

Digital Disruption

และมาตรการรับมือด้าน HR ของภาครัฐ

สำนักงาน ก.พ.

Digital Disruption

ปัจจุบันกระแสการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่รวดเร็ว หรือ Digital Disruption ได้เข้ามาทำให้พฤติกรรมของผู้คนเปลี่ยนแปลงไป และพลิกโฉมอุตสาหกรรมต่าง ๆ ไปอย่างสิ้นเชิง การพัฒนาทางเทคโนโลยีส่งผลให้วิถีชีวิตของผู้คนในปัจจุบันสะดวกสบายยิ่งขึ้น และก่อให้เกิดธุรกิจใหม่ ๆ มากมาย เช่น Grab ที่ทำให้การเรียกรถบริการส่วนบุคคลกลายเป็นเรื่องง่าย และทำให้ร้านอาหารตามห้องแถวที่เคยมีบรรยากาศเงียบเหงากลับมาคึกคักอีกครั้ง ภาพร้านอาหารต่าง ๆ ซึ่งเต็มไปด้วยรถมอเตอร์ไซด์สีเขียว สีชมพูสดใสกลายเป็นภาพที่ผู้คนเห็นจนชินตา



ในอุตสาหกรรมบันเทิง การเกิดขึ้นของ Netflix ทำให้ผู้คนสามารถชมภาพยนตร์ได้ไม่จำกัดด้วยค่าบริการที่เป็นมิตร ส่งผลให้ธุรกิจร้าน DVD ปิดตัวลงตาม ๆ กัน แม้แต่ในอุตสาหกรรมการเงินที่แต่ละธนาคารต่างก็จัดกลยุทธ์การให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ตั้งแต่การโอนเงิน การจ่ายบิลต่าง ๆ ไปจนถึงการขอสินเชื่อ โดยที่ลูกค้าไม่จำเป็นต้องเดินทางไปสาขาอีกต่อไป ทำให้ข่าวการปิดสาขาของธนาคารมีมาให้เห็นอยู่เรื่อย ๆ จนหลายคนเริ่มเกิดความหวาดหวั่นว่าวันหนึ่งเทคโนโลยีจะเข้ามาแทนที่ตำแหน่งงานของเราหรือไม่ และหากวันนั้นมาถึง เราจะทำอย่างไร

ผลกระทบต่อตลาดแรงงาน

องค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD) ได้สำรวจการจ้างงานในกลุ่มประเทศ OECD และรายงานใน The Future of Work (2019) ผลสำรวจเป็นที่น่าประหลาดใจว่า จนถึงปัจจุบันยังไม่พบว่า การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีจะทำให้การจ้างงานโดยรวมลดลงแต่อย่างใด ซึ่งเป็นข้อเท็จจริงที่ขัดกับความเข้าใจผิด (Myth) ของคนส่วนใหญ่



อย่างไรก็ดี...แม้การจ้างงานโดยรวมจะดูเหมือนไม่ถูกรบกวน แต่หากมองในรายอุตสาหกรรมจะพบว่า อุตสาหกรรมการผลิตมีการจ้างงานลดลงกว่า 20% เมื่อเทียบกับ เมื่อ 20ปีที่แล้ว ในขณะที่อุตสาหกรรมบริการกลับมีการจ้างงานเพิ่มขึ้นกว่า 27%

นอกจากนี้ การพัฒนาทางเทคโนโลยีได้ทำให้เกิดรูปแบบงานใหม่เพิ่มขึ้น เช่น งานผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ (platform work) ที่หลายคนคุ้นเคย ได้แก่ Grab, Uber หรืองานที่มีรูปแบบการทำงานที่ไม่แน่นอน (On - call or Zero - hours Contracts) โดยข้อเสียที่เห็นได้ชัดของงานเหล่านี้คือ การไม่ได้รับความคุ้มครองจากกฎหมายแรงงานเหมือนพนักงานประจำ ซึ่งเป็นประเด็นที่หลายประเทศกำลังตื่นตัวและอยู่ระหว่างแก้ไขกฎหมายให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนไป



นอกจากนี้ การเข้ามาของเทคโนโลยียังทำให้สัดส่วนการจ้างงานของกลุ่มคนที่มีทักษะระดับปานกลาง หรือมีการศึกษาไม่สูงกว่าระดับมัธยม (Middle skills) ในกลุ่มประเทศ OECD ลดลงมากเพราะเป็นกลุ่มที่มีแนวโน้มจะถูกแทนที่ด้วยเทคโนโลยีมากที่สุด และยังส่งผลให้เกิดปรากฏการณ์ว่างงานแฝง (Underemployment) ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่คนกลุ่มหนึ่งไม่สามารถหางาน full-time หรืองานที่เหมาะสมกับระดับความรู้ความสามารถของตนเองได้ จึงต้องทำงานแบบ part-time หรือยอมทำงานที่ใช้ทักษะน้อยกว่าที่ตนเองมี ดังนั้น จะเห็นได้ว่าสภาพตลาดแรงงานได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมากในช่วงที่ผ่านมา ซึ่งแน่นอนว่าสิ่งเหล่านี้ย่อมต้องส่งผลกระทบต่อภาครัฐอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้



ความคาดหวังของประชาชนที่เพิ่มขึ้น

การเข้ามาของเทคโนโลยีได้ทำให้ชีวิตของผู้คนสะดวกสบาย สามารถทำสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการช้อปปิ้ง ทำธุรกรรมทางการเงิน หรือสั่งอาหารจากร้านโปรดที่อยู่ทั้งใกล้และไกล และสิ่งเหล่านี้เองที่ทำให้ระดับความคาดหวังของผู้คนเพิ่มสูงขึ้นจนกลายมาเป็นเจเนอเรชัน “I want what I want when I want it” (IWVWVWVWI) ซึ่งมาตรฐานความคาดหวังที่เพิ่มขึ้นนี้ย่อมาหมายถึงรวมถึงความคาดหวังจากการรับบริการของทางภาครัฐด้วยเช่นกัน ส่งผลให้ภาครัฐจะต้องเร่งปรับตัวขนานใหญ่เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการที่เพิ่มขึ้นของประชาชนได้ซึ่ง OECD ได้วางกรอบของการพัฒนาไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) ในด้านต่าง ๆ ไว้ เช่น ภาครัฐจะต้องเปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนรับรู้มากขึ้น ขับเคลื่อนการบริหารภาครัฐด้วยความต้องการของประชาชน โดยต้องเปิดรับฟังเสียงของประชาชนและภาคเอกชน ตลอดจนสามารถบริหารจัดการข้อมูลที่มีอยู่เพื่อนำมาวิเคราะห์หาบริการสาธารณะที่ตอบโจทย์และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนได้อย่างแท้จริง ซึ่งการจะขับเคลื่อนภาครัฐไปสู่สถานะดังกล่าวได้นั้น หนึ่งในฟันเฟืองที่สำคัญที่สุดที่จะช่วยผลักดันให้ไปถึงเป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ได้ก็คือ **‘คน’** นั่นเอง

ทักษะสำหรับข้าราชการในอนาคต

ด้วยบริบทและความคาดหวังของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้คนของภาครัฐจะต้องได้รับการพัฒนาให้มีทักษะที่เหมาะสม สามารถทำงานภายใต้ความท้าทายนี้ได้ ซึ่งสำนักงาน ก.พ. ในฐานะองค์กรกลางด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของภาครัฐก็ได้ตระหนักถึงเรื่องนี้และดำเนินการมาโดยตลอด โดยเมื่อวันที่ 26 กันยายน 2560 คณะรัฐมนตรีได้มีมติกำหนดแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ จำนวน 7 กลุ่มทักษะไว้ อย่างไรก็ตาม ทักษะในด้านดิจิทัลเพียงอย่างเดียวอาจยังไม่เพียงพอ โดย OECD ได้จัดทำรายงานวิจัยเรื่อง Skills for a High Performing Civil Service (2017) และระบุทักษะที่จำเป็นสำหรับข้าราชการในอนาคตที่จะต้องปฏิบัติงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีความท้าทายมากขึ้น เพื่อตอบสนองต่อภารกิจหลัก ๆ 4 ด้าน ได้แก่ (1) การวิเคราะห์และการให้คำแนะนำเชิงนโยบาย (Policy Advice and Analysis) (2) การให้บริการและการมีส่วนร่วมของประชาชน (Service Delivery and Citizen Engagement) (3) การบริหารสัญญาจ้าง (Commissioning and Contracting) และ (4) การบริหารเครือข่าย (Managing Networks) โดยมีทักษะที่จำเป็นสำหรับภารกิจดังกล่าวตามแผนภาพ



ปรับจาก : OECD (2017), Skills for a High Performing Civil Service

สำนักงาน ก.พ. มุ่งมั่นเดินหน้าเพื่อพัฒนาและยกระดับความสามารถของบุคลากรภาครัฐให้มีทักษะต่าง ๆ ที่พร้อมรับมือกับความท้าทายในยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัล ความเปลี่ยนแปลง และความคาดหวังของผู้รับบริการภาครัฐเข้ามา นอกจากนี้เรื่องของการพัฒนาคนแล้ว สำนักงาน ก.พ. ยังให้ความสำคัญกับการปรับเปลี่ยนกระบวนการด้าน HR ต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนากระบวนการจ้างงานรูปแบบใหม่ ๆ การวางแผนกำลังคน หรือการบริหารผลการปฏิบัติงาน ซึ่งจะได้นำมาบอกเล่าในครั้งต่อไป