



PERFORMANCE MANAGEMENT REFRESHER TRAINING FOR LINE MANAGERS

By HCOE, March 2024

PERFORMANCE MANAGEMENT

Performance Management is a process of communication to create a shared understanding of what to achieve, and how to achieve it. Typically, it will be cascaded from overall business strategies/objectives each year – ideally suited for managerial, supervisory and “results” oriented roles. Osotspa implements performance management under the systematic process in which employees have predefined and measurable goals that are set in a collaborative manner with their line managers with the ‘Check-In Approach’ (360-degree, on-going appraisals and feedback), plus mid-year and year-end reviews.

The purposes of performance management are :

- Link people and jobs to the organization’s strategy
- Establish a shared understanding of what to achieve and how to achieve it
- Ensure that people perform effectively and at their best
- Provide feedback and coaching for success along the way
- Ensure that rewards are aligned to how well objectives are achieved
- Consider employees’ career interests and aspirations

OSOTSPA PERFORMANCE MANAGEMENT CYCLE



OBJECTIVE SETTING (JAN – APR)

- Performance Feedback (from previous year)
- Work objective and target setting

MONITOR & REVIEW (MAY – AUG)

- On-going appraisal and feedback
- Mid-Year Review

YEAR-END REVIEW (SEP – DEC)

- Performance appraisal and calibration

OBJECTIVE AND TARGET SETTING GUIDELINE

Focus on Objective-Based Performance Management - employees have predefined and measurable goals that are set in a collaborative manner with their line managers. Line managers are encouraged to follow up expectations in terms of deliverables, behaviors and contributions.



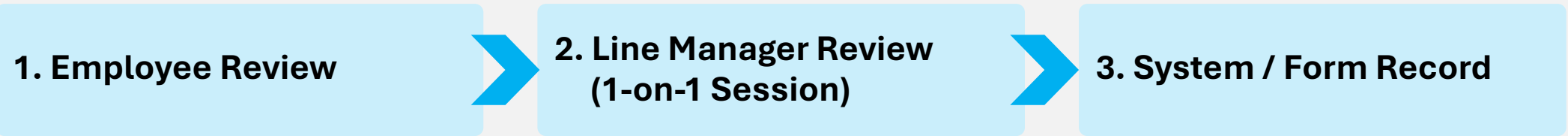
For employees at the **Executive / Supervisor level and above**, objectives will consist of **3 Strategic Objectives** and **1 Leadership & Organization Objective**, to be managed through the **O-in 1 system**.

For employees at the **Staff level**, the objectives will be **Non-KPI-Based**, using a **paper-based format outside the O-in 1 system**.

MID-YEAR REVIEW GUIDELINE

The Mid-Year Review should apply the Check-In Approach that encourages on-going appraisals and feedback. The purpose is to make sure that employees' expectations are clear, and that they have opportunities to share/receive feedback and to discuss development needs to enhance their performance.

Process:



Check-In Approach:

1. Expectations
2. Ongoing Feedback
3. Discuss / Follow Up Development



YEAR-END REVIEW GUIDELINE

Year-End Review Key Steps:

STEP 1:
Employee Self-Review



STEP 2:
Manager Review



STEP 3:
Calibration

Year-End Performance Evaluation

- **Self-Evaluation:** Employees are required to evaluate the achievement of their performance throughout the year, assessing whether it meets the established objectives.
- **Manager Evaluation:** Supervisors are responsible for evaluating each employee's overall performance for the entire year.
- **Calibration:** A mandatory process of aligning and standardizing performance results across the department or function. This involves structured meetings between supervisors and senior management to review, compare, and rank employees' performance holistically within the unit or function. The calibration process shall be conducted in a **transparent, fair, and consistent manner**, ensuring equal treatment for all employees.

After the Calibration process, each employee shall receive a **Performance Rating** that reflects their full-year performance. This rating directly influences salary adjustments and bonus allocation. There are **five rating levels**: 5, 4, 3, 2, and 1.

Performance Rating	Definition
5	Outstanding performance results and demonstrate significant passion and efforts relatively to the top of peer group
4	Exceed performance results and demonstrate high passion and effort relatively towards the top of peer group
3	Fully meet performance standard and demonstrate consistent effort relatively in line with wider peer group
2	Mostly meet performance standard and/or demonstrate lower effort relatively to the norm of the peer group
1	Does not meet performance standard or not demonstrate expected behaviors



YEAR-END REVIEW GUIDELINE – TEAM-BASED ASSESSMENT

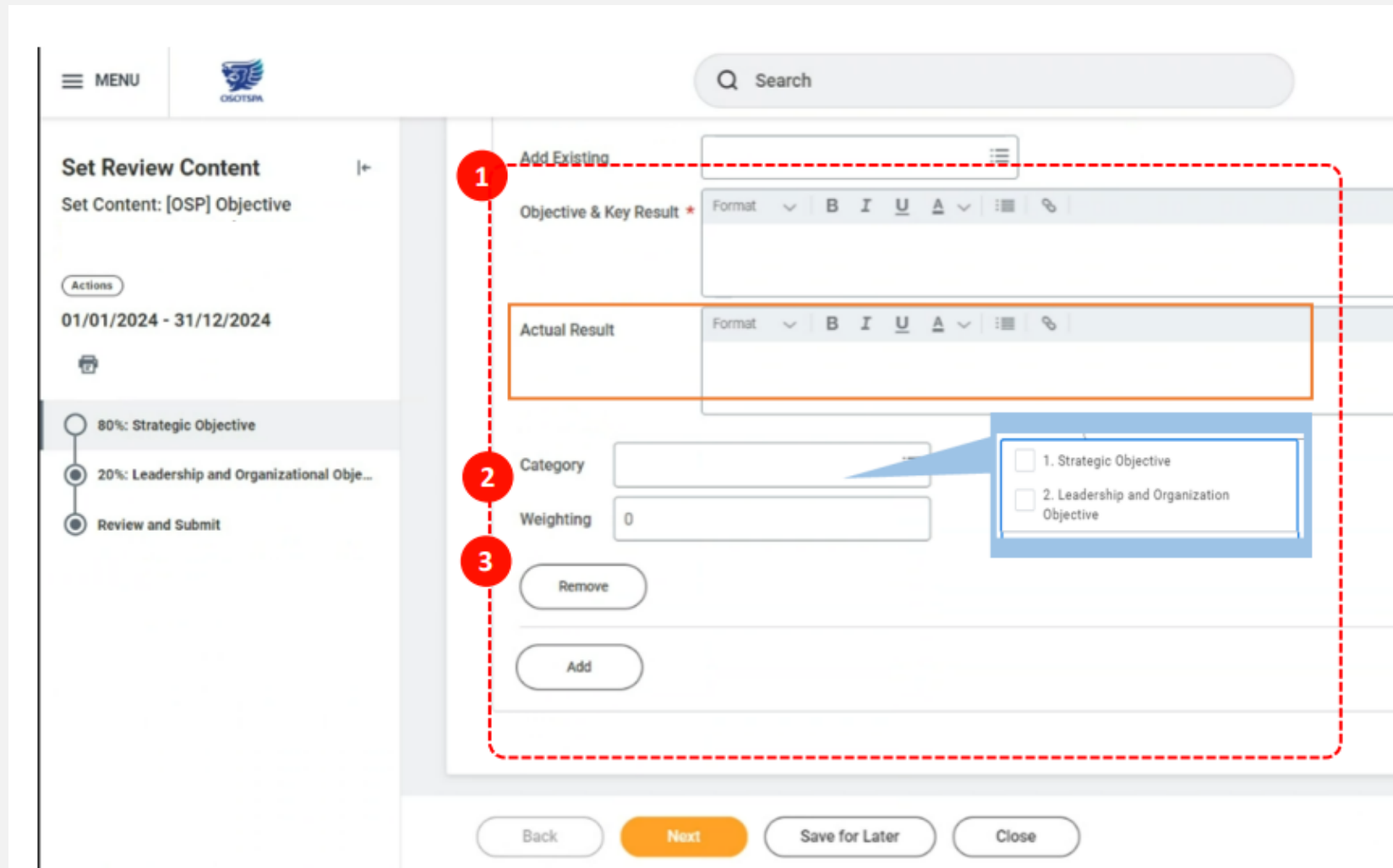
In addition to regular performance review approach, the Company implements Team-based Performance Recognition system where appropriate by setting team goals and communicating them to individual employees, along with clearly defined responsibilities. The evaluation system emphasizes teamwork and collaboration, with assessments based on the following criteria:

