

หลักพุทธธรรมกับการทำดิจิทัลรีเอนจิเนียริงในยุค New Normal*

BUDDHIST PRINCIPLES AND DIGITAL REENGINEERING

IN THE NEW NORMAL ERA

อรุณัฐ ปุณยกนก, เวณ สุธีริธ ชัม

Arunat Poonyakaok, Ven. Sothearith Sum

สภาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย

The Small and Medium Enterprises Council

Corresponding Author E-mail: arunatpoon@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์นำเสนอเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงการบริหารองค์กรในยุคหลังการระบาดของ COVID-19 ที่เริ่มระบาดตั้งแต่เดือนธันวาคม 2562 และแพร่กระจายไปทั่วโลก เกิดผลกระทบต่องานความเป็นอยู่และกระทบเศรษฐกิจไปทั่วโลก จากมาตรการล็อกดาวน์ มาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม ทำให้สังคมและเศรษฐกิจเข้าสู่ยุค “บรรทัดฐานใหม่” องค์กรต่าง ๆ ต้องมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อระบบสังคมยุคใหม่ ซึ่งมีการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยีในชีวิตประจำวันมากขึ้น นักวิชาการด้านการพัฒนาองค์กรได้เสนอแนะว่าองค์กรควรมีการปรับเปลี่ยนระบบดิจิทัลเทคโนโลยีที่เคยใช้มาก่อนการระบาดของโควิด 19 ให้สามารถสนองตอบการดำเนินธุรกิจในยุคบรรทัดฐานใหม่เรียกว่าการทำ “ดิจิทัลรีเอนจิเนียริง” และในการดำเนินการปรับเปลี่ยนระบบทางด้านดิจิทัลเทคโนโลยีนี้ ล้วนต้องดำเนินการโดยบุคลากรขององค์กร ในบทความนี้ผู้เขียนได้เสนอแนะให้นำหลักธรรมอริยบท 4 มาเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนา เพราะหลักธรรมอริยบท 4 เป็นหลักธรรมแห่งความสำเร็จ สามารถช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน หลักธรรมนี้อธิบายถึงสมาธิ 4 แบบ ได้แก่ ฉันทสมาธิ วิริยสมาธิ จิตตสมาธิ และวิมิงสาสมาธิ และหลักธรรมอริยบท 4 นี้ยังเป็นแนวคิดในการคัดเลือกคนเพื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ที่แตกต่างกันไป เพราะคนแต่ละคนมีพื้นฐานนิสัยแตกต่างกันไป บางคนชอบทำงานที่ตนเองรัก (ฉันทะ) บางคนมีความเพียรอดทนไม่กลัวงานหนัก (วิริยะ) บางคนมีนิสัยจิตใจจดจ่อในงานที่ทำ (จิตตะ) บางคนชอบงานที่ต้องคิดค้น ค้นคว้าและทดลอง

*Received January 4, 2025; Revised February 7, 2025; Accepted February 17, 2025

ทดสอบสิ่งใหม่ ๆ (วิมังสา) การนำหลักธรรมอิทธิบาท 4 มาเป็นหลักในการทำงานก็จะช่วยให้การพัฒนาปรับปรุงระบบงานต่าง ๆ

คำสำคัญ: หลักธรรมอิทธิบาท 4; ดิจิทัลรีเอนจิเนียริง; บรรทัดฐานใหม่

Abstract

This academic article aims to present the concept of improving organizational management in the post-COVID-19 era, which began in December 2019 and spread worldwide. It has affected people's lives and economies worldwide. Due to lockdown measures and social distancing measures, society and economy have entered the "New Normal" era. Organizations must improve their work processes to respond to the new social system, which uses more digital technology in daily life. Organizational development scholars have suggested that organizations should reengineer the digital technology systems used before the COVID-19 outbreak to respond to business operations in the new normal era, called "Digital Reengineering". In this digital technology reengineering process, it must be carried out by the organization's personnel. In this article, the author suggests using Buddhist Principles; The Four Iddhipada as part of the development process because they are the principles of success that can help create work efficiency. This principle explains four types of meditation: Chandasamadhi, Viriyasamadhi, Cittasamadhi, and Vimansamadhi. The Four Iddhipada are also a concept for selecting people to perform different duties because each person has a different background and personality. Some people like to work on things they love (Chanda), some people are diligent and not afraid of hard work (Viriya), some people have a habit of focusing on their work (Chitta) and some people like work that requires inventing, researching, and testing new things (Vimangsa). Using the Four Iddhipada as the principles for work will help the development and improvement of various work systems.

