

HR

SHARED SERVICE

เราในฐานะ HR จะรับมืออย่างไร ?

กับแนวโน้มกระบวนการเปลี่ยนแปลง
เชิงการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์
สำหรับแนวโน้มที่จะเกิดขึ้น

ถ้าไม่ทำจะเกิดผลเสียอย่างไร ?

HR

SHARED SERVICE

*เราในฐานะ HR จะรับมืออย่างไร ?
กับแนวโน้มกระบวนการเปลี่ยนแปลง
เชิงการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์
สำหรับแนวโน้มที่จะเกิดขึ้น
ถ้าไม่ทำจะเกิดผลเสียอย่างไร ?*

ดร. กฤติน กุลเพ็ญ เขียน

ฉบับที่ 2

HR Shared Service ดร.กฤติน กุลเพ็ง ผู้เขียน

สงวนลิขสิทธิ์โดยผู้เขียน ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537

ห้ามลอกเลียนไม่ว่าส่วนหนึ่งส่วนใดของหนังสือเล่มนี้นอกจากได้รับอนุญาตเป็น

ลายลักษณ์อักษร พิมพ์ครั้งที่ 2 : พฤษภาคม 2568

จำนวน 100 เล่ม ราคา 150 บาท

ข้อมูลทางบรรณนุกรมของสมุดแห่งชาติ

National Library of Thailand Cataloging in Publication Data

ISBN 978-616-92762-9-6

บรรณาธิการ ดร.กฤติน กุลเพ็ง ประสานงานการผลิต ชนิตา ศะศิณิล

ปก/รูปเล่ม กฤษฐาพงศ์ นันทน์ญาพัฒน์ ฝ่ายการตลาด/ขาย พิมพ์ชนก กุลเพ็ง

จัดพิมพ์โดย บริษัท ไอโอดี คอนเซาท์ติ้ง แอนเทอร์นิง จำกัด

99/12 หมู่ 4 ต.ปลายบาง อ.บางกรวย จ.นนทบุรี 11130

จัดจำหน่ายโดย บริษัท ไอโอดี คอนเซาท์ติ้ง แอนเทอร์นิง จำกัด

99/12 หมู่ 4 ต.ปลายบาง อ.บางกรวย จ.นนทบุรี 11130 <http://www.krittin.in.th>

พิมพ์ที่ บริษัท ภิรมปรินติง แอนด์ ดีไซน์ จำกัด 2/43 หมู่ 4 ต.ขนุน อ.บางกรวย

จ.นนทบุรี 11130

บทนำ

ผู้เขียนอยากจะบอกถึงที่มาของหนังสือที่อยู่ในมือของท่านเล่มนี้ ว่า HR ควรจะต้องปรับเปลี่ยนแนวคิด วิธีการทำงานอย่างไร เพื่อที่จะให้มีความสอดคล้องกับโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การเตรียมความพร้อมในงาน HR จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ผู้เขียนได้พูดถึงแนวโน้มกระบวนการเปลี่ยนแปลงเชิงการบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับแนวโน้มใหม่ ที่จะเกิดขึ้น เราในฐานะ HR จะรับมืออย่างไร ถ้าไม่ทำจะเกิดผลเสียอย่างไร โลกมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ความรู้ ทักษะที่มีอยู่เดิม อาจจะ ไม่เหมาะสมอีกต่อไป

ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่าหนังสือเล่มนี้ คงช่วยสร้างความเข้าใจ สร้างความเชื่อมโยง และทำให้เกิดความกระจ่างมากขึ้นเกี่ยวกับ การนำแนวคิดการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ ตั้งแต่การวางแผนการสรรหาและคัดเลือก จนถึงการรักษาพนักงาน ให้คงอยู่ในองค์กร โดยสอดแทรกแนวทางการพัฒนาระบบงาน HR เพื่อให้เกิดความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วในการทำงาน เพื่อให้เหมาะสมกับแนวทางการบริหารยุคใหม่ ที่ HR จะต้องไปมุ่งเน้นการทำงานด้านกลยุทธ์มากขึ้น ลดงานประจำให้น้อยลง

