

บทที่ 8
พลิกโฉมองค์กรให้เป็น
Digital Transformation

อาจารย์เย็นจิต คงปาน



ในยุคปัจจุบันไม่มีใครหลีกเลี่ยงจากเทคโนโลยี
ได้เลย มีแต่จะใช้เทคโนโลยีกันมากขึ้น

องค์กรหลายแห่งก็เริ่มปรับตัวกันเป็นจำนวนมาก
เพื่อที่จะเป็นผู้นำในตลาดให้ได้ แล้วคุณเองจะรอช้า
อยู่ทำไม มาพลิกโฉมองค์กรของคุณให้กลายเป็น Digital
จะได้แข่งขันทางธุรกิจได้เต็มกำลัง



สัญญาณเตือนว่าธุรกิจของคุณต้องเปลี่ยนแปลง



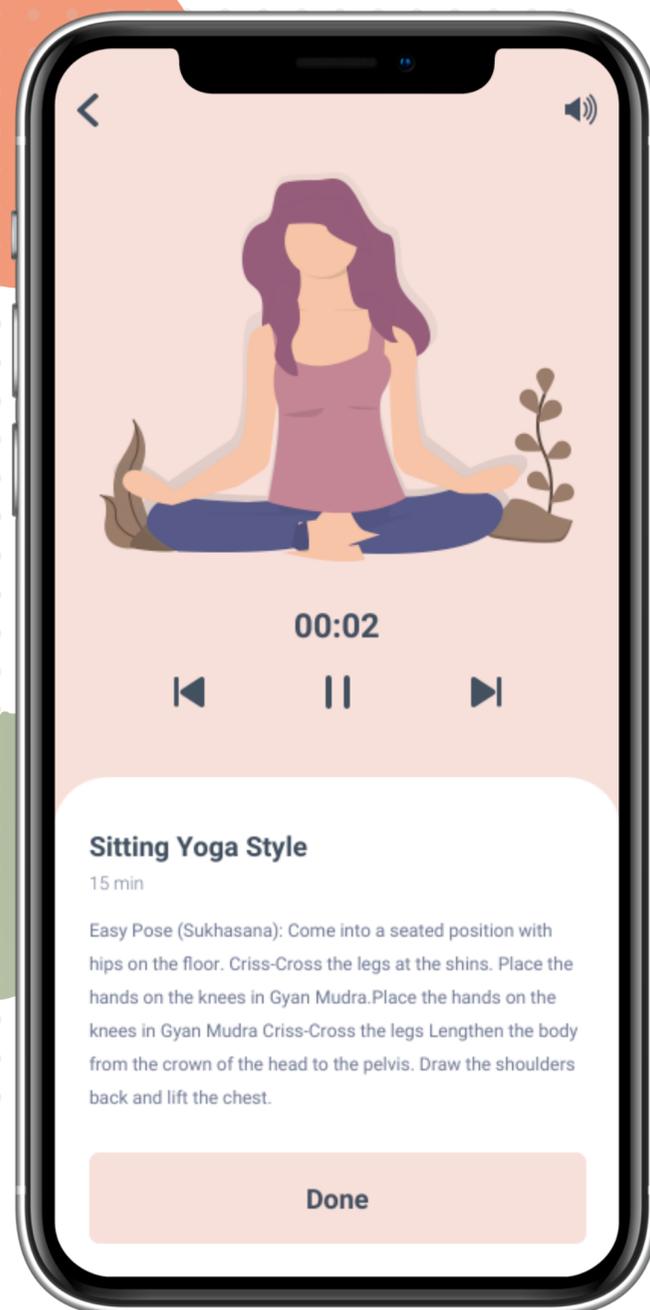
01 ความล่าช้าในการใช้เทคโนโลยี

หากธุรกิจยังใช้เทคโนโลยีแบบเดิม ๆ องค์กรของคุณก็จะเริ่มถูก Disruption เนื่องจากไม่สามารถแข่งขันกับธุรกิจอื่นที่ได้นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและการบริการลูกค้า



03 การพลาดโอกาส

ในยุคดิจิทัลมีโอกาสมากมาย เช่น การใช้ข้อมูลอย่างมหาศาลในการตัดสินใจ การใช้ประสบการณ์ผู้ใช้ในการออกแบบผลิตภัณฑ์



