

# ธุรกิจเอสเอ็มอีปรับตัวอย่างไรเมื่อ AI ครองโลก



โลกมาถึงยุคที่เรียกว่า The 4 th Industrial Revolutions (IR4) หรือการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 ยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลสร้างความพลิกผันทุกสิ่ง (Disruptive Technology) โดยเฉพาะภาคอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็วและรุนแรง ธุรกิจที่ปรับตัวไม่ทันจะหายไป และหลายอาชีพอาจไม่จำเป็นต้องใช้แรงงานมนุษย์อีกต่อไป เพราะมีเทคโนโลยีที่เรียกว่า “ปัญญาประดิษฐ์” หรือ AI ที่ฉลาดกว่า ทำงานได้ต่อเนื่อง และไร้ความรู้สึกเข้ามาแทนที่

คำถามคือ ธุรกิจเอสเอ็มอีควรปรับตัวอย่างไรในยุคที่ AI เข้ามาครองโลก ?

‘หนุ่ย’ พงศ์สุข หิรัญพฤกษ์ ซีอีโอบริษัท โซว์ โน ลิมิต จำกัด ผู้ผลิตสื่อออนไลน์ชื่อ แบไต๋ และพีธีกรไอที กล่าวว่า สิ่งที่ธุรกิจเอสเอ็มอี ต้องปรับตัวคือการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี AI ให้เป็นแต้มต่อในการทำธุรกิจในยุคปัจจุบัน หลักการของ AI คือการคิด วิเคราะห์ เก็บข้อมูล สรุปผลตรงตามเป้าหมายและสามารถสั่งการ หรือการพยากรณ์ที่แม่นยำได้ดีกว่ามนุษย์เพราะบางขณะ มนุษย์อาจมีความผิดพลาดจากการเหนื่อยล้าเนื่องจากการทำงานเป็นเวลานาน จากความกดดัน หรือเกิดสภาวะอารมณ์ต่างๆ ทำให้การตัดสินใจหรือกระทำไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของเป้าหมาย ขณะที่ AI มีการประมวลผลและทำงานแม่นยำ ตอบสนองได้ตรงจุด ตรงตามวัตถุประสงค์ ไม่มีความรู้สึก สภาพอารมณ์ และความเหนื่อยล้าที่จะทำให้เกิดข้อผิดพลาด โดยทำงานภายใต้คำสั่งของระบบ IoT หรืออินเทอร์เน็ตแห่งสรรพสิ่ง

ตัวอย่าง AI ที่ใกล้ตัวเรามากที่สุด เช่น ระบบสั่งการด้วยเสียงอัจฉริยะในสมาร์ทโฟนที่สามารถรับคำสั่งและเข้าใจภาษาพูดของคนที่ใช้กันจริงๆ และตอบสนองได้เสมือนเป็นผู้ช่วยส่วนตัวของผู้ใช้งาน อาทิ Siri ในระบบ iOS หรือ

Google Assistant ของ Google สิ่งเหล่านี้คือความชาญฉลาดของ AI ที่อยู่ใกล้ตัวเรา

AI กับการทดแทนแรงงานคน

ด้วยความสามารถที่ฉลาดล้ำของ AI เลยมีการนำไปใช้ในงานที่สามารถทดแทนแรงงานคน เช่น งานด้าน Call Center แผนกที่ต้องโทรศัพท์ติดต่อลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพราะในแต่ละวันอาจต้องติดต่อลูกค้าจำนวนมาก เช่น การโทรศัพท์เสนอบริการต่างๆ ซึ่งหากเป็นพนักงานลักษณะนี้ทั้งวัน ย่อมเกิดความเหนื่อยล้า หรือความเครียด แต่ AI ไม่มีอารมณ์ แต่สำหรับฝ่าย Call Center ที่ต้องรับโทรศัพท์ลูกค้า ไม่แนะนำให้ใช้ AI เพราะเป็นงานที่ต้องสร้างสัมพันธ์กับลูกค้า การให้ความช่วยเหลืออย่างเห็นอกเห็นใจ คนจะสามารถทำได้ดีกว่าและเป็นธรรมชาติ รวมทั้ง AI ที่ผนวกกับ Facial Recognition หรือเทคโนโลยีจดจำใบหน้าซึ่งจะเป็นระบบรักษาความปลอดภัยในอนาคตแทนการสแกนลายนิ้วมือ โดยปัจจุบันกำลังถูกพัฒนาให้เป็นมากกว่าการเข้ารหัสแต่สามารถรับรู้ถึงความรู้สึกของลูกค้า โดยกล้องวงจรปิดที่มีเทคโนโลยีจดจำใบหน้าผนวกกับ AI สามารถอ่านอารมณ์ลูกค้าที่เดินเข้ามาในร้านได้ เช่น การยิ้มแสดงถึงความพึงพอใจ ขมวดคิ้วหมายถึงสงสัยหรืออาจยังไม่ได้รับความพึงพอใจ การอ่านสีหน้าลูกค้าแบบนี้ ปัจจุบันประเทศจีนเป็นผู้นำในการทำซอฟต์แวร์ ซึ่งได้นำเทคโนโลยีจดจำใบหน้าเข้ามาตอบรับกับธุรกิจประเภทค้าขาย และอยากรู้ว่าลูกค้ามีความรู้สึกอย่างไรกับสินค้า

เห็นได้ชัดว่า AI มีประโยชน์มากโดยเฉพาะการเก็บข้อมูล ประมวลผล และการทำงานซ้ำๆ ต่อเนื่องได้อย่างแม่นยำ แต่สิ่งที่คุณประกอบการควรทราบคือ ระบบการทำงานอัตโนมัติจะแทนที่แรงงานทักษะต่ำเท่านั้น แต่ไม่สามารถทดแทนคนที่มีความรู้สูงได้ เพราะมนุษย์ยังมีความเป็นศาสตร์และศิลป์ในตัว สุดท้ายแล้วศาสตร์อาจจะถูกแทนที่ด้วยระบบการทำงานอัตโนมัติ แต่ “ศิลป์” ที่เป็นจุดเด่นของมนุษย์จะไม่มีสิ่งใดแทนที่ได้ “แจ๊ค หม่า เคยกล่าวสุนทรพจน์ไว้อย่างน่าสนใจมากกว่า ยุคต่อไปเจ้าของธุรกิจต้องแบ่งสัดส่วนระหว่างการจ้างแรงงานมนุษย์และ AI หรือหุ่นยนต์ เพราะหุ่นยนต์เก่งกว่าคนแน่นอนในเรื่องที่ต้องซ้ำๆ เดิมๆ มีความขยันและไม่อ่อนแรง แต่มนุษย์ต้องถูกพัฒนาให้มีทักษะเพิ่มขึ้น เพื่อจะกลับมาสั่งงาน AI ได้”

AI นักการตลาดมือฉมัง

หมดยุคของการทำการตลาดแบบเหวี่ยงแห เพราะยุคนี้ AI สามารถจำแนกกลุ่มเป้าหมายตามความต้องการของธุรกิจ เพราะความสามารถของ AI คือการคิด วิเคราะห์ เก็บข้อมูล นำไปสั่งการ และสรุปตรงตามเป้าหมายที่แม่นยำจากข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ทำให้นักการตลาดสามารถรับรู้ความต้องการในอนาคตได้ เช่น ลูกค้ามีความสนใจจะซื้อสินค้าแบบไหน ชอบอะไร ไม่ชอบอะไร รู้สึกต่อสินค้าอย่างไร นักการตลาดสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปทำแคมเปญโฆษณาหรือผลิตคอนเทนต์เพื่อส่งเสริมการขาย ซึ่ง AI เท่านั้นที่จะตอบโจทย์เหล่านี้ได้ เพราะแต่เดิมคือการคาดการณ์ แต่ทุกวันนี้สามารถรู้ได้จากเครื่องมือดิจิทัล เช่น Google Analytics เป็นโปรแกรมที่ไว้ใช้อ่านผลการค้นหาใน Google ของคนทั้งโลกโดยใช้ AI ในการประมวลผล

พัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพกับยุค AI

ยุคที่ AI มีบทบาทสำคัญต่อธุรกิจในด้านการประยุกต์ใช้ เก็บสถิติ วิเคราะห์และการประมวลผล แต่สำหรับเจ้าของธุรกิจควรมีการพัฒนาในสองด้านที่จำเป็นประกอบด้วย คือการพัฒนาเรื่องความคิดสร้างสรรค์ เพราะสมองมนุษย์คิดไปได้ไกลกว่าเทคโนโลยี ในด้านจินตนาการและความคิดสร้างสรรค์ และการพัฒนาเรื่องช่องทางการสื่อสาร คือต้องรู้วิธีการใช้สื่อ ต้องรู้ว่าโซเชียลมีเดียที่มีหลายแพลตฟอร์ม แพลตฟอร์มไหนเหมาะกับคอนเทนต์แบบไหน และการสื่อสารที่ดี สัมฤทธิ์ผลได้ ต้องมีความเป็นศิลปะมากพอ

“ธุรกิจที่จะประสบความสำเร็จในยุคนี้ นอกจากใช้ศาสตร์แล้วต้องใช้ศิลป์ ต้องมีสัญชาตญาณว่าทำแบบนี้แล้วจะดี ดังนั้นมุมมองที่นักธุรกิจหรือผู้ประกอบการจะพัฒนาบุคลากรที่ใช้ ต้องพัฒนาให้บุคลากรมีทั้งสองศาสตร์นี้ ทั้งเรื่องของความคิดสร้างสรรค์และการสื่อสารเพราะจะเป็นหัวใจของการทำธุรกิจ”

AI ใช้เหมาะสมกับธุรกิจ

สำหรับธุรกิจเอสเอ็มอี อาจไม่มีงบประมาณในการลงทุนด้านเทคโนโลยีมากนัก ดังนั้นจึงต้องมีแผนการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม และข้อดีของยุคที่อินเทอร์เน็ตสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลและเครื่องมือที่เป็นประโยชน์มากมาย ในรูปแบบการให้ใช้ฟรี หรืออาจต้องแลกด้วยค่าบริการบ้าง ซึ่งเครื่องมือออนไลน์ต่างๆ สามารถลดขั้นตอนการทำงานและลดแรงงานได้มาก แต่ไม่ว่าเทคโนโลยี AI จะสามารถทุ่มแรงได้มากแค่ไหน แต่สิ่งที่เอสเอ็มอีขาดไม่ได้คือทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

ดังนั้น การลดจำนวนบุคลากรและแทนที่ด้วยเทคโนโลยีเป็นสิ่งที่เอสเอ็มอียุคใหม่ต้องเรียนรู้และปรับตัว แต่ธุรกิจก็ยังคงต้องการคนที่มีประสิทธิภาพที่พร้อมสู้เป้าหมายเดียวกันด้วย

“สุดท้ายองค์กรอาจไม่ต้องมาหวังการทำงานแบบพี่น้อง แต่ควรทำงานด้วยเป้าหมายเดียวกันเพื่อให้งานบรรลุผลเวลาจากไป เปลี่ยนงานใหม่ ก็จะได้เคารพกันว่าทำงานอย่างมืออาชีพจริงๆ”

อ้างอิง : [https://www.youtube.com/watch?time\\_continue=2&v=JSPcCnJBWjw](https://www.youtube.com/watch?time_continue=2&v=JSPcCnJBWjw)