

bangkokbiznews.com

กรุงเทพธุรกิจ

ข่าวพระราชสำนัก

การเมือง

ธุรกิจ

เศรษฐกิจ

การเงิน

'ปัญญาประดิษฐ์' จ่อปฏิวัติตลาดแรงงานโลก



18 เมษายน 2560

291

PwC เผย “ปัญญาประดิษฐ์” มีแนวโน้มแทนที่แรงงานมนุษย์ หลังถูกพัฒนาต่อยอดจาก “ไอโอที” ก้าวสู่ “เครื่องจักรอัจฉริยะ” เลียนแบบพฤติกรรมและตัดสินใจแทนมนุษย์ ชี้สัญญาณลงทุน “เอไอ” และหุ่นยนต์ทั่วโลกเพิ่มขึ้น

นางสาววิไลพร ทวีลาภพันทอง หัวหน้าส่วนสายงานที่ปรึกษา 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 มีศักยภาพในการทำงาน เทียบเท่ากับมนุษย์จะเข้ามาพลิกโฉมตลาดแรงงานทั่วโลก

ขณะที่เมื่อมีการนำเอไอมาพัฒนาต่อยอดกับอินเทอร์เน็ตเชื่อมต่ออุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์มือถือ รถยนต์ โทรศัพท์ ทำให้เกิดเป็นเครื่องจักรอัจฉริยะ (Smart machines) และสามารถทำงานได้แบบเรียลไทม์ ซึ่งในช่วงที่ผ่านมา จะเห็นว่าหลายๆ อุตสาหกรรมเริ่มหันมาลงทุนและพัฒนาเพื่อนำนวัตกรรมเหล่านี้มาใช้กับธุรกิจแล้ว

“เรามองว่า มีความจำเป็นอย่างมากที่วันนี้ภาคธุรกิจต้องมีกลยุทธ์ในการนำเอไอมาผนวกใช้กับไอโอทีเพื่อบริหารจัดการข้อมูลเชิงลึกเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน วันนี้เราเห็นการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตระหว่างคนกับคน คนกับสิ่งของ หรือสิ่งของกับสิ่งของ”

ตัวอย่าง กล้องวงจรปิดหรือเครื่องใช้ต่างๆ ในบ้าน สามารถควบคุมด้วยอินเทอร์เน็ตผ่านมือถือ และอื่นๆ ศักยภาพของเอไอเมื่อถูกผสมผสานเข้ากับไอโอทีจะปลดล็อกมูลค่าทางธุรกิจและเปลี่ยนโฉมตลาดแรงงาน ทักษะแรงงานที่นายจ้างต้องการ รวมถึงการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในทุกอุตสาหกรรมก็จะเปลี่ยนไปอย่างสิ้นเชิง

ทั้งนี้ เอไอจะเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการข้อมูลของไอโอทีทั้งการจัดเก็บ รวบรวม ประมวลผลเชิงลึก ผ่านการเรียนรู้ของเครื่องจักร (Machine learning) โดยรายงานระบุว่า ด้วยความสามารถในการทำงานแบบเรียลไทม์ผ่านการเชื่อมต่ออุปกรณ์ต่างๆ ของเครื่องจักรอัจฉริยะซึ่งถูกพัฒนาต่อยอดจากเอไอและไอโอทีจะช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้ธุรกิจอย่างมหาศาล และส่งผลให้เม็ดเงินลงทุนในเอไอทั่วโลกเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยในระยะเวลาข้างหน้า

นอกจากนี้ รายงานยังระบุว่า กระแสของการนำเอไอมาผนวกใช้กับไอโอทีกับภาคธุรกิจจะยังได้รับแรงกดดันจากพนักงานขององค์กรที่ต้องการได้รับความสะดวกสบายในการทำงานมากขึ้นผ่านแอปพลิเคชันของเอไอ เล็กเช่นเดียวกับการใช้ชีวิตประจำวันที่บ้าน

“เอไอ” แทนที่ตลาดแรงงานมนุษย์

นางสาว วิไลพร กล่าวต่อว่า เนื่องจากวิวัฒนาการของเอไอกำลังเข้ามาปฏิวัติการทำงานในโลกอุตสาหกรรม จะส่งผลให้ตลาดแรงงานได้รับผลกระทบ รวมทั้งองค์กรต่างๆ ต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การจ้างงานและเสริมสร้างทักษะของพนักงานที่มีอยู่เพื่อตอบโจทยตลาดที่ต้องการแรงงานที่มีทักษะสูงขึ้น 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 ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการนำเอไอมาใช้กับธุรกิจ” นางสาว วิไลพร กล่าว

สำหรับประเทศไทย ปัจจุบันหลายๆ องค์กรเริ่มมีการปรับตัว โดยนำระบบเอไอและหุ่นยนต์มาใช้แทนที่แรงงานมนุษย์บ้างแล้ว เช่น ธุรกิจค้าปลีกที่มีบริการระบบชำระเงินค่าสินค้าอัตโนมัติภายในซูเปอร์มาร์เก็ต หรือ ธนาคารพาณิชย์ที่จัดตั้งกองทุนเพื่อการลงทุนในเทคโนโลยีใหม่ๆ อีกทั้งมีการลดจำนวนพนักงานหน้าเคาน์เตอร์ และนำระบบอัตโนมัติมาใช้ตามสาขาของธนาคารเพิ่มขึ้น

นอกจากนี้ ธุรกิจรายอื่นๆ ก็มีการศึกษา พัฒนาและลงทุนด้านเอไอและหุ่นยนต์ เพื่อนำมาใช้สร้างมูลค่าเพิ่มให้ธุรกิจในยุคดิจิทัลเช่นกัน ซึ่งทั้งหมดสอดคล้องกับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของรัฐบาล

5 การเปลี่ยนแปลงจากการเข้ามาของเอไอ

นอกจากเห็นจากตลาดแรงงานที่จะได้รับผลกระทบจากการเข้ามาของเอไอแล้ว การขยายตัวของสินค้าและบริการอัจฉริยะต่างๆ จะยิ่งผลักดันให้ผู้ประกอบการต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบผลิตภัณฑ์และบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปด้วย โดยเอไอจะทำให้เกิดผู้เล่นหน้าใหม่ๆ ในตลาด รวมทั้งการล้มหายไปของคู่แข่งที่ปรับตัวไม่ได้

ทั้งนี้ รายงานชี้ให้เห็นว่า การนำเอไอมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ 5 ประการ ดังนี้

รายได้สูงขึ้น โดยธุรกิจ 3 ประเภทที่มีโอกาสในการเพิ่มรายได้จากการผนวกไอโอทีเข้ากับเซ็นเซอร์อัจฉริยะ 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 ตัวอย่าง เช่น เครื่องวัดอุณหภูมิภายในบ้านอัจฉริยะ (Smart thermostat) ที่สามารถปรับอุณหภูมิภายในบ้าน ให้เหมาะสมกับสภาพอากาศที่ผู้อยู่อาศัยต้องการผ่านการตั้งค่าในระบบ และแสดงผลข้อมูลไปยังโทรศัพท์มือถือ หรือ นาฬิกาอัจฉริยะ

นอกจากนี้ รายงานของ PwC ยังระบุว่า ในปัจจุบัน อุตสาหกรรมต่างๆ เช่น สายการบิน ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการผลิต และแท่นขุดเจาะน้ำมันหลายแห่ง ได้เริ่มนำนวัตกรรมเอไอมาผนวกใช้กับไอโอทีเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานแล้ว

“วันนี้ผู้ประกอบการไม่ว่าขนาดใหญ่หรือขนาดเล็กต้องเร่งปรับตัวในการนำเอไอมาใช้ในการพัฒนารูปแบบการทำธุรกิจ ไม่ว่าเอไอจะกลายเป็นภัยคุกคามต่อตลาดแรงงานในอนาคตหรือไม่ก็ตาม เรามองว่าทุกฝ่ายต้องอำแขนงรับการเปลี่ยนแปลง และไม่กลัวกับสิ่งที่จะเกิดขึ้น ในระยะข้างหน้า ตลาดเอไอจะยิ่งใหญ่ขึ้น และจะถูกพัฒนาอย่างรวดเร็ว มีความฉลาด และความยืดหยุ่นมากขึ้น จนในที่สุดกลายเป็นสมองของเครื่องจักรอย่างสมบูรณ์แบบ” นางสาว วิไลพร กล่าวทิ้งท้าย