



ความสำเร็จทางธุรกิจและโลกดิจิทัล Business Success and a Digital World

ภาวศุทธิ ศรีวิโรจน์

รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ฝ่ายการตลาดและสื่อสารองค์กร
บริษัท ไอบีเอ็ม ประเทศไทย จำกัด

Pawasut Seewirot

Chief Operation Officer, IBM THAILAND Company Limited

ประสบการณ์จากการทำงาน ด้านฝ่ายขาย ด้านการจัดการด้านการตลาด และด้านการสื่อสาร จากตำแหน่งด้านเทคนิค และก้าวสู่ตำแหน่งทางธุรกิจ ในการพัฒนาสายงานด้านฝ่ายขายทางดิจิทัลทำให้มีการบูรณาการงานเพิ่มช่องทางด้าน ดิจิทัลสู่ธุรกิจ ร่วมกับบทบาทงานฝ่ายปฏิบัติการทั้งหมดของบริษัท การเชื่อมโยงงานสายธุรกิจ ด้านการจัดการ การขนส่ง สื่อ บันเทิง การพัฒนาด้านเนื้อหาและด้าน วิทยาศาสตร์ นำไปสู่หัวข้อ ธุรกิจในยุคดิจิทัล ปัจจุบัน ดิจิทัลเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนธุรกิจภายใต้ เทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เรื่องราว ในโลกของดิจิทัล โดยแท้จริงการบรรยายวันนี้จะเป็น เรื่องว่าทุกคนจะรับเทคโนโลยีในโลกดิจิทัลเข้ามาทำให้เกิดความสำเร็จทางธุรกิจ อย่างไร ทำให้องค์กร ประสบความสำเร็จหรือไม่และเป็นเรื่องที่ครอบคลุม ความท้าทายสำหรับโลก ก่อนที่ผู้เขียนจะไปเรื่อง ดังกล่าวผู้เขียนขอแสดงเทคโนโลยีที่เหมือนกัน กล่าวถึงเทคโนโลยีที่ทุกท่านคุ้นเคยผู้เขียน เช่น Internet of Things (IoT) ผู้เขียนคิดว่าทุกคนมีการ เชื่อมต่อ IoT ด้วยตัวท่านกับโทรศัพท์มือถือ บางครั้ง ทุกคนเองเรียก IoT คือ การทำงานร่วมกันระหว่าง มนุษย์และเครื่องจักรซึ่งสามารถวิเคราะห์ข้อมูลจาก การสั่งให้เครื่องจักรทำงานด้วยกลไกตัวเอง สิ่งนี้เป็น ข้อได้เปรียบของ IoT อีกทั้งการวิเคราะห์ข้อมูล Big Data ท่านจะทราบว่าข้อมูลทรัพยากรที่ท่านมี เพื่อนำไปใช้วางแผนบริหารธุรกิจและจัดการคู่แข่ง ความสำคัญอยู่ที่ข้อมูลปัจจุบันเป็นข้อมูลที่มีโครงสร้าง และไม่มีโครงสร้างซึ่งส่วนใหญ่ไม่ได้เป็นข้อมูลบริหารจัดการเท่านั้น อาทิ พฤติกรรมของลูกค้า เป็นข้อมูลที่ ไม่มีโครงสร้าง (unstructured data) และไม่ได้ถูก จัดเรียงอย่างเป็นระเบียบ ถ้าท่านเป็นลูกค้า ระบบจะ

