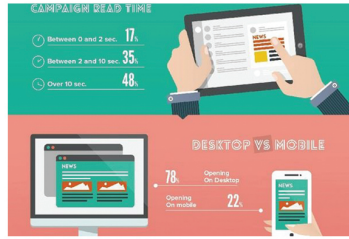
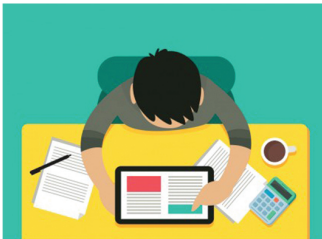


เอกสารประกอบการสอน



รายวิชา กอ 1015

การจัดการสำนักงานสมัยใหม่



หมวดวิชาเฉพาะ

กลุ่มวิชาชีพ สาขาวิชาการจัดการ

จัดทำโดย

นางสุดารัตน์ อนุรักษพงษ์ศธร

ชุดที่ 4 การจัดการสำนักงานภาคเอกชน
และสำนักงานเสมือนจริง

หน่วยที่ 2 การจัดการสำนักงานภาครัฐ
เอกชน และสำนักงานเสมือนจริง

ปีที่จัดทำ 2562



คำพ่อสอนเรื่องความมีวินัย

“...การบำเพ็ญประโยชน์จะต้องทำที่ตัวเองก่อน ด้วยการประพฤติดี เป็นต้นว่า รักษาระเบียบวินัย รักษาความสัตย์สุจริต ขยันหมั่นเพียร ปฏิบัติกิจการงาน ด้วยความเข้มแข็ง หนักแน่น ให้จนติดเป็นนิสัย ผลของการทำดีที่เป็นตัวประโยชน์ ก็จะงอกงามขึ้นในตัวผู้ปฏิบัติอย่างเต็มเปี่ยม แล้วจะสะท้อนออกถึงผู้อื่น พลอยให้ผู้อื่น และส่วนรวมได้รับผลดีด้วย...”

พระบรมราโชวาทในพิธีปริญญาบัตรและส่วนสนาม เนื่องในงานวันคล้ายวันสถาปนา
คณะลูกเสือแห่งชาติ ณ สนามศุภชลาศัย สนามกีฬาแห่งชาติ
วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ.2527



คำนำ

เอกสารประกอบการสอนรายวิชา การจัดการสำนักงานสมัยใหม่ (กจ 1015) หมวดวิชาเฉพาะ กลุ่มวิชาชีพสาขาวิชาการจัดการ ชุดที่ 4 : การจัดการสำนักงานภาคเอกชนและสำนักงานเสมือนจริง หน่วยที่ 2 การจัดการสำนักงานภาครัฐ เอกชน และสำนักงานเสมือนจริง ระดับอนุปริญญา วิทยาลัยชุมชนระนอง จัดทำขึ้นเพื่อเป็นสื่อการเรียนการสอน ช่วยในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้กับนักศึกษา ได้เรียนรู้เพิ่มเติมจากการจัดการเรียนการสอนในชั้นเรียนปกติจากครูผู้สอน ซึ่งการจัดทำเริ่มจากการวิเคราะห์ มคอ.2 ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา หลักสูตรอนุปริญญาวิทยาลัยชุมชนระนอง ศึกษาเนื้อหารายวิชาจากหนังสือและตำรา ตลอดจนประสบการณ์จากผู้สอนในรายวิชาดังกล่าวกว่า 5 ปี ศึกษาทฤษฎีการจัดการเรียนรู้จนสร้างเอกสารประกอบการสอนรายวิชานี้โดยใช้กระบวนการเรียนรู้รูปแบบ MIAP เอกสารประกอบการสอนรายวิชานี้ เน้นให้นักศึกษาได้ศึกษาด้วยตนเอง และลงมือปฏิบัติกิจกรรมอย่างเป็นระบบ มีจุดมุ่งหมายในการเรียนรู้ตามขั้นตอนการเรียนรู้ สำหรับครูผู้สอนมีหน้าที่ถ่ายทอดองค์ความรู้ในประเด็นที่เป็นสาระสำคัญ คอยให้คำแนะนำและติดตามดูแลพฤติกรรมการเรียนรู้การทำงานของนักศึกษาอย่างใกล้ชิด เพื่อให้การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลอย่างสูงสุด ต่อการจัดการเรียนการสอน ทั้งนี้เอกสารประกอบการสอนฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบภาพรวม และความสอดคล้องเนื้อหา

ขอขอบคุณ ผู้อำนวยการวิทยาลัยชุมชนระนอง คณะครู เจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยชุมชนระนอง และผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือและสนับสนุนการจัดทำเอกสารประกอบการสอนฉบับนี้ และขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่ง คือ ดร.จริยา เอียบสกุล และคณะ ในการให้ความรู้หลักการทำเอกสารประกอบการสอนจนทำให้เอกสารมีความสมบูรณ์สำเร็จด้วยดี หวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารประกอบการสอนฉบับนี้คงจะเป็นประโยชน์ต่อการจัดการเรียนการสอนนักศึกษาในระดับอนุปริญญาได้อย่างมีประสิทธิภาพบรรลุตามจุดประสงค์ของหลักสูตรอนุปริญญาวิทยาลัยชุมชน ฉบับปรับปรุง พุทธศักราช 2562 ทุกประการ

สุदारัตน์ อนุรักษพงษ์ศธร

» ชุดที่ 4

4

การจัดการสำนักงานภาคเอกชน
และสำนักงานเสมือนจริง



สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
คำชี้แจง	ค
คำแนะนำการใช้เอกสารประกอบการสอน	ง
สาระการเรียนรู้	จ
จุดประสงค์การเรียนรู้	ฉ
เนื้อหาและกิจกรรม	1
- เรื่องที่ 4.1 การจัดการสำนักงานภาคเอกชนภายใต้การเปลี่ยนแปลง	1
- เรื่องที่ 4.2 แนวคิดการจัดการสำนักงานภาคเอกชน	3
- เรื่องที่ 4.3 งานสำนักงานภาคเอกชน	4
- กิจกรรมที่ 4.1	12
- เรื่องที่ 4.4 ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการสำนักงานภาคเอกชน	14
- เรื่องที่ 4.5 การจัดการงานเอกสารสำนักงานภาคเอกชน	19
- เรื่องที่ 4.6 สำนักงานสมัยใหม่	21
- เรื่องที่ 4.7 สำนักงานเสมือน Co-Working Space	33
- กิจกรรมที่ 4.2	39
กิจกรรมประมวลผลหลังเรียน	42
เฉลยกิจกรรมประมวลผลหลังเรียน	44
บรรณานุกรม	45



คำชี้แจง

เอกสารประกอบการสอน ชุดที่ 4 : การจัดการสำนักงานภาคเอกชน และสำนักงานเสมือนจริง

เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการจัดการสำนักงานสมัยใหม่ ชุดที่ 4 : การจัดการสำนักงานภาคเอกชน และสำนักงานเสมือนจริง หน่วยที่ 2 การจัดการสำนักงานภาครัฐ เอกชน และสำนักงานเสมือนจริง หมวดวิชาเฉพาะ กลุ่มวิชาชีพ สาขาวิชาการจัดการ ระดับอนุปริญญา วิทยาลัยชุมชนระนอง ชั้นปีที่ 1

เอกสารเล่มนี้เป็นเอกสารประกอบการสอน ชุดที่ 4 การจัดการสำนักงานภาคเอกชน และสำนักงานเสมือนจริง ใช้เวลาเรียนทั้งสิ้น 4 คาบ (3 ชั่วโมง 20 นาที) โดยใช้กระบวนการเรียนรู้แบบ MIAP ให้นักศึกษาปฏิบัติ ดังนี้

1. นักศึกษาแบ่งกลุ่ม กลุ่มละ 4-5 คน คณะเพศ ความสามารถ แบ่งหน้าที่กันรับผิดชอบ คือ หัวหน้า รองหัวหน้า สมาชิก และเลขานุการ
2. หัวหน้ากลุ่มรับเอกสารประกอบการสอนจากครู เท่ากับจำนวนสมาชิกในกลุ่ม
3. นักศึกษาทุกคนศึกษาคำแนะนำการใช้เอกสารประกอบการสอนให้เข้าใจอย่างละเอียด และปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดให้
4. นักศึกษาอ่านสาระการเรียนรู้ และจุดประสงค์การเรียนรู้
5. นักศึกษาเรียนรู้เนื้อหาจากครูผู้สอน ซึ่งครูผู้สอนนำเข้าสู่บทเรียนและให้เนื้อหาวิชาด้วยสื่อต่าง ๆ (เช่น Powerpoint, สไลด์, สื่อภาพเคลื่อนไหว) ตามที่ครูได้เตรียมไว้
6. นักศึกษาศึกษาทบทวนเนื้อหาจากใบความรู้ ทำใบกิจกรรมตามลำดับ
7. เมื่อเสร็จทุกขั้นตอน ให้เปิดเฉลยดู และตรวจสอบ ถ้าหากตอบผิด หรือไม่แน่ใจให้กลับไปศึกษาใหม่อีกครั้ง
8. นักศึกษาทำกิจกรรมประมวลผลหลังเรียน จำนวน 10 ข้อ ลงในคำถามกิจกรรมประมวลผลหลังเรียน
9. ตรวจสอบคำตอบกิจกรรมประมวลผลหลังเรียนด้วยตนเอง และเขียนคะแนนไว้ในช่องคะแนนกิจกรรมประมวลผลหลังเรียน
10. ส่งเอกสารประกอบการสอนให้ครูผู้สอน เพื่อตรวจสอบคำตอบอีกครั้ง และบันทึกคะแนนเก็บระหว่างเรียน

ข้อควรปฏิบัติควบคู่ไปกับการเรียนรู้

1. นักศึกษาควรทำใบกิจกรรมด้วยตนเอง หากไม่เข้าใจ สามารถปรึกษากับเพื่อนในกลุ่มเพื่อขอคำอธิบาย หรือถามครูผู้สอน เพื่อร่วมกันสรุปข้อสงสัยนั้น ๆ
2. นักศึกษาไม่ควรดูเฉลยก่อน ซึ่งจะทำให้นักศึกษาไม่พัฒนาการเรียนรู้
3. ในการศึกษาเอกสารประกอบการสอน หากนักศึกษาทำกิจกรรมประมวลผลหลังเรียนไม่ผ่านเกณฑ์ ต้องกลับไปศึกษาเอกสารประกอบการสอนนั้นใหม่ และทำกิจกรรมให้ผ่านเกณฑ์

» ชุดที่ 4

4

การจัดการสำนักงานภาคเอกชน
และสำนักงานเสมือนจริง



คำแนะนำการใช้เอกสารประกอบการสอน

เอกสารประกอบการสอน ชุดที่ 4 : การจัดการสำนักงานภาคเอกชน และสำนักงานเสมือนจริง

1. ให้นักศึกษารับเอกสารประกอบการสอนจากครูผู้สอน
2. นักศึกษาเรียนรู้เนื้อหาจากครูผู้สอน ซึ่งครูผู้สอนนำเข้าสู่บทเรียน และบรรยายเรื่อง การจัดการสำนักงานภาคเอกชนภายใต้การเปลี่ยนแปลง แนวคิดการจัดการสำนักงานภาคเอกชน งานสำนักงานภาคเอกชน ใช้เวลาประมาณ 60 นาที
3. ศึกษาและทบทวนเนื้อหาจากใบความรู้ ฝึกปฏิบัติจากใบกิจกรรม และตรวจสอบคำตอบตามลำดับ ใช้เวลาประมาณ 40 นาที
4. นักศึกษาเรียนรู้เนื้อหาจากครูผู้สอน ซึ่งครูผู้สอนนำเข้าสู่บทเรียน และบรรยายเรื่อง ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการสำนักงานภาคเอกชน การจัดการงานเอกสารสำนักงานภาคเอกชน สำนักงานสมัยใหม่ และสำนักงานเสมือน Co-Working Space ใช้เวลาประมาณ 60 นาที
5. ศึกษาทบทวนเนื้อหาจากใบเนื้อหา ฝึกปฏิบัติจากใบกิจกรรม และตรวจสอบคำตอบตามลำดับ ใช้เวลาประมาณ 40 นาที
6. นักศึกษาอ่านที่ละหน้า อย่าข้าม เพราะเนื้อหาต่อเนื่องกัน
7. ในการทำใบกิจกรรม หากไม่เข้าใจให้กลับไปศึกษาเนื้อหาอีกครั้ง หรือสอบถามครูผู้สอน ไม่ควรดูเฉลยก่อน
8. เมื่อทำใบกิจกรรมเสร็จแล้ว ให้จับคู่กับสมาชิกในกลุ่มเปลี่ยนกันตรวจคำตอบจากเฉลย ถ้าพบว่ามีคำตอบผิดให้สมาชิกในกลุ่มแนะนำเพื่อนให้เข้าใจถูกต้อง
9. ให้นักศึกษาทำกิจกรรมประมวลผลหลังเรียนเพื่อประเมินตนเอง ด้วยความซื่อสัตย์ ใช้เวลา 20 นาที แล้วตรวจสอบความถูกต้องและแจ้งคะแนนให้ครูทราบ

» ชุดที่ 4

4

การจัดการสำนักงานภาคเอกชน
และสำนักงานเสมือนจริง



สาระการเรียนรู้

1. การจัดการสำนักงานภาคเอกชนภายใต้การเปลี่ยนแปลงเพื่อความอยู่รอดและการแข่งขันได้ โดยสร้างความเข้าใจต่อภาวะตลาด การพัฒนาของวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทักษะการบริหารจัดการ ธุรกิจ และสร้างพันธมิตรและเครือข่าย เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยวิธีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพดีที่สุดใน

2. แนวคิดการจัดการสำนักงานภาคเอกชน เป็นงานจัดการที่มีหลักการเช่นเดียวกับการบริหารสำนักงานภาครัฐ คือ เป็นการบริหารงานที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนการทำงานขององค์กร เป็นงานที่มีใช้เป้าประสงค์ของภาคเอกชน แต่เป็นงานที่มีความสำคัญกับองค์กรเป็นอย่างดี

3. งานสำนักงานภาคเอกชน เป็นงานบริหารกิจกรรมสนับสนุนที่ประกอบด้วยโครงสร้างองค์การ พัฒนาเทคโนโลยี การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการจัดหา เพื่อให้กิจกรรมหลักของสำนักงานบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายด้านคุณค่า

4. ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการสำนักงานภาคเอกชน มี 6 ประการ คือ การมีระบบการบริหารสมัยใหม่และการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ใช้ความรู้และการบริหารจัดการความรู้ การทำงานที่เน้นกระบวนการทำงาน ใช้ทักษะทางการบริหารและภาวะผู้นำเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารธุรกิจ ปรับเปลี่ยนและจัดโครงสร้างองค์กรให้ทันสมัย และสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เป็นองค์กรที่เน้นผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ

5. สำนักงานสมัยใหม่เป็นสำนักงานที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ องค์ประกอบพื้นฐานสำคัญของสำนักงานสมัยใหม่ คือ บุคลากร กระบวนการปฏิบัติงาน ข้อมูล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และการบริหารจัดการ

6. สำนักงานเสมือน Co-Working Space เป็นสำนักงานที่ไม่เน้นที่ตั้ง มีให้เช่าซื้อเป็นเจ้าของแบบเน้นการทำงานผ่านระบบออนไลน์ โดยคนทำงานสามารถทำงานร่วมกันได้ โดยไม่ต้องใช้สถานที่เป็นหลักแหล่ง โดยอาศัยเครื่องมือที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งทำให้ลดความเสี่ยงในการลงทุน ซึ่งเมื่อผนวกสำนักงานเสมือนเข้ากับระบบอินเทอร์เน็ตทำให้สำนักงานเสมือนสามารถให้บริการได้ตลอด

จุดประสงค์การเรียนรู้

หลังจากที่นักศึกษาได้ศึกษาเอกสารประกอบการสอนจบแล้วสามารถ

1. อธิบายการจัดการสำนักงานภาคเอกชนภายใต้การเปลี่ยนแปลงได้อย่างถูกต้อง
2. อธิบายแนวคิดการจัดการสำนักงานภาคเอกชนได้อย่างถูกต้อง
3. อธิบายการจัดการสำนักงานเอกชนได้อย่างถูกต้อง
4. อธิบายปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการสำนักงานภาคเอกชนได้อย่างถูกต้อง
5. อธิบายสำนักงานสมัยใหม่ได้อย่างถูกต้อง
6. อธิบายสำนักงานเสมือน Co-Working Space ได้อย่างถูกต้อง



เรื่องที่ 4.1 การจัดการสำนักงานภาคเอกชนภายใต้การเปลี่ยนแปลง

การเปลี่ยนแปลงในยุคเศรษฐกิจที่ใช้ความรู้เป็นพลังขับเคลื่อนที่เป็นการแข่งขันทางด้านต้นทุนต่ำ การใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ การใช้แรงงานที่มีทักษะเพิ่มขึ้น การเคลื่อนย้ายทุนอย่างรวดเร็ว สินค้า บริการ และกระบวนการทางธุรกิจที่ใช้นวัตกรรมแพร่หลายไปทั่วโลก การติดต่อสื่อสารด้วยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ผู้ประกอบการและผู้บริโภคพบกันโดยตรง รวมทั้งมีความก้าวหน้าทางความรู้และวิทยาศาสตร์ก่อให้เกิดเทคโนโลยีใหม่ ๆ ตลอดเวลา ส่งผลต่อการเจริญเติบโตของระบบเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจระหว่างประเทศอย่างรวดเร็ว

การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวที่เคลื่อนย้ายก้าวข้ามพรมแดนในยุคโลกาภิวัตน์ ก่อให้เกิดตลาดโลกที่ต้องการทักษะในการสร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีมูลค่าสูง มีคุณภาพและความแตกต่าง องค์กรเอกชนที่ต้องการประสบความสำเร็จจึงปรับปรุงกระบวนการผลิตทางธุรกิจ โดยใช้เทคโนโลยีขั้นสูงแทนที่อุตสาหกรรมและบริการแบบเดิมที่ใช้ปริมาณและราคาต่ำสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นและการขยายตัวของตลาด ในด้านหนึ่งโอกาสทางการตลาดเพิ่มขึ้นจากการเติบโตและขยายตัวของการค้าโลก และลดข้อจำกัดทางการลงทุนลง แต่อีกด้านหนึ่งผู้ประกอบการต้องมีความสามารถที่จะแข่งขันกับคู่แข่งระดับโลกในประเทศของตนเองด้วย

การแข่งขันทางการค้า จึงมีความจำเป็นที่ผู้ประกอบการจะต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอด โดยเพิ่มความหลากหลายของการประกอบธุรกิจ ใช้องค์ความรู้ และนวัตกรรมเพื่อเพิ่มคุณภาพสินค้าและบริการ เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จในการเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันขององค์กร

การบริหารธุรกิจในยุคที่มีความรู้เป็นพลังขับเคลื่อน จึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะเกี่ยวข้องกับช่วงเวลาของการปรับและการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กร เพื่อเปลี่ยนแปลงทั้งวิธีการแข่งขัน และการเข้าถึงตลาดแข่งขันด้วยความรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยใช้ความรู้และความก้าวหน้าของการพัฒนาทางเทคโนโลยีเป็นตัวเร่งการทำงานด้านนวัตกรรม ให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ สอดคล้องกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป

ในยุคนี้องค์กรภาคเอกชนที่ต้องการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันต้องเรียนรู้และสร้างความเข้าใจประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ภาวะตลาดของการใช้ความรู้เป็นฐานในการขับเคลื่อนสินค้าและบริการ
2. การนำผลการศึกษาวิจัยทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีไปดำเนินการเชิงพาณิชย์
3. การให้ความสำคัญและยอมรับว่าผู้ที่จะเป็นผู้ประกอบการจะต้องเข้าใจเรื่องการบริหารความเสี่ยง และทักษะของการบริหารจัดการธุรกิจ
4. องค์กรที่ประกอบธุรกิจจะต้องมีพันธมิตรในการร่วมตัดสินใจและร่วมดำเนินการ โดยอาจเป็นพันธมิตร ซัพพลายเออร์ ลูกค้า สถาบันการศึกษา เครือข่าย และคลัสเตอร์ของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในการแข่งขันระหว่างประเทศ

ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงไปสู่การเป็นองค์กรธุรกิจชั้นนำระดับสากล การเปลี่ยนแปลงนี้ต้องการแนวความคิดที่ดีที่สุด และทันสมัยที่สุดในด้านการดำเนินงานให้ได้มาตรฐานสูงสุดไม่ใช่เพียงแค่การปรับปรุงแต่ยังรวมถึงการทำอะไรให้ องค์กรเป็นที่ยอมรับในระดับโลกเช่นมีการเพิ่มคุณภาพอย่างมาก เช่น จาก 100 เป็น 1,000 ส่วน หรือการลดต้นทุน เช่น จาก 30% เป็น 50% หมายถึง การเพิ่มขึ้นสองถึงสามเท่า การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ช่วยทำให้ทุกอย่างดีขึ้น องค์กรที่เป็นองค์กรชั้นนำของโลกมักจะผลิตสินค้าที่มีคุณค่าสูง และสามารถสร้างกำไรได้อย่างสูงสุดในระยะยาวด้วยวิธีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพไม่มีที่สิ้นสุด ระบบการทำงานและวัฒนธรรมขององค์กร นำหน้าคู่แข่งและมีกลยุทธ์ที่เหนือกว่าทางการแข่งขันมีโครงสร้าง กระบวนการทำงาน การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งเป็นหลักสำคัญในการก้าวไปสู่การเป็นองค์กรชั้นนำของโลก



นักวิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับลักษณะที่สำคัญในการเป็นองค์กรชั้นนำของโลกว่า องค์กรไม่เพียงแต่เพิ่ม การปรับปรุงการทำงานหรือการทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายเท่านั้น แต่ยังคงเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา สามารถประยุกต์และปรับตัวด้วยพลังอันแรงกล้า เพื่อความก้าวหน้ามีการศึกษาทดลอง การตั้งความคิด ที่ทำให้เกิดโอกาสที่ดี และการปฏิบัติการณ์รวดเร็ว โดยยึดหลักว่าเราจะปรับปรุงอย่างไรเพื่อให้วันพรุ่งนี้ดีกว่า วันนี้

ตัวอย่างเช่น บริษัทที่ประสบความสำเร็จอย่างเช่น

- บริษัท 3M ได้กำหนดแนวคิดว่าจะมีผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ อยู่เสมอ มีการยอมรับความคิดเห็นของบุคคล และส่งเสริมบุคลากรให้เจริญก้าวหน้า มีความอดทนต่อความผิดที่เกิดขึ้น ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและเชื่อถือได้ในคุณภาพ
 - บริษัท อเมริกันเอกซ์เพรส มีแนวคิดว่าการให้บริการลูกค้ามาเป็นประการแรก ให้บริการที่ไว้วางใจได้ทั่วโลกสนับสนุน ให้บุคคลมีความคิดริเริ่ม เป็นต้น
 - บริษัท โบว้อิง จำกัด ผู้ผลิตเครื่องบินได้คำนึงถึงหลักการเป็นผู้นำแห่งวิศวกรรมการบิน การเสี่ยงในการลงทุนในเทคโนโลยีต่าง ๆ อย่างมีคุณภาพและมีความปลอดภัยสูง มีจริยธรรมทางธุรกิจ
 - บริษัท โซนี่ จำกัด เป็นผู้นำด้านเครื่องเสียงเครื่องไฟฟ้าชั้นนำของโลก การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ในตัวสินค้า ยอมรับและสนับสนุนความสามารถและความคิดริเริ่มของบุคคล
 - บริษัท วอลล์มาร์ท จำกัด ยึดถือหลักการว่าจะเป็นผู้จัดหาสิ่งที่มีคุณค่าสำหรับลูกค้าในราคาต่ำสุดและมีให้เลือกมากที่สุด มีเป้าหมายทางธุรกิจสูง การให้พนักงานมีส่วนร่วม มีความกระตือรือร้นในการจัดหาสินค้าที่ดีที่สุดมาสู่ลูกค้า
 - บริษัท วอลท์ ดิสเนย์ เป็นผู้ที่สร้างฝันให้เป็นความจริงด้วยความคิดริเริ่ม จินตนาการในโลกแห่งความบันเทิง สนุกสนานและมนุษยชาติด้วยความตั้งใจของบริษัทยินดี ที่จะทุ่มทุนมหาศาลเพื่อความสุขของคนทั่วโลกเหล่านี้ เป็นต้น
- เป็นตัวอย่งของธุรกิจที่ประสบความสำเร็จในระดับโลกมาแล้วในต่างประเทศ สำหรับประเทศไทยมีความเป็นไปได้สูงในการก้าวไปสู่การเป็นองค์กรระดับโลกได้ด้วยประสิทธิภาพการบริหารจัดการ

การเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการในปัจจุบันย่อมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมเพื่อความอยู่รอดและภายใต้สภาวะการแข่งขันของโลกผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพพร้อมที่จะเผชิญกับความไม่แน่นอนโดยมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอเพื่อการแสวงหาความรู้และทักษะใหม่ ๆ ทางการบริหาร การเปลี่ยนแปลงไม่สามารถบอกได้ว่าเปลี่ยนแปลงอย่างไร แต่จากการศึกษาวิจัยพบว่าข้อเสนอแนะว่ามีแนวทางสำหรับการพิจารณาเพื่อการเปลี่ยนแปลงการทำงานไปในทางที่ดีขึ้นขึ้นดังนี้

การเปลี่ยนแปลงการทำงานในสถานที่ทำงาน ในศตวรรษที่ 21 มี 7 ประการดังนี้

1. เป็นองค์กรเสมือนที่มีการสื่อสารอย่างรวดเร็วทั่วทั้งองค์กร มีการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัย สามารถทำงานได้ทุกหนทุกแห่ง
2. การทำงานเสร็จทันตามกำหนดส่งมอบต่อลูกค้า
3. การเพิ่มพูนความรู้อยู่เสมอ
4. การใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการทำงานและควบคุมการทำงานด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
5. ความแตกต่างของพนักงานเพิ่มมากขึ้น
6. ให้ความสำคัญกับแรงงานทุกวัย
7. มีความแตกต่างหลากหลายของแรงงาน

การเปลี่ยนแปลงทั้ง 7 ประการนี้เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา นับแต่อดีตมาจนถึงปัจจุบันและยังคงเปลี่ยนแปลงไปอีกอย่างมากภายในอนาคตข้างหน้า ดังนั้นจึงเกี่ยวข้องข้องกับการเปลี่ยนแปลงในการทำงานในศตวรรษที่ 21 ดังรายละเอียดต่อไปนี้



Robert Barner ได้กล่าวว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารและพนักงานในองค์กรดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. องค์กรเสมือน (The virtual Organization) หมายถึง วิวัฒนาการความทันสมัยทางด้านเทคโนโลยีในการสื่อสารที่กว้างไกลทำให้สถานที่ทำงานของพนักงานเปลี่ยนแปลงไปจากการทำงาน ในสถานที่ทำงานพบหน้ากันทุกวันมาเป็นการขยายการทำงานออกไปในที่ต่าง ๆ ในและนอกสถานที่และสามารถติดต่อกันได้ทุกหนแห่งไม่ว่าจะอยู่แห่งใดในโลก มีรูปแบบการทำงานที่ไม่เป็นทางการ ต่อการเปลี่ยนแปลง อาจมีการจ้างพนักงานชั่วคราว ไม่ต้องมีสถานที่ทำงาน การขยายเครือข่ายทางการสื่อสารทำให้เกิดความรวดเร็ว และคล่องตัวยืดหยุ่นได้ทำให้ข้อมูลข่าวสารมีการพัฒนาทักษะเครือข่ายและซอฟต์แวร์ในด้านของการตัดสินใจทางการบริหารของผู้บริหาร และการใช้เครื่องมือสำหรับการตัดสินใจได้โดยเฉพาะ

2. การทำงานเสร็จทันตามกำหนดส่งมอบต่อลูกค้า หมายถึง การทำงานด้วยความรวดเร็ว พนักงานมีการจูงใจการทำงาน มีการพัฒนาในด้านทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้ได้ผลงานเสร็จทันตามกำหนดเวลา มีการฝึกฝนอบรม การให้ค่าตอบแทนที่เป็นไปเพื่อการทำงานที่คล่องตัวและรวดเร็วทันเวลากำหนด

3. มีการเพิ่มพูนความรู้ให้แก่พนักงานอยู่เสมอ ในยุคของข้อมูลข่าวสารต้องการการสั่งการ การสอนงาน การฝึกอบรมและการจูงใจพนักงานในรูปแบบต่าง ๆ จึงต้องมีการให้ความรู้แก่พนักงานอยู่เสมอ

4. มีการนำรูปแบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการทำงานควบคุมงาน การใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการทำงานคอมพิวเตอร์ในการเรียนรู้การตัดสินใจ การควบคุมการทำงานและควบคุมผลการผลิตอย่างมีประสิทธิภาพด้วยระบบคอมพิวเตอร์

5. มีความแตกต่างหลากหลายของพนักงานมากขึ้น การให้ความสนใจกับความแตกต่างหลากหลายของพนักงาน เช่น พนักงานจากประเทศต่าง ๆ ในการดำเนินธุรกิจข้ามชาติพนักงานมีความแตกต่าง เช่น ต่างเพศ ต่างวัย ต่างการศึกษา ต่างสถานภาพกัน การให้ความสำคัญกับสตรีซึ่งเป็นคนกลุ่มน้อยในการดำรงตำแหน่งทางการบริหารการตอบสนองผลประโยชน์ของกลุ่มพนักงาน เป็นต้น

6. ให้ความสำคัญกับแรงงานที่มีวัยต่างกัน สามารถทำงานร่วมกันได้ หมายถึง พนักงานมีอายุแตกต่างกัน

7. มีความแตกต่างหลากหลายของแรงงาน พนักงานที่มีความแตกต่างกันมาทำงานร่วมกันได้ แก้ปัญหาพนักงานขาดทักษะในการทำงานปัญหาการขาดแคลนแรงงานบางประเภท ผู้บริหารควรแก้ไขและปรับปรุงความคิดริเริ่มใหม่ๆ หรือการอบรมพัฒนาพนักงาน ช่วยให้การดำเนินงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพมากขึ้น

การเปลี่ยนแปลงทั้ง 7 ประการนี้เป็นสิ่งสำคัญในการที่ผู้บริหารในยุคปัจจุบันควรทำความเข้าใจและเปลี่ยนแปลงเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางด้านสังคม การเมือง เศรษฐกิจและเทคโนโลยี

เรื่องที่ 4.2 แนวคิดการจัดการสำนักงานภาคเอกชน

การจัดการสำนักงานเอกชน เป็นงานจัดการที่มีหลักการเช่นเดียวกับการบริหารสำนักงานภาครัฐ คือ เป็นการบริหารงานที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนการทำงานขององค์กร เป็นงานที่มีझेเป้าประสงค์ของภาคเอกชน แต่เป็นงานที่มีความสำคัญกับองค์กรเป็นอย่างยิ่ง และภาคเอกชนทุกแห่งต้องมีผู้บริหารที่รับผิดชอบงานด้านนี้ มิเช่นนั้น จะนำองค์กรไปสู่ความล้มเหลวอย่างแน่นอน

แนวคิดในเรื่องความเป็นเลิศทางธุรกิจจากการศึกษาของ Thomas Peters and Robert Waterman) ประกอบด้วยองค์ประกอบต่อไปนี้

1. การมุ่งที่การกระทำ หมายถึง วางแผนการทำงานระยะยาว มีการกำหนดแผนกลยุทธ์ มุ่งให้เกิดผลสำเร็จตามแผน

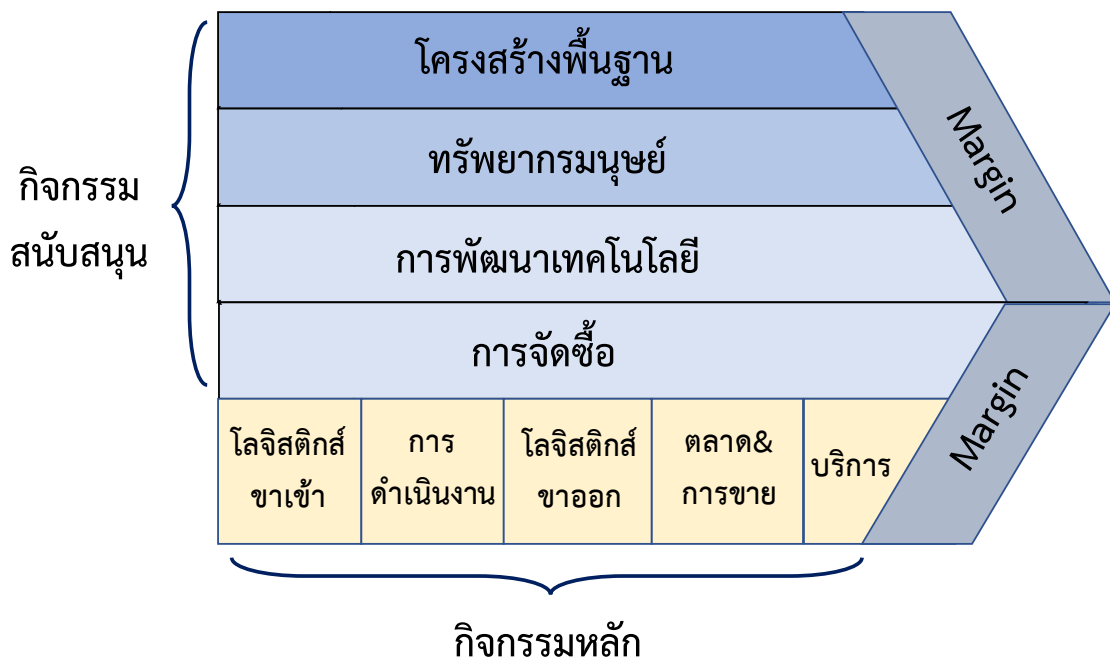
2. ศึกษาความต้องการของลูกค้า หมายถึง การผลิตสิ่งทีลูกค้าต้องการแม้จะต้องลงทุนมาก สามารถตอบสนองลูกค้าได้อย่างคุ้มค่าแก่การลงทุน



3. ส่งเสริมให้มีอิสระในการทำงาน หมายถึง การส่งเสริมให้เกิดแนวความคิดใหม่โดยไม่ยึดติดอยู่กับวิธีการแบบเดิมที่กำหนดไว้
 4. ให้ความสนใจกับความต้องการของบุคคลในองค์กร มีรูปแบบการจูงใจ และการสร้างแรงบันดาลใจให้แก่พนักงาน
 5. คำนึงถึงปรัชญาขององค์กรและคุณค่าของผู้นำขององค์กร ค่านิยมขององค์กร
 6. เน้นที่การทำความเข้าใจและมีความรู้ในธุรกิจนั้นเป็นอย่างดี
 7. มีโครงสร้างองค์กรที่ง่ายและคล่องตัว
 8. มีการรวมอำนาจและกระจายอำนาจในขณะเดียวกันได้อย่างเหมาะสม
- ดังนั้น แม้ว่าหน้าที่ของงานบริหารสำนักงานภาคเอกชน ซึ่งเป็นงานทางด้านการบริหาร อำนวยความสะดวกให้แก่แผนกต่าง ๆ ในองค์กร จะเป็นงานสนับสนุนมีใช้งานหลักขององค์กร แต่เป็นงานที่มีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อความอยู่รอดและความรุ่งเรืองขององค์กรเช่นกัน

เรื่องที่ 4.3 งานสำนักงานภาคเอกชน

ในกระบวนการบริหารธุรกิจ งานสำนักงานภาคเอกชนเป็นงานเกี่ยวกับการบริหารกิจกรรมสนับสนุน ที่ประกอบด้วยการบริหารโครงสร้างองค์กร การพัฒนาเทคโนโลยี การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการจัดหา เพื่อให้กระบวนการผลิตสินค้าและบริการ ซึ่งเป็นกิจกรรมหลักขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายด้านคุณค่าตามที่ได้กำหนดไว้ (ดังภาพที่ 4.1)



ภาพที่ 4.1 โซ่คุณค่า (Value Chain) ขององค์กรธุรกิจ
ที่มา : Michael E. Porter "Competitive Advantage" (1998) p. 47



1. โครงสร้างและหน้าที่สำนักงานภาคเอกชน

โครงสร้างองค์กรของการประกอบธุรกิจโดยทั่วไปประกอบด้วย การบริหารทั่วไป การวางแผน การควบคุม การเงิน การบัญชี กฎระเบียบและสวัสดิการ และการบริหารคุณภาพ

กิจกรรมโครงสร้างองค์กรมีความแตกต่างจากกิจกรรมสนับสนุนองค์กรอื่น ๆ เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่สนับสนุนโซ่คุณค่า (Value chain) ทั้งหมดขององค์กรธุรกิจและไม่ได้เป็นกิจกรรมของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง กิจกรรมหลักนี้จะมีความแตกต่างกันออกไปตามความหลากหลายขององค์กรภาคเอกชน โครงสร้างองค์กรธุรกิจอาจมีทั้งที่มีความเป็นเอกเทศและถูกแยกไปอยู่ตามหน่วยธุรกิจ (Business Unit) และองค์กรหลัก

ในแต่ละองค์กรเอกชน กิจกรรมโครงสร้างองค์กรโดยมากจะกระจายไปอยู่ระหว่างหน่วยธุรกิจกับสำนักงาน เช่น การเงินไปอยู่กับสำนักงาน ส่วนการบริหารคุณภาพดำเนินการโดยหน่วยธุรกิจ เป็นต้น รวมทั้งในองค์กรภาคเอกชนและหลาย ๆ องค์กรด้านกิจกรรมโครงสร้างองค์กรถูกดำเนินการโดยทั้งหน่วยธุรกิจและองค์กร

บางครั้งกิจกรรมด้านโครงสร้างองค์กรถูกมองข้ามและเห็นว่าไม่มีความสำคัญ แต่โดยข้อเท็จจริงเป็นแหล่งทรัพยากรที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร เช่น ระบบข้อมูลข่าวสารทางการบริหารที่ถูกต้อง ย่อมมีความสำคัญต่อสถานะของค่าใช้จ่ายขององค์กร ในขณะที่ข้อมูลข่าวสารทางการเงินจากฝ่ายการเงินมีความสำคัญต่อผู้บริหารระดับสูงในการตกลงกับผู้ซื้อ เป็นต้น

สำหรับการบริหารสำนักงานด้านโครงสร้างองค์กร มีรายละเอียดที่สำนักงานต้องดำเนินการ ดังนี้

1.1 การบริหารทั่วไปกำหนดข้อตกลงทั่วไปในการปฏิบัติงานในองค์กรโดย

- (1) จัดทำเป็นเอกสาร
- (2) ระบุกระบวนการทำงาน
- (3) กำหนดขั้นตอนความสัมพันธ์ของกระบวนการ
- (4) กำหนดเกณฑ์วิธีการในการควบคุมและปฏิบัติ
- (5) แจ้งทรัพยากรและข้อมูลที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน
- (6) กำหนดระบบการตรวจติดตาม ตรวจสอบ และวิเคราะห์แบบ
- (7) กำหนดให้การบริหารที่มีประสิทธิภาพเป็นหน้าที่สำคัญในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

1.2 การวางแผน ต้องมีการกำหนดกิจกรรมการวางแผน ดังนี้

- (1) กำหนดภารกิจขององค์กรเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งภารกิจนั้นจะต้องสร้างมูลค่าให้แก่องค์กร
- (2) กำหนดแผนธุรกิจหรือแผนวิสาหกิจ ซึ่งประกอบด้วยภารกิจขององค์กรด้วย
- (3) มีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรชัดเจนและมีทิศทางระยะยาวด้วย
- (4) กำหนดทิศทางของกลยุทธ์บนพื้นฐานของการประเมินผลที่ถูกต้อง การวิเคราะห์ตลาดภายใต้โอกาสที่เกิดขึ้นและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร

(5) กำหนดทีมงานบริหารจัดการ ซึ่งที่ความเข้าใจชัดเจนต่อแผนธุรกิจและเห็นพ้องต้องกันที่จะผลักดันองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

- (6) พนักงานทุกคนร่วมรับรู้และยึดถือวิสัยทัศน์เพื่ออนาคตขององค์กร

1.3 การควบคุมต้องมีกฎกำหนดเรื่องการควบคุม ดังนี้

(1) จัดให้มีการตรวจติดตามการทำงานอย่างเป็นระบบ เพื่อควบคุมและรักษาระบบการทำงานตามมาตรฐาน

(2) จัดทำแผนงานหรือแผนการตรวจ เพื่อพิจารณาสถานะ กระบวนการทำงาน พื้นที่ปฏิบัติงาน และพิจารณาผลลัพธ์ของการตรวจติดตามเปรียบเทียบกับผลครั้งก่อน

- (3) กำหนดเกณฑ์ ตัวชี้วัด ขอบเขต ความถี่ และวิธีการในการตรวจติดตาม



(4) กำหนดวิธีการติดตาม สะท้อนให้เห็นความสามารถของกระบวนการทำงานให้ได้ผลลัพธ์ และกำหนดวิธีการแก้ไขเมื่อผลลัพธ์ไม่บรรลุเป้าหมาย

1.4 การเงินต้องมีการดำเนินการ ดังนี้

(1) วางแผนทางการเงิน บัญชี การลงทุน ระยะคืนทุน กระแสเงินสด รายได้และรายจ่ายการ กู้เงินและการคืนเงินกู้

(2) ศึกษาและกำหนดจำนวนเงินที่ต้องใช้ในการลงทุนด้านที่ดิน สิ่งก่อสร้าง เครื่องจักร เครื่องมือ และทุนในการดำเนินงาน

(3) สร้างความสมดุลของบัญชีการเงิน

(4) มีการจัดการด้านเงินทุน ด้านสภาพคล่อง เพื่อให้เงินไหลเวียนอย่างเพียงพอในการทำงาน ขององค์กร

(5) กำหนดจำนวนเงินสดที่ใช้ในการปฏิบัติงานประจำวัน

(6) สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรกับแหล่งเงิน เช่น ธนาคารหรือหน่วยงานที่ดูแล กองทุนต่าง ๆ

(7) รู้และเข้าใจสถานะทางการเงินขององค์กรตลอดเวลา

(8) เข้าใจและสามารถระบุผลิตภัณฑ์ที่สร้างรายได้และผลกำไรให้องค์กร

1.5 การบัญชี

(1) จัดทำคู่มือทางบัญชี สะท้อนให้เห็นระบบบัญชีมาตรฐานและการปฏิบัติ และระบบบัญชีขององค์กร

(2) เก็บรวบรวมบันทึก จำแนกสรุปและประเมินสถานการณ์การดำเนินงานขององค์กรในรูปตัวเงิน เพื่อ รายงานข้อมูลทางการเงินให้ผู้เกี่ยวข้อง

(3) จัดทำจรรยาบรรณบัญชี กำหนดขั้นตอนการบัญชีขององค์กรที่ต้องปฏิบัติ โดยเริ่มจากงานวิเคราะห์ รายการ แยกประเภทรายการทั้งด้านสินทรัพย์ หนี้สิน ยอดขาย ค่าใช้จ่าย ต้นทุน เพื่อลงบัญชี และจัดทำรายการการเงิน และงบการเงิน

1.6 กฎระเบียบภาครัฐ การบริหารสำนักงานด้านนี้มีรายละเอียด ดังนี้

(1) องค์กรต้องมีความรับผิดชอบต่อ รัฐและเข้าใจกฎระเบียบภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจของ องค์กร

(2) กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการประกอบการ มีทั้งระเบียบ กฎหมายเกี่ยวกับการค้า การขาย การร่วม ทุนการจดทะเบียนเพื่อประกอบการ การเสียภาษี ซึ่งมีความแตกต่างกันแล้วแต่ขนาดและประเภทของธุรกิจที่มีทั้งองค์กร ที่มีเจ้าของผู้เดียว การร่วมทุน และบริษัทจำกัด

(3) กฎหมาย ระเบียบเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์กร เช่น ที่ดิน อาคารสถานที่ ยานพาหนะ เป็นต้น

(4) กฎหมาย ระเบียบเกี่ยวกับการส่งเสริมการลงทุน การจ้างงาน การประกันสังคม ฯลฯ

1.7 การบริหารคุณภาพ การบริหารคุณภาพในองค์กรภาคเอกชนเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญที่สุด ต่อการประกอบ ธุรกิจของภาคเอกชน ดังนั้นองค์กรภาคเอกชนทุกแห่งจึงมีระบบบริหารคุณภาพ เพื่อใช้บริหารและควบคุมการทำงาน ในองค์กร และใช้ในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน ซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละองค์กร โดยปกติการบริหารคุณภาพจะต้อง ดำเนินงาน ดังนี้

(1) มีข้อตกลงเรื่องการบริหารคุณภาพนับตั้งแต่ผู้บริหารสูงสุดขององค์กรลงไปจนถึงระดับผู้ปฏิบัติงาน

(2) ใช้ระบบบริหารคุณภาพที่ได้รับการยอมรับมาตรฐานทั่วโลก เช่น ISO 9000 เป็นต้น เป็นเครื่องมือ ในการทำงาน

(3) นำระบบการจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management : TOM) ซึ่งเป็นการจัดการ คุณภาพที่เกี่ยวข้องกับทุกคนในองค์กรให้คิดและปฏิบัติงานด้วยความมีคุณภาพ ซึ่งจะต้องมีการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบด้วย



(4) สร้างความคิดเรื่องคุณภาพให้เกิดจากภายในองค์กรและเป็นวัฒนธรรมการทำงานในองค์กร เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

(5) บริหารคุณภาพในองค์กรให้ครบวงจรนับตั้งแต่ การกำหนดข้อตกลงทั่วไป การประกันคุณภาพ การตรวจสอบ การสร้างวัฒนธรรมคุณภาพ มาตรฐานการทำงานและระบบ การควบคุมคุณภาพ การติดตามผลเพื่อประเมินการทำงาน รวมทั้งสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจเรื่องการบริหารคุณภาพขององค์กรกับ พนักงาน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จัดให้มีการพัฒนาบุคลากรในองค์กรด้านการบริหารคุณภาพ และพัฒนาระบบบริหารคุณภาพในองค์กร โดยประเมินจากหน่วยงานและผลการปฏิบัติงานโดยรวมขององค์กร

2. การบริหารสำนักงานด้านการพัฒนาเทคโนโลยี

กิจกรรมทุกกิจกรรมในองค์กรมีคุณค่าเกิดขึ้นจากเทคโนโลยี เช่น วิธีการผลิต ขั้นตอนการผลิต กระบวนการทำงานของเครื่องจักร เป็นต้น การใช้เทคโนโลยีในองค์กรภาคเอกชนเป็นไปด้วยความหลากหลาย ทั้งการเตรียมเอกสาร การขนส่งสินค้าและบริการ และ การใช้เทคโนโลยีในการเชื่อมต่อย่อย ๆ ที่แตกต่างกัน การพัฒนาเทคโนโลยีเป็นกิจกรรมของความพยายามที่จะปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงาน การพัฒนาเทคโนโลยีจะเป็นการสนับสนุนให้เครื่องจักรที่มีอยู่ก่อให้เกิดกิจกรรมที่มีมูลค่า ทั้งในการพัฒนาและออกแบบผลิตภัณฑ์ การวิจัยและพัฒนา และการออกแบบกระบวนการทำงานของเครื่องจักร การพัฒนาเทคโนโลยีเกี่ยวข้องกับทั้งด้านผลิตภัณฑ์และใช้คุณค่าทั้งหมด และเกี่ยวพันทั้งกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนขององค์กร

การบริหารสำนักงานด้านการพัฒนาเทคโนโลยีมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 การพัฒนาและออกแบบ จะต้องดำเนินการ ดังนี้

- (1) กำหนดให้การออกแบบเป็นกุญแจสำคัญในการเพิ่มมูลค่าให้แก่ผลิตภัณฑ์
- (2) มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ตามความต้องการของลูกค้าและตลาด
- (3) มีการพัฒนาการผลิตภัณฑ์ตามการบริหารจัดการกลยุทธ์ ซึ่งมีทั้งเป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย
- (4) มีการคิดค้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างเป็นระบบ ตลอดกระบวนการทำงาน โดยส่งเสริมให้มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานทุกระดับ และมีการประเมินความคิดนั้นเพื่อพิจารณาความเป็นไปได้และนำความคิดไปปฏิบัติเพื่อการพาณิชย์
- (5) การพัฒนาผลิตภัณฑ์จะต้องมีการวิจัยทางการตลาดและการประเมินสถานการณ์ในอนาคต
- (6) ให้ความสำคัญกับความถูกต้องของลูกค้าและซัพพลายเออร์ที่เป็นกุญแจสำคัญในการพัฒนาการออกแบบ

2.2 การวิจัยและพัฒนาการใช้จ่ายด้านการวิจัยและพัฒนาเป็นเครื่องชี้วัดที่สำคัญในการพัฒนา เพื่อให้ได้เทคโนโลยีและความคิดใหม่ ซึ่งประมาณ 2 ใน 3 ของค่าใช้จ่ายในการวิจัยและพัฒนาทั่วโลก เป็นค่าใช้จ่ายของภาคเอกชน การวิจัยและพัฒนา จึงเป็นกิจกรรมสำคัญสำหรับธุรกิจ เนื่องจากการปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ กระบวนการทำงาน การพัฒนาองค์กรและสำนักงานเกิดขึ้นจากการวิจัยและพัฒนา และนำผลการวิจัยและพัฒนานั้นไปประยุกต์ใช้ สำนักงานจึงต้องกำหนดให้มีการวิจัยและพัฒนาในองค์กร ดังนี้

- (1) วางแผนด้านการวิจัยและพัฒนาให้เหมาะสมกับขนาดของธุรกิจ เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง โดยอาจศึกษาวิจัยเองหรือซื้อจากภายนอก หรือใช้เครือข่ายตามเหตุผลความจำเป็น
- (2) กำหนดให้การวิจัยและพัฒนาเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญต่อการพัฒนาบริษัทให้เจริญเติบโต
- (3) วิจัยและพัฒนาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการประกอบธุรกิจขององค์กร เช่น สภาพแวดล้อมภายนอกตลาด และแนวโน้มกระบวนการผลิตสินค้าและบริการ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น
- (4) การวิจัยและพัฒนาเพื่อการเรียนรู้สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการประกอบธุรกิจขององค์กร เช่น โครงสร้างของตลาดและการแข่งขัน เศรษฐกิจภาพรวมที่ประกอบด้วย วงจรธุรกิจ วัตถุประสงค์และนโยบายของรัฐบาล กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ความรับผิดชอบต่อสังคม และจริยธรรมทางเศรษฐกิจ เป็นต้น



(5) วิจัยและพัฒนาปัจจัยภายในที่สำคัญ ที่ส่งผลกระทบต่อประกอบการ เช่น ประสิทธิภาพการผลิตสินค้า วิธีการผลิต ผลผลิตภาพการผลิต (Productivity) เป็นต้น

(6) วิจัยและพัฒนาด้านการตลาด เพื่อวิเคราะห์ตลาดและกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร ให้สอดคล้องกับตลาดหลักและความต้องการของผู้บริโภค สร้างความเข้าใจโอกาสในตลาดใหม่ พัฒนาสินค้าและบริการให้มีความแตกต่างเพื่อตอบสนองตลาดเฉพาะ

(7) วิจัยและพัฒนา เพื่อสร้างความเข้าใจความได้เปรียบในการแข่งขันต่อคู่แข่งทางการค้า

2.3 นวัตกรรม (Innovation) นวัตกรรมซึ่งประสบความสำเร็จของการนำความคิดใหม่ ๆ มาใช้ประโยชน์ เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อทุก ๆ องค์กรธุรกิจในการเผชิญกับการเปลี่ยนแปลง คู่แข่ง เพื่อความอยู่รอดและความก้าวหน้าขององค์กร เนื่องจากนวัตกรรมจะก่อให้เกิดการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ กระบวนการขององค์กร และการบริการ สำนักงานจึงต้องสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมในองค์กร ดังนี้

(1) มีนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์ในองค์กรเพิ่มขึ้น โดยกระตุ้นให้มีผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น เมื่อเทียบกับผลงานที่ผ่านมา องค์กรมีความล้ำหน้าคู่แข่งในการผลิตสินค้าตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค สินค้าขององค์กรที่ได้รับการแนะนำให้เข้าสู่ตลาด มีสัดส่วนที่สูงเมื่อเปรียบเทียบกับย้อนหลัง และมีการวางแผนด้านการผลิตสินค้าใหม่ ๆ เพื่อแทนที่สินค้าเก่า ซึ่งนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์จะเกิดขึ้นได้ องค์กรต้องนำข้อคิดเห็นจากผู้บริโภค ชักพลาเยอร์ คู่แข่งขัน และการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมมาใช้ในการก่อให้เกิดความคิดใหม่ ๆ

(2) มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ โดยองค์กรใช้เวลาลดลงในการนำสินค้าเข้าสู่ตลาด ปัญหาที่เคยมีในการผลิตสินค้าใหม่ลดลงจากเดิม ลูกค้านักขององค์กรยอมรับว่าองค์กรอยู่แนวหน้าของการออกแบบผลิตภัณฑ์ขององค์กรสามารถออกแบบสินค้าใหม่ ๆ ที่ดีกว่าเดิมได้รวมทั้งกำหนดขั้นตอนที่มีประสิทธิภาพในการสร้างความคิดใหม่

(3) มีกระบวนการสร้างนวัตกรรม โดยจะต้องมีแผนดำเนินการเพื่อนำกระบวนการและเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานใหม่ ๆ เข้าสู่องค์กร นำเทคโนโลยีไปสร้างผลกำไรให้แก่องค์กร และผลิตสินค้าและบริการขององค์กร โดยใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม

(4) มีระบบและเครื่องมือใหม่ ๆ โดยสนับสนุนให้องค์กรนำระบบที่ก้าวหน้ามาใช้ในการออกแบบการประกอบการและการผลิตผลิตภัณฑ์ขององค์กร นำกระบวนการพัฒนาและการออกแบบใหม่มาใช้เพื่อให้ระบบการทำงาน มีคุณภาพและทีมงานพัฒนาได้รับการฝึกด้านเทคนิคในการออกแบบที่มีความก้าวหน้า รวมทั้งให้องค์กรลงทุนเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ก่อให้เกิดผลประโยชน์ระยะยาว

(5) บริหารการเปลี่ยนแปลงโดยใช้ความคิดใหม่ ๆ เทคโนโลยีใหม่ ๆ โอกาสใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงองค์กร ไปสู่ความเจริญรุ่งเรือง

(6) ปรับปรุงการประยุกต์ใช้ทักษะและเทคโนโลยีในกระบวนการผลิตสินค้าและบริการ เพื่อเพิ่มผลตอบแทนและขีดความสามารถในการแข่งขัน

(7) ปรับปรุงการวิจัยและพัฒนาขององค์กร ให้มีบุคลากรที่มีทักษะความชำนาญอย่างเพียงพอ เพื่อให้การออกแบบผลิตภัณฑ์และการดำเนินการทางการตลาดเป็นไปด้วยความคิดที่ก้าวหน้า

(8) ยอมรับความคิดที่มีคุณค่าของคนอื่น และนำความคิดนั้นไปปรับใช้เพื่อปรับปรุงความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรนอกจากนั้นการบริหารสำนักงานด้านการพัฒนาเทคโนโลยี ยังต้องนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information and Communication Technology : ICT) สมัยใหม่ เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ วิดีโอ และการประชุมทางไกล (Teleconferencing) คอมพิวเตอร์ไร้สาย (Lab-Top Computers) อีเมล เป็นต้น มาใช้ในสำนักงานและองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสาร ระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์กรกับองค์กร องค์กรกับพนักงาน เพื่อใช้ทั้งในการทำงานและการระดมสมอง เพื่อให้การระดมสมอง เพื่อให้การบริหารเวลาและการบริหารองค์กรเป็นไปด้วยความมีประสิทธิภาพประสิทธิผล ด้วยเวลาน้อยกว่าเดิม



3. การบริหารสำนักงานด้านทรัพยากรมนุษย์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่ประกอบด้วยกิจกรรมรับคนเข้าทำงาน การจ้าง การฝึกอบรมและพัฒนา และการจัดสวัสดิการ เป็นทั้งกิจกรรมสนับสนุนและกิจกรรมหลักขององค์กร และเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องตลอด วัฏจักรขององค์กร เอกชนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นปัจจัยสำคัญต่อความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้งในด้านทักษะ การจูงใจพนักงาน การจ้างงาน และการฝึกอบรม โดยเฉพาะ การฝึกอบรม จึงเป็นการพัฒนาคุณภาพบุคลากร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการผลิตและคุณภาพของการให้บริการ แก่ลูกค้าขององค์กรการบริหารสำนักงานด้านทรัพยากรมนุษย์ มีกิจกรรมสำคัญที่ต้องดำเนินการดังนี้

3.1 การวางแผนกลยุทธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์

(1) กำหนดเป็นข้อตกลงขององค์กรที่จะต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้มีคนที่เพียงพอและสอดคล้องกับความต้องการกำลังคนขององค์กรตลอด

(2) กำหนดแผนกลยุทธ์ที่ประกอบด้วยกระบวนการในการศึกษาภารกิจขององค์กรวัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ การศึกษากำลังคนที่ต้องการและกลยุทธ์ที่จะใช้ การศึกษาภาวะทรัพยากรมนุษย์ในตลาดแรงงาน การศึกษาเพื่อคาดการณ์ความต้องการกำลังคนขององค์กรในอนาคต และการพัฒนาและนำแผนกลยุทธ์ด้าน ทรัพยากรมนุษย์ไปปฏิบัติ โดยจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน หลีกเลี่ยงกรณีคนล้นงานหรือมีบุคลากรไม่เพียงพอกับงาน

3.2 การพัฒนาทักษะทักษะของบุคลากรในองค์กรเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการสร้างแนวคิดใหม่ ๆ และการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในการประกอบธุรกิจ การมีทักษะจะส่งผลให้พนักงานสามารถ ที่จะใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานเพื่อการเปลี่ยนแปลงในองค์กร การดำเนินการด้านทักษะ มีดังนี้

(1) กำหนดทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร เช่น ทักษะด้านเทคนิคสำหรับ พนักงานแผนกต่าง ๆ ทักษะด้านการบริการคนสำหรับผู้บริหารระดับสูง ซึ่งเป็นทักษะด้านความสามารถในการประสานและ เชื่อมโยงผลงานขององค์กรกับปัจจัยสภาพแวดล้อม ความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เนื่องจากทักษะการ ทำงานนั้นส่งผลต่อความสามารถขององค์กรในการเพิ่มผลผลิตการผลิตและขีดความสามารถในการแข่งขัน

(2) กำหนดเป็นข้อตกลงขององค์กรในการสร้างการเรียนรู้ตลอดการทำงาน เพื่อรักษาและพัฒนาทักษะ ของบุคลากรทุกระดับ

(3) กำหนดให้ทักษะด้าน ICT เป็นทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับ เนื่องจากเป็น พลังขับเคลื่อนเศรษฐกิจและองค์กรเศรษฐกิจส่วนใหญ่ตระหนักถึงความสำคัญและพัฒนาทักษะด้านนี้ให้แก่ บุคลากรของ องค์กร

(4) กำหนดให้มีการบริหารจัดการด้านทักษะในองค์กร เนื่องจากมีผลต่อผลงาน ผลิตภาพการผลิตคุณภาพ ของการให้บริการ การสร้างความคิดใหม่ ๆ การพัฒนานวัตกรรมและสร้างการเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าให้แก่องค์กร

3.3 การพัฒนาบุคลากรต้องดำเนินการ ดังนี้

(1) กำหนดเป็นข้อตกลงขององค์กรในการพัฒนาบุคลากรทุกด้าน
 (2) องค์กรมีการกำหนดแผนธุรกิจทั้งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
 (3) องค์กรมีการกำหนดทรัพยากรที่จะใช้ในการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน
 (4) มีการสื่อสารให้บุคลากรในองค์กรทุกคนรู้ว่าแต่ละคนเป็นส่วนหนึ่งและมีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จ ขององค์กร

(5) มีแผนธุรกิจขององค์กรที่มีความทันสมัยและแจ้งให้บุคลากรทุกระดับได้รับรู้และนำไปปฏิบัติ
 (6) ตัวแทนของพนักงานได้รับรู้และเข้ามาเกี่ยวข้องกับการทำแผนธุรกิจขององค์กร
 (7) ภาครัฐกิจจะต้องกระตุ้นและให้การสนับสนุนพนักงานตลอดเวลา เพื่อให้มีการพัฒนาทักษะและคุณภาพ ของการทำงานการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ทั้งในการกำหนดตำแหน่งงาน การรับสมัครงาน การคัดเลือกและ



จัดคนเข้าทำงาน การปฐมนิเทศเพื่อแนะนำผู้ร่วมงาน ด้านความรับผิดชอบ วัฒนธรรมองค์กร นโยบายองค์กร และพฤติกรรมบุคลากรที่องค์กรคาดหวัง โดยในระหว่างการทำงานต้องมีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถบุคลากรและประสิทธิภาพขององค์กร และประเมินผลการทำงานของบุคลากร โดยเปรียบเทียบกับมาตรฐานการทำงานเพื่อกำหนดผลตอบแทน และการเลื่อนตำแหน่ง การเปลี่ยนงาน เพื่อเพิ่มทักษะการทำงานและคุณค่าให้แก่ผลงานขององค์กร

4. การบริหารสำนักงานด้านการจัดหา

การบริหารสำนักงานด้านการจัดหา เป็นการจัดซื้อจัดหาปัจจัยนำเข้าเพื่อใช้ในการผลิตสินค้าและบริการขององค์กรที่ประกอบด้วย วัตถุดิบ ซัพพลายด์ เครื่องจักร เครื่องใช้ในห้องปฏิบัติการ เครื่องใช้ในโรงงาน และอาคารสถานที่ ปัจจัยนำเข้าเหล่านี้จะเป็นทั้งองค์ประกอบของกิจกรรมหลักขององค์กร และเป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดมูลค่าในกิจกรรมสนับสนุน เช่น วัตถุดิบเป็นปัจจัยนำเข้าของการผลิตซึ่งเป็นกิจกรรมหลักขององค์กรในขณะที่เครื่องใช้ของห้องปฏิบัติการและการบริการตรวจสอบและการบัญชีขององค์กร เป็นการจัดหาปัจจัยนำเข้าโครงสร้างองค์กร ซึ่งเป็นกิจกรรมสนับสนุน เป็นต้น

กิจกรรมการจัดหา มีความจำเป็นที่ต้องใช้เทคโนโลยีเช่นเดียวกับกิจกรรมอื่นขององค์กร เพื่อเชื่อมต่อขั้นตอนการผลิตกับหน่วยผลิตรายย่อยการควบคุมคุณภาพ และใช้ระบบข้อมูลข่าวสารในการจัดหา

การจัดหา เป็นกิจกรรมที่ดำเนินการทั่วทั้งองค์กร บางกิจกรรมดำเนินการ โดยฝ่ายจัดซื้อ บางกิจกรรมดำเนินการ โดยผู้จัดการแผนก ผู้จัดการองค์กร พนักงานขาย รวมทั้งผู้บริหารสูงสุดขององค์กร กิจกรรมจัดหาโดยทั่วไปเป็นองค์ประกอบของกิจกรรมที่มีมูลค่าเฉพาะหรือกิจกรรมที่การจัดซื้อจัดจ้างสนับสนุนอยู่

โดยปกติแล้วค่าใช้จ่ายในการจัดหา มีสัดส่วนที่ค่อนข้างน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ขององค์กรแต่บ่อยครั้งที่การหาหามีค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างมากและส่งผลต่อค่าใช้จ่ายโดยรวมขององค์กร การปรับปรุงการจัดหา จึงส่งผลต่อค่าใช้จ่ายและคุณภาพของการจัดหาปัจจัยนำเข้าให้แก่องค์กร การจัดหาในองค์กรภาคเอกชนมีหลักการ ดังนี้

4.1 กำหนดกลยุทธ์การจัดหาโดย

- (1) ประเมินความจำเป็นในการจัดหาโดยเปรียบเทียบเป้าหมายผลงานขององค์กรที่ต้องการ
- (2) จัดหาปัจจัยนำเข้าที่จำเป็นและมีคุณภาพในการผลิตสินค้าและบริการโดยประเมินจากความพึงพอใจของลูกค้าที่ซื้อสินค้าขององค์กร
- (3) จัดหาวัตถุดิบและบริการที่มีคุณภาพจากซัพพลายเออร์หลักที่มีศักยภาพ เพื่อควบคุมค่าใช้จ่ายขององค์กร
- (4) กำหนดแผนกลยุทธ์การจัดซื้อจัดจ้างที่มีความชัดเจนทั้งการวางแผนการบริหารการดำเนินการ และการควบคุมการจัดซื้อจัดจ้าง โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะให้การจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานและองค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ได้ปัจจัยนำเข้าที่มีคุณภาพมีประสิทธิภาพในการผลิตสินค้าและบริการ

4.2 มีการบริหารจัดการด้านซัพพลายเออร์โดย

- (1) สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับซัพพลายเออร์เพื่อความยืดหยุ่นและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่อปัจจัยนำเข้าในการผลิตที่จำเป็นขององค์กรในอนาคต
- (2) มีข้อตกลงและการควบคุมเกี่ยวกับปัจจัยนำเข้าในการผลิตสินค้าและบริการขององค์กรกับซัพพลายเออร์และผู้เกี่ยวข้องในโซ่อุปทาน (Supply Chain) ซึ่งมีผู้เกี่ยวข้องมากขึ้นและมีความสลับซับซ้อนเพิ่มขึ้น
- (3) กำหนดให้หน้าที่ด้านการจัดซื้อจัดหาปัจจัยการผลิตเป็นกระบวนการที่สำคัญต่อการประสบความสำเร็จขององค์กร เช่นเดียวกับกระบวนการขายสินค้าและบริการขององค์กร และการบริหารองค์กร
- (4) ผู้เกี่ยวข้องกับซัพพลายเออร์ต้องตระหนักว่าความล้มเหลวของกระบวนการจัดส่งปัจจัยนำเข้าในการผลิตขององค์กรมีความสำคัญกว่าการจัดซื้อของถูกกว่ามาใช้ในกระบวนการผลิต



(5) ให้โอกาสซัพพลายเออร์ใหม่ ๆ ที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกลในการบริการมากกว่าที่จะดูเรื่องราคาเพียงอย่างเดียว

(6) ซัพพลายเออร์มีข้อตกลงกับองค์กรที่สอดคล้องกับข้อตกลงขององค์กรต่อลูกค้า

4.3 บริหารการจัดการโดย

(1) รายงานผลการจัดทำต่อกิจกรรมการบริหารองค์กร
 (2) ผู้บริหารองค์กรรู้และตระหนักว่าบุคลากรที่มีหน้าที่จัดทำมีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร

(3) สำนักงานและองค์กรเข้าใจชัดเจนว่าการจัดทำต้องมีความสมดุลระหว่างคุณภาพและราคาปัจจุบันนำเข้า

(4) เจ้าหน้าที่จัดทำในองค์กรต้องมีความเข้าใจทั้งมิติทางธุรกิจขององค์กรและประเด็นทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อองค์กร

(5) เจ้าหน้าที่จัดทำต้องมีแนวคิดแบบ Win Win ที่ทุกฝ่ายต่างได้รับผลประโยชน์ในการเจรจาต่อรองกับซัพพลายเออร์ เนื่องจากความสำเร็จที่ต่างฝ่ายต่างได้รับประโยชน์เป็นกุญแจไปสู่ตัวอย่างที่ดีของการจัดทำ

(6) ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของการจัดทำและซัพพลายเออร์มีความเข้าใจในการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน เพื่อประสิทธิภาพของการจัดซื้อ จัดจ้าง ปัจจุบันนำเข้า และดูแลรักษาปัจจุบันนำเข้าที่มีความสำคัญต่อการผลิตขององค์กร





กิจกรรมที่ 4.1

1. การเปลี่ยนแปลงในยุคที่ใช้ความรู้เป็นพลังขับเคลื่อนส่งผลกระทบต่อภาคเอกชนอย่างไร

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. งานบริหารสำนักงานภาคเอกชนมีลักษณะอย่างไร สัมพันธ์กับงานหลักขององค์การอย่างไร

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

3. งานสำนักงานภาคเอกชนเป็นงานเกี่ยวข้องกับกิจกรรมใด และสัมพันธ์กับกิจกรรมหลักขององค์การอย่างไร

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

>> ชุดที่ 4
4
การจัดการสำนักงานภาคเอกชน
และสำนักงานเสมือนจริง



เฉลยกิจกรรมที่ 4.1

1. การเปลี่ยนแปลงในยุคที่ใช้ความรู้เป็นพลังขับเคลื่อนส่งผลต่อภาคเอกชนอย่างไร

.....
 การเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อภาคเอกชน เป็นการแข่งขันทางด้านราคา การใช้แรงงานที่มีทักษะเพิ่มขึ้น เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการผลิตสินค้าและบริการ และการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในการเชื่อมโยงกับลูกค้า ภาคเอกชนที่ต้องการแข่งขันจึงต้องปรับตัว เรียนรู้และเข้าใจประเด็น ภาวะตลาด การใช้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การบริหารความเสี่ยง การสร้างพันธมิตรและเครือข่าย

.....

2. งานบริหารสำนักงานภาคเอกชนมีลักษณะอย่างไร สัมพันธ์กับงานหลักขององค์การอย่างไร

.....
 งานบริหารสำนักงานภาคเอกชนเป็นงานที่มีหลักการเช่นเดียวกับงานสำนักงานภาครัฐและเกี่ยวข้องกับการสนับสนุนการทำงานขององค์การ เป็นเรื่องของการบริหารทั่วไป การวางแผน การจัดโครงสร้างองค์การ การจัดหา การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาเทคโนโลยี ฯลฯ

.....

3. งานสำนักงานภาคเอกชนเป็นงานเกี่ยวข้องกับกิจกรรมใด และสัมพันธ์กับกิจกรรมหลักขององค์การอย่างไร

.....
 งานสำนักงานภาคเอกชนเป็นงานเกี่ยวกับกิจกรรมสนับสนุนขององค์การ ที่ประกอบด้วยกิจกรรมด้านโครงสร้างองค์การ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาเทคโนโลยี และการจัดหา เป็นกิจกรรมสนับสนุนให้กิจกรรมหลักของสำนักงานในการผลิตสินค้าและบริการ มีคุณภาพและมาตรฐานตามที่กำหนด

.....

>> **ชุดที่ 4**
 การจัดการสำนักงานภาคเอกชน
 และสำนักงานเสมือนจริง
4



เรื่องที่ 4.4 ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการสำนักงานภาคเอกชน

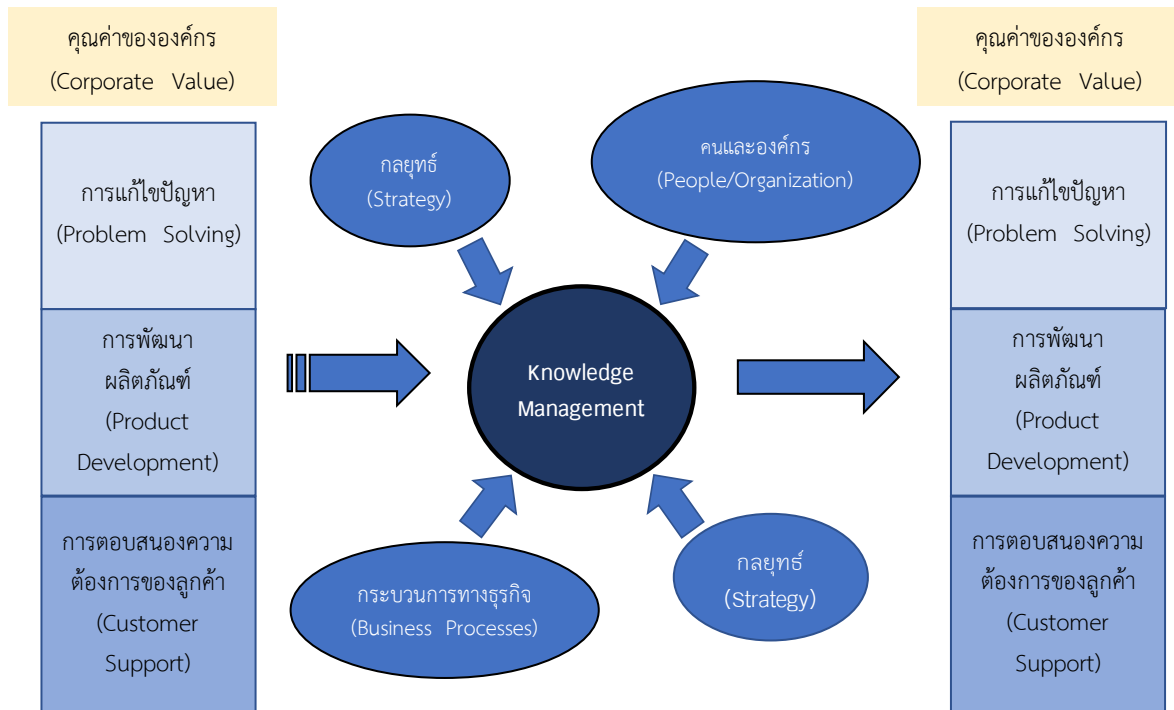
ในสถานการณ์ปัจจุบันที่องค์กรภาคเอกชนเผชิญกับภาวะการแข่งขันในการประกอบธุรกิจและการค้าที่เพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว ทั้งการแข่งขันในตลาดต่างประเทศและตลาดภายในบ้านเราที่มีคู่แข่งจากต่างประเทศเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ การบริหารสำนักงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผล บรรลุเป้าหมายขององค์กร จึงมีปัจจัยแห่งความสำเร็จหลายประการ **ประการแรก** คือ การมีระบบบริหารสมัยใหม่และการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ **ประการที่สอง** คือ ใช้ความรู้และการบริหารความรู้ **ประการที่สาม** คือ การทำงานที่เน้นกระบวนการทำงาน **ประการที่สี่** คือ ใช้ทักษะทางการบริหารและภาวะผู้นำเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารธุรกิจ **ประการที่ห้า** คือ ปรับเปลี่ยนและจัดโครงสร้างองค์กรให้ทันสมัย และ**ประการที่หก** คือ สร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เป็นองค์กรที่เน้นผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ซึ่งจะได้กล่าวในรายละเอียดต่อไป

1. การมีระบบการบริหารสมัยใหม่และการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ในปัจจุบันองค์กรเอกชนใช้ระบบการบริหารและระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันออกไปตามขนาดและประเภทของธุรกิจ โดยมีระบบบริหารเป็นที่รู้จักและแพร่หลายและใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร เช่น Total Quality Management (TQM) , Customer Relationship Management (CRM), Management by Objectives (MBO), Just-in-Time (JIT), Balanced Scorecard (BSC), Benchmarking, Six Sigma, Core Competency เป็นต้น สำหรับ Core Competency เป็นระบบบริหารที่สำนักงานภาคเอกชนที่ต้องการประเมินสถานะและขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรในภาวะปัจจุบันควรมานำมาใช้ประเมินความสามารถในการประกอบธุรกิจขององค์กร เนื่องจากสามารถประเมินความได้เปรียบในการแข่งขันโดยดูจากความสามารถขององค์กรในการค้นพบโอกาสและภัยคุกคามจากสมรรถนะแวดล้อมภายนอก การบริหารความขาดแคลน การประเมินศักยภาพคู่แข่ง การแข่งขันทางด้านราคาในการผลิต การจัดโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสมและใช้ทรัพยากรเต็มศักยภาพ ประเมินกลยุทธ์การแข่งขันโดยดูจากความสำเร็จในการสร้างคุณค่าจากกลยุทธ์ให้แก่องค์กร ประเมินความสามารถขององค์กรในการพัฒนากลยุทธ์ได้เหนือกว่าคู่แข่ง โดยดูจากศักยภาพและขีดความสามารถขององค์กรในการใช้ทรัพยากร เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง

2. ใช้ความรู้และการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและผลิตภาพการผลิต (Productivity) สำนักงานภาคเอกชนที่ต้องการใช้องค์กรประสบความสำเร็จและแข่งขันได้ ต้องสนับสนุนให้มีการใช้ความรู้ และการบริหารความรู้เพื่อเพิ่มความเร็วในการบริหารงาน ลดต้นทุนการผลิต ได้สินค้าและบริการที่มีคุณภาพตามที่กำหนด

การบริหารจัดการความรู้ เป็นสิ่งจำเป็นต่อการนำเครื่องมือ เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) เป็นต้น มาประยุกต์ใช้ให้เป็นประโยชน์ในการกำหนดกลยุทธ์และวัฒนธรรมการทำงานขององค์กร ประเมินบุคลากรชั้นตอนและกระบวนการทำงานขององค์กร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรภาคเอกชนให้แก้ไขปัญหาในการทำงาน พัฒนาผลิตภัณฑ์ และตอบสนองความต้องการของลูกค้า รวมทั้งก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการปรับปรุงคุณภาพในการบริหารและเพิ่มคุณค่าให้แก่องค์กร (ดังภาพที่ 4.2)





4
 การจัดการสำนักงานภาคเอกชน
 และสำนักงานเสมือนจริง

ภาพที่ 4.2 ปัจจัย 4 ประการที่ใช้ในการบริหารจัดการความรู้เพื่อเป้าหมายขององค์กร

ที่มา : Productivity Organization “Knowledge Management : A Key Corporate Competitiveness” (2002) p.91.

3. การทำงานที่เน้นกระบวนการทำงาน (Process) มาใช้ในองค์กร เนื่องจากมีหลักการทำงานดังนี้

(1) เน้นผลลัพธ์มากกว่ามอ่งที่งาน พนักงานในองค์กรต้องเข้าใจและรู้ว่าตนเองต้องทำงานอะไร และรู้เหตุผลว่าทำไมต้องทำเช่นนั้น การจะรู้ว่าต้องทำอะไรและเหตุผลที่ต้องทำต้องใช้เวลาและการติดตามวัดผลการทำงานตลอดเวลา

(2) ให้ความสำคัญกับลูกค้า ตอบสนองความต้องการของตลาดจากการมอ่งย้อนเข้ามาในองค์กรตนเอง และพันธมิตรหรือหุ้นส่วนกับลูกค้า

(3) การร่วมแรงร่วมใจกันของพนักงานในการปฏิบัติงาน เพื่อมุ่งไปสู่ผลลัพธ์ของงานด้วยกัน เพื่อให้ลูกค้าได้รับสินค้าหรือบริการที่ดีที่สุด ในองค์กรธุรกิจใหม่ ๆ ที่ต้องการจะแข่งขันกับคู่แข่งทั้งภายในประเทศและนอกประเทศ จะต้องสร้างความเป็นหนึ่งเดียวขององค์กรของตน โดยมีผู้จัดการหรือผู้บริหารที่เป็นเจ้าของกระบวนการเพื่อให้การขับเคลื่อนองค์กรก้าวไปข้างหน้า ด้วยความมั่นคงและมีคุณภาพในการแข่งขันกับคู่แข่ง

4. ใช้ทักษะทางการบริหารและภาวะผู้นำเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารธุรกิจ ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาพแวดล้อมของการประกอบธุรกิจในยุคโลกาภิวัตน์ ที่องค์กรภาคเอกชนที่ต้องการสร้างความสำเร็จในการประกอบธุรกิจต้องประเมินสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงด้วยความรวดเร็ว ตัดสินใจให้ถูกต้องและตรงเวลา สร้างความชัดเจนของเป้าหมายทิศทางผลลัพธ์ที่คาดการณ์ และผลักดันการปฏิบัติที่นำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ ในยุคนี้การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ดังนี้

- (1) ความต้องการของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงในอัตราที่รวดเร็วกว่าเดิม
- (2) นวัตกรรมทางเทคโนโลยี เพิ่มขึ้นในอัตราที่มากกว่าเดิม และก่อให้เกิดวงจรการพัฒนาสินค้าและบริการที่ใช้เวลาน้อยลง
- (3) การจัดการโซ่อุปทาน ทำให้สินค้าและบริการจากแหล่งต้นทุนต่ำแพร่หลายไปทั่วโลก



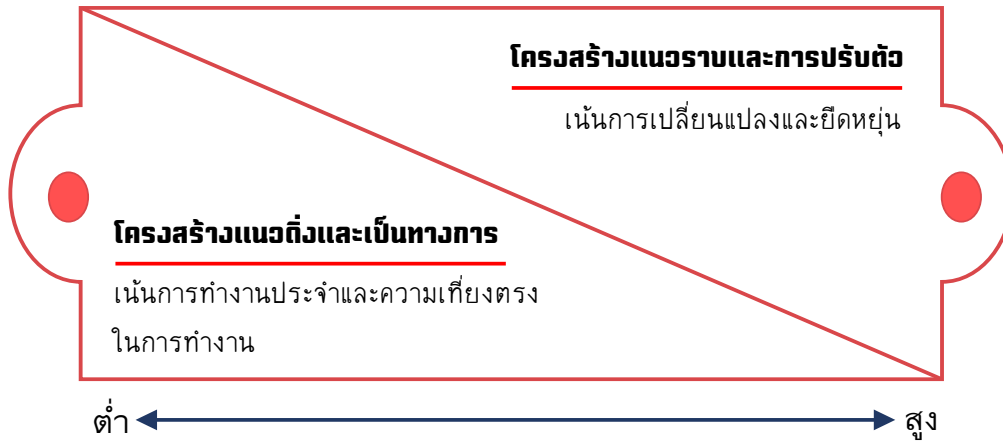
- (4) ต้นทุนเทคโนโลยีการสื่อสารที่ต่ำลงทำให้มีการจ้างงานจากภายนอก (Outsourcing) และการตั้งสถานประกอบการสาขาเพื่อใช้บริการแรงงานที่มีประสบการณ์จากประเทศที่มีค่าใช้จ่ายแรงงานราคาถูก
- (5) ผู้ประกอบการในประเทศต่าง ๆ ตื่นตัวในการสร้างความหลากหลายทางภาษาและวัฒนธรรมทางธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการเคลื่อนย้ายการลงทุน
- (6) ความต้องการของผู้บริโภคขยายตัวและเติบโตอย่างรวดเร็วในจีนและอินเดีย
- (7) บริษัทที่มีเครื่องหมายการค้าระดับโลกต่างยอมรับสินค้าและบริการที่ผลิตขึ้นในตลาดท้องถิ่น

การบริหารสำนักงานภาคเอกชนต้องสร้างขีดความสามารถขององค์กรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงโดยสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาทางด้านทักษะในการบริหารจัดการ และสร้างภาวะผู้นำ (ดังตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 การใช้ทักษะในการบริหารและภาวะผู้นำเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจยุคโลกาภิวัตน์

ทักษะในการบริหาร		สร้างภาวะผู้นำ
<ul style="list-style-type: none"> - บริหารจัดการท่ามกลางวัฒนธรรมที่หลากหลาย - ทำงานในสถานการณ์ที่คลุมเครือไม่แน่นอน และท่ามกลางความขัดแย้ง 	<p>ประเมิน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - เด็ดเดี่ยว สมบูรณ์ มีคุณธรรม - มีความคิดกว้างไกล - ตื่นตัวต่อการเปลี่ยนแปลง
<ul style="list-style-type: none"> - การกล้าตัดสินใจ - การยอมให้ตรวจสอบได้ - บริหารเพื่อผลลัพธ์ - บริหารเป็นโครงการ 	<p>ตัดสินใจ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มีการตัดสินใจถูกต้องแม่นยำ - จัดเจนด้านความต้องการ - ยืนหยัดไม่ย่อท้อและแข็งแกร่ง - มีความสามารถในการปรับตัวและรับผิดชอบ
<ul style="list-style-type: none"> - มีความสามารถในการสื่อสารเรื่องยากให้เป็นเรื่องง่าย - มีทักษะในการนำเสนอ - รับฟังและช่างสังเกต - มีเครือข่ายการทำงานและความร่วมมือ 	<p>สื่อสาร</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มีความสามารถในการชักจูงและโน้มน้าวใจผู้อื่น - มีความอยากรู้อยากเห็นและคิดสร้างสรรค์ - ตระหนักถึงบทบาทตนเอง - เชื่อมั่นในตัวเองในการเกี่ยวข้องกับผู้อื่น
<ul style="list-style-type: none"> - สร้างทีมงานและทำงานเป็นทีม - เก่งในการประเมิน - มีทักษะในการทำงานกับผู้อื่นและให้ความเห็น 	<p>ลงมือทำ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มีพลังเหลือเฟือในการจริงจังและผนึกกำลังกับคนอื่น - ผลงานมีมาตรฐาน - มีความสามารถและปรารถนาที่จะเรียนรู้สอนงานผู้อื่นได้

5. **ปรับเปลี่ยนและจัดโครงสร้างองค์กรให้ทันสมัย** องค์กรสมัยใหม่จำเป็นต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โครงสร้างองค์กรแบบเดิมที่เป็นแบบทางการ มีการบังคับบัญชาตามแนวตั้ง เน้นงานประจำและความเที่ยงตรงในการทำงานย่อมไม่สอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง ที่เน้นให้พนักงานมีการทำงานเป็นทีมและมีความยืดหยุ่นในการทำงานมากขึ้น การบริหารสำนักงานภาคเอกชน จึงต้องศึกษาและเรียนรู้โครงสร้างองค์กรที่เหมาะสมกับการบริหารสมัยใหม่ ที่ให้ความสำคัญกับการทำงานแนวราบ การปรับตัว เน้นที่การเปลี่ยนแปลงและความยืดหยุ่น (ดังภาพที่ 4.3)



ภาพที่ 4.3 อิทธิพลของสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงต่อการออกแบบองค์กร
ที่มา : Shermerhom "management"(1999) p.225

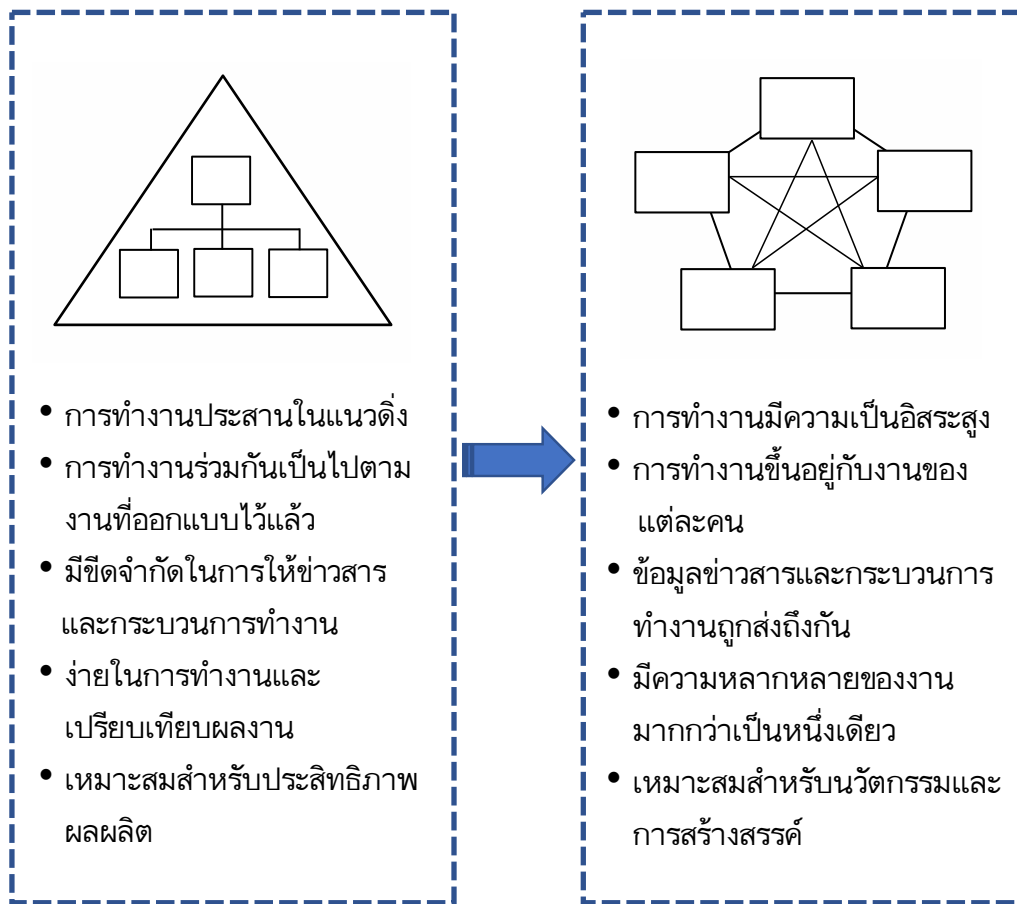
สำหรับองค์กรภาคเอกชนโดยทั่วไปมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงโครงสร้างจากเดิมที่เป็นแบบพีระมิด ที่มีโครงสร้างองค์กรช่วงของการบังคับบัญชา และสายการบังคับบัญชาตามแนวดิ่ง ไปเป็นโครงสร้างองค์กรแบบใหม่ที่มีความเคลื่อนไหว การปฏิสัมพันธ์ในแนวราบ และการทำงานเป็นทีมมากขึ้นด้วย (ดังภาพที่ 4.4)

รวมทั้งหากเป็นองค์กรที่เน้นหลักการให้บริการ สำนักงานต้องสนับสนุนให้มีการออกแบบองค์กรให้เป็นพีระมิดกลับหัว เพื่อกระจายอำนาจการตัดสินใจและการดำเนินการให้บุคลากรเพื่อให้การทำงานมีความยืดหยุ่น สามารถสร้างความพึงพอใจในลูกค้าได้มากขึ้น

นอกจากนั้นสำนักงานที่ต้องการให้องค์กรประสบความสำเร็จในการบริหารจัดการภายใต้การเปลี่ยนแปลงจะต้องผลักดันให้องค์กรของตน เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ที่คนในองค์กรมีความสามารถในการคิดเชิงระบบ สามารถสร้างกรอบความคิดของตนเองที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงจากภายนอก และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ร่วมของบุคลากรทุกคนในองค์กร มีความสามารถในการพัฒนาตนเองเพื่อความเป็นเลิศทั้งด้านทักษะการทำงานและความคิดสร้างสรรค์และมีความสามารถในการทำงานเป็นทีม เพื่อแบ่งปันความรู้ทักษะการทำงานและเรียนรู้ร่วมกัน

6. สร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เป็นองค์กรที่เน้นผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ สำนักงานและองค์กรภาคเอกชนที่ต้องการให้องค์กรประสบความสำเร็จในสถานการณ์ปัจจุบันและอนาคตท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้นต้องสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เป็นองค์กรที่เน้นผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศโดยการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในองค์กรสร้างภาวะผู้นำ การจัดการโซ่อุปทาน บริการลูกค้า มีระบบการประเมินและการวัดผล สร้างนวัตกรรมและปรับปรุงกระบวนการทำงาน ดังนี้

1) การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในองค์กร ต้องมีการดำเนินการเพื่อพัฒนาและเพิ่มศักยภาพบุคลากร ทั้งด้านการกระจายความรับผิดชอบและการให้รางวัลตอบแทน การให้ออกาสบุคลากรอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่ใช่อายุ เพศ เชื้อชาติ หรือศาสนา เป็นข้อจำกัด การส่งเสริมการเรียนรู้และการเพิ่มทักษะและความรู้ใหม่ ๆ ให้บุคลากรทุกระดับ การมีระบบสื่อสารภายในที่มีประสิทธิภาพในการส่งผ่านความรู้และข้อมูลข่าวสารทั้งแนวราบและแนวดิ่ง มีระบบการให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพแก่บุคลากร มอบอำนาจการตัดสินใจดำเนินการให้บุคลากรมีอิสระในการดำเนินการเพื่อตอบสนองลูกค้า สร้างสัมพันธภาพกับพันธมิตรขององค์กร และสร้างหลักประกันความมั่นคงให้พนักงานมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ การพัฒนาศักยภาพมีจุดเน้นที่การทำให้คนที่องค์กรต้องการได้รับการพัฒนาอย่างเหมาะสม ตระหนักถึงคุณค่าของบุคลากร มีการทำงานเป็นทีมและสร้างความเข้าใจให้บุคลากรทุกคนได้รับรู้ว่าการพัฒนาศักยภาพองค์กรเป็นการพัฒนาสำหรับทุกคน



ภาพที่ 4.4 การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร

ที่มา : ปรับปรุงจาก Shemerhorn "management"(1999) p.227

2) การสร้างภาวะผู้นำ องค์กรที่ต้องการผลการปฏิบัติงานที่ดีเยี่ยมจะต้องสร้างภาวะผู้นำให้กับบุคลากรทุกระดับ โดยกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กรซึ่งบุคลากรทุกระดับรับรู้และเข้าใจ มีการกำหนดเป้าหมายขององค์กรที่เป็นจริงจากความต้องการของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง สร้างตัวอย่างในการดำเนินการด้านการสื่อสารและการบริหารแบบเปิด สร้างวัฒนธรรมเพื่อการเป็นหนึ่งของการเรียนรู้และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และกระจายความรับผิดชอบ เช่น หน้าที่ที่จำเป็น การฝึกอบรม และทรัพยากร เป็นต้น ให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างภาวะผู้นำ

3) การจัดการโซ่อุปทาน สำนักงานและองค์กรที่ต้องการความสำเร็จจะต้องมีการสร้างสัมพันธ์ภาพที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผลกับซัพพลายเออร์ โดยมีการจัดการโซ่อุปทานอย่างเหมาะสมในการจัดหาวัตถุดิบหรือบริการตระหนักถึงบทบาทหลักของซัพพลายเออร์ในการบรรลุเป้าประสงค์ขององค์กร พัฒนาและการบริหารซัพพลายเออร์ให้มีขีดความสามารถสูงสุดและมีความเสี่ยงน้อยที่สุดในการจัดหาสินค้าและบริการให้องค์กร และช่วยซัพพลายเออร์ในการพัฒนาทักษะและความสามารถในการจัดหาสินค้าและบริการ

4) มีระบบการประเมินและการวัดผลการปฏิบัติงาน จะต้องมีการพัฒนาระบบการประเมินเพื่อวัดผลการปฏิบัติงานในแต่ละกิจกรรมขององค์กร กำหนดเป้าหมายเปรียบเทียบ (Benchmarking) ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ภายในและภายนอกแผนก เรียนรู้การทำงานที่ได้รับการยอมรับจากองค์กรอื่น กำหนดกิจกรรมและเวลาที่เหมาะสมในการสร้างผลลัพธ์ กำหนดความรับผิดชอบขององค์กรในฐานะสมาชิกของชุมชนและสังคมทั้งการสร้างความปลอดภัย สุขอนามัย การลดภาวะอันตรายและความเสี่ยงของกิจกรรมองค์กร การเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนทั้งด้านการศึกษา การฝึกอบรม การอาสาสมัคร การกีฬา ฯลฯ และการตระหนักถึงความยั่งยืนในการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ การขนส่ง การบรรจุภัณฑ์และการนำวัสดุกลับมาใช้ใหม่



5) การสร้างนวัตกรรมจะต้องสร้างแนวทางใหม่ ๆ ในการดำเนินกิจกรรมขององค์กร เช่น การใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อผลักดันให้เกิดนวัตกรรมในองค์กร การแสวงหาอย่างไม่หยุดยั้งในการปรับปรุงการบริหารทรัพยากร เพื่อการผลิตสินค้าและบริการกระตุ้นบุคลากรองค์กร ลูกค้าและซัพพลายเออร์ เพื่อก่อให้เกิดแนวคิดใหม่ ๆ ในองค์กร สร้างระบบและกระบวนการทำงานภายในองค์กรให้ง่ายที่สุดเท่าที่จะทำได้

6) ปรับปรุงกระบวนการทำงาน สำนักงานและองค์กรที่ต้องการประสบความสำเร็จจะต้องปรับปรุงและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ให้แก่ลูกค้าอยู่เสมอ โดยสินค้าและบริการที่น่าเสนอต่อลูกค้า จะต้องเพิ่มคุณค่าให้แก่ลูกค้า ลดค่าใช้จ่ายของลูกค้า การปรับปรุงกระบวนการทำงานมีหลักการสำคัญประการหนึ่ง คือ ต้องมีระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างองค์กรกับบุคลากร ลูกค้า และซัพพลายเออร์เพื่อผลิตสินค้าและบริการ และปรับปรุงกระบวนการทำงานตามความต้องการของซัพพลายเออร์และลูกค้า

เรื่องที่ 4.5 การจัดการงานเอกสารสำนักงานภาคเอกชน

ภาคเอกชนมีวงจรการจัดการงานเอกสารสำนักงานเช่นเดียวกับภาครัฐแต่มีความแตกต่างในบางประเด็นที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. งานเอกสารสำนักงานภาคเอกชน

ภาคเอกชนมีความแตกต่างกันทั้งในด้านประเภทของธุรกิจ รูปแบบ ขนาด ระบบการบริหาร โครงสร้างการบริหาร การดำเนินงาน ทุนจดทะเบียน จำนวนบุคลากร สำนักงาน เทคโนโลยี เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ และอื่น ๆ ทำให้เกิดความแตกต่างขององค์การภาคเอกชน เอกสารสำนักงานภาคเอกชน และระบบการจัดการงานเอกสารสำนักงานภาคเอกชนด้วยการจัดการงานเอกสารสำนักงานภาคเอกชนถือได้ว่าเป็นงานที่สำคัญยิ่งต่อความสำเร็จขององค์การ และมีขอบข่ายของงานกว้างขวาง โดยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบการบริหารงานหรือโครงสร้างการบริหารงานที่แตกต่างกันไปตามขนาด สถานภาพ และการดำเนินงานของธุรกิจ และอื่น ๆ โดยทั่วไปงานเอกสารสำนักงานรวมอยู่ในงานสำนักงาน เนื่องจากงานสำนักงานมีลักษณะเป็นงานเอกสาร กระจายอยู่ทุกหน่วยงานขององค์การ และมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการจัดการงานเอกสารสำนักงาน พัฒนาลู่การเป็นสำนักงานอัตโนมัติ สำนักงานไร้กระดาษ หรือสำนักงานเสมือน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการองค์การ สอดคล้องกับพัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศและการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ซึ่งได้เข้ามามีบทบาทอย่างกว้างขวาง รวมทั้งกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น การใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ การประชุมทางไกล เป็นผลให้เอกสารสำนักงานเปลี่ยนรูปแบบ และการบริหารจัดการเอกสารสำนักงานเปลี่ยนแปลงไป นอกจากนี้ยังมีกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2544 รองรับการทำธุรกรรมในปัจจุบันซึ่งได้ปรับเปลี่ยนวิธีการในการติดต่อสื่อสารที่อาศัยการพัฒนาเทคโนโลยีทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพกับการทำเป็นหนังสือ หรือหลักฐานเป็นหนังสือ

2. กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการงานเอกสารสำนักงานภาคเอกชน

ภาคเอกชนไม่มีระเบียบควบคุมอย่างเป็นระบบดังเช่น ภาครัฐ องค์กรแต่ละแห่งมักจะกำหนดวิธีการ กฎระเบียบ หรือแนวปฏิบัติตามความเหมาะสมของหน่วยงานของตน โดยเอกชนบางแห่งอ้างอิงระเบียบของราชการ แต่อย่างไรก็ตาม การจัดการงานเอกสารภาคเอกชนเกี่ยวข้องกับกฎระเบียบทางราชการในการดำเนินธุรกิจ เช่น พระราชบัญญัติการบัญชี พระราชบัญญัติแรงงาน จึงจำเป็นต้องศึกษาข้อกำหนดในการจัดการงานเอกสารแต่ละประเภทและปฏิบัติตามแนวทางที่กฎหมายกำหนด



ตัวอย่าง

2.1 พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543 กำหนดให้ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีต้องเก็บรักษาบัญชีและการเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการบัญชีไว้ ณ สถานที่ทำการหรือสถานที่ที่เป็นที่ทำการผลิตหรือเก็บสินค้าเป็นประจำหรือสถานที่ที่ใช้เป็นที่ทำงานเป็นประจำ เป็นเวลาไม่น้อยกว่าห้าปีนับแต่วันปิดบัญชีหรือจนกว่าจะมีการส่งมอบบัญชีและเอกสาร

ในกรณีที่ทำบัญชีด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์หรือเครื่องมืออื่นใดในสถานที่อื่นใดในราชอาณาจักรที่มีใช้สถานที่ตามวรรคหนึ่ง แต่มีการเชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์หรือเครื่องมืออื่นมายังสถานที่ตามวรรคหนึ่ง กรณีดังกล่าวนี้ให้ถือว่าได้มีการเก็บรักษาบัญชีไว้ ณ สถานที่ตามวรรคหนึ่งแล้ว ส่งมอบบัญชีและเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการบัญชีให้ครบถ้วนถูกต้องภายในเวลาที่กำหนด

2.2 พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2541 กำหนดให้นายจ้างที่มีลูกจ้างรวมกันตั้งแต่สิบคนขึ้นไป จัดทำทะเบียนลูกจ้างเป็นภาษาไทยและเก็บไว้ ณ สถานที่ประกอบกิจการหรือสำนักของนายจ้าง พร้อมทั้งให้พนักงานตรวจได้ในเวลาทำการ โดยให้นายจ้างจัดทำทะเบียนลูกจ้างภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ลูกจ้างเข้าทำงาน

ทะเบียนลูกจ้างอย่างน้อยต้องมีรายการต่อไปนี้ (1) ชื่อตัวชื่อสกุล (2) เพศ (3) สัญชาติ (4) วันเดือนปีเกิดหรืออายุ (5) ที่อยู่ปัจจุบัน (6) วันที่เริ่มจ้าง (7) ตำแหน่งหรืองานในหน้าที่ (8) อัตราค่าจ้างและประโยชน์ตอบแทนอย่างอื่นที่นายจ้างตกลงจ่ายให้แก่ลูกจ้าง และ (9) วันสิ้นสุดของการจ้าง เมื่อมีความจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงรายการในทะเบียนลูกจ้างให้นายจ้างแก้ไขเพิ่มเติมทะเบียนลูกจ้างให้แล้วเสร็จภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่มีการเปลี่ยนแปลงนั้น หรือภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ลูกจ้างได้แจ้งการเปลี่ยนแปลงให้นายจ้างทราบ และให้นายจ้างเก็บรักษาทะเบียนลูกจ้างไว้ไม่น้อยกว่าสองปีนับแต่วันสิ้นสุดของการจ้างแต่ละราย

ให้นายจ้างซึ่งมีลูกจ้างรวมกันตั้งแต่สิบคนขึ้นไปจัดให้มีเอกสารเกี่ยวกับการจ่ายค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุด และค่าล่วงเวลาวันหยุด ซึ่งอย่างน้อยต้องมีรายการวันและเวลาทำงานผลงานที่ทำได้สำหรับลูกจ้างซึ่งได้รับค่าจ้างตามผลงานโดยคำนวณเป็นหน่วย อัตราและจำนวนค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุด และค่าล่วงเวลาในวันหยุดที่ลูกจ้างแต่ละคนได้รับ ให้นายจ้างเก็บเอกสารที่เกี่ยวกับการจ่ายค่าจ้างค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุด และค่าล่วงเวลาในวันหยุดให้แก่ลูกจ้างไว้ ไม่น้อยกว่าสองปีนับแต่วันจ่ายเงินดังกล่าว

การกำหนดข้อบังคับให้นายจ้างซึ่งมีลูกจ้างรวมกันตั้งแต่สิบคนขึ้นไปจัดให้มีข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานเป็นภาษาไทยและข้อบังคับนั้นอย่างน้อยต้องมีรายละเอียดเกี่ยวกับรายการดังต่อไปนี้ (1) วันทำงาน เวลาทำงานปกติ และเวลาพัก (2) วันหยุดและหลักเกณฑ์การหยุด (3) หลักเกณฑ์การทำงานล่วงเวลาและการทำงานในวันหยุด (4) วันเวลาและสถานที่จ่ายค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในเวลาวันหยุด และค่าล่วงเวลาในวันหยุด (5) วันลาและหลักเกณฑ์การลา (6) วินัยและโทษทางวินัย (7) การร้องทุกข์ และ (8) การเลิกจ้าง ค่าชดเชย และค่าชดเชยพิเศษ

ให้นายจ้างประกาศใช้ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่นายจ้างมีลูกจ้างรวมกันตั้งแต่สิบคนขึ้นไป และให้นายจ้างจัดเก็บสำเนาข้อบังคับนั้นไว้ ณ สถานที่ประกอบกิจการหรือสำนักของนายจ้างตลอดเวลา และให้ส่งสำเนาข้อบังคับให้แก่อธิบดีหรือผู้ซึ่งอธิบดีมอบหมายภายในเจ็ดวัน นับแต่วันประกาศใช้ข้อบังคับดังกล่าว

ในกรณีที่มีการแก้ไขเพิ่มเติมข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานให้นายจ้างประกาศข้อบังคับที่มีการแก้ไขเพิ่มเติมภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ประกาศ

ให้นายจ้างเผยแพร่และเปิดประกาศข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานโดยเปิดเผย ณ สถานที่ทำงานของลูกจ้าง เพื่อให้ลูกจ้างได้ทราบและดูได้โดยสะดวก



เรื่องที่ 4.6 สำนักงานสมัยใหม่

สำนักงานสมัยใหม่ เป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของการบริหารงานและการจัดการข้อมูลภายในสำนักงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้สามารถติดต่อสื่อสาร ประสานงาน และแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันได้อย่างสะดวก รวดเร็ว รวมทั้งให้บริการทันเวลา และตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน ตั้งแต่ระดับปฏิบัติการไปจนถึงระดับบริหารทุกระดับขึ้นภายในสำนักงาน นอกจากนี้เป็นการประหยัดแรงงานคนแล้ว ยังเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาในการทำงานด้วย

4.6.1 ความหมายของสำนักงานสมัยใหม่

สำนักงานสมัยใหม่ (smart office) รวมไปถึงสำนักงานอัตโนมัติ (office automation) และสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (electronic office หรือ e-office) ที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในสำนักงาน กล่าวได้ว่า สำนักงานสมัยใหม่ หมายถึง สำนักงานที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ โดยการนำคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สำนักงานทันสมัยมาเชื่อมโยงกันเป็นระบบเครือข่าย เพื่อช่วยลดขั้นตอนการทำงานและปริมาณการใช้กระดาษ เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และการประชุม และการตัดสินใจโดยสำนักงานสมัยใหม่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้เพื่อการจัดการงานสำนักงาน ครอบคลุมถึงการนำนวัตกรรมใหม่เข้ามาเสริม เพื่อให้ตรงกับความต้องการในการใช้งาน โดยคำนึงถึงการสนับสนุนและการสร้างเสริมสุขภาพให้กับบุคลากรในสำนักงานด้วย

การทำงานภายในสำนักงานสมัยใหม่ บุคลากรในสำนักงานจะทำงานเกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมไปถึงการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการทำงาน ตั้งแต่การสร้างเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การรับส่งข้อมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ การค้นหาและเรียกใช้ข้อมูล และการรับส่งข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคลากรด้วยกันภายในสำนักงาน หรือติดต่อกับบุคคลอื่นภายนอกสำนักงาน การสนับสนุนและการอำนวยความสะดวกของสำนักงานสมัยใหม่ทำให้บุคลากรในสำนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

นอกจากนี้ สำนักงานสมัยใหม่ มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้เพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกบุคลากรในสำนักงานให้สามารถพัฒนาสมรรถนะและส่งเสริมสุขภาพของตัวเอง มีการพัฒนาทักษะการสอนงาน การพัฒนาระบบการทำงานและการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม พร้อมทั้งเน้นความพึงพอใจของลูกค้า ด้วยการร่วมทำกิจกรรมและสนับสนุนซึ่งกันและกัน จนสามารถเรียกได้ว่าสำนักงานสมัยใหม่ถือเป็นสำนักงานหรือองค์การแห่งความสุข

4.6.2 องค์ประกอบของสำนักงานสมัยใหม่

สำนักงานสมัยใหม่ มีองค์ประกอบพื้นฐานสำคัญ 5 องค์ประกอบคือ บุคลากร กระบวนการปฏิบัติงาน ข้อมูล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และการบริหารจัดการ

จะพบว่าองค์ประกอบของสำนักงานสมัยใหม่ ยังคงเป็นองค์ประกอบพื้นฐานของสำนักงาน แต่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ครอบคลุมเทคโนโลยีดิจิทัล เข้าไปสนับสนุนการทำงานในแต่ละองค์ประกอบ ให้สามารถทำงานประสานกันจนได้งานสำนักงานที่มีคุณค่าและเกิดประโยชน์ ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพของทั้งตัวบุคลากรและกลุ่มคนที่ทำงานร่วมกัน มีกระบวนการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการที่มีระบบ ข้อมูลมีการใช้งานได้ตรงตามความต้องการและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการทำงาน

(1) **บุคลากร** บุคลากรเป็นองค์ประกอบพื้นฐานสำคัญที่สุดของสำนักงานสมัยใหม่ ครอบคลุมทั้งบุคลากรภายในและภายนอกสำนักงาน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่บุคลากรทุกคนที่มาใช้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้บุคลากรสำนักงานสมัยใหม่ เหมือนกับบุคลากรสำนักงานทั่วไปที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายตามตำแหน่งงาน และทุกคนทำงานของตนเองตามความรู้ ความสามารถ เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ ในขอบเขตของการปฏิบัติงาน เมื่อมีการนำสำนักงานสมัยใหม่มาใช้ บุคลากรทุกคนจะได้รับการฝึกอบรมเพื่อสร้างความเข้าใจและคุ้นเคยในการใช้งานสำนักงานสมัยใหม่ เพื่อทำงานด้านต่าง ๆ



ภาพที่ 4.5 องค์ประกอบของสำนักงานสมัยใหม่

ที่มา : ปรับปรุงจาก Administrative Office Management โดย P.Odgers & B.L.Keeling. (2000). Cincinnati. Ohio: South-Western Educational Publishing

และอาจแบ่งกลุ่มบุคลากรตามโครงสร้างองค์การ นอกจากนี้บุคลากรจะมีการพัฒนาทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้สามารถนำมาประยุกต์ใช้งานสำนักงานได้อย่างมีความสุขและสะดวกสบาย รวมทั้งทุกคนร่วมมือกันในการประหยัดพลังงาน ขณะทำงานในสำนักงานสมัยใหม่ด้วย

บุคลากรสำนักงานสมัยใหม่ โดยทั่วไปประกอบด้วย 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และบุคลากรที่เป็นผู้ใช้งานทั่วไป ดังนี้

- ผู้บริหาร เป็นผู้มีส่วนสำคัญในการสนับสนุน กำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติ และส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนในองค์การเห็นความสำคัญ ความจำเป็น และประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานสำนักงานสมัยใหม่ ผู้บริหารถือเป็นต้นแบบหรือตัวอย่างของการใช้งานและสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและชัดเจนของการปฏิบัติงานภายในสำนักงานสมัยใหม่ ผู้บริหารในที่นี้หมายถึงรวมถึงบุคลากรระดับบริหาร ทั้งระดับสูง ระดับกลาง และระดับต้น

- บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นบุคลากรส่วนงานวิเคราะห์ ออกแบบ และปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนและใช้งานเทคโนโลยี อุปกรณ์และโปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ เพื่อรองรับความต้องการของบุคลากรทั้งหมดขององค์การ ให้สามารถทำงานได้สะดวก ต่อเนื่อง และตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน ครอบคลุมการควบคุม ดูแล จัดการ และบำรุงรักษาระบบการทำงานของสำนักงานสมัยใหม่ให้พร้อมใช้งาน เช่น นักวิเคราะห์ระบบ นักเขียนโปรแกรม พนักงานควบคุมการใช้งานคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่าง ๆ เป็นต้น

- บุคลากรที่เป็นผู้ใช้งานทั่วไป เป็นบุคลากรที่ทำงานในขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบที่กำหนด และเป็นบุคลากรในสำนักงานที่ใช้สารสนเทศตามสิทธิในการใช้งาน ในขณะที่เดียวกับที่ผู้ใช้งานสามารถทำความเข้าใจปัญหาเบื้องต้นที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศภายในสำนักงาน เพื่อที่จะสามารถประสานติดต่อกับบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างทันท่วงที ทำให้การทำงานสามารถทำได้อย่างต่อเนื่อง และงานที่ได้มีคุณภาพและเกิดประโยชน์ต่อองค์การอย่างเต็มที่



(2) กระบวนการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่งานที่ปฏิบัติภายในสำนักงานสมัยใหม่ ยังคงเหมือนกับสำนักงานทั่วไป แต่เปลี่ยนจากการทำงานด้วยระบบมือเป็นการทำงานด้วยระบบอัตโนมัติหรือใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมากขึ้น ทำให้การปฏิบัติงานและการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกันมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น แก้ไขปัญหาความไม่สะดวกและความล่าช้าของการทำงานด้วยระบบมือ ส่วนใหญ่งานที่เกี่ยวข้องในสำนักงานสมัยใหม่ มีอาทิ การจัดการเอกสาร การจัดการตารางนัดหมาย การจัดประชุม และการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร

- การจัดการเอกสาร ประกอบด้วยการผลิต การจัดเก็บและค้นหา การใช้และเผยแพร่ และการรับ-ส่งเอกสาร ดังนี้

1) การผลิตเอกสาร เป็นการสร้างเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ที่อาจเกิดในรูปดิจิทัลตั้งแต่เริ่มต้น หรือเป็นเอกสารกระดาษที่แปลงให้อยู่ในรูปดิจิทัล โดยใช้สแกนเนอร์ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ สามารถระบุผู้ผลิต ชื่อเรื่อง วันเวลาที่ผลิต ระดับความสำคัญ ระดับชั้นความลับ เวลาที่ส่งออกและเวอร์ชันของเอกสาร กรณีที่อาจมีปรับแก้ไข

2) การจัดเก็บและค้นหาเอกสาร เป็นการปรับเปลี่ยนการจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ ลงในระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อให้เอกสารอยู่ในรูปอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นหรือทั้งหมด การจัดเก็บจะครอบคลุมการจัดหมวดหมู่ของเอกสารและการจัดทำดัชนี เพื่อให้การค้นหาและการเข้าถึงสะดวกและรวดเร็ว การรักษาความปลอดภัยของเอกสารโดยกำหนดสิทธิของผู้ใช้งานหรือต้องได้รับอนุญาตจากเจ้าของก่อน รวมทั้งมีการกำหนดเวอร์ชันของเอกสารเพื่อการตรวจสอบและติดตามร่องรอยของเอกสารภายหลังได้

3) การใช้และเผยแพร่เอกสาร ในการใช้เอกสารทุกคนสามารถเรียกค้นหาการใช้งานของหน่วยงานหรืองานที่ตนเกี่ยวข้อง และเมื่อดำเนินงานเสร็จก็จะจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูลกลาง ซึ่งหน่วย/ฝ่ายอื่นสามารถเรียกใช้ข้อมูลที่ทันสมัยไปใช้งานได้ต่อไป ทำให้ข้อมูลไม่ซ้ำซ้อนหรือข้อมูลไม่ตรงกัน เหมือนเช่นในอดีตที่คนทำงานเก็บข้อมูลไว้เป็นของตนเอง มีข้อจำกัดด้านการจัดการสารสนเทศและการทำรายงานรวมทั้งการประมวลผลทำได้ยาก เมื่อนำสำนักงานสมัยใหม่เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ในองค์กร จะทำให้การจัดการสารสนเทศและทำรายงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งรายงานตามความต้องการของผู้บริหารอยู่ในรูปแบบพร้อมใช้ เป็นปัจจุบัน สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ส่วนการเผยแพร่เอกสารเป็นการส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ไปยังบุคลากรส่วนงานต่าง ๆ ภายในองค์กรที่เกี่ยวข้อง ถือเป็น การส่งเอกสารไปยังผู้รับโดยอาจจำกัดผู้รับเพียงคนเดียว หรือส่งไปให้ผู้รับจำนวนมากทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้การส่งกระจายเอกสารให้ผู้รับจำนวนมากในสำนักงานปกติอาจดำเนินการไม่สะดวกและค่อนข้างยุ่งยากแต่ในสำนักงานสมัยใหม่ อาจกระจายเอกสารไปยังผู้รับกลุ่มต่าง ๆ ผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้เอกสารที่มีการจัดเก็บเป็นหมวดหมู่และเป็นระบบไว้ที่ฐานข้อมูลกลาง อาจกระจายอยู่ในหน่วย/ฝ่ายของสำนักงานหรือองค์กร

4) การรับ-ส่งเอกสาร เป็นการจัดทำเอกสารต่าง ๆ ผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยให้ปรากฏรายละเอียดของข้อมูลข่าวสาร ผู้ส่ง ผู้รับ วันเวลาที่ต้องการส่ง ผ่านเทอร์มินัลที่ควบคุมด้วยคอมพิวเตอร์หรือมือถือ

- การจัดการตารางนัดหมาย เป็นการจัดทำเอกสารต่าง ๆ ผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยให้ปรากฏรายละเอียดของข้อมูลข่าวสาร ผู้ส่ง ผู้รับ วันเวลาที่ต้องการส่ง ผ่านเทอร์มินัลที่ควบคุมด้วยคอมพิวเตอร์หรือมือถือ

- การจัดประชุม สามารถเลือกรูปแบบการประชุมทางไกลผ่านเครือข่ายโทรศัพท์ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและความต้องการของผู้เข้าร่วมประชุม

- การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร เพื่อให้บุคลากรในองค์กรได้รับทราบข้อมูลข่าวสารตรงกันทันเวลา สะดวกและรวดเร็ว สามารถกระจายข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น กระดานสนทนา เว็บไซต์ของหน่วยงาน ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น



(3) **ข้อมูล** ข้อมูลมีความสำคัญและเป็นสิ่งพื้นฐานของงานสำนักงานทุกด้าน ดังนั้น จึงต้องมีการนำเข้า และจัดเก็บในระบบจัดเก็บข้อมูลซึ่งประกอบด้วยกระบวนการที่ช่วยให้สามารถให้ข้อมูลร่วมกันอาจเป็นภายใน หน่วย/ฝ่ายเดียวกันหรือระหว่างหน่วย/ฝ่ายต่างกันที่ทำงานสัมพันธ์กัน สามารถแบ่งการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง ได้ 2 ส่วน ได้แก่ การจัดกลุ่มหรือประเภทของข้อมูล และการกำหนดระดับความสำคัญและสิทธิในการใช้งาน ข้อมูล ดังนี้

1) การจัดกลุ่มหรือประเภทของข้อมูล อาจจัดแบ่งตามหน่วยงาน หรือลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกัน ขึ้นอยู่กับประโยชน์ในการนำข้อมูลไปใช้งานเป็นหลัก

2) การกำหนดระดับความสำคัญและสิทธิในการใช้งานข้อมูล ข้อมูลมีการกำหนดระดับความสำคัญตามความลับหรือความสำคัญของเนื้อหา ถ้าเนื้อหามีความลับหรือมีความสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจหรือองค์การมาก ก็จะมีระดับความสำคัญที่สูง ส่วนสิทธิในการใช้งานข้อมูล โดยส่วนใหญ่จะกำหนดตามโครงสร้างขององค์การ อาทิ ผู้จัดการจะมีสิทธิในการใช้งานข้อมูลที่มีระดับความสำคัญสูงและมีสิทธิในการเรียกดูข้อมูลบุคลากรที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบหรือทีมงานเดียวกัน

4) **เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร** สำนักงานสมัยใหม่เป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้งานในสำนักงาน ได้แก่ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และอุปกรณ์การสื่อสาร เพื่อสนับสนุนการทำงานของบุคลากรในสำนักงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบ ทำให้บุคลากรสามารถทำงานได้เต็มศักยภาพของแต่ละบุคคล และทำให้การทำงานร่วมกันระหว่างบุคคลเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงปริมาณและคุณภาพของงานที่ได้รับเพิ่มมากขึ้น

- ฮาร์ดแวร์สำหรับใช้ในงานสำนักงาน เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงาน หรืออุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ สแกนเนอร์ โทรศัพท์ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น

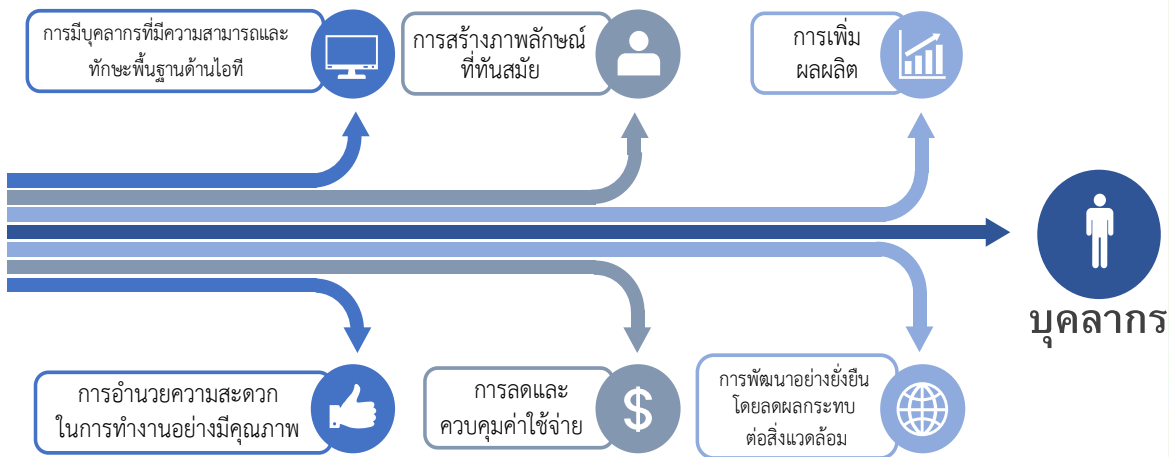
- ซอฟต์แวร์สำหรับใช้ในงานสำนักงาน หรือโปรแกรมที่ใช้ในการดำเนินงานของสำนักงาน เช่น โปรแกรมจัดการเอกสาร โปรแกรมสร้างรายงาน โปรแกรมนำเสนองาน โปรแกรมจัดการโครงการ โปรแกรมเพื่อการสื่อสาร เป็นต้น

- อุปกรณ์การสื่อสารสำหรับใช้ในงานสำนักงาน เป็นอุปกรณ์พื้นฐานที่รองรับการเชื่อมต่อเครือข่ายคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ เช่น สายสัญญาณต่าง ๆ Modem, Router, Hub เป็นต้น

5) **การบริหารจัดการ** การบริหารจัดการ มีความสำคัญต่อความสำเร็จของสำนักงานสมัยใหม่ ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ นโยบาย กฎระเบียบ การวางแผนอย่างต่อเนื่อง การจัดการด้านงบประมาณสนับสนุน การประชาสัมพันธ์และส่งเสริมให้มีการใช้งานอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสำหรับบุคลากรในการใช้งานสำนักงาน สมัยใหม่ ให้ยอมรับสภาพแวดล้อมใหม่ ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารสำนักงานสมัยใหม่ ต้องมีวิสัยทัศน์ เห็นความสำคัญ และมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานสำนักงานสมัยใหม่ เพื่อเป็นตัวอย่งที่ดีของบุคลากรในองค์การและเป็นผู้ให้การสนับสนุนบุคลากรทุกส่วนงานในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ในสำนักงานสมัยใหม่

4.6.3 ความสำคัญของสำนักงานสมัยใหม่

ความสำคัญของสำนักงานสมัยใหม่ มีทั้งหมด 6 ด้าน ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับตัวบุคลากรด้านสำนักงาน ได้แก่ การเพิ่มผลผลิต การลดและควบคุมค่าใช้จ่าย การมีบุคลากรที่มีความสามารถและทักษะพื้นฐานด้านไอที การอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างมีคุณภาพ การสร้างภาพลักษณ์ที่ทันสมัย และการพัฒนาอย่างยั่งยืนโดยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม



» **ชุดที่ 4**
4

การจัดการสำนักงานภาคเอกชน
และสำนักงานเสมือนจริง

ภาพที่ 4.6 ความสำคัญของสำนักงานสมัยใหม่

ที่มา : ปรับปรุงจาก “Smart offices: A 2017 vision for the future,” by British Land, 2017, p.7. Retrieved from [http:// officeagenda.britishland.com/assets/pdfs/smart-offices.pdf](http://officeagenda.britishland.com/assets/pdfs/smart-offices.pdf)

4.6.3.1 การเพิ่มผลผลิต สำนักงานสมัยใหม่ถือเป็นสถานที่รองรับการทำงาน ที่มีความเข้าใจทุกคนที่กำลังทำงาน ให้สามารถทำงานร่วมกันได้ ในสถานที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการ ด้วยการใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีดิจิทัลที่เป็นนวัตกรรม ภายใต้แผนกลยุทธ์ที่รองรับความร่วมมือและการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้ ลดขั้นตอนในการทำงานและเป็นการประหยัดเวลาในการทำงานอีกด้วย

อุปกรณ์ที่รองรับการเซ็นเซอร์หรือสมาร์ทโฟน สามารถทำหน้าที่เป็นรีโมทคอนโทรล (remote control) เพื่อเลือกสถานที่ทำงานสำหรับวันนั้น จองห้องประชุม และควบคุมสิ่งแวดล้อมที่ต้องการได้นอกจากนี้ อุปกรณ์ดังกล่าวสามารถจัดเก็บข้อมูลที่สามารถแลกเปลี่ยนและแสดงความคิดเห็นระหว่างกันรวมทั้งสามารถปรับแก้ไขให้ทันสมัยได้ โดยมีการจำแนกแยกข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลภาครัฐออกไป

4.6.3.2 การลดและควบคุมค่าใช้จ่าย ในสำนักงานสมัยใหม่ จะมีระบบควบคุมการทำงานของซอฟต์แวร์และเทคโนโลยีดิจิทัลทั้งหมด มีระบบป้องกันไม่ให้เป็นระบบเสียหาย และพนักงานสามารถเข้าใช้งานโดยใช้บัญชีผู้ใช้เพียงบัญชีเดียว เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างเหมาะสม

สำหรับอาคารทันสมัย จะมีการออกแบบตัวอาคารประกอบด้วยระบบประหยัดพลังงาน ได้แก่ การควบคุมแสงสว่างทั้งภายในและภายนอกอาคาร การควบคุมอุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศ การควบคุมน้ำ การควบคุมก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ และการผลิตพลังงานไฟฟ้าจากแสงอาทิตย์

สำนักงานมีประสิทธิภาพได้จากการประหยัดค่าใช้จ่ายหรือลดต้นทุน เพิ่มคุณภาพเพื่อความรวดเร็วในการทำงาน สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าสูงสุด และสร้างนวัตกรรมใหม่ บุคลากรในองค์การสามารถทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ลดขั้นตอนการทำงาน และตรงกับความต้องการใช้งานที่หลากหลาย ครอบคลุมการตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากร และการใช้งานข้อมูลและสารสนเทศที่ถูกต้อง ทันสมัย พร้อมใช้ และทันเวลา

4.6.3.3 การมีบุคลากรที่มีความสามารถและทักษะพื้นฐานด้านไอที เมื่อสำนักงานสมัยใหม่ มีอุปกรณ์และเทคโนโลยีดิจิทัลที่ประกอบด้วยฟังก์ชันการทำงานที่พร้อมใช้ในการทำงาน สร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีในการทำงาน ทำให้ดึงดูดคนที่มีความสามารถและทักษะพื้นฐานด้านไอที เกิดความต้องการเข้ามาทำงานในองค์การนั้น และทำงานอย่างกระฉับกระเฉง เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของตนเองให้มากขึ้น สิ่งเหล่านี้ถือเป็นการลดอัตราการลาออกของพนักงานและประหยัดงบประมาณด้านการสรรหาพนักงานด้วย



แอปพลิเคชันสำหรับใช้งานในสำนักงานสมัยใหม่ ใช้อำนวยความสะดวกให้แก่พนักงานในการทำงานอย่างสะดวกสบาย ตั้งแต่การจองใช้โต๊ะทำงานสำหรับวันนั้น การจองห้องประชุม การปรับอุณหภูมิและแสงไฟ การใช้ตู้เก็บของ ได้ทันที รวมทั้งการสั่งอาหารมาส่งได้อีกด้วย พนักงานแต่ละคนสามารถติดต่อซึ่งกันและกันได้ภายในสำนักงาน เหล่านี้เป็นการเปลี่ยนแปลงการทำงานในสำนักงานให้อยู่ในรูปแบบของเครือข่ายสังคม อันเป็นแนวทางหนึ่งของการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรเพิ่มมากขึ้น

สำนักงานมีประสิทธิผล จากการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ บุคลากรในองค์กรทุกคนสามารถทำงานข้ามสายงาน โดยการประสานการทำงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ในกระบวนการทำงานหรือธุรกิจเดียวกันได้ สามารถติดต่อสื่อสารระหว่างกัน แลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศและทำงานได้ทุกสถานที่และทุกเวลา

4.6.3.4 การอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างมีคุณภาพ ในสำนักงานสมัยใหม่ มีอุปกรณ์และเทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการทำงานของพนักงาน ให้สามารถทำงานได้เต็มศักยภาพ พนักงานสามารถใช้อุปกรณ์ที่รองรับการเซ็นเซอร์หรือสมาร์ทโฟนของตนเอง สร้างความสุขในการทำงาน ด้วยการควบคุมอุณหภูมิและแสงสว่างขณะทำงาน ตลอดจนการติดต่อประสานงานกับคนอื่น ๆ ด้วยความสะดวกสบายทำให้สำนักงานสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ลดการขาดและลางานของพนักงาน นอกจากนี้ ยังพบว่าแรงงานที่สูงวัยขึ้นยังคงสามารถทำงานได้อย่างมีคุณภาพอีกด้วย

4.6.3.5 การสร้างภาพลักษณ์ที่ทันสมัย การสร้างภาพลักษณ์ที่ทันสมัย เป็นการสร้างความแตกต่างขององค์กรให้คนอื่นได้รับรู้ จะพบว่าสำนักงานสมัยใหม่ที่อยู่ในอาคารที่ทันสมัย เป็นการสนับสนุนการสร้างความมั่นคงด้านวัฒนธรรมขององค์กรและเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่แบรนด์หรือตราสัญลักษณ์ขององค์กร ในการปฏิสัมพันธ์กับผู้ที่มาติดต่อ ณ อาคารที่ทันสมัย เนื่องจากอาคารประกอบด้วยสำนักงานสมัยใหม่ พื้นที่การจัดวางลงตัวเรียบง่าย และไม่ต้องใช้อุปกรณ์จำนวนมาก แต่สามารถรองรับการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อผู้ที่มาติดต่ออาจเป็นลูกค้าพันธมิตรทางการค้าหรือผู้ว่าจ้าง หลังจากมาติดต่อที่โต๊ะเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย จะได้รับบัตรกระดาษขนาดเล็กที่เป็นเสมือนบัตรผ่านเหมือนการเช็คคินของสายการบิน ที่สามารถผ่านเข้าไปในอาคารด้วยการสแกนบาร์โค้ด ทั้งนี้ในอนาคต อุปกรณ์เซ็นเซอร์ของเครือข่ายจะเป็นส่วนหนึ่งของเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตแห่งสรรพสิ่งหรือไอโอทีที่ใช้ในการตรวจสอบคนที่ จะเดินผ่านจุดประชาสัมพันธ์จากอุปกรณ์ที่รองรับการเซ็นเซอร์หรือสมาร์ทโฟน ทำให้ผู้มาติดต่อสามารถเข้าพบหรือติดต่อสำนักงานภายในได้อย่างสะดวกและปลอดภัย นอกจากนี้ ในอาคารจะกำหนดพื้นที่ที่จำกัดให้กับพนักงานและผู้ที่มาติดต่อแต่ละคนขึ้นอยู่กับงานที่รับผิดชอบหรือรุ่นที่มาติดต่อ และยังมีการจัดเก็บประวัติการใช้งานภายในอาคารของทุกคนทางออนไลน์ เหล่านี้ถือเป็นการสร้างมูลค่าให้กับแบรนด์และเป็นการสนับสนุนวัฒนธรรมขององค์กร รวมทั้งสร้างภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือและความศรัทธา จากความทันสมัยขององค์กรและสำนักงาน

4.6.3.6 การพัฒนาอย่างยั่งยืนโดยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สำนักงานสมัยใหม่ มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อตรวจสอบการใช้พลังงานและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยการใช้พลังงานที่ไม่จำเป็นและมีการใช้พลังงานอย่างคุ้มค่า เหล่านี้เป็นการสร้างความน่าเชื่อถือในการนำข้อมูลของสาธารณูปโภคต่าง ๆ ขององค์กรมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพ ถือเป็นการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

4.6.4 รูปแบบของสำนักงานสมัยใหม่

สถานที่ทำงานเปลี่ยนจากสำนักงานที่มีพื้นที่ทางกายภาพ เป็นสำนักงานรูปแบบดิจิทัล ทำให้บุคลากรทุกคนในสำนักงานสามารถเชื่อมต่อถึงกัน เพื่อสื่อสารและร่วมกัน แบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกันทั่วทั้งองค์กรได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว สอดคล้องกับความต้องการของตัวบุคคลและแต่ละคนและยังสามารถสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจได้เพิ่มมากขึ้นด้วย

รูปแบบของสำนักงานสมัยใหม่มีหลายรูปแบบ ในที่นี้จะขอกกล่าวถึง สำนักงานเคลื่อนที่ สำนักงานรีโมต สำนักงานอัตโนมัติ สำนักงานเสมือน สำนักงานอัจฉริยะ ดังนี้



1. สำนักงานเคลื่อนที่หรือสำนักงานโมบาย (mobile office) หมายถึงการใช้รถยนต์ รถตู้ หรือรถขนส่งปรับปรุงให้เป็นสำนักงานที่ทำงานได้ ซึ่งอาจมีลักษณะเป็นตู้คอนเทนเนอร์ที่ปรับปรุงให้ใช้เป็นสำนักงาน และมีรถลากจูงไปที่ต่าง ๆ ได้



ภาพที่ 4.7 ตัวอย่างของสำนักงานตู้คอนเทนเนอร์

ที่มา : (ออนไลน์) สืบค้นจาก <http://www.containernockdown.com/index.php?mo=12&catid=283625>
" ตู้คอนเทนเนอร์ ตู้สำนักงาน " [28 พฤษภาคม 2562]

2. สำนักงานรีโมต หมายถึง การเคลื่อนที่ของพนักงานไปหาที่ทำงานหรือหาสำนักงานอื่นที่ห่างไกลจากสำนักงานใหญ่ เพื่อความสะดวกในการติดต่อทำธุรกรรมกับลูกค้าและคู่ค้า มีความลำบากในการเดินทางไปทำงานที่สำนักงานในวันหนึ่ง ๆ ต้องเสียเวลากับการเดินทางเป็นอย่างมาก เสียทั้งค่าใช้จ่ายและเวลาเป็นการบั่นทอนผลผลิตการทำงานเป็นอย่างมาก ด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ปัญหานี้ถูกแก้ไข การบริหารจัดการค่าใช้จ่ายสำนักงานลดลง ในอนาคตแนวโน้มของสำนักงานสมัยใหม่จึงจะมีรูปแบบกระจายไม่กระจุกเหมือนอดีต แม้สำนักงานจะกระจายแต่พนักงานก็สามารถติดต่อและประสานการทำงานเหมือนดังทำงานอยู่ในสำนักงานเดียวกันได้อย่างสะดวกตามโอกาสที่เหมาะสม โดยสถานที่จะเป็นสำนักงานหรือร้านกาแฟ หรือในบ้าน หรือสถานที่นอกสำนักงานอื่น ๆ



ภาพที่ 4.8 ตัวอย่างของสำนักงานรีโมต

ที่มา : (ออนไลน์) สืบค้นจาก <https://theworkloft.com/coworking/?lang=th>
" COWORKING SPACE BANGKOK " [28 พฤษภาคม 2562]



3. สำนักงานอัตโนมัติ หมายถึง การสร้างระบบที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูลไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบของข้อมูลที่เป็นตัวเลข รูปภาพข้อความและเสียงที่มีระบบเป็นรูปแบบสามารถเก็บและเรียกมาใช้งานได้ตามต้องการ การบริหารข้อมูลข่าวสารสะดวกรวดเร็วปัจจัยที่สำคัญต่อระบบสำนักงานอัตโนมัติ คือ ระบบการสื่อสารโทรคมนาคม เป็นการสื่อสารเชื่อมต่อในการรวบรวมแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน ดังนั้นการได้เปรียบเสียเปรียบจึงวัดกันที่ใครมีข้อมูลข่าวสารเพื่อนำมาตัดสินใจได้ดีกว่าถูกต้องกว่า ทันสมัยกว่า และรวดเร็วกว่า สำนักงานอัตโนมัติ คือ กระบวนการในการนำเทคโนโลยีมาช่วยคนในสำนักงานให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เทคโนโลยีที่นำมาใช้นั้นรวมถึงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สำนักงานอัตโนมัติ เช่น เครื่องพิมพ์ดีดชนิดต่าง ๆ ที่อาศัยเทคโนโลยีขั้นสูง การสื่อสารด้วยเทคโนโลยีทางการสื่อสาร เช่น ระบบโทรศัพท์ อัตโนมัติดิจิทัล โทรสาร การสื่อสารผ่านดาวเทียม ไฟเบอร์ออปติก ฯลฯ การนำระบบสำนักงานอัตโนมัติมาใช้จะช่วยให้สำนักงานได้ข้อมูลที่รวดเร็วทันต่อความต้องการ ข้อมูลที่รวดเร็วทันต่อความต้องการ ข้อมูลมีความถูกต้องมากขึ้น ประหยัดค่าใช้จ่ายในระยะยาว ลดเวลาในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร ในขณะเดียวกันก็ลดงานด้านการจัดทำเอกสารและการจัดเก็บเอกสาร ลดปริมาณกระดาษที่ใช้ใน สำนักงานให้ลดน้อยลง



ภาพที่ 4.9 ตัวอย่างของสำนักงานอัตโนมัติ

ที่มา : (ออนไลน์) สืบค้นจาก <https://sites.google.com/site/mikemild456/khwam-sakhay-khxng-sanakngan-xatnomati>
" เทคโนโลยีสำนักงาน " [29 พฤษภาคม 2562]

4. สำนักงานเสมือน หมายถึง สำนักงาน โดยไม่ต้องลงทุนสร้างสำนักงานของตนเอง แต่เช่าใช้สำนักงานของผู้อื่นเป็นระยะเวลาสั้น ๆ หรือระยะยาวแล้วแต่ความต้องการเสมือนหนึ่งเป็นสำนักงานของตนเอง โดยมีองค์ประกอบ 2 ส่วน คือ 1. ด้านสถานที่ และ 2. ด้านการบริการในสำนักงาน

4.1 ด้านสถานที่ เป็นสำนักงานที่อยู่ในทำเลที่ดี ในย่านธุรกิจที่มีชื่อเสียง เป็นสำนักงานที่อยู่ในอาคารหรู มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัยสูง และมีสิ่งอำนวยความสะดวกทุกด้านที่จำเป็นต่อธุรกิจ ภายในสำนักงานมีการตกแต่งที่ทันสมัย มีเครื่องเรือนชั้นนำที่ทันสมัยเป็นที่ประทับใจของผู้ที่มาติดต่อ และทำให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ช่วยสนับสนุนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

4.2 ด้านการบริการในสำนักงาน มีบริการเลขานุการอย่างมืออาชีพ พร้อมทั้งจะทำหน้าที่บริการระดับเป็นผู้ช่วยผู้บริหารได้ บริการต้อนรับแบบมืออาชีพ การบริการต้อนรับอาจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการทำงานด้านสืบค้นข้อมูลเพื่อการต้อนรับมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น บริการในรูปแบบศูนย์บริการลูกค้าหรือคอลล์เซ็นเตอร์ รองรับธุรกิจเฉพาะของผู้ประกอบการได้



ภาพที่ 4.10 ตัวอย่างของสำนักงานเสมือน

ที่มา : (ออนไลน์) สืบค้นจาก <http://www.officefirst.net/th/th-index.php>
" Office Frist " [29 พฤษภาคม 2562]

5. สำนักงานอัจฉริยะ (Smart Office) คือ ออฟฟิศที่เอาเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อควบคุมความสะดวกสบายภายในออฟฟิศ เช่น สั่งเปิดปิดไฟได้จากโทรศัพท์มือถือ เปิดหรือปิดไฟอัตโนมัติเมื่อเข้ามาในออฟฟิศ สั่งให้แอร์ทำงานเป็นเวลา สั่งให้ระบบไฟฟ้าตัดหรือทำงานโดยอัตโนมัติ หรือแม้แต่ระบบความบันเทิงและระบบรักษาความปลอดภัย โดยระบบต่าง ๆ นั้น ผู้ใช้สามารถควบคุมได้ผ่าน Smart Phone หรือ tablet จากที่ไหนก็ได้ทั่วโลก โดยผ่านระบบ Internet

ระบบสมาร์ตออฟฟิศ เน้นแนวคิดที่ผู้ใช้สามารถเพิ่มหรือลดอุปกรณ์ได้เอง การติดตั้งไม่ยุ่งยาก การใช้งานสามารถใช้งานได้หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็น ระบบเพื่อความปลอดภัย ระบบเพื่อความสะดวกสบาย ระบบไฟเพื่อความบันเทิง ระบบเพื่อประหยัดพลังงาน หรือระบบระบายอากาศอัตโนมัติ ระบบห้องประชุมอัจฉริยะ ระบบควบคุมการเข้าอาคารอัจฉริยะ ระบบกล้องวงจรปิดยุคใหม่ ซึ่งสินค้าแต่ละตัวของบริษัทสามารถใช้งานทั้งแยกเดี่ยวและเป็นเซตได้ สามารถนั่งทำงานที่ไหนก็ได้ ลูกค้สามารถขอรหัส WiFi ได้ด้วยตัวเอง



ภาพที่ 4.11 ตัวอย่างของสำนักงานอัจฉริยะ

ที่มา : (ออนไลน์) สืบค้นจาก https://www.planetcomm.com/th/smart_office_solution/
" Smart Office Solution " [29 พฤษภาคม 2562]



4.6.5 แนวทางการพัฒนาสำนักงานสมัยใหม่

พนักงานที่ทำงานอยู่ในสำนักงานแบบดั้งเดิมมักพบปัญหาที่ขัดแย้งกันระหว่างต้องการความเป็นส่วนตัวกับความจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนพนักงานเพื่อทำงานร่วมกัน นอกจากนี้ยังต้องการทำงานในสภาวะแวดล้อมที่ผ่อนคลายไม่เครียดมากเกินไปจนทำให้ผลิตภาพลดลง ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตของสำนักงาน ดังนั้นการพัฒนาสำนักงานแห่งอนาคตจึงมีประเด็นสำคัญในการพิจารณาสรุปดังนี้

4.6.5.1 ความเป็นส่วนตัว ในบางกรณีที่มีงานต้องใช้สมองและสมาธิก็จำเป็นที่จะใช้ที่เงียบ ๆ หรือหลีกเลี่ยงการถูกตามตัวเข้าร่วมประชุมโดยไม่จำเป็น ซึ่งเป็นเหตุผลหนึ่งที่พนักงานอาจต้องอยู่ทำงานหลังเลิกงาน กรณีแยกตัวไปทำงานนอกสถานที่ แต่ก็ไม่ได้ทำงานอย่างโดดเดี่ยวตามลำพัง เพราะระบบสารสนเทศและการสื่อสารสมัยใหม่ช่วยเชื่อมโยงทั้งคน ข้อมูล สารสนเทศ และระบบงาน จึงสามารถติดต่อกันได้เสมือนอยู่ในสำนักงาน

4.6.5.2 สนับสนุนการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ในบางครั้งพนักงานต้องการทำงานเงียบ ๆ โดยลำพัง แต่ในบางโอกาสก็จำเป็นที่พนักงานต้องปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับเพื่อนร่วมงาน การปฏิสัมพันธ์และพูดคุยกันอย่างไม่มีพิธีรีตอง อย่างไม่นัดหมาย สามารถเกิดความคิดดี ๆ แบบไม่คาดหมายได้ การมีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นแบบไม่ได้วางแผนล่วงหน้าบ่อยครั้งนำไปสู่การแก้ปัญหาสำคัญได้ การประชุมกลุ่มย่อยก็เป็นวิธีที่กระตุ้นความคิดได้ เป็นกระบวนการที่กระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ที่ขาดไม่ได้

4.6.5.3 ทำให้เกิดความผ่อนคลาย พนักงานที่ทำงานในสำนักงานเป็นประจำจะสร้างความเครียด ความจำเจและการเผชิญกับปัญหาประจำในสำนักงานจะเพิ่มความเครียดโดยไม่รู้ตัว นอกจากนี้บรรยากาศและสภาพแวดล้อมของสำนักงานแบบเดิม ๆ ที่เห็นแต่ฝ้าผนังสีด้านทุกวัน มีอากาศที่บางครั้งร้อนไป บางครั้งหนาวไป รวมทั้งเสียงดังจากการทำงานของเพื่อนร่วมงาน ทั้งหมดนี้มีส่วนบั่นทอนสุขภาพจิตและสุขภาพกายเป็นอย่างมาก การออกแบบสำนักงานในอนาคตต้องคำนึงถึงการแก้ปัญหาของประเด็นเหล่านี้ด้วยการสร้างสำนักงานและสภาพแวดล้อมที่ผ่อนคลาย มีบรรยากาศที่ดี มีแสงสีเสียงที่เหมาะสม ผสมผสานกับการผ่อนคลายกฎระเบียบในการทำงานในสำนักงานบางประการ จะช่วยคลายความเครียดได้ นำไปสู่การเพิ่มผลิตภาพหรือการเพิ่มผลผลิตได้โดยตรง

4.6.6 ลักษณะสถานที่ทำงานที่ปรับเปลี่ยนได้

สถานที่ทำงานในสำนักงานสมัยใหม่ จะเป็นสถานที่ทำงานที่มีความพร้อมที่จะสนับสนุนพนักงาน จัดสร้างสำนักงานแบบปรับได้ ทำให้ไม่เป็นสำนักงานที่ถูกออกแบบคงที่ทั้งสภาพของห้องทำงานต่าง ๆ เครื่องประดับและการติดตั้งอุปกรณ์สำนักงาน รวมทั้งสิ่งแวดล้อม แสง สี และเสียง สำนักงานที่ปรับตัวได้จึงเป็นสำนักงานที่สามารถปรับได้ตามเจตนาของการทำงาน เป็นสำนักงานที่ยืดหยุ่นพร้อมที่จะจัดรูปแบบของสถานที่ใหม่ เช่น เปลี่ยนห้องทำงานเป็นห้องประชุม จากห้องประชุมเป็นห้องรับรอง ให้เป็นไปตามบริบทที่พนักงานต้องการใช้สถานที่ตามความเหมาะสมของตน การปรับเปลี่ยนสภาพพื้นที่ใช้งานในสำนักงานไม่เพียงแต่ปรับปรุงทางกายภาพ แต่ต้องมีการปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมให้สอดคล้องด้วย เช่น จัดอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้ให้มีความทันสมัย จัดระบบสื่อสารโทรคมนาคม ทั้งเพื่อการสื่อสารและการประชุมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นสำนักงานที่ปรับตัวได้ จึงต้องมีโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีที่มีความยืดหยุ่นและพร้อมสนับสนุนการเชื่อมโยงกับอุปกรณ์สำนักงานกับพื้นที่ที่ทำงานด้วยซึ่งมีลักษณะดังนี้

1. ทำงานแบบร่วมมือกัน คือ เป็นสถานที่ทำงานเพื่อให้พนักงานและบุคคลภายนอกสามารถร่วมมือกันได้สะดวกขึ้น เช่น ปรับเปลี่ยนให้มีห้องประชุมพร้อมทั้งอุปกรณ์

2. ทำงานเพื่อให้มีผลผลิตที่ดีกว่า คือ จัดให้พนักงานมีทางเลือกที่จะทำงานตามบริบท เช่น ให้เลือกสถานที่ทำงานทั้งภายในสำนักงานและนอกสำนักงานเมื่อต้องการ สำนักงานสามารถปรับเปลี่ยนให้มีสภาพแวดล้อมตามลักษณะงาน เช่น เมื่อพนักงานต้องการความเงียบสำหรับงานที่ต้องการสมาธิ ก็สามารถปรับหาสถานที่ได้ทันที หรือหากต้องการทำงานแบบสบาย ๆ คลาดความเครียด ก็สามารถปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมให้เป็นสถานที่ที่มีทัศนียภาพที่ปรับเปลี่ยนได้ตามต้องการ สามารถเลือกเล่นเพลงที่เหมาะสมกับอารมณ์ได้



3. สร้างความกระตือรือร้นให้แก่พนักงาน เป็นสำนักงานที่อำนวยความสะดวกทุกด้านที่จะทำให้พนักงานทำงานอย่างสนุกและปราศจากสิ่งใด ๆ ที่จะสร้างความเครียด

4. ทำให้พนักงานเข้าร่วมสมาคมกันเพื่อส่งเสริมการทำงานปฏิสัมพันธ์กัน จนนำไปสู่การเป็นสังคมที่มีการแบ่งปันกัน มีการร่วมมือกัน และทำงานร่วมกัน ด้วยวิธีการสนับสนุนให้พนักงานเข้าร่วมกลุ่มในเครือข่ายสังคมต่าง ๆ อย่างรู้เท่าทันและปลอดภัย



» ชุดที่ 4
4

การจัดการสำนักงานภาคเอกชน
และสำนักงานเสมือนจริง

คุณลักษณะของสถานที่ทำงานแบบปรับได้

1. เป็นสำนักงานที่มีความคล่องตัวในการปรับรูปแบบสำนักงาน กล่าวได้ว่าเป็นคนรุ่นใหม่ในอนาคตต้องการความเป็นอิสระ และต้องการเลือกทำงานตามอัตราค่าจ้างที่เหมาะสมกับบริบทของแต่ละบุคคลในแต่ละสถานการณ์
2. ขนาดของสำนักงานไม่จำเป็นต้องสัมพันธ์กับจำนวนพนักงาน องค์การมีนโยบายส่งเสริมให้พนักงานหาที่ทำงานตามความสะดวก ดังนั้นจำนวนพนักงานที่จะนั่งทำงานในสำนักงานขององค์การจึงมีความไม่แน่นอน
3. เป็นสำนักงานที่รองรับการเชื่อมต่อเพื่อทำงานทุกที่ทุกเวลาได้ การทำงานนอกสถานที่ได้ทุกแห่งและทุกเวลา จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากระบบสารสนเทศ องค์การส่วนใหญ่เริ่มสนับสนุนพนักงานให้พนักงานนำอุปกรณ์พกพา เช่น เครื่องสมาร์ทโฟนและเครื่องคอมพิวเตอร์แท็บเล็ตมาใช้ในการทำงานในองค์การ สำนักงานแบบปรับตัวจึงต้องให้ความสำคัญกับระบบสารสนเทศและระบบโครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จะสนับสนุนการทำงานทุกที่ทุกเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวทางการออกแบบสถานที่ทำงานแบบปรับได้

1. คำนึงถึงวัฒนธรรมและการเปลี่ยนแปลงขององค์การ การปรับเปลี่ยนวิธีทำงานในองค์การไม่ใช่การเปลี่ยนแปลงของคนหนึ่งคนใด แต่เป็นการเปลี่ยนแปลงทั้งองค์การ ความเคยชิน ค่านิยม และเป้าหมายในการทำงานของพนักงานแต่ละคนนั้นต่างกัน การจะเปลี่ยนแปลงไปสู่ระบบที่แตกต่างด้วยเรื่องต่าง ๆ เป็นเรื่องยากและใช้เวลา การวางแผนปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์การให้ยอมรับการทำงานอย่างมีความยืดหยุ่นจึงต้องทำคู่ขนานไปกับการปรับปรุงสถานะแวดล้อมและวิธีทำงานอย่างเป็นขั้นเป็นตอน วิธีที่ดีคือทดลองกับพนักงานที่มีความพร้อม และไม่เร่งดำเนินการกับกลุ่มพนักงานที่ยังไม่พร้อม
2. ให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัวของพนักงาน ในบางครั้งพนักงานต้องการอยู่เงียบ ๆ เพื่อทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ หรือพนักงานอาจต้องการสถานที่ที่ปิดสำหรับพูดโทรศัพท์เป็นการส่วนตัว หรือมีการปรึกษาหารือกับพนักงานคนอื่น อย่างเป็นส่วนตัว สำนักงานแบบเปิดโล่งอาจเหมาะสำหรับงานประเภทหนึ่ง แต่อาจไม่เหมาะกับงานอีกประเภทหนึ่ง



3. ส่งเสริมการทำงานอย่างใกล้ชิด การทำงานในสังคมยุคใหม่เน้นความร่วมมือกัน เน้นการแบ่งปันความรู้และข้อมูล และร่วมกันสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ มากขึ้น ในขณะที่การทำงานมีแนวโน้มจะกระจายไปตามสถานที่ทำงานต่าง ๆ อย่างเป็นอิสระของแต่ละบุคคล ดังนั้นการออกแบบสำนักงานสมัยใหม่จึงจำเป็นต้องคำนึงถึงการสร้างความใกล้ชิดระหว่างพนักงานลูกค้า และพันธมิตรที่อยู่ห่างไกลกัน

4. เลือกใช้เทคโนโลยีที่รองรับการทำงานภายใต้สภาวะที่เปลี่ยนแปลงได้ พนักงานจำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีที่ช่วยให้ทำงานอย่างใกล้ชิดกับคนอื่น ๆ ได้ทุกที่ทุกเวลา ระบบสื่อสารความเร็วสูงไร้สายรวมกับอุปกรณ์พกพา เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก เครื่องโทรศัพท์พกพา และเครื่องแท็บเล็ต เป็นเทคโนโลยีพื้นฐานสนับสนุนการทำงานตามรูปแบบของสำนักงานยุคใหม่

สรุป การพัฒนาสำนักงานสมัยใหม่ที่อาศัยความสามารถของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารนั้นมีรูปแบบและชื่อเรียกที่แตกต่างกัน แต่มีแนวคิดและวัตถุประสงค์ที่เหมือนกัน คือ ให้ความสะดวกแก่พนักงานทำงานในสถานที่ที่เลือกให้เหมาะสมกับบริบทของตน ณ ขณะใดขณะหนึ่ง จะช่วยเพิ่มผลผลิตภาพของพนักงาน และทำให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุขและมีสุขภาพที่ดีได้ สำนักงานสมัยใหม่จะพัฒนาต่อไปตามทิศทางพัฒนาของเทคโนโลยีสารสนเทศ และสำหรับการออกแบบสำนักงานสมัยใหม่จะเน้นส่งเสริมการทำงานร่วมกันเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด การทำงานร่วมกันทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และนำไปสู่การสร้างทักษะในการดำเนินนวัตกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ การออกแบบสถานที่ทำงานเพื่อรองรับการทำงานร่วมกันนิยมเปลี่ยนรูปแบบสำนักงานจากที่เคยกันห้องทึบแยกคนทำงานออกจากส่วน ๆ มาเป็นเปิดโล่งและจัดเป็นที่ให้พนักงานและผู้เกี่ยวข้องปรึกษาหารือกันได้อย่างสะดวก การเปิดสำนักงานให้โล่งทำให้ลูกค้าที่มาติดต่อมีความอบอุ่นใจ เพราะสามารถมองเห็นพนักงานของผู้ให้บริการและสามารถเข้าถึงพนักงานเหล่านี้ได้อย่างสะดวก เป็นการสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ แต่การเปิดที่ทำงานโล่งทำให้พนักงานขาดความเป็นส่วนตัว เพื่อแก้ปัญหาองค์การจึงให้พนักงานมีอิสระในการเลือกสถานที่ทำงานทั้งภายในสำนักงานและนอกสำนักงาน ด้วยวิธีออกแบบและจัดรูปแบบสำนักงานใหม่ในลักษณะของสถานที่ทำงานแบบปรับได้ ซึ่งอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นต้นสนับสนุนสำคัญที่ยังคงสามารถสร้างความใกล้ชิดระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องได้





เรื่องที่ 4.2 สำนักงานเสมือน (co-working space)

สำนักงานเสมือน Co-Working Space เป็นสำนักงานที่ไม่เน้นที่ตั้ง มีให้เช่าซื้อเป็นเจ้าของแบบง่าย ๆ เน้นการทำงานผ่านระบบออนไลน์ เนื่องจากในปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทต่อสำนักงานเป็นอย่างมาก เช่น เทคโนโลยีการสื่อสาร เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ จึงทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรภายในองค์กรทำได้ในหลายรูปแบบ เช่น อีเมล โทรศัพท์ เป็นต้น ทำให้บุคลากรสามารถที่จะทำงาน ณ บริเวณไหนของโลกก็ได้

สำนักงานเสมือน Co-Working Space จึงทำให้คนจำนวนหนึ่งสามารถทำงานร่วมกันได้ โดยไม่ต้องใช้สถานที่เป็นหลักแหล่ง โดยอาศัยเครื่องมือที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งช่วยลดความเสี่ยงในการลงทุน ซึ่งเมื่อผนวกสำนักงานเสมือนเข้ากับระบบอินเทอร์เน็ตทำให้สำนักงานเสมือนสามารถให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง และยังสามารถทำธุรกิจในระดับนานาชาติได้อย่างง่าย

หัวใจสำคัญของสำนักงานเสมือน Co-Working Space เริ่มต้นมาจากการทำงานในรูปแบบที่เรียกว่า Co-Working ซึ่งก็คือการที่กลุ่มคนจากต่างสาขาอาชีพมารวมตัวกันและทำงานในพื้นที่เดียวกัน ส่วนใหญ่แล้วคนที่จะมาทำงานร่วมกันนี้มักเป็นกลุ่มคนทำงานอิสระ ซึ่งแน่นอนว่าการทำงานในลักษณะนี้แตกต่างจากการทำงานในบริษัทหรือองค์กรโดยทั่วไป กล่าวอย่างเข้าใจก็คือ ทุกคนต่างคนต่างทำงานของตัวเอง เพียงแต่แบ่งปันพื้นที่ในการทำงานร่วมกันเท่านั้น สถานที่ที่เปิดให้เช่าพื้นที่ทำงานที่เรียกกันว่า Co-Working Space จึงได้ถือกำเนิดขึ้นเพื่อรองรับรูปแบบการทำงานในลักษณะนี้ ในบางครั้ง คำนิยามของ Co-Working Space นอกจากจะหมายถึงการรวมตัวกันในพื้นที่ทำงานชั่วคราวแล้ว ยังอาจหมายถึงชุมชนย่อย ๆ ที่เป็นสังคมแห่งการแบ่งปันของคนทำงานจากหลายสาขาอาชีพอีกด้วย

ผู้ที่ใช้บริการสำนักงานเสมือน Co-Working Space คือ ผู้ที่ต้องการความยืดหยุ่นในการทำงาน โดยส่วนมากจะเป็นกลุ่มคนที่กำลังรวมตัวกันเพื่อประกอบธุรกิจใหม่ (Startup Company) ผู้ที่ประกอบอาชีพอิสระ (Freelancer) ดังนั้นจึงไม่น่าแปลกใจ ถ้าเราเจอคนจากหลากหลายสาขาอาชีพ เช่น Startup สาย Social Enterprise Developer สาย IT Graphic Designer หรือ คนทำงานสาย Creative ภายใน Co-Working Space แห่งเดียวกัน หรือถ้าหากเราทำงานประจำ แต่อยากเข้าไปเล่นอินเทอร์เน็ต นั่งทำงานนอกสถานที่เพื่อเปลี่ยนบรรยากาศ ประชุมคุยงานด่วน หรือจะนัดพบกับลูกค้าคนสำคัญก็สามารถทำได้สะดวก

สาเหตุที่สำนักงานเสมือน Co-Working Space ได้รับความนิยม

คุณสมบัติอย่างแรกของสำนักงานเสมือน Co-Working Space ที่ทำให้คนทำงานรุ่นใหม่สนใจ เช่น บรรยากาศการทำงานสบาย ๆ ลักษณะเป็นกันเอง และการออกแบบสถานที่ที่คำนึงถึงประโยชน์ด้านการใช้งานและความสวยงาม ซึ่งนั่นทำให้สำนักงานเสมือน Co-Working Space นั้นแตกต่างจากออฟฟิศธรรมดา ๆ โดยสิ้นเชิง ทั้งนี้แม้ Co-Working Space แต่ละที่จะมีรูปแบบการตกแต่ง ประเภทเฟอร์นิเจอร์และสีล้นที่ต่างกันออกไปตามความพึงพอใจของผู้ให้บริการ แต่โดยรวมแล้วทุกที่จะมีคุณสมบัติ 3 อย่างที่เหมือนกัน ได้แก่

1. ราคาประหยัดกว่าการเช่าออฟฟิศรายเดือน

หากมองในมุมของความต้องการของตลาดแล้ว กลุ่มคนที่ต้องการเช่าพื้นที่สำนักงานเพื่อใช้เป็นที่ทำงานชั่วคราวนั้นคือกลุ่มคนเพียงกลุ่มเล็ก ๆ ซึ่งในอดีตก่อนการเกิดขึ้นของสำนักงานเสมือน Co-Working Space นั้น สำนักงานที่เปิดให้เช่าทำงานนั้นมักจะเป็นอาคารที่ใหญ่โต มีหลายชั้น และมีพื้นที่มากเกินความต้องการของคนกลุ่มนี้ เวลาทำสัญญาเช่าแต่ละครั้งก็ต้องจ่ายเงินล่วงหน้าเป็นเดือน ๆ หรือระยะเวลาเป็นปี ๆ ทำให้ไม่ตอบสนองต่อคนทำธุรกิจที่เพิ่งเริ่มสร้างธุรกิจซึ่งมีกำลังคนน้อยและยังไม่มีเงินทุนมากนัก บางคนจึงเลือกที่จะใช้ร้านกาแฟ ร้านขนมหรือบ้านของตัวเองเป็นที่ทำงานชั่วคราวไปก่อน แต่เมื่อสำนักงานเสมือน Co-Working Space เริ่มได้รับความนิยมและเปิดให้เช่าโดยคิดค่าใช้จ่ายเป็นรายชั่วโมงและรายวันในราคาที่ประหยัดกว่า จึงไม่น่าแปลกใจที่สถานที่ทำงานชั่วคราวประเภทนี้จะดึงดูดเหล่าเจ้าของ Startup รุ่นใหม่ และคนทำงานอิสระอีกหลายสาขาอาชีพให้เข้ามาใช้บริการ



2. เหมาะสมกับการทำงานและวิถีชีวิต (lifestyle) คนรุ่นใหม่

นอกจากเรื่องของความคุ้มค่าในการเช่าพื้นที่ทำงานในราคาประหยัดแล้วสำนักงานเสมือน Co-Working Space ยังเป็นมากกว่าพื้นที่รวมตัวของคนทำงาน แต่มันคือขุมกำลังของคนรุ่นใหม่ที่ต้องการอิสระในชีวิต จะว่าไปแล้ว Co-Working Space แทบจะเรียกได้ว่าเป็นสถานที่สำหรับของคนรุ่นใหม่ ไม่ว่าจะเป็นนักธุรกิจรุ่นใหม่ ที่อยากจะเป็นเจ้านายตัวเอง ไม่อยากทำงานออฟฟิศเป็นมนุษย์เงินเดือนแบบคนรุ่นก่อน ๆ หรือแม้แต่นักเขียน ศิลปิน ไปจนถึงช่างภาพ ที่มักจะรับงานอิสระ (Freelance) เป็นงาน ๆ ไป จึงทำให้สำนักงานเสมือน Co-Working Space เหมาะกับลักษณะการทำงานและวิถีชีวิตของคนรุ่นใหม่ที่ยืดหยุ่น ไม่ยึดติดอยู่กับกรอบเดิม ๆ ได้อย่างลงตัว

3. มีทุกสิ่งที่คุณทำงานต้องการ

สำนักงานเสมือน Co-Working Space ส่วนใหญ่มักมีอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการทำงาน ตั้งแต่เฟอร์นิเจอร์พื้นฐานอย่าง เก้าอี้ เบาะนั่งโซฟา หรือโต๊ะสำหรับวางคอมพิวเตอร์ ตลอดจนเครื่องพิมพ์เอกสาร อินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย รวมไปถึงของใช้ในสำนักงานอื่น ๆ ไม่ต่างจากออฟฟิศทั่วไป แต่สิ่งที่สำนักงานเสมือน Co-Working Space สามารถให้ได้มากกว่าออฟฟิศทั่วไปก็คือ ความยืดหยุ่นที่สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของลูกค้าแต่ละคน ทั้งเรื่องเวลา (จะมาก็โหมงก็ได้) หรือสถานที่ (เลือกนั่งตรงไหนของห้องก็ได้ในกรณีที่ เป็นห้องรวม) ไม่ว่าจะมาคนเดียวหรือมาเป็นกลุ่ม ทั้งนี้สำนักงานเสมือน Co-Working Space บางที่ยังผสมผสานความเป็น Serviced Office หรือ มีการให้เช่าพื้นที่และอุปกรณ์การทำงานแบบครบวงจรเข้าไปด้วย เช่น การมีบริการให้เช่าห้องทำงานเฉพาะบุคคล ถ้าเราต้องการความเป็นส่วนตัวและต้องการสมาธิในการทำงาน ห้องประชุมเพื่อคุยงาน ห้องอบรม ล้มมนา หรือพื้นที่พิเศษในการจัดกิจกรรม รวมไปถึงห้องครัวและห้องอาหาร บางแห่งยังมีเครื่องดื่ม หรือขนมขบเคี้ยวให้บริการฟรีอีกด้วย เรียกได้ว่าคนทำงานอยากได้อะไร Co-Working Space สามารถตอบสนองต่อคนทำงานได้ทุกอย่าง

สำนักงานเสมือน Co-Working Space มีการจัดสรรพื้นที่ ดังนี้ (“มารู้จัก Co-working Space”, อ้างถึงใน อนุสรณ์, 2561)

- 1) **ห้องประชุม** ของสำนักงานร่วมแบ่งปัน มีให้บริการ หมายความว่าห้องที่มีโต๊ะใหญ่ และมีเก้าอี้หลายที่นั่งตั้งแต่ 6-10 ที่นั่ง เพื่อใช้สำหรับปรึกษาหารือหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่อง เนื้อหางานกัน
- 2) **โต๊ะทำงานแบบไม่เจาะจง** หมายถึง โต๊ะทำงานที่มีทั้งสำหรับนั่งคนเดียวหรือมากกว่า 2 คนขึ้นไป โดยที่ไม่ได้ระบุที่นั่ง ทุกคนสามารถมานั่งสลับเปลี่ยนหมุนเวียนกันได้ ไม่สามารถฝาก สิ่งของทิ้งไว้ข้ามคืนได้
- 3) **โต๊ะทำงานแบบเจาะจง** หมายถึง โต๊ะทำงานทั้งแบบประเภทนั่งคนเดียวหรือหลายคน ที่สามารถนำอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน อุปกรณ์เครื่องเขียนมาวางทิ้งไว้ข้ามคืนได้ ลักษณะการใช้งาน แบบนี้ส่วนมากจะรองรับกับลูกค้าใช้บริการ ประเภทรายเดือน ที่เช่าพื้นที่ของโต๊ะทำงานนั้นไว้เมื่อกลับมาใช้บริการในวันรุ่งขึ้นก็สามารถมาใช้นั่งโต๊ะตัวเดิมได้โดยไม่มีใครมาใช้โต๊ะของเราได้
- 4) **ห้องส่วนตัว** จะมีลักษณะคล้ายกับห้องประชุมแต่จะแตกต่างที่ว่าห้องส่วนตัวในที่นี้จะ เป็นการนั่งทำงานเพียงคนเดียวหรือไม่เกิน 4 คนในห้อง ๆ นั้น การทำงานในห้องส่วนตัวนี้จะรองรับ กับลูกค้าที่ต้องการใช้สมาธิในการทำงานสูงมากและไม่มั่วผู้ให้บริการท่านอื่น ๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง
- 5) **พื้นที่สันทนาการ** เป็นพื้นที่สำหรับพักผ่อนจากการเหนื่อยล้าในการทำงาน จะมีแบบ ทั้งในสำนักงานหรือนอกสำนักงาน พื้นที่นี้มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการ เช่น มุมอ่าน หนังสือ มุมพักผ่อนกาแฟ หรือแม้แต่อุปกรณ์พวก เก้าอี้เป็นเก้าอี้โพน หรือรูปแบบต่าง ๆ ที่ช่วยให้ นั่งสบายขึ้น ทั้งนี้พื้นที่สันทนาการจะหมายรวมถึงพื้นที่ที่ผู้มาใช้บริการสามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกันได้ อีกส่วนหนึ่งคือ พื้นที่ด้านนอกอาคาร ในส่วนนี้จะหมายถึง พื้นที่โล่งนอกอาคารที่ลูกค้าสามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ หรือเพื่อออกมาเดินเล่น พักผ่อน พูดคุยกันได้ ในส่วนนี้จะทำให้ผู้มาใช้ บริการมีความรู้สึกปลอดโปร่ง สบายตา ดูไม่อึดอัดจากการทำงานในอาคารสำนักงานนาน ๆ



6) **ห้องครัว** เป็นพื้นที่สำหรับการเตรียมอาหารเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่ไม่ส่งกลิ่นรบกวนผู้อื่น อาทิเช่น พวกเครื่องดื่มต่าง ๆ หรือของทานเล่นเท่านั้น

กรณีศึกษา

เจาะลึกเทรนด์ Coworking Space ตอนที่ 1 : ทำไมฟรีแลนซ์ถึงติดใจห้องทำงานรูปแบบใหม่นี้

เรื่อง : สุวิทย์ วงศ์จุริราวาณิชย์ จาก <http://www.tcdc.or.th/articles/others//18005/#เจาะลึกเทรนด์-Coworking-Space-ตอนที่1-ทำไมฟรีแลนซ์ถึงติดใจห้องทำงานรูปแบบใหม่นี้>, ค้นเมื่อวันที่ 10 เมษายน 2562



คงปฏิเสธไม่ได้ว่าพัฒนาการของการสื่อสารมีส่วนสำคัญในการ “พลิกรูปแบบการทำงาน” ของคนสมัยใหม่ไปมาก โดยเฉพาะกับคนทำงานสายวิชาชีพ เช่น นักออกแบบ สถาปนิก วิศวกร ไอที ผู้ตรวจสอบบัญชี ฯลฯ คนเหล่านี้เริ่มหันหลังให้กับการเป็นมนุษย์เงินเดือน และก้าวเข้าสู่เส้นทาง “อาชีพอิสระ” กันมากขึ้น เท่าที่เห็นคือหลายคนเลือกทำงานที่บ้านเพื่อความสะดวก (แต่ก็มักถูกโซฟาหรือที่นอนนุ่มๆ ดึงดูดให้เสียงาน) ในขณะที่หลายคนก็ออกไปนั่งทำงานหรือหาที่ประชุมตามร้านกาแฟที่มี WIFI เรียกว่าไปเปลี่ยนพื้นที่นั่งจิบกาแฟ (ของคนอื่น) ให้กลายเป็นโต๊ะประชุม (ส่วนตัว) แบบเสริ่งสรรพ

คำถามที่ตามมา คือ บ้านหรือร้านกาแฟสามารถใช้เป็นที่ทำงานที่มีประสิทธิภาพได้จริงหรือ ? นี่อาจเป็นจุดเริ่มต้นของแนวคิดการสร้างพื้นที่ทำงานรูปแบบใหม่ที่เข้ามาแทรกกลางระหว่างความเป็นบ้านและร้านกาแฟ ซึ่งชาวฟรีแลนซ์หรือ SME ยุคใหม่ๆ น่าจะพอรู้จักคุ้นเคยกันบ้างแล้วในชื่อ “Coworking Space” (หรือ พื้นที่ทำงานร่วมกัน)

...คุณลักษณะเด่นของพื้นที่ทำงานแบบนี้คืออะไร ?

พูดง่าย ๆ ก็คือ มันเป็นพื้นที่ที่เหล่าฟรีแลนซ์จะสามารถเปิดประตูเข้ามานั่งทำงานได้ในมุมเงียบสงบ มีสัญญาณ WIFI ชนิตความเร็วสูงคอยให้บริการตลอด อยากจะลุกไปเข้าห้องน้ำก็ไม่ต้องกลัวทรัพย์สินจะหาย หรือจะนั่งทำงานทั้งวันก็ไม่ต้องโดนเหล่เหมือนนั่งในร้านกาแฟ ที่สำคัญพื้นที่ทำงานดังที่ว่านี้มักจะแวดล้อมไปด้วยมนุษย์ฟรีแลนซ์เหมือนกัน...ซึ่งอาจจะกลายมาเป็นคู่หูธุรกิจใหม่ของคุณในอนาคตก็ได้ !



วันนี้ TCDCCONNECT ขอพาผู้อ่านไปทำความรู้จักกับ Coworking Space ชื่อ HUBBA Coworking ธุรกิจบริการเหล่านี้มีแนวโน้มการเติบโตตามรูปแบบ “ชีวิตการทำงาน” ที่เปลี่ยนแปลงไป และอาจเป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่คนรุ่นใหม่ฝันอยากเป็นเจ้าของ

HUBBA Coworking Space

จากสถานีรถไฟฟ้า BTS เอกมัย ใช้เวลาเดินประมาณ 10 นาที ก็จะถึงหน้าบ้านของ ‘HUBBA’ ในซอยเอกมัย 4 ซึ่งที่นี่อาจจะเรียกว่าเป็น Coworking Space แห่งแรกของไทยก็ได้ ในแง่ของสถานที่นั้น HUBBA ได้เลือกนำบ้านเดี่ยวหลังงามพร้อมพื้นที่สนามหญ้ามาปรับเปลี่ยนวิธีการใช้ประโยชน์ใหม่ ทำให้พื้นที่ที่เคยเป็นมุมเงียบสงบนี้กลายเป็น “จุดนัดพบ” ของนักสร้างสรรค์ด้านเทคโนโลยี การสื่อสาร และนวัตกรรมการออกแบบ บุคคลากรเหล่านี้พร้อมจะพลิกมุมมองการสร้างธุรกิจของคุณ ให้ตอบรับกับพฤติกรรมผู้บริโภคยุคดิจิทัล ...ยุคที่โลกเสมือนจริงกลายเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิต



จุดเริ่มต้นของ HUBBA

หลังจบการศึกษาจากคณะบริหารธุรกิจหลักสูตรนานาชาติ อมฤต เจริญพันธ์ ผู้ก่อตั้ง HUBBA Coworking Space รู้สึกว่า สิ่งที่ได้เรียนรู้จากมหาวิทยาลัยนั้นไม่ใช่ว่าคำตอบสำหรับการทำงานทั้งหมด เขาเริ่มต้นค้นหาตนเองอีกครั้งผ่านการทำงานที่หลากหลาย ไปเป็นอาสาสมัครค่ายอาสา เป็น Food Stylist เข้าอบรมเล่นหุ่นของตลาดหลักทรัพย์ และทำายที่สุดก็กับการทำงานในโปรแกรม “บ่มเพาะผู้ประกอบการ” ที่ ChangeFusion องค์กรผู้ให้คำปรึกษาด้านธุรกิจเพื่อสังคม

ประสบการณ์ที่อมฤตได้รับจากการทำงานที่ ChangeFusion ทำให้เขาคิดว่า ถ้าเขาพลิกบทบาทจาก “ผู้ให้คำปรึกษาตามทฤษฎี” มาเป็น “ผู้ประกอบการธุรกิจ” เสียเอง เขาน่าจะได้เรียนรู้หลายอย่างที่ล้ำลึกขึ้น และน่าจะให้คำแนะนำกับผู้ประกอบการรายอื่นๆ ได้ดีกว่านี้ และในช่วงเวลาเดียวกันนั้นเอง กรุงเทพฯ ก็เกิดวิกฤตน้ำท่วมใหญ่ (ปี 2554) ส่งผลให้อมฤตและครอบครัวมีอันต้องหนีน้ำไปอยู่พัทยา ในช่วงนั้นจากที่เคยมีโต๊ะทำงานดีๆ เคยเข้าออฟฟิศตามปกติ เขาก็ต้องระเห็ดไปตามร้านกาแฟเพื่อหาสัญญาณ WiFi ฯลฯ และนั่นเองก็คือจุดพลิกผันที่ทำให้เขาเริ่มหันมาสนใจแนวคิดของ Coworking Space - พื้นที่ทำงานของคนอาชีพอิสระ เขาเริ่มต้นทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับธุรกิจนี้ในต่างประเทศ และตั้งใจจะหาแนวทางสร้าง Coworking Space ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมของคนไทยให้ได้ จนในอีกหนึ่งปีต่อมา (ปี 2555) อมฤตก็เปิด HUBBA Coworking Space ขึ้นได้สำเร็จเป็นครั้งแรกในเมืองไทย





บุคลิกและจุดเด่น

เมื่อนักสร้างสรรค์เทคโนโลยีการสื่อสาร รวมไปถึงนักออกแบบหลายสาขา เริ่มหันหลังให้กับการทำงานในองค์กรและหันมาประกอบอาชีพอิสระกันมากขึ้น พื้นที่ทำงานภายในบ้านหรือตามร้านกาแฟอาจยังไม่ทำให้พวกเขา “เชื่อมต่อ” เข้ากับผู้คนในสายธุรกิจเดียวกันได้ดีพอ รวมไปถึงโอกาสในการพบปะกับ “นักลงทุน” สายตรงก็น้อย ยิ่งกับกลุ่ม Startup หน้าที่จำเป็นต้องสร้างสัมพันธ์ภาพทางธุรกิจมากๆ แล้วการทำงานที่บ้านคงไม่ใช่คำตอบที่ถูกต้องแน่

จากประสบการณ์ในช่วงปีแรก อมฤตเรียนรู้ว่าถ้าจะทำธุรกิจนี้ให้สำเร็จ เขาจะต้องวางจุดยืนให้ HUBBA กลายเป็นศูนย์รวมของคนในสายอาชีพใดสายอาชีพหนึ่งให้ได้ (ซึ่งในปัจจุบันเขาเลือกจับคนในแวดวงไอทีและนักออกแบบสายดิจิทัล) โดยหลักการก็คือ เขาจะเปิดโอกาสให้บุคลากรเหล่านี้สามารถเริ่มต้นธุรกิจเล็กๆ ของตนเองได้ด้วยต้นทุนต่ำ ไม่จำเป็นต้องซื้อโต๊ะเก้าอี้ ปูพรม วางระบบไอที ตกแต่งห้อง ฯลฯ และสมาชิกทุกคนสามารถแบ่งกันใช้พื้นที่ภายใน HUBBA เพื่อเป็นทั้งที่ทำงานและที่นัดประชุมได้เล



ที่สำคัญพื้นที่ส่วนกลางของ HUBBA ก็จะเป็นเวทีให้คนไฟแรงเหล่านี้ได้มาพบปะพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และเติมเชื้อไฟระหว่างกันอยู่เรื่อยๆ ล่าสุดอมฤตกำลังผลักดันให้ HUBBA เป็นเครือข่ายเชื่อมต่อกับนักลงทุนทั้งในและต่างประเทศ ด้วยเขาเองมองว่าพัฒนาการทางด้านเทคโนโลยีการสื่อสารและการออกแบบสร้างสรรค์นั้นจำเป็นต้องอาศัย “ความฉับไว” ในการขับเคลื่อนธุรกิจด้วย หลายครั้งที่สมาชิกต้องการใช้เงินลงทุนแบบเร่งด่วน ซึ่งการรอเงินทุนสะสมในลักษณะ Crowdfunding นั้นก็อาจไม่ใช่คำตอบเสมอไป และนี่ก็คือเหตุผลที่ทาง HUBBA คอยจัดเวทีเชื่อมต่อกับนักลงทุนประเภท Venture Capital อยู่อย่างสม่ำเสมอ

อาจกล่าวได้ว่าบรรยากาศภายในพื้นที่ที่เอื้ออำนวยต่อการเชื่อมโยงความคิดระหว่างกันนี้ได้กลายมาเป็นเสน่ห์สำคัญที่ทำให้ HUBBA ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว การสร้างกิจกรรมสนุกๆ ระหว่างวันสามารถทำลายกำแพงความเขินอายของคนไทยได้ดี และนั่นเองก็นำไปสู่การเกิดขึ้นของพลศาสตร์ใหม่ๆ ในพื้นที่แบบไม่รู้จักจบ

ประเภทวาบริการ

นอกจากสิ่งจำเป็นพื้นฐานที่ HUBBA ได้เตรียมไว้ อาทิ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง มุมพักผ่อน ห้องสมุด ห้องครัว ล็อบบี้เก็บสัมภาระ สนามหญ้า และงานบริการสำนักงานทั่วไป เช่น เครื่องโทรสาร เครื่องพิมพ์สแกนเนอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ แล้ว พื้นที่ใช้สอยภายใน HUBBA Coworking Space ยังแบ่งออกเป็น 3 ส่วนหลัก คือ



- 1) พื้นที่ทำงานส่วนบุคคล ที่คุณสามารถสมัครใช้บริการได้แบบรายวัน รายสัปดาห์ หรือรายเดือน ส่วนนี้รองรับได้ประมาณ 50 ท่าน
- 2) สำนักงานขนาดเล็ก มีให้บริการทั้งหมด 3 ห้อง สำหรับผู้ที่กำลังเริ่มสร้างธุรกิจภายใต้งบจำกัด
- 3) พื้นที่จัดประชุม อีเว้นท์ หรืองานสัมมนา ซึ่งมีด้วยกัน 2 ห้อง



นอกจากนี้ HUBBA ยังมีเปิดอบรมพัฒนาพื้นฐานการทำงานผ่านกิจกรรมและเวิร์คชอป อาทิเช่น

- กิจกรรม Effective Personal Productivity เพื่อช่วยพัฒนาความสามารถด้านการวางแผน การจัดการ และการใช้ประโยชน์จากเวลาหนึ่งวันให้มีประสิทธิภาพสูงสุด
- กิจกรรมเวิร์คชอป Start-Up Finance & Planning เพื่อให้ผู้ประกอบการ Tech Start-ups ได้เรียนรู้พื้นฐานด้านการเงินและการเริ่มต้นธุรกิจ
- กิจกรรม 1-To-1 Coaching สำหรับ Tech Startups ที่ต้องการพัฒนาทักษะด้านไอเดีย การวางแผนกลยุทธ์ การตลาด และการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้
- เวิร์คชอปการเรียนรู้ภาษาไทยอย่างง่ายๆ ที่ทาง HUBBA เปิดให้ชาวต่างชาติที่เป็นสมาชิกได้เรียนรู้คำศัพท์สำหรับการใช้ชีวิตในประเทศไทย





กิจกรรมที่ 4.2

1. ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการบริหารสำนักงานภาคเอกชนประกอบด้วยอะไรบ้าง

.....
.....
.....
.....

2. การจัดการงานเอกสารสำนักงานภาคเอกชนอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานใด

.....
.....
.....

3. การจัดการงานเอกสารสำนักงานภาคเอกชนเกี่ยวข้องกับกฎหมายหรือกฎระเบียบของทางราชการหรือไม่ จงอธิบาย

.....
.....
.....
.....
.....

4. สำนักงานสมัยใหม่หมายถึงอะไร จงอธิบาย

.....
.....
.....
.....
.....

5. สำนักงานสมัยใหม่มีความสำคัญอะไร จงอธิบาย

.....
.....
.....
.....
.....

>> ชุดที่ 4
4
การจัดการสำนักงานภาคเอกชน
และสำนักงานเสมือนจริง



เจเลยกิจกรรมที่ 4.2

1. ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการบริหารสำนักงานภาคเอกชนประกอบด้วยอะไรบ้าง

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการบริหารสำนักงานภาคเอกชน เป็นการนำระบบบริหารสมัยใหม่และการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพไปใช้ในองค์กร ใช้ความรู้และการบริหารจัดการความรู้ นำหลักการที่เน้นกระบวนการทำงานไปใช้ในองค์กร ใช้ทักษะทางการบริหารและภาวะผู้นำเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารธุรกิจ จัดโครงสร้างองค์กรใหม่ และสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เป็นองค์กรที่เน้นผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ

2. การจัดการงานเอกสารสำนักงานภาคเอกชนอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานใด

การจัดการงานเอกสารสำนักงานภาคเอกชนมีหน่วยงานที่รับผิดชอบแตกต่างกันไปตามขนาดสถานภาพ และการดำเนินงานของธุรกิจ และอื่น ๆ โดยทั่วไปงานเอกสารสำนักงานภาคเอกชนรวมอยู่ในงานสำนักงาน

3. การจัดการงานเอกสารสำนักงานภาคเอกชนเกี่ยวข้องกับกฎหมายหรือกฎระเบียบของทางราชการหรือไม่ จงอธิบาย

ภาคเอกชนไม่มีระเบียบควบคุมอย่างเป็นทางการเป็นระบบดังเช่นภาครัฐ องค์กรแต่ละแห่งมักจะกำหนดวิธีการ กฎ ระเบียบ หรือแนวปฏิบัติตามความเหมาะสมของหน่วยงานของตน โดยเอกชนบางแห่งอ้างอิงระเบียบของราชการ แต่อย่างไรก็ตามการจัดการงานเอกสารภาคเอกชน เกี่ยวข้องกับกฎหมายระเบียบของทางราชการ ในการดำเนินธุรกิจ เช่น พระราชบัญญัติการบัญชี พระราชบัญญัติแรงงาน จึงจำเป็นต้องศึกษาข้อกำหนดในการจัดการงานเอกสารสำนักงานแต่ละประเภทและปฏิบัติตามแนวทางที่กฎหมายกำหนด

4. สำนักงานสมัยใหม่หมายถึงอะไร จงอธิบาย

สำนักงานอัตโนมัติหรือสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้เพื่อการจัดการงานสำนักงาน ครอบคลุมถึงการนำนวัตกรรมใหม่เข้ามาเสริม เพื่อให้ตรงกับความต้องการในการใช้งาน โดยคำนึงถึงการสนับสนุนและการสร้างเสริมสุขภาพให้กับบุคลากรในสำนักงานด้วย

5. สำนักงานสมัยใหม่มีความสำคัญอะไร จงอธิบาย

สำนักงานสมัยใหม่มีความสำคัญในด้านการเพิ่มผลผลิต คือ บุคลากรทุกคนมีสถานที่รองรับการทำงาน ทำให้สามารถทำงานร่วมกันได้ ในสถานที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการ ด้วยการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีดิจิทัลที่เป็นนวัตกรรม ภายใต้แผนกลยุทธ์ที่รองรับความร่วมมือและการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้



กิจกรรมประมวลผลหลังเรียน

เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการจัดการสำนักงานสมัยใหม่ ชุดที่ 4 การจัดการสำนักงานภาคเอกชนและสำนักงานเสมือนจริง

คำชี้แจง ข้อคำถามมีทั้งหมด 10 ข้อ ให้นักศึกษาทำเครื่องหมาย x ลงในกระดาษคำตอบตรงช่อง ก ข ค หรือ ง ที่ถูกต้องที่สุด

1. ข้อใดไม่ใช่ประเด็นที่ภาคเอกชนที่ต้องการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันต้องเรียนรู้และสร้างความเข้าใจ
 - ก. ภาวะตลาดของการใช้ความรู้เป็นฐานในการขับเคลื่อนสินค้าและบริการ
 - ข. นำผลการศึกษวิจัยทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีไปดำเนินการเชิงพาณิชย์
 - ค. สร้างความเข้าใจเรื่องการบริหารความเสี่ยงและทักษะของการบริหารจัดการธุรกิจ
 - ง. ใช้ปริมาณและราคาต่ำของสินค้าสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

2. การบริหารสำนักงานภาคเอกชนเป็นงานบริหารข้อใด
 - ก. การบริหารการผลิตสินค้าและบริการ
 - ข. การจัดการตลาดและลูกค้า
 - ค. การพัฒนาคุณภาพสินค้า
 - ง. การบริหารงานสนับสนุนที่มีค่าใช้จ่ายประสงค์หลักขององค์การ

3. ข้อใดไม่ใช่งานสำนักงานภาคเอกชน
 - ก. การจัดโครงสร้างองค์การ
 - ข. การตลาดและการขาย
 - ค. การบริหารทรัพยากรมนุษย์
 - ง. การพัฒนาเทคโนโลยี

4. ข้อใดไม่ใช่ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการบริหารสำนักงานภาคเอกชน
 - ก. การมีระบบบริหารจัดการสมัยใหม่และการประเมินผล การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ
 - ข. ใช้ความรู้และการจัดการความรู้เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน
 - ค. ให้ทักษะทางการบริหารและภาวะผู้นำเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารธุรกิจ
 - ง. นำหลักการดำเนินงานที่เน้นการควบคุมและการดูแลอย่างใกล้ชิดมาควบคุมการทำงานของบุคลากร

5. การบริหารธุรกิจของภาคเอกชนในยุคที่ใช้ความรู้เป็นพลังขับเคลื่อนจะต้องเรียนรู้ประเด็นในการผลิตสินค้าและบริการข้อใด
 - ก. ใช้ทักษะในการสร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีมูลค่าสูง มีคุณภาพและความแตกต่าง
 - ข. ผลิตสินค้าที่มีต้นทุนต่ำ และมีปริมาณมากเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน
 - ค. ผลิตสินค้าและบริการที่ใช้เทคโนโลยีขั้นต้น เพื่อลดต้นทุนการผลิต
 - ง. ผลิตสินค้าและบริการภายใต้หลักการประหยัด ใช้แรงงานราคาถูก และใช้บริการขนส่งสินค้าราคาถูก



6. การบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลัก Balanced Scorecard งานใดที่เกี่ยวข้องกับงานบริหารสำนักงาน
 - ก. งานความสัมพันธ์กับลูกค้า
 - ข. งานพัฒนาคุณภาพสินค้า
 - ค. งานสร้างภาพลักษณ์สินค้า
 - ง. งานด้านกระบวนการเรียนรู้และพัฒนา

7. งานในข้อใดเป็นงานสำนักงานภาคเอกชน
 - ก. การปฏิบัติการ
 - ข. การตลาดและการขาย
 - ค. การบริหารทรัพยากรมนุษย์
 - ง. การบริการลูกค้า

8. การจัดการงานเอกสารสำนักงานให้มีประสิทธิภาพโดยการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับหลักการใด
 - ก. การวางแผนงาน
 - ข. การอำนวยความสะดวก
 - ค. การควบคุมติดตามงาน
 - ง. การจัดสายงานหรือโครงสร้างขององค์การ

9. สำนักงานที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้เพื่อการจัดการงานสำนักงาน เป็นความหมายของข้อใด
 - ก. สำนักงานบริหารจัดการ
 - ข. สำนักงานสมัยใหม่
 - ค. สำนักงานอนุรักษ์พลังงาน
 - ง. สำนักงานทั่วไป

10. คำจำกัดข้อใด ที่เหมาะสมกับคำว่า "สำนักงานเสมือน Co-Working Space" มากที่สุด
 - ก. ทันสมัย
 - ข. เช่าพื้นที่
 - ค. แบ่งปัน
 - ง. เหมาะสมกับคนรุ่นใหม่

เฉลยกิจกรรมประมวลผลหลังเรียน

ข้อที่	ก	ข	ค	ง
1.				X
2.				X
3.		X		
4.				X
5.	X			
6.				X
7.			X	
8.				X
9.		X		
10.			X	

คะแนนที่ได้ คะแนน





บรรณานุกรม

ชุติมา สัจจามันท์. (2555) การจัดการงานเอกสารสำนักงาน ในเอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการงานสำนักงาน หน่วยที่ 1 - 8 (พิมพ์ครั้งที่ 2) นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ณัฐกร พินิจกรปภา (2561) งานวิจัยเรื่องการจัดการพื้นที่สำนักงานร่วมแบ่งปันในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์หลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสถาปัตยกรรมภายใน มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2556) การจัดการสมัยใหม่ กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ บริษัท ทริปปี้ล กรุ๊ป จำกัด

ไพฑูมพล นิ่มเฉลิม. (2559) การบริหารสำนักงานภาครัฐและภาคเอกชน ในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารสำนักงาน หน่วยที่ 8 - 15 (พิมพ์ครั้งที่ 1) นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

บริษัท ทิงค์เน็ต จำกัด. เรื่องของ Co-Working Space ที่คนทำงานทุกคนควรรู้ ค้นเมื่อวันที่ 10 เมษายน 2562, จาก <https://blog.jobthai.com/career-tips/เรื่อง-of-co-working-space-ที่คนทำงานควรรู้>

มนู กรดีดลเชษฐ. (2557) สำนักงานแห่งอนาคต ในเอกสารการสอนชุดระบบสารสนเทศ หน่วยที่ 9 - 15 (พิมพ์ครั้งที่ 2) นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2542) การบริหารสำนักงานแบบใหม่ กรุงเทพฯ : บริษัทธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.

สุวิทย์ วงศ์จิราวาณิชย์ (2555) เจาะลึกเทรนด์ Coworking Space ตอนที่ 1 : ทำไมฟรีแลนซ์ถึงติดใจห้องทำงานรูปแบบใหม่นี้. ค้นเมื่อวันที่ 10 เมษายน 2562, จาก <http://www.tcdc.or.th/articles/others/18005/#เจาะลึกเทรนด์-Coworking-Space-ตอนที่-1-ทำไมฟรีแลนซ์ถึงติดใจห้องทำงานรูปแบบใหม่นี้>