

PEOPLE-CENTRIC HR : TRANSFORMING EMPLOYEE EXPERIENCE & EMBEDDING WELL-BEING

เขมนรินทร์ รัตนอำมพวัลย์

ประธานพันธกิจ Digital Workforce
รองประธาน สภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย

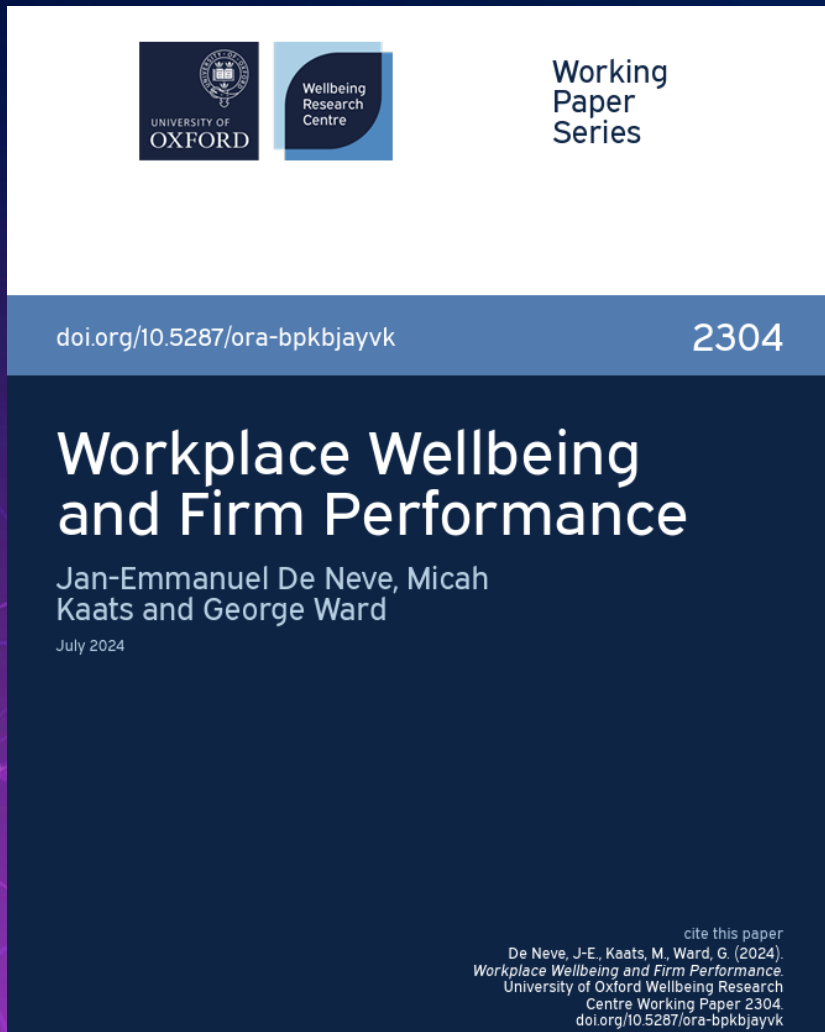
25 กันยายน 2568

กำลังคนเป็นทุนสำคัญ มีอิทธิพลต่อ ความสำเร็จขององค์กร



- 70% ขององค์กรเห็นว่า **Employee Experience (EX)** มีผลโดยตรงต่อ Retention & Productivity
- **Well-Being** เป็นหัวใจของการสร้างองค์กรที่แข็งแกร่งและยั่งยืน

Linking EX & Well-Being to Retention & Performance



- จากการศึกษามากกว่า 100 มหาวิทยาลัย Oxford : ความสุขของพนักงานที่เพิ่มขึ้นเพียง 1 คะแนน จะมีผลเชิงบวกต่อกำไรประจำปีของบริษัทถึง 1.39–2.29 พันล้านดอลลาร์
- McKinsey 2025 พบว่าองค์กรที่มุ่งเน้น EX และ Well-Being มีอัตราการรักษาพนักงาน (Retention Rate) สูงกว่า 25–35%

- McKinsey & Company, HR Monitor 2025
- McKinsey & Company, How employers can create a thriving workplace, 2025
- <https://coordinatesport.com/news/mckinsey-releases-report-on-employee-wellbeing-in-the-workplace/>

ออกแบบ Employee Experience เพื่อ ตอบสนองความต้องการที่แท้จริง (1/2)

How people-centric HR improves productivity

- 1 Personalization helps employees feel valued
- 2 Employees are more focused and productive

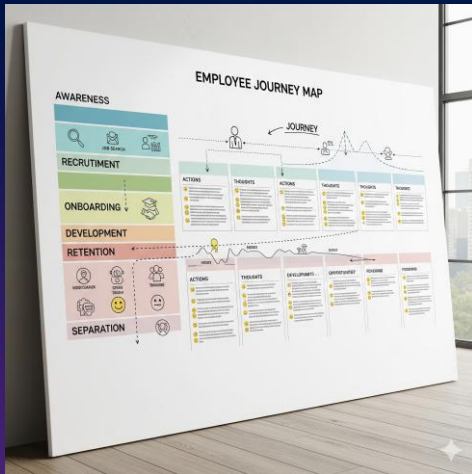


Zendesk ใช้ AI ช่วยสร้าง personalized onboarding และ benefits เพิ่ม engagement ขึ้น 30%

[<https://www.zendesk.com/blog/people-centric-hr/>]

- เริ่มต้นด้วยการฟังเสียงพนักงาน และเก็บข้อมูลเชิงลึก (Employee Voice, Data Listening)
- แบ่งกลุ่มพนักงาน (Segmentation) เพื่อเข้าใจความต้องการเฉพาะของแต่ละกลุ่ม
- ใช้ AI และเทคโนโลยีในการสร้าง personalized onboarding & benefits

ออกแบบ Employee Experience เพื่อ ตอบสนองความต้องการที่แท้จริง (2/2)



- สร้าง Employee Journey Map เพื่อร่างประสบการณ์ในทุก Touchpoints กับองค์กร



- ใช้ Feedback Loop เพื่อรับข้อมูลย้อนกลับและปรับปรุงประสบการณ์พนักงาน (EX) อย่างต่อเนื่อง

ตัวอย่าง – PEOPLE-CENTRIC HR โดย ใช้ประโยชน์จาก AI



**Personalized onboarding
journeys**



**Flexible employee benefit
programs**



**AI-powered career guidance
systems**

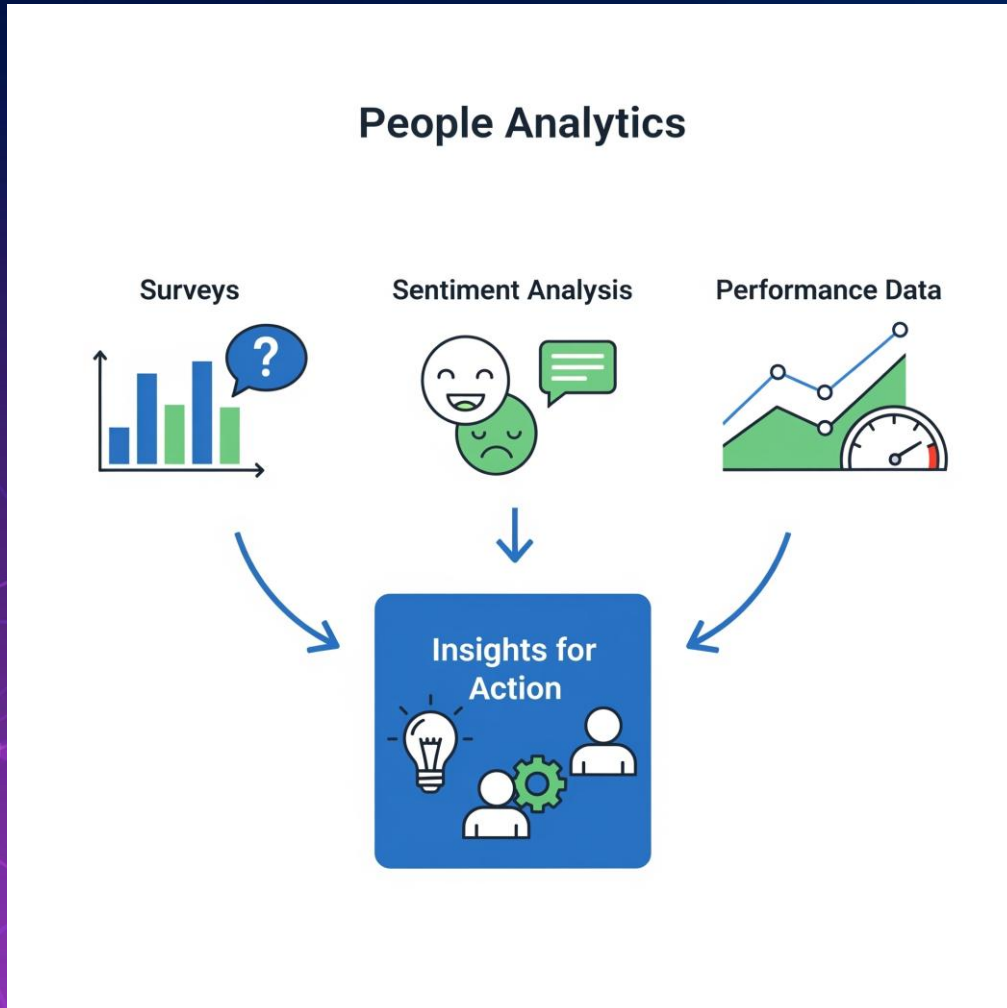


**Manager coaching
platforms**



**Feedback mechanisms : how employee
input shapes organizational decisions**

ใช้ People Analytics เพื่อปรับปรุง EX อย่างต่อเนื่อง



- People Analytics เพื่อเข้าใจพนักงาน : **AI & Predictive Analytics**
- ตัวอย่าง – [Accenture's "Job Buddy" Program](#) : แนะนำเส้นทางพัฒนาเฉพาะบุคคลกับพนักงานกว่า 300,000 คน ในช่วง 2016 – 2019

Well-Being เป็นวัฒนธรรมองค์กรไม่ใช่แค่สวัสดิการ



Adobe Culture



ADOBE LIFE

**Adobe for all week 2024 –
Unleashing the power of
our collective belonging**

This week, we are thrilled to bring our community together
to celebrate our annual Adobe for All Week – a time...

09-18-2024

ตัวอย่าง – Adobe for All

- เน้นสุขภาพจิตและวัฒนธรรมองค์กรเพื่อสร้าง Well-Being
- Adobe สามารถเพิ่ม retention ได้ 12% ภายใน 2 ปี [Adobe Diversity & Inclusion Year In Review 2020]

People-Centric HR คือกุญแจสู่ ความสำเร็จและความยั่งยืนในยุคดิจิทัล



**มุ่งเน้นการสร้าง Employee
Experience และ Employee Well-
Being ที่แท้จริง**



**ใช้เทคโนโลยีและข้อมูลในการขับเคลื่อน
เปลี่ยนแปลงอย่างจริงจัง**



DCT
DIGITAL COUNCIL
OF THAILAND

**READY FOR
COLLABORATION
& EXPANSION**