

แรงงานดิจิทัล:
พลังขับเคลื่อนใหม่ทางธุรกิจ

ตุลาคม 2567 วิจัยกรุงศรี

krungsri Research

เครือ MUFG หนึ่งใน สถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดของโลก

สารบัญ

บทนำ	3
ทำความรู้จักแรงงานดิจิทัล	4
ผลกระทบของแรงงานดิจิทัลต่อองค์กร	9
ผลกระทบของแรงงานดิจิทัลต่อพนักงาน	12
กรณีศึกษาจากบริษัทหรือองค์กรที่ใช้แรงงานดิจิทัล	15
กรณีศึกษาจากภาคธนาคาร	17
มุมมองวิจัยกรุงศรี	19
แหล่งอ้างอิง	21

Subscribe Us

สมัครสมาชิกวิจัยกรุงศรี...

krungsri.research@krungsri.com

คำสงวนสิทธิ์

เนื้อหาและข้อมูลใดๆ ทั้งหมดที่ปรากฏในรายงานฉบับนี้ หากมิได้ระบุไว้เป็นอย่างอื่น ถือเป็นลิขสิทธิ์ของวิจัยกรุงศรี ห้ามมิให้ผู้ใดกระทำการใดๆ เกี่ยวข้องกับเนื้อหา สำเนา หรือดัดแปลงแก่บุคคลอื่นโดยมิได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากวิจัยกรุงศรี รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยอาศัยข้อมูลจากแหล่งที่เชื่อหรือควรเชื่อว่ามีความน่าเชื่อถือ อย่างไรก็ตาม วิจัยกรุงศรีไม่อาจรับรองความครบถ้วนสมบูรณ์หรือความถูกต้องของข้อมูลดังกล่าว อีกทั้งไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งทางตรงหรือทางอ้อมจากการใช้รายงานฉบับนี้หรือเนื้อหาในรายงานฉบับนี้ ข้อมูล ความคิดเห็น และการประมาณการที่ปรากฏในรายงานนี้ถือเป็นความคิดเห็นของวิจัยกรุงศรี ไม่จำเป็นต้องสอดคล้องกับ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ ความคิดเห็นในรายงานฉบับนี้เป็นไปตามสถานการณ์ปัจจุบัน ณ วันที่มีการเผยแพร่รายงาน วิจัยกรุงศรีขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงโดยมิต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

บทนำ

ในโลกที่เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว องค์กรในหลายประเทศได้นำ “แรงงานดิจิทัล” หรือ Digital workforce ซึ่งเป็นแรงงานที่อยู่ในรูปแบบซอฟต์แวร์ที่สามารถทำงานได้โดยอัตโนมัติ มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและช่วยลดต้นทุนการดำเนินงาน ถึงแม้แรงงานดิจิทัลจะยังไม่สามารถเข้ามาแทนที่มนุษย์ได้อย่างสมบูรณ์แบบ แต่ก็สามารถเป็น “ผู้ช่วย” ที่เสริมศักยภาพการทำงานของพนักงานในองค์กร รวมถึงลดภาระงานบางส่วนได้ โดยเฉพาะงานที่ทำซ้ำๆ เป็นกิจวัตรและไม่ต้องใช้ทักษะมากนัก ทำให้แรงงานที่เป็นมนุษย์สามารถใช้เวลาทำงานที่มีมูลค่าสูงมากขึ้นได้ อาทิ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก และการวางแผนกลยุทธ์

แม้ว่าเทคโนโลยีนี้จะมีศักยภาพสูง แต่ปัจจุบันเรายังไม่พบการนำแรงงานดิจิทัลมาใช้ในประเทศไทยอย่างเต็มรูปแบบ จึงเป็นเรื่องใหม่และท้าทายสำหรับทุกองค์กรที่จะนำเทคโนโลยีดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดตลอดจนพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับเทคโนโลยีดังกล่าวไปพร้อมๆ กัน



นฤชยา สาตแฟง

นักวิจัย

narichaya.satafang@krungsri.com

+662 296 2994

ปริญญา มิ่งสกุล

นักวิจัย

parinya.mingsakul@krungsri.com

+662 296 2980





ทำความรู้จักแรงงานดิจิทัล

แรงงานดิจิทัลคืออะไร

แรงงานดิจิทัล (Digital workforce) **หมายถึง แรงงานที่อยู่ในรูปแบบซอฟต์แวร์** (Software-based) **ซึ่งมีทักษะการทำงานที่หลากหลาย สามารถปฏิบัติงานเป็นผู้ช่วยมนุษย์ หรือเป็น "แรงงานเสมือน" ที่ปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรให้สำเร็จได้ภายใต้การตรวจสอบของมนุษย์** โดยคุณสมบัติของแรงงานดิจิทัลที่มักถูกกล่าวถึงในทางธุรกิจและเชิงวิชาการ[1/] ได้แก่ (1) สามารถปฏิบัติงานที่มนุษย์มอบหมายได้โดยอัตโนมัติตั้งแต่เริ่มต้นจนจบ (End-to-end automation) (2) สามารถสื่อสารกับมนุษย์ด้วยภาษาที่ใช้กันโดยทั่วไป (Natural language) (3) สามารถทำงานข้ามระบบหรือข้ามโปรแกรมได้ (Interoperable) จึงลดปัญหาการทำงานแบบแยกส่วน (Silo) ภายในองค์กร รวมถึงสามารถรวบรวมข้อมูลจากหลายส่วนในองค์กรเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อได้

เทคโนโลยีหลักเบื้องหลังแรงงานดิจิทัล

1) **เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์** (Artificial Intelligence: AI) AI ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่ปฏิวัติทั้งวิถีชีวิตและการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันนั้น เป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญของแรงงานดิจิทัล โดยช่วยให้ช่วยให้ระบบของแรงงานดิจิทัลสามารถเรียนรู้จากประสบการณ์ พัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน และสื่อสารกับมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

   เทคโนโลยี AI ที่มีบทบาทสำคัญต่อแรงงานดิจิทัล อาทิ การเรียนรู้เชิงลึก (Deep learning)[2/] การประมวลผลภาพและแยกแยะวัตถุต่างๆ (Computer vision) การประมวลผลภาษาธรรมชาติ (Natural Language Processing: NLP) และปัญญาประดิษฐ์นักสร้าง (Generative AI)

   ทั้งนี้ ความสามารถของแรงงานดิจิทัลจะพัฒนาควบคู่ไปกับวิวัฒนาการของ AI โดยปัจจุบันเริ่มมีการใช้งาน Auto-GPT หรือ Agent AI ซึ่งสามารถคิดและทำงานแทนมนุษย์ได้อย่างครบวงจร โดยเริ่มตั้งแต่การวางแผน กำหนดวิธีการ ไปจนถึงการบริหารจัดการทรัพยากรเพื่อบรรลุเป้าหมาย โดยไม่จำเป็นต้องรับคำสั่งจากมนุษย์ทีละขั้นตอนอีกต่อไป

2) **เทคโนโลยีระบบอัตโนมัติ** (Automation): เทคโนโลยีระบบอัตโนมัติจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานอย่างก้าวกระโดด โดยเฉพาะเทคโนโลยีกระบวนการอัตโนมัติของหุ่นยนต์ (Robotic Process Automation: RPA) ซึ่งเป็นการพัฒนาซอฟต์แวร์หุ่นยนต์เพื่อทำงานซ้ำๆ บนระบบคอมพิวเตอร์ได้โดยอัตโนมัติ[3/] เมื่อระบบอัตโนมัติได้ทำงานร่วมกับ AI ที่มีจุดแข็งเรื่องความชาญฉลาดและความคิดสร้างสรรค์ จะก่อให้เกิด "ระบบอัตโนมัติที่ชาญฉลาด" (Intelligent Automation) ที่ส่งผลให้ระบบฯ มีความสามารถใกล้เคียงมนุษย์มากยิ่งขึ้น ซึ่งสามารถนำไปสู่การปฏิวัติรูปแบบการทำงานในอนาคต

1/ ตัวอย่างเช่น What is a digital worker? | IBM, Here's how digital workers benefit businesses and employees | World Economic Forum (weforum.org), https://research.aimultiple.com/digital-workers-use-cases/

2/ การเรียนรู้เชิงลึก (Deep learning) เป็นเทคนิคหนึ่งของเทคโนโลยีการสร้างความฉลาดให้แก่เครื่องจักรหรือ AI ด้วยวิธีเลียนแบบการทำงานโครงข่ายประสาทในสมองของมนุษย์ ทำให้คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ต่างๆ เรียนรู้ ประมวลผล และตัดสินใจได้ด้วยตัวเองจากข้อมูลที่ได้รับการฝึกฝน

3/ ดูรายละเอียดของเทคโนโลยี RPA รวมถึงการประยุกต์ใช้ในภาคธนาคารได้จากบทความวิจัยกรุงศรีเรื่อง แนวโน้มเทคโนโลยีในภาคธนาคาร ปี 2023

