



Microsoft 365
Copilot

เกินกว่า ROI

วิธีการแข่งขัน (และได้รับชัยชนะ) ในระบบ
เศรษฐกิจ AI ด้วย Microsoft 365 Copilot



สารบัญ

01

ทำไม AI จึงเปลี่ยนแปลง
สิ่งที่เราวัด

02

จริง ๆ แล้ว AI ควรอยู่จุด
ไหนในองค์กรของคุณ

03

องค์กรแนวหน้า
กำลังก้าวไปได้
อย่างไร

04

เฟรมเวิร์กการวัด AI

05

การสร้างแผนธุรกิจ
ของคุณ

06

ก้าวต่อไปของคุณ

01

ทำไม AI จึง เปลี่ยนแปลงสิ่งที่เราวัด

การสนทนาเกี่ยวกับแผนธุรกิจ AI ส่วนใหญ่จบลงด้วยทางตัน ผู้นำรู้ว่าการนำมาใช้เป็นสิ่งสำคัญ แต่ทุกความพยายามในการติดตาม ROI ก็ต้องเจออุปสรรคเดียวกัน เกณฑ์ชี้วัดแบบเดิมไม่สามารถสะท้อนสิ่งที่กำลังเกิดขึ้นได้ ส่งผลให้แผนธุรกิจต้องหยุดชะงักในขั้นตอนการพิจารณางบประมาณ

นั่นเป็นเพราะองค์กรต่าง ๆ กำลังทำผิดพลาดในเรื่องการจัดหมวดหมู่ พวกเขากำลังประเมินการลงทุนด้านขีดความสามารถโดยใช้กรอบค่าใช้จ่ายด้านเทคโนโลยี แต่ AI เช่น [Microsoft 365 Copilot](#) ไม่สอดคล้องกับโครงสร้างงบประมาณที่มีอยู่ของคุณ

กรอบการประเมินผลแบบเดิมจะติดตามเฉพาะโครงสร้างพื้นฐาน หรือประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล แต่ไม่สามารถวัดทั้งสองอย่างพร้อมกันได้ ดังนั้นเมื่อฝ่ายการเงินทำการประเมิน AI เฉพาะในฐานค่าใช้จ่ายด้านเทคโนโลยี ผลการปรับปรุงประสิทธิภาพของบุคลากรจึงไม่ถูกนำมาพิจารณาในการวิเคราะห์ของพวกเขาด้วย

งบกำไรขาดทุนของคุณจะเผยให้เห็นปัญหาเชิงโครงสร้างนี้: ค่าใช้จ่ายด้านไอทีและค่าแรงงานจะปรากฏเป็นรายการแยกกันในงบกำไรขาดทุน ในขณะที่ AI จะสร้างคุณค่าให้ทั้งด้าน IT และแรงงานพร้อมกัน ทำให้การวิเคราะห์ต้นทุน/ผลประโยชน์แบบดั้งเดิมหมดความหมายตั้งแต่ยังไม่เริ่มต้น

แทนที่จะถามว่า “อะไรคือ ROI จากการลงทุนในเทคโนโลยีนี้” คำถามต้องเปลี่ยนเป็น: “จะเกิดอะไรขึ้นกับความสามารถในการแข่งขันของเรา ถ้าเราไม่ปรับใช้ AI”

องค์กรที่ก้าวล้ำด้วยการนำ Microsoft 365 Copilot และเอเจนต์มาใช้ ได้ปรับเปลี่ยนไปสู่มุมมองนี้แล้ว คู่มือนี้จะช่วยให้คุณเห็นว่าทำไมแนวทางแบบเดิมจึงล้มเหลว กรอบการวัดแบบใดที่ใช้ได้ผลแทน และจะแสดงให้เห็นถึงวิธีสร้างแผนธุรกิจที่สะท้อนคุณค่าที่แท้จริงของ AI

02

จริง ๆ แล้ว AI ควรอยู่จุดไหน ในองค์กรของคุณ

โดยทั่วไป องค์กรมักจะจัดสรรงบประมาณสำหรับ AI ผ่านงบประมาณ IT กระบวนการนี้มีความคุ้นเคย เป็นแบบรวมศูนย์ และสอดคล้องกับกระบวนการอนุมัติที่มีอยู่ แต่การเลือกเช่นนี้กลับสร้างปัญหาการวัดผลที่คุณกำลังพยายามแก้ไขอยู่

งบประมาณด้านไอทีแบบดั้งเดิมถูกจัดสรรให้กับโครงสร้างพื้นฐาน แต่ **AI ไม่ใช่โครงสร้างพื้นฐาน**

โครงสร้างพื้นฐานให้บริการแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ระบบอีเมล ระบบรักษาความปลอดภัยเครือข่าย และซอฟต์แวร์องค์กร ทุกคนได้รับความสามารถเดียวกัน เพราะประโยชน์ถูกแบ่งปันอย่างทั่วถึง เมื่อประโยชน์ถูกแจกจ่ายอย่างเท่าเทียมกัน ความเป็นเจ้าของแบบรวมศูนย์ก็สมเหตุสมผล

