

3

ประเด็นน่าจับตา

ที่ HR ควรทำความเข้าใจและเตรียมพร้อมสำหรับการปรับตัวในอนาคต



ชัชพล ยังวีริยะกุล

ปัจจุบัน

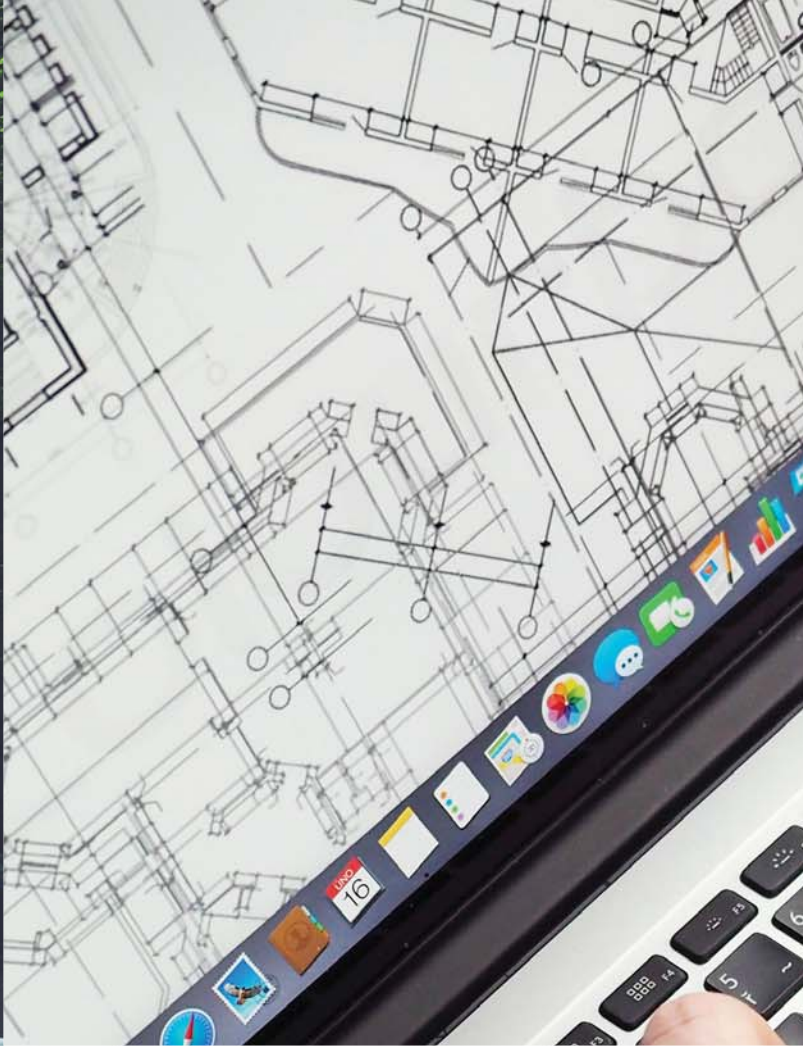
- Practice Leader, Kincentric
- อาจารย์พิเศษในมหาวิทยาลัยชั้นนำต่างๆ
- ผู้เขียนหนังสือ 'Happy Talent: เก่งที่สุด สุขไปทำงาน'

ติดตามผลงานเพิ่มเติมได้ที่

- Blog: www.chutchapol.com
- FB Page: [/ChutchapolYoungwiriyakul](https://www.facebook.com/ChutchapolYoungwiriyakul)
- Twitter: [@Chutchapol](https://twitter.com/Chutchapol)
- Podcast: 5 Questions with Chutchapol

ในช่วงที่ผ่านมาเป็นช่วงพิสูจน์คุณค่าความสำคัญของงาน HR ให้กับผู้บริหาร และพนักงานในองค์กรต่าง ๆ เป็นอย่างมาก แม้วิกฤติช่วงแรกได้ผ่านไป รัฐบาลได้ปลดล็อกลงตามลำดับ พนักงานสามารถกลับมาทำงานได้แต่หลาย ๆ อย่างไม่ได้กลับไปเป็นเหมือนเดิม เช่นเดียวกับความคาดหวังพนักงานต่อองค์กรและผู้บริหารที่เปลี่ยนไป ซึ่งส่งผลโดยตรงกับประสิทธิภาพการทำงานของ HR ในยุคหลัง COVID-19 นี้

จากการสำรวจของบริษัท คินเซนทริก (Kincentric) กับพนักงานในประเทศไทยในช่วงเมษายน-พฤษภาคมที่ผ่านมาในประเด็นผลกระทบจากการทำงานในช่วง COVID-19 ได้ข้อมูลเชิงลึกที่น่าสนใจหลายประเด็น ผมขอแนะนำ 3 ประเด็นที่ HR ควรทำความเข้าใจและเตรียมพร้อมสำหรับการปรับตัวการทำงานในอนาคต



1

เน้นประสบการณ์ของพนักงาน (Employee Experience) มากกว่าระบบ HR แยกส่วน

ที่ผ่านมาระบบ HR ขององค์กรส่วนใหญ่จะแยกส่วนเป็นระบบ เช่น เรื่องการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) หรือการฝึกอบรมและพัฒนา (Learning & Development)

ซึ่งหลังเกิดวิกฤติ HR ต้องมองภาพรวมของสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป เช่น ความปลอดภัยจากการกลับมาทำงาน หรือการประเมินผลงานของปีนี้ หาก HR ไม่สนใจสภาพทางธุรกิจและความกังวลของพนักงานที่เปลี่ยนไป จะส่งผลโดยตรงกับประสบการณ์ของพนักงานต่อบริษัท

HR ต้องมองภาพรวม ของสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป

สิ่งที่ HR สามารถเตรียมตัว

- ทำสำรวจความผูกพันของพนักงาน และประสบการณ์ที่สำคัญ (Moments that Matter) ของพนักงานแต่ละช่วงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเข้าใจประเด็นที่สำคัญและนำมาปรับแผนกลยุทธ์ด้านการดูแลและบริหารพนักงาน
- ทบทวนระบบงานต่าง ๆ และปรับให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป โดยแนะนำให้ใช้ประสบการณ์ของพนักงานเป็นตัวตั้ง และปรับกระบวนการ หรือวิธีการทำงานให้สอดคล้อง ซึ่งจะช่วยเพิ่มความร่วมมือทั้งภายในฝ่าย HR และฝ่ายอื่น ๆ อีกด้วย





2

ผู้บริหารดูแลเอาใจใส่พนักงานในช่วงวิกฤติ COVID-19

จากผลสำรวจ 77% ของพนักงานรู้สึกว่าคุณบริหารดูแลและห่วงใยพนักงานในช่วงวิกฤติ COVID-19 ซึ่งเป็นเรื่องที่ดีที่ผู้บริหารเป็นห่วง ให้ความสำคัญกับสุขภาพความเป็นอยู่ของพนักงาน

สิ่งที่ผู้บริหารหลายท่านอาจไม่ทราบคือ พนักงานปรับความคาดหวังต่อหัวหน้าและผู้บริหารขึ้นจากสิ่งที่เกิดขึ้นในช่วงวิกฤตินี้เช่นกัน เนื่องจากช่วงวิกฤติผู้บริหารสามารถทำให้เห็นได้ว่าคุณสามารถสื่อสารได้บ่อยๆ หรือแสดงความเป็นห่วง ดูแลพนักงานได้ดี พนักงานก็คาดหวังว่าหลังจากนี้ผู้บริหารก็ควรที่จะรักษาระดับในการดูแลเอาใจใส่พนักงานอย่างน้อยก็เท่ากับช่วงที่เกิดวิกฤตินี้

สิ่งที่ควรที่จะรักษาระดับ ในการดูแลเอาใจใส่

สิ่งที่ HR สามารถเตรียมตัว

- แจ้งผู้บริหารถึงความเป็นไปได้ที่พนักงานจะปรับความคาดหวังที่มีต่อหัวหน้าและผู้บริหาร
- กระตุ้นให้เกิดการสื่อสารอย่างต่อเนื่องระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน
- อบรมหรือพัฒนาทักษะการเป็นหัวหน้าที่ดี โดยเฉพาะกับผู้จัดการใหม่



3

การทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ให้มีประสิทธิภาพไม่ได้มีแค่เรื่องของเทคโนโลยี

แนวโน้มการทำงานจากที่ไหนก็ได้ (Work from Anywhere) กำลังมาแรงขึ้นเรื่อย ๆ เพราะสามารถลดเวลาการเดินทาง เพิ่มประสิทธิภาพ และใช้เป็นจุดดึงดูดพนักงานรุ่นใหม่ทั้ง Gen Y, Gen Z ได้เป็นอย่างดี

จากผลสำรวจพบว่าเทคโนโลยีไม่ได้ตอบโจทย์ทั้งหมดของการทำงานจากที่บ้านให้มีประสิทธิภาพ แต่เรื่องวัฒนธรรมการทำงาน ระบบการประเมินผลงาน และปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้าล้วนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการทำงานที่ไหนก็ได้

เทคโนโลยีไม่ได้ตอบโจทย์ทั้งหมด ของการทำงานจากที่บ้าน

สิ่งที่ HR สามารถเตรียมตัว

- กำหนดวัฒนธรรม พฤติกรรมที่คาดหวัง สำหรับพนักงานที่จะทำงานจากที่ไหนก็ได้
- ทีม HR ควรใช้นโยบายทำงานจากที่ไหนก็ได้ เพื่อที่จะเข้าใจปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ
- ทบทวนและปรับปรุงระบบงานต่าง ๆ เพื่อให้สนับสนุนการทำงานจากที่ไหนก็ได้

ในวิกฤตินี้มีผลกระทบในแง่ลบมากมาย แต่เชื่อว่า不会有โอกาสในการพัฒนา อย่างที่ผู้บริหารหลายท่านกล่าวว่า COVID-19 เป็นปัจจัยเร่งที่สำคัญที่สุดในการทำ Digital Transformation ขององค์กร HR เองก็มีโอกาสไม่น้อยที่มาพร้อมวิกฤติครั้งนี้ ขึ้นอยู่กับว่าเราจะใช้โอกาสนี้ให้เป็นประโยชน์หรือไม่