

ข่าว ส.ส.ท.



# TPA News

TPA News ปีที่ 24 ฉบับที่ 278 กุมภาพันธ์ 2563



## ผลงานดีเด่น

ด้านบริหารจัดการคุณภาพด้วย

# TQM



# KANO QUALITY AWARD 2020

- ดอกคอม: การมาถึงของ AI Security
- เทคนิคสู่ความสำเร็จ: 10 สัญญาณของการบริการงานด้วย
- J-Business Focus: Toray การบริการจนถึงได้ชัยชนะ
- สนุกกับภาษา: คำศัพท์ที่คิดใหม่ และคำฮิตในตู้ปิ่น ประจำปี 2562

ส. ส. ท. เพชฌพรวิทย์การ สร้างฐานเศรษฐกิจ



[www.tpa.or.th/tpanews](http://www.tpa.or.th/tpanews)

# การมาถึงของ AI Security



วิษณุภัทร์ เมาระพงษ์

ที่ปรึกษาโครงการสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐ  
สังกัดสถาบันวิจัยเทคโนโลยีกับปรึกษา | ทุนมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Un ความในตอนนี้ ผมจะกล่าวถึง**บทบาทของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์หรือ AI (Artificial Intelligence)** ที่ในปีนี้จะเห็นว่าจะ**มีอิทธิพลต่อทิศทางในการพัฒนา และนำเอาเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้งานในองค์กรเป็นอย่างมาก** โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องที่คนในแวดวง IT ให้ความสนใจในขณะนี้ นั่นคือ เรื่องการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศ ที่ปัจจุบันไม่ได้เป็นเพียงแค่ทฤษฎีหรือการวิจัยทดลอง แต่อยู่ในขั้นที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้งานได้จริง และมีความน่าเชื่อถือ จนองค์กรชั้นนำที่พัฒนา solution ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ดำเนินการพัฒนาจนกลายเป็นผลิตภัณฑ์ และนำเสนอในตลาด

ก่อนอื่นเรามาทำความเข้าใจสถานการณ์ของ AI ในปัจจุบันกันก่อน ผมขอยกเอาเนื้อหาจากหนังสือ AI Superpowers ที่เขียนโดย Dr.Kai-Fu Lee ท่านจบปริญญาเอกด้าน AI จากมหาวิทยาลัย Carnegie Mellon มีประสบการณ์เคยทำงานที่องค์กรการ IT ชั้นนำระดับโลก อาทิ Apple, Microsoft ดำรงตำแหน่งประธานของ Google China และปัจจุบันเป็น CEO ของ Sinovation Ventures องค์กรด้านการลงทุนที่เน้นพัฒนาเทคโนโลยีแห่งอนาคตของจีน ทำให้ Dr.Kai-Fu Lee กลายเป็นผู้ทรงอิทธิพลด้าน AI ของจีน

Dr.Kai-Fu Lee กล่าวไว้ในหนังสือว่า การพัฒนา AI ว่าในปัจจุบันได้ผ่านขั้นตอนวิจัยที่มีความยุ่งยากไปแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการ



ที่ผู้ประกอบการนำมาปรับใช้กับธุรกิจ ซึ่งปัจจุบันองค์กรด้านเทคโนโลยีชั้นนำของโลกทั้งในอเมริกา และในจีน ได้มีการประยุกต์ใช้งาน AI กันอย่างเต็มรูปแบบ อาทิ Amazon, Microsoft, Google, Facebook, Alibaba, Tencent, Baidu เป็นต้น ผลจากการดำเนินการนี้ทำให้ตำแหน่ง AI Engineer เป็นที่ต้องการมากขึ้นในตลาดแรงงาน และมีการเปลี่ยนรูปแบบจาก The Age of Expertise มาเป็น The Age of Data กล่าวคือ เปลี่ยนกลยุทธ์การแข่งขันที่ให้ความสำคัญกับผู้เชี่ยวชาญมาสู่ยุคที่ให้ความสำคัญกับข้อมูลหรือ Big Data มากขึ้น โดย Dr.Kai-Fu Lee กล่าวว่าปัจจัยความสำเร็จของ AI มีอยู่ 3 ประการ คือ

1. Big Data
2. Computing Power
3. AI Algorithm Engineer

เนื่องจากเทคโนโลยี AI ต้องอาศัยการทำงานกับข้อมูลจำนวนมาก ดังนั้นการพัฒนา AI ในระยะยาวจะนำไปสู่รูปแบบของการผูกขาดของบางองค์กร เพราะยังมีข้อมูลมากยิ่งทำให้ AI สามารถพัฒนาประสิทธิภาพได้เพิ่มมากขึ้น ยิ่งถ้าองค์กรสามารถขยายข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง จะส่งผลให้องค์กรใหม่ๆ เข้ามาทำการแข่งขันได้ยากขึ้น ซึ่งมีการคาดการณ์ไว้ว่า ภายในปี ค.ศ.2030 AI จะช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้เศรษฐกิจโลกถึง 15.7 ล้านล้านเหรียญ แต่ 70% ของมูลค่าดังกล่าวนี้จะตกไปอยู่กับจีน และสหรัฐอเมริกา ทำให้ประเทศที่กำลังพัฒนาจะมีความสามารถในการแข่งขันที่ลดลง เพราะจุดแข็งเดิมของประเทศกำลังพัฒนาคือเรื่องแรงงานที่มีราคาถูก จะถูกทดแทนด้วยการทำงานของเครื่องจักรที่ขับเคลื่อนด้วย AI แทนแรงงานคน ในอนาคต AI จึงส่งผลกระทบต่อในระยะยาวทำให้ความเหลื่อมล้ำสูงขึ้น งานในสำนักงานโดยเฉพาะเรื่องของบัญชี การคำนวณภาษี การวิเคราะห์กฎหมาย หรือแม้แต่แรงงานในโรงงานจะถูกทดแทนด้วยหุ่นยนต์ และยังสามารส่งมอบบริการบางอย่างให้ผู้ใช้งานจากทั่วโลกผ่านทางเครือข่าย Internet ได้ในทันที ซึ่งยกเว้นเฉพาะกับงานที่มีความละเอียด และไม่แน่นอน ต้องใช้คนในการพิจารณาตัดสินใจ

