

การบริหารงานบุคคลในยุคดิจิทัล

Human Resource Management in Digital Age

พระมหาปริญา เตชปญโญ (ปราบชมพู)

Phramaha Parinya Techapanyo (Prab Chompoo)

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Mahachulalongkornrajavidyalaya University

E-mail.parinya.teacha@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received) : 12 ตุลาคม 2564

วันที่แก้ไขบทความ (Revised) : 13 พฤศจิกายน 2564

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) : 2 ธันวาคม 2564

บทคัดย่อ (Abstract)

การบริหารงานบุคคลยุคดิจิทัลต้องการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับยุคสมัย มีการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ โดยสร้างสรรค์สวัสดิการใหม่ๆ สรรหาองค์ความรู้มาพัฒนาศักยภาพบุคลากร เพิ่มมูลค่าทางด้านดิจิทัลตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยี คัดสรรเทคโนโลยีและแอปพลิเคชันที่ช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน คัดสรรอุปกรณ์การทำงานที่ทันสมัย สร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี สร้างสรรค์วิธีการสรรหาบุคลากรใหม่ๆ ประชาสัมพันธ์และสร้างแบรนด์องค์กรในรูปแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์

คำสำคัญ : การบริหารงานบุคคล; ยุคดิจิทัล

Abstract

Human resource management in the digital age, executives have to adjust to the era Technology is used to benefit by creating new welfare Recruiting knowledge to develop personnel potential Adding digital value as well as promoting learning and developing technology skills. Selected technologies and applications that help improve work efficiency. Selection of modern equipment for work Create a good working environment Create new methods for recruiting new personnel Public relations and organizational branding in the human resource management model.

Keywords: Human Resource Management; Digital Age.

บทนำ (Introduction)

การบริหารงานบุคคลเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของการบริหารโดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารการศึกษาในกระบวนการบริหารจึงได้กำหนดให้การบริหารงานบุคคลเป็นกระบวนการหนึ่งของการบริหาร ทั้งนี้เพื่อให้หน่วยงานสามารถดึงดูดบำรุงรักษาคนดีมีความรู้ความสามารถไว้ในหน่วยงานให้มากและนานที่สุดเท่าที่หน่วยงานต้องการการจะทำเช่นนี้ได้หน่วยงานจะต้องมีการบริหารงานบุคคลที่ดีเป็นส่วนสำคัญของการบริหารสูงสุด (ปรัชญา ภัทรกำจร, 2546) เมื่อโลกก้าวสู่ยุคดิจิทัล (Digital Age) มากขึ้นเรื่อยๆ ประเด็นหนึ่งที่โดดเด่นขึ้นตามก็คือเรื่องของการปฏิวัติทางอาชีพ (Career Disruption) นั่นเอง แล้วอย่างไรที่เราู้กันดีแล้วว่าหนึ่งในฝ่ายที่ต้องปรับตัวมากที่สุดหรือเปลี่ยนโฉมหน้าแผนกตลอดจนปรับกลยุทธ์แบบพลิกหน้ามือเป็นหลังมือใหม่หมดก็คือฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (HR) นั่นเอง แต่หากมองกันจริงๆ แล้วแทบทุกอย่างกลับกลายเป็นข้อดีของการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้ ทั้งต่อการทำงานของฝ่าย HR เอง ไปจนถึงตัวพนักงานในองค์กร ตลอดจนตัวองค์กรเองที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งการก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลนั้นทำให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (HR) การปฏิวัติทางอาชีพ (Career Disruption) นั้นทำให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (HR) ปรับเปลี่ยนหลากหลายอย่าง ตั้งแต่โครงสร้างตำแหน่งในแผนก, กระบวนการทำงานในเชิงรุก, สวัสดิการสร้างสรรค์, การนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้บริหารสายงานบุคคล, ตลอดจนการสร้างกลยุทธ์ตั้งแต่ภายในองค์กรไปจนถึงการสรรหาคนภายนอกที่มีฝีมือเข้ามาร่วมงาน นั่นทำให้บทบาทของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในยุคนี้เปลี่ยนแปลงไปมากทีเดียว (บทบาทใหม่ของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล, [ออนไลน์]) ในยุคนี้สิ่งสำคัญแรกที่ต้องให้ความสำคัญไม่แพ้การทำงานก็คือการทำให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน

ซึ่งสิ่งนี้แท้ที่จริงแล้วคือภารกิจหลักอย่างหนึ่งของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ที่มีมานานแล้ว เพียงแต่ว่าอาจจะเป็นการดูแลสาระทุกข์สุขดิบของพนักงานมากกว่าที่จะพุ่งเป้าไปที่การสร้างความสุขให้กับการทำงานอย่างในยุคปัจจุบัน ดังนั้นผู้เขียนได้นำเสนอประเด็นสำคัญเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารบุคลากร การส่งเสริมการบริหารงานบุคคลในยุคดิจิทัล ดังเนื้อหาบทความต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล

คำว่า “การบริหารงานบุคคล” เป็นศัพท์ทางวิชาการที่คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้บัญญัติขึ้น ใช้โดยถอดความจากคำในภาษาอังกฤษว่า “Personnel Administration” หรือ “Personnel Management” การบริหารด้านบุคลากรที่เรียกกันโดยทั่วไปว่า “การบริหารงานบุคคล” เป็นต้นในภาษาไทยก็มีใช้อยู่หลายคำ เช่นเดียวกันเช่นการบริหารงานบุคคลการบริหารบุคลากรการจัดการงานบุคคลและการบริหารงานเจ้าหน้าที่ เป็นต้นเนื่องจากในยุคปัจจุบันนี้ทั้งวิชาการและวิชาชีพบริหารใช้คำ “การบริหารงานบุคคล” กันอย่างกว้างขวางจนเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป แนวคิดของการบริหารงานบุคคลโดยทั่วไปนั้นได้มีผู้ให้ความหมายไว้ ได้แก่ ฌ็อง-ฌัก อ็องรี (2545:

15) ได้กล่าวว่า “การบริหารงานบุคคลคือกระบวนการการสำหรับผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวกับงานบุคคลขององค์การ ใช้ความรู้ทักษะประสบการณ์ในการสรรหาคัดเลือกและบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเข้ามาทำงานพร้อมธำรงรักษาพัฒนาให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานและมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสมตลอดจนเสริมสร้างหลักประกันให้แก่สมาชิกที่ต้องพ้นจากการร่วมงานกับองค์การให้สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุขในอนาคต และอุษณีย์ จิตตะปาโล และนุตประวีณ์ เลิศกาญจนวัตติ (2548: 21-22) ได้กล่าวว่า การบริหารงานบุคคล ทั่วไปว่า 1) การบริหารงานบุคคลเป็นการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์เพื่อใช้คนให้เหมาะสมกับงานตามวัตถุประสงค์และความต้องการของหน่วยงาน 2) การบริหารงานบุคคลมีขอบเขตกว้างขวางครอบคลุมตั้งแต่การแสวงหาการคัดเลือก การจัดสรรบุคคลเข้าสู่หน่วยงานจนกระทั่งพ้นจากหน่วยงาน 3) การบริหารงานบุคคลเป็นกระบวนการเริ่มต้นตั้งแต่การวางแผนการกำหนดแผนและความต้องการด้านบุคคลการสรรหาการคัดเลือกการพัฒนาการกำหนดสวัสดิการและประโยชน์เพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงานการเลื่อนตำแหน่งการโอนย้ายและการพ้นจากการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร ซึ่ง **สุภาพร พิศาลบุตร** (2553: 1) ได้กล่าวว่า การบริหารงานบุคคลกรหมายถึงภารกิจหน้าที่สำคัญประการหนึ่งของผู้บริหารที่ใช้ทั้งศาสตร์และศิลปะในการจัดวางแผนกำลังคนการสรรหาคัดเลือกและการบรรจุบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งงานพร้อมทั้งสามารถใช้ประโยชน์ให้เกิดผลสูงสุดธำรงรักษาและพัฒนาบุคคลเหล่านั้นเพื่อผลสำเร็จขององค์การ

สรุปได้ว่า การบริหารงานบุคคล หมายถึงกระบวนการต่างๆในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับบุคคล นับตั้งแต่การกำหนดนโยบายการบริหารงานบุคคลการวางแผนกำลังคนการสรรหาและเลือกสรรการธำรงรักษาบุคลากรการพัฒนาให้บุคลากร ก้าวหน้าทันสมัยอยู่เสมอการควบคุม การประเมินผล การปฏิบัติงาน

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารบุคลากร

มาสโลว์ (Maslow) (อ้างใน ภารติ อนันต์นาวิ, 2552: 119) ได้กล่าวว่า ทฤษฎีแรงจูงใจ 4 ประการ คือ

- 1) ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้น จะเริ่มจากความต้องการขั้นต่ำสุดไปหาสูงสุด
- 2) ความต้องการของมนุษย์มีอย่างต่อเนื่อง มีความต้องการไม่สิ้นสุด และต้องการชนิดใหม่ขึ้นไปอีก
- 3) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในระดับต่ำแล้ว ก็จะต้องมีความต้องการระดับสูงขึ้น หรือเมื่อความต้องการระดับสูงได้รับการตอบสนองแล้วก็อาจเกิดความต้องการในระดับต่ำอีกก็ได้
- 4) ความต้องการของมนุษย์มีความเกี่ยวเนื่อง และซ้ำซ้อนกันอยู่ แม้ความต้องการในระดับหนึ่งได้หายไปแล้วก็เกิดความต้องการระดับอื่นเข้ามาแทนที่ แต่ความจริงแล้วความต้องการเหล่านั้นได้รับการตอบสนองเพียงบางส่วนเท่านั้น และได้กล่าวถึงระดับความต้องการ 4 ระดับ คือ

(1) ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานที่สำคัญที่สุดในการดำรงชีวิตอยู่ได้

(2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกายในการดำรงชีวิตและการทำงานจนเกิดความพึงพอใจและเชื่อมั่น

