



[efinancethai.com](#) ▾

[efinancethai TV](#) ▾

[efin App](#) ▾

[efin School](#)

[efin Show](#) ▾

PwC เผยปัญญาประดิษฐ์จะปฏิวัติตลาดแรงงานโลก

สำนักข่าวอีไฟแนนซ์ไทย- -18 เม.ย. 60 11:56 น.

PwC เผยปัญญาประดิษฐ์มีแนวโน้มแทนที่แรงงานมนุษย์ หลังถูกพัฒนาต่อยอดจากไอโอที จนเกิดเป็นเครื่องจักรอัจฉริยะ สามารถเลียนแบบพฤติกรรมและตัดสินใจแทนมนุษย์ในเรื่องต่างๆ ที่เริ่มเห็นสัญญาณการลงทุนเอไอและหุ่นยนต์ทั่วโลกเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ โดยคาดว่า เอไอจะเข้ามา พลิกโฉมตลาดแรงงาน รวมทั้งกลยุทธ์การพัฒนาทักษะและจัดหาบุคลากรขององค์กร พร้อมระบุ ประโยชน์จากการเข้ามาของเอไอจะช่วยเพิ่มรายได้ให้กับบริษัท-ลดอุบัติเหตุ-เพิ่มความปลอดภัย ในชีวิต-ลดค่าใช้จ่าย-เพิ่มประสิทธิภาพที่ดีให้กับผู้ใช้ และทุกอุตสาหกรรมอย่างก้าว เร่งปรับตัว และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีนี้

นางสาว วิไลพร ทวีลาภพันทอง หัวหน้าสายงานที่ปรึกษา บริษัท PwC Consulting (ประเทศไทย) เปิดเผยถึงรายงาน Leveraging the upcoming disruptions from AI and IoT ที่ทำการศึกษาผลกระทบ จากการเข้ามาของปัญญาประดิษฐ์ (Artificial intelligence: AI) และเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (The Internet of Things: IoT) ว่า ในอีกไม่กี่ปีข้างหน้า เอไอ หรือความฉลาดเทียมที่สร้างขึ้นให้กับ เครื่องจักรและคอมพิวเตอร์ มีศักยภาพในการทำงานเทียบเท่ากับมนุษย์จะเข้ามาพลิกโฉมตลาดแรงงาน ทั่วโลก ขณะที่เมื่อมีการนำเอไอมาพัฒนาต่อยอดกับอินเทอร์เน็ตเชื่อมต่ออุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น โทรศัพท์มือถือ รถยนต์ โทรศัพท์ ทำให้เกิดเป็นเครื่องจักรอัจฉริยะ (Smart machines) และสามารถ ทำงานได้แบบเรียลไทม์ ซึ่งในช่วงที่ผ่านมา จะเห็นว่าหลายๆ อุตสาหกรรมเริ่มหันมาลงทุนและพัฒนาเพื่อ นำนวัตกรรมเหล่านี้มาใช้กับธุรกิจแล้ว

"เรามองว่า มีความจำเป็นอย่างมากที่วันนี้ภาคธุรกิจต้องมีกลยุทธ์ในการนำเอไอมาผนวกใช้กับไอโอที เพื่อบริหารจัดการข้อมูลเชิงลึกเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน วันนี้เราเห็นการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ระหว่างคนกับคน คนกับสิ่งของ หรือสิ่งของกับสิ่งของ เช่น กล้องวงจรปิดหรือเครื่องใช้ต่างๆ ในบ้านที่เรา สามารถควบคุมด้วยอินเทอร์เน็ตผ่านมือถือ และอื่นๆ ศักยภาพของเอไอเมื่อถูกผสมผสานเข้ากับไอโอทีจะ ปลดล็อกมูลค่าทางธุรกิจและเปลี่ยนโฉมตลาดแรงงาน ทักษะแรงงานที่นายจ้างต้องการ รวมถึงการบริหาร จัดการทรัพยากรบุคคลในทุกอุตสาหกรรมก็จะเปลี่ยนไปอย่างสิ้นเชิง" นางสาว วิไลพร กล่าว

ทั้งนี้ เอไอจะเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการข้อมูลของไอโอทีที่ทั้งการจัดเก็บ รวบรวม ประมวลผลเชิง ลึก ผ่านการเรียนรู้ของเครื่องจักร (Machine learning) โดยรายงานระบุว่า ด้วยความสามารถในการทำงาน แบบเรียลไทม์ผ่านการเชื่อมต่ออุปกรณ์ต่างๆ ของเครื่องจักรอัจฉริยะซึ่งถูกพัฒนาต่อยอดจากเอไอและไอ โอทีจะช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้ธุรกิจอย่างมหาศาล และส่งผลให้เม็ดเงินลงทุนในเอไอทั่วโลกเพิ่มขึ้นอย่างมี นัยในระยะข้างหน้า

นอกจากนี้ รายงานยังระบุว่า กระแสของการนำเอไอมาผนวกใช้กับไอโอทีกับภาคธุรกิจจะยังได้รับแรง กดดันจากพนักงานขององค์กรที่ต้องการได้รับความสะดวกสบายในการทำงานมากขึ้นผ่านแอปพลิเคชัน ของเอไอ เจกเช่นเดียวกับการใช้ชีวิตประจำวันที่บ้าน "เอไอ" แทนที่ตลาดแรงงานมนุษย์

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

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

“การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในตลาดแรงงานทั่วโลก ถือเป็นความท้าทายขององค์กรที่ต้องคิดใหม่ ทำใหม่ ทั้งในแง่การวางกลยุทธ์ในการบริหารงานทรัพยากรบุคคล ทักษะที่ต้องการ และการฝึกอบรมพนักงาน ซึ่งวันนี้หลายบริษัททั้งขนาดเล็กและใหญ่ ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการนำเอไอมายใช้กับธุรกิจ” นางสาว วิไลพร กล่าว

สำหรับประเทศไทย นางสาว วิไลพร กล่าวเสริมว่า ปัจจุบันหลายๆ องค์กรเริ่มมีการปรับตัว โดยนำระบบเอไอและหุ่นยนต์มาใช้แทนที่แรงงานมนุษย์บ้างแล้ว เช่น ธุรกิจค้าปลีกที่มีบริการระบบชำระเงินสดอัตโนมัติภายในซูเปอร์มาร์เก็ต หรือ ธนาคารพาณิชย์ที่จัดตั้งกองทุนเพื่อการลงทุนในเทคโนโลยีใหม่ๆ อีกทั้งมีการลดจำนวนพนักงานหน้าเคาน์เตอร์ และนำระบบอัตโนมัติมาใช้ตามสาขาของธนาคารเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ธุรกิจรายอื่นๆ ก็มีการศึกษา พัฒนาและลงทุนด้านเอไอและหุ่นยนต์ เพื่อนำมาใช้สร้างมูลค่าเพิ่มให้ธุรกิจในยุคดิจิทัลเช่นกัน ซึ่งทั้งหมดสอดคล้องกับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของรัฐบาล

5 การเปลี่ยนแปลงจากการเข้ามาของเอไอ

นอกจากเหนือจากตลาดแรงงานที่จะได้รับผลกระทบจากการเข้ามาของเอไอแล้ว การขยายตัวของสินค้าและบริการอัจฉริยะต่างๆ จะยิ่งผลักดันให้ผู้ประกอบการต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบผลิตภัณฑ์และบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปด้วย โดยเอไอก็จะทำให้เกิดผู้เล่นหน้าใหม่ในตลาด รวมทั้งการล้มหายไปของคู่แข่งที่ปรับตัวไม่ได้

ทั้งนี้ รายงานชี้ให้เห็นว่า การนำเอไอมายประยุกต์ใช้กับธุรกิจจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ 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 ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการผลิต และแท่นขุดเจาะน้ำมันหลายแห่ง ได้เริ่มนำนวัตกรรมเอไอมาผนวกใช้กับไอโอทีเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานแล้ว

“วันนี้ผู้ประกอบการไม่ว่าขนาดใหญ่หรือขนาดเล็กต้องเร่งปรับตัวในการนำเอไอมาใช้ในการพัฒนารูปแบบการทำธุรกิจ ไม่ว่าเอไอจะกลายเป็นภัยคุกคามต่อตลาดแรงงานในอนาคตหรือไม่ก็ตาม เรามองว่าทุกฝ่ายต้องอำแขนรับกับการเปลี่ยนแปลง และไม่กลัวกับสิ่งที่จะเกิดขึ้น ในระยะข้างหน้า ตลาดเอไอจะยิ่งใหญ่ขึ้นและจะถูกพัฒนาอย่างรวดเร็ว มีความฉลาด และความยืดหยุ่นมากขึ้น จนในที่สุดกลายเป็นสมองของเครื่องจักรอย่างสมบูรณ์แบบ” นางสาว วิไลพร กล่าวทิ้งท้าย

เรียบเรียง โดย ชุตินา มุสิกะเจริญ

อีเมล. reporter@efinancethai.com