



Social Media สร้าง Employee Engagement

การทำงานองค์กร สิ่งสำคัญที่องค์กร
ก้าวหน้าไปได้ คือ “การสื่อสาร” หากการ
สื่อสารภายในไร้ประสิทธิภาพเสียแล้ว ผล
ที่ตามมาอย่างรวดเร็วในขณะนี้ คือ “องค์กรแบก!!”

ความก้าวหน้าของการสื่อสารในโลกยุค
ปัจจุบัน โดยเฉพาะ “Social Media” กำลังจะเข้ามา
ช่วยแก้ปัญหาเก่าๆ หากผู้บริหารรู้จักใช้ จากข้อมูล
เบื้องต้นของสื่อ ที่ใช้ในการสื่อสารกับประชากร 50 ล้าน
คน เริ่มจาก “วิทยุ” กว่าสื่อสารทั่วถึง ใช้เวลา 38 ปี
“ทีวี” ใช้เวลา 13 ปี อินเทอร์เน็ต 4 ปี และเฟซบุ๊ก ใช้
เวลา 2 ปี เพียงแค่นี้คงเป็นคำตอบที่ดี

“วิไลพร ทวีลาภพันทอง” หัวหน้าสายงาน
ธุรกิจที่ปรึกษาธุรกิจ PwC ประเทศไทย ได้พูดถึงการนำ
Social Media มาใช้กับกระบวนการมากมายขององค์กร
ทั้งการช่วยทำงานให้ลื่นไหล ก้าวหน้า การหาพนักงาน
การรักษาพนักงาน การแก้ปัญหาในการทำงาน การฝึก
พนักงาน และอีกมากมาย หากองค์กรรู้จักใช้ Social
Media ให้เป็น เพราะโลกทุกวันนี้ แม้คุณจะไม่ปิดกัน
อย่างไร ก็ปิดไม่อยู่ เพราะฉะนั้น จงกล้าที่จะเปิด และ
ใช้ให้เป็น เท่านั้นทุกอย่างก็โอเค แต่ก่อนจะใช้ก็มาดูข้อดี
ข้อเสียกันซักหน่อย

ทำไมเราถึงต้องดึง “Social Media” เข้ามา
ใช้ ก็อย่างที่บอกว่า ตอนนี้อย่างไร เขาก็ใช้ โดยเฉพาะคน
รุ่นใหม่ ที่ใช้สื่อตัวนี้เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน เพื่อ
ซัพพอร์ตความเป็นตัวตนที่ชอบแสดงออก ชอบ
ประกาศให้คนรับรู้ และชอบให้คนอื่น มาแสดงความชื่น
ชอบ

องค์กรหลายแห่ง ห้ามไม่ให้พนักงานใช้
คอมพิวเตอร์ในบริษัทเข้า “Social Media” แต่คนที่ขึ้น
ขอบเทคโนโลยีการสื่อสารเหล่านี้ เขาไม่แคร์ เพราะมี
อุปกรณ์ส่วนตัวที่สามารถสื่อสารได้ตลอดเวลาอยู่แล้ว
สังเกตได้จากตัวเลขวิจัย ที่ระบุว่า พนักงานชอบใช้

อุปกรณ์ของตัวเอง 57% และอีก 78% ต้องการให้ระบบ
ไอทีในที่ทำงานใช้ได้ดีกว่าที่เป็นอยู่

มาเริ่มดูกันที่ปัญหาในองค์กร ที่ยังมีไม่จบไม่
สิ้นกันดีกว่า เริ่มต้นกันที่เรื่องอันดับ 1 คือ เรื่องของผล
การประเมินพนักงานกว่า 50% คนจะไม่แอบปี เขาไม่
เคลียร์ เงินเดือนก็ไม่พอใจ รวมไปถึงไม่พอใจกับ
กระบวนการประเมินทั้งหมด แต่มันยังทำให้คิดไปได้ด้วย
ว่า ไอ้พวกที่ได้ผลประเมินดี ได้เงินขึ้นเยอะๆ มีอะไร
พิเศษกับหัวหน้างานหรือเปล่า ต่อมา คือ เรื่องของ
Personal Goal กับ Goal ขององค์กร ที่ไปคนละทิศ
คนละทาง ซึ่งอันนี้ก็อยู่ที่การสื่อสารอีกนั่นแหละ

อีก 2-3 เรื่อง ที่เป็นปัญหา คือ ความชัดเจน
ของนโยบายผู้บริหาร พนักงานทั่วไปไม่รู้ว่าจะทำไมสั่ง
แบบนี้ ทำไมไม่ลงทุนตรงนี้ ทำไม...เยอะเยอะ
มาก สาเหตุก็เพราะการสื่อสารไม่ทั่วถึง เนื่องจาก
พนักงานเยอะ ชนชั้นวรรณะเยอะ การสื่อสารเลยลงไม่
ถึงพนักงานทุกระดับ นอกจากนี้ การทำงาน พนักงาน
ต้องการมี appreciation เวลาทำงานหนักอยากได้คำ
ชม คำยกย่อง อยากให้ผู้บริหารได้เห็น ซึ่งหลายๆครั้ง
ไม่มี เพราะฉะนั้น ทำให้คนรู้สึกตัวเองไม่มีคุณค่าใน
องค์กร และไม่อยากทำงานให้เต็มที่

ปัญหาที่กล่าวมาทั้งหมด แก้ไขให้ดีขึ้นได้ด้วย
“Social Media” เริ่มจากเรื่องของการสื่อสารที่เป็น
ปัญหาสำคัญของทุกเรื่องเลย “Social Media” จะ
เข้ามาทำให้องค์กรมี Social Workforce ในด้านต่างๆ
ตั้งแต่การทำให้เกิด Employee Engagement ไม่ว่าจะเป็น
การสร้างคอมมูนิตี หรือการทำการตลาดโซเชียลใน
องค์กร ทำให้พนักงานรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งเดียวกับ
องค์กรของคุณ ทำให้เขารู้สึกมีส่วนร่วม และเกิดความ
จงรักภักดีกับองค์กร ไชวกันจะจะได้เลยว่า เมื่อเขา
ทำงานดี ก็มีการชม การให้รางวัล ประเมินผลงานกัน
แบบเปิดเผย เพราะยุคนี้บอกแล้วว่า คนชอบการ



• วิไลพร กวีลาภพันทอง

แสดงออก ชอบให้เพื่อนรับรู้ และถ้าหากพนักงานยังขาดความรู้ความเข้าใจ ก็สอนกันได้โดยตรงนี้ นอกจากหัวหน้างานจะสอน เพื่อน หรือผู้บริหาร ก็สามารถเข้ามาช่วยเสริม ทำให้เกิดประโยชน์ได้มหาศาล โดยไม่ต้องเสียเวลา เป็นการเทรนนิ่งพนักงานไปในตัว และเป็นการผลักดันให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ไปด้วยพร้อมๆ กัน

การทำงานจะรวดเร็วยิ่งขึ้น แม้แต่เรื่องของการประชุม ถ้าบริษัทมีงานยุ่งมากๆ บางทีเรื่องเร่งด่วนบางอย่าง ต้องการคำตอบจากหลายฝ่ายแบบรวดเร็ว หากรอเน็ต กว่าจะได้ประชุมจะต้องเสียทั้งเวลาและต้นทุน แต่หากมี “Social Media” ขององค์กร หรือกลุ่มทำงาน ก็สามารถประชุมและหาคำตอบได้ทันที ส่วนของการคิดหาพนักงาน “Social Media”

ถือเป็นช่องทางที่ได้รับความนิยมมาก เพราะได้ข้อมูลจริง เห็นพฤติกรรมของคนคนนั้นกันเลยทีเดียว ดีไม่ได้ยังได้ข้อมูลขององค์กรอื่นๆ จาก “Social Media” นี้ด้วย

ที่สำคัญ “Social Media” ยังเป็นฐานข้อมูลที่ดีในหลายๆ เรื่อง อย่างเรื่องของคน ก็เป็นส่วนหนึ่งที่เป็นข้อมูลชั้นเร็ดขององค์กร การคอมเมนต์ต่างๆ ก็เป็นข้อมูลของทั้งองค์กร แบนด์ซินค้า และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ซึ่งไม่ได้จำกัดอยู่แต่แนวคิดของคนในองค์กรที่รับผิดชอบ แต่ยังสามารถได้ไอเดียใหม่ๆ จากคนนอกองค์กร ที่อาจจะเลิศเลอกว่าพนักงานอาร์แอนด์ดีหรือมาร์เก็ตติ้งของบริษัท

ทั้งหมดทั้งมวล ต้องอย่าลืมว่า ความเสี่ยงของการใช้ “Social Media” นั้นเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ วิธีที่ดีที่สุด คือ การเทรนนิ่งให้พนักงานรู้ว่า ควรใช้อย่างไร อะไรควรเปิดเผย และอะไรไม่ควรเปิดเผย ไม่เช่นนั้น หากพนักงานของคุณไปคอมเมนต์ตัวคุณ หรือองค์กรข้างนอกแบบเสียๆ หายๆ ผลร้ายจะเกิดกับภาพลักษณ์ขององค์กรนั่นเอง

หากไม่อยากเป็นผู้บริหารยุคเก่า หรือกลุ่ม Baby Boomers ที่กำลังจะถูกปลดเกษียณภายในเร็ววันนี้ กรุณาปรับเปลี่ยนตัวเอง อย่างน้อยๆ ก็เรื่องของแนวความคิด ให้เข้ากับคนรุ่นใหม่ อย่าง Generation X และ Generation Y รวมไปถึง Generation Z ที่กำลังฟอร์มตัวขึ้นมาแทนที่พวกหัวเก่า ที่เอาแต่กลัว Social Media อันนี้ไม่ได้ขู่ แต่ถ้าคุณไม่เปลี่ยน คุณจะคุยกับคนเจนเนอเรชันใหม่ ไม่รู้เรื่อง!! ☺