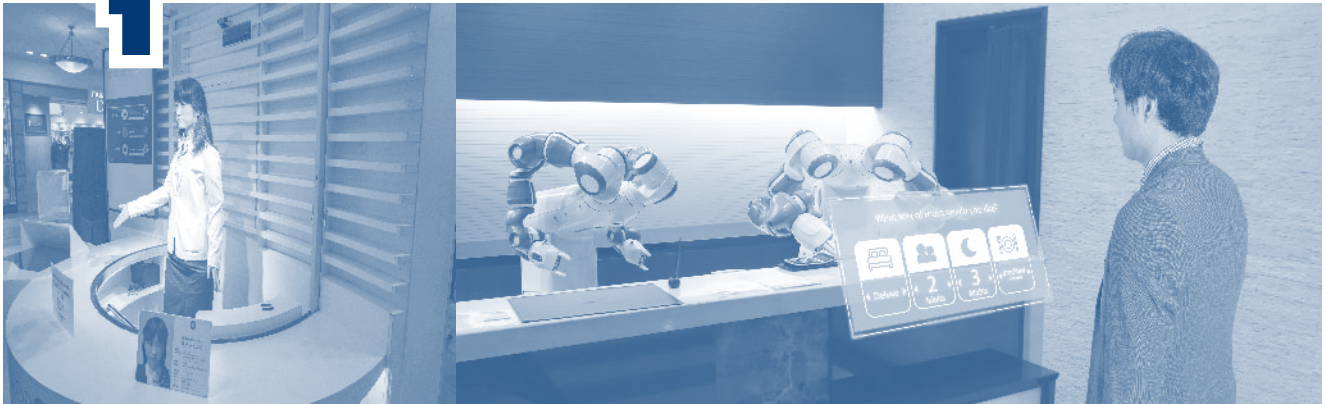


หุ่นยนต์ต้องตกงาน



กฤษชัย อธรรมณีน

Lean and Productivity Consultant
kritchai.a@gmail.com

“โรงแรมหุ่นยนต์แห่งแรกของโลก เพิ่งจะบอกเลิกจ้างพนักงานหุ่นยนต์ไปมากกว่าครึ่ง หันจ้างคนเพิ่ม หลังจากที่ถูกร้องเรียนจากพนักงาน และแขกเข้าพัก เหตุยังทำงานแทนมนุษย์ไม่ได้ 100% รวมทั้งการทำงานที่ใช้ชีวิตจิตใจ”

ต้นปี 2019 มีข่าวเล็กๆ ข้างต้นที่มีความน่าสนใจอย่างมาก เป็นเรื่องราวของ **โรงแรมแห่งหนึ่งในญี่ปุ่น** ซึ่งขึ้นชื่อว่าเป็นประเทศผู้นำในเทคโนโลยีหุ่นยนต์ และระบบอัตโนมัติ (Automation)

ข่าวที่เกิด **สวนทางกับแนวโน้มกระแสหลัก**ที่เรามักจะได้ยิน แต่ข่าวความก้าวหน้า และการนำเทคโนโลยีมาใช้งาน พร้อมกับความเสี่ยงในการตกงานของมนุษย์ เนื่องจากการนำหุ่นยนต์เข้ามาใช้แทน

โรงแรมแห่งนี้ชื่อว่า Henn na Hotel (แปลว่าโรงแรมที่แปลกหรือประหลาด) เปิดบริการครั้งแรกในสวนสนุกเมืองนางาซากิ ตั้งแต่ปี 2015 ด้วยยักษ์ใหญ่ธุรกิจท่องเที่ยวของญี่ปุ่น H.I.S. จนปัจจุบันมีถึง 10 สาขา โดย 7 แห่ง อยู่ในพื้นที่กรุงโตเกียว และยังคงมีแผนที่จะขยายต่อไปทั้งใน และต่างประเทศด้วย

แนวคิดการจัดการของโรงแรมคือ ปฏิบัติการทั้งหมดทำโดย **หุ่นยนต์ และระบบอัตโนมัติ** ทำให้ได้รับการรับรองจาก Guinness World Record ในฐานะที่เป็น “โรงแรมแห่งแรกที่เจ้าหน้าที่เป็นหุ่นยนต์”

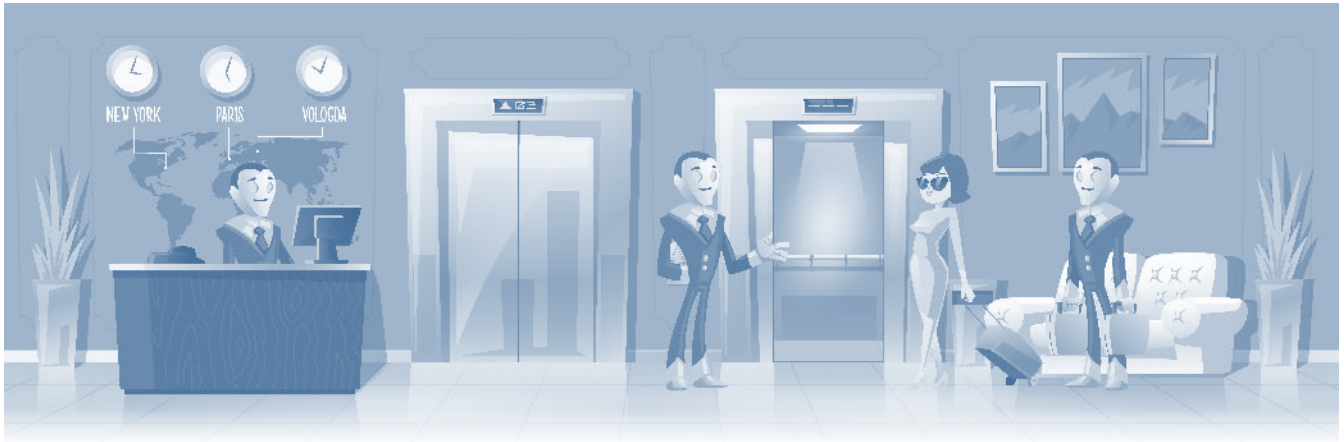
หุ่นยนต์ที่ใช้ในโรงแรม มีตั้งแต่ทำหน้าที่ยกของ หุ่นยนต์สุนัขนักเดิน ปลาหุ่นยนต์ว่ายน้ำในตู้ที่ Lobby หุ่นยนต์ทำความสะอาด

หุ่นยนต์ผู้ช่วย (Concierge) ที่ประจำในแต่ละห้อง และที่เป็นตัวเอกคือ หุ่นยนต์ต้อนรับที่เคาน์เตอร์เช็คอิน

อย่างไรก็ตาม ปัญหาที่เกิดขึ้นจนเป็นข่าวขึ้นมาคือ **ข้อจำกัดในความสามารถของหุ่นยนต์** ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า จนทำให้เกิดปัญหาข้อร้องเรียนด้วย ตัวอย่างปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น

- ถ้าย่ำเท้าพาสปอร์ตแขกผู้เข้าพักไม่ได้
- ไม่สามารถให้ข้อมูลตารางสายการบิน และสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจได้
- ให้บริการได้เฉพาะบนพื้นผิวเรียบ หากต้องออกไปนอกอาคารหรือเปียกน้ำ จะไม่สามารถทำงานได้
- เคลื่อนที่ช้าเกินไป เกิดเสียงดังบ่อยครั้ง สร้างความรบกวนให้กับแขก
- หุ่นยนต์ผู้ช่วยในห้องพัก ตอบคำถามพื้นฐานให้กับแขกไม่ได้ เช่น สวนสนุกในเครือของโรงแรมเปิดกี่โมง
- หุ่นยนต์ส่งของได้เพียงบางห้อง อีกหลายห้องยังทำไม่ได้ และประสิทธิภาพการทำงานลดลงในฤดูฝน และฤดูหนาว
- มีลูกค้าร้องเรียนว่าถูกหุ่นยนต์ปลุกให้ตื่น เพราะถูกกระตุ้นด้วยเสียงกรนของเขาเอง

จากปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้ผู้บริหารโรงแรมตัดสินใจปลดหุ่นยนต์บางส่วน **แล้วเอาคนกลับเข้ามาทำงานแทน** พร้อมกับบอกว่า หุ่นยนต์ดังกล่าวนั้น ทำงานเป็นเวลาหลายปีแล้ว พวกมันจึงเก่าเกินไป และการสร้างหุ่นยนต์รุ่นใหม่มีต้นทุนสูง และภาระงานหลายอย่างมีข้อจำกัด ทำให้ยังต้องพึ่งมนุษย์อยู่



อย่างไรก็ตาม ทางโรงแรมยังคงเดินทางคัดเลือก **เทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ต่อไป** เพื่อลดต้นทุนการดำเนินการ เช่น การนำระบบจดจำใบหน้าเข้ามาใช้ปลดล็อกประตูห้องพัก เป็นต้น

ผมอ่านข่าวด้วยความรู้สึกที่ว่า เมื่อคิดถึงการใช้หุ่นยนต์นั้นภาคอุตสาหกรรมได้นำมาใช้หลายสิบปีแล้ว **เพื่อปรับปรุงผลิตภาพและคุณภาพ** ด้วยการทำงานที่สม่ำเสมอได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้

แนวคิดการพัฒนาหุ่นยนต์อุตสาหกรรมล่าสุดคือ การสร้างให้หุ่นยนต์สามารถทำงานเคียงข้างร่วมกับมนุษย์ได้ โดยไม่มีความเสี่ยงต่อการเกิดอันตราย เรียกว่า **Collaborative Robot** หรือสั้นๆ ว่า **Cobot**

ในภาคบริการ จะมีงานบางลักษณะที่ไม่แตกต่างจากงานในโรงงานเลย **เพราะงานต้องถูกทำซ้ำๆ กันตามขั้นตอนมาตรฐานที่กำหนดไว้** เช่น การทำความสะอาดห้องพัก รวมถึงงานหลังบ้านอย่างเช่น งานด้าน Logistics เร็วๆ นี้

โรงพยาบาลศิริราชให้ข่าวถึง การนำหุ่นยนต์มาใช้เพื่อการจ่ายยา เพื่อลดเวลา และความผิดพลาดของการจัดยา

อย่างไรก็ตาม หุ่นยนต์อีกลักษณะที่ทำงานบริการ **มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับคน** การพัฒนายังคงมีความท้าทายอีกมาก ซึ่งผมคิดว่าขณะนี้ในช่วงเปลี่ยนผ่านของการยกระดับความสามารถของหุ่นยนต์ในกลุ่มนี้



ความพึงพอใจของมนุษย์นั้นเป็นเรื่องละเอียดอ่อน **วิธีการที่ซับซ้อนในการดูแลเอาใจใส่** แตกต่างไปจากหุ่นยนต์ในโรงงาน ที่มีหน้าที่แปรรูปผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีชีวิตจิตใจ

ในข่าวกล่าวถึงลูกค้ารายหนึ่ง หลังจากหงุดหงิดหุ่นยนต์ผู้ช่วยประจำห้อง **ที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้แล้ว** ต้องการติดต่อแผนกต้อนรับ แต่ก็พบว่าในห้องไม่มีโทรศัพท์ เพราะเจ้าหุ่นยนต์ผู้ช่วย ได้ถูกมอบหมายให้เป็นคนจัดการคำขอต่างๆ จากแขกในห้องพักแต่เพียงผู้เดียว ทำให้ไม่พอใจมากขึ้นอีก

อ่านถึงตรงนี้แล้วผมก็คิดไปถึง Call Center ที่หลายท่านคงเคยมีประสบการณ์ใช้งาน ที่ราวกับเข้าไปในเขาวงกต ที่กดหลายกดแล้วก็ยังไม่ถึงจุดหมายสักที **ต้องการคุยกับสิ่งมีชีวิต** ก็หาทางไปไม่เจอ ผมขอยอมแพ้กลางทางหลายครั้งเพราะไม่ต้องการเสียเวลาแล้ว

ข่าวอีกชิ้นหนึ่งที่ผมพบในเวลาใกล้เคียงกัน จากภาคบริการเช่นเดียวกันคือโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์กล่าวถึง **การนำเทคโนโลยีหลายอย่างเข้ามาใช้พัฒนา** เช่น แขนกลหุ่นยนต์ช่วยผ่าตัด ศูนย์ฝึกทักษะการดูแลผู้ป่วย เทคโนโลยีช่วยตรวจหัวใจเต้นผิดจังหวะ ระบบการแพทย์ทางไกล

ท้ายข่าวผู้บริหารระดับสูงท่านนั้นกล่าวว่า แม้ว่าจะมีการพัฒนาเทคโนโลยีหลายอย่าง แต่สิ่งสำคัญที่สุดคือ **บุคลากรทางการแพทย์** เนื่องจากบทบาทในการพูดคุย ปฏิสัมพันธ์ การให้กำลังใจผู้ป่วย ยังคงเป็นของแพทย์ พยาบาล และผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ

ดังนั้น การผสมผสานอย่างเหมาะสมระหว่าง การพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของ "คน" กับ การพัฒนา "เทคโนโลยี" คือ **ความท้าทายของผู้บริหารองค์กรในยุค 4.0** นี้

ในโอกาสต่อไป ผมจะนำแนวคิดของผู้บริหารโตโยต้า ซึ่งเป็นต้นแบบแห่งระบบ Lean ว่ามี **มุมมอง** ต่อหุ่นยนต์ระบบอัตโนมัติ และทักษะของมนุษย์อย่างไร โปรดติดตามครับ 