ผู้เขียนขอขอบคุณ ครู อาจารย์ที่ได้ ให้ความรู้ และเป็นพลังให้ดำเนินการจัดพิมพ์ และช่วยเป็นกำลังใจให้เขียนหนังสือเล่มนี้ออกมาได้สำเร็จ และท้ายสุดขอขอบพระคุณ ท่านผู้อ่านทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้

ดร. กฤติน กุลเพ็ง

weerakp@gmail.com

HR Shared Service

คำนำ

สารบัญ

บทที่ 1	HR Shared Service หมายถึงอะไร	5
	ทำไมต้องทำ HR Shared Service	12
บทที่ 2	การเปลี่ยนแปลงของภาระกิจงาน HR	18
	กระบวนการเปลี่ยนแปลงเป็น HR Shared Service	23
	การเตรียมความพร้อมในการเป็น HR Shared Service	36
บทที่ 3	บทบาทของ HR ยุคปฏิวัติคน เพื่อเข้าสู่ HR Shared Service	89
	การปรับตัว HR เพื่อเข้าสู่ HR Shared Service	100
	HR Shared Service เพื่อเข้าสู่กระบวนการเปลี่ยนแปลง	110
	HR กับการรับมือการเปลี่ยนแปลงสู่เทรนตีใหม่	126

บทที่ 1

HR Shared Service หมายถึงอะไร

คำว่า HR Shared Service เป็นคำใหม่ในวงการ HR ที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงาน มีการรับรู้ข่าวสารจากภายนอกมากขึ้น ถ้าจะแปลความหมายให้ตรงตามยุคสมัยก็คือ การที่หน่วยงาน HR เข้ามามีส่วนร่วมและช่วยเหลือในการทำงานของ Line Manager มากขึ้น เน้นเสริมสร้างด้านการบริการงานด้าน HR ให้มากขึ้น โดยมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้กระชับ เน้นใจความสำคัญ ในกระบวนการทำงาน ลดขั้นตอนการทำงานเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว พร้อมทั้งนำเทคโนโลยีมาใช้ในกระบวนการทำงาน ซึ่งเรียกว่า One stop service

