



Design Thinking for Compensation 2020



ดร.รุ่งโรจน์ อรรถาภิษฐ์

กรรมการผู้จัดการ บริษัท ไทยสกลีส พลัส จำกัด

ผู้อำนวยการ โครงการสำรวจค่าจ้างและสวัสดิการ บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด

24 พ.ค. 62 เป็นวันเปิดโครงการสำรวจค่าตอบแทนปี 2019/20 ของ HR Center ปีนี้มีองค์กรสมัครเข้าร่วม 341 องค์กร ซึ่งมากกว่าปีที่แล้วที่มี 329 องค์กร

ในงานผมได้จัดบรรยายพิเศษในหัวข้อ “Design Thinking for Compensation 2020” ให้กับผู้ฟังประมาณ 400 คน ซึ่งเป็นการบรรยายผ่านการแชร์ประสบการณ์จากองค์กรที่ผมเข้าไปปรึกษาและมีการนำไปใช้งานจริง

1. Design Thinking คืออะไร

หากจะทำความเข้าใจ Design Thinking ว่าเป็นอะไร พุดให้ง่าย ๆ ได้ว่า Design Thinking คือแนวทางการออกแบบความคิดต่อยอดงานโดยใช้ลูกค้าหรือพนักงานเป็นศูนย์กลาง ซึ่งมีแนวทางการคิดคือ

- **Empathize** รู้ความต้องการของลูกค้าหรือพนักงาน ว่าอะไรคือสิ่งที่เขามีความสุข (Gain) และอะไรที่เขาารู้สึกแย่ (Pain)
- **Define** การสรุปหรือโฟกัสปัญหา
- **Ideate** คิดแบบไม่จำกัด
- **Prototype** คิดจับต้อง มีต้นแบบด้วย (ป้องกันฟังชาน)
- **Test** ทดสอบบ่อย ๆ จนแน่ใจ

2. นำแนวคิดไปใช้งานในเรื่องบริหารคนและค่าตอบแทน

เมื่อนำความคิดนี้ไปใช้งานในเรื่องการบริหารคนและค่าตอบแทน เราจะปรับเปลี่ยนเป็นใช้ 5 ขั้นตอนในข้อ 1 บวกเพิ่มอีก 2 ขั้นตอน (เอา Test ไปรวมกับ Prototype) คือ

- **Business Feasibility** มองความเป็นไปได้ทางธุรกิจด้วย
- **Communication** สื่อสารแบบใหม่ ๆ เช่น Tedtalk, Town Hall หรือ Story Telling

3. ประโยชน์ในการนำไปใช้งาน

ประโยชน์ในการทำแนวคิด Design Thinking มาใช้ในการบริหารค่าตอบแทนก็คือ จะช่วยให้เกิดไอเดียใหม่ ๆ ในการแก้ปัญหาเพื่อตอบโจทย์ลูกค้าและพนักงาน

หลายองค์กรที่นำแนวทางไปใช้งานได้ผลในหลายเรื่อง เช่น

- สวัสดิการแบบใหม่ ๆ
- ลดขั้นตอนการทำงานที่น่าเบื่อหน่าย
- ความสุขของพนักงาน
- การดูแลคนดีขึ้น ทำให้ผลประกอบการก็ตามมา



4. Case Study ที่น่าสนใจ

การปรับเงินเดือนกลุ่มพิเศษ/การสร้างโครงสร้างค่าจ้างให้ Start up/การรักษาคนด้วย Flex Ben/การเปลี่ยนจาก Manager มาสู่ Product Owners ด้วย Agile Organization

5. ข้อคิดฝากไว้สำหรับการทำ Design Thinking

- Fail Fast ทุกคนทำผิดได้ แต่ต้องลุกมาให้ไว
- Fail Cheap ทุกคนทำผิดได้ แต่ต้องเป็นบทเรียนราคาถูก
- Fail Often เราอาจจะผิดบ่อย ๆ อย่าโทษกัน จะได้เรียนรู้ไปด้วยกัน

6. ประสบของ Design Thinking for Compensation 2020

ถึงวันนี้แล้วผู้บริหารควรต้องรับสิ่งใหม่ ๆ เพื่อรองรับการจัดการแบบใหม่ ๆ โดยเฉพาะเรื่องการบริหารคน

ปลาใหญ่กินปลาเล็กเป็นเรื่องปกติ แต่ถ้าปล่อยให้ปลาเร็วกินปลาช้า สุดท้ายเราจะล่าหลัง

รีบดูแลคนของเราก่อนจะสายเกินไป “เปิดใจ ต่อยอด ลงมือเร็ว”

