

กิจกรรมการจัดการความรู้ เรื่อง การสร้างนวัตกรรมในบริบทภาครัฐ

ชื่อองค์ความรู้ : อนาคตการทำงานที่องค์กรควรรับมือ

ชื่อผู้ถ่ายทอดองค์ความรู้ : นายกนก โลหะปิยะพรรณ

กลุ่ม/ฝ่าย : กลุ่มพัฒนาระบบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

รายละเอียดเนื้อหาของความรู้ที่ต้องการถ่ายทอด

การเปลี่ยนแปลงปัจจัยทางสังคมและเทคโนโลยีอย่างค่อยเป็นค่อยไปกำลังจะส่งผลอย่างยิ่งต่อการทำงานในอนาคต อาทิ ระบบอัตโนมัติ (Automation) ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI) และสังคมผู้สูงอายุ (Aged Society) สิ่งเหล่านี้สร้างความท้าทายให้กับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนในการเตรียมรับมือกับคลื่นแห่งการเปลี่ยนแปลง เราจึงได้ยีนแนวคิดอย่างการขยายอายุเกษียณ การนำหุ่นยนต์ หรือระบบอัตโนมัติมาใช้แทนแรงงานระดับพื้นฐาน และการกำหนดช่วงเวลาทำงานให้มีความยืดหยุ่น (Flexible Working Hours) เพื่อตอบจริตของคนทำงานรุ่นใหม่ เป็นต้น ผมจึงได้รวบรวมแนวคิดที่องค์กรสามารถนำไปปรับใช้ในการบริหารจัดการกำลังคนมาไว้ในบทความนี้

๑. ผลิตคนให้เหมาะกับงาน

การทำงานยุคใหม่ต้องการบุคลากรที่มีทักษะเฉพาะทางมากขึ้น เราจึงเห็นหลายองค์กรทั้งฝั่งรัฐและเอกชนพัฒนาโครงการที่มีวัตถุประสงค์ดึงคนที่มีความรู้ความสามารถเข้าสู่องค์กรตั้งแต่เพิ่งจบการศึกษา เพื่อนำมาพัฒนาศักยภาพและเรียนรู้ระบบการทำงานจริง แล้วเตรียมขึ้นเป็นผู้บริหารขององค์กรต่อไป ยกตัวอย่าง โครงการพัฒนานักบริหารการเปลี่ยนแปลงรุ่นใหม่ (นปร.) ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) หรือโครงการ Management Trainee ของกลุ่มเซ็นทรัล ฯลฯ เป็นต้น แสดงให้เห็นว่า องค์กรยุคใหม่ต้องการทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถรอบด้าน อย่างไรก็ตาม ใช่ว่าทุกองค์กรจะมีงบประมาณมากพอที่จะพัฒนาโครงการลักษณะดังกล่าว เพราะฉะนั้น อีกทางเลือกหนึ่งคือ องค์กรควรมีการรวมกลุ่มและทำงานร่วมกันกับสถาบันการศึกษา เพื่อพัฒนากำลังคนที่มีความสามารถตรงกับความต้องการของตลาด โดยเฉพาะในระดับท้องถิ่น ซึ่งจะสามารถสร้างงานให้เกิดขึ้นในพื้นที่ ช่วยป้องกันการไหลบ่าเข้าสู่ตลาดงานในเมืองใหญ่อย่างกรุงเทพมหานครได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ ภาครัฐและเอกชนควรร่วมมือสร้างสรรค์ “วัฒนธรรมสตาร์ทอัพ” (Startup Culture) ให้เกิดขึ้นอย่างแข็งแกร่งในพื้นที่ โดยการใช้เครื่องมือและมาตรการทางกฎหมายในการช่วยอำนวยความสะดวกและลดอุปสรรคในการจัดตั้งและขยายขนาดบริษัทรูปแบบดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็น มาตรการทางภาษี การจัดโครงการบ่มเพาะธุรกิจ ที่ปรึกษาแหล่งเงินทุน ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ เป็นต้น ซึ่งเป็นวิธีการที่น่าสนใจในการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมให้เกิดขึ้นกับภาคเศรษฐกิจ โดยทำผ่านองค์กรที่สามารถเกิดและขยายขนาดได้อย่างรวดเร็วเช่นสตาร์ทอัพนั่นเอง

