

# สำนักงานดิจิทัล

ดร.นฤมล รื่นไวย์

สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.)

35 หมู่ 3 ตำบลคลองห้า อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12120

สำนักงานดิจิทัล หมายถึง สำนักงานที่นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน หรือในงานบริการต่างๆ ที่ทำให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือเพิ่มผลผลิตในมุมมองของการผลิต อย่างไรก็ตาม คำว่าสำนักงานดิจิทัล ไม่ได้หมายถึงเพียงการเอาเครื่องมืออุปกรณ์ทางดิจิทัลมาติดตั้ง ใช้งานเท่านั้น แต่จะต้องรวมถึงการแปลงรูปในองค์กรให้มีวัฒนธรรมแบบดิจิทัลด้วย

ความเป็นสำนักงานดิจิทัลในเบื้องต้น นอกจากจะดูง่าย ๆ จากการใช้ระบบอัตโนมัติในสำนักงานแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงความต้องการของลูกค้า และการวิเคราะห์พฤติกรรมเพื่อนำไปสู่การทำมาค้าขายกับลูกค้า การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า และวางแผนทางขององค์กรเพื่อแปลงรูปไปสู่สำนักงานดิจิทัล นอกจากนั้น สำนักงานดิจิทัลจะไม่ยอมให้พนักงานทำแต่งงานประจำอย่างที่เคยทำ แต่จะส่งเสริมให้พนักงานทำงาน สร้างงานเชิงธุรกิจที่สร้างสรรค์ ส่วนงานประจำซ้ำซาก หรือกระบวนการทำงาน (workflow) ต่างๆ นั้น จะมีซอฟต์แวร์หรือเทคโนโลยีดิจิทัลต่างๆ มาช่วยทำแทน สิ่งนี้ ผู้นำองค์กรจะต้องตระหนักโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มผลผลิตขององค์กรให้ได้

วัฒนธรรมที่ต้องสร้างให้เกิดขึ้นในสำนักงานดิจิทัล มีดังต่อไปนี้

## 1. ต้องพอใจกับการเคลื่อนที่

องค์กรควรเน้นการใช้อุปกรณ์เคลื่อนที่ในการทำงาน หรือแนวคิด “การทำงานที่ไหนก็ได้” เพื่อให้พนักงานไม่ยึดติดกับการมีที่นั่งประจำ และอาจใช้การสื่อสารทางดิจิทัล เช่น การส่งอีเมล การติดต่อทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ (social network) แทนการเข้ามานั่งประชุมกันในห้องแบบเดิมๆ การประชุม การอบรมแบบออนไลน์ ก็เป็นอีกทางหนึ่งที่ทำให้สำนักงานต้องเตรียมความพร้อมทางดิจิทัล

## 2. ปรับความคิดพนักงานด้วยนโยบาย “นำอุปกรณ์ของคุณมาเอง”

ในยุคปัจจุบัน ผู้คนมักยึดติดกับอุปกรณ์ส่วนตัว อย่างเช่น โทรศัพท์มือถือ หรือแท็บเล็ต และต่างคนก็มักจะมี ความรอบรู้ ใช้งานอุปกรณ์ส่วนตัวเหล่านั้นอย่างคล่องแคล่ว เกิดทักษะในการใช้โดยไม่ต้องเข้าชั้นเรียน ดังนั้น จะเห็นว่า พนักงานบางคนมักไม่ชอบใช้อุปกรณ์ที่สำนักงานจัดเตรียมไว้ ให้ เนื่องจากเกิดความไม่คล่องมือ และไม่คุ้นเคย ดังนั้น การใช้ นโยบาย Bring Your Own Device (BYOD) หรือ Bring Your Own App (BYOA) จะช่วยทำให้คนเกิดความรู้สึกรักอยากทำงาน มากขึ้น เนื่องจากจะเกิดความติดขัดในการใช้อุปกรณ์น้อยลง และทำให้ทั้งสำนักงานมีวัฒนธรรมดิจิทัลมากขึ้น



## 3. ใช้ช่องทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ขององค์กร

การใช้ช่องทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นการ อำนวยความสะดวกในการสื่อสารประการหนึ่ง ที่ในปัจจุบัน องค์กรหลายแห่งใช้ในการสื่อสาร อย่างไรก็ตาม ขึ้นอยู่กับ นโยบายของแต่ละองค์กร และทัศนคติของพนักงานด้วยเช่นกัน ว่าชอบการเข้าสู่โลกโซเชียลหรือไม่ และจะกำหนดกรอบในการ ใช้มากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ ความเห็นที่ส่งเสริมให้มีการใช้เครือ- ข่ายสังคมออนไลน์นั้น พิจารณามีข้อดี ดังต่อไปนี้

- ทำให้เกิดความร่วมมือในวงกว้างมากขึ้นในหมู่ พนักงาน

- ไม่ต้องเสียเวลาส่งอีเมล
- ทำให้การแบ่งปัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีความสะดวก มากขึ้น และทราบว่าใครเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านใด
- สร้างให้เกิดพื้นที่เสมือนจริงที่ช่วยส่งเสริมแรง บันดาลใจให้กับคนในทีม

การร่วมกันแบ่งปันในพื้นที่เครือข่ายสังคมออนไลน์ ยัง ทำให้เกิดความคุ้นเคย และส่งเสริมให้เกิดการทำงาน หรือความ ร่วมมือแบบข้ามสายงานกันด้วย





#### 4. ส่งเสริมให้มีการประชุมผ่านระบบวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ (videoconferencing)

วิธีนี้เหมาะสำหรับองค์กรที่มีสำนักงานหลายแห่ง กระจายไปตามพื้นที่ต่างๆ ทำให้พนักงานแต่ละพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วม และรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน รวมทั้งมีโอกาสดูแลเปลี่ยนความคิดเห็นผ่านการประชุมในเวลาเดียวกัน

#### 5. จัดทำหลักสูตรฝึกอบรม e-learning

การที่องค์กรจัดทำหลักสูตร e-learning เป็นการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการพัฒนาบุคลากร และอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้มากยิ่งขึ้น ส่งเสริมนโยบายการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง หรือการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งจะเป็นผลดีทั้งกับพนักงานและองค์กร นอกจากนี้ ในบางองค์กรยังให้แรงจูงใจกับพนักงานที่มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องในระบบหลักสูตรการเรียนรู้ออนไลน์แบบเปิด (Massive Open Online Courses) หรือที่เรียกย่อๆ ว่า MOOC เพื่อให้พนักงานมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาทั้งความรู้และทักษะของตนเองให้ตรงกับ

ที่องค์กรต้องการ หรือบริษัทใหญ่ๆ บางแห่ง อาจทำความร่วมมือกับมหาวิทยาลัย เพื่อสร้างหลักสูตรที่สอดคล้องกับความต้องการของบริษัท และให้อาจารย์ในมหาวิทยาลัยเป็นผู้จัดการเรียนการสอนให้ ก็เป็นอีกวิธีหนึ่งที่มีการปฏิบัติกัน เรียกว่า “online campus”

#### 6. จัดหาอุปกรณ์ดิจิทัลแบบสวมใส่ที่จำเป็นในการทำงาน หรือการใช้เทคโนโลยีเสมือนจริง (wearables and virtual reality)

อุปกรณ์หรือเทคโนโลยีดังกล่าวนี้จัดว่าเป็นเทคโนโลยีเปลี่ยนโลก (disruptive technologies) ประเภทหนึ่ง ที่มีการคิดค้นขึ้นมา และทำให้การใช้ชีวิตของคนยุคปัจจุบันหรือในอนาคตจะเปลี่ยนแปลงไป และอาจมีความจำเป็นที่จะต้องมีการจัดหา นำมาใช้ในสำนักงาน เช่น ในปัจจุบัน บางสำนักงานอาจต้องซื้อเสื้อคลุมที่เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต เพื่อให้พนักงานสวมใส่และสามารถเฝ้าติดตามได้ในกรณีที่ต้องออกไปปฏิบัติหน้าที่ที่ค่อนข้างเสี่ยงอันตราย ทำให้ชีวิตพนักงานมีความมั่นคงปลอดภัย หรืออาจใช้เป็นเครื่องบอกว่าคุณพนักงานเข้าหรือออกสำนักงานตอนไหน เป็นต้น

#### 7. คำนึงถึงปัจจัย 3 ประการ ก่อนจะนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในสำนักงาน

การก้าวเข้าสู่สำนักงานดิจิทัล ซึ่งจะต้องมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ๆ มาใช้ ทำให้ชีวิตการทำงานประจำวันเป็นแบบดิจิทัล จะต้องมีการประเมินความคุ้มค่า 3 ประการ ดังนี้คือ จุดคุ้มทุน ความง่ายต่อการใช้ และประเด็นทางกฎหมาย หรือจะต้องมีกฎหมายที่ทันสมัยมารองรับเพื่อให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยในการใช้



ตัวอย่างของเทคโนโลยีดิจิทัล ที่นำมาใช้ในสำนักงาน เช่น **ระบบควบคุมสำนักงานอัตโนมัติ** - ทำให้สำนักงานเกิดความฉลาด ด้วยระบบอัตโนมัติต่างๆ เช่น การควบคุม ความร้อน แสงสว่าง เครื่องปรับอากาศ รวมถึงการควบคุม สภาพแวดล้อมในการทำงานต่างๆ ซึ่งจะต้องอยู่บนพื้นฐานของการช่วยประหยัดเงินและพลังงาน สำนักงานบางแห่ง มีเครื่อง ควบคุมแสงสว่างอัตโนมัติที่พิจารณาตามสมรรถนะและวัยของ พนักงาน เช่น พนักงานอาวุโสจะต้องการแสงสว่างที่มากกว่า พนักงานที่ยังรุ่นเยาว์ เนื่องจากแสงสว่างเป็นปัจจัยที่เอื้อต่อการ ทำงานเป็นอย่างยิ่ง แสงที่มากเกินไปหรือน้อยไป อาจก่อให้เกิดผล เสียต่อร่างกาย เช่น ความเครียด ความล้า อาการปวดหัว ซึ่งจะ มีผลต่อการทำงาน สำนักงานบางแห่ง พนักงานสามารถควบคุม แสงสว่างในการทำงานด้วยตัวเองจากแอปพลิเคชันในสมาร์ต- โฟน ซึ่งสามารถจดจำข้อมูลของผู้ใช้ หรือระดับแสงสว่างที่ผู้ใช้ แต่ละคนเคยตั้งค่าไว้ได้ เป็นต้น

**ระบบการจัดการผู้มาติดต่อ** - สำนักงานหลายแห่ง จะมีแขกผู้มาเยือน หรือผู้มาติดต่องานมากมาย ในกรณีนี้ ทาง สำนักงานสามารถนำระบบการจัดการผู้มาติดต่อเข้ามาใช้แทน พนักงานต้อนรับได้ เช่น ระบบ check-in สำหรับผู้มาเยือน ใช้ แทนวิธีการเซ็นชื่อในสมุดแบบเดิมๆ ในการรวบรวมรายชื่อผู้มา ติดต่อ และยังทำให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยมากกว่า เนื่องจาก จะมีการบันทึกทุกครั้งที่มีคนเข้า-ออก

**พื้นที่ทำงานที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้** - สำนักงาน ทันสมัยจะมีพื้นที่ให้พนักงานสามารถทำงานได้หลายพื้นที่ เช่น พื้นที่สร้างนวัตกรรม ที่เรียกว่าเมกเกอร์สเปซ (Makerspace) หรือพื้นที่ที่ใช้ในการทำงานร่วมกัน (Co-working space) ไม่ ยึดติดกับโต๊ะทำงาน บางพื้นที่ใช้ยืนทำ บางพื้นที่นั่งทำ หรืออาจ นั่งบนโซฟา เก้าอี้นุ่ม นั่งบนเก้าอี้สบายๆ แบบบินแบ็ก (bean bag chairs) หรือนั่งกับพื้น แล้วแต่สถานการณ์ แต่ที่สำคัญ พื้นที่ทำงานเหล่านั้นนอกจากจะต้องมีสภาพแวดล้อมที่ดี นั่ง สบายแล้ว ยังต้องสามารถเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตได้ มีความ พร้อมที่เอื้อต่อการเชื่อมต่อ เช่น ปลั๊กไฟ สัญญาณ WiFi

การออกแบบสำนักงานในปัจจุบัน จึงจำเป็นต้องคำนึง ถึงปัจจัยดังต่อไปนี้

1. เทคโนโลยี บางสำนักงานก้าวล้ำไปถึงการให้ พนักงานสามารถทำงานได้จากที่บ้าน หรือถ้าทำในสำนักงาน ก็จะมีพื้นที่สำหรับทำงานร่วมกัน หรือเจรจาประชุมงาน ให้ พนักงานได้มีพื้นที่เปิด ที่เชื่อมต่อถึงกันให้มากที่สุด แต่เสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด
2. สำนักงานโฉมใหม่ที่ทันสมัย และทำให้พนักงาน รู้สึกว่าอยากเข้ามาทำงานในสภาพแวดล้อมที่ผ่อนคลาย และไม่ วุ่นวายจนเกินไป





3. มี Hot-seat หรือโต๊ะทำงานที่มีความสบาย เป็นส่วนตัวเป็นพิเศษ ให้พนักงานสามารถใช้ได้ตามความต้องการที่อาจเปลี่ยนไปตามกิจกรรม เช่น พื้นที่เรียบสงบ พื้นที่พูดคุย พื้นที่สำหรับการนำเสนองาน เป็นต้น

4. มีพื้นที่ที่สามารถใช้ทำงานได้อย่างยืดหยุ่นในกรณีต่างๆ สามารถใช้จัดแปลงในการรองรับกิจกรรมที่หลากหลาย เช่น ห้องรับรองผู้มาติดต่อ ห้องนั่งคอย แต่สามารถใช้ทำงานได้ ซึ่งควรมีระบบจองที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ด้วย

5. Unified Network Access ในการเข้าใช้งานระบบเครือข่ายของสำนักงาน ทั้งระบบ LAN และ Wireless ควรจะไม่ต้องแตกต่างกันมาก เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ และต้องคำนึงถึงประเด็นความมั่นคงปลอดภัยด้วย

6. ใช้ระบบจองห้องประชุมอัตโนมัติ เพื่อให้เกิดความคล่องตัว และความสะดวกในการจอง หรือยกเลิก หรือการสลับห้องประชุมกันใช้ในระหว่างผู้จอง

7. การใช้ระบบ e-form ในการทำเรื่องขออนุมัติเอกสารต่างๆ เพื่อการลดการใช้กระดาษ ลดขั้นตอนการทำงาน ประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย

8. การใช้ Digital Signage หรือป้ายประชาสัมพันธ์ดิจิทัล ซึ่งเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ทางจอภาพ แทนป้ายกระดาษแบบเดิมๆ ป้ายนี้ยังใช้แสดงข้อมูลสินค้า หรือสื่อสารข้อมูลต่างๆ เช่น การขาย การตลาด ประชาสัมพันธ์ข้อมูลสินค้า

และแจ้งเชิญชวนเข้าร่วมกิจกรรมทางการตลาด การสื่อสารภายในองค์กร ข้อมูลกิจกรรมภายในองค์กร หรือการฝึกอบรม เทคโนโลยี digital signage นี้ สามารถแสดงข้อมูลได้ทั้งภาพนิ่งหรือภาพเคลื่อนไหว และยังช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน และลดการใช้กระดาษ ทำให้ลดค่าใช้จ่ายได้

9. การให้บริการ User/Password สำหรับลูกค้าหรือผู้มาติดต่อ ใช้ระบบที่มีการลงทะเบียนอุปกรณ์เพื่อใช้งาน มีบริการ Wi-Fi และมีนโยบาย BYOD ที่ส่งเสริมให้ผู้ใช้นำอุปกรณ์ของตัวเองมาใช้ได้ หรือสามารถดำเนินการเองได้โดยอัตโนมัติ

10. ระบบ Workplace Analytics เพื่อใช้วิเคราะห์พื้นที่ต่างๆ ที่พนักงานนิยมใช้งาน ทั้งนี้ เพื่อการนำไปวางแผนปรับปรุงพื้นที่ หรือส่งเสริมการใช้พื้นที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

11. ระบบความร่วมมือแบบอัจฉริยะ (intelligent video collaboration) ได้แก่ระบบการประชุมทางไกล โดยพนักงานไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมานั่งในห้องประชุม ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือลดค่าใช้จ่ายในการทำงาน ทำให้ได้ข้อมูลอย่างทันกาล

12. การจัดพื้นที่ Smart Space เพื่อแบ่งสรรพื้นที่ใช้งานต่างๆ ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ในการทำงาน

13. การจัดให้มีพื้นที่ๆ ใช้ร่วมกัน (common space) ได้แก่ พื้นที่กลาง เช่น ทางเดิน, ห้องโถง หน้าจอ Digital Signage เป็นต้น

14. ระบบบริหารจัดการสำนักงานดิจิทัล (digital office technology) ในขอบข่ายต่างๆ เช่น ระบบบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ระบบเชื่อมโยงการสื่อสารทุกประเภทเข้าด้วยกัน เช่น เครือข่ายออนไลน์ โทรศัพท์มือถือ อินเทอร์เน็ต ระบบเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล ระบบ Voicemail ที่สามารถส่งต่อ บันทึกหรือลบไฟล์ออกจากเครื่องได้ เป็นต้น

15. ระบบวิเคราะห์การทำงานขององค์กร (management and analytics) คือระบบที่เฝ้าระวังตัวชี้วัดขององค์กร (dashboard for usage and performance) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ให้เกิดประโยชน์ และปรับปรุงสมรรถนะของพนักงานให้ดีขึ้น

16. ระบบวัดและการรายงาน (reporting and metrics) คือการวัดแนวโน้มของการทำงานด้านต่างๆ เช่น คุณภาพของการบริการ อัตราพนักงาน และสมรรถนะในการทำงาน เพื่อทำให้เกิดการคาดการณ์ (insight) ทางธุรกิจอย่างแม่นยำ มีการจัดทำรายงานเพื่อนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ประโยชน์

17. การนำเทคโนโลยีที่เป็น Disruptive technologies มาใช้ในการทำงาน เช่น Internet of Things (IoT), Artificial Intelligence (AI), Machine learning และ Deep learning ซึ่งเทคโนโลยีเหล่านี้อาจนำมาใช้ในการสร้าง smart office หรือสำนักงานอัจฉริยะ เช่น IoT ที่ช่วยประหยัดพลังงาน ช่วยทำให้เกิดความปลอดภัยในสำนักงาน

จะเห็นได้ว่า การทำงานในสำนักงานดิจิทัลนั้น จะไม่ใช่การทำงานแบบเดี่ยวๆ ต่างคนต่างทำอีกต่อไป แต่จะเป็นรูปแบบการทำงานที่เปิดเผย มีการเชื่อมโยง มีการแชร์ใช้ข้อมูล องค์กรความรู้ หรือทักษะร่วมกัน สามารถตรวจสอบได้ ข้อมูลที่ใช้เป็นชุดที่ล่าสุดตรงกัน ทั้งนี้ เทคโนโลยีดิจิทัลหรือเทคโนโลยีสารสนเทศ อาจเป็นหัวใจสำคัญของการทำงานในสำนักงาน แต่ที่สำคัญยิ่งขึ้นกว่านั้น คือ แพลตฟอร์มของการทำงานที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงาน (collaboration platform) ในการสร้างนวัตกรรมหรือผลผลิตที่ดีขึ้น มากขึ้น ทำให้ทุกคนรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ได้รับการยกย่อง ส่งเสริมให้สร้างงานและเป็นแรงบันดาลใจ ผลักดันซึ่งกันและกัน 🚀

## เอกสารอ้างอิง

- Aleksandrova, M., 2018. IoT in the Workplace: Smart Office Applications for Better Productivity. [online]. Available at: <https://www.iotforall.com/iot-smart-office-applications/>, [accessed 3 August 2019].
- i-scoop, 2018. IT, IoT, smart buildings and AI in smart workplaces – digital workplace 2018. [online]. Available at: <https://www.i-scoop.eu/smart-buildings-ai-smart-workplaces-digital-workplace-2018/>, [accessed 3 August 2019].
- Media, 2018. Digital Office: 7 tips for success. [online]. Available at: <https://blog.signaturit.com/en/the-perfect-digital-office>, [accessed 3 August 2019].
- The Receptionist, 2019. 7 Must-Have Tech Tools for the Modern Office. [online]. Available at: <https://thereceptionist.com/blog/7-must-have-tech-tools-for-the-modern-office/>, [accessed 3 August 2019].
- The Viable Crew, 2018. ไช้ทุกข้อสงสัยกับ 4 ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับองค์กรในงาน Digital Workplace, Ideal Office for New Generation. [online]. เข้าถึงได้จาก: <https://www.theviable.co/4-guru-in-digital-workplace-ideal-office-for-new-generation/>, [เข้าถึงเมื่อ 23 สิงหาคม 2562].
- True Internet, 2019. Digital Signage สื่อประชาสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์. [online]. Available at: [http://www.trueinternet.co.th/THA/product-cloud\\_service-digital\\_signage.html](http://www.trueinternet.co.th/THA/product-cloud_service-digital_signage.html), [accessed 3 August 2019].