นอกจากนี้ Dr.Kai-Fu Lee ได้กล่าวถึง Online-Merge-Offline โดยเทคโนโลยี AI จะเป็นตัวประสานให้ประสบการณ์ Online และ



Offline ของผู้ใช้งานกลมกลืนกันผ่านอุปกรณ์พวก mobile device ต่างๆ ซึ่ง Offline ก็คือการบริโภคหรือใช้งานที่ตัวสินค้า ผลิตภัณฑ์ ทั้งอาหาร เครื่องแต่งกาย อุปกรณ์อำนวยความสะดวก ที่อยู่อาศัย การเดินทาง เป็นต้น ส่วน Online คือการส่งมอบบริการของสินค้า ผลิตภัณฑ์ รวมถึงการบริหารจัดการด้านข้อมูล ประวัติต่างๆ ที่เกิดจากการใช้งานสินค้า ผลิตภัณฑ์ เหล่านั้นแล้วนำมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพ

จากเนื้อหาที่ Dr.Kai-Fu Lee ได้กล่าวไว้ทำให้เห็นถึงศักยภาพของ AI และทิศทางของเทคโนโลยี ซึ่งในมุมมองของความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความซับซ้อนได้อย่างรวดเร็ว AI มีความโดดเด่นเป็นอย่างมาก ซึ่งสามารถให้ผลการวิเคราะห์ที่แม่นยำสามารถนำไปใช้เพื่อคาดการณ์สถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น AI จึงถูกมองเป็นเทคโนโลยีที่จะช่วยสร้างความแข็งแกร่งให้กับงานด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศ หรือ IT Security

ในแวดวงการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศ มีการนำเอา AI เข้ามาช่วยวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานระบบสารสนเทศ และระบบเครือข่าย เพื่อประเมินความน่าจะเป็นในการเกิดภัยคุกคามในเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง และเลือกแนวทางในการตอบโต้ต่อภัยคุกคามนั้นๆ วิธีการนี้จะช่วยให้ AI สามารถเรียนรู้และสร้างข้อกำหนดได้ด้วยตัวเองโดยอาศัยการติดตาม และศึกษากิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นบนเครือข่าย ยิ่ง AI อยู่ในระบบนานเท่าใดระยะเวลาในการเรียนรู้ยิ่งมากขึ้นทำให้การแจ้งเตือนภัยคุกคามมีความแม่นยำขึ้น

ฉบับหน้ามาดูตัวอย่างการประยุกต์ใช้ AI เพื่อใช้สนับสนุนงานด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศ

# การฟัง... เปลี่ยนชีวิต

ดร.วรรณพร เอื้ออาภรณ์

ต่อ จากฉบับที่แล้ว



## บทที่ 3 ความหมายและหลักการฟังที่ควรรู้

**การ** ฟัง หมายถึง กระบวนการของการได้ยินเสียงโดยผู้ฟังจะต้องรับรู้สนใจ และตั้งใจฟังเสียงที่ได้ยินนั้น แล้วใช้สมองแปลความหมายของเสียงจนเกิดความเข้าใจ การรับรู้ความหมายจากเสียงที่ได้ยิน เป็นการรับรู้สารทางหู และมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อเสียงนั้นได้ ทั้งที่ฟังจากบุคคลโดยตรง และฟังจากจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เพราะข่าวสาร ความรู้ และศิลปะวิทยาการต่างๆ ที่มนุษย์ถ่ายทอดกันตั้งแต่สมัยโบราณจนถึงปัจจุบันยังใช้วิธีการพูดอธิบายให้ฟัง แม้จะมีหนังสือบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษรแล้วก็ตาม ซึ่งการฟังก็ยังคงเป็นเทคนิคที่สำคัญ และจำเป็นที่สุดในการสื่อสาร เพราะคนเราจะเกิดการเข้าใจในการสื่อสารตรงกันหรือทะเลาะกัน ก็เพราะการฟัง นี้แหละ

การฟัง เป็นการสื่อสารที่ใช้มาก และสำคัญที่สุดในชีวิตประจำวันของมนุษย์ โดยประสาทหูรับเสียงต่างๆ โดยเฉพาะเสียง

พูดของมนุษย์ การฟังนับเป็นทักษะขั้นพื้นฐานของชีวิตที่จะโยงใยถึงทักษะการสื่อสารอื่นๆ อีก 3 ทักษะ คือ การพูด การอ่าน และการเขียน การฟัง เป็นทักษะทางภาษาที่ต้องใช้มากกว่าทักษะอื่นๆ ในแต่ละวัน เป็นทักษะที่มีความสำคัญยิ่ง เพราะคนเราเริ่มใช้ภาษาโดยการฟังก่อน การฟังจึงเป็นพื้นฐานให้เกิดทักษะพูด อ่าน และเขียนตามมา เป็นบ่อเกิดสำคัญของความรู้ การฟังจึงเป็นองค์ประกอบประการแรกของความเป็นนักปราชญ์ ซึ่งมี 4 อย่างคือ ฟัง คิด ถาม และเขียน หรือที่เรียกว่าหัวใจนักปราชญ์ สุ จิ ปุ ลิ นั่นเอง

