

รายงานส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยสมาร์ตออฟฟิศ
(Smart Office)

จัดทำโดย นายณัฐพล แม้นสมุทร

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
กองปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
ฝ่ายสารสนเทศ
สังกัด การทางพิเศษแห่งประเทศไทย

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๗
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

สารบัญ

	หน้า
๑.หัวข้อ	๑
๒.ความสำคัญของการศึกษา / ที่มาของการนำเสนอ	๑
๓.วัตถุประสงค์	๒
๔.เป้าหมาย	๒
๕.แนวคิด / หลักการที่ใช้ในการศึกษา	๓
๕.๑ การวิเคราะห์ SWOT (SWOT Analysis)	๓-๔
๕.๒ แนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยสมาร์ทออฟฟิศ (Smart Office)	๕
๖.แนวทางการดำเนินการ / ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	๙
๗.ประโยชน์จากการศึกษา	๑๑
๘.งบประมาณ	๑๑
๙.แนวทางการติดตามและประเมินผล	๑๑
๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ	๑๑
๙.๒ การติดตามความก้าวหน้า	๑๒
๙.๓ การประเมินผลโครงการ	๑๒
๑๐.ข้อเสนอแนะ	๑๒
ภาคผนวก	
แผนผังความคิด(Mind Map)	๑๓
รูปภาพประกอบ	๑๔-๑๖

“ข้อเสนอการจัดทำรายงานส่วนบุคคล” หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น (บнт.) รุ่นที่ ๓๗

๑. หัวข้อ การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยสมาร์ทออฟฟิศ (Smart Office)

๒. ความสำคัญของการศึกษา / ที่มาของการนำเสนอ

การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.) เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการบริหารจัดการทางพิเศษของ ประเทศไทย โดยมีจุดมุ่งหมายหลักในการดำเนินงาน คือ การจัดการจราจรบนทางพิเศษ เพื่อบรรเทาปัญหา การจราจร ทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวมถึงการวางแผนพัฒนาการให้บริการทางพิเศษไปสู่เมืองหลักตามภูมิภาคในจังหวัดต่างๆ และยังครอบคลุมไปถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการด้านความปลอดภัย และการกู้ภัย เพื่อลดความสูญเสียทางเศรษฐกิจของประเทศ รวมทั้งจะต้องดำเนินกิจการให้มีความมั่นคงทางการเงินและเติบโตอย่างยั่งยืน ดังนั้นการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและการกำกับดูแลกิจการที่ดี จึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อสนับสนุนให้สามารถดำเนินงานได้บรรลุตามวิสัยทัศน์ที่ต้องการ คือ มุ่งมั่นพัฒนาทางพิเศษ เพื่อให้บริการที่ดี มีความคุ้มค่า สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย อย่างยั่งยืนต่อไป การดำเนินงานของ กทพ. ในระยะที่ผ่านมา มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที) มาประยุกต์ใช้ในการสนับสนุนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำแผนแม่บทไอซีทีของกทพ. การจัดทำแผนพัฒนาดิจิทัล เพื่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ กทพ. ปงบประมาณ ๒๕๖๐-๒๕๖๔ (EXAT-ICT ๔.๐) มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการกำหนดทิศทางการพัฒนาทางเทคโนโลยีดิจิทัลที่ชัดเจน สอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ภารกิจ ยุทธศาสตร์การดำเนินงานของ กทพ. ในการพัฒนาระบบสารสนเทศและการสื่อสารให้มีความเหมาะสม มีกลยุทธ์และแผนงานที่สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ตลอดจน เพื่อพัฒนา ปรับปรุงความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้สอดคล้องตามมาตรฐานสากล เปิดโอกาสให้บุคลากรของ กทพ. มีส่วนรวมในกระบวนการพัฒนาทางเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเสมอภาค นำไปสู่การเติบโต อย่างสมดุล และ ยั่งยืน เพื่อให้เป็นองค์กรที่มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัย เอื้อต่อการทำงาน และให้บริการ อย่างมีประสิทธิภาพ (Smart Organization) และ สมาร์ทออฟฟิศ(Smart Office) สอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติ ว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔ (Thailand DIGITAL GOVERNMENT Development Plan : DG) แผนพัฒนาคมนาคมดิจิทัล ๒๐๒๑ และแผนวิสาหกิจ ปงบประมาณ ๒๕๖๐-๒๕๖๔ ของ กทพ. ที่มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานอย่างทั่วถึง ยั่งยืน และปลอดภัย โดยให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาพัฒนาใน ๔ ด้านหลัก อันได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีดิจิทัล ด้านระบบงานแบบอิเล็กทรอนิกส์และด้านบริการ เพื่อให้การประยุกต์ใช้ เทคโนโลยีดิจิทัลของ กทพ. ในการปฏิบัติการทั้งในส่วนของการให้บริการ และการบริหารจัดการองค์กรให้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพที่ดีและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียได้อย่าง ลงตัว ตามเป้าหมายของ กทพ. ตามนโยบายสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ภายใต้หลักการกำกับ ดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance)

ปัจจุบันการจัดรูปแบบพื้นที่การทำงาน(WorkPlace) ไม่สนับสนุนการปฏิบัติงานในรูปแบบการทำงานแบบ Smart Office ได้ ผู้จัดทำได้ศึกษารูปแบบการจัดองค์กร Smart Office พบว่ามีปัญหาประสิทธิภาพในการทำงานล่าช้าทำให้ไม่ทันส่งมอบงานตามกำหนด ที่มีเอกสารที่กองอยู่เพียงบนโต๊ะ อีกทั้งยังค้นหาไฟล์ข้อมูลยากและหาไม่เจอ ไฟล์ข้อมูลซ้ำซ้อน ผลงานที่ส่งมอบผู้บังคับบัญชาขาดประสิทธิภาพที่อาจเกิดจากรูปแบบการ

ทำงานที่มีสิ่งแวดล้อมและบรรยากาศในสถานที่ทำงานไม่เอื้อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ผลงาน รวมถึงพนักงานที่ไม่ได้ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่มาปฏิบัติงานเป็นครั้งคราวหรือเตรียมงานเพื่อประชุมไม่มีพื้นที่ในการทำงาน

แนวคิดการจัดองค์กรโดยการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยสมาร์ทออฟฟิศ (Smart Office) จึงเป็นการปรับรูปแบบพื้นที่การทำงาน(WorkPlace) ที่มีการจัดการสิ่งแวดล้อมและบรรยากาศในที่ทำงาน โดยต้องการให้ใจกับพนักงาน พร้อมทั้งจะเอื้ออำนวยและเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมค่านิยมในการทำงานในรูปแบบของ Work Smart ซึ่งจะช่วยให้มีความคิดสร้างสรรค์ ไม่เคร่งเครียดกับงานมากเกินไป นับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ สอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ที่มีผลต่อศักยภาพในการทำงาน และคุณภาพของผลงานที่เพิ่มสูงขึ้น การที่องค์กรจะดึงดูดและรักษามูลค่าของกลุ่ม Gen Y และ Gen Z ให้มีศักยภาพให้อยู่กับองค์กรไปนานๆ ซึ่งจะเป็นกำลังสำคัญให้กับองค์กรต่อไป ดังนั้นฝ่ายเทคโนโลยีดิจิทัลจึงมีแนวคิดที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยสมาร์ทออฟฟิศ (Smart Office) โดยใช้เครื่องมือที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยพัฒนาและสนับสนุนการปฏิบัติการกิจทั้งในสวนของการให้บริการ และการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลที่ดีให้กับองค์กร

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของปฏิบัติงาน/สร้างศักยภาพในการทำงานและคุณภาพของผลงาน (Productivity) ให้เพิ่มสูงขึ้น การสร้างบรรยากาศและจัดรูปแบบการทำงาน(Work Place) ที่เอื้ออำนวยและเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยปรับภูมิทัศน์ในแต่ละโซนต่างๆให้เหมาะสมกับ

๒. เพื่อจัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการปรับรูปแบบการทำงานแบบเดิมให้เป็นแบบสมาร์ทออฟฟิศ โดยจัดหาระบบและอุปกรณ์สนับสนุนเพิ่มเติมในส่วนงานโครงสร้างพื้นฐานระบบเครือข่ายไร้สาย(Wi-Fi) บริเวณ WorkPlace ให้ครอบคลุม ระบบกล้องวงจรปิด(IP Surveillance)โดยใช้เทคโนโลยีในการจำแนกใบหน้าบุคคลในการบันทึกเวลาการทำงานแทนการลงเวลาทำงานแบบเดิมที่ใช้การเซ็นชื่อและปกป้องทรัพย์สินขององค์กร โดยสามารถทำงานร่วมกันในการสื่อสารระหว่างหน่วยงานใช้ระบบประชุมทางไกล(Video Conference on Cloud) ซึ่งช่วยลดค่าน้ำมันในการเดินทางไปประชุมระหว่างสำนักงาน และ ระบบบริการคลาวด์ (Cloud Service) ประกอบด้วยไฟล์แชร์ โปรแกรมออฟฟิศ อีเมล ศูนย์สำรองข้อมูล(DR-Site)กรณีฉุกเฉิน เป็นต้น ซึ่งจะช่วยให้การบริหารจัดการด้าน IT มีประสิทธิภาพมากขึ้น

๔. เป้าหมาย

๑. มีพื้นที่ในการทำงานที่ได้จัดรูปแบบการทำงาน(Work Place) ให้เอื้ออำนวยและมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยปรับภูมิทัศน์ในแต่ละโซนต่างๆให้เหมาะสมกับองค์กรสามารถทำงานได้สะดวกและทุกๆ มุมของออฟฟิศ จัดให้มีสีเขียวมากขึ้นด้วยการใช้ต้นไม้เป็นตัวกันโซนพื้นที่ต่างๆ แทนฉากกั้นที่ช่วยส่งเสริมในการทำงาน

๒. มีโครงสร้างพื้นฐานระบบเครือข่ายไร้สาย (Wi-Fi) ที่ใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่มีเสถียรภาพสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องมีคุณภาพในการให้บริการ SLA ๙๙.๕% ครอบคลุมทุกพื้นที่ซึ่งพนักงานสามารถรับ-ส่งข้อมูลกันได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งทำให้การประสานงานกันได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

๓. มีระบบกล้องวงจรปิด(IP Surveillance)ช่วยในการจำแนกใบหน้าบุคคลในการบันทึกเวลาทำงานของพนักงานในองค์กรและปกป้องทรัพย์สินขององค์กร

๔. มีบริการในการทำงานร่วมกันในการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน โดยจัดหาระบบประชุมทางไกลบนคลาวด์ (Video Conference on Cloud) ซึ่งช่วยลดการลงทุนจัดซื้อเป็นครุภัณฑ์ที่มีค่าบำรุงรักษารายปีสูง ซึ่งช่วยให้ลดค่าน้ำมันในการเดินทางไปประชุมและค่าโทรศัพท์ระหว่างสำนักงาน

๕. มีระบบคลาวด์ (Cloud) ประกอบด้วยไฟล์แชร์ โปรแกรมออฟฟิศ อีเมล ศูนย์สำรองข้อมูล (DR-Site) กรณีฉุกเฉิน ทั้งนี้สามารถลดต้นทุน ลดเวลาขั้นตอนในการทำงาน ลดความยุ่งยากในการบริหารจัดการด้าน IT ลดความซ้ำซ้อนของไฟล์ดิจิทัล โดยสามารถค้นหาตลอดจนเรียกใช้ไฟล์ข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว รวมถึง มีระบบ Hybrid Cloud ทำให้ระบบสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องมีระดับการให้บริการ SLA ไม่น้อยกว่า ๙๙.๙% ลดเวลา Downtime ซึ่งเพิ่มประสิทธิภาพ Private Cloud ที่ใช้งานอยู่เดิม โดยปรับปรุงประสิทธิภาพให้เป็น Public Cloud

๖. อบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้สามารถใช้งาน Application บนระบบ Cloud ได้

๕. แนวคิด/หลักการที่ใช้ในการศึกษา

๕.๑ การวิเคราะห์ SWOT (SWOT Analysis)

เป็นการวิเคราะห์สภาพองค์กร หรือ หน่วยงานในปัจจุบัน เพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดเด่น จุดด้อย หรือสิ่งที่อาจเป็นปัญหาสำคัญในการดำเนินงาน สู่สภาพที่ต้องการในอนาคต SWOT เป็นตัวย่อที่มีความหมายดังนี้ ๑) *Strengths* - จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ ๒) *Weaknesses* - จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ ๓) *Opportunities* - โอกาสที่จะดำเนินการได้ ๔) *Threats* - อุปสรรค ข้อจำกัด หรือปัจจัยที่คุกคามการดำเนินงาน หลักการสำคัญของ SWOT ก็คือการวิเคราะห์โดยการสำรวจจากสภาพการณ์ ๒ ด้าน คือวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในเพื่อหาจุดแข็ง (Strengths) จุดอ่อน (Weaknesses) และวิเคราะห์ สภาพแวดล้อมภายนอกเพื่อประเมินโอกาส (Opportunities) และอุปสรรค (Threats) ดังนั้นการวิเคราะห์ SWOT จึงเรียกได้ว่าเป็นการวิเคราะห์สภาพการณ์ ซึ่งเป็นการ วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อให้รู้ตนเอง (รู้เรา) รู้จักสภาพแวดล้อม (รู้เขา) ได้ชัดเจน และวิเคราะห์ โอกาส-อุปสรรค การวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารของ องค์กรทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กร ทั้งสิ่งที่ได้เกิดขึ้นแล้วและแนวโน้มการ เปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมทั้งผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ที่มีต่อองค์กร จุดแข็ง จุดอ่อน และความสามารถด้านต่างๆ ที่องค์กรมีอยู่ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการกำหนด วิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์และการดำเนินตาม กลยุทธ์ขององค์กรที่เหมาะสมต่อไป

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน	
จุดแข็ง(S-Strengths)	จุดอ่อน(W-Weakness)
<p>๑. บุคลากรมีทักษะด้าน IT</p> <p>๒. มีการนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้งานเพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการจัดซื้ออุปกรณ์สารสนเทศ และประหยัดพลังงาน</p> <p>๓. มีแผนการฝึกอบรมด้านไอซีทีให้กับบุคลากรภายในของ กทพ. เป็นประจำ</p> <p>๔. มีงบประมาณเพียงพอ ซึ่งต้องสามารถชี้แจงเหตุผลของงานซึ่งจะต้องวิเคราะห์และประเมินความคุ้มค่าในการลงทุนได้</p>	<p>๑. ประสิทธิภาพในการทำงานล่าช้าทำให้ไม่ทันส่งมอบงานตามกำหนด ค้นหาไฟล์ข้อมูลยากและหาไม่เจอ ผลงานที่ส่งมอบผู้บังคับบัญชาขาดประสิทธิภาพที่อาจเกิดจากรูปแบบการทำงาน สิ่งแวดล้อมไม่เอื้อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ผลงาน</p> <p>๒. ไม่มีพื้นที่ในการทำงานในรูปแบบสถานที่ทำงาน (Workplace) ให้มีความเหมาะสมกับลักษณะของงานและสอดคล้องกับความต้องการ แนวคิดการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและบรรยากาศในสถานที่ทำงาน สำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานและพนักงานที่ไม่ได้ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ สามารถมาทำงานเสมือนปฏิบัติงานที่อยู่ต่างสำนักงานต่างๆได้</p> <p>๓. ขาดความเชื่อมโยงของงานในแต่ละหน่วยงาน ทำให้ไม่เกิดการบูรณาการงานรวมกัน</p> <p>๔. อัตรากำลังบุคลากรด้าน IT มีจำนวนจำกัดมีไม่เพียงพอกับระบบที่รับผิดชอบ</p>
การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมนอกหน่วยงาน	
โอกาส(O-Opportunities)	อุปสรรค(T-Threats)
<p>๑. มีการย้าย Office ทำให้มีพื้นที่ที่สามารถทำ Work Space ได้</p> <p>๒. ระบบเทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง</p> <p>๓. สร้างศักยภาพในการแข่งขัน โดย กทพ. ได้เน้นการสร้างพื้นฐานทางด้านดิจิทัลทุกส่วนงาน มุ่งยกระดับทักษะของพนักงานทางด้านดิจิทัล มีการเชื่อมโยงข้อมูล พร้อมนำไปวิเคราะห์ร่วมกับการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้ทางพิเศษ เพื่อการพัฒนาารูปแบบการนำเสนอผลิตภัณฑ์ การบริการ และการสื่อสารทางการตลาด ไปสู่สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด</p>	<p>๑. การปรับพื้นที่ในการทำงานในรูปแบบสถานที่ทำงาน (Workplace) ซึ่งฝ่ายก่อสร้างดำเนินการอาจจะไม่สามารถดำเนินการได้ในช่วงการรับประกันงานก่อสร้างอาคารใหม่ในระยะเวลา ๒ ปี ทั้งนี้สามารถดำเนินการได้หลังจากสิ้นสุดระยะประกันดังกล่าว</p> <p>๒. ระบบมี Downtime ซึ่งอาจจะไม่สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง</p> <p>๓. ระบบเทคโนโลยีที่พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ทำให้ระบบปัจจุบันที่ใช้อยู่ไม่สามารถใช้รวมกันหรือรองรับ ระบบใหม่ได้</p> <p>๔. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว</p>

๕.๒ แนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยสมาร์ทออฟฟิศ (Smart Office)



ภายใต้แนวคิด Productivity เพื่อสร้างบรรยากาศที่ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน รวมทั้งยังเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กรอย่างเป็นระบบ ปัจจุบัน Back Office มีส่วนสำคัญขององค์กร เพราะนอกจากจะช่วยเก็บรวบรวมข้อมูลสำคัญ ๆ เช่น ทิศทาง แนวโน้ม กลยุทธ์ แผนงาน และผลการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร เพียงแต่ที่ผ่านมามีองค์กรส่วนใหญ่อาจมุ่งเน้นพัฒนา Core Business เป็นหลัก จนทำให้ขาดการให้ความสำคัญกับการเพิ่มผลิตภาพของทีมงาน Back Office น้อยลง

“เพราะองค์กรจะพึ่งความสามารถของคนใดคนหนึ่งไม่ได้ แต่ต้องทำให้ทุกคนเห็นเป็นมาตรฐานเดียวกัน ด้วยการช่วยปรับปรุงกระบวนการทำงาน สร้างบรรยากาศการทำงานที่เอื้อให้พนักงานกระตือรือร้น จนทำให้สำนักงาน smarter ขึ้น ทั้งยังช่วยลดระยะเวลาในการทำงานให้สั้นกระชับที่สุด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานสูงสุด จนลูกค้าเกิดความพึงพอใจ”

ต้องยอมรับว่าการทำงานในทุกวันนี้สิ่งแวดล้อมและบรรยากาศในที่ทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน นี่ยังไม่รวมถึงระบบหรือขั้นตอนต่าง ๆ ในการทำงาน ได้มีการพูดถึงออฟฟิศยุคใหม่ที่มีการปรับปรุงบรรยากาศและรูปแบบในการทำงานเพื่อสร้างแรงบันดาลใจในการสร้างสรรค์ให้กับคนในองค์กร

สภาพสถานที่ที่พนักงานเงินเดือนหลายคนต้องไปใช้ชีวิตอยู่เป็นเวลาเกือบ ๗๐ เปอร์เซ็นต์ในแต่ละวัน นั่งทำงานแบบโต๊ะใครโต๊ะมัน แผนกใครแผนกมัน มีอาณาเขตส่วนตัว มีฉากกั้นห้องล้อมคอกเอาไว้ แทบไม่มีพื้นที่โล่งกว้างสำหรับผ่อนคลายจิตใจระหว่างวัน เอกสารกองพะเนินบนโต๊ะ ไฟล์จำนวนมากที่อยู่ในยูเอสบีแฟลชไดรฟ์ เสียงโทรศัพท์ที่ตั้งอยู่ตลอดเวลา การประชุมที่ต้องกำหนดวันให้ได้เข้าประชุมพร้อมได้ หรือแม้กระทั่งเรื่องของการใช้พลังงานไฟฟ้าที่ฟุ่มเฟือย ฯลฯ ภาพชินตาเหล่านี้อาจสร้างความเบื่อหน่ายในการทำงานให้กับพนักงาน แต่ทว่าแนวความคิดของ Smart Office จะมีความแตกต่างจากเดิมไปมากตั้งแต่การจัดวางเรียงของโต๊ะที่ดีไซน์มาให้ทำงานกันเป็นกลุ่มโดยมากจะเป็นโต๊ะกลม และมีการวาง Position แต่ละโต๊ะให้แผนกที่เกี่ยวข้องกันอยู่ใกล้กัน

ทำให้สามารถประสานงานกันได้รวดเร็วมากขึ้น ด้านระบบข้อมูลงานต่างๆก็จะมีการจัดสรรที่เป็นระเบียบและโดยมากจะเก็บเป็นไฟล์ดิจิทัล ลดปัญหาเอกสารที่กองยุ่งเหยิง บนโต๊ะ อีกทั้งยังค้นหาข้อมูลได้ง่ายมากขึ้นอีกด้วย สิ่งที่สำคัญที่สุดของ Smart Office คือ ต้องทำงานได้สะดวก และ ทุกๆมุมของออฟฟิศต้องทำงานได้

Smart Office จะยึดเอาความต้องการของคนในองค์กรหรือพนักงานเป็นศูนย์กลางในการออกแบบ กระตุ้นให้เกิดการหมุนเวียนและแลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีความคิดสร้างสรรค์ มีการประสานงานที่รวดเร็วมากขึ้น ระบบการจัดการข้อมูลต่าง ๆ อยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่ทุกคนในองค์กรสามารถเรียกใช้ได้ตลอดเวลา ทุกคนเรียนรู้ที่จะนำเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้มากขึ้น ลดการใช้ทรัพยากรที่สิ้นเปลือง เช่น กระดาษ หมึกพิมพ์ ลวดเย็บกระดาษ ฯลฯ ที่สำคัญ คือพนักงานสามารถที่จะทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา

๑) แนวทางการออกแบบบนพื้นฐานความต้องการของพนักงานทุกคน

เป็นการมุ่งเน้นไปที่ความต้องการของพนักงาน แม้ว่าแต่ละคนจะมีบทบาทที่แตกต่างกันทำให้เกิดความต้องการที่หลากหลายในการออกแบบพื้นที่ของสำนักงาน ความต้องการเหล่านี้จำเป็นต้องได้รับการวางแผนอย่างละเอียดเสียก่อน เพื่อให้พนักงานทุกคนยอมรับและให้ความร่วมมือในการเปลี่ยนแปลง

๒) สร้างกระบวนการดึงดูดใจคนเก่ง ๆ และสร้างแรงจูงใจให้คนเก่า

บางครั้งภาพลักษณ์ของบริษัทก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ออฟฟิศที่ดูทันสมัยอาจเป็นแม่เหล็กดึงดูดคนรุ่นใหม่ที่มีความสามารถให้อยากเข้ามาร่วมงานด้วย รวมถึงคนที่กำลังทำงานอยู่ให้ได้รับแรงบันดาลใจใหม่ ๆ อีกครั้ง สถานที่ทำงานที่ได้รับการออกแบบปรับปรุงให้ดูดี ทันสมัย มีสภาพแวดล้อมที่น่าทำงานและสร้างแรงบันดาลใจส่งผลเชิงบวกในด้านการทำงานให้แก่พนักงานอย่างแน่นอน

๓) แนวคิดเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

ค่าใช้จ่ายก้อนใหญ่ของบริษัทก็คือค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน คิดเป็น ๘๐% ของต้นทุนทั้งหมดเลยก็ว่าได้ สภาพแวดล้อมในการทำงานนั้นมีผลต่อประสิทธิภาพของงาน การปรับเปลี่ยนให้เป็น Smart Office ด้วยการออกแบบที่ดีและเหมาะสม โดยการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ และการมีสิ่งอำนวยความสะดวกจะช่วยเพิ่มผลผลิตได้ ดังนั้น การเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่พนักงานคือการลงทุนที่เหมาะสมที่สุด

๔) การลดต้นทุนค่าใช้จ่ายของสถานที่

ออฟฟิศแบบเดิม ๆ มีการใช้ประโยชน์ของพื้นที่น้อยกว่า ๕๐% นั่นคือครึ่งหนึ่งของพื้นที่ที่ไม่ได้ใช้งาน ซึ่งหมายถึงหากมีการปรับเปลี่ยนมาเป็น Smart Office จะช่วยลดต้นทุนในส่วนของพื้นที่ได้ แต่ต้องไม่ลืมในเรื่องพื้นที่ที่พนักงานต้องการ เช่น พื้นที่ในการทำงานของแต่ละคน หรือสถานที่เหมาะสมสำหรับการประชุม โดยต้องพิจารณาถึงรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนไปและเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้เพื่อสนับสนุนการทำงาน

๕) Smart Office เป็นโซลูชันที่ยั่งยืนและยาวนาน

Smart Office ช่วยให้สภาพแวดล้อมดีขึ้น โดยการปรับสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น การจัดโซนพื้นที่ต่าง ๆ ในการทำงาน จัดให้มีสีเขียวมากขึ้นด้วยการใช้ต้นไม้เป็นตัวกั้นโซนพื้นที่ต่างๆ แทนฉากกั้น ช่วยเพิ่มความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของพนักงาน เช่น การจัดให้มีอุปกรณ์สำนักงานที่ได้รับการออกแบบตามสรีรศาสตร์ มีพื้นที่ผ่อนคลาย ความเครียดระหว่างวัน การปรับอุณหภูมิที่เหมาะสม การเพิ่มคุณภาพอากาศจากต้นไม้ช่วยเพิ่มการจัดการทรัพยากรในออฟฟิศ เช่น การประหยัดการใช้กระดาษเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากที่สุด ฯลฯ

๖) การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยสมาร์ทออฟฟิศ (Smart Office) กับ ๔ โซนสำคัญที่ช่วยส่งเสริมในการทำงาน

๑. **Base Zone** ซึ่งเป็นส่วนของโต๊ะทำงานของพนักงานและผู้บริหาร ซึ่งเป็นส่วนที่ก่อให้เกิดกระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน

๒. **Creative Zone** คือส่วนของการระดมความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งโดยส่วนมากจะเป็นการทำงานของกลุ่มเล็กๆ ซึ่งแม้จะเป็นงานที่ต้องระดมความคิด แต่จะหลีกเลี่ยงการกั้นผนังห้องโดยการใช้ไม้ประดับเป็นตัวกั้นโซนแทน เพื่อให้บรรยากาศดูผ่อนคลาย ประกอบกับโซนนี้ควรจะต้องให้อยู่ติดริมหน้าต่าง เพื่อส่งเสริมบรรยากาศของการสร้างสรรค์อีกทางหนึ่ง และอาจจัดให้มีจอพลาสมาขนาดใหญ่ และคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นข้อมูลอย่างรวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับพนักงานในการระดมความคิดสร้างสรรค์ร่วมกันอีกทางหนึ่ง

๓. **Concentrate Zone** เป็นโซนที่จัดไว้เพื่องานที่ต้องใช้ความคิดและสมาธิสูง เช่นการออกแบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ จัดให้มีโต๊ะทำงานส่วนบุคคลเล็กๆ คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล และอาจจะตงกันด้วยผนัง เพื่อสร้างสมาธิให้กับผู้ทำงาน แต่จะเลือกใช้ผนังแบบเคลื่อนย้ายได้ และไม่สูงมากนัก เพื่อไม่ให้เกิดความแปลกแยก

๔. **Refresh Zone** เป็นโซนสำหรับพักผ่อนของพนักงาน ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้ทำความรู้จักกันเป็นการส่วนตัวมากขึ้น โดยอาจจัดให้มีตู้จำหน่ายเครื่องดื่ม มุมหนังสือพิมพ์ เป็นต้น

๗) หลักการสำคัญสู่การเป็นสมาร์ทออฟฟิศ

๑. พื้นที่ทำงานเปิดโล่ง ไม่มีฉากกั้น

๒. จัดวางโต๊ะทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม ๆ แผนกที่เกี่ยวข้องกันอยู่ไม่ไกลกัน

๓. เอกสารข้อมูลถูกจัดเก็บในรูปดิจิทัล สามารถเปิดใช้ร่วมกันได้ทั้งบริษัท

๔. มีล็อกเกอร์สำหรับเก็บของส่วนตัวของพนักงานแต่ละคน

๕. สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานด้วยต้นไม้ประดับ

๘) สมาร์ทออฟฟิศเป็นแนวทางการพัฒนา Productivity อย่างยั่งยืน ซึ่งประกอบไปด้วย ๔ มุมมองหลักสำคัญ คือ

๑. **Flow** – การไหลเวียนของงาน และการไหลเวียนของข้อมูล ซึ่ง SMART Office ควรจะมีกระบวนการทำงานที่ลื่นไหล ไม่ติดขัด แต่ความท้าทายคือบริษัทส่วนใหญ่มักจะประสบปัญหาการมอบอำนาจจากผู้บริหาร

๒. **Working Environment** – สภาพแวดล้อมในการทำงาน คือทำอะไรเราถึงจะสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการทำงาน เช่น แผนกที่เกี่ยวข้องกันควรอยู่ใกล้กัน เพื่อทำงานสะดวกขึ้น จนทำให้เกิดการไหลเวียนการทำงานที่ดี นอกจากนี้ยังรวมถึงเรื่องแสง เสียง ความสะอาดในสำนักงาน การให้ความสำคัญกับเรื่องกรีน และการลดการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ

๓. **Information** – ทำอย่างไรถึงจะมีวิธีการจัดเก็บข้อมูลที่ต้องการ สามารถนำข้อมูลมาใช้ได้สะดวก ทั้งนี้คำว่า Information ยังรวมถึงความรู้ที่ใช้เพื่อการปฏิบัติงานด้วย

๔. **Culture** – สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ทุกคนมีความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญร่วมกัน

๙) สมาร์ทออฟฟิศจะสร้างให้เกิดสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

๑. **Process Efficiency** – ประสิทธิภาพของขั้นตอนการทำงานที่สั้น กระชับ ใช้เวลาทำงานน้อยลง แต่เสร็จสมบูรณ์ อันจะทำให้เกิด Productivity เพิ่มสูงขึ้น

๒. **Quick Response** – สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าภายใน/ภายนอกได้อย่างทันเวลาที่ต้องการ

๓. **Good Workplace** – มีสภาพแวดล้อมที่ทำให้ทุกคนมีความสุขกับการทำงานเป็นระบบ ด้วยแนวคิดการเพิ่มผลิตภาพ

๔. **Smart People** – คนมีจิตสำนึกแบบ SMART Office และทำงานเป็นวัฒนธรรมในทุกระดับ

๕. **Employee Satisfaction** – พนักงานรู้สึกพอใจกับลักษณะงาน

๖. **Profitable Company** – เวลาในการทำงานน้อยลง แต่มีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น

แนวทางการปรับปรุงสำนักงานภายใต้แนวคิด Productivity เพื่อทำให้เกิดสภาพแวดล้อมที่ทำให้คนมีความสุขกับการทำงาน และสร้างคุณค่าให้แก่องค์กรอย่างเป็นระบบมากขึ้น

รายงานการศึกษานี้ได้ดำเนินการตามแนวทางแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ กทพ. ปงบประมาณ ๒๕๖๐-๒๕๖๔ (EXAT-ICT ๔.๐) เพื่อให้หน่วยงานที่มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัย เชื่อมต่อการทำงาน และให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ (Smart Organization) และ สมาร์ทออฟฟิศ (Smart Office) ตลอดจนสามารถสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้มีความรู้ที่มีทักษะและมีความสามารถสูง สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ สอดคล้องกับสถานการณ์ที่มีแนวโน้มในการพัฒนาและมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ กทพ. ที่มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานอย่างทั่วถึง ยั่งยืน และปลอดภัย โดยให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาพัฒนาใน ๔ ด้านหลัก อันได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีดิจิทัล ด้านระบบงานแบบอิเล็กทรอนิกส์และด้านบริการ เพื่อให้การประยุกต์ใช้ เทคโนโลยีดิจิทัลของ กทพ. ในการปฏิบัติการกิจทั้งในส่วนของงานให้บริการ และการบริหารจัดการองค์กรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพที่ดีและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ แนวความคิดต่อยอดของผู้จัดทำจึงเห็นว่าควรเพิ่มพื้นที่ไปยังศูนย์ควบคุมทางพิเศษในสายทางต่างๆ อย่างทั่วถึงเพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง และ ความพึงพอใจของบุคลากรและประชาชนให้ได้มากที่สุด

๖. แนวทางการดำเนินการ / ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

งาน	เดือน								หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘		
๑.ปรับพื้นที่จัดรูปแบบการทำงาน (Work Place)										ฝ่ายก่อสร้าง*
๒.สำรวจและปรับแต่งระบบ Private Cloud ที่ใช้งานอยู่เดิม โดยปรับปรุงประสิทธิภาพให้เป็น Public Cloud ในรูปแบบ Hybrid Cloud										ฝ่ายเทคโนโลยีดิจิทัล

งาน	เดือน								หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	
๓.ติดตั้งโครงสร้างพื้นฐานระบบเครือข่ายไร้สาย (Wi-Fi)						■	■		ฝ่ายเทคโนโลยีดิจิทัล
๔.ติดตั้งระบบกล้องวงจรปิด(IP Surveillance) โดยใช้เทคโนโลยีในการจำแนกใบหน้าบุคคล						■	■		
๕.ติดตั้งระบบประชุมทางไกลบนคลาวด์ (Video Conference on Cloud)	■	■	■	■	■				
๖.จัดการระบบคลาวด์ (Cloud) เตรียมข้อมูลโอนย้ายข้อมูลในระบบเดิมไปคลาวด์ ทดสอบข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน	■	■	■	■	■	■	■		
๗.อบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ให้คำปรึกษาแนะนำ ติดตามและประเมินผล								■	

-ระยะเวลาดำเนินงาน ๒๔๐ วัน

*หน่วยงานที่เกี่ยวข้องฝ่ายก่อสร้างที่รับผิดชอบในการปรับรูปแบบพื้นที่สำนักงาน(WorkPlace) ให้เป็น Smart Office

๗. ประโยชน์จากการศึกษา

ปรับเปลี่ยนการจัดองค์กรเป็น Smart Office ซึ่งเป็นรูปแบบการจัดองค์กร(WorkPlace)ที่มีการจัดการสิ่งแวดล้อมและบรรยากาศในที่ทำงานแบ่งออกโซนพื้นที่ต่างๆ ที่มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ทันสมัยโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดเวลาขัดข้องของระบบ(Downtime)และลดค่าใช้จ่ายบุคลากรด้านไอทีในการบำรุงรักษาแทนการลงทุนซื้อ Server Storage และ ระบบสนับสนุนต่างๆ

๘. งบประมาณ

รายการ	ประมาณการ (ล้านบาท)
๑.ปรับพื้นที่จัดรูปแบบการทำงาน(Work Place)	๑.๕
๒.ติดตั้งโครงสร้างพื้นฐานระบบเครือข่ายไร้สาย (Wi-Fi)	๒
๓.ติดตั้งระบบกล้องวงจรปิด(IP Surveillance) โดยใช้เทคโนโลยีในการ จำแนกใบหน้าบุคคล	๒
๔.ติดตั้งระบบประชุมทางไกลบนคลาวด์(Video Conference on Cloud)	๒.๕
๕.จัดหาระบบคลาวด์ (Cloud) เตรียมข้อมูล โอนย้ายข้อมูลในระบบเดิมไป คลาวด์ ทดสอบข้อมูลตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน	๑๐
รวม	๑๘

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ตัวชี้วัด	ค่า เป้าหมาย	ประเภทตัวชี้วัด	วิธีคำนวณ/ เครื่องมือในการใช้ วัด	ระยะเวลา
มีระบบสมาร์ท ออฟฟิศ (Smart Office)	๑ ระบบ	ตัวชี้วัดความสำเร็จระดับ ผลผลิต(Output)	ระบบที่ได้หลังจาก งานแล้วเสร็จ	๒๔๐ วัน นับ จากวันที่เริ่ม งาน
วิเคราะห์แบบสำรวจ ความพึงพอใจหลัง การติดตั้งระบบการ เพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานด้วย สมาร์ทออฟฟิศ (Smart Office)	ร้อยละ ๘๐	ตัวชี้วัดความสำเร็จระดับ ผลลัพธ์(Outcome)	มีความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ ๘๐	หลังติดตั้งและ อบรมในช่วง ๖ เดือนทุกปี

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ประเภทตัวชี้วัด	วิธีคำนวณ/ เครื่องมือในการใช้ วัด	ระยะเวลา
ประสิทธิภาพของ จำนวนผลงานที่ สำเร็จ	ร้อยละ ๙๐	ตัวชี้วัดความสำเร็จระดับ ผลลัพธ์(Outcome)	ความสำเร็จใน ผลงานวัดจากจำนวน ผลงาน KPI ที่ ประเมินได้	ประเมิน ผลลัพธ์ที่ สำเร็จในรอบ ๖ เดือน(๑ปี ๒ ครั้ง)

๙.๒ การติดตามความก้าวหน้า

มีการติดตามความก้าวหน้าโครงการเดือนละ ๑ ครั้ง พร้อมบันทึกรายงานติดตามและประเมินผลตามแผนงานพัฒนาดิจิทัล(Digital Plan) เพื่อนำเสนอคณะทำงานเทคโนโลยีดิจิทัลทุกไตรมาส(๓ เดือนครั้ง)

๙.๓ การประเมินผลโครงการ

- ๑) มีการจัดทำรายงานหลังจากงานแล้วเสร็จ และ ประเมินผลงานวัดจากความสำเร็จของจำนวนผลงาน KPI ที่ประเมินได้
- ๒) มีระบบเครือข่ายไร้สาย (Wi-Fi) ที่ใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่มีเสถียรภาพสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องมีคุณภาพในการให้บริการ SLA ๙๙.๕% ครอบคลุมทุกพื้นที่ซึ่งพนักงานสามารถรับ-ส่งข้อมูลกันได้อย่างรวดเร็วและได้อย่างต่อเนื่อง

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑. ศึกษา/พัฒนาและวิเคราะห์โดยนำผลที่ได้การประเมินจากแบบสำรวจความพึงพอใจหลังการติดตั้งระบบการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยสมาร์ตออฟฟิศ (Smart Office) ในระยะที่ ๑ เพื่อนำไปปรับปรุงประสิทธิภาพในระยะที่ ๒ และ ระยะที่ ๓ เพื่อขยายเพิ่มพื้นที่ในส่วนของศูนย์ควบคุมทางพิเศษและด่านเก็บค่าผ่านทางและสำนักงานที่เหมาะสมต่อไป
๒. ขอความร่วมมือฝ่ายก่อสร้างให้แก้ไขแบบงานปรับพื้นที่เฟอร์นิเจอร์โดยจัดรูปแบบการทำงาน (Work Place) ให้สามารถดำเนินการได้โดยไม่ต้องรอให้หมดประกันงาน ๒ ปี

ภาคผนวก

แผนผังความคิด(Mind Map)



รูปภาพประกอบ



รูปที่ ๑ อาคารบริหารทางพิเศษ กทพ. มุมมองที่ ๑



รูปที่ ๒ อาคารบริหารทางพิเศษ กทพ. มุมมองที่ ๒



รูปที่ ๓ ห้องสมุดอาคารบริหารทางพิเศษ กทพ.



รูปที่ ๔ พื้นที่ Work Space ที่จะปรับปรุงโครงการนี้



รูปที่ ๕ พื้นที่โต๊ะทำงานอาคารบริหารทางพิเศษ กทพ.



รูปที่ ๖ พื้นที่ Work Space อาคารบริหารทางพิเศษ กทพ.



รูปที่ ๗ ตู้ Locker ส่วนกลางสำหรับให้พนักงานเก็บของใช้แทนลิ้นชักโต๊ะส่วนตัวจะปรับปรุงโครงการนี้
