

พลิกธุรกิจด้วยแนวคิด VUCA



เราลองนึกภาพดูว่าในช่วง ๒๐ ปีที่ผ่านมา เราเห็นการเปลี่ยนแปลงอะไรบ้าง ไม่ว่าจะเป็นการเกิดขึ้นของไอโฟนลองนึกดูว่า ๑๐ ปี ที่ผ่านมาเปลี่ยนไปแล้วก็รุ่น ธุรกิจไหนที่เราเคยเห็นเมื่อ ๒๐ ปีที่แล้ว และปัจจุบันไม่อยู่ให้เราเห็น การเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคข่าวสาร พฤติกรรมการฟังเพลงจากสื่อ พฤติกรรมการทานอาหาร พฤติกรรมการสั่งอาหาร และพฤติกรรมการซื้อของที่เปลี่ยนไป รวมทั้งการแพร่ระบาดของโคโรนาไวรัส (Covid-19) ในปัจจุบันก็เช่นกัน

มีคนสรุปว่า โลกในยุคนี้สามารถอธิบายลักษณะได้ด้วยคำ ๔ คำ คือ VUCA หรือ Volatility Uncertainty, Complexity และ Ambiguity นั่นคือ

เรากำลังอยู่ในโลกที่มีลักษณะผันผวนเปลี่ยนแปลงเร็ว หรือ Volatility จากเมื่อก่อนที่ธุรกิจมีความผันผวนเปลี่ยนแปลงที่ค่อนข้างต่ำมาสู่ยุคที่ธุรกิจมีความผันผวนสูงและเปลี่ยนแปลงรวดเร็วขึ้น

ไม่แน่นอนหรือ Uncertainty จากเดิมที่เราสามารถคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงในอนาคตได้ค่อนข้างแม่นยำมาสู่ยุคที่เราไม่สามารถคาดการณ์หรือพยากรณ์อนาคตของธุรกิจได้ยากขึ้น

ความซับซ้อนสูงหรือ Complexity จากเดิมที่ธุรกิจมีลักษณะเชิงเดี่ยวไม่ค่อยซับซ้อนมาสู่ยุคที่ธุรกิจมีความซับซ้อนสูงหรือมีองค์ประกอบมาก หรือมีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจอื่นมากขึ้น

คลุมเครือไม่ชัดเจน หรือ Ambiguity เราไม่สามารถมองภาพของธุรกิจได้ชัดเจนเหมือนเมื่อก่อน

เมื่อโลกหรือธุรกิจที่เราอยู่มีองค์ประกอบครบทั้ง ๔ ข้อ ธุรกิจนั้นก็ยิ่งอยู่อย่างยั่งยืน ระดับของแต่ละธุรกิจที่ VUCA เข้ามามีบทบาทนั้นอาจไม่เท่ากัน บางธุรกิจก็อยู่ในระดับที่สูง เช่น อุตสาหกรรมพลังงาน อุตสาหกรรมโทรคมนาคม อุตสาหกรรมด้านเทคโนโลยี สื่อและบันเทิง เป็นต้น บางธุรกิจก็อยู่ในระดับปานกลาง เช่น ธุรกิจการเงิน การท่องเที่ยว สุขภาพ เป็นต้น บางธุรกิจก็อาจอยู่ในระดับที่น้อย แต่ไม่ว่าอย่างไร เราต้องยอมรับว่าเราอยู่ในโลกที่ผันผวน พลิกผัน ไม่แน่นอนกว่าเมื่อก่อน ดังนั้นการปรับตัวเพื่อรับมือให้อยู่รอดหรือได้ประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้

แล้วเราจะปรับตัวได้อย่างไรในโลกของ VUCA ผู้นำหรือนักวางแผนกลยุทธ์ควรมีการปรับตัวเพื่อรับมือให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงโดยยึดหลัก VUCA เช่นกัน โดยธุรกิจต้องมี วิสัยทัศน์ หรือ VISION ที่ชัดเจน โดยมองจากมุมมองจากอนาคต มีความเข้าใจธุรกิจและองค์ประกอบย่อยของหน่วยธุรกิจตลอดจนความเข้าใจในปัจจัยภายนอกและภายในรวมถึงตัวบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (Understanding) มีความชัดเจน (Clarity) ในธุรกิจที่ทำ เปลี่ยนความซับซ้อนให้มีความชัดเจนและเรียบง่ายมากขึ้น และสุดท้าย คือต้องปรับตัวให้รวดเร็วหรือ Agility หรือ Adaptability ผู้นำ บุคลากรในองค์กร ระบบ ตลอดจนวัฒนธรรมต้องมีการเรียนรู้และรับมือการเปลี่ยนแปลง



นางสาวสไต บัวลอย
นักวิชาการอุตสาหกรรม
กองยุทธศาสตร์และแผนงาน