

# การเพิ่มหาบุคลากรคุณภาพด้วยเทคโนโลยี: เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) จะช่วยขับเคลื่อน การวางแผนกำลังคนอย่างชาญฉลาดได้อย่างไร



บทความโดย เฮเลน มาสเตอร์ รองประธานอาวุโสและผู้จัดการทั่วไป อินฟอร์ เอเชีย แปซิฟิก

สถานการณ์แรงงานทั่วโลกกำลังเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ผลการศึกษาจากมหาวิทยาลัยจอร์จทาวน์ ระบุว่าภายในปี พ.ศ. 2563 จะมีตำแหน่งงานว่างในตลาดแรงงานของสหรัฐอเมริกาถึง 55 ล้านตำแหน่ง จากการวิเคราะห์เพิ่มเติมเป็นผลมาจากการขาดการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีอย่างจริงจัง ประกอบกับตำแหน่งงานอีกจำนวนมากที่ต้องการความรู้ความสามารถขั้นสูงด้านเครื่องจักรกล เช่น เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) สำหรับประเทศไทย ข้อมูลด้านภาวะการทำงานของประชากร ประจำเดือนกันยายน พ.ศ. 2562 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมระบุว่า ในจำนวนผู้ที่อยู่ในกำลังแรงงานทั้งหมด 37.72 ล้านคน มีผู้ว่างงานสูงถึง 3.85 แสนคน ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบสถานการณ์แรงงานกับช่วงเวลาเดียวกันของปี พ.ศ. 2561 พบว่า มีจำนวนผู้ว่างงานเพิ่มสูงขึ้นถึง 1.2 หมื่นคน

ในขณะที่ผู้คนมากมายต่างกล่าวโทษว่าปัญหาการว่างงานนี้เกิดจากการนำ AI แมชชีนเลิร์นนิง (ML) และเทคโนโลยีอัจฉริยะอื่น ๆ มาใช้แทนมนุษย์ แต่ในความเป็นจริงแล้ว เทคโนโลยีเหล่านี้กลับมีส่วนสำคัญอย่างยิ่ง ในการช่วย

แก้ไขปัญหาด้านแรงงาน อาทิ AI เป็นเครื่องมืออันล้ำค่า ที่สามารถช่วยในการค้นหา คัดกรอง และระบุว่า ผู้สมัครคนไหนเหมาะสมที่สุดสำหรับงานนั้น ๆ นอกจากนี้ ยังสามารถช่วยรับมือกับงานด้านการวางแผนกำลังคน ที่มีจำนวนมากได้โดยอัตโนมัติ ส่งผลให้ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลสามารถใส่ใจกับงานด้านอื่น ๆ ที่ต้องการ “ความเห็นหรือการตัดสินใจจากคนจริง ๆ” ได้มากกว่า เช่น การให้ข้อเสนอแนะ การบริหารงาน และอื่น ๆ เป็นต้น

เมื่อผนวกประสิทธิภาพของ AI เข้ากับเทคโนโลยีที่ใช้ภายในองค์กร งานที่คนต้องลงมือทำด้วยตนเอง เช่น การเก็บข้อมูล จะไม่เป็นภาระต่อแผนการทำงานของพนักงานอีกต่อไป พวกเขาสามารถทุ่มเทเวลาให้กับงาน ที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กรได้ และที่สำคัญยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพในการทำงานของบุคลากรอีกด้วย

งานด้านทรัพยากรบุคคลบางประเภทไม่เพียงแต่ได้รับอิทธิพลจากเทคโนโลยี แต่ในขณะเดียวกัน ก็ได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้น จากการใช้เทคโนโลยีอัจฉริยะต่าง ๆ ร่วมกันอีกด้วย เช่น

การคัดกรอง : เมื่อมีการโพสต์ตำแหน่งงานที่ว่างลงทางออนไลน์ คำถามต่าง ๆ จากผู้ที่สนใจก็จะหลั่งไหล เข้ามาอย่างรวดเร็ว AI จะใช้ความสามารถในการประมวลผลภาษามนุษย์ (Natural Language Processing: NLP) ตอบคำถามผู้สมัครงานที่มีศักยภาพโดยอัตโนมัติ ซึ่งบางครั้งอาจจะมีผู้สมัครงานที่สนใจ แต่ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม เกี่ยวกับหน้าที่ที่ต้องทำ ในขณะที่อีกคนต้องการสมัครงานแต่สามารถให้สัมภาษณ์ผ่านทางโทรศัพท์ได้เท่านั้น เนื่องจากข้อจำกัดด้านสถานที่ ซึ่ง AI สามารถอ่านข้อความที่ผู้สมัครงานระบุไว้ และสามารถตอบคำถาม ได้อย่างง่ายดายด้วยภาษาและคำตอบที่ได้ผ่านการอนุมัติให้ใช้ได้

การหาข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ : ฐานข้อมูลงานบนออนไลน์ เช่น LinkedIn และ Indeed อาจมีผู้สมัครที่มีคุณสมบัติเพียบพร้อม แต่การหาผู้สมัครงานจากแหล่งข้อมูลขนาดใหญ่เหล่านี้ อาจจะต้องใช้เวลามาก และไม่ได้ผลอย่างที่ ต้องการ ดังนั้น การตั้งคำคำศัพท์และวลีสำคัญ (key words) ไว้ในเทคโนโลยีอัตโนมัติ จะสามารถช่วยตรวจรายละเอียดบนบอร์ดงานออนไลน์ เพื่อมองหาค่าเหล่านั้น โดยจะช่วยสรุปรวมและเลือกสรร พนักงานที่มีประสบการณ์เหมาะสมกับตำแหน่งงานนั้น ๆ

