

ทรัพยากรมนุษย์ ยุค 4.0

Human Resource Age 4.0

ประคอง สุคนธ์จิตต์

Prakong Sukhonthachit

ผศ. สาขาวิชาการจัดการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

E-mail : suprakong1@gmail.com

Received: April 25, 2019

Revised: May 22, 2019

Accepted: June 4, 2019

บทคัดย่อ

ในยุคดิจิทัล ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา สิ่งรอบตัวก็เปลี่ยนแปลงไปด้วย การใช้ชีวิตในยุคนี้ต้องปรับตัวให้ทันกับยุคสมัย การทำงานก็ต้องเปลี่ยนแปลง ในแวดวงของทรัพยากรมนุษย์นั้นเริ่มมีการกล่าวถึงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุค 4.0 (Human Resource 4.0) อย่างแพร่หลาย และได้รับความนิยมอย่างรวดเร็ว นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ต่างต้องรีบปรับตัวให้เร็วขึ้นเพื่อรองรับผลกระทบที่จะมาจากการเปลี่ยนแปลงทั้งวิถีคิด วิธีการทำธุรกิจและปรับตัวให้ก้าวทันโลกอยู่ตลอดเวลา แนวคิดของการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมต้องได้รับการพิจารณาทบทวนทั้งหมด

ทรัพยากรมนุษย์ ยุค 4.0 ต้องปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลา อาทิเช่น การเตรียมความพร้อมของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่เหมาะสมในการทำงาน วัฒนธรรมการเชื่อมโยงระหว่างโลกการทำงานและโลกส่วนตัว สังคมของการมีส่วนร่วมของทรัพยากรมนุษย์ทุกระดับ ตลอดจนการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ยุค 4.0 ตั้งแต่การสรรหา การคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ การเก็บรักษาและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น

คำสำคัญ : ทรัพยากรมนุษย์ ยุค 4.0 ยุคดิจิทัล

Abstract

In the digital age that has changed all the time, surrounding things have also changed. Living in this era, people must adapt to keep up with the times. Working must be changed. In the field of HR 4.0 is widely discussed and is quickly gaining popularity. Human resource administrators have to hurry to adjust themselves in order to accommodate the impact that will come from changing both the way of thinking , the way of doing business and also adjust themselves to keep pace with the world at all times. The concept of overall human resource management must be entirely reviewed.

Human Resources Ages 4.0 must adapt to keep up with changes that occur all the time, such as preparation of human resource in the organization, various technologies that are suitable for work, connection culture between the working world and the private world, social human resource participation at all levels as well as modifying the human resource management 4.0 from human resource recruitment, selection, retention, and development and so on.

Keywords: Human Resource, Age 4.0, Digital Age

บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีมีความก้าวหน้าอย่างมาก สิ่งต่าง ๆ รอบตัวเรามีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจากการนำเทคโนโลยีมาใช้ กระแส “ไทยแลนด์ 4.0” ที่มุ่งปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” ส่งผลกระทบทั้งในระดับบุคคลและระดับองค์การ ไม่ว่าจะเป็นภาคอุตสาหกรรม บริการ หรือการศึกษา การพัฒนาของเทคโนโลยีแบบก้าวกระโดด การเชื่อมต่อแบบไร้สาย ทำให้โลกใบนี้แคบลง วิถีชีวิตของผู้คนเปลี่ยนไปจากเดิม เกิดการเปลี่ยนแปลงรอบด้าน ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและสิ่งแวดล้อม สภาพการณ์ที่ผันผวนและไม่แน่นอนเป็นแรงผลักดันสำคัญที่ทำให้การแข่งขันทางธุรกิจทวีความรุนแรงมากขึ้น องค์การต่างต้องปรับตัวให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น จากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว “มนุษย์” ต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องนี้โดยตรงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างสรรคสิ่งต่าง ๆ ขึ้นเพื่อตอบสนองการพัฒนา พร้อมทั้งการรับผลกระทบที่จะเกิดขึ้นตามมา การเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตรูปแบบการทำงาน ระบบเศรษฐกิจ ตลอดจนความสัมพันธ์ของทรัพยากรมนุษย์ในสังคม จึงต้องมีการวางแผนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ดังกล่าว [1]

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีแบบก้าวกระโดด เป็นโอกาสในการพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ ที่นำไปสู่การยกระดับขีดความสามารถทางการแข่งขันของธุรกิจ รวมถึงผู้คนที่มีความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น แต่ในทางกลับกันก็ปิดโอกาสสำหรับงานบางอย่างที่อาจจะไม่มีความจำเป็น หรือลดบทบาทลงไปเพราะการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาแทนที่อาจกล่าวได้ว่าเครื่องจักรเริ่มที่จะคิดแทนทรัพยากรมนุษย์ได้มากขึ้น ทรัพยากรมนุษย์จะลดบทบาทตัวเองลงและเปิดโอกาสให้กับเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาทำงานแทน แต่ในความเป็นจริงแล้วบทบาทของทรัพยากรมนุษย์ไม่ได้ลดลง แต่ต้องมีการปรับใช้ศักยภาพให้สูงขึ้น เพราะทรัพยากรมนุษย์ต้องเป็นผู้วางแผน ออกแบบ ควบคุม และทำงานร่วมกับเทคโนโลยีเหล่านั้นให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

บทความนี้ เป็นการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อนำเสนอเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ ยุค 4.0 การพัฒนาในยุคที่องค์กรต้องขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมต่าง ๆ ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรถือเป็นฟันเฟืองสำคัญสู่ความสำเร็จ การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ ถ้าหากทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรไม่สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเหล่านั้นได้ จะกลายเป็นความสูญเปล่าจากการลงทุนที่ไม่คุ้มค่า ความตื่นตัวด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อตอบรับการพัฒนาในยุค 4.0 เป็นประเด็นที่ทุกภาคส่วนต้องให้ความสำคัญในลำดับต้น ๆ

การเตรียมความพร้อมของทรัพยากรมนุษย์เพื่อเข้าสู่ยุค 4.0

ในการปรับตัวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น หน่วยงานต้องมีการเตรียมความพร้อมของทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว [2] ดังนี้

1. การนำร่องก้าวผ่านการเตรียมทรัพยากรมนุษย์ 4.0 (People Transformation & Pilot Group 4.0) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการคัดสรรกลุ่มคนซึ่งจะเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นกลุ่มนำร่อง เช่น ผู้บริหารระดับกลาง-สูง และกลุ่มผู้นำในแต่ละภาคส่วน ทั้งภาคราชการ เอกชน แรงงาน โดยเฉพาะครู-อาจารย์ในสถาบันการศึกษาที่จะเป็นผู้นำร่องในลักษณะที่เป็นผู้ฝึกสอนสำหรับผู้อบรม (Trainer for the Trainee) เป็นการสร้างคนที่จะไปสร้างมนุษย์ 4.0 โดยระยะเร่งด่วนจำเป็นที่จะต้องมีการออกแบบหลักสูตรอบรม ซึ่งควรเป็นหลักสูตรระยะสั้นให้เหมาะสมกับแต่ละ

