

DCT REPORT, SPECIAL ISSUE: COVID-19



NEW NORMAL ... NEXT NORMAL
GROW TOGETHER IN SOCIAL DISTANCING

สารบัญ



02

สารจากประธานสภา



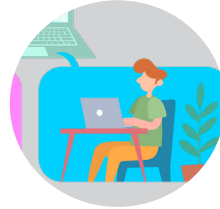
05

ความท้าทายใหม่ที่เราต้องเผชิญ
หลังจาก COVID-19



06

Traffic During
COVID-19



12

COVID-19 อาจส่งผลให้เกิด
การเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน
คนหันมาทำงานจากที่บ้าน
อย่างถาวรมากขึ้น



16

พลวัตวิกฤติ COVID-19
สู่องค์กรยุคดิจิทัล



20

Big Data Analytics
และบทบาทในการรับมือ
วิกฤติการณ์ COVID-19
: กรณีศึกษาจากไต้หวัน



24

การบริหารจัดการ
ลูกค้าออนไลน์ในช่วง
การระบาด ของโรค
COVID-19



28

กฎหมายการประชุมผ่านสื่อ
อิเล็กทรอนิกส์ท่ามกลาง
วิกฤติ COVID-19



31

20 อาชีพที่ดีที่สุดสำหรับการ
ทำงานในรูปแบบ
Work from Home



34

ความเหลื่อมล้ำด้านการเรียนรู้
ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล



36

Helpital : Donation
matching platform
ช่วยโรงพยาบาลที่ขาดแคลน
อุปกรณ์ทางการแพทย์



38

กิจกรรมสภาดิจิทัล
และข่าวประชาสัมพันธ์



คุณศุภชัย เจียรวนนท์
ประธานสภาดิจิทัล
เพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย

เราพร้อมแล้วหรือยัง สำหรับการปรับตัวในยุค New Normal

ทุกวิกฤตการณ์ให้บทเรียนกับเราเสมอ สอนให้เราว่าทุกสิ่งเมื่อลงสู่จุดต่ำสุดก็ย่อมฟื้นคืนกลับมาได้เช่นกัน โดยเฉพาะในยุคปกติใหม่ (New Normal) หรือในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ที่ผูกกับยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ซึ่งทำให้โลกรวมเป็นหนึ่งเดียว ผู้ที่สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลง และปรับตัวอย่างชาญฉลาดก็จะสามารถฟื้นตัวจากวิกฤติได้อย่างรวดเร็ว

โควิด-19 สอนให้เราหันมาใส่ใจในสุขภาพ และระมัดระวังในการใช้ชีวิตมากขึ้น รวมทั้งยังสอนให้เราเรียนรู้ ตอรับและรู้จักใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้น พฤติกรรมของเราจะเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว (Digitalize) ออกจากวิถีชีวิตเดิมที่เราคุ้นชิน

เข้าสู่วิถีชีวิตแบบใหม่ในโลก New Normal ซึ่งคนรุ่นใหม่จะมีความพร้อมและคุ้นชินกับการรับมือสำหรับการเปลี่ยนแปลงได้เร็วกว่า ในขณะที่คนบางรุ่นต้องใช้ความพยายามเพื่อปรับตัวมากกว่าคนอื่นกลุ่มหนึ่งผู้ที่ปรับตัวได้จะต้องเรียนรู้ที่จะรับมือและปรับตัวให้เร็วขึ้น ซึ่งการปรับตัวที่กล่าวมานี้รวมไปถึงการปรับตัวระดับองค์กร อุตสาหกรรม ชุมชน สังคม หรือแม้กระทั่งเมือง เช่น หากเราพูดถึงเมืองอัจฉริยะ (Smart City) ก็จะหมายถึงเมืองที่มีการปรับตัวอย่างรวดเร็ว เพื่อให้ประชากรผู้อยู่อาศัยมีสุขภาพที่ดี มีระบบที่สามารถป้องกันหรือปกป้องสุขภาพของเราได้ ทุกอย่างจะมีมิติมากยิ่งขึ้น เราจะเรียนรู้ได้เร็วและปรับตัวพฤติกรรมได้เร็วขึ้น

ทุกอุตสาหกรรมจะต้อง Digitalize ตัวเอง เพื่อปรับเปลี่ยนตามพฤติกรรมของผู้บริโภคไม่ให้ล้าสมัย เพราะผู้บริโภคทุกวันนี้หันมาบริโภคผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น E-Commerce มากขึ้น วิถีชีวิตและความต้องการของผู้บริโภคยุคใหม่ที่เป็น Digital Native นั้นแตกต่างไปจากเดิม หากอุตสาหกรรมใดไม่มีการปรับตัวเพื่อรองรับพฤติกรรมใหม่ ความกังวลใหม่ หรือความต้องการใหม่ของผู้บริโภค อุตสาหกรรมนั้นก็จะไม่สามารถดำรงอยู่ได้

การ Digitalize เพื่อปฏิรูปตัวเอง จะต้องขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data Driven) ผ่านการเชื่อมโยงระหว่างผู้ประกอบการ ตลาด และผู้บริโภคผ่านการเชื่อมโยงแบบดิจิทัล เพื่อให้ผู้บริโภคได้รู้จักเรา และเข้าถึงเราได้ง่ายได้ ในขณะที่ตัวเราเองก็จะสามารถเข้าถึงตลาดเฉพาะกลุ่ม (Segmentation) หรือเจาะลึกไปถึงระดับรายบุคคล (Personalization) เพื่อให้สามารถทำความเข้าใจการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็ว

หากมองเห็นพฤติกรรมใหม่เหล่านี้ แล้วปรับตัวได้รวดเร็วและชาญฉลาด เราจะกลายเป็นผู้นำใหม่ท่ามกลางวิกฤตแห่งการเปลี่ยนแปลง

KEEP YOUR DISTANCE

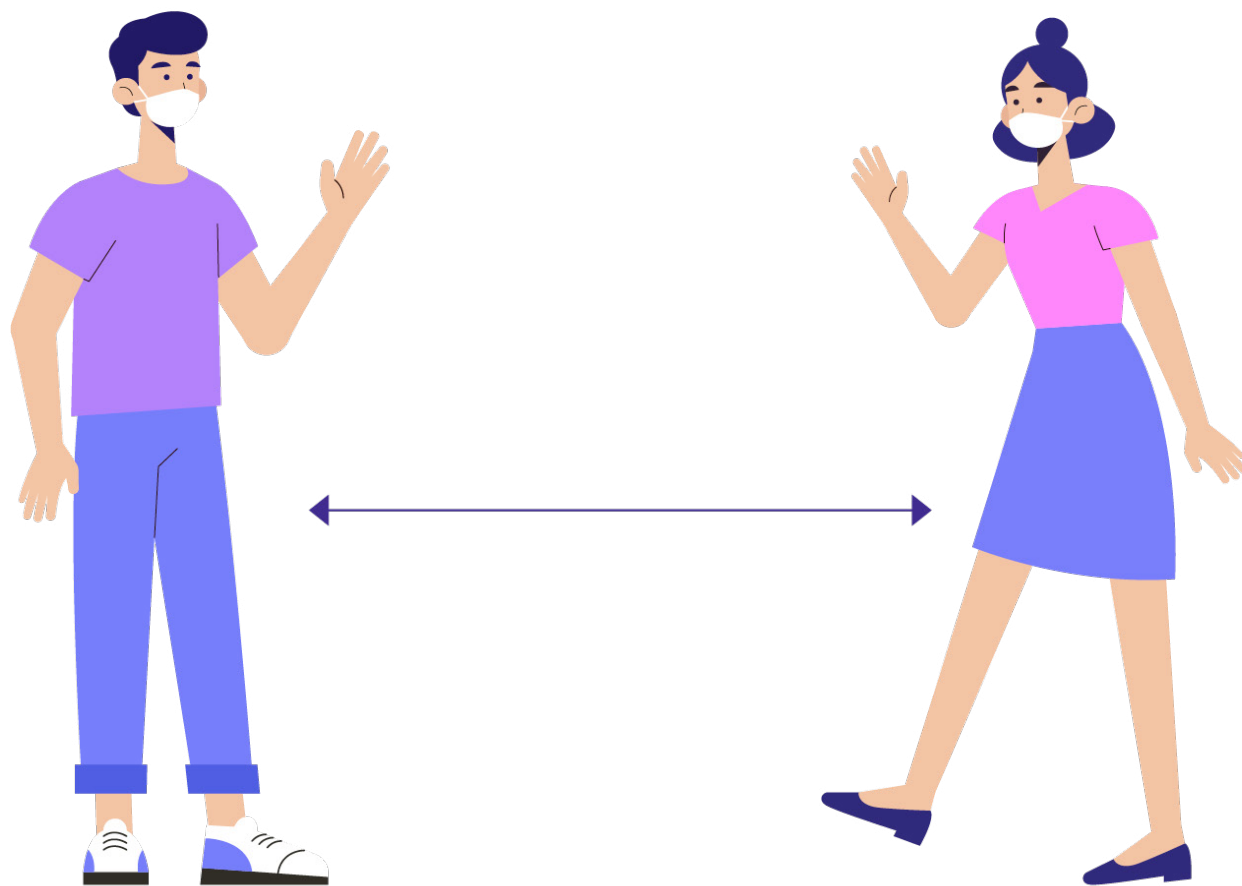


Image-Freepix.com
http://www.freepik.com Designed by pikisuperstar / Freepik



ม.ร.ว.บงคราญ ชนพูนุท
รองประธานและประธานพันธกิจ
ด้านพัฒนาสังคมดิจิทัล

ความท้าทายใหม่ ที่เราต้องเผชิญหลังจาก COVID-19

ในช่วงเวลาที่เรากำลังเผชิญกับทดสอบครั้งยิ่งใหญ่ ระหว่างช่วงสถานการณ์การแพร่กระจายและการติดเชื้อไวรัส COVID-19 นั้น คงต้องกล่าวว่า นี่คือการท้าทายครั้งใหญ่ที่สุดที่กระทบต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมไทย ทั้งยังเป็นจุดเริ่มต้นของการแสวงหาระเบียบ แนวทางในการดำเนินชีวิตใหม่ๆ ในสังคมแห่งอนาคต โดยวิกฤติดังกล่าวนี้นี้ ได้ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมทุกระดับชั้น ตั้งแต่ประชาชน ลูกจ้างแรงงาน ไปจนถึงองค์กร สถาบันครัวเรือนและท้องถิ่น ทุกฝ่ายต่างรับรู้ได้อย่างชัดเจนว่าการเปลี่ยนแปลงกำลัง จะมาถึง และนี่คือความจำเป็นที่จะต้องปรับตัวโดยเฉพาะเพื่อเป็นการยกเครื่องทั้งการใช้ชีวิตและการดำเนินธุรกิจไปสู่ “วิถีใหม่” ซึ่ง ก็คือความปรกติในรูปแบบใหม่หรือ New Normal ที่เทคโนโลยีดิจิทัลจะถูกใช้เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจต่อจากนี้ไป

จากผลกระทบต่อเศรษฐกิจจากวิกฤติ COVID-19 ที่เกิดขึ้นตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ที่ผ่านมา ได้ส่งผลความเสียหายต่อภาคธุรกิจในวงกว้าง ที่ต้อง ปิดตัวลงหรือต้องพักกิจการ ส่วนในระดับประเทศนั้น ที่เห็นได้ชัดเจนที่สุด คงหนีไม่พ้นการที่สูญเสียเม็ดเงิน จำนวนมากจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หยุดชะงัก สายการบินหยุดตารางการ บินชั่วคราวทั้งในประเทศและระหว่าง ประเทศ หนี้ครัวเรือนเพิ่มสูงขึ้น การ จ้างงานมีปัญหา หลายธุรกิจต่างนำ กลยุทธ์อันหลากหลายเพื่อปรับตัวเพื่อ ให้ได้รับผลกระทบที่น้อยที่สุดจาก วิกฤตินี้ ตัวอย่างหนึ่งที่เราเห็นได้ชัด คือ การหันไปพึ่งการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล มา เป็นเครื่องมือในการช่วยขับเคลื่อน ติดตามและพ่วงธุรกิจกันอย่างพร้อม เพียง ด้วยความท้าทายที่ทุกภาคส่วน กำลังเผชิญอยู่จากที่กล่าวไป ได้กลับ กลายเป็นหนึ่งในตัวเร่งขั้นต้นดิจิทัล เพื่อใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีมาเป็น เครื่องมืออันทรงประสิทธิภาพในการ ขับเคลื่อนปรับตัวในการดำเนินธุรกิจ และวิถีชีวิตได้ดำเนินต่อไป เกิดการ ปรับตัวของอุตสาหกรรมดิจิทัลที่ สามารถพลิกวิกฤติเป็นโอกาส และใน

บางกรณีก็ได้เปลี่ยนโฉมหน้าของวิธีการ ทำธุรกิจอย่างสิ้นเชิง ตัวอย่างเทคโนโลยี ที่เห็นอัตราการเพิ่มขึ้นในการใช้งาน ได้แก่ การผสมผสานประโยชน์ของโมบาย แอปพลิเคชันสำหรับการรับ-ส่ง ติดตาม สินค้า การเพิ่มขึ้นของการประมวลผล คลาวด์ในทุกแพลตฟอร์ม (Cloud Computing) ตลอดจนการเพิ่มขึ้นของ การใช้แอปพลิเคชันการสื่อสารประเภท VDO Conferencing platform ต่างๆ เป็นหนึ่งในเครื่องมือที่ช่วยผสมผสานการ สื่อสารใดการดำเนินธุรกิจ ที่ต่างคนต่าง อยู่นอกสถานที่ทำงานเพื่อให้ธุรกิจนั้น สามารถดำเนินการต่อไปได้ บริษัท ต่างๆเอง ต่างเริ่มย้ายฐานข้อมูลของ ตนเองไปสู่บริการข้อมูลบนคลาวด์ของ ผู้ให้บริการรายใหญ่มากขึ้นระหว่างช่วง เวลานี้ แทนที่การพัฒนาตัวเอง เพื่อ รองรับให้พนักงานสามารถทำงานจาก นอกสำนักงานได้ ธุรกิจที่จะอยู่รอดและ ทนต่อความท้าทายนี้ในอนาคตก็คือธุรกิจ ที่มีการปรับตัวโดยการนำเทคโนโลยี ดิจิทัลเข้าไปประยุกต์ใช้อย่างทันที่ทันที่ ให้เหมาะสมต่อสถานการณ์ปัจจุบัน แม้กระทั่งในฟาร์มิงของผู้บริโภคหรือ ประชาชนทั่วไปเอง ก็พบการเพิ่มขึ้น ของปริมาณแบนด์วิดท์ที่ใช้ในการ

ติดต่อสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นอินเทอร์เน็ต แบนด์วิดท์ประเภทมีสาย หรือไร้สาย ต่างมีปริมาณการใช้งานเพิ่มมากขึ้น อย่างชัดเจน เป็นการตอบรับวิถีใหม่ เป็นช่วงที่ผู้บริโภคต่างพร้อมใจกัน เสพข่าวสารและความบันเทิงผ่าน บริการสตรีมมิ่งมากกว่าการดูทีวีหรือ ภาพยนตร์ตามโรงหนังนั่นเอง

โดยสรุปแล้ว เทคโนโลยีดิจิทัลกำลังเข้า มาเปลี่ยนรูปแบบการใช้ชีวิตของทุกคน สภาพดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่ง ประเทศไทย ในฐานะตัวแทนภาคธุรกิจ และอุตสาหกรรมดิจิทัล ต้องการทำ หน้าที่สำคัญมากกว่าการส่งเสริมธุรกิจ ดิจิทัลให้เติบโตแข็งแกร่งเท่านั้น แต่ยัง มุ่งที่จะสร้างความมีส่วนร่วมระหว่าง ภาคเอกชน รัฐบาล และภาคประชาชน ได้เปลี่ยนผ่านไปสู่เทคโนโลยีแห่ง อนาคตที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพโดย รวม เพื่อลดความเสี่ยงในด้านข้อจำกัด ในการเข้าถึงเทคโนโลยีจากปัจจัยทั้ง ภายในและภายนอก ทั้งยังสนับสนุนทุก ภาคส่วนในการขับเคลื่อนเทคโนโลยี ดิจิทัลเพื่อพลิกเศรษฐกิจและสังคมให้ เข้าสู่วิถีชีวิตใหม่อย่างยั่งยืน

รายงานพิเศษ

รายงานการวิเคราะห์ปริมาณและสถิติการรับ-ส่งข้อมูล ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของภาคธุรกิจไทยระหว่างสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 (COVID-19)

โดยสรุป:

สถิติทางด้านการรับส่งข้อมูลผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีความเชื่อมโยงกับกิจกรรมของภาคธุรกิจและมีความสอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 และมาตรการในการควบคุมการแพร่ระบาดของภาครัฐ

ปริมาณการรับส่งข้อมูลของบริษัทในประเทศไทยลดลงร้อยละ 40 ในช่วงที่มีการระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 และมาตรการการควบคุมจากภาครัฐอย่างเข้มข้น(เดือนเมษายนและพฤษภาคม พ.ศ. 2563)

สถานการณ์การแพร่ระบาดเริ่มเปลี่ยนไปในทางที่ดีขึ้นพร้อมกับการผ่อนปรนของมาตรการที่เกี่ยวข้อง ปริมาณการรับส่งข้อมูลของบริษัทในประเทศไทยเพิ่มขึ้นร้อยละ 23 อย่างไรก็ตามยังน้อยกว่าในช่วงก่อนการระบาดอยู่ประมาณร้อยละ 27

เมื่อเปรียบเทียบกับหลากหลายกลุ่มธุรกิจพบว่ากลุ่มธุรกิจผู้ให้บริการด้านการโรงแรมมีการส่งรับข้อมูลและการเชื่อมต่อที่ลดลงมากที่สุดในช่วงมาตรการการคุมเข้มในช่วง COVID-19 คือการส่งรับข้อมูลลดลงร้อยละ 79 และจำนวนการเชื่อมต่อลดลง ร้อยละ 70 สะท้อนกิจกรรมทางธุรกิจที่ลดลงอย่างมาก

กลุ่มผู้ให้บริการทางการเงิน เช่น ธนาคาร และการบริการประกันภัย ถือเป็นกลุ่มที่แทบจะไม่เห็นการลดลงของกิจกรรมทางด้านการรับส่งข้อมูลในเชิงปริมาณคือลดลงเพียงร้อยละ 6 ในช่วงการแพร่ระบาด อีกทั้งยังมีปริมาณที่มากขึ้นอีกเล็กน้อย (หรือประมาณร้อยละ 4) เมื่อเทียบกับช่วงก่อนมีการแพร่ระบาด COVID-19 ในประเทศไทย

กลุ่มธุรกิจทางการเกษตรและอาหาร เป็นเพียงกลุ่มเดียวที่มีปริมาณการส่งรับข้อมูลในช่วงที่มีการผ่อนปรนที่มากขึ้นกว่าก่อนช่วงระยะแพร่ระบาดอย่างมีนัยยะสำคัญคือถึงร้อยละ 24

ตั้งแต่ต้นปีเป็นต้นมา โดยเฉพาะในระหว่างช่วงไตรมาสที่ 2 ของปี พ.ศ. 2563 ทั่วโลกเผชิญกับปัญหาการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ที่ส่งผลกระทบร้ายแรงไม่เฉพาะกับสุขภาพของคนทั่วโลกเท่านั้น แต่ยังส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมอย่างใหญ่หลวงเช่นเดียวกัน โดยได้มีการประเมินการจาก World Economic Forum ว่าการแพร่ระบาด COVID-19 นี้ จะส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจโลกที่รุนแรงยิ่งกว่าช่วงที่เศรษฐกิจถดถอยครั้งใหญ่ในประวัติศาสตร์โลกหรือ Great Depression ในช่วงคริสต์ทศวรรษที่ 1920 เสียอีก ซึ่งสำหรับประเทศไทยเองนั้น ถึงแม้ว่าจะได้ชื่อว่าเป็นหนึ่งในประเทศที่มีการจัดการการแพร่ระบาดได้เป็นอย่างดีจนได้รับการยกย่องจากนานาประเทศ¹ ผลกระทบทางเศรษฐกิจซึ่งจะส่งผลไปสู่ปัญหาด้านสังคมวงกว้างก็ยังคงเป็นที่กังวล

ของประชาชนทั่วไป โดยได้มีการคาดการณ์จากสภาพพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.)² ว่า จะมีจำนวนประชาชนที่เสี่ยงกับการว่างงานถึง 8.4 ล้านคน ประกอบกับรายงานของ World Bank เรื่อง Thailand Economic Monitor June 2020: Thailand in the Time of COVID-19³ ที่ระบุว่าเศรษฐกิจไทยโดยรวมจะหดตัวอย่างน้อย 5% ในปีนี้อีกด้วย เป็นที่ยืนยันว่าผู้เชี่ยวชาญทั้งในและต่างประเทศต่างเห็นว่าประเทศไทยจะได้รับผลกระทบเศรษฐกิจอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

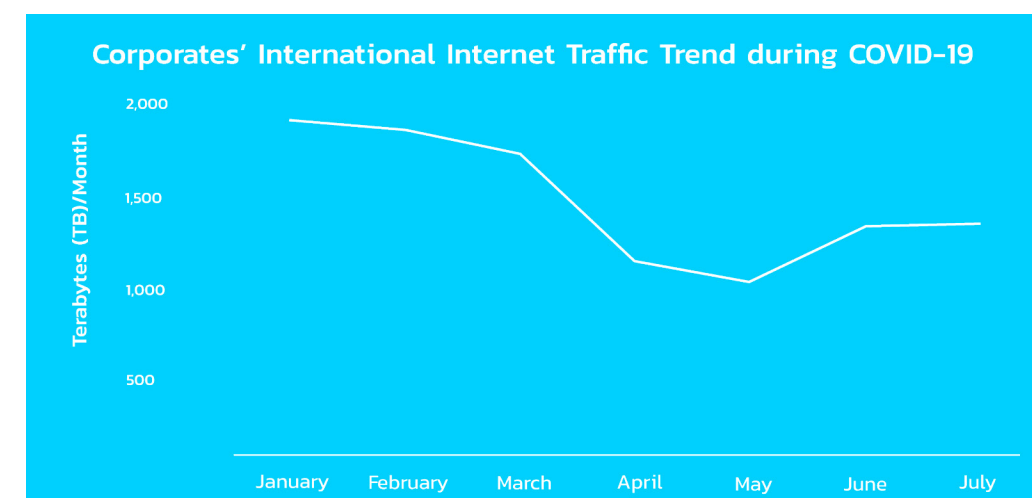
ข้อมูลที่ถูกทำมาวิเคราะห์เพื่อการคาดการณ์ต่างๆ จากหลายสำนักโดยส่วนมากล้วนเป็นข้อมูลทางเกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจโดยตรง ไม่ว่าจะเป็นการสำรวจข้อมูลจากผู้ประกอบการ อัตราการว่างงาน ปริมาณการลงทุน ดอกเบี้ย

เงินเพื่อ หรือราคาสินค้าและบริการ เป็นที่น่าสนใจว่าข้อมูลการใช้งานอินเทอร์เน็ตของภาคอุตสาหกรรมไทยจะสามารถสะท้อนกิจกรรมทางด้านธุรกิจในช่วง COVID-19 ได้มากน้อยเพียงใด รายงานนี้จึงได้ทำการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตของบริษัทในไทยที่ส่งไปภายนอกประเทศจากกว่า 3,000 บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ซึ่งหากคิดเป็นสัดส่วนของปริมาณข้อมูลของบริษัทในไทยที่มีการรับส่งข้อมูลผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไปสู่ต่างประเทศนั้นประมาณไม่เกินร้อยละ 20 ของปริมาณทั้งหมด ถึงแม้ว่าจะไม่ใช่ข้อมูลส่วนใหญ่ของประเทศ แต่ก็ถือว่าเป็นข้อมูลที่มีนัยยะสำคัญและสามารถชี้แนะแนวทางในการใช้ข้อมูลที่หลากหลายเพื่อการวิเคราะห์กิจกรรมทางธุรกิจในอนาคตได้