### หลักการฟังที่ดี

การฟังที่ดีมีหลักสำคัญคือ

1. ฟังอย่างมีมรรยาท คือ แสดงความสนใจต่อผู้พูด ไม่แสดงอาการเฉยเมยหรือขัดจังหวะ คอยซักถามเมื่อผู้พูดให้โอกาส ฟังด้วยความอดทน และมีใจกว้าง ถ้าเป็นการฟังในที่ประชุมควรให้เกียรติผู้พูดด้วยการปรบมือ
2. ฟังอย่างมีวิจารณ์ญาณ คือ เอาใจจดจ่อต่อการฟัง คอยติดตามเรื่องที่ฟัง และแยกแยะส่วนที่เป็นเหตุผลที่แท้จริง และความคิดเห็นส่วนตัวของผู้พูด
3. ฟังให้ได้สาระประโยชน์ คือ จับสาระสำคัญให้ได้ก่อน รายละเอียดหรือผลความ อาจจดบันทึกหัวข้อความรู้สำคัญเพื่อทวนเวลา และช่วยความจำพร้อมกันไปด้วย
4. ฟังให้ได้คุณค่าทางจิตใจ โดยทำใจให้คล้อยไปตามเรื่องที่ฟัง เพื่อให้เกิดอารมณ์สนุกสนานเพลิดเพลิน เช่น การฟังบทละคร บทโทรทัศน์ ปาฐกถาธรรม บทเพลง เป็นต้น

## CONVERSATION CLUB



## มารยาทในการฟัง

1. เมื่อฟังอยู่เฉพาะหน้าผู้ใหญ่ ควรฟังโดยสำรวมกิริยา มารยาท ฟังด้วยความสุภาพเรียบร้อย และตั้งใจฟัง
2. การฟังในที่ประชุม ควรเข้าไปนั่งก่อนผู้พูดเริ่มพูด โดยนั่งที่ด้านหน้าให้เต็มก่อน และควรตั้งใจฟังจนจบเรื่อง
3. จดบันทึกข้อความที่สนใจหรือข้อความที่สำคัญ หากมีข้อสงสัยเก็บไว้ถามเมื่อมีโอกาส และถามด้วยกิริยาสุภาพ
4. มองสบตาผู้พูด ไม่มองออกนอกห้องหรือมองไปที่อื่น อันเป็นการแสดงว่าไม่สนใจเรื่องที่พูด และไม่เอาหนังสือไปอ่านขณะที่ฟังหรือนำอาหารเครื่องดื่มเข้าไปรับประทานระหว่างฟัง
5. ฟังด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองกับผู้พูด แสดงสีหน้าพอใจในการพูด ไม่มีแสดงกิริยาก้าวร้าว เบื่อ
6. ฟังด้วยความสุขุม ไม่ควรก่อความรำคาญให้บุคคลอื่น ควรรักษามารยาท และสำรวมกิริยา ไม่หัวเราะเสียงดัง
7. ฟังด้วยความอดทน แม้จะมีความคิดเห็นขัดแย้งกับผู้พูด ก็ควรมีใจกว้างรับฟังอย่างสงบ
8. ไม่พูดสอดแทรกขณะที่ฟัง ควรฟังเรื่องให้จบก่อนแล้วค่อยซักถามหรือแสดงความคิดเห็น
9. ควรให้เกียรติผู้พูดหรือถ้าฟังวิทยากร ควรให้เกียรติด้วยการปรบมือ เมื่อมีการแนะนำตัวผู้พูด ภายหลังการแนะนำ และเมื่อวิทยากรพูดจบ โดยทั่วไปแล้วหลักการฟังมีความมุ่งหมายหลัก 3 ประการ

**หลักการฟังที่ดี กล่าวคือ การฟังต้องมีประกอบด้วยจุด**

**มุ่งหมายหลัก 6 ประการ คือ**

1. ฟังให้ตรงตามความมุ่งหมาย
  - 1.1 ฟังเพื่อสุนทรียภาพ และความเพลิดเพลิน คือ การฟังเรื่องราวที่สนุกสนานเพลิดเพลิน ชาบซึ่งในคุณค่าทางวรรณคดี ดนตรีและคดีธรรมทั้งหลายทั้งปวง
  - 1.2 ฟังเพื่อความรู้ ได้แก่ การฟังเรื่องราวทางวิชาการ ข่าวสาร และข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อให้เกิดความรู้
  - 1.3 ฟังเพื่อเสริมสร้างสติปัญญา จินตนาการ และความคิดสร้างสรรค์ คือ การฟังเรื่องที่ทำให้เกิดแนวคิด และสติปัญญา คิดหรือความจรรโลงใจ เป็นการฟังที่ต้องใช้วิจารณญาณ เหตุผล ความนึกคิด ประกอบ และความคิดริเริ่ม
  - 1.4 ฟังเพื่อการสนทนา และได้ตอบอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ฟังโดยมีความพร้อม ความพร้อมในที่นี้ หมายถึง ความพร้อมทั้งร่างกาย และจิตใจ ความพร้อมทางร่างกาย หมายถึง การมีสุขภาพทางร่างกายเป็นปกติ ไม่ง่วงทำอะไรอยู่ หรือง่วงหงาว หาว เผลียว เพราะถ้าแฟน ลูกหรือลูกน้องมากอยู่กับเราตอนง่วงๆ เราอาจจะพลาดเนื้อหา และความรู้สึกที่สำคัญไป และอาจทำให้รู้สึกว่าเขาไม่ให้ความสำคัญต่อพวกเขา ทำให้ครั้งต่อไปเขาก็ไม่มาคุย และ

