

## การวิเคราะห์ศักยภาพองค์กรไทย พร้อมหรือไม่? กับการก้าวเข้าสู่โลกดิจิทัล

คงปฏิเสธไม่ได้ว่า โลกทุกวันนี้ได้กลายเป็นโลกดิจิทัลไปแล้ว เทคโนโลยีดิจิทัลรุดหน้าอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นระบบอัตโนมัติ (Automation) ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) หรือ Internet of Things (IoT) ส่งผลให้องค์กรต้องปรับตัวเข้าสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) จากช่วงวิกฤติโควิดที่ผ่านมา มีการใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 70 โดยผู้บริโภคมักร้อยละ 25 มีการใช้โทรศัพท์มือถือสั่งซื้อสินค้าอย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง และคาดว่าความถี่ในการซื้อสินค้าออนไลน์จะเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 160 นอกจากนี้หลังช่วงวิกฤติโควิด พนักงานยังมีแนวโน้มที่จะทำงานระยะไกล (Remote Working) ถึงร้อยละ 48

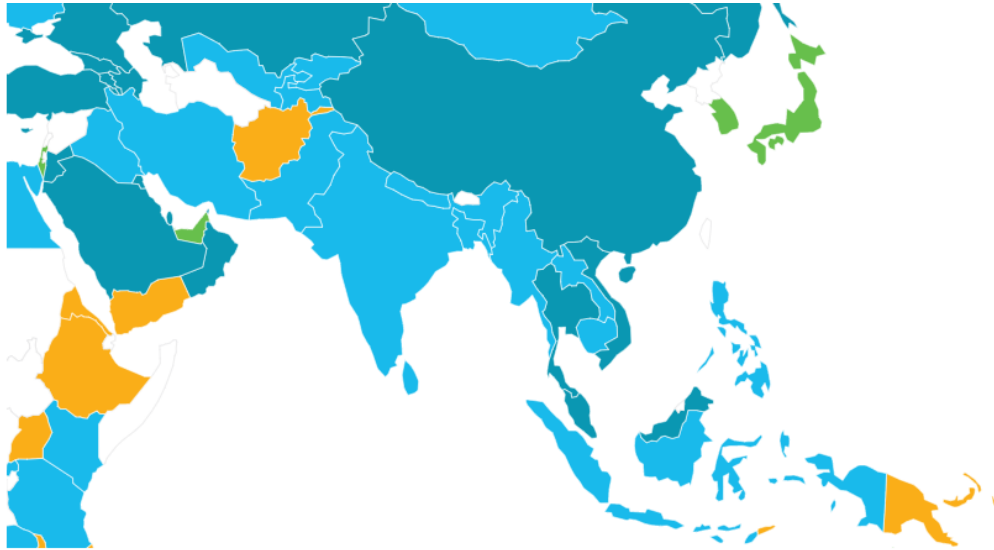
ด้วยความก้าวล้ำของเทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้องค์กรต้องใช้เทคโนโลยีเพื่อเปลี่ยนธุรกิจให้ส่งมอบสินค้าและบริการที่กว้างขึ้น สามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด แต่การจะก้าวเข้าสู่การแข่งขันในยุคดิจิทัลได้นั้น ต้องถามว่า เรามีความพร้อมด้านดิจิทัลมากน้อยแค่ไหน...

จากรายงานดัชนีความพร้อมด้านดิจิทัล 2562 (Global Digital Readiness Index 2019) โดย Cisco ได้แบ่งระดับความพร้อมด้านดิจิทัลเป็น 3 ระดับ ได้แก่ เริ่มใช้เทคโนโลยี (Activate) การใช้เทคโนโลยีระดับปานกลาง (Accelerate) และการใช้เทคโนโลยีเข้มข้น (Amplify)

### การวัดความพร้อมด้านดิจิทัลมี 7 องค์ประกอบหลักคือ

1. **Basic Needs** ความต้องการขั้นพื้นฐานของประชากรเพื่อความอยู่รอดและการเจริญเติบโต
2. **Human Capital** กำลังแรงงานที่มีทักษะพร้อมให้การสนับสนุนนวัตกรรมดิจิทัล (การสร้างและบำรุงรักษา)
3. **Ease of Doing Business** ความง่ายในการทำธุรกิจ เป็นโครงสร้างและนโยบายพื้นฐานที่จำเป็นในการสนับสนุนความต่อเนื่องทางธุรกิจ
4. **Business and Government Investment** การลงทุนของภาครัฐและเอกชนในด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม
5. **Start-Up Environment** การส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้น
6. **Technology Infrastructure** โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีที่พร้อมใช้งานในรูปแบบดิจิทัล และการเชื่อมต่อกับผู้บริโภค (IoT, Cloud)
7. **Technology Adoption** การยอมรับเทคโนโลยี เป็นการวัดความพร้อมใช้งานด้านเทคโนโลยีสำหรับสินค้าและบริการในรูปแบบดิจิทัล

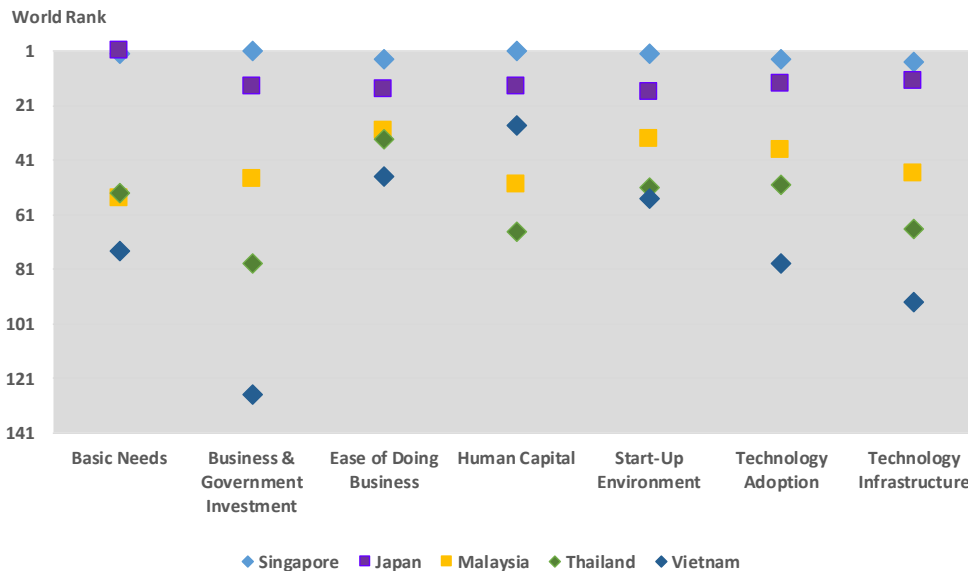
ผลการจัดระดับความพร้อมด้านดิจิทัล พบว่าไทยมีการใช้เทคโนโลยีระดับปานกลางค่อนข้างสูง Accelerate (High) เช่นเดียวกับมาเลเซีย จีน และเวียดนาม ในขณะที่สิงคโปร์ ญี่ปุ่น และเกาหลีใต้มีการใช้เทคโนโลยีอย่างเข้มข้น (Amplify) นอกจากนี้ อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ พม่า กัมพูชา และลาว มีการใช้เทคโนโลยีระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ Accelerate (Low)



■ Activate  
 ■ Accelerate (Low)  
 ■ Amplify  
  No data  
 ■ Accelerate (High)

ที่มา: Digital Readiness Index 2019, Cisco

เมื่อพิจารณาใน 7 องค์ประกอบหลักจะเห็นว่า ด้าน Human Capital ไทยมีกำลังแรงงานที่มีทักษะ พร้อมให้การสนับสนุนด้านนวัตกรรมดิจิทัลอยู่ในระดับต่ำที่สุด (อันดับที่ 67) ขณะที่เวียดนามอยู่ในอันดับที่ 28 อีกทั้งการสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนให้เกิดการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ (Start-Up Environment) ก็อยู่ในอันดับที่ 51 โดยมีเวียดนามอยู่ในอันดับที่ 55



แม้ว่าไทยจะไม่ได้จัดอยู่ในประเทศที่มีระดับความพร้อมด้านดิจิทัลที่เข้มแข็งนัก แต่หากองค์กรมองหาโอกาสและปรับตัวให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ก็จะช่วยให้องค์กรสามารถฝ่ากระแสลมแห่งยุคที่มีการนำด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลไปได้



การสร้างโอกาสให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีดิจิทัล จะช่วยให้องค์กรเติบโตอย่างเข้มแข็ง และฟื้นตัวจากภาวะวิกฤติได้เร็วขึ้น โดยองค์กรจะต้อง...

1. **การปรับโฉมธุรกิจ (Transform business)** มีการลงทุนในเทคโนโลยีดิจิทัล โดยมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจที่เติบโตอย่างยั่งยืน มองคุณค่าขององค์กรในระยะยาว
2. **สร้างพลังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Empower stakeholders)** ใช้เทคโนโลยีเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ครอบคลุมและทั่วถึง ไม่ว่าจะเป็น พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า รัฐบาล และสังคม
3. **ปรับเปลี่ยนระบบ (Change systems)** สร้างแพลตฟอร์มการทำงานร่วมกัน ก่อให้เกิดรูปแบบการทำงานใหม่ๆ การทำงานข้ามสายงาน ซึ่งจะช่วยเปิดมุมมองและโอกาสในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการตลาดใหม่ ๆ

### Reference

Global Digital Readiness Index 2019; Cisco

Digital Transformation: Powering the Great Reset; World Economic Forum