

## 10. โครงสร้างการจัดการ

## 10.1 คณะกรรมการบริษัท

ณ วันที่ 27 มีนาคม 2556 คณะกรรมการบริษัท ประกอบด้วยกรรมการทั้งหมด 10 ท่าน ดังนี้

ชื่อ	ตำแหน่ง
1. นายวิชัย ศรีขวัญ	ประธานกรรมการ กรรมการอิสระ และกรรมการตรวจสอบ
2. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ	รองประธานกรรมการ กรรมการอิสระ และกรรมการตรวจสอบ
3. น.พ. ระเฑียร ศรีมงคล	กรรมการ กรรมการอิสระ และประธานกรรมการตรวจสอบ
4. น.พ. ไพโรจน์ บุญคงชื่น	กรรมการ กรรมการอิสระ และกรรมการตรวจสอบ
5. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์	กรรมการ
6. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	กรรมการ
7. นายธนานันท์ วิไลลักษณ์	กรรมการ
8. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์	กรรมการและกรรมการผู้จัดการ
9. นายศิริชัย รัศมีจันทร์	กรรมการ
10. นายประชา พัทยากร	กรรมการ

โดยมี นางสาว ชฎาภร ไพฑูรย์กุสุมา-เกิดผล เป็นเลขานุการคณะกรรมการบริษัท และเลขานุการบริษัท

## การประชุมคณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการบริษัท มีกำหนดการประชุมประจำไตรมาสและมีการประชุมพิเศษเพิ่มเติมตามความจำเป็น โดยหน่วยงานเลขานุการบริษัท ได้จัดส่งกำหนดการประชุมเป็นการล่วงหน้า และแจ้งให้กรรมการแต่ละท่านทราบกำหนดการดังกล่าว เพื่อให้กรรมการสามารถจัดเวลาในการเข้าร่วมประชุมได้ ซึ่งในหนังสือเชิญประชุมมีการกำหนดวาระชัดเจน และมีวาระพิจารณาติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ หน่วยงานเลขานุการบริษัท ได้จัดส่งหนังสือเชิญประชุมพร้อมระเบียบวาระการประชุมและเอกสารประกอบก่อนการประชุมล่วงหน้า เพื่อให้กับคณะกรรมการล่วงหน้าอย่างน้อย 5 วันทำการ ก่อนวันประชุมคณะกรรมการบริษัท เพื่อให้คณะกรรมการได้มีเวลาศึกษาข้อมูลก่อนเข้าร่วมประชุม โดยข้อบังคับของบริษัท กำหนดให้จัดส่งหนังสือเชิญประชุมให้แก่กรรมการไม่น้อยกว่า 7 วันก่อนวันประชุม เว้นแต่ในกรณีจำเป็นเร่งด่วน นอกจากนั้น หากกรรมการท่านใดประสงค์ที่จะเสนอเรื่องเข้าสู่วาระการประชุมก็สามารถกระทำได้ โดยการแจ้งล่วงหน้าก่อนวันประชุมเพื่อพิจารณาบรรจุเป็นวาระการประชุม หรือเสนอเพิ่มเติมในที่ประชุมในวาระเรื่องอื่นๆ

นอกจากนั้น คณะกรรมการบริษัท กำหนดให้คณะกรรมการมีจำนวนองค์ประชุมขั้นต่ำ ณ ขณะที่คณะกรรมการจะลงมติในที่ประชุมคณะกรรมการว่า ต้องมีกรรมการอยู่ไม่น้อยกว่า 2 ใน 3 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด

รายละเอียดการเข้าประชุมคณะกรรมการบริษัท ในปี 2555 และไตรมาส 1 ปี 2556 มีดังนี้

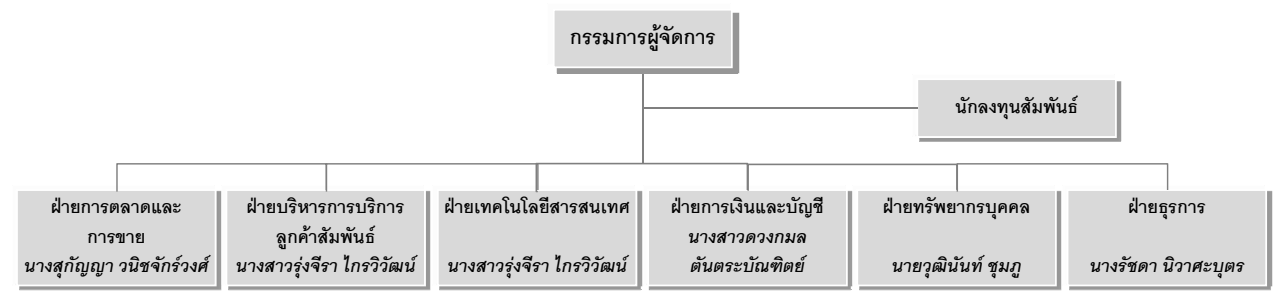
ชื่อ	จำนวนครั้งที่เข้าประชุม / การประชุมทั้งหมด	
	ปี 2555	ไตรมาส 1 ปี 2556
1. นายวิชัย ศรีขวัญ <sup>1</sup>	-	-5/5
2. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ <sup>1</sup>	-	-5/5
3. น.พ. ระเฑียร ศรีมงคล <sup>1</sup>	-	-5/5

4. น.พ. ไพโรจน์ บุญคงชื่น <sup>1</sup>	-	-4/5
5. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์	6/6	2/27/7
6. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	6/6	2/27/7
7. นายธนานันท์ วิไลลักษณ์ <sup>1</sup>	-	-5/5
8. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์	6/6	2/27/7
9. นายศิริชัย รัตมีจันทร์	6/6	2/27/7
10. นายประชา พัทยาการ <sup>1</sup>	-	-5/5
11. นายไพโรจน์ วโรภาส <sup>2</sup>	-6	-

หมายเหตุ: <sup>1</sup> กรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งเมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2556 และไม่มีการประชุมในไตรมาสหนึ่งภายหลังการแต่งตั้ง

<sup>2</sup> นายไพโรจน์ วโรภาส พ้นจากการเป็นกรรมการของบริษัทฯ เมื่อวันที่ 30 เมษายน 2555

## 10.2 คณะเจ้าหน้าที่บริหาร



ณ วันที่ 17 มีนาคม 9 พฤษภาคม 2557 บริษัทฯ มีผู้บริหารทั้งหมด 5 ท่าน ดังนี้

ชื่อ	ตำแหน่ง
1. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์	กรรมการผู้จัดการ และรักษาการผู้อำนวยการฝ่ายการตลาดและการขาย
2. นางสาวกฤษมา เกิดผลดวงกมล ตันตระกูลเกียรติยศ	ผู้จัดการอาวุโสส่วนบัญชี และรักษาการผู้จัดการฝ่ายการเงินและบัญชี
3. นางสาวรุ่งจิรา ไกรวิวัฒน์ <sup>1</sup>	ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารการบริการลูกค้าสัมพันธ์และรักษาการ ผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. ร้อยเอกพญงค์ศักดิ์ ศิลากุล	รักษาการผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
45. นางรัชดา นีวาตะบุตร	ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคลและธุรการ
56. นายวุฒินันท์ ชุมภู	ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล

หมายเหตุ <sup>1</sup> คุณรุ่งจิรา ไกรวิวัฒน์ ได้รับการแต่งตั้งในตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่ายบริหารการบริการลูกค้าสัมพันธ์จากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ส่วนตำแหน่งรักษาการผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ระหว่างรอการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการในการประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ ครั้งถัดไป

### 40-210.3 เลขานุการบริษัท

ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ ครั้งที่ 31/2557 เมื่อวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 9 พฤษภาคม 2557 ได้อนุมัติแต่งตั้ง นางสาวชฎาภากร ไพฑูรย์กฤษมา-เกิดผล เป็นเลขานุการบริษัท เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 (รวมทั้งที่ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติม)

โดยเลขานุการบริษัทฯ มีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ความระมัดระวัง และความซื่อสัตย์สุจริต เป็นไปตามกฎหมาย และกฎระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. ดูแลกิจกรรมของคณะกรรมการบริษัทฯ รวมทั้งให้คำแนะนำแก่กรรมการเกี่ยวกับข้อบังคับของบริษัทฯ และกฎระเบียบต่างๆ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. จัดการและประสานงานการประชุมคณะกรรมการคณะอนุกรรมการบริษัทฯ และการประชุมผู้ถือหุ้น รวมทั้งดูแลและประสานงานให้มีการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ ข้อบังคับของบริษัทฯ มติคณะกรรมการ/ที่ประชุมผู้ถือหุ้น ตลอดจนข้อกำหนดทางด้านกฎหมายและกฎระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้อง
4. จัดทำและเก็บรักษาเอกสารต่างๆ ของบริษัทฯ ได้แก่ ทะเบียนกรรมการ หนังสือนัดประชุม รายงานการประชุม คณะกรรมการบริษัทฯ และผู้ถือหุ้น รายงานประจำปีของบริษัทฯ เป็นต้น
5. เก็บรักษารายงานการมีส่วนได้เสียที่รายงานโดยกรรมการหรือผู้บริหารของบริษัทฯ รวมทั้งจัดส่งสำเนารายงานดังกล่าวให้ประธานกรรมการบริษัทฯ และประธานกรรมการตรวจสอบ ภายใน 7 วันทำการนับแต่วันที่บริษัทฯ ได้รับรายงานนั้น

ในกรณีที่เลขานุการบริษัทฯ พ้นจากตำแหน่ง หรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะสรรหาและคัดเลือกผู้ที่จะดำรงตำแหน่งเลขานุการบริษัทฯ คนใหม่ เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทฯ พิจารณาแต่งตั้งภายใน 90 วัน นับแต่วันที่เลขานุการบริษัทฯ คนเดิมพ้นจากตำแหน่งหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ และให้คณะกรรมการมีอำนาจมอบหมายให้กรรมการคนใดคนหนึ่งปฏิบัติหน้าที่แทนในช่วงเวลาดังกล่าว

#### 40-310.4 คำตอบแทนกรรมการและผู้บริหาร

##### 40-3-110.4.1 คำตอบแทนกรรมการ

บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายค่าตอบแทนกรรมการไว้อย่างชัดเจนและโปร่งใส โดยค่าตอบแทนอยู่ในระดับที่เหมาะสม เทียบเคียงได้กับอุตสาหกรรมลักษณะเดียวกัน และเพียงพอที่จะรักษากรรมการที่มีคุณสมบัติที่ต้องการไว้ได้ กรรมการที่ได้รับมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นในคณะอนุกรรมการต่างๆ จะได้รับค่าตอบแทนเพิ่มตามปริมาณความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น ซึ่งคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะเป็นผู้พิจารณาค่าตอบแทนในเบื้องต้นแล้วนำเสนอข้อมูลที่เสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อพิจารณาก่อนนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่ออนุมัติ ทั้งนี้บริษัทฯ จะเปิดเผยหลักเกณฑ์และค่าตอบแทนกรรมการเป็นรายบุคคลไว้ในรายงานประจำปี (Annual Report) และแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ของบริษัทฯ โดยค่าตอบแทนกรรมการและอนุกรรมการสำหรับปี 2556 ที่ได้รับอนุมัติจากที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2556 เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2556 เป็นวงเงินรวมไม่เกิน 4 ล้านบาท โดยกำหนดค่าเบี้ยประชุมสำหรับกรรมการที่เข้าร่วมประชุมตามรายละเอียดดังนี้

คณะกรรมการบริษัทฯ และคณะกรรมการตรวจสอบ

ประธานกรรมการ จำนวน 20,000 บาทต่อครั้ง  
กรรมการ จำนวน 10,000 บาทต่อครั้ง

คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน และกรรมการกำกับดูแลกิจการ

ประธานกรรมการ จำนวน 15,000 บาทต่อครั้ง  
กรรมการ จำนวน 10,000 บาทต่อครั้ง

**ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน**

ในปี 2555 และในไตรมาส 1 ปี 2556 บริษัทฯ ไม่มีการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินให้แก่กรรมการ ใดๆก็ตาม ในไตรมาส 2 แรกของปี 2556 บริษัทฯ มีการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินให้แก่กรรมการดังนี้