ทำการเก็บข้อมูลเมื่อท่านมีการใช้งานบนเว็บไซต์ เฟสบุ๊ค หรือ IG ระบบสามารถรวบรวมข้อมูล พฤติกรรมของท่านมาวิเคราะห์พร้อมนำเสนอโฆษณา ที่เหมาะสมกับท่านได้ในทุก ๆ ครั้งที่ท่านเข้าชมมีการ นำเสนอสื่อโฆษณาที่ท่านจำเ็น เช่น ท่านจำเ็นที่จะ ซื้อรถคันนี้ บ้านหลังนี้ ชุดนี้ใช้ไหม ผู้เขียนคิดว่า เฟสบุ๊ครู้จักท่านจากตัวท่านเอง ท่านจะไม่ว่าน่า ชอบอะไร แต่เฟสบุ๊ครู้ นอกจากนี้นยังมีคลาวด์ที่ช่วยทำ ให้การกำหนดแนวทางง่าย ทุกคนใช้คลาวด์ในทาง อื่น ๆ เช่น ถ้าคุณใช้ไอโฟน หรือซัมซุง หรือแอน ดรอยด์ ผู้เขียนคิดว่าทุกคนมีภาพมากกว่า 10,000 ภาพ ถ้าท่านจะเก็บโดยใช้ซิมของท่าน หรือเก็บภาพ เหล่านั้นในอุปกรณ์ มันจะเป็นไปไม่ได้ ดังนั้น ใน อนาคตคุณจำเ็นที่จะเก็บมันโดยอาศัยเทคโนโลยี คลาวด์ (Cloud Technology) ในการจัดเก็บรูปภาพ จำนวนมาก ลักษณะดังกล่าวจะเป็นต้นทุนเกี่ยวกับ โครงสร้าง และถ้า AI/ Watson สิ่งนี้บางทีอาจเป็นจุด เปลี่ยนของ IBM แท้จริงแล้ว

Watson คือคำที่ทุกคนกำลังทำแบรนด์ AI IBM หรือปัญญาประดิษฐ์ (AI- Artificial intelligent) ของ IBM พร้อมกับชื่อของผู้ออกตั้งของคอมพิวเตอร์ IBM พวกเราเรียก Watson เช่นว่า Watson สำหรับ ความช่วยเหลือ Watson สำหรับขายปลีก

ปัจจุบันระบบโครงข่ายปฏิบัติการอัตโนมัติใน ประเทศไทย ผู้เขียนคิดว่าทุกคนมีการรับโครงข่าย ปฏิบัติการอัตโนมัติอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเริ่มต้นจากการธนาคาร ที่ปัจจุบันเอกสารหนังสือ คำประกันจากธนาคาร (bank guarantee) จดหมาย คำประกัน (letter of guarantee) ที่ใช้เทคโนโลยีบล็อกเชน (technology of the Blockchain) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กรณีนี้จะกำลังขยายไปในกรมศุลกากร



