



การทำงานรูปแบบใหม่ด้วยเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ: ประเด็นความท้าทายใหม่ของการสรรหา และการคัดเลือกบุคลากรในยุคประเทศไทย 4.0

New Ways to Work with Mobile Technology: A New Challenging Issue of Employee Recruitment and Selection in Thailand 4.0

สุรศักดิ์ ชะมารัมย์¹

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

Surasak Chamaram¹

Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ให้เห็นถึงทิศทางและแนวโน้มของการทำงานรูปแบบใหม่ ซึ่งเป็นประเด็นความท้าทายใหม่ของการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรในยุคประเทศไทย 4.0 ตลอดจนการเพิ่มผลผลิตให้แก่องค์กรโดยการใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ และนำเสนอแนวทางในการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรภายใต้การทำงานรูปแบบใหม่ด้วยเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ ซึ่งจะเป็นแนวทางสำคัญให้กับผู้บริหาร ที่ปรึกษาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ รวมถึงนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรต่างๆ ในการสร้างความตระหนักในแง่ของการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ (Mobile Technology) ในการเสาะแสวงหาและการได้มาซึ่งบุคคลที่มีความรู้ ทักษะ สมรรถนะ คุณภาพ ตลอดจนมีคุณสมบัติที่เหมาะสมที่สุดจากกลุ่มบุคคลที่สมัครงานให้เข้ามาทำงานในตำแหน่งงานที่องค์กรต้องการในอันที่จะเสริมสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันให้กับองค์กรทั้งในระยะสั้นและในระยะยาว เพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบและวิธีการทำงานใหม่ในยุคประเทศไทย 4.0

คำสำคัญ: 1) เทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ 2) การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร 3) ประเทศไทย 4.0

Abstract

This article aimed to analyze the new direction and trend of new ways to work which is a challenging issue of employee recruitment and selection in the age of Thailand 4.0, to increase productivity for the organization by using mobile technology, and to recommend a guideline for employee recruitment and selection with mobile technology. This will be an important approach for executives, human resource management consultants, and human resource managers of any organizations to be aware of the use of mobile technology in the quest for and acquisition of the people who have knowledge, skills, competence, quality and most appropriate qualifications from a group of people who apply for a job in the position that the organization desires in order to strengthen the organizations in both the short and long term competitiveness, which is consistent with new ways of working methods in the age of Thailand 4.0.

Keywords: 1) Mobile Technology 2) Employee Recruitment and Selection 3) Thailand 4.0

¹ นักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ
(Student of Doctor of Public Administration Program in Public Policy and Public Management)
Email: Surasakchamaram@hotmail.com



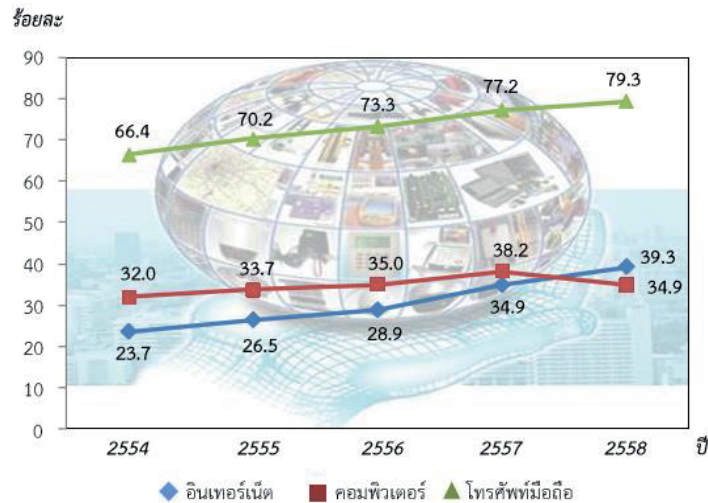
บทนำ (Introduction)

การก้าวเข้าไปสู่ยุคที่เรียกว่าประเทศไทย 4.0 หรือ Thailand 4.0 ซึ่งเป็นยุคที่มีแนวคิดในการที่ประเทศไทยต้องการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศไทยไปสู่สิ่งซึ่งเรียกกันว่า เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม (Value-Based Economy) อันเป็นการขับเคลื่อนประเทศเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงใน 3 ลักษณะหรือมิติที่สำคัญคือ เป็นการปรับเปลี่ยนจากการผลิตสินค้าโภคภัณฑ์ไปสู่สินค้าในเชิงนวัตกรรม ปรับเปลี่ยนจากการเน้นภาคการผลิตสินค้าไปสู่การเน้นภาคการบริการมากขึ้น และปรับเปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศไทยด้วยภาคอุตสาหกรรมไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ซึ่งการขับเคลื่อนเพื่อพัฒนาประเทศไปสู่การเป็นประเทศไทย 4.0 ดังกล่าว ย่อมมีผลกระทบทั้งโดยทางตรงและทางอ้อมต่อองค์การใดๆ ในแง่ที่ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์การ รูปแบบและวิธีการทำงานใหม่ที่ทันสมัยมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม โดยการใช้ประโยชน์จากสื่ออุปกรณ์ต่างๆ อันเป็นผลมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้น เพื่อรองรับสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายใต้สถานการณ์ในปัจจุบันที่เทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อวิถีชีวิตประจำวันของผู้คนในทุกๆ ด้านเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุปกรณ์ที่สามารถพกพาเคลื่อนที่ (mobile devices) ได้สะดวก เช่น ไอแพด (iPad) และสมาร์ทโฟน (smartphones) (Mayisela, 2013, p. 1; Jamie, et al., 2010, p. 2) ที่นับวันจะมีอัตราปริมาณการใช้งานที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน เนื่องจากการได้รับการพัฒนาให้มีขนาดเล็กลง มีน้ำหนัก

เบาขึ้น สามารถพกพาสะดวก มีประสิทธิภาพการใช้งานได้หลากหลายฟังก์ชันมากขึ้น ตลอดจนมีแบตเตอรี่ที่สามารถยืดอายุการใช้งานได้ยาวนานขึ้น

จากผลการพยากรณ์ผู้ใช้โทรศัพท์มือถือในสหรัฐอเมริกาของบริษัทสำรวจข้อมูลระหว่างประเทศ (International Data Corporation: IDC) ระหว่างปี ค.ศ. 2015 - 2020 ได้ระบุให้เห็นถึงแนวโน้มสำคัญว่า ผู้ใช้โทรศัพท์มือถือในสหรัฐอเมริกามีจำนวนการเติบโตที่คาดการณ์จาก 96.2 ล้านรายในปี ค.ศ. 2015 มาเป็น 105.4 ล้านรายในปี ค.ศ. 2020 (Bean, 2015) ซึ่งสอดคล้องกับทิศทางและแนวโน้มของผู้ใช้โทรศัพท์มือถือในประเทศไทยที่มีอัตราการใช้งานที่เพิ่มสูงขึ้นเช่นเดียวกัน โดยผลการสำรวจของ National Statistical Office of Thailand (2015, pp. 1-2) ที่ได้ทำการสำรวจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2558 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไปประมาณ 62.6 ล้านคน พบว่า มีผู้ใช้คอมพิวเตอร์ 21.8 ล้านคน (ร้อยละ 34.9) ผู้ใช้อินเทอร์เน็ต 24.6 ล้านคน (ร้อยละ 39.3) และผู้ใช้โทรศัพท์มือถือ 49.6 ล้านคน (ร้อยละ 79.3) และเมื่อพิจารณาแนวโน้มการใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์มือถือของประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไปในช่วงระยะเวลา 5 ปีระหว่างปี 2554 - 2558 พบว่า ผู้ใช้คอมพิวเตอร์มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นจาก ร้อยละ 32.0 (จำนวน 19.9 ล้านคน) เป็นร้อยละ 34.9 (จำนวน 21.8 ล้านคน) ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 23.7 (จำนวน 14.8 ล้านคน) เป็นร้อยละ 39.3 (จำนวน 24.6 ล้านคน) และผู้ใช้โทรศัพท์มือถือเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 66.4 (จำนวน 41.4 ล้านคน) เป็นร้อยละ 79.3 (จำนวน 49.6 ล้านคน) ดังภาพ 1



ภาพ 1 แสดงร้อยละของประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไป ที่ใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือ
พ.ศ. 2554-2558

ที่มา: National Statistical Office of Thailand (2015, p. 2)

