

ผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อสังคม

อ. พรรณีภา ดาวประดับ*

บทคัดย่อ

PARADOX OF OUR AGE (การเปรียบเทียบเชิงขัดแย้งแห่งยุคสมัยของเรา) ขององค์ DALAILAMA กล่าวไว้ประโยคหนึ่งว่า "We built more computers...but less communication เราสร้างคอมพิวเตอร์มากขึ้น แต่สื่อสารกันน้อยลง" คำกล่าวนี้สามารถใช้ได้ในทุกยุคทุกสมัย อย่างไรก็ตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT - Information and Communication Technology) ยังคงเติบโตพัฒนา และแข่งขันกันอย่างต่อเนื่อง ซึ่งปัจจุบันประเทศไทยกำลังก้าวสู่สังคมแห่งความรู้และพยายามใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สร้างสังคมความรู้ ซึ่งจากสถานการณ์ในด้านต่างๆ ที่มาจากการพัฒนาประเทศที่มีความขัดแย้งอยู่ในตัว เมื่อมีการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขึ้นมา ผลกระทบที่เกิดจากเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นก็ยังมีมากขึ้นทั้งทางบวกและทางลบต่อประเทศ หน่วยงาน หรือแม้กระทั่งผลกระทบต่อตนเอง

บทความนี้ มีเจตนารมณ์ในการถ่ายทอดเรื่องราวของผลกระทบที่เกิดจากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อการจัดการองค์กร ต่อชีวิต และความปลอดภัยในที่ทำงาน ปัจจัยที่ก่อให้เกิดผลกระทบในด้านต่างๆ ผลกระทบด้านบวก และด้านลบ การปรับตัว และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้ถูกทาง

คำสำคัญ

ผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

บทนำ

สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ได้ทรงอธิบายถึงความหมายของคำว่า "สารสนเทศ" และ "เทคโนโลยีสารสนเทศ" (อ้างถึงใน สานิตย์ กายาผาด และคณะ, 2542) ดังนี้คือ ศัพท์บัญญัติของคำว่า "Information" ราชบัณฑิตยสถานกำหนดให้ ใช้ได้ทั้งสองคำ ในวงการคอมพิวเตอร์ การสื่อสาร และธุรกิจนิยมใช้คำว่า "สารสนเทศ" ซึ่งมีความหมายกว้างๆ ว่า ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ต่างๆ ที่มีการบันทึกอย่างเป็นระบบ ตามหลักวิชาการ เพื่อนำมาเผยแพร่และใช้งานในทุกสาขา ส่วนคำว่า "เทคโนโลยีสารสนเทศ" หรือ Information Technology ที่มักเรียกว่า ไอที (IT) นั้น เน้นถึงการจัดการในกระบวนการดำเนินงานสารสนเทศหรือสารนิเทศในขั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่การเสาะแสวงหา การวิเคราะห์ การจัดเก็บ การจัดการและการเผยแพร่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความแม่นยำ และความรวดเร็วทันต่อการนำมาใช้ประโยชน์

* เจ้าหน้าที่วิชาการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเตอร์

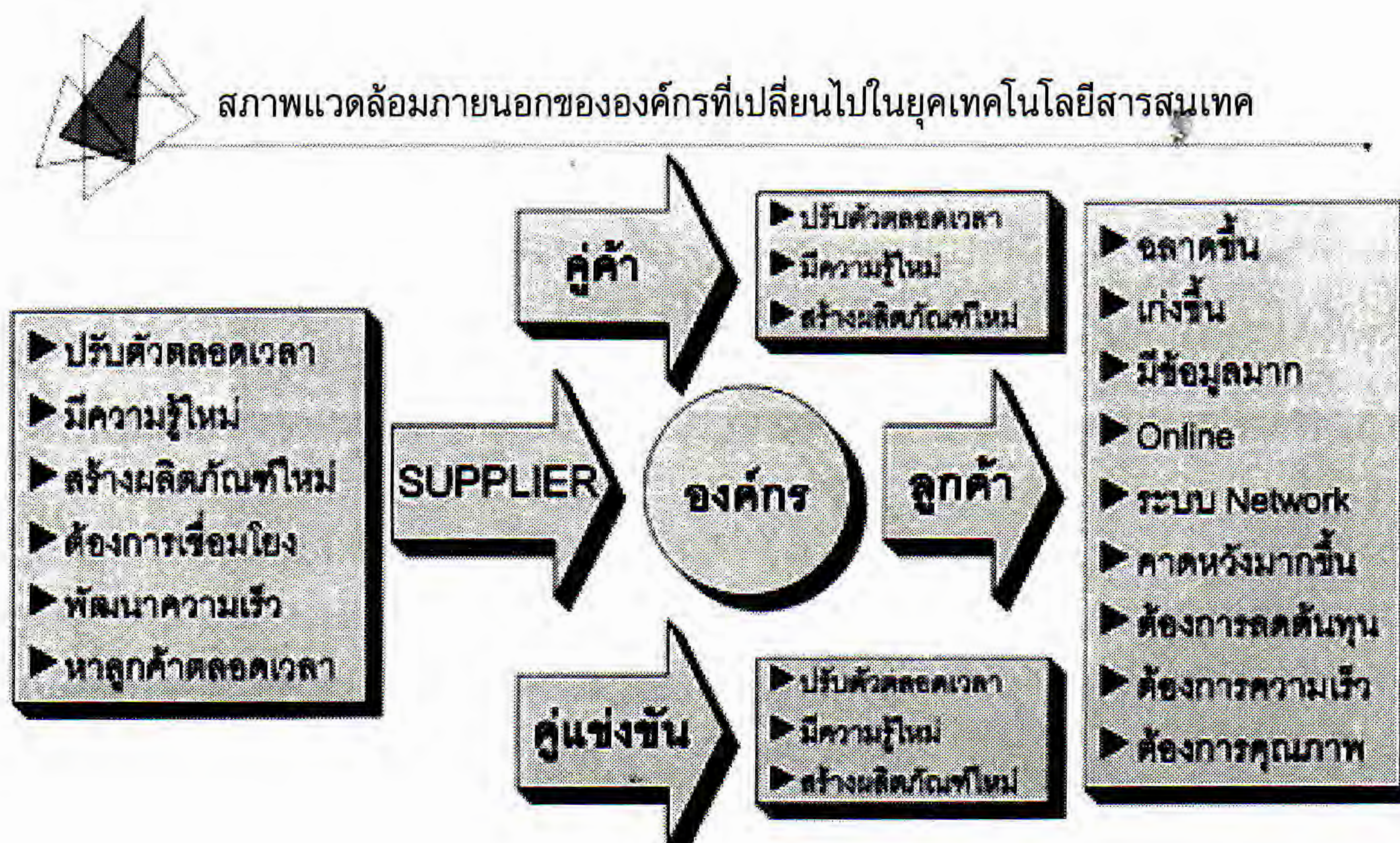
ผลกระทบของระบบหรือเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อสังคมโลก

