



ถอดบทเรียนจากการประชุมวิชาการ HA National Forum ครั้งที่ 15

Spiritual Healthcare

เรื่อง "บริหารคน เพื่อชนกการเปลี่ยนแปลงในกระแสโลก"

วันพุธที่ 12 มีนาคม 2557 เวลา 10.30 – 12.00 น.

ณ ศูนย์การประชุมอิมแพ็คฟอรั่ม เมืองทองธานี

วิทยากรร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

รองศาสตราจารย์ ดร.พิภพ อุดร

สถาบันทรัพยากรมนุษย์

รศ. ดร.พิภพ อุดร ผู้อำนวยการสถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้กล่าวถึง แนวโน้มการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่ที่จะผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วยหลักสำคัญ 3 ข้อคือ

1. **ความหลากหลาย (Diversity)** หมายถึง ความแตกต่างหลากหลายของแต่ละบุคคลในองค์กร เป็นสิ่งที่ HR ยุคใหม่จะต้องคำนึงถึงเพื่อเตรียมพร้อมรับมือกับการบริหารงานที่เปลี่ยนแปลงไป Diversity ที่มีความสำคัญและควรคำนึงถึง ได้แก่ ความแตกต่างหลากหลายของคนในองค์กรอายุ เชื้อชาติ วัฒนธรรม และสังคมที่แตกต่างกัน อันเป็นผลมาจากการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ความหลากหลายที่เกิดจากการย้ายแรงงานในกลุ่มประเทศอาเซียน

เมื่อเปรียบเทียบประเทศไทยในเรื่องของกำลังคนและภาษากับประเทศอื่นแล้ว พบว่าเราไม่มีความได้เปรียบในเรื่องของศักยภาพของคนเลย ดังนั้นเราจึงควรเร่งพัฒนาคนให้มีความพร้อมในการแข่งขันมากยิ่งขึ้น การเตรียมความพร้อมเรื่องแรกคือ ภาษา ไม่ใช่แต่เพียงภาษาอังกฤษเท่านั้น แต่คนจะต้องมีทักษะภาษาที่ 3 คือภาษาอาเซียนด้วย เพื่อที่จะทำให้เข้าใจและผสมกลมกลืนกับผู้ร่วมงานได้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้เราจะต้องสร้างคนให้พร้อมที่จะทำงานในวัฒนธรรมหรือวิถีปฏิบัติที่แตกต่างกันได้ (Cross Culture) จากข้อตกลง (ASEAN Mutual Recognition Agreement (MRA)) ซึ่งเป็นข้อตกลงเกี่ยวกับการแสวงหาจุดยอมรับร่วมกัน เรื่องคุณสมบัติของผู้ทำงานด้านบริการโดยเฉพาะในกลุ่มที่เป็นนักวิชาชีพสามารถเคลื่อนย้ายไปประกอบอาชีพในประเทศสมาชิกได้สะดวกยิ่งขึ้นเช่น แพทย์ วิศวกร สถาปนิก นักบัญชี เป็นต้น



ความสามารถในการบริหารจัดการข้ามวัฒนธรรมจึงกลายเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง Diversity of Multi Generation Organization ความแตกต่างของช่วงวัยคนทำงานในองค์กรเดียวกันช่องว่างระหว่างวัย (Generation Gap) ของคนทำงานในองค์กรเดียวกัน ที่มีรูปแบบ วิธีคิด และวิธีการทำงาน ที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน ดังนั้น หากต้องทำงานด้วยกัน อาจต้องเริ่มปรับตัวในการทำงานร่วมกัน และให้นักทรัพยากรมนุษย์จัดรูปแบบการทำงานให้เหมาะสมท่ามกลางความแตกต่างของคนในองค์กร



รูปที่ 1 ปัจจัย 3 ประการของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

2. ความยืดหยุ่น (Flexibility) เป็นรูปแบบการทำงาน ที่มีความสำคัญมากสำหรับการบริหารจัดการด้าน HR ท่ามกลางสถานการณ์ปัจจุบันที่มีความเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ในการบริหารจัดการกับพนักงานทุกคนในองค์กรเช่น การจัดการกับเวลาทำงานอย่างยืดหยุ่น (Flexi hours) เพื่อให้พนักงานสามารถสร้างผลผลิตงานได้ดีที่สุด ความยืดหยุ่นในสถานที่ทำงาน (Flexi place) คือการอนุญาตให้พนักงานทำงานที่ไหนก็ได้ ไม่จำเป็นต้องมาทำงานที่บริษัท รวมถึงความยืดหยุ่นในการแต่งกายของพนักงาน (Flexi dress code) ยกตัวอย่างบริษัท Google ที่พบว่าวิศวกรสามารถทำงานออกมาได้ดีที่สุดในช่วงเวลาตี 2 ถึง 8 โมงเช้า ดังนั้นบริษัทจึงจัดตารางการทำงานให้วิศวกรสามารถทำงานได้ตามเวลาที่ต้องการเป็นต้น