ในทำนองเดียวกันกับที่บริษัทอีริคสันซึ่งได้มีการเปิดเผยข้อมูลผลการสำรวจพฤติกรรมการใช้สมาร์ทโฟน พบว่า คนไทยใช้งานดาต้า (Data) เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง คาดจาก 1.2 GB ต่อเดือน กลายเป็น 9 GB ภายในปี 2564 มีการคาดการณ์ว่า ภายในปี 2561 การใช้งานเครือข่าย 3จี และ 4จี ในประเทศไทยจะเพิ่มขึ้น 5 เท่า หรือประมาณ 30% ของการใช้งานทั้งหมด โดยมากกว่า 90% จะเป็นการใช้งานผ่านสมาร์ทโฟน ซึ่งประสิทธิภาพและความเร็วเฉลี่ยของเครือข่ายโมบายล์บรอดแบนด์ (Mobile Broadband) ในประเทศไทยก็จะดีขึ้นตามไปด้วย โดยผู้ให้บริการเครือข่ายมีการพัฒนาด้านเครือข่าย และปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำตลาดสมาร์ทโฟนให้แข็งแกร่งขึ้น โดยเฉพาะสมาร์ทโฟนราคาถูกเพื่อกระตุ้นการใช้งานอินเทอร์เน็ตบนมือถือ และรองรับความต้องการใช้งานของผู้บริโภคในต่างจังหวัด (Nation TV, 2016) ซึ่งปรากฏการณ์ที่ผู้ใช้งานเปลี่ยนรูปแบบของอุปกรณ์การสื่อสารจากโทรศัพท์มือถือแบบเดิมไปสู่สมาร์ทโฟนย่อมส่งผลถึงพฤติกรรมการสื่อสารของผู้ใช้ด้วย เช่น ผู้ใช้นิยมแสดงหรือแชร์ (Share) ข้อมูลในรูปแบบของภาพและวิดีโอเพิ่มมากขึ้น และในขณะเดียวกันผู้ใช้สมาร์ทโฟนก็คาดหวังว่าจะได้รับหรือสามารถเข้าถึงบริการที่สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีเคลื่อนที่เหล่านี้ด้วย (Changthong, 2014, p. 2)

เทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ (Mobile Technology) ไม่เพียงแต่จะมีผลกระทบต่อปัจเจกบุคคล (Individual Impact) ในแง่ของการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการสื่อสารเท่านั้น หากแต่ยังมีผลกระทบในระดับองค์กร (Organization Impact) ด้วยในแง่ของการปรับเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการทำงานใหม่ในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมค่อนข้างมาก ที่สำคัญคือมีแนวโน้มของการปรับเปลี่ยนทุกสถานที่ให้กลายเป็นสถานที่ทำงาน ทั้งนี้ เพื่อให้กระบวนการทำงานเกิดความคล่องตัว ยืดหยุ่น สะดวก และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้การขับเคลื่อนองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนั้น เทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือยังมีผลกระทบต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในประเด็นการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรอีกด้วย ซึ่งมีแนวโน้มโดยทั่วไปสูงขึ้น จากผลการศึกษาวิจัยในระดับโลก ซึ่งพบว่า นายจ้าง (Employers) ได้ให้ความสนใจต่อการเน้นถึงความสำคัญของการใช้สื่อทางสังคมในการสรรหาคณะบุคคลากรในอนาคต โดยมีมากถึงร้อยละ 92 ของผู้ตอบแบบสอบถามใช้หรือวางแผนที่จะใช้สื่อทางสังคมเพื่อสรรหาที่เพิ่มขึ้นเกือบร้อยละ 10 จากร้อยละ 83 ที่ใช้การสรรหาคณะบุคคลากรผ่านสื่อสังคม (Social Recruiting) ในปี ค.ศ. 2010 (Broughton, et al., 2013, p. 8)



ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงในทิศทางดังกล่าว จึงนับเป็นความท้าทายสำคัญสำหรับผู้บริหาร ที่ปรึกษาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และ นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรต่างๆ จะต้องสร้างความตระหนักในแง่ที่ว่าองค์กรจะสามารถ ใช้ประโยชน์อันมีมากมายมหาศาลจากเทคโนโลยี โทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ไม่ได้เป็นเพียงช่องทางหรือ รูปแบบในการติดต่อสื่อสารในชีวิตประจำวันเท่านั้น หากแต่ยังเป็นช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ ขององค์กรในด้านอื่นๆ ของผู้คนในการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร (Employee Recruitment and Selection) อันถือเป็นประตูด่านแรกในการ คัดกรองคนเข้ามาทำงานภายในองค์กร ซึ่งเป็น กระบวนการที่มีความสำคัญอย่างมาก เพื่อการได้มา ซึ่งกำลังคนที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ สมรรถนะ คุณภาพ ตลอดจนมีคุณสมบัติที่เหมาะสมที่สุด จากกลุ่มบุคคลที่มาสมัครงาน เพื่อให้เข้ามาทำงาน ในตำแหน่งงานที่องค์กรต้องการ เพื่อเสริมสร้าง ชีตความสามารถทางการแข่งขันให้กับองค์กรทั้งใน ระยะสั้นและระยะยาว เพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบและ วิธีการทำงานใหม่ที่มีความเหมาะสมและมีความ สอดคล้องกับยุคประเทศไทย 4.0

ในบทความฉบับนี้ จึงมีวัตถุประสงค์สำคัญ 3 ประการคือ 1) เพื่อวิเคราะห์ให้เห็นถึงทิศทางและ แนวโน้มของการทำงานรูปแบบใหม่ในยุคประเทศไทย 4.0 2) อธิบายถึงการเพิ่มผลผลิตให้แก่องค์กร โดยการใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ และ 3) นำเสนอ แนวทางในการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร ภายใต้การทำงานรูปแบบใหม่ด้วยเทคโนโลยี โทรศัพท์มือถือ ทั้งนี้ คาดหวังว่าจะเป็นแนวทางสำคัญ ให้กับผู้บริหาร ที่ปรึกษาด้านการบริหารทรัพยากร มนุษย์ รวมทั้งนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ต่างๆ ในการสร้างความตระหนักในแง่ของการใช้ ประโยชน์จากเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ (Mobile Technology) ในการเสาะแสวงหาและการได้มาซึ่ง บุคคลที่มีความรู้ ทักษะ สมรรถนะ คุณภาพ ตลอดจน มีคุณสมบัติที่เหมาะสมที่สุดจากกลุ่มบุคคลที่มา สมัครงาน ให้เข้ามาทำงานในตำแหน่งงานที่องค์กร ต้องการในอนาคตที่จะเสริมสร้างขีดความสามารถทาง การแข่งขันให้กับองค์กรทั้งในระยะสั้นและใน ระยะยาว เพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบและวิธีการทำงาน ใหม่ในยุคประเทศไทย 4.0 ต่อไป

ทิศทางและแนวโน้มของการทำงานรูปแบบใหม่ ในยุคประเทศไทย 4.0 (Direction and Trend of New Ways to Work in Thailand 4.0)

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีขั้นสูงมีผลทำให้ องค์กรต่างๆ เกิดแรงผลักดันที่จำเป็นต้องปรับเปลี่ยน วัฒนธรรมองค์กร รูปแบบและวิธีการทำงานใหม่ ที่ทันสมัยมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม โดยการใช้ประโยชน์จาก สื่ออุปกรณ์ต่างๆ อันเป็นผลมาจากความก้าวหน้า ทางเทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ให้มากขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถรับมือกับโอกาสและ ภัยคุกคามรูปแบบใหม่ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และรุนแรงในศตวรรษที่ 21 ได้เป็นอย่างดี

โดยอาจกล่าวถึงความเปลี่ยนแปลงในศตวรรษ ที่ 21 ได้ว่ามีลักษณะสำคัญซึ่งประกอบไปด้วย ความเปลี่ยนแปลงใน 3 ระดับคือ 1) ในระดับโลก ได้แก่ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ความเปลี่ยนแปลง ของสภาพภูมิอากาศ การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ อย่างต่อเนื่องอันส่งผลต่อการพัฒนาประเทศต่างๆ ทั่วโลก เป็นต้น 2) ภายในประเทศ ได้แก่ การ เปลี่ยนแปลงในทางเศรษฐกิจที่มีอัตราการขยายตัว เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในภาคอุตสาหกรรมที่มีบทบาท ในการผลิตสูงมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงในทางสังคม กรณีที่ประเทศไทยมีจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น เป็นต้น และ 3) ในระดับองค์กร ได้แก่ การชิงความได้เปรียบ ในทางการแข่งขัน การมีผลิตภัณฑ์หรือการบริการ ที่น่าเชื่อถือ การนำกระบวนการใหม่ๆ เข้ามาใช้ การสนับสนุนให้มีความสำคัญกับพนักงานในปัจจุบัน ขององค์กร (Rothwell, 2015, p. 146)

สำหรับประเทศไทย 4.0 จัดเป็นแนวคิด ที่ประเทศไทยต้องการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจ ไปสู่ Value-Based Economy (เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อน ด้วยนวัตกรรม) อันเป็นการขับเคลื่อนให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงใน 3 ลักษณะหรือมิติที่สำคัญ กล่าวคือ เป็นการปรับเปลี่ยนจากการผลิตสินค้าโภคภัณฑ์ไปสู่ สินค้าในเชิงนวัตกรรม ปรับเปลี่ยนจากการเน้น ภาคการผลิตสินค้าไปสู่การเน้นภาคการบริการมากขึ้น และปรับเปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศไทย ด้วยภาคอุตสาหกรรมไปสู่การขับเคลื่อนด้วย เทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม



โมเดลการพัฒนาเศรษฐกิจของไยนั้น มีพัฒนาการมาโดยลำดับและมีการปรับเปลี่ยนอยู่หลายครั้งนับตั้งแต่อดีตเป็นต้นมา กล่าวคือ ประเทศไทย 1.0 มีลักษณะที่มุ่งเน้นสังคมเกษตรกรรม หรือเน้นการเกษตรเป็นหลัก ต่อมาพัฒนาการเข้าสู่ ประเทศไทย 2.0 ที่เน้นอุตสาหกรรมเบา แรงงานราคาถูก มีการใช้ทรัพยากรทางธรรมชาติ ประชากรเริ่มมีการศึกษามากขึ้น และพัฒนาไปสู่ประเทศไทย 3.0 ที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญต่ออุตสาหกรรมหนักและการส่งออก เช่น รถยนต์ อิเล็กทรอนิกส์ อุปกรณ์ต่างๆ ทั้งนี้ โดยใช้ต้นทุนและเทคโนโลยีจากต่างประเทศเป็นสำคัญ โดยในปัจจุบัน กล่าวได้ว่า ประเทศไทย จำเป็นจะต้องก้าวหน้าไปอีกขั้น นั่นคือการพัฒนาไปสู่ ประเทศไทย 4.0 เพื่อต้องการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม (Value-Based Economy) มีลักษณะที่ทำน้อย แต่ได้ผลลัพธ์มากขึ้น เพื่อให้เป็นประเทศที่มีรายได้สูง หลุดพ้นจากกับดักของประเทศที่มีรายได้ปานกลาง สามารถพึ่งพาตัวเองได้ และยกระดับการพัฒนาให้เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว

สิ่งสำคัญประการหนึ่งของโมเดลการพัฒนาเศรษฐกิจใหม่ไปสู่ประเทศไทย 4.0 ก็คือ การทำให้เป็นเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม โดยอาศัยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม เป็นพื้นฐานของการขับเคลื่อนพัฒนา เพราะฉะนั้น จึงกล่าวได้ว่า ประเทศไทย 4.0 ให้ความสำคัญต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานค่อนข้างมาก ทำให้เกิดประเด็นคำถามที่น่าสนใจตามมาคือ ต่อจากนี้ไปทิศทางและแนวโน้มของการทำงาน รูปแบบใหม่ภายใต้ประเทศไทย 4.0 ดังกล่าวจะเป็นอย่างไร และจะขับเคลื่อนเป็นไปในทิศทางใด คำตอบต่อประเด็นคำถามดังกล่าวอาจพิจารณาได้จากการที่ Polycom (2015) และ Digital Economy Promotion Agency (2017) ได้ทำการพยากรณ์ให้เห็นถึงแนวโน้มสำคัญของการทำงานที่จะปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานขององค์กรใหม่ในอนาคตไว้ 7 ประการดังนี้

1. **สุดยอดแห่งการทำงานแบบเคลื่อนที่ (Super Mobility)** ตามข้อมูลของบริษัทสำรวจข้อมูลระหว่างประเทศ (International Data Corporation: IDC) หรือไอดีซี ในปี 2015 มีผู้คนถึง 1.3 พันล้านคน

ที่ใช้สมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ตในการทำงานจากกระยะไกล แจ็ค อุลดริช (Uldrich, 2014) นักอนาคตศาสตร์ระดับโลกได้คาดการณ์ไว้เช่นกันว่า สมาร์ทโฟนจะเติบโตขึ้นในอัตราส่วน 6:1 เมื่อเทียบกับเครื่องพีซี โดยในอนาคตผู้คนจะหันมาใช้อุปกรณ์ที่สามารถพกพาไปไหนมาไหนได้ เพื่อความคล่องตัวในการทำงานมากขึ้น เพราะอุปกรณ์พกพาบางรุ่นในปัจจุบันสามารถเปลี่ยนรูปแบบเป็นคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กที่มีคุณสมบัติครบครัน ทำงานได้รวดเร็วเหมือนกับคอมพิวเตอร์ทั่วไป และในอนาคตอันใกล้นี้ เชื่อว่าจะมีบริษัทไม่น้อยกว่า 50% หันมาใช้อุปกรณ์ที่ให้พนักงานพกไปไหนมาไหนได้ เหตุผลเพื่อลดต้นทุนด้านไอที อีกทั้งยังเพิ่มความคล่องตัวให้แก่พนักงาน

2. โลกาภิวัตน์ที่รวดเร็ว (Rapid Globalization)

ในยุคที่ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสารกันได้รวดเร็วในโลกของธุรกิจก็สามารถขยายฐานลูกค้าได้อย่างไร้ขีดจำกัดเช่นกัน เพราะมีแพลตฟอร์มที่เรียกว่าอีคอมเมิร์ซ (E-Commerce) จากการวิจัยของฟอร์เรสเตอร์ รีเสิร์ช (Forrester Research) (Polycom, 2015) พบว่ารายได้เฉพาะจากธุรกิจอีคอมเมิร์ซยังคงเพิ่มสูงขึ้นทั่วโลก เพราะแค่ในสหรัฐอเมริกา ยุโรปตะวันตก และจีน ปีนี้ก็ทำรายได้จากการขายออนไลน์ได้ถึงกว่า 800 พันล้านดอลลาร์ ซึ่งคู่ค้า หรือผู้ขายต่างๆ ได้เปลี่ยนตัวเองให้ทำธุรกิจในระดับโลกผ่านแพลตฟอร์มดังกล่าวมากขึ้น การทำธุรกิจไม่ได้ถูกจำกัดแค่เฉพาะในประเทศอย่างเดียวอีกต่อไป

3. การทำงานร่วมกันผ่านคลาวด์ (Cloud Collaboration)

ไอดีซีประมาณการว่าตลาดคลาวด์ที่กำลังเติบโตขึ้นจะพุ่งขึ้นไปแตะ 118 พันล้านดอลลาร์ ในปี 2016 ซึ่งการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับคลาวด์ส่วนมากจะอิงไปกับการความต้องการทางธุรกิจที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้น ยกตัวอย่างเช่น การทำงานร่วมกันผ่านวิดีโอแบบเรียลไทม์ที่อยู่ในรูปแบบของบริการ Video as a Service (VaaS) VaaS จะมาพร้อมความสามารถในการเชื่อมต่อผ่านอุปกรณ์ต่างๆ ได้มากขึ้น นอกจากนี้จะเริ่มเห็นว่าคลาวด์ช่วยให้บริษัทต่างๆ สามารถเฝ้าดูการทำงานของศูนย์ข้อมูลจากกระยะไกล และทีมงานสามารถโต้ตอบกันได้ด้วยการทำงานร่วมกันผ่านทางวิดีโอ ซึ่งช่วยลดปัญหาด้านทุนและลดระยะเวลาในการเดินทางไปประชุมได้อย่างมาก



4. อุปกรณ์อัจฉริยะ (Intelligent Devices)

ด้วยความต้องการของผู้บริโภคที่ต้องการให้อุปกรณ์ที่ตนเองใช้งานสามารถทำอะไรได้หลายๆ อย่าง ซึ่งความสามารถในการทำงานที่คล่องตัวจำเป็นจะต้องพึ่งพาอุปกรณ์เหล่านี้ ปัจจุบันผู้พัฒนากำลังหาวิธีการใส่ความเป็นอัจฉริยะเข้าไปในอุปกรณ์ให้ได้มากที่สุด เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคที่มีความต้องการอุปกรณ์ที่มีความอัจฉริยะมากขึ้น

5. Big Data และ Data Analysis

อีกรายการหนึ่งที่เป็นแนวโน้มสำคัญที่มีบทบาทสำหรับการทำงานในอนาคตนั้นคือ Big Data ไอดีซีได้คาดการณ์ว่าการใช้ข้อมูลจำนวนมากในปัจจุบันจะยังเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 3 เท่าในปี 2016 ซึ่งข้อมูลจากโซเชียลเน็ตเวิร์ค (Social Network) วิดีโอและภาพจะกลายเป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญในการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า ทำให้รูปแบบการเข้าถึงลูกค้าจะเปลี่ยนไปจากเดิม อาจจะบอกได้ว่า ถ้าธุรกิจนั้นๆ สามารถทำระบบโครงสร้างพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าสำเร็จ ก็สามารถที่จะบอกได้ว่าลูกค้ามีความต้องการในผลิตภัณฑ์ด้านไหน และบริการแต่สิ่งทีลูกค้าต้องการเท่านั้น ซึ่งนั่นทำให้ลดต้นทุนในภาพรวมได้หลายอย่าง ทั้งยังสามารถเอาใจลูกค้าได้อีกด้วย เรียกได้ว่าเป็นการเป็นการลงทุนในระยะยาวที่จะเปลี่ยนวิธีการทำงานเพื่อเข้าถึงลูกค้าไปอย่างสิ้นเชิง

