

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล Human Resource Management in Digital

ภัทราพร จันทะนี¹

Pattraporn Chantane

บทคัดย่อ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นการใช้กลยุทธ์เชิงรุกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่องในการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดในองค์กร ซึ่งมีปัจจัยที่สำคัญในการบริหารนั้นประกอบไปด้วยสิ่งสำคัญ 4 ประการ คือ มนุษย์ เงินทุน วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ และการบริหารจัดการ โดยส่วนที่มีความสำคัญที่สุดเห็นจะเป็นมนุษย์นั่นเอง เพราะนี่คือทรัพยากรที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์มากที่สุดในการบริหารจัดการแต่ละองค์กร บุคคลที่มีศักยภาพย่อมทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้องค์กรพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพในคราวเดียวกันด้วย การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลนี้จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำให้องค์กรเคลื่อนไปข้างหน้าได้อย่างไม่สะดุดใด ๆ หน้าที่ในการบริหารจัดการบุคคลนี้ถือว่าเป็นภารกิจสำคัญอย่างยิ่งที่สามารถขับเคลื่อนการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับองค์กรได้เกิดความมั่นคงและยั่งยืนตลอดไป

คำสำคัญ: การบริหาร; ทรัพยากรมนุษย์; ยุคดิจิทัล

Abstract

Human resource management is the use of a proactive, continuously interrelated strategy to manage the most valuable resources in an organization. There are important factors in management that consist of 4 important things: human, capital, materials and equipment and management. The most important part is the human being. This is because it is the most valuable and useful resource in managing each organization. Potential people work effectively. and enable the organization to develop with potential at the same time Human resource management is therefore essential to keep the organization moving forward without any interruption. The role of human resource management is an important task that

Received: 2022-03-11 Revised: 2022-04-23 Accepted: 2022-04-27

¹ รองคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
Deputy Dean for Quality Assurance Faculty of Management Science Phranakhon Si Ayutthaya
Rajabhat University. Corresponding Author e-mail: aphinant.jais@gmail.com

can move human resource management, efficiency and effectiveness for the organization to gain confidence and sustainability forever

Keywords: Management; Human resource; Digital

1. ความนำ

ศตวรรษที่ 21 เป็นยุคที่ทุกองค์กรหันมาใส่ใจในการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์มากขึ้น เพราะเป็นพลังสำคัญที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและก้าวไปข้างหน้าได้อย่างไร ชัดจำกัด โดยการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีไม่ใช่การให้ความสำคัญที่เรื่องอัตราจ้างเพียงอย่างเดียว แต่ควรหันมาใส่ใจการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กรด้วย เพราะทุกคนต้องการความก้าวหน้าและพัฒนาศักยภาพในชีวิตการทำงาน หากองค์กรใดสามารถนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ก็ยิ่งจะทำให้พัฒนาองค์กรเจริญยิ่งขึ้น และสามารถขับเคลื่อนเศรษฐกิจขององค์กรและประเทศชาติด้วย โดยการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลผลิตมวลรวมของประเทศภายใต้บริบทหรือสอดรับโลกาภิวัตน์ ซึ่งครอบคลุมทั้ง Knowledge Economy หรือเศรษฐกิจบนพื้นฐานของความรู้และเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ โดยวางเป้าหมายไว้ที่การใช้อินเทอร์เน็ตสนับสนุนการเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าและบริการผ่านทางนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ อย่างไรก็ตาม การก้าวสู่การเป็น Digital Economy ประเทศจำเป็นต้องมีความพร้อมทั้งโครงสร้างพื้นฐานด้านไอที กรอบกติกาและกฎหมาย การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการปรับตัวและปรับทัศนคติของประชาชน ดังนั้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้นอกจากจะช่วยให้ต้นทุนในการประกอบการไม่ว่าจะเป็นในด้านการผลิตหรือ การจัดจำหน่าย ลดต่ำลงแล้ว ยังช่วยต่อยอดการออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ เพื่อสนองความต้องการของผู้บริโภค รวมทั้ง e-Commerce ยังเป็นช่องทางในการซื้อขายแลกเปลี่ยนสินค้าหรือบริการแทนช่องทางเดิม ซึ่งปัจจุบันได้แตกแขนงไปเป็น Mobile Commerce และ Social Commerce จากการศึกษาของ McKinsey ในกลุ่มประเทศ G8 ที่พัฒนาแล้ว รวมทั้งประเทศสำคัญ ๆ ที่มีขีดความสามารถต่างกัน เช่น จีน อินเดีย เกาหลีใต้ และประเทศทางยุโรป ได้พัฒนาธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก หรือ SME ที่นำเอา Internet และ Web มาใช้อย่างจริงจัง สามารถเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้เป็นอย่างดี ทำให้สามารถส่งออกได้มากกว่าธุรกิจได้มากยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตามการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ กล่าวคือการทำงานของบุคลากรทั้งกรณีที่ทำงานร่วมกันและกรณีที่ทำงานคนเดียวเพื่อบรรลุเป้าหมายในการประกอบธุรกิจใด ๆ กลยุทธ์ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์นั้นจะเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วไปตามเวลาและสถานการณ์ จึงต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้สอดคล้องกับยุคดิจิทัลและปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา

2. ความสำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล

หน้าที่สำคัญของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ยุคดิจิทัล คือการสร้างความเร็วและคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับบุคลากรในองค์กร ซึ่งฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล จำต้องส่งเสริมให้พนักงานได้

เกิดการพัฒนาศักยภาพทั้งในเรื่องของทักษะการทำงานและทักษะในด้านต่าง ๆ ให้พร้อมอยู่เสมอ (ภาคภูมิ, 2555, GotoKnow)

2.1 ความสำคัญการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล

ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบไปด้วย การวางแผนกำลังคน การสรรหา การคัดเลือก การปฐมนิเทศ การทดลองงาน การบรรจุคนเข้าทำงานและการเลือกตั้ง และการฝึกอบรมเพื่อให้บุคลากรมีความสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีรายละเอียดดังนี้

