



COVID-19

บททดสอบขั้นเลิศของศักยภาพความเป็นมนุษย์

||แลนอรุณ พูนพิพัฒนธนศรี
นักพัฒนาการพยาบาลชุมชน



ทุกคนใน D Square สลับการทำงานกันระหว่างออฟฟิศ และ Work from Home เป็นระยะเวลา 2 เดือนแล้ว ด้วยสถานการณ์การแพร่เชื้อของโรคติดต่อไวรัสโคโรนา 2019 ตามนโยบายของรัฐบาล ซึ่งส่งผลกระทบต่อธุรกิจทุกภาคส่วนรวมถึงประชาชนโดยทั่วกัน

นับว่าวิกฤติ COVID-19 ร้ายแรงกว่ายุคต้มยำกุ้งในปี 2540 หลายเท่า และเป็นวงกว้าง ณ วันนี้ (11/05/2563) สถานการณ์ทุเลาลง และรัฐบาลได้ผ่อนคลายนโยบายต่างๆ แต่ยังไม่รู้ว่า COVID-19 จะจบลงเมื่อใด เรายังต้องอยู่ในภาวะเตรียมพร้อม และประมาทไม่ได้ ออกจากบ้านยังต้องใส่หน้ากากอนามัย รักษาความสะอาดเป็นพิเศษ เจลล้างมือแอลกอฮอล์ยังต้องใช้ รวมถึงการรักษาระยะห่าง (Social Distancing)

ครั้งนั้น D Square ไม่เจ็บบวมมากนัก ฟิ้นตัวได้เร็ว ครั้งนี้หนักหนาสาหัสเป็นประวัติการณ์ เพียง 2 เดือนเท่านั้น รายได้ของ D Square หายไป มูลค่าสูงถึง 90% และยากจะคาดการณ์ว่า ลูกค้าจะกลับมาอีกเมื่อไหร่ ลูกค้าต่างได้รับความบอบช้ำ มีหลายรายประกาศปิดกิจการอย่างถาวร และบางรายประกาศปิดชั่วคราว

ทุกคนต้องปรับตัว เพื่ออยู่ให้ได้ทั้งในกราดำรงชีพ และการทำงาน ใครที่ยังมีงานทำอยู่ถือว่า โชคดีมาก สุขภาพเพื่อนสนิทชไมพรทำงานโรงแรมระดับตำนานแห่งหนึ่งในเมืองหลวง เมื่อไม่มีแขกมาพัก โรงแรมต้องปิด สุขภาพเริ่มกังวล และเครียด บ้านยังต้องผ่อน ส่งหลานเรียนอีกสองคน



ผู้บริหาร และเจ้าของบอก “โรงแรมจะไม่ปิด เพื่อให้พนักงานยังมีงานทำ ยังมีรายได้ไม่ต้องพักงาน” เหมือนพระมาโปรด!!! สุขากำพระที่ห้อยคอไว้แน่น “โรงแรมบางส่วนจะให้แพทย์ พยาบาล พักฟรี และเรามาช่วยกันเปลี่ยนห้องอาหาร ภัตตาคาร เป็นโรงครัว” สุขารู้สึกโล่งใจ ทั้งที่ทาบัญชีมาทั้งชีวิต ไม่ถนัดเรื่องอาหาร ผากท้องกับแม่ค้าในตลาดเป็นประจำ แต่เรื่องนั้นสุขาไม่หวั่น...ให้ทำอะไรทำใจสู้

พนักงานจากต่างแผนก ร่วมมือร่วมใจกันอย่างเต็มที่ กำลังเพื่อทำอาหารกล่องขาย และเป็นคลังอาหารให้กับพนักงานเองอีกด้วย

ทุกคนต่างช่วยกันคิดเมนู และกำหนดราคาให้เหมาะสมกับสภาพตลาดในขณะนั้น ที่ต้องแข่งขันกับผู้ขายรายอื่นอีกหลายเจ้า ช่วยกันรับรายการอาหาร จัดเตรียมวัตถุดิบ ออกแบบกระบวนการให้สิ้นไหล หยิบจับงานตามความถนัด งานนี้เจ้าของโรงแรมได้ใจพนักงานไปเต็มๆ ไม่ทอดทิ้งกันในยามยาก

ชไมพรแอบขุ่นใจ เมื่อเห็นเพื่อนร่วมงานบางคนรู้สึกชิลล์กับการที่ไม่มีลูกค้า รายได้ไม่เข้า แต่กลับไม่ทำอะไร สบายใจกับ WFH “เศรษฐกิจไม่ดี ลูกค้ากลัวโควิด ไม่กล้ามาใช้บริการ เราจะทำยังไงได้”

ในช่วงวิกฤติชไมพรได้ดูทีวี อ่านข่าว ความพยายามประคับประคองชีวิต และธุรกิจของผู้คนมากมาย ทั้งสำเร็จ และไม่สำเร็จ แต่ไม่มีใครยอมแพ้ เพราะมีชีวิตเป็นเดิมพัน สิ่งเหล่านี้ทำให้หัวใจชไมพรฟู “แล้วเราไม่คิดจะทำอะไรบ้างเลยหรือ?!” ชไมพรถามเพื่อนร่วมงาน มาคิดกันว่าหลังโควิด เราจะทำงานอย่างไร มันคงไม่เหมือนเดิม มีอะไรใหม่ไปนำเสนอลูกค้า เพื่อช่วยสร้างคุณค่าให้ลูกค้าสามารถทำงานหรือประกอบธุรกิจได้ดียิ่งขึ้น เป็นหน้าที่ของหัวหน้าที่ต้องคิด เราคิดไปก็ไม่ถูกใจ เห็นอ้อยเปล่า ชไมพรฟังแล้วถอดใจที่จะพูดกระตุ้นใดๆ อีก คงต้องขอยืมคำ “เห็นอ้อยเปล่า” มาใช้บ้าง พี่สรรเสริญเรียกประชุมด่วน ณ ห้องประชุมใหญ่ วันศุกร์นี้

ไม่มีใครตื่นเต้น นอกจากขโมพรคนเดียว จะไม่ตื่นเต้นได้ ยิ่งไง ตั้งแต่ต้นปีจนถึง WFH CEO D Square ยังไม่เคยเรียกประชุมสักครั้ง มีแต่ประชุมระดับฝ่ายผ่าน Microsoft Team เท่านั้น ทุกคนเข้าห้องประชุมก่อนเวลาดีแท้ แก้อั้วที่นั้งยังคงจัดแบบรักษาระยะห่าง

พี่สรรเสริญกล่าวเปิดประชุม ทักทาย และถามความเป็นอยู่ด้วยน้ำเสียงห่วงใย ผมขอโทษด้วยที่ทำให้ทุกคนต้องลำบากมาเจอกันในยามนี้ แทนที่จะประชุมผ่าน Online จากนั้นสุ่มถาม 5-6 คนว่าทำอะไรบ้างช่วงสลับกัน WFH ทำเอาหลายคนหายใจไม่ทั่วท้อง เพราะไม่รู้ว่าจะทำอะไรดี

สำหรับขโมพร พยายามสบตา อยากจะตอบ แต่ไม่อยู่ในสายตาของ CEO “ทุกคนคงทราบดีกับสถานการณ์...” พี่สรรเสริญพูดประโยคนี้ขึ้นมา รวบรวมสติเป็นพิเศษ เพื่อฟังเรื่องสำคัญ เพื่อให้ D Square ผ่านวิกฤตนี้ไปได้ >>> และพวกเราอยู่รอดปลอดภัยกันทุกคน ผมขอปรับโครงสร้างการทำงานใหม่โดยยุบส่วน (Section) ยุบแผนก (Division) โครงสร้างจะเป็น Flat Organize ให้มากที่สุด เพื่อลดลำดับชั้นการบังคับบัญชา ลด Bottle Neck ต่างๆ เพื่อให้งาน Flow มากขึ้น และให้อำนาจตัดสินใจ (Empowerment) ในระดับปฏิบัติการมากขึ้น เราจะทำงานกันในลักษณะ Project Based

การประเมินผลงาน จะสะท้อนถึงผลงานที่แท้จริง และการวัดผลจะเป็นรูปธรรมมากขึ้น (หลายคนหันมามองกัน) มีท่านใดจะสอบถามอะไรเพิ่มเติมในประเด็นนี้ไหมครับ ก่อนที่เราจะไป Agenda ต่อไป

ยุบหน่วยงานส่วน แผนก แล้วตำแหน่งผู้จัดการส่วน ผู้จัดการแผนก จะถูกยุบไปด้วยใช่ไหมครับ (วัลลภ คงถามแทนบรรดา Manager ทั้งหลาย ที่ฟังแล้วอยากรู้ แต่ไม่กล้าถาม) ใช่แล้วครับ!!! เองงานมาเขย่ากันใหม่ Manager เดิม จะได้รับการพิจารณาปรับเปลี่ยนเป็น Project Manager ตามความเหมาะสม สำหรับใครที่ดูแลและปฏิบัติงานที่มีความสำคัญ และสร้างรายได้ มีโอกาสได้ปรับเป็น Project Manager เช่นเดียวกัน ถือเป็น Career Path อย่างหนึ่ง

ที่กวีวุฒิมือขึ้น...อย่างนี้จะดูเหมือนเป็นการลดตำแหน่งพนักงาน (Demote) ลงหรือไม่ครับท่าน เป็นคำถามที่ดีมาก ขอบขอบคุณคุณกวีวุฒิ ผมอธิบายสั้นๆ คือ ในแง่ของ HR จะมีเรียกเป็น Job Title อีกรับ ไม่ได้ลดตำแหน่งแต่อย่างใด เงินเดือน และสวัสดิการต่างๆ ยังได้เหมือนเดิม

การประเมินผล...ที่สะท้อนผลงานที่แท้จริงเป็นอย่างไรคะ (เรื่องนี้ขโมพรไม่ถาม คงไม่ได้แล้ว) ผมขออธิบายคร่าวๆ อย่างนี้ก่อนนะครับ ที่ผ่านมานับประมาณในการจ่ายโบนัสหรือผลตอบแทนพิเศษ ทุกสายฯ จะได้สัดส่วนที่เท่ากัน จากนั้นไปจะขึ้นอยู่กับผลงานของสายฯ นั้นๆ แล้วจึงเอาไปกระจายให้กับลูกทีมของตัวเองตาม Performance อีกรู้ที่ ขโมพรยกมือขึ้น...ขอถามเพิ่มเติมอีกนิดหนึ่งคะ (จะมีใครถามอีก ถ้าไม่ใช่สาวมันอย่างขโมพร) วิธีการจะเป็นอย่างไรคะ ขอบขอบคุณมากครับคุณขโมพร เป็นคำถามที่ดี ผมเก็บลื้ม ต่อไปนี้



สายกิจกรรม หรือ Profit / Business Unit จะมีส่วนได้ประเมิงานของสายสนับสนุน ในแง่คุณภาพงานว่าเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ ซึ่งอาจเป็น 20% 40% หรือ 50% ยังไม่ได้กำหนดน้ำหนักแน่ชัดว่าจะเป็นส่วนเท่าไร ทั้งนี้ ต้องขอความเห็นชอบ และคำแนะนำจากพวกเราคนทำงานอีกทีหนึ่งด้วยครับ

อย่างไรก็ตาม ผมยังเห็นความสำคัญของสายสนับสนุน เพราะด้วยวิธีนี้จะทำให้เกิดแรงจูงใจพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อตอบโจทย์ลูกค้าภายใน และลูกค้าภายนอก (Internal and External Customer) ขโมพรแอบยิ้ม คราวนี้เราจะมีตัวช่วยทำงานมากขึ้น สายสนับสนุนจะ Up-Speed การทำงานจะปรับให้มี WFH อาทิแต่ละ 3 วัน สลับกันกับแต่ละกลุ่มงาน จัดระเบียบพื้นที่ทำงานกันใหม่ คาดว่าจะเหลือพื้นที่ถึง 2 ชั้น จากการที่ไม่ต้องเผื่อห้องประชุม ซึ่งเราจะขายหรือให้เช่าต่อไปเราจะประชุมออนไลน์มากขึ้น เพื่อประหยัดแอร์ ประหยัดไฟ เป็นการลดค่าใช้จ่าย ซึ่งเท่ากับเป็นการเพิ่มรายได้ ล่าสุด US News & World Report จัด Best Countries to Start a Business 2020 ประเทศไทยของเราติดลำดับที่ 1 ของโลกเป็นประเทศที่ดีที่สุดในการเริ่มต้นธุรกิจจากทั้งหมด 73 ประเทศทั่วโลก ตามมาด้วยมาเลเซีย และฟิโรญจีนลำดับ 3 สิงคโปร์ 4 สวิสเซอร์แลนด์ 8 และฟิโรญอเมริกา ลำดับที่ 15 ญี่ปุ่น 18 สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นโอกาสของประเทศไทย และของพวกเราด้วยอย่าสิ้นหวังปลายอุโมงค์มีแสงสว่างแน่นอน ขอให้พวกเราเปิดหู...เปิดตา...เปิดใจ

วิกฤติ COVID-19 เป็นบททดสอบชั้นเลิศ มีทั้งภาคโหดร้าย สร้างความหวาดกลัว คร่ำชีวิตผู้คน และภาคอัศจรรย์ที่มีความงดงามเกิดขึ้นมากมาย ที่อยู่ในรูปของความรัก ความเสียสละ ความอดทน แสดงให้เห็นถึงศักยภาพความเป็นมนุษย์ อยู่ที่เราเลือกที่จะคิด เลือกเผชิญ และเลือกทำ

ก่อนจบ CEO พี่สรรเสริญ ผ่าถ้อยคำสำคัญไว้ คงสร้างแรงกระเพื่อม และจุดไฟที่มอดได้เป็นอย่างดี **“ความพยายามอย่างเต็มที่ จะทำให้เราภูมิใจในตัวเองเสมอ”** TPA news