6. ระบบที่เต็มไปด้วยการใช้งานเฉพาะเจาะจง (Context Rich Systems) เช่นเดียวกันกับ Big Data แนวโน้มนี้เกี่ยวข้องโดยตรงกับระบบอัจฉริยะ เช่น AI และ Machine Learning ที่ถูกผสมผสานกับการวิเคราะห์เพื่อช่วยให้สามารถค้นพบเนื้อหาได้แบบเฉพาะ เจาะจงเรียกได้ว่าเป็นหนึ่งในแนวโน้มสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งระบบดังกล่าวจะเติบโตขึ้นมากในปี 2017 ผ่านการทำงานร่วมกับ Big Data ที่จะเก็บเนื้อหาการประชุมต่างๆ แม้กระทั่งรูปแบบในการทำงานร่วมกันของทีมจะถูกเก็บบันทึกไว้ทั้งหมด เพื่อประโยชน์ในการค้นหาข้อมูลย้อนหลังทั้งรายละเอียดของงานนำเสนอและการสนทนาแทนที่จะมาเสียเวลานั่งพูดคุยกันใหม่เปรียบได้กับห้องสมุดในยุคดิจิทัลที่เพียงแค่ใช้การสืบค้น (Search) แต่ในที่นี้จะเน้นเพียงการหาข้อมูลภายในองค์กรเท่านั้น

7. การเขียนโปรแกรมการใช้งานที่คล่องตัว

(Agile Programming) เพื่อผลักดันให้มีการทำงานร่วมกันขององค์กรอย่างแท้จริง และมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น การเขียนโปรแกรมที่จะใช้ในองค์กรต้องมีความยืดหยุ่น ซึ่งวิธีการพัฒนาซอฟต์แวร์ที่มีประสิทธิภาพ ต้องมีวิวัฒนาการพร้อมกับการใช้ทีมงานที่ต้องการใช้งานซอฟต์แวร์นั้นๆ ปัจจุบันหลายองค์กรใช้เทคโนโลยีที่อิงกับมาตรฐานที่ควรจะเป็น แต่มักจะมีกำแพงรอบๆ เทคโนโลยีเหล่านี้ปิดกั้นพวกเขาไม่ให้ทำงานร่วมกันในวงกว้างได้มากนัก จึงมีแนวคิดอย่างหนึ่งที่ชื่อว่า Open Standards ที่นักพัฒนาซอฟต์แวร์สามารถเปิดให้ทุกคนสามารถใช้ประโยชน์จากการแก้ไขปัญหาด้านการทำงานร่วมกันได้ เพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นในระบบการทำงาน และอาจจะตัดงบประมาณส่วนที่ไม่จำเป็นออกไปได้

จากทิศทางและแนวโน้มของการทำงานรูปแบบใหม่ที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องตามการพัฒนาประเทศไปสู่ประเทศไทย 4.0 เพื่อการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม (Value-Based Economy) โดยอาศัยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมเป็นพื้นฐานสำคัญของการขับเคลื่อนพัฒนาประเทศเพื่อให้เป็นไปในทิศทางทางดังกล่าวนี้ กล่าวได้ว่า ประเด็นเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ (Mobile Technology) จึงถือเป็นประเด็นที่มีความน่าสนใจอย่างมาก และปัจจุบันก็ปรากฏว่ามีการใช้กันอย่างแพร่หลายจนกลายเป็นเรื่องปกติไปแล้ว และที่สำคัญคือ เทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือจะมีผลกับการให้บริการหรือการสร้างความผูกพันกับลูกค้าอย่างมาก ตลอดจนยังมีผลในแง่ที่ช่วยทำให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพในระดับที่สูงขึ้นอีกด้วย

การเพิ่มผลผลิตให้แก่องค์กรโดยการใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ (Increasing Productivity for the Organization by Using Mobile Technology)

1. ความหมายและลักษณะสำคัญของเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ (Mobile Technology)

เทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ (Mobile Technology) หมายถึง เทคโนโลยีที่ใช้สำหรับการสื่อสารในรูปแบบเคลื่อนที่ที่ได้มีการรวมเอาฟังก์ชัน



ของโทรศัพท์มือถือ PDA (Personal Digital Assistant) หรืออุปกรณ์จัดการข้อมูล เช่น สมุดโทรศัพท์ ปฏิทิน และบันทึกงานต่างๆ เข้าไว้ด้วยกัน ถือเป็นการเพิ่มแอปพลิเคชันพื้นฐานสู่โทรศัพท์ ซึ่งแอปพลิเคชันเหล่านี้อาจถูกพัฒนาโดยผู้ผลิตอุปกรณ์เอง หรือผู้ให้บริการหรือนักพัฒนาซอฟต์แวร์ต่างๆ นอกจากนี้ยังมีฟังก์ชันอื่นๆ รวมอยู่ด้วย (Phumeechanya, 2014, p. 36)

การให้บริการหลักของระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่คือการใช้งานโทรศัพท์เพื่อการสนทนา แต่การใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีความต้องการที่จะใช้งานการสื่อสารข้อมูลประเภทอื่น เช่น การรับส่งข้อความสั้น (Short Message Service: SMS) การรับส่งข้อมูลของคอมพิวเตอร์ ข้อมูลภาพเคลื่อนไหว ข้อมูลภาพ 3 มิติ ข้อมูลเสียง 3 มิติ และการสื่อสารเสมือน 3 มิติ และจากสาเหตุของความต้องการของผู้ใช้ที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นนี้เองจึงเกิดการพัฒนาระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นและรองรับการสื่อสารข้อมูลเหล่านี้ ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่รุ่นแรกจัดเป็นระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 1 (First Generation: 1G) ซึ่งจะเป็นยุคของเทคโนโลยีอนาล็อก รุ่นต่อมาเป็นระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 2 (Second Generation: 2G) จะเน้นเทคโนโลยีที่ทำให้สามารถติดต่อสื่อสารได้ด้วยเสียงที่มีความชัดเจนยิ่งขึ้นในเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบดิจิทัล ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 3 (Third Generation: 3G) จะเป็นการพัฒนาโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อให้สามารถรองรับข้อมูลในรูปแบบมัลติมีเดียได้ และระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 4 (Fourth Generation: 4G) จะเป็นการให้บริการโปรแกรมประยุกต์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นหลักซึ่งสามารถให้บริการข้อมูลมัลติมีเดีย ส่วนระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 5 (Fifth Generation: 5G) เป็นระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่อยู่ในขั้นตอนการทดลองและการวิจัย (Chumchu, 2016; Saksri and Siripruchyanan, 2003, p. 52)

ดังนั้น เทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือจึงได้เข้ามามีบทบาทสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อรูปแบบและวิธีการทำงานในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมค่อนข้างมาก ภายหลังจากการที่ผู้คนเริ่มมีอุปกรณ์เคลื่อนที่ใช้งานส่วนตัวกันมากขึ้น ทำให้พนักงานที่แต่เดิมเคยนั่งทำงานประจำอยู่กับโต๊ะทำงาน

ปรับเปลี่ยนไปสู่รูปแบบการทำงานใหม่ๆ ซึ่งจะช่วยให้ผู้คนรู้สึกสะดวกสบายในท่ามกลางสภาพแวดล้อมใหม่ๆ ที่สามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งมีแนวโน้มของการปรับเปลี่ยนทุกสถานที่ให้กลายเป็นที่ทำงาน เพื่อการขับเคลื่อนองค์การไปสู่ประสิทธิภาพ มากไปกว่านั้นเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือยังเป็นเครื่องมือที่ทรงพลังและมีประสิทธิภาพในการช่วยเร่งวัตถุประสงค์ของโครงการและเป้าหมายการพัฒนาปลายทางให้บรรลุผลอีกด้วย (Pact, 2014, p. 9) โดยการทำงานรูปแบบใหม่ด้วยเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือจะมีลักษณะสำคัญคือ การเน้นทำงานแบบไร้สาย เพิ่มความคล่องตัว เน้นการทำงานแทนคนด้วยระบบอัตโนมัติ (Automation) ลดการลงทุนด้านฮาร์ดแวร์ด้วย Cloud Computing เครื่องมือวิเคราะห์ที่ฉลาดขึ้น การทำงานแบบไร้กระดาษ (Paperless) และโฟกัสที่ประสบการณ์ของผู้คนมากขึ้น (Raktham, 2016, p. 1)

ซึ่งข้อได้เปรียบของการใช้เทคโนโลยีข้อมูลบนมือถือที่มีมากกว่าวิธีการดั้งเดิมที่ใช้กระดาษ (paper-based methods) ได้แก่ ข้อมูลเข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือได้มากขึ้น ข้อมูลมีความชัดเจนมากขึ้น มีความสามารถในการตรวจสอบการเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น การสร้างภาพข้อมูล และเป็นได้มากกว่าข้อมูล กล่าวคือ อุปกรณ์เคลื่อนที่ที่สนับสนุนช่วงของความสามารถที่นอกเหนือจากการรวบรวมข้อมูล (Pact, 2014, p. 11)

2. การนำเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ (Mobile Technology) มาใช้ในการเพิ่มผลผลิตให้แก่องค์กร

เทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ (Mobile Technology) จึงเป็นอีกหนึ่งแนวโน้มที่กำลังเข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินงานขององค์การ ซึ่งหากองค์การสามารถปรับตัวเพื่อใช้เป็นช่องทางหนึ่งที่จะช่วยสนับสนุนงานขององค์การ รวมถึงขยายวิสัยทัศน์และมุมมองในการให้บริการที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต รวมถึงการลดค่าใช้จ่ายและเวลาอย่างเหมาะสมแล้ว ก็อาจสามารถเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการข้อได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจและยังสามารถเสริมสร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์การในด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่น่าสมัยในสายตาของลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจก็เป็นได้ (Mourapong, 2012, p. 9)



ในปัจจุบัน การใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือสามารถช่วยในการเพิ่มผลผลิตให้แก่องค์กรได้ ซึ่งสามารถสะท้อนให้เห็นได้จากผลงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ โดยในงานวิจัยของ Kamkaew (2014, pp. 53-54) ซึ่งทำการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่ใช้แอปพลิเคชันส่งสินค้าผ่านทางโทรศัพท์มือถือ: กรณีศึกษาร้านโซล จังหวัดชลบุรี พบว่า คุณภาพการบริการสำหรับธุรกิจบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันส่งสินค้าผ่านทาง Smartphone ของพนักงานร้านโซล จังหวัดชลบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ คิดว่าผลการบริการในภาพรวมในการบริการออกมาดี การส่งอาหารผ่านสมาร์ตโฟนสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าสำหรับธุรกิจบริการมีอิทธิพลต่อทัศนคติได้อย่างชัดเจน ซึ่งงานวิจัยชิ้นดังกล่าวนี้ย่อมสะท้อนให้เห็นว่า การใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือในรูปแบบแอปพลิเคชันส่งสินค้าผ่านทางโทรศัพท์มือถือส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กรที่ดีขึ้น กล่าวคือ ช่วยการสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าผู้รับบริการ

ส่วนในกรณีของต่างประเทศก็พบการใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือที่สามารถช่วยเพิ่มผลผลิตให้แก่องค์กรได้เช่นเดียวกัน อย่างกรณีของ Capital Care Medical Group ที่พบว่า โดยอาศัยความช่วยเหลือของเทคโนโลยีมือถือ ทำให้แพทย์ที่ Capital Care Medical Group สามารถเข้าถึงข้อมูลการรักษาได้เร็วขึ้นและจากสถานที่ใดๆ ในโรงพยาบาล อีกทั้งยังทำให้แพทย์ประหยัดเวลา และสามารถใช้เวลากับผู้ป่วยได้มากขึ้นอีกด้วย ในทำนองเดียวกันกับกรณีของ John L. Scott Real Estate ที่พบว่า การใช้แท็บเล็ตคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (PC) เพื่อให้สำนักงานมีความใกล้ชิดกับลูกค้า โดยการพบปะกับลูกค้ามักจะถูกจัดขึ้นที่ร้านกาแฟใกล้กับสถานที่ของลูกค้า การใช้เครือข่ายไร้สายที่ร้านกาแฟ นายหน้าสามารถถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่จำเป็นเพื่อตอบคำถามของลูกค้าได้ เช่นเดียวกันกับกรณี Pacific Terrac ที่พบว่า แม่บ้านที่โรงแรมแปซิฟิกเทอร์เรอร์สามารถใช้พีดีเอที่มีการเชื่อมต่อแบบไร้สายเพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าเกี่ยวกับห้องพักของพวกเขาได้ทันทีที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของ

ลูกค้าได้ทันที (Vlad, Iris and Douglas, 2015, p. 11)

สรุปก็คือ การนำเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ (Mobile Technology) มาใช้สามารถช่วยในการเพิ่มผลผลิตให้แก่องค์กรได้เป็นอย่างดี โดยส่วนใหญ่จะช่วยในแง่ของการทำงานที่มีความคล่องตัวมากขึ้น ช่วยทำให้ประหยัดเวลาและตัดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นออกไป ช่วยให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ทันที ช่วยทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วขึ้น และที่สำคัญคือช่วยสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าผู้มาติดต่อขอรับบริการ

แนวทางในการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรภายใต้การทำงานรูปแบบใหม่ด้วยเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือในยุคประเทศไทย 4.0 (Guidelines for Employee Recruitment and Selection within New Ways to Work with Mobile Technology in Thailand 4.0)

ผู้บริหาร ที่ปรึกษาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรต่างๆ ทั้งในส่วนขององค์การภาครัฐ องค์การภาคเอกชน และองค์การรูปแบบอื่นๆ เช่น องค์การที่ไม่แสวงหากำไร (NGOs) เป็นต้น จำเป็นจะต้องดำเนินการปรับเปลี่ยนวิธีการจากเดิมสู่รูปแบบการทำงานใหม่ โดยจะต้องสร้างความตระหนักถึงการใช้ประโยชน์อันมีมากมายมหาศาลจากเทคโนโลยีเคลื่อนที่ในการสรรหาและคัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ สมรรถนะ คุณภาพ ตลอดจนมีคุณสมบัติที่เหมาะสมที่สุดจากกลุ่มบุคคลที่มาสมัครงาน เพื่อให้เข้ามาทำงานในตำแหน่งงานที่องค์กรต้องการ เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันให้กับองค์กรนั้น จะต้องคำนึงถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จของการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรภายใต้การทำงานรูปแบบใหม่ด้วยเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ ขณะเดียวกันก็จะต้องมีความเข้าใจแนวทางในการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรภายใต้การทำงานรูปแบบใหม่ด้วยเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือในยุคประเทศไทย 4.0 ด้วย



1. ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรภายใต้การทำงานรูปแบบใหม่ด้วยเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือในยุคประเทศไทย 4.0

ตามที่ได้กล่าวมาแล้วว่า การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร (Employee Recruitment and Selection) ถือได้ว่าเป็นประตูด่านแรกในการคัดกรองคนเข้ามาทำงานภายในองค์กร ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญอย่างมาก โดยการสรรหาเป็นกระบวนการเสาะแสวงหาบุคคลเพื่อให้เข้ามาสมัครงานในตำแหน่งงานที่ต้องการ ส่วนการคัดเลือกเป็นกระบวนการที่องค์การพยายามใช้เครื่องมือต่างๆ ที่มีอยู่ในการพิจารณาและตัดสินใจเลือกบุคคลที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ สมรรถนะ คุณภาพ ตลอดจนมีคุณสมบัติที่เหมาะสมที่สุดจากกลุ่มบุคคลที่มาสมัครงาน เพื่อให้เข้ามาทำงานในตำแหน่งงานที่ต้องการต้องการ ทั้งนี้กระบวนการของการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์จะเริ่มต้นตั้งแต่เมื่อบุคคลสนใจสมัครเข้ามาในตำแหน่งงานและจะสิ้นสุดลงเมื่อองค์การมีการตัดสินใจจ้างงาน

ทั้งนี้ โดยทั่วไปกระบวนการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรจะประกอบด้วย 5 ขั้นตอนสำคัญ คือ การวางแผนการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การกำหนดคุณลักษณะของบุคคลที่ต้องการ การสรรหา การคัดเลือก และการติดตามและประเมินผล (Office of the Civil Service Commission (OCSC), 2014, pp. 4-5)

