

## News release

### For immediate release

รัตนา ภูศรี

Brand, Marketing and Communications, Consulting

+66 8907 76050

Rattana.Phusri@th.ey.com

ดวงแก้ว ทองทวีผล

Brand, Marketing and Communications

+66 8409 62085

Duangkaew.Thongtawepol@th.ey.com

องค์กรธุรกิจเผชิญกับความท้าทายในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค ถึงแม้ว่าจะมีข้อมูลมากมายอยู่ในมือ

- ▶ ผลสำรวจระบุว่า บริษัทมองหาเทคโนโลยีที่ช่วยเร่งและขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว
- ▶ บริษัทจำนวนมากมุ่งเน้นเพิ่มทักษะให้พนักงาน เนื่องจากการขาดแคลนทักษะเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนา และการเปลี่ยนแปลงที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี

กรุงเทพฯ, 10 ตุลาคม 2565 ผู้บริโภคปรับตัวใช้เทคโนโลยีมากขึ้น ตั้งแต่การแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 บริษัทต่างๆ จึงสามารถจัดเก็บข้อมูลการใช้บริการได้เป็นจำนวนมากเพื่อให้เข้าใจถึงความต้องการ และสามารถพัฒนาสินค้าและบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค รายงานผลการศึกษานี้ของอีวาย [Tech Horizon 2022](#) พบว่า การตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดคือความท้าทายสำคัญของบริษัทในกลุ่มประเทศเอเชียแปซิฟิก (APAC) เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า

รายงานผลการศึกษา *Tech Horizon 2022* เป็นการสำรวจความคิดเห็นผู้บริหารระดับสูง 1,668 รายทั่วโลก ในหลากหลายอุตสาหกรรม (โดยมี 394 รายจากกลุ่ม APAC และ 80 รายจากสิงคโปร์และประเทศไทย)

จากรายงานผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประมาณ 50% (ขณะที่ APAC, สิงคโปร์ และไทย 46%) ยอมรับว่าความต้องการของลูกค้าในปัจจุบัน เปลี่ยนแปลงเร็วมากและยากต่อการประเมิน ซึ่งส่งผลกระทบต่อความสามารถขององค์กรในการดำเนินธุรกิจ โดยให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนน้อยกว่าหนึ่งในห้า (ขณะที่ APAC 16%, สิงคโปร์และไทย 19%) ระบุว่า บริษัทกำลังยกระดับการใช้ข้อมูลให้เป็นประโยชน์เพื่อคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า สร้างนวัตกรรม และพัฒนาธุรกิจในทุกด้านอย่างต่อเนื่อง

เหตุผลหลักที่ผลักดันให้บริษัทลงทุนใช้เทคโนโลยีในการสร้างการเปลี่ยนแปลง คือการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง (APAC 40%, สิงคโปร์และไทย 37%)

**เจสัน แลง** หัวหน้าสายงานบริการที่ปรึกษาธุรกิจ เอ็นส์ที แอนด์ ยัง แอควาโซริ โพรเวท ลิมิเต็ด กล่าวว่า “ในหลายๆ บริษัท ข้อมูลที่มีอยู่ขาดความเชื่อมโยงกัน ข้อมูลผู้บริโภคจำนวนมากในช่วงโควิด - 19 อาจไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ หากบริษัทไม่มีเทคโนโลยีและพนักงานที่สามารถจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลให้เป็นข้อมูลเชิงลึกที่เป็นประโยชน์ได้ การเปลี่ยนแปลงองค์กรที่สามารถสร้างคุณค่าในระยะยาวให้ประสบความสำเร็จ บริษัทและผู้นำองค์กรต้องเตรียมความพร้อมของธุรกิจให้รอบด้าน ลงทุนในเทคโนโลยีที่เหมาะสม วางแผนกลยุทธ์ด้านข้อมูลให้สอดคล้อง จัดลำดับความสำคัญการใช้งาน และที่สำคัญ ทรัพยากรบุคคลและการบริหารการเปลี่ยนแปลงคือปัจจัยสำคัญของการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง”

#### 4 เทคโนโลยีพื้นฐานเพื่อสร้างคุณค่าในระยะยาว

จากรายงานผลสำรวจของอีวาย ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า มีความต้องการที่จะลงทุนในเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้างคุณค่าในระยะยาว โดยมองว่า 4 เทคโนโลยี คือ Data and Analytics, เทคโนโลยีคลาวด์ (Cloud), Internet of Things (IoT) และ Artificial Intelligence (AI) กับ Machine Learning (ML) คือเทคโนโลยีดิจิทัลพื้นฐานที่จะช่วยสร้างการเปลี่ยนแปลงองค์กรให้สำเร็จ ซึ่งมีการคาดการณ์ว่า องค์กรต่างๆ จะลงทุนใน 4 เทคโนโลยีด้วยสัดส่วนสูงสุดเมื่อเทียบกับเทคโนโลยีอื่นๆ และจะสร้างมูลค่าได้มากที่สุดไปอีกสองปีข้างหน้า

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากกว่า 50% (ขณะที่ APAC, สิงคโปร์ และไทย 57%) ระบุว่า Data and Analytics คือเทคโนโลยีอันดับแรกในการลงทุน ตามมาด้วยเทคโนโลยีคลาวด์ (APAC 49%, สิงคโปร์และไทย 43%), Internet of Things (APAC 44%, สิงคโปร์และไทย 43%) และ AI (APAC 35%, สิงคโปร์และไทย 30%)

**กอรฟ โมติ** หัวหน้าสายงานบริการที่ปรึกษาธุรกิจ อีวาย อาเซียนและสิงคโปร์ กล่าวว่า

“องค์กรให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีแบบผสมผสาน โดยเลือกลงทุนในเทคโนโลยีที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร มากกว่าเลือกลงทุนในเทคโนโลยีหรือแพลตฟอร์มใดเพียงอย่างเดียว แม้การลงทุนในเทคโนโลยีพื้นฐานกำลังกลายเป็นมาตรฐานของการลงทุนด้านเทคโนโลยี แต่การผสานเทคโนโลยีให้เหมาะสมนั้นขึ้นอยู่กับอุตสาหกรรมที่บริษัทนั้นๆ ดำเนินธุรกิจอยู่ด้วย”

**นริศรา พัฒนพิบูล** หัวหน้าสายงานบริการที่ปรึกษาธุรกิจ อีวาย (EY) ประเทศไทย กล่าวเสริม

“การปรับเปลี่ยนองค์กรไปสู่องค์กรดิจิทัลให้ประสบความสำเร็จขึ้นอยู่กับการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร โดยความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่นจากผู้บริหารจะช่วยให้การเปลี่ยนแปลงสู่ดิจิทัลสำเร็จอย่างรวดเร็ว และส่งมอบคุณค่าทางธุรกิจได้อย่างแท้จริง”

### **การขาดทักษะของพนักงานคือความท้าทายของการมุ่งสู่องค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล**

ในขณะที่กำลังมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ผู้ตอบแบบสอบถามต่างเผชิญกับปัญหาพนักงานขาดทักษะในการจัดการและวิเคราะห์ข้อมูล (APAC 63%, สิงคโปร์และไทย 76%) โดยผู้ตอบแบบสอบถามยังระบุด้วยว่า ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูลคือทักษะที่สำคัญที่สุดสำหรับการเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ดิจิทัล (APAC 42%, สิงคโปร์และไทย 35%)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (APAC 70%, สิงคโปร์และไทย 80%) เห็นตรงกันว่า ปรากฏการณ์ "การลาออกครั้งใหญ่" (Great Resignation) ทำให้การจ้างงานพนักงานที่มีทักษะยากลำบากขึ้น บริษัทจึงมุ่งสร้างทักษะให้กับพนักงานในองค์กรแทน (APAC 70%, สิงคโปร์และไทย 72%) ดังนั้น วิธีที่มีประสิทธิภาพในการเพิ่มทักษะหรือการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรจึงเป็นความท้าทายสำคัญต่อแผนการสร้างบุคลากรในองค์กร (APAC 46%, สิงคโปร์และไทย 49%)

### **กราฟ กล่าวว่า**

“บริษัทต้องมีแผนกลยุทธ์ที่หลากหลาย โดยบริหารการเปลี่ยนแปลงเชิงรุก ออกแบบการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับพนักงาน (Employee Experience) พร้อมๆ กับการเสริมสร้างทักษะดิจิทัลรอบด้าน เพื่อรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร และดึงดูดผู้เชี่ยวชาญเข้ามา เพื่อแก้ปัญหาคาดแคลนบุคลากร นอกจากนี้ การเข้าร่วมระบบนิเวศดิจิทัล (Digital Ecosystem) เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มทักษะที่ต้องการ และการเป็นพันธมิตรกับคู่ค้าทางธุรกิจก็ช่วยให้สามารถเข้าถึงพนักงานที่มีความสามารถตรงตามความต้องการได้”

“องค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลสามารถสร้างและส่งมอบคุณค่าที่แตกต่างได้ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กร นอกจากการมีกลยุทธ์ทางธุรกิจ เทคโนโลยี และกลยุทธ์ด้านข้อมูลที่เหมาะสม มนุษย์คือศูนย์กลางในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงให้ประสบความสำเร็จ ทั้งนี้ รวมถึงการมีผู้นำที่มุ่งมั่นและพนักงานที่มีศักยภาพ จะช่วยสร้างองค์กรให้เติบโตและส่งมอบคุณค่าได้ในระยะยาว”

**นริศรา สรุปลัตถ์**

“กลยุทธ์ด้านข้อมูลจะสร้างการเติบโตให้องค์กรแบบก้าวกระโดด แต่พนักงานคือผู้ขับเคลื่อนเพื่อมุ่งสู่การเปลี่ยนแปลงให้สำเร็จ องค์กรที่สามารถสร้างความสมดุลระหว่างการนำดิจิทัลมาปรับใช้และสร้างประสบการณ์การทำงานให้กับพนักงาน ด้วยการส่งเสริมทักษะและความรู้เกี่ยวกับการใช้ข้อมูลให้กับทุกฝ่ายในองค์กร จะประสบความสำเร็จในการเป็นองค์กรที่มีข้อมูลเป็นศูนย์กลาง”

-จบ-

### ข้อความถึงบรรณาธิการ

อ่านรายงานผลการศึกษา EY Tech Horizon 2022 ได้ [ที่นี่](#)

### About EY

EY exists to build a better working world, helping create long-term value for clients, people and society and build trust in the capital markets.

Enabled by data and technology, diverse EY teams in over 150 countries provide trust through assurance and help clients grow, transform and operate.

Working across assurance, consulting, law, strategy, tax and transactions, EY teams ask better questions to find new answers for the complex issues facing our world today.

EY refers to the global organization, and may refer to one or more, of the member firms of Ernst & Young Global Limited, each of which is a separate legal entity. For more information about our organization, please visit [ey.com](http://ey.com).

### About EY Consulting Services

In Consulting, we are building a better working world by transforming businesses through the power of people, technology, and innovation. It's our ambition to become the world's leading transformation consultants. The diversity and skills of 70,000+ people will help clients realize transformation by putting humans at the center, delivering technology at speed and leveraging innovation at scale. These core drivers of “Transformation Realized” will create long-term value for people, clients and society.

For more information about our Consulting organization, please visit [ey.com/consulting](http://ey.com/consulting)

This news release has been issued by EY Corporate Services Limited, a member of the global EY organization

APAC no.15001031