1) **ความหมายของทรัพยากรมนุษย์** หมายถึง การที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและวิธีการในการสรรหา คัดเลือก และบรรจุบุคลากรที่มีความเหมาะสมมาปฏิบัติงานในองค์กร พร้อมทั้งรักษาให้อยู่กับองค์กรอย่างมีความสุข ซึ่งทรัพยากรมนุษย์นั้นมีส่วนสำคัญที่ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ เพราะการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นงานที่มุ่งเลือกสรรบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถเข้ามาทำงานในองค์กร วัตถุประสงค์ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์

(1) เพื่อสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงานในองค์กร

(2) เมื่อสรรหาและคัดเลือกบุคลากรได้แล้ว จึงทำการฝึกอบรมเพื่อให้รู้วิธีใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

(3) เพื่อใช้คนให้เกิดประโยชน์สูงสุด (Utilization)

(4) เพื่อบำรุงรักษาพนักงานที่มีความสามารถให้อยู่กับองค์กรนาน ๆ (Maintenance)

(5) เพื่อพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถ (Development)

2) **ความหมายของเทคโนโลยีดิจิทัล** (Digital technology) หมายถึง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ประโยชน์อย่างสร้างสรรค์และเต็มศักยภาพในการพัฒนาสารสนเทศและนวัตกรรมด้านการพัฒนาที่ดินให้กับผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลทำให้เกิดความเป็นเลิศด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร

2.2 การวางแผนบริหารทรัพยากรมนุษย์

การวางแผนกำลังคน เป็นกระบวนการในการพิจารณาถึงกำลังคนที่ต้องการเพื่อให้ได้กำลังและปริมาณและมีคุณภาพเพียงพอ เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุจุดมุ่งหมายที่วางไว้กระบวนการในการวางแผนกำลังคนประกอบไปด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้

1) เป็นขั้นตอนประมาณกำลังคนที่ต้องการในอนาคต

2) เป็นขั้นตอนเพื่อวิเคราะห์กำลังคนที่มีอยู่

3) เป็นขั้นตอนดำเนินการวางแผน

ซึ่งการวางแผนกำลังคนดังกล่าว ได้ช่วยทำให้องค์กรสามารถดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในอนาคต ทำให้องค์กรสามารถดำเนินการอย่างมั่นคงท่ามกลางสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลง และทำให้องค์กรมีแผนดำเนินการอย่างละเอียดที่จะปฏิบัติงานด้าน

บุคคลอย่างมีขั้นตอน เช่น การสรรหา การคัดเลือก การโอนย้าย การเลื่อนตำแหน่ง ทั้งนี้การวางแผนยังมีประโยชน์จากการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ดังนี้

- 1) ช่วยให้องค์กรสามารถวางแผนพัฒนาการใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ช่วยให้งิจกรรมด้านทรัพยากรมนุษย์และเป้าหมายขององค์กรในอนาคตมีความสอดคล้องกัน
- 2) ช่วยในกิจกรรมด้านทรัพยากรมนุษย์เป็นไปอย่างมีระบบและมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกัน
- 3) ช่วยให้การจ้างพนักงานใหม่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- 4) เป็นการเตรียมการให้ได้พนักงานใหม่เป็นไปตามความต้องการของแผนหรือฝ่ายต่าง ๆ
- 5) ส่งเสริมและพัฒนาโอกาสความเท่าเทียมกันของพนักงานในหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์กร
- 6) เป็นแนวทางสำหรับองค์กรที่มีหน้าที่ผลิตจะได้ผลิตกำลังคนให้สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน

2.3 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล

เป้าหมายของการเป็น Digital HR คือ การเชื่อมโยงงาน HR ทั้งหมดให้สามารถใช้งานที่ไหนก็ได้เมื่อไรก็ได้ผ่าน Smart Device ต่าง ๆ รวมทั้งการเพิ่มขีดความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนมาก (HR Big Data) และการใช้ Social Media เสริมสร้างการความร่วมมือและผูกพันในองค์กร (Collaboration) ให้แน่นแฟ้นขึ้น เครื่องมือในการบริหาร Digital (พัชรินทร์ ดีอินทร์, ออ น ไ ล น์ ที่ ม า : <http://www.pmat.or.th/> ค ว า ม ร ู้ ท ร ั พ ย า ก ร บุ ค ค ล / 1712 /gallery1/?contentid=37885

สำหรับการบริหารทรัพยากรมนุษย์(HR) ในยุคดิจิทัลควรมีทักษะดังนี้

- 1) การเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ และหาเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพมาใช้เพื่อช่วยในการทำงานราบรื่นและรวดเร็วขึ้น
- 2) มีความรู้เรื่องโซเชียลมีเดียเพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กรกับพนักงาน และระหว่างองค์กรกับผู้สมัครงานในการสร้างความเชื่อมั่นและสามารถตอบโต้กับทั้งพนักงานและผู้สมัครงานได้อย่างรวดเร็วและทันการณ์
- 3) การวิเคราะห์และตัดสินใจแก้ไขปัญหาสามารถนำข้อมูลต่าง ๆ มาตีความ วิเคราะห์ รวมถึงระบุแนวโน้มและทิศทางของสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต
- 4) ทักษะด้านการตลาด เพื่อส่งเสริมและเผยแพร่ชื่อเสียงแบรนด์ขององค์กร เพื่อดึงดูดผู้สมัคร

และผู้ที่เกี่ยวข้อง

- 5) ก้าวล้ำตามเทรนด์อยู่เสมอ อาศัยเครื่องมือ และกระบวนการต่าง ๆ มาช่วยในการทำงานอย่างชาญฉลาดเพื่อช่วยในการบริหารจัดการงานด้าน HR เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพรวดเร็ว และง่ายขึ้น

ดังนั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HR) ในยุคดิจิทัล ควรทำกระบวนการทำงานตั้งแต่เริ่มต้นทำให้กระชับและรวดเร็วอย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้บริหารทรัพยากรบุคคล (HR) ควรเรียนรู้และก้าวตามให้ทันเทคโนโลยี เพื่อนำประโยชน์ของเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน ให้งานออกมามีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยมีทั้งความสะดวกและรวดเร็วที่สุด

