

Technology Challenges

ในยุค New Normal



วิษณุคุุทร์ เมาระพงษ์

ที่ปรึกษาโครงการสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐ
สภาคณะกษัตริย์และให้คำปรึกษา | แห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

NEXT
NEW

N O R M A L

ต่อ ภาควบที่แล้ว

Automation and Robotics

จากสถานการณ์แพร่ระบาดของ COVID-19 ส่งผลกระทบต่อองค์การธุรกิจโดยเฉพาะในด้านกำลังคน กำลังการผลิต องค์การธุรกิจที่ประกอบกิจการในภาคอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบทั้งในแง่ที่จำเป็นต้องปรับลดกำลังการผลิตลง

การขาดแคลนแรงงาน จนทำให้ต้องหันมามองการลงทุนในรูปแบบอื่นๆ เพื่อเพิ่มกำลังการผลิต และด้วยความต้องการในการใช้งานเทคโนโลยีที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว องค์การธุรกิจภาคอุตสาหกรรมจึงหันมาลงทุนในระบบ RPA (Robotic Process Automation), BPM (Business Process Management) และการทำ Automation ด้วยวิธีการอื่นๆ ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้คือ สามารถตอบสนองต่อความต้องการทางธุรกิจใหม่ๆ ได้รวดเร็วกว่าระบบและกระบวนการผลิตหรือการทำงานในรูปแบบเดิมๆ สร้างข้อเปรียบเทียบให้กับองค์การที่ยังคงใช้กระบวนการทำงานแบบเดิมๆ ซึ่งเมื่อมีการทำงานจนถึงขีดจำกัดผลสะท้อนให้เห็นว่ากระบวนการทำงานแบบเดิมขาดประสิทธิภาพ

ในช่วงที่ผ่านมาหลายองค์การประสบปัญหาอย่างมาก และจำเป็นต้องลดค่าใช้จ่าย ซึ่งองค์การอาจจะยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับการทำ Automation มากนัก แต่หลังจากสถานการณ์เริ่มคลี่คลาย และองค์การเริ่มกลับมาดำเนินธุรกิจได้ ก็เริ่มเห็นความ

สำคัญของการทำ Automation ได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น อันเป็นผลจากความไม่แน่นอนของสถานการณ์ที่คาดไม่ถึง และเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรง และเป็นวงกว้าง

อย่างไรก็ตามผู้บริหารองค์กรก็จำเป็นต้องใช้ความระมัดระวังในการนำเอา RPA และเทคโนโลยี Automation อื่นๆ มาประยุกต์ใช้งานเพื่อแก้ไขปัญหาทางธุรกิจซึ่งก็มีความซับซ้อนมากขึ้นเรื่อยๆ รวมถึงการกำกับดูแลการใช้งานระบบของบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นด้านความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศ

Artificial Intelligence and Machine Learning

หลายองค์การคาดหวังการพัฒนา และการลงทุนเกี่ยวกับเทคโนโลยี AI ว่า จะสามารถพลิกโฉมหน้าของธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ในอีกหลายสิบปีนับถัดจากนี้ ซึ่ง AI ในปัจจุบันเพิ่งเริ่มต้นสู่การเป็นเทคโนโลยีหลักที่น่าสนใจ และเริ่มมีการนำมาใช้งานอย่างจริงจังเพียงบางส่วน อาทิ เทคโนโลยีรู้จำใบหน้า การแปลภาษา รวมไปถึงเทคโนโลยีผู้ช่วยส่วนตัว เช่น Siri หรือ Alexa ซึ่งกลายมาเป็นส่วนหนึ่งของยุค New Normal แต่ก็ยังมีอีกหลายเรื่องที่อยู่ในขั้นตอนการวิจัยและพัฒนา โดยเฉพาะในภาคอุตสาหกรรม

อย่างไรก็ตามแม้เพียงบางส่วนของการพัฒนา AI ที่มีการ

นำมาใช้งานจริง ก็สามารสร้างสรรค์เทคโนโลยีที่เป็นประโยชน์ได้มากมาย หลายองค์การมีการนำ AI มาใช้งานในกระบวนการทางธุรกิจเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นอัตโนมัติ และสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า และบุคลากร ซึ่ง AI สามารถช่วยให้บุคลากรมีเวลามากขึ้นจากงานที่ต้องใช้แรงงาน และเวลาเป็นหลักเพื่อมามุ่งเน้นกับงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ และโครงการด้านนวัตกรรมได้มากขึ้น ประเด็นท้าทายสำคัญคือ องค์การจะบริหารจัดการความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน และ AI อย่างไร ในเมื่อ AI นั้นจะเข้ามาทดแทนความต้องการในทักษะบางประการของบุคลากร ส่งผลให้บุคลากรต้องเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อให้ยังคงสามารถรักษาบทบาทหน้าที่ และมีทักษะที่ AI ยังไม่สามารถเข้ามาทดแทนได้

■ Skills Gap

จากรายงาน Speed of Change: How Fast Are You ที่เผยแพร่โดย outsystems เมื่อไม่นานมานี้ พบว่าทั้งผู้นำทางด้านธุรกิจและผู้ตาม ต่างก็ได้รับผลกระทบจากการขาดแคลนพนักงานที่มีทักษะ และความสามารถเพื่อตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ในการใช้งานเทคโนโลยี และสถาปัตยกรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อสร้างความคล่องตัวให้กับธุรกิจขององค์กร โดยเฉพาะในส่วนของผู้ออกแบบ และพัฒนาระบบสารสนเทศ ซึ่งองค์กรธุรกิจที่อยู่ในตลาดในฐานะของผู้ตามระบุนว่าการจ้างงาน Full-Stack Developer นั้น ทำได้ค่อนข้าง ในขณะที่กลุ่มขององค์กรผู้นำธุรกิจนั้น สามารถดำเนินการจ้าง Full-Stack Developer ได้ง่ายกว่า เนื่องจากมีความพร้อมด้านกระบวนการ และเครื่องมือที่ใช้พัฒนารวมถึง


มีงานพัฒนาระบบสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่มีคุณภาพ และมีความท้าทายให้ทำ แทนที่จะต้องทำงานเกี่ยวกับการดูแลรักษาระบบงานเดิมที่ใช้งานมานาน ให้สามารถทำงานต่อไปได้เหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ในการตัดสินใจรับงานของนักพัฒนาระบบสารสนเทศ นอกเหนือจากเรื่องของค่าตอบแทน รวมไปถึงวัฒนธรรมองค์กรในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสร้างความเข้าใจในเทคโนโลยีที่นำมาใช้พัฒนาธุรกิจขององค์กร ของบุคลากรในทุกระดับอย่างเหมาะสมกับบริบทของแต่ละส่วนงาน และให้สอดคล้องถูกต้องตรงกัน เกิดความเท่าเทียมด้านเทคโนโลยี อันจะไม่สร้างความเหลื่อมล้ำ และไม่เข้าใจ โดยเฉพาะในเรื่องของข้อจำกัดของเทคโนโลยี และความเสี่ยงหรือข้อพิงระวังในการใช้งาน

■ Business Continuity and Disaster Recovery Plans

ถึงแม้ว่าการทำ Business Continuity Plan และ Disaster Recovery Plan เป็นสิ่งที่หลายองค์การมีการดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง

เนื่อง แต่องค์การก็ไม่ได้ให้ความสำคัญมากเท่าที่ควร เนื่องจากไม่ค่อยเกิดสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ มากสักเท่าไร แต่เมื่อองค์การจะต้องเผชิญกับสถานการณ์ของการขาดแคลนบุคลากรอย่างกระทันหัน ไม่สามารถให้บริการหลักต่างๆ ได้ตามปกติ Business Continuity Plan และ Disaster Recovery Plan กลับกลายเป็นสิ่งที่องค์การต้องทบทวน และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ถึงแม้ว่าการแพร่ระบาดของ COVID-19 ในรูปแบบนี้ จะไม่ได้เกิดขึ้นบ่อยเท่ากับภัยธรรมชาติ หรือภัยที่เกิดจากมนุษย์ หรือภัยคุกคามด้านความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศ แต่สิ่งหนึ่งที่สะท้อนให้องค์การตระหนักคือ ความแน่นอน ระยะเวลาอันสั้น และผลกระทบที่รุนแรง องค์การจึงควรที่จะเตรียมพร้อม เพื่อให้กระบวนการในการกู้คืน และทำงานได้อย่างต่อเนื่องนั้น สามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็ว และราบรื่นในทุกๆ สถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น

ผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 ทำให้องค์การเดินหน้าเข้าสู่ยุคที่จำเป็นต้อง แสวงหาวิถีทางในการดำเนินงานที่มีความยืดหยุ่นสูง พร้อมรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ทุกเมื่อ เครื่องมือสำคัญคือ เทคโนโลยีที่ต้องนำมาใช้ให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กร การเตรียมความพร้อมจึงเป็นสิ่งสำคัญที่้องค์การขาดไม่ได้ แต่สิ่งที่สำคัญกว่านั้นคือ การฟื้นฟูความเสียหายจากผลกระทบที่เกิดขึ้น เพราะถึงแม้ว่าองค์กรจะเตรียมพร้อมเพื่อป้องกันได้ดีแค่ไหน หากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นมีความรุนแรง และส่งผลกระทบต่อวงกว้าง ก็อาจจะไม่สามารถทนทานต่อสถานการณ์ดังกล่าวได้

ดังนั้นการเตรียมพร้อมที่จะสามารถหยุด เพื่อถอยไปตั้งหลัก และฟื้นฟูกลับมาในระยะเวลาอันสั้น คือ สิ่งที่้องค์การควรให้ความสำคัญต่อจากนี้ เพราะบทเรียนที่ได้จาก COVID-19 จะทำให้องค์การตระหนักได้ว่า ไม่มีอะไรที่แน่นอนอีกต่อไป และการฟื้นฟูกลับมาจากวิกฤต จะทำให้รูปแบบการแข่งขันถูกยกระดับจากเดิมไปอย่างสิ้นเชิงด้วยเทคโนโลยี เพราะจากสถานการณ์ตอนนี้ สามารถเปรียบเทียบเทคโนโลยีได้กับอาวุธ และองค์การต่างๆ ถูกสถานการณ์บังคับให้จับอาวุธ ทั้งๆ ที่ไม่ค่อยได้จับ ถนัดบ้างไม่ถนัดบ้าง แต่เชื่อได้ว่าหลายองค์การเริ่มใช้อาวุธเป็น ดังนั้น การแข่งขันครั้งต่อไป จะรวดเร็ว และรุนแรงขึ้นอย่างแน่นอน 

ข้อมูลอ้างอิง

techtalkthai.com

outsystems.com, The Speed of Change: How Fast Are You?

nextiva.com, 2020 State of Business Communications Report