02 การสูญเสียลูกค้า

ปัจจุบันลูกค้ามีความต้องการด้านเทคโนโลยีสูงอาจเลือกธุรกิจที่มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาในการให้บริการหรือจัดการธุรกิจ



04 ข้อจำกัดทางองค์กร

บางครั้งธุรกิจมีโครงสร้างหรือกระบวนการที่ซับซ้อนและยากต่อการปรับเปลี่ยน หรือเอาแต่ยึดติดกับกระบวนการเดิม ๆ จนไม่ยอมปรับหรือเปลี่ยนแปลงก็จะหยุดอยู่ที่เดิมนี้อย่างถาวร



- องค์กรควรทำความเข้าใจใหม่กับกระบวนการทำงานแบบเดิมว่ามันเวิร์คจริง ๆ แล้วหรือยัง



- ต้องเสริมจุดไหนเพื่อให้องค์กรเติบโตไปข้างหน้าอย่างไม่มีสะดุด



- หากยังอยากให้ธุรกิจเติบโตอย่างยั่งยืนก็ต้องปรับตัวก่อนธุรกิจของคุณจะถูกคู่แข่งกลืนหายไป



"การเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัล"

อธิบายถึงการนำเทคโนโลยี ความสามารถ และกระบวนการใหม่ ๆ เข้ามาใช้เพื่อให้ยังคงสามารถแข่งขันได้ในภูมิทัศน์ทางเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา หลังจากยุคการระบาดครั้งใหญ่ องค์กรต้องมีความสามารถที่จะปรับตัวได้อย่างรวดเร็วเพื่อให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เช่นการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ดังต่อไปนี้

1. ความกดดันด้านเวลาในการออกสู่ตลาด
2. การหยุดชะงักของห่วงโซ่อุปทานโดยฉับพลัน
3. ความคาดหวังของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

5 กลยุทธ์เปลี่ยนองค์กรของคุณให้เป็น Digital



5 กลยุทธ์เปลี่ยนองค์กรของคุณให้เป็น Digital

1. รวบรวม และ วิเคราะห์ข้อมูล

ก่อนจะเริ่มทำการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ควรทำการวิเคราะห์กระบวนการทำงานขององค์กรก่อนว่ามีข้อดีและข้อเสียอย่างไร มีส่วนใดที่สามารถพัฒนาให้ดีขึ้นได้บ้าง

จะช่วยให้เราเข้าใจดีขึ้นว่ามีข้อจำกัดใดในกระบวนการทำงานปัจจุบันและมีโอกาสในการปรับปรุงอย่างไร

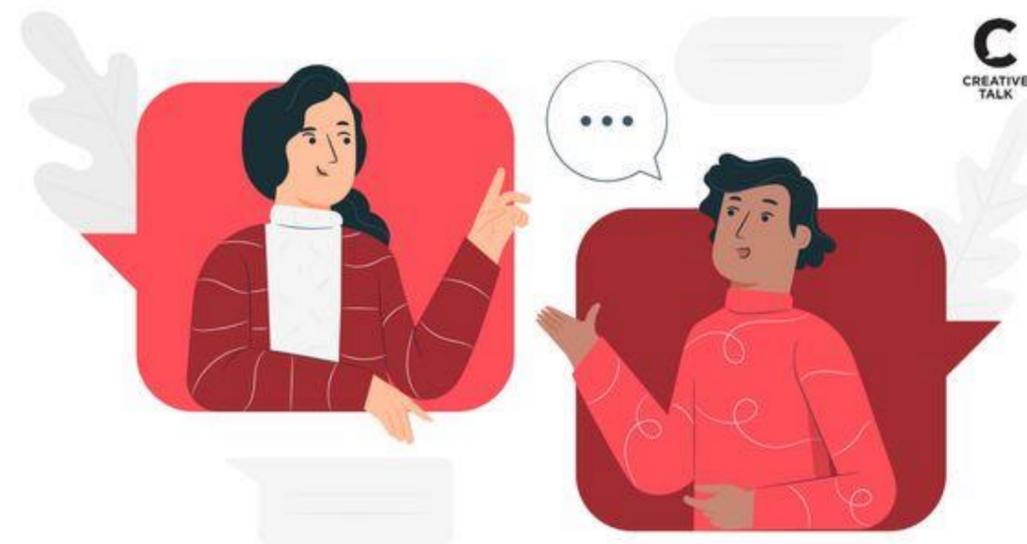
เราสามารถตัดสินใจเลือกใช้เครื่องมือหรือกระบวนการใหม่ที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของทีมได้



5 กลยุทธ์เปลี่ยนองค์กรของคุณให้เป็น Digital

2. ผู้บริหารต้องเปิดใจ

การเปลี่ยนองค์กรให้เป็น Digital ไม่เพียงแต่ใช้แต่เทคโนโลยีเท่านั้น แต่เรื่องที่สำคัญก็คือ **ผู้บริหาร** เพราะเป็นเหมือนบุคคลที่ชี้นำทางให้แก่พนักงาน สร้างความเป็นหนึ่งเดียวให้กับพนักงานและองค์กร



5 กลยุทธ์เปลี่ยนองค์กรของคุณให้เป็น Digital

3. ตั้งเป้าหมาย และ วัตถุประสงค์ที่ชัดเจน

วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนช่วยให้องค์กรมีความมุ่งมั่นในการทำ Digital transformation และช่วยให้เกิดการกระตุ้นและการทำงานร่วมกันในองค์กร ตัวอย่างเช่น วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนอาจเป็นการเพิ่มรายได้ด้วยการนำเทคโนโลยีทางด้านดิจิทัลมาใช้ในกระบวนการการขายหรือการตลาด



5 กลยุทธ์เปลี่ยนองค์กรของคุณให้เป็น Digital

4. สร้างวัฒนธรรมที่พร้อมรับมือความเปลี่ยนแปลง

การสร้างวัฒนธรรมที่พร้อมรับมือความเปลี่ยนแปลงเป็นกระบวนการที่ต้องมีความยืดหยุ่นและคิดเชิงบวก เพื่อให้บุคลากรและองค์กรมีความพร้อมในการปรับตัวและรับมือกับสถานะที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ



5 กลยุทธ์เปลี่ยนองค์กรของคุณให้เป็น Digital

5. ลงทุนกับเทคโนโลยีที่คุ้มค่า

การลงทุนในเทคโนโลยีที่คุ้มค่าเป็นการลงทุนที่มีผลต่อรายได้และความเจริญของธุรกิจในระยะยาว ดังนั้นเพื่อให้การลงทุนคุ้มค่าที่สุดจะต้องมีการวิเคราะห์ระดมความคิดเห็นกันภายในองค์กร ให้เข้าใจถึงความต้องการและจะได้เลือกเทคโนโลยีที่ตอบโจทย์การทำงานในแต่ละส่วนได้



เสาหลักของการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัล

ประสบการณ์ ของลูกค้า

นวัตกรรมธุรกิจที่มุ่งเน้นลูกค้าคือหนึ่งในเสาหลัก ซึ่งควรนำเทคโนโลยีเกิดใหม่มาใช้หลังจากที่ได้สำรวจเทคโนโลยีนั้นอย่างเต็มที่ภายในบริบทของการเดินทาง พฤติกรรม และความคาดหวังของลูกค้าของคุณแล้ว

บุคลากร

พนักงานควรรู้สึกว่าได้รับการสนับสนุน ไม่ใช่ถูกคุกคาม เมื่อพนักงานของคุณเปิดรับ [การฝึกอบรม](#) พนักงาน การดึงดูดผู้มีพรสวรรค์ที่เหมาะสม ร่วมกับการรักษาผู้มีพรสวรรค์ที่มีอยู่ด้วยการสร้างโอกาสให้พวกเขาได้เติบโต

การเปลี่ยนแปลง

ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทุกส่วนของธุรกิจ ต้องจัดเตรียม [เครื่องมือและสภาพแวดล้อมที่จำเป็น](#) เพื่อให้การเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัลประสบความสำเร็จ

เสาหลักของการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัล

นวัตกรรม

นวัตกรรมคือการสร้างแนวคิดที่ขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่าน ต้องสร้างเวทีสำหรับการสื่อสารอย่างเปิดกว้าง การทำงานร่วมกัน และอิสระในการสร้างสรรค์ที่จะสนับสนุนให้พนักงานทดลองทำสิ่งต่าง ๆ

ความเป็นผู้นำ

ผู้นำธุรกิจควรลงมือเชิงรุก คิดการณ์ไกล สำรวจเทคโนโลยีทั้งหมดจากหลายแง่มุม และเป็นแรงบันดาลใจให้คนอื่นทำเหมือนกัน

วัฒนธรรม

เมื่อผู้นำการเปลี่ยนระบบดิจิทัล นำเสาหลักที่ได้กล่าวถึงทั้งห้าเสามาใช้ วัฒนธรรมแห่งนวัตกรรมจะถือกำเนิดขึ้น เมื่อพนักงานกระตือรือร้นจดจ่อที่จะส่งมอบประสบการณ์ของลูกค้าที่ดีที่สุดที่เป็นไปได้ การเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล จะขยายกว้างและประสบความสำเร็จอย่างรวดเร็ว

ระยะของการเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล

ระยะที่ 1
สถานการณ์ที่เป็นอยู่

ในระยะแรก ธุรกิจจะยังคงดำเนินการตามปกติและรักษาสภาพที่เป็นอยู่ได้โดยปราศจากการรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงความต้องการของลูกค้ารวมถึงความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

ระยะต่างๆ ของการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัลมีอะไรบ้าง

ระยะที่ 2 ต้นตัว

ในระยะที่สอง ธุรกิจเริ่มหันมาตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการปรับใช้ระบบดิจิทัลให้เหมาะสมมากขึ้น ธุรกิจรับรู้ความท้าทาย แผนกต่าง ๆ เริ่มพยายามแก้ไขปัญหาเดิม ๆ ด้วยวิธีอื่น องค์กรจำเป็นต้องหาวิธีออก องค์กรต้องการบรรลุความสำเร็จในการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัล

ระยะต่างๆ ของการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัลมีอะไรบ้าง

ระยะที่ 3 ตั้งใจ

ในระยะที่สาม ผู้นำด้านระบบดิจิทัลและเจ้าหน้าที่การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ถือกำเนิดขึ้นและเริ่มทดสอบเทคโนโลยีใหม่ ๆ บุคคลเหล่านี้พยายามขอรับการอนุมัติอย่างเป็นทางการจากผู้บริหารของบริษัทเพื่อนำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

ผู้นำจะต้องส่งเสริมวัฒนธรรมแห่งนวัตกรรมอย่างกระตือรือร้นเพื่อให้สามารถเปลี่ยนผ่านได้มากยิ่งขึ้น

ระยะต่างๆ ของการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัลมีอะไรบ้าง

ระยะที่ 4 คิดกลยุทธ์

ในระยะที่สี่ แต่ละแผนกตกลงที่จะทำงานด้วยความร่วมมือกัน ผู้ที่เกี่ยวข้องที่สำคัญจัดทำแผนเชิงกลยุทธ์เพื่อให้บรรลุการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัลได้สำเร็จ บุคคลเหล่านี้วางแผนแง่มุมต่าง ๆ ของการเปลี่ยนแปลง เช่น ผู้รับผิดชอบ การวิจัย ความพยายาม และการลงทุน

ระยะต่างๆ ของการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัลมีอะไรบ้าง

ระยะที่ 5 มุ่งเป้าหมาย

ธุรกิจในระยะที่ 5 เริ่มมีการปรับใช้ กลยุทธ์การเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัล มีทีมผู้สร้างนวัตกรรมจากแผนกต่าง ๆ ระบุถึงสิ่งที่ต้องทำทั้งในปัจจุบันและในอนาคตเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัล

ระยะต่างๆ ของการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัลมีอะไรบ้าง

ระยะที่ 6 ปรับตัว

ธุรกิจที่ดำเนินมาถึงขั้นตอนนี้จะมีเฟรมเวิร์กการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัลอยู่แล้ว เพื่อคอยตอบสนองกับความต้องการของลูกค้าในอนาคตทั้งหมด ธุรกิจจะต้องสามารถติดตามเส้นทางเทคโนโลยีเชิงนวัตกรรม ผ่านสู่ระบบดิจิทัล จะกลายเป็นเรื่องปกติเรื่องใหม่ในองค์กรที่อยู่ในระยะที่หก

