

บทบาทนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HR) ในยุค 4.0

The Roles of Human Resource Management in 4.0 Era.

เกษรา โพธิ์เย็น (Ketsara Bhoeyan)¹สุนันทา เลาหันทน์ (Sunanta Laohanant)²

บทคัดย่อ

“คน” เป็นสินทรัพย์อันทรงคุณค่าขององค์การมีบทบาทในการผลักดันให้องค์การอยู่รอดและเติบโตได้ในยุค 4.0 บทความนี้มุ่งชี้ให้เห็นบทบาทของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HR) ในอนาคต โดยการวิเคราะห์และสังเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดประเทศไทย 4.0 และแนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในช่วงของการเปลี่ยนผ่านองค์การจำเป็นต้องขับเคลื่อนด้วยความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรมและเทคโนโลยี ส่งผลให้การบริหารคนในองค์การจะต้องมุ่งเน้นให้คนมีความสุขในการทำงานด้วยการส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาค้นหาทักษะที่สูงขึ้น สามารถทำงานร่วมกับเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่ได้ ซึ่งนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HR) เป็นผู้ดูแลและสนับสนุนการพัฒนาสมรรถนะด้านต่าง ๆ ของคนทำงานในทุกสายงานในองค์การ จำเป็นต้องเปลี่ยนบทบาทเดิมที่ทำงานตั้งรับเป็นผู้ควบคุมกฎระเบียบ มาสู่บทบาทใหม่ที่ต้องทำงานเชิงรุกแบบมีอาชีพมากขึ้น มีความยืดหยุ่นในการทำงาน ท่ามกลางความหลากหลายของคนหลายกลุ่มในองค์การ มีความพร้อมในการปรับตัว ปรับแนวคิดให้ทันสมัย ยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้ในการทำงานเชิงรุกให้เหมาะสมกับบทบาทที่รับผิดชอบเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์การ

คำสำคัญ : บทบาทนักบริหาร, ทรัพยากรมนุษย์, ยุค 4.0

Abstract

“Man” is regarded as an invaluable asset of the organization driving toward organizational survival and growth in 4.0 era. This article attempts to elaborate on the roles of human resource management in the future through the analysis and synthesis of related documents regarding Thailand 4.0 and human resource management theories. During this transitional period, the human resource management deems necessary to drive through the body of knowledge, creativity, innovation, and technology thus focusing on the happiness of the employees by granting them with support, promotion, and development to achieve the higher skill levels capable of working in conjunction with emerging technology. The human resource manager, who manages employees, and encourages the competencies development for parties of all lines in the organization, therefore necessitates the changes in the working styles from reactive conventional roles

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
E-mail : Ketsara_06@hotmail.com

² รองศาสตราจารย์ ดร. ผู้ทรงคุณวุฒิสาขาการบริหารธุรกิจ ข้าราชการเกษียณ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
E-mail : sunanta67@hotmail.com

overseeing rules and regulations to those of professional proactive style. The new roles require flexibility in working with diversified groups in the organization, readiness in self-adaptation, change of the mindset and acceptance to change, and knowledgeability in new technology to maximize the ultimate benefits of the organization.

Keywords: Roles Management, Human Resource, 4.0 era

วันที่รับบทความ : 14 กันยายน 2564

วันที่แก้ไขบทความ : 2 ธันวาคม 2564

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ : 2 ธันวาคม 2564

1. บทนำ

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ทำให้องค์การธุรกิจต้องปรับเปลี่ยนระบบการบริหารงานด้วยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในแทบทุกแผนกขององค์การ พร้อมทั้งลดแรงงานคนและเน้นการจ้างงานคนที่มีทักษะด้านเทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้น และในยุคที่ประเทศไทยเปลี่ยนแปลงไปสู่ยุค 4.0 หรือ Thailand 4.0 คือการกำหนดวิสัยทัศน์เชิงนโยบายในการพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาลไทย ภายใต้การนำของ พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี เพื่อให้ประเทศไทยมีเศรษฐกิจไปสู่รูปแบบใหม่ที่ขับเคลื่อนด้วยความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรมและเทคโนโลยี (ดิлик ถือกกล้า, 2562) เมื่อองค์การธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลง “คน” คือหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนองค์การและจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องได้รับการพัฒนามากขึ้น นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HR) เป็นผู้มีส่วนร่วมจัดการ “คน” เพื่อช่วยสร้างความสามารถในการแข่งขันและการอยู่รอดขององค์การ

จากการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องเผชิญกับความท้าทายใหม่ ๆ และวิสัยทัศน์เชิงนโยบายดังกล่าวข้างต้น ทำให้องค์การไม่สามารถอาศัยหลักการจัดการแบบเดิม ๆ บทบาทนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HR) ในยุค 4.0 ที่มีความสำคัญต่อการต้องขับเคลื่อนด้วยความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรมและเทคโนโลยี

ในช่วงเวลาของการเปลี่ยนผ่านสู่ยุค 4.0 เพราะเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการคนในองค์การร่วมกับแต่ละแผนก เพื่อให้สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงและเป็นแนวทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดความมั่นคง มั่งคั่งและยั่งยืนในยุค 4.0

2. แนวคิดประเทศไทย 4.0 หรือ Thailand 4.0

ประเทศไทย 4.0 หรือ Thailand 4.0 เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยของรัฐบาลชุดปัจจุบันภายใต้การนำของ พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ที่ต้องการขับเคลื่อนปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจแบบเดิมไปสู่ “Value-Based Economy” หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” ใช้ความคิดที่สร้างสรรค์ผสมผสานกับเทคโนโลยีที่ก้าวล้ำในปัจจุบันเพื่อให้ประเทศไทยมีความสามารถที่จะแข่งขันและพัฒนา ภายใต้สภาวะการเปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรงของสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน และที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้ โดยมีวิสัยทัศน์การพัฒนา “ความมั่นคง มั่งคั่งและยั่งยืน” ของประชาชนและประเทศชาติ (สุนทร ทองกำเนิด, 2560) (สุวิทย์ เมษินทรีย์, 2559) กล่าวว่า ประเทศไทยกว่าจะมาถึง Thailand 4.0 ประเทศไทยก็ผ่าน การพัฒนามาเป็นลำดับขั้นอย่างต่อเนื่อง เริ่มตั้งแต่ Thailand 1.0 เป็น

ยุคของเกษตรกรรมซึ่งการดำรงอยู่และพัฒนาประเทศเน้นการเกษตรเป็นหลัก เช่น ปลูกข้าว พืชสวน พืชไร่ เลี้ยงสัตว์ และนำผลผลิตไปขายเพื่อสร้างรายได้และยังชีพ Thailand 2.0 เป็นยุคอุตสาหกรรมเบาซึ่งในยุคนี้เริ่มมีเครื่องมือเข้ามาช่วยในการผลิต เช่น การผลิตกระเป๋าสื่อผ้า เครื่องประดับ เครื่องดื่ม เป็นต้น ทำให้เริ่มมีการพัฒนาสิ่งของที่ผลิตออกสู่ตลาดมากขึ้น ต่อมา Thailand 3.0 ซึ่งเป็นยุคปัจจุบัน นับเป็นยุคอุตสาหกรรมหนัก ที่การผลิตเน้นหนักไปทางอุตสาหกรรมหนักและการส่งออกโดยอาศัยเทคโนโลยีจากต่างประเทศเข้ามาช่วยในการผลิต เช่น รถยนต์ เหล็กกล้า ปูนซีเมนต์ เป็นต้น ประเทศไทยในยุค 1.0 2.0 และ 3.0 รายได้ประเทศยังอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งอยู่ในโมเดลเศรษฐกิจแบบ “ทำมาก ได้น้อย” ในขณะที่ทั่วโลกมีการแข่งขันที่สูงขึ้น รัฐบาลจึงต้องการปรับเปลี่ยนสู่ยุค Thailand 4.0 เพื่อให้ขับเคลื่อนเป็นกลุ่มประเทศที่มีรายได้สูง เป็น “ทำน้อย ได้มาก” นั้นหมายถึง การขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างน้อยใน 3 มิติสำคัญ คือ

1. เปลี่ยนจากการผลิตสินค้า “โภคภัณฑ์” ไปสู่สินค้าเชิง “นวัตกรรม”

2. เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรม ไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม

3. เปลี่ยนจากการเน้นภาคการผลิตสินค้า ไปสู่การเน้นภาคบริการมากขึ้น

“ประเทศไทย 4.0” หรือ “Thailand 4.0” จึงเป็นการเปลี่ยนผ่านทั้งระบบใน 4 องค์ประกอบสำคัญ คือ

1. เปลี่ยนจากการเกษตรแบบดั้งเดิมในปัจจุบัน ไปสู่การเกษตรสมัยใหม่ ที่เน้นการบริหารจัดการและเทคโนโลยี โดยเกษตรกรต้องรู้รายขึ้นและเป็นเกษตรกรแบบเป็นผู้ประกอบการ

2. เปลี่ยนจาก Traditional SMEs ที่มีอยู่ และรัฐต้องให้ความช่วยเหลือตลอดเวลา ไปสู่การเป็น Smart Enterprises และ Startups ที่มีศักยภาพสูง

3. เปลี่ยนจาก Traditional Services มีการสร้างมูลค่าค่อนข้างต่ำไปสู่ High Value Services

4. เปลี่ยนจากแรงงานทักษะต่ำไปสู่แรงงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญและทักษะสูง

รัฐบาลจะขับเคลื่อนปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่ ประเทศไทย 4.0 หรือ Thailand 4.0 สำเร็จได้นั้น ต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายฝ่าย โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของภาคเอกชน ภาคการเงินการธนาคาร ภาคประชาชน ภาคสถาบันการศึกษา มหาวิทยาลัยและสถาบันวิจัยต่าง ๆ ประกอบกับการส่งเสริม SMEs และ Startup เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อการพัฒนาประเทศไปสู่เป้าหมายวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้

2.1 แนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์

แนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์ สามารถแบ่งออกเป็น 6 ภารกิจ ที่สำคัญดังนี้ (Pucki, Tichy, & Barnett, 1992)

1) การออกแบบงานในองค์กร (organization design) ต้องสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภาระหน้าที่เป้าหมายขององค์กร การออกแบบและจัดระบบงานต้องสอดคล้องกับคน เทคโนโลยีและวัฒนธรรมขององค์กรนั้น ๆ ปริมาณงานกับปริมาณคนต้องสมดุลกัน

2) การสรรหา (staffing) กระบวนการคัดเลือกบรรจุ ตลอดจนกล่อมเกล้าให้บุคคลเหล่านั้นมีวัฒนธรรมสอดคล้องกับองค์กร กระบวนการของการสรรหาได้ครอบคลุมไปถึงการกล่อมเกล้าพนักงานใหม่ด้วย ซึ่งจะแบ่งได้ 2 ส่วน คือ การปฐมนิเทศให้พนักงานใหม่ได้ทราบถึงเป้าหมาย ภารกิจ ตลอดจนวิสัยทัศน์ขององค์กร การเรียนรู้กฎระเบียบ ในส่วนที่สื่องค์การต้องช่วยให้พนักงานใหม่สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมขององค์กร

3) ระบบการให้รางวัลและผลตอบแทน (reward system) นับเป็นวิธีการดึงดูดคนดีมีความสามารถให้เข้ามาสู่องค์กร ด้วยการที่จะรักษาคนเก่าและดึงดูดคนใหม่ไว้ ระบบการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการต้องสอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน และต้องมีความเป็นธรรม การให้รางวัลควรมีความหลากหลายในรูปแบบ คือ มีทั้งแรงจูงใจหรือตอบแทนทั้งในระยะสั้น เช่น เงินเดือน ระยะกลาง เช่น โอกาสในการศึกษาอบรมระยะยาว นอกจากนี้ รูปแบบของรางวัลหรือเครื่องจูงใจต่าง ๆ ควรนำเข้ามาใช้ให้สอดคล้องกับความต้องการเปลี่ยนแปลงของสังคม

4) การประเมินผลการปฏิบัติงาน (performance appraisal) เป็นกิจกรรมในการหาเกณฑ์ที่เป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้บังคับบัญชาและผู้ที่ถูกประเมิน มีการวางแผนเป้าหมายการทำงานร่วมกันและกำหนดเกณฑ์ในการวัดผลร่วมกัน การประเมินผลจะทำโดยผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและลูกค้า ซึ่งการเปลี่ยนแปลงวิธีการเหล่านี้ ก็จะลดบทบาทของผู้บังคับบัญชาและทำให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนต้องรับผิดชอบหรือให้บริการกับลูกค้าดีขึ้น

5) การพัฒนาการบริหาร (management development) เน้นการพัฒนาพนักงานและพัฒนาองค์กร ด้วยวิธีการอบรมสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมต่าง ๆ โดยหน่วยงานให้การสนับสนุนทั้งด้านการเป็นผู้จัดการศึกษาให้เอง หรือให้การสนับสนุนด้านค่าใช้จ่าย เวลาและสนับสนุนทางด้านจิตใจ ซึ่งการพัฒนาทั้งในด้านการศึกษาและการอบรมนี้เป็นการพัฒนาที่มุ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลในองค์กร การพัฒนาสายงานและความก้าวหน้าในอาชีพ เพื่อให้มีความสอดคล้องทั้งในแง่ของบุคคล ตำแหน่งงานและการพัฒนาองค์กรในภาพรวม

6) การสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในองค์กร (communication) ในทุกระดับพนักงานทุกคน

ควรมีสิทธิได้รับทราบ การส่งผ่านข้อมูล นอกเหนือจากข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจในเชิงธุรกิจแล้ว ข้อมูลที่เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อองค์กรต่อผู้บริหาร ก็จะต้องถูกส่งผ่านมาให้ผู้บริหารได้รับทราบ ด้วยช่องทางที่หลากหลายและสามารถเสนอแนวความคิดเห็นได้ เช่น อาจเป็นการพบปะกันโดยตรงหรือผ่านทางสื่อต่าง ๆ เป็นต้น

2.2 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุค 4.0

ด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน ทุกองค์กรต้องมีการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดและการปรับตัวให้สำเร็จได้อย่างยั่งยืน ดังนั้น องค์กรต้องเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถให้กับ “คน” ในองค์กร ให้มีความรู้เท่าทันความเป็นไป การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก และเทคโนโลยีขั้นสูงให้มากยิ่งขึ้น องค์กรจึงต้องจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมยุค 4.0 (กัญชพร ศรมณี, 2559) ดังนี้

1) นโยบายการจัดการทรัพยากรมนุษย์ องค์กรต้องให้ความสำคัญกับคนในองค์กรเพื่อให้มีความรู้ในศาสตร์สมัยใหม่และเรียนรู้เทคโนโลยีที่ทันสมัยต้องพัฒนาคนในองค์กรให้เกิดการเรียนรู้สิ่งใหม่อย่างต่อเนื่อง

2) การวางแผนกำลังคนขององค์กร จำเป็นต้องนำนโยบายขององค์กรด้านกำลังคนมาวางแผนเพื่อให้เหมาะสมกับโครงสร้างองค์กรและนโยบายทางธุรกิจ เช่น แต่ละตำแหน่งงานต้องการคนที่มีความรู้ความสามารถอย่างไร กำลังคนที่มีอยู่เพียงพอหรือไม่ จะต้องปรับหน้าที่ให้เหมาะสมกับโครงสร้างขององค์กรได้อย่างไร

3) การสรรหาและคัดเลือก เพื่อให้องค์กรได้คนที่ตรงกับความต้องการขององค์กรมากที่สุด จำเป็นต้องมีการวางแผนกำหนดสัดส่วนแหล่งที่มาของแรงงานต่าง ๆ ให้เหมาะสม มุ่งเน้นเลือกคนให้เข้ากับวัฒนธรรมขององค์กรมากที่สุด เพื่อให้เกิดประโยชน์

สูงสุดกับองค์การ ถ้าสามารถเลือกคนที่สอดคล้องกับองค์การได้ คนก็จะทำงานอย่างมีความสุข ปัญหาของการออกจากงานก็จะน้อยลง เช่น การกำหนดคุณสมบัติที่องค์การต้องการใหม่ ความคิดเชิงนวัตกรรม การคิดเชิงวิเคราะห ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม ฯลฯ รวมทั้งการกำหนดรูปแบบการทดสอบหรือการปฏิบัติเพิ่มมากขึ้น เพื่อสามารถวัดระดับขีดความสามารถของผู้สมัคร เพื่อให้้องค์การได้ทรัพยากรมนุษย์ตามที่ต้องการ

4) การจ้างงานและผลตอบแทน องค์การต้องมีการจ้างงานโดยการกำหนดผลประโยชน์ตอบแทนแบบยืดหยุ่นในการจูงใจเฉพาะบุคคล โดยเฉพาะการจัดสวัสดิการก็ต้องสอดคล้องกับความต้องการของคนใน้องค์การ ซึ่งแต่ละบุคคลมีความต้องการและคุณลักษณะพื้นฐานที่แตกต่างกัน และผลตอบแทนจัดเป็นกลยุทธ์ในการจูงใจ เพื่อให้คนใน้องค์การมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้ และพยายามเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและทักษะของตนเองอย่างต่อเนื่อง

5) การฝึกอบรมและพัฒนา องค์การต้องสนับสนุนและส่งเสริมให้คนใน้องค์การให้เท่าทันความก้าวหน้าของเทคโนโลยี การสื่อสารและสารสนเทศเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งในเรื่องของระบบงานและการเพิ่มพูนความรู้ ให้สามารถเรียนรู้และพัฒนาได้หลากหลายช่องทาง เข้าถึงแหล่งความรู้สะดวกขึ้นรวดเร็วขึ้น ผ่านเทคโนโลยีทางการเรียนรู้ที่ทันสมัย ไม่จำเป็นต้องใช้การฝึกอบรมในห้องเรียนเพียงอย่างเดียว ซึ่งจะมีส่วนส่งเสริมให้คนใน้องค์การพัฒนาดตนเองไปสู่แรงงานที่มีความรู้และมีทักษะสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาของประเทศ

6) การธำรงรักษาคคนใน้องค์การ องค์การต้องรักษาคคนดี คนเก่งและคนสำคัญให้อยู่กับ้องค์การ เพราะคนเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่ให้องค์การมีความแข็งแกร่ง สามารถแข่งขันกับ้องค์การคู่แข่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้บริหารต้องเข้าใจ

ธรรมาติและความต้องการของมนุษย์ จำเป็นต้องส่งเสริมให้คนใน้องค์การมีสุขภาพจิตดี สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ให้อำนาจและความอิสระในการตัดสินใจโดยการมอบหมายงานที่ท้าทาย ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว รวมทั้ง ความก้าวหน้าในการทำงานซึ่งนับว่าเป็นสิ่งสำคัญในการธำรงรักษาคคนใน้องค์การ ทั้งนี้ เพื่อให้มีความสอดคล้องทั้งในแง่ของบุคคล ตำแหน่งงานและการพัฒนา้องค์การในภาพรวม

2.3 เทคโนโลยีที่เหมาะสมสำหรับทรัพยากรมนุษย์ ยุค 4.0

การทำงานในยุคนี้มีเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องเป็นหลักอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ้องค์การจึงต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานเพื่อความอยู่รอด เพื่อก้าวให้ทันกับเทคโนโลยีและพฤติกรรมของทรัพยากรมนุษย์ที่เปลี่ยนแปลง เริ่มตั้งแต่การใช้ชีวิตประจำวันตลอดจนวิถีชีวิตการทำงาน เทคโนโลยีที่เหมาะสมทำให้องค์การมีความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วในยุค 4.0 สรุปได้ดังนี้

1) เทคโนโลยีการเก็บข้อมูลแบบออนไลน์ หรือการเก็บข้อมูลแบบคลาวด์ ทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ ทุกเวลาและทุกอุปกรณ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ข้อมูลไม่เกิดการสูญหาย

2) การใช้ประโยชน์จากสื่อสังคม (Social Media) การเรียนรู้ผ่านสื่อสังคมยุคใหม่ได้เปลี่ยนจากยุค “e” เช่น e-Learning, e-Book, e-Commerce ฯลฯ ไปสู่ยุค “s” หรือยุคของ Social เช่น Social Networking, Social Media หรือ ocial Learning ขณะเดียวกันช่องทางสื่อสารออนไลน์ด้วยโปรแกรมประยุกต์แบบสื่อสังคมสามารถเลือกใช้ได้หลายช่องทาง เช่น เฟสบุ๊ก (Facebook) ทวิตเตอร์ (Twitter) ไลน์ (Line) หรือโปรแกรมประยุกต์อื่น ๆ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย นอกจากค่าบริการอินเทอร์เน็ต ซึ่งเทคโนโลยีเหล่านี้ทำให้สามารถ

สื่อสารกันได้แบบทันที (Real-Time) ช่วยให้การสื่อสารได้รวดเร็วและเข้าถึงทุกคนได้ง่ายขึ้น

3) การประชุมทางวิดีโอหรือการประชุมทางไกล (Video Conference) เป็นการประชุมที่นำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาผสมผสานกัน เช่น คอมพิวเตอร์ กล้องโทรทัศน์และระบบสื่อสารโทรคมนาคม เพื่ออำนวยความสะดวกให้คนขององค์กรที่อยู่ต่างสถานที่สามารถประชุมร่วมกันได้ทุกที่ ทุกเวลา ผู้เข้าร่วมประชุมสามารถเห็นภาพและข้อความต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การอภิปรายร่วมกันได้ เสมือนอยู่ในห้องประชุมสถานที่เดียวกัน ทำให้การประชุมมีประสิทธิภาพ

4) เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เป็นเครื่องมือที่ทำงานด้วยคุณสมบัติของคอมพิวเตอร์ เพื่อเตรียมข้อมูลให้มีความทันสมัย ช่วยให้การทำงานมีความสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยอาศัยเทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ เช่น โปรแกรมสำหรับการรับสมัครงาน โดยโปรแกรมการรับสมัครงานนั้นควรช่วยการรับสมัครงานและบอกเงื่อนไขในการใช้งานซึ่งประกอบด้วย คู่มือการใช้งาน ประกาศงาน การรับสมัครผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ การติดตามผู้สมัคร การสื่อสารและตารางเวลา รวมถึงการรายงานและการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตัวอย่างโปรแกรมที่ใช้ในการรับสมัครงาน เช่น โปรแกรม Zoho Recruit Software โปรแกรม Crelate Software โปรแกรม Big Biller Software นอกจากนี้ ยังมีเทคโนโลยีดิจิทัลกับการฝึกอบรมที่จะช่วยในการจัดฝึกอบรมให้กับคนในองค์กร เช่น โปรแกรม Talent LMS โปรแกรม ProProfs Training Maker และยังมีโปรแกรม HRIS ที่ออกแบบสำหรับงานหลักของฝ่าย HR คืองานบัญชีเงินเดือน การลงเวลาปฏิบัติงาน การจัดการผลประโยชน์ เป็นต้น

2.4 วิวัฒนาการนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HR) จากยุค 1.0 – ปัจจุบัน

พัฒนาการของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HR) ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับทรัพยากรมนุษย์จากยุค 1.0 ถึงปัจจุบัน (สมบัติ กุสุมาวดี, 2559) มีดังนี้

1) HR 1.0 นับเป็นยุคแรกเริ่มของงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่มีลักษณะเป็นงานธุรการ โดยให้ความสำคัญในการทำงานกับการ “จ่ายเงินเดือน รับคนเข้า เอาคนออก ตรวจสอบการตอบบัตร ออกใบเตือน” โดยองค์การมองว่า งาน HR ไม่ใช่งานสำคัญเพราะเป็นงานที่ไม่ทำให้เกิดรายได้ และไม่ได้มีมุมมองต่อ “คน” ในองค์การว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญสูงสุด

2) HR 2.0 ในยุคนี้นี้ การแข่งขันสูงมาก องค์การเริ่มให้ความสำคัญกับคน โดยมีมุมมองว่าคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์การ ดังนั้น HR จะทำงานตั้งรับวันต่อวันแบบเดิม ๆ ไม่ได้อีกต่อไป โดยต้องทำหน้าที่สำคัญในการสรรหา คัดเลือกและรักษาคคนรวมทั้ง ต้องมีความสามารถในการรักษาคคนและเตรียมความพร้อมคนให้รองรับกับการเปลี่ยนแปลงได้

3) HR 3.0 ยุคนี้นี้ มีการกำหนดขีดสมรรถนะของคนทำงานด้าน HR อย่างชัดเจนว่าต้องมีอะไรบ้าง และการจะเป็น HR มีอาชีพนั้นต้องสามารถเชื่อมโยงปัจจัยแวดล้อมภายนอกเข้ากับการบริหารงานด้าน HR ภายในองค์การด้วย ต้องเป็น HR ที่มีความน่าเชื่อถือ มีศาสตร์การทำงานเช่นเดียวกับวิชาชีพอื่น ๆ อีกทั้งเป็นนักส่งเสริมบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นนักสร้างขีดความสามารถขององค์การและสามารถคิดค้นนวัตกรรมออกแบบเครื่องมือบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสมกับองค์การได้ ตลอดจนสามารถแนะแนวทางให้แก่ผู้บริหารได้

2.5 การเปลี่ยนแปลงการเปลี่ยนผ่านเข้าสู่ยุค 4.0

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่จะเกิดขึ้นในการเปลี่ยนผ่านเข้าสู่ยุค 4.0 นอกจากองค์การต่าง ๆ จะต้องแข่งขันกันด้วยความรู้ ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมแล้ว ขณะเดียวกันยังมีการเปลี่ยนแปลงที่

จะเกิดขึ้นพร้อม ๆ กับการเปลี่ยนผ่านสู่ยุค 4.0 อย่างไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ สรุปได้ดังนี้

1) การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) ของประเทศไทย ย่อมส่งผลกระทบต่อคนในองค์กรได้ ซึ่งคนกลุ่มใหญ่ที่เป็นกำลังหลักของวัยทำงานกำลังมีการเปลี่ยนแปลง โดยองค์ความรู้ ประสบการณ์และเทคนิคต่าง ๆ ที่สั่งสมในตัวของคนรุ่นเก่าที่กำลังก้าวเข้าสู่ช่วงสุดท้ายของการทำงานในวัยใกล้เกษียณอายุ อย่างเช่น Gen BB (Baby Boomers) คือคนที่เกิดระหว่าง พ.ศ.2489-2507 องค์กรจะมีวิธีการถ่ายทอดองค์ความรู้ ประสบการณ์และเทคนิคต่าง ๆ ไปยังคนรุ่นใหม่ได้อย่างไร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อกระบวนการทำงาน การแก้ปัญหาภายในองค์กรและ ไม่ทำให้องค์ความรู้ดังกล่าวสูญหายไปตามการเกษียณอายุของคนรุ่นเก่า

2) คนในองค์กรมีความหลากหลายมากขึ้น เมื่อกำลังหลักในการทำงานซึ่งเป็นคนกลุ่ม Gen BB เกษียณอายุออกไปคนรุ่นเอ็กซ์ (Generation X) ที่เกิดระหว่าง พ.ศ.2508-2522) เริ่มกลายเป็นผู้อาวุโสในที่ทำงาน องค์กรจำเป็นต้องรับคนใหม่เข้ามาทดแทน ซึ่งเป็นคนรุ่นวาย (Generation Y) ที่เกิดระหว่าง พ.ศ.2523-2540) จะเริ่มก้าวเข้ามามีบทบาทในแต่ละองค์กรอย่างเต็มที่ ตามมาด้วยคนรุ่นแซด (Generation Z) คือคนที่เกิดตั้งแต่ พ.ศ.2540 เป็นต้นไป (เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ, 2562, เว็บไซต์) ที่กำลังจะเข้ามาเป็นน้องใหม่ในอนาคตอันใกล้ การที่องค์กรมีคนหลากหลายวัยในการทำงานมากขึ้น จึงทำให้การกำหนดกฎเกณฑ์ กติกา รวมทั้งการออกแบบกิจกรรม สวัสดิการและการจัดการเรื่องผลตอบแทนเพื่อให้ตรงตามความต้องการของคนหลากหลายวัยจึงมีความซับซ้อนมากขึ้น

3) รูปแบบเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลง ด้วยวิสัยทัศน์ในการพัฒนาของรัฐบาลปัจจุบันที่ต้องการขับเคลื่อนให้ประเทศไทยเข้าสู่ยุค “ไทยแลนด์ 4.0” ด้วยนวัตกรรม ความคิดสร้างสรรค์และเทคโนโลยี

จากรูปแบบเดิมที่อุตสาหกรรมเน้นการผลิตปริมาณมากและใช้แรงงานราคาถูก เปลี่ยนแปลงไปสู่การพัฒนาอุตสาหกรรมที่พึ่งพาความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรมและการใช้เทคโนโลยี ดังนั้นคนในองค์กรจึงจำเป็นต้องเป็นนักคิด มีความคิดสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ ในการทำงานอยู่เสมอ

4) กระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) ที่เข้มข้นขึ้นในปัจจุบัน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและคาดไม่ถึงได้มากขึ้นในทุกมิติทั้งทางสังคม เศรษฐกิจ การเมืองและเทคโนโลยี ซึ่งส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานและมีการเชื่อมโยงระหว่างกันมากขึ้น ทำให้องค์การต้องปรับตัวพร้อมรับทุกการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

5) สมาร์ทโฟนมีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้น ระบบสมาร์ทโฟนเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากยิ่งขึ้นอย่างแยกไม่ออก กิจกรรมต่าง ๆ รวมทั้ง การทำธุรกิจและการทำงานอื่น ๆ ที่หลากหลายรูปแบบ สามารถดำเนินการผ่านสมาร์ทโฟนได้มากขึ้นเรื่อย ๆ แม้แต่นโยบาย National e-Payment หรือพร้อมเพย์ (Prompt pay) ของรัฐบาลในขณะนี้ยังเป็นตัวกระตุ้นและส่งเสริมให้มีการใช้สมาร์ทโฟนกันอย่างแพร่หลายเพิ่มมากยิ่งขึ้นเช่นเดียวกัน

6) การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมการเชื่อมโยงกัน ด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในปัจจุบัน รวมทั้ง ข้อมูลต่าง ๆ มีการเชื่อมโยงกันในโลกอินเทอร์เน็ต ข้อมูลและความรู้ต่าง ๆ สามารถเข้าถึงได้ง่าย ทำให้วิถีชีวิตของคนทำงานสามารถเชื่อมโยงกันได้ตลอดเวลาไม่มีขอบเขตและเส้นแบ่งที่ชัดเจนระหว่างส่วนตัวและงาน สามารถติดต่อเชื่อมโยงกันได้ตลอดเวลา สามารถทำงานที่ไหน เมื่อไหร่และเวลาใดก็ได้ทราบเท่าที่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้เชื่อมต่อได้ ดังนั้น องค์กรจะบริหารจัดการและขับเคลื่อนคนให้พร้อมกับการทำงานผ่านระบบออนไลน์ให้เกิด

ประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรได้อย่างไร

7) สังคมของการมีส่วนร่วม ปัจจุบันองค์กรให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการบริหารองค์กรมากขึ้น รวมถึง ลูกค้ายี่ห้อสินค้าและบริการสามารถมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นได้ ทำให้การแสดงความคิดเห็น การแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ทำได้ง่ายทำได้ทุกเวลาและทำได้อย่างอิสระมากขึ้น เพื่อที่จะนำมาปรับปรุงคุณภาพสินค้าและการบริหารงานให้ทันสมัยและตรงตามความต้องการของลูกค้าได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

8) การเรียนรู้ผ่านสื่อออนไลน์ ปัจจุบันการเรียนรู้ผ่านสื่อออนไลน์ เช่น Social Media, Social Networking และ Social Learning มีความสำคัญเพราะสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง เรียนรู้ได้ทุกที่และทุกเวลา องค์กรจำเป็นต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้คนในองค์กรได้เรียนรู้ผ่านสื่อออนไลน์ได้ด้วยตนเอง

9) องค์กรต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น องค์กรต้องแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและให้ความสำคัญกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อให้ องค์กรมีความเติบโตและสังคมมีความยั่งยืน พร้อมทั้งปลูกฝังจิตสำนึกค่านิยมเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม ชีวิต สิ่งแวดล้อมและธรรมชาติ ให้เป็นส่วนหนึ่งในวัฒนธรรมการทำงานให้กับทุกคนในองค์กร

การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง พร้อม ๆ กับการเปลี่ยนผ่านสู่ยุค 4.0 ย่อมส่งผลกระทบในการบริหารจัดการ ทำให้ทุกภาคส่วนต้องปรับเปลี่ยนและเตรียมพร้อม เพื่อความราบรื่นในการปฏิบัติงาน

2.6 บทบาทนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HR) ในยุค 4.0

นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HR) นอกจากมีส่วนร่วมในการพัฒนาคนในองค์กรให้มีทักษะ ความรู้ความสามารถแล้ว บทบาทและหน้าที่ของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ควรต้องมีเป็นพื้นฐานคือ (ศิริยุพา รุ่งเรืองสุข, 2560)

1. ต้องเข้าใจเป้าหมาย วัฒนธรรมขององค์กรและคนในองค์กรให้ชัดเจน ต้องเข้าใจว่า องค์กรดำเนินธุรกิจอะไร เป้าหมายคืออะไร ลักษณะคนในองค์กรโดยส่วนใหญ่เป็นแบบไหน

2. ต้องเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนให้ชัดเจน มีการตั้งเป้าหมายในการทำงานและประยุกต์ใช้สิ่งรอบตัวให้ได้อย่างเหมาะสม

3. ต้องมีความพร้อมในการที่จะปรับตัวและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา แล้วนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะงานหรือบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ต้องนำเครื่องมือทางเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน อาจนำมาบางอย่าง แต่ต้องนำมาประยุกต์ให้เหมาะสมกับองค์กรของตนเพื่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดทั้งในส่วนขององค์กรและคนในองค์กร

ประกอบกับปัจจุบันประเทศไทยใช้โมเดลประเทศไทย 4.0 ในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยคุณภาพของคนและเทคโนโลยีเพื่อสร้างนวัตกรรม องค์กรต่าง ๆ ภายใต้โมเดลประเทศไทย 4.0 จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบที่สำคัญคือ คนทำงานต้องมีคุณภาพในแง่มีความรู้ มีทักษะ มีความคิดสร้างสรรค์ เพื่อผลักดันให้เกิดการสร้างนวัตกรรม และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (อินเทอร์เน็ต) ขับเคลื่อนกระบวนการทำงานขององค์กร รวมทั้ง ความรวดเร็ว เวลาจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อทุกกิจกรรมและความสำเร็จ บทบาทนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ หรือหน่วยงาน HR ซึ่งเป็นหุ้นส่วนเชิงกลยุทธ์ขององค์กรจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนบทบาทเดิมที่ทำงานตั้งรับเป็นผู้คุมกฎ ระเบียบทำงานธุรการเป็นส่วนใหญ่ ตรวจสอบการตอกบัตร การขาด ลา มาสาย ออกแบบระบบการบริหารความก้าวหน้าในอาชีพแบบภาพรวมสำหรับคนทุกคน ฯลฯ มาสู่บทบาทใหม่ที่ต้องทำงานเชิงรุกขับเคลื่อนงานด้วยเทคโนโลยี พัฒนาคคนให้มีความคิดสร้างสรรค์พร้อม

สำหรับการทำงานร่วมกับเทคโนโลยีได้ วางแผนร่วมกับพนักงานในการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพแบบรายบุคคล ออกแบบกระบวนการบริหารคนที่มีความยืดหยุ่นสูง เพื่อกระตุ้นให้คนมีความคิดสร้างสรรค์ กล้าคิด กล้าทำ นำไปสู่การพัฒนางานและทำสิ่งใหม่ ๆ ฯลฯ ดังนั้น นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HR) ในยุค 4.0 ควรปรับตัวและเปลี่ยนแปลงบทบาทตนเองเพื่อให้เกิดพลังขององค์กรดังนี้

1) ทำงานแบบมืออาชีพ

HR โดยพื้นฐานจะต้องมีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพการบริหารคนแล้ว ปัจจุบันต้องทำงานแบบมืออาชีพมากขึ้น ซึ่งมืออาชีพในงานด้านการบริหารคนจะต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางด้วยการบูรณาการองค์ความรู้จากหลาย ๆ วิชาชีพ มาสนับสนุนงานในวิชาชีพให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ท่ามกลางความหลากหลายของคนและความสลับซับซ้อนของปัญหาในองค์กร

2) มีความยืดหยุ่นในการทำงาน

HR ต้องไม่ยึดติดกับการทำงานในรูปแบบเดิมที่มีระเบียบ ขั้นตอนและเอกสารในระบบค่อนข้างมาก ต้องมีความยืดหยุ่นในการทำงานและปรับลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น มองหาวิธีการทำงานใหม่ ๆ ให้เข้าถึงคนในองค์กรมากขึ้นตามพฤติกรรมที่เปลี่ยนไป ที่สำคัญต้องยอมรับความคิดใหม่และมีการนำนวัตกรรมมาใช้งาน

3) ต้องรู้จักการบริหารความหลากหลายของคนหลากหลายกลุ่มในองค์กร

HR ต้องมีบทบาทสำคัญในการหาวิธีให้คนหลาย ๆ รุ่น หลาย ๆ แนวคิด ทำงานร่วมกันในองค์กรได้ไม่มีปัญหา ทุกคนยอมรับฟังความคิดเห็นของกันและกันที่หลากหลายในองค์กร และเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นอย่างเท่าเทียม ยอมรับความคิดเห็นของคนอื่นเพื่อนำไปสู่การหาข้อสรุป

ร่วมกันได้ จะทำให้คนทำงานต่างวัยอยู่ร่วมกันได้อย่างไม่มีปัญหา จะช่วยสร้างบรรยากาศของการทำงานที่ดี

4) เรียนรู้แนวคิดด้านการตลาด

HR ควรมีความรู้แนวคิดด้านการตลาด รวมทั้ง เรียนรู้เครื่องมือและเทคโนโลยีที่จะช่วยการทำการตลาดมาประยุกต์ใช้ในงาน HR เช่น การทำคลิปวิดีโอสั้น ๆ เพื่อสื่อสาร การทำแผนป้ายเพื่อประชาสัมพันธ์ การตลาดเพื่อการสรรหาทรัพยากรมนุษย์ (Recruitment Marketing) ซึ่งเริ่มตั้งแต่กลยุทธ์ในการสรรหาที่จะสื่อสารอย่างไรให้โดนใจ ใช้สื่อไหนให้เหมาะสมหรือคิดสร้างสรรค์กระบวนการสรรหาแปลกใหม่ที่ดึงดูดใจให้คนอยากเข้ามาร่วมสมัครงานด้วย เป็นต้น การทำการตลาดเพื่อการสรรหาทรัพยากรมนุษย์ที่ดีและมีประสิทธิภาพมีส่วนทำให้องค์กรมีโอกาสได้คนที่มีความรู้ความสามารถมาร่วมงานกับองค์กรได้มากขึ้น

5) เรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่เสมอ

HR ปัจจุบัน ต้องก้าวตามให้ทันการเปลี่ยนแปลงของโลก โดยเฉพาะเทคโนโลยีมากมายที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของทุก ๆ คน รวมทั้งการทำงานของฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กร ทำให้สามารถสื่อสารกันได้ตลอดเวลา ทุกสถานที่ สามารถนำมาใช้สนับสนุนและช่วยบริหารจัดการงานด้าน HR ให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ราบรื่น และง่ายขึ้น เช่น โปรแกรมเงินเดือน โปรแกรมบันทึกเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดการทำงาน โปรแกรมประมวลผลเวลา โปรแกรมคำนวณภาษี เป็นต้น

6) มีความรู้เรื่องสื่อสังคม (Social Media)

HR ควรรู้จักใช้เครื่องมือในสื่อสังคม (Social Media) ให้เป็นและให้เกิดประโยชน์สูงสุดด้วยปัจจุบันช่องทางสื่อสารออนไลน์ในสื่อสังคมสามารถเลือกใช้ได้หลากหลายช่องทาง เช่น เฟซบุ๊ก (Facebook) ทวิตเตอร์ (Twitter) ไลน์ (Line) หรือโปรแกรมประยุกต์อื่น ๆ ซึ่งสื่อสังคมเป็นสื่อที่ไม่หยุดนิ่งทุกวินาทีที่สามารถสื่อสารกันได้แบบทันที สามารถ

โต้ตอบได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์เข้าถึงทุกคนได้ง่ายขึ้น และยังเป็นอีกช่องทางหนึ่งในปัจจุบันที่นิยมใช้สำหรับการค้นหาผู้สมัครงานที่มีศักยภาพให้มาร่วมงานกับองค์กรได้

7) มีทักษะด้านการวิเคราะห์ข้อมูลก่อนนำไปใช้

HR ควรมีทักษะด้านการวิเคราะห์ข้อมูลที่สามารถรวบรวมได้และมีอยู่ก่อนนำไปใช้ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ได้อย่างถูกต้อง ตลอดจนการวิเคราะห์หาแนวโน้ม ทิศทางและนำเสนอผู้บริหารเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับเป้าหมายและตรงตามความต้องการขององค์กร

8) ส่งเสริมการพัฒนาคนในองค์กร

HR ต้องส่งเสริมทำให้คนทำงานในทุกตำแหน่งขององค์กรมีสมรรถนะที่สูงขึ้น ภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงทั้งรูปแบบการทำงาน การสื่อสารในองค์กรตามพฤติกรรมที่เปลี่ยนไป ตลอดจนความก้าวหน้าของเทคโนโลยี เพื่อให้คนมีขีดความสามารถเพิ่มขึ้นซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กร ทำให้องค์กรมีความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและสามารถขับเคลื่อนได้เร็วขึ้น

9) ปรับเปลี่ยนแนวคิดในการคัดเลือกคนให้องค์กร

HR ต้องเปลี่ยนแนวคิดในการคัดเลือกคนเข้ามาทำงานในองค์กรที่ลดให้ความสำคัญกับความเก่ง (IQ) สถาบันการศึกษา เกรดเฉลี่ย ประวัติส่วนตัว ประวัติการทำงานของผู้สมัครลง โดยให้ความสำคัญกับประสบการณ์เฉพาะด้านที่มีประโยชน์สำหรับการทำงานปัจจุบัน โดยเฉพาะประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีต่าง ๆ และคนที่สามารถเรียนรู้ ปรับตัวเปลี่ยนแปลงได้ดี รวดเร็ว ตลอดเวลา มีทักษะของความเป็นผู้นำ สามารถทำงานได้หลากหลายรูปแบบใน

เวลาเดียวกัน เพราะโครงสร้างขององค์กรมีความเป็นไปได้อย่างมากที่จะปรับให้เข้ากับสภาพของสังคมและกระแสโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน

10) ปรับระบบการจ้างงานให้เหมาะสมกับองค์กร

HR ต้องประเมินความเหมาะสมและปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสถานการณ์และตรงตามความต้องการขององค์กรและคนทำงาน เนื่องจากการจ้างงานในยุคปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคตมีหลากหลายรูปแบบตั้งแต่สัญญาจ้างชั่วคราว ฟรีแลนซ์ ฟรีแลนซ์ประจำ การทำงานจากบ้าน (Work from Home : WFH) สัญญาจ้างรายวัน รวมถึงสัญญาจ้างรายชั่วโมง ซึ่งข้อดีขององค์กรไม่ต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่ผูกพันกับลักษณะสัญญาจ้างประจำ และข้อดีของคนทำงานจะมีอิสระทั้งเรื่องสถานที่การทำงานและเวลาในการทำงาน รวมถึงสามารถรับงานอื่น ๆ ได้ด้วยถ้าไม่กระทบกับงานหลักตามสัญญากับองค์กร

บทบาทสำคัญข้างต้นของ HR ที่กำลังเปลี่ยนไป สะท้อนให้เห็นความจำเป็นที่นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HR) ต้องเข้าใจเป้าหมาย วัฒนธรรม และคนในองค์กรให้ชัดเจน เข้าใจบทบาทหน้าที่ของตน มีการตั้งเป้าหมายในการทำงานและประยุกต์ใช้สิ่งรอบตัวให้ได้อย่างเหมาะสม และต้องมีความพร้อมในการปรับตัวและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา รวมทั้งมีความยืดหยุ่นในการทำงาน เสริมสร้างสมรรถนะ ปรับแนวคิดพร้อมเผชิญกับความท้าทายในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมั่นใจ

3. บทสรุป

ประเทศไทย 4.0 หรือ Thailand 4.0 เป็นแนวนโยบายของรัฐบาลไทยปัจจุบันที่ต้องการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทยที่มุ่งเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่เศรษฐกิจรูปแบบใหม่ที่ขับเคลื่อนด้วยความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม

และเทคโนโลยี ท่ามกลางของการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงในปัจจุบัน และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HR) คือผู้สนับสนุนทุกสายงานในองค์กรและดูแลคนในองค์กร ตามภารกิจหน้าที่หลักของ HR ประกอบด้วย การหาคน การพัฒนาคน การรักษาคนและการส่งเสริมคนให้กับองค์กร ซึ่ง HR ที่ดีต้องเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองให้ชัดเจน ต้องอยู่กับคนทุกประเภทให้ได้ มีความพร้อมในการปรับตัว ปรับแนวคิดให้ทันสมัย พร้อมส่งมอบบริการให้ทันสมัย ไม่ยึดติดกับกรอบเดิม ๆ ยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อรองรับการก้าวสู่ออนาคต พร้อมทั้งมองหา ศึกษาเครื่องมือ เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่สร้างสรรค์ขึ้นเพื่อสนับสนุนการทำงานตั้งแต่ application ที่เป็นประโยชน์ไปจนถึง program ที่ช่วยให้งานของ HR มีประสิทธิภาพมากขึ้น และนำมาปรับใช้ในการทำงานเชิงรุกให้เหมาะสมกับลักษณะงานหรือบทบาทที่รับผิดชอบ เช่น เปลี่ยนกระบวนการทำงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคนให้ง่ายขึ้น เร็วขึ้น คุณภาพสูงขึ้น สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับตนเองด้วยการเปลี่ยนวิธีคิดหันมาศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่เสมอ พร้อมทั้งแสดงบทบาทเป็นผู้ผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กรและเป็นผู้เสริมสร้างพลังขับเคลื่อนให้องค์กรประสบความสำเร็จ(Ulrich et al, 2013) รวมทั้ง สนับสนุนการพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ ของคนทำงานในทุกสายงานขององค์กร นับว่าเป็นงานสำคัญของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HR) ที่ช่วยให้องค์กรมีความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงด้วยการบริหารคน เพราะ “คน” เป็นส่วนสำคัญในการผลักดันให้องค์กรอยู่รอดและเติบโตได้ในยุค 4.0

4. เอกสารอ้างอิง

- กัญชพร ศรมณี. (2559). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์. *วารสารปัญญาภิวัตน์*. 8(1), 75-287.
- เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ. (2562). *Generation/ยุคสมัยของคนตามช่วงอายุ*. ค้นเมื่อ 5 มีนาคม 2564. จาก <https://iok2u.com/index.php/article/11-marketing/324-generation>.
- ดิลก ถือกกล้า. (2562, เมษายน-มิถุนายน). HR ต้องทำอย่างไรกับโลกใหม่ในโลกใบเดิม. *วารสารการบริหารคน*, 39(2), 32-35.
- ศิริยุพา รุ่งเรืองสุข. (2560, พฤษภาคม). แนวโน้มความท้าทาย.....ในสายงาน HR ยุคใหม่. *วารสาร HR Society Magazine*, 15(173), 8-10.
- สมบัติ กุสุมาวลี. (2559, ธันวาคม). จับประเด็นร้อน HR 4.0 TREND AND MOVE ทิศทางการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์@THAILAND 4.0. *วารสาร HR Society Magazine*, 14(168), 12.
- สุนทร ทองกำเนิด. (2560). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคไทยแลนด์ 4.0*. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยการทัพบก.
- สุวิทย์ เมษินทรีย์. (2559, 2 พฤษภาคม). ไชรหัสประเทศไทย 4.0 สร้างเศรษฐกิจใหม่ ก้าวข้ามกับดักรายได้ปานกลาง. *ไทยรัฐ*, น.8.
- Puckj, V., Tichy, N.M., & Barnett, C.K (Eds.). (1992). *Globalizing management : Creating and leading the competitive organization*. New York : Wiley.
- Ulrich, D., Younger, J., Brockbank, W., & Ulrich, M. (2013). The state of the HR profession. *Human Resource Management*, 52(3), 457-471.

