

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การแห่งยุคสารสนเทศ สู่องค์การยุคใหม่ในอนาคต*

Human resource management in the information age organization,
step through the new era of organization.

วาสนา ศรีอิศรลาภ (Wasana Sriakarlarp)**

จิราวรรณ คงคล้าย (Chirawan Konglai)***

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวคิดในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ขององค์การในยุคข้อมูลสารสนเทศ แนวคิดในการจัดการองค์การยุคใหม่ในอนาคต บทบาท และความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คุณลักษณะของทรัพยากรมนุษย์ที่องค์การคาดหวังที่จะช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประกอบด้วยคุณลักษณะ 6 ประการ ได้แก่ การมุ่งมั่นเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การเปิดใจยอมรับการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวเข้ากับโครงสร้างองค์การที่ยืดหยุ่น มีความคิดสร้างสรรค์อยู่เสมอ มีการทำงานเป็นทีม การเปิดใจยอมรับการแบ่งปันข้อมูลสารสนเทศ และการสนับสนุนจากองค์การและการแสดงออกถึงการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ นอกจากนี้ ยังกล่าวถึงลักษณะและการเปลี่ยนแปลงบริบทขององค์การในยุคข้อมูลสารสนเทศ การเป็นองค์การแบบมีส่วนร่วม รวมถึงบทบาทในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้เกิดการบริหารข้อมูลสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งถือว่าเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญที่นำไปสู่องค์การรูปแบบ ใหม่ในอนาคต

คำสำคัญ: การบริหารทรัพยากรมนุษย์ องค์การยุคสารสนเทศ องค์การยุคใหม่ในอนาคต คุณลักษณะของทรัพยากรมนุษย์

* บทความนี้เขียนขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการ

The objective of this article is for academic knowledge public publishing.

** นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Ph.D. Students Doctor of Philosophy Program in Management, Faculty of Management Science, Silpakorn University. E-mail: sr.wasana@gmail.com

*** รองศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Ph.D. Associate Professor, Faculty of Management Science, Silpakorn University.

Abstract

Human resource management in the information age organization step through the new era of organization approach in this article stated the definition and Importance of educated human resources in the information age and view of six effective human performances achieved organizational goal: continuous learning and commitment to learning, openness to change and adaptability to flexible structure, creative and innovative, Teamwork, information sharing and organizational loyalty & citizenship. Human resource management is a major driven for the Information age organization and the age of participation lead to the new era of organization.

Keyword: Human resource management Information age organization New era of organization Human resource performance.

บทนำ

ในช่วง 3 ศตวรรษที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันเป็นยุคที่มีการนำสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารกันมากขึ้น มีการพัฒนาโครงสร้างข้อมูลสารสนเทศมาพร้อมๆ กับโครงสร้างขององค์กรที่เปลี่ยนแปลงเพื่อให้ทันกับเทคโนโลยีและสารสนเทศ (Mukherji, 2002) สิ่งที่เห็นชัดในการเปลี่ยนแปลงของทรัพยากรมนุษย์คือ ความชาญฉลาดของมนุษย์ที่เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าที่สุดในองค์การ การเพิ่มคุณค่าความชาญฉลาดของทรัพยากรมนุษย์ในยุคข้อมูลสารสนเทศ อยู่ที่ว่าส่งเสริมให้ทรัพยากรมนุษย์ ได้มีวิธีการเรียนรู้เป็นผู้ที่ รู้จักวิธีในการเข้าถึงสื่อประเภทต่างๆ ได้อย่างสร้างสรรค์และพัฒนา ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์การคาดหวังจากทรัพยากร มนุษย์ในการจัดการกับข้อมูลสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสร้างกลยุทธ์การจัดการที่มีคุณค่าและกลายเป็นองค์การในยุคสารสนเทศที่มีการสร้างสรรค์ และพัฒนากิจกรรมภายใต้ความเข้าใจในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และยังยืน ต้องมีมุมมองที่เฉียบคม และสร้างสรรค์ มองเห็นความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ว่า สามารถรับรู้และคิดสร้างสรรค์สร้างนวัตกรรมจากข้อมูลที่ใช้ในองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์การในยุคข้อมูลสารสนเทศ ในปัจจุบันมีบริบทที่แวดล้อมไปด้วยข้อมูลสารสนเทศทุกประเภทมาจากทุกทิศทาง จะเห็นว่าเมื่อบริบทแวดล้อมสังคมเปลี่ยนไป ทำให้การจัดโครงสร้างและการจัดการองค์การต้องปรับเปลี่ยนตามไปอย่างรวดเร็ว

ผู้เขียนนำเสนอแนวคิดในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคของข้อมูลสารสนเทศชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ คุณลักษณะของทรัพยากรมนุษย์ที่องค์การคาดหวังลักษณะและการเปลี่ยนแปลงบริบทขององค์การในยุคข้อมูลสารสนเทศ และแรงขับเคลื่อนที่สำคัญที่นำไปสู่การเปลี่ยนผ่านเข้าสู่องค์การในรูปแบบใหม่ในอนาคต การเป็นองค์การแบบมีส่วนร่วม รวมถึงบทบาทในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้บริหารข้อมูลสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource)

ความหมาย บทบาทและความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ทรัพยากรมนุษย์ หมายถึงทรัพยากรที่มีคุณค่าต่อองค์การ มีความสามารถเรียนรู้พัฒนา และปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์การตั้งไว้ และเป็นทรัพยากรที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ไม่สามารถที่จะลอกเลียนแบบกันได้ (Raymond A. Noe, et al, 2009) องค์การที่ต้องการบุคลากรที่มีความสามารถ ที่ตรงกับความต้องการ จึงต้องมีกระบวนการสรรหาบุคคลที่มีความสามารถ เพื่อเข้ามาทำงานให้บรรลุตาม วัตถุประสงค์ขององค์การ การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงเข้ามามีบทบาทสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อองค์การ ความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์การขึ้นอยู่กับการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นหลัก คนถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่า มีความสำคัญเป็นอันดับแรก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ เป็นยุคของข้อมูลสารสนเทศ ผู้ที่ทำหน้าที่ บริหารงานทรัพยากรมนุษย์จะต้องมีความรอบรู้ มีความสามารถในการกำหนดกลยุทธ์ร่วมกับผู้บริหาร สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อใช้เป็น แหล่งข้อมูลในการตัดสินใจและจัดการวางแผนพัฒนาบุคลากรและบริหารทรัพยากรมนุษย์ ให้มีความเหมาะสมตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์การได้อย่างรวดเร็วทันทั่วทั้งที่กับบริบทขององค์การแห่งข้อมูลสารสนเทศในปัจจุบันนี้(ประเวศน์ มหารัตน์สกุล,2011)

แนวคิดในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคข้อมูลสารสนเทศ

(Human Resource Management in the Information age)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หรือ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ คือ การใช้กลยุทธ์เชิงรุกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่อง ในการบริหารทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดในองค์การ นั่นคือมนุษย์ หรือบุคคลที่ทำงานทั้งกรณีทำงานร่วมกัน และกรณีที่ทำงานคนเดียว เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ กลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นจะเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วไปตามเวลาและสถานการณ์จึงต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงตลอดเวลา การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีบทบาทความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การเป็นอย่างยิ่ง องค์การต้องมีแนวคิดที่ดีในการบริหาร พัฒนาทักษะการปฏิบัติงานของพนักงาน การพัฒนาและการจัดการนี้ องค์การต้องมีการวางแผนที่ครอบคลุมกิจกรรมหน้าที่ตามที่ต้องการมอบหมายและทรัพยากร ซึ่งหมายรวมถึงเครื่องมือช่วยในการสื่อสารที่จะช่วยบริหารตัดสินใจจัดการทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคข้อมูลสารสนเทศนี้นอกจากการพัฒนาทักษะ ให้ความรู้ความสามารถในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพแล้ว ยังต้องทำให้พนักงานมีความสามารถในการจัดการกับกิจกรรมหน้าที่ที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบสารสนเทศเริ่มมีความสำคัญมากยิ่งขึ้นกับการบริหารจัดการขององค์การ ช่วยทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคของการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเช่นปัจจุบันนี้ การแข่งขันที่นับวันจะยิ่งมีมากขึ้น องค์การจึงต้องมีการพัฒนาระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อช่วยให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วมากที่สุดจากการศึกษาถึงปัจจัยในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน พบว่าปัจจัยด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน (ศิริวัฒน์, 2558) ดังนั้นองค์การต้องพัฒนาให้พนักงานแต่ละคนมี ความสามารถปฏิบัติงานจน

บรรลุปเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ เป็นการสร้างคุณค่าให้แก่บุคลากร ซึ่งองค์การถือว่าเป็นทุนมนุษย์ (Human Capital) เป็นทรัพย์สินที่มีคุณค่าขององค์การ และการจัดการบริหารนี้ ถือเป็นหน้าที่หลักของผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาทุกระดับ แนวคิดในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบัน จะต่างไปจากยุคอดีตที่ถูกกำหนดบทบาทให้อยู่เบื้องหลังการจัดการ (Back office) ทำงานตามที่กรรมการ หรือผู้จัดการสั่งเท่านั้น ซึ่งแนวความคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ผ่านมา ได้รับอิทธิพลแนวคิด การจัดการแบบยุควิทยาศาสตร์ (The principle of scientific management) ของ Taylor โดยเน้นการสร้างทักษะความชำนาญให้กับบุคลากรเป็นผู้เชี่ยวชาญบทบาทของงานบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นเพียงศูนย์กลางให้การฝึกอบรม ต่อมา มีการกำหนดบทบาทให้ผู้จัดการทรัพยากรมนุษย์ต้องมีความเป็นมืออาชีพ มีการกำหนดให้ต้องมีความสามารถ (Competencies) มุ่งเน้นบุคคลให้มีความสามารถในการทำงานตามกระบวนการ (Management by process) แต่ในปัจจุบันผู้ทำงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จะต้องร่วมวางแผนกลยุทธ์กับผู้บริหาร ปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ในการบริหารมาเป็นการนำสภาพแวดล้อมภายนอก เป็นตัวตั้ง (Outside In) แทนการเอาตัวเองเป็นที่ตั้ง (Inside out) ในกระแสโลกาภิวัตน์ซึ่งขับเคลื่อนด้วยการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของเทคโนโลยีและการสื่อสาร ทำให้แนวความคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ปรับเปลี่ยนไป โดยมีการให้ความสำคัญในเรื่องการบริหาร (Administration) น้อยลง และหันมาให้ความสำคัญกับการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic management) มากขึ้นทั้งนี้ผู้ที่ทำงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะต้องปรับเปลี่ยนระบบความคิดและการทำงานมาเป็นคู่คิดทางกลยุทธ์ในการจัดการองค์การ และการจะเป็นคู่คิดที่ดีจะต้องมีความรู้ความสามารถในเรื่องธุรกิจ และเป็นผู้ดำเนินการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) ต้องมีความรู้ในการจัดการเพียงพอและพร้อมที่จะให้คำปรึกษาแก่พนักงาน เพื่อพัฒนาให้เป็นทุนมนุษย์ที่มีความสามารถพร้อมจัดการกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา (ประเวศน์ มหารัตน์สกุล, 2011)

องค์การในยุคข้อมูลสารสนเทศและการเริ่มต้นของยุคแห่งการมีส่วนร่วม

(The Information age organization and the age of participation begin.)

ข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีได้มีการพัฒนาก้าวหน้า มาพร้อมๆ กับโครงสร้างองค์การมาเกือบ 3 ศตวรรษ ในบริบทปัจจุบัน ความสัมพันธ์ระหว่างองค์การส่วนใหญ่ได้จากการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ โครงสร้างองค์การ กลยุทธ์และการตัดสินใจ ซึ่งล้วนแล้วแต่มีผลเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีทั้งสิ้น (Mukherji, 2002) การปฏิวัติข้อมูลสารสนเทศครอบคลุมทุกสถาบันหลักในสังคมยุคใหม่ แต่จะเกิดขึ้นและจากไปอย่างรวดเร็ว ทำให้องค์การต้องปรับตัวเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เรียกการทำงานในองค์การแบบนี้ว่า เป็นการสร้างมูลค่าและความมั่งคั่ง (Drucker, n.d.) จากผลกระทบนี้ ทำให้ข้อมูลสารสนเทศกลายมาเป็นกลยุทธ์และทรัพยากรที่จำเป็นและขาดไม่ได้ในองค์การ (Ogut, 2001) เทคโนโลยีสารสนเทศได้พัฒนาเรื่อยมาจนกลายมาเป็นเทคโนโลยีคลื่นลูกใหม่ ทำให้การเชื่อมโยงและการโต้ตอบระหว่างบุคคลและกลุ่มบุคคลเป็นไปได้ง่ายมากยิ่งขึ้น เทคโนโลยีคลื่นลูกใหม่นี้ ประกอบด้วย แรงขับเคลื่อนที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ คอมพิวเตอร์กับโทรศัพท์มือถือราคาถูก อินเทอร์เน็ต ราคาต่ำและ โอเพ่นซอร์ส ด้วยเทคโนโลยีเหล่านี้ ทำให้คนสามารถแสดงออกกับบุคคลอื่นได้ง่ายขึ้น สก็อต แม็กเนลลีย์ ประธานกรรมการบริหารบริษัท Sun Microsystems เรียกการเกิดเทคโนโลยีคลื่นลูกใหม่นี้ว่า เป็นจุดเริ่มต้น ของยุคแห่งการมีส่วนร่วม (The age of participation) เป็นยุคที่ผู้คนสร้างสรรค์ ข่าวสาร ไอเดีย และความ บันเทิงไปพร้อมกับการบริโภค

สิ่งเหล่านี้ เทคโนโลยีคลื่นลูกใหม่ทำให้มนุษย์เปลี่ยนจากการเป็นผู้บริโภค (Consumer) ไปเป็นผู้ผลิตและผู้บริโภคในคนเดียวกัน (Prosumer) (Kotler, 2010) นอกจากนี้ยังมีแรงขับ ในการเข้าสู่ยุคของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไร้ขอบเขตอีก 4 ประการ ได้แก่ 1. ธุรกิจในสังคมยุคปัจจุบัน (Social Business) ผู้คนมีการติดต่อสื่อสาร มีการขายสินค้าทางออนไลน์ 2. โทรศัพท์มือถือ (Mobile Device) ที่มีการพัฒนาเทคโนโลยีที่ก้าวหน้า ทันสมัย สามารถที่จะทำธุรกรรมต่างๆ ออนไลน์ ผ่านทางโทรศัพท์มือถือ 3. เทคโนโลยีก้อนเมฆ หรือ การฝากข้อมูลทางอากาศ (Cloud Computing) ผ่าน Cloud Technology และ 4.การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อคาดการณ์เหตุการณ์หรือปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นได้ (Big Data Analytics โดยศึกษา จากพฤติกรรม การเข้าถึงข้อมูล เช่น กรณียกและป้องกันไข้หวัดใหญ่ H1N1 ที่พบจากการสืบค้นและติดตามดูข้อมูลการซื้อหน้ากากยารักษาโรค เป็นต้น (Nathan, 2013)

โซเชียลมีเดีย (Social media) เป็นแรงขับที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งของเทคโนโลยีลูกใหม่นี้ ได้แบ่งโซเชียลมีเดียออกเป็น 2 ประเภทอย่างกว้าง ๆ คือ โซเชียลมีเดียเพื่อการแสดงออก (Expressive social media) ได้แก่ บล็อก (Blog) ทวิตเตอร์ (Twitter) ยูทูบ (YouTube) เฟสบุ๊ก (Facebook) เว็บไซต์สำหรับ แชร์รูปภาพ เช่น Flickr และเว็บไซต์สังคมออนไลน์ทั้งหลาย (Social networking sites) ส่วนอีกประเภท หนึ่งคือ โซเชียลมีเดียเพื่อความร่วมมือ (Collaborative social media) เช่น เว็บไซต์วิกิพีเดีย (Wikipedia) Rotten Tomatoes และ Craigslist (Kotler,2010)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์กับการจัดการข้อมูลสารสนเทศจากเทคโนโลยีคลื่นลูกใหม่

เทคโนโลยีสารสนเทศคลื่นลูกใหม่ที่เข้ามามีบทบาทการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบัน ทำให้ผู้ที่หน้าที่บริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ ในการจัดการ เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงในสังคม และการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศในสื่อทุกประเภท ตัวอย่างเช่น โซเชียลมีเดียที่เป็นแรงขับ สำคัญหนึ่งของเทคโนโลยีนี้ เป็นช่องทางในการสื่อสารที่เข้ามามีบทบาทสำคัญ เป็นสื่อที่มีความสามารถในการสื่อสารขยายวงกว้างและรวดเร็ว ผู้ทำงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ควรมีความรู้ ความเข้าใจในการใช้งาน สื่อต่างๆ เหล่านี้ มีการนำสื่อไปใช้ในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ได้ดังนี้ การสรรหาบุคลากร ช่วยให้ องค์การสามารถเข้าถึงผู้สมัครได้ง่ายและสะดวกขึ้น กรณีที่ผู้สมัครมี เฟสบุ๊ก หรือ ทวิตเตอร์ ฝ่ายทรัพยากร มนุษย์สามารถศึกษาข้อมูล และแนวคิดของผู้สมัครจากโซเชียลมีเดียของเขาได้ ทำให้เห็นตัวตนที่แท้จริงของ ผู้สมัครดีขึ้น ส่วนเว็บไซต์โซเชียลมีเดีย ที่จะช่วยงานทรัพยากรมนุษย์ ในเรื่องนี้น่า จะเป็น LinkedIn ที่เป็น แหล่งรวมประวัติผู้สมัครงานจากทั่วโลก ซึ่งจะช่วยให้องค์การมีโอกาสในการเลือกเพิ่มขึ้นโดยเฉพาะ สำหรับ ตำแหน่งงานที่ต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางในเรื่อง อินเทอร์เน็ตและโซเชียลมีเดีย การสร้างแรงงานสัมพันธ์ เป็นการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้เข้าถึงพนักงานทุกคนให้มากที่สุด ในรูปแบบ เดิมๆ เมื่อจัดกิจกรรมแล้ว มีการนำภาพแห่งความทรงจำมาติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ หรือใส่ไว้บน เว็บไซต์ ของบริษัท แต่ถ้าองค์การมีเฟสบุ๊ก พนักงานสามารถเข้ามาพูดคุย สื่อสารกันต่อได้ ทำให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ รับทราบความคิดเห็น ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อกิจกรรมที่จัดได้ นอกจากนี้ เฟสบุ๊กยังเป็นช่องทางให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์วางกลยุทธ์ในการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานด้วยกัน ระหว่างพนักงานและองค์การ โดยการให้ข้อมูลสอดแทรกไปในเนื้อหาที่สนุกสนาน โดยสื่อให้เห็นใน ลักษณะที่ไม่ใช่บรรยากาศของ การทำงานหรือการติดตามงาน เพื่อให้พนักงานได้รู้สึกผ่อนคลาย

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในเรื่องของ การจัดอบรมและพัฒนาศักยภาพของพนักงาน สามารถให้พนักงานได้เรียนรู้เรื่องราวต่างๆ เช่น ข้อความ ภาพ เสียง วีดีโอ สไลด์ฟรีเซ่นเตชั่น ผ่านโซเชียลมีเดียได้ พนักงานยังสามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความรู้ของตนเองและความรู้ที่ไปพบจากที่ต่างๆ ให้แก่กันและกันได้ นอกจากนี้เมื่อเครือข่ายใหญ่ขึ้นการ เรียนรู้จะก้าวออกจากองค์กรไป พนักงานจะได้เรียนรู้กรณีศึกษาที่ดีจากที่อื่น ซึ่งอาจเป็นเรื่องรูปแบบการ จัดอบรม หรือวิทยากรที่เชี่ยวชาญในด้านต่างๆ สุดท้าย การบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ แม้จะเป็น เรื่องละเอียดอ่อน และเป็นข้อมูลลับ โดยสามารถใช้วิธีการ แลกเปลี่ยนข้อมูล หรือทำโพลเล็กๆ ในชุมชน ออนไลน์ได้ โดยเปิดข้อมูลเฉพาะกับกลุ่มคนที่เกี่ยวข้อง เท่านั้น (ทิพวัลย์ ติธนะประกิจ, 2553) นอกจากนี้ จากผลสำรวจล่าสุดโดยบริษัทจัดหางานยักษ์ใหญ่อย่าง Hays พบว่าโซเชียลมีเดียหรือสื่อสังคมออนไลน์ ในปัจจุบันเป็นสิ่งเรามากพบเห็นได้ในที่ทำงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ตามรายงานเรื่อง Tomorrow's Workforce ของ Hays ซึ่งได้จากการสำรวจกลุ่มนายจ้างและผู้สมัครงาน 870 คน 1 ใน 5 ของผู้สมัครงานจะปฏิเสธ งานหากพวกเขาไม่สามารถเข้าถึงสื่อสังคม เช่น เฟสบุ๊ก ได้ Tomorrow's Workforce ได้ตรวจสอบประเด็นสำคัญ 4 เรื่องที่มีผลต่ออนาคตของแรงงานในออสเตรเลียได้แก่ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี โลกาภิวัตน์ของตลาดแรงงาน ความหลากหลายและการเพิ่มขึ้นของแรงงานที่เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่เรียกว่า 'orange collar' หมายถึงคนที่มีทักษะความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (เช่น คนงานในอุตสาหกรรมเหมืองแร่) ซึ่งเต็มใจที่จะทำงานในโครงการระยะยาวและพร้อมจะทำงานในสถานที่ห่างไกล ผลสำรวจยังพบว่า ครึ่งหนึ่งของผู้สมัครงานมักเข้าโซเชียลมีเดียเกี่ยวกับเรื่องส่วนตัว 13% ที่ใช้สื่อนี้ทุกวัน และอีก 36% ใช้เป็นครั้งคราว นายจ้างส่วนใหญ่อนุญาตให้พนักงานใช้สื่อนี้ และมีเพียง 24% เท่านั้นที่ห้ามใช้สื่อนี้ในที่ทำงาน Nick Delgiannis ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารของบริษัทจัดหางาน Hays Recruitment Australia ให้ข้อสังเกตว่า "บริษัทควรมีนโยบายเรื่องการใช้โซเชียลมีเดียอย่างไรให้เกี่ยวข้องกับงาน การใช้โซเชียลมีเดียเกี่ยวกับเรื่องส่วนตัวในที่ทำงานและสิ่งที่พนักงานควรพูดหรือไม่ควรพูดเกี่ยวกับองค์กรในโลกออนไลน์ หากบริษัทอนุญาตให้ใช้โซเชียลมีเดียได้ในระหว่างเวลาทำงาน ควรบอกวัตถุประสงค์ในการใช้สื่อนี้และกำหนดขอบเขตของการใช้งานให้ชัดเจน" Hays ได้ให้ข้อเสนอเกี่ยวกับนโยบายการใช้โซเชียลมีเดีย ดังนี้ ระบุให้ชัดเจนว่าสามารถใช้โซเชียลมีเดียในระหว่างเวลาทำงานอย่างไรให้เหมาะสมและจะมีการตรวจสอบการใช้งานหรือไม่ ในกรณีที่มีการต่อว่าหรือร้องเรียนในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานให้กระทำภายในองค์กรและกับผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น ไม่ควรทำผ่านสื่อออนไลน์ ระบุให้ชัดเจนว่าไม่ควรใช้อีเมลของบริษัทในการลงทะเบียนใช้งานโซเชียลมีเดียเป็นการส่วนตัว และอธิบายถึงผลเสียของการใช้โซเชียลมีเดียในทางที่ผิด iHR Asia (Thailand) แนะนำว่านโยบายด้านสื่อสังคมในเรื่องการใช้อีเมล อินเทอร์เน็ต และโซเชียลมีเดียควรเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายและกระบวนการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร ที่สามารถปฏิบัติได้จริงเพื่อลดความเสี่ยงทางธุรกิจและการปฏิบัติหรือการแสดงพฤติกรรมที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย (IHR Asia, n.d)

คุณลักษณะของทรัพยากรมนุษย์ในยุคองค์การสารสนเทศ

ในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันในเรื่องของข้อมูลสารสนเทศค่อนข้างรุนแรงในปัจจุบัน ท่ามกลางโครงสร้างองค์การที่มีความยืดหยุ่นและมีพลวัตแห่งการเปลี่ยนแปลง องค์การในยุคนี้ต้องการทรัพยากรที่มีคุณลักษณะที่จะช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และกลายเป็นองค์การแห่งการ

เรียนรู้สามารถที่จะจัดการกับข้อมูลสารสนเทศได้เป็นอย่างดี (Metin Atak & Ramazan Ertugut, 2010) ดังลักษณะของทรัพยากรมนุษย์ดังกล่าว 6 ลักษณะ ต่อไปนี้

1. การมุ่งมั่นเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง องค์การต้องการให้ทรัพยากรมนุษย์เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การทำงานมุ่งเข้าสู่เป้าหมาย ความสำเร็จและความอยู่รอดขององค์การได้ ในปัจจุบันองค์การให้ความสนใจและเน้นในเรื่องการฝึกอบรม และพัฒนา เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์การที่สามารถเข้าถึงได้ด้วยสารสนเทศ การประเมินและปรับเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร เพื่อปรับให้เข้ากับเทคโนโลยีและป้อนข้อมูลใหม่ๆ การจัดฝึกอบรมของพนักงานเป็นเครื่องมือสำคัญ ในการประสบความสำเร็จตามกลยุทธ์ที่วางไว้ การฝึกอบรมพัฒนาปัจจุบันนี้ ไม่ใช่เพียงการสอนด้วยสื่อรูปแบบเดิมอีกต่อไป แต่ได้มีการพัฒนาและปรับเปลี่ยนมาเป็นการพัฒนาความมุ่งมั่น สร้างความมั่นใจในตนเองและทักษะของคน ความคิดสร้างสรรค์ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ถือเป็นยุทธศาสตร์สำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่ต้องอาศัยการพัฒนาและสร้างความสัมพันธ์ในระหว่างการทำงานด้วย (พิริยะ ผลพิรุฬห์, 2556) ข้อมูลงานวิจัยเพื่อใช้ในการแก้ปัญหา เป้าหมายเหล่านี้จะประสบความสำเร็จได้ด้วยการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของพนักงาน ดังนั้นองค์การต้องการบุคคลที่ไม่เรียนรู้อย่างต่อเนื่องจนกลายเป็นวัฒนธรรมขององค์การ ซึ่งขึ้นอยู่กับการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของบุคคล และ การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องนั้นเกิดขึ้นจากความมุ่งมั่นที่จะเรียนรู้อย่างต่อเนื่องนั่นเอง

2. การเปิดใจยอมรับการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวเข้ากับโครงสร้างองค์การที่ยืดหยุ่น พนักงานที่สามารถยอมรับและปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ใหม่ๆ ได้ง่าย จะเป็นพนักงานที่เหมาะสม กับโครงสร้างองค์การที่ยืดหยุ่นได้ดี ในโครงสร้างองค์การสมัยใหม่การเพิ่มอำนาจในการเปลี่ยนแปลงและ ลดลำดับชั้นการบังคับบัญชาลง เพื่อให้เกิดการตัดสินใจและการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ซึ่งลักษณะการทำงาน ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเป็นพลวัต ที่ส่งผลต่อโครงสร้างองค์การ เป็นที่สังเกตได้ว่าองค์การจะมีความยืดหยุ่นและยอมรับการเปลี่ยนแปลงจนกลายมาเป็นองค์การที่ปรับเปลี่ยนได้ กล่าวได้ว่าการยืดหยุ่นในองค์การ เป็นสิ่งสำคัญในยุคสารสนเทศเป็นอย่างยิ่ง สิ่งที่ทำให้้องค์การยืดหยุ่นได้ดีคือทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นองค์ประกอบในองค์การนั่นเอง ในองค์การที่ให้ ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงในยุคสารสนเทศนี้ ผู้นำควรจะต้อง ช่วยสนับสนุน แก้ปัญหาและให้โอกาสกับพนักงานในการตัดสินใจดำเนินงานด้วยตนเอง (Erthugut,2009)

3. มีความคิดสร้างสรรค์อยู่เสมอ เมื่อการปรับเปลี่ยนเพื่อให้ทันกับข้อมูลสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเกิดถึงทางตันขึ้นมา จึงเกิดความต้องการผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ และคาดหวังว่าคนเหล่านี้จะมีความคิดสร้างสรรค์สร้างนวัตกรรม ทั้งในกระบวนการทำงานและผลิตสินค้า เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน เนื่องจากความคิดสร้างสรรค์ เป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่นวัตกรรมและความสำเร็จอันจะนำไปสู่การพัฒนา อย่างยั่งยืนขององค์การ องค์การต้องมีการส่งเสริมและสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล โดยคำนึงถึงปัจจัย เช่น ประสิทธิภาพภายใน ตนเองเชิงสร้างสรรค์ เชาว์ทางจิตและเชาวน์อารมณ์(เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน, 2013) พนักงานที่มี ความคิดสร้างสรรค์จะสามารถเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศที่มีอยู่ นำไปสร้างสรรค์สร้างมูลค่าเพิ่มอย่างต่อเนื่อง หากองค์การใด มีการส่งเสริม พัฒนาทักษะความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรมโดยเริ่มพัฒนาที่ กระบวนการคิดเพื่อให้บุคลากรสามารถใช้ทักษะการคิดได้อย่างอิสระ และสร้างสรรค์ องค์การนั้นจะสามารถก้าวไปสู่องค์กรแห่งการสร้างสรรค์ได้ นอกจากนั้นยังพบว่าการทำงานกับผู้ประกอบการและกลุ่มย่อยจะช่วยให้

เกิดความคิดสร้างสรรค์และสร้างนวัตกรรมที่องค์กร ต้องการได้อีกด้วย (Dermicri, 2002)

4. การทำงานเป็นทีม เป็นพื้นฐานสำคัญในการช่วยสนับสนุนและพัฒนาระบบการทำงาน เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความร่วมมือระหว่างฝ่ายบริหารและพนักงาน ในการพัฒนาวิธีการทำงานอย่างต่อเนื่อง การทำงานเป็นทีม มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งกับ เรื่องของการบริหารจัดการคุณภาพทั่วองค์กร (Total Quality Management) ความสามารถของผู้นำ ในการจัดการพนักงานให้ทำงานเป็นทีม เป็นสิ่งสำคัญลำดับแรกขององค์กรที่จะพัฒนาเดินหน้าไปด้วย ข้อมูล สารสนเทศ (Erthugut, 2009) ดังนั้น องค์กรในยุคสารสนเทศจึงมีเป้าหมายให้พนักงานเกิดวัฒนธรรมในการทำงานร่วมกันเป็นทีม

5. เปิดใจยอมรับการแบ่งปันข้อมูลสารสนเทศ คนที่มีความรู้ความสามารถจะมีบทบาทสำคัญในองค์กรและสังคมอย่างเห็นได้ชัด แต่สิ่งสำคัญคือ ไม่ใช่ข้อมูลสารสนเทศที่อยู่ในสมองของบุคคลนั้นๆ แต่เป็นการที่บุคคลนั้นได้นำมาแบ่งปัน (Serbetci, 2001) ข้อมูลสารสนเทศเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและมีค่าเพิ่มมากขึ้นเมื่อได้เกิดการแบ่งปันและก่อให้เกิดความรู้ใหม่ขึ้นมา การแบ่งปันข้อมูลสารสนเทศมีความสำคัญกับการบริหารจัดการข้อมูลเป็นอย่างยิ่ง และสามารถสร้างเป็น วัฒนธรรมแห่งการแบ่งปันได้ หากในองค์กรมีพนักงานที่เข้ามาทำงานและลาออกไป โดยที่ไม่ได้มีการแบ่งปันความรู้และข้อมูลที่เก็บสะสมไว้และควรคืนกลับให้องค์กร สิ่งนี้เป็นสาเหตุความผิดพลาดของการเรียนรู้และการสร้างประสบการณ์ครั้งแล้วครั้งเล่า ในทางกลับกัน นวัตกรรมจะไม่เกิดขึ้นหากข้อมูลที่ต้องการนำมาใช้คิดสร้างสรรค์ ไม่ได้มีการแบ่งปันเกิดขึ้น ดังนั้นองค์กรในยุคสารสนเทศจึงต้องการพนักงานที่มีลักษณะการแบ่งปันและปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมของการแบ่งปันข้อมูลได้

6. การสนับสนุนจากองค์กรและการแสดงออกถึงการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นแนวคิดทางด้านจิตวิทยาในการหล่อหลอมรวมจิตใจและการแสดง เอกลักษณ์ของพนักงานที่มีต่อองค์กรในการแสดงพลัง เพื่อสร้างความสำเร็จ การอยู่ร่วมกันในองค์กรเป็น ศูนย์รวมในองค์กร และความสัมพันธ์ที่ได้แปรมาเป็นคุณค่าให้เป็นความจงรักภักดีต่อองค์กร องค์กรให้การสนับสนุนแก่พนักงานในด้านต่างๆ การเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรเป็นรูปแบบพฤติกรรมการให้ความร่วมมือช่วยเหลือในด้านต่างๆ ที่พนักงานให้แก่องค์กร นอกเหนือจากบทบาทที่องค์กรคาดหวังไว้ เป็นการช่วยเหลือ ให้องค์กรไปสู่เป้าหมาย ให้ความร่วมมือสำนึกในหน้าที่ มีความสุภาพอ่อนน้อม อุดมคติดี เป็นการแสดงออกโดยเป็นความสมัครใจของพนักงานเอง (Organ, 1988) สมาชิกที่ดีในองค์กรหมายถึงรวมถึง ทุกกิจกรรม ที่พนักงานได้ช่วยกันปฏิบัติ เพื่อพัฒนาภาพลักษณ์ขององค์กร (Van Dyne Linn, Graham Jill W. and Dienesch Richard M., 1994) ในองค์กรยุคสารสนเทศ มีความคาดหวังให้พนักงานมองตัวเองเป็นสมาชิกขององค์กร และมีความรับผิดชอบในทุกเรื่อง ในสภาพแวดล้อมที่ซับซ้อนของยุคสารสนเทศนี้ บุคคลสามารถสร้างความรู้สึกลึกซึ้งที่ส่งผลกระทบกับความสัมพันธ์ของ บุคคลกับองค์กรที่แปรเปลี่ยนให้เป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กรได้ (Isan & Naktiyok, 2005) การแสดงออก ถึงการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีผลมาจากการที่องค์กรแสดงออกถึงการสนับสนุนบุคคลในด้านต่างๆ ให้แก่พนักงาน และยังส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานอีกด้วย จากงานวิจัยเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อรูปแบบการแสดงออกทางอารมณ์ และความพึงพอใจในงาน พบว่าระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อการแสดงออกทางอารมณ์ในงาน และความพึงพอใจในงาน (วาสนา, 2557) ซึ่งมีอิทธิพลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีของ

องค์การเช่นกัน

ผู้เขียนสรุปเป็นแผนภาพแสดงคุณลักษณะของทรัพยากรมนุษย์ในยุคองค์การสารสนเทศได้ดังภาพ



ภาพที่ 1: แสดงคุณลักษณะของทรัพยากรมนุษย์ในยุคองค์การสารสนเทศ

ที่มา: จากการสังเคราะห์เนื้อหาและการสรุปความของผู้เขียน

จากภาพที่ 1 อธิบายได้ว่า คุณลักษณะของทรัพยากรมนุษย์ในยุคองค์การสารสนเทศ 6 ลักษณะดังนี้ คือ การมุ่งมั่นเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การเปิดใจยอมรับการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวเข้ากับโครงสร้างองค์กรที่ยืดหยุ่น ต้องมีความคิดสร้างสรรค์อยู่เสมอ มีการทำงานเป็นทีม การเปิดใจยอมรับการแบ่งปันข้อมูลสารสนเทศ และการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรและมีการแสดงออกถึงการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น เป็นเพียงแนวทางหนึ่งของการงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคองค์การสารสนเทศ เป็นคลื่นลูกใหม่ทางเทคโนโลยีทำให้กระบวนการทรัพยากรมนุษย์อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ส่งผลให้องค์กรต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงให้ทันทางที่

สรุป

บทความนี้เป็นเพียงการรวบรวมข้อมูลแนวคิดการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ บทบาท ความสำคัญ และแนวคิดของการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ในองค์การยุคข้อมูลสารสนเทศ คุณลักษณะของทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสมกับการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีท่ามกลางโครงสร้างองค์กรที่มีความยืดหยุ่นเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อให้้องค์การบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถปรับมาเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ที่จัดการกับข้อมูลสารสนเทศได้เป็นอย่างดี จนถึงการเริ่มต้นก้าวเข้าสู่ยุคแห่งการมีส่วนร่วม เนื่องจากเทคโนโลยีคลื่นลูกใหม่ที่มาพร้อมกับข้อมูลสารสนเทศและสื่ออินเทอร์เน็ต ที่มีแรงขับเคลื่อนที่สำคัญจากบริบทแวดล้อมในสังคมที่เคลื่อนตัวอย่างรวดเร็วพร้อมๆ กับเทคโนโลยี ทำให้บุคคลกล้า

แสดงออกและให้ความร่วมมือกันได้ง่ายขึ้น มนุษย์เป็นทั้งผู้ผลิตและผู้บริโภคข้อมูลในบุคคลเดียวกัน แนวคิดในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอนาคตกับเทคโนโลยีสารสนเทศคงยังต้องเดินหน้าพัฒนาควบคู่กันไป นักบริหารทรัพยากรมนุษย์คงต้องคอยติดตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยี และก้าวตามให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงอย่างใกล้ชิด

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาริน. (2013). “ความคิดสร้างสรรค์: ปัจจัยแห่งความสำเร็จเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน.”

