

# คอร์น เฟอร์รีซี่ ปัญญาประดิษฐ์ (AI) กำลังปฏิวัติ

## บทบาทของผู้สรรหาพนักงาน



ในอดีต ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence - AI) เป็นที่หวาดเกรงกันว่า จะทำให้การสรรหาพนักงานเข้าทำงานนั้นขาดลักษณะความเป็นมนุษย์และเหมือนกับหุ่นยนต์มากเกินไป แต่ในวันนี้ ปัญญาประดิษฐ์กลับสามารถให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้สรรหาพนักงาน ในการค้นหาแหล่งรวมและการว่าจ้างผู้ปฏิบัติงานมืออาชีพที่มีคุณภาพสูงขึ้นได้ โดยข้อมูลนี้มาจากรายงานการสำรวจความคิดเห็นของคอร์น เฟอร์รี (รหัสในตลาดหลักทรัพย์นิวยอร์ก: KFY) กับผู้สรรหาพนักงานที่มีความสามารถกว่า 770 คน

ผู้ตอบแบบสอบถามในเอเชียแปซิฟิกราว 2 ใน 3 (64%) ระบุว่า ปัญญาประดิษฐ์ได้เปลี่ยนแปลงแนวทางการสรรหาพนักงานขององค์กรที่เคยทำมาในอดีต โดย 76% กล่าวว่าการใช้ปัญญาประดิษฐ์เป็นเครื่องมือ ช่วยให้สามารถค้นหาผู้สมัครงานที่มีคุณภาพดีขึ้นได้

เมื่อผู้ตอบแบบสอบถาม ถูกขอให้ทำการเปรียบเทียบคุณภาพของผู้สมัครในปัจจุบันกับเมื่อ 5 ปีก่อน ซึ่งเป็นช่วงที่ปัญญาประดิษฐ์ยังเป็นสิ่งเพ้อฝัน ผู้ตอบแบบสอบถาม 65% ระบุว่าผู้สมัครในปัจจุบันมีคุณสมบัติดีกว่า แม้ผลการสำรวจจะระบุเช่นนี้ หาก 56% ก็ยังเห็นด้วยว่า ตำแหน่งงานมักถูกบรรจุจากผู้สมัครภายนอกมากกว่าจากผู้สมัครภายใน ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีการให้ความสำคัญกับผู้มีความสามารถที่เติบโตขึ้นในองค์กรกันมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ 75% ของบริษัทที่ทำการสำรวจแสดงความคิดเห็นว่า พวกเขามีแผนโยกย้ายตำแหน่งงานภายในองค์กร (Internal Mobility Program) โดยผู้สมัครภายในองค์กรที่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับโครงสร้างและกระบวนการทำงานของบริษัทมาก่อนแล้ว ทั้งยังมีความเข้าใจในวัฒนธรรมของบริษัทเป็นอย่างดี จึงมีความได้เปรียบ เมื่อจำเป็นต้องเรียนรู้ตำแหน่งงานใหม่อย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะในแผนงานใหม่หรือในสถานที่ทำงานสาขาใหม่ขององค์กร

ผลการสำรวจพบว่าผู้สรรหาพนักงานที่มีความสามารถ ต่างยินดีนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้เป็นเครื่องมือค้นหา โดยครึ่งหนึ่ง (51%) ระบุว่าชุดข้อมูลขนาดใหญ่และปัญญาประดิษฐ์ทำให้การทำงานง่ายขึ้น โดย 40% กล่าวว่าสิ่งที่ปัญญาประดิษฐ์ช่วยได้มากที่สุดคือการให้ข้อมูลเชิงลึกที่มีคุณค่า และ 34% กล่าวว่าปัญญาประดิษฐ์ช่วยให้มีเวลามากขึ้น มีเพียง 14% ของผู้ตอบแบบสอบถามที่กล่าวว่าปัญญาประดิษฐ์ทำให้งานของพวกเขายากขึ้น โดยส่วนใหญ่ยอมรับว่ามีข้อมูลมากเกินไป และทำให้ไม่รู้จะจัดการกับข้อมูลเหล่านั้นอย่างไร

“ปัญญาประดิษฐ์ช่วยให้เราสามารถเพิ่มคุณภาพของผลลัพธ์การทำงานได้อย่างมาก ผ่านการย่นระยะเวลาในการกลั่นกรองประวัติของผู้สมัครจำนวนมากและสามารถค้นพบผู้ที่เหมาะสมที่สุดสำหรับตำแหน่งงานเฉพาะด้านได้อย่าง

รวดเร็ว” พิป อีสต์แมน กรรมการผู้จัดการ ส่วนงาน APAC Regional Solutions (Pip Eastman, Managing Director, APAC Regional Solutions) กล่าว “สิ่งนี้เกิดขึ้นจริงโดยเฉพาะในตลาดใหม่ซึ่งมีผู้สมัครที่มีความสามารถเป็นจำนวนมาก แต่กลับมีทักษะเฉพาะด้านน้อยมาก เมื่อมองไปในอนาคต เราจะเห็นผู้นำธุรกิจจำนวนมากที่แสวงหาแนวทางในการฝึกอบรมสร้างทักษะใหม่และการเลื่อนตำแหน่งให้กับพนักงานที่ทำงานอยู่แล้วในองค์กร”

“การรวบรวมข้อมูลให้มากเข้าไว้ไม่ใช่ทางแก้ปัญหาคือตลาดนักในการสรรหาพนักงาน” ฟรานซ์ กิลเบิร์ต รองประธานส่วนงาน Product Innovation แห่งคอร์น เฟอร์รี่ (Franz Gilbert, Korn Ferry Vice President of Product Innovation.) กล่าว “ผู้สรรหาพนักงานจำเป็นต้องขีดเส้นทักษะของตนเองและทำงานร่วมกับเครื่องมือปัญญาประดิษฐ์ที่เหมาะสมซึ่งให้ข้อมูลสำคัญได้ อาทิ การวิเคราะห์คำตอบแทนและรายงานอุปสงค์/อุปทานของงานเฉพาะอย่างในภูมิภาคนั้น ๆ เราใช้ปัญญาประดิษฐ์เพื่อมอบข้อมูลเชิงลึกที่จับต้องได้แก่ผู้จัดการฝ่ายว่าจ้าง ซึ่งไม่ใช่แค่ข้อมูลทั่วไปในอุตสาหกรรมหรือเกร็ดความรู้เล็กน้อยจากการค้นหาข้อมูลในเรื่องเดียวกัน”

ผลการสำรวจช่วยตอกย้ำบทบาทของปัญญาประดิษฐ์ที่มีต่องานสรรหาพนักงาน เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (ราว 78%) กล่าวว่า อย่างน้อยพวกเขาก็เข้าใจบ้างแล้วว่า ปัญญาประดิษฐ์มีผลกระทบต่อกระบวนการสรรหาพนักงานจริง และ 78% ยังระบุว่าพวกเขารู้สึกตื่นเต้นที่จะได้ทำงานกับปัญญาประดิษฐ์มากขึ้นในอนาคต

###