

## สรุปประเด็นการสัมมนาเชิงปฏิบัติการกลุ่มย่อย ห้องที่ 6 “Quick Win Initiatives : การพัฒนา Digital Workplace”

นางชุตินา สืบบำรุงสาสน์

ผู้อำนวยการสายงานบริหารทรัพยากรบุคคล บริษัท ไมโครซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด

วิทยากร

ในปัจจุบัน เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทในชีวิตของคนในสังคมมากยิ่งขึ้น ซึ่งเทคโนโลยีดิจิทัลที่ได้รับการพัฒนาขึ้นนั้น จะเป็นส่วนช่วยในการดำเนินชีวิตประจำวันให้มีความสะดวกและง่ายมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังมีส่วนช่วยในการอำนวยความสะดวกในการทำงานได้เป็นอย่างมาก เช่น

๑. การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อใช้ในการสื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ เช่น การสื่อสารระหว่างผู้โดยสารกับระบบการจองตั๋วเครื่องบิน ทำให้ผู้โดยสารสามารถโต้ตอบกับระบบเพื่อขอทราบข้อมูลต่างๆ โดยวิธีการสื่อสารแบบข้อความซึ่งระบบจะใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการโต้ตอบ และตัดสินใจแทนมนุษย์ เช่น ในกรณีของการตรวจสอบเที่ยวบิน การจองตั๋วเครื่องบิน การวางแผนการท่องเที่ยว เป็นต้น

๒. การพัฒนาระบบการให้ข้อมูลและช่วยเหลือสำหรับวิศวกรผู้ปฏิบัติงาน โดยการสร้างภาพจำลองสถานการณ์และปัญหาต่าง ๆ ให้เป็นภาพ Hologram และใช้แว่นโฮโลแกรมในการทำหน้าที่ฉายภาพในรูปแบบสามมิติ โดยแสดงรูปแบบและวิธีแก้ปัญหาที่ต่าง ๆ อย่างละเอียดและเป็นขั้นตอน เพื่อสนับสนุนการทำงานของวิศวกรผู้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓. การพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับเกษตรกรให้สามารถตรวจสอบสาเหตุความผิดปกติเบื้องต้นของพืช โดยการเปรียบเทียบจากภาพถ่ายใบพืชที่มีความผิดปกติกับภาพในฐานข้อมูล จากนั้นปัญญาประดิษฐ์จะทำหน้าที่พิจารณาปัญหาและแนวทางแก้ไขเบื้องต้น ซึ่งเกษตรกรจะสามารถใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจดำเนินการได้

ดังนั้น จะเห็นว่าเทคโนโลยีดิจิทัล รอบ ๆ ตัวมีส่วนสำคัญในการช่วยทำให้ชีวิตง่ายขึ้น ซึ่งเทคโนโลยีดิจิทัลเหล่านี้ จะเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาไปสู่ความเป็น Digital workplace ได้

การเป็น Digital workplace นั้น จะมีประเด็นสำคัญที่ควรพิจารณา ๔ ประเด็น ได้แก่

๑. Collaboration: บุคลากรที่ทำงานร่วมกันควรมีการพูดคุยกันมากขึ้น แบ่งปันข้อมูลกันมากขึ้น โดยบริษัท ไมโครซอฟท์ ได้พัฒนา Dashboard ให้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารเชื่อมโยงระหว่างกัน ทำให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลในการทำงานร่วมกันได้ พนักงานสามารถมองเห็นภาพรวมและความคืบหน้าของงาน หัวหน้างานและผู้บริหารสามารถใช้ข้อมูลในการกำกับติดตามงาน รวมถึงบริษัทยังสามารถนำข้อมูลต่าง ๆ มาใช้ในการพัฒนางานได้

๒. Mobility: ในการเป็น Digital workplace บุคลากรในองค์กรจะต้องเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่และในทุกอุปกรณ์ ดังนั้น บริษัทไมโครซอฟท์ จึงพัฒนาและออกแบบสำนักงานให้พนักงานสามารถทำงานได้ทุกที่ ไม่ต้องมีโต๊ะประจำ สามารถเปลี่ยนสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการทำงานได้ เพราะข้อมูลต่าง ๆ ถูกจัดเก็บบน Cloud และทำงานผ่านระบบ Dashboard

๓. Intelligence: บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง เพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร โดยการสร้างและกำหนดระดับชั้นของข้อมูล และการนำข้อมูลต่าง ๆ ไปไว้ใน Cloud เพื่อให้สามารถใช้งานง่ายมากขึ้น ในทุกที่และทุกเวลา

๔. Security & Compliance: ต้องปกป้องข้อมูลขององค์กร และข้อมูลของบุคลากรโดยไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อประสิทธิภาพของผลผลิต ในส่วนของระบบรักษาความปลอดภัยซึ่งถือเป็นเป้าหมายสำคัญของบริษัทไมโครซอฟท์ ดังนั้น นอกจากการพัฒนาที่ระบบแล้ว ยังต้องสร้างจิตสำนึกในเรื่องนี้ให้กับพนักงานอีกด้วย

ความท้าทายที่สำคัญในการปรับเปลี่ยนไปสู่ Digital workplace มีอยู่หลายประการ เช่น การขาดทักษะและทรัพยากรที่เอื้อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง พนักงานบางกลุ่มมีความคิดต่อต้านการเปลี่ยนแปลง และความท้าทายที่สำคัญประการหนึ่งคือ ผู้บริหารขาดความตระหนักรู้ถึงความสำคัญและประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งจุดเริ่มต้นที่สำคัญที่สุดของความเปลี่ยนแปลง คือ ความมุ่งมั่นในการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร โดย หากผู้บริหารมีความตระหนักรู้ถึงความสำคัญและเล็งเห็นประโยชน์ของการเปลี่ยนแปลงที่จะได้รับ รวมถึงตั้งเป้าหมายในการเปลี่ยนแปลงแล้ว นำมาแบ่งปันสู่หัวหน้างานจนกระทั่งถึงผู้ปฏิบัติ เพื่อให้ทุกคนมีความเข้าใจในเป้าหมาย และได้มีส่วนร่วมในการดูแลการขับเคลื่อนไปสู่ Digital workplace ขององค์กรได้อย่างเป็นระบบ

ในการเปลี่ยนแปลงองค์กรไปสู่ Digital workplace นั้น จะมีผลกระทบต่อองค์กรอย่างมาก เช่น พนักงานจะสามารถทำงานได้อย่างหลากหลายภายใต้สถานะอันซับซ้อน การทำงานจะมีการเปิดเผยและแบ่งปันข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรและก่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ การทำงานจะมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้บุคลากรในองค์กรมีความเป็นอยู่ที่ดีและมีความสุข ทั้งนี้ สิ่งที่สำคัญคือ โปรแกรมหรือแอปพลิเคชันที่จะพัฒนาขึ้นนั้น จะต้องมีความน่าสนใจ น่าใช้ ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และพร้อมใช้ในทุกระบบสื่อสาร เพื่อการใช้ชีวิตและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

-----