AI ดำเนินการแตกต่างออกไป AI จะรวมคุณค่าไว้ในจุดที่มันจะถูกนำไปใช้งาน เมื่อแผนกขายนำเอเจนต์มาใช้ในการคัดกรองลูกค้าเป้าหมาย แผนกขายก็ได้รับคุณค่านั้น เมื่อแผนกทรัพยากรบุคคลใช้ Microsoft 365 Copilot เพื่ออำนวยความสะดวกในกระบวนการออนบอร์ด แผนกทรัพยากรบุคคลก็ได้รับประโยชน์ แม้ว่าอาจจะมีประโยชน์ในระยะยาวสำหรับทีมอื่น ๆ แต่ประโยชน์ส่วนใหญ่ของ AI จะเกิดขึ้น ณ จุดใช้งาน

แต่เมื่อแผนก IT เป็นเจ้าของงบประมาณ แผนกอื่น ๆ ก็จะไม่รู้สึกรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ แผนกขายจะไม่สามารถโต้แย้งหรือสนับสนุนค่าใช้จ่ายนี้ได้ เพราะไม่ใช่งบประมาณของพวกเขา แผนกทรัพยากรบุคคลมักจะไม่ผลักดันการนำไปใช้ หากไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของงบประมาณของพวกเขา ช่องว่างระหว่างผู้ที่จ่ายเงินและผู้ที่ได้รับประโยชน์นี้ ทำให้แรงผลักดันเพื่อการพัฒนาหยุดชะงัก

องค์กรที่มีวิสัยทัศน์ได้เลือกวิธีที่แตกต่างออกไป พวกเขา กำลังย้ายต้นทุน AI ออกจากงบประมาณไอทีส่วนกลาง และย้ายไปสู่หน่วยงานที่ขับเคลื่อนผลลัพธ์ แผนกขายจะลงทุนกับเอเจนต์ที่ช่วยเพิ่มอัตราการปิดการขาย แผนกทรัพยากรบุคคลจะลงทุนในเวิร์กโฟลว์แบบเอเจนต์ที่ช่วยลดระยะเวลาการออนบอร์ด

ความเป็นเจ้าของแบบกระจายนี้หมายถึงการตัดสินใจจะเกิดขึ้นในจุดที่มีความเชี่ยวชาญ และคุณค่าจะถูกวัดในรูปแบบที่มีความสำคัญต่อแต่ละส่วนงาน



เมื่อแผนกเป็นเจ้าของการลงทุน ก็จะเป็นเจ้าของผลลัพธ์ด้วย

03

องค์กรแนวหน้า กำลังก้าวไปได้ได้อย่างไร

บางองค์กรได้พิสูจน์แล้วว่าได้ผลจริง พวกเขาเล็งมองว่า AI เป็นงบประมาณไอทีแบบรวมศูนย์ และเริ่มกระจายความเป็นเจ้าของไปยังส่วนงานที่สร้างคุณค่า

ดัชนีแนวโน้มการทำงานปี 2025 ของ Microsoft เรียกองค์กรเหล่านี้ว่า “องค์กรแนวหน้า” พวกเขาเป็นบริษัทที่ผสมผสาน AI เข้าไปในกระบวนการทำงาน โดยนำเอเจนต์ดิจิทัลมาเป็นเพื่อนร่วมงานทั่วทั้งองค์กร พวกเขาก้าวข้ามโปรแกรมนำร่องและขยายการใช้งาน AI ทั่วทั้งองค์กร ผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่แท้จริงและสร้างผลลัพธ์ที่สามารถวัดได้

องค์กรแนวหน้าเหล่านี้กำลังสร้างขีดความสามารถที่คู่แข่งไม่สามารถเทียบได้ **55%** ของพนักงานในองค์กรแนวหน้าระบุว่าพวกเขาสามารถรับงานได้มากขึ้น เมื่อเทียบกับเพียง **25%** ทั่วโลก¹ ในเวลาเดียวกัน พนักงานเหล่านี้ยังมีโอกาสได้ทำงานที่มีความหมายมากกว่า (**90%** เทียบกับ **77%** ทั่วโลก)¹

เส้นทางขององค์กรแนวหน้าประกอบไปด้วยสามระยะที่แตกต่างกัน ระยะที่หนึ่งจะมุ่งเน้นที่การเพิ่มศักยภาพรายบุคคล โดยให้พนักงานได้รับการสนับสนุนจาก AI เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการทำงาน ระยะที่สองจะขยับไปสู่การเปลี่ยนแปลงระดับทีม โดยที่เอเจนต์จะประสานการทำงานในเวิร์กโฟลว์ทั้งหมดข้ามแผนก ระยะที่สามจะเข้าสู่การดำเนินงานระดับองค์กร โดยการผนวกเพื่อนร่วมงานดิจิทัลทั่วทั้งองค์กร

แต่ละระยะล้วนปลดล็อกคุณค่าใหม่ แต่ละระยะต้องการการวัดผลที่แตกต่างกัน และแต่ละระยะจะสร้างรากฐานสำหรับสิ่งที่จะเกิดขึ้นต่อไป

ช่องว่างด้านประสิทธิภาพนั้น
ชัดเจนมาก



เมื่อเทียบกับเพียง **39%**
ของพนักงานทั่วโลก¹

04

เฟรมเวิร์กการวัด AI

Microsoft 365 Copilot ถูกสร้างขึ้นเพื่อขับเคลื่อนการเดินทางขององค์กรแนวหน้า ซึ่งจะผสานรวมเข้ากับระบบนิเวศ Microsoft ที่คุณมีอยู่ นั่นคือ Teams, Outlook, Word, Excel, PowerPoint เพื่อมอบความช่วยเหลือจาก AI ให้กับพนักงานในสภาพแวดล้อมการทำงานที่พวกเขาคุ้นเคยอยู่แล้ว นอกจากนี้ ด้วยการใช้ [Microsoft Copilot Studio](#) คุณยังสามารถสร้างเอเจนต์ที่ปรับแต่งให้เหมาะกับกระบวนการทางธุรกิจเฉพาะของคุณ เพื่อขยายขีดความสามารถของ AI จากการช่วยงานเฉพาะกิจไปสู่การสนับสนุนเวิร์กโฟลว์ทั้งระบบได้ด้วย

