



**ACADEMIC FOCUS**

เอกสารวิชาการ

# Disruptive Technology

## การดำรงชีวิตจะเปลี่ยนไป

สำนักวิชาการ

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร



ดาวน์โหลดเอกสารได้จาก  
[www.parliament.go.th/library](http://www.parliament.go.th/library)



## Disruptive Technology การดำรงชีวิตจะเปลี่ยนไป

### Academic Focus

กุมภาพันธ์ 2562

#### สารบัญ

บทนำ	1
Disruptive Technology คืออะไร	2
เทคโนโลยีที่จะเข้ามาเปลี่ยนโลก	2
Disruptive Technology ส่งผลกระทบต่อภาคส่วนใดบ้าง	4
Disruptive Technology ไม่ได้สำคัญแค่ “เทคโนโลยี”	6
มุมมองของภาคเอกชน	7
บทสรุปและความเห็นของผู้ศึกษา	8
บรรณานุกรม	10
เอกสารวิชาการอิเล็กทรอนิกส์	
สำนักวิชาการ	
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	
<a href="http://www.parliament.go.th/library">http://www.parliament.go.th/library</a>	

### บทนำ

นับตั้งแต่การปฏิวัติอุตสาหกรรม ครั้งที่ 3 ปี 1969 เทคโนโลยีสารสนเทศได้เปลี่ยนแปลงวิถีการดำรงชีวิตของประชาชน วิวัฒนาการของเทคโนโลยีได้พัฒนาไปอย่างไม่หยุดนิ่ง จนถึงยุคปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 ที่มีเทคโนโลยีสารสนเทศ คอมพิวเตอร์ และวิทยาการต่าง ๆ เป็นปัจจัยสำคัญ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีได้มาถึงจุดที่ทำให้รูปแบบการดำเนินชีวิต การประกอบธุรกิจ และเศรษฐกิจโลกเปลี่ยนแปลงไปอย่างรุนแรง ในยุคที่เทคโนโลยีกำลังมีบทบาทอย่างสูง Internet of Things (IoT) เข้ามาช่วยสร้างความลงตัวและสะดวกสบายให้การดำรงชีวิตประจำวันของผู้คน ชีวิตรูปแบบใหม่ในโลกดิจิทัลกำลังขยายวงกว้างขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้ธุรกิจแทบทุกประเภทต้องหันมาทำ Digital Transformation เพื่อหลีกเลี่ยงผลเสียที่อาจเกิดจาก Disruptive Technology หรือ Disruptive Innovation รวมไปถึง Digital Disruption หลายคนคงสงสัยว่า Disruptive Technology คืออะไร และส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่หรือเศรษฐกิจอย่างไร คำว่า “Disrupt” หมายถึง ชัด ขวาง กีดขวาง หรือเปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรงให้เปลี่ยนไปจากสถานะที่ดำรงอยู่ คำว่า Disruptive Technology ไม่ได้มีความหมายในทางลบ เพียงแต่เป็นเทคโนโลยีที่ทำให้

หลายสิ่งเปลี่ยนแปลงไปจากที่เคยเป็นอยู่ ประการสำคัญ คือ กระบอบต่ออาชีพ ธุรกิจ ตลอดจนการดำเนินชีวิตของ ผู้คน ฯลฯ ซึ่งเน้นไปที่นวัตกรรมที่มีลักษณะขัดขวางดังกล่าว ยกตัวอย่างที่เห็นได้ชัด คือ กรณีของการวางจำหน่าย รถยนต์ Ford Model T ในปี 1908 ที่ส่งผลให้จำนวนรถม้าในสหรัฐอเมริกาหมดไป เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย ยานพาหนะไร้คนขับ (Autonomous vehicles) และเทคโนโลยีพันธุกรรม ขั้นสูง (Advanced Genomics) ต่างมีศักยภาพในการเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินชีวิตและการทำงานได้อย่างแท้จริง ผู้นำทั้งในส่วนของหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจไม่เพียงแต่ต้องรับรู้ถึงสิ่งที่กำลังจะเกิดขึ้นเท่านั้น แต่ต้องเริ่ม เตรียมความพร้อมสำหรับผลกระทบที่จะเกิดขึ้นตามมาอีกด้วย

## Disruptive Technology คืออะไร

Disruptive Technology หมายถึง นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีที่ถูกนำมาใช้ในการสร้างตลาดและมูลค่า ให้กับตัวผลิตภัณฑ์ที่นำเทคโนโลยีมาใช้ และส่งผลกระทบอย่างรุนแรง (Disrupt) ต่อตลาดของผลิตภัณฑ์เดิม รวมทั้งอาจทำให้ธุรกิจที่ใช้เทคโนโลยีแบบเดิม ๆ ได้รับความกระทบจนต้องล้มหรือปิดกิจการไป ซึ่งจะแตกต่างจาก นวัตกรรมทั่วไปที่ถูกนำมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ในการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ เพิ่มคุณภาพของสินค้า หรือลดต้นทุน กระบวนการผลิตแบบเดิม ๆ เท่านั้น กระบวนการที่เทคโนโลยีใหม่ “Disrupt” เทคโนโลยีเดิม ๆ ไม่ใช่สิ่งที่ เพิ่งเกิดขึ้นใหม่ แต่เกิดขึ้นมาตั้งแต่อดีตอย่างต่อเนื่อง หลาย ๆ คนมักเรียกกระบวนการนี้ว่าเป็นกระบวนการ ทำลายอย่างสร้างสรรค์เพื่อช่วยให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตอบโจทย์ผู้บริโภคมากขึ้น ช่วยให้ผู้บริโภคได้รับสินค้า ที่มีคุณภาพมากขึ้น ตัวอย่างที่ชัดเจน เช่น กรณีของการนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้แทนเครื่องพิมพ์ดีด เนื่องจาก มีความสะดวกสบายในการใช้งานมากกว่า สามารถแก้ไขคำผิดได้ง่ายกว่า หรือกรณีของการนำระบบอีเมลมาใช้ แทนการส่งจดหมาย เนื่องจากมีความรวดเร็วในการส่งข้อความมากกว่า หรือกรณีของการนำกล้องดิจิทัลมาใช้ แทนกล้องประเภทที่ถ่ายรูปด้วยฟิล์ม เนื่องจากผู้ถ่ายภาพสามารถเห็นรูปได้ทันทีหลังจากการถ่ายภาพ โดยไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการล้างรูป อีกทั้งยังสามารถถ่ายภาพครั้งละจำนวนมาก (พิพัตน์ เหลืองนฤมิตชัย, 22 กรกฎาคม 2559)

## เทคโนโลยีที่จะเข้ามาเปลี่ยนโลก

ในรายงานของ McKinsey Global Institute ได้ระบุเทคโนโลยี 12 ประเภท ที่จะเข้ามามีอิทธิพลต่อ การเปลี่ยนแปลงโลก ได้แก่ (เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ, ม.ป.ป.)

1. อินเทอร์เน็ตไร้สาย (Mobile Internet) เป็นเครื่องมือที่ใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตในการเชื่อมต่อกับ ทั่วโลก เช่น mobile banking ซึ่งเป็นการทำธุรกรรมการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต

2. เทคโนโลยีอัตโนมัติในด้านการวิเคราะห์ (Automation of Knowledge Work) เป็นการนำเทคโนโลยีหรือซอฟต์แวร์อัจฉริยะและฉลาดมาใช้ในการวินิจฉัยโรคเพื่อให้เกิดความแม่นยำ หรือมาใช้ในการวิเคราะห์กฎหมาย

3. Internet of Things เป็นการฝัง sensors ขนาดเล็กจนถึงเล็กที่สุดเพื่อส่งข้อมูลสื่อสาร ซึ่งสามารถนำไปใช้งานได้ เช่น สามารถรับรู้คุณภาพของดินได้จาก sensors ที่โรยไว้ในดิน ทำให้ทราบว่าควรปลูกพืชประเภทใดที่ได้ผลผลิตที่ดีที่สุด

4. Cloud computing เป็นเทคโนโลยีเก็บข้อมูลและซอฟต์แวร์รวมเพื่อใช้งาน ซึ่งช่วยทำให้ธุรกิจขนาดเล็กสามารถแข่งขันกับธุรกิจขนาดใหญ่ได้โดยไม่ต้องลงทุนด้านคอมพิวเตอร์สูง

5. เทคโนโลยีหุ่นยนต์ (Advanced robotics) เป็นการนำหุ่นยนต์มาใช้ในการผ่าตัดเพื่อให้คนไข้ได้รับผลกระทบน้อยที่สุด และผลการผ่าตัดแม่นยำ

6. ยานพาหนะไร้คนขับหรือกึ่งไร้คนขับ (Autonomous vehicles) เป็นเทคโนโลยีที่นำมาใช้ทดแทนทางด้านการสำรวจผลิตผลทางการเกษตรหรือป่าไม้ ตลอดจนทางการทหาร

7. เทคโนโลยีชีวภาพ (Next-Generation Genomics) เป็นเทคโนโลยีปรับปรุงพัฒนายีนส์เพื่อรักษาโรค

8. อุปกรณ์หรือระบบกักเก็บพลังงาน (Next-generation storage) เป็นการสร้าง Fuel Cells เพื่อนำไปใช้ในรถยนต์ไฟฟ้าและไฮบริดจ์

9. เทคโนโลยีการพิมพ์สามมิติ (3D Printing) เป็นการพิมพ์ระบบ 3 มิติ ช่วยลดต้นทุนการผลิตสินค้าลง โดยถูกนำมาใช้ในงานทางด้านทันตกรรมและการแพทย์

10. เทคโนโลยีวัสดุชาญฉลาด (Advanced Materials) เป็นการผลิตวัสดุใหม่ ๆ เช่น วัสดุที่ทำความสะอาดตัวเอง กลับสู่สภาพเดิมเสมอ แข็งแรงและเบาเป็นพิเศษ เป็นต้น

11. เทคโนโลยีสำรวจและขุดเจาะน้ำมัน (Advanced Oil and Gas Exploration and Recovery) เป็นเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าในการบุกเบิกขุดค้นหาน้ำมันและก๊าซ ทำให้ได้น้ำมันและก๊าซเพิ่มมากขึ้น

12. เทคโนโลยีพลังงานทดแทน (Renewable Electricity) เทคโนโลยีผลิตไฟฟ้าจากแหล่งต่าง ๆ ที่ไม่มีวันหมด เช่น การผลิตกระแสไฟฟ้าจากแสงแดด ลม คลื่น น้ำพุร้อน เป็นต้น



### Disruptive Technology ส่งผลกระทบต่อภาคส่วนใดบ้าง

Disruptive Technology นั้นส่งผลกระทบต่อธุรกิจในทุกภาคส่วน ดังต่อไปนี้ (Disruptive Technology วันของ “ปลาเร็ว” ล้ม “ปลาใหญ่”, 2558)

#### ภาคการผลิต

การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีทำให้ทุกคนสามารถกลายเป็นผู้ผลิตและจำหน่ายสินค้าได้ง่ายขึ้น เดิมทีการสร้างโรงงานเพื่อผลิตสินค้าสักอย่างสามารถกระทำได้อย่างยาก แต่การที่มีเครื่องพิมพ์สามมิติที่สร้างสรรค์สินค้า จะช่วยให้ผู้บริโภคทั่วไปสามารถผลิตสินค้าได้ง่ายขึ้น ในต่างประเทศเริ่มมีการนำระบบ 3D Printing มาใช้ในการสร้างบ้านแล้ว นอกจากการนำเทคโนโลยีมาใช้จะสามารถช่วยให้การผลิตสามารถกระทำได้ง่ายแล้ว ความเปลี่ยนแปลงทางการสื่อสาร ทำให้เกิดการ Disruptive ขึ้น เมื่อผู้ผลิตไม่จำเป็นต้องพึ่งพา “ผู้จำหน่าย” อีกต่อไป ผู้ผลิตสามารถใช้ช่องทางออนไลน์เปลี่ยนตนเองให้กลายเป็นผู้จำหน่ายได้โดยไม่ต้องผ่านพ่อค้าคนกลางอีกต่อไป เช่น กรณีผู้ประกอบการที่เป็นผู้ส่งวัตถุดิบอาหารทะเลให้แก่ร้านค้าซีฟู้ดได้ปรับเปลี่ยนตนเองมาเป็นผู้จำหน่ายด้วยโดยใช้วิธีการเปิดร้านค้าผ่านเฟซบุ๊ก ทำให้สามารถสร้างยอดขายได้หลายล้านบาทต่อเดือน จากเดิมข้อจำกัดของการประกอบอาชีพจำหน่ายอาหารทะเลจำเป็นต้องใช้พื้นที่เพื่อเปิดร้าน หรือจำหน่ายตามห้างสรรพสินค้าในรูปแบบของผลิตภัณฑ์แปรรูป นี่เป็นตัวอย่างที่แสดงให้เห็นว่าผู้บริโภคสามารถรับประทานอาหารทะเลแบบสด ๆ ได้โดยไม่ต้องเดินทางไปถึงร้านอาหารทะเลผ่านบริการที่เรียกว่า “ดีลิเวอรี่” ปัจจุบันอาหารทะเล ปลาแชลมอน หรือแม้แต่ น้ำพริกก็สามารถสั่งซื้อสินค้าผ่านทางระบบออนไลน์ได้

ธุรกิจค้าปลีกโดยเฉพาะห้างสรรพสินค้าเป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่กำลังได้รับผลกระทบ แม้จะยังไม่ชัดเจน แต่ก็เห็นได้ว่าจำนวนยอดขายตกลงอย่างเห็นได้ชัด เนื่องจากลูกค้าหันไปนิยมซื้อขายออนไลน์กันมากขึ้น แถมยังมีธุรกิจอีคอมเมิร์ซ อย่าง Shopee Lazada 11street Line Man เข้ามาเป็นคู่แข่งโดยการสร้างมาตรฐานการซื้อขายออนไลน์ ช่วยให้ลูกค้าได้รับความมั่นใจและความสะดวกสบายด้วย ส่งผลให้บรรดาผู้ประกอบการทั้งหลายต้องหากยุทธ์เพื่อลดความเสี่ยงก่อนที่จะถูก Disrupt แบบเบ็ดเสร็จ ด้วยการเพิ่มช่องทางการให้บริการซื้อขายผ่านระบบออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าแบบคู่ขนานกับการจำหน่ายสินค้าบนห้างสรรพสินค้า

### ภาคการเงิน

เดิมนาคารพาณิชย์เป็นเพียงผู้ประกอบการเพียงรายเดียวที่ให้บริการธุรกรรมทางการเงิน แต่ปัจจุบันได้มีการนำนวัตกรรมไร้เงินสด หรือ Digital Wallet มาใช้เพื่อให้บริการรับชำระเงินแทนการถือเงินสด เพียงแค่เดินเข้าไปยังร้านสะดวกซื้อก็สามารถชำระค่าสินค้าและบริการได้แล้ว ส่งผลให้ห้างค้าปลีกหลาย ๆ แห่งเริ่มปรับตัวหันมาให้บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการกันถ้วนหน้า ส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์หลาย ๆ แห่งได้หันมาทำ Digital Transformation จนเกิดบริการผ่านระบบดิจิทัลมากมาย อาทิ E-Wallet หรือ E-Money รวมไปถึง Prompt pay ที่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียมการโอนเงินข้ามธนาคาร ส่งผลให้บริการระบบชำระเงินเปลี่ยนไปอย่างสิ้นเชิง นโยบาย “National E- Payment” ของภาครัฐ ก็เป็นอีกหนึ่งตัวอย่างของการพัฒนาระบบการชำระเงินให้อยู่ในรูปแบบของระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ ส่งผลให้เกิดกระแสของการแข่งขันโดยการยกเว้น “ค่าธรรมเนียม” การให้บริการ แต่การ Disruptive ที่น่าจะส่งผลสร้างความเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันใกล้นี้ น่าจะเป็นการขับเคลื่อนของค่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งปัจจุบันได้เปิดให้บริการภาคการเงินไปอย่างคู่ขนานกับการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ อาทิ บริการ True Money ของค่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ True ที่เปิดให้บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ ตลอดจนการซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อชื่อดัง จนแทบจะกลายเป็นสกุลในโลกออนไลน์ไปแล้ว ส่วนเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ค่ายอื่นเริ่มหันมาแข่งขัน อาทิ บริการ MPay ของค่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ AIS ที่เปิดให้ลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อื่นสามารถมาใช้บริการได้ด้วยจากเดิมที่จะเปิดรับชำระค่าสินค้าและบริการเฉพาะลูกค้าที่ใช้บริการของเครือข่ายตนเองเท่านั้น นั่นหมายความว่าค่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ AIS นั้นไม่ได้มองว่า บริการ MPay เป็นสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ของค่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ AIS เท่านั้น แต่เป็นบริการทางการเงินที่ตอบโจทย์ผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกคน ทั้งหมดนี้เป็นจุดเปลี่ยนที่ทำให้นาคารพาณิชย์เกิดความเปลี่ยนแปลง ทำให้ธนาคารพาณิชย์เองได้พยายามพัฒนาแอปพลิเคชันที่จะช่วยให้ลูกค้าสามารถใช้บริการได้ง่ายขึ้น หรือร่วมมือกับเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อส่งบริการไปถึงผู้บริโภคมากขึ้น นอกจากจะต้องแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์ด้วยกันเองแล้ว ยังต้องแข่งขันกับธุรกิจค้าปลีกอีกด้วย

## ภาคบริการ

การเกิดขึ้นของ Airbnb Uber หรือ Grab Taxi น่าจะเป็นตัวอย่างของการ Disruptive ในภาคบริการที่ชัดเจนที่สุด บริการเหล่านี้อาศัยช่องว่างหรือข้อจำกัดของการให้บริการแท็กซี่ในรูปแบบเดิม แนวคิดของ Uber หรือ Airbnb มีลักษณะคล้ายกันประการหนึ่ง คือ การมีพื้นที่หรือทรัพย์สินอยู่แล้วเพียงแต่อาจจะไม่ได้ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด จึงได้ปรับมาเป็นบริการแบบ Sharing Economy โดยนำรถยนต์ออกมาวิ่งให้บริการ หรือปรับเปลี่ยนบ้านพักให้เป็นที่พักชั่วคราวสำหรับนักเดินทาง ทั้งหมดอาศัยเทคโนโลยีเป็นตัวเชื่อมทำให้การจองรถที่พัก ที่ทำได้ด้วย Location ในขณะเดียวกันก็ตอบโจทย์ได้ทั้งเจ้าของบ้าน เจ้าของรถ ช่วยให้มียรายได้เพิ่มเติม ส่วนผู้บริโภคก็ใช้บริการที่ตรงกับความต้องการ ไม่ใช่แค่เทคโนโลยี แต่เป็นเรื่องของสังคม และเศรษฐกิจ

## การสื่อสาร

การสื่อสารถือเป็นตัวขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรมอื่น ๆ เนื่องจากการสื่อสารทำให้เกิดช่องทางการจำหน่ายใหม่ ๆ เช่น S-Commerce จำหน่ายสินค้าด้วย Social Media อาทิ Facebook LINE และ Instagram เจ้าของร้านค้าไม่จำเป็นต้องมีหน้าร้านแบบเดิมอีกต่อไป หรือแม้แต่อาจจะไม่ต้องมีเว็บไซต์ในโลกออนไลน์ด้วยซ้ำ

## Disruptive Technology ไม่ได้สำคัญแค่ “เทคโนโลยี”

หลายคนคงเข้าใจว่า Disruptive Technology นั้นจะต้องมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาหรือทำอะไรที่เกี่ยวกับเทคโนโลยี นวัตกรรม ที่มีลักษณะก้าวหน้าไปไกลในอนาคต แต่ความจริงแล้ว ศาสตราจารย์ George Yovstiga แห่ง Henley Business School กล่าวว่า “Disruptive Technology เปลี่ยนวิธีคิดของผู้คน ก้าวข้ามผ่านกรอบความคิดเดิมเท่านั้น ไม่ใช่แค่เรื่องเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว แต่เป็นการผสานเทคโนโลยีกับสังคมและแรงผลักดันทางเศรษฐกิจ เช่น การที่บริษัทพัฒนายานยนต์ไร้คนขับขึ้นมาได้นั้นไม่ใช่แค่เรื่องของเทคโนโลยี แต่เป็นการเปลี่ยนวิธีคิดของคนว่ามีความปลอดภัยและเป็นความคิดที่ดีที่จะมีรถยนต์ส่วนตัวของตัวเอง” (Disruptive Technology วันของ “ปลาเร็ว” ล้ม “ปลาใหญ่”, 2558)

## มุมมองของภาคเอกชน

แม้หลายคนจะมองว่าการเข้ามาของเทคโนโลยีจะเอื้อประโยชน์ให้กับธุรกิจ แต่ในมุมหนึ่งก็ทำให้เกิดการปรับตัวที่นับเป็นความท้าทายซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการ (Digital Ventures, 29 มิถุนายน 2562)

อรพงศ์ เทียนเงิน ในฐานะประธานเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัท Digital Ventures ได้แสดงความเห็นว่า เทคโนโลยีเป็นสิ่งที่มีความท้าทายทั้งในการสร้างโอกาสและทำให้เสียโอกาสได้ หากไม่สามารถปรับตัวได้ทัน ซึ่งเป็นสิ่งที่ธุรกิจขนาดใหญ่ต้องระวังให้ดี โอกาสของธุรกิจปัจจุบันมาจากคนที่มองปัญหาและคิดแนวทางแก้ไขปัญหาที่เฉียบขาด การเกิดเทคโนโลยีใหม่ ๆ เป็นโอกาสของโลกใหม่จากเทคโนโลยีที่ยังไม่ได้ถูกพัฒนาเป็นนวัตกรรม ซึ่งจะทำให้เกิดรูปแบบธุรกิจใหม่ ๆ จึงเป็นสาเหตุที่โครงการ U.REKA ที่มุ่งเน้นการพัฒนาเทคโนโลยีขั้นสูงที่ปัจจุบันยังมีพื้นที่ให้ค้นพบและพัฒนาเป็นธุรกิจได้อีกมาก สำหรับวิธีการปรับตัวเพื่อรับมือ นั้น สิ่งที่สำคัญ คือ มีการตื่นตัวและรับรู้ในการเห็นความเปลี่ยนแปลงของโลก องค์กรต้องทำความเข้าใจกับบุคลากรให้เห็นถึงความเข้าใจใน Disruptive เป็นอันดับแรก จากนั้นจึงเริ่มมองว่าจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร สุดท้ายเมื่อเข้าใจและเปลี่ยนแปลงจนถึงจุดหนึ่งจะเกิดการเปลี่ยนแนวคิดซึ่งเป็นเป้าหมายสำหรับการรับมือ Digital Transformation นั่นเอง

เกรียงศักดิ์ ตันติพิภพ ในฐานะประธานเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัท The Emporium Group ได้แสดงความเห็นว่า ธุรกิจค้าปลีก หรือ Retail มีความซับซ้อนสูง เนื่องจากประกอบด้วยหลายภาคส่วน ซึ่งแต่ละส่วนนั้นก็ยากง่ายต่อการ Disrupt ที่แตกต่างกันไป ในหลาย ๆ ครั้งที่เทคโนโลยีได้เข้ามา แต่ประชาชนยังตามไม่ทัน ซึ่งในฐานะผู้ให้บริการ แนวทางแก้ไขปัญหาคือ การเร่งความเร็วขึ้นมาเพื่อก้าวให้ทันเทคโนโลยีนั้น ๆ ก่อน แต่ก็ต้องดำเนินการอย่างระมัดระวัง เพราะการใช้เทคโนโลยีผิดจังหวะก็อาจเกิดผลเสียมากกว่าได้รับประโยชน์ก็เป็นได้ แม้เราจะเห็นสถานการณ์ปัจจุบันที่ร้านค้าปลีกรายใหญ่เริ่มปิดหรือขายกิจการ ในมุมกลับเราก็เห็นการที่บริษัท E-commerce ทั้งหลายหันมาซื้อ Physical Store กัน เพราะพวกเขาหันมาให้ความสำคัญกับ “ประสบการณ์ของผู้ซื้อ” มากขึ้น นั่นเป็นสิ่งที่ชี้ได้ว่าประสบการณ์จากร้านค้าจริง ๆ นั้นเป็นสิ่งที่ออนไลน์ไม่สามารถแทนที่ได้ สำหรับวิธีการปรับตัวเพื่อรับมือ นั้น ในธุรกิจค้าปลีกนั้น ทั้งลูกค้า แนวทางแก้ไขปัญหาคณะกรรมการ และรูปแบบธุรกิจ ต้องเปลี่ยนแปลงไปพร้อม ๆ กัน ซึ่งวันนี้ลูกค้าได้เปลี่ยนแปลงแล้วจากการรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ปัญหาจึงอยู่ที่ภายในองค์กร โดยองค์กรต้องรักษาสมดุลระหว่างการบ่มเพาะทักษะของผู้ที่อยู่ในองค์กรและคนที่เข้ามาใหม่ให้ดี

**วัลลภา ไตรโสรัส ในฐานะประธานบริษัท Asset World Corporation** ได้แสดงความเห็นว่า Disruptive Technology ได้เข้ามามีบทบาทแล้วในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและดำเนินไปอย่างรวดเร็วมาก กระบวนการทำธุรกรรมในธุรกิจท่องเที่ยวปัจจุบันมีขั้นตอนที่เป็น Digital มากกว่าร้อยละ 50 และเป็นการผสานประสบการณ์การใช้งานแบบ Online และ Offline หรือเรียกว่า Seamless Experience ทำให้การรับบริการบน Digital และบน Physical ในธุรกิจการท่องเที่ยวไม่มีขอบเขตขวางกั้นอีกต่อไป ปัจจุบันประสบการณ์ของผู้ใช้บริการเริ่มตั้งแต่หน้าแรกของเว็บไซต์จองตั๋วเครื่องบินหรือห้องพักโรงแรม หากใครสามารถจัดการให้ผู้ใช้บริการได้รับประสบการณ์ที่ดีตั้งแต่ต้นจนจบหรือมี Journey Experience ที่ดี ก็จะได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งทั้งหมดนี้เสี่ยงการใช้เทคโนโลยีไม่ได้ เนื่องจากธุรกิจท่องเที่ยวได้รับการขับเคลื่อนด้วยขั้นตอนที่มาจากเทคโนโลยีมากกว่าร้อยละ 50 ดังที่กล่าวมาแล้ว วิธีการปรับตัวเพื่อรับมือนั้น ผู้นำองค์กรต้องเป็นคนที่เริ่มต้นตัวในเรื่องนี้ก่อน จากนั้นก็ค่อย ๆ บ่มเพาะวัฒนธรรมของการตื่นตัวด้าน Digital พร้อมกับมีความคิดสร้างสรรค์เพื่อการมองเห็นอนาคต โดยเน้นว่าความคิดสร้างสรรค์คือจุดเริ่มต้นของนวัตกรรมต่าง ๆ

### บทสรุปและความเห็นของผู้ศึกษา

Disruptive Technology เป็นการคิดค้นเทคโนโลยี โดยอาศัยความต้องการทางสังคมและเศรษฐกิจเป็นตัวขับเคลื่อนจนส่งผลให้องค์กรปรับเปลี่ยน หรือนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ออกสู่ตลาด จนกระทั่งสินค้าหรือบริการนั้น ๆ มีส่วนเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้บริโภค สิ่งสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรก้าวสู่ความเป็นผู้นำในยุคดิจิทัลก็คือการแปรรูปข้อมูลเหล่านี้ให้กลายเป็นสินทรัพย์ที่มีมูลค่า และการแบ่งปันแลกเปลี่ยนข้อมูลทั้งภายในและภายนอกองค์กรในรูปแบบที่เปิดกว้างและปลอดภัยควบคู่กันไป นอกจากนี้ การวางกลยุทธ์ด้านข้อมูลให้เหมาะสมกับแนวทางการปฏิบัติงานจะช่วยให้องค์กรสามารถเริ่มต้นพัฒนาระบบปัญญาประดิษฐ์ของตนเองได้ เพื่อเสริมศักยภาพในด้านการวิเคราะห์ข้อมูล ค้นหามุมมองและแนวทางใหม่ ๆ ในการดำเนินงาน องค์กรในปัจจุบันควรหันมาพิจารณาแนวทางการพัฒนาบุคลากรและการปรับพื้นฐานทักษะของพนักงาน เพื่อให้บุคลากรมีความสามารถพร้อมรับมือกับความท้าทายในอนาคต เช่น การแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน การคิดวิเคราะห์ หรือความคิดสร้างสรรค์เชิงเศรษฐกิจดิจิทัล ขณะเดียวกันก็ต้องปรับสมดุลเชิงบุคลากรเพื่อให้สามารถดึงดูดและรักษาพนักงานที่มีความถนัดในเชิงดิจิทัล รวมถึงการใช้ประโยชน์จากความยืดหยุ่นของกลุ่มคนทำงานอิสระสำหรับความต้องการเฉพาะทางในบางโอกาส

การปฏิรูปธุรกิจด้วยดิจิทัลก่อให้เกิดประโยชน์กับสังคม 3 ประการ คือ โอกาสในการสร้างรายได้ส่วนบุคคลผ่านทางงานอิสระและงานเชิงดิจิทัล การเปิดตำแหน่งงานใหม่ที่มีรายได้สูงขึ้น และสังคมเมืองที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ปลอดภัยขึ้น รองรับวิถีชีวิตที่ชาญฉลาดยิ่งขึ้น ในช่วงระยะเวลาอันใกล้นี้ ขอบเขตการทำงานจะเปลี่ยนไปด้วยผลกระทบจากปรากฏการณ์ Digital Transformation ความต้องการด้านทักษะเพิ่มสูงขึ้นหรือ ปรับเปลี่ยนรูปแบบไปในทิศทางใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมยุคดิจิทัล

ในปี 2562 อุตสาหกรรมของไทยจะถูกขับเคลื่อนด้วยนโยบายต่าง ๆ ที่หน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญ เพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรมและภาพรวมของเศรษฐกิจในประเทศ แต่สิ่งเหล่านี้จะไม่สามารถเกิดขึ้นได้เลย หากแต่ศักยภาพบทบาทของอุตสาหกรรมตนเองเรายังไม่รู้จักรัก แล้วเราจะเรียนรู้เพื่อเพิ่มเติมต่อยอด นำอุตสาหกรรม เข้าถึงจุดที่เรียกว่า disrupt ตัวเองได้อย่างไร เพราะฉะนั้นสิ่งสำคัญที่อุตสาหกรรมไทยจะสามารถรับมือกับกระแส disrupt ได้ คือ การหันมาทบทวนบทบาทแนวคิดขั้นพื้นฐานของอุตสาหกรรมตนให้ชัดเจน และมองให้เห็นถึง พฤติกรรมตอบสนองในยุคดิจิทัล เหล่านี้อาจจะเป็นการปรับตัว และเตรียมความพร้อมต่อกระแส disrupt ของ อุตสาหกรรมไทย

จัดทำโดย

อานันท์ เกียรติสารพิภพ

นิติกรชำนาญการพิเศษ

กลุ่มงานบริการวิชาการ 2 สำนักวิชาการ

โทร. 0 2244 2065

โทรสาร 0 2244 2058

## บรรณานุกรม

- Digital Ventures. (29 มิถุนายน 2561). การปรับตัวของธุรกิจด้านค้าปลีก ท่องเที่ยว และการเงิน ในยุคที่ **Disruptive Tech** เข้ามาประชิดตัว. สืบค้น 1 กุมภาพันธ์ 2562 จาก <http://www.dv.co.th/blog-th/disruptive-technology-ureka/>
- พิพัฒน์ เหลืองนฤมิตชัย. (22 กรกฎาคม 2559). **Disruptive Technology** กับการลงทุน. สืบค้น 29 มกราคม 2562 จาก <https://thaipublica.org/2016/07/pipat-48/>
- Positioning. (31 ธันวาคม 2558). **Disruptive Technology** วันของ “ปลาเร็ว” ล้ม “ปลาใหญ่”. สืบค้น 7 กุมภาพันธ์ 2562 จาก <https://positioningmag.com/62128>
- เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ. (13 สิงหาคม 2559). เทคโนโลยีเปลี่ยนโลก (**Disruptive technologies**). สืบค้น 5 กุมภาพันธ์ 2562 จาก <https://www.it24hrs.com/2016/disruptive-technologies-technology/>