(3) ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) เป็นการปรับตัวให้เข้ากับสังคม เป็นความต้องการที่จะเป็นทั้งผู้ให้และผู้รับ จะไม่เกิดความโดดเดี่ยว

(4) ความต้องการชื่อเสียง (Esteem Needs) เช่น เกียรติยศ ชื่อเสียง การได้รับการยอมรับจากคนอื่นและตนเอง

วิโรจน์ สารรัตน์ (2548: 20) สรุปทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงานบุคลากร ดังนี้ Henri Fayol พัฒนาทฤษฎีการบริหารขึ้น 14 ข้อ โดยเรียกว่าทฤษฎีหลักการบริหารความยืดหยุ่น สามารถดัดแปลงให้เข้ากับความต้องการทั้งหมดของหลักการบริหารได้แก่

1) การแบ่งงาน (Division of Work) การแบ่งงานระหว่างคนงานกับผู้จัดการจะช่วยเพิ่มผลผลิตของเขา

2) อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority and Responsibility) เป็นสิทธิจะออกคำสั่งและใช้อำนาจเพื่อให้ได้มาซึ่งการยอมทำตามคำสั่ง ขณะที่ทำให้เห็นข้อแตกต่างระหว่างอำนาจหน้าที่เป็นทางการ (ได้จากตำแหน่งที่ตัวเองครองอยู่) กับ อำนาจหน้าที่ส่วนบุคคล (ตั้งอยู่บนพื้นฐานของเขาวินัยปัญญา ประสบการณ์และความสามารถส่วนบุคคล) คนในองค์กรต้องการอำนาจหน้าที่มากขึ้นแต่กลัวความรับผิดชอบการกลัวความรับผิดชอบดังกล่าวทำให้ความริเริ่มเป็นอัมพาตด้วยจะต้องดำเนินขั้นตอนพิเศษเพื่อชักจูงคนให้ยอมรับความรับผิดชอบขณะที่ใช้อำนาจหน้าที่

3) วินัย (Discipline) วินัยมีความจำเป็นเพื่อให้การบริหารมีความราบรื่น

4) เอกภาพของการบังคับบัญชา (Unity of Command) พนักงานควรได้รับคำสั่งจากหัวหน้าเพียงคนเดียวเท่านั้น คนที่มีหัวหน้ามากกว่าหนึ่งคนในเวลาเดียวกันอยู่รอดได้ยาก

5) ความเป็นเอกภาพของคำสั่ง (Unity of Direction) เป็นความคิดเดียวและแผนการเดียวสำหรับกิจกรรมกลุ่มหนึ่งที่มีจุดมุ่งหมายเดียวกัน เอกภาพของการบังคับบัญชาไม่อาจเกิดขึ้นได้ถ้าปราศจากเอกภาพของคำสั่ง

6) ให้ผลประโยชน์ขององค์กรมีความสำคัญกว่าผลประโยชน์ของบุคคล (Subordination of Individual Interests of the General Interest) ผลประโยชน์ของพนักงานคนหนึ่งหรือกลุ่มหนึ่งไม่ควรอยู่เหนือผลประโยชน์ขององค์กร

7) ค่าตอบแทน (Remuneration) ค่าตอบแทนของบริหารความยุติธรรมและถูกต้อง

8) การรวมอำนาจไว้ในส่วนกลาง (Centralization) การรวมอำนาจไว้ในส่วนกลางเป็นระเบียบตามธรรมชาติในองค์กรใหญ่ๆ มีความจำเป็นในการจัดตั้งคนกลางขึ้นการมอบอำนาจให้คนกลางที่มีความริเริ่มก็ขึ้นอยู่กับลักษณะของผู้จัดการความน่าเชื่อถือของผู้ใต้บังคับบัญชาและเงื่อนไขของธุรกิจ

9) ห่วงโซ่ (Scalar Chain) ถ้ามีการใช้กฎขององค์กรที่เป็นทางการ การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาสองคนในต่างแผนอาจต้องใช้เวลายาวนานและซับซ้อน กล่าวคือคนหนึ่งอาจส่งข้อความขึ้นไปตามสายการบังคับบัญชาแล้วรอจนถึงจุดหมายปลายทาง

10) ลำดับ (Order) คนที่เหมาะสมควรอยู่ในที่เหมาะสม ความรู้ที่ละเอียดในข้อกำหนดของมนุษย์ และทรัพยากรขององค์กรและความสมดุลที่คงที่ระหว่างข้อกำหนดเหล่านี้กับทรัพยากร

11) ความเที่ยงธรรม (Equity) ความเที่ยงธรรมและความเสมอภาคจากการปฏิบัติ คือผลลัพธ์ของการรวมกันของความเมตตาและความยุติธรรม

12) ความมั่นคงในงานของบุคลากร (Stability of Tenure of Personnel) สนับสนุนความมั่นคงในงานของบุคลากรเพื่อประกันถึงความราบเรียบในการปฏิบัติภารกิจ ความไม่มั่นคงในงานคือเหตุผลและผลของการทำงานที่ไม่ดี

