

คิดแบบ  
“โดเมนชั้น ดาต้า”  
บริหาร “คน”  
ในส่วนผสมที่ลงตัว

# คิดแบบ "โดเมนชั้น ดาต้า" บริหาร "AU" ในส่วนผสมที่ลงตัว

ท่ามกลางการแข่งขันและการขยายตัวของธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้องค์กรต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ และพัฒนารูปแบบการดำเนินธุรกิจ ให้ตอบสนองความเร็วของเทคโนโลยีอย่างเท่าทัน

บริษัท โดเมนชั้น ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด หนึ่งในผู้ให้บริการโซลูชันด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทั่วโลกก็เป็นหนึ่งในองค์กรเหล่านั้น ที่จะต้องปรับตัวตามเช่นกัน ซึ่งไม่ว่าจะเป็นเรื่องการดำเนินธุรกิจ

## การบริหารคนและการปรับยุทธศาสตร์การให้บริการลูกค้าในทุกมิติ



"สุทัศน์ คงดำรงเกียรติ" กรรมการผู้จัดการ บริษัท โดเมนชั้น ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด กล่าวในเบื้องต้นว่าแม้ธุรกิจจะมีการแข่งขันในหลายๆ เรื่อง แต่กระนั้นเราก็พยายามยึดหยัดและสร้างผลประกอบการอย่างยอดเยี่ยมตลอดมา จนสามารถส่งมอบงานที่มีคุณภาพสู่ตลาดโลก จนล่าสุดเราได้รับรางวัล 2018 Thailand Enterprise Systems Integrator of the Year (รางวัลความเป็นเลิศด้านการบริหารจัดการในทุกมิติขององค์กร)

"ตั้งแต่การให้บริการลูกค้า การบริหารจัดการภายในองค์กร และการให้คำแนะนำปรึกษาเพื่อพัฒนาระบบเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง จากเวที Frost & Sullivan Thailand Excellence Awards โดยบริษัท ฟรอสต์ แอนด์ ซัลลิแวน องค์กรให้คำปรึกษาและวิจัยระดับโลก ที่สำรวจเพื่อมอบรางวัลให้แก่องค์กรในประเทศไทยที่มีความเป็นเลิศในการดำเนินธุรกิจด้านต่างๆ"

# คิดแบบ “โดเมนชั้น ดาต้า” บริหาร “AU” ในส่วนผสมที่ลงตัว

สิ่งเหล่านี้อาจเป็นคำตอบในคำถามเบื้องต้นที่ทำให้บริษัท โดเมนชั้น ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด จำเป็นต้องปรับตัว 360 องศา เพราะธุรกิจมีความเคลื่อนไหวอย่างรวดเร็ว สำนักงานใหญ่ของโดเมนชั้นดาต้าตั้งอยู่ที่นครโจฮันเนสเบิร์ก ประเทศแอฟริกาใต้ ทั้งยังมีสำนักงานกระจายอยู่ 46 ประเทศทั่วโลก

"สำหรับโดเมนชั้น ดาต้า ประเทศไทยก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2526 เพื่อเป็นผู้ให้บริการด้าน ICT และโซลูชันที่มีความเชี่ยวชาญ โดยมุ่งมั่นผลักดันให้ลูกค้าประสบความสำเร็จ ในธุรกิจท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันในปัจจุบัน เช่น การวางระบบการสื่อสารข้อมูลคอมพิวเตอร์, งานออกแบบและสร้างข่ายสาย fibre optic, LAN, ให้คำปรึกษา ออกแบบ ติดตั้ง ย้าย ระบบห้อง data center"

ระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลคอมพิวเตอร์, งานออกแบบติดตั้งระบบโทรศัพท์ไอพี, งานระบบสื่อสารทางไกลแบบเสมือนจริง, งานบริการทางด้าน outsource งานระบบ cloud computing รวมทั้งระบบบริการแบบบูรณาการและการฝึกอบรมและงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบ IT ของหน่วยงานภาครัฐ และบริษัทเอกชนในประเทศไทย และทั่วโลก

