การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในบริบทอนาคตแรงงานไทย ในยุคเทคโนโลยีดิจิทัล*

Human Resource Management of Thai Employee in the Future of Technology Digital Age

วีณา พึงวิวัฒน์นิกุล

Weena Phungviwatnikul

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Ramkhamhaeng University, Thailand.

Email: narweeena.p@gmail.com

บทคัดย่อ

ในปัจจุบันโลกมีการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในกิจกรรมประจำวันเป็นอย่างมาก ทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน ทำให้วิถีชีวิตของคนเติบโตมาพร้อมกับเทคโนโลยีที่ทันสมัย ไม่เพียงกระทบต่อวิถีชีวิตของคนที่ต้องปรับเปลี่ยนไปจากอดีต ทำให้คนในยุคนี้จะต้องปรับเปลี่ยนการเรียนรู้ของตนเองทั้งความคิด การสื่อสาร การเข้าสังคม การทำงาน เทคโนโลยีดิจิทัลกลายเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งขององค์การที่ทำให้องค์การสามารถอยู่รอดและรักษาส่วนแบ่งการตลาดไว้ได้ ทุก ๆ หน่วยงานในองค์การโดยเฉพาะหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์จะต้องเรียนรู้ปรับเปลี่ยนบทบาทและนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HRM tech) ในองค์การ โดยเฉพาะด้านแรงงานที่มีความเสี่ยงสูงที่จะถูกทดแทนด้วยปัญญาประดิษฐ์ และระบบอัตโนมัติในอนาคต

คำสำคัญ : การจัดการทรัพยากรมนุษย์; เทคโนโลยีดิจิทัล; การจัดการทรัพยากรมนุษย์

---

*Received July 11, 2019; Revised July 11, 2019;; Accepted August 31, 2019

Abstract

At present, the world is using digital technology for daily activities, both in the public sector and the private sector which path the way of life of the people grow with modern technology. It not only affects the way of life of the people that changed from the past but also enable people in this age to change their learning, thinking, communicating, socializing and working. Digital technology becomes one of the most important factors in the organization that makes the organization able to survive and maintain market share. Work in the organization, in every unit, especially in the human resources department, must learn to change roles and apply technology to human resource management (HRM tech) in organizations, especially in high-risk workers who will be replaced by artificial intelligence and future automatic system.

Keyword: Human Resource Management, Technology Digital, Human Resource Management

บทนำ

ในปัจจุบันโลกไม่อาจปฏิเสธได้ว่ามีการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในกิจกรรมประจำวันอย่างมากมาย ทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน ทำให้วิถีชีวิตของคนได้สัมผัส เรียนรู้และใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นปรากฏการณ์ที่เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาในการดำรงชีวิตของคน ซึ่งไม่ใช่เรื่องบังเอิญ แต่ด้วยเป็นเพราะว่าคนส่วนหนึ่งในโลกเติบโตมาพร้อมกับเทคโนโลยีของโลก ไม่เพียงกระทบต่อวิถีชีวิตของคนทั่วโลกที่ต้องปรับเปลี่ยนไปจากอดีต เช่น ความคิด การเรียนรู้ การสื่อสาร การเข้าสังคม การทำงาน ฯลฯ ซึ่งล้วนอยู่ในรูปแบบของดิจิทัล ทำให้คนในรุ่นนี้มีความเป็นคนดิจิทัลผสมผสานอยู่ (Gibbons, 2007; Helsper & Enyob, 2009, p.19-20) ทำให้ภาคธุรกิจ โดยเฉพาะแรงงานวิชาชีพในทุกประเทศทั่วโลกให้ความสนใจคนกลุ่มนี้

เพราะคนกลุ่มนี้เริ่มเข้าสู่ตลาดแรงงานและมีรายได้ นอกจากคนกลุ่มนี้แล้วถึงแม้ว่าจะมีคนอีกส่วนหนึ่งจะไม่ใช่คนดิจิทัลแต่กำเนิด แต่ก็ยอมรับว่าเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีอิทธิพลต่อรูปแบบการดำเนินกิจกรรมในชีวิตของตน (Godfrey & Johnson, 2009) ทำให้คนในยุคนี้จึงจำต้องปรับเปลี่ยนการเรียนรู้ของตนเอง สำหรับการเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลนี้อยู่เสมอ

การนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในองค์การไม่ใช่เรื่องใหม่ เพราะในการจัดการองค์การจะต้องใช้คน งบประมาณ การจัดการและเทคโนโลยีเป็นสิ่งที่มีอยู่ในองค์การมาตั้งแต่เริ่มมีการปฏิวัติอุตสาหกรรม แต่เนื่องจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีมีวิวัฒนาการอย่างรวดเร็วในอัตราก้าวกระโดด ทำให้คนส่วนใหญ่ติดตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีไม่ทัน จึงเกิดช่องว่างระหว่างเทคโนโลยีกับคน (Bersin, Pelster Schwartz, Vyver, 2017, p.4) หรือเรียกว่า **digital divide** ที่ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำของคนในสังคมจากมีและการไม่มีเทคโนโลยีดิจิทัลหรือการมีความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลความรู้ผ่านเครือข่ายการสื่อสารและคอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกัน ความเหลื่อมล้ำนี้ขึ้นอยู่กับการปรับตัวของคนและองค์การทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ลักษณะของแรงงาน นโยบายและปัจจัยอื่น ๆ เช่น ทุน ขนาดขององค์การ ประเภทธุรกิจ สถานที่ตั้ง ฯลฯ สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้บริหารในองค์การต่างหันมามองว่าเทคโนโลยีดิจิทัลกลายเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งขององค์การที่จำเป็นจะต้องเรียนรู้ ปรับตัวนำมาใช้เพื่อให้องค์การก้าวไปสู่การเป็นองค์การดิจิทัล องค์การสามารถอยู่รอดและรักษาส่วนแบ่งการตลาดไว้ได้ ทุก ๆ หน่วยงานในองค์การโดยเฉพาะหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ จะต้องเรียนรู้ปรับเปลี่ยนบทบาท ปรับปรุงนโยบายและกลยุทธ์ในการดำเนินงานการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้กับองค์การ ความจำเป็นในการนำดิจิทัลเข้ามาใช้ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HRM tech) ในองค์การโดยเฉพาะด้านแรงงานจึงมีความสำคัญต่ออนาคตแรงงานไทย

ความสำคัญของเทคโนโลยีการจัดการทรัพยากรมนุษย์

ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทำได้หลายรูปแบบกระแสดิจิทัล (Internet of Things: ToT) และการรุกเข้ามาของปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) และจักรกลอัจฉริยะเพื่อทำงานแทนมนุษย์ (Wright, 2018; Bondarouk & Ruël, 2009) เทคโนโลยีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ได้นำมาใช้ตั้งแต่ปลายทศวรรษ 1990 โดยเริ่มต้นที่งานธุรการ เช่น งานทะเบียนบุคลากร งานบัญชีและเงินเดือน ฯลฯ จนกระทั่งถึงยุคเทคโนโลยีมีการ

เจริญก้าวหน้าเป็นอย่างมาก มีการนำเอารูปแบบเทคโนโลยีออนไลน์มาใช้เพื่อให้บุคลากรทุกระดับในองค์การสามารถเข้าถึงข้อมูลและติดต่อกับหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ได้โดยตรง รวมทั้งหน่วยงานบริการอื่น ๆ ขององค์การเพื่อให้เกิดการติดต่อสื่อสาร การมอบหมายการปฏิบัติงาน การรายงานผลการปฏิบัติงาน การจัดการความรู้ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Wyatt, 2002) เพื่อให้การดำเนินงานต่าง ๆ ภายในองค์การ สามารถกระทำผ่านระบบอินเตอร์เน็ตหรือ Intranet ได้ ซึ่งแตกต่างจากระบบข้อมูลทรัพยากรมนุษย์ (Human resource information system: HRIS) ที่เป็นระบบการรับข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล การจัดการ การวิเคราะห์ การดึงข้อมูลและการกระจายข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ในองค์การผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นหน้าที่เดิมของหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ จากเรื่องนี้นักวิชาการด้านทรัพยากรมนุษย์มีความเห็นว่า ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีส่งผลต่อการกำหนดกลยุทธ์มากกว่าที่จะมีผลต่อการจัดการในหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งจะก่อให้เกิดโอกาสสร้างช่องทางใหม่ในการยกระดับประสิทธิภาพการทำงานให้สูงขึ้น ผ่านการจัดการความรู้ โดยการพัฒนาทักษะ การสร้างนวัตกรรมใหม่และการสร้างทุนมนุษย์ (Lengnick-Hall & Moritz, 2003; Strolimeier, 2007; Wyatt, 2002; Cedar, 2004) HRM tech ทำให้หน่วยงานทรัพยากรมนุษย์กลายเป็นหน่วยงานหลักในองค์การ มีบทบาทเป็นผู้ร่วมกำหนดกลยุทธ์ในองค์การ เป็นบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาและการอยู่รอดขององค์การ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์การ ซึ่งบุคลากรในฝ่ายต่าง ๆ ในองค์การสามารถรับรู้ความสำคัญของบทบาทนี้ ส่งผลให้อำนาจของหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์มีมากขึ้นในองค์การ กล่าวคือ หน่วยงานทรัพยากรมนุษย์มีบทบาทในการกำหนดสภาพการจ้างงาน ทรัพยากรในการทำงาน การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การให้ค่าตอบแทน ตลอดจนการกำหนดอนาคตแรงงานทุกคนในองค์การที่ส่งผลต่อความอยู่รอด ประสิทธิภาพ และการแข่งขันเชิงธุรกิจ ดังนั้น HRM tech จึงมีความสำคัญต่อหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์สามารถเข้าไปควบคุม กำกับ ดูแล และประเมินผลออกมาเป็นรายงาน ตลอดจนการตัดสินใจในเรื่องนโยบาย วิธีปฏิบัติงาน และระบบขององค์การทั้งหมดด้วย

