



กลยุทธ์การบริหารจัดการองค์การในยุคดิจิทัล *

ORGANIZATIONAL STRATEGY IN THE DIGITAL ERA



พระราชวรานุสิฐ (ปราโมทย์ ปโมทิตโต), พระเมธีวชิรญาณบัณฑิต (ชินภัทร ฉินนาลโย),
พระมหาคำพันธ์ รัตนชโย, ปณณธร เขียวชัยพฤกษ์,
อุทัย ภูบังดาว, ทองอินทร์ มนตรี

Phrarajavajiranusith (Pramote Pamoteto), Phra Methivajarayanapandit (Shinapat Chinnalayo),
Phramaha Kumphan Rananchayo, Pannatorn Tainchaiyapurk,
Uthai Poobangdao, Thongin Montri
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
Mahachulalongkornrajavidyalaya University
Corresponding Author E-mail: Pannatorn_t@hotmail.com

บทคัดย่อ

รูปแบบองค์การในยุคดิจิทัล มีวิวัฒนาการมาจากทฤษฎีองค์การและแนวคิดการจัดการที่แตกต่างกันไป จะใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นหลักในการบริหารจัดการ โดยจะให้ความสำคัญต่อบัจจัยนั้น ๆ มากกว่าความเป็นเครื่องมือสู่ความสำเร็จ ได้แก่ 1. องค์การแห่งทุนมนุษย์ (Human Organism) ที่มนุษย์เป็นตัวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ถูกนำมาใช้ในชีวิตประจำวัน เพื่อนำมาควบคุมระบบที่มีความซับซ้อนขององค์การ 2. องค์การแห่งเทคโนโลยีการสื่อสารประยุกต์ (Organic Information Technology) ที่เทคโนโลยีเข้ามาเป็นองค์ประกอบในชีวิตประจำวัน จนทำให้เกิดสังคมรูปแบบใหม่ที่มีความสัมพันธ์กันตามระเบียบกฎเกณฑ์ใหม่ ๆ เป็นสังคมเกิดขึ้นบนโลกเสมือนจริง และ 3. องค์การแห่งภูมิปัญญา (Wisdom Organization) เป็นกระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ เชื่อมโยงการบริหารจัดการต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วไปสู่การยกระดับกรอบแนวคิดอย่างบูรณาการบนรากฐานแห่งปัญญามากขึ้น กลยุทธ์การบริหารจัดการองค์การยุคดิจิทัล เป็นกระบวนการในการกำหนดทิศทางและแนวทางของการปฏิบัติการกิจขององค์การในอนาคต เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์การ โดยวิเคราะห์ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการปรับตัวขององค์การ รวมถึงแนวทางที่องค์การสามารถนำไปใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความยั่งยืน กลยุทธ์การบริหารจัดการองค์การในยุคดิจิทัล ผู้บริหารจัดการต้องให้ความสำคัญกับ 1. การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน 2. การสร้างวัฒนธรรมองค์การ



ที่ยืดหยุ่นและเปิดรับการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้สามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว 3. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีทักษะ ความรู้ ความชำนาญที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสมัยใหม่ และ 4. การบริหารความเสี่ยงและความปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ เพื่อปกป้องข้อมูลและสร้างความน่าเชื่อถือให้กับองค์กร

คำสำคัญ: กลยุทธ์; การบริหารจัดการ; องค์กร; ยุคดิจิทัล

Abstract

Organizational models in the Digital era. The evolution of organizational models in the digital era stems from various organizational theories and management concepts. These models primarily rely on information technology systems for management, emphasizing key factors beyond merely using technology as a tool for success. These models include: 1. Human Organism This model focuses on human engagement with information technology systems integrated into daily life. It enables individuals to manage complex systems within organizations. 2. Organic Information Technology In this model, technology becomes an integral part of everyday life, fostering new societal structures governed by new regulations and interactions within virtual worlds. and 3. Wisdom Organization This model emphasizes systematic learning processes that integrate management strategies to adapt to rapid changes. It promotes a holistic approach to conceptual frameworks, driven by knowledge and wisdom. Strategic management in the Digital era. Strategic management in the digital age involves setting directions and approaches for future organizational missions. It is a critical factor in enhancing an organization's competitiveness by analyzing key influences on adaptability and identifying methods to improve efficiency and sustainability. To successfully manage organizations in the digital era, executives must focus on: 1. Leveraging technology and innovation to enhance operational efficiency. 2. Fostering an organizational culture that is flexible and open to change, ensuring rapid adaptability. 3. Developing human resources by equipping employees with skills, knowledge, and expertise aligned with modern technological advancements. and 4. Managing risks and ensuring IT security to protect data and build organizational credibility.

Keywords: Strategic; Management; Organization; Digital Era

บทนำ

แนวคิดของการพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การดิจิทัล (Digital Organization) กำลังได้รับความสนใจมากขึ้น โดยที่แนวคิดของการจัดโครงสร้างองค์การดิจิทัล นอกจากรูปแบบทางกายภาพที่เปลี่ยนไปแล้ว รูปแบบการทำงานยังแตกต่างจากเดิมที่จะเป็นลักษณะของการแบ่งปันข้อมูลกันมากขึ้น มีโครงสร้างขององค์การที่ลดน้อยลง รวมทั้งการพัฒนาระบบสารสนเทศมารองรับโครงสร้างองค์การดิจิทัล ก็จะมีการตอบสนองความต้องการที่เป็นปัจจุบันมากขึ้นและอัตโนมัติมากขึ้นกว่าเดิมมาก ซึ่งต้องอาศัยการประมวลผลข้อมูลที่มีประสิทธิภาพสูงมาก การพัฒนาบุคลากรขององค์การในปัจจุบันนี้ นอกจากต้องมีความรู้พื้นฐานที่ดีแล้ว ยังต้องมีความรับผิดชอบ มีความฉลาดทางอารมณ์สูง สามารถทำงานเข้ากับผู้อื่นได้ดี ยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่าง มีความคิดสร้างสรรค์และใฝ่ที่จะเรียนรู้ตลอดชีวิต การนำประเทศเข้าสู่โมเดล “ประเทศไทย 4.0” ที่มุ่งปรับเปลี่ยนโครงสร้างไปสู่ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” (สมบัติ กุสุมาลี, 2559)

องค์การดิจิทัล หมายถึง องค์การที่มีการพัฒนากลยุทธ์และปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานองค์การได้อย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ด้วยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่และอุปกรณ์ดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้ในทุกกระบวนการ มีการปรับโครงสร้างพื้นฐาน ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน ปรับวิธีการคิดของผู้ปฏิบัติงาน เปลี่ยนรูปแบบแข่งขัน มีการนำผลวิเคราะห์ข้อมูลมาใช้ประโยชน์เพื่อนำไปสู่ประสิทธิภาพการทำงานและสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้รับบริการ ซึ่งองค์การดิจิทัลนั้นนอกจากการเป็นองค์การที่มีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยแล้ว ยังเป็นองค์การที่มีสมรรถนะและมีความสามารถในการบูรณาการอุปกรณ์และเทคโนโลยีเหล่านั้นให้เข้ากับการดำเนินงานทั้งการติดต่อสื่อสาร การนำทักษะความรู้มาใช้ร่วมกันทั้งองค์การ การพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการที่รวดเร็วสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าที่มีความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และเป็นองค์การที่มีความคล่องตัวทางดิจิทัล โดยสามารถเลือกเทคโนโลยีและอุปกรณ์ดิจิทัลสมัยใหม่ มาใช้ประโยชน์และแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เหมาะสมทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน (จันทร์จิรา เหลลราช, 2564)

การพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การดิจิทัล (Digital Organization) กำลังได้รับความสนใจมากขึ้นในปัจจุบัน เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ได้ส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์การในทุกระดับ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้จึงกลายเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์การ โลกยุคดิจิทัลในปัจจุบันนี้ได้เปลี่ยนให้ทุกสิ่งทุกอย่างล้วนต้องพึ่งพาอุปกรณ์และเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ทั้งนั้น นอกจากเป็นเครื่องมือสนับสนุนการทำงานแล้ว ยังได้หลอมรวมเข้ากับชีวิตประจำวันของคนอย่างแท้จริง และเปลี่ยนโครงสร้างรูปแบบทางเศรษฐกิจทั้งกระบวนการผลิต การบริการ และกระบวนการทางสังคมอื่น ๆ ประเทศไทยจึงต้องเร่งนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ (กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2559)



ผู้เขียนมีแนวคิดว่าการที่องค์กรจะอยู่รอดในยุคดิจิทัลนั้น จะต้องมีการเตรียมความพร้อมในการแปลงโฉมองค์กรให้มีขีดความสามารถ มีศักยภาพ เพื่อยกระดับองค์กรให้เป็น Digital Organization แนวทางและขั้นตอนในการเปลี่ยนแปลงจะเป็นอย่างไร จะต้องปรับแนวคิด และพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะใหม่อย่างไร และที่สำคัญจะบริหารองค์การดิจิทัลให้ประสบความสำเร็จยั่งยืนได้อย่างไร ผู้ที่เกี่ยวข้องในการออกแบบหรือแปลงโฉมองค์กรใหม่จะต้องรู้จักและทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้งกับองค์การดิจิทัลด้วยซึ่งถ้าดำเนินการสำเร็จแล้วองค์กรย่อมสามารถอยู่ได้อย่างยั่งยืน

แนวคิดการบริหารจัดการองค์การในยุคดิจิทัล

แนวคิดการบริหารจัดการองค์การในยุคดิจิทัลนั้น เริ่มต้นปรับเปลี่ยนมาจากยุคปฏิวัติอุตสาหกรรมมาเป็นการพัฒนาระบบและเครือข่ายด้านสารสนเทศที่นำไปสู่ยุคโลกาภิวัตน์

1. รูปแบบการจัดโครงสร้างองค์การในยุคดิจิทัล

การพัฒนาของทฤษฎีองค์การได้ปรับเปลี่ยนเรื่อยมาทั้งการบริหารจัดการการจัดโครงสร้าง มีการให้คุณค่าและเปลี่ยนมุมมองต่อปัจจัยหลักของแนวคิดทางการจัดการนั้น ๆ การเข้าสู่ยุคดิจิทัลของโลกแห่งการบริหารจัดการ รูปแบบการจัดโครงสร้างองค์การแบบใหม่ มีดังต่อไปนี้

1.1 องค์การแห่งทุนมนุษย์ (Human Organism) โลกในปัจจุบันที่เป็นยุคหลังสมัยใหม่ได้สะท้อนให้เห็นถึงการพึ่งพาอาศัยเทคโนโลยีในการขับเคลื่อนองค์การเป็นอย่างมาก ทำให้ทุกฝ่ายแสวงหาเทคโนโลยีมาใช้แทนระบบการจัดการเดิม ทำให้ตื่นตัวกับอุปกรณ์ที่ถูกสรรสร้างขึ้นใหม่เพื่อนำมาปรับใช้ในชีวิตประจำวันพร้อมกับกับความเจริญก้าวหน้าของกระบวนการทางอุตสาหกรรม ทั้งหมดเป็นความกลมกลืนที่เกิดขึ้นเพื่อนำมาควบคุมระบบที่มีความซับซ้อนขององค์การ โดยพยายามสร้างแนวทางปฏิบัติสำหรับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรในระดับบุคคลเพื่อลดผลกระทบเชิงลบต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นต่อความเป็นตัวตนของผู้ปฏิบัติงาน และจะต้องพิจารณาถึงการสร้างความเป็นศูนย์กลางขององค์การที่มีเป้าหมายคือ ความเป็นระบบที่มีความทันสมัย มีเหตุมีผลที่เหมาะสม โดยต้องมองข้ามการแข่งขันหรือความพึงพอใจทางเทคโนโลยีออกไป มุ่งเน้นจิตสำนึกของความเป็นเหตุเป็นผลกับปัญหาที่องค์การต้องเผชิญซึ่งต้องไม่ฝืนต่อธรรมชาติ และสามารถที่จะปฏิเสธหรือหลีกเลี่ยงความทันสมัยนั้นก็ได้

1.2 องค์การแห่งเทคโนโลยีการสื่อสารประยุกต์ (Organic Information Technology) จากการที่เทคโนโลยีเข้ามาเป็นองค์ประกอบหนึ่งในชีวิตประจำวัน สร้างให้เกิดสังคมรูปแบบใหม่ที่มีความสัมพันธ์กันตามระเบียบกฎเกณฑ์ใหม่ ๆ มีวัตถุประสงค์สำคัญร่วมกัน มีความสนใจในเรื่องเดียวกัน มารวมกลุ่มกันในสถานที่ที่ตอบรับกับความสนใจของกลุ่มคนนั้น ๆ เป็นสังคมที่เกิดขึ้นบนโลกไซเบอร์หรือโลกเสมือนจริง เป็นแรงขับที่เริ่มส่งผลให้เทคโนโลยีสารสนเทศมีการตอบสนองร่วมทางด้านอารมณ์และความรู้สึก ซึ่งผลักดันให้เทคโนโลยีสารสนเทศเสมือนมีชีวิตสำนึกเฉพาะตัว มีอารมณ์แบบกลุ่ม และตอบสนองอย่างอ่อนไหวต่อปัจจัย

ต่าง ๆ หรือเริ่มที่จะมีชีวิต เรียกว่าเป็นองค์กรแห่งเทคโนโลยีการสื่อสารประยุกต์ มีแนวโน้มที่จะต้องดำเนินการและพัฒนาาระบบที่เกี่ยวข้องอย่างละเอียดอ่อน เพื่อให้สามารถประยุกต์ใช้และอยู่ร่วมกับเทคโนโลยียุคใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์กับการทำงานและเป้าหมายขององค์กร

1.3 องค์กรแห่งภูมิปัญญา (Wisdom Organization) ในปัจจุบันสภาพแวดล้อมต่าง ๆ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีความไม่แน่นอนเพิ่มมากขึ้น กระบวนการจัดการแบบดั้งเดิมบนพื้นฐานของข้อมูล ความรู้ ที่ถูกออกแบบมาเพื่อลดความไม่แน่นอนในสภาพแวดล้อมดังกล่าวย่อมไม่เพียงพอ ซึ่งในบางมุมมองนั้น กระบวนการการเรียนรู้กับความรู้อย่างไม่สามารถตอบสนอง หรือผลักดันองค์กรให้พัฒนาหรือปรับตัวต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว และมีความไม่แน่นอนได้อย่างเพียงพอ จึงอาจนำไปสู่การกระทำที่ขาดความชัดเจนทางจริยธรรมและความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องขององค์กร จึงนำไปสู่การพยายามพัฒนาระดับกรอบแนวคิดอย่างบูรณาการบนรากฐานแห่งปัญญามากขึ้น จากแนวคิดกล่าว แสดงให้เห็นว่าการใช้ปัญญาในทางปฏิบัตินั้นต้องเรียนรู้และยอมรับการกระทำในอดีตมาปรับใช้ในปัจจุบันและอนาคต เพื่อนำไปสู่ความสามารถในการพิจารณาหรือดำเนินการได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ซึ่งขับเคลื่อนด้วยความเข้าใจ ความซื่อสัตย์ และความรับผิดชอบ ภายใต้โครงสร้างวัฒนธรรมบรรยากาศ และข้อกำหนดที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกอบอุ่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้นำไปสู่ผลลัพธ์ในการดำเนินงานที่ดีขององค์กร นำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งภูมิปัญญา (Wisdom Organization)

2. รูปแบบการบริหารจัดการองค์กรในยุคดิจิทัล

การบริหารจัดการองค์กรยุคหลังสมัยใหม่ที่จะใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นหลักในการบริหารจัดการนั้น การบริหารจัดการจะเปลี่ยนไปสู่กระบวนการบทบาทของผู้บริหารและเทคนิคการบริหารจัดการองค์กรในโลกเสมือนจริง

2.1 บทบาทของผู้บริหาร (The Character of Them) ในยุคโลกาภิวัตน์ที่เป็นการบริหารจัดการจากที่เคยใช้เทคโนโลยีในเชิงความชำนาญด้านเทคนิค นำไปสู่การปรับโครงสร้างขององค์กร ในอดีตต้องบริหารแบบกระจายอำนาจ เนื่องจากส่วนกลางไม่มีข้อมูล แต่ในปัจจุบันเป็นการบริหารทั้งแบบกระจายอำนาจและรวมอำนาจรวมอยู่ในจุดเดียว เป็นต้น ทำให้วิถีชีวิตและวิธีการบริหารเปลี่ยนไปอย่างสิ้นเชิง ดังนั้น ผู้บริหารองค์กรจึงต้องปรับเปลี่ยนตนเองอย่างรวดเร็ว ด้วยอำนาจของข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งแทรกซึมเข้าไปสู่รากฐานทางสังคมจนเกิดเป็นสังคมฐานความรู้ พัฒนาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ทำให้เกิดการพัฒนาและเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

2.2 รูปแบบทฤษฎีองค์กรในยุคต่อไป (The Next Station of Organization Theory) ทฤษฎีองค์กรต่อจากนี้มาจากวิวัฒนาการทฤษฎีองค์กรในแต่ละยุคที่ผ่านมา เกิดจากบริบทที่แตกต่างกัน และพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการองค์กรให้เข้ากับบริบทนั้น ๆ มากขึ้น จะส่งผลต่อการเปลี่ยนผ่านกระบวนการทัศน์และชี้ให้เห็นว่า ในแต่ละยุคนั้นเป็นการให้คุณค่าและ



มุมมองต่อปัจจัยหลักของแนวคิดนั้น ๆ ที่เปลี่ยนไป กล่าวคือ การให้ความสำคัญต่อปัจจัยนั้นๆ มากกว่าความเป็นเครื่องมือสู่ความสำเร็จ ดังนั้น เพื่อให้เข้าใจรอยต่อแห่งการเปลี่ยนแปลงแต่ละยุคดังกล่าวได้มากยิ่งขึ้น จึงขอนำเสนอแผนภาพดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 วิวัฒนาการของทฤษฎีองค์การ (วสันต์ สุทธาวาส, 2565)

จากภาพที่ 1 นี้ช่วยชี้ให้เห็นการเปลี่ยนผ่านกระบวนทัศน์ทางการบริหารจัดการ เช่น จากมุมมองและการให้ความสำคัญที่เปรียบ “คนเป็นเหมือนเครื่องจักร” สู่ “คนมีชีวิตและหัวใจ” ก็ส่งผลให้เกิดการก้าวข้ามจากยุคคลาสสิก (Classic) ไปสู่ยุคนีโอ-คลาสสิก (Neo-Classical) และที่สำคัญ คือ การเปลี่ยนโครงสร้างทางสังคมจากการปฏิวัติอุตสาหกรรมไปสู่สมัยใหม่ยุคโลกาภิวัตน์ ที่ส่งผลต่อยุคสมัยใหม่ (Modern) ไปสู่ยุคหลังสมัยใหม่ (Postmodern) ที่มุมมองและการให้คุณค่าความสำคัญมีมากขึ้นต่อการปรับตัวให้อยู่รอดขององค์กร จากองค์กรที่ไม่มีชีวิตและการใช้เทคโนโลยีในเชิงระบบไปสู่มุมมองที่ว่า องค์กรนั้นมีชีวิตและเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญ และมีผลกระทบในมิติที่ซับซ้อน (วสันต์ สุทธาวาส, 2566)

การบริหารจัดการองค์กรในยุคดิจิทัล

“ยุคดิจิทัล” เริ่มมีกล่าวถึงมากขึ้นจากการที่กระแสโลกาภิวัตน์เริ่มจางหายไปและกำลังก้าวสู่ยุคเปลี่ยนผ่านไปสู่ยุคใหม่ของโลก นั่นคือ “ยุคดิจิทัล” ซึ่งเป็นยุคที่เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทกับมนุษย์ในทุกเรื่อง ถึงขั้นการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตมนุษย์กันเลยทีเดียว การกระทำทุกอย่างจะเกี่ยวข้องกับดิจิทัลไปทุกอย่าง ที่เป็นเช่นนี้เพราะดิจิทัลสามารถทำสิ่งที่ยากให้ง่ายขึ้น สร้างความสะดวกสบายในชีวิตได้อย่างดี นอกจากนี้อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ในปัจจุบันก็มีดิจิทัลเข้าไปเป็นส่วนประกอบ และเพราะเหตุที่ดิจิทัลมีความสำคัญมากจนเป็น

ส่วนหนึ่งของชีวิตที่เราไม่สามารถตัดขาดได้ ทว่าโลกถึงต้องตื่นตัวและถือให้เป็นก้าวใหม่ของโลกยุคปัจจุบัน และถือว่ายุคนี้เป็นการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 ขนานนามว่า “Industry 4.0”

1. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ยุคโลก 4.0

โลกยุค 4.0 ที่พูดถึงกัน คือ “การปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4” ที่ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอย่างก้าวกระโดดจะเปลี่ยนวิถีชีวิต รูปแบบการทำงาน ระบบเศรษฐกิจ ตลอดจนความสัมพันธ์ของคนในสังคม ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอย่างก้าวกระโดดในด้านหนึ่งจะสร้างโอกาสในการทำงาน และช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของเราทุกคนให้ดีขึ้น แต่อีกด้านจะมีนัยต่อวิธีการทำงานและทำให้ตำแหน่งงานจำนวนไม่น้อยต้องหายไป จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่เราจะต้องปรับตัวให้ทันทั้งในวันนี้และในอนาคตข้างหน้า การเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตจะมีอัตราเร่งแบบก้าวกระโดด มีการเชื่อมโยงกันทั้งมิติทางเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมอย่างไร้พรมแดน ทิศทางการเปลี่ยนแปลงของบริบทโลกไปสู่ยุค 4.0 ที่เทคโนโลยีจะช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตและศักยภาพชีวิตของพวกเรา รวมทั้งสร้างโอกาสใหม่ ๆ นั้น จะเกิดขึ้นพร้อมกับโลกที่มีความผันผวนสูง และยากที่จะคาดเดา (วิโรไท สันติประภพ, 2566)

2. การจัดการองค์การด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการองค์การในอนาคตพบว่า มีอัตราการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยมีประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

2.1 การใช้อุปกรณ์ทางคอมพิวเตอร์เคลื่อนที่ส่วนตัว การนำเครื่องมือสื่อสารประเภทอื่น ๆ มาใช้ร่วมกับคอมพิวเตอร์ ในอนาคตจะมีการพัฒนาเครื่องมือสื่อสารประเภทอื่น ๆ เช่น โทรศัพท์มือถือ ไอแพด ไอโฟน มาใช้เชื่อมต่อกับคอมพิวเตอร์โดยสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้ และดึงข้อมูลออกมาใช้งานได้ นอกจากนี้ยังสะดวกในการพกพาไปใช้งานภาคสนามได้เป็นอย่างดี

2.2 การใช้ซอฟต์แวร์ที่ให้บริการลักษณะแบบคลาวด์ (Cloud) การพัฒนาซอฟต์แวร์ให้มีสมรรถนะสูงขึ้นแต่มีราคาต่ำลง การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอดีตมักมีข้อจำกัด เนื่องจากคอมพิวเตอร์มีขนาดใหญ่และราคาค่อนข้างสูง แต่ปัจจุบันได้มีการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ที่เรียกว่า “Cloud Computing” ซึ่งสามารถออนไลน์ข้อมูลข่าวสารกับเครื่องมือสื่อสารอื่น ๆ ที่ใช้ Cloud-based Tools เช่น I-cloud Facebook Instagram Dropbox หรือ Gmail เป็นต้น

2.3 การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Networking) มากขึ้น ซึ่งเครือข่ายเหล่านี้จะกลายเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ทั้งการเชื่อมโยงระหว่างองค์การและตลาดแรงงาน ตลอดจนการเชื่อมโยงกับหน่วยงานราชการอีกด้วย

สรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศนับเป็นเครื่องมือที่สำคัญมาก ต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากสามารถจัดการกับข้อมูลได้เป็นจำนวนมาก และยังมีความถูกต้องแม่นยำ นอกจากนี้การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อีกมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เนื่องจาก



สามารถใช้ร่วมกับเครื่องมือการสื่อสารประเภทอื่นได้ อีกทั้งยังมีขนาดที่เล็กลงและมีราคาต่ำลงอีกด้วย (Kavanagh et al., 2012)

3. การจัดการองค์การด้วยระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์

การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามามีใช้ในการบริหารจัดการองค์การนับวันยิ่งมีมากขึ้น เช่น การนำมาใช้ภาครัฐบาล (E-government) ภาคพาณิชย์ (E-commerce) ภาคอุตสาหกรรม (E-industry) ภาคการศึกษา (E-education) ภาคสังคม (E-society) ภาคการท่องเที่ยว (E-tourism) ภาคธุรกิจ (E-business) และภาคการตลาด (E-marketing) ส่วนในภาคการจัดการทรัพยากรมนุษย์ก็เช่นเดียวกัน ได้มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้มากยิ่งขึ้นเรียกว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Human Resource Management : E-hrm/HRMIS)

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศคอมพิวเตอร์ถูกนำมาใช้ในการจัดการองค์การหลายด้าน ดังนี้

3.1 บันทึกการปฏิบัติงาน คอมพิวเตอร์ได้ถูกดัดแปลงมาใช้เป็นเครื่องมือในการบันทึกการปฏิบัติงานหรือที่เรียกว่า เครื่องรูดบัตรเพื่อบันทึกเวลาการเข้า-ออกของพนักงาน เพื่อนำข้อมูลเหล่านี้ มาช่วยในการพิจารณาการจ่ายค่าตอบแทน หรือการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง

3.2 บันทึกทะเบียนประวัติของพนักงาน ปัจจุบันองค์การขยายใหญ่มากขึ้น การบันทึกข้อมูลประวัติของพนักงานจึงเป็นเรื่องยาก และบ่อยครั้งทำให้เกิดปัญหาทั้งเรื่องความถูกต้อง และการเรียกข้อมูลมาใช้ ดังนั้นคอมพิวเตอร์จึงกลายเป็นเครื่องมืออย่างดีที่ช่วยในการบันทึก สืบค้น และการนำมาใช้ นอกจากนี้ยังมีโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย เช่น Microsoft Access เป็นต้น

3.3 การจ่ายค่าตอบแทน ค่าจ้าง หรือเงินเดือนพนักงาน ซึ่งต้องทำการคิดคำนวณทุก ๆ เดือน และมีรายละเอียดเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะองค์การขนาดใหญ่และมีรูปแบบการจ่ายค่าตอบแทนที่หลากหลายประเภท ดังนั้น เพื่อความรวดเร็วและป้องกันความผิดพลาด จึงได้มีการนำเอาโปรแกรมการคำนวณมาใช้ เช่น โปรแกรม Microsoft Excel เป็นต้น (เทพศักดิ์ บุญรัตน์, 2553)

4. ประโยชน์ของการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้

การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบันได้พัฒนามาใช้ไปอีกหลายด้าน เพื่อเพิ่มการเข้าถึงแหล่งผู้หางาน หรือตลาดแรงงานทำให้เพิ่มความสะดวก ประหยัด และรวดเร็วยิ่งขึ้น ดังนี้

4.1 การสรรหา เป็นการดึงดูดผู้ที่มีความรู้ความสามารถให้มาสมัครงานกับองค์การ ดังนั้น องค์การจึงต้องเพิ่มช่องทางแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับองค์การและตำแหน่งงานให้ผู้ที่สนใจ ปัจจุบันหลายองค์การทั้งองค์การของภาครัฐและเอกชนได้ใช้อินเทอร์เน็ต

(Internet) เป็นช่องทางหนึ่งในการสรรหา และบางครั้งยังสามารถสมัครออนไลน์ (Online Recruitment) ได้ด้วย

4.2 การคัดเลือก และการทดสอบ ปัจจุบันหลายองค์การได้นำวิธีการทดสอบออนไลน์ (Online Testing) มาใช้ เช่น ระบบการทดสอบแบบหลายตัวเลือก (Multiple-Choice Examinations) ซึ่งได้นำมาใช้ในการวัดความรู้ ความสามารถ บุคลิกภาพ หรือทัศนคติ เนื่องจากมีความแม่นยำ สะดวก และรวดเร็วในการตรวจประมวลผลข้อสอบ

4.3 การฝึกอบรม ปัจจุบันหลายองค์การได้นำวิธีการฝึกอบรม การถ่ายทอดเนื้อหา หรือการเรียนรู้ผ่านสื่อเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ (Computer-based Learning) หรือ E-learning มากขึ้น เช่น การฝึกอบรมผ่านเว็บ (Web-based Technology) การเรียนออนไลน์ (On-line Learning) หรือการเรียนรู้ผ่านวิดีโอออนไลน์ (VDO On-line Learning) ทำให้ผู้เรียนสามารถเลือกศึกษาเนื้อหาที่ต้องการได้จากระบบการบริหารหลักสูตรและสามารถนำเสนอโดยใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดีย (Multimedia Technology) อีกทั้งยังสามารถใช้เทคโนโลยีเชิงโต้ตอบ (Interactive Technology) ได้ด้วย (Kavanagh et al., 2012)

กลยุทธ์การพัฒนางานองค์กรในยุคดิจิทัล

หลักการสำคัญเพื่อพัฒนางานองค์กรไปสู่องค์กรในยุคดิจิทัล คือ วัฒนธรรมที่องค์กรปลูกฝังไว้ให้กับพนักงานทุกคนในองค์กร เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงงาน ลดความสูญเสีย เพิ่มประสิทธิภาพ โดยกระตุ้นทั้งการคิดและการทำผ่านกิจกรรมต่าง ๆ

1. ปัจจัยสำคัญในการพัฒนางานองค์กรในยุคดิจิทัล

ปัจจัยที่มีความสำคัญและเร่งด่วนที่ต้องมีการพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไขตามลำดับ เพื่อพัฒนางานองค์กรด้วยระบบดิจิทัล โดยจำแนกเป็นแต่ละปัจจัย ดังนี้

1.1 คน เป็นส่วนสำคัญเร่งด่วนที่จะต้องปรับปรุง เพราะคนจะเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องสัมผัส และนำหรือไม่นำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กร ประกอบด้วย

1.1.1 ผู้นำหรือผู้บริหาร จะต้องเป็นผู้ที่มองเห็นทิศทางของอนาคตองค์กรก่อนผู้อื่น หรือต้องเป็นผู้มีวิสัยทัศน์ด้านเทคโนโลยี ซึ่งถือได้ว่าเป็นคนแรกที่จะต้องนำพาการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้น และเตรียมความพร้อมรับมือกับสิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต

1.1.2 ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ 1. ผู้ปฏิบัติงานรุ่นเก่าซึ่งอยู่ใน Gen BB และ Gen X องค์กรต้องให้ความรู้ความเข้าใจและสนใจให้เห็นความสำคัญก่อนที่จะมีการเปลี่ยนแปลง 2. ผู้ปฏิบัติงานรุ่นใหม่ ซึ่งอยู่ใน Gen Y และ Gen Z หรือ Gen M กลุ่มนี้มีความเข้าใจเรื่องเทคโนโลยีได้อย่างดี องค์กรต้องเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางาน 3. ผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ด้านไอที คือพนักงานที่มีความรู้เชี่ยวชาญด้านไอทีหรือเรียนจบมาทางไอที จะต้องมีส่วนในการนำหรือสร้างเทคโนโลยีใหม่ๆ มาปรับปรุงองค์กร และนำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ



1.1.3 ผู้มีส่วนได้เสีย คือ ผู้เป็นเจ้าของ หุ่นส่วน คณะกรรมการ ผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงานร่วมผู้รับจ้าง ที่ปรึกษา ทั้งหมดที่กล่าวถึงได้ว่าจะต้องเข้ามา มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์การ ซึ่งองค์การต้องการการสนับสนุนในเรื่องต่าง ๆ ให้องค์การคงอยู่ได้ และก้าวไปข้างหน้าตามแผนงานที่วางไว้ อย่างน้อยต้องสร้างความเข้าใจการยอมรับในทิศทาง ขององค์การ การเป็นส่วนหนึ่งของความคิดเห็นที่จะนำมาปรับใช้ หรือเป็นผู้ใช้งานระบบใหม่ ๆ ที่จะเกิดขึ้น

1.2 ระเบียบ กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป การกำหนดระเบียบ กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ก็ต้องให้เกิดความสอดคล้องกัน เช่น ถ้าการปฏิบัติงานที่ไม่ต้องเข้ามา ที่สำนักงาน แต่จะต้องกำหนดการวัดค่าการทำงานในรูปแบบอื่นแทน สิทธิสวัสดิการต่าง ๆ อาจต้องปรับให้เกิดความเหมาะสมเข้ากับสถานการณ์ ความรัดกุมในเรื่องความปลอดภัยของ ข้อมูลมีความสำคัญสูงต้องกำหนดและวางมาตรการให้แน่นหนาเพียงพอ

1.3 การฝึกอบรมพัฒนา เป็นการพัฒนาคนเพื่อให้มาพัฒนาองค์การ เช่น เพิ่มเติมความรู้ด้านเทคโนโลยีให้สามารถนำมาใช้ และต่อยอดพัฒนาด้วยตัวของผู้ปฏิบัติงานเอง มีการศึกษาวิจัย สร้างนวัตกรรม การให้ทุนการศึกษา นอกจากนี้แล้วก็ต้องมีสื่อหรือแนวทาง พัฒนารูปแบบอื่นๆที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปศึกษาด้วยตนเองได้ด้วย

1.4 การกำกับดูแล เป็นภารกิจหนึ่งที่สำคัญเร่งด่วนที่จะต้องก้าวหน้าในการ ปฏิบัติงานของหน่วยงาน เนื่องจากรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนไป ผู้กำกับดูแลก็ต้องมีการเรียนรู้ และสร้างเครื่องมือในการตรวจสอบให้ทันกับการใช้งาน

1.5 เครื่องมือที่ใช้พัฒนา มีจำเป็นต้องจัดหา มา โดยต้องมองให้รอบคอบถึง เงินทุน การใช้งาน การดูแลบำรุงรักษา หากเป็นการสร้างขึ้นเองก็จำเป็นต้องหาผู้ที่มีความรู้ ความสามารถมาดำเนินการ ซึ่งจะเป็นผู้ปฏิบัติงานขององค์การเองหรือมีการศึกษาร่วมกับ องค์การอื่น

1.6 อาชีพหรือตำแหน่งงาน การนำเทคโนโลยีมาใช้ อาจเป็นการใช้หุ่นยนต์ เครื่องจักร หรือซอฟต์แวร์เข้ามาทำงานแทนมนุษย์ จะทำให้การว่าจ้างงานในบางตำแหน่ง สูญหายไป ดังนั้น กระบวนการที่ต้องวิเคราะห์เบื้องต้นในระยะเปลี่ยนผ่าน จำเป็นต้องศึกษา ข้อดีข้อเสียในเรื่อง ความคุ้มค่า แนวทางการนำคนที่เคยทำอยู่เดิมไปปฏิบัติหน้าที่อื่นหรือ เป็นผู้ควบคุมเครื่องจักรแทน ต้องมีการศึกษาเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการทำงานโดย เครื่องจักรที่จะเกิดขึ้นไว้ล่วงหน้า

1.7 ลักษณะการทำงาน ในอนาคตการทำงานไม่จำเป็นต้องมาสำนักงานถึงขนาด อาจไม่ต้องมาสมัครเป็นผู้ปฏิบัติงานขององค์การนั้นเลยก็ได้ หรือแม้แต่คนเดียวก็อาจเป็น พนักงานในหลายหน่วยงานในเวลาเดียวกัน เพราะเหตุที่เทคโนโลยีสามารถควบคุมในเรื่อง ผลผลิตที่ต้องการ การสื่อสารที่ติดต่อถึงกันได้ตลอดเวลา องค์การจึงต้องคำนึงถึงรูปแบบการจัด สำนักงานที่เหมาะสม



1.8 สังคมวัฒนธรรม รูปแบบสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปจากการที่ต้องมาทำงานทุกวัน พบปะผู้ร่วมงานทุกวัน เปลี่ยนเป็นการทำงานโดยสื่อสารทางเน็ตเวิร์ค มีผลทำให้ขาดการมีส่วนร่วม ดังนั้น องค์กรอาจหาแนวทางทดแทนในรูปแบบอื่น เช่น การกำหนดวันที่จะต้องเข้ามาสำนักงานบ้างเป็นครั้งคราว หรือมีการจัดกลุ่มปฏิบัติงานแยกตามกลุ่มตามโซนที่อยู่อาศัย หรือตามลักษณะงาน ซึ่งต้องมีการวิเคราะห์กันต่อไปว่าสมควรเป็นไปในรูปแบบใด

2. รูปแบบการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้

โลกปัจจุบันได้ก้าวเข้าสู่ยุค 4.0 ซึ่งเป็นยุคนวัตกรรมการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ และจำเป็นต้องมีการกำหนดกลยุทธ์ใหม่เพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงที่กำลังเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และรุนแรง ก่อให้เกิดการกำหนดกลยุทธ์การบริหารงานบุคคลรูปแบบใหม่ขึ้นในศตวรรษที่ 21 โดยกลยุทธ์การบริหารงานองค์กรในยุค 4.0 ผู้บริหารงานที่นอกจากจะต้องมีสมรรถนะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแล้ว ยังต้องมีสมรรถนะหลักอีก 3 ด้านคือ

2.1 ต้องมีความรู้ (Knowledge) ได้แก่ ความรู้ด้านเทคนิค (Technical Knowledge) และความรู้ด้านการบริการลูกค้า (Customer Focus Knowledge)

2.2 ต้องมีทักษะ (Skill) ได้แก่ ทักษะด้านการสื่อสาร (Communication Skill) และทักษะการทำงานเป็นทีม (Teamwork Skill)

2.3 ต้องมีคุณสมบัติพิเศษ (Special Features) ได้แก่ คุณสมบัติทางนวัตกรรม (Innovation Special Features) คุณสมบัติทางภาวะผู้นำ (Leadership Special Features) คุณสมบัติทางความยืดหยุ่น (Flexibility Special Features) คุณสมบัติทางการจูงใจ (Motivation Special Features) คุณสมบัติการสร้างความสัมพันธ์ (Building Relationship Special Features)

ดังนั้น ผู้บริหารองค์กรในโลกยุค 4.0 สามารถนำสมรรถนะที่กล่าวมาทั้งหมดไปประยุกต์ใช้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะองค์กร การกำกับ ดูแลบุคลากรให้ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มขีดความสามารถ และที่สำคัญคือเพื่อเป็นการเสริมสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

3. องค์กรประกอบการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรยุคดิจิทัล

การเปลี่ยนผ่านไปสู่ยุคดิจิทัลเพื่อให้องค์กรก้าวไปสู่องค์กรที่ทันสมัยแบบใหม่ ได้ชื่อว่าเป็น องค์กรดิจิทัล (Digital Organization) มีองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ ดังนี้

3.1 Digital Mindset: ชุดความคิดของคนในองค์กร ที่สำคัญที่สุดต้องเริ่มจากผู้บริหารสูงสุดและคณะผู้บริหารก่อน ที่จะต้องทำให้เห็นว่าการคิด การบริหารจัดการในเชิงธุรกิจจะต้องเป็นดิจิทัลไม่ใช่แค่แสดงออกเท่านั้น รวมทั้งโครงสร้างพื้นฐานและงบประมาณต้องพร้อม

3.2 Digital Processes: ระบบงานและกระบวนการภายใน จะต้องสัมพันธ์ต่อเนื่องเชื่อมโยงแบบไร้รอยต่อข้อมูลต่าง ๆ ข้อมูลในองค์กรจะไม่ถูกจัดเก็บแบบต่างคนต่างเก็บ



ต่างคนต่างใช้ แต่จะอยู่ในระบบฐานข้อมูลกลาง เพื่อลดความซ้ำซ้อนและเชื่อถือได้ ทุกคนจะใช้ข้อมูลที่ใหม่อยู่เสมอ และที่สำคัญคือเป็นข้อมูลชุดเดียวกัน เป็นการยกระดับระบบการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และจะต้องคำนึงถึงการไหลของข้อมูลและการประมวลผลเพื่อใช้ประโยชน์ในการวางแผนและตัดสินใจในทุกจุดของโรงงานด้วย

3.3 Digital Skills: ทักษะความรู้ความสามารถ ในการใช้เทคโนโลยีระบบควบคุมสั่งการในรูปแบบการเชื่อมต่อระบบทั้งระบบ การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการประมวลข้อมูลและส่งคำสั่งได้อย่างรวดเร็ว เพราะองค์การแบบใหม่จะไร้กระดาษ ทุกอย่างอยู่ในระบบ ถ้าไม่มีทักษะในการดึงข้อมูลมาใช้ให้เป็นรูปแบบรายงานต่างๆได้ ก็ไม่มีประโยชน์อะไร

3.4 Digital Culture: วัฒนธรรมองค์การนวัตกรรม เป็นส่วนสุดท้ายที่ไม่ทำก็ไม่มีปัญหา การปรับปรุงระบบงานอย่างต่อเนื่องนั้น หรือการสร้างผลงานแบบก้าวกระโดดในเชิงนวัตกรรมนั้นอาจจะมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ถ้าขับเคลื่อนด้วยวัฒนธรรมแบบดิจิทัล เพราะช่วยลดปัญหาอุปสรรคที่เป็นข้อจำกัดเดิม ๆ ไปได้อย่างสิ้นเชิง

สรุป

แนวคิดการบริหารจัดการองค์การยุคดิจิทัล เริ่มต้นมีการปรับเปลี่ยนเรื่อยมาจนกระทั่งถึงยุคโลกาภิวัตน์ที่ใช้ระบบเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ เป็นยุคที่มีการปรับเปลี่ยนของสภาพแวดล้อมจากยุคปฏิวัติอุตสาหกรรมมาจนถึงการพัฒนาของระบบและเครือข่ายด้านข้อมูลสารสนเทศ นำไปสู่ผลกระทบจากการหลั่งไหลของระบบข้อมูลข่าวสารที่ทำให้โลกเข้าสู่ยุคดิจิทัลแต่ก็มีการแยกส่วนต่าง ๆ ที่มีความแตกต่างและตรงกันข้ามอย่างชัดเจน

รูปแบบองค์การในยุคดิจิทัล มีวิวัฒนาการมาจากทฤษฎีและแนวคิดด้านการจัดการจากบริบทที่แตกต่างกันไป จะใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นหลักในการบริหารจัดการ และเป็นเครื่องมือสู่ความสำเร็จในฐานะการสู่ยุคดิจิทัลของโลกแห่งการจัดการ มีดังต่อไปนี้

1. องค์การแห่งทุนมนุษย์ (Human Organism) เป็นองค์การที่ทำให้ทุกฝ่ายพากันตื่นตัวกับการสรรค์สร้างและเสาะหาเทคโนโลยีมาใช้แทนระบบการบริหารจัดการเดิมที่มนุษย์ตื่นตัวกับอุปกรณ์ที่ถูกสรรค์สร้างขึ้นมานำมาใช้ในชีวิตประจำวัน พร้อมกับความเจริญก้าวหน้าของกระบวนการทางอุตสาหกรรมทั้งหมดเป็นความกลมกลืนที่เกิดขึ้นเพื่อนำมาควบคุมระบบที่มีความซับซ้อนขององค์การ

2. องค์การแห่งเทคโนโลยีการสื่อสารประยุกต์ (Organic Information Technology) ที่เทคโนโลยีเข้ามาเป็นองค์ประกอบหนึ่งในชีวิตประจำวัน การทำงาน และการจัดการทั้งในระดับบุคคลหรือกระทั่งระดับองค์การ จนสร้างให้เกิดสังคมรูปแบบใหม่ที่มีความสัมพันธ์กันตามระเบียบกฎเกณฑ์ใหม่ๆ เป็นสังคมที่เกิดขึ้นบนโลกเสมือนจริง ซึ่งมีความกว้างใหญ่ไพศาลไม่มีที่สิ้นสุด แต่เป็นเครือข่ายหนึ่งของโลกที่เชื่อมโยงเข้าด้วยกันในรูปแบบเฉพาะเจาะจงซึ่งเป็นแผนผังความเกี่ยวข้องที่มาจากความสนใจในรูปแบบต่าง ๆ กัน มารวมเข้าไว้ด้วยกัน



3. องค์การแห่งภูมิปัญญา (Wisdom Organization) เป็นกระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ โดยเชื่อมโยงกันทั้งระดับตัวบุคคล ระดับทีมงาน และระดับองค์การ ผ่านการสร้างค่านิยม ความเชื่อ แนวคิดในการทำงาน ภาวะความเป็นผู้นำ รวมถึงการจัดการความรู้ กระบวนการและความสัมพันธ์ของการเรียนรู้กับความรู้พัฒนาหรือปรับตัวต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว จึงนำไปสู่การพยายามพัฒนาระดับกรอบแนวคิดอย่างบูรณาการบนรากฐานแห่งปัญญามากขึ้น

การพัฒนาการบริหารจัดการองค์การยุคดิจิทัล เป็นยุคที่เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้าไปมีบทบาทกับมนุษย์ในทุกเรื่อง ถึงขั้นการเปลี่ยนแปลงชีวิตมนุษย์กันเลยทีเดียว ไม่ว่าจะหยิบจับอะไรก็ดูจะเกี่ยวข้องกับดิจิทัลกันไปหมดทุกอย่าง ที่เป็นเช่นนี้เพราะดิจิทัลสามารถทำสิ่งที่ยากให้ง่ายขึ้น สร้างความสะดวกสบายในชีวิตได้เป็นอย่างดี ในปัจจุบันก็จะมีดิจิทัลเข้าไปเป็นส่วนประกอบ และเพราะเหตุที่ดิจิทัลมีความสำคัญมากจนเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่เราไม่สามารถตัดขาดได้ ทั่วโลกจึงต้องตื่นตัวและถือให้เป็นก้าวใหม่ของโลกยุคปัจจุบัน และถือว่ายุคนี้เป็นการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 ขนานนามว่า “Industry 4.0”

การจัดการองค์การยุคโลก 4.0 มีที่มาจากการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 ที่ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอย่างก้าวกระโดดจะเปลี่ยนวิถีชีวิต รูปแบบการทำงาน ระบบเศรษฐกิจ ตลอดจนความสัมพันธ์ของคนในสังคม ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอย่างก้าวกระโดดในด้านหนึ่งจะสร้างโอกาสในการทำงาน และช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของเราทุกคนให้ดีขึ้น แต่อีกด้านจะมีนัยต่อวิธีการทำงานและทำให้ตำแหน่งงานจำนวนไม่น้อยต้องหายไป จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่เราจะต้องปรับตัวอย่างเท่าทันทั้งในวันนี้และในอนาคต

การบริหารจัดการองค์การในยุคดิจิทัล มีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ โดยองค์การจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภค กลยุทธ์หลักที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความยั่งยืนขององค์การ ได้แก่ การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงาน การบริหารทรัพยากรบุคคลในยุคดิจิทัลมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะให้ทันต่อเทคโนโลยี การบริหารและการใช้ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ การสร้างวัฒนธรรมองค์การที่ยืดหยุ่นที่เปิดรับการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวได้รวดเร็ว การบริหารความเสี่ยงและความปลอดภัยทางข้อมูลสารสนเทศเพื่อปกป้องข้อมูลและสร้างความน่าเชื่อถือ องค์การที่สามารถนำกลยุทธ์เหล่านี้ไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพจะสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างความยั่งยืนในยุคดิจิทัลได้อย่างมั่นคง



เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2562). แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี พ.ศ. 2562-2565. กรุงเทพฯ: ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา.
- จันทร์จิรา เหลลราช. (2564). ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัล. วารสารสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 39(4), 1-14.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์. (2553). ระบบการจัดการสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วสันต์ สุทธาวาส. (2566). ทฤษฎีองค์การในศตวรรษที่ 21: The next station of Organization Theory. สืบค้น 1 มีนาคม 2566, จาก <http://www.edsiam.com/ทฤษฎีองค์การ/>
- วิโรจน์ สันติประภพ. (2566). ปรับโครงสร้างเศรษฐกิจไทยสู่ยุค 4.0. สืบค้น 1 มีนาคม 2566, จาก <http://bit.ly/2ljkoex>
- สมบัติ กุสุมาวสี. (2559). HR 4.0 Trends and Move ทิศทางการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ @Thailand 4.0. HR Society Magazine, 14(164), 38-50.
- Kavanagh J. M. et al. (2012). *Human Resource Information Systems* (2nd ed.). USA: SAGE.

