

เดลล์ เทคโนโลยีส์ เผยผลวิจัยใหม่ ชี้มีการแบ่งช่วง ด้านวิสัยทัศน์เกี่ยวกับอนาคต



ผู้นำธุรกิจทั่วโลกทั้งในเอเชียแปซิฟิกและญี่ปุ่น ทำนายถึงยุคของความร่วมมือของมนุษย์และจักรกล พร้อมการเตรียมรับมือ

สรุปประเด็นข่าว

- รุ่งอรุณใหม่แห่งความเป็นไปได้อันมหาศาลเกิดขึ้นไปทั่วขอบฟ้า โดย 80 เปอร์เซ็นต์ของผู้นำในภูมิภาคต่างคาดหวังว่าคนทำงานและเครื่องจักรกลจะทำงานประสานเสมือนเป็นทีมเดียวกันภายใน 5 ปีข้างหน้า
- ผู้นำมีการแบ่งช่วงความเห็นเกี่ยวกับเรื่องของอนาคต แม้ 58 เปอร์เซ็นต์คิดว่าระบบอัตโนมัติจะช่วยให้มีเวลาว่างมากขึ้น แต่ราว 4 ใน 10 กลับไม่เห็นด้วย
- องค์กรมีจุดยืนร่วมคือ ต้องการปฏิรูปเหมือนกัน แม้จะรู้ว่าต้องทำอะไร แต่กลับทำได้ไม่เร็วพอ มีเพียง 1 ใน 4 เท่านั้นที่เชื่อว่าตัวเองกำลังก้าวไปบนเส้นทางการปฏิรูป โดยการใส่ดิจิทัลเข้าไปในทุกสิ่งที่ทำ

เรากำลังก้าวสู่ยุคใหม่ของความร่วมมือระหว่างมนุษย์และเครื่องจักรกล โดยมีการแบ่งช่วงวิสัยทัศน์ สอดคล้องตามผลการวิจัยทั่วโลก จากเดลล์ เทคโนโลยีส์ ที่ว่า 58 เปอร์เซ็นต์ของผู้นำองค์กรธุรกิจจำนวน 3,800 รายทั่วโลกจากภาคพื้นเอเชียแปซิฟิกและญี่ปุ่น ที่เข้าร่วมการสำรวจ ต่างคาดการณ์ว่าระบบอัตโนมัติจะช่วยให้มีเวลาว่างมากขึ้น ในขณะที่อีก 42 เปอร์เซ็นต์มีความเชื่อที่แตกต่างไป เช่นเดียวกับที่ 48 เปอร์เซ็นต์เชื่อว่าตนเองจะรู้สึกพึงพอใจกับงานมากขึ้นในอนาคตจากการที่เครื่องจักรกลเข้ามาช่วยลดภาระงาน ในขณะที่อีก 52 เปอร์เซ็นต์ไม่เห็นด้วย ทั้งนี้บรรดาผู้นำในเอเชียแปซิฟิกและญี่ปุ่น ต่างคาดการณ์กันมากยิ่งขึ้นว่าเรื่องนี้จะสร้างผลกระทบทั้งในประเด็นของการทำงานและในมุมมองธุรกิจ เมื่อเทียบกับภูมิภาคอื่นในทั่วโลกที่มีลักษณะคล้ายกัน นอกจากนี้ ผลวิจัยยังบอกเป็นนัยว่าองค์กรธุรกิจเอเชียแปซิฟิกและญี่ปุ่น มีการเตรียมพร้อมน้อยกว่าและมีความกังวลมากกว่าในเรื่องที่ว่าจะแข่งขันได้อย่างไร

การวิจัยเชิงปริมาณ จัดทำขึ้นโดย Vanson Bourne โดยเป็นการตามรอยจากการศึกษาของเดลล์ เทคโนโลยีส์ ในหัวข้อ “Realizing 2030: The Next Era of Human-Machine Partnerships” การตระหนักถึงปี 2030 ยุคถัดไปของความร่วมมือระหว่างมนุษย์และเครื่องจักรกล ซึ่งเป็นการศึกษาที่คาดการณ์ว่าในปี 2030 เทคโนโลยีเกิดใหม่จะผลักดันความร่วมมือระหว่างมนุษย์และเครื่องจักรกลให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น และร่วมมือกันอย่างลึกซึ้งมากกว่าที่เคยมีมา ซึ่งช่วยให้เราก้าวข้ามขีดจำกัดต่างๆ ได้ ทั้งนี้บรรดาผู้นำธุรกิจภูมิภาคฯ ต่างเห็นร่วมในเรื่องนี้ ทั้งนี้ 80 เปอร์เซ็นต์ของผู้ตอบสำรวจคาดหวังว่าทั้งมนุษย์และเครื่องจักรกลจะทำงานร่วมกันในองค์กรเหมือนเป็นทีม

เดียวกันภายในระยะเวลา 5 ปี

แต่ผู้นำเหล่านี้ยังมีความเห็นที่แตกต่างกันถึงเรื่องที่ว่าอนาคตจะนำโอกาสหรือภัยคุกคามมาให้กันแน่ และมีความเห็นแตกแยกในเรื่องของความจำเป็นในการลดความเสี่ยงเหล่านี้ ตัวอย่างเช่น

o 52 เปอร์เซนต์ กล่าวว่ายิ่งเราพึ่งพาเทคโนโลยีมากขึ้นเท่าไร เราก็จะยิ่งสูญเสียมากขึ้นเท่านั้น เวลาที่เกิดเหตุโจมตีบนไซเบอร์ ในขณะที่อีก 48 เปอร์เซนต์ ไม่รู้สึกกังวลเรื่องนี้

o 53 เปอร์เซนต์ของผู้นำธุรกิจ กำลังเรียกร้องข้อตกลงเกี่ยวกับการสื่อสารที่ชัดเจนในกรณีที่เครื่องจักรกลที่ทำงานได้ด้วยตัวเองเกิดล้มเหลว ในขณะที่เกือบครึ่งไม่ออกเสียงในเรื่องนี้

o 49 เปอร์เซนต์ กล่าวว่าเครื่องคอมพิวเตอร์จะต้องทำการแปลรหัสเพื่อแยกแยะระหว่างคำสั่งที่ดีและคำสั่งที่ไม่ดี ซึ่ง 51 เปอร์เซนต์ ไม่เห็นความจำเป็นเรื่องดังกล่าว

“คุณจะเข้าใจว่าทำไมชุมชนธุรกิจถึงแบ่งขั้วกันขนาดนั้น” เจเรมี เบอร์ตัน ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด เดลล์ เทคโนโลยีส์ ได้แสดงความเห็นในเรื่องดังกล่าว “มุมมองเกี่ยวกับอนาคตดูเหมือนจะแตกไปคนละทาง ทั้งความวิตกกังวลจากความล่าช้าของมนุษย์ หรือการมองบวกว่าเทคโนโลยีจะช่วยแก้ปัญหาสังคมที่ใหญ่ที่สุดได้ มุมมองที่แตกต่างเหล่านี้อาจทำให้องค์กรเตรียมพร้อมรับมือกับอนาคตที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องได้ยาก และอาจเป็นอุปสรรคกีดความความมุ่งมั่นของผู้นำในการผลักดันสู่การเปลี่ยนแปลงซึ่งเป็นสิ่งจำเป็น”

เดวิด เว็สเตอร์ ประธาน APJ Enterprise เดลล์ อีเอ็มซี ให้ความเห็นว่า “การตระหนักถึงความร่วมมือระหว่างมนุษย์และเครื่องจักรกลจะนำโอกาสในอนาคตมาให้กับผู้คนได้มากพอๆกับเรื่องของเทคโนโลยี แม้ว่าหลายองค์กรทั่วภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกและญี่ปุ่นกำลังปฏิรูประบบไอทีเพื่อให้สามารถสร้างนวัตกรรมในอนาคต และสร้างประสบการณ์ของลูกค้าให้ดีที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ แต่ผู้นำธุรกิจก็ต้องรับมือกับอุปสรรคในเรื่องของวัฒนธรรมเช่นกัน องค์กรจะต้องสร้างวัฒนธรรมที่เหมาะสมในการประสานความร่วมมือ น้อมรับการเปลี่ยนแปลง และดำเนินการเพื่อเตรียมความพร้อมให้ดีที่สุดและบรรลุผลสำเร็จ”

อมิต มิชา ประธาน APJ Commercial เดลล์ อีเอ็มซี กล่าวเสริม “เอเชียแปซิฟิกและญี่ปุ่น เป็นจุดศูนย์กลางของนวัตกรรมด้าน AI และ IoT และผลจากเรื่องนี้ก็คือ ความคาดหวังที่ว่าเทคโนโลยีเกิดใหม่จะนำผลกระทบเชิงบวกมาให้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลกระทบต่อเมืองต่างๆ ในภูมิภาคฯ แม้ว่าบรรดาผู้นำในภูมิภาคฯ ต่างรับรู้กันดีถึงความไม่พร้อม แต่การเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ก็จะเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยให้ก้าวข้ามความท้าทายในการปฏิรูปที่รออยู่ข้างหน้าได้ โดยความร่วมมือระหว่างมนุษย์และเครื่องจักรกล จะเข้ามาปฏิวัติวิถีการดำเนินชีวิต การทำงาน และกิจกรรมส่วนตัวในสังคมเมือง”

การเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญนี้ดูจะเป็นเรื่องจริงจัง เพราะถูกขับเคลื่อนด้วยปริมาณข้อมูลและแอปพลิเคชันที่เพิ่มขึ้นอย่างมหาศาล รวมถึงพลังประมวลผลและความสามารถในการเชื่อมต่อที่ควบคุมทั้งหมด ทั้งนี้ 61 เปอร์เซนต์ มองว่าบรรดาโรงเรียนควรจะสอนวิธีการเรียนรู้ มากกว่าเน้นเรื่องที่จะสอน เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับนักเรียนสำหรับ

งานที่อาจจะยังไม่มีตำแหน่งเกิดขึ้นจริง ความคิดเรื่องนี้ นับเป็นการยืนยันถึงการคาดการณ์ของ IFTF ที่ว่า 85 เปอร์เซ็นต์ของงานที่จะเกิดขึ้นในปี 2030 ยังไม่เกิดขึ้นในตอนนี้

อุปสรรคที่อยู่รายล้อม

ยิ่งไปกว่านั้นก็คือ ธุรกิจมากมายยังก้าวไปสู่การเปลี่ยนแปลงได้ไม่เร็วพอ และลงลึกไม่มากพอที่จะก้าวข้ามอุปสรรคในการดำเนินการเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการเป็นธุรกิจดิจิทัล มีเพียง 24 เปอร์เซ็นต์ ขององค์กรธุรกิจที่เชื่อว่ากำลังไปได้ดี พร้อมกับใส่ดิจิทัลไว้ในทุกสิ่งที่ทำ อีก 44 เปอร์เซ็นต์ ไม่รู้ว่าจะยังสามารถแข่งขันต่อในทศวรรษถัดไปได้หรือไม่ และองค์กรธุรกิจส่วนใหญ่ (63 เปอร์เซ็นต์) กำลังพยายามอย่างมากที่จะก้าวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

อุปสรรคสำคัญที่ขัดขวางต่อการเปลี่ยนองค์กรในภูมิภาคฯ เป็นธุรกิจดิจิทัลได้สำเร็จภายในปี 2030 และต่อๆ ไป ได้แก่

1. การขาดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ด้านดิจิทัล 66 เปอร์เซ็นต์
2. การขาดความพร้อมเรื่องคนทำงาน 63 เปอร์เซ็นต์
3. ข้อจำกัดเรื่องเทคโนโลยี 50 เปอร์เซ็นต์
4. ข้อจำกัดเรื่องเงินและเวลา 37 เปอร์เซ็นต์
5. กฎหมายและระเบียบข้อบังคับต่างๆ 20 เปอร์เซ็นต์

จุดร่วมคือต้องการปฏิรูปเหมือนกัน

ผู้นำอาจมีมุมมองต่างชั่วคราวเกี่ยวกับอนาคตและต้องเผชิญกับอุปสรรคที่เกิดขวางการเปลี่ยนแปลงต่างกันไป แต่สิ่งหนึ่งที่เหมือนกันคือต่างต้องการปฏิรูป ในความเป็นจริง องค์กรธุรกิจส่วนใหญ่เชื่อว่ากำลังไปได้ดีในการดำเนินการปฏิรูปให้ได้ภายใน 5 ปี แม้ว่าจะต้องเผชิญกับความท้าทายอยู่ก็ตาม

สิ่งที่น่าจะช่วยให้ปฏิรูปได้สำเร็จภายใน 5 ปี ก็คือ

- มีการป้องกันเพื่อรักษาความปลอดภัยบนไซเบอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 93 เปอร์เซ็นต์
- นำเสนอผลิตภัณฑ์ในลักษณะการบริการ 90 เปอร์เซ็นต์
- เปลี่ยนสู่ธุรกิจที่กำหนดการทำงานด้วยซอฟต์แวร์ได้สำเร็จ 89 เปอร์เซ็นต์
- มีการวิจัยและพัฒนาที่ช่วยขับเคลื่อนองค์กรไปข้างหน้า 83 เปอร์เซ็นต์
- มอบประสบการณ์การเชื่อมต่อแบบไฮเปอร์-คอนเน็กทีให้กับลูกค้าด้วย VR 82 เปอร์เซ็นต์
- ใช้ปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI เพื่อรับรู้ความต้องการลูกค้าได้ล่วงหน้า 82 เปอร์เซ็นต์

เบอร์ตัน กล่าวเสริมว่า “เรากำลังเข้าสู่ยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญ แม้ว่าผู้นำธุรกิจจะมีความคิดที่ขัดแย้งกันเกี่ยวกับมุมมองของอนาคต แต่บรรดาผู้นำเหล่านี้ต่างมีจุดร่วมเหมือนกัน นั่นคือความต้องการที่จะปฏิรูป จากบทสนทนามากมายที่เราได้พูดคุยกับลูกค้า ผมเชื่อว่าเรากำลังก้าวสู่บทบาทที่สำคัญได้ทันเวลา องค์กรธุรกิจสามารถยึดช่วงเวลาที่สำคัญนี้ไว้ให้มั่น ปฏิรูประบบไอที รวมถึงคนทำงานและระบบรักษาความปลอดภัย พร้อมโลดแล่นไปสู่

บทบาทที่กำหนดอนาคตได้ หรือไม่ก็ถูกทิ้งให้อยู่ข้างหลัง”