

# ไทคอนขับเคลื่อนพลังองค์กรด้วยการบริหารจัดการ ทรัพยากรมนุษย์รูปแบบดิจิทัล ตอกย้ำการเป็น ผู้นำการให้บริการสมาร์ทแพลตฟอร์มด้าน อสังหาริมทรัพย์เพื่อการอุตสาหกรรมของประเทศ

## ไทย



ไทคอน อินดัสเทรียล คอนเน็คชั่น ขับเคลื่อนองค์กรเข้าสู่ยุคดิจิทัล ผลักดันระบบทรัพยากรมนุษย์โดยปฏิรูปกระบวนการทำงานของ องค์กรสู่ระบบออนคลาวด์ (On Cloud Technology) พิสูจน์ความสำเร็จด้วยรางวัล Best HR Digital Transformation จาก SAP Thailand ตอกย้ำการเป็นผู้นำการให้บริการสมาร์ทแพลตฟอร์มด้านอสังหาริมทรัพย์เพื่อการอุตสาหกรรมของประเทศไทย (The Leading Provider of Smart Industrial Platform)

นายโสภณ ราชรักษา ผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท ไทคอน อินดัสเทรียล คอนเน็คชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ TICON เผยแนวคิดหลักการพัฒนาองค์กรว่า “การพัฒนาองค์กรโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเป็นหนึ่งในกลยุทธ์การขับเคลื่อนธุรกิจเข้าสู่ยุคดิจิทัล (Digital Transformation) เพื่อตอบรับเทรนด์อุตสาหกรรมโลกพร้อมทั้งนโยบายอุตสาหกรรม 4.0 ของภาครัฐ โดยได้มีการวางแผนริเริ่มนำเทคโนโลยีโครงข่ายดิจิทัลเข้ามาเป็นอีกหนึ่งทางเลือกให้ลูกค้า ซึ่งคาดการณ์ว่าในอนาคตระบบนี้จะถูกนำมาใช้งานอย่างบูรณาการในอุตสาหกรรมการผลิต รวมไปถึงการนำหุ่นยนต์มาติดตั้งระบบเครือข่ายให้สื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลจำนวนมาก (Big Data) ซึ่งกันและกันอย่างอิสระแบบไร้สายภายใต้ระบบ Internet of Thing หรือ IoT เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกันได้แบบเรียลไทม์ (Real Time) นำไปสู่รูปแบบของโรงงานและคลังสินค้าอัจฉริยะ (Smart Properties for Industrial) ซึ่งในปีนี้ไทคอนในฐานะผู้นำการให้บริการสมาร์ทแพลตฟอร์มด้านอสังหาริมทรัพย์เพื่อการอุตสาหกรรม เราได้มีการขยายแพลตฟอร์มธุรกิจที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ในการมุ่งขับเคลื่อนองค์กรเข้าสู่ยุคดิจิทัลโดยได้ร่วมมือกับพาร์ทเนอร์เข้าลงทุนธุรกิจดาต้าเซ็นเตอร์ (Data Centre) เพื่อรองรับความต้องการของตลาดด้านระบบเครือข่ายการแลกเปลี่ยนข้อมูล และธุรกิจสมาร์ทโซลูชัน (Smart Solutions) เพื่อนำเสนอทางเลือกที่ครบวงจรให้กับลูกค้ามากยิ่งขึ้น

สำหรับการบริหารจัดการภายในองค์กร บริษัทมีกลยุทธ์ในการนำเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการทำงาน เพื่อผลักดันธุรกิจเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ เน้นการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างชาญฉลาด (Smart

Organization) โดยมีเป้าหมายในการพัฒนาบุคลากรด้วยการสนับสนุนให้ทุกฝ่ายในองค์กรนำเทคโนโลยีหรือแอปพลิเคชันมาใช้ในการทำงาน ซึ่งปัจจุบันบริษัทใช้ระบบ Salesforce.com เข้ามาเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านงานขาย ระบบ Site Service CRM เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลของลูกค้า อีกทั้งยังนำ BIM เข้ามาใช้ในการออกแบบและบริหารโครงการก่อสร้าง รวมถึงได้มีการวางแผนปรับเปลี่ยนระบบ ERP สำหรับงานหลังบ้าน (Back Office) ทั้งหมดตลอดจนการพัฒนากระบวนการ SAP S/4HANA สำหรับตรวจสอบประสิทธิภาพในการทำงานให้ได้มาตรฐานอยู่เสมอ สิ่งเหล่านี้จะช่วยพัฒนาบุคลากรพร้อมส่งเสริมให้องค์กรสามารถร่วมสร้างสรรค์งานกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Co-Create) เพื่อสร้างคุณค่าและตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง ตามหลักปรัชญาการดำเนินงานของบริษัทในการเป็น “ผู้สร้างสรรค์ประสบการณ์อันทรงคุณค่าเพื่อลูกค้า” หรือ “Delivering Valuable Experiences”

นางสาวลัญจกร คงสกุล ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ บริษัท ไทคอน อินดัสเทรียล คอนเน็คชั่น จำกัด (มหาชน) ได้เผยแนวทางในการนำระบบดังกล่าวมาใช้ว่า “เมื่อปีที่ผ่านมานี้ บริษัทได้จัดทำแผนงานบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ภายใต้กลยุทธ์การขับเคลื่อนองค์กรในทุกมิติ (Total Dimensions) หลังจากการเข้ามาถือหุ้นของกลุ่มบริษัท เฟรเซอร์ส พร็อพเพอร์ตี้ ไทคอนจึงมีโอกาสดำเนินการได้แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ และพัฒนาทักษะในหลายๆ ด้าน (Best Practices) เพื่อผลักดันให้องค์กรมีความเป็นสากลมากขึ้น”

สำหรับโครงการ TICON Transformation ได้เริ่มในปี 2560 ประกอบด้วยการขับเคลื่อนใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการปรับกลยุทธ์ทางธุรกิจ ด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ด้านการพัฒนาบุคลากรและการบริหารจัดการ สุดท้ายคือการปรับปรุงด้านธรรมาภิบาล การกำกับควบคุมภายใน สำหรับการทำงานด้านพัฒนาบุคลากรนั้น ทีมงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ได้จัดทำแนวทางการพัฒนางานบุคคลใหม่ทั้งหมด ตั้งเป้าให้การทำงานที่เกี่ยวข้องกับงานบุคคลแตกต่างไปจากเดิม โดยมีเป้าหมายให้องค์กรสามารถแข่งขันได้ในธุรกิจ มีความเป็นมืออาชีพตามมาตรฐานสากล ซึ่งระบบต้องมีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยน และขยายบทบาทหน้าที่การทำงานไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงและเติบโตของธุรกิจไปพร้อมกัน

สำหรับการเลือกใช้ระบบ SAP SuccessFactors มีจุดเริ่มต้นจากการศึกษาแนวทางการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จขององค์กรต่างๆ ทั้งไทยและต่างประเทศ พบว่าระบบนี้มีส่วนประกอบหรือโมดูลที่เกี่ยวข้องกับงานบุคคลที่ครบวงจร มีการพัฒนาและใช้งานบนคลาวด์ที่ช่วยทำให้เกิดความยืดหยุ่นในการพัฒนาและการเติบโตของธุรกิจ ไทคอนพบว่าปัจจัยสู่ความสำเร็จในการพัฒนาระบบ SAP SuccessFactors ขององค์กรมี 4 ปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่

#### 1. การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management)

เพื่อความเข้าใจในระบบและง่ายต่อการเข้าถึงการใช้งาน ไทคอนนำเอาวิธีการสร้างผู้ดูแลระบบหรือ Super User เป็นทีมงานหลักในการจัดกิจกรรม “Train the Trainer” โดยรวบรวมอาสาสมัครจากทุกหน่วยงานมาช่วยพัฒนาและทดสอบระบบ รวมถึงมารับหน้าที่เป็น Trainer ช่วยสอนระบบให้กับเพื่อนพนักงานทำให้ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ถือว่าการพัฒนาระบบในครั้งนี้ประสบความสำเร็จด้วยจำนวนผู้ดูแลระบบถึง 43 คน ทำให้เกิดการ

เปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญคือ จากเดิมที่พนักงานเคยใช้แบบฟอร์มกระดาษเพื่อขอลางาน ขอลงเวลาการทำงาน ขอโอที และอื่นๆ ฯลฯ มาเป็นการดำเนินการดังกล่าวบนระบบที่ติดตั้งบนสมาร์ตโฟนแทน ซึ่งทางทีมงานได้สำรวจข้อมูลจากทางพนักงาน พบว่าเกือบ 100% ของจำนวนพนักงานใช้สมาร์ตโฟนเป็นประจำอยู่แล้ว จึงมีความพร้อมอย่างมากที่จะเปลี่ยนจากการใช้แบบฟอร์มกระดาษมาเป็นการใช้ระบบผ่านสมาร์ตโฟนเป็นหลัก

## 2.การสร้างความสัมพันธ์ (Engagement)

สิ่งสำคัญสำหรับโครงการ คือ การมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคน ทีมงานจึงได้คิดกิจกรรมภายในองค์กร โดยให้พนักงานร่วมเสนอชื่อโครงการขึ้นมา กิจกรรมนี้มีการให้รางวัลกับคนที่มีส่วนร่วม และได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ซึ่งหลังจากพัฒนาโครงการนี้เสร็จ เราได้ระบบที่ช่วยเชื่อมโยงงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบุคคลให้มีความสอดคล้องและต่อเนื่อง สามารถการจัดเก็บข้อมูลบุคลากรได้ครบถ้วนและถูกต้องมากขึ้น พนักงานทุกคนได้รับ Login ที่สามารถใช้บริการด้วยตนเอง (Self Service) ในระบบ ลดปริมาณงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคล ซึ่งบริษัทได้รับความร่วมมืออย่างดีเยี่ยมจากพนักงานในการเข้ามาใช้งานในระบบ

## 3.การสื่อสาร (Communication)

บริษัทให้ความสำคัญด้านการสื่อสารภายในองค์กรเป็นอย่างมาก จึงได้จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ทั้งการประชุมพนักงาน (Town Hall) ตลอดจนช่องทางการสื่อสารภายในบนแพลตฟอร์มดิจิทัลอื่นๆ แก่พนักงานอย่างทั่วถึง ทั้งพนักงานที่ประจำการอยู่ที่สำนักงานใหญ่ และที่โครงการในต่างจังหวัด ทั้งนี้ยังได้รับการร่วมมือจากบริษัทที่ปรึกษา คือ ไอแอม คอนซัลติ้ง ในการร่วมจัดกิจกรรม การสื่อสาร การบริหารการเปลี่ยนแปลง และสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนทักษะในการใช้ระบบระหว่างพนักงาน (Peer to Peer) จึงทำให้การเปลี่ยนแปลง (change) ในเรื่องนี้ประสบความสำเร็จได้ภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว

## 4.การประสานงาน (Coordination)

ความสำเร็จนี้จะเกิดขึ้นไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากคนภายในองค์กร และบริษัทที่ปรึกษาที่มีความเชี่ยวชาญด้านการพัฒนาระบบไอทีที่ดี โดยบริษัทได้ให้ความไว้วางใจแก่บริษัท ไอแอม คอนซัลติ้ง เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาระบบ SuccessFactors ในครั้งนี้ ซึ่งเราได้ทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด เพื่อให้พนักงานมีความรู้ และความเข้าใจในระบบดังกล่าว จนสามารถนำมาปรับใช้เพื่อสนับสนุนให้องค์กรมีมาตรฐานการทำงานในระดับสากล (International standard) จึงทำให้โครงการนี้ประสบความสำเร็จได้อย่างราบรื่น”

ด้วยเหตุนี้ บริษัทไทยคอนจึงได้รับรางวัล Best HR Digital Transformation จาก SAP Thailand ซึ่งเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินการ อย่างไรก็ตามไทยคอนไม่ได้หยุดพัฒนาเพียงเท่านี้ เรายังคงมุ่งมั่นเดินทางต่อยอดนำเอาระบบไอทีมาพัฒนาองค์กรและบุคลากรในทุกมิติ เพื่อขับเคลื่อนไปสู่ความสำเร็จในอนาคตร่วมกัน