



การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในการก้าวสู่ยุค Digital HR Human resource management in stepping into the Digital HR

ประภาพรณ กัณทวงษ์¹
นิศารัตน์ โชติเชย²

บทคัดย่อ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการที่ช่วยให้องค์กรได้บุคลากรที่มีความรู้และความสามารถเข้ามาปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเจริญเติบโตก้าวหน้าให้แก่องค์กรให้พร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจยุคไทยแลนด์ 4.0 คนจึงเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร การให้ความสำคัญในเรื่องคนจะทำให้องค์กรเกิดความเจริญก้าวหน้าและพัฒนาเหนือองค์กรอื่น ๆ ได้ การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นที่ยอมรับและมีความสำคัญยิ่งต่อองค์กร และเป็นกระบวนการที่ช่วยให้องค์กรได้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ เข้ามาปฏิบัติงาน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคนี้เรียกว่าเป็นการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital HR) การทำงานต้องอิงอยู่บนเทคโนโลยีเป็นหลัก เพื่อก้าวให้ทันกับเทคโนโลยีและพฤติกรรมของทรัพยากรมนุษย์ที่เปลี่ยนแปลง ทุกอาชีพหรือทุกหน่วยงานต่างให้ความสำคัญ จากการที่รัฐบาลได้ตั้งเป้าหมายในการนำพาประเทศเข้าสู่โมเดล “ประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0)” องค์กรจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการ หรือแนวคิดในการทำงานรูปแบบใหม่โดยมุ่งเน้นปรับเปลี่ยนการบริหารทรัพยากรมนุษย์รูปแบบเดิมสู่การบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบดิจิทัล (Digital HR) มีการนำเทคโนโลยีใหม่มาประยุกต์ใช้ในการจัดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น การเก็บข้อมูลแบบคลาวด์ (Cloud Storage) การใช้ช่องทางสื่อสารผ่าน เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ ไลน์ การประชุมทางวิดีโอหรือการประชุมทางไกล (Video Conference) เป็นต้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคปัจจุบันหลายองค์กรที่นำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ถ้าองค์กรใดใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะทำให้เกิดประโยชน์มากมายจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรมีข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็ว ข้อมูลข่าวสารรวบรวมไว้ ณ ฐานข้อมูลที่เดียวกันทำให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์สามารถประมวลผลได้ทันที และสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่งงาน การจ่ายค่าจ้าง – เงินเดือน การจัดสวัสดิการ ได้อย่างทันท่วงที

คำสำคัญ : การบริหารทรัพยากรมนุษย์, ดิจิทัล HR, ไทยแลนด์ 4.0

Abstract

Human resource management is a process that helps organizations acquire knowledge and competence personnel. To create growth and progress for the organization to be ready for the changes of the business world in the era of Thailand 4.0 people are therefore the most important resource of the organization. Focusing on people will make the organization progress and develop over other organizations, human resource management is therefore recognized and important to the organization. And it is a process that helps the organization to get personnel with knowledge and ability to work. Human resource management in this era can be called human resource management using digital technology (Digital HR). Work must be based on technology. To keep pace with the changing technology and human resource behavior. Every occupation or department has given priority. With the government's goal of bringing the country into the "Thailand 4.0" model, the organization has a paradigm shift. Or a new concept of work by focusing on the transformation of the traditional human resource management to digital human resource

¹นักศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

²อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

management (Digital HR), new technology is applied in human resource management tasks such as data collection Cloud Storage. The use of communication channels via Facebook, Twitter, line, video conferencing or video conference (Video Conference), etc. Human resource management in the modern era. Many organizations that use technology in the management of various fields. If any organization uses technology effectively, It will bring many benefits from the application of information technology to human resource management. The top management of the organization has accurate information about human resource management. Accurate and fast Information is gathered at the same database. Enabling the human resource department to process it immediately and can use the processed data to manage human resources related to job promotion Wage Payments - Salary, Benefits Arrangement Immediately.

Keywords: Human resource management, Digital HR, Thailand 4.0

1. บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีมีความก้าวหน้าอย่างมากสิ่งต่าง ๆ รอบตัวเรามีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจากการนำเทคโนโลยีมาใช้ กระแส “ไทยแลนด์ 4.0” ที่มุ่งปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” ส่งผลกระทบทั้งในระดับบุคคลและระดับองค์การไม่ว่าจะเป็นภาคอุตสาหกรรม บริการ หรือการศึกษา การพัฒนาของเทคโนโลยีแบบก้าวกระโดด การเชื่อมต่อแบบไร้สายทำให้โลกใบนี้แคบลง วิถีชีวิตของผู้คนเปลี่ยนไปจากเดิมเกิดการเปลี่ยนแปลงรอบด้าน ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและสิ่งแวดล้อม สภาพการณ์ที่ผันผวนและไม่แน่นอนเป็นแรงผลักดันสำคัญที่ทำให้การแข่งขันทางธุรกิจทวีความรุนแรงมากขึ้น องค์การต่างต้องปรับตัวให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว “มนุษย์” ต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องนี้โดยตรงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ ขึ้นเพื่อตอบสนองการพัฒนา พร้อมทั้งการรับผลกระทบที่จะเกิดขึ้นตามมาในเรื่องการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตรูปแบบการทำงาน ระบบเศรษฐกิจ ตลอดจนความสัมพันธ์ของทรัพยากรมนุษย์ในสังคม

นโยบายรัฐบาลตั้งเป้าหมายในการนำพาประเทศเข้าสู่โมเดล “ประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0)” ที่มุ่งปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” ดังนั้น เมื่อองค์การและระบบงานทรัพยากรมนุษย์รวมทั้งบริษัททางเศรษฐกิจเกิดการเปลี่ยนแปลง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของภาครัฐจึงต้องมีการปรับตัวตามเช่นกัน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ท่ามกลางความท้าทายใหม่ ๆ และความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการดำเนินงานขององค์การจนมีผลกระทบต่อกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ รัฐบาลจึงตั้งเป้าหมายในการนำพาประเทศเข้าสู่โมเดลประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0) โดยการมุ่งปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม เพื่อให้องค์การสามารถเติบโตก้าวหน้าทันคู่แข่งภายในได้บริษัทใหม่ได้อย่างเข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ (ฐนิชา คงประดิษฐ์ และปรีชา คามาดี, 2563: 58, 59)

ปัจจุบันพัฒนาการและการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในองค์การเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานด้านทรัพยากรมนุษย์ที่มีแนวโน้มในการปรับเปลี่ยนกระบวนการให้เป็นดิจิทัลมากยิ่งขึ้น (Digital HR) โดยนักพัฒนาซอฟต์แวร์และองค์การธุรกิจต่าง ๆ ได้พยายามวางโครงสร้างเทคโนโลยีในกระบวนการงานทรัพยากรมนุษย์ เช่น เทคโนโลยีแบบสวมใส่ (Wearables) แอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile apps) ดิจิทัลแพลตฟอร์ม (Digital Platforms) เทคโนโลยีเสมือนจริง (Virtual Reality) และเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Reality) ซึ่งเทคโนโลยีเหล่านี้จะมาพร้อมกับความสามารถที่มีประสิทธิภาพ ความน่าเชื่อถือ และความน่าสนใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่จะเข้ามามีบทบาทในการทำงานร่วมกัน หรือแทนที่ในบางตำแหน่งงานของมนุษย์ ตลอดจนการนำเทคโนโลยีโซเชียลมีเดีย (Social), เทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile) การวิเคราะห์ข้อมูล (Analytic) และคลาวด์ (Cloud) หรือ SMAC มาบูรณาการให้เกิดเป็นแพลตฟอร์มรูปแบบใหม่ซึ่งสอดคล้องกับองค์การ และเพิ่มมูลค่าในงานทรัพยากรมนุษย์ที่ทำให้สามารถดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์ได้ด้วยตนเองแบบครบวงจร (End-to-End) โดยนักทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องสร้างกระบวนการทางความคิด (Mind Set) ที่เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว ทั้งในระดับผู้บริหารให้มีกระบวนการคิดด้านการบริหารงานแบบดิจิทัล และในระดับพนักงานในการสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานรูปแบบใหม่ ที่สามารถขับเคลื่อนองค์การให้ก้าวสู่การทำงานในรูปแบบขององค์การดิจิทัลได้ นับเป็นความ



ท้าทายของนักทรัพยากรมนุษย์ ที่จะต้องออกแบบกระบวนการให้มีความสอดคล้องกับบริบทขององค์กร ให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีทางธุรกิจและการสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่บุคลากรในองค์กร (วิริยา ลีลาสุชานนท์ 2561 : 98)

สรุป จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นว่าเทคโนโลยีมีความสำคัญและเป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะต้องมีการนำมาใช้เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากเป็นการเตรียมคนเพื่อให้พร้อมในความเจริญที่จะเกิดขึ้นในอนาคต การมองภาพอนาคตที่เป็นเพียงการมองการภาพเพียงด้านเดียวคือความสามารถในการแข่งขันของประเทศในเวทีโลกนั้นคงไม่เพียงพอ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมองภาพอนาคตถึงผลกระทบที่อาจเกิดจากการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในโลกปัจจุบันและที่ผ่านมา เพื่อวางแผนรับมือการเปลี่ยนแปลงนั้นอย่างทันที่ทั้งด้านการจัดสรรงบประมาณ การจัดหาทรัพยากร รวมทั้งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

2. ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีวิวัฒนาการอย่างมากในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา องค์กรส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญกับทุนมนุษย์ ซึ่งได้รับการยอมรับจากนักวิชาการมากมายว่าทุนมนุษย์นั้นมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของนวัตกรรมองค์กร เพราะฉะนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงต้องปรับเปลี่ยนบทบาทไปในทิศทางที่เป็นเชิงกลยุทธ์มากขึ้น เพื่อสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร โดยการใช้ประโยชน์จากทุนมนุษย์ซึ่งเป็นทรัพยากรหลักเพื่อบรรลุเป้าหมายการขับเคลื่อนนวัตกรรมองค์กรได้อย่างยั่งยืน (ปติมา น้อยกฤต, 2563:101)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการที่ช่วยให้องค์กรได้บุคลากรที่มีความรู้และความสามารถเข้ามาปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเจริญเติบโตก้าวหน้าให้แก่องค์กรให้พร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจยุคไทยแลนด์ 4.0 โดยมีขอบข่ายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่กว้างครอบคลุมกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กรและเกี่ยวข้องกับทุกขั้นตอนของการบริหารงาน นับตั้งแต่การวางแผนเพื่อสรรหาคูคนเข้ามาปฏิบัติ การดูแลบำรุงรักษา จนกระทั่งบุคลากรพ้นไปจากการปฏิบัติงาน ซึ่งงานในแต่ละหน้าที่นั้นมีความเกี่ยวข้องกับบุคลากรหรือสมาชิกในองค์กร 3 ช่วงระยะเวลา ได้แก่

1) **ก่อนปฏิบัติงาน** ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์จะต้องวางแผน สรรหา และจงใจ บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์เข้ามาร่วมปฏิบัติงาน โดยหน่วยงานด้านนี้จำเป็นต้องรู้และเข้าใจถึงกลุ่มเป้าหมายที่องค์กรต้องการ เพื่อให้เข้ามาร่วมงานด้วยความเหมาะสม

2) **ขณะปฏิบัติงาน** หลังจากสรรหาคูคนที่มีความรู้ ความสามารถเข้ามาร่วมงานกับองค์กรแล้ว ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องธำรงรักษาให้บุคลากรขององค์กรมีคุณภาพ มีชีวิตการปฏิบัติงานที่ดี มีความศรัทธา และจงรักภักดีต่อองค์กร โดยคำนึงถึงผลตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม จึงจะสามารถดึงดูดความสนใจบุคลากรที่ดีเข้ามาร่วมปฏิบัติงานได้

