

ก่อนถึงวันที่เราต้อง Work From Home... มีอะไรที่องค์กรควรพิจารณาและนำมาใช้ เพื่อลดเสี่ยงจาก COVID-19



ไม่ว่าเราจะพร้อมหรือไม่ก็ตาม แผนรับมือกับการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสร้าย COVID-19 ต้องมีการเตรียมความพร้อมเรื่องการทำงานจากนอกสถานที่หรือจากที่บ้าน (Remote Work หรือ Work From Home) รวมอยู่ด้วย เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์และเป็นไปตามนโยบายขององค์กร ควรเตรียมสถานที่ทำงานในวันหน้าให้พร้อมและบริหารจัดการสิ่งจำเป็นสำหรับพนักงานให้มั่นใจ

เนื่องจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนามีแนวโน้มลุกลามต่อเนื่อง การทำงานจากที่บ้านได้กลายเป็นทางเลือกใหม่ของคนทำงานจำนวนมากและอาจเป็นความต้องการแบบฉับพลันทันด่วนของใครบางคน มีองค์กรเพียงไม่กี่แห่งที่เตรียมความพร้อมระดับองค์กรในเรื่องการทำงานจากที่บ้าน แต่คุณสามารถดำเนินการเป็นขั้นตอน เพื่อก่อให้เกิดประสบการณ์การทำงานที่มีประสิทธิผลทั้งต่อพนักงานและองค์กร

ไซแคท แชนเทอร์รี่ ผู้อำนวยการที่ปรึกษาอาวุโสของการ์ทเนอร์ กล่าวว่า “พวกเรากำลังถูกผลักดันให้เดินหน้าไปสู่

การทดลองการทำงานจากที่บ้านครั้งใหญ่ที่สุดในโลก และจนถึงตอนนี้ มันไม่ใช่เรื่องง่ายที่หลายองค์กรจะทำได้สำเร็จ” ผลสำรวจทางเว็บมินาร์เมื่อเร็ว ๆ นี้พบว่า 91% ของผู้บริหารด้านทรัพยากรบุคคลในเอเชียแปซิฟิกที่ร่วมสัมมนาออนไลน์กับเรา ระบุว่าพวกเขาได้เริ่มดำเนินการแผนการ ‘ทำงานจากที่บ้าน’ ตั้งแต่เกิดการแพร่ระบาดของไวรัส แต่ความท้าทายที่ยิ่งใหญ่ที่สุดเกิดจากการขาดโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีและแนวทางการทำงานใหม่ที่ยังไม่ค่อยสะดวกเท่าที่ควร”

การสนับสนุนที่ยืดหยุ่นของฝ่ายบุคคลควรสัมพันธ์กับความเป็นจริงของการทำงานรูปแบบใหม่

ตามปกติแล้วแผนฉุกเฉินนี้ของฝ่ายบุคคลควรระบุหน้าที่หลัก บทบาท ทักษะและกิจกรรมของการทำงานที่จำเป็น เพื่อให้องค์กรดำเนินงานต่อไปได้อย่างราบรื่น และทำงานลุล่วงได้จากการทำงานจากบ้าน ยิ่งในสถานการณ์วิกฤต ข้อกำหนดหรือแผนเหล่านั้นอาจต้องยืดหยุ่นและจำเป็นต้องให้ฝ่ายบุคคลเสนอความช่วยเหลือหรือการสนับสนุนที่ต่างออกไปจนถึงตัวเลือกการทำงานรูปแบบใหม่

ในหลายประเทศที่ได้รับผลกระทบ ภาครัฐฯ ได้สั่งการหรือให้คำแนะนำการทำงานจากที่บ้านแก่พนักงานทุกคน โดยเฉพาะสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดสำหรับองค์กรส่วนใหญ่จำเป็นต้องการให้พวกเขาทบทวนและแก้ไขนโยบายที่มีอยู่อย่างรวดเร็ว

วิเคราะห์กรอบความรับผิดชอบ เนื้องานและบทบาทเพื่อพิจารณาว่างานใดที่ต้องปรับตัวให้เข้ากับรูปแบบการทำงานจากที่บ้านและฝ่ายบุคคลต้องยื่นมือช่วยเหลือในเรื่องใด:

กรณีที่เป็นไปไม่ได้เลย เช่น พนักงานสายการผลิตและประกอบซึ่งไม่สามารถทำงานนอกสถานที่ได้เลย หากองค์กรต้องการให้พนักงานแม้เพียงคนเดียวทำงานในสถานที่ ฝ่ายบุคคลต้องเตรียมมาตรการความปลอดภัยรอบด้าน (เช่น การจัดหาหน้ากากอนามัย) การแบ่งเวลาทำงาน (เช่น การแยกกะ) รวมถึงการช่วยเหลือและดูแลด้านจิตใจเพื่อลดความวิตกกังวล

กรณีที่พอจะเป็นไปได้ พนักงานบางกลุ่ม เช่น ทีมขายสามารถทำงานจากที่บ้าน แต่จะได้รับคำแนะนำและการช่วยเหลือจากหัวหน้างานรวมถึงทีมงานผู้เชี่ยวชาญที่คอยชี้แนะแนวทางรับมือกับความท้าทายในด้านการขนส่งและวัฒนธรรมในองค์กร

กรณีที่เป็นไปได้มากที่สุด พนักงานบางคน เช่น พนักงานที่ใช้ทักษะการคิด วิเคราะห์รวมถึงความรู้ในการทำงานเป็นหลัก กลุ่มนี้อาจทำงานจากที่บ้านได้ในบางเวลา ดังนั้นองค์กรควรสร้างความเชื่อมั่นแก่ทีมสนับสนุนพนักงาน โดยหมั่นสร้างปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานสม่ำเสมอเพื่อให้การทำงานจากที่บ้านมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยความสำเร็จของการทำงานจากที่บ้าน

1. สื่อสารอย่างเปิดเผยและสม่ำเสมอ

สิ่งสำคัญอันดับแรกเมื่อเกิดวิกฤตใด ๆ คือการแจ้งให้พนักงานทราบ ซึ่ง วิธีการ และ เนื้อหา ที่ใช้สื่อสารมีความสำคัญอย่างมาก โดยเฉพาะกรณีที่คนทำงานจากที่บ้านอาจได้รับข้อมูลจากช่องทางการสื่อสารขององค์กรน้อยกว่าคนที่มาทำงานกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ

สื่อสารข้อมูลอย่างเปิดเผยและสม่ำเสมอเกี่ยวกับผลกระทบที่แท้จริงของวิกฤตการณ์ที่มีต่อธุรกิจและทำมันให้เป็นเรื่องปกติ หากฝ่ายบุคคลละเอียดในข้อนี้ พนักงานจะหันไปใช้เครือข่ายข้อมูลแบบสาธารณะ เช่น พวกเว็บไซต์ หรือ โซเชียลมีเดียต่าง ๆ ฯลฯ เพื่อติดตามข้อมูล ดังนั้นควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าหัวหน้างานได้รับแจ้งข้อมูลเพื่อให้พวกเขาสามารถจัดการกับข้อมูลได้ตามต้องการอย่างทันที่

การสื่อสารทั้งแบบตรงไปตรงมาและแบบโต้ตอบระหว่างกันนั้นจะช่วยสร้างความมั่นใจให้กับฝ่ายบุคคลว่าจำเป็นต้องทำอะไรบ้าง เพื่อให้การทำงานจากที่บ้านประสบความสำเร็จ

2. ประสิทธิภาพการทำงานมาจากความเชื่อใจพนักงาน

ไม่ว่าแนวคิดการทำงานจากที่บ้านนั้นจะเป็นเรื่องปกติหรือเรื่องเร่งด่วน ความไว้วางใจคือปัจจัยพื้นฐานแห่งความสำเร็จ “การทำงานจากที่บ้านจะสำเร็จหรือไม่ ขึ้นอยู่กับว่าคุณไว้วางใจให้พนักงานทำงานตามความรับผิดชอบด้วยตนเองมากแค่ไหน แม้ในแบบที่ไม่ได้พบหน้ากัน” อารอน แม็คคีย์แวน รองประธานคาร์ทเนอร์กล่าว

หัวหน้างานมักกังวลใจเมื่อไม่เห็นเวิร์กโฟลว์การทำงานและรายงานประจำวันของลูกทีมที่ต้องทำงานจากที่บ้าน 76% ของการร้องเรียนอันดับต้น ๆ จากพนักงานถึงฝ่ายบุคคลจะเป็นข้อวิตกกเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมและประสิทธิภาพการทำงานของสมาชิกในทีมเมื่อต้องทำงานจากที่บ้าน” แม็คคีย์แวนกล่าวเพิ่มเติม

พนักงานที่ทำงานจากบ้านมักจัดสรรเวลาทำงานแต่ละวันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อที่พวกเขาจะได้ไม่ต้องเผชิญกับการถูกรบกวนจนทำให้การทำงานหยุดชะงักในแบบที่เจอตอนมาทำงานที่ออฟฟิศ

ถึงกระนั้น สิ่งที่เป็นหัวใจสำคัญคือการแนะนำหัวหน้างานทั้งหลายให้มุ่งเน้นไปที่ผลลัพธ์งานเมื่อต้องมีการทบทวนประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน นอกจากนี้ควรกำหนดความคาดหวังที่ชัดเจนกับพนักงานและสร้างปฏิสัมพันธ์ที่เกื้อหนุนระหว่างกันของพนักงานอื่น ๆ

“เมื่อสถานการณ์คลี่คลายลง เราจะเห็นว่าพนักงานคนที่ทำงานจากบ้านนั้นทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในช่วงวิกฤตได้ดีพอ ๆ กับช่วงสถานการณ์ปกติ” แม็คคีย์แวน กล่าว

3. สนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาใช้งาน

เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการใช้สื่อสารและการทำงานจากที่บ้าน แต่จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายบุคคล 54% ระบุว่าเทคโนโลยี และ/หรือ โครงสร้างพื้นฐานที่ไม่ดีนั้นเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการทำงานจากที่บ้านในองค์กรของพวกเขา

เครื่องมือเพิ่มประสิทธิภาพบนคลาวด์และเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่พนักงานใช้อยู่ที่นั่นแพร่หลายมากขึ้นในที่ทำงานทุกวันนี้

แต่กรณีการทดลองทำงานจากที่บ้านอย่างปัจจุบันทันด่วนนี้จะช่วยเพิ่มการเรียนรู้และโอกาสในการพัฒนา การยกตัวอย่างกรณีศึกษาต่าง ๆ ที่ดีและประสบความสำเร็จจะช่วยเพิ่มการใช้และปรับปรุงประสิทธิภาพของเครื่องมือและเทคโนโลยีการทำงานจากที่บ้านได้เป็นอย่างดี

ในกรณีที่เทคโนโลยีหรือโครงสร้างพื้นฐานของคุณไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ผู้บริหารควรแนะนำแนวทางการใช้ประโยชน์จากอีเมล การส่งข้อความด่วน และแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียภายในอย่างมีประสิทธิภาพให้กับพนักงาน เพื่อผลักดันการใช้งานให้ดีขึ้นและเป็นไปในรูปแบบที่สอดคล้องกันมากขึ้น

“บทเรียนแรกที่เราเรียนรู้จากวิกฤตการณ์ไวรัสโคโรนา คือจะต้องเร่งการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีที่สามารถรองรับการทำงานทางเลือกประเภทต่าง ๆ ได้” แม็คอีวาน กล่าว ผู้บริหารฝ่ายบุคคลสามารถใช้ประโยชน์จากโอกาสนี้วัดผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานและผลผลิตของพนักงาน เพื่อสร้างกรณีศึกษาทางธุรกิจสำหรับการลงทุนด้านเทคโนโลยีและนโยบายที่ก้าวหน้ายิ่งขึ้นสำหรับการทำงานจากที่บ้านหรือการทำงานที่มีความยืดหยุ่น

เตรียมแผนการทำงานจากบ้านที่อาจเกิดขึ้นเร็ว ๆ นี้ ให้พร้อมไว้

มหกรรมการทดลองทำงานจากที่บ้านครั้งนี้ถือเป็นโอกาสอันดีในการเตรียมความพร้อมสำหรับอนาคต เมื่อระบบอัตโนมัติได้เข้ามาเพิ่มบทบาทให้กับบุคลากรทักษะสูงและความต้องการของคนรุ่นใหม่ที่เกี่ยวข้องให้องค์กรมีตัวเลือกต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการทำงานจากที่บ้าน

ข้อมูลจากงานวิจัยของการ์ทเนอร์สำหรับประกอบการพิจารณา

- ภายในปี 2573 ความต้องการทำงานจากที่บ้านจะเพิ่มขึ้น 30% เนื่องจากกลุ่มคน Generation Z กำลังเข้าสู่ตลาดแรงงานอย่างเต็มตัว
- 64% ของคนทำงานในปัจจุบันกล่าวว่าพวกเขาสามารถทำงานจากที่ไหนก็ได้ (โดย 71% ขององค์กรทั่วโลกมีนโยบายการทำงานจากที่บ้านเป็นเรื่องปกติ)

การทำงานจากบ้านเป็นสิ่งดึงดูดความสนใจของพนักงานที่ต้องการความยืดหยุ่นมากขึ้น เพราะช่วยลดเวลาเดินทางสำหรับผู้ที่มีภาระทางครอบครัว เกือบสองเท่าของพนักงานกลุ่มนี้มีแนวโน้มที่จะทำงานจากบ้านบ้างในบางครั้ง เหมือนกับพนักงานที่ไม่มีภาระทางด้านนี้และกลุ่มพนักงานที่มีภาระดูแลผู้สูงอายุในครอบครัวก็มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้ความต้องการการทำงานที่มีความยืดหยุ่นเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน

แต่ที่น่าสังเกตคือในขณะที่การทำงานจากบ้านกำลังเป็นที่ต้องการมากขึ้นในกลุ่มพนักงานโดยมีเทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เป็นไปได้นั้น องค์กรส่วนใหญ่ (93%) กลับมอบให้ผู้บริหารเป็นคนตัดสินใจว่าใครสามารถและไม่สามารถทำงานจากที่บ้านได้ ทั้งนี้ส่วนหนึ่งเกิดจากการขาดความเชื่อมั่น โดยมีผู้บริหาร 56% เท่านั้นที่อนุญาตให้พนักงานทำงานจากที่บ้าน แม้ว่านโยบายจะเอื้อให้แล้วก็ตาม

ความจำเป็นของการทำงานจากที่บ้านเพื่อทำให้ธุรกิจเดินหน้าต่อไปได้นี่เป็นการส่งสัญญาณไปยังทุกองค์กรว่า ถึง

เวลาแล้วที่เราจะต้องหวนกลับมาทบทวนนโยบายการทำงานนอกสถานที่และปรับใช้รูปแบบการทำงานใหม่ ๆ นี้ให้เหมือนการทำงานในสถานการณปกติ

เกี่ยวกับการ์ทเนอร์

บริษัท การ์ทเนอร์ (Gartner, Inc.) (NYSE: IT) คือบริษัทวิจัยและให้คำปรึกษาชั้นนำของโลก และมีรายชื่ออยู่ในดัชนี S&P 500 บริษัทฯ ให้ข้อมูลเชิงลึก คำแนะนำ และเครื่องมือต่าง ๆ แก่ผู้บริหารองค์กรธุรกิจ เพื่อรองรับการดำเนินภารกิจสำคัญที่มีอยู่ในปัจจุบันและสร้างองค์กรให้ประสบความสำเร็จในอนาคต

การ์ทเนอร์นำเสนองานวิจัยที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล ดำเนินการโดยผู้เชี่ยวชาญ และใช้แหล่งข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานจริง เพื่อชี้แนะลูกค้าสำหรับการตัดสินใจที่ถูกต้องเหมาะสมในเรื่องที่สำคัญที่สุด การ์ทเนอร์ทำหน้าที่เป็นแหล่งข้อมูลที่เป็นกลางและเป็นที่ยอมรับที่ได้รับความไว้วางใจจากองค์กรต่าง ๆ กว่า 15,000 แห่งในกว่า 100 ประเทศทั่วโลก ครอบคลุมทุกส่วนงานสำคัญ ๆ ในทุกกลุ่มอุตสาหกรรมและองค์กรทุกขนาด

ดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางของการ์ทเนอร์ในการช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจอย่างถูกต้องเพื่อขับเคลื่อนอนาคตของธุรกิจได้ที่ gartner.com