

รายงานการเข้าร่วมโครงการเอพีโอ
25-CP-13-GE-WSP-A | Workshop on the Exponential Workplace
ระหว่างวันที่ 14 – 17 ตุลาคม 2568
ณ นานตี ประเทศฟีจี

จัดทำโดย นางสาว สุภารัตน์ จันทร์เจริญ
ผู้จัดการส่วนยกระดับความเป็นเลิศ สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
วันที่ 20 พฤศจิกายน 2568

ส่วนที่ 1 เนื้อหา/องค์ความรู้จากการเข้าร่วมโครงการ

1.1 ที่มาและวัตถุประสงค์ของโครงการโดยย่อ

โครงการ Workshop on the Exponential Workplace จัดขึ้นระหว่างวันที่ 14-17 ตุลาคม 2568 ณ เมืองนานตี ประเทศฟีจี โดยความร่วมมือระหว่าง National Training and Productivity Centre, Fiji National University และ Asian Productivity Organization (APO) มุ่งเสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิด “Exponential Workplace (ExW)” ซึ่งเป็นกรอบการทำงานยุคใหม่ที่ช่วยยกระดับศักยภาพองค์กรให้เติบโตแบบก้าวกระโดด แตกต่างจากการพัฒนาเชิงเส้นในรูปแบบเดิม แนวคิด ExW ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อตอบสนองโจทย์สภาพแวดล้อมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็วภายใต้เทคโนโลยีดิจิทัล ระบบอัตโนมัติ คลาวด์ และปัญญาประดิษฐ์ โดยเฉพาะหลังยุคโควิด-19 ซึ่งองค์กรจำนวนมากยังคงเผชิญความท้าทายด้านทักษะ ความยืดหยุ่นของโครงสร้างงาน และความต้านทานต่อการเปลี่ยนแปลง ทำให้การขับเคลื่อน Digital Transformation ยังไม่บรรลุผลเท่าที่ควร

เวิร์กชอปครั้งนี้จึงจัดขึ้นเพื่อให้ผู้เข้าร่วมจากประเทศสมาชิกได้เรียนรู้หลักคิด วิธีการ และเครื่องมือของ ExW พร้อมตัวอย่างการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในภาคปฏิบัติ โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญ ได้แก่ การเสริมความเข้าใจในหลักการของ ExW และ Exponential Organization (ExO) การสำรวจบทบาทของเทคโนโลยีเกิดใหม่ เช่น AI, Automation และ Cloud Tools ต่อการพัฒนางาน การระบุอุปสรรคด้านทักษะ วัฒนธรรม และความพร้อมของบุคลากร ตลอดจนการพัฒนา ExW Roadmap ที่สอดคล้องกับบริบทของแต่ละองค์กรเพื่อนำไปใช้จริงหลังจบโครงการ



1.2 เนื้อหา/องค์ความรู้ที่ได้จากกิจกรรม

การเข้าร่วมโครงการ Workshop on the Exponential Workplace ประกอบด้วยกิจกรรมหลากหลายรูปแบบ ได้แก่ การบรรยายเชิงวิชาการ การระดมสมองและทำกิจกรรมกลุ่ม (Workshop และ Group Discussion) การศึกษาดูงานในพื้นที่ (Site Visit) การนำเสนอข้อค้นพบและข้อเสนอแนะต่อองค์กรที่เข้าศึกษาดูงาน ตลอดจนการจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ของผู้เข้าร่วมแต่ละราย พร้อมการนำเสนอผลงานต่อผู้เชี่ยวชาญ โดยสามารถสรุปสาระสำคัญและองค์ความรู้ที่ได้รับจากแต่ละกิจกรรมดังต่อไปนี้

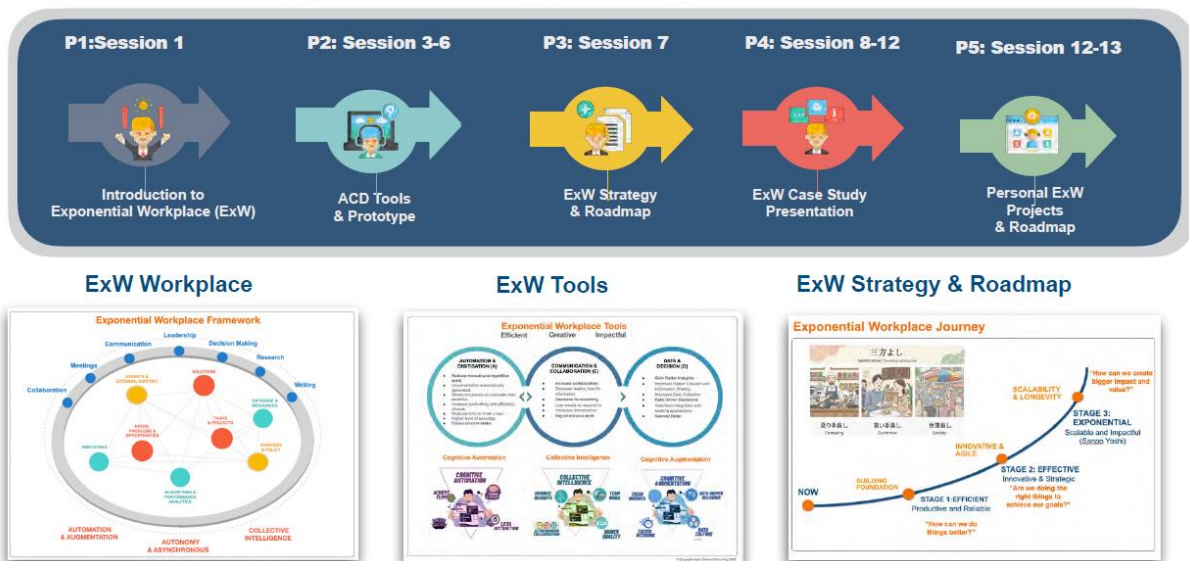
1.2.1 การบรรยาย (Lectures)

Session 1: Introduction to Exponential Workplace (ExW)

วิทยากร: Mr. Azim bin Pawanchik

การบรรยายหัวข้อ *Introduction to Exponential Workplace (ExW)* ในวันแรกของโครงการเป็นช่วงสำคัญที่ช่วยวางกรอบความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงานในโลกยุคใหม่ และชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนที่องค์กรต้องปรับตัวเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีดิจิทัล วิทยากรได้เริ่มต้นด้วยการอธิบายความหมายของ “Exponential Workplace” ว่าไม่ใช่เพียงสถานที่ทำงานที่มีเทคโนโลยี แต่เป็นการออกแบบระบบงาน วัฒนธรรม และวิธีการทำงานทั้งหมดให้สามารถเติบโตได้แบบก้าวกระโดด โดยอาศัยทั้ง Automation, Digitization, Data-driven Decision Making และพลังของการทำงานแบบร่วมมือ (collaboration) ซึ่งล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญของ ExW Framework

Exponential Workplace Workshop Journey



ในช่วงแรก วิทยากรได้นำเสนอแนวคิด “Exponential Workplace Journey” เพื่ออธิบายเส้นทางการพัฒนาองค์กรจากขั้นพื้นฐานไปสู่การเป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมอย่างเต็มรูปแบบ โดยแบ่งเป็นสามระดับ ได้แก่ Efficiency, Effectiveness และ Exponential โดยแต่ละระดับมีคำถามที่องค์กรต้องตอบ เช่น “เราจะทำงานเดิมให้ดีขึ้นได้อย่างไร” ไปจนถึง “เราจะสร้างผลกระทบที่ใหญ่ขึ้นต่อสังคมได้อย่างไร” แนวคิดนี้ช่วยทำให้ผู้เข้าร่วมสามารถประเมินจุดยืนขององค์กรตนเองในปัจจุบันและวางแผนการพัฒนาต่อเนืองได้อย่างเป็นระบบ

ต่อจากนั้นการบรรยายได้เชื่อมโยงไปสู่ประเด็นสำคัญของยุคที่เรียกว่า Exponential Age ซึ่งเป็นยุคที่เทคโนโลยีเติบโตแบบทวีคูณ ทั้งด้านความสามารถ ราคา และการเข้าถึง โดยมีการยกตัวอย่าง เช่น Spotify ที่เปลี่ยนรูปแบบธุรกิจเพลงทั้งอุตสาหกรรม รวมถึงการอธิบายโมเดล “4D Transformation” (Disrupt, Digitize, Demonetize, Democratize) ที่ช่วยให้เข้าใจพลวัตของการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลได้อย่างลึกซึ้ง

อีกหนึ่งประเด็นสำคัญคือการทำความเข้าใจลักษณะของ Exponential Organization (ExO) ผ่านโมเดล SCALE และ IDEAS โดยวิทยากรอธิบายว่าองค์กรที่เติบโตแบบก้าวกระโดดมักไม่พึ่งพาทรัพยากรของตนเองเพียงอย่างเดียว แต่ใช้ประโยชน์จากระบบนิเวศภายนอก (เช่น Community, Algorithms, Leveraged Assets) ทำให้สร้างผลลัพธ์ที่ยืดหยุ่นและขยายตัวได้ง่าย ตัวอย่างที่ยกขึ้น คือ แพลตฟอร์ม Grab ซึ่งสะท้อนให้เห็นโมเดล ExO ในบริบทเอเชียได้อย่างชัดเจน

ในส่วนท้ายของ Session วิทยากรได้อธิบายแนวโน้ม “อนาคตของการทำงาน (Future of Work)” และทักษะที่จำเป็นของแรงงานยุคใหม่ โดยชี้ให้เห็นปัญหาที่หลายองค์กรกำลังเผชิญ เช่น การประชุมมากเกินไปจนความจำเป็น การตัดสินใจช้า หรือการขาดข้อมูลประกอบการทำงาน พร้อมเสนอแนวทางพัฒนาทักษะใหม่ ๆ เช่น ความสามารถในการเรียนรู้เร็ว การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และบทบาทของ “Fusion Leader” และ “Exponential Worker” ซึ่งเป็นผู้นำและแรงงานที่สามารถผสมผสานการทำงานด้านเทคนิคและด้านมนุษยเข้าด้วยกันได้อย่างลงตัว

นอกจากนี้ยังมีการเปรียบเทียบรูปแบบการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพตามสโลว์ “We Learn” ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การเรียนรู้ที่เกิดจากการสอนผู้อื่น การลงมือทำ และการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในกลุ่มมีผลลัพธ์สูงกว่าการเรียนรู้แบบเชิงรับอย่างการฟังหรืออ่านเพียงลำพัง ความเข้าใจนี้ช่วยอธิบายว่าทำไมกิจกรรมในโครงการ ExW จึงออกแบบให้เน้นการทำเวิร์กช็อป การระดมสมอง และการนำเสนอมากเป็นพิเศษ

โดยรวม หัวข้อการบรรยายนี้ช่วยให้ผู้เข้าร่วมเห็นภาพรวมของบริบทการเปลี่ยนแปลงของโลกรงานและกรอบแนวคิด Exponential Workplace อย่างรอบด้าน ทั้งมิติของเทคโนโลยี โครงสร้างองค์กร วิธีทำงานใหม่ และทักษะที่จำเป็นต่ออนาคต ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการทำ Workshop และการออกแบบ ExW Roadmap ในวันถัดไป