(custom department) เมื่อมีการขับเคลื่อนการนำเข้าและส่งออก ที่จะไปสู่ระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ ความปลอดภัยเป็นสิ่งที่สำคัญมาก FinTech (Financial Technology) มีความสัมพันธ์กับบล็อกเชน (Blockchain) ในอุตสาหกรรมการเงิน ลำดับถัดไปคือ คอมพิวเตอร์ควอนตัม (the Quantum computing) มันจะเปลี่ยนชีวิตอนาคต ทุกสิ่งที่คอมพิวเตอร์จำเป็นต้องทำตอนนี้ในปัจจุบันคอมพิวเตอร์ควอนตัมสามารถทำได้ในหนึ่งนาทียาวนานมาก ลักษณะนี้ในการผลิตไม่สามารถเกิดขึ้นได้ถ้าไม่ได้ทำโดยเซิร์ฟเวอร์ควอนตัม และการวางระบบในองค์กรคุณ มันจะเป็นการถูกต้องจากการสังเคราะห์ในห้องระบบคอมพิวเตอร์คลาวด์ (Cloud Computing) และสิ่งนี้ผู้เขียนจะสัมผัสได้จากตัวอย่างเช่น การนำหุ่นยนต์มาแทนคนขับรถยนต์ ทำอย่างไรเราจะใช้อุตสาหกรรมหุ่นยนต์ ในประเทศไทยมีอุตสาหกรรมจำนวนมากที่เริ่มด้วยหุ่นยนต์ นี่เป็นตัวอย่างของความปลอดภัยและการใช้ข้อมูล จะเห็นได้ว่าข้อมูลมีความสำคัญมาก ท่านอาจจะรู้ว่า โดแนล ทรัมป์ ชนะการเลือกตั้งเพราะการวิเคราะห์ข้อมูลจากเฟซบุ๊กอะไรทำให้ผู้โหวตต้องการได้ยินจากลูกค้า และคอมพิวเตอร์ควอนตัม ที่ดิฉันสัมผัสในเทคโนโลยี และอีกสิ่งคือ 5G. ดิฉันคิดว่าพม่า หรือใครที่มาจากพม่าคิดว่าพม่าไป ถึง 5G ก่อนประเทศไทย ที่ดิฉันเพิ่งไปพม่า เหมือนกับ Leave fog. พวกลูกค้ามาจาก 2G 3G เป็น 5G, ข้ามจาก 4G และอันนี้จะก้าวข้ามไปไกลในอนาคตตลอดไป ท่านสามารถเห็นได้ว่าข้อมูลที่เป็นแบบต่อวินาทีใช้ใหม่ ท่านสามารถที่จะทำได้ 10 คลิกต่อวินาที คลิกสามารถที่จะทำเวลา ดังนั้น ทุกอย่างเป็นชีวิตที่ขึ้นอยู่กับโทรศัพท์มือถือในอนาคต ไม่ใช่ทีวีอีกแล้ว ทุกอย่างตามต้องการและเนื้อหายังคงเจ้าแห่งอุตสาหกรรมสื่อและบันเทิง และแพลตฟอร์มเป็นสิ่งที่สำคัญมาก และในประเทศไทยท่านจะเห็นว่าทุกคนพยายามสร้างแพลตฟอร์มที่ท่านจะเห็นได้จาก VIU TV, Line TV และจากช่อง 3, Melo