3) **หลังการปฏิบัติงาน** การบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่ได้มุ่งหวังผลเพียงได้บุคลากรเข้ามาและปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายเท่านั้น แต่ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องให้ความเอาใจใส่การดูแลบุคลากรหลังเกษียณอายุ หรือบุคลากรที่มีความจำเป็นต้องลาออกจากงานก่อนเวลา ด้วยความจำเป็นบางประการ ซึ่งองค์กรจะต้องจัดเตรียมความพร้อมให้บุคลากรได้ใช้ชีวิตอย่างมีความสุขในสังคมหลังจากงานโดยอาจจะเป็นเรื่องเงินบำเหน็จ บำนาญ เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และผลตอบแทนในรูปแบบอื่น ๆ ซึ่งเอื้อประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตที่มีความสุข (ฐนิชา คงประดิษฐ์ และปรีชา คามาดี, 2563: 51)

คนจึงเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร การให้ความสำคัญในเรื่องคนจะทำให้องค์กรเกิดความเจริญก้าวหน้าและพัฒนาเหนือองค์กรอื่น ๆ ได้ ที่มีส่วนร่วมส่งเสริมและสนับสนุนให้ภาระงานต่าง ๆ ขององค์กรดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความสำเร็จ ความเจริญเติบโตก้าวหน้าให้แก่องค์กร ด้วยเหตุนี้เองจึงทำให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นที่ยอมรับและมีความสำคัญยิ่งต่อองค์กร เห็นว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ หรือ การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรได้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ เข้ามาปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเจริญเติบโตก้าวหน้าให้แก่องค์กร และพร้อมจะรองรับการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจยุคปัจจุบัน ดังจะเห็นได้จากขอบข่ายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่กว้างครอบคลุมกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กรและเกี่ยวข้องกับทุกขั้นตอนของการบริหารงาน นับตั้งแต่การวางแผนเพื่อสรรหาคูคนเข้ามาปฏิบัติ การดูแลบำรุงรักษา จนกระทั่งบุคลากรพ้นไปจากการปฏิบัติงานซึ่งงานในแต่ละหน้าที่นั้น (เกียรติ บุญโย 2562:167)

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทต่อสังคมไทยและสังคมโลกมากขึ้นการสร้างโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจึงนับเป็นการพัฒนาศักยภาพของประชาชนในประเทศให้พร้อมรับกับการแข่งขันในโลกดิจิทัลการส่งเสริมให้มีการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตอย่างแพร่หลายจึงเป็นหนทางหนึ่งที่จะสร้างโอกาสและลดช่องว่างของการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้ การพัฒนาภายใต้การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองเศรษฐกิจและสังคมของกระแสโลกาภิวัตน์ที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาททำให้เกิด "ยุคข้อมูลข่าวสาร" ซึ่งส่งผลให้การรับรู้ข้อมูลข่าวสารสารสนเทศสามารถทำได้หลายรูปแบบ (แสงโสม อมรรัตนพงศ์, พงศกร ทวันเวช และสิรินาถ งามประเสริฐ, 2560: 304)

สรุป การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่ช่วยให้องค์กรได้บุคลากรที่มีความรู้และความสามารถเข้ามาปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเจริญเติบโตก้าวหน้าให้แก่องค์กร และพร้อมจะรองรับการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจยุคปัจจุบัน ซึ่งการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะเกี่ยวข้องผูกพันทุกขั้นตอนของการบริหารงาน นับตั้งแต่การวางแผนเพื่อสรรหาบุคลากรเข้ามาปฏิบัติ การดูแลบำรุงรักษา จนกระทั่งบุคลากรพ้นไปจากการปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความสำเร็จ ความเจริญเติบโตก้าวหน้าให้แก่องค์กร

3. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล (Digital HR)

ปัญหาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบัน และแนวโน้มที่เกิดขึ้นในสังคมอนาคตในสถานการณ์ตลาดแรงงานในไทยเป็นสิ่งที่ต้องเตรียมรับมืออย่างมาก เมื่อโลกก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล (Digital Age) มากขึ้นเรื่อย ๆ ประเด็นหนึ่งที่โดดเด่นขึ้นตามคือเรื่องของการปฏิวัติทางอาชีพ (Career Disruption) ฝ่ายที่ต้องปรับตัวมากที่สุดหรือเปลี่ยนโฉมหน้าแผนกตลอดจนปรับกลยุทธ์แบบพลิกหน้ามือเป็นหลังมือใหม่หมดก็คือ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (สยามรัฐออนไลน์, 16 มีนาคม 2563)

การทำงานของทรัพยากรมนุษย์ในยุคนี้อาจเรียกได้ว่าเป็นการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital HR) กล่าวคือ การทำงานต้องอิงอยู่บนเทคโนโลยีเป็นหลัก เพื่อก้าวให้ทันกับเทคโนโลยีและพฤติกรรมของทรัพยากรมนุษย์ที่เปลี่ยนแปลง ทุกอาชีพหรือทุกหน่วยงานต่างให้ความสำคัญ ตามกระแสนิยมหรือเพื่อแสดงให้เห็นว่าตามทันกระแสโลกที่เปลี่ยนแปลง บริหารจัดการหรือรับมือกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและรวดเร็วได้อย่างมืออาชีพ สิ่งหนึ่งที่จะเป็นตัววัดและตัวกรองเพื่อให้ปรับตัวและรับมาปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมในแต่ละองค์กร คือ บุคลากรในองค์กร ซึ่งบุคลากรจะเป็นตัวแปรสำคัญและเป็นตัวชี้วัดว่าสิ่งต่าง ๆ ที่ทรัพยากรมนุษย์ได้นำมาริเริ่มจัดทำมีผลกระทบหรือผลประโยชน์ต่อบุคลากรและองค์กรอย่างไร (ประคอง สุคนธจิตต์, 2562 : 20)