รูปที่ 1

แสดงให้เห็นถึงปริมาณการรับส่งข้อมูล (Bytes) รวมทุกบริษัทในฐานข้อมูลในแต่ละเดือน จะเห็นได้ว่าโดยรวมแล้วปริมาณการรับส่งข้อมูลของบริษัทต่างๆในฐานข้อมูลมีการรับส่งข้อมูลที่ลดลงอย่างเห็นได้ชัดในช่วงเดือนเมษายนและพฤษภาคม ในขณะที่เริ่มมีการรับส่งข้อมูลเพิ่มมากขึ้นในเดือนมิถุนายนและกรกฎาคม ซึ่งสอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 และมาตรการภาครัฐ เราจึงสามารถวิเคราะห์ข้อมูลตั้งแต่เดือนมกราคมจนถึงเดือนกรกฎาคมมาโดยพิจารณาเป็น 3 ช่วงเวลาดังนี้

- 1 ช่วงก่อนการแพร่ระบาดในประเทศไทยและมาตรการภาครัฐต่างๆ คือเดือนมกราคมถึงเดือนมีนาคม
- 2 ช่วงที่มีการแพร่ระบาดและมีการออกมาตรการคุมเข้ม คือ เดือนเมษายนและพฤษภาคม
- 3 ช่วงที่เริ่มมีการผ่อนคลามาตรการต่างๆ คือ เดือนมิถุนายน และกรกฎาคม



รูปที่ 1 ปริมาณการรับส่งข้อมูล (Bytes) รวมทุกบริษัทในฐานข้อมูลในแต่ละเดือน

อ้างอิง

¹New York Times “No one knows what Thailand is doing right, but so far, it’s working”, 16 Jul 20 www.nytimes.com/2020/07/16/world/asia/coronavirus-thailand-photos.html

²สภาพัฒนเศรษฐกิจและสังคมไทยไตรมาส 1 ปี 2563 28 พ.ศ. 2563 www.nesdc.go.th/ewt_news.php?nid=10260&filename=index

³Thailand Economic Monitor June 2020: Thailand in the Time of COVID-19 www.worldbank.org/en/country/thailand/publication/thailand-economic-monitor-june-2020-thailand-in-the-time-of-covid-19

รูปที่ 2

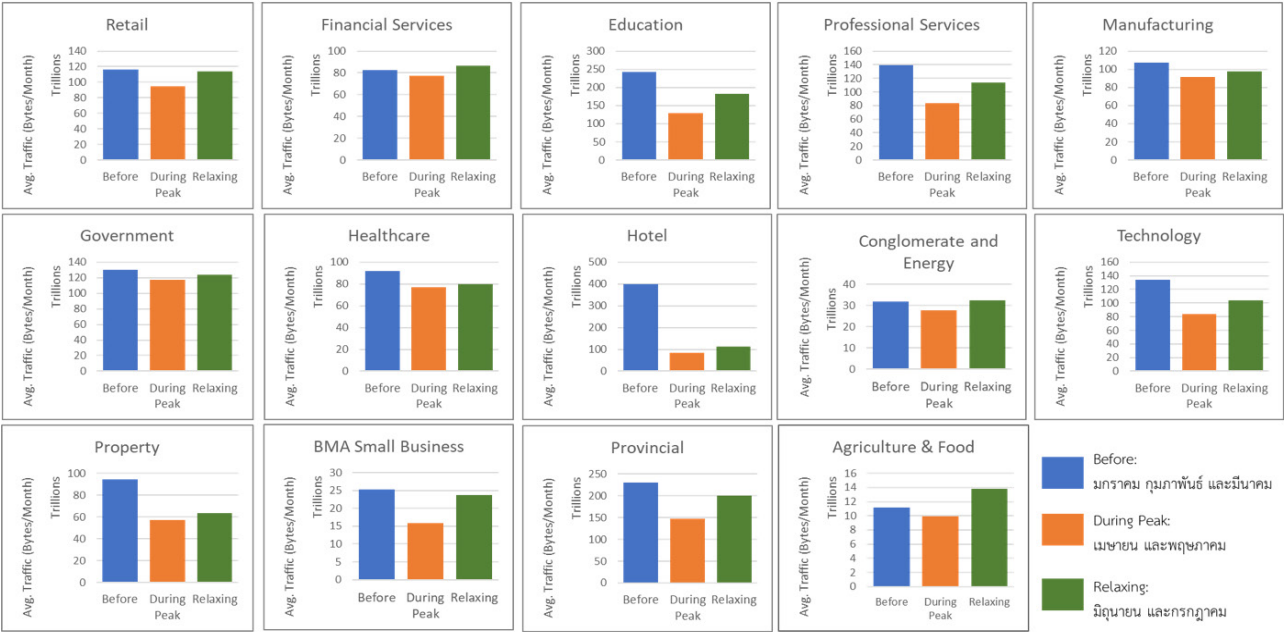
แสดงปริมาณการรับส่งข้อมูล (Bytes) ที่เป็นค่าเฉลี่ยรายเดือนของแต่ละกลุ่มธุรกิจของ 3 ช่วงเวลา ซึ่งจะเห็นได้ว่าในภาพรวมแล้วทุกธุรกิจเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือทุกธุรกิจมีแนวโน้มการรับส่งข้อมูลที่ลดลงในช่วง 2 ที่มีมาตรการคุมเข้มเรื่อง COVID-19 และจะมีแนวโน้มการรับส่งข้อมูลเพิ่มขึ้นในช่วงที่ 3 ที่สถานการณ์เรื่องการระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 และมาตรการการควบคุมจากภาคเริ่มผ่อนคลาย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่เมื่อมีการ “ปิดเมือง” เพื่อระงับยับยั้งการแพร่ระบาดจะส่งผลกระทบต่อกิจกรรมทางธุรกิจ และเมื่อมีการ “เปิดเมือง” กิจกรรมทางธุรกิจก็ควรที่จะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามลำดับ

- 1

กลุ่มธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงมากที่สุดเด่นชัดจากกลุ่มอื่น คือ กลุ่มโรงแรมและอสังหาริมทรัพย์ โดยกลุ่มโรงแรมมีปริมาณที่ลดลงคิดเป็นสัดส่วนจากช่วงที่ 1 มากถึง ร้อยละ 79 ซึ่งเป็นปริมาณที่ต่างจากลำดับที่สองคือกลุ่มการศึกษาอย่างมีนัยยะสำคัญ
- 2

กลุ่มธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงปานกลาง คือ กลุ่ม ธุรกิจด้านการศึกษา (ร้อยละ 46) กลุ่มบริษัท ให้บริการด้านวิชาชีพ (ร้อยละ 40) กลุ่มอสังหาริมทรัพย์(ร้อยละ 39) และ กลุ่มเทคโนโลยี (ร้อยละ 38%) ตามลำดับ
- 3

กลุ่มธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงน้อย ได้แก่ กลุ่มค้าปลีก (ร้อยละ 19) กลุ่มธุรกิจด้านสุขภาพ (ร้อยละ 16) กลุ่มอุตสาหกรรมการผลิต (ร้อยละ 15) กลุ่มเครือข่ายขนาดใหญ่ (ร้อยละ 13) กลุ่มธุรกิจการเกษตรและอาหาร (ร้อยละ11) หน่วยงานภาครัฐ (ร้อยละ9) และกลุ่มธุรกิจการเงิน (ร้อยละ 6) ตามลำดับ



รูปที่ 2 ค่าเฉลี่ยปริมาณการรับส่งข้อมูล (Bytes) รายเดือนของแต่ละกลุ่มธุรกิจตาม 3 ช่วงเวลาสถานการณ์ COVID-19

ขณะที่กลุ่มธุรกิจขนาดย่อมในเขตกรุงเทพฯ และกลุ่มบริษัทที่จดทะเบียนในต่างจังหวัด มีสัดส่วนที่ลดลงร้อยละ 37 และ 36 ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าธุรกิจไม่ว่าจะขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ ไม่ว่าจะอยู่ในเขตกรุงเทพฯ หรือต่างจังหวัดก็ล้วนได้รับผลกระทบจาก COVID-19 ไม่มากนักน้อยเมื่อดูจากการรับส่งข้อมูลซึ่งถือเป็นตัวชี้วัดหนึ่งของกิจกรรมทางธุรกิจ เมื่อพิจารณาการเปลี่ยนแปลงของการรับส่งข้อมูลช่วงที่ 2 เปรียบเทียบช่วงที่ 3 ด้วยนั้น เราพบว่ากลุ่มที่มีอัตราการฟื้นตัวสูงสุด(ในแง่ของปริมาณการรับส่งข้อมูล) คือ กลุ่มธุรกิจขนาดย่อมในเขตกรุงเทพฯ (ร้อยละ 49) และกลุ่มธุรกิจด้านการศึกษา (ร้อยละ40) และประเด็นที่น่าสนใจอีกหนึ่งประเด็นคือมีเพียง 2 กลุ่มธุรกิจเท่านั้นที่ปริมาณการรับส่งข้อมูลในระยะที่มีการผ่อนปรนมาตรการ หรือช่วงที่ 3 เพิ่มขึ้นจากช่วงระยะเวลาที่ 1 คือ กลุ่มธุรกิจทางการเกษตรและอาหารที่พบว่า มีการใช้ข้อมูลในปริมาณเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 24 นอกจากนี้ ยังมีกลุ่มธุรกิจทางด้านการเงินและกลุ่มเครือข่ายขนาดใหญ่และพลังงานที่เพิ่มขึ้นเช่นกัน แต่ก็ถือว่าไม่ได้เป็นปริมาณที่มากนัก กล่าวคือร้อยละ 4 และ 3 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาการเปลี่ยนแปลงของการรับส่งข้อมูลช่วงที่ 2 เปรียบเทียบช่วงที่ 3 ด้วยนั้น เราพบว่ากลุ่มที่มีอัตราการฟื้นตัวสูงสุด (ในแง่ของปริมาณการรับส่งข้อมูล) คือ กลุ่มธุรกิจขนาดย่อมในเขตกรุงเทพฯ (ร้อยละ 49) และกลุ่มธุรกิจด้านการศึกษา (ร้อยละ 40) และประเด็นที่น่าสนใจอีกหนึ่งประเด็นคือ มีเพียงสองกลุ่มธุรกิจเท่านั้นที่ปริมาณการรับส่งข้อมูลในระยะที่มีการผ่อนปรนมาตรการ หรือช่วงที่ 3 เพิ่มขึ้นจากช่วงระยะเวลาที่ 1 คือ กลุ่มธุรกิจทางการเกษตรและอาหารที่พบว่า มีการใช้ข้อมูลในปริมาณเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 24 นอกจากนี้ยังมีกลุ่มธุรกิจทางด้านการเงินและกลุ่มเครือข่ายขนาดใหญ่และพลังงานที่เพิ่มขึ้นเช่นกัน แต่ก็ถือว่าไม่ได้เป็นปริมาณที่มากนัก กล่าวคือร้อยละ 4 และ 3 ตามลำดับ

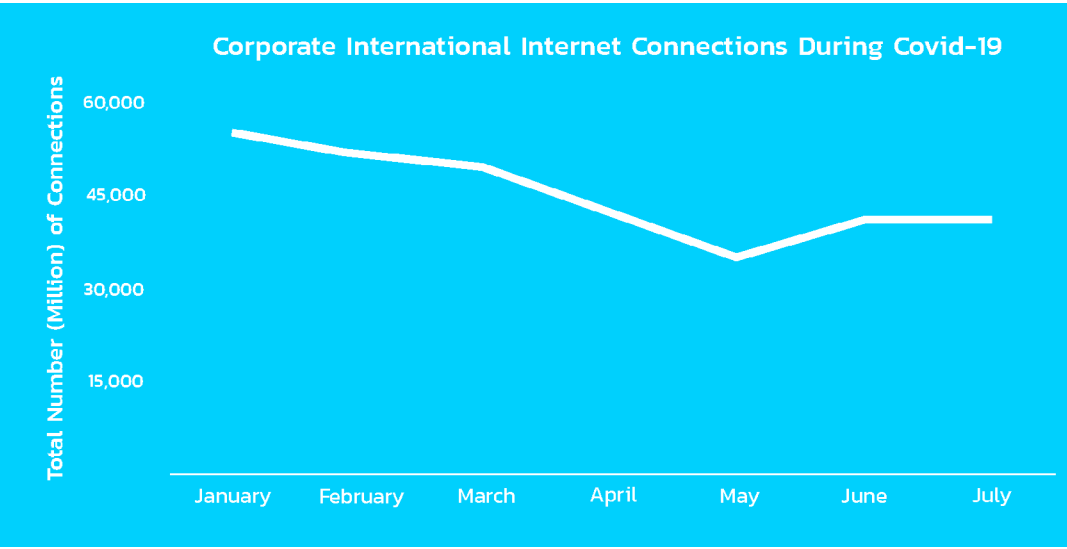
นอกจากนี้ยังมีการเก็บสถิติการรับส่งข้อมูลในอีกแง่มุมหนึ่งที่อาจสะท้อนกิจกรรมทางเศรษฐกิจได้เช่นกัน คือจำนวนการเชื่อมต่อ (Connections) ซึ่งจำนวนการเชื่อมต่อนี้จะเป็นการนับที่ขึ้นอยู่กับวิธีการรับส่งข้อมูล หรือ Communication Protocol เช่น การรับส่งข้อมูลที่ต้องการการ Establish Connection จะมีลำดับเพื่อการสื่อสารรับส่งข้อมูลอย่างง่าย ดังนี้



โดยระบบก็จะทำการนับการเชื่อมต่อเป็นหนึ่งเมื่อผ่านกระบวนการครบถ้วนทั้งขั้นตอนที่ดังกล่าวมา โดยเราสามารถตั้งสมมุติฐานได้ว่าสถิติจำนวนการเชื่อมต่อนี้จะมีความสัมพันธ์กับกิจกรรมของผู้ใช้งานหรือในกรณีนี้คือบริษัทต่าง ๆ แต่จะในมุมมองที่แตกต่างจากข้อมูลเชิง “ปริมาณ” ของการรับส่งข้อมูลที่เสนอมาข้างต้น

รูปที่ 3

แสดงถึงจำนวนการเชื่อมต่อของทุกบริษัทในฐานข้อมูลในแต่ละเดือน ซึ่งจะเห็นได้ว่าจำนวนการเชื่อมต่อแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เดือนมกราคมมาจนถึงช่วงพฤษภาคม โดยมีอัตราความเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนในช่วงเมษายนและพฤษภาคม และจำนวนการเชื่อมต่อมีการเพิ่มขึ้นเล็กน้อยในเดือนมิถุนายน และทรงตัวในเดือนกรกฎาคม



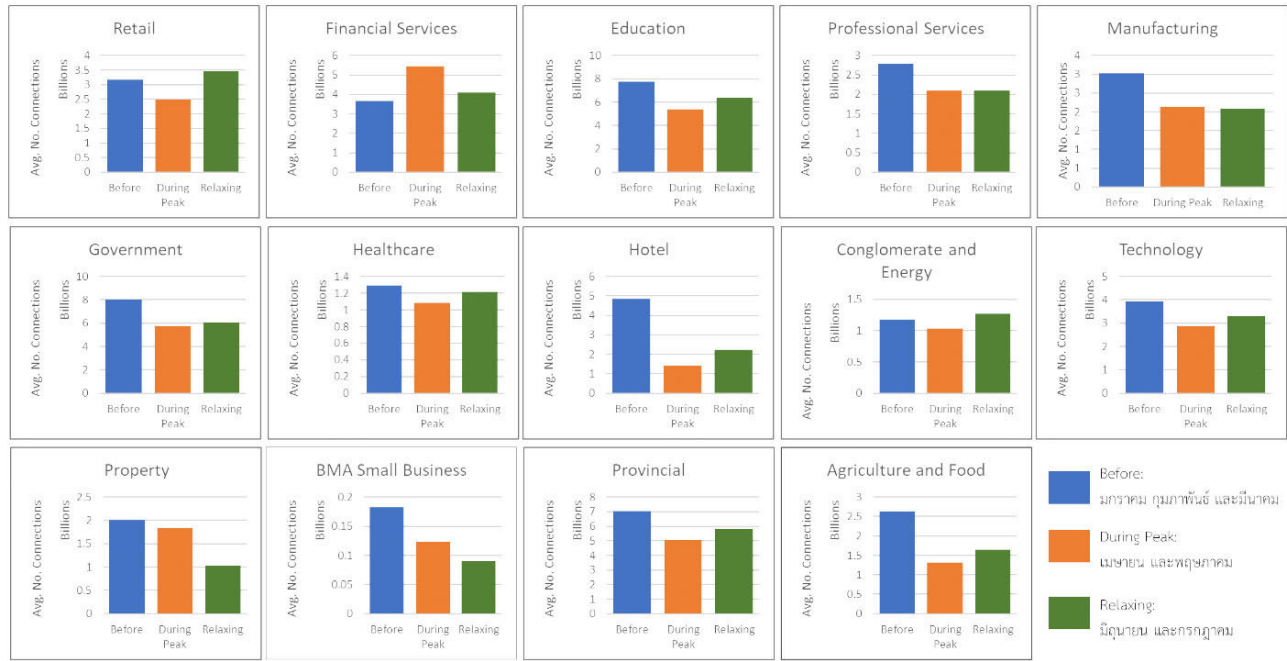
รูปที่ 3 จำนวนการเชื่อมต่อเพื่อการรับส่งข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตในแต่ละเดือน

จะเห็นได้ว่า หากแบ่งช่วงเวลาเป็น 3 ช่วงตามที่ได้ทำการวิเคราะห์ปริมาณการรับส่งข้อมูลก่อนหน้านี้ เราสามารถวิเคราะห์จำแนกแต่ละประเภทกลุ่มธุรกิจได้ตามที่แสดงอยู่ในรูปที่ 4 ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วแต่ละกลุ่ม ธุรกิจจะแสดงแนวโน้มคล้ายๆกันที่สอดคล้องกับในกรณีของปริมาณ

การรับส่งข้อมูลหรือรูปที่ 2 กล่าวคือ ในช่วงที่ 2 หรือช่วงที่สถานการณ์ COVID-19 ในประเทศไทยค่อนข้างร้ายแรงและมีมาตรการมากมายนั้นจะเป็นช่วงที่จำนวนการเชื่อมต่อลดลงและจะเพิ่มขึ้นเมื่อช่วงที่ 3 หรือคือช่วงที่เริ่มมีการผ่อนคลายทางมาตรการนั่นเองโดยเมื่อเปรียบเทียบ

กลุ่มที่มีอัตราจำนวนการเชื่อมต่อที่ลดลงสูงสุดพบว่าเป็นกลุ่มธุรกิจด้านการโรงแรม ที่พบว่าจำนวนการเชื่อมต่อเฉลี่ยต่อเดือนลดลงถึงร้อยละ 70 และกลุ่มธุรกิจด้านการศึกษาที่มีสัดส่วนลดลงร้อยละ 31

รูปที่ 4



รูปที่ 4 ค่าเฉลี่ยของจำนวนการเชื่อมต่อ (ครั้ง) รายเดือนของแต่ละกลุ่มธุรกิจตาม 3 ช่วงเวลาในสถานการณ์ COVID-19

ประเด็นที่น่าสนใจคือไม่ใช่ทุกธุรกิจเป็นไปตามแนวโน้มดังกล่าว (การเชื่อมต่อลดลงช่วงการระบาด และเพิ่มขึ้นอีกครั้งในช่วงผ่อนคลายมาตรการ) กล่าวคือ สำหรับกลุ่มธุรกิจด้านการเงิน (Financial Services) นั้น พบว่าในช่วงที่ 2 (ช่วงระบาดสูงสุด) กลับมีจำนวนการเชื่อมต่อสูงขึ้นอย่างมาก คือเพิ่มขึ้นร้อยละ 48 ในขณะที่ปริมาณการรับส่งข้อมูลลดลงเล็กน้อย (ร้อยละ 6) และในอีกกรณีหนึ่งที่บางธุรกิจกลับพบว่าจำนวนการเชื่อมต่อลดลงอย่างต่อเนื่องแม้จะเข้าสู่ช่วงที่มีการผ่อนปรนมาตรการต่าง ๆ แล้วก็ตาม ได้แก่ กลุ่มธุรกิจด้านอสังหาริมทรัพย์ (Property) กลุ่มผู้ประกอบการรายย่อยในกรุงเทพฯ (BMA Small Business) และกลุ่มอุตสาหกรรม

การผลิต (Industry & Manufacturing) ทั้งสองแนวโน้มนี้ แสดงถึงทิศทางที่ “สวนทาง” กันระหว่างปริมาณการรับส่งข้อมูลและจำนวนการเชื่อมต่อ กล่าวคือ ปริมาณการรับส่งข้อมูลลดลงในขณะที่จำนวนการเชื่อมต่อกับเพิ่มขึ้น หรือในทางตรงกันข้ามสำหรับกรณีที่ปริมาณการรับส่งข้อมูลลดลงในขณะที่จำนวนการเชื่อมต่อกับเพิ่มขึ้นนั้นอาจมาจากสาเหตุที่กลุ่มธุรกิจมีพฤติกรรมทางธุรกิจหรือรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนไปที่ทำให้อัตราส่วนปริมาณข้อมูลต่อจำนวนการเชื่อมต่อลดลง ยกตัวอย่างเช่น อาจมีการทำงานที่ต้องการเชื่อมต่อในจำนวนที่มากขึ้นในขณะที่ปริมาณที่รับส่งข้อมูลต่อหนึ่งการเชื่อมต่อ หรือ

Transaction นั้นลดลงอย่างมากเช่นเดียวกันในทางตรงกันข้ามในกรณีหนึ่งที่ปริมาณการรับส่งข้อมูลเพิ่มขึ้นในขณะที่จำนวนการเชื่อมต่อกลับลดลงนั้น ก็น่าจะมาจากสาเหตุที่การทำงานที่อาศัยการเชื่อมต่อบ่อยครั้งลง แต่การเชื่อมต่อแต่ละครั้งกลับมีการรับส่งข้อมูลเพิ่มขึ้นนั่นเอง

อย่างไรก็ตามข้อมูลเท่าที่มีในขณะนี้ยังไม่สามารถชี้ชัดถึงสาเหตุหรือพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปในการทำงานที่ส่งผลต่อการส่งข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตได้ มีความจำเป็นที่จะต้องมีการศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมถึงประเภทแอปพลิเคชันที่แต่ละกลุ่มธุรกิจใช้ได้

โดยสรุป:

รายงานการวิเคราะห์นี้พบว่า ข้อมูลสถิติการส่งรับข้อมูลทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของบริษัทที่มีความสอดคล้องกับกลุ่มธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มธุรกิจด้านการโรงแรม และกลุ่มด้านการศึกษาที่ได้รับผลกระทบค่อนข้างมากทั้งในเชิงกิจกรรมทางธุรกิจที่ลดลง หรือพฤติกรรมของการประกอบธุรกิจที่

เปลี่ยนไป จึงมีความเป็นไปได้ที่จะพัฒนาวิธีการที่จะนำสถิติการรับส่งข้อมูลที่มาเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดกิจกรรมทางธุรกิจหรือการวิเคราะห์เพื่อการคาดการณ์ทางด้านเศรษฐกิจได้อย่างไรก็ตามชุดข้อมูลที่นำมาเสนอนี้ยังไม่ได้ครอบคลุมถึงประเภทของแอปพลิเคชันที่ใช้ ซึ่งจะเป็นตัวช่วยสำคัญในการวิเคราะห์ถึงพฤติกรรมการณ์การดำเนินธุรกิจที่แม่นยำมากขึ้น นอกจากนี้ข้อมูล

ทั้งสองส่วนไม่ว่าจะเป็นปริมาณของข้อมูลและจำนวนการเชื่อมต่อ จะไม่สามารถสะท้อนถึงปัญหาการล้มเลิกกิจการ เนื่องจากเป็นข้อมูลของผู้ประกอบการที่ยังคงดำเนินธุรกิจอยู่และยังไม่สามารถสะท้อนถึงการว่างงานได้อย่างตรงไปตรงมา ซึ่งต้องอาศัยข้อมูลเชิงลึกที่กล่าวมาก่อนหน้านี้มาประกอบเพิ่มเติม



COVID-19

อาจส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน คนหันมาทำงานจากที่บ้านอย่างถาวรมากขึ้น



Image:Freepik.com
http://www.freepik.com Designed by Freepik

ระหว่างสถานการณ์การติดเชื้อไวรัส COVID-19 หรือไวรัสโควิดนั้น ได้ส่งผลกระทบอย่างมหาศาลไม่เฉพาะในด้านสุขภาพของประชากรทั่วโลกเท่านั้น แต่ยังได้เปลี่ยนแปลงวิถีการทำงานของแรงงานทั่วโลกด้วยเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นแรงงานภาคการผลิต อุตสาหกรรมภาคบริการ แม้แต่งานที่ต้องปฏิบัติงานในสำนักงานหรือออฟฟิศต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ต่างก็ได้รับผลกระทบไม่มากนักน้อย เนื่องจากไม่สามารถเข้าถึงสถานที่ทำงาน และเข้าร่วมกลุ่มระหว่างผู้ปฏิบัติงานเพื่อดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจได้ โดยเฉพาะระหว่างช่วงที่มีการติดตัวของไวรัส ที่มีจำนวนผู้ติดเชื้อเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในไตรมาสที่ 2 ของปีนี้

เมื่อเฝ้ามองในหลายประเทศที่ต้องรับมือกับการแพร่ระบาดเป็นวงกว้างในเขตชุมชน เขตพื้นที่ศูนย์กลางทางเศรษฐกิจในเมืองใหญ่หลาย ๆ เมืองที่มีจำนวนผู้ติดเชื้อมากขึ้น ได้ส่งผลต่อภาคธุรกิจและบริษัทต่างๆ ต้องปิดตัวลงชั่วคราว เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสนี้ ส่งผลให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แรงงานในบริษัทต่างๆ ได้หยุดลงโดยปริยายอย่างกระทันหัน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปได้อย่างต่อเนื่องและไม่สะดุดต่อเหตุดังกล่าว หลาย ๆ หน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชนเอง ต่างได้สรรหาเครื่องมือเพื่อช่วยประสานการติดต่อทางธุรกิจให้เป็นไปได้อย่างราบรื่น ขณะเดียวกันก็มีการออกมาตรการการลดการทำงานในพื้นที่ปิด หรือลดการพบปะระหว่างการทำงานลงด้วย โดยหนึ่งในเครื่องมือดังกล่าวคงหนีไม่พ้นซอฟต์แวร์ แอปพลิเคชันด้าน Collaboration หรือ Collaboration tools ซึ่งแอปพลิเคชันประเภท VDO Conferencing ได้กลับมาเป็นที่นิยมอย่างกว้างขวาง ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ส่งผลให้ผู้ให้บริการแอปพลิเคชันต่างๆ เหล่านี้ต่างหันมาปรับตัวด้วยเช่นกัน โดยเฉพาะการเพิ่มฟีเจอร์หรืออรรถประโยชน์ที่เอื้อต่อการทำงานทางไกล (Remote Working) ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น พร้อมกับการปรับปรุงขนาดใหญ่อด้านระบบรักษา

ความปลอดภัยและการปกป้องสิทธิ์ส่วนบุคคลเพิ่มมากขึ้น เพื่อตอบรับกับโจทย์ใหม่ของแรงงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน และเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต่าง ๆ ต้องปรับการทำงานจากที่ทำงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัวที่บ้านมากขึ้นนั่นเอง

โดยสำนักข่าวชั้นนำของประเทศอังกฤษอย่าง The Guardian ได้รายงานไว้ว่า ในระหว่างช่วงสถานการณ์ที่มีการระบาดของไวรัสโควิดนั้น ส่งผลให้ผู้ประกอบการและบริษัทต่างๆ ในภาคธุรกิจ ต้องออกนโยบายเพื่อรับมือกับการระบาดนี้ และให้พนักงานเจ้าหน้าที่ของตน สามารถทำงานได้จากที่บ้าน (Work from Home) โดยไม่ต้องเดินทางมาปฏิบัติงานที่สำนักงานชั่วคราว ซึ่งจากการเฝ้าสังเกตการณ์ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องของเหล่าผู้ประกอบการและบริษัทพบว่า มีจำนวนของพนักงานที่อาจจะไม่ยากกลับไปทำงานที่สำนักงานอีกเมื่อสถานการณ์การติดเชื้อไวรัสโควิดคลี่คลายลง

การเพิ่มขึ้นอย่างฉับพลันของการปฏิบัติงานจากที่บ้านในขณะนี้ นำมาซึ่งทั้งปัญหาและโอกาสในเวลาเดียวกัน ขณะที่ผู้ประกอบการอีกด้านหนึ่งทางด้านเทคโนโลยี บริษัทสตาร์ทอัพต่างๆ เช่น SLACK และ ZOOM (แอปพลิเคชันด้าน

การสื่อสาร สนับสนุนการปฏิบัติงานและประชุมทางไกล) รวมไปถึงบริษัทที่เป็นผู้นำตลาดดิจิทัลยักษ์ใหญ่อย่าง Google และ Microsoft ต่างก็ได้นำเสนอบริการเพื่อสนับสนุนการทำงานจากที่บ้านออกมาให้ใช้ฟรีโดยไม่คิดมูลค่า โดยหวังว่า เมื่อสถานการณ์ได้กลับเข้าสู่ภาวะปกติแล้ว ผู้คนและพนักงานนั้น จะยังคงใช้บริการของตนต่อไป นอกจากนี้ ผู้ให้บริการด้านแอปพลิเคชันเหล่านี้ ยังได้ออกแคมเปญทางการตลาด เพื่อส่งเสริมการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ที่เพิ่มมากขึ้น อาทิ SLACK ซึ่งจัดทีมให้คำปรึกษากับบริษัทต่าง ๆ ที่ยังไม่เคยต้องให้พนักงานทำงานจากที่บ้านโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ขณะที่ ZOOM ซึ่งอนุญาตให้ผู้ใช้งานแบบไม่เสียค่าใช้จ่าย (Free Account) ให้ใช้บริการการประชุมทางไกล หรือ VDO Conference โดยไม่จำกัดเวลา จากเดิมที่เคยจำกัดการเข้าถึงการประชุมไว้ที่ 40 นาที รวมถึง Microsoft ที่อนุญาตให้ธุรกิจขนาดเล็กใช้บริการ Productivity Suite ของตนได้โดยไม่คิดมูลค่านานถึง 6 เดือน สอดคล้องกับแหล่งข่าวจาก Entrepreneur.com ที่ได้ระบุว่า Google Meet เอง ได้เสนอการให้บริการแบบไม่คิดค่าใช้จ่ายเช่นกัน ถึงสิ้นเดือนกันยายน 2563 เป็นต้น

zoom

slack



งานศึกษาจากมหาวิทยาลัย Stanford (Bloom et al., 2015) กรณีศึกษา บริษัทท่องเที่ยวจีนเป็นเวลา 9 เดือน พบว่า ผลผลิตของพนักงานที่ทำงาน จากบ้านนั้นเพิ่มขึ้นมากกว่า 13 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งเพิ่มกำไรให้แก่บริษัท มากกว่า 2,000 ดอลลาร์ต่อคนต่อปี โดยผลผลิตที่เพิ่มขึ้นนั้นเกิดจากการที่ พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และระยะเวลาการทำงานที่ เพิ่มขึ้น อีกงานศึกษาหนึ่งของ Harvard Business School (Choudhury et al., 2020) ได้ตัวอย่างหน่วยงานด้าน สิทธิบัตรในสหรัฐอเมริกา (USPTO) พบ ว่า ผลลัพธ์ของการทำงานสามารถเพิ่ม ขึ้นได้ถึง 4.4 เปอร์เซ็นต์ เมื่อองค์กร เปลี่ยนนโยบายการทำงานจากที่บ้าน (work from home) ไปสู่การทำงาน จากที่ไหนก็ได้ (work from anywhere) ซึ่งปัจจุบันมีบริษัทชั้นนำ จำนวนมากที่มีนโยบายการทำงานจาก ที่ไหนก็ได้ ได้แก่ Gitlab, Akamai, Github, NASA, และ DataStax เป็นต้น

ขณะที่ในอีกด้านหนึ่ง ในมุมมองการ ดำเนินธุรกิจ สำหรับบริษัท ที่พนักงาน ต้องเชื่อมต่อเข้ามายังโครงข่ายของ บริษัทก็ต้องรับมือกับปริมาณข้อมูลที่ เพิ่มขึ้นอย่างไม่เคยมีมาก่อน รวมไปถึง ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตที่ต้องรองรับ ปริมาณการรับส่งข้อมูลที่สูงขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อโรงเรียนเองก็ต้องปิด การเรียนการสอนด้วย ยกตัวอย่างเช่น ในประเทศอิตาลีที่พบว่า การใช้

โครงข่ายภายในทั่วประเทศมีปริมาณ เพิ่มขึ้นมากกว่าสองในสามเท่า โดยที่ สาเหตุหลักไม่ได้มาจากการที่คนต้อง ทำงานจากที่บ้านเพียงเท่านั้น แต่ยังเป็นผลจากการที่เด็กนักเรียน นักศึกษา ที่หยุดเรียน ได้มีการเชื่อมต่อ อินเทอร์เน็ตเพื่อเล่นเกมที่บ้านด้วย นอกจากนั้นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตส่วน หนึ่งเอง ยังต้องพิจารณายกเลิกการ จำกัดปริมาณข้อมูลรับส่ง (Bandwidth Cap) ของผู้ใช้ตามบ้าน เพื่อให้ผู้คน สามารถทำงานจากที่บ้านได้ตลอด โดย ไม่ถูกตัดออกจากอินเทอร์เน็ต

ในสถานการณ์เช่นนี้พนักงานบริษัท หลายคนเริ่มสงสัยว่า ทำไมพวกเขาเหล่านั้น จึงจำเป็นต้องเดินทาง เพื่อไป ทำงานที่สำนักงานด้วยในเมื่อผู้ประกอบการบางราย รวมถึงหลายๆ บริษัทได้ ลงทุนเพิ่มเติม โดยการจ่ายเงินพิเศษ เพื่อให้พนักงานของตนได้จัดเตรียม สถานที่ทำงานที่บ้านด้วยเช่นกัน ไม่ว่า จะเป็นอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เครื่องมือ อำนวยความสะดวก รวมไปถึงโต๊ะ เก้าอี้ ที่ออกแบบตามหลักสรีรศาสตร์เพื่อให้ สามารถนั่งทำงานได้อย่างสะดวกสบาย การทำงานจากที่บ้านช่วยให้การทำงาน มีความยืดหยุ่นมากขึ้น ซึ่งพนักงานอีก หลายล้านคนที่ไม่ต้องเดินทางเป็นระยะ ทางที่ไกลเพื่อไปทำงานยังสำนักงานทุก วัน นอกจากนั้นแล้วรูปแบบการทำงาน ใหม่ยังยืดหยุ่นพอให้พวกเขาสามารถ ดูแลสมาชิกในครอบครัวในยามที่มีคน เจ็บป่วยได้อีกด้วย

ในภาพรวม การทำงานจากที่บ้านไม่ได้เปลี่ยนงานที่เราต้องทำในแต่ละวัน เราแค่เปลี่ยนสถานที่ เปลี่ยนสภาพแวดล้อมที่เราทำงานเท่านั้น อย่างไรก็ตาม The Guardian ยังคงตั้งคำถามว่า ไม่ใช่ทุกคนจะชอบ ทำงานจากที่บ้านตลอดเวลา แม้คนที่ชอบเก็บตัวไม่ชอบยุ่งกับใคร เมื่อถึงจุดหนึ่ง ก็อาจจะอยากออกมาพบปะกับผู้คนบ้าง



Image:Freepik.com
http://www.freepik.com Designed by Freepik

นอกจากนี้ The Guardian ยังได้แนะนำเครื่องมือสำหรับการทำงานจากที่บ้านที่น่าสนใจไว้ดังนี้

TRELLO

โปรแกรมสำหรับบริหารจัดการ มอหมาย และติดตามงาน ใน ขณะที่ Slack จะให้บรรยากาศ เหมือนกับที่คุณได้พูดคุย สัพเพเหระกับเพื่อนร่วมงานใน ออฟฟิศ Trello จะให้บรรยากาศ เหมือนกับการที่เจ้านายของคุณ เดินเข้ามาเช็คว่าคุณทำงาน ถึงไหนแล้ว เป็นอย่างไรบ้าง? Trello จะเหมาะมากกับการต้อง ทำงานจากที่บ้านเป็นระยะเวลา นานๆ เมื่อคุณเริ่มจะสงสัยว่าเจ้านายของคุณลืมคุณไปหรือยัง!

ZOOM

โปรแกรมสำหรับ Video Conference ซึ่งในช่วงวิกฤติ โควิด-19 นี้ได้ยกเลิกข้อจำกัด เรื่องระยะเวลาที่อนุญาตให้ผู้ ใช้งานแบบไม่เสียค่าใช้จ่าย ประชุมได้เพียงแค่ 40 นาที ออกไป และในทางทฤษฎีจะ สามารถรองรับผู้เข้าประชุม ได้ถึง 1,000 คน

SLACK

โปรแกรมแชท ที่ช่วยให้ผู้ใช้ รู้สึกเสมือนว่ากำลังคุยกับ เพื่อนร่วมงานอยู่ที่ออฟฟิศ

Tomates

โปรแกรมจับเวลาง่ายๆ และมีราคาถูกสำหรับใช้งาน บนเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบปฏิบัติการ MAC ที่ ช่วยเตือนให้คุณพักเบรก บ้างเมื่อนั่งทำงานนานๆ



อ้างอิง

- www.theguardian.com/technology/2020/mar/13/covid-19-could-cause-permanent-shift-towards-home-working
- www.forbes.com/sites/kateoflahertyuk/2020/04/29/zoom-security-tip-avoid-the-app-and-do-this-instead-heres-why/#62d1dbbe48d9
- www.entrepreneur.com/article/351151
- Bloom, Nicholas, et al. "Does working from home work? Evidence from a Chinese experiment."The Quarterly Journal of Economics 130.1 (2015): 165-218.
- Choudhury, Prithwiraj, Cirrus Foroughi, and Barbara Zepp Larson. "Work-from-anywhere: The productivity effects of geographic flexibility."Academy of Management Proceedings. Vol. 2020. No. 1. Briarcliff Manor, NY 10510: Academy of Management, 2020.

พลิกวิกฤติโควิด-19 สู่องค์กรยุคดิจิทัล



โอกาสและวิกฤติเป็นธรรมชาติของสรรพสิ่งตามคติทวินิยมเชิงลักษณะอย่าง หยิน-หยาง ที่เชื่อว่าสภาวะธรรมชาติที่มีอยู่คู่ตรงกันข้าม จะก่อให้เกิดสิ่งต่าง ๆ บนโลกนี้ ถ้าใช้หลักคิดนี้มองวิกฤติโควิด-19 ก็จะเห็นโอกาสมากมายอยู่รอบ ๆ ตัวเรา แต่ใครเห็นอะไร และจะสามารถคว้าโอกาสมาได้ไหม เป็นเรื่องที่ชวนคิดชวนติดตาม

ในมุมประชาชนผู้บริโภค ช่วงวิกฤติที่ประชาชนจำต้องอยู่ห่างกัน (social distancing) ถูกจำกัดกิจกรรมและการเดินทาง ทำให้เกิดความเครียด เสียโอกาสในอาชีพการงาน การท่องเที่ยว การเล่นกีฬา การบันเทิง ตลอดจนความพึงพอใจในการเข้าถึงสินค้าบริการ แต่ก็ได้รับสินค้าและบริการในสิ่งจำเป็นรูปแบบใหม่ ๆ ที่บรรเทาความทุกข์ยากไปได้ระดับหนึ่ง เช่น ระบบส่งอาหารถึงบ้าน (food delivery) หรือการทำงานที่บ้าน (work from home) ด้วยการประชุมระบบออนไลน์ (video conference) แทนไม่น่าเชื่อในช่วงวิกฤติสั้น ๆ เพียงไม่กี่วันที่เราได้เห็นการเปลี่ยนแปลงมากมายในเรื่องเหล่านี้ การส่งอาหารถึงบ้านซึ่งเคยทำกันมานานในลักษณะผูกพันโต และเรื่องการประชุมออนไลน์ที่ธนาคารโลกจัดครั้งแรกตั้งแต่ 20 ปีก่อน แต่ก็แค่นั้นไม่มีอะไรใหม่ๆตามมา แต่ครั้งนี้เราสามารถเห็นการเปลี่ยนแปลงที่เป็นมรรคเป็นผลจริงๆ เช่น การเปลี่ยนพฤติกรรมกรกินอาหาร รูปแบบระบบการทำอาหาร ภาชนะบรรจุอาหาร การขนส่งอาหาร การชำระบิลค่าอาหาร และยังเห็นการปรับปรุงร้าน และการเลิกกิจการร้านอาหารมากขึ้น

สำหรับระบบส่งอาหารถึงบ้าน ร้านค้าที่จะเข้าระบบต้องปรับตัวในเรื่องคุณภาพสินค้าและความเร็วให้ได้มาตรฐานตามที่ลูกค้าต้องการ ร้านค้าที่ไม่ได้ผูกติดกับระบบ อาจเพราะสมัครไม่ได้หรือไม่สนใจ หรืออาจจัดส่งเองก็มักสู้ไม่ได้ ทำให้สูญเสียลูกค้างานอยู่ไม่ได้ อนาคตธุรกิจร้านอาหารในเมืองจะรุ่ง จะรอดหรือไม่รอด ตัดสินกันไม่นาน และปัจจัยหนึ่งที่สำคัญคือการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ธุรกิจค้าปลีกโดยเฉพาะสินค้าเกษตรซึ่งเป็น

สินค้าเน่าเสียง่าย (perishable goods) ก็ต้องปรับตัวหนัก เกษตรกรเคยทำผักผลไม้คุณภาพส่งออกนอกหรือส่งห้างใหญ่ตามออเดอร์ แต่เมื่อตลาดถูกปิดจะนำสินค้าบรรทุกรถไปเร่ขายก็ไม่ได้ หากไม่มีทางเลือกหรือปรับตัวไม่ทันก็เสียหายขาดทุนทันที หากปรับตัวทันระบายสินค้าทางออนไลน์ มีเพื่อนพ้องเครือข่ายช่วยซื้อช่วยกระจายสินค้าก็รอดได้ สินค้าประมงก็เป็นอีกตัวอย่างที่ผลิตได้รายวันแต่ขายไม่ได้ก็ต้องหาช่องทางรอดด้วยระบบออนไลน์ แต่คนที่ปรับเปลี่ยนไม่ได้ก็เดือดร้อน

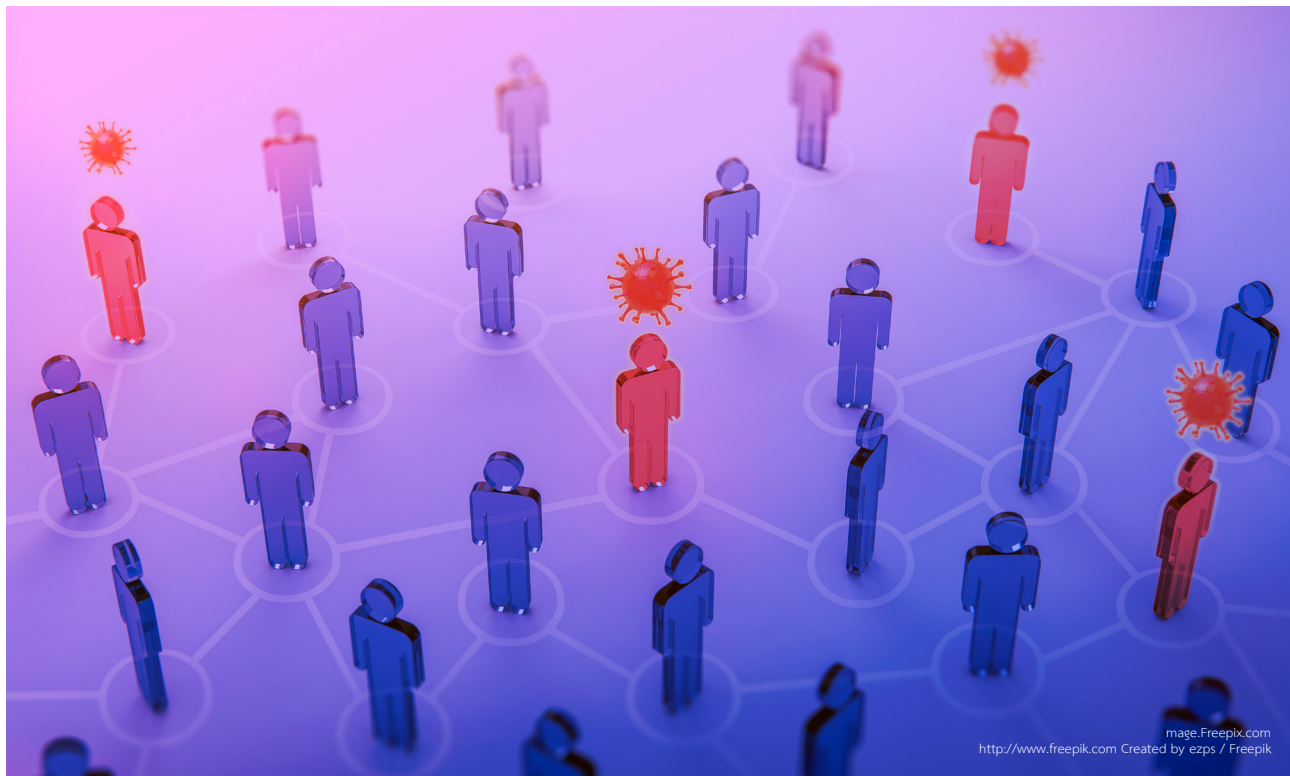
ระบบค้าปลีกออนไลน์ในช่วงนี้จึงเติบโตเร็วมาก มีพัฒนาการเปลี่ยนแปลงในระบบบรรจุหีบห่อ ระบบขนส่งสินค้า ระบบการเงิน เห็นบริษัทรับขนส่งสินค้าเติบโตแบบก้าวกระโดด และก็เห็นเกษตรกรหรือเจ้าของร้านค้าที่ปรับตัวไม่ได้ต้องล้มเหลวและหยุดกิจการ ทุกการเปลี่ยนแปลงจึงมีทั้งคนได้และคนเสีย โอกาสมีเสมอสำหรับคนที่พร้อมที่สุด และปรับตัวได้เร็วที่สุด และจะทำให้พร้อมและเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างไร เชื่อว่าเป็นคำถามในใจของผู้บริหารองค์กรทุกคน

เรื่องทำงานที่บ้านก็น่าสนใจ เพราะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ในระบบการบริหารจัดการองค์กร เมื่อต้องปรับพฤติกรรมคนและกลไกทางธุรกิจ คนทำงานมักเริ่มด้วยเครื่องมือจัดประชุมง่ายๆ เช่น ไลน์กลุ่ม เมื่อเรื่องมากขึ้นซับซ้อนขึ้นต้องการความต่อเนื่อง ก็เริ่มหาโปรแกรมที่ดีมีประสิทธิภาพกว่า เช่น Skype, Zoom, TrueVWork เป็นต้น เมื่อข้อมูลมากขึ้นซับซ้อนขึ้นและต้องเชื่อมโยง ก็ต้องการแพลตฟอร์มและระบบให้มีประสิทธิภาพและความสามารถสูงขึ้น ต้องการสัญญาณ

internet และ WiFi ที่มีสัญญาณแรงขึ้น มีระบบการเงินที่รวดเร็วคล่องตัวขึ้น (mobile payment) ความต้องการที่เกิดขึ้นกระหน่ำในภาวะวิกฤติเร่งด่วนต่าง ๆ เหล่านี้คือโอกาสทั้งนั้น ทั้งโอกาสทางธุรกิจที่จะพัฒนาเทคโนโลยีและเครื่องมืออุปกรณ์ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ อุปกรณ์อัจฉริยะ การพัฒนาแอปพลิเคชันเฉพาะด้าน วิดีโอแพลตฟอร์ม ดิจิทัลคอนเทนต์ รวมทั้งการเรียนรู้แบบออนไลน์ รองรับความต้องการซึ่งครอบคลุมแทบทุกพื้นที่ของภาคธุรกิจ และโอกาสทางสังคมที่จะสร้างการเปลี่ยนแปลงทางความรู้สึกนึกคิดของประชาชนเพื่อให้เกิดความตระหนักรู้ปัญหาอันเกิดจากความลำเหลียงไม่เท่ากัน และการเรียนรู้เพื่อเข้าสู่การเป็นดิจิทัลได้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงในระดับที่ใหญ่กว่าของสังคมโลก