จากหนังสือเรื่อง Megatrends ของ จอห์น เนสบิตต์ ที่เขียนในปี ค.ศ. 1982 สรุปไว้ในหนังสือของ ดร. ครรชิต มัลลียงค์ ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศจะทำให้เกิดแนวโน้ม 10 ประการคือ (นิตยา เจริญประเสริฐ, ม.ป.ป.)

- 1) จะมีการเปลี่ยนแปลงจากสังคมอุตสาหกรรมไปสู่สังคมสารสนเทศ
- 2) High Tech/High Touch หมายถึง การใช้เทคโนโลยีระดับสูงควบคู่กับการยกระดับการทำงานของมนุษย์
- 3) การเปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจจากระดับชาติเป็นระดับโลก
- 4) การเปลี่ยนแปลงแนวคิดต่างๆ จากระยะสั้นเป็นระยะยาว
- 5) การเปลี่ยนแปลงจากแนวคิดแบบรวมศูนย์ (Centralization) เป็นแบบกระจายจากศูนย์ (Decentralization)
- 6) การเปลี่ยนแปลงน้ำหนักจากการให้รัฐเป็นผู้ช่วยเหลือ เป็นการยินยอมอยู่บนลำแข้งหรือพึ่งตน
- 7) การเปลี่ยนแปลงจากแนวทางประชาธิปไตย จากแบบมีผู้แทนไปเป็นแบบที่ประชาชนมีส่วนร่วมโดยตรง
- 8) การเปลี่ยนแปลงจากการจัดรูปโครงสร้างของอำนาจ จากลำดับชั้น (Hierarchical) ไปเป็นแบบข่ายงาน (Network)
- 9) การเคลื่อนย้ายกิจกรรมทางเศรษฐกิจและประชาชนจากเหนือไปสู่ใต้
- 10) การมีทางเลือกมากมายหลายทาง ไม่ใช่เพียงสองทางดังแต่ก่อน

ผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารต่อการจัดการองค์กร (กรณีหน่วยงานเอกชน)

การบริหารหน่วยงานเอกชนนั้น เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เข้ามามีบทบาทค่อนข้างมากต่อองค์กร ซึ่งส่งผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมให้องค์กรของหน่วยงานเอกชน ต้องปรับเปลี่ยนการบริหาร เพราะรูปแบบความต้องการลูกค้า และ ยุทธศาสตร์การพัฒนาของประเทศเปลี่ยน ไปจากเดิม องค์กรควรคำนึงถึงรูปแบบการบริหารว่ายังคงใช้กลยุทธ์เดิมอยู่ได้หรือไม่ ดังจะเห็นได้จากรูปที่ 1-1 ที่อธิบายถึงการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ



รูปที่ 1-1

ทั้งนี้การเปลี่ยนแปลงด้านการบริหารองค์กร องค์กรต้องคำนึงถึงความสามารถในการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง องค์กร เช่น เงินสนับสนุนทรัพยากรมนุษย์ที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน เป็นต้น การปรับตัวด้านการบริหารกลยุทธ์ ขององค์กรจะไปในทิศทางใดนั้น ต้องคำนึงถึงคู่แข่งขององค์กรว่าจะไปทางไหนด้วย สำหรับด้านการบริหารเทคโนโลยี สารสนเทศขององค์กร ควรคำนึงถึงความสามารถในการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีฮาร์ดแวร์ (Hardware) ซอฟต์แวร์ (Software) บุคลากร (People ware) และข้อมูลสารสนเทศ (Data and Information)

ผลกระทบที่เกิดขึ้น

ผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อหน่วยงานเอกชน

ผลกระทบเชิงบวก	ผลกระทบเชิงลบ
• ประหยัดเวลา • ติดต่อสื่อสารได้เร็วขึ้น • ไม่ต้องใช้ทรัพยากรบุคคลมากเกินไป • สะดวก • ลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสาร • เพิ่มช่องทางการขาย • ทำงานไม่จำกัดสถานที่	• ผู้ที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีโดยตรงอาจเกิดความสับสน • เกิดช่องว่างในสังคม • เกิดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ชนชั้น และเพศ • เกิดภาวะความเครียด อยู่แบบสันโดษ • การซื้อสินค้าผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้ซื้อไม่เห็นสินค้า ก่อนซื้อ • การปลอมบัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

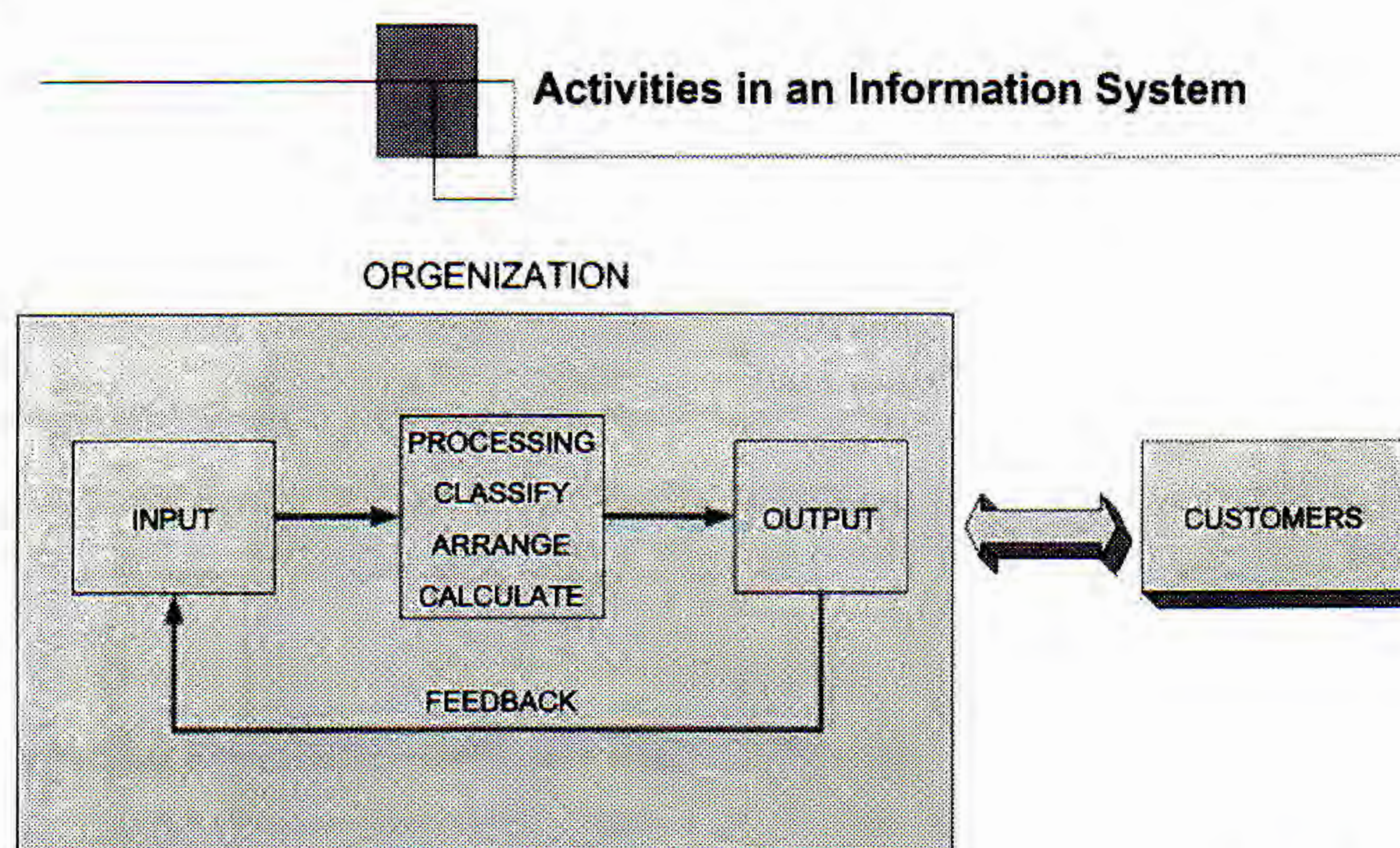
การปรับตัว

การปรับตัวขึ้นอยู่กับองค์กรว่ามีรูปแบบการทำงานและการติดต่อสื่อสารอย่างไร เช่น องค์กรเอกชน มักนำ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้มาก เช่น องค์กรนั้นมีหลายสาขา อยู่ต่างสถานที่ มักจัดประชุมทาง อินเทอร์เน็ตอยู่บ่อยครั้ง มีการส่งงานทางโทรศัพท์เป็นส่วนใหญ่ เวลาทำงานมักจะอยู่กับคอมพิวเตอร์ หรือเครื่องมือ สื่อสารที่ทันสมัย เป็นต้น การปรับตัวควรมีการสื่อสารแบบตัวต่อตัวให้มากขึ้นแทนที่จะโทรศัพท์ส่งงานทางโทรศัพท์ เพียงอย่างเดียว จัดผังห้องทำงานให้เห็นหน้าของผู้ร่วมงานให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มวงของการสนทนาและปรึกษาหารือ หรือแลกเปลี่ยนความคิด เป็นต้น

ผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อสังคมผู้บริโภค

เมื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเปลี่ยนแปลงไปในยุค Communication Technology and Globalization (FifthWave 1993 - 2020) และส่งผลกระทบต่อสังคมผู้บริโภคและการบริหารองค์กรทำให้มีการ ปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารให้สอดคล้องกับระบบเศรษฐกิจใหม่ โดยเน้นการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรหรือกลุ่ม ลูกค้าโดยไร้พรมแดน (Global Economy) เน้นการให้บริการที่อาศัยสารสนเทศเป็นหลัก มีเครือข่ายความสัมพันธ์ แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับแนวการปฏิบัติขององค์กรด้วยว่า เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงด้านการบริหารแล้ว ลูกค้าหรือเครือข่าย ขององค์กร จะสามารถปรับตัวได้มากหรือน้อยแค่ไหน การนำเอาระบบ การจัดการสารสนเทศ (MIS : Management Information System) มาใช้ในการบริหารองค์กร องค์กรจะได้รับผลประโยชน์ เช่น บริษัทสามารถหาตัวเลขจริง ของความสามารถในการทำกำไรแยกตามลูกค้าแต่ละราย โดยมีโปรแกรมสำหรับฝ่ายการตลาดเฉพาะ กลยุทธ์การ พัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่จะพัฒนาได้ดีต้องมีข้อมูลลูกค้า การที่องค์กรไม่ปิดกั้นตนเอง การปรับตัวทำให้องค์กรมองเห็น อุปสรรคและภัยคุกคาม เป็นภูมิคุ้มกันได้อย่างดี จะเห็นได้ว่า ตลาดผู้ประกอบการขนาดย่อม (SMEs) ยังต้องนำ เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการพัฒนาและการบริหาร เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่คาดหวังในคุณภาพและบริการ ที่สูงขึ้น อีกทั้งเทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยหาคำตอบที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว เช่น สามารถหาคำตอบทางอินเทอร์เน็ต