อนาคตแรงงานไทยในยุคเทคโนโลยีดิจิทัล

Machines are coming to take our jobs คำกล่าวนี้กลายเป็นที่วิพากษ์วิจารณ์อย่างกว้างขวางในโลกปัจจุบันนี้ หน่วยงานวิจัยหลายแห่งคาดการณ์ถึงแนวโน้มที่เทคโนโลยีสมัยใหม่ทั้งระบบอัตโนมัติ หุ่นยนต์ (AI) กระแสดิจิทัล (Internet of Things: ToT) ที่ใช้อย่างแพร่หลายในการผลิตสินค้าและบริการ ตลอดจนในชีวิตประจำวันของเราว่าจะมาทดแทนหรือเข้ามายึดครองตลาดแรงงานหรือไม่ ซึ่ง องค์การเพื่อความร่วมมือและการพัฒนาทางเศรษฐกิจ (Organization for Economic Co-operation and Development: OECD) ได้ประเมินในปี 2018 ว่าในอีก 15 ปีข้างหน้า 14% ของแรงงานมีความเสี่ยงสูงที่จะถูกทดแทนด้วยระบบอัตโนมัติ และอีก 30% จะเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทักษะที่ใช้ในการทำงานอย่างมาก (มติชนรายวัน, 2562, หน้า 15)

สถาบัน Mckinsey Global Institute ซึ่งเป็นบริษัทที่ปรึกษาได้ทำการศึกษาผลกระทบจากหุ่นยนต์และคอมพิวเตอร์ที่กำลังเข้ามามีบทบาททำงานหลายอย่างแทนคน โดยได้เก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างหลากหลายอาชีพมากถึง 800 อาชีพใน 46 ประเทศ เมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2562 ซึ่งผลสำรวจบ่งชี้ว่าภายในปี ค.ศ.2030 หรืออีก 12 ปีจากน้ (พ.ศ.2573) จะมีคนตกงานทั่วโลก 800 ล้านตำแหน่งจากการถูกหุ่นยนต์เข้ามาทดแทนคิดเป็นสัดส่วนมากถึง 1 ใน 5 ของตลาดแรงงานโลก (ไทยรัฐ, 2562, หน้า 8) จากผลการสำรวจนี้หมายความว่าประมาณครึ่งหนึ่งของงาน (Work Activities) ที่เคยใช้แรงงานคนจะถูกทดแทนโดยระบบอัตโนมัติ นอกจากนี้หลายประเทศทั่วโลกต่างประสบปัญหาของการไม่สามารถสร้างเยาวชนและคนวัยทำงานให้มีทักษะการทำงานและทักษะชีวิตที่สูงพอที่จะเผชิญการทำงานยุคเทคโนโลยีดิจิทัลนี้ได้ ทำให้เกิดคำถามว่าตลาดแรงงานและการศึกษาของประเทศไทยพร้อมที่จะรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพงานและทักษะแรงงานในอนาคตได้หรือไม่อย่างไร โดยเฉพาะตำแหน่งงานที่จะได้รับผลกระทบหนักที่สุดคือ คนที่ทำงานควบคุมเครื่องจักรและแรงงานในอุตสาหกรรมอาหาร ประเทศที่ร่ำรวยจะได้รับผลกระทบมากกว่าเพราะนายจ้างมีศักยภาพที่จะนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาทดแทนการใช้แรงงานคนได้ทันที ในขณะที่ประเทศยากจนยังต้องใช้เวลาอีกสักระยะหนึ่ง

สำหรับประเทศไทยผลกระทบที่เกิดขึ้นที่เห็นได้ชัดคือ กลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์และประกันภัยที่ถือเป็นเส้นเลือดใหญ่ของการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและเป็นธุรกิจที่จะถูกผลกระทบ

เป็นอันดับต้น ๆ จากพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป โดยในปี 2561 ที่ผ่านมาธนาคารพาณิชย์หลายแห่งได้ปิดสาขาไปแล้วกว่า 121 สาขา และจะถูกปิดลงไปอีกไม่ต่ำกว่า 50% หรือรวมกันทั้งระบบจะมีไม่เกิน 3,500 แห่ง จากปัจจุบันที่มีอยู่ถึง 6,734 แห่ง ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลสำนักงานสถิติแห่งชาติ (NSO) ที่ระบุว่ากลุ่มคนที่ได้รับผลกระทบจากการเข้ามาของเทคโนโลยีดิจิทัลหรือดิจิทัลดิสรัปต์ (Digital disrupt) จะเป็นตำแหน่งงานที่มีลักษณะซ้ำ ๆ ซึ่งมีประมาณ 30% หรือ 170,000 ตำแหน่ง คือเป็นผู้ให้บริการลูกค้าหรือเคาน์เตอร์สาขา 94,000 คน รองลงมาคือ นักบัญชีและการเงิน 51,000 คน จากปริมาณการจ้างคนในกลุ่มอุตสาหกรรมการเงินและประกันภัยทั้งระบบที่มี 548,000 คน นอกจากนี้ ยังมีหลาย ๆ อาชีพจะทยอยหายไปจากวงจร เช่น ธุรกิจค้าส่ง-ค้าปลีก งานที่เกี่ยวกับการกระจายสินค้า พนักงานรักษาความปลอดภัยหรือธุรกรรมที่ต้องใช้คนจำนวนมาก ฯลฯ (ไทยรัฐ, 2562, หน้า 8)

เทคโนโลยีเป็นเสมือนดาบสองคม

ในปัจจุบันเทคโนโลยีนอกจากมีผลดีต่อการทำธุรกิจและการเกษตรแล้ว ยังเป็นความท้าทายหรือความเสี่ยงไปพร้อม ๆ กัน โดยเฉพาะแรงงานในโรงงานอุตสาหกรรม เช่น โรงงานผลิตรถยนต์ โรงงานผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ โรงงานอิเล็กทรอนิกส์ และโรงงานปิโตรเคมีที่ปัจจุบันมีการใช้หุ่นยนต์เข้ามาทดแทนคนมากขึ้น ส่วนในภาคการเกษตรในระยะสั้นและระยะกลางยังไม่น่าห่วงเรื่องการตกงาน เพราะยังใช้หุ่นยนต์และเครื่องจักรกลทางการเกษตรน้อย ส่วนใหญ่ใช้เครื่องจักรเฉพาะการเก็บเกี่ยวไถดินเท่านั้น แต่ในระยะยาวเมื่อมีการใช้เครื่องจักรกลมากขึ้น อาจทำให้การใช้แรงงานคนลดลงเช่นกัน ซึ่งในประเทศไทยเริ่มเห็นการใช้เทคโนโลยีเข้ามาแทนที่แรงงานตั้งแต่ต้นปี 2562 โดยจะเห็นภาพที่ชัดเจนและรวดเร็วในธุรกรรมด้านการเงิน ซึ่งคนไทยสามารถเปิดบัญชีผ่านช่องทางดิจิทัล ผ่านโมบายแบงก์กิ้ง ผ่านร้านสะดวกซื้อ และสามารถทำธุรกรรมการเงินจ่ายบิลต่างๆ โดยไม่ต้องผ่านสาขาธนาคารพาณิชย์ ผลที่ตามมาก็คือ จำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์จะทยอยปิดตัวลงไปเรื่อย ๆ ในทุกธนาคารภายใน 2-3 ปี จากนี้ธนาคารพาณิชย์อาจทยอยลดจำนวนสาขาลงแม้แต่เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ (ตู้ ATM) ก็มาถึงจุดอิ่มตัวเพราะเทคโนโลยีเริ่มล้าสมัยไปแล้ว การเลิกจ้างคนทำงานประจำสาขาของธนาคารต้องทยอยเกิดขึ้นแน่นอน ในขณะที่การซื้อขายสินค้าผ่านธุรกรรมออนไลน์ (e-commerce) จะทำให้รูปแบบการค้าปลีกในระยะ 1-2 ปี ข้างหน้านี้

เปลี่ยนไปจากที่เคยต้องอาศัยหน้าร้านและพนักงานขายส่งผลให้ธุรกิจออนไลน์ขยายตัวรวดเร็วยิ่งกว่าคลื่นสึนามิ ผลที่เห็นในขณะนี้คือ ห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่บางแห่ง ต้องปิดกิจการหรือลดขนาดพื้นที่ของห้างลงดังที่เห็นตัวอย่างบางห้างในไทย เช่น ห้างสรรพสินค้าเสรีเซ็นเตอร์ เป็นต้น จากสภาพการณ์จึงเห็นได้ว่า เทคโนโลยีเปรียบเหมือนดาบสองคมถูกออกแบบมาเพื่อช่วยงานมนุษย์ หรือเป็นมหันตภัยทำลายเพื่อเกิดใหม่ (Disruptive Technology) กันแน่ ดังนั้นวันนี้คำตอบอาจยังคลุมเครือเพราะรายงานการศึกษาทั้งในและต่างประเทศยังไม่สามารถชี้วัดได้ว่าการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเหล่านี้จะทำให้ความต้องการแรงงานคนลดลงไปมากน้อยเพียงใด ถึงแม้จะมีรายงานจากองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization: ILO) ได้กล่าวเตือนแรงงานในกลุ่มอาเซียนว่าจะเป็นกลุ่มที่มีโอกาสถูกกระทบจากการเข้ามาของเทคโนโลยี โดยเฉพาะแรงงานภาคการผลิตและการบริการ และยังคาดการณ์อีกว่าในระยะเวลา 10 ปีจากนี้ไป แรงงานกลุ่มอื่น ๆ ก็มีโอกาสจะถูกทดแทนด้วยเช่นกัน (ไทยรัฐ, 2562, หน้า 8)

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในการยกระดับแรงงานไทย

จากความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ทำให้หน่วยงานทรัพยากรมนุษย์กลายเป็นหน่วยงานหลักในองค์การตามความคิดเห็นของนักวิชาการด้านทรัพยากรมนุษย์มองว่า มีบทบาทในการกำหนดกลยุทธ์ในองค์การ ซึ่งเป็นบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาและการอยู่รอดขององค์การ ผ่านการจัดการความรู้โดยการพัฒนาทักษะแรงงาน การสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ และการสร้างทุนมนุษย์ ดังที่กล่าวมาแล้วตอนต้นของบทความนี้คือ

1. **การจัดการความรู้ในการพัฒนาทักษะแรงงานไทย**

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีก่อให้เกิดธุรกิจและอาชีพใหม่ ๆ คนทำงานในอนาคตจึงต้องมีทักษะใหม่ ๆ ที่สามารถทำงานร่วมกับหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติได้ โดยเฉพาะทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้เกิดแรงกดดันให้แรงงานต้องพัฒนาทักษะใหม่ ๆ ตลอดเวลาหากต้องการอยู่ในตลาดแรงงานต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับรายงาน The Future of Jobs Report 2018 ของ World Economic Forum ซึ่งได้สำรวจผู้ประกอบการทั่วโลกถึงความจำเป็นในการพัฒนาทักษะแรงงานภายในปี 2565 พบว่า 54% ของแรงงานทั้งหมดต้องได้รับการพัฒนาทักษะ ทั้งการเพิ่มทักษะ (Reskill) และทักษะปัจจุบัน (Upskill) ในส่วนของไทยรายงานระบุว่า

ผู้ประกอบการให้ความเห็นสอดคล้องกับภาพรวมทั่วโลก กล่าวคือประมาณครึ่งหนึ่งของแรงงานไทยต้องรับการพัฒนาทักษะทั้งด้านความชำนาญทางด้านเทคนิค (Tehnical Skill) โดยเฉพาะการคิดวิเคราะห์และการคิดเชิงนวัตกรรม และความคิดเชิงสร้างสรรค์ และความคิดริเริ่ม รวมถึงความสามารถเข้าใจจิตใจและอารมณ์ของผู้อื่นได้ (Human Skill) ซึ่งหุ่นยนต์ไม่สามารถเรียนรู้สิ่งเหล่านี้ได้ ดังรูปภาพ

รูปภาพ : Expected average Reskilling Needs Across Companies, by Share of Employees, 2018-2022

ที่มา : Future of Jobs Report 2018, World Economic Forum

ปัจจุบันสถาบันการพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานของไทยมีอยู่ทั้งในภาครัฐและเอกชน ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.2545 โดยภาครัฐมีกรมพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นหน่วยงานที่ดูแล ซึ่งพันธกิจสำคัญคือ พัฒนาทักษะคนทำงานทุกระดับและผู้ประกอบกิจการให้มีผลิตภาพสูงสู่ไทยแลนด์ 4.0 มีศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานใน 25 จังหวัด ให้บริการด้านการฝึกอบรมแก่แรงงานในหลายสาขาอาชีพ เช่น ช่างฝีมือ 7 สาขา เทคโนโลยีชั้นสูงรวมถึงสาขาหุ่นยนต์และ AI การฝึกเตรียมเข้าทำงาน ภาษาต่างประเทศ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีสถาบันการอบรมเฉพาะทาง เช่น สถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงสถาบันการศึกษา

ต่างๆ ที่ให้บริการฝึกอบรมแก่ประชาชนทั่วไป ส่วนภาคเอกชน ธุรกิจขนาดใหญ่มักมีสถาบันทรัพยากรมนุษย์จัดฝึกอบรมให้พนักงานของตนเอง เช่น โรงเรียนทักษะพิพัฒน์ของบริษัทปูนซีเมนต์ไทยจำกัดมหาชน (SCG) บริษัทปัญญธาราของบริษัทซีพีออลล์ บริษัทมิชลินประเทศไทย เป็นต้น

2. **การสร้างนวัตกรรมเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต**

การมาถึงของเทคโนโลยีใหม่ทั้งหุ่นยนต์หรือระบบอัตโนมัติไม่ใช่เรื่องใหม่ ทำอย่างไรที่แรงงานในอนาคตจะฝึกควบคุมและทำงานร่วมกับระบบอัตโนมัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ คำตอบคือ การพัฒนายกระดับทักษะแรงงานที่เน้นการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) ในสาขาที่จำเป็นต่ออาชีพในอนาคต ความรู้พื้นฐานเพื่อการจ้างงาน (Employability Skills) และการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้น โดยเราจะไปถึงเป้าหมายดังกล่าวได้ด้วยแนวทางต่อไปนี้

2.1 ภาคเอกชนควรร่วมกันกับภาครัฐลงทุนด้านการพัฒนาแรงงานโดยเฉพาะการออกแบบหลักสูตรที่สนองตอบต่อความต้อการในตลาดแรงงานที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเหมือนในประเทศเยอรมันและสิงคโปร์ที่มีการพัฒนายกระดับแรงงานของตนเพื่อเผชิญดิจิทัลดีสรัปชั่น (Digital Disruption) และขยายบทบาทการจัดฝึกอบรมของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานให้ครอบคลุมมากขึ้น โดยรวมถึงกลุ่มแรงงานของธุรกิจขนาดเล็กและแรงงานนอกระบบ

2.2 การเชื่อมโยงทักษะแรงงานต้องการในอนาคตกับระบบการศึกษาไทยให้มากขึ้น โดยเฉพาะทักษะด้านการคิดวิเคราะห์และการคิดเชิงนวัตกรรมและทักษะความคิดเชิงสร้างสรรค์และความคิดริเริ่ม

2.3 ควรมีกลไกไตรภาคีระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชนและแรงงาน ร่วมกันพัฒนาทักษะคนไทยเพื่อให้เป็นปัจจัยผลักดันให้เกิดการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมได้อย่างเต็มที่

3. **การสร้างทุนมนุษย์ของไทย**

จากข้อมูลองค์การเพิ่มผลผลิตแห่งเอเชีย (Asian Productivity Organization: APO) ในปี 2561 ได้ชี้ว่าผลิตภาพแรงงานไทยที่วัดโดย GDP ต่อคนจะน้อยกว่าสิงคโปร์เกือบ 5 เท่า โดยในช่วงสองทศวรรษที่ผ่านมาผลิตภาพแรงงานไทยอยู่ในระดับใกล้เคียงเดิมและยังลดลงในภาคเกษตรและอุตสาหกรรม (มติชนรายวัน 2562) นอกจากนี้ไทยยังมีขนาดแรงงานนอกระบบถึง 55% ของแรงงานทั้งหมด ซึ่งแรงงานกลุ่มนี้ไม่ได้รับความคุ้มครองและไม่มีหลักประกัน

ทางสังคม ส่วนใหญ่มีการศึกษาและผลิตภาพต่ำ มีรายได้น้อยเมื่อเทียบกับแรงงานในระบบ นอกจากนี้จากการศึกษาของธนาคารโลก (World Bank) ในปี 2016 พบว่าระยะหลังเริ่มมีแนวโน้มการนำหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติมาใช้มากขึ้นในกลุ่มตลาดเกิดใหม่ (Emerging Markets) คือประเทศที่มีลักษณะเฉพาะของตลาดที่พัฒนาแล้วแต่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่เรียกว่าตลาดที่พัฒนาแล้ว ส่วนในด้านผลกระทบต่อการจ้างแรงงานองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) ได้รายงานในปี 2016 โดยคาดว่าในอีก 10-20 ปีข้างหน้า 56% ของแรงงานทั้งหมดใน ASEAN จะได้รับผลกระทบจากการใช้หุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติในการผลิตสินค้าและบริการ ซึ่งจะเกิดขึ้นมากในภาคอุตสาหกรรมการผลิตและภาคบริการทั้งธุรกิจโรงแรมและร้านอาหาร ค้าปลีก และค้าส่ง ก่อสร้างและธุรกิจ การเงินการธนาคารและการประกันภัย (Banking, Financial Service, Insurance) จะเห็นว่าความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสร้างความเสี่ยงต่อแรงงานหลากหลายทักษะอาชีพและมีความต้องการสูงในทักษะเฉพาะมากขึ้น เช่น กลุ่มผู้บริหารและผู้ประกอบการที่สามารถคิดค้นผลิตนวัตกรรมใหม่ ๆ นักพัฒนาซอฟต์แวร์และฐานข้อมูล ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่ไทยจะต้องเตรียมสร้างคนกลุ่มนี้ เพื่อเป็นทุนมนุษย์ในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้นี้

ข้อเสนอแนะการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอนาคต

การเข้ามาของเทคโนโลยีส่งผลให้การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีรูปแบบที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ทั้งในทางปฏิบัติและในทางทฤษฎี เนื่องจากจุดเน้นของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ดังนี้คือ

1. จากเดิมเน้นที่กิจกรรมไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HR) ต้องเข้าใจปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในองค์การเพื่อให้เกิดมุมมองที่กว้างและหลากหลายทั้งภายในและภายนอกองค์การ นำไปสู่การจัดการทรัพยากรมนุษย์แบบ HRM tech ซึ่งเป็นวิธีการที่นำมาใช้ในการปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลมากขึ้น นักวิชาการด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์มองว่าผู้มีอำนาจใหม่ในองค์การหรือผู้ที่รู้เท่าทันในเทคโนโลยีเหล่านี้เท่านั้นที่จะเป็นผู้คุมอำนาจในองค์การ และผู้ที่ไม่รู้เทคโนโลยีจะเป็นผู้สูญเสียอำนาจ สิ่งที่การจัดการทรัพยากรมนุษย์จะต้องเผชิญคือ ทักษะแรงงานที่ไม่เพียงพอต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยี การนำเอา HRM tech มาใช้ยิ่งเป็นการสร้างความตึงเครียดให้

ผู้ปฏิบัติงานในองค์การ แต่ถ้าสิ่งที่กำลังเผชิญอยู่คือการถูกแย่งส่วนแบ่งการตลาดโดยองค์การที่มีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมากกว่าก็จะยิ่งได้เปรียบมากยิ่งกว่า ดังนั้น การนำเอา HRM tech มาใช้ย่อมก่อให้เกิดการเรียนรู้ การปรับตัว การเปิดกว้างทางความคิดให้กับผู้ปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาองค์การได้ และเมื่อผู้มีอำนาจได้มอบนโยบายการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่เน้นเทคโนโลยีดิจิทัลนี้มาเป็นกลยุทธ์ขององค์การ และจัดการกำลังคนขององค์การให้ดำเนินตามกลยุทธ์นี้ ก็จะทำให้หน่วยงานการจัดการทรัพยากรมนุษย์สามารถเป็นผู้ร่วมกำหนดกลยุทธ์หรือคู่คิดของผู้นำองค์การ เพราะคู่คิดย่อมต้องมีความรู้เกี่ยวกับการจ้างงานและรู้ว่าจะต้องดำเนินกิจกรรมด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างไรด้วย (Kaufman, 2012)

2. นอกจากนี้ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีช่วยไม่ให้เศรษฐกิจโดยรวมติดกับดัก (stagnation) ของการพัฒนาการยกระดับเทคโนโลยีเป็นการเพิ่มขีดความสามารถด้านการผลิตของประเทศได้ แต่อย่างไรก็ตามเทคโนโลยีไม่ได้ให้ประโยชน์แก่คนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน แต่จะได้กับเฉพาะผู้ที่ปรับตัวได้และมีทักษะที่ก้าวทันต่อเทคโนโลยีเท่านั้นที่จะเป็นผู้ได้เปรียบและจะเป็นผู้ได้รับส่วนแบ่งการตลาดไป (Brynjolfsson & McAfee, 2012)

3. รูปแบบการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือในการทำงานของการจัดการทรัพยากรมนุษย์เปรียบเสมือนการสร้างทรัพยากรให้กับองค์การ เพราะทุกกิจกรรมในองค์การจะเชื่อมโยงเข้าหากัน ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ในองค์การเดียวกัน การแลกเปลี่ยนข้อมูลจะเปลี่ยนแปลงรูปแบบไปจากเดิม ทำให้เกิดกิจกรรมใหม่ที่ผู้ปฏิบัติงานคนหนึ่งสามารถใช้ข้อมูลจากอีกคนหนึ่งได้ทันทีเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นการสร้างความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน ซึ่งสิ่งนี้จะเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่การปรับลดต้นทุนการผลิตขององค์การ ทำให้องค์การก้าวสู่การเป็นผู้นำหรือเป็นคู่แข่งที่สามารถแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดได้ แต่ยังคงภาพลักษณ์ขององค์การไว้ เช่น ลักษณะของผลิตภัณฑ์ การบริการที่ดี และมีคุณภาพ สะดวกและรวดเร็ว ซึ่งทั้งระบบองค์การและระบบลูกค้าจะเชื่อมต่อกันอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด (Pagani & Pardo, 2017)

4. การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น ฐานข้อมูล Big Data ตลอดจนการเก็บข้อมูลต่าง ๆ ไว้ในระบบคลาวด์ (cloud) ปัญญาประดิษฐ์ (AI) หุ่นยนต์อัตโนมัติเข้ามาประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงานในโลกยุคดิจิทัลนี้ก็เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้สามารถผลิต

สินค้าที่ตอบโจทย์ผู้บริโภคได้เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต ช่วยเพิ่มคุณภาพของงานและลดต้นทุนทดแทนการขาดแคลนแรงงานในงานที่มีความเสี่ยงอันตรายเท่านั้น หรือกระบวนการผลิตอาหาร (food safety) เพื่อลดการปนเปื้อนจากคนสู่สินค้าได้ ดังนั้น เนื้องานที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์คิดวิเคราะห์ วางแผน ทักษะ การบริหารจัดการเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการ รวมไปถึงการคิดค้นนวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบันนั้น หุ่นยนต์อัตโนมัติยังไม่สามารถทดแทนมนุษย์ได้ ทำให้การจ้างแรงงานในอนาคตจึงยังจำเป็นต่อไป

5. ในส่วนของแรงงานไทยที่อาจได้รับผลกระทบเสี่ยงถูกเลิกจ้างในอนาคตนั้น ถึงเวลาแล้วที่ทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ เอกชน และแรงงานต้องช่วยกันหามาตรการแก้ไข รัฐบาลหลังการเลือกตั้งต้องจัดทำเป็นวาระแห่งชาติ ตั้งคณะทำงานศึกษาผลกระทบอย่างจริงจัง ต้องปรับหลักสูตรการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับอาชีวศึกษาขึ้นไปจนถึงระดับปริญญาตรี ให้สอดคล้องกับอุตสาหกรรมใหม่ เพราะสาขาที่เรียนกันในมหาวิทยาลัยในปัจจุบันกว่าครึ่งอาจไม่มีการจ้างงานอีกต่อไปในอนาคตได้ ภาคเอกชนจึงควรร่วมกันกับภาครัฐลงทุนด้านการพัฒนาแรงงานโดยเฉพาะการออกแบบหลักสูตรที่สนองตอบต่ออุปสงค์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนี้ด้วย

สรุป

ในปัจจุบันโลกมีการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในกิจกรรมประจำวันเป็นอย่างมาก ไม่เพียงกระทบต่อวิถีชีวิตของผู้คนทั่วโลกที่ต้องปรับเปลี่ยนไปจากอดีต แรงงานวิชาชีพในทุกประเทศทั่วโลกต่างจับตาพัฒนาการของเหล่าจักรกลอัจฉริยะเหล่านี้ เพื่อเตรียมรับมือกับผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในอนาคต รวมทั้งการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นวิธีการหนึ่งที่มีในสิ่งที่เทคโนโลยีไม่มีก็คือ การเป็นคู่คิดกับผู้นำขององค์การที่ร่วมมือกันสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ความร่วมมือกันทำงานและการเรียนรู้กันอย่างสร้างสรรค์ จนก่อให้เกิดประโยชน์ในการทำงานและความสามัคคีให้กับองค์การในที่สุด

เอกสารอ้างอิง : References

มติชนรายวัน. (2562). *การยกระดับทักษะแรงงานไทย โจทย์ใหญ่ในยุคเทคโนโลยีเปลี่ยนโลก.* ฉบับวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2562.

Matichon daily. (2019). Thailand to boost labor skills in the age of technology. 23 February 2019.

ไทยรัฐ. (2562). *อนาคตแรงงานไทย...เมื่อจักรกล AI รุกคืบ.* คอลัมน์ข่าวเศรษฐกิจไทยรัฐ. ฉบับวันที่ 14 มกราคม 2562.

Thairath. (2019). Future Thai Workers...When AI Machine Takeover. Thairath Economic column, 14 January 2019.

Bersin, J., Pelster, B., Schwartz, J. & Van Der Vyver, B. (2017). "Introduction", *Rewriting the Rules for the Digital Age.* Deloitte University Press.

Bondarouk, T., Ruël, H. & Van der Heijden, B. (2009). "E-HRM Effectiveness in a Public Sector Organization: A Multi-stakeholder Perspective", *The International Journal of Human Resource Management.* 20 (3): 578-590.

Brynjolfsson, E. & McAfee, A. (2012*). Race Against the Machine: How the Digital Revolution is Acceierating Innovation, Driving Productivity and Irreversibly Transforming Employment and the Economy.* Brynjofsson and McAfee.

Cedar. (2004). "Workforce Technologies Survey, 7th Annual Edition", Available at: www.cedarcrestone.com whitepapers.php.

Future fo Jobs Report. (2018). World Economic Forum.

Gibbsons, S. (2007). "Redefining the Roles of Information Professionals in Higher Education to Engage the Net Generation", *Keynote paper presented at Enducause Australasia.*

Godfrey, M. & Johnson, O. (2009). "Digital Circles of Support: Meeting the Information Needs of Older People," *Computers in Human Behavior.* 25(3):633-632.

Helsper, E.J. & Eynon, R. (2009). “Digital Natives: Where is the Evidence?”, *British Educational Research Journal.* 36(3): 503-520.

Kaufman, B. E. (2012). “Strategic Human Resource Management Research in the United States: A Failting Grade After 30 Years?”, *Academy of Management Perspectives.* 26 (2):12-36.

Lengnick-Hall, M.L. & Moritz, S. (2003). The Impact of e-HR on the Human Resource Management Function. *Journal of Labor Research.* 24 (3): 365-379.

Pagani, M. & Pardo, C. (2017). “The Impact of Digital Technology on Relationships in a Business Network”, *Industrial Marketing Management.* 67: 185-192.

Strohmeier, S. (2007). “Research in E-HRM: Review and Implications”, *Human Resource Management Review.* 17 (1): 19-37.

Wyatt. (2002). “B2E/eHR:Getting Results Along the Journey-2002 Survey Report,” Available at: www.watsonwyatt.com/research/resrender.aspiid=2000861& page= 1(accessed December 7,2018).

Wright, A.D. (2018). “6 HR tech trends for 2018”, *HR Magazine.* February, 2018.