ประโยชน์เปลี่ยนองค์กรเป็น Digital

1. เพิ่มความสามารถในการผลิต

เทคโนโลยีเกิดใหม่ เช่น บริการบนคลาวด์ สามารถช่วยประหยัดเวลาและปรับปรุงประสิทธิภาพในทุกด้านของกระบวนการธุรกิจ ตัวอย่างเช่น การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น ปัญญาประดิษฐ์ ช่วยให้พนักงานมีอิสระในการมุ่งเน้นไปทำงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์และการแก้ปัญหา



ประโยชน์เปลี่ยนองค์กรเป็น Digital

2. ปรับปรุงประสบการณ์ของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น

ลูกค้ายังต้องการเว็บไซต์และระบบการสื่อสารที่ใช้งานง่ายและสะดวกบนอุปกรณ์มือถือ ต่อไปนี้เป็นการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัลบางส่วนที่ส่งผลกระทบต่อประสบการณ์ของลูกค้าโดยตรง

- การพัฒนาแอปพลิเคชันมือถือและเวิร์กโฟลว์บนมือถือ
- การติดตามและทำตามคำสั่งซื้อได้รวดเร็วขึ้นด้วยการใช้เทคโนโลยีเซนเซอร์อัจฉริยะ
- การติดต่อสื่อสารกับลูกค้าแบบเรียลไทม์ด้วยการใช้ปัญญาประดิษฐ์
- การปรับปรุงการสนับสนุนและการบริการลูกค้าโดยการใช้ระบบอัตโนมัติ



ประโยชน์เปลี่ยนองค์กรเป็น Digital

3. ลดต้นทุนในการดำเนินงาน

การลงทุนในเทคโนโลยีดิจิทัลสามารถลดต้นทุนการดำเนินงานที่ต่อเนื่องได้เป็นอย่างมาก เทคโนโลยีเหล่านี้เปลี่ยนกระบวนการธุรกิจที่มีอยู่ให้ดีขึ้น และลดต้นทุนต่าง ๆ เช่น:

- การบำรุงรักษาอุปกรณ์
- โลจิสติกส์และการส่งมอบ
- ค่าใช้จ่ายด้านพลังงาน
- ค่าใช้จ่ายทรัพยากรมนุษย์
- ค่าใช้จ่ายในการสนับสนุนลูกค้า



ประโยชน์เปลี่ยนองค์กรเป็น Digital

4. พัฒนาและยกระดับการทำงานภายในองค์กร

เป็นการยกระดับขั้นตอนการดำเนินงานภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการนำเอานวัตกรรมหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ ซึ่งมันจะช่วยสร้างความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน ทั้งยังส่งเสริมบุคลากรให้สามารถสร้างผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ



ประโยชน์เปลี่ยนองค์กรเป็น Digital

5. ประหยัด “เวลา” ทรัพยากรที่มีค่ามากที่สุด

เข้ามาช่วยเหลือและขยายขีดจำกัดของการทำงานให้
สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งหากเราสามารถดึงเอาประโยชน์
และข้อดีตรงนี้มาใช้ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ตัวองค์กรหรือ
ธุรกิจก็จะประหยัดเวลาอันมีค่าไปได้มากอย่างไม่เคยทำได้มา
ก่อน



ประโยชน์เปลี่ยนองค์กรเป็น Digital

6. การทำงานแบบใหม่ นำไปสู่แนวคิดและทัศนคติ แบบใหม่

การทำ Digital Transformation เป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้เกิดรูปแบบการทำงาน เอานวัตกรรมหรือเทคโนโลยีมาต่อยอดการทำงาน จนเกิดเป็นผลลัพธ์ที่สร้างประโยชน์ให้กับองค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อมได้



ประโยชน์เปลี่ยนองค์กรเป็น Digital

7. การทำงานดีขึ้น ผลกำไรย่อมเพิ่มขึ้น

เมื่อการทำงานใช้เวลาน้อยลง คนทำงานก็มีโอกาสทำอะไรได้อีกมากในหนึ่งวัน ส่งผลให้ตัวองค์กรสามารถสร้างรายได้เพิ่มมากขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงตรงนี้ การ Transformation ยังทำให้ตัวองค์กรสร้างผลลัพธ์การทำงานได้ดียิ่งขึ้น ถือเป็นการเพิ่มมูลค่าให้กับตัวธุรกิจทั้งทางตรงและทางอ้อมอีกด้วย



Thank you

