เสริมแกร่งธุรกิจและเพิ่มศักยภาพการทำงานที่เหนือกว่าของฝ่ายทรัพยากรบุคคล (HR) ด้วยเวิร์กโฟลว์เอกสารดิจิทัล

บทความโดย นายจันทรา ซินนาทัมบี หัวหน้าฝ่าย Adobe Document Cloud ประจำภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก ของอะโดบี

เสริมแกร่งธุรกิจและเพิ่มศักยภาพการทำงานที่เหนือกว่าของฝ่ายทรัพยากรบุคคล (HR) ด้วยเวิร์กโฟลว์เอกสารดิจิทัล

โดยทั่วไปแล้ว ทีมงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล (Human Resource – HR) ต้องจัดการงานเอกสารมากมาย รวมถึงกระบวนการต่างๆ ที่ต้องดำเนินการด้วยตนเอง ตั้งแต่การรับสมัครพนักงาน ไปจนถึงการดูแลพนักงานใหม่ โดยงานที่ว่านี้ครอบคลุมทั้งการสแกนเอกสาร การส่งโทรสาร การพิมพ์แบบฟอร์มเอกสารต่างๆ และการตรวจสอบว่าเอกสารนั้นถูกจัดส่งและเซ็นชื่อโดยผู้สมัครและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในแผนกต่างๆ ขององค์กร และมีการเก็บรวบรวมเอกสารกลับมาตามกำหนดเวลา กระบวนการที่ทำแบบซ้ำๆ นี้ต้องใช้เวลาและอาจส่งผลเสียต่อประสบการณ์ของพนักงาน ทั้งสำหรับทีมงานภายในองค์กร และพนักงานใหม่ รวมไปถึงฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ที่ต้องวุ่นวายกับงานเอกสารจำนวนมาก และเวิร์กโฟลว์ที่ช้า ซึ่งเสี่ยงที่จะเกิดข้อผิดพลาดได้ง่าย

เวิร์กโฟลว์การแปลงเอกสารเป็นรูปแบบดิจิทัลเป็นหนึ่งในขั้นตอนแรกที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาสู่ระบบการใช้งานดิจิทัลอย่างสมบูรณ์ กระบวนการที่ต้องดำเนินการโดยบุคลากรและใช้เอกสารที่เป็นกระดาษจะถูกแทนที่ด้วยกระบวนการดิจิทัลที่มีความคล่องตัวมากกว่า โดยสาระสำคัญแล้วคือระบบงานที่ไร้กระดาษ (Paperless) นอกเหนือจากลดความเสี่ยงเรื่องข้อมูลซ้ำซ้อนและไม่ถูกต้องแล้ว กระบวนการเอกสารดิจิทัลยังช่วยให้ทีมงานลดความยุ่งยากซับซ้อนของเวิร์กโฟลว์ภายในองค์กร ประหยัดเวลาและทรัพยากร ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานที่ทำในแต่ละวัน

ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์จะเข้ามาสร้างประโยชน์ดังนี้ ด้วยการแปลงระบบงานเอกสารที่ใช้กระดาษให้กลายเป็นรูปแบบดิจิทัล ฝ่าย HR จะสามารถเร่งกระบวนการดูแลพนักงานใหม่ ด้วยการตรวจสอบติดตามที่ง่ายขึ้น การจัดการ และการทำสัญญาว่าจ้าง โดยครอบคลุมหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทุกที่ ทุกเวลา บนทุกอุปกรณ์

การปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัลจะช่วยให้ทีมงานฝ่าย HR ขจัดค่าใช้จ่ายและปัญหาของกระบวนการที่ใช้เอกสาร

กระดาษที่ต้องดำเนินการด้วยตนเอง ทั้งในส่วนของการลงทะเบียน การดูแลพนักงานใหม่ และการให้บริการแก่พนักงานตามขั้นตอนต่างๆ นอกเหนือจากนั้น ระบบดิจิทัลจะช่วยให้ทีมงานฝ่าย HR ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม และมีเวลามากขึ้นในการสร้างสรรค์นวัตกรรมและเพิ่มมูลค่าให้กับงานที่มีความสำคัญต่อธุรกิจ