ด้วยบริการที่หลากหลายของโดเมนชั้น ดาต้าจึงตอบโจทย์ความเปลี่ยนแปลง และกระแสการพัฒนาของเศรษฐกิจที่จำเป็นต้องมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอันทันสมัยเข้ามารองรับกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้ธุรกิจ จึงทำให้บริษัทได้รับการยกย่องให้เป็นหนึ่งในผู้ให้บริการด้านไอทีที่ครบวงจรในระดับแถวหน้าของโลก

ที่สำคัญอีกอย่าง อาจเพราะความท้าทายในธุรกิจ ICT บริษัทจึงต้อง ขับเคลื่อนองค์กรด้วยการปรับกลยุทธ์ให้ทันสมัยตลอดเวลา แต่สิ่งสำคัญที่บริษัทไม่เคยละเลยคือเรื่องของคน เพราะการดูแลพนักงานให้ทำงานอย่างมีความสุข เป็นปัจจัยสำคัญที่จะผลักดันธุรกิจของบริษัทให้เป็นไปตามเป้าหมาย ดังนั้นเรื่องคนจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริหารกำหนดวิสัยทัศน์และดูแลอย่างมีทักษะ ซึ่งเป็นหนึ่งในหลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลของบริษัท ฟรอสต์ แอนด์ ซัลลิเวน ในทุกปีที่ผ่านมา



# คิดแบบ “โดเมนชั้น ดาต้า” บริหาร “คน” ในส่วนผสมที่ลงตัว

"สุกัศน์" กล่าวถึงรางวัลที่ได้รับว่า การได้รางวัลเป็นเรื่องที่ดี เพราะเป็นเครื่องมือที่ชี้วัดกระบวนการทำงานของบริษัทในหลายๆ ด้าน โดยเฉพาะเรื่องของบุคลากรว่าเรามีทิศทางบริหารคนให้สามารถส่งเสริมธุรกิจให้เติบโตไปตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ นอกจากนั้นรางวัลยังเป็นข้อพิสูจน์ความสามารถในการทำงานของเราที่จะเปลี่ยนรูปแบบสินค้าและบริการให้เท่าทันกับความต้องการของสังคมในการทำงานยุคดิจิทัลที่มีการเคลื่อนไหว และเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุกมิติ

"ตอนนี้เรามีพนักงานราว 500 คนที่มีความแตกต่างกันเรื่อง **generation** แต่ไม่เป็นปัญหาในการทำงานร่วมกัน เพราะเราสร้างให้คนรุ่นเก่าปรับบทบาทการทำงานกับคนรุ่นใหม่แบบโค้ชชิ่ง และคนรุ่นเก่ามีการเรียนรู้เทรนด์ใหม่ๆ อยู่เสมอ จึงสามารถทำงานกับการเปลี่ยนแปลงทั้งทางเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เข้ามา หรือการเปลี่ยนแปลงในเรื่องเพื่อนร่วมงานได้"

"2-3 ปีที่ผ่านมาเรามีการรับเด็กจบใหม่มากขึ้น เพราะต้องสร้างซอฟต์แวร์ใหม่ๆ มาตอบโจทย์ธุรกิจตลอดเวลา ซึ่งเด็กรุ่นใหม่จะเก่งเรื่องการเขียนซอฟต์แวร์ ส่วนคนรุ่นเก่าจะถนัดด้านฮาร์ดแวร์จึงเป็นส่วนผสมที่ลงตัว สำหรับการคัดเลือกเด็กรุ่นใหม่ เราทำผ่านโครงการ Dimension Data Digital Challenge ซึ่งเป็นการเข้าไปที่มหาวิทยาลัย ด้วยการจัดประกวดความสามารถของเด็กๆ ด้าน ICT ซึ่งนอกจากเงินรางวัล เรายังพิจารณาเด็กที่มีความสามารถเพื่อทาบทามมาเป็นพนักงานของโดเมนชั้น ดาต้าด้วย"

