

การสัมมนาเชิงปฏิบัติการชี้แจงส่วนราชการเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคนให้มีทักษะด้านดิจิทัล เพื่อการไปสู่ดิจิทัลไทยแลนด์

วันพุธที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๑ เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.
ณ ห้องประชุมสุขุมนัยประดิษฐ์ สำนักงาน ก.พ. จังหวัดนนทบุรี

การสัมมนาเชิงปฏิบัติการชี้แจงส่วนราชการเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคนให้มีทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการไปสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ เป็นการนำเสนอแนวคิดและกรณีตัวอย่างการดำเนินการของหน่วยงานในการพัฒนากำลังคนให้มีทักษะด้านดิจิทัล และการสร้างองค์กรดิจิทัลเพื่อการไปสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ เพื่อให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐที่สนใจได้นำไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรในสังกัด และสามารถนำแนวทางการพัฒนากำลังคนฯ ดังกล่าวไปดำเนินการได้อย่างเหมาะสม โดยมีกิจกรรมในภาคเช้าและภาคบ่าย พอสรุปโดยสังเขป ดังนี้

ภาคเช้า

๑. ดร.พันธ์ศักดิ์ ศิริรัชตพงษ์ ผู้ช่วยรัฐมนตรีประจำกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กล่าวเปิดการสัมมนาและการบรรยายพิเศษ เรื่อง ทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐกับการทำงานยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล” กล่าวไว้ว่า Thailand ๔.๐ นับเป็นโมเดลการขับเคลื่อนเศรษฐกิจในยุคนี้ที่ทุกคนต้องมีส่วนร่วมไปด้วยกัน ช่วยกันผลักดันไปพร้อมๆ กัน ซึ่งรัฐบาลไทยได้เดินหน้านำเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารมาใช้ในการขับเคลื่อนประเทศ เพื่อพัฒนาให้ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีบทบาทในสังคมโลก โดยได้มอบหมายให้หน่วยงานทั้งจากภาครัฐ และเอกชน เร่งดำเนินการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในกระบวนการทำงานให้มากขึ้น เพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนพร้อมที่จะพัฒนาไปสู่ความเป็นดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ นอกจากนี้ ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้ตั้งเป้าหมายที่จะให้พลเมืองของประเทศอย่างน้อย ๓๐ ล้านคน หรือครึ่งหนึ่งของพลเมืองทั้งประเทศกลายเป็นพลเมืองดิจิทัล ด้วยเหตุนี้ รัฐบาลจึงได้ลงทุนในโครงการเน็ตประชารัฐ เพื่อให้ประชาชนทุกภาคสามารถเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ต อันจะนำไปสู่การส่งเสริมการเป็นพลเมืองดิจิทัล ซึ่งจะเป็นการวางรากฐานเศรษฐกิจไทยให้เข้มแข็งและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในเวทีโลก โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นตัวช่วยการขับเคลื่อน ที่ผ่านมารัฐบาลได้ลงทุนเน็ตประชารัฐได้เข้าถึง ๒๕,๐๐๐ หมู่บ้าน จากทั้งหมด ๗๕,๐๐๐ หมู่บ้าน และคาดว่าสิ้นปีเน็ตไวไฟความเร็วสูงจะเข้าถึงครบทุกหมู่บ้าน แสดงให้เห็นว่า ทุกอย่างเข้าสู่ถนนดิจิทัลแล้ว แต่สำหรับภาคประชาชนการมีถนนดิจิทัลนั้นจำเป็นต้องมีความรู้ในเรื่องเกี่ยวกับดิจิทัล ซึ่งเป็นกลไกสำคัญสู่การขับเคลื่อน หรือที่เรียกว่า Digital Literacy หมายถึง ทักษะในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน อาทิ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แท็บเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานหรือระบบงานในองค์กรให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพขณะเดียวกัน และจำเป็นต้องรู้ด้านมิติของโลกดิจิทัลเพื่อป้องกันดูแลตัวเอง เนื่องจากในโลกอินเทอร์เน็ตยังมีสิ่งที่ดีและไม่ดีจริงรวมกันอยู่ จึงจำเป็นต้องมีการสังเคราะห์เพื่อไม่ให้ตกเป็นเหยื่อ รวมทั้งต้องคำนึงถึงหลักจริยธรรมหรือการกระทำทั้งกาย วาจา และใจที่ดีงามเป็นประโยชน์ต่อตนเองและสังคมด้วย

๒. การชี้แจง เรื่อง แนวทางการพัฒนาคนกำลังคนให้มีทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการไปสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ โดย นางสาววิภาดา ลิ้มเฉลิมวงศ์ นักทรัพยากรบุคคลเชี่ยวชาญ สำนักงาน ก.พ. โดยสรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

๒.๑ มติคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ครั้งที่ ๖/๒๕๖๑ วันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๖๑ เห็นชอบมาตรการสร้างและพัฒนาคนกำลังคนภาครัฐเพื่อไปสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ และโดยที่หัวใจของการขับเคลื่อนการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐ คือ “บุคลากรภาครัฐ” ดังนั้น

สำนักงาน ก.พ. จึงนำการสร้างและพัฒนา “คนภาครัฐ” มาเป็นกลไกสนับสนุนการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างและพัฒนากำลังคนภาครัฐให้มี “รอบความคิด” และ “ทักษะ” ในการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งให้การสนับสนุนและมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนภาครัฐเพื่อเข้าสู่ยุคดิจิทัลไทยแลนด์

๒.๒ มาตรการสร้างและพัฒนากำลังคนภาครัฐเชิงกลยุทธ์เพื่อการไปสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๕ โดยมีเป้าหมาย ดังนี้

- ผู้บริหารระดับสูงและผู้นำภาครัฐ ตระหนักรู้ มีความมุ่งมั่นตั้งใจ มีศักยภาพและความสามารถ รวมทั้งเป็นผู้มีองค์การเข้าสู่กระบวนการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลเพื่อการไปสู่ดิจิทัลไทยแลนด์

- กำลังคนภาครัฐในภาพรวม มีทักษะแบบใหม่ที่พร้อมรับการทำงานในบริบทดิจิทัลไทยแลนด์ รวมทั้งมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

- ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐมีกลุ่มกำลังคนที่มีศักยภาพสูง พร้อมเป็นกลไกขับเคลื่อนการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล เพื่อการไปสู่ดิจิทัลไทยแลนด์

- ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐมีการสร้าง พัฒนาและบริหารกำลังคนรวมทั้งระบบนิเวศดิจิทัลที่ส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างและพัฒนากำลังคนภาครัฐใหม่ ทักษะแบบใหม่ และเป็นระบบซึ่งเอื้ออำนวยให้เกิดการสร้างสรรคผลงานและการสร้างนวัตกรรมเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล การสร้างวัฒนธรรมดิจิทัลภาครัฐ และการขับเคลื่อนไปสู่ดิจิทัลไทยแลนด์

๒.๓ ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ในการสร้างและพัฒนา กำลังคนด้านดิจิทัลภาครัฐ (Digital Ecosystem) เพื่อสนับสนุนการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐมีทักษะที่ควรให้การส่งเสริมและพัฒนา ๕ มิติการเรียนรู้ ๗ กลุ่มทักษะ ดังนี้

มิติที่ ๑ รู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีเป็น ประกอบด้วย ๑ กลุ่มทักษะ ได้แก่ กลุ่มทักษะด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy Skill Set)

มิติที่ ๒ เข้าใจนโยบาย กฎหมายและมาตรฐาน ประกอบด้วย ๑ กลุ่มทักษะ ได้แก่ กลุ่มทักษะด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard and Compliance Skill Set)

มิติที่ ๓ ใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา ประกอบด้วย ๒ กลุ่มทักษะ ได้แก่ กลุ่มทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology Skill Set) และกลุ่มทักษะด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Digital Process and Service Design Skill Set)

มิติที่ ๔ ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผน บริหารจัดการ และนำองค์กร ประกอบด้วย ๒ กลุ่มทักษะ ได้แก่ กลุ่มทักษะด้านการจัดการโครงการและการบริหารกลยุทธ์ (Project and Strategic Management Skill Set) และกลุ่มทักษะด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership Skill Set)

มิติที่ ๕ ใช้ดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์ ประกอบด้วย ๑ กลุ่มทักษะ ได้แก่ กลุ่มทักษะด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation Skill Set)

อนึ่ง กลุ่มทักษะด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy Skill Set) และกลุ่มทักษะด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard and Compliance Skill Set) เป็นกลุ่มทักษะพื้นฐานที่ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐทุกคนควรได้รับการพัฒนา ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ จะประกอบด้วย ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และคุณลักษณะใด และข้าราชการและบุคลากรภาครัฐกลุ่มใด ควรได้รับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลใดบ้าง เพื่อให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนกำหนด

๓. พิธีลงนามข้อตกลงความร่วมมือ (Memorandum of understanding) โดย ดร.พันธ์ศักดิ์ ศิริรัชตพงษ์ ผู้ช่วยรัฐมนตรีประจำกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ให้เกียรติเป็นสักขีพยาน ในการลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือโครงการพัฒนาด้านแบบการสร้างและพัฒนากำลังคนภาครัฐ เพื่อไปสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ ระหว่างกรมบังคับคดี สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน และสำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ โดยนางสาวรีนวดิ สุวรรณมงคล อธิบดีกรมบังคับคดี นางเมธิณี เทพมณี เลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน และนางวรรณพร เทพหัสดิน ณ อยุธยา เลขาธิการคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ร่วมลงนาม ทั้งนี้ การลงนามข้อตกลงความร่วมมือดังกล่าวจะเป็นไปตามมติ อ.ก.พ. วิสามัญเฉพาะกิจเกี่ยวกับการขับเคลื่อนการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการ ได้มีมติให้กรมบังคับคดี เป็นหน่วยงานภาครัฐต้นแบบการสร้างและพัฒนากำลังคนภาครัฐเชิงกลยุทธ์ เพื่อนำไปสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ โดยมีเจตจำนงที่จะร่วมมือกันสร้างและพัฒนาต้นแบบการสร้างและพัฒนากำลังคนภาครัฐ เพื่อไปสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ และถอดบทเรียนจากประสบการณ์ การดำเนินงานต่างๆ เพื่อเป็นองค์ความรู้ และเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ นำไปปรับใช้ต่อยอดอย่างเหมาะสม เพื่อเป็นการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล

ภาคบ้าย

๑) กิจกรรมย่อย (Afternoon Learning & Sharing Sessions) ห้องที่ ๓ Re - imaging HR : การเตรียมคนและสรรหาอย่างไรให้ทันยุคดิจิทัล : กรณีศึกษา “บริษัท แอสสิริ จำกัด (มหาชน)” โดย นางสาวณัฐราลักษณ์ สกุลปุนยาพร ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์และบริหารสำนักงาน บริษัท แอสสิริ จำกัด (มหาชน) สรุปได้ว่า บริษัทแอสสิริ จำกัด (มหาชน) มีแนวคิดหลักในการทำงาน โดยนำ ‘Agile’ มาใช้เป็นบริษัทแรกในเมืองไทย ด้วยการเปลี่ยนวิธีคิด นำเรื่องการปรับเปลี่ยนพื้นที่การทำงานให้สร้างสรรค์ สร้างวัฒนธรรมใหม่ ส่งเสริมการเชื่อมโยงองค์กรให้สามารถตอบโจทย์ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นรับฟังข้อเสนอแนะใหม่ๆ และที่สำคัญ “บุคลากร” ของบริษัทมีความยืดหยุ่นเพียงพอที่จะพัฒนาและปรับเปลี่ยน

‘Agile’ ไม่ใช่รูปแบบการทำงานแต่เป็นแนวคิดในการทำงานที่เป็นทางเลือกอีกทางหนึ่ง ซึ่งองค์กรส่วนใหญ่จะทำงานด้วยระบบ Project Management คือมี Project Manager และทีม ในการวางแผนก่อนเริ่มโปรเจกต์ ซึ่งเป็นงานทำงานแบบ ‘Waterfall Process’ แต่แนวคิด Agile จะส่งผลให้มีรูปแบบการทำงานที่ต่างออกไป Agile เกิดขึ้นมาจากบริษัทที่ทำธุรกิจในเชิง Software Development ซึ่งประสบปัญหาในเรื่อง ความยากในการวางแผน และ *กว่าจะรู้ว่าผิดพลาดก็อาจจะสายเสียแล้ว* ดังนั้น เพื่อจัดการกับปัญหาเหล่านี้ แนวคิด Agile ได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้ด้วยการวางแผนและทำงานไปที่ละส่วน และประเมินว่าจะดำเนินการต่อได้ดีหรือไม่ กำหนดเป้าหมายสั้นในการทำงาน และเมื่อเจอปัญหาจะได้สามารถแก้ไขง่ายขึ้น หรือเมื่อความต้องการเกิดการเปลี่ยนแปลงก็สามารถรับมือได้ดีขึ้น

แนวคิดสำคัญของ Agile มีดังนี้

- ๑) ไม่เน้นกระบวนการและเอกสาร ให้น้ำหนักไปที่การพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ดีที่สุด
- ๒) ยอมรับความเปลี่ยนแปลง ไม่มีการทำงานหรือยึดติดกับ Gantt Chart แต่จะทำงานแบบค่อนข้าง Flexible ตามสิ่งที่เกิดขึ้นจริงเป็นหลัก สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา
- ๓) ทำทีละนิดแต่ทำบ่อยๆ
- ๔) ผิดพลาดให้เร็ว
- ๕) ทำงานเป็นทีมมากกว่าที่จะสนใจกระบวนการ คือเน้นที่การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากกว่าที่บอกว่าต้องเป็นไปตามกระบวนการ

ทั้งนี้ ข้อดีของการทำงานในแนวคิด Agile หลักๆ คือการไม่มีกำแพงระหว่างฝ่าย เพราะเอาทุกฝ่ายมาอยู่ในทีมเดียวกัน เน้นที่การสื่อสารระหว่างบุคคล ทำให้ลดความไม่เข้าใจและสามารถแก้ปัญหาได้รวดเร็ว สำหรับข้อจำกัดของการประยุกต์ใช้ Agile นั้น องค์กรใหญ่ค่อนข้างทำได้ยาก เพราะมีทีมและแผนกที่ค่อนข้างใหญ่ การให้ทุกคนยอมรับวัฒนธรรมนี้ค่อนข้างเป็นไปได้ยาก รวมถึงการแตกฝ่ายต่างๆ เพื่อมารวมเป็นทีมย่อยขนาดเล็กก็ทำได้ยาก Agile เป็นแนวคิดที่สนับสนุนระบบแบบ Flat Organization ดังนั้น หากผู้บริหารมีแนวคิดแบบ Pyramid Structure ก็จะไม่ประยุกต์ใช้ Agile ได้ยาก

การนำ Agile มาใช้กรณีของบริษัท แอสสิริ จำกัด (มหาชน) พบว่า บริษัทเน้นการใช้นวัตกรรมและทักษะด้านดิจิทัล ส่งผลให้ผลงานมีประสิทธิภาพ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพของงานและบริหารเวลาได้ดีขึ้น ทั้งนี้ เกิดจากการสนับสนุนให้พนักงานมีภาวะผู้นำและความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร สร้างแรงกระตุ้นให้พนักงานมีส่วนร่วม สร้างการสื่อสาร มีทัศนคติที่ดีและเพิ่มพูนความพึงพอใจ รวมถึงสร้างสภาวะแวดล้อมการทำงานที่ส่งเสริมการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ตลอดเวลา และที่สำคัญพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

๒) กิจกรรมย่อย (Afternoon Learning & Sharing Sessions) ห้องที่ ๖ Quick Win Initiatives : การพัฒนา Digital Workplace โดย นางชุตติมา สิริรุ่งสาสน์ ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท ไมโครซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด สรุปได้ว่าบริษัทไมโครซอฟท์ฯ ให้ความสำคัญกับการบริหารและดูแล “คน” ในองค์กรให้เป็นอันดับหนึ่งในด้านเทคโนโลยี โดยการปรับวิถีคิดจากภายใน (Mind Set) มุ่งสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ บริหารงานและคนอย่างมีประสิทธิภาพในยุคดิจิทัล ภายใต้ ๓ องค์ประกอบสู่การทำงานในโลกยุคใหม่ ได้แก่ คน (People) สถานที่ทำงาน (Place) และเทคโนโลยี (Technology) คือ การให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ของคนในองค์กร สถานที่ทำงานต้องสนับสนุนการทำงานร่วมกัน และเทคโนโลยีจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่บุคลากร สามารถเชื่อมต่อกันได้ทุกที่ทุกเวลาทั้งกับทีมงานและลูกค้า ทั้งนี้ ความสำเร็จของไมโครซอฟท์ประเทศไทย คือ การเติบโตขององค์กรไปพร้อมๆ กับบุคลากรของบริษัท ถึงแม้ว่าบุคลากรทุกคนจะมีหน้าที่แตกต่างกันแต่เป้าหมายที่มีเหมือนกันนั่นคือ การนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

งานด้านบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management : HR) ยุคอุตสาหกรรม ๔.๐ ไม่ควรมีหน้าที่เพียงการทำงานด้านธุรการ อาทิ จัดซื้อจัดจ้าง คัดสรรบุคลากร จัดทำบัตรประจำตัวบุคลากร เงินเดือน (payroll) จัดฝึกอบรม ฯลฯ แต่ควรมีหน้าที่หลักคือ การเสริมสร้างความรู้ความสามารถและทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาทางกลยุทธ์เกี่ยวกับบุคลากรและการวางแผนสร้างองค์กร

สำหรับคุณสมบัติ ความรู้ และทักษะในการเป็น HR ที่ดี ควรมีดังนี้

คุณสมบัติ	ทักษะ
<ul style="list-style-type: none"> ● มีความรอบรู้ มีทักษะ และประสบการณ์เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ และมีมนุษยสัมพันธ์ดีต่อผู้อื่น ● เป็นผู้ที่มีความน่าเชื่อถือ มีความเสียสละ อุทิศตน พร้อมกับการสร้างความประทับใจได้เสมอ ● เป็นผู้ช่างสังเกต คอยติดตามข่าวสารต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ● มีคุณธรรมและจรรยาบรรณ และรับผิดชอบต่องานและหน้าที่ของตนเองอยู่เสมอ 	<ul style="list-style-type: none"> ● มีความเข้าใจหลักการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และสามารถนำมาประยุกต์ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่องค์กรได้ ● สามารถวางแผนกลยุทธ์การรับสมัครบุคลากรที่ดีและมีประสิทธิภาพรวมถึงประเมินผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กรได้ ● สามารถดำเนินการจัดการวางแผนส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์และ/หรืองานด้านสวัสดิการ สิทธิประโยชน์ของบุคลากรในองค์กร รวมทั้งเรื่องระเบียบวินัยของการทำงานต่างๆ ได้

ปัจจุบันระบบนิเวศของการทำงานในยุค ๔.๐ กำลังจะเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากโลกยุคใหม่ในเชิงเทคโนโลยีมีการแข่งขันทางด้านข้อมูล (Data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ในเชิงการวิเคราะห์เป็นข้อมูลเชิงอรรถียะที่มีนัยสำคัญ ดังจะเห็นได้ว่าสังคมสมัยใหม่ส่งเสริมการลดใช้กระดาษ (paperless) เน้นการใช้อินเทอร์เน็ตและเน้นการใช้ Self Service Model เพิ่มมากขึ้น ถึงแม้ว่าแนวคิดที่เน้นรูปแบบให้ลูกค้าหรือผู้บริโภครับบริการด้วยตนเองจะไม่ได้แตกต่างจากในอดีต แต่ความน่าสนใจคือการทำธุรกรรมผ่านแพลตฟอร์ม(Digital Platform) และนวัตกรรมมาใช้เพื่อยกระดับการเข้าถึงบริการข้อมูลให้สะดวกและรวดเร็วได้ เช่น การซื้อสินค้าผ่านทางออนไลน์ที่มาในรูปแบบ Web Self Service การเช็คอินสายการบินด้วย Self Service Check-in หรือแม้กระทั่งคอนเซ็ปต์ Drive-thru ของร้านฟาสต์ฟู้ดหรือกาแฟ สิ่งเหล่านี้สะท้อนให้เห็นแนวโน้มที่เปลี่ยนไปของผู้บริโภคที่ “ไม่กลัว” การใช้เทคโนโลยี และต้องการบริหารเวลาให้ได้ประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ งาน HR สามารถเชื่อมโยงเข้ากับระบบดิจิทัลได้ด้วยการแบ่งปันความรู้ในองค์กรตามแนวคิด “เรียนเร็ว ล้มเร็ว ลุกเร็ว” (New Set of Sustainable Culture) ซึ่งไม่มีใครที่ไม่ทำงานร่วมกับ “คน” ไม่ว่าจะเป็นเพียงคน ๒ คนหรือคนหมู่มาก เราต่างต้องพึ่งพาซึ่งกันและกันเพื่อให้ผลลัพธ์ของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ หากคนหนึ่งเดินเร็ว อีกคนหนึ่งเดินช้า นั่นหมายถึงเราอาจต้องการการพัฒนา (HRD) หากคนหนึ่งตัวสูงเอื้อมถึง อีกคนหนึ่งตัวเตี้ยเอื้อมไม่ถึง เราอาจต้องการการจัดการ (HRM) งานด้านทรัพยากรบุคคลเป็นงานที่ทุกคนมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องด้วยเสมอ และวิทยากรได้กล่าวฝากข้อคิดทิ้งท้ายไว้ว่า “SUPERMAN เป็นคนเก่ง แต่ถ้าไม่เรียนรู้เพิ่ม ไม่ต่อยอดความรู้ และไม่แบ่งปัน เขาคงไม่ใช่ SUPERMAN”

HRDHRDHRDHRDHRDHRDHRD