

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จากยุคการบริหารงานบุคคลสู่ยุคดิจิทัล* HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT FROM THE PERSONNEL MANAGEMENT ERA TO THE DIGITAL ERA

พลภัฏฐ์ อารีวงศ์ศิลป์

Palat Areewongsilp

นักวิชาการอิสระ

Independent Scholar

Corresponding Author E-mail: mm_palat888@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จากยุคการบริหารงานบุคคลสู่ยุคดิจิทัล โดยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จากยุคการบริหารงานบุคคลเป็นวิธีการที่จะนำไปใช้พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วย การฝึกสอน การสร้างสถานการณ์จำลอง การอภิปราย ตัวแบบพฤติกรรม การวิเคราะห์งานจากตัวอย่าง การฝึกงาน การแสดงบทบาท การเปลี่ยนตำแหน่งงาน บทเรียนผ่านโปรแกรม การบรรยาย การฝึกงานแบบลูกมือ การจำลองจากสถานการณ์จริง เป็นต้น ส่วนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จากยุคดิจิทัลเป็นการปรับตัวให้ก้าวทันโลกอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้สามารถรับมือกับการทำงานในโลกยุคดิจิทัล ประกอบด้วย 1. การเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ และหาเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพมาใช้ เพื่อช่วยให้การทำงานราบรื่น และรวดเร็วขึ้น 2. มีความรู้เรื่องโซเชียลมีเดีย เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กรกับพนักงาน และระหว่างองค์กรกับผู้สมัครงาน ในการสร้างความเชื่อมั่นและสามารถตอบโต้กับทั้งพนักงานและผู้สมัครงานได้อย่างรวดเร็วและทันการณ์ 3. วิเคราะห์และตัดสินใจ แก้ไขปัญหา สามารถนำข้อมูลต่าง ๆ มาตีความ วิเคราะห์ รวมถึงระบุแนวโน้มและทิศทางของสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต 4. ทักษะด้านการตลาด เพื่อส่งเสริมและเผยแพร่แบรนด์ขององค์กร เพื่อดึงดูดผู้สมัคร และผู้ที่สนใจ 5. ก้าวล้ำตามเทรนด์อยู่เสมอ อาศัยเครื่องมือ และกระบวนการต่าง ๆ มาช่วยในการทำงานอย่างชาญฉลาด

คำสำคัญ: การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์; ยุคการบริหารงานบุคคล; ยุคดิจิทัล

*Received August 14, 2023; Revised August 20, 2023; Accepted January 18, 2024

Abstract

This article is a study about “Human Resource Development from the Personnel Management Era to the Digital Era” by human resource development from the personnel management era. It is a method that will be used to develop human resources to be able to work efficiently. This includes by Coaching, Games, Discussion, Behavior modeling, In-basket training, Internships, Role playing, Job rotation, Programmed Instruction, Lecture, Apprenticeship, Simulators, etc. As for human resource development from the digital age, it is constantly adapting to keep pace with the world to be able to cope with working in the digital world, consisting of 1. learning new technologies and find effective tools to use to help run smoothly and faster. 2. Knowledge of social media. to build a good relationship between the organization and its employees and between the organization and the applicants 3. Analyzing and making decisions, solve problems, be able to use information to interpret, analyze, and identify trends and directions of various situations that may occur in the future. 4. Marketing skills, to promote and disseminate the corporate brand to attract candidates and those who are interested 5. always stay ahead of the trend, by relying on tools and processes to help work smarter.

