

การปรับตัวขององค์กรในประเทศไทยต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล

The adaptation of organizations in Thailand to changes in the digital era

นายณัฐวุฒิ กาญจนฉายา¹

Mr.Nattawut Kanchanachaya

บทคัดย่อ

การปรับตัวขององค์กรในประเทศไทยเป็นเรื่องสำคัญที่ไม่สามารถมองข้ามได้ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีไม่เพียงแต่ส่งผลต่อวิธีการทำงานภายในองค์กร แต่ยังมีผลต่อรูปแบบการให้บริการ การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า และการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ในยุคดิจิทัลที่มีการพัฒนาเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว การปรับตัวในยุคดิจิทัลนั้นเกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในกระบวนการทางธุรกิจต่างๆ เช่นการใช้ระบบคลาวด์ในการจัดเก็บข้อมูล การใช้ซอฟต์แวร์และแอปพลิเคชันต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และการนำเครื่องมือดิจิทัลมาใช้ในการตลาดเพื่อเข้าถึงกลุ่มลูกค้าที่หลากหลาย โดยเฉพาะในเรื่องของการตลาดออนไลน์และการใช้โซเชียลมีเดียในการสร้างแบรนด์ องค์กรในประเทศไทยต้องมีการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านกระบวนการภายในและวัฒนธรรมการทำงาน เพื่อรองรับการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ๆ การสร้างความเข้าใจและการพัฒนาทักษะดิจิทัลของพนักงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก แต่องค์กรในประเทศไทยยังต้องเผชิญกับความท้าทายในการปรับตัวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในองค์กรจึงไม่ใช่เพียงแค่การลงทุนในเครื่องมือหรือซอฟต์แวร์ใหม่ๆ แต่ยังเป็นการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถอยู่รอดและเติบโตได้ในยุคที่เต็มไปด้วยการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

คำสำคัญ: การปรับตัว, องค์กร, ประเทศไทย, ยุคดิจิทัล

¹ นักวิชาการอิสระ ; independent Scholar,Thailand

Corresponding author, e-mail: nattawutkan1975@gmail.com, Tel. 094-18843625

Abstract

The adaptation of organizations in Thailand is an important issue that cannot be overlooked, as technological changes not only affect the way work is carried out within the organization but also impact the service delivery models, communication with customers, and the ability to gain a competitive edge in a rapidly changing market. In the digital era, where technology is evolving quickly, adaptation involves the integration of new technologies into various business processes, such as using cloud systems for data storage, employing software and applications to enhance work efficiency, and utilizing digital tools in marketing to reach diverse customer segments. This is particularly evident in online marketing and the use of social media for brand-building. Organizations in Thailand must undergo changes both in their internal processes and work culture to accommodate the use of new technologies. Creating understanding and developing digital skills among employees is therefore crucial. However, organizations in Thailand also face the challenge of adapting quickly to the fast-paced changes that are taking place. The application of digital technology in organizations is not only about investing in new tools or software but also about fostering an organizational culture that emphasizes continuous learning and development. This will enable organizations to survive and thrive in an era characterized by intense competition and rapid changes.

Keywords: adaptation, organizations, Thailand, digital era

1. บทนำ

ในโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคดิจิทัล เทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการกำหนดทิศทางการดำเนินธุรกิจทั่วโลก องค์กรต่างๆ จำเป็นต้องปรับตัวและนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในกระบวนการต่างๆ ตั้งแต่การผลิต การบริการ ไปจนถึงการบริหารจัดการภายในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันในตลาดที่มีความซับซ้อนและแข่งขันสูง ในยุคดิจิทัลที่เต็มไปด้วยการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีใหม่ๆ ธุรกิจที่สามารถปรับตัวได้เร็วจะได้เปรียบในการแข่งขัน การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยให้บริษัทสามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานในด้านต่างๆ เช่นการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า และการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของตลาด (Brynjolfsson & McAfee, 2014, p. 98) ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลองค์กรสามารถเข้าถึงข้อมูลและเครื่องมือใหม่ๆ ที่ช่วยให้การตัดสินใจเป็นไปอย่างแม่นยำและรวดเร็ว อีกทั้งยังสามารถลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการผลิตและการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีส่งผลกระทบต่อการแข่งขันในตลาด ธุรกิจที่ไม่สามารถปรับตัวได้อาจสูญเสียความสามารถในการแข่งขัน ในขณะที่องค์กรที่สามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขันได้อย่างต่อเนื่อง (Porter, 1985, p. 45) ตัวอย่างเช่น การใช้เทคโนโลยีการวิเคราะห์ข้อมูล (Big Data Analytics) ช่วยให้บริษัทสามารถทำความเข้าใจลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งช่วยให้สามารถคาดการณ์พฤติกรรมของลูกค้าและออกแบบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น นอกจากนี้การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลยังช่วยให้การจัดการธุรกิจสามารถทำได้รวดเร็วและยืดหยุ่น ในขณะที่ลดความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงในตลาด ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดในประเทศไทยคือการนำระบบการจัดการคลังสินค้าอัตโนมัติและการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีที่ช่วยให้การจัดการคลังสินค้าทำได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ ตัวอย่างเช่นบริษัทลาซาด้า (Lazada) ประเทศไทยที่ใช้ระบบอัตโนมัติในการจัดการคลังสินค้าและใช้เทคโนโลยีบิ๊กดาต้าในการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า (Lazada, 2021, p. 21) การใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานเท่านั้น แต่ยังสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงของผู้บริโภคได้เร็วขึ้น

การประเมินผลกระทบของเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานและความสามารถในการแข่งขันขององค์กรเป็นส่วนสำคัญ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในธุรกิจช่วยให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างมากมาย ตัวอย่างเช่นการใช้เทคโนโลยีคลาวด์ช่วยให้องค์กรสามารถลดต้นทุนในการจัดการโครงสร้างพื้นฐานและลดความซับซ้อนในการดำเนินธุรกิจ นอกจากนี้การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้ายังช่วยให้บริษัทสามารถปรับตัวได้เร็วขึ้นตามแนวโน้มของตลาดและความต้องการของลูกค้า (Chaffey, 2019, p. 134) ซึ่งถือเป็นการสร้างความสามารถในการแข่งขันที่ยั่งยืนในระยะยาว การใช้เทคโนโลยีที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพเช่นปัญญาประดิษฐ์ (AI -Artificial Intelligence) ในกระบวนการผลิตและบริการไม่เพียงแต่ช่วยลดต้นทุนและเวลาในการดำเนินงานเท่านั้น แต่ยังช่วยสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ในการบริการลูกค้าและตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่นบริการแชทบอท (Chatbot) ที่ใช้ปัญญาประดิษฐ์ ในการให้บริการลูกค้าสามารถตอบคำถามหรือช่วยเหลือในขั้นตอนต่างๆ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งทำให้บริษัทสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าได้ดีขึ้น

บทความนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อวิเคราะห์วิธีการที่องค์กรในประเทศไทยสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล โดยจะสำรวจแนวทางที่องค์กรไทยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน รวมถึงการสร้างความสามารถในการแข่งขันที่ยั่งยืน การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในประเทศไทยในช่วงที่เทคโนโลยีดิจิทัลเริ่มเข้ามามีบทบาทสำคัญในภาคธุรกิจมีผลต่อรูปแบบการทำงานทั้งในด้านการผลิตและบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้เทคโนโลยีคลาวด์ (Cloud Computing) การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และการพัฒนาแอปพลิเคชันและแพลตฟอร์มที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

2. ความสำคัญของเทคโนโลยีดิจิทัลต่อองค์กร

ในยุคดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีดิจิทัลไม่เพียงแต่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ แต่ยังช่วยให้องค์กรสามารถปรับตัวได้รวดเร็วและมีความสามารถในการแข่งขันที่สูงขึ้น ดังนั้นการทำความเข้าใจใน重要性ของเทคโนโลยีดิจิทัลต่อองค์กรจึงเป็นสิ่งจำเป็นในการตัดสินใจทางกลยุทธ์ของผู้บริหาร

2.1 การเร่งการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล

การปฏิวัติอุตสาหกรรม 4.0 เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการผลิต การบริการ และกระบวนการธุรกิจที่เกี่ยวข้อง การปฏิวัติอุตสาหกรรมนี้รวมถึงการใช้งานเครื่องจักรอัจฉริยะ (Smart Machines) ระบบเชื่อมโยงอัจฉริยะ (Internet of Things: IoT) การใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และการปฏิรูปกระบวนการผลิตให้มีความยืดหยุ่นสูงขึ้น เช่นเดียวกับการใช้เทคโนโลยีการเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning) และปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและลดค่าใช้จ่ายได้อย่างมีนัยสำคัญ (Schwab, 2016, p. 10) การปฏิวัติอุตสาหกรรม 4.0 ไม่เพียงแต่จะช่วยให้การผลิตสินค้าและบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ยังมีบทบาทสำคัญในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจหลายด้าน องค์กรสามารถใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ในการเพิ่มการเชื่อมโยงระหว่างลูกค้า พนักงาน และเครื่องจักร ทำให้สามารถปรับตัวได้รวดเร็วและยืดหยุ่นต่อความต้องการของตลาด

บทบาทของเทคโนโลยีเช่นปัญญาประดิษฐ์ บล็อกเชน ข้อมูลขนาดใหญ่ เทคโนโลยีหลายตัวในยุคดิจิทัลได้รับการพัฒนาให้สามารถนำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในด้านของปัญญาประดิษฐ์ (AI) บล็อกเชน (Blockchain) และข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ที่มีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนแปลงธุรกิจ

ปัญญาประดิษฐ์การใช้ปัญญาประดิษฐ์ในธุรกิจสามารถช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลและตัดสินใจได้อย่างแม่นยำและรวดเร็ว ซึ่งช่วยให้บริษัทสามารถเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน เช่นการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการคาดการณ์แนวโน้มของตลาด การพัฒนาแอปพลิเคชันที่สามารถเรียนรู้จากข้อมูลและปรับตัวตามพฤติกรรมของลูกค้า บล็อกเชน เทคโนโลยีบล็อกเชนมีบทบาทในการเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำธุรกรรมออนไลน์ รวมทั้งช่วยเพิ่มความโปร่งใสและลดความเสี่ยงในการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมการเงินและการผลิตที่ต้องการความเชื่อมั่นในกระบวนการทางธุรกิจ การใช้ช่วยให้องค์กรสามารถรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เพื่อให้สามารถคาดการณ์และตัดสินใจได้อย่างแม่นยำ การใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ช่วยให้การวางแผนทางธุรกิจและการปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการผลิตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Mayer-Schönberger & Cukier, 2013, p. 21)

2.2 ความสามารถในการแข่งขันที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี

การลงทุนและเพิ่มประสิทธิภาพ เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการลดต้นทุนการดำเนินงานขององค์กรโดยเฉพาะในด้านการผลิตและการให้บริการ ตัวอย่างเช่นการใช้ระบบคลาวด์ (Cloud Computing) ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการจัดการโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) โดยไม่จำเป็นต้องลงทุนในฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ซับซ้อน การใช้ระบบอัตโนมัติในการผลิตช่วยเพิ่มประสิทธิภาพใน

กระบวนการผลิต ทำให้การผลิตสินค้าหรือบริการมีต้นทุนที่ต่ำลง ในขณะที่เดียวกันยังสามารถเพิ่มความเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้าได้มากขึ้น (Brynjolfsson & McAfee, 2014, p. 45) การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการต่างๆ ภายในองค์กร โดยเฉพาะในด้านการจัดการทรัพยากรและภาคด้วยเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น ปัญญาประดิษฐ์ และการวิเคราะห์ข้อมูล องค์กรสามารถคาดการณ์ความต้องการของตลาดและจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดความสูญเสียจากการผลิตและเพิ่มผลผลิตได้ในระยะยาว

การสร้างประสบการณ์ลูกค้า (Customer Experience) ที่ดียิ่งขึ้น หนึ่งในปัจจัยที่สำคัญในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันคือการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยให้การบริการลูกค้ามีความสะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การใช้แชทบอท (Chatbot) ในการให้บริการลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง การใช้ระบบแนะนำสินค้า (Recommendation Systems) ที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถค้นหาสินค้าหรือบริการที่ต้องการได้ง่ายขึ้น (Hennig-Thurau et al., 2002, p. 25) การใช้เทคโนโลยีในการปรับปรุงประสบการณ์ลูกค้าช่วยเพิ่มความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าซึ่งสามารถนำไปสู่การเพิ่มยอดขายและการขยายตลาดได้ในระยะยาว นอกจากนี้ยังช่วยให้บริษัทสามารถเข้าใจลูกค้าได้ลึกซึ้งยิ่งขึ้นผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลการซื้อและพฤติกรรมการใช้งานต่างๆ

3. การปรับตัวขององค์กรในประเทศไทย

การปรับตัวขององค์กรในประเทศไทยให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีดิจิทัลถือเป็นสิ่งสำคัญในการรักษาความสามารถในการแข่งขันในตลาด การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน แต่ยังเปิดโอกาสให้กับองค์กรในการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ และเสริมสร้างความยืดหยุ่นในธุรกิจ ต่อไปนี้จะเป็นการวิเคราะห์กรณีศึกษาการปรับตัวขององค์กรในประเทศไทยในภาคธุรกิจต่างๆ และกลยุทธ์ที่องค์กรใช้ในการปรับตัวในยุคดิจิทัล

3.1 แนวทางการปรับตัวขององค์กร

ภาคธุรกิจการค้าใช้แพลตฟอร์มการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์(E-commerce) และการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคด้วยข้อมูลขนาดใหญ่ ธุรกิจการค้าในประเทศไทยได้ปรับตัวอย่างรวดเร็วโดยการนำแพลตฟอร์มการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้เพื่อเพิ่มช่องทางการขายสินค้าและบริการออนไลน์ การระบาดของโควิด-19 กระตุ้นให้ผู้บริโภคหันมาซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้นทำให้บริษัทต่างๆ ต้องเร่งพัฒนาระบบการขายออนไลน์เพื่อรองรับความต้องการที่เพิ่มขึ้น ตัวอย่างเช่นบริษัทในกลุ่มค้าปลีกและอุปโภคบริโภคได้ลงทุนในระบบการจัดการร้านค้าออนไลน์และระบบการชำระเงินดิจิทัล เพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตและจัดส่งสินค้าได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้การใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ยังช่วยให้องค์กรสามารถวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคของลูกค้ายิ่งสามารถนำไปสู่การพัฒนากลยุทธ์การตลาดที่ตรงจุดและการพัฒนาสินค้าที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ (Mayer-Schönberger & Cukier, 2013, p. 102)

ภาคอุตสาหกรรมการผลิตนำอินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง(IoT -Internet of Things) และระบบอัตโนมัติมาใช้ในสายการผลิตในภาคอุตสาหกรรมการผลิต เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง และการใช้ระบบอัตโนมัติ

(Automation) เป็นปัจจัยสำคัญในการปรับตัวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและลดต้นทุน ตัวอย่างเช่น บริษัทผู้ผลิตในไทยเริ่มใช้อินเตอร์เน็ตในทุกสิ่ง ในการเชื่อมโยงเครื่องจักรและเซ็นเซอร์ในสายการผลิตเพื่อเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ผลการผลิตแบบเรียลไทม์ การใช้อินเตอร์เน็ตในทุกสิ่งช่วยให้สามารถติดตามสถานะของเครื่องจักรและลดปัญหาจากความผิดพลาดของเครื่องจักรล่วงหน้า โดยไม่ต้องหยุดกระบวนการผลิต ระบบอัตโนมัติ (Automation) ยังช่วยเพิ่มความแม่นยำและความรวดเร็วในกระบวนการผลิต เช่นการใช้หุ่นยนต์ในกระบวนการประกอบชิ้นส่วน ทำให้ลดข้อผิดพลาดจากมนุษย์และเพิ่มผลิตภาพอย่างมีนัยสำคัญ (Brynjolfsson & McAfee, 2014, p. 98)

ภาคการเงินและธนาคารพัฒนาบริการทางการเงินดิจิทัล เช่นธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) และกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์(e-Wallet)ภาคการเงินในประเทศไทยได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีในรูปแบบที่สำคัญ โดยเฉพาะในด้านการพัฒนา บริการทางการเงินดิจิทัล เช่นธนาคารเคลื่อนที่ และกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นวิธีที่สะดวกและปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงิน ตัวอย่างเช่น ธนาคารในประเทศไทยได้พัฒนาแอปพลิเคชันธนาคารเคลื่อนที่รองรับการโอนเงิน จ่ายบิล และตรวจสอบยอดเงินได้ทุกที่ทุกเวลา ในขณะที่เดียวกันระบบกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้รับความนิยมอย่างรวดเร็ว ซึ่งทำให้ผู้ใช้สามารถเก็บและใช้เงินได้ในรูปแบบดิจิทัล เช่นการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ด (QR Code) หรือการทำธุรกรรมออนไลน์ในรูปแบบที่ง่ายและรวดเร็ว การพัฒนานี้ไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้บริโภค แต่ยังช่วยให้ธนาคารสามารถลดค่าใช้จ่ายจากการให้บริการตามสาขาได้อีกด้วย นอกจากนี้ยังช่วยเพิ่มการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชนที่อาจไม่สามารถเข้าถึงธนาคารหรือสถาบันการเงินแบบดั้งเดิมได้ (Schwab, 2016, p. 32)

3.2 กลยุทธ์สำคัญในการปรับตัวขององค์กร

การลงทุนในเทคโนโลยีที่เหมาะสมการลงทุนในเทคโนโลยีที่เหมาะสมเป็นปัจจัยสำคัญในการปรับตัวขององค์กรให้สามารถแข่งขันในยุคดิจิทัลได้อย่างยั่งยืน องค์กรที่มีการวางแผนและลงทุนในเทคโนโลยีที่เหมาะสมจะสามารถเพิ่มความสามารถในการผลิต ลดต้นทุน และพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีคุณภาพสูงได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่นการใช้ระบบคลาวด์ (Cloud Computing) ในการเก็บข้อมูลและทำงานร่วมกันได้แบบออนไลน์ หรือการลงทุนในเทคโนโลยีการผลิตที่มีความแม่นยำสูง (Automation) ซึ่งจะช่วยให้สามารถลดข้อผิดพลาดและเพิ่มความเร็วในการผลิตได้

การพัฒนาทักษะบุคลากร การพัฒนาทักษะของบุคลากรภายในองค์กรเป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ที่สำคัญ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีทำให้ทักษะของพนักงานต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับการใช้งานเครื่องมือใหม่ๆ การฝึกอบรมพนักงานในด้านการปรับทักษะใหม่ (Reskilling) และการพัฒนาทักษะเดิมให้ลึกซึ้งขึ้น (Upskilling) เป็นสิ่งที่องค์กรต้องให้ความสำคัญ เพื่อให้พนักงานสามารถใช้งานเทคโนโลยีใหม่ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างราบรื่นในยุคดิจิทัล

การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการเปลี่ยนแปลง การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ยืดหยุ่น และสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง เป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรต้องดำเนินการเพื่อให้พนักงานสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีได้ดี วัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการเรียนรู้ การเปิดกว้างต่อความคิดใหม่ๆ และการทดลองสิ่งต่างๆ จะช่วยให้องค์กรสามารถปรับตัวได้เร็วขึ้นในทุกๆ ด้านของการดำเนินธุรกิจ (Buonocore,

Annosi, Gennaro, Riemma,, 2024.)การพัฒนาเหล่านี้ไม่เพียงแต่จะช่วยให้องค์กรในประเทศไทยสามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีได้ แต่ยังเป็นการวางรากฐานในการเติบโตและสร้างความสามารถในการแข่งขันในตลาดในระยะยาว

3.3 ความสำเร็จและผลลัพธ์ของการปรับตัว

การเปลี่ยนผ่านขององค์กรสู่ยุคดิจิทัลไม่เพียงแต่เป็นการปรับตัวเพื่อความอยู่รอด แต่ยังเป็นโอกาสในการเติบโตและขยายธุรกิจในตลาดที่มีการแข่งขันสูง ตัวอย่างองค์กรที่ประสบความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สามารถเห็นผลลัพธ์ที่ชัดเจนจากการเพิ่มรายได้ ลดต้นทุน และการขยายตลาดในระดับที่ไม่เคยมีมาก่อน ต่อไปนี้คือตัวอย่างขององค์กรในประเทศไทยที่ได้ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างความสำเร็จในระยะยาว

ตัวอย่างองค์กรที่ประสบความสำเร็จในการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล

ธนาคารกรุงเทพ (Bangkok Bank) ได้ทำการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญในด้านการพัฒนาบริการทางการเงินดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) และอีวอลเล็ต (e-Wallet) ซึ่งช่วยให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลา ไม่ว่าจะเป็นการโอนเงิน ชำระค่าสินค้า หรือแม้กระทั่งการลงทุนในสินทรัพย์ต่างๆด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ธนาคารได้เพิ่มการเข้าถึงบริการทางการเงินสำหรับลูกค้าทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มที่ไม่สามารถเข้าถึงธนาคารในสาขาได้อย่างสะดวก นอกจากนี้ธนาคารยังลงทุนในระบบความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์เพื่อลดความเสี่ยงจากการโจมตีทางไซเบอร์และสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าในเรื่องความปลอดภัยทางการเงิน ซึ่งทั้งหมดนี้ช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นและเพิ่มจำนวนลูกค้าใหม่ (Schwab, 2016, p. 102).

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (Thailand Post) บริษัทไปรษณีย์ไทยได้มีการพัฒนาระบบการจัดส่งสินค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลผ่านแพลตฟอร์มการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ซึ่งช่วยให้ลูกค้าสามารถติดตามสถานะการจัดส่งสินค้าผ่านแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ได้อย่างสะดวก นอกจากนี้การใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ยังช่วยให้บริษัทสามารถวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้าและประเมินความต้องการของตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้ไปรษณีย์ไทยสามารถขยายตลาดและเพิ่มรายได้จากบริการจัดส่งสินค้าดิจิทัลและอีคอมเมิร์ซได้ (Brynjolfsson & McAfee, 2014, p. 118).

ผลลัพธ์ที่อาจเกิดขึ้นคือการเพิ่มรายได้ขององค์กรที่ประสบความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลงสู่ดิจิทัลสามารถเห็นการเติบโตในรายได้ได้อย่างมีนัยสำคัญ ตัวอย่างเช่นธนาคารที่ลงทุนในแอปพลิเคชันและการพัฒนาบริการดิจิทัลทำให้สามารถขยายฐานลูกค้าและเพิ่มยอดธุรกรรมจากลูกค้าปัจจุบันได้อย่างรวดเร็ว การมีช่องทางดิจิทัลทำให้ธนาคารสามารถให้บริการลูกค้าได้ทุกที่ทุกเวลาส่งผลให้ยอดธุรกรรมเพิ่มขึ้นและทำให้บริษัทมีรายได้จากบริการต่างๆ ที่มีการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

การลดต้นทุน การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในองค์กรยังช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงานได้อย่างมีนัยสำคัญ ตัวอย่างเช่นธนาคารที่หันมาใช้บริการออนไลน์และระบบการจัดการแบบคลาวด์ (Cloud Computing) สามารถลดการใช้ทรัพยากรในรูปแบบเดิม เช่นลดการตั้งสำนักงานและพนักงานที่ต้องดูแลบริการต่างๆ ธุรกิจที่

ใช้ระบบอัตโนมัติในการผลิตก็สามารถลดต้นทุนการผลิตและเพิ่มความแม่นยำในการดำเนินงานได้ ทำให้บริษัทสามารถจัดการทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

การขยายตลาดการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ยังเป็นปัจจัยที่ช่วยในการขยายตลาดและการเข้าถึงลูกค้าใหม่ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น บริษัทที่ใช้ระบบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สามารถขยายการขายสินค้าไปยังกลุ่มลูกค้าใหม่ในต่างประเทศที่ไม่สามารถเข้าถึงร้านค้าปลีกแบบเดิมได้ องค์กรที่ใช้เทคโนโลยีคลาวด์ก็สามารถขยายบริการไปยังภูมิภาคต่างๆ หรือแม้กระทั่งตลาดโลกได้ โดยที่ไม่จำเป็นต้องมีการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานใหม่ๆ (Mayer-Schönberger & Cukier, 2013, p. 110) การเปลี่ยนแปลงสู่ยุคดิจิทัลไม่ได้เกิดขึ้นแค่เพื่อความอยู่รอดขององค์กรในยุคที่การแข่งขันสูง แต่ยังเป็นการเปิดโอกาสในการเติบโตอย่างรวดเร็ว องค์กรที่สามารถปรับตัวได้ดีกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ได้รับผลลัพธ์ที่ดีขึ้นอย่างชัดเจนทั้งในด้านการเพิ่มรายได้ ลดต้นทุน และขยายตลาด การลงทุนในเทคโนโลยีที่เหมาะสม การพัฒนาทักษะบุคลากร และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ยืดหยุ่นเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้ธุรกิจในประเทศไทยประสบความสำเร็จในยุคดิจิทัล

4. ปัญหาในการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลขององค์กร

การเปลี่ยนแปลงสู่ยุคดิจิทัลขององค์กรในประเทศไทยนั้นเต็มไปด้วยความท้าทายที่ต้องเผชิญ ทั้งในด้านเทคโนโลยีและบุคลากร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถทำให้กระบวนการเปลี่ยนแปลงประสบความสำเร็จหรือไม่สำเร็จได้ การเข้าใจความท้าทายเหล่านี้จึงเป็นสิ่งสำคัญในการปรับกลยุทธ์และหาวิธีแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในกระบวนการดิจิทัลทรานส์ฟอร์มเมชัน

4.1 ปัญหาทางเทคโนโลยี

การขาดโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี หนึ่งในความท้าทายหลักที่องค์กรในประเทศไทยต้องเผชิญในการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลคือการขาดแคลนโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ องค์กรบางแห่งอาจจะยังคงใช้ระบบเก่าหรือเทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสมกับการเติบโตในยุคที่มีการใช้ดิจิทัลมากขึ้น เช่น ระบบคลาวด์ หรือโซลูชันซอฟต์แวร์ที่ไม่ได้รับการอัปเดตหรือปรับให้เข้ากับความต้องการใหม่ๆ ของตลาด ในขณะเดียวกัน องค์กรที่มีเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยแล้วก็ยังคงต้องมีการลงทุนในเทคโนโลยีขั้นสูง เช่น ห้าจี (5G) ซึ่งอาจจะต้องใช้ค่าใช้จ่ายสูงในระยะแรก (Rogers ,2016, p. 88) นอกจากนี้ยังมีปัญหาในเรื่องของการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ที่อาจจะยังไม่ครอบคลุมทั่วถึงในบางพื้นที่ซึ่งส่งผลกระทบต่อการใช้งานของเทคโนโลยีใหม่ในองค์กร

ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cybersecurity) อีกหนึ่งความท้าทายที่สำคัญ เมื่อองค์กรเพิ่มการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การเก็บข้อมูลบนคลาวด์ การใช้งานข้อมูลขนาดใหญ่ หรือปัญญาประดิษฐ์ โอกาสในการถูกโจมตีทางไซเบอร์ก็เพิ่มขึ้นตามไปด้วย ความเสี่ยงจากการถูกขโมยข้อมูลทางธุรกิจหรือข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอาจจะสร้างความเสียหายอย่างมากต่อองค์กรและทำให้สูญเสียความเชื่อมั่นจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย (Kshetri, 2016, p. 1-17). องค์กรจึงจำเป็นต้องลงทุนในระบบรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่มีความทันสมัยเพื่อปกป้องข้อมูลและการทำธุรกรรมต่างๆ ในโลกออนไลน์

4.2 ปัญหาด้านบุคลากร

การขาดแคลนบุคลากรที่มีทักษะด้านดิจิทัล การปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัลจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีทักษะด้านดิจิทัลเพื่อที่จะสามารถใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ในประเทศไทยยังคงพบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีทักษะในด้านเทคโนโลยีที่มีความเชี่ยวชาญ โดยเฉพาะในด้านที่มีความต้องการสูง เช่น ข้อมูลวิทยาศาสตร์(Data Science) ปัญญาประดิษฐ์ และความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์(Cybersecurity) การขาดแคลนบุคลากรที่มีทักษะเฉพาะทางเหล่านี้ทำให้องค์กรต้องเผชิญกับความยากลำบากในการพัฒนาและนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ (Chui et al., 2018, p. 15) องค์กรจึงต้องลงทุนในการฝึกอบรมบุคลากร หรืออาจจะต้องหาพันธมิตรกับองค์กรภายนอกเพื่อเสริมสร้างทักษะที่จำเป็น

ความต่อต้านต่อการเปลี่ยนแปลงในองค์กรหนึ่งในความท้าทายที่สำคัญคือ ความต้านทานต่อการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร พนักงานบางกลุ่มอาจจะไม่คุ้นเคยหรือไม่สบายใจที่จะปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่องค์กรนำมาใช้ ความกลัวในเรื่องของการสูญเสียงาน หรือความไม่มั่นใจในทักษะของตัวเองอาจทำให้การเปลี่ยนแปลงเกิดความล่าช้าหรือแม้กระทั่งล้มเหลว การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นสิ่งสำคัญ โดยองค์กรต้องมีการสื่อสารอย่างชัดเจนเกี่ยวกับประโยชน์ที่การเปลี่ยนแปลงจะนำมาซึ่งทั้งกับองค์กรและพนักงาน พร้อมกับการจัดการฝึกอบรมหรือโอกาสในการเรียนรู้ใหม่ๆ ที่ทำให้พนักงานสามารถปรับตัวและพัฒนาไปกับการเปลี่ยนแปลงได้ (Kotter, 2012, p. 85).

4.3 ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

การเปลี่ยนแปลงสู่ยุคดิจิทัลขององค์กรไม่เพียงแต่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีและบุคลากรเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการบริหารจัดการที่มีความซับซ้อนซึ่งอาจจะเป็นอุปสรรคสำคัญในการทำให้กระบวนการดิจิทัลทรานส์ฟอร์มเมชันประสบความสำเร็จ ปัญหาที่พบได้บ่อยคือความท้าทายในการจัดสรรงบประมาณสำหรับการเปลี่ยนแปลง และการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร ซึ่งทั้งสองปัจจัยนี้มีบทบาทสำคัญในการช่วยให้การเปลี่ยนแปลงสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

การจัดสรรงบประมาณเพื่อการเปลี่ยนแปลง การจัดสรรงบประมาณเป็นหนึ่งในความท้าทายที่สำคัญในการเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ยุคดิจิทัล เนื่องจากการลงทุนในเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่นระบบคลาวด์ ปัญญาประดิษฐ์ (AI) หรือระบบอัตโนมัติจำเป็นต้องใช้เงินทุนจำนวนมาก และมีการใช้เวลาในการเห็นผลตอบแทนที่ค่อนข้างยาวนาน ในบางองค์กรโดยเฉพาะในภาคธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม อาจจะมีข้อจำกัดทางการเงินที่ไม่สามารถจัดสรรงบประมาณได้อย่างเพียงพอเพื่อรองรับการลงทุนในเทคโนโลยีใหม่ๆ (Schilirò ,2024, p. 78) ด้วยเหตุนี้บรรดาผู้บริหารองค์กรจึงต้องมีการวางแผนงบประมาณอย่างรอบคอบเพื่อให้การลงทุนในเทคโนโลยีมีความเหมาะสมและสามารถตอบสนองต่อความต้องการในระยะยาวได้ โดยอาจจะต้องเริ่มต้นจากการลงทุนในเทคโนโลยีที่ไม่ต้องใช้จ่ายสูงมากก่อน และค่อยๆ ขยายขอบเขตการลงทุนเมื่อองค์กรสามารถเห็นผลลัพธ์จากการใช้งานเทคโนโลยีที่มีอยู่แล้ว

อีกหนึ่งวิธีที่องค์กรสามารถใช้เพื่อจัดสรรงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพคือการมองหาแหล่งทุนสนับสนุนจากภายนอก เช่นการหาผู้ลงทุน สินเชื่อเพื่อการลงทุนในเทคโนโลยี หรือการเข้าร่วมโครงการพัฒนา

เทคโนโลยีจากรัฐบาลหรือองค์กรภายนอกที่มีจุดมุ่งหมายในการส่งเสริมการพัฒนาและนวัตกรรมทางเทคโนโลยี (Baker , 2014, p. 42).

การประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรเป็นอีกหนึ่งความท้าทายที่สำคัญในการเปลี่ยนแปลงสู่ยุคดิจิทัลคือการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆภายในองค์กร เพื่อให้การเปลี่ยนแปลงเป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีประสิทธิภาพ การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลไม่สามารถทำได้โดยหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเพียงอย่างเดียว โดยต้องการการทำงานร่วมกันระหว่างหลายฝ่าย เช่น ฝ่ายไอที ฝ่ายการตลาด ฝ่ายการเงิน และฝ่ายบุคคล การประสานงานที่ดีช่วยให้องค์กรสามารถทำงานได้อย่างราบรื่น และลดความเสี่ยงจากการเกิดปัญหาในการเปลี่ยนแปลง (Agarwal , 2020) อย่างไรก็ตามในองค์กรที่มีโครงสร้างซับซ้อน การประสานงานระหว่างหน่วยงานอาจเป็นเรื่องท้าทาย โดยเฉพาะในกรณีที่หน่วยงานต่างๆ มักจะมุ่งเน้นที่เป้าหมายและวิธีการทำงานของตัวเอง การสร้างระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและส่งเสริมความร่วมมือระหว่างหน่วยงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ การจัดตั้งทีมงานข้ามสายงานหรือการมอบหมายให้ผู้จัดการโครงการดิจิทัลทรานส์ฟอร์มเมชันเฉพาะจะช่วยให้การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างมีระเบียบและมีทิศทางที่ชัดเจน(Westerman et al., 2012) การฝึกอบรมบุคลากรในหลายฝ่ายเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ และวิธีการใช้งานร่วมกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ ก็เป็นสิ่งที่สามารถช่วยให้การประสานงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การเปลี่ยนแปลงดิจิทัลสามารถดำเนินการได้อย่างราบรื่น

5. แนวทางการส่งเสริมการปรับตัวขององค์กรในไทย

ในยุคดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว องค์กรจำเป็นต้องหาทางเสริมสร้างความสามารถในการปรับตัวเพื่อให้สามารถแข่งขันได้ในตลาดที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างต่อเนื่อง

5.1 การสร้างพันธมิตรเชิงกลยุทธ์

หนึ่งในแนวทางที่องค์กรสามารถใช้ในการเสริมสร้างความสามารถนี้คือการสร้างพันธมิตรเชิงกลยุทธ์กับบริษัทเทคโนโลยีหรือสตาร์ทอัพ การร่วมมือกับพันธมิตรภายนอกสามารถช่วยให้องค์กรสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีใหม่ ๆ และนวัตกรรมที่มีศักยภาพสูง โดยไม่จำเป็นต้องลงทุนในเทคโนโลยีเหล่านั้นด้วยตัวเอง การร่วมมือกับบริษัทเทคโนโลยีหรือสตาร์ทอัพสามารถมีประโยชน์หลายด้าน ซึ่งรวมถึงการเข้าถึงนวัตกรรมที่ทันสมัย บริษัทสตาร์ทอัพมักจะเป็นแหล่งที่มาของนวัตกรรมใหม่ๆ โดยเฉพาะในด้านเทคโนโลยีที่สามารถปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรหรือเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้ การสร้างพันธมิตรกับสตาร์ทอัพช่วยให้องค์กรสามารถทดลองๆ มาใช้ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยไม่ต้องพัฒนาเทคโนโลยีเหล่านั้นขึ้นมาใหม่ ซึ่งจะช่วยลดเวลาและต้นทุนในการพัฒนา (Schwertner, 2025)

การเพิ่มความยืดหยุ่นและความรวดเร็ว พันธมิตรเชิงกลยุทธ์ช่วยให้องค์กรสามารถเข้าถึงทรัพยากรภายนอกได้ในทันที ทำให้องค์กรสามารถปรับตัวและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในตลาดได้อย่างรวดเร็ว บริษัทเทคโนโลยีหรือสตาร์ทอัพที่มีความเชี่ยวชาญในเทคโนโลยีเฉพาะด้านจะช่วยเติมเต็มขีดความสามารถขององค์กรในการพัฒนาโซลูชันที่มีความยืดหยุ่นและรองรับความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น (Chesbrough, 2003, p. 47)

การสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนการร่วมมือกับพันธมิตรที่มีทักษะและทรัพยากรที่แข็งแกร่งสามารถช่วยให้องค์กรสามารถเสริมสร้างการเติบโตในระยะยาว ทั้งในด้านเทคโนโลยีและกลยุทธ์การตลาด การร่วมมือในรูปแบบของการแลกเปลี่ยนความรู้ หรือการพัฒนาโซลูชันใหม่ๆ โดยร่วมมือกันจะช่วยให้องค์กรสามารถขยายตลาดและเติบโตไปในทิศทางที่ยั่งยืน (Kotler et al., 2018, p. 112)

ตัวอย่างการสร้างพันธมิตรเชิงกลยุทธ์

ในประเทศไทยองค์กรหลายแห่งเริ่มตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างพันธมิตรเชิงกลยุทธ์เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เช่นในภาคการเงิน ธนาคารบางแห่งได้ร่วมมือกับบริษัทฟินเทคเพื่อพัฒนาบริการการเงินดิจิทัลซึ่งรวมถึงบริการธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Banking) หรือกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) โดยที่ธนาคารไม่จำเป็นต้องพัฒนาเทคโนโลยีเหล่านี้เอง แต่สามารถนำเสนอบริการที่ทันสมัยและเข้าถึงกลุ่มลูกค้าที่กว้างขึ้นผ่านการร่วมมือกับสตาร์ทอัพที่มีความเชี่ยวชาญด้านฟินเทค (SROEMCHAIYAPHAT, 2021, p. 1-13)

การสร้างพันธมิตรเชิงกลยุทธ์นี้ยังสามารถเห็นได้ในภาคการค้าปลีก โดยมีการร่วมมือระหว่างธุรกิจค้าปลีกกับแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ชั้นนำเพื่อเปิดช่องทางการจำหน่ายสินค้าออนไลน์ และใช้เทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ในการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค ซึ่งช่วยให้องค์กรสามารถปรับกลยุทธ์การตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ตรงตามความต้องการของตลาดได้อย่างรวดเร็ว (Avirutha, 2018, p. 296) การสร้างพันธมิตรเชิงกลยุทธ์กับบริษัทเทคโนโลยีหรือสตาร์ทอัพเป็นทางเลือกที่สำคัญในการเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันขององค์กรในยุคดิจิทัล ความร่วมมือเหล่านี้สามารถช่วยให้องค์กรเข้าถึงนวัตกรรมใหม่ ๆ ปรับตัวได้รวดเร็ว และสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนในตลาดที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

5.2 การพัฒนาภาวะผู้นำดิจิทัล

ในยุคดิจิทัลที่เต็มไปด้วยการเปลี่ยนแปลงและความไม่แน่นอน การพัฒนาภาวะผู้นำดิจิทัลถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้องค์กรสามารถรับมือกับความท้าทายและใช้ประโยชน์จากโอกาสที่เทคโนโลยีดิจิทัลมอบให้ได้อย่างเต็มที่ ภาวะผู้นำดิจิทัลไม่เพียงแต่หมายถึงความสามารถในการใช้เทคโนโลยี แต่ยังรวมถึงการมีกลยุทธ์ในการนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันสูงและการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว

การพัฒนาทักษะของผู้บริหาร การพัฒนาภาวะผู้นำดิจิทัลเริ่มต้นจากการพัฒนาทักษะของผู้บริหารให้สามารถเข้าใจและใช้เทคโนโลยีใหม่ๆอย่างมีประสิทธิภาพ การฝึกอบรมผู้บริหารเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือดิจิทัล เช่นปัญญาประดิษฐ์ (AI), ข้อมูลขนาดใหญ่(Big Data), และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (Analytics) จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจที่มีข้อมูลรองรับและลดความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ (Avolio et al., 2014, p. 53) นอกจากนี้ผู้นำต้องมีทักษะในการคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic thinking) และสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาและปรับเปลี่ยนกลยุทธ์องค์กรให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา (Westerman et al., 2014, p. 45) ทักษะในการสร้างนวัตกรรมและการปรับตัวตามความต้องการของตลาดหรือผู้บริโภคเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้ผู้นำดิจิทัลสามารถผลักดันการเติบโตและการพัฒนาองค์กรได้ในระยะยาว

การเสริมสร้างภาวะผู้นำดิจิทัลในองค์กรการพัฒนาภาวะผู้นำดิจิทัลไม่เพียงแต่เป็นการเสริมสร้างทักษะด้านเทคโนโลยีให้กับผู้นำองค์กรเท่านั้น แต่ยังต้องการการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม ผู้นำต้องสามารถสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการเรียนรู้และการทดลอง และมีความสามารถในการจัดการกับความเสี่ยงที่มาจากเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในองค์กร (Solis, 2016, p. 121) การสร้างความเชื่อมั่นในทีมงานและการสนับสนุนจากทุกฝ่ายในองค์กรถือเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาและนำพาองค์กรไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ประสบความสำเร็จ

5.3 การสนับสนุนจากภาครัฐ

ภาครัฐมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านขององค์กรในยุคดิจิทัล โดยเฉพาะในด้านการจัดสรรงบประมาณและการออกนโยบายที่ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในองค์กร การสร้างนโยบายที่สนับสนุนการลงทุนในเทคโนโลยีดิจิทัลไม่เพียงแต่ช่วยกระตุ้นให้ภาคธุรกิจนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ แต่ยังช่วยลดอุปสรรคที่องค์กรต้องเผชิญในการปรับตัว เช่น การขาดแคลนทรัพยากรในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัล การจัดสรรงบประมาณและการออกนโยบายสนับสนุนการจัดสรรงบประมาณที่เหมาะสมสำหรับการพัฒนาและบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีขององค์กรเป็นสิ่งที่รัฐบาลสามารถสนับสนุนได้ ตัวอย่างเช่น การจัดตั้งกองทุนสนับสนุนธุรกิจสตาร์ทอัพ หรือการให้สิทธิพิเศษทางภาษีสำหรับบริษัทที่ลงทุนในเทคโนโลยีดิจิทัล (OECD, 2020, p. 72) การมีนโยบายที่ชัดเจนในการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสามารถกระตุ้นให้ภาคธุรกิจตระหนักถึงความสำคัญของการลงทุนในดิจิทัลและช่วยให้การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นได้อย่างราบรื่น นอกจากนี้รัฐบาลยังสามารถสร้างมาตรการในการฝึกอบรมบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการใช้งานเครื่องมือดิจิทัลต่างๆ ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างทักษะให้กับแรงงานในยุคดิจิทัลและทำให้บุคลากรสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวอย่างนโยบายของภาครัฐในประเทศไทย รัฐบาลได้เริ่มให้ความสำคัญกับการสนับสนุนการปรับตัวทางดิจิทัลในภาคธุรกิจ โดยได้จัดตั้งโครงการต่างๆ เช่น โครงการ "Digital Thailand" ซึ่งมุ่งส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในภาคธุรกิจและภาครัฐ และการฝึกอบรมทักษะดิจิทัลให้กับประชาชนและแรงงาน เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยี (Pattanapong, 2021, p. 105) โครงการเหล่านี้ช่วยให้องค์กรสามารถเข้าถึงทรัพยากรที่จำเป็นในการเปลี่ยนแปลงและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันในยุคดิจิทัลได้ การพัฒนาภาวะผู้นำดิจิทัลและการสนับสนุนจากภาครัฐเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมการปรับตัวขององค์กรในยุคดิจิทัล ภาครัฐสามารถมีบทบาทในการจัดสรรงบประมาณและออกนโยบายที่ส่งเสริมการลงทุนในเทคโนโลยีดิจิทัล และการพัฒนาทักษะดิจิทัลให้กับบุคลากร ซึ่งช่วยให้ภาคธุรกิจสามารถพัฒนาและเติบโตอย่างยั่งยืนในยุคดิจิทัล

6. สรุปและข้อเสนอแนะ

การปรับตัวขององค์กรในประเทศไทยเพื่อตอบรับกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล องค์กรหลายแห่งสามารถปรับตัวได้ดีและประสบความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในกระบวนการดำเนินงาน ซึ่งส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต การลดต้นทุน และการขยายฐานลูกค้าในตลาดที่มีการ

แข่งขันสูง ภาคธุรกิจการค้าได้ใช้แพลตฟอร์มการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคและปรับกลยุทธ์การตลาดให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ภาคอุตสาหกรรมการผลิตก็ได้นำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง และระบบอัตโนมัติในการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต ซึ่งช่วยให้สามารถลดต้นทุนและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันในตลาดโลก การปรับตัวเหล่านี้เกิดขึ้นได้จากการลงทุนในเทคโนโลยีที่เหมาะสมและการพัฒนาทักษะบุคลากร ทั้งในด้านการเรียนรู้การใช้เครื่องมือดิจิทัล และการพัฒนาทักษะด้านการคิดเชิงกลยุทธ์ซึ่งช่วยให้องค์กรสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ในขณะเดียวกันภาครัฐยังมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนองค์กรผ่านการจัดสรรงบประมาณและการออกนโยบายที่เอื้อต่อการปรับตัวในยุคดิจิทัล เช่น การสนับสนุนโครงการดิจิทัลไทยแลนด์ (Digital Thailand) ที่ช่วยให้ภาคธุรกิจสามารถพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัลและเสริมสร้างทักษะดิจิทัลให้กับบุคลากรในประเทศ

การปรับตัวในยุคดิจิทัลมาพร้อมกับความเสี่ยงหลายประการ ความเสี่ยงจากการโจมตีทางไซเบอร์ ความเสี่ยงจากการใช้เทคโนโลยีที่ไม่สามารถปรับขนาดได้ หรือความเสี่ยงจากการไม่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้ทันทั่วทั้งองค์กรจำเป็นต้องสร้างวัฒนธรรมที่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงและสนับสนุนการนำนวัตกรรมมาใช้ในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญ ผู้นำองค์กรควรส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาทักษะของพนักงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการสร้างสภาพแวดล้อมที่เปิดโอกาสให้พนักงานสามารถเสนอความคิดเห็นใหม่ ๆ และทดลองใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อพัฒนาองค์กรไปข้างหน้า การปรับตัวขององค์กรในประเทศไทยในยุคดิจิทัลมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว การลงทุนในเทคโนโลยีและการพัฒนาทักษะของบุคลากรถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรสามารถแข่งขันได้ในตลาดที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การสร้างวัฒนธรรมที่พร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงและการจัดการความเสี่ยงที่เกิดจากเทคโนโลยีจะช่วยให้องค์กรสามารถยืนหยัดและเติบโตได้ในยุคดิจิทัลที่เต็มไปด้วยความท้าทายและโอกาส

เอกสารอ้างอิง

- Agarwal, R. (2020). Digital transformation: A path to economic and societal value. *Revista CEA*, 6(12), 1–10. <https://ssrn.com/abstract=3701906>
- Anupong, A. (2018). The impact of digital transformation on business performance in Thailand 4.0 era. *Veridian E-Journal, Silpakorn University International (Humanities, Social Sciences and Arts)*, 11(5), 295–307.
- Avolio, B. J., Walumbwa, F. O., & Weber, T. J. (2009). Leadership: Current theories, research, and future directions. *Annual Review of Psychology*, 60, 421-449. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.60.110707.163621>
- Baker, G. P. (2014). *Digital transformation*. Buckingham Business Monographs.
- Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2014). *The second machine age: Work, progress, and prosperity in a time of brilliant technologies*. W. W. Norton & Company.
- Buonocore, F., Annosi, M. C., de Gennaro, D., & Riemma, F. (2024). Digital transformation and

- social change: Leadership strategies for responsible innovation. *Journal of Engineering and Technology Management*, 74, 101843.
<https://doi.org/10.1016/j.jengtecman.2024.101843>
- Chaffey, D. (2019). *Digital marketing: Strategy, implementation, and practice*. Pearson Education.
- Chesbrough, H. (2003). The logic of open innovation: Managing intellectual property. *California Management Review*, 45(3), 33–58.
- Chui, M., Manyika, J., Miremadi, M., Henke, N., Chung, R., Nel, P., & Malhotra, S. (2018). *Notes from the AI frontier: Insights from hundreds of use cases*. McKinsey Global Institute.
- Hennig-Thurau, T., Gwinner, K. P., & Gremler, D. D. (2002). Understanding relationship marketing outcomes: An integration of relational benefits and relationship quality. *Journal of Service Research*, 12(2), 230–247.
<https://doi.org/10.1177/1094670502004003006>
- Kshetri, N. (2016). Cybersecurity and development. *Markets, Globalization & Development Review*, 1(2), Article 3. <https://digitalcommons.uri.edu/mgdr/vol1/iss2/3>
- Kotler, P., Armstrong, G., & Opresnik, M. O. (2018). *Principles of marketing* (16th ed.). Pearson Education.
- Kotter, J. P. (2012). *Leading change*. Harvard Business Press.
- Mayer-Schönberger, V., & Cukier, K. (2013). *Big data: A revolution that will transform how we live, work, and think*. Eamon Dolan/Houghton Mifflin Harcourt.
- Porter, M. E. (1985). *Competitive advantage: Creating and sustaining superior performance*. Free Press.
- Rogers, D. L. (2016). *The Digital Transformation Playbook: Rethink Your Business for the Digital Age*. Columbia Business School Publishing.
- Schwab, K. (2016). *The fourth industrial revolution*. World Economic Forum.
- Solis, B. (2016). *The Digital Change Agent's Manifesto: How the People Behind Digital Transformation Lead Change From Within*. Altimeter Group.
- Schwertner, K. (2024). The impact of digital transformation on business: A detailed review. In *Strategic Management in the Age of Digital Transformation*.
https://doi.org/10.51432/978-1-8381524-3-7_1
- Westerman, G., Tannou, M., Bonnet, D., Ferraris, P., & McAfee, A. (2012). *The digital advantage: How digital leaders outperform their peers in every industry* (Working Paper). MIT Center for Digital Business.

