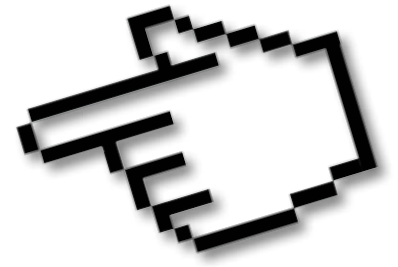


พัฒนาธุรกิจ ด้วย เทคโนโลยี



ต่อ จากฉบับที่แล้ว

ดับนั้นเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมของผู้บริโภค การพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจนั้น จากการค้นคว้าและรับฟังจากผู้เชี่ยวชาญทั้งภาควิชาการและธุรกิจพบว่า **กุญแจแห่งความสำเร็จของการพัฒนาเทคโนโลยี หรือ Digital service** ในองค์กรนั้น ประกอบด้วย

1. การปฏิสัมพันธ์และสื่อสารอย่างใกล้ชิด ระหว่างกลุ่มพนักงาน ทั้งในส่วนงานและต่างส่วนงาน
2. การปฏิสัมพันธ์และสื่อสารอย่างใกล้ชิด ระหว่างองค์กรและลูกค้า
3. ความสามารถขององค์กรในการรับเทคโนโลยีจากภายนอก

องค์กรที่ดีต้องสร้างระบบและกระบวนการที่ดีเพื่อสร้างนวัตกรรมทางเทคโนโลยีเพื่อเป็นปัจจัยต่อการพัฒนาองค์กร ดังนั้น จะทำอะไรถึงจะกระตุ้นให้ทุกภาคส่วนขององค์กรมีกิจกรรมตรงนี้ ในทางการปฏิบัติที่ผ่านมาในแนวทางของการให้ความรู้จาก ส.ส.ท. นั้น เราให้แนวทางของการทำ KAIZEN เป็นกิจกรรมหนึ่งขององค์กร แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น ต้องดำเนินตามหลักการของ KAIZEN นะครับ ไม่ใช่การบังคับ กะเกณฑ์ เรื่องการปูพื้นเรื่องคุณภาพมาตรฐานที่ควรจะมีก็เป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งสามารถหาอ่านได้จากคอลัมน์ในวารสารเล่มนี้ และเว็บไซต์ของสมาคมฯ www.tpa.or.th/writer แต่อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของโลกและธุรกิจในปัจจุบันมีปัจจัยที่แตกต่างไปจากอดีตค่อนข้างมาก ดังนั้น การมองแนวโน้มในอนาคตในด้านต่างๆ เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์กร การมองสถิติและการพยากรณ์จากข้อมูลสถิติ ที่จะส่งผลต่อการดำเนินการในระยะยาว

มีผู้เชี่ยวชาญกล่าวไว้ว่า คนเรามีความเป็น Future Oriented แต่เรากลับไม่รู้ว่าจะอนาคตได้นำอะไรมาสู่ตัวเราบ้าง ดังนั้น บทนี้ผมขอกล่าวถึงการ **Foresight อนาคตเพื่อการพัฒนาเทคโนโลยีให้ประสบความสำเร็จ** การ Foresight อนาคตนั้น ไม่ได้มีความหมายในเชิงของการพยากรณ์ (Predicting or Forecasting) เพราะเป็นการคาดเดา แต่หมายถึง **การมองอนาคตอย่างเป็นระบบ การมีส่วนร่วมและเป็นการ**

ประจักษ์ เฉ็ดโถม
ฝ่ายพัฒนาธุรกิจและเทคโนโลยี

มองในระยะกลางและยาวขององค์กร โดย Foresight Process ประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอนคือ

1. Trend Knowledge ดูแนวโน้มที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ทุกด้าน
2. Innovation นวัตกรรมในองค์กร
3. Strategy กลยุทธ์ที่ต้องเตรียมให้กับองค์กร
4. Communication การสื่อสารกับลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ซึ่งแนวทางหัวข้อการ Foresight เบื้องต้นที่ผมอยากจะกล่าวถึง คือ การมองถึง

1. **การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชากร (Demographic change)** ซึ่งในหลายประเทศเริ่มเข้าสู่สังคมแห่งผู้สูงอายุ (แต่ยังแข็งแรง) (ageing society) คนสูงอายุที่เรียกว่า Young Fifty ซึ่งจะมีสัดส่วนมากขึ้นเรื่อยๆ ต่อจำนวนประชากร ซึ่งกลุ่มคนเรานี้มีทั้งเงินและเวลา
2. **การเป็นผู้บริโภคเชิง Individualization** คือ มีความเป็นอัตลักษณ์สูง การบริโภคจะมีการแยกย่อยลงไปในส่วนของความต้องการที่เฉพาะตนมากยิ่งขึ้น ดังนั้น การออกแบบเทคโนโลยีต้องคำนึงถึงแบบและฟังก์ชันการใช้งานที่แตกต่างมากขึ้นสำหรับกลุ่มบุคคล

อ่าน ต่อฉบับหน้า

ติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ฝ่ายพัฒนาธุรกิจและเทคโนโลยี ส.ส.ท. เราอาจจะมี Solution หรือบริการ ตามที่คุณวางแผนไว้อยู่แล้วก็ได้ โทรศัพท์ 0 2717 3000 ต่อ 524 หรือ www.tpa.or.th, www.ThaiJapanMarket.com



บริการประเมินผลพนักงานด้วยระบบ 360 องศา