



ต่อ อาทฉบับที่แล้ว

วิษณุคุธร เมาเรพงษ์

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

สภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

ใฉบับที่แล้ว ได้กล่าวถึงบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศหรือ IT ในมุมมองแรกคือการเตรียมรับมือกับสถานการณ์ เป็นเรื่องจำเป็นเร่งด่วนที่หลายองค์กรเริ่มดำเนินการแล้วเพื่อให้มีความพร้อมในการดำเนินงานในสถานการณ์ฉุกเฉินดังกล่าว

โดยอีกหนึ่งมุมมองจะเป็นเรื่องของ การนำเทคโนโลยี IT ใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ที่ผู้คนในสังคมต้องเปลี่ยนพฤติกรรม การใช้ชีวิตประจำวัน ลดหรืองดการเดินทางไปยังสถานที่ที่พบปะทางสังคม ร้านอาหาร ห้างสรรพสินค้า สถานที่ทำงาน สถานศึกษา การใช้บริการขนส่งมวลชน เริ่มมีหลายองค์กรปรับมาใช้วิธี work@home ในบางส่วนงาน รวมไปถึงกิจกรรมสันตนาการต่างๆ เช่น การออกกำลังกาย ฯลฯ ทั้งนี้เพื่อลดอัตราเสี่ยงต่อการรับเชื้อเข้าสู่ร่างกาย สำหรับในต่างประเทศโดยเฉพาะประเทศที่ประสบกับภาวะการระบาดของ COVID-19 อย่างเช่นประเทศจีน โดยเมื่อมองในมุมมองของการใช้เทคโนโลยีกลับกลายเป็นโอกาสในการพัฒนาบริการรูปแบบใหม่ ๆ ออกมาเพื่อรองรับความต้องการของผู้บริโภค อาทิ

- บริการส่งอาหารแบบไม่เจอหน้า ปัจจุบันเราอาจจะคุ้นเคยกับการสั่งอาหารผ่าน mobile application กันอยู่พอสมควร แต่เมื่ออยู่ในสถานการณ์แบบนี้ ทั้งลูกค้า และผู้ให้บริการต่างก็เฝ้าระวังและป้องกันตัวเองอย่างเข้มงวด การชำระสินค้าจึงใช้เฉพาะที่ผ่านช่องทาง electronic payment ส่วนการส่งมอบสินค้าจะใช้วิธีส่งไปยังสถานที่บริเวณใกล้เคียงกับที่พักของลูกค้าซึ่งผู้ให้บริการจัดเตรียมหรือมีไว้สำหรับให้บริการรับฝากที่มีความปลอดภัย น่าเชื่อถือ หรืออนุญาตเข้าถึงได้เฉพาะลูกค้าเท่านั้นๆ เช่น มีลักษณะเหมือน locker ที่เช่ารหัสไว้ โดยผู้ให้บริการสามารถตั้งรหัสเพื่อแจ้งลูกค้า เมื่อมีการใช้บริการแล้วเสร็จก็สามารถตั้งรหัสผ่านใหม่ได้สำหรับการให้บริการครั้งต่อไป (อาจจะเป็นอุปกรณ์ lock ในรูปแบบของ IOT ที่สั่งปลด lock ผ่าน mobile application) โดยในประเทศไทยมี application “Meituan” ที่เริ่มให้บริการในลักษณะดังกล่าวแล้ว เบื้องต้นเพื่อช่วยเหลือผู้ที่จำเป็นต้องอยู่ติดที่พัก และเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์โดยมีผู้ให้บริการรับ-ส่งอาหารติดตั้งอยู่รอบบริเวณโรงพยาบาลหลายแห่ง โดยเมื่อไม่นานมานี้ KFC และ PIZZA HUT ก็เริ่มให้บริการในลักษณะนี้เช่นกัน

- ชั้นเรียนออนไลน์ เราอาจจะเคยผ่านๆ ตามกับโฆษณา หรือบางท่านอาจจะเคยใช้บริการชั้นเรียนออนไลน์มาบ้างแล้ว โดยจะให้บริการแบบ video live streaming ผ่านผู้ให้บริการ streaming เช่น Youtube ซึ่งสำหรับประเทศจีน จะเป็นผู้ให้บริการในชื่อ Youku โดยปัจจุบัน Youku เริ่มให้บริการชั้นเรียนออนไลน์แบบไม่คิดค่าใช้จ่าย สำหรับนักเรียนระดับชั้นมัธยมต้น และมีชมปลายทางหลังจากที่โรงเรียนงดการเรียนการสอนแบบไม่มีกำหนด เพื่อหลีกเลี่ยงการ

ระบาดของ COVID-19 ซึ่งรวมถึง “New Oriental” บริษัทด้านการศึกษาของเอกชนรายใหญ่ และ “VIPKid” ผู้ให้บริการ Platform การเรียนภาษาอังกฤษ นอกจากนี้ยังมีการต่อยอดไปยังบริการ online fitness class ผ่าน mobile application “Douyin” หรือที่เราคุ้นเคยในชื่อ TikTok และ mobile application “Keep” ซึ่งมีผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

● **บริการรับชมภาพยนตร์ออนไลน์** บริการรูปแบบนี้กำลังเป็นที่นิยมในหลายประเทศ แต่ที่สำคัญคือการที่เริ่มมีการซื้อลิขสิทธิ์ภาพยนตร์ที่จะลงฉายในโรงภาพยนตร์มาเปิดให้รับชมแบบออนไลน์ผ่านทาง mobile application อาทิ ByteDance บริษัทเจ้าของ application TikTok ทำการซื้อลิขสิทธิ์ภาพยนตร์เรื่อง Lost in Russia ซึ่งมีกำหนดฉายในโรงภาพยนตร์ช่วงตรุษจีน มาฉายรอบปฐมทัศน์ผ่าน application Douyin เช่นเดียวกับ Huanxi Media ผู้ผลิตภาพยนตร์เรื่อง Lost in Russia ก็ให้บริการฉายบน application ของตนเองเช่นกัน ทางด้าน Baidu และ Tencent ก็นำเอาภาพยนตร์เรื่อง Enter the Fat Dragon มาฉายบน application “iQiyi” และ Tencent Video เช่นกัน

● **ซื้อ-ขายบ้านผ่านการพาทชมด้วยเทคโนโลยีเสมือน** แม้ว่าจะมีการใช้เทคโนโลยี Virtual Reality หรือ VR ในการพาทชมบ้านที่จะทำการซื้อขายอย่างแพร่หลาย แต่ก็ยังไม่เป็นที่นิยมอย่างจริงจังเท่าไรนัก จนกระทั่ง 58.com เว็บไซต์ฝากซื้อ-ขายบ้านรายใหญ่ที่สุดของจีน และ “Anjuke” platform อสังหาริมทรัพย์ได้เปิดบริการ VR แบบจำกัดเวลาและบริการ Live stream เพื่อทำให้ผู้ซื้อสามารถเลือกบ้านโดยไม่ต้องเดินทางไปถึงสถานที่จริงด้วยตัวเอง และยังสามารถสอบถามข้อมูลรายละเอียดจากผู้ขายได้ตามที่ต้องการทราบ

● **บริการนัดพบแพทย์ออนไลน์** ผู้ใช้งานที่มีปัญหาสุขภาพหรือแม้แต่สงสัยว่าตนเองอาจจะมีอาการป่วยอันเนื่องมาจากการติดเชื้อ COVID-19 สามารถให้แพทย์ตรวจได้ว่ามีอาการบ่งชี้ของ COVID-19 หรือไม่ ผ่านทาง platform “WeChat” หรือผ่าน platform ให้คำปรึกษาทางการแพทย์ที่ก่อตั้งโดย บริษัท Baidu และสมาคมการแพทย์ปักกิ่ง รวมถึง platform ให้บริการปรึกษาปัญหาสุขภาพออนไลน์ในชื่อ “ping an good doctor” ซึ่งมียอด download เพิ่มขึ้นหลายเท่าตัวหลังจากการระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่

● **บริการเกมส์ออนไลน์** เป็นที่แน่นอนว่าบริการยอดนิยมที่มีอัตราการเติบโตสูงในช่วงนี้น่าจะหนีไม่พ้นเกมส์ออนไลน์อันเนื่องมาจากผู้คนส่วนใหญ่ต้องเก็บตัวอยู่ที่ที่พัก ไม่สามารถออกไปทำกิจกรรมประจำวันได้เหมือนปกติ เลยเลือกที่จะผ่อนคลายด้วยการเล่นเกมส์ หรือเข้าไปพบปะพูดคุยกับเพื่อนๆ ภายในเกมส์แทน โดยเฉพาะในวันที่ 24 ม.ค. ซึ่งเป็นวันก่อนตรุษจีน “Honour of Kings” เกมส์มือถือยอดนิยมของ Tencent ทำรายได้ไม่ต่ำกว่า 2,000 ล้าน

หยวน หรือราว 8,850 ล้านบาท ซึ่งมีมูลค่ามากกว่ารายได้ของเกมมือถือสัญชาติจีนทั้งหมดที่ให้บริการใน Apple App Store ที่ทำได้ตลอดช่วงตรุษจีนในปี ค.ศ. 2018 โดยอีกเกมหนึ่งที่ได้รับเสียงชื่นชมมากเป็นพิเศษในช่วงนี้นั่นก็คือ เกมแนววางแผนกลยุทธ์เพื่อรับมือกับโรคระบาดอย่าง “Plague Inc.” ซึ่งเป็นเกมที่ถูกสร้างขึ้นเมื่อปีมาแล้ว 8 ปีก่อน และได้มีการพัฒนาเวอร์ชันเพิ่มเติม จนกลายเป็น application ที่มียอดการใช้จ่ายสูงที่สุดในระบบ iOS ในจีน เนื่องจากมีเนื้อเรื่องเกี่ยวกับไวรัสสมรรถนะที่ระบาดไปทั่วโลก

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้อุตสาหกรรมเกมจะได้รับผลกระทบเชิงลบจากการระบาดของ COVID-19 แต่ทั้งบริษัทเกมและผู้เล่นเกมก็ยังไม่ล้มที่จะช่วยกันบริจาคเงินช่วยเหลือการยับยั้งไวรัสนี้ บริษัทเทคโนโลยีจีนหลายรายได้ให้คำมั่นว่าจะระดมเงินหลายล้านหยวน และบริจาคอุปกรณ์ทางการแพทย์หรือแม้แต่ระบบคอมพิวเตอร์ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) รวมทั้ง algorithm รูปแบบการคำนวณ วิเคราะห์ และประมวลผลทางคอมพิวเตอร์เพื่อสนับสนุนการวิจัยรหัสพันธุกรรมของ COVID-19 อย่างเต็มที่

จากข้อมูลดังกล่าวมาข้างต้น ในสถานการณ์ปัจจุบันองค์การจำเป็นต้องมีความพร้อมเพื่อรับมือกับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการระบาดของ COVID-19 อย่างมีสติ รอบคอบ บนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม และสวัสดิภาพของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องขององค์การ และที่สำคัญอย่ามองข้ามความเปลี่ยนแปลงที่ถูกกระตุ้นโดยสถานการณ์ ซึ่งเร่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเร็วขึ้น โดยเฉพาะในเรื่องของการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศรูปแบบใหม่ๆ ที่เริ่มมีความชัดเจนเป็นรูปธรรมมากขึ้นเรื่อยๆ พร้อมทั้งยังได้รับการตอบรับในเชิงบวกจากตลาดมากขึ้นด้วย ไม่นานหลังจากสถานการณ์คลี่คลายอาจจะเกิดตลาดใหม่ รูปแบบของบริการ และสินค้าใหม่ๆ ที่พลิกโฉมหน้าของเทคโนโลยีไปแบบก้าวกระโดดก็เป็นได้ ดังนั้นองค์การต้องมีความเข้มแข็ง ปรับตัวรับผลกระทบ และยืดหยุ่นอยู่เพื่อจะได้กลายเป็นผู้เล่นสำคัญของตลาดในอนาคตอันใกล้



ข้อมูลอ้างอิง

- Millions in China banish virus blues with online games, video apps, www.reuters.com
- 5 ways the coronavirus is changing how China uses tech, www.techinasia.com
- www.bangkokbiznews.com
- www.facebook.com/ITSM-625505410991454/