

Digital Footprint รอยเท้าบนโลกดิจิทัล

Digital Footprint คือ รอยเท้าบนโลกดิจิทัล เปรียบเสมือนประวัติทางพฤติกรรมที่ผู้ใช้งานกระทำในโลกอินเทอร์เน็ต ทั้งการพิมพ์ข้อความ การคลิกเข้าสู่เว็บไซต์ การกดไลก์เพจ หรือการแชร์ข้อความทางโซเชียลมีเดีย ฯลฯ สิ่งเหล่านี้จะปรากฏเป็นร่องรอยประวัติดิจิทัลที่ผู้อื่นสามารถติดตามหรือนำไปใช้งานต่อได้ โดย HR สามารถนำไปใช้ในการสรรหาบุคลากรเข้าสู่องค์กรได้

ตัวอย่าง Digital Footprint เช่น สเตตัส Facebook, ข้อความใน Twitter, ภาพใน Instagram, การเช็คอินในสถานที่, บทความที่กดอ่าน, ข่าวที่กดแชร์, คอมเมนต์ตามเว็บบอร์ด, การซื้อของออนไลน์ หรือประวัติที่กรอกตอนสมาชิกเว็บต่าง ๆ กล่าวคือทุกพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในโลกดิจิทัลนั่นเอง

การแบ่งรอยเท้าดิจิทัลไว้ 2 ประเภท ดังนี้

- ☐ **Active Digital Footprint** คือ ประวัติดิจิทัลที่เกิดจากความตั้งใจ เป็นข้อมูลที่เปิดเผยโดยที่เรารู้ตัว เช่น การส่งอีเมล การเขียนบล็อก การโพสต์ข้อความในโซเชียลมีเดีย ยิ่งเราเล่นโซเชียลมีเดียมากเท่าไร รอยเท้าดิจิทัลก็ยิ่งโตขึ้นเท่านั้น
- ☐ **Passive Digital Footprint** คือ ประวัติดิจิทัลที่ไม่ได้เกิดจากความตั้งใจ เป็นข้อมูลที่ไม่มีเจตนาบันทึก เช่น IP Address หรือรหัสประจำตัวคอมพิวเตอร์ ซึ่งเวลาเข้าชมเว็บไซต์ต่าง ๆ จะมีประวัติการค้นหาก็ถูกบันทึกไว้โดยโปรแกรมค้นหานั้น

12 เหตุผลที่ Digital Footprint คือสิ่งสำคัญต่อ HR

มี**หลักเกณฑ์**มากมายที่ HR ใช้ในการประเมินผู้สมัคร ซึ่งการมาถึงของโลกดิจิทัลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตามมา จากแต่ก่อนที่อาจดูเพียงประวัติและผลงานผ่าน Resume, Portfolio หรือการสัมภาษณ์ แต่ปัจจุบัน Digital Footprint คือสิ่งที่ HR เริ่มนำมาเป็นส่วนหนึ่งในการตัดสินใจคัดเลือกพนักงานมากขึ้น และเช่นเดียวกัน บางที่ผู้สมัครก็ตรวจสอบ Digital Footprint ของบริษัทที่กำลังจะสมัครงานด้วย ฉะนั้นนี่จึงเป็นเรื่องที่ควรตระหนักรู้ทุกคน

เหตุผลที่ Digital Footprint สำคัญต่อ HR มีทั้งหมด 12 ข้อ ดังนี้

1. **ข้อมูลออนไลน์สามารถบ่งบอกถึงความเหมาะสมต่อบริษัท** – การจ้างงานมีผลต่อความสำเร็จขององค์กร การศึกษาข้อมูลออนไลน์ของผู้สมัคร จะทำให้ทราบคร่าวๆ ว่า เขาเหมาะสมกับเป้าหมายองค์กรหรือไม่
2. **แสดงให้เห็นตัวตนอีกด้านของผู้สมัคร** – ทุกวันนี้ตลาดแรงงานไม่ได้แข่งขันแค่ในพื้นที่ท้องถิ่นอย่างเดียว แต่คือการแข่งขันในระดับโลก การมีตัวตนในโลกออนไลน์ที่โดดเด่น น่าสนใจ ก็จะสร้างความแตกต่างท่ามกลางตัวเลือกมากมาย