ภาคส่วน และสอดคล้องกับลักษณะของแต่ละกลุ่มของภาคอุตสาหกรรม โดยการพัฒนากลุ่มคนนำร่องกลุ่มแรก ซึ่งจะเป็นผู้วางรากฐานด้านการพัฒนาเพื่อก้าวหน้าผ่านการศึกษาเตรียมทรัพยากรมนุษย์ในอนาคต

2. การยกระดับขับเคลื่อนแรงงานกลุ่มด้อยโอกาส เกี่ยวข้องกับการสร้างโอกาสของกลุ่มที่ด้อยโอกาสต่าง ๆ ตั้งแต่กลุ่มทรัพยากรมนุษย์ด้อยการศึกษาหรือกลุ่มแรงงานที่ถูกทิ้งไว้ด้านหลัง แรงงานชราภาพหรือแรงงานที่ใช้ไม่เต็มศักยภาพซึ่งจะเป็นการสร้างคุณค่าให้กับแรงงานในกลุ่มเหล่านั้นและยังสร้างเสริมมูลค่าทางเศรษฐกิจอีกด้วย

3. ส่งเสริมให้มีการบ่มเพาะทักษะ 4.0 ซึ่งเกี่ยวข้องกับทั้งภาครัฐ เอกชน และกลุ่มจังหวัดทั่วประเทศในการมีวิสัยทัศน์เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีทักษะและการเตรียมพร้อมสู่เศรษฐกิจใหม่ ภายใต้ไทยแลนด์ 4.0 โดยมีแนวทาง เช่น

3.1 การทำความเข้าใจไทยแลนด์ 4.0 ให้อยู่ในกรอบเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน โดยนำเป้าหมายและวัตถุประสงค์เป็นตัวตั้ง ซึ่งปัจจุบันทั้งนโยบายภาครัฐ ผู้บริหารในหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน ผู้ประกอบการในภาคธุรกิจ รวมทั้งผู้นำองค์กรที่เกี่ยวกับแรงงานโดยตรง มีความเข้าใจเกี่ยวกับไทยแลนด์ 4.0 ไม่สอดคล้องกัน ก่อนจะปฏิรูปขับเคลื่อนดังกล่าว จำเป็นต้องมีการปรับแนวคิด ทิศนคติและวิสัยทัศน์ให้อยู่ในกรอบที่ใกล้เคียงกันมากที่สุด

3.2 ภาคเอกชนจะต้องมีการเตรียมความพร้อมของทรัพยากรมนุษย์ ภาคส่วนใดมีความพร้อมก็ให้ดำเนินการนำร่องเป็นศูนย์บ่มเพาะหรือศูนย์การเรียนรู้ ซึ่งการดำเนินการจะต้องทำยุทธศาสตร์ร่วมกันทั้งภาครัฐและเอกชน ครอบคลุมไปถึงกลุ่มจังหวัด

3.3 การบ่มเพาะพัฒนารายกลุ่ม โดยแยกเป็นประเภทอุตสาหกรรม กลุ่มบริการซึ่งสนับสนุนอุตสาหกรรม เครือข่ายวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprise: SMEs) วิสาหกิจชุมชน สหกรณ์ประเภทต่าง ๆ ซึ่งต้องนำมาบ่มเพาะให้สามารถขับเคลื่อนด้วยเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) นวัตกรรมและเทคโนโลยี

4. การบ่มเพาะทรัพยากรมนุษย์ในภาครัฐมีส่วนสำคัญที่จะเป็นกลไกขับเคลื่อนในระยะเร่งด่วน ซึ่งต้องดำเนินการคู่ขนานไปกับภาคเอกชน

5. การบ่มเพาะกลุ่มผู้นำองค์กรแรงงาน องค์กรเกี่ยวกับภาคแรงงานมีความสำคัญและบทบาทในการพัฒนาประเทศ ซึ่งจะต้องให้เห็นโอกาสภัยคุกคามและปัญหาภายใต้โอกาสใหม่แห่งการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกัน

เมื่อประเทศไทยเข้าสู่ยุค “ไทยแลนด์ 4.0” มีวิสัยทัศน์มุ่งเน้นในเรื่องการพัฒนาให้ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม ความคิดสร้างสรรค์และเทคโนโลยี โดยเฉพาะภาคเศรษฐกิจและการดำเนินธุรกิจที่กำลังเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางดังกล่าวมากขึ้น การบริหารจัดการด้านต่าง ๆ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ควบคู่กัน ส่งผลให้ผู้ประกอบการเปลี่ยนแปลงจาก SMEs รูปแบบเดิม ไปสู่ผู้ประกอบการที่มีศักยภาพสูง (Smart Enterprise) และแรงงานทั่วไปกำลังพัฒนาไปสู่แรงงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญและทักษะที่สูงขึ้นตามลำดับ

เมื่อบริบทของการดำเนินธุรกิจเปลี่ยนแปลงไปเช่นนี้ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ก็ต้องมีการปรับตัวตามไปด้วย เพราะทรัพยากรมนุษย์คือหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร ทุกองค์การจึงต้องหันมาปรับกลยุทธ์

กันอีกครั้งในช่วงเวลาของการเปลี่ยนผ่านสู่ยุค 4.0 เพื่อให้สอดคล้องกับกระแสโลกและทิศทางการดำเนินงานขององค์กรให้เติบโตได้อย่างมั่นคงและมีประสิทธิภาพสูงสุด จึงไม่สามารถเพิกเฉยหรือไม่สนใจกับเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลนี้ได้ เพราะเทคโนโลยีเหล่านี้ได้แทรกซึมเข้ามาอยู่ในชีวิตประจำวันของทุกคน การทำงานด้านทรัพยากรมนุษย์ยุคนี้ จะต้องมีความพร้อมในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่เสมอและหาเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ เพื่อช่วยให้การทำงานราบรื่นและรวดเร็วขึ้น

เทคโนโลยีที่เหมาะสมสำหรับทรัพยากรมนุษย์ ยุค 4.0

ผู้ประกอบการและบุคลากรที่ทำงานด้านทรัพยากรมนุษย์ต้องจับตามองเหตุการณ์และแนวโน้มสำคัญ ๆ ที่เกิดขึ้นในยุค 4.0 การทำงานของทรัพยากรมนุษย์ในยุคนี้อาจเรียกได้ว่าเป็นการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital HR) กล่าวคือ การทำงานต้องอิงอยู่บนเทคโนโลยีเป็นหลัก เพื่อก้าวให้ทันกับเทคโนโลยีและพฤติกรรมของทรัพยากรมนุษย์ที่เปลี่ยนแปลง ทุกอาชีพหรือทุกหน่วยงานต่างให้ความสำคัญกันตามกระแสนิยมหรือเพื่อแสดงให้เห็นว่าตามทันกระแสโลกที่เปลี่ยนแปลง โดยในความเป็นจริงมีการรับการเปลี่ยนแปลงโลกดิจิทัลกันมาโดยตลอดแบบรู้ตัวและไม่รู้ตัว เริ่มตั้งแต่การใช้ชีวิตประจำวันตลอดจนวิถีชีวิตการทำงาน เช่น การรับทราบข่าวสารทางโลกออนไลน์ การสนทนาต่าง ๆ ผ่านสื่อดิจิทัล เทคโนโลยีที่สามารถเข้าถึงทุกเพศทุกวัย ทำให้สามารถปรับตัวทันสถานการณ์ได้ทันทั่วถึง ดังนั้น การเชื่อมโยงกับกลุ่มอาชีพทรัพยากรมนุษย์จะสามารถปรับตัวให้เข้ากับยุคดิจิทัลได้อย่างไร เพื่อสามารถบริหารจัดการหรือรับมือกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและรวดเร็วนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สิ่งหนึ่งที่จะเป็นตัววัดและตัวกรองเพื่อให้ปรับตัวและรับมาปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมในแต่ละองค์กรคือ บุคลากรในองค์กร บุคลากรจะเป็นตัวแปรสำคัญและเป็นตัวชี้วัดว่าสิ่งต่าง ๆ ที่ทรัพยากรมนุษย์ได้นำมาเริ่มจัดทำมีผลกระทบหรือผลประโยชน์ต่อบุคลากรและองค์กรอย่างไร บทบาทและหน้าที่ของชาวทรัพยากรมนุษย์ที่ควรต้องมีเป็นพื้นฐาน [3] คือ

1. ต้องเข้าใจเป้าหมาย วัฒนธรรมขององค์กรและบุคลากรให้ชัดเจน ต้องเข้าใจว่าองค์กรดำเนินธุรกิจอะไร เป้าหมายคืออะไร ลักษณะบุคลากรในองค์กรโดยส่วนใหญ่เป็นแบบไหน
2. ต้องเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนให้ชัดเจน มีการตั้งเป้าหมายในการทำงานและประยุกต์ใช้สิ่งรอบตัวให้ได้อย่างเหมาะสม
3. ต้องมีความพร้อมในการที่จะปรับตัวและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา แล้วนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะงานหรือบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ต้องนำเครื่องมือทางเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน อาจนำมาบางอย่าง แต่ต้องนำมาประยุกต์ให้เหมาะสมกับองค์กรของตนเพื่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดทั้งในส่วนขององค์กรและบุคลากร

มีการนำเทคโนโลยีใหม่มาประยุกต์ใช้ในงานการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นไปอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ มีดังนี้

1. เทคโนโลยีการเก็บข้อมูลแบบออนไลน์หรือการเก็บข้อมูลแบบคลาวด์ (Cloud Storage)

ปัจจุบันมีเทคโนโลยีแหล่งเก็บข้อมูลแบบออนไลน์หรือเรียกว่าแบบคลาวด์ ซึ่งสมัยก่อนที่เรียกกันว่าเว็บฝากไฟล์ เป็นการเก็บข้อมูลโดยใช้พื้นที่แบบออนไลน์ เนื่องจากมีข้อดีหลายประการ ได้แก่ ข้อมูลไม่เกิดการสูญหายหรือถูกโจรกรรม สามารถกำหนดให้เป็นแบบส่วนตัวหรือสาธารณะได้ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่

ทุกเวลาและทุกอุปกรณ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยผู้ให้บริการมีเครือข่ายขนาดใหญ่รองรับให้กับผู้ใช้บริการสามารถเก็บข้อมูลประเภทต่าง ๆ ผ่านบัญชีที่ลงทะเบียนไว้ได้อย่างง่าย

การมีอุปกรณ์อย่างสมาร์ทโฟน (Smart Phone) และแท็บเล็ต (Tablet) ทำให้คนมีความสะดวกสบายที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้ทุกที่ ทุกเวลา และทุกอุปกรณ์ จึงทำให้การบริการโปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ ต้องตั้งอยู่บนเว็บไซต์ที่รองรับผู้ใช้งานเป็นจำนวนมาก ทำให้ต้องมีการพัฒนาระบบศูนย์ข้อมูลขนาดใหญ่ที่เป็นระบบคอมพิวเตอร์ในคลาวด์ซึ่งอยู่บนอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้บริการได้โดยไม่คำนึงถึงฮาร์ดแวร์ (Hardware) จะอยู่ที่ใด ดังเห็นได้จากตัวอย่างของระบบโปรแกรมประยุกต์สื่อสังคม (Social Media) ในปัจจุบัน เช่น เฟสบุ๊ก (Facebook) ยูทูบ (Youtube) และทวิตเตอร์ (Twitter) ที่มีเครื่องแม่ข่ายจำนวนมากสามารถรองรับการใช้งานจากผู้ใช้จำนวนนับล้านได้

2. การใช้ประโยชน์จากสื่อสังคม (Social Media)

ปัจจุบันช่องทางสื่อสารออนไลน์ด้วยโปรแกรมประยุกต์แบบสื่อสังคมสามารถเลือกใช้ได้หลายช่องทาง เช่น เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ ไลน์ (Line) หรือโปรแกรมประยุกต์อื่น ๆ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย นอกจากค่าบริการอินเทอร์เน็ต ดังนั้นฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จึงควรควรสร้างบุคลากรใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ให้เกิดประโยชน์ในการสื่อสารหรือแจ้งข่าวสารใด ๆ ในองค์กร เทคโนโลยีเหล่านี้ทำให้สามารถสื่อสารกันได้แบบทันที (Real-Time) ช่วยให้สื่อสารได้รวดเร็วและเข้าถึงบุคลากรทุกคนได้ง่ายขึ้น บุคลากรที่ทำงานด้านทรัพยากรมนุษย์ยุคนี้ จึงต้องมีความพร้อมในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ตลอดเวลา

ดังนั้น การทำงานของทรัพยากรมนุษย์ควรมีความรู้เรื่องสื่อสังคมและใช้สื่อสังคมให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรกับบุคลากร และสร้างความเชื่อมั่นรวมถึงสามารถโต้ตอบกับบุคลากรได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์ สิ่งเหล่านี้ช่วยดึงดูดให้บุคลากรอยากอยู่กับองค์กร การเรียนรู้ผ่านสื่อสังคมกลายเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก โลกยุคใหม่เปลี่ยนจากยุค 'e' เช่น e-Learning, e-Book, e-Commerce ฯลฯ ไปสู่ยุค 's' หรือยุคของ Social เช่น Social Networking, Social Media หรือ Social Learning หน้าที่ของทรัพยากรมนุษย์จึงต้องเปลี่ยนจากผู้ฝึก (Trainer) หรือผู้สอน (Instructor) ไปสู่ผู้ที่คอยอำนวยความสะดวก (Facilitator) หาช่องทางในการส่งเสริมให้บุคลากรได้เรียนรู้ด้วยตนเอง

3. การใช้การประชุมทางวิดีโอหรือการประชุมทางไกล (Video Conference)

ระบบการประชุมทางวิดีโอนี้เป็นการนำเทคโนโลยีสาขาต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ กล้องโทรทัศน์และระบบสื่อสารโทรคมนาคมมาผสมผสานกัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้บุคลากรที่อยู่ต่างสถานที่สามารถประชุมร่วมกันได้ตลอดเวลา ทำให้ผู้เข้าร่วมประชุมสามารถเห็นภาพและข้อความต่าง ๆ เพื่ออภิปรายร่วมกันได้ เสมือนอยู่ในห้องเดียวกัน สามารถแบ่งปันงานต่าง ๆ ในแต่ละจุดให้เห็น แสดงความคิดเห็นได้ เช่น การใช้โปรแกรมประยุกต์ Whiteboard, PowerPoint และ Worksheet เป็นต้น ทำให้การประชุมมีประสิทธิภาพ

4. ที่ทำงานแบบดิจิทัล (Digital Workplace)

เป้าหมายสำคัญขององค์กรที่ต้องการให้มีสถานที่ทำงานยุคใหม่หรือที่เรียกว่าที่ทำงานแบบดิจิทัล คือ ต้องการปรับปรุงรูปแบบการทำงานภายในองค์กรให้เป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ เพื่อช่วยให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากขึ้น ขณะเดียวกันก็ทันต่อการแข่งขันที่รวดเร็วในโลกดิจิทัล ปัจจัยของการทำงาน

ยุคดิจิทัล ประกอบด้วย 3 อย่าง ได้แก่ 1) บุคลากรในโลกยุคดิจิทัลต้องสามารถทำงานได้ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหน ต้องทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร 2) สถานที่ต้องสามารถทำงานได้ไม่ว่าอยู่ที่ไหน เมื่อไร เป็นการทำงานแบบยืดหยุ่น และ 3) เทคโนโลยี ซึ่งเข้ามาช่วยแบ่งเบาการทำงานและทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ปัจจุบัน การพึ่งพาโลกออนไลน์หรือดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น เพราะข้อมูลทุกอย่างถูกเชื่อมโยงอยู่ในโลกอินเทอร์เน็ตในฐานะบุคลากรขององค์กรต้องนำระบบดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการเสริมสร้างด้านการบริหารให้เหมาะสมกับยุคสมัย เหมาะสมกับการทำงานของคนรุ่นใหม่ที่มีทักษะความสามารถทางด้านนี้ ซึ่งหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ต้องปรับบทบาทกระบวนการทำงานของระบบงานทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดความสมดุลระหว่างกฎเกณฑ์กับการทำงานในรูปแบบดิจิทัล [4]

5. เทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Technology)

ในปัจจุบัน เทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือที่คนทั่วไปรู้จักกันว่า มือถือ ได้พัฒนาอย่างก้าวกระโดด ด้วยคุณสมบัติที่ประจักษ์น่านับการ ทำให้เทคโนโลยีนี้ก้าวขึ้นมาเป็นบทบาทสำคัญในการทำให้การดำเนินชีวิตของผู้ใช้สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ผู้บริโภคยอมรับเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต ทุกวันนี้ความฉลาดของมือถือหรือที่เรียกว่า สมาร์ทโฟน ไม่เพียงแต่ช่วยให้ผู้บริโภคสะดวกสบายมากยิ่งขึ้นเท่านั้น แต่ยังช่วยให้ธุรกิจต่าง ๆ สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม เมื่อนำมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจสามารถทำให้เกิดมูลค่าเพิ่มทั้งทางด้านการลงทุนและด้านความพึงพอใจของลูกค้า เช่น นโยบายระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) หรือ PromptPay ของรัฐบาล เรื่องของการทำธุรกรรมหรือการทำงานอื่น ๆ สามารถดำเนินการผ่านเทคโนโลยีนี้ นักทรัพยากรมนุษย์จึงต้องเตรียมเปลี่ยนวิธีการทำงาน ทั้งในเรื่องของการบริหารจัดการ การฝึกอบรมพนักงาน เป็นต้น [5]

6. วัฒนธรรมการเชื่อมโยงกันระหว่างโลกการทำงานกับโลกส่วนตัว

วัฒนธรรมการเชื่อมโยงของคนในอนาคตจะเป็นการติดต่อที่ทำได้ตลอดทุกที่ ทุกเวลา เป็นปรากฏการณ์ที่เรียกว่าการเชื่อมต่อ (The Hyperconnected) และเปลี่ยนจากแนวคิดความสมดุลชีวิตการทำงาน (Work-Life Balance) ไปสู่คำว่า “Wleisure Time” (เป็นคำศัพท์ที่เกิดจากการนำตัวอักษร W ในคำว่า Work มารวมเข้ากับคำว่า Leisure ที่แปลว่าเวลาว่าง) ขอบเขตระหว่างโลกส่วนตัวและโลกของงานไม่มีเส้นแบ่งชัดเจนอีกต่อไป คนทำงานอาจใช้โซเชียลมีเดียส่วนตัวในเวลาทำงานและติดต่อเรื่องงานผ่านโปรแกรมแชทเมื่อกลับบ้าน ความสมดุลชีวิตการทำงานอาจหายไป ฉะนั้นทรัพยากรมนุษย์จึงต้องเตรียมที่จะปรับวิธีในการดูแลโลกทั้งสองด้านของพนักงานที่มีรูปแบบต่างไปจากเดิม

7. สังคมของการมีส่วนร่วม

การบริหารงานขององค์กรโดยใช้อำนาจของผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้สั่งการถือว่าหมดยุคไปแล้ว เพราะว่าการบริหารงานแบบสมัยใหม่ ต้องมีเครื่องมือในการส่งเสริมให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารองค์กร เพิ่มมากขึ้น หน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ต้องสร้างระบบการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นภายในองค์กร และสร้างโอกาส ให้บุคลากรรวมถึงลูกค้าที่ซื้อสินค้าและบริการสามารถมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ สินค้าชิ้นนี้จะขายดีนักทรัพยากรมนุษย์ จึงต้องพร้อมที่จะสร้างการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นภายในองค์กร เพื่อที่จะนำมาปรับปรุงคุณภาพสินค้าและบริการให้ทันสมัยและตรงตามความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง

รูปแบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ยุค 4.0

ปัจจุบันประเทศไทยก้าวเข้าสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นหนึ่งในกลยุทธ์สำคัญที่จะขับเคลื่อนประเทศสู่จุดหมายที่ต้องการ สถานการณ์ตลาดแรงงานในไทยคืออีกหนึ่งความท้าทายของภาคธุรกิจซึ่งภายใต้การเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล หลายประเทศได้ทำการวิจัยและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ร่วมกับเทคโนโลยี แต่ยังเผชิญกับปัญหาการขาดแคลนแรงงานในสายงานที่กำลังเป็นที่ต้องการ โดยจะต้องร่วมมือกันพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้สอดคล้องกับเป้าหมายการนำประเทศเข้าสู่ยุคดิจิทัล ตามที่รัฐบาลได้ชูนโยบายสำคัญอย่างไทยแลนด์ 4.0 หรือ อุตสาหกรรม 4.0 ซึ่งเป็นตัวแบบ (Model) เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม เทคโนโลยี และการบริการระดับสูง เพื่อผลักดันการเติบโตของรายได้ในประเทศให้สูงขึ้นภายใน 5 ปีข้างหน้า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นหนึ่งในกลยุทธ์สำคัญที่จะขับเคลื่อนประเทศสู่จุดหมายดังกล่าวภาครัฐได้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ในอนาคตด้วยการกำหนดยุทธศาสตร์ด้านแรงงานเป็น 4 ระยะด้วยกัน มีเวลาในการดำเนินการระยะละ 5 ปี

โดยเริ่มตั้งแต่ พ.ศ. 2561 เริ่มจากการสร้างทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพได้มาตรฐานสากล (Productive Manpower) ผู้แรงงานที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมทันสมัย (Innovative Workforce) มีความคิดสร้างสรรค์และทักษะด้านการวิจัยและพัฒนา (Creative Workforce) จนถึงยุคสังคมการทำงานแห่งปัญญา (Brain Power) จากนโยบาย 4.0 ซึ่งส่งผลต่อรูปแบบการจ้างงาน รูปแบบการทำงาน และเกิดอาชีพใหม่ ๆ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนต้องปรับบทบาทในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพสูงและเป็นแรงงานที่มีทักษะด้านดิจิทัล การทำให้โลกยุคดิจิทัลและการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์สอดคล้องกันได้อย่างลงตัว รวมถึงการปรับเปลี่ยนหน่วยงานที่มีทรัพยากรมนุษย์เป็นศูนย์กลางให้กลายเป็นรูปแบบดิจิทัลได้อย่างแท้จริง เป็นเหตุผลที่ทำให้มีการลงทุนทางด้านซอฟต์แวร์ (Software) เพื่อช่วยให้การทำงานของทรัพยากรมนุษย์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจุบันบริษัทในประเทศไทยหลาย ๆ แห่ง จึงต้องหันมาพัฒนาตัวเองให้ทันสมัยภายใต้โลกที่เต็มไปด้วยการเชื่อมต่อแบบดิจิทัล โลกที่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา การเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลเป็นตัวกำหนดให้เกิดการปรับเปลี่ยนรูปแบบของการทำธุรกิจให้ทันสมัยอยู่เสมอ

ซึ่งรูปแบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ยุค 4.0 มีประเด็นที่ควรพิจารณา ดังนี้

1. การสรรหาทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล

การสรรหาทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นด้านหน้าสำคัญในการหาบุคลากรเข้าทำงาน แม้จะไม่ใช่หน่วยงานหลักในการสร้างผลประกอบการหรือผลกำไร แต่ก็มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าส่วนงานอื่น ๆ นอกจากสรรหาแล้ว ยังต้องทำหน้าที่ดูแลสวัสดิการ ผลประโยชน์ ความก้าวหน้าและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งก็คือบทบาทในการรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีค่าไว้ให้แก่องค์กรอย่างต่อเนื่อง ในโลกยุคใหม่งานด้านการสรรหาทรัพยากรมนุษย์ เป็นงานที่ทำนายผู้บริหารสูงสุด เพราะว่าจำนวนแรงงานค่อนข้างหายาก ประกอบกับแรงงานยุคใหม่ไม่ค่อยสนใจที่จะมาเป็นลูกจ้าง ส่วนใหญ่จะหันมาเปิดกิจการเป็นของตัวเอง จึงเป็นจุดที่ผู้บริหารควรที่จะเริ่มหันมาใส่ใจในกระบวนการสรรหาทรัพยากรมนุษย์ให้มากขึ้น ซึ่งปัจจุบันมีแนวทางในการสรรหาทรัพยากรมนุษย์ที่ถูกใจแรงงานในยุคปัจจุบัน [6] ดังนี้

1.1 สร้างแรงจูงใจ องค์การต้องสร้างแรงจูงใจให้คนรู้จักหน่วยงานหรือบริษัทให้มากขึ้น โดยใช้ทางอิเล็กทรอนิกส์หรือการโฆษณาผ่านทางเว็บ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ ตลอดจนตัวสินค้าสำคัญ ๆ ที่ติดตลาดอยู่ หรือใช้สื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ การออกแบบเครื่องแบบของพนักงานประจำปี โดยการจ้างนักออกแบบชื่อดังมาทำการออกแบบ เพื่อเป็นการสร้างกระแสแฟชั่นให้กับคนรุ่นใหม่ที่รักสวยรักงามให้เข้ามาสมัครงานกับองค์การ ทำให้มีความรู้สึกที่ดีต่อองค์การและเกิดแรงจูงใจที่อยากจะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือปฏิบัติงานด้วย ซึ่งมีบุคลากรรุ่นใหม่บางคนไม่สนใจเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการ แต่ต้องการมาสวมใส่เครื่องแบบของบริษัทที่เขาชื่นชอบ งานท้าทาย มีความก้าวหน้าเร็ว สถานที่ทำงานอยู่ในเมืองสะดวกต่อการเดินทาง นอกจากนี้อาจเป็นเรื่องการเพิ่มขึ้นของเงินเดือน (Salary Growth) การปรับเงินเดือนโดยไม่ต้องเรียกร้อง มีระบบการบริหารจัดการเรื่องนี้อย่างเป็นระบบ เช่น เมื่อมีการปรับตำแหน่งเกิดขึ้น พนักงานจะได้ปรับอัตราค่าจ้างทันทีโดยไม่ต้องขออนุมัติ มีการประเมินศักยภาพได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน เมื่อพนักงานทำงานได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด มีความรู้ความสามารถก็จะได้เลื่อนไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

1.2 การพัฒนาคุณภาพเครื่องมือสรรหาและระบบประเมินผู้สมัครงาน ในยุค 4.0 เครื่องมือการสรรหาและระบบประเมินผู้สมัครงาน จะต้องอำนวยความสะดวกด้านเอกสารการสมัครงาน รูปถ่าย ซึ่งสามารถใช้เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และระบบการประเมินเมื่อป้อนข้อมูลเข้าไป ระบบสามารถสรุปผลได้ทันที เช่น ผู้สมัครรายใดมีคุณสมบัติเหมาะสมตรงกับความต้องการขององค์การ

1.3 การบริหารและสร้างเสริมเครือข่ายทางสังคม (Social Networking) ของพนักงานให้มากขึ้น นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องรู้จักใช้ประโยชน์จากเครือข่ายสังคมของตนเองและของพนักงานคนอื่น ๆ ในองค์การ ซึ่งจะมีส่วนช่วยในงานการสรรหาบุคลากรได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะบุคลากรระดับบริหารซึ่งเป็นที่รู้จักที่มีบทบาททางสังคมมาก ทรัพยากรมนุษย์จึงพึงใช้ประโยชน์จากการขอความร่วมมือจากบุคลากรในองค์การ ทุกคนช่วยหาคนที่เหมาะสมให้กับองค์การ นอกจากจะใช้ประโยชน์จากเครือข่ายทางสังคมของบุคลากรแล้ว ทรัพยากรมนุษย์ยังต้องช่วยขยายเครือข่ายให้หรือสนับสนุนบุคลากร เช่น ให้ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อในการทำงาน รวมถึงโปรแกรมประยุกต์สื่อสังคมอื่น ๆ ให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน

1.4 การสรรหาทรัพยากรมนุษย์ผ่านบล็อก (Blogs) ของบุคลากร นอกจากลงโฆษณาในเว็บไซต์ของบริษัทหรือตามเว็บไซต์ของบริษัทสรรหาพนักงานอื่น ๆ แล้ว การให้ทรัพยากรมนุษย์ได้มีโอกาสไปทำกิจกรรมต่าง ๆ กับพนักงานในบล็อกของบริษัทอื่นด้วยเพื่อสร้างความคุ้นเคยเป็นกันเอง และยังสามารถนำข่าวเกี่ยวกับการรับสมัครพนักงานไปเผยแพร่ในบล็อกได้ โดยคนในยุคปัจจุบันนิยมคุยกันทางบล็อกมากขึ้น ดังนั้นทรัพยากรมนุษย์จึงควรใช้ช่องทางนี้ในการสรรหาคนเข้ามาทำงาน

1.5 การสรรหาทรัพยากรมนุษย์ผ่านระบบสโมล์โฟน โดยการส่งข้อความประกาศรับสมัครงานทางมือถือ ซึ่งมักพบอยู่บ่อย ๆ คือ ข้อความโฆษณาสินค้าและบริการต่าง ๆ มีอยู่ตลอดเวลา การโฆษณาประกาศรับสมัครงานผ่านมือถือจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญอีกช่องทางหนึ่ง สามารถออกแบบข้อมูลให้ทันสมัยเป็นมัลติมีเดียซึ่งไม่มีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้น

1.6 การสร้างวิดีโอเพื่อสรรหาทรัพยากรมนุษย์ (Recruiting Video) ปัจจุบัน บริษัทชั้นนำหลายแห่งได้จัดทำวิดีโอหรือแผ่นซีดี เพื่อใช้เป็นสื่อโฆษณาภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การ ซึ่งในวิดีโอหรือซีดีนั้นจะเล่าถึงปณิธาน ค่านิยมของบริษัท ธุรกิจที่ทำ ความสำเร็จ วิธีการในการดูแลรักษาและพัฒนาบุคลากร รวมถึงแนวทาง

พัฒนาทางสายอาชีพและโอกาสต่าง ๆ ที่บริษัทมอบให้พนักงาน อาจมีบทสัมภาษณ์พนักงานเล่าประสบการณ์และความประทับใจต่าง ๆ เกี่ยวกับบริษัทด้วย หรือเก็บภาพอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะช่วยสร้างความเข้าใจที่ชัดเจนให้ผู้สมัครงาน หรืออาจใช้กิจกรรมทางสังคมมาเป็นสื่อความหมายต่อผู้ที่ต้องการมาสมัครงาน อาทิเช่น ลดภาวะโลกร้อน กิจกรรมคืนสู่สังคมช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส อาจมีการให้ซื้อสินค้าของบริษัทและสามารถนำรายได้ส่วนหนึ่งไปช่วย เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น เพื่อให้เห็นว่าการสรรหาบุคลากร (Recruitment) นั้น ได้ก้าวหน้าไปมากจากเดิมและมีนวัตกรรมอะไรบ้างที่สามารถนำมาใช้กับองค์กรได้ ซึ่งจะทำให้องค์กรได้บุคลากรที่ต้องการมาทำงานให้หน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ ยุค 4.0

การคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ให้ได้บุคลากรที่ดี มีคุณสมบัติเหมาะสมตรงกับคุณลักษณะเฉพาะของงานที่กำหนดไว้ องค์กรใดสามารถคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรนั้นย่อมจะได้รับผลสำเร็จในการดำเนินงาน บรรลุเป้าหมาย มีผลงานดี เป็นที่เชื่อถือและทำให้องค์การมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับแก่องค์กรต่าง ๆ ตลอดจนประชาชนทั่วไปด้วย ดังนั้นจึงนับได้ว่าการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์เป็นหัวใจสำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ยุค 4.0 การคัดเลือกนอกจากจะให้ได้บุคลากรที่เหมาะสมกับงานแล้ว ยังช่วยให้บุคลากรทำงานได้ดีขึ้น ช่วยลดปัญหาการเปลี่ยนงานบ่อย มีรายละเอียด [7] ดังนี้

2.1 นโยบายในการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร โดยกำหนดมาจากผู้บริหารระดับสูง เช่น กำหนดนโยบายสำหรับการคัดเลือกบุคลากรใหม่ ประกอบด้วย ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความคิดสร้างสรรค์ เจตคติ ภูมิลำเนา มนุษยสัมพันธ์ และสุขภาพ เป็นต้น

2.2 ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรย่อมจะต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ส่งผลต่อความอยู่รอดขององค์กร

2.3 การพิจารณาลักษณะการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ ย่อมจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมาก และจะต้องเสียเวลาในขั้นตอนของการสรรหาทรัพยากรมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นการทดสอบ การสัมภาษณ์ ตรวจสอบหลักฐาน และการอ้างอิงบุคลากรที่เป็นผู้รับรองอีกด้วย ดังนั้นการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพย่อมก่อให้เกิดความคุ้มค่าแก่องค์กร

2.4 การคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ที่ดีเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากต่อองค์กร ทำให้ได้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน ได้งานที่มีคุณภาพ ทำให้องค์การสามารถดำเนินงานได้ผลบรรลุเป้าหมาย

2.5 การคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ต้องปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมายแรงงาน โดยเฉพาะการจ้างแรงงานเด็ก แรงงานผู้หญิง และแรงงานจากต่างประเทศ องค์กรจะต้องมีการศึกษาข้อกำหนดให้ชัดเจนและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

2.6 ผู้ที่มีหน้าที่ในการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ จะต้องเป็นทีมงานที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์ในการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์มาเป็นอย่างดี โดยอาศัยจากประสบการณ์การทำงาน การศึกษาพฤติกรรมของทรัพยากรมนุษย์และการฝึกอบรมเทคนิคการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้นองค์กรที่มีทีมงานที่ดี

ในการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ก็จะสามารถคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ที่ดี มีคุณภาพสมตามความมุ่งหมายที่องค์กรกำหนดไว้

3. กลยุทธ์การรักษาและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

สิ่งหนึ่งที่ถือได้ว่าเป็นความท้าทายขององค์กรในยุคปัจจุบัน คือการรักษาและพัฒนาความสามารถของบุคลากร สิ่งสำคัญอยู่ที่ความก้าวหน้าของอาชีพการงาน ซึ่งเป็นแนวทางที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพได้เดินต่อไปสู่การเป็นผู้นำพร้อมกับบทบาทที่ดียิ่งขึ้น ระบบทรัพยากรมนุษย์ยุคดิจิทัลนั้นต้องอาศัยคนเป็นศูนย์กลาง รวมถึงการรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพให้อยู่ในแถวหน้าของการผลักดันองค์กรให้เติบโตไปพร้อม ๆ กัน แนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Workforce Life Solutions) ยังมีตัวช่วยในการสะท้อนผลลัพธ์อย่างต่อเนื่อง เช่น หลักสูตรการเรียนการสอนแบบอิเล็กทรอนิกส์ การให้คำปรึกษา การตรวจสอบสุขภาพและกิจกรรมอาสาเพื่อสร้างความสมดุลระหว่างการใช้ชีวิตและการทำงาน สิ่งเหล่านี้ช่วยสร้างความพึงพอใจและประสิทธิภาพให้แก่บุคลากร ในแง่ของการมีส่วนร่วมและแรงกระตุ้นในการทำงานระยะยาว ผลตอบแทนที่อยู่บนพื้นฐานของความยุติธรรม ความแม่นยำและประสิทธิภาพในการทำงาน งานที่มีความท้าทายสูงก็จะได้รับผลตอบแทนสูง ในขณะเดียวกันรางวัลที่ได้รับในการทำงานก็มาจากความทุ่มเทของบุคลากร การที่องค์กรสามารถรักษามูลค่าที่มีฝีมือไว้ได้ ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับผลตอบแทนที่บุคลากรได้รับ องค์กรทั้งหลายต่างแข่งขันกันเพื่อสรรหาและรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีฝีมือดี อีกหนึ่งแนวคิดที่สามารถปฏิบัติได้จริง คือการตอบแทนบุคลากรด้วยรางวัลที่อยู่บนความยุติธรรมและประสิทธิภาพในการทำงาน

การเปลี่ยนแปลงสู่โลกดิจิทัลได้สร้างระบบทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่ และปฏิวัติรูปแบบการทำงานแพร่หลายไปทั่วโลก ดังนั้น สิ่งสำคัญคือการที่ระบบทรัพยากรมนุษย์สามารถปรับเปลี่ยนให้เข้ากับความคิดของสถานที่ทำงานในยุคดิจิทัล และเตรียมพร้อมกับการรับเอาเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ได้อย่างรวดเร็ว โดยอาศัยแนวทางสำคัญ 4 ประการ ได้แก่ การใช้ผู้ที่มีศักยภาพเป็นศูนย์กลาง การใช้ข้อมูลให้เป็นประโยชน์ สังคมการทำงานและความร่วมมือ รวมถึงเทคโนโลยีสมาร์ทโฟนและการมีส่วนร่วมของพนักงาน ภาพรวมการทำงานที่เน้นผู้ที่มีความสามารถ ข้อมูลทางธุรกิจและกลยุทธ์ทางสังคม ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จะต้องอาศัยความช่วยเหลือจากเทคโนโลยี ในการพัฒนาประสบการณ์ของบุคลากรช่วยเสริมสร้างพลังให้แก่ทรัพยากรมนุษย์ การปฏิบัติงานที่อยู่บนความรวดเร็ว ทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมและปรับตัวได้ตามกลางสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ สิ่งเหล่านี้คือกลยุทธ์ที่จะช่วยสร้างระบบทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ [8]

รุ่นวัยในที่ทำงาน (Generations in the Workplace)

นอกจากเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป คนกลุ่มใหญ่ที่เป็นกำลังหลักของวัยทำงานกำลังเปลี่ยนแปลง เมื่อคนรุ่นเบบี้บูม (Baby Boomer) ซึ่งคือ คนที่เกิด พ.ศ.2489-2507 กำลังก้าวสู่ช่วงโค้งสุดท้ายของการทำงานในวัยใกล้เกษียณ คนรุ่นเอ็กซ์ (Generation X) ซึ่งคือ คนที่เกิด พ.ศ.2508-2522 เริ่มกลายเป็นผู้อาวุโสในที่ทำงาน และคนรุ่นวาย (Generation Y) ซึ่งคือคนที่เกิด พ.ศ.2523-2540 ที่จะเริ่มก้าวมามามีบทบาทในแต่ละองค์กรอย่างเต็มที่ ตามมาด้วยคนรุ่นแซด (Generation Z) ซึ่งคือ คนที่เกิด พ.ศ.2540 ขึ้นไป ที่กำลังจะเข้ามาเป็นน้องใหม่ในอนาคตอันใกล้ คนกลุ่มรุ่นวายและแซด หรือเรียกโดยรวมว่า มิลเลนเนียลส์ (Millennials) มีบุคลิกลักษณะที่แตกต่างไปจากคนยุค

ก่อน ๆ มีความเป็นตัวของตัวเองสูง มีทัศนคติและเป้าหมายในชีวิตที่แตกต่างออกไป คนทำงานทรัพยากรมนุษย์จึงต้องเตรียมตัวให้พร้อมกับความเปลี่ยนแปลงในยุค 4.0 มีการเรียนรู้ ทำความเข้าใจ และสร้างกลยุทธ์ใหม่ ๆ เพื่อดึงดูดใจคนกลุ่มนี้เข้าสู่องค์กร เพื่อเป็นกำลังหลักในการขับเคลื่อนองค์กรต่อไป สิ่งดึงดูดใจคนทำงานรุ่นใหม่และรุ่นแซด มีดังต่อไปนี้

1. ความคาดหวังต่อที่ทำงาน สถานที่ทำงานมีความทันสมัย บรรยากาศเอื้อต่อการทำงาน การใช้ความคิดสร้างสรรค์ มีห้องสำหรับพักผ่อน มีสวัสดิการด้านอาหาร มีห้องเล่นเกมหรือกีฬาเพื่อการผ่อนคลาย เป็นต้น

2. สวัสดิการที่ดึงดูดใจ องค์กรต้องมีโบนัสที่ปรับให้เหมาะสมกับการใช้ชีวิต วันสำคัญ เช่น วันเกิดสามารถลางานได้ นอกจากนี้ยังควรมีโปรแกรมการฝึกอบรมหรือสัมมนาที่น่าสนใจ และองค์กรควรกำหนดแนวทางในการพัฒนาและการเติบโตในสายงาน

3. ทัศนคติและแนวคิดต่ออาชีพ องค์กรควรกำหนดคุณค่าและคตินิยมที่ดึงดูดใจพนักงานรุ่นใหม่ การทำงานต้องมีความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงาน ช่วงเวลาทำงานควรมีความยืดหยุ่น ไม่ยึดติดกับแบบแผนเดิม ๆ และลดช่องว่างระหว่างผู้บริหารกับบุคลากร

4. ดัชนีชี้วัดความสุขในการทำงาน เช่น ทำเลที่ตั้งของสถานที่ทำงานที่เอื้อต่อวิถีชีวิตยุคใหม่ ชื่อเสียงของบริษัท เพื่อนร่วมงาน ช่วงเวลาทำงานที่ยืดหยุ่น เอื้อต่อสมดุลชีวิตการทำงาน (Work-life Balance) ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้าที่มีประสิทธิภาพ และโอกาสในการพัฒนาตนเองและเติบโตในสายงาน

5. วิธีการทำงานร่วมกัน การบริหารงานทรัพยากรในองค์กรยุค 4.0 ต้องมีความเข้าใจคุณลักษณะของทรัพยากรมนุษย์ทุกรุ่นอย่างลึกซึ้ง ใช้การสื่อสารเพื่อลดช่องว่างระหว่างรุ่น เปิดใจรับฟังข้อเสนอแนะของกันและกัน เพื่อร่วมกันหาคำตอบและแนวทางแก้ไขปัญหามาจากทุกฝ่าย

บทสรุป

1. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุค 4.0 ถือเป็นเรื่องที่สำคัญในสังคมปัจจุบัน เป็นเรื่องที่ต้องมีการเตรียมความพร้อมเป็นอย่างมาก เพราะเป็นการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว องค์กรใดปรับตัวได้เร็วกว่า สามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ได้ก่อน มีโอกาสที่จะก้าวหน้าและไปได้เร็วกว่าเช่นกัน เป็นการนำความสามารถของเทคโนโลยีมาสนับสนุนการทำงานของทรัพยากรมนุษย์ให้ได้ผลผลิตออกมาอย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

2. เทคโนโลยีใหม่ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นไปอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ มีดังนี้ 1) การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายในองค์กรโดยใช้เทคโนโลยีการเก็บข้อมูลแบบคลาวด์ 2) การใช้ประโยชน์จากสื่อสังคม 3) การใช้การประชุมทางวิดีโอหรือการประชุมทางไกล 4) สถานที่ทำงานแบบดิจิทัล 5) เทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ 6) วัฒนธรรมการเชื่อมโยงกันระหว่างโลกการทำงานกับโลกส่วนตัว และ 7) สังคมของการมีส่วนร่วม

3. รูปแบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ยุค 4.0 มีประเด็นที่จะต้องดำเนินการตั้งแต่การสรรหาทรัพยากรมนุษย์ การคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ ตลอดจนกลยุทธ์การรักษาและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จะต้องอาศัยความช่วยเหลือจากเทคโนโลยีในการพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงาน เสริมสร้างพลังให้แก่ทรัพยากร

มนุษย์ ด้วยการปฏิบัติงานที่อยู่บนความรวดเร็ว ทำให้พนักงานปรับตัวได้ท่ามกลางสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

ดังนั้นองค์กรจึงจำเป็นต้องวางแผน กำหนดทิศทางขององค์กรเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จด้วยเทคโนโลยีอย่างเร่งด่วน โดยมีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- [1] สุนทร ทองกำเนิด, การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคไทยแลนด์ 4.0., วิทยาลัยการทัพบก, กันยายน 2560.
- [2] ธนิต โสรัตน์, การเตรียมพร้อมทรัพยากรมนุษย์สู่ไทยแลนด์ 4.0, [Online]. Available : <http://www.tanisorat.com>. [Accessed: มกราคม 2560]
- [3] ศิริยุพา รุ่งเรืองสุข, แนวโน้มความท้าทายในสายงาน HR ยุคใหม่, สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, พฤษภาคม 2560.
- [4] สมบัติ กุสุมาวดี, “จับประเด็นร้อน HR 4.0 TREND AND MOVE ทิศทางการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ @THAILAND 4.0”, วารสาร HR Society magazine, ปีที่ 14, ฉบับที่ 164, ธันวาคม 2559, หน้า 12.
- [5] สุรศักดิ์ ภักดีวัฒนกุล, เทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Technology) สามารถเพิ่มผลการตอบสนองกลับ และการมีส่วนร่วมของลูกค้าได้. [Online]. Available: <http://www.callcentermaster.com/Article/Mobile-Technology-Can-Increase-Customer-Response.html>. [Accessed: 29 พฤษภาคม 2559]
- [6] กฤติน กุลเพ็ง, กลยุทธ์การสรรหาบุคลากร, กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ดีการพิมพ์, 2559.
- [7] อังกูร วงศ์กลุฑ, “นัก HR....ใช้ประโยชน์จาก “โลกยุคดิจิทัล” ได้อย่างไร?”, วารสาร HR Society Magazine. ปีที่ 14, ฉบับที่ 164, สิงหาคม 2559, หน้า 66.
- [8] YamYam, นิตยสาร eLEADER. January, 2018. [Online]. Available: <http://www.theeleader.com>. [Accessed : 1 กรกฎาคม 2561]