13) ความริเริ่ม (Initiative) ความริเริ่มประกอบด้วย การคิดแผนอย่างรอบคอบและประกันถึงความสำเร็จของมันเป็นแหล่งที่ยิ่งใหญ่ของความเข้มแข็งในธุรกิจเพื่อสนับสนุนความริเริ่มบังคับบัญชาต้องแสดงไหวพริบที่ดีให้มากและความพร้อมที่จะละทิ้งความถือดี

14) ความสามัคคีในหมู่คณะ (Esprit De Corps) ความสามัคคีของบุคลากรในองค์กรด้วยทัศนคติที่จะสร้างความสำคัญของความสามัคคีในหมู่พนักงานผู้จัดการต้องแสดงบุรณาการส่วนบุคคลที่สูงนอกจากจะเป็นตัวอย่างเน้นคุณธรรมแล้วผู้จัดการไม่ควรยึดถือคติพจน์ที่ว่า แบ่งแยกแล้วปกครอง การแบ่งแยกกำลังศัตรูให้อ่อนแอเป็นเรื่องที่ฉลาดแต่การแบ่งแยกทีมของตัวเองเป็นความบาปต่อธุรกิจการพัฒนาความสัมพันธ์ที่เป็นมิตรและจัดตั้งผลประโยชน์ร่วมโดยความตกลงร่วมกัน

กิติมา ปรีดีดีล (2542: 55) เสนอหลักการการทำงานร่วมกลุ่มตามทฤษฎีกลุ่มดังนี้

- 1) ให้แต่ละกลุ่มมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและวางแผน
- 2) ให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
- 3) ให้สมาชิกร่วมมือในการทำงาน
- 4) ให้มีการประชุมหัวหน้าเป็นประจำเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นและเพื่อการตัดสินใจ
- 5) สมาชิกในแต่ละกลุ่มต้องมีความชำนาญในงานและหน้าที่ของตน
- 6) สมาชิกในองค์กรมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย
- 7) ทุกคนในองค์กรต้องเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกอันเกิดจากการกระทำของสมาชิก
- 8) การติดต่อสื่อสารขององค์กรควรมีประสิทธิภาพ
- 9) ความคิดของสมาชิกทุกคนควรมีความหมายต่อองค์กร

ปิยวัฒน์ แก้วกัณฑ์รัตน์ กล่าวถึงการบริหารงานบุคคลไว้ ดังนี้ การบริหารงานบุคคลในอนาคตจะถูกรับเปลี่ยนไปจากเดิมที่ต้องดูแลงานประจำต่างๆ เป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความชำนาญในฐานะนักกล

ยุทธ์และที่ปรึกษา นักบริหารงานบุคคลจะต้องเข้าใจธุรกิจ การตลาด การเงิน จิตวิทยาติดตามข่าวสารรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงต่างๆ และเป็นนักพัฒนาเปลี่ยนแปลงองค์กร (Change Agent) ที่เป็นที่ยอมรับของทุกคนในองค์กร งานที่เคยอยู่บนแบบฟอร์มต่างๆ จะถูกทดแทนด้วยเทคโนโลยี Internet ที่สามารถให้บริการต่างๆ แก่พนักงานได้ภายในพริบตา ซึ่งภาพเหล่านี้จะเกิดขึ้นแน่นอนภายในระยะเวลา 4-5 ปีต่อจากนี้ไป ดังนั้นคำถามที่ท้าทายต่ออนาคตของนักวิชาชีพ HR คือวันนี้ท่านเตรียมตัวพร้อมที่จะรับมือกับบทบาทใหม่ที่กำลังจะเกิดขึ้นหรือยัง

ฟลิปโป (Flippo, 1971: 4-5) ได้ให้คำจำกัดความของการบริหารงานบุคลากรไว้ดังนี้

1) หน้าที่บริหาร ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การอำนวยความสะดวก การควบคุม

2) หน้าที่ปฏิบัติ ได้แก่ การสรรหา การพัฒนา ค่าชดเชย สิ่งตอบแทน ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน การบำรุงรักษา

อุษณีย์ จิตตะปาโล และ นุตประวีณ์ เลิศกาญจนา (2548: 3) ได้ให้ความหมายของการบริหารงานบุคคลไว้ หมายถึง การปฏิบัติการเกี่ยวกับตัวบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ในองค์กรใดองค์กรหนึ่งนับตั้งแต่การสรรหาคนเข้าทำงาน การคัดเลือก การบรรจุแต่งตั้ง การโอน การย้าย การฝึกอบรม การพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนเงินเดือน การปกครองบังคับบัญชา การดำเนินการทางวินัย การให้พ้นจากงานและการจ่ายบำเหน็จบำนาญเมื่อออกจากงานไปแล้ว สามารถสรุปได้ ดังนี้

1) การบริหารงานบุคคล เป็นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อใช้คนให้เหมาะสมกับงานตามวัตถุประสงค์และตามความต้องการของหน่วยงาน

2) การบริหารงานบุคคลมีขอบเขตกว้างขวาง ครอบคลุมตั้งแต่การแสวงหา การคัดเลือก การจัดสรรบุคคลเข้าสู่หน่วยงานจนกระทั่งพ้นจากหน่วยงาน

