

# อรูบา (Aruba) เผยผลการศึกษาศักยภาพของ สำนักงานยุคดิจิทัล (Digital Workplace)



ขึ้นที่โรงแรมเซ็นทารา เซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพมหานคร คุณ Justin Chiah ผู้อำนวยการอาวุโสและผู้จัดการทั่วไป ประจำภาคพื้นเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และประเทศไต้หวัน และ คุณประคุณ เลหาทิตติกุล ผู้จัดการประจำประเทศไทย ของ Aruba , a Hewlett Packard Enterprise company ร่วมกันแถลงรายงานการศึกษาระดับสากลฉบับล่าสุดของอรูบาเรื่อง “นักปฏิวัติดิจิทัลช่วยปลดล๊อคศักยภาพของสำนักงานยุคดิจิทัล” (Digital Revolutionaries Unlock the Potential of the Digital Workplace) ซึ่งให้เห็นผลดีทั้งในด้านธุรกิจและการดำเนินชีวิตของพนักงาน ในที่ทำงานที่ใช้ดิจิทัลเป็นตัวขับเคลื่อนการทำงาน (digital-driven workplace) มากขึ้น และการที่บริษัทที่ก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีน้อยกว่ามีโอกาสเสี่ยงที่จะถูกแซงหน้าโดยคู่แข่งที่เหนือกว่า ไม่สามารถดึงดูดพนักงานเก่ง ๆ ชั้นแนวหน้ามาทำงานกับตนได้ และยังเตือนให้บริษัททั้งหลายต้องเพิ่มความสนใจมากขึ้นแก่พนักงานที่มีวิถีชีวิตผูกพันกับดิจิทัล (digital-savvy employee) เหล่านี้ว่าอาจจะเป็นผู้ที่เพิ่มความเสี่ยงในด้านความปลอดภัยของข้อมูลและข่าวสารให้แก่องค์กรได้

## เนื้อหาหลักและการค้นพบที่สำคัญ

การศึกษาพนักงานทั่วโลกจำนวน 7,000 คนใน 15 ประเทศของหลากหลายองค์กรพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างชัดเจนในเรื่องประสิทธิภาพการทำงานและความรู้สึกผูกพันของพนักงานกับองค์กรระหว่างในองค์กรที่มีสำนักงานยุคดิจิทัลกับองค์กรที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในระดับที่น้อยกว่า เนื้อหาสำคัญที่พบได้แก่

- นอกเหนือจากการเพิ่มผลสำเร็จในการทำงานแล้ว เครื่องมือดิจิทัลยังมีผลดีในการดำเนินชีวิตอีกด้วย : “นักปฏิวัติดิจิทัล” (Digital Revolutionaries)- ในที่นี้คือพนักงานที่ได้ทำงานอยู่ในที่ทำงานที่ใช้ความสามารถทางดิจิทัลอย่างเต็มที่มีเทคโนโลยีสำนักงานใหม่ ๆ ให้ใช้อย่างกว้างขวาง – พบว่า 51% มีความพึงพอใจในการทำงานค่อนข้างสูง และ 43% มีความรู้สึกเชิงบวกในเรื่องความสมดุลระหว่างการทำงานและการดำเนินชีวิต (work-life balance) ของตนมากกว่าพนักงานในบริษัทที่มีสำนักงานล่าช้ากว่าด้านดิจิทัล (digital laggards) - ซึ่งเข้าถึงเทคโนโลยีในการทำงานที่เป็นดิจิทัลได้น้อยกว่า พนักงานในที่ทำงานที่มีการปฏิวัติในเชิงดิจิทัลนี้มีถึง 56% บอกว่ามีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น และ 83% ชื่นชมในวิสัยทัศน์ขององค์กรของตน
- การทำงานด้วยดิจิทัลยังช่วยสนับสนุนการพัฒนาความเชี่ยวชาญในวิชาชีพอีกด้วย : 65% ของพนักงานในที่นี้เป็นนักปฏิวัติดิจิทัลรายงานว่าตนเองมีการพัฒนาในเรื่องความเชี่ยวชาญทางด้านวิชาชีพและมีการเติบโตในสายงาน

อาชีพเพิ่มขึ้นด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เปรียบเทียบกับ 31% ที่ตอบในทำนองเดียวกันขององค์กรที่ล่าช้ากว่า ในที่ทำงานดิจิทัลมี 72% ของนักปฏิบัติดิจิทัลตอบว่ามีความสามารถเพิ่มสูงขึ้นในการใช้ทักษะการทำงานใหม่ ๆ ส่วนในองค์กรที่ล่าช้ากว่าเห็นด้วยเพียง 58%

- ผลงานเพิ่มสูงขึ้นมาจากการใช้ดิจิทัลมากขึ้น : 73% ของนักปฏิบัติดิจิทัลตอบว่ามีผลกระทบในเชิงบวกต่อผลการทำงานของตน และ 70% ยืนยันว่าเทคโนโลยีดิจิทัลทำให้การร่วมมือกันทำงาน (collaboration) ดีขึ้น ตรงข้ามกับองค์กรล่าช้าที่มีพนักงานเห็นด้วยเพียง 55%
- ความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องของเทคโนโลยีดิจิทัลกับระบบอัตโนมัติ (automation) ทำให้มีประสบการณ์การทำงานในที่ทำงานดีขึ้น : ขณะที่การใช้ระบบอัตโนมัติอาจถูกมองว่าเป็นเสมือนภัยคุกคามแย่งงานไปจากมนุษย์ แต่ในการสำรวจของเรากลับพบว่าพนักงานทั้งหลายกลับกระตือรือร้นกับระบบอัตโนมัติกันอย่างมาก ผู้ตอบการสัมภาษณ์ถึง 71% ยอมรับการทำงานร่วมกับระบบอัตโนมัติในอีก 5-10 ปีข้างหน้า ยอมรับการที่องค์กรจะสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความฉลาด (smart) และประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

#### ความเสี่ยงที่เพิ่มขึ้น

จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานทั้งหลายรู้สึกกระตือรือร้นกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ และต้องการให้บริษัทของตนจัดหามาให้มากขึ้นด้วย ผู้ถูกสัมภาษณ์เกือบทั้งหมดทั่วทั้งภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก (98%) เห็นว่าสถานที่ทำงานของตนควรจะถูกปรับปรุงให้ดีขึ้นด้วยการใช้เทคโนโลยีให้มากขึ้น ขณะที่ถึง 70% เห็นว่าองค์กรของตนจะล่าช้ากว่าคู่แข่งถ้ายังไม่มีผู้นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ และมีถึง 67% เชื่อว่าสำนักงานแบบดั้งเดิมจะกลายเป็นเรื่องล้าสมัย เพราะเทคโนโลยีก้าวล้ำหน้าขึ้นไปเรื่อย ๆ

- 75% ของผู้ถูกสัมภาษณ์ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกบอกว่าบริษัทของตนได้ลงทุนในการสร้างเครื่องมือดิจิทัลในที่ทำงานในไม่กี่ปีที่ผ่านมา และสนใจจะลงทุนมากขึ้นในเทคโนโลยีใหม่ ๆ ล้าสมัย อันได้แก่ เครื่องมือในการควบคุมอาคารอัจฉริยะ (smart building tools) ที่ทำงานโดยอัตโนมัติในการควบคุมอุณหภูมิและแสง (14%) เทคโนโลยีที่สามารถสั่งงานได้ด้วยเสียงและเครื่องรับส่งสัญญาณภาพและเสียงแบบไร้สาย (wireless AV) (16%) และทำแอปบนอุปกรณ์พกพาให้ใช้ทำงาน (11%)
- ผู้ถูกสัมภาษณ์ส่วนมากเห็นว่าเทคโนโลยีดิจิทัลจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น (63%) ทำให้ทำงานร่วมกันได้ดีขึ้น (53%) และมีบรรยากาศดึงดูดให้หน้าทำงานมากขึ้น (52%) ขณะที่ผลดีที่ได้จากการมีสำนักงานยุคดิจิทัลมีหลากหลายประการ แต่จากการศึกษายังชี้ให้เห็นภัยคุกคามทางไซเบอร์ (cybersecurity) เป็นความท้าทายที่องค์กรต้องพยายามแก้ไขป้องกันไว้ด้วย
- ถึงแม้ว่าพนักงานจะตอบค่อนข้างสูงในเรื่องของความตระหนักเกี่ยวกับความปลอดภัยทางไซเบอร์ (56% มักจะคิดถึงเรื่องความปลอดภัยอยู่บ่อย ๆ หรือในแต่ละวัน) พวกเขาที่ยอมรับว่าตนเองอาจมีส่วนในเรื่องความเสี่ยงต่อ

ข้อมูลและอุปกรณ์ต่าง ๆ ขององค์กร มี 73% ยอมรับว่ามีพฤติกรรมเสี่ยงอย่างเช่นแบ่งปันการใช้รหัสผ่านและอุปกรณ์ร่วมกับคนอื่น

- มีพนักงานถึงหนึ่งในสี่ (25%) ตอบว่าเคยเชื่อมต่อเข้า Wi-Fi สาธารณะที่ค่อนข้างไม่ปลอดภัยภายใน 12 เดือนที่ผ่านมา มี 20% ตอบว่าตัวเองใช้รหัสผ่านเดียวกันกับหลายแอปพลิเคชันและบัญชีผู้ใช้ และ 17% ยอมรับว่ามีการเขียนรหัสผ่านของตนไว้ป้องกันการลืม

#### หนทางสู่อนาคต

การค้นพบเหล่านี้ชี้ให้เห็นว่าบริษัทต่าง ๆ ควรที่จะริบนำผลดีทางเทคโนโลยีของการมีสำนักงานยุคดิจิทัลมาปรับใช้งานเสียที ในขณะที่เดียวกันก็มองหาหนทางลดความเสี่ยงต่อความปลอดภัยลงให้เหลือน้อยที่สุดด้วย อูรูบามีข้อเสนอแนะองค์กรต่าง ๆ ควรจะดำเนินการดังต่อไปนี้ :

- นำกลยุทธ์การมีสำนักงานยุคดิจิทัลมาใช้เสียที: แผนก IT จำเป็นต้องทำงานกับผู้จัดการธุรกิจ ผู้ใช้งานและผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาให้เป็นสำนักงานยุคดิจิทัลมากขึ้น โดยจะต้องรวมถึงการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ ล้ำยุคที่ที่บริษัทก้าวหน้าเหนือบริษัทอื่นมาใช้ อย่างเช่น เซนเซอร์แบบชาญฉลาด (smart sensor) และแอปบนอุปกรณ์พกพาที่ปรับใช้ตามความต้องการขององค์กร ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเพิ่มประสบการณ์ส่วนบุคคลที่พึงปรารถนาให้กับสถานที่ทำงานมากขึ้น
- สร้างสำนักงานยุคดิจิทัลที่เหมาะสมสำหรับการทำงานร่วมกัน : บริษัทจะต้องคิดว่าสำนักงานในยุคดิจิทัลนี้กว้างไกลกว่าพื้นที่จริง ๆ ในสำนักงานใหญ่ จะต้องรองรับการทำงานของพนักงาน คู่ค้าหรือลูกค้าที่เชื่อมต่อเข้ามาสู่ระบบจากที่พื้นที่ห่างไกล (remote) ด้วย ผู้นำทางด้าน IT จำเป็นต้องวางแผน ลงทุน สำหรับการสร้างสภาพแวดล้อมทางการทำงานที่ไร้พรมแดนนี้
- สร้างความปลอดภัยตั้งแต่ระดับพื้นฐานขึ้นมา : บริษัทจะต้องออกแบบสำนักงานยุคดิจิทัลให้มีความปลอดภัยในฐานะเป็นส่วนสำคัญมาก ๆ จะต้องคิดล่วงหน้าถึงเรื่องความผิดพลาดของมนุษย์ที่อาจเกิดขึ้นรวมทั้งการเข้ามาของผู้ประสงค์ร้าย เพื่อที่จะให้มีความปลอดภัย ผู้ดูแล IT จะต้องมองหาเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในด้านระบบเครือข่าย การประมวลผลแบบคลาวด์ ปัญญาประดิษฐ์ (AI) และการเรียนรู้ของจักรกล (machine learning) เข้ามาใช้

คุณประคุณสรุปภาพให้เห็นว่าแนวความคิดใหม่ ๆ กำลังเกิดขึ้นโดยเป็นการรวมเทคโนโลยีอาคารอัจฉริยะ (smart building technologies) เข้ากับสำนักงานยุคดิจิทัลกลายเป็นสำนักงานอัจฉริยะยุคดิจิทัล (Smart Digital Workplace) เป็นสถานที่ซึ่งมีการออกแบบมุ่งรองรับความสวดกสบายของมนุษย์ ให้ทำงานร่วมกับอุปกรณ์ IoT และระบบอัตโนมัติทั้งหลาย สำนักงานยุคดิจิทัลอัจฉริยะจะให้ประสบการณ์ที่เป็นส่วนบุคคล (personalization) อย่างเช่นการเชื่อมต่อกับอุปกรณ์เฟอร์นิเจอร์และการปรับแสงสว่างอย่างชาญฉลาดตามความพึงพอใจของผู้ใช้ อาคารจะมุ่งอนุรักษ์พลังงานมากขึ้น โดยมีการปรับเปลี่ยนการใช้พลังงานอย่างเป็นพลวัตรโดยมุ่งเน้นประโยชน์การใช้งาน

สูงสุดและคำนึงถึงรูปแบบการใช้งานของผู้ใช้แต่ละคน แนวทางใหม่นี้ไม่เพียงแต่จะเพิ่มผลงานของพนักงานแต่ยังเพิ่มประสิทธิภาพโดยมุ่งมองมนุษย์เป็นศูนย์กลางอีกด้วย

หลังจากนั้นได้เชิญ ดร.กริชผกา บุญเฟื่อง รองผู้อำนวยการสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) กล่าวถึงนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้ประเทศไทยเป็น Thailand 4.0 เน้นเทคโนโลยีโดยเฉพาะดิจิทัล รัฐบาลต้องการเห็นผู้ประกอบการไทยนำดิจิทัลมาใช้ประโยชน์มากขึ้น โดยทางสำนักงานทำหน้าที่เป็นเหมือน system integrator ที่ช่วยแนะนำผู้ประกอบการไทยที่ให้นำเทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ มาใช้ในการทำธุรกิจและช่วยจัดหาทุนให้ผู้ประกอบการที่มีแผนธุรกิจชัดเจนและต้องการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เป็นธุรกิจ โดยช่วยสนับสนุนทุนส่วนหนึ่งของแผนดำเนินงาน และที่ผ่านมามีผู้ประกอบการที่ทางสำนักงานสนับสนุนประสบความสำเร็จถึง 90 %

คุณเอเดรียน ฮาร์วิตโจนส์ รองประธานฝ่าย Design and Technical Services ของ Centara Hotels & Resorts ได้กล่าวถึงความก้าวหน้าที่เกิดขึ้นกับโรงแรมในเครือว่าได้มีการทำ Digital Transformation นอกจากการ booking online แล้วทางโรงแรมได้พัฒนาระบบ check-in ที่ลูกค้าสามารถเช็คอินผ่านอินเทอร์เน็ต โดยไม่ต้องเสียเวลาไปรอที่เคาน์เตอร์อีกต่อไป และมีการพัฒนาระบบการบริการในห้องพักให้เป็นดิจิทัลมากขึ้น ทำให้ผู้เข้าพักมีความเป็นส่วนตัวเหมือนอยู่บ้านอย่างเช่นสามารถจัดโปรแกรมที่ต้องการดูในทีวีได้ และยังมีเรื่องอื่น ๆ ที่ทางโรงแรมกำลังพัฒนาเพิ่มขึ้น ในส่วนของพนักงานรุ่นใหม่ ๆ ล้วนยินดีกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์พกพามากขึ้น ส่วนพนักงานรุ่นเก่า ๆ ที่ยังไม่คุ้นเคยทางโรงแรมได้พยายามค่อย ๆ ปรับให้คุ้นเคยมากขึ้น ด้วยการทำคู่มือและฝึกอบรมการใช้งานให้

จบการแถลงข่าวด้วยการพาชมห้องจัดแสดงจำลองการใช้งาน Smart Digital Workplace ทั้งห้องทำงาน ห้องประชุม ห้องควบคุมดูแลด้านไอที และโรงงานที่ใช้อุปกรณ์ IoT เพื่อให้ผู้เข้าชมงานเห็นว่าสำนักงานอัจฉริยะยุคดิจิทัลเป็นอย่างไร รวมทั้งมีการจำลอง Smart Digital Hotels และ Smart Digital Retail ให้ชมอีกด้วย