เพราะฉะนั้น ในการดำเนินการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรภายใต้การทำงานรูปแบบใหม่ด้วยเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือในยุคประเทศไทย 4.0 ให้ประสบความสำเร็จจำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยสำคัญอย่างน้อย 10 ประการอันประกอบไปด้วยความหลากหลายของข้อมูล (Variety of Information) รูปแบบของสื่อ (Style of Media) ความสะดวกและความง่ายในการใช้งาน (Navigational Usability) ความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล (Information Integrity) ความสะดวกของการใช้ในสภาพต่างๆ (Compatibility) ความคงที่ของการทำงาน (Functional Stability) ความเรียบง่ายและมีความมีเอกลักษณ์ (Simplicity and Identity) ความดึงดูดของสื่อที่ปรากฏ (Visual Appeal) ความเป็นส่วนตัว

และปลอดภัยของข้อมูล (Information Privacy and Security) และความเข้มข้น/สมบูรณ์ของสื่อ (Media Richness) (Klubsrion, 2015, p. 122)

2. แนวทางในการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรภายใต้การทำงานรูปแบบใหม่ด้วยเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือในยุคประเทศไทย 4.0

สำหรับแนวทางในการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรภายใต้การทำงานรูปแบบใหม่ด้วยเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือที่เหมาะสมและมีความสอดคล้องกับยุคประเทศไทย 4.0 มี 5 แนวทางคือ 1) การสร้างหน้าอาชีพให้เหมาะสมกับการใช้งานบนมือถือ (Mobile-Optimization of Career Pages) 2) การสัมภาษณ์งานในรูปแบบดิจิทัลผ่านโทรศัพท์มือถือ (Digital Interviewing through Mobiles) 3) การใช้เนื้อหาวิดีโอเพื่อดึงดูดผู้ที่มีความสามารถพิเศษ (Using Video Content to Attract Talent) 4) การสรรหาผ่านสื่อสังคม (Recruitment through Social Media) และ 5) การใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่สำหรับการดูแลพนักงานใหม่ (Mobile Technology for On-Boarding) โดยในแต่ละแนวทางมีรายละเอียดที่สำคัญดังนี้ (Barcelos, 2017)

2.1 การสร้างหน้าอาชีพให้เหมาะสมกับการใช้งานบนมือถือ (Mobile-Optimization of Career Pages)

ในปัจจุบันมีพนักงานจำนวนมากใช้มือถือในการค้นหางาน แต่กลับพบว่าเว็บไซต์แนะนำอาชีพมีมากกว่า 80% ไม่เหมาะสมหรือสนับสนุนต่อการใช้งานบนมือถือ ซึ่งจากการศึกษาเกี่ยวกับการสร้างแบรนด์ของนายจ้างล่าสุด พบว่า 75% ของผู้หางานพิจารณาจากแบรนด์ของนายจ้างก่อนที่จะตัดสินใจสมัครงาน ทั้งนี้ โดยรูปร่างและวิดีโอในชีวิตประจำวันของพนักงาน กิจกรรมพิเศษของพนักงานและกิจกรรมของลูกค้าและบริษัทสอดคล้องกับเว็บไซต์สมัครงานชื่อดังอย่าง LinkedIn ซึ่งมองว่า ผู้สมัครจะไม่สามารถสมัครได้ทันทีหลังจากไต่ขึ้นเพียงแค่เรื่องงาน แต่ผู้สนใจสมัครงานซึ่งมีจำนวน 59% จะมองหาเว็บไซต์ของบริษัท โดย 66% มีความต้องการอยากรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมและค่านิยมของบริษัท 54% อยากรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ และ 50% อยากรู้เกี่ยวกับภารกิจและวิสัยทัศน์ (Dewar, 2016)



ดังนั้น การมีหน้าจอต้อนรับบนหน้าเว็บไซต์ที่เหมาะสมกับอุปกรณ์เคลื่อนที่จะมีประสิทธิภาพในกรณีเมื่อมีเนื้อหาที่น่าสนใจและคุณลักษณะการโต้ตอบที่ดีเยี่ยมของผู้เข้าชม และหากไม่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมสำหรับมือถือ ผู้สมัครก็จะไม่สามารถมองเห็นข้อมูลที่ต้องการได้อย่างง่ายดาย เช่น ตำแหน่งที่เปิดรับค่าตอบแทน และผลประโยชน์ รวมตลอดทั้งวัฒนธรรมขององค์กร เป็นต้น ซึ่งจะนำไปสู่ประสบการณ์เชิงลบตั้งแต่เริ่มต้น ผลก็คือจะทำให้ผู้สมัครมีแนวโน้มที่จะใช้เวลาามากกว่าปกติในการพิจารณาข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับงานบนหน้าเว็บไซต์ จนอาจทำให้ตัดสินใจเลือกที่จะไม่สมัครงานก็เป็นไปได้

2.2 การสรรหาผ่านสื่อสังคม (Recruitment through Social Media) รูปแบบสื่อสังคมได้กลายมาเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตของทุกคน ผู้คนพกพาแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนไปทุกที่ ซึ่งจากการสำรวจของ Facebook พบว่า คนไทยจำนวน 1 ใน 3 หรือประมาณ 21 ล้านคน เล่นระบบออนไลน์ (Malaithong, Maneechote and Poonmak, 2016, p. 17) ขณะเดียวกันสื่อสังคมยังมีบทบาทสำคัญในการสรรหาผู้สมัครอีกด้วย อันเนื่องมาจากการประกาศตำแหน่งงานว่างจะทำให้สามารถเผยแพร่ไปถึงตัวผู้สมัครได้อย่างรวดเร็ว นักสรรหาว่าจ้างที่ชาญฉลาดมักจะใช้ Facebook LinkedIn และ Twitter สำหรับการสรรหางานที่มีคุณภาพ ในทางกลับกัน ผู้สมัครก็มักใช้รูปแบบเหล่านี้ เพื่อค้นหางานและประเมินนายจ้างที่มีศักยภาพเช่นเดียวกัน ดังนั้นในการเจาะกลุ่มผู้มีความสามารถพิเศษที่มีขนาดใหญ่ขึ้นและดึงดูดผู้สมัครคนที่เก่งๆ นายจ้างจะต้องเพิ่มเนื้อหาสื่อสังคมออนไลน์ให้เหมาะสมกับผู้ที่กำลังค้นหางานบนมือถือด้วย

การสรรหาผ่านสื่อสังคมมีประโยชน์อยู่หลายประการ กล่าวคือ เป็นการเพิ่มการรับรู้ถึงแบรนด์ ประหยัดค่าใช้จ่าย ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการสรรหา สร้างโอกาสเข้าถึงผู้สมัครหลากหลาย ช่วยปรับปรุงและแนะนำกระบวนการทำงาน มีความรวดเร็ว ทำให้พนักงานมีความเป็นเจ้าของบริษัทมากขึ้น ช่วยสร้างวัฒนธรรมที่ดีสำหรับองค์กร ช่วยให้มีความสามารถในการแข่งขัน ช่วยให้สามารถคัดกรองผู้สมัครได้ดียิ่งขึ้น ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน และยังช่วยให้สามารถส่งข้อความ

ได้อย่างมีประสิทธิภาพและได้รับอัตราการตอบสนองที่สูงขึ้น (Archana, Nivya and Thankam, 2013, pp. 39-40)

2.3 การใช้เนื้อหาวิดีโอเพื่อดึงดูดผู้ที่มีความสามารถพิเศษ (Using Video Content to Attract Talent) กล่าวได้ว่า เนื้อหาวิดีโอสามารถช่วยสร้างการเชื่อมต่อที่ลึกซึ้งกับผู้สมัครที่มีศักยภาพได้ วิดีโอไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือที่มีประโยชน์ในแง่ของการสัมภาษณ์เท่านั้น หากแต่ยังเป็นเครื่องมือที่ทรงคุณค่าสำหรับการประกาศตำแหน่งงานว่างในรูปแบบออนไลน์อีกด้วย มีการสำรวจการสรรหาบุคลากรระดับโลกในปี ค.ศ. 2016 โดยสอบถามไปยังผู้เชี่ยวชาญด้าน HR จากทั่วโลกในประเด็นที่ว่าพวกเขากำลังทำอะไรเพื่อดึงดูดผู้ที่มีความสามารถพิเศษ คำตอบพบว่าประมาณ 70% ของผู้ตอบแบบสอบถามใช้โซเชียลเน็ตเวิร์ค (Social Network) ในการแสวงหาผู้สมัครนั้นไม่ใช่แค่แนะนำเสนอข่าว โดยในจำนวน 70% นี้มีมากกว่า 1 ใน 4 (27%) ได้ใช้แนวทางการตลาดเนื้อหาเพื่อดึงดูดความสนใจของผู้สมัครในอุดมคติของพวกเขา (Harcourt, 2016)

ซึ่งการรวมเนื้อหาวิดีโอไว้ในโซเชียลเน็ตเวิร์คในหน้าอาชีพขององค์กรและการประกาศตำแหน่งงานว่างจะสร้างความเชื่อมโยงกับผู้สมัครที่มีศักยภาพได้มากขึ้น ทั้งนี้ เพราะผู้สมัครมีแนวโน้มที่จะตอบสนองต่อวิดีโอที่องค์กรแบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมการทำงานของตนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งเป็นการนำเสนอมุมมองของความเป็นจริงเกี่ยวกับงานที่ทำในองค์กร ผู้สมัครก็จะสามารถดูเนื้อหาวิดีโอที่ปรับให้เหมาะสมกับอุปกรณ์เคลื่อนที่ได้จากทุกที่ ซึ่งนับได้ว่าวิดีโอเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพสำหรับการสร้างแบรนด์และการโฆษณาเป็นอย่างดี

2.4 การสัมภาษณ์งานในรูปแบบดิจิทัลผ่านโทรศัพท์มือถือ (Digital Interviewing through Mobiles) กล่าวได้ว่า การสัมภาษณ์งานในรูปแบบดิจิทัลผ่านโทรศัพท์มือถือจะช่วยสร้างความยืดหยุ่นและความเร็วสูงสุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ตลอดจนการสัมภาษณ์งานผ่านทางวิดีโอในโทรศัพท์มือถือจะช่วยเป็นทางออกที่ดีที่สุดสำหรับการประหยัดเวลาในการสรรหาและคัดเลือกอีกด้วย ซึ่งการดำเนินการในขั้นตอนแรกของกระบวนการสัมภาษณ์ควรอยู่ใน



รูปแบบของการสัมภาษณ์ผ่านวิดีโอที่ผู้สมัครสามารถบันทึกภาพได้ในทุกสถานที่แม้ในเวลาพักผ่อน และขั้นตอนต่อมาคือ ภายหลังจากการคัดเลือกผู้สมัครในขั้นตอนแรกแล้ว ก็ให้ใช้รูปแบบการสัมภาษณ์สดผ่านวิดีโอระหว่างผู้สมัครและผู้จัดการฝ่ายการจ้างงาน ไม่ว่าจะอยู่ส่วนใดก็สามารถดำเนินการสัมภาษณ์ได้

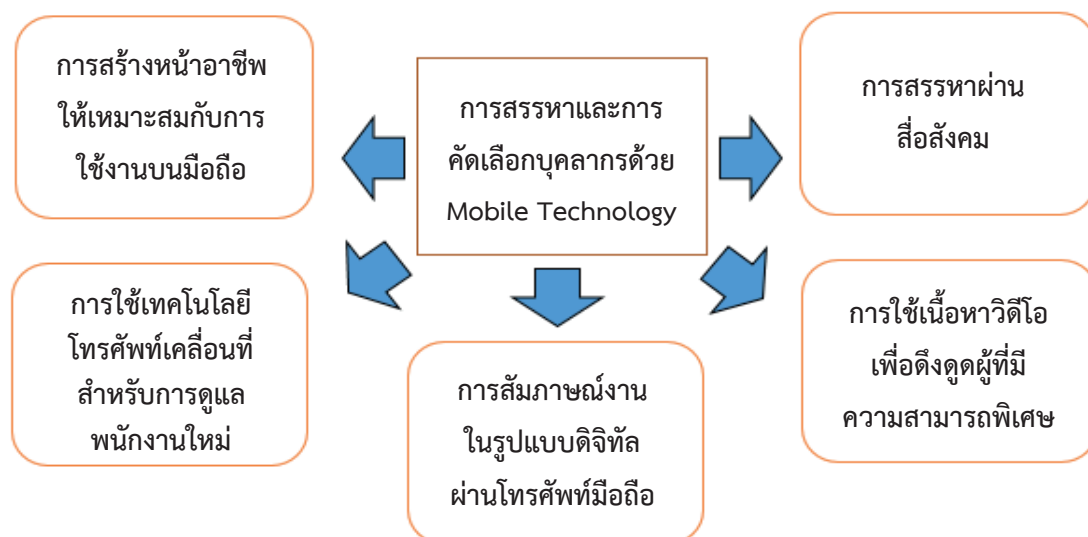
ทั้งนี้ วิธีการสัมภาษณ์งานในรูปแบบดิจิทัลผ่านโทรศัพท์มือถือจะช่วยทำความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะและคุณสมบัติของผู้สมัครที่สำคัญได้อย่างแท้จริง โดยการให้ผู้สมัครแสดงความสามารถที่แท้จริงได้ทันทีจากคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์เคลื่อนที่ และสามารถทำการตรวจสอบความชำนาญเฉพาะด้านทัศนคติและความสามารถในการหาคนที่เหมาะสมกับงานได้แบบทันที และนอกจากนั้นยังช่วยให้สามารถเข้าถึงผู้มีความสามารถพิเศษได้อย่างแบบเรียลไทม์ (Real Time Access) อีกด้วย (HireVue, 2017)

2.5 การใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่สำหรับการดูแลพนักงานใหม่ (Mobile Technology for On-Boarding) การดูแลพนักงานใหม่ (employee onboarding) มักเป็นสิ่งที่ทำให้เสียเวลาทั้งในการกรอกเอกสาร และเรียนรู้นโยบายขององค์กร กฎ และขั้นตอนต่างๆ จากการศึกษาของบริษัท Bersin by Deloitte ซึ่งเป็นบริษัทที่ปรึกษาทางด้าน HR เมื่อเร็วๆนี้ พบว่า 4% ของพนักงานใหม่

มักลาออกหลังจากวันแรกของการจ้างงาน และ 22% ของการหมุนเวียนพนักงานอย่างหลากหลายก็เกิดขึ้นภายใน 45 วันแรกของการจ้างงาน การสูญเสียเหล่านี้สามารถเพิ่มขึ้น โดยได้รับการประมาณการว่า การสูญเสียลูกจ้างในปีแรกจะมีค่าใช้จ่ายอย่างน้อย 3 เท่าของเงินเดือนพนักงาน นั่นคือเหตุผลที่ผู้นำทางธุรกิจมีมากถึง 79% ที่ทำการสำรวจกล่าวว่าการดูแลพนักงานใหม่เป็นทั้งเรื่องความจำเป็นเร่งด่วนและเรื่องที่มีความสำคัญอย่างมาก (Bersin by Deloitte, 2014)

อย่างไรก็ตาม การใช้งานระบบการดูแลพนักงานใหม่แบบดิจิทัลจะทำให้พนักงานใหม่สามารถดำเนินการในเรื่องต่างๆผ่านออนไลน์ได้ทั้งหมดผ่านโทรศัพท์มือถือและสามารถทำงานได้เร็วขึ้นด้วยตนเอง ส่วนฝ่ายนายจ้างเองก็ใช้ระบบติดตามผู้สมัคร (Applicant Tracking System: ATS) ซึ่งเป็นระบบที่ผสมผสานรวมกันกับเทคโนโลยีการดูแลพนักงานใหม่บนมือถือ โดยที่ฝ่ายสรรหาสามารถส่งลิงค์ไปหาพนักงานใหม่หลังจากได้รับการว่าจ้างการตัดสินใจแล้ว

ทั้งนี้ สามารถสรุปให้เห็นถึงแนวทางในการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรภายใต้การทำงานรูปแบบใหม่ด้วยเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือที่เหมาะสมและมีความสอดคล้องกับยุคประเทศไทย 4.0 ดังภาพ 2



ภาพ 2 แสดงแนวทางในการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรภายใต้การทำงานรูปแบบใหม่
(ปรับปรุงมาจาก Barcelos, 2017)



แต่อย่างไรก็ตาม เนื่องจากในปัจจุบัน เทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือมีผลกระทบทั่วทั้งองค์การ โดยสร้างความต้องการอย่างมากในเรื่องทักษะการใช้งานแบบดิจิทัล (Digital Skills) ดังนั้น เรื่องทักษะการใช้งานแบบดิจิทัลจึงอาจกลายเป็นประเด็นปัญหาและอุปสรรคสำคัญที่เป็นเรื่องซึ่งจะเกิดขึ้นตามมาในการดำเนินการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรภายใต้การทำงานรูปแบบใหม่ด้วยเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือดังกล่าว ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์การจำเป็นต้องคำนึงถึงและให้ความสำคัญอย่างมาก โดยจะต้องคิดหาแนวทางในการป้องกันแก้ไขหรือเตรียมการรับมือให้พร้อม และนอกจากนั้น อีกปัญหาสำคัญประการหนึ่งคือ ปัญหาในด้านการขาดแคลนผู้เชี่ยวชาญทางเทคโนโลยี เช่น โปรแกรมเมอร์ เพราะการผลิตบุคลากรของไทยในด้านนี้เฉลี่ยปีละ 20,000 คน แต่ปัญหาใหญ่คือใช้ได้จริงไม่ถึง 5,000 คน (Malaithong, Maneechote and Poonmak, 2016, pp. 22-23)

ซึ่งระบบการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรจะเป็นระบบที่มีลักษณะเต็มไปด้วยการใช้งานที่มีความจำเพาะเจาะจง ขณะเดียวกันการเขียนโปรแกรมการใช้งานก็จะต้องมีความคล่องตัว เพื่อให้สามารถผลักดันเกิดการดำเนินงานร่วมกันขององค์กร และมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และนอกจากนี้ยังอาจมี ปัญหาและอุปสรรคต่างๆที่จะเกิดขึ้นตามมาอีกมากมาย เช่น ปัญหาในด้านการลงทุนการเขียนและพัฒนาโปรแกรมการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร ปัญหาความเสี่ยงอันอาจเกิดจากระบบการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร เป็นต้น

บทสรุป (Conclusion)

การทำงานรูปแบบใหม่ด้วยเทคโนโลยี โทรศัพท์มือถือเป็นความท้าทายใหม่ประการที่สำคัญของการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรของบรรดาผู้บริหารและนักจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคประเทศไทย 4.0 ซึ่งจะเป็นยุคที่ให้ความสำคัญต่อการนำ

เทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานค่อนข้างมาก เพื่อการพัฒนาประเทศให้เป็นประเทศที่มีเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม โดยอาศัยการพึ่งพาเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมเป็นพื้นฐานของการขับเคลื่อนพัฒนา ดังนั้น รูปแบบการทำงานใหม่ด้วยเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือจึงมีลักษณะที่ให้ความสำคัญกับการเน้นทำงานแบบไร้สาย การเพิ่มความคล่องตัวในการทำงาน เพื่อช่วยทำให้ประหยัดเวลาและตัดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นออกไป มุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อการทำงานแทนคนด้วยระบบอัตโนมัติ มุ่งเน้นการลดการลงทุนด้านฮาร์ดแวร์ด้วยวิธีการประมวลผลที่อิงกับความต้องการของผู้ใช้ มุ่งเน้นการใช้เครื่องมือวิเคราะห์ที่ฉลาดขึ้น มุ่งเน้นการทำงานแบบไร้กระดาษ (Paperless) รวมตลอดทั้ง มุ่งเน้นให้ความสนใจที่ประสบการณ์ของผู้คนมากขึ้น

ดังนั้น รูปแบบการทำงานใหม่ด้วยเทคโนโลยี โทรศัพท์มือถือจึงมีผลกระทบทั้งโดยตรงและทางอ้อมต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร จำเป็นจะต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการดำเนินงานใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบการทำงานใหม่ดังกล่าวอย่างน้อยใน 5 แนวทางอันได้แก่ การสร้างหน้าอาชีพให้เหมาะสมกับการใช้งานบนมือถือ การสรรหาผ่านสื่อสังคม การใช้เนื้อหาวิดีโอเพื่อดึงดูดผู้ที่มีความสามารถพิเศษ การสัมภาษณ์งานในรูปแบบดิจิทัลผ่านโทรศัพท์มือถือและการใช้เทคโนโลยี โทรศัพท์เคลื่อนที่สำหรับการดูแลพนักงานใหม่ ทั้งนี้ ก็เพื่อต้องการให้ได้มาซึ่งบุคคลที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ สมรรถนะ คุณภาพ ตลอดจนมีคุณสมบัติที่เหมาะสมที่สุดจากกลุ่มบุคคลที่มีสมรรถงาน เพื่อให้เข้ามาทำงานในตำแหน่งงานที่องค์การต้องการในอันที่จะเสริมสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันให้กับองค์การ เพื่อให้สามารถรับมือกับโอกาสและภัยคุกคามรูปแบบใหม่ๆที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และรุนแรงในปัจจุบันและอนาคตได้เป็นอย่างดี



บรรณานุกรม (Bibliography)

- Archana, L., Nivya, V. G. and Thankam, S. M. (2013). Recruitment through social media area: Human Resource. **IOSR Journal of Business and Management**, 1(1), 37-41.
- Barcelos, K. (2017). **Five mobile technologies recruiters need to watch in 2017**. Retrieved March 15, 2017, from <https://good.co/blog/five-mobile-technologies-recruiters-need-watch-2017/>
- Bean, S. (2015). **Number of mobile workers in US will exceed 105 million by 2020**. Retrieved March 15, 2017, from <http://workplaceinsight.net/us-mobile-workers-will-surpass-105-million-by-2020/>
- Bersin by Deloitte. (2014). **Bersin by deloitte research: Strategic onboarding can help new hires “get off on the right foot” and provide an on-ramp to Long-term employee success**. Retrieved March 15, 2017, from <http://www.bersin.com/News/Content.aspx?id=18012>
- Broughton, A., Beth, F., Stefanie, L. and Annette, C. (2013). **The use of social media in the recruitment process**. Brighton: Institute for Employment Studies.
- Changthong, C. (2014). Mobile technology and information services: Perception of users. **Journal of Humanities**, 16(2), 1-9.
- Chumchu, P. (2016). **Cell phone... over come 3G/4G**. Retrieved March 15, 2017, from <http://www.mut.ac.th/uploaded/%20.....%20กว่าจะมาถึง%203G4G.pdf>
- Dewar, J. (2016). **How to optimize your career pages for recruiting success**. Retrieved March 15, 2017, from <https://www.lever.co/blog/how-to-optimize-your-career-pages-for-recruiting-success>
- Digital Economy Promotion Agency. (2017). **7 major trends of future work**. Retrieved March 15, 2017, from <http://www.depa.or.th/th/article/7>
- Harcourt, K. (2016). **HR turn to content market to attract talent**. Retrieved March 15, 2017, from <http://blog.mcquai.com/hr-turns-to-content-marketing-to-attract-talent>
- HireVue. (2017). **Benefits of digital interviewing**. Retrieved March 15, 2017, from <https://www.hirevue.com/solutions/digital-interviewing>
- Jamie, L. P., Karen, L. P., Daniel, R. R. and Robert, M. (2010). **How mobile technology is changing our culture**. Conference on Information Systems Applied Research Nashville Tennessee, USA, 2010 CONISAR Proceedings, 1-10.
- Kamkaew, T. (2014). **The study of satisfaction of employees using Apple applications to receive order via smart phone: Case study of seoul restaurant in Chonburi province**. Master thesis, M.B.A., Bangkok University, Bangkok.
- Klubsri-on, P. (2015). Key success factors of e-recruitment. **BU Executive Journal**, 35(1), 114-125.
- Malaithong, T., Maneechote, M. and Poonmak, P. (2016). Digital economy development for the future countries. **Journal of Economic and Social: JESX**, 53(2), 11-24.
- Mayisela, T. (2013). The potential use of mobile technology: Enhancing accessibility and communication in a blended learning course. **South African Journal of Education**, 33(1), 1-18.



- Mourapong, W. (2012). Open the door to new ways of working with mobile technology. **TPA news**, 16(188), 8-9.
- National Statistical Office of Thailand. (2015). **The survey on the using of information technology and household communication in 2015**. Bangkok: National Statistical Office of Thailand.
- Nation TV. (2016). **90% of 61 Thai people will use smartphone**. Retrieved March 15, 2017, from <http://www.nationtv.tv/main/content/economy-business/378485613/>
- Office of the Civil Service Commission (OCSC). (2014). **Proactive recruitment**. Bangkok: Office of the Civil Service Commission (OCSC).
- Pact, I. (2014). **Mobile technology handbook**. Washington, DC: Pact Inc.
- Phumeechanya, N. (2014). Mobile service for smart campus. **Journal of Vocational and Technical Education (JVTE)**, 4(7), 34-42.
- Polycom. (2015). **Top 7 trends in workplace collaboration**. Retrieved March 15, 2017, from <http://www.polycom.com/content/dam/polycom/common/documents/whitepapers/7-trends-workplace-collaboration-white-paper-engb.pdf>
- Raktham, T. (2016). **Trends for hotel technology in 2017**. Retrieved March 15, 2017, from <https://smartfinder.asia/th/hotel-technology-trend-2017/>
- Rothwell, W. J. (2015). **Organization development fundamentals: managing strategic change**. Verginia: ATD Press.
- Saksri, W. and Siripruchyanan, M. (2003). Third generation mobile technology. **Journal of Technical Education Development**, 14(42), 52-56.
- Uldrich, J. (2014). **Revolutionizing the future workplace**. Retrieved March 15, 2017, from <http://jackuldrich.com/wp-content/uploads/2014/11/Jack-Uldrich-White-Future-of-Work.pdf>
- Vlad, K., Iris, J. and Douglas, S. (2015). The mobile agility framework: An exploratory study of mobile technology enhancing organizational agility. **Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research**, 10(3), 1-17.