



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 ทั้งนี้ยังมีส่วนของทักษะความชำนาญ และคุณลักษณะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานแต่ละบุคคล ซึ่งเรียกว่า สมรรถนะหลัก หรือ Core Competency โดยพนักงานจะได้รับการประเมินที่แสดงให้เห็นถึงศักยภาพหลักที่ตรงตามวัตถุประสงค์ ทั้งนี้เป้าหมายระดับปฏิบัติงาน (รายบุคคล) และระดับหน่วยงาน (แผนก) จะถูกกำหนดให้สอดคล้องกับเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ซึ่งมีตัวชี้วัดตามลักษณะของหน่วยงาน ความรับผิดชอบตามหน้าที่และลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย นอกจากนี้ตัวชี้วัดยังครอบคลุมถึงประเด็นความยั่งยืน (Sustainability) หลักจรรยาบรรณ (Code of conduct) และการประพฤติปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ขององค์กร (Compliance) เป็นต้น

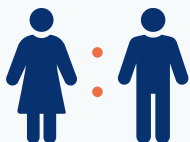
นอกจากนี้ บริษัทได้นำผลการประเมินการทำงานมากำหนดระดับการปรับเงินเดือนประจำปีและการจ่ายโบนัส โดยมีสัดส่วนของการปรับขึ้นเงินเดือนที่แตกต่างกันเพื่อให้การจ่ายค่าตอบแทนเป็นการจ่ายอย่างมีหลักการ และนำผลการประเมินการทำงานมาใช้ในการวิเคราะห์และกำหนดแนวทางการพัฒนาศักยภาพพนักงาน หากมีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่ง เช่น การเลื่อนตำแหน่ง บริษัทจะต้องอาศัยการวิเคราะห์จากการประเมินผลการทำงานมาประกอบการพิจารณา รวมถึงนำมาใช้เป็นข้อมูลในการบริหารบุคลากรที่สำคัญของบริษัท

พนักงานทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 100 ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานครอบคลุมถึงกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มผู้บริหารระดับต้น ระดับกลาง และกลุ่มผู้บริหารระดับสูง

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

สำหรับธุรกิจอาหาร มีการติดตามการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Feedback) เป็นระยะ ทั้งแบบทางการและแบบไม่เป็นทางการ รวมถึงการสื่อสารเรื่องผลการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและส่งเสริมวัฒนธรรมแห่งการชื่นชม (Recognition) ในแต่ละปีผู้บริหารสูงสุดของสายงาน ผู้บังคับบัญชาและพนักงานจะร่วมกันทบทวนผลการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับมาตรฐานหรือเป้าหมายที่ได้ตกลงกันไว้ (Goal Setting) และนำมาเทียบกับสัดส่วนซึ่งแตกต่างกันตามระดับตำแหน่งตามแนวทางกำหนดสัดส่วนการกระจายการประเมินประจำปี (Ranking Distribution) เพื่อสะท้อนถึงผลการปฏิบัติงานที่แท้จริง นอกจากนี้ผลการประเมินดังกล่าวจะถูกนำมากำหนดค่าตอบแทนและนำมาใช้พัฒนาแผนฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพพนักงาน โดยบริษัทเปิดกว้างให้พนักงานวางแผนพัฒนาตนเอง (ICDP) จากผลการปฏิบัติงานในปีที่ผ่านมา เพื่อพัฒนาตนเองให้มีความเชี่ยวชาญในงานปัจจุบัน 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