

การทำงานแบบคล่อง เปรี๊ยว (Agile) ขององค์กรยุคใหม่ (ตอน 1)



ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงในโลกดิจิทัลยุคนี้ องค์กรที่จะอยู่รอดได้ ไม่ได้วัดกันที่ความสามารถเท่านั้น ยังเป็นเรื่องของความเร็ว ดังนั้นหลาย ๆ องค์กร จึงพยายามปรับเปลี่ยนโครงสร้างการทำงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินงาน โดยหลายแห่งเริ่มนำแนวคิดการทำงานแบบ Agile เข้ามาปรับใช้ ผู้เขียนจึงสนใจว่าจะนำ Agile มาใช้การพัฒนาคุณภาพได้อย่างไร เมื่อค้นหาข้อมูล ก็พบบทความ เรื่อง “What is Agile Development Process?” ที่น่าจะนำ Agile มาเป็นแนวคิดที่ดีในการทำงานได้ สองมาดูความหมาย และประโยชน์ที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานกันเลยนะค่ะ

Agile คืออะไร

Agile จะออกเสียงว่า “อไจล์” หรือ “อา-ไจล์” หรือ “แอ-ไจล์” ก็ได้ มันคือ “แนวคิดในการทำงาน” (ไม่ใช่รูปแบบวิธีการหรือขั้นตอนในการทำงาน) ที่ให้ความสำคัญในเรื่อง “คน” “การสื่อสาร” และ “แนวทางที่จะนำไปใช้พัฒนาสินค้าและบริการ” ขององค์กรให้ได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้สินค้าและบริการเหล่านั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งาน รวมถึงผู้บริโภครวมอยู่

หลักการของทำงานแบบ Agile นั้นจริงๆ แล้วก็ได้ไม่ได้มีความซับซ้อน แต่กลับมีประสิทธิภาพมากกว่าที่คิดค่ะ

หลักการทำงานแบบ Agile ประกอบด้วย

- 1 มีการทำงานแบบ Cross-functional team คือ เปิดโอกาสให้คนที่มาจากหลายสายงานที่มักมีความต่างกัน มาทำงานร่วมกันอยู่ในทีมเดียวกัน จะส่งผลให้ทีมสามารถทำความเข้าใจกับรายละเอียดของงานได้ง่ายขึ้น แล้วยังส่งผลถึงการประสานงานกับส่วนงานต่าง ๆ ที่มีความคล่องตัวมากขึ้น
- 2 ทีมมีอำนาจในการตัดสินใจและกำหนดทิศทางของโครงการมากขึ้น เพื่อไม่ให้โครงการต้องผ่านกระบวนการขออนุมัติขององค์กรที่มักจะใช้เวลานาน หมายความว่า Product Owner จะต้องมีความสามารถตัดสินใจได้ด้วยตัวเอง เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วที่สุด
- 3 ใช้บุคลากรที่ทำงานเพื่อโครงการนี้โดยเฉพาะ (Dedicated resources) มีการแต่งตั้งคนที่รับผิดชอบงานในแต่ละส่วน เพื่อให้สามารถโฟกัสใน Scope of work ของโครงการที่ได้รับมอบหมายมา
- 4 แบ่งเฟสงานให้เป็นโครงการเล็ก ๆ กำหนดเป้าหมายที่ใช้ระยะเวลาสั้น ๆ และต้องส่งมอบผลงานเป็นโครงการเล็ก ๆ เมื่อประเมินผลแล้วว่าอยู่ในทิศทางที่ดีจึงค่อยต่อยอดทำเพิ่มไปเรื่อย ๆ ซึ่งหากพบข้อผิดพลาดหรือจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงใด ก็จะไปปรับเปลี่ยนการทำงานให้เหมาะสมในแต่ละรอบไป มักเรียกวิธีการนี้ว่า Sprint
- 5 ทุกคนสามารถรับรู้สถานะของโครงการได้อย่างชัดเจน ทุกคนจะต้องสื่อสารและรับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นของโครงการ รวมทั้งรายงานความคืบหน้าของโครงการให้ทั้งทีมได้รู้ เพื่อทำให้เกิดความชัดเจนและการวัดผลได้
- 6 เกิดการเรียนรู้อยู่เสมอ เรียนรู้ข้อผิดพลาดและข้อดีได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากการทำงานเป็นรอบเล็กๆ ทำให้เกิดการเรียนรู้ข้อผิดพลาดที่พบจากครั้งก่อน ๆ และสามารถหาข้อบกพร่อง ตลอดจนข้อดีในการทำงานได้อย่างรวดเร็ว

แม้แนวคิดการทำงานแบบ Agile จะเป็นอีกทางเลือกสำหรับองค์กรที่ต้องทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลก ทว่าแนวคิดดังกล่าวก็ไม่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดจากความเปลี่ยนแปลงนี้ได้ในทุกบริบท แต่สิ่งที่ทุกคนในองค์กรสามารถเรียนรู้และปรับใช้ได้คือ ความยืดหยุ่นพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ ตลอดจนเรียนรู้ที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ดังนั้นไม่ว่าทีมหรือองค์กรจะใช้วิธีการทำงานในรูปแบบใด คนทำงานก็ต้องพร้อมที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพ มุ่งสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร...แต่...ความโดดเด่นของการทำงาน Agile ยังไม่จบเท่านั้นนะค่ะ ฉบับหน้าเรามาต่อกันด้วย “การสร้างวัฒนธรรมการทำงาน” ในรูปแบบ Agile ที่เอื้อและเหมาะสมต่อการทำงานในบริษัทของเรากันค่ะ