๒. รักษาคนเก่งให้อยู่กับองค์กร

การรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพให้อยู่กับองค์กรไปนานๆ คือความท้าทายที่หน่วยงานกำลังเผชิญ จึงเป็นที่น่าสนใจว่า องค์กรที่มีอัตราการลาออกของพนักงานต่ำมีเทคนิคอันใดที่สามารถผูกใจพนักงาน ซึ่งเมื่อพูดถึงบริษัทที่น่าทำงานที่สุดโลกก็คงหนีไม่พ้น “กูเกิล” ที่มีพนักงานทั่วโลกราวห้าหมื่นกว่าคน อีกทั้งภายในยังประกอบด้วยบุคคลจากหลายสัญชาติและวัฒนธรรมทั่วโลก กุญแจสำคัญที่กูเกิลใช้ในการซื้อใจพนักงานไม่ใช่อัตราเงินเดือนอย่างที่หลายคนคิด แต่คือการมีวัฒนธรรมองค์กรที่ชัดเจนและเป็นเอกภาพ มีการสื่อสารที่ดี พนักงานแต่ละคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม สถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อมมีความเอื้ออำนวยให้ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ ตลอดจนมีการสนับสนุนอาชีพและกิจกรรมที่หลากหลาย

ชั่วโมงการทำงานที่ยืดหยุ่นก็เป็นอีกปัจจัยที่ทำให้พนักงานอยากอยู่กับองค์กรต่อไป TEChnalysis Research บริษัทที่ปรึกษาด้านการตลาดและธุรกิจ ได้สำรวจความเห็นพนักงานชาวอเมริกันทั่วประเทศกว่า ๑,๐๐๐ ราย จากหลายอุตสาหกรรม มีผลการสำรวจที่น่าสนใจคือ พนักงานมีแนวโน้มจะทำงานจากที่บ้านมากขึ้น โดยคาดว่าจะเพิ่มจากร้อยละ ๑๑ จากที่ทำการสำรวจเมื่อปีที่แล้ว ไปเป็นร้อยละ ๑๖ ภายในปีหน้า ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มความต้องการดังกล่าวก็คือ พัฒนาการของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์พกพาอย่างสมาร์ทโฟน แท็บเล็ต การประมวลผลและจัดเก็บข้อมูลระบบคลาวด์ ที่ทำให้พนักงานเริ่มคาดหวังว่าไม่จำเป็นต้องเข้าที่ทำงานบ่อยอีกต่อไปก็สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้

โปรแกรมกับฮาร์ดแวร์ช่วยทำงานที่เหมาะสมก็มีส่วนให้องค์กรนำอยู่ด้วยเช่นกัน งานวิจัยเดียวกันระบุว่า อีเมลยังคงเป็นเครื่องมือออนไลน์หลักที่พนักงานใช้ในการทำงานร่วมกัน (ร้อยละ ๓๙ ของปริมาณการสื่อสารทั้งหมด และร้อยละ ๓๔ ของการสื่อสารกับคนนอกองค์กร) โดยโทรศัพท์ตามมาเป็นอันดับสอง (ร้อยละ ๒๕ กับร้อยละ ๓๒ ตามลำดับ) และการส่งข้อความเป็นอันดับสาม (ร้อยละ ๑๒ เท่ากัน) แต่ที่น่าสนใจคือกลุ่มพนักงานเลือดใหม่ (อายุระหว่าง ๑๘ – ๒๔ ปี) ในบริษัทขนาดกลาง (มีพนักงานราว ๑๐๐ – ๙๙๙ คน) มีแนวโน้มใช้โซเชียลมีเดียในการสื่อสารกับคนนอกองค์กรถึงร้อยละ ๑๒ และมีแนวโน้มใช้โปรแกรมใหม่อย่าง Slack และ Facebook Workplace มากกว่าคนรุ่นอื่นกว่าสองเท่า สำหรับด้านฮาร์ดแวร์นั้น ผลการสำรวจพบว่า ร้อยละ ๓๒ ของผู้เข้าร่วมบอกว่าองค์กรมีอุปกรณ์หน้าจออินเทอร์แอคทีฟ (คล้ายกับ Microsoft Surface Hub) ใช้ในห้องประชุม ส่วนอีกร้อยละ ๓๑ “คาดหวัง” ให้องค์กรของตนมีการนำอุปกรณ์ลักษณะดังกล่าวมาใช้อำนวยความสะดวกกับการทำงานบ้าง นอกจากนี้ งานวิจัยยังพบว่าพนักงานคาดหวังจะสามารถปรับแต่งอุณหภูมิกับกระเปาะอากาศบริเวณพื้นที่ทำงานของตัวเอง! ซึ่งแม้จะเป็นไปได้ยาก แต่ก็เปิดโอกาสให้องค์กรนำเทคโนโลยี Internet of Things มาประยุกต์ใช้ได้ต่อไป