Keywords: Buddhist Principles Four Iddhipada; Digital Reengineering; New Normal

บทนำ

หลังจากการเริ่มระบาดของโควิด 19 ในเดือนธันวาคม 2562 การแพร่ระบาดเพิ่มสูงขึ้นแล้วลดลงและเพิ่มขึ้นหลายระลอก ผ่านไปแล้ว 5 ปี ทั่วโลกมีผู้ป่วยผู้ติดเชื้อมากกว่า 220 ล้านคน เสียชีวิตรวมมากกว่า 4.6 ล้านคน (ยง ภู่วรรณ., 2564) ในปัจจุบันแม้ความรุนแรงของโรคได้ลดน้อยลง แต่ก็ยังมีผู้ป่วยโควิด 19 อยู่เสมอโดยในปี พ.ศ.2567 จากต้นปีจนถึงเดือนมิถุนายน มีจำนวนผู้ป่วยสะสม 411,025 ราย (กองระบาดวิทยา กรมควบคุมโรค, 2567) จากการแพร่ระบาดก่อให้เกิดผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมทั้งในระดับโลกและระดับภูมิภาค ธุรกิจจำนวนมากต้องหยุดกิจการลง แรงงานจำนวนมากในภาคอุตสาหกรรมและการบริการต้องย้ายกลับภูมิลำเนา ธุรกิจบางส่วนไม่สามารถกลับมาเปิดกิจการได้ กลุ่มธุรกิจและอุตสาหกรรมที่อยู่รอดได้ ล้วนต้องปรับตัวเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร ลดกำลังคน ใช้เครื่องจักรและเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน องค์กรธุรกิจหลายแห่งที่ต้องปรับเปลี่ยนโครงสร้างการดำเนินธุรกิจใหม่ บทความนี้จะกล่าวถึงหลักการปรับปรุงองค์กรที่เรียกว่า การทำดิจิทัลรีเอ็นจิเนียริงหลังการระบาดของโควิด 19 และเนื่องจากในการดำเนินการใด ๆ ล้วนต้องอาศัยคนในองค์กร เป็นผู้ดำเนินการทั้งสิ้น หากผู้ดำเนินการทุกระดับชั้นตั้งแต่บนสุดถึงล่างสุด มีความพึงพอใจที่จะทำ (ฉันทะ) มีความเพียรที่จะทำ (วิริยะ) มีจิตใจมุ่งมั่นจดจ่อ (จิตตะ) และมีการหมั่นทบทวนตรวจสอบผลการทำ (วิมังสา) ซึ่งคือหลักธรรมอริยบท 4 ก็จะช่วยให้การปรับปรุงองค์กรประสบความสำเร็จได้ดีขึ้น

บรรทัดฐานใหม่ (New Normal) หลังการระบาดของโควิด

ภายหลังการเริ่มระบาดของโควิด 19 ซึ่งเริ่มมีอุบัติการณ์ของโรคตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2562 ที่เมืองอู่ฮั่นซึ่งเป็นเมืองใหญ่อยู่ในตอนกลางของประเทศจีน เป็นโรคติดต่อและมีอาการป่วยทางระบบทางเดินหายใจ จากนั้นก็แพร่กระจายไปประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก องค์การอนามัยโลกประกาศชื่อโรคนี้ว่า “โควิด 19 (COVID 19)” ในวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2563 (WHO, 2020) และประกาศเป็น “โรคระบาดใหญ่ทั่วโลก (Pandemic)” เมื่อวันที่ 11 มีนาคม พ.ศ.2563 (WHO, 2020) ประเทศไทยตรวจพบผู้ป่วยโควิดรายแรกเป็นชาวต่างชาติที่เดินทางมาจากต่างประเทศทางเครื่องบินในวันที่ 13 มกราคม 2563 และพบผู้ป่วยจากการระบาดภายในประเทศรายแรกเมื่อวันที่ 31 มกราคม 2563 (อนุตรา รัตน์นราทร, 2563) ผลจากการแพร่ระบาดในประเทศไทย รัฐบาลได้ประกาศตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด 19 และได้ออกประกาศเคอร์ฟิวทั่วประเทศ ห้ามออกนอก

เคหสถาน ในเวลาวิกฤต สายการบินโดยสารงดบินเข้าออกประเทศและงดการบินในประเทศโดยสิ้นเชิงเมื่อต้นเดือนเมษายน พ.ศ.2563 งดการเดินทางของรถโดยสารและระบบขนส่งสาธารณะระหว่างจังหวัด มีการสั่งปิดร้านอาหาร โรงภาพยนตร์ สถานศึกษา สวนสาธารณะ ฯลฯ เมื่อมีผู้ติดเชื้อและป่วยจำนวนมากจนเริ่มเกินกำลังของโรงพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชน ทางกระทรวงสาธารณสุขได้จัดตั้งโรงพยาบาลสนามในทุกจังหวัดเพื่อรองรับผู้ป่วย มีการจัดตั้งสถานที่กักตัวผู้ป่วย โดยใช้มหาวิทยาลัยและสถานศึกษาที่มีความพร้อมทางด้านสถานที่ เช่น มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2564)

การใช้ชีวิตของสังคมมนุษย์ได้มีการปรับเปลี่ยนไปหลายประการ มีการเว้นระยะห่างทางสังคมมากขึ้น การดำรงชีวิตประจำวัน การทำงาน การเรียน การทำธุรกิจต้องปรับตัวเปลี่ยนแปลง เกิดการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) มีการคัดกรองเข้าออกสถานที่ เกิดการทำงานจากที่บ้าน (WFH : Work From Home) การเรียนการสอนออนไลน์ สังคมและประชุมงานทางออนไลน์ การสัมมนาออนไลน์ การสั่งซื้อสินค้า การซื้ออาหารผ่านระบบออนไลน์ การทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่าน Mobile Banking (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2567) ประชาชนมีการระมัดระวังและเอาใจใส่ในสุขภาพมากขึ้น การใส่หน้ากากอนามัยเมื่อออกนอกบ้านไปในที่ชุมชนเป็นเรื่องปกติ มาตรการจัดการระบาดของโรคในครั้งนี้มีผลกระทบและเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของคนในสังคมอย่างมาก (พระพัฒน์พล สิริสุวณโณ (เพชรไชย) และวิทยา ทองดี, 2565)

