

# PwC เผย 3 เทรนด์ดิจิทัลที่ธุรกิจไม่ควรมองข้ามใน

## ปี 58



กรุงเทพฯ, 20 มีนาคม 2558 - PwC เผย 3 เทคโนโลยีสำหรับธุรกิจในปี 58 ที่ไม่ควรมองข้าม นั่นคือ อุปกรณ์สวมใส่อัจฉริยะสำหรับพนักงานในขณะปฏิบัติงาน (Enterprise Wearable) การจัดการและออกแบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ผ่าน NoSQL (NoSQL database) และการติดตั้งเซนเซอร์บนอุปกรณ์เพื่อใช้งานในองค์กร (Business Sensor) ซึ่งหากธุรกิจลงทุน 3 เทรนด์นี้จะเพิ่มแต้มต่อในการแข่งขันสำหรับยุคดิจิทัลที่กำลังมา แคมป์ช่วยเพิ่มผลผลิตและกำไร เพราะประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น และผู้ประกอบการไทยมองหาช่องทางลงทุนด้านนี้ หลังรัฐเร่งผลักดันนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัล

นางสาว วิไลพร ทวีลาภพันทอง หัวหน้าสายงานธุรกิจที่ปรึกษา บริษัท PwC Consulting (ประเทศไทย) เปิดเผยถึงผลสำรวจ Three surprising digital bets for 2015 ที่ทำการสำรวจผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารฝ่ายไอทีจำนวน 503 ราย ใน 14 ประเทศทั่วโลกว่า ในปี 2558 เทรนด์ดิจิทัลสำหรับภาคธุรกิจที่จะช่วยขับเคลื่อนนวัตกรรมใหม่ๆ และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน นั่นคือ การนำประโยชน์จากเทคโนโลยีที่พัฒนาอย่างรวดเร็วมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งมีเทคโนโลยี 3 รูปแบบที่น่าจับตาและควรค่าแก่การลงทุนเป็นอย่างยิ่ง ได้แก่ การใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์แบบสวมใส่ในที่ทำงาน การใช้เทคโนโลยีในการจัดการข้อมูลแบบใหม่ ที่เรียกว่า NoSQL และการนำเทคโนโลยีเซนเซอร์มาใช้ในการประกอบธุรกิจ

“วันนี้ภาคธุรกิจต้องหันมาให้ความสำคัญต่อโลกดิจิทัลอย่างจริงจัง และย้อนกลับมามององค์กรด้วยว่าเราจะเติบโตไปในทิศทางใดในอนาคตที่อิทธิพลของเทคโนโลยี กำลังเข้ามามีบทบาทต่อการสร้างผลกำไรและการแข่งขันมากขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้” นางสาววิไลพรกล่าว

“เรามองว่าวันนี้หากธุรกิจต้องการอยู่รอด ผู้ประกอบการจำเป็นต้องศึกษาและลงทุนในเทคโนโลยีที่สร้างความแตกต่างและมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กรอย่างแท้จริง อีกทั้งต้องยกระดับความรู้ หรือเพิ่มไอคิวดิจิทัลของผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้สามารถนำเทคโนโลยีมาต่อยอดกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพ”

ผลจากการสำรวจระบุว่า ผู้บริหารและนักธุรกิจส่วนใหญ่ยังคงมุ่งเน้นในการลงทุนไอทีขั้นพื้นฐาน เช่น การป้องกันภัยคุกคามในโลกไซเบอร์ (Cybersecurity) ความปลอดภัยต่อการประมวลผลแบบกลุ่มเมฆ (Private Cloud) และการทำเหมืองข้อมูล (Data Mining) ซึ่งอาจไม่เพียงพอต่อการเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรในการดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัลที่การแข่งขันทวีความรุนแรงขึ้นและมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านต่างๆ อย่างรวดเร็ว

อุปกรณ์สวมใส่อัจฉริยะ... ตอบโจทย์ธุรกิจยุคดิจิทัล

นางสาววิไลพร กล่าวว่า ปัจจุบันกระแสอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์แบบสวมใส่ กำลังเป็นเทรนด์ดิจิทัลที่ได้รับความนิยม

ทั่วโลกโดยเฉพาะในกลุ่มผู้บริโภคหัวสมัยใหม่ บริษัทยักษ์ใหญ่อย่าง Apple Samsung และ Google ต่างให้ความสำคัญในการเร่งพัฒนานวัตกรรมสมัยใหม่ๆ อาทิ นาฬิกาตรวจจับการออกกำลังกาย สายรัดข้อมือเพื่อสุขภาพ และอื่นๆ เพื่อเพิ่มยอดขายและสร้างประสบการณ์การใช้งานที่ดีให้แก่กลุ่มลูกค้า (Customer Experience) แต่ในระยะต่อไป อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์แบบสวมใส่จะเข้ามามีบทบาทไม่จำกัดเฉพาะสินค้าผู้บริโภค แต่กลายมาเป็นส่วนหนึ่งของอุปกรณ์ในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการพัฒนาอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์แบบสวมใส่สำหรับการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรนั้น จะช่วยเพิ่มศักยภาพในการทำงาน เพิ่มผลผลิต และยกระดับมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยด้านกายภาพของพนักงานได้อีกทางหนึ่งด้วย

สำหรับตัวอย่างการพัฒนาอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์แบบสวมใส่เพื่อใช้ในการทำงาน นางสาววิไลพรกล่าวว่า เริ่มเห็นผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมต่างๆนำอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์แบบสวมใส่มาใช้กับสถานประกอบการ เช่น คนงานในกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิต สามารถใช้แว่นตา สายคล้องคอ หรือเสื้อผ้าที่ฝังเซนเซอร์ เพื่อป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงาน และยังช่วยลดอุบัติเหตุในสถานประกอบการได้ หรือ หลายๆองค์กรได้มีการนำบัตรพนักงานอัจฉริยะ (Smart badge) มาใช้เพื่อเก็บข้อมูลของพนักงาน และนำข้อมูลเหล่านั้นมาวิเคราะห์และพัฒนาศักยภาพของการทำงานของพนักงานแต่ละคน เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือกันในด้านต่างๆภายในองค์กร รวมทั้งพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมขององค์กรด้วย

อย่างไรก็ดี ปัจจัยสำคัญที่องค์กรต้องคำนึงถึงเมื่อต้องการลงทุนในอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์แบบสวมใส่เพื่อให้พนักงานสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด นั่นคือ การออกแบบของอุปกรณ์ที่ต้องคำนึงถึงผู้ใช้งานเป็นหลัก (Human-centred Design) และต้องสามารถใช้งานร่วมกับแอปพลิเคชันต่างๆ ได้อย่างราบรื่น เหมาะกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจทั้งภายในและภายนอก รวมถึงมีระบบรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ การรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัว และความสามารถของแบตเตอรี่เพื่อให้ใช้งานได้ยาวนานยิ่งขึ้น สิ่งเหล่านี้ ถือเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องใส่ใจในการพัฒนาอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์แบบสวมใส่ในองค์กร

NoSQL ตัวช่วยจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ ให้กลายเป็นเรื่องเล็ก

ปัจจุบันการทำธุรกิจผ่านโลกออนไลน์เติบโตเป็นอย่างมาก ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตมีแนวโน้มมากขึ้นเรื่อยๆ ไม่ว่าจะใช้งานผ่านคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ หรือแบบพกพา รวมไปถึงสมาร์ทโฟนต่างๆ ซึ่งเทคโนโลยีของอุปกรณ์ (Devices) มีหลากหลายมากขึ้น และใช้งานได้ง่ายขึ้น ขณะที่ประเภทของข้อมูลมีความหลากหลาย และข้อมูลที่ต้องการจัดเก็บก็มีมากขึ้นเรื่อยๆ (Big Data) ภาคธุรกิจจึงจำเป็นต้องลงทุนเพื่อพัฒนาระบบรองรับการเติบโตเหล่านี้ ซึ่งระบบฐานข้อมูลสำหรับงานที่ต้องรองรับข้อมูลขนาดใหญ่ รองรับการทำงานแบบได้ง่าย หรือ NoSQL เป็นอีกเทรนด์หนึ่งที่ไม่ควรมองข้าม

สำหรับระบบฐานข้อมูล NoSQL ถูกออกแบบมาเพื่อจัดการกับข้อมูลที่มีเพิ่มมากขึ้นอย่างมหาศาล จากการใช้งานในโลกออนไลน์ของผู้บริโภคยุคใหม่ ทั้งที่เกิดจากการป้อนข้อมูลต่างๆ ของผู้ใช้เอง (User-generated Data) และจากระบบของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Machine-generated Data) โดยระบบฐานข้อมูลนี้ จะทำหน้าที่ในการจัดเก็บข้อมูลต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปวิเคราะห์หาความสัมพันธ์และขยายผลต่อไป

“การนำเทคโนโลยี NoSQL มาใช้จะช่วยให้องค์กรเข้าใจพฤติกรรมของผู้บริโภค และทำให้ผู้บริหารได้ข้อมูลที่มีประโยชน์ เพื่อช่วยให้สามารถตัดสินใจในการบริหารธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น”

ยกตัวอย่างเช่น ผู้ประกอบการที่เป็นซัพพลายเออร์ในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนสามารถนำใช้ระบบฐานข้อมูล NoSQL ไปสร้างแอปพลิเคชันสำหรับจำหน่ายสินค้าออนไลน์บนโทรศัพท์มือถือ โดยสามารถจัดเก็บสินค้าที่ต้องการจำหน่ายได้จำนวนหลายพันรายการ และให้รายละเอียดของสินค้า รูปภาพ หรือวิดีโอได้อย่างครบถ้วน ในขณะที่เดียวกัน NoSQL ยังสามารถเก็บข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดจากการเพิ่มจำนวนสินค้า ฐานลูกค้า หรือแม้กระทั่งการปรับเปลี่ยนรูปแบบของการออกแบบแอปพลิเคชันของบริษัทได้อีกด้วย

เทคโนโลยีเซนเซอร์ ฟลิคโคมธุรกิจค้าปลีก และธุรกิจบริการ

นางสาววิไลพร กล่าวว่า เทคโนโลยีเซนเซอร์ที่ติดตั้งในอุปกรณ์ต่างๆหรือใช้เพื่อการเก็บข้อมูลทางธุรกิจจะกลายเป็นอีกหนึ่งเทรนด์ดิจิทัลที่ได้รับความสนใจในการลงทุนเป็นอย่างมากในปีี้และระยะข้างหน้า เพราะจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้แก่องค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในธุรกิจค้าปลีกและธุรกิจให้บริการ เนื่องจากเซนเซอร์ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยในการเก็บข้อมูลที่เป็นประโยชน์ของลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลด้านการขาย การขนส่ง และจัดส่งสินค้า การจัดจำหน่ายสินค้าทั้งโดยตรงจากร้านค้า และการบริการจัดส่งสินค้าถึงที่ นอกจากนี้ ผู้ประกอบการค้าปลีกยังสามารถรับข้อมูลเชิงลึกของพฤติกรรมผู้บริโภค พนักงาน การให้บริการ เพื่อนำไปพัฒนาการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Engagement) ต่อไป

นางสาววิไลพร ยังเสริมว่า ปรากฏการณ์ที่เรียกว่า Internet of Things (IoT) หรือการที่เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเชื่อมต่ออุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น โทรศัพท์มือถือ รถยนต์ ตู้เย็น โทรทัศน์ และอื่นๆ เข้าไว้ด้วยกัน โดยเครื่องมือต่างๆ จะสามารถเชื่อมโยงและสื่อสารกันได้โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จะยิ่งทำให้พฤติกรรมของผู้บริโภคต้องอาศัยนวัตกรรมใหม่ๆมากขึ้น เพราะคุ้นเคยกับเทคโนโลยีที่ทำให้พวกเขาสามารถควบคุมสิ่งของต่างๆ ทั้งจากในบ้าน สำนักงาน หรือจากที่ไหนก็ได้ ตั้งแต่การเปิด-ปิดไฟ การทำงานของรถยนต์อัจฉริยะ ไปจนถึงการสั่งให้เครื่องทำกาแฟทำงานเอง และอื่นๆ

ทั้งนี้ เซนเซอร์จะทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยในการตรวจจับ และเก็บข้อมูลที่เป็นประโยชน์ของลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลด้านการขาย การขนส่งและจัดส่งสินค้า นอกจากนี้ เทคโนโลยีเซนเซอร์ยังมีราคาไม่แพง และสามารถติดตั้งบนอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้แก่องค์กรได้อย่างง่ายดาย

ยกตัวอย่าง เช่น ในอุตสาหกรรมค้าปลีก ผู้ประกอบการบางรายติดตั้งอุปกรณ์เซนเซอร์ไว้ในโกดังสินค้าของตน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในด้านการรักษาความปลอดภัย การติดตามสถานะของการจัดส่งสินค้า และตรวจเช็คคลังสินค้า เพื่อทำการจัดซื้อสินค้าเพิ่ม เมื่อสินค้าเดิมใกล้หมด ผู้ผลิตบางรายยังได้ติดตั้งเครื่องจักรอัตโนมัติ เพื่อควบคุมระบบปฏิบัติการทั้งหมดภายในองค์กรของตนอีกด้วย

“สำหรับประเทศไทยที่กำลังเปลี่ยนผ่านเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัลตามนโยบายของภาครัฐ การลงทุนด้านเทคโนโลยีเพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านเข้าสู่ยุคดังกล่าว เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ เพราะเทคโนโลยีใหม่ๆ จะสร้างแต้มต่อในการแข่งขัน และเพิ่มโอกาสทางธุรกิจที่เหนือคู่แข่งอีกด้วย”