

DIGITAL TRANSFORMATION

Digital Transformation

ปรับเปลี่ยนองค์การไปพร้อมเทคโนโลยี



วิษญ์คุชร์ เมาระพงษ์

ที่ปรึกษาโครงการสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐ
สภาคณะกษัตริย์และให้คำปรึกษา | มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ในบทความที่ผ่านมา ผมได้กล่าวถึงว่า ปี 2019 นี้ สำหรับในมุมมองของเทคโนโลยีสารสนเทศแล้วก็ถือว่าเป็นปีแห่งการเปลี่ยนผ่านเทคโนโลยีของหลายองค์การจากทั่วทุกมุมโลก การเข้ามามีบทบาทจนถึงขั้นส่งผลกระทบต่อการทำงานองค์การของเทคโนโลยีใหม่ๆ เริ่มรุนแรงมากขึ้น จนทำให้หลายองค์การจำเป็นต้องปรับตัวให้พร้อมสำหรับการนำเอาเทคโนโลยีเหล่านั้นมาสนับสนุนการทำงาน หรือแม้กระทั่งเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการขับเคลื่อนองค์การ ซึ่งเป็นเหตุสืบเนื่องมาจากหลายเทคโนโลยี หลายกระบวนการ รวมถึงหลายรูปแบบการทำงานได้มาถึงจุดที่ไม่สามารถก้าวข้ามปัญหาอุปสรรคเดิมๆ ที่เป็นข้อจำกัดไปได้อีกต่อไป ประกอบกับต้นทุน และค่าใช้จ่ายสะสมที่เพิ่มขึ้นจนส่งผลกระทบต่อพัฒนา และโอกาสในการแข่งขันอื่นๆ ที่ดีกว่าการจมอยู่กับเทคโนโลยีเดิม องค์การจำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่คลื่นเทคโนโลยีถาโถมเข้ามา เพื่อไม่ให้จมหรือหยุดชะงักจนไม่สามารถวิ่งตามกระแสไปเหมือนองค์การอื่นๆ ที่เริ่มปรับตัวไปแล้ว แต่ก็ยัง

มีหลายองค์การที่พยายามจะว่ายทวนกระแสอยู่ (ซึ่งก็อาจจะเหมาะสมกับองค์การในธุรกิจบางประเภท) แต่ในข้อเท็จจริงที่ว่าการทำงานในปัจจุบันเป็นไปในรูปแบบของเครือข่ายความสัมพันธ์ที่องค์การเชื่อมโยงถึงกันแบบไร้พรมแดน และด้วยกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่ออกมารองรับธุรกรรมแบบไร้พรมแดนลักษณะนี้ ทั้งคู่ค้า พันธมิตร ทางธุรกิจ เจ้าของแหล่งวัตถุดิบ กระทั่งแรงงาน และลูกค้า ต่างก็วิ่งไปตามกระแสเทคโนโลยี ดังนั้นหากองค์การยังพยายามว่ายทวนกระแสอยู่ก็อาจถูกทิ้งไว้ด้านหลังหรือต้องหยุดชะงัก ซึ่งมีศัพท์เทคนิคที่นิยมกล่าวถึงกรณีลักษณะนี้ไว้ว่าถูก “Disruption”

Disruption นั้นแปลว่า “หยุดชะงัก” ดังนั้นองค์การจะต้องเลือกว่าจะเป็น “Disruptive Challenge” หรือผู้แข่งขันในธุรกิจยุคดิจิทัล หรือจะเป็นผู้ที่ถูก “Digital Disruption” ซึ่งถ้าองค์การเลือกที่จะก้าวเข้ามาเป็น Disruptive Challenge จะต้องปรับตัว หรือเปลี่ยนผ่านกระบวนการดำเนินงาน เปลี่ยนผ่านเทคโนโลยี ซึ่งเรียกว่าการทำ “Digital Transformation”

Digital Transformation

ในยุคปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง และมีการแข่งขันในเชิงธุรกิจเพิ่มสูงขึ้น การทำ Digital transformation จึงกลายเป็นส่วนสำคัญในการเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันที่ทำให้องค์กรธุรกิจสามารถเคลื่อนตัวไปได้อย่างเท่าทันเทคโนโลยี และมีการพัฒนาไปสู่สิ่งที่ตลาดต้องการ แต่ก็ยังมีอีกหลายองค์กรที่ยังไม่รู้ว่าควรจะเริ่มการทำ Digital transformation อย่างไร

Digital Transformation คือ การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินงานขององค์กรหรือธุรกิจโดยการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการปรับเปลี่ยน ปรับปรุงเพื่อให้องค์กรมีความพร้อมในการแข่งขันมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้เรื่องของเทคโนโลยีแล้วจำเป็นต้องอาศัย วิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และแนวคิดของผู้บริหาร ผสมกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กรเพื่อสร้างการรับรู้ และเตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงร่วมกัน มีการวิจัย และพัฒนานวัตกรรม การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมของลูกค้า แล้วจึงนำผลลัพธ์มาใช้ประโยชน์โดยใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องเป็นตัวขับเคลื่อนนำไปสู่นวัตกรรมใหม่ บริการใหม่ รูปแบบกระบวนการทำงานใหม่ องค์ความรู้สำหรับการทำธุรกิจใหม่ ฯลฯ เหล่านี้เรียกโดยรวมว่าเป็นการทำ Digital Transformation

องค์ประกอบของการทำ

Digital Transformation

- **กลยุทธ์ในการดำเนินงานขององค์กร (Strategy)** กลยุทธ์นั้นถือว่าเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างมาก และใช้เพื่อกำหนดกรอบการปฏิบัติที่จะทำให้องค์กรก้าวไปถึงเป้าหมาย
- **การสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน และการสื่อสาร (Engagement)** การสื่อสารและการสร้างความเข้าใจจำเป็นต้อง

ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความรู้สึกร่วมกันที่เข้าถึง มีส่วนร่วม และรักองค์กร ทั้งกับบุคลากรในองค์กร คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ รวมถึงลูกค้า

- **การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร (Culture of Innovation)** การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่นำมาใช้งานเป็นเรื่องที่สำคัญเพราะวัฒนธรรมองค์กรที่เหมาะสมจะสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรรัก และผูกพัน ส่งผลให้ทำงานกับองค์กรเป็นระยะเวลานาน และต้องทำความเข้าใจ และพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้พร้อมสำหรับเทคโนโลยีที่นำมาใช้ด้วย

- **เทคโนโลยี (Technology)** เทคโนโลยีที่องค์กรเลือกนำมาใช้ไม่ได้เป็นแค่เพียงอุปกรณ์ ระบบสารสนเทศ หรือบริการ แต่ต้องเป็นในลักษณะของภาพรวมทั้งองค์กร ซึ่งรวมถึงทรัพยากรบุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรด้วย โดยต้องให้ทุกฝ่ายมองเห็นว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้เกิดประโยชน์ในภาพรวมอย่างไร สามารถมองเห็นเป็นภาพเดียวกันทั้งองค์กร และทุกฝ่ายต้องพยายามใช้เทคโนโลยีดังกล่าวให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

- **การข้อมูลนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ (Data & Analytics)** ข้อมูลจากการดำเนินงานขององค์กร มีความสำคัญอย่างยิ่งหากสามารถจัดเก็บได้อย่างเป็นระบบ ไม่ว่าจะมียุติมากน้อยขนาดไหน หากบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถนำมาวิเคราะห์ในมิติต่างๆ ด้วยเทคโนโลยีที่เหมาะสมก็สามารถสร้างมูลค่า และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน สร้างประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรได้อย่างมากมาย