

## การดำเนินการตามนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล ประจำปี 2564

การบริหารทรัพยากรบุคคลในปี 2564 มีเป้าหมายในการเพิ่มสัดส่วนบุคลากรด้านดิจิทัล เพิ่มความสามารถในการแข่งขันและเน้นปฏิรูปองค์กรด้วยดิจิทัล (Digital Transformation) โดยมีแผนการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากร ในด้านต่าง ๆ และเน้นพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเพื่อรองรับรูปแบบธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนี้

### 1. แผนบริหารอัตรากำลัง

ปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลมีบทบาทอย่างมากในธุรกิจโทรคมนาคม บริการที่ใช้เทคโนโลยีสมัยเก่ามีความต้องการลดน้อยลง ในขณะที่ผู้บริโภครู้สึกมีความต้องการในการรับบริการที่มีเทคโนโลยีทันสมัยและสะดวกสบายมากขึ้น ด้วยเหตุนี้เอง บมจ.ทีโอที จึงต้องบริหารอัตรากำลังให้มีจำนวน สัดส่วน และรูปแบบการจ้างงานของพนักงานให้มีความเหมาะสมและยืดหยุ่นเพื่อรองรับธุรกิจมากขึ้น

ในปี 2564 บมจ. ทีโอที มีเป้าหมายในการบริหารอัตรากำลังด้าน ICT ผู้ปฏิบัติงานงานหลักที่ใช้ทักษะ เฉพาะทางและมีความจำเป็นต่อธุรกิจ เช่น งาน Digital Services, งานขาย Solution, งาน Cyber Security เป็นต้น ซึ่งกลุ่มงานดังกล่าวเป็นงานที่มีความขาดแคลนและเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน รวมถึงแนวทางการปรับเปลี่ยนสายงานด้านช่างที่มีคุณวุฒิด้าน ICT และรับผู้ปฏิบัติงานใหม่จากการสรรหาจากภายนอก เพื่อให้มีอัตรากำลังให้เพียงพอต่อการดำเนินงานธุรกิจและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 2. การประเมินผลการปฏิบัติงาน

บมจ.ทีโอที มีการกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีและประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ดังกล่าวผ่านช่องทาง Intranet Website เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนรับทราบ ทั้งนี้ เพื่อส่งเสริมให้การดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีความโปร่งใสเป็นธรรมทั้งด้านผู้ประเมินและผู้ได้รับการประเมิน โดยหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานดังกล่าวมีการกำหนดวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของผลงานและวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ประเมินและผู้ได้รับการประเมินต้องดำเนินการอะไร (What), ต้องดำเนินการเมื่อใด(When) และดำเนินการอย่างไร (How) ทั้งนี้ ผู้ประเมินจะทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจริงกับตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานเป้าหมาย ตลอดจนเกณฑ์การให้คะแนนตามข้อตกลงที่ได้กำหนดไว้ร่วมกันระหว่างผู้ประเมินและผู้ได้รับการประเมิน

### 3. การบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ

บมจ.ทีโอที ดำเนินการวางแผนการจัดสรรค่าตอบแทนการขึ้นเงินเดือนจากการประเมินผลการปฏิบัติงานและผลสัมฤทธิ์ของการบริการตามหน่วยธุรกิจที่รับผิดชอบ ในปี 2563 ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลได้มีการนำข้อมูลผลการปฏิบัติงานประจำปี 2562 มาวิเคราะห์เพื่อจัดทำข้อมูลและหาแนวทางที่เหมาะสม พร้อมทั้งนำเสนอแนวทางการจัดสรรงบประมาณการขึ้นเงินเดือนประจำปีตามหน่วยธุรกิจหรือสายงานโดยอ้างอิงจากผลการปฏิบัติงานร่วมกับ บมจ. ทีโอที มีการกำหนดนโยบายการบริหารค่าตอบแทนด้วยความเป็นธรรมและทำการทบทวนค่าตอบแทนโดยเข้าร่วมทำการสำรวจค่าตอบแทน เพื่อนำข้อมูลไปศึกษาและปรับสอดคล้องให้เข้ากับบริบทขององค์กร เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่สอดคล้องกับความสามารถของพนักงาน โดยการกำหนดอัตรการจ่ายดังกล่าวต้องมีความเหมาะสมกับสถานะการเติบโตขององค์กรและไม่เป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายให้กับองค์กร มีการคำนึงถึงปัจจัยด้านสถานะทางธุรกิจ สภาพเศรษฐกิจและตลาดแรงงาน และการกำหนดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสม เพื่อมุ่ง

ส่งเสริมให้พนักงานมีความมั่นคงทางการเงิน (Financial Security) และมุ่งให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงานทั้งระหว่างการทำงานภายในองค์กรจนกระทั่งเกษียณอายุการทำงาน

#### 4. ความก้าวหน้าในสายอาชีพและการพัฒนาพนักงาน

บมจ.ทีโอที มีการพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะ (ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ) ตรงตามความต้องการขององค์กร สนับสนุนการเติบโตในสายอาชีพ สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินธุรกิจ และเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ บมจ. ทีโอทีมีการกำหนดแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร ตลอดจนมีวิธีการพัฒนาที่หลากหลายซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การเรียนรู้งานจากการสังเกตการณ์ของพนักงานที่มีความชำนาญ (Observe), การเรียนรู้งานขณะปฏิบัติงานจริง (On the job training), การให้คำแนะนำ (Consulting) เพื่อให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหา พัฒนา และส่งเสริมการค้นหาคำตอบในตัวบุคลากร (Coaching and Mentoring) และการฝึกอบรม (Training)