

VUCA World โลกแห่งความผันผวน ... New Normal ในยุคปัจจุบัน

โดย นางขวัญใจ เตชเสนสกุล

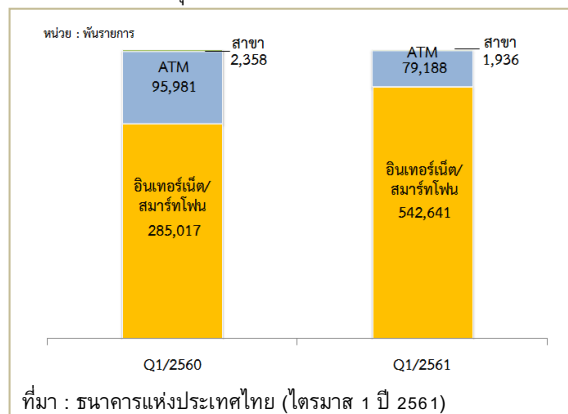
ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายวิจัยธุรกิจ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

ในปัจจุบันโลกต้องเผชิญกับความไม่แน่นอนและเหตุการณ์ที่ไม่อาจคาดการณ์ล่วงหน้าได้บ่อยครั้งขึ้น จนถูกเรียกว่าเป็นยุค VUCA World หรือโลกแห่งความผันผวน โดย VUCA ย่อมาจาก Volatility ความผันผวน หรือสภาวะแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว Uncertainty ความไม่แน่นอนหรือเหตุการณ์ที่คาดการณ์ได้ยาก Complexity ความซับซ้อน และ Ambiguity ความคลุมเครือและขาดความชัดเจน อันที่จริงคำนี้ไม่ใช่คำเกิดใหม่ แต่ VUCA ถูกนิยามขึ้นครั้งแรกเมื่อปี 2533 โดย US Army War College ของสหรัฐฯ ที่ใช้อธิบายสถานการณ์ที่เต็มไปด้วยความสับสนและการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ของโลกในช่วงสิ้นสุดสงครามเย็น ทั้งนี้ VUCA มักถูกหยิบยกขึ้นมากล่าวถึงเมื่อเกิดเหตุการณ์ช็อกโลกที่ส่งผลกระทบต่อเนื่องเป็นวงกว้าง อาทิ เหตุการณ์ 9/11 การก่อวินาศกรรมครั้งประวัติศาสตร์ของสหรัฐฯ เมื่อปี 2544 ซึ่งได้เปลี่ยนโลกการบินจากหน้ามือเป็นหลังมือ มาตรการรักษาความปลอดภัยถูกบังคับใช้อย่างเข้มงวด ทั้งการสแกนร่างกาย ตลอดจนการจำกัดปริมาณของเหลวและกำหนดสัมภาระที่ผู้โดยสารสามารถถือขึ้นเครื่องบิน รวมถึงการเสริมความแข็งแกร่งประตูห้องนักบิน เพื่อป้องกันผู้ไม่เกี่ยวข้องเข้าห้องนักบินโดยพลการ

นอกเหนือจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วข้างต้น ซึ่งทำให้หลายอุตสาหกรรมเปลี่ยนโฉมหน้าไปจากอดีตอย่างมาก ยังมีอีกหนึ่งจุดเปลี่ยนสำคัญที่มักจะถูกหยิบยกขึ้นมาเป็นตัวอย่างของ VUCA นั่นคือ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างก้าวกระโดด (Disruptive Technology) ที่ไม่เพียงเข้ามาเปลี่ยนโลกในชีวิตประจำวัน แต่ยังเปลี่ยนรูปแบบของโลกธุรกิจไปอย่างไม่มีวันเหมือนเดิมอีกต่อไป ดังเช่นเทคโนโลยีชุดเจาะน้ำมันจากชั้นหินดินดานหรือเชลลอสล์ของสหรัฐฯ ที่ทำให้สหรัฐฯ ขึ้นแทนผู้ผลิตน้ำมันอันดับหนึ่งของโลกแทนซาอุดีอาระเบียในปี 2560 และราคาน้ำมันในตลาดโลกผันผวนมากขึ้น ซึ่งถือเป็นการพลิกโฉมวงการน้ำมันโลกไปโดยสิ้นเชิง เช่นเดียวกับบริษัท Apple ของสหรัฐฯ ที่ได้แนะนำให้โลกรู้จักกับ iPod เครื่องฟังเพลงขนาดเล็กที่สามารถดาวน์โหลดเพลงเก็บไว้ในเครื่องได้มากกว่าพินเพลง ขณะที่เทปและซีดีบรรจุมusic ได้เพียงหลักสิบบาทเท่านั้น ต่อมา Apple ยังได้เปิดตัว iTunes Music Store หรือบริการขายเพลงออนไลน์ที่ผู้บริโภคสามารถเลือกซื้อเพลงได้โดยไม่ต้องเหมาทั้งอัลบั้ม ซึ่งนับเป็นจุดเริ่มต้นของการพลิกโฉมวงการดนตรีอย่างแท้จริง โดย Apple ไม่ได้เปลี่ยนเพียงพฤติกรรมคนฟังเพลง แต่ยังเปลี่ยนให้นักดนตรีที่เคยออกอัลบั้มกลายเป็นออกซิงเกิ้ลหรือปล่อยเพลงออกมาทีละเพลงแทน

