

ศิลปะการทำงาน

ให้เติบโตอย่างก้าวกระโดด



การเงินดี มีก้าวหน้าในตำแหน่งงาน
อีกสวัสดิการดี มีคนที่ร่วมงานยอมรับ

สมชาติ กิจยรรยง

ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด ที่มาเยือนเราในสถานที่นี้
เรามีได้ฟังเรา เราต่างหากที่จำเป็นต้องฟังเขา
เรามีได้จัดจังหวะการทำงานของเรา
หากแต่การรับใช้เขา คือ วัตถุประสงค์ของงานเรา
เรามีใช้บุคคลภายนอก
เขาเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจนั้นทีเดียว
ในการรับใช้เขาเรามีได้ เรามีได้ช่วยอะไรเขาเลย
เขาเป็นฝ่ายช่วยเหลือเรา
โดยให้โอกาสแก่เราที่จะรับใช้เขา(มหาตมะคานธี)

ลูกค้ามีอยู่สองกลุ่มใหญ่คือ

ลูกค้าภายนอก:

ได้แก่บุคคลภายนอกหน่วยงานที่ติดต่อเพื่อสอบถามใช้บริการหรือ
ติดต่อธุรกิจของคน

ลูกค้าภายใน:คือบุคคลภายในองค์กรทุกท่าน ทุกระดับ ตำแหน่ง ทุก
แผนก-ฝ่าย ที่ทำงานร่วมกันกับเรานั้น หากบริการสนับสนุนลูกค้าดี
แล้วผลตอบที่จะเติบโตแบบก้าวกระโดด

สถาบันส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร(IBC GROUP)

ศิลปะการทำงานให้เติบโตแบบก้าวกระโดด

ราคา-200.-บาท

ข้อมูลบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ

-บางคนมีเวลา + มีกำลัง... แต่ไม่มีเงิน

-บางคนมีเงิน + มีกำลัง....แต่ไม่มีเวลา

-บางคนมีเวลา + มีเงิน....แต่ไม่มีกำลัง

-สำหรับทุกคนงานจะเนะให้มีเงินมีเวลา

ชี้ความสำเร็จจากการบริการลูกค้าในและนอกองค์กร

ISBN(E-BOOK)- 978-616-94495-2-2

บรรณาธิการต้นฉบับ สมชาติ กิจยรรยง

ศิลปกรรม/ออกแบบปก นางสาว วริวรรณ ไชยวัชรนนท์

พิสูจน์อักษร โดย นางสาว วริวรรณ ไชยวัชรนนท์

อีเมลล์ skillupinter@gmail.com

จัดพิมพ์และจัดจำหน่ายโดย สมชาติ กิจยรรยง

399 ถ.ลาดพร้าว121 คลองจั่น บางกะปิ กทม.10240

คำนำ

ศิลปะการทำงานให้เติบโตแบบก้าวกระโดด

(The art of working to grow exponentially)

ศิลปะในการทำงานและการดำเนินชีวิตที่ดี อีกทั้งยังจะมี
ความสุขได้นั้นจะต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ควบคู่กันไป ซึ่งเป็นที่
ทราบอยู่แล้วว่าในปัจจุบันทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทั้งด้าน
เศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี ที่ส่งผลกระทบต่อวิถีการ
ดำรงชีวิตของมนุษย์อย่างแพร่หลาย รวมไปถึงความเปลี่ยนแปลง
ทางด้านศิลปวัฒนธรรมที่เกิดจากความคิด การสร้างสรรค์ ความเชื่อ
ทัศนคติ มุมมองของคนในสมัยอดีตที่มีการอนุรักษ์และสืบทอดใน
รูปแบบหนึ่งนำมาสู่การปรับเปลี่ยนรูปแบบของการอนุรักษ์ สืบสาน
พัฒนาและเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมในยุควิถีชีวิต เทคโนโลยีใน
ปัจจุบันที่แปรเปลี่ยนไป

ในช่วงศตวรรษที่ผ่านมา เทคโนโลยีได้ถูกพัฒนาก้าวไกลไป
มาก จากคอมพิวเตอร์ที่มีขนาดใหญ่เท่าบ้านกลายเป็นเครื่องเล็ก
กะทัดรัดขนาดพอเหมาะกับฝ่ามือ สังเกตได้ว่าเทคโนโลยีในปัจจุบัน
ได้ถูกกลดขนาดให้เล็กลงแต่กลับทวีความแจ่มในตัวเอง โทรศัพท์ระบบ
หมุนหมายเลข การโทรออกโดยใช้โทรศัพท์รุ่นเก่าขนาดใหญ่เดอะเดอะ
ก็กลายเป็นเรื่องง่ายทันที ปัจจุบัน การโทรศัพท์ที่ใช้สมาร์ตโฟนสุด
บางเฉียบก็เป็นเรื่องง่ายเช่นกัน กล่าวถึงโดรนสมัยก่อน-ปัจจุบันการ
ถ่ายภาพจากมุมสูงจำเป็นต้องใช้รถเครน กล้องและความกล้าหาญเป็น

อย่างมาก ปัจจุบัน โครนได้เข้ามามีบทบาทต่อมนุษย์ โครนเป็นอุปกรณ์ไร้คนขับที่ใช้ถ่ายภาพจากกลางอากาศ สามารถบินได้สูงกว่าหนึ่งกิโลเมตร ในขณะเดียวกันก็สามารถรักษากล้องให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ ที่สำคัญกว่านั้นคือโครนช่วยให้มนุษย์ปลอดภัยไม่ต้องเสี่ยงอันตรายอีกต่อไป กล้องสมัยก่อน-ปัจจุบันการถ่ายภาพนิ่งให้สวยสมบูรณ์แบบต้องใช้เวลาอย่างน้อย10นาทิจำจัดเตรียมกล้องและอีกหนึ่งวันเพื่อล้างฟิล์ม ปัจจุบันภายในระยะเวลาเพียง10นาทียุคมนุษย์สามารถถ่ายรูปมุมมองสวยๆกว่า500รูปและสามารถดูรูปภาพได้ทันที-การถ่ายเซลฟี่เริ่มได้รับความนิยมในปีพ.ศ.2468 แต่ถึงอย่างไรก็ดีการถ่ายเซลฟี่สามารถถ่ายได้ที่ตู้ถ่ายรูปเท่านั้น ปัจจุบันกล้องถ่ายเซลฟี่ได้ถูกพัฒนาขึ้น พร้อมทั้งจะถ่ายรูปทุกขณะและยังมากับฟังก์ชันลบเลื่อนรีวรอยต่างๆ ที่ไม่เพียงปรารถนาเพียงแค่คลิกปุ่มเดียว-วิทยุสมัยก่อน-ปัจจุบันหากต้องการฟังเพลงโปรดในศตวรรษที่20คุณจะต้องรีบกลับบ้านเพื่อรับฟังเพลงจากวิทยุท้องถิ่นเท่านั้น เราสามารถรับฟังทุกอย่างได้ทุกที่ทุกเวลาแม้ในขณะที่วิ่งออกกำลังกาย ไม่ว่าจะเป็น การฟังเพลงแบบสตรีมมิ่ง ฟีดดลคาสท์ หรือวิทยุดิจิทัล-เครื่องคิดเลขสมัยก่อน-ปัจจุบันในศตวรรษที่ 20 เครื่องคิดเลขเชิงกลอันแสนหนักอึ้งมีประสิทธิภาพในการคำนวณบวกลบเลขอย่างง่าย ปัจจุบันนักคณิตศาสตร์ นักวิทยาศาสตร์และวิศวกรใช้เครื่องคิดเลขทางวิทยาศาสตร์ขนาดพกพาเพื่อคำนวณสมการ เมื่อกล่าวถึงศิลปะในคำนำนี้มีสองประเด็นคือศิลปะการทำงานกับศิลปะต่างๆในที่ทำงาน

