

"แนวโน้ม HR Outsourcing กับอนาคตของนักบริหารทรัพยากรบุคคล"

ปิยวัฒน์ แก้วกัณษัตร์
piyawat@thaihrm.com

การ Outsourcing เป็นแนวโน้มที่กำลังได้รับความสนใจเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากในปัจจุบัน องค์กรต่างๆ ได้เริ่มมุ่งเน้นและทุ่มเททรัพยากรที่ภารกิจหลักของตนเอง ดังนั้นงานต่างๆ ที่ไม่จำเป็นต้องบริหารเองจึงถูกส่งมอบให้หน่วยงานภายนอกเข้ามาทำแทน โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานด้านสนับสนุนต่างๆ ภายในองค์กร เช่น การทำความสะอาด การขนส่ง การจัดทำบัญชี การดูแลระบบคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

ในส่วนของงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคล สิ่งที่เราคุ้นเคยกันดีในเรื่องการ Outsourcing คือการรับจัดทำ PAYROLL , การรับสมัครผู้สมัคร (Recruitment Agency) ซึ่งหลายองค์กรก็ได้ใช้บริการอยู่เป็นประจำ แต่ถ้าเราได้ติดตามแนวโน้มดังกล่าวมาเรื่อยๆ เราจะพบว่าในต่างประเทศได้มีการ Outsource งานด้านบริหารทรัพยากรบุคคลทั้งระบบกันแล้ว ซึ่งท่านสามารถศึกษารูปแบบของบริการดังกล่าวได้จาก

<http://www.outsourcing-hr.com/>

สำหรับรูปแบบของการ Outsourcing งาน HR ณ ปัจจุบัน ผู้เขียนสามารถสรุปรูปแบบได้ดังนี้

1. การ Outsource งานเฉพาะด้านเช่น การทำ Payroll, การสรรหาพนักงาน เฉพาะตำแหน่งที่หายาก (ยังคงมีเจ้าหน้าที่และผู้จัดการแผนกบุคคลทำงานประจำ)
2. การ Outsource งานธุรการ – บุคคล ทั้งหมดให้หน่วยงานภายนอก โดยที่หน่วยงานที่รับ Outsource จะส่งพนักงานเข้ามาทำงานดังกล่าวให้ภายในบริษัทเป็นครั้งๆ ไป (จะไม่มีเจ้าหน้าที่ธุรการ – บุคคล ประจำฝ่ายบุคคล แต่จะมีเฉพาะผู้จัดการแผนกบุคคล)
3. การ Outsource งานระดับกลยุทธ์ HR โดยหน่วยงานที่รับ Outsource จะส่งผู้เชี่ยวชาญเข้ามาจัดทำระบบและประชุมร่วมกับฝ่ายบริหารเพื่อวางแผนด้าน HR เป็นครั้งๆ ไป (จะไม่มีผู้จัดการแผนกบุคคล ประจำฝ่ายบุคคล แต่จะมีเฉพาะเจ้าหน้าที่ประสานงาน)
4. การ Outsource งานธุรการ – บุคคล ทั้งหมดให้หน่วยงานภายนอก โดยที่หน่วยงานที่รับ Outsource จะเข้ามาติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ที่สามารถให้บริการต่างๆ แบบออนไลน์ภายในบริษัท (Intranet) แก่พนักงานได้ เช่น การลา การขอเบิกสวัสดิการต่างๆ (จะไม่มีเจ้าหน้าที่ธุรการ – บุคคล ประจำฝ่ายบุคคล แต่จะมีเฉพาะผู้จัดการแผนกบุคคล)
5. การ Outsource งานธุรการ – บุคคล ทั้งหมดให้หน่วยงานภายนอก โดยที่หน่วยงานที่รับ Outsource จะเข้ามาติดตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่สามารถให้บริการต่างๆ แบบออนไลน์ แต่ระบบคอมพิวเตอร์จะติดตั้งอยู่ที่หน่วยงานที่ให้บริการ Outsource (เป็นการเชื่อมต่อผ่านเครือข่าย Internet) แก่พนักงานได้ เช่น การลา การขอเบิกสวัสดิการต่างๆ (จะไม่มีเจ้าหน้าที่ธุรการ – บุคคล ประจำฝ่ายบุคคล แต่จะมีเฉพาะผู้จัดการแผนกบุคคล) ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรมสามารถศึกษาได้จากบริการของบริษัท Out – Smart ที่ http://www.out-smart.com/OS_OurSolutions.htm

จะเห็นได้ว่าพัฒนาการและรูปแบบของการ Outsource งานด้าน HR ดังกล่าวข้างต้นจะมีความหลากหลายและแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการของบริษัทต่างๆ ว่าต้องการ outsource แค่ไหน ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับงบประมาณ กระบวนการทำงานภายใน ความพร้อมของบุคลากรของแต่ละองค์กร

จากแนวโน้มดังกล่าวข้างต้น หลายท่านที่ทำงานด้านบุคคลอาจจะเริ่มกังวลถึงอนาคตของงานที่ตนเองรับผิดชอบแล้วว่าจะเป็นอย่างไร ซึ่งจากพัฒนาการที่เกิดขึ้นจริงๆ จะเห็นว่างานของแผนกบุคคลที่เป็นงานธุรการต่างๆ ที่ต้องใช้เอกสาร แบบฟอร์ม เช่นการลา การบันทึกเวลาทำงาน การเบิกจ่ายเงินค่าสวัสดิการ เป็นต้น จะถูกทดแทนด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นรูปแบบที่เขาเรียกว่า Web base HRM ซึ่งจะทำงานตรงนี้หายไป คำถามคือแล้วพนักงานที่เคยทำงานตรงนี้จะทำอะไร ซึ่งคำตอบก็ชัดเจนอยู่ในตัวเองแล้ว ก็คงเหมือนกับงานหน้าเคาน์เตอร์ของธนาคาร ซึ่งปัจจุบันถูกทดแทนด้วยเครื่อง ATM นั่นเอง

สำหรับบทบาทของวิชาชีพ HR ที่จะต้องเปลี่ยนไป อาจสรุปได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่บุคคล จะถูกเปลี่ยนบทบาทจากงานบริหารกระบวนการต่างๆ เป็นที่ปรึกษาภายในองค์กร
2. เจ้าหน้าที่บุคคล ที่เคยทำงานประจำบริษัทต่างๆ จะถูกย้ายไปทำงานให้กับบริษัทผู้ให้บริการ Outsourcing เนื่องจากเป็นผู้ที่รู้กระบวนการ HR ต่างๆ ดีซึ่งสามารถนำไปใช้ในการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ด้าน HR ให้กับบริษัทต่าง ๆ ได้
3. ผู้บริหารงานบุคคลจะต้องทำงานในระดับกลยุทธ์มากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของทีมบริหารที่ต้องวางกลยุทธ์การบริหารทุนมนุษย์ให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

โดยสรุปวิชาชีพการบริหารงานบุคคลในอนาคตจะถูกปรับเปลี่ยนไปจากเดิมที่ต้องดูแลงานประจำต่างๆ เป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความชำนาญในฐานะนักกลยุทธ์และที่ปรึกษา นักบริหารงานบุคคลจะต้องเข้าใจธุรกิจ การตลาด การเงิน จิตวิทยา ติดตามข่าวสารรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงต่างๆ และเป็นนักพัฒนาเปลี่ยนแปลงองค์กร (Change Agent) ที่เป็นที่ยอมรับของทุกคนในองค์กร งานที่เคยอยู่บนแบบฟอร์มต่างๆ จะถูกทดแทนด้วยเทคโนโลยี Internet ที่สามารถให้บริการต่างๆ แก่พนักงานได้ภายในพริบตา ซึ่งภาพเหล่านี้ จะเกิดขึ้นแน่นอนภายในระยะเวลา 4-5 ปีต่อจากนี้ไป ดังนั้นคำถามที่ท้าทายต่ออนาคตของ นักวิชาชีพ HR คือ วันนี้ท่านเตรียมตัวพร้อมที่จะรับผิดชอบในบทบาทใหม่ที่กำลังจะเกิดขึ้น หรือยัง