เพียงไม่กี่นาที โดยไม่ต้องขับรถไปถึงร้านค้า จอดรถ เข้าแถว เป็นต้น การบริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องทราบถึงพฤติกรรมผู้บริโภคว่าความต้องการลูกค้าคืออะไร องค์กรเองต้องทราบทันทีว่าสิ่งที่ผู้บริโภคต้องการอะไร (Output) องค์กรต้องนำอะไรที่ก่อให้เกิดผลผลิต (Input) และกระบวนการหรือขั้นตอนการผลิตต้องทำอย่างไร (Process) ดังรูปที่ 1-2



รูปที่ 1-2

ผลกระทบที่เกิดขึ้น

ผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อสังคมผู้บริโภค สามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มองผลกระทบในด้านบวก ผลกระทบในด้านลบ และผลกระทบในลักษณะความสัมพัทธ์

ผลกระทบเชิงบวก	ผลกระทบเชิงลบ
• ผู้บริโภคมีการติดต่อสื่อสารได้เร็วขึ้น • ประหยัดเวลา บริโภคข้อมูลได้เร็ว • ผู้บริโภคสามารถเห็นการนำเสนอผลิตภัณฑ์ในรูปแบบต่างๆ เช่น ภาพ 3 มิติ ซึ่งไม่ต้องจำเจเหมือนกับการนำเสนอแบบใช้แผ่นภูมิ ซึ่งน่าเบื่อ • ด้านวิทยาศาสตร์สามารถคิดค้นยารักษาโรคหรือการเตรียมความพร้อมด้านสุขภาพมากขึ้น	• ทำให้เกิดช่องว่างความสัมพันธ์กันมากขึ้น พุดกันน้อยลง • การจ้างงานมีขีดจำกัด • การลงทุนเกี่ยวกับเทคโนโลยีมีมูลค่าสูง ซึ่งบางหน่วยงาน อาจจะไม่จำเป็นต้องใช้ แต่ก็เป็นไปได้น้อยเพราะปัจจุบัน IT เข้ามามีบทบาทกับชีวิตประจำวันอย่างมาก

สำหรับผลกระทบในลักษณะความสัมพัทธ์นั้นหมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างคนกับองค์กร ที่เชื่อมโยงกันด้วยระบบไอที เช่น การประชุมออนไลน์ การติดต่อนัดหมายทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือแม้กระทั่งสำนักงานอัตโนมัติ (E-Office)

การปรับตัว

หากผู้อ่านเป็นผู้บริโภคทั่วไป วิธีการปรับตัว และ/หรือการเตรียมความพร้อมเพื่อนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในชีวิตประจำวัน ผู้อ่านไม่จำเป็นต้องรู้เทคโนโลยีทุกเรื่องเสมอไป เราควรรู้วิธีการใช้เทคโนโลยีที่เราสนใจให้เกิดประโยชน์ก็เพียงพอแล้ว เช่น การใช้เทคโนโลยีด้านการสื่อสาร โทรศัพท์มือถือ เครื่องโทรสาร การใช้อินเทอร์เน็ตที่บ้าน เป็นต้น เพราะสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้มักใช้ในชีวิตประจำวัน

หากผู้อ่านเป็นผู้บริโภคที่อยู่ในหน่วยงานหรือองค์กรที่จำเป็นต้องทราบข้อมูลต่างๆ จากหน่วยงานหรือองค์กรภายนอก ทั้งที่เป็นคู่แข่งและไม่ใช่คู่แข่ง องค์กรควรมีหน่วยงานเฉพาะด้านที่เกี่ยวกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจของผู้บริหารและวิสัยทัศน์ในอนาคตว่า เทคโนโลยีจะไปในทิศทางไหน หรือแม้แต่ตัวผู้บริหารควรทราบความก้าวหน้าของเทคโนโลยีด้วย

ผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง

ปัจจัยภายนอกส่งผลกระทบต่อองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงด้านกลยุทธ์ ลูกค้า และกระบวนการในอดีตผู้บริหารสามารถคาดการณ์สถานการณ์เศรษฐกิจ สภาพทางการเมืองและสังคมอย่างเห็นได้ชัดเจน แต่ในยุคปัจจุบัน การคาดการณ์ทำได้ยากยิ่ง เพราะปัจจัยภายนอกมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย หากผู้บริหารไม่มีการติดตามหรือไม่สนใจการเปลี่ยนแปลงปัจจัยภายนอก และนำแต่ข้อมูลในอดีตมาวิเคราะห์อาจทำให้องค์กรมีความล่าช้า ไม่ทันสมัย และทำให้กิจการหยุดนิ่งในที่สุด โดยเฉพาะ เศรษฐกิจ การเมือง และสังคมในศตวรรษที่ 21 นี้ เป็นยุคแห่งโลกาภิวัตน์ (Globalization : One World) ไม่มีขอบเขต ไม่มีพรมแดน หากมองด้านการผลิต จากทั่วโลกจะเห็นได้ว่าเป็นการผลิตแบบ Independent Production บริษัทมีโรงงานอยู่ทั่วโลกตามประเทศ/สถานที่ที่มีต้นทุนต่ำที่สุด หรือหากมองการบริโภค จะเป็นการบริโภคสินค้าชนิดเดียวกันมีการแข่งขันคล้ายกัน หรือแม้แต่ด้านสังคมลักษณะสังคมจะคล้ายๆ กันทั่วโลก คือ ผู้บริโภคฉลาดขึ้น องค์กรต่างๆ จะมองเห็นความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก มากกว่าที่จะเน้นการผลิตสินค้าเพียงอย่างเดียว อีกทั้งยังมีบริษัทข้ามชาติเข้ามาลงทุนในประเทศมากขึ้น เป็นต้น เพราะฉะนั้นเมื่อมองจากปัจจัยภายนอกแล้วผู้บริหารควรคิดหาวิธีการแก้ไของค์กรให้ดีขึ้น ทั้งนี้วัฒนธรรมองค์กรต้องมีการเปลี่ยนแปลง โดยเน้นที่คุณภาพของสินค้า เช่น การตอบสนองต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อองค์กรอย่างรวดเร็ว มีการตอบสนองความต้องการของลูกค้า วิธีคิดและวิธีทำงานต้องเปลี่ยน เพราะโลกได้เปลี่ยนไปแล้ว

ผลกระทบที่เกิดขึ้น

ผลกระทบเชิงบวก	ผลกระทบเชิงลบ
• การรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจจะมีมากขึ้น • ทุกคน ทุกองค์กรมีการสื่อสารข้อมูลรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น • เกิดการค้าทั่วโลก • ยุคโลกาภิวัตน์ ทำให้โลกเล็กลง • ระบบดาวเทียม อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ อีกทั้งเทคโนโลยีมีความก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว	• เกิดช่องว่าง/ความไม่เท่าเทียมกันมากขึ้น • เกิดการเอาเปรียบอย่างเห็นได้ชัด เช่นในสังคมทุนนิยม ยังมีการจ้างงานที่ราคาถูก • มีการยอมรับสินค้าจากต่างประเทศมากขึ้น • ในอีกมุมของประเทศที่ยังไม่พัฒนา ยังเป็นสังคมยากจนขาดความช่วยเหลือ • มีการแย่งชิงสิ่งแวดล้อมมากขึ้นโดยไม่นึกถึงความถูกต้องและรักษาสีสิ่งแวดล้อม • เกิดการก่อการร้ายมากขึ้นเรื่อยๆ • วัฒนธรรมการบริโภคก็เปลี่ยนไปอย่างมาก

การปรับตัว

เมื่อสังคม เศรษฐกิจและการเมืองมีการปรับเปลี่ยนมากขึ้น ลักษณะการติดต่อสื่อสารเป็นไปในลักษณะของโลกาภิวัตน์ ไม่มีขอบเขต ไม่มีพรมแดน หน่วยงาน/องค์กรควรมีการปรับตัวเช่นเดียวกัน เนื่องจากโลกเปลี่ยนไปในทิศทางที่มีการแข่งขันกันมากขึ้น หากหน่วยงาน/องค์กร ยังคงอยู่ที่เดิมหรือไม่ปรับเปลี่ยนแนวทางการบริหารงานเลย อาจจะอยู่ในสังคมยากขึ้น หน่วยงานต้องพิจารณาความเหมาะสมในการปรับเปลี่ยน สำหรับบุคคลทั่วไป ควรมีการเรียนรู้ หรือรับทราบความก้าวหน้าของสังคมว่าไปในทิศทางใดด้วย หากเราไม่ได้สัมผัสกับการเปลี่ยนแปลงเลย อาจทำให้เราเป็นคนทีล้าสมัยไปบ้าง เช่น ในอนาคตสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างแน่นอนคือ การเลือกตั้งผ่านตู้กดเงินอัตโนมัติหรือ ATM เป็นต้น กอปรกับผู้ที่มีการครอบครองและมีลูกหลาน ควรต้องทราบวิวัฒนาการพัฒนาของเทคโนโลยีด้านสื่อบันเทิงต่างๆ ทางอินเทอร์เน็ต เพราะจะเห็นได้จากปัจจุบัน สังคมไทยเรามีปัญหาเด็ก และเยาวชนติดเกมออนไลน์ ติดการพนันบนอินเทอร์เน็ต มีการติดต่อกับคนแปลกหน้าโดยการเล่นสนทนาออนไลน์หรือ Chat และปัญหาอาชญากรรมทั้งนี้ เมื่อผู้อ่านหรือผู้ปกครองหาแนวทางการป้องกันก็จะช่วยลด ปัญหาด้านนี้ได้

ผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อการบริหารจัดการองค์กร

วิธีการบริหารจัดการองค์กรสามารถแบ่งเป็นขั้นตอน เมื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทในองค์กรสมัยนี้อย่างมาก องค์กรต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบให้ดีขึ้น แต่ทั้งนี้ การปรับเปลี่ยนองค์กรต้องดูสภาพการณ์ในอนาคตด้วยว่า สังคม/ศตวรรษหน้าจะมีการเปลี่ยนไปในทิศทางใดมากน้อยหรือไม่ การวางแผนงานด้านบริหารองค์กรยังคงต้องมีพื้นฐานของการบริหาร กล่าวคือ Planning Organizing Leading Controlling เมื่อองค์กรเปลี่ยน พนักงาน/ลูกจ้างก็มีส่วนสำคัญที่ต้องรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงด้วย ดังนั้น ทฤษฎีการจูงใจเป็นสิ่งสำคัญ โดยให้ผู้ใต้บังคับบัญชา มีพฤติกรรมตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งที่ผู้บริหารให้ความสนใจเป็นอย่างมาก เพราะระบบสารสนเทศสามารถเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานภายในองค์กรได้ ผู้บริหารต้องเข้าใจวิธีการดำเนินธุรกิจขององค์กรว่าจะไปในทิศทางใดโดยใช้สารสนเทศช่วยในการดำเนินงาน ดังนั้น เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงองค์กรมากขึ้น ผู้บริหารควรให้ความรู้หรือบอกวัตถุประสงค์ ว่าเหตุใดองค์กรจึงมีการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้พฤติกรรมของลูกจ้างในองค์กรทุกคนเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

ผลกระทบที่เกิดขึ้น

ผลกระทบทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เห็นได้ชัดจากแนวคิด Work - life balance : Generation Y มองเห็นความทุกข์ของการมีชีวิตที่ทุ่มเทเพื่อความสุข แต่กลับได้รับความทุกข์ในรูปแบบใหม่ เช่น ความเครียด สุขภาพกายและใจที่แย่งลง ครอบครัวล้มเหลว ฯลฯ เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ลดค่าใช้จ่ายในการรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์และการประมวลผล ทำให้องค์กรสามารถลดพนักงานลงได้บางส่วน เนื่องจากสามารถควบคุมการบริหารได้จากระบบข้อมูล แต่หากมองในอีกแง่หนึ่ง พนักงานที่ได้ลดลงไปนั้น ขาดงานทำ ไม่มีรายได้ จำเป็นต้องหางานใหม่ หรืออยู่ในองค์กรเดิมแต่ต้องเรียนรู้งานใหม่เพิ่มเติม ทำให้องค์กรต้องเสียค่าใช้จ่ายในการอบรมหรือชั่วโมงการทำงานมาก เมื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาในชีวิตประจำวันมากขึ้นเท่าไรก็จะต้องเสพเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้นเท่านั้น ทำให้คนเราทำงานมากกว่า 9 ชั่วโมงต่อวัน เห็นงานสำคัญกว่าสุขภาพ เพราะหากทำงานมากผลตอบแทนก็มากตาม คนเราก็อยากมีเงิน หรือสิ่งอำนวยความสะดวกมากขึ้นเรื่อยๆ เช่น โทรศัพท์มือถือบางคนใช้เพียง 6 เดือนก็เปลี่ยนมือถือรุ่นใหม่ เป็นต้น นอกจากนี้โอกาสอยู่ร่วมกับครอบครัวก็น้อยลง แต่ในอีกแง่หนึ่งเมื่อเราอยู่ห่างจากคนในครอบครัว เทคโนโลยีก็สามารถช่วยให้เราติดต่อได้อย่างรวดเร็ว ด้วยการส่งเมล โทรศัพท์ เป็นต้น แต่ก็ยังไม่สามารถพูดคุยพบปะกันอย่างใกล้ชิดอยู่ดี เห็นได้ชัดว่า เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้วิถีชีวิตของเราได้มากก็จริง แต่ช่วยได้เพียงผิวเผินเท่านั้น เทคโนโลยีสามารถเปลี่ยนไปได้เรื่อยๆ ดังนั้นควรมีการพิจารณาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้ถูกต้อง ถูกเวลา และถูกสถานที่ด้วย ไม่ควรให้เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทกับความสัมพันธ์ของคนในครอบครัว เพื่อนบ้าน จนทำให้สังคมและครอบครัวมีความสัมพันธ์กันน้อยลง

การปรับตัว

สำหรับผู้บริหารแล้ว การจงใจเป็นสิ่งสำคัญต่อสังคมยุคปัจจุบันนี้อย่างมาก เมื่อสังคมมีการพัฒนามากขึ้นเท่าไร คนเราย่อมเกิดความต้องการบางอย่าง และแข่งขันกันมากขึ้นเช่นกัน เพราะเหตุนี้เอง ผู้บริหารจะต้องมีการบริหารงานแบบใหม่ โดยการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน รับผิดชอบต่อความต้องการของพนักงาน ให้โอกาส เพื่อสร้างความรักกับตัวองค์กร จึงจะเป็นผลดีต่อองค์กร

ผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ปัญหาหลักด้านทรัพยากรบุคคลในประเทศ คือ การขาดกำลังคนในตำแหน่งหลักหรือบางตำแหน่งในตำแหน่งรอง เนื่องจากองค์กรส่วนใหญ่ต้องการคนตามขอบเขตที่องค์กรต้องการ จึงเป็นเหตุให้หากำลังคนในตำแหน่งที่ต้องการยากขึ้น วิธีแก้ไขการขาดกำลังคน องค์กรควรเปลี่ยนวิธีคิด หรือจำกัดขอบเขตของตำแหน่งนั้น ปัญหาด้านทรัพยากรมนุษย์อีกเรื่อง คือ การสรรหาและการคัดเลือกพนักงานไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากองค์กรไม่มีการคัดสรร หรือสรรหากำลังคนที่ดี ไม่สามารถรักษาคนเก่งไว้ได้ วัฒนธรรมการทำงานของพนักงานเป็นแบบตัวใครตัวมัน และมีการสื่อสารกันน้อย เนื่องจากองค์กรไม่มีการทำงานเป็นทีม

คุณบุญคลี ปลั่งศิริ ได้แนะนำให้ผู้บริหารว่า ต้องมีความรู้ด้านการเงิน การทำงานเป็นทีม ต้องมีความฉลาดทางอารมณ์ (EQ : Emotional Quotient) ต้องคิด และตัดสินใจ เพราะทุกอย่างย่อมมีทางเลือกให้เสมอๆ ดังคำกล่าวจากผู้บริหารที่ว่า "ถ้าคุณ (ผู้บริหาร) แยกไม่ได้และไม่เห็นความแตกต่าง อย่าหวังว่าเขา (พนักงาน) จะพยายามทำสิ่งที่ดี (Good) เป็นดีเยี่ยม (Excellent) บริษัทจะเสียเงิน Bonus ไปเปล่าๆ"

ขั้นตอนการพิจารณารับคนทำงาน ควรพิจารณาจาก

การได้มา การได้พนักงานมานั้น ไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะต้องมีการคัดสรร และเลือกคนที่สามารถทำงานนั้นๆ ได้ดี ส่วนใหญ่แล้วองค์กรมักจะกังวลเรื่องภูมิหลังของบุคลากรที่จะรับสมัคร

การพัฒนา การพัฒนาบุคลากรให้มีความละเอียดในงานที่ตนรับผิดชอบ การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง เช่น การส่งบุคลากรเข้าอบรมเพื่อเตรียมสอบ Certify Programming ในภาษาคอมพิวเตอร์ต่างๆ การพัฒนากระบวนการทำงานจากเดิมที่ไม่ค่อยมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดี

การจงใจ เป็นการเปิดกว้าง การยอมรับจากบุคลากร การให้โอกาสบุคลากรแสดงความคิดเห็น และการจงใจ นับว่าเป็นสิ่งสำคัญมากในองค์กร หากองค์กรไม่มีแรงจงใจให้กับพนักงาน ผลงานหรืองานวิจัยต่างๆ จะออกมาไม่ดีพอ หรือผลงานที่ไม่เป็นที่ยอมรับจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก การจงใจ สามารถแบ่งออกเป็น 2 แบบ การจงใจแบบการให้เงินเป็นค่าตอบแทน หรือ การจงใจแบบไม่ใช้เงิน อาจเป็นการเลื่อนตำแหน่ง การพาพนักงานไปเที่ยว การได้รับรางวัลเป็นประกาศนียบัตรหรือการให้สวัสดิการพิเศษ เป็นต้น

การบำรุงรักษา การที่ผู้บริหารต้องทำความเข้าใจพนักงานว่า พนักงานในแต่ละส่วนงานต้องการอะไรแล้วทำไมถึงต้องการ ผู้บริหารควรมีวิธีการพูดคุยที่ไม่ทำให้พนักงานเกิดความเครียดและไม่อยากทำงานให้กับองค์กร หรือไม่มีใจรักองค์กร ในที่นี้ขอยกตัวอย่างการบำรุงรักษาให้คนดี คนเก่ง คนรักองค์กร อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด จากคำพูดของคุณบุญคลี ว่า "ถ้ายังลงโทษคนแล้วไม่ได้ ต้องให้รางวัลคนดีไว้ก่อน ถ้าไม่ลงโทษคนแล้ว และไม่ให้รางวัลคนดีด้วย คนดีจะหนีจากองค์กร" ตามหลักการประเมินประสิทธิภาพคน ต้องฟังคำนิยามถึง การตั้งมั่นในความเป็นธรรม แล้วทุกอย่างที่องค์กรต้องการก็จะตามมา ดังหลักการประเมินประสิทธิภาพคนของเคโรปุนซีเมนต์ ที่ตั้งมั่นในความเป็นธรรม มุ่งมั่นในความเป็นเลิศ เชื่อมมั่นในคุณค่าของคน และถ่อมมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคม

ผลกระทบที่เกิดขึ้น

จากปัญหาการขาดกำลังบุคลากรในตำแหน่งหลักหรือบางตำแหน่งรอง เนื่องจากองค์กรส่วนใหญ่ต้องการบุคลากรตามขอบเขตที่องค์กรกำหนดไว้ ทำให้การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรไม่มีประสิทธิภาพ ไม่สามารถรักษาคนเก่งไว้ได้ และวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรเป็นแบบตัวใครตัวมัน และมีการสื่อสารกันน้อย เนื่องจากองค์กรไม่มีการทำงานเป็นทีม ส่งผลให้องค์กรไม่สามารถจัดหากำลังคนที่เหมาะสมได้ และองค์กรต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว ทำให้การคัดสรรคนมีความยุ่งยากมากขึ้น

การปรับตัว

ในการจัดสรรทรัพยากรบุคคลนั้น สามารถนำกระบวนการวางแผนขั้นตอนการพิจารณารับคนทำงาน ได้แก่ การเลือกสรร การพัฒนา การจูงใจ และการบำรุงรักษา เข้ามาประยุกต์ใช้ในองค์กร การจัดสรรคนให้ถูกกับประเภทของงาน เช่น บุคลากรประจำศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างน้อยบุคลากรที่อยู่ประจำศูนย์จำเป็นต้องทราบหรือมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น เมื่อคนมีใจรัก ได้ทำงานที่ตนเองรักและชอบ โดยไม่ถูกบีบบังคับให้ทำนอกขอบเขตงานตนที่รับผิดชอบ ก็จะทำให้ดี การเอาใจใส่ การจูงใจพนักงาน เมื่อพนักงานทำดีควรให้รางวัล เช่น พนักงานคิดค้นสิ่งประดิษฐ์ที่องค์กรยังไม่เคยทำ แล้วเกิดผลดีต่อองค์กร ผู้บริหารควรให้รางวัลกับพนักงานคนนั้น ทั้งนี้จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีมากขึ้น และเป็นสิ่งดึงดูดให้พนักงานคนอื่นๆ ที่ยังไม่มีใจรัก หรือไม่ได้คิดสิ่งประดิษฐ์ที่เป็นผลดีต่อองค์กร พัฒนาตนเองอยู่เรื่อยๆ อีกทั้งผู้บริหารต้องให้ความสนใจในธรรมชาติของคน หรือพนักงานแต่ละคนด้วย

ผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อรูปแบบการทำงานของบุคคล

ปัจจุบันการทำงานในแต่ละองค์กร หรือหน่วยงานจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน เพื่อให้มีความสะดวกมากขึ้น เมื่อนำเทคโนโลยีมาช่วยทำงาน การทำงานก็ควรจะมีคามยืดหยุ่นด้วย "Technology and Flexibility are Couple" เพราะความยืดหยุ่นทำให้การทำงานดีขึ้น และมีเทคโนโลยีเป็นตัวกระตุ้น เช่น องค์กรจะยืดหยุ่นตามการแข่งขันของตลาด เป็นต้น แต่คนทำงานยุคเก่า อาจจะไม่ชอบวิธี การทำงานแบบยืดหยุ่น เพราะชินกับการทำงานแบบเดิม ไม่ยอมเปลี่ยนแปลงตามกาลสมัย หรือหากเพียงแต่เขาต้องการที่จะเป็นสภาพเดิมอย่างนั้นก็ได้

ผลกระทบที่เกิดขึ้น

ระบบการทำงานมีการเปลี่ยนแปลงตามสภาพสังคมที่เปลี่ยนไป สังคมการทำงานสมัยก่อน เข้าทำงาน 8 โมงเช้า ต่อกับกลับบ้าน 4 โมงเย็น แต่สังคมปัจจุบันอาจจะมีส่วนน้อยที่ยังคงเป็นอยู่ ถึงกระนั้นประมาณร้อยละ 60 ของประชากรไทย ได้ปรับเปลี่ยนการทำงานของตนเอง เพราะเนื่องจากเทคโนโลยีเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต ไม่ว่าจะอยู่ที่บ้านหรือที่ทำงาน ทุกเวลาต้องอยู่หน้าจอคอมพิวเตอร์ หรือไมก็พกพาคอมพิวเตอร์มือถือ (Pocket PC) ดังคำโฆษณาชวนเชื่อของยี่ห้อหนึ่ง "ศูนย์รวมความบันเทิงดิจิตอลสำหรับทุกคนในครอบครัว ให้คุณท่องไปกับโลกความบันเทิงแบบดิจิตอลอย่างสนุกสนาน ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนก็ไม่พลาดกับข้อมูลข่าวสาร" จะเห็นได้ว่า การทำงานไม่ว่าจะอยู่ที่ไหน ย่อมหนีไม่พ้นกับเทคโนโลยีที่ช่วยให้ความสะดวกสบาย แต่กระนั้น มันเป็นเพียงเครื่องช่วยให้เราได้รับความพอใจเท่านั้น หากเปรียบกับกลุ่มคนที่ไม่ยึดติดกับการทำงานที่ต้องพกอุปกรณ์เสริมต่างๆ แล้ว จะเห็นได้ชัดว่าพวกเขามีเวลาให้กับครอบครัว และมีเวลาออกกำลังกาย



การปรับตัว

ผู้เขียนขอแนะนำให้อ่าน ลองสรุปความสามารถในทักษะด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นทักษะด้านภาษา ด้านการใช้เทคโนโลยี ว่าเรามีขีดความสามารถขนาดไหน แต่ต้องสอดคล้องกับคำตอบ เพราะผลที่เราสรุปความสามารถของเรานั้น จะทำให้มองเห็นในแต่ละแง่มุมของการปรับเปลี่ยนสภาวะการณ์ด้านการงานและวิถีชีวิต ที่มากระทบตัวเราโดยตรงในปัจจุบัน และอนาคต เพราะสังคมในยุคปัจจุบันเป็นยุคสังคมแห่งการเรียนรู้ อย่างน้อยเราต้องมีความเข้าใจว่าเทคโนโลยีคืออะไร จะใช้ประโยชน์อย่างไร ไม่ให้ตกเป็นทาสของเทคโนโลยี เป็นต้น หากเปรียบกับสถานการณ์ปัจจุบันที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นตัวเราเอง ครอบครัว เพื่อน ผู้ร่วมงาน ตลอดจนสังคมรอบๆ อาจจะยังมองไม่เห็นภาพแวดล้อมมันเปลี่ยนไปมากแค่ไหน เพราะเราอยู่กับมันตลอดเวลาจนเกิดความเคยชิน เห็นการเปลี่ยนแปลงไม่ชัดเจนนัก

ดังนั้น ควรมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งเทคโนโลยีต้องมาพร้อมกับความยืดหยุ่นอย่างพอเหมาะ ไม่มากไม่น้อยเกินไป การพัฒนาตนเองกับเทคโนโลยี ต้องพึงระลึกเสมอว่า หากเราเน้นความต้องการด้านเทคโนโลยี สารสนเทศมากเกินไปอาจทำให้ตัวเราเครียด และเป็นบ่อเกิดของโรคภัยไข้เจ็บต่างๆ ดังนั้น เทคโนโลยีกับความยืดหยุ่นของการทำงานกับเทคโนโลยีเป็นของคู่กัน หากเรามีความเข้าใจเรื่องความยืดหยุ่นกับตัวเองและเรื่องงาน มันก็ไม่ยากที่จะดำรงชีวิตในอนาคตได้อย่างเรียบง่าย

สรุป

การวางแผนชีวิต การพัฒนาตนเอง และหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการใช้เทคโนโลยีต้องมาพร้อมกับความยืดหยุ่นอย่างพอเหมาะ ไม่มากไม่น้อยเกินไป และต้องพึงระลึกเสมอว่าหากเราเน้นความต้องการเทคโนโลยี สารสนเทศมากเกินไป อาจก่อให้เกิดผลกระทบกับตัวเราโดยตรง เช่น ด้านร่างกาย และด้านจิตใจ ฉะนั้นเทคโนโลยีกับความยืดหยุ่นในการทำงานกับเทคโนโลยีเป็นของคู่กัน

เอกสารอ้างอิง

- ใจรัตน์ จตุรภัทรพร.(2549). **ผลกระทบของ ICT ต่อรูปแบบการทำงานของบุคคล**. เอกสารประกอบการสอนกระบวนวิชา (906)763 ผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อสังคม. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เดชนะ ลีโรส. (2549). **ผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ :** เอกสารประกอบการสอนกระบวนวิชา (906)763 ผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อสังคม. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- _____ (2549). **ผลกระทบของไอซีทีต่อการบริหารจัดการ :** เอกสารประกอบการสอนกระบวนวิชา (906)763 ผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อสังคม. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นิตยา เจริญประเสริฐ. (ม.ป.ป.). **ระบบสารสนเทศสำหรับธุรกิจ**. เชียงใหม่: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ลือชัย จุลาลัย. (2549). **ผลกระทบ ICT ต่อเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง :** เอกสารประกอบการสอนกระบวนวิชา (906)763 ผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อสังคม. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วันชัย จงศรีสวัสดิ์. (2549). **ผลกระทบของ ICT :กรณีหน่วยงานภาคเอกชน :** เอกสารประกอบการสอนกระบวนวิชา (906)763 ผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อสังคม. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- सानิตย์ กายาผาด และคณะ. (2542). **เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อชีวิต**. กรุงเทพฯ: บริษัทเวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.
- สุพจน์ กุลปรารค์ทอง. (2549). **การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค :** เอกสารประกอบการสอนกระบวนวิชา (906)763 ผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อสังคม. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- _____ (2549). **ผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อสังคมผู้บริโภค:เอกสารประกอบการสอนกระบวนวิชา (906)763 ผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อสังคม**. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- _____. **Internet Marketing Individuals Online :** เอกสารประกอบการสอนกระบวนวิชา (906)763 ผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อสังคม. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- _____. (2549). **Marketing in Digital Age :** เอกสารประกอบการสอนกระบวนวิชา (906)763 ผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อสังคม. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Laudon, Kenneth C. and Laudon, Jane P. (2004). **Management Information System**. NJ : Pearson.