ดังนั้น ปัจจุบันเหมือนเป็นสงครามแพลตฟอร์มที่ถ้าคนใดคนหนึ่งสามารถได้รับการตอบรับเป็นอันดับแรก และ IoT จากบัดนี้เป็นต้นไป เมื่อท่านเดินไปทุกหนทุกแห่ง ทุกสิ่งทุกอย่าง อยู่ในมือท่านและทุกอย่างเกี่ยวกับ WIFI บริษัทโทรศัพท์มือถือจะได้รับผลกระทบอีกไม่นานปัจจุบันพวกเราได้รับ 4G 5G

และได้รับการตอบรับ (subscription) ดังนั้น ในอนาคตมีฟรี WIFI ทุกหนแห่ง โทรศัพท์มือถือจัดได้ว่าเป็นการใช้พื้นฐาน บริษัทมือถือจำเป็นที่จะไปเปิดส่วนขยายกลุ่มใหม่ อาทิ ธุรกิจเหล่านั้นจำเป็นต้องไปชำระค่าบริการ (payment) เช่นคุณเห็น the MPAY, 2Payment. ในอุตสาหกรรม Telco การชำระเงินทำให้เป็นความท้าทายในอุตสาหกรรมการเงินและการธนาคาร (disrupt banking industry and banking) และท้าทายอย่างมากในอนาคต 7-11 ทำได้ท่านสามารถโอนเงินและทุก ๆ ธนาคาร จะเห็นได้ว่าในอนาคตแคชเชียร์ 7-11 สามารถทำได้ทุกอย่าง มีกาแฟ อาหาร หรืออาจเป็นช่างตัดเสื้อ ดิฉันคิดว่าไม่มีมากกว่านี้แล้ว ธนาคารในอนาคต จะเป็นธนาคารดั้งเดิมที่ไม่มีอีกต่อไปแล้ว ธนาคารจะไม่เป็นแบบสมดุลใหม่ (new balance) แต่ใช้โครงสร้างใหม่อื่น ๆ และลูกค้าชอบ แพลตฟอร์มเคลื่อนที่ทุกสิ่งจะเป็นดิจิทัล ดังนั้น อุตสาหกรรมที่ว่าจะได้รับผลกระทบอย่างมาก คือค้าปลีก ปัจจุบันคุณเคยเข้าไปชมเว็บไซต์ของ LAZADA หรือยัง พวกผ่านไปและปัจจุบัน ถ้าท่านสัมผัสเกี่ยวกับสินค้าเหล่านั้น แต่ถ้าท่านเคยติดตั้งแอปพลิเคชัน LAZADA มันจะส่งข้อมูลเข้าไปยังมือถือของคุณอัตโนมัติ หากท่านสัมผัสที่จะซื้อของบางอย่างท่านองนั้น และสิ่งนี้เป็นสิ่งที่คุณคิด ในประเทศไทยห้างสรรพสินค้า เช่น เซ็นทรัล เดอะมอลล์ ถ้าธุรกิจเหล่านั้นไม่เปลี่ยน ถ้าพวกเค้าเหล่านั้นไม่จับธุรกิจออนไลน์ ปัจจุบันท่านจะเห็นได้ว่าการเริ่มต้นสร้างสรรค์ใหม่แบบเซ็นทรัล ธุรกิจเหล่านั้นกำลังร่วมมือกันกับ GRAB ท่านอ่านข่าวในปัจจุบันเป้าหมายที่เมื่อท่านทำออนไลน์กับเซ็นทรัล การขนส่ง (shipping) เรียบร้อยภายในสามสิบนาที ท่านองนั้นเป็นรูปแบบของธุรกิจค้าปลีกที่กำลังจะดำเนินการและก่อนที่ผู้เขียนจะไปเชิงลึกเหมือนพิจารณาความต้องการดิจิทัล (Digital Needs) ที่สามารถเริ่มจากความต้องการทางด้านร่างกายหรือด้านกายภาพ (Physiological needs) จนกระทั่งเป็นความต้องการรู้จักตนเองอย่างแท้จริงและพัฒนาตนเองให้สมบูรณ์ (Self-actualization needs) ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Esteem needs) และเมื่อไหร่พวกเราต้องการความรัก (love) เฟสบุ๊ก (Facebook) อะไรท่านองนั้น สิ่งเหล่านี้เป็นดิจิทัลที่พวกเราสอนกันทุกวัน



นัยหนึ่งเรียกว่าดิจิทัลปัจจัยสี่ ถ้าทุกท่านมอง ลึกลงไปในพฤติกรรมดิจิทัลตอนนี้ของลูกค้า ถ้าทุกท่านทำธุรกิจวันนี้ ทุกท่านจำเป็นต้องเข้าใจลูกค้า เพื่อที่จะบริการทุกท่านวันนี้ในโลกแห่งดิจิทัล เหล่านี้เป็นลักษณะสิ่งที่ทุกท่านกำลังจะไปทำธุรกิจเหล่านั้น ใช้ UBER, Facebook Twister และ NETFLIX อย่างที่ท่านทราบ NETFLIX กล่าวว่า TV ไม่ใช่คู่แข่งของ NETFLIX อีกต่อไป การนอนหลับเป็นคู่ต่อสู้และปัจจุบันมีสิ่งใหม่แค่เปลี่ยนผ่านไปใน YouTube พวกเขาปรากฏตัวพร้อมกับ (YouTube Premium) ไม่มีโฆษณาอีกต่อไป ดังนั้น ท่านสามารถเห็นว่ามันมีการเปลี่ยนแปลงเร็วมาครั้งแล้วครั้งเล่าอีกครั้ง (fast disrupt)

และท่านสามารถเห็นได้จากสรุปสั้น ๆ นี้ ทุกท่านระบุนที่กับ (Tinder) ทุกท่านซื้อด้วย Grab พร้อมด้วยคนรุ่นใหม่ (new generation) มันไม่เหมือนเราใช้ห่อหุ้ม ผู้เขียนคิดว่าทุกรุ่นใหม่ การใช้ LinkedIn, Spotify และ Instagram, Google อีกด้วย ทุกคนรู้จัก TIKTOK ที่ซึ่งตอนนี้เยาวชนรุ่นใหม่ไม่ได้ใช้เฟสบุ๊ค (Facebook) อีกต่อไป พวกเขาไปใช้ (TIKTOK และ Instagram) เพราะ ว่าพ่อและแม่ใช้ Facebook ต่อไป ธุรกิจเหล่านั้นแค่เพียงเก็บ (Facebook) เหมือนเป็นอีกวินโดว์หนึ่ง (as another window) สำหรับผู้ปกครองมองมายังชีวิตของธุรกิจเหล่านั้น โดยแท้ในชีวิตจริง ธุรกิจเหล่านั้นเปลี่ยนแปลงรวดเร็วมาก (fast disrupted) จาก สาธารณรัฐประชาธิปไตยจีน สำหรับผู้ปกครองที่ดูแลชีวิตพวกเขา ในชีวิตจริงมีการเปลี่ยนแปลงเร็วมากจากจีน ลองดูกัน และโดยสรุปสั้น ๆ ถ้าท่านเห็นอนาคตของ 500 บริษัท มีเพียงร้อยละสิบ เหลืออยู่ ถ้าท่านผ่านไปไต่ยี่สิบปี ดังนั้นหมายความว่า ทุกคนจำเป็นที่จะเปลี่ยนแต่สิ่งนี้เป็นความเร็วของประวัติศาสตร์ แต่จากวันนี้ปี 2020 ในปีหน้า การเปลี่ยนแปลงจะเร็วกว่ามากกว่าที่ท่านคิดบริษัทวันนี้ ท่านคิดด้วยจำนวนของหนึ่งบริษัทตอนนี้ ถ้าไม่มีการเปลี่ยนแปลงหรือเปลี่ยนระบบธุรกิจหรือความเข้าใจดิจิทัล บางทีบริษัทจะจากไปในสองถึงสามปี ยกตัวอย่างของ ไฟเซอร์ Pfizer Campbell ธุรกิจเหล่านั้นใช้เทคโนโลยีขั้นสูงในการที่จะปรับเปลี่ยนสิ่งเหล่านี้ ธุรกิจเหล่านั้นปรับเข้ากับเวลาจริงเมื่อลูกค้าซื้อ Campbell's และอะไรที่เป็นการเข้ากับยุคปัจจุบันจริง ๆ ในวันนี้ ธุรกิจเหล่านั้นสามารถซื้อได้

จากเว็บไซต์ (website) ผู้เขียนมีของ Campbell's อะไรที่จะทำบางอย่างคล้าย ๆ กันในวันนี้ สิ่งนี้เป็นเพียงตัวอย่าง และสิ่งนี้ที่ว่าท่านสามารถเห็นว่า ท่านเปลี่ยนชีวิตของท่าน แต่ทุกท่านไม่ได้ไปทางด้านค้าปลีก ทุกคนรู้ว่า อุเบอร์ (Uber) แอร์บีเอ็นบี (Airbnb) สำหรับ Airbnb จะมีการเปลี่ยนแปลงเร็ว ๆ นี้

และสิ่งนี้ที่ท่านสามารถเห็นได้ว่า คุณเปลี่ยนแปลงชีวิตของท่าน แต่ทุกท่านไม่ได้ไปในค้าปลีก ทุกคนรู้ว่า Uber, Airbnb สำหรับ Airbnb จะเปลี่ยนในเร็วนี้ มีบริษัทหนึ่งที่มีการซื้ออสังหาริมทรัพย์และสร้างโรงแรมท้องถิ่น (local hotel) ที่จะเปลี่ยนเป็น Airbnb อีกครั้ง ดังนั้น ผู้เขียนคิดว่าในการมีข้อมูลขนาดใหญ่ (big data) และเทคโนโลยีการวิเคราะห์และดิจิทัล (analytic and digital technology) ในวันนี้มันเป็นการรวมหลายสิ่ง และสามารถประยุกต์ได้กับหลายอุตสาหกรรมในลักษณะดังกล่าว