Digital HR หมายถึง เทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงด้านการบริหารจัดการมนุษย์และการตัดสินใจ โดยเป็นการใช้ประโยชน์จากระบบเครือข่ายและวิทยาศาสตร์ยุคใหม่ (นวัตกรรมและเทคโนโลยี) รวมถึงระบบการบริหารจัดการข้อมูลซึ่งทำให้เกิดประสิทธิภาพของการทำงานและองค์กร เป็นการผสมผสานระหว่างกิจกรรมด้านทรัพยากรมนุษย์กับธุรกิจไปด้วยกัน (พัชรภา โปธิ์อ่อง 2561: 5) Digital HR จึงเป็นพื้นฐานของการเปลี่ยนแปลงและการเตรียมความพร้อมขององค์กรในอนาคต โดยการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงด้านทรัพยากรมนุษย์และการตัดสินใจทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ท่ามกลางกระแสการแย่งชิงคนเก่งและการตัดสินใจทางธุรกิจได้อย่างทันท่วงที โดยอาศัยข้อมูลที่ทันสมัย ถูกต้องและเข้าถึงได้อย่างรวดเร็วและตลอดเวลาเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่กำลังเข้ามามีบทบาทอย่างมากในทุกภาคส่วนนั้น ไม่เพียงเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิต หรือพฤติกรรมของคนในปัจจุบัน แต่กำลังเปลี่ยนแปลงวิถีคิด รูปแบบการติดต่อสื่อสาร รวมถึงรูปแบบการทำงานที่กำลังจะเปลี่ยนแปลงเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการทำงาน การมีส่วนร่วมของพนักงาน การกระตุ้นการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร (พัชรภา โปธิ์อ่อง 2561: 2) การเปลี่ยนผ่านสู่ยุคสังคมดิจิทัล ส่งผลให้บริบททางเศรษฐกิจ และสังคม เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นพลวัต นำมาซึ่งผลกระทบที่แตกต่างกันภายใต้บริบทแวดล้อมของสังคม และการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกัน

สรุป ที่ผ่านมามีความรับผิดชอบหลักของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ อาจจะดูไม่เปลี่ยนแปลงมากนักยังคงวนเวียนกับเรื่องการสรรหาบุคลากร การพัฒนาภาวะผู้นำ การดูแลเรื่องค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ รวมทั้งงานพนักงานสัมพันธ์และคุณภาพชีวิตในการทำงาน แต่เครื่องมือที่ใช้ในการบริหารจัดการให้บรรลุเป้าประสงค์ข้างต้นได้เปลี่ยนแปลงไปมากเนื่องจากเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปเร็ว รวมทั้งความคาดหวังของพนักงานรุ่นใหม่ก็เปลี่ยนตามไปด้วย HR จึงต้องปรับตัวเองให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง



4. การบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจในยุค Thailand 4.0

รัฐบาลได้ตั้งเป้าหมายในการนำพาประเทศเข้าสู่โมเดล “ประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0)” แน่นนอนว่า เมื่อบริบททางเศรษฐกิจเกิดการเปลี่ยนแปลง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของภาคธุรกิจต่าง ๆ ควรต้องมีการปรับตัวตามเช่นกัน เพื่อให้องค์การสามารถเติบโตในบริบทใหม่ได้อย่างเข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่นัก HR จะต้องมองการณ์ไกล คาดการณ์ถึงสิ่งที่ไม่คาดฝัน (Expect the Unexpected) ไว้ล่วงหน้าและเตรียมหาหนทางรับมือที่เหมาะสมกับองค์การของตน โดยแนวโน้มสำคัญที่กำลังจะเกิดขึ้น ประเทศไทยกำลังจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) ปრაการณณ์นี้ส่งผลกระทบต่อองค์การในการสูญเสียบุคลากร โดยเฉพาะบุคลากร Gen B (Baby Boomer Generation) ที่ถึงเวลาเกษียณอายุและส่งผลให้องค์การต้องสูญเสียองค์ความรู้ ประสบการณ์ เทคนิค เคล็ดลับต่าง ๆ ที่สั่งสมในตัวบุคลากรเหล่านั้นไปด้วย ดังนั้นสิ่งที่นัก HR ควรต้องหาหนทางให้เกิดการถ่ายทอดองค์ความรู้จากพนักงานรุ่นเก่าไปสู่พนักงานรุ่นใหม่รวมทั้งอาจยืดเวลาเกษียณอายุออกไปได้ตามความเหมาะสม ไม่จำเป็นต้องผูกกับตัวเลข “60 ปี” เท่านั้น (เสาวนีย์ สมันต์ตรีพร, 2560:6)

การบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์การยุคใหม่ที่จะต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และไม่แน่นอน ส่งผลทำให้ นักบริหารทรัพยากรมนุษย์รูปแบบเดิมมาใช้ในการขับเคลื่อนองค์การในปัจจุบันให้สามารถอยู่รอดได้อย่างยั่งยืน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ หรือ แนวคิดในการทำงานรูปแบบใหม่โดยมุ่งเน้นปรับเปลี่ยนการบริหารทรัพยากรมนุษย์รูปแบบเดิมสู่การบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบดิจิทัล (Digital HR) ภายใต้บริบทความท้าทายทั้งในปัจจุบันและอนาคต (วิริยา ลีลาสุวานนท์, 2561 : 6) การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการที่ผู้บริหารใช้ดำเนินงานด้านบุคลากร ตั้งแต่การสรรหา คัดเลือก และบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้ปฏิบัติงานในองค์การ พร้อมทั้งการพัฒนาธำรงรักษาให้สมาชิกที่ปฏิบัติงานในองค์การได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ มีสุขภาพกาย และสุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน และยังรวมไปถึงการแสวงหาวิธีการที่ทำให้สมาชิกในองค์การที่ต้องพ้นจากการทำงานด้วยเหตุทุพพลภาพ เกษียณอายุหรือเหตุอื่นใดในงานให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข (ภัทร พจน์พานิช, 2561:5)

เมื่อบริบททางเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลง การบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจในยุค Thailand 4.0 ควรมีการปรับตัวตามเช่นกัน เพื่อให้้องค์การสามารถเติบโตในบริบทใหม่ได้อย่างเข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ โดยการเตรียมความพร้อมและพัฒนาเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจในด้านต่าง ๆ การดึงดูดพนักงานที่มีศักยภาพสูงมาร่วมงาน จะมีส่วนช่วยให้้องค์การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน การส่งเสริมและสนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาใช้กระบวนการทำงาน มุ่งเน้นในด้าน การติดต่อสื่อสารและการพัฒนาบุคลากรให้พร้อมรับกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ตลอดจนพัฒนาสร้างทักษะที่มีความหลากหลายให้แก่บุคลากร เพื่อสร้างความพร้อมให้สามารถทำงานในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปในสังคมยุคปัจจุบันได้ ต้องมีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับสมรรถนะหรือขีดความสามารถที่้องค์การต้องการอย่างต่อเนื่อง การบริหาร การเปลี่ยนแปลงโดยการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน กระบวนการทำงาน และการใช้กิจกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์มาดำเนินการ ช่วยสนับสนุนให้เกิดการขับเคลื่อนเศรษฐกิจในยุค Thailand 4.0 ตลอดจนการวางแผนในระยะยาวและกระตุ้นให้เกิดการขับเคลื่อนเศรษฐกิจที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ของ้องค์การ (ฐนิชา คงประดิษฐ์ และปรีชา คามาดี, 2563: 57)

สรุป การพัฒนาคนให้สอดคล้องกับนโยบายประเทศไทย ๔.๐ คือ การพัฒนาให้มีขีดความสามารถในการปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของโลกที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะการพัฒนาในกลุ่มผู้ทำงานให้สามารถนำนวัตกรรมมาใช้ เพื่อพัฒนางานของตนให้มีผลิตภาพ/ผลผลิตสูงขึ้น พร้อมกับเทคโนโลยีที่เข้ามารองรับสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง

5. เทคโนโลยีที่เหมาะสมสำหรับทรัพยากรมนุษย์ ยุค 4.0

เมื่อประเทศไทยเข้าสู่ยุค “ไทยแลนด์ 4.0” มีวิสัยทัศน์มุ่งเน้นในเรื่องการพัฒนาให้ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมความคิดสร้างสรรค์และเทคโนโลยี โดยเฉพาะภาคเศรษฐกิจและการดำเนินธุรกิจที่กำลังเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางดังกล่าวมากขึ้น การบริหารจัดการด้านต่าง ๆ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ควบคู่กัน ทุกองค์การจึงต้องหันมาปรับกลยุทธ์กันอีกครั้งในช่วงเวลาของการเปลี่ยนผ่านสู่ยุค 4.0 เพื่อให้สอดคล้องกับกระแสโลกและทิศทางการดำเนินงานของ้องค์การให้เติบโตได้อย่างมั่นคงและมีประสิทธิภาพสูงสุด การทำงานด้านทรัพยากรมนุษย์ยุคนี้ จะต้องมีความพร้อมในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่เสมอและหาเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ เพื่อช่วยให้การทำงานราบรื่นและรวดเร็วขึ้น มีการนำเทคโนโลยีใหม่มาประยุกต์ใช้ในงานการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นไปอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. เทคโนโลยีการเก็บข้อมูลแบบออนไลน์หรือการเก็บข้อมูลแบบคลาวด์ (Cloud Storage) เป็นการเก็บข้อมูลโดยใช้พื้นที่แบบออนไลน์ สามารถกำหนดให้เป็นแบบส่วนตัวหรือสาธารณะได้ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลาและทุกอุปกรณ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
 2. การใช้ประโยชน์จากสื่อสังคม (Social Media) ปัจจุบันช่องทางสื่อสารออนไลน์ด้วยโปรแกรมประยุกต์แบบสื่อสังคมสามารถเลือกใช้ได้หลายช่องทาง เช่น เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ ไลน์ (Line) หรือโปรแกรมประยุกต์อื่น ๆ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายนอกจากค่าบริการอินเทอร์เน็ต
 3. การใช้การประชุมทางวิดีโอหรือการประชุมทางไกล (Video Conference) ระบบการประชุมทางวิดีโอครั้งนี้เป็นการนำเทคโนโลยีสาขาต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ กล้องโทรทัศน์และระบบสื่อสารโทรคมนาคมมาผสมผสานกันเพื่ออำนวยความสะดวกให้บุคลากรที่อยู่ต่างสถานที่สามารถประชุมร่วมกันได้ตลอดเวลา
 4. ที่ทำงานแบบดิจิทัล (Digital Workplace) เป้าหมายสำคัญขององค์การที่ต้องการให้มีสถานที่ทำงานยุคใหม่หรือที่เรียกว่าที่ทำงานแบบดิจิทัล คือต้องการปรับปรุงรูปแบบการทำงานภายในองค์การให้เป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ เพื่อช่วยให้เกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากขึ้น
 5. สังคมของการมีส่วนร่วมการบริหารงานขององค์การโดยใช้อำนาจของผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้สั่งการถือว่าหมดยุคไปแล้ว เพราะว่าการบริหารงานแบบสมัยใหม่ ต้องมีเครื่องมือในการส่งเสริมให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารองค์การเพิ่มมากขึ้น หน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ต้องสร้างระบบการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นภายในองค์การ และสร้างโอกาสให้บุคลากรรวมถึงลูกค้าที่ซื้อสินค้าและบริการ สามารถมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ สินค้านั้นก็ขายดีนักทรัพยากรมนุษย์ จึงต้องพร้อมที่จะสร้างการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นภายในองค์การเพื่อที่จะนำมาปรับปรุงคุณภาพสินค้าและบริการให้ทันสมัยและตรงตามความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง
- สรุป เทคโนโลยีและโลกดิจิทัลมักไปไวและเคลื่อนที่ไม่มีหยุด องค์การจึงจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันตามเทรนด์พัฒนานวัตกรรมเพื่อต่อยอดธุรกิจบนการแข่งขันที่รวดเร็วและรอบด้าน

6. บทบาทใหม่ของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล (New Roles of HR in Digital Age)

เมื่อโลกก้าวสู่ยุคดิจิทัล (Digital Age) มากขึ้นเรื่อย ๆ ประเด็นหนึ่งที่โดดเด่นขึ้นตามก็คือเรื่องของการปฏิวัติทางอาชีพ (Career Disruption) แล้วอย่างที่เรารู้กันดีแล้วว่าหนึ่งในฝ่ายที่ต้องปรับตัวมากที่สุดหรือเปลี่ยนโฉมหน้าแผนกตลอดจนปรับกลยุทธ์แบบพลิกหน้ามือเป็นหลังมือใหม่หมดก็คือ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (HR) นั่นเอง แต่หากมองกันจริง ๆ แล้วแทบทุกอย่างกลับกลายเป็นข้อดีของการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้ ทั้งต่อการทำงานของฝ่าย HR เองไปจนถึงตัวพนักงานในองค์การตลอดจนตัวองค์กรเองที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งการก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลนั้นทำให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (HR) มีบทบาทที่ปรับเปลี่ยนหลากหลายอย่าง ตั้งแต่โครงสร้างตำแหน่งในแผนก, กระบวนการทำงานในเชิงรุก, สวัสดิการสร้างสรรค์, การนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้บริหารสายงานบุคคล, ตลอดจนการสร้างกลยุทธ์ตั้งแต่ภายในองค์การไปจนถึงการสรรหาคนภายนอกที่มีฝีมือเข้ามาร่วมงาน นั่นทำให้บทบาทของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในยุคนี้เปลี่ยนแปลงไปมากทีเดียว อีกหนึ่งฟังก์ชันสำคัญของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (HR) ก็คืองานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) นั่นเองซึ่งฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ที่ตึ้นต้องหมั่นสรรหาวิธีต่างๆ มาช่วยพัฒนาบุคลากรในองค์การให้มีความก้าวหน้าอยู่เสมอ ๆ ทั้งในส่วนของการทักษะในการทำงาน ตลอดจนทักษะอื่นๆ ที่มีประโยชน์ต่อการทำงาน เช่น ทักษะการเป็นผู้นำ, ทักษะในการบริหาร, ทักษะในการนำเสนอ เป็นต้น และยิ่งไปกว่านั้นในยุคใหม่นี้หลายองค์การต่างก็ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาทักษะใหม่ ๆ ที่ไม่คุ้นเคย ไปจนถึงทักษะทางเทคโนโลยีที่เข้ามาเกี่ยวข้องในการทำงานมากขึ้นเรื่อย ๆ เพื่อให้พนักงานได้ก้าวทันโลก และยังสามารถพัฒนาทักษะอื่นๆ เพื่อต่อยอดการทำงานอื่นๆ ได้ด้วย รวมถึงสามารถนำไปก่อตั้งธุรกิจตนเองในอนาคตได้ด้วยเช่นกัน ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้พนักงานมีศักยภาพที่ไม่เฉพาะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรเพียงอย่างเดียว แต่จะเป็นประโยชน์ให้กับพนักงานในระยะยาวได้ (<https://th.hmote.asia/personnel-anagement/190902-hr-roles-digital-age/:2020.02.13>)

ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลงานด้านทรัพยากรบุคคลหรือ HR นับเป็นงานส่วนแรก ๆ ที่ได้รับผลกระทบจากคลื่น Digital Disruption ส่งผลให้ผู้บริหารด้าน HR หลายองค์การเริ่มหันมาให้ความสำคัญกับการทำ Transformation สู่ Digital HR เพื่อช่วยนำองค์การไปสู่การเปลี่ยนแปลงสำเร็จ และหากสามารถประยุกต์ใช้ Platform Digital เพื่อรองรับความท้าทายคู่ขนานกับการปรับแนวทางการดำเนินงานของ HR ยังจะสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงในเชิงบวกต่อธุรกิจและสร้างประสบการณ์ที่ดีต่อ



พนักงานได้อย่างมากอย่างไรก็ดี เมื่อเจาะลึกข้อมูลแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับ HR ทั่วโลกและประเทศไทย พบว่าคนส่วนใหญ่เริ่มให้ความสำคัญกับไลฟ์สไตล์การใช้ชีวิตมากกว่าการได้เป็นพนักงานประจำ โดยคนจำนวนมากหันมาเลือกทำงานอิสระ (หรือที่เรียกกันว่า “ฟรีแลนซ์”) มากกว่าเป็นพนักงานประจำเนื่องจากสามารถเลือกไลฟ์สไตล์ที่ต้องการได้ โดย 51% ของคนทำงานฟรีแลนซ์ มีแนวโน้มที่จะไม่กลับไปทำงานประจำอีก และกว่า 84% ของฟรีแลนซ์สามารถใช้ชีวิตในไลฟ์สไตล์ที่ตนเองต้องการได้ ในขณะที่พนักงานทำงานประจำสามารถใช้ชีวิตในแบบที่ตนเองต้องการได้เพียง 54% เท่านั้น (ผลสำรวจจาก upwork.com) ซึ่งเมื่อรวมกับการเกิดขึ้นของ Digital platform ใหม่ ๆ เกี่ยวกับการหางานและทำงาน จึงส่งผลให้การทำงานฟรีแลนซ์ดูน่าสนใจมากขึ้น เพราะปัจจุบันและในอนาคตอันใกล้ คนจะสามารถทำงานผ่าน Digital Platform ได้ทุกที่ทุกเวลา ทำให้ประหยัดเวลาการเดินทางโดยเฉพาะชั่วโมงเร่งด่วนนอกจากนี้ยังมีปัจจัยด้านความภักดีต่อองค์กรน้อยลง มีการย้ายงานถี่ขึ้น และแม้ว่าคนจะมีความผูกพันกับองค์กรหากมีบริษัทอื่นให้ข้อเสนอที่ดีก็พร้อมลาออกทันที นอกจากนี้ยังมีแนวโน้มผู้เกษียณอายุกลับเข้าสู่ตลาดแรงงาน ซึ่งประเทศไทยกำลังเข้าสู่ยุค Aging Society ส่งผลให้หลายบริษัทขยายงานออก จากเดิม 60 ปีเป็น 65 ปี จากปัจจัยที่กล่าวมาส่งผลให้การทำงานของ HR บนกฎเกณฑ์ถูกเปลี่ยนแปลงไป และเพื่อให้องค์กรปรับตัวได้ทันในยุค Digital HR ควรปรับตัวในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น การนำ AI หรือ Social Media มาปรับใช้ในงาน ตัวอย่าง บริษัทยูนิลีเวอร์ ประเทศอังกฤษ มีการนำ Digital Tech เข้ามาเพื่อพิจารณาคัดกรองประวัติ (Resume) ของผู้สมัครงาน หรือ การใช้ Online game เพื่อประเมินทักษะและสมรรถนะที่มีต่องาน ช่วยประหยัดเวลาและทรัพยากรในทีม HR ในขั้นตอนการสรรหาบุคลากร (Recruitment) ซึ่งผู้ที่ผ่านระบบการคัดกรองดังกล่าวจะมีโอกาสได้ทำงานกับองค์กรมากถึง 80%

2. พิจารณาความเสี่ยงในเชิงการแข่งขัน หากไม่นำเทคโนโลยีเข้ามาเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการ HR ในด้านต่าง ๆ การสรรหาและพัฒนาทักษะของบุคลากรให้มีศักยภาพของบริษัทคงเกิดขึ้นลำบาก

3. พิจารณานำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยสร้างการทำงานให้เป็นทีมภายในองค์กร เนื่องจากการทำงานเป็นทีม คือ สูตรความสำเร็จที่แท้จริงขององค์กร(<https://techsauce.co/pr-news/hr-digital-disruption-transform> 2020.02.11)

สรุป งานด้านทรัพยากรบุคคลหรือ HR นับเป็นงานส่วนแรก ๆ ที่ได้รับผลกระทบจากคลื่น Digital Disruption ส่งผลให้ผู้บริหารด้าน HR หลายองค์กรเริ่มหันมาให้ความสำคัญในการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีให้ทันยุคเพื่อแสวงหาความต้องการของบุคลากร ต้องอ่านข้อมูลและแปลความหมายได้อย่างถูกต้อง และครบสมบูรณ์ เพื่อค้นหาและเข้าถึงข้อมูลเฉพาะบนโลกออนไลน์นับมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งฝ่ายทรัพยากรบุคคล ต้องเปลี่ยนตัวเองเป็นคลังค้นหาข้อมูลที่อัดแน่นด้วยข้อมูลหลากหลายมิติ ต้องทำงานจากข้อมูลจริงของทั้งพนักงาน และสถานการณ์แวดล้อม เพื่อเข้าถึงความต้องการของบุคลากรในองค์กร

7. ประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคปัจจุบัน หลายองค์กรที่นำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ถ้าองค์กรใดใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะทำให้เกิดประโยชน์มากมายจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ดังนี้

1. ผู้บริหารระดับสูงขององค์กร มีข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว ทำให้สามารถตัดสินใจในการบริหารธุรกิจได้อย่างถูกต้องและทันที่

2. องค์กรสามารถปรับตัวเพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงได้ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกได้อย่างรวดเร็ว ข้อมูลไม่ล้าหลัง

3. องค์กรมีศักยภาพและประสิทธิภาพการแข่งขันได้อย่างต่อเนื่อง โดยสามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจัดการประมวลผล เพื่อสืบค้นข้อมูลได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

4. ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบุคลากรขององค์กรได้รับการรวบรวมไว้ ณ ฐานข้อมูลที่เดียวกัน ทำให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์สามารถประมวลผลได้ทันที และสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่งงาน การจ่ายค่าจ้าง - เงินเดือน การจัดสวัสดิการ ได้อย่างทันที่

5. สามารถลดกำลังคนได้มากในกระบวนการปฏิบัติงาน พนักงานมีเวลามากพอที่จะคิดวิเคราะห์ ทบทวนงาน สะดวกต่อการติดต่อสื่อสารและติดตามงาน

สรุป การบริหารงานในยุคปัจจุบันที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสพผลสำเร็จ ต้องอาศัยการพิจารณา ตัดสินใจสั่งการอย่างถูกต้องและเหมาะสมโดยมีการคิดพิจารณาอย่างเป็นระบบรอบครอบ ซึ่งใช้แต่ระเบียบกฎเกณฑ์และ ประสพการณ์ที่เคยใช้ในอดีตอีกต่อไปไม่ได้ ต้องใช้ข้อมูลและสารสนเทศเป็นองค์ประกอบพื้นฐานของการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะในปัจจุบันการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็นสูงสุดของผู้บริหารทุกระดับ ซึ่งเกี่ยวกับการวางแผน และการตัดสินใจโดยข้อมูลและสารสนเทศต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการ มีความถูกต้อง และมีความทันต่อเหตุการณ์

8. สรุป

การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการที่ช่วยให้องค์กรได้บุคลากรที่มีความรู้และความสามารถเข้ามา ปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเจริญเติบโตก้าวหน้าให้แก่องค์กรให้พร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจยุคไทยแลนด์ 4.0 โดยมีขอบข่ายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่กว้างครอบคลุมกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กรและเกี่ยวข้องกับทุกขั้นตอน ของการบริหารงาน นับตั้งแต่การวางแผนเพื่อสรรหาบุคลากรเข้ามาปฏิบัติ การดูแลบำรุงรักษา จนกระทั่งบุคลากรพ้นไปจาก การปฏิบัติงานคนจึงเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร การให้ความสำคัญในเรื่องคนจะทำให้องค์กรเกิดความเจริญก้าวหน้า และพัฒนาเหนือองค์กรอื่น ๆ ได้ ที่มีส่วนร่วมส่งเสริมและสนับสนุนให้ภาระงานต่าง ๆ ขององค์กรดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สร้างความสำเร็จ ความเจริญเติบโตก้าวหน้าให้แก่องค์กร ด้วยเหตุนี้เองจึงทำให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นที่ยอมรับและมีความสำคัญยิ่งต่อองค์กร เห็นว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ หรือ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรได้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ เข้ามาปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเจริญเติบโต ก้าวหน้าให้แก่องค์กร และพร้อมจะรองรับการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจยุคปัจจุบัน การทำงานของทรัพยากรมนุษย์ในยุคนี้ อาจเรียกได้ว่าเป็นการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital HR) การทำงานต้องอิงอยู่บนเทคโนโลยีเป็นหลัก เพื่อก้าวให้ทันกับเทคโนโลยีและพฤติกรรมของทรัพยากรมนุษย์ที่เปลี่ยนแปลง ทุกอาชีพหรือทุกหน่วยงานต่างให้ความสำคัญ Digital HR จึงเป็นพื้นฐานของการเปลี่ยนแปลงและการเตรียมความพร้อมขององค์กรในอนาคต โดยการใช้ประโยชน์ จากเทคโนโลยีเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงด้านทรัพยากรมนุษย์และการตัดสินใจทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ท่ามกลาง กระแสการแย่งชิงคนเก่งและการตัดสินใจทางธุรกิจได้อย่างทันท่วงที การเปลี่ยนผ่านสู่ยุคสังคมดิจิทัลส่งผลให้บริบททาง เศรษฐกิจและสังคม เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นพลวัต นำมาซึ่งผลกระทบที่แตกต่างกันภายใต้บริบทแวดล้อมของสังคม และการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกัน

จากการที่รัฐบาลได้ตั้งเป้าหมายในการนำพาประเทศเข้าสู่โมเดล “ประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0)” ทำให้บริบท ทางเศรษฐกิจเกิดการเปลี่ยนแปลง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของภาคธุรกิจต่าง ๆ ควรต้องมีการปรับตัวตามเช่นกัน เพื่อให้ องค์กรสามารถเติบโตในบริบทใหม่ได้อย่างเข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ นัก HR จึงต้องมองการณ์ไกล คาดการณ์ถึงสิ่งที่ไม่คาด ฝัน (Expect the Unexpected) ไว้ล่วงหน้าและเตรียมหาหนทางรับมือที่เหมาะสมกับองค์กรของตน นักบริหารทรัพยากร มนุษย์จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ หรือแนวคิดในการทำงานรูปแบบใหม่โดยมุ่งเน้น ปรับเปลี่ยนการบริหารทรัพยากรมนุษย์รูปแบบเดิมสู่การบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบดิจิทัล (Digital HR) ที่สามารถนำ เทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด เพื่อช่วยสร้างความสามารถในการ แข่งขันและการอยู่รอดขององค์กรภายใต้บริบทความท้าทายทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งมีการนำเทคโนโลยีใหม่มา ประยุกต์ใช้ในงานการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นไปอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เช่น เทคโนโลยีการเก็บข้อมูลแบบ ออนไลน์หรือการเก็บข้อมูลแบบคลาวด์ (Cloud Storage) โปรแกรมประยุกต์แบบสื่อสังคมสามารถเลือกใช้ได้หลายช่องทาง เช่น เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ ไลน์ (Line) หรือโปรแกรมประยุกต์อื่น ๆ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย นอกจากค่าบริการอินเทอร์เน็ต การใช้ การประชุมทางวิดีโอหรือการประชุมทางไกล (Video Conference) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคปัจจุบัน หลายองค์การที่นำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ถ้าองค์กรใดใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะทำให้เกิดประโยชน์มากมายจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น ผู้บริหารระดับสูงของ องค์กร มีข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็ว องค์กรสามารถปรับตัวเพื่อรองรับกับ การเปลี่ยนแปลงได้ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกได้อย่างรวดเร็ว และข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบุคลากรขององค์กร



ได้รับการรวบรวมไว้ ณ ฐานข้อมูลเดียวกัน ทำให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์สามารถประมวลผลได้ทันที และสามารถนำข้อมูลที่ประมวลผลได้ไปใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่งงาน การจ่ายค่าจ้าง – เงินเดือน การจัดสวัสดิการได้อย่างทันท่วงที

สรุป HR นั้นไม่ได้ทำหน้าที่แค่คัดคนเข้าเอาคนออก ตรวจสอบเวลาเข้า-ออกงาน หรือทำ Pay roll ให้พนักงาน ในองค์กรเท่านั้น ยังมีหน้าที่สำคัญอื่น ๆ เช่น งานวางแผนกำลังคน (HR Planning), งานพัฒนาบุคลากร (Training and Development) หรือ การออกแบบ พัฒนาและวางแผนด้าน Performance ของพนักงาน เป็นต้น ดังนั้นในปัจจุบันเราจะเห็นว่าเจ้าของบริษัทหรือ CEO ในองค์กรจะให้ความสำคัญกับ HR มากเป็นพิเศษ เพราะ HR เป็นเสมือนจุดเริ่มต้นของการกำหนดทิศทาง แนวทางการทำงานขององค์กร และช่วยประสานให้ส่วนต่าง ๆ ในองค์กรทำงานกันได้อย่างราบรื่นและเต็มประสิทธิภาพมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- เกียรติ บุญโยพ. (2562). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคใหม่. วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์, 21(1).
- ฐนิชา คงประดิษฐ์,ปรีชา คำมาตี. (2563). การบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจในยุคไทยแลนด์ 4.0. วารสารบัณฑิตศึกษามหาจุฬาลงกรณ์, 7(3).
- บุญเกียรติ การะเวกพันธ์. (2562). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติและการประเมินผลนโยบาย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- ปติมา น้อยกุต. (2562). บทบาทของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในฐานะตัวขับเคลื่อนนวัตกรรมองค์กร. (คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์). มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ประคอง สุคนธจิตต์. (2562). ทรัพยากรมนุษย์ ยุค 4.0. (คณะศิลปศาสตร์). มหาวิทยาลัยเกริก.
- พัชรภา โปธิ์อ่อง. (2561). เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital HR) กับการเพิ่มประสิทธิภาพการสรรหาบุคลากรในองค์การธุรกิจค้าปลีก. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภัทร พจน์พานิช. (2561). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภายใต้นโยบายประเทศไทย 4.0. (หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ 60). วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- วิริยา ลีลาสุวานนท์. (2561). การบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคประเทศไทย 4.0 กรณีศึกษา:สถาบันการเงินประเภทธนาคาร. (วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล. (2561). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- เสาวนีย์ สมันต์ตรีพร. (2560). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจในยุคการเปลี่ยนแปลง. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี, 6(1).
- แสงโสม อมรรัตนพงศ์,พงศกร ทวันเวช,และสิรินาถ งามประเสริฐ. (2560). รูปแบบของ APEC Digital Opportunity Center : ADOC เพื่อพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีในประชาชนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน. วารสารวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย, 7(พิเศษ).