



ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา สำนักงาน คปภ. ให้ความสำคัญและมุ่งเน้นให้บริษัทประกันชีวิตทุกแห่งมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อส่งเสริมให้ทุกบริษัทมีระบบบริหารจัดการที่ดี มีกระบวนการในการติดตามและควบคุม มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ รวมถึงเป็นการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยการกำหนดนโยบายและจัดทำกระบวนการเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงแนวทางปฏิบัติของพนักงานขายหรือตัวแทนของบริษัทฯ นั้น ถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการ และเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของพวกเขาเหล่านั้น ตระหนักถึงความสำคัญเสมอมา เนื่องจากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ อีกกลุ่มหนึ่ง



วารสาร “CG Guide เมืองไทยยั่งยืน” ฉบับที่ 3 นี้ ในหัวข้อ “Executive Talk” จึงได้รับเกียรติจาก **คุณนริศ อจละนันท์** หรือ พี่โท รองกรรมการผู้จัดการ ซึ่งดูแล Muang Thai Academy มาให้ความรู้เกี่ยวกับการเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการ และการอบรมให้ความรู้แก่ตัวแทนให้มีคุณภาพ

และเช่นเคย พบกับมุมมองเรื่องการกำกับดูแลกิจการหรือ CG จากเพื่อนพนักงานจากสายงานต่างๆ ที่สลับหมุนเวียนมาแชร์ความคิดและประสบการณ์ให้พวกเราทราบในแต่ละเดือนใน “Voice of Employees” นอกจากนี้ ร่วมลุ้นรางวัลของที่ระลึกกับ “CG Quiz” ในช่วงท้าย แล้วพบกันใหม่ฉบับหน้าค่ะ/ครับ

ทีมนักลงทุนสัมพันธ์ ฝ่ายเลขานุการองค์กร

CG Background

บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต ให้ความสำคัญต่อสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ลูกค้า” โดยมีการดำเนินธุรกิจด้วยนโยบาย Customer Centric เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ รวมถึงมีการให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติ จึงมั่นใจได้ว่าการดำเนินงานของบริษัทฯ คำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ



Executive Talk



คุณนริศ อจละนันท์
รองกรรมการผู้จัดการ

บริษัทฯ มีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีและเป็นธรรมชาติทั้งกระบวนการ ซึ่งรวมถึงการพัฒนาและออกแบบผลิตภัณฑ์ การคัดเลือกช่องทางและตัวแทนในการขาย ขั้นตอนการเสนอขาย การบริการหลังการขาย การชดใช้สินไหมทดแทน และการจัดการข้อร้องเรียน

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้ก่อตั้ง Muang Thai Academy ขึ้นมา เพื่อเป็นศูนย์กลางในการอบรมให้ความรู้และข้อมูลต่างๆ แก่พนักงานและพนักงานขายทุกช่องทางของบริษัทฯ โดยเฉพาะช่องทางตัวแทน ซึ่งถือเป็นช่องทางหลักช่องทางหนึ่ง ซึ่งจะต้องพบปะกับลูกค้าโดยตรง ดังนั้น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ จะต้องมีความถูกต้อง ครบถ้วน และชัดเจน รวมถึงการปฏิบัติงานต้องเป็นไปตามที่หน่วยงานกำกับดูแลกำหนดด้วย

“... เมืองไทยประกันชีวิต มุ่งเน้นการนำเสนอขายผลิตภัณฑ์ และให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมชาติ ด้วยตัวแทนที่มีคุณภาพ...”

