การขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน

นโยบายและเป้าหมายการจัดการด้านความยั่งยืน

นโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

บริษัทฯ ตระหนักถึงผลกระทบจากการดำเนินงานที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีนัยสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ปัจจุบัน บริษัทฯ ได้ยึดหลักการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนให้ครอบคลุมมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็น “ผู้นำบริษัทประกันภัยด้านบริการที่เป็นเลิศ นวัตกรรมและอินชัวร์เทค ด้วยบุคลากรที่มีคุณภาพและศักยภาพสูง” ด้วยการดำเนินงานภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีขององค์กร ความรับผิดชอบต่อสังคม การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดทางการต่างๆ และคำนึงถึงผลกระทบต่อผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

เป้าหมายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

1. สนับสนุนและส่งเสริมด้านนวัตกรรมและการนำ Digital Technology มาปรับใช้ในกระบวนการ เพื่อยกระดับการบริการให้แก่ลูกค้าได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว
2. เร่งพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่หลากหลาย โดยเน้นประกันภัยแบบเฉพาะรายบุคคล เพื่อตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มในสังคม
3. ขยายคู่ค้า หรือพันธมิตรทางธุรกิจที่มีการดำเนินงานสอดคล้องกับองค์กร ซึ่งต้องยึดหลักปฏิบัติตามข้อกำหนดและจรรยาบรรณทางธุรกิจ
4. มุ่งมั่นการรักษาความสมดุลทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มของบริษัทฯ เพื่อมุ่งสู่การเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร
5. เน้นปลูกจิตสำนึกบุคลากรของบริษัทฯทุกระดับชั้น ให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม
6. มุ่งมั่นป้องกัน ลดผลกระทบ ที่อาจเกิดจากกิจกรรม หรือการดำเนินการต่างๆของบริษัทฯที่มีผลต่อสิ่งแวดล้อม สนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อมให้อยู่ในสภาพที่ดี และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และพลังงาน ที่มีอยู่อย่างจำกัด
7. คำนึงถึงการจัดสวัสดิการไว้อย่างเหมาะสมต่อการใช้ชีวิตของพนักงาน รวมถึงมีการจัดกิจกรรม หลักสูตรการอบรม เพื่อผลักดัน หรือส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรมากยิ่งขึ้น

การจัดการผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

ห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจ โดยมุ่งเน้นในการดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างสมดุล ด้วยการระบุและวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่คุณค่า ระบุประเด็นความคาดหวัง หรือข้อ

กังวล เพื่อนำไปกำหนดแนวทางการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสมสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่ม และเพื่อให้บริหารจัดการห่วงโซ่คุณค่าธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แผนภาพของห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัทฯ ทั้ง 9 กลุ่ม ประกอบด้วย

การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบนห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจ

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจด้วยการมุ่งเน้นการสร้างส่วนและคุณค่าโดยรวมให้เกิดแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างสมดุล โดยการจัดกิจกรรม การดำเนินงาน ที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่มของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียตามความเหมาะสม ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยในปี 2564 บริษัทฯ ดำเนินกิจกรรมในแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสรุปผลการดำเนินกิจกรรม ดังนี้

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ	แนวทางการสร้างการมีส่วนร่วม	ประเด็นข้อกังวล หรือความคาดหวัง	แนวทางการดำเนินการเพื่อตอบสนองประเด็นข้อกังวล หรือ ความคาดหวัง
ผู้ถือหุ้น	สื่อสาร ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจที่สำคัญของบริษัทฯ อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันต่อเหตุการณ์ โดยผ่านช่องทาง Website ของบริษัทฯ และช่องทางตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	การเติบโตอย่างต่อเนื่องของผลประกอบการทางธุรกิจของบริษัทฯ ท่ามกลางสภาพการแข่งขันในอุตสาหกรรม และสถานการณ์การระบาดของโรค Covid-19 ที่ทวีความรุนแรงมากขึ้น	มีการจัดทำแผนธุรกิจและกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จที่ชัดเจน เช่น ยอดขายของประกันภัยรถยนต์ (Motor insurance) และ ยอดขายของประกันภัยที่ไม่ใช่รถยนต์ (Non-motor insurance) รวมทั้งกำหนดเป้าหมายของกำไรในการรับประกันภัย เป็นต้น
	สร้างผลประโยชน์ในระยะยาวให้แก่ผู้ถือหุ้น		มีการศึกษาการทำตลาดที่เจาะไปกลุ่มเป้าหมายที่มีศักยภาพมากขึ้น เพื่อให้สามารถสร้างผลตอบแทนทางธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมุ่งเน้น Business Transformation เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ	แนวทางการสร้างการมีส่วนร่วม	ประเด็นข้อกังวล หรือความคาดหวัง	แนวทางการดำเนินการเพื่อตอบสนองประเด็นข้อกังวล หรือ ความคาดหวัง
ลูกค้า	สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพตรงความต้องการของลูกค้า	การพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการยกระดับการบริการ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วทันต่อเวลา	มีทีมคิดค้น พัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยใหม่ๆ โดยมุ่งเน้นกลุ่มเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น
	มีช่องทางในการอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าที่หลากหลาย อาทิ Website และ Application ของบริษัท รวมทั้งมีสาขารองรับทั่วประเทศ	การรักษา และสร้างความจงรักภักดีต่อแบรนด์ให้แก่ลูกค้า	เร่งพัฒนาโปรแกรม Customers' engagement ผ่านระบบ Digital Platform เช่น ผ่านเกมส์ ผ่านกิจกรรมต่างๆบน Line และ Facebook ของบริษัทฯ
	สำรวจความพึงพอใจของลูกค้าประจำทุกๆเดือน	การตอบสนองต่อการร้องขอและความช่วยเหลืออย่างทันท่วงที	พัฒนานวัตกรรม และเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับการให้บริการลูกค้าในด้านต่างๆ อย่างครบวงจร
	เปิดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนสำหรับลูกค้าผ่านทาง Website ของบริษัทฯ รวมทั้งมีหน่วยงานเฉพาะในการส่งเสริมรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้ากับบริษัทฯ		นำข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากลูกค้า มาวิเคราะห์ และดำเนินการปรับปรุง แก้ไข อย่างรวดเร็ว และเป็นระบบ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ	แนวทางการสร้างการมีส่วนร่วม	ประเด็นข้อกังวล หรือ ความคาดหวัง	แนวทางการดำเนินการเพื่อตอบสนองประเด็นข้อกังวล หรือ ความคาดหวัง
พนักงาน	มีคณะกรรมการ HR เพื่อให้คำแนะนำการปฏิบัติในด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล	สามารถวางแนวทางและโอกาสในการเติบโตความก้าวหน้าในอาชีพ และสวัสดิการของพนักงานทุกระดับ	ส่งเสริมและพัฒนาทักษะความรู้พนักงานอย่างต่อเนื่อง ตามแผนงานด้านการพัฒนาบุคลกรของบริษัทฯ เช่น โครงการ Talent/Fast Track เพื่อวางแผนเติบโตในสายอาชีพ
	ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เปรียบเทียบกับเป้าหมายและดัชนีวัดผลตามหลักการ Balanced Scorecard/KPI เป็นประจำทุกปี		
	มีการจัดกิจกรรมให้พนักงานทุกคนแสดงความสามารถอย่างเต็มที่		ปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้เหมาะสมทั้งการใช้เทคโนโลยี พื้นที่การทำงาน ปรับปรุงอุปกรณ์ และการออกแบบวิธีการทำงานแบบใหม่ให้เป็น Automation มากขึ้น
	รับฟังข้อเสนอแนะของพนักงานทุกระดับชั้นโดยไม่เลือกปฏิบัติ ผ่านช่องทางการสื่อสารภายในของบริษัทฯ	การมีสภาพแวดล้อมและพื้นที่ที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานการมีอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ และอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน และมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	กำหนดนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลที่เปิดกว้างและยอมรับเรื่องความหลากหลายในการรับพนักงานและการปฏิบัติต่อพนักงานโดยไม่เลือกปฏิบัติ
เจ้าหนี้	ดำเนินธุรกิจกับเจ้าหนี้ทุกประเภทด้วยการปฏิบัติอย่างถูกต้อง และไม่ปกปิดข้อเท็จจริงหรือข้อมูลที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อเจ้าหนี้	สามารถดำรงชื่อเสียงของบริษัทฯ และรักษาความสามารถในการชำระหนี้และปฏิบัติต่อเจ้าหนี้ด้วยความเท่าเทียมกัน	บริษัทฯ ยึดมั่นการดำเนินธุรกิจ ตามหลักจริยธรรม ด้วยการปฏิบัติต่อเจ้าหนี้ตามกฎหมายอย่างถูกต้อง และตามเงื่อนไขสัญญาที่มีไว้ต่อกัน รวมทั้งมุ่งมั่นบริหารกิจการให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ	แนวทางการสร้างการมีส่วนร่วม	ประเด็นข้อกังวล หรือความคาดหวัง	แนวทางการดำเนินการเพื่อตอบสนองประเด็นข้อกังวล หรือ ความคาดหวัง
คู่ค้า/คู่สัญญา	พิจารณาคัดเลือกคู่ค้าด้วยความเป็นธรรม และโปร่งใส	ทั้งบริษัทฯ และคู่ค้า/คู่สัญญาเคารพและปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อตกลงที่มีต่อกัน ตลอดจนไม่เรียกหรือไม่รับ หรือจ่ายผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่สุจริตในการติดต่อทำธุรกิจร่วมกัน	กำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกคู่ค้าไว้อย่างชัดเจน โดยปฏิบัติอย่างสุจริตและเป็นธรรม
	ร่วมกันทำกิจกรรมทางธุรกิจ เช่น ประชุมงานสัมมนา เป็นต้น เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ทางธุรกิจกันและกัน	บริษัทฯ และคู่ค้า/คู่สัญญาร่วมกันสนับสนุนและพัฒนากิจกรรมทางธุรกิจของกันและกัน เพื่อตอบสนองความต้องของลูกค้าของกันและกันอย่างต่อเนื่อง	เร่งพัฒนาระบบการทำงานร่วมกัน ด้วยเทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานให้สะดวก ง่าย ยิ่งขึ้น
คู่แข่งทางการค้า	บริษัทฯ ยึดมั่นไม่กระทำการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของคู่แข่งทางการค้า	สามารถรักษาระดับความเป็นผู้นำของตลาดประกันภัยได้อย่างต่อเนื่อง และดำรงชื่อเสียงของบริษัทฯให้ลูกค้าเชื่อมั่น	กำหนดนโยบายในการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม โปร่งใส ปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้าตามกรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี โดยต้องถูกต้องตามข้อกฎหมาย และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
	บริษัทฯ ยึดมั่นไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นลับทางการค้าของคู่แข่ง		
ภาครัฐ	ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลข่าวสารตามที่หน่วยงานทางการร้องขอ อย่างครบถ้วน รวมถึงดำเนินธุรกิจตามข้อกฎหมายและประกาศของทางการที่เกี่ยวข้อง	สามารถรักษาและเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับภาครัฐ และไม่ปฏิบัติผิดข้อกฎหมายและประกาศของทางการ	สนับสนุนนโยบายภาครัฐที่เกี่ยวข้อง และปฏิบัติตามข้อกฎหมายและประกาศของทางการ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ	แนวทางการสร้างการมีส่วนร่วม	ประเด็นข้อกังวล หรือความคาดหวัง	แนวทางการดำเนินการเพื่อตอบสนองประเด็นข้อกังวล หรือ ความคาดหวัง
ชุมชน สังคม และ สิ่งแวดล้อม	มีการจัดกิจกรรม สาธารณประโยชน์ ร่วมพัฒนา ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	การร่วมพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อช่วยบรรเทาทุกข์ และยกระดับความเป็นออยู่ของชุมชนที่ดีมากยิ่งขึ้น	ส่งเสริมรูปแบบ หรือกิจกรรมที่สร้างการมีส่วนร่วมกับสังคมชุมชน เช่น การบริจาคสิ่งของที่จำเป็น เครื่องดื่ม ให้แก่ชุมชนที่ต้องการความช่วยเหลือ
	มีกิจกรรมปลูกจิตสำนึกพนักงานในเรื่องการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและรักษาสิ่งแวดล้อม	พนักงานทุกระดับสามารถใช้พลังงานอย่างรู้คุณค่า เช่น ลดการใช้กระดาษในการผลิตกรมธรรม์ เพื่อลดการเกิดก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์	บริหารจัดการการปฏิบัติการ เพื่อลดผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจ เช่น การลดกระดาษจากการออกกรมธรรม์ประกันภัย โดยการกำหนด และสนับสนุนในการผลักดันการออกกรมธรรม์เป็นแบบ E-policy ให้แก่ลูกค้าแทน

การจัดการด้านความยั่งยืนในมิติสิ่งแวดล้อม

นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญต่อด้านสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้บริษัทฯ ได้จัดอบรมให้ความรู้ เกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้บรรจุในหลักสูตรปฐมนิเทศ เพื่อเป็นแนวคิดและแนวทางปฏิบัติ รวมถึงการปลูกฝังให้พนักงานใช้พลังงาน น้ำ อย่างประหยัดและรู้คุณค่า และเพื่อลดขยะ ของเสีย และมลพิษ

การบริหารจัดการและผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

1. การจัดการด้านพลังงาน

บริษัทฯ มีการประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร สำหรับการปิดเครื่องปรับอากาศหลังเลิกงาน การปิดไฟ ปิดหน้าจอคอมพิวเตอร์ช่วงพักเที่ยง และรณรงค์ให้พนักงานเดินขึ้น-ลงบันได ชั้นที่ 1-3 แทนการใช้ลิฟท์ เพื่อช่วยประหยัดพลังงาน

2. การจัดการน้ำ

บริษัทฯ มีการบำรุงรักษาอุปกรณ์ ก๊อกน้ำ โถสุขภัณฑ์ อ่างล้างมือ เป็นประจำทุกปี เพื่อไม่ให้เกิดจะรั่วไหลและเป็นการลดค่าใช้จ่ายด้านน้ำ

3. การจัดการขยะ ของเสีย และมลพิษ

บริษัทฯ มีการจัดกิจกรรม และประชาสัมพันธ์โครงการบริจาคต่างๆ เช่น โครงการส่งพลาสติกกลับบ้าน เพื่อลดปริมาณขยะพลาสติกที่ทำลายสิ่งแวดล้อม โดยส่งต่อพลาสติกที่ไม่ใช้แล้ว เข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล เพื่อหมุนเวียน

กลับมาใช้ประโยชน์ต่อไป หรือโครงการส่งมอบปฏิทินตั้งโต๊ะที่ไม่ใช้แล้วให้กับห้องสมุดกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช เพื่อนำไปดัดแปลงเป็นสื่อการเรียนการสอน และจัดทำสมุดอักษรเบรลล์ให้แก่โรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชินูปถัมภ์ เป็นต้น

4. การจัดการเพื่อลดปัญหาก๊าซเรือนกระจก

บริษัทฯ มีการส่งเสริม ผลักดัน และประชาสัมพันธ์แก่ลูกค้าในการออกกรมธรรม์ประกันภัยเป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-policy) แทนแบบกระดาษ เพื่อช่วยลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์สู่ชั้นบรรยากาศของโลก จากสถิติการใช้กระดาษ เมื่อเปรียบเทียบจำนวนการใช้กระดาษในปี 2564 ลดลงกว่าในปี 2563 จำนวน 600 รีม เท่ากับการประหยัดกระดาษได้ถึง 1.5 ตัน หรือเท่ากับช่วยรักษาต้นไม้ได้ถึง 25.5 ต้น ส่งผลให้ลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์สู่ชั้นบรรยากาศได้ถึง 1,710 กิโลกรัม (อ้างอิงการคำนวณขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก)

การจัดการด้านความยั่งยืนในมิติสังคม

นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสังคม

นโยบายด้านสังคมและสิทธิมนุษยชน

บริษัทฯ มีนโยบายส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎหมายสิทธิมนุษยชน เคารพในสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยจะไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคลใดๆ ด้วยเรื่องเชื้อชาติ สีผิว ศาสนา เพศ อายุ หรือสถานภาพอื่นใดที่ถือเป็นสิทธิมนุษยชน โดยบริษัทฯ จะตั้งมั่นอยู่บนหลักของเสรีภาพ และความเสมอภาค

การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

บริษัทฯให้ความสำคัญกับพนักงานโดยถือว่าพนักงานคือทรัพยากรสำคัญที่มีส่วนช่วยให้เป้าหมายของบริษัทฯ บรรลุผลสำเร็จ ตลอดจนปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเสมอภาค เป็นธรรม และเคารพในสิทธิของพนักงานโดยไม่แบ่งแยก

บริษัทฯ มีการสรรหาว่าจ้างที่โปร่งใส ยึดตามคุณสมบัติและความสามารถตามตำแหน่งงานพนักงานได้รับค่าตอบแทน การขึ้นค่าจ้าง และโบนัสตามผลงานประจำปีของพนักงานที่เหมาะสมตามตำแหน่งหน้าที่และตามศักยภาพ บริษัทฯมีการพิจารณาทบทวนปรับปรุงแก้ไขระเบียบสวัสดิการต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสมอยู่เสมอ

บริษัทฯมีระเบียบหลักเกณฑ์ที่เป็นธรรมและเสมอภาคสำหรับการคัดเลือก การแต่งตั้ง และการโยกย้ายตำแหน่งของพนักงาน โดยมีการเสนอพิจารณาตามคุณสมบัติ และความเหมาะสม นอกจากนี้ ในการเสนอลงโทษทางวินัย บริษัทฯมีการตั้งคณะกรรมการสอบวินัยพนักงาน และดำเนินการอย่างมีหลักการและเหตุผล ภายใต้ข้อกำหนดในข้อบังคับการทำงาน

ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงาน

บริษัทฯสนับสนุนให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี จึงได้จัดให้มีคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) ทั้งสำนักงานใหญ่และสาขา เพื่อทำหน้าที่พัฒนา ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในที่ทำงานของบริษัทฯ และติดตามระบบความปลอดภัย อาชีวอนามัย และให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยความปลอดภัยในการทำงาน และ/หรือมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงาน คณะกรรมการความปลอดภัยฯ ยังมีหน้าที่

จัดทำนโยบาย แผนงานประจำปี กิจกรรมด้านความปลอดภัย หรือโครงการอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน อาทิ การรณรงค์ภายในองค์กร “โครงการขับขี่ปลอดภัยคาดเข็มขัดนิรภัยใส่หมวกกันน็อค” โดยมีเป้าหมายเป็นองค์กรที่ปราศจากอุบัติเหตุและความสูญเสียจากการเกิดอุบัติเหตุ การประสบอันตราย หรือการเจ็บป่วยอันเนื่องจากการทำงาน หรือความไม่ปลอดภัยในสถานที่ทำงานอันเกิดการสูญเสียชีวิตและทรัพย์สิน

คณะกรรมการความปลอดภัยฯได้ดำเนินการตรวจพื้นที่อาคารสำนักงาน และจัดประชุมเพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงด้านความปลอดภัยให้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนติดตามความคืบหน้าการแก้ไขปรับปรุงเป็นประจำทุกเดือน นอกจากนี้ บริษัทฯยังได้ตรวจสอบและเปลี่ยนอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าตามมาตรฐานอายุการใช้งาน ตรวจสอบและปรับปรุงระบบแอร์ ลิฟท์ ไฟแสงสว่างภายในอาคาร แสงสว่างบริเวณลานจอดรถและรอบๆ อาคาร และน้ำดื่มพนักงานให้ได้มาตรฐานถูกสุขลักษณะ รวมถึงการตรวจสอบมาตรฐานความสะอาดร้านอาหารสวัสดิการให้ตรงตามมาตรฐานที่กำหนด บริษัทฯได้จัดให้มีการอบรมการเกิดเหตุเพลิงไหม้ในสำนักงานใหญ่ รวมถึงสาขาที่มีพนักงานจำนวนมากเป็นประจำทุกปี โดยฝึกการใช้อุปกรณ์ดับเพลิงและซ้อมอพยพหนีไฟ เพื่อให้พนักงานรู้สาเหตุการเกิดเพลิงไหม้และการใช้อุปกรณ์ระงับเหตุเบื้องต้น รวมถึงหากเกิดเหตุฉุกเฉินภายในอาคาร พนักงานจะสามารถลงจากอาคารไปยังจุดรวมพลได้อย่างถูกวิธีและมีความปลอดภัย

