

การพัฒนาบุคลากรภายใต้การเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล Personnel Development Under Digital Transformation

เอกลักษณ์ บดีรัฐ,

ศรชัย ท้าวมิตร และ โชติ บดีรัฐ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

Ekkaluk Bordeerat,

Sornchai Taomitr and Chot Bodeerat

Pibulsongkram Rajabhat University, Thailand

Corresponding Author, E-mail: ekkaluk0409@gmail.com

บทคัดย่อ

การพัฒนาบุคลากร เป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ และทัศนคติของบุคลากรทุกระดับให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ องค์กรจะก้าวไปได้ไกลอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องเกิดจากบุคลากรที่มีศักยภาพ ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรภายใต้การเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลจึงมีกระบวนการพัฒนา 3 ประเภท ได้แก่ 1) การฝึกอบรม เป็นกิจกรรมการเรียนรู้ โดยมุ่งเน้นเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน 2) การศึกษา เป็นการพัฒนาบุคลากร โดยมุ่งเน้นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ทัศนคติ และความสามารถในการปรับตัว และ 3) การพัฒนา เป็นกิจกรรมการเรียนรู้ที่ไม่ได้มุ่งตัวงาน แต่มุ่งเน้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตามที่ต้องการ

อย่างไรก็ตาม การพัฒนาบุคลากรในยุคดิจิทัลเพื่อก้าวทันความทันสมัยของเทคโนโลยี นอกจากจะเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการทำงานแล้ว ยังต้องมุ่งเน้นการนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการงานด้านบุคคลร่วมด้วย เพื่อให้องค์กรมีบุคลากรที่มีคุณภาพและมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลอย่างแท้จริง

คำสำคัญ: การพัฒนาบุคลากร; การเปลี่ยนแปลง; ยุคดิจิทัล

Abstract

Personnel development is a process which focuses on transformation or increasing work efficiency as skills, knowledge, abilities, and attitudes of personal personnel at all levels to be in the same direction and be able to work efficiently. In order that, the organization is able to move forward effectively, it must be personnel with potential. Therefore, personnel development under digital transformation is 3 types of development processes: 1) Training is a learning activity for focusing on current work, 2) Education is personnel development for

focusing on increasing knowledge, skills, attitudes, and adaptability, and 3) Development is a learning activity which does not focus on work but focuses on creating changes as the organization desires.

However, personnel development in the digital era to keep up with the technology modernization, in addition to focus on the application of digital technology in work, also focusing on the use of data to manage personnel with together that the organization has quality personnel who are truly ready to work in the digital era.

Keywords: Personnel Development; Transformation; Digital Era

บทนำ

“ยุคดิจิทัล” เป็นยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงในด้านเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินงานและดำรงชีวิตของคนจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกระบวนการทำงานจะพบว่า เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีส่วนสำคัญต่อการดำเนินงาน และการขับเคลื่อนองค์กร ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นเครื่องมือในการผลักดันให้เกิดการทำงานในรูปแบบใหม่แทนการทำงานแบบเดิม ตั้งแต่การวางรากฐาน เป้าหมาย ไปจนถึงการดำเนินกิจกรรม และส่งต่อคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการ ไม่เพียงแต่ภาคการปฏิบัติการที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่เท่านั้น แต่ยังมีอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลง นั่นคือ ทรัพยากรบุคคล หรือบุคลากรภายในองค์กร ตั้งแต่ระดับผู้บริหารไปจนถึงผู้ใต้บังคับบัญชาทุกระดับที่จะต้องมีส่วนร่วมในการปรับตัวไปสู่ยุคดิจิทัลนี้ด้วย ทั้งนี้เพื่อเพิ่มศักยภาพและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กรในการพัฒนาสู่ความเป็นผู้นำมากยิ่งขึ้น (วิชุดา สร้อยสุด และคณะ, 2564)

การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ.2566-2570) ที่ยังมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 ฉบับที่ 12 โดยจัดทำบนพื้นฐานของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580) ที่เป็นแผนแม่บทหลักของการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรบุคคลเพื่อสนับสนุนการพัฒนาประเทศไปสู่ประเทศไทย 4.0 โดยมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะการคิดและทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในอนาคต และการปรับเปลี่ยนให้มีความทันสมัยและพร้อมปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรมเทคโนโลยี และระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลมาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่าและปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากล จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมของคนและระบบให้มีภูมิคุ้มกัน พร้อมกับการเปลี่ยนแปลงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น ในด้านแนวคิดที่ยึด “คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา” ในทุกมิติอย่างเป็นองค์รวม และให้ความสำคัญกับการพัฒนาที่สมดุลทั้งด้านตัวคน สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง

การสร้างระบบบริหารจัดการภายในที่ดีที่เกิดขึ้นในทุกระดับอันจะทำให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน ที่มี “คน” เป็นศูนย์กลางได้อย่างแท้จริง (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2566)

ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างมากต่อความสำเร็จขององค์กรสมัยใหม่ ซึ่งก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล และมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาปรับใช้ในองค์กรอย่างมาก การดำเนินการด้านการพัฒนาบุคลากรจึงต้องมีการวางแผนและเตรียมความพร้อมบุคลากรทุกประเภทและทุกระดับในองค์กรให้มีความรู้และทักษะที่เหมาะสม เพื่อให้สามารถปรับตัวให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ รวมทั้งสามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานในยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากร เป็นกระบวนการที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล เพราะการพัฒนาบุคลากรเป็นวิธีการที่เพิ่มพูนและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคลากรในด้านความรู้ ความชำนาญ ทักษะ ทศนคติ ค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม ความสามารถ ตลอดจนการให้แนวคิดใหม่ในการปฏิบัติงาน โดยมีจุดมุ่งหมายให้บุคลากรมีคุณภาพที่ดีขึ้น และมีผลสะท้อนทำให้หน่วยงานหรือองค์กร ที่ปฏิบัติงานอยู่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น (ศรีวรรณ แก้วทองดี, 2562)