2.4 การปรับเปลี่ยนองค์กรด้วยการใช้ Digital

ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทกับการทำธุรกิจ E-Commerce ในทุกแวดวงอุตสาหกรรม ซึ่งแน่นอนว่าทั้งองค์กรและบุคลากรซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานฯ ต่างได้รับผลกระทบจาก Digital Disruption หรือโมเดลธุรกิจในรูปแบบใหม่ ที่มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อมาบริหารธุรกิจในด้านต่าง ๆ [ออนไลน์]

ที่ ม : <https://stepstraining.co/strategy/how-to-implement-hr-digital-to-organization>
23-1-65

โดยองค์กรต้องการสร้างแบรนด์ให้ประสบความสำเร็จ ในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง นอกจากการนำเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการทำธุรกิจเพื่อนำเสนอสินค้าและบริการแล้ว การพัฒนา “ทรัพยากรมนุษย์” ด้วยการนำ AI และ HR Technology มาปรับใช้ให้เหมาะสมคือการลงทุนที่คุ้มค่าขององค์กรเช่นเดียวกัน ในยุคดิจิทัลที่มีความท้าทายและเต็มไปด้วยการด้วยนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนไปจากเดิม องค์กรมีความจำเป็นต้องปรับตัว เพื่อให้ธุรกิจเท่าทันคู่แข่งหรือเหนือกว่า และองค์กรจะต้องใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเสริมสร้างทักษะและทัศนคติให้แก่พนักงานของท่านเพื่อให้เติบโตไปพร้อมกับองค์กร และสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเราเรียกว่า Digital Transformation หากคิดว่า Digital Transformation ฟังดูแล้วยังคงเป็นเรื่องใหม่หรือไกลตัวสำหรับ HR เราไปดูตัวอย่างที่องค์กรส่วนใหญ่ เริ่มปรับใช้ HR Technology เพื่อให้เห็นภาพได้ชัดขึ้น ฝ่ายบุคคลมีการโปรโมตบริษัทและกิจกรรมต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์ และช่องทางออนไลน์ให้เป็นที่รู้จักเพื่อภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

นอกจากการจัดตั้งบุคลากรในรูปแบบเดิม ๆ การใช้โซเชียลมีเดียเพื่อการรับสมัครงาน และการสัมภาษณ์ การใช้โปรแกรม KPI เพื่อประเมินคุณภาพการทำงานของพนักงาน การสร้างความสุขและความยืดหยุ่นให้กับพนักงานด้วยการทำงานนอกออฟฟิศที่ไหนและเวลาใดก็ได้ แต่ยังคงสามารถสื่อสารกันได้ภายในทีม ด้วยการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และโปรแกรมแชทจากตัวอย่าง จะเห็นได้ว่าความจริงแล้วองค์กรของเรามี การปรับใช้เทคโนโลยีบางอย่างไปบ้างแล้วไม่มากนักน้อย ซึ่งการทรานส์ฟอร์มองค์กรจะสามารถเพิ่มโอกาสให้ แปรนด์อยู่ในแวดวงธุรกิจชั้นนำและลดความยุ่งยากในการทำงานลงได้อีกด้วย ดังนั้นในวันนี้ผู้เขียนจะช่วยให้ทุกท่านได้เข้าใจถึงสำคัญของ Digital Transformation ความสามารถ วิธีการนำมาต่อยอดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร รวมไปถึงกรณีศึกษาจากแบรนด์ชั้นนำที่ได้ปรับใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี AI ในการเสริมสร้างทักษะและเพิ่มความสุขให้กับพนักงานกันค่ะ HR Digital Transformation คืออะไร HR Digital Transformation คือการใช้เทคโนโลยีเพื่อปรับเปลี่ยนองค์กรด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยการ

ใช้ข้อมูลเชิงลึกในการวิเคราะห์แผนงานเพื่อคาดการณ์ผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นและสามารถใช้โปรแกรมเพื่อประเมินผลได้อย่างถูกต้อง ตรวจสอบได้และโปร่งใส

องค์กรสามารถพัฒนาการบริหารด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้วยการใช้เทคโนโลยีร่วมสมัยเพื่อมอบประสบการณ์ด้านดิจิทัลให้แก่พนักงาน และเสริมสร้างทักษะที่เป็นประโยชน์ต่อบุคคลและองค์กรได้ในอนาคต ยิ่งไปกว่านั้น Digital Transformation ยังสามารถปรับเปลี่ยนทิศทางของวัฒนธรรมในองค์กรให้เข้ากันกับยุคสมัยปัจจุบันมากขึ้น ด้วยการใช้เครื่องมืออุปกรณ์สื่อสารหรือโปรแกรมการทำงานที่ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้สะดวกยิ่งขึ้น ประหยัดเวลา และสามารถใช้ศักยภาพที่ตนเองมีเพื่อวางแผนงานที่ให้มีศักยภาพมากขึ้น ข้อดีของ Digital HR Transformation มีอะไรบ้าง การใช้โปรแกรมเพื่อวิเคราะห์ผลด้านทรัพยากรมนุษย์จะทำให้พนักงานไม่เสียเวลาไปกับงานเอกสารบางอย่างที่นานจนเกินไป รวมไปถึงการวิเคราะห์ผลบางอย่างที่ต้องใช้เวลา พนักงานสามารถทำงานได้ทุกที่ ทุกเวลา ด้วยการใช้โปรแกรมที่บริษัทติดตั้งเอาไว้ให้ และการใช้อุปกรณ์เคลื่อนที่เพื่อติดต่อสื่อสาร การจัดเก็บข้อมูลเป็นระเบียบทำให้สามารถวิเคราะห์ผลได้ไวขึ้น การสื่อสารภายในองค์กรที่สะดวกและรวดเร็ว ด้วยการใช้โซเชียลมีเดียหรือระบบแชทภายในองค์กร ความโปร่งใสในการตรวจสอบข้อมูลที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถลดทรัพยากรมนุษย์ด้วยการใช้โปรแกรมที่มีคุณภาพ แทนการใช้แรงงานจากพนักงาน สามารถลดต้นทุนในด้านต่าง ๆ เช่น งบประมาณของพนักงานและเอกสาร พนักงานใช้เวลาไปกับการวางแผนงานได้ดีขึ้น การใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการ HR ในด้านต่าง ๆ เช่น การสรรหาบุคลากรใหม่ [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <http://harver.com> [23 มกราคม 2565]

การเปรียบเทียบระหว่างการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์แบบธรรมดา และการปรับเปลี่ยนระบบให้เป็นแบบดิจิทัล เพื่อให้เห็นข้อได้เปรียบเมื่อองค์กรหันมาบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบดิจิทัล HR Digital Transformation สามารถนำไปปรับใช้กับองค์กรอย่างไรบ้าง Digital Transformation ที่สามารถนำมาปรับใช้กับองค์กรและทรัพยากรบุคคลโดยภาพรวมแล้ว ทั้งหมด 4 ด้าน ดังนี้

1) การใช้เทคโนโลยีเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน การนำระบบ AI หรือการใช้โซเชียลมีเดียมาใช้เพื่อเป็นตัวกลางในการสื่อสาร เพื่อลดความซับซ้อนของการทำงานจะช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้สะดวกขึ้นและประหยัดเวลา ซึ่งองค์กรสามารถเริ่มต้นการใช้เทคโนโลยีจากขั้นตอนนี้ก่อน ตัวอย่างแบรนด์ที่ใช้ Digital Transformation แบนด์ Unilever ในประเทศอังกฤษ ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ใช้วิธีการรับสมัครงานและการสัมภาษณ์ด้วยการเปิดรับเรซูเม่ออนไลน์ การใช้เกมออนไลน์เพื่อทดสอบทักษะในสายอาชีพที่เปิดรับสมัครอยู่ และใช้โปรแกรม KPI เพื่อประเมินผลงานประจำปี

2) สร้างนวัตกรรมเพื่อนำมาใช้ในการบริหารฝ่ายบุคคล หากองค์กรได้เริ่มต้นนำเทคโนโลยีขั้นต้นมาใช้แล้ว สิ่งต่อมาคือการใช้นวัตกรรมที่เหมาะสมกับองค์กรเข้ามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น การใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสื่อสารระหว่าง พนักงานภายในออฟฟิศ

และพนักงานที่จะต้องทำงานนอกสถานที่ การใช้เครื่องมือที่เป็นแพลตฟอร์มเดียวกันในการสื่อสารภายในทีมและดำเนินงานร่วมกัน การใช้วิดีโอคอลเพื่อประชุมและสัมภาษณ์งาน

3) การเข้าถึงข้อมูลเพื่อการใช้งานและการตัดสินใจที่สำคัญ ในขั้นตอนนี้องค์กรสามารถรวบรวมข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานภายในและภายนอกองค์กรด้วยการหาผู้เชี่ยวชาญมาปฏิบัติงาน และการนำข้อมูลเชิงสถิติมาช่วยในการประเมินประสิทธิภาพแทนการใช้ความรู้สึก ซึ่งการนำข้อมูลที่มีในมือมาใช้จะช่วยให้การบริหารฝ่ายบุคคลสามารถเข้าใจปัญหาได้ตรงจุดและเห็นผลได้ง่ายขึ้น ทำให้การพัฒนาฝ่ายทรัพยากรมนุษย์อาจได้มุมมองในด้านใหม่ ๆ เช่น พนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานและเหมาะสมกับองค์กร การติดตามคุณค่าตามอายุงานของพนักงาน

4) การใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่พนักงานและองค์กร การเชื่อมโยงระบบ การทำงานด้วยระบบปฏิบัติงานที่มีเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้อง (Digitalization Process) HR จะสามารถเชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกันอย่างมีประสิทธิภาพได้ตั้งแต่ระดับบุคคล ตัวอย่าง หาก HR พบว่าพนักงานมาสาย ตัวพนักงานจะได้รับข้อความอัตโนมัติเพื่อแจ้งเตือนผ่านแอป การเรียกดูข้อมูลเกี่ยวกับผู้สมัครสอบย้อนหลังเพื่อประเมินผลว่า ผู้สมัครท่านนี้มีคุณสมบัติพอสำหรับการรับเข้าทำงานหรือไม่

โดย STEPS Academy ได้พิจารณา 7 แนวทางในการใช้ Digital Transformation เพื่อยกระดับความสามารถของบุคลากรและองค์กรให้มีคุณภาพ และ Case Study จากองค์กรต่าง ๆ ที่ได้นำเทคโนโลยีไปปรับใช้ให้เข้ากับธุรกิจ รวมทั้งตัวอย่างวิธีการนำแนวทางไปใช้เพื่อให้องค์กรและบุคลากรเติบโตไปพร้อมกัน

1) ตั้งเป้าหมายให้ชัดเจน อันดับแรก องค์กรควรตั้งเป้าหมายในการทำงานภายในก่อน เพื่อพร้อมรับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น และเพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกันว่า การเปลี่ยนแปลงใน ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออะไร พร้อมเหตุผลที่ทำให้บุคลากรในองค์กรจึงต้องพัฒนาทักษะของตนเอง เพื่อให้สอดคล้องกันกับ Digital Transformation ที่จะมาถึง หากทุกคนมีความเข้าใจและมีเป้าหมายเดียวกันจะทำให้องค์กรมีโอกาสขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้ดีขึ้น เพราะทุกคนมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ขององค์กรและต้นตัวใน การรับมือ 64% ของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ กล่าวว่าหนึ่งในวัตถุประสงค์หลักของการทำธุรกิจ คือ การปรับปรุงการปฏิบัติงานที่ดี [ออนไลน์] ที่มา: <https://www.bamboohr.com>

2) พัฒนากลยุทธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์ การวางแผนงานโดยใช้กลยุทธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสม คือกุญแจสำคัญในการเปลี่ยนแปลงองค์กร ซึ่งทุกคนในทีมจะต้องมีการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อสร้าง Mindset และความเข้าใจให้ตรงกันว่า กลยุทธ์ที่จะนำมาปรับใช้สำหรับองค์กรนั้นจะเป็นในรูปแบบใด และใช้เทคโนโลยีอะไรเพื่อให้เข้ากันกับแผนธุรกิจที่กำลังดำเนินอยู่ การวางแผนกลยุทธ์นั้นจะต้องดำเนินการอย่างเป็นขั้นเป็นตอน และมีการวางแผนทั้งแบบระยะสั้นและระยะยาว เพื่อให้ตอบโจทย์กันกับเป้าหมายขององค์กรที่สร้างไว้ และผลักดันพนักงานให้เกิดแรงจูงใจใหม่ ๆ ตัวอย่างเช่น การวางแผนระยะยาวที่เปลี่ยนแปลงระบบการสัมภาษณ์งาน ในขั้นแรก

ให้เป็นแบบวิดีโอคอล ตัวอย่างโปรแกรม Workable ที่สามารถนำมาใช้เพื่อกระบวนการสัมภาษณ์งานตั้งแต่ขั้นตอนรับสมัคร จนถึงขั้นตอนการรับพนักงานเข้าทำงาน การเริ่มใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ที่สามารถแชร์แผนงานกันได้ภายในทีม ตัวอย่างโปรแกรมการทำ Payroll เพื่อคำนวณเงินเดือน ซึ่งมีทั้งรูปแบบหน้าจอคอมพิวเตอร์และรองรับการทำงานด้วย Mobile Friendly การให้ความสำคัญกับพนักงานด้วยการปรับตัวจากการทำงานประจำ เป็นการทำงานแบบยืดหยุ่น ด้วยการใช้อุปกรณ์ดิจิทัลเคลื่อนที่ในการทำงานและการสื่อสาร ตัวอย่าง แบรินด์ Deloitte จัดโปรแกรมการฝึกอบรมที่เรียกว่า Deloitte Leadership Academy (DLA) ในรูปแบบของ Gamification หรือการใช้รูปแบบของเกมไปปรับใช้ในการกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้ ซึ่งผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้จากการอบรมผ่านวิดีโอ การทำข้อสอบและการควิซสั้น ๆ เพื่อทดสอบความเข้าใจ

3) ใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการทำงาน HR ในยุคดิจิทัลจำเป็นต้องมีทักษะในการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยี เพื่อพร้อมรับความเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ ซึ่งผู้บริหารด้านทรัพยากรมนุษย์หรือฝ่ายบุคคลควรทราบว่า เทคโนโลยีหรือเครื่องมือที่จำเป็นต่าง ๆ สำหรับการขับเคลื่อนแผนงานควรมีอะไรบ้าง ซึ่งในแต่ละองค์กรไม่จำเป็นต้องใช้เครื่องมืออัปเดตใหม่ล่าสุด หรือสามารถใช้เครื่องมือให้ได้มากที่สุด แต่การปรับเปลี่ยนองค์กรในครั้งนี้ เราควรหาเครื่องมือที่เหมาะสมกับเนื้องานและความต้องการของธุรกิจ เพื่อลงทุนไปกับเทคโนโลยีที่จำเป็นต่อ การพัฒนาแผนงานจริง ๆ และสามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่ต้องการได้ตรงจุด ตัวอย่างแบรนด์ที่ใช้นวัตกรรมเพื่อสนับสนุนการทำงาน: Walmart Walmart เพิ่มเครื่องสแกนเพื่อให้ลูกค้าชำระเงินด้วยตนเอง ซึ่งองค์กรได้ลดจำนวนพนักงานแคชเชียร์ลง และเพิ่มการเทรนด์พนักงานให้มีทักษะเพื่อช่วยเหลือลูกค้าได้มากขึ้น ด้วยการใช้โปรแกรมที่ได้มาตรฐานให้การจัดอบรม โดยตำแหน่งนี้เรียกว่า Personal Shopper 56% ของบริษัททั่วไปโดยเฉลี่ยมีการปรับเปลี่ยนโปรแกรมการทำงานด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อใช้ประโยชน์จากสมาร์ทโฟนและเครื่องมือดิจิทัล

4) แพลตฟอร์ม Digital คือพื้นที่เพื่อการสื่อสาร ในปัจจุบันนี้การตลาดใช้เครื่องมือดิจิทัล และโซเชียลมีเดียเพื่อสื่อสารไปยังผู้บริโภคโดยการซื้อขายสินค้าและบริการในรูปแบบออนไลน์ ซึ่งในแง่ขององค์กร HR สามารถใช้พื้นที่ออนไลน์เพื่อรับสมัครพนักงานและสื่อสารไปยังผู้ที่กำลังมองหางานได้ แพลตฟอร์มออนไลน์ยอดนิยมที่แบรนด์ดังทั่วโลกนิยมใช้ คือ LinkedIn ซึ่งท่านสามารถใช้โซเชียลมีเดียช่องทางนี้ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่แบรนด์ด้วยนำเสนอข้อมูลในภาคธุรกิจต่าง ๆ การนำเสนอวัฒนธรรมองค์กรและการเปิดรับสมัครงานในตำแหน่งใหม่ ๆ และแบรนด์ยังสามารถใช้พื้นที่บนโซเชียลมีเดียนี้ เพื่อนำเสนอองค์กรเพื่อเปรียบเทียบกับแบรนด์คู่แข่งได้เช่นเดียวกัน สถิติจาก hrscuite.com ได้รายงานการใช้ LinkedIn จากแบรนด์ต่าง ๆ เอาไว้ว่า... 40% ของพนักงานที่มาจากการสมัครงานผ่าน LinkedIn มีแนวโน้มลาออกภายใน 6 เดือน น้อยกว่าพนักงานที่สัมภาษณ์งานผ่านช่องทางอื่น LinkedIn มีอิทธิพลต่อการจ้างงาน มากกว่าการสรรหาบุคลากรโดยช่องทางอื่นถึง 2 เท่า 60% ของ Recruiter ชื่นนำใช้เครื่องมือในการสรรหาบุคคลผ่าน linkedin มากขึ้น เมื่อเทียบกับ Recruiter ทั่วไป เราจะเห็นว่า HR สามารถใช้แพลตฟอร์มออนไลน์จาก LinkedIn ให้เกิดประโยชน์แก่ฝ่ายบุคลากรและองค์กรได้มากกว่าการเปิดรับสมัครงาน

ซึ่งผู้สมัครยังสามารถใช้ LinkedIn ในการติดต่อผู้บริหารหรือฝ่ายบุคคลได้โดยอีกด้วย นอกจากนี้ หากองค์กรต้องการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อการสื่อสารภายในทีมให้ดำเนินการตามขั้นตอนที่วางไว้อย่างเป็นระบบและมีคุณภาพ ท่านสามารถใช้ Trello เพื่อให้องค์กรได้เห็นภาพรวมของแต่ละโปรเจกต์ และสามารถติดตามทีมงานเข้าร่วมแต่ละโปรเจกต์เพื่อรับผิดชอบงานเพื่อให้พนักงานได้เห็นภาพรวมของเนื้องาน ระยะเวลาปฏิบัติงานและหัวข้ออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

5) คาดการณ์อนาคต ด้วยการใช้ HR Data Analytics หนึ่งในประโยชน์ของการใช้ Digital Transformation คือการนำ Data ที่มีอยู่ในมือมาวิเคราะห์เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการคาดการณ์ผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ด้วยการนำข้อมูลเชิงลึกของพนักงานที่เคยเก็บเอาไว้ ทั้งในรูปแบบเอกสารและไฟล์มาลองกรอกลงในโปรแกรมสำหรับ HR โดยเฉพาะเพื่อประเมินสถานการณ์ล่วงหน้าและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น เช่น สามารถวางกลยุทธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์ให้เหมาะสมกับองค์กรของท่าน การประเมินสถานการณ์การลาออกของพนักงาน การเทรนด์งานเพื่อยกระดับศักยภาพในการทำงานของบุคลากร การวางแผนจำนวนคนให้เหมาะสมกับความต้องการขององค์กร แนวทางในการดูแลสวัสดิภาพให้แก่บุคลากร การสร้างสมดุลระหว่างงานและความสุขของพนักงานในองค์กร

2.5 การพัฒนาบุคลากรเข้ากับองค์กรดิจิทัล

1) **ปรับกระบวนคิดของคนในองค์กร (Digital Mindset)** ปรับกระบวนคิด วิสัยทัศน์ และความเชื่อมั่น ตั้งแต่ผู้บริหารสูงสุดลงไปสู่บุคลากรทุกระดับ เริ่มจากผู้บริหารที่ต้องนำเสนอและทำให้บุคลากรภายในองค์กรมองเห็นว่าการคิดในเชิงธุรกิจยุคใหม่นั้นจะต้องอยู่ในรูปแบบดิจิทัลทั้งระบบ เมื่อมีแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจนแล้วก็ต้องลงทุนในด้านงบประมาณและโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรให้มีความพร้อมและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงไปสู่การเป็นองค์กรยุคดิจิทัล (<https://bluebik.com/th/blogs/2838>)

2) **ปรับกระบวนการทำงาน (Digital Processes)** ระบบงานและกระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์กรจะต้องเชื่อมโยงกันเป็นฐานข้อมูลขนาดใหญ่และเป็นข้อมูลชุดเดียวกันทั้งองค์กร โดยมีเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดเก็บ วิเคราะห์ และประมวลผลข้อมูลแบบองค์รวม ข้อมูลต่าง ๆ จะไม่ถูกจัดเก็บแบบต่างคนต่างเก็บและต่างคนต่างใช้อีกต่อไป แต่จะต้องปรับเปลี่ยนมาเป็นรูปแบบระบบฐานข้อมูลกลางเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการจัดเก็บ และบุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลองค์กรที่อัปเดตใหม่อยู่เสมอ

3) **ปรับทักษะการใช้เทคโนโลยี (Digital Skills)** บุคลากรในองค์กรยุคดิจิทัลต้องปรับตัวให้มีความรู้ ความสามารถ ตลอดจนมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ทันสมัยรูปแบบใหม่ ๆ ที่เพิ่มความเคลื่อนไหวอยู่เป็นระยะ รวมไปถึงการใช้ซอฟต์แวร์และโปรแกรมต่าง ๆ ในการประมวลผลข้อมูลและป้อนคำสั่งได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้การทำงานในองค์กรยุคดิจิทัลเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดอยู่เสมอ

4) **ปรับวัฒนธรรมองค์กรสู่ดิจิทัล (Digital Culture)** การจะก้าวสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลได้อย่างยั่งยืนนั้น วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัลมีส่วนสำคัญอย่างมาก หากองค์กรขับเคลื่อน

ความเป็นดิจิทัลเข้าสู่กระบวนการทำงานในแบบเชิงลึก ปัญหาและอุปสรรคแบบเดิม ๆ ขององค์กรก็จะลดน้อยลงตามไปด้วย รวมถึงการเปลี่ยนรูปแบบการทำงานขององค์กรให้ก้าวไปในทิศทางที่สอดคล้องกับสถานการณ์ความเป็นโลกาภิวัตน์ในโลกยุคปัจจุบันได้ คือ มีทั้งความเชื่อมโยง คล่องตัว สะดวก ไม่จำกัดเวลาและสถานที่ และตอบโจทย์ความต้องการได้อย่างรวดเร็ว

5) การเตรียมความพร้อมทั้งระบบ (Prepare the whole system) เมื่อผู้นำองค์กรยุคใหม่ต่างมีความคาดหวังให้องค์กรเปลี่ยนแปลงและก้าวไปสู่ความเป็นดิจิทัล สิ่งที้องค์กรจะต้องผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขนานใหญ่ก็คือ “คน” เพราะทรัพยากรบุคคลเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงาน หากองค์กรไม่สามารถเชื่อมโยงบุคลากรกับความเป็นดิจิทัลเข้าไว้ด้วยกันแล้ว วัฒนธรรมองค์กรยุคดิจิทัลก็ไม่อาจเกิดขึ้นได้จริง นับเป็นโจทย์ท้าทายที่ทุกองค์กรต้องแก้ไขให้ตรงจุดทำให้บุคลากรเดินก้าวผ่านสู่การเปลี่ยนแปลงได้โดยไม่เกิดความขัดแย้งทำให้สามารถดึงศักยภาพด้านดิจิทัลในตัวบุคลากรมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร และทำให้เข้าถึงและเข้าใจคนทำงานยุคใหม่อย่างคน Gen-Z Gen-Y ที่มีความสามารถด้านเทคโนโลยีอย่างเต็มเปี่ยมเพื่อเปิดโอกาสให้พลคนยุคใหม่ได้ขับเคลื่อนองค์กรในยุคดิจิทัลได้อย่างยั่งยืน

2.6 การปรับบุคลากรเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรดิจิทัล (Digital Culture)

การก้าวสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลนั้นเป็นเรื่องที่ทุกองค์กรให้ความสำคัญ แต่สิ่งสำคัญที่ต้องเตรียมพร้อมไม่ใช่เรื่องเทคโนโลยี แต่เป็นเรื่อง “พฤติกรรมของคนที่ต้องสร้างให้มีวัฒนธรรมดิจิทัล” ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากบุคลากรทุกคนในองค์กร ประกอบกับการสร้างตัวอย่างที่ดีจากผู้นำองค์กรและผู้นำทีมงานเป็นสำคัญ การสื่อสาร การให้ความสำคัญและการชี้แนะวิสัยทัศน์ล้วนมีผลต่อการกำหนดทิศทางขององค์กร เพื่อนำไปสู่ การเปลี่ยนแปลงที่จะนำพาทั้งองค์กรให้ก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคง ซึ่งหลักการสร้างวัฒนธรรมองค์กรดิจิทัล (Digital Culture) ดังนี้ [ออนไลน์]. ที่มา:

(https://gisportal.exat.co.th/exatPortalHosting/document/EXAT_Digital_Cultur)

1) **เข้าใจมุมมองของลูกค้ามากขึ้น** กระตุ้นให้พนักงานในองค์กรมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าและพาร์ทเนอร์มากขึ้น เพื่อทำความเข้าใจจากมุมมองของลูกค้าและหาแนวทางใหม่ ๆ ในการแก้ปัญหาหรือพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

2) **เปิดให้พนักงานมีส่วนร่วมตัดสินใจ** ไม่ว่าจะเป็นบุคลากรระดับใดก็ตามควรมีสติที่จะออกความเห็นและมีส่วนร่วมวางแผนการทำงานและหารือในประเด็นต่าง ๆ ภายในองค์กร แทนที่จะรับคำสั่งจากหัวหน้า เพียงอย่างเดียว ซึ่งจะทำให้องค์กรสามารถเดินหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นจากการได้รับมุมมองที่แตกต่างจากบุคลากรหลากหลายฝ่าย

3) **สร้างความมั่นใจและกล้าที่จะลอง** ด้วยวัฒนธรรมแบบดิจิทัลจะช่วยส่งเสริมให้บุคลากรมีความกล้าลองทำสิ่งใหม่ ๆ ที่แตกต่างไปจากเดิม ไม่ว่าจะเป็นการออกความเห็นและการนำเสนอผลงานต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้จากความผิดพลาด ปรับปรุงพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น และอาจเป็นจุดเริ่มสู่การสร้างนวัตกรรมในอนาคต

4) เริ่มต้นด้วยการกระทำมากกว่าคำพูด วัฒนธรรมแบบดิจิทัลเน้นการลงมือทำจริง เพื่อให้กระบวนการทำงานคล่องตัวยิ่งขึ้นด้วยการเปลี่ยนรูปแบบจากการวางแผนงานระยะยาวรอบเดียว มาเป็นการวางแผนสั้น ๆ และปรับเปลี่ยนอย่างต่อเนื่องตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป เพื่อสร้างผลิตภัณฑ์ออกมาอย่างรวดเร็วทันเวลา

5) สร้างคุณค่าในการทำงานเป็นทีม ความสำเร็จของวัฒนธรรมดิจิทัล คือการทำงานเป็นทีม ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินงานและการแบ่งปันความรู้และข้อมูลระหว่างแผนกและทั้งองค์กร รวมถึงเพิ่มความโปร่งใสใน การแชร์ข้อมูล เพื่อสร้างความเชื่อใจภายในทีม

สำหรับผู้บริหารองค์กรที่ต้องการสร้างความเปลี่ยนแปลง และประสบความสำเร็จในการทำ Digital Transformation ก่อนจะก้าวไปสู่ขั้นตอนการเลือกลงทุนเทคโนโลยีที่จะนำมาพัฒนาองค์กรแล้ว ต้องไม่มองข้ามการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้แข็งแกร่ง เพื่อทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้

3. ตามทัศนของผู้เขียน

หน้าที่สำคัญของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่ก็คือการสร้างความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับบุคลากรในองค์กร บทบาทสำคัญอีกอย่างของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลนี้ก็คือการส่งเสริมให้พนักงานได้เกิด การพัฒนาศักยภาพทั้งในเรื่องของทักษะการทำงานและทักษะในด้านอื่น ๆ โดยต้องมีการดำเนินการหลายประการด้วยกัน ดังนี้

1. การพัฒนาค่านิยมในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับยุคดิจิทัล โดยองค์การกำหนดค่านิยมให้มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์การและเหมาะสมกับการขับเคลื่อนเพื่อรองรับยุคดิจิทัล แล้วนำค่านิยมดังกล่าวมาจัดทำเป็นแนวทางหรือรากฐานในการสร้างพฤติกรรมที่ดีของบุคลากรทุกคนในองค์การจนกลายเป็นวัฒนธรรมขององค์การ ทั้งนี้การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลทุกระบวนกรต้องมีความสอดคล้องกับค่านิยมขององค์การ อันจะเป็นการช่วยยกระดับการปฏิบัติงานของบุคลากรให้สามารถขับเคลื่อนองค์การไปสู่เป้าหมายได้อย่างยั่งยืน

2. การจัดการความรู้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับยุคดิจิทัล โดยการสร้างช่องทางให้เกิด การถ่ายทอดความรู้ให้แก่บุคลากรทั้งความรู้จากภายในและภายนอก การสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการเพื่อสร้างองค์ความรู้ที่หลากหลาย เพื่อพัฒนาทักษะความรู้โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการกระบวนการเหล่านี้ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. ทักษะที่จำเป็นในอนาคตในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับยุคดิจิทัล ได้แก่ (1) ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็น (2) ทักษะทางด้านภาษาภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษาที่คนใช้เป็นภาษากลางใน การสื่อสารทั่วโลก (3) ทักษะการปรับตัว กล่าวคือ ต้องหัดไหว และกว้างไกล อัดเททข่าวสารรอบตัวอยู่เสมอ (4) ทักษะในการใช้สัญชาตญาณในการตัดสินใจเมื่อต้องเผชิญกับภาวะที่ซับซ้อน ไม่แน่นอน หรือท่ามกลางข้อมูลจำนวนมากมหาศาล และ (5) ทักษะในการเข้าใจผู้อื่นเป็นทักษะที่ช่วยวิเคราะห์สิ่งที่ประชาชนหรือลูกค้าต้องการ 4) ความสามารถที่จะเรียนรู้

และอยู่ร่วมกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้แก่ การให้ความสำคัญในการพัฒนาและเสริมสร้าง ศักยภาพทรัพยากรบุคคลเพื่อให้มีความพร้อมในการรับมือกับยุคดิจิทัลอย่างเหมาะสม 5) การพัฒนาทักษะของบุคลากรให้ตรงกับงานในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับยุคดิจิทัล คือ (1) จัดโครงการฝึกอบรมพัฒนาทักษะให้แก่บุคลากรของหน่วยงานเพื่อเพิ่มพูนองค์ความรู้ พัฒนาทักษะ เกิดการต่อยอดและนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการทำงาน เป็นต้น 6) การพัฒนานวัตกรรมองค์ความรู้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับยุคดิจิทัลโดยการจัดทำฐานข้อมูล หรือ บิ๊กดาต้า (Big Data) เพื่อการจัดเก็บข้อมูล ข่าวสารที่เป็นองค์ความรู้หรือประสบการณ์การทำงานต่าง ๆ ที่กระจัดกระจายอยู่มาพัฒนาเป็นระบบเพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าถึงความรู้ เปิดโอกาสให้ได้เรียนรู้ผ่านแหล่งเรียนรู้ใหม่แบบออนไลน์เพื่อเสริมศักยภาพการทำงานให้บุคลากร มุ่งสู่วัฒนธรรม การเรียนรู้ด้วยตัวเอง Self-Directed Learning เรียนผ่านออนไลน์ได้อย่างไม่จำกัด

4. การสรุป

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลต้องใช้กลยุทธ์เชิงรุกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่องใน การบริหารจัดการทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดในองค์กร ซึ่งมีปัจจัยที่สำคัญในการบริหารนั้นประกอบไปด้วยสิ่งสำคัญคือ มนุษย์ เงินทุน วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ และการบริหารจัดการ โดยส่วนที่มีความสำคัญที่สุดเห็นจะเป็นมนุษย์นั่นเอง เพราะนี่คือทรัพยากรที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์มากที่สุดในการบริหารจัดการแต่ละองค์กร บุคคลที่มีศักยภาพย่อมทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้องค์กรพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพในคราวเดียวกันด้วย การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลนี้จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำให้องค์กรเคลื่อนไปข้างหน้าได้อย่างไม่สะดุดใด ๆ หน้าที่ในการบริหารจัดการบุคคลนี้ถือว่าเป็นภารกิจสำคัญอย่างยิ่งที่สามารถขับเคลื่อนการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับองค์กรได้เกิดความมั่นคงและยั่งยืน ทั้งนี้การแข่งขันกันสูงและเทคโนโลยีที่พัฒนาอย่างรวดเร็ว ทำให้องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนต้องปรับตัวเข้าสู่องค์กรในยุคดิจิทัล แต่การเปลี่ยนไปสู่แนวทางดังกล่าว การลงทุนจัดซื้อจัดหาฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ใหม่ ๆ มาติดตั้งใช้งานอาจไม่เพียงพอ ต้องมีการปรับเปลี่ยนให้ลงลึกไปจนถึงแก่นและหัวใจสำคัญของการดำเนินงานมีความจำเป็นอย่างยิ่ง หากสามารถพัฒนาองค์กรให้เข้ากับยุคดิจิทัลและปกติใหม่จะทำให้องค์กรตอบสนองกับพฤติกรรมของลูกค้าและบริการผลิตภัณฑ์แบบการเว้นระยะห่าง ซึ่งการดำเนินงานขององค์กรจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนโครงสร้างพื้นฐานการให้บริการ โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาเพื่อบูรณาการร่วมกับการดำเนินงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร แม้ว่าจะมีบางองค์กรยังไม่สามารถปรับตนเองเข้ากับยุคดิจิทัลได้ทันที แต่องค์กรภาคเอกชนและหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่กำลังปรับเปลี่ยนไปตามยุคดิจิทัลและได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย พร้อมทั้งผู้บริหารองค์กรได้ปรับแผนกลยุทธ์ดิจิทัลเพื่อบริหารจัดการที่มีคุณภาพมีความมั่นคงและยั่งยืนตลอดไป

5. เอกสารอ้างอิง

- ชาญวิทย์ วสันต์ธนารัตน์. (2553). **Change...เพื่อสร้างความสุขในองค์กร**. สืบค้นจาก <http://www.wiseknow.com/blog/2009/05/22/2534/#axzz1XM0jYg4j> พยอม วงศ์สารศรี. (2543). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : สุภา.
- ศรุตฯ สมพอง และวัชรินทร์ อินทรพรหม. (2550). **ทัศนคติมุ่งสู่ความเป็นเลิศ**, ทุนมูลนิธิพันเอกจินดา ณ สงขลา ประจำปี พ.ศ. 2548. สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล, สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.).
- สมบัติ กุสุมาวลี. (2559). **HR 4.0 Trends and Move ทิศทางการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์@Thailand 4.0**. HR Society Magazine, 14(164), 36-39.
- สะเต็มศึกษา ประเทศไทย (2562). **รู้จักสะเต็ม**. สืบค้นจาก http://www.stemedthailand.org/?page_id=23
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.). (2562). **การพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล**. สืบค้นจาก <https://www.ocsc.go.th/DLProject/about-dlp.%20p6>
- วิลาศ เรียงแหลม. (2561). **รูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงยุทธศาสตร์ของกองทัพเรือ**. (ดุชนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อรนิตย์ ธรเสนา. (2558). **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์: กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร**. (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Glisson, C., & Durick, M. (1998). **Predictors of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Human Service Organization**. Administrative Science Quarterly, 33(1), 61-81.
- Herzberg, F. et al. (1959). **The Motivation to Work**. New York: John Wiley and Sons.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). **An expanded sourcebook Qualitative Data Analysis**. London: Sage Publications.
- Nadler, L., & Nadler, Z. (1998). **Corporate Human Resource Development**. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Wichien Wittaya-Udom. (2014). **Human Resource Management**. Bangkok : Thanachai Printing.