- Total team sales
- Team sales growth rate
- Teamwork efficiency and behavior

The evaluation includes sales employees and is conducted on a quarterly and annual basis to ensure alignment with goals and the continuous growth of both the team and the organization.



OBJECTIVE AND TARGET SETTING IN O-IN-ONE SYSTEM



Set Review Content
Set Content: [OSP] Objective

Actions
01/01/2024 - 31/12/2024

80%: Strategic Objective
20%: Leadership and Organizational Objective
Review and Submit

1 Add Existing

Objective & Key Result *

Actual Result

2 Category

Weighting 0

Remove

Add

Back Next Save for Later Close

1. Objective & Key Result

State the objective and its key results, which must measure the success of work aligned with the Company's or your function's goals. These should clearly create value for the Company, customers, business partners, or stakeholders, and must not simply measure activities performed.

2. Category

Select whether the objective falls under a **Strategic Objective**, to be included in the Strategic Objective Section.

3. Weighting

Indicate the weighting of each key result. The total weighting of all Strategic Objectives must equal **80**.

The **Actual Result** field is designated for updating progress against the Objective & Key Result and may be left blank during the Objective Setting Phase.

OBJECTIVE AND TARGET SETTING IN PAPER FORM



แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ประจำปี

สำหรับ พนักงาน และเจ้าหน้าที่

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคล

ชื่อพนักงาน ภูมิลำเนา
ตำแหน่ง แผนก กอง
ฝ่าย จำนวนการ ผู้ประเมิน

คำอธิบาย :

■ ขึ้นคะแนนการปฏิบัติงานประจำปี แบ่งเป็น ๖ ระดับ ตามรายละเอียด ดังนี้

ครั้งที่ 1 : การทบทวนผลการปฏิบัติงานประจำปี (ภาคผล - มีคุณภาพ)

- เพื่อเป็นโอกาสให้ลูกจ้างได้แสดงความคิดเห็นต่อส่วนราชการในการปฏิบัติงานในรอบปีที่ผ่านมา

- เพื่อประเมินความเหมาะสมในการปฏิบัติงานในส่วนราชการประจำปี

ครั้งที่ 2 : การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี (ภาคผล - มีคุณภาพ)

- เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (๖ เดือน)

- ร่วมกันวางแผนพัฒนาการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น และหาแนวทางแก้ไขข้อบกพร่อง

■ ระดับผลงาน

1 ผลงานต่ำกว่าที่คาดหมายอย่างมาก

2 ผลงานใกล้เคียงกับที่คาดหมาย ซึ่งมีทั้งผลดีและผลเสีย หรือผลงานดีแต่การปฏิบัติงานยังไม่ดีหรือมีข้อบกพร่อง

3 ผลงานดีตามที่คาดหมายพอสมควร

4 ผลงานสูงกว่าที่คาดหมายพอสมควร

5 ผลงานสูงกว่าที่คาดหมายอย่างมาก

ส่วนที่ 2 : การประเมินผลประจำปี

ให้พิจารณาผลการปฏิบัติงานในแต่ละข้อ โดยให้เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ตามระดับผลการปฏิบัติงาน

หัวข้อการประเมิน	รายละเอียดการพิจารณา	ทบทวนผลงานปี (ม.ค. - มี.ย.)		ประเมินผลประจำปี (ม.ค. - ธ.ค.)				
		พิจารณาความคืบหน้า		ระดับผลงาน				
		มีผลดีมีผลเสีย	มีผลดีมีผลเสีย	1	2	3	4	5
1. คุณภาพของงาน	• ความถูกต้อง ครบถ้วนของงาน และความสำเร็จของงาน							
2. ปริมาณงาน	• ปริมาณงานที่ทำได้ตามกำหนดเวลาที่มอบหมาย							
3. ความรู้เกี่ยวกับงาน	• ความรู้ความเข้าใจในงาน ความสามารถในทางปฏิบัติ และการพัฒนาตนเอง							
4. การจัดการงาน และจัดการ	• การปฏิบัติงานตามขั้นตอนอย่างมีระบบ และการเสนอแนะการปรับปรุงหรือการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น							

ส่วนที่ 3 : ผลการทบทวนกลางปี และผลการประเมินผลประจำปี

ครั้งที่ 1 : ทบทวนผลการปฏิบัติงานกลางปี		ครั้งที่ 2 : ประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี																				
หัวข้อประเมินถึงตามเป้าหมาย		<table><tr><th colspan="2">ระดับผลงาน</th><th>คะแนนรวม</th></tr><tr><td><input type="checkbox"/></td><td>1 ต่ำกว่าที่คาดหมายมาก</td><td>0 - 15</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/></td><td>2 ใกล้เคียงที่คาดหมาย</td><td>16 - 25</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/></td><td>3 ได้ตามที่คาดหมาย</td><td>26 - 35</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/></td><td>4 สูงกว่าที่คาดหมาย</td><td>36 - 45</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/></td><td>5 สูงกว่าที่คาดหมายมาก</td><td>46 - 50</td></tr></table>		ระดับผลงาน		คะแนนรวม	<input type="checkbox"/>	1 ต่ำกว่าที่คาดหมายมาก	0 - 15	<input type="checkbox"/>	2 ใกล้เคียงที่คาดหมาย	16 - 25	<input type="checkbox"/>	3 ได้ตามที่คาดหมาย	26 - 35	<input type="checkbox"/>	4 สูงกว่าที่คาดหมาย	36 - 45	<input type="checkbox"/>	5 สูงกว่าที่คาดหมายมาก	46 - 50	
ระดับผลงาน		คะแนนรวม																				
<input type="checkbox"/>	1 ต่ำกว่าที่คาดหมายมาก	0 - 15																				
<input type="checkbox"/>	2 ใกล้เคียงที่คาดหมาย	16 - 25																				
<input type="checkbox"/>	3 ได้ตามที่คาดหมาย	26 - 35																				
<input type="checkbox"/>	4 สูงกว่าที่คาดหมาย	36 - 45																				
<input type="checkbox"/>	5 สูงกว่าที่คาดหมายมาก	46 - 50																				
หัวข้อประเมินถึงถึงตามเป้าหมาย																						
แนวทางการพัฒนาที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายประจำปี ในครึ่งปีหลัง																						

ส่วนที่ 4 : สรุปแผนการพัฒนาพนักงานประจำปี

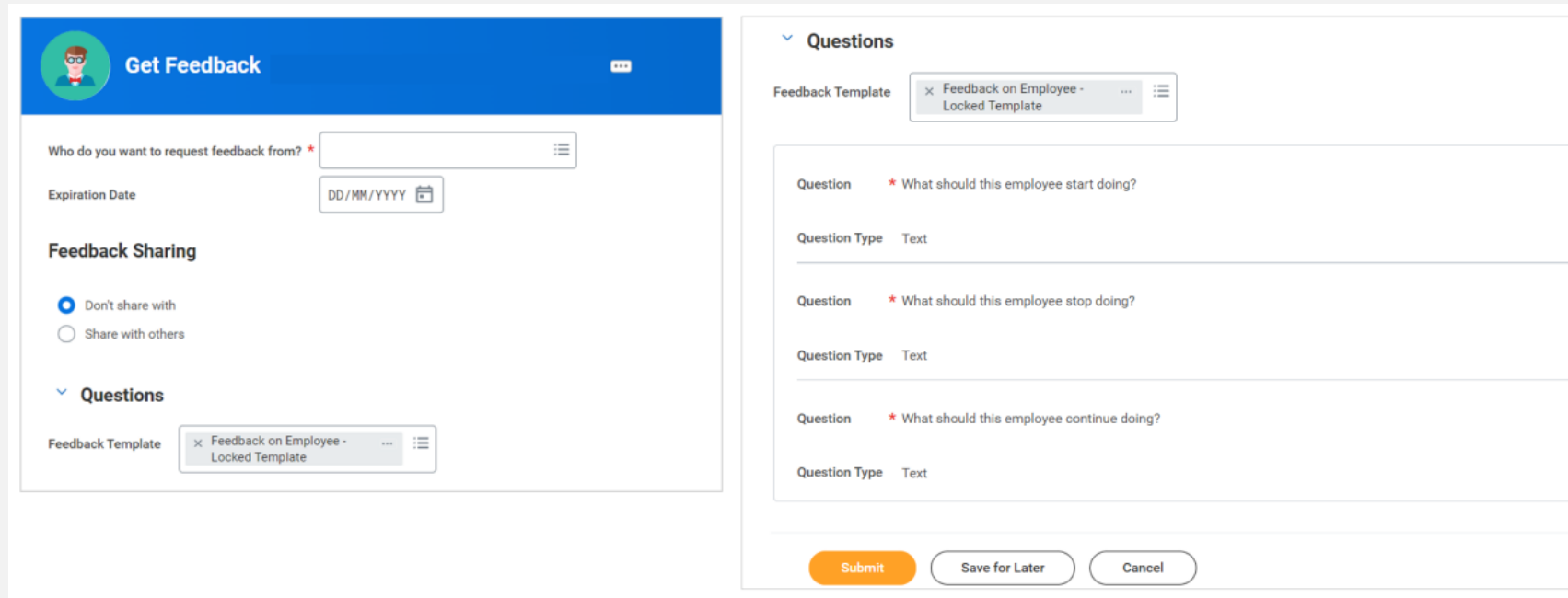
4.1 ความคิดเห็นโดยทั่วไปเกี่ยวกับผู้ถูกประเมิน	
จุดเด่นของพนักงาน	
จุดที่เป็นโอกาสในการพัฒนาของพนักงาน	
ความรู้ ทักษะที่ขาดแคลนจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาของพนักงาน	
4.2 ข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงานเกี่ยวกับแผนการพัฒนาพนักงานก่อนการประเมินผลประจำปี	
ความรู้ / ทักษะ / จุดแข็งของพนักงานในการพัฒนา	แผนการดำเนินงาน หรือแผนการพัฒนาพนักงาน

	ผู้ประเมิน (ระดับแผนก/กอง)	ผู้ถูกประเมิน	ผู้ประเมิน (ระดับผู้อำนวยการ)
ครั้งที่ 1 : การทบทวนผลการปฏิบัติงานประจำปี	ตำแหน่ง	ตำแหน่ง	ตำแหน่ง
ครั้งที่ 2 : การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี	ตำแหน่ง	ตำแหน่ง	ตำแหน่ง

THE WAY WE WORK

AGILE CONVERSATION FOR ON-GOING APPRAISALS AND FEEDBACK

Osotspa facilitates feedback and suggestions through real-time communications (Agile Conversations) between line managers and team members. These conversations focus on performance results, strengths, areas for improvement, and career development planning, as well as work progress discussions, barriers, challenges and outcomes. Such discussions can be conducted at any time, fostering success at both team and organizational levels while supporting employees' sustainable growth. The Company also provides a tool on O-In-One to record the conversations.

The screenshot displays the 'Get Feedback' web interface. On the left, a blue header bar contains a user profile icon and the text 'Get Feedback'. Below this, there is a form with a dropdown menu for 'Who do you want to request feedback from?', an 'Expiration Date' field with a calendar icon, and 'Feedback Sharing' options: 'Don't share with' (selected) and 'Share with others'. A 'Questions' section is also visible, showing a 'Feedback Template' dropdown. On the right, a detailed view of the 'Questions' section is shown, featuring three questions: 'What should this employee start doing?', 'What should this employee stop doing?', and 'What should this employee continue doing?'. Each question has a 'Text' type and a 'Submit' button. At the bottom, there are three buttons: 'Submit', 'Save for Later', and 'Cancel'.



THANK YOU.

By HCOE, March 2024