ชุดิภาณูจน์ สลาหลง (2563) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การเพิ่มความรู้ ทักษะ ความสามารถ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะปรับปรุงผลงานภายในองค์กร สะท้อนความสำคัญกับบุคคลเท่าเทียมกับผูกมัดที่ยึดปรัชญาในการพัฒนาคนภายในองค์กรสู่ความเป็นมืออาชีพ โดยการพัฒนาบุคคลด้านอาชีพ เพื่อมุ่งสู่การพัฒนาองค์กร

จุฑารัตน์ เพ็ชรสุวรรณ (2560) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การกระทำใดๆ ที่มีจุดมุ่งหมายให้บุคคลได้พัฒนา เพื่อให้เกิดทัศนคติ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรมที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ทั้งงานในปัจจุบันและงานในอนาคต รวมทั้งเป็นการผสมผสานกันระหว่างการพัฒนาบุคคล การพัฒนาอาชีพ และการพัฒนาองค์กร เพื่อก่อให้เกิดคุณภาพ ผลผลิต โอกาส และการบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายขององค์กรและเป้าหมายของตัวบุคคล ซึ่งการปรับปรุงประสิทธิภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น เป็นผลทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและจะส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพด้วย

Jackson, Schuler and Werner (2009) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากร หมายถึง ความพยายามขององค์กรที่มีเป้าหมายปรับปรุงผลการปฏิบัติงานในปัจจุบันและอนาคต เพื่อให้บุคลากรได้รับทักษะ ความรู้ และทัศนคติที่จำเป็นสำหรับการแข่งขัน

Mondy, Noe and Premeaux (2002) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากร หมายถึง หน้าที่หลักของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การฝึกอบรม การพัฒนา การวางแผน การประกอบอาชีพ การพัฒนา กิจกรรม และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การพัฒนาบุคลากร เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ตลอดจนปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรทุกระดับให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้การพัฒนาบุคลากรในองค์กรสามารถทำได้หลายวิธีหรือหลายกระบวนการตั้งแต่การฝึกอบรม การสัมมนาทั้งในและนอกสถานที่ ไปจนถึงการถ่ายทอดประสบการณ์ระหว่างกัน เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมุ่งสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

แนวคิดของการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากรแบบเดิม องค์กรต่างๆ จะใช้กิจกรรมการฝึกอบรมเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารบุคคล ในการเพิ่มพูนความรู้และทักษะของพนักงานให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน แต่ปรากฏว่า เมื่อพนักงานได้รับการฝึกอบรมแล้วกลับไปยังสถานที่การทำงานเดิมมีการใช้แนวปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงาน หัวหน้า เครื่องจักร และอุปกรณ์การทำงานเดิม จึงไม่สามารถนำความรู้จากการฝึกอบรมไปใช้ปรับปรุงหรือประยุกต์การปฏิบัติงานได้ การฝึกอบรมบุคคลเฉพาะเรื่องจึงกลายเป็นอุปสรรคของการบริหารบุคคล นอกจากนี้องค์กรยังเผชิญกับสภาพแวดล้อมของการแข่งขัน และการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เป็นแรงผลักดันให้แต่ละองค์กรต้องการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เร็วขึ้น (จิระพงศ์ เรืองกุล, 2559)

จะเห็นได้ว่า การพัฒนาบุคลากรที่ยั่งยืนต้องการกำลังคนที่มีความรู้และทักษะการทำงานหลายด้าน บุคลากรในองค์กรนั้น ต้องใช้ความรู้และการตัดสินใจที่ยืดหยุ่น มากกว่าการตัดสินใจตามขั้นตอนและระเบียบวิธีการปฏิบัติงานแบบเดิม มีความทุ่มเทการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร การพัฒนาบุคลากรจึงเพิ่มความรับผิดชอบและได้กลายเป็นแผนงานหลักขององค์กร ผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้สนับสนุนการดำเนินงานตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และเกิดแนวทางการพัฒนาบุคลากรที่ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาความคิดริเริ่มด้วยการได้ลงมือปฏิบัติและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้มากผ่านทางระบบการจัดการความรู้ที่มีเทคโนโลยีเป็นตัวสนับสนุน เทคโนโลยีไม่ได้หมายถึงเพียงแค่อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์เพียงเท่านั้น แต่ในปัจจุบันได้หมายรวมถึงความสำคัญของคนเป้าหมายที่คนวางหรือกำหนดในการใช้เทคโนโลยีนั้นๆ คุณค่าในการเลือกใช้เทคโนโลยี ตลอดจนเกณฑ์ในการประเมินที่ใช้ในการตัดสินใจในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีในงานต่าง ๆ ทั้งนี้ การจะใช้เทคโนโลยีใดในการพัฒนาบุคลากรขึ้นอยู่กับเป้าหมายจะต้องให้บุคลากรนั้นมีใจรักที่จะพัฒนา คิดแต่สิ่งที่ถูกต้องดีงาม และมีพฤติกรรมที่ส่งเสริมการพัฒนาทั้งตนเอง หมู่คณะ และองค์กร จึงเป็นการพัฒนาบุคลากรที่พึงประสงค์ขององค์กร

ความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร

มนุษย์นับเป็นบุคลากรสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งขององค์กร ซึ่งในการบริหารองค์กรจะต้องใช้บุคลากรจำนวนมากในหลากหลายหน้าที่และกระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานออกมามีประสิทธิภาพและได้ประสิทธิผลตามเป้าหมาย ดังที่ เอกสิทธิ์ สนามทอง (2562) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากร ถือเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งที่ทุกประเทศให้ความสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบทางธุรกิจ ซึ่งก้าวเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการแข่งขันสูงในประชาคมโลก ซึ่งการพัฒนาบุคลากรนั้นเป็นกิจกรรมการพัฒนาศักยภาพของบุคคลในองค์กร รวมทั้งสร้างให้แต่ละบุคคลเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ตลอดจนเกิดความตระหนักถึงการเห็นคุณค่า ในตนเอง เพื่อนร่วมงานและองค์กร ซึ่งมีความสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จ ดังนี้

1. เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และความสามารถที่สอดคล้องกับงานที่ทำ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและผลลัพธ์ขององค์กร
2. สร้างศักยภาพการแข่งขัน การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และความสามารถที่ทันสมัย จะช่วยสร้างศักยภาพการแข่งขันให้กับองค์กร
3. รักษาพนักงาน การพัฒนาบุคลากรให้เติบโตและก้าวหน้าในองค์กร จะช่วยรักษาพนักงานที่มีความสามารถไว้กับองค์กร และลดอัตราการลาออก ซึ่งจะช่วยลดค่าใช้จ่ายจากการสรรหาคนใหม่ที่ยังต้องฝึกให้เข้าที่ และอาจกลายเป็นอุปสรรคขัดขวางการดำเนินธุรกิจได้ในอนาคต
4. สร้างวัฒนธรรมองค์กร การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ และยึดมั่นในวัฒนธรรมองค์กร จะช่วยสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่ง และช่วยสร้างเป้าหมายที่ดีให้กับองค์กร เพื่อผลักดันให้องค์กรมุ่งสู่ความสำเร็จที่ดียิ่งขึ้น
5. ลดรายจ่ายลดต้นทุน โดยปกติบุคลากรแต่ละคนจะมีทัศนคติที่แตกต่างกันไป การพัฒนาบุคลากรสามารถใช้เป็นเครื่องมือลดรายจ่ายลดต้นทุนบุคลากรที่เข้ามาทำงานร่วมกันให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
6. พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง เมื่อมีความเปลี่ยนแปลงจากภายนอกองค์กร เช่น สภาพสังคม การเมือง เศรษฐกิจ เป็นต้น การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ และทักษะ จะทำให้บุคลากรมีความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงจากภายนอกอยู่ตลอดเวลา
7. พนักงานสามารถค้นพบการแก้ปัญหาต่างๆ ได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนอาจค้นพบความสามารถในการทำงานของตนเองได้มากขึ้นอีกด้วย
8. ลดการสิ้นเปลืองของวัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เพราะเมื่อบุคคลได้รับการพัฒนามาเป็นอย่างดีแล้ว ย่อมสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีความผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อย ซึ่งจะมีผลทำให้องค์กรสามารถลดค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ลงได้

9. ลดระยะเวลาของการเรียนรู้งานให้น้อยลงโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่เพิ่งเข้าทำงานใหม่หรือเข้ารับตำแหน่งใหม่ อีกทั้งยังเป็นการช่วยลดความเสียหายต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นจากการทำงานแบบลองผิดลองถูกอีกด้วย

10. องค์กรสามารถเก็บข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับพนักงาน ตลอดจนการพัฒนาองค์กรในรูปแบบต่างๆ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนพัฒนาบุคลากรในอนาคตได้

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปว่า การพัฒนาบุคลากร เป็นกระบวนการในการบริหารงานบุคคล สามารถทำให้บุคคลได้รับความรู้ความชำนาญ และทักษะเพิ่มขึ้น สามารถที่จะเปลี่ยนแปลงตามเทคโนโลยีที่ทันสมัยได้ทันเวลา นอกจากนี้ การพัฒนาบุคลากรยังเป็นการส่งเสริมและพัฒนาทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม และบุคลิกภาพให้แก่บุคคลอย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

หลักการในการพัฒนาบุคลากร

พรชัย เจตมานาน (2563) กล่าวว่า การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร มีหลักการสำคัญที่ครอบคลุมปัจจัยที่เรียกว่า “KUSAB Model” ประกอบด้วย

1. ความรู้ (Knowledge) การพัฒนาบุคลากรจะต้องครอบคลุมปัจจัยทำให้ผู้รับการพัฒนาและฝึกอบรม มีความรู้ในหัวข้อ เนื้อหาสาระหรือหลักสูตรที่เข้ารับการพัฒนาและฝึกอบรม และสามารถที่จะนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้

2. ความเข้าใจ (Understanding) การพัฒนาบุคลากรจะต้องครอบคลุมปัจจัยที่ทำให้ผู้รับการพัฒนาและฝึกอบรมมีความเข้าใจว่าความรู้ที่ได้รับจากการพัฒนาและฝึกอบรม มีความจำเป็นอย่างไร ทำไมหรือปฏิบัติเช่นนั้น สามารถนำไปใช้ได้อย่างไร กล่าวได้ว่า นอกจากจะรู้ในเรื่องนั้นๆ แล้ว จะต้องมีความเข้าใจเรื่องนั้นๆ ด้วย

3. ทักษะ (Skill) การพัฒนาบุคลากรจะต้องครอบคลุมปัจจัยที่จะทำให้ผู้รับการพัฒนาและฝึกอบรม มีทักษะ มีความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ถูกวิธี และถูกต้อง จะเป็นการลดความสูญเสียและปัญหาต่างๆ ขององค์กร เพื่อจะทำให้เกิดผลจากการปฏิบัติงานที่ดีและประสิทธิภาพต่อองค์กรมากที่สุด

4. ทัศนคติ (Attitude) การพัฒนาบุคลากรจะต้องครอบคลุมปัจจัยที่จะทำให้ผู้รับการพัฒนาและฝึกอบรมมีความเข้าใจในองค์กร หน่วยงาน เพื่อนร่วมงาน และการปฏิบัติงานมากขึ้น กล่าวคือ เมื่อบุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่องาน เพื่อนร่วมงาน หน่วยงาน และองค์กรแล้ว จะทำให้ปัญหาต่างๆ ในองค์กรลดน้อยลง ไม่ว่าจะเป็นปัญหาที่เกิดจากความขัดแย้ง ระบบการทำงาน การบริหารจัดการ ตลอดจนปัญหาที่เกิดจากการกำหนดนโยบายขององค์กรต่างๆ เหล่านี้ ก็จะลดลงไปได้ในที่สุด

5. พฤติกรรม (Behavior) การพัฒนาบุคลากรจะต้องครอบคลุมปัจจัยที่จะทำให้ผู้เข้ารับการพัฒนา และฝึกอบรม มีพฤติกรรมหรือการแสดงออกที่เป็นไปตามความต้องการขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของ พฤติกรรมส่วนบุคคล พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมที่เกิดจากวัฒนธรรมองค์กร เมื่อมีการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรแล้ว จะทำให้ผู้รับการพัฒนาและฝึกอบรม มีพฤติกรรมที่ถูก ที่ควร ถูกต้อง เหมาะสม และในที่สุดก็จะเป็นวัฒนธรรมขององค์กรและเอกลักษณ์ขององค์กรต่อไป

