



Conversations with Deloitte Thailand



Conversations with Deloitte Thailand - Podcast February 2021

EP. 9 - Digital Transformation Survey

Dr. Wit Sitthivekin, Podcast host

Dr. Narain Chutijirawong, Business Development Director Deloitte Thailand

Synopsis

It is widely recognised that digital transformation can reshape industries and businesses. While companies are engaging digital transformation, many still fall short in improving overall organisational performance. In this episode of Conversations with Deloitte Thailand, we will share insights into Deloitte Thailand's digital transformation survey and discuss some of the most effective transformation strategies taken by leading Thai businesses.

Dr.Narain | Deloitte Thailand has launch Digital Transformation Survey in 2020. We did a survey at the end of 2019, just before COVID-19. Surprisingly, even then more than 90 percent of the organization that take part in the survey say that they have planned to do Digital Transformation. 96% has adopted Digital Transformation while 4% has not.

Dr.Wit | What are the sectors that has done it?

Dr.Narain | Actually, all the big sectors especially Telecommunications and Financial industries. These 2 industries are the leader

of Digital Transformation in Thailand.

Dr.Wit | | Why these 2 sectors, especially Telecommunication, which should be the business that may disrupt other business sector, not likely to be disrupted.

Dr.Narain | They disrupted themselves. In the past people used mobile phone to call. But these days, people use less call but use Instant Messaging like Line or WhatsApp more.

Dr.Wit | And it's free.

Dr.Narain | Yes. We can use Voice Call or Video Call using WiFi. Telecom is disrupted by these software. They are the first industries to invest in Digital Transformation. Telecom and Financial industries invested more than 10% of their revenue on Digital Transformation.

Dr.Wit | Of the revenue, not the profit?

Dr.Narain | Yes, their revenue. Other business sector invests only 1% or 3% but these 2 sectors invest more than 10%.

Dr.Wit | What about other industries?

Dr.Narain | Rank 3 and 4 are Consumer products and Health care.

Dr.Wit | So how much have organizations invested in Digital Transformation?

Dr.Narain | Actually, the majority of them have invested a lot and did it quite seriously. More than 50% invested in Web Technology, Mobile, Cloud which are technologies that we are familiar with and have been with us for more that 10 years. Now for more advance technologies such as AI, Blockchain or Robotic, only 10% of the organizations have invested in these technologies.

Dr.Wit | What are the challenges when it comes to Digital Transformation and people in the organizations?

Dr.Narain | One of the factors that only 10% of the organizations invested in advance technologies is people, the same answer from the organizations participated in the survey, the lack of people as well as the expertise. Another factor is ROI. ROI is their major concern.

Dr.Wit | From our previous episode on Digital Transformation, you said organization needs to have visions and directions first then look at technologies later. How is this research related in this part?

Dr.Narain | Actually, it is main reason. The 4% organizations that did not adopt Digital Transformation is because the lack of visions or strategies. Which is not surprising as it is consisting with Deloitte Global Digital Transformation survey.

Dr.Wit | There is Digital Survey by Deloitte at a global level as well?

Dr.Narain | Yes, then we compare our result with Global trend. And one third of the CEOs participated in Deloitte Global survey said they didn't have strategy and vision.

Dr.Wit | Wow! At a global level?

Dr.Narain | Yes, it is surprising. I thought the world would have gone a lot further than Thailand but not that different. This is actually a classic problem. When the leaders have no clear vision and strategy on something,

they do not give us the money to invest. They would use that money to do something else.

Dr.Wit | Now, what are the findings related to people in the organization?

Dr.Narain | Actually, it is a classic problem which can be solved by what it's called "3B". The first B is "Buy" - buy new employee or buy some business - take over a company and as a result you have their employee. The second B is "Build" which is Retrain or Upskills our current employee. And the last B is "Borrow". Borrow is outsourcing, such as hire a company to do something, hire a freelance or temporary staff.

Dr.Wit | Sometimes it is not lack of the people but lack of the people with skills. Is that the case?

Dr.Narain | We have a question about skills that organization leaders are looking for. The first one is Analytical Skill, second one is Creativity and the last one is Leadership which is consistent with the global survey.

Dr.Wit | So what are Deloitte suggestions for organizations what would like to go digital?

Dr.Narain | The first and most important thing is a strategy, a clear vision on how you will use digital technology to improve your organization. Look at the big picture first. Another concern factor is organization culture. We have a culture that is quite obedient to adults. I think it creates more difficulties than technology. And the management team needs to think how to solve this problem.

Dr.Wit | How would this survey benefit the organization? The story of the reaction after the executives gave an interview was the organization, he saw the results of Research Reaction, so what is his reaction?

Dr.Narain | We customize results for all 90 executives participated in the survey. Besides the general results, we also compare the results with the others in the same industry. We mapped each company with other companies in the same industry so that they have better reflections of what their organization stands in terms of Digital Transformation

Dr.Wit | This is very beneficial for them. Dr. Narain, thank you very much.

Deloitte.

Conversations with Deloitte Thailand



Conversations with Deloitte Thailand - Podcast

กุมภาพันธ์ 2021

ตอนที่ 9 - ผลสำรวจ Digital Transformation

ดร. วิกย์ สิกิริเวคิน

ดร. นเรนทร์ ชุติจิรวงศ์ ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ดีลอยท์ ประเทศไทย

Synopsis

Digital Transformation เป็นกระแสที่องค์กรให้ความสำคัญ หลายๆองค์กรได้ปรับเปลี่ยนธุรกิจของตนเองไปสู่ดิจิทัลเพื่อให้เห็นกับโลก ทันสมัยมากขึ้น ดีลอยท์ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นขององค์กรต่างๆ เกี่ยวกับ Digital Transformation เพื่อดูผลว่า แต่ละองค์กรมีความคิดเห็นอย่างไรกับ Digital Transformation และอะไรเป็นสิ่งสำคัญในการปรับองค์กรไปสู่ดิจิทัล

ดร. วิกย์ | ใครๆ ก็รู้กันว่า Digital Transformation นะครับเป็นกระแสที่หลายๆ องค์กร ผมใช้คำว่าทั่วโลกแล้วกัน มีการตระหนักกันรู้ และองค์กรจำนวนมากมายเองก็ได้มีการลงเงินมากมายเพื่อจะพัฒนาองค์กรตัวเองนั้น เข้าไปสู่กระบวนการ Digital Transformation กับด้วย ปัญหาที่คือว่า เวลาที่เรามองบริษัทโลกก็จะอย่างหนึ่ง แล้วบ้านเราเองละครับ บริษัทองค์กรชั้นนำเองเรามีการตระหนักเรื่องนี้มากน้อยขนาดไหน ถ้าตระหนักกันรู้ไปแล้ว เขาได้มีการลงทุนกับมันเยอะมากน้อยขนาดไหนวันนี้เรามาคุยกันอีกครั้งนะครับ ดร. นเรนทร์นะครับ ดร. ครับ ครั้งที่แล้วดีออกเตอร์เราคุยกันเยอะเลย Digital Transformation ว่ามันสำคัญนะแต่เราก็ไม่รู้ว่าจะหัวหน้าผู้บริหารองค์กรชั้นนำเขาเห็นอย่างไร ดีลอยท์ได้มีการลงไปเก็บข้อมูลใหม่กับเรื่องนี้ครับ

ดร. นเรนทร์ | เราได้มีการทำวิจัยและการสำรวจข้อมูลนะครับเมื่อปลายปีที่แล้ว แล้วผลเนี่ยจริงๆ ด้านนึง คือ Surprise ในด้านดี คือ 90 กว่าเปอร์เซ็นต์เนี่ยบอกว่าตัวเองมีแผนแล้วที่จะทำ Digital Transformation และก็เกินหลายคนด้วยซ้ำที่มีแผนและทำแล้ว บางคนก็อาจจะไม่มี คือ แผนมันอาจจะจะมีหลายชุดใช้ไหมอะ แผนหลายอันก็ทำแล้วตอนนี้ บางแผนก็อาจจะทำอีกปีนึง แต่ส่วนใหญ่ 96% คือทำ มีแค่เนี่ยด้วยส่วนที่ประมาณแค่ 4% ที่ไม่ได้ทำ

ดร. วิกย์ | ทีนี้ถ้าบอกว่าทำไปแล้วขออนุญาตแยกเป็น Sector มีการระบุมาพอเห็นชัดไหมครับว่า Sector ไหนที่เขากำลังไปแล้ว

ดร. นเรนทร์ | จริงๆ เรียกว่าทุก Sector ใหญ่ๆ เนี่ยทำหมดเพียงแต่ Sector ที่เด่นแล้วกันนะอะ แล้วที่ทำอะไรเยอะๆ ก็จะหลักเสี่ยงไม่พันธุรกิจที่เราจะคุ้นกันอยู่แล้วพวกธุรกิจการสื่อสาร Telecom นะครับ ธุรกิจที่เป็นทางด้านการเงิน การธนาคารอันนี้ 2 กลุ่มธุรกิจนี้ก็จะเรียกว่าเป็นผู้นำเลยดีกว่า ในการทำ Project ในเรื่องของ Digital Transformation ค่อนข้างเยอะในประเทศไทย

ดร. วิกย์ | ส่วนนี้มันไม่ได้ Surprise ผมนะอะ แต่ผมแค่อายากจะถามว่า ทำไม่จึงเป็น 2 Sector ทั้งๆ ที่ 2

Sector นี้โดยเฉพาะอย่างยิ่ง Telecom น่าจะเป็นธุรกิจที่เขา Disrupt คนอื่น ไม่ได้ถูก Disrupt ถูกเปล่าครับ

ดร. วิกย์ | ต้องเรียกว่าอย่างนี้ ธุรกิจ Telecom เดิมถ้าเราทำได้สมัยเราใช้มือถือใหม่ๆ นะครับรายได้ของ บริษัทพวกนี้ก็จะมาจาก Voice Plan เวลาเราโทรศัพท์ นาทีละ 3 บาทอะไรอย่างนี้ ใช่ วันนี้ก็เริ่มละ 1 โทสน้อยลงนะครับ เพราะอะไรเรามี Software ที่เรียกว่า Instant Messaging ไม่ว่าจะเป็น Line WhatsApp สมัยก่อน BB ใช่ไหม บางทีเราไม่คุยแล้ว เราพิมพ์เอา เพราะเรารู้ว่าอีกฝั่งนึงเขาจะตอบกลับมาในเวลาอันสั้น โดยเราไม่ต้องโทร ถัดมาเวลาเราจะโทรหลังๆ เราก็เริ่มไม่โทรด้วยการใช้ Voice Call ปกติแล้วก็เปิดจาก App เนี่ย เพราะ App นี้มันฉลาดขึ้นเรื่อยๆ

ดร. นเรนทร์ | เป็น Free Call ไป

ดร. วิกย์ | เรารู้สึกว่ามันไม่ต้องเสียตังค์ เสียแค่ค่า WiFi แล้วยิ่งถ้า WiFi เราอยู่ที่ออฟฟิศ เราใช้ WiFi โทรก็ได้ อีกใช้ไหมครับ แล้วก็ใช้ Voice Call เดี่ยวนี้ Video Call ก็ยังได้ก็ทำให้มันแหละตัว Telecom ก็โดน Disrupt ด้วย Software กลุ่มแบบนี้ลง พุดข่าๆ Voice หรือว่ารายได้จากเสียงก็ลดลงเพราะฉะนั้นเมื่อเขาโดน Disrupt ไปเยอะเขาก็ต้องปรับตัวเอง ก็จะเป็นกลุ่ม

อุตสาหกรรมแรกๆ ไม่อยากใช้ว่าผู้นำ แต่เป็นอุตสาหกรรมที่ลงทุนเรื่อง Digital Transformation เยอะมากเพราะเรามีคำถามเรามีตามเขาว่า เขาเอาเงินที่เปอร์เซ็นต์บนรายได้ บนรายได้เนี่ยครับ มาใช้ในการลงทุน Digital Transformation

ดร. วิกย์ | นี่ก็คือเฉพาะ Telecom

ดร. นเรนทร์ | ปรากฏว่า Telecom และ Finance 2 กลุ่มที่ลงทุนเกิน 10%

ดร. วิกย์ | ของ Revenue ของเขา

ดร. นเรนทร์ | ของ Revenue

ดร. วิกย์ | ไม่ใช่ของ Profit

ดร. นเรนทร์ | ไม่ใช่ เอาจอง Revenue เป็นแบบโต้เลยนะ คนอื่นนี่ยังมี 1% 3% แต่ 2 กลุ่มนี้ลงทุนเยอะมาก แบงค์นี่จริงๆ ผมว่าชัดเจน เพราะว่าพอมัน Digital มาปุ๊บมันโดน Disrupt รายด้านต่างๆ ค่า Fee เสียหายไป ก็ต้องหาอะไรมาทดแทนต้องปรับตัวเองแล้วอุตสาหกรรมนี้ โดยเฉพาะการเงินธนาคารตัวเขาเองมีความเป็น Digital อยู่แล้วข้อมูลมันเป็นข้อ Digital หมด มันก็ไม่แปลกที่ตัวเขาเองก็จะโดน Disrupt ด้วยคนอื่นข้างๆ ขึ้น

ดร. วิกย์ | 2 อุตสาหกรรมนี้ ผมตามแบบสมมติอันดับ 3 อันดับ 4 เราพอเห็นภาพใหม่ครับว่า

ดร. อูเนสร์ | อันดับ 3 4 ใกล้เคียง กัน ธุรกิจที่เป็น Consumer หมายถึงว่าผลิตภัณฑ์พวก Consumer Products กับธุรกิจที่เป็นพวก Health Care

ดร. วิกย์ | ที่นี้มองในแง่ภาพรวมการลงทุนเมื่อสัก ครัวพูดถึง 2 3 อุตสาหกรรมไปแล้ว ในแง่ของภาพรวม ขององค์กรต่างๆที่เข้ามาตอบ Survey ในครั้งนี้ก่อน ที่จะนำมาสู่ Research นี้เวลาลงทุนไปมากน้อยขนาด ไหนครับ

ดร. อูเนสร์ | จริงๆ เทียบทั้งหมดนะครับลงทุนเยอะ แล้วก็ทำจริงจังนะครับ มี Project แต่เรามามองในแง่เทคโนโลยีที่เขากำ เทียบจะส่วนใหญ่เลยดีกว่า เท็น ครั้งเลยนะครับก็จะทำในเทคโนโลยีที่เราเรียกว่าเป็นระดับ ผมใช้ว่าเป็นระดับพื้นฐานหรือ Foundation ของเทคโนโลยีนะครับ เช่น ลงทุนเรื่อง Web Technology ลงทุนเรื่อง Mobile เรื่อง Cloud ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่เรา รู้จักอยู่แล้ว อยู่มาเป็น 10 ปีแล้วละนะครับ แล้วก็เป็นเทคโนโลยีที่เรียกว่ามีรูปแบบเทคโนโลยีที่ชัดเจนมีผลตอบแทนที่ชัดเจน จะมีเทคโนโลยีกลุ่มที่เป็นระดับ Advance นั้นมา เราพูดถึง AI Block Chain Robotic ที่มันเริ่มยากๆ นะครับ อันนี้ก็น้อยมากที่ลงทุน เรียกว่า สิบกว่าเปอร์เซ็นต์เอง แล้วบางคนก็ แม้กระทั่งภายใน ปีนี้ พอเราตามว่าภายในปีนี้มี Project ใหม่ ก็ตอบว่า ไม่มีหรือน้อยมาก ส่วนจะไปถึง 3 ปีอันนี้อาจจะเป็น Surprise ด้านไม่ค่อยดี เราคิดว่าในเมื่อเขาตื่นตัวแล้ว ก็คงจะลงทุนพวกนี้ที่มัน Advance แต่ลงทุนน้อย

ดร. วิกย์ | เขามองเรื่องของการกำลังคนว่ามันพอ ไม่พอ ยังไง ความท้าทายในมิติกำลังคนที่นำมา Transform

ดร. อูเนสร์ | ใช่ คุณวิทย์พูดได้ตรงประเด็นที่เรา ตามเขาจะครับว่า ทำไมเขาไม่ทำหรือทำไมเขาถึงไม่ ลงทุนในเทคโนโลยีระดับ Advance ที่ผมพูดเมื่อสักครู่ ปัจจัยหนึ่งที่ทุกคนตอบเหมือนกันหมดแล้วเยอะด้วยก็คือเรื่องคน คืองานคนที่มีความเชี่ยวชาญนะครับว่า กำลังกำลังผลและความเชี่ยวชาญของคน ที่มันไม่เพียงพอ นะครับ อันนี้เป็นปัจจัยต้นๆ ปัจจัยรองลงมาก็คือ ในเรื่องของผลตอบแทน ROI เดียวนี้ลงทุนบริษัทอะไร ก็ตาม ROI หมด ทำแล้วได้ Retune อะไร พอเขาเห็น เทคโนโลยีมัน Advance มากๆ AI Block Chain

Chain เมื่อสักครู่ นะครับ เขาก็ไม่แน่ใจว่าลงไปแล้วเนี่ย มันจะได้กลับมาจริงหรือเปล่า ก็จะมีความเสี่ยงจน ไม่กล้าทำอะไร จนเลยก็ไม่ได้ทำดีกว่า ปลอดภัยดี ซึ่งใน มุมมองของ ดิลอยท์เราคิดว่า เนื่องด้วยความใหม่ ของมันเอง มันก็บอกอยู่แล้วว่ามันมีอะไรไม่มี แน่นนอนเยอะ สิ่งที่เราอยากจะทำบ้างก็คือว่า เราไม่ต้องไปลงทุนใหญ่ๆ โตะๆ เราอาจจะลงทุนเล็กๆ สร้าง Pilot ทดลองดู เพื่อหาช่องทางว่ามีอะไรใหม่ ดี กว่าที่ไม่ทำอะไรเลย เพราะเทคโนโลยี AI หรือ Block Chain ที่เราพูดกันตั้งแต่คราวที่แล้ว มันก็ยังมี การพัฒนาเปลี่ยนไปเรื่อยๆ นะครับ

ดร. วิกย์ | เรื่องของเทคโนโลยีครั้งที่แล้วที่เราคุยกัน ดร.บอกว่างค์กรต้องรู้ก่อนว่าองค์กรจะไปทางไหน คือ มี Vision กันก่อน จากนั้นก็รู้ว่าเอาเทคโนโลยี อะไรมาเสริมให้มันไปสู่ Vision อันนั้น สำรองในครั้ง นี้ มันมีผลอะไรที่เกี่ยวข้องกับส่วนนี้บ้างไหมครับ

ดร. อูเนสร์ | จริงๆ เรียกว่าเป็นเหตุผลต้นๆ เลย นะ เมื่อสักครู่บอกว่ามี 4% ที่เขาไม่ทำอะไรเลย เขา ก็ยอมรับเลยนะว่าเขาไม่มี Vision ไม่มี Strategy ว่า เขาจะเอา Digital มาทำอะไร ฉะนั้นอันนี้ไม่มี Surprise เพราะว่าอันนี้สอดคล้องกับ Global Service ของ ดิลอยท์ ที่เราสัมภาษณ์ทั่วโลกเรื่องนี้เหมือนกันนะ

ดร. วิกย์ | แสดงว่าที่เราทำแบบกันทั่วโลก แล้วก็มา เปรียบเทียบกันที่หลังด้วย

ดร. อูเนสร์ | ใช่แล้วก็มา Compare ว่า Global เป็น ยังไงแล้วก็ Trend เดียวกันก็คือว่า อันนี้ตัวเลข Global 1 ใน 3 ของ CEO ที่ตอบว่าไม่ทำอะไร เหตุผลคือไม่มี Strategy ไม่มี Vision

ดร. วิกย์ | ระดับโลก 1 ใน 3 ไม่มี Strategy เรื่องนี้ เหรอครับ

ดร. อูเนสร์ | ใช่ อันนี้ก็ Surprise นะ เห็นข้อมูลแล้ว ตกใจ เราก็นึกว่าโลกคงจะไปไกลเลยนะ มันเป็นเรื่อง Classic ครับ ว่าพอผู้นำข้างบนเนี่ยไม่มี Vision ชัดเจน ไม่มี Strategy ชัดเจน ผู้นำก็มักจะไม่ค่อยให้เงินมาทำ อะไรไม่ค่อยให้คนมา ปัญหาคนกับเงินเนี่ยจริงๆ เป็น ปัญหาผลที่เกิดจากข้างบนมากกว่า พอคุณไม่มี Strategy ไม่มี Vision เราก็จะไม่ลงทุน คือพูดง่ายๆ เราไม่ให้ความสำคัญ พอไม่ให้ความสำคัญ เราก็ม

อยากให้เงินไม่อย่าให้คนไม่อย่า เขาคนไปทำอย่างอื่นดีกว่า นี่ก็จะเป็นปัญหา

ดร. วิกย์ | มันใกล้กับไข่เลยนะ ไม่รู้จะเอาอะไรก่อน ชั้นที่นี้มาถึงเรื่องของคนก่อนนะครับ หลายองค์กร บอกอยากทำ กำลังคนมันไม่พออะ ทางดิลอยท์มีผลสำรวจหรือมีข้อแนะนำที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรไหมอะ

ดร. อูเนสร์ | จริงๆ มันเป็น Classic ของปัญหา เรื่องคน เวลาเราขาดคนเนี่ย บางทีมันดูได้หลายวิธี เราเรียก 3B ซ้ำๆ B แรกคือ Buy ก็คือเราที่จ้างคนใหม่เข้ามา

ดร. วิกย์ | อ่อ เหมือนนักฟุตบอลเลยนะซื้อตัวเข้ามา เลยนะ

ดร. อูเนสร์ | ถ้าไม่ซื้อตัวผมก็ใช้วิธีซื้อบริษัท สมมุติ ผมเห็น Start up อันนี้ดูดีนะอยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกับคุณ

ดร. วิกย์ | ผมก็ไป Take Over เมามา

ดร. อูเนสร์ | ผมก็ไปซื้อบริษัทเขามาเลยก็เอาคนเขามาด้วย อันนี้ก็ง่ายๆ คือ ซื้อ Buy ตัวที่ 2 ก็คือ เรื่องของการ Build ความหมายก็คือเราเอาคนที่มืออยู่ของ เราเนี่ย มัน Retrain เขาได้ไหม มา Upskill เขาได้ไหม ครับ แต่โอเคมันก็มีข้อจำกัดนะครับ เรียกว่าถ้าคนที่ อยู่ในองค์กรมานานมาก หรือโทษนะอะหรืออาจอายุ เยอะหน่อยนึง การ Retrain Skill ก็ไม่ได้ทำได้ทุกคน อันนี้ไม่ใช่เป็นเรื่องแปลกแม้กระทั่งบริษัท เวลานั้นยกตัวอย่างอะผมชอบเขาประกาศเป็น Public นะครับว่าเขาจะมีเงินปีนึงหลายล้านเหรียญมากที่เวลาลงทุน Retrain กับ Upskill คน แต่เขาพูดดี เขาพูด Clear มาก เขาบอกว่าแต่เขากำทั้งหมดเนี่ยเขาทำให้ฟรีนะแต่ไม่ใช่บอก ว่า Upskill แล้วมันจะจ้างเธอต่อ ถ้าเธอ Upskill แล้วมัน ไม่ได้ Skill เนี่ยก็ไม่จ้างนะ แต่เขาพร้อมจะลงทุนกับคน เขาจะไม่ว่าใช้วิธีคนไม่มี Skill เอาออก เขาไม่ทำเขา ยอมลงทุนซึ่งก็คือว่าเป็นสิ่งที่ได้ อันสุดท้ายคือ Borrow B สุดท้าย Borrow คือว่ายืม คำว่ายืมคืออะไร Outsource จ้างบริษัทมาทำ เลยจ้าง Freelance ก็ เป็นชั่วคราวยืมชั่วคราวก็ได้ ก็มีวิธี 3 อันใหญ่ๆ ที่ องค์กรเลือกได้