จากการวิเคราะห์ของผู้เขียน ผลของการระบาดของโรคโควิด 19 ตั้งแต่ต้นปี 2563 มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดโดยใช้หลัก เว้นระยะห่างทางสังคม กระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิถีดำเนินชีวิตประจำวันในช่วงที่การระบาดยังคงรุนแรง และการเปลี่ยนแปลงนี้ก็คงอยู่ไปตลอดแม้ว่าสถานการณ์การระบาดจะลดลง โดยการใช้ประโยชน์ของดิจิทัลเทคโนโลยีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยให้การเปลี่ยนแปลงเป็นไปอย่างรวดเร็ว หากไม่เกิดการระบาดของโควิด 19 การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้อาจใช้เวลานานอีกหลายปี

เมื่อมีการพัฒนารักษาที่เหมาะสมและผลัดวัคซีนป้องกันโรคโควิด 19 ได้สำเร็จ ความรุนแรงของการป่วยและการระบาดเริ่มลดลง ประชาชนเริ่มได้รับการฉีดวัคซีนอย่างทั่วถึงในปี พ.ศ.2565 เมื่อมีวัคซีนโควิด ช่วยป้องกัน และเชื้อโควิดสายพันธุ์ใหม่ลดความรุนแรงลง โรงเรียน ห้างร้าน บริษัทสามารถกลับมาดำเนินการได้ ผลจากการล็อกดาวน์ มาตรการรักษาระยะห่างทางสังคม ทำให้เข้าสู่ยุค “บรรทัดฐานใหม่ New Normal” ประชาชนเริ่มคุ้นเคยกับการใช้พร้อมเพย์ ในการชำระเงิน มีการซื้อขายสินค้าออนไลน์

เพิ่มขึ้น องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาคเอกชน และราชการ เริ่มใช้วิธีประชุม และสัมมนาแบบออนไลน์ ประชาชนต่างต้องเรียนรู้ที่จะใช้ระบบแอปพลิเคชันใหม่ ๆ เหล่านี้อย่างเล็งไม่ได้ องค์กรจึงต้องปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างเร่งด่วน การรื้อปรับระบบหรือที่เราคุ้นเคยกันว่าการทำรีเอนจิเนียริงที่หลายองค์กรเคยทำมาแล้วเมื่อทศวรรษที่ผ่านมา ถูกทบทวนการทำอีกครั้ง อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ตที่ใช้อยู่ ไม่สามารถรองรับระบบการสื่อสารสมัยใหม่ ยุค 5G ที่มีการส่งผ่านข้อมูลจำนวนมาก จึงต้องถูกพิจารณาปรับปรุงด้วย

ดิจิทัลเทคโนโลยีถูกพัฒนาเพิ่มขึ้นให้รองรับการการขยายตัวของยุคดิจิทัล Social Media ที่เคยถูกใช้งานเพียงเพื่อการสื่อสารหรือความบันเทิง เช่น Facebook Line YouTube ก็พัฒนาต่อยอดขยายคุณสมบัติให้รองรับการค้าขายแบบออนไลน์ แอปพลิเคชันสำหรับการประชุมแบบออนไลน์ที่มีอยู่แล้ว แต่รู้จักและใช้งานในวงจำกัด ถูกนำมาใช้งานเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ระบบอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์ในยุค 3G ถูกเร่งปรับเปลี่ยนเป็น 5G ที่มีความรวดเร็วสูงขึ้น ผู้คนทุกคนทุกอาชีพทุกวัยต่างก็ต้องเรียนรู้การใช้งานดิจิทัลเทคโนโลยีใหม่ ๆ เหล่านี้เช่นกัน

บทสรุปจากการระบาดของโควิด 19 ทำให้วิถีการดำเนินชีวิตของประชาชนสังคมพัฒนาขึ้นโดยใช้ประโยชน์จากดิจิทัลเทคโนโลยี ผู้ผลิตผู้พัฒนาค้นคว้าทั้งด้าน Hardware และ Software ต่างก็เร่งพัฒนาสินค้า อุปกรณ์ไอทีที่ก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของสังคม หลังการระบาดรุนแรงผ่านไปแล้วประชาชนสามารถใช้ชีวิตได้อย่างเป็นปกติ เดินทางไปไหนมาไหนได้โดยอิสระ วิธีการดำรงชีวิตประจำวันที่เปลี่ยนแปลงไปแต่ประชาชนปฏิบัติจนคุ้นชินจึงเรียกว่าเป็นสังคมยุค “บรรทัดฐานใหม่ (New Normal)”

เศรษฐกิจไทยในปี พ.ศ. 2567

หลังการแพร่ระบาดของโควิด 19 เศรษฐกิจไทยในภาพรวมฟื้นตัวอย่างค่อยเป็นค่อยไป แต่อัตราการเติบโตยังอยู่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยก่อนโควิด 19 เป็นผลจากทั้งปัจจัยเชิงวัฏจักรและปัจจัยเชิงโครงสร้าง ทำให้ฟื้นตัวแตกต่างกัน (Uneven Recovery) ทั้งระหว่างกลุ่มธุรกิจและธุรกิจย่อยในกลุ่มธุรกิจเดียวกัน ทั้งนี้สามารถแบ่งการฟื้นตัวของธุรกิจออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ 1. กลุ่มที่รายได้ขยายตัว ได้แก่ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและภาคบริการ เช่น โรงแรม ร้านอาหาร 2. กลุ่มที่รายได้ทรงตัว ได้แก่ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง ธุรกิจผลิตเคมีภัณฑ์และพลาสติก และเครื่องใช้ไฟฟ้า 3. กลุ่มที่รายได้หดตัว ได้แก่ธุรกิจผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ธุรกิจผลิตยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์ แม้ภาพรวม

เศรษฐกิจขยายตัวจากแรงขับเคลื่อนหลักของภาคการท่องเที่ยวและการบริการ ซึ่งมีสัดส่วนมากถึง 60% ของ GDP แต่ธุรกิจท่องเที่ยวที่เป็นผู้ประกอบการรายกลาง-เล็ก ซึ่งมีจำนวนมากได้รับผลดีน้อยกว่า ประกอบกับธุรกิจที่ทรงตัวและหดตัว ซึ่งมีแรงงานถึง 56% ของจำนวนแรงงานทั้งหมดยังมีความยากลำบาก ทำให้มีเสียงสะท้อนจากผู้ประกอบการและแรงงานที่ยังเดือดร้อนจากรายได้ที่ฟื้นตัวช้า สะท้อนถึงการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจโดยรวมยังดีขึ้นไม่มาก (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2567)

การทำดิจิทัลรีเ็นจิเนียริง (Digital Reengineering)

ดิจิทัลรีเ็นจิเนียริง (Digital Reengineering) หรือการรื้อปรับระบบดิจิทัล หมายถึงการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทางธุรกิจโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุน เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานในองค์กรให้กระชับ รวดเร็ว ลดต้นทุน และสร้างคุณค่าใหม่ให้กับองค์กร หลักการและแนวทางการทำดิจิทัลรีเ็นจิเนียริง นั้น เริ่มมาจากแนวทางการทำ BPR (Business Process Reengineering) (Michael, 1990) ซึ่งเริ่มต้นในทศวรรษ 1980 โดยแนวคิดนี้ กล่าวถึงการปรับรื้อระบบว่า เป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงานในองค์กรใหม่หมดตั้งแต่ขั้นเริ่มต้นกระบวนการ ไปจนกระทั่งสิ้นสุด เป็นการปรับปรุงรื้อปรับระบบใหม่แบบถอนรากถอนโคน เพื่อให้การทำงานขององค์กรมีประสิทธิภาพสูงสุด ประสิทธิภาพสูงสุด รวดเร็วที่สุด และลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ในการดำเนินงานให้ต่ำที่สุด โดยการรื้อปรับระบบนี้ อาจต้องเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร เปลี่ยนโครงสร้างการบริหาร เปลี่ยนแปลงหน้าที่ และวิธีการทำงานของพนักงานทั้งหมด จากนั้นเป็นต้นมา บริษัทต่าง ๆ องค์กรต่าง ๆ ทั่วโลกก็ได้นำเอากลยุทธ์ การปรับปรุงการบริหาร BPR มาปรับปรุงองค์กรกันอย่าง แพร่หลาย การปรับรื้อระบบมิใช่การเร่งรัดกระบวนการทำงานให้เร็วขึ้น แต่เป็นการตัดลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นออกไปให้หมด เหลือแต่แก่นของงานคงไว้

ตัวอย่างของการทำ BPR ได้แก่ (Michael, 1990) บริษัทผลิตรถยนต์ Ford ทำ BPR ทำให้สามารถย่นเวลาในกระบวนการสั่งซื้อ ลดการตรวจสอบเอกสารจาก 14 ขั้นตอน เหลือเพียง 3 ขั้นตอน ลดจำนวนพนักงานที่เกี่ยวข้องกับงานบัญชีเจ้าหนี้ลงได้ถึง 75% ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (ไกรวัลย์ ศรีสวัสดิ์, 2537) ทำ BPR กับงานในแผนกต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่นการอนุมัติบัตรเครดิต การบริการธุรกิจต่างประเทศ การโอนเงิน และการให้บริการฝากถอนเงิน ทำให้สามารถลดขั้นตอนที่พนักงานหน้าเคาน์เตอร์ฝากถอนที่เคยใช้เวลาในการให้บริการฝากถอนเงินแก่ลูกค้า ลดเวลาในการ

ให้บริการทำธุรกรรมลงได้ถึง 80% (Oweera, 2560) ในการทำ BPR ยุคปัจจุบันหลังการเกิดการระบาดของโรคโควิด 19 ที่ระบบสังคมและเศรษฐกิจเข้าสู่ยุคบรรทัดฐานใหม่ (New Normal) ทำให้แนวความคิดการทำ BPR ต้องเน้นการใช้เทคโนโลยีทางดิจิทัลมากขึ้น หรือกล่าวได้ว่าเป็นการทำ Digital Reengineering จากการที่องค์กรธุรกิจต่าง ๆ ต้องปรับตัวพัฒนาองค์กรเพื่อความอยู่รอดในยุคปัจจุบันที่การระบาดของโควิด 19 เริ่มลดลง แนวคิดการทำรีเ็นจินีเรียริงแบบเดิมไม่เพียงพอ เพราะสังคมยุคใหม่เป็นยุค New Normal ที่ผู้คนใช้ระบบ Online ในชีวิตประจำวันและในการทำงานในกิจกรรมธุรกรรมที่หลากหลายและแพร่หลาย เช่นการทำธุรกรรมทางการเงิน การซื้อของขายของการชำระเงินใช้ระบบ Prompt Pay กันเป็นเรื่องปกติในชีวิตประจำวัน

เทคโนโลยีทางสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพสูงถูกองค์กรต่าง ๆ สรรหามาใช้อย่างเร่งด่วน การประชุมทางไกลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ การจัดสัมมนาทางวิชาการ ต้องใช้แอปพลิเคชันเหล่านี้ เช่น Zoom, Microsoft Teams, Google Meet, Webex, Skype, Line, FaceTime ถูกนำมาใช้ทันที พนักงานทุกคนต้องเรียนรู้การประชุมทางไกลผ่านอินเทอร์เน็ต กระบวนการที่เคยใช้ได้ผลในยุคก่อนการระบาดของโรคโควิด ต้องได้รับการทบทวนทำเพิ่มเติม ปัจจุบันเทคโนโลยีต่าง ๆ มีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดด Smartphone มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำงานได้หลากหลาย มีการใช้งานคอมพิวเตอร์อย่างเต็มประสิทธิภาพ (Ganesh, 2021) พนักงานในยุคนี้จะต้องได้รับการฝึกพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ไม่ใช่เฉพาะพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ เท่านั้นที่ต้องเรียนรู้ดิจิทัลเทคโนโลยี แต่พนักงานทุกคนทุกระดับต้องเรียนรู้เช่นกัน ทุกคนต้องเตรียมตนเองให้พร้อมเพื่อจัดการกับงานที่อาจได้รับมอบหมายใหม่ ทักษะความรู้ที่พร้อมจะช่วยให้การทำงานเป็นทีมเป็นไปอย่างราบรื่น

องค์กรต่าง ๆ ที่เคยทำ BPR (Business Process Reengineering) อย่างได้ผลมาแล้วในยุคก่อนการระบาดของโควิด 19 ต้องทบทวนกระบวนการใหม่ที่เน้นการปรับปรุงระบบดิจิทัลเทคโนโลยี เรียกว่าการทำ Digital Reengineering องค์กรต่าง ๆ ต้องกำหนดอนาคตตนเองใหม่ ดำเนินการปรับรื้อระบบดิจิทัลอย่างจริงจังเพื่อสร้างองค์กรแบบใหม่แห่งอนาคต ในการทำ Digital Reengineering องค์ประกอบที่ต้องคำนึงถึงได้แก่

1. ภูมิหลังขององค์กร วิธีการดำเนินธุรกิจ
2. เทคโนโลยีเครือข่ายระบบคอมพิวเตอร์ เป็นแบบการรวมศูนย์หรือกระจายศูนย์คอมพิวเตอร์ การลงทุนระบบคอมพิวเตอร์แบบ Pay per use ทั้ง Hardware และ Software

3. กระบวนการทางธุรกิจ ที่ยืดหยุ่นคล่องตัวสามารถที่จะปรับเปลี่ยนตาม Digital Economy ได้

4. การเก็บข้อมูลและมีการนำข้อมูลที่เก็บไว้มาวิเคราะห์

5. ทักษะความรู้ทางด้านดิจิทัลเทคโนโลยีและการพัฒนาความรู้ของพนักงาน

6. ธุรกิจหลักขององค์กรและการแสวงหาธุรกิจใหม่ ๆ (Ganesh, 2021)

องค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ในปัจจุบันย่อมมีการสะสมประสบการณ์ มีการพัฒนาธุรกิจ มีความเชี่ยวชาญในธุรกิจของตนเอง มีการขยายธุรกิจทั้งในแนวดิ่งและแนวราบ ดิจิทัลเทคโนโลยีในยุคปัจจุบันมีทางเลือกให้องค์กรเลือกพัฒนาได้หลากหลายโดยใช้งบประมาณน้อยลง เช่นการจัดหาแอปพลิเคชันการจัดการระบบบัญชีหรือระบบบริหารบุคคลที่สมัยก่อนต้องลงทุนซื้อโปรแกรมราคาหลายสิบล้านบาทก็สามารถใช้แบบ Pay per use หรือเป็นการเช่าใช้โปรแกรมตามปริมาณงานที่ใช้จริงโดยการจ่ายเงินเป็นรายเดือนหรือรายปี ระบบ Hardware ก็เช่นกัน จากการที่ต้องซื้อระบบคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ราคาหลายสิบล้านถึงหลายร้อยล้านบาทเป็นของตนเอง ในปัจจุบันองค์กรสามารถเช่าใช้ระบบโครงข่ายของผู้ให้บริการแทนการซื้อทั้งหมด เมื่อธุรกิจยังมีขนาดเล็กก็เสียค่าเช่าเพื่อใช้อุปกรณ์แค่เท่าที่จำเป็น ต่อเมื่อธุรกิจขยายตัวใหญ่ขึ้นก็จ่ายค่าใช้บริการระบบเพิ่มขึ้นตามที่ใช้จริง องค์กรสามารถใช้เทคโนโลยีด้าน Cloud Storage ในการเก็บข้อมูล เพื่อลดความยุ่งยากซับซ้อนในการติดตั้งระบบขนาดใหญ่ สามารถลดต้นทุนในการดูแลระบบ และลดค่าใช้จ่ายในการสร้างเครือข่ายด้วยตนเองรวมถึงมีความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security) ที่ดีขึ้น (ปิยะ ปะตังทา และคณะ, 2566)

กระบวนการในการทำธุรกิจการให้บริการ การสนองความต้องการลูกค้าในยุค New Normal ต้องมีความกระชับและยืดหยุ่น ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นให้มากที่สุด ขั้นตอนต่าง ๆ ต้องง่ายและชัดเจนประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย ข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกิจ ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าจะต้องมีการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบเพื่อแสวงหาแนวทางการขยายธุรกิจต่อไปในปัจจุบันและอนาคต การพัฒนาระบบดิจิทัลเทคโนโลยีต้องใช้พนักงานที่มีความพร้อมที่จะเรียนรู้วิทยาการดิจิทัลเทคโนโลยีตลอดเวลา พนักงานที่ยังรู้จักใช้แค่เทคโนโลยีในยุค 1G จะไม่เหมาะกับการทำงานกับเทคโนโลยีดิจิทัลยุค 5G ในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ที่ทำดิจิทัลรีเอนจิเนียริ่งต้องทำแผนผังรายการทักษะความรู้ความชำนาญทางด้านดิจิทัลเทคโนโลยีของพนักงาน เพื่อที่พนักงานแต่ละคนจะได้รู้แผนการศึกษาแผนการเรียนรู้วิชาการทางด้านดิจิทัลใหม่ ๆ และรู้ว่าเส้นทางหน้าที่การงานของตนเองว่าจะเติบโตก้าวหน้าไปในด้านใด

ในความเห็นของผู้เขียน สรุปว่าแนวคิดเรื่องการปรับปรุงองค์กรในยุคปัจจุบันที่ประชาชนใช้สมาร์ตโฟนกัน อย่างแพร่หลาย องค์กรธุรกิจและองค์กรของราชการติดต่อสื่อสารและให้บริการลูกค้าและประชาชนผ่านทางแอปพลิเคชันต่าง ๆ ดังนั้นเกือบทุกองค์กรจึงต้องปรับปรุงระบบดิจิทัลเทคโนโลยีของตนเองให้ทันสมัย รวดเร็วและรัดกุม โดยใช้งบประมาณให้คุ้มค่าและยืดหยุ่นต่อการใช้งาน การทบทวนปรับปรุงกระบวนการขององค์กรจะต้องทำใหม่คิดใหม่ เพื่อสนองตอบต่อโลกในยุค New Normal หลักการทำ Digital Reengineering ของ Dr. Ganesh Natarajan จึงเป็นแนวทางที่มีประโยชน์อย่างยิ่งกับองค์กรทุกขนาด การลงทุนติดตั้งระบบ Hardware และ Software สามารถใช้หลักการ Pay per use ซึ่งเป็นการลงทุนที่เหมาะสมตามขนาดของความต้องการ ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายจำนวนมากในครั้งเดียว สามารถเลือกซื้อเลือกจัดหาระบบดิจิทัลที่เหมาะสมกับองค์กรได้

หลักพุทธธรรม อธิบาท 4

ในการดำเนินงานปรับปรุงตามแผนงานของดิจิทัลเอ็นจิเนียริงขององค์กรใด ๆ ให้สำเร็จลุล่วง ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานมี 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ 1.การพัฒนาบุคลากร 2.การพัฒนากระบวนการ 3.การพัฒนาดิจิทัลเทคโนโลยี องค์ประกอบสำคัญข้อแรกของการดำเนินงานที่ต้องพัฒนาคือบุคลากร ทีมงานขององค์กรในการดำเนินการได้แก่ผู้บริหารสูงสุด พนักงานไอที พนักงานบัญชี พนักงานขาย พนักงานผลิต หรือกล่าวให้ชัดเจนคือบุคลากรทุกระดับชั้นขององค์กร หากทุกคนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ งานก็จะประสบผลสำเร็จด้วยดี หากเทียบเคียงงานดิจิทัลเอ็นจิเนียริงก็จะใกล้เคียงกับการที่รัฐบาลมีแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ (อรุณัฐ บุญยกนก, 2567) ในการดำเนินงานผู้ปฏิบัติงานควรมีหลักความคิดไว้ยึดมั่นในจิตใจเพื่อความสำเร็จของโครงการซึ่งท่านสมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ (ป.อ. ปยุตโต) (2564) กล่าวว่า พุทธธรรมอธิบาท 4 เป็นหลักธรรมแห่งความสำเร็จ และได้อธิบายขยายความไว้ว่า อธิบาท คุณเครื่องให้ถึงความสำเร็จ, คุณเครื่องสำเร็จประสงค์, ทางแห่งความสำเร็จ มี 4 คือ 1. ฉันทะ ความพอใจรักใคร่สิ่งนั้น 2. วิริยะ ความพยายามทำสิ่งนั้น 3. จิตตะ ความเอาใจฝักใฝ่ในสิ่งนั้น 4. วิมังสา ความพิจารณาใคร่ครวญหาเหตุผลในสิ่งนั้น กล่าวคือ มีใจรักพากเพียรทำ เอาใจจดจ่อฝักใฝ่ ใช้ปัญญาสอบสวน

อธิบาทธรรมนี้หากนำมาใช้ปฏิบัติ ยังเป็นเครื่องช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน (พระพุทธโฆษาจารย์ (ป.อ. ปยุตโต), 2560) ธรรมะทั้ง 4 ในอธิบาท คือ

ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา แต่ละข้อเป็นใหญ่ในตัวธรรมะเอง ทุกข้อทำให้เกิดสมาธิ ในพระไตรปิฎกจึงกล่าวถึงเรื่องอิทธิบาท 4 ในแง่ของสมาธิ และมีสมาธิตามชื่อของอิทธิบาท 4 แต่ละข้อ เรียกว่า ฉันทสมาธิ วิริยะสมาธิ จิตตสมาธิ วิมังสาสมาธิ เป็นสมาธิ 4 แบบ อิทธิบาท 4 แต่ละข้อทำให้เกิดสมาธิได้ทั้งนั้น และจะสัมพันธ์กับนิสัยของคน สมาธิในแบบอิทธิบาทจึงเกี่ยวเนื่องกับการทำงานมาก หลักอิทธิบาท 4 เป็นธรรมสำคัญ หากมีความเข้าใจแล้วนำมาขยายวิธีการ จากหลักใหญ่ ๆ เอาไปขยายรายละเอียดของวิธีการได้ในแต่ละข้อ เช่นว่า ในแง่ฉันทะ ควรทำอะไรทำอะไรบ้างที่จะทำให้คนรักงาน หรือทำให้งานนั้นเป็นเรื่องที่คนชอบ คนอีกพวกหนึ่งที่ต้องใช้ธรรมข้อที่ 2 คือจะต้องสร้างความคิดขึ้นมาว่า ทำอย่างไรจะให้งานหรือหน้าที่นั้นเป็นงานที่ท้าทาย แล้วคนพวกนี้ก็จะมาทำ อย่างที่ 3 ก็ทำให้รู้สึกเกี่ยวข้องเป็นเรื่องของเขาอันที่ 4 ก็ทำให้เกิดความรู้สึกอยากทดลอง

หลักธรรมดังกล่าว เป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อผลสำเร็จในหน้าที่การทำงานเป็นแนวทางปฏิบัติ 4 ขั้นตอนที่ต้องเนื่องหนุนเสริมกันจะขาดข้อใดข้อหนึ่งไม่ได้ ซึ่งการเชื่อมโยงกันทั้ง 4 ข้อ จะทำให้ประสบผลสำเร็จในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (มลธิดา อุบลรัตน์, 2565) โดยบุคคลใดใช้“หลักอิทธิบาทธรรม” เป็นหลักในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความเป็นมืออาชีพ และใส่ใจในการพัฒนาตนเอง มีความรับผิดชอบ และรับรู้ที่กำลังเกิดอะไรขึ้นในที่ทำงาน ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้มีความสุข ทั้งต่อตนเอง และเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้องค์กรมีการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไป

ผู้เขียนจึงขอสรุปบทความการนำหลักธรรมอิทธิบาท 4 มาเป็นแนวทางยึดเหนี่ยวความคิดเพื่อความสำเร็จในการทำดิจิทัลรีเอ็นจิเนียริงเป็นภาพองค์ความรู้ดังนี้



