

Modern Work Environment

ตอนที่ 2 : เปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงาน

คนเจนเอเรชันใหม่ Gen Y Gen Z มีวิถีชีวิตและความคิดแตกต่างจากคนรุ่นก่อนหน้านี้ค่อนข้างมาก เน้นอิสระ ไม่ยึดติดกับที่ รวมถึงมีความชำนาญในการใช้เทคโนโลยี โดยเฉพาะการสื่อสารที่มีการพัฒนาไปอย่างมาก จนเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างแท้จริง



ไซโรจน์ ต้นศิริอนุสรณ์

ผู้อำนวยการฝ่ายที่ปรึกษาองค์กร
บริษัท เทคคอนบิซ จำกัด
pairoj@techconsbiz.com

→ บทความฉบับที่แล้วได้กล่าวถึงรูปแบบการทำงานสมัยใหม่ (Modern Work Environment) ที่จะมาทดแทนรูปแบบการทำงานแบบเดิม (Traditional Work Environment) โดยสอดคล้องกับยุค (Generation) ของพนักงานในยุค Gen Y หรือ Gen Z ที่จะเริ่มเข้ามา มีบทบาทมากขึ้นในองค์กร ตามที่ได้กล่าวไว้ในบทความที่แล้วว่า คนยุคใหม่มีวิถีชีวิตและความคิดแตกต่างจากคนรุ่นก่อนหน้านี้ค่อนข้างมาก เน้นอิสระ ไม่ยึดติดกับที่ รวมถึงมีความชำนาญในการใช้เทคโนโลยี โดยเฉพาะการสื่อสารที่มีการพัฒนาไปอย่างมาก จนเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างแท้จริง

สภาพแวดล้อมการทำงานแบบเดิม (Traditional Work Environment)

สภาพแวดล้อมการทำงานที่เราเห็นอยู่ในปัจจุบันนั้นยังเป็นสภาพแวดล้อมการทำงานแบบเดิม ซึ่งกระบวนการในการทำงานยังคงเป็นรูปแบบการทำงานบนกระดาษ (Paper-based) ตัวอย่างเช่น เมื่อหน่วยงานที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่จำเป็นต้องทำการจัดซื้อจัดจ้าง ก็จะทำเอกสารขออนุมัติในรูปแบบของบันทึก หรือหนังสือเวียน (Memo) พร้อมเอกสารประกอบเอกสารอนุมัติก็จะถูกส่งไปยังผู้มีอำนาจอนุมัติตามลำดับชั้น (โดยใช้ความเข้าใจของผู้ขออนุมัติ) และเอกสารนั้นจะถูกส่งต่อไปยังผู้บริหารลงลายมือชื่อ จากนั้นก็ส่งไปให้ผู้มีหน้าที่ดำเนินการต่อไป ระหว่างนั้นถ้ามีข้อสงสัยอาจจะใช้โทรศัพท์ถามหรือเรียกประชุมชี้แจง

สภาพแวดล้อมการทำงานแบบเดิม มักจะเกิดขึ้นตามกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรที่ได้กำหนดกันมานานตั้งแต่ยังไม่มีความทันสมัยของเทคโนโลยีเหมือนในปัจจุบัน ปัญหาที่มักจะเกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมการทำงานแบบเดิมจะเป็นเรื่องค่าใช้จ่ายและความรวดเร็วในการดำเนินการ เช่น กว่าที่เรื่องการอนุมัติดำเนินการจะเสร็จ อาจจะต้องใช้ระยะเวลาเยอะ ต้องรอส่งเอกสารไปมา รอผู้อนุมัติว่างมาลงนาม

รูปแบบการทำงานในแบบเดิม (Traditional Work Environment)

Business Management and Executives	Operation on Site	Mobile Worker		
Traditional Process and Communication / Collaboration - Paper Based and Unstructured - Cost and Productivity Concerns - Auditability				
Legal	Finance and Account	Procurement	Human Resources	IT

รอทุกคนว่างเพื่อเข้ามาประชุมชี้แจงและจำเป็น
ต้องใช้บุคลากรจำนวนหนึ่งเพื่อตรวจสอบและ
จัดการกับเอกสารเหล่านี้

เพื่อให้เห็นภาพการทำงานร่วมกันในองค์กร
เราทำความเข้าใจก่อนว่า องค์กรหนึ่ง ๆ
จะมีแบ่งประเภทหน่วยงานตามลักษณะการ
ทำงานได้ดังนี้

- 1) ฝ่ายบริหาร (Business Management and Executive)
- 2) หน่วยงานที่ทำงานนอกสถานที่ (Operation at Site)
- 3) หน่วยงานที่ทำงานไม่ประจำที่ (Mobile Worker)
- 4) หน่วยงานที่ทำงานประจำสำนักงาน



ฝ่ายบริหาร (Business Management and Executive)	หน่วยงานที่ทำงานนอกสถานที่ (Operation at Site)	หน่วยงานที่ทำงานไม่ประจำที่ (Mobile Worker)	หน่วยงานที่ทำงานประจำสำนักงาน
<p>กิจกรรมประจำ</p> <ul style="list-style-type: none"> • อนุมัติการให้ดำเนินการ • ประชุมตัดสินใจ • พบปะบุคคลต่าง ๆ เพื่อเจรจาธุรกิจ • ไปงานพิธีการและสังคมต่าง ๆ ของบริษัท 	<p>กิจกรรมประจำ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ดำเนินโครงการที่ได้รับมอบหมาย เช่น งานที่เป็นโครงการ หรือกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ ที่ไม่สามารถกระทำได้ในสำนักงานของตนเอง <p>ตัวอย่างหน่วยงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> • ทีมงานโครงการที่ดำเนินการที่ Site ลูกค้า • ทีมงานที่ต้องดำเนินโครงการต่าง ๆ นอกสถานที่ เช่น งานก่อสร้าง • สาขาย่อย หรือ Outlet 	<p>กิจกรรมประจำ</p> <ul style="list-style-type: none"> • เดินทางไปพบปะลูกค้า และผู้เกี่ยวข้อง • เป็นตัวแทนขององค์กรในการดำเนินกิจกรรมกับบุคคลภายนอก 	<p>กิจกรรมประจำ</p> <ul style="list-style-type: none"> • เป็นฝ่ายสนับสนุนให้การดำเนินการทางธุรกิจเป็นไปด้วยความถูกต้อง • มักจะเกี่ยวข้องกันขั้นตอนและกระบวนการมาก
<p>การเดินทาง</p> <ul style="list-style-type: none"> • ปานกลาง 	<p>การเดินทาง</p> <ul style="list-style-type: none"> • ไม่มากนัก 	<p>การเดินทาง</p> <ul style="list-style-type: none"> • มาก 	<p>การเดินทาง</p> <ul style="list-style-type: none"> • น้อยมาก
<p>การใช้งานเอกสารในการทำงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> • ค่อนข้างมาก 	<p>การใช้งานเอกสารในการทำงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> • มาก 	<p>การใช้งานเอกสารในการทำงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> • ไม่มากนัก 	<p>การใช้งานเอกสารในการทำงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> • มาก
<p>เครื่องมือสื่อสารหลัก</p> <ul style="list-style-type: none"> • Email, Mobile Phone, Chat (Public เช่น Line, Facebook) 	<p>เครื่องมือสื่อสารหลัก</p> <ul style="list-style-type: none"> • Email, Mobile Phone, Chat (Public เช่น Line, Facebook) 	<p>เครื่องมือสื่อสารหลัก</p> <ul style="list-style-type: none"> • Email, Mobile Phone, Chat (Public เช่น Line, Facebook) 	<p>เครื่องมือสื่อสารหลัก</p> <ul style="list-style-type: none"> • Email, Mobile Phone, Chat (Public เช่น Line, Facebook)
<p>เครือข่ายหลัก</p> <ul style="list-style-type: none"> • Internet (Cellular) 	<p>เครือข่ายหลัก</p> <ul style="list-style-type: none"> • Internet (ADSL) or VPN 	<p>เครือข่ายหลัก</p> <ul style="list-style-type: none"> • Internet (Cellular) 	<p>เครือข่ายหลัก</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intranet

รูปแบบการทำงานแบบลดกระดาษ (Paperless)



ปรับรูปแบบการทำงานจาก Paper-based เป็น Paperless Office ด้วย หลักการ Content Management System

ในปัจจุบันหลาย ๆ องค์กรเริ่มที่จะปรับสภาพแวดล้อมการทำงานให้เป็นในรูปแบบสมัยใหม่มากขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารที่เป็นคนยุคใหม่ ตอบรับกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ หรือพนักงานระดับต่าง ๆ ให้สามารถทำงานได้ทุกที่ไม่ว่าจะอยู่ที่สำนักงานเท่านั้น ขอให้มีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเท่านั้น ในการที่เราจะไปถึงจุดนั้นได้ สิ่งที่เราจะต้องมีการปรับเปลี่ยนอันดับแรก คือ เปลี่ยนรูปแบบ (Transform) การทำงานบนกระดาษ (Paper-based) ไปเป็นการทำงานแบบลดการใช้กระดาษ (Paperless) ขออย่าว่าเป็นรูปแบบที่ลดการใช้กระดาษ แต่ไม่ได้ลดการใช้เอกสาร เนื่องจากเอกสารต่าง ๆ จะถูกแปลงเป็นรูปแบบ Soft Copy หรือเปลี่ยนเป็น E-Form ต่าง ๆ แทน

การทำงานบนกระดาษ (Paper-based)

หน่วยงานต่าง ๆ จะใช้เอกสารในการดำเนินกระบวนการ (Drive Process) เอกสารหลักจะเป็นเอกสารที่พิมพ์ออกมา ผู้ที่อนุมัติเอกสารก็อนุมัติจากกระดาษ และจำเป็นที่จะต้องส่งเอกสารไปให้ผู้ที่อยู่ในกระบวนการ และที่สำคัญ ทุกคนในกระบวนการก็

จะได้รับ หรือจัดทำสำเนาของเอกสารต่าง ๆ เก็บไว้ เมื่อต้องการสืบค้นหลักฐานก็จะอ้างจากเอกสารที่เป็นกระดาษที่เก็บไว้

ประเด็นสำคัญของการทำงานบนระบบเอกสารที่ต้องพิจารณา

1. ใช้เวลาในการดำเนินการมาก โดยเฉพาะเวลาที่ใช้สำหรับการรับส่งเอกสาร และรอผู้ที่ต้องอนุมัติมาที่สำนักงานเพื่ออนุมัติ
2. การทำงานของผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะผู้บริหารก็ยังคงจำเป็นต้องอยู่กับสำนักงานเท่านั้น
3. ต้องมีบุคลากรสำหรับการตรวจสอบความถูกต้อง และจัดการรับส่งเอกสารเหล่านี้
4. การติดตามค่อนข้างลำบาก โดยเฉพาะเมื่อเอกสารหายไป
5. มีโอกาสที่ข้อมูลจากเอกสารจะรั่วไหลออกไป
6. มีค่าใช้จ่ายสำหรับการจัดเก็บเอกสารที่มักจะมีการทำสำเนาซ้ำซ้อนกัน
7. การสืบค้นเอกสารเก่า ๆ ทำยากและใช้เวลา

เปรียบเทียบรูปแบบการทำงานแบบ การทำงานบนกระดาษ (Paper-based) และการทำงานแบบลดกระดาษ (Paperless)

การจัดทำเอกสาร ขออนุมัติ	การอนุมัติเอกสาร	สถานที่ดำเนินการ	การจัดเก็บ	ความเร็วในการ ดำเนินการ	การเตือนเมื่อหมด อายุความ เช่น สัญญา หรือเอกสารค้า ประกันต่าง ๆ
<p>การทำงานบนกระดาษ (Paper-based)</p> <ul style="list-style-type: none"> สร้างเอกสารจาก Word Processing แล้วพิมพ์ออกมา 	<p>การทำงานบนกระดาษ (Paper-based)</p>	<p>การทำงานบนกระดาษ (Paper-based)</p>	<p>การทำงานบนกระดาษ (Paper-based)</p>	<p>การทำงานบนกระดาษ (Paper-based)</p>	<p>การทำงานบนกระดาษ (Paper-based)</p>
<p>การทำงานแบบลดกระดาษ (Paperless)</p> <ul style="list-style-type: none"> สร้างเอกสารในระบบ Content Management หรือ Upload Soft Copy 	<p>การทำงานแบบลดกระดาษ (Paperless)</p> <ul style="list-style-type: none"> อนุมัติบนกระดาษ 	<p>การทำงานแบบลดกระดาษ (Paperless)</p> <ul style="list-style-type: none"> ต้องทำที่สำนักงาน 	<p>การทำงานแบบลดกระดาษ (Paperless)</p> <ul style="list-style-type: none"> จัดเก็บในระบบ Content Management 	<p>การทำงานแบบลดกระดาษ (Paperless)</p> <ul style="list-style-type: none"> ต้องมีเวลาเพื่อสำหรับการจัดส่งเอกสาร และการรอผู้บริหารลงนาม 	<p>การทำงานแบบลดกระดาษ (Paperless)</p> <ul style="list-style-type: none"> ต้องตรวจสอบเอง ซึ่งหลายครั้งก็อาจจะทำให้เอกสารทวดอายุ (Expire) ไปโดยยังไม่ได้ดำเนินการ
<p>การทำงานแบบลดกระดาษ (Paperless)</p> <ul style="list-style-type: none"> สร้างเอกสารบนระบบ Content Management หรือ Upload Soft Copy 	<p>การทำงานแบบลดกระดาษ (Paperless)</p> <ul style="list-style-type: none"> อนุมัติแบบออนไลน์ 	<p>การทำงานแบบลดกระดาษ (Paperless)</p> <ul style="list-style-type: none"> ทำที่ใดก็ได้ที่เครื่องง่ายไปถึง 	<p>การทำงานแบบลดกระดาษ (Paperless)</p> <ul style="list-style-type: none"> จัดเก็บในระบบ Content Management 	<p>การทำงานแบบลดกระดาษ (Paperless)</p> <ul style="list-style-type: none"> เมื่อส่งเอกสารอนุมัติก็จะถึงผู้เกี่ยวข้องทันที ผู้อนุมัติก็สามารถอนุมัติได้ทันทีผ่านอุปกรณ์ต่าง ๆ 	<p>การทำงานแบบลดกระดาษ (Paperless)</p> <ul style="list-style-type: none"> มีระบบการเตือนให้ดำเนินการก่อนหมดอายุ

การทำงานแบบลดกระดาษ (Paperless)

จากบทความในฉบับก่อนหน้าที่ผมได้เขียนไว้เกี่ยวกับ Enterprise Content Management การที่องค์กรจะสามารถไปถึงการทำงานแบบลดกระดาษ จำเป็นต้องปรับกระบวนการทำงานภายในให้สอดคล้องกับหลักการของ Content Management ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ขั้นตอนการทำงานของ Content Management

1. **Capture** คือการนำเข้าเอกสาร อาจจะเป็น Soft Copy, เอกสารที่ Scan เข้ามา หรือเอกสารที่ได้รับการแปลงรูปเป็น E-Form

2. **Verify/Approve** คือการตรวจสอบและการอนุมัติเอกสาร ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดของเอกสารที่จะอนุมัตินั้น ๆ

3. **Classify** คือการจัดหมวดหมู่ และใส่ Taxonomy หรือ Index ของเอกสาร เพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บและค้นหา

4. **Retrieve** คือการนำเอกสารมาใช้ ซึ่งจำเป็นต้องมีเครื่องมือค้นหาที่มีประสิทธิภาพ

5. **Store** คือการจัดเก็บ โดยเกี่ยวข้องกับการกำหนดสิทธิการเข้าถึง รวมถึงขั้นตอนการจัดการเอกสารที่เก็บไว้ในระยะเวลาหนึ่ง ๆ จะต้องมีการทำลายหรือนำกลับมาทบทวนใหม่

6. **Dispose** คือการทำลายเอกสารที่ไม่ใช้แล้วเป็นระยะเวลาหนึ่ง ๆ เพื่อลดขนาดของ Storage ที่ต้องใช้

ในฉบับหน้าเราจะมาดูในรูปแบบการสื่อสารข้อมูล และการทำงานร่วมกันที่จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อรองรับสภาพแวดล้อมการทำงานแบบใหม่ (Modern Work Environment) ควบคู่กับการปรับรูปแบบการทำงานแบบลดกระดาษ ☺