รายชื่อคณะกรรมการ	วันที่ 1 มกราคม ถึงวันที่ 31 ธันวาคม ปี 2556			
	คณะกรรมการบริษัท	คณะกรรมการตรวจสอบ	คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	กรรมการกำกับดูแลกิจการ
1. นายวิชัย ศรีขวัญ	100,000	40,000	15,000	=
2. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ	50,000	40,000	=	15,000
3. น.พ. ระเทียร ศรีมงคล	50,000	80,000	10,000	10,000
4. น.พ. ไพโรจน์ บุญคงชื่น	40,000	40,000	=	=
5. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์	50,000	=	=	=
6. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	50,000	=	=	=
7. นายธนาพันธ์ วิไลลักษณ์	50,000	=	=	=
8. นางสุกัญญา วนิชจักรวงศ์	50,000	=	=	=
9. นายศิริชัย รัศมีจันทร์	50,000	=	=	10,000
10. นายประชา พัทธยากร	50,000	=	=	=
<b>รวม</b>	<b>540,000</b>	<b>200,000</b>	<b>25,000</b>	<b>35,000</b>

**ค่าตอบแทนอื่น**

-ไม่มี-

**40.3-210.4.2 ค่าตอบแทนผู้บริหาร**

ค่าตอบแทนผู้บริหารเป็นไปตามหลักการและนโยบายที่คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนกำหนด ซึ่งเชื่อมโยงกับผลการดำเนินงานของบริษัทฯและผลการดำเนินงานของผู้บริหารแต่ละท่าน

**ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน**

ในปี 2556 บริษัทฯ มีการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินให้แก่ผู้บริหารดังนี้

ค่าตอบแทน	จำนวนราย	จำนวนเงิน (บาท)
เงินเดือน	5	9,790,600.00
โบนัส	4	1,277,775.00
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	5	746,960.00
รวม	5	11,815,335.00

ค่าตอบแทนอื่น

-ไม่มี-

10.410.5บุคลากร

จำนวนพนักงาน

บริษัทฯ มีจำนวนพนักงานในช่วงระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา โดยแบ่งตามสายงานได้ดังนี้

สายงาน	ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2553	ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2554	ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2555	ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2556
ฝ่ายการตลาดและการขาย	35	45	48	52
ฝ่ายบริหารการบริการลูกค้าสัมพันธ์	1,187	2,573	1,652	1,191
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	34	40	55	68
ฝ่ายการเงินและบัญชี	44	11	11	14
ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและธุรการ	35	57	43	45
รวม	1,305	2,730	1,809	1,370

ในปี 2554 พนักงานของบริษัทฯ ลดลงจาก 2,730 คน ในปี 2554 เป็น 1,809 คน และ 1,370 คน ในปี 2555 และปี 2556 ตามลำดับ เนื่องจากในปี 2555 และ ปี 2556 บริษัทฯ ไม่ประสงค์จะต่อสัญญาการให้บริการลูกค้าจำนวน 2 โครงการ และ 3 โครงการ ซึ่งเป็นการให้บริการประเภทบริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) เนื่องจากผลตอบแทนจากโครงการต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานของบริษัทฯ อย่างไรก็ตามบริษัทฯ ได้มีการหาลูกค้าประเภทการบริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) เข้ามาทดแทน เนื่องจากให้ผลตอบแทนที่ดีกว่า แต่ใช้จำนวนบุคลากรที่น้อยกว่า ทั้งนี้ จำนวนบุคลากรในโครงการที่ยกเลิก รวมทั้งในโครงการใหม่ขนาดเล็กบางโครงการที่ต้องการพนักงานในการให้บริการจำนวนไม่มาก บริษัทฯ ได้จ้างช่วงเวลาพนักงานที่ทำงานอยู่ในปัจจุบันเพิ่มเติม แทนการจัดหาและว่าจ้างพนักงานใหม่ เพื่อลดต้นทุนทางด้านการฝึกอบรม ดังนั้นเป็นผลทำให้จำนวนพนักงานในฝ่ายบริหารการบริการลูกค้าสัมพันธ์ลดลงจำนวน 921 คน และ 461 คน ตามลำดับ ทั้งนี้พนักงานในโครงการที่ถูกยกเลิกส่วนใหญ่กลุ่มดังกล่าวมีลักษณะการจ้างงานแบบตามสัญญา (Contract)

ทั้งนี้บริษัทฯ ย่อยไม่มีพนักงาน

ค่าตอบแทนของพนักงาน

ในปี 25565 บริษัทฯ มีการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินให้แก่พนักงานดังนี้

ค่าตอบแทน	จำนวนราย	จำนวนเงิน (บาท)
เงินเดือน	1,370	239,404,571.00
โบนัส	1,007	24,980,586.67
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	170	2,390,127.13
รวม	1,370	297,511,103.28

#### 40-510.6 กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

บริษัทฯ ได้จัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพโดย ได้มอบหมายให้ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้จัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของบริษัทฯ ทั้งนี้บริษัทฯ ย่อมมิได้มีการจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเนื่องจากไม่มีพนักงาน

#### 40-610.7 นโยบายการบริหารและพัฒนาบุคลากร

บริษัทฯ มีนโยบายมุ่งสู่การส่งมอบบริการที่เป็นเลิศ และเกินความคาดหวังของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยมุ่งเน้นการสร้างความแตกต่างในการบริการจากคุณภาพของ “คน” ซึ่งเป็นทรัพยากรหลักในการให้บริการลูกค้า บริษัทฯ เล็งเห็นความสำคัญว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่มีค่าซึ่งจะต้องรักษา และ พัฒนาขีดความสามารถให้สูงขึ้น เพื่อเป็นพลังในการขับเคลื่อนที่สำคัญขององค์กร จึงให้ความสำคัญในการพัฒนาพนักงานทุกระดับอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เป็นการสร้างทุนทางปัญญาให้เกิดขึ้นในองค์กร ดังนั้น เป้าหมายของการพัฒนาพนักงาน คือ เพื่อพัฒนาพนักงานในทุกระดับให้มีความรู้ความสามารถ ทักษะ ทศนคติที่ดี และมีศักยภาพสูง เพื่อสร้างความพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายที่บริษัทฯ ตั้งไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ และ สร้างผลตอบแทนทางธุรกิจในระยะยาวอย่างยั่งยืน

บริษัทฯ มีนโยบายหลักในการพัฒนาพนักงาน ดังนี้

**นโยบายวางแผนพัฒนาอาชีพ** เป็นการวางแผนพัฒนาอาชีพเป็นรายบุคคลทั้งในระดับบริหารและปฏิบัติการ เพื่อให้พนักงานรับทราบเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพของตนเอง โดยมีการประเมินขีดความสามารถของพนักงานเพื่อเปรียบเทียบขีดความสามารถที่พนักงานมีกับขีดความสามารถที่บริษัทฯ คาดหวัง โดยมุ่งเน้นเรื่องความสามารถหลักที่ทุกคนต้องมี (Generic Competency) ความสามารถด้านการบริหาร (Managerial Competency) และความรู้ความชำนาญในสาขาวิชาชีพ (Functional Competency) เพื่อนำไปวิเคราะห์วางแผนและดำเนินการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานเป็นรายบุคคล ด้วยรูปแบบการพัฒนาที่หลากหลายแนวทางให้แก่พนักงานทุกระดับ

**นโยบายพัฒนาศักยภาพของพนักงาน** โดยผู้บริหารและพนักงานทุกคนจะได้รับการพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพตามทิศทางที่บริษัทฯ วางไว้เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน รวมถึงทัศนคติของพนักงาน มีการจัดเตรียมให้ผู้บริหารหรือพนักงานมีความพร้อมกับตำแหน่งที่สูงขึ้นหรือเพิ่มขีดความสามารถในการทำงาน ซึ่งการเรียนรู้และพัฒนานั้นมีทั้งจัดอบรมภายในและภายนอกองค์กร รวมไปถึงเครื่องมือในการพัฒนาอื่นๆ เช่น การเรียนรู้จากผู้มีประสบการณ์ (Coaching) การเรียนรู้จากการทำงาน (On the Job Training) การเรียนรู้จากการแลกเปลี่ยน (Knowledge Management) ฯลฯ

**นโยบายรักษาผู้มีศักยภาพสูงในองค์กร** มีจัดทำหลักสูตรหรือเครื่องมือในการพัฒนาพิเศษและเตรียมวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพ เช่น การหมุนเวียนงาน (Job Rotation) การมอบหมายงานพิเศษ (Job Assignment) และ Talent Monitor ฯลฯ เพื่อ

