



Knowledge worker

องค์กรสมัยใหม่ต้องการคนแบบไหน ในยุค New Economy



สัปดาห์นี้ km tips พบบทความดีๆที่เกี่ยวกับเรื่องของ Human Resource ซึ่งจึงขอนำมาสรุปเล่าสู่กันฟัง จึงได้เรียบเรียงและนำมาสรุปโดยย่อไว้ดังนี้

ในโลกของ New Economy ซึ่งเป็นเรื่องของสังคมที่ต้องใช้องค์ความรู้ ในการทำงาน เน้นสติปัญญา ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ต้องมีการปรับปรุง Productivity ดังนั้น"คน"จึงเป็น Intellectual Capital ที่สำคัญที่สุด ไม่ใช่อยู่ที่เงิน หรือเครื่องมือ เช่นในสมัยดั้งเดิมอีกต่อไป ดังนั้นในการสรรหาคนเข้ามาทำงานในองค์กร ไม่อาจดูแค่เพียงว่า รูปร่างหน้าตา (ความจริงสวย/หล่อ...ก็ดี....) ประสบการณ์ ปริญญาที่ได้รับ ซึ่งเป็นแค่ ยอดที่โผล่พ้นน้ำของ Iceberg ยังคงต้องดูในเรื่องของ ความรู้สึก ทัศนคติ ความกล้าหาญ ความซื่อสัตย์ ความมีศักดิ์ศรี ซึ่งเป็นส่วนที่อยู่ด้านล่างของ Iceberg ด้วย

และเมื่อหากจะพูดถึง **Competency** ซึ่งเป็นพื้นฐานของผู้ที่มีแนวโน้มที่จะเป็น **Knowledge Worker** ได้ก็อาจมีน้ำหนักในแต่ละด้านต่างกัน ดังนี้

ด้านภาษา

เป็นเรื่องความสามารถในด้านการใช้ถ้อยคำ ด้านการอ่านและ การเขียน รวมถึงความถึงเรื่องของการนำเสนอ การสรุปประเด็น

ด้านตรรกะ

เป็นเรื่องความสามารถในด้านเหตุผล ตัวเลข การจัดลำดับ การจัดระบบคิด หาสาเหตุ และผลสัมฤทธิ์ สร้างสมมติฐาน การคิดค้นหารูปแบบ

ด้านมิติ

เป็นเรื่องความสามารถในด้านการคิดเป็นรูปภาพ มองภาพรวมแล้วสามารถเขียนเป็นรูปภาพ ในลักษณะ Conceptual Framework ได้ มีความไว้วางใจในการมองรายละเอียด และจำลองภาพในสมองได้ดี สามารถวาดและเขียนแสดงออกมาได้

ด้านมนุษยสัมพันธ์

เป็นเรื่องความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ เข้าใจผู้อื่น รับรู้อารมณ์ และความปรารถนาของผู้อื่นได้

ด้านอารมณ์

เป็นเรื่องความสามารถในการเข้าใจตัวตนของตนเอง สามารถแยกสภาพจิต และอารมณ์ของตนเองและนำไปใช้ในชีวิตรประจำวันได้ จึงเป็นผู้ที่สามารถพึ่งตนเอง ชอบอิสระ มีวินัย

ด้านตามภารกิจ

เป็นเรื่องความสามารถในด้านที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหลักขององค์กร

ด้านการใช้เครื่องมือ

เป็นเรื่องความสามารถในด้านการใช้เครื่องมือสมัยใหม่ในการสื่อสาร เช่น เชื่อมโยง ข้อมูลจากโทรศัพท์มือถือสู่เครื่อง Computer

ด้านร่างกาย

เป็นเรื่องความสามารถในด้านการควบคุมการเคลื่อนไหวของร่างกายได้ดี

ที่ปรึกษาด้าน HR หลายๆท่านได้สรุปความต้องการที่น่าสนใจขององค์กร หรือหน่วยงานใหม่ๆ ในการรับคนเข้าทำงาน ซึ่งมีแนวโน้มที่จะพัฒนาเป็น **Knowledge Worker** ในอนาคตได้ ดังนี้