เหตุใดฝ่าย HR จึงต้องผลักดันการปรับเปลี่ยนเวิร์กโฟลว์เอกสารให้เป็นรูปแบบดิจิทัล
และอะไรที่ฝ่าย HR จะได้รับประโยชน์จากเวิร์กโฟลว์เอกสารดิจิทัล

ประสบการณ์ที่ดีของพนักงานและลูกค้าเริ่มต้นที่เอกสารซึ่งอยู่เบื้องหลังการทำงาน โดยปกติแล้วคนทั่วไปมักไม่คิดว่าเอกสารจะเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ที่ได้รับ แต่ในความเป็นจริง เอกสารคือสื่อกลางที่ขับเคลื่อนธุรกิจให้ก้าวไปข้างหน้า ไม่ว่าจะเป็นแบบฟอร์มต่างๆ ที่เก็บรวบรวมข้อมูลของพนักงานและลูกค้า รายงานข้อเสนอที่ช่วยให้ได้รับงานในโครงการใหญ่ๆ หรือข้อตกลงที่ช่วยขยายธุรกิจให้เติบโต ทุกครั้งที่พนักงานหรือลูกค้ามีปฏิสัมพันธ์กับเอกสารนั่นคือโอกาสในการมอบประสบการณ์ที่น่าประทับใจ

ทุกวันนี้ เรากำลังดำเนินงานอยู่ในยุคของธุรกิจที่มุ่งเน้นประสบการณ์หรือ Experience Business และ "ประสบการณ์ของลูกค้า" (Customer Experience - CX) เป็นปัจจัยใหม่ที่สร้างความแตกต่างเหนือคู่แข่งช่วยส่งเสริมความสำเร็จของธุรกิจ การเข้าใจเรื่องนี้จำเป็นอย่างมากต่อองค์กรที่ต้องการสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ โดยจะต้องตระหนักว่าประสบการณ์โดยรวมที่ได้รับจากแบรนด์ส่งผลกระทบต่อการดำเนินการโดยรวมของลูกค้าในแต่ละขั้นตอน ในทางกลับกัน ก็ส่งผลกระทบต่อความประทับใจแรกที่พนักงานใหม่ได้รับจากบริษัท ในการนำเสนอประสบการณ์ที่ยอดเยี่ยม องค์กรต่างๆ ต้องมองว่าพนักงานคือ "ตัวแทนลูกค้า" และเวิร์กโฟลว์เอกสารดิจิทัลจะช่วยสร้างความประทับใจที่ดี และส่งผลให้พนักงานมีทัศนคติแง่บวกต่อการทำงานในระยะยาว

ข้อดีที่สำคัญของเวิร์กโฟลว์เอกสารดิจิทัลได้แก่ ผลตอบแทนทางธุรกิจดีขึ้น รวมถึงประสิทธิภาพการทำงานและขวัญกำลังใจของพนักงานที่เพิ่มมากขึ้น

ผลตอบแทนทางธุรกิจดีขึ้น
ในตลาดที่มีการเชื่อมต่อถึงกันและมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว กรอบเวลาการอนุมัติเอกสารและการเซ็นสัญญาที่ล่าช้าเกินไปย่อมจะก่อให้เกิดปัญหา กระบวนการที่ใช้เอกสารที่เป็นกระดาษและการเซ็นชื่อด้วยปากกาแบบเดิมๆ กลายเป็นเรื่องล้าสมัยไปโดยปริยาย ด้วยระบบดิจิทัล กระบวนการเซ็นชื่อทั้งหมดสามารถดำเนินการเสร็จสิ้นภายในเวลาไม่กี่นาที แทนที่จะต้องใช้เวลาหลายสัปดาห์

ไอดีซีได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารสายงานธุรกิจ 1,500 คน โดยครอบคลุมฝ่ายขาย ฝ่าย HR ฝ่ายจัดซื้อ และอื่นๆ พบว่ากระบวนการเอกสารแบบอัตโนมัติช่วยเพิ่มรายได้ราว 36% พร้อมทั้งลดค่าใช้จ่าย 30% และลดความเสี่ยงทางด้านธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ 23%

พนักงานมีประสิทธิภาพการทำงานและขวัญกำลังใจเพิ่มมากขึ้น

ระบบงานเอกสารดิจิทัลช่วยประหยัดเวลาได้อย่างมาก และเพิ่มความคล่องตัวให้แก่องค์กรธุรกิจในการแย่งชิงบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการตอบสนองความคาดหวังของคนยุคมิลเลนเนียล (Millennial) ที่เติบโตมาพร้อมกับเทคโนโลยีดิจิทัล

ผลการสำรวจความคิดเห็นของคนทำงานออฟฟิศทั่วโลกภายใต้ชื่อ “Paper Jam” ของอะโดบีชี้ว่า 61% ของผู้ตอบแบบสอบถามจะตัดสินใจเปลี่ยนงานถ้าหากงานใหม่มีเรื่องของงานเอกสารน้อยกว่า และผลการสำรวจดังกล่าวยังระบุอีกด้วยว่า 55% ของคนทำงานออฟฟิศรู้สึกถึงภาระของระบบงานที่ซ้ำซากจำเจและไร้ประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลให้ไม่สามารถทำงานในหน้าที่หลักได้อย่างเต็มศักยภาพ

นอกเหนือจากเรื่องของประสิทธิภาพการทำงานแล้ว พนักงานทุกคนอยากที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่มีแนวคิดทันสมัย มีวิสัยทัศน์กว้างไกล เครื่องมือต่างๆ เช่น ระบบเวิร์กโฟลว์อัตโนมัติ ช่วยให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่มีการดำเนินงานอย่างเหนือชั้น ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้เขารู้สึกภาคภูมิใจและอยากบอกเล่าให้คนอื่นๆ ได้รับรู้

ฝ่าย HR จะเริ่มดำเนินการในเรื่องนี้ได้อย่างไร และมีอะไรบ้างที่องค์กรควรระวังเป็นพิเศษ เพื่อให้ประสบความสำเร็จใน “การปรับเปลี่ยนสู่ดิจิทัล” สำหรับเวิร์กโฟลว์การทำงาน

การปรับเปลี่ยนสู่ดิจิทัลหรือ Digital Transformation (DX) เป็นแบบไดนามิกที่ครอบคลุมขอบเขตกว้างขวาง ส่งผลกระทบต่อทุกส่วนของธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการ โครงสร้างพื้นฐาน ระบบ รูปแบบธุรกิจ กลยุทธ์ด้านการตลาด หรือช่องทางการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า Digital Transformation ที่ประสบความสำเร็จจะต้องอาศัยการดำเนินการที่ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร โดยมุ่งเน้นการสร้างประสบการณ์ที่ดีเยี่ยมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ประสบการณ์ที่โดดเด่นเป็นปัจจัยหลักที่ขับเคลื่อนผลกระทบที่เหมาะสมและตรวจวัดได้ และเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินธุรกิจของคุณ

เลือกกระบวนการที่เหมาะสม
วิธีที่ดีที่สุดสำหรับฝ่าย HR ในการเริ่มต้นปรับเปลี่ยนเวิร์กโฟลว์สู่รูปแบบดิจิทัลก็คือ การระบุกระบวนการที่อาจก่อให้เกิดประโยชน์มากที่สุดจากการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

เปิดโอกาสให้ฝ่ายต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วม
จากนั้นคุณจะต้องเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วม และไม่ใช่เพียงแค่หัวหน้าฝ่ายเท่านั้น แต่ยังหมายรวมถึงพนักงานในฝ่ายต่างๆ เช่น ฝ่ายไอที ฝ่ายกฎหมาย ฯลฯ เพื่อให้เข้าใจความต้องการและปัญหาที่แตกต่างหลากหลาย และหาหนทางที่จะบูรณาการและประสานงานร่วมกันระหว่างทีมงานต่างๆ

คิดไตร่ตรองในระยะยาว
Digital Transformation เป็นแนวทางดิจิทัลรูปแบบใหม่ ไม่ใช่เพียงแค่การซื้อโซลูชั่นแบบติดตั้งเฉพาะจุด หรือการ

ติดตั้งระบบแบบครั้งเดียวจบ องค์กรต่างๆ ควรจะพิจารณาโซลูชั่นที่ผนวกรวมเข้ากับเทคโนโลยีที่บริษัทใช้อยู่ในปัจจุบันได้อย่างกลมกลืน และเพิ่มความสะดวกในการขจัดกระบวนการที่ไร้ประสิทธิภาพในระยะยาว และโซลูชั่นที่ว่านี้จะต้องปรับใช้ได้อย่างง่ายดายและใช้งานได้สะดวกรวดเร็ว

ข้อตระหนักและรายการตรวจสอบสำหรับการเริ่มต้น:

- ทุกวันนี้บุคลากรในองค์กรของคุณปฏิบัติงานอย่างไรในสภาพแวดล้อมแบบโมบายล์ พนักงานมีชุดความสามารถแบบเดียวกันสำหรับการทำงานกับเอกสารทั้งในและนอกออฟฟิศใช่หรือไม่
- ทุกวันนี้องค์กรธุรกิจของคุณจัดส่งสัญญาและข้อตกลงออกไปอย่างไร
- คุณจะเพิ่มความรวดเร็วและความคล่องตัวให้กับระบบงานเอกสารได้อย่างไร
- คุณจะตรวจสอบติดตามเอกสารได้อย่างไร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเอกสารลับ

กรณีศึกษาในเอเชีย-แปซิฟิกที่แสดงถึงคุณประโยชน์ในเชิงปริมาณและคุณภาพ

ที่สิงคโปร์ SMRT ซึ่งเป็นผู้ให้บริการขนส่งสาธารณะหลักของประเทศ ยกระดับประสิทธิภาพด้วยการปรับใช้ Adobe Sign ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ Adobe Document Cloud เพื่อปรับเปลี่ยนเวิร์กโฟลว์เอกสารให้เป็นรูปแบบดิจิทัล ทั้งในส่วนของสัญญาขาย เอกสารจัดซื้อจัดจ้างภายในองค์กร และใบแจ้งหนี้ การดำเนินการดังกล่าวก่อให้เกิดประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรมในทันทีสำหรับทีมงานในแผนกต่างๆ ด้วยการส่งเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ SMRT จึงสามารถตรวจสอบติดตามเอกสารในขั้นตอนต่างๆ ของเวิร์กโฟลว์ได้ดียิ่งขึ้น และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น ก็สามารถเริ่มกระบวนการอนุมัติใหม่ได้อย่างรวดเร็ว ทั้งยังลดเวลาโดยรวมที่ใช้ในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อตกลงให้เหลือเพียง 16 ชั่วโมง จากเดิมที่ต้องใช้เวลานานถึง 3 สัปดาห์ นอกจากนี้ SMRT ยังสามารถอนุมัติเอกสารด่วนได้อย่างรวดเร็วภายในเวลาเพียง 7 นาทีเท่านั้น

การปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัลดังกล่าวส่งผลดีอย่างชัดเจนต่อผลประกอบการของ SMRT โดยสามารถประหยัดแรงงานได้ถึง 100,000 ดอลลาร์สิงคโปร์ นอกเหนือจากคุณประโยชน์เชิงปริมาณแล้ว ระบบดิจิทัลยังส่งผลดีในแง่ของคุณภาพ เช่น ขวัญกำลังใจและความพึงพอใจของพนักงาน

ในอีกตัวอย่างหนึ่ง Data#3 ซึ่งเป็นผู้ให้บริการและผู้จัดหาโซลูชั่นด้านไอทีของออสเตรเลีย ใช้ประโยชน์จาก Adobe Sign เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำสัญญาของฝ่าย HR ผลปรากฏว่าฝ่าย HR สามารถจัดการดูแลพนักงานประจำและพนักงานชั่วคราวให้เข้าทำงานได้รวดเร็วกว่าเดิม และเสียค่าใช้จ่ายน้อยลง โดยลดขั้นตอนการทำสัญญาจาก 92 ขั้นตอนให้เหลือเพียง 2 ขั้นตอน นอกจากนี้ สำหรับพนักงานชั่วคราวที่มีสัญญาว่าจ้างระยะสั้น กระบวนการแบบอัตโนมัติช่วยให้สามารถจัดสรรพนักงานให้เข้าทำงานได้อย่างรวดเร็วภายใน 24 ชั่วโมง นับเป็นการปรับปรุงความสามารถของบริษัทในการจ้างงานรวดเร็วขึ้น 10 เท่า