เอกสิทธิ์ สนามทอง (2562) ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรเพื่อเตรียมความพร้อมในการ แข่งขันในศตวรรษที่ 21 โดยมุ่งเน้นการพัฒนา 5 ประการ ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) เป็นองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาบุคลากร เพราะการรวบรวมและ สะสมความรู้จะช่วยเพิ่มศักยภาพในการเรียนรู้และประยุกต์ใช้ความรู้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆ และพัฒนา ทักษะเพิ่มเติม

2. ความเข้าใจ (Understanding) เป็นหนึ่งในองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยในการพัฒนาบุคลากร ซึ่งความเข้าใจในเรื่องต่างๆ จะช่วยให้เราเข้าใจสิ่งที่ต้องการทำและวิเคราะห์ได้ถูกต้อง

3. ทักษะ (Skill) เป็นองค์ประกอบสำคัญที่จำเป็นในการพัฒนาบุคลากร ซึ่งการพัฒนาทักษะที่ เหมาะสมจะช่วยให้เรามีความสามารถในการทำงานและการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ทักษะ (Attitude) เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะที่เหมาะสม ซึ่ง ทักษะที่เชิงบวก เช่น การมีทัศนคติที่เป็นกลางและเป็นสิ่งที่ดี จะช่วยสร้างการทำงานที่มีประสิทธิภาพและ การพัฒนาทักษะเพิ่มเติม

5. การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ดี (Behavior) เป็นองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาบุคลากร เนื่องจากเป็นการเปลี่ยนการกระทำของบุคคลจากพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือไม่ดีให้เป็นพฤติกรรมที่ เหมาะสมและดีต่อตนเองและสังคมโดยรวม

นอกจากนี้ เอกสิทธิ์ สนามทอง ยังกล่าวว่าการพัฒนาบุคลากรควรมุ่งเน้นไปที่เรื่องของการฝึกอบรม และการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและเตรียมความพร้อมให้กับ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กร โดยใช้เทคโนโลยีและแนวทางการเรียนรู้ใหม่ๆ เช่น E-Learning, Blended Learning, Flipped Classroom และอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้ของบุคลากรในองค์กร (เอก สิทธิ์ สนามทอง, 2562)

ทั้งนี้ การพัฒนาบุคลากรจะเป็นการสร้างแรงบันดาลใจและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการทำงาน และมีความพร้อมในการปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงและเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมและสถานการณ์ต่างๆ เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จในการทำงานขององค์กร โดยใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงานและเติบโตอย่างมีคุณภาพตามความต้องการขององค์กร ทำให้องค์กรสามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพและเติบโตอย่างยั่งยืน

บทบาทของการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากร ถือเป็นภารกิจสำคัญของแทบทุกองค์กรไปแล้ว เพราะบุคลากรนั้นคือหัวใจสำคัญที่สุดที่จะทำให้แต่ละองค์กรมีศักยภาพที่ดีขึ้นได้หรือไม่ ซึ่งองค์กรจะมีบทบาทดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2567)

1. ประเมินสถานการณ์และความต้องการของบุคลากร (Real Situations and Needs Assessments)

การพัฒนาบุคลากร ควรทำการศึกษาความต้องการของบุคลากรที่แท้จริง อาทิ ปัญหาที่เกิดขึ้นสำหรับการทำงานในขณะนั้นตามสถานการณ์นั้นๆ หรือ ทักษะไหนที่จำเป็นเร่งด่วนที่สุดสำหรับการทำงานในตอนนี้เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่ถูกต้อง และวางแผนการพัฒนาบุคลากรได้ตรงกับเป้าหมายที่ต้องการ โดยการสำรวจและประเมินผลความต้องการที่แท้จริงนั้นอาจทำได้จากการสร้างแบบสอบถาม การเรียกพนักงานมาสัมภาษณ์ การทำโพลล์สรุปของแผนกหรือฝ่ายต่างๆ ไปจนถึงการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ เพื่อนำไปออกแบบแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้ดีที่สุดเช่นกัน ตลอดจนสามารถประเมินความสามารถในการทำงานปัจจุบันกับความสามารถที่องค์กรคาดหวังว่าตรงกันหรือไม่ หรือควรวางแผนพัฒนาอย่างไรให้เป็นไปในทางที่เหมาะสม

2. ออกแบบวิธีการพัฒนาบุคลากร (Development Programs Design)

กระบวนการออกแบบวิธีการพัฒนาบุคลากร เป็นขั้นตอนสำคัญที่ต้องวางแผนออกแบบอย่างถูกต้อง เช่น หากรู้ว่าปัญหาของฝ่ายสารสนเทศ คือการใช้โปรแกรมที่ไม่ทันสมัย องค์กรก็ควรจัดคอร์สอบรมเพิ่มเติมในการเรียนรู้โปรแกรมให้ทันตามโลกด้วย ไม่ใช่เลือกอบรมในโปรแกรมเดิมซ้ำไปซ้ำมา หรือเลือกโปรแกรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง รวมถึงเลือกคอร์สเรียนที่ราคาถูกแต่โปรแกรมนั้นไม่ได้เป็นประโยชน์ตลอดจนไม่มีประสิทธิภาพสำหรับองค์กร เป็นต้น ซึ่งก่อนที่จะออกแบบวิธีการพัฒนาบุคลากรในแต่ละอย่างนั้น ควรจะกำหนดวัตถุประสงค์ในการเรียนรู้ก่อน แล้วจึงค่อยลงรายละเอียดไปที่วิธีการต่างๆ ควรรู้ว่าควรพัฒนาทักษะที่มีอยู่ให้เข้มข้นขึ้น หรือควรพัฒนาทักษะใหม่ๆ เพิ่มเติม หรือแม้แต่พัฒนาในสิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องมาก่อน แต่เป็นประโยชน์สำหรับการทำงานในเวลานี้ เป็นต้น รวมถึงการออกแบบโปรแกรมการเรียนรู้ที่เหมาะสมให้กับพนักงานด้วย

3. การประเมินผล (Evaluation)

การประเมินผล เป็นกระบวนการที่สำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการพัฒนาบุคลากรในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อเป็นฐานข้อมูลที่สำคัญขององค์กร การประเมินผลนั้นควรทำทั้งในส่วนของการพัฒนาต่างๆ ไปจนถึงพนักงาน และควรเริ่มประเมินผลตั้งแต่วันแรกที่เริ่มโปรแกรมไปจนกระทั่งวันสุดท้ายที่สิ้นสุดการอบรม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียด และดีที่สุด เป็นประโยชน์ต่อการวางแผนพัฒนาศักยภาพพนักงานและองค์กรต่อไป

4. สรุปและแจ้งผล (Conclusion and Feedback)

การแจ้งผลสรุป เป็นกระบวนการพัฒนาบุคลากรในแต่ละครั้ง ตั้งแต่ผู้เข้ารับการฝึกฝน หัวหน้างาน หรือแม้กระทั่งผู้บริหารองค์กร ทั้งนี้เพื่อเป็นการรับรู้ความก้าวหน้าและศักยภาพของแต่ละคน รวมถึงประสิทธิผลที่เกิดขึ้นว่ามีคุณค่าต่อองค์กรหรือไม่ การสรุปและแจ้งผลนี้ไม่ใช่การจับผิดหรือตำหนิติเตียนแต่เพื่อเป็นการรู้แนวทางในการพัฒนาตนเอง และต่อยอดหรือปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมต่อไป

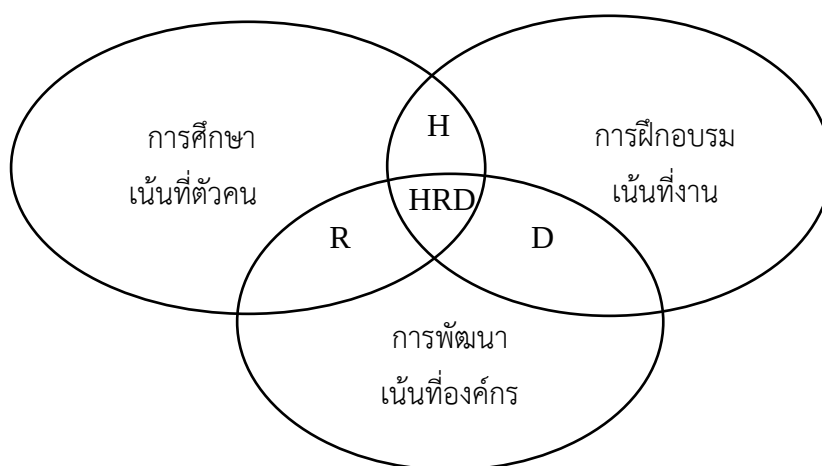
ประเภทของการพัฒนาบุคลากร

เนตรชนก ดวนใหญ่ (2562) ได้กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development: HRD) เป็นกระบวนการวางแผนอย่างเป็นระบบเพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรให้สูงขึ้นและเป็นการดำเนินการ เพื่อให้บุคลากรได้รับความรู้และประสบการณ์จากการเรียนรู้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง และนำไปปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยขอบเขตของการพัฒนาบุคลากรครอบคลุม 3 ประเภท ดังนี้

1. การฝึกอบรม (Training) เป็นกิจกรรมในการพัฒนาบุคลากรที่จะทำให้เกิดความรู้โดยการเรียนรู้ได้ถูกออกแบบมา เพื่อให้บุคลากรปัจจุบันที่กำลังปฏิบัติงานอยู่หรือมีภาระหน้าที่รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย ในภายภาคหน้า มีความสามารถในการทำงานได้ดีขึ้น โดยมีจุดประสงค์คือ การยกระดับความรู้ความสามารถทักษะของบุคลากรในตอนนั้นให้มีความสามารถในการทำงานในตำแหน่งนั้นได้ ผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมมาแล้วสามารถนำความรู้ไปใช้ได้อย่างรวดเร็วหรือมีพฤติกรรมการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเปลี่ยนแปลงไปตามจุดประสงค์การฝึกอบรมที่หน่วยงานได้วางเอาไว้

2. การศึกษา (Education) เป็นกระบวนการที่ถูกออกแบบขึ้นเพื่อให้มีความรู้ความสามารถมากขึ้น ตลอดจนทักษะ ทศนคติ และการเสริมสร้างให้มีความสามารถในการปรับตัวในหลายๆ ด้านให้กับตัวบุคลากรเอง โดยอาจจะมีการขอเวลาเพื่อศึกษาต่อทั้งในเวลาและนอกเวลา เพื่อเตรียมตัวให้มีความพร้อมสำหรับความต้องการของหน่วยงานในภายภาคหน้าต่อไป ทั้งนี้ การศึกษาจะแตกต่างไปจากการฝึกอบรม เนื่องจากเป็นการเตรียมเรื่องงานในอนาคต ที่แตกต่างไปจากงานปัจจุบัน การศึกษาจึงเป็นการเตรียมบุคลากรเพื่อการเลื่อนขั้นตำแหน่ง หรือให้ทำงานในหน้าที่ใหม่

3. การพัฒนา (Development) เป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์แก่บุคลากรขององค์กร เป็นการช่วยเตรียมความพร้อมของบุคลากรสำหรับการเรียนรู้สิ่งต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต โดยไม่ได้มีจุดเน้นสำคัญที่ตัวของเนื้องาน แต่ให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปตามความต้องการขององค์กรนั้นๆ นอกจากนี้ การพัฒนายังมีจุดหมายที่เกี่ยวกับบุคลากรขององค์กรได้เพิ่มพูนความรู้ ได้แสดงขีดความสามารถของตน ได้แสดงความคิดเห็น รวมทั้งเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความสามารถศักยภาพที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในออกมา แสดงดังแผนภาพ 1



แผนภาพ 1 ขอบเขตของการพัฒนาบุคลากร

กระบวนการพัฒนาบุคลากรในยุคดิจิทัล

1. การพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น จะต้องมีการทำงานกันเป็นทีม ในหน่วยงานจะต้องมีการประชุมเพื่อวางแผน หรือกำหนดขั้นตอนในการทำงาน มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการทำงานเพื่อสามารถนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. ต้องมีการพัฒนาในหลายๆ ด้านให้มีความเหมาะสม บุคลากรในการปฏิบัติงานต้องมีความเพียงพอ งบประมาณในการพัฒนาบุคลากรต้องมีความเพียงพอ และบุคลากรในหน่วยงานก็ต้องมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม
3. ต้องสร้างค่านิยมที่ดีให้บุคลากรในองค์กรมีคุณธรรม/จริยธรรม ซึ่งจะทำให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม เพราะในยุคดิจิทัลนั้น การติดต่อสื่อสารที่รวดเร็วจะต้องมาพร้อมกับการคิด วิเคราะห์ และแยกแยะที่รวดเร็วตามไปด้วย

4. ต้องพัฒนาตัวบุคคลของแต่ละคนให้เห็นถึงความสำคัญของการเรียนรู้เพื่อที่จะพัฒนาตนเอง หรือ การสร้างแรงจูงด้วยวิธีต่างๆ เพื่อเป็นการกระตุ้นการทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น การเพิ่มค่าตอบแทน การประเมินเลื่อนเงินเดือนที่มีความเป็นธรรม การเลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงานที่สูงขึ้น

5. ต้องมีการจัดฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เพราะเป็นการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ยั่งยืน และเป็นการเพิ่มทักษะในการทำงาน เนื่องจากในการอบรมนั้นมีวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถในด้าน ต่างๆ มาถ่ายทอดองค์ความรู้หรือประสบการณ์ในการทำงาน โดยผู้ปฏิบัติงานสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการ ทำงานหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิมได้

6. มีการนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานให้มากขึ้นซึ่งใช้ในการพัฒนา บุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยกระบวนการต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานให้ มากขึ้น

7. ฝึกทักษะในการติดต่อประสานงานกันทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน มีงานหรือกิจกรรมต่างๆ ที่ เพิ่มความรับผิดชอบให้เกิดขึ้นในตัวของแต่ละบุคคล และสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน (กชกร กริธรัตน์, 2566)

ดังนั้น กระบวนการในการพัฒนาบุคลากร จึงเป็นกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญและจำเป็นที่จะต้อง ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง จะขาดเสียมิได้ และในการพัฒนาบุคลากรนั้นจะต้องดำเนินการอย่างสอดคล้องและ สัมพันธ์กัน เพื่อให้การดำเนินการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คุณลักษณะของบุคลากรในยุคดิจิทัล

คุณลักษณะสำคัญของบุคลากรที่องค์กรต้องการในยุคดิจิทัล เพื่อให้องค์กรสามารถดึงดูดและรักษา บุคลากรที่มีความสามารถไว้ได้ ดังนี้ (วิชัย วงษ์ใหญ่ และมารุต พัฒนา, 2562)

1. ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม

ในยุคดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมเป็นคุณลักษณะที่ สำคัญยิ่งสำหรับบุคลากร บุคลากรที่มีความคิดสร้างสรรค์จะช่วยให้องค์กรสามารถคิดค้นผลิตภัณฑ์และบริการ ใหม่ๆ ที่แตกต่างและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ความยืดหยุ่นและการปรับตัว

โลกดิจิทัลเป็นโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว บุคลากรที่มีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวได้อย่าง รวดเร็วจะเป็นทรัพยากรที่มีค่าสำหรับองค์กร เนื่องจากจะช่วยให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ ต่างๆ ได้อย่างทันท่วงที

3. ทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

ในยุคดิจิทัล การมีทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลถือเป็นคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับบุคลากร ไม่ว่าจะเป็นการใช้งานซอฟต์แวร์ต่างๆ การวิเคราะห์ข้อมูล หรือการพัฒนาแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ เป็นต้น บุคลากรที่มีทักษะเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรสามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพในโลกดิจิทัล

4. ความสามารถในการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นทักษะที่สำคัญสำหรับบุคลากรในทุกองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคดิจิทัลที่การสื่อสารมีความสำคัญมากขึ้น บุคลากรที่มีความสามารถในการสื่อสารที่ดีจะช่วยให้องค์กรสามารถสื่อสารและประสานงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งภายในและภายนอกองค์กร

5. ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์และการแก้ปัญหา

ในโลกที่ซับซ้อนและมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การมีทักษะการคิดเชิงวิพากษ์และการแก้ปัญหาเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับบุคลากร บุคลากรที่มีคุณลักษณะเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรสามารถวิเคราะห์สถานการณ์ต่างๆ และหาวิธีแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. ความเป็นผู้นำและการทำงานเป็นทีม

ทั้งความเป็นผู้นำและความสามารถในการทำงานเป็นทีมล้วนเป็นคุณลักษณะที่สำคัญสำหรับบุคลากร ในองค์กรยุคดิจิทัล บุคลากรที่มีคุณลักษณะเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรสามารถบริหารจัดการโครงการต่างๆ และสร้างบรรยากาศการทำงานที่มีประสิทธิภาพได้

7. ความอยากรู้อยากเห็นและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

ในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การมีความอยากรู้อยากเห็นและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเป็นคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับบุคลากร เพื่อให้สามารถติดตามความก้าวหน้าและเทคโนโลยีใหม่ๆ ได้อย่างทันทั่วถึง บุคลากรที่มีคุณลักษณะเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรสามารถปรับตัวและพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง

8. ความคิดสร้างสรรค์และจินตนาการ

ในโลกดิจิทัลที่มีการแข่งขันสูง ความคิดสร้างสรรค์และจินตนาการเป็นคุณลักษณะที่มีค่าสำหรับบุคลากร เพราะจะช่วยให้องค์กรสามารถคิดค้นผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ ที่แตกต่างและโดดเด่นจากคู่แข่งได้

9. ความซื่อสัตย์และมีจรรยาบรรณ

ความซื่อสัตย์และการมีจรรยาบรรณเป็นคุณลักษณะที่สำคัญสำหรับบุคลากรในทุกองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคดิจิทัลที่มีการเข้าถึงข้อมูลและความเป็นส่วนตัวได้ง่ายขึ้น บุคลากรที่มีคุณลักษณะเหล่านี้จะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้กับองค์กร

10. ความยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสังคม

ในปัจจุบัน ความยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสังคมกลายเป็นประเด็นที่สำคัญสำหรับองค์กรต่างๆ บุคลากรที่มีจิตสำนึกด้านความยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสังคมจะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

เมื่อโลกก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล รูปแบบการทำงานขององค์กรต่างๆ ในปัจจุบัน จึงมีการเปลี่ยนแปลงและเตรียมความพร้อมขององค์กรในอนาคต โดยมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเข้ามาเป็นตัวช่วยในการทำงาน เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันได้ทุกที่ ทุกเวลา ส่งผลให้การทำงานของบุคลากรไม่จำกัดอยู่แต่ภายในองค์กรดังที่เคยเป็นมา แต่ยังช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม ดังนั้น บุคลากรที่มีคุณลักษณะดังที่กล่าวมาข้างต้น ถือเป็นสิ่งที่องค์กรต้องการในยุคดิจิทัล เพื่อให้สามารถแข่งขันและเติบโตได้อย่างยั่งยืน นอกจากนี้การมีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถทางเทคโนโลยี จะช่วยให้องค์กรสามารถปรับตัวและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น พร้อมทั้งสร้างสรรค์นวัตกรรมและคุณค่าให้กับองค์กรในระยะยาว

แนวทางการพัฒนาบุคลากรในยุคดิจิทัล

แนวทางการพัฒนาบุคลากร เป็นการกำหนดการพัฒนาบุคลากรรายบุคคลให้มีทักษะดิจิทัลด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานเพื่อปรับเปลี่ยนและขับเคลื่อนสู่องค์กรดิจิทัล ดังนี้ (กชกร กริธรัตน์, 2566)

1. การฝึกอบรม/สัมมนาผ่านระบบออนไลน์ เช่น ZOOM, Google Meet ซึ่งเป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการทำงานในยุคดิจิทัล กระบวนการดังกล่าวเป็นการเพิ่มความรู้ของบุคลากรที่มีอยู่เดิมในการปฏิบัติงาน ให้มีความรู้และมีศักยภาพมากยิ่งขึ้นกว่าเดิมโดยการส่งบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานเข้าอบรม สัมมนา ในหลักสูตรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ในการไปอบรมบุคลากรจะได้ไปเรียนรู้วิธีการหรือความรู้ใหม่ๆ ที่ใช้ในการทำงาน นอกจากนั้นการอบรมยังช่วยให้บุคลากรสามารถแลกเปลี่ยนความรู้หรือประสบการณ์ในการทำงานระหว่างกันเพื่อที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพต่อไป

2. การหมุนเวียนงานกันทำ ทั้งในระยะยาวและระยะสั้น เป็นการแลกเปลี่ยนงานหรือให้บุคลากรได้สลับมาเรียนรู้งานในด้านอื่นบ้าง เพราะจะทำให้มีความรู้และมีทักษะในการทำงานที่หลากหลายมากขึ้น นอกจากนั้นเมื่อผู้รับผิดชอบงานคนใดคนหนึ่งไม่อยู่ ก็สามารถที่จะมีผู้ปฏิบัติงานคนอื่นมาทำงานแทนกันได้โดยงานขององค์กรยังคงดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

3. การสอนงานระหว่างบุคลากร เป็นการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการทำงานในยุคดิจิทัลอย่างหนึ่ง เช่น การสอนงานโดยหัวหน้างานของแต่ละงานโดยการถ่ายทอดความรู้ใหม่ๆ ที่ได้รับมาจากการอบรม สัมมนา หรือศึกษาโดยวิธีการอื่น ซึ่งจะนำมาสอนหรือถ่ายทอดให้แก่ผู้ช่วยเหลือในการปฏิบัติงานของตน นอกจากนี้ ยังมีการสอนงานโดยการถ่ายทอดความรู้ระหว่างกันของผู้ปฏิบัติงานที่ได้มีการสลับงานกันทำ

4. การประชุม ผ่านระบบออนไลน์ เช่น ZOOM, Google Meet, Facebook Live เพื่อวางแผน กำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายในแต่ละงานนั้น มีความพร้อมในการทำงาน เพื่อให้งานที่ออกมานั้นถูกต้องเป็นไปตามที่องค์กรกำหนด

5. การเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ เพื่อจะได้เรียนรู้วิธีการ และแนวทางในการปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยในปัจจุบันสามารถที่จะเรียนรู้ได้จากหลากหลายช่องทาง เช่น เอกสารออนไลน์ สื่อโซเชียลมีเดีย เป็นต้น

6. การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาในประเทศหรือต่างประเทศ เพื่อเพิ่มความรู้ และทักษะต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ซึ่งในปัจจุบันมหาวิทยาลัยหลายแห่ง ยังเปิดให้มีการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ ทั้งในระยะสั้น เป็นคอร์สรายสัปดาห์/รายเดือน และในระยะยาว เป็นการศึกษาระดับปริญญาตรี/ปริญญาโท/ปริญญาเอก

7. การนำบุคลากรไปศึกษาดูงานนอกสถานที่ เพื่อศึกษาเรียนรู้วิธีการทำงานในพื้นที่ที่มีสภาพแวดล้อม ที่แตกต่างกัน และนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

8. การมอบหมายภารกิจงานเพิ่มเติม เพื่อให้บุคลากรได้ศึกษาและฝึกเรียนรู้งานในส่วนอื่นๆ ที่ไม่เคย ทำมาก่อน เพื่อให้บุคลากรได้พัฒนาความรู้ของตนเอง และสามารถทำงานได้หลากหลายมากยิ่งขึ้น

จากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีส่งผลให้การทำงานของบุคลากรต้องมีการเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งในการพัฒนาบุคลากรให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีนั้น องค์กรอาจต้องมีการลงทุนสูงในเรื่องการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับลักษณะของงานที่เปลี่ยนแปลงไป ไม่ใช่แค่จะแทนที่คนด้วยเครื่องจักร เทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว โดยเฉพาะทักษะเรื่องของการคิดสร้างสรรค์ ที่ทำให้คนแตกต่างไปจากเครื่องจักร และเครื่องจักรไม่สามารถมาแทนที่ได้ ดังนั้น องค์กรจึงต้องมีแนวทางพัฒนาบุคลากรให้สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งในเรื่องการฝึกอบรม การสัมมนา ศึกษาดูงาน หรือแม้กระทั่งการศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อให้บุคลากรมีทักษะ ความรู้ ความสามารถที่มีประสิทธิภาพสามารถรองรับการทำงานยุคการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล และสามารถอยู่กับองค์กรได้อย่างมีความสุขและยาวนาน

สรุป

ปัจจุบันเทคโนโลยีมีการเติบโตอย่างรวดเร็วและถูกนำมาพัฒนาต่อยอดเพื่อลดบทบาทของมนุษย์ รวมถึงเพิ่มศักยภาพของมนุษย์ในการใช้ความคิดเพื่อข้ามขีดจำกัด สร้างสรรค์พัฒนาสิ่งใหม่ๆ แนวโน้มการทำงานในยุคดิจิทัลเป็นสิ่งที่คนทำงานทุกคนไม่อาจมองข้าม ต้องมีการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ปรับตัว และเปลี่ยนวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ เพราะเทคโนโลยีสามารถช่วยให้การทำงานยุคใหม่ มีความสะดวก รวดเร็ว เชื่อมโยงถึงกันได้มากขึ้น และเพิ่มโอกาสในความสำเร็จมากขึ้นกว่าแต่ก่อน ทั้งนี้ ในยุคดิจิทัลที่มีความท้าทาย และเต็มไปด้วยการด้วยนวัตกรรมใหม่ๆ ที่เปลี่ยนไปจากเดิม องค์กรต่างๆ จึงจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว หนึ่งในปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จและสามารถแข่งขันได้ในยุคดิจิทัลนี้ คือ บุคลากร ซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อการบริหารงานไม่ว่าจะเป็นในองค์กรภาครัฐหรือภาคเอกชน ที่เน้นในการพัฒนา สร้างสรรค์นวัตกรรม และนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้งานมากขึ้น ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านสังคม เศรษฐกิจ เทคโนโลยี การศึกษา และการบริหารบุคคล อย่างรวดเร็ว

การพัฒนาบุคลากรจึงเป็นพันธกิจสำคัญที่จะต้องใส่ใจ องค์กรต้องดึงศักยภาพของบุคคล ผสมผสานกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ให้เกิดผลดีต่อการทำงาน โดยการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และความสามารถที่สอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ อาทิเช่น การฝึกอบรม การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น การเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ เพื่อช่วยให้การทำงานมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น ลดขีดจำกัดในการทำงานให้ลดลง สามารถนำข้อมูลที่มีมาใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจในการบริหารงาน และที่สำคัญการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ในการทำงานยังทำให้การทำงานสะดวกมากยิ่งขึ้น ประสานงานได้รวดเร็ว และตรวจสอบได้ทุกเวลา นอกจากนี้ การพัฒนาบุคลากรในยุคดิจิทัลที่เติบโตอย่างรวดเร็วยังช่วยเพิ่มศักยภาพและช่วยรักษาบุคลากรที่ดีมีศักยภาพให้ทำงานร่วมกับองค์กรได้ระยะยาว รวมถึงช่วยสร้างความภักดีให้กับองค์กร ตลอดจนร่วมพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้น ถึงแม้ว่า การพัฒนาบุคลากร จะสามารถช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จ แต่การพัฒนาบุคลากรในยุคดิจิทัลยังเป็นกระบวนการที่ทำหายและสำคัญอย่างมาก ซึ่งองค์กรต้องมีการวางแผนและสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้และพัฒนาที่สนับสนุนการปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงของยุคดิจิทัล เพื่อนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- กชกร กรีรัตน์. (2566). *การพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการทำงานในยุคดิจิทัลของ ที่ทำการปกครองอำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- จิระพงศ์ เรืองกุล. (2559). การเปลี่ยนแปลงองค์การ: แนวคิด กระบวนการ และบทบาทของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์. *วารสารปัญญาวิวัฒน์*. 5 (1), 194–203.
- จุฑารัตน์ เพ็ชรสุวรรณ. (2560). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมบางกอกเซ็นเตอร์. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.*
- ชุติกายุจน์ สลาหลง. (2563). *ความต้องการและความคาดหวังในการพัฒนาตนเองของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 13 จังหวัดตรัง. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยทักษิณ.*
- เนตรชนก ดวนใหญ่. (2562). *การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในศาลอาญายุคดิจิทัล ประจำปี 2562. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- พรชัย เจดามาน. (2563). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 2 กันยายน 2567. แหล่งที่มา : <https://www.oknation.net/post/detail/634f6b415c273f3c8d1802ca>.*
- วิชัย วงษ์ใหญ่ และมารุต พัฒนา. (2562). *Soft Skills to Master*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ผู้นำนวัตกรรมหลักสูตรและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิชุดา สร้อยสุด, เมธิณี อินทร์บัว, จิรภา มิ่งเชื้อ, ยุติ เคน้าอ่าง และโชติ บดีรัฐ. (2564). การจัดการทรัพยากรมนุษย์หัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนองค์กรยุคปัจจุบัน. *Journal of Modern Learning Development*. 6 (5), 340-352.
- ศรีวรรณ แก้วทองดี. (2562). *แนวทางการพัฒนาตนเองของครูในสถานศึกษาสภามหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ จังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.*
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2567). *แนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2566 – 2570. นนทบุรี:*
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2566). *ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580). กรุงเทพมหานคร: สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.*

เอกสิทธิ์ สนามทอง. (2562). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์: แนวทางพัฒนาสู่ความสำเร็จขององค์กร. *วารสาร
เกษมบัณฑิต*. 20 (1), 64-77.

Jackson, S. E., Schuler, R. S. & Werner, S. (2009). *Managing Human Resources*. (11th ed.). New
York: South-Western, Cengage Learning.

Mondy, R. W., Noe, R. M., & Premeaux, S. R. (2002). *Human resource management*. (8th ed.).
New Jersey: Pearson Education.