ด้วยการเข้าสู่ข้อสรุปในหน้านี้ สิ่งนี้จะเป็นเรื่องเทคโนโลยีที่จะสัมผัสกับทุกคนในปัจจุบัน เหมือนการเชื่อมเรื่องบ้าน (home) การสั่งการด้วยตัวเอง (automate) การแพทย์ (medical) จากตัวอย่างนี้เหมือนเมืองใหญ่ในประเทศจีน โรงพยาบาลไม่สามารถรองรับผู้คนทั้งหมดในประเทศได้ ดังนั้น ทุกคนเหมือนออกจากหมอก (leave fog) ทุกคนดำเนินการเหมือนเปิดรับเทคโนโลยี (technology adoption) ระยะไกลในปัจจุบัน ดังนั้น สามารถที่จะปรึกษาได้ทุกเรื่อง ได้ทุกอย่างใกล้เคียงกับการนำเทคโนโลยีที่ช่วยให้ผู้ป่วยและบุคลากรทางการแพทย์สามารถพูดคุยตอบโต้กันได้แบบ Real-time (tele medical) ในปัจจุบัน ผู้เขียนคิดว่าบางบริษัทที่ประกอบการในธุรกิจโรงพยาบาลในประเทศไทย เริ่มในลักษณะนี้ด้วย เช่น โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ท่านสามารถที่จะไปที่เว็บไซต์ และจากนั้นเข้าสู่การรับคำปรึกษาผ่านเว็บไซต์ และในรูปแบบแอปพลิเคชันผ่านโทรศัพท์มือถือ (mobile application) หรือจากธุรกรรมธนาคารบางแห่ง มีการรับคำปรึกษาและการเปลี่ยนแปลงผ่านบัญชีของคุณอย่างทันที และสิ่งนี้เป็นสิ่งอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับอุตสาหกรรมดิจิทัล (digital industry) บนฐานธุรกิจ

ก่อนที่ผู้เขียนจะไปสู่ตัวอย่างว่าทำอย่างไร ทุกท่านสามารถจะประยุกต์เทคโนโลยีดิจิทัลวันนี้กับ



ธุรกิจ ทุกท่านสัมผัสเล็กน้อยเกี่ยวกับเอไอคอมพิวเตอร์ (Automation Intelligence) เหมือนดังที่ท่านสามารถเห็นในทางอดีต ทุกท่านมีเครื่องจักรที่สามารถจะทำหมากรุก มันใช้เวลาเกือบ 20 ปีที่ผ่านมา และ 10 ปีที่ผ่านมา หลายปีที่ผ่านมาคอมพิวเตอร์เอไอ (AI computer) พวกเรา เรียกว่าวัตสัน (WATSON) พุดและชนะเกมโชว์ (game show) ในบรรดามนุษย์ และวันนี้ไม่เพียงแต่ได้การตอบคำถามในตอนนี้นี้เท่านั้น AI สามารถทำสิ่งที่ถูกต้อง สำหรับการอ่านสั้น ๆ ใน AI ผู้เขียนจะไม่ได้ไปลึกมากในทางเทคนิค เพียงนำแนวคิดรวบยอด (conceptual) ว่าทำอย่างไรคอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยี (computer or technology) ทำเป็น AI เหมือนทุกท่านที่จะทำคอมพิวเตอร์สามารถคิด เช่น มนุษย์ และสามารถส่งการให้มนุษย์ทำสิ่งนั้นได้ทันที แต่อย่างไรก็ตาม ทุกคนยังคงมีความจำเป็นที่มนุษย์จะให้คำแนะนำบางส่วน AI สามารถสอนเด็กได้ บางทีเป็นนักเรียนของเรา เพื่อที่จะสอนทุกคน ความประสงค์ทางพันธุกรรม (the will) ฉลาดกว่านั้น ฉลาดในอนาคต AI ทำอย่างไร? อย่างแรก ความต้องการ คอมพิวเตอร์ที่มีความเข้าใจ ดังนั้น ทุกท่านจำเป็นที่จะทำคอมพิวเตอร์ให้สามารถอ่าน เห็น ฟัง เหมือนมนุษย์ ผ่านกระบวนการได้ยินทุกสิ่งตามขั้นตอนต่าง ๆ

ดังนั้น ทุกท่านสามารถทำความเข้าใจสารสนเทศ (information) ทุกอย่าง ที่จะนำเข้าสู่ระบบ ทุกท่านสามารถได้ยินและหลังจากการได้ยิน ทุกท่านจำเป็นต้องเรียนรู้มากกว่าอีกหลายสิ่ง และเชื่อมโยงสิ่งดังกล่าว ที่กำลังทำเหมือนแบบจำลองเฉกเช่นเดียวกันกับเป็นเครื่องหมายของมนุษย์ (brand of the human) ดังนั้น ลักษณะดังกล่าวนี้ ทำอย่างไรให้ AI ทำงานได้เหมือนที่ผู้เขียนพุด AI ไม่เพียงแต่มีในภาพยนตร์ ดังนั้น มันเป็นธุรกิจ ในปัจจุบัน ผู้เขียนจะหาตัวอย่างดังปรากฏตามวิดีโอ ที่ว่าทำอย่างไรทุกท่านสามารถประยุกต์ AI ในธุรกิจรวมถึงกรณีศึกษาในประเทศไทยด้วย

