

คู่มือสร้าง Productivity

ให้พนักงานแฮปปี้ในยุค Hybrid Working



Contents

สารบัญ

บทนำ

01

นิยามใหม่ของ
Productivity ในยุค
Hybrid Working

02

3 ปัจจัย
สร้าง Productivity
ให้พนักงานแฮปปี้ในยุค
Hybrid Working

- คุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน
 - การทำงานร่วมกันและการเชื่อมต่อทางสังคม
 - สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรม
-

บทนำ

การระบาดครั้งใหญ่ของ Covid-19 ตั้งแต่ช่วงต้นปี 2020 ทำให้หลายบริษัททั้งในประเทศไทยและทั่วโลกต่างปรับเปลี่ยนนโยบายการทำงานเป็นแบบ Remote Working หรือ Hybrid Working โดยให้พนักงานสามารถทำงานที่บ้านหรือลดจำนวนวันที่ต้องเข้าออฟฟิศให้น้อยลง เพื่อช่วยป้องกันและยับยั้งการแพร่ระบาด จึงถือเป็นจุดเริ่มต้นของการหยุดชะงักครั้งใหญ่ที่สุดครั้งหนึ่งของโลกแห่งการทำงานในออฟฟิศที่เคยดำเนินมาตามปกติหลายชั่วอายุคน รวมทั้งได้ส่งผลให้เส้นแบ่งระหว่างที่ทำงานกับที่บ้านเริ่มไม่ชัดเจนมากขึ้นเรื่อยๆ

นอกจากนี้ ยังทำให้เกิดปรากฏการณ์ Hybrid Paradox หรือความขัดแย้งแบบไฮบริด คือความรู้สึกของผู้คนที่คิดถึงบรรยากาศการทำงานที่ออฟฟิศ แต่ในขณะเดียวกันก็กลัวที่จะสูญเสียความยืดหยุ่นของการทำงานระยะไกลเมื่อสถานการณ์ทุกอย่างกลับสู่ภาวะปกติ

ผลของการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานเหล่านี้ได้กลายเป็นโอกาสสำคัญที่นักวิจัยและ HR ในหลายบริษัทได้เริ่มศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับ Productivity ในมุมมองใหม่อีกครั้ง เช่น โครงการ New Future of Work ที่วิจัยเกี่ยวกับการทำงานระยะไกลครั้งใหญ่ที่สุดในประวัติศาสตร์ของ Microsoft ซึ่งเกิดจากความร่วมมือของนักวิจัยหลายร้อยคนจากบริษัท Microsoft, LinkedIn และ GitHub ปัจจุบัน ได้ดำเนินการวิจัยไปแล้วมากกว่า 50 โครงการภายในเวลาหนึ่งปีครึ่ง เพื่อค้นหาวิธีสร้างสมดุลระหว่างการทำงานที่บ้านกับการทำงานที่ออฟฟิศ

ไม่เพียงแค่นั้น ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นถึงความต้องการสร้างค่านิยมใหม่ของ Productivity โดยพิจารณาถึง Hybrid Paradox รวมทั้งวิธีการที่พนักงานจะสามารถทำงานได้อย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพเมื่อไม่มีขอบเขตระหว่างที่ทำงานและที่บ้านอีกต่อไป



01

นํ้ามาใหม่ทง Productivity
ในยุค Hybrid Working

การกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีวัด Productivity ของพนักงานในยุค Hybrid Working มีความยุ่งยากและท้าทายมากขึ้น จากเดิมบริษัทต่างๆ มักใช้ข้อมูลหลักสองประเภท ในการประเมินผล ได้แก่

1. ข้อมูลที่พนักงานรายงานด้วยตนเองหรือจากการสอบถามว่าพวกเขา รู้สึกมี Productivity ในการทำงานหรือไม่
2. ข้อมูลจากผลสำเร็จของงานที่ทำได้ในแต่ละวัน เช่น การนับจำนวนอีเมลที่ส่ง หรือจำนวนบรรทัดของโค้ดที่เขียนได้

แต่เมื่อเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเป็น Hybrid Working ครั้งแรก หลายบริษัทต่างแปลกใจ ที่ได้ค้นพบว่าประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานยังคงอยู่ในระดับที่สูงตามมาตรฐาน เดิมอยู่ เช่น การสำรวจ Work Trend Index ของบริษัท Microsoft ในช่วงหนึ่งปีภายหลังจากการระบาดครั้งใหญ่ของ Covid-19 พบว่าประสิทธิภาพการทำงานที่ประเมินด้วยตนเองของพนักงานภายนอกบริษัท Microsoft ทั่วโลกจำนวนมากกว่า 30,000 คน ยังคงอยู่ในระดับเท่าเดิมหรือสูงกว่าเดิม สอดคล้องกับผลการสำรวจของพนักงานภายในบริษัท Microsoft ที่แสดงให้เห็นผลลัพธ์ในทิศทางเดียวกัน

เมื่อดูตัวอย่างข้อมูลผลการทำงานของนักพัฒนาแผนกหนึ่งใน Microsoft พบว่า จำนวน Feature ที่นักพัฒนาตรวจสอบเสร็จสิ้นเพิ่มขึ้น 1.5% ต่อชั่วโมง รวมทั้งมีเวลาที่ โฟกัสกับการทำงานเพิ่มขึ้นถึง 6% ด้วย

แต่เมื่อลองพิจารณาการวิจัยอย่างละเอียดมากขึ้นจะเห็นได้ชัดว่า ตัวชี้วัดเหล่านี้ไม่ได้บอกเล่าเรื่องราวทั้งหมด เพราะเมื่อการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัวของพนักงานอยู่ในพื้นที่เดียวกันจนแทบแยกไม่ออก ทำให้พนักงาน Microsoft เกือบครึ่ง (49%) รู้สึกว่า ชั่วโมงการทำงานของพวกเขายาวนานขึ้นกว่าตอนที่ออฟฟิศ โดยมีเพียง 9% เท่านั้นที่รู้สึกว่าทำงานน้อยลง ส่วนผลการศึกษาในฝั่งพนักงานภายนอกบริษัท Microsoft ทั่วโลกพบว่า 54% รู้สึกว่าตัวเองทำงานหนักเกินไป และ 39% รู้สึกหมดแรงหลังเลิกงานในแต่ละวัน



นอกจากนี้ Hybrid Working ยังทำให้บริษัทและพนักงานสูญเสียประโยชน์มากมายจากการทำงานร่วมกันที่ออฟฟิศ โดยผู้เข้าร่วมการวิจัยระบุว่าจะางานที่ต้องใช้การระดมความคิดสร้างสรรค์แบบกลุ่มมีประสิทธิภาพน้อยลงเมื่อต้องทำงานผ่านทางไกล รวมทั้งทำให้การเชื่อมต่อสัมพันธ์ภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานขาดหายไป ซึ่งส่งผลให้เครือข่ายในที่ทำงานเริ่มมีความแตกแยก จนกลายเป็นความเสี่ยงต่อกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรม และถ่ายทอดองค์ความรู้ภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ



02

3 ปัจจัยสร้าง Productivity ให้พนักงาน
แฮปปี้ในยุค Hybrid Working

ถึงแม้ว่าผลสำเร็จจากการทำงานแบบ Hybrid Working ของพนักงานที่สูงขึ้นในช่วงเริ่มต้นอาจเป็นสิ่งที่น่าดึงดูดใจ แต่ก็อาจทำให้บริษัทมองข้ามปัจจัยที่จะช่วยสร้าง Productivity อย่างยั่งยืนในระยะยาวได้

ด้วยเหตุนี้ ผู้บริหารและ HR ของแต่ละบริษัทจึงจำเป็นต้องขยายกรอบความคิดเกี่ยวกับการสร้าง Productivity ในยุค Hybrid Working โดยไม่มองข้ามความสุขของพนักงาน ซึ่งมีปัจจัยที่ควรคำนึงถึง ได้แก่ คุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน การทำงานร่วมกันและการเชื่อมต่อทางสังคม สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยมีรายละเอียดในแต่ละหัวข้อ ดังนี้



1. คุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน

บริษัทสามารถสร้างวิธีการทำงานที่ช่วยเพิ่ม Productivity ไปพร้อมๆ กับการทำให้พนักงานมีความสุขมากขึ้น เพราะการทำงานระยะไกลและการทำงานที่ออฟฟิศมีข้อดีและข้อเสียแตกต่างกัน ซึ่งแต่ละบริษัทสามารถผสมผสานรูปแบบการทำงานเหล่านี้ให้กลายเป็นเอกลักษณ์เฉพาะองค์กรได้ แทนที่จะยึดติดกับรูปแบบเดียวแต่คาดหวังผลลัพธ์ที่ดีขึ้นกว่าเดิม

ตัวอย่างแนวทางสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานแบบ Hybrid Working ให้กับพนักงาน เช่น

- กำหนดวันที่ต้องเข้าออฟฟิศโดยมุ่งเน้นการทำงานที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน หรืองานที่จำเป็นต้องอาศัยการระดมความคิดและทำงานร่วมกันหลายฝ่าย
- ส่วนวันทำงานที่บ้าน ลองเปิดโอกาสให้พนักงานได้ออกแบบตารางการทำงานของตัวเอง เพื่อจัดลำดับความสำคัญของงานที่ต้องทำร่วมกับกิจกรรมอื่นๆ ในชีวิตส่วนตัวให้มีความสมดุล เช่น การใช้เวลากับครอบครัว การออกกำลังกาย หรืองานอดิเรก
- อนุญาตให้พนักงานงีบหลับช่วงสั้นๆ ได้หากร่างกายต้องการพักผ่อน เนื่องจากมีผลการศึกษาเกี่ยวกับการทำงานของสมองที่ระบุว่า การนอนพักช่วงสั้นๆ เพียง 5 นาทีช่วยลดความเครียดและทำให้กระบวนการคิดมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- แม้ว่าการ Work From Home จะช่วยให้พนักงานไม่ต้องเสียเวลาเดินทางและเผชิญกับปัญหาการจราจรติดขัด แต่ก็มีข้อควรระวังในการกำหนดช่วงเวลาทำงานให้ชัดเจนเหมือนตอนเข้าออฟฟิศ เพื่อป้องกันไม่ให้นักงงานทำงานมากเกินไปจนเบียดเบียนเวลาส่วนตัวของชีวิต เพียงเพราะพวกเขามีเวลาเหลือจากการเดินทางและสามารถทำได้



เคล็ดลับน่ารู้

เนื่องจากพนักงานแต่ละคนมีประสบการณ์และความชอบรูปแบบการทำงานที่แตกต่างกันโดยขึ้นอยู่กับตำแหน่งในบริษัท สถานที่พักอาศัย เพศ เชื้อชาติ หรืออบทบาทในครอบครัว แม้แต่พนักงานที่มีบริบทการใช้ชีวิตที่คล้ายคลึงกันก็ยังคงมีความชอบที่แตกต่างกันได้ เช่น พนักงานบางคนชอบทำงานที่ออฟฟิศมากกว่าที่บ้าน เพราะรู้สึกมีสมาธิและจัดการสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัวได้ดีกว่า ในขณะที่พนักงานบางคนกลับรู้สึกว่าการทำงานที่บ้านช่วยให้มี Productivity มากกว่าที่ออฟฟิศ

ด้วยเหตุนี้ การทำงานไม่ว่าจะที่บ้าน ออฟฟิศ หรือ Hybrid Working จะมี Productivity มากน้อยแค่ไหน จึงขึ้นอยู่กับการค้นหา รูปแบบการทำงานที่เหมาะสมกับพนักงานแต่ละคน โดย HR อาจขอให้ทุกคนลองใช้เวลาสำรวจตัวเองว่า การทำงานแบบไหนที่พวกเขาารู้สึกว่ามี Productivity มากที่สุด หรือน้อยที่สุด เช่น ทำงานได้ดีขึ้นในตอนเช้าหรือตอนเย็น? สถานที่ทำงานแบบไหนที่ช่วยให้มีสมาธิมากขึ้นและมีสิ่งรบกวนระหว่างการทำงานน้อยลง? เพื่อนำข้อมูลเหล่านี้มาใช้วางแผนวิธีการทำงานที่ตอบโจทย์ทั้งด้าน Productivity ขององค์กร และช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับพนักงานได้มากที่สุด





2. การทำงานร่วมกันและการเชื่อมต่อทางสังคม

เหตุผลหลักที่พนักงานหลายคนอยากกลับไปทำงานที่ออฟฟิศ คือ การทำงานร่วมกันเป็นทีมได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและมีโอกาสพบปะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานอย่างใกล้ชิด การทำงานแบบ Hybrid Working จึงไม่ควรมองข้ามรายละเอียดในการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ภายในทีม รวมทั้งจัดตารางการทำงานระหว่างวันที่ต้องเข้าออฟฟิศกับวันที่สามารถทำงานจากที่บ้านให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินงานของทีม เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น เช่น ถ้าต้องการประชุมระดมความคิดแบบจริงจัง ควรนัดหมายและจัดตารางให้พนักงานทุกคนที่เกี่ยวข้องเข้ามาประชุมที่ออฟฟิศตามวันที่กำหนด ไม่ใช่บางส่วนเข้าออฟฟิศ บางส่วนอยู่บ้าน เพราะถ้าเป็นเช่นนั้น การประชุมก็อาจไม่บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งใจไว้



จะเห็นได้ว่า หัวใจสำคัญของ Hybrid Working คือ การหาจุดประนีประนอมร่วมกันระหว่างรูปแบบการทำงานส่วนบุคคลและเป้าหมายส่วนรวมของทีม เช่น การทำข้อตกลงภายในทีม โดยให้สมาชิกทุกคนกำหนดบรรทัดฐานในการทำงานแบบ Hybrid Working ร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นการแบ่งปันวิธีทำงานที่คิดว่าดีที่สุด การกำหนดวันที่จะไม่มีการประชุมใดๆ หรือ การนัดหมายวันประชุมทีมแบบเจอหน้ากันรายสัปดาห์

นอกจากนี้ ผู้จัดการแต่ละฝ่ายยังสามารถกำหนดช่วงเวลาและความรวดเร็วในการตอบสนองเรื่องงานที่คาดหวังจากพนักงานได้ตามความเหมาะสม เพื่อป้องกันไม่ให้นักงานใช้ช่องว่างของการทำงานที่ยืดหยุ่นผิดวัตถุประสงค์ รวมทั้งหลีกเลี่ยงไม่ให้ชั่วโมงการทำงานที่ยืดหยุ่นของพนักงานคนใดคนหนึ่งไปเบียดเบียนเวลาหลังเลิกงานหรือวันหยุดของคนอื่นภายในทีมด้วย

เทคนิคการประชุมแบบ Hybrid Working

ลองเชิญชวนให้นักงานที่เข้าประชุมจากที่บ้านใช้พีเจียร์ยกมือ เพื่อกระตุ้นให้ทุกคนได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น ส่วนในกรณีที่ใช้การแชทเป็นช่องทางหลัก ให้มอบหมายผู้ดูแลที่ไม่ใช่ผู้ดำเนินการประชุมเป็นคนติดตามอ่านข้อความแชทและเลือกหยิบประเด็นคำถามหรือหัวข้อสำคัญเข้าสู่การสนทนา

นอกจากนี้ ควรขอความร่วมมือให้นักงานที่เข้าออฟฟิศมาเตรียมตัวที่ห้องประชุมล่วงหน้าและเข้าร่วมประชุมผ่าน Laptop ของตัวเอง เพื่อให้พนักงานที่อยู่ทางบ้านสามารถมองเห็นทุกคนที่อยู่ในห้องประชุมได้อย่างชัดเจน





3. สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรม

นวัตกรรมขององค์กรส่วนใหญ่มักเกิดจากการระดมสมองและสร้างต้นแบบแนวคิดร่วมกัน ซึ่ง Hybrid Working ก็สามารถทำให้เกิดขึ้นได้หากวางแผนการทำงานอย่างถูกวิธี ในทางกลับกัน ถ้าวางแผนผิดก็อาจส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ภายในทีมซึ่งจะทำลายประสิทธิภาพการทำงานและปิดกั้นโอกาสในการสร้างสรรค์นวัตกรรมไปอย่างน่าเสียดาย

ต่อไปนี้เป็น แนวทางการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้เหมาะสมและเอื้อต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรม

- พิจารณางานแบบไหนเหมาะกับการทำงานระยะไกลหรือการทำงานที่ออฟฟิศ โดยส่วนใหญ่งานที่ต้องใช้สมาธิหรืออาศัยความรู้ความเชี่ยวชาญส่วนบุคคลมักจะเหมาะกับการทำงานระยะไกล ส่วนงานที่ต้องพึ่งพา Teamwork หรือการระดมความคิดและแก้ไขปัญหาสำคัญๆ ร่วมกันมักจะเป็นงานที่เหมาะสมกับการทำงานแบบเจอหน้ากัน เช่น การเริ่มต้นโครงการขนาดใหญ่อาจจำเป็นต้องนัดหมายทุกคนในทีมมาประชุมร่วมกันที่ออฟฟิศ จนกว่าจะได้ข้อสรุปและแผนงานที่ชัดเจน จึงค่อยกระจายงานให้แต่ละคนรับผิดชอบตามตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งในขั้นตอนนี้ การทำงานระยะไกลจากที่บ้านซึ่งมีความอิสระและยืดหยุ่นจะช่วยให้พนักงานสามารถโฟกัสกับการทำงานในส่วนของตัวเองได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น



- จัดกิจกรรม Team Building และส่งเสริมให้พนักงานได้ใช้เวลาด้วยกันตามโอกาสที่เหมาะสม เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งภายในทีมซึ่งถือเป็นรากฐานสำคัญของการสร้างสรรค์นวัตกรรมและการเชื่อมต่อทางสังคมระหว่างพนักงานได้ดียิ่งขึ้นเมื่อต้องทำงานระยะไกล
- ส่งเสริมให้พนักงานสร้างความสัมพันธ์กับผู้คนนอกแวดวงในที่ทำงาน เนื่องจากเป็นวิธีที่จะสามารถเข้าถึงข้อมูลและแนวคิดใหม่ๆ ได้ดีที่สุด หรืออาจจะเปิดโอกาสให้พนักงานภายในองค์กรเดียวกันได้พูดคุยและแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับพนักงานฝ่ายอื่นที่ไม่เคยทำงานด้วยกันมาก่อนก็ได้
- นอกจากนี้ ยังมีวิธีสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานเมื่อต้องทำงานระยะไกลแบบง่ายๆ ด้วยการเชิญชวนให้พูดคุยและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข่าวสารหรือเรื่องทั่วไปในชีวิตประจำวันสักเล็กน้อยก่อนเริ่มการประชุมในแต่ละครั้ง



ปัจจุบัน บริษัทและองค์กรต่างๆ ได้เริ่มเตรียมตัวเพื่อก้าวเข้าสู่ยุค Hybrid Working อย่างเต็มรูปแบบไปพร้อมๆ กับการค้นหานิยามและวิธีการสร้าง Productivity แบบใหม่โดยไม่มองข้ามความสูงและคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน

เพราะในท้ายที่สุด ความสำเร็จขององค์กรที่ยั่งยืนไม่ได้อาศัยแค่ตัวชี้วัด Productivity ในระยะสั้น แต่คือการวางรากฐาน Productivity ให้กับองค์กรในระยะยาว ซึ่งจะเกิดขึ้นได้เมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี สามารถทำงานและมีการเชื่อมต่อทางสังคมร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่มีข้อจำกัดด้านระยะทาง รวมทั้งการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้เหมาะสมและเอื้อต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรม ซึ่งปัจจัยทั้งหมดนี้จะช่วยขับเคลื่อนความสำเร็จขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งใจไว้ได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน

ทำประกันกลุ่ม Cigna วันนี้ พนักงานสุขภาพดี SME ไม่มีกลุ่ม

เพราะเราให้ความคุ้มครองทั้งกรณีเจ็บป่วยและอุบัติเหตุ พร้อมโซลูชันการให้บริการด้วยความเข้าใจและยึดความรู้สึกรองลูกค้าเป็นที่ตั้ง ครอบคลุมตั้งแต่การป้องกันโรค การให้คำแนะนำก่อนรักษา การรักษาโรค ไปจนถึงการดูแลหลังการรักษา แคมเคลมง่ายผ่านแอปพลิเคชัน **Cigna Anywhere**

หากสนใจเพิ่ม Productivity ให้กับพนักงานในองค์กรของคุณ ด้วยแผนประกันสุขภาพและอุบัติเหตุกลุ่มสุดคุ้มของ Cigna อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่

แผนประกันกลุ่มจากชีกน่า



หรือติดต่อฝ่ายขาย Cigna ได้ที่ eMail: THHealthSales@cigna.com

หมายเหตุ: ผู้ซื้อควรศึกษาและทำความเข้าใจรายละเอียดเงื่อนไขความคุ้มครองของประกันให้ละเอียดที่วันก่อนตัดสินใจซื้อทุกครั้ง

ติดต่อเราได้ที่นี่

Tel:

[1758 \(ศูนย์บริการลูกค้าชิกน่า\)](tel:1758)

Line:

[@cignathailand](https://line.me/tv/c/cignathailand)

Facebook:

www.facebook.com/CignaThailand

Email:

cigna.customerservice@cigna.com

ชิกน่าประกันภัย
คิดและทำเพื่อชีวิตที่ดีของคุณ