3) การบริหารงานบุคคล เป็นกระบวนการเริ่มต้นตั้งแต่การวางแผน การกำหนดแผน และความต้องการด้านบุคคล การสรรหา การคัดเลือก การพัฒนา การกำหนดสวัสดิการ และประโยชน์เพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนตำแหน่ง การโอนย้าย และการพ้นจากการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร

สรุปได้ว่าการบริหารบุคลากรเป็นการใช้คนให้เหมาะสมกับงานดดยมีกระบวนการวางแผน การกำหนดตำแหน่ง การสรรหา การบรรจุแต่งตั้ง การพัฒนา การส่งเสริมขวัญกำลังใจ และการให้พ้นจากการปฏิบัติหน้าที่โดยการบริหารงานบุคคลในยุคดิจิทัลนั้นมีส่วนสำคัญในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพต่อไป

3. การส่งเสริมการบริหารงานบุคคลในยุคดิจิทัล

ในยุคดิจิทัลที่โลกหมุนเร็วขึ้น สิ่งรอบตัวเปลี่ยนแปลงไป หรือข่าวสารรวดเร็ว การทำงานก็ต้องเปลี่ยนแปลง และปรับตัวให้ก้าวทันโลกอยู่ตลอดเวลา องค์กรจะต้องรับมือกับการทำงานในโลกยุคดิจิทัล การส่งเสริมการบริหารงานบุคคลในยุคดิจิทัลผู้บริหารต้องมีวิธีการส่งเสริมดังต่อไปนี้

1) สร้างสรรค์สวัสดิการใหม่ๆ ที่น่าสนใจและดีต่อบุคลากรและองค์กร เรื่องสวัสดิการนั้นถือเป็นหน้าที่และงานสำคัญหลักของสายงานบริหารงานบุคคล (HR) มาตั้งแต่ไหนแต่ไรแล้ว แต่สิ่งที่เปลี่ยนไปในการเป็นฝ่ายทรัพยากรบุคคลยุคใหม่นี้ก็คือการสรรหาตลอดจนสร้างสวัสดิการแปลกใหม่ขึ้นมาให้กับองค์กร เพื่อให้บุคลากรได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่ที่สุด มีความสุขในการทำงาน มีคุณภาพชีวิตที่ดี ตลอดจนเป็นเครื่องมือสำคัญในการดึงดูดคนนอกให้อยากเข้ามาร่วมงานกับองค์กรด้วย และเป็นประโยชน์ต่อการสรรหาเป็นอย่างมาก ในยุคนี้เราจึงมักจะได้อินสวัสดิการแปลกๆ ใหม่ๆ เกิดขึ้นมากมาย ซึ่งทุกอย่างล้วนแล้วแต่เป็นประโยชน์ทั้งต่อบุคลากรเองและต่อองค์กรด้วย โดยสวัสดิการที่ดีนั้นจะช่วยส่งเสริมให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้นได้ และทำให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขันมากขึ้นอีกด้วย

2) สรรหาองค์ความรู้และคอร์สเรียนใหม่ๆ มาพัฒนาศักยภาพบุคลากร การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต้องหมั่นสรรหาวิธีต่างๆ มาช่วยพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีความก้าวหน้าอยู่เสมอๆ ทั้งในส่วนของทักษะในการทำงาน ตลอดจนทักษะอื่นๆ ที่มีประโยชน์ต่อการทำงาน เช่น ทักษะการเป็นผู้นำ, ทักษะในการบริหาร, ทักษะในการนำเสนอ เป็นต้น และยิ่งไปกว่านั้นในยุคใหม่นี้หลายองค์กรต่างก็ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาทักษะใหม่ๆ ที่ไม่คุ้นเคย ไปจนถึงทักษะทางเทคโนโลยีที่เข้ามาเกี่ยวข้องในการทำงานมากขึ้นเรื่อยๆ เพื่อให้บุคลากรได้ก้าวทันโลก และยังสามารถพัฒนาทักษะอื่นๆ เพื่อต่อยอดการทำงานอื่นๆ ได้ด้วย รวมถึงสามารถนำไปก่อตั้งธุรกิจตนเองในอนาคตได้ด้วยเช่นกัน ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรมีศักยภาพที่ไม่เฉพาะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรเพียงอย่างเดียว แต่จะเป็นประโยชน์ให้กับบุคลากรในระยะยาวได้

3) เพิ่มมูลค่าทางด้านดิจิทัลตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีให้กับบุคลากร หัวใจสำคัญของยุคดิจิทัลก็คือเทคโนโลยีนั่นเอง และนี่คือหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการปฏิวัติทางอาชีพ (Career Disruption) อย่างมหาศาลในยุคนี้ หลายองค์กรเริ่มนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาแทนที่การทำงานของมนุษย์เพราะนอกจากจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าแล้วก็ยังมีต้นทุนในการดูแลระยะยาวที่ต่ำกว่าด้วย ในขณะที่หลายองค์กรส่งเสริมให้บุคลากรของตนเองใช้เทคโนโลยีทำงานให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตน เป็นการให้ทรัพยากรมนุษย์สามารถทำงานร่วมกับเทคโนโลยีให้ประสานกันมากที่สุด เพราะต่างฝ่ายต่างก็มีคุณประโยชน์ในด้านที่ต่างกัน หลายองค์กรจัดอบรมการพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ให้กับบุคลากรในองค์กร ตั้งแต่จัดการฝึกทักษะ ไปจนถึงทำ Workshop ด้านเทคโนโลยี รวมถึงการฝึกใช้เทคโนโลยีและโปรแกรมใหม่ๆ ที่จะประโยชน์ต่อการทำงานด้วย ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เองก็ตามก็ควรจะช่วยองค์กรพัฒนาบุคลากรในด้านเทคโนโลยีให้มากขึ้นเป็นพิเศษ ทั้งในส่วนของเทคโนโลยีพื้นฐานในการใช้งานคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลที่ทุกวันนี้มีการพัฒนาโปรแกรมต่างๆ ขึ้นมามากมาย ไปจนถึงเทคโนโลยีพิเศษที่เกี่ยวข้องกับแต่ละอาชีพและสายงาน

4) คัดสรรเทคโนโลยีและแอปพลิเคชันที่มาช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ เทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องกับทุกส่วนในองค์กร ไม่เว้นแม้แต่สายงานบริหารทรัพยากรมนุษย์เองที่

ปัจจุบันนี้มีเทคโนโลยีเกิดขึ้นมากมายเพื่อมาช่วยเหลืองานด้านนี้โดยเฉพาะ ให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่จึงควรต้องอัปเดตเทคโนโลยีอยู่อย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะเทคโนโลยีที่เกี่ยวกับสายงานของตัวเอง และต้องรู้จักนำเอาเทคโนโลยีนั้นมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กรและมีประสิทธิภาพกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มากที่สุดอีกด้วย เพราะฝ่ายทรัพยากรบุคคลนั้นก็เปรียบเสมือนกับน้ำมันเครื่องที่ต้องคอยหยุดให้เครื่องจักรทำงานอย่างราบรื่น ไม่สะดุด เพื่อประสิทธิภาพการทำงานที่สูงสุด หากน้ำมันเครื่องไม่มีประสิทธิภาพแน่นอนว่าเครื่องจักรต้องเดินไม่เรียบแน่ๆ การทำงานก็จะลดคุณภาพลง ในอีกทางหนึ่งหากเครื่องจักรไม่มีน้ำมันเครื่อง ก็จะทำงานสะดุดไปจนถึงติดขัดจนทำงานไม่ได้ ดังนั้นฝ่ายทรัพยากรบุคคลจึงควรเป็นน้ำมันเครื่องที่ดีให้กับเครื่องจักรในยุคดิจิทัลนี้ด้วย เพื่อให้ทุกคนในองค์กรขับเคลื่อนการทำงานได้ราบรื่นและมีประสิทธิภาพที่สุด

5) คัดสรรอุปกรณ์การทำงานที่ทันสมัยและมีคุณภาพสำหรับบุคลากร องค์กรส่วนใหญ่ให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลเป็นคนดูแลเรื่องการจัดสรรอุปกรณ์สำนักงานพื้นฐานให้กับบุคลากรทุกคน สิ่งที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลยุคดิจิทัลนี้จะต้องใส่ใจเป็นพิเศษก็คือเรื่องของการคัดสรรอุปกรณ์การทำงานต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ ทันสมัย ส่งเสริมการทำงานที่ยอดเยี่ยม ไม่ใช่สักแต่จะซื้อให้บุคลากรมาใช้ หรือประหยัดงบเกินความจำเป็น ซึ่งบางครั้งการที่ซื้ออุปกรณ์ราคาถูก มาตรฐานต่ำ ก็อาจทำให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพได้ เครื่องเสียบ่อย ช่อมบ่อย เกิดความหงุดหงิดในการทำงาน ดังนั้นฝ่ายทรัพยากรบุคคลควรละเอียดยกับเรื่องนี้ให้มากขึ้น เช่นเรื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ก็อาจดูความเร็วที่ไม่ช้าจนเกินไป หน่วยความจำที่เยอะ และโปรแกรมที่ไม่ล้าหลัง ทำงานไม่สะดุด ซึ่งตรงส่วนนี้อาจทำงานร่วมกับฝ่าย IT ด้วยสำหรับองค์กรใหญ่ๆ ในส่วนอุปกรณ์อื่นๆ ที่ทันสมัยก็มีความจำเป็นเช่นกัน อย่างเช่น แท็บเล็ต หรือ สมาร์ทโฟนที่มีประสิทธิภาพ บางครั้งก็จำเป็นสำหรับบางตำแหน่งงาน อย่างเช่น ฝ่ายขายหรือการตลาดที่ต้องออกไปรีเชนต์ลูกค้า ตลอดเวลา นอกจากจะทำงานได้สะดวกขึ้นแล้วยังทำให้ช่วยสร้างภาพลักษณ์องค์กรได้อีกทางหนึ่งด้วยเช่นกัน หรือฝ่ายอื่นๆ ที่ต้องการเทคโนโลยีพิเศษก็ควรมีมาตรฐานและคุณภาพที่ดี ช่วยในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ไม่ใช่มีเพื่อแค่เป็นพื้นฐานแต่ไม่ส่งเสริมการทำงาน นอกจากจะทำให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพแล้วยังสร้างความหงุดหงิดให้กับบุคลากร และสร้างความเกลียดชังให้กับบริษัทรวมถึงฝ่ายบุคคลได้ด้วยเช่นกัน