ดร. วิกย์ | บางทีองค์กรก็จะบอกว่า คนในองค์กรดู

แล้วไม่ค่อย Creative ทำให้ Digital Transformation มันเติบโตได้ช้า มันเป็นอย่างนั้นไหมครับ

ดร. อูเนสร์ | คือจริงๆ เรามี Survey บ้างเราถามว่า Skills ที่ผู้บริหารเนี่ยอยากได้เราถาม 2 อย่าง Hard Skill กับ Soft Skill Soft Skill เนี่ยออกมาว่า 3 ลำดับแรกเนี่ยเขาอยากได้คือ Analytical Skill คือ การวิเคราะห์ อันที่ 2 คือ ความคิดสร้างสรรค์ Creativity อันสุดท้ายคือ Leadership ซึ่งทั้ง 3 อันนี้ก็ค่อนข้าง สอดคล้องกับ Global Global ผลสำรวจก็คล้ายๆ กัน เพียงแต่ Global จะเติมตรง Critical Thinking การคิดเชิงวิพากษ์มากขึ้น เพียงแต่ในมุมมองของผมเนี่ย เราคิดว่า Creativity เราเชื่อว่าคนไทยไม่มีปัญหา นะผม เชื่อว่าเรามีความคิดสร้างสรรค์เยอะ

ดร. วิกย์ | ผมได้ยินมาอย่างนั้นผมคุยกับต่างชาติเขาก็คือพูดแบบนี้

ดร. อูเนสร์ | ดูจากรางวัลโฆษณาจากอะไรก็ตาม เราเยอะ

ดร. วิกย์ | คิดนอกกรอบได้เก่ง

ดร. อูเนสร์ | ใช่ เพียงแต่ว่ามันจะไปติดเรื่อง วัฒนธรรมองค์กร เรื่องการบริหาร Leadership Style

ดร. วิกย์ | บางทีไม่กล้าแสดงความคิดเห็น

ดร. อูเนสร์ | หรือเจอหัวหน้าที่อาจจะดูหยาบ หรือ หัวหน้าที่อาจจะมีความคิดของเขาเยอะ เราเป็นลูกน้องเราพูดไปเดี๋ยวอาจจะ निकออกไหมครับ หัวหน้าไม่พอใจเขียบดีกว่า ผมก็ยังเชื่อว่าคนไทยโดยพื้นฐานเรามี Creativity ที่ค่อนข้างดี

ดร. วิกย์ | ที่นี้ มาผลของการ Survey กับการวิจัยที่ออกมาเรียบร้อยแล้วนะครับ ดิลอยท์ได้เห็นอะไรเป็น ข้อหลักๆ และคิดว่าถ้าจะมีข้อแนะนำ บริษัทที่ปรึกษา สามารถทำให้ข้อแนะนำ มอง Trends ต่อไปว่าจะเป็นอย่างไรและอยากให้เห็นว่าเราเคลื่อนตัวไปยังไงบ้าง ครับ

ดร. อูเนสร์ | คือผมมองมิติแรกของตัวองค์กรก่อน คือจริงๆ เรามีตามเพิ่มด้วยครับว่าเขาอยากได้ความ

ช่วยเหลืออะไรจากรัฐ

ดร. วิชาญ | จากรัฐด้วยนะ จากรัฐ

ดร. อรุณรัตน์ | แต่เราลองว่าสุดท้ายเนี่ยพวกเอกชนคุณก็ไม่ควรจะมานั่งรอรัฐให้ทำอะไร โอเครัฐช่วยก็ดีนะ ช่วยเรื่องภาษี แต่คุณต้องทำด้วยตัวเองก่อน ที่นี้ผมว่าต้องกลับไปเริ่มที่แรกสุดเลย คุณต้องมี Strategy มี Vision ที่ชัดเจนว่า Digital Technology ที่มันจะมานะเนี่ย คุณจะใช้มันยังไงจะมาช่วยคุณยังไงให้ดีขึ้น ธุรกิจคุณอาจจะโดน Disrupt แล้ว Disrupt อยู่หรือกำลังจะโดน Disrupt คุณก็ต้องรับวางแผน มีภาพใหญ่ก่อน เพียงแต่มีอันหนึ่งที่เราเป็นห่วงนิดนึง จากผล Survey นะครับ ก็คือเรื่องของ Culture เรามีวัฒนธรรมที่ค่อนข้างเชื่อฟังผู้ใหญ่ ทุกอย่างต้องไป 1 2 3 4 5 แล้วก็มีความเป็น Silo อันนี้ผมว่าเป็นอันที่เป็นเรื่องยากยิ่งกว่าเทคโนโลยีอีกซึ่งผู้บริหารก็ต้องคิดนะครับว่าเราจะแก้ปัญหานี้ยังไง

ดร. วิชาญ | ตามอีกสักนิดนึงครับ เรื่องของปฏิภนกรหลังจากที่ผู้บริหารเขาทำให้สัมภาษณ์แล้ว คือ องค์กรเนี่ย เขาเห็นผล Research Reaction ปฏิภนกรเขาเป็นยังไงอะ

ดร. อรุณรัตน์ | ทุกๆ คนนะที่ตอบ Survey เรา 90 กว่าท่านเนี่ย เราจะได้ผลที่เรา Customise ให้กับแต่ละท่านกลับไป เรานอกจากเราส่งผลใหญ่ให้เขาดูแล้วเนี่ย เราจะเอาข้อมูลเขาเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกันว่าเขา Rank กันยังไง เมื่อกี้ เมื่อสักครู่ที่ผมบอกว่าเรามีวัดนู่นวัดนี้ เราเอาตัวเขาเองวัดในอุตสาหกรรมเขาด้วยว่าเขาอยู่ Rank ไหน เช่น สมมุติบอกว่า คุณมีการลงทุนไปเยอะไหม ผลตอบแทนยังไง เราก็จะมีทั้ง Map ตัวเขาเองเทียบกับคนในอุตสาหกรรมเขา เราจะเห็นเลยว่าตัวเขาเทียบอุตสาหกรรมเดียวกันตัวเขาเทียบกับทั้งหมดเป็นยังไง เขาก็จะเห็นภาพละ มันก็จะ Reflex ได้ดีขึ้น เช่น เขาไม่ได้คิดว่าเขาช้า หรือกลับกันเขาอาจจะคิดว่าเร็ว แต่จริงๆพอเทียบกับคนอื่น เขาไปไกล ผมว่าจะมีประโยชน์กับผู้บริหารเหมือนกันว่าสิ่งที่เราคิดว่าเราไปตรงนี้นะมันอาจจะไม่ใช่ เราจะเข้าไปหรือเปล่า หรือจริงๆ เราอาจจะสบายใจก็ได้ ตอนนี้อะไรโอเค เขาจะเห็นภาพ

ดร. วิชาญ | เป็นประโยชน์มากเลยนะดีออกเตอร์นะ

ดร. อรุณรัตน์ | อันนี้เราทำ Customise ทุกคน ทุกองค์กรที่ตอบ

ดร. วิชาญ | ผมหวังว่าเราจะมุ่งหน้ากันต่อไปสำหรับ Digital Transformation แบบมี Vision กันด้วย วันนี้ต้องขอบคุณดร. มากนะครับ ขอขอบคุณมากครับ และนี่ครับ คือ FYI by Deloitte ท่ามกลางโลกที่มีบริบทของ Digital Transformation ครับ