

คู่มือเตรียมความพร้อม

ปรับปรุงสำนักงาน
เพื่อรองรับความเป็นรัฐบาลดิจิทัล



คำนำ

การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 เปรียบเสมือนคลื่นที่เข้ามาเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของผู้คนครั้งใหญ่และเร่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีใหม่ๆ Digital Disruption ทำให้โลกก้าวเข้าสู่ยุค New Normal ที่หลายองค์กรต้องปรับตัวให้ทันเช่นกัน ในขณะที่ภาครัฐเองก็ต้องเร่งรัดจัดระบบงานและกระบวนการในการให้บริการประชาชนให้ทันกับบริบทของโลกที่เปลี่ยนไป ด้วยแผนพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐในยุทธศาสตร์ที่ ๖ ด้าน ของแผนยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี โดยมุ่งหวังในการปรับเปลี่ยนระบบและกระบวนการในการบริหารงานภาครัฐให้มีขีดสมรรถนะสูงขึ้น สามารถผลักดันภารกิจ นำการเปลี่ยนแปลง พัฒนานโยบายและยุทธศาสตร์ ได้อย่างทันการกับกระแสโลกที่เปลี่ยนแปลงไป โดยการก้าวสู่ความเป็น รัฐบาลดิจิทัล ที่สามารถให้บริการประชาชนได้จากทุกที่ ทุกเวลา ในทุกๆ ด้าน อย่างบูรณาการกัน

eBook เล่มนี้จึงจัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการเตรียมพร้อม ปรับปรุง และตรวจสอบสำนักงาน ให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตแบบใหม่ New Normal ที่อธิบายถึงปัจจัยสำคัญในด้านต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางปรับใช้กับแต่ละองค์กรในการเตรียมความพร้อมในการปรับปรุงสำนักงาน เพื่อรองรับความเป็น **รัฐบาลดิจิทัล**

สารบัญ

คำนำ	หน้า
บทที่ 1 : Digital Transformation กับการปรับเปลี่ยนภาครัฐ	4
บทที่ 2 : การปรับปรุงสำนักงานเพื่อสร้างระบบนิเวศดิจิทัล	5
บทที่ 3 : การปรับปรุงด้านชีวภาพหรือวิถีชีวิตการทำงาน	6
บทที่ 4 : การปรับปรุงด้านกายภาพหรือสถานที่ทำงาน	7
บทที่ 5 : การปรับเปลี่ยนรูปแบบในการทำงาน	8
บทที่ 6 : การปรับปรุงด้านเทคโนโลยีสนับสนุนการทำงาน	9
บทสรุป	11

บทที่ 1

Digital Transformation กับการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็น “รัฐบาลดิจิทัล”

ดิจิทัล ทรานสฟอร์มเมชัน (Digital Transformation) กลายเป็นกระแสหลักที่ค้ำชูผู้บริหาร ทั้งของภาครัฐและภาคเอกชน จนกลายเป็นแรงขับให้ผู้บริหารทุกระดับต้องปรับเปลี่ยน องค์กรก่อนที่จะถูก ดิจิทัล ดิสรัปชัน (Digital Disruption) ทั้งนี้เกิดจากการพัฒนา เทคโนโลยีดิจิทัลที่ก้าวกระโดดและการผสมผสานการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่หลากหลาย สาขาเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของทุกภาคส่วน ที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วและ รุนแรงทั้งในภาคการผลิตการบริการ และพฤติกรรมของผู้คน ส่งผลทำให้รูปแบบและ กระบวนการทำงานและการดำเนินชีวิต รวมถึงความสัมพันธ์ของคนปรับเปลี่ยนไปอย่าง พลิกโฉม

สำหรับภาครัฐเองได้มีการกล่าวถึง “การปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล” (Digital Government Transformation) โดยการนำเทคโนโลยีโดยดิจิทัลมาใช้อย่างเต็มศักยภาพ ในการปรับรูปแบบและวิธีการบริหารราชการแผ่นดิน และการจัดทำบริการสาธารณะ รวมถึงการบูรณาการฐานข้อมูลของหน่วยงานของรัฐเข้าด้วยกัน (Data Integration & Collaboration) เพื่อการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ยก ระดับ งานบริการประชาชนสู่ความเป็นองค์กรสมรรถนะสูง (Hi efficiency of serviced)



บทที่ 2

การปรับปรุงสำนักงานเพื่อสร้างระบบนิเวศดิจิทัล

อย่างไรก็ตาม ในการขับเคลื่อน “การปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล” นั้น นอกจากเทคโนโลยีแล้ว ยังต้องอาศัยปัจจัยในอีกหลายๆ ด้าน ทั้งด้านกำลังคน ด้านวิถีชีวิตหลังโควิด ด้านสถานที่ทำงานหรือสำนักงาน รวมทั้งระบบนิเวศดิจิทัล ที่จะส่งเสริมสนับสนุนการสร้างและพัฒนากำลังคนภาครัฐให้มีทักษะแบบใหม่ ที่ต้องเป็นวัฒนธรรมดิจิทัล (Digital Culture) เชื่อมโยงกัน (Open and Connected Government) มีความทันสมัย และยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Smart Government for Citizen) อันเป็นระบบการทำงานที่เอื้ออำนวยให้เกิดการสร้างสรรคผลงานและนวัตกรรมใหม่ได้



ในการปรับปรุงสำนักงานเพื่อสร้างระบบนิเวศดิจิทัลที่จะส่งเสริม สนับสนุน และเสริมสร้างวัฒนธรรมดิจิทัล (Digital Culture) ให้กับองค์กรรองรับกับความเป็นรัฐบาลดิจิทัลในอนาคตนั้น หน่วยงานต้องเตรียมความพร้อมโดยไม่ลืมนมมองหลักอย่างน้อย 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านชีวภาพหรือวิถีชีวิตการทำงาน
2. ด้านกายภาพหรือสถานที่ทำงาน
3. ด้านรูปแบบในการทำงาน
4. ด้านเทคโนโลยีสนับสนุนการทำงาน



บทที่ 3

การปรับปรุงด้านชีวภาพหรือวิถีชีวิตการทำงาน

การปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานด้านชีวภาพหรือวิถีชีวิตการทำงานของคนทำงานยุคปรกติใหม่ หรือที่เรียกว่า New normal lifestyle นั้น จะแตกต่างกันโดยสิ้นเชิงกับวิถีชีวิตการทำงานของคนทำงานยุค Baby boomer โดยคนทำงานยุคปรกติใหม่ส่วนใหญ่ มีความต้องการดังต่อไปนี้

- มีความยืดหยุ่นทั้งด้านการแต่งกาย เวลา และสถานที่ทำงาน ลดการวิ่งเข้า-ออกเพื่อตอกบัตรลงเวลางานแบบเดิม แต่สามารถทำงานได้จาก ทุกที่ ทุกเวลา
- มีคุณภาพระหว่างงาน-ครอบครัว-ตัวตน หรือที่เรียกว่า Work lift balance
- การทำงานต้องยืดหยุ่นได้ด้วยรูปแบบ Hybrid Working
- เน้นที่ผลงาน มีประสิทธิภาพและสมรรถนะในการทำงาน
- สามารถวัดผลงานได้อย่างโปร่งใส และเป็นธรรม
- สิ่งแวดล้อมถูกสุขลักษณะและปลอดภัย



บทที่ 4

การปรับปรุงด้านกายภาพหรือสถานที่ทำงาน

การปรับปรุงสำนักงานด้านกายภาพหรือสถานที่ทำงาน โดยการออกแบบวางผังปรับปรุงพื้นที่สำนักงานใหม่ ให้สอดคล้องกับคนทำงานยุคปรกติใหม่ เช่น

- การเน้นสุขภาวะที่ดี คือสำนักงานที่ต้องมีสุขอนามัยที่ดีและความปลอดภัยจากการแพร่ระบาด
- มีการจัดผังพื้นที่แบ่งส่วนชัดเจน และเพียงพอ คือการ Zoning พื้นที่ ที่ชัดเจน เช่น



- มีพื้นที่สีเขียว เพื่อเสริมสร้างบรรยากาศและช่วยปรับปรุงคุณภาพอากาศให้ดีขึ้น
- มีพื้นที่ทำงานที่ยืดหยุ่นสูงในรูปแบบ Co working space
- มีพื้นที่พักผ่อน หรือผ่อนคลายจากการทำงานระหว่างวัน เช่น โซนดื่มกาแฟ โซนเอกเซนก ฯลฯ
- มีพื้นที่รับประทานอาหาร ที่อำนวยความสะดวกและถูกสุขอนามัย
- มีพื้นที่เชิงกลุ่ม เช่น ประชุม อบรม เสวนา ระดมสมอง
- มีพื้นที่รับรองบุคคลภายนอก และระบบคัดกรอง

แจ้งเตือน เป็นต้น



- เป็นสำนักงานที่เปิดโล่ง สามารถเลือกที่นั่งได้ตามชอบ ช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานให้รื่นรมย์ สร้างความอบอุ่นและสดชื่น (Homey & Biophilia) และให้อิสระในการเลือกที่นั่งทำงานได้
- พื้นที่เชิงฟังก์ชันที่สามารถปรับรูปแบบการใช้งานได้หลากหลายตามสถานะการ เช่น ห้องประชุมที่สามารถปรับเป็น War room, Crisis management room, หรือการทำงานเชิงกลุ่ม แบบ Agile & Scrum methodology ได้ เป็นต้น

บทที่ 5

การปรับเปลี่ยนรูปแบบในการทำงาน

สำหรับ การปรับเปลี่ยนรูปแบบในการทำงานนั้น สิ่งแรกที่ต้องปรับคือ แนวคิดการบริหาร ดังนั้นแนวทางการวางวิสัยทัศน์ขององค์กร จึงต้องเน้นไปที่ประสิทธิภาพของผลงานมากกว่า การจัดระเบียบการทำงานของพนักงาน ลดระเบียบขยับย่ออย่างการเข้างานให้ตรงเวลา ปรึบมาเป็นการวัดคุณค่าที่ผลงานแทน นอกจากนี้การปรับตัวที่สำคัญคือ การวางระบบเพื่อบริหารพนักงานให้เป็นไปในทิศทางที่ต้องการ ทั้งการวางระเบียบการส่งงานหรือรายงานผลการทำงานที่ชัดเจน รวมไปถึงจนถึงการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการติดตามประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน โดยมีแนวทางการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานดังนี้

- มีรูปแบบการทำงานที่ยืดหยุ่น สามารถทำงานได้จากทุกที่ ทุกเวลา ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ว่าด้วยการทำงานแบบ Work from home ได้ เป็นต้น
- มีกระบวนการทำงานที่เรียบง่าย ลดขั้นตอนและสายบังคับบัญชาให้น้อยลง
- สามารถทำงานร่วมกับสายงานอื่นๆ ได้โดยสะดวก หรือที่เรียกว่า Collaboration & Integration ระหว่างหน่วยงาน
- มีระบบในการวัดประเมินผลงานที่โปร่งใส เป็นธรรม เป็นต้น



บทที่ 6

การปรับปรุงด้านเทคโนโลยีสนับสนุนการทำงาน

ดังที่กล่าวไปข้างต้นว่า New Normal เป็นแรงผลักดันที่ทำให้เกิด Digital Disruption ขึ้นทั้งในภาคประชาชนและภาคธุรกิจ วิถีชีวิตของผู้คนเปลี่ยนไปตั้งแต่การใช้ชีวิตประจำวันไปจนถึงรูปแบบการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนมีเทคโนโลยีเข้ามาเป็นปัจจัยสนับสนุนทั้งสิ้น การปรับปรุงสำนักงานด้านเทคโนโลยีสนับสนุนการทำงาน จึงมีความสำคัญ ดังนั้นจึงควรวางระบบและเทคโนโลยีที่พร้อมสำหรับการทำงาน

- มีเทคโนโลยีที่รองรับการทำงานได้ทุกรูปแบบ ทั้ง Offline Onsite และ Hybrid
- มีเทคโนโลยีที่รองรับทุก Platform และทุกอุปกรณ์ส่วนตัวในการทำงาน ในรูปแบบ Bring your own device: BYD
- มีเทคโนโลยีที่เป็นเครื่องมือช่วยการบริหารพันธกิจของหน่วยงาน สนองความสำเร็จโดยการทำงานเชิงรุกแบบ Proactive เพิ่มและวัดสมรรถนะในการทำงานได้อย่างเป็นรูปธรรม เช่น Application ที่รองรับ Workflow และการร่วมงานกันได้ จากทุกที่ ทุกเวลา เช่น Asana, Monday, Slack, Kintone เป็นต้น



บทที่ 6

การปรับปรุงด้านเทคโนโลยีสนับสนุนการทำงาน



- มีเทคโนโลยีโสตทัศนูปกรณ์ที่ทันสมัย ระบบภาพ เสียง ที่คมชัด รองรับการใช้งานแบบ Multifunction เช่น การปฏิบัติงานตามปกติ การประชุม การอบรมสัมมนา การแบ่งกลุ่มทำงานแบบ Agile Methodology การทำงานแบบ Task force team ตลอดจนการเป็นศูนย์ปฏิบัติการในสถานการณ์วิกฤติ หรือสถานการณ์ฉุกเฉิน ในรูปแบบของ War room หรือ Command control room เป็นต้น
- มีเทคโนโลยีที่รองรับการปฏิบัติงานในสถานการณ์ฉุกเฉินขององค์กรได้ โดยสามารถสร้างและปรับเปลี่ยนสมมุติฐานรูปแบบ (Scenario) ต่างๆ พร้อมฝึกอบรมทีมปฏิบัติการ ไว้รองรับการปฏิบัติการบนสถานการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ไว้ล่วงหน้า
- มีเทคโนโลยีที่เครือข่ายรวดเร็ว มั่นคง ที่ปลอดภัย และสามารถแก้ไขปัญหาการประสานงาน และการปฏิบัติการทั้งฐานข้อมูลและการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งของภาครัฐและเอกชน ในรูปแบบการบูรณาการและการทำงานร่วมกัน Integration and Collaboration



บทสรุป

การปรับปรุงสำนักงานทั้งในเชิงกายภาพและการปรับรูปแบบการดำเนินงาน สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นการปรับเปลี่ยนเพื่ออนาคตในการขับเคลื่อนองค์กรที่สอดรับกับเปลี่ยนผ่านไปสู่ความเป็น “รัฐบาลดิจิทัล” และวิถีชีวิตของคนทำงานแบบ **New normal** ที่รองรับการปฏิบัติงานแบบ **Work from home** ตามระเบียบใหม่ของราชการ เป็นอีกหนึ่งทางเลือกที่ช่วยนำพาองค์กรและพนักงานเดินหน้าต่อไปได้เพื่อผ่านพ้นวิกฤติในครั้งไปด้วยกัน



บริษัท เอวีแอล ดีไซน์ จำกัด

หากท่านใดที่สนใจในการปรับปรุงสำนักงาน ที่เหมาะกับองค์กรและสอดคล้องกับเปลี่ยนผ่านไปสู่ความเป็น “รัฐบาลดิจิทัล” และวิถีชีวิตของคนทำงานแบบ New normal รองรับการทำงานแบบ Work from home สามารถปรึกษาผู้เชี่ยวชาญจาก AVL

 02-448-5120 | 087-709-2255  avl.co.th

 facebook.com/avl.design/  info@avl.co.th

ติดต่อเรา