

การสังเคราะห์นวัตกรรมงานการจัดการทรัพยากรมนุษย์
ผลกระทบต่อยุคดิจิทัลในประเทศไทย
Innovation Synthesis of Human Resource Management
Impact Digital in Thailand

อิงอร ตันพันธ์¹ เอกสิทธิ์ สนามทอง² และทศพร มะหะหมัด³

Ingorn Tanphan¹ Ekkasit Sanamthong² and Tosaporn Mahamud³

Received : November 29, 2021 Revised : July 26, 2022 Accepted : August 3, 2022

บทคัดย่อ

บทความวิชาการ เรื่องนี้ผู้เขียนมีความตั้งใจจะนำเสนอนวัตกรรมทางด้านงานวิจัยที่ส่งผลกระทบต่อพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์ การสร้างความเข้าใจที่มนุษย์พยายามเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานในองค์กรจากสิ่งเดิมเพื่อก้าวสู่
เทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อรูปแบบการจ้างงานที่เกิดขึ้นใหม่ เนื้อหาเป็นการสำรวจวรรณกรรมที่รวมถึงเทคโนโลยีที่ลดอัตรา
การจ้างงานเพราะโลกก้าวเข้าสู่ยุคแพลตฟอร์มดิจิทัลการใช้คำว่าหุ่นส่วนแทนว่าลูกจ้างพฤติกรรมมนุษย์เมื่อร่วมงาน
กับปัญญาประดิษฐ์ธรรมชาติวัฒนธรรมของมนุษย์ในองค์กรที่เปลี่ยนไปการกำหนดประสิทธิภาพการทำงานด้วยดิจิทัล
โดยมนุษย์เข้าสู่โลกแห่งเทคโนโลยี เนื้อหาที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นประโยชน์ต่องานทรัพยากรมนุษย์และการเตรียม
ความพร้อมสู่การทำงานในอนาคต

คำสำคัญ : นวัตกรรม ทรัพยากรมนุษย์ ดิจิทัล

* อาจารย์ประจำหลักสูตร สาขาบริหารธุรกิจ คณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

* Lecturer Graduate School of Business Administration, Kasembundit University, Bangkok

² อาจารย์ประจำคณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² Faculty of Human Resource Development, Ramkhamhaeng University, Bangkok

³ อาจารย์ประจำหลักสูตร สาขาบริหารธุรกิจ คณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

³ Lecturer Graduate School of Business Administration, Kasembundit University, Bangkok

*Corresponding author E-mail: tosaporn.mah@kbu.ac.th

Abstract

This academic article, the author intends to present innovations in research that affect human resource development. Building an understanding of how humans are trying to transform corporate operations from legacy to technology that impacts emerging employment patterns. The content explores the literature that includes technology that has reduced employment rates as the world enters the digital platform era, the use of the term partner instead of employee, human behavior when working with artificial intelligence, nature, human culture in organizations that have changed. Defining human digital productivity into the world of technology, all of the above are useful for human resource jobs and future preparation.

Keywords : Innovation, Human Resources, Digital

1. บทนำ

การจัดการงานทรัพยากรมนุษย์กำลังจะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเมื่อเทคโนโลยีดิจิทัลและสังคมมีการเติบโตและรูปแบบบริหารจัดการที่เปลี่ยนไปจากเดิมกระบวนการทำงานขององค์กรและสภาพแวดล้อมของงานยังคงมีวิวัฒนาการอย่างต่อเนื่องและเป็นสิ่งที่มนุษย์ต้องยอมรับและเตรียมตัวให้กับคนรุ่นใหม่ในอนาคตด้วยเหตุนี้จึงทำให้มนุษย์เล็งเห็นคุณค่าในสิ่งใหม่เกิดขึ้นพัฒนาความรู้เพื่อให้มนุษย์พร้อมที่ต้องทำงานแข่งขันกับปัญญาประดิษฐ์ พัฒนามาตรฐานให้ทัดเทียมด้วยการเรียนรู้มากกว่าเดิม (Vardarlier, 2020) มนุษย์กำลังเผชิญกับวิวัฒนาการที่กำลังก้าวเข้าสู่การเกิดขึ้นของผู้ประกอบการสมัยใหม่ที่เข้าไปมีส่วนร่วมและไม่สามารถหลีกเลี่ยงโลกแห่งความเป็นจริงที่ต้องเปลี่ยนตามกระแสสังคมและไมยอมที่จะล่าช้าในความหมายคือต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา เช่นธุรกิจ บริการ ที่เข้าร่วมกับแอปพลิเคชัน เป็นต้น และความพยายามที่ซับซ้อนของผู้สร้างจนเกิดเทคโนโลยีให้ทันกับอนาคตการตอบสนองต่อความต้องการของมนุษย์งานที่ถูกออกแบบการบริการสามารถแบ่งแยกสัดส่วนจากโทรศัพท์เครื่องเดียวที่สามารถเข้าใจการใช้งานและใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพส่งผลให้การทำงานเหล่านี้มักรู้จักกันในชื่อของงานแพลตฟอร์มหรืองานดิจิทัล (Rakic et al., 2020) การออกแบบมาเพื่อกระตุ้นทัศนคติความรวดเร็วในการทำงานสร้างยอดขายลดต้นทุนส่งผลให้เกิดความท้าทายด้านทรัพยากรรูปแบบใหม่หลายประการทั้งเรื่องสวัสดิการค่าตอบแทนโบนัสและภาษีของบริษัทที่มีอัตราที่ลดลงและค่าใช้จ่ายในบางส่วนที่เพิ่มขึ้นในการซ่อมบำรุงโดยการจัดสิ่งที่ไม่ชัดเจนความไม่เป็นธรรมออกไปเพื่อเป็นการสร้างบทบาทใหม่ที่เหมาะสมของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลที่ต้องตอบคำถามกับการเปลี่ยนแปลงถึงการกำหนดหน้าที่ของเทคโนโลยีสารสนเทศในการตัดสินใจจ้างงานโดยใช้ปัญญาประดิษฐ์เข้ามาเกี่ยวข้องและดำเนินการตรงตามที่มนุษย์ได้วางระบบสามารถเข้าสู่ความลงตัวกับยุคสมัยได้อย่างดีที่สุด (Mazurchenko & Marsikova, 2019)

เมื่อมนุษย์พยายามสร้างสิ่งใหม่การหลีกเลี่ยงที่ทรัพยากรมนุษย์แบบเดิม ๆ เพราะอาจจะไม่สร้างประโยชน์และไม่สอดคล้องในการปฏิบัติงานในปัจจุบันและยังไม่สามารถตอบสนองต่อโอกาสและความท้าทายที่อาจเกิดขึ้นที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ได้ (Bondarouk, Marsman, & Rekers, 2014) ตัวอย่างเช่น ดิจิทัลเป็นส่วนเสริมล่าสุดของแรงงานองค์กรและรูปแบบการจ้างงานแบบดั้งเดิม มันได้เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองต่อเศรษฐกิจดิจิทัลที่เพิ่มขึ้น เช่น Grab, Bolt, Robinhood, Lineman, Panda เป็นต้น และผู้ร่วมงานที่พยายามพัฒนามาตรฐานตนเองเพื่อทัดเทียมกับปัญญาประดิษฐ์ นอกจากนี้ Facebook และ LINE เป็นช่องทางสำหรับการสร้างแบรนด์ส่วนบุคคลหรือผลิตภัณฑ์ของผู้ประกอบการได้อีกทางหนึ่งความคาดหวังในการจ้างงาน และข้อตกลงที่ปัญญาประดิษฐ์มีบทบาทแต่ยังไม่เป็นที่ทราบแน่ชัดว่าองค์กร แพลตฟอร์ม และลูกค้าสามารถใช้และพัฒนาความสามารถเหล่านี้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนได้อย่างไร

การวางระบบที่สูงเกินไปอาจจะทำให้ผู้ร่วมหรือ Partner เกิดปัญหาและเข้าไม่ถึงการใช้มาตรฐานที่สูงไปทำให้มนุษย์ไม่สามารถเข้าถึงระบบที่ดีได้ (Culik & Otahalova, 2020) สิ่งสำคัญ คือ ต้องพัฒนาความเข้าใจถึงความสามารถประสบการณ์ของมนุษย์ที่เป็นแต่เดิมการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์ของพนักงานแบบดั้งเดิม ตลอดจนความต้องการของพวกเขาสำหรับการมีส่วนร่วมทางอารมณ์ สรีรวิทยานั้นได้รับผลกระทบอย่างไรโดยทางตรงหรือทางอ้อมในยุคนโยบายประติฐ์และการพึ่งพาเทคโนโลยีใหม่ ๆ ความต้องการความเข้าใจขั้นสูงนี้เกิดขึ้นจากแนวคิดที่ว่าบุคคลที่เข้าสู่การทำงานในระดับต่าง ๆ ที่เปิดรับจะทำให้ความคาดหวังในการทำงานและการปฏิบัติงานลดความผิดพลาดลงซึ่งทั้งหมดนี้ส่งผลต่อสถานที่ทำงานในอนาคตและความยั่งยืนที่เป็นปัจจัยบ่งบอกว่าอนาคตคนทำงานจะน้อยลงและพึ่งพาดิจิทัลเพิ่มมากขึ้นบทความเรื่องนี้เป็นการศึกษาถึงการเตรียมความพร้อมในการทำงานของผู้ประกอบการและส่วนงานของหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์เพื่อความพร้อมเข้าสู่ยุคดิจิทัล (Zehir, Karaboga, & Basar, 2020)

