

Tech Trend 2022

to next step of digital transformation



วิชัยศุภร์ เมาระพงษ์

ค.บ.บริหารสารสนเทศการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์
มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์

เรื่องแรก เรื่องการสื่อสาร ผลกระทบที่เกิดจากการที่พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ขององค์กรต้องปฏิบัติตามมาตรการ Social distance รวมไปถึงการที่จะต้อง Work from home ทำให้เกิดปัญหาด้านการสื่อสาร การประสาน การทำงานร่วมกัน ปัญหาในส่วนนี้ถูกเติมเต็มด้วยเทคโนโลยีด้านการสื่อสารบนเครือข่าย Internet ความเร็วสูง ซึ่งไม่ได้เพียงสื่อสารด้วยเสียง หรือแบ่งปันข้อมูล file เอกสาร สื่อ Digital ต่าง ๆ แต่เป็นในลักษณะของ Video conference ที่มีการโต้ตอบกันได้ในระดับ Real-time ซึ่งทำงานบน application สำหรับการสื่อสาร และแลกเปลี่ยนข้อมูล digital ที่อำนวยความสะดวกในการประสานการทำงานร่วมกัน แม้จะอยู่กันคนละซีกโลก ซึ่งก็มีให้บริการเลือกใช้บริการอยู่อย่างมากมายในปัจจุบัน โดยมีความปลอดภัย เป็นส่วนตัว และมีเสถียรภาพในการให้บริการค่อนข้างสูง อันเป็นผลมาจากการพัฒนาเทคโนโลยีด้านการสื่อสาร และ Cloud service

เรื่องที่สอง เรื่องของข้อมูล ซึ่งหมายถึงข้อมูลที่เกิดขึ้น และถูกนำมาใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร อาทิ ข้อมูล transaction การทำธุรกรรม, ข้อมูลลูกค้า, ข้อมูลคู่ค้า, file เอกสาร, สื่อ digital ฯลฯ ข้อมูลเหล่านี้มีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร มีบางส่วนที่เป็นข้อมูลสำคัญ ถูกจัดเก็บในรูปแบบของเอกสารกระดาษ หรือบันทึกเป็น Digital ไว้ ซึ่งไม่อนุญาตให้นำไปแลกเปลี่ยน เชื่อมโยง เผยแพร่ และมีบางส่วนที่เป็นข้อมูล ซึ่งถูกใช้ในการดำเนินกิจกรรมขององค์กร มีการนำไปแลกเปลี่ยน เชื่อมโยง เผยแพร่ โดยปัจจุบันหลายองค์กรโอนย้ายข้อมูลดังกล่าวไปอยู่

U ทัศนคติในตอนนี จะกล่าวถึงแนวโน้มของเทคโนโลยีที่จะมีอิทธิพลต่อการกำหนดทิศทางในการดำเนินงานขององค์กรในปี 2022 ซึ่งจากการระบาดของ Covid-19 ในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา และยังคงต่อเนื่องอยู่ในปัจจุบัน นับเป็นระลอกที่ 4 ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์กรทั่วโลก เปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของผู้คนไปอย่างมาก ส่งผลให้เกิดการพัฒนาด้านเทคโนโลยีแบบก้าวกระโดด รวมถึงเร่งรัดให้องค์กรต่าง ๆ ต้องปรับตัวเพื่อให้อยู่รอด และยังสามารถดำเนินงานต่อไปได้ ซึ่งองค์กรส่วนใหญ่ก็ได้ดำเนินการในเรื่อง Digital transformation กันไปแล้ว ในระดับที่สามารถกลับมาแข่งขันในตลาดได้ แต่เมื่อมองถึงอนาคตในอีก 3-5 ปี ข้างหน้า ก็จำเป็นต้องมีการวางกรอบการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน และการบริหารจัดการในมิติต่าง ๆ ให้องค์กรสามารถอยู่ได้อย่างมั่นคงมากยิ่งขึ้น หลังจากที่เพิ่งจะฟื้นตัวจากผลกระทบของ Covid-19

ถ้าเราลองย้อนกลับไปในมองดูว่าในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา มีเทคโนโลยีอะไรบ้างที่เกี่ยวข้องกับการทำ Digital transformation ขององค์กร



บนระบบ Cloud ขององค์กร หรือบน Cloud service ของผู้ให้บริการที่องค์กรใช้งานอยู่ โดยมีข้อกำหนดในการดูแลรักษาข้อมูลเป็นไปตามที่องค์กรได้ทำสัญญาการใช้บริการไว้ ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล และนำมาใช้งานได้จากทุกที่ ทุกเวลา ภายใต้เงื่อนไขการใช้งานข้อมูล ซึ่งรวมถึงมาตรการด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลตามที่กฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้

เรื่องที่สาม เรื่องกระบวนการหรือขั้นตอนปฏิบัติงาน เราลองมองอย่างง่าย ๆ องค์ประกอบของการทำงานหลัก ๆ คือ

- คน (Man) หมายถึง พนักงาน, เจ้าหน้าที่, ลูกค้า, คู่ค้า ฯลฯ
- วัตถุดิบ (Resource) หมายถึง ข้อมูล, file เอกสาร, สื่อ digital, content, transaction data (ในที่นี้จะไม่ได้หมายรวมถึงวัตถุดิบจริง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน on site หรือ offline ในสายงานการผลิต)
- เครื่องมือ (Tools) หมายถึง application, software, hardware (เช่นกันในที่นี้จะไม่ได้หมายรวมถึงเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน on site หรือ offline ในสายงานการผลิต)
- กระบวนการ ขั้นตอน วิธีการ (Procedure or Method) หมายถึง กรอบวิธีการ แนวทาง หรือลำดับการปฏิบัติเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ

เมื่อมาพิจารณาดูแล้ว ในการที่จะต้องดำเนินงานแบบ online นั้น องค์ประกอบหลักได้ถูก Transfer เป็น Digital เรียบร้อยแล้ว รวมถึง บุคคลที่เกี่ยวข้องก็ได้มีการปรับตัว เรียนรู้เทคโนโลยีเพื่อรองรับการปฏิบัติงาน หรือให้บริการแบบ online องค์กรจึงได้มีการปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นสำหรับรูปแบบ online ลง เพื่อความกระชับ รวดเร็ว และอาศัยกลไกบางประการของเทคโนโลยี เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือของผลลัพธ์ อาทิ การใช้ application ในการบันทึกจัดเก็บข้อมูล, การทำธุรกรรมแลกเปลี่ยนซื้อ-ขาย สินค้าและบริการ, การประสานการส่งมอบสินค้าและบริการ, การชำระค่าสินค้าและบริการด้วยเงิน digital, การดูแล ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ลูกค้า, การวิเคราะห์ ออกแบบ แก้ไขปัญหา หรือนำเสนอสินค้าและบริการที่เหมาะสม

กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว โดยใช้ AI วิเคราะห์ข้อมูล พฤติกรรมของลูกค้า, การส่งมอบข้อมูลที่จำเป็นต่อการให้บริการไปยังลูกค้าโดยตรง ซึ่งเหมาะสมกับลูกค้าคนนั้น ๆ เป็นต้น จะเห็นได้ว่าตัวอย่างเหล่านี้ ทำให้การส่งมอบผลลัพธ์ หรือบริการต่าง ๆ ทำได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

เรื่องที่สี่ เรื่องการพัฒนาสินค้า และบริการ โดยปกติแล้ว R&D ต้องอาศัยทีมผู้เชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ ขององค์กร หรือที่ปรึกษาในการวิเคราะห์ข้อมูล และร่วมกันกำหนดแนวทางในการพัฒนา ซึ่งต้องอาศัยระยะเวลาในการดำเนินการพอสมควร ประกอบกับมีอุปสรรคในเรื่องการประสานการทำงานร่วมกัน ทำให้เกิดความล่าช้า และไม่ค่อยสะดวกนัก ปัจจุบันหลายองค์กรได้นำเอา AI มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีปริมาณมาก ๆ การทำ Data mining, Deep learning ซึ่ง AI ที่ได้รับการพัฒนาแล้วจะสามารถเรียนรู้ และจำลอง model จากข้อมูลที่ได้ทำการวิเคราะห์ รวมถึงปัจจัยเพิ่มเติมที่ทีมผู้เชี่ยวชาญกำหนด ซึ่งสามารถนำไปต่อยอดเป็นวัตถุดิบ ในการกำหนดแนวทางการพัฒนาได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

จากข้อมูลการทำ digital transformation ขององค์กรในเบื้องต้น เมื่อเราจะมองต่อไปในอนาคตอันใกล้ จำเป็นต้องมาดูว่า ณ ปัจจุบันมีเทคโนโลยีอะไรบ้างที่มีการพัฒนา และหลายองค์กรมีแนวโน้มให้ความสนใจนำมาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน โดยสำหรับปี 2022 Gartner องค์กรที่เป็นผู้ออกบทวิเคราะห์แนวโน้มด้านเทคโนโลยีที่มีความน่าเชื่อถือ และได้รับการยอมรับในระดับสากล ได้กล่าวถึงแนวโน้มของเทคโนโลยีที่จะมีอิทธิพลต่อโลกไว้ **อ่าน** ต่อฉบับหน้า