

# New Normal

## สู่ Digital Transformation ภาคปฏิบัติ



วิษณุคุชร์ เมาระพงษ์

คณาจารย์บริหารการสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐ

สังกัดสถาบันวิจัยและให้คำปรึกษา แห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

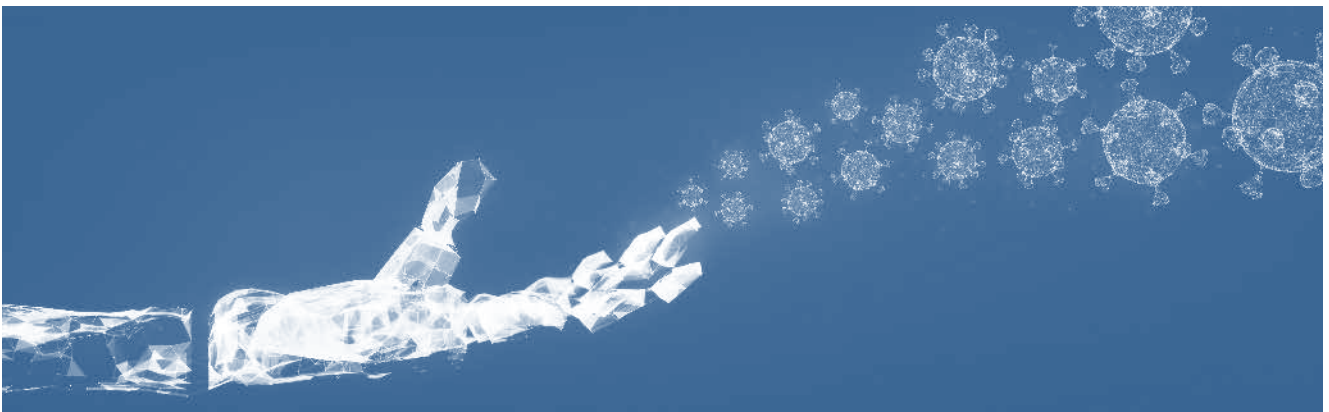


**ต่อ** เนื่องจากบทความตอนที่แล้ว “องค์การกับ Digital Transformation ภาคบังคับ” ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ณ ปัจจุบัน กำลังมีแนวโน้มที่จะคลี่คลายไปในทางที่ดีขึ้น องค์การต่างๆ เริ่มกลับมาดำเนินการได้มากขึ้น ด้วยมาตรการผ่อนปรนของรัฐที่ออกมาอย่างต่อเนื่องตามสถานการณ์ ซึ่งมาพร้อมกับเงื่อนไขข้อบังคับด้านสาธารณสุข ส่งผลให้รูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้คนมีการเปลี่ยนแปลงไป ดังที่เรารู้จักกันในชื่อ “New Normal”

ในช่วงที่ผ่านมาราชบัณฑิตยสภา ได้มีการบัญญัติศัพท์คำว่า “New Normal” โดยอธิบายไว้ว่าเป็นความปกติใหม่ เป็นฐานวิถีชีวิตใหม่ ซึ่งหมายถึงรูปแบบการดำเนินชีวิตอย่างใหม่ที่แตกต่างจากอดีต อันเนื่องมาจากมีบางสิ่งมากระทบ จนแบบแผน และแนวทางปฏิบัติที่คนในสังคมคุ้นเคยอยู่เป็นปกติ และเคยคาดหมายล่วงหน้าได้ ต้องเปลี่ยนแปลงไปสู่วิถีใหม่ภายใต้หลักมาตรฐานใหม่ที่ไมคุ้นเคย

ซึ่ง New Normal เกิดขึ้นครั้งแรกในแวดวงเศรษฐศาสตร์ และธุรกิจ เมื่อตอนเกิดวิกฤติเศรษฐกิจถดถอยทั่วโลก ช่วงปี ค.ศ. 2007-2008 รวมถึงนำมาใช้กับเรื่องสภาพอากาศของโลกที่แปรปรวน ซึ่งเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องจนกลายเป็นเหตุการณ์ปกติด้วยเช่นกัน

สำหรับ New Normal ในบริบทใหม่นี้ ถูกใช้กับรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้คนในสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปภายหลังจากการระบาดของ COVID-19 ซึ่งส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วนในลักษณะของการเป็นตัวเร่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร รวมถึงเทคโนโลยีอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งต้องมาช่วยสนับสนุน และรองรับการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้คนให้สามารถทำได้อย่างสะดวก และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น มีโจทย์หลักคือ social distancing หรือ physical distancing นั่นคือทำอย่างไรให้สามารถดำเนินชีวิตประจำวัน ทำงาน สื่อสาร



ประชุมหรือ สร้างความร่วมมือ ทำธุรกรรม ใช้บริการ ผ่านกลไกที่สร้างขึ้นด้วยเทคโนโลยี แต่ยังคงไว้ซึ่งกฎของ social distancing เพื่อความปลอดภัยจากการแพร่ระบาดของ COVID-19

ด้วยใจที่ยังกล้าก้าวข้ามต้น หลายองค์การจึงจำเป็นต้องทำ Digital Transformation แบบภาคบังคับอย่างเร่งด่วนเพื่อให้ได้ไปต่อ หลายองค์การโดน Disruption จนต้องปรับกระบวนการดำเนินงานกันใหม่ และเริ่มคิดที่จะตัดส่วนงานที่ประเมินแล้วว่า อาจจะไม่ได้อีกต่อไป ต่อเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติมความสามารถ ช่องทางการให้บริการ แนวทางในการแข่งขัน ในส่วนงานใหม่ๆ ที่มาพร้อมกับการพึ่งพาเทคโนโลยีอย่างเต็มรูปแบบ

ในเบื้องต้นสำหรับองค์การที่จำเป็นต้องดำเนินการเร่งด่วนในช่วงเวลาอันสั้นเพื่อทำ Digital Transformation ในส่วนที่จำเป็นก่อน โดยเฉพาะเพื่อให้พร้อมรับมือกับ New Normal ที่กำลังเกิดขึ้น และส่งผลกระทบได้อย่างเป็นระบบนั้น องค์การต้องจัดระดับความสำคัญในการดำเนินการ โดยกำหนดเรื่องที่ต้องดำเนินการก่อนหลัง ซึ่งองค์การต้องเข้าใจก่อนว่า New Normal ที่เกิดขึ้น ส่งผลกระทบโดยตรงกับทรัพยากรบุคคลขององค์การ และตัวลูกค้า รวมถึงพนักงานเจ้าหน้าที่ของลูกค้า และพันธมิตร ดังนั้นเรื่องแรกต้องจัดการเรื่องสำคัญที่สุดก่อนคือเรื่องการสื่อสาร

## จัดการเรื่องการสื่อสาร นัดหมาย งานเอกสาร และไฟล์

การสื่อสารถือเป็นเรื่องสำคัญอันดับต้นๆ และได้รับผลกระทบโดยตรงจาก New Normal เนื่องจากทุกกระบวนการต้องอาศัยการสื่อสารระหว่างบุคคลผู้ปฏิบัติ องค์การจึงต้องทำ Digital Transformation เพื่อปรับรูปแบบการสื่อสารทั้งใน และระหว่างองค์การ รวมไปถึงการสื่อสารกับลูกค้าโดยใช้เครื่องมือทางสารสนเทศในการปฏิบัติงาน เลือกใช้ตามความเหมาะสมกับบริบทขององค์การ ซึ่งจะประกอบไปด้วย

- VDO Call / Conference เช่น Application Zoom, Line, Skype, Slack, Miro, WebEx
- Chat tools เช่น Line (Line Official), Messenger
- Email ใช้ระบบงานเดิม เช่น ระบบ Email ขององค์การ, Gmail, Hotmail
- Document work & sharing ปรับให้สามารถทำงานร่วมกันผ่านช่องทาง Online เช่น Microsoft Teams (Office 365), Google Online Suite หรือเป็นระบบเอกสารภายในที่มีการจัดการให้ผู้ใช้งานเชื่อมต่อผ่านระบบ VPN จากภายนอกเข้ามาใช้งานในสำนักงานขององค์การ
- File sharing เช่น Dropbox, Box, Google Drive, One drive



- Calendar เช่น Google calendar, Any.do, Microsoft Outlook Calendar, Nextcloud, Apple Calendar

โดยองค์การต้องดำเนินการควบคู่กับการกำหนดแนวทางปฏิบัติ และขอบเขตการใช้งาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และควบคุมได้

## จัดการเรื่องบริหารจัดการ และติดตามการดำเนินงานของพนักงาน

ประเด็นต่อมาเมื่อสามารถบริหารจัดการเรื่องของการสื่อสารระหว่างทีมงาน องค์การ และลูกค้า ได้แล้ว เรื่องที่ต้องดำเนินการต่อคือ การติดตามการทำงานหรือประเด็นปัญหาในส่วนงานต่างๆ โดยมีเครื่องมือทางสารสนเทศที่สามารถใช้ในการปฏิบัติงานเรื่องดังกล่าว ในลักษณะของ collaboration tools อาทิ Trello, Monday, Intercom, Asana, Wimi, Redbooth, Dapulse เป็นต้น

โดยเครื่องมือเหล่านี้จะช่วยให้องค์การ หรือลูกค้า สามารถมอบหมายงาน กำหนดทีมงาน ติดตามการทำงาน การประสานงาน การแก้ไขประเด็นปัญหาต่างๆ ได้อย่างเป็นระบบ แต่ต้องอยู่ภายใต้ขอบเขตการใช้งานตามที่องค์การกำหนด เนื่องจากข้อมูลในการปฏิบัติงานบางส่วนถือเป็นความลับขององค์การ จึงต้องคำนึงถึงเรื่องนี้เป็นสำคัญ