



## วิ่งตามโลกกับ น. เทียนประทีป

สวัสดีครับท่านผู้อ่านทุกท่าน คำกล่าวที่เหมาะสมกับยุคสมัยในปัจจุบันคงหนีไม่พ้นคำว่า “ปลอดภัยไร้โควิด” เพราะโลกของเรากำลังปั่นป่วน จากมหันตภัยวายร้ายไวรัส ที่มีชื่อว่าไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ หรือที่พวกเรารู้จักกันว่า “โควิด-19” วันที่ผมเขียนต้นฉบับ ประเทศไทยของเรามีการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ระลอกที่ 3 เป็นจำนวนมากกว่า 2 ครั้งแรกแบบก้าวกระโดด โดยมีจำนวนผู้ติดเชื้อถึง 149,779 คน และจำนวนผู้เสียชีวิต 988 คน เรากำลังไต่ระดับตัวเลขของผู้ติดเชื้อทั่วโลกจากเลข 3 หลักมาเป็นเลข 2 หลักในลำดับที่ 83 และที่น่าเจ็บใจ มากที่สุดคือจำนวนผู้ติดเชื้อในประเทศไทย แชนหน้าเมียนมาร์ซึ่งอยู่ในลำดับที่ 84 เรียบร้อยแล้ว ส่วนหนึ่งที่ผู้ติดเชื้อในเมียนมาร์ลดลง เพราะมาอยู่ในประเทศไทยของเราแทน (ฮา)

ปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ที่ผ่านมามันเคยกับคำว่า “Economy of Scope” ต่อมาก็มีคำว่า “Economy of Scale” ปัจจุบันโลกของเราให้ความสำคัญกับ “Economy of Speed” ที่มุ่งเน้นเรื่องของความเร็วเป็นหลัก เป็นความเร็วที่ทำให้เราสามารถผลิตสินค้าและบริการได้เร็วกว่าคู่แข่ง แต่เป็นความเร็วที่มีคุณภาพตรงตามมาตรฐาน สร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง และสิ่งที่จะมาเป็นตัวช่วยให้เกิดความเร็วดังกล่าวก็คือ “เทคโนโลยี” นั่นเอง การที่จะเหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ ต้องมีระบบบริหารจัดการต้นทุนที่ดี และความสำเร็จดังกล่าวจะเกิดขึ้นจะต้องใช้เทคโนโลยีเข้าช่วยครับ

ถ้าสรุปแบบหยาบ ๆ โลกปัจจุบันกำลังให้ความสำคัญกับเรื่องหลัก ๆ 2 เรื่อง คือ ความเร็ว (Speed) และเทคโนโลยี (Technology) แต่เทคโนโลยีที่สำคัญและกำลังจะกลายเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตของมนุษย์เราคือเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) ซึ่งปัจจุบันรัฐบาลให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นอย่างมาก โดยเมื่อวันที่ 7 พฤษภาคม พ.ศ. 2558 คณะรัฐมนตรีได้เสนอร่างพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม เพื่อจัดตั้งกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมขึ้นมาแทนกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

### Digital Transformation คืออะไร

ผมขอเริ่มจากคำว่า Transformation ก่อนครับ หลายท่านคงเคยรับชมภาพยนตร์เรื่อง Transformer ที่มีหลายภาคให้ได้รับชมกันในบ้านเรา เป็นเรื่องเกี่ยวกับรถยนต์ที่สามารถแปลงกายเป็นหุ่นยนต์ในรูปแบบต่าง ๆ เป็นเรื่องของการแปลงร่างไปจากเดิมอย่างสิ้นเชิง อย่างหน้าตื่นตาตื่นใจ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถทำอะไรได้หลากหลายสารพัด แต่นั่นก็เป็นส่วนหนึ่งของภาพยนตร์เรื่อง Transformer ที่ยกตัวอย่างมาเพื่อให้ทุกท่านได้มองเห็นภาพในเบื้องต้นครับ กลับมาที่เรื่องของเราก่อน คำว่า “Transformation” เป็นคำนามครับ แปลว่า การเปลี่ยนร่าง การแปลงร่าง การแปลงตัว การเปลี่ยนรูป และอะไรประมาณนั้นครับ

**Digital Transformation** คือ กระบวนการในการนำเทคโนโลยีมาสร้างสิ่งใหม่ หรือการเปลี่ยนแปลง สิ่งเก่าไปสู่สิ่งใหม่ที่สอดคล้องเหมาะสมกับยุคสมัย เป็นการนำ Digital Technology เข้ามาปรับใช้กับทุก ภาคส่วนขององค์กร ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแบบแปลงร่างกันทีเดียวเดียว โดยเริ่มตั้งแต่รากฐานไป จนถึงกระบวนการส่งมอบสินค้าและบริการให้กับลูกค้า เป็นการเปลี่ยนแปลงรูปแบบองค์กรอย่างมีกลยุทธ์ ที่ใช้เทคโนโลยีเข้าช่วย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและช่วยให้ทันตามโลกเศรษฐกิจ โดยไม่โดน Digital Disruption เข้าเล่นงานครับ

## Digital Transformation กับหน่วยงานภาครัฐ



EGG เริ่มต้นจากแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ได้กล่าวถึงในอีก 5 ปีข้างหน้าว่าภาครัฐไทยจะยกระดับสู่ การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่มีการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน มีการทำงานแบบอัจฉริยะ ให้บริการโดยมีประชาชนเป็น ศูนย์กลาง และขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้อย่าง แท้จริง

ในแผนดังกล่าวมีการระบุว่าต้องมีการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงสู่รัฐบาลดิจิทัลในทุกระดับของบุคลากร ภาครัฐ ซึ่งรวมถึงการเปลี่ยนแปลงองค์กรทั้งในขั้นตอนการทำงาน เทคโนโลยี และกฎระเบียบ (Driven Transformation) แต่อย่างไรก็ตามปัจจุบันเทคโนโลยีและบริบททางเศรษฐกิจและสังคมกำลัง เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วไปสู่ยุคดิจิทัล และหลากหลายประเทศทั่วโลกเช่น สหรัฐอเมริกา กลุ่มประเทศ ในสหภาพยุโรป ออสเตรเลีย สิงคโปร์ มาเลเซีย อินเดีย ฯลฯ ต่างแข่งขันกันพัฒนาและขับเคลื่อนประเทศ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล นั่นจึงเป็นที่มาหรือแรงผลักดันใหญ่ที่ทำให้ประเทศไทยได้เวลาที่ ต้อง เปลี่ยนแปลงอย่างจริงจัง เพื่อให้เท่าทันนานาชาติโดยมีแผนสำหรับการเปลี่ยนแปลงองค์กร เพื่อรองรับเทคโนโลยีดิจิทัล หรือเราเรียกว่า **Digital Transformation** ซึ่งจะเป็นการเปลี่ยนยุคของไอที และอินเทอร์เน็ตไปสู่ยุคเอไอ (AI : Artificial Intelligence) ออโตเมชัน (Automation) และหุ่นยนต์ (Robot) รวมถึงเปลี่ยนจากโลกกายภาพ (Analog) ไปสู่โลกดิจิทัล (Digital) อย่างเต็มรูปแบบ

Digital Transformation นั้นมีความซับซ้อนมากกว่าการลงทุนด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพียงเพื่อทำระบบ ขององค์กรให้เป็นดิจิทัล (Doing Digital) แต่หมายถึงการทำให้องค์กรแปลงร่างเป็นดิจิทัล (Becoming Digital) เต็มรูปแบบ กล่าวคือปรับเปลี่ยนผลิตภัณฑ์และบริการให้เป็นดิจิทัล ปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม องค์กร และการทำงานที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นหลัก ความปั่นป่วนที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัลในปัจจุบัน เห็นได้ชัดเจน และกำลังขยายตัวในวงกว้างอย่างรวดเร็ว เป็นแรงผลักดันให้องค์กรจำเป็นต้องทำ Digital Transformation แต่ผลการสำรวจพบว่า มีองค์กรจำนวนมากยังไม่ได้เริ่มต้นทำและมีความคิดว่า ยัง สามารถแข่งขันได้ในรูปแบบเดิม ๆ

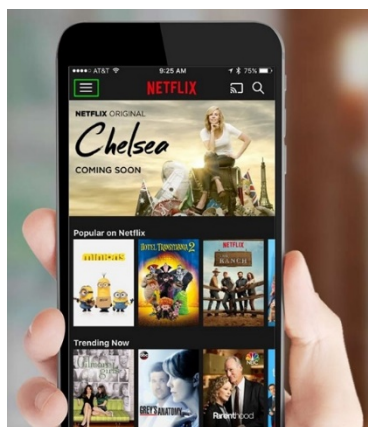
ส่วนองค์กรที่เริ่มทำ Digital Transformation แล้วนั้นแต่ยังไม่สามารถต่อสู้ให้ดำรงคงอยู่อย่างยั่งยืนได้ เพราะคิดว่าปรับเปลี่ยนเพียงแค่ครั้งเดียวก็น่าจะเพียงพอแล้ว ส่วนหนึ่งเกิดจากความไม่เข้าใจ มีความคิด ว่าเป็นเรื่องของเทคโนโลยี ทั้งที่จริง ๆ แล้วเป็นเรื่องของกลยุทธ์ รวมไปถึงขาดขั้นตอนการดำเนินงานที่ ถูกต้องนั่นเองครับ

## Digital Transformation คืออย่างไร

หลังจากที่รู้ความหมายของ Digital Transformation กันแล้ว เรามาดูข้อดีที่หลายคนอาจจะมีความเห็นตรงกันว่าการทำ Digital Transformation ก็คือยอดที่เพิ่มขึ้นของสินค้าและบริการ แต่นั่นไม่ใช่จุดประสงค์ที่แท้จริงหรือข้อดีหลัก ๆ ของการทำ Digital Transformation เพราะที่จริงแล้วการทำให้ยอดเพิ่มขึ้นมีมากมายหลายวิธี แต่ข้อดีจริง ๆ ของการทำ Digital Transformation คือ **ความยั่งยืน (Sustainable)** ที่ก่อตัวขึ้นมาจากข้อดีหลายข้อดังต่อไปนี้

### 1. สร้างความประทับใจจากประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้กับลูกค้า

ถ้าหัวใจของการบริการเปรียบเสมือนความต้องการของผู้บริโภคแล้ว ในโลกของดิจิทัลหัวใจของวงการธุรกิจดิจิทัลก็คงหนีไม่พ้น “คุณค่าแห่งความประทับใจจากประสบการณ์ของลูกค้า” หลายองค์กรในปัจจุบันต่างก็มุ่งเน้นไปที่เรื่องนี้มากขึ้น เพราะยิ่งสร้างประสบการณ์แปลกใหม่ให้กับลูกค้าได้มากเพียงใด ความผูกพันระหว่างองค์กรกับลูกค้าก็ยิ่งมีมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความยั่งยืนต่อไปในอนาคต



ขอยกตัวอย่างซึ่งแสดงให้เห็นถึงผลที่ได้จาก Digital Transformation เป็นบริษัทที่สามารถสร้างความประทับใจจากประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้กับลูกค้าในยุคดิจิทัลได้อย่างชัดเจน และเป็นรูปธรรมมากที่สุด ผมกำลังพูดถึง NETFLIX ครับ ชื่อนี้คงไม่มีใครที่จะไม่รู้จัก NETFLIX เป็นแอปพลิเคชันที่ทำให้ทุกคนสามารถชมภาพยนตร์ ซีรีส์ และรายการต่าง ๆ อีกมากมาย ได้อย่างไม่จำกัด ที่ไหนก็ได้ เวลาไหนก็ได้ เพียงแต่เป็นสมาชิกและจ่ายค่าบริการรายเดือนให้กับ NETFLIX ซึ่งสามารถสร้างกำไรมหาศาลให้กับบริษัท NETFLIX ได้ถึงปีละ 2 หมื่นล้านดอลลาร์สหรัฐ โดยที่ลูกค้าไม่ต้องนั่งรถออกไปเช่าหรือซื้อดีวีดีเหมือนเดิม

ยังไม่แนบรวม Platform ใหม่ของการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ อย่างเช่น Shopee, Lazada เป็นต้น ล้วนแต่เป็นพฤติกรรมที่มาจากการสร้างความประทับใจจากประสบการณ์ทางดิจิทัลให้กับลูกค้าทั้งสิ้น

### 2. เก็บสะสมฐานข้อมูลเชิงลึกได้มากขึ้น

การทำธุรกรรมบนโลกแห่งเทคโนโลยีดิจิทัล เราสามารถเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรและลูกค้าในทุกมิติบนระบบดิจิทัล และหยิบยกข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว โดยเราใช้ข้อมูลเหล่านี้เป็นตัวตั้งเพื่อทำความเข้าใจกับลูกค้าได้มากขึ้น การตัดสินใจอย่างแม่นยำด้วยข้อมูลที่มากพอ และการกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจ รวมไปถึงการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน มองเห็นโอกาสในการทำการค้า ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นกุญแจสำคัญที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ที่เกิดจากการ Digital Transformation ทั้งสิ้น

### 3. เพิ่มความคล่องตัวขององค์กร

ในขณะที่ตลาดและความต้องการของลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างไม่หยุดยั้ง องค์กรต่าง ๆ ก็พยายามวิ่งไล่ตามเช่นกัน แม้กระทั่งองค์กรระดับต้น ๆ ของโลกก็ยังคงปรับตัว และเพราะ Digital Transformation

นี้เอง ที่ทำให้องค์กรเกิดความคล่องตัวมากพอที่จะปรับตัวเองให้มีความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่งได้มากขึ้น สามารถสร้างเครื่องมือใหม่ ๆ และติดตามเทรนด์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นบนโลกใบนี้ได้อย่างทันท่วงที

ในวงการธุรกิจ ความคล่องตัวเป็นลักษณะเฉพาะอย่างหนึ่งที่ทำให้การพัฒนาองค์กรไปในทางที่ดีขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง โดยเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทางดิจิทัล ดังนั้นเมื่อปรับองค์กรให้สอดคล้องไปกับระบบดิจิทัลแล้ว การขับเคลื่อนองค์กรในมิติต่าง ๆ จึงรวดเร็วและสะดวกขึ้น “ความคล่องตัว” แบบนี้เองที่เรียกกันว่า “Agility” เป็นแนวคิดที่เรียกได้ว่ามาควบคู่กันกับ Digital Transformation เลยทีเดียว

ตัวอย่างที่หลาย ๆ คนเห็นกันชัดเจนในยุคนี้ก็คือการทำงานจากที่บ้านหรือ (Work from Home) เมื่อ Covid-19 แพร่ระบาดในช่วงแรก องค์กรที่ Digital Transformation เสร็จเรียบร้อยแล้วสามารถออกคำสั่งให้พนักงานทำงานจากที่บ้านได้เลย พนักงานก็เริ่มงานได้ทันที ต่างกับบางองค์กรที่ไม่มีความพร้อมที่จะต้องติดตั้งระบบใหม่ วางแผนงาน กำหนดแนวทาง ขั้นตอนการทำงาน ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมานี้ต้องใช้เวลาอีกหลายเดือนกว่าจะได้เริ่มทำ หมดโควิดพอดี (ฮา)



## แนวคิดสู่การทำ Digital Transformation

หากจะเริ่มต้นทำ Digital Transformation มีมากมายหลายตำราแต่หลัก ๆ จะประกอบไปด้วยใจความใหญ่ ๆ ของแนวทาง 4 แนวทางเหล่านี้เป็นจุดเริ่มต้น คือ

### 1. ระบุจุดประสงค์ที่ชัดเจนของการทำ Digital Transformation

แนวทางนี้จะนำไปเป็นแนวทางมาตรฐานหลักของการทำงานก็ว่าได้ ก่อนที่แต่ละองค์กรจะลงรายละเอียดของการทำ Digital Transformation จำเป็นต้องกำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนเสียก่อน เพื่อเป็นกรอบการทำงาน ตัวอย่างเช่น องค์กรด้านไอที ส่วนใหญ่ก็จะกำหนดวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวกับการเพิ่มคุณค่าของประสบการณ์ด้านดิจิทัลให้กับลูกค้า แต่นั่นก็เป็นเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้นครับ อาจไม่ใช่ทั้งหมด แต่การเปลี่ยนผ่านด้านดิจิทัลนี้จะครอบคลุมรวมถึงการคิดใหม่หรือนวัตกรรม (Innovation) และการออกแบบใหม่ของภาพรวมในธุรกิจทั้งหมดด้วย องค์กรประกอบที่สำคัญต่อการเปลี่ยนผ่านมักครอบคลุมจุดประสงค์ต่าง ๆ ดังนี้

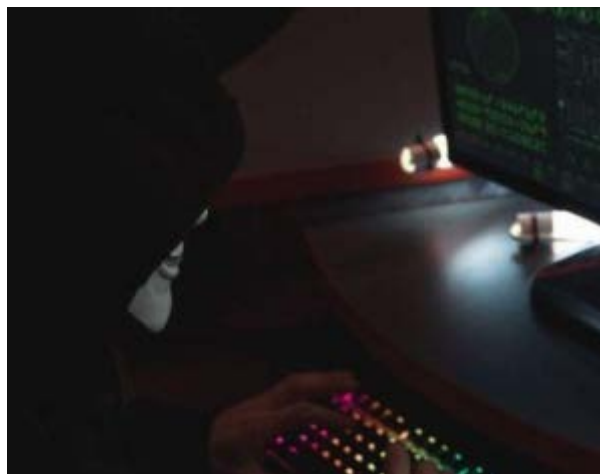
1. เพิ่มคุณค่าของประสบการณ์ทางดิจิทัลให้กับลูกค้า เพื่อเชื่อมโยงไปถึงความภักดีต่อแบรนด์ (Brand Royalty) รายได้ และประสิทธิภาพของธุรกิจภาพรวม
2. เพื่อลดต้นทุน ลดขั้นตอนหรือกระบวนการที่ไม่จำเป็น
3. เพื่อเพิ่มความคล่องตัวขององค์กร ด้วยการปรับโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรสู่ระบบดิจิทัล
4. เพื่อค้นหาสิ่งสำคัญที่สุดในการทำธุรกิจ นั่นคือ “ความต้องการเบื้องต้น” ของลูกค้าจากการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ และนำไปใช้ในการตัดสินใจเพื่อสร้างกลยุทธ์การแข่งขันในตลาดต่อไป

## 2. เรียนรู้และเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม (Appropriate Technology)

เมื่อถึงคราวที่ต้องเข้าสู่สนามรบ เราก็ควรเลือกอาวุธที่เหมาะสมกับตัวเรา เป็นไปไม่ได้เลยที่จะลงไป  
สนามรบโดยใช้อาวุธไม่เป็น ก็คงเช่นเดียวกับการทำ Digital Transformation ที่เราจำเป็นต้องรู้จัก  
เทคโนโลยีสำคัญต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้ให้สอดคล้องเหมาะสมกับบริบทขององค์กร ตัวอย่างที่เห็นได้ชัด ๆ  
เช่น เรารู้จักซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ที่สามารถทำงานแทนคนได้เกือบทั้งหมด แต่ถ้าเราไม่เคยรู้จัก IoT :  
Internet of Things หรือเทคโนโลยีที่สามารถประยุกต์ใช้กับอุปกรณ์ทุกอย่างที่ถูกออกแบบมาให้  
เชื่อมโยงกันได้บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สิ่งที่จะตามมาก็คือทำให้เราไม่สามารถสื่อสารเชื่อมโยงอุปกรณ์  
ต่าง ๆ ทั้งในองค์กรหรือสินค้าได้ และสิ่งที่ตามมาคือโอกาสที่จะสร้างคุณค่าให้เกิดกับลูกค้าก็ลดลง

รวมไปถึงสิ่งที่สำคัญที่สุดนั่นคือ **ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (CYBER SECURITY)** ซึ่งเป็นมาตรการ  
หรือการดำเนินการที่กำหนดขึ้น เพื่อป้องกัน รับมือและลดความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ทั้งจาก  
ภายในและภายนอกประเทศ อันกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงทางทหาร  
และความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ

ถึงแม้ว่าการทำ Digital Transformation จะได้ประโยชน์เท่าใด ลดต้นทุน สร้างความพอใจให้ลูกค้าได้  
เท่าใด ถ้าเราไม่ให้ความสำคัญกับความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ก็อาจสร้างความเสียหายลงในพริบตา  
ด้วยอันตรายจากภัยทางไซเบอร์



*การโจมตีทางไซเบอร์เกิดขึ้นทุกนาที*

## 3. วางตำแหน่งขององค์กรให้เป็นผู้เชี่ยวชาญแบบครบวงจรของการบริการแบบดิจิทัล

สำหรับองค์กรแห่งอนาคตข้างหน้าแล้วแค่คำว่า “อะไร (What)” คงไม่เพียงพอ แต่จะต้องเพิ่มคำว่า  
“อย่างไร (How)” เพราะไม่ว่าสินค้าจะมีความซับซ้อนอย่างไร มันก็คือสินค้า แต่องค์กรที่ดีพอในโลกแห่ง  
ดิจิทัลไม่เพียงแต่จะเน้นที่ตัวสินค้า Digital Transformation ยังเน้นย้ำไปถึงว่าออกแบบสินค้าอย่างไร  
พัฒนามันอย่างไร จัดการมันอย่างไร และจะปฏิบัติสิ่งนี้อย่างไร เพื่อให้้องค์กรสร้างความได้เปรียบใน  
การแข่งขันทางการค้าแห่งโลกดิจิทัลได้อย่างยั่งยืน มิเช่นนั้นเราก็จะเป็นเพียงองค์กรที่นำเทคโนโลยีมาใช้  
ไปวัน ๆ เท่านั้น ถ้าวันใดวันหนึ่งที่องค์กรต่าง ๆ ตามเรามาทันก็เปรียบเสมือนเราล่าช้ากว่าคนอื่นไปแล้วครับ

#### 4. มองไกลไปถึงแพลตฟอร์มแห่งอนาคต

เมื่อพูดถึงแพลตฟอร์มใหม่ ๆ ที่ทุกองค์กรกำลังทำ Digital Transformation มีสิ่งที่เราต้องยอมรับว่า วงการดิจิทัลมีวงจรชีวิต (Life Cycle) ที่สั้นมาก นั่นแสดงให้เห็นว่าจะมีสิ่งใหม่ ๆ เข้ามาอยู่เสมอ และดิจิทัลที่ล้ำสมัยหรือไม่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าก็อันตรายหายไปในตัวที่ยังคงอยู่ก็ถูกรวมเข้ากับแพลตฟอร์มใหม่ แพลตฟอร์มที่ว่ามีทั้งสองมิติคือทั้งหลังบ้าน (Backend) และหน้าบ้าน (Frontend)

ถ้าจะว่าไปแล้ว “หลังบ้าน” คือแพลตฟอร์มที่เป็นดั่งเครื่องมือต่าง ๆ ขององค์กร ส่วน “หน้าบ้าน” ก็คือแพลตฟอร์มที่สามารถสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้าได้และยังสามารถสร้างผลกำไรให้บริษัทได้ด้วย ดังนั้นการที่องค์กรจะประสบความสำเร็จในการสร้างแพลตฟอร์มแห่งอนาคต จะต้องให้ความสำคัญของทั้งสองส่วน การจับมือไว้แล้วไปด้วยกันอย่างคล่องตัวของทั้งหน้าบ้านและหลังบ้านนี้เองจะทำให้การเปลี่ยนผ่านสู่โลกดิจิทัลเป็นไปอย่างราบรื่นในระยะยาวต่อไปครับ

#### บทส่งท้าย

คงปฏิเสธไม่ได้ว่า Digital Transformation เป็นผลมาจากสภาวะ Digital Disruption หรือการทำให้หยุดชะงัก ซึ่งการหยุดชะงักที่ว่าถือเป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในทุกวงการสำหรับยุคปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคอุตสาหกรรมต่าง ๆ ภาคการศึกษา ภาคการเงินการธนาคาร และอื่นๆอีกมากมาย ไม่เว้นแม้แต่ในเรื่องใกล้ตัวเรา บางคนให้ความหมาย Disruption ด้วยความหมายที่รุนแรงว่า “การทำลายล้าง” ยกตัวอย่างให้เห็นได้ชัดเจน เช่น เทคโนโลยีการถ่ายภาพที่เปลี่ยนไป ได้ทำลายล้างร้านขายฟิล์ม อัดขยายรูป และกล้องที่ใช้ฟิล์ม สลายหายไปในทันที

โลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว ซึ่งการที่จะปรับองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ก้าวทันโลกในยุคปัจจุบัน ต้องอาศัยการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีการสื่อสาร เทคโนโลยี Cloud, Big Data, Robotics, Machine Learning, AI และอื่น ๆ เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการองค์กร แต่เราจะอาศัยเพียงแค่เทคโนโลยีแต่เพียงอย่างเดียวมันไม่เพียงพอครับ วิสัยทัศน์ของผู้ผู้นำในองค์กรก็เป็นสิ่งสำคัญไม่แพ้กันครับ

Digital Disruption สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนไปในปัจจุบัน Digital Transformation จึงเป็นทางเลือกใหม่ในการสร้างสิ่งที่แตกต่างจากสิ่งเดิม เป็นการแปลงร่างไปสู่สิ่งที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ถ้าเรายังยืนยันที่จะต่อสู้ด้วยรูปแบบเก่า เราก็จะต้องถูก Digital Disruption ล้มหายตายจากไปในที่สุด ยุคนี้เป็นยุค “Economy of Speed” ทุกอย่างแข่งกันที่ความเร็วครับ สมัยก่อนเราอาจเคยได้ยินคำสุภาษิตที่ว่า “ปลาใหญ่กินปลาเล็ก” แต่ยุคสมัยนี้คำสุภาษิตเดิมคงต้องเปลี่ยนเป็น “ปลาเร็วกินปลาช้า” ครับ (ฮา)...