และก่อนที่จะไปถึงจุดนั้น ทุกท่านมีวิดีโอสั้น ๆ บน WATSON, ทำอย่างไรทุกท่านสามารถในการติดตามกับมนุษย์ ในเกมส์แรก วัตสันแพ้คนแต่ในรอบถัดไปทุกท่านชนะ สิ่งนี้เป็นเกมโชว์ที่แย่มาก นับตั้งแต่ไม่เพียงคำถามที่ถูกถาม และคำตอบที่คุณจำเป็นที่จะต้องถามคำถามกลับ ทำนองนั้น

และทำอย่างไรให้ AI ทำงานมันจะเริ่มจากเครื่องเซ็นเซอร์ และจากเครื่องเซ็นเซอร์ทุกท่านมีข้อมูลและทุกท่านจะทำการวิเคราะห์หลังจากวิเคราะห์มันจะเปลี่ยนเป็นสารสนเทศ (change information) มันเหมือนกับวันของชีวิตเราวันต่อวัน เมื่อพวกเรากำลังได้ยินอะไร ทุกท่านจำเป็นที่จะต้องนำสิ่งแรกนั้นและต่อด้วยพวกเราสรุปสารสนเทศคอมพิวเตอร์ทำเรื่องเหล่านั้นด้วยนำไปสู่องค์ความรู้ (cognitive) หมายความว่าวิเคราะห์และการพยากรณ์ในอนาคต (predictive thing) ให้ได้ผลลัพธ์ใกล้เคียงความเป็นจริงมากที่สุด

สิ่งนี้เป็นตัวอย่างของอุตสาหกรรมที่ AI หรือเทคโนโลยีดิจิทัล (digital technology) และการประยุกต์ไปใช้ มันเกือบเป็นอุตสาหกรรมที่สามารถนำไปใช้กับพลังงาน สุขภาพ การเดินทาง เกษตรกรรม การศึกษา แพชั่น ดนตรี กีฬา ผู้เขียนมีตัวอย่างในบางอุตสาหกรรม สิ่งนี้เป็นการเดินทาง การขนส่ง โรงแรมที่มีการรวบรวมสารสนเทศ ของลูกค้า แล้วมีอุปกรณ์ (IoT device) ในห้องและเกิดปฏิกิริยากับลูกค้าในโรงแรม และเทคโนโลยี IoT หัวใจเล็ก ๆ จากการวิเคราะห์ข้อมูลของลูกค้า

ปัจจุบัน จะเห็นได้ว่าทุกท่านมีข้อมูลและสารสนเทศ ในบริษัทถ้าท่านมีระบบโครงสร้างข้อมูลและสารสนเทศ (Data & Information Architecture) ที่เพียงพอที่จะทำบางสิ่งให้เกิดขึ้นได้ การเรียนรู้เรื่องเครื่องจักร ท่านอาจจะได้ยินคำนี้ คอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ (hardware computer) ทำงานได้ฉลาดมาก ๆ AI สามารถเรียนรู้ด้วยตัวเอง ทุกท่านเรียกว่าเป็นการเรียนรู้ชีวิตของเครื่องจักร (life machine learning) ผู้เขียนจะไม่ใช่ทางเทคนิคเชิงลึก ผู้เขียนจะข้ามส่วนนี้ในสาระที่ผสมผสานที่จะเป็นเหมือน AI เช่น หุ่นยนต์ (robotic) การแปลงเสียงเป็นข้อความ (speech to text) และลักษณะนี้ คือการประมวลผลภาษาประจำชาติ (national language processing) คอมพิวเตอร์เข้าใจอย่างไร (computers understand) พวกเขาจำเป็นต้องรู้ว่าเปอร์เซนต์ถูกขโมย ดังนั้น สิ่งนี้เป็นอาชญากรรมเกิดขึ้นกลางวันในเวลานี้ เหล่านี้คือการวิเคราะห์ของทุกท่าน และเป็นการใช้เวลาสั้น ๆ เหมือนการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analytics) เมื่อลูกค้าเขียนถึงข้อข้องใจผ่านทางเฟสบุ๊ค



(complaint Facebook) เกี่ยวกับสิ่งที่ทุกท่านจำเป็นที่ใช้นุขย์อ่านและแปลความหมายว่าเธอรู้ว่คำนี้ที่เป็นตัวสีแดง (red one) ไม่ดีพอ ดังนั้น ลูกค้าจะมีความสุข ดังนั้น ธุรกิจเหล่านั้นจึงเตือนไปที่ฝ่ายบริการลูกค้า ผู้เขียนคิดว่าลักษณะดังกล่าว บริษัทเทลโก้ และธนาคาร เจ้าหน้าที่ธนาคารบางแห่งกำลังใช้แบบเดียวกันนี้ การอ่านหนังสือและแล้วตอบคำถามรวดเร็วสำหรับกิจกรรมนั้น ในข้อสรุปสั้น ๆ ดิฉันคิดว่า AI ไม่ได้มาแทนมนุษย์ แต่มันเหมือนเทคโนโลยีช่วยวันนี้ เพราะ AI ทำได้ดีที่มีการเรียนรู้จากเครื่องจักร (machine learning) โดยรู้จากภาษาธรรมชาติ (Natural language) การระบุรูปแบบ (pattern identification) การวิเคราะห์ข้อมูลและแหล่งความรู้ (locate knowledge and data analysis) แต่ AI ไม่มีจินตนาการ (imagination) ยังคงจำเป็นที่ให้นุขย์ทำไม่มีความฝัน และความรัก (no dream and affection) เหมือนเป็นภาพ ดังนั้น ถ้าท่านรวมมนุษย์และเครื่องจักรเข้าด้วยกันน่าจะช่วยให้ระบบ AI สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

คือ ระบบวัตสันเพื่อสุขภาพ (Watson for health) สิ่งนี้เป็นกรณีในประเทศไทยและวิดีโอนี้เป็นภาคไทย ทำอย่างไรถึงจะประยุกต์เอา AI เข้ามาดูแลสุขภาพในผู้ป่วยมะเร็ง (in the health care in the cancer) คนเราจะใช้ชีวิตอย่างยืนยาวได้ ถ้าหากใช้ชีวิตให้ดี วันนี้จะพาไปรู้จักกับเทคโนโลยีที่สามารถช่วยให้การรักษาโรคมะเร็งมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป็นครั้งแรกในประเทศไทย โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ร่วมมือกับไอบีเอ็ม โดยใช้เทคโนโลยี Watson Oncology ที่ได้รับการพัฒนาจากศูนย์มะเร็งชั้นนำของโรค ช่วยให้แพทย์วางแผนการรักษาผู้ป่วยอย่างดีที่สุด พร้อมช่วยยกระดับคุณภาพการรักษาผู้ป่วย และช่วยต่อความหวังให้ผู้ป่วยจากโรคหลัก ๆ 3 โรค ก็คือ มะเร็งเต้านม มะเร็งปอดและมะเร็งลำไส้ใหญ่ ทางด้านผู้อำนวยการบริหารบำรุงราษฎร์สรุป เทคโนโลยี IBM-Watson ใช้ระบบที่เรียกว่า การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับมะเร็ง จากข้อมูลมหาศาล ข้อมูลประวัติผู้ป่วยแต่ละราย เอกสารทางการแพทย์ รวมทั้งเอกสารจากศูนย์มะเร็ง ส่งสรุปเป็นข้อมูลสอดคล้องกับข้อมูลผู้ป่วยแต่ละราย ซึ่งรวมถึงแนวทางการรักษาของผู้ป่วย แนวทางปฏิบัติซึ่งจะช่วยลดการทำงานของแพทย์ได้ เนื่องจากการรักษาโรคมะเร็งเป็นเรื่องที่ละเอียดