

การทำงานที่บ้าน : เทรนด์การทำงานในช่วงโควิด-19 (Working from home during COVID-19)

เมษายน 2021 • Performance Management •

ศาสตราจารย์ ดร.ก้องกิตติ พุสวัสดิ์ ที่ปรึกษา บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด

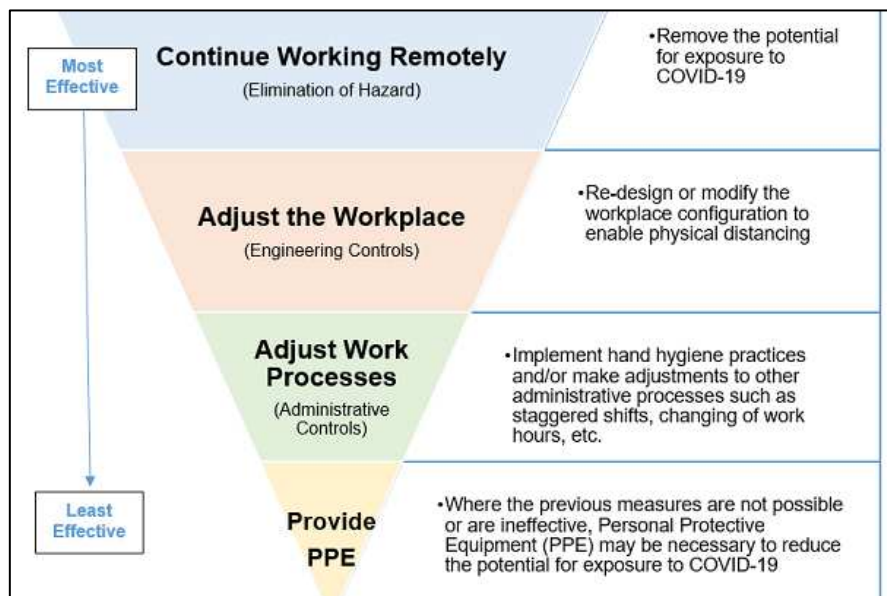
มาตรการการทำงานจากที่บ้านในช่วงการระบาดของ COVID-19 เป็นเรื่องท้าทายสำหรับทุกคนในองค์กร หลายองค์กรต้องเร่งดำเนินการเรื่องมาตรการนี้ เนื่องจากเป็นส่วนหนึ่งของความปลอดภัยและสุขภาพของบุคลากรเพื่อป้องกันการแพร่กระจายของไวรัส ในช่วงแรกองค์กรส่วนใหญ่มองว่ามาตรการทำงานจากที่บ้านเป็นเรื่องเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้ความสำคัญไปกระจุกตัวที่ความพร้อมและความทันสมัยของเครื่องมือ โครงสร้างพื้นฐาน

ดิจิทัลภายในองค์กร รวมถึงระดับทักษะด้านดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการทำงานของพนักงานในองค์กร

ขณะเดียวกันในหลายๆ องค์กร ไม่ได้มองว่าประเด็นเกี่ยวกับการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในที่ทำงาน และจิตวิทยาของพนักงานเป็นประเด็นเร่งด่วน ในความเป็นจริงประเด็นเหล่านี้ มีผลกระทบต่อความสำเร็จของงานและผลการดำเนินงาน แต่เป็นประเด็นที่ถูกมองข้ามจากฝ่ายบริหารในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส

แนวทางการปกป้องคุ้มครองพนักงานในช่วง COVID-19

(<https://hr.mcmaster.ca/resources/covid19/workplace-health-and-safety-guidance-during-covid-19/>)

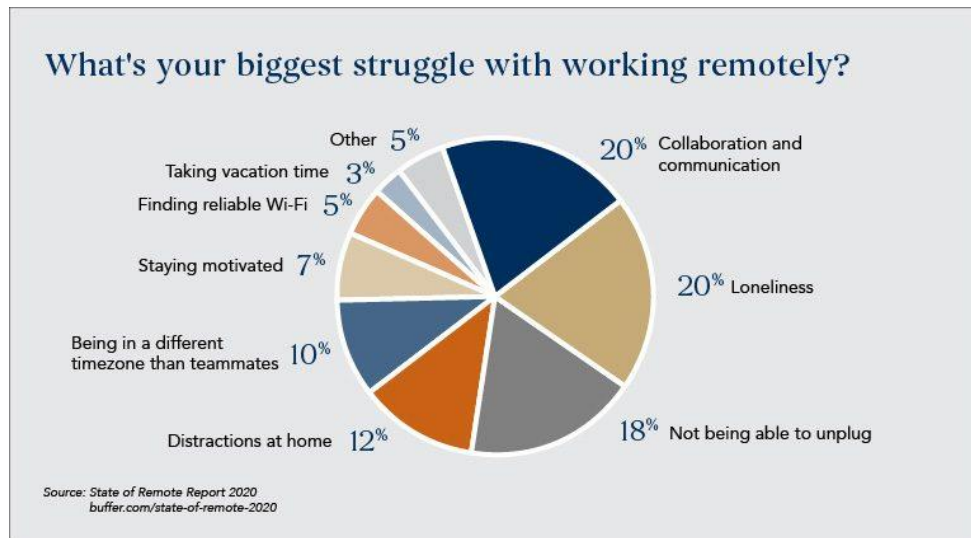


การพัฒนาศูนย์การทำงานให้มีผลิตภาพ (Productive Workplace) เป็นสิ่งที่ต้องเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นองค์กรจะเผชิญกับความท้าทายทางธุรกิจที่วางแผนหรือเตรียมการไว้ หรือวิกฤตที่ไม่คาดคิด เช่น สถานการณ์ COVID-19 ดังนั้น การบริหารผลิตภาพในที่ทำงานหรือสถานประกอบการยังเป็นสิ่งสำคัญขององค์กรไม่ว่าจะเป็นช่วงการทำงานในภาวะปกติ หรือภาวะวิกฤต ทั้งนี้ ผลการทำงานขึ้นอยู่กับว่าสถานที่ทำงานและพนักงานสามารถเรียนรู้และปรับตัวได้ดีเพียงแค่ไหนโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่ไม่ปกติ

จากการศึกษาสำรวจการให้ทำงานจากที่บ้านในช่วงที่ผ่านมา แม้จะมีความตื่นตัวเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสถานที่ทำงานมาเป็นที่บ้าน ผลจากการสำรวจหลังจากได้มีการประยุกต์ใช้แนวทางการทำงานที่บ้านมาเป็นระยะเวลาหนึ่งพบว่าองค์กรในทุกประเทศจะประสบปัญหาคล้ายกัน คือ **ความตระหนักของฝ่ายบริหาร** เช่น ความจำเป็นในการทำงานร่วมกันและการสื่อสาร ความรู้สึกโดดเดี่ยว เป็นต้น ซึ่งปัญหาเหล่านี้บางส่วนอาจต้องมีการปรับเปลี่ยนทัศนคติกับพนักงาน ในขณะที่บางปัญหายังไม่มีคำตอบและต้องมีการทดลองในที่ทำงานต่อไป เช่น การนำแนวทางมนุษยนิยม (Humanistic) มาประยุกต์ใช้มากขึ้นด้วยทักษะทางสังคมและทักษะทางอารมณ์

ผลจากการสำรวจความท้าทายที่พนักงานต้องเผชิญหน้าในช่วงการทำงานจากที่บ้าน

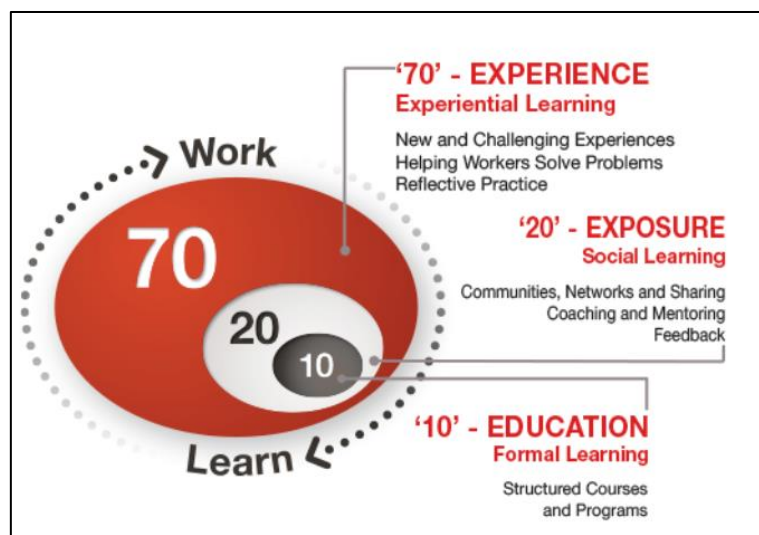
(<https://www.executivecentre.co.kr>)



การจัดการเพื่อให้ได้สถานที่ทำงานมีผลิตภาพอย่างต่อเนื่องจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับ**การเรียนรู้ของมนุษย์ (Human Learning)** ส่งผลให้ผู้บริหารจำเป็นต้องตระหนักถึงแนวทางการเรียนรู้เกี่ยวกับงานของพนักงาน ซึ่ง **70-20-10** เป็นแนวทางที่มีการยอมรับโดยทั่วไปในสากล โดยแนวทางนี้เน้นย้ำถึงความจำเป็นในการมีส่วนร่วมและสื่อสารกับพนักงานอย่างต่อเนื่องและร่วมถึงการมีปฏิสัมพันธ์ในที่ทำงาน เนื่องจากการฝึกอบรมมีสัดส่วนแค่ 10% ของการเรียนรู้ในที่ทำงาน

กรอบแนวคิดในการพัฒนาทักษะ: บุคลากร จากแนวทาง 70- 20- 10

(Center for Creative Leadership, www.ccl.org)



ดังนั้น งานเร่งด่วนของผู้บริหารอย่างหนึ่งในการบริหารผลการดำเนินงานขององค์กร (Performance Management) ที่สืบเนื่องจากการที่องค์กรได้ออกมาตรการทำงานจากที่บ้าน คือ การพัฒนาการเรียนรู้ให้กับพนักงานอย่างไรในส่วนที่ยังขาดไปอีก 90% ที่เกิดจากอุปสรรคในการสื่อสารและการมีปฏิสัมพันธ์ในที่ทำงาน การเปลี่ยนแปลงทัศนคติและปรัชญาในการมองปัญหาของผู้บริหารที่เกี่ยวกับการเรียนรู้ในที่ทำงานของพนักงาน เช่น ความตระหนักของผู้บริหารที่มีต่อจิตวิทยาการทำงาน จะเป็นขั้นตอนเริ่มต้นที่สำคัญในการช่วยทำให้การทำงานจากที่บ้านเป็นมาตรการที่มีประโยชน์ต่อไป และสามารถช่วยเหลือพนักงานขององค์กรในช่วงภาวะวิกฤตอย่างที่ได้ตั้งใจไว้ให้ได้