

ศักยภาพของมนุษย์ ถูกลดคุณค่าเพียงใดในยุคไอ-เทค

*จันทวรรณ เปรมประภา

1. บทบาทของเทคโนโลยีและผลกระทบต่อศักยภาพ ของมนุษย์

ทุกวันนี้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือที่สำคัญมากสำหรับผู้บริหารในทุกระดับ เนื่องจากเทคโนโลยีทำให้คนและองค์กรโดยรวมทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพรวดเร็วและได้รับผลผลิตมากกว่าที่เคยเป็น

ในระดับองค์กร โรงงาน ร้านค้า หรือสำนักงานบริษัทต่างๆ สามารถนำเอาเทคโนโลยีมาเชื่อมโยงส่วนต่างๆ ของโลกเข้าไว้ด้วยกัน เทคโนโลยีที่กำลังกล่าวถึงนี้อยู่ในระดับที่มีพลังอำนาจที่ทำให้ทุกคนสามารถเข้าถึงข่าวสารข้อมูลได้อย่างมหัศจรรย์ โดยที่ไม่มีพลังใดที่จะหยุดยั้งเทคโนโลยีให้หยุดนิ่งอยู่กับที่ได้ เพราะเทคโนโลยีจะถูกพัฒนาไปพร้อมกับการแข่งขัน

แต่ในทางกลับกันเทคโนโลยีอาจจะกลายเป็นสิ่งโหดร้าย เป็นอุปสรรคและสร้างความหงุดหงิดรำคาญให้กับพนักงานและลูกค้าขององค์กรได้เหมือนกัน

บทความนี้พยายามที่จะนำเสนอมุมมองอีกด้านหนึ่งของเทคโนโลยีในสถานที่ทำงานซึ่งเราอาจจะได้แง่คิดในมุมกลับได้ว่าเทคโนโลยีอาจสามารถทำลายคุณค่าของมนุษย์ นอกเหนือไปจากด้านต่างๆ ที่

เทคโนโลยีมีส่วนสร้างสรรค์ประโยชน์มหาศาลให้กับมนุษย์และดังนั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ที่จะทำให้คนในองค์กรก้าวทันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อให้มีความมั่นใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น ดังที่ ILO (International Labour Organization) หรือองค์การแรงงานสากล เผยว่าการปฏิวัติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและผลกระทบจากยุคโลกาภิวัตน์ส่งผลให้บุคลากรในองค์กรต่างๆ เกิดความเครียดและวิตกกังวลในระดับค่อนข้างสูง

องค์การ ILO แจ้งว่า จากการศึกษาพนักงานในประเทศอังกฤษ ฟินแลนด์ โปแลนด์ เยอรมันนี และสหรัฐอเมริกา พบว่า ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ ทำให้เกิด “การเมือง” ในสถานที่ทำงาน การที่ต้องทำงานหนัก และความรู้สึกไม่มั่นคงในอาชีพการงาน ด้วยสาเหตุนี้ทำให้พนักงาน 1 ใน 10 คน เกิดความเครียด หดหู่ เศร้าซึม และวิตกกังวลเป็นอย่างมาก โดยขณะนี้ อารมณ์และความรู้สึกหดหู่ของพนักงานถือเป็นความเจ็บไข้ได้ป่วยที่มีอัตราสูงเป็นอันดับที่สอง รองจากโรคหัวใจเลยทีเดียว

*อาจารย์ประจำภาควิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ : M.A.T. (Public Administration)
Tarleton State University, U.S.A.

นอกจากนี้ รายงานขององค์การ ILO ยังระบุอีกว่า ในประเทศสหรัฐอเมริกา มีการประมาณค่าใช้จ่ายซึ่งเป็นจำนวนเงินถึง 3-4 หมื่นล้านดอลลาร์เพื่อรักษาผู้ป่วยที่มีอาการเศร้าซึม แต่เพียงอย่างเดียว ขณะที่ประเทศในกลุ่มสหภาพยุโรปต้องสูญเสียงบประมาณ 2-3% ของผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ (GDP) เพื่อรักษาพยาบาลผู้ป่วยทางจิต

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ถ้าพิจารณาในด้านลบ เทคโนโลยีก็สามารถทำลายคุณค่าของความเป็นมนุษย์ได้เหมือนกัน

ขณะนี้แนวโน้มว่า ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสามารถทำลายศักยภาพของมนุษย์และทำให้ระบบโรงงาน ร้านค้า สำนักงาน และบริษัท ทั้งหลายประสบปัญหาต่างๆ ดังสถานการณ์ต่อไปนี้ ซึ่งท่านอาจเคยประสบมาแล้วก็ได้

ความรู้สึกว่า มี e-mail จำนวนมากมายในแต่ละวัน นอกจากนี้ยังมี voice mail messages อีกจำนวนหนึ่ง พนักงานจะเริ่มบ่นกับการที่ต้องตรวจและรับข้อความที่ถูกส่งมาให้ ทั้งทาง e-mail และ voice mail โดยไม่มีเวลาที่จะทำงานจริงๆ ของตนเอง ยิ่งไปกว่านั้น ยังมีเสียงเรียกจากโทรศัพท์มือถือและแฟกซ์ เป็นสิ่งที่ไม่อาจโต้เถียงได้ว่าพนักงานจะต้องรู้สึกถูกรบกวนอยู่กับเทคโนโลยีเหล่านี้ ตลอด 24 ชั่วโมง ด้วยสาเหตุที่ว่าคนทำงานชอบที่จะเลือกใช้เทคโนโลยีเพื่อหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากันโดยใช้การฝากข้อความมากกว่าการเผชิญหน้าโดยตรง

ลูกค้าและผู้ขายสินค้าพร่ำบ่นเกี่ยวกับการใช้บริการว่าไม่สามารถพบกับบุคคลที่ตนต้องการจะติดต่อด้วย และต้องพบกับความยุ่งยากในการฟังแถบบันทึกเสียงที่มีข้อความซ้ำๆ กัน รวมทั้งรายการทางเลือกที่อยู่ในบริการตอบคำถามนั้นๆ เพื่อความเป็นองค์กรสมัยใหม่ ที่ทำงานได้อย่างรวดเร็ว ทุกๆ แผนกในองค์กรจึงต้องติดต่อโดยใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และทุกหน่วยงานจะมี web-site ของตนเองด้วย คนทั่วไป จะไม่พูดคุยกันเองแต่จะใช้ Internet เข้ามาช่วยในการสื่อสาร ดังนั้น

จึงดูเหมือนว่า คนทำงานจะอยู่กับคอมพิวเตอร์มากกว่าจะอยู่กับคนด้วยกัน ทั้งในระหว่างเวลาพักหรือแม้แต่ในเวลาพักรับประทานอาหารกลางวัน ข้อมูลสำหรับรูปแบบทันทีทันใด (on line) จะเข้ามาแทนที่การคิด เนื่องจากไม่มีเวลาที่ใครจะคิดจะฝันถึงวิสัยทัศน์ เพื่อไตร่ตรองความเป็นไปได้ และการตัดสินใจจะถูกกดดันอยู่กับข้อมูลจำนวนมาก ซึ่งจะต้องเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี โดยเฉพาะด้านคอมพิวเตอร์ ทำให้เกิดข้อบกพร่องที่เป็นผลเสียต่อระบบมากขึ้น ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเมื่อไม่นานมานี้ ได้เกิดกรณีการปล่อยไวรัสที่ชื่อ Love Bug กระจายเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ต และได้ทำลายข่าวสารข้อมูล เข้าไปทำลาย e-mail เกือบทุกแห่งของโลกทำให้เกิดความสับสนและเสียหายแก่ประชาชนทั่วไป

ถึงแม้ว่า ความบันเทิง ความสนุกสนาน และเรื่องตลกทั้งหลาย รวมถึงข่าวลือต่างๆ ของผู้คนทั่วไปจะถูกส่งผ่านอย่างสะดวกรวดเร็วด้วยเครื่องมือสื่อสารอันทันสมัยของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ แต่เมื่อใดที่เครื่องคอมพิวเตอร์เสียไม่มีใครคิดที่จะทำอะไรได้ นอกจากรอคอยช่างมาซ่อมแซมให้ดีขึ้น ชิ้นส่วนต่างๆ ของคอมพิวเตอร์ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์กลายเป็นสิ่งที่น่าสนใจและติดตามมากกว่าความสนใจที่จะรับพนักงานใหม่ๆ เข้ามาทำงานเสียอีก

ดังนั้น ถ้าสิ่งเหล่านี้เกิดขึ้นในองค์กรหรือที่ทำงานของท่าน หมายถึง ท่านได้ถูกเทคโนโลยีทำลายศักยภาพของมนุษย์ และเมื่อใดก็ตามที่เทคโนโลยีดำเนินการไปตามวิถีทางของตัวมัน แทนการเปิดกว้างขึ้นไปสู่เส้นทางใหม่ ก็จะได้ถือว่า ศักยภาพของมนุษย์ถูกทำลายล้าง (overkill) ที่เดียว และเมื่อคิดต่อไปอีกว่า ถ้าการที่เทคโนโลยีถูกใช้งานและจบลงด้วยตัวมันเองนั้นจะเป็นการทำลายคุณค่าของศักยภาพมนุษย์อีกเช่นกัน ถ้าหากการใช้เทคโนโลยีเป็นการจำกัดความคิดริเริ่มกระบวนการเริ่มต้นการปฏิบัติงานอย่างที่เป็นอยู่ปัจจุบันมากกว่าการเป็นสิ่งที่อำนวยความสะดวกก็ควรจะ

มีการคิดทบทวนอีกครั้งว่า เรากำลังทำธุรกิจอะไร
ดำเนินการไปถึงไหน

อย่างไรก็ตาม มืองค์กรจำนวนไม่มากนัก
ที่ใช้เทคโนโลยีอย่างเต็มที่ เพราะองค์กรส่วนใหญ่ยังคง
ต้องพึ่งพาศักยภาพของมนุษย์ในการควบคุมเทคโนโลยี
เพื่อบรรลุถึงความสำเร็จของงานและเป้าหมายของผลผลิต
แต่สาเหตุสำคัญที่ทำให้ผู้บริหารระดับล่างให้ความสำคัญ
ต่อ “ศักยภาพของมนุษย์” ก็เพราะ “มนุษย์” เท่านั้น
ที่เป็นผู้ทำให้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีเข้าสู่ยุคไฮเทค

2. การสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรเรียนรู้วิธี การใช้เทคโนโลยี

สิ่งหนึ่งที่เป็นเคล็ดลับของความสำเร็จในการ
แข่งขันกันอย่างดุเดือดที่กำลังเป็นอยู่ในตลาดทั่วโลก คือ
การเรียนรู้วิธีใช้เทคโนโลยีโดยไม่ถูกเทคโนโลยี
ควบคุม

กลยุทธ์ต่อไปนี้จะช่วยให้ผู้นำประสบความสำเร็จ
และทำให้การปฏิบัติงานในองค์กรมีความสอดคล้อง
กับสภาพแวดล้อม และวัฒนธรรมในยุคโลกาภิวัตน์
ซึ่งมีเทคโนโลยีเป็นองค์ประกอบหลัก

2.1 ความร่วมมือร่วมใจของคนในองค์กร

คุณค่าของความร่วมมือร่วมใจของคน
ในองค์กรเป็นจุดมุ่งหมายที่สำคัญขององค์กร ดังนั้น
จะต้องมีการสร้างให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรให้ได้ว่า คน
เป็นผู้นำความคิด เน้นให้พนักงานทุกคนมีความรู้สึก
ซาบซึ้งต่อกันและกัน เช่น ฉลองความสำเร็จร่วมกัน
จัดจวนเกิดของเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งจัดจำเหตุการณ์
พิเศษๆ ในชีวิตของกันไว้ พยายามให้คนทำงานเชื่อมโยง
ความสัมพันธ์ของงานกับสังคมเข้าไว้ด้วยกัน โดยผ่าน
กีฬา อาทิ เช่น กอล์ฟ โบว์ลิง เปตอง ฟุตบอล เป็นต้น

2.2 การให้เกียรติพนักงานในองค์กร

การให้ความเคารพศรัทธาต่อพนักงาน
จะก่อให้เกิดความผูกพันและความจงรักภักดีในองค์กร
ควรมีการผ่อนปรนให้พนักงานมีเวลาของครอบครัวและ
เวลาส่วนตัวไม่ควรรบกวนด้วยเสียงจากโทรศัพท์

โทรศัพท์มือถือ e - mail หรือ แฟกซ์ เพื่อมอบหมาย
งานให้ทำที่บ้าน นอกจากจะเป็นกรณีฉุกเฉินจริงๆ
การแสดงความคิดเห็นควรให้เป็นในรูปของการระดม
ความคิด (brainstorming) โดยถือว่า ความคิดเห็นของ
พนักงานทุกคนมีคุณค่าต่อการพัฒนาองค์กร แทนการ
แสดงความคิดเห็นผ่าน e - mail หรือ voice - mail
ตลอดจนสนับสนุนให้พนักงานมีความกล้าที่จะแสดง
ความคิดเห็นที่จะพูดเกี่ยวกับความรู้สึกในที่ทำงานได้อย่าง
ตรงไปตรงมา

2.3 การเห็นคุณค่าของศักยภาพมนุษย์

ขอให้ยึดมั่นในการใช้ คน ที่จะตอบ
คำถามที่มีการโทรศัพท์เข้ามา ผู้บริหารควรกำหนด
เงื่อนไขรูปแบบให้มีการปิดเทคโนโลยีทั้งหมดเป็นเวลา
1 ชั่วโมงต่อวัน เพื่อบังคับให้คนต้องติดต่อกันโดย
สัมผัสปัญหาโดยตรง การเขียนบันทึกส่วนตัวถึงกัน
และกัน มีความสำคัญต่อการสื่อสารระหว่างมนุษย์
เนื่องจากเป็นสิ่งที่มีความมีชีวิตชีวามากกว่า e - mail
ดังนั้นการโต้ตอบด้วยวาจาจะน่าจะเป็นที่เข้าใจดีกว่า
การสั่งงานโดยผ่านเทปบันทึกเสียง

2.4 ความพยายามที่จะลดการใช้เทคโนโลยี

สังคมในโลกปัจจุบันไม่สามารถหลีกเลี่ยง
การใช้เทคโนโลยี แต่เพื่อมิให้ตกเป็นทาสของเทคโนโลยี
จึงจำเป็นต้องพิจารณาไตร่ตรองให้แน่ใจถึงส่วนได้ส่วน
เสียในการลงทุนนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ มิใช่เพียงแต่
จะโอ้อวดว่าองค์กรมีเครื่องใช้ทันสมัยเท่านั้น ซึ่งถ้าเป็น
เช่นนั้นก็จะเป็นการลงทุนที่ไม่คุ้มค่าและที่สำคัญ
แม้ว่าเทคโนโลยีสมัยใหม่จะมีศักยภาพในการรวบรวมข้อมูล
จำนวนมากมหาศาลแต่ประสิทธิภาพขององค์กรอยู่ที่การเน้น
คุณภาพของการตัดสินใจ มิใช่ความเร็วของข้อมูลที่
รวบรวมมาได้

เทคโนโลยีจึงเป็นเพียงเครื่องมือ
ประเภทหนึ่ง เช่นเดียวกับเครื่องมืออื่นๆ ที่อาจ
เป็นที่ยอมรับหรือปฏิเสธในด้านประสิทธิภาพของการใช้งาน
โดยทั่วไปเทคโนโลยีได้รับการออกแบบและสร้างขึ้น
เพื่อใช้งานในทางขยายขอบเขตความเป็นไปได้ทางทวีคูณ

และใช้ประโยชน์สำหรับผลการปฏิบัติงานขององค์กร ในความเป็นจริงแล้ว เทคโนโลยีมิได้ถูกกำหนดมาให้ จำกัดศักยภาพของมนุษย์แต่เทคโนโลยีน่าจะทำให้ มนุษย์มีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้นมากกว่า อย่างไรก็ดีตามโลกในยุคโลกาภิวัตน์จัดเป็น Cyber-World

ที่ผู้ที่เป็นผู้บริหารที่จะต้องมีความสามารถที่จะประสาน ความเหมาะสมของเทคโนโลยีให้ความรู้ในการทำงาน (Know-how) และการปฏิบัติงานของมนุษย์ (human- touch) ให้มีความสมดุลกัน ♦♦

เอกสารอ้างอิง

- Anderson, R.Wayne. "The Future of Human Resources : forging ahead or falling behind?" **Human Resource Management**. 36, 1, Spring 1997 : pp. 17-22.
- Bahrami, H. and Evans, S. "Strategy Making in High-Technology Firms : The Empiricist Mode" **California Management Review**. 31, 2, Winter 1989 : pp. 107-128.
- Pickett, Les. **Human Resource : A Focus on the Future**. Alexandria, VA : International Personnel Management Association, 1998.
- Ramsey, Robert D.,ed. "How much technology is too much? - strategies for humanizing a high-tech workplace". **Supervision**. 61, 1, January 2000 : pp.3-5.