

นวัตกรรมในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์

ปิ่นผกา เหล่าเกษม^{1*}

^{1*}หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: pinpakaspy28@gmail.com^{1*}

Received: 29 May 2024

Revised: 27 June 2024

Accepted: 28 June 2024

บทคัดย่อ

ความเจริญก้าวหน้าในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ประสิทธิภาพขององค์กรขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรในการเรียนรู้ถึงสถานการณ์ แนวคิด เทคนิคการดำเนินงาน และเทคโนโลยีต่าง ๆ จากภายนอก เรียนรู้จากประสบการณ์จากภายในและภายนอกองค์กร และพัฒนาให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ ก่อให้เกิดนวัตกรรมต่อไป ต้องมีการคำนึงถึงกระบวนการบริหารจัดการ เพื่อให้ทรัพยากรมนุษย์มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ โดยการคัดเลือกบุคลากรเข้ามาทำงานให้เหมาะสมกับงาน และสอดคล้องกับตำแหน่งงาน บทความนี้ได้ทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ทุกคนในองค์กรได้เสนอแนวความคิดได้อย่างอิสระ โดยความรู้ที่มีด้านเทคโนโลยีเป็นตัวสนับสนุนตามขั้นตอนต่าง ๆ ของนวัตกรรม จากนั้นได้ชี้ให้เห็นถึงการนำนวัตกรรมในงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ และนวัตกรรมในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร เพื่อติดตามและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนงานในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และเติบโตอย่างมั่นคง

คำสำคัญ: นวัตกรรม, การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์

Innovations in Human Resource Management

Pinpaka Laokasame^{1*}

^{1*}Master of Public Administration, Program in Public Management Innovation,
Rajamangala University of Technology Rattanakosin

Corresponding Author; E-mail: pinpakaspy28@gmail.com^{1*}

Received: 29 May 2024

Revised: 27 June 2024

Accepted: 28 June 2024

Abstract

Thriving in a rapidly changing environment the effectiveness of an organization depends on the organization's ability to learn about situations, concepts, operating techniques, and various technologies from outside. Learn from experiences from inside and outside the organization. and develop creativity causing further innovation Management processes must be taken into account. To make human resources efficient and quality by selecting personnel to work that are suitable for the job and consistent with the job position. This article reviews the concept of innovation in human resource management, namely allowing everyone in the organization to freely propose ideas. The knowledge of technology is used to support the various stages of innovation. Then, it was pointed out Bringing innovation in human resource management and innovation in human resource management in organizations to continuously monitor and improve to be an important force in driving work in the organization to get the most benefit and grow steadily.

Keywords: Innovation, Human Resource Management

บทนำ

ในปัจจุบัน เป็นยุคแห่งการก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล ส่งผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในแวดวงธุรกิจ และอุตสาหกรรมต่างๆ มากมาย ทั้งนี้ เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยที่เกื้อหนุนให้เกิดนวัตกรรม (Innovation) ในธุรกิจและอุตสาหกรรมต่าง ๆ หรือแม้แต่ในเรื่องของการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ความเจริญก้าวหน้าในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ก็ต้องมีการปรับตัวเพื่อก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลมากขึ้น มีการพัฒนานวัตกรรมอยู่เสมอ เพื่อให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์ของธุรกิจหรือองค์กรได้อย่างเต็มที่ รวมไปถึงประสิทธิผลขององค์กรขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรในการเรียนรู้ถึงสถานการณ์ แนวคิด เทคนิคการดำเนินงาน และเทคโนโลยีต่าง ๆ การเรียนรู้จากประสบการณ์จากกันและกัน ภายในและภายนอกองค์กร การบริหารจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ จึงเป็นส่วนที่มีความสำคัญมากอีกส่วนหนึ่ง เพราะองค์กรที่ประสบความสำเร็จด้านนวัตกรรมพื้นฐานต้องเรียนรู้ว่าจะบริหารจัดการ กระตุ้น และให้รางวัลกับพนักงานเช่นกัน

การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์เป็นส่วนสำคัญที่ช่วยสร้างความเชื่อมั่น และความสำเร็จในองค์กร นวัตกรรมในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์มีบทบาทสำคัญในการปรับตัวและตอบสนองต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในสมัยปัจจุบัน โดยการนำเสนอแนวคิดใหม่ ๆ เช่น เทคโนโลยีดิจิทัล การเรียนรู้เชิงลึก (deep learning) และการใช้ข้อมูลให้เป็นพลังงานในการตัดสินใจ องค์กรสามารถสร้างพฤติกรรมที่ยืดหยุ่น และเปิดกว้างต่อการนำนวัตกรรมเข้าสู่การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ได้ ซึ่งจะช่วยสร้างสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยความคิดสร้างสรรค์ และการมีแรงจูงใจในการทำงานเพื่อสร้างความสำเร็จในองค์กรอย่างมั่นคงและยั่งยืน การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นนวัตกรรมจึงมีส่วนเกี่ยวข้องกับการสร้างพฤติกรรมและวัฒนธรรมองค์กร ที่สนับสนุนนวัตกรรม และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในองค์กร ซึ่งในบทความนี้จะเป็นส่วนหนึ่งในการวิเคราะห์ นวัตกรรมในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลกระทบในองค์กรในสมัยปัจจุบัน และวิเคราะห์การนำ นวัตกรรมเหล่านี้มาปรับใช้ในองค์กรในอนาคต โดยเน้นที่เทคโนโลยีดิจิทัล และการใช้ข้อมูลในการบริหารงาน ทรัพยากรมนุษย์ในสมัยปัจจุบันและอนาคต

จะเห็นได้ว่า คนยุคใหม่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการนำนวัตกรรมที่นำมาใช้ในองค์กรค่อนข้างมาก ซึ่งถ้าเทียบในอดีตกับปัจจุบัน จะเห็นว่าสภาพแวดล้อมในองค์กร และการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรมีความเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมพอสมควร เพราะคนยุคใหม่คำนึงถึงเรื่องดังกล่าวด้วยเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็น สภาพแวดล้อมและทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร คนยุคใหม่คำนึงถึงเรื่องของคนในองค์กรมากขึ้น อาทิเช่น คนทำงานยุคใหม่มีการเปลี่ยนงานบ่อยขึ้น สาเหตุหลักมาจากสภาพแวดล้อมของการทำงาน ซึ่งฝ่ายบริหารงาน ทรัพยากรมนุษย์ต้องมีการคำนึงถึงเรื่องนี้มากขึ้นด้วยเช่นกัน การดึงคนที่มีความสามารถเข้ามาร่วมงาน คนที่สามารถเข้ากับคนในองค์กรได้ พร้อมทั้งจะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงต้องคิดค้นหาวิธีการให้คนยุคใหม่ให้อยู่กับองค์กร ซึ่งในปัจจุบันนั้นไม่ได้จำกัดเพียงแค่เรื่องผลตอบแทนในรูปแบบของตัวเงิน อย่างในอดีตเท่านั้น ต้องคำนึงถึงสวัสดิการ การสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน รวมไปถึงการสร้างความสุข

ของพนักงานต้องครัดด้วยเช่นกัน อย่างในปัจจุบันนี้ องค์การมีความแตกต่างหลากหลายของพนักงานมากขึ้น ดังนั้นองค์กรต้องมีกิจกรรมหรือแนวทางต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่เราทุกคนเป็นหนึ่งเดียวกัน รวมถึงการปรับทัศนคติความแตกต่างของแต่ละคนสู่การมีวัฒนธรรมร่วมกัน เพื่อสร้างคุณค่าแก่องค์กร เปลี่ยนความแตกต่างของแต่ละคนมาเป็นจุดแข็งให้องค์กร เพื่อให้องค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ความหมายนวัตกรรม

คำว่า “นวัตกรรม” มาจากคำกริยาภาษาละติน Innovare ซึ่งหมายถึงการต่ออายุนวัตกรรม คือ การปรับปรุง หรือทดแทนบางสิ่งบางอย่าง เช่น กระบวนการ ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ เป็นกระบวนการที่ทำให้บางสิ่งบางอย่างได้รับการต่ออายุหรือทำให้ทันสมัย โดยใช้กระบวนการใหม่ การแนะนำเทคนิคใหม่ หรือการสร้างแนวคิดที่ประสบความสำเร็จเพื่อสร้างมูลค่าใหม่ขึ้นมา อย่างที่เราได้บอกไปแล้วว่าคำว่า นวัตกรรม มีคำจำกัดความจากหลายแหล่งที่มา เราจึงขอยกคำจำกัดความจากบุคคลที่มีชื่อเสียงบางท่านมาประกอบ ดังนี้

ปีเตอร์ เฟอร์ดินานด์ ดร็กเกอร์ (Peter Ferdinand Drucker) นักคิดแนวคิดด้านการบริหารจัดการองค์กรธุรกิจสมัยใหม่ กล่าวว่า “นวัตกรรมเป็นเครื่องมือเฉพาะของผู้ประกอบการ... การจัดการทรัพยากรด้วยความสามารถใหม่เพื่อเพิ่มผลผลิตยิ่งขึ้น” เป็นแนวคิดในการมอบทรัพยากรจากความสามารถใหม่ๆ เพื่อสร้างมูลค่าให้เป็นสิ่งที่น่าสนใจยิ่งขึ้น

สกอตต์ เบอร์กิน (Scott Berkun) นักเขียนและนักพูดชาวอเมริกัน “นวัตกรรม คือ การเปลี่ยนแปลงเชิงบวกที่สำคัญ” แต่คำจำกัดความนี้เน้นที่ผลลัพธ์มากกว่ากระบวนการ หากคุณยังไม่รู้หรือยังไม่แน่ใจเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นก็เป็นการยากที่จะนำคำจำกัดความนี้ไปใช้

ทิม แคสเทลล์ (Tim Kastelle) ผู้ให้คำปรึกษาด้านนวัตกรรม “นวัตกรรมไม่ใช่แค่มีความคิด แต่เป็นการดำเนินการเพื่อสร้างมูลค่า” เป็นการให้คำจำกัดความโดยรวมเอาแนวคิดหลักๆ สามอย่าง คือ ความคิด การดำเนินการ และการสร้างมูลค่านวัตกรรม เป็นกระบวนการที่ต้องการความคิดสร้างสรรค์ และความเต็มใจที่จะเสี่ยงกว่าการดำเนินโครงการแบบทั่วไป เพื่อให้โครงการนวัตกรรมนั้นประสบความสำเร็จ (Good Material , 2564)

นวัตกรรมในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์

นวัตกรรมในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญ คือ การเปิดโอกาสให้ทุกคนในองค์กรได้เสนอแนวความคิดได้อย่างอิสระ โดยความรู้ที่มีด้านเทคโนโลยีเป็นตัวสนับสนุนตามขั้นตอนต่าง ๆ ของนวัตกรรม คือ 1. นวัตกรรมที่ใจ 2. นวัตกรรมที่ความคิด (ทัศนคติ) 3. นวัตกรรมที่พฤติกรรม 4. นวัตกรรมที่กระบวนการ 5. นวัตกรรมที่ระบบ การจะใช้นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีใดในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขึ้นอยู่กับเป้าหมายจะต้องให้บุคลากรนั้นมีใจรักที่จะพัฒนาความคิดแต่สิ่งนั้นต้องถูกต้องดีงาม และมีพฤติกรรมที่ส่งเสริมการพัฒนา

ทั้งตนเอง หมู่คณะ และองค์กรจึงเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่พึงประสงค์นวัตกรรมและการใช้ IT ในการจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นมีการพัฒนาทั้งในรูปแบบของการใช้เทคโนโลยี และการปรับเปลี่ยนแนวความคิดด้านการบริหารจัดการ หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวกับการนำระบบคอมพิวเตอร์ ระบบสื่อสาร และความรู้อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องมาผนวกเข้าด้วยกันเพื่อใช้ในกระบวนการจัดหา จัดเก็บสร้าง และเผยแพร่สารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น อาจกล่าวได้ว่าประกอบขึ้นจากเทคโนโลยี สองสาขาหลัก คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสาร อันเป็นปัจจัยสำคัญตัวหนึ่งที่เอื้อให้การจัดการ ความรู้ประสบความสำเร็จ ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ต เป็นแรงผลักดันสำคัญที่ช่วยการแลกเปลี่ยนความรู้สามารถทำได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ระบบฐานข้อมูลที่ทันสมัย ก็มีส่วนช่วยให้การจัดการความรู้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เกี่ยวข้อง และมีบทบาทในการจัดการความรู้ออกเป็น 3 รูปแบบ คือ 1. เทคโนโลยีการสื่อสาร (Communication Technology) ช่วยให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้นสะดวกขึ้น รวมทั้งสามารถติดต่อสื่อสารกับ ผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่าง ๆ ค้นหาข้อมูลสารสนเทศ และความรู้ที่ต้องการได้ผ่านทางเครือข่ายออนไลน์ต่าง ๆ 2. เทคโนโลยีสนับสนุนการทำงานร่วมกัน (Collaboration Technology) ช่วยให้การประสานการทำงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพลดอุปสรรคในเรื่องของระยะทาง 3. เทคโนโลยีในการจัดเก็บ (Storage Technology) ช่วย ในการจัดเก็บและจัดการความรู้ต่าง ๆ จะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการจัดการความรู้ขององค์กรนั้น ประกอบด้วยเทคโนโลยีที่สามารถครอบคลุมกระบวนการต่าง ๆ ในการจัดการความรู้ได้มากที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ 4. สังคมเครือข่าย (Social Networking) ปัจจุบันเครื่องมือด้านเทคโนโลยีได้มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว และ มีการปรับเปลี่ยนพัฒนาตามพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปของผู้บริโภคปัจจุบัน ระบบสังคมเครือข่ายบนโลกออนไลน์ กำลังเป็นที่นิยมอย่างสูง เนื่องจากการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค อย่างไรก็ดีตาม กระบวนการจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่ไม่ใช้เทคโนโลยี แต่เทคโนโลยีกลายเป็นเครื่องมือ สำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ องค์กรส่วนใหญ่จึงมีการจัดสรรงบประมาณ ใน การนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาเป็นเครื่องมือช่วยในการจัดการความรู้ขององค์กร ดังนั้น เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ได้หมายถึงเพียงแค่อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ หรือซอฟต์แวร์เพียงเท่านั้น แต่ในปัจจุบันได้หมายรวมถึงความสำคัญของ คน เป้าหมายที่คนวางหรือกำหนดในการใช้เทคโนโลยีนั้น ๆ คุณค่าในการเลือกใช้เทคโนโลยี ตลอดจนเกณฑ์ ในการประเมินที่ใช้ ในการตัดสินใจในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีในงานต่าง ๆ ด้วย (webportal.bangkok , 2566)

การนำนวัตกรรมในงานบริหารทรัพยากรมนุษย์

ในการปรับเปลี่ยนคุณลักษณะ หรือพฤติกรรมขององค์กร โดยการนำนวัตกรรมอย่างมีระบบที่มุ่งเน้นศักยภาพ หรือความแตกต่างให้สามารถนำไปต่อยอดหรือสร้างธุรกิจแนวใหม่ได้ (Drucker, 2015) อันสามารถเข้าถึงความรู้ได้อย่างสร้างสรรค์ (Ardashkin, Martyushev, & Bezborodov, 2015) และให้ความสำคัญกับความรู้เพื่อเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการสร้างนวัตกรรม (Tarichkul & Punthai, 2017)

การนำนวัตกรรมเป็นการพัฒนาองค์กรให้มีความสามารถซึ่งปัจจัยสำคัญที่สรรค์สร้างให้เกิดนวัตกรรมก็คือ คน ปัญญาความรู้ และทักษะความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ เป็นหัวใจหลักของการสร้างประสิทธิภาพของการทำงาน และขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตอย่างมั่นคง ดังนั้น จึงต้องมีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้ต้องคิดวิเคราะห์ และวางแผนโดยคาดคะเนถึงการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น เพื่อเตรียมความพร้อมให้เท่าทัน และตรงเงื่อนไขใหม่ ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยผู้บริหารระดับสูงต้องมีความมุ่งมั่นในการนำองค์กรไปสู่องค์กรนวัตกรรม รวมทั้งการใช้รางวัลเป็นตัวกระตุ้นให้บุคลากรขององค์กรได้

ในปัจจุบัน การนำนวัตกรรมมาใช้ในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการที่องค์กรต้องมีการพัฒนา และต้องมีการปรับตัวตามสถานการณ์และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อให้สามารถรักษาความมีคุณภาพและความยืดหยุ่นในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งหนึ่งในแนวทาง ที่สำคัญในการนำนวัตกรรมมาใช้ในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ คือ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น ระบบบริหารจัดการบุคคลที่อัตโนมัติ (HRIS) ที่ช่วยให้การจัดการข้อมูลของพนักงานเป็นเรื่องง่ายขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม รวมถึงการใช้งานซอฟต์แวร์การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจที่สำคัญเกี่ยวกับการจัดการบุคคลในองค์กร รวมถึงการมีเทคโนโลยีที่เป็นมาตรฐานใหม่ๆ เช่น การใช้งานศักยภาพของเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการเสริมสร้างประสบการณ์ในการทำงาน เช่น การนำเทคโนโลยีเสมือนจริง หรือเทคโนโลยีมาใช้ในการประเมินความเสี่ยงและภาพ ใช้เพื่อการฝึกอบรม และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ซึ่งจะกล่าวว่า การนำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีมาช่วยเป็นส่วนสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการพัฒนาบุคลากรในองค์กร

การขับเคลื่อนนวัตกรรมในองค์กร

การขับเคลื่อนนวัตกรรมในองค์กรได้ ต้องอาศัยวัฒนธรรมของผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ คือ ต้องสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง ต้องไม่ขัดขวางการเปลี่ยนแปลง และสนับสนุนให้กล้าคิด กล้าทำ นวัตกรรมต้องเกิดจากผู้ตาม หรือผู้ปฏิบัติงาน และมีผู้นำคอยสนับสนุนทำเป็นตัวอย่าง และต้องอาศัยวัฒนธรรมของผู้ตาม หรือผู้ปฏิบัติงาน กล่าว คือ Engage for Success Survey หรือที่มักจะรู้จักในฐานะรายงาน MacLeod ได้สำรวจองค์กรต่างๆ ทั่ว

สหราชอาณาจักรเพื่อหาความเชื่อมโยงระหว่างความร่วมมือของพนักงานที่สูงกับประสิทธิภาพที่สูง รายงานดังกล่าว เน้นย้ำถึงความสำคัญของการมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมแก่การปลดล็อกศักยภาพของวัฒนธรรมในที่ทำงานในเชิงนวัตกรรม การกำหนดหลักคุณธรรม การสร้างความเชื่อมั่น รวมถึงความมุ่งมั่น และการสื่อสารแบบสองทาง คือ ภูเขาสำคัญที่จะทำให้ได้รับประโยชน์สูงสุดจากวัฒนธรรมที่ขับเคลื่อนโดยนวัตกรรมอย่างแท้จริง ข้อควรพิจารณาต่างๆ ในการก้าวเป็นองค์กรที่มีนวัตกรรมมากขึ้น มีดังนี้

1. เตรียมพร้อมสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ต้องระบุปัญหาและอุปสรรคทั้งหมดให้เรียบร้อยก่อนเริ่มต้นจัดทำกลยุทธ์ด้านนวัตกรรม ตระหนักถึงข้อจำกัดของความคิดเชิงนวัตกรรม เช่น การขาดความมั่นใจ เวลาที่ไม่เพียงพอ และการพึ่งพาวิธีดำเนินงานแบบเก่าๆ มากจนเกินไป ตลอดจนส่งเสริมวิธีคิดใหม่ๆ ที่สร้างการเปลี่ยนแปลงความก้าวหน้าจะนำมาซึ่งนวัตกรรมอย่างแท้จริง ก็ต่อเมื่อองค์กรดำเนินงานด้วยมุมมองเชิงบวก และมีอิสระในการทำหายสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่

2. ให้ทุกคนได้มีส่วนร่วม ซึ่งเป็นวัฒนธรรมบริษัทในเชิงนวัตกรรมล้วนเกี่ยวข้องกับทุกคน ลองใช้แบบสำรวจ กล้องรับฟังข้อเสนอแนะ และเซสชันรับฟังคำติชมเป็นประจำ เพื่อแสดงความเปิดกว้างสำหรับไอเดียใหม่ๆ และสร้างวิธีแสดงความเห็นเกี่ยวกับความคืบหน้าและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น บริษัทที่นำหลักการเรื่องความหลากหลายและการไม่แบ่งแยกไปปฏิบัติจริงจะได้รับประโยชน์จากประสบการณ์ และมุมมองที่หลากหลายเมื่อทุกคนได้รับการส่งเสริมให้มีส่วนร่วม

3. ตรวจสอบให้แน่ใจว่าทุกคนมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง คือ การมีส่วนร่วมนั้นขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ และเป็นความมุ่งมั่นจากทั้งสองฝ่าย ซึ่งก็คือ องค์กรและพนักงานในองค์กร โดยงานวิจัยจาก Gallup พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมที่สูงขึ้น และระดับของนวัตกรรมที่เพิ่มขึ้นนั้นมีความเกี่ยวข้องกันอย่างมา

4. ชื่นชมและให้รางวัลแก่ความคิดเชิงนวัตกรรม การชื่นชมพนักงานเป็นภูเขาสำคัญในการสร้างความยั่งยืนให้กับวัฒนธรรมด้านนวัตกรรม งานวิจัยเผยให้เห็นว่า พนักงานราว 88% ที่รายงานว่าตนได้รับคำชมจากการทำงานได้ดี กล่าวว่าที่เป็นเช่นนั้นก็เพราะตนได้รับการส่งเสริมให้สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ อย่างแข็งขัน

5. ทลายระบบลำดับชั้นแบบเก่าๆ เมื่อเป็นเรื่องของความคิดและหลักปฏิบัติในเชิงนวัตกรรม ทุกคนต่างมีบทบาทที่เท่าเทียมกัน ไม่ว่าแต่ละคนจะมีประสบการณ์มากน้อยเพียงใด หรืออยู่ในตำแหน่งใดของธุรกิจก็ตาม แบบสำรวจเมื่อไม่นานมานี้พบว่า 45% ของพนักงานเห็นพ้องต้องกันว่า การก้าวข้ามอุปสรรคเกี่ยวกับระดับการจัดการที่ต่างกันเป็นหนึ่งในความท้าทายครั้งใหญ่ที่สุดสำหรับการคิดเชิงนวัตกรรมภายในบริษัท

6. ว่าจ้างทีมที่มีความหลากหลาย ซึ่งบริษัทที่ก้าวล้ำนำสมัยอย่างแท้จริงจะพยายามว่าจ้างบุคลากรที่มีใจเปิดกว้างต่อนวัตกรรม แต่สิ่งที่สำคัญกว่านั้นคือ การที่บุคคลนั้นเป็นตัวแทนของภูมิหลังและประสบการณ์ที่หลากหลายจริงๆ ซึ่งสามารถมอบมุมมองที่หลากหลายยิ่งขึ้น และมีคุณค่าให้กับการพูดคุยและกระบวนการต่างๆ ได้

7. ตรวจสอบให้แน่ใจว่าความคิดเชิงนวัตกรรมนั้นมีความเป็นธรรม อย่ามองข้ามประเด็นความปลอดภัย การเปิดกว้าง ความหลากหลาย และความยั่งยืนเมื่อต้องทดสอบไอเดียสร้างสรรค์ใหม่ๆ

8. ส่งเสริมการทำงานร่วมกัน คือ ผสมผสานทีมและบุคลากรจากระดับการจัดการและแผนกต่างๆ เพื่อท้าทาย และทดสอบไอเดียจากมุมมองที่หลากหลาย วิธีนี้สามารถนำไปใช้กับลูกค้าเก่าและลูกค้าปัจจุบัน ซึ่งทุกคนอาจมีข้อมูลเชิงลึกที่เป็นประโยชน์ต่อนวัตกรรมได้ด้วย

9. ให้และรับฟังคำติชม คือ พนักงานต่างให้ความสำคัญกับการให้คำติชมทั้งแบบทางการและไม่ทางการ โดยมองว่าเป็นโอกาสในการเรียนรู้กันมากยิ่งขึ้น คนยุคมิลเลนเนียล และคน Gen Z ต่างมีความต้องการมากเป็นพิเศษเมื่อเป็นเรื่องเกี่ยวกับการเลือกที่ทำงาน ทั้งยังคอยมองหาการทำงานแบบร่วมมือกันมากขึ้น

10. ให้เวลาและอิสระในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ มีการตรวจสอบให้มั่นใจว่าทุกคนเข้าใจตรงกันว่า นวัตกรรมเป็นสิ่งสำคัญ รวมถึงเปิดโอกาสให้ได้ "คิดนอกกรอบ" เมื่อต้องระดมสมองหรือพูดคุยแลกเปลี่ยนไอเดียใหม่ๆ ลองจัดแผนกิจกรรมกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ เช่น เวิร์คช็อปงานศิลปะ การเขียน หรือการทำอาหาร เซสชันการแสดงบทบาท หรือเกมแนวแก้ไขปัญหา โดยสิ่งเหล่านี้สามารถนำมาผูกโยงกับประเด็นในธุรกิจ หรือจะแค่ใช้เป็นโอกาสในการลองคิด ทำงานร่วมกัน และเรียนรู้ผ่านแนวทางใหม่ๆ ก็ได้เช่นกัน

11. กล้าที่จะล้มเหลว ซึ่งความล้มเหลวหรือความผิดหวังไม่ใช่จุดจบของนวัตกรรม แต่เป็นโอกาสในการปรับเปลี่ยน ปรับตัว และเรียนรู้

12. ใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือ ซอฟต์แวร์และเครื่องมือจัดการโปรเจกต์ที่ถูกออกแบบมาเพื่อช่วยเรื่อง นวัตกรรมและการสร้างสรรค์ในที่ทำงานนั้นมีจำนวนมากขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งรวมไปถึงการใช้เครื่องมือทำงานร่วมกัน ตลอดจน Virtual Reality และเมตาเวิร์สเพื่อช่วยให้ไอเดียของคุณเป็นรูปเป็นร่างและพัฒนาไปมากยิ่งขึ้น (Workplace from Meta, 2024 : นวัตกรรมในที่ทำงาน | นวัตกรรมสำหรับที่ทำงาน | Workplace from Meta)

การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง นวัตกรรมจะประสบความสำเร็จได้ต้องเกิดจากการผสมผสานที่ดีของ 3 ขั้นตอน ดังนี้

1) เป็นสิ่งใหม่หรือนวัตกรรม โดยจะต้องคำนึงถึงด้านจริยธรรม (Ethic) เป็นหลัก จากการนำความรู้เดิม หรือความรู้ใหม่ที่เกิดจากการวิจัยนำมาพัฒนาขึ้นใหม่ให้เกิดเป็นสิ่งที่ใหม่ ที่เรียกว่า นวัตกรรม

2) นำมาทำหรือปฏิบัติให้เกิดได้ (Getting, Done) เกิดผลเป็นจริงตรงประเด็น (Reality, Relevancy)

3) เป็นประโยชน์ต่อด้านเศรษฐกิจและสังคม จากการใช้นวัตกรรมนั้น และนวัตกรรมจะไม่ประสบผลสำเร็จ หากเกิดจากสาเหตุดังต่อไปนี้

3.1) Communication Change หมายถึง บุคลากรไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงในการสื่อสารของนวัตกรรมนั้น

3.2) Customer Base หมายถึง นวัตกรรมเหล่านั้นไม่ตอบโจทย์ หรือตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ ได้

3.3) Command Control หมายถึง การควบคุมสั่งการไม่เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง เหมาะสมกับนวัตกรรมนั้น เมื่อเกิดความสำเร็จของนวัตกรรมขึ้นมา ควรมีการให้รางวัลกับบุคลากรเหล่านั้นที่คิดค้นจนสามารถนำมาประดิษฐ์เป็นสิ่งใหม่ ๆ จัดเป็นผลงานในด้านนวัตกรรม (Innovation) ได้เป็นผลสำเร็จ เพื่อเป็นแรงจูงใจ และเป็นตัวอย่างแก่บุคลากรอื่น ๆ ต่อไป (ประไพศรี ธรรมวิริยะวงศ์. (2564 : 520)

นวัตกรรมในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร

องค์กรต่างๆ มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานไม่มีวิธีการที่ตายตัวและนวัตกรรมเองก็มีได้หลายรูปแบบ เช่น 1. นวัตกรรมที่ยั่งยืนหรือเพิ่มพูน นวัตกรรมประเภทนี้จะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง แม้อาจดูไม่ยิ่งใหญ่ แต่ก็สามารถสร้างรากฐานของวัฒนธรรมที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม ซึ่งเกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ครอบคลุมบุคลากรทุกคน นวัตกรรมประเภทนี้ทำให้ทุกแผนก และบุคลากรทุกคนได้ร่วมคิดเข้มนวัตกรรมกันเป็นปกติ รวมถึงได้หาโอกาสในการมีส่วนร่วม ทดลอง และพัฒนาไอเดียต่างๆ 2. นวัตกรรมที่ก้าวล้ำหรือเกิดขึ้นแบบฉับพลัน อาจเกิดขึ้นโดยตั้งใจผ่านโครงการริเริ่มที่จัดทำเพียงครั้งเดียวเท่านั้น หรือการระดมความคิด หรือเกิดขึ้นจากปัญหาหรือประเด็นที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน หรืออาจมีแรงผลักดันมาจากความต้องการของลูกค้า การจัดการธุรกิจในรูปแบบใหม่ หรือการเปลี่ยนแปลงของตลาดในวงกว้างก็ได้เช่นกัน และ 3. นวัตกรรมที่สร้างการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญ อาจเกิดขึ้นได้เมื่อสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดผลักดันให้ต้องมีการดำเนินการในทันที หรือเกิดขึ้นได้ในบริษัทที่เปิดกว้าง และมีความมั่นใจมากพอที่จะลองสิ่งใหม่ๆ แม้ไม่มีสิ่งใดเป็นตัวกระตุ้นเลยก็ตาม นวัตกรรมประเภทนี้มักจะถูกมองว่าเป็นเรื่องโชคดีโดยบังเอิญหรือโชคช่วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อนำมาซึ่งความสำเร็จ ทว่าในความเป็นจริงนั้น สิ่งนี้จำเป็นต้องอาศัยการทำงานเชิงกลยุทธ์และความมั่นใจ และผลประโยชน์สูงสุดที่ได้ก็จะตกอยู่กับบริษัทต่างๆ ที่พร้อมปรับตัวอย่างรวดเร็ว

ปัจจัยอื่นๆ อีกมากมายต่างก็มีส่วนขับเคลื่อนนวัตกรรมด้วยเช่นกัน โดยอาจเป็นได้ทั้งในส่วนของการลงทุน และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การทำงานร่วมกันภายในอย่างตั้งใจหรือโดยบังเอิญ การมีส่วนร่วมของลูกค้า หรือไอเดียและประสบการณ์ใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น

กรณีตัวอย่างบริษัทที่นำการสร้างนวัตกรรมใหม่ โดยอาศัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไปใช้

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) หรือ KBANK ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจเกี่ยวเนื่อง แต่พฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้บริการ Digital Banking เติบโตแบบก้าวกระโดด ธนาคารเล็งเห็นถึงความสำคัญจึงประกาศจัดตั้งกสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป (KBTG) ขึ้นเมื่อวันที่ 25 เมษายน

2559 โดยเป็นบริษัทเทคโนโลยีที่มุ่งคิดค้นนวัตกรรมร่วมกับพันธมิตรทางเทคโนโลยี และให้การสนับสนุน FinTech และ Tech Startup เพื่อสร้างนวัตกรรมทางการเงินให้กับบริษัทแม่ธนาคารกสิกร ด้วยงบประมาณปีละ 5,000 ล้านบาท

ต่อมาในปี 2563 KBTG ประกาศวิสัยทัศน์ Beyond The Future Day 2020 ตั้งเป้า 5 ปีข้างหน้า เป็นหนึ่งในบริษัทเทคโนโลยีที่ดีที่สุดในอาเซียน ด้วยการทำทรานส์ฟอร์มเมชันภายใต้แนวคิด "วันเคบีทีจี" (One KBTG) โดยมีแกนสำคัญในการปฏิรูปเพื่อให้เป้าหมายเกิดขึ้นจริง ล่าสุดเมื่อปี 2565 KBTG ได้ประกาศแนวคิด 'Human First, Universe of Technology' โดยใช้ความเชี่ยวชาญ และความคิดสร้างสรรค์ของชาว KBTG มาขับเคลื่อนนวัตกรรมรูปแบบต่างๆ เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรเทคโนโลยีที่ดีที่สุดในอาเซียน ด้วยความพร้อม 3 ด้าน ได้แก่

1. การพัฒนาบุคลากร ด้วยการจัดกิจกรรมให้ความรู้เพื่ออัปสเกลบุคลากรในวงการไอทีอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งเปิดรับพนักงานที่มีทักษะความสามารถทั้งด้าน Dev, Data, Design รวมถึงสาย DeFi, Blockchain เพื่อบริการใหม่

2. การพัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยี ด้วยการเตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี ให้สอดคล้องกับเทรนด์การใช้งานทั่วโลกบริการทางการเงินปัจจุบันและโลกอนาคต

3. ยกระดับขีดความสามารถทางนวัตกรรม เผยโฉม KBTG Labs หน่วยงานที่รวมพลคนมีความรู้ด้าน ธุรกิจและผลิตภัณฑ์ การออกแบบ UX/UI และการทำวิจัยด้านเทคโนโลยีวัฒนธรรมองค์กร การปฏิรูปกระบวนการทำงาน และให้พนักงานมีส่วนร่วมในบริษัท ซึ่งจะช่วยขับเคลื่อนให้บริษัทแม่ก้าวขึ้นเป็นเทคคอมพานีได้ในที่สุด (Thairath, 2566)

บทสรุป

องค์กรที่จะอยู่รอดได้ คือ องค์กรที่สร้างนวัตกรรม ผู้สร้างนวัตกรรม คือ มนุษย์ มนุษย์ที่จะสร้างนวัตกรรมได้ ขึ้นอยู่กับวิสัยทัศน์ของผู้นำ ศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และวัฒนธรรมองค์กร นวัตกรรมในองค์กร คือ สิ่งใหม่ ๆ คิดใหม่ ทำใหม่ เพื่อแก้ไข ป้องกันปัญหาเพื่อพัฒนาองค์กร นวัตกรรมเกิดขึ้นได้ด้วยฝีมือมนุษย์ที่มีความคิดสร้างสรรค์ มุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทรัพยากรมนุษย์ที่จะสร้างนวัตกรรมได้ต้องมีทุนความรู้ ทุนทักษะ ทุนปัญญา ทุนความสุข ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้นำองค์กรต้องสรรหา ต้องสร้าง ต้องรักษาทุนเหล่านั้นให้มีขึ้นในทรัพยากรมนุษย์ การจะนำนวัตกรรมในองค์กรได้ต้องอาศัยวัฒนธรรมของผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ คือ ต้องสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง ต้องไม่ขัดขวางการเปลี่ยนแปลง และสนับสนุนให้กล้าคิด กล้าทำ นวัตกรรมต้องเกิดจากผู้ปฏิบัติงานและมีผู้นำคอยสนับสนุนทำเป็นตัวอย่าง

ปัจจุบันการนำนวัตกรรมในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จะเน้นในเรื่องหลักสำคัญ 3 เรื่อง คือ 1. นวัตกรรมที่ยั่งยืนหรือเพิ่มทุน 2. นวัตกรรมที่ก้าวล้ำหรือเกิดขึ้นแบบฉับพลัน 3. นวัตกรรมที่สร้างการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญ รวมตลอดถึงนวัตกรรมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านทรัพยากรมนุษย์ HRIS

บรรณานุกรม

- ประไพศรี ธรรมวิริยะวงศ์. (2564). แนวทางการสร้างนวัตกรรมในงานบริหารทรัพยากรมนุษย์. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี, 15(1), 516-528.
- พยัต วุฒิรงค์. (2559). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในศตวรรษหน้า. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รวิภา ธรรมโชติ. (2561). นวัตกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของไทยเพื่อสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันในประชาคมอาเซียน กรณีศึกษา บริษัทปูนซีเมนต์ไทย มหาชน จำกัด และบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน). วารสารรัชต์ภาคย์, 12(6), 186-198.
- เสาวลักษณ์ มิ่งมิตรสุภาพร. (2562). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับองค์กรนวัตกรรม. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Goodmaterial. (2564). นวัตกรรมคือทุกเรื่องควรรู้ความสำคัญของนวัตกรรม. สืบค้นจาก.
<https://www.goodmaterial.co/what-is-innovation/>
- Workplace. (2567). นวัตกรรมในที่ทำงาน. สืบค้นจาก. <https://th-th.workplace.com/blog/workplace-Innovation>
- Thairath. (2566). รวม 6 ธุรกิจยักษ์ใหญ่ตลาดหุ้นไทย ที่ประกาศวิสัยทัศน์ก้าวสู่ Tech Company. สืบค้นจาก.
https://www.thairath.co.th/money/tech_innovation/digital_transformation/2691254