นอกจากนั้น การรับสัญญาจ้างงานทั้งหมดผ่านทาง Adobe Sign ยังช่วยให้ Data#3 ประหยัดเวลาด้านงานธุรการได้ถึง 20 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ และลดค่าใช้จ่ายจากการจัดเก็บเอกสารที่เป็นกระดาษและการจัดการบันทึกข้อมูล ในฐานะ

บริษัทด้านไอซีที Data#3 จำเป็นที่จะต้องปรับใช้เทคโนโลยีที่ช่วยปรับปรุงประสบการณ์ของพนักงานทุกคน ดังจะเห็นได้จากการที่บริษัทได้รับรางวัล Australian Business Awards สำหรับนายจ้างดีเด่นประจำปี 2560

มุมมองอนาคตของเวิร์กโฟลว์เอกสารดิจิทัล

อนาคตของเวิร์กโฟลว์เอกสารดิจิทัลเกี่ยวพันอย่างใกล้ชิดกับสิ่งที่เราคิดว่าเป็น 'อนาคตของการทำงาน' สำหรับอะโดบีแล้ว นี่เป็นส่วนที่ระบบงานอัตโนมัติจะช่วยเพิ่มความสะดวกให้แก่พนักงานทุกคนในองค์กร และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในระยะยาว เวลาว่างที่เพิ่มขึ้นจะช่วยให้พนักงานทุ่มเทให้กับการทำงานที่มีมูลค่าสูงกว่า ซึ่งต้องอาศัยการคิดค้นไอเดียใหม่ๆ การสร้างนวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์

ที่จริงแล้ว ผลการศึกษาของอะโดบีเกี่ยวกับอนาคตของการทำงาน (2560) ชี้ว่า บุคลากรหันมาให้ความสนใจเพิ่มมากขึ้นเกี่ยวกับประเด็นที่ว่าระบบงานอัตโนมัติจะเข้ามาทดแทนงานที่ทำซ้ำๆ และช่วยให้พวกเขามีเวลาในการคิดสร้างสรรค์และทำงานสำคัญๆ เพิ่มมากขึ้นเพื่อส่งเสริมอาชีพการทำงานในระยะยาว คุณประโยชน์ต่างๆ เช่น การประหยัดเวลา (30 เปอร์เซ็นต์) และการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนมาก (25 เปอร์เซ็นต์) ถูกพูดถึงมากที่สุด ซึ่งดูเหมือนจะบ่งชี้ว่าบุคลากรจำนวนมากกำลังมองหาระบบงานอัตโนมัติที่ช่วยให้การทำงานซ้ำซากจำเจกลายเป็นเรื่องในอดีต

อะโดบีมีความพร้อมที่จะเป็นผู้นำในการปรับเปลี่ยนเนื้อหาสู่ดิจิทัลและสร้างความเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ในเรื่องของลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ ความสามารถของเราในเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น Augmented Reality (AR), Virtual Reality (VR) และการสั่งงานด้วยเสียงพูด จะช่วยให้เราสามารถทดลองและสร้างสรรค์นวัตกรรมที่แปลกใหม่สำหรับวิธีการนำเสนอและโต้ตอบกับเอกสารในอนาคต ทั้งนี้ อะโดบีมีแผนที่จะนำเสนอนวัตกรรมที่ยอดเยี่ยมในส่วนนี้ เพื่อให้เราทุกคนทำงานได้อย่างชาญฉลาดและก่อให้เกิดสัมฤทธิผลเพิ่มมากขึ้น

-จบ-

ประชาสัมพันธ์โดย:
วราวอง จงรักษ์
โทรศัพท์: 02-971-3711
อีเมล์: warawong@pc-a.co.th