

New Normal

สู่ Digital Transformation ภาคปฏิบัติ



ต่อ อากวนบีทีแล้ว

วิชัยคุชร์ เมาระพงษ์

คป.บริหารโครงการสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐ
สังกัดสถาบันวิจัยและให้คำปรึกษา แห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

จัดการเรื่องเวลาการปฏิบัติงานของพนักงาน

ประเด็นถัดมาสืบเนื่องมาจากการที่พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ขององค์กรมีการปรับรูปแบบการเข้า-ออกงาน ซึ่งก็มีหลายองค์การที่พัฒนากลไกการระบุงเวลาเข้า-ออกงานขึ้นมาใช้งานเอง หรือมีการกำหนดในรูปแบบของมาตรการ และขั้นตอนการปฏิบัติเพื่อทดแทนในส่วนดังกล่าว ปัจจุบันมีเครื่องมือทางสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นสำหรับให้บริการในส่วนดังกล่าวในรูปแบบ Online หลากหลายผลิตภัณฑ์ อาทิ Monitask, Nifty, Paymo, Buddy Punch, Time Clock Wizard, Wrike เป็นต้น ซึ่งส่วนใหญ่ระบบเหล่านี้จะถูกออกแบบ และพัฒนาให้สามารถใช้งานผ่าน mobile device ในรูปแบบ mobile application ได้ ทั้งบนระบบปฏิบัติการ iOS และ Android เพื่อความสะดวกในการใช้งานของพนักงาน โดยมีระบบบริหารจัดการ และ Report เป็น Web application สามารถ Export ข้อมูล เพื่อนำไปใช้ดำเนินการในเรื่องค่าตอบแทนในลำดับต่อไป

ทั้งนี้การใช้งานระบบสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานต้องดำเนินการภายใต้ระเบียบขององค์กร ซึ่งข้อมูลการบันทึกเวลาเข้า-ออกนั้น ถือเป็นเรื่องส่วนบุคคล ต้องมีการควบคุม และดำเนินการด้วยความระมัดระวัง รวมถึงเมื่อมีมาตรการผ่อนปรนออกมาอย่างต่อเนื่อง การเข้ามาปฏิบัติงานในสำนักงานขององค์กรก็เป็นเรื่องที่ต้องจัดการอย่างเหมาะสม โดยการใช้งานไม่ว่าจะเป็นระบบสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกในการบันทึกเวลางานจากที่บ้าน หรือการเข้า-ออกงาน ผ่านระบบที่สำนักงานตามปกติ จะต้องสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งออกผลลัพธ์ได้ตามรูปแบบที่องค์กรกำหนด



จัดการเรื่องบริการหลักขององค์กร

ในส่วนของการบริการหลักขององค์กร ที่ถือเป็น Core business นั้น ต้องมีการวิเคราะห์ และประเมินอย่างละเอียดรอบคอบว่า ควรนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในส่วนใด ซึ่งหลักๆ แล้วจะนำมาใช้เพื่อดำเนินการในเรื่องของ

- เพิ่มช่องทางการให้บริการ ของบริการหลัก
- เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ของบริการหลัก
- เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ เพื่อนำส่งบริการ

ที่มีคุณภาพให้แก่ลูกค้า

- ลดขั้นตอนกระบวนการในการปฏิบัติงาน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ



ซึ่งบางกรณีในบางองค์กรอาจจะไม่จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนในส่วนบริการหลักมากนัก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับรูปแบบของธุรกิจที่องค์กรดำเนินการอยู่ โดยอาจจะใช้รูปแบบบริการเดิม แต่มีการพัฒนาเพิ่มเติมช่องทางการให้บริการ หรือลดขั้นตอนให้ลูกค้าเข้าถึงบริการได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น อาทิ เพิ่มช่องทางการให้บริการในรูปแบบ Mobile application หรือใช้ Mobile application เพื่อลดขั้นตอนการเข้าถึงบริการ เป็นต้น

จัดการเรื่องระบบบริหารจัดการภายใน (Back Office)

ในส่วนนี้ หลายองค์กรจะยังคงใช้ระบบงานในรูปแบบเดิม เนื่องจากเป็นงานในส่วนของบริหารจัดการภายใน แต่จะมีการปรับเปลี่ยนเพื่อเพิ่มเติมประสิทธิภาพ หรือลดขั้นตอนการปฏิบัติ แม้กระทั่งเปลี่ยนไปใช้หรือเชื่อมต่อกับบริการของ outsource ที่มีความชำนาญแทน ซึ่งงานภายในองค์กรจะประกอบไปด้วย อาทิ

- งานด้านทรัพยากรบุคคล ใช้ระบบสารสนเทศช่วยในการประมวลผลการเข้า-ออกงาน การลา รายงานการปฏิบัติงาน นอกสถานที่ ฯลฯ ผ่าน mobile application ให้พนักงานสามารถใช้บริการด้าน HR ต่างๆ ขององค์กรในรูปแบบ self service เพื่อความสะดวกเนื่องจากต่อไป WFH จะเป็นเรื่องที่ต้องสามารถดำเนินการได้เหมือนเรื่องปกติ


- งานด้านการขาย และการตลาด อาจจะมีการเพิ่มเติมเครื่องมือที่ช่วยติดตามงาน การวางแผนเพื่อกำหนดเป้าหมาย ใช้สื่อ social media ในการทำการตลาด หรือแม้กระทั่งใช้เทคโนโลยีเสมือน อาทิ AR/VR/MR เพื่อสร้างความแตกต่าง และแรงจูงใจจากลูกค้า และพันธมิตร

- งานด้านการจัดซื้อ และธุรการ ใช้เป็นระบบภายใน ซึ่งอาจจะใช้งานเครื่องมือเพิ่มเติมส่วนการประสานงานเชื่อมโยงข้อมูล แลกเปลี่ยนเอกสารต่างๆ ไปยังลูกค้า

- งานด้านบัญชี และการเงิน ใช้เป็นระบบงานภายในเหมือนเดิม แต่อาจจะมีเพิ่มเติมในส่วนของการจัดทำเอกสารสนับสนุนงานขาย โบนัสอราคา การวางบิล การส่งมอบ ที่ทำผ่านระบบ Online โดยอัตโนมัติ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการประสานงานกับลูกค้า และคู่ค้า รวมถึงการเชื่อมต่อ หรือให้บริการ e-finance จากธนาคาร สถาบันการเงิน ที่มีความสะดวกรวดเร็ว และน่าเชื่อถือ

- งานด้านการขนส่ง งานในส่วนนี้ขององค์กรส่วนใหญ่จะใช้บริการของ outsource ที่มีความชำนาญมีระบบบริหารจัดการแบบเบ็ดเสร็จ ซึ่งมีการแข่งขันค่อนข้างสูง ทำให้มีตัวเลือกหลากหลายให้เลือก องค์กรสามารถลดต้นทุนในการดำเนินการได้พอสมควร โดยองค์กรจะได้รับบริการด้านข้อมูลผ่านทาง application ที่ outsource เป็นผู้พัฒนา หรือเชื่อมโยงข้อมูลผ่านกลไกทางสารสนเทศ เข้าสู่ระบบขององค์กร และนำมาใช้เพื่อวางแผนบริหารจัดการต่อไป

จากการดำเนินการเบื้องต้นเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงให้กับองค์กรแบบเร่งด่วนด้วยการทำ Digital Transformation รองรับ New Normal นั้น ประเด็นสำคัญคือ การที่จะทำอย่างไรไม่ให้องค์กรขาดการเชื่อมต่อกับโลกธุรกิจ ที่กำลังมุ่งเข้าสู่ระบบ digital อย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งจะไม่ใช้การดำเนินการเชื่อมต่อกับเพียงบางส่วน แต่ต้องดำเนินการเชื่อมต่อทั้งองค์กร และทำอย่างเป็นระบบ เพราะหมายถึงโอกาสทางธุรกิจ ความได้เปรียบคู่แข่ง รวมถึงพื้นที่ ตำแหน่ง และส่วนแบ่งทางการตลาดที่ตามมา ซึ่งการวางแผนเป็นเรื่องสำคัญ แม้จะอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน แต่ถ้าองค์กรได้ทำการประเมินจัดลำดับความสำคัญของสิ่งที่ต้องดำเนินการ และเลือกใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสมกับบริบทขององค์กร ซึ่งไม่จำเป็นต้องดีที่สุด แต่สามารถนำมาใช้ได้เต็มประสิทธิภาพ และคุ้มค่าที่สุด ซึ่งจะสร้างความได้เปรียบให้กับองค์กรได้มากกว่า

อีกเรื่องที่สำคัญคือองค์กรต้องเข้าใจว่าการทำ Digital Transformation คือการนำเทคโนโลยีมาช่วยสนับสนุนการดำเนินงาน ดังนั้น องค์กรต้องประเมินตนเองว่าถนัด และชำนาญในเรื่องใด อะไรคือบริการหรือผลิตภัณฑ์หลัก ให้ Focus ในเรื่องนั้น ส่วนเรื่องอื่นๆ ที่เหลือต้องพิจารณา และเลือกใช้บริการจากองค์กรที่มีความชำนาญกว่า และทรัพยากรบุคคลซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญขององค์กรนั้น ในสถานการณ์ที่มีข้อจำกัดมากมาย องค์กรต้องนำเทคโนโลยีมาช่วยสนับสนุนอย่างไร ให้ทรัพยากรบุคคลที่มีค่าขององค์กรสามารถทำงานได้เต็มประสิทธิภาพ มีความรู้สึกสะดวก และปลอดภัยในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร 

ข้อมูลอ้างอิง

positioningmag.com

bangkokbiznews.com