ในปี 2564 ที่ผ่านมาเกิดวิกฤติการแพร่ระบาดของ COVID-19 บริษัทฯ ได้ติดตามข่าวสารและประเมินสถานการณ์เพื่อกำหนดมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของ COVID-19 อย่างเข้มข้น ให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยของพนักงานและประชาชนอย่างสูงสุด โดยร่วมมือกับมาตรการของรัฐบาลอย่างเคร่งครัด ภายในบริษัทฯมีมาตรการคัดกรองที่เข้มงวด จัดให้มีแอลกอฮอล์เจลสำหรับล้างมือทุกชั้น มีแม่บ้านทำความสะอาดบริเวณภายในลิฟท์และภายในสำนักงานอย่างสม่ำเสมอ มีการฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อภายในอาคาร การจัดที่นั่งเว้นระยะห่าง การสื่อสารให้ความรู้ในการปฏิบัติตัวอย่างถูกต้อง รวมถึงจัดให้พนักงานสามารถทำงานที่บ้านได้เพื่อลดความเสี่ยงจากการเดินทางและให้มีระห่างภายในสำนักงานอย่างเหมาะสม มีการติดตามและให้คำแนะนำพนักงานในด้านความปลอดภัยจาก COVID-19 ในช่วงเวลาดังกล่าวด้วย

ทั้งนี้ ในปี 2564 พบว่ามีอัตราพนักงานที่ลาหยุดจากอุบัติเหตุเนื่องจากการทำงานแบ่งเป็น กรณีต่าง ๆ ดังนี้

กรณีบาดเจ็บของพนักงาน	**ชาย**	**หญิง**	**รวม**
ไม่หยุดงาน	-	-	-
หยุดงาน	4	-	4
ทุพพลภาพ	-	-	-
เสียชีวิต	-	-	-
รวม	**4**	**-**	**4**

ด้านสวัสดิการ

บริษัทฯพิจารณาปรับปรุงสวัสดิการของพนักงานให้มีความสอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจอยู่เสมอโดยจัดให้มีคณะกรรมการด้านสวัสดิการ ทำหน้าที่ดูแลเรื่องสวัสดิการของพนักงานให้มีความเท่าเทียมกัน ตลอดจนร่วมหารือและให้ข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการค่าจ้างในเรื่องผลตอบแทนและสวัสดิการต่างๆของพนักงานเพื่อให้มีความเหมาะสม และเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ บริษัทฯได้จัดสิทธิประโยชน์ด้านอื่นๆให้แก่พนักงาน อาทิ เครื่องแบบพนักงาน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ค่ารักษาพยาบาล กระเช้าเยี่ยมผู้ป่วยใน ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล และสวัสดิการเงินกู้พนักงาน เป็นต้น

บริษัทฯส่งเสริมให้พนักงานมีสุขภาพดี โดยจัดให้มีห้องพยาบาลและการตรวจสุขภาพประจำปี ตลอดจนสื่อสารกับพนักงานให้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโรคภัยต่างๆ และแนวทางการรักษาสุขภาพ เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการมีสุขภาพที่ดี

ด้านการพัฒนาบุคลากร

พนักงานทุกคนนับเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจ บริษัทฯ เชื่อมั่นว่าการเติบโตขององค์กรนั้น ขึ้นอยู่กับพนักงานที่มีคุณภาพ บริษัทฯ จึงมีนโยบายมุ่งเน้นการพัฒนา และปรับปรุงระบบการพัฒนาบุคลากรให้มีความทันสมัยสอดคล้องกับยุคปัจจุบันและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง เพื่อเสริมสร้างและพัฒนาให้พนักงานเป็นทั้งคนดีและคนเก่ง ตามวิสัยทัศน์ของบริษัทฯ ที่ว่าสินมั่นคงจะ “เป็นผู้นำด้านบริการ นวัตกรรมและอินชัวร์เทค ด้วยบุคลากรที่มีคุณภาพ และศักยภาพสูง”

การพัฒนาบุคลากร นอกจากจะครอบคลุมทั้งการสร้างบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน มีการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลแล้ว ยังมีการให้โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง (Self Learning and Development) และใช้ศักยภาพที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีเป้าหมายในการพัฒนาพนักงาน คือ การทำให้พนักงานทุกระดับมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะและทัศนคติที่ดี เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน ตลอดจนการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กร ให้เกิดความคุ้นชินจนเป็นพฤติกรรมประจำวัน เช่น การรณรงค์วัฒนธรรมองค์กร และการพัฒนาบุคลากรตามผลประเมินวัฒนธรรมองค์กรแบบ 360 องศา เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และแนวทางในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต บริษัทฯ ได้จัดแบ่งการพัฒนาบุคลากรเป็น 3 กลุ่มหลัก ดังนี้

1) การพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (Performance Improvement)

บริษัทฯ มีการกำหนดแผนการอบรมพัฒนาบุคลากรประจำปี 2 แผนหลัก คือ

1. แผนพัฒนาบุคลากรประจำปี แบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่ม จำแนกตามประเภทของ Competency หรือขีดความสามารถในแต่ละด้าน โดยเนื้อหาของหลักสูตรจะแตกต่างกันไปตามกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

ความสามารถหลัก ได้แก่ ความสามารถที่ทุกคนในองค์กรพึงมี ซึ่งแสดงถึงวัฒนธรรมการทำงานขององค์กรและช่วยให้การพัฒนาบุคลากรเป็นไปในทิศทางเดียวกันที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายการดำเนินงาน

ความสามารถบริหาร ได้แก่ ความสามารถด้านการบริหารที่บุคลากรในองค์กรตามระดับตำแหน่งงานและบทบาทความรับผิดชอบจำเป็นที่ต้องมีในการบริหารตนเอง บริหารงานและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้งานสำเร็จและสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ขององค์กร

ความสามารถตามสายงาน ได้แก่ ความสามารถ ทักษะด้านวิชาชีพที่จำเป็นในการนำไปปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ ซึ่งจะแตกต่างกันตามลักษณะงาน เป็นการพัฒนาเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อช่วยส่งเสริมความเป็นมืออาชีพของแต่ละสายงานให้มีมากยิ่งขึ้น