ปรึกษากับเราต่อไป

ความพร้อมทางจิตใจ หมายถึง การมีพื้นฐานความรู้ความเข้าใจอย่างเพียงพอ

3. ฟังโดยมีสมาธิ หมายถึง ฟังด้วยความตั้งใจมั่นจดจ่ออยู่กับเรื่องที่ฟัง มีความอดทน มีสมาธิ ไม่วอกแวกไปกับสิ่งเร้าอื่นๆ ทั้งภายนอก เช่น เสียงดัง มีสิ่งน่าสนใจอื่นข้างๆ และภายใน เช่น เราจดจ่อ คิดกับเรื่องส่วนตัว หรือเรื่องอื่นอยู่
4. ฟังด้วยความกระตือรือร้น มีพลังงาน และความสนใจในสิ่งที่ฟัง ถึงบางเรื่องจะน่าเบื่อก็ตาม
5. ฟังโดยไม่มีอคติกับผู้พูด ด้วยกรพิจารณาให้ละเอียดถี่ถ้วน ไม่โทษผู้อื่น มีจิตใจที่เมตตา และเป็นกลาง รวมทั้งพยายามตัดตัวกรองการฟังออกให้หมด จากที่กล่าวไว้ประการแรกแล้วว่าไม่ตัดสิน (No Judgment) ซึ่งตัวกรองการฟังมีมากมาย อาทิ การตัดสินล่วงหน้า อคติไม่สนใจ การเหมารวม การสมมติ การสันนิษฐาน การสรุปรวม ทักชะการฟังที่ไม่ดี ความคิดที่ยึดติด ความคิดที่เกิดขึ้นก่อนที่จะได้รู้จักสิ่งนั้นจริงๆ เป็นต้น

6. ฟังเพื่อจับใจความสำคัญของสาระ และใจความรอง รวมทั้งการฟังเพื่อจับใจความอย่างละเอียดให้เข้าใจเรื่องราวตั้งแต่นั้นจนปลาย เพื่อย้ำความเชื่อหรือหาเหตุผลขัดแย้ง

## ลักษณะบอขุมับที่

1. สนใจฟังเรื่องด้วยความตั้งใจ และติดตามอย่างมีเหตุผล
2. สนใจฟังเฉพาะเรื่อง ไม่ใช่เอาใจใส่ฟังทุกเสียงที่ได้ยิน
3. ฟังอย่างพินิจพิจารณา เพื่อให้รู้รายละเอียดหรือจุดสำคัญของเรื่อง รวมทั้งสำนวน ภาษา ศัพท์ และโวหารของผู้พูด
4. วางตัวเป็นกลาง ทำจิตใจให้เบิกบาน ไปกับเรื่องที่ผู้พูดพูด และไม่มือคดใดๆ ต่อผู้พูด
5. ขณะที่ฟัง ควรมีการจดบันทึกข้อความไว้อย่างมีระเบียบ เพื่อช่วยความจำ
6. ผู้ฟัง จะต้องรู้จุดมุ่งหมายของการฟังในครั้งนั้นๆ ว่า ฟังเพื่อให้เกิดความรู้ หรือความเพลิดเพลินหรือเพื่อจับใจความสำคัญหรือฟังเพื่อหาเหตุผลโต้แย้ง
7. ขณะที่ฟัง ไม่ควรพูดคุยหรือซุบซิบกับคนที่นั่งข้างเคียง ไม่ทำเสียงเอะอะหรือแสดงกิริยาที่เป็นการไม่ให้เกียรติผู้พูด
8. ถ้ามีตอนใดที่ฟังแล้วไม่เข้าใจ ควรซักถามผู้พูดเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่าย การถามนั้น ควรถามเมื่อผู้พูดพูดจบความแล้ว
9. เมื่อฟังแล้ว ควรจะคิดทบทวนว่า เรื่องที่ได้ฟังนั้นเป็นความจริงหรือไม่ มีเหตุผลน่าเชื่อถือเพียงใด ถ้านำไปปฏิบัติแล้วจะเกิดประโยชน์หรือไม่

# การใช้เทคโนโลยี และ Lean Automation

กฤษชัย อนุธรรมณีน  
Lean and Productivity Consultant  
kritchai.a@gmail.com

**เทคโนโลยี** สามารถแก้ปัญหาการผลิตได้ทุกอย่างหรือไม่?  
**เทคโนโลยี** ได้มีโอกาสไปโรงงานสัตว์ปีกแห่งหนึ่ง ธุรกิจคือการ  
รับสัตว์ที่ยังมีชีวิตจากฟาร์ม ป้อนเข้าโรงงานเพื่อแปรรูปไปเป็น  
ผลิตภัณฑ์ในรูปแบบต่างๆ

ปัญหาที่บริษัทกำลังเผชิญอยู่ และต้องการแก้ไขคือ **การตาย  
ของสัตว์ก่อนกระบวนการเข้าเชือด** ปัจจุบันสัดส่วนอยู่ที่ 0.1% ของ  
จำนวนที่เข้ามาในโรงงานทั้งหมด

ตัวเลขฟังดูเหมือนไม่มาก แต่มูลค่าความเสียหาย คิดได้เป็น  
หลายแสนบาทต่อเดือน หรือหลายล้านต่อปี เพราะสัตว์ที่ตายก่อน  
นั้น ต้องถูกคัดแยกออกมาไม่สามารถเข้าสู่กระบวนการปกติได้ราคา  
ตกไปเยอะครับ

ขั้นตอนตามปกติคือ เมื่อรถลึบล้อขนส่งมาถึง จะเข้าไปจอด  
รอขนถ่ายสัตว์เข้าโรงงาน หากมีคันอื่นจอดรออยู่ก่อน ก็ต้องรอดตาม  
คิว

สาเหตุการตายเกิดจากความร้อนสะสมในตัว (Heatstroke)  
ที่มาจากตัวสัตว์เองที่อยู่ในกรงบนรถ รวมถึงความร้อนจากภายนอก  
ด้วย ดังนั้น อัตราการตายจะสูงเป็นพิเศษในช่วงบ่าย และฤดูร้อน

เมื่อลองถามทำไมซ้ำๆ หรือที่รู้จักกันในชื่อ 5 Whys หรือ  
Why-Why Analysis ถึงสาเหตุที่เกิดขึ้น คำตอบคือ

- *ทำไมสัตว์จึงตาย เพราะความร้อนสะสมในตัว*
- *ทำไมเกิดความร้อนสะสมในตัว เพราะอากาศร้อนเกินไป*
- *ทำไมอากาศร้อน เพราะการระบายอากาศไม่เพียงพอ*

และการลดอุณหภูมิด้วยน้ำไม่เหมาะสม



- **ทำไมกระบวนการลดอุณหภูมิไม่ดี เพราะพนักงานไม่ใช้งานพัดลม และเครื่องฉีดน้ำอย่างเหมาะสม**

- **ทำไมพนักงานทำงานไม่เหมาะสม เพราะขาดจิตสำนึก**  
ทางโรงงานมีแนวคิดในการปรับปรุงโดยการนำ **ระบบอัตโนมัติมาควบคุมแทนพนักงาน** ติด Sensor วัตถุอันตราย และความชื้นในพื้นที่จอดรถ จากนั้นเขียนโปรแกรมสั่งการเปิด-ปิดพัดลม และเครื่องฉีดน้ำอัตโนมัติ

Sensor ที่เชื่อมต่อกับระบบ Internet ทำให้หัวหน้างาน ผู้บริหาร หรือผู้เกี่ยวข้องอื่น **สามารถเข้าถึงข้อมูลทั้งหมด** จากอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ มือถือ จากที่ใดก็ได้

รวมถึงการสร้าง **ระบบแจ้งเตือน** ผ่าน e-mail หรือ Application เช่น Line เข้ามายังอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ ได้ทันที ข้อมูลที่มีบนระบบ **สามารถนำมาวิเคราะห์** เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงต่อยอดได้ด้วย **หากท่านเป็นผู้จัดการโรงงานแห่งนี้ พอใจกับแผนการปรับปรุงพัฒนานี้แล้วหรือยังครับ?**

## ความสูญเสียจากการรอคอย

ในแนวคิดของ Lean คือ **การขาดความสูญเสียที่แทรกอยู่ในกระบวนการ** ความสูญเสียสำคัญที่ยังไม่ได้ให้ความสำคัญ ทั้งๆที่เป็นปัจจัยที่ควรพิจารณาอย่างมาก คือ การรอคอย

คำตอบของ “ทำไม” ข้างต้น อาจเปลี่ยนไปเป็นอีกรูปแบบ เช่นนี้

- **ทำไมเกิดความร้อนสะสมในตัว เพราะการรอคอยเข้าโรงงาน**
- **ทำไมมีการรอคอยเกิดขึ้น เพราะมีรถเข้ามาในเวลาใกล้เคียงกัน**
- **ทำไมรถเข้ามาใกล้เคียงกัน เพราะไม่มีการจัดระบบกำหนดการรถเข้าโรงงาน และ Logistics ที่ดี**

ผมได้สอบถามทางโรงงานว่า เวลารถคอยเข้าโรงงานไม่ควรเกินเท่าใด คำตอบที่ได้รับคือ 30 นาที หรือสูงสุดไม่ควรเกิน 60 นาที ในวันนั้นสังเกตว่า **มีรถ 2 คัน บรรทุกสัตว์เต็มคันรถ รอคิวเข้าโรงงานอยู่** โดยคันหลังมาถึงเวลา 10:20 นอกจากนั้น ยังมีสัตว์ที่ขนย้ายลงจากรถมาแล้วอีกจำนวนหนึ่ง ที่รอลำเลียงเข้ากระบวนการด้วย ทั้งหมดนี้คือการรอคอยทั้งสิ้น

หลังจากการพูดคุยทดลองติดตั้งระบบ Sensor แล้วเสร็จประมาณ 12:30 สัตว์ในรถคันที่สองเพิ่งเริ่มถูกส่งเข้ากระบวนการ ซึ่งประมาณได้ว่าสัตว์ตัวสุดท้ายของคันรถนั้น จะเข้าสู่กระบวนการในโรงงานได้หมด เวลาบ่ายโมง **หรือการรอคอยเท่ากับ 2 ชั่วโมง 40 นาที!**

หากมองให้กว้างขึ้น เวลาข้างต้นยังครอบคลุมไม่หมด เพราะต้องรวมเวลาตั้งแต่สัตว์ถูกขนย้ายขึ้นรถบรรทุก รอคอยรถออกจากฟาร์ม จนกระทั่งการขนส่งมาถึงที่นี่ด้วย ซึ่งเวลาจะเพิ่มขึ้นไปอีกมาก

## Lean Automation

หลักการสำคัญหนึ่งในระบบ Lean คือ “Flow” กระบวนการทำงานที่ไหลอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด Inventory หรือ งานระหว่างกระบวนการเกิดขึ้นน้อยที่สุด **เวลารอคอยก็จะถูกตัดไปโดยอัตโนมัติด้วย**

มีคำกล่าวเปรียบเทียบกับว่า การจัดการสินค้าคงคลังที่มีประสิทธิภาพสูงสุด คือ **ไม่ต้องมี Inventory ให้จัดการ** เพราะการจัดการ Inventory เป็นกิจกรรมที่ไม่สร้างมูลค่า (Non Value-Added)

สิ่งที่ควรให้ความสำคัญปรับปรุงก่อนคือ **การจัดการ Logistics** เพื่อให้เวลาทั้งหมดสั้นที่สุด

**ภาพในอนาคต** คือ จัดการสัตว์ขึ้นรถขนออกจากฟาร์มอย่างมีประสิทธิภาพ วิ่งมาโรงงานด้วยระยะเวลาสั้นที่สุด เมื่อรถมาถึงก็ขนย้ายลงสัตว์ลงทันที ตามหลัก FIFO (First In First Out) สัตว์ที่ขึ้นรถก่อนถูกขนย้ายก่อน เข้ากระบวนการของโรงงานทันที

Denso บริษัทชิ้นส่วนยานยนต์ยักษ์ใหญ่จากญี่ปุ่น ได้ทำโครงการความร่วมมือกับกระทรวงอุตสาหกรรม โดยการผสมผสานแนวคิด Lean และการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีหรืออุตสาหกรรม 4.0 ให้ชื่อว่า **“Lean Automation”** พร้อมกับเสนอแนวคิดว่า การปรับปรุงพัฒนาสามารถแบ่งเป็นขั้นตอนได้ดังนี้คือ


ในขั้นแรก เป็นการจัดการเพื่อขจัดความสูญเสียในกระบวนการทำให้เกิดเป็น **“Lean Manufacturing”** ในขั้นตอนนี้จะไม่เน้นการลงทุนใช้ความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานในกระบวนการเป็นหลักหรือจะกล่าวว่าต้องขจัด Waste ก่อนทำ Automation ก็ได้

ขั้นตอนถัดมา คือการเริ่มเอาระบบ Automation เข้ามาทดแทนพนักงานในบางส่วน (Semi-Automation) กระบวนการทำงานจะเป็นการผสมผสานระหว่างการทำงานโดยคน และเครื่องจักร **“Human-Machine Collaboration”**

นอกจากนั้น ยังพิจารณาไปถึง **งาน Logistics** ทั้งขาเข้าคือการป้องกันอุบัติเหตุเข้าในกระบวนการ และขาออกคือการนำผลิตภัณฑ์ออกจากกระบวนการด้วย

ในขั้นสูงสุด เป็นระบบการผลิตที่ปราศจากความสูญเสีย ควบคุมไปกับระบบอัตโนมัติโดยสมบูรณ์ **“Full Automation”** หรือ Lean Automation

นอกจากระบบการผลิตโดยอัตโนมัติทางกายภาพแล้ว จะรวมไปถึงการเชื่อมต่อบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ของกระบวนการเข้ากับระบบการบริหารจัดการการผลิตด้วย (Cyber-Physical Systems)

ดังนั้นคำตอบของคำถามเปิดเรื่อง **“เทคโนโลยี”** เป็นคำตอบเพียงส่วนเดียวเท่านั้น ต้องมีการปรับปรุง **“กระบวนการ”** ให้ดีขึ้น โดย **“คน”** ซึ่งเป็นผู้เลือกใช้เทคโนโลยีครับ 

# "คนมีแวว" มักจะสำเร็จ

You can't reach for anything new if your hands are still full of yesterday's junk.

Louise Smith



ดร.วิฑูรย์ สิมะโชคดี

**ISI** มักจะได้ยิน “ผู้ใหญ่” พูดถึงใครคนใดคนหนึ่ง (โดยเฉพาะคนทำงานที่มีอายุน้อย) ว่า “คนนี้มีแววจริงๆ” ซึ่งพอจะอนุมานได้ว่า คำว่า “มีแวว” จะมีความหมายในเชิงบวก และสร้างสรรค์ โดยการดูจากวิธีการคิดวิธีการทำ (งาน) รวมทั้ง “ผลงาน” ของคนๆ นั้น แล้วเห็นว่าน่าจะเป็นคนที่มีอนาคต และมีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตในภายหน้าอย่างแน่นอน

ทุกวันนี้ ความเป็นจริงที่ยอมรับกันทั่วไปก็คือ “คนที่ประสบความสำเร็จหรือมีความก้าวหน้าที่รวดเร็วในงานอาชีพ มักจะเป็นคนที่ “ทำงานเก่ง” และมี “ผลงานโดดเด่น” ไม่ว่าจะเป็นการสร้างรายได้สร้างกำไรให้กับองค์กรหรือให้บริการลูกค้าได้ตามเป้าหมายหรือมากกว่า”

ดังนั้นปัญหาที่ผมอยากรู้จริงๆ ก็คือ คนที่ประสบความสำเร็จในชีวิต ทั้งประเภทที่มีรายได้สูงหรือมีตำแหน่งสูงในองค์กร จะเริ่ม “มีแวว” (ปรากฏให้เห็น) ตั้งแต่อายุเท่าไร และคำว่า “มีแวว” มีคุณสมบัติอย่างไร

เรื่องนี้ ผมมักจะถามนักบริหารแทบทุกคนที่ผมมีโอกาสได้พูดคุยด้วย แต่เรื่องของการ “มีแวว” นี้ก็มาจบลงที่การได้พูดคุยกับ “คุณนุชนาด เลหาไทยมงคล” ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) เพราะผมมั่นใจใน “แวว” ของเธอ

ว่ากันว่า “ผู้ที่ประสบความสำเร็จ” ในหน้าที่การงานหรือธุรกิจอุตสาหกรรม มักจะ “มีแวว” ตั้งแต่หนุ่มสาว คือ หลังจากจบการศึกษามาแล้วทำงานได้สักระยะหนึ่ง

คุณสมบัติของ “คนมีแวว” ที่พอจะปรากฏให้เห็น

(1) เป็นคนที่มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าหรือมี Passion ที่มีความหมาย มักจะทำอะไรเพื่อเป้าหมายที่ใหญ่กว่าตัวเอง และเรื่องเงิน (Purposeful) เพราะจะเป็น True North (เป็นเป้าหมายที่แท้จริง) เป็นพลังที่มีความหมาย ไม่ใช่เป็นเป้าหมายระยะสั้นหรือเป็นแค่ความสำเร็จ (Winning/Success) ที่ฉาบฉวย และมักจะเป็นเรื่องที่ชนะตนเองมากกว่าชนะคู่แข่ง คือ มุ่งมั่นไม่ย่อท้อง่าย ๆ เพื่อให้ผ่านอุปสรรคได้

(2) เป็นคนที่มีความเป็นผู้ใหญ่ประเภท Growth Mindset คือ ไม่โทษคนอื่น ไม่โทษตนเอง แต่เข้าใจตนเอง มีความเชื่อมั่นในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

(3) เป็นนักปฏิบัติ คือ ลงมือทำ ทำจริง ไม่ล่องลอยหรือฟุ้งแต่หลักการ เป็นคนที่มองความเป็นจริงของปัจจัยต่างๆ โดยเฉพาะจากลูกค้า คู่แข่ง เทคโนโลยี ไม่ใช่คนประเภท “โลกสวย” และไม่ได้มองแค่ว่าคู่แข่งจะตอบโต้อย่างไร แต่มองลึกลงไปกว่านั้น คือ มองหาว่าลูกค้ามี Preference อย่างไรบ้าง เพื่อถือเป็นโจทย์ที่ต้องหาคำตอบให้ได้

(4) เป็นคนประเภท “กัดไม่ปล่อย” คือ ไม่สำเร็จก็ไม่เลิกรอนอกจาก 4 ข้อหลักๆ ข้างต้นแล้ว ก็ยังมี “คุณสมบัติ” ของ “คนมีแวว” อีกหลายข้อ ซึ่งเราสามารถมองเห็นได้จากบุคลิกลักษณะของ “ผู้บริหาร” ที่ประสบความสำเร็จในแวดวงธุรกิจอุตสาหกรรม และ “ผู้ใหญ่” ในระบบราชการทุกวันนี้

แล้วพวกเราล่ะครับ เรามีโอกาสเป็น “คนที่มีแวว” ซึ่งเป็น “คนที่มีอนาคต” ด้วยหรือไม่

การที่จะเป็น “คนที่มีแวว” นั้น จึงมีแต่พัฒนาปรับปรุงตนเอง และฝึกซ้อมๆๆ จนกว่าสามารถโชว์ผลงานที่มี “แวว” ให้ผู้คนเห็นได้

Just One More Step ครับผม !







## CONTENT MARKETING

# Content Marketing

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธิชัย ปิณฑโรจน์  
 อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย ม.พิษณุโลก  
[www.drsuthichai.com](http://www.drsuthichai.com)

**ปัจจุบัน** เราคงเคยได้ยินคำว่า “Content Marketing” กันอย่างมากมายโดยเฉพาะโลกยุคปัจจุบัน เป็นโลกยุคของอินเทอร์เน็ต ยุคข้อมูลข่าวสาร “Content Marketing” อยู่ในวงการการตลาดออนไลน์หรือยุค Digital Marketing ก็มีการพูดถึง Content Marketing ไร้เยอะมาากๆ

อะไรคือ Content Marketing ???

**Content Marketing** คือ เครื่องมือทางการตลาดที่ใช้ในการแจกจ่าย Content ที่มี “คุณค่าหรือมีประโยชน์” ให้กับกลุ่มเป้าหมายหรือเป็นที่โดนใจลูกค้าจะทำให้กลุ่มเป้าหมายซื้อสินค้า และใช้ซ้ำ ซึ่งจะนำมาซึ่งรายได้ให้เรา

หรืออาจสรุปได้ว่า “Content Marketing” คือการสร้าง “คุณค่าหรือสิ่งที่มีประโยชน์” ให้กับลูกค้าแล้วนำมาซึ่งรายได้

ตัวอย่าง Youtube ช่องวิดีโอของ Disney มีผู้ติดตาม 17.4 ล้าน ซึ่งบางคลิปวิดีโอ มีคนดูมากถึง 370 ครั้งเลยทีเดียว ถ้าพวกเขาเข้าไปเปิดดูในช่องของ Disney เราจะพบคลิปที่เกี่ยวข้องกับ ความสนุกสนาน เพลงสไตส์ Disney ซึ่งเป็นที่ถูกใจของทั้งกลุ่มเป้าหมายที่เป็นวัยรุ่น รวมทั้งเด็ก การสร้างเนื้อหา Content ในลักษณะนี้ใน Youtube ถูกแม้จะให้ดูฟรี แต่ผลตอบแทนที่ได้มาคือ ทำให้เด็ก และวัยรุ่น (วัยหนุ่มสาว) อยากไปเที่ยว Disneyland

ลักษณะของ Content ที่ดี ????????

- Content ต้องสนุกสนาน เพลิดเพลิน โดนใจ ตลก
- Content ต้องมีประโยชน์
- Content ต้องมีความประทับใจ จริงใจ
- Content ต้องมีความสม่ำเสมอ
- Content Marketing มีความสำคัญเป็นอย่างมากในการ

ทำการตลาดในยุคใหม่ เพราะถ้าหากเราทำ Content ที่ธรรมดา เหมือนคนอื่น ๆ ก็มักจะไม่มีใครโดนใจลูกค้าหรือได้รับการแชร์หรือกดไลค์ เยอะๆ จากบุคคลผู้พบเห็น ซึ่งการทำ Content Marketing ที่ดีควร



คำนึงถึง Strategy และควรมีการวางแผน Content Marketing อย่าง เป็นระบบ ให้มีความเชื่อมโยงกัน อย่างเป็นขั้นเป็นตอน ซึ่งต้องควร พิจารณาเรื่องต่างๆ ดังนี้

### 1. ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายของเราคือใคร

นักการตลาดมืออาชีพ ต้องรู้ว่า กลุ่มลูกค้าของตนคือใคร เช่น เพศ (ชาย หญิง) วัย (เด็ก วัยรุ่น หนุ่มสาว ชรา) คนทำงาน (ใช้ แรงงาน ทำงานในสำนักงาน) รายได้ (น้อย ปานกลาง สูง) รสนิยม (ชอบซื้อของถูก ของราคาแพง) ทักษะ (ชอบใช้เทคโนโลยี ไม่ชอบ ใช้เทคโนโลยี) ฯลฯ

### 2. รู้เขา (รู้ความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย) รู้เรา (สินค้าของเราสามารถตอบสนองกลุ่มเป้าหมายได้ มากน้อยแค่ไหน)

สินค้าแบรนด์ต่างๆ หลายแบรนด์ ขายดี และทำการสื่อสาร ทางการตลาด และสร้าง Content ได้ดีอย่างไรไม่น่าเชื่อ ก็เนื่องจาก บริษัทเขามีการวิจัยลูกค้าหรือรับทราบความต้องการกลุ่มลูกค้า เขา สร้าง Content ได้โดนใจกลุ่มเป้าหมาย อีกทั้งยังมีสินค้าที่สามารถ ตอบสนองกลุ่มเป้าหมายได้มาก จึงทำให้สินค้าขายดี และสร้างความ ร่ำรวยให้กับเจ้าของกิจการ

### 3. โปรโมทหรือทำการโฆษณา และประชาสัมพันธ์หรือ ทำการสื่อสาร Content ไปยังกลุ่มเป้าหมาย

เมื่อมีการวางแผน และสร้าง Content แล้ว บริษัทควรจัดหา งบประมาณหรือเงินทุนในการโปรโมทหรือทำการโฆษณา และ

ประชาสัมพันธ์หรือทำการสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมาย เพราะถ้าบริษัท ไม่จัดงบประมาณ การรับรู้ และรับทราบของกลุ่มเป้าหมายก็จะมีน้อย และอยู่ในวงแคบๆ อีกทั้งต้องใช้เวลาในการทำการตลาดไปยังกลุ่ม เป้าหมาย

### 4. ใช้หลักวงจรการบริหารงานแบบ PDCA มา วาดแผน Content

**P (Planning)** การวางแผน เป็นกิจกรรมลำดับแรกของนักการ ตลาดที่ต้องการสร้าง Content ต้องมีการจัดการวางแผนการทำงาน หรือมีการวางแผนในการสร้าง Content ก่อน จึงจะทำให้เห็นภาพรวม ภาพที่กว้าง และไกลขึ้น

**D (Do)** การลงมือทำ นักการตลาดต้องปฏิบัติตามแผนในการ สร้าง Content ต้องลงมือทำ เพราะการดำเนินตามแผนจะนำไปสู่ เส้นทางที่นำไปสู่ความสำเร็จ และบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

**C (Check)** ตรวจสอบ และประเมินตนเอง นักการตลาดต้อง หมั่นตรวจสอบ และประเมินเมื่อลงมือ กระทำตามแผนการในการ สร้าง Content ที่วางเอาไว้

**A (Action)** การปรับปรุงแก้ไข และพัฒนา เมื่อทำตามวงจร PDC แล้วขั้นตอนต่อไปต้องมีการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนา เพื่อที่ จะได้นำไปวางแผนในการสร้าง Content ใหม่อีกครั้ง

สุดท้ายนี้ กระผมหวังว่าท่านผู้อ่านคงได้รับประโยชน์ ในเรื่อง Content Marketing และกระผมหวังว่าท่านจะนำเอาความรู้ ไปศึกษาเพิ่มเติมเพื่อต่อยอด อีกทั้งนำไปใช้ประยุกต์ในการทำงาน ทางด้านการตลาดของท่านต่อไป 



ติดตามอ่านวารสารใหม่ได้ที่

<http://libapp.rmutp.ac.th/newBook/?cat=10>

- ห้องสมุดพระนครเหนือ