Keywords: Human Resource Development; Personnel Management Era; Digital Era

บทนำ

การพัฒนา (Development) คือการทำความเจริญการเปลี่ยนแปลงในทางที่เจริญขึ้นการคลี่คลายไปในทางที่ดีถ้าเป็นกริยาใช้คำว่าพัฒนาหมายความว่าทำให้เจริญคือทำให้เติบโตได้งอกงามทำให้งอกงามและมากขึ้น (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546) อีกนัยหนึ่ง การพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้เกิดคุณภาพดีขึ้นกว่าเดิมความหมายนี้นับว่าเป็นความหมายที่รู้จักกันโดยทั่วไป เพราะนำมาใช้มากกว่าความหมายอื่นๆ แม้ว่าจะไม่เป็นที่ยอมรับของนักวิชาการก็ตาม การพัฒนาในทางเศรษฐศาสตร์หมายถึงความเจริญเติบโตแต่เป็นความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจตามเนื้อหาของวิชาเศรษฐศาสตร์ซึ่งเป็น

การเน้นความหมายเชิงปริมาณคือการเพิ่มขึ้นหรือการขยายตัวทางเศรษฐกิจมากกว่าด้านอื่น ๆ (สนธยา พลศรี, 2547)

สำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ การพัฒนาบุคลากรในองค์กรโดยใช้กิจกรรมการพัฒนาโดยเป็นการพัฒนาที่ต้องครอบคลุมทั้งสองด้านประกอบด้วย 1) ด้านบุคคลจะต้องมีการพัฒนาด้านความรู้ทักษะและทัศนคติและ 2) ด้านองค์กรคือนโยบายโครงสร้างและการจัดการเพื่อนำไปสู่ความสามารถและการผลิตที่สูงขึ้นจนสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงานผู้จัดการและสมาชิกในองค์กรมากขึ้นโดยมีเป้าหมายคือคุณภาพสูงสุดของพนักงานความสามารถในการผลิตการบริการเปี่ยมคุณภาพตามแต่ละสภาพแวดล้อมขององค์กร (Pace et.al., 1991) นอกจากนี้ยังมีแนวคิดเกี่ยวกับ ทรัพยากรมนุษย์ ที่ถูกเสนอว่าเป็นหนึ่งในกลุ่มทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการที่มีความหลากหลาย บุคลากรทั้งหมดเป็นแหล่งเก็บทรัพยากรที่ยังไม่ได้ใช้และเชื่อว่าบุคลากรแต่ละคนเข้ามาในองค์กรที่มีทรัพยากรมากมาย ซึ่งฝ่ายบริหารสามารถเข้าถึงได้หากพวกเขาพยายาม ทรัพยากรบุคคลเหล่านี้ ไม่เพียงแต่มีทักษะทางกายภาพและพลังงานเท่านั้น แต่ยังรวมถึงความสามารถในการสร้างสรรค์ ความสามารถในการรับผิดชอบ พฤติกรรมกำกับตนเอง และการควบคุมตนเอง (Raymond, 1965)

นอกจากนั้นหลายปีที่ผ่านมาเกิดการเปลี่ยนแปลงในโลกของเทคโนโลยีเป็นไปอย่างก้าวกระโดด การปรับตัวให้ก้าวทันโลกอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้สามารถรับมือกับการทำงานในโลกยุคดิจิทัล เพื่อช่วยให้การบริหารจัดการงานด้านทรัพยากรมนุษย์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และง่ายขึ้น ดังนั้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลนี้ ควรทำกระบวนการทำงาน ตั้งแต่ต้นจนจบให้กระชับและรวดเร็วอย่างมีประสิทธิภาพทรัพยากรมนุษย์ ควรเรียนรู้และก้าวตามให้ทันเทคโนโลยี เพื่อนำประโยชน์ของเทคโนโลยี เพื่อนำประโยชน์ของเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน ให้งานออกมามีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยมีความสะดวกและรวดเร็วที่สุด (พัชรินทร์ ดีอินทร์, 2566)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นบทความเกี่ยวกับ “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จากยุคการบริหารงานบุคคลสู่ยุคดิจิทัล” จะเป็นการนำเสนอข้อมูลที่ชี้ให้เห็นความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการดำเนินงานที่ส่งเสริมให้ บุคลากรเพิ่มความรู้ และทักษะ มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความแตกต่างกันอย่างไร ทั้งนี้บทความฉบับนี้จะเป็นประโยชน์อันเป็นพื้นฐานสำหรับการศึกษาวิจัยเชิงลึกและการนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอนาคตต่อไป

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จากยุคการบริหารงานบุคคล

การพัฒนา ในทางพุทธศาสนา มาจากคำภาษาบาลีว่า วัฒนฺะ แปลว่า เจริญ แบ่งออกได้เป็น 2 ส่วนคือ การพัฒนาคน เรียกว่า ภาวนา กับการพัฒนาสิ่งอื่น ๆ ที่ไม่ใช่คน เช่น วัตถุ สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เรียกว่า พัฒนา หรือ วัฒนา เช่น การสร้างถนน บ่อน้ำ อ่างเก็บน้ำ เป็นต้น ซึ่งเป็นเรื่องของการเพิ่มพูน ขยาย ทำให้มากหรือทำให้เติบโตขึ้นทางวัตถุ และได้เสนอข้อคิดไว้ว่าคำว่า การพัฒนาหรือคำว่าเจริญ นั้นไม่ได้แปลว่า ทำให้มากขึ้น เพิ่มพูนขึ้น อย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความหมายว่า ตัดหรือทิ้ง เช่น เจริญพระเกศาคือตัดผมให้ความหมายว่า รก เช่น นุสยา โลก วทฺณโน แปลว่า อย่าเป็นคนรกโลก อีกด้วย ดังนั้น การพัฒนา จึงเป็นสิ่งที่ทำแล้วมีความเจริญจริง ๆ คือต้องไม่เกิดปัญหาติดตามมาหรือไม่เสื่อมลงกว่าเดิมถ้าเกิดปัญหาหรือเสื่อมลงไม่ใช่เป็นการพัฒนา แต่เป็นหายนะซึ่งตรงกันข้ามกับการพัฒนา (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), 2530)

สอดคล้องกัน คำว่า พัฒนา ในภาษาสันสกฤตมาจาก วรฺณ แปลว่า ความเจริญ มาจากบาลีว่า วทฺธนฺ หรือ วัฒนฺะ แปลว่า ความเจริญ ความงดงาม เพิ่มขยายขึ้น ผักผืนทำให้ยืนยาวขึ้น ดังนั้นการพัฒนา (Development) การทำความเจริญการเปลี่ยนแปลงในทางที่เจริญขึ้นการคลี่คลายไปในทางที่ดีถ้าเป็นกริยาใช้คำว่าพัฒนาหมายความว่าทำให้เจริญคือทำให้เติบโตได้งอกงามทำให้งอกงามและมากขึ้น (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546) และความหมายของสิ่งที่เรียกว่า การพัฒนา (development) และของคู่ตรงข้ามที่เรียกว่า ความด้อยพัฒนา (Underdevelopment) อย่างที่รับรู้และเข้าใจกันอยู่ในปัจจุบันนี้นั้นเป็นสิ่งที่เพิ่งถูกสร้างขึ้นมาโดยประเทศมหาอำนาจตะวันตกภายหลังสงครามโลกครั้งที่สองนี้เอง ฉะนั้น การพัฒนา และ ความด้อยพัฒนา หรือความเป็นอื่นของการพัฒนาจึงเป็นประดิษฐกรรมทางประวัติศาสตร์ที่ค่อนข้างใหม่ แต่กลับเป็นที่นิยมและได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายในเวลาอันรวดเร็ว อย่างไรก็ตาม ความหมายของสิ่งที่เรียกว่า การพัฒนา มิได้หยุดนิ่ง ตายตัว แต่มีการเปลี่ยนแปลงมาโดยตลอด (ไชยรัตน์ เจริญสินโอฬาร, 2554)

อีกนัยหนึ่ง การพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้เกิดคุณภาพดีขึ้นกว่าเดิมความหมายนี้นับว่าเป็นความหมายที่รู้จักกันโดยทั่วไป เพราะนำมาใช้มากกว่าความหมายอื่น ๆ แม้ว่าจะไม่เป็นที่ยอมรับของนักวิชาการก็ตาม การพัฒนาในทางเศรษฐศาสตร์หมายถึงความเจริญเติบโตแต่เป็นความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจตามเนื้อหาของวิชาเศรษฐศาสตร์ซึ่งเป็นการเน้นความหมายเชิงปริมาณคือการเพิ่มขึ้นหรือการขยายตัวทางเศรษฐกิจมากกว่าด้านอื่น ๆ (สนธยา พลศรี, 2547) ส่วนการพัฒนาในทางการวางแผน หมายถึง เป็นเรื่องเกี่ยวกับการชักชวน การกระตุ้นเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ด้วยการปฏิบัติตามแผนและโครงการอย่างจริงจัง เป็นไปตามลำดับขั้นต่อเนื่องกันเป็นวงจรโดยไม่มีสิ้นสุด (นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์, 2534)

การพัฒนา ในความหมายขององค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติว่า การพัฒนา เป็นหน้าที่ (Function) ของการวางแผนและการจัดการ ดังนี้ (UNESCO, 1982)

	D	=	f(P+M)
เมื่อ	D	=	Development คือ การพัฒนา
	P	=	Planning คือ การวางแผน
	M	=	Management คือ การบริหารงานหรือการจัดการ

การพัฒนา จะเกิดขึ้นได้ด้วยการวางแผนที่ดี มีการบริหารงานและการจัดการอย่างเป็นระบบ ทำให้การดำเนินการเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ การพัฒนา ในทางสังคมวิทยา หมายถึง การพัฒนาเป็นทั้งเป้าหมายและกระบวนการที่ครอบคลุมถึงการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของคนต่อชีวิตและการทำงาน การเปลี่ยนแปลงสถาบันต่าง ๆ ทางสังคม วัฒนธรรมและการเมืองอีกด้วย (Streeten, 1972)

ดังนั้น การพัฒนา จึงเป็นการกระทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากสภาพหนึ่งไปสู่อีกสภาพหนึ่งที่ดีกว่าการเปลี่ยนแปลงที่มีการกระทำให้เกิดขึ้นหรือมีการวางแผนกำหนดทิศทางไว้ล่วงหน้าและการเปลี่ยนแปลงนี้จะมีสองส่วนที่เกี่ยวข้องคือการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพรวมทั้งจะต้องมีทิศทางที่ดีขึ้นเท่านั้น

สำหรับ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ การพัฒนาบุคลากรในองค์กรโดยใช้กิจกรรมการพัฒนาโดยเป็นการพัฒนาที่ต้องครอบคลุมทั้งสองด้านประกอบด้วย 1) ด้านบุคคลจะต้องมีการพัฒนาด้านความรู้ทักษะและทัศนคติและ 2) ด้านองค์กรคือนโยบายโครงสร้างและการจัดการเพื่อนำไปสู่ความสามารถและการผลิตที่สูงขึ้นจนสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงานผู้จัดการและสมาชิกในองค์กรมากขึ้นโดยมีเป้าหมายคือคุณภาพสูงสุดของพนักงานความสามารถในการผลิตการบริการเปี่ยมคุณภาพตามแต่ละสภาพแวดล้อมขององค์กร (Pace et.al., 1991) นอกจากนี้ยังมีแนวคิดเกี่ยวกับ ทรัพยากรมนุษย์ ที่ถูกเสนอว่าเป็นหนึ่งในกลุ่มทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการที่มีความหลากหลาย บุคลากรทั้งหมดเป็นแหล่งเก็บทรัพยากรที่ยังไม่ได้ใช้และเชื่อว่าบุคลากรแต่ละคนเข้ามาในองค์กรที่มีทรัพยากรมากมาย ซึ่งฝ่ายบริหารสามารถเข้าถึงได้หากพวกเขาพยายาม ทรัพยากรบุคคลเหล่านี้ ไม่เพียงแต่มีทักษะทางกายภาพและพลังงานเท่านั้น แต่ยังรวมถึงความสามารถในการสร้างสรรค์ ความสามารถในการรับผิดชอบ พฤติกรรมกำกับตนเอง และการควบคุมตนเอง (Raymond, 1965)

อย่างไรก็ดี การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ยังสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับดังนี้
1. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับมหภาค เป็นการพิจารณาถึงทรัพยากรมนุษย์ในระดับชาติ อันได้แก่ การพัฒนากำลังคนหรือประชากรของประเทศไทย โดยอาศัยยุทธวิธี

และมาตรการเกี่ยวกับอัตราการเกิด-ตาย ของประชากร การศึกษาการทำงานและการมีงานทำเพื่อการพัฒนาทั้งเศรษฐกิจและสังคมของประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ นับเป็นกระบวนการเพิ่มพูนทักษะความรู้ ความสามารถ ของทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่อย่างเหมาะสมกับความต้องการด้านการจ้างงานของประเทศ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือเป็นการพัฒนาเพื่อที่จะทำให้อุปทานกำลังคนของประเทศเท่ากับอุปสงค์กำลังคนของประเทศ

2. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับจุลภาค เป็นการพัฒนาทรัพยากรที่มีอยู่ หมายถึง บุคลากร พนักงาน เป็นการเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ ความสามารถ ให้แก่บุคคลเพื่อที่จะทำงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งขึ้นอยู่กับบุคคลได้รับรู้ความสามารถของตน รู้จักงานที่ต้องทำ รู้จักลักษณะขององค์กรและผลผลิตที่องค์กรปรารถนา รวมทั้งรู้ความสัมพันธ์ของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในแนวนอนและแนวตั้ง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรนี้มุ่งพัฒนาบุคคลให้มีพลวัต (Dynamics) คือ มีลักษณะการเคลื่อนไหวต่อการรับรู้มีการปรับตัวและพร้อมที่จะละลายพฤติกรรมของตนเองเพื่อเข้าร่วมกับผู้อื่น (ชุดิกานุจน์ ศรีวิบูลย์, 2557)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จากยุคการบริหารงานบุคคล เป็นวิธีการที่จะนำไปใช้พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในวิธีการใช้นั้นให้คำนึงถึงความเหมาะสมของแต่ละองค์กรและบุคคลซึ่งมีหลายวิธีการด้วยกัน ดังนี้ (ณัฐริรา เจริญบุญ, 2551)

1. การฝึกสอน (Coaching) เป็นวิธีการที่หัวหน้างานจะสอนงานลูกน้องเป็นการสอนตัวต่อตัวหัวหน้างานที่ดีต้องมีศิลปะในการพูดมีความต้องการอยากถ่ายทอดความรู้ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล
2. สถานการณ์จำลอง (Games) คือการสร้างสถานการณ์จำลองเพื่อช่วยในการแก้ปัญหาอาจใช้ในการคัดเลือกทดสอบผู้มาสมัครงาน
3. กรณีอ้างอิง (Cases) เป็นวิธีการให้รายละเอียดของสถานการณ์ข้อเท็จจริงเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทดสอบแนวคิดของตนเองฝึกทักษะในการวิเคราะห์ปัญหา
4. อภิปราย (Discussion) การแบ่งกลุ่มการอบรมออกเป็นกลุ่มย่อย ๆ เพื่ออภิปรายในหัวข้อที่กำหนด ‘
5. แบบพฤติกรรม (Behavior Modeling) เป็นการใช้วิดีโอที่จัดทำขึ้นเพื่อแสดงถึงการแก้ปัญหาว่าแต่ละคนมีวิธีการอย่างไรการทำวิดีโอจะช่วยให้แต่ละคนมองเห็นข้อบกพร่องของตนเองซึ่งเป็นการพัฒนาตนเองได้อีกทางหนึ่ง
6. การวิเคราะห์งานจากตัวอย่าง (In-Basket Training) เป็นวิธีการอบรมที่เหมาะสมกับผู้บริหารเพื่อดูความสามารถในการบริหารเช่นรู้จักการจัดลำดับความสำคัญของงานหรือได้รู้จักการมอบหมายงานหรือไม่

7. การฝึกงาน (Internships) เป็นวิธีฝึกปฏิบัติจริง
8. การแสดงบทบาท (Role Playing) เป็นการแสดงบทบาทสมมติผู้รับการอบรมจะสมมติหน้าที่และลองแสดงตามเหตุการณ์จำลอง
9. การเปลี่ยนตำแหน่งงาน (Job Rotation) เป็นการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานหน้าที่หรือตำแหน่งเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์
10. บทเรียนผ่านโปรแกรม (Programmed Instruction) เป็นบทเรียนที่เขียนขึ้นมาเพื่อให้ผู้เรียนเรียนด้วยตนเองเหมือนกับกำลังได้รับการสอนในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจากผู้สอนโดยบทเรียนจะให้ความรู้ครั้งละน้อย ๆ ตามลำดับแล้วให้ผู้เรียนตอบคำถามหลังจากตอบคำถามแล้วสามารถรู้คำตอบได้ว่าถูกหรือผิด
11. การบรรยาย (Lecture) การบรรยายใช้ในการอบรมเพื่อต้องการเพิ่มพูนความรู้
12. การฝึกงานแบบลูกมือ (Apprenticeship) เป็นระบบการฝึกผู้ประกอบกิจการค้าหรือวิชาชีพรุ่นใหม่โดยใช้การฝึกหัดงานและบ่อยครั้งมักมีการศึกษาประกอบเช่นงานในชั้นเรียนหรือการอ่านหนังสือการเป็นลูกมือฝึกหัดทำให้ผู้ประกอบกิจได้ใบอนุญาตเพื่อประกอบกิจในวิชาชีพที่มีการวางระเบียบ
13. การจำลองจากสถานการณ์จริง (Simulators) เป็นการจัดประสบการณ์การเรียนรู้โดยการแสดงเหตุการณ์หรือเรื่องราวให้เห็นเหมือนจริงโดยผู้อบรมจะเป็นผู้แสดงและให้คนอื่นสังเกต

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จากยุคดิจิทัล

หลายปีที่ผ่านมาการเปลี่ยนแปลงในโลกของเทคโนโลยีเป็นไปอย่างก้าวกระโดด การปรับตัวให้ก้าวทันโลกอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้สามารถรับมือกับการทำงานในโลกยุคดิจิทัลนี้คือ 5 ทักษะที่คนทำงานด้านทรัพยากรมนุษย์ (HR) ควรมีในยุคนี้

1. การเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ และหาเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพมาใช้ เพื่อช่วยให้การทำงานราบรื่น และรวดเร็วขึ้น
2. มีความรู้เรื่องโซเซียลมีเดีย เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กรกับพนักงาน และระหว่างองค์กรกับผู้สมัครงาน ในการสร้างความเชื่อมั่นและสามารถตอบโต้กับทั้งพนักงานและผู้สมัครงานได้อย่างรวดเร็วและทันการณ์
3. วิเคราะห์และตัดสินใจ แก้ไขปัญหา สามารถนำข้อมูลต่าง ๆ มาตีความวิเคราะห์ รวมถึงระบุแนวโน้มและทิศทางของสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต
4. ทักษะด้านการตลาด เพื่อส่งเสริมและเผยแพร่แบรนด์ขององค์กร เพื่อดึงดูดผู้สมัคร และผู้ที่สนใจ

5. ก้าวล้ำตามเทรนด์อยู่เสมอ อาศัยเครื่องมือ และกระบวนการต่าง ๆ มาช่วยในการทำงานอย่างชาญฉลาด เพื่อช่วยให้การบริหารจัดการงานด้านทรัพยากรมนุษย์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และง่ายขึ้น ดังนั้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลนี้ควรทำกระบวนการทำงาน ตั้งแต่ต้นจนจบให้กระชับและรวดเร็วอย่างมีประสิทธิภาพ ทรัพยากรมนุษย์ ควรเรียนรู้และก้าวตามให้ทันเทคโนโลยี เพื่อนำประโยชน์ของเทคโนโลยีเพื่อนำประโยชน์ของเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน ให้งานออกมามีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยมีทั้งความสะดวกและรวดเร็วที่สุด (พัชรินทร์ ตีอินทร์, 2566)

สอดคล้องกันเนื่องจากเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทกับการทำธุรกิจ E-Commerce ในทุกแวดวงอุตสาหกรรม ซึ่งแน่นอนว่าทั้งองค์กรและตัว “บุคคล” ต่างได้รับผลกระทบจาก Digital Disruption หรือโมเดลธุรกิจในรูปแบบใหม่ ที่มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเข้ามาบริหารธุรกิจในด้านต่าง ๆ หากองค์กรต้องการสร้างแบรนด์ให้ประสบความสำเร็จ ในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง นอกจากการนำเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการทำธุรกิจเพื่อนำเสนอสินค้าและบริการแล้ว การพัฒนา “ทรัพยากรมนุษย์” ด้วยการนำ AI และ HR Technology มาปรับใช้ให้เหมาะสม คือการลงทุนที่คุ้มค่าขององค์กร เช่นเดียวกัน ในยุคดิจิทัลที่มีความท้าทาย และเต็มไปด้วยการด้วยนวัตกรรมใหม่ๆ ที่เปลี่ยนไปจากเดิม องค์กรมีความจำเป็นต้องปรับตัว เพื่อให้ธุรกิจเท่าทันคู่แข่ง หรือเหนือกว่า และองค์กรจะต้องใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเสริมสร้างทักษะและทัศนคติให้แก่พนักงานของท่านเพื่อให้เติบโตไปพร้อมกับองค์กร และสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเราเรียกว่า Digital Transformation (STEPS Academy, 2566)

HR Digital Transformation สามารถนำไปปรับใช้กับองค์กรอย่างไรบ้าง Digital Transformation ที่สามารถนำมาปรับใช้กับองค์กรและทรัพยากรบุคคลโดยภาพรวมแล้วทั้งหมด 4 ด้านได้แก่ (STEPS Academy, 2566)

1. การใช้เทคโนโลยีเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน การนำระบบ AI หรือการใช้โซเชียลมีเดียมาใช้เพื่อเป็นตัวกลางในการสื่อสาร เพื่อลดความซับซ้อนของการทำงาน จะช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้สะดวกขึ้น และประหยัดเวลา

2. สร้างนวัตกรรมเพื่อนำมาใช้ในการบริหารฝ่ายบุคคล หากองค์กรได้เริ่มต้นนำเทคโนโลยีขั้นต้นมาใช้แล้ว สิ่งต่อมาคือการใช้นวัตกรรมที่เหมาะสมกับองค์กรเข้ามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น การใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสื่อสารระหว่างพนักงานภายในออฟฟิศและพนักงานที่จะต้องทำงานนอกสถานที่ การใช้เครื่องมือที่เป็นแพลตฟอร์มเดียวกันในการสื่อสารภายในทีมและดำเนินงานร่วมกัน การใช้วิดีโอคอลเพื่อประชุมและสัมภาษณ์งาน

3. การเข้าถึงข้อมูลเพื่อการใช้งานและการตัดสินใจที่สำคัญ ในขั้นตอนนี้องค์กรสามารถรวบรวมข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานภายในและภายนอกองค์กรด้วยการหาผู้เชี่ยวชาญมาปฏิบัติงาน และการนำข้อมูลเชิงสถิติมาช่วยในการประเมินประสิทธิภาพแทนการใช้ความรู้สึก ซึ่งการนำข้อมูลที่มีในมือมาใช้จะช่วยให้การบริหารฝ่ายบุคคลสามารถเข้าใจปัญหาได้ตรงจุด และเห็นผลได้ง่ายขึ้น ทำให้การพัฒนาฝ่ายทรัพยากรมนุษย์อาจได้มุมมองในด้านใหม่ๆ เช่น พนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานและเหมาะสมกับองค์กร การติดตามคุณค่าตามอายุงานของพนักงาน

4. การใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่พนักงานและองค์กร การเชื่อมโยงระบบการทำงานด้วยระบบปฏิบัติงานที่มีเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้อง (Digitalization Process) HR จะสามารถเชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกันอย่างมีประสิทธิภาพได้ตั้งแต่ระดับบุคคล

สรุป การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จากยุคการบริหารงานบุคคล เป็นวิธีการที่จะนำไปใช้พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วย การฝึกสอน (Coaching) สถานการณ์จำลอง (Games) การอภิปราย (Discussion) ตัวแบบพฤติกรรม (Behavior Modeling) การวิเคราะห์งานจากตัวอย่าง (In-Basket Training) การฝึกงาน (Internships) การแสดงบทบาท (Role Playing) การเปลี่ยนตำแหน่งงาน (Job Rotation) บทเรียนผ่านโปรแกรม (Programmed Instruction) การบรรยาย (Lecture) การฝึกงานแบบลูกมือ (Apprenticeship) การจำลองจากสถานการณ์จริง (Simulators) เป็นต้น ส่วนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จากยุคดิจิทัลเป็นการปรับตัวให้ก้าวทันโลกอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้สามารถรับมือกับการทำงานในโลกยุคดิจิทัล ประกอบด้วย 1. การเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ และหาเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพมาใช้ เพื่อช่วยให้การทำงานราบรื่น และรวดเร็วขึ้น 2. มีความรู้เรื่องโซเชียลมีเดีย เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กรกับพนักงาน และระหว่างองค์กรกับผู้สมัครงาน ในการสร้างความเชื่อมั่นและสามารถตอบโต้กับทั้งพนักงานและผู้สมัครงานได้อย่างรวดเร็วและทันการณ์ 3. วิเคราะห์และตัดสินใจ แก้ไขปัญหา สามารถนำข้อมูลต่าง ๆ มาตีความวิเคราะห์ รวมถึงระบุแนวโน้มและทิศทางของสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต 4. ทักษะด้านการตลาด เพื่อส่งเสริมและเผยแพร่แบรนด์ขององค์กร เพื่อดึงดูดผู้สมัคร และผู้ที่สนใจ 5. ก้าวล้ำตามเทรนด์อยู่เสมอ อาศัยเครื่องมือ และกระบวนการต่าง ๆ มาช่วยในการทำงานอย่างชาญฉลาด เพื่อช่วยให้การบริหารจัดการงานด้านทรัพยากรมนุษย์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และง่ายขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ไชยรัตน์ เจริญสินโอฬาร. (2554). *วาทกรรมการพัฒนา* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิภาษา.
- ชุดิกาญจน์ ศรีวิบูลย์. (2557). *หลักบริหารพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เพชรสำนักพิมพ์.
- ณัฐริรา เจริญบุญ. (2551). *แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอพบพระ จังหวัดตาก* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนา). กำแพงเพชร: มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์. (2534). *ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับการพัฒนาชนบท*. เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาชุมชนหน่วยที่ 1-7 (พิมพ์ครั้งที่ 8). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต). (2530). *ทางสายกลางของการศึกษาไทย* (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พัชรินทร์ ดีอินทร์. (2566). *HR ยุคดิจิทัล กับ 5 ทักษะที่ควรมี*. สืบค้น 13 สิงหาคม 2566, จาก <http://www.pmat.or.th/ความรู้ทรัพยากรบุคคล/1712/สะกดคิด สะกิดใจ/20701/gallery1/?contentid=37885>.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์.
- สนธยา พลศรี. (2547). *ทฤษฎีและหลักการพัฒนาชุมชน* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- Pace, R.W. et.al. (1991). *Human Resource Development*. New York: Prentice-Hall.
- Raymond, E.M. (1965). Human relations or human resources? *Harvard Business Review*, 43(4),148-163.
- STEPS Academy. (2566). *7 ขั้นตอน แนวทางการปรับเปลี่ยนองค์กรของท่านด้วยการใช้ Digital Transformation*. สืบค้น 13 สิงหาคม 2566 จาก <https://stepstraining.co/strategy/how-to-implement-hr-digital>.
- Streeten, P. (1972). *The Frontiers of Development Studies*. London: Macmillan.
- UNESCO. (1982). *Basic Concepts and Considerations in Educational Planning and Management*. Bangkok: UNESCO Regional office for education in Asia and the Pacific.