Work From Home กับ Digital Transformation

กฤชชัย อนรรฆมณี
Lean and Productivity Consultant
kritchai.a@gmail.com

ในยุค COVID-19 และนโยบายรัฐให้คนในสังคมอยู่บ้าน Work from home กลายเป็น **ทิศทางการปรับตัวครั้งใหญ่** ทั้งองค์กรที่มีแผนแล้วแต่ยังไม่ได้เริ่ม และองค์กรที่ไม่เคยคิดถึงมาก่อนแต่ต้องปรับตัวตามสภาพแวดล้อม

ความจริงการทำงานจาก **ที่ไหนก็ได้ เวลาไหนก็ได้** (Anywhere, Anytime) มาพร้อมกับกระแสการเปลี่ยนแปลงองค์กร ด้วยเทคโนโลยี Digital พักใหญ่แล้ว

นี่คือ **โอกาสครั้งใหญ่** ในการยกระดับองค์กรตาม Digital Transformation โดยเป็นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของคนในองค์กรที่ไม่จำเป็นต้องผูกตัวเองกับสำนักงานอีกต่อไป

จากการทำอาชีพอิสระมาหลายปี ผมขอนำเสนอประเด็นพิจารณา เพื่อให้การทำงานจากที่บ้านประสบความสำเร็จครับ

Mindset

สิ่งสำคัญที่สุดอย่างแรกคือ 'Trust' ระหว่างองค์กรกับพนักงาน

ผู้บริหาร ต้องแสดงออกถึงความไว้เนื้อเชื่อใจกับพนักงานว่ามีศักยภาพที่จะทำงานได้ด้วยตนเอง ในขณะเดียวกัน ก็พร้อมสนับสนุนในทุกรูปแบบ เพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรคในช่วงรอยต่อการเปลี่ยนแปลง ทำให้เป็นโอกาสแสดงถึงภาวะผู้นำ และสร้างความเชื่อถือจากพนักงานด้วย

อีกบทบาทที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษคือ **การสื่อสารสถานการณ์องค์กร** ให้พนักงานรับทราบอย่างสม่ำเสมอ ในสภาวะที่ไม่ปกติเช่นนี้

ในด้านของพนักงาน นี่ก็เป็นโอกาสในการแสดงให้องค์กรมั่นใจได้ว่า การทำงานที่บ้าน **ไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการบรรลุเป้าหมายองค์กร** แต่ทำให้พนักงานได้ชั่วโมงทำงานที่มีความยืดหยุ่นมากขึ้น ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

กรอบความคิดถัดมาที่สำคัญคือ Work from Home ไม่ใช่การหยุดอยู่กับบ้าน ดังนั้น **ขั้นตอนงานต่างๆ ในองค์กร ยังคงเป็นไปตามปกติ** องค์กรต้องกำหนดชั่วโมงเวลาชัดเจน ที่พนักงานต้องพร้อมทำงาน พร้อมรับการติดต่อจากเพื่อนร่วมงาน หรือเครือข่ายนอกองค์กรอื่นๆ

สร้างกติกาองค์กร

เมื่อพนักงานอยู่กันคนละสถานที่ ข้อความผ่านจอคอมพิวเตอร์ หรือจอมือถือ เพิ่มขึ้นแทนที่คำพูด องค์กรจึงต้อง

ระมัดระวัง **การสื่อสารที่ผิดความหมาย** ต้องใส่ใจกับความชัดเจนให้มากขึ้น

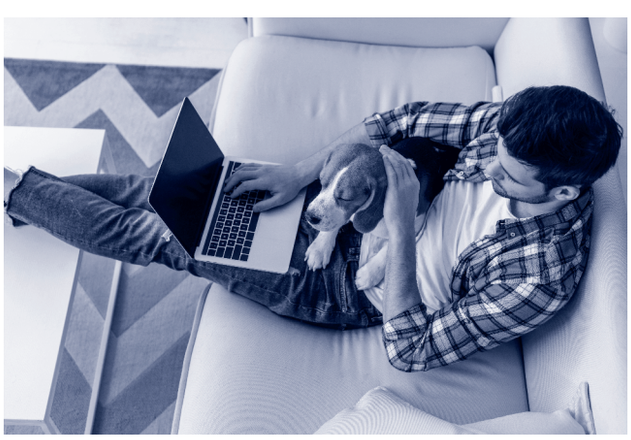
เรื่องราวที่ซับซ้อน ต้องการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ควรกำหนดให้โทรศัพท์คุย หรือจัดการประชุมทางไกล (Teleconference) ทันที ขณะนี้มีเทคโนโลยีเกิดขึ้นมารองรับมากมาย

หลายองค์กร กำหนดเวลา 'Check in' คือการประชุมร่วมกันก่อนเริ่มงานในทุกเช้า **เป็นการยืนยันความพร้อม** ในการทำงาน ทีมงานสามารถรายงานได้ว่า เมื่อวานทำอะไรไปบ้าง มีความคืบหน้าอย่างไร วันนี้จะทำอะไรเพิ่มเติม มีปัญหา และต้องการความช่วยเหลืออะไรบ้าง

สิ่งที่องค์กรไม่ควรมองข้ามคือ มนุษย์เป็นสัตว์สังคม เมื่อการปฏิสัมพันธ์ทั้งหมดมาอยู่บน Online องค์กรต้องให้ความสำคัญ ดูแล **"สุขภาพจิตใจ"** ของพนักงาน ที่มีความเครียดจากปัจจัยต่างๆ ทั้งจากตัวงานเอง การเงิน และครอบครัว

กิจกรรมสำคัญที่ต้องสร้างกติการ่วมกันคือ **การประชุมทางไกล** เหมือนประชุมปกติ คือ มีวาระชัดเจน ส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องล่วงหน้า ผู้นำควบคุมประเด็น และเวลาให้เหมาะสม และจบการประชุมด้วยข้อสรุป กิจกรรมที่ต้องทำต่อไป ผู้รับผิดชอบ

สิ่งที่เพิ่มเติมขึ้นในระบบ Online คือ สมาชิกต้องเตรียมตัว **เชื่อมต่อสัญญาณล่วงหน้า** เพื่อให้มั่นใจว่าเริ่มประชุมได้ตรงต่อเวลา เปิดกล้องระหว่างการประชุมเสมอ เพื่อให้ผู้อื่นสามารถ **อ่านภาษากาย** ของผู้พูดได้



การประชุมทางไกล ไม่มี **'ผู้นั่งหัวโต๊ะ'** ที่เห็นได้ชัดเจนทางกายภาพ ทุกคนเท่ากันหมด องค์กรสามารถใช้เป็นโอกาสในการกระตุ้นให้ทุกคนแสดงความคิดเห็น รวมถึง ผู้นำใช้เป็นแบบฝึกหัด **'การฟัง'** ของตนเองด้วย

จัดเตรียมตัวเอง

หลักการพื้นฐานคือ ทำตัวเหมือนการทำงานปกติ ตื่นนอนดังเช่นทุกวัน แต่งกายให้เหมาะสม เวลาเดินทางที่ลดลงไป ควรเป็น **'กำไร'** จากการทำงานที่บ้านในครั้งนี้

สถานที่ทำงาน และสภาพแวดล้อมในบ้าน เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ข้อมูลเอกสารที่ต้องใช้ แสงสว่าง อุณหภูมิ เสียงรอบข้าง ความสะอาดเป็นระเบียบ สามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานได้อย่างมาก ต้องจัดการให้ดี

วางแผนเวลา นั่งโต๊ะทำงาน ประชุม เตรียม และทานอาหารกลางวัน พักย่อยๆ การมีนาฬิกาในตำแหน่งที่มองเห็นได้ง่ายๆ ตลอดเวลา จะช่วยได้มาก

กรณีมีบุตรหลานเรียน Online ที่บ้าน รวมถึงสมาชิกในครอบครัวอื่นด้วย **ต้องสร้างความเข้าใจ** กับการทำงานลักษณะนี้ พิจารณาจัดการตามเงื่อนไขที่มี และถ้าจำเป็น กำหนดเวลาที่ต้องการ **สมาธิเป็นพิเศษ** หลีกเลี่ยงการรบกวนโดยไม่จำเป็น

ก่อนการทำงานในแต่ละวัน กำหนดเป้าหมาย **เขียนภารกิจที่ต้องทำในวันนี้** และ วางกรอบเวลาที่ต้องทำให้เสร็จ

เมื่อถึงเวลาพัก **เปลี่ยนอิริยาบถลุกออกจากโต๊ะ** เพื่อป้องกันปัญหา Office Syndrome และ ใช้โอกาสในครั้งนี้ **เสริมสร้างสุขภาพ** ให้แข็งแรงขึ้นด้วยการออกกำลังกายที่ทำได้ ทำอาหารที่มีคุณภาพรับประทานเอง

ระหว่างทำงาน ปิดเสียงเตือนจาก Social Network เพราะเป็นสิ่งที่ทำให้เสียสมาธิได้ง่ายมาก ควรกำหนดขอบเขตเวลา เพื่อควบคุมการดูข้อความต่างๆ ด้วยตนเอง

กำไรเวลา ที่ได้มา ควรใช้เป็นโอกาสเพื่อ **การพัฒนาตนเอง** การเรียนรู้ผ่านระบบ Online ในปัจจุบันมีเพิ่มขึ้นอย่างมาก หรือรวมไปถึงการอ่านหนังสือต่างๆ ด้วย

บทส่งท้าย

ในที่สุด วิกฤต COVID-19 ก็จะผ่านไป แต่ผมเชื่อว่าการทำงานที่บ้านจะกลายเป็น **ความท้าทาย** ที่เติบโตพร้อมกับเทคโนโลยี Digital เพื่อสร้างความผูกพันระหว่างองค์กรกับพนักงาน

ระยะนี้จึงเป็นโอกาสขององค์กร ในการทดลองระบบการทำงานที่บ้านอย่างจริงจัง เพื่อหา **รูปแบบการทำงานที่ยั่งยืน** ทั้งต่อองค์กร และพนักงาน ในที่สุดครับ TPA news