๓. นวัตกรรมที่เกี่ยวกับดิจิทัลมาช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร

การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้กับองค์กรอย่างเหมาะสมมีความสำคัญไม่แพ้การมีบุคลากรที่มีศักยภาพเรากำลังอยู่ในยุคที่มีข้อมูลไหลเวียนอยู่จำนวนมาก (บิ๊กดาต้า) องค์กรควรที่จะหาวิธีในการจัดการข้อมูล เพื่อนำมาประกอบการจัดทำกลยุทธ์การตลาดและการบริการลูกค้า แล้วจะต้องคิดว่าจะทำอย่างไรถึงจะสามารถก้าวทันการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้น โดยสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรยืนหยัดอยู่ได้ก็คือ การเข้าใจสภาพแวดล้อมที่องค์กรอยู่ ทั้งองค์ประกอบ รวมทั้งการเข้าใจในลูกค้าหรือผู้รับบริการ ซึ่งปัจจัยเดียวที่จะทำให้องค์กรเข้าถึงความต้องการและเข้าใจพฤติกรรมของลูกค้าได้ก็คือการถอดรหัส “ข้อมูล” หรือรอยเท้าดิจิทัล (Digital Footprint) ที่ฝากเอาไว้เอาไว้นั่นเอง

องค์กรทั้งรัฐและเอกชนควรมหาแพลตฟอร์มใหม่มาใช้บริการลูกค้าด้วย ซึ่งบิ๊กดาต้าจะช่วยให้องค์กรวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าได้อย่างชัดเจนว่าแนวโน้มจะไปทิศทางไหน แล้วนำข้อมูลที่ได้ไปประกอบการสร้างสรรค์เนื้อหาให้มีความเหมาะสมกับแต่ละแพลตฟอร์ม แต่ขณะเดียวกันก็ต้องเตรียมรองรับ “เสียงสะท้อน” (Feedback) จากลูกค้าที่ได้กลับผ่านแพลตฟอร์มดังกล่าวด้วย

สรุป การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งในด้านสังคมและเทคโนโลยีทำให้องค์กรทั้งรัฐและเอกชนต้องเตรียมรับมือกับการเปลี่ยนแปลง ปัจจัยที่ทำให้องค์กรสามารถก้าวเดินต่อไปได้เริ่มตั้งแต่การหาคนที่เหมาะกับงาน การผูกใจคนเก่งให้อยู่กับองค์กร และการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้อย่างเหมาะสมครับ

เอกสารอ้างอิงที่มา

บทความประชาสัมพันธ์นิตยสาร digital Age ฉบับ ๒๑๗ เดือนมกราคม ๒๕๖๐

ข้อมูลผู้เขียน falcon mach v (สรนาถ รัตนโรจน์มงคล) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รหัส ๔๘ และปริญญาโท คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รหัส ๕๕ ซึ่งชอบและติดตามความเคลื่อนไหวด้านเทคโนโลยีมานาน งานอดิเรกคือชอบถ่ายภาพควบคู่กับการเดินทาง ปัจจุบันเป็นข้าราชการในโครงการพัฒนานักบริหารการเปลี่ยนแปลงรุ่นใหม่ (นปร.) รุ่นที่ ๑๐ สำนักงาน ก.พ.ร.