การสรรหา : ขั้นตอนแรกของการสรรหาบุคลากรสามารถทำได้ง่ายขึ้นด้วยการใช้ระบบอัตโนมัติ เช่น การดำเนินการตรวจสอบประวัติและใบสมัคร AI จะใช้ค่าที่ตั้งไว้ล่วงหน้าในการสแกนเพื่อตรวจสอบเอกสารเหล่านี้ และประเมินผู้สมัครในเบื้องต้น โดยพิจารณาจากประสบการณ์ที่ผ่านมา ทักษะ และคุณสมบัติอื่น ๆ ของผู้สมัครแต่ละคน ถ้า AI สแกนแล้วผ่าน เจ้าหน้าที่ฝ่ายสรรหาบุคลากรก็สามารถข้ามขั้นตอนนี้ไปได้เลย เพื่อไปให้ความสำคัญกับการประเมินพฤติกรรม อุปนิสัย ความสนใจ และปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการเป็นพนักงาน ที่จะประสบความสำเร็จในองค์กรต่อไปได้

การนำเทคโนโลยีมาใช้ อาจทำให้หลายคนกลัวว่าจะทำให้บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารด้านทรัพยากรบุคคลหมดไป หรืออย่างน้อยก็ทำให้บทบาทจำกัดลงมาก แต่ในความเป็นจริงแล้วกลับเป็นสิ่งที่ตรงกันข้าม เพราะเมื่อใดที่นำเทคโนโลยี

เข้ามาช่วยในส่วนงานเอกสารเพื่อแทนที่แรงงานคนดังกล่าว ผู้จัดการ และแผนกทรัพยากรบุคคลก็จะมีเวลามากขึ้น ในการให้ความสำคัญกับงานอื่น ๆ ที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรได้ เช่น

พนักงานใหม่มาเริ่มงาน : ขั้นตอนในการเริ่มงานของพนักงานใหม่มีทั้งความหลากหลาย และในขณะเดียวกัน ก็ต้อง เฉพาะเจาะจงเป็นรายบุคคล หัวหน้าฝ่ายทรัพยากรบุคคลสามารถพัฒนาวิธีการในการดูแลที่มีประสิทธิภาพ และ เหมาะสมกับการเริ่มต้นงานใหม่ของพนักงานแต่ละคน ซึ่งควรเป็นวิธีการที่รวบรวมเอาประสบการณ์และทักษะที่มี อยู่ บุคลิกภาพ และพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานใหม่นั้น มารวมเป็นส่วนหนึ่งกับหลักเกณฑ์อื่น ๆ ขององค์กร การที่พนักงานใหม่สามารถรับรู้ขั้นตอนในการทำงานอย่างทะลุปรุโปร่ง จะช่วยให้พนักงานสามารถปรับตัว เข้ากับ ตำแหน่ง และความรับผิดชอบใหม่ได้อย่างรวดเร็ว

การเสนอแนะและรับฟังข้อติชม : แม้ว่า AI ที่ใช้ในองค์กรสามารถตอบกลับคำถาม ซึ่งต้องการคำตอบที่รวดเร็ว ได้ แบบอัตโนมัติ แต่ AI ไม่สามารถแทนที่คนได้อย่างสิ้นเชิง โดยเฉพาะเมื่อต้องมีการปรึกษาหารือกันในเรื่องราวที่ซับซ้อน และใหญ่โตขึ้น เทคโนโลยีหรือระบบจะนำมาใช้ดูแลงานธรรมดาทั่ว ๆ ไปที่ต้องใช้เวลามาก เพื่อให้แน่ใจว่า หัวหน้าฝ่ายทรัพยากรบุคคล และผู้บริหารมีเวลามากขึ้น ในการรับฟังความต้องการ และข้อเสนอแนะจากพนักงาน

การแก้ไขปัญหา : ปัญหาและประเด็นต่าง ๆ ในที่ทำงานอาจกลายเป็นเรื่องวิกฤติ ยุ่งเหยิงที่ต้องแก้ไข สถานการณ์ ประเภทนี้ไม่เพียงแต่เป็นเรื่องซับซ้อนที่จะแก้ไขได้โดยมนุษย์เท่านั้น แต่บ่อยครั้งที่เป็นเรื่องละเอียดอ่อน ซึ่งยาก หรือแทบเป็นไปไม่ได้เลยที่ระบบหรือเครื่องจะดำเนินการหรือตัดสินใจให้ได้เหมือนมนุษย์ การนำเทคโนโลยีมาใช้จะ ช่วยให้หัวหน้าฝ่ายทรัพยากรบุคคลมีเวลามากขึ้นในการให้ความสำคัญกับประเด็นที่ซับซ้อน เหล่านี้ ซึ่งจะช่วยให้ทุก ฝ่ายสามารถคิดหาทางแก้ไขปัญหาได้ดีขึ้น

เมื่อถึงช่วงของการสรรหาบุคคลากรและอบรมพนักงาน AI สามารถช่วยให้การวางแผนกำลังคนในทุกส่วน เป็นไป อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ถึงแม้ว่าจะมีเรื่องราวในสื่อมากมายเกี่ยวกับผลกระทบด้านลบ หรือหายนะ จากการนำ AI และเทคโนโลยีอัจฉริยะอื่น ๆ มาใช้ร่วมกับการดำเนินงานในองค์กร แต่ความเป็นจริงกลับตรงกันข้าม หากนำมาใช้กับประเภทงานที่เหมาะสม เทคโนโลยีเหล่านี้จะช่วยสนับสนุน และยกระดับประสิทธิภาพของการทำงานให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ทำให้ศักยภาพของบุคคลากรไปถึงขีดสูงสุดของตน