"เป้าหมายที่บริษัทพยายามทำในเรื่องของคน คือ **mix generation and gender** โดยเพิ่มการสร้างสมดุลเรื่องเพศในที่ทำงาน เพราะในธุรกิจไอทีส่วนใหญ่จะมีคนทำงานเป็นผู้ชายมากกว่าผู้หญิง แต่เราเชื่อว่าผู้หญิงสามารถทำงานด้านไอทีได้ดี และมีผลวิจัยกล่าวว่า การมีผู้หญิงในที่ทำงานจะช่วยสร้างประโยชน์ในเรื่องการตัดสินใจที่ดี นั่นเป็นหนึ่งในเหตุผลที่เราสร้างห้อง kid zone เพื่อรองรับพนักงานหญิงที่เป็นคุณแม่ให้สามารถพาลูกมาที่ทำงานได้"

# คิดแบบ “โดเมนชั้น ดาต้า” บริหาร “BU” ในส่วนผสมที่ลงตัว

"สุทัศน์" กล่าวด้วยว่า คนคือหัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจ ดังนั้นการตอบโจทยความคาดหวังของพนักงาน เพื่อสร้างองค์ความรู้และทักษะล้วนเป็นปัจจัยสำคัญ แต่ความท้าทายขององค์กรในปัจจุบันคือคนเดี๋ยวนี้อใช้เวลาในการทำงานสั้นกว่าเดิม ที่สำคัญพนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรน้อยลง

"เราจึงพยายามดึงผู้คนเก่งไว้ในองค์กรด้วยการให้ข้อเสนอการจ้างงานที่ดีกับพนักงานและให้ความสำคัญกับการพัฒนาคน ทั้งสองส่วนนี้ส่งผลให้เราเป็นอันดับต้นๆ ของบริษัทด้านเทคโนโลยีที่คนอยากทำงานด้วย เพราะจากการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานถึงเหตุผลที่อยากทำงานกับโดเมนชั้น ดาต้า ส่วนใหญ่คำตอบออกมาดังนี้คือ งานมีความท้าทายตลอดเวลา, มีความยืดหยุ่นในการทำงาน เพราะมีโน้ตบุ๊กให้อาไปใช้ทำงานนอกสถานที่ได้, มี pocket WiFi ให้นำงานจากที่ใดก็ได้, มี buddy คอยสอนงาน, ทำงานเป็น teamwork ไม่ทอดทิ้งกัน, มีความเป็นกันเองระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน เป็นต้น"

"ส่วนการลงทุนเรื่องคนให้ผลดีในระยะยาว เราเริ่มที่กับการเรียนรู้ของพนักงาน เรามีการฝึกอบรมทั้งทางเทคนิค และ soft skills มีการฝึกอบรมทาง e-Learning จากมหาวิทยาลัยชั้นนำ เช่น มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด มีการส่งพนักงานไปอบรมที่ต่างประเทศ นอกจากนั้นเรายังลงทุนกับสิทธิประโยชน์ของพนักงานเป็นจำนวนมาก เช่น บริการนวดเพื่อสุขภาพทุกเดือน และมีชมรมกีฬาหลายประเภท"

กลยุทธ์การบริหารคนของโดเมนชั้น ดาต้าตรงนี้ สะท้อนให้เห็นว่าองค์กรให้ความสำคัญในการสร้างความหลากหลายในองค์กรและลงทุนกับการให้ผลประโยชน์ที่ดีต่อพนักงาน เพราะสุดท้ายการลงทุนเหล่านั้นจะนำมาสู่ประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ จนสร้างผลกำไรทางธุรกิจให้กับบริษัทในระยะยาว

**ที่มา : หนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ ฉบับวันที่ 19 - 22 เม.ย. 2561**



หอสมุดธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ร.ก.ส.)

Website : [library.baac.or.th](http://library.baac.or.th)

Facebook : [www.facebook.com/baaclibrary](https://www.facebook.com/baaclibrary)