

เตลีฟิวส์

ฉบับที่ 24,541 วันพุธที่ 21 ธันวาคม พ.ศ. 2559 หน้า 23

หุ่นยนต์แคชเชียร์จะมาแทนที่พนักงานแคชเชียร์



ภายในเครื่องจะมีเซ็นเซอร์อ่านบาร์โค้ดคอยบันทึกว่าลูกค้าได้เลือกสินค้าอะไรลงไปแล้วบ้าง (ภาพ www.itreseller.ch)



หุ่นยนต์แคชเชียร์ Reji Robo ที่ร้านสะดวกซื้อ Lawson (ภาพ www.japaninfo.or.jp)

คอนสตันตีที่ผมเรียนปริญญาเอกอยู่ที่ประเทศญี่ปุ่นเมื่อ 10 ปีที่แล้ว ผมจะมีร้านประจำที่ต้องแวะในระหว่างกลับจากมหาวิทยาลัยในช่วงศึก ๆ เพื่อหาซื้ออาหารทานรองท้องก่อนที่ผมจะกลับถึงที่พัก นั่นก็คือร้านสะดวกซื้อที่เปิด 24 ชั่วโมง หรือที่ภาษาญี่ปุ่นจะเรียกว่า คอนบินิ (Conbini) นั่นแหละครับ

ซึ่งจะมีของให้ซื้อทานได้ตลอดเวลาสะดวก และที่สำคัญก็คือรสชาติอาหารก็อร่อยพอใช้ได้เลยล่ะครับ (โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเทียบกับอาหารทำเองจากฝีมือปรุงอาหารยอดแค้นของผม)

ซึ่งผ่านไป 10 ปีตั้งแต่ตอนนั้นมาจนถึงในเดือนธันวาคม ค.ศ. 2016 ในปีนี้ คุณผู้อ่านประจำคอลัมน์วันพุธของผมทราบไหมครับว่ามีร้านสะดวกซื้อที่ประเทศญี่ปุ่นที่ผมแวะซื้อบ่อย ๆ อย่างร้านสะดวกซื้อ Lawson ได้นำเทคโนโลยีหุ่นยนต์แคชเชียร์เข้ามาช่วยทำให้ร้านสะดวกซื้อมีความแปลกแหวกแนวไปจากสมัยที่ผมอยู่ที่ญี่ปุ่นมาหลายครั้ง

ซึ่งถ้าทำสำเร็จและได้รับความนิยมมากถึงจุดหนึ่งเมื่อไหร่ ผมเชื่อว่าจะทำให้มนุษย์หรือพนักงานจำนวนมากอาจจะต้องเปลี่ยนงานใหม่กันเลยทีเดียว โดยเทคโนโลยีนี้เป็นความร่วมมือกันทางบริษัท Panasonic โดยการสร้างระบบที่จะใช้หุ่นยนต์แคชเชียร์

มาทำหน้าที่แทนพนักงานแคชเชียร์ที่เป็นมนุษย์ โดยหุ่นยนต์แคชเชียร์ใช้ชื่อว่า Reji Robo ซึ่งมาจากคำเต็มในภาษาอังกฤษว่า Register Robots

โดยระบบนี้จะมีหุ่นยนต์แคชเชียร์ที่ทำงานร่วมกันกับเครื่องแบบใหม่ที่ออกแบบมาโดยเฉพาะ โดยทางร้านสะดวกซื้อจะมีเครื่องเตรียมไว้ให้ลูกค้าได้ถือใช้ ภายในเครื่องจะมีเซ็นเซอร์อ่านบาร์โค้ดคอยบันทึกว่าลูกค้าได้เลือกสินค้าอะไรลงไปแล้วบ้าง ซึ่งระบบนี้สามารถตรวจสอบได้ทั้งขณะนำสินค้าใส่ตะกร้าหรือนำเอาสินค้าออกจากตะกร้าก็ได้เช่นกัน

หลังจากที่ลูกค้าได้เลือกซื้อสินค้าในร้านเสร็จเรียบร้อยแล้ว ลูกค้าก็เพียงนำตะกร้าใบนี้มาวางที่จุดวางตะกร้าเหมือนจ่ายเงินปกตินี้แหละครับ หุ่นยนต์แคชเชียร์จะแสดงรายการสินค้าทั้งหมดที่ลูกค้าหยิบใส่ตะกร้าพร้อมทั้งแสดงราคาที่ต้องชำระเงิน ซึ่งเมื่อลูกค้าสอดธนบัตรหรือหยอดเหรียญเข้าไป ระบบก็จะทอนเงินออกมา หรือลูกค้าสามารถเลือกชำระเงินได้ด้วยบัตรของทางร้านได้เช่นกัน

(ตามประสบการณ์ของผมเอง คนญี่ปุ่นจะนิยมใช้บัตรของทางร้านที่มักใช้ร่วมกับบัตรขึ้นรถไฟฟ้าได้เลย ส่วนบัตรเครดิตจะไม่ค่อยนิยมใช้ในร้านสะดวกซื้อในประเทศญี่ปุ่นเท่าไรครับ โดยเฉพาะถ้าเทียบกับสหรัฐอเมริกา) หลังจากนั้นระบบจะดำเนินการแพ็กของใส่ถุงพลาสติกโดยการเปิดกันตะกร้าทำให้สินค้าหล่นลงในถุงพลาสติกให้ลูกค้าถือกลับบ้านได้เลยในทันที

หุ่นยนต์แคชเชียร์ที่ผมกล่าวถึงนี้ได้เริ่มทดสอบใช้จริงแล้วนะครับที่ร้านสะดวกซื้อ Lawson สาขาสำนักงานใหญ่ ซึ่งอยู่ที่เมืองโอซากา (Osaka) เพราะฉะนั้นถ้าใครได้มีโอกาสเดินทางไปเมืองโอซากาในช่วงนี้ ก็อย่าลืมแวะทดลองใช้แล้วอิมเมลมาเล่าสู่กันฟังกับผมบ้างนะครับ

และจริง ๆ แล้วยังไม่จบเท่านั้นครับ ในอนาคตทางร้านสะดวกซื้อ Lawson ยังระบุว่าเขากำลังมีแนวคิดที่จะสร้างหุ่นยนต์ทอดอาหารแทนมนุษย์ด้วย เพราะฉะนั้นเห็นไหมครับว่า ถ้าทุกอย่างทำได้ลงตัว สมบูรณ์แบบเมื่อไหร่ จำนวนพนักงานในร้านสะดวกซื้อก็คงจะลดลงหรืออาจจะไม่จำเป็นต้องมีเลยก็เป็นได้ ซึ่งคุณผู้อ่านก็คงพอจะเดาได้ใช่ไหมล่ะครับว่านั่นหมายถึงจะมีจำนวน



ระบบชำระเงินที่ของใช้ทุกชิ้นใส่ลงในตู้ (ที่มา www.computerbild.de)

พนักงานอีกไม่น้อยที่อาจจะต้องตกงาน

นี่แหละครับโลกศตวรรษที่ 21 ที่เทคโนโลยีมาสร้างการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งมีทั้งข้อดีและข้อเสีย มีกลุ่มที่ได้ประโยชน์ และมีกลุ่มที่เสียประโยชน์ และแน่นอนครับว่าโลกไร้พรมแดนในปัจจุบันนวัตกรรมที่เกิดขึ้นในต่างประเทศย่อมส่งผลมาถึงเราในประเทศไทยได้อย่างรวดเร็วขึ้นกว่าแต่ก่อนอย่างมีนัยสำคัญ

เพราะฉะนั้นการศึกษาและเตรียมการเปลี่ยนแปลงไว้ล่วงหน้าย่อมจะดีกว่า หรือคุณผู้อ่านคิดเห็นกันอย่างไรครับ.

พศ.ดร.ชุตินันท์ เกศวิบูลย์
สถาบันวิจัยและพัฒนาบริหารศาสตร์ (นิด้า)
chutisant.ker@nida.ac.th