1 พวกเขาต้องการคนทำงาน 4 ลักษณะ

ฉลาด ไม่ได้หมายความว่า IQ สูง แต่ต้องมีทัศนคติที่พร้อมที่จะเรียนรู้ตลอดเวลา ไม่ติดยึดกับการทำงานแบบเดิม ใฝ่ต่อการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากในโลกของเศรษฐกิจใหม่ จะมีลักษณะเป็น Dynamic มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา มีการแข่งขันสูง มีช่วงชีวิตของ Product สั้นลง จึงต้องมีการคิดในเชิงนวัตกรรมและคิดริเริ่มสร้างสรรค์มากขึ้น. ประสบการณ์เดิมแทบจะไม่มี ความหมายถ้าไม่ชวนขยายต่อ ยอดความรู้

กัดไม่ปล่อย มีความมุ่งมั่นในการทำงาน มีความหลุ่มหลงในงานที่ทำ มีความเป็นเจ้าของ และต้องคิดตลอดเวลา ยิ่งคิดมากจะเห็นความเชื่อมโยงของปัญหา มาก สามารถแปลงหรือประยุกต์ความคิดในเชิงนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ให้สามารถนำไปปฏิบัติได้

ทำงานหนัก ต้องพร้อมที่จะทำงานหนักและทุ่มเท ไม่เกี่ยงงาน คนรุ่นใหม่ส่วนมาก เป็น Generation ที่มีอายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี ในช่วงนี้เป็นช่วงชีวิตที่พ่อแม่มีความพร้อม มีฐานะและการศึกษาที่ค่อนข้างดี ลูกๆจึงมีชีวิตที่ค่อนข้างสบาย ไม่ผ่านชีวิตที่ต้องดิ้นรน ต่อสู้ ประกอบกับเป็นยุคที่ IT กำลังมาแรง คนรุ่นใหม่จึงมักชอบที่จะมีความเป็นอิสระ มีชีวิตที่สะดวกสบาย มี Life Style ของตนเอง ทำให้ขาดความทุ่มเทในการทำงานหนัก

มีทัศนคติที่ดี มีความคิด ความรับผิดชอบ จริยธรรมที่ดี ไม่เอาเปรียบผู้ที่อยู่รอบข้าง เสียสละ มีจิตวิญญาณทำงานเพื่อศักดิ์ศรีของตนเอง และองค์กร สามารถปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้ การทำงานเป็นทีม มีเข้าใจในเชิงอุดมการณ์ของหน่วยงาน ไม่เกี่ยงงานหนักเอาเบาสู้ พุดง่ายๆว่าส่วนที่อยู่ด้านล่างของ Iceberg นั้นเอง

ล่าสุด Juan Enriquez กล่าวไว้ในการพบกับท่านนายกรัฐมนตรี 1 วันก่อนการบรรยายพิเศษเพื่อการเรียนรู้การเปลี่ยนแปลงของโลกสู่การปฏิบัติราชการของไทยจากนักวิชาการระดับโลก วันที่ 18 ธันวาคม 2547 ว่า "เขาคิดว่าถ้าเรามีคนที่จน(ไม่รวยมากนัก) แต่ขยันและเก่งที่มีอยู่มากมายมาขับเคลื่อนเศรษฐกิจน่าจะเกิดผลสำเร็จ เพราะคนประเภทนี้จะติดดิน สู้ไม่ถอย กัดไม่ปล่อย....." และ ".....อยากให้ประเทศไทยไปสำรวจดูว่ามีคนเก่งประเภทใดบ้าง แล้วรวบรวมนำคนเหล่านี้มาประกอบเป็นทีมขึ้นมาเพื่อทำเรื่องหรือ Agenda สำคัญๆ เพื่อใช้ขับเคลื่อนให้ประเทศไทยสามารถพลิกโฉมให้เร็วขึ้น" (เข้าใจว่าคุณ Enriquez มีแนวคิดในเรื่อง HOLLYWOOD MODEL เช่นเดียวกับท่านนายกฯซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. เตรียมตัวไว้แล้ว....)

2 ให้ความสำคัญกับคนรุ่นใหม่ และคนที่มีความสามารถพิเศษ

ทุกๆองค์กรต้องการสายเลือดใหม่ นอกจากเพื่อสืบสายและสานต่อภารกิจของตน ยังต้องการคนรุ่นใหม่เป็นตัวกระตุ้น และขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงที่มีอยู่เป็นประจำ และกระตุ้นให้คนเดิมที่มีอยู่ร่วมกันเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งใหม่ๆ เพราะคนในองค์กรเดิมอาจรู้สึกไม่สบายใจและคัดค้านการเปลี่ยนแปลง ในแต่ละปีองค์กรควรมีสายเลือดใหม่ปีละ 10-15 เปอร์เซ็นต์ ขณะเดียวกันการมีประสบการณ์ในความหมายเดิม เริ่มลดความสำคัญลงในงานที่สามารถทดแทนกันได้ด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ งานที่ต้องการความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ แต่**ประสบการณ์จะมีความหมายมาก หากเป็นความคิดนอกกรอบที่สามารถที่จะคิดเชื่อมโยงได้ และสามารถพัฒนางานให้มี Value Creation ขึ้น (หยิ่งจี้...เก่งมากเลย)**

ในบางครั้งองค์กรต้องการคนที่มีความสามารถพิเศษ แนวคิดของ New Economy ให้ความสำคัญกับความคิดของคน ประสบการณ์จะถูกทดแทนด้วย วิธีคิดและแนวคิดใหม่ๆ เพราะความเชื่อที่ว่าความรู้ใหม่ๆจะช่วยย่นระยะเวลาในการทำงาน แต่จะทำได้ต้องได้คนที่มีลักษณะที่มีความสามารถพิเศษ

3 ให้ความสำคัญคนที่เชื่อในค่านิยม/หลักการพื้นฐานของหน่วยงาน

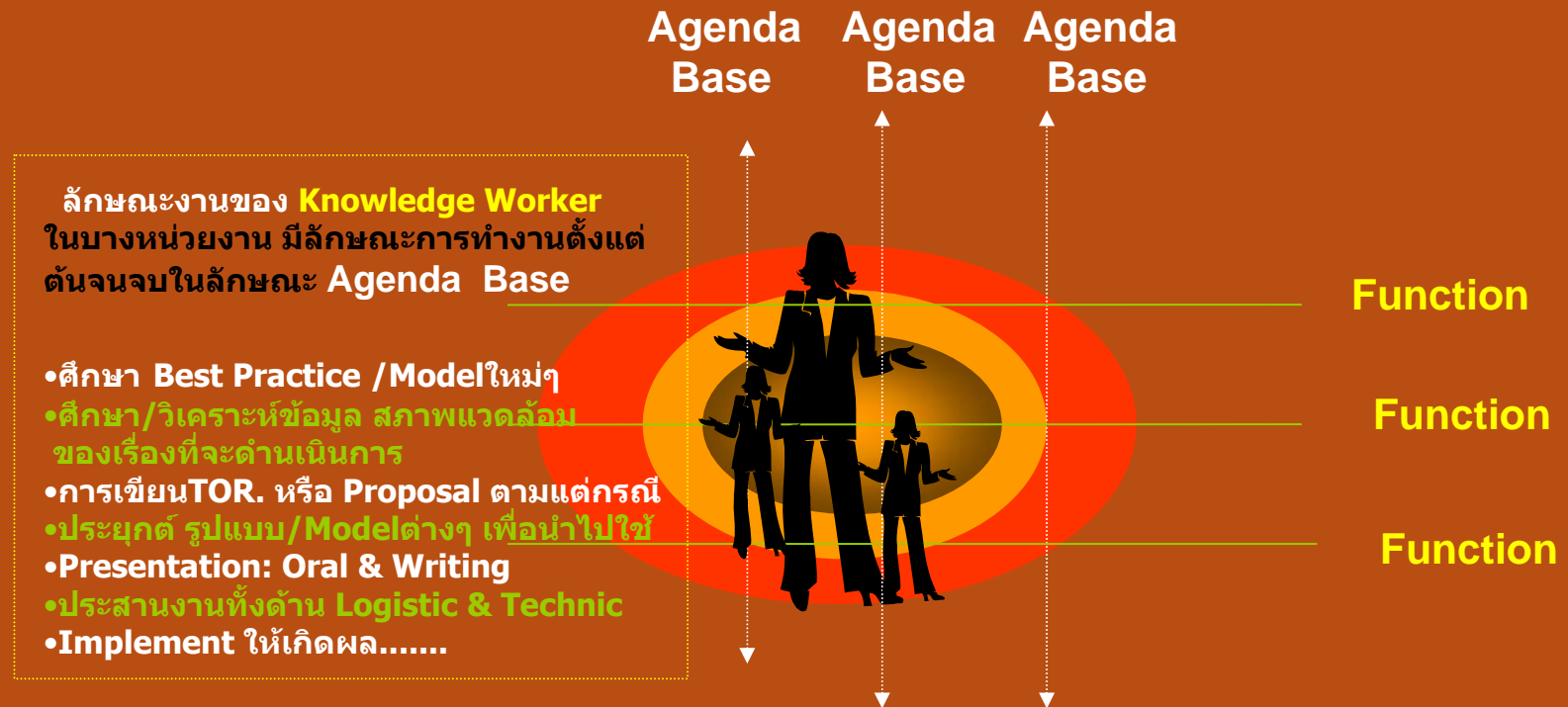
Jack Welch อดีต CEO ของบริษัท General Electronic เคยอธิบายเรื่องนี้ไว้ว่าระหว่าง
“คนที่ทำงานตามเป้าที่กำหนดไว้ได้ แต่ไม่เชื่อในค่านิยม/หลักการพื้นฐานของบริษัท General Electronic ”
กับ
“ คนที่ทำงานไม่ได้ตามเป้าที่กำหนด แต่เชื่อในค่านิยมพื้นฐานของบริษัท...”

เขาเลือกคนกลุ่มหลังไว้ในองค์กรมากกว่า เขายอมให้มีการแก้ตัวโดยให้ย้ายไปทำงานในจุดอื่น บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่า **ควรให้โอกาสกับคนที่เชื่อในสิ่งเดียวกัน(ค่านิยมหลักการพื้นฐานของบริษัท) มากกว่า คนที่ไม่เชื่อ..แม้จะมี Performance ที่ดีกว่าก็ตาม**

และเชื่อว่า

ความสำเร็จและยอดขายอย่างเดียวไม่ใช่ความมั่นคงของงานอีกต่อไป แต่ความเชื่อในเรื่องของค่านิยม/หลักการพื้นฐานของบริษัท และความสำเร็จด้านยอดขาย ทั้ง 2 อย่าง จึงจะก่อให้เกิดความมั่นคงของงานในอนาคตต่อไป

อยากให้ Knowledge Worker ทำอะไร



Knowledge Worker ควรทำงานในลักษณะ **Agenda Base** แต่ไม่แน่เสมอไป เหตุผลที่สนับสนุนในแนวคิดดังกล่าว ก็คือ เนื่องจากการทำงานตาม **Function** เป็นการแบ่งงานในลักษณะ **Specialization** ไม่เป็นการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ แต่การทำงานลักษณะ **Agenda Base** จะเหมาะสมกว่าเพราะต้องใช้ความรู้ความสามารถหลากหลายมิติมากกว่า ต้องเร็วกว่า คล่องตัวและยืดหยุ่นมากกว่า มีความเป็นทีมสูงกว่า มีความท้าทายมากกว่า ทำให้มีประสบการณ์ในงานหลากหลายมากขึ้น มีการเรียนรู้เร็วขึ้น มีผลให้สมรรถนะของบุคคลมีการพัฒนาอยู่ในระดับที่สูงขึ้น

แต่หากองค์กรใดได้มีการจัดหรือมอบงานในลักษณะ **Function** ให้ก็ไม่น่าจะผิด เพราะบางครั้งอาจจะอยู่ที่ **Environment** ของหน่วยงาน เช่น มีโครงสร้างขององค์กรเป็น **Agenda Base** อยู่แล้ว ก็เท่ากับว่า **Function** คือ **Agenda Base** นั้นเอง