

Digital Literacy

พื้นฐานของเศรษฐกิจสังคมในยุคปกติใหม่ (ตอนที่ 1)

สิงหาคม 2020 ● IT & Digital ●

ดร.สุรเดช จงวรรณศิริ ผู้อำนวยการอาวุโส ทริส คอร์ปอเรชั่น

กว่าครึ่งปีที่ผ่านมา เราต่างได้เผชิญกับผลกระทบจากวิกฤติการณ์ไวรัสที่แพร่ไปทั่วโลก และจนถึงวันนี้ก็ยังไม่มีความชัดเจนที่จะคลี่คลายลงได้ โดยผลกระทบทางตรงในการป้องกันตัวเองและคนรอบข้างจากการติดเชือนั้น ก็ทำให้เราได้เรียนรู้ถึงวิธีการรักษาสุขอนามัยต่างๆ ที่น่าจะเป็นประโยชน์ไม่ว่าต่อวิกฤตินี้หรือหลังจากนี้ก็ตาม แต่อีกประเด็นหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์อย่างน่าสนใจและเราสังเกตเห็นได้ก็คือ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการป้องกันและบรรเทาผลกระทบต่างๆ นั่นเอง



ในช่วงของการแพร่ระบาดนั้น หลักการของ **Social Distancing** ถูกหยิบยกมาเป็นมาตรการหลักในการป้องกันการแพร่ระบาด ซึ่งทำให้เราต้องเปลี่ยนแปลงวิถีของการดำรงชีวิตและการทำงานใหม่เพื่อให้ทุกอย่างยังคงพอที่จะดำเนินไปได้ แม้จะมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพไม่เทียบเท่ากับภาวะปกติก็ตาม โดยเฉพาะการทำงานจากที่บ้านหรือ **Work from Home (WFH)**

วิธีการทำงานนับแต่อดีตมา ส่วนใหญ่ถูกออกแบบมาให้ร่วมกันทำกันเป็นองค์กรในสถานที่ตั้งของสำนักงาน ติดต่อสื่อสารกัน

โดยตรงเป็นหลัก เมื่อสถานการณ์บังคับ ทุกคนจึงต้องปรับตัวด้วยการนำ **"เทคโนโลยี"** มาสนับสนุน การประชุมปรึกษาหารือ เจรจาต่อรอง หรือการพิจารณาอนุมัติต่างๆ ก็เปิดโอกาสให้สามารถใช้การประชุมเสมือนหรือ **Virtual Meeting** ผ่านโปรแกรมหรือแอปพลิเคชันต่างๆ ที่ถึงตอนนี้ทุกคนคงรู้จักกันดี ไม่ว่าจะเป็น Zoom, Skype, Team, WebEx หรือแม้แต่ Line ก็ตาม

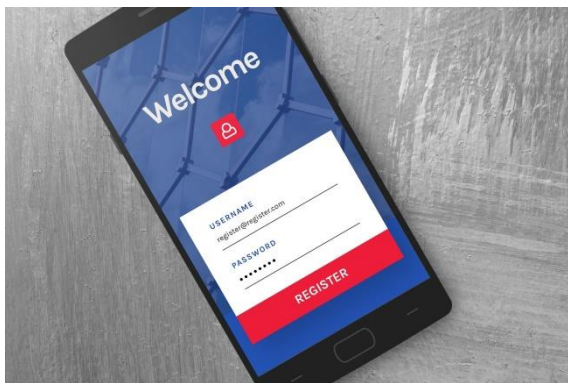
เรายังมองเห็นการปรับตัวของ "การบริโภค" อย่างรวดเร็วและรุนแรง คือการทำธุรกิจค้าขายกันผ่านช่องทางออนไลน์หรือ **E-commerce** และ **ธุรกิจสตาร์ทอัพแพลตฟอร์มด้านโลจิสติกส์** ไม่ว่าจะเป็นการส่งของหรือส่งอาหารก็ตาม ที่เกิดขึ้นและเติบโตอย่างสวนกระแสในช่วงวิกฤตินี้ได้เป็นอย่างดี



นี่คือช่วงเวลาของการปรับตัวที่ไม่แม้แต่องค์กรธุรกิจเท่านั้น องค์กรภาครัฐก็จำเป็นต้องพิจารณาถึงการให้บริการออนไลน์หรือ **e-Service** อย่างจริงจัง ดังในช่วงที่ไม่สามารถเปิดให้บริการที่จำเป็นเมื่อบริการเหล่านั้นอยู่บนพื้นฐานของกระบวนการที่สำนักงาน (หลายบริการในช่วงนั้น ที่ต้องต่ออายุใบอนุญาตต่างๆ ได้ใช้วิธีการปรับแก้ไข

กฎระเบียบต่างๆ เพื่อให้สามารถขยายระยะเวลาออกไปก่อนแทน) รวมทั้งให้สอดคล้องกับทิศทางที่รัฐบาลได้ประกาศไว้ถึงการเป็น Digital Government และเป้าหมายประเทศไทย 4.0 ด้วย

ทั้งหมดนี้เราอาจกล่าวได้ว่าวิกฤติการณ์ COVID-19 นี้คือ “ตัวเร่ง” สำคัญของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมนุษย์ให้สอดคล้องกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งหากอ้างอิงตามทฤษฎีทางวิชาการที่รู้จักกันอย่าง **Theory of Acceptance Model หรือ TAM** ที่ให้แนวคิดที่ว่า มนุษย์เรานั้นจะยอมรับเทคโนโลยีด้วยผลจาก 2 ปัจจัย ได้แก่ **หนึ่ง การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness)** ที่หมายถึงความเชื่อของบุคคลที่ว่าเทคโนโลยีดังกล่าวนั้นมีประโยชน์แก่ตนและมีแนวโน้มที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตนได้ กับ**สองคือ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use)** ที่หมายถึงความเชื่อและคาดหวังของบุคคลที่ว่าเทคโนโลยีดังกล่าวสามารถเรียนรู้ได้ง่าย ไม่ต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการเรียนรู้ที่จะใช้งานหรือจำเป็นที่จะต้องเข้าใจในระบบมากนัก โดยการรับรู้ความง่ายในการใช้งานนี้ ยังจะช่วยส่งผลกลับไปปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ ที่ทำให้บุคคลเกิดความเชื่อในประโยชน์ของเทคโนโลยีนั้นเพิ่มขึ้นอีกทางหนึ่งด้วย



ทั้งนี้ความง่ายในการใช้งานหรือ User friendly ถือเป็นโจทย์สำคัญของการออกแบบสินค้า/บริการธุรกิจในปัจจุบัน เราคงเคยได้ยินการพูดถึงถึง **UI/UX (User Interface/User Experience)** ที่มุ่งเรื่องการออกแบบตอบสนองการใช้งานของผู้ใช้เป็นสำคัญ อย่างไรก็ตามสิ่งที่เราต้องเข้าใจก็คือ การออกแบบทั้งหมดนั้นจะอ้างอิงบนพื้นฐานของ “ระดับความสามารถของผู้ใช้” โดยเฉลี่ย หรือ **Digital Skills** ในระดับพื้นฐาน ซึ่งแน่นอนว่ากลุ่มผู้ที่มีระดับความสามารถต่ำกว่าพื้นฐานนี้ ย่อมจะประสบปัญหา

Skill Gap และ “เข้าไม่ถึง” ประโยชน์ต่างๆ ที่จะได้รับดังเช่นกรณีที่เกิดปัญหากับรัฐบาลขึ้นในช่วงสถานการณ์ COVID-19 นั่นเอง (การไม่สามารถขึ้นทะเบียนหรือการขึ้นทะเบียนผิดพลาด เป็นต้น)

สำหรับภาครัฐที่มีนโยบายว่าพยายามจะไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง จึงต้องมีกลไกเสริมอื่นๆ เพื่อรองรับบุคคลผู้ขาดทักษะรวมทั้งเครื่องมือที่จะช่วยให้เข้าถึงประโยชน์ต่างๆ ได้ แต่สำหรับภาครัฐก็ เมื่อต้องการเปลี่ยนแปลงธุรกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่เรียกกันว่า **Digital Transformation** แล้ว คงไม่ต้องการที่จะมีกลไกเสริมใดๆ ซึ่งจะตามมาด้วยต้นทุนที่ไม่จำเป็น การมีบุคลากรที่มีความพร้อมในสมรรถนะด้านดิจิทัลอย่างเพียงพอในระดับมาตรฐานตามที่แต่ละองค์กรต้องการนั้น น่าจะเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงขององค์กรก้าวสู่ยุคดิจิทัลต่อไป