

รายงานการเข้าร่วมโครงการเอพีโอ

22-CP-14-GE-WSP-A: Workshop on Enhancing Employee Productivity in the Digital Workplace

ระหว่างวันที่ 23-25 กุมภาพันธ์ 2565

การประชุมทางไกลผ่าน Zoom Application

จัดทำโดย นางสาวสุตาภรณ์ วิทยากุล

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ สำนักงาน ก.ก. กรุงเทพมหานคร

วันที่ 4 เมษายน 2565

ส่วนที่ 1 เนื้อหา/องค์ความรู้จากการเข้าร่วมโครงการ

1.1 ที่มาหรือวัตถุประสงค์ของโครงการโดยย่อ

การประชุมเชิงปฏิบัติการโครงการ 22-CP-14-GE-WSP-A: Workshop on Enhancing Employee Productivity in the Digital Workplace มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ Digital Workplace หรือองค์กรรูปแบบใหม่ที่ใช้เครื่องมือดิจิทัล/เทคโนโลยีมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เรียนรู้ทักษะที่เหมาะสมสำหรับการเพิ่มผลผลิตในการทำงานรูปแบบใหม่ และพิจารณาตรวจสอบถึงผลกระทบของ Digital Workplace ต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของผู้ปฏิบัติงาน

การประชุมดังกล่าวดำเนินการเป็นระยะเวลา 3 วัน ระหว่างวันที่ 23 – 25 กุมภาพันธ์ 2565 เวลา 12.00 - 16.00 น. (เวลาประเทศไทย) โดยมีผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ได้แก่ (1) Mr. Hideyuki Ezaki ผู้บริหารจากบริษัท Management Assistance Co., Ltd. (2) Mr. Jon James Lynch ผู้บริหารจากบริษัท J-Global Inc. และ (3) Mr. Mrinmoy Chakraborty ผู้บริหารจากบริษัท SOLid ร่วมกับผู้ดำเนินการประชุม Mr. Ikem Okoboshi มาถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ให้กับผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวน 60 คน จาก 15 ประเทศสมาชิก APO ในประเด็นหัวข้อการแลกเปลี่ยน ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงขององค์กรสู่ Digital workplace นิยามความหมายของสถานที่ทำงานดิจิทัลและกรอบการทำงานดิจิทัล เทคโนโลยี/เครื่องมือดิจิทัลที่ใช้ใน Digital workplace การควบคุมและบริหารจัดการความเสี่ยง การบริหารจัดการโดยใช้ข้อมูล แนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศในองค์กรรูปแบบจากประเทศญี่ปุ่น การบริหารจัดการที่เน้นคนเป็นศูนย์กลางในยุคดิจิทัล และการเสริมสร้างและรักษาวัฒนธรรมดิจิทัล (Digital culture) ในองค์กร

1.2 เนื้อหา/องค์ความรู้ที่ได้จากกิจกรรมต่าง ๆ

1.2.1 Major changes in the workplace in the digital era

วิวัฒนาการของยุคดิจิทัล		
ยุคก่อนดิจิทัล (Pre-digital age)	ยุคดิจิทัลกลาง (Mid-digital age)	ยุคหลังดิจิทัล (Post-digital age)
<ul style="list-style-type: none"> - อุปกรณ์มีการทำงานฟังก์ชันเดียว เช่น กล้องถ่ายรูป โทรศัพท์เคลื่อนที่ (ใช้ได้เฉพาะการพูดคุยทางไกลเท่านั้น) - ร้านค้าสำหรับซื้อขายสินค้าและบริการ - การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลรูปแบบต่างๆ เช่น สารานุกรม สมุด โทรศัพท์ - บริษัทเป็นศูนย์กลางการผลิตและการจำหน่ายสินค้า - ข้อมูลหายาก 	<ul style="list-style-type: none"> - ดิจิทัลถูกใช้อย่างแพร่หลายในสังคม - ธุรกิจนำดิจิทัลไปใช้ในการดำเนินงาน - สื่อปรากฏในช่องทาง/เครื่องมืออุปกรณ์ที่หลากหลาย - ผู้ผลิตโฆษณาติดตามความสนใจและความต้องการใช้สินค้าผ่านการใช้/บริโภคสื่อของประชาชน - การชำระเงินผ่านบัตรแทนเงินสดในบางส่วน 	<ul style="list-style-type: none"> - การบูรณาการเต็มรูปแบบของอินเทอร์เน็ต เช่น รถยนต์สมาร์ทและบ้าน - การติดต่อสื่อสาร/การทำงาน/การทำกิจกรรมที่ไม่ถูกจำกัดด้วยสถานที่ - คนรุ่นใหม่ที่เกิดโตมากับดิจิทัล (Digital natives) - การผลิตสินค้าแบบทันเวลาพอดี (Just-in-time manufacture) ซึ่งเป็นการผลิตสินค้าให้เพียงพอกับความต้องการของลูกค้าเท่านั้น และจัดส่งให้ทันทีภายหลังการผลิตเสร็จสิ้น โดยไม่เก็บสินค้าไว้ - สินค้าจะถูกผลิตตามคำสั่งซื้อ - ยานพาหนะไร้คนขับ

เทรนด์ในยุคดิจิทัล แบ่งเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ดังนี้

1. เทคโนโลยี ได้แก่ ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial intelligence, AI) อินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง (Internet of thing, IoT) ระบบคอมพิวเตอร์ที่สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง (Machine learning) หุ่นยนต์ (Robots) ออฟฟิศเสมือน (Virtual office) และแอปพลิเคชัน/เครื่องมือศูนย์กลางที่เชื่อมต่ออุปกรณ์อัจฉริยะทั้งหมด (Smart hub) ซึ่งทำให้มีการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และหุ่นยนต์ในการทำงาน

2. บทบาทหน้าที่/รูปแบบการทำงาน ได้แก่ งานแบบครั้งคราว (Gig economy) งานที่ต้องใช้ความรู้ (Knowledge) งานที่ไม่ใช่งานประจำ (Non-routine task) ซึ่งทำให้บริษัทจำเป็นต้องเพิ่มจำนวนพนักงานที่มีความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานมากขึ้น

3. ทักษะ ได้แก่ ทักษะเชิงอุปนิสัยและสังคม (Soft skills) ความร่วมมือ (Collaboration) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) การปฏิสัมพันธ์กับสังคม (Social interaction) การพัฒนาเพิ่มพูนความรู้และทักษะ (Upskilling) ซึ่งทำให้พนักงานต้องพัฒนาความรู้และทักษะการเข้าสังคม การสื่อสาร และความคิดสร้างสรรค์มากขึ้น

จากการวิเคราะห์และเปรียบเทียบข้อมูลโดยบริษัท Deloitte พบว่า อุตสาหกรรมที่มีการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน การผลิตสินค้า หรือการให้บริการแก่ลูกค้ามากขึ้น ส่งผลให้รายได้และกำไรของอุตสาหกรรมนั้น ๆ เพิ่มขึ้นตามเช่นกัน

รูปภาพแสดงความสัมพันธ์ของระดับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงานกับปริมาณรายได้และกำไรของ อุตสาหกรรม

Percentage of respondents reporting metrics significantly above industry average, by level of digital maturity



Note: Comparisons to industry averages were self-reported by the respondents

Source: Deloitte analysis

เกณฑ์มาตรฐานที่จำเป็นสำหรับองค์กรสมัยใหม่ ได้แก่

1. ความยืดหยุ่น (Flexibility) เช่น ความยืดหยุ่นของสถานที่และชั่วโมงในการทำงาน
 2. ความร่วมมือ (Collaboration) องค์กรสมัยใหม่จำเป็นต้องสร้างพื้นที่และสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ส่งเสริมความทำงานร่วมกันและการปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน
 3. ความเชื่อมโยง (Connectivity) องค์กรสมัยใหม่จำเป็นต้องจัดหาอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่เหมาะสมในการเชื่อมโยงพนักงานและองค์กรเข้าด้วยกัน
- องค์กรที่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานข้างต้นย่อมมีโอกาสประสบความสำเร็จในยุคดิจิทัลมากขึ้นทั้งด้านประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ความพึงพอใจของพนักงานต่อองค์กร การใช้พื้นที่ในองค์กรอย่างเหมาะสม และภาพลักษณ์ขององค์กร

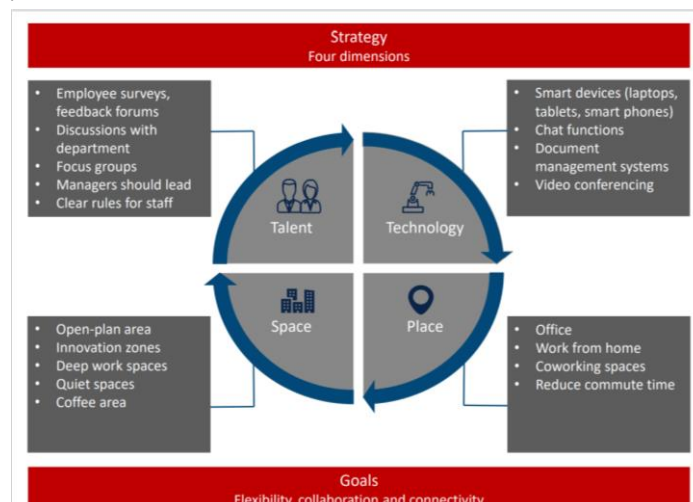
ค่านิยมหลักขององค์กรดิจิทัล 3 ประการ ประกอบด้วย

1. การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer focus)
2. การทำงานที่คล่องตัวและรวดเร็ว (Agility)
3. การพัฒนานวัตกรรม (Innovation)

การปรับเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัล มี 2 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1: มีเป้าหมายและกลยุทธ์ที่ชัดเจนในการเป็นองค์กรดิจิทัล

ขั้นตอนที่ 2: เพิ่มประสิทธิภาพในแต่ละมิติขององค์กร ทั้งในมิติของทรัพยากรบุคคล เทคโนโลยี พื้นที่การทำงาน และสถานที่/ที่ตั้งของการทำงาน



1.2.2 Defining the digital workplace and digital workplace framework

อุปสรรคในการปรับเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัล

1. การขาดประสบการณ์ในการทำงานทางไกล
2. การขาดความรู้ในการใช้/บริหารจัดการอุปกรณ์เทคโนโลยี เช่น แท็บเล็ต แอปพลิเคชัน zoom
3. การไม่มีงบประมาณที่เพียงพอในการจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์สนับสนุนต่าง ๆ

ทัศนคติในสังคมญี่ปุ่นที่มีต่อการทำงานทางไกลก่อนและหลังเกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ทัศนคติในสังคมญี่ปุ่นต่อการทำงานทางไกล (Remote work)	
ก่อนการแพร่ระบาด	หลังการแพร่ระบาด
<ul style="list-style-type: none"> - มีสำหรับกรณีพิเศษเท่านั้น - การทำงานทางไกลช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง - ยากที่จะบริหารจัดการผู้ปฏิบัติงานทางไกล - จำกัดการใช้กับในบางการทำงานเท่านั้น 	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นเรื่องปกติ - ทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานมากขึ้น - บริหารจัดการได้ด้วยเทคโนโลยี - ใช้ในการทำงานในหลายภาคส่วนมากขึ้น เช่น การขาย การตรวจสอบคุณภาพ

ประเด็นสำคัญที่ต้องพิจารณาในการทำงานทางไกล

1. ระเบียบ/กฎหมายขององค์กร รวมทั้งสัญญาการจ้างงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล
2. การบริหารจัดการ ยกตัวอย่างเช่น การตรวจสอบจำนวนชั่วโมงการทำงานของพนักงานผ่านระบบบันทึก Log-in/Log-out การกำหนดการพักเบรกในระหว่างการทำงาน (จำนวนชั่วโมง ช่วงเวลาการพักเบรกแบบกำหนดเวลาตายตัวหรือยืดหยุ่นตามความต้องการของพนักงาน) การจัดทำข้อตกลงในการปฏิบัติงาน (การนับชั่วโมงการทำงานขณะปฏิบัติงานนอกสถานที่ การสร้างสมดุลในชีวิตประจำวันและการทำงาน (การกำหนดช่วงเวลา/สถานะที่ไม่จำเป็นต้องตอบสนองต่อผู้บังคับบัญชาผ่านอุปกรณ์ต่าง ๆ การทำข้อตกลงภายในในการไม่ทำงานนอกเวลา การงดการติดต่อสื่อสารผ่านทางอีเมลล์หรือช่องทางอื่น ๆ นอกเวลาการทำงาน การควบคุมการเข้าถึงระบบขององค์กร และการตรวจสอบและแจ้งเตือนต่อผู้ปฏิบัติงานมากเกินไป)
3. สิ่งแวดล้อมของสถานที่ทำงาน ได้แก่ การกำหนดระยะห่างระหว่างโต๊ะทำงาน ขนาดโต๊ะทำงาน และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ อุณหภูมิและความชื้นของห้องทำงาน การชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้นจากการทำงานหรือในระหว่างการทำงาน ซึ่งองค์กรจำเป็นต้องพิจารณาถึงการชดเชยค่าเสียหายขณะปฏิบัติงานทางไกลด้วยว่าจะดำเนินการอย่างไร การชดเชยกรณีการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
4. สภาพแรงงาน
5. การเลือกระบบที่ใช้ในการทำงานดิจิทัล
6. การติดตามและประเมินผลการทำงานของเจ้าหน้าที่ องค์กรจำเป็นต้องกำหนดเกณฑ์/แนวทางการประเมินผลผู้ปฏิบัติงานทางไกลและผู้ปฏิบัติงาน การให้เงินเดือนของผู้ปฏิบัติงานทั้ง 2 รูปแบบ ค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสารหรือค่าเดินทาง

1.2.3 Digital workplace toolbox and future of work









Digital Workplace คือที่ที่ผู้คน ความคิด และสามารถเชื่อมต่อ แลกเปลี่ยน แบ่งปันความรู้ ข้อมูล การตัดสินใจได้จากทุกที่ทุกเวลากับอุปกรณ์ที่เชื่อมต่อใด ๆ

วิธีการทำงาน	
เก่า	ใหม่
<ul style="list-style-type: none"> - เวลาทำงาน 9.00 – 18.00 น. ในวันทำงาน - ห้องประชุม - การประชุม - อีเมล - การควบคุมตรวจสอบ - การอบรม - การประชุมองค์กร - ห้องสมุด - การเดินทางไปทำธุรกิจ (Business Trips) 	<ul style="list-style-type: none"> - ผลิตผล - มือถือ เครื่องคอมพิวเตอร์ - Video Calls - เครื่องมือ/แอปพลิเคชันสำหรับการประชุมและการทำงาน ของทีม เช่น Microsoft teams, Slack, Skype - ความน่าเชื่อถือ - E-learning, gamification. Webinar - การถ่ายทอดสด (Virtual live) - ระบบเครือข่ายในองค์กร - การประชุมออนไลน์

การเปลี่ยนแปลงขององค์กร จะเกิดสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

- กำลังคนที่หลากหลาย generation
- ความไม่เท่าเทียมกันในการเข้าถึงดิจิทัล
- ความต้องการของความรวดเร็วและการเข้าถึง 24 ชั่วโมง
- การทำงานที่รวมกันระหว่างชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน
- การคำนึงถึงความไว้วางใจของพนักงานที่มีต่อองค์กร
- ความปลอดภัยของข้อมูล / ความปลอดภัยทางไซเบอร์
- ประสบการณ์การทำงานของพนักงานแบบ Omni-channel
- การผสมผสานทางวัฒนธรรม
- การทำงานที่ผสมผสานระหว่างการทำงานทางไกลและการทำงานในสถานที่

เครื่องมือดิจิทัลสำหรับองค์กร

<p>Messaging </p> <p>Provides a fast way to communicate with your colleagues</p> <ul style="list-style-type: none"> • Email • Instant messaging • Micro blogging • Mobile messaging 	<p>Productivity </p> <p>Enables knowledge workers to get their jobs done effectively</p> <ul style="list-style-type: none"> • Word processors • Spreadsheet software • Presentation software • Calculator 	<p>Collaboration </p> <p>Enable employees to work with each other and with partners</p> <ul style="list-style-type: none"> • Team rooms • Communicates • Wikis • Web conferencing 	<p>Communication </p> <p>Support information sharing and internal publishing</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portals /intranet • Blogs • Personalized homepage
<p>Business applications </p> <p>Enable employees to access self service application online</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expense claims • HR systems • ERP • CRM 	<p>Crowd sourcing </p> <p>Enables organization to gather ideas, inputs and thoughts from employees</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ideation platform • Polling • Survey • Forums 	<p>Connectivity </p> <p>Helps locate experts and colleagues across the organization</p> <ul style="list-style-type: none"> • Employee directory • Organization chart • Rich profile 	<p>Mobility </p> <p>Enables access of tools away from the physical office or workplace</p> <ul style="list-style-type: none"> • PC/Laptop • Mobile/Smart phone • Home office • Remote scanners

การควบคุม: การกำกับดูแล ความเสี่ยง และการปฏิบัติตามข้อกำหนด

• กลยุทธ์ความปลอดภัยของข้อมูล (Information security) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการปกป้องความลับ ความสมบูรณ์ และความพร้อมของข้อมูล และความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการปกป้องอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และอุปกรณ์พกพาจากการโจมตีในโลกไซเบอร์ มีความสำคัญมากกว่าที่เคย

• องค์กรต้องพัฒนารูปแบบธรรมาภิบาล/กฎระเบียบที่รองรับการทำงานร่วมกันหรือการใช้เทคโนโลยี เพื่อแลกเปลี่ยนเชื่อมโยงข้อมูลขององค์กร

สิ่งที่องค์กรต้องดำเนินการเพื่อมุ่งสู่การเป็น Digital workplace และ Smart workplace

1. การพัฒนาทักษะใหม่ (Reskilling)

วิธีคิดในการพัฒนาความรู้ของผู้ที่เกิดในยุค Baby boomer กับยุค Millennials/Gen Z มีความแตกต่างกัน โดยผู้ที่เกิดในยุค Baby boomer คิดว่าการพัฒนาความรู้/ทักษะใหม่เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ว่าจ้าง แต่ผู้ที่เกิดในยุค Millennials/Gen Z จะคิดว่าเป็นหน้าที่ของตนเองในการแสวงหาความรู้/ทักษะ

2. การวางแผนล่วงหน้า (Planning Ahead)

หัวหน้ารุ่นใหม่ให้ความสำคัญกับการวางแผนกำลังคนในอนาคต การคิดกลยุทธ์การพัฒนาทักษะความสามารถที่ยืดหยุ่น และการลงทุนในเทคโนโลยีเพื่อรองรับการทำงานทางไกล มากกว่าหัวหน้ารุ่น Baby boomer

3. การทำงานทางไกล (Remote Working)

หัวหน้ารุ่นใหม่มีแนวโน้มมากกว่าที่จะเปิดรับการทำงานทางไกล โดยร้อยละ 74 ของหัวหน้ารุ่น Millennials/Gen Z มีสมาชิกในทีมที่ทำงานทางไกลเป็นส่วนใหญ่ เมื่อเทียบกับหัวหน้ารุ่น Baby boomer ที่มีเพียงร้อยละ 58 เท่านั้น

4. การยอมรับ Freelancer

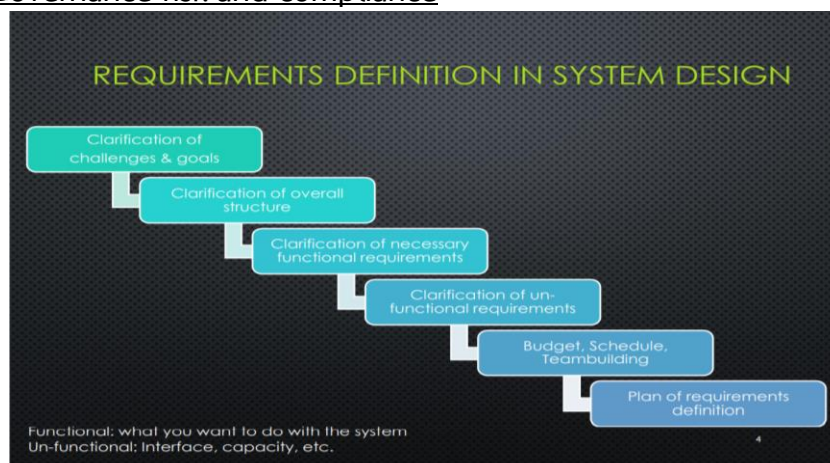
หัวหน้ารุ่นใหม่มีแนวโน้มที่จะรับฟรีแลนซ์เข้ามาทำงานโดยพิจารณาจากประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในการจ้างงาน

ข้อดีของ Digital Workplace

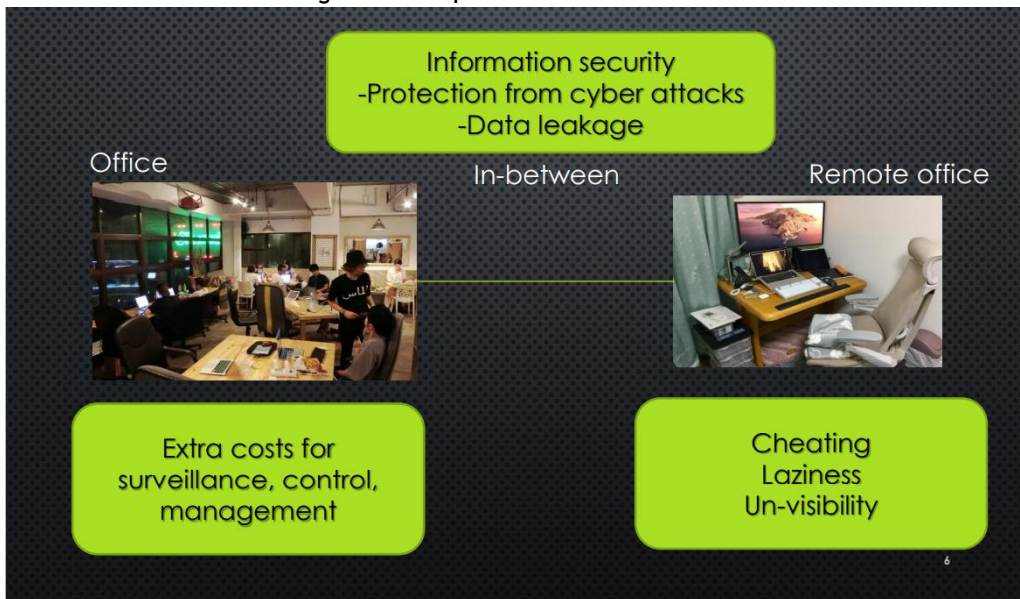
1. มีความยืดหยุ่นในการทำงาน
2. เพิ่มรายได้จากการใช้เครื่องมือดิจิทัลในการเพิ่มยอดขายและติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ
3. เพิ่มความพึงพอใจของพนักงาน
4. สร้างเสริมประสบการณ์การทำงานที่ดีแก่พนักงาน
5. เพิ่มประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลในการทำงานจากการใช้ข้อมูลในการช่วยตัดสินใจ การมุ่งที่ผลลัพธ์

(ไม่ใช่ชั่วโมงการทำงาน) และการเน้นความร่วมมือในการทำงาน

1.2.4 Governance risk and compliance



ความเสี่ยงและความท้าทายของ Digital Workplace



ความท้าทาย	ความเสี่ยง
<ul style="list-style-type: none"> - ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบ และเทคโนโลยีที่รองรับการทำงาน - ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพนักงาน - ค่าใช้จ่ายในการดูแลและรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ - การขาดการสื่อสารในที่ทำงาน - ความรู้สึกโดดเดี่ยว ไม่ไว้วางใจ และไม่สบายใจของพนักงาน - การขัดเกลาทางสังคมที่ยากขึ้นในพนักงาน - การไม่จดจ่อ เอาใจใส่ หรือความรู้สึกที่ผ่อนคลายมากเกินไป 	<ul style="list-style-type: none"> - การรั่วไหลของข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ - การติดไวรัสของอุปกรณ์ - การขายข้อมูลของลูกค้าให้คู่แข่ง - การขาดแรงจูงใจ/แรงกระตุ้นในการทำงานเนื่องจากการสื่อสารที่น้อยลง

การประเมินผลการปฏิบัติงานทางไกล

การประเมินของผู้ปฏิบัติงานทางไกลมีความยากเนื่องจากไม่สามารถเห็นทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานได้อย่างแท้จริง ไม่สามารถระบุเวลาการทำงานจริงได้ มีความยากในการตรวจสอบพฤติกรรมการทำงาน ภาระงาน และคุณภาพของงาน และลักษณะงานที่ไม่เหมือนกันระหว่างงานในสำนักงานและงานทางไกล

ตัวอย่างของการบริหารจัดการการทำงานทางไกลของบริษัทต่าง ๆ

- การใช้ระบบสารสนเทศบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล
- การให้พนักงานส่งข้อความ SMS เมื่อเริ่มและเลิกปฏิบัติงาน
- การนับเวลาการทำงานบนระบบสารสนเทศ และใช้ระยะเวลาดังกล่าวในการคำนวณเงินเดือน
- การจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์หรือมือถือให้แก่พนักงานสำหรับใช้ในการปฏิบัติงานทางไกล
- การดำเนินการทางเอกสารหรือการสื่อสารทางไกล
- การจัดเก็บเอกสารและการแชร์เอกสารบน Cloud
- พนักงานจำเป็นต้องได้รับอนุญาตให้ทำงานนอกสถานที่
- พนักงานจำเป็นต้องเก็บอุปกรณ์การทำงานต่าง ๆ อย่างระมัดระวัง โดยไม่ให้สมาชิกครอบครัวใช้งาน

- หน่วยงานต้องตรวจสอบวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของที่ทำงานทางไกลหรือ Home Office จากรูปถ่าย และสนับสนุนอุปกรณ์ที่จำเป็นเพื่อให้ Home office เหมาะแก่การปฏิบัติงาน
- พนักงานต้องวางแผนการทำงานรายสัปดาห์/รายเดือนล่วงหน้าและรายงานความคืบหน้าการทำงานประจำวัน