ยิ่งไปกว่านั้น ยุค Internet of Things ในปัจจุบันทำให้สมาร์ทโฟนและอินเทอร์เน็ตกลายเป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตของมนุษย์ตั้งแต่ลืมตาจนถึงเวลาเข้านอน ซึ่งหมายความว่าเทคโนโลยีได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันจนสามารถเปลี่ยนพฤติกรรมผู้บริโภคไปโดยอัตโนมัติ ดังเช่นที่คนไทยส่วนใหญ่หันมาทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile

เปรียบเทียบปริมาณธุรกรรมการโอนและชำระเงินผ่านช่องทางต่างๆ



Application แทนที่จะเดินเข้าไปใช้บริการที่ธนาคารโดยตรง สอดคล้องกับข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทยที่ระบุว่า การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตและสมาร์ทโฟนในไตรมาส 1 ปี 2561 ขยายตัวสูงถึง 90.4% เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน ส่วนทางกับการทำธุรกรรมผ่านเครื่อง ATM และสาขาที่หดตัว 17.5% และ 18% ตามลำดับ สะท้อนให้เห็นว่าธนาคารต้องหันมาให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบออนไลน์นี้ให้ก้าวต่อการใช้งานและทันสมัยมากขึ้น แทนการมุ่งขยายสาขาดังเช่นในอดีต ไม่เพียงเพื่อตอบโจทยผู้ใช้บริการยุคใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจ

ในระยะหลัง VUCA ถูกนำมาใช้บ่อยครั้งในหลากหลายวงการ ทั้งแวดวงวิชาการ ธุรกิจ เศรษฐกิจ การเมืองและสังคม แม้หลายคนอาจไม่คุ้นกับคำว่า VUCA เท่าใดนัก แต่ VUCA เป็นสิ่งที่เราทุกคนต้องเผชิญอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ หลายครั้งที่เหตุการณ์เหนือความคาดหมายได้พลิกโฉมโลกให้ต่างไปจากเดิมอย่างสิ้นเชิง โดย VUCA เกิดขึ้นจากหลายปัจจัยและมีผลกระทบที่แตกต่างกัน ซึ่งขอยกตัวอย่างเป็น 3 กลุ่มหลักๆ ดังนี้

ปัจจัย	ตัวอย่างความผันผวน	ผลกระทบที่เกิดขึ้น/คาดว่าจะเกิด
แรงผลักดันจากเทคโนโลยี (Technology Drive)	- เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) เช่น หุ่นยนต์อัจฉริยะในสาขาต่างๆ, Chatbot	AI จะเข้ามาทำงานแทนที่บางอาชีพ เช่น พนักงาน Call Center
	- Machine Learning, โดรน/ยานยนต์ไร้คนขับ	พนักงานขาย พนักงานเสิร์ฟ พนักงานขับรถ ล่ามแปลภาษา
	- เทคโนโลยีการแพทย์ เช่น กระจกเทียมและผลิตภัณฑ์ยาผลิตจากเครื่องพิมพ์สามมิติ	เวชภัณฑ์ทางการแพทย์จะมีราคาถูกลง และการรักษามีประสิทธิภาพมากขึ้น
	- เทคโนโลยีอาหารในอนาคต เช่น เนื้อสัตว์ปลูก* และเนื้อสัตว์จากพืช *เนื้อสัตว์ที่ได้มาจากการนำสเต็มเซลล์ที่อยู่ภายในเนื้อสัตว์มาเพาะเลี้ยงให้เพิ่มจำนวนจนกลายเป็นเนื้อสัตว์	อาจล้มล้างธุรกิจฟาร์มเลี้ยงสัตว์และรูปแบบการขายเนื้อสัตว์แบบเดิม
แรงผลักดันจากธรรมชาติ (Nature Drive)	- Hyperloop ยานแคปซูลที่เดินทางในอุโมงค์สุญญากาศด้วยความเร็วสูงสุด 1,200 กิโลเมตรต่อชั่วโมง (เร็วกว่าเครื่องบินที่ความเร็วสูงสุด 800 กิโลเมตรต่อชั่วโมง)	การเดินทางรูปแบบใหม่กำลังจะมา พลิกโฉมการขนส่งสินค้าและผู้โดยสารของโลกในไม่ช้า
	- ภาวะโลกร้อนทำให้สภาพอากาศแปรปรวนและระบบนิเวศเสียหาย - ภัยพิบัติธรรมชาติรุนแรง เช่น แผ่นดินไหว สึนามิ พายุไต้ฝุ่น อุทกภัย	- รถยนต์ไฟฟ้าจะถูกนำมาแทนที่รถยนต์ที่ใช้น้ำมัน สะท้อนได้จากหลายประเทศ เช่น เยอรมนี ฝรั่งเศส อังกฤษ จีน ส่งยุติการผลิต/จำหน่ายรถยนต์ที่ใช้้ำมันภายใน 20 ปี เพื่อลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนออกไซด์จากการเผาไหม้เชื้อเพลิง - เกิดกระแส Say No to Plastic ส่งผลให้อุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับพลาสติกต้องเร่งปรับปรุงกระบวนการผลิตให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและสามารถย่อยสลายได้เองตามธรรมชาติ

ปัจจัย	ตัวอย่างความผันผวนที่เกิดขึ้น	ผลกระทบที่เกิดขึ้น/คาดว่าจะเกิด
แรงผลักดันจากความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ (International Relations Drive)	<ul style="list-style-type: none"> - นโยบายปกป้องการค้า/มาตรการกีดกันทางการค้า - สงครามการค้าระหว่างประเทศ - Brexit (Britain Exit : การแยกตัวออกจากสหภาพยุโรปของสหราชอาณาจักร) 	<ul style="list-style-type: none"> - ความร่วมมือและการเจรจาการค้าระดับพหุภาคีเริ่มเปลี่ยนไปสู่ระดับทวิภาคีมากขึ้น - โมเดลการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของหลายประเทศ เปลี่ยนจากเดิมที่ใช้ “การค้ำนำการลงทุน” ไปสู่ “การลงทุนนำการค้า” แทน นั่นคือเข้าไปลงทุนในประเทศเป้าหมายเพื่อหลีกเลี่ยงมาตรการกีดกันทางการค้าของแต่ละประเทศที่ทวีความรุนแรงมากขึ้น อีกทั้งยังสร้างความต้องการนำเข้าสินค้าที่เกี่ยวข้องตามมา

จะเห็นได้ว่า VUCA มีทั้งข้อดีและข้อเสียแตกต่างกันไป แม้บางครั้งความผันผวนที่เกิดขึ้นอาจทำให้บางธุรกิจต้องตายไป แต่ขณะเดียวกันก็เกิดธุรกิจและอาชีพใหม่ๆ ขึ้นมาแทนที่ อย่างไรก็ตาม การเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ยิ่งโลกหมุนเร็วเท่าไร เรายิ่งต้องสร้างทักษะการเรียนรู้ให้เร็วกว่า ยิ่งโลกมีความไม่แน่นอนสูง เรายิ่งต้องเร่งปรับตัวเพื่อรับมือกับความผันผวนและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ซึ่งจะช่วยให้เราทุกคนสามารถยืนหยัดได้อย่างมั่นคงท่ามกลางโลกในยุคปัจจุบันที่ความผันผวนมีแนวโน้มที่จะทวีความรุนแรงมากขึ้นเป็นลำดับ

Disclaimer : ข้อมูลต่าง ๆ ที่ปรากฏ เป็นข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย และการเผยแพร่ข้อมูลเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ในการให้ข้อมูลแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น โดยธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยจะไม่รับผิดชอบในความเสียหายใด ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการที่มีบุคคลนำข้อมูลนี้ไปใช้ไม่ว่าโดยทางใด