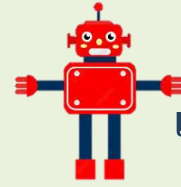


Self-Development Skills

5 ทักษะพัฒนาตนเอง

ให้พร้อมเป็นพลเมืองแห่งโลกอนาคต สยบวิกฤตการณ์



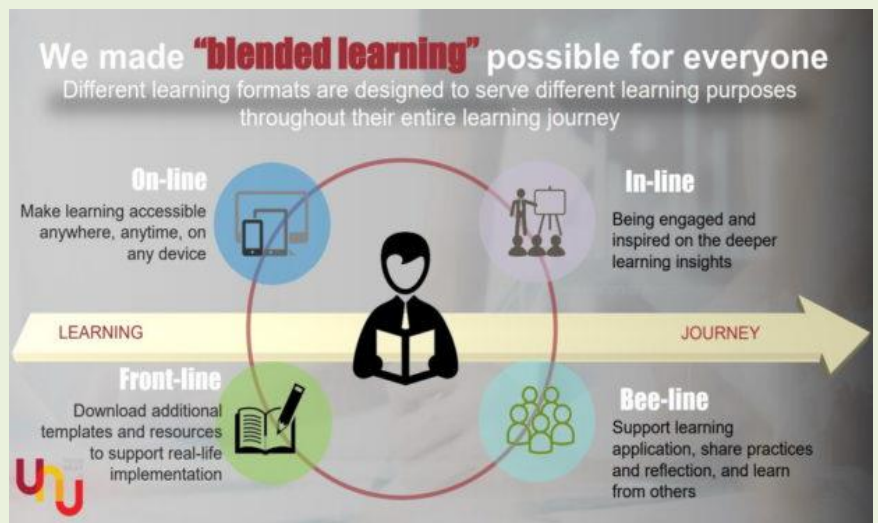
แย่งงานคน

จ.ส.ต.ศรุตปทุมธัญญ์ ปุโลอารีย์

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาการเกษตรที่ 2 จ.ราชบุรี

“ดั่งนั้นในโลกดิจิทัลและเทคโนโลยีที่กำลังเกิดขึ้นจึงไม่ได้จะมีแต่ด้านลบเท่านั้น แต่คำถามสำคัญคือ แล้วเราจะพัฒนาตนเองให้พร้อมเป็นพลเมืองแห่งโลกอนาคตได้อย่างไร? และทักษะอะไรที่เราต้องรีบเรียนรู้เพื่อต่อกับวิกฤตครั้งนี้?”



เมื่อเร็วๆ นี้ SEAC (South East Asia Center) ศูนย์พัฒนาและส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตแห่งภูมิภาคอาเซียน ได้ทำการ Reframe ระบบการเรียนรู้ใหม่ของประเทศไทยและภูมิภาคอาเซียน ภายใต้โมเดลชื่อ **YourNextU** ทั้งนี้เพื่อหาระบบการเรียนรู้ใหม่ที่สามารถ Click กับทุกคนโดยมองว่าในโลกที่เป็น New normal หรือโลกที่มีสิ่งใหม่ๆ เกิดขึ้นตลอดเวลาจนสิ่งเหล่านั้นกลายเป็นบรรทัดฐานหรือธรรมชาติของสังคมไปโดยปริยาย การเรียนรู้แบบเดิมๆ ที่เน้นการท่องจำและจดเลคเชอร์ที่สามารถตอบสนองการเรียนรู้ของคนและสังคมได้อีกต่อไป จึงปฏิเสธไม่ได้ว่าการเปลี่ยนแปลงนี้เกิดจากการคืบคลานของ “เทคโนโลยี” ที่เข้ามามีบทบาทและสร้างจุดเปลี่ยนครั้งสำคัญ จะเห็นได้ว่าหลายองค์กรพยายามเร่งพัฒนาให้สามารถก้าวข้าม Disruption ที่เกิดขึ้นและพร้อมจะสร้างความรุนแรงได้ทุกเมื่อ ในส่วนพนักงานเอง ในฐานะทรัพยากรมนุษย์อันมีค่าก็ต้องยิ่งเร่งขวนขวายและพัฒนาทักษะสู่วิกฤติพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ เพื่อให้พร้อมตอบรับความต้องการของสังคมในอนาคต

ท่ามกลางการเติบโตของเทคโนโลยีอย่าง “เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์” หรือ AI ที่เป็นเหมือนคลื่นสึนามิลูกยักษ์ที่พร้อมซัดทุกตลาดแรงงานอย่างต่อเนื่อง จนผู้เชี่ยวชาญจากทั่วโลกคาดว่าหลายอาชีพในปัจจุบันกว่า 73 ล้านอาชีพกำลังจะหายไปภายในปี ค.ศ. 2030 ตัวเลขที่สูงจนน่าตกใจนี้กระตุ้นให้พนักงานหลายคนในหลากหลายองค์กรเริ่มตระหนักถึงหายนะที่กำลังเตรียมเลื่อยขาเก้าอี้แบบฉับเดียวขาดและเร่งพัฒนาตนเองอย่างเต็มกำลัง แนวโน้มเรื่องความกังวลว่าหุ่นยนต์และปัญญาประดิษฐ์จะ “แย่ง” งานมนุษย์ดูเหมือนจะเป็นประเด็นที่ใครๆ ต่างพากันพูดถึงในช่วงเวลานี้ แต่ในขณะเดียวกัน ยังมีการโต้ตอบจากนักวิชาการบางกลุ่มเรื่องหุ่นยนต์จะเข้ามาแย่งงานมนุษย์ โดยได้ยกสถิติของการปฏิวัติอุตสาหกรรม ในยุคที่นำเครื่องจักรมาทดแทนแรงงานคนในปี ค.ศ. 1900 ว่า 40% ของแรงงานในประเทศสหรัฐอเมริกาอยู่ในภาคเกษตรกรรม

แม้ทุกวันนี้เหลือคนในภาคเกษตรกรรมเพียง 2% แต่ประเด็นสำคัญคือแรงงานหรือบุคลากรในประเทศสหรัฐอเมริกาไม่ได้ทำงาน ได้ทำงานที่มีคุณค่าสูงขึ้นด้านควบคุมเครื่องจักร รวมถึงมีงานใหม่ๆ เกิดขึ้นตามความก้าวหน้าของโลกอุตสาหกรรมครั้งนั้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาล่าสุดว่า “การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีได้สร้างตำแหน่งงานใหม่ๆ ที่มากกว่าตำแหน่งงานที่ถูกทำลายหายไป เมื่อเทียบจากจำนวนตำแหน่งงานในช่วง 144 ปีที่ผ่านมา” ดังนั้นในโลกดิจิทัลและเทคโนโลยีที่กำลังเกิดขึ้นจึงไม่ได้จะมีแต่ด้านลบเท่านั้น แต่คำถามสำคัญคือ แล้วเราจะพัฒนาตนเองให้พร้อมเป็นพลเมืองแห่งโลกอนาคตได้อย่างไร? และทักษะอะไรที่เราต้องรีบเรียนรู้เพื่อต่อกรกับวิกฤตครั้งนี้?

ทักษะใหม่แห่งอนาคต

1. ปัญญาประดิษฐ์ หรือ Artificial Intelligence (AI)

“เรารู้ว่า AI กำลังจะครองโลก เราก็ชิงควบคุมและกอบโกยประโยชน์จากมันให้ได้ซิ!” เหมือนจะเป็นคำตอบแบบกำปั้นทุบดินเสียหน่อย แต่เมื่อวิเคราะห์ถึงการเติบโตและการแทรกแซงในทุกส่วนธุรกิจของ AI ในทุกวันนี้แล้ว ก็ไม่มีเหตุผลอะไรที่จะไม่เริ่มพัฒนาทักษะนี้เลย สำหรับ AI หรือเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์นี้ คือ เทคโนโลยีการสร้างฉลาดเทียมให้กับสิ่งที่ไม่มีชีวิต (เครื่องจักร หรือคอมพิวเตอร์) โดยเป็นสาขาหนึ่งทางวิทยาการคอมพิวเตอร์และวิศวกรรม ผสมรวมกับศาสตร์ด้านอื่นๆ อย่าง จิตวิทยา ปรัชญา ชีววิทยา ฯลฯ ซึ่งแตกแขนงเป็นหลากหลายสาขาที่เตรียมแรงงานมนุษย์ได้ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นการเรียนรู้ของเครื่องจักร (Machine Learning) ที่เป็นการสร้างมันสมองของระบบ AI ด้วยการใส่อัลกอริทึม (Algorithm) หรือโปรแกรมสอนให้เครื่องจักรเรียนรู้พร้อมใส่ข้อมูล (Data) ต่างๆ เข้าไป เพื่อให้เครื่องจักรสามารถเรียนรู้ ประมวลผล วิเคราะห์ สร้างองค์ความรู้ และทำนายอนาคตได้ด้วยตัวเอง ซึ่งถูกนำมาใช้งานอย่างหลากหลาย อาทิ ระบบประมวลผลตรวจจับใบหน้าบนโทรศัพท์มือถือ ระบบการประมวลผลภาษาธรรมชาติ (Natural Language Processing – NLP) และการจดจำคำพูด (Speech Recognition) ที่ถูกใช้ในเทคโนโลยีของ Siri Apple ระบบการแนะนำวิดีโอหรือหนังใน Netflix และ Youtube ฯลฯ โดยปัจจุบันสาขานี้ถูกพัฒนาจนมีชั้นตอนประเมินชุดข้อมูล (Hidden layer) ที่ซับซ้อนมากขึ้นเรื่อยๆ จนใกล้เคียงกับเครือข่ายประสาทของสมองมนุษย์เลยทีเดียว นอกจากนี้เทคโนโลยีอย่าง AI แล้ว ยังมีเทคโนโลยีการพัฒนาซอฟต์แวร์ต่างๆ (Software Development) อย่างระบบการทำงานอัตโนมัติด้วยหุ่นยนต์ (Robotic Process Automatic หรือ RPA) ซึ่งเป็นการพัฒนาซอฟต์แวร์ขึ้นมาเพื่อควบคุมกิจกรรมทางธุรกิจหลากหลายรูปด้วยคอมพิวเตอร์แบบอย่างอัตโนมัติ ผ่านการวิเคราะห์จากชุดข้อมูลต่างๆ ซึ่งเทคโนโลยีนี้จะเข้ามาทำหน้าที่แทนมนุษย์ในงานที่ต้องใช้เวลามากและทำซ้ำไปซ้ำมา อย่างการตอบอีเมลลูกค้า การจัดการกับเอกสาร ตัวเลข และข้อมูลปริมาณมาก รวกับเป็นพนักงานบริษัทที่ทำงานได้ 24 ชม. โดยไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อยเลย พุดง่าย ๆ ก็คือเมื่อ AI สามารถทำงานได้เร็วกว่าสมองคน จึงจำเป็นที่คนทำงานทุกคนต้องเร่งปรับตัวและเรียนรู้อย่างรวดเร็วกับเทคโนโลยี

2. การวิเคราะห์เซตข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytics) และการแสดงผลข้อมูลให้เห็นภาพ (Data Visualization)

หลายคนคงคุ้นหูกับเรื่อง “Big Data Analytics” หรือกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (ที่ใหญ่มากจนมนุษย์ไม่สามารถวิเคราะห์ทั้งหมดได้) ซึ่งทำหน้าที่ค้นหารูปแบบความสัมพันธ์และหาสิ่งที่เชื่อมโยงข้อมูลเหล่านั้นเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อนำข้อมูลที่ได้นำมาใช้ประโยชน์ต่างๆ โดยเฉพาะเพื่อผลประโยชน์ทางธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นการหาเทรนด์ทางการตลาด การหาความต้องการของลูกค้า ซึ่งถูกนำมาประกอบการพัฒนาแผนงาน การดำเนินการต่างๆ ตลอดจนการตัดสินใจทางธุรกิจ ให้มีความถูกต้อง ตรงจุด และมีประสิทธิภาพมากขึ้นอย่างไม่เคยเป็นมาก่อน จนเรียกได้ว่า การตัดสินใจยากๆ ในวันวาน ก็ง่ายขึ้น (และเร็วมากขึ้นมากๆ) เหมือนปอกกล้วยเข้าปาก

แม้ว่าเทรนด์นี้จะเข้ามาในสังคมโลกรวมถึงประเทศไทยมาได้สักกระยะใหญ่ๆ และหลายองค์กรก็เริ่มนำเทคโนโลยีนี้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินงานทางธุรกิจแล้ว แต่มันจะมีประโยชน์อะไร ถ้าคนส่วนใหญ่ในองค์กรไม่สามารถอ่านมันออก หรือแม้ว่าจะมีคนอ่านข้อมูลออกก็ไม่รู้ว่าจะอธิบายให้คนอื่นๆ เข้าใจได้อย่างไร ในปัญหาส่วนนี้เองที่ทักษะด้าน “Data Visualization” หรือทักษะในการนำข้อมูลต่างๆ มาทำให้เห็นภาพ เข้ามามีบทบาทอย่างขาดไม่ได้เลย โดยทักษะนี้จะช่วยแปลงข้อมูลเชิงเทคนิคมาอยู่ในรูปแบบของภาพ (Visual) เพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้น ดูน่าสนใจมากขึ้น และเห็นภาพรวมของข้อมูลได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งนอกจากจะทำให้ข้อมูลยากๆ สามารถเข้าถึงคนในหมู่มากได้แล้ว ก็ยังเพิ่มโอกาสในการมองเห็นข้อมูลที่สนใจชุดใหม่ๆ ที่อาจมองข้ามไป นับเป็นการเพิ่มโอกาสทางธุรกิจอีกต่อหนึ่งอีกด้วย จนอาจกล่าวได้ว่า Data Visualization ถือเป็นอีกหนึ่งทักษะของพนักงานในฝันที่ทุกองค์กรเฝ้ารอในอนาคตอย่างไม่ต้องสงสัย

3. การคิดเชิงวิพากษ์ (Critical Thinking) และการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน (Complex Problem-Solving)

แม้ว่าเทคโนโลยีจะถูกพัฒนาให้มาทำงานหลายๆ อย่างแทนมนุษย์ แต่มีอยู่สิ่งหนึ่งที่เครื่องจักรไม่สามารถทำแทนเราได้ และแม้ทำได้ เราก็มักไม่ไว้ใจให้ทำหน้าที่ที่แทนมนุษย์แบบร้อยเปอร์เซ็นต์ สิ่งนั้นก็คือหน้าที่ในการตัดสินใจ เพราะถึงแม้ว่า AI จะสามารถคำนวณเรื่องต่างๆ ได้แม่นยำมากขึ้น เก็บข้อมูลได้มากมาย แต่ในหลายๆ เรื่องก็ยังต้องให้ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์ในการตัดสินใจบางเรื่องอยู่ เช่น นายอาจใช้ AI เก็บข้อมูลหลักฐานต่างๆ เพื่อประกอบการพิจารณาคดี แต่สุดท้ายอัยการหรือผู้ที่อำนาจในการตัดสินใจยังคงเป็นมนุษย์นี่เอง จึงไม่น่าแปลกใจเลยว่า “ทักษะที่เกี่ยวกับการคิดเชิงวิพากษ์” (Critical Thinking) และ “ทักษะในการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน” (Complex Problem Solving) ซึ่งครอบคลุมไปถึงการเลือกคำตอบในการแก้ปัญหาที่เหมาะสม จะเป็นทักษะประเภท ซอฟท์สกิล (Soft Skill) ที่หลายองค์กรค้นหาในผู้สมัครงานยุคใหม่ และเร่งพัฒนาพนักงานของตนเองให้มีทักษะนี้มากขึ้น โดยทักษะดังกล่าวช่วยให้นักธุรกิจสามารถวิเคราะห์สถานการณ์ต่างๆ และตัดสินใจกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามหลักตรรกะและเหตุผลได้อย่างสมเหตุสมผล แม้ว่าปัญหาดังกล่าวจะมีความซับซ้อนที่ยากจะเข้าใจโดยเฉพาะในยุคสมัยที่เทคโนโลยีและมนุษย์ทำงานคาบเกี่ยวกันหลายระดับ จนไม่สามารถใช้วิธีการแก้ปัญหาแบบเดิมๆ ได้ในทุกปัญหา

4. ทักษะเรื่องคน (People Skills)

ปฏิเสธไม่ได้เลยว่างานเกือบทุกประเภทบนโลกล้วนต้องติดต่อกับผู้อื่นๆ ไม่ว่าจะทางใดก็ตามหนึ่ง ดังนั้น “ทักษะเรื่องคน” (People Skills) จึงเป็นทักษะที่ขาดไม่ได้ที่จะช่วยให้เราสามารถทำงานร่วมกับคนอื่นได้อย่างราบรื่น ซึ่งเมื่อจำแนกลงไปแล้วทักษะนี้ประกอบด้วยหลากหลายกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นทักษะเกี่ยวกับประสิทธิภาพส่วนตัว (Personal Effectiveness) ที่เน้นการพัฒนาตนเอง/ทักษะที่เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น (Interpersonal Skills) อย่างการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (Interpersonal Skills) และทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) ซึ่งรวมตัวกันเกิดเป็นความสามารถและทักษะย่อยต่างๆ มากมาย อาทิ ทักษะด้านการจัดการคน (People Management Skills) ที่ใช้ในการจัดการ (Deal with) พุดคุยและควบคุมทั้งประสิทธิภาพและความรู้สึกของผู้นอกรอบข้าง ทักษะเกี่ยวกับความยืดหยุ่นในการเข้าใจผู้อื่น (Cognitive Flexibility) ที่ช่วยให้เราเข้าใจผู้อื่นได้มากขึ้น รู้จักถึงวิธีการเข้าหา (Approach) และพุดคุยกับผู้คนในแต่ละลักษณะตลอดจนรู้วิธีปรับเปลี่ยนวิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคลได้อย่างสมบูรณ์แบบ ทักษะด้านการโน้มน้าวใจ (Negotiation Skills) ซึ่งนับว่าเป็นหัวใจสำคัญในการปิดข้อตกลงทางธุรกิจในทุกๆ ครั้ง ฯลฯ โดยทักษะซอฟท์สกิลเหล่านี้ล้วนเป็นตัวช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับมนุษย์อย่างมาก เพราะตราบดีที่เราจะต้องทำงานร่วมกับผู้อื่น แม้เพียงแค่ว่า 1 คน เราก็ก็นับว่าจำเป็นต้องใช้ทักษะเหล่านี้ไม่มากนัก

5. ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)

สำหรับทักษะสุดท้าย เป็นทักษะขั้นเลิศที่อยู่คู่กับสังคมมนุษย์มาเนิ่นนาน ซึ่งการันตีได้ถึงความยอดเยี่ยมที่แม่หุ่นยนต์ตัวที่ดีที่สุดก็ไม่สามารถเทียบเท่ามนุษย์ได้ ทักษะนั้นคือ “ความคิดสร้างสรรค์” (Creativity) เพราะสมองของมนุษย์มีความซับซ้อนและมีความสามารถในการคิดได้หลากหลายรูปแบบจนนำไปสู่การคิดค้นและสร้างสรรค์สิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ ซึ่งเทคโนโลยีและ AI บนโลกใบนี้ต่างเกิดจากความคิดสร้างสรรค์ของมนุษย์นั่นเอง สิ่งที่ดีไปกว่านั้นคือแม้ว่าคนเราอาจไม่ได้เกิดมาแล้วมีทักษะความคิดสร้างสรรค์ หรือการคิดหาทางออก/หาคำตอบได้อย่างสร้างสรรค์ หรือเราทุกคนไม่ได้เกิดมาแล้วคิดแบบ Steve Jobs ได้ แต่เราก็ยังมีรูปแบบขั้นตอนการคิดที่ฝึกให้เราทำเช่นนั้นได้ เช่นการฝึกคิดแบบ Design Thinking หรือเทคนิคการคิดหาคำตอบแบบนักออกแบบเช่นนี้เป็นต้น โดยทักษะความคิดสร้างสรรค์กลับมาทวีความสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆ ในยุคที่เครื่องจักรเข้ามาแย่งงานกินเวลาแสนน่าเบื่อไปเสียหมด จนคนมีเวลาเหลือเฟือที่จะใช้ไปกับการสร้างสรรค์ไอเดียใหม่ๆ ที่สามารถตอบโจทย์ทุกสถานการณ์ในอนาคต (ที่เพิ่มความท้าทายให้กับนักคิดด้วยความเร็วของการเปลี่ยนแปลงที่เร็วมากขึ้นเรื่อยๆ) เจกเช่นปัจจุบัน โดยเฉพาะการริเริ่มความคิดนอกกรอบ ที่เรียกได้ว่าออกนอกกรอบเดิมๆ แบบที่ไม่เคยคิดเคยฝันมาก่อน อันเป็นผลมาจากการค้นพบความต้องการของลูกค้าที่ไม่เคยเห็นมาก่อน (Unmet Needs) ต่างๆ จากลูกค้ายุคใหม่ที่เปลี่ยนไปเร็วไวในทุกขณะ ฉะนั้นหากเป็นคุณเป็นหนึ่งในคนที่กำลังกังวลว่าจะโดนหุ่นยนต์แย่งงาน ขอให้คุณลับความคิดสร้างสรรค์ของคุณให้คมกริบเข้าไว้ เดี่ยวนี้เลย

นอกจากทักษะต่างๆ เหล่านี้แล้วเหนือสิ่งอื่นใด ประชากรยุคใหม่ต้องมี “ทัศนคติที่อยากจะเรียนรู้” และ “วิธีการเรียนรู้ที่เหมาะสม” ซึ่งล้วนเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้มนุษย์สามารถเรียนรู้สิ่งต่างๆ ได้อย่างไม่รู้จักจบ โดย SEAC เชื่อมันว่า มนุษย์ทุกคนมีศักยภาพในการพัฒนาชีวิต และสามารถเกิดการเรียนรู้ (Learning) ได้ตลอดทุกช่วงชีวิต ผ่านวิธีการเรียนรู้ที่เหมาะสม SEAC ได้พัฒนารูปแบบการเรียนรู้ ภายใต้ชื่อ “4Line Learning” ซึ่งถูกนำมาใช้อย่างเต็มรูปแบบผ่านโมเดลแรกของ SEAC ที่เปิดตัวในชื่อ “YourNextU” ซึ่งเปรียบเสมือนระบบนิเวศแห่งการเรียนรู้ที่ออกแบบมาให้ตอบสนองความเปลี่ยนแปลงของโลก รูปแบบการใช้ชีวิต และสไตล์การเรียนรู้ของคนทุกเพศทุกวัย นอกจากนี้จะสามารถรองรับรูปแบบการเรียนรู้ของแต่ละคนแล้ว ยังช่วยกระตุ้นให้คนเกิดความอยากที่จะเรียนรู้ และพร้อมนำเอาสิ่งใหม่ๆ มาปรับใช้ในชีวิตประจำวันและการทำงานได้อย่างทันท่วงที ท่ามกลางโลก Disruption ที่เต็มไปด้วยการเปลี่ยนแปลงนี้

Reference : <https://thaipublica.org/2019/05/seac-yournextu/>