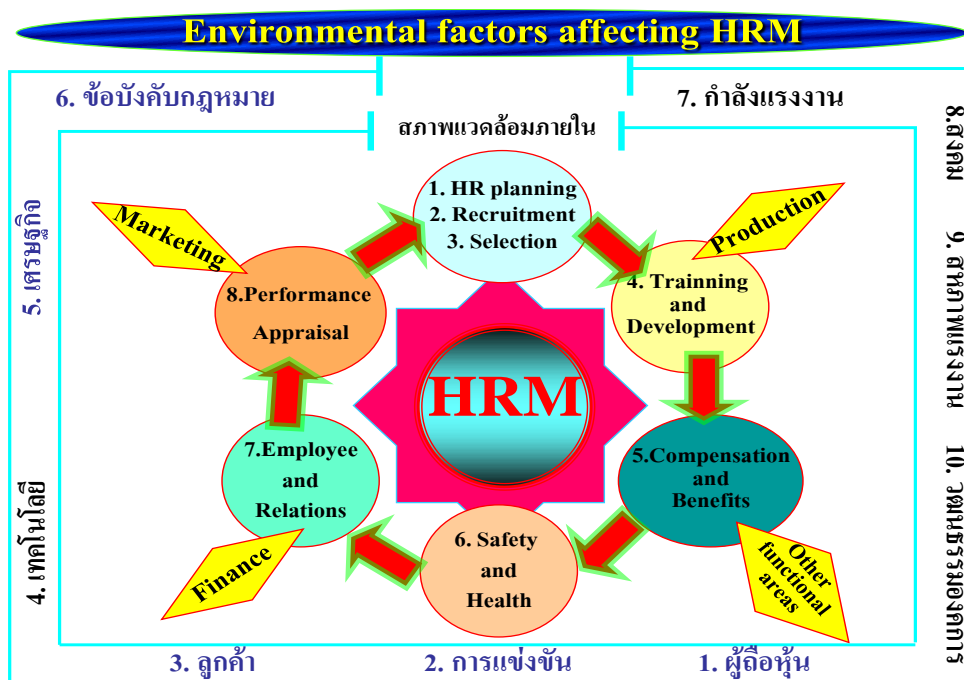
อย่างไรก็ตาม HR Shared Service เป็นสิ่งที่หน่วยงาน HR จะต้องมีความตระหนักอยู่ตลอดเวลาว่า งานที่เราทำอยู่ปัจจุบันนั้น สามารถไปตอบโจทย์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ขององค์กรอยู่หรือไม่ ถ้า HR ยังมัวไปทำงานที่ไม่มีคุณค่า ไม่ตอบโจทย์องค์กร ก็จะเป็น HR ที่ล้ำสมัยหรือเป็น HR สมัยโบราณนับวันยิ่งทำให้ผู้บริหารสมัยใหม่ที่มีแนวความคิดของคนรุ่นใหม่มาทำการบริหาร ก็จะเริ่มไม่พอใจ ฉะนั้น HR ถึงเวลาที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม วิธีการทำงานใหม่ เพื่อที่จะได้ไม่เป็น HR ที่ถูกผู้บริหารถูกสั่งให้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงาน เมื่อถึงเวลานั้นเข้าจริงๆ จะทำให้เกิดความเครียด เพราะว่าเรา ไม่ได้เตรียมตัว เตรียมใจ และความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงได้เลย ซึ่งจะทำให้ผลการปฏิบัติงานตกต่ำ อาจจะต้องขึ้นปลดออกจากการเป็นพนักงานได้ ผู้เขียนเคยมีประสบการณ์ในการเป็นที่ปรึกษา บริษัทและองค์กรหลายแห่งที่อยู่ในช่วงปรับเปลี่ยน ผลัดใบระหว่างผู้บริหารที่เป็นคนรุ่นเก่า และทายาททางการบริหารที่เป็นคนรุ่นใหม่ ซึ่งในช่วงแรกๆ HR จะมีความชำนาญในการทำงานระบบเดิม ๆ โดยมุ่งเน้นไปทำงานประจำ เป็นหลัก งานอื่นเข้ามา ไม่ตอบรับเอาเสียเวลา โดยเฉพาะงานบริการด้าน HR ก็ถูกหน่วยงานทางด้าน Line Manager ต่อกว่าเป็น

