

การปรับตัวของภาครัฐไปสู่การเป็น องค์กรแห่งนวัตกรรม

จรรยาภรณ์ พรหมคุณ

ในยุคของการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 (The Fourth Industrial Revolution) นับจากนี้ไป เทคโนโลยีอัจฉริยะจะเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของเราในแบบที่ “แยกออกจกกันไม่ได้” การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสามารถส่งผลกระทบอย่างมหาศาลในทุกๆ มิติ ไม่เว้นแม้แต่การดำเนินชีวิตของคนธรรมดาทั่วไป เช่น วิธีที่เราซื้อของ จ่ายเงิน ติดต่อกับผู้คน ติดตามข่าวสารและนับจากนี้ไปแทบทุกองค์กรจะได้รับผลกระทบอย่างฉับพลัน เทคโนโลยีจะเข้ามาทำลายกรอบการเรียนรู้ในห้องเรียน และเปลี่ยนระบบการศึกษาไปสู่การมุ่งเน้นพัฒนาทักษะ และสร้างอาชีพใหม่ ๆ ที่หุ่นยนต์และปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) ยังทำไม่ได้ ตัวอย่างที่อธิบายปรากฏการณ์นี้ในประเทศไทยได้ค่อนข้างชัดเจน คือ การปรับตัวครั้งใหญ่ของภาคธนาคารที่หันมาพัฒนาบริการทางออนไลน์กันมากขึ้น ลดจำนวนสาขา คนจึงจำเป็นต้องพัฒนาทักษะอยู่ตลอดเวลา เพื่อดูแลควบคุมการทำงานของระบบอัตโนมัติให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้ประโยชน์สูงสุด

ในยุคที่ใคร “ไม่ปรับตัว ก็ตาย” (Adapt or Die) เพราะการเปลี่ยนแปลงในอนาคตจะเกิดขึ้นเร็วกว่าที่ผ่านมามาก นั่นก็เพราะว่าเรากำลังอยู่ในยุคแห่ง ‘Digital Darwinism’ ตามกฎการอยู่รอดของชาร์ลส์ ดาร์วิน (Charles Darwin) ในยุคดิจิทัล โดยมีการคาดการณ์ไว้ว่าอีก 10 ปีข้างหน้าบริษัทใหญ่ที่ทรงอิทธิพลในปัจจุบันอาจล้มหายตายจากไปในที่สุด สิ่งต่างๆ ในโลกกำลังพัฒนารุดหน้าหรือ ‘evolve’ ด้วยอัตราความเร็วแบบ ‘ทวีคูณ’ (Exponential Growth) ชนิดที่ว่าธุรกิจแบบเดิมๆ ไม่อาจก้าวตามได้ทัน การวางโครงสร้างพื้นฐานให้สอดคล้องกับธุรกิจดิจิทัล ต้องมีความมั่นคงและยืดหยุ่นมากพอที่ทุกฝ่ายจะพร้อมรับมือกับคลื่นแห่งการเปลี่ยนแปลงระลอกใหญ่จากการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 ได้ในที่สุด และการทำงานร่วมกันของทุกภาคส่วนในสังคมระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน บทบาทสำคัญในการแบ่งปัน สนับสนุน และร่วมขับเคลื่อนนำพาประเทศไทยไปสู่เป้าหมายในการสร้างสังคมแห่งนวัตกรรมในทุกมิติ รวมทั้งก้าวไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอย่างรู้เท่าทัน

ปัจจุบันภาครัฐได้นำ Internet of Things (IoT) มาสร้าง Smart City โดยที่ไม่จำเป็นต้องเป็นเมืองหลวงอย่างกรุงเทพมหานคร เพราะแทบใดที่โครงสร้างพื้นฐานต่างๆ เช่น ไฟฟ้า และโครงข่ายบรอดแบนด์พร้อม Smart City ย่อมเกิดขึ้นได้ทุกที่ และจะกลายเป็นฐานรากของการพัฒนาสิ่งอื่นๆ ให้ Smart ขึ้นได้ในที่สุด อย่างเช่น เทคโนโลยีโทรคมนาคม ปัญญาประดิษฐ์ และข้อมูลมหาศาล (Big Data) จะเป็นเครื่องมือสำคัญของทุกองค์กร

สิ่งสำคัญสำหรับผู้ที่ยากใช้ประโยชน์จาก IoT คือการมีเป้าหมายที่ชัดเจน และทำความเข้าใจกับอุปสรรคต่างๆ ที่มีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้น โดยการตอบตัวเองให้ได้ว่าผู้ได้รับผลประโยชน์ทั้งภายในและภายนอกองค์กรคือใคร และมีความเสี่ยงใดที่สามารถวางแผนหลีกเลี่ยงได้ “ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีได้มาถึงจุดที่ทำให้รูปแบบการดำเนินชีวิต การประกอบธุรกิจ และเศรษฐกิจโลกเปลี่ยนแปลงไปอย่างรุนแรง”

เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นอินเทอร์เน็ตไร้สาย ยานพาหนะไร้คนขับ (Autonomous vehicles) และเทคโนโลยีพันธุกรรมขั้นสูง (advanced genomics) ต่างมีศักยภาพในการเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินชีวิตและการทำงานได้อย่างแท้จริง ผู้นำทั้งในส่วนของหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจต้องไม่เพียงแคร์รับรู้ถึงสิ่งที่กำลังจะเกิดขึ้น แต่ยังต้องเริ่มเตรียมความพร้อมสำหรับผลกระทบที่จะเกิดขึ้นอีกด้วย หรือเรียกว่าเทคโนโลยีเปลี่ยนโลก (Disruptive technologies) คือเทคโนโลยีที่มีความก้าวหน้า และสามารถเข้ามาเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินชีวิต การประกอบธุรกิจ และเศรษฐกิจโลก โดยในรายงานของ McKinsey Global Institute ประโยชน์ของเทคโนโลยีต่างๆ ที่ได้กล่าวถึงไปนั้นจะมีบทบาทต่อโลกในอนาคตอันใกล้ และยังเป็นความท้าทายในการเตรียมความพร้อมสำหรับผลกระทบที่จะเกิดขึ้นอีกด้วย หากผู้นำทางธุรกิจและหน่วยงานภาครัฐรอจนกว่าเทคโนโลยีเหล่านี้มีอิทธิพลอย่างเต็มที่ต่อระบบเศรษฐกิจ จะเป็นการสายเกินไปที่จะทำให้ได้รับผลประโยชน์จากเทคโนโลยีดังกล่าว ดังนั้นผู้ดำเนินงานจำเป็นต้องมีความรู้ และมีการฝึกอบรมอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถรับมือต่อความท้าทายที่เกิดจากเทคโนโลยีใหม่ได้ โดยสามารถใช้เทคโนโลยีเฉพาะด้านบางอย่างเข้ามาช่วยรับมือในการส่งมอบบริการต่อสาธารณะให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

เนื่องจากเทคโนโลยีใหม่จะเข้ามาเปลี่ยนรูปแบบทางเศรษฐกิจและการดำเนินชีวิตของทุกคนในสังคม ในช่วงเวลาจากนี้ไปเทคโนโลยีดังกล่าว จะทำให้เกิดการประยุกต์ใช้ในทุกองค์กร เช่น

การควบคุมเครื่องจักรและเครื่องยนต์ที่ชาญฉลาด (Machine intelligence) เครือข่ายเว็บเคลื่อนที่ (Ubiquitous web) โมบายบรอดแบนด์ (Mobile Broadband) และยานพาหนะไร้คนขับ (Unmanned vehicles) ไปจนถึงซอฟต์แวร์ที่สามารถแปลภาษาได้ทุกภาษา โดยเทคโนโลยีเหล่านี้จะทำลายอุปสรรคที่มนุษย์จะเข้าถึงการศึกษา การบริการสาธารณสุข อีกทั้งการปฏิวัติด้านดิจิทัล จะทำให้เกิดการสร้างงานอย่างมหาศาล และในทางกลับกันก็จะทำลายตำแหน่งงานรูปแบบเดิมออกไปจนสิ้น เรียกอีกอย่างหนึ่งว่ายุค disruption เป็นการเปลี่ยนแปลงในวิธีใหม่ เป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างสิ้นเชิงที่ทำให้สิ่งเดิมๆ ที่มีอยู่บางสิ่งบางอย่างล้มหายตายจากไป

Disruption จะเข้ามาสร้างการเปลี่ยนแปลงแบบหน้ามือเป็นหลังมือ แต่เราต้องไม่ลืมว่าการเปลี่ยนแปลงนี้เป็นการเปลี่ยนแปลงในด้านของรูปแบบและแนวทางในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แทนหรือตัวตนของสิ่งนั้นไม่ได้เปลี่ยนไป เช่น social media อาจจะทำลาย disrupt ธุรกิจหนังสือสิ่งพิมพ์ แต่อย่างไรเสียคนยังคงต้องเสพข่าว และต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้น ซึ่ง social media เป็น new platform ที่คนเลือกที่จะใช้บริโภคข่าวสาร ในประเด็นนี้ธุรกิจที่ถูก disrupt จึงต้องกลับมาคิดว่า จะ transform อย่างไรเพื่อรองรับกับภาพใหม่ของโลกนี้ ต้องทำการบ้านใหม่ว่าคนต้องการอะไร หว่าตัวตนใหม่ในวันนี้คืออะไร ลมหายใจยังเหมือนเดิม แต่ที่เปลี่ยนคือ เล่นสื่งในการมองและ paradigm ในการคิด disruption ไม่ใช่สิ่งที่น่ากลัว แต่เราถึงจุดที่ต้องหารูปแบบใหม่ในการทำงาน

หากจะถามว่าประเทศไหนในโลกที่เป็นตัวอย่างที่ดีของ disruption หากมองในแถบเอเชียคงหนีไม่พ้น จีน ญี่ปุ่น เกาหลีใต้ เป็นต้น ยกตัวอย่างเช่น บริษัทชั้นนำด้านโลจิสติกส์ในประเทศจีนได้นำโดรนเข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกในการขนส่งยา รักษาโรค และอุปกรณ์ทางการแพทย์ไปยังโรงพยาบาลท้องถิ่นและพื้นที่ชุมชนที่ห่างไกล ทางฝั่งผู้นำด้านเทคโนโลยีทางการเกษตร (AgTech) อย่างญี่ปุ่น ได้ทุ่มงบประมาณมหาศาลไปกับการคิดค้นพัฒนาเทคโนโลยี Smart Farm มาเพิ่มประสิทธิภาพของการเพาะปลูกทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นรถแทรกเตอร์ขับเคลื่อนอัตโนมัติ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศภูมิศาสตร์ (Geo-informatics) ส่งเสริมการเกษตรและบริหารทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และการติดตั้งระบบเซนเซอร์เก็บข้อมูลระยะไกล (Remote Sensing) ทำให้เกษตรกรสามารถวิเคราะห์คาดการณ์สภาพอากาศบนพื้นฐานข้อมูลที่แม่นยำ และเตรียมแผนรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของธรรมชาติได้อย่างชาญฉลาดและทันท่วงที สำหรับประเทศไทยของเราและอีกหลายประเทศเรายังคุ้นเคยกับแนวทางเดิมๆ เรายังไม่ก้าวข้ามความแตกต่างระหว่างคำ

ว่า change หรือการเปลี่ยนแปลงกับคำว่า disruption ฉะนั้นสิ่งที่สำคัญในตอนนี้คือ ต้องทำให้คนเข้าใจและตระหนักเรื่อง disruption เสียก่อน

อาจกล่าวได้ว่าคำว่า disruption และ transformation ในยุคนี้อาจมีความหมายไม่ต่างจาก do or die ซึ่งพอสื่อความหมายได้ว่าถ้าไม่เริ่มวันนี้ก็อาจไม่มีวันหน้า และที่สำคัญการเปลี่ยนแปลงในยุคนี้จะไม่ใช่เพียงแค่การขยับเล็กๆ แบบที่เราทำกันอยู่ทั่วไป แต่ต้องขยับให้แรงและเร็ว เพื่อก้าวให้ทันกับการเปลี่ยนไปของสภาพแวดล้อม หรือที่เรียกว่าการสร้างให้เกิด breakthrough innovation (การพัฒนานวัตกรรม) นั่นเอง นอกจากนี้องค์กรต้องรักษาทักษะของบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และสร้างความสมดุลระหว่างประโยชน์ที่จะได้รับจากเทคโนโลยีใหม่ กับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นด้วยเช่นกัน

อย่างไรก็ตามการนำองค์กรเพื่อให้พร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลง ก็ไม่ได้แปลว่าจะต้องล้มเลิกสิ่งเดิมๆ ที่ทำไปเสียทุกอย่าง แต่ต้องพิจารณาสิ่งที่ต้องเพิ่มเติมเพื่อต่อยอดให้องค์กรแข็งแกร่ง การปรับตัวเพื่อเรียนรู้ การยอมรับการพัฒนาทักษะใหม่ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรจะสามารถก้าวไปข้างหน้าโดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น



ข้อมูลอ้างอิง

www.ar.co.th/kp/th/15

<https://pmdu.soc.go.th/digital-darwinism/4004>

<https://thaipublica.org>