2. แผนพัฒนาทักษะความสามารถด้าน Digital เป็นแผนที่ส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการใช้เครื่องมือต่างๆ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อการสื่อสาร การปฏิบัติงาน การทำงานร่วมกัน และสามารถพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานในองค์กรให้มีความทันสมัย รวมถึงการมีทักษะในการรวบรวมข้อมูล มีกระบวนการคิดเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ นำมาวิเคราะห์หาสาเหตุ ผลกระทบ ได้อย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างทางเลือกที่ดีที่สุดโดยนำข้อมูลในระบบที่เป็นประโยชน์ มาใช้ในการขับเคลื่อนองค์กรและธุรกิจในยุค 4.0 โดยแผนพัฒนาทักษะความสามารถด้าน Digital นั้นแบ่งออกแบบเป็น 3 หลักสูตร คือ 1.หลักสูตร ทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล 2.หลักสูตร การใช้เครื่องมือดิจิทัลในการทำงาน และ3.หลักสูตร การขับเคลื่อนธุรกิจด้วยข้อมูล ซึ่งได้พัฒนาอย่างต่อเนื่องมาเป็นปีที่ 5 รวมถึงยังมีการพัฒนาความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติและการหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา โดยการจัดทดสอบ ในระดับหัวหน้างานตั้งแต่ระดับหัวหน้าหน่วย ถึง ผู้จัดการฝ่าย ต่อเนื่องจากปี 2563

นอกจากนี้ บริษัทฯ ใช้หลักการเรียนรู้แบบผสมผสานในการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มผู้เรียนและหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยไม่ได้จำกัดเฉพาะการเรียนรู้ในห้องเรียน (Classroom Training) เท่านั้น บริษัทฯ ยังส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบ E-Learning / Micro-Learning และรูปแบบถ่ายทอดสดผ่านโปรแกรม Microsoft Teams เพื่อให้พนักงานทุกระดับชั้นมีความรู้ มีความคุ้นชินในการใช้เทคโนโลยี และเพื่อรองรับกับสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด เช่น การแพร่ระบาดของเชื้อ Covid-19 เป็นต้น มีการใช้สื่อการเรียนการสอนที่เป็นโปรแกรม 3D MAX มีการอบรมในขณะปฏิบัติงาน (On-the-job-training) การจัดทำโปรแกรม Coaching and Compliment ให้กับพนักงาน เพื่อส่งเสริมภาวะผู้นำในระดับหัวหน้างาน การพัฒนา Training materials (เอกสารต่างๆ ที่ใช้ในการอบรม) ในรูปแบบ QR Code การจัดทำและสื่อสารบทความให้ความรู้และแรงบันดาลใจในการทำงาน One Point Article (OPA) การสร้างสื่อการเรียนรู้และเครื่องมือในการพัฒนาด้าน CRM อีกทั้งมีการพัฒนา Web KM (Knowledge Management) ให้เป็นแหล่งรวบรวมความรู้ และภูมิปัญญาของบุคลากรในบริษัทฯอย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีวิธีการพัฒนารูปแบบอื่นๆ เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรของบริษัทฯ จะได้รับประสบการณ์การเรียนรู้ที่มีคุณค่าและพัฒนาศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มที่ ทั้งนี้บริษัทฯ ยังมีการให้ความรู้กับพนักงานในเรื่องการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่นและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเช่นเดียวกับทุกๆ ปีที่ผ่านมาด้วย ดังนี้

การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชั่น

บริษัทฯ มีการจัดอบรมให้ความรู้กับพนักงานใหม่ทุกคน ในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริต และการต่อต้านคอร์รัปชั่น โดยจะเปิดสื่อการเรียนการสอน ในรูปแบบภาพยนต์สั้น "โตไปไม่โกง" ให้พนักงานรับชมและให้ความรู้เพิ่มเติม เพื่อเป็นการปลูกฝังให้พนักงานทุกคนปฏิบัติงานต่างๆ โดยสุจริตและเป็นไปตามนโยบายของบริษัทฯ

ในส่วนของพนักงานใหม่ประจำสาขาต่างจังหวัดทุกคน จะต้องเรียนรู้เรื่องการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) รวมถึงสนับสนุนให้พนักงานเข้าร่วมกิจกรรมโครงการวันต่อต้านคอร์รัปชั่น ขององค์กรต่อต้านคอร์รัปชั่น (ประเทศไทย) (Anti-Corruption Organization of Thailand) อย่างสม่ำเสมอ

สิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ ได้จัดอบรมให้ความรู้ เกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยบรรจุในหลักสูตรปฐมนิเทศ เพื่อเป็นแนวคิดและแนวทางปฏิบัติ รวมถึงการปลูกฝังให้พนักงานใช้พลังงานอย่างประหยัดและรู้คุณค่า เช่น การลดปริมาณการใช้กระดาษ การปิดเครื่องปรับอากาศหลังเลิกงาน การปิดไฟ ปิดหน้าจอคอมพิวเตอร์ช่วงพักเที่ยง และรณรงค์ให้พนักงานเดินขึ้น-ลงบันได ชั้นที่ 1-3 แทนการใช้ลิฟต์เป็นต้น

ทั้งนี้หัวใจสำคัญของการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร คือ การติดตามและวัดผลในด้านความรู้ความสามารถที่ได้รับ รวมถึงการถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้เกี่ยวข้อง เป็นการส่งเสริมให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อให้บุคลากรได้นำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างทั่วถึงทั้งองค์กรและปรับปรุงพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สำหรับในปี 2564 บริษัทฯ มีการอบรมพัฒนาพนักงานทั้งภายในและภายนอกบริษัทฯ รวมทั้งสิ้น 18 หลักสูตร เท่ากับ 27,502 ชั่วโมง มีจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมพัฒนาให้กับพนักงานเฉลี่ย 13.55 ชั่วโมง/คน/ปี จากจำนวนพนักงานทั้งหมด 2,029 คน และมีค่าใช้จ่ายเพื่อการอบรมและพัฒนาพนักงานเป็นจำนวนเงินประมาณ 33,000 บาท

2) การพัฒนาพนักงานกลุ่มกำลังสำคัญของหน่วยงาน (Key Person Development)

บริษัทฯ ให้ความสำคัญในการพัฒนาและเตรียมความพร้อมทางด้านบุคลากรที่เป็นกำลังสำคัญของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งจัดให้มีการพัฒนาความรู้ความสามารถโดยการจัดอบรมทั้งภายในและภายนอก พัฒนาทักษะในการทำงานที่หลากหลาย รวมถึงมีการส่งเสริมให้พนักงานทุกหน่วยงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ โดยจัดให้มีการส่งผลงานนวัตกรรมเข้าประกวด ทั้งในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการบริการ ด้านการตลาดและช่องทางจัดจำหน่าย และด้านกระบวนการทำงาน สำหรับผลงานที่ได้รับรางวัลจะผลักดันให้เกิดเป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรและสร้างความภาคภูมิใจให้กับพนักงาน ทั้งนี้ บริษัทฯ มุ่งเน้นในความสามารถของพนักงาน ที่จะให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพต่อเนื่อง

3) การพัฒนาพนักงานกลุ่มผู้มีศักยภาพ (Potential Development)

บริษัทฯ ได้กำหนดแนวทางการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรที่จะเป็นกำลังสำคัญของบริษัทฯในอนาคตโดยได้จัดทำแผนพัฒนาพนักงานศักยภาพสูง (Talent) เพื่อสนับสนุนให้พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถและศักยภาพที่มีอยู่ มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ และเพื่อตอบสนองเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนี้ยังได้จัดทำแผนพัฒนาบุคลากร ระดับ Management Team เพื่อเสริมสร้างศักยภาพ และเตรียมความพร้อมในการขึ้นเป็นผู้บริหารระดับสูงในอนาคต รวมถึงยังมีการปรับปรุงแบบประเมินการวัดศักยภาพของพนักงาน และผู้บริหารแต่ละระดับให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การปฏิบัติต่อลูกค้าและผู้บริโภค

แผนพัฒนาความพึงพอใจของลูกค้า

เพื่อการตอบสนองลูกค้าให้เข้าถึงการบริการของบริษัทฯ ได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว บริษัทฯ ได้สร้างช่องทางเพื่อสื่อสาร กับลูกค้าที่หลากหลาย ในปีที่ผ่านมาบริษัทฯ ให้บริการลูกค้าและคู่ค้าที่ติดต่อผ่านช่องทางต่างๆที่ให้บริการดังนี้

(1) ช่องทางโทรศัพท์ผ่าน 2 หมายเลข ดังนี้

- ส่วนบริหารจัดการข้อร้องเรียนโดยตรง: โทร. 02-378-7000
- ศูนย์ Call Center: โทร. 1596 บริการ 24 ชั่วโมง

(2) ช่องทางจดหมายทางไปรษณีย์ หรือ อีเมล

(3) ช่องทาง Chat ผ่านหน้า Website และ Facebook ของบริษัทฯ

(4) คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

(5) ติดต่อด้วยตนเองโดยตรง

(6) ช่องทางสาขาและศูนย์บริการทั่วประเทศ 175 สาขา ซึ่งที่ผ่านมาเกิดการระบาดของโควิด-19 บริษัทฯ ตระหนักถึงความปลอดภัยของลูกค้าที่มาใช้บริการ จึงได้กำหนดมาตรการดูแลความปลอดภัยของลูกค้าในช่วงโควิด-19 ได้แก่ การติดป้ายประกาศมาตรการความปลอดภัยในช่วงโควิด-19 ที่หน้าประตูทางเข้า มีจุดให้บริการเจลแอลกอฮอล์ เว้นระยะห่างของเก้าอี้ และการติดตั้งฉากกั้นบริเวณเคาน์เตอร์ เป็นต้น

กระบวนการสื่อสารผลกระทบจากสินค้าหรือบริการต่อลูกค้า หรือ ผู้บริโภค

การเพิ่มประสิทธิภาพช่องทางและกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนอำนวยความสะดวกสำหรับการแจ้งเรื่องร้องเรียน รวมถึงช่องทางการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เพื่อความชัดเจน รวดเร็ว สร้างการรับรู้ที่ถูกต้อง และช่วยลดเรื่องร้องเรียนได้ ดังนี้

- ติดตามการร้องเรียน หรือไม่ได้รับความไม่สะดวกในด้านบริการของบริษัทฯ ใน Social Media ต่าง ๆ เช่น Website และ Facebook ของบริษัทฯ เพื่อนำไปสู่กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนของบริษัทฯ
- มีช่องทางการประสานงานและให้ข้อมูลแก่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
- มีช่องทางการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก อาทิ ตัวแทนและนายหน้า อู่ในเครือและร้านอะไหล่ โรงพยาบาล เป็นต้น
- มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนและสามารถจัดการเรื่องร้องเรียน

นโยบายและแนวปฏิบัติการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

บริษัทฯ มีการจัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเรียบร้อยแล้ว และได้ประกาศรายละเอียดให้ลูกค้าได้ศึกษาสำหรับนโยบายฉบับนี้บน Website ของบริษัทฯ ได้แก่ https://www.smk.co.th/upload/FAQ/PDPA_Policy.pdf

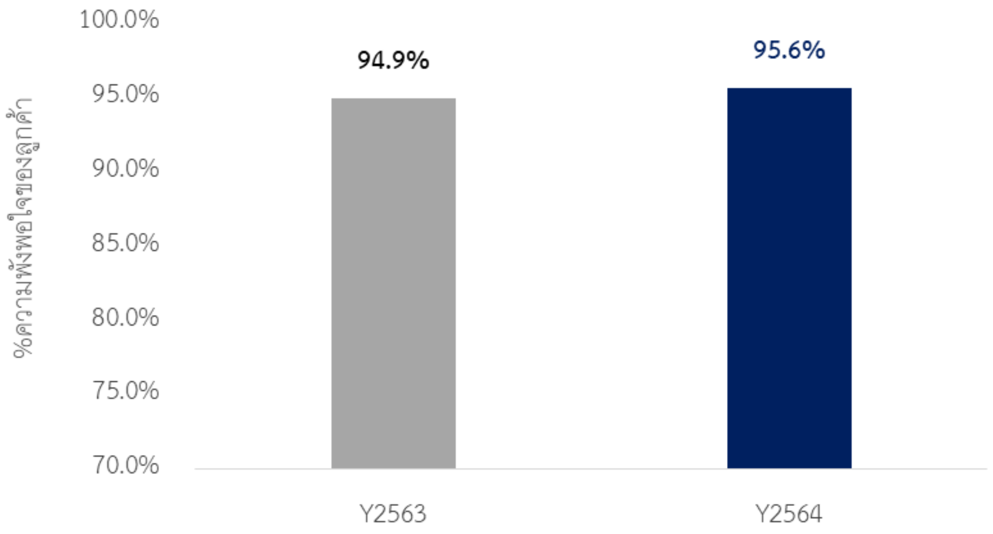
ผลการดำเนินงาน

ผลประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

บริษัทฯ มุ่งเน้นพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีขององค์กร จริยธรรมธุรกิจ และการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดทางการต่างๆ บริษัทมีกระบวนการในการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นประจำทุกไตรมาสในทุกๆปี เพื่อนำมาวิเคราะห์ และดำเนินการปรับปรุง แก้ไข อย่างรวดเร็ว และอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้เพื่อยกระดับการบริการของบริษัทฯ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวม

การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้ามีหลายหลากด้าน เช่น การเคลม การจัดส่งกรมธรรม์ การสำรวจตัวแทน การจัดซ่อมอู่ในเครือ เป็นต้น โดย ณ สิ้นปี 2564 ได้คะแนน 95.6 คะแนน ขณะที่ ณ สิ้นปี 2563 ได้คะแนน 94.9 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน)



การร่วมพัฒนาชุมชนหรือสังคม

บริษัทฯตระหนักถึงความสำคัญของชุมชนและสังคมที่เข้มแข็ง และมุ่งเน้นการเสริมสร้างธุรกิจขององค์กรให้แข็งแกร่งควบคู่ไปกับการพัฒนาชุมชนและสังคม โดยได้ดำเนินโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสังคมโดยรวม ทั้งในด้านการศึกษาและสาธารณสุข ตลอดจนปลูกจิตสำนึกของพนักงานในองค์กรให้เป็นผู้มีจิตอาสาและบำเพ็ญประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม นอกจากนี้ บริษัทฯได้มีการสำรวจ ตรวจสอบ สภาพของชุมชนและสังคมโดยรอบที่ตั้งของบริษัทฯ และสาขาบริษัทฯ ว่าไม่มีผู้ใดได้รับผลกระทบทางลบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ

ในปี 2564 บริษัทฯ ได้ดำเนินโครงการและกิจกรรมต่างๆ เพื่อร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม ดังนี้

- **โครงการร่วมบริจาคโลหิตกับสภากาชาดไทย**

บริษัทฯ สนับสนุนแผนการบริจาคโลหิตประจำปี 2564 ของศูนย์บริจาคโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย โดยจัดกิจกรรมรณรงค์ให้พนักงานของบริษัทฯ เข้าใจถึงความสำคัญของการบริจาคโลหิต เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ป่วย หรือผู้ที่ต้องการได้รับโลหิตในยามจำเป็นทั่วประเทศ และได้จัดให้พนักงานร่วมบริจาคโลหิตกับหน่วยรับบริจาคโลหิตเคลื่อนที่ของสภากาชาดไทยโดยมีปริมาณโลหิตที่ได้รับบริจาคทั้งสิ้นจำนวน 18,800 ซีซี

- **โครงการสินมั่นคงอยากเห็นเด็กไทยสุขภาพดี**

บริษัทฯ สานต่อกิจกรรมบริจาคอุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพยาบาลและเวชภัณฑ์ พร้อมอุปกรณ์กีฬาและอุปกรณ์ป้องกันเชื้อไวรัสโควิด-19 ให้กับโรงเรียนที่ขาดแคลน ภายใต้โครงการ “สินมั่นคงอยากเห็นเด็กไทยสุขภาพดี” ปีที่ 7 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้เยาวชนมีสุขภาพแข็งแรงด้วยการออกกำลังกาย และมีห้องพยาบาลในโรงเรียนที่พร้อมด้วยอุปกรณ์และเวชภัณฑ์ที่มีมาตรฐาน เพื่อรองรับนักเรียน ครู และบุคลากรของโรงเรียน สำหรับการรักษาพยาบาลในเบื้องต้นได้อย่างทั่วถึงยิ่งขึ้น โดยบริษัทฯ ได้ดำเนินการมอบอุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพยาบาลและเวชภัณฑ์ พร้อมด้วยอุปกรณ์กีฬาและอุปกรณ์ป้องกันเชื้อไวรัสโควิด-19ให้แก่โรงเรียนในปีนี้จำนวน 7 แห่ง ได้แก่

- โรงเรียนบ้านสำโรงโคก จังหวัดชัยภูมิ
- โรงเรียนบ้านร้านหญ้า จังหวัดชัยภูมิ
- โรงเรียนบ้านหนองสะแก จังหวัดเพชรบุรี
- โรงเรียนบ้านโป่งแย้ จังหวัดเพชรบุรี
- โรงเรียนวัดดอนไร่ จังหวัดสุพรรณบุรี
- โรงเรียนวัดคลองขุด จังหวัดตราด
- โรงเรียนบ้านทุ่งไก่ดัก จังหวัดตราด

- **มอบเงินสนับสนุนสวัสดิการนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่**

บริษัทฯ มอบเงินจำนวนกว่า 1.5 ล้านบาท ให้กับศาสตราจารย์คลินิก นพ.นิเวศน์ นันทจิต อธิการบดีมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อเป็นสวัสดิการนักศึกษา และใช้สำหรับการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรต่างๆ อันเป็นประโยชน์ต่องานด้านกิจการของมหาวิทยาลัย

- **สนับสนุนกิจกรรมค่ายจิตอาสาพัฒนาชุมชน มหาวิทยาลัยรามคำแหง**

บริษัทฯ มอบกระเป๋าผ้า จำนวน 50 ใบ มูลค่า 3,150 บาท เพื่อสนับสนุนกิจกรรมค่ายจิตอาสาพัฒนาชุมชน มหาวิทยาลัยรามคำแหง ณ โรงเรียนบ้านหนองขาม จังหวัดขอนแก่น เพื่อมอบอุปกรณ์การเรียน ทุนการศึกษา และสิ่งของอื่นๆ

- **สนับสนุนโครงการปันน้ำใจคนพิการทางสายตา สมาคมคนพิการกรุงเทพมหานคร**

บริษัทฯ มอบเงินจำนวน 8,000 บาท ให้กับสมาคมคนพิการกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นทุนการศึกษาให้กับเด็กพิการทางสายตาที่ยากจนได้ใช้ประโยชน์ทางการศึกษา ซึ่งโครงการดังกล่าวจัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือเด็กพิการด้านต่างๆ รวมถึงเด็กพิการทางสายตาให้มีชีวิตที่ดีขึ้น

- **ส่งต่อสิ่งดีดี เพื่อคนชรายากไร้**

บริษัทฯ มอบสิ่งของอุปโภค บริโภค อาทิ นมกล่อง ข้าวสาร ผ้าอ้อมผู้ใหญ่ แผ่นรองกันเปื้อน กระดาษทิชชู่ รวมถึงของใช้มือสองที่เหมาะสมกับคนชรา ที่ผู้บริหารและพนักงานร่วมกันบริจาค ให้กับมูลนิธิสายธารสุขใจเพื่อคนชรายากไร้ จังหวัดนนทบุรี เพื่อนำไปช่วยเหลือคนชรายากไร้ในพื้นที่ต่างๆ

- **ร่วมสมทบทุนกฐินพระราชทานของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปี 2564**

บริษัทฯ มอบเงินจำนวน 5,000 บาท สมทบทุนร่วมกฐินพระราชทานของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปี 2564 เพื่อถวาย ณ วัดอุดมธานี พระอารามหลวง อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก เพื่อเป็นการทำนุบำรุงพระพุทธศาสนา ตลอดจนเป็นการสืบทอดขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีให้คงอยู่ต่อไป

- **มอบน้ำดื่มเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย**

บริษัทฯ มอบน้ำดื่ม จำนวน 3,600 ขวด เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมในพื้นที่ต่างๆ อาทิ ศูนย์ประสานงานน้ำท่วมอำเภอเสนา จ.พระนครศรีอยุธยา ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัยจังหวัดอ่างทอง และ ศูนย์ช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมจังหวัดลพบุรี เพื่อเป็นการช่วยเหลือ บรรเทาความเดือดร้อน และสร้างกำลังใจให้แก่พี่น้องประชาชนคนไทย ให้ผ่านพ้นวิกฤตนี้ไปได้ในเร็ววัน

- **มอบประกันแพ้วัคซีนโควิด 1 ล้านสิทธิ์**

บริษัทฯ ร่วมสนับสนุนการฉีดวัคซีนเพื่อชาติ มอบ "ประกันแพ้วัคซีนโควิด" จำนวน 1 ล้านสิทธิ์ วงเงินคุ้มครองท่านละ 100,000 บาท เพื่อคลายความกังวลและเสริมความมั่นใจให้กับประชาชนในการรับวัคซีนโควิด

- **มอบถังออกซิเจน พร้อมน้ำดื่มแก่โรงพยาบาล**

บริษัทฯ มอบถังออกซิเจน ขนาด 6 คิว (40 ลิตร) พร้อมอุปกรณ์เชื่อมต่อให้แก่โรงพยาบาลและศูนย์พักคอย 6 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี โรงพยาบาลชลบุรี จังหวัดชลบุรี โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชฯ จังหวัดยโสธร โรงพยาบาลสนามเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา กรุงเทพมหานคร โรงพยาบาลลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร และศูนย์พักคอยเพื่อส่งต่อบางกะปิ กรุงเทพมหานคร เพื่อช่วยต่อลมหายใจให้ผู้ป่วยโควิด-19 พร้อมกันนี้ยังได้มอบน้ำดื่มกว่า 5,000 ขวด เพื่อเป็นกำลังใจให้กับทีมแพทย์ พยาบาล และบุคลากรทุกท่านที่ปฏิบัติหน้าที่ดูแลผู้ป่วยโควิด-19

- **มอบน้ำดื่มแก่ศูนย์ฉีดวัคซีน**

บริษัทฯ มอบน้ำดื่ม จำนวนกว่า 5,000 ขวด ให้กับศูนย์ฉีดวัคซีนนอกโรงพยาบาล อาทิ ศูนย์ฉีดวัคซีนกลางบางซื่อ ศูนย์ฉีดวัคซีนธัญญาพาร์คศรีนครินทร์ และศูนย์ฉีดวัคซีนเซ็นทรัลเฟสติวัล อีสต์วิลล์ เพื่อสนับสนุนการทำงานและเป็นกำลังใจให้แก่บุคลากรทางการแพทย์ ตลอดจนแจกจ่ายให้กับประชาชนที่เข้ามารับบริการฉีดวัคซีนป้องกันการติดเชื้อโควิด-19

- **มอบเครื่องอุปโภคบริโภคที่จำเป็น แก่โรงพยาบาลสนาม สู้ภัยโควิด**

บริษัทฯ มอบเครื่องอุปโภค-บริโภค อาทิ น้ำดื่ม อาหารกึ่งสำเร็จรูป นม กระดาษชำระ และหน้ากากอนามัย สมทบโรงพยาบาลสนาม 4 แห่ง คือ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ โรงพยาบาลสนามจังหวัดนนทบุรี โรงพยาบาลสนาม รพ.สมุทรปราการ และทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ เพื่อสนับสนุนและเป็นกำลังใจให้กับบุคลากรทางการแพทย์และผู้ป่วยสู้ภัยโควิด-19

- **ร่วมบริจาคเงินเพื่อจัดสรรวัคซีนป้องกันโควิด-19 “ซิโนฟาร์ม” ให้กับประชาชน**

บริษัทฯ สนับสนุนเงินจำนวน 50,000 บาท สมทบโครงการ “ประกันภัย รวมใจมอบวัคซีนต้านโควิดสู่ประชาชน” ซึ่งเป็นความร่วมมือกันระหว่าง สำนักงาน คปภ. สมาคมศิษย์เก่า วปส. และภาคธุรกิจประกันภัย สานหัวใจบริจาค วัคซีนวัคซีนป้องกันโควิด-19 “ซิโนฟาร์ม” แก่ประชาชนกลุ่มเปราะบางและผู้พิการ 20,000 โดส 10,000 รายทั่วประเทศ

- **สนับสนุนโครงการจัดหา “กล่องเราต้องรอด” ช่วยเหลือผู้ป่วยโควิด-19**

บริษัทฯ ร่วมสนับสนุนโครงการจัดหา “กล่องเราต้องรอด” จำนวน 200 ชุด มูลค่ากว่า 150,000 บาท โดยภายในกล่องจะบรรจุยา เวชภัณฑ์ และชุดอุปกรณ์รักษาตัวเบื้องต้น สำหรับผู้ติดเชื้อที่ต้องรักษาตัวที่บ้านและขาดแคลนชุดอุปกรณ์รักษาตัวเบื้องต้น โดยการติดต่อขอความช่วยเหลือมายังเพจ “เราต้องรอด” ถือเป็นส่วนหนึ่งของความร่วมมือร่วมใจจากหลายๆหน่วยงานเพื่อช่วยเหลือให้สังคมไทยผ่านพ้นวิกฤตในครั้งนี้ไปด้วยกัน

- **ห่วงใยสื่อมวลชน รวมพลัง สู้ภัยโควิด**

บริษัทฯ มอบหน้ากากผ้า SMK และเจลล้างมือแอลกอฮอล์ไปให้แก่สื่อมวลชน เพื่อรณรงค์การหยุดเชื้อโควิด -19 หากจำเป็นต้องออกจากบ้าน และเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับสื่อมวลชนท่ามกลางสถานการณ์โควิดระลอกใหม่อย่างต่อเนื่อง

- **ส่งความห่วงใยสื่อมวลชน ปลอดภัยห่างไกลโควิด-19**

บริษัทฯ มอบชุด Survival Kit ประกอบด้วยชุดตรวจโควิด-19 Rapid Antigen test และเครื่องวัดออกซิเจนปลายนิ้วมือให้แก่สื่อมวลชน เพื่อแสดงความห่วงใยและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับสื่อมวลชน ท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง