

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรแห่งยุคสารสนเทศ สู่องค์กรยุคใหม่ในอนาคต*

Human resource management in the information age organization,
step through the new era of organization.

วาสนา ศรีอัครลาภ (Wasana Sriakarlarp)**

จิรวรรณ คงคล้าย (Chirawan Kongklai)***

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวคิดในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ขององค์กรในยุคข้อมูลสารสนเทศ แนวคิดในการจัดการองค์กรยุคใหม่ในอนาคต บทบาท และความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คุณลักษณะของทรัพยากรมนุษย์ที่องค์กรคาดหวังที่จะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประกอบด้วยคุณลักษณะ 6 ประการ ได้แก่ การมุ่งมั่นเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การเปิดใจยอมรับการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวเข้ากับโครงสร้างองค์กรที่ยืดหยุ่น มีความคิดสร้างสรรค์อยู่เสมอ มีการทำงานเป็นทีม การเปิดใจยอมรับการแบ่งปันข้อมูลสารสนเทศ และการสนับสนุนจากองค์กรและการแสดงออกถึงการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร นอกจากนี้ ยังกล่าวถึงลักษณะและการเปลี่ยนแปลงบริบทขององค์กรในยุคข้อมูลสารสนเทศ การเป็นองค์กรแบบมีส่วนร่วม รวมถึงบทบาทในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้เกิดการบริหารข้อมูลสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งถือว่าเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญที่นำไปสู่องค์กรรูปแบบใหม่ในอนาคต

คำสำคัญ: การบริหารทรัพยากรมนุษย์ องค์กรยุคสารสนเทศ องค์กรยุคใหม่ในอนาคต คุณลักษณะของทรัพยากรมนุษย์

* บทความนี้เขียนขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการ

The objective of this article is for academic knowledge public publishing.

** นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Ph.D. Students Doctor of Philosophy Program in Management, Faculty of Management Science, Silpakorn University. E-mail: sr.wasana@gmail.com

*** รองศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Ph.D. Associate Professor, Faculty of Management Science, Silpakorn University.

Abstract

Human resource management in the information age organization step through the new era of organization approach in this article stated the definition and Importance of educated human resources in the information age and view of six effective human performances achieved organizational goal: continuous learning and commitment to learning, openness to change and adaptability to flexible structure, creative and innovative, Teamwork, information sharing and organizational loyalty & citizenship. Human resource management is a major driven for the Information age organization and the age of participation lead to the new era of organization.

Keyword: Human resource management Information age organization New era of organization Human resource performance.

บทนำ

ในช่วง 3 ศตวรรษที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันเป็นยุคที่มีการนำสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารกันมากขึ้น มีการพัฒนาโครงสร้างข้อมูลสารสนเทศมาพร้อมๆ กับโครงสร้างขององค์กรที่เปลี่ยนแปลงเพื่อให้ทันกับเทคโนโลยีและสารสนเทศ (Mukherji,2002) สิ่งที่เห็นชัดในการเปลี่ยนแปลงของทรัพยากรมนุษย์คือ ความชาญฉลาดของมนุษย์ที่เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าที่สุดในองค์การ การเพิ่มคุณค่าความชาญฉลาดของทรัพยากรมนุษย์ในยุคข้อมูลสารสนเทศ อยู่ที่มีการส่งเสริมให้ทรัพยากรมนุษย์ ได้มีวิธีการเรียนรู้เป็นผู้ที่ รู้จักวิธีในการเข้าถึงสื่อประเภทต่างๆ ได้อย่างสร้างสรรค์และพัฒนา ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์การคาดหวังจากทรัพยากร มนุษย์ในการจัดการกับข้อมูลสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสร้างกลยุทธ์การจัดการที่มีคุณค่าและ กลายเป็นองค์การในยุคสารสนเทศที่มีการสร้างสรรค์ และพัฒนากิจกรรมภายใต้ความเข้าใจในการเรียนรู้อย่าง ต่อเนื่องและยั่งยืน ต้องมีมุมมองที่เฉียบคม และสร้างสรรค์ มองเห็นความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ว่า สามารถรับรู้และ คิดสร้างสรรค์สร้างนวัตกรรมจากข้อมูลที่ใช้ในองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์การในยุคข้อมูลสารสนเทศ ในปัจจุบันมีบริบทที่แวดล้อมไปด้วยข้อมูลสารสนเทศทุกประเภท มาจากทุกทิศทาง จะเห็นว่าเมื่อบริบทแวดล้อมสังคมเปลี่ยนไป ทำให้การจัดโครงสร้างและการจัดการ องค์การต้องปรับเปลี่ยนตามไปอย่างรวดเร็ว

ผู้เขียนนำเสนอแนวคิดในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคของข้อมูลสารสนเทศซึ่งให้เห็นถึงความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ในองค์การคุณลักษณะของทรัพยากรมนุษย์ที่องค์การคาดหวังลักษณะและการเปลี่ยนแปลงบริบทขององค์การในยุคข้อมูลสารสนเทศ และแรงขับเคลื่อนที่สำคัญที่นำไปสู่การเปลี่ยนผ่านเข้าสู่องค์การในรูปแบบใหม่ในอนาคต การเป็นองค์การแบบมีส่วนร่วม รวมถึงบทบาทในการบริหารทรัพยากร มนุษย์ให้บริหารข้อมูลสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource)

ความหมาย บทบาทและความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ทรัพยากรมนุษย์ หมายถึงทรัพยากรที่มีคุณค่าต่อองค์กร มีความสามารถเรียนรู้ พัฒนา และปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ และเป็นทรัพยากรที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ไม่สามารถลอกเลียนแบบกันได้ (Raymond A. Noe, et al, 2009) องค์กรที่ต้องการบุคลากรที่มีความสามารถ ที่ตรงกับความต้องการ จึงต้องมีกระบวนการสรรหาบุคคลที่มีความสามารถ เพื่อเข้ามาทำงานให้บรรลุตาม วัตถุประสงค์ขององค์กร การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงเข้ามามีบทบาทสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อองค์กร ความ สำเร็จและความล้มเหลวขององค์กรขึ้นอยู่กับการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นหลัก คนถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่า มีความสำคัญเป็นอันดับแรก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ เป็นยุคของข้อมูลสารสนเทศ ผู้ที่ทำหน้าที่ บริหารงานทรัพยากรมนุษย์จะต้องมีความรอบรู้ มีความสามารถในการกำหนดกลยุทธ์ร่วมกับผู้บริหาร สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อใช้เป็น แหล่งข้อมูลในการตัดสินใจและจัดการวางแผนพัฒนาบุคลากรและบริหารทรัพยากรมนุษย์ ให้มีความเหมาะสมตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กรได้อย่างรวดเร็วทันทั่วทั้งกับบริบทขององค์กรแห่งข้อมูลสารสนเทศในปัจจุบันนี้ (ประเวศน์ มหารัตน์สกุล, 2011)

แนวคิดในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคข้อมูลสารสนเทศ

(Human Resource Management in the Information age)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หรือ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ คือ การใช้กลยุทธ์เชิงรุกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่อง ในการบริหารทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดในองค์กร นั่นคือมนุษย์ หรือบุคคลที่ทำงานทั้งกรณีทำงานร่วมกัน และกรณีที่ทำงานคนเดียว เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร กลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นจะเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วไปตามเวลาและสถานการณ์จึงต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงตลอดเวลา การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีบทบาทความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรเป็น อย่างยิ่ง องค์กรต้องมีแนวคิดที่ดีในการบริหาร พัฒนาทักษะการปฏิบัติงานของพนักงาน การพัฒนาและ การจัดการนี้ องค์กรต้องมีการวางแผนที่ครอบคลุมกิจกรรมหน้าที่ตามที่ต้องการมอบหมายและทรัพยากร ซึ่งหมายรวมถึงเครื่องมือช่วยในการสื่อสารที่จะช่วยบริหารตัดสินใจจัดการทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคข้อมูลสารสนเทศนี้นอกจากการพัฒนาทักษะ ให้ความรู้ความสามารถในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพแล้ว ยังต้องทำให้พนักงานมีความสามารถในการจัดการกับกิจกรรมหน้าที่ที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว องค์กรต้องพัฒนาให้พนักงานแต่ละคนมีความสามารถปฏิบัติงานจนบรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ เป็นการสร้างคุณค่าให้แก่บุคลากร ซึ่งองค์กรถือว่าเป็นทุนมนุษย์ (Human Capital) เป็นทรัพย์สินที่มีคุณค่าขององค์กร และการจัดการบริหารนี้ ถือเป็นหน้าที่หลักของผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาทุกระดับ แนวคิดในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบัน จะต่างไปจากยุคอดีตที่ถูกกำหนดบทบาทให้อยู่เบื้องหลังการจัดการ (Back office) ทำงานตามที่กรรมการผู้จัดการ หรือผู้จัดการโรงงานสั่งการเท่านั้น ซึ่งแนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ผ่านมา ได้รับอิทธิพลแนวคิด การจัดการแบบยุควิทยาศาสตร์ (The principle of scientific management) ของ Taylor โดยเน้นการสร้างทักษะความชำนาญ

ให้กับบุคลากรเป็นผู้เชี่ยวชาญ บทบาทของงานบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นเพียงศูนย์กลางให้การฝึกอบรม ต่อมา มีการกำหนดบทบาทให้ผู้จัดการทรัพยากรมนุษย์ต้องมีความเป็น มืออาชีพ มีการกำหนดให้ต้องมีความสามารถ (Competencies) มุ่งเน้นบุคคลให้มีความสามารถในการทำงานตามกระบวนการ (Management by process) แต่ในปัจจุบันผู้ทำงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จะต้องร่วมวางแผนกลยุทธ์กับผู้บริหาร ปรับเปลี่ยน กระบวนทัศน์ในการบริหารมาเป็นการนำสภาพแวดล้อมภายนอก เป็นตัวตั้ง (Outside In) แทนการเอาตัวเอง เป็นที่ตั้ง (Inside out) ในกระแสโลกาภิวัตน์ซึ่งขับเคลื่อนด้วยการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของเทคโนโลยีและการ สื่อสาร ทำให้แนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ปรับ เปลี่ยนจากการบริหาร (Administration) มาเป็นการ จัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic management) ผู้ทำงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะต้องเป็นคู่คิดทางกลยุทธ์ ในการจัดการองค์กร และการจะเป็นคู่คิดที่ดีจะต้องมีความรู้ความสามารถในเรื่องธุรกิจ และเป็นผู้นำในการ เปลี่ยนแปลง (Change Agent) ต้องมีความรู้ในการจัดการเพียงพอและพร้อมที่จะให้คำปรึกษาแก่พนักงาน เพื่อ พัฒนาให้เป็นทุนมนุษย์ที่มี ความสามารถพร้อมจัดการกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา (ประเวศน์ มหา รัตน์สกุล, 2011)

องค์กรในยุคข้อมูลสารสนเทศและการเริ่มต้นของยุคแห่งการมีส่วนร่วม

(The Information age organization and the age of participation begin.)

ข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีได้มีการพัฒนาก้าวหน้า มาพร้อมๆ กับโครงสร้างองค์การมาเกือบ 3 ศตวรรษ ในบริบทปัจจุบัน ความสัมพันธ์ระหว่างองค์การส่วนใหญ่ดูได้จากการเปลี่ยนแปลงและ พัฒนาของ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ โครงสร้างองค์การ กลยุทธ์และการตัดสินใจ ซึ่งล้วนแล้วแต่มีผลเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีทั้งสิ้น (Mukherji, 2002) การปฏิวัติข้อมูลสารสนเทศครอบคลุมทุกสถาบันหลักในสังคม ยุคใหม่ แต่จะเกิดขึ้นและจากไปอย่างรวดเร็ว ทำให้องค์การต้องปรับตัวเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เรียก การทำงานในองค์การแบบนี้ว่า เป็นการสร้างมูลค่าและความมั่งคั่ง (Drucker, n.d.) จากผลกระทบนี้ ทำให้ข้อมูล สารสนเทศกลายเป็นกลยุทธ์และทรัพยากรที่จำเป็นและขาดไม่ได้ในองค์การ (Ogut, 2001) เทคโนโลยี สารสนเทศได้พัฒนาเรื่อยมาจนกลายเป็นเทคโนโลยีคลื่นลูกใหม่ ทำให้การเชื่อมโยงและการ โต้ตอบ ระหว่าง บุคคลและกลุ่มบุคคลเป็นไปได้ง่ายมากยิ่งขึ้น เทคโนโลยีคลื่นลูกใหม่นี้ ประกอบด้วย แรงขับเคลื่อนที่ สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ คอมพิวเตอร์กับโทรศัพท์มือถือราคาถูกลง อินเทอร์เน็ต ราคาต่ำและ โอเพ่นซอร์ส ด้วย เทคโนโลยีเหล่านี้ ทำให้คนสามารถแสดงออกกับบุคคลอื่นได้ง่ายขึ้น สก็อต แม็กเนลลีย์ ประธานกรรมการบริหาร บริษัท Sun Microsystems เรียกการเกิดเทคโนโลยีคลื่นลูกใหม่นี้ว่า เป็นจุดเริ่มต้น ของยุคแห่งการมีส่วนร่วม (The age of participation) เป็นยุคที่ผู้คนสร้างสรรค์ ข่าวสาร ไอเดีย และความ บันเทิงไปพร้อมกับการบริโภค สิ่งเหล่านี้ เทคโนโลยีคลื่นลูกใหม่ทำให้มนุษย์เปลี่ยนจากการเป็นผู้บริโภค (Consumer) ไปเป็นผู้ผลิตและ ผู้บริโภคในคนเดียวกัน (Prosumer) (Kotler, 2011) นอกจากนี้ยังมีแรงขับ ในการเข้าสู่ยุคของเทคโนโลยี สารสนเทศที่ไร้ขอบเขตอีก 4 ประการ ได้แก่ 1. ธุรกิจในสังคมยุคปัจจุบัน (Social Business) ผู้คนมีการ ติดต่อสื่อสาร มีการขายสินค้าทางออนไลน์ 2. โทรศัพท์มือถือ (Mobile Device) ที่มีการพัฒนาเทคโนโลยีที่ ก้าวหน้า ทันสมัย สามารถที่จะทำธุรกรรมต่างๆ ออนไลน์ ผ่านทางโทรศัพท์มือถือ 3. เทคโนโลยีก้อนเมฆ หรือ การฝากข้อมูลทางอากาศ (Cloud Computing) ผ่าน Cloud Technology และ 4.การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อ

คาดการณ์เหตุการณ์หรือปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นได้ (Big Data Analytics โดยศึกษา จากพฤติกรรม การเข้าถึง ข้อมูล เช่น กรณีพบและป้องกันไข้หวัดใหญ่ H1N1 ที่พบจากการสืบค้นและติดตามดูข้อมูลการซื้อหน้ากาก ยา รักษาโรค เป็นต้น (Nathan, 2013)

โซเชียลมีเดีย (Social media) เป็นแรงขับที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งของเทคโนโลยีลูกใหม่นี้ ได้แบ่ง โซเชียลมีเดียออกเป็น 2 ประเภทอย่างกว้าง ๆ คือ โซเชียลมีเดียเพื่อการแสดงออก (Expressive social media) ได้แก่ บล็อก (Blog) ทวิตเตอร์ (Twitter) ยูทูป (YouTube) เฟสบุ๊ก (Facebook) เว็บไซต์สำหรับ แชรร์รูปภาพ เช่น Flickr และเว็บไซต์สังคมออนไลน์ทั้งหลาย (Social networking sites) ส่วนอีกประเภท หนึ่งคือ โซเชียลมีเดียเพื่อความร่วมมือ (Collaborative social media) เช่น เว็บไซต์วิกิพีเดีย (Wikipedia) Rotten Tomatoes และ Craigslist (Kotler, 2010)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์กับการจัดการข้อมูลสารสนเทศจากเทคโนโลยีคลื่นลูกใหม่

เทคโนโลยีสารสนเทศคลื่นลูกใหม่ที่เข้ามากระทบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบันทำให้ผู้ที่ หน้าที่บริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการจัดการ เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง ในสังคม และการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศในสื่อทุกประเภท ตัวอย่างเช่น โซเชียลมีเดียที่เป็นแรงขับ สำคัญหนึ่ง ของเทคโนโลยีนี้ เป็นช่องทางในการสื่อสารที่เข้ามามีบทบาทสำคัญ เป็นสื่อที่มีความสามารถในการ สื่อสารขยาย วงกว้างและรวดเร็ว ผู้ทำงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ควรมีความรู้ ความเข้าใจในการใช้งาน สื่อต่างๆ เหล่านี้ มี การนำสื่อนี้ไปใช้ในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ได้ดังนี้ การสรรหาบุคลากร ช่วยให้ องค์กรสามารถเข้าถึง ผู้สมัครได้ง่ายและสะดวกขึ้น กรณีที่ผู้สมัครมี เฟสบุ๊ก หรือ ทวิตเตอร์ ฝ่ายทรัพยากร มนุษย์สามารถศึกษาข้อมูล และแนวคิดของผู้สมัครจากโซเชียลมีเดียของเขาได้ ทำให้เห็นตัวตนที่แท้จริงของ ผู้สมัครดีขึ้น ส่วนเว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย ที่จะช่วยงานทรัพยากรมนุษย์ ในเรื่องนี้น่า จะเป็น LinkedIn ที่เป็น แหล่งรวมประวัติผู้สมัครงาน จากทั่วโลก ซึ่งจะช่วยให้องค์กรมีโอกาสในการเลือกเพิ่มขึ้นโดยเฉพาะ สำหรับ ตำแหน่งงานที่ต้องใช้บุคลากรที่มี ความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางในเรื่อง อินเทอร์เน็ตและโซเชียลมีเดีย การสร้างแรงงานสัมพันธ์ เป็นการ จัด กิจกรรมต่างๆ เพื่อให้เข้าถึงพนักงานทุกคนให้มากที่สุด ในรูปแบบ เดิมๆ เมื่อจัดกิจกรรมแล้ว มีการนำภาพแห่ง ความทรงจำมาติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ หรือใส่ไว้บน เว็บไซต์ ของบริษัท แต่ถ้าองค์กรมีเฟสบุ๊ก พนักงาน สามารถเข้ามาพูดคุย สื่อสารกันต่อได้ ทำให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ รับทราบความคิดเห็น ความรู้สึกของพนักงานที่ มีต่อกิจกรรมที่จัดได้ นอกจากนี้ เฟสบุ๊กยังเป็นช่องทางให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์วางกลยุทธ์ในการสร้างสายสัมพันธ์ ที่ดีระหว่างพนักงานด้วยกัน ระหว่างพนักงานและองค์กร โดยการให้ข้อมูลสอดแทรกไปในเนื้อหาที่สนุกสนาน โดยสื่อให้เห็นใน ลักษณะที่ไม่ใช่บรรยากาศของ การทำงานหรือการติดตามงาน เพื่อให้พนักงานได้รู้สึกผ่อนคลาย การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในเรื่องของ การจัดอบรมและพัฒนาศักยภาพของพนักงาน สามารถให้พนักงาน ได้ เรียนรู้เรื่องราวต่างๆ เช่น ข้อความ ภาพ เสียง วิดีโอ สไลด์พรีเซนต์ชั่น ผ่านโซเชียลมีเดียได้ พนักงาน ยัง สามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความรู้ของตนเองและความรู้ที่ไปพบจากที่ต่างๆ ให้แก่กันและกันได้ นอกจากนี้เมื่อเครือข่ายใหญ่ขึ้นการ เรียนรู้จะก้าวออกจากองค์กรไป พนักงานจะได้เรียนรู้กรณีศึกษาที่ดีจากที่ อื่น ซึ่งอาจเป็นเรื่องรูปแบบการ จัดอบรม หรือวิทยากรที่เชี่ยวชาญในด้านต่างๆ สุดท้าย การบริหารค่าตอบแทน

และสวัสดิการ แม้จะเป็น เรื่องละเอียดอ่อน และเป็นข้อมูลลับ โดยสามารถใช้วิธีการ แลกเปลี่ยนข้อมูล หรือทำ โพลเล็กๆ ในชุมชน ออนไลน์ได้ โดยเปิดข้อมูลเฉพาะกับกลุ่มคนที่เกี่ยวข้อง เท่านั้น (ทิพวัลย์ ติรณะประกิจ, 2553) นอกจากนี้ จากผลสำรวจล่าสุดโดยบริษัทจัดหางานยักษ์ใหญ่อย่าง Hays พบว่าโซเชียลมีเดียหรือสื่อสังคม ออนไลน์ ในปัจจุบันเป็นสิ่งเรามากพบเห็นได้ในที่ทำงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ตามรายงานเรื่อง Tomorrow's Workforce ของ Hays ซึ่งได้จากการสำรวจกลุ่มนายจ้างและผู้สมัครงาน 870 คน 1 ใน 5 ของผู้สมัครงานจะ ปฏิเสธ งานหากพวกเขาไม่สามารถเข้าถึงสื่อสังคม เช่น เฟสบุ๊ก ได้ Tomorrow's Workforce ได้ตรวจสอบ ประเด็น สำคัญ 4 เรื่องที่มีผลกระทบต่ออนาคตของแรงงานในอนาคตได้แก่ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี โลกาภิวัตน์ของตลาดแรงงาน ความหลากหลายและการเพิ่มขึ้นของแรงงานที่เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่เรียกว่า 'orange collar' หมายถึงคนที่มีทักษะความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (เช่น คนงานในอุตสาหกรรมเหมืองแร่) ซึ่งเต็มใจที่จะทำงานในโครงการระยะยาวและพร้อมจะทำงานในสถานที่ห่างไกล ผลสำรวจยังพบว่า ครึ่งหนึ่งของผู้สมัครงาน มักเข้าโซเชียลมีเดียเกี่ยวกับเรื่องส่วนตัว 13% ที่ใช้สื่อนี้ทุกวัน และอีก 36% ใช้เป็นครั้งคราว นายจ้างส่วนใหญ่ อนุญาตให้พนักงานใช้สื่อนี้ และมีเพียง 24% เท่านั้นที่ห้ามใช้สื่อนี้ในที่ทำงาน Nick Delgiannis ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารของบริษัทจัดหางาน Hays Recruitment Australia ให้ข้อสังเกตว่า "บริษัทควรมีนโยบายเรื่องการใช้โซเชียลมีเดียอย่างไรให้เกี่ยวข้องกับงาน การใช้โซเชียลมีเดียเกี่ยวกับเรื่องส่วนตัวในที่ทำงานและสิ่งที่พนักงาน ควรพูดหรือไม่ควรพูดเกี่ยวกับองค์กรในโลกออนไลน์ หากบริษัทอนุญาตให้ใช้โซเชียลมีเดียได้ในระหว่างเวลาทำงาน ควรบอกวัตถุประสงค์ในการใช้สื่อนี้และกำหนดขอบเขตของการใช้งานให้ชัดเจน" Hays ได้ให้ข้อเสนอเกี่ยวกับนโยบายการใช้โซเชียลมีเดีย ดังนี้ ระบุให้ชัดเจนว่าสามารถใช้โซเชียลมีเดียในระหว่างเวลาทำงานอย่างไรให้เหมาะสมและจะมีการตรวจสอบการใช้งานหรือไม่ ในกรณีที่มีการต่อว่าหรือร้องเรียนในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน ให้กระทำภายในองค์กรและกับผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น ไม่ควรทำผ่านสื่อออนไลน์ ระบุให้ชัดเจนว่าไม่ควรใช้อีเมลของบริษัทในการลงทะเบียนใช้งานโซเชียลมีเดียเป็นการส่วนตัว และอธิบายถึงผลเสียของการใช้โซเชียลมีเดีย ในทางที่ผิด IHR Asia (Thailand) แนะนำว่านโยบายด้านสื่อสังคมในเรื่องการใช้อีเมล อินเทอร์เน็ต และโซเชียลมีเดีย ควรเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายและกระบวนการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร ที่สามารถปฏิบัติได้จริงเพื่อลดความเสี่ยงทางธุรกิจและการปฏิบัติหรือการแสดงพฤติกรรมที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย (IHR Asia, n.d)

คุณลักษณะของทรัพยากรมนุษย์ในยุคองค์การสารสนเทศ

ในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันในเรื่องของข้อมูลสารสนเทศค่อนข้างรุนแรงในปัจจุบัน ท่ามกลางโครงสร้างองค์การที่มีความยืดหยุ่นและมีพลวัตแห่งการเปลี่ยนแปลงองค์การในยุคนี้ต้องการทรัพยากรที่มีคุณลักษณะที่จะช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และกลายเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ที่สามารถที่จะจัดการกับข้อมูลสารสนเทศได้เป็นอย่างดี (Metin Atak & Ramazan Erturgut, 2010) ดังลักษณะของทรัพยากรมนุษย์ดังกล่าว 6 ลักษณะ ต่อไปนี้

1. การมุ่งมั่นเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง องค์กรต้องการให้ทรัพยากรมนุษย์เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การทำงานมุ่งเข้าสู่เป้าหมาย ความสำเร็จและความอยู่รอดขององค์กรได้ ในปัจจุบันองค์การให้ความสนใจและเน้นในเรื่องการฝึกอบรม และพัฒนา เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์การที่สามารถเข้าถึงได้ด้วยสารสนเทศ

การประเมินและปรับเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร เพื่อปรับให้เข้ากับเทคโนโลยีและป้อนข้อมูลใหม่ๆ การจัดฝึกอบรมของพนักงานเป็นเครื่องมือสำคัญ ในการประสบความสำเร็จตามกลยุทธ์ที่วางไว้ การฝึกอบรมพัฒนาปัจจุบันนี้ ไม่ใช่เพียงการสอนด้วยสื่อรูปแบบเดิมอีกต่อไป แต่ได้มีการพัฒนาและปรับเปลี่ยนมาเป็นการพัฒนาความมุ่งมั่น สร้างความมั่นใจในตนเองและทักษะของคน ความคิดสร้างสรรค์ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ถือเป็นยุทธศาสตร์สำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่ต้องอาศัยการพัฒนาและสร้างความสัมพันธ์ในระหว่างการทำงานด้วย (พิริยะ ผลพิรุฬห์, 2556) ข้อมูลงานวิจัยเพื่อใช้ในการแก้ปัญหาเป้าหมายเหล่านี้จะประสบความสำเร็จได้ด้วยการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของพนักงาน ดังนั้นองค์การต้องการบุคคลที่ใฝ่เรียนรู้อย่างต่อเนื่องจนกลายเป็นวัฒนธรรมขององค์การ ซึ่งขึ้นอยู่กับการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของบุคคล และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องนั้นเกิดขึ้นจากความมุ่งมั่นที่จะเรียนรู้อย่างต่อเนื่องนั่นเอง

2. การเปิดใจยอมรับการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวเข้ากับโครงสร้างองค์การที่ยืดหยุ่น พนักงานที่สามารถยอมรับและปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ใหม่ๆ ได้ง่าย จะเป็นพนักงานที่เหมาะสม กับโครงสร้างองค์การที่ยืดหยุ่นได้ดี ในโครงสร้างองค์การสมัยใหม่การเพิ่มอำนาจในการปรับเปลี่ยนและ ลดลำดับชั้นการบังคับบัญชาลง เพื่อให้เกิดการตัดสินใจและการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ซึ่งลักษณะการทำงาน ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเป็นพลวัตที่ส่งผลต่อโครงสร้างองค์การ เป็นที่สังเกตได้ว่าองค์การจะมีความยืดหยุ่นและยอมรับการเปลี่ยนแปลงจนกลายมาเป็นองค์การที่ปรับเปลี่ยนได้ กล่าวได้ว่าการยืดหยุ่นในองค์การ เป็นสิ่งสำคัญในยุคสารสนเทศเป็นอย่างยิ่ง สิ่งที่ทำให้้องค์การยืดหยุ่นได้ดีคือทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นองค์ประกอบในองค์การนั่นเอง ในองค์การที่ให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงในยุคสารสนเทศนี้ ผู้นำควรจะต้อง ช่วยสนับสนุน แก้ปัญหาและให้โอกาสกับพนักงานในการตัดสินใจดำเนินงานด้วยตนเอง (Erthugut,2009)

3. มีความคิดสร้างสรรค์อยู่เสมอ เมื่อการปรับเปลี่ยนเพื่อให้ทันกับข้อมูลสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเกิดถึงทางตันขึ้นมา จึงเกิดความต้องการผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ และคาดหวังว่าคนเหล่านี้จะมีความคิดสร้างสรรค์สร้างนวัตกรรม ทั้งในกระบวนการทำงานและผลิตสินค้า เพื่อสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน เนื่องจากความคิดสร้างสรรค์ เป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่นวัตกรรมและความสำเร็จอันจะนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์การ องค์การต้องมีการส่งเสริมและสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล โดยคำนึงถึงปัจจัย เช่น ประสิทธิภาพภายใน ตนเองเชิงสร้างสรรค์ เซวาน์ทางจิตและเซวาน์อารมณ์ (เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิณ, 2013) พนักงานที่มีความคิดสร้างสรรค์จะสามารถเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศที่มีอยู่ นำไปสร้างสรรค์สร้างมูลค่าเพิ่มอย่างต่อเนื่อง ดังนี้หากองค์การใด มีการส่งเสริมการจัดกระบวนการคิดเพื่อพัฒนาทักษะความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม จะสามารถก้าวไปสู่องค์การแห่งการสร้างสรรค์ได้ นอกจากนั้น ยังพบว่าการทำงานกับผู้ประกอบการและกลุ่มย่อยจะช่วยให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และสร้างนวัตกรรมที่องค์การ ต้องการได้ดีอีกด้วย (Dermicri, 2002)

4. การทำงานเป็นทีม การทำงานเป็นทีม เป็นพื้นฐานของระบบการทำงานทั้งหมด เพื่อสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน และสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความร่วมมือระหว่างฝ่ายบริหารและพนักงาน ในการพัฒนาวิธีการทำงานอย่างต่อเนื่อง (Guzelick, 1999) การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งกับ เรื่องของการบริหารจัดการคุณภาพทั่วองค์การ (Total Quality Management)

ความสามารถของผู้นำ ในการจัดการพนักงานให้ทำงานเป็นทีม เป็นสิ่งสำคัญลำดับแรกขององค์การที่จะพัฒนา เดินหน้าไปด้วยข้อมูล สารสนเทศ (Erthugut, 2009) ดังนั้น องค์การในยุคสารสนเทศจึงมีเป้าหมายให้พนักงาน เกิดวัฒนธรรมใน การทำงานร่วมกันเป็นทีม

5. เปิดใจยอมรับการแบ่งปันข้อมูลสารสนเทศ คนที่มีความรู้ความสามารถจะมีบทบาทสำคัญใน องค์การและสังคมอย่างเห็นได้ชัด แต่สิ่งสำคัญคือ ไม่ใช่ข้อมูลสารสนเทศที่อยู่ในสมองของบุคคลนั้นๆ แต่เป็นการ ที่บุคคลนั้นได้นำมาแบ่งปัน (Serbetci, 2001) ข้อมูลสารสนเทศเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจะมีค่าเพิ่มมากขึ้นเมื่อได้เกิด การแบ่งปันและก่อให้เกิดความรู้ใหม่ขึ้นมา การแบ่งปันข้อมูลสารสนเทศมีความสำคัญกับการบริหารจัดการ ข้อมูลเป็นอย่างดี และสามารถสร้างเป็น วัฒนธรรมแห่งการแบ่งปันได้ หากในองค์การมีพนักงานที่เข้ามาทำงาน และลาออกไป โดยที่ไม่ได้มีการแบ่งปันความรู้และข้อมูลที่เก็บสะสมไว้และควรคืนกลับให้องค์การ สิ่งนี้เป็น สาเหตุความผิดพลาดของการเรียนรู้และการสร้างประสบการณ์ครั้งแล้วครั้งเล่า ในทางกลับกัน นวัตกรรมจะไม่ เกิดขึ้นหากข้อมูลที่ต้องการนำมาใช้คิดสร้างสรรค์ ไม่ได้มีการแบ่งปันเกิดขึ้น ดังนั้นองค์การในยุคสารสนเทศจึง ต้องการพนักงานที่มีลักษณะการแบ่งปันและปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมของการแบ่งปันข้อมูลได้

6. การสนับสนุนจากองค์การและการแสดงออกถึงการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นแนวคิด ทางด้านจิตวิทยาในการหล่อหลอมรวมจิตใจและการแสดง เอกลักษณ์ของพนักงานที่มีต่อองค์การในการแสดง พลัง เพื่อสร้างความสำเร็จ การอยู่ร่วมกันในองค์การเป็น ศูนย์รวมในองค์การ และความสัมพันธ์ที่ได้แปรมาเป็น คุณค่าให้เป็นความจงรักภักดีต่อองค์การ องค์การให้การสนับสนุนแก่พนักงานในด้านต่างๆ การเป็นสมาชิกที่ดีใน องค์การเป็นรูปแบบพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือช่วยเหลือในด้านต่างๆ ที่พนักงานให้แก่องค์การ นอกเหนือจาก บทบาทที่องค์การคาดหวังไว้ เป็นการช่วยเหลือ ให้องค์การไปสู่เป้าหมาย ให้ความร่วมมือสำนึกในหน้าที่ มีความ สุขภาพอ่อนนุ่ม อดทนอดกลั้น เป็นการแสดงออกโดยเป็นความสมัครใจของพนักงานเอง(Organ, 1988) สมาชิก ที่ดีในองค์การหมายรวมถึง ทุกกิจกรรม ที่พนักงานได้ช่วยกันปฏิบัติ เพื่อพัฒนาภาพลักษณ์ขององค์การ (Graham, 1994) ในองค์การยุคสารสนเทศ มีความคาดหวังให้พนักงานมองตัวเองเป็นสมาชิกขององค์การ และ มีความรับผิดชอบในทุกเรื่อง ในสภาพแวดล้อมที่ซับซ้อนของยุคสารสนเทศนี้ บุคคลสามารถสร้างความรู้สึที่ ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ของ บุคคลกับองค์การที่แปรเปลี่ยนให้เป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การได้ (Iskan & Naktiyok, 2005) การแสดงออก ถึงการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีผลมาจากการที่องค์การแสดงออกถึงการ สนับสนุนบุคคลในด้านต่างๆ ให้แก่พนักงาน และยังส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานอีกด้วย จากงานวิจัย เรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อรูปแบบการแสดงออกทางอารมณ์ และความพึงพอใจในงาน พบว่าระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การส่งผลต่อการแสดงออกทางอารมณ์ในงาน และความพึงพอใจใน งาน (วาสนา, 2558) ซึ่งมีอิทธิพลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเช่นกัน

ผู้เขียนสรุปเป็นแผนภาพแสดงคุณลักษณะของทรัพยากรมนุษย์ในยุคองค์การสารสนเทศได้ดังภาพ



ข้อมูลดังกล่าวข้างต้น เป็นเพียงแนวทางหนึ่งของการงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคองค์การสารสนเทศที่คลื่นลูกใหม่ทางเทคโนโลยี ทำให้กระบวนงานทรัพยากรมนุษย์อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงให้ทันที่

สรุป

บทความนี้เป็นเพียงการรวบรวมข้อมูลแนวความคิดการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ บทบาท ความสำคัญ และแนวคิดของการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ในองค์การยุคข้อมูลสารสนเทศ คุณลักษณะของทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสมกับการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีท่ามกลางโครงสร้างองค์การที่มีความยืดหยุ่นเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถปรับมาเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ที่จัดการกับข้อมูลสารสนเทศได้เป็นอย่างดี จนถึงการเริ่มต้นก้าวเข้าสู่ยุคแห่งการมีส่วนร่วม เนื่องจากเทคโนโลยีคลื่นลูกใหม่ที่มาพร้อมกับข้อมูลสารสนเทศและสื่ออินเทอร์เน็ต ที่มีแรงขับเคลื่อนที่สำคัญจากบริบทแวดล้อมในสังคมที่เคลื่อนตัวอย่างรวดเร็วพร้อมๆ กับเทคโนโลยี ทำให้บุคคลกล้าแสดงออกและให้ความร่วมมือกันได้ง่ายขึ้น มนุษย์เป็นทั้งผู้ผลิตและผู้บริโภคข้อมูลในบุคคลเดียวกัน แนวคิดในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอนาคตกับเทคโนโลยีสารสนเทศคงยังต้องเดินหน้าพัฒนาควบคู่กันไป นักบริหารทรัพยากรมนุษย์คงต้องคอยติดตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยี และก้าวตามให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงอย่างใกล้ชิด

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นันานิน. “ความคิดสร้างสรรค์: ปัจจัยแห่งความสำเร็จเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน.” บทความวิจัยนำเสนอการประชุมและตีพิมพ์ในวารสารสืบเนื่องการประชุมวิชาการรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติ ครั้งที่ 12. 2013.

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในยุคโลกาภิวัตน์ (Human Resource Management in the Era of Globalization). Executive Journal, Oct-Dec, 168-173. 2011.

พิริยะ ผลพิรุฬห์. (2556). เศรษฐกิจสร้างสรรค์กับการพัฒนาประเทศไทย. วารสารเศรษฐศาสตร์ปริทรรศน์ สถาบันพัฒนาศาสตร์, ปีที่ 7.

ฟิลิป คอตเลอร์. การตลาด 3.0. แปลโดย ณงลักษณ์ จารุวัฒน์. ดับบลิว พีเอส (ประเทศไทย). สำนักพิมพ์ เนชั่นบุ๊คส์. 2554.

Nathan K. H., Paradigm Shift: The new business models Taiwan is to face. เอกสารประกอบ การบรรยายพิเศษ, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร. 6 กรกฎาคม 2556.

ทิพย์วัลย์ ติระณะประกิจ. (2553). Social media กับ HRM. [Online]. Accessed 24 สิงหาคม 2558. นิตยสาร ธรรมเนียม Business Law & Human Resource Variety ฉบับที่ 93. Available from: http://www.cdcthailand.com/news/HR/hr_law/10_01/hr10_93.html.

วาสนา ศรีอัครลาภ และประสพชัย พสุนนท์.(2557) “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อรูปแบบการ แสดงออกทางอารมณ์และความพึงพอใจในงาน” การประชุมเชิงวิชาการทางบริหารธุรกิจระดับชาติ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ครั้งที่ 3, 31 มกราคม - 1 กุมภาพันธ์ 2557, หน้า 1611-1626.

IHR Asia Pacific. “Get social or lose potential employees.” [Online]. Accessed 24 สิงหาคม 2558. Available from: <http://www.ihrasia.net/index.php/news-and-opinion-2/162-get-social-or-lose-potential-employees>.

Zocial Rank. (2556). เผยข้อมูลสถิติการใช้ Social Network ของคนไทย พบ 2-4 ทุ่มคือคึกคัก. [Online]. Accessed 24 สิงหาคม 2558. Available from: <http://mobiledista.com/infographic-stat-social-network-in-thailand-q1-2013/#ixzz2ctA0ITCU>.

ภาษาต่างประเทศ

Carmen Holotescua & Gabriela Grosseckb. “Mobile learning through microblogging.” Procedia Social and Behavioral Sciences 15, p 4–8. 2011.

Drucker, Peter F., (n.d.). The Next information revolution. [Online]. Accessed 5 January 2016. <http://www.sjtech.com/Peter%20Drucker%20the%20Next%20Information%20Revolution.pdf>

- Kotler, P. Kartajaya H., Setiawan I. Marketing 3.0. From Products to Customers to The Human
John Willey & Sons, INC. Hoboken, Ney Jersey. 2010.
- Metin Atak & Ramazan Erturgut. “Importance of educated human resources in the information
age and view of information society organizations on human” Procedia Social and
Behavioral Sciences 2, P.1452–1456. 2010.
- Mukherji, Ananda. ”The Evolutiona of information systems: Their impact on organization and
structures”. Management Decision. 497. 2002.
- Organ, Dennis W. Organizational Citizenship Behavior: The good soldier syndrome.
Massachusetts: Lexington. 1988.
- Raymond A. Noe, et al. Foundation of Human Resource Management: 3rd Ed. McGraw
Hill/Irwin. New York. 2009.
- Winnie Kwan. (2013). The Future of Human Resource: A Shift to network driven approach.
Cornell HR Review.