Session 2: Case Study – Digital Workplace in Public Sector

วิทยากร: Dr. Hoang Phan

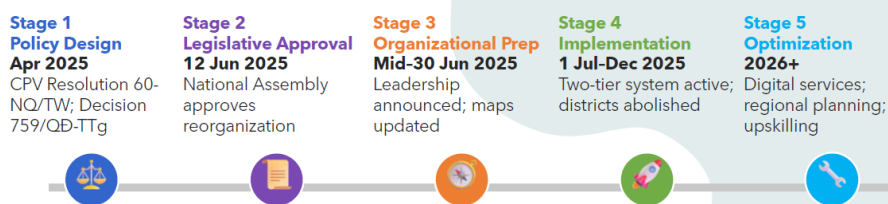
การบรรยายของ Dr. Hoang Phan ได้อธิบายความเปลี่ยนแปลงของโลกการทำงานจาก “Digital Workplace” สู่วิสัยทัศน์ใหม่ที่เรียกว่า “Exponential Workplace” หรือ EXW ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมการทำงานที่ออกแบบมาเพื่อให้ผลิภาพนวัตกรรม และผลกระทบต่อการเติบโตแบบก้าวกระโดด ไม่ใช่เพียงค่อยเป็นค่อยไปเหมือนเดิม สโลว์ส่วนต้นได้กล่าวถึงนิยามของ EXW ว่าเป็นการทำงานยุคใหม่ที่อาศัยพลังของเทคโนโลยีเกิดใหม่ เช่น AI ระบบอัตโนมัติ และเครื่องมือดิจิทัล เพื่อขยายศักยภาพของบุคลากร ลดงานที่ไม่จำเป็น และเสริมความสามารถในการตัดสินใจบนฐานข้อมูลที่แม่นยำ พร้อมทั้งเน้นแนวคิดสำคัญอย่าง collective intelligence การสื่อสารร่วมกันอย่างเป็นระบบ และการใช้ข้อมูลแบบ real-time เพื่อขับเคลื่อนงานที่ซับซ้อนให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น



(ส่วนกลาง-จังหวัด-ตำบล) พร้อมยุบรวมตำบลกว่า 10,000 หน่วยให้เหลือเพียง 3,321 หน่วย การปฏิรูปนี้เกิดขึ้นตามลำดับขั้นที่ชัดเจน ได้แก่

- (1) **Policy Design** การออกแบบนโยบาย การรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ และการวางกรอบเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ ในช่วงแรก รัฐบาลเวียดนามได้กำหนดกรอบนโยบายเชิงยุทธศาสตร์ เพื่อรองรับแนวคิดใหม่ในการลดจำนวนจังหวัด และปรับโครงสร้างการปกครอง โดยเน้นการลดความซ้ำซ้อนของหน่วยงาน ปรับปรุงการวางแผนระดับภูมิภาค และวางรากฐานสู่รัฐบาลดิจิทัล ภายใต้ระยะนี้ หน่วยงานรัฐได้จัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นจากสาธารณะ รวมทั้งสร้างความตระหนักแก่ประชาชนเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนการเปลี่ยนผ่านครั้งใหญ่
- (2) **Legislative Approval** การรับรองกฎหมายโดยสภาแห่งชาติในวันที่ 12 มิถุนายน 2025 พร้อมแก้ไขโครงสร้างหน่วยงาน เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่าน
วันที่ 12 มิถุนายน 2025 รัฐสภาเวียดนามได้ให้การอนุมัติอย่างเป็นทางการในการควมรวมจังหวัดและยกเลิกระดับเขต ซึ่งเป็นก้าวสำคัญที่ทำให้แผนปฏิรูปสามารถเดินหน้าได้ตามกฎหมาย การอนุมัตินี้รวมถึงการแก้ไขโครงสร้างกระทรวง พรรครัฐบาลท้องถิ่น และคำแนะนำให้ประชาชนเตรียมการปรับเอกสารสำคัญต่าง ๆ ก่อนเริ่มใช้ระบบใหม่ในวันที่ 1 กรกฎาคม 2025
- (3) **Organizational Preparation** การประกาศผู้นำใหม่ การจัดทำแผนผังจังหวัดใหม่ และการสื่อสารกับประชาชน เพื่อให้เตรียมปรับเอกสารสำคัญ
หลังจากแผนได้รับการอนุมัติ หน่วยงานรัฐได้เริ่มประกาศโครงสร้างผู้นำจังหวัดใหม่ รวมถึงการอัปเดตแผนที่ทางการด้วยข้อมูลเชิงดิจิทัลเพื่อให้ประชาชนทราบขอบเขตการปกครองใหม่ นอกจากนี้ ยังมีการจัดระบบการสื่อสารภาครัฐเพื่อให้คำแนะนำแก่ประชาชน และมีการประเมินความพร้อมของหน่วยงานท้องถิ่นเพื่อให้การเปลี่ยนผ่านเป็นไปอย่างราบรื่น
- (4) **Implementation** เริ่มระบบใหม่ 1 กรกฎาคม 2025 โดยยกเลิกเขตการปกครองเดิม ประชาชนต้องปรับปรุงเอกสารราชการ และโครงสร้างการให้บริการรัฐต้องปรับตาม
ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2025 เวียดนามเริ่มใช้ระบบการปกครองแบบสองระดับอย่างเป็นทางการ โดยยกเลิกระดับเขต ลดจำนวนตำบล/คอมมูนลงกว่า 60-70% ส่งผลให้การบริหารมีความคล่องตัวมากขึ้น ในช่วงนี้ ประชาชนต้องดำเนินการปรับปรุงเอกสาร เช่น บัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน ใบอนุญาตประกอบธุรกิจ ฯลฯ ระบบขนส่งและโครงสร้างพื้นฐานบางส่วนถูกปรับเปลี่ยนตามเขตแดนใหม่ พร้อมทั้งแนะนำให้ใช้ระบบนำทางดิจิทัลเพื่อช่วยให้ประชาชนปรับตัวกับพื้นที่ปกครองใหม่ได้ง่ายขึ้น
- (5) **Post-Merger Optimization** การพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ การวางแผนเศรษฐกิจระดับภูมิภาค การ reskill บุคลากร และการแก้ไขปัญหาโครงสร้างพื้นฐานในชนบท
เมื่อการควมรวมเสร็จสมบูรณ์ รัฐบาลเวียดนามมุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพบริการภาครัฐผ่านการบูรณาการบริการดิจิทัล เช่น ระบบ e-services การยกระดับโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล การวางแผนภูมิภาคและเขตเศรษฐกิจใหม่ รวมถึงการ reskill บุคลากรภาครัฐเพื่อลดช่องว่างทักษะ นอกจากนี้ยังมีการแก้ปัญหาความเหลื่อมล้ำของการเข้าถึงบริการในพื้นที่ห่างไกลผ่านบริการเคลื่อนที่และการขยายเครือข่ายบรอดแบนด์

From policy design to post-merger optimization (April 2025 → 2026+)

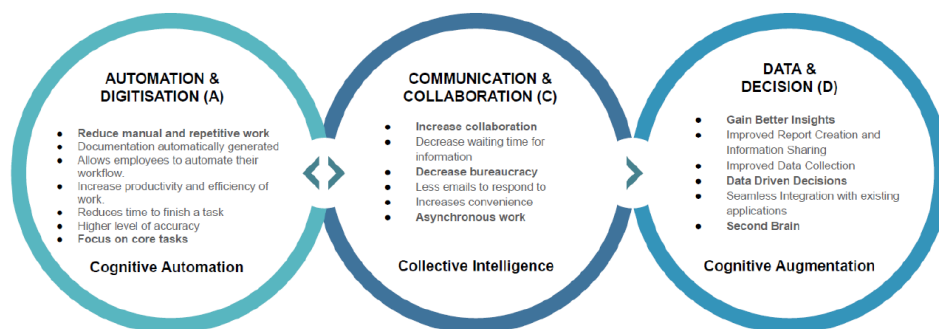


การปฏิรูปนี้ถือเป็นกรณีศึกษาที่สะท้อนให้เห็นว่า “การเปลี่ยนแปลงในระดับโครงสร้าง” ไม่ได้เป็นเพียงเรื่องของนโยบาย แต่ต้องประกอบด้วยความร่วมมือของสาธารณะ การสื่อสารที่ทั่วถึง การเตรียมความพร้อมด้านข้อมูล การออกแบบบริการดิจิทัล และการพัฒนาทักษะของบุคลากรควบคู่กันไป กรณีศึกษานี้จึงเป็นตัวอย่างสำคัญที่ช่วยให้ผู้เข้าร่วม Workshop เข้าใจว่า

Exponential Workplace ไม่ได้หมายถึงการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานเท่านั้น แต่ยังเกี่ยวข้องกับการออกแบบระบบปกครอง การบริหารการเปลี่ยนแปลง และการพัฒนาเพื่อรองรับอนาคตอย่างเป็นองค์รวม

จากนั้น Dr. Hoang ได้เชื่อมโยงกรณีศึกษาการปรับโครงสร้างประเทศเวียดนามเข้ากับกรอบแนวคิด Exponential Workplace ผ่านการอธิบายเครื่องมือสำคัญในสามองค์ประกอบหลักของ EXW ได้แก่ **Automation & Digitisation (A)**, **Communication & Collaboration (C)** และ **Data & Decision (D)** โดยในสไลด์หน้า 35 มีการนำเสนอ “Exponential Workplace Tools” ซึ่งแสดงให้เห็นภาพรวมของการสนับสนุนการทำงานแบบก้าวกระโดดแต่ละมิติอย่างชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นการลดงานซ้ำซ้อน การเพิ่มความแม่นยำ และทำให้พนักงานสามารถทุ่มเวลาไปกับงานเชิงกลยุทธ์ได้มากขึ้นในมิติของ A การเพิ่มความรวดเร็วในการสื่อสาร ลดขั้นตอนการประสานงาน และเสริมสร้างการตัดสินใจร่วมกันในมิติของ C ตลอดจนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก การคาดการณ์ และการนำข้อมูลมาช่วยยกระดับคุณภาพของการตัดสินใจในมิติของ D

Exponential Workplace Tools



ตัวอย่างเครื่องมือที่ถูกยกขึ้นประกอบในแต่ละด้าน ได้แก่

- **Automation & Digitisation (A):** Microsoft/Google Workspace, DocuSign, ระบบ ERP/CRM, ระบบบัญชี, ระบบโลจิสติกส์ และเครื่องมือสแกนเรซูเม่ ซึ่งช่วยให้กระบวนการเดิมที่ต้องใช้แรงงานคนสามารถดำเนินการอัตโนมัติได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องมากขึ้น (สไลด์ 36)
- **Communication & Collaboration (C):** Microsoft Teams, Slack, Google Chat/Meet, Trello, Miro, Monday, Notion รวมถึงแอปพลิเคชันสื่อสารยอดนิยมอย่าง LINE, WhatsApp และ WeChat ซึ่งล้วนช่วยให้ทีมงานร่วมกันได้แบบเรียลไทม์ ลดเวลารอข้อมูล และสร้างบรรยากาศการทำงานแบบเปิดกว้าง (สไลด์ 37)
- **Data & Decision (D):** Power BI, Tableau, Google Analytics, SEO tools, Sentiment Analysis, รวมถึง AI เช่น ChatGPT, Gemini และ Copilot ซึ่งช่วยให้การตัดสินใจในองค์กรอ้างอิงข้อมูลจริงมากขึ้น สามารถคาดการณ์แนวโน้มและวิเคราะห์ความเสี่ยงได้แม่นยำกว่าเดิม

