



ดร.ปัทมาภรณ์ พันธุบรรณภัก

# วิถีชาบูโร วิถีไทย วิถีโลก



**ท่าน** สมาชิก และผู้อ่านที่รักทุกท่านครับ สองสามตอนที่ผ่านมามีเรื่องคุยกันเรื่องการเดินทางไปดูงานที่บริษัทสุดยอดสี่แห่งของจีน ณ เมืองเสิ่นเจิ้นได้แก่ Huawei, FoxConn, CANBOT, TENCENT โดยมีเวลาดูงานแห่งละครึ่งวัน เราคุยกันเรื่องของ Huawei สุดยอดการพัฒนาบุคลากร FoxConn ผู้ซื้อบริษัท Sharp ของญี่ปุ่น และการสร้างโรงงานผลิตพีซีหรือ Plant Factory ที่สามารถผลิตพีซีผักสะอาดได้ถึงวันละ 2.5 ตันโดยมีผลผลิตภาพสูงกว่าการปลูกพีซีผักด้วยวิธีการเกษตรทั่วไปถึงสามเท่า และในตอนล่าสุดคุยกันถึง CANBOT ที่เป็นบริษัทผลิตหุ่นยนต์บริการที่คุยว่าใหญ่และทันสมัยที่สุดในโลก สุดท้ายในตอนนี้นำมาคุยกันเรื่อง TENCENT ปิดท้ายการดูงานกันนะครับ

แนวโน้มประชากรของโลกที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ตามลำดับก่อให้เกิดปรากฏการณ์ของการสร้างชุมชนเมืองใหม่ เมื่อประสมประสานกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เมืองใหม่ที่มีความอัจฉริยะหรือเรียกกันติดปากว่า Smart City ก็ผุดขึ้นเป็นดอกเห็ดทั่วโลก

บ้านเราก็ไม่ยอมตกขบวนการพัฒนาตามแนวโน้มโลก มีโครงการสร้างเมืองอัจฉริยะตามภูมิภาคต่างๆ ซึ่งถ้ายังจำกันได้สมัยนายกรัฐมนตรี ดร.ทักษิณ ชินวัตร ก็ได้ริเริ่มโครงการ Phuket Digital Hub เพื่อเป็นศูนย์กลางของภาคเอกชน และภาครัฐในการพัฒนาอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งแรกของไทย

มีเรื่องเล่ากันจะจริงหรือเท็จก็อ่านกันสนุกๆ แล้วกันนะครับ ว่ากันว่ามาเลเซียในยุคหนึ่ง ดร.มหาเธร์ โมฮัมหมัด นายกรัฐมนตรีของมาเลเซียประกาศการพัฒนาประเทศเป็น Malaysian Science City ซึ่งพอประกาศออกมาไม่ทันไร ทางบ้านเราก็ประกาศการพัฒนาภูเก็ตตามมา

ที่ว่าให้อ่านกันสนุกๆ คือ ลองตัวอย่างของวลีภาษาอังกฤษสองวลีนี้ดูสิครับ

Malaysian Science City ย่อเล่นๆ ได้ว่า MSc หรือแปลได้อีกอย่างว่ามหาบัณฑิตทางวิทยาศาสตร์

ในขณะที่ Phuket Digital Hub ย่อเล่นๆ ว่า PhD หรือแปลได้อีกอย่างว่าปรัชญาดุษฎีบัณฑิตครับ!!! เจียนกันเล่นนิดๆ ครับ

เอาละครับ กลับมาเข้าเรื่องกันว่าการจะเป็นเมืองอัจฉริยะได้ ต้องประยุกต์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดความสะดวกรวดเร็วแก่ประชาชนผู้พักอาศัยในเมืองนั้นให้มากที่สุด หากเป็นการพัฒนาจากเมืองในรูปแบบเดิมที่เป็นแบบอนาล็อก (Analog) กล่าวคือการติดต่อประสานงานต่างๆ ยังคงใช้เอกสาร และการถ่ายสำเนาเป็นหลักก็จะต้องมีการปรับเปลี่ยนสามขั้นตอน

**จาก Analog สู่ออนาล็อก เปลี่ยนไปสู่ Digitalization และปรับไปสู่ Digital Transformation ในที่สุด ซึ่งความสะดวกรวดเร็ว ความประหยัด และประสิทธิภาพจะเพิ่มขึ้นแบบก้าวกระโดด**

ในบ้านเราจะเห็นได้ชัดจากการชำระเงินเพื่อซื้อสินค้า และ



บริการ ที่แปลงจากเงินสดเป็นบัตรเครดิต ระบบ Prompt Pay และการโอนเงินผ่านสื่อสังคมออนไลน์ทั้งหลาย

หรือระบบการติดต่อสื่อสารที่แปลงจากโทรศัพท์ที่มีสาย โทรเลข โทรสาร ระบบโทรศัพท์ที่ไร้สาย ไลน์ ทวิตเตอร์ หรือ what's app ในปัจจุบัน

TENCENT คือบริษัทที่เริ่มก่อร่างสร้างตัวจากผู้ผลิตจำหน่ายเกมส์ออนไลน์ ผู้เจ้าพ่อทางด้านสื่อสังคมรายใหญ่ของจีนที่รู้จักกันในนาม wechat ซึ่งมีผู้ใช้หลายร้อยล้านคนทั่วโลก ซึ่งด้วยปริมาณผู้ใช้มหาศาลขนาดนี้ การขยายตัวไปสู่ธุรกิจอื่นๆ ก็ทำได้โดยไม่ยากเย็น

และธุรกิจที่สร้างทั้งชื่อเสียง และรายได้มหาศาลให้กับ TENCENT อีกธุรกิจหนึ่ง คือ we pay หรือระบบชำระเงินแบบ digital นั่นเองครับ

อาคารของ TENCENT ที่เราไปดูงานกันวันนั้นเป็นอาคารสูงร่วม 20 ชั้น แบ่งเป็นลักษณะเหมือนหอสถูบที่ทำเป็นปีกสองข้าง และมีแกนเชื่อมแนวอนระหว่างหอบเป็นสามแกน โดยสาวสวยที่เป็นมัคคุเทศน์นำชมอธิบายเป็นภาษาอังกฤษคล่องเปรี๊ยะว่าเป็นแกนเชื่อมร่างกาย สมอง และหัวใจครับ

**แกนที่เชื่อมร่างกายจะเป็นส่วนสันตนาการ และการออกกำลังกาย แกนที่เชื่อมสมองคือห้องอบรมสัมมนา และห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ส่วนแกนที่เชื่อมหัวใจคือห้องอาหาร และร้านค้าแฟ**

ทั้งหมดเป็นบริการของบริษัทที่จัดให้กับพนักงานทุกคนครับ

สิ่งที่ TENCENT จัดแสดงไว้ให้ผู้มาเยี่ยมชม คือ ผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ที่มีการประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศเหมาะสม น่าพอใจหรือไม่ โดยไม่ต้องเสียเวลาถอดเข้าถอดออกให้วุ่นวาย

ระบบการติดต่อสื่อสารระหว่างคนต่อคน องค์กรต่อลูกค้า โดยปราศจากช่องว่างรอยต่อให้หงุดหงิดกวนใจ หรือ Seamless Communication รวมไปถึงระบบขนาดใหญ่ที่เชื่อมโยงเมืองอัจฉริยะ เป็นต้น

จากการดูงานทั้ง 4 บริษัทในระยะเวลาสองวันพบว่า การที่บริษัทขนาดใหญ่ของจีนไม่ว่าจะเป็น Huawei, FoxConn, CANBOT หรือ TENCENT พัฒนามาได้ขนาดนี้ในระยะเวลาประมาณ 20 กว่าปี หลังเปิดประเทศนั้น จะมีปัจจัยหลักร่วมกันสี่ประการ คือ

1. ความมุ่งมั่น และมานะบากบั่นของผู้บริหารที่เป็นหมายเลข 1 ขององค์กร เช่น เหวินเจ๋ิง เฟย ของ Huawei หรือ หม่าฮั่ว เต็ง ของ TENCENT เป็นต้น

2. การสรรหา และการพัฒนาสร้างบุคคลากรที่มีคุณภาพ ด้วยระบบการฝึกอบรม การแบ่งปันองค์ความรู้ และการให้ผลประโยชน์ตอบแทนในอัตราที่สูงคุ้มค่าความพยายามของพนักงาน ก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของหรือ Sense of Belonging เช่น Huawei ที่แบ่งสรรปันส่วนหุ้นให้พนักงานหรือให้รางวัลผลงานที่ดีเป็นหุ้นของบริษัท พนักงานจะได้ปันผลสูงหากร่วมกันทำงานให้บริษัทได้ผลประกอบการที่ดี

3. การทุ่มทุนในการวิจัยพัฒนาเป็นสัดส่วนที่สูงในแต่ละปี เมื่อเทียบกับยอดขาย เช่น Huawei จัดงบวิจัยถึง 15% ของยอดขายแต่ละปีในการวิจัย และพัฒนาผลิตภัณฑ์ ในขณะที่บริษัทอื่นๆ อีกสามบริษัทที่ลงทุนวิจัยพัฒนาไม่ต่ำกว่า 10% ของยอดขายแต่ละปี

4. การสนับสนุนช่วยเหลือของภาครัฐบาลในรูปแบบต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อจะออกไปสู่ตลาดต่างประเทศ

หวังว่าสิ่งเหล่านี้จะเป็นบทเรียนให้กับทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนของไทยในการนำไปประยุกต์ใช้พัฒนาประเทศ และเศรษฐกิจของเราต่อไปนะครับ

ตั้งแต่ตอนหน้าเป็นต้นไป เรามาคุยกันด้วยเรื่องราวของโตโยต้ากันต่อนะครับ 