ประจำ พอประเมินความพึงพอใจพนักงานภายในองค์กรคะแนนออกมาอยู่ในระดับต่ำ โดยเฉพาะหัวข้อ การบริการด้าน HR และการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เป็นของพนักงาน ซึ่งบทบาทดังกล่าวน่าจะเป็น HR เป็นเจ้าภาพ แต่กลับกลายเป็นทางด้าน Line Manager เป็นหัวเรือใหญ่ ทำให้ภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบที่หนักอยู่แล้ว ต้องรับผิดชอบสูงขึ้นไปอีก เลยทำให้งานประจำของตัวเองเกิดผลกระทบตามมา ก็จะเป็นสิ่งหนึ่งที่ผู้บริหารสมัยใหม่ปวดหัว ว่าการทำหน้าที่ของ HR ยังไม่สมบูรณ์ พยายามจะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานใหม่ แต่วิธีการทำงานที่ถูกปลูกฝังมานานหลายปี การที่จะปรับเปลี่ยนให้ได้ตั้งใจก็จะเกิดความลำบาก เพราะว่ายังมีผู้บริหารที่เป็นทายาทรุ่นแรก ยังเอ็นดูในการทำงานของ HR แบบเดิม ๆ อยู่ เลยทำให้เป็นการเสริมแรงให้ HR ที่มีแนวคิดแบบเก่าได้ใจ ไม่ยอมปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานแบบเดิม ๆ ผู้บริหารที่เป็นรุ่นสอง ก็ยังไม่สามารถทำอะไรที่รุนแรงได้ ก็ต้องรอระยะเวลาที่สูงงอมก่อนเสียก่อน นี่คือตัวอย่างบริษัทที่กำลังจะเริ่มปรับเปลี่ยนแนวคิดในการทำงาน แต่ HR ก็จะต้องเริ่มทำการศึกษาและเปลี่ยนแปลงตัวเองตั้งแต่เนิ่น ๆ ถึงแม้ว่าปัจจุบันยังมี ผู้บริหารรุ่นเก่าที่ยังคอยให้ท้ายอยู่ก็ตาม เพราะว่าเมื่อสิ้นยุคผู้บริหารยุคเก่า ไปแล้ว เชื่อว่าผู้บริหารที่เป็นรุ่นใหม่คงไม่รอเวลาอย่างแน่นอน และแนวความคิดต้องเกิดความรวดเร็ว เพราะว่ายุคปัจจุบันทุกอย่างเปลี่ยนแปลงเร็วมาก ถ้าช้าเพียงก้าวเดียวก็จะทำให้ บริษัทล้าหลังไปประมาณ 3 ปี เลยทีเดียว จากที่เคยกล่าวมาตั้งแต่ข้างต้นแล้วว่า HR จะไม่ทำงานแบบเดิม ๆ ต่อไป เพราะว่า

1. การแข่งขันในโลกยุคใหม่มีความรุนแรงขึ้น
2. คุณภาพของสินค้าเป็นปัจจัยหลักที่ลูกค้านึกถึง
3. การบริการหลังการขาย ต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างแท้จริง
4. ต้นทุนในการผลิตสินค้าและบริการต้องต่ำกว่าคู่แข่ง
5. โครงสร้างขององค์กรต้องเอื้ออำนวยและตอบสนองต่อธุรกิจ

6. วัฒนธรรมในการทำงานต้องสอดคล้องกับแนวโน้มของโลกที่เปลี่ยนแปลงไป

จากที่ผู้เขียนได้กล่าวมา กระบวนการ HR Shared Service น่าจะไปตอบโจทย์ของผู้บริหารที่เป็นคนรุ่นใหม่ได้ และสอดคล้องกับโลกที่มีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะการเข้าสู่สังคมการค่า ถ้า HR ไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน ก็จะเป็นการทำงานที่ล้าสมัยทันที ถึงเวลาแล้วที่ HR จะต้องนำ HR Shared Service มาปรับใช้ในองค์กรอย่างเป็นระบบ โดยมองถึงทิศทางขององค์กร แนวนโยบายและกระบวนการเปลี่ยนแปลงของโลกไปด้วย ผู้เขียนขออธิบายเพิ่มเติม ตามแผนภาพด้านล่าง เพื่อให้เกิดความเข้าใจมากยิ่งขึ้น



จากแผนภาพด้านบน จะพอเห็นได้ว่าการที่เป็น HR ในโลกยุคใหม่ได้นั้น จะต้องเพิ่มศักยภาพในการเรียนรู้เพิ่มขึ้นมากกว่าเดิม กล่าวคือ ถ้าเป็น HR ในสมัยเก่าทราบเพียงแคในกรอบวงด้านในก็พอแล้ว ถือว่าสอบผ่าน เพราะว่ามี การเรียนรู้งานใน

งานของตนเองอย่างท่งแท้ ตั้งแต่กระบวนการวางแผนคน จนถึงเอาคนออก แต่พอมาเป็น HR ยุคใหม่แล้วการทราบเพียงเฉพาะวงในไม่เพียงพออีกแล้ว HR ต้องเข้าไปมีบทบาทและมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาองค์กรร่วมกับผู้บริหารระดับสูงมากขึ้น โดยเริ่มตั้งแต่

1. **ผู้ถือหุ้น** หน่วยงาน HR ต้องมีความเข้าใจของผู้บริหาร การถือหุ้นของบริษัทมีใครบ้าง เป็นต่างชาติหรือคนไทย ถ้าเป็นชาวต่างชาติจะต้องเตรียมอย่างไร เช่น ภาษา วัฒนธรรมในการทำงาน เป็นต้น
2. **การแข่งขัน** การทำงานไม่ใช่รู้เฉพาะหน่วยงานของตนเอง ต้องเข้าใจของการแข่งขันในโลกธุรกิจภายนอก โดยเฉพาะที่เป็นธุรกิจเดียวกับบริษัทของเรา ว่ามีคู่แข่งที่รายและบริษัทของเราอยู่ในระดับที่เท่าไรในบรรดาคู่แข่งทั้งหมด
3. **ลูกค้า** นอกจากนั้นแล้ว HR จะต้องทราบว่า ลูกค้าของบริษัทเราเป็นคนกลุ่มไหน เพราะจะได้เตรียมเรื่อง การรับคนเข้ามาภายในองค์กรได้สอดคล้องกับลูกค้าของเรา เพื่อจะได้บริการได้อย่างประทับใจยิ่งขึ้น ยกตัวอย่างเช่น ในธุรกิจ โรงพยาบาล ในยุคปัจจุบัน ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเริ่มมีความหลากหลายมากขึ้น ลูกค้าในกลุ่มอาหรับ พม่า และกลุ่มยุโรป เริ่มให้ความสนใจในการเข้ารับการรักษาพยาบาลในประเทศไทยมากขึ้น ในฐานะ HR จะต้องมึบทบาทในการรับคนและหาพนักงานที่จะมีทักษะทางการสื่อสารและบริการ ที่เข้าใจวัฒนธรรมในกลุ่มชาวต่างชาติด้วยกัน เพื่อที่จะเกิดความเป็นกันเองต่อลูกค้าที่มาเข้ารับบริการ เป็นต้น
4. **เทคโนโลยี** ในโลกยุคใหม่การสื่อสารที่เป็นทางด้าน Internet สื่อสารแบบไร้พรมแดนเริ่มเข้ามามีบทบาทมากขึ้น HR จะต้องเสริมสร้างทักษะความรู้ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เกี่ยวกับงานของตนเอง

ให้มากขึ้น เพื่อที่จะได้ไปสนับสนุนหน่วยงาน ในด้านการรับคนได้ทันความ
ต้องการได้รวดเร็วขึ้น และคิดค้นวิธีใหม่ๆที่จะทำให้งานด้าน HR ได้
ก้าวหน้ามีประสิทธิภาพ

5. **เศรษฐกิจ** ในโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเช่นนี้ ระบบ
เศรษฐกิจ ก็มีการปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็วตามไปด้วย ไม่ว่าจะวิกฤติการณ์
ทางการเงินที่เกิดในทวีปอเมริกาและ ยุโรป ซึ่งไกลจากประเทศของเรา
แต่ก็มีผลกระทบต่อกระบวนการทำงานของเราได้เช่นกัน ฉะนั้น HR
จะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในเศรษฐกิจของโลกที่จะมีผลกระทบต่อบริษัท
อย่างไร จะได้วางแผนในการรับคนและการพัฒนาคนอย่างถูกต้องและ
เหมาะสม
6. **ข้อบังคับกฎหมาย** การรับรู้ข่าวสารจากภายนอก ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่
HR จะต้องติดตามข้อมูลอย่างรวดเร็ว ทันเวลา ยกตัวอย่าง กฎหมายด้าน
สิทธิมนุษยชน ถ้าหน่วยงาน HR ไม่ทราบในเรื่องนี้ ยังไปประกาศรับ
พนักงานที่เป็น ชายอย่างเดียว โดยไม่คำนึงถึงเพศ หญิง เลยก็น่าจะทำให้ผิด
ได้เช่นเดียวกัน ช่องทางการเรียนรู้ของ HR จะต้องกว้างขึ้น มีการประชุม
กับ HR ภายนอกองค์กรเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกันมากขึ้น ไม่ใช่
นั่งทำงานภายในองค์กรอย่างเดียวแบบไม่มีเพื่อนเลยก็ไม่ได้
7. **สภาพแวดล้อม** โดยเริ่มที่สภาพแวดล้อมภายในองค์กรของเราเองก่อน
HR จะต้องเข้าใจสภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อองค์กรของเราในปัจจุบัน
และอนาคต ซึ่งจะต้องเตรียมข้อมูล เอกสารเข้าไปหารือกับผู้บริหารองค์กร
เพื่อจะได้มีเวลาในการแก้ไขปัญหาได้ทัน่วงที
8. **กำลังแรงงาน** หัวข้อนี้ถือเป็นเรื่องสำคัญที่ ผู้บริหารองค์กรกำลังมี
ปัญหาอยู่ เพราะเกิดความขาดแคลนพนักงานที่เป็นแรงงาน ระดับ worker
คนไทยไม่สนใจที่จะทำงานเป็นลูกจ้าง มีแต่ชาวต่างชาติ เช่น พม่า ลาว

เขมร เวียดนาม ประสบกับปัญหาด้านค่าแรง ที่มีการปรับสูงขึ้นอีก ก็เลยทำให้เกิดผลกระทบต่อบริษัทที่เป็น SME ตามมา ทำให้มีการซื้อตัวกันมากขึ้น โดยเฉพาะแรงงานที่มีความรู้ ทักษะความสามารถสูง

9. **สังคม** ในส่วนนี้จะมองถึงเรื่อง สังคมในการทำงาน ก็มีการเปลี่ยนแปลงไปอีกเช่นกัน ตัวอย่าง การมาปฏิบัติงาน พนักงานไม่ยอมให้บริษัทมี ระเบียบ กฎเกณฑ์ที่มากเกินไป พนักงานอยากให้บริษัทมีการปรับเวลาการทำงานที่ ยืดหยุ่นมากขึ้น ไม่จำเป็นต้องเดินทางมาทำงานแต่เช้า บางงานสามารถทำที่บ้านได้แล้วส่งทาง Mail มายังบริษัทก็สามารถทำได้ กรณี การสวมใส่เครื่องแบบก็เป็นส่วนหนึ่งที่พนักงานรุ่นใหม่ไม่ยอมใส่ เพราะว่าเป็นการสิ้นเปลือง เข้มงวด พนักงานอยากใส่ในสิ่งที่เขาชอบและไม่กระทบต่อองค์กร

10. **สหภาพแรงงาน** พนักงานในโลกยุคใหม่มีการสื่อสารที่รวดเร็ว มากกว่าพนักงานยุคเก่า การปิดบัง ซ่อนเร้นในสิ่งที่ผิดกฎหมาย ไม่สามารถกระทำได้อีกต่อไป ผิดกับเมื่อสมัยก่อน การสื่อสารยังไม่แพร่หลาย โลกทาง Internet ยังไม่เข้าถึง การรับรู้ข่าวสารก็ช้า เลยทำให้พนักงานรับได้ แต่พอมายุคปัจจุบันบริษัทและองค์กรไม่สามารถปิดบัง ได้อีกต่อไป การเกิดกรณีประท้วงก็จะเริ่มก่อตัวได้รวดเร็วขึ้นอีกเช่นกัน ถ้าบริษัทดังกล่าวไม่ปฏิบัติตามกฎหมายอย่างถูกต้อง

11. **วัฒนธรรมองค์กร** หัวข้อนี้ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กรยุคใหม่ การบริหารสมัยใหม่ผู้บริหารองค์กรพยายามที่จะศึกษาองค์กรว่า พนักงานภายในมี ความรู้ ความสามารถในลักษณะใด และพยายามส่งเสริมให้พนักงานได้เติบโตในสิ่งที่เขาชอบ โดยวางกลยุทธ์ขององค์กรให้สอดคล้องกันไปด้วย ก็จะทำให้เกิดการพัฒนาแบบก้าวกระโดด ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะต้องมีจิตวิทยา กระบวนการคิดให้มีการเสริมซึ่งกันและกัน

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น กระบวนการ HR ได้มีการปรับเปลี่ยนการทำงานเสียใหม่ ซึ่งมองทางด้านกลยุทธ์มากขึ้นกว่างานประจำ ก็จะทำให้คุณค่าของงาน HR มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น ไม่เป็น HR ที่ต้องไปทำงานประจำ โดยไม่มีบทบาททางการบริหารองค์กรเลย ยิ่งทำให้งาน HR ไม่เกิดการยอมรับในสังคมนักบริหารองค์กร ถึงเวลาแล้วที่ HR จะต้องมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานอย่างเป็นระบบเสียที

ทำไมต้องมี HR Share Service

จากที่สภาพแวดล้อม วิธีการทำงาน และแนวความคิดของลูกค้า รวมทั้งพนักงาน ได้มีการเปลี่ยนแปลงไป องค์กรก็ต้องปรับตัว เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม เพื่อความอยู่รอดขององค์กรที่ต้องตามใจลูกค้า ซึ่งเมื่อสมัยก่อนกระบวนการทำงานของ HR ยังมัวแต่สรวนกับงานประจำ ที่ต้องทำให้เสร็จในแต่ละวัน โดยไม่ใส่ใจเลยว่า บริษัทหรือหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กรจะมีปัญหาอะไรหรือไม่ พอมายุคปัจจุบัน สิ่งที่เป็นงานประจำ หรืองานที่ไม่มีคุณค่าให้กับบริษัท HR จะไม่ทำแล้ว จะดำเนินการจ้างบุคคลภายนอกมารับงานดังกล่าวไปทำ HR จะไปทำงานที่มีส่วนในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร เช่น การสร้างวัฒนธรรมองค์กร โดยการมุ่งพัฒนาพนักงานให้มีทักษะเพิ่มขึ้น และการให้คำปรึกษาด้านการบริหารคนให้กับ Line Manager เป็นต้น

สาเหตุที่ทุกองค์กรต้อง มาสนใจ เรื่อง HR Share Service ก็คือ

1. ต้นทุน (cost)
2. คุณภาพของสินค้า (Quality)
3. การเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับผังองค์กร(Organizational change)

ต้นทุน แนวโน้มของทุกองค์กร เริ่มมาสนใจและใส่ใจเกี่ยวกับต้นทุน ซึ่งองค์กรสมัยก่อนที่แข่งขันกัน ยังไม่ค่อยให้ความสนใจ ส่วนใหญ่มาสนใจแต่ตัวสินค้า การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ แต่พอมายุคปัจจุบัน ลูกค้าเริ่มมีความรู้และใส่ใจต่อสุขภาพและสิ่งแวดล้อมมากขึ้น จึงได้มาสนใจและใส่ใจเรื่อง การประหยัด การใช้ทรัพยากรอย่างมีคุณค่า โดยการมาใส่ใจในการบริหารต้นทุนในด้านการผลิตสินค้า เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการใช้อัตรากำลังคน วัตถุดิบ และอุปกรณ์อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งองค์กรใดที่มีการใช้ต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะได้เปรียบในการแข่งขัน สามารถที่จะมีกำไร มีเงินไปลงทุน และคืนกำไรให้ผู้สังคมได้มากขึ้น