นางสาวระคนทัย อุณยเกียรติ

ทีมรายงานและข้อมูลสถิติ / ฝ่ายกลยุทธ์และบริหารงานฝึกอบรม / สายงานกลยุทธ์และบริหารงานฝึกอบรม
หน้าที่รับผิดชอบปัจจุบัน

วิเคราะห์และกำหนดความถี่ พื้นที่จัดอบรมช่องทางตัวแทนตามนโยบายบริษัท พัฒนาระบบการติดตามตัวแทน/พนักงาน เข้าอบรม สนับสนุนข้อมูลผลอบรมสำหรับการประเมินขึ้นตำแหน่งของตัวแทน และจัดทำรายงานผลการอบรม และผลการประเมินความพึงพอใจหลักสูตร ช่องทางตัวแทน และช่องทางพนักงาน

การนำหลัก CG ไปใช้ในการปฏิบัติงาน

1. ใฝ่หาความรู้ใหม่ๆ โดยเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อมาพัฒนาระบบการทำงาน
2. ให้ความใส่ใจต่อตัวแทนและพนักงานที่มาติดต่อ และส่งมอบงานได้อย่างตรงต่อเวลา ถูกต้อง
3. ปฏิบัติหน้าด้วยซื่อสัตย์

ผู้มีส่วนได้เสียในการทำงาน

ตัวแทนประกันชีวิต พนักงานภายใน และหน่วยงานภายนอก



นายปิยวัฒน์ ธรรมนันท์

ทีมจัดการตราสารทุน / ฝ่ายบริหารตราสารทุน 1 / สายงานลงทุน

หน้าที่รับผิดชอบปัจจุบัน

บริหารจัดการการลงทุนตราสารทุนในประเทศไทย ให้สอดคล้องกับนโยบายการลงทุนที่บริษัท กำหนดไว้ เพื่อบรรลุเป้าหมายผลตอบแทนสูงสุดภายใต้ระดับความเสี่ยงที่เหมาะสม รวมถึงการกำหนดกลยุทธ์การลงทุนภายใต้ความผันผวนของตลาดการเงิน และสถานะเศรษฐกิจที่ผันแปรไปอย่างทันท่วงที

การนำหลัก CG ไปใช้ในการปฏิบัติงาน

คำนึงถึงสิทธิและความรับผิดชอบของตนเองที่มีต่อผู้มีส่วนร่วมต่างๆ กับองค์กรทั้งภายนอกและภายใน เพื่อผลประโยชน์มวลรวมสูงสุดของทุกๆ ฝ่าย

ผู้มีส่วนได้เสียในการทำงาน

ผู้ถือหุ้น ผู้บริหาร พนักงาน ผู้ถือกรมธรรม์ นักลงทุน และสังคมภายนอก



นายทศพร จูฑางกูร

ทีมโฆษณาการตลาด / ฝ่ายสื่อสารการตลาด / สายงานสื่อสารการตลาด

หน้าที่รับผิดชอบปัจจุบัน

ควบคุมกระบวนการ ทั้งการผลิตชิ้นงานสื่อโฆษณา รวมถึงการลงสื่อทุกประเภท แสวงหา นำเสนอสื่อโฆษณาประเภทใหม่ๆ ที่เข้ากับยุคสมัย และไลฟ์สไตล์ในปัจจุบัน วิเคราะห์ ภาพรวมงานโฆษณา พิจารณาถึงความเหมาะสมเพื่อให้เข้ากับกลุ่มเป้าหมาย ออกแบบสื่อโฆษณาประเภท Out of Home ทุกชนิด ทั้งภาพนิ่ง และเคลื่อนไหว ดูแลสื่อ VDO Wall ของบริษัท รวมถึง

ประสานงานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องในส่วนของเนื้อหา และความถูกต้องของชิ้นงาน ดำเนินการ จัดทำเอกสารสัญญาต่างๆ ร่วมกับเอเจนซี่โฆษณา

การนำหลัก CG ไปใช้ในการปฏิบัติงาน

โปร่งใส มีวินัย และใฝ่ความรู้

ผู้มีส่วนได้เสียในการทำงาน

บริษัทฯ และลูกค้า

นางสาวศรียุญา เขียนวิจิตร

ทีม FPO.7 / ฝ่ายปฏิบัติการและบริการประกันชีวิต 3 / สายงานปฏิบัติการและบริการประกันชีวิต

หน้าที่รับผิดชอบปัจจุบัน

พิจารณาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับผู้เอาประกัน ดำเนินการตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณารับประกัน และติดตามเอกสาร / เบี้ยประกันจากผู้เอาประกัน อีกทั้งประสานงานกับฝ่ายการตลาดหรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อชี้แจงปัญหาและให้คำปรึกษา

การนำหลัก CG ไปใช้ในการปฏิบัติงาน

1. ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า และข้อมูลของบริษัทต่อบุคคลอื่น
2. ประสานงานด้วยความสุภาพ และ อ่อนน้อม

ผู้มีส่วนได้เสียในการทำงาน

1. ผู้บริหารและพนักงานภายในบริษัท
2. ผู้เอาประกัน





เกมส์ปริศนา...หาคำศัพท์

ร่วมสนุกกับกิจกรรม **CG Quiz** เพื่อลุ้นรับรางวัล **แก้วน้ำน้องรักซีเอ็ม** จำนวน 2 รางวัล (1 รางวัล มีแก้วน้ำ 2 ใบ)



กติกาการร่วมสนุก:

1. หาคำศัพท์ภาษาอังกฤษของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) ให้ครบทั้ง 6 กลุ่ม โดยสามารถหาคำตอบได้จากข้อมูลด้านล่าง
2. คำศัพท์ในตาราง จะมีคำศัพท์ซ่อนอยู่ทั้งแนวตั้ง แนวนอน และแนวทแยง
3. ส่งคำตอบในรูปแบบใดก็ได้ เช่น รูปถ่าย ไฟล์สแกน มาที่ ir@muangthai.co.th
4. กำหนดส่งคำตอบภายในวันที่ 15 พ.ย. 61 และประกาศผลวันที่ 16 พ.ย. 61

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท ประกอบด้วย

1. **ผู้ถือหุ้น (Shareholder)** บริษัทฯ มุ่งมั่นให้มีผลการดำเนินงานที่ดีอย่างต่อเนื่อง รวมถึงให้ความสำคัญกับสิทธิของผู้ถือหุ้น และการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน
2. **ลูกค้า (Customer)** บริษัทฯ ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ รวมถึงมีการให้บริการอย่างเป็นธรรม
3. **พนักงาน (Employee)** บริษัทฯ มีนโยบายผลตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรม รวมถึงการดูแลรักษาสุขภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย

4. **สังคม (Society)** บริษัทฯ มีนโยบายให้การสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมในด้านต่างๆ ทั้งกิจกรรมด้านการศึกษา ด้านศาสนาและศิลปวัฒนธรรม ด้านการพัฒนาคุณภาพสังคม ด้านการกีฬา และด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง
5. **ภาครัฐ (Government)** บริษัทฯ ยึดมั่นในการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ
6. **คู่แข่ง (Competitor)** บริษัทฯ จะประพฤติดำเนินการตามกติกากฎการแข่งขันที่ดี และไม่ใช้วิธีการที่ไม่สุจริตเพื่อทำลายคู่แข่งทางการค้า



G	P	B	T	W	K	A	Y	I	M	V	J
H	S	I	W	F	O	E	D	W	S	Z	N
E	C	H	U	E	L	Y	S	D	G	K	C
M	H	A	A	B	I	T	G	S	U	F	O
P	J	E	S	R	C	R	B	A	I	H	M
L	S	O	C	I	E	T	Y	H	X	U	P
O	P	Q	E	B	O	H	I	K	A	O	E
Y	W	A	C	U	S	T	O	M	E	R	T
E	X	D	N	R	Q	J	E	L	J	F	I
E	A	Z	L	Q	W	N	P	R	D	J	T
H	Y	V	C	M	I	Q	A	L	U	E	O
R	G	O	V	E	R	N	M	E	N	T	R

หากท่านมีข้อเสนอแนะหรือข้อติชม สามารถติดต่อได้ที่ทีมนักลงทุนสัมพันธ์ ฝ่ายเลขานุการองค์กร อาคาร 1 ชั้น 10
 อีเมลล์: ir@muangthai.co.th หรือ โทร. 02-274-9400 ต่อ 4473, 4474, 4476 และ 4478