ต่อไปนี้เป็นกรอบเชิงปฏิบัติสำหรับการวัดคุณค่าในทุกระยะของการเปลี่ยนแปลง

ระยะที่หนึ่ง: มนุษย์ที่มี

ผู้ช่วย AI

ใช้ประโยชน์จากคุณลักษณะเชิงช่วยเหลือของ Microsoft 365 Copilot

ระยะที่สอง: ทีมไฮบริด

ของมนุษย์และเอเจนต์

ใช้ Copilot Studio เพื่อสร้างเอเจนต์สำหรับเวิร์กโฟลว์ของแต่ละแผนก

ระยะที่สาม: มนุษย์เป็นผู้นำ

เอเจนต์เป็นผู้ดำเนินการ

ปรับใช้เอเจนต์อัตโนมัติทั่วทั้ง

กระบวนการดำเนินงานขององค์กร



ระยะที่หนึ่ง

มนุษย์ที่มีผู้ช่วย AI

ในระยะนี้ พนักงานแต่ละคนจะได้รับผู้ช่วย AI ส่วนบุคคล Microsoft 365 Copilot จะร่างอีเมล สรุปการประชุม สร้างงานนำเสนอ และค้นหาข้อมูลทั่วทั้งองค์กรของคุณ AI จะดูแลกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้คนเช่นคุณสามารถโฟกัสกับงานที่มีมูลค่าสูงกว่าได้

ใช่ ความสามารถเหล่านี้ครอบคลุมทั้งองค์กร ทุกคนจะได้รับผู้ช่วย AI เดียวกัน นั่นเป็นเหตุผลที่แผนก IT มักจะรับผิดชอบงบประมาณในระยะนี้ แต่ผลกระทบนั้นจะแตกต่างกันไป ลองพิจารณาว่าพนักงานแต่ละคนสามารถทำอะไรได้บ้างเมื่อมีเวลาคืนกลับมา:

- ตัวแทนแผนกขายจะประหยัดเวลา 30 นาทีในการจัดทำข้อเสนอ สิ่งที่มีคุณค่าไม่ใช่เวลา แต่เป็นการนำเวลาที่ประหยัดได้ไปใช้ในการสนทนาเพิ่มเติมกับลูกค้า ซึ่งช่วยให้สามารถปิดการขายได้
- ผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรบุคคลสามารถดำเนินกระบวนการออนบอร์ดพนักงานใหม่ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยจะสามารถเห็นคุณค่านี้ได้เมื่อพนักงานรู้สึกทำงานอย่างมีประสิทธิภาพได้เร็วขึ้นและอยู่กับองค์กรนานขึ้น แม้จะมีการแข่งขันอย่างดุเดือดเพื่อแย่งชิงบุคลากรที่มีความสามารถก็ตาม



การเพิ่มขึ้นของประสิทธิภาพการทำงานในวงกว้าง

EY ได้ปรับใช้ Microsoft 365 Copilot กับพนักงานมากกว่า 150,000 คนทั่วโลก ซึ่งช่วยเร่งกระบวนการทำงานตั้งแต่งานวิจัยภาษีไปจนถึงการร่างเอกสาร ผลลัพธ์ก็คือ ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น 15% ซึ่งเทียบเท่ากับการนำชั่วโมงทำงานแบบแมนวอลล้นับชั่วโมงกลับมาลงทุนใหม่ในการให้บริการลูกค้าและสร้างผลลัพธ์ที่ดีขึ้น

[อ่านเรื่องราว →](#)

สิ่งที่ควรวัด

สิ่งสำคัญคือการติดตามผลลัพธ์ ไม่ใช่แค่เวลาที่ประหยัดได้ เวลาที่ประหยัดได้จะมีความหมายก็ต่อเมื่อได้รับการแปลงเป็นผลลัพธ์ที่วัดได้ เช่น ปิดการขายได้มากขึ้น เวลาตอบสนองที่เร็วขึ้น และรักษาลูกค้าได้มากขึ้น บุคลากรทำอะไรสำเร็จบ้าง งานของพวกเขาดีขึ้นอย่างไร

แผนกขาย: อัตราการปิดของแต่ละบุคคล โอกาสทางธุรกิจที่ผ่านการคัดกรอง ความคืบหน้าของดีล

แผนกการตลาด: ประสิทธิภาพของแคมเปญ คุณภาพเนื้อหา อัตราการมีส่วนร่วม

แผนกทรัพยากรบุคคล: ระยะเวลาที่ใช้ในการออนบอร์ด การแก้ไขข้อสงสัยของพนักงาน คะแนนความพึงพอใจ

แผนกบริการลูกค้า: อัตราการแก้ไขปัญหาในแต่ละราย ความคิดเห็นของลูกค้า การแก้ปัญหาในการโทรครั้งแรก

แผนกการเงิน: ระยะเวลาในการวิเคราะห์แต่ละครั้ง ความถูกต้องของรายงานต้นทุนต่อคำขอ

แผนกกฎหมาย: เวลาต่อการตรวจทานสัญญา อัตราความถูกต้อง

แผนกไอที: เวลาในการแก้ไขปัญหาต่อพนักงาน ความเร็วในการตอบสนอง

แผนธุรกิจ

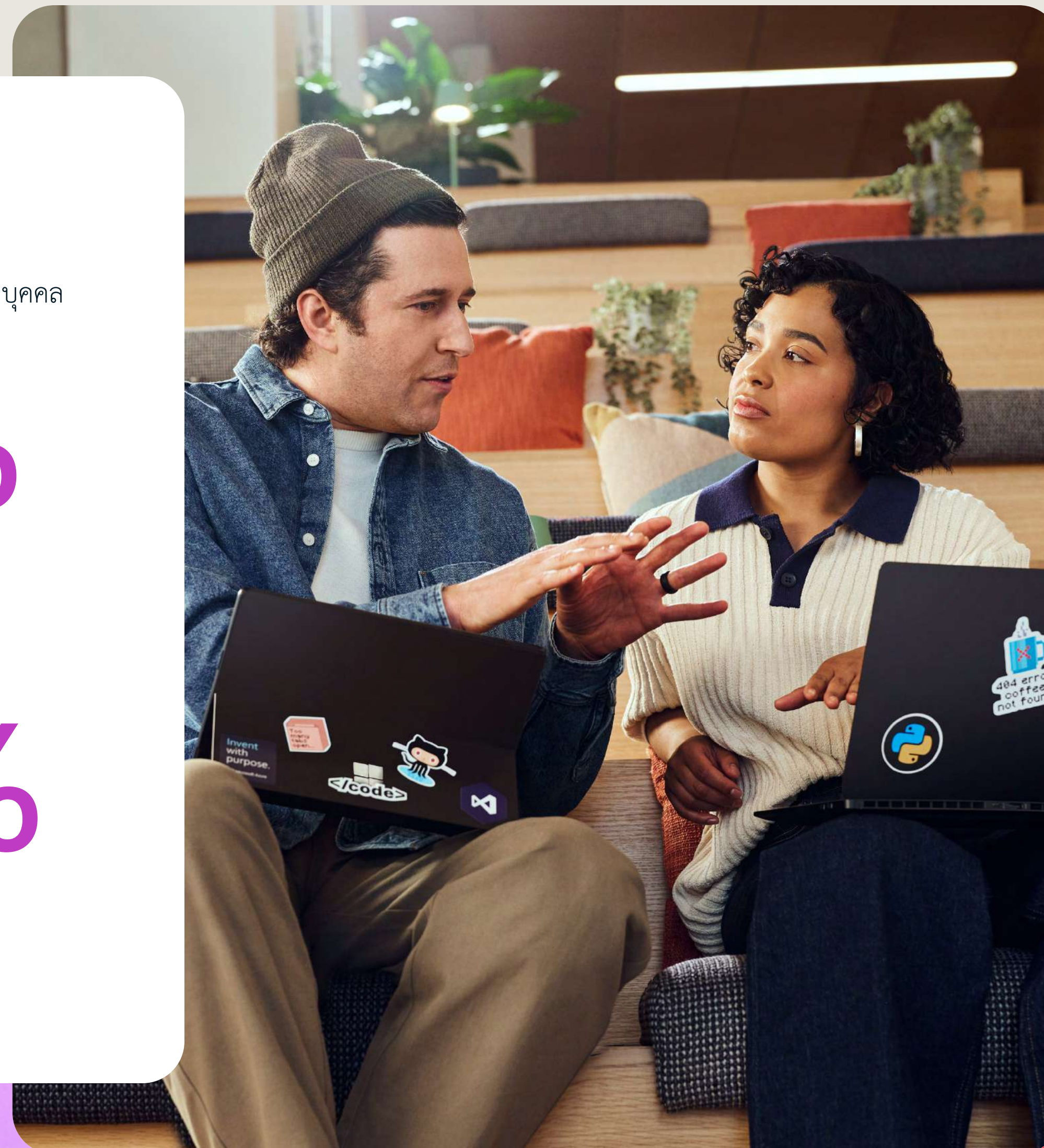
Microsoft 365 Copilot
จะยกระดับประสิทธิภาพของแต่ละบุคคล

25%

การออนบอร์ด
พนักงานเร็วขึ้น²

2.5%

อัตราการ
ปิดการขายดีขึ้น²



ระยะที่สอง

ทีมไฮบริดของมนุษย์ และเอเจนต์

ในระยะนี้ เอเจนต์ช่วยเหลือจะเป็นผู้จัดการเวิร์กโฟลว์ให้เสร็จสมบูรณ์ในนามของทีม คุณสร้างเอเจนต์เหล่านี้ใน Copilot Studio โดยใช้ภาษาธรรมชาติ และปรับใช้ทั่วทั้งแผนกเพื่อจัดการกับกระบวนการแบบครบวงจร คนยังคงเป็นผู้ควบคุม เอเจนต์ช่วยเหลือ ในวงกว้าง

องค์กรจะเปลี่ยนการวัดผลกระทบของ AI จากระดับบุคคลไปเป็นระดับแผนก ความเป็นเจ้าของงบประมาณจะเปลี่ยนไปตามนั้น โดยแต่ละแผนก จะจัดสรรงบประมาณให้กับเอเจนต์ของทีม พิจารณาการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้:

- แผนกขายใช้เอเจนต์ทั่วทั้งทีมเพื่อคัดเลือกลูกค้าเป้าหมายและศึกษาข้อมูลบัญชีลูกค้า ตัวแทนขายจะยังคงปิดการขาย โดยผลลัพธ์จะเห็นได้จากความเร็วของไปป์ไลน์ทั้งหมดและอัตราการปิดการขายของแผนก
- แผนกทรัพยากรบุคคลใช้เอเจนต์เพื่อดำเนินเวิร์กโฟลว์การออนบอร์ด เช่น ส่งจดหมายข้อเสนอและเชิญพนักงานใหม่ให้ใช้เครื่องมือ ผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรบุคคลยังคงเป็นผู้นำในประสบการณ์การเริ่มงาน แต่มีภาระการบริหารและค่าใช้จ่ายที่ต่ำกว่า



การเงินที่ก้าวทันความเร็วของ AI

Levi's ได้ปรับใช้เอเจนต์เพื่อวิเคราะห์กระบวนการทางการเงินของทั้งแผนก โดยประเมินขั้นตอนปฏิบัติงานมาตรฐานทั้งหมด 1,100 รายการได้เสร็จภายในวันเดียว ซึ่งโดยปกติแล้วเป็นงานที่ต้องใช้คนหลายคนและใช้เวลาเกือบหนึ่งปี เอเจนต์ได้จัดทำรายการงานแต่ละงานจำนวน 18,000 งาน จำแนกตามความซับซ้อน และระบุโอกาสในการทำงานอัตโนมัติทั่วทั้งส่วนงานการเงิน

[อ่านเรื่องราว →](#)

แผนธุรกิจ

Microsoft 365 Copilot และเอเจนต์
จะเร่งประสิทธิภาพของทีม

30.6%

การพัฒนาทักษะพนักงานที่
รวดเร็วยิ่งขึ้น²

2.7%

สร้างลูกค้าเป้าหมายที่มี
คุณสมบัติครบถ้วนมากขึ้น²

สิ่งที่ควรวัด

ขณะนี้เอเจนต์สามารถจัดการเวิร์กโฟลว์ได้อย่างครบวงจร ดังนั้นการวัดผลจึงเปลี่ยนจากการประเมินความสำเร็จของแต่ละงานไปเป็นการวัดประสิทธิภาพของกระบวนการแบบครบวงจร โดยมุ่งเน้นไปที่ผลลัพธ์ระดับแผนกและต้นทุนรวมในการเป็นเจ้าของ (TCO) ระหว่างการปรับใช้:

แผนกขาย: ขนาดข้อตกลงทั้งหมด อัตราการปิดการขายของแผนก ความเร็วของกระบวนการขาย รายได้ต่อตัวแทนขาย

แผนกการตลาด: จำนวนลูกค้าเป้าหมายทั้งหมด, ROI ของแคมเปญ แผนก, ประสิทธิภาพการใช้จ่ายของเอเจนซี

แผนกทรัพยากรบุคคล: อัตราการรักษาพนักงานของแผนก ค่าใช้จ่ายการบริหารทั้งหมด ต้นทุนการจ้างงานต่อพนักงานหนึ่งคน

แผนกบริการลูกค้า: การโทรทั้งหมดที่ได้รับคำตอบ อัตราการแก้ไขปัญหาของแผนก ต้นทุนต่อการติดต่อ

แผนกการเงิน: ค่าใช้จ่ายรวมในการว่าจ้างภายนอก ค่าใช้จ่ายของแผนกต่อการวิเคราะห์ ระยะเวลาในการปิดงาน

แผนกกฎหมาย: อัตราความเร็วการดำเนินการสัญญา การใช้จ่ายสำหรับที่ปรึกษาภายนอก ต้นทุนต่อกรณี

แผนกไอที: ต้นทุนการดำเนินงานทั้งหมด การแก้ไขตัวสนับสนุนทั่วทั้งแผนก ค่าใช้จ่ายการว่าจ้างภายนอกด้านไอที

ระยะที่สาม

มนุษย์เป็นผู้นำ เอเจนต์เป็นผู้ดำเนินการ

ในระยะนี้ เอเจนต์ดิจิทัลจะทำงานอย่างอิสระทั่วทั้งองค์กรของคุณ เอเจนต์เหล่านี้จะทำงานทั้งทั้งทุกแพลตฟอร์ม ระบบ และแผนก โดยจะดำเนินกระบวนการแบบครบวงจรโดยไม่ต้องมีการแทรกแซงจากมนุษย์อย่างต่อเนื่อง คนจะทำหน้าที่ในการกำกับดูแลเชิงกลยุทธ์และจัดการข้อยกเว้น ในขณะที่เอเจนต์จะทำหน้าที่ดำเนินงานอย่างอิสระ

เมื่อกระบวนการนี้เกิดขึ้น คุณจะสามารถวัดผลกระทบโดยรวมต่อกำไรขาดทุนของคุณได้ เช่น:

- การเติบโตของรายได้จากการเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้าสู่ตลาดในทุก ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า
- การประหยัดต้นทุนจากการดำเนินงานอัตโนมัติที่ครอบคลุมแผนกการเงิน แผนกกฎหมาย แผนกทรัพยากรบุคคล และแผนกไอที
- ได้รับความได้เปรียบทางการแข่งขันในตลาด เนื่องจากองค์กรของคุณดำเนินงานได้รวดเร็วกว่าคู่แข่งที่ยังคงพึ่งพากระบวนการแบบแมนวาลหรือระบบอัตโนมัติแบบกำหนดเอง



การดำเนินงานแบบอัตโนมัติในวงกว้าง

Dow นำเอเจนต์อัตโนมัติไปใช้ในกระบวนการจัดส่งทั่วโลก เพื่อตรวจสอบและวิเคราะห์ใบแจ้งหนี้จากการจัดส่งมากถึง 4,000 รายการต่อวัน เอเจนต์เหล่านี้สามารถแจ้งเตือนข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บเงินที่เกิดขึ้นในค่าใช้จ่ายค่าขนส่งรายปีหลายพันล้านดอลลาร์ของบริษัทได้โดยอัตโนมัติ Dow คาดว่าระบบจะช่วยประหยัดเงินหลายล้านดอลลาร์ในปีแรก

[อ่านเรื่องราว →](#)

สิ่งที่ควรวัด

การปรับใช้ทั่วทั้งองค์กรจะช่วยปลดล็อกผลลัพธ์ในระดับองค์กร เมื่อเอเจนต์ดำเนินการกระบวนการทั่วทั้งองค์กรของคุณ ผลลัพธ์จะสะท้อนในงบกำไรขาดทุนของคุณ ให้ความสำคัญกับตัวชี้วัดที่มีผลต่อผลกำไรสุทธิ:

- การเติบโตของรายได้จากประสิทธิภาพในการเข้าสู่ตลาด
- การประหยัดต้นทุนรวมจากการดำเนินงานโดยระบบอัตโนมัติ
- การรักษาพนักงานไว้และลดอัตราการสูญเสียพนักงาน
- ต้นทุนด้านเทคโนโลยีเทียบกับการเติบโตของรายได้
- ส่วนแบ่งการตลาดและตำแหน่งการแข่งขัน
- กำไรและขาดทุนขององค์กร
- ผลการดำเนินงานด้านกำไรสุทธิ

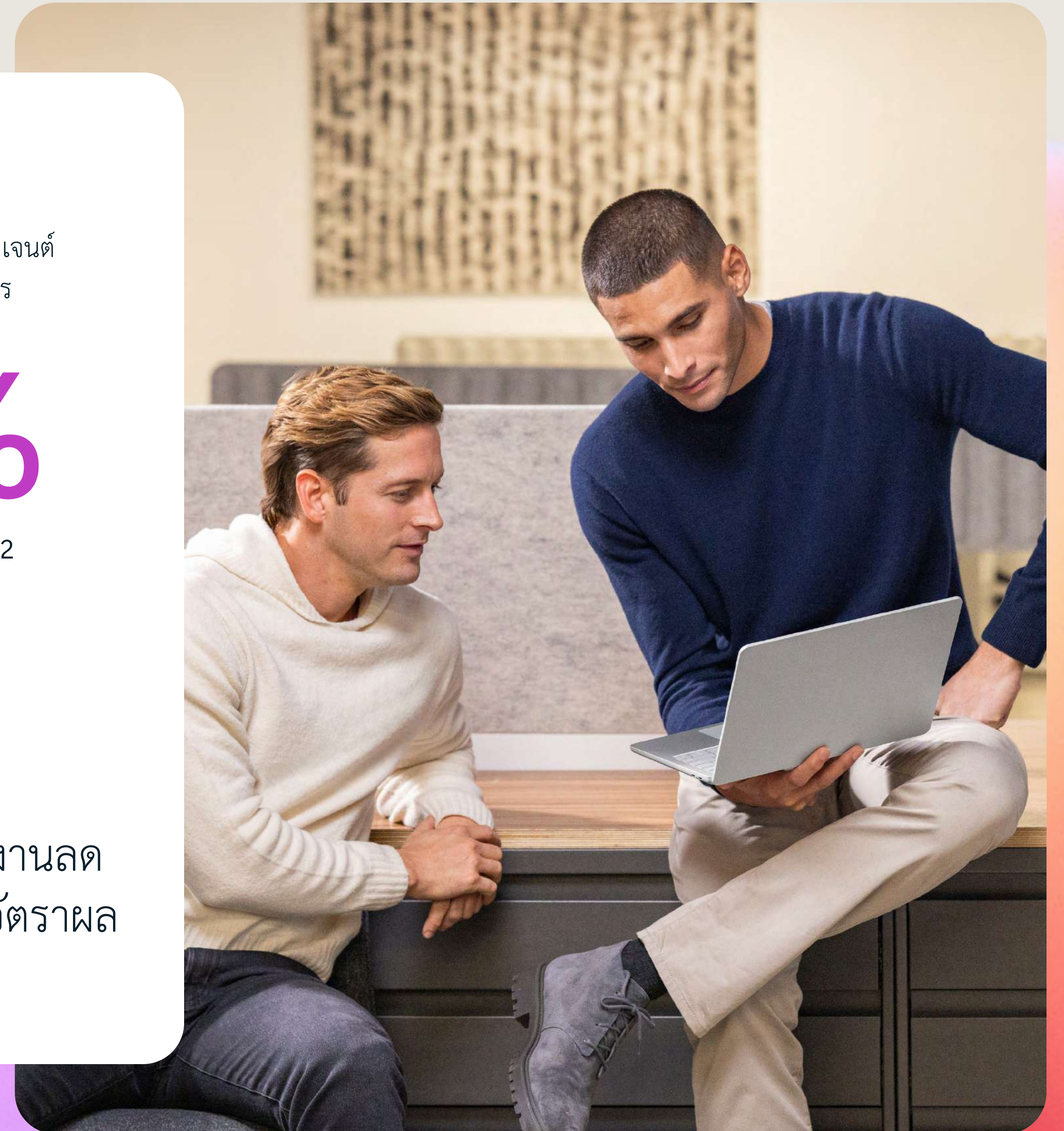
แผนธุรกิจ

Microsoft 365 Copilot และเอเจนต์
จะส่งมอบผลลัพธ์ทั่วทั้งองค์กร

2.6%
รายได้รวมเพิ่มขึ้น²

24

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานลดลงหลายหน่วยย่อยของอัตราผลตอบแทน²



การสร้างแผนธุรกิจ ของคุณ

คุณรู้ว่าต้องวัดอะไรในแต่ละระยะ แต่คุณจะเชื่อมโยงกรอบงานนี้เข้ากับงานที่ดำเนินอยู่ในองค์กรของคุณได้อย่างไร นี่คือวิธีเริ่มต้น

ขั้นตอนที่ 1

เลือกแผนกนำร่องของคุณ

เลือกส่วนงานที่มีคุณสมบัติสามประการ: มีการติดตามผลการดำเนินงานอยู่แล้ว ผู้นำที่พร้อมผลักดันการนำไปใช้ และตัวชี้วัดที่มีความสำคัญต่อ CFO ของคุณ อัตราการปิดการขาย คุณภาพของลูกค้าเป้าหมายทางการตลาด หรือความเร็วในการออนบอร์ดของแผนกทรัพยากรบุคคล ล้วนเป็นตัวอย่งที่ใช้ได้ดี ปรับใช้ Microsoft 365 Copilot กับทีมขนาดเล็กภายในส่วนงานนี้ตามระยะเวลาที่กำหนด บันทึกผลการดำเนินงานของพวกเขาในช่วงเวลาที่เฉพาะเจาะจง

ขั้นตอนที่ 2

ใช้อัตราการเติบโตเพื่อพิสูจน์ผลกระทบของ AI

ติดตามอัตราการเติบโตของตัวชี้วัดของคุณ ไม่ใช่แค่ตัวชี้วัดเอง หากอัตราการปิดการขายเพิ่มขึ้นทีละน้อยก่อนใช้ Microsoft 365 Copilot และเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วหลังจากเริ่มใช้งาน การเปลี่ยนแปลงของแนวโน้มนี้แสดงให้เห็นถึงผลกระทบของ AI เปรียบเทียบแนวโน้มการปรับปรุง ไม่ใช่ตัวเลขแบบสัมบูรณ์ สิ่งนี้แสดงถึงความแตกต่างระหว่างคุณค่าของ AI กับการเพิ่มประสิทธิภาพทีมแบบค่อยเป็นค่อยไป

ขั้นตอนที่ 3

จัดทำกรณีความเสี่ยงด้านการแข่งขัน

นำเสนอสองสถานการณ์ต่อผู้บริหาร: แนวโน้มผลการดำเนินงานปัจจุบันของคุณเมื่อเทียบกับคู่แข่งที่ดำเนินการได้เร็วขึ้นด้วย AI แสดงให้เห็นว่ากระบวนการขายของคุณจะเป็นอย่างไรเมื่อคู่แข่งปรับปรุง แต่คุณไม่ปรับปรุง เหตุผลในการเปลี่ยนแปลงจะชัดเจนเองเมื่อคุณนิยามความหุดยิ่งว่าเป็นความเสี่ยง

ขั้นตอนที่ 4

ขยายการนำไปใช้โดยมีหลักฐานประกอบ

ขยายไปยังทีมที่เกี่ยวข้องโดยใช้วิธีการวัดแบบเดียวกัน สร้างเอเจนต์เฉพาะทางใน Copilot Studio สำหรับเวิร์กโฟลว์เฉพาะแผนก ขณะที่ทีมย้ายจากระยะที่ 1 ไปสู่ระยะที่ 2 นำความสำเร็จในระยะแรกมาเสริมแรงขับเคลื่อน บางแผนกจะเข้าสู่ระยะที่ 3 ในขณะที่บางแผนกยังคงปรับปรุงระยะที่ 1 ไม่ต้องกังวลเกี่ยวกับเรื่องนี้ ความก้าวหน้าที่ไม่เท่ากันนี้เป็นผลดีต่อองค์กรของคุณ: ชัยชนะในช่วงต้นจะสร้างหลักฐานและงบประมาณสำหรับการนำไปใช้ในวงที่กว้างขึ้น

ขั้นตอนที่ 5

กระจายความเป็นเจ้าของทั่วทั้งองค์กร

เปิดตัว Microsoft 365 Copilot ให้กับทุกแผนก โดยเชิญผู้นำแต่ละแผนกเข้ามาฝึกอบรมในการผลักดันการปรับใช้ AI ของตนเอง แต่ละแผนกเป็นผู้จัดสรรงบประมาณสำหรับใบอนุญาตและรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของตนเอง ในขณะเดียวกัน แผนกไอทีก็ยังคงดูแลความปลอดภัย การกำกับดูแล และโครงสร้างพื้นฐานในระบบเบื้องหลังอยู่ใช้ Copilot Analytics เพื่อติดตามรูปแบบการนำไปใช้ และวิเคราะห์หาว่าพื้นที่ใดต้องการการสนับสนุนเพิ่มเติม