3. **กำจัดผู้สมัครที่อาจมีปัญหาออกไป** – เราสามารถเห็นพฤติกรรมทั้งดีและไม่ดีในโลกออนไลน์ โดยสามารถนำข้อมูลเหล่านั้นมาประเมินว่าจะส่งผลอย่างไรกับบริษัทบ้าง กรณีเคยเกิดขึ้นแล้วกับ เจมส์ กันต์ (James Gunn) ผู้กำกับดังที่ถูกปลดจาก Guardians of the Galaxy Vol. 3 ของ Disney เพราะเคยทวีตข้อความเกี่ยวกับการร่วมเพศกับเด็กและการล่วงละเมิดทางเพศ
4. **ดูว่าการแสดงตัวตนทางออนไลน์ของผู้สมัคร มีคุณค่ากับองค์กรหรือไม่** – โดยเฉพาะผู้สมัครงานในตำแหน่งสูงที่จะต้องรักษาภาพลักษณ์ HR สามารถตรวจดูได้ว่า การแสดงในโลกออนไลน์ของเขาสอดคล้องกับคุณค่าของบริษัทหรือไม่
5. **ข้อมูลออนไลน์ทำให้มองเห็นผู้สมัคร 360 องศา** – การมองเห็นผู้สมัครแบบ 360 องศาเป็นสิ่งสำคัญไม่แพ้การสัมภาษณ์งานหรือการทำ Reference Checks เพื่อประเมินทักษะ ความสามารถ และตัวตนของผู้สมัครว่าสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรหรือไม่
6. **บททวนผิดแบคหรืออคติที่ได้รับมา** – บางครั้งเราได้รับผิดแบคที่ไม่ดีของผู้สมัครมา การเข้าไปตรวจสอบข้อมูลดิจิทัลก็จะช่วยให้เราบททวนและประเมินอคตินั้น ๆ ว่าเป็นจริงหรือไม่ ซึ่งกระบวนการนี้ต้องใช้การตัดสินใจทางคุณธรรมและจริยธรรมเป็นอย่างมาก
7. **สามารถประเมินบุคลิกภาพเบื้องต้น** – ท่ามกลางสถานการณ์ COVID-19 ที่เผชิญหน้ากันโดยตรงอาจเป็นเรื่องยาก การเข้าไปตรวจสอบข้อมูลออนไลน์ก็จะช่วยให้ HR เห็นบุคลิกและทัศนคติคร่าว ๆ ของผู้สมัครง่ายขึ้น เช่น การจ้างงานคนที่โพสต์แต่ถ้อยคำไม่สุภาพ อาจไม่ส่งผลดีต่อบริษัทในอนาคต
8. **ตรวจสอบความสนใจว่าสอดคล้องกับบริษัทหรือไม่** – ทุกวันนี้ผู้สมัครหลายคนมีบล็อกเป็นของตัวเอง หรือเราสามารถเช็คดูการมีส่วนร่วมของเขาว่าอยู่ในกลุ่มความสนใจใด ถ้าสอดคล้องกับธุรกิจของบริษัท เช่น เราเป็นบริษัทขายเสื้อผ้า และผู้สมัครเขียนบล็อกเกี่ยวแฟชั่น ก็จะส่งผลดีต่อธุรกิจของเราได้
9. **เห็นผู้สมัครในฐานะคนคนหนึ่ง** – บางครั้งองค์กรก็จ้างคนโดยดูแต่ทักษะการทำงานอย่างเดียว การตรวจดูข้อมูลออนไลน์ก็จะเห็นทักษะอื่นด้วย เช่น ทักษะการสื่อสาร การเป็นผู้นำ การตัดสินใจ ฯลฯ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มักปรากฏในที่ทำงานหรือในชีวิตส่วนตัว
10. **ตัวตนทางดิจิทัลจะบ่งบอกว่าอะไรสำคัญต่อผู้สมัคร** – ไม่ว่าจะเป็นบล็อกที่เขียน บทความที่แชร์ หรือ LinkedIn เป็นเครื่องมือสำคัญในการประเมินตัวผู้สมัคร เพราะจะสะท้อนว่าอะไรอยู่ในความสนใจของเขา มีรสนิยมอย่างไร และมีไลฟ์สไตล์อย่างไร บางครั้งการสัมภาษณ์เพียง 1-2 ครั้งอาจยังไม่เพียงพอ การตรวจดูข้อมูลออนไลน์ก็จะช่วยลดอคติและตัดสินใจให้ง่ายขึ้น
11. **สร้างความชัดเจนจากการสัมภาษณ์** – บางครั้งการสัมภาษณ์อาจไม่เพียงพอ เราจะได้เพียงเรื่องราวส่วนหนึ่งของผู้สมัครที่เขาตั้งใจเลือกบอกมา การตรวจเช็คข้อมูลออนไลน์ก็จะทำให้เรื่องราวเหล่านั้นกระจ่างชัดเจนมากขึ้น
12. **เป็นสิ่งที่ควรทำและหลีกเลี่ยงความประหลาดใจ** – ทุกวันนี้คนโพสต์โซเชียลมีเดียทุกวัน ซึ่งจะบ่งบอกว่าเขามองโลกหรือความคิดเห็นยังไง และนั่นเป็นสิ่งที่นายจ้างควรรู้

อ้างอิงจากสถิติของ [CareerBuilder](#) ในปี 2018 ที่พบว่า Digital Footprint คือหนึ่งในเหตุผลที่ทำให้องค์กรตัดสินใจไม่รับสมัครพนักงานใหม่หรือไล่พนักงานเดิมออก การสำรวจดังกล่าวเกิดขึ้นเมื่อวันที่ 4 เมษายน 2018 ถึง 1 พฤษภาคม 2018 จากผู้ว่าจ้างและ HR มากกว่า 1,000 คน

ความน่าสนใจของผลสำรวจคือ มีผู้ว่าจ้างกว่า 70% ยอมรับว่า โซเชียลมีเดียในการค้นหาข้อมูลผู้สมัครงานระหว่างกระบวนการสรรหา โดยสิ่งที่พวกเขามองหาเวลาตรวจสอบก็คือ คุณสมบัติสนับสนุนในการจ้างงาน 58%, ความเป็นมืออาชีพในโลกออนไลน์ 50%, สิ่งที่คนอื่นโพสต์เกี่ยวกับผู้สมัคร 34% และเหตุผลที่จะไม่รับผู้สมัคร 22% สำหรับการจ้างงาน ซึ่งฝ่าย HR สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการตรวจสอบผู้สมัครของตนเองได้ ดังนี้

Digital Footprint ที่เป็นประโยชน์ต่อการรับเข้าทำงาน

ประวัติผู้สมัครสนับสนุนต่อหน้าที่การงาน	37%
มีความคิดสร้างสรรค์	34%
ตัวตนออนไลน์มีความเป็นมืออาชีพ	33%
มีความรอบรู้และมีความสนใจหลากหลาย	31%
บุคลิกภาพเหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กร	31%
มีทักษะการสื่อสารที่ดี	28%
มีรางวัลหรือเกียรติคุณความสำเร็จ	26%
มีผู้อ้างอิงกล่าวถึงที่ดี	23%
มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับโซเชียลมีเดียของบริษัท	22%
โพสต์เนื้อหาที่น่าสนใจ	21%
มีผลงานหรือผู้ติดตามจำนวนมาก	18%

โพสต์ภาพ วิดีโอ หรือข้อมูลยั่วหรือไม่เหมาะสม	40%
โพสต์ภาพการดื่มสุราหรือใช้ยาเสพติด	36%
โพสต์ข้อความเหยียดเพศ เชื้อชาติ ศาสนา	31%
มีประวัติเชื่อมโยงกับอาชญากรรม	30%
โกหกเกี่ยวกับคุณสมบัติ	27%
มีทักษะการสื่อสารไม่ดี	27%
พูดถึงเรื่องไม่ดีในบริษัทหรือเพื่อนร่วมงานเดิม	25%
ตัวตนออนไลน์ไม่มีความเป็นมืออาชีพ	22%
เปิดเผยความลับของนายจ้างเดิม	20%
โกหกเรื่องการลางาน	16%
โพสต์บ่อยเกินไป	12%

ปี 2019 โดยผลการสำรวจพบว่า **41.19%** ขององค์กรไทยได้สำรวจดูโซเชียลมีเดียของผู้สมัคร เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาคุณสมบัติในการรับเข้าทำงาน โดยตรวจสอบจาก Facebook, Twitter และ Instagram “โซเชียลมีเดียเหล่านี้เก็บข้อมูลของบุคคลได้ทั้งหมด ทำให้ฝ่ายบุคคลวิเคราะห์ผู้สมัครได้ง่าย และได้ผลมากกว่าการนั่งสัมภาษณ์แบบเดิม ๆ เพราะเรารู้ได้ว่าเขาให้ความสำคัญกับเรื่องไหนในชีวิต ทักษะดี วิธีบ่น วิธีคิด” ดร. บวรนนท์ กล่าว

ดังนั้น Digital Footprint คือสิ่งที่ทั้งผู้จ้างงานและผู้สมัครควรตระหนักทุกครั้ง เพราะมีผลกระทบต่อการสมัครงานแน่นอน