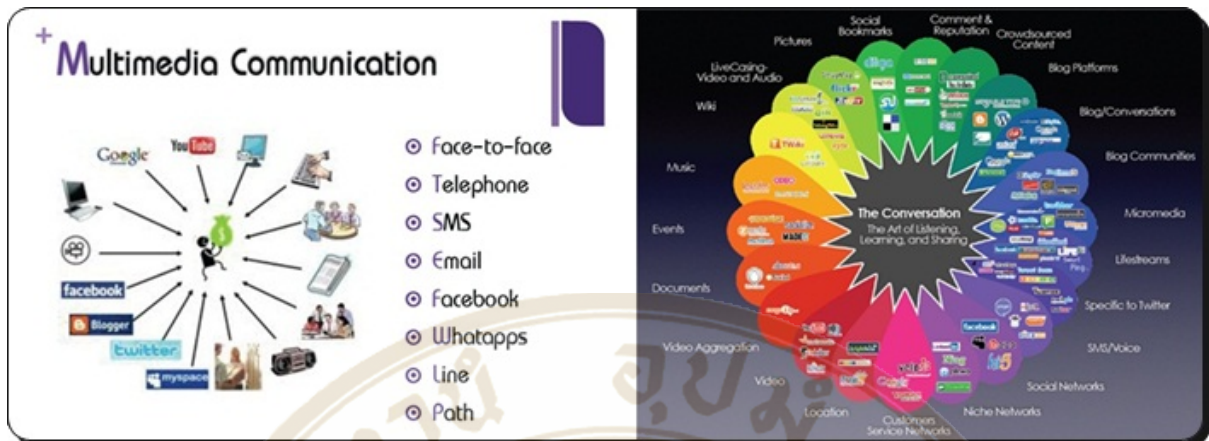
สิ่งสำคัญของการวางรูปแบบการทำงานที่ยืดหยุ่นก็คือ การสร้างให้คนรู้จักคิดหาวิธีการหรือทางเลือกใหม่ๆ ตลอดเวลา HR ยุคใหม่จำเป็นต้องฝึกคิดแบบนี้เพื่อที่จะสร้างสรรค์นวัตกรรมให้กับองค์กร เพื่อองค์กรจะสามารถใช้ประโยชน์จากการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ



รูปที่ 2 ตัวอย่างบริษัท Google (Flexi hours)

3. ความเชื่อมโยงด้านเทคโนโลยี (Connectivity) ความเชื่อมโยงของการสื่อสารผ่านระบบ Internet และ Social Media ด้วยประสิทธิภาพของเทคโนโลยีการสื่อสารในปัจจุบัน ทำให้คนไม่ต้องยึดติดกับการทำงานในรูปแบบเดิมๆ เพราะไม่ว่าจะอยู่ที่ไหน เวลาใด ก็สามารถที่จะเชื่อมโยง เครือข่ายข้อมูลข่าวสารและทำงานได้ตลอดเวลา นักทรัพยากรมนุษย์จะต้องวางนโยบายและกลไกการทำงาน ที่จะทำให้พนักงานสามารถสร้างผลิตภาพ (Productivity) ได้โดยไม่จำเป็นต้องเข้ามาทำงานที่บริษัทองค์กรจะต้องเริ่มวางแผนในเรื่อง Mobile Worker Policy การใช้เทคโนโลยีการสื่อสารช่วยในการเชื่อมโยงกับบริษัท สามารถที่จะควบคุมและส่งผ่านข้อมูลจากข้างนอกได้ (Remote Working Arrangement) และสามารถใช้อุปกรณ์ เครื่องมือทางเทคโนโลยีที่หลากหลาย

ถึงแม้ในอนาคตรูปแบบการทำงานอาจไม่จำเป็นต้องนั่งทำงานในสำนักงานอีกต่อไป แต่สถานที่ทำงานก็ยังคงมีความจำเป็นอยู่ ต้องปรับเปลี่ยนให้มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน โปร่งสบาย สบายามบรรยากาศที่ดีช่วยให้คนผ่อนคลายและช่วยให้การคิดสร้างสรรค์ ประกอบกับการมีเทคโนโลยีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยให้คนเหล่านี้เป็น Happy Knowledge Worker ได้อย่างดี



รูปที่ 3 รูปแบบเทคโนโลยีสมัยใหม่

สิ่งสำคัญการใช้ Connectivity เพื่อให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ประสบความสำเร็จ คือการใช้เทคโนโลยีเป็นจุดเชื่อมประสานความรู้และความสัมพันธ์ในองค์กร ปัจจุบันมีแนวคิดให้คนรุ่นใหม่ที่มีความสามารถด้านเทคโนโลยีเป็นพี่เลี้ยงในด้าน Social Technology ให้กับผู้บริหารที่ขาดความรู้หรือทักษะในเรื่องเทคโนโลยี เช่น สอนผู้บริหารใช้ Line, Facebook และการติดตาม Social Media เป็นต้น

ในตอนท้าย รศ. ดร.พิภพ อุดร ได้สรุปหลักการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงในการทำงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจในด้าน Diversity Flexibility และ Connectivity ความหลากหลายของบุคลากรในองค์กร ทำให้ต้องวางระบบการทำงานให้มีความยืดหยุ่นโดยอาศัยเทคโนโลยีการสื่อสารที่เหมาะสมเพื่อเอื้อต่อการทำงานในองค์กร

ผู้ถอดบทเรียน นางสาวกิตติมา พรหมจักร

ผู้ตรวจสอบบทเรียน นางสาวสมใจ เนียมหอม