

สำนักงานเสมือนจริงกับการสร้างความ ได้เปรียบในการแข่งขัน

รองศาสตราจารย์ ดร.เปาว์ โธมัส*

บทคัดย่อ

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง เพื่อความอยู่รอดของธุรกิจและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน การแข่งขันของธุรกิจไม่เพียงแต่แข่งขันเฉพาะในพื้นที่หรือประเทศที่ธุรกิจตั้งอยู่เท่านั้น การแข่งขัน ในปัจจุบันเป็นการแข่งขันที่ไร้พรมแดน คือ ไม่มีขอบเขต การแข่งขันดังกล่าว ผู้ดำเนินธุรกิจสามารถเข้าไปดำเนินธุรกิจได้ในทุกพื้นที่ที่ธุรกิจแต่ละรายมีศักยภาพและต้องการเข้าไปดำเนินการ หากแต่ว่าธุรกิจแต่ละรายต้องสร้างความแข็งแกร่งและความเหนือกว่าคู่แข่งซึ่ง Mintzberg นักวิชาการด้านการจัดการได้มองความได้เปรียบในการแข่งขันในระดับธุรกิจว่า ธุรกิจต้องมีทักษะที่เหนือกว่า (Superior Skill) ทรัพยากรที่เหนือกว่า (Superior Resources) และมีตำแหน่งทางการแข่งขันที่เหนือกว่า (Superior Position) การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้ธุรกิจมีความเหนือกว่าคู่แข่ง กระทำได้โดยการมีประสิทธิภาพเหนือกว่าคู่แข่ง คุณภาพที่เหนือกว่า นวัตกรรมที่เหนือกว่าและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เหนือกว่าคู่แข่ง

1. การมีประสิทธิภาพที่เหนือกว่าคู่แข่ง (Superior Efficiency) หมายถึงความสามารถในการใช้ทรัพยากรขององค์กรได้ประโยชน์สูงสุด เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การที่องค์กรหรือธุรกิจสามารถดำรงสถานภาพที่ดีกว่าคู่แข่งในด้านประสิทธิภาพเป็นระยะเวลาที่ยาวนาน ถือได้ว่าธุรกิจนั้นมีความได้เปรียบในการแข่งขันด้านประสิทธิภาพ

2. การมีคุณภาพที่เหนือกว่า (Superior Quality) หมายถึงความสามารถของธุรกิจในการผลิตสินค้าและให้บริการที่มีคุณภาพสูงกว่าคู่แข่ง การดำเนินการของธุรกิจที่เน้นคุณภาพที่เหนือกว่าจะช่วยเพิ่มคุณค่าที่นำเสนอต่อลูกค้า ทำให้ลูกค้ายอมรับในคุณค่าของสินค้าและบริการ ซึ่งจะส่งผลให้กิจการธุรกิจสามารถทำกำไรได้สูง และเกิดประสิทธิภาพในการดำเนินการที่นำไปสู่ต้นทุนที่ต่ำลง อันจะทำให้ธุรกิจได้เปรียบคู่แข่งในด้านต้นทุน

* รองศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

3. การมีนวัตกรรมที่เหนือกว่า (Superior Innovation) หมายถึงการมีสิ่งประดิษฐ์ คิดค้นและวิธีการใหม่ๆ ที่ทำให้ธุรกิจมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวแตกต่างไปจากคู่แข่ง การมีนวัตกรรมที่ดีและได้รับการยอมรับจากลูกค้า จะช่วยเพิ่มคุณค่ากับผลิตภัณฑ์นวัตกรรมเป็นสิ่งที่คู่แข่งเลียนแบบได้ยาก ธุรกิจที่มีความได้เปรียบในการแข่งขันอันเนื่องมาจากนวัตกรรม จะเป็นธุรกิจที่ไม่หยุดนิ่ง คิดค้นหานวัตกรรมใหม่ๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง เจริญเติบโต รุดหน้าคู่แข่ง และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีกว่าของคู่แข่ง

4. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Superior Customer Responsiveness) หมายถึงธุรกิจที่มีความได้เปรียบทางการแข่งขันจะมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าในด้านคุณค่าที่เกิดจากผลิตภัณฑ์ในระดับที่เกินความคาดหวังของลูกค้า ในมุมมองของลูกค้า

การที่ธุรกิจมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ต่างพยายามหาแนวทางในการเพิ่มศักยภาพ เพื่อความอยู่รอดของธุรกิจและสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันโดยมุ่งประสิทธิภาพที่เหนือกว่า คุณภาพที่เหนือกว่า มีนวัตกรรมที่เหนือกว่า และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีกว่า สำนักงานเสมือนจริงอาจเป็นสิ่งที่จะทำให้ธุรกิจสามารถสร้างความเหนือกว่าและเกิดความได้เปรียบในการแข่งขันได้ในที่สุด สำนักงานเสมือนจริง (Virtual Office) เป็นนวัตกรรมการจัดการโดยนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต ให้องค์การสามารถดำเนินการได้ในทุกพื้นที่ทั่วโลกที่สามารถเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตได้ โดยไม่จำเป็นต้องมีสำนักงานไปตั้งอยู่ในพื้นที่นั้นๆ สถานที่ตั้งของสำนักงานเสมือนจริงเป็นเพียงเครือข่ายของคอมพิวเตอร์ หรือมีคอมพิวเตอร์เพียงเครื่องเดียวเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต ซึ่งการใช้พื้นที่โดยทั่วไปเป็นเพียงพื้นที่บนเว็บเซิร์ฟเวอร์ของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตเท่านั้น การจัดตั้งสำนักงานเสมือนจริงเป็นเพียงการจัดตั้งสำนักงานที่สามารถเข้าถึงลูกค้ากลุ่มเป้าหมายทุกหนทุกแห่งทั่วโลกที่บริการอินเทอร์เน็ตเข้าถึง เป็นการดำเนินธุรกิจที่เสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด เพราะการดำเนินธุรกิจที่ใช้สำนักงานเสมือนจริงไม่มีความจำเป็นที่จะต้องใช้ทรัพยากรมนุษย์เป็นจำนวนมากดังเช่นในอดีต การดำเนินธุรกิจจะมีความเสี่ยงน้อยมาก และสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้อย่างมหาศาล ทำให้การลงทุนในการดำเนินธุรกิจไม่จำเป็นต้องใช้เงินลงทุนเป็นจำนวนมาก ซึ่งเหมาะกับการลงทุนในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน การดำเนินธุรกิจโดยผ่านสำนักงานเสมือนจริง เป็นการดำเนินธุรกิจที่มีขอบข่ายทั่วโลกสามารถดำเนินการได้ตลอด 24 ชั่วโมง การดำเนินธุรกิจโดยใช้สำนักงานเสมือนจริงไม่ได้จำกัดแต่เฉพาะกับธุรกิจขนาดเล็กเท่านั้น การดำเนินธุรกิจโดยใช้สำนักงานจริงอยู่แล้วก็ตาม ธุรกิจขนาดใหญ่สามารถนำสำนักงานเสมือนจริงมาใช้ทดแทนสำนักงานจริง หรือนำมาใช้เพื่อเพิ่มศักยภาพในการดำเนินธุรกิจให้มีความสามารถในการเข้าถึงลูกค้าได้อย่างกว้างไกล ไร้พรมแดน ธุรกิจขนาดใหญ่ในระดับบริษัทข้ามชาติได้นำสำนักงานเสมือน

