

70



Digital Transformation

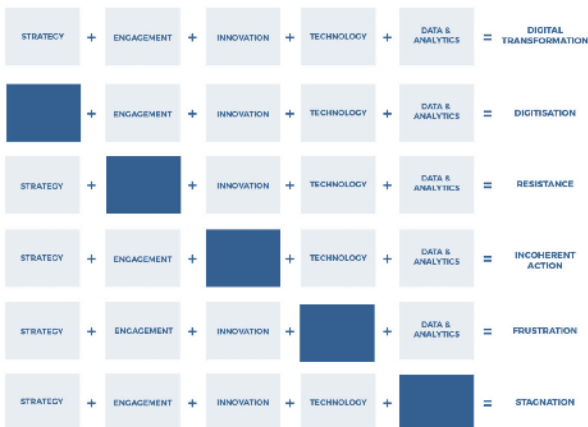
ปรับเปลี่ยนองค์การไปพร้อมเทคโนโลยี

วิษณุคุชร์ เมาระพงษ์

คณบดีบริหารการสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐ
สภาคณะศึกษาศาสตร์และศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ต่อ จากฉบับที่แล้ว

BUILDING BLOCKS OF DIGITAL TRANSFORMATION



ในการทำ Digital Transformation ให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด องค์การจำเป็นต้องดำเนินการโดยมีองค์ประกอบข้างต้นครบ ทั้ง 5 องค์ประกอบ จึงจะเรียกว่าได้ทำ Digital Transformation หาก

ขาดองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งก็ไม่ถือว่าเป็นการทำ Digital Transformation ที่สมบูรณ์ ซึ่งได้แก่

หาก **ขาดกลยุทธ์** จะเรียกว่า **Digitization** ซึ่งเป็นเพียงการเปลี่ยนวิธีการทำงานจากรูปแบบดั้งเดิมไปเป็นแบบใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพียงเท่านั้น แต่ก็ยังไม่ถึงขั้น Digital Transformation

หาก **ขาดการสื่อสาร** จะเรียกว่า **Resistance** จะเกิดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง และการไม่ให้ความร่วมมือจากบุคลากรในองค์กร คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ รวมถึงลูกค้า

หาก **ขาดการสร้างการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร** จะเรียกว่า **Incoherent Action** เกิดความล้มเหลวในการสร้างวัฒนธรรมองค์กร องค์การขาดการสนับสนุนอย่างเต็มที่จากบุคลากร ขาดการถ่ายทอดองค์ความรู้ระหว่างบุคลากร ทำให้บุคลากรไม่มีความพร้อม และขาดความรู้ความเข้าใจที่เหมาะสมที่จะนำไปพัฒนาต่อยอดให้เกิดประโยชน์กับองค์การได้

หาก **ขาดเทคโนโลยี** จะเรียกว่า **Frustration** ซึ่งอาจจะไม่ได้หมายถึงการขาดเทคโนโลยี แต่จะหมายถึงองค์การขาดความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ

หรือยังไม่มีความพร้อมที่จะรับเอาเทคโนโลยีดังกล่าวมาปรับใช้ในองค์กร

หาก **ขาดการใช้ประโยชน์จากข้อมูล** จะเรียกว่า Stagnation แทนที่จะสร้างให้เกิดข้อได้เปรียบกลับกลายเป็นมีจุดอ่อนด้านการคาดการณ์สถานการณ์ พฤติกรรมผู้บริโภคแนวโน้มในการดำเนินงานที่เหมาะสม เกิดการตัดสินใจที่ผิดพลาดขึ้น เพราะทุกวันนี้ในการแข่งขันเชิงธุรกิจจะใช้ข้อมูลเป็นอาวุธสำคัญในการชิงความได้เปรียบเสียเปรียบกัน ใครสามารถสร้างอาวุธที่ทรงประสิทธิภาพได้มากกว่าก็มีโอกาสที่จะเป็นผู้ชนะ

ผลลัพธ์จากการทำ Digital Transformation

ในการนำเอาผลลัพธ์ที่ได้จากการทำ Digital Transformation มาประยุกต์ใช้กับองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพควรมุ่งเน้นไปที่การตั้งเป้าหมายที่ชัดเจนเพื่อส่งเสริมกลยุทธ์ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และแผนการดำเนินงานขององค์กรทั้งในระยะสั้น และระยะยาว ความเข้าใจเรื่องการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีของผู้บริหาร และบุคลากรในองค์กรจึงเป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ เพราะหากไม่มีความเข้าใจ และเข้าใจไม่ตรงกันจะส่งผลให้การทำ Digital Transformation ไม่ประสบผลตามที่ตั้งเป้าหมายไว้หรือกระทั่งผิดพลาดไปจากแนวทางการดำเนินงานขององค์กรที่ต้องการ ซึ่งจากการทำ Digital Transformation ขององค์กรทั่วโลกเทคโนโลยีที่ถูกนำมาประยุกต์เป็นอย่างมากใช้ในช่วงที่ผ่านมา อาทิ cloud computing, Internet of Things (IoT), Big Data, Deep Learning, Data Analytic, Artificial intelligence (AI), Robotic, Blockchain เป็นต้น

ผลจากการทำ Digital Transformation ทำให้เกิด Disruptive Challenge มากมาย เกิดนวัตกรรมใหม่ บริการรูปแบบใหม่ที่มีความทันสมัย เกิดองค์กร Startup ที่นำมาซึ่งรูปแบบธุรกิจใหม่ๆ และองค์กรผู้นำนวัตกรรม และบริการรายใหญ่ระดับโลก ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การบริโภค การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการใช้ชีวิต องค์กรเหล่านี้ อาทิ

- Amazon, Digital Ocean ในธุรกิจ Cloud Computing Services
- Facebook ในธุรกิจ Digital Marketing
- Grab, Uber, Kerry ในธุรกิจ logistic และการขนส่ง
- Alibaba, Lazada, Shopee ในธุรกิจ e-Commerce

Online Marketplace

- Netflix, Spotify, Joox ในธุรกิจ Digital Content
- รูปแบบของธุรกิจ หรือ Business Model ใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นเช่น
- **Subscribe Model** เป็นรูปแบบของธุรกิจบริการที่ไม่ได้ขาย ขายสิทธิ์การใช้งาน แต่เป็นระบบสมาชิกที่มีค่าใช้จ่ายแบบ




จ่ายรายเดือน เช่น Apple Music, Netflix เป็นต้น

- **Freemium Model** เป็นรูปแบบของธุรกิจบริการที่ให้สิทธิ์การใช้งานฟรี แต่มีข้อจำกัดความสามารถของระบบที่ให้บริการซึ่งหากต้องการใช้ความสามารถเพิ่มเติม ต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่ม เช่น iCloud, Dropbox, OneDrive, Adobe Creative Cloud, Google App for Business เป็นต้น

- **Free Model** เป็นรูปแบบของธุรกิจบริการที่ให้สิทธิ์การใช้งานฟรี แต่มีเงื่อนไขหรือให้ระบุข้อมูลบางอย่างเป็นข้อแลกเปลี่ยน เช่น Facebook Google เป็นต้น

- **Marketplace Model** เป็นรูปแบบของธุรกิจบริการตลาดกลางที่นัดผู้ซื้อ และผู้ขายมาเจอกันบน Platform ที่พัฒนาขึ้น เช่น Lazada, Shopee, 11Street, Amazon, Steam, Origin, Shutterstock, Getty Image เป็นต้น

จากข้อมูลที่กำลังข้างต้น และด้วยสถานการณ์ปัจจุบัน องค์กรจำเป็นต้องริเริ่มดำเนินการบางอย่างเพื่อวิเคราะห์จุดยืนของตัวเอง และผลกระทบจาก Digital Disruption แล้วจึงประเมินความเป็นไปได้ ความจำเป็น และความพร้อมขององค์กรในการทำ Digital Transformation เพื่อก้าวข้ามไปเป็น Disruptive Challenge ก้าวเข้าสู่การแข่งขันในตลาดธุรกิจยุคใหม่ และดำเนินงานองค์กรในดิจิทัลอย่างมั่นคง และยั่งยืน 

ข้อมูลอ้างอิง:

- > medium.com
- > ourgreen.co.th
- > brandinside.asia
- > marketingoops.com