2. การเปลี่ยนผ่านการจัดการทรัพยากรมนุษย์สู่ยุคดิจิทัล

ผลงานวิจัยนวัตกรรมนับตั้งแต่ปี 2000 ตามรายงานผลงานวิจัยในอดีตที่เกิดขึ้นในประเทศไทยและอาเซียน ภายใต้อุดมการณ์ของนักทรัพยากรมนุษย์ การจ้างงาน การบริหารงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อพูดถึงด้านวิชาชีพ เช่น การจัดการทรัพยากรบุคคลโดยเทียบกับบริบทในกลุ่มประเทศเอเชีย เช่น ประเทศไทยที่มีรัฐบาลทำการปกป้องนายทุน (ผู้ประกอบการ) และการดำเนินธุรกิจก็เป็นที่ไปตามกฎหมายที่คุ้มครองในส่วนผู้บริโภคลูกจ้าง เป็นเหมือนห่วงลูกโซ่ที่ร้อยลงมาเป็นลำดับ ผู้ประกอบการมีการพัฒนาและเข้าร่วมกับปัญญาประดิษฐ์ในการดำเนินธุรกิจมากขึ้นในเวลาต่อมา กระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมนี้เป็นปัญหาของมนุษย์ที่จะเรียนรู้ว่าการร่วมงานระหว่างคนและดิจิทัลที่มีระเบียบวินัยที่ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงที่ต่างกันที่นำไปใช้ในบริษัทสู่ประสิทธิภาพขององค์กรที่ดีขึ้นประเด็นสำคัญประการหนึ่งคือการสรรหาและคัดเลือกพนักงานต่างจากเดิมในรอบหลายปีที่ผ่านมา (นิภาพรณ เจนสันติกุล, 2564) นวัตกรรมที่มีการบูรณาการแพลตฟอร์มดิจิทัลเป็นวิธีสำคัญสำหรับองค์กรในการมุ่งมั่นเพื่อพนักงานที่มีคุณสมบัติดีเยี่ยมแต่องค์กรกลับพบว่า การสรรหาและคัดเลือกทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นกระบวนการที่ลดต้นทุนรวดเร็วสำหรับการสรรหาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพโดยผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ส่วนใหญ่ในเวลานี้เข้าถึงความทันสมัยเพื่อสรรหาและเลือกพนักงานที่มีคุณสมบัติสูงได้ดีขึ้นกว่าเดิม (Thite, 2018)

การปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานการว่าจ้างผู้สมัครที่มีทักษะสูงโดยที่เกี่ยวข้องกับคุณสมบัติเพื่อให้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขันแม้ว่าดิจิทัลจะมีประโยชน์ในการปรับปรุงการสรรหาและคัดเลือกพนักงานที่มีทักษะสูงแต่บางองค์กรอาจเผชิญกับความท้าทายในการดำเนินการเพราะในการใช้เครื่องมือเหล่านี้ยังมีความเสี่ยงในการเกิดข้อผิดพลาด ดังนั้น การศึกษานี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดอุปสรรคที่อาจส่งผลต่อการดำเนินการและการใช้เครื่องมือสรรหาและคัดเลือกอย่างระมัดระวังและอาจจะเกิดผลเสียร้ายขึ้นได้หากขาดความรู้ความชำนาญเท่าที่ควร

3. รูปแบบการจ้างงานที่เกิดขึ้นใหม่ตลอดจนความคาดหวังที่เพิ่มขึ้น

ในโครงสร้างของการจ้างงานแบบดั้งเดิมนั้น ทำให้องค์กรมีโอกาสเปลี่ยนแปลงประสบการณ์ที่น้อยมาก การดำเนินงานและรูปแบบธุรกิจทั้งหมดของพนักงานอย่างไรก็ตามเพราะสิ่งสำคัญคือต้องตระหนักถึงข้อเสียที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสำหรับงานที่ใช้สมรรถนะกายภาพข้อดีของการปฏิบัติงานของทรัพยากรมนุษย์ภายในกฎระเบียบธรรมเนียม เช่น กระบวนการที่ยึดธรรมเนียมสำหรับการคัดเลือกและการประเมินการฝึกอบรมและการพัฒนาดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการตรวจสอบอย่างเป็นระบบมากขึ้นเกี่ยวกับสภาวะการทำงานและผลของการใช้เทคโนโลยีที่เพิ่มขึ้นโดยพนักงานตลอดจนคำแนะนำในการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการขององค์กรได้ดีที่สุด (Bernacki, Vosicka, & Warren, 2021) เพื่อดิจิทัล

เข้ามามากขึ้นในส่วนของการทรัพยากรมนุษย์อาจจะเป็นไปได้ที่อนาคตจะถอยห่างจากระบบอุปถัมภ์และก้าวเข้าสู่มาตรฐานในอาชีพมากขึ้นฉะนั้นแล้วการสำรวจงานวิจัยให้เกิดความเข้าใจที่เกิดขึ้นจริงจึงมีความเป็นที่จะนำเสนอวรรณกรรมบางส่วนจากที่สำรวจดังต่อไปนี้

การสำรวจงานวิจัย ครั้งที่ 1 งานวิจัยของ Donnelly และ Johns (2021) กล่าวว่า ความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องของเทคโนโลยีดิจิทัลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างกว้างขวางในด้านการจัดการโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการทำงานที่อยู่ห่างไกลกันติดต่อประสานงานได้อย่างรวดเร็วจะช่วยให้พนักงานที่อยู่ไกลมีการบริหารเวลาตำแหน่งในหน้าที่ได้ดีขึ้นแต่ก็มีความกังวลว่างานของพวกเขา กำลังถูกดัดแปลงปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานที่เทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องของเทคโนโลยีที่สามารถยกระดับตำแหน่งของบริษัทการบูรณาการ จนทำให้การค้นพบได้ว่าการทำงานทางไกลมีการปรับเปลี่ยนใหม่อย่างไร การควบคุมพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีพนักงานในบริษัทที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น การแปลงเปลี่ยนกระบวนการแรงงานเป็นดิจิทัลกำลังก่อให้เกิดผลกระทบที่เหมาะสมและสำหรับพนักงานที่อยู่ห่างไกลออกไปการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ จะมีนโยบายการกำหนดคุณค่าของงานเพิ่มขึ้นใหม่เพื่ออนาคตที่ดีของงานทรัพยากรมนุษย์

การสำรวจงานวิจัยครั้งที่ 2 Ogbeibu และคณะ (2021) การศึกษาเพื่อรักษาความได้เปรียบในการแข่งขันสิ่งสำคัญ คือ พนักงานต้องเต็มใจที่จะสร้างและแสวงหาความคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้างความได้เปรียบด้วยวิธีนี้ สามารถทำให้ผู้นำองค์กรมีความมุ่งมั่นปรับปรุงแรงผลักดันเพื่อให้แน่ใจว่าเทคโนโลยีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ดิจิทัลเป็นเรื่องใหม่ถูกนำมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อขับเคลื่อนการแลกเปลี่ยนความคิดสร้างสรรค์ในที่ทำงาน แม้ว่าการสร้างสรรค์แนวความคิดโดยรวมสามารถเพิ่มการพึ่งพาอาศัยกันระหว่างงานได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายใต้เงื่อนไขทางเทคโนโลยี การศึกษาใช้การออกแบบการสำรวจกับผู้ตอบแบบสอบถาม 396 คนจากองค์กรการผลิต 56 แห่งในไนจีเรีย ผลการวิจัยระบุว่า การพึ่งพาอาศัยกันของงานดิจิทัล เทคโนโลยี ส่งผลโดยตรงต่อความเต็มใจในการสร้างสรรค์ของทีมและหลักการพึ่งพาอาศัยกันของงานดิจิทัลผู้ปฏิบัติงานอาจสามารถสนับสนุนความเต็มใจในการสร้างสรรค์ของทีมเพื่อรักษาความได้เปรียบในการแข่งขัน

4. เทคโนโลยีที่เปิดเผยรูปแบบลดการจ้างงานแบบดั้งเดิมจำนวนมาก

การสูญเสียการจ้างงานเนื่องจากระบบที่ทันสมัยจะอยู่ในธุรกิจบริการมากขึ้นตำแหน่งเหล่านี้มีทั้งงานระดับล่างจนถึงผู้ที่มีความรู้ความสามารถสูงอย่างไรก็ตามรูปแบบเริ่มต้นที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการชี้ให้เห็นว่ามีคำถามมากมายเกี่ยวกับวิธีที่ควรประสานการแลกเปลี่ยนที่ยุติธรรมระหว่างคนงานและนายจ้างที่ให้ดิจิทัลปัญญาประดิษฐ์เข้ามามีบทบาทในเรื่องของวินัยสำหรับนายจ้าง ไม่ว่าจะเป็นในพื้นที่ทำงานอิสระหรือพื้นที่ทำงานที่จำเป็นต้องอาศัยสื่อดิจิทัลหากเป็นไปได้ในอนาคตคุณลักษณะเชิงบวกที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบใหม่ของแรงงานดิจิทัลคือ "การมีส่วนร่วม" "เข้าใจง่าย" และ "เข้าถึงได้" เพราะในความเป็นจริงมนุษย์ที่ก้าวเข้าสู่ผู้ประกอบการหลายคนหลุดพ้นจากพนักงานบริษัทมักจะประกอบอาชีพอิสระรูปแบบการดำเนินงานที่ต่างจากเดิมและในโลกดิจิทัลความสัมพันธ์ในการทำงานเริ่มมีความยืดหยุ่นมากขึ้นเพราะปัญญาประดิษฐ์ส่งผลให้มนุษย์มีมาตรฐานการทำงานในเรื่องของวินัยที่ดีขึ้น (McLeod, 2019) เมื่อโลกเข้าสู่แพลตฟอร์มบริการดิจิทัลส่วนใหญ่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางที่ส่งผลต่อกลไกธุรกิจซึ่งขัดกับรูปแบบจากเดิมการสร้างความสัมพันธ์ในการทำงานระยะยาวที่เป็นรูปธรรมในทางกลับกันการเตรียมงานผ่านมือถือเครือข่ายหากเป็นเช่นนั้นงานที่ไม่ได้มาตรฐานอื่น ๆ กำลังเริ่มลดลงปัญญาประดิษฐ์เข้าทำลายสิ่งที่ไม่ได้มาตรฐานแต่จากที่ศึกษาของผู้เข้ามีส่วนร่วมหุ้นส่วนโดยส่วนใหญ่ประสิทธิภาพการทำงานผ่านดิจิทัลก็ยังคงไม่สมบูรณ์ 100% เพราะการวางระบบจากมนุษย์ยังมีเหตุมีผลในเรื่องนโยบายของบริษัทกลุ่มคนทำงานอิสระที่เข้าแพลตฟอร์มเป็นสื่อกลางมีส่วนร่วมในรูปแบบของชิ้นงานดิจิทัล ซึ่งส่วนใหญ่แยกออก

จากโครงสร้างองค์กรนอกเหนือจากแพลตฟอร์มและยังสามารถระบุค่าจ้างตามรายชั่วโมงหรือเงินเดือนแพลตฟอร์มดิจิทัลช่วยให้สามารถบันทึกผลงานได้แบบเรียลไทม์เพื่อให้ฝ่ายงานและลูกค้าสามารถติดตามได้อย่างแม่นยำว่าบริการใดบ้างที่ให้บริการเมื่อใดโดยใครและด้วยคุณภาพระดับใดที่เกี่ยวข้องกับงานด้านความรู้ความเข้าใจจะกลายเป็นเรื่องท้าทายที่หาข้อทดแทนกันได้การเข้าถึงกำไรมากขึ้นด้วยแรงกระตุ้นทางเทคโนโลยีที่ชักนำให้ค่าจ้างและสภาพการทำงานลดความด้อยคุณภาพของลงได้ (Sotnikova et al., 2020) เมื่อลูกจ้างรู้สึกว่าหุ้นส่วนความผูกพันของพนักงานที่องค์กรให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ที่ตามมาการสร้างคุณค่าในสถานที่ทำงานสร้างความมั่นใจให้กับคนงานไม่ได้รับการปฏิบัติเหมือนจากเดิมที่มีสถานะลูกจ้างอีกต่อไปมีคุณค่าให้เกิดขึ้นต่อองค์กรในอนาคตและองค์กรมีระบบการจ่ายภาษีที่ต้องเปลี่ยนไปจากเดิม ด้วยเหตุผล หุ้นส่วน อย่างเช่น กรณี บริษัท แกรป ใช้คำว่าหุ้นส่วนเป็นกรณีศึกษาฝ่ายทรัพยากรบุคคลที่มุ่งเน้นในเรื่องสวัสดิการและติดตามความก้าวหน้าของผู้ร่วมงานส่งผลต่อสร้างกระบวนการการฝึกอบรมและการพัฒนาการออกแบบงานการจัดหาและคัดเลือกเพื่อให้เข้ากับระบบและเทคโนโลยีทรัพยากรบุคคลขององค์กรที่ทันสมัยที่มีไว้เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนตลอดจนผู้ที่ทำงานในองค์กรและเล็งเห็นงานด้านความสามารถอื่น ๆ ทำให้ได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิด ถือเป็นการสร้างความสัมพันธ์กับองค์กรเพื่อให้เกิดความพอใจของพนักงานและความสุขในการทำงาน (Berman, Bowman, & Wart, 2021) นอกจากนี้ การอธิบายเนื้อหาโดยรวมนั้นถือเป็นหนึ่งในผลผลิตทางวิชาการจะส่งผลต่อการเรียนรู้มากขึ้นปัญญาประดิษฐ์และหุ่นยนต์มีการเติบโตอย่างรวดเร็วและมนุษย์ก็ยังคงขาดความเข้าใจในเนื้อหาการเรียนรู้ที่ครอบคลุมเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในองค์กรบริษัทจนถึงระดับพนักงานนอกจากเหล่าบรรดานักปฏิบัติในเชิงธุรกิจและอุตสาหกรรมในองค์กรแล้ว งานวิจัยมากมายที่พยายามศึกษามุ่งเน้นเพื่อการใช้ความอัจฉริยะของปัญญาประดิษฐ์นำมาใช้กับมนุษย์ให้เกิดคุณค่าในการทำงานมากขึ้น งานวิจัยของ Vrontis และคณะ (2022) ได้กล่าวถึง งานวิจัยจำนวน 45 เรื่องที่ศึกษาถึงปัญญาประดิษฐ์ภายใต้คำจำกัดความของทรัพยากรมนุษย์ ผลลัพธ์โดยส่วนใหญ่ได้แสดงให้เห็นว่า เทคโนโลยีมีความจำเป็นต่อการจัดการพนักงานและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรการทำงาน และเป็นโอกาสอีกมากมายสำหรับการพัฒนา รวมถึงความท้าทายอย่างมากถึงการใช้เทคโนโลยี เพราะเป็นสิ่งที่เกิดความขัดแย้งมากกว่าการทำงานร่วมกับมนุษย์ แม้ว่าผลกระทบจะเกิดขึ้นกับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมระเบียบวินัยที่มนุษย์ถูกควบคุมการทำงานด้วยปัญญาประดิษฐ์ที่เที่ยงตรงโอกาสในการตัดสินใจเรียนรู้ และผลดีของปัญญาประดิษฐ์วางระเบียบระบบกับการทำงานของมนุษย์ได้อย่างดีมากขึ้นระบบทรัพยากรมนุษย์แบบดิจิทัลหรือปัญญาประดิษฐ์ สามารถนำมาใช้เพื่อต่อยอดความแตกต่างได้ระหว่างคนงานที่มีสถานะที่ต่างกันโดยเฉพาะหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ดิจิทัลเป็นเทคโนโลยีที่ได้รับการพัฒนา เพื่อการใช้งานของผู้ปฏิบัติงานต่าง ๆ บทบาทสำคัญที่ดำเนินการด้วยความช่วยเหลือจากเทคโนโลยีอื่น ๆ องค์ประกอบสำคัญของการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ก็คือ การนำไปใช้อย่างโปร่งใส พนักงานจะรู้ว่าเป็นเรื่องยากที่จะคาดเดาของปัญญาประดิษฐ์ในการควบคุมการทำงาน ในเรื่องการตรวจสอบความถูกต้องฝ่ายทรัพยากรบุคคลต้องรับผิดชอบในการใช้เทคโนโลยีวางระบบเพื่อไม่ให้เกินความสามารถของมนุษย์ พนักงานต้องมีความสามารถรับรู้ข้อมูลที่รวบรวมได้ส่งผลกระทบต่อผลการจ้างงานของพวกเขาอย่างไร โดยการพึ่งพาเทคโนโลยีแทนความสัมพันธ์ส่วนตัว ความแตกต่างระหว่างคนงานและพนักงานก็ชัดเจนขึ้น (Markauskaite et al., 2022)

5. การกำหนดสิทธิประโยชน์ในเรื่องค่าตอบแทน

ความรับผิดชอบในการชดเชย และผลประโยชน์ของแผนกทรัพยากรบุคคลได้รับผลกระทบอย่างมากจากการถือกำเนิดของเทคโนโลยีใหม่ที่เป็นทิศทางไปในทางที่ดี อย่างไรก็ตาม เทคโนโลยีเหล่านี้มีความสามารถที่เหมือนกันในแง่ของการเพิ่มประสิทธิภาพการชดเชยให้กับคนงาน การได้รับอย่างยุติธรรมแม้ว่าบริษัทต่าง ๆ อาจมีนโยบายว่าการจ้าง

พนักงานชั่วคราวนั้นคุ้มค่ากว่า แต่ความจริงแล้ว สิ่งนี้ขึ้นอยู่กับบริบทเฉพาะขององค์กรและกฎหมายแรงงานที่รองรับจากเดิม แม้ว่า เทคโนโลยีนี้จะมีผลกับการติดตามตรวจสอบพนักงาน แต่โดยหลักแล้วเทคโนโลยีนี้มีอยู่จุดประสงค์เพื่อเป็นเครื่องมือสร้างแรงจูงใจในการส่งเสริมการเรียนรู้ของธุรกิจ ถือเป็นโอกาสของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจาก มีผลกระทบต่อวิธีการจัดการผลการปฏิบัติงานของพนักงานในแง่ของค่าตอบแทนและการฝึกอบรมของงานและจะออกห่างจากใช้โปรแกรมการฝึกอบรมแบบเดิม ๆ อาจทำให้ขอบเขตระหว่างพนักงานกับคนทำงานประเภทอื่น ๆ มีความชัดเจนมากขึ้น (Thite, 2018)

6. ระบบดิจิทัลส่งผลต่อระบบการทำงาน

ฝ่ายทรัพยากรบุคคลมีส่วนสำคัญในการพัฒนาการออกแบบงานที่เหมาะสม สำหรับทุกบทบาทภายในองค์กร อย่างไรก็ตาม เนื่องจากความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถส่งเสริมผ่านความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับหัวหน้างาน หากว่าระบบการทำงานสร้างช่องว่างมากเกินไป หรือแม้แต่ความสัมพันธ์ในการจ้างงานในรูปแบบเดิมลักษณะการทำงานที่เปลี่ยนไปเพราะมนุษย์เริ่มให้ความสำคัญกับดิจิทัลเป็นส่วนสำคัญ Reamer (2013) ได้กล่าวว่า เทคโนโลยี ดิจิทัลได้เปลี่ยนแปลงธรรมชาติของมนุษย์ ออกห่างจากการปฏิบัติงานในรูปแบบเดิม การให้บริการแบบออนไลน์ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์หรือ การตอบคำถามกับระบบอัตโนมัติ ปัญหาด้านจริยธรรมที่ซับซ้อนมากขึ้นของการดำเนินงานวางระบบที่มาจากมนุษย์ และถือเป็นเรื่องที่ยุติธรรมในรูปแบบใหม่ที่เหมาะสมกับการทำงานของผู้ประกอบการและพนักงาน และถือเป็นการประมวลผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นและมนุษย์ก้าวเข้าสู่ยุคที่ การดำเนินงานที่เป็นมืออาชีพมากขึ้น

มุมมองของ Reamer (2013) เกี่ยวกับบทบาทของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ซึ่งพบทวนให้เห็นถึงวิถีชีวิตแบบใหม่ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน การรับรู้ถึงวรรณกรรมในงานวิชาการที่มีการค้นพบการทำงานร่วมกัน ระหว่างมนุษย์กับดิจิทัล ผู้เขียนทราบและเข้าใจปัญหาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ในการจัดการทรัพยากรในองค์กร ซึ่งกำลังได้รับแรงหนุนจากข้อมูลทางวิชาการที่มากขึ้น โดยผ่านการใช้เทคโนโลยีแนวคิดที่เป็นดิจิทัลเป็นแบบจำลองที่มนุษย์สามารถเข้าถึง และเทคนิคการศึกษาข้อมูลเพื่อวัตถุประสงค์ในการคาดการณ์ของการทำงานในอนาคต เช่น ช่องว่างความสามารถที่เปลี่ยนไปเพื่อรองรับกับ แพลตฟอร์มให้ทันสมัยมากขึ้น การยอมรับเข้าใกล้กับข้อโต้แย้งว่านวัตกรรมหลักคือความสำคัญที่มนุษย์เข้าใจในเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มการทำงานให้เหมาะสมที่สุด และมุ่งไปสู่การประยุกต์ใช้ในการคาดการณ์ความสัมพันธ์กันที่เชื่อมโยงระหว่างความมีสติสัมปชัญญะและความสำเร็จของงาน (Bondarouk, Ruël, & Parry, 2017)

7. ผลจากการสังเคราะห์เนื้อหาเพื่อทำงานวิจัยในอนาคต

จากเนื้อหาที่สรุปไว้จนถึงตอนนี้ สามารถกล่าวได้ว่าในอนาคตพิจารณาว่าระบบทรัพยากรมนุษย์ ถูกใช้อย่างไร และเมื่อใดเพื่อเสริมสร้างความแตกต่างระหว่างพนักงานที่มีสถานะต่างกัน งานวิจัยอ้างอิงจะเกี่ยวกับแนวปฏิบัติและความสัมพันธ์ระหว่างลูกจ้างกับนายจ้างในแนวทางการบริหารจัดการ ซึ่งบางครั้งอาจมีการละเลยประเภทหรือระดับอื่น ๆ ของพนักงาน แนวทางนี้แม้จะมีประโยชน์แต่ก็ไม่ได้สะท้อนถึงความสำเร็จของงาน ความแม่นยำในงานด้านทรัพยากรมนุษย์เพื่อพัฒนาความเข้าใจในบุคลากรที่ทันสมัยและเป็นระบบดิจิทัลทั้งหมด เนื้อหาบทความพยายามที่จะกล่าวถึงวิธีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาแนวทางปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรเป็นระบบที่ทันสมัยและดีมากขึ้นจากประสบการณ์ปฏิบัติงานในประเภทต่าง ๆ ที่แตกต่างกันในอนาคตระบบการทำงานขององค์กร นอกจากนี้ การสำรวจเป้าหมายที่สำคัญคือต้องทำแผนที่ว่าด้วยความมุ่งมั่น ในปัจจุบันการมีแพลตฟอร์มต่าง ๆ ในด้านดิจิทัลเพื่อปรับปรุงงานนั้นสามารถส่งผลดีและส่งผลเสียต่อการคงอยู่ของพนักงานซึ่งเป็นความท้าทายในการรักษาพนักงาน

8. บทสรุป

การให้มุมมองเกี่ยวกับโอกาส และความท้าทายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในเศรษฐกิจดิจิทัลที่เพิ่มขึ้นด้วยการใช้ในโทรศัพท์กลายเป็นเครื่องมือที่แพร่หลายมากขึ้นเรื่อย ๆ ที่ใช้เพื่อจัดการแรงงานที่ตกอยู่ในช่วงเวลาแห่งการเปลี่ยนแปลงการทำงานแบบใหม่แพลตฟอร์ม และองค์การบริการที่แตกต่างจากเดิม จะพบเห็นการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้นสู่เทคนิคการจัดการกำลังคนแบบอัตโนมัติ และยังไม่เป็นที่ทราบแน่ชัดว่า สิ่งเหล่านี้สามารถบรรเทาปัญหาของมนุษย์และให้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและยั่งยืนภายใต้การตัดสินใจดิจิทัลหรือไม่ บทความที่รวบรวมไว้ในส่วนของจัดการทรัพยากรมนุษย์ในรูปแบบของดิจิทัลเตรียมพร้อมสู่การเปลี่ยนแปลง ทั้งในส่วนของผู้ประกอบการ ภาระงานงานผู้ร่วมงานซึ่งค้นหาและสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมกับความต้องการ การผู้เขียนหวังว่าจะได้เปิดการอภิปรายกับผลงานวิจัยเหล่านี้ เกี่ยวกับประเภทของสภาพแวดล้อมทรัพยากรมนุษย์ที่ควรพยายามสร้างมนุษย์ที่รักในการทำงานให้เติบโตอย่างมีประสิทธิภาพต่อไปในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- ชฎาริน สีละชนันท์ และ สวรรต ศรีสุตโต. (2563). พฤติกรรมของผู้บริโภคและทัศนคติต่อสื่อสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อซ้ำ ผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับสัปดาห์เดียว: ในจังหวัดชลบุรี. In Rangsit Graduate Research Conference: RGRC 15, 978-990.
- นิภาพรณ เจนสันติกุล. (2564). แนะนำหนังสือการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของ จิระพงศ์ เรืองกุล. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ม.มร. วิทยาเขต อีสาน, 2(1), 69-71.
- Berman, E. M., Bowman, J. S., West, J. P., & Van Wart, M. R. (2021). *Human resource management in public service: Paradoxes, processes, and problems*. Washington D.C. : CQ Press.
- Bernacki, M. L., Vosicka, L., Utz, J. C., & Warren, C. B. (2021). Effects of digital learning skill training on the academic performance of undergraduates in science and mathematics. *Journal of Educational Psychology*, 113(6), 1107-1125.
- Bondarouk, T., Marsman, E., & Rekers, M. (2014). *HRM, technology and innovation: new HRM competences for old business challenges? In Human resource management, social innovation and technology*. UK. : Emerald Group Publishing Limited.
- Bondarouk, T., Ruël, H., & Parry, E. (2017). *Electronic HRM in the smart era*. UK. : Emerald Publishing Limited.
- Culík, K., & Otahálová, Z. (2020). Alternative taxi services and their cost analysis. *Transportation Research Procedia*, 44(4), 240-247.
- Donnelly, R., & Johns, J. (2021). Recontextualising remote working and its HRM in the digital economy: An integrated framework for theory and practice. *The International Journal of Human Resource Management*, 32(1), 84-105.
- Mazurchenko, A., & Maršíková, K. (2019). Digitally-powered human resource management: skills and roles in the digital era. *Acta Informatica Pragensia*, 8(2), 72-87.
- McLeod, A. (2019). Employment and Technology in Manufacturing. *International Journal of Sociotechnology and Knowledge Development (IJSKD)*, 11(3), 14-29.

- Markauskaite, L., Marrone, R., Poquet, O., Knight, S., Martinez-Maldonado, R., Howard, S., Tondeur, J., De Laat, M., Shum, S. B., Gašević, D., & Siemens, G. (2022). Rethinking the entwinement between artificial intelligence and human learning: What capabilities do learners need for a world with AI?. *Computers and Education Artificial Intelligence*, 3(2022), 100056.
- Ogbeibu, S., Pereira, V., Emelifeonwu, J., & Gaskin, J. (2021). Bolstering creativity willingness through digital task interdependence, disruptive and smart HRM technologies. *Journal of Business Research*, 124, 422-436.
- Rakic, S., Tasic, N., Marjanovic, U., Softic, S., Lüftenegger, E., & Turcin, I. (2020). Student Performance on an E-Learning Platform: Mixed Method Approach. *International Journal of Emerging Technologies in Learning*, 15(2), 187-203.
- Reamer, F. G. (2013). Social work in a digital age: Ethical and risk management challenges. *Social work*, 58(2), 163-172.
- Sotnikova, Y., Nazarova, G., Nazarov, N., & Bilokononko, H. (2020). Digital technologies in HR Management. *Management Theory and Studies for Rural Business and Infrastructure Development*, 42(4), 527-535.
- Thite, M. (2018). *e-HRM: digital approaches, directions & applications*. New York : Routledge.
- Vardarlier, P. (2020). Digital transformation of human resource management: digital applications and strategic tools in HRM. In *Digital Business Strategies in Block chain Ecosystems*, 239-264.
- Vrontis, D., Christofi, M., Pereira, V., Tarba, S., Makrides, A., & Trichina, E. (2022). Artificial intelligence, robotics, advanced technologies and human resource management: a systematic review. *The International Journal of Human Resource Management*, 33(6), 1237- 1266.
- Zehir, C., Karaboa, T., & Başar, D. (2020). The transformation of human resource management and its impact on overall business performance: big data analytics and AI technologies in strategic HRM. In *Digital business strategies in blockchain ecosystems*.