

Knowledge Worker ก้าวต่อไปของแรงงานไทย

หน้าต่างความคิด

● เกียรติอนันต์ ล้วนแก้ว

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต



วันแรงงานปี 2560 อาจมีความพิเศษกว่าหลายปีที่ผ่านมา เพราะในช่วงหนึ่งปีมานี้ มีการพูดกันถึงไทยแลนด์ 4.0 อย่างต่อเนื่อง ซึ่งบริบทสำคัญของการขับเคลื่อนก็คือการพัฒนากำลังแรงงานในตลาดแรงงานและเยาวชนรุ่นใหม่ที่จะกลายเป็นกำลังแรงงานในอนาคต

ผลการศึกษาล่าสุดของมหาวิทยาลัยออกซ์ฟอร์ด ประเทศอังกฤษชี้ว่า 47% ของตำแหน่งงานในปัจจุบันจะหายไปภายใน 25 ปี สาเหตุสำคัญมาจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี โดยเฉพาะเทคโนโลยีด้านปัญญาประดิษฐ์ หุ่นยนต์ นาโนเทคโนโลยี และเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะเข้ามาทำหน้าที่แทนคน ผู้มีโอกาสตกงานจึงไม่ใช่แค่แรงงานในโรงงานเท่านั้น แต่พนักงานในองค์กร หมด หนายศความรู้ ข้าราชการ นักบัญชี รวมถึงผู้ทำงานในภาค

การเงินก็มีความเสี่ยงจะตกงานด้วยเช่นกัน ข้อสรุปนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ World Economic Forum ซึ่งระบุว่าเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น จะมีอาชีพซึ่งไม่เคยมีมาก่อนเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก และยังไม่สามารถระบุได้ชัดเจนว่าอาชีพเกิดใหม่มีอาชีพอะไรบ้าง แต่สิ่งที่สามารถระบุได้แน่ชัดคือ ทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานในอนาคตมี 10 ด้านด้วยกัน ได้แก่ การแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน การคิดแบบวิเคราะห์ ความคิดสร้างสรรค์ การบริหารบุคคล การประสานงานกับคนอื่น ความฉลาดทางอารมณ์ การใช้วิจารณญาณและการตัดสินใจ การบริการ การเจรจาต่อรองและความยืดหยุ่นในการเรียนรู้ ซึ่งระบบการศึกษาในปัจจุบันยังไม่สามารถสร้างทักษะเหล่านี้ได้ดีเพียงพอ เพราะการเรียนรู้อาจเกิดขึ้นใน

ห้องเรียนซึ่งเรียนจากตำราเป็นหลัก ระบบการเรียนรู้อาจไม่เหมาะสมในการสร้างทักษะเหล่านี้ จะต้องเป็นการผสมผสานการเรียนในห้องเรียน การเรียนออนไลน์ ประสบการณ์ในการทำงานจริงเข้าด้วยกัน

ประเด็นเหล่านี้สอดคล้องกับคำว่า Knowledge Worker ซึ่งเป็นเตอร์ เอฟ ดร็คเกอร์ ประมาจารย์ทางด้านการบริหารจัดการเป็นผู้บัญญัติขึ้นในปี ค.ศ. 1979 มีความหมายว่า “คนที่ทำงานโดยใช้สมองมากกว่าใช้แรง” อย่างไรก็ตาม เนื่องจากความไม่ชัดเจนของคำจำกัดความ ประกอบกับการที่เป็นคำใหม่ ไม่ได้มีการใช้อย่างแพร่หลายทั้งในแวดวงวิชาการและวงการธุรกิจมาก่อน ทำให้เกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่าง Knowledge Worker กับบุคลากรกลุ่มอื่นขององค์กร

คนทั่วไปมักเข้าใจว่า Knowledge Worker คือ ผู้ที่ทำงานโดยใช้เทคโนโลยีขั้นสูงในการผลิตสินค้าและบริการ มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างกว้างขวางเป็นผู้มีวุฒิการศึกษาที่สูง และมีความสามารถในการคิดการวิเคราะห์สูงกว่าคนทั่วไป จึงนำไปสู่ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนว่าองค์กรขนาดเล็กไม่จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับเรื่องเหล่านี้

ความหมายที่แท้จริงของ Knowledge Worker คือ ผู้ที่สามารถนำความรู้ที่มีอยู่ไปใช้ร่วมกับเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อให้สามารถทำงานที่รับผลิตชอบได้อย่างดีที่สุด

นอกจากนี้แล้ว ในองค์กรส่วนใหญ่ การจัดลำดับความสำคัญของบุคลากรมักจะใช้ตำแหน่งหน้าที่เป็นเกณฑ์ ผู้มีตำแหน่งสูงกว่าแสดงถึงความสำคัญที่มากกว่า จนกลายเป็นความเชื่อที่คนเหล่านี้มีความรู้มากกว่า ผู้ที่อยู่ในตำแหน่งรองลงมา ภาวะในการแก้ปัญหาหรือรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ

จึงตกเป็นของคนกลุ่มนี้ บุคลากรที่เหลือในองค์กรแค่ต้องทำตามแผนการที่พวกเขา กำหนดขึ้นมาแล้วก็พอแล้ว

การใช้หลักเกณฑ์ด้านตำแหน่งหน้าที่มาแบ่งแยกว่าใครเป็น Knowledge Worker เป็นการละเลยบทบาทของบุคคลอื่นที่สามารถมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาขององค์กรนั้น ซึ่งเป็นสิ่งที่น่าเสียดายมาก เพราะในสถานการณ์ที่ต่างกัน ย่อมต้องการความรู้ต่างกันออกไป จึงเป็นไปได้เลยที่คนกลุ่มเดียวจะมีความรู้เพียงพอสำหรับทุกสถานการณ์

ในความเป็นจริงแล้ว ความรู้ที่อยู่ในตัวของคน จึงอาจกล่าวได้ว่า ทุกคนต่างก็เป็น Knowledge Worker ด้วยกันทั้งนั้น เพียงแต่ประเภทและขอบเขตของความรู้ของแต่ละคนนั้นแตกต่างกันออกไปตามภูมิหลังและความสนใจเฉพาะทาง

โลกทัศน์ของการบริหารจัดการที่มองว่าบุคลากรเป็นเพียง “ทรัพยากร” (Resource) ต้องนำมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็โดยการกำกับควบคุมการอย่างใกล้ชิด มีการระบุขอบเขตหน้าที่ที่แต่ละคนต้องกระทำอย่างชัดเจน โดยลืมนำไป ยังกำกับควบคุมมากเท่าใด ก็จะทำให้บุคลากรขาดแรงจูงใจที่จะนำเอาความรู้ของตนมาใช้ประโยชน์มากขึ้นเท่านั้น เพราะเมื่อใดก็ตามที่คนทำสิ่งที่แตกต่างไปจากที่ถูกกำหนดไว้ก็มีแต่จะส่งผลในด้านลบต่อตนเองบุคลากรขององค์กร จึงถูกจำกัดให้เป็นเพียง “Worker”

เรากำลังจะเข้าสู่ยุคที่พลังกายจะมีความสำคัญต่องานน้อยกว่าพลังสมอง ก้าวต่อไปของพัฒนาากำลังคนจึงควรมุ่งไปที่การพัฒนาความสามารถด้านการคิด วิเคราะห์ และความสามารถในการทำงานร่วมกับเทคโนโลยี เพราะถึงเราไม่ทำ สภาพแวดล้อมรอบตัวก็จะบังคับให้เราต้องทำอยู่ดี แต่ถ้าเราเลือกจะปรับตัวก่อนเราก็จะเป็นแถวหน้าของการเปลี่ยนแปลง และสามารถกำหนดทิศทางของการปรับตัวให้เหมาะสมกับองค์กรของเรา ช่วยให้เราปรับตัวน้อยกว่าที่จะต้องมาไล่ตามคนอื่นเขาทีหลัง