

# Deloitte เผยผลสำรวจแนวโน้มด้านทรัพยากรบุคคลปี 2560



Deloitte เผยผลสำรวจแนวโน้มด้านทรัพยากรบุคคลปี 2560

ทุกองค์กรต้องปรับตัวขนานใหญ่อย่างรวดเร็ว หากต้องการอยู่รอดในศตวรรษที่ 21

ประเทศไทย, 2 พฤษภาคม 2560 – ผลการสำรวจ แนวโน้มด้านทรัพยากรบุคคลปี 2560 ของดีลอยท์ ที่ชื่อว่า Rewriting the rules of the digital age พบว่า ประเทศไทยให้ความสำคัญในเรื่อง การบริหารทรัพยากรบุคคลแบบดิจิทัล (Digital HR), การสรรหาบุคลากรที่มีศักยภาพ (Talent Acquisition), ผู้นำ (Leadership), และ ตำแหน่งงานและการเรียนรู้ (Career & Learning) มากที่สุด ขณะที่เพื่อนบ้านในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ลงความเห็นว่า สิ่งที่มีความสำคัญสูงสุดสามอันดับแรก ได้แก่ การสรรหาบุคลากรที่มีศักยภาพ (Talent Acquisition), องค์กรแห่งอนาคต (Organization of the Future) และ ตำแหน่งงานและการเรียนรู้ (Careers & Learning) (\*\*ผลคะแนนรวมรายประเทศอยู่ในตารางด้านล่าง\*\*)

การสำรวจแนวโน้มด้านทรัพยากรบุคคลของดีลอยท์ ที่ทำต่อเนื่องเป็นปีที่ห้า และปีนี้จัดว่าเป็นการสำรวจที่มีขนาดใหญ่ที่สุด ครอบคลุมที่สุด โดยมีกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้นำองค์กรธุรกิจและผู้นำด้านทรัพยากรบุคคล จำนวนกว่า 10,000 คนจาก 140 ประเทศ เข้าร่วมการสำรวจในครั้งนี ในประเทศไทยมีกลุ่มตัวอย่าง 42 คน ผลปรากฏว่าแนวโน้มด้านทรัพยากรบุคคลที่สำคัญสูงสุดสำหรับประเทศไทยได้แก่ Digital HR อยู่ที่ 98%, Talent Acquisition อยู่ที่ 95%, Leadership และ Careers & Learning เท่ากันที่ 93% ขณะที่ผู้ตอบแบบสำรวจในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ระบุว่าปัจจัยสำคัญสามอันดับแรกได้แก่ Talent Acquisition อยู่ที่ 91% , Organization of the Future อยู่ที่ 90% และ Careers & Learning อยู่ที่ 89% นอกจากนี้ผู้ตอบคำถามทั่วโลกเห็นว่าสิ่งสำคัญที่สุดคือ Organization of the Future อยู่ที่ 88%

“เราอยู่ในยุคดิจิทัลอย่างเต็มตัวแล้ว ซึ่งสะท้อนให้เห็นอย่างชัดเจนในการบริหารหรือการทำงานขององค์กรต่างๆทั่วเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ รวมทั้งประเทศไทยด้วย ผู้บริหารทรัพยากรบุคคลมีอาชีพและผู้นำองค์กรต่างปรับตัวเพื่อรับมือและจัดการกับความท้าทายของการทำงานในยุคดิจิทัลที่เพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว” สุภศักดิ์ ฤกษ์นามระ กรรมการผู้จัดการ ดีลอยท์ ประเทศไทย และ ทาเลนท์ลีดเดอร์ (Talent Leader) ของ ดีลอยท์ เซาท์อีสต์เอเชีย กล่าว

เมื่อต้องปรับองค์กรให้เป็นดิจิทัลแล้ว ผู้นำเองก็ต้องปรับตัวตามไปด้วย ผู้นำควรพิจารณา disruptive

technologies มาใช้กับการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการด้านทรัพยากรบุคคลในทุกแง่มุมและทุกขั้นตอน ผลการสำรวจของดีลอยท์พบว่าบริษัทต่างๆจำนวน 56% มีการออกแบบโปรแกรมทรัพยากรบุคคลใหม่ โดยใช้ประโยชน์จากเครื่องมือดิจิทัลและมีมือถือมากขึ้น ขณะที่อีก 33% ได้มีการนำแอปพลิเคชันปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI (Artificial Intelligence) applications มาใช้กับการทำงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคลอยู่แล้ว

“ผู้นำในองค์กรและผู้บริหารด้านทรัพยากรบุคคล ที่เราสำรวจกล่าวเป็นเสียงเดียวกันว่า พวกเขาให้ความสำคัญในการสร้างงานดิจิทัล เพื่อให้องค์กรเป็น “องค์กรแห่งอนาคต” ดังนั้น ฝ่ายทรัพยากรบุคคลมีหน้าที่สำคัญในการช่วยบริษัทออกแบบโครงสร้างองค์กร โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ทั้งกับการทำงานของพนักงานและกับฝ่ายทรัพยากรบุคคลเองด้วย” นายสุภศักดิ์ กล่าว

ผลการสำรวจของดีลอยท์พบว่า ฝ่ายทรัพยากรบุคคล อยู่ระหว่างการเปลี่ยนแปลงในหลากหลายมิติ การที่จะวางตัวเองเป็นที่ปรึกษาทางธุรกิจที่มีประสิทธิภาพให้แก่องค์กรนั้น ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพในการให้บริการและโปรแกรมพัฒนาบุคลากรที่มีศักยภาพ ควบคู่กับการออกแบบการทำงานให้เป็นดิจิทัล เป็นสำคัญ

ปัจจุบันผู้นำองค์กรธุรกิจหันไปหาโมเดลธุรกิจแบบใหม่ที่มีความสำคัญกับการทำงานในลักษณะเครือข่าย อย่างไรก็ตาม ประสิทธิภาพการทำงานมักจะตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีไม่ทัน ฝ่ายทรัพยากรบุคคลมีความลำบากในการวิ่งตามเทคโนโลยี บุคลากรมืออาชีพด้านทรัพยากรบุคคลเพียง 35% เท่านั้นที่ให้คะแนนความสามารถของตัวเองในระดับ “ดี” หรือ “ดีเยี่ยม”

“เมื่อเทคโนโลยี ปัญญาประดิษฐ์ และหุ่นยนต์ ได้พลิกโฉมรูปแบบการทำธุรกิจและการทำงานอย่างมหาศาล องค์กรเองก็ควรต้องทบทวนวิธีการบริหาร และรูปแบบในการทำธุรกิจของตนเองอย่างจริงจัง อนาคตของการทำงาน เป็นตัวขับเคลื่อนให้เกิดการพัฒนา ‘กฎเกณฑ์ใหม่ๆ’ ที่องค์กรทั้งหลายต้องปฏิบัติตาม หากยังต้องการคงความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจต่อไป” นายสุภศักดิ์ กล่าว

ผู้นำ ก็เป็นยังปัจจัยสำคัญที่จะกำหนดความสำเร็จขององค์กร เมื่อองค์กรก้าวเข้าสู่องค์กรดิจิทัลเต็มตัว ผู้นำยุคปัจจุบันต้องการทักษะและความเชี่ยวชาญที่แตกต่างไปจากผู้นำยุคเก่า อย่างไรก็ตาม องค์กรส่วนใหญ่ยังขยับเปลี่ยนแปลงช้าเกินไป ในเรื่องการสร้างผู้นำยุคดิจิทัล ส่งเสริมผู้นำคนรุ่นใหม่ และรูปแบบของผู้นำแบบใหม่

ผลการสำรวจในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม 87% เห็นตรงกันว่าผู้นำที่เก่งเรื่องดิจิทัลและพร้อมปรับตัวให้กับโลกยุคใหม่เป็นเรื่องสำคัญมาก แต่มีเพียง 5% เท่านั้นที่มีโครงการพัฒนาผู้นำดิจิทัลเป็นเรื่องเป็นราว

12% ระบุว่ายังไม่แผนในเรื่องนี้แต่อย่างใด

“ความคาดหวังในเรื่องผู้นำเพิ่มขึ้นอย่างมากและเร็วจนหลายคนตั้งตัวไม่ทัน ปัจจุบันนี้ผู้นำองค์กรถูกคาดหวังให้นำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จภายใต้บริบทของยุคดิจิทัลพลิกโลก (disruptive technologies) ประชากรวัยทำงาน

ที่เปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนการผันผวนของการเมืองโลก กล่าวโดยสรุปคือ ผู้นำในปัจจุบันต้องบริหารการเปลี่ยนแปลงของสามสิ่ง คือ องค์กรความรู้ พฤติกรรม และอารมณ์ ซึ่งผู้นำมักจะได้รับความสนับสนุนจากองค์กรของตนในเรื่องดังกล่าวอย่างมาก” นายสุภศักดิ์ กล่าว

ผลการสำรวจทั่วโลกระบุว่า บริษัททั่วโลกเพียง 11 % เท่านั้นที่รายงานว่าองค์กรของตนเองมีการเตรียมพร้อมไปสู่การเป็นองค์กรแห่งอนาคต

“เทคโนโลยีกำลังเจริญรุดหน้าไปอย่างรวดเร็ว และนวัตกรรมเหล่านี้ได้เปลี่ยนแปลงวิถีชีวิต ตลอดจนวิธีการทำงาน และวิถีติดต่อสื่อสารของเราอย่างสิ้นเชิง พุดง่าย ๆ ก็คือ การทำงานในโลกยุคดิจิทัลทำให้กฎเกณฑ์ทางธุรกิจเปลี่ยนไป องค์กรต่าง ๆ ต้องเปลี่ยนวิธีคิดและ ปรับพฤติกรรมภายในองค์กร เพื่อให้สามารถบริหาร จัดระเบียบ กระตุ้น จัดการ และสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงาน ในศตวรรษที่ 21 ให้ได้ ไม่เช่นนั้นจะถูกคนอื่นแซงหน้าไปจนหมด” นายสุภศักดิ์ กล่าวในที่สุด

อ่านรายงาน ผลสำรวจแนวโน้มด้านทรัพยากรบุคคลปี 2560 ของดีลอยท์ เพิ่มเติมได้ที่นี้

ผลสำรวจแนวโน้มด้านทรัพยากรบุคคลปี 2560

การสำรวจในปี 2560 เป็นการสำรวจที่ใหญ่และครอบคลุมกว้างขวางที่สุด โดยมีผู้เข้าร่วมการสำรวจที่เป็นผู้นำธุรกิจ และผู้บริหารด้านทรัพยากรบุคคลจำนวนกว่า 10,000 คน จาก 140 ประเทศทั่วโลก กลุ่มตัวอย่าง 22% มาจากบริษัทขนาดใหญ่ (จำนวนพนักงาน 10,000 คนขึ้นไป), 29% มาจากบริษัทขนาดกลาง (จำนวนพนักงาน 1,000-10,000 คน) และอีก 49% มาจากบริษัทขนาดเล็ก (จำนวนพนักงานน้อยกว่า 1,000 คน) หากแบ่งเป็นภูมิภาค 31% ของผู้เข้าร่วมการสำรวจมาจากทวีปอเมริกา จากยุโรป ตะวันออกกลางและแอฟริกา คิดเป็น 51 % และที่เหลือมาจากเอเชีย-แปซิฟิก 18% ผู้ตอบแบบสอบถามกระจายอยู่ในวงการต่างๆ อาทิ ธุรกิจด้านการเงิน ธุรกิจอุปโภคบริโภค เทคโนโลยี สื่อสารมวลชนและโทรคมนาคม ตลอดจนอุตสาหกรรมการผลิต ในแง่สถานะของผู้ตอบคำตอบ แบ่งออกเป็นผู้บริหารด้านทรัพยากรบุคคล 63% ผู้บริหารในสายงานอื่นๆ 37 % หนึ่งในผู้บริหารระดับสูง คิดเป็น 30% (กว่า 3,100 คน) ของผู้เข้าร่วมการสำรวจทั้งหมด