



กรุงเทพธุรกิจ

พิเศษจากผู้อ่าน

● กฤษชัย อรรถชย

Lean and Productivity Consultant/Trainer  
Kritchai.a@gmail.com

## เมื่อหุ่นยนต์ต้องตกงาน

“โรงแรมหุ่นยนต์แห่งแรกของโลก บอกเลิกจ้างพนักงานหุ่นยนต์ไปมากกว่าครึ่ง หลังถูกร้องเรียนจากพนักงานและแขกเข้าพัก เหตุเพราะยังทำงานแทนมนุษย์ไม่ได้ 100% ไร้ชีวิตจิตใจ” ข่าวเล็กๆ นี้เกิดขึ้นเมื่อต้นปี 2562 มีความน่าสนใจอย่างมาก เป็นเรื่องราวของ **โรงแรมแห่งหนึ่งในญี่ปุ่น** ซึ่งขึ้นชื่อว่าเป็นประเทศผู้นำในเทคโนโลยีหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ (Automation) **สวนทางกับแนวโน้มกระแสหลัก** ที่เรามักจะได้ยินแต่ข่าวความก้าวหน้าเทคโนโลยีที่มาพร้อมกับความเสี่ยงตกงานของมนุษย์

โรงแรมแห่งนี้ชื่อ Henn na Hotel (แปลว่าโรงแรมที่แปลกหรือประหลาด) เปิดบริการครั้งแรกในสวนสนุกเมืองนางาซากิ ปี 2558 ด้วยยักษ์ใหญ่ธุรกิจท่องเที่ยว H.I.S. จนปัจจุบันมีถึง 10 สาขา โดย 7 แห่งอยู่ในกรุงโตเกียว และยังคงมีแผนที่จะขยายต่อไปทั้งในและต่างประเทศด้วยการจัดการทำโดย **หุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ** และได้รับการรับรองจาก Guinness World Record ในฐานะที่เป็น “โรงแรมแห่งแรกที่เจ้าหน้าที่เป็นหุ่นยนต์” ตั้งแต่ทำหน้าที่ยกของ หุ่นยนต์สุนัขเดินปลาหุ่นยนต์ว่ายน้ำในตู้ที่ Lobby หุ่นยนต์ทำความสะอาด หุ่นยนต์ผู้ช่วย (Concierge) ที่ประจำในแต่ละห้อง และที่เป็นตัวเอกคือ หุ่นยนต์ต้อนรับที่เคาน์เตอร์เช็คอิน

อย่างไรก็ตาม ปัญหาที่เกิดขึ้นคือ **ข้อจำกัดในความสามารถของหุ่นยนต์** ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า ตัวอย่างปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น ถ่ายสำเนาพาสปอร์ตของแขกผู้เข้าพักไม่ได้ ให้ข้อมูลตารางบิน สถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจไม่ได้ ให้บริการได้เฉพาะภายในอาคารที่มีพื้นผิวเรียบ และแห่งเท่านั้น เคลื่อนที่ช้าเกินไป เกิดเสียงดังรบกวน เป็นต้น

“หุ่นยนต์ที่ถูกปลดทำงานเป็นเวลาหลายปีแล้ว พวกมันจึงเก่าเกินไป และการสร้างหุ่นยนต์รุ่นใหม่ั้นลงทุนสูง และภาระงานหลายอย่างมีข้อจำกัด ทำให้ยังต้องพึ่งมนุษย์อยู่ อย่างไรก็ตาม ทางโรงแรมยังคงเดินหน้าคัดเลือก

**เทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ต่อไป** เพื่อลดต้นทุนการดำเนินการ เช่น การนำระบบจดจำใบหน้าเข้ามาใช้ปลดล็อกประตูห้องพัก เป็นต้น

ผมอ่านข่าวด้วยความรู้สึกที่ว่าเมื่อคิดถึงการใช้หุ่นยนต์นั้น ภาคอุตสาหกรรมได้นำมาใช้หลายสิบปีแล้ว **เพื่อปรับปรุงผลิตภาพและคุณภาพ** ด้วยการทำงานที่สม่ำเสมอได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้ แนวคิดการพัฒนาหุ่นยนต์อุตสาหกรรมล่าสุด คือการสร้างให้หุ่นยนต์สามารถทำงานเคียงข้างร่วมกับมนุษย์ได้ โดยไม่มีความเสี่ยงต่อการเกิดอันตราย เรียกว่า **Collaborative Robot** หรือเรียกสั้นๆ ว่า **Cobot**

ด้วยในภาคบริการจะมีงานบางลักษณะที่ไม่แตกต่างจากงานในโรงงานเลย **เพราะงานต้องถูกทำซ้ำๆ กันตามขั้นตอนมาตรฐานที่กำหนดไว้** เช่น การทำความสะอาดห้องพัก รวมถึงงานหลังบ้านอย่างเช่น งานด้าน Logistics เร็วๆ นี้โรงพยาบาลศิริราชให้ข่าวถึงการนำหุ่นยนต์มาใช้เพื่อการจ่ายยา เพื่อลดเวลาและความผิดพลาดของการจัดยา

แต่เนื่องจากหุ่นยนต์กับงานบริการ **มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับคน** การพัฒนายังคงมีความท้าทายอีกมาก

อ่านถึงตรงนี้แล้วผมก็คิดไปถึง Call Center ที่หลายท่านคงเคยมีประสบการณ์ใช้งาน ที่ราวกับเข้าไปในเขาวงกต ที่กดหลายกดแล้วก็ยังไม่ถึงจุดหมายสักที **ต้องการคุยกับสิ่งมีชีวิต** ก็หาทางไปไม่เจอ ผมขอยอมแพ้กกลางทางหลายครั้งเพราะไม่ต้องการเสียเวลาแล้ว

ข่าวอีกชิ้นหนึ่งที่ผมพบในเวลาใกล้เคียงกันคือโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ กล่าวถึง **การนำเทคโนโลยีหลายอย่างเข้ามาใช้พัฒนา** เช่น แขนกลหุ่นยนต์ช่วยผ่าตัด ศูนย์ฝึกทักษะการดูแลผู้ป่วย เทคโนโลยีช่วยตรวจตรวจหัวใจเต้นผิดจังหวะ ระบบการแพทย์ทางไกล ท้ายข่าวผู้บริหารระดับสูงท่านนั้นกล่าวว่าแม้ว่าจะมีการพัฒนาเทคโนโลยีหลายอย่างแต่สิ่งสำคัญที่สุดคือ **บุคลากรทางการแพทย์** เนื่องจากบทบาทในการพูดคุย ปฏิสัมพันธ์ การให้กำลังใจผู้ป่วย ยังคงเป็นของแพทย์ พยาบาล และผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ ดังนั้น การผสมผสานอย่างเหมาะสมระหว่างการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของ “คน” กับการพัฒนา “เทคโนโลยี” คือ **ความท้าทายของผู้บริหารองค์กรในยุค 4.0** นี้

ในโอกาสต่อไป ผมจะนำแนวคิดของผู้บริหารโดยต้า ซึ่งเป็นต้นแบบแห่งระบบ Lean ว่า **มีมุมมองต่อหุ่นยนต์ ระบบอัตโนมัติ และทักษะของมนุษย์อย่างไร** โปรดติดตามครับ