การเชื่อมโยงเครื่องมือเหล่านี้ทำให้ผู้เข้าร่วมเห็นภาพว่า EXW ไม่ใช่เพียงกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี แต่เป็น “ระบบการทำงานที่สามารถนำไปใช้ได้จริง” ซึ่งเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ลดต้นทุนเวลา กระตุ้นนวัตกรรม และรองรับการทำงานในโลกยุคใหม่ได้อย่างเป็นรูปธรรม

ในเนื้อหาส่วนต่อมา ผู้บรรยายได้อธิบายความสำคัญของ “ข้อมูล” ในบริบทของ Exponential Workplace ผ่านแนวคิดสำคัญ ได้แก่ *Sentiment Analysis*, *Algorithm & Predictive Analysis* และ *Data Analytics* ซึ่งล้วนเป็นองค์ประกอบหลักของการตัดสินใจเชิงข้อมูลในยุคดิจิทัล โดย *sentiment analysis* ถูกอธิบายผ่านกระบวนการ Natural Language Processing (NLP) ที่ช่วยให้ระบบสามารถตีความอารมณ์ ความคิดเห็น หรือทัศนคติของผู้ใช้จากข้อความออนไลน์ เช่น โพสต์บนโซเชียลมีเดียหรือรีวิวสินค้า ทำให้องค์กรเข้าใจความรู้สึกของลูกค้าแบบเรียลไทม์และตอบสนองได้แม่นยำยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ในส่วนของ *algorithm* ผู้บรรยายยกตัวอย่างการใช้งานในหลากหลายอุตสาหกรรม เช่น การคำนวณเส้นทางโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพที่สุด การแนะนำภาพยนตร์หรือบทความตามพฤติกรรมผู้ใช้ และการวิเคราะห์ทางการเงินที่มีความซับซ้อน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า “อัลกอริทึม” ไม่ได้เป็นเรื่องไกลตัว แต่เป็นชุดคำสั่งที่ถูกนำไปประยุกต์ใช้เพื่อแก้ปัญหาในชีวิตประจำวันอย่างแพร่หลาย

ด้าน *data analytics* ผู้บรรยายได้อธิบายว่าการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ เช่น การทำความสะอาดข้อมูล การแปลงข้อมูล การตั้งคำถาม และการตีความผลลัพธ์ เพื่อค้นหารูปแบบและข้อมูลเชิงลึกที่นำไปสู่การตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยิ่งไปกว่านั้น เครื่องมือ BI (Business Intelligence) เช่น Power BI หรือ Tableau ช่วยให้ผู้ใช้งาน—even non-experts—สามารถสร้างแดชบอร์ด วิเคราะห์แนวโน้ม และคาดการณ์พฤติกรรมของผู้ใช้ได้ด้วยตนเอง ทำให้เห็นชัดว่า การใช้ข้อมูลไม่ใช่ทักษะเฉพาะทางอีกต่อไป แต่เป็นทักษะพื้นฐานที่แรงงานยุคใหม่จำเป็นต้องมีเพื่อเพิ่มผลผลิต ตัดสินใจบนหลักฐาน และสร้างคุณค่าให้กับงานในระดับสูงขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม

ท้ายสุดของสไลด์ Dr. Hoang ยังชี้ให้เห็นความเชื่อมโยงของ EXW กับความยั่งยืนและทิศทางโลก ผ่านหัวข้อด้านเมืองยั่งยืน และการใช้ AI เพื่อพัฒนา Strategy Roadmap ทำให้ผู้เข้าร่วมเข้าใจว่า Exponential Workplace ไม่ใช่เพียงการเพิ่มประสิทธิภาพ แต่ยังเชื่อมโยงกับการเตรียมองค์กรให้พร้อมต่ออนาคตที่ซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว โดยต้องผสมผสานศาสตร์ ดิจิทัล ความคิดเชิงระบบ และการร่วมมือแบบข้ามสาขาเข้าด้วยกัน

ท้ายสุดของสไลด์ Dr. Hoang ยังชี้ให้เห็นความเชื่อมโยงของ EXW กับความยั่งยืนและทิศทางโลก ผ่านหัวข้อด้าน “Sustainable City & Health” ที่อธิบายความสัมพันธ์ของระบบน้ำเสีย-อาหาร-เกษตร (greywater, blackwater, food waste) ซึ่งเป็นระบบเชิงซ้อนที่ต้องจัดการร่วมกันเพื่อสร้างเมืองที่ยั่งยืน แนวคิดนี้ถูกใช้เพื่อชี้ให้เห็นว่า การสร้าง Exponential Workplace ไม่ใช่การเพิ่มผลผลิตเพียงอย่างเดียว แต่ยังเป็นการเตรียมองค์กรให้พร้อมรับมือกับปัญหาเชิงระบบในสังคม เช่น สุขภาพ เมือง สิ่งแวดล้อม และการจัดการทรัพยากร

นอกจากนี้ Dr. Hoang ได้ยกตัวอย่างวิธีการใช้ AI เพื่อพัฒนา Strategy Roadmap อย่างเป็นรูปธรรม โดยสาธิตให้ผู้เข้าร่วมเห็นว่าเครื่องมือ AI ไม่ได้เป็นเพียงผู้ช่วยในการตอบคำถามทั่วไป แต่สามารถทำหน้าที่เป็น “ตัวเร่งการคิดเชิงกลยุทธ์” (Strategic Augmentation) ได้อย่างมีประสิทธิภาพผ่านกระบวนการที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนสำคัญ ได้แก่ การตั้งคำถามที่ถูกต้อง (Prompting Technique), การใช้ AI ช่วยวิเคราะห์สถานการณ์ และการแปลงข้อมูลเชิงข้อความให้กลายเป็นภาพหรือโมเดลที่ใช้งานได้จริงในแผนงานเชิงกลยุทธ์

รวมถึงเทคนิคการตั้งคำถาม (prompting) ที่มีคุณภาพ โดยเน้นว่าการสั่งงาน AI ต้องกำหนดขอบเขต บริบท เป้าหมาย เวลา และข้อจำกัดให้ชัดเจน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่เฉพาะเจาะจงและนำไปใช้ได้จริง เช่น การขอให้ AI วิเคราะห์ pain points, เสนอ strategic options, หรือออกแบบ KPI สำหรับยุทธศาสตร์ที่กำลังพัฒนา ซึ่งเป็นทักษะที่ผู้บริหารยุคใหม่ต้องฝึกใช้

จากนั้น ผู้บรรยายได้ยกตัวอย่างสถานการณ์จริง (Example) โดยเริ่มจากการให้ข้อมูลพื้นฐานขององค์กร พร้อมคำถามปลายเปิด เช่น “องค์กรต้องการเพิ่มผลผลิตภายใน 2 ปี ควรมีแผนงานหลักอะไรบ้าง?” ผลลัพธ์ที่ได้คือชุดข้อเสนอเชิงกลยุทธ์ (strategic themes) ที่ AI ช่วยประมวล เช่น การพัฒนาทักษะดิจิทัล การใช้ Automated Workflow การสร้างระบบข้อมูลกลาง และการปรับโครงสร้างงาน ซึ่งผู้เข้าร่วมสามารถนำผลลัพธ์นี้ไปต่อยอด วิเคราะห์ หรือคัดเลือกให้เหมาะสมกับบริบทองค์กรของตนเองได้ทันที

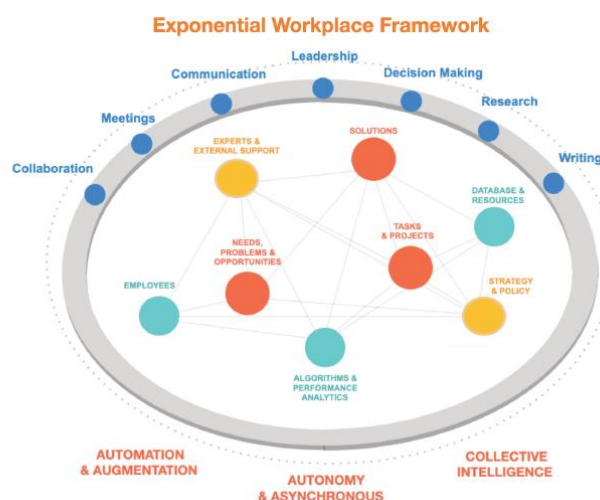
ผู้บรรยายได้แสดงตัวอย่างการใช้ AI แปลงไอเดียเชิงกลยุทธ์ให้กลายเป็นภาพ (From Sketch to AI Image) เพื่อช่วยให้ทีมงานและผู้บริหารเห็นภาพเดียวกันของทิศทางการเปลี่ยนแปลง เช่น การสร้างภาพ Blueprint ขององค์กรในอนาคต หรือโมเดลการทำงานแบบ Exponential Workplace ภาพเหล่านี้ช่วยให้เกิดการสื่อสารที่ง่ายขึ้นและตรวจสอบความเข้าใจตรงกันระหว่างทีมที่เกี่ยวข้อง

ภาพรวมของการบรรยาย Session นี้จึงเป็นการปูพื้นฐานให้ผู้เข้าร่วมมองเห็นว่า EXW เป็นแนวคิดที่นำไปสู่การเปลี่ยนวิถีคิด วิธีการ และวิธีบริหารองค์กรแบบใหม่ โดยมีเทคโนโลยีเป็นตัวเร่ง แต่หัวใจคือ “ทักษะมนุษย์” ที่สามารถเรียนรู้ ทำงาน ร่วมกัน และตัดสินใจบนข้อมูลได้ดียิ่งขึ้น อันเป็นองค์ประกอบสำคัญขององค์กรยุคถัดไปในสังคมดิจิทัลและสังคมแห่งความยั่งยืน

Session 3: Exponential Workplace Framework

วิทยากร: Mr. Azim bin Pawanchik

การนำเสนอหัวข้อ *Exponential Workplace Framework* ในช่วง Session 3 เริ่มต้นด้วยการฉายภาพปัญหาในสภาพแวดล้อมการทำงานปัจจุบัน ซึ่งประกอบด้วยความท้าทายที่พบเห็นได้ทั่วไป เช่น การประชุมมากเกินไปจนความจำเป็น การตัดสินใจล่าช้า การขาดข้อมูล หรือการมีข้อมูลมากจนจัดการไม่ไหว รวมถึงสิ่งรบกวนระหว่างการทำงานที่ทำให้ผลิตภาพลดลง (หน้า 4) สไลด์อธิบายว่ารากเหง้าของปัญหาเหล่านี้มาจากโครงสร้างองค์กรที่มีลำดับชั้นมากเกินไป (Hierarchy) ความเป็นไซโล (Silos) ระบบราชการที่เอะอะ (Bureaucracy) และอคติทางความคิด (Cognitive Bias) ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญต่อความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรยุคใหม่



เพื่อตอบโจทย์ปัญหาเหล่านี้ วิทยากรได้อธิบาย “Exponential Workplace Journey” ซึ่งเป็นเส้นทางพัฒนาสภาพการทำงานจากระดับ *Efficient* สู่ *Effective* และในระดับสูงสุด คือ *Exponential* ที่องค์กรขยายผลผลิตและผลกระทบได้แบบก้าวกระโดด การเดินทางนี้เกิดขึ้นจากการผสมผสานเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ากับวิถีคิดใหม่ในการทำงาน โดยเน้นคำถามที่แตกต่างกันตามแต่ละระดับ เช่น “เราจะทำงานให้ดีขึ้นได้อย่างไร” หรือ “เรากำลังทำสิ่งที่ถูกต้องหรือไม่” เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาอย่างเป็นระบบและมีทิศทาง

หนึ่งในประเด็นสำคัญของ Session นี้คือการทำความเข้าใจ “วิถีคิดของมนุษย์” ผ่านโมเดลสมองทั้งสี่ส่วน (Whole Brain Model) ที่แบ่งออกเป็น Quadrant A, B, C และ D ซึ่งสะท้อนรูปแบบการคิดและจุดแข็งที่แตกต่างกัน เช่น การคิดเชิงตรรกะและวิเคราะห์ (A – Upper Left), การทำงานอย่างเป็นขั้นตอนและมีวินัย (B – Lower Left), ความเข้าใจผู้อื่นและการสื่อสารเชิงอารมณ์ (C – Lower Right) และความคิดสร้างสรรค์ มุมมองภาพใหญ่ หรือการคิดเชิงนวัตกรรม (D – Upper Right) การนำเสนอผ่านภาพโมเดลสมองทั้งสามระดับ—Herrmann, Sperry และ McLean—ทำให้ผู้เข้าร่วมเห็นความสัมพันธ์ระหว่างสรีรวิทยาของสมองกับพฤติกรรมการทำงาน เช่น การนิยามเป้าหมาย การจัดการเวลา หรือการคิดเชิงนวัตกรรม การเข้าใจรูปแบบความคิดนี้ช่วยให้สามารถออกแบบงาน กระบวนการ และการสื่อสารในทีมได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ต่อจากนั้น สไลด์ได้ขยายความสู่แนวคิด “Whole Brain Thinking & Work” ที่อธิบายว่าแต่ละ Quadrant มีบทบาทในงานแตกต่างกัน เช่น โหมด A เน้นการวิเคราะห์ข้อเท็จจริง โหมด B เน้นการจัดระบบและการทำตามขั้นตอน โหมด C เหมาะสำหรับงานที่ต้องสื่อสารและเข้าใจผู้อื่น ส่วนโหมด D กระตุ้นการคิดภาพใหญ่และการสร้างสรรค์ ความเข้าใจด้านนี้ช่วยให้ทีมงานใช้ความหลากหลายทางความคิด (Diversity of Thinking) เพื่อเพิ่มคุณภาพของการตัดสินใจ ลดอคติทางความคิด และพัฒนางานที่ต้องอาศัยการผสมผสานมุมมองและความสามารถต่าง ๆ

เมื่อปูพื้นฐานด้านพฤติกรรมกรคิดแล้ว การนำเสนอจึงเข้าสู่แกนหลักของ Session นั่นคือ “Exponential Workplace Framework” ซึ่งนิยาม EXW ว่าเป็นสภาพแวดล้อมการทำงานที่ออกแบบมาเพื่อให้บุคลากรและทีมสามารถสร้างผลงานได้แบบทวีคูณ ผ่านสามองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ **Automation & Digitisation (A)**, **Communication & Collaboration**

(C) และ Data & Decision (D) ระบบทั้งสามทำงานร่วมกันเพื่อลดงานซ้ำซ้อน เพิ่มความคล่องตัว และช่วยให้การตัดสินใจมีความแม่นยำและรวดเร็วขึ้น เช่น การใช้ระบบอัตโนมัติช่วยจัดเอกสาร การสื่อสารแบบ Asynchronous ลดเวลาในการประชุม หรือระบบวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เห็นภาพรวมและคาดการณ์แนวโน้มได้ดีขึ้น

องค์ประกอบแรก Automation & Digitisation (A) เน้นการแปลงข้อมูลจากแบบอะนาล็อกเป็นดิจิทัล ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการนำ AI และอัลกอริทึมเข้ามาใช้ในงานประจำ สไลด์ชี้ให้เห็นว่าเราได้ทำ “อนาล็อกสู่ดิจิทัล” อยู่แล้วในชีวิตประจำวัน เช่น การบันทึกเสียง การสแกนเอกสาร หรือถ่ายภาพ เมื่อข้อมูลอยู่ในรูปแบบดิจิทัล กระบวนการอัตโนมัติ เช่น ระบบเอกสารอัตโนมัติ การสร้างเวิร์กโฟลว์ หรือการใช้ระบบเตือนอัตโนมัติจะทำงานได้เต็มประสิทธิภาพ และช่วยลดเวลา ลดความผิดพลาด และเพิ่มโฟกัสให้กับงานสำคัญของทีม

องค์ประกอบที่สอง Communication & Collaboration (C) อธิบายผ่านเป้าหมายของการทำงานร่วมกันยุคใหม่ ได้แก่ การลดลำดับชั้น ลดระบบราชการ เพิ่มความคล่องตัว และทำงานแบบเรียลไทม์หรือ Asynchronous (หน้า 37) เครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนด้านนี้ เช่น Microsoft Teams, Slack, Trello หรือ Miro ช่วยลดจำนวนอีเมล ลดการรอคำตอบ ย่นระยะเวลาในการสื่อสาร และเปิดช่องให้ทุกคนเข้าร่วมได้อย่างเท่าเทียม

องค์ประกอบสุดท้าย Data & Decision (D) เน้นว่าการตัดสินใจที่ดีต้องมาจากข้อมูลที่เข้าถึงง่ายและวิเคราะห์ได้จริง (หน้า 38–40) สไลด์อธิบายประเภทของ Data Analytics สี่ระดับ คือ Descriptive, Diagnostic, Predictive และ Prescriptive พร้อมภาพแผนผังและเครื่องมือที่ใช้ เช่น Power BI, Google Analytics หรือระบบ AI วิเคราะห์ความคิดเห็น (Sentiment Analysis) การเข้าใจข้อมูลระดับนี้ทำให้ทีมสามารถมองเห็นปัญหา คาดการณ์ผลลัพธ์ และวางแผนเชิงกลยุทธ์ได้แม่นยำยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในงานที่ต้องการความรวดเร็วและความชัดเจน

ท้ายที่สุดของ Session ผู้บรรยายสรุปว่าแนวคิด EXW ไม่ใช่เพียงการเพิ่มประสิทธิภาพงาน แต่เป็นการออกแบบระบบงานที่ผสมมนุษย์ เทคโนโลยี และข้อมูลเข้าด้วยกัน เพื่อสร้างการทำงานที่ “สร้างสรรค์, คล่องตัว, มีผลกระทบสูง” และเตรียมองค์กรให้พร้อมรับมืออนาคตที่ซับซ้อน โดยเน้นการเรียนรู้แบบต่อเนื่อง การทดลอง และการนำเครื่องมือมาปรับใช้กับงานจริง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรและบุคลากร

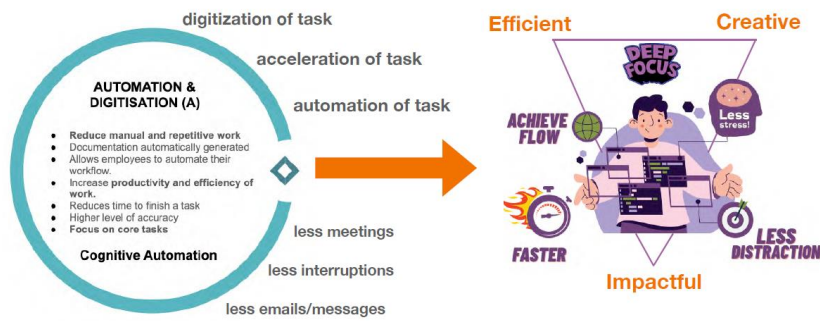
Session 4–5: ExW Tools – ACD Model (Automation, Collaboration & Data)

วิทยากร: Dr. Hoang Phan และ Mr. Azim bin Pawanchik

เนื้อหาในส่วนของ *Exponential Workplace Tools* นำเสนอภาพรวมของเครื่องมือดิจิทัลที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานตามแนวคิด ExW โดยจำแนกเครื่องมือตามสามองค์ประกอบหลัก ได้แก่ Automation & Digitisation (A), Communication & Collaboration (C) และ Data & Decision (D) ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการสร้าง “สถานที่ทำงานแบบก้าวกระโดด” เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่รวดเร็ว ถูกต้อง และมีผลกระทบในระดับสูงกว่าวิธีการทำงานแบบเดิม เครื่องมือในแต่ละกลุ่มยังสะท้อนให้เห็นว่า ExW ไม่ได้เป็นเพียงแนวคิดเชิงกลยุทธ์ แต่สามารถนำไปใช้จริงในงานประจำวันเพื่อช่วยลดงานซ้ำ ลดเวลาสูญเสีย และขยายขีดความสามารถของบุคลากรผ่านข้อมูล การทำงานอัตโนมัติ และความร่วมมือแบบเรียลไทม์

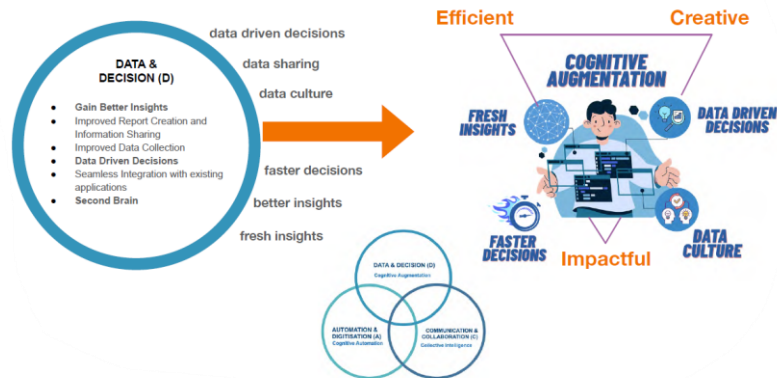
ในมิติของ Automation & Digitisation (A) รายงานชี้ให้เห็นการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยลดภาระงานซ้ำซ้อนและยกระดับประสิทธิภาพ เช่น ระบบ Meeting Automation ที่สามารถถอดความการประชุม สรุป action items วิเคราะห์อัตราการมีส่วนร่วม ไปจนถึงเข้าร่วมประชุมแทนมนุษย์ได้บางส่วน เครื่องมือนี้ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานไม่ต้องเสียเวลาจดบันทึกและสามารถโฟกัสที่เนื้อหาสำคัญได้มากขึ้น นอกจากนี้ยังมีเครื่องมือจัดการนัดหมายอย่าง Calendly ที่ลดภาระการแลกเปลี่ยนข้อความเพื่อหาช่วงเวลาว่าง รวมถึง Google Apps Script ซึ่งทำหน้าที่เป็นแพลตฟอร์มเชิง Low-code สำหรับสร้างระบบอัตโนมัติ เช่น การประมวลผลใบเสร็จ การสร้างใบเสนอราคาอัตโนมัติ หรือการประมวลผลเอกสารผ่าน Google Cloud Vision API ทั้งหมดนี้สะท้อนการเปลี่ยนงานแบบเดิมให้เป็นขั้นตอนดิจิทัล และเปิดทางให้ผู้ใช้งานสามารถสร้าง “workflow อัจฉริยะ” ได้เอง แม้ไม่มีพื้นฐานด้านการเขียนโปรแกรม

ExW Cognitive Automation Tools



เครื่องมือด้าน **Communication & Collaboration (C)** เน้นการยกระดับคุณภาพการทำงานร่วมกัน ลดเวลารอข้อมูล และลดความซ้ำซ้อนของระบบอำนาจในองค์กร โดยเนื้อหาในสไลด์อธิบายว่า การทำงานแบบ asynchronous และการใช้แพลตฟอร์มการทำงานร่วมกัน เช่น Teams, Slack หรือ Trello ช่วยให้มีลดจำนวนอีเมล ประชุมเฉพาะเมื่อจำเป็น และทำงานร่วมกันได้แบบเรียลไทม์ ผลที่เกิดขึ้นคือ ความเร็วในการตอบสนองสูงขึ้น การตัดสินใจเร็วขึ้น และกำแพงแบบ silo ลดลง ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของการพัฒนาองค์กรให้มีความคล่องตัวในระดับ Exponential Workplace

ExW Cognitive Augmentation Tools



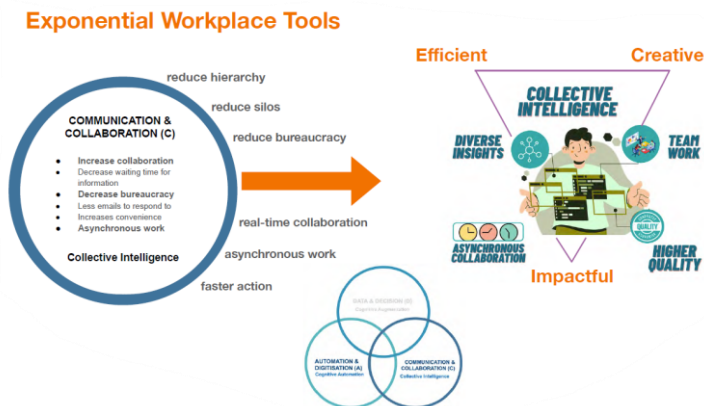
ส่วนของ **Data & Decision (D)** เป็นองค์ประกอบที่มุ่งสร้าง “Second Brain” ให้แก่องค์กรผ่านการใช้ข้อมูลเป็นฐานในการตัดสินใจ ในกรณีนี้ ผู้บรรยายได้อธิบายตั้งแต่เครื่องมือพื้นฐานอย่าง Google Sheets, Pivot Table, Query function ไปจนถึงแพลตฟอร์มระดับสูงที่สามารถสร้าง Dashboard แบบ Interactive และเชื่อมข้อมูลจากหลากหลายแหล่ง แบบเรียลไทม์ ผู้เข้าร่วมถูกชี้ให้เห็นว่าความสามารถในการสังเคราะห์ข้อมูลผ่านเครื่องมือ BI หรือ Dashboard ไม่ใช่ทักษะของผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางอีกต่อไป แต่เป็น “Working Literacy” ใหม่ของแรงงานในทุกสาขา นอกจากนี้ยังมีเครื่องมือด้าน Cognitive Augmentation เช่น Claude, ChatGPT, Perplexity และ Gemini ซึ่งช่วยในการค้นคว้า สรุปข้อมูล วิเคราะห์เนื้อหา เขียนโค้ด หรือสร้างเอกสารเชิงวิชาการได้อย่างรวดเร็ว การใช้เครื่องมือเหล่านี้ช่วยลดเวลาการทำงานที่ต้องใช้ความคิดเชิงซ้ำซ้อน ทำให้บุคลากรมีเวลาไปเน้นการวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์หรือสร้างผลงานคุณภาพสูง

ท้ายที่สุด สไลด์ยังให้ความสำคัญกับเครื่องมือสร้างความเข้าใจเชิงระบบ เช่น Kumu ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มสำหรับออกแบบ System Map เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชื่อมโยงหลายมิติของปัญหาซับซ้อน เช่น วงจรการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ตัวอย่างนี้สะท้อนบทบาทของเครื่องมือ ExW ที่ไม่ได้จำกัดอยู่แค่การเพิ่มความเร็วของงาน แต่ยังช่วยให้องค์กรสร้าง “ภาพรวมเชิงระบบ” ที่จำเป็นสำหรับการตัดสินใจในบริบทที่ซับซ้อน และเพิ่มศักยภาพในการพัฒนากลยุทธ์ระยะยาว

Session 5: Collaboration & Communication

วิทยากร: Dr. Hoang Phan และ Mr. Azim bin Pawanchik

การบรรยายใน Session 5 มุ่งเน้นการอธิบายบทบาทสำคัญของ “Collaboration & Communication” ในการขับเคลื่อน Exponential Workplace (ExW) โดยชี้ให้เห็นว่าการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพเป็นหัวใจสำคัญขององค์กรยุคใหม่ที่ต้องการผลลัพธ์แบบก้าวกระโดด ทั้งนี้ ผู้บรรยายอธิบายตั้งแต่ปัญหาเชิงโครงสร้างที่ทำให้การสื่อสารภายในองค์กรล่าช้าไปจนถึงแนวทางแก้ไขที่ใช้ได้จริง ผ่านกรณีศึกษา เครื่องมือดิจิทัล และขั้นตอนการทำงานที่ง่ายแต่ทรงพลัง ซึ่งช่วยลดภาระงานที่ไม่จำเป็น ลดลำดับขั้นการตัดสินใจ และเพิ่มความโปร่งใสของข้อมูลภายในทีม



ตอนต้นของการบรรยายกล่าวถึงความท้าทายหลักของการร่วมงานแบบเดิม ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลกระจายเป็นไซโล นโยบายที่เข้มงวด วัฒนธรรมองค์กรแบบลำดับขั้น หรือความสามารถด้านเทคโนโลยีของบุคลากรที่ไม่เท่ากัน รวมถึงอคติทางความคิดที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ (cognitive biases) เช่น status quo bias, confirmation bias และ authority bias ซึ่งทำให้การตัดสินใจหลายอย่างช้าลงหรือเสี่ยงต่อข้อผิดพลาด ผู้บรรยายชี้ว่าหากองค์กรต้องการก้าวข้ามข้อจำกัดเหล่านี้ จำเป็นต้องออกแบบระบบที่ช่วยลดอิทธิพลของอคติและเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในข้อมูลเดียวกันอย่างเท่าเทียม

ต่อจากนั้น ผู้บรรยายได้สาธิต “Feedback Workflow” ซึ่งเป็นตัวอย่างการปรับกระบวนการทำงานแบบง่ายที่สุดแต่ให้ผลมากที่สุด โดยเปลี่ยนจากการประชุมเพื่อขอความคิดเห็นมาเป็นการใช้ WhatsApp Poll หรือ Google Forms เพื่อรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณและความคิดเห็นเฉพาะจุด วิธีนี้ช่วยให้ผู้เข้าร่วมให้ความเห็นได้สะดวก ไม่ถูกอิทธิพลจากความคิดเห็นของผู้อื่น ลดเวลาประชุม และได้ข้อมูลที่วิเคราะห์ได้ทันที ข้อดีของกระบวนการนี้สะท้อนให้เห็นถึงแนวคิด “asynchronous work” ซึ่งเป็นหัวใจของ ExW ทำให้ทีมสามารถทำงานตามเวลาของแต่ละคน และยังสามารถรักษาคุณภาพของข้อมูลได้ดีกว่าการประชุมในรูปแบบเดิม

เนื้อหาถัดมาแสดงให้เห็นศักยภาพของการทำงานร่วมกันแบบเรียลไทม์ผ่าน Google Slides หรือ Microsoft 365 ซึ่งช่วยให้หลายคนสามารถแก้ไขเอกสารร่วมกันได้ทันที ลดการส่งไฟล์หลายฉบับ ลดความสับสนเรื่องเวอร์ชัน และเพิ่มความเร็วในการเตรียมข้อมูล นอกจากนี้ ฟังก์ชันคอมเมนต์ แชท และการติดตามความเปลี่ยนแปลง (version history) ช่วยให้ทีมทำงานอย่างโปร่งใสและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยไม่จำเป็นต้องรอประชุมเพื่อสรุปงาน

ผู้บรรยายยังให้ตัวอย่างการระดมสมองแบบดิจิทัลด้วย Google Slides, Canva Whiteboard และ Miro ซึ่งแต่ละเครื่องมือช่วยให้ผู้เข้าร่วมเสนอความคิดเห็นพร้อมกันได้ทันที ใช้ข้อมูลดิจิทัลแทนโพสต์อิทบนกระดาน ทำให้จัดหมวดหมู่ได้รวดเร็วและตรวจสอบย้อนหลังได้ง่ายขึ้น การระดมสมองแบบนี้ยังเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานทุกคนแสดงความคิดเห็นแม้จะไม่อยู่ในห้องเดียวกัน และช่วยลดอิทธิพลของลำดับขั้นในองค์กร เพราะทุกความคิดเห็นมีค่าเท่ากัน

ส่วนต่อมาเป็นการแนะนำเครื่องมือขั้นสูงด้าน Collaboration & Communication เช่น Trello, Basecamp และเครื่องมือบริหารวัฏจักรแบบครบวงจร ซึ่งรวมความสามารถหลายอย่าง เช่น การจัดการโครงการ การกำหนดงาน การติดตามความคืบหน้า และการตัดสินใจแบบ crowd-based หากเชื่อมโยงเข้ากับมาตรฐาน ISO 56002 จะเห็นว่าองค์กรสามารถสร้างระบบบริหารวัฏจักรดิจิทัลเต็มรูปแบบที่ช่วยกระตุ้นการมีส่วนร่วม พัฒนาความโปร่งใส และติดตามผลได้อย่างเป็นระบบ

นอกจากนี้ สไลด์ยังแสดงตัวอย่างกระบวนการนวัตกรรม ตั้งแต่การระบุปัญหา การสร้างทางเลือก การพัฒนา การทดสอบต้นแบบ ไปจนถึงการนำไปใช้จริง โดยเน้นว่าการทำงานร่วมกันของหลายฝ่าย (collective intelligence) จะทำให้แต่ละ

ขั้นตอนมีข้อมูลรอบด้านและลดความเสี่ยงในการตัดสินใจผิดพลาด การใช้เครื่องมือดิจิทัลช่วยให้ติดตามสถานะโครงการได้แบบเรียลไทม์ คัดกรองโครงการที่ไม่เหมาะสม และเสริมการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร

โดยรวมแล้ว Session นี้ ทำให้เห็นว่าการสื่อสารและความร่วมมือไม่ใช่เพียงกิจกรรมทางมนุษย์เท่านั้น แต่เป็นระบบที่สามารถออกแบบและพัฒนาด้วยเทคโนโลยี เพื่อช่วยให้ทีมงานได้เร็วขึ้น ฉลาดขึ้น และลดอุปสรรคด้านวัฒนธรรมองค์กร การใช้เครื่องมือดิจิทัลอย่างมียุทธศาสตร์ไม่เพียงทำให้ประสิทธิภาพการทำงานดีขึ้น แต่ยังช่วยสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ ความโปร่งใส และความเท่าเทียม ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของ Exponential Workplace ในระยะยาว

Session 6: Steps to Creating an Exponential Workplace (4Cs Model)

วิทยากร: Mr. Azim bin Pawanchik

การบรรยายใน Session 6 ว่าด้วย “ขั้นตอนการสร้าง Exponential Workplace (ExW)” เริ่มต้นด้วยการอธิบายเส้นทางการพัฒนาองค์กรจากการทำงานแบบดั้งเดิมสู่รูปแบบที่มีประสิทธิภาพสูงและขยายผลได้อย่างก้าวกระโดด โดยนำเสนอผ่าน “ExW Journey” ที่แบ่งระดับการพัฒนาเป็นสามช่วง ได้แก่ Efficient, Effective และ Exponential วิทยากรอธิบายว่าปัญหาหลักขององค์กรยุคปัจจุบัน เช่น งานเอกสารจำนวนมาก การประชุมซ้ำซ้อน การตัดสินใจล่าช้า และการขาดข้อมูลที่ใช้ประโยชน์ได้จริง สามารถแก้ไขได้ด้วยการออกแบบระบบงานใหม่โดยผสานเครื่องมือดิจิทัลและกระบวนการนวัตกรรมเข้าไว้ด้วยกันอย่างเป็นระบบ

ตอนต้นของการบรรยาย ผู้บรรยายได้อธิบายองค์ประกอบสำคัญของ ExW ได้แก่ **Collective Intelligence**, **Cognitive Augmentation** และ **Cognitive Automation** Collective Intelligence คือการใช้พลังความคิดร่วมของคนในองค์กรเพื่อแก้ปัญหาที่เกินขีดความสามารถของคนเพียงคนเดียว ส่วน Cognitive Augmentation คือการใช้เทคโนโลยีช่วยขยายความสามารถของการคิด วิเคราะห์ และตัดสินใจ ในขณะที่ Cognitive Automation คือการนำเครื่องมือมาช่วยทำงานซ้ำซ้อนเพื่อเพิ่มเวลาให้บุคลากรสามารถโฟกัสกับงานที่สร้างคุณค่ามากขึ้น ทั้งสามองค์ประกอบนี้ช่วยให้การทำงานมีความคล่องตัว ลดจำนวนการประชุม เพิ่มอิสระในการทำงาน และทำให้การตัดสินใจเกิดขึ้นเร็วขึ้นอย่างมีคุณภาพ

Why Innovate?

You want to solve problems
when you have

- limited time
- limited cash
- limited support

but plenty of passion, imagination and
perseverance.

จากนั้นผู้บรรยายได้เชื่อมโยงสู่ “กระบวนการนวัตกรรม” ซึ่งเป็นแกนกลางของ ExW โดยใช้กรอบคิด InnovAsian® Innovation Process ที่แบ่งเป็นสี่ขั้นตอน ได้แก่ C1: Conception — การค้นหาความต้องการ ปัญหา และโอกาส, C2: Creation — การสร้างทางเลือกและแนวคิดใหม่, C3: Conversion — การทดลอง สร้างต้นแบบ และประเมินความเสี่ยง, และ C4: Connection — การเชื่อมโยงนวัตกรรมกับผู้ใช้และสร้างคุณค่า (หน้า 18–19) ผู้บรรยายอธิบายลำดับขั้นของนวัตกรรมผ่านตัวอย่างหลากหลาย เช่น การออกแบบบรรจุภัณฑ์จักรยานใหม่ที่ลดความเสียหายระหว่างขนส่งลง 70–80% การคิดค้นอุปกรณ์ชงกาแฟแบบพกพา Handpresso (หน้า 12) ไปจนถึงนวัตกรรมบริการโดยใช้โดรนส่งกาแฟ ตัวอย่างเหล่านี้ชี้ให้เห็นว่า “นวัตกรรม” ไม่จำเป็นต้องเป็นเทคโนโลยีไฮเทคเสมอไป แต่เป็นกระบวนการสร้างคุณค่าจากไอเดียที่ตอบโจทย์ “ความต้องการจริง” ของผู้ใช้งาน

ในส่วนของ C1: Conception ผู้บรรยายได้เน้นการเริ่มต้นจากปัญหาจริง เช่น ปริมาณกากกาแฟทั่วโลกกว่า 6 ล้านตันที่ถูกทิ้งกลายเป็นขยะเทียบเท่าปริมาณมหาสมุทรอินเดีย ซึ่งนำไปสู่การมองหาโอกาสในการเปลี่ยนของเสียเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ที่มีมูลค่า เช่น เฟอร์นิเจอร์ ถ้วยกาแฟ หรือวัตถุดิบเพื่อใช้ผลิตสินค้าอื่น แนวคิดนี้ต่อยอดสู่ C2: Creation ที่แสดงภาพตัวเลือกหลากหลายแบบ เพื่อสะท้อนการคิดแบบ “มองหลายมุม” ไม่รีบด่วนสรุปแนวทางใดแนวทางหนึ่งก่อนเวลาอันควร

เมื่อเข้าสู่ C3: Conversion ผู้บรรยายได้อธิบายขั้นตอนการสร้างต้นแบบ เช่น Pretotype และ Prototype และอธิบายความสำคัญของ “สมดุลระหว่างความเสี่ยงและผลลัพธ์” ผ่านแผนภาพ Risk vs Return ซึ่งชี้ให้เห็นว่าแต่ละไอเดียมีระดับความยากและคุณค่าไม่เท่ากัน ตัวอย่างจากแบรนด์ Kaffeeform ที่ใช้กากกาแฟผสมเรซินเพื่อขึ้นรูปเป็นถ้วยกาแฟ เป็นตัวอย่างชัดเจนว่าการทดลองต้นแบบช่วยพิสูจน์ความเป็นไปได้ของไอเดียก่อนขยายสู่ตลาดจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในขั้นตอน C4: Connection ผู้บรรยายเน้นว่าการสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นจริงต้องอาศัยการเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับลูกค้า เช่น โมเดล “Coffee Waste to Cash” ที่เชื่อมโยงร้านกาแฟ นักศึกษา และกระบวนการรีไซเคิล เพื่อสร้างรายได้และลดปริมาณขยะในชุมชน การเน้นย้ำความเชื่อมโยงระหว่างผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายสะท้อนให้เห็นว่านวัตกรรม คือการสร้างระบบคุณค่า (Value System) มากกว่าการขายผลิตภัณฑ์เพียงอย่างเดียว

เนื้อหาในช่วงถัดมาด้วย “Innovative Mindset” ซึ่งอาศัยหลักจากศิลปะการต่อสู้แบบไอคิโด (Aikido) เช่น Irimi-Tenkan, Go with the Flow, Embrace Constraints และ Play แนวคิดเหล่านี้ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเรียนรู้การมองปัญหาอย่างยืดหยุ่น เช่น “Embrace Constraints” ที่ชี้ให้เห็นว่าเงื่อนไขจำกัด เช่น ทรัพยากรน้อยหรือข้อจำกัดเชิงนโยบาย สามารถกลายเป็นแรงผลักดันให้เกิดไอเดียสร้างสรรค์มากขึ้น ตัวอย่างกรณี Jaipur Foot สะท้อนชัดเจนว่าการออกแบบผลิตภัณฑ์ที่มีราคาต่ำ ใช้เวลาผลิตเพียงหนึ่งชั่วโมง และตอบโจทย์สภาพการใช้งานจริง สามารถสร้างคุณค่าได้สูงกว่าผลิตภัณฑ์ราคาแพง ทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิด “นวัตกรรมเพื่อสังคม”

ตอนท้ายของ Session ผู้บรรยายได้นำเสนอ “Exponential Workplace Design Framework” ที่แสดงให้เห็นกระบวนการตั้งแต่การค้นหาคำถามจำเป็นของการเปลี่ยนแปลง การสำรวจทางเลือก การสร้างและทดลองต้นแบบ จนถึงการประเมินผลลัพธ์ในระยะยาว โดยทุกขั้นตอนต้องพิจารณาทั้งด้านผลกระทบต่อบุคลากร ความพร้อมขององค์กร และคุณค่าที่จะเกิดขึ้นจริง สไลด์ยังยกตัวอย่างกรณีศึกษา “Meeting-Free Days” ที่แสดงให้เห็นรายละเอียดของการพัฒนาสิ่งประดิษฐ์ในรูปแบบโครงการ EXW ตั้งแต่การวิเคราะห์ปัญหา การออกแบบโซลูชัน การประเมินศักยภาพ การวางแผนนำร่อง ไปจนถึงผลลัพธ์ที่พิสูจน์แล้วว่าการลดวันประชุมลงหนึ่งถึงสองวันช่วยเพิ่มผลิตภาพได้ 35–71% และลดความเครียดของพนักงานลงกว่า 40% ตามข้อมูลจาก University of Reading

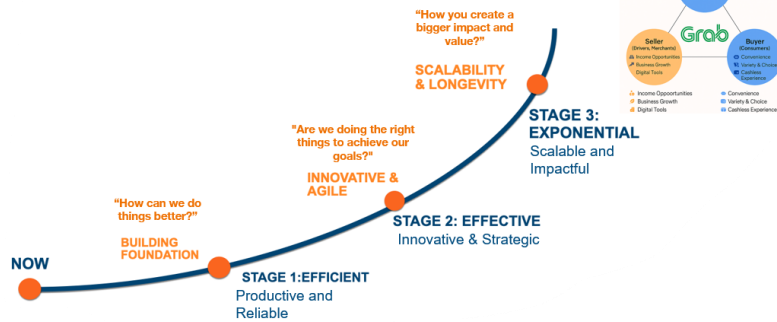
โดยสรุป Session 6 ทำให้ผู้เข้าร่วมเห็นภาพครบวงจรของการสร้าง Exponential Workplace ตั้งแต่การตั้งคำถามที่ถูกต้อง การคิดทางเลือกอย่างสร้างสรรค์ การทดสอบความเป็นไปได้ การเชื่อมโยงคุณค่ากับผู้ใช่ ไปจนถึงการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อความคิดใหม่และการทำงานแบบคล่องตัว เนื้อหานี้ช่วยให้ผู้เข้าร่วมสามารถนำแนวคิด EXW ไปประยุกต์ใช้กับองค์กรของตนเองได้อย่างเป็นรูปธรรม และสนับสนุนการพัฒนาองค์กรให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงเชิงดิจิทัลในระยะยาว

Session 7: Strategy & Roadmap Development

วิทยากร: Mr. Azim และ Dr. Hoang

สำหรับหัวข้อนี้ ถือเป็นช่วงสำคัญของโครงการ Workshop on the Exponential Workplace เนื่องจากการเชื่อมโยงองค์ความรู้ทั้งหมดที่ได้รับตลอดหลักสูตร เข้ากับการออกแบบกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ (ExW Roadmap) ในรูปแบบที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริงในองค์กร ผู้บรรยายจึงได้ทบทวนและสรุปภาพรวมอีกครั้งของ “Exponential Workplace Journey” ซึ่งประกอบด้วย 3 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 *Efficient* ที่มุ่งให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเชื่อถือได้ ระยะที่ 2 *Effective* ที่ตั้งคำถามว่าองค์กรกำลังทำ “สิ่งที่ถูกต้อง” หรือไม่ และระยะที่ 3 *Exponential* ที่เน้นการสร้างผลกระทบที่ขยายตัวแบบก้าวกระโดด ทั้งสามช่วงทำให้องค์กรเข้าใจลำดับการปรับตัวจากการทำงานรูปแบบเดิมไปสู่ ExW ที่แท้จริง ชี้ชัดถึงเส้นทางการเติบโตที่ต่ออาศัยทั้งวัฒนธรรม ความสามารถ กระบวนการ และเทคโนโลยีร่วมกันอย่างสมดุล

Exponential Workplace Journey



จากนั้นการบรรยายได้อธิบายโครงสร้างของ *Exponential Workplace Roadmap* ซึ่งแบ่งตามสามระยะของการพัฒนา ได้แก่ Phase 1: Efficient, Phase 2: Effective และ Phase 3: Exponential โดยแต่ละระยะมีองค์ประกอบหลัก 5 ด้าน ได้แก่ เป้าหมาย (Goals), กลยุทธ์ (Strategies), ความสามารถและวัฒนธรรม (Capability & Culture), กระบวนการ และการวิเคราะห์ (Process & Analytics) และ เครื่องมือดิจิทัล (Digital Tools) ซึ่งช่วยให้ผู้เข้าร่วมสามารถประเมินระดับความพร้อมขององค์กรและกำหนดแนวทางการเปลี่ยนผ่านได้อย่างเป็นระบบ ตัวอย่างเช่น ระยะที่ 1 จะเน้นการลดงานที่ไม่จำเป็น การใช้ Automation แบบง่าย และการลดการประชุมลง 50% ขณะที่ระยะที่ 2 จะเริ่มผสมผสานการทดลอง นวัตกรรม และการปรับนโยบายเพื่อเพิ่มความคล่องตัว ส่วนระยะที่ 3 จะผลักดันการเติบโตให้ขยายผลสู่ภายนอกด้วย Open Innovation, External Community และ API Strategy เพื่อสร้างคุณค่าที่ต่อยอดได้ไม่รู้จบ

ถัดมาผู้บรรยายได้นำเสนอแนวคิด “ExW Readiness & Aspiration” ซึ่งช่วยให้องค์กรประเมินจุดแข็ง จุดอ่อน และระดับความพร้อมในแต่ละมิติ เช่น กระบวนการ วัฒนธรรม และการเข้าถึงเครื่องมือดิจิทัล พร้อมทั้งเชื่อมโยงกับคำถามสำคัญว่า “Massive Transformative Purpose (MTP)” หรือวิสัยทัศน์ระดับยิ่งใหญ่ขององค์กรคืออะไร และ ExW จะช่วยให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์นั้นได้อย่างไร การวาง MTP เช่นนี้ทำให้การพัฒนา ExW ไม่ใช่เพียงโครงการด้านเทคโนโลยี แต่เป็นการขับเคลื่อนทั้งองค์กรสู่เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ในระยะยาว

ในส่วนของเครื่องมือประกอบการพัฒนาแผน ได้มีการอธิบาย “ExO Canvas” ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 11 มิติ เช่น Staff on Demand, Algorithms, Engagement, Autonomy, Dashboards และ Social Technologies ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้องค์กรสามารถสำรวจศักยภาพภายในและวางแผนองค์ประกอบขององค์กรแบบ ExO ได้ครบถ้วน การบรรยายยังได้เสริมด้วยตัวอย่าง Roadmap ที่มีการแบ่งโครงการตามช่วงเวลา 6 เดือน–2 ปี เพื่อให้เห็นภาพว่าการพัฒนา ExW ต้องใช้การจัดลำดับความสำคัญ การทดลอง และการขยายผลอย่างมีขั้นตอน

ท้ายที่สุด ผู้บรรยายได้ให้ความสำคัญกับการเชื่อมโยง Roadmap กับ “โครงการจริงขององค์กร” ผ่านวิธีคิดเชิงปฏิบัติที่สอดคล้องกับวงจร 4 ขั้นตอนของ ExW ได้แก่ **Conception – Creation – Conversion – Connection** โดยยกตัวอย่างโครงการลดการประชุม (Meeting-Free Days) เป็นกรณีศึกษาเพื่อสาธิตวิธีคิด การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น การสร้างชุดทางเลือก การวางแผนดำเนินงาน และการคาดการณ์ผลลัพธ์ในด้านผลิตภาพ ความพึงพอใจของพนักงาน และต้นทุนที่ลดลง ซึ่งเป็นตัวอย่างชัดเจนว่าการสร้าง Roadmap ใน ExW ไม่ใช่การวางแผนเชิงนามธรรม แต่เป็นการกำหนดโครงการที่ทำได้จริง และมีผลลัพธ์วัดผลได้อย่างชัดเจน

โดยสรุป การบรรยาย Session: Strategy & Roadmap Development ทำให้ผู้เข้าร่วมเข้าใจวิธีการพัฒนาแผนกลยุทธ์ ExW อย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การประเมินตนเอง การกำหนดเป้าหมาย การระบุโครงการ ไปจนถึงการวิเคราะห์ผลกระทบและการขยายผล ทั้งหมดนี้ช่วยให้องค์กรสามารถออกแบบเส้นทางการเปลี่ยนแปลงที่มีความเป็นไปได้สูงและสอดคล้องกับทิศทางของโลกยุคใหม่ที่ต้องการความคล่องตัว นวัตกรรม และการสร้างคุณค่าที่ขยายออกไปอย่างต่อเนื่อง

Session 7.1 การนำเสนอแผนงาน (Pitch Deck) ต่อผู้บริหารของ Zens Medical Centre ตามแนวทาง Exponential Workplace

Group Member

ชื่อ	บทบาท-ประเทศ	หน้าที่หลัก
Suparat Chancharoen	Team Leader_Thailand	กำหนดหน้าที่สมาชิกในทีม กล่าวเปิดการนำเสนอของกลุ่ม แนะนำสมาชิก
Shunaila Jabeen	Member_Pakistan	ร่วมวิเคราะห์สิ่งที่พบและนำเสนอ
Matatanyu Jaengthong	Member_Thailand	ร่วมวิเคราะห์สิ่งที่พบและนำเสนอ
Jimee Enkhdelkhii	Member_Mongolia	กราฟฟิคประกอบภาพบรรยายและนำเสนอ



ข้อมูลพื้นฐานของ Zens Medical Centre

- ศูนย์การแพทย์เอกชนชั้นนำของฟิจิ ก่อตั้งมากกว่า 25 ปี
- ให้บริการทั้งชาวฟิจิและนักท่องเที่ยวต่างชาติ (Visitor Healthcare System)
- มีสาขากระจายอยู่ในหลายพื้นที่ เช่น
 - Nadi
 - Namaka
 - Lautoka
 - Denarau Island
- เป็นหนึ่งในผู้ให้บริการสุขภาพเอกชนที่เติบโตเร็วที่สุดในภูมิภาคตะวันตกของฟิจิ

วิสัยทัศน์และค่านิยม

- ดำเนินงานบนหลักคิด “Caring as Family”
- ค่านิยมหลัก 5 ด้าน: Quality, Compassion, Respect, Collaboration, Foresight
- มุ่งให้บริการที่เข้าถึงง่าย ครอบคลุม และเชื่อถือได้สำหรับทุกกลุ่มผู้รับบริการ

บริการทางการแพทย์หลัก

- General Practitioner (GP) และบริการผู้ป่วยนอกหลายสาขา
- Medical Laboratory – ตรวจเลือด ตรวจสารเคมีต่าง ๆ
- Radiology / Imaging – เช่น X-ray, Ultrasound
- Emergency Medical Response – บริการฉุกเฉินและการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย
- Travel & Visitor Healthcare – ให้บริการนักท่องเที่ยวที่เกิดเหตุฉุกเฉินหรือเจ็บป่วย
- E-Pharmacy / Medication Delivery – ส่งยาถึงที่พักหรือโรงแรม
- Corporate & Occupational Health Services – ตรวจสอบสุขภาพและบริการด้านความปลอดภัยให้บริษัท

จุดเด่นขององค์กร

- เป็นศูนย์สุขภาพที่ได้รับความนิยมสูงในด้านการดูแลนักท่องเที่ยว (Tourism Healthcare)
- มีระบบบริการที่รวดเร็วและเข้าถึงง่าย ทั้ง Walk-in และ Online Appointment

- ให้บริการแบบครบวงจร (One-stop medical service)
- มีบุคลากรทางการแพทย์ที่ผ่านการอบรมระดับสากล
- มีความร่วมมืออย่างใกล้ชิดกับโรงแรมและรีสอร์ทในพื้นที่ท่องเที่ยว

กลุ่มลูกค้าหลัก

- ผู้ป่วยท้องถิ่น
- นักท่องเที่ยวต่างชาติ
- โรงแรม รีสอร์ท และธุรกิจท่องเที่ยว
- บริษัทเอกชนที่ต้องการบริการ Occupational Health

จากการได้ไปศึกษาดูงานที่ Zens Medical Centre พบว่าเป็นศูนย์บริการสุขภาพเอกชนที่มีประวัติยาวนานกว่า 25 ปี ในฟิจิ โดยเริ่มจากการเป็นคลินิกทั่วไป (General Practitioner) ก่อนขยายบริการครอบคลุมทั้งห้องปฏิบัติการ (Laboratory), การถ่ายภาพทางการแพทย์/รังสี (Radiology & Imaging) ตลอดจนบริการทางการแพทย์ฉุกเฉินและคลินิกผู้ป่วยนอกในหลายสาขา กระจายอยู่หลายเมือง เช่น Nadi, Denarau, Namaka และ Lautoka เป็นต้น

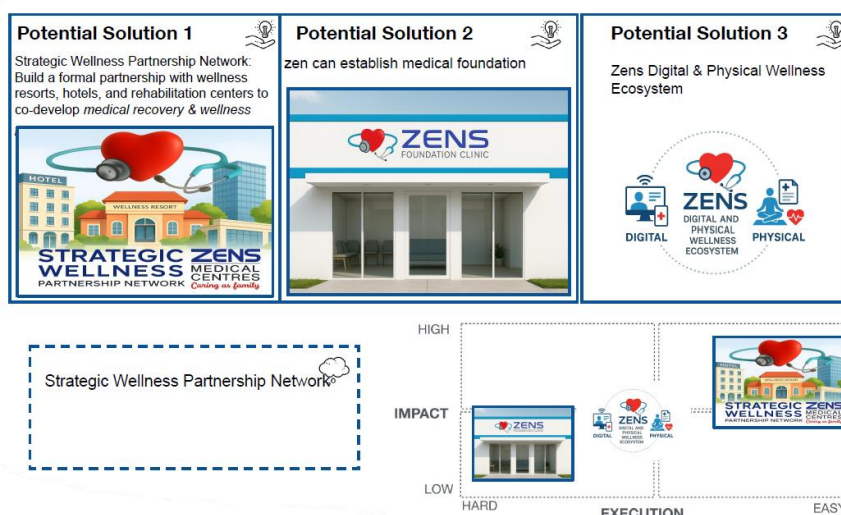
Zens Medical Centre มีวิสัยทัศน์ภายใต้แนวคิด “Caring as Family” ซึ่งเน้นให้บริการโดยคำนึงถึง “คุณภาพ การใส่ใจ เคารพ การร่วมมือ และวิสัยทัศน์ล่วงหน้า (Quality, Compassion, Respect, Collaboration, Foresight)” เพื่อให้บริการทางการแพทย์ที่มีมาตรฐานสูงแก่ประชาชนและนักท่องเที่ยวในฟิจิ

ในด้านโครงสร้างการบริการ Zens มีระบบ Visitor Healthcare System สำหรับนักท่องเที่ยวและผู้มาเยือน โดยเปิดโอกาสให้เข้าถึงบริการทางการแพทย์อย่างรวดเร็ว รวมถึงบริการฉุกเฉิน (Emergency Response) และบริการ E-pharmacy ที่สามารถจัดส่งยาให้ถึงที่พักหรือโรงแรมในกรณีฉุกเฉินได้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวอย่างครบวงจร

การดูงานที่ Zens Medical Centre เปิดโอกาสให้เห็น “การจัดการบริการสุขภาพเชิงระบบ” ที่มีความพร้อมด้านโครงสร้าง บุคลากร และเทคโนโลยี — ตั้งแต่การให้บริการทั่วไป บริการทางพยาธิวิทยา การถ่ายภาพทางการแพทย์ การตอบสนองฉุกเฉิน และการดูแลผู้ป่วยในหลายสาขา ซึ่งสะท้อนถึง “มาตรฐานการให้บริการสุขภาพส่วนบุคคลและสาธารณะ” ที่มีคุณภาพ

Zens Medical Centre เป็นตัวอย่างของ “การออกแบบบริการให้ครอบคลุมและยืดหยุ่น” โดยเฉพาะการให้บริการกับกลุ่มลูกค้าหลากหลาย (ประชาชนทั่วไป / นักท่องเที่ยว / ผู้มีประกัน) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดสำนักงานหรือหน่วยงานที่ต้องรองรับกลุ่มเป้าหมายหลากหลาย อีกทั้งยังมีระบบที่คล่องตัว เช่น Emergency Response System, E-pharmacy, การรวมบริการหลายด้านในศูนย์เดียว ทำให้การบริการมีประสิทธิภาพสูง

2.0 POSSIBLE SOLUTIONS



จากการศึกษาดูงาน ณ **Zens Medical Centre** และการทำกิจกรรมเชิงปฏิบัติภายใต้โครงการ *Workshop on the Exponential Workplace* ทีมผู้เข้าร่วมอบรมได้รับมอบหมายให้พัฒนาแผนงานเชิงกลยุทธ์ที่สามารถนำไปต่อยอดได้จริง สำหรับองค์กรศึกษาดูงาน โดยกลุ่มของเราได้เลือกพัฒนาแผนงานภายใต้ประเด็นท้าทายหลักของ Zens ซึ่งพบว่า การเติบโตขององค์กรยังถูกจำกัดจากการมีเครือข่ายความร่วมมือภายนอกที่จำกัด ประกอบกับการพึ่งพาลูกค้าในประเทศเป็นหลัก และการขาดบริการต่อเนื่องหลังการรักษาซึ่งช่วยรองรับผู้ป่วยต่างชาติหรือผู้เข้าพักในโรงแรมและศูนย์สุขภาพในพื้นที่ ส่งผลให้โอกาสในตลาดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Medical & Wellness Tourism) ยังไม่ได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ ทั้งยังทำให้ความสามารถด้านนวัตกรรมและรายได้ใหม่ขององค์กรเติบโตช้ากว่าศักยภาพที่ควรจะเป็น (หน้า 2)

จากการวิเคราะห์ร่วมกัน ทีมได้เสนอแนวทางเป็น 3 ทางเลือก ได้แก่ (1) การจัดตั้ง **Strategic Wellness Partnership Network** เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับโรงแรม ศูนย์สุขภาพ และศูนย์ฟื้นฟู (2) การพัฒนา **Zens Foundation Clinic** สำหรับบริการต่อยอดเฉพาะทาง และ (3) การสร้าง **Zens Digital & Physical Wellness Ecosystem** เพื่อเชื่อมต่อประสบการณ์การรักษาและสุขภาพแบบครบวงจรทั้งในรูปแบบดิจิทัลและทางกายภาพ (หน้า 3)

อย่างไรก็ตาม ภายใต้เกณฑ์การประเมินด้านผลกระทบ ทรัพยากร ความเป็นไปได้ และความง่ายในการดำเนินการ ทีมได้คัดเลือกแนวทางที่เหมาะสมที่สุดคือ **Strategic Wellness Partnership Network** โดยเห็นว่าเป็นทางเลือกที่สามารถขับเคลื่อนได้รวดเร็ว ใช้เงินลงทุนต่ำ และมีศักยภาพสูงต่อการสร้างรายได้ใหม่ให้กับองค์กรในระยะสั้นถึงกลาง

แผนงาน Strategic Wellness Partnership Network มีแนวคิดหลักคือการสร้างความร่วมมือเชิงยุทธศาสตร์กับโรงแรม รีสอร์ท ศูนย์สุขภาพ สปา ศูนย์ฟื้นฟู และแพลตฟอร์มด้านสุขภาพ เพื่อร่วมกันออกแบบบริการแบบบูรณาการที่ผสมผสาน “การดูแลรักษา การฟื้นฟู และการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ” เป็นแพ็คเกจเดียว เช่น โปรแกรมพักฟื้นหลังการผ่าตัด (Post-Recovery Stay), โปรแกรมดูแลสุขภาพเชิงป้องกัน (Preventive Wellness Check), โปรแกรมฟื้นฟูร่างกาย (Rehab & Wellness Retreats) และบริการ Telehealth เชื่อมต่อระหว่างโรงแรมกับคลินิก (หน้า 4)

การออกแบบรูปแบบบริการในลักษณะนี้ช่วยให้ Zens ขยายบทบาทจากการเป็น “คลินิกให้บริการรักษา” ไปสู่การเป็น “ศูนย์บริการสุขภาพและสุขภาพะครบวงจร” ผ่านรูปแบบความร่วมมือและการแบ่งปันรายได้ (Revenue Sharing Model) กับพันธมิตรภายนอก

ภายใต้รายละเอียดของแผนงาน ทีมได้ประเมินความเป็นไปได้ด้านการเงิน เทคโนโลยี ความสามารถ และระยะเวลาดำเนินการ พบว่าการขับเคลื่อนแผนนี้ต้องใช้งบประมาณไม่สูง เน้นค่าใช้จ่ายด้านการตลาด การพัฒนาแพ็คเกจบริการ และต้นทุนในการเชื่อมต่อข้อมูลกับพันธมิตร ซึ่งสามารถใช้ระบบ EMR และระบบ Cloud-based API ที่ Zens มีอยู่แล้ว โดยต่อยอดเพิ่ม AI Analytics สำหรับการวิเคราะห์ผลลัพธ์ผู้ป่วย ความต้องการของลูกค้า และการบริหารเวิร์กโฟลว์ร่วมกับพันธมิตร โรงแรม และรีสอร์ท (หน้า 4) Group-1 ExW Fiji Pitch Template ระยะเวลาดำเนินงานสามารถเริ่มต้นได้ภายใน 6-12 เดือนสำหรับการจัดตั้งความร่วมมือและทดลองแพ็คเกจแรก และสามารถขยายผลสู่เครือข่ายโรงแรมหลายแห่งภายใน 2 ปี

ในส่วนของศักยภาพทางตลาด ทีมได้นำเสนอข้อมูลเทียบเคียงจากประเทศสิงคโปร์และไทย ซึ่งความร่วมมือระหว่างโรงพยาบาลและโรงแรม เช่น Bangkok Hospital Wellness Center และรีสอร์ทในเครือ Anantara สามารถสร้างรายได้เพิ่มขึ้น 15-20% จากแพ็คเกจแบบร่วมพัฒนา (หน้า 5) Group-1 ExW Fiji Pitch Template ซึ่งเป็นข้อมูลสนับสนุนความเป็นไปได้ของโมเดลนี้และสะท้อนศักยภาพที่ Zens สามารถเติบโตในตลาดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของฟิจิได้อย่างมีนัยสำคัญ

นอกจากนี้ แผนงานยังคาดว่าจะสร้างประโยชน์ในหลายด้าน ทั้งด้านรายได้ใหม่ ด้านภาพลักษณ์องค์กร และด้านประสบการณ์ลูกค้า โดยลูกค้าจะได้รับบริการสุขภาพที่ไร้รอยต่อมากขึ้น สามารถเข้าถึงบริการเฉพาะทางและบริการฟื้นฟูได้โดยตรง ลดความไม่สะดวกของการแยกสถานที่รับบริการ ขณะที่ Zens จะได้รับประโยชน์จากฐานลูกค้าต่างชาติใหม่ การลดต้นทุนการตลาด การแบ่งปันทรัพยากรกับพันธมิตร และการสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งผ่านความร่วมมือที่เปลี่ยนแปลงได้ยาก ซึ่งเป็นจุดแข็งสำคัญของโมเดลนี้ (หน้า 5)

แผนงาน Strategic Wellness Partnership Network ที่มีความเห็นว่า เป็นข้อเสนอที่มีความเป็นไปได้สูง สามารถตอบ
โจทย์การเติบโตของ Zens Medical Centre ผ่านการสร้างเครือข่ายนวัตกรรมบริการสุขภาพแบบครบวงจร เชื่อมโยงการ
รักษา การฟื้นฟู และการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ โดยใช้แนวคิดและเครื่องมือจาก Exponential
Workplace (ExW) ในการออกแบบโซลูชันที่พร้อมนำไปใช้จริงและมีศักยภาพในการขยายผลในอนาคต

