

กลยุทธ์แก้ปัญหาการขาดแคลน Talent ของอินเดีย

ใครๆ ก็ทราบดีว่าอินเดียเป็นประเทศใหญ่ มีประชากรล้นหลามประมาณ 1.13 พันล้านคน “แล้วจะขาดแคลน Talent ได้ยังไง!” ...

เชื่อหรือไม่? แต่ก็ต้องเชื่อค่ะ! เพราะเมื่อต้นเดือน เม.ย. ที่ผู้เขียนได้พาคณะนิสิตหลักสูตรปริญญาโทด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไปเข้าฟังการสัมมนา SHRM Global Conference & Exposition 2008 ที่นครบอสตันนั้น ได้มีการพูดคุยถึงประเด็นการขาดแคลนพนักงานที่มีความสามารถหรือพนักงานที่เรียกว่ากลุ่ม Talent กันทั่วโลก โดยเฉพาะอินเดียและจีน ซึ่งเป็นประเทศ Emerging Economics (กลุ่มเศรษฐกิจเกิดใหม่หรือดาวรุ่งทางเศรษฐกิจ) ก็กำลังประสบปัญหานี้อย่างรุนแรงเช่นกัน

ยิ่งกำลังเป็นดาวรุ่งที่มีอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจสูงจึงมีต่างชาติจ้องเข้ามาลงทุนทำธุรกิจมากขึ้น การที่มีบริษัทต่างชาติจากกลุ่มประเทศที่เป็นอภิมหาอำนาจทางเศรษฐกิจ เช่น สหรัฐอเมริกา เยอรมนี ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น ฯลฯ เข้ามาลงทุนทำการค้าเปิดสำนักงานและเปิดโรงงาน ทำให้มีความต้องการแรงงานเข้ามาทำงานต่างๆ มากขึ้น

ทั้งนี้ “แรงงาน” ที่เป็นที่ต้องการของบริษัทต่างชาติล้วนเป็น “แรงงานมีฝีมือ” (Skilled Workers) สำหรับทำงานในระดับปฏิบัติการ ส่วนงานระดับบริหารขั้นต้น (Supervisory Level) จนถึงบริหารระดับกลางและระดับสูง ก็ต้องเป็นแรงงานที่มีความรู้สูงขึ้นไปอีก ต้องพูดภาษาต่างชาติโดยเฉพาะภาษาอังกฤษได้ และต้องใช้เทคโนโลยีสื่อสารและคอมพิวเตอร์สมัยใหม่เป็น นอกจากนี้ยังต้องมีความพร้อมที่จะทำงาน ไม่ใช่จบการศึกษาใหม่ๆ มีแต่ทฤษฎีแต่ทำงานร่วมกับคนอื่นไม่เป็น ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่สามารถประยุกต์ทฤษฎีที่เรียนมาในห้องเรียนมาใช้ในการทำงาน ดังนั้นแม้ว่าในแต่ละปีทั้งจีนและอินเดียจะมีบัณฑิตจบการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นล้านๆ คน แต่คนที่มีความพร้อมจะทำงานนั้นไม่ถึงล้านคนจากคำบอกเล่าของ HR ชาวอินเดียและจีนที่ไปบรรยายให้ผู้เข้าสัมมนาฟังที่บอสตัน

โดยเฉพาะประเทศอินเดียที่มีนโยบายพัฒนาประเทศให้เป็นศูนย์กลางธุรกิจและอุตสาหกรรม IT ของโลก ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรในปัจจุบันกำลังสร้างความหนักใจให้ทั้งภาครัฐและเอกชนไม่น้อย

สภาวะความต้องการแรงงาน IT ในอินเดียในปี ค.ศ. 2008 - 2010

Ms.Sangeeta Murthi Sahgal ผู้เชี่ยวชาญ HR ในอุตสาหกรรม IT มากกว่า 25 ปี ได้พูดคุยให้ฟังเรื่องปัญหาการขาดแคลน Talent ในอุตสาหกรรม IT ของอินเดียว่าเป็นปัญหาใหญ่ ถือเป็นปัญหาระดับชาติที่รัฐบาลให้ความสนใจลงมือแก้ไขกับภาคเอกชนอย่างจริงจังเลยทีเดียว

Sangeeta เปิดเผยตัวเลขการเติบโตของอุตสาหกรรม IT ในอินเดียว่า โตขึ้นถึง 10 เท่าจากปี 1998 โดยมูลค่าของธุรกิจ IT ในปี 1998 คือ 4.8 พันล้านเหรียญสหรัฐ เพิ่มมาเป็น 47.8 พันล้านเหรียญสหรัฐ เมื่อต้นปี 2008 นี้ และจำนวนแรงงานในธุรกิจ IT ก็เพิ่มจาก 1.9 แสนคนในปี 1998 เป็น 6.3 แสนคนในปี 2008 ซึ่งในปี 2010 คาดการณ์ว่าต้องการแรงงาน IT เพิ่มอีก 8.5 แสนคน

จากตัวเลขข้างบนที่แสดงถึงความต้องการแรงงาน IT Sangeeta ได้แสดงตัวเลขต่อว่า ปัจจุบันอินเดียมีความพร้อมเรื่องคนแค่ไหนตอนนี้ คือ

ขณะนี้ยังมีบัณฑิตทางด้าน IT จบการศึกษาในอินเดียปีละประมาณ 3.1 ล้านคน แต่มีน้อยกว่า 15% ของจำนวนผู้ที่จบการศึกษาที่พร้อมจะทำงานกับบริษัท! ทำไมนะหรือคะ? Sangeeta ตอบว่าเพราะเหตุผลต่างๆ ดังนี้

1. 80% ของงานต้องการพนักงานที่อ่าน พูด เขียนอังกฤษได้ดี ในขณะที่บัณฑิตอินเดียใช้ภาษาอังกฤษไม่ได้ก็มีอยู่เป็นแสนๆ คน! (เธออธิบายว่าอย่าเข้าใจผิดว่าการที่อินเดียเคยเป็นอาณานิคมของอังกฤษจะทำให้ชาวอินเดียทุกคนพูดภาษาอังกฤษได้ เพราะในอินเดียมีชนท้องถิ่นอยู่หลายหมู่ และโรงเรียนต่างๆ ทั่วประเทศก็ใช้ภาษาท้องถิ่นในการเรียนการสอน เรื่องมันก็เลยเป็นอย่างนี้ล่ะค่ะ)

2. 100% ของงานต้องการให้พนักงานใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ตลอดเวลา ในขณะที่การเรียนการสอน IT ในโรงเรียนหรือมหาวิทยาลัยของอินเดียไม่ได้มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้นักเรียนนักศึกษาใช้อย่างสมบูรณ์ แบบว่า 1 เครื่องต่อ 1 คน ดังนั้นทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ของนักศึกษาจึงไม่เพียงพอ

3. 70% ของงานกำหนดให้พนักงานต้องติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้า ในขณะที่บัณฑิตจบใหม่ขาดทักษะเรื่องลูกค้าสัมพันธ์เพราะโรงเรียนหรือมหาวิทยาลัยไม่เคยสอน

นอกจากทักษะในประเด็นหลัก 3 ประเด็นที่กล่าวมาแล้ว ยังมีทักษะอื่นๆ ซึ่ง Sangeeta ระบุว่า เป็นทักษะที่จำเป็นในการทำงานในชีวิตจริง คือ

- ทักษะในการวิเคราะห์และแก้ปัญหาในการทำงานในชีวิตประจำวันและปัญหาที่ปรับเปลี่ยนแก้ของลูกค้ำ
- คุณสมบัติในการเจรจาติดต่อกับลูกค้ำเพื่อให้บริการที่ประทับใจ
- ความมั่นใจในตนเอง กล้าพูดกล้าแสดงออกในสิ่งที่สมควร
- การใส่ใจรายละเอียดต่างๆ ของงานซึ่งจะทำให้ผลงานออกมาสมบูรณ์แบบ

ผู้เขียนฟัง Sangeeta บรรยายมาถึงตอนนี้ก็ใจหายเมื่อมานึกถึงประเทศไทย เพราะระบบการศึกษาของเราก็ยังมีข้อด้อยในเรื่องการเตรียมความพร้อมของนักเรียน นิสิตนักศึกษาเพื่อเข้าสู่ตลาดแรงงานเช่นกัน และถ้าไม่เร่งแก้ปัญหานี้ เราก็จะประสบปัญหาขาดคนที่มีคุณภาพ มีบัณฑิตตกงานหลายหมื่นคน ทั้งๆ ที่องค์กรหลายแห่งประกาศว่าขาดคนอย่างที่เป็นอยู่ในปัจจุบันและจะเป็นต่อไปอีกนานเท่าไรก็ไม่ทราบได้

วิธีการแก้ปัญหาขาด Talent ด้าน IT ในอินเดีย

ในการแก้ปัญหาขาด Talent ด้าน IT ในอินเดีย ทางรัฐบาลได้ร่วมกับบริษัทเอกชนแก้ปัญหาด้วยวิธีการหลายๆ แบบ ทั้งนี้ ขอยกตัวอย่างบางวิธีมาเล่าให้ท่านฟังพอสังเขปนะคะ วิธีการที่รัฐบาลและบริษัทเอกชนใช้ในการแก้ปัญหาในขณะนี้ คือ

1. เพิ่มงบประมาณสนับสนุนการศึกษาด้าน IT อีก 20% เป็นเงินประมาณ 8.6 พันเหรียญสหรัฐ ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาในระยะยาว

2. เปิดคอร์สฝึกอบรม IT ให้แก่คนจำนวน 10 ล้านคนทั่วประเทศในแต่ละปี และมุ่งสร้างงาน IT เพื่อรองรับแรงงานให้ได้เป็นจำนวนล้านงานเช่นกันทั่วประเทศ

3. สร้างสถาบันแห่งชาติเพื่อประเมินและรับรองคุณภาพผู้ทำงาน IT ซึ่งจะเป็นการยกระดับมาตรฐานผู้ประกอบการด้าน IT ทั่วประเทศให้มีมาตรฐานเดียวกันเป็นที่น่าเชื่อถือขององค์กรทั้งหลายที่จะจ้างแรงงาน IT เข้าไปทำงานกับพวกเขา ซึ่งการประเมินนี้จะเป็นการประเมินตรวจสอบเป็นระยะๆ ไป ทั้งนี้เพราะ IT เป็นธุรกิจด้านเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงพัฒนาอย่างรวดเร็ว จึงต้องมีกรอบประเมินทักษะเป็นระยะๆ เพื่อตรวจสอบว่าแรงงานยังมีทักษะที่ทันสมัยอยู่หรือไม่

4. สร้างศูนย์องค์ความรู้ด้าน IT โดยร่วมมือกับมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยต่างๆ เพื่อฝึกอบรมนักเรียน นิสิต นักศึกษา เรื่องทักษะในการสื่อสารปฏิสัมพันธ์ การวิเคราะห์ปัญหาและการแก้ปัญหา รวมทั้งทักษะด้านคอมพิวเตอร์ ทั้งนี้ เพื่อสร้างความพร้อมให้พวกเขา ก่อนก้าวเข้าสู่ตลาดแรงงาน

กลยุทธ์ต่างๆ ที่รัฐบาลอินเดียจับมือกับสถาบันการศึกษาและองค์กรเอกชนในการแก้ปัญหาการขาดแคลนแรงงานมีคุณภาพด้าน IT นี้ ยังมีอีกหลายกลยุทธ์ แต่ขอเสนอแค่ 4 วิธีหลักนี้ ซึ่ง Sangeeta กล่าวว่า นี่เป็นเพียง “ก้าวแรก” ของการแก้ปัญหา โดยเธอเรียกกลยุทธ์ที่กล่าวมานี้ว่าเป็น “Pre-Hire Strategies” หรือ “กลยุทธ์ก่อนจ้างพนักงาน” ซึ่งเป็นกลยุทธ์ในการเพิ่มจำนวนนักศึกษา พัฒนาและสร้างความพร้อมให้พวกเขา ก่อนเข้าทำงาน ซึ่งนั่นก็ยังไม่พอที่จะแก้ปัญหาการขาดแคลน Talent โดยถ้าจะให้ครบเครื่องต้องมีกลยุทธ์แก้ปัญหาหลังรับคนเข้าทำงานแล้วด้วยเรียกว่า “Post-Hire Strategies” ซึ่งผู้เขียนจะนำเสนอต่อไปในสัปดาห์หน้า

ผู้เขียนมีความเห็นว่าถึงแม้การบรรยายของ Sangeeta จะเป็นเรื่องการแก้ปัญหาขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรม IT แต่หลักการในการแก้ไขปัญหานี้เป็นประโยชน์ต่อทุกสาขาที่ขาดแคลนแรงงาน เช่น สาขาวิศวกรรมศาสตร์ แพทย์และสาขาอื่นๆ รัฐบาลของเราและบริษัทเอกชนทั้งหลายน่าจะลองศึกษาวิธีการของอินเดียแล้วนำมาปรับใช้ในบ้านเราบ้าง เพราะเราเองก็มีบัณฑิตตกงานมากมาย เพราะขาดคุณภาพและความพร้อมที่จะทำงาน เราควรมุ่งหน้าพัฒนาคณะของเราเองย่อมดีกว่าจ้าง Expert ค่าตัวแพงๆ จากต่างชาตินะคะ

Post Today 20 พฤษภาคม 2551

หากท่านมีข้อเสนอแนะหรือคำถาม กรุณาติดต่อที่ : siriyupe.hrvariety@sasin.edu

ข้อมูลและประสานงาน : คุณอารีย์ พงษ์ไชยโสภณ