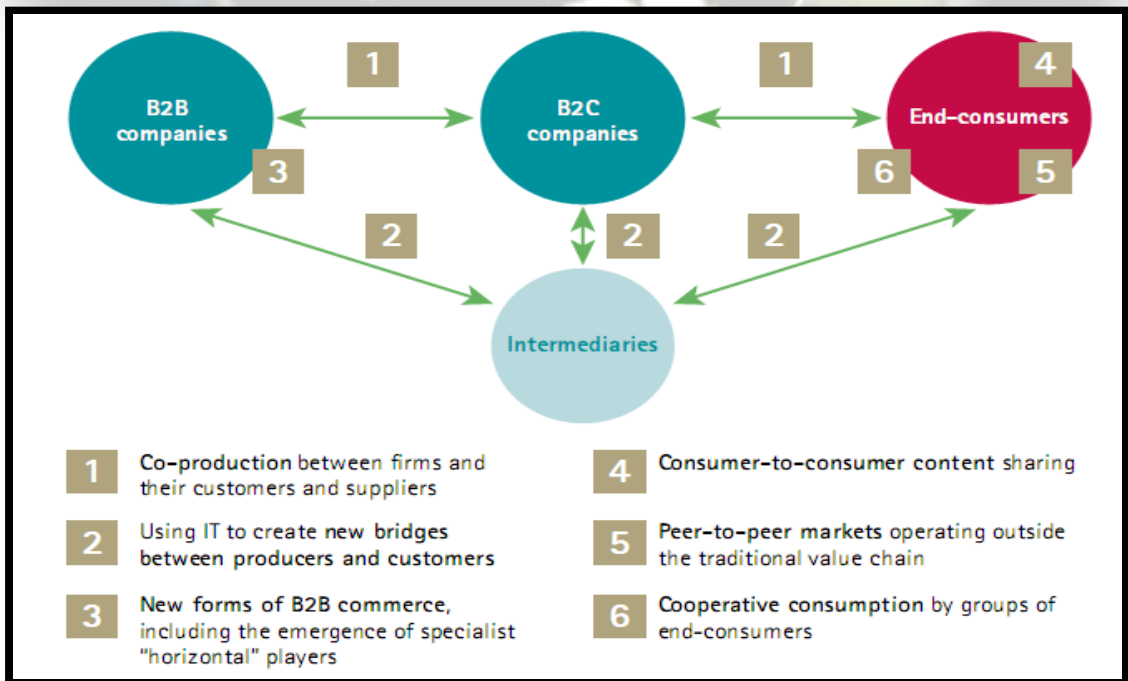


ภาวะวิกฤติเศรษฐกิจโลกเมื่อเร็ว ๆ นี้ทำให้เกิดกระแสความตื่นตัวแก่ภาคธุรกิจและภาครัฐ คือ การเปลี่ยนแปลงรูปแบบโลกาภิวัตน์ซึ่งเป็นผลจากการผุดขึ้นของชีวอำนาจใหม่ทางเศรษฐกิจโลกและการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีศักยภาพสูง ซึ่งการเกิดขึ้นของสองกระแสนี้ได้ช่วยฟื้นฟูภาวะเศรษฐกิจโลกให้ดีขึ้น และก่อให้เกิดแรงขับเคลื่อนทางการตลาดใหม่ ๆ 6 แนวทางที่เปลี่ยนแปลงแนวโน้มนการทำธุรกิจอย่างสิ้นเชิง ได้แก่

- Co-production between firms and their customers and suppliers - การร่วมมือของส่วนผลิตระหว่างบริษัทและลูกค้ารวมทั้งซัพพลายเออร์ โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นตัวเชื่อมต่อและขยายขอบเขตของความร่วมมือ โดยเฉพาะทางด้านนวัตกรรมและการออกแบบสินค้า
- Using IT to create new bridges between producers and customers - การเกิดขึ้นของธุรกิจใหม่ซึ่งให้บริการในการสร้างสะพานเชื่อมต่อระหว่างผู้ผลิตและลูกค้าโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
- New forms of B2B commerce, including the emergence of specialist "horizontal" players - การเปลี่ยนแปลงรูปแบบในการทำธุรกิจ โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยกระตุ้นให้เกิดการค้าระหว่างธุรกิจกับธุรกิจ
- Consumer-to-consumer content sharing – การเกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของสินค้าและบริการระหว่างลูกค้าและลูกค้ามากขึ้น โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลความคิดเห็น
- Peer-to-peer markets operating outside the traditional value chain - ผู้บริโภคมีส่วนร่วมในตลาดที่มีรูปแบบคล้ายคลึงกัน โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสื่อกลางให้เกิดกลยุทธ์การตลาดแบบ peer-to-peer อย่างกว้างขวางมากขึ้น
- Cooperative consumption by groups of end-consumers - การร่วมมือกันระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเพื่อสร้างกระแสหรือเพิ่มอำนาจต่อรอง โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเชื่อมต่อความร่วมมือ

นอกจากนี้ 6 แนวทางดังกล่าวที่เกิดขึ้นยังช่วยเปลี่ยนแปลงระบบนิเวศทางธุรกิจให้ขยายใหญ่ขึ้น และซับซ้อนมากขึ้น กล่าวคือ การแข่งขันที่สูงขึ้น การเพิ่มขึ้นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ตลอดจนการขยายขอบเขตทางภูมิศาสตร์ที่มากขึ้น ซึ่งสามารถอธิบายได้จากภาพข้างล่าง ดังนี้



Implications for government

ในยุคการเปลี่ยนแปลงของระบบนิเวศทางธุรกิจ รัฐบาลจำเป็นต้องลงทุนเพิ่มทางด้านการให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อตอบสนองให้ทันต่อความต้องการของประชาชน ซึ่งพิจารณาได้ 2 ลักษณะ ดังนี้

Potential Opportunities (โอกาส)

▪ Delivering public value

รัฐบาลสามารถใช้เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานของภาครัฐ ทั้งในด้านการให้บริการแก่สาธารณะและการทำให้เป้าประสงค์ของนโยบายชัดเจนมากขึ้น เช่น รัฐบาลสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อร่วมมือกับภาคประชาชนในการศึกษาถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชน นอกจากนี้ยังสามารถช่วยให้เกิดการงานข้ามหน่วยงานแบบบูรณาการมากขึ้น

▪ Delivering policy solution

รัฐบาลสามารถใช้เทคโนโลยีช่วยในการแก้ไขปัญหาทางด้านการดำเนินนโยบายทั้งในระดับสังคม ชุมชน ภูมิภาค เช่น การใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านสภาพอากาศ นอกจากนี้ เทคโนโลยีสารสนเทศยังก่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างรัฐบาลในด้านการจัดการ ขยายแดนและการรักษาความปลอดภัยซึ่งความร่วมมือระหว่างหน่วยงานของประเทศต่าง ๆ เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งในการจัดการกับปัญหาที่ซับซ้อน

Potential Challenges (ความท้าทาย)

▪ Privacy and data protection policy

เทคโนโลยีใหม่ๆ จะทำให้การจัดเก็บหรือเคลื่อนย้ายข้อมูลง่ายขึ้น จึงเกิดเป็นคำถามว่า จะมีการควบคุมข้อมูลให้เป็นส่วนตัวอย่างไร เพราะยิ่งรัฐบาลนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ปัญหาทางการรักษาข้อมูลก็จะยิ่งเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ ความแตกต่างระหว่างมาตรฐานในระดับชาติซึ่งใช้ในการควบคุมการใช้ข้อมูลร่วมกัน อาจจะเป็นตัวกำหนดว่ารัฐบาลจะต้องหาวิธีใหม่ ๆ ในการรับมือกับปัญหาการรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยระดับชาติที่เหมาะสมด้วย

▪ Consumer regulation

ผู้บริโภคและกลุ่มผู้บริโภคสามารถร่วมมือกันในการสร้างอำนาจต่อรองที่มากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดอุปสรรคแก่การดำเนินนโยบายแก่ผู้บริโภคในรูปแบบเดิม ทำให้เกิดคำถามที่ว่า ควรมีการกำหนดข้อบังคับใหม่สำหรับผู้บริโภคใหม่หรือไม่ เพื่อที่จะแก้ไขปัญหาความไม่สมดุลกันของอำนาจต่อรองระหว่างผู้ซื้อและผู้ผลิต

▪ Market structures

เทคโนโลยีใหม่ๆ จะช่วยลดอุปสรรคในการเริ่มดำเนินธุรกิจด้วยการลดต้นทุนจม (Sunk Cost)* ในขณะเดียวกัน ช่วยให้บริษัทสามารถได้ข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการควบคุมตลาดได้มากกว่า ดังนั้น อุปสรรคของผู้กำหนดนโยบาย คือ การหาความสมดุลระหว่างกระแสโลกา-ภิวัตน์และความเติบโตของเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อที่จะสร้างโอกาสที่เท่าเทียมให้แก่บริษัทเดิมและคู่แข่งรายใหม่ที่เข้ามาในตลาด

* **Sunk Cost** – cost already incurred which cannot be recovered regardless of future events

กรณีศึกษา 1 ICICI Bank: A leader in the adoption of technology

ICICI เป็นแบงก์ใหญ่อันดับสองของอินเดีย มีธุรกิจครอบคลุมลูกค้าทั้งรายใหญ่รายย่อย และมีสาขาใน 18 ประเทศทั่วโลก รวมทั้ง จีน และรัสเซีย ด้วย โดย ICICI Bank ได้มีการสร้างพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อช่วยในการดำเนินงานและขยายธุรกิจไปยังตลาดใหม่ ๆ

▪ Using mobile to technology to expand service offerings

ICICI เป็นบริษัทแรกในประเทศอินเดียที่ใช้เทคโนโลยี the Wireless Application Protocol และให้บริการการทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ โดยใช้โปรแกรม iMobile ซึ่งลูกค้าสามารถดาวน์โหลดมาใช้ได้ ในโทรศัพท์มือถือ

▪ Using broadband to reach more customers

ICICI เป็นบริษัทแรกที่ให้บริการ online banking และยังใช้เพื่อช่วยขยายฐานลูกค้าใหม่ ๆ เช่น การให้บริการรูปแบบ Non-Resident Indian (NRI) การใช้ Web-based และ Wireless ในการทำธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งเรียกได้ว่าเป็นการบริการแบบ "one-stop shop"

▪ Partnering with business process management vendors to improve data management

ICICI จะแบ่งเงินลงทุนกว่า 80% ในการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ เช่น เมื่อปี ค.ศ. 2005 ICICI ได้ทำการปรับปรุงโครงสร้างของเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้วยการนำ a single enterprise-wide online platform มาใช้ในการดำเนินงาน

▪ Deploying Web-based platforms and analytics to lower costs for consumers

ICICI – prudential เป็นบริษัทประกันชีวิต ซึ่งธนาคาร ICICI เป็นผู้ถือหุ้นและใช้เครือข่าย internet เพื่อช่วยลดค่าเบี้ยประกันสำหรับลูกค้าที่ป่วยเป็นเบาหวาน บริษัทจะทำการรวบรวมข้อมูลพฤติกรรม การดำเนินชีวิตของลูกค้า ด้วยการใช้ระบบติดตาม ตรวจสอบทางออนไลน์ และทำงานร่วมกับบริษัทฯ ศูนย์ออกกำลังกาย และบริษัทที่ทำกรวินิจฉัยและตรวจสอบโรค นอกจากนี้ คนไข้ยังสามารถรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพผ่านทางออนไลน์ได้อีกด้วย

กรณีศึกษา 2 Procter & Gamble: Opening its innovation model

P&G เป็นบริษัทผลิตสินค้าอุปโภคและบริโภคที่ใหญ่ที่สุดของโลกและใช้งบประมาณในการวิจัยพัฒนาสินค้าใหม่ค่อนข้างสูง ทำให้ P&G ประสบปัญหาเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการวิจัยที่สูงมาก ดังนั้น บริษัทได้ร่วมมือกับนักวิจัยภายนอกจากทั่วโลก เพื่อเปลี่ยนวิธีในการคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ ด้วยวิธีการนี้เอง P&G สามารถนำขีดความสามารถทางความร่วมมือการผลิตร่วมกับบริษัทอื่นได้อย่างสำเร็จ

▪ Using online hubs to source ideas from around the world

P&G ใช้โปรแกรม Connect&Develop เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับบุคคลภายนอก ซึ่งทุกวันนี้เกินครึ่งหนึ่งของผลิตภัณฑ์ใหม่ของ P&G จะต้องใช้ชิ้นส่วนหลักจากคู่ค้าภายนอก ปัจจุบันบริษัทได้ทำงานร่วมกับกลุ่มของผู้ที่ให้ความร่วมมือที่หลากหลายจากทั่วโลก เช่น ผู้ประกอบการ ผู้ผลิตและลูกค้า เป็นต้น

▪ Bringing big ideas into the organization

ความร่วมมือทางภายนอกของ P&G คือ การนำเอาแนวคิดจากภายนอกมาประยุกต์ในการผลิต สินค้าใหม่

▪ Refining existing products and technologies

P&G ได้นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาช่วยปรับปรุงสินค้าเดิมให้น่าสนใจและสนองความต้องการตลาด ในปัจจุบันมากขึ้น