที่กรุงเทพฯ ปริมณฑล ภาคตะวันตก ภาคใต้ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้ครอบคลุมพื้นที่การดำเนินธุรกิจ ขยายวงเงินสวัสดิการค่าตัดแว่นสายตาและคอนแทคเลนส์ จากเดิมวงเงินไม่เกิน 1,000 บาทต่อปี เป็นวงเงินไม่เกิน 1,500 บาทต่อปี ขยายสวัสดิการอาหารมื้อพิเศษสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานในวันหยุดนักขัตฤกษ์ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการปรับปรุงสวัสดิการสำหรับพนักงานกลุ่ม LGBTQ และพนักงานคนพิเศษ อาทิ เงินสนับสนุนสำหรับกลุ่มพนักงาน LGBTQ ในการผ่าตัดแปลงเพศและสิทธิในการลาเพื่อการผ่าตัดและพักฟื้น

บริษัทได้ปรับปรุงแผน Employee Journey สำหรับพนักงานคนพิเศษ (ผู้พิการ) อยู่เสมอ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้พิการสามารถปฏิบัติงานและดำรงชีพในสังคมได้อย่างมีศักดิ์ศรีเท่าเทียมกัน บริษัทได้เปิดจุดนัดพบ “CRG Deaf Community พื้นที่สร้างสุข เพื่อคนไร้เสียง” ณ ร้าน เคเอฟซี สาขาบ้านสีลม ในปี 2566 และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำระบบสรรหาและคัดเลือกพนักงานผู้พิการด้วย AI Chatbot ภายใต้ชื่อ หมูยิ้ม CRG (NooYim CRG) เพื่อเสริมสร้างการสื่อสารและโอกาสทางอาชีพอย่างเท่าเทียม นอกจากนี้ ยังมีโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตและศักยภาพพนักงานกลุ่มพิเศษ เช่น กิจกรรมสัมพันธ์ การอบรมผ่านระบบ E-Learning Management System และโอกาสเติบโตในสายอาชีพอย่างเสมอภาค ทั้งนี้ บริษัทยังจัดให้มีล่ามภาษามือในการประชุม ระบบพี่เลี้ยงคอยดูแล รวมถึงการฝึกอบรมภาษามือแก่พนักงานทั่วไป เพื่อส่งเสริมการอยู่ร่วมกันและสร้างสังคมการทำงานที่มีความสุขและครอบคลุมทุกคน

ในส่วนของโครงการ Employee Support Programs บริษัทจัดทำโครงการ “RE(F)CIPES” เพื่อสร้างทักษะการดูแลสุขภาพเชิงป้องกัน (Preventive Healthcare) แบ่งปันความรู้เรื่องสุขภาพแบบองค์รวม ทั้งเรื่องการเลือกรับประทานอาหาร การนอนหลับ การลดความเครียด ผ่านช่องทาง Social Media ต่างๆ ของบริษัท เป็นระยะๆ ตลอดทั้งปี รวมแล้วมีการผลิตสื่อและประชาสัมพันธ์ทั้งหมด 6 ครั้ง นอกจากนี้ได้จัดทำโครงการ “Burn Boost Balance” ซึ่งเป็นโครงการที่เชิญชวนให้พนักงานรวมกลุ่มกันออกกำลังกาย เพื่อสะสมจำนวนแคลอรี่ที่ถูกเผาผลาญไป เป็นเวลา 90 วัน โดยร่วมกับ Wirtual Application ที่ให้บริการด้านการแข่งขันออกกำลังกาย และสามารถสะสมจำนวนแคลอรี่ที่ถูกเผาผลาญไปได้แบบ Real-time ซึ่งได้รับความสนใจจากพนักงานจำนวน 164 คน แบ่งได้เป็น 41 ทีม ผลการดำเนินโครงการ พบว่าผลลัพธ์รวมของแคลอรี่ที่ถูกเผาผลาญไปเป็นจำนวน 2.2 ล้านกิโลแคลอรี่ พนักงานมีการออกกำลังรวมกันมากกว่า 6,600 ครั้ง โดยใช้เวลารวมกันมากกว่า 11,000 นาที และยังพบว่าพนักงานที่เข้าร่วมโครงการมากกว่าร้อยละ 60 มีสุขภาพร่างกายดีขึ้น สามารถลดน้ำหนักได้จริง จึงได้รับการประเมินความพึงพอใจที่ร้อยละ 85

ค่าตอบแทนและผลประโยชน์พนักงาน

บริษัทมีการจัดหาและส่งเสริมค่าจ้างเพื่อการดำรงชีวิตที่เหมาะสม (Living Wage) ตามนโยบายบริษัทที่สอดคล้องกับข้อบังคับกฎหมายของประเทศที่บริษัทได้เข้าไปดำเนินธุรกิจ การพิจารณาค่าตอบแทนพนักงานของบริษัทตั้งอยู่บนหลักการที่เท่าเทียมและเป็นธรรม ตามตำแหน่ง ความรับผิดชอบ และคุณค่าของผลงานพนักงาน โดยมีโครงสร้างค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เพียงพอต่อการดำรงชีพเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน บริษัทมีการพิจารณาค่าตอบแทนเทียบเคียงกับตลาดแรงงานและในอุตสาหกรรมเดียวกันให้สามารถแข่งขันได้ เพื่อสร้างการรับรู้ถึงการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม รวมทั้งไม่มีการเลือกปฏิบัติในเรื่องเพศ เชื้อชาติ ศาสนา และความเชื่อ และให้ความสำคัญกับการบริหารอัตราค่าตอบแทนในส่วนของเงินเดือนและค่าตอบแทนพื้นฐานระหว่างชายและหญิงให้มีความใกล้เคียงกันมากที่สุด ในปี 2567 บริษัทมีอัตราค่าตอบแทนในส่วนเงินเดือนและค่าตอบแทนพื้นฐานระหว่างพนักงานหญิงและชายระดับปฏิบัติการ 0.92:1 ระดับผู้บริหาร 0.87:1 และระดับผู้บริหารระดับสูง 0.60:1 สำหรับอัตราส่วนเฉพาะเงินเดือนของพนักงานหญิงและชายระดับปฏิบัติการ 0.96:1 ระดับผู้บริหาร 0.89:1 และระดับผู้บริหารระดับสูง 0.61:1 ในส่วนของนโยบายการพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือนประจำ ได้กำหนดแนวทางและวิธีปฏิบัติในการประเมินผลการปฏิบัติงานและการบริหารค่าตอบแทนแก่พนักงานตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้

บริษัทได้จัดให้มีสวัสดิการต่าง ๆ สำหรับพนักงานตามกฎหมายกำหนด และมีสวัสดิการเพิ่มเติมให้กับพนักงาน อาทิ วันหยุดประจำสัปดาห์ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดพักร้อนประจำปี เครื่องแบบ อาหาร ประกันชีวิต และประกันสุขภาพ การตรวจสุขภาพประจำปี ห้องพักในราคาพนักงาน หอพัก รถรับส่ง ค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยนอกและค่าทำฟัน สวัสดิการกองทุนเงินทดแทน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพเพื่อเป็นประโยชน์ในการช่วยวางแผนทางการเงินในอนาคตของพนักงาน เงินช่วยเหลือต่าง ๆ สหกรณ์ออมทรัพย์ สมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ เงินช่วยเหลือบุตรพนักงานในรูปแบบทุนการศึกษา

ในปี 2567 ธุรกิจโรงแรม มีการขยายแผนสิทธิประโยชน์จากประกันกลุ่มรวมถึงปรับปรุงสวัสดิการในด้านต่างๆ อาทิ ยกระดับนโยบายการเข้าพักโรงแรมภายในบริษัทสำหรับพนักงาน ให้ครอบคลุมโรงแรมใหม่ ๆ และรวมถึงส่วนลดพนักงานในการจัดงานส่วนตัวที่โรงแรมในเครือ ขยายวงเงินค่ารักษาพยาบาลสำหรับผู้ป่วยนอกเพิ่มเติมจากเดิม 1,500 บาทต่อครั้ง เป็น 2,500 บาทต่อครั้ง สวัสดิการความช่วยเหลือค่าใช้จ่ายทางการแพทย์ส่วนเกินสำหรับผู้ป่วยใน เพื่อให้เหมาะสมกับมาตรฐานค่ารักษาพยาบาลในปัจจุบันและพนักงานได้รับการบริการทางการแพทย์ที่ดีขึ้น จัดทำความร่วมมือกับสถาบันทางการเงิน เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงสินเชื่อที่อยู่อาศัยในอัตราดอกเบี้ยพิเศษ จัดทำโครงการยกย่องและเสริมสร้างแรงจูงใจแก่พนักงานที่ให้บริการเป็นเลิศ (Recognition and incentive program for positive comment service)

สำหรับธุรกิจอาหารในปี 2567 ได้มีการสำรวจค่าตอบแทนภายในองค์กรเป็นประจำทุกปี (Salary Survey) และเทียบเคียงกับค่าตอบแทนในกลุ่มธุรกิจ เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทมีระบบการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมกับลักษณะงานและสอดคล้องกับตลาดแรงงาน นำมาสู่การออกแบบโปรแกรมสวัสดิการที่ครอบคลุมทุกด้านที่สำคัญ ได้แก่

1. ด้านการเงินช่วยเหลือการปฏิบัติงาน
2. ด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล
3. ด้านการช่วยเหลือทางครอบครัว
4. ด้านการออมทรัพย์ การลงทุนและสินเชื่อ

ฝ่ายบริหารได้มีการออกแบบและเพิ่มเติมสวัสดิการอยู่เสมอ เพื่อให้ตอบสนองต่อวิธีการทำงานและรูปแบบการใช้ชีวิตที่อาจมีความแตกต่าง โดยไม่มีการกีดกันการใช้สิทธิที่พึงได้ทั้งกับพนักงานกลุ่ม LGBTQ และกลุ่มคนพิเศษ อาทิ สวัสดิการพนักงานที่ครอบคลุมถึงคู่ชีวิต การลาสมรสและเงินช่วยเหลือสำหรับพนักงานเพศทางเลือก สวัสดิการผ่าตัดแปลงเพศ หอพักราคาพิเศษ ขยายประเภทสถานพยาบาลที่สามารถเบิกสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ทั้งในรูปแบบโรงพยาบาลและคลินิก ขยายสถานพยาบาลคู่สัญญา กรณีเจ็บป่วยไม่ต้องสำรองจ่าย ขยายวงเงินตัดแว่น อาหารมื้อพิเศษ รวมทั้งปรับปรุงสวัสดิการกรณีเดินทางปฏิบัติงานต่างประเทศ

อ่านเพิ่มเติม ข้อมูลค่าจ้างเพื่อการดำรงชีวิตที่เหมาะสม (Living Wage Methodology)
https://investor.centarahotelsresorts.com/storage/download/sustainability-performance/20241004-cemtel-living-wage-methodology.pdf

การสร้างวัฒนธรรมในองค์กรท่ามกลางความหลากหลายและยอมรับความแตกต่าง (Diversity and Inclusion)

บริษัทมีการปลูกฝังค่านิยมในการเคารพต่อความแตกต่างหลากหลายและสิทธิมนุษยชน ให้ความสำคัญต่อคุณค่าและศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน ท่ามกลางความหลากหลายของเชื้อชาติ วัฒนธรรม ความเชื่อของพนักงานในองค์กร เพื่อมุ่งสู่การพัฒนาองค์กรให้เป็นสถานที่ทำงานที่ดีสำหรับทุกคน “Best Workplace” โดยมีทีมผู้บริหารขับเคลื่อนการสร้างแบบอย่าง มุ่งสร้างความสมดุลทางเพศในองค์กร โดยตั้งเป้าหมายให้พนักงานหญิงดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูงในอัตราร้อยละ 50 เทียบกับพนักงานชายในตำแหน่งเดียวกัน ในปี 2567 ธุรกิจโรงแรมและอาหารมีผู้บริหารหญิงตั้งแต่ระดับผู้จัดการขึ้นไปเฉลี่ยรวมร้อยละ 53

นอกจากนี้ คณะกรรมการสวัสดิการสถานประกอบการและฝ่ายบุคลากรได้ร่วมดำเนินโครงการ “Center of Excellence” เพื่อเป็นต้นแบบให้พนักงาน และนำไปสู่แนวปฏิบัติที่พนักงานทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติในลักษณะเดียวกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติและไม่ทำให้พนักงานรู้สึกแปลกแยกกับบุคคลอื่นในองค์กร ทั้งนี้บริษัทได้จัดทำกรอบแนวคิดที่สนับสนุนความหลากหลายและยอมรับความแตกต่าง รวมถึงการมองเห็นคุณค่าความแตกต่างของพนักงาน ผ่านการจัดสรรสวัสดิการที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม ทุกระดับในองค์กร มีการสื่อสารและจัดกิจกรรมที่เน้นสร้างความเข้าใจด้านความหลากหลาย ความเสมอภาค และการรวมกลุ่มกัน อันนำมาสู่ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (DEI&B) ที่สะท้อนถึงอัตลักษณ์องค์กรที่ดี เช่น กิจกรรมประกวดการแต่งกาย “คุณนพมาศ Diversity” ที่สะท้อนตัวตนของพนักงาน กิจกรรม “Pride in your best” นำเสนอความภาคภูมิใจในตัวเอง โครงการ “CRG Deaf Community พื้นที่สร้างสุข เพื่อคนไร้เสียง” เพื่อส่งเสริมการสร้างอัตลักษณ์และคุณค่าในตนเองให้กับพนักงานกลุ่มคนพิเศษ ตลอดจนสร้างความรู้สึกถึงการยอมรับ ความภาคภูมิใจในศักดิ์ศรี และการมีบทบาทที่มีคุณค่าในสังคม

นอกจากนี้ในธุรกิจอาหาร ได้ร่วมกับ Great Place to Work สถาบันชั้นนำที่ได้รับการยอมรับระดับโลกด้านวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งให้การรับรองต่อองค์กรที่มีวัฒนธรรมองค์กรในระดับดีเยี่ยม (Great Place To Work Certified) สะท้อนความสำเร็จในการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งสร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (Sense of Belonging) ให้กับพนักงาน ผ่านการส่งเสริมวัฒนธรรมที่ยอมรับความหลากหลาย (Diversity) สร้างความเท่าเทียม (Equity) และเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วม (Inclusion) ในทุกมิติ ทั้งการออกแบบสวัสดิการที่ตอบโจทย์ความหลากหลายทางเพศและวิถีชีวิต การเปิดพื้นที่รับฟังความคิดเห็น และการพัฒนาศักยภาพพนักงาน พร้อมทั้งวางเส้นทางอาชีพ (Career Path) เพื่อให้พนักงานเติบโตไปพร้อมกับบริษัท ถือเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้พนักงานในองค์กรและสื่อสารค่านิยมอันดีขององค์กรในการสร้างการรับรู้สู่สังคมภายนอก