ทรัพยากร เพื่อสนับสนุน แผนของคุณ:

ต้องการความช่วยเหลือในการประเมินมูลค่าของ AI สำหรับ
องค์กรของคุณหรือไม่ เราพร้อมช่วยคุณเสมอ

ทำงานร่วมกับตัวแทนฝ่ายขาย ของ **Microsoft**

เข้าถึงเครื่องมือและแหล่งข้อมูลเพื่อ
สร้างโมเดล ROI ที่เป็นไปได้

ใช้ประโยชน์จากที่ปรึกษาด้าน มูลค่าทางธุรกิจของ **Microsoft**

พัฒนาการประเมินคุณค่าที่ครอบคลุมที่เหมาะสม
กับสถานการณ์ของคุณ

ร่วมเป็นพันธมิตรกับผู้เชี่ยวชาญ ภายนอก

ดำเนินการวิเคราะห์แผนธุรกิจอย่าง
ละเอียดกับผู้ให้บริการที่เป็นบุคคล
ภายนอก

[ติดต่อกับผู้เชี่ยวชาญของ Microsoft วันนี้ →](#)



ก้าวต่อไปของคุณ

บริษัทแนวหน้าจะไม่รอ พวกเขาได้ปรับเปลี่ยนกรอบการสนทนาแล้ว โดยย้ายการเป็นเจ้าของ AI ไปไว้ในส่วนงานที่ขับเคลื่อนผลลัพธ์ และกำลังเห็นการปรับปรุงประสิทธิภาพที่วัดผลได้ และทุกวัน พวกเขา ยิ่งทิ้งห่างออกไป

กรอบการวัดที่เหมาะสมช่วยเร่งความสามารถในการแข่งขันและคว้าชัยชนะของคุณ ซึ่งจะเปลี่ยนการสนทนาเรื่องงบประมาณให้เป็นการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ จะช่วยให้แต่ละแผนกเห็นคุณค่าในมุมมองของตนเอง ส่งผลให้เกิดการนำไปใช้ จะสร้างแรงผลักดันที่สะสมและเพิ่มพูนไปทั่วทั้งองค์กรของคุณ

ยิ่งคุณเริ่มวัดสิ่งที่สำคัญเร็วเท่าไร คุณก็จะก้าวสู่การเป็นองค์กรแนวหน้าได้เร็วขึ้นเท่านั้น

ที่มา:

¹“ 2025: ปีที่บริษัทแนวหน้าถือกำเนิด” รายงานประจำปีดัชนีแนวโน้มการทำงานของ Microsoft, 23 เมษายน <https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/2025-the-year-the-frontier-firm-is-born>

²ตามผลการศึกษา Total Economic Impact™ ของ Microsoft 365 Copilot ซึ่งเป็นการศึกษาที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการโดย Forrester Consulting ในปี 2025 โดย Forrester ได้สร้างแบบจำลองทางการเงินโดยประมาณจากข้อมูลที่รวบรวมจากการสัมภาษณ์ลูกค้า 16 รายและผลสำรวจจาก 367 องค์กรที่ใช้ Microsoft 365 Copilot เพื่อวัดอุปสงค์ของการศึกษานี้ Forrester ได้รวบรวมประสบการณ์จากผู้ให้สัมภาษณ์และผู้ตอบแบบสอบถาม และนำผลลัพธ์มารวมกันเป็นองค์กรเดียว ซึ่งเป็นบริษัทระดับโลกที่มีรายได้ต่อปี 6.25 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ และมีพนักงาน 25,000 คน

แบบสำรวจดัชนีแนวโน้มการทำงาน (Work Trend Index) ดำเนินการโดยบริษัทวิจัยอิสระในหมู่พนักงานที่ทำงานเต็มเวลาหรือประกอบอาชีพอิสระที่มีความรู้ 31,000 คนในตลาด 31 แห่ง ระหว่างวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2025 ถึง 24 มีนาคม 2025 พนักงานที่มีความรู้ในบริบทนี้หมายถึงผู้ที่มักจะทำงานที่โต๊ะทำงาน (ทั้งที่บ้านหรือที่ทำงาน)

© 2026 Microsoft Corporation สงวนลิขสิทธิ์ทุกประการ เอกสารนี้จัดทำขึ้น "ตามลักษณะที่เป็นอยู่" ข้อมูลและมุมมองต่าง ๆ ที่ปรากฏอยู่ในเอกสารนี้ ซึ่งรวมถึง URL และข้อมูลอ้างอิงเว็บไซต์ในอินเทอร์เน็ตอื่น ๆ อาจมีการเปลี่ยนแปลงโดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า คุณคือผู้รับผิดชอบความเสี่ยงในการใช้เอกสารนี้ เอกสารนี้ไม่ได้ให้สิทธิทางกฎหมายใด ๆ แก่คุณเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญาสำหรับผลิตภัณฑ์ของ Microsoft คุณสามารถทำสำเนา และใช้เอกสารนี้สำหรับการอ้างอิงภายใน



ดูว่าองค์กรอื่น ๆ กำลังวางกลยุทธ์การเปลี่ยนผ่านของตนอย่างไร:
สำรวจกิจกรรม Microsoft 365 Copilot สำหรับผู้นำ