แต่การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ก็ทำให้เกิดการหยุดชะงักกัน (technology disruption) ซึ่งจะกดดันให้ต้องพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ หาโอกาสใหม่ๆ ซึ่งก็จะกระทบทั้งคนที่พอใจและไม่พอใจ มีทั้งคนได้มีทั้งคนเสีย แต่เมื่อจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลง สังคมจะทำให้คนที่ได้

เปรียบแข่งขันอย่างเท่าเทียมกันได้ อย่างไรก็ตาม และจะดูแลคนเสียเปรียบอย่างไรโดยไม่ทิ้งเขาไว้ข้างหลัง เชื่อว่าหลังวิกฤติ ระบบการทำงานจากที่บ้าน (work from home) อาจทำให้ภาคธุรกิจปลดพนักงานบางส่วนออกไป จะช่วยให้บุคคลเหล่านั้นมีโอกาสใหม่ ๆ ได้อย่างไร ต้องช่วยกันคิด



วิกฤติโควิด-19 เกิดในช่วงเวลาที่ยังมีสงคราม การค้าถูกรุน ควบคู่ปัญหาภัยพิบัติสารพัดจากสภาวะโลกร้อน สภาพแวดล้อมที่เสื่อมโทรมอย่างนี้ยังมีมีส่วนให้ technology disruption ส่งผลรุนแรงขึ้น คนอย่าง บิล เกตส์ หรือ แจ็คหม่า ซึ่งเชื่อว่าการนำกระแสการพัฒนาและอยู่เหนือปัญหาสามารถนำองค์กรของเขารอดพ้นวิกฤติได้และยังอาจได้รับโอกาสเพิ่มเสียอีก แต่สำหรับ-CEOs และผู้นำองค์กรธุรกิจทั่วไป ที่อยู่ในกระแสการพัฒนาและเผชิญกับปัญหาอุปสรรคที่ท้าทายอยู่เสมอ จะต้องปรับตัวสร้างการเปลี่ยนแปลงจึงจะรักษาองค์กรให้เติบโตได้

ผลการสำรวจผู้บริหารองค์กรธุรกิจต่างๆ โดย Harvard Business Review ในปี 2019 ระบุว่า การปรับเปลี่ยนองค์กรให้เป็นดิจิทัลขององค์กรธุรกิจในสหรัฐกว่า ร้อยละ 70 ไม่บรรลุเป้าหมาย ทั้งที่ใช้เงินลงทุนไปกว่า 1.3 ล้านล้านเหรียญสหรัฐ ยิ่งไปกว่านั้นคือเงินจำนวนกว่า 900 พันล้านเหรียญสหรัฐ ใช้จ่ายไปโดยเปล่าประโยชน์ เขาให้เหตุผลว่าเทคโนโลยีดิจิทัลจะช่วยเพิ่ม

ความเป็นไปได้ในด้านประสิทธิภาพและความใกล้ชิดลูกค้า ถ้าผู้บริหารขาดความคิดที่ถูกต้องในการสร้างการเปลี่ยนแปลงและองค์กรมีข้อบกพร่อง การปรับตัวสู่องค์กรดิจิทัลจะไม่ประสบผลสำเร็จ คำอธิบายนี้มีนัยว่า กฎแห่งสำคัญเข้าสู่การเป็นดิจิทัลคือ ผู้นำองค์กรที่มีวิสัยทัศน์ที่ถูกต้องนั่นเอง แต่เราจะรู้ได้อย่างไรถูกต้องหรือไม่โลกเปลี่ยนแปลงในอัตราเร่งจากพฤติกรรมมนุษย์ ในสภาวะโลกร้อนและเกิดภัยพิบัติรุนแรงบ่อยครั้ง อย่างนี้อะไรก็อาจเกิดขึ้นได้อย่างคาดไม่ถึง แม้แต่โลกจะเกิดวิกฤติอย่างไร คนก็ยังต้องกินต้องอยู่ต้องใช้ ต้องศึกษาหาความรู้ ต้องเดินทางติดต่อสื่อสารในสังคม ยังต้องออกกำลังกาย ฟักผ่อนท่องเที่ยว เจ็บป่วยก็ต้องเข้าโรงพยาบาล การรับมือการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกที่คาดเดายากและที่ซึ่งส่งผลกระทบมากขึ้น นอกจากจะต้องปรับพฤติกรรมมนุษย์ให้ลดความก้าวร้าวลง เกื้อกูลกับธรรมชาติให้มากขึ้นแล้ว ยังต้องอาศัยความรู้และเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาช่วยรับมือ และในศตวรรษนี้ก็เห็นว่า

เทคโนโลยีดิจิทัลมีศักยภาพที่จะรับมือกับวิกฤติต่าง ๆ ให้ผ่อนหนักเป็นเบา ตัวอย่างที่ดีจากวิกฤติโควิด-19 ดูได้จาก การสร้างโรงพยาบาลที่เมืองอุฮั่นของรัฐบาลจีนจำนวน 1,000 เตียง¹ และติดตั้งอุปกรณ์เสร็จพร้อมปฏิบัติการได้ภายใน 10 วัน หรือการสร้างโรงงานผลิตหน้ากากอนามัยในประเทศไทยที่มีกำลังผลิตรายละถึงเดือนละ 3 ล้านชิ้นให้บุคลากรการแพทย์ในไทยของเครือบริษัทซีพีที่ทำได้ใน 5 สัปดาห์ งานสำคัญและเร่งด่วนมากอย่างนี้ต้องใช้ข้อมูลและการเชื่อมประสานข้อมูลและทรัพยากรคนด้วยพลังมหาศาล แต่ด้วยวิสัยทัศน์และความสามารถของผู้นำ ผวนวกกับพลังเทคโนโลยีดิจิทัลก็ทำให้สิ่งมหัศจรรย์ที่ดีๆ และเป็นประโยชน์แก่ประเทศชาติอย่างนี้เกิดขึ้นได้

การปรับตัวเข้าสู่สังคมดิจิทัลไม่อาจทำสำเร็จได้ชั่วข้ามคืน กระบวนการปรับตัวต้องการพลังขับเคลื่อนและการลงทุนสูง และการลงทุนจะไม่เสียเปล่าถึงร้อยละ 70 ดังตัวอย่างในสหรัฐอเมริกา ถ้ามีผู้นำที่วิสัยทัศน์ถูกต้องทันเกมส์ มีความรู้เกี่ยว

กับเทคโนโลยีและระบบนิเวศดิจิทัล (digital ecosystem) มีนโยบายและยุทธศาสตร์ที่ดีคอยช่วยชี้เป้าและนำทาง และมีระบบสนับสนุนที่แข็งแกร่งเป็นหลักประกันการทำงานอย่างต่อเนื่อง ประเทศไทยมีสภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย แม้เป็นองค์กรค่อนข้างใหม่ แต่มีรากฐานที่แข็งแกร่งจากสมาคมสมาพันธ์เทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารแห่งประเทศไทย (TFIT) และมี 6 กลุ่มธุรกิจ 21 สมาคมที่เข้มแข็งเป็นสมาชิก ทั้งยังมีแผนปฏิบัติการ 5 ปีซึ่งมีวิสัยทัศน์ช่วยชี้ทาง มีแผนยุทธศาสตร์และกิจกรรมขับเคลื่อนสังคมดิจิทัลของประเทศ ก็เชื่อว่าการปรับตัวสู่การเป็นดิจิทัลระดับประเทศในภาพรวมก็น่าจะไปได้ดี

ส่วนในทางปฏิบัตินั้น เป็นเรื่องที่จะต้องอาศัยจังหวะเวลา โอกาส และการประสานความร่วมมือจากทุกส่วน ทั้งในระดับบริษัท สมาคม กลุ่มอุตสาหกรรม และระดับสภาร่วมกับสภาวิชาชีพอื่นๆ ด้วยกัน และที่สำคัญคือการสนับสนุนทางนโยบายจากรัฐบาล และการสนับสนุนจากประชาชนทุกภาคส่วน

โอกาสในช่วงวิกฤติโควิด-19 มีอยู่ทั่วไป เชื่อว่ากลุ่มธุรกิจและอุตสาหกรรมดิจิทัลทุกกลุ่มทั้งกลุ่มสาธารณูปโภคพื้นฐาน กลุ่มฮาร์ดแวร์ กลุ่มซอฟต์แวร์ กลุ่มอุปกรณ์อัจฉริยะ กลุ่มดิจิทัลคอนเทนต์ และกลุ่มบริการดิจิทัล จะ

มองเห็นโอกาสใหม่ ๆ และใช้โอกาสนั้นในการพัฒนาองค์กรให้เติบโตได้ทั่วหน้ากัน ผู้บริหารองค์กรหรือกลุ่มองค์กรที่คว้าโอกาสได้มากคือผู้ที่มีวิสัยทัศน์ที่ถูกต้อง กล้าตัดสินใจ และสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงองค์กรไปในทิศทางที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและกระบวนการตัดสินใจได้ เชื่อมสัมพันธ์เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับลูกค้าได้ และที่สำคัญคือต้องปรับตัวได้เร็วเท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม ความชอบความปรารถนาของลูกค้าคือโจทย์สำคัญในการพัฒนาองค์กรของท่าน

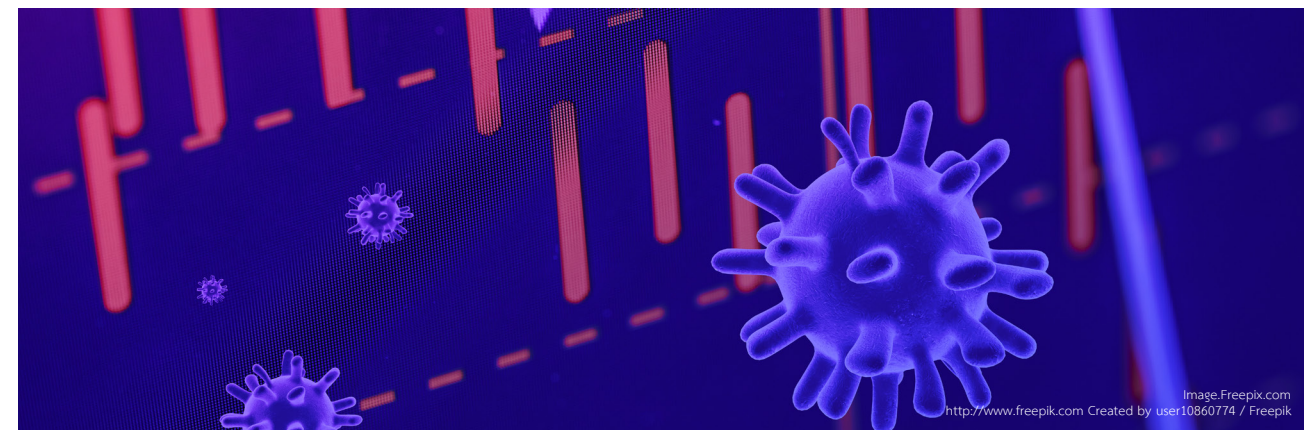
แม้วงการดิจิทัลไทยจะยังคงต้องพึ่งพาต่างชาติในเรื่องสำคัญ เช่น ระบบ cloud ระดับประเทศ รวมทั้งระบบ big data ทั้งในส่วนการจัดเก็บข้อมูล การควบคุมคุณภาพ การวิเคราะห์ การเข้าถึง และการใช้ประโยชน์ข้อมูลที่ยังไม่แข็งแรงพอ ข้อมูลส่วนใหญ่ของคนไทยจึงไม่ได้อยู่ในไทย ปัญหาที่มีส่วนทำให้ธุรกิจการค้าไทยโดยเฉพาะในเรื่อง IT เสียเปรียบการแข่งขันไม่น้อย แต่เชื่อว่าพลังความร่วมมือระหว่างภาคเอกชน ภาครัฐ และการสนับสนุนของภาคประชาสังคม จะช่วยคลี่คลายปัญหาอุปสรรคใหญ่ ๆ เหล่านี้ลงไปได้โดยเร็ว

วัฒนธรรมการเรียนรู้ของประชาชนมีส่วนสำคัญในการเปลี่ยนแปลงสังคม การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทาง



วัฒนธรรมความเชื่อให้เอื้อต่อการเป็นสังคมดิจิทัล ต้องอาศัยกระบวนการทางการศึกษา (digital literacy) ที่เข้มแข็ง ซึ่งเชื่อว่าการเรียนผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-learning) จะมีบทบาทมากยิ่งขึ้นในการสร้างโอกาสทางการศึกษาของประชาชนให้เท่าเทียมกัน อีกทั้งการสร้างดิจิทัลคอนเทนต์ที่หลากหลายดึงดูดความสนใจและตรงกับความต้องการของคนกลุ่มต่างๆ ก็จะมีส่วนสำคัญช่วยกระตุ้นการศึกษาให้ก้าวหน้าได้เร็วขึ้น

เชื่อว่าในช่วงวิกฤติโควิด-19 เปิดโอกาสให้สังคมไทยโดยเฉพาะวงการดิจิทัลได้ทบทวนตัวเอง กระบวนการปรับตัวเข้าสู่สังคมดิจิทัลจะทำให้เกิดการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ทำสิ่งใหม่ๆ สร้างขยายโอกาสใหม่ๆ ให้มากยิ่งขึ้นไป และมั่นใจว่า สภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทยจะเป็นเพื่อนคู่คิดร่วมสร้างการเปลี่ยนแปลงและขับเคลื่อนการปรับตัวสู่การเป็นดิจิทัลให้สำเร็จต่อไป



บทความโดย ดร.เพิ่มศักดิ์ มกรภิรมย์
ที่ปรึกษาทรงคุณวุฒิ สภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย

¹ล่าสุดเพิ่มเป็น 2,000 เตียง และถูกปิดตัวไปแล้วหลังสถานการณ์โรคระบาดมี

BIG DATA ANALYTICS

กับบทบาทในการรับมือวิกฤติการณ์ โควิด-19 :

ระหว่างช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (COVID-19) เชื่อว่าหลายท่านคงจะคุ้นหูกับชื่อรัฐมนตรี
ออสเตรเลีย ถึง หรือ “Audrey Tang” มากขึ้น เธอคือรัฐมนตรีดิจิทัลของไต้หวันผู้มีบทบาทสำคัญในการใช้เทคโนโลยี Big Data
Analytics ในการรับมือกับโควิด-19 ได้อย่างมีประสิทธิภาพจน ‘โมเดลไต้หวัน’ ได้กลายมาเป็นกรณีศึกษาที่ทั่วโลกต่างให้ความสนใจ

ณ วันที่ 21 กันยายน 2563 ไต้หวันมีผู้ติดเชื้อสะสมเพียง 507 คน รักษาหายแล้วกว่า 479 ราย ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 94.5 ไต้หวัน
สามารถติดตามและควบคุมโรคระบาดได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้ง ๆ ที่มีพรมแดนติดกับจีนแผ่นดินใหญ่ ที่เป็นแหล่งต้นกำเนิดของการ
ระบาด ประสบการณ์ที่ผ่านมาของไต้หวันในการควบคุมการระบาดของ SARS ที่เกิดขึ้นทั่วภูมิภาคเอเชียเมื่อ 17 ปีก่อน ได้ให้บทเรียน
สำคัญผ่านการสูญเสียที่นำไปสู่การรับมือกับโรคระบาดโควิด-19 ในครั้งนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อมูลขนาดใหญ่ Big Data คืออะไร

Big Data หรือข้อมูลขนาดใหญ่ มีความแตกต่างจากข้อมูลทั่วไป (data) ตรงที่ Big Data เป็นการรวบรวมเอาข้อมูลที่หลั่งไหลจำนวน
มหาศาลทั้งในรูปแบบที่บ่งบอกถึงโครงสร้างข้อมูลที่ชัดเจน และไม่ข้อมูลประเภทไร้โครงสร้าง นำมาวิเคราะห์ หาความสัมพันธ์ร่วม
กันบางอย่าง เพื่อสร้างความเข้าใจเชิงลึก (insights) ทำให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ เราสามารถจำแนก Big Data ได้ผ่านคุณลักษณะ
เฉพาะ 4 ปัจจัย ที่เรียกว่า 4Vs ได้แก่

• VOLUME

ขนาดของข้อมูลที่มีขนาด
ใหญ่ มีปริมาณข้อมูลมาก
ยากที่จะประมวลข้อมูลบน
เครื่องคอมพิวเตอร์ทั่วไป
จำเป็นต้องใช้ทรัพยากรจาก
คอมพิวเตอร์จำนวนมาก
(parallel computing)

• VELOCITY

ข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลง
ตลอดเวลาอย่างรวดเร็ว มี
การส่งผ่านของข้อมูล
อย่างต่อเนื่องในลักษณะ
streaming หรือ batching
ทำให้การวิเคราะห์ข้อมูล
แบบ manual มีข้อจำกัด

• VARIETY

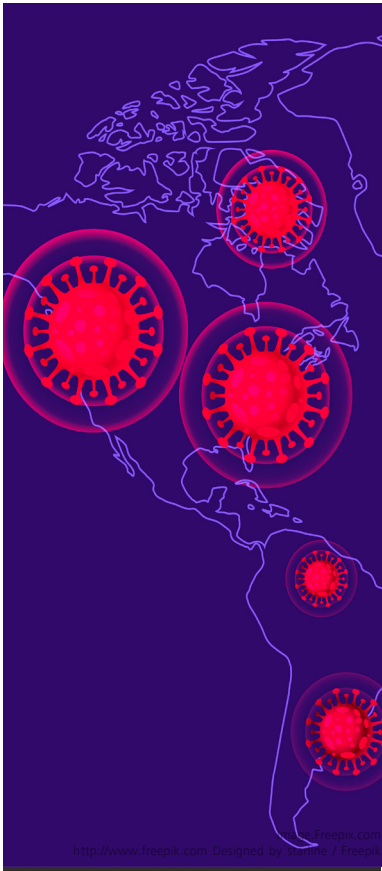
ข้อมูลมีความหลากหลาย
ประกอบไปด้วยข้อมูลที่มี
โครงสร้าง (structured) และ
ข้อมูลที่ไม่มีโครงสร้าง
(unstructured) ที่ไม่
สามารถจับ pattern ได้ เช่น
ข้อมูลจากโซเชียลมีเดีย
 เป็นต้น

• VERACITY

ข้อมูลมีความไม่ชัดเจน
ไม่ถูกต้อง ประกอบไปด้วย
อคติ (biases) สิ่งรบกวน
(noises) และความผิดปกติ
(abnormality) ของข้อมูล
ที่ส่งผลให้ผลลัพธ์ของการ
วิเคราะห์ผิดพลาด

คุณลักษณะเฉพาะตัวของ Big Data เหล่านี้ เป็นทั้งอุปสรรคและโอกาสการสร้างมูลค่าจากข้อมูลในอดีตเราอาจไม่เห็นคุณค่า
เทคโนโลยีวิเคราะห์ข้อมูล Big Data ในปัจจุบัน สามารถรองรับการจัดการและวิเคราะห์ข้อมูลได้เกือบจะทันทีแบบ Real-time
และเมื่อใช้ควบคู่กับกระบวนการเรียนรู้แบบ Machine Learning ก็สามารถช่วยลดทรัพยากรมนุษย์ รวมทั้งลดระยะเวลาในการ
ประมวลผล การวิเคราะห์ การจัดทำรายงานข้อมูล และการสังเคราะห์ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ





ผลลัพธ์การใช้เทคโนโลยี Big Data Analytics ในระยะแรกเริ่มนี้ ทำให้ภาครัฐสามารถตรวจสอบและจำแนกได้ว่าบุคคลใดที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยงต่อการติดเชื้อโควิด-19 ทำให้สามารถประเมินเพื่อแยกกลุ่มที่มีความเสี่ยงสูงไปจนถึงกลุ่มที่มีความเสี่ยงต่ำ จากนั้นจึงให้หน่วยงานสาธารณสุขดำเนินการติดต่อกับกลุ่มคนเหล่านี้เพื่อแนะนำวิธีการปฏิบัติตัวเพื่อป้องกันการแพร่ระบาด เช่น self-quarantine หรือ self-isolation เป็นต้น ในระยะถัดมา เมื่อได้ทราบถึงกลุ่มเสี่ยงจากระยะเริ่มต้นแล้ว ภาครัฐได้ขอความร่วมมือจากผู้ให้บริการด้านโทรคมนาคม (telecommunication operators) ในการติดตามกลุ่มเสี่ยงต่อการติดเชื้อผ่านการระบุตำแหน่ง



Image.Freepix.com
http://www.freepik.com Designed by ezphoto / Freepik

บทบาทของ Big Data ในการรับมือโควิด-19

จุดเริ่มต้นของ Big Data Analytics กับบทบาทการรับมือโควิด-19 ในไต้หวัน เริ่มต้นมาจากบริษัท Metabiota ซึ่งเป็นบริษัทชั้นนำด้านเทคโนโลยีทางการแพทย์ ที่ได้คำนวณในช่วงต้นของการระบาดทั่วว่าภายในอีก 1 สัปดาห์ เชื้อไวรัสจะแพร่กระจายมาถึงเขตแดนไต้หวันอย่างแน่นอน นี่เป็นการส่งสัญญาณไปยังภาครัฐที่ออกนโยบายดำเนินการสกัดกั้นการแพร่ระบาดอย่างทันท่วงที ภายใต้การนำหลักโดยรัฐมนตรีถึง รัฐมนตรีกระทรวงดิจิทัล ที่มีอายุน้อยที่สุดตอนรับตำแหน่ง และยังเป็นบุคคลข้ามเพศคนแรกในรัฐบาลไต้หวัน โดยนายถังได้ผลักดันภาครัฐในการใช้เทคโนโลยี Big Data Analytics ในการรวบรวมและวิเคราะห์ฐานข้อมูลจากหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและ

(location tracking) จากเครื่องมือสื่อสารของบุคคลในกลุ่มเสี่ยง เพื่อจับตาดูว่าบุคคลกลุ่มนี้ได้ปฏิบัติตามคำแนะนำของหน่วยงานสาธารณสุขอย่างเคร่งครัดหรือไม่ ฐานข้อมูลที่ระบุตำแหน่งของกลุ่มเสี่ยงและผู้ติดเชื้อ ยังได้ถูกนำมาสร้างเป็นแอปพลิเคชันในลักษณะของแผนที่ที่แสดงผลแบบ real-time อีกด้วย เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนได้ทราบว่าพื้นที่ใดเป็นพื้นที่เสี่ยงการแพร่กระจายเชื้อไวรัสที่ควรหลีกเลี่ยง ถือได้ว่าเป็นการดำเนินการป้องกันโรคที่ครบเครื่องทั้งเชิงรุกและเชิงรับบนพื้นฐานของการใช้ข้อมูล นอกเหนือไปจากการติดตามการแพร่ระบาดแล้ว เทคโนโลยี Big Data Analytics ยังถูก

เอกชน โดยมีวัตถุประสงค์ในระยะแรกเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคไต้หวันเริ่มการตรวจสอบและควบคุมการไหลเข้าออกพรมแดนของประชาชนและชาวต่างชาติ (border control) อย่างเข้มงวด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มผู้เดินทางที่เดินทางเข้าประเทศจากประเทศที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยง การติดเชื้อ ไต้หวันได้ออกมาตรการในการวิเคราะห์ข้อมูลจากฐานข้อมูลประกันสังคมแห่งชาติ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และศุลกากร สำหรับชาวต่างชาติที่ไม่ปรากฏในฐานข้อมูลในไต้หวัน ก็ได้ออกมาตรการ ‘การรายงานข้อมูลสุขภาพออนไลน์’ (Online Health Declaration) ที่ถูกนำมาใช้เป็นหลักปฏิบัติผ่านการสแกน QR Code ที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองของไต้หวัน

นำมาใช้เพื่อการสังเกตการณ์ และการคาดการณ์เกี่ยวกับสินค้าที่มีแนวโน้มที่จะขาดตลาดในช่วงของการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส อาทิ หน้ากากอนามัย แอลกอฮอล์ และกระดาษชำระ เป็นต้น โดยภาครัฐได้ขอความร่วมมือจากโรงงานที่ผลิตสินค้าเหล่านี้รวมถึงห้างร้านทั่วไปในการแจ้งข้อมูลการผลิตและคลังสินค้า เพื่อให้แน่ใจได้ว่าสินค้าจำเป็นเหล่านี้จะไม่ขาดตลาด ขณะเดียวกัน ประชาชนก็สามารถติดตามสถานะของสินค้าเหล่านี้ผ่านแอปพลิเคชันเพื่อดูว่าร้านค้าไหนยังมีสินค้าเหล่านี้คงเหลืออยู่ เพื่อให้แต่ละครัวเรือนยังสามารถดำรงชีวิตได้อย่างปลอดภัย ในช่วงวิกฤติการณ์โควิด-19



Image.Freepix.com
http://www.freepik.com Designed by pressfoto / Freepik

มุมมองการใช้ข้อมูลในสถานการณ์โควิดของประเทศไทย

สำหรับประเทศไทยนั้น เราได้เจอปัญหาเช่นกัน โดยเฉพาะปัญหาการขาดแคลนหน้ากากอนามัย อย่างไรก็ตามประเทศไทยสามารถที่จะควบคุมการแพร่กระจายเชื้อโรคได้เป็นอย่างดีผ่านการปิดเมือง และการใช้กลไกท้องถิ่นผ่านอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ที่คอยติดตามและประเมินผลประชากรที่เข้าออกหมู่บ้านไปจนถึงการประเมินความเสี่ยงและการรายงานข้อมูลเข้าสู่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องระดับจังหวัด แม้ระบบของไทยเองจะไม่ได้ใช้เทคโนโลยีทันสมัยเหมือนอย่างไต้หวัน และใช้เพียงการบันทึกข้อมูลด้วยระบบการจดบันทึก แต่ผลลัพธ์ที่ได้ก็เพียงพอที่จะทำให้ประเทศไทยเป็นหนึ่งในตัวอย่างของความสำเร็จที่ต่างชาติสนใจอยาก

เรียนรู้ประสบการณ์ และแนวทางในการบริหารจัดการที่มีผลสัมฤทธิ์ที่เป็นที่น่าพอใจอีกด้วย จะเห็นได้ว่าการใช้ข้อมูลเพื่อให้เกิดประโยชน์ในสถานการณ์วิกฤตินั้น ไม่จำเป็นต้องพึ่งแต่เพียงเทคโนโลยีเสมอไป เพราะการใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจไม่ได้จำกัดวงอยู่เพียงเท่านั้น การนำข้อมูลมาใช้จึงสามารถนำมาปรับใช้ได้หลายรูปแบบไม่ว่าจะเป็นรูปแบบการจัดการที่ใช้กลไกท้องถิ่น และทรัพยากรมนุษย์แบบไทย หรือจะเป็นการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่แบบไต้หวัน กรณีศึกษาทั้งคู่ชี้ให้เห็นว่า Big Data Analytics นั้นสามารถนำมาใช้ป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 ได้อย่างมีประสิทธิภาพตั้งแต่ต้นน้ำยันปลายน้ำ ทำให้เราเห็นว่าความเป็นเอกภาพของรัฐเมื่อถูกผนวกด้วยความก้าวหน้าด้าน

รัฐและข้อมูลเปิด

รัฐมนตรีถึง ยังได้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับการใช้ข้อมูลเพื่อแก้โจทย์ปัญหาโควิด-19 ไว้ว่า “ข้อมูลนอกจากจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการแล้วยังช่วยทำให้คนในประเทศสงบสติอารมณ์ในช่วงวิกฤติการณ์ อันเกิดจากความตระหนักรู้ถึงข้อเท็จจริง ทั้งยังช่วยลดข่าวปลอม (disinformation) และการคาดเดาต่าง ๆ (speculation) รัฐบาลควรที่จะเชื่อมั่นในประชากรของตนผ่านข้อมูลเปิด (open data) แทนการเรียกร้องให้ประชาชนหลบหลีกหลบตาเชื้อรัฐบาล สิ่งที่เราทำคือการให้ข้อมูลข่าวสารที่สามารถนำไปใช้ซ้ำได้ (reusable) เพื่อที่นักพัฒนาระบบต่าง ๆ เช่น แอปพลิเคชัน วีอาร์ เออาร์ หรือผู้พัฒนาระบบนำทางสามารถนำข้อมูลไปใช้ต่อเพื่อให้ถึงมือประชาชนได้ สิ่งที่เกิดขึ้นคือรัฐบาลไต้หวันไม่ได้ทำตัวเป็นผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริง (fact checker) เราเป็นเพียงผู้ชี้แจงเท่านั้น เราปล่อยข้อมูลออกไปเพื่อให้ผู้อื่นมาตรวจสอบข้อเท็จจริงของ

เทคโนโลยีและความร่วมมือในระดับท้องถิ่นนั้นสามารถนำไปสู่การจัดการปัญหาได้อย่างชาญฉลาด เราจึงไม่สามารถปฏิเสธได้เลยว่า “Data is the New Oil” นั้นเป็นประโยคที่ถูกต้องอย่างแท้จริง



PHOTO BY MCOT HD



Image.Freepix.com
http://www.freepik.com Designed by master1305 / Freepik

การบริหารจัดการลูกค้าออนไลน์ในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19



Image Freepix.com
http://www.freepix.com Designed by macrovector / Freepix

ในสถานการณ์ของการระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 นั้น การเอาใจลูกค้าในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ถือว่าเป็นความท้าทายอันดับหนึ่งของธุรกิจออนไลน์ หากลองจินตนาการถึงการเดินทางของการสั่งซื้อสินค้าสักชิ้นดูว่า ถ้าลูกค้าของคุณสั่งซื้อสินค้าจากเว็บไซต์ ซึ่งได้รับการแจ้งว่าจะจัดส่งสินค้าภายใน 2 วัน แต่เมื่อเวลาผ่านไป 3 วันลูกค้าก็ยังไม่ได้รับสินค้า เมื่อลูกค้าเข้ามาที่เว็บไซต์หรือช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมอย่าง Facebook ของบริษัท เพื่อสอบถาม ก็ไม่มีแอดมินคอยตอบคำถามหรือให้ความสนใจ หรือเมื่อลูกค้าพยายามค้นหาช่องทางติดต่ออื่น เช่น บน Google หรือบน LINE OA ก็พบว่าพนักงานไม่สามารถตอบคำถามที่ต้องการได้ และยังคงแสดงที่ทำบอกให้ลูกค้ารอต่อไป ขณะที่วันต่อ ๆ มาก็คงไม่มีการติดต่อกลับ สุดท้ายลูกค้าอารมณ์เสียจึงเข้าไปโพสต์แสดงความเห็นอย่างเสียหายในเว็บบอร์ดชื่อดังเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นนี้ ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริษัทเป็นอย่างมาก นี่คือการท้าทายทางธุรกิจที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งในโลกออนไลน์ สุดท้ายผู้บริหารจึงค่อยรับรู้เหตุการณ์และรีบออกมาแก้ไข แต่ความเสียหายต่อ

ธุรกิจนั้นได้เกิดขึ้นไปแล้ว ต้นตอของปัญหาเช่นนี้อาจจะเกิดได้หลายประการ และส่วนใหญ่ ผู้ประกอบการเองก็อาจจะละเลยจากสิ่งที่คาดไม่ถึง เช่น ทีมงานส่งสินค้าอาจใส่หมายเลขติดตามพัสดุผิด มีการตกหล่นในการควบคุมสต็อกสินค้า หรือแม้กระทั่งเกิดจากปัจจัยภายนอก เช่น บริษัทขนส่งที่เป็นหุ้นส่วนเอง ก็มีปัญหาลงของได้ไม่ตรงเวลา ปัญหาเช่นนี้ส่วนมากเมื่อรู้ตัวก็มักจะสายไปเสียแล้ว ธุรกิจค้าปลีกจำนวนมากจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อรับมือกับการสูญเสียลูกค้าทั้งช่องทางปกติแบบออฟไลน์ไปจนถึงช่องทางออนไลน์ที่กำลังได้รับความนิยมสูงสุดในระหว่างช่วงวิกฤตโควิด-19 ที่ผ่านมา การสื่อสารออนไลน์กับลูกค้าเป็นสิ่งจำเป็นในยุคที่ตัวตนบนโลกดิจิทัล (Digital presence) เป็นเรื่องปกติใหม่ในเชิงสังคม และธุรกิจ การสื่อสารบนโลกออนไลน์นั้นเป็นได้ทั้งวิกฤตและโอกาส โดยเฉพาะในสภาวะความปกติใหม่เช่น การเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) และการทำงานจากที่บ้าน (Work from home) ที่ทำให้ลูกค้าจำนวนมากหันมาใช้คอมพิวเตอร์และโทรศัพท์มือถือในการสั่งซื้อสินค้าบนโลกออนไลน์ และใช้ช่องทางออนไลน์ในการเข้าถึงแบรนด์ไม่ว่าจะ

เป็นการรับสื่อข่าวสารผ่าน influencers ไปจนถึงการใช้ช่องทางอย่างเว็บไซต์พันทิปในการเรียกร้องให้บริษัทแก้ปัญหาอะไรบางอย่างนี้จึงเท่ากับว่าช่องทางออนไลน์นั้นกำลังเปิดประตูทางธุรกิจให้กว้างขึ้น จากเดิมที่หน้าร้านอาจจะมีลูกค้าเข้ามาแวะชมวันละหลายสิบถึงหลักร้อยในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน แต่โลกออนไลน์นั้นสามารถเปิดประตูให้ลูกค้าได้เข้าถึงสินค้าและบริการของคุณได้มากกว่า ถึงขั้นที่อาจมีลูกค้าหลายพันคนเข้ามาเลือกซื้อสินค้าออนไลน์พร้อม ๆ กัน เพราะไม่ติดข้อจำกัดทางกายภาพที่เกิดขึ้นจากการปิดเมือง อย่างไรก็ตาม การรับมือกับลูกค้าบนโลกออนไลน์จำนวนมากนั้นไม่ใช่สิ่งที่กระทำได้ง่าย ลูกค้าบางประเภทอาจเข้ามาเพื่อแสดงความเห็นทั่วไป กดไลค์ หรือกดแชร์ข้อความที่คุณโพสต์เป็นต้น ขณะที่ลูกค้าบางรายอาจต้องการเข้ามาสอบถามเกี่ยวกับสินค้าว่ามีสต็อกหรือไม่ หรือพยายามติดตามสินค้าที่ได้เคยสั่งไป ฉะนั้นการเตรียมความพร้อมของธุรกิจเพื่อที่จะรองรับการขายออนไลน์ควรมีทั้งขั้นตอนและกระบวนการ ดังที่จะกล่าวต่อไปนี้



Image Freepix.com
http://www.freepix.com Designed by makyzz / Freepix

นี้จึงเท่ากับว่าช่องทางออนไลน์นั้นกำลังเปิดประตูทางธุรกิจให้กว้างขึ้น จากเดิมที่หน้าร้านอาจจะมีลูกค้าเข้ามาแวะชมวันละหลายสิบถึงหลักร้อยในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน แต่โลกออนไลน์นั้นสามารถเปิดประตูให้ลูกค้าได้เข้าถึงสินค้าและบริการของคุณได้มากกว่า ถึงขั้นที่อาจมีลูกค้าหลายพันคนเข้ามาเลือกซื้อสินค้าออนไลน์พร้อม ๆ กัน เพราะไม่ติดข้อจำกัดทางกายภาพที่เกิดขึ้นจากการปิดเมือง อย่างไรก็ตาม การรับมือกับลูกค้าบนโลกออนไลน์จำนวนมากนั้นไม่ใช่สิ่งที่กระทำได้ง่าย ลูกค้าบางประเภทอาจเข้ามาเพื่อแสดงความเห็นทั่วไป กดไลค์ หรือกดแชร์ข้อความที่คุณโพสต์เป็นต้น ขณะที่ลูกค้าบางรายอาจต้องการเข้ามาสอบถามเกี่ยวกับสินค้าว่ามีสต็อกหรือไม่ หรือพยายามติดตามสินค้าที่ได้เคยสั่งไป ฉะนั้นการเตรียมความพร้อมของธุรกิจเพื่อที่จะรองรับการขายออนไลน์ควรมีทั้งขั้นตอนและกระบวนการ ดังที่จะกล่าวต่อไปนี้

1. วางแผนการบริการและการสื่อสารล่วงหน้า

สิ่งที่สำคัญที่สุดคือ การบริหารความคาดหวังของผู้บริโภค (Manage expectation) โดยเฉพาะในช่วงวิกฤตที่หลายๆ สิ่งนั้นสามารถคาดการณ์ผิดพลาดได้ ไม่ว่าจะเป็นเพราะกำลังคนที่ขาดแคลน หรือการจัดการอุปทานมีปัญหา ดังนั้น เราจึงควรที่จะสื่อสารให้ชัดเจนว่าสิ่งที่จะเกิดขึ้นได้คืออะไร



คำแนะนำ

- ระบุขั้นตอนและเวลาทำการของร้านค้าออนไลน์ และเวลาให้บริการลูกค้าอย่างชัดเจน เช่น วัน-เวลาจัดส่งสินค้า ช่วงเวลาตอบลูกค้า ซึ่งถ้าคุณไม่ทำงาน 24/7 อย่าพยายามตอบปัญหาให้แก่ลูกค้าหลังเวลาปกติทุกช่องทางสื่อสารไม่ว่าจะเป็น เว็บไซต์ LINE Facebook หรือ call center ของคุณ
- สร้างช่องทางสำหรับแก้ปัญหาให้กับลูกค้าโดยตรง ควรตั้ง Line Official Account หรือ Facebook Messenger เฉพาะสำหรับบริการลูกค้า เพิ่มเติมจากการสื่อสารผ่านอีเมล และควรสร้าง template ในการตอบปัญหาลูกค้าให้แก่ทีมงานเพื่อลดความสับสน เช่น เมื่อพบว่าสินค้าส่งไม่ถึงลูกค้าภายในระยะเวลาที่กำหนด ต้องตอบว่าอย่างไร หรือเมื่อสินค้าชำรุดมีปัญหาควรตอบว่าอย่างไร เป็นต้น
- มีตัวเลือกในการจัดส่งสินค้าที่ดี เพราะปัญหามากมีที่มาจากปัญหาการจัดส่งผ่านบริษัทโลจิสติกส์ต่างได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 อย่างมากจากความต้องการใช้บริการที่เพิ่มขึ้น ซึ่งอาจกระทบต่อระยะเวลาการจัดส่ง แพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซส่วนใหญ่ เช่น Lazada, Shopee, Bento, LwnShop จึงออกหมายเลขติดตามพัสดุในการส่งคำสั่งซื้อ หรือออเดอร์ทุกครั้ง

2. จัดสรรทีมงานและเครื่องมือที่เหมาะสมเพื่อให้กระบวนการตอบปัญหาให้ลูกค้าสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

เมื่อลูกค้าทักเข้ามาใน LINE หรือ Facebook ของคุณ พวกเขาควรจะได้รับความรู้สึกเหมือนอยู่หน้าร้านของคุณ เพราะฉะนั้นการตอบสนองหรือการตอบคำถามลูกค้าจึงควรเป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้องเหมือนลูกค้ายืนอยู่ต่อหน้าคุณ สร้างประสบการณ์ที่ดีบนโลกออนไลน์ให้แก่ลูกค้าเพื่อให้เกิดความประทับใจจะเพราะกำลังคนที่ขาดแคลน หรือการจัดการอุปทานมีปัญหา ดังนั้น เราจึงควรที่จะสื่อสารให้ชัดเจนว่าสิ่งที่จะเกิดขึ้นได้คืออะไร



คำแนะนำ

- ใช้แพลตฟอร์มที่สนับสนุนการสื่อสารทางช่องทางออนไลน์ เช่น Zendesk หรือ Page365 ซึ่งเป็นการอัปเดตจาก Page Manager ที่จะช่วยให้สามารถรวมการตอบสนองลูกค้าผ่าน Facebook Inbox และคอมเมนต์ได้ในหน้าเดียวกัน ทั้งยังสามารถแสดงข้อความที่ยังไม่ได้ตอบกลับ ไปจนถึงการโอนถ่ายแชทเพื่อให้พนักงานติดตาม แพลตฟอร์มเหล่านี้จะช่วยให้คุณตอบสนองลูกค้าได้ดีขึ้นถ้าคุณมีลูกค้าจำนวนมาก
- ควบคุมเวลาตอบข้อความและติดตามแชทที่ไม่ได้รับการตอบกลับ แพลตฟอร์มโซเชียลเช่น Facebook มีมาตรฐานในการตอบกลับข้อความของลูกค้าอยู่ที่ 5 นาที และต้องตอบมากกว่าร้อยละ 90 ของข้อความทั้งหมด ดังนั้นธุรกิจของคุณจึงควรมีตัวชี้วัดที่คล้ายคลึงกัน แพลตฟอร์มเช่น Zendesk สามารถที่จะบอกได้ว่าพนักงานแต่ละคนใช้เวลาเท่าไรในการตอบคำถาม และสามารถปิดจำนวนข้อสอบถามได้เท่าไรต่อวัน



แนวโน้มการทำธุรกิจในยุคหลังโควิด ที่ตั้งอยู่บนความปกติใหม่ (New normal)

ต้องยอมรับว่าการขายของออนไลน์จะมีบทบาทที่สำคัญต่อการอยู่รอดของธุรกิจ โดยเฉพาะสำหรับธุรกิจค้าปลีกทุกขนาด ไม่ว่าจะเป็นเจ้าใหญ่หรือรายเล็ก ต่างก็จำเป็นต้องปรับตัวเพื่อเพิ่มช่องทางขาย และพัฒนากระบวนการตอบสนองต่อลูกค้าให้มีประสิทธิภาพ สิ่งเหล่านั้นไม่สามารถมองข้ามได้สำหรับการทำธุรกิจในยุคปัจจุบัน เราจึงควรที่จะลงทุนในเรื่องของบุคลากร เครื่องมือและอุปกรณ์อย่างต่อเนื่อง เพราะการตอบสนองของลูกค้าในโลกออนไลน์นั้นมีผลกระทบต่อยอดขายของธุรกิจออนไลน์อย่างชัดเจน

บทความโดย ฤทธิชัย ฤทธิชัย
กรรมการสภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย

- เข้าใจสถานะ customer feedback ของตนเองใน Shopee หรือ Lazada คุณสามารถที่จะติดตามสถานะดังกล่าวได้ไม่ว่าจะแผนการให้บริการเป็นกี่ดาว หรือมีข้อความติชมเช่นไร ในขณะที่ Facebook ก็มีหน้าไว้สำหรับดูคำติชมของลูกค้าเช่นกัน ในกรณีของ Facebook ถ้าจะเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าต่ำกว่ามาตรฐาน จะทำให้การ boost page ของคุณไม่สามารถเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งก็จะกระทบต่อยอดขายออนไลน์ของคุณ

สิ่งที่สำคัญที่สุดในการบริหารจัดการลูกค้าในช่องทางออนไลน์คือการจัดโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสมเพื่อตอบสนองลูกค้าออนไลน์ หลายๆ ธุรกิจในช่วงที่ผ่านมาอาจจะมีทีมงานเพียงคนสองคนที่คอยตอบลูกค้าทางโซเชียลแพลตฟอร์ม แต่ในช่วงวิกฤตที่ทีมงานจำเป็นต้องใช้อาจจะเพิ่มจำนวนเป็น 10 เท่า ก็เป็นไปได้ หากมีผู้ใช้งานติดต่อเข้ามาพร้อมๆ กันเป็นจำนวนมาก

คำแนะนำ

- ควรจัดทีมงานให้เพียงพอต่อการตอบคำถามและการรับคำสั่งซื้อออนไลน์ โดยคำนึงถึงปริมาณข้อความที่เข้าตลอดทั้งสัปดาห์ เพื่อไม่ให้เกิดข้อติดขัดที่จะกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ



สภาดิจิทัลฯ ปลดล็อกกฎหมายการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ช่วยผู้ประกอบการให้ขับเคลื่อนได้ ท่ามกลางวิกฤตโควิด-19

พระราชกำหนด (พ.ร.ก.) ว่าด้วยการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2563 ที่รัฐบาลได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 18 เมษายน พ.ศ. 2563 มีผลให้ยกเลิกประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 74/2557 เรื่องการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ นำไปสู่การกำหนดหลักการสำคัญที่แตกต่างจากหลักเกณฑ์เดิมเกี่ยวกับการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้เพื่อเป็นการเอื้อต่อการควบคุมการระบาดของโรคโควิด 19 และการเว้นระยะห่างทางสังคม ทำให้การปฏิบัติงานของภาครัฐและการประกอบกิจกรรมทางเศรษฐกิจของภาคเอกชนสามารถขับเคลื่อนต่อไปได้ท่ามกลางวิกฤตโควิด 19



สภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย ช่วยปูทางให้ธุรกิจประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้อย่างราบรื่น

1. ผลักดันการขอแก้ไขกฎหมายจนมีการประกาศ พระราชกำหนดว่าด้วยการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2563 ที่มีผลบังคับใช้ 19 เมษายน 2563 เป็นต้นไป
2. คู่มือการแสดงตนและการลงคะแนนสำหรับการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ อย่างถูกต้องกฎหมาย

ในสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา พระราชกำหนดว่าด้วยการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2563 จะช่วยปลดล็อกข้อจำกัดต่างๆ และสร้างมาตรฐานใหม่ให้กับการประชุมปรึกษาหารือและแสดงความคิดเห็นระหว่างกันผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- การประชุมตามที่กฎหมายบัญญัติให้ต้องมีการประชุม สามารถจัดผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ ซึ่งจะมีผลเช่นเดียวกับการประชุมตามวิธีการที่บัญญัติไว้ในกฎหมาย
- กำหนดให้มีการจ่ายเบี้ยเลี้ยงประชุม หรือค่าตอบแทนให้แก่ผู้ร่วมประชุมที่ได้แสดงตน
- สามารถส่งหนังสือเชิญประชุมและเอกสารประกอบการประชุม ผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) และสามารถจัดเก็บในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้
- ให้ถือว่าการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นการประชุมโดยชอบด้วยกฎหมาย และสามารถใช้เป็นพยานหลักฐานในกระบวนการพิจารณาตามกฎหมายได้

สภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทยในฐานะตัวแทนสมาชิก ผู้ประกอบธุรกิจหรืออุตสาหกรรมดิจิทัล ได้มีส่วนผลักดันให้เกิดการแก้ไขข้อกฎหมายดังกล่าว ส่งผลให้ข้อกำหนดเรื่องการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เดิมที่กำหนดให้ผู้ร่วมประชุมอย่างน้อย 1 ใน 3 ขององค์ประชุมต้องอยู่ในสถานที่ประชุมเดียวกัน และข้อกำหนดให้ผู้ประชุมทั้งหมดต้องอยู่ในราชอาณาจักรไทยนั้นถูกยกเลิกไป

- กำหนดมาตรฐานผู้มีหน้าที่จัดการประชุม ซึ่งมีหน้าที่ จัดให้ผู้ร่วมประชุมแสดงตน จัดให้ผู้ร่วมประชุมสามารถลงคะแนนได้ และจัดทำรายงานประชุมเป็นหนังสือ ทำการบันทึกเสียงและภาพ (ยกเว้นการประชุมลับ) และทำการเก็บข้อมูลจราจรอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ร่วมประชุมไว้เป็นหลักฐาน
- กำหนดให้การประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต้องเป็นไปตามมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของการประชุมที่กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมกำหนด

คู่มือการแสดงตนและการลงคะแนนสำหรับการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

เพื่อให้การประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีผลตามกฎหมาย สามารถนำไปใช้เป็นพยานหลักฐานได้

1. การแสดงตน

เพื่อยืนยันว่าเป็นบุคคลนั้นจริง

11 ผู้เข้าร่วมประชุมจะได้รับ

- หมายเลขประจำตัวสำหรับการประชุม
- PASSWORD เข้าร่วมประชุม

12 เมื่อเข้าการประชุม ให้ใส่ PASSWORD เข้าร่วมประชุม

13 เปิดกล้องและเปิดไมค์

14 ชุดแจ้งข้อมูลเพื่อแสดง ดังนี้

- หมายเลขประจำตัวสำหรับการประชุม
- ชื่อ-นามสกุล
- ชื่อบริษัท หรือสมาคมที่ผู้เข้าร่วมประชุมเป็นคู่แทน

15 แสดงบัตรประจำตัวประชาชนต่อหน้ากล้องเพื่อยืนยันข้อมูล

16 พิมพ์ข้อมูลลงในช่องแชท ดังนี้

- หมายเลขประจำตัวสำหรับการประชุม
- ชื่อ-นามสกุล
- ชื่อบริษัท หรือสมาคมที่ผู้เข้าร่วมประชุมเป็นคู่แทน

2. การลงคะแนน (การลงมติทางประชุม)

เป็นการผูกพันในเรื่องที่ประชุมได้ตัดสินใจลงมติไปแล้ว หากทำไม่ถูกต้อง จะทำให้มติเสมือนว่าไม่มีการพิจารณา

21 เมื่อเสร็จสิ้นการรายงานแต่ละวาระ เจ้าหน้าที่จะหมายเลขประจำตัวสำหรับการประชุม เมื่อถึงหมายเลขของท่านใด จึงทำการลงมติ

22 ลงมติในช่องแชท

พิมพ์หมายเลขประจำตัวสำหรับการประชุม และตามด้วยสัญลักษณ์แสดงเจตนา

- พิมพ์ Y = เห็นด้วย
- พิมพ์ N = ไม่เห็นด้วย
- พิมพ์ A = เพื่องออกเสียง

ตัวอย่าง :

หากหมายเลขประจำตัวสำหรับการประชุม คือ 28 และ เห็นด้วย กับวาระที่เสนอ ให้พิมพ์ 28Y

หากหมายเลขประจำตัวสำหรับการประชุม คือ 37 และ ไม่เห็นด้วย กับวาระที่เสนอ ให้พิมพ์ 37N

23 เมื่อมีการลงมติเสร็จสิ้นแต่ละวาระ ผู้จัดประชุมจะนับรวมคะแนน และแจ้งผลของการลงมติแต่ละวาระให้กับผู้ประชุมทราบ โดยมีการบันทึกผลการลงมติไว้ทั้งหมด

*****หมายเหตุ : ขั้นตอนการดำเนินการทั้งหมดผู้จัดประชุมต้องจัดให้มีระบบการบันทึกภาพ เสียง ตามกฎหมายที่กำหนดไว้

พระราชกำหนดว่าด้วยการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2563

มีผลบังคับใช้ 19 เมษายน 2563 เป็นต้นไป

1. ปลดล็อก

- ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 74/2557 เรื่อง การประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
- ผู้เข้าร่วมประชุมอย่างน้อย 1 ใน 3 ขององค์ประชุมต้องอยู่ในสถานที่เดียวกัน

2. E-DOCUMENT

- หนังสือเชิญประชุมและเอกสารประกอบการประชุม จัดเก็บในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

3. หน้าสำหรับผู้จัดประชุม

- ต้องแสดงตนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ก่อนเข้าประชุม
- ต้องลงคะแนนได้ทั้งเปิดหน้าและลับ
- ทำรายงานการประชุมเป็นหนังสือ
- บันทึกเสียงและภาพ ยกเว้นการประชุมลับ
- เก็บข้อมูลจราจรอิเล็กทรอนิกส์

4. เบี้ยประชุม

- จ่ายทุกคนที่แสดงตน (ถ้ามี)

5. พยานหลักฐาน

- ชอบด้วยกฎหมาย
- ไม่ให้ปฏิเสธการรับฟังเป็นพยานหลักฐาน

6. ระบบควบคุมการประชุม

- ต้องเป็นไปตามมาตรฐาน SECURITY ที่กระทรวง DE กำหนด

7. พรก.นี้ไม่ใช้บังคับ

- ประชุม สส. สว. และรัฐสภา
- จัดทำคำพิพากษา / คำสั่งของศาล
- ประชุมจัดซื้อจัดจ้างหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน
- การประชุมอื่นตามกฎหมายกระทรวง

พระราชกำหนดฉบับนี้กำหนดหน้าที่สำคัญของผู้จัดการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ คือ ต้องจัดให้ผู้ร่วมประชุมต้องแสดงตนก่อนร่วมการประชุม และต้องจัดให้ผู้ร่วมประชุมสามารถลงคะแนนได้ โดยการดำเนินการทั้งสองอย่างนี้ หากทำไม่ถูกต้องตามกฎหมายก็จะทำให้การประชุมไม่มีผลไม่สามารถนำไปใช้บังคับทางกฎหมายได้ จึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากที่จะต้องศึกษาและกำหนดรูปแบบการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้ถูกต้อง

เนื่องจากพระราชกำหนดฉบับนี้มิได้กำหนดรายละเอียดในเชิงปฏิบัติ โดยเฉพาะรูปแบบวิธีการในการแสดงตนและการลงคะแนน สภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย จึงได้กำหนดวิธีการแสดงตนและการลงคะแนนที่สอดคล้องกับกฎหมายให้เป็นมาตรฐานผ่านคู่มือการแสดงตนและการลงคะแนนสำหรับการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกกฎหมาย ที่จะทำให้การประชุมมีผลตามกฎหมายและสามารถนำไปใช้เป็นพยานหลักฐานได้โดยทุกองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนสามารถนำแนวทางดังกล่าวไปปฏิบัติใช้ได้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อองค์กรในยุคความปกติใหม่

สภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทยในฐานะตัวแทนสมาชิกผู้ประกอบการธุรกิจหรืออุตสาหกรรมดิจิทัลหวังว่าการจัดทำแนวทางสำหรับการจัดประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์แก่องค์กร และสมาคมต่างๆ ไม่มากนักน้อย และช่วยสร้างมาตรฐานการทำงานรูปแบบใหม่ที่ตอบโจทย์วิกฤติการณ์โควิด-19ได้อย่างมีประสิทธิภาพ





Image:Freepik.com
http://www.freepik.com Designed by Freepik

แนวโน้ม 20 อาชีพ ที่ดีที่สุดในอนาคต สำหรับการทำงานจากบ้าน (Work from home)

ด้วยสถานการณ์จากวิกฤติการแพร่กระจายของไวรัส COVID-19 ในปัจจุบัน ส่งผลให้รูปแบบการทำงานการจ้างงาน และอาชีพได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เสมือนว่าการแพร่ระบาดของไวรัสนี้ทั่วโลก ได้จัดเป็นตัวเร่งปฏิกิริยาขั้นดี (Business Catalyst) ให้เกิดขึ้นในตลาดแรงงานหลาย ๆ ประเทศทั่วโลกทั้งฝั่งอุปสงค์ (Demand-side) และอุปทาน (Supply-side) ควบคู่กันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

กว่าทศวรรษที่ผ่านมาการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในประเทศสหรัฐอเมริกา มีอัตราเพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดด โดยผลจากการศึกษาวิเคราะห์ของหน่วยงาน Global Workplace Analytics ของประเทศสหรัฐฯ ได้รวบรวมข้อมูลการสำรวจจาก Census Bureau's American Community Survey ระหว่างปี ค.ศ. 2005-2018 พบว่า การทำงานผ่านเทคโนโลยีสื่อสารผ่านช่องทางโทรคมนาคม (Telecommuting) นั้น มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างมาก โดยสามารถสรุปผลจากการศึกษาในครั้งนี้ ออกเป็น ประเด็นหลักๆ ได้แก่

- การทำงานผ่านเทคโนโลยีสื่อสารผ่านช่องทางโทรคมนาคม เติบโตขึ้นถึงร้อยละ 173 เมื่อเปรียบเทียบกับอัตราการจ้างงาน ในปัจจุบันของประเทศ
- ร้อยละ 50 ของแรงงานในตลาดแรงงาน มีการทำงานแบบไม่เต็มเวลาหรือลักษณะงาน Part-time ในรูปแบบการทำงานจากที่บ้าน หรือ Work from Home ทั้งนี้ ร้อยละ 40 ของแรงงานในตลาดแรงงาน ในสหรัฐฯ มีการใช้เทคโนโลยีสื่อสารผ่านช่องทางโทรคมนาคมในการทำงาน เป็นครั้งแรก
- ทั้งนี้ กว่าร้อยละ 75 ของแรงงานในตลาดแรงงาน ที่ทำงานในรูปแบบ การทำงานจากที่บ้าน หรือ Work from Home นั้น ได้รับรายได้มากกว่า 65,000 ดอลลาร์สหรัฐ/ปี ซึ่งเป็นรายได้ที่สูง (สูงกว่าร้อยละ 80 ของค่าเฉลี่ยรายได้จากพนักงานบริษัทในตลาดแรงงานทั้งหมด)

อย่างไรก็ดีถึงแม้ว่าการทำงานในรูปแบบทำงานจากที่บ้านนั้นจะให้ผลตอบแทนที่ดีเมื่ออ้างอิงจากข้อมูลที่ได้จากการสำรวจข้างต้นผู้ที่สนใจงานประเภทดังกล่าว จะต้องพึงระวังกลุ่มมีจลาชีพ ที่คอยฉกฉวยโอกาส จากกลุ่มคนที่ต้องการทำงานในรูปแบบทำงานจากที่บ้าน เช่น การนำข้อมูลส่วนบุคคล หรือหมายเลขประกันสังคม ไปใช้เพื่อแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ โดยความเห็นจากหน่วยงานจัดหางานในรูปแบบนี้จาก Rat Race Rebellion ได้ให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับลักษณะของบริษัทที่น่าเชื่อถือไว้ เช่น บริษัทที่หางานประเภทดังกล่าวจำเป็นต้องมีตัวตน จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย มีการประกาศโฆษณาของการจัดหางานที่ชัดเจนและต้องไม่ขอให้ผู้สมัครตอบกลับอีเมลในลักษณะการจำหน่ายที่ปกปิด หรือ BCC หรือ Blind e-mail address

ทั้งนี้ บริษัทดังกล่าว จะต้องมีความรู้ด้านด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resources) ในบริษัท มีการกล่าวถึงสิทธิ สวัสดิการ และวันหยุดตามกฎหมายของพนักงานอย่างชัดเจนมีการระบุในการสมัครและสัมภาษณ์ที่น่าเชื่อถือ สามารถบอกได้ถึงความรับผิดชอบ และความคาดหวังต่อตำแหน่งต่างๆ โดยสามารถยกตัวอย่างเนื้อหาของตำแหน่งต่างๆ ได้



Image:Freepik.com
http://www.freepik.com Designed by Freepik

เมื่อการจ้างงานในรูปแบบของการทำงานที่บ้านได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้อาชีพหลายๆ อาชีพนั้น สามารถปรับเปลี่ยนคุณลักษณะและรูปแบบในการทำงานนอกสถานที่ปฏิบัติงานประจำได้ และยังก่อให้เกิดกลุ่มอาชีพใหม่ๆ เกิดขึ้น ที่ไม่ต้องอาศัยสถานที่ทำงานแบบตายตัว จะมีก็แค่การเข้าร่วม โดยเว็บไซต์ Bankrate ของสหรัฐฯ ได้รวบรวม 20 อาชีพที่ดีที่สุดสำหรับการทำงานในรูปแบบ Work from Home โดยใช้ข้อมูลจากการสำรวจของ Bureau of Labor Statistics' Occupation Outlook (BLS) ดังนี้



ผู้พัฒนาเว็บไซต์ (Web Developer)
อาชีพพัฒนาเว็บไซต์มีหน้าที่สร้างและออกแบบเว็บไซต์ ไม่ว่าจะเป็นการใช้สำหรับส่วนตัวหรือทางการค้า นอกจากนี้ผู้พัฒนาเว็บไซต์ยังสามารถใช้พื้นฐานความรู้ในการประกอบอาชีพด้านอื่น ๆ อีกด้วย เช่น ด้านการตีพิมพ์ ด้านการโฆษณา การให้คำปรึกษา เป็นต้น ซึ่งการเติบโตของธุรกิจ E-commerce และโทรศัพท์มือถือ ส่งผลให้อัตราการจ้างผู้พัฒนาเว็บไซต์มีแนวโน้มที่จะสูงขึ้นถึง 13% ภายใน 8 ปีข้างหน้า (ปี พ.ศ. 2571) ซึ่งสูงกว่าอาชีพอื่นๆ ถึง 5%

ผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์ (Computer Support Specialist)
ในปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นบริษัท องค์กร ไม่แสวงหาผลกำไร ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า หรือหน่วยงานใดๆ ก็จำเป็นที่จะต้องจ้างงานผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์โดยอัตราการจ้างงาน อาชีพผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์มีแนวโน้มที่จะสูงขึ้นถึง 10% ภายในปี พ.ศ. 2571

ผู้ช่วยเสมือน (Virtual Assistance)
อาชีพผู้ช่วยเสมือนมีหน้าที่เป็นผู้ช่วยลูกค้า ในด้านการบริหารจัดการ ด้านเทคนิค หรือ การสร้างสรรค์บริการต่างๆ เช่น บริการด้านสุขภาพ กฎหมาย การเงิน เป็นต้น ซึ่งอาชีพผู้ช่วยเสมือนสามารถทำงานได้ในหลากหลายสาขาอาชีพทำให้มีรายได้จำนวนมาก

ล่าม หรือผู้แปล (Interpreter/ Translator) หากคุณสามารถด้านภาษา

คุณสามารถเป็นล่ามหรือผู้แปลแบบ Work from Home ให้กับหลากหลายองค์กรได้ เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล ศาล หรือบริษัทต่าง ๆ โดยอาชีพล่ามเป็นอาชีพที่ต้องใช้ทักษะในการพูดหรือทักษะในการใช้ภาษามือ ส่วนอาชีพนักแปลจะต้องใช้ทักษะในการเขียนเป็นหลัก อาชีพล่ามและนักแปลเป็นอาชีพที่สามารถทำงานได้โดยไม่มีข้อจำกัดทางภูมิศาสตร์ โดยอัตราการจ้างงานอาชีพนี้มีแนวโน้มที่จะสูงขึ้นถึง 19% ภายในปี พ.ศ. 2571

ที่ปรึกษาด้านชีวิตคู่ (Marriage and Family Therapist)
อาชีพที่ปรึกษาด้านชีวิตคู่มักจะต้องทำงานเต็มเวลาและมีคลินิกส่วนตัว ดังนั้นการติดต่อกับลูกค้าผ่านทางออนไลน์จึงเป็นอีกวิธีหนึ่งในการทำงานในลักษณะที่ทั้งที่ปรึกษาและลูกค้าไม่จำเป็นต้องเดินทางมาที่คลินิก โดย Ms. Lisa Marie Bobby ที่ปรึกษาด้านชีวิตคู่และผู้ก่อตั้งเว็บไซต์ GrowingSelf.com ซึ่งให้คำปรึกษาลูกค้าผ่านทางช่องทางออนไลน์ตั้งแต่ปี 2010 พบว่าเป็นช่องทางที่ง่ายและมีประสิทธิภาพกว่าการให้ลูกค้าเข้ามาปรึกษาที่คลินิก

ตัวแทนจองตั๋วและที่พัก (Travel Agent)
ด้วยการเข้ามาของอินเทอร์เน็ต ผู้คนมักไม่โทรหาตัวแทนเพื่อจองตั๋วเครื่องบินและที่พักอีกต่อไป อย่างไรก็ตาม หากคุณมีความเชี่ยวชาญในตลาดเฉพาะ เช่น จุดหมายปลายทางที่พิเศษ แปลกใหม่สำหรับกลุ่มลูกค้าที่มีกำลังซื้อสูง คุณสามารถที่จะสร้างรายได้ได้อย่างดีโดยการทำงานแบบ Work from Home ถึงแม้ BLS จะคาดการณ์ว่าในอีก 10 ปีข้างหน้าอัตราการจ้างงานของอาชีพตัวแทนจองตั๋วและที่พักจะลดลง 6% อันเป็นผลมาจากอินเทอร์เน็ต ในความเป็นจริงด้วยแผนธุรกิจที่ต่ออาชีพนี้ มีโอกาสทำเงินได้สูงกว่าที่ผ่านมา

ครู/ติวเตอร์ (Teacher/Tutor)
เทคโนโลยีที่ก้าวหน้าและอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเปิดโอกาสให้นักเรียนและครูสามารถทำการเรียนการสอนระยะไกลได้มากขึ้น ความต้องการครูและติวเตอร์จึงเพิ่มขึ้นในทุกระดับชั้นการศึกษาทั้งระดับอุดมศึกษา และระดับก่อนอุดมศึกษา (K-12) ที่ปันผลมาจากจำนวนรัฐในสหรัฐอเมริกาที่อนุญาตให้เรียนออนไลน์มีเพิ่มมากขึ้น นอกจากนั้นความต้องการครูสอนพูดภาษาอังกฤษก็เพิ่มสูงขึ้นมากในเอเชียโดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศจีน

เจ้าของธุรกิจแฟรนไชส์ (Franchise owner)
การมีธุรกิจของตัวเองเป็นวิธีการสร้างงานที่ทำแบบ Work from Home ที่ดีอย่างหนึ่ง ข้อดีของแฟรนไชส์คือเมื่อลงทุนไปแล้วคุณจะได้ธุรกิจที่มีรากฐานเป็นที่รู้จัก มีโมเดลธุรกิจ ขอบเขตในการทำธุรกิจหรือแม้แต่แหล่งเงินทุน แฟรนไชส์มีครอบคลุมหลากหลายธุรกิจ เช่น เครื่องสำอาง ท่องเที่ยว การตลาด ค้าปลีก เป็นต้น

ผู้เชี่ยวชาญด้านโซเชียลมีเดีย (Social media specialist)
สิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆ ต่อธุรกิจในปัจจุบันคือการที่ธุรกิจมีตัวตน เป็นที่รู้จักอยู่ในโซเชียลมีเดีย หากคุณเชี่ยวชาญในการใช้โซเชียลมีเดียเช่น Facebook และ Instagram คุณสามารถทำเงินได้จากที่บ้านด้วยการช่วยให้ธุรกิจต่างๆ เข้าถึง โปรโมทสินค้าบนโซเชียล นอกจากนี้คุณยังสามารถมีรายได้จากการสอนและการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการทำตลาดบนโซเชียลมีเดียได้อีกด้วย



ตัวแทนประกัน (Licensed insurance representative)
คนจำนวนมากพบว่าการซื้อประกันทางช่องทางออนไลน์เป็นเรื่องที่ง่าย พวกเค้าต้องการเพียงแค่ตัวแทนประกันที่สามารถช่วยให้คำแนะนำในการเลือกประกันที่เหมาะสมกับความต้องการของเค้าเท่านั้นในประเทศสหรัฐอเมริกา (ซึ่งตัวแทนประกันต้องได้รับใบอนุญาต) บริษัทประกันต่างก็กำลังลดพนักงานของตนเองที่คอยตอบคำถามของลูกค้าที่โทรเข้ามาสอบถามข้อมูล ดังนั้นมีโอกาสสูงทีเดียวที่ลูกค้าที่สนใจโทรเข้ามาจะได้คุยกับตัวแทนประกันซึ่งบริษัทจ้างแบบ Outsource ให้คอยตอบคำถามต่างๆ จากที่บ้าน

นักเขียน/บรรณาธิการ (Writer/editor)
ถึงแม้ธุรกิจสื่อสิ่งพิมพ์รูปแบบเดิมกำลังซบเซาลง หากคุณมีคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต ทักษะหรือประสบการณ์ด้านการเขียนและภาษา คุณก็มีโอกาสที่จะทำงานแบบ Work from Home ได้อย่างไรก็ตามตลาดสำหรับบล็อกเกอร์ นักหนังสือพิมพ์ นักเขียน และบรรณาธิการที่ต้องสามารถวางแผนการทำงานและแก้ไขงานเขียนได้ทันกำหนดเป็นตลาดที่มีการแข่งขันที่ค่อนข้างสูง

คนเขียนใบสั่งยา (Medical transcriptionist)
คนเขียนใบสั่งยาจะเขียนใบสั่งยาตามคำสั่งของหมอหรือเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ที่อัดใส่ไฟล์เสียงมา อาชีพนี้สามารถทำงานกับโรงพยาบาล คลินิก บริษัทที่ให้บริการเขียนใบสั่งยาโดยเฉพาะ หรืออาจจะทำเป็นธุรกิจส่วนตัวได้ การขยายตัวของธุรกิจสุขภาพทำให้คาดการณ์ว่าอาชีพนี้จะเป็นที่ต้องการของตลาด แต่อาจจะได้รับผลกระทบบ้างจากการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้แทนคน รวมถึงการจ้างงานแบบ Outsource

ผู้ให้บริการรับเลี้ยงเด็ก (Childcare provider)
หากคุณมีลูกเล็ก การรับเลี้ยงเด็กที่บ้านของคุณเองสามารถให้ประโยชน์กับคุณได้ถึงสองต่อ ลูกคุณเองจะสนุกสนานอยู่กับเพื่อน

เล่นวัยเดียวกันในขณะที่คุณสามารถสร้างรายได้ไปด้วยจากการที่รับดูแลเด็กคนอื่น ๆ ในสหรัฐอเมริกา เว็บไซต์เช่น Care.com Sittercity.com จะช่วยในการติดต่อกันระหว่างผู้ให้บริการดูแลเด็กกับพ่อแม่ที่กำลังหาคนเลี้ยงเด็ก

กราฟิกดีไซน์เนอร์ (Graphic designer)
หากคุณมีประสบการณ์ในการออกแบบโลโก้และลายเสื้อยืด หรือการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อทำโบรชัวร์หรือโฆษณา คุณสามารถสร้างเงินได้เป็นกอบเป็นกำจากการทำงาน Work from Home ในสหรัฐอเมริกา เว็บไซต์เช่น Fiverr.com และ 99designs.com จะช่วยให้คุณ wfh พบกับลูกค้าที่ต้องการใช้บริการของคุณ

ตัวแทนบริการลูกค้า (Customer service representative)
เมื่อคุณโทรศัพท์สั่งของจากแคตตาล็อก คนที่อยู่อีกฝั่งหนึ่งของสายอาจจะเป็นคนที่นั่งทำงานแบบ Work from Home อาชีพรับจัดกับการโทรเข้ามาร้องเรียนปัญหาการสั่งซื้อสินค้า และตอบคำถามของลูกค้าเป็นตลาดที่ใหญ่และกำลังโตมากและเป็นที่ต้องการของเกือบทุกธุรกิจ

ผู้ให้เช่าที่อยู่อาศัยระยะสั้น (Short-term rental host) ถ้าคุณมีห้องนอนว่างๆ อยู่ที่บ้าน คุณสามารถจะปล่อยเช่าได้ผ่านทางเว็บ Airbnb หรือ Homeaway จากการวิจัยของ Pew research Center พบว่าคนอเมริกันวัยผู้ใหญ่ 11% เคยใช้บริการออนไลน์ประเภทนี้

ผู้ทดสอบเว็บไซต์ (Website tester)
เว็บไซต์เช่น UserTesting.com , Userlytics.com จ่ายเงินให้กับคนที่เข้ามา



ทดสอบเว็บไซต์และแอปพลิเคชันบนมือถือแล้วให้ความเห็นเกี่ยวกับประสบการณ์การใช้งาน UserTesting.com ช่วยให้ผู้ทดสอบคนละประมาณ 10 ดอลลาร์สหรัฐเพื่อแลกกับข้อมูลเชิงลึกจากผู้ใช้ที่อยู่ในกลุ่มเป้าหมายของเว็บไซต์ โดยที่การทดสอบใช้เวลาประมาณไม่เกิน 20 นาที อย่างไรก็ตาม โอกาสทำเงินจากงานลักษณะนี้ยังมีจำกัด จึงเหมาะที่จะเป็นงานเสริมมากกว่าที่จะเป็นงานหลักสำหรับเลี้ยงชีวิต

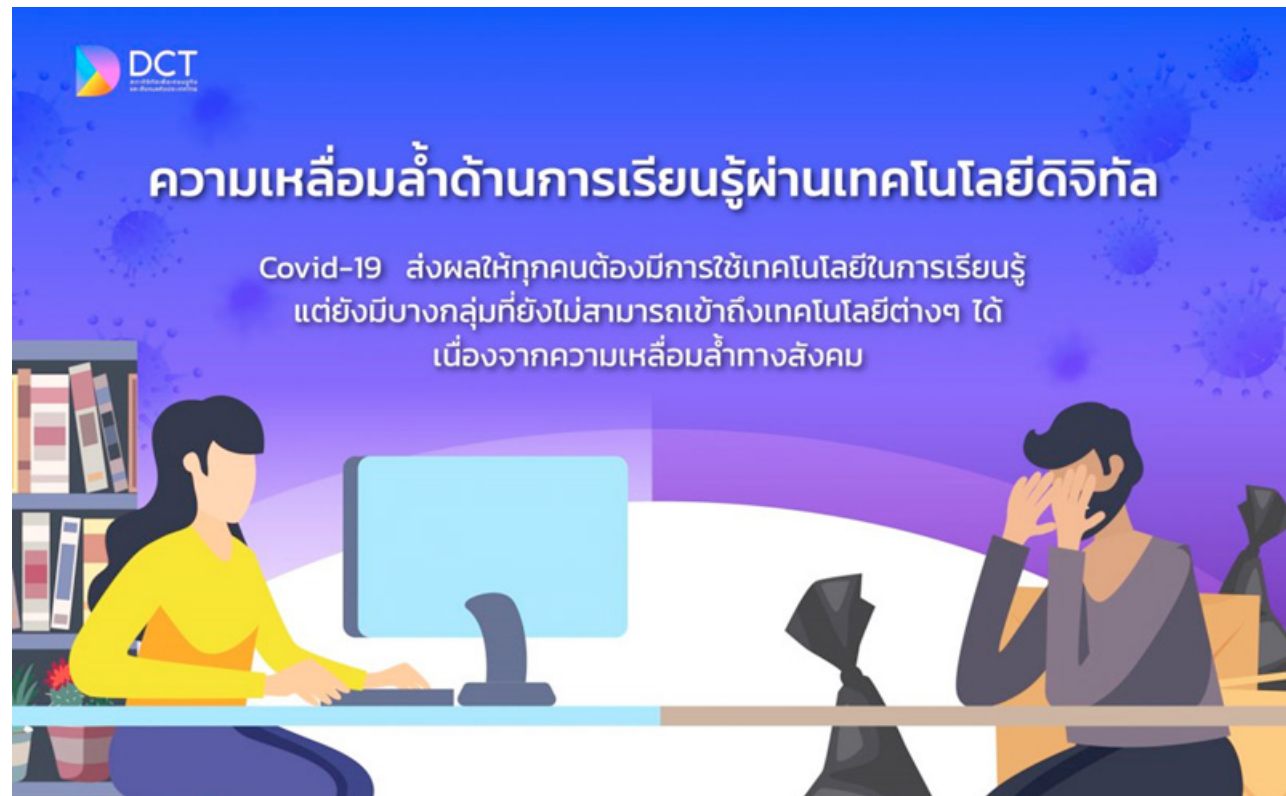
พยาบาลวิชาชีพ (Registered nurse)
การเติบโตของธุรกิจการให้หรือรับการดูแลสุขภาพทางไกลผ่านคอมพิวเตอร์และโทรศัพท์มือถือเช่น การคัดกรองผู้ป่วยทางโทรศัพท์ ทำให้พยาบาลวิชาชีพที่ทำงานแบบ Work from Home เป็นที่ต้องการของตลาดเป็นอย่างสูง

ผู้จัดงานประชุมและอีเวนต์ (Meeting, convention and event planner)
ไม่ว่าจะเป็นงานประชุม งานระดมทุน หรืองานเลี้ยงวันเกิดซึ่งต้องการคนดูแลการจัดงาน ผู้จัดงานประชุมและอีเวนต์มีโอกาสอย่างมากที่จะทำงานแบบ Work from Home ผ่านทางโทรศัพท์และคอมพิวเตอร์ ด้วยอาชีพนี้คุณอาจต้องไปดูหน้างานด้วยตัวเอง โดยผู้ที่มีประสบการณ์หรือเรียนมาในด้านให้บริการ จัดเลี้ยง การรับรอง (Hospitality) จะมีความได้เปรียบในการทำงานสายนี้

นักบัญชี ผู้ตรวจสอบบัญชี (Bookkeeping, accounting, auditing clerk) นักบัญชีและผู้ตรวจสอบบัญชีมีหน้าที่จัดทำและตรวจสอบบันทึกทางการเงินให้ถูกต้อง อาชีพนี้เหมาะกับการทำงานแบบ Work from Home โดยที่อาจต้องมีการไปทำงานที่ออฟฟิศของลูกค้าและทำงานล่วงเวลาบ้างในบางช่วง อย่างไรก็ตาม คาดการณ์ว่าการจ้างงานในสายอาชีพนี้มีแนวโน้มที่จะลดลงภายในอีก 8 ปีข้างหน้า (ปี พ.ศ. 2571)เนื่องจากการนำเอาเทคโนโลยีและระบบอัตโนมัติเข้ามาใช้แทนคน

ที่มา
www.bankrate.com/finance/personal-finance/10-best-and-real-work-at-home-jobs-1.aspx

ความเหลื่อมล้ำด้านการเรียนรู้ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล



Digital ยุค COVID-19 ทำให้หลายคนได้รู้จัก

E Conference หรือ E Meeting

- Skype
- Zoom
- Vroom
- Line

E-Health

- กระทรวงสาธารณสุข

E-Training

- กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
- กรมการขนส่ง

E-Wallet

- True Money Walet
- Rabbit

E-Service Delivery

E- Payment

E-Learning

Free Content
ทั้งในและต่างประเทศ

- Reskill-Upskill

- eMarketing/MOOC/

E-Learning

ภาคการศึกษาที่เห็นได้อย่างเด่นชัดที่ภาครัฐและเอกชนตื่นตัวโดยมีนโยบายเตรียมการสอนแบบออนไลน์ 100 % อย่างจริงจังในยุคโควิด

ebook การเรียนรู้ต่างๆ

App ต่างๆ

เช่น การทำอาหาร การสั่งอาหาร การจ่ายค่าน้ำ ค่าไฟ ebook การเรียนรู้ต่างๆ เป็นต้น

การใช้งานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

- ลงทะเบียน เราไม่ทิ้งกัน.com ประชาชนสามารถสร้างสื่อออนไลน์ได้เองด้วย Video การหรือเผยแพร่แจ้งข่าวความเดือนร้อนช่วงโควิด

ประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีออนไลน์

- ลดค่าใช้จ่าย
- ทุกเวลา 24 ชั่วโมง
- ทุกสถานที่ในโลก
- การเรียนรู้ตลอดชีวิต
- เข้าถึงข่าวสารเหตุการณ์บ้านเมืองได้รวดเร็วทันทั่วทั้งที่

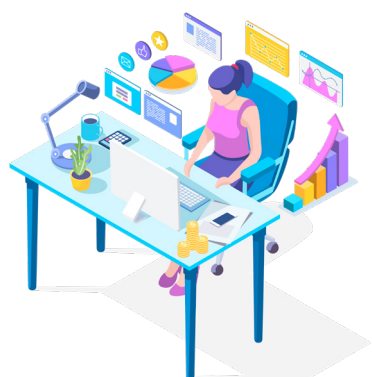


Image:Freepix.com
http://www.freepix.com Designed by buravlera_stock / Freepix

ความเหลื่อมล้ำด้านการเรียนรู้ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล

ยุคปัจจุบันนี้ไม่ว่าจะอยู่ในช่วงวัยไหนก็สามารถเข้าแหล่งเรียนรู้ หรือหาความรู้เพิ่มเติมได้ผ่านเทคโนโลยีที่เราเรียนว่าออนไลน์ ซึ่งก็แล้วแต่ว่าสื่อนั้นจะเลือกใช้เทคโนโลยีอะไรให้เหมาะกับคอนเทนต์หรือเนื้อหาในการนำเสนอ เพื่อให้ผู้เรียนได้ความรู้ และเพลิดเพลินไม่ว่าจะเป็นรูปภาพ อนิเมชัน วีดีโอ AI AR VR ด้วยสถานการณ์ที่ถูกบีบบังคับด้วยโรค covid-19 ถือเป็นโอกาสที่เหมาะสมที่ทำให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนได้รับแรงในการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อตอบสนองความต้องการและเข้าถึงข้อมูลบุคคลได้มากที่สุด และทำให้ทุกคนในชาติได้ตื่นตัวและเกิดการปรับตัวไปพร้อมๆกัน ทุกเพศทุกวัย ไม่ว่าจะเป็น เด็ก นักเรียน นักศึกษา คนทำงาน ผู้ใหญ่คนชรา คนพิการ ต่างหลีกเลี่ยงไม่พ้นที่จะต้องใช้เทคโนโลยีใน

การเรียนรู้ รับรู้ข่าวสารต่างๆและผ่านวิกฤตนี้ไปด้วยกัน ซึ่งจะสังเกตได้จากทุกภาคส่วนไม่จะเป็นภาครัฐ เอกชน หรือภาคการศึกษาที่ต้องออกมาใช้เทคโนโลยีออนไลน์ให้มีการเข้าถึงกลุ่มคนในสังกัดของตัวเองให้ได้มากที่สุดและดีที่สุด ซึ่งในบางกลุ่มจะสามารถเข้าถึงได้โดยไม่ยากเนื่องจากมีความพร้อมและมีการปรับตัวตามเทคโนโลยีอยู่เสมอ แต่ในบางกลุ่มอาจจะต้องมีการปรับตัวอย่างก้าวกระโดดซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องร่วมด้วยช่วยกันในการพัฒนาทั้งระบบเพื่อให้เกิดความเสถียร เช่น ภาคการศึกษาที่เราให้ความสำคัญเป็นลำดับต้นๆ ในเรื่องของ การเรียนออนไลน์ในช่วงที่มีสถานการณ์คับเช่นนี้ การเตรียมความพร้อมพื้นฐานเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ขอยกตัวอย่างในกรณีครอบครัวหนึ่งมีลูก 3 คน และช่วงเปิดเรียนลูกต้อง

เรียนออนไลน์ทั้ง 3 คน ถามว่าครอบครัวนั้นจะต้องทำอะไร กรณีแบบนี้เราจะลดความเหลื่อมล้ำนี้ได้อย่างไรในสิ่งที่เค้าไม่มี เช่น อินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์ มือถือ ทีวี ในขณะที่เด็กๆ ต้องเรียนออนไลน์ในเวลาเดียวกัน หรือแม้กระทั่งผู้ปกครองที่ไม่มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยี เป็นต้น ซึ่งแท้จริงแล้วความพร้อมพื้นฐานเป็นสิ่งสำคัญแรกๆ ในการเข้าถึง และมีความจำเป็นที่หน่วยงานภาครัฐควรให้ความช่วยเหลือและให้การสนับสนุน



Image:Freepix.com
http://www.freepix.com Designed by vectorjuice / Freepix

ความเหลื่อมล้ำที่แท้จริงแล้วจะเกิดจากอะไรได้บ้าง

สภาพดิจิทัลฯ จึงได้นำเสนอแผนหรือนโยบายกับภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการวางแผนร่วมกันพัฒนาเรื่องความเหลื่อมล้ำทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในอนาคตดังนี้



บทความโดย นางเขมรินทร์ รัตนอำพลย์
รองประธานและประธานพันธกิจด้านการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์
สภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย

Helpital : Donation matching platform ช่วยโรงพยาบาลที่ขาดแคลนอุปกรณ์ ทางการแพทย์



ด้วยสถานการณ์การระบาดของโรคปอดอักเสบจากเชื้อโคโรนาไวรัส (หรือโควิด-19) ในประเทศไทย กำลังอยู่ในช่วงหัวเลี้ยวหัวต่อที่สำคัญ ทำให้ประเทศไทยมีจำนวนผู้ติดเชื้อรวมถึงผู้ที่มีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อมากขึ้น จำเป็นต้องเข้าสู่ระบบการคัดกรองโรคเพิ่มมากขึ้น อันนำมาสู่ปัญหาความต้องการอุปกรณ์ทางการแพทย์ หลายชนิดเพื่อนำมาป้องกัน ควบคุมการแพร่กระจายของโรคที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้อุปกรณ์ทางการแพทย์ และเวชภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องเกิดความขาดแคลนในตลาดหรือผลิตไม่ทันต่อความต้องการ รวมถึงขั้นตอนการสั่งซื้อนำเข้าที่ต้องใช้เวลายาวนานในระหว่างเกิดการระบาด ซึ่ง

ส่งผลในวงกว้างในระบบสาธารณสุขของประเทศ แม้ภาครัฐ และหน่วยงานของรัฐจะรับทราบปัญหา แนวโน้มความต้องการ ต่างได้พยายามแก้ไขอย่างเต็มที่อย่างจำกัด มีความต้องการใช้สูงทั่วประเทศ จึงอาจเกิดความเสี่ยงที่อุปกรณ์ทางการแพทย์เหล่านั้นไม่สามารถสนองตอบภาวะฉุกเฉินได้ และในหลายๆ กรณีสถานพยาบาลหลายแห่งมีที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ห่างไกลตัวเมือง อาจได้รับผลกระทบในการบริหารจัดการคลังเพื่อสำรองอุปกรณ์ทางการแพทย์ ทำให้อุปกรณ์การแพทย์หลายๆประเภทมีไม่เพียงพอต่อการใช้งานด้วย

ด้วยปัญหาต่างๆเหล่านี้ ได้นำมาสู่การสร้างช่องทางประชาสัมพันธ์ เพื่อขอรับบริจาคอุปกรณ์การแพทย์ เวชภัณฑ์ และขาดแคลน อาทิ หน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ รวมถึงอุปกรณ์ป้องกันโรคหลายชนิด เครื่องมือแพทย์ที่มีความจำเป็นอย่างเร่งด่วนหลายรายการให้กับสถานพยาบาลต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในงานป้องกัน และเตรียมรับมือ แต่หน่วยงานหรือสถานพยาบาลที่มีความขาดแคลนเหล่านั้น ก็ยังต้องเผชิญกับข้อจำกัดด้านการประชาสัมพันธ์ โดยข้อจำกัดนี้ก็เป็นเหตุสำคัญทำให้ขอความช่วยเหลือหรือสิ่งจำเป็นไม่สามารถส่งถึงผู้มีจิตกุศลที่ต้องการบริจาคได้โดยตรง

เพื่อบรรเทาสถานการณ์เฉพาะหน้าเช่นนี้ จึงได้เกิดการพัฒนาแพลตฟอร์มกลางขึ้นมา เพื่อลดช่องว่างของเหตุดังกล่าว ภายใต้สโลแกนที่ว่า
เสียงของสถานพยาบาล ทุกที่ต้องส่งถึงผู้ต้องการบริจาคทุกคน



บริจาคที่ไหนดี

ทั้งนี้ กระบวนการทำงานของเว็บไซต์แพลตฟอร์มรับบริจาคนี้ จะมีระบบคัดกรอง ผู้รับบริจาคจากการยืนยันตัวตน (และหนังสือรับรองจากหน่วยงาน) และการขอรับบริจาคทุกครั้งจะต้องมีชื่อผู้ประสานงานและเบอร์ติดต่อกลับเพื่อตรวจสอบได้สำหรับผู้บริจาค สถานที่ส่งของรับบริจาคต้องเป็น ที่สถาน

พยาบาล โดยสถานพยาบาลที่ร้องขอบริจาคเมื่อได้รับการบริจาคพอเพียงต่อการใช้งานแล้วจะต้องปรับปรุงความต้องการและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ได้รับบริจาคเป็นที่เรียบร้อยแล้วในระบบ เพื่อเอื้อให้แก่พื้นที่แก่ที่อื่นๆ ที่ยังขาดแคลนต่อไป

Helpital.org เป็นสื่อกลางประชาสัมพันธ์ความช่วยเหลือสถานพยาบาลและบุคลากรทางการแพทย์ที่ต้องการขอรับการสนับสนุนสิ่งอุปกรณ์ป้องกันโรคในภาวะการระบาดของโรคโควิด-19 เพื่อส่งข้อมูลความต้องการถึงประชาชนทั่วประเทศในภาวะที่เราต้องการความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในสังคมเพื่อฝ่าฟันวิกฤตครั้งนี้ไปด้วยกัน

ด้วยแพลตฟอร์มดังกล่าวนี้ ได้รวบรวมทีมงานอาสา ทำให้เว็บไซต์ Helpital.org จึงถือกำเนิดขึ้น เพื่อให้ประชาชนทุกคนได้ใช้เป็นอีกหนึ่งช่องทางเพื่อช่วยเหลือบุคลากรทางการแพทย์ และสถานพยาบาลที่กำลังขาดแคลนอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่จำเป็นในการป้องกัน และควบคุมโรคโควิด-19

ทั้งนี้ สถานพยาบาลทุกแห่งที่ยังขาดแคลน หรือมีความเสี่ยงที่จะขาดแคลน อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่จำเป็น สามารถลงทะเบียน และขอรับบริจาคในสิ่งที่ขาดแคลนได้ ส่วนในฟากฝั่งของผู้บริจาคเอง ก็สามารถค้นหาสถานพยาบาลที่ต้องการขอรับบริจาคได้ โดยค้นหาจากแผนที่ เมื่อสถานพยาบาลส่งข้อมูล สิ่งอุปกรณ์ ที่ขาดแคลนมา จะมีการแสดงภาพกราฟิกหมวดหมู่ที่ระบุบนจุดในแผนที่ ท่านสามารถที่จะเลือกบริจาคให้กับสถานพยาบาลตามที่ท่านต้องการได้ซึ่งสถานพยาบาลเหล่านั้น อาจจะมีทั้งโรงพยาบาล โรงเรียนแพทย์ที่ต้องรับจำนวนผู้ป่วยต่อวันจำนวนมาก หรือโรงพยาบาลระดับจังหวัด โรงพยาบาลประจำอำเภอในจังหวัดของท่าน หรือแม้แต่ รพ.สต. หรือศูนย์บริการสาธารณสุขใกล้บ้านท่าน ก็อาจจะขาดแคลน และกำลังร้องขอ ความช่วยเหลือจากทุกท่านอยู่ก็เป็นได้

บทความโดย
ดร.เมธวิน กิตติคุณ
กรรมการสมาธิจิตเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย





ประธานสภาดิจิทัลฯ ศุภชัย เจียรวนนท์ นำทีมประชุมใหญ่สามัญประจำปี ชูนโยบายขับเคลื่อน

สภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย จัดการประชุมสามัญประจำปี 2562 ภายใต้ E-Meeting เติมรูปแบบครั้งแรก หลังรัฐบาลปลดล็อก พรก.ว่าด้วยการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พร้อมออกคู่มือวิธีการจัดประชุมออนไลน์อย่างถูกกฎหมาย ระบุหลักปฏิบัติเรื่องการแสดงตนและการลงมติ ช่วยเหลือผู้ประกอบการบริษัทเอกชนให้สามารถขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจได้ ในท่ามกลางวิกฤตโควิด-19 อีกทั้งยังต่อยอดย้ำพันธกิจชูเทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มขีดความสามารถประเทศ ยกระดับเศรษฐกิจไทยก้าวไกลสู่ระดับสากล

นายศุภชัย เจียรวนนท์ ประธาน สภา
ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่ง
ประเทศไทย เปิดเผยว่า สภาดิจิทัลฯ ได้
จัดประชุมสามัญประจำปี 2562 ขึ้นเป็น
ครั้งแรกนับตั้งแต่มีการก่อตั้งสภาฯ โดย
จัดประชุมในรูปแบบ E-Meeting
ตามพระราชกำหนดว่าด้วยการประชุม
ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2563 ซึ่ง
สภาดิจิทัลฯ ได้ผลักดันจนสำเร็จเพื่อ
ช่วยเหลือผู้ประกอบการบริษัทเอกชนที่
ประสบปัญหาไม่สามารถจัดการ
ประชุมบริษัทได้ในช่วงที่ประเทศ
ประสบวิกฤตโรคระบาดโควิด-19 ใน
การประชุมสามัญประจำปี 2562 นี้มี
วาระสำคัญคือการประกาศนโยบาย
และแผนงานของสภาฯ ที่มุ่งเน้น
เทคโนโลยีดิจิทัลยกระดับเศรษฐกิจไทย
ให้ก้าวไกลสู่สากล และให้ก้าวทันการ
เปลี่ยนแปลงของโลกหลังวิกฤต
โควิด-19 ซึ่งเชื่อว่าจะเกิดพฤติกรรม
New normal ที่จะนำไปสู่ระบบ
เศรษฐกิจใหม่ หรือ New Economy

พร้อมกันนี้สภาดิจิทัลฯ ได้ออกคู่มือวิธีการจัดประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่สอดคล้องกับพระราชกำหนดว่าด้วยการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2563 เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจบริษัทเอกชนต่าง ๆ ได้ยึดเป็นแนวทางปฏิบัติ โดยเฉพาะในเรื่องการแสดงตนและการลงมติ ทั้งยังผู้ที่สนใจสามารถดูรายละเอียดได้เ็นวิธีการจัดประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ที่ <https://dct.or.th/covid-19/detail/71> โดยหวังเป็นอย่างยิ่งจะช่วยให้แต่ละบริษัทสามารถจัดประชุมฯ โดยเฉพาะในช่วงนี้ไปจนถึงเดือนพฤษภาคมจะเป็นช่วงที่บริษัทจดทะเบียน ต้องจัดให้มีการประชุมสามัญประจำปี

สภาดิจิทัลมีวิสัยทัศน์ที่จะยกระดับ
ธุรกิจและอุตสาหกรรมดิจิทัลไทยให้
ก้าวไกลสู่ระดับสากล เพิ่มขีดความ
สามารถประเทศ รวมไปถึงการผลักดัน
ให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการค้า

การลงทุนในภูมิภาคโดยมีเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นตัวจักรสำคัญในการพัฒนาประเทศไทยสู่ระบบเศรษฐกิจใหม่ โดยสภาดิจิทัลมีภารกิจสำคัญ 5 ประการ คือ 1.กำหนดมาตรฐานและตัวชี้วัดใหม่แก่ประเทศไทย 2.สร้างความร่วมมือภาครัฐ ภาคเอกชน และ ภาคประชาชน 3.พัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ 4.พัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัล 5.เสริมสร้างให้ประเทศเป็นศูนย์กลางนวัตกรรมของโลก

ทั้งนี้สมาคมดิจิทัลฯ มีสมาชิกที่เป็นสมาคม
ด้านอุตสาหกรรมดิจิทัล 22 สมาคม
ประกอบด้วยบุคคลและนิติบุคคลกว่า
4,000 ราย ครอบคลุมธุรกิจหรือ
อุตสาหกรรมดิจิทัล ทั้งด้านฮาร์ดแวร์
อิเล็กทรอนิกส์และส่วนประกอบ ด้าน
ซอฟต์แวร์ ด้านบริการดิจิทัล ด้านดิจิทัล
คอนเทนต์ และด้านบริการโครงสร้าง
พื้นฐานเพื่อการสื่อสารในระบบดิจิทัล

สภาดิจิทัลฯ เดินหน้ายุทธศาสตร์แนวทางแก้ปัญหาด้านเศรษฐกิจจากโควิด-19

20 เมษายน 2563 สภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้จัดการประชุมเพื่อหารือถึง ข้อเสนอแนะในการป้องกันและแก้ไขปัญหาของภาคธุรกิจเอกชนจากการที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยมี ศาสตราจารย์พิเศษ ดร. ทศพร ศิริสัมพันธ์ เลขาธิการ เป็นประธานการประชุม ร่วมกับคณะที่ปรึกษาด้านธุรกิจภาคเอกชนในศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งประกอบด้วย สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สมาคมธนาคารไทย สภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สภาธุรกิจตลาดทุนไทย สภาผู้ส่งสินค้าทางเรือแห่งประเทศไทย สภาเกษตรกรแห่งชาติ และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับด้านเศรษฐกิจ



ภายในการประชุมดังกล่าว นายศุภชัย เจียรวนนท์ประธานสภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย ในฐานะหนึ่งในกรรมการคณะที่ปรึกษา ได้ร่วม เสนอยุทธศาสตร์ แนวทางการวางแผนเพื่อรองรับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ตลอดจนการฟื้นฟูเศรษฐกิจ โดยการนำดิจิทัลและเทคโนโลยีมาช่วยให้ภาคธุรกิจสามารถผ่านวิกฤตโควิด-19 ดังนี้



สภาดิจิทัลฯ ร่วมกับคณะที่ปรึกษาด้านธุรกิจภาคเอกชนแก้โควิด-19

13 เมษายน ศาสตราจารย์พิเศษ ดร. ทศพร ศิริสัมพันธ์ เลขาธิการ เป็นประธานการประชุม คณะที่ปรึกษาด้านธุรกิจภาคเอกชนในศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งประกอบด้วย สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สมาคมธนาคารไทย สภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สภาธุรกิจตลาดทุนไทย สมาผู้ส่งสินค้าทางเรือแห่งประเทศไทย สมาเกษตรกรรมแห่งชาติ และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องด้านเศรษฐกิจ เพื่อหารือถึงข้อเสนอแนะ ในการป้องกันและแก้ไขปัญหายของภาคธุรกิจเอกชนจากการที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19

ภายในการประชุมดังกล่าว นาย ศุภชัย เจียรวนนท์ ประธานสภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย ในฐานะหนึ่งในกรรมการคณะที่ปรึกษา ได้ร่วมให้ข้อเสนอแนะทางการวางแผนเพื่อรองรับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ตลอดจนการฟื้นฟูเศรษฐกิจ โดยการนำดิจิทัลและเทคโนโลยีมาช่วยให้ภาคธุรกิจสามารถผ่านวิกฤตโควิด-19 ได้ดังนี้



• DIGITAL SOLUTIONS

มุ่งเน้นแก้ไขปัญหการว่างงานโดยการช่วยสร้างงาน สร้างอาชีพและสร้างธุรกิจใหม่ๆ พร้อมกับการให้ความรู้ ทักษะต่างๆผ่าน การเรียนการสอน บนระบบดิจิทัล

• DIGITAL INFRASTRUCTURE

มุ่งเน้นให้ธุรกิจสามารถเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐานได้อย่างทั่วถึงในราคาย่อมเยา พร้อมสนับสนุนให้คนไทยมีคอมพิวเตอร์เป็นของตนเอง เพราะเป็นสิ่งสำคัญต่อการเรียนหนังสือ ทำธุรกิจ หรือประกอบอาชีพในปัจจุบัน

• DIGITAL INFORMATION

การเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล และแบ่งปันข้อมูล ในการช่วยควบคุมโรคระบาด ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากทำให้สามารถรับรู้การการกระจายตัวของโรคและป้องกันดูแลตนเองได้

• DIGITAL REGULATION

ผลักดันเรื่องการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกกฎหมาย โดย คำนึงถึงความปลอดภัยในการประชุมผ่านระบบ Video Conference

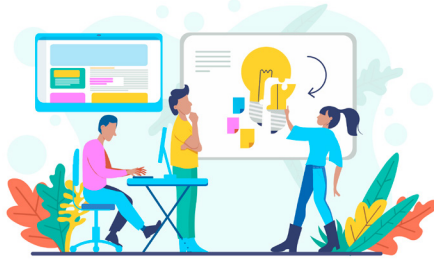
นอกจากนี้ นายศุภชัย ยังกล่าวเพิ่มเติมว่า ประเทศไทยมีสถานะการเงินที่แข็งแกร่ง โดยมีเงินสำรองคงคลังสูง และหนี้สาธารณะต่ำเมื่อเทียบกับอีกหลายประเทศ จึงนับว่าเป็นปัจจัยที่ดีและสำคัญในการสนับสนุนให้ประเทศสามารถฝ่าวิกฤตเศรษฐกิจที่ได้รับผลกระทบในช่วงแพร่ระบาดโควิด-19 ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือของทุกภาคส่วน ในการวางแผนเพื่อรองรับและกำหนดมาตรการช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน ทั้งด้านการท่องเที่ยว ด้านการเกษตร ซึ่งต่างเป็นอุตสาหกรรมหลักของประเทศ ที่ได้รับผลกระทบจากการควบคุมการนำเข้า ส่งออกสินค้าหลายประเภท รวมถึงอาจพบกับสภาวะภัยแล้ง น้ำท่วม ที่จะทำให้เกิดปัญหาทับซ้อน จึงจำเป็นต้องมีการวางแผนรองรับไปถึงปีหน้าด้วย อีกทั้งกลุ่มธนาคารที่เป็นหน่วยสำคัญที่จะช่วยวิเคราะห์มาตรการกำหนดข้อเสนอช่วยเหลือภาคธุรกิจและประชาชน อันนำไปสู่การสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจ



(รูปภาพจาก กรุงเทพธุรกิจ)

ขณะที่ เรื่อง GDP นั้น หลายประเทศทั่วโลกได้วิเคราะห์ว่า หากสามารถควบคุมสถานการณ์นี้ได้ภายใน 2 เดือนจะยังไม่สร้างผลกระทบมากนัก แต่หากไม่สามารถควบคุมได้ภายใน 4 เดือนจะติดลบถึง 7.4% ซึ่งจะกระทบต่อการฟื้นตัวของสถานะเศรษฐกิจอย่างมาก โดยทั้งสถาบันที่ปรึกษา Mckenzie และมหาวิทยาลัย Oxford สหรัฐอเมริกา มีการวิเคราะห์เรื่องการว่างงาน (Unemployment) ว่าจะสูงถึง 2-3%

โดยสำหรับประเทศไทยนั้น จำเป็นต้องดูแลเรื่อง Productivity ด้วยการปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิตเพื่อให้ผลผลิตมีปริมาณและมูลค่าเพิ่มสูงขึ้น ดูแลระบบ SME ตลอดจนกลุ่มของเกษตรกร ควบคู่ไปกับการดูแลสถานการณ์โควิด-19 ซึ่งหากนำมาเป็นฐานกำหนดแนวทางการวางแผนร่วมกับการฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศ เน้นที่การลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐาน การปรับระบบภาษี ดึงดูดการลงทุน พร้อมกำหนดแผนการฟื้นฟู (Recovery Plan) โดยวางแผนล่วงหน้า 2-3 ปี ควบคู่กับแผนการป้องกันการกลับมาของไวรัสโควิด-19 ด้วย จะสามารถพยุงและช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศได้ รวมถึงสร้างความมั่นใจให้กับภาคธุรกิจ ภาคประชาชน และเศรษฐกิจจะสามารถฟื้นตัวได้อย่างยั่งยืน



สภาดิจิทัลฯเสนอแนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัล สร้างคนรุ่นใหม่ช่วยขับเคลื่อน E-government

29 พฤษภาคม 2563 นายศุภชัย เจียรวนนท์ ประธานสภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย ร่วมประชุมหารือแบบ E-meeting กับสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้แก่บุคลากรภาครัฐ โดยนำเสนอแนวทางการสร้างแรงงานในอนาคตให้มีคุณภาพในด้านดิจิทัล โดย นายศุภชัย เจียรวนนท์ กล่าวว่าในปัจจุบันประเทศที่มีความพร้อมด้านบุคลากรดิจิทัล อันดับหนึ่ง คือ สหรัฐอเมริกา ตามด้วยสิงคโปร์ สวีเดน โดยประเทศไทยอยู่ในลำดับที่ 40 ซึ่งต้องมีการเตรียมความพร้อมบุคลากรภาครัฐทั้ง 3 มิติ ได้แก่ องค์ความรู้ เทคโนโลยี และ ความพร้อมสู่อนาคต ซึ่งมีตัวชี้วัดระดับโลกจากสถาบัน IMD ที่ประเทศไทยสามารถนำมาใช้ในการเตรียมความพร้อมสู่อนาคตได้ โดยจะเกี่ยวข้องกับ Future Workforce ทั้งด้านกำลังคนของประเทศต่อยุคเศรษฐกิจใหม่ และ กำลังคนในการเสริมทักษะใหม่ (Up-skill) และ พัฒนาทักษะที่มีอยู่ (Re-skill)

ทั้งนี้ ในช่วงวิกฤติโควิด-19 แรงงานหรือกำลังคนในประเทศไทย ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตครั้งนี้มากที่สุด ได้แก่ อุตสาหกรรมค้าส่งและค้าปลีกจำนวน 6.4 ล้านคน อุตสาหกรรมการผลิต 6.3 ล้านคน อุตสาหกรรมโรงแรมและอาหาร 2.8 ล้านคน อุตสาหกรรมการขนส่ง สายการบินและระบบการจัดส่งสินค้า 1.3 ล้านคน เมื่อรวมอุตสาหกรรมอื่นๆ จำนวนตัวเลขผู้ตกงานจะมีถึง 8.4 ล้านคนและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเนื่องจากมีนักศึกษาที่จบใหม่ ปีละ 500,000 คน โดยมีผู้ที่ไม่สามารถหางานได้ถึงปีละ 350,000 คน

โดยสภาดิจิทัลฯ ได้เสนอให้มีการสร้าง Learning Platform เน้นการสร้างพื้นฐานความรู้ด้านดิจิทัล และควรเริ่มตั้งแต่โรงเรียนในระดับประถมศึกษา โดยเด็กนักเรียน 1 คน ควรมีคอมพิวเตอร์ 1 เครื่อง แต่ในปัจจุบัน นักเรียนในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา ที่ไม่มีคอมพิวเตอร์ มีถึง 5-6 ล้านคน จึงควรมอบคอมพิวเตอร์ที่มีระบบการกรองของเสีย (Filtering software) ให้เป็นทรัพย์สินของโรงเรียนรัฐบาล และให้เด็กนักเรียนยืมไปใช้ได้ นอกจากนี้วิชาคอมพิวเตอร์ เช่น Basic coding ควรอยู่ในหลักสูตรหลัก ตั้งแต่ระดับการศึกษาเบื้องต้น เพื่อเตรียมทักษะในอนาคต พร้อมกับการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษและภาษาจีน ส่วนในระดับอาชีวะ ควรมีการทำ Active learning เพื่อการ Up-skill และ Re-skill ที่สำคัญในระดับมหาวิทยาลัยควรเป็นรูปแบบ Smart & Collaborative ที่

นักศึกษาสามารถแบ่งปันความรู้กันได้นอกจากนี้ควรมีหลักสูตรด้านดิจิทัลให้นักศึกษาสามารถเลือกเรียนได้ เช่น Data & Analytics, UX/UI Design, Product Management, Cyber Security, Business Innovation, Digital Marketing, Tech & Programming, Automation & Robotics และ AI เพื่อให้เข้ากับความต้องการของอุตสาหกรรมในยุค 4.0 และมีศักยภาพสูงพอในการแข่งขันระดับประเทศ

อุตสาหกรรมเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยผลักดันในเรื่อง Future Workforce เนื่องจากเป็นส่วนที่รับรู้ตลาดต้องการอะไร ผู้นำแต่ละอุตสาหกรรมจึงต้องเข้ามามีส่วนร่วมในเชิงทักษะ และสนับสนุนให้มีการ Learning by Doing ผ่านการฝึกงาน ที่สามารถทำงานผ่านระบบออนไลน์ได้และมีค่าตอบแทนให้ โดยค่าตอบแทนจะมาจากบริษัทส่วนหนึ่งและภาครัฐอีกส่วนหนึ่ง ซึ่งจะเป็นภาพความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน ในการ Up-skill และ Re-skill บุคลากรในประเทศไทย ทั้งนี้การให้Freelancer ผู้ที่สามารถทำงานได้หลากหลาย และมีศักยภาพในการฝึกอบรม มาสอนและทำงานร่วมกับผู้อื่นก็เป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการ Up-skill และ Re-skill นอกจากนี้ควรมีการตั้งกองทุนเพื่อสนับสนุน Startups ไทย โดย Startups สามารถช่วยในการสร้างทักษะ และสร้างเศรษฐกิจใหม่ได้ ส่วนภาครัฐสามารถจ้างคนรุ่นใหม่มาช่วยขับเคลื่อน E-government ซึ่งจะรวมทั้งการ Up-skill / Re-skill และ

จ้างงานไปพร้อมกัน โดยสามารถสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคมได้อย่างยั่งยืน

ทั้งนี้ สภาดิจิทัลฯ ได้นำเสนอ 5 หลักการปฏิรูปโครงสร้างทักษะด้านดิจิทัล เพื่อให้สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) สามารถนำไปเป็นแนวทางการขับเคลื่อน E-government ดังนี้

1. วางเป้าหมายและดัชนีชี้วัด ว่าในแต่ละปี จะสร้างทักษะดิจิทัลอย่างไร
2. มีกลไกการตลาดและความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน ภาควิชาการ และภาคอุตสาหกรรม เพื่อให้เกิดการ Up-skill และ Re-skill ระดับมหภาค
3. มีผู้นำที่ชัดเจนในการขับเคลื่อนแต่ละภาคส่วน และต้องมีการรองรับคุณภาพของสถาบันและบุคลากรผู้เชี่ยวชาญที่จะเข้ามาเป็นครูผู้สอนการพัฒนาทักษะ
4. Empowerment โดยการสร้าง Learning platform มีหลักสูตรให้เลือกในการพัฒนาทักษะ และมี Incentive ที่ดึงดูดให้รู้สึกว่าการพัฒนาทักษะนั้นคุ้มค่า
5. Technology and global training platform นำ Analytic และ AI มาวิเคราะห์คุณภาพแรงงานในอนาคตว่าเป็นไปตามที่ตั้งเป้าหรือไม่ เพื่อวัดคุณภาพ และใช้ศักยภาพของค์ความรู้จากต่างประเทศเพื่อยกระดับศักยภาพของประเทศไทย

สภาดิจิทัลฯ ร่วมประชุมคณะที่ปรึกษาด้านธุรกิจภาคเอกชนในศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ครั้งที่ 3



นายศุภชัย เจียรวนนท์ ประธานสภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย ได้เข้าร่วมประชุมคณะที่ปรึกษาด้านธุรกิจภาคเอกชนในศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา2019 (โควิด-19) ครั้งที่ 3 ในวันพฤหัสบดีที่ 9 กรกฎาคม 2563 นายศุภชัย เจียรวนนท์ประธานสภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย ได้เข้าร่วมประชุมคณะที่ปรึกษาด้านธุรกิจภาคเอกชนในศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ครั้งที่ 3/2563 ณ สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เพื่อหารือแนวทางช่วยเหลือผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตโควิด-19

นายลักขมณี เตชะวันชัย รองประธานสภาดิจิทัลฯ ร่วมเสวนาทางรอดธุรกิจไทยหลังวิกฤตโควิด

นายลักขมณี เตชะวันชัย รองประธานสภาดิจิทัลฯ ร่วมเสวนาหัวข้อ "CHANGE TO SHIFT ทางรอดธุรกิจไทยหลังวิกฤตโควิด 19" 15 กรกฎาคม 2563 นายลักขมณี เตชะวันชัย รองประธานสภาดิจิทัลฯ ได้ร่วมเสวนาหัวข้อ "CHANGE TO SHIFT ทางรอดธุรกิจไทยหลังวิกฤตโควิด 19" โดยได้มีการเสนอแนวทางการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการทำธุรกิจผ่านรูปแบบออนไลน์ เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถนำไปปรับใช้กับธุรกิจของตนเอง และปรับตัวให้รอดหลังวิกฤตโควิด-19 ในครั้งนี้



ประธานสภาดิจิทัลฯ เปิดมุมมองการพัฒนาด้านดิจิทัล นำประเทศสู่ศูนย์กลางระบบขนส่งโลจิสติกส์และการนำเข้าส่งออกระดับภูมิภาค

10 กันยายน 2563 - คณะกรรมการการคมนาคม วุฒิสภา จัดงานสัมมนา เรื่อง “ทิศทางการพัฒนา Digital Logistics เพื่อเพิ่มศักยภาพด้านขีดความสามารถในการแข่งขันของโลจิสติกส์ไทย” โดยมี นายศุภชัย สมเจริญ รองประธานวุฒิสภา เป็นประธานเปิดงาน ซึ่งจัดขึ้นเพื่อให้ทุกภาคส่วนได้ร่วมแลกเปลี่ยนเสนอแนะ และแสดงความคิดเห็นด้านการพัฒนาระบบบริหารงานดิจิทัล โลจิสติกส์ของประเทศไทย ให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ชาติ ในการเป็นศูนย์กลางของภูมิภาค



โดยในโอกาสนี้ นายศุภชัย เจียรวนนท์ ประธานสภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย ได้ร่วมกล่าวปาฐกถาพิเศษหัวข้อ “แนวโน้มการพัฒนา ระบบ Digital ต่อการพัฒนาด้านโลจิสติกส์ และการนำพา กระทรวงการคลัง กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยเสนอแนวคิดด้านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาพัฒนาประเทศในยุค 4.0 เพื่อนำไปสู่การเป็นศูนย์กลางระบบขนส่งโลจิสติกส์และการนำเข้าส่งออกในระดับภูมิภาค อาทิ การผสานระบบอีคอมเมิร์ซกับการคมนาคมขนส่ง, การใช้ระบบอัตโนมัติในอุตสาหกรรมต่างๆ ทั้ง Smart Warehouse, Smart Transportation และการใช้หุ่นยนต์ การเชื่อมต่อ Internet of Things (IoT) อุปกรณ์อัจฉริยะ และ 5G เพื่อสร้าง Smart Home, Smart Car, Smart City จนถึง Smart Nation การมุ่งเน้นการใช้พลังงานไฟฟ้าเป็นหลักสำหรับการคมนาคมยุคใหม่ การนำ Blockchain Technology มาใช้เพื่อให้เกิดความปลอดภัยกับข้อมูลธุรกิจและช่วยลดขั้นตอนการทำงาน, การค้าออนไลน์ในชุมชนเมืองโดยการใช้เทคโนโลยีการขนส่งทางอากาศ อาทิ

Drone, Autonomous vehicle และ Driverless Car ,การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกกับการคาดการณ์อนาคต, การสร้างแพลตฟอร์มและธุรกิจสตาร์ทอัพให้มากขึ้น , การใช้Cloud Technology และ AI , การพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (EEC) และระเบียบเศรษฐกิจภาคใต้ (SEC) เพื่อให้ประเทศไทยเป็นประตูเอเชีย และเป็นทางเลือกศูนย์กลางโลจิสติกส์ระดับภูมิภาค และการเพิ่มโอกาสด้านท่องเที่ยวเชิงสุขภาพหลังสถานการณ์ โควิด นอกจากนี้ ยังได้เสนอแนะการเตรียมความพร้อมในอนาคตซึ่งรวมไปถึงการแก้ไขกฎหมาย กฎระเบียบต่างๆ มาตรการภาษี ให้ดึงดูดนักลงทุนต่างชาติและบริษัทเทคโนโลยีชั้นนำของโลกให้เข้ามาตั้งฐานในประเทศไทยด้วย

รองประธานสภาดิจิทัลฯ “ดร.วิระ วีระกุล” ร่วมสัมมนา ‘เศรษฐกิจดิจิทัล พลิกฟื้นประเทศ’ ซี 3 องค์ประกอบหลัก นำไทยเป็นศูนย์กลาง ส่งเสริมพัฒนาเทคโนโลยีอุตสาหกรรมดิจิทัล เน้นบูรณาการ พร้อมกันทุกภาคส่วน สู่ความยั่งยืนในอนาคต

21 ตุลาคม 2563 ณ แกรนด์ฮอลล์ โรงแรมดิ แอทธินี โฮเทล แบงค็อก (เฟลิมิจิต) ดร.วิระ วีระกุล รองประธาน และประธานพันธกิจด้านการเป็นศูนย์รวมนวัตกรรมของโลก สภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย ร่วมบรรยายพิเศษ ในงานสัมมนา ‘เศรษฐกิจดิจิทัล พลิกฟื้นประเทศ’ จัดขึ้นโดย บริษัท มิติน จำกัด (มหาชน) โดย ดร.วิระ ได้กล่าวถึง การพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัลของไทย จำเป็นต้องมี 3 องค์ประกอบหลักที่สำคัญ อันได้แก่ การเชิญชวนบริษัทยักษ์ใหญ่ระดับโลกมาทำวิจัยและพัฒนาแพลตฟอร์ม ในการ

สนับสนุนภาครัฐบาล ภาคธุรกิจ และภาคประชาชน นอกจากนี้ต้องพัฒนาสตาร์ทอัพไทย รวมถึงประชาชนคนไทยในอนาคตด้วยการสร้างความพร้อมด้านความรู้ พัฒนาประสบการณ์และทักษะ Technology Skills ด้วย Business Skills และ Analytics Skills พร้อมทั้งการพัฒนาการส่วนบุคคล เช่น ทักษะการฟัง, การพูด และการสื่อสารต่างๆ อันจะนำไปสู่การพัฒนาประเทศบนโลกดิจิทัลต่อไปในตอนท้าย ดร.วิระ ได้ย้ำถึงเวลาแล้วที่ประเทศไทยจะต้องมีบูรณาการเพื่อขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ศูนย์กลางของอุตสาหกรรม

ดิจิทัลในภูมิภาคนี้ โดยการร่วมมือกันของทุกภาคส่วน ประกอบด้วยภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อเป็นการต่อยอดสู่การเป็นเศรษฐกิจดิจิทัลในอนาคตอย่างยั่งยืนต่อไปอีกด้วย



ประธานสภาดิจิทัลฯ ย้ำสร้างธุรกิจไทยให้ยั่งยืน เริ่มต้นที่ความตระหนัก ขยายต่อจาก“บ้าน” หน่วยเล็กสุดไปสู่ สังคม ชุมชนภาคเอกชนทั่วโลก



11พฤศจิกายน2563 นายศุภชัย เจียรวนนท์ประธานสภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย และประธานสมาคมเครือข่ายโกลบอลคอมแพ็กประเทศไทย ได้ร่วมเวทีสัมมนาพิเศษ “ภาคธุรกิจไทยในวิถียั่งยืน” ภายใต้หัวข้อ “วิถียั่งยืนซัพพลายเชนธุรกิจ-สังคม” ซึ่งจัดโดยหนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ ร่วมกับมูลนิธิปิดทองหลังพระ สืบสานแนวพระราชดำริ โดยนายศุภชัยได้กล่าวถึงก้าวแรกในการสร้างความยั่งยืน ต้องเริ่มจากการตระหนัก เพราะถ้าองค์กร ผู้นำ พนักงาน ไม่เกิดการตระหนักรู้จะไม่เกิดการเริ่มต้นโครงการแก้ไข รักษาสิ่งแวดล้อม โดยสามารถเริ่มต้นสร้างความยั่งยืนได้ง่ายๆ จากหน่วยเล็กๆ ก่อน คือ ที่บ้าน ขยายต่อไปยังองค์กร ประเทศของตัวเอง นอกจากนี้ ยังต้องมีการสร้างโอกาสความเสมอภาค เพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม อีกด้านหนึ่งที่สำคัญในการสร้างความยั่งยืน

ที่สำคัญภาคเอกชนยังคงมีบทบาทในการเชื่อมระหว่าง 2 โลกเข้าหากัน คือ การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และการปฏิบัติตามที่ตลาดต้องการ ดังนั้นจะเห็นว่าข้อมูลทั้งสองด้าน ทำให้มีบทบาทสำคัญในการแก้ปัญหาในสังคม ทั้งนี้ บทบาทไม่ใช่เฉพาะการทำซีเอสอาร์ (CSR) แต่ภาคเอกชนสามารถขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง แก้ปัญหาระดับโลกใน 4 ด้านดังนี้ 1. ภาวะโลกร้อน (global warming) ที่ทำให้อุณหภูมิโลกเพิ่มขึ้นทุกปี โดยคาดการณ์ว่า หากบวกเพิ่มอีก 10% ส่งผลทำให้สัตว์โลกจะหายไป 16% นั้น รวมถึงตัวมนุษย์เองด้วย 2. ตั้งเป้าการบรรลุสถานะของการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์สุทธิเป็นศูนย์ (net-zero carbon) 3. ขยะเหลือศูนย์ (zero waste) 4. ความเสมอภาค (human right) โดยเฉพาะในเรื่องการศึกษา ซึ่งเมื่อภาคธุรกิจเริ่มตั้งเป้าใน 4 ประเด็นข้างต้น ก็สามารถที่จะขับเคลื่อนและเดินหน้าไปก้าวต่อไปได้เอง นายศุภชัย กล่าวตอนท้ายอีกว่า หากภาคเอกชนสนับสนุน ขับเคลื่อน และมองเป้าหมายความยั่งยืนควบคู่กัน จะช่วยโลกได้มาก นอกจากนี้ สื่อก็มีความสำคัญในการเป็นห้องเรียนขนาดใหญ่สอดแทรกการส่งเสริมความยั่งยืน เพื่อสร้างการตระหนักรู้กับ กลุ่มเป้าหมายทุกช่วงอายุได้อีกทางหนึ่ง



**KEEP
YOUR
DISTANCE
AND
KEEP
CLOSER**