จริงมาใช้ในการดำเนินการในแต่ละประเทศทั่วโลกโดยอาศัยการทำงานผ่านโทรศัพท์ (Tele working) ด้วยการทำงานผ่านสำนักงานเสมือนจริงที่ใช้โทรศัพท์ โทรสาร การสื่อสารข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต หรือการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ (Video Conferencing หรือ Teleconferencing) ซึ่งสามารถสื่อได้ทั้งเสียงและภาพเคลื่อนไหว ส่งเอกสาร แลกเปลี่ยนกัน สามารถพูดคุยกันแบบเห็นหน้าตา ทำทางกันได้ ช่วยทำให้การทำงานผ่านโทรศัพท์ สะดวกมากยิ่งขึ้น หลายบริษัทในกรุงเทพมหานครที่เป็นบริษัทข้ามชาติได้จัดตั้งสำนักงานจริงเพียงแห่งเดียวในประเทศไทย มีสำนักงานที่ใช้พื้นที่น้อย มีบุคลากรเพียงไม่กี่คนทำงานผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ ติดต่อเชื่อมโยงสำนักงานเคลื่อนที่ (Mobile Office) ซึ่งสำนักงานเคลื่อนที่ก็คือบุคลากรของบริษัทที่ไม่มีสำนักงานเป็นหลักแหล่ง ปฏิบัติงานผ่านคอมพิวเตอร์เชื่อมโยงกับโทรศัพท์ ซึ่งในทางปฏิบัติบุคลากรของบริษัททั้งในระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติจะปฏิบัติงานโดยผ่านสำนักงานเสมือนจริง ด้วยการพกพาคอมพิวเตอร์แบบโน้ตบุ๊ก โทรศัพท์มือถือ และอุปกรณ์การสื่อสารต่างๆ ไว้กับตัว ทำให้ผู้บริหารหรือบุคลากรของบริษัทไม่จำเป็นต้องมีสำนักงานจริง สามารถใช้สำนักงานในบ้านหรือในรถยนต์ได้ในขณะอยู่นอกบ้าน ทำให้บุคลากรของบริษัทสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง 24 ชั่วโมง ในกรณีที่ไม่จำเป็นจะต้องเดินทางไปติดต่อกับลูกค้า ผู้บริหารหรือพนักงานของบริษัทก็สามารถปฏิบัติงานในบ้าน โดยใช้บ้านเป็นสำนักงานได้ไม่ยาก พนักงานบางรายอาจติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์การสื่อสารไว้ที่บ้านอีกชุดหนึ่ง ทำให้ผู้บริหารและพนักงานของบริษัทสามารถปฏิบัติงาน โดยใช้ระบบทางไกลติดต่อกับสำนักงานหลัก สำนักงานเสมือนจริงอื่น และลูกค้าได้อย่างสะดวกรวดเร็วกว่าที่จะเดินทางไปปฏิบัติงานในสถานที่ต่างๆ การดำเนินธุรกิจโดยใช้สำนักงานเสมือนจริงทำให้การสั่งการ การติดต่อประสานงานระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนการติดต่อกับลูกค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะเป็นการดำเนินการที่ไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา ผู้บริหารและพนักงานสามารถติดต่อกันได้ในทุกสถานที่และทุกเวลา ทำให้การตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจมีความรวดเร็ว ทันกับโอกาสที่เปิดให้กับธุรกิจ ระยะทางไม่ใช่อุปสรรคในการดำเนินธุรกิจอีกต่อไป การดำเนินธุรกิจและการปฏิบัติงานของพนักงานต้องได้รับความพึงพอใจจากการใช้สำนักงานเสมือนจริง โดยเฉพาะในด้านความประหยัดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน และเวลา เพราะการดำเนินธุรกิจไม่จำเป็นต้องใช้สำนักงานจริง เสียค่าใช้จ่ายน้อย ประหยัดเวลา

การดำเนินธุรกิจในสำนักงานเสมือนจริงนับวันจะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอันเนื่องมาจากโลกยุคปัจจุบัน เป็นยุคที่เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) เข้ามามีบทบาทสำคัญและเป็นความจำเป็นที่ต้องนำมาใช้ในการดำเนินธุรกิจอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้เพื่อความอยู่รอด และ

ความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจด้วยความรวดเร็ว เข้าถึงและประหยัด ระบบสำนักงานเสมือนจริงเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการจัดการธุรกิจอัตโนมัติ เป็นการเชื่อมโยงเข้ากับสำนักงานจริงที่ได้รับการออกแบบให้สามารถจัดการความซับซ้อนในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งสำนักงานเสมือนจริงประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

1. เป้าหมายของธุรกิจ
2. กระบวนการทางธุรกิจ
3. ทรัพยากรของธุรกิจ
4. หน่วยงานย่อยของธุรกิจ

1. เป้าหมายของธุรกิจเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการดำเนินธุรกิจ เพราะเป็นสิ่งที่บอกถึงว่าต้องการให้บังเกิดอะไรขึ้นในอนาคตที่เป็นผลจากการดำเนินการตามกระบวนการทางธุรกิจของธุรกิจ โดยการจัดการสำนักงานเสมือนจริง เป้าหมายของธุรกิจเป็นสิ่งที่ผู้บริหารสำนักงานเสมือนจริงต้องพิจารณาควบคู่ไปกับกระบวนการทางธุรกิจ เพราะความเป็นไปได้ในการบรรลุเป้าหมายขึ้นอยู่กับดำเนินการตามกระบวนการทางธุรกิจที่สอดคล้องกับเป้าหมายและในทางกลับกัน การกำหนดเป้าหมายของธุรกิจต้องสอดคล้องกับศักยภาพในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการทางธุรกิจ

2. กระบวนการทางธุรกิจของสำนักงานเสมือนจริงจะถูกจัดการตามโครงสร้างของสำนักงานของธุรกิจ กระบวนการทางธุรกิจจะออกแบบมาดำเนินการแบบครบตามวัฏจักรและตามสถานะของธุรกิจ การจัดการกระบวนการทางธุรกิจมักที่จะยึดกระบวนการเดิม ยอมให้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหลักการปฏิบัติงานที่แตกต่างไปจากหลักการเดิมได้บ้างบางส่วน โดยไม่กระทบต่อกระบวนการหลัก

3. ทรัพยากรของสำนักงานเสมือนจริงการนำสำนักงานเสมือนจริงมาใช้ยังมีความจำเป็นที่จะต้องให้ทรัพยากรในการดำเนินการทางธุรกิจ แต่จำนวนและประเภทของทรัพยากรที่จำเป็นใช้จะแตกต่างกันออกไปจากการใช้สำนักงานจริง ความจำเป็นในการใช้ทรัพยากรพิจารณาจากกระบวนการทางธุรกิจของแต่ละธุรกิจเป็นสิ่งสำคัญ เช่น วัตถุดิบ สินค้า เครื่องมือ ทรัพย์สิน ทรัพยากรมนุษย์เท่าที่จำเป็นในกระบวนการทางธุรกิจและอื่นๆ การนำสำนักงานเสมือนจริงมาใช้ ทรัพยากรมนุษย์จะมีความสำคัญมากที่สุด เพราะทรัพยากรมนุษย์จะต้องมีความรู้ความสามารถทั้งในส่วนที่เป็นทางด้านเทคนิคในการใช้เทคโนโลยี และความรู้ทางด้านการจัดการธุรกิจในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบ ทรัพยากรที่มีความสำคัญรองลงมาคือเครื่องมือและอุปกรณ์การสื่อสาร ซึ่งต้องมีการลงทุนค่อนข้างสูงแต่ก็ยังน้อยกว่าการลงทุนในสำนักงานจริง

4. การกำหนดรูปแบบโครงสร้างองค์การของหน่วยงานธุรกิจเป็นสิ่งที่สำคัญเป็นอันดับแรกในการสร้างสำนักงานเสมือนจริง ซึ่งมีความครอบคลุมถึงการกำหนดหน่วยงานธุรกิจที่แตกต่างกันตามสถานะ และลำดับของการกระจายตัวของหน่วยงานที่เชื่อมกับสำนักงานที่เป็นศูนย์กลาง และกำหนดหน้าที่รับผิดชอบและการประสานงานในการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละคนในแต่ละระดับ ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานในการรับเคลื่อนธุรกิจ โดยกระจายการปฏิบัติงานออกไปตามตำแหน่งที่อยู่ของสำนักงานจริง แยกแยะกระบวนการปฏิบัติงานประสานกันตามหน้าที่ การปรับกระบวนการให้เชื่อมโยงเข้าหากัน โดยไม่จำกัดสถานที่และเวลา สถานที่ทำงานจะถูกปรับแต่งให้มีการทำงานให้เหมาะสมกับบุคลากรในโครงสร้างของธุรกิจ

การที่สำนักงานจริงในปัจจุบันต้องรับภาระต้นทุนค่าสถานที่ และค่าใช้จ่ายในการเดินทางสูง และเสียเวลาในการเดินทาง เสียสุขภาพจิต ประกอบกับธุรกิจต้องจัดการธุรกิจใภาวะที่มีทรัพยากรจำกัด และสภาพการแข่งขันที่รุนแรงยิ่งขึ้น การเดินทางไปทำงานหรือติดต่อทำธุรกรรมโดยสำนักงานจริง นอกจากจะเป็นปัญหาของธุรกิจแล้วยังเป็นปัญหาของสังคม และประเทศชาติโดยรวมเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม และการใช้พลังงานอีกด้วย ทำให้ธุรกิจพยายามหาวิธีที่จะใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดด้วย การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ โดยเฉพาะสำนักงานเสมือนจริงที่ใช้ระบบทางด่วนข้อมูล (Information Superhighway) ในการเสริมสร้างสมรรถนะให้ธุรกิจอยู่ในระดับที่ได้เปรียบในการแข่งขันมีความคล่องตัวในการดำเนินการ บางองค์การได้นำสำนักงานเสมือนจริงมาใช้โดยไม่จำเป็นต้องมีสำนักงานจริงแต่อย่างใด มีแต่เว็บไซต์บนเครือข่ายใยแมงมุมเท่านั้น การติดต่อระหว่างลูกค้าและองค์การสามารถติดต่อผ่านอินเทอร์เน็ตได้ การที่ประเทศไทยได้เปิดการค้าเสรีกับนานา ประเทศ ทำให้เป็นแรงผลักดันให้องค์การธุรกิจของประเทศไทยต้องตระหนักถึงความอยู่รอด และวิธีสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ไม่สามารถอยู่นิ่งเฉยได้ต้องพยายามหาวิธีปรับปรุง เปลี่ยนแปลงตัวเองให้ทันสมัยอยู่เสมอ และขยายธุรกิจไปสู่ระบบสากล จึงจะสู้คู่แข่งในตลาดนานาชาติได้ทั่วโลกในอนาคตอันใกล้ที่จะมาถึงนี้ แม้นักธุรกิจในประเทศจะพยายามปลอบตัวเองว่า ตนเองดำเนินธุรกิจในประเทศไทยเท่านั้นก็ตาม คู่แข่งขันในปัจจุบันต้องมีการแข่งขันไม่แต่เฉพาะกับธุรกิจในประเทศเท่านั้น จะต้องแข่งขันกับทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศประกอบกับธุรกิจของต่างประเทศ ต่างพยายามลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายเพื่อการแข่งขันในประเทศไทยโดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ โดยเฉพาะสำนักงานเสมือนจริงกันมากขึ้น อีกทั้งการเข้ามาทำธุรกิจแข่งขันในประเทศไทยของธุรกิจต่างชาติมักจะมีเงินทุนมากกว่าธุรกิจในประเทศไทยมาก มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านการใช้เทคโนโลยีข้อมูลข่าวสารที่เหนือกว่าธุรกิจของไทยต้องพยายามปรับตัวอย่างรวดเร็วให้ทันคู่แข่งจึงจะอยู่รอด ด้วยการพัฒนาช่องทาง

การติดต่อสื่อสาร และการดำเนินธุรกิจที่มีประสิทธิภาพสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพให้กับลูกค้าในราคาประหยัดรวดเร็ว ณ เวลา และสถานที่ๆ ลูกค้าต้องการ การใช้สำนักงานเสมือนจริงจะช่วยเพิ่มช่องทาง ขยายเวลาในการดำเนินธุรกิจ สามารถสนองความต้องการของลูกค้าในเวลาที่ต้องการ ณ สถานที่ๆ ต้องการ และในราคาที่ต้องการได้ นักธุรกิจไทยต้องปรับเปลี่ยนวิธีการต่อสู้คู่แข่งชั้นในทุกรูปแบบอย่างมีจรรยาบรรณ เร่งพัฒนาตนเอง พัฒนาการพยากรณ์มนุษย์ และวิธีการดำเนินธุรกิจให้พร้อมที่จะแข่งขันอยู่เสมอกับการใช้สำนักงานเสมือนจริง

การนำสำนักงานเสมือนจริงมาใช้ในการดำเนินธุรกิจในประเทศไทยค่อนข้างจะช้าในปัจจุบัน เพราะนักธุรกิจรายย่อยยังไม่ค่อยจะเข้าใจวิธีการและระบบของสำนักงานเสมือนจริง แม้จะมีธุรกิจบริการจัดสำนักงานเสมือนจริงในต่างประเทศ เช่น ในประเทศสิงคโปร์ ประเทศสาธารณรัฐเยอรมนี ประเทศแคนาดา และอื่นๆ จะนำเสนอบริการจัดสำนักงานเสมือนจริง โดยบริการการดำเนินการทางธุรกิจให้กับผู้ให้บริการทุกอย่างแทนเจ้าของกิจการ แม้การทำธุรกรรม การร่างจดหมาย การส่งจดหมายติดต่อลูกค้าเป็นภาษาต่างประเทศผู้บริการจะทำให้ทุกอย่าง เจ้าของกิจการเพียงคอยตรวจสอบ และชำระค่าบริการเท่านั้น ซึ่งการบริการดังกล่าวอาจจะเหมาะกับธุรกิจที่ประสงค์ที่จะทำธุรกิจในตลาดต่างประเทศ แต่ไม่มีความชำนาญ หรือไม่มีประสบการณ์ในการทำตลาดระหว่างประเทศ อย่างไรก็ตามการนำสำนักงานเสมือนจริงมาใช้กับธุรกิจในประเทศไทยยังไม่เต็มรูปแบบก็ตาม แต่นับวันจะมีการนำมาใช้เพิ่มมากขึ้นอย่างค่อยเป็นค่อยไป อันเนื่องมาจากแรงผลักดันในด้านการแข่งขันและประโยชน์ที่จะได้รับจากการนำสำนักงานเสมือนจริงมาใช้ ดังจะเห็นได้จากผลการศึกษาของสุพัทธ์ จารุจงกลวงศ์ พบว่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่นำมาใช้กับธุรกิจในประเทศไทยเป็นการทำธุรกิจโดยใช้เทคโนโลยีเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการประมวลผลสร้างการทำงานและความสัมพันธ์ของการทำงานรวมกัน เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและต้นทุนต่ำ ลักษณะของธุรกิจดังกล่าวมีทั้งสินค้าและบริการ และมีรูปแบบการดำเนินการทั้งระหว่างธุรกิจกับธุรกิจ ระหว่างธุรกิจกับลูกค้า และระหว่างลูกค้ากับลูกค้าโดยธุรกิจเป็นตัวกลางในการสร้างเว็บเพจขึ้นมาทำหน้าที่ในการเชื่อมโยง เพราะการทำธุรกิจบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตลงทุนต่ำ อาศัยความคิดสร้างสรรค์เป็นหลัก จึงมีธุรกิจรูปแบบใหม่ๆ เกิดขึ้นมากมาย ตลอดเวลาที่ทำให้เกิดความคล่องตัว รวดเร็ว ต้นทุนต่ำ

การนำสำนักงานเสมือนจริงมาใช้โดยทั่วไปจะนำเทคโนโลยีสารสนเทศและโทรคมนาคมที่จำเป็นมาใช้ในการเชื่อมโยงพนักงานทางโทรศัพท์กับสำนักงานจริงและลูกค้า ซึ่งประกอบด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือและวิทยุติดตามตัว โมเด็ม โทรศัพท์และโทรสาร อินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต และเอ็กซ์ทราเน็ต ในบางธุรกิจที่ต้องการความสมจริงมากขึ้น จะมีจอภาพเพื่อใช้ในการ

ประชุมทางไกล เพื่อให้การติดต่อหรือการประชุมมีความสมจริงมากขึ้น เพราะทำให้ทั้งสองฝ่ายสามารถมองเห็นสีหน้า กิริยาท่าทางพร้อมเสียง

การนำสำนักงานเสมือนจริงมาใช้กับธุรกิจในประเทศไทยมีแนวโน้มที่จะเพิ่มมากขึ้น อันเนื่องมาจากการมุ่งดำเนินการเพื่อความอยู่รอด และการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งสำนักงานเสมือนจริงเป็นหนึ่งในการสนองวัตถุประสงค์ดังกล่าว ทั้งนี้เพราะสำนักงานเสมือนจริงสามารถทำให้บังเกิดผลในด้านการลดต้นทุน การเพิ่มผลงาน การเพิ่มโอกาสในการทำงานของทรัพยากรมนุษย์ เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงานขององค์กร ทำให้สามารถเปิดดำเนินการได้ตลอดเวลา พนักงานมีความคล่องตัวและมีอิสระไม่มีข้อจำกัดในเรื่องพื้นที่ควรดำเนินธุรกิจไม่ขึ้นอยู่กับตำแหน่งที่อยู่ทำให้มีความใกล้ชิดกับลูกค้า ทำให้พนักงานที่อยู่ในสถานที่ต่างกันสามารถประสานกันได้ ลดความขัดแย้งในองค์กร ช่วยลดมลภาวะและสิ่งแวดล้อม ช่วยขจัดปัญหาสังคมโดยรวมในทางอ้อม และช่วยในการพัฒนาศักยภาพในการแข่งขันของประเทศ และที่สำคัญคือทำให้ธุรกิจมีประสิทธิภาพที่เหนือกว่าคู่แข่ง มีคุณภาพที่เหนือกว่า มีนวัตกรรมที่ดีกว่า และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีกว่าคู่แข่ง

สรุป

การนำสำนักงานเสมือนจริงมาใช้ในการดำเนินธุรกิจเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการแสวงหาแนวทางเพื่อความอยู่รอดและการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจของไทยในยุคปัจจุบัน การนำสำนักงานเสมือนจริงมาใช้ในการดำเนินการทางธุรกิจอาจมีความเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจบางประเภท อาจไม่เหมาะสมกับธุรกิจการผลิต ธุรกิจบางแห่งจึงนำมาใช้ขยายเครือข่ายเชื่อมต่อกับสำนักงานจริงที่มีอยู่แล้ว ให้การดำเนินการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การนำสำนักงานเสมือนจริงมาใช้ในการดำเนินธุรกิจควรต้องมีการเตรียมการเป็นอย่างดีเป็นการล่วงหน้า เพราะต้องใช้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ความสามารถ มีความรับผิดชอบ มีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน เพราะผู้บริหารหน่วยงานไม่สามารถควบคุมวิธีการดำเนินงานของบุคลากรได้ ควบคุมได้แต่เฉพาะผลงานเป็นสำคัญ จึงอาจกล่าวได้ว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดต่อความสำเร็จของการนำสำนักงานเสมือนจริงมาใช้ในการดำเนินการทางธุรกิจ



บรรณานุกรม

ประดิษฐ ภิญญเภาสกุล ไมโครคอมพิวเตอร์ ฉบับที่ 150 มกราคม 2541

สุวพักตร์ จารุงกลวงศ์ การจักระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อส่งเสริมกลยุทธ์การตลาด.
เซนต์จอห์น

สุโขทัยธรรมาธิราช, มหาวิทยาลัย ประมวลสาระชุดวิชา การวางแผนกลยุทธ์ และการควบคุม นนทบุรี
: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2545.

<http://web.ku.ac.th/schoulnet/sunti/networkvirtualoff.himl>

www.graphisort.com

<http://plone.org/>

สำนักหอสมุด