สำหรับการทำงานแล้วศิลปะคือสิ่งที่ทรงพลัง(The Power of Art) การ
 งดงามศิลปะ(Art)ใดๆในที่ทำงานจะช่วยให้เรามองหลังสารโคปามินซึ่งเป็น
 เป็นสารแห่งความสุข ช่วยให้เราอารมณ์ดีขึ้น, ลดความวิตกกังวล และ
 ลดความเครียดซึ่งถือเป็นปัญหาสำคัญของวัยทำงาน-เมื่อเราชอบงาน
 ศิลปะสักชิ้นหนึ่ง มองของเราจะเข้าสู่สภาวะ Default Mode Network
 ซึ่งจะช่วยให้ร่างกายสั่งการได้แบบออโตไพล็อต (Autopilot) แบบ
 เดียวกับการขับเครื่องบิน ทำให้เราทำงานที่คุ้นเคยได้อย่างคล่องแคล่ว
 ไม่มีผิดพลาด-เป้าหมายของการใช้ศิลปะในที่ทำงาน ไม่ใช่แค่เรื่อง
 ความสวยงามเพียงอย่างเดียว แต่เป็นการช่วยเสริมสร้างจินตนาการ
 และช่วยปรับอารมณ์ให้พนักงานพร้อมรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ
 ด้วย-ผู้เชี่ยวชาญกล่าวว่าการเพิ่มงานศิลปะใดๆ เข้าไปในที่ทำงานจะ
 ช่วยให้พนักงานทำงานเสร็จไวขึ้น 15% และมีศักยภาพมากขึ้นถึง 30%
 หากเทียบกับการทำงานในออฟฟิสโล่งๆ-Company Outing ไม่
 จำเป็นต้องเสียเงินไปค้างคืนในสถานที่แพงๆ แต่สามารถพาไปเที่ยว
 หอศิลป์ซึ่งให้ประโยชน์ไม่ต่างกับนัก-การเลือกงานศิลปะมาไว้ใน
 ออฟฟิสต้องอาศัยความรู้ หากไม่แน่ใจให้ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญดีกว่า
 ทดลองด้วยตัวเองเพราะการเลือกงานศิลปะที่ผิดพลาดจะส่งผลเสียต่อ
 องค์กรมากกว่าที่

สำหรับในอีบุ๊คชุดนี้จะกล่าวเน้นหนักไปทางการใช้ศิลปะ
 การทำงานแล้วจะส่งผลดีที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความก้าวหน้าขึ้นไป
 ตามลำดับหากเป็นผู้ปฏิบัติงานจะทำให้“เจ้านายหรือผู้นำรัก, ลูกน้อง
 หรือลูกทีมศรัทธาและมีเพื่อนร่วมงานที่พึงพาอาศัยได้อย่างสม่ำเสมอ”
 นั่นเอง สำหรับตัวท่านเองในฐานะของผู้ปฏิบัติงานก็ไม่จำเป็นที่
 จะต้องใช้แนวทางหรือสโลแกนที่กล่าวต่อไปนี้คือ“ยิ้มงาม-ถามไถ่-
 ชูระสิ่งใด-เต็มใจบริการ” แต่ก็ขอให้พึงระวังหลีกเลี่ยงพฤติกรรม
 ต่อไปนี้คือ“หน้าบูด-ไม่พูดจา-อารมณ์ไม่ดี-จู้จี้ขี้บ่น-ไม่มองหน้าคน-
 เอาแต่ใจตนเอง-อวดเบ่งวางท่า-ไม่คบค้าสมาคม-ชมคนไม่เป็นและ
 อวดเด่นอยากดัง”กั้นนะครึบ สำหรับองค์รวมของเนื้อหาที่ทำให้ให้
 ท่านสามารถที่จะทำงานได้อย่างก้าวหน้ากระโดดนั้นจะประกอบด้วย
 กล่าวถึงแนวโน้มรูปแบบการทำงานในอนาคต,สำรวจในทุกย่างก้าว
 ของคนทำงานยุคใหม่,การบริการกับการขยายอาณาจักรธุรกิจ,นิสัย
 ก้าวสู่ความสำเร็จและขจัดนิสัยที่ไม่ดีออกไป,บุคลิกกับการพัฒนา
 ตนเองสู่ความเป็นเลิศ,ลูกค้าและความต้องการของลูกค้า,แนวทาง
 สร้างแรงจูงใจให้กับผู้ติดต่อต่างๆ,สังกัดจุดบอดผู้การเป็นยอดนัก
 บริการ,การพัฒนาตนและสนับสนุนงานเพื่อการบริการ,เทคนิคแนว
 ทางการทำงานให้เก่งและเฮง,การทำงานร่วมกับทีมงานบริการให้เป็น
 เลิศ,เทคนิคการสื่อสารเพื่องานบริการ,ศาสตร์และศิลปะในการพูดเพื่อ
 การบริการ,ประเภทของคนกลุ่มต่างๆที่ติดต่อเรากับการให้บริการ,
 การจัดการกับข้อโต้แย้งการต่อว่าร้องเรียน,วิธีบริการให้ทุกระดับ

ประทับใจ,สร้างกำลังใจกับวิธีเอาชนะอุปสรรคในงานและชีวิต,การ
 กิดการใหญ่ให้ไปไกล,แนวทางในการใช้วิธีทางการตลาดที่ทำให้
 ต้นทุนต่ำเพื่อผลประโยชน์ขององค์กรกิจและแถมท้ายด้วยการใช้พลัง
 แห่งจักรวาลช่วยสร้างความสำเร็จด้วยการกล่าวถึงเข็มทิศผู้นำได้แห่ง
 ความมั่งคั่ง ผู้เขียนเชื่อว่าอู่ทิศนี้จะช่วยเป็นแรงพลังผลักดันที่จะช่วย
 ทำให้ท่านก้าวขึ้นสู่ความสำเร็จได้ในระยะเวลาอันสั้น

ด้วยความปรารถนาดี
 สมชาติ กิจขรรยง

สารบัญศิลปะการทำงานให้เติบโตแบบก้าวกระโดด

บทที่ 1 แนวโน้มรูปแบบการทำงานในอนาคต	16
(Future work style trends)	
7 คำทำนาย เมื่อเทคโนโลยีดิจิทัลพัฒนาถึงขีดสุด ในอีก10ปีข้างหน้า	16
7 แนวโน้มสำคัญของการทำงานในอนาคต	23
รูปแบบการทำงานในอนาคตที่จะเกิดขึ้นกับทุกคน.	29
พฤติกรรมการทำงานในอนาคต 5 ข้อ	30
 บทที่ 2 สำรวจในทุกย่างก้าวของคนทำงานยุคใหม่	35
(Explore every step of the modern workforce.)	
คนทำงานยุคใหม่มาทำความเข้าใจที่อาจไม่ได้เป็นอย่างไรคิด	35
เทรนด์การทำงานของคนรุ่นใหม่ทำงานอย่างไร	
ให้คนGenZอยู่กับองค์กรในระยะยาว	39
ทำไมคนรุ่นใหม่ไม่ชอบงานที่ทำอยู่เพราะเหตุใด	42
สาเหตุและทางออก	45
ข้อดีของการจ้างงานคนรุ่นใหม่ทำงานในองค์กร	49
ทัศนคติในการทำงานของคนรุ่นใหม่ ต่างจากคนรุ่นเก่าอย่างไร	51
4 สิ่งที่ผู้นำธุรกิจในทุกระดับต้องให้ความสำคัญหากต้องการ ส่งเสริมพนักงานGen Z	55

บทที่ 3 การบริการกับการขยายอาณาจักรธุรกิจ	58
(The importance of service and business expansion)	
บุคลากรที่มีมาตรฐานการให้บริการ	60
คุณสมบัติของบุคคลผู้ให้บริการ	61
หัวใจของบริการเฉพาะตัวบุคคล	62
เทคนิคการบริการเพื่อขยายฐานลูกค้า	65
การเตรียมการทางด้านการตลาดก่อนการนำเสนอขาย หรือจำหน่าย	65
บทที่ 4 นิัยก้าวสู่ความสำเร็จและขจัดนิสัยที่ไม่ดีออกไป	71
(Habits help you reach success and eliminate bad habits)	
สร้างนิสัยช่วยให้เรากลายเป็นคนที่ฉลาด	71
นิสัยเศรษฐกิจคว่ำค่าแก่การพัฒนาตัวเรา	75
นิสัยอุปสรรค“ขัดขวางความสำเร็จ”	78
สิ่งที่คนสำเร็จระดับโลกเขาทำกัน	82
บทที่ 5 บุคลิกกับการพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศ	86
(Personality and self-development towards excellence)	
การพัฒนาบุคลิกพลิกคุณค่าให้ชีวิต	86
บุคลิกภาพประกอบด้วยสิ่งต่างๆเหล่านี้ร่วมกัน	88
การพัฒนาเครื่องแต่งกาย	91

บุคลิกภาพหัวใจสำคัญของงานบริการ	92
เคล็ดลับพัฒนาตนเองสู่ความสำเร็จ	93
สู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ	97
อนาคตที่กำหนดโดยลูกค้า	99
บริษัท ธุรกิจที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ	100
บทที่ 6 ลูกค้าและความต้องการของลูกค้า	104
(Customers and customer needs)	
ลูกค้าภายนอกและลูกค้าภายใน	105
ธรรมชาติของลูกค้า/ผู้ให้บริการ	106
ความต้องการพื้นฐานของลูกค้าโดยทั่วไป	107
พฤติกรรมที่เราสามารถตอบสนองได้	109
สิ่งที่ไม่ควรกระทำในการให้บริการ	109
บทที่ 7 แนวทางสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ติดต่อต่างๆ	117
(Ways to motivate contacts)	
สิ่งที่จะจูงใจให้กับผู้ให้บริการ/ลูกค้า	117
สิ่งที่จูงใจซื้อด้านเหตุผล	117
สิ่งจูงใจซื้อ ด้านอารมณ์	120
สิ่งที่จูงใจซื้อเพราะ ร้านค้า / องค์กร	124
สิ่งจูงใจจากบุคคลอื่น	127

บทที่ 8 สกัดจุดบอดสู่การเป็นยอดนักบริการ	134
(Eliminate blind spots to become an excellent service provide)	
พฤติกรรมที่แสดงออกทางคำใบ้หน้า	134
พฤติกรรมที่แสดงออกทางคำเสียง	136
พฤติกรรมการแสดงออกทางการแต่งกาย	137
พฤติกรรมการแสดงออกทางการนั่งและการยืน	138
พฤติกรรมทางท่าทางการแสดงออก	139
พฤติกรรมในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน	140
พฤติกรรมแสดงออกในเรื่องงาน	141
พฤติกรรมหรือวิธีการจัดสถานที่ทำงาน	142
พฤติกรรมด้านจิตวิทยาในการให้บริการ	143
เทคนิคการไล่ล่าลูกค้า(ที่ไม่ควรทำ)	145
 บทที่ 9 การพัฒนาตนและสนับสนุนงานเพื่อการบริการ	 148
(Personal development and work support for service)	
ข้อคิดการต้อนรับ	148
รู้จักลูกค้า /ผู้มาติดต่อ	150
การพัฒนาความรู้ของตนเสมอ	151
บุคลิกภาพที่ดีของผู้ทำหน้าที่ต้อนรับ	153
บุคลิกภาพของผู้ต้อนรับที่ดี	155
สนับสนุนงานอย่างไรให้บริการราบรื่น	157

ขั้นเตรียมการ โดยสร้างระบบงานสนับสนุน	158
ขั้นการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนงานบริการ	161
ขั้นการร่วมมือระหว่างหน่วยงานและบุคคล	162
บทที่ 10 เทคนิคแนวทางการทำงานให้เก่งและเฮง	165
(Techniques for working to be proficient and lucky)	
26F กับการทำงานให้ดีและมีการยอมรับ	165
4S ในการปฏิบัติตัวเพื่อให้เป็นที่ยอมรับของผู้อื่น	174
การทำงานให้ประสบความสำเร็จมากกว่าและเร็วกว่าผู้อื่น	175
บทที่ 11 การทำงานร่วมกับทีมงานบริการให้เป็นเลิศ	179
(Working with the service team to be excellen)	
สร้างจิตใจให้ต่อสู้	180
การเอาชนะอุปสรรค	182
พฤติกรรมการให้บริการที่สร้างสรรค์	182
พฤติกรรมที่ประสบผลสำเร็จกับพฤติกรรมที่ล้มเหลว	186
ร่วมกับทีมงานบริการให้เป็นเลิศ	188
สาเหตุแห่งการเกิดข้อขัดแย้งการจัดข้อขัดแย้ง	190
อุปสรรคการทำงานเป็นทีมจากหัวหน้าทีมกับจากบุคคล ในทีมงาน	191
ลักษณะที่ดีของการทำงาน	192

หลักการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา	193
หลักการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน	194
การทำงานร่วมกับทีมอย่างมีประสิทธิภาพ	195
บทที่ 12 เทคนิคการสื่อสารเพื่องานบริการ	196
(Communication techniques for service work)	
ประเภทการสื่อสาร	196
ช่องทางหรือวิธีการสื่อสารเพื่อการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	197
ขั้นตอนการสื่อสารกับลูกค้า หรือผู้ใช้บริการ	198
วิธีการสื่อสารภาคสนาม	199
บทที่ 13 ศาสตร์และศิลปะในการพูดเพื่อการบริการ	204
(The science and art of speaking for service)	
แนวทางในการพูดเพื่อการต้อนรับ	204
เทคนิคการพัฒนาการสนทนา	205
ศิลปะการต้อนรับที่ประทับใจ	206
ศิลปะในการสร้างความเกรงใจ	207
การเอาใจใส่ด้วยการแสดงวาจาสุภาพ	209
ศิลปะการพูดสนทนาเจรจาเพื่อการบริการ	212
เทคนิคการพัฒนาการสนทนา	213
มาตรฐานการพูดกับลูกค้า	217

มาตรฐานการพูด	218
มาตรฐานการฟัง	223
บทที่ 14 ประเภทคนกลุ่มต่างๆกับการให้บริการ	226
(Different types of people and the provision of services)	
แบ่งลักษณะลูกค้าตามกลุ่มอาชีพ	227
แบ่งตามบุคลิกภาพลูกค้าจากรูปร่าง/หน้าตา	228
แบ่งลูกค้าตามลักษณะการสื่อสาร	229
บทที่ 15 การจัดการกับข้อโต้แย้งการต่อว่าร้องเรียน	237
(The art of dealing with arguments and complaints)	
เทคนิคการจัดข้อโต้แย้ง ข้อสงสัยออกจากใจผู้ให้บริการ	237
การเตรียมตัวรับมือกับข้อโต้แย้ง	239
แบบแผนในการแก้ข้อสงสัยหรือในข้อโต้แย้ง	240
แนวทางการตอบข้อโต้แย้ง/ข้อสงสัย	241
เทคนิคการจัดการกับข้อสงสัย/ข้อโต้แย้ง	242
ศิลปะในการระงับอารมณ์	246
ศิลปะในการผ่อนคลายอารมณ์ผู้มาติดต่อ	247
เมื่อเกิดคำบ่นจะส่งผลอย่างไร	248
ประโยชน์หรือคำพูดที่ไม่ควรใช้ในการจัดการกับคำบ่น	251

การแก้ไขปัญหาเมื่อผู้ติดต่อหรือลูกค้าบ่น	252
ขั้นตอนการจัดการกับคำบ่น	253
การแก้ไขปัญหาการรอคอย	253
จิตวิทยาการต้อนรับบริการให้เป็นสุข	254
บทที่ 16 วิธีบริการให้ทุกระดับประทับใจ	256
(How to provide impressive service at every level)	
บันได 6 ขั้นสู่ความเป็นเยี่ยมในงานบริการ	256
ลูกค้าคือคนVIP	257
การบริการแบบรับแขก	258
การบริการแบบเดินท้วงค์กร	259
แนวทางสร้างความมั่นใจที่จะให้บริการ	259
เสริมสร้างนาที่ทองครองใจลูกค้ากับเวลาเวลาที่ทอง	261
โอกาสทองของผู้ให้เพื่อผู้ใช้บริการ	262
บทที่ 17 สร้างกำลังใจกับวิธีเอาชนะอุปสรรคในงานและชีวิต	271
(Create encouragement with ways to overcome obstacles in work and life)	
สร้างกำลังใจในการทำงาน	271
วิธีเอาชนะอุปสรรคในงานและชีวิต	278

บทที่ 18 การคิดการใหญ่ให้ไปไกล	285
(Thinking big and going for it)	
ถ้าคุณคิดว่าคุณทำได้คุณก็จะทำได้	285
รักษาโรคขอบแก้ตัว: โรคแห่งความล้มเหลว.	286
สร้างความเชื่อมั่นในตนเองและทำลายความหวาดกลัว	287
วิธีการคิดใหญ่และฝันอย่างสร้างสรรค์	288
คุณเป็นไปตามที่คิดว่าคุณเป็น	290
สร้างนิสัยในการลงมือทำ	293
วิธีเปลี่ยนความฟ่ายแพ้เป็นชัยชนะ	294
ใช้เป้าหมายช่วยให้คุณโต	295
วิธีที่จะคิดเหมือนกับเป็นผู้นำ	296
วิธีใช้ความมหัศจรรย์ของการคิดใหญ่ในสถานการณ์ฉุกเฉิน ที่สุดของชีวิต	298
บทที่ 19 การใช้วิธีทางการตลาดที่ทำให้ต้นทุนต่ำ	304
(Using marketing methods that keep costs low)	
ความหมายของการตลาดต้นทุนต่ำ	304
หลายวิธีการในการใช้การตลาดต้นทุนต่ำ	306

บทที่ 20 เข็มทิศสู่บันไดแห่งความมั่งคั่ง	325
(Compass to the ladder of wealth)	
เข็มทิศสู่ความมั่งคั่ง	326
บันไดสู่ความมั่นคงและมั่งคั่ง	332
10 คัมภีร์ของเศรษฐี	333

บทที่ 1 แนวโน้มรูปแบบการทำงานในอนาคต

(Future work style trends)

การเกริ่นนำเข้าสู่เนื้อหาสาระในบทแรกนี้จะ

กล่าวถึงประเด็นที่สำคัญสามประการก็คือ 7 คำทำนาย เมื่อเทคโนโลยีดิจิทัลพัฒนาถึงขีดสุดในอีก 10 ปีข้างหน้า, 7 แนวโน้มสำคัญของการทำงานในอนาคตและรูปแบบการทำงานในอนาคตที่จะเกิดขึ้นกับทุกคน.

7 คำทำนาย เมื่อเทคโนโลยีดิจิทัลพัฒนาถึงขีดสุดในอีก 10 ปีข้างหน้า

ขอบทความชุดนี้ขอเรียนแจ้งว่าสรุปและเรียบเรียงโดย Tech2Biz โดยได้เริ่มกล่าวไว้ดังนี้เคยสงสัยไหมว่าเทคโนโลยีด้านซอฟต์แวร์และดิจิทัล (software and digital technology) เช่น อินเทอร์เน็ต ปัญญาประดิษฐ์ IOT เทคโนโลยีสารสนเทศ ฯลฯ ที่กำลังก่อตัวขึ้นและแข่งขันกันพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้งในปัจจุบันจะมีอนาคตเป็นอย่างไรและจะส่งผลกระทบต่อชีวิตมนุษย์อย่างไรบ้าง

World Economic Forum ได้ออกรายงานผลสำรวจความคิดเห็นและการคาดการณ์จากผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีซอฟต์แวร์และดิจิทัลมากกว่า 800 คน พบว่าเทคโนโลยีซอฟต์แวร์และดิจิทัลที่กำลังเกิดและพัฒนาในปัจจุบันนี้จะพัฒนาถึงขีดสุด (tipping points) ในอีกราว 10-15 ปีข้างหน้า และนี่คือ 7 คำทำนายที่น่าสนใจ

เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่พัฒนาถึงขีดสุดและผลกระทบที่จะมีต่อมวลมนุษยชาติ

1.อินเทอร์เน็ต (Internet)

คำทำนาย 90% ของประชากรโลกจะสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ภายในปี 2024

คำอธิบาย เทคโนโลยีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย อาทิ 3G, 4G, 5G รวมทั้งอุปกรณ์เชื่อมต่อต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต มือถือ ซึ่งเป็นเครื่องมือและช่องทางในการติดต่อสื่อสารกำลังพัฒนาเพิ่มขึ้นทั้งในด้านปริมาณ คุณภาพ และความเร็ว ปัจจุบันมีผู้ที่เข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้คิดเป็น 43% ของประชากรโลกทั้งหมด ในขณะที่อุปกรณ์ประเภทสมาร์ทโฟนมียอดจำหน่ายทั่วโลกมากกว่า 1.2 พันล้านเครื่องต่อปี เทคโนโลยีและอุปกรณ์รองรับที่พัฒนาก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว ทำให้คาดว่าอินเทอร์เน็ตจะกลายเป็นหนึ่งในสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานเช่นเดียวกับไฟฟ้า น้ำประปาและถนน ที่ผู้คนส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงได้ ซึ่งอาจจะครอบคลุมได้กว้างและเร็วกว่าสาธารณูปโภคอย่างไฟฟ้า น้ำประปาและถนนด้วย เนื่องจากโครงข่ายอินเทอร์เน็ตติดตั้งง่ายและมีค่าใช้จ่ายที่ต่ำกว่ามาก

2. หุ่นยนต์ (Robots)

คำทำนาย จะมีเกษตรกรหุ่นยนต์ที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำ และจ่ายยาภายในปี 2021

คำอธิบาย ปัจจุบัน หุ่นยนต์เริ่มเข้ามามีบทบาททำหน้าที่ช่วยเหลือรวมถึงทดแทนมนุษย์ในหลายกิจกรรมทั้งในภาคการผลิต การเกษตร และการให้บริการสาขาต่างๆ จากข้อมูลสถิติขณะนี้ มีจำนวนหุ่นยนต์ในโลกทั้งหมดในประมาณ 1.1 พันล้านตัว เฉพาะในโรงงานอุตสาหกรรมที่ผลิตรถยนต์นั้นใช้หุ่นยนต์มากกว่า 80% ของกระบวนการผลิตทั้งหมดแล้ว โดยเทคโนโลยีหุ่นยนต์กำลังถูกพัฒนาเพื่อตอบสนองการทำงานด้านต่างๆอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจเพิ่มขึ้น

3. เซนเซอร์ (Sensors)

คำทำนาย เซนเซอร์ที่ถูกเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตจะมีปริมาณมากกว่า 1 ล้านล้านตัวภายในปี 2022

คำอธิบาย เทคโนโลยี IoT ได้ในวงการด้านต่างๆ ที่กำลังเป็นกระแสอยู่ในขณะนี้ได้ถูกพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์คอมพิวเตอร์สวมใส่หรือติดตั้งบนร่างกาย (Wearables) เมืองอัจฉริยะ (Smart City), บ้านอัจฉริยะ (Smart Home), IoT สำหรับอุตสาหกรรม และโรงงานผลิต (Industrial internet), โครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ (Smart grid), รถยนต์อัจฉริยะ (Connected car), เครือข่ายเชื่อมโยงระบบสุขภาพครบวงจร (Connected health), ฟาร์มอัจฉริยะ (Smart

farming), เทคโนโลยีในธุรกิจห้างร้าน (Smart retail) รวมถึงภายในระบบห่วงโซ่อุปทานระหว่างผู้ผลิตและผู้ขาย (Smart Supply Chain) สืบเนื่องจากเครือข่ายให้บริการอินเทอร์เน็ตรวมถึงอุปกรณ์เชื่อมต่อและฮาร์ดแวร์ต่างๆ ที่มีราคาถูกลงอย่างมาก ทำให้อุปกรณ์และผลิตภัณฑ์ต่างๆ ถูกเชื่อมต่อเข้าสู่โลกอินเทอร์เน็ตได้ง่ายมากขึ้น ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นคือ มนุษย์สามารถตั้งการควบคุมการใช้งานอุปกรณ์ต่างๆ ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น การเปิด-ปิด อุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า รถยนต์ โทรศัพท์มือถือ เครื่องมือสื่อสาร เครื่องมือทางการเกษตร อาคาร บ้านเรือน เครื่องใช้ในชีวิตประจำวันต่างๆ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยทุกอย่างกำลังเกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงไปโดยที่เราแทบไม่รู้ตัว

4. การแพทย์ (Medical)

คำทำนาย เทคโนโลยีการพิมพ์แบบ 3 มิติจะช่วยผลิต “อวัยวะดับ” ที่สามารถนำไปเปลี่ยนหรือปลูกถ่ายในผู้ป่วยได้ภายในปี 2024

คำอธิบาย เทคโนโลยีการพิมพ์แบบสามมิติ (3D printing) ถือเป็นนวัตกรรมเปลี่ยนโลกที่ได้รับการกล่าวถึงอย่างมากในช่วงหลายปีที่ผ่านมา และกำลังขยายการใช้งานสู่ผู้ใช้ทั่วไปในราคาที่ต่ำลงเรื่อยๆ จนมีผู้นำไปพัฒนาต่อยอดและประยุกต์ใช้ในแวดวงต่างๆ อย่างกว้างขวางตั้งแต่ของเล่น ตุ๊กตาคนจริงย่อส่วน เครื่องประดับ รองเท้า เฟอร์นิเจอร์ ไปจนถึงชิ้นส่วนรถยนต์ ในอนาคตเมื่อ

เทคโนโลยีถูกพัฒนาถึงขีดสูงสุด ไม่เพียงระบบพิมพ์ 3 มิติจะถูกใช้เพื่อผลิตสิ่งของต่างๆ เท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงการใช้นวัตกรรมนี้ในการผลิต “เนื้อเยื่อที่มีชีวิตและอวัยวะ” ด้วยเทคโนโลยีเครื่องพิมพ์ชีวภาพสามมิติ (3D Bioprinting) ซึ่งเป็นการนำวัสดุหรือเซลล์ที่มีชีวิตมาเรียงซ้อนกันเพื่อสร้างชิ้นส่วนตามต้องการ นับเป็นก้าวสำคัญทางการแพทย์ในด้านการซ่อมแซมเนื้อเยื่อ รวมถึงการสร้างอวัยวะใหม่เพื่อใช้ในการปลูกถ่ายในอนาคต

5. โทรศัพท์ (Phone)

คำทำนาย มือถือชนิดฝังเข้าไปในร่างกายจะมีวางจำหน่ายในปี

2023

คำอธิบาย แนวโน้มของเทคโนโลยีผลิตอุปกรณ์สื่อสารที่มีประสิทธิภาพสูงและขนาดเล็กมากขึ้นเรื่อยๆ ทำให้คาดการณ์ว่ามนุษย์จะสามารถผลิตมือถือชนิดที่สามารถฝังไปบนร่างกายเพื่อติดต่อสื่อสารระหว่างกันได้ แทนที่จะติดต่อกันด้วยคำพูด ในอนาคตเราอาจจะสามารถสื่อสารทางความคิดผ่านคลื่นสมอง (brain waves) เหมือนอย่างในหนังไฮไฟได้ นอกจากนี้ การฝังหรือปลูกถ่ายอุปกรณ์สื่อสารลงบนร่างกายของมนุษย์ยังก่อให้เกิดประโยชน์ด้านอื่นๆ ซึ่งรวมไปถึงการตรวจติดตามพฤติกรรม ตำแหน่งที่อยู่ และกิจกรรมด้านต่างๆ รวมทั้งการตรวจติดตามและวินิจฉัยสุขภาพและโรคต่างๆ ผ่านเซนเซอร์ที่ฝังอยู่ในร่างกาย จนไปถึงอุปกรณ์ที่สามารถ

ปลดปล่อยตัวภายในร่างกายได้โดยอัตโนมัติเมื่อวินิจฉัยพบว่ามี
อาการของโรคชนิดนั้นเกิดขึ้น เป็นต้น

6. รถยนต์ (Cars)

คำทำนาย รถยนต์แบบไร้คนขับมากกว่า 10% จะวิ่งอยู่บน
ท้องถนนในประเทศสหรัฐฯ ในปี 2026

คำอธิบาย ปัจจุบันค่ายรถยนต์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นกูเกิล เบนซ์ นิสสัน
ออดี้ วอลโว่ เทสลา ฯลฯ ต่างเร่งกันพัฒนาและทดสอบรถยนต์ไร้
คนขับอย่างจริงจังจนกลายเป็นเทรนด์ใหม่ของโลกไปแล้ว ผลวิจัยชี้
ว่ารถยนต์ไร้คนขับนั้นจะช่วยลดอุบัติเหตุบนท้องถนน ปริมาณรถ
และลดการใช้พลังงานลงได้มากถึง 90% ผลของเทคโนโลยีไร้คนขับ
จะทำให้มนุษย์มีความปลอดภัยและสะดวกในการเดินทางยิ่งขึ้น ช่วย
ลดปัญหาจราจรติดขัด ลดการใช้พลังงานและปล่อยมลพิษสู่
อากาศ รวมทั้งทำให้เกิดการเปลี่ยนโฉมของระบบการขนส่งสินค้า
และโลจิสติกส์ในอนาคตไปอย่างสิ้นเชิง อาทิ รถยนต์ไร้คนขับไม่มี
การขับหลงทางและไม่ต้องวนหาที่จอดรถ ถนนอาจจะแคบลง เพราะ
ไม่ต้องเว้นช่องไฟระหว่างรถมาก ความจำเป็นของไฟถนน ทางด่วน
และป้ายจราจรจะลดลง ตลอดจนรถยนต์เองก็จะมีจำนวนลดลง
เนื่องจากผู้คนเห็นถึงความจำเป็นที่ต้องมีรถยนต์ส่วนตัวน้อยลง
เนื่องจากระบบขนส่งใหม่อำนวยความสะดวกได้ดีกว่านั่นเอง ฯลฯ

7. ปัญญาประดิษฐ์(Artificial Intelligent-AI)

คำทำนาย AI ตัวแรกจะเข้าร่วมโตะในการตัดสินใจทางธุรกิจของบอร์ดบริหารในปี 2026

คำอธิบาย AI กำลังถูกพัฒนาและมีบทบาทเพิ่มขึ้นอย่างมากในปัจจุบัน ด้วยความสามารถและศักยภาพอันเหลือเชื่อของ AI ในการเรียนรู้และประมวลผลจากสถานการณ์หรือประสบการณ์ในอดีต รวมทั้งการคำนวณ วิเคราะห์ และตัดสินใจเรื่องต่างๆ บนฐานข้อมูลจำนวนมากได้ ทำ AI ไม่เพียงเข้ามามีบทบาทในงานที่ต้องใช้แรงงานในโรงงาน (blue-collar jobs) เท่านั้น แต่ยังมีโอกาสเข้ามาทดแทนตำแหน่งงานบริหารที่สำคัญ (white-collar jobs) ที่ต้องการการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพและแม่นยำด้วย อาทิ ผู้จัดการด้านการเงิน บุคลากรทางการแพทย์ ผู้บริหารระดับสูง หรือแม้กระทั่ง CEO ในขณะที่ AI กำลังถูกพัฒนาขีดความสามารถเพิ่มขึ้นเพื่อช่วยเหลือหรือทดแทนการทำหน้าที่ของมนุษย์ ผู้คนอาชีพสาขาต่างๆ ก็ตกอยู่ในความเสี่ยงที่จะตกงานเพิ่มมากขึ้นด้วยเช่นกัน

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีกำลังส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของมนุษย์มากขึ้นเรื่อยๆ ทั้งในด้านบวกและด้านลบ ก่อให้เกิดทั้งโอกาสและภัยคุกคามในหลายแง่มุมจนยากที่จะประเมินได้ หนทางเดียวที่จะรับมือได้คือการติดตามข้อมูลข่าวสารอย่างใกล้ชิด และปรับตัวให้ทันเพื่อรองรับกับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น

7 แนวโน้มสำคัญของการทำงานในอนาคต

การทำนายอนาคตทางเทคโนโลยีไม่ได้เป็นเรื่องที่ทำกันได้ง่าย ๆ แต่สิ่งหนึ่งที่ค่อนข้างแน่ใจได้เลยเกี่ยวกับแนวโน้มดังกล่าวคือบรรดาเทคโนโลยีทั้งหลายจะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ซึ่งแรงผลักดันทางเทคโนโลยีที่รุนแรงขึ้นในปัจจุบัน จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมและการทำงานภายในองค์กรจนเกิดเป็น สถานะการทำงานแห่งอนาคต

แรงผลักดันทางเทคโนโลยีที่รุนแรงทำให้บริษัทจำเป็นต้องเร่งปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมภายในองค์กรให้ตามทันยุคสมัยอยู่เสมอ เพราะผู้คนในปัจจุบันกำลังมีวัฒนธรรมในการทำงานรูปแบบใหม่ คือสามารถทำงานจากที่ไหนก็ได้ โดยใช้อุปกรณ์ต่างๆ มาช่วยในการทำงาน ซึ่งจุดนี้เองจะทำให้เกิดแนวโน้มการทำงานในอนาคตที่ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสาร และทำงานร่วมกันอย่างไร้ขีดจำกัด ต่อไปนี้เป็น 7 แนวโน้มสำคัญของการทำงานในอนาคตที่จะปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานขององค์กรคุณไปอย่างคาดไม่ถึง

แนวโน้มที่1: สูดยอดแห่งการทำงานแบบเคลื่อนที่

ตามข้อมูลของ ไอดีซี (IDC) ในปี 2015 มีผู้คนถึง 1.3 พันล้านคนที่ใช้ สมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ตในการทำงานจากระยะไกลเจ็ด อดัตรีช นักอนาคตศาสตร์ระดับโลก ได้คาดการณ์ไว้เช่นกันว่าสมาร์ตโฟนจะเติบโตขึ้นในอัตราส่วน 6 : 1 เมื่อเทียบกับเครื่องพีซี หรือในอีกความหมายหนึ่งคือในอนาคตผู้คนจะหันมาใช้อุปกรณ์ที่สามารถพกพา

ไปไหนมาไหนได้เพื่อความคล่องตัวในการทำงานมากขึ้น ทั้งนี้ ลักษณะในการทำงานดังกล่าวกำลังจะกลายกำลังเป็นมาตรฐานของการทำงานในอนาคต เพราะอุปกรณ์พกพาบางรุ่นในปัจจุบันสามารถเปลี่ยนรูปแบบเป็นคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กที่มีคุณสมบัติครบครัน ทำงานได้รวดเร็วเหมือนกับคอมพิวเตอร์ทั่วไป และในอนาคต อันใกล้นี้ เชื่อว่าจะมีบริษัทไม่น้อยกว่า 50% หันมาใช้อุปกรณ์ที่ให้พนักงานพกไปไหนมาไหนได้ เหตุผลเพื่อลดต้นทุนด้านไอที ทั้งยังเพิ่มความคล่องตัวให้แก่พนักงาน

แนวโน้มที่2: โลกาภิวัตน์ที่รวดเร็ว

ในยุคที่ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสารกันได้รวดเร็ว ในโลกของธุรกิจก็สามารถขยายฐานลูกค้าได้อย่างไร้ขีดจำกัดเช่นกัน เพราะมีแพลตฟอร์มที่เรียกว่าอีคอมเมิร์ซ จากการวิจัยของ ฟอร์เรสเตอร์รีเสิร์ช พบว่า รายได้เฉพาะจากธุรกิจอีคอมเมิร์ซยังคงเพิ่มสูงขึ้นทั่วโลก เพราะแค่ในสหรัฐอเมริกา ยุโรปตะวันตก และจีน ปีนี้ก็ทำรายได้จากการขายออนไลน์ได้ถึงกว่า 800 พันล้านดอลลาร์ ซึ่งลูกค้า หรือ ผู้ขาย ต่างๆได้เปลี่ยนตัวเองให้ทำธุรกิจในระดับโลกผ่านแพลตฟอร์มดังกล่าวมากขึ้น การทำธุรกิจไม่ได้ถูกจำกัดแค่เฉพาะในประเทศอย่างเดียวอีกต่อไป

ดังนั้นแพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซจึงทำโลกของธุรกิจเปลี่ยนแปลงไปโดนสิ้นเชิง แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นในยุคอีคอมเมิร์ซก็ต้องอาศัยเครื่องมือในการทำงานที่มีประสิทธิภาพซึ่งสามารถขจัดปัญหาด้าน

ระยะทาง และเชื่อมต่อฟังก์ชันทางธุรกิจบางอย่าง หรือทุกอย่างเข้าด้วยกันได้ เริ่มตั้งแต่การเข้าเยี่ยมชมการประกันคุณภาพของโรงงานผลิตจากกระยะไกล จนถึงการให้คำปรึกษาผ่านทางวิดีโอของผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาระหว่างประเทศ การสัมภาษณ์บุคคลทางไกล และการตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงาน และการสื่อสารที่มีความรวดเร็วจะทำให้ทีมงานที่อยู่กระจัดกระจายทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และรู้สึกใกล้ชิดกันมากขึ้นกว่าที่เคย ปัญหาเรื่องระยะทางจะถูกกลบออกจากสารบบของการทำธุรกิจ

แนวโน้มที่3:การทำงานร่วมกันผ่านคลาวด์

ไอดีซีประมาณการว่าตลาดคลาวด์ที่กำลังดีวันดีคืนจะพุ่งขึ้นไปแตะ 118 พันล้านดอลลาร์ในปี 2016 ซึ่งโซลูชันที่เกี่ยวข้องกับคลาวด์ส่วนมากจะอิงไปกับการต้องการทางธุรกิจที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้น ยกตัวอย่างเช่นการทำงานร่วมกันผ่านวิดีโอแบบเรียลไทม์ที่อยู่ในรูปแบบของบริการ Video as a Service (VaaS) VaaS จะมาพร้อมความสามารถในการเชื่อมต่อผ่านอุปกรณ์ต่างๆ ได้มากขึ้น นอกจากนี้จะเริ่มเห็นว่าคลาวด์ช่วยให้บริษัทต่างๆ สามารถเฝ้าดูการทำงานของศูนย์ข้อมูลจากกระยะไกล และทีมงานสามารถโต้ตอบกันได้อย่างการทำงานร่วมกันผ่านทางวิดีโอ ซึ่งช่วยลดปัญหาต้นและลดระยะเวลาในการเดินทางไปประชุมได้อย่างมาก

แนวโน้มที่4:อุปกรณ์อัจฉริยะ

ด้วยความต้องการของผู้บริโภคที่ต้องการให้อุปกรณ์ที่ตนเองใช้งานสามารถทำอะไรได้หลายๆ อย่าง ซึ่งความสามารถในการทำงานที่คล่องตัวจำเป็นต้องพึ่งพาอุปกรณ์เหล่านี้ ปัจจุบันผู้พัฒนากำลังหาวิธีการใส่ความเป็นอัจฉริยะเข้าไปในอุปกรณ์ให้ได้มากที่สุด เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคที่มีความต้องการอุปกรณ์ที่มีความอัจฉริยะมากขึ้น

สอดคล้องกับการทำนายที่คาดไว้ว่า ในปี 2017 สิ่งของต่างๆ จะมีความชาญฉลาดเหนือกว่าการทำงานตามคำสั่งที่โปรแกรมเอาไว้ จากการฝัง Artificial Intelligence (AI) และ Advanced Machine Learning (ML) เพื่อให้สามารถทำงานต่างๆ ได้อย่างซับซ้อนยิ่งขึ้น และสามารถโต้ตอบกับสิ่งรอบตัวและผู้คนได้อย่างเป็นธรรมชาติมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็น Drone รถยนต์ไร้คนขับ เครื่องใช้ไฟฟ้าอัจฉริยะ รวมถึงการเปลี่ยนไปจากการทำงานแบบ Stand alone ไปสู่การทำงานร่วมกับอุปกรณ์อัจฉริยะอื่นๆ ที่อยู่รอบรอบได้ นั่นทำให้ลักษณะการทำงานในอนาคต จะลดการพึ่งพาแรงงานจากมนุษย์ลงได้อย่างมาก

แนวโน้มที่5: Big Data และ Data Analysis

อีกรายการหนึ่งที่เป็นแนวโน้มสำคัญ ที่มีบทบาทสำหรับการทำงานในอนาคต นั่นคือ Big Data ไอดีซีได้คาดการณ์ว่า การใช้ข้อมูลจำนวนมากในปัจจุบันจะยังเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ไม่น้อยกว่า 3 เท่าในปี 2016 ซึ่งข้อมูลจากโซเชียลเน็ตเวิร์ค วิดีโอและภาพ จะกลายเป็น

แหล่งข้อมูลที่สำคัญในการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า ทำให้รูปแบบการเข้าถึงลูกค้าจะเปลี่ยนไปจากเดิม อาจจะบอกได้ว่า ถ้าธุรกิจนั้นๆ สามารถทำระบบโครงสร้างพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าสำเร็จ พวกเขาสามารถที่จะบอกได้ว่าลูกค้ามีความต้องการในผลิตภัณฑ์ด้านไหน และเซิร์ฟแต่สิ่งที่ลูกค้าต้องการเท่านั้น ซึ่งนั่นทำให้พวกลดต้นทุนในภาพรวมได้หลายอย่าง ทั้งยังสามารถเอาใจลูกค้าได้อีกด้วย เรียกได้ว่าเป็นการเป็นการลงทุนในระยะยาวที่จะเปลี่ยนวิธีการทำงานเพื่อเข้าถึงลูกค้าไปอย่างสิ้นเชิง

แนวโน้มที่6:ระบบที่เต็มไปด้วยการใช้งานเฉพาะเจาะจง

เช่นเดียวกันกับ Big Data แนวโน้มนี้เกี่ยวข้องกับระบบอัจฉริยะ เช่น AI และ Machine Learning ที่ถูกผสมผสานกับการวิเคราะห์เพื่อช่วยให้สามารถค้นพบเนื้อหาได้แบบเฉพาะเจาะจง เรียกได้ว่าเป็นหนึ่งในแนวโน้มสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งระบบดังกล่าวจะเติบโตขึ้นมากในปี 2017 ผ่านการทำงานร่วมกับ Big Data ที่จะเก็บเนื้อหาการประชุมต่าง ๆ แม้กระทั่งรูปแบบในการทำงานร่วมกันของทีมจะถูกเก็บบันทึกไว้ทั้งหมด เพื่อประโยชน์ในการการค้นหาค้นหาข้อมูลย้อนหลังทั้ง รายละเอียดของงานนำเสนอ และการสนทนา แทนที่จะมาเสียเวลานั่งพูดคุยกันใหม่ เปรียบได้กับห้องสมุดในยุคดิจิทัลที่เพียงแค่ Search แต่ในทีนี้จะเป็นเพียงการหาข้อมูลภายในองค์กรเท่านั้น

แนวโน้มที่7:การเขียนโปรแกรมการใช้งานที่คล่องตัว

เพื่อผลักดันให้มีการทำงานร่วมกันขององค์กรอย่างแท้จริง และมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น การเขียนโปรแกรมที่จะใช้ในองค์กรต้องมีความยืดหยุ่น ซึ่งวิธีการพัฒนาซอฟต์แวร์ที่มีประสิทธิภาพต้องมีการวิวัฒนาการพร้อมกับการใช้ทีมงานที่ต้องการใช้งานซอฟต์แวร์นั้นๆ ปัจจุบันหลายองค์กรใช้เทคโนโลยีที่อิงกับมาตรฐานที่ควรจะเป็น แต่มักจะมีกำแพงรอบ ๆ เทคโนโลยีเหล่านี้ปิดกั้นพวกเขาไม่ให้งานร่วมกันในวงกว้างได้มากนัก จึงมีแนวคิดอย่างหนึ่งที่ชื่อว่า Open Standards ที่นักพัฒนาซอฟต์แวร์สามารถเปิดให้ทุกคนสามารถใช้ประโยชน์จากโซลูชันด้านการทำงานร่วมกันได้ เพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นในระบบการทำงาน และอาจจะดัดแปลงบางส่วนที่ไม่จำเป็นออกไปได้

แนวโน้มการทำงานทั้ง 7 อย่างนี้เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการยุคใหม่ต้องเรียนรู้ และปรับเปลี่ยนระบบการทำงานภายในองค์กรให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะธุรกิจรุ่นใหม่ที่ใช้เทคโนโลยีเป็นส่วนประกอบสำคัญของธุรกิจ เช่น Digital Startup ที่นอกจากจะต้องเรียนรู้และก้าวให้ทันเทคโนโลยีแล้ว ยังต้องปรับเปลี่ยนการทำงานให้เหมาะสมกับคนรุ่นใหม่อีกด้วย

อย่างไรก็ตาม เป็นที่น่ายินดีว่า ปัจจุบันมีหลายหน่วยงานให้ความสนใจกับ Digital Startup เช่น สำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ ชิปป้า ซึ่งเป็นหน่วยงานที่

พร้อมผลักดันส่งเสริมให้ Digital Startup พัฒนาและเติบโตอย่าง
แข็งแกร่ง

รูปแบบการทำงานในอนาคตที่จะเกิดขึ้นกับทุกคน.

ในยุคที่ต้องเปลี่ยนแปลงการทำงานทั้งระบบเพื่อความอยู่รอด. จากนั้นไปเราทุกคนคงไม่มีเรื่องราวแบบแบบวันวานให้ใช้ชีวิตแบบเดิมๆอีกต่อไป เพราะเหตุปัจจัยจากหลายอย่างมันทำให้เราต้องเปลี่ยนพฤติกรรมการเป็นอยู่เกือบทุกรูปแบบ ทุกคนคงต้องปรับรูปแบบการทำงานใหม่ การใช้ชีวิตใหม่เพื่อให้กระบวนการทำงานดำเนินต่อไปได้อย่างราบรื่นและได้รับผลกระทบน้อยที่สุด ด้วยการย้ายไปสู่รูปแบบดิจิทัล(Digital)มากขึ้น

ตั้งแต่ช่วงต้นปี 2020 ยาวเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน อย่างที่หลายคนเห็นแล้วว่าโรคระบาดส่งผลกระทบต่อรูปแบบการใช้ชีวิตของคนทั้งโลก จากที่ไม่ต้องกังวลใด ๆ ก็กลายมาเป็นเรื่องต้องสวมใส่หน้ากากอนามัยก่อนออกจากบ้าน รวมถึงพกพาเจลแอลกอฮอล์ล้างมือ ถือเป็นอุปกรณ์ที่ทุกคนต้องพกติดตัวตลอดเพิ่มขึ้นมาจากกระเป๋าตังค์และโทรศัพท์มือถือ จนเป็นภาพที่เราคุ้นชินตากันทั่วไป ในด้านเศรษฐกิจบริษัทเอกชนตลอดจนองค์กรทั่วไปต่างก็ต้องปรับรูปแบบการทำงานใหม่ เพื่อให้กระบวนการทำงานดำเนินต่อไปได้อย่างราบรื่นและได้รับผลกระทบน้อยที่สุด ซึ่งอนาคตสถานที่ทำงานจะถูกปรับเปลี่ยน ย้ายไปสู่รูปแบบดิจิทัล (Digital) มากขึ้นจากสภาวะบีบบังคับนี้

เป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องสร้าง New Normal ให้พนักงานทุกคนเข้าใจร่วมกัน ในการปรับตัวพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น หรือจะเป็น Next Normal หลังโควิด-19 ก็ตาม ไม่ว่าจะออกมาในรูปแบบไหนนั้น ขึ้นอยู่กับเทคโนโลยีที่นำมาใช้ เพราะเป็นตัวกำหนดแนวทางการทำงานที่จะเกิดขึ้น ซึ่งย่อมส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับที่ทำงานและบริษัทเปลี่ยนไป โดยวันนี้ มีข้อเสนอแนะ 5 ข้อปฏิวัติการทำงานแบบเดิม ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตมานำเสนอให้ผู้อ่านได้ทราบกัน

ปฏิวัติการทำงานในอนาคต 5 ข้อ

1. ทำงานได้จากทุกที่(Work from anywhere)

ผลจากการแพร่ระบาดของโรค ทำให้หลาย ๆ บริษัทต้องเปลี่ยนมาให้พนักงานทำงานอยู่ที่บ้านแทนการเข้าออฟฟิศ เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น แต่เมื่อสถานการณ์เริ่มคลี่คลายลงพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานไม่ได้ด้อยกว่าการทำงานที่ออฟฟิศ หลาย ๆ ที่จึงให้ทำงานจากที่บ้านต่อไป ในขณะที่ได้พิจารณาถึงความเป็นไปได้ของการปรับรูปแบบการทำงาน ให้สามารถทำจากที่บ้านหรือจากที่ไหนก็ได้ในระยะยาว โดยการใช้เครื่องมือดิจิทัลมาลดข้อจำกัดทางกายภาพที่เกิดขึ้น อาทิเช่น ใช้ซอฟต์แวร์ Zoom, Miro สำหรับประชุมงานออนไลน์, และแอปอื่นๆที่จะตามมาอีกมากมาย

2.ทำงานเท่าที่ต้องการ (Work at will)

อาชีพใหม่ๆ เกิดขึ้นจากการเข้ามาแทนที่ของเทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้อาชีพอย่างฟรีแลนซ์และอาชีพสัญญาจ้างระยะสั้นมีเพิ่มขึ้น จากข้อมูลของIntuitคาดการณ์ได้ว่า 40% ของคนอเมริกันวัยทำงาน จะถูกจ้างแบบสัญญาจ้างแทนที่การจ้างแบบพนักงานประจำมากขึ้น อย่างไรก็ตามกลุ่มมิลเลนเนียล (Millennial) ที่มีมุมมองการใช้ชีวิตแบบอิสระเสรีและ Work-life balance ต้องการการทำงานที่ยืดหยุ่นตอบโต้กับการใช้ชีวิต จึงค่อนข้างชื่นชอบงานที่กำหนดตารางเวลาได้ชัดเจน ซึ่งก็ win-win ทั้ง 2 ฝ่าย เพราะทางบริษัทเองก็ต้องการผลกำไร ขณะที่สถานการณ์โรคระบาดยังไม่หมดไป รายได้ของกิจการสูญเสียไปเยอะ

ดังนั้นการลดต้นทุนจึงเป็นทางออกที่ดีกว่าด้วยการจ้างพนักงานสัญญาจ้างหรือฟรีแลนซ์แทน ถึงแม้อัตราค่าจ้างจะสูงกว่า แต่ในระยะยาวย่อมประหยัดต้นทุนทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทมากกว่า และจะกลายเป็นค่านิยมของบริษัททั่วไปตั้งแต่ปัจจุบันไปจนถึงอนาคต

3.ทำงานได้หลายๆ อย่าง (Work for all)

ยุคที่การแข่งขันทางเศรษฐกิจดุเดือดอย่างปัจจุบัน หลายธุรกิจหันมาเน้นการลงทุนแบบค้ำค่าเพื่อประหยัดต้นทุนให้มากที่สุด อย่างไรก็ตามการจ้างพนักงานแต่ก่อนอาจจะเลือกพิจารณาจากความรู้เฉพาะในตำแหน่งงานนั้น ๆ เป็นหลักเพียงอย่างเดียว แต่ปัจจุบันอาจจะไม่ต้องเชี่ยวชาญเป็นพิเศษเหมือนเดิม แต่มีทักษะทำงานได้กว้างหลาย

อย่าง โดยรู้เนื้องานในส่วนงานอื่นในระดับพื้นฐานด้วย แต่ไม่ได้เชี่ยวชาญด้านใดด้านหนึ่งเป็นพิเศษแบบที่เรียกกันว่ามนุษย์เป็ด จะเป็นที่ต้องการของบริษัทต่าง ๆ เพิ่มขึ้น เพราะความต้องการบุคลากรที่สามารถทำงานได้หมดภายในตำแหน่งเดียวย่อมประหยัดค่าจ้างกว่าการจ้างพนักงานอีก 2 – 3 ตำแหน่งมาทำงานในส่วนที่ไม่ต้องใช้ทักษะความรู้ในเชิงลึก เนื่องจากมองว่าทักษะในงานสามารถเสริมสร้างทีหลังได้ หรือจะเป็นการดีขึ้นไปอีกหากมีพนักงานที่มีทักษะความเชี่ยวชาญในเชิงลึกด้วย และรู้กว้างด้วย ก็ยังเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานมากขึ้น

4.ทำงานอย่างฉลาด (Work smarter)

การนำเทคโนโลยีประเภท AI กับหุ่นยนต์มาใช้ในการธุรกิจอุตสาหกรรมหรือการบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานแทนที่แรงงานมนุษย์ เริ่มแพร่หลายมากขึ้น พนักงานบริษัทหรือเจ้าของกิจการจึงไม่ควรละเลย แต่ต้องปรับตัวพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นจากการถูกแทรกแซงงานบางประเภทจากเครื่องจักร รวมทั้งเรียนรู้การใช้งานอุปกรณ์หรือเครื่องมือทางดิจิทัลต่างๆ ได้อย่างคล่องแคล่วพร้อมใช้งาน ถือเป็นแนวทางหนึ่งของการ Work Smart เพราะมองถึงกระบวนการและผลลัพธ์ของงานเป็นหลัก มากกว่าการทุ่มเทแรงงานหรือใช้เวลามากเกินไปโดยที่ได้ประสิทธิภาพเท่าเดิม ซึ่งบางองค์กรยืดหยุ่นเรื่องเวลาทำงานเลยทีเดียวทีเดียวว่าจะใช้เวลาไหนก็ได้ขอแค่งานต้องเสร็จไม่มีปัญหา ดังนั้นอนาคต

การทำงานจะไม่มีวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่งที่ดีที่สุดเหมือนแต่ก่อน หากต้องปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมและสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปมาตลอดของเทคโนโลยี

5.ทำงานอย่างรักษ์โลก (Work for planet)

คนวัยทำงานหนุ่มสาวสมัยใหม่โดยเฉพาะกลุ่มมิลเลนเนียล (Millennial) ให้ความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อมรอบตัวที่พวกเขาอาศัยอยู่ เพราะส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตทางชีวภาพและกายภาพต่อพวกเขาโดยตรง ดังนั้นพวกเขาต้องการทำงานกับธุรกิจหรือองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการรักษาสิ่งแวดล้อมและมองถึงสังคมส่วนรวม นอกเหนือไปจากผลกำไร นโยบายขององค์กรต้องแสดงออกมาเป็นรูปธรรมได้ ซึ่งบริษัทชั้นนำต่างตระหนักถึงเรื่องนี้ทั้งสิ้น พร้อมนำแนวทางการดำเนินงานแบบ Sustainable Workplace มาใช้ ซึ่งก็คือการเปลี่ยนสถานที่ทำงานให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและโลกอย่างยั่งยืน ไม่ว่าจะเป็นออฟฟิศที่ออกแบบให้ประหยัดพลังงานการใช้ไฟฟ้าโดยใช้แสงจากธรรมชาติช่วยหรือการติดตั้งโซลาเซลล์เพื่อเปลี่ยนพลังงานแสงมาเป็นพลังงานไฟฟ้าและความร้อน, การมีพื้นที่ปลูกต้นไม้ในอาคารเพื่อเพิ่มความชุ่มชื้น ลดการใช้เครื่องปรับอากาศ, การมีถังเก็บน้ำฝนเพื่อนำมาใช้ล้างทำความสะอาดพื้นหรือรดน้ำต้นไม้ ฯลฯ เพราะเมื่อให้คุณค่ากับการดูแลรักษาโลกแล้ว ผลที่ได้กลับมาก็คือสภาพแวดล้อมที่ดีต่อการดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพของมนุษย์ต่อไป

ด้วยเงื่อนไขและปัจจัยที่เปลี่ยนไปในแต่ละช่วงเวลา ย่อมทำให้รูปแบบการทำงานแตกต่างจากอดีตอย่างสิ้นเชิง ไม่ว่าจะเป็นอาชีพใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นมา เนื่องจากมีช่องทางหารายได้เพิ่มขึ้น จากการเข้ามาแทรกแซงของเทคโนโลยี รวมถึงอาจมีบางอาชีพอาจหายไปเพราะถูกแทนที่ด้วยหุ่นยนต์และคอมพิวเตอร์ อย่างไรก็ตาม แนวทางการทำงานในอนาคต 5 ข้อนี้นี้เผยให้เห็นมาตรฐานและค่านิยมต่อการทำงาน มุมมองด้านอื่นนอกเหนือจากตัวเงินเพียงอย่างเดียวของมนุษย์เงินเดือน ในขณะที่ฝั่งผู้ประกอบการก็ต้องเข้าใจมุมมองความคิดของคนทำงานแต่ละช่วงวัย เพื่อจะได้หาวิธีปรับแนวทางการทำงานของตนเองให้สอดคล้องกับแนวทางความปรารถนาของคนกลุ่มนี้ ในการหาจุดร่วมตรงกลางระหว่างกัน เพื่อประโยชน์ของทั้ง 2 ฝ่าย