บทความวิจัยนำเสนอการประชุมและตีพิมพ์ในวารสารสืบเนื่องการประชุมวิชาการรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติ. ครั้งที่ 12.

ประเวศน์ มหารัตนสกุล. (2011). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในยุคโลกาภิวัตน์ (Human Resource Management in the Era of Globalization). *Executive Journal*, Oct-Dec, 168-173.

พิริยะ ผลพิรุฬห์. (2556). เศรษฐกิจสร้างสรรค์กับการพัฒนาประเทศไทย.วารสารเศรษฐศาสตร์ปริทรรศน์ สถาบันพัฒนาสังคม, ปีที่ 7.

ฟิลิป คอตเลอร์. (2554). การตลาด 3.0. แปลโดย ณงลักษณ์ จารุวัฒน์. ดับบลิว พีเอส (ประเทศไทย). สำนักพิมพ์ เนชั่นบุ๊คส์.

ทิพวัลย์ ติระณะประกิจ. (2553). Social media กับ HRM. เข้าถึงเมื่อ 24 สิงหาคม 2558. นิตยสารธรรมนิติ Business Law & Human Resource Variety ฉบับที่ 93. เข้าถึงได้จาก
http://www.cdcthailand.com/news/HR/hr_law/10_01/hr10_93.html.

วาสนา ศรีอัครลาภ และประสพชัย พสุนนท์. (2557). “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อรูปแบบการแสดงออกทางอารมณ์และความพึงพอใจในงาน” การประชุมเชิงวิชาการทางบริหารธุรกิจระดับชาติ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ครั้งที่ 3,31 มกราคม - 1 กุมภาพันธ์ 2557, หน้า 1611-1626.

ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง. (2558). “ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” *Veridian E-Journal ฉบับมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ ปีที่ 8, ฉบับที่ 3, (กันยายน-ธันวาคม): 1051-1062.*

iHR Asia Pacific. (2558). “Get social or lose potential employees.”. เข้าถึงเมื่อ 24 สิงหาคม 2558. เข้าถึงได้จาก <http://www.ihrasia.net/index.php/news-and-opinion-2/162-get-social-or-lose-potential-employees>.

Social Rank. (2556). เผยข้อมูลสถิติการใช้ Social Network ของคนไทย พบ 2-4 ทุ่มคึกคัก. เข้าถึงเมื่อ 24 สิงหาคม 2558. เข้าถึงได้จาก <http://mobiledista.com/infographic-stat-social-network-in-thailand-q1-2013/#ixzz2ctA0ITCU>.

ภาษาต่างประเทศ

Carmen Holotescua & Gabriela Grosseckb. (2011). “Mobile learning through microblogging.” *Procedia Social and Behavioral Sciences* 15, p 4-8.

- Dermicri, MK. (2002). Organizational design for paradigmatic transformations, Dumlupinar University Journal of Social Sciences, 5 (6). P199.
- Drucker, Peter F., (n.d.). The Next information revolution. [Online]. Accessed 5 January 2016. <http://www.sjtech.com/Peter%20Drucker%20%20the%20Next%20Information%20Revolution.pdf>
- Erturgut, R. (2009). Comparision of transformational and transactional leadership levels of educational managers in educational organizations that tend total quality management: The empirical survey in ministry of national educations' provinces and main organizations, Electronic Journal of Social Sciences, C.8 S.30 pp.182-200.
- Iscan, OF. & Naktiyok, A. (2005). Organizations of Digital Age, Beta Publication, Istanbul. pp. 105-108.
- Kotler, P. Kartajaya H., Setiawan I (2010). Marketing 3.0. From Products to Customers to The Human John Willey & Sons, INC. Hoboken, Ney Jersey.
- Metin Atak & Ramazan Erturgut.(2010). "Importance of educated human resources in the information age and view of information society organizations on human" Procedia Social and Behavioral Sciences 2, P.1452–1456.
- Mukherji, Ananda. (2002). "The Evolutiona of information systems: Their impact on organization and structures". Management Decision. 497.
- Nathan K. H. (2013). Paradigm Shift: The new face business models in Taiwan.. Keynote speech at Silpakorn University . July 6.
- Ogut, A. (2001).Management in tne information age.Nobel Publications Distributions,Ankara.P46.
- Organ, Dennis W.(1988). Organizational Citizenship Behavior: The good soldier syndrome. Massachusetts: Lexington.
- Raymond A. Noe, et al.(2009). Foundation of Human Resource Management: 3rd Ed. McGraw Hill/Irwin. New York..
- Serbetci, ND. (2001). Effects of process of transition to information society to operation management. Dumlupinar University Journal of Social Sciences, 3(5). P330.
- Van Dyne Linn, Graham Jill W. and Dienesch Richard M. (1994), "Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefinition, Measurement and Validation", *Academy of Management Journal*, Vol. 37 (4), pp. 765-802.
- Winnie Kwan. (2013). The Future of Human Resource: A Shift to network driven approach. Cornell HR Review.