ภาพที่ 1 องค์ความรู้

สรุป

หลังจากที่การระบาดของโควิด 19 คลี่คลายลง สังคมและเศรษฐกิจดำเนินไปในแนวทางบรรทัดฐานใหม่หรือ New Normal มีการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยีเพิ่มขึ้นมากในชีวิตประจำวัน องค์กรต่าง ๆ ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงระบบการทำงานทางด้านดิจิทัลเทคโนโลยีเพื่อรองรับสังคมยุคหลังการระบาดของโควิด 19 เทคโนโลยีที่เคยมีอยู่เริ่มไม่เพียงพอไม่สามารถรองรับวิถีชีวิตใหม่ หลายองค์กรจึงควรต้องปรับปรุงด้วยการทำดิจิทัลรีเอ็นจิเนียริง ซึ่งตามหลักการด้านเทคโนโลยีจะต้องคำนึงถึง 1.ภูมิหลังขององค์กร 2.เทคโนโลยีเครือข่ายระบบคอมพิวเตอร์ 3.กระบวนการทางธุรกิจ 4.การเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล 5.ทักษะความรู้ทางด้านดิจิทัลเทคโนโลยีและการพัฒนาความรู้ของพนักงาน และ 6.ขยายธุรกิจหลักดั้งเดิมและแสวงหาธุรกิจใหม่ ๆ ผู้เขียนเสนอแนะว่าในการพัฒนาปรับปรุงควรนำหลักพุทธธรรมอิทธิบาท 4 มาเป็นหลักความคิดและหลักปฏิบัติเพื่อความสำเร็จ เพราะหลักธรรมนี้จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติเกิดสมาธิในการทำงาน ได้แก่ ฉันทสมาธิ วิริยสมาธิ จิตตสมาธิ และวิมังสาสมาธิ ซึ่งสมาธิทั้ง 4 นี้ จะหนุนเนื่องเสริมกัน จะทำให้ประสบผลสำเร็จในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะช่วยให้การทำดิจิทัลรีเอ็นจิเนียริงประสบผลสำเร็จได้ดีขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กองระบาดวิทยา กรมควบคุมโรค. (2567). *สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ประเทศไทย*. สืบค้น 1 สิงหาคม 2567, จาก <https://shorturl.asia/2iTcU>.
- ไกรวัลย์ ศรีสวัสดิ์. (2537). *การ Reengineering ของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย: บทเรียนสำหรับระบบราชการไทย*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2567). *ธุรกรรมออนไลน์และชำระเงินผ่านบริการพร้อมเพย์*. สืบค้น 31 ตุลาคม. 2567, จาก <https://shorturl.asia/UPezH>.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2567). *รายงานแนวโน้มธุรกิจ ไตรมาสที่ 3/2567*, สืบค้น 31 กรกฎาคม 2567, จาก <https://shorturl.asia/i75UZ>.
- ปิยะ ปะดังทา และคณะ (2566). การพัฒนาสมรรถนะเชิงพุทธเพื่อการเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรศาลปกครอง. *วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์*. 12(2), 1-13.

- พระพัฒน์พล สิริสุวณฺโณ (เพชรไชย) และวิทยา ทองดี. (2565). การจัดการเรียนรู้วิถีใหม่ ภายใต้การแพร่ระบาดของโรค Covid-19. *วารสาร มจร อุบลประิทรศน์*. 7(3). 556-567.
- พระพุทธรโฆษาจารย์ (ป.อ.ปยุตฺโต). (2560). *การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน* (พิมพ์ครั้งที่ 36). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ ธรรมสภา บ้านลือธรรม.
- พระพุทธรโฆษาจารย์ (ป.อ.ปยุตฺโต). (2564). *อิทธิบาท. พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวล คัพท์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ ธรรมสภา บ้านลือธรรม.
- มลธิดา อุบลรัตน์. (2565). หลักอิทธิบาท 4 : เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้มีความสุข. *วารสารสหวิทยาการนวัตกรรมการบริหารศน์*. 5(2), 150-161.
- มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2564). *มจร ร่วมกับ รพ.ราชธานี เปิด โรงพยาบาลสนาม รองรับผู้ป่วยโควิด-19*. สืบค้น 1 ตุลาคม 2567. จาก <https://www.mcu.ac.th/news/detail/36167>.
- ยง ภูววรรณ. (2564). โควิด19 ภูมิคุ้มกันหมู่ทำให้โรคยุติได้จริงหรือ. *วารสารกุมารเวช ศาสตร์*, 60(3), 165-167.
- อนุตรา รัตนนราทร. (2563). รายงานผู้ป่วยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) : ผู้ป่วยรายแรกของประเทศไทยและนอกประเทศจีน. *วารสารสถาบันบำราศ นราดูร*. 14(2), 116-123.
- อรุณัฐ ปุณยนก. (2567). *แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย : การประยุกต์หลัก พุทธธรรมเพื่อความสำเร็จ*. *วารสารบัณฑิตศึกษาวิชาการ*. 2(4). 42-49.
- Ganesh, N. (2021), *Digital Reengineering: Corporate Success in the Post-COVID World* Retrieved 15 October 2024, form <https://www.isb.edu/content/dam/sites>
- Michael Hammer. (1990). *Reengineering Work: Don't Automate, Obliterate*. *Harvard Business Review*, 68, 104-112.
- Oweera. (2560). *บันทึกหมายเหตุอ้างอิง KBank Reengineering ปี 2538*. 16 กันยายน 2560: สืบค้น 15 ตุลาคม 2567, จาก <https://oweera.blogspot.com/2017/09/kbank-reengineering-2538.html>
- WHO. World Health Organization. (2020). *Naming the coronavirus disease (COVID-19) and the virus that causes it*. สืบค้น 1 พฤศจิกายน 2567, จาก <https://shorturl.asia/W2pcP>.