

New Normal of Recruitment:

โลกของการสรรหาจะเปลี่ยนไปอย่างไร อะไรบ้างที่ HR และคนทำงานต้องปรับตัว

www.adecco.com มิถุนายน 11, 2563

โลกของการสรรหาจะเปลี่ยนไปอย่างไร อะไรบ้างที่ HR และคนทำงานต้องปรับตัว? เปิดบทสัมภาษณ์คุณธิดารัตน์ กาญจนวัฒน์ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กลุ่มบริษัทอเด็คโก้ประเทศไทย ที่จะมาพูดถึงมุมมองที่มีต่อวิกฤติโควิด-19 ที่จะเปลี่ยนสำคัญในวงการ HR พร้อมเจาะลึกข้อแนะนำสำหรับ HR ในการปรับตัวรับ new normal

Q: วิกฤต covid-19 ส่งผลกระทบต่อโลกการทำงานอย่างไร?

A: “พี่ไม่ได้มองเป็นวิกฤต แต่มองว่ามันเป็น step change ครั้งใหญ่ เพราะว่าหลายๆ อย่างมันเปลี่ยนมาก เราจะได้ยินคนพูดกันเยอะตอนนี้เรื่องของ new normal สิ่งที่เคยเป็นปกติมาแล้ว มันมีความปกติแบบใหม่ขึ้น เช่น มี flexible working hour มี work from home ที่จริงสิ่งเหล่านี้เคยมีมาตลอดเลย เพียงแต่มันยังไปไม่ถึงจุดที่ว่ามีแรงกดดันที่ทำให้ต้องไปทางนี้กัน 100% หลายๆ องค์กรจะตั้งคำถามว่า productivity จะได้ไหม วินัยในการทำงานจะมีไหม คนไปทำงานที่บ้านแล้วทำเหล่านี้ได้ไหมก็เป็นคำถามที่ HR ต้องเข้าไปคิดแล้วล่ะค่ะว่า เราจะมียุทธศาสตร์หรือกรอบการทำงาน มีหลักการอะไร ที่ทำให้ flexible working hour และ flexible working from home เข้ามาเป็นเรื่องปกติของการทำงานในบริษัท”

HR ต้องกลับมาทบทวนดูนะค่ะว่าจำเป็นไหมว่าทุกตำแหน่งในองค์กรต้องเป็นพนักงานประจำที่ทำงานเต็มเวลาหมดเลย หรือว่าเราสามารถมองหาโอกาสอื่นๆ ได้ การเข้าสู่โลกของ gig economy ที่มีคนทำงานฟรีแลนซ์อีกมากมายที่เขาพร้อมอาจจะทำงานเพียงช่วงระยะเวลาสั้นๆ แล้วก็มีทักษะที่เหมาะสมกับงานบางอย่างที่เราต้องการ physical office ก็เหมือนกัน มีใครบางคนที่ไม่จำเป็นต้องมาทำงานที่ออฟฟิศได้ไหม และออฟฟิศที่เราอยู่สามารถตอบโจทย์ social distancing ที่เราอยากจะทำไว้ในช่วงหลังโรคระบาดนี้หรือเปล่า”

Q: องค์กรควรมี mindset ในการมองวิกฤตโควิด-19 อย่างไร?

A: “ก็ต้องขอตั้งคำถามของ CEO ของ Adecco Group นะค่ะ ข้อที่ 1 คือเรื่องของ **People first** บุคลากรในองค์กรของเราจะต้องอยู่อย่างปลอดภัยและมีความเป็นอยู่ที่ดี เพื่อที่เราจะได้ไปกันต่อให้ได้”

“ส่วนเรื่องที่ 2 คือ **Be there for your clients** ลูกค้านี้เราเป็นพันธมิตรเพราะฉะนั้นในเวลานี้เราจะต้องเป็นพันธมิตรที่ช่วยกันกับลูกค้าให้ก้าวข้ามผ่านความยากลำบากอันนี้ เพื่อจะไปต่อกันได้”

“ส่วนเรื่องที่ 3 คือ **Don't waste a crisis** เราต้องรับมือกับ crisis ให้ได้ แต่เราก็ต้องไม่ลืมนองหรือก้าวข้ามผ่านโอกาสที่จะเกิดขึ้นในช่วงเวลาที่เป็น crisis นี้ เพราะว่าทุกวิกฤตย่อมมีโอกาส ทำให้เจอแล้วก็จะไปต่อกันได้ในอนาคตค่ะ”

Q: สิ่งที่ HR ควรเริ่มทำตอนนี้มีอะไรบ้าง?

A: “ข้อ 1 ต้องปรับระบบการสรรหาให้คล่องตัวมากขึ้น เคยคิดไว้ว่าต้องมี 1-2-3-4-5 สเต็ป ในเวลานี้อาจจะต้องเหลือแค่ 1-3-5 แต่ได้ผลลัพธ์เหมือนกัน”

“เรื่องที่ 2 คือ การสร้าง **personalize candidate experience** เราจะทำอะไรให้องค์กรของเราสร้างประสบการณ์ที่ดี น่าจดจำให้กับผู้สมัครงานขององค์กรเรา touchpoint ต่างๆ ในกระบวนการสรรหาของเราได้ทำไว้แบบมีคอนเทนต์ที่เหมาะสมไหม ทำให้ผู้สมัครรู้จักองค์กรของเราได้ดีไหม

“ส่วนข้อที่ 3 HR ต้องรู้จักกับเครื่องมือที่เป็นดิจิทัลต่างๆ มาปรับใช้ในกระบวนการของตัวเอง วันนี้เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยให้เรามี virtual recruitment process ที่ดีขึ้น ทำให้การ interview เห็นทุกอย่างครบ รวมถึงเครื่องมือดิจิทัลใหม่ๆ อย่าง chatbot เพื่อเราจะได้ไม่หลุด ผู้สมัครคนไหนที่เข้ามาหาเรา เขายังอยู่ในกระบวนการต่อไปเพราะมีคนคอยตอบกลับเขาอยู่”

“ข้อที่ 4 HR ต้องวิเคราะห์ช่องว่างทักษะ ทำให้เจอระหว่างทักษะที่คนของเรามีมา กับทักษะที่จำเป็นต้องมีในโลกของการที่เข้าสู่ new normal เพื่อจะพัฒนาเขาให้ไปต่อให้ได้ค่ะ”

Q: HR ยุคนี้ควรปรับตัวอย่างไร?

A: “HR เป็นคนสำคัญมากในองค์กรเพราะต้องรับนโยบายซึ่งอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงอีกมากจากผู้บริหาร ขณะเดียวกันก็ต้องฟัง bottom up ขึ้นไป ไปสื่อสารยังผู้บริหารได้ เพราะฉะนั้น HR ต้องดึง competency 5 ตัวเหล่านี้ขึ้นมาในเวลานี้ ที่พี่จะขอเรียกว่า R-E-A-C-T

1. **Resilience** - รับมือให้ได้กับวิกฤตต่างๆ แล้วก็พร้อมที่จะกลับไปสู่จุดเดิมให้ได้ เหมือนลูกบอลที่เด้งกลับมาได้เร็ว
2. **Emotional Intelligence** - เนื่องจาก HR ต้องติดกับคนเยอะมากเพราะฉะนั้น ความฉลาดทางอารมณ์ต้องสูง ต้องเข้าใจตัวเองก่อนที่จะไปรับมือกับความต้องการหรืออารมณ์ของคนรอบตัวที่ติดด้วย
3. **Adaptability** - ต้องมีการปรับตัวเก่ง ไม่กลัวการเปลี่ยนแปลง
4. **Collaboration** - ต้องมาเลย เราจะสื่อสารอย่างไรให้คนทั้งองค์กรเข้าใจ และทำงานกับผู้คนที่มีหลายๆ ประเภทได้ดีที่สุด
5. **Time management** - เราควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้รู้จักการทำงานแบบบริหารเวลาของตัวเองได้ บรรลุเป้าหมายได้ ก็เริ่มมาใช้กับตัวเองก่อนที่จะ apply ไปให้คนอื่นใช้ให้ได้ค่ะ

HR ในวันนี้ต้องพัฒนาและปรับตัวอยู่เสมอ ไม่ยึดติดกับอดีต กรอบความคิดต้องเปิดกว้างเพื่อรับมือกับ new normal ในวันนี้และ next normal ที่เราไม่รู้ว่าจะเป็นอย่างไรในวันข้างหน้า