รองรับการเติบโตแบบก้าวกระโดด โดยเฉพาะพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดี (High Performance) และมีศักยภาพสูง (High Potential) ให้ดึงความรู้ ความสามารถ และศักยภาพที่มีอยู่มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ รวมถึงมีความรู้สึกผูกพันพร้อมที่จะอุทิศตนในการทำงานเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กร

**นโยบายพัฒนาผู้บริหาร** บริษัทฯ ได้ดำเนินการพัฒนาผู้บริหารโดยจัดหลักสูตรการบริหารระดับสูง เพื่อให้ระดับผู้บริหารได้พัฒนาทักษะความเป็นผู้นำ ควบคู่ไปกับการเพิ่มองค์ความรู้ใหม่ๆ ในการเสริมสร้างความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการปรับระดับตำแหน่งต่างๆ ให้สอดคล้องกับความก้าวหน้าและส่งเสริมธุรกิจทุกสายธุรกิจของบริษัทฯ ให้สามารถแข่งขันและพร้อมก้าวสู่ความเป็นผู้นำในกลุ่มธุรกิจที่ดำเนินได้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งได้ออกแบบหลักสูตรการพัฒนาโดยเฉพาะสำหรับผู้บริหารของบริษัทฯ อาทิ Executive Development Program, Young Executive Development Program, Modern Manager ฯลฯ

**นโยบายการพัฒนาเพื่อการเลื่อนขั้น และ ตำแหน่ง** บริษัทฯ มีการออกแบบโปรแกรม การพัฒนาพนักงาน และ ผู้บริหารที่จะได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับผู้บริหารและพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในการทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น และ ความรับผิดชอบที่มากขึ้น โปรแกรมการพัฒนาเพื่อการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เป็นการออกแบบโปรแกรมให้สอดคล้องกับความสามารถ (Competency) ของพนักงานโดยเฉพาะ (Individual Competency) อาทิ โครงการ “Go To : Leader, Supervisor Program”, “Go To : Trainer, QA Program”, ซึ่งโครงการ “Go To : Program” นี้จะใช้กับพนักงานในระดับปฏิบัติการ สำหรับผู้บริหารจะมีโครงการ “Butterfly Program” เป็นโปรแกรมที่พัฒนาสมรรถนะทางด้านการบริหารจัดการให้กับผู้บริหารใหม่ที่จะเลื่อนตำแหน่งของบริษัทฯ ให้มีความรู้ความเข้าใจในหลักการบริหารจัดการ ก่อนที่จะเริ่มทำงานจริง

### ตัวอย่างหลักสูตรการอบรม

หลักสูตรการอบรมสำหรับ เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ อาทิ

- การบริการที่เป็นเลิศ
- เทคนิคการรับโทรศัพท์ และ เทคนิคการบริการลูกค้า
- เทคนิคการรับคำร้องเรียนของลูกค้า
- การฝึกใช้ระบบ (Contact Center System and CRM) ในการให้บริการลูกค้า

หลักสูตรสำหรับหัวหน้างาน อาทิ

- การ Coaching พนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- การควบคุมและพัฒนาคุณภาพการบริการ
- การบริหารทีมงาน การทำงานเป็นทีม
- Modern Supervisory Skill

หลักสูตรสำหรับผู้จัดการ อาทิ

- Modern Manager
- การบริหารความเสี่ยง
- การบริหารโครงการ
- การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
- การจัดทำแผนกลยุทธ์ และ การวางแผนงาน

#### หลักสูตรอื่นๆ อาทิ

- การสื่อสารภาษาอังกฤษในธุรกิจ
- Lean Management
- พลังแห่งการสร้างความสัมพันธ์
- การคิดอย่างมีระบบ
- กฎหมายระหว่างประเทศ การทำธุรกิจในประเทศ CLMV
- Happy Money สำหรับมนุษย์เงินเดือน
- การจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001
- มาตรฐานระบบ ISO 20000
- มาตรฐานระบบ ISO 27001
- การบริหารภาษี การคำนวณ ภาษี หัก ณ ที่จ่าย

#### 40.710.8 ข้อพิพาทด้านแรงงาน

บริษัทฯ ไม่มีข้อพิพาทด้านแรงงานที่สำคัญในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา