

ธุรกิจและองค์กรขนาดใหญ่รับมือสถานการณ์ COVID-19 อย่างไร

HIGHLIGHTS : เหตุการณ์วิกฤติจากการระบาดของไวรัส COVID -19 ในครั้งนี้ สิ่งที่น่าสนใจมีบทบาทที่เห็นได้ชัดคือความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี Perception ที่มีต่อ Technology เปลี่ยนแปลงไป คนเห็นเป็นภาพบวกจากเดิมที่เคยกลัว หรือไม่กล้าที่จะลอง ก็จะเห็นถึงบทบาทและความมีประสิทธิภาพในหลายๆ ด้าน พบกับ 4 มุมมองที่องค์กรขนาดใหญ่มองเห็นและปรับเปลี่ยน เพื่อรับมือสถานการณ์วิกฤติ

เวลาในการอ่าน 3.5 นาที

บทความนี้ได้ทำการสรุปจากการเสวนา “ธุรกิจและองค์กรขนาดใหญ่มีวิธีเตรียมรับมือสถานการณ์ COVID-19 ให้ทัน่วงทีอย่างไร” จาก Techsauce Virtual Conference 2020 ผ่านการ Live บน Facebook โดยมี ผู้เข้าร่วม Panel Discussion ประกอบด้วย

1. คุณอภิรัตน์ หวานชะเอม Chief Digital Officer ธุรกิจซีเมนต์และผลิตภัณฑ์ก่อสร้าง SCG
2. คุณสุธีรพันธุ์ สักวัตร ผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ ผู้บริหารสูงสุดการตลาด ธนาคารไทยพาณิชย์

ทั้ง 2 ท่านได้นำเสนอมุมมองที่มีต่อวิกฤติและการรับมือกับเหตุการณ์ในปัจจุบัน รวมทั้งมองไปข้างหน้าว่าหลังจากเหตุการณ์ผ่านไปแล้ว เราจะเจออะไรและต้องปรับตัวกันอย่างไร โดยสรุปได้ ดังนี้

1. Work from Home นโยบายการทำงานจากที่บ้าน มีการพูดกันมานาน แต่ยังไม่มีการปฏิบัติกันอย่างเต็มรูปแบบหรือเป็นรูปธรรม ในการบริหารงานช่วงที่ Work from Home ให้มีประสิทธิภาพ จะแบ่งงานเป็น
 1. งานที่ไม่ต้องทำ
 2. งานที่ต้องทำต่อ
 3. งานที่เกิดใหม่และต้องทำ ณ เวลานั้น

และจัดแบ่งคนให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ภาวะแบบนี้ทำให้พนักงานในองค์กรมีความคุ้นเคยกับการ Work from Home และใช้โปรแกรมที่ไม่เคยใช้ตอนทำงานในองค์กรกันเลย เช่น โปรแกรมสำหรับการประชุม และสามารถทำงานได้มี Productivity มากขึ้น เพราะไม่ต้องหมดพลังไปกับการจราจรหรือสภาพอากาศที่มีฝุ่น pm2.5 เกินมาตรฐาน การ Work from Home ในระยะต่อไปอาจเป็นโอกาสใหม่ของผู้ที่มีความสามารถแต่ไม่ได้มีภูมิลำเนาในกรุงเทพฯ สามารถทำงานได้โดยยังพักอาศัยในที่อยู่เดิมของตนเอง

2. Virtual Event การปรับรูปแบบการจัดงานเพื่อตอบโจทย์การพบปะกับลูกค้า จากความไม่สะดวกของการเดินทาง แต่เดิมองค์กรอาจจะมีการจัดงาน Event ใหญ่ๆ เพื่อเปิดโอกาสในการได้พบปะกับลูกค้า การปรับเปลี่ยนมาใช้เทคโนโลยีในการจัดงานและการนำเสนอ สามารถสร้างโอกาสเข้าถึงลูกค้าได้มากขึ้นกว่าเดิม ในรูปแบบใหม่ๆ โดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องระยะทาง

3. Online Training องค์กรขนาดใหญ่ที่มีพนักงานกระจายอยู่ทั่วประเทศนั้น การฝึกอบรมพนักงานให้ทั่วถึงในอดีตที่ผ่านมาจะใช้เวลาค่อนข้างมาก แต่ในปัจจุบันไม่ว่าจะเป็น Hard หรือ Soft Skills พนักงานไม่ว่าจะอยู่ที่ไหน สามารถเข้าถึงการฝึกอบรมได้เหมือนกัน ทั้งการ Reskill, Upskill พนักงานมี Course ต่างๆ ให้เลือกเรียนได้มากขึ้น องค์กรจะได้รับประโยชน์จากการที่พนักงานบางคนอาจใช้เวลาไม่นานในการศึกษาหาความรู้ เพื่อสามารถสร้างโอกาสให้ตนเองได้รับงานในหน้าที่ใหม่ๆ ได้ ซึ่ง Trend การเรียน Online นี้คงเป็น New Normal ในการศึกษา การอบรม การกลับมาเรียนแบบ Classroom จะลดน้อยลงไปอย่างเห็นได้ชัด
4. Cashless Society ธนาคารเปรียบเสมือนเส้นเลือดที่ขนส่งทรัพยากรคือเงิน ออกไปสู่ภาคธุรกิจ แต่ในสถานการณ์แบบนี้ การจะออกไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร หรือออกไปกดเงินตู้ ATM อาจไม่ใช่วิธีที่สะดวกนัก ความพร้อมของเทคโนโลยีสร้างให้เกิดสังคมที่ไม่ใช้เงินสดได้ง่ายขึ้น และยังมีวิกฤติที่ Cashless Society สามารถตอบโจทย์ได้ครอบคลุม คาดว่าการค้าขายต่อจากนี้ไป ปริมาณการค้าที่เป็น Cashless จะเติบโตขึ้นอย่างมาก ภาคการเงินธนาคารก็จะมีกรปรับเปลี่ยนบริการที่ตอบสนองความต้องการในรูปแบบใหม่ๆ องค์กรธุรกิจจะไม่ใช่เพียงแค่การ Lean แต่จะต้องมีความยืดหยุ่น (Resilience) ด้วย

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์การระบาดของไวรัส COVID นี้ทำให้ Digital Transformation เกิดเร็วกว่าที่คิด องค์กรหลายแห่งอาจกำลังวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อม แต่เหตุการณ์นี้บีบบังคับให้มีความจำเป็นต้องเปลี่ยนเร็ว ซึ่งทักษะที่ต้องมีการรับมือคือการมี Digital Literacy ประกอบด้วย

1. การรู้จักเสพและแยกแยะเนื้อหาได้ว่าจริงหรือเท็จบนโลกดิจิทัล
2. การความสามารถในการสร้าง Content บนโลกดิจิทัล
3. การความสามารถในการสื่อสารบนโลกดิจิทัล
4. การมีความเข้าใจเรื่องข้อมูลความเป็นส่วนตัวบนโลกดิจิทัล (Data privacy)

เวลานี้เรากำลังทำบททดสอบใหญ่ ว่าจะสามารถสอบผ่านไปเรียนขั้นต่อไปได้หรือไม่ บางคนบอกว่าให้อดทน แต่อยากให้มองว่า มันคือการเปลี่ยนแปลง เหตุการณ์ครั้งนี้ถือเป็นวิกฤติ ซึ่งคำว่าวิกฤตินั้น มีเรื่องของปัญหาและโอกาสอยู่ด้วยกันเสมอ อยู่ที่ว่ามองเห็นอะไร หรืออยากเห็นอะไรในวิกฤตินี้ ตอนนี้เรากำลังวิ่งมาราธอน วิ่งแข่งกับตัวเอง ไม่มีการแพ้-ชนะ ไม่มีคู่แข่งชัดเจน เหมือนการวิ่งร้อยเมตร การจะไปถึงจุดหมายได้หรือไม่ ขึ้นอยู่กับการจัดการตัวเองในทุกกิโลเมตรว่าทำได้ดีแค่ไหนมากกว่า

Credit: *Techsauce Virtual Conference 2020*

สรุปและเรียบเรียงโดย : ปิยารมย์ ปิยะไทยเสรี
ฝ่ายพัฒนาความรู้ผู้ประกอบการ
ศูนย์ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ตลาดทุน (TSI)
ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย