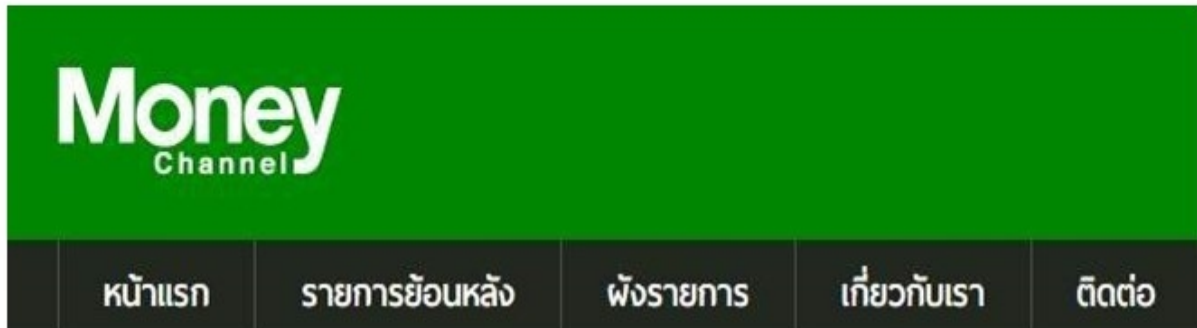




PwC เผยปัญญาประดิษฐ์จะอุปถัมภ์ตลาดแรงงานโลก

Like 1



11 Views

Update: 11.13 น. 18 เม.ย. 60



PwC เผยปัญญาประดิษฐ์มีแนวโน้มแทนที่แรงงานมนุษย์ หลังถูกพัฒนาต่อยอดจากไอโอทีจนเกิดเป็นเครื่องจักรอัจฉริยะ สามารถเลียนแบบพฤติกรรมและตัดสินใจแทนมนุษย์ในเรื่องต่างๆ ซึ่งเริ่มเห็นสัญญาณการลงทุนเอไอและหุ่นยนต์ทั่วโลกเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ โดยคาดว่า เอไอจะเข้ามาพลิกโฉมตลาดแรงงาน รวมทั้งกลยุทธ์การพัฒนาทักษะและจัดหางานขององค์กร พร้อมระบุประโยชน์จากการเข้ามาของเอไอจะช่วยเพิ่มรายได้ให้กับบริษัท-ลดอุบัติเหตุ-เพิ่มความปลอดภัยในชีวิต-ลดค่าใช้จ่าย-เพิ่มประสิทธิภาพที่ดีให้กับผู้ใช้ และทุกอุตสาหกรรมอย่างล้น แรงปรับตัวและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีนี้

นางสาว วิไลพร ทวีลาภพันทอง หัวหน้าสายงานที่ปรึกษา บริษัท PwC Consulting (ประเทศไทย) เปิดเผยถึงรายงาน Leveraging the upcoming disruptions from AI and IoT ที่ทำการศึกษาผลกระทบจากการเข้ามาของปัญญาประดิษฐ์ (Artificial intelligence: AI) และเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (The Internet of Things: IoT) ว่า ในอีกไม่กี่ปีข้างหน้า เอไอ หรือความฉลาดเทียมที่สร้างขึ้นให้กับเครื่องจักรและคอมพิวเตอร์ มีศักยภาพในการทำงานเทียบเท่ากับมนุษย์จะเข้ามาพลิกโฉมตลาดแรงงานทั่วโลก ขณะที่เมื่อมีการนำเอไอมาพัฒนาต่อยอดกับอินเทอร์เน็ตเชื่อมต่ออุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์มือถือ รถยนต์ โทรทัศน์ ทำให้เกิดเป็นเครื่องจักรอัจฉริยะ (Smart machines) และสามารถทำงานได้แบบเรียลไทม์ ซึ่งในช่วงที่ผ่านมา จะเห็นว่าหลายๆ อุตสาหกรรมเริ่มหันมาลงทุนและพัฒนาเพื่อนำนวัตกรรมเหล่านี้มาใช้กับธุรกิจแล้ว

"เรามองว่า มีความจำเป็นอย่างมากที่วันนี้ภาคธุรกิจต้องมีกลยุทธ์ในการนำเอไอมาผนวกใช้กับไอโอทีเพื่อบริหารจัดการข้อมูลเชิงลึกเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน วันนี้เราเห็นการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตระหว่างคนกับคน คนกับสิ่งของ หรือสิ่งของกับสิ่งของ เช่น กล้องวงจรปิดหรือเครื่องใช้ต่างๆ ในบ้านที่เราสามารถควบคุมด้วยอินเทอร์เน็ตผ่านมือถือ และอื่นๆ ศักยภาพของเอไอเมื่อถูกผสมผสานเข้ากับไอโอทีจะปลดล็อกมูลค่าทางธุรกิจและเปลี่ยนโฉมตลาดแรงงาน ทักษะแรงงานที่นายจ้างต้องการ รวมถึงการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในทุกอุตสาหกรรมก็จะเปลี่ยนไปอย่างสิ้นเชิง" นางสาว วิไลพร กล่าว

ทั้งนี้ เอไอจะเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการข้อมูลของไอโอทีที่ทั้งการจัดเก็บ รวบรวม ประมวลผลเชิงลึก ผ่านการเรียนรู้ของเครื่องจักร (Machine learning) โดยรายงานระบุว่า ด้วยความสามารถในการทำงานแบบเรียลไทม์ผ่านการเชื่อมต่ออุปกรณ์ต่างๆ ของเครื่องจักรอัจฉริยะซึ่งถูกพัฒนาต่อยอดจากเอไอและไอโอทีจะช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้ธุรกิจอย่างมหาศาล และส่งผลให้เม็ดเงินลงทุนในเอไอทั่วโลกเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยในระยะข้างหน้า

นอกจากนี้ รายงานยังระบุว่า กระแสของการนำเอไอมาผนวกใช้กับไอโอทีกับภาคธุรกิจจะยังได้รับแรงกดดันจากพนักงานขององค์กรที่ต้องการได้รับความสะดวกสบายในการทำงานมากขึ้นผ่านแอปพลิเคชันของเอไอ เฉกเช่นเดียวกับการใช้ชีวิตประจำวันที่บ้าน

"เอไอ" แทนที่ตลาดแรงงานมนุษย์

นางสาว วิไลพร กล่าวต่อว่า เนื่องจากวิวัฒนาการของเอไอกำลังเข้ามาปฏิวัติการทำงานในโลกอุตสาหกรรม จะส่งผลให้ตลาดแรงงานได้รับผลกระทบ รวมทั้งองค์กรต่างๆ ต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การจ้างงานและเสริมสร้างทักษะของพนักงานที่มีอยู่เพื่อตอบโจทย์ตลาดที่ต้องการแรงงานที่มีทักษะสูงขึ้น ขณะที่ลดสัดส่วนจำนวนพนักงาน (Headcount) ขององค์กรลง

รายงานของ PwC ระบุว่า อาชีพที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบโดยตรงจากการเข้ามาของเอไอมากที่สุด ได้แก่ ผู้ช่วยส่วนตัว คนขับรถแท็กซี่ พนักงานเก็บเงิน พนักงานรับโทรศัพท์ พนักงานต้อนรับ และพนักงานธนาคาร นอกจากนี้ ยังมีการคาดการณ์ว่า จะมีอาชีพอื่นๆ ด้วยที่ได้รับผลกระทบ หลังจากที่เอไอถูกนำมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจมากขึ้นเรื่อยๆ

"การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในตลาดแรงงานทั่วโลก ถือเป็นความท้าทายขององค์กรที่ต้องคิดใหม่ ทำใหม่ ทั้งในแง่การวางกลยุทธ์ในการบริหารงานทรัพยากรบุคคล ทักษะที่ต้องการ และการฝึกอบรมพนักงาน ซึ่งวันนี้หลายบริษัททั้งขนาดเล็กและใหญ่ ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการนำเอไอมายใช้กับธุรกิจ" นางสาว วิไลพร กล่าว

สำหรับประเทศไทย นางสาว วิไลพร กล่าวเสริมว่า ปัจจุบันหลายๆ องค์กรเริ่มมีการปรับตัว โดยนำระบบเอไอและหุ่นยนต์มาใช้แทนที่แรงงานมนุษย์บ้างแล้ว เช่น ธุรกิจค้าปลีกที่มีบริการระบบชำระเงินค่าสินค้าอัตโนมัติภายในซูเปอร์มาร์เก็ต หรือ ธนาคารพาณิชย์ที่จัดตั้งกองทุนเพื่อการลงทุนในเทคโนโลยีใหม่ๆ อีกทั้งมีการลดจำนวนพนักงานหน้าเคาน์เตอร์ และนำระบบอัตโนมัติมาใช้ตามสาขาของธนาคารเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ธุรกิจรายอื่นๆ ก็มีการศึกษา พัฒนาและลงทุนด้านเอไอและหุ่นยนต์เพื่อนำมาใช้สร้างมูลค่าเพิ่มให้ธุรกิจในยุคดิจิทัลเช่นกัน ซึ่งทั้งหมดสอดคล้องกับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของรัฐบาล

5 การเปลี่ยนแปลงจากการเข้ามาของเอไอ

นอกจากเห็นจากตลาดแรงงานที่จะได้รับผลกระทบจากการเข้ามาของเอไอแล้ว การขยายตัวของสินค้าและบริการอัจฉริยะต่างๆ จะยังผลักดันให้ผู้ประกอบการต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบผลิตภัณฑ์และบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปด้วย โดยเอไอจะทำให้เกิดผู้เล่นหน้าใหม่ๆ ในตลาด รวมทั้งการล้มหายไปของคู่แข่งที่ปรับตัวไม่ได้

ทั้งนี้ รายงานชี้ให้เห็นว่า การนำเอไอมานำประยุกต์ใช้กับธุรกิจจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ 5 ประการ ดังนี้

- **รายได้สูงขึ้น** โดยธุรกิจ 3 ประเภทที่มีโอกาสในการเพิ่มรายได้จากการผนวกเอไอที่เข้ากับเซ็นเซอร์อัจฉริยะ อุปกรณ์เชื่อมต่อและเอไอ ได้แก่ ผู้ผลิตอุปกรณ์ไอโอที (IoT device manufacturers) ผู้ให้บริการและจำหน่ายข้อมูลไอโอที (IoT data and information providers/ aggregators) และบริษัทที่นำเสนอบริการแอปพลิเคชันเซ็นเซอร์อัจฉริยะ
- **ความปลอดภัยเพิ่มขึ้น** ระบบการตรวจสอบแบบเรียลไทม์จะช่วยป้องกันการเกิดภัยพิบัติ และเพิ่มความปลอดภัยในด้านต่างๆ ยกตัวอย่าง เช่น กล้องรักษาความปลอดภัยที่ใช้เอไอในการแยกแยะระหว่าง คน สัตว์ และ ยานพาหนะออกจากกัน โดยกล้องยังสามารถทำการเปิดไฟ หรือส่งสัญญาณเตือนภัยต่างๆ ผ่านระบบเซ็นเซอร์
- **การสูญเสียจากอุบัติเหตุและเหตุไม่คาดฝันลดลง** ระบบการตรวจสอบแบบเรียลไทม์จะช่วยลดการสูญเสียของชีวิตและทรัพย์สิน
- **ค่าใช้จ่ายลดลง** การมีระบบการตรวจสอบและควบคุมอัจฉริยะที่เชื่อมต่อกับอุปกรณ์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์ไฟฟ้า มิเตอร์บ้านอัจฉริยะ (Home smart metres) หรือแม้แต่เครื่องใช้ภายในบ้านที่ควบคุมด้วยระบบเซ็นเซอร์ จะช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติการของธุรกิจและที่อยู่อาศัย
- **ประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้าเพิ่มขึ้น** เซ็นเซอร์อัจฉริยะยังมีความสามารถถูกปรับเข้ากับพฤติกรรมของผู้ใช้แต่ละคนได้ผ่านการเรียนรู้พฤติกรรมการใช้งานและความชอบของลูกค้า ยกตัวอย่าง เช่น เครื่องวัดอุณหภูมิภายในบ้านอัจฉริยะ (Smart thermostat) ที่สามารถปรับอุณหภูมิภายในบ้าน ให้เหมาะสมกับสภาพอากาศที่ผู้อยู่อาศัยต้องการผ่านการตั้งค่าในระบบ และแสดงผลข้อมูลไปยังโทรศัพท์มือถือ หรือ นาฬิกาอัจฉริยะ

นอกจากนี้ รายงานของ PwC ยังระบุว่า ในปัจจุบัน อุตสาหกรรมต่างๆ เช่น สายการบิน ผู้ประกอบการ อุตสาหกรรมการผลิต และแท่นขุดเจาะน้ำมันหลายแห่ง ได้เริ่มนำนวัตกรรมเอไอมาผนวกใช้กับไอโอที เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานแล้ว

"วันนี้ผู้ประกอบการไม่ว่าขนาดใหญ่หรือขนาดเล็กต้องเร่งปรับตัวในการนำเอไอมาใช้ในการพัฒนา รูปแบบการทำธุรกิจ ไม่ว่าเอไอจะกลายเป็นภัยคุกคามต่อตลาดแรงงานในอนาคตหรือไม่ก็ตาม เรามองว่าทุกฝ่ายต้องอำแขนรับกับการเปลี่ยนแปลง และไม่กลัวกับสิ่งที่เกิดขึ้น ในระยะข้างหน้า ตลาดเอไอจะยิ่งใหญ่ขึ้นและจะถูกพัฒนาอย่างรวดเร็ว มีความฉลาด และความยืดหยุ่นมากขึ้น จนในที่สุด กลายเป็นสมองของเครื่องจักรอย่างสมบูรณ์แบบ" นางสาว วิไลพร กล่าวทิ้งท้าย