6) สร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ฝ่ายทรัพยากรบุคคลเป็นฝ่ายสำคัญอย่างยิ่งในการเป็นตัวตั้งตัวตีการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ตั้งแต่การส่งเสริมสภาพแวดล้อมที่ดีภายในองค์กร ไปจนถึงการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นการตกแต่งและการเลือกวัสดุจนถึงผลิตภัณฑ์ที่มาใช้กับสำนักงาน นอกจากอุปกรณ์สำนักงานต่างๆ ควรส่งเสริมการทำงานที่ดีและมีคุณภาพ ตลอดจนไม่ทำให้สุขภาพย่ำแย่แล้ว การตกแต่งออฟฟิศให้น่าทำงาน สะอาด มีการระบายอากาศที่ดี ตลอดจนเอื้อให้การทำงานมีความสุข ไม่รู้สึกอึดอัด ก็เป็นสิ่งที่ฝ่ายบุคคลควรทำหน้าที่ดูแลตรงนี้ด้วย สำหรับองค์กรใหญ่ที่มี

งบประมาณในการทำเรื่องนี้อย่างชัดเจน ฝ่ายบุคคลก็อาจเข้าร่วมในการดูแลการตกแต่ง ดูแลฟังก์ชันที่จำเป็น ตลอดจนดูแลเรื่องการจัดสรรพื้นที่ให้ลงตัวด้วย

7) สร้างสรรค์วิธีการสรรหาบุคลากรใหม่ๆ ยุคนี้หลายองค์กรต่างต้องแข่งขันกับสรรหาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพมาร่วมงานกับองค์กรของตนเองอย่างหนัก ฝ่ายทรัพยากรบุคคลยุคดิจิทัลนี้ไม่ใช่ฝ่ายรับที่จะมารอให้คนมาสมัครงาน หรือแค่ประกาศรับสมัครงานตามแหล่งงานทั่วไปเท่านั้น แต่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่จะต้องเป็นฝ่ายรุกที่ใส่ใจตั้งแต่การวางกลยุทธ์ในการสรรหาบุคลากร ไปจนถึงพยายามสร้างสรรค์วิธีการสรรหาบุคลากรรูปแบบใหม่ๆ เพื่อสร้างความดึงดูดใจและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรได้ด้วย ปัจจุบันมีการใช้ Social Media เข้ามาช่วยในการสรรหาบุคลากรเป็นอย่างมาก และบางครั้งไม่ใช่การใช้เพื่อเชิงรับอย่างเช่นการประกาศรับสมัครงานเท่านั้น แต่ยังมีการใช้เพื่อเชิงรุกในการที่องค์กรเข้าไปติดต่อขอเสนอการจ้างงานโดยตรงด้วย โดยเฉพาะ Social Media ที่เกี่ยวกับการเครือข่ายการทำงานโดยตรงอย่าง LinkedIn ที่หลายองค์กรใช้เป็นเครื่องมือในการตามหาบุคลากรที่มีศักยภาพทั้งหลาย ซึ่งสามารถดูโปรไฟล์ของผู้สมัครแต่ละคนเพื่อที่จะติดต่อไปยังแต่ละ Account โดยตรงได้อีกด้วย เป็นต้น นอกจากนี้ก็ยังมีวิธีการสรรหาบุคลากรอีกมากมาย อย่างเช่นการสร้าง Workshop เพื่อถ่ายทอดความรู้ในขณะเดียวกันก็เฝ้าสังเกตการณ์เพื่อคัดเลือกคนมีศักยภาพเข้ามาทำงานได้ด้วย หรือจะเป็นการแข่งขันด้านต่างๆ ที่ผู้ชนะก็สามารถมีสิทธิ์ได้รับการจ้างงานได้ ซึ่งเป็นการคัดคนที่มีศักยภาพสูงสุดอย่างแท้จริงได้อีกเช่นกัน เป็นต้น

8) ประชาสัมพันธ์และสร้างแบรนด์องค์กรในรูปแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ยุคดิจิทัลไม่ใช่แค่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ (PR) เท่านั้นที่จะทำการประชาสัมพันธ์และสร้างภาพลักษณ์องค์กร เพราะองค์กรยุคใหม่หลายองค์กรต่างใช้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เป็นหัวใจสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ตลอดจนประชาสัมพันธ์องค์กรด้วย ซึ่งลักษณะในการทำงานตลอดจนเนื้อหาอาจแตกต่างจากการประชาสัมพันธ์ทั่วไป แต่มุ่งเน้นในการสร้างภาพลักษณ์องค์กรเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือและอยากเข้ามาร่วมงานกับองค์กร ตลอดจนเผยแพร่ระบบต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ในด้านทรัพยากรมนุษย์ หลายองค์กรไม่ได้สรรหาทรัพยากรบุคคลเพียงเท่านั้น แต่ยังทำ Recruitment Marketing ไปจนถึง Organization Branding ที่เกี่ยวข้องกับสายงานบริหารงานบุคคลเป็นหลัก มีการทำการตลาดตลอดจนประชาสัมพันธ์ครบวงจรเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในรูปแบบการจ้างงานและการดูแลบุคลากร ทำให้คนอยากเข้ามาร่วมงานกับองค์กร สำหรับองค์กรยุคดิจิทัลรุ่นใหม่ นั้นอาจใช้สิ่งเหล่านี้เป็นกลยุทธ์โปรโมทองค์กร ตลอดจนเผยแพร่องค์ความรู้ด้านการบริหารงานบุคคลให้เป็นที่รู้จัก เพื่อให้คนเห็นวิสัยทัศน์และศักยภาพองค์กร จนอยากทำให้เกิดการอยากร่วมงานอีกด้วย

บทสรุป

ยุคดิจิทัลนั้นเกิดการปฏิวัติทางอาชีพ (Career Disruption) ขึ้นมากมาย หลายฝ่ายต้องมีการปรับตัวกันยกใหญ่รวมถึงฝ่ายทรัพยากรบุคคล (HR) ที่ต้องปรับตัวเพื่อให้เข้ากับยุคสมัย มีการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ และเพื่อการแข่งขันกับสรรหาคนที่มีคุณภาพตลอดจนมีประสิทธิภาพมากที่สุดให้เข้ามาร่วมงานกับองค์กร ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (HR) ในยุคดิจิทัลนั้นต้องปรับตัวเป็นฝ่ายรุก รวมถึงต้องปรับการทำงานมากมายเพื่อให้กลายเป็นฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่ที่พร้อมรับมือกับยุคดิจิทัลนี้ ทั้งนี้ก็เพื่อให้เกิดการบริหารงานทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพที่สุด และสร้างความสุขตลอดจนคุณภาพชีวิตให้กับพนักงานให้มากที่สุด รวมถึงสร้างให้องค์กรประสบความสำเร็จได้มากที่สุด การบริหารงานบุคคลจึงเป็นกระบวนการต่างๆ ในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับบุคคลนับตั้งแต่การกำหนดนโยบายการบริหารงานบุคคล การวางแผนกำลังคน การสรรหาและเลือกสรร การธำรงรักษาบุคลากร การพัฒนาให้บุคลากรก้าวหน้าทันสมัยอยู่เสมอ การควบคุม การประเมินผลการปฏิบัติงานและมีวิธีการส่งเสริมการบริหารงานบุคคลในยุคดิจิทัล โดยสร้างสรรค์สวัสดิการใหม่ๆ ที่น่าสนใจและดีต่อบุคลากร สรรหาองค์ความรู้และคอร์สเรียนใหม่ๆ มาพัฒนาศักยภาพบุคลากร เพิ่มมูลค่าทางด้านดิจิทัลตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีให้กับบุคลากร คัดสรรเทคโนโลยีและแอปพลิเคชันที่มาช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ คัดสรรอุปกรณ์การทำงานที่ทันสมัยและมีคุณภาพสำหรับบุคลากร สร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี สร้างสรรค์วิธีการสรรหาบุคลากรใหม่ๆ ประชาสัมพันธ์และสร้างแบรนด์องค์กรในรูปแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์

เอกสารอ้างอิง (References)

- กิติมา ปรีดีติติก. (2542). *การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น*. กรุงเทพมหานคร : อักษรพัฒนา.
- ณัฐพันธ์ เจริญนนท์. (2545). *การบริหารทรัพยากรบุคคล*. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็นยูเคชั่น.
- บทบาทใหม่ของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล. New Roles of HR in Digital Age. <https://th.hrnote.asia/personnel-management/190902-hr-roles-digital-age/> [ออนไลน์]
- ปรัชญา ภัทรกำจร.(2546). “การศึกษาการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน”. *วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต*. บัณฑิตวิทยาลัย :มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- การดี อนันต์นาวี. (2552). *หลักการ แนวคิด ทฤษฎีทางการบริหารการศึกษา*. ชลบุรี : บริษัท สำนักพิมพ์มนตรี จำกัด.
- วิโรจน์ สารรัตนะ. (2548). *การบริหาร หลักการ ทฤษฎี และประเด็นทางการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธิ์.

สุภาพร พิศาลบุตร.(2553). *การบริหารและบรรจุพนักงาน*. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์เอกสารและดาราศา
สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

อุษณีย์ จิตตะปาโล และ นุตประวีณ์ เลิศกาญจนวัดี. (2548). *การบริหารงานบุคคลระดับประกาศนียบัตร
วิชาชีพชั้นสูง ปวส*. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

Flippo. (1971). *Principle of Personnel Management*. New York: McGraw-Hill.