บทบาทและคุณสมบัติของแรงงานดิจิทัล

แรงงานดิจิทัลจะมีบทบาทที่มากยิ่งขึ้นเมื่อธุรกิจต้องเผชิญกับสถานการณ์ขาดแคลนแรงงาน อันเนื่องมาจากการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ และค่านิยมในการเลือกอาชีพของคนรุ่นใหม่ที่เปลี่ยนไป โดยแรงงานดิจิทัลจะเข้ามาทำงานในส่วนที่ไม่ซับซ้อนแต่ต้องใช้เวลามาก แทนมนุษย์ เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานที่เป็นมนุษย์ทุ่มเทกับงานที่ต้องใช้ความคิดและสำคัญต่อกลยุทธ์ธุรกิจได้อย่างเต็มที่ โดยตัวอย่างงานที่แรงงานดิจิทัลสามารถทำแทนมนุษย์ได้ ได้แก่ การจัดการข้อมูลยอดขาย โดยรับผิดชอบตั้งแต่รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล และสามารถตอบคำถามแก่พนักงานเพื่อให้รายละเอียดเพิ่มเติมของข้อมูลได้ และการสรรหาบุคลากร ตั้งแต่เขียนคำอธิบายลักษณะงาน (Job description) ค้นหาผู้สมัครงานบนแพลตฟอร์มออนไลน์ รับสมัคร ส่งอีเมลหาผู้สมัครงานที่มีคุณสมบัติตรงกับที่ต้องการ และทำสรุปผลหรือฐานข้อมูลผู้สมัครในรูปแบบตารางข้อมูล (Spreadsheet)

ภาพที่ 1

ลักษณะเด่นของแรงงานดิจิทัล



Robust:
Always available



Fast:
Perform tasks faster than people



Accurate:
Perform tasks with fewer errors and fewer reworks



Smart:
Capable of learning and handling complex situations



Scalable:
Deployed whenever and wherever needed



Adaptable:
Support a wide range of scenarios and use cases

Source: SS&C Blue Prism, Krungsri Research

Box 1 เทคโนโลยีที่ช่วยในการทำงาน

บอท แชทบอท และแรงงานดิจิทัลล้วนเป็นเทคโนโลยีที่ทำให้เกิดการพลิกโฉมทางด้านดิจิทัล (Digital transformation) โดยเทคโนโลยีแต่ละประเภทมีความเชี่ยวชาญในลักษณะงานที่ต่างกัน จึงสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในแนวทางที่ต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1

รูปแบบเทคโนโลยีที่ช่วยในการทำงาน

	บอท (Bot)	**แชทบอท** (Chatbot)	**แรงงานดิจิทัล** (Digital workforce)
นิยาม	บอท หมายถึง ซอฟต์แวร์หรือแอปพลิเคชันที่สร้างขึ้นเพื่อทำงานเฉพาะอย่าง เช่น งานที่กำหนดเงื่อนไขไว้แล้ว (Predefined) หรืองานที่ต้องทำซ้ำๆ โดย RPA เป็นบอทที่ถูกใช้งานอย่างแพร่หลาย	แชทบอท คือ ซอฟต์แวร์ที่ใช้เทคโนโลยี AI ด้านการประมวลภาษาธรรมชาติ (Natural language processing) จึงสามารถสนทนากับมนุษย์ได้ผ่านเว็บไซต์ อีเมล หรือแอปพลิเคชันส่งข้อความ (Messaging app) เป็นต้น	แรงงานดิจิทัล คือ พนักงานเสมือนที่ทำงานได้คล้ายกับมนุษย์ โดยนำความสามารถของเทคโนโลยี AI และ Automation มาใช้ร่วมกัน ทำให้สามารถทำงานที่ซับซ้อนได้ และเข้าใจคำสั่งของมนุษย์
ความเชี่ยวชาญหรือวัตถุประสงค์หลัก	บอทช่วยลดความผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์ (Human error) ทำให้การทำงานรวดเร็วและถูกต้องมากขึ้น	แชทบอทสามารถสนทนากับมนุษย์โดยใช้ภาษาทั่วไป และปรับรูปแบบการสนทนาให้เหมาะกับบริบทของคู่สนทนาเฉพาะราย	แรงงานดิจิทัลช่วยจัดการงานที่ได้รับมอบหมายได้ตั้งแต่ต้นจนจบเสมือนพนักงานหนึ่งคน
ตัวอย่างการประยุกต์ใช้	การกรอกข้อมูล (Data entry) หรือทำงานที่ไม่ซับซ้อนอื่นๆ	การตอบคำถาม หรือสนทนาโต้ตอบกับลูกค้าได้ตลอดเวลา (24/7)	กระบวนการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน กระบวนการออกใบแจ้งหนี้ (Invoicing)

Source: IBM, Krungsri Research

จากการเปรียบเทียบในตารางแสดงให้เห็นว่า **แรงงานดิจิทัลเป็นเหมือนพนักงานที่สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ตั้งแต่ต้นจนจบภายใต้การตรวจสอบของมนุษย์ และจัดการงานได้หลากหลายกว่าบอทและแชทบอท** โดยงานทุกประเภทที่บอทหรือแชทบอทสามารถทำได้ แรงงานดิจิทัลก็สามารถทำได้เช่นกัน จึงอาจกล่าวได้ว่าแรงงานดิจิทัลมีความสามารถในการทำงานที่ “ล้ำ” กว่าบอทหรือแชทบอท จนเข้าใกล้ความสามารถของแรงงานที่เป็นมนุษย์

แรงงานดิจิทัลมีคุณสมบัติเด่นหลายประการที่องค์กรมองหา ไม่ว่าจะเป็นความสามารถในการทำงานต่อเนื่องไม่มีวันเหนื่อยล้า ความอดทนต่องานซ้ำซากโดยไม่เกิดอาการหมดไฟ (Burnout syndrome) และความเคร่งครัดในการปฏิบัติตามนโยบายองค์กร คุณสมบัติเหล่านี้ทำให้แรงงานดิจิทัลเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าในโลกธุรกิจยุคใหม่

ความเคลื่อนไหวและพัฒนาการของแรงงานดิจิทัล

ในปัจจุบัน บริษัทด้านเทคโนโลยีเริ่มสนใจพัฒนาบริการแรงงานดิจิทัลให้ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า โดยในระยะแรกนี้กลุ่มเป้าหมายหลักเป็นลูกค้าองค์กร ตัวอย่างเช่น IBM บริษัทเทคโนโลยีรายใหญ่ของโลกได้พัฒนาโซลูชั่นเพื่อสร้างแรงงานดิจิทัลที่ชื่อว่า “Watsonx Orchestrate” ซึ่งใช้เทคโนโลยี GenAI[4/] และระบบอัตโนมัติ เพื่อให้องค์กรสามารถนำโซลูชั่นนี้ไปปรับแต่ง (Customize) ให้เหมาะกับการใช้งานด้านต่างๆ เช่น งานด้านทรัพยากรบุคคล งานด้านการขาย และการจัดซื้อ[5/]

ไม่เพียงแต่บริษัทเทคโนโลยีขนาดใหญ่เท่านั้น แต่ธุรกิจสตาร์ทอัพด้านเทคโนโลยีในต่างประเทศก็เล็งเห็นโอกาสในตลาดนี้ด้วยเช่นกัน อาทิ Artisan AI[6/] ในสหรัฐฯ ได้พัฒนาแรงงานดิจิทัลมีชื่อว่า “AVA” ซึ่งสามารถทำงานด้านการขายและการตลาด ร่วมกับมนุษย์ ตั้งแต่จัดการนัดหมายประชุม วิเคราะห์วิจัยข้อมูล และคิดแคมเปญทางการตลาด ไปจนถึงเขียนอีเมลตอบกลับลูกค้าอย่างเหมาะสมเป็นรายบุคคล (Hyper-personalized emails)[7/] รวมถึงเข้าประชุมหรือสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เพื่อให้องค์กรสามารถโยกย้ายพนักงานไปทำงานในส่วนที่ต้องใช้ความรู้เชิงลึกหรืองานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ (Creative work)[8/] ได้มากขึ้น

ภาพที่ 2

ตัวอย่างหน้าที่และความรับผิดชอบของแรงงานดิจิทัล “AVA” ในงานด้านการขาย



Source: Artisan

4/ https://www.krungsri.com/th/research/research-intelligence/generative-ai-2023

5/ ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ IBM watsonx Orchestrate

6/ Artisans เป็นธุรกิจสตาร์ทอัพที่ก่อตั้งในปี 2566 โดยผู้ร่วมก่อตั้งเคยทำงานในบริษัทเทคโนโลยีชื่อดังของโลก เช่น Meta และ IBM เป็นต้น ดูรายละเอียดได้ที่ Artisan | About

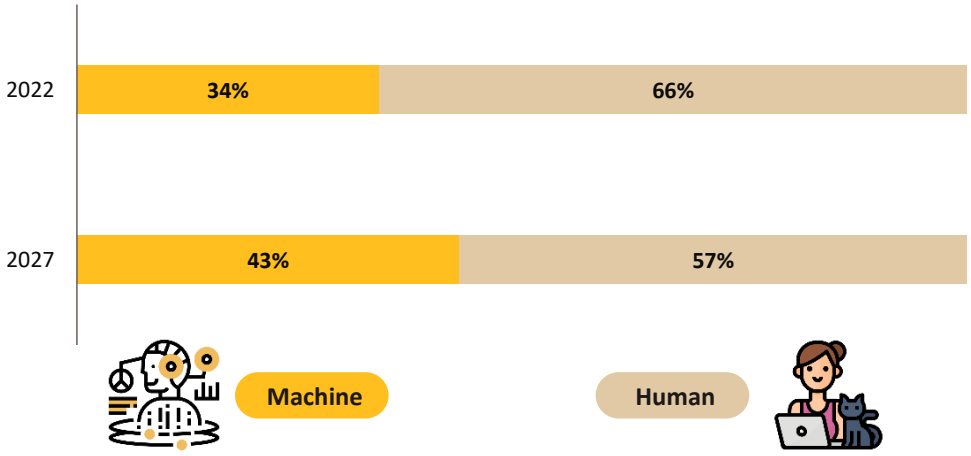
7/ Take Your Outbound to the Next Level With Our Sales AI Platform (artisan.co)

8/ https://www.bbc.com/worklife/article/20231128-ai-powered-digital-colleagues-are-here-some-safe-jobs-could-be-vulnerable

แม้ปัจจุบันจะยังไม่มีการศึกษาผลกระทบทางเศรษฐกิจของแรงงานดิจิทัลโดยตรง แต่หากเราพิจารณามูลค่าทางเศรษฐกิจของ AI และ Automation ซึ่งเป็นเทคโนโลยีหลักของแรงงานดิจิทัล พบว่า AI และ Automation จะสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับเศรษฐกิจโลกได้สูงถึง 15.7 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐ [9/] และ15 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐ[10/] ภายในปี 2573 ตามลำดับ นอกจากนี้ การแทนที่แรงงานมนุษย์ด้วยระบบอัตโนมัติจะได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดย World Economic Forum ประเมินว่าในปี 2565 งานที่เครื่องจักร (Machine) ทำสำเร็จได้เองโดยอัตโนมัติคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 34 ของภาระงานทั้งหมด (Work task) และคาดว่าสัดส่วนดังกล่าวจะเพิ่มสูงขึ้นเป็นร้อยละ 43 ของภาระงานทั้งหมดในปี 2570

ภาพที่ 3

สัดส่วนของภาระงานที่เครื่องจักรสามารถทำสำเร็จได้เองในปี 2565 และ 2570



Source: World Economic, Krungsri Research

9/ PwC's Global Artificial Intelligence Study | PwC

10/ Responsible Automation: How CEOs Successfully Implement It (gartner.com)

ผลกระทบของแรงงานดิจิทัลต่อองค์กร

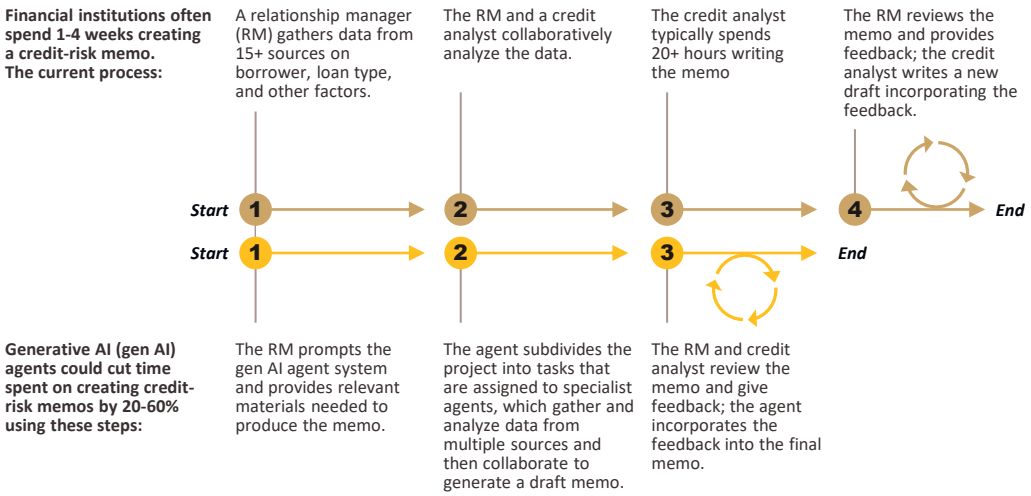
ประโยชน์ที่องค์กรได้รับจากแรงงานดิจิทัล

1. **เพิ่มผลิตภาพ** (Productivity)

เนื่องจากแรงงานดิจิทัลทำงานได้รวดเร็วโดยไม่ต้องหยุดพักผ่อน จึงทำให้งานเสร็จเร็วขึ้น องค์กรจึงมีผลิตภาพ (Productivity) เพิ่มขึ้น ตัวอย่างเช่น ในงานวิเคราะห์สินเชื่อ (Credit analysis) ที่ McKinsey ประเมินว่าเมื่อสถาบันการเงินใช้ Agent AI เพื่อสั่งการให้ AI ตัวอื่นๆ ซึ่งเชี่ยวชาญในแต่ละเรื่องมาช่วยกันทำงาน จะทำให้การวิเคราะห์สินเชื่อแม่นยำยิ่งขึ้นและลดระยะเวลาที่ใช้จัดทำบันทึกความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit risk memo) ได้ร้อยละ 20-60[11/]

ภาพที่ 4

ขั้นตอนการวิเคราะห์สินเชื่อ (Credit Analysis) **แบบทั่วไปเทียบกับการประยุกต์ใช้** Agent AI



Source: McKinsey

2. **ช่วยลดต้นทุน**

แรงงานดิจิทัลช่วยลดต้นทุนได้ทั้งจากการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพดีขึ้นและมีความผิดพลาดน้อยลง โดย Deloitte ประเมินว่า Intelligent Automation จะช่วยลดต้นทุนในกระบวนทางธุรกิจ (Business process costs) ได้โดยเฉลี่ยร้อยละ 25-40[12/] อีกทั้งแรงงานดิจิทัลยังสามารถลดข้อผิดพลาดได้ประมาณร้อยละ 25 ในงานด้านการป้องกันการฟอกเงิน (AML) เมื่อเปรียบเทียบกับการตรวจสอบโดยมนุษย์[13/] นอกจากนี้ยังสามารถช่วยให้องค์กรประหยัดต้นทุนในขั้นตอนการสรรหาและว่าจ้างพนักงานใหม่ รวมถึงต้นทุนแฝงที่เกิดขึ้นเมื่อพนักงานคนใหม่ต้องใช้เวลาสั่งสมประสบการณ์จนกว่าทำงานได้เชี่ยวชาญอีกด้วย

11/ Why agents are the next frontier of generative AI | McKinsey

12/ https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/us/Documents/technology-media-telecommunications/blue-prism-white-paper-final.pdf

13/ Digital Workers Are Toiling Away At A Bank Near You (forbes.com) และสามารถดูตัวอย่างการประยุกต์ใช้ได้ในหัวข้อกรณีศึกษาของภาคธนาคารของบทความนี้

3. สร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า

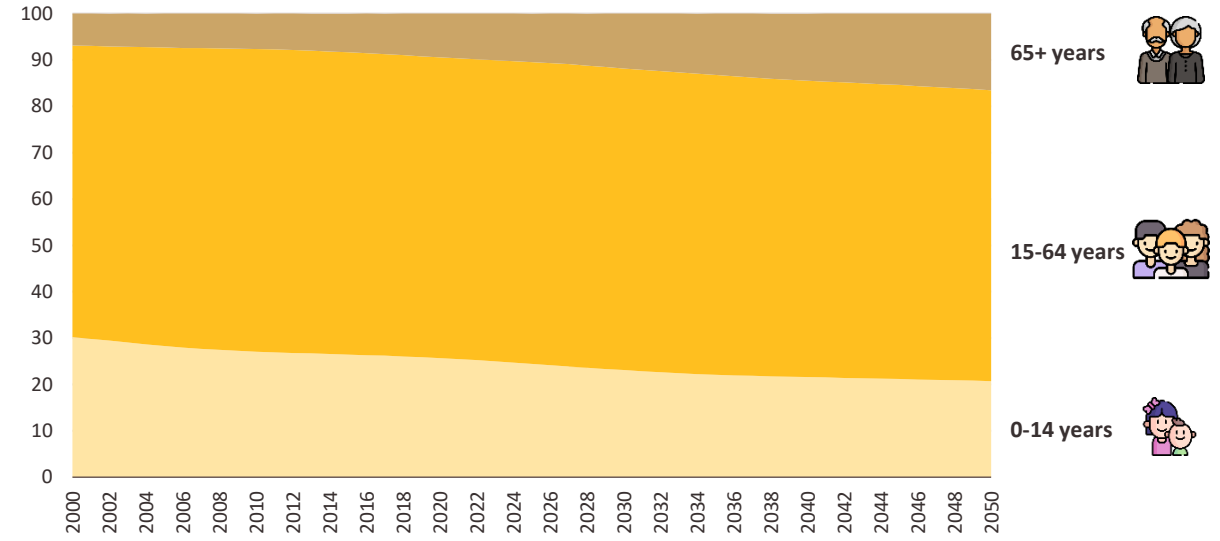
เมื่อองค์กรเปลี่ยนมาใช้แรงงานดิจิทัลเพื่อทำงานที่ต้องทำซ้ำๆ แล้วมอบหมายให้พนักงานที่เป็นมนุษย์ทำงานที่ต้องอาศัยจุดแข็งของมนุษย์ เช่น การติดต่อประสานงานหรือการให้บริการลูกค้าที่ต้องใช้ทักษะมนุษย์ (Human touch) ที่ต้องใช้ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional intelligence) จะทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่ดีขึ้นและรู้สึกประทับใจมากยิ่งขึ้น และน่าจะมีข้อร้องเรียน (Complaint) เรื่องการให้บริการที่น้อยลง จึงส่งผลดีต่อภาพลักษณ์องค์กรและลดปัญหาความเครียดของพนักงานลงด้วย

4. บรรเทาผลกระทบจากปัญหาการขาดแคลนแรงงาน

สัดส่วนของประชากรวัยแรงงาน (อายุ 15-64 ปี) ทั่วโลกมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง (ภาพที่ 5) สอดคล้องกับผลสำรวจของ ManpowerGroup ในปี 2566 ที่พบว่านายจ้างกว่าร้อยละ 75 ประสบปัญหาขาดแคลนบุคลากรแม้จะมีตำแหน่งงานว่างอยู่[14/] ซึ่งปัญหาดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อธุรกิจมากขึ้นในอนาคต แรงงานดิจิทัลจึงสามารถมีบทบาทสำคัญในการแก้ไขปัญหานี้ ด้วยการช่วยลดภาระงานของพนักงาน สร้างสมดุลในการทำงาน และลดอัตราการลาออกอันเนื่องมาจากความเครียดหรือภาระงานที่มากเกินไป นอกจากนี้ ยังสามารถดึงดูดคนรุ่นใหม่ที่สนใจเทคโนโลยีให้เข้าร่วมงานกับองค์กรได้อีกด้วย[15/]

ภาพที่ 5

สัดส่วนของประชากรโลกตามกลุ่มอายุ (ร้อยละ)



Source: World Economic, Krungsri Research

14/ ผลสำรวจนายจ้างกว่า 40,000 รายจาก 41 ประเทศทั่วโลก ดูรายละเอียดได้ที่: Talent Shortage (manpowergroup.com)

15/ กลุ่มคน Gen Z มากถึงร้อยละ 94 ให้ความสำคัญกับกระบวนการเรียนรู้และทำความรู้จักกับเทคโนโลยีขององค์กรในช่วงเริ่มต้นทำงานใหม่ ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่: ระบบ IT สุดสำคัญ เปิดอินไซต์ Gen Z จบใหม่เทคโนโลยีขององค์กรสำคัญยังไงกับชีวิตทำงาน (marketingoops.com)

ความท้าทายต่อองค์กร

แม้แรงงานดิจิทัลจะเป็นแรงขับเคลื่อนธุรกิจที่สำคัญ แต่องค์กรที่จะประยุกต์ใช้ อาจพบกับความท้าทาย ดังนี้

- **การสร้างความร่วมมือระหว่างฝ่ายงาน**

การพัฒนาและประยุกต์ใช้แรงงานดิจิทัลต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายภาคส่วนในองค์กร ทั้งฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ฝ่ายงานบริหารกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process Management) ฝ่ายงานทรัพยากรบุคคล (HR) ไปจนถึงฝ่ายงานที่จะนำไปประยุกต์ใช้งาน ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจึงต้องร่วมมือกันตั้งแต่คัดเลือกประเภทของงานที่เหมาะสมสำหรับแรงงานดิจิทัล เชื่อมโยงและนำข้อมูลใช้ประโยชน์เพื่อพัฒนาและฝึกฝนแรงงานดิจิทัล พัฒนาทักษะบุคลากรให้ทำงานร่วมกับแรงงานดิจิทัลได้ ซึ่งหากองค์กรขาดการสื่อสารและความร่วมมือที่ดีระหว่างหน่วยงานอาจทำให้ไม่ประสบความสำเร็จในการใช้แรงงานดิจิทัล

- **การสื่อสารกับพนักงานถึงแนวทางประยุกต์ใช้แรงงานดิจิทัล**

แม้แรงงานดิจิทัลจะทำงานได้คล้ายมนุษย์ แต่อาจยังไม่เข้าใจความต้องการของมนุษย์ได้อย่างถ่องแท้ พนักงานที่เป็นมนุษย์จึงยังมีบทบาทสำคัญในองค์กร อย่างไรก็ตาม หากองค์กรขาดการสื่อสารที่ชัดเจนถึงวัตถุประสงค์และประโยชน์ของแรงงานดิจิทัล อาจทำให้พนักงานเข้าใจผิดหรือกังวลว่าองค์กรจะทดแทนพนักงานด้วยแรงงานดิจิทัล และอาจส่งผลให้เกิดการลาออกโดยไม่จำเป็น

- **งบประมาณในการประยุกต์ใช้ขั้นเริ่มต้น**

การนำแรงงานดิจิทัลมาใช้ในองค์กรต้องใช้งบประมาณเริ่มต้นสูง ทั้งในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี การสรรหาและว่าจ้างบุคลากรผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี เช่น นักวิทยาศาสตร์ข้อมูลและวิศวกรซอฟต์แวร์ เข้ามาร่วมโครงการพัฒนาแรงงานดิจิทัล รวมถึงการฝึกอบรมพนักงานในองค์กรให้มีทักษะทำงานร่วมกับแรงงานดิจิทัล ข้อจำกัดด้านงบประมาณจึงเป็นความท้าทายสำคัญสอดคล้องกับการประเมินของ Gartner ที่คาดว่าข้อจำกัดด้านงบประมาณเป็นหนึ่งสาเหตุสำคัญที่ส่งผลให้โครงการด้าน GenAI ในองค์กรราวร้อยละ 30 จะถูกยกเลิกภายในปี 2568[16/]

16/ Gartner Predicts 30% of Generative AI Projects Will Be Abandoned After Proof of Concept By End of 2025



ผลกระทบของแรงงานดิจิทัลต่อพนักงาน

การเปลี่ยนบทบาทหน้าที่และการเกิดอาชีพใหม่เนื่องมาจากแรงงานดิจิทัล

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อแรงงานดิจิทัลอาจแตกต่างกันขึ้นอยู่กับลักษณะงานและบทบาทหน้าที่ในองค์กร โดยพนักงานกลุ่มที่ทำงานซ้ำๆ เป็นกิจวัตรและไม่ต้องใช้ทักษะมากนัก เช่น งานป้อนข้อมูล จัดการเอกสาร และตอบคำถามลูกค้า มีแนวโน้มที่จะถูกแทนที่ด้วยแรงงานดิจิทัลในบทบาทหน้าที่นั้นๆ มากกว่างานอื่นๆ[17/] โดย WEF ระบุว่าอาชีพที่เสี่ยงถูกผลกระทบมากที่สุดคือ พนักงานหน้าเคาน์เตอร์ธนาคาร พนักงานไปรษณีย์ พนักงานเก็บเงินและขายตั๋ว และผู้ทำหน้าที่ป้อนข้อมูลเข้าระบบ[18/] ในทางกลับกัน เมื่อองค์กรต่างๆ หันมาประยุกต์ใช้แรงงานดิจิทัล จะส่งผลให้เกิดความต้องการแรงงานอาชีพใหม่ๆ ที่ใช้ทักษะด้านดิจิทัลและเทคโนโลยีเป็นหลัก เช่น ผู้เชี่ยวชาญด้าน AI และ Machine Learning นักวิเคราะห์ธุรกิจอัจฉริยะ นักวิเคราะห์ความปลอดภัยทางข้อมูล และวิศวกรฟินเทค ซึ่งมีแนวโน้มเติบโตอย่างรวดเร็วภายในปี 2570[19/]

การปรับตัวของพนักงานในการทำงานร่วมกับแรงงานดิจิทัล

พนักงานจำเป็นต้องพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปควบคู่กับแรงงานดิจิทัล โดยผลสำรวจของ Gallup ร่วมกับ AWS ในปี 2566 ระบุว่า พนักงานในแถบเอเชียแปซิฟิกต้องการฝึกอบรมทักษะการใช้ซอฟท์แวร์ที่ช่วยเพิ่มผลิตภาพการทำงานมากที่สุด[20/] เช่น Tableau และ Power BI เพื่อวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลที่แรงงานดิจิทัลรวบรวมให้อยู่ในรูปแบบเข้าใจง่าย นอกจากนี้ ทักษะการใช้งาน AI เช่น การเขียนคำสั่ง (Prompt) เป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานต้องเตรียมพร้อมในยุคที่แรงงานดิจิทัลมีบทบาทในการทำงานมากขึ้น โดยฝ่ายงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สามารถนำ 10 ทักษะหลัก (ภาพที่ 6) ไปใช้เป็นแนวทางในการออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานต่อไป ทั้งนี้ พนักงานในฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องกับแรงงานดิจิทัลโดยตรง โดยเฉพาะในฝ่ายงานบริหารกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process Management) และฝ่ายงานนวัตกรรม (Innovation) จำเป็นต้องพัฒนาทักษะด้าน RPA และ AI อย่างเข้มข้นเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง ดังเช่น Softbank[21/] ที่อบรมทักษะ RPA และ AI ให้พนักงานเพื่อเตรียมความพร้อมในการใช้แรงงานดิจิทัล รวมถึง AWS[22/] ที่เตรียมอบรมทักษะ Cloud และ AI ในช่วงปี 2567 – 2571 ให้แก่แรงงานในประเทศสิงคโปร์เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกับแรงงานดิจิทัลได้ **อาจกล่าวได้ว่าทักษะที่พนักงานจำเป็นต้องฝึกฝนเพื่อใช้ทำงานร่วมกับแรงงานดิจิทัล ได้แก่ ทักษะการใช้ซอฟแวร์ที่ช่วยเพิ่มผลิตภาพการทำงาน ทักษะด้าน AI ทักษะด้าน Cloud รวมถึงทักษะด้านการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ โดยพนักงานควรมีความรู้ที่จะปกป้องข้อมูลและลดความเสี่ยงต่อปัญหาการโจมตีทางไซเบอร์**

17/ The Impact of Digital Transformation on Jobs and the Workforce (goingdigital.in)

18/ WEF_Future_of_Jobs_2023.pdf (weforum.org)

19/ Ibid

20/ The Amazon Web Services-Gallup Asia Pacific Digital Skills Study

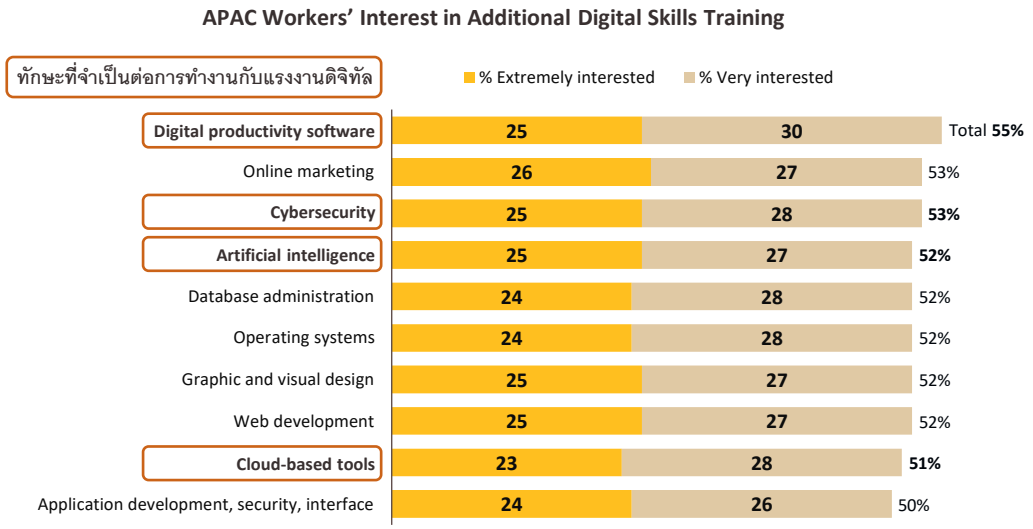
21/ case-study-softbank_en.pdf (automationanywhere.com)

22/ AWS to invest additional $9B in Singapore cloud infrastructure by 2028 - TNGlobal (technode.global)

ทั้งนี้ พนักงานที่มีทักษะด้านดิจิทัลจะได้รับค่าตอบแทนสูงกว่าพนักงานที่ไม่มีทักษะด้านดิจิทัลมากถึงร้อยละ 65 (ภาพที่ 7) จึงเป็นอีกแรงจูงใจที่ทำให้พนักงานสนใจพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของตน

ภาพที่ 6

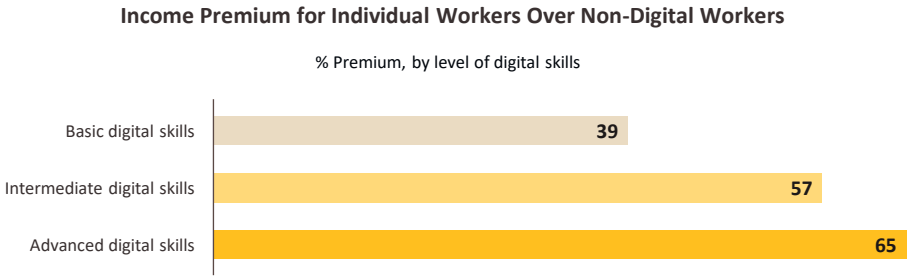
ทักษะที่พนักงานในแถบเอเชียแปซิฟิกต้องการฝึกฝน 10 อันดับแรก



Source: Gallup and Amazon Web Services (2023)

ภาพที่ 7

ผลตอบแทนที่เพิ่มมากขึ้นของพนักงานที่เพิ่มพูนทักษะด้านดิจิทัล



Source: Gallup and Amazon Web Services (2023)

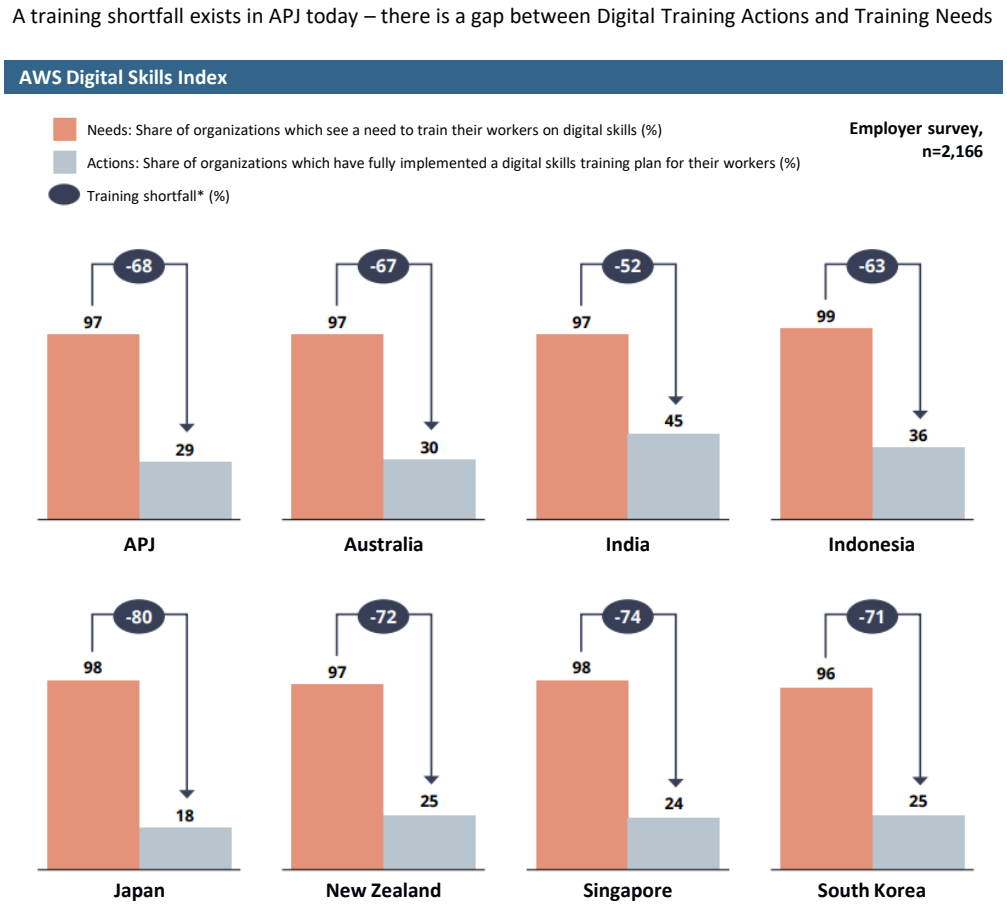
นอกจากทักษะด้านดิจิทัลแล้ว พนักงานยังจำเป็นต้องพัฒนาทักษะเฉพาะของมนุษย์ (Human intelligence) ที่ปัจจุบันแรงงานดิจิทัลไม่สามารถเข้ามาทดแทนได้ เช่น ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ ทักษะการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทักษะการตัดสินใจ และทักษะความฉลาดทางอารมณ์เมื่อทำงานเป็นทีม การพัฒนาทักษะเหล่านี้จะช่วยเสริมจุดแข็งและเพิ่มมูลค่าให้กับพนักงานในการสร้างสรรค์ผลงานที่มีคุณภาพและตอบโจทย์องค์กรในยุคดิจิทัลได้

ความท้าทายที่ลูกจ้างต้องเผชิญเมื่อต้องพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล

แม้ว่าการพัฒนาทักษะด้านใดด้านหนึ่งต้องใช้เวลา แต่การเริ่มต้นตั้งแต่วันนี้คือก้าวสำคัญเพื่อให้พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีในอนาคต โดยผลสำรวจของ AlphaBeta[23/] ซึ่งเป็นบริษัทที่ปรึกษาแห่งหนึ่งระบุว่า แม้องค์กรในแถบเอเชียแปซิฟิกถึงร้อยละ 97 จะเล็งเห็นความจำเป็นในการฝึกอบรมทักษะด้านดิจิทัลแก่พนักงาน แต่ในทางปฏิบัติกลับมีเพียงร้อยละ 29 เท่านั้นที่จัดการฝึกอบรมตามแผน อีกทั้งพนักงานราว 2 ใน 3 รู้สึกไม่มั่นใจว่าจะสามารถเพิ่มพูนทักษะด้านดิจิทัลได้เร็วพอที่จะนำมาใช้ในอาชีพของพวกเขาในอนาคต โดยเฉพาะผู้ตอบที่อายุ 55 ปีขึ้นไปที่กว่าร้อยละ 85 ไม่มั่นใจในเรื่องนี้ รองลงมาคือช่วงอายุ 40-55 ปี (ร้อยละ 75) และช่วงอายุต่ำกว่า 40 ปี (ร้อยละ 60) ตามลำดับ นอกจากนี้ พนักงานยังพบอุปสรรคในการฝึกอบรม เช่น ไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการฝึกอบรม ไม่มีเวลาเพียงพอที่จะฝึกอบรม และไม่ทราบว่าทักษะด้านดิจิทัลใดสำคัญต่องานในปัจจุบันหรือในอนาคต

ภาพที่ 8

การจัดฝึกอบรมทักษะด้านดิจิทัลยังอยู่ในระดับต่ำกว่าความต้องการในการฝึกอบรม



Note: ∗ Difference between the share of surveyed employers who identified the need to train their workers on digital skills, and the share that implement digital skills training.
Source: AlphaBeta survey of 2,166 employers in 7 countries (Australia, India, Indonesia, Japan, New Zealand, Singapore, South Korea) in August 2021; AlphaBeta analysis

23/ Building Digital Skills For The Changing Workforce In Asia Pacific And Japan (APJ)



กรณีศึกษาจากบริษัทหรือองค์กรที่ใช้แรงงานดิจิทัล

ระบบอัตโนมัติตลอดจนแรงงานดิจิทัลได้เริ่มเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานในบริษัทหรือองค์กรขนาดใหญ่ที่มีทรัพยากรและงบประมาณมากเพียงพอที่จะลงทุนในเทคโนโลยีใหม่ๆ[24/] นอกจากนี้องค์กรขนาดใหญ่ยังต้องจัดการกับข้อมูลและธุรกรรมที่มีปริมาณมากกว่าองค์กรขนาดเล็กหรือ SMEs ทำให้การนำแรงงานดิจิทัลมาใช้ในองค์กรขนาดใหญ่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและช่วยลดต้นทุนได้อย่างโดดเด่นกว่าองค์กรขนาดเล็ก โดยมีกรณีศึกษาดังนี้

ตารางที่ 2

กรณีศึกษาขององค์กรที่ประยุกต์ใช้แรงงานดิจิทัล

รายชื่อบริษัท	การประยุกต์ใช้แรงงานดิจิทัล	ผลประโยชน์ที่วัดได้	ผลประโยชน์อื่น ๆ
Softbank (บริษัทโทรคมนาคมรายใหญ่ในประเทศญี่ปุ่น)[25/]	ปี 2559 เริ่มใช้ Automation หลังจากนั้นจึงประยุกต์ใช้ RPA ร่วมกับ AI ปรับปรุงกระบวนการทำงานข้ามสายงานให้เป็นแบบอัตโนมัติ และลดเวลาการทำงานของพนักงาน	• ประหยัดเวลาได้ 700 ชั่วโมงเมื่อใช้ AI คาดการณ์จำนวนการโทรเข้าศูนย์บริการ • ลดชั่วโมงการสรรหาพนักงานลงร้อยละ 85 • ลดกระบวนการลงทะเบียนบริการมือถือลงร้อยละ 50	ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น นอกจากนี้ บริษัทยังได้ลงทุนในการฝึกอบรมพนักงานเพื่อสร้างแรงงานที่มีความรู้และทักษะด้านดิจิทัลเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้ายิ่งขึ้น
Cargill (บริษัทสัญชาติอเมริกันที่ดำเนินธุรกิจหลากหลาย เช่น อาหาร เกษตร และการเงินใน 70 ประเทศ)[26/]	ปี 2561 เริ่มใช้ Automation หลังจากนั้นจึงประยุกต์ใช้ RPA และ OCR[27/] ปรับปรุงกระบวนการทำงานที่ไม่สอดคล้องกันในแต่ละภูมิภาค รวมถึงลดแรงงานที่ทำด้วยมือลง	ลดต้นทุนได้ถึง 19 ล้านดอลลาร์สหรัฐตลอดระยะเวลา 5 ปี (2561-2566)	กระบวนการประมวลผลใบแจ้งหนี้ถูกปรับให้เป็นระบบอัตโนมัติ
Ricoh (บริษัทพัฒนาระบบเทคโนโลยีจากประเทศญี่ปุ่น ที่มีพนักงานมากกว่า 80,000 คน และดำเนินธุรกิจกว่า 200 ประเทศ)[28/]	ปี 2562 เริ่มใช้ Automation หลังจากนั้นจึงประยุกต์ใช้ Intelligent Automation ร่วมกับระบบ Oracle เพื่อเพิ่มศักยภาพของพนักงานและปรับให้การทำงานเร็วขึ้น เช่น การประมวลผลใบแจ้งหนี้ อีเมลคำร้องขอรับบริการ และคำสั่งซื้อจากลูกค้า	• ลดต้นทุนได้รวม 1.09 ล้านยูโร • ประหยัดเวลาทำงานของพนักงานได้ 5,730 วัน ตั้งแต่เริ่มใช้ในปี 2562 จนถึง 2566	พนักงานได้ทำงานที่มีมูลค่าสูงขึ้น

Source: Automation Anywhere, Digital Workforce, Krungsri Research

24/ บริษัทขนาดใหญ่นำเทคโนโลยี AI และ Automation มาประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานและเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ในขณะที่ SMEs เผชิญความท้าทายในการใช้เทคโนโลยีดังกล่าวเนื่องจากข้อจำกัดทางด้านทรัพยากรและการขาดบุคลากรที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีเหล่านี้ อ่านเพิ่มเติมได้ที่ KP1 (diva-portal.org)

25/ SoftBank's Transformation with Automation Anywhere: A Customer Success Story.

26/ Cargill | Automation Anywhere

27/ OCR (Optical Character Recognition) เป็นเทคโนโลยีที่สามารถตรวจจับและเปลี่ยนข้อความในเอกสาร หรือรูปภาพให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลได้ อ่านเพิ่มเติมได้ที่ What is OCR? - Optical Character Recognition Explained - AWS (amazon.com)

28/ Ricoh Customer Success Story | Automation Anywhere

ตารางที่ 2

กรณีศึกษาขององค์กรที่ประยุกต์ใช้แรงงานดิจิทัล (ต่อ)

รายชื่อบริษัท	การประยุกต์ใช้แรงงานดิจิทัล	ผลประโยชน์ที่วัดได้	ผลประโยชน์อื่น ๆ
The City of Oulu (หน่วยงานราชการของเมืองอูลู ประเทศฟินแลนด์)[29/]	ปี 2565 ประสบความสำเร็จในการใช้ Intelligent Automation ร่วมกับ Conversational AI เพื่อสร้าง “OuluBot” ตอบคำถามและให้บริการกับนักท่องเที่ยว ประชาชนในเมืองอูลู	• ทำงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง • มีอัตราการตอบคำถามได้ถูกต้องถึงร้อยละ 80 • OuluBot พัฒนาคำจำกัดความที่มีมากกว่า 3,000 กรณี ส่งผลให้ลูกค้าเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้ง่ายขึ้น	OuluBot ให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่หลากหลาย เช่น รายงานเมื่อเกิดเหตุการณ์บัตรเดินทางหาย หรือแนะนำกิจกรรมที่น่าสนใจในบริเวณใกล้เคียงตำแหน่งที่ตั้งของผู้ใช้บริการ
Petrobras (บริษัทพลังงานในประเทศบราซิล)[30/]	ปี 2567 ใช้ระบบ Automation และ GenAI จัดการงานด้านภาษี	• ลดต้นทุนได้ 120 ล้านดอลลาร์สหรัฐ • ลดเวลาจัดการเอกสารที่เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบด้านภาษีจากเดิม 3 เดือน เหลือเพียง 3 สัปดาห์	พนักงานไม่จำเป็นต้องทำงานในวันหยุดสุดสัปดาห์ของฤดูกาลยื่นภาษีอีกต่อไป

Source: Automation Anywhere, Digital Workforce, Krungsri Research

กรณีศึกษาในตารางที่ 2 ได้สะท้อนให้เห็นอย่างชัดเจนว่า แรงงานดิจิทัลช่วยบริษัทประหยัดเวลาและต้นทุนได้มหาศาล อีกทั้งยังลดข้อผิดพลาดจากมนุษย์ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ทำให้พนักงานสามารถมุ่งเน้นทำงานที่สร้างคุณค่าและปรับปรุงประสบการณ์ที่ลูกค้าได้รับให้ดีขึ้น ตลอดจนส่งเสริมสมดุลชีวิต (Work-life balance) ให้แก่พนักงานได้ อย่างไรก็ตาม การนำแรงงานดิจิทัลมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องอาศัยการพัฒนาบุคลากรควบคู่กันไป ดังนั้น การฝึกอบรมทักษะดิจิทัลให้กับพนักงานจึงนับเป็นการลงทุนด้านทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญต่อองค์กรเพื่อให้ปรับตัวต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

29/ OuluBot - City of Oulu's Successful Innovation Project (digitalworkforce.com)

30/ Petrobras | Automation Anywhere



กรณีศึกษาจากภาคธนาคาร

ภาคธนาคารมักนำแรงงานดิจิทัลมาใช้ปรับปรุงกระบวนการทำความรู้จักลูกค้า (KYC) และป้องกันการฟอกเงิน (AML) อย่างมีประสิทธิภาพ โดยแรงงานดิจิทัลช่วยเพิ่มความแม่นยำในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อมูล อีกทั้งยังสร้างระบบเชื่อมโยงข้อมูลในเอกสารต่างๆ เพื่อลดความซับซ้อนในการจัดการและโยกย้ายข้อมูล ส่งผลให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น โดยสามารถสรุปกรณีศึกษาได้ในตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3

กรณีศึกษาของธนาคารที่ประยุกต์ใช้แรงงานดิจิทัล

รายชื่อธนาคาร	การประยุกต์ใช้แรงงานดิจิทัล	ผลประโยชน์ที่วัดได้	ผลประโยชน์อื่น ๆ
Deutsche Bank (ธนาคารชั้นนำในเยอรมนีที่มีสินทรัพย์รวมราว 1.45 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐ และมีสาขากว่า 58 ประเทศ)[31/]	ปี 2564 ใช้ Intelligent Automation ปรับปรุงกระบวนการ KYC	ลดเวลาดำเนินการลงร้อยละ 25-50 ทำให้สามารถบริการลูกค้าได้มากขึ้นถึง 25,000 รายต่อไตรมาส	พนักงานได้ทำงานที่สอดคล้องกับความเชี่ยวชาญหลักของตนมากขึ้น
Scotiabank (ธนาคารชั้นนำในแคนาดาที่มีสินทรัพย์รวมกว่า 1.4 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐ)[32/]	ปี 2562 ใช้ Intelligent Automation ปรับปรุงโปรแกรมต่อต้านการฟอกเงิน (AML) ในการตรวจสอบข้อมูลเชิงลบตามสื่อต่างๆ (Adverse media search) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการตรวจสอบวิเคราะห์สถานะ (Due Diligence)	• ประหยัดค่าใช้จ่ายได้ถึง 4.2 ล้านดอลลาร์สหรัฐภายใน 6 เดือน • ลดการแจ้งเตือนข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องได้ถึงร้อยละ 95	• วิเคราะห์บทความที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของลูกค้าได้แม่นยำขึ้น • การค้นหาข้อมูลเชิงลบตามสื่อต่างๆ ดำเนินไปอย่างโปร่งใสโดยมีการบันทึกกระบวนการแบบอัตโนมัติ
Cater Bank & Trust (ธนาคารชุมชนที่มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ในรัฐเวอร์จิเนีย สหรัฐอเมริกา และมีสินทรัพย์ราว 4.4 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ)[33/]	ปี 2563 ใช้ AI RPA OCR และ BPM[34/] ปรับกระบวนการทำงานให้เป็นอัตโนมัติ เช่น การตรวจสอบการเปิดบัญชี การยืนยันตัวตน การตรวจสอบข้อมูลเชิงลบตามสื่อต่างๆ และการตรวจสอบสถานะการข้อโกง	ประหยัดค่าใช้จ่ายได้มากถึง 3 ล้านดอลลาร์สหรัฐต่อปี	ลดระยะเวลาการเปิดบัญชีสำหรับลูกค้าใหม่

Source: WorkFusion, Krungsri Research

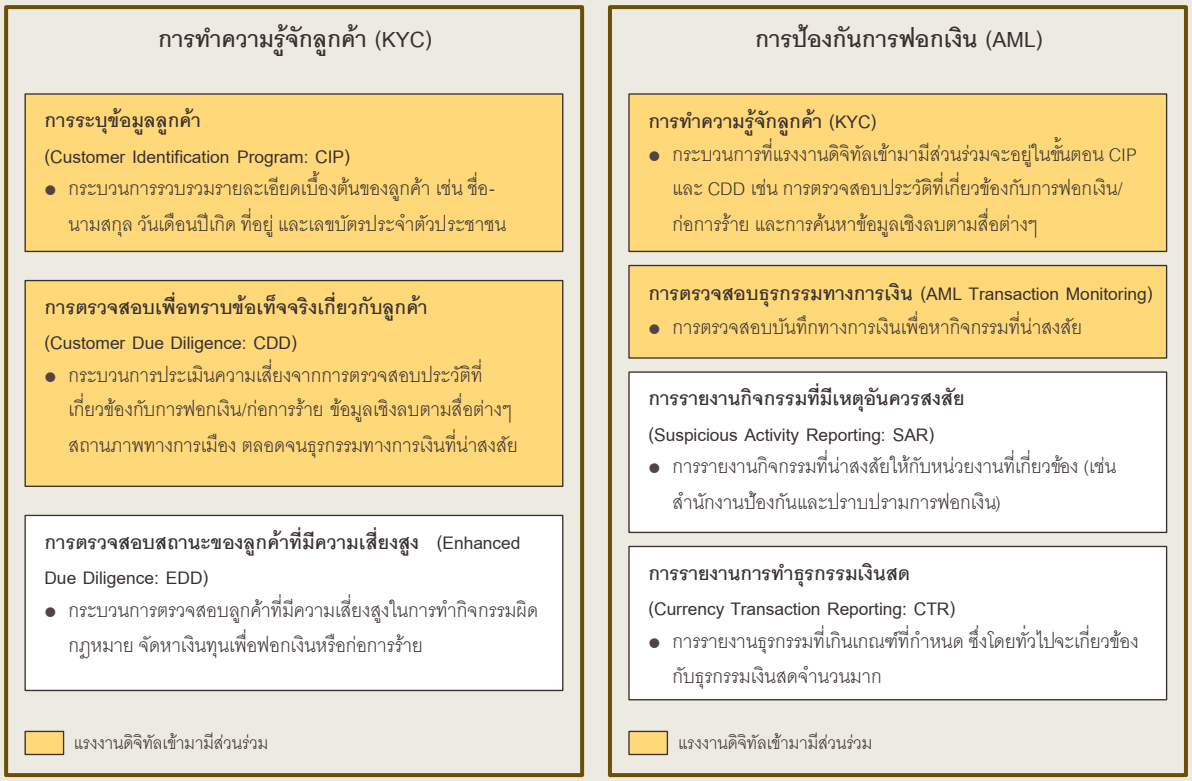
31/ Deutsche Bank Customer Story | WorkFusion

32/ Scotiabank Customer Story | WorkFusion

33/ Carter Bank & Trust Customer Story | WorkFusion

34/ BPM (Business Process Management) คือการค้นหา จำลอง วิเคราะห์ วัดผล ปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพกลยุทธ์ทางธุรกิจและกระบวนการการทำงาน อ่านเพิ่มเติมได้ที่ Definition of Business Process Management (BPM) - Gartner Information Technology Glossary

Box 2 ตัวอย่างกระบวนการของธนาคารที่สามารถใช้แรงงานดิจิทัลได้



Source: Investodepia, Anaptyss, WorkFusion, Krungsri Research



มุมมองวิจัยกรุงศรี

แรงงานดิจิทัลเป็นเทคโนโลยีที่องค์กรต้องเรียนรู้และวางแผนใช้ให้เกิดประโยชน์ รวมถึงต้องพัฒนาทักษะของพนักงานควบคู่ไปด้วย **โดยในอนาคตการจ้างงานในองค์กรอาจเป็นรูปแบบที่ผสานการทำงานระหว่างแรงงานมนุษย์และดิจิทัล (Hybrid workforce) เพื่อแบ่งงานกันทำตามความเชี่ยวชาญและร่วมกันสร้างผลลัพธ์การทำงานที่ดีขึ้น** ดังนั้น องค์กรจึงต้องวางแผนในการปรับใช้แรงงานดิจิทัล โดยอาจพิจารณาแนวทางต่างๆ ดังนี้

- **ศึกษาแนวทางการประยุกต์และปรับใช้แรงงานดิจิทัล** โดยวางแผนให้มีมนุษย์ควบคุมและตรวจสอบ (Human in the loop) แรงงานดิจิทัล ทั้งในขั้นตอนการพัฒนาตลอดจนในกระบวนการการทำงาน เนื่องจากแรงงานดิจิทัลอาจทำงานผิดพลาดเหมือนกับเทคโนโลยีประเภทอื่นๆ และเพื่อให้มั่นใจว่าการทำงานเหมาะสมและบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

- **วางแผนฝึกอบรมให้พนักงานทำงานร่วมกับแรงงานดิจิทัล** พร้อมกับกระตุ้นให้พนักงานคิดสร้างสรรค์ ทำงานด้วยวิธีหรือแนวทางใหม่ๆ

- **พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีให้พร้อมและปลอดภัย** โดยบริหารจัดการข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT system) เพื่อให้แรงงานดิจิทัลสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย

- **จัดทำตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของแรงงานดิจิทัลที่สามารถวัดได้** (Measurable) เช่น จำนวนชั่วโมงที่ใช้ในการทำงานที่ลดลง อัตราการข้อผิดพลาดที่ลดลง ระดับความพึงพอใจของแรงงานมนุษย์ เพื่อประเมินผลการทำงานของแรงงานดิจิทัลและปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

นอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้ว องค์กรควรส่งเสริมให้พนักงานเรียนรู้อยู่เสมอ เพื่อให้สามารถปรับตัวใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ได้ โดยสร้างบรรยากาศที่เปิดกว้างต่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและการทดลองสิ่งใหม่ๆ เพื่อกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม ทั้งนี้ ผู้บริหารระดับสูงต้องเป็นแบบอย่างและสื่อสารวิสัยทัศน์ในการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมอย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานทุกคนเห็นความสำคัญและร่วมมือกันขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จในอนาคต

อีกประเด็นหนึ่งที่สำคัญคือ **องค์กรควรตระหนักถึงความกังวลของพนักงานที่อาจมองว่าแรงงานดิจิทัลจะแย่งงาน** จึงต้องระมัดระวังไม่ให้ดูเหมือนว่าแรงงานมนุษย์กำลังถูกเปรียบเทียบหรือต้องทำงานแข่งขันกับเครื่องจักร **แต่ควรทำให้พนักงานรู้สึกว่าแรงงานดิจิทัลเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเพื่อพัฒนาให้สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานดีขึ้น** และองค์กรควรสร้างความปลอดภัยทางจิตใจ (Psychological safety)[35/] ในการทำงานแก่พนักงาน เพื่อให้พวกเขารู้สึกมั่นใจที่จะตั้งคำถาม แบ่งปันข้อมูล ขอความช่วยเหลือ หรือคิดนอกกรอบ อันอาจจะเป็น “สารตั้งต้น” ที่ก่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ในองค์กรได้

35/ ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ https://www.psy.chula.ac.th/th/feature-articles/psychological-safety/

สำหรับภาคธนาคาร วิจัยกรุงศรีมองว่าแรงงานดิจิทัลเป็นเทคโนโลยีที่จะช่วยเพิ่มความรวดเร็วในกระบวนการทำงาน สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า และเสริมภาพลักษณ์ที่ทันสมัยให้กับธนาคาร อย่างไรก็ดี ธนาคารควรตรวจสอบการทำงานของแรงงานดิจิทัลให้สอดคล้องกับกฎระเบียบ (Compliance) ตั้งแต่ขั้นตอนการพัฒนาหรือการฝึกฝน (Training) ไปจนถึงขั้นตอนหลังจากที่ได้ประยุกต์ใช้แล้ว นอกจากนี้ต้องสื่อสารนโยบาย กระบวนการ และวัตถุประสงค์ของการประยุกต์ใช้แรงงานดิจิทัลให้แก่พนักงานในธนาคาร รวมทั้งสื่อสารให้ลูกค้าได้ทราบถึงแนวทางการประยุกต์ใช้แรงงานดิจิทัลของธนาคารที่โปร่งใสและปลอดภัย

แรงงานดิจิทัลจะเป็นหนึ่งเทคโนโลยีสำคัญที่สร้างการเติบโตที่ยั่งยืนให้กับภาคธุรกิจและภาคธนาคาร โดยช่วยเพิ่มผลิตภาพ ลดความผิดพลาดจากการดำเนินงาน เสริมภาพลักษณ์ขององค์กร และยังช่วยบรรเทาปัญหาการขาดแคลนแรงงานซึ่งเป็นความท้าทายที่สำคัญในอนาคต ทั้งภาคธุรกิจและพนักงานจึงควรติดตามและวางแผนปรับตัวกับให้พร้อมกับพัฒนาการของแรงงานดิจิทัล หากประยุกต์ใช้แรงงานดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ธุรกิจจะสามารถปฏิบัติงานและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้ดียิ่งขึ้น

References

Alpha Beta (2022) “Building Digital Skills for the Changing Workforce in Asia Pacific and Japan (APJ)” Retrieved Aug 28 2024 from https://accesspartnership.com/wp-content/uploads/2023/03/aws-apj-en-fa-onscn.pdf

Automation Anywhere (2023) “Tech company empowers employees with fulfilling work and saves millions.” Retrieved Jul 16 2024 from https://www.automationanywhere.com/sites/default/files/internal-assets/casestudy-ricoh_en.pdf

Automation Anywhere (2024) “Cargill saved $19M during their 5-year automation journey” Retrieved Jul 16 2024 from https://www.automationanywhere.com/resources/customer-stories/cargill

Automation Anywhere (2024) “Petrobras Unearths $120 Million in Savings in 3 weeks” Retrieved Jul 19 2024 from https://www.automationanywhere.com/sites/default/files/internal-assets/case-study_petrobas_en.pdf

Automation Anywhere (2024) “SoftBank's Digital Transformation Saves 4.5K FTEs and Improves Employee Experience” Retrieved Jul 8 2024 from https://www.automationanywhere.com/sites/default/files/internal-assets/case-study-softbank_en.pdf

AWS & Gallup (2023) “AWS Asia Pacific Digital Skills Study THE ECONOMIC BENEFITS OF A TECH-SAVVY WORKFORCE” Retrieved Aug 8 2024 from https://www.gallup.com/analytics/470606/aws-apac-digital-skills-study.aspx

AWS (2024) “What is OCR (Optical Character Recognition)?” Retrieved Aug 18 2024 from https://aws.amazon.com/what-is/ocr/

Bertilsson & Lindqvist (2022) “AI-Enabled Automation for SMEs: Prerequisites and opportunities for implementation and operation” Retrieved Aug 3 2024 from https://hb.diva-portal.org/smash/get/diva2:1862159/FULLTEXT01.pdf

Cem Dilmegani (2024): “17 Digital Workers Use Cases for HR, Sales & other BUs” Retrieved Sep 16 2024 from https://research.aimultiple.com/digital-workers-use-cases/

Deloitte & Bule Prism (2020) “Calculating real ROI on intelligent automation (IA)” Retrieved Sep 5 2024 from https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/us/Documents/technology-media-telecommunications/blue-prism-white-paper-final.pdf

Digital Workforce (2022) “City of Oulu’s successful innovation project OuluBot moves to production.” Retrieved Jul 16 2024 from https://digitalworkforce.com/rpa-news/city-of-oulus-successful-innovation-project-oulubot-moves-to-production/

Gartner (2024) “Gartner Predicts 30% of Generative AI Projects Will Be Abandoned After Proof of Concept By End of 2025” Retrieved Sep 19 2024 from https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2024-07-29-gartner-predicts-30-percent-of-generative-ai-projects-will-be-abandoned-after-proof-of-concept-by-end-of-2025

IBM (2024): “Watsonx Orchestrate” Retrieved Jul 16 2024 from https://www.ibm.com/products/watsonx-orchestrate

IBM (2024): “What is a digital worker?” Retrieved Jun 19 2024 from https://www.ibm.com/resources/automate/dwg-what-are-digital-workers#:~:text=IBM,using%20a%20range%20of%20skills.

Lori Perri (2022): “Automation, Key to Inflation Fight, Could Also Raise ESG Risks” Retrieved Aug 23 2024 from https://www.gartner.com/en/articles/automation-key-to-inflation-fight-could-also-raise-esg-risks

MaketingOpps (2023) “ระบบ IT สุดสำคัญ เปิดอินไซต์ Gen Z จบใหม่เทคโนโลยีขององค์กรสำคัญยังไงกับชีวิตทำงาน” Retrieved Aug 19 2024 from https://www.marketingoops.com/digital-life/it-company-gen-z-insight/

Manpower Group (2024) “2024 Global Talent Shortage” Retrieved Aug 19 2024 from https://go.manpowergroup.com/talent-shortage

Mihir Shukla (2023): “Here's how a digital workforce benefits businesses and workers” Retrieved Jun 23 2024 from https://www.weforum.org/agenda/2023/01/how-digital-workforce-benefits-business-workers/

PwC (2023): “Artificial Intelligence: Discover new paths to future value .” Retrieved Aug 23 2024 from https://www.pwc.com/gx/en/issues/artificial-intelligence.html

Sam Becker (2024): “AI-powered digital colleagues are here. Some 'safe' jobs could be vulnerable.” Retrieved Jul 16 2024 from https://www.bbc.com/worklife/article/20231128-ai-powered-digital-colleagues-are-here-some-safe-jobs-could-be-vulnerable

Sandeep Raut (2024) “The Impact of Digital Transformation on Jobs and the Workforce” Retrieved Jul19 2024 from https://www.goingdigital.in/post/the-impact-of-digital-transformation-on-jobs-and-the-workforce

TNglobal (2024) “AWS to Invest Additional $9B in Singapore Cloud Infrastructure by 2028” Retrieved Aug 26 2024 from https://technode.global/2024/05/07/aws-to-invest-additional-9b-in-singapore-cloud-infrastructure-by-2028/

Tom Davenport (2022) “Digital Workers Are Toiling Away At A Bank Near You” Retrieved Jul 19 2024 from https://www.forbes.com/sites/tomdavenport/2022/03/01/digital-workers-are-toiling-away-at-a-bank-near-you/

WorkFusion (2019) “Scotiabank transforms its Anti–Money Laundering (AML) program into a competitive advantage” Retrieved Jul 22 2024 from https://www.workfusion.com/wp-content/uploads/2023/03/WorkFuion-AML-Intelligent-Automation-Case-Study.pdf

WorkFusion (2021) “Deutsche Bank accelerates Customer Lifecycle Management with Intelligent Automation” Retrieved Jul 29 2024 from https://www.workfusion.com/wp-content/uploads/2021/11/WorkFusion-Deutsche-Bank-Case-Study.pdf

World Economic Forum (2023) “Future of Jobs Report 2023” Retrieved Aug 8 2024 from https://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2023.pdf

Yee & Chui et al. (2024): “Why agents are the next frontier of generative AI” Retrieved Aug 23 2024 from https://www.mckinsey.com/capabilities/mckinsey-digital/our-insights/why-agents-are-the-next-frontier-of-generative-ai

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2021) “Psychological safety – ความปลอดภัยทางจิตใจ” Retrieved Sep 22 2024 from https://www.psy.chula.ac.th/th/feature-articles/psychological-safety/

วิจัยกรุงศรี

ดร.พิมพ์นารา หิรัญกสิ

ผู้บริหารสายงานวิจัยและหัวหน้าทีมวิจัยเศรษฐกิจ

ทีมวิจัยเศรษฐกิจ

สุจิต ชัยวิชญชาติ

ผู้บริหารทีมวิจัยเศรษฐกิจมหภาค

วนิชา ดิเรกอุดมศักดิ์

นักเศรษฐศาสตร์อาวุโส

จุไรลักษณ์ พลศรี

นักเศรษฐศาสตร์อาวุโส (พยากรณ์ตัวเลขเศรษฐกิจ)

ทรรศิน กลิ่นถนอม

นักเศรษฐศาสตร์

กฤตพร ศิริใจชิงกุล

นักเศรษฐศาสตร์

ศุภสิน อิทธิพัทธ์วงศ์

นักเศรษฐศาสตร์

ทีมวิเคราะห์และพัฒนางานวิจัย

ดร.พิมพ์นารา หิรัญกสิ

รักษาการผู้บริหารทีมวิเคราะห์และพัฒนางานวิจัย

ณธัญอร รัตนาธรรมวัฒน์

นักวิจัยอาวุโส

นฤชยา สาตแฟง

นักวิจัย

ปริญญา มิ่งสกุล

นักวิจัย

ชณัฐฐา ธาระรส

นักวิจัย

ทีมบริหารระบบข้อมูลวิจัย

ธมณ เสริญสุขสกุล

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูล

เชิดศักดิ์ ศรีชัยตัน

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูล

วงศกร แก้วอุดทัง

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูล

ทีมวิจัยอุตสาหกรรม

ธเนศ มหัทธนาลัย

ผู้บริหารทีมวิจัยอุตสาหกรรม

พูลสุข นิลกิจศรานนท์

นักวิเคราะห์อาวุโส (Healthcare, Mobile Operators)

ปิยะนุช สถาพงศ์ภักดี

นักวิเคราะห์อาวุโส (Transport & Logistics)

นรินทร์ ตันไพบูลย์

นักวิเคราะห์อาวุโส (Power Generation, Modern Trade, Chemicals, Medical Devices)

เฑียร เทียมศักดิ์

นักวิเคราะห์อาวุโส (Energy, Petrochemicals)

พุทธชาด ลุนคำ

นักวิเคราะห์อาวุโส (Construction Contractors, Construction Materials, Hotels, Industrial Estate)

พัชรา กลิ่นชวนชื่น

นักวิเคราะห์อาวุโส (Real Estate)

ชัยวัช โชวเจริญสุข

นักวิเคราะห์อาวุโส (Agriculture)

ประพันธ์ ลีน้อย

นักวิเคราะห์ (ESG)

ศุภวัฒน์ โชคสวัสดิ์ไพศาล

นักวิเคราะห์ (Automobile, Electronics & Electrical Appliances)

รพีภูมิ ลาภมาก

นักวิเคราะห์ (Agriculture, Food & Beverages)