1.2.5 Data-driven management

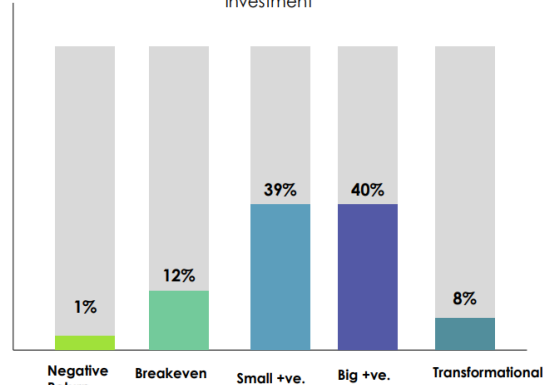
สัญญาอนุญาตสามารถขึ้นำการกำหนดกรอบปัญหา การประมวลผลข้อมูลและความไม่แน่นอน และการค้นหาทางแก้ไขที่ผิดได้ แต่การมีข้อมูลที่ดีขึ้นจะนำไปสู่การตัดสินใจที่ถูกต้องมากขึ้นและการสร้างประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลได้ดียิ่งขึ้นต่อไปด้วย

Data เป็นเครื่องมือที่สามารถทำให้เกิดความแตกต่างระหว่างผู้นำและผู้ตาม

Low Performers		High Performers
23%	Have significant decision support/analytical capabilities	65%
8%	Value analytical insights to a very large extent	36%
33%	Have above average analytical capability within industry	77%
23%	Use analytical across their entire organization	40%

Importance of analytical orientation : High performers versus low performers 2016

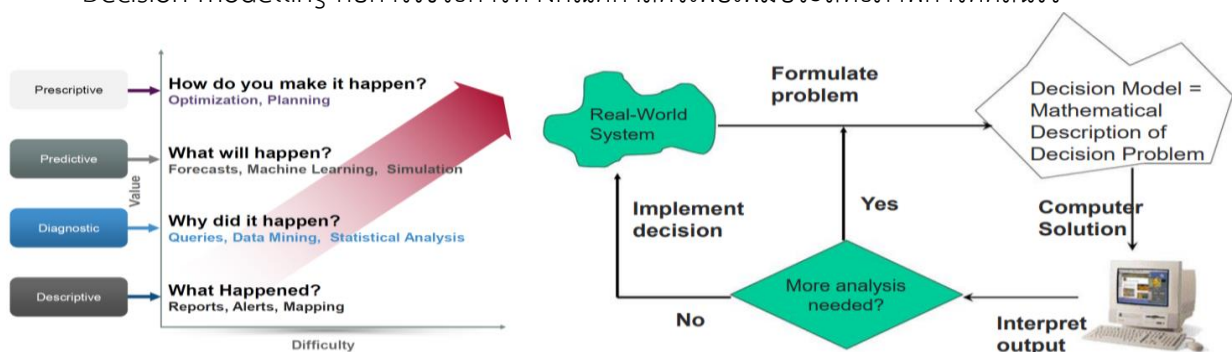
"What level of return does your company expect on this data and analytics investment?"



Companies with data-driven decision making environments had 4% higher productivity and 6% higher profits - MIT Research (2011)

จากงานวิจัยของ MIT ในปี ค.ศ. 2011 ระบุว่าบริษัทที่มีการตัดสินใจด้วยข้อมูลมีประสิทธิภาพผลิตผลสูงขึ้นถึงร้อยละ 4 และได้รับกำไรมากขึ้นร้อยละ 6

Decision modelling คือการใช้วิธีการทางคณิตศาสตร์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการตัดสินใจ



Decision Modelling Tools



- Prediction**
 - Linear regression
 - Regression trees
- Classification**
 - Logistic regression
 - Classification trees
 - k-Nearest neighbours
- Clustering**
 - k-means clustering

Prediction

Goal: Predict a numerical outcome for a new observation

Example	Numerical Outcome	Possible Data "Features"
What will be the first month's demand for this new product?	Demand (quantity or \$\$)	Product characteristics, price, etc.

Classification

Goal: Classify to which category a new observation belongs

Example	Category "Outcome"	Possible Data "Features"
When will this loan applicant repay the loan?	1) Repay on time 2) Repay late 3) Never repay - declare bankruptcy	Loan applicant's credit score, age, salary, etc.

Clustering

Goal: Segment observations into similar groups ("clusters")

Example	Clusters	Possible Data "Features"
An airline wants to segment its market to advertise & price differently to each cluster.	Business vs. leisure travelers	Customer's travel frequency, whether or not trips often include weekend stays, etc.

Analytics

- ช่วยค้นหาและประเมินแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เป็นไปได้ รวมทั้งระบุตัวการขับเคลื่อน (Driver) และพัฒนาการตัดสินใจเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
- ช่วยทดสอบความคงทนของโซลูชันจากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ (การวิเคราะห์แบบ What-if และ Sensitivity)
- ช่วยสร้างข้อมูลเชิงลึกซึ่งนำไปสู่ตัดสินใจได้ดีขึ้น
- เครื่องมือทางการวิเคราะห์และการทดสอบซ้ำทำให้ลดการใช้สัญชาตญาณซึ่งอาจก่อให้เกิดการตัดสินใจที่ผิดพลาด

1.2.6 Digital workplace best practices from Japan

สัดส่วนของผู้ปฏิบัติงานทางไกลในแต่ละภาคส่วน

NEW WORK STYLE PER SECTORS	
Employees coming to office	Sectors
10%	IT, Business Consulting, Legal Office, etc.
30%	Admin. Dept, Sales dept (Indirect dept.) etc.
60%	Construction, Service, Education, etc.
95%	Trading, Wholesale, Healthcare, etc.

ปัญหาที่พบในการทำงานทางไกล

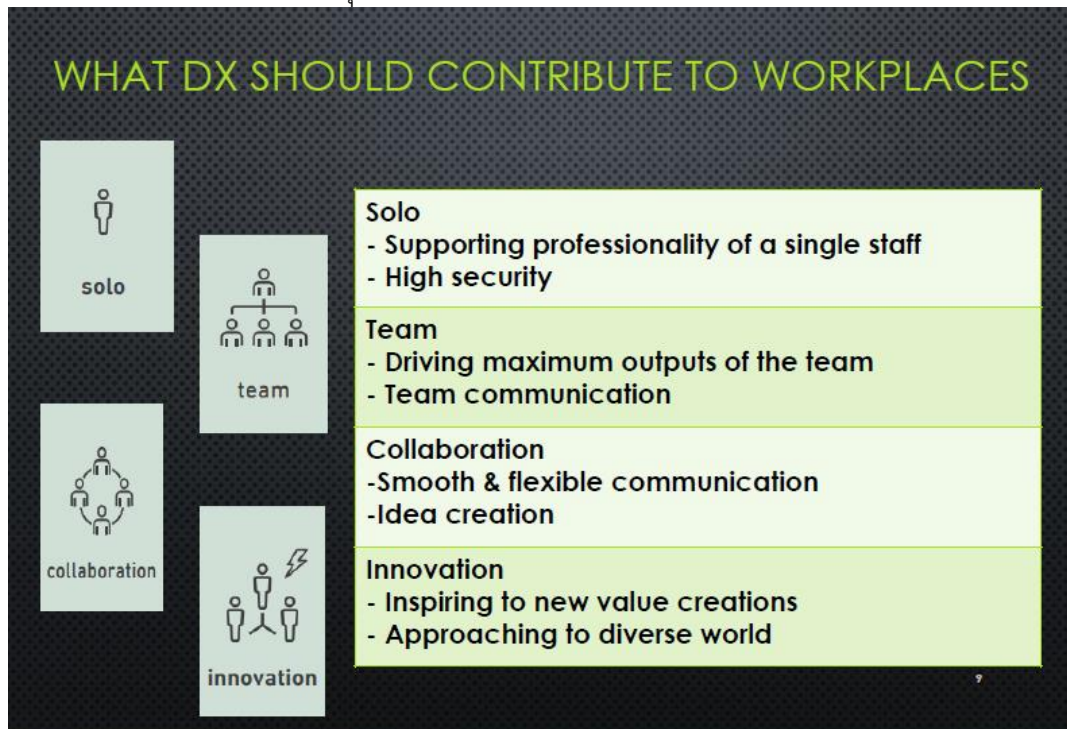
- ความไม่พร้อมของสถานที่ทำงาน Home office
- สัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ไม่ดี
- การไม่มีพื้นที่เพียงพอสำหรับการทำงาน
- การผสมกันระหว่างความเป็นทางการและไม่ทางการ

ปัญหาที่พบในการทำงานที่ออฟฟิศ

- เสียงรบกวนในระหว่างสื่อสาร
- ห้องประชุมไม่เพียงพอหรือมีขนาดไม่เหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้งาน
- มีพื้นที่จำกัดสำหรับการทำงานกลุ่ม

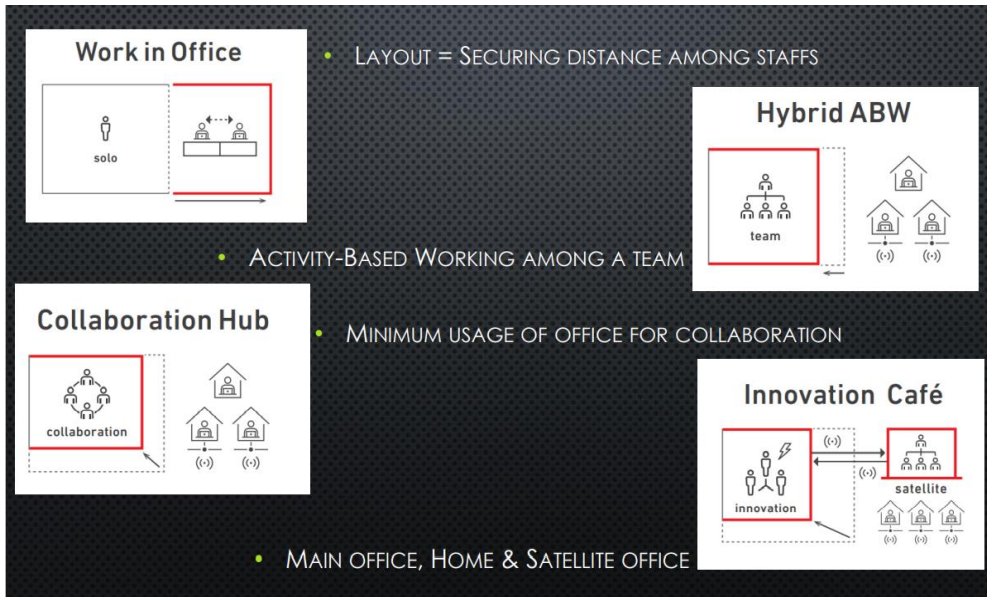
การสื่อสารแบบใหม่ในองค์กร

- การพูดคุยกันในสถานที่ที่ไม่เป็นทางการ เช่น คาเฟ่
- การมีพื้นที่สำหรับการคิดสร้างสรรค์
- การมีพื้นที่สำหรับการประชุมออนไลน์

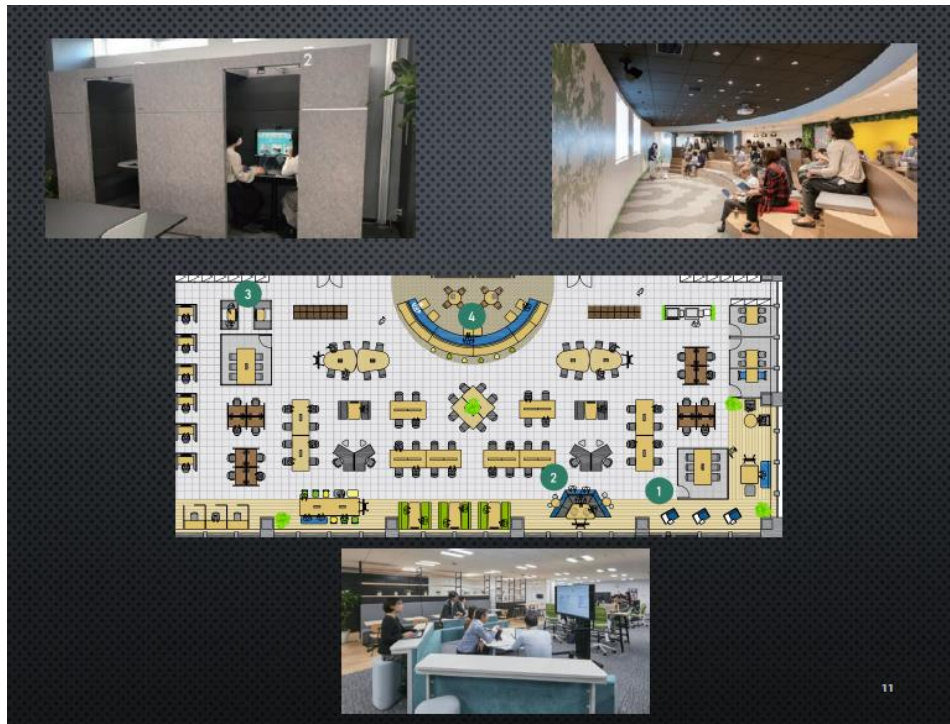


Digital Workplace ทำให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน/สถานที่ทำงาน ดังนี้

- การจัดโต๊ะทำงานในออฟฟิศควรมีระยะห่างที่ปลอดภัยเหมาะสมระหว่างพนักงาน
- ลักษณะการทำงานมีการผสมผสานระหว่างการทำงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองและการทำงานเป็นทีมภายใต้กิจกรรม/โครงการต่าง ๆ
- การใช้สำนักงานเพื่อเป็นศูนย์กลางในการทำงานร่วมกัน
- การทำงานร่วมกันระหว่างสำนักงานหลัก สำนักงานย่อยและการทำงานที่บ้านด้วยเครือข่ายคอมพิวเตอร์
- การลดการใช้เอกสารในรูปแบบกระดาษ
- ข้อมูลแบบ real-time
- ลดการสัมผัสทางร่างกาย



ตัวอย่างการจัดสำนักงาน



Checklist เพื่อการเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ Digital Workplace

ด้าน	คำถาม	ผลการดำเนินการ
รูปแบบการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> - องค์กรต้องการการทำงานในรูปแบบใหม่หรือไม่ อย่างไร - อุปกรณ์/ระบบ/สิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นสำหรับการทำงานในรูปแบบใหม่คืออะไร 	
การสื่อสาร	<ul style="list-style-type: none"> - การสื่อสารในอุดมคติควรเป็นแบบใด - กิจกรรมใดจำเป็นต้องมีในรูปแบบออนไลน์ เช่น การขายออนไลน์ การสาธิตการใช้สินค้าออนไลน์ 	
สิ่งแวดล้อม	<ul style="list-style-type: none"> - ระบบสารสนเทศใดที่ควรมีเพื่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร เช่น ระบบ HR ระบบขาย ระบบควบคุมคุณภาพ - การบริหารจัดการเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลและการป้องกันการคุกคามทางไซเบอร์ควรทำอย่างไร - การสร้างสุขภาวะของพนักงานต่อการทำงานรูปแบบใหม่ควรทำอย่างไร 	
กฎ/ระเบียบ/ข้อควรปฏิบัติในที่ทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> - ข้อตกลง/แนวทางปฏิบัติสำหรับการทำงานในรูปแบบใหม่ควรมีอะไรบ้าง - การฝึกอบรมและการประเมินผลการทำงานของพนักงานควรเป็นเช่นไร 	

1.2.7 Human-centric management

องค์กรประกอบด้วยฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และที่สำคัญที่สุดคือบุคลากร

ก้าวแรกเล็ก ๆ เริ่มต้นที่การเอาใจใส่พนักงานใน Digital Workplace:

1. การฝึกอบรมที่เพียงพอสำหรับพนักงานทุก Generation และเทคโนโลยีที่จำเป็นในการทำงานจากระยะไกล
2. ชั่วโมงการทำงานที่ยืดหยุ่นได้ โดยควรมุ่งเน้นการทำงานให้สำเร็จด้วยคุณภาพ ไม่ใช่แค่พิจารณาเพียงจำนวนชั่วโมงการทำงาน
3. การสร้างสภาพแวดล้อมการประชุมเสมือนจริงที่ปลอดภัยและให้เกียรติ
 - เริ่มประชุมด้วยการ “เช็คอิน” การแสดงความเห็นอกเห็นใจระหว่างกัน
 - ยืดหยุ่นกับผู้เข้าร่วมการประชุมในการอนุญาตเปิด/ปิดกล้อง
 - ปิดเสียงผู้เข้าร่วมทั้งหมดเมื่อไม่ได้พูด
 - เปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็น
 - พิจารณาอุปสรรคและหาแนวทางแก้ไขที่ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด

การปฏิวัติของอุตสาหกรรม



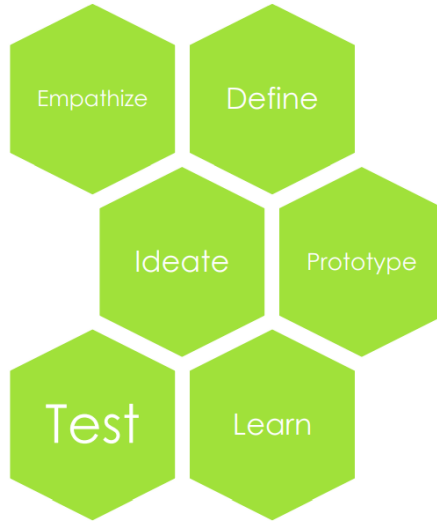
มนุษย์เป็นศูนย์กลาง : อุตสาหกรรม 5.0

- อุตสาหกรรม 4.0 เกิดเทคโนโลยี Internet of things (IoT) Artificial intelligence (AI) และ โรงงานอัจฉริยะ

- อุตสาหกรรม 5.0 ยกระดับการทำงานร่วมกันระหว่างเครื่องจักรและมนุษย์ เพื่อประโยชน์ในการลด ต้นทุน การแก้ไขปัญหา/หาทางออกที่ยั่งยืน การสร้างสรรค์สิ่งใหม่และการออกแบบที่เฉพาะสำหรับบุคคล และการมีส่วนร่วมของพนักงาน

Human-centric management ใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design thinking) เป็นแนวทางดังนี้

1. ความเอาใจใส่/เห็นอกเห็นใจ (Empathy): สร้างนวัตกรรมที่มีความหมายต่อผู้ใช้งาน โดย จำเป็นต้องใส่ใจและเข้าใจผู้ใช้งาน
2. ระบุ (Define): กำหนดปัญหา/โจทย์เพื่อหาแนวทางแก้ไข
3. คิดสร้างสรรค์ (Ideate): ระดมความคิดสร้างสรรค์ หาทางออกที่เป็นไปได้ในการแก้ไขปัญหา โดยไม่ จำเป็นต้องคำนึงความถูกต้อง
4. สร้างแบบจำลอง (Prototype): สร้างแบบจำลองเพื่อนำไปทดสอบ
5. ทดสอบ (Test): ทดลองนำแบบจำลอง/ต้นแบบไปใช้กับผู้ใช้งานเพื่อดูผลลัพธ์
6. เรียนรู้ (Learn): นำผลการทดลองไปใช้ปรับปรุงแก้ไขต่อไป



Source: Adapted from Design Thinking Process Guide

การทำให้ Human-centric management มีประสิทธิภาพ ดำเนินการดังนี้

- การไม่ยึดติด (Unlearn) และเริ่มต้นการเปิดใจ
- เริ่มฟังเสียงของพนักงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง/ลูกค้าซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการจัดการหรือการใช้เทคโนโลยี
- แสดงความต้องการที่แท้จริงและข้อมูลเชิงลึกที่สามารถนำไปสู่แนวทางการปัญหาแบบใหม่
- มีทีมในการสร้างต้นแบบ สร้างแผนงานจากแนวทางแก้ไขที่เป็นไปได้จนถึงโซลูชันที่เอื้อต่อผู้คน
- ส่งเสริมให้ทีมทดสอบสมมติฐานและตั้งคำถามโดยนำต้นแบบไปทดลองใช้กับผู้ใช้งานจริงเพื่อทราบ feedback

1.2.8 Nurturing and maintaining digital culture

ทำไมต้องมีการปลูกฝังวัฒนธรรมทางดิจิทัล

1. เพื่อผลประโยชน์ประกอบการธุรกิจ การเพิ่มรายได้และกำไร การลดต้นทุนการดำเนินงาน
2. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน
3. เพื่อเพิ่มความผูกพัน/พึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กร และดึงดูดผู้มีความสามารถเข้ามา

ปฏิบัติงานที่องค์กร

ความแตกต่างระหว่าง Analog culture และ Digital culture

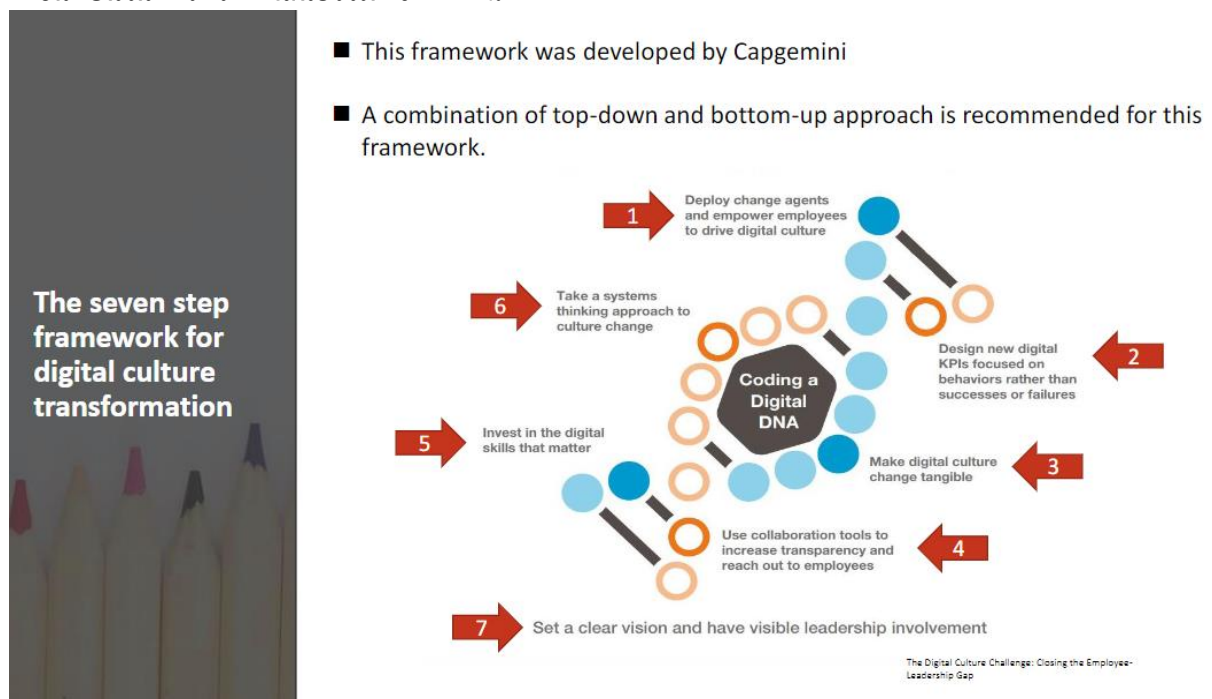
	Analog culture	Digital culture
ลูกค้าและความต้องการสินค้า/บริการ	- ให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์ - ขับเคลื่อนด้วยการซื้อและการจัดหาสินค้า	- ให้ความสำคัญกับไอเดีย ความคิดสร้างสรรค์ - มุ่งเน้นการตอบโจทย์ลูกค้า
องค์กร	- ชนชั้น ลำดับตำแหน่ง - ตัดสินใจช้า - สั่งการ ทำงานตามหน้าที่ - ควบคุมพนักงาน	- องค์กรแนวราบ เน้นเท่าเทียมกันมากขึ้น - ตัดสินใจรวดเร็ว - มุ่งเน้นที่ผลลัพธ์การทำงาน - ส่งเสริม/ให้อำนาจแก่พนักงาน

ทัศนคติและพฤติกรรมการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> - ประสบการณ์และความมั่นคง - ทำงานแบบแยกส่วน ทำงานเฉพาะในแผนก - ความก้าวหน้าในสายงานตามลำดับขั้นที่กำหนด - ให้ความสำคัญกับการวางแผนและหาแนวทางที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด 	<ul style="list-style-type: none"> - ยืดหยุ่นและปรับได้ - ทำงานระหว่างทีม - ความก้าวหน้าที่รวดเร็วและไม่สามารถคาดเดาได้ - มุ่งเน้นการทำงานร่วมกัน
----------------------------	---	---

7 กุญแจหลักในการสร้างวัฒนธรรมทางดิจิทัล ได้แก่

1. ความยืดหยุ่นและความคล่องตัว รวดเร็วและสามารถปรับตัวได้ทันกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป
2. ความร่วมมือ ทำงานข้ามสายงาน/ข้ามทีม
3. การให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการคิดสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์/บริการ สร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า
4. การตัดสินใจที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล ใช้ข้อมูลและการวิเคราะห์ในการตัดสินใจ
5. ทัศนคติในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการแก้ปัญหาอย่างเป็นลำดับแรก
6. นวัตกรรม ส่งเสริมการทดลองผิดลองถูก การค้นหาสิ่งใหม่
7. วัฒนธรรมแบบเปิด การทำงานร่วมกับบุคลากรจากต่างสังกัดหรือเครือข่ายต่าง ๆ

7 ขั้นตอนในการสร้างวัฒนธรรมดิจิทัล ดังนี้



1. ค้นหาและแต่งตั้งผู้นำการเปลี่ยนแปลง/ตัวแทนด้านดิจิทัล
2. ออกแบบการวัดผลการปฏิบัติงานใหม่ เปลี่ยนจากตัวชี้วัด KPI เป็นผลลัพธ์การทำงาน ประเมินผลและให้รางวัลแก่ผู้ใช้ดิจิทัลในการพัฒนางานขององค์กร
3. สร้างวัฒนธรรมทางดิจิทัล ใช้เทคโนโลยีในการสร้างผลลัพธ์ให้องค์กรและให้พนักงานมีส่วนร่วมรับผิดชอบกับผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กร
4. ใช้เครื่องมือที่ส่งเสริมให้เกิดการทำงานร่วมกัน การเชื่อมต่อระหว่างผู้บริหารและพนักงาน
5. พัฒนาทักษะดิจิทัลให้พนักงาน

6. ใช้การคิดแบบ Systematic thinking
7. มีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนและดำเนินการภายใต้ค่านิยมขององค์กร

ส่วนที่ 2 ประโยชน์ที่ได้รับและการขยายผลจากการเข้าร่วมโครงการ

ประโยชน์ต่อตนเอง

การเข้าร่วมโครงการ 22-CP-14-GE-WSP-A: Workshop on Enhancing Employee Productivity in the Digital Workplace ทำให้เรียนรู้และเข้าใจกรอบแนวคิดของ Digital Workplace ประโยชน์ของการเป็นองค์กรดิจิทัล และสิ่งที่ต้องเตรียมความพร้อมในการปรับองค์กรให้เป็น Digital workplace รวมทั้งยังทำให้เห็นถึงความสำคัญของการใช้ข้อมูลสำหรับการตัดสินใจและการใช้มนุษย์เป็นศูนย์กลางในการสร้างสรรค์นวัตกรรมหรือการหาแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ตอบสนองและเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้งานที่แท้จริง

ประโยชน์ต่อหน่วยงานต้นสังกัด

การเข้าร่วมโครงการทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้เรียนรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการและสิ่งที่จำเป็นต้องคำนึงถึงในการปรับเปลี่ยนเป็นองค์กรดิจิทัล ซึ่งจะทำให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล การพัฒนา/ปรับปรุงระบบงานและการให้บริการของกรุงเทพมหานครให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ประโยชน์ต่อสายงานหรือวงการวิชาชีพในหัวข้อนั้นๆ และกิจกรรมการขยายผลภายหลังจากเข้าร่วมโครงการ

ผู้เข้าร่วมโครงการจะสรุปองค์ความรู้เผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน นำความรู้/แนวคิดที่ได้จากการอบรมไปใช้ประกอบการศึกษา วิเคราะห์ วิจัยการพัฒนาระบบงานของกรุงเทพมหานครโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล หรือเครื่องมืออื่น ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการของกรุงเทพมหานคร และนำเสนอแนวคิดการพัฒนาระบบองค์กรสู่องค์กรดิจิทัลหรือการใช้เครื่องมือดิจิทัล (Digital tools) ที่เป็นประโยชน์ต่องานของกรุงเทพมหานครให้แก่ผู้บังคับบัญชา

ส่วนที่ 3 เอกสารแนบ

- รายชื่อผู้เข้าร่วมโครงการและประเทศที่เข้าร่วมโครงการ
- กำหนดการ (Program)

List of Participants_1

Attachment 1

22-CP-14-GE-WSP-A
Workshop on Enhancing Employee Productivity in the Digital Workplace
23–25 February 2022, Thailand

List of Participants

	Country of Residence	Title	Full Name	Present Position	Department	Name of Company/Organization
1	Bangladesh	Mr.	Md. Akibul Haque	Research Officer		National Productivity Organisation, Ministry of Industries
2	Bangladesh	Mr.	Md. Ripan Miah	Statistical Investigator		National Productivity Organisation, Ministry of Industries
3	Bangladesh	Mr.	Muhammad Arifuzzaman	Senior Research Officer	Research and Training	National Productivity Organisation, Ministry of Industries
4	Cambodia	Mr.	Chea Chamroen	Officer	National Institute of Labour	Ministry of Labour and Vocational Training
5	Cambodia	Ms.	Nary Roeun	Deputy General Director	Administration and Human Resource	Phnom Penh Water Supply Authority
6	Cambodia	Mr.	Rithy Sin	Deputy Head Office	National Productivity Centre of Cambodia	Ministry of Industry, Science, Technology and Innovation
7	India	Ms.	Anishya Obhrai Madan	Head	Office of Career Services	Indian Institute of Technology Delhi
8	India	Ms.	Dakshayini Sampangi	Human Resources and Administration Executive	Human Resources and Administration	Saahas
9	India	Mr.	Durga Kant Rahul	Deputy Director	Human Resource Management	National Productivity Council
10	India	Dr.	Pulakbha Chowdhury	Senior Scientist and Head	KVK Karimganj Assam	Assam Agricultural University
11	India	Mr.	Robert H. Touthang	Deputy Director	Laxmanrao Inamdar National Academy for Cooperative Research and Development	National Cooperative Development Corporation, Ministry of Cooperation, Government of India
12	Indonesia	Mr.	Achmad Septian Adi Putra	Senior Officer in Social Security Research and Development	Deputy Director of Strategic Planning	BPJS Ketenagakerjaan
13	Indonesia	Mr.	Gumala Warman	Division Head of Procurement and Information Technology	Directorate of Resources and Administration	ICT Accessibility Agency
14	Indonesia	Ms.	Lenora Marbun	Information Systems Analyst	Data Center and Informatics Facilities	Ministry of Communication and Informatics, Republic of Indonesia
15	Indonesia	Mr.	Wawan Agus Prasetyo	Human Resource Analyst	Secretariat of Press Council	Ministry of Communications and Informatics, Republic of Indonesia
16	Islamic Republic of Iran	Ms.	Fatemeh Hosein Pour	Specialist of Productivity Analysis and Studies	Directorate for Productivity Analysis and Studies	National Productivity Organization of IR Iran
17	Islamic Republic of Iran	Mr.	Mohammad Parsaei	Network and National Productivity Cooperation Expert	National Productivity Network Organization Department	National Productivity Organization of IR Iran
18	Islamic Republic of Iran	Dr.	Yasaman Asadi	Assistant Professor	Industrial Engineering	Shahid Bahonar University of Kerman
19	Malaysia	Mr.	Mohammad Hafidz Bin Rohani	Managing Director and Consultant		Iana Corporation Sdn. Bhd.
20	Malaysia	Ms.	Nancy Anak Joan	Assistant Manager	Sarawak Regional Office	Malaysia Productivity Corporation
21	Nepal	Ms.	Bandana Jha	Undersecretary	Planning, Monitoring and Evaluation Division	Ministry of Industry, Commerce and Supplies
22	Nepal	Mr.	Deepak Bhandari	Committee Member	ICT Development Committee	Federation of Nepalese Chambers of Commerce & Industry
23	Pakistan	Mr.	Arfat Nasir	Manager Human Resource	Human Resource	Small and Medium Enterprises Development Authority
24	Pakistan	Ms.	Ayfar Khan	Trainer	Communication Department, e-Rozgaar	Punjab Information Technology Board
25	Pakistan	Mr.	Mohammad Imran Hyder	Director Human Resource	Human Resource and Administration	National Information Technology Board
26	Pakistan	Mr.	Muhammad Bilal Yaseen	Manager Human Resource	Human Resource	Maheen Textile Mills (Pvt.) Limited
27	Pakistan	Mr.	Muhammad Umair Khalid	Assistant Manager Compliance	Compliance	Maheen Textile Mills (Pvt.) Limited
28	Pakistan	Dr.	Muhammad Usman	Associate Professor and Head of Department	Computer Science	Shaheed Zulfiqar Ali Bhutto Institute of Science and Technology
29	Pakistan	Mr.	Syed Khurram Iftikhar	Information Technology Manager	Information Technology	Maheen Textile Mills (Pvt.) Limited
30	Philippines	Ms.	Aileen B. Cezar	Administrative Officer IV	Human Resource Management and Records and Communications Section	Department of Science and Technology-Philippine Nuclear Research Institute
31	Philippines	Ms.	Andrea Celene M. Magtalas	Director IV	Administrative Service	Department of Budget and Management
32	Philippines	Ms.	Mary Evangelina A. De los Santos	Officer in Charge	Research, Information and Publication Division	Department of Labor and Employment-National Labor Relations Commission
33	Republic of China	Ms.	Jung Hsi	Specialist	Planning	Workforce Development Agency, Ministry of Labor
34	Republic of China	Dr.	Kuang-Che Liu	Associate Research Fellow	Research Division III	Taiwan Institute of Economic Research
35	Republic of China	Mr.	Shao-Hung Lin	Senior Assistant Research Fellow		Taiwan Research Institute
36	Republic of China	Ms.	Yi-Xiang Xie	Staff	Competency Standards and Skills Evaluation Division	Workforce Development Agency, Ministry of Labor
37	Singapore	Mr.	Jackie Tan Ho Wei	Vice President, Industry 4.0	Digital Service	TUV SUD
38	Sri Lanka	Ms.	Nugawela Paranawithanage Jayamini Dinushika	Assistant Commissioner		Department for Registration of Persons
39	Sri Lanka	Ms.	Wathukarage Yashodha Hansani Seneviratne	Information and Communication Technology Officer	Employees' Provident Fund Division	Department of Labour, Sri Lanka
40	Thailand	Ms.	Bo Chinkanokrat	Industrial Technical Officer, Professional Level	Division of New Entrepreneur and Business Promotion	Department of Industrial Promotion
41	Thailand	Ms.	Bousakorn Bouchantuek	Human Resource Officer	Senior Executive Center	Office of the Civil Service Commission
42	Thailand	Ms.	Chattip Rueangchan	Human Resource Officer	Kasetrathikam Institute	Office of the Permanent Secretary for Ministry of Agriculture and Cooperatives
43	Thailand	Dr.	Kamolrat Turner	Director	Boromrajanani College of Nursing, Changwat Nonthaburi	Praboromarajchanok Institute
44	Thailand	Ms.	Ketsarin Wattasarn	Human Resource Officer, Professional Level	Information and Communication Technology Center	Office of the Civil Service Commission

List of Participants_1

45	Thailand	Mr.	Napat Somwadee	Computer Technical Officer	Department of Fisheries	Ministry of Agriculture and Cooperatives
46	Thailand	Mr.	Natcharat Nithakorn	Project Officer	Information Technology Center, Strategy and Planning Bureau	Highland Research and Development Institute
47	Thailand	Mr.	Niwaan Ponpunthin	Researcher	Research and Academic	Institute for Continuing Education and Human Resources, Thammasat University
48	Thailand	Ms.	Passacha Srifah	Deputy Manager	Human Resource Management Division	Provincial Electricity Authority
49	Thailand	Dr.	Patravadee Ploykitikoon	Division Director		Software Park Thailand, National Science and Technology Development Agency
50	Thailand	Ms.	Sudaporn Vittayakul	Human Resource Professional	Office of the Bangkok Metropolitan Administration Civil Service Commission	Bangkok Metropolitan Administration
51	Thailand	Mr.	Wiphat Klayut	Medical Scientist, Professional Level	Department of Medical Sciences	Ministry of Public Health
52	Turkey	Mr.	Etem Guner	Industry and Technology Expert	Directorate General for Industry	Ministry of Industry and Technology
53	Turkey	Ms.	Gulcin Ekemen	Biologist	Combating Forest Pests Department	General Directorate of Forestry
54	Turkey	Dr.	Hulya Kilic Hernandez	Forest Engineer PhD.	Environmental and Forest Law	General Directorate of Forestry
55	Turkey	Dr.	Kubilay Ozyalcin	Senior Engineer	Tree Breeding	General Directorate of Forestry
56	Turkey	Mr.	Murat Yazgan	Industry and Technology Expert	Market Surveillance of Lifts and Cableways	Republic of Turkey Ministry of Industry and Technology
57	Turkey	Mr.	Onder Tomar	Programmer	Strategy and Development Department	Tarim Isletmeleri Genel Mudurlugu (General Directorate of Agricultural Enterprises)
58	Vietnam	Mr.	Cao Hoang Long	Head of Division	Management Solution and Innovation Division	Vietnam National Productivity Institute
59	Vietnam	Ms.	Nguyen Thu Hien	Deputy Director		Vietnam National Productivity Institute
60	Vietnam	Mr.	Vu Tuan Anh	Vice Director	Training and Consulting	Dr. SME

22-CP-14-GE-WSP-A
Digital Multicountry Workshop on Enhancing Employee Productivity in the Digital Workplace
23–25 February 2022
Implementing Organizations: Thailand Productivity Institute (FTPI) and APO Secretariat

Time (Japan Time)	Agenda	Speaker
Day 1: Wednesday, 23 February 2022		
13:30–14:00	Registration/Zoom Connection	FTPI and APO Secretariat
14:00–14:10	<p>Opening Session:</p> <p>Welcome Remarks by NPO</p> <p>Opening Remarks by APO Secretariat</p> <p>Introduction of Resource Persons and Participants</p>	<p>Dr. Athisarn Wayuparb Executive Director, FTPI</p> <p>Division Head/OIC</p>
14:10–14:20	<p>Introduction and Course Objectives</p> <p>(Note: APO video can be played here.)</p>	OIC
14:20–15:20	<p>Session 1: Major Changes in the Workplace in the Digital Era</p> <p>This session will discuss how workplaces in the digital era are being transformed and major changes taking place. When the very nature of work changes, the workplace also needs to change to be geared to flexibility, collaboration and connectivity. A successful transformation to a modern workplace that reflects current trends in the world of work means devising an overarching and coherent strategy. The core of this strategy should be the integration of the various dimensions of the workplace ecosystem. What should be done to achieve productive employee performance, employee satisfaction, use of physical space and employer branding to be optimized are to be presented as well. This session consists of a 40-minute lecture and a 20-minute breakout room discussion.</p>	<p>Mr. Jon James Lynch Chief Executive Officer Training and Consulting J-Global Inc. Japan</p>
15:20–15:30	Break	
15:30–16:30	<p>Session 2: Defining the Digital Workplace and Digital Workplace Framework</p> <p>This session will highlight how the digital workplace represents a fundamental shift in the way work gets done. What is needed to achieve real digital success and what organizations need to do to optimize individual and team efforts in digital workplaces are examined, while discussing the digital workplace framework. This session consists of a 40-minute lecture and a 20-minute breakout room discussion.</p>	<p>Mr. Hideyuki Ezaki President Management Assistance Co., Ltd. Japan</p>
16:30–17:30	Session 3: Technology: The Digital Workplace Toolbox	<p>Mr. Mrinmoy Chakraborty Vice President and</p>

Time (Japan Time)	Agenda	Speaker
	This session will examine newer, faster communication tools like instant messaging, videoconferencing, real-time collaboration tools, community or information intranet boards and how they reduce the time spent looking for information and increase transparency throughout organizations. This session consists of a 40-minute lecture and a 20-minute breakout room discussion.	Business Head SOLiD Digital Business SOLiD Republic of Korea
End of Day 1		

Day 2: Thursday, 24 February 2022		
13:30–14:00	Registration/Zoom Connection	FTPI and APO Secretariat
14:00–15:00	<p>Session 4: Governance, Risk, and Compliance</p> <p>This session will illustrate how a fully functioning digital workplace with seamless technology and processes can be the ultimate tool to keep employees engaged and connected with the help of guidelines, rules, and regulations while touching upon governance critical to a successful digital workplace and by extension to the realities of hybrid work, where some employees are in the office and others working remotely. This session consists of a 40-minute lecture and a 20-minute breakout room discussion.</p>	Mr. Hideyuki Ezaki
15:00–15:10	Break	
15:10–16:10	<p>Session 5: Business Drivers: Measurable Business Value</p> <p>This session will discuss how the digital workplace empowers employees to direct their efforts from the bottom up, build communities of interest, drive knowledge management, and collaborate in ways that make sense to them to deliver measurable business value such as increasing revenue, reducing operational costs, accelerating time to market, enhancing innovation, improving the customer experience, increasing agility and flexibility, heightening staff satisfaction, raising productivity and efficiency, strengthening talent recruitment and retention, improving the employee experience, etc. This session consists of a 40-minute lecture and a 20-minute breakout room discussion.</p>	Mr. Jon James Lynch
16:10–17:10	<p>Session 6: Data-driven Management</p> <p>This session will focus on how to uncover previously untapped data, integrate disjointed data from systems across organizations, analyze vast amounts of external data, and create a holistic 360-degree view. The insights gained will enable strategic, fact-based decision-making to build stronger businesses by extracting insights from</p>	Mr. Mrinmoy Chakraborty

Time (Japan Time)	Agenda	Speaker
	data. This session consists of a 40-minute lecture and a 20-minute breakout room discussion.	
End of Day 2		

Day 3: Friday, 25 February 2022		
13:30–14:00	Registration/Zoom Connection	FTPI and APO Secretariat
14:00–15:00	<p>Session 7: Digital Workplace Best Practices from Japan</p> <p>This session will showcase digital workplace best practices from Japan. Because a lot of work has been performed conventionally, it appeared challenging to transform workplaces into digital ones. However, there are many successful digital workplace practices in Japan. The session will give insights on how to make the transition happen. This session consists of a 40-minute lecture and a 20-minute breakout room discussion.</p>	Mr. Hideyuki Ezaki
15:00–15:10	Break	
15:10–16:10	<p>Session 8: Human-centric Management in the Digital Era</p> <p>This session will address how to create human-centric organizations allowing growth and the resolution of challenges in digital workplaces where people's needs can easily be overlooked or taken lightly. Maintaining human-centric management can contribute to maximizing the productivity of digital workplaces. This session consists of a 40-minute lecture and a 20-minute breakout room discussion.</p>	Mr. Mrinmoy Chakraborty
16:10–17:10	<p>Session 9: Nurturing and Maintaining a Digital Culture</p> <p>This session will discuss the definition of digital culture as shaped by the use of technology. For organizations, this extends to being agile and harnessing a workplace ethos where people are both prepared and willing to adapt to change. The key is how to nurture and maintain this digital culture once it is created. This session consists of a 40-minute lecture and a 20-minute breakout room discussion.</p>	Mr. Jon James Lynch
17:10–17:20	<p>Closing Session:</p> <p>Vote of Thanks</p> <p>Closing Remarks by NPO</p> <p>Administrative Announcement by APO Secretariat (Evaluation, Certificates)</p>	<p>Selected Participants</p> <p>Ms. Ratchada Asisonthisakul International Relations Department Manager, FTPI</p> <p>OIC</p>
End of the Course		

This workshop will be conducted on the internet via Zoom. The meeting link and passcode are shown below. Please note that the link is provided exclusively to participants selected for this workshop and should not be shared.

Zoom Meeting: <https://us06web.zoom.us/j/87988921367>

Meeting ID: 87988921367

Passcode: No passcode

Time zones @14:00 in Tokyo, Japan (JST, UTC+9)

Bangladesh	11:00	Japan	14:00	Philippines	13:00
Cambodia	12:00	ROK	14:00	Singapore	13:00
ROC	13:00	Lao PDR	12:00	Sri Lanka	10:30
Fiji	17:00	Malaysia	13:00	Thailand	12:00
India	10:30	Mongolia	13:00	Turkey	08:00
Indonesia	12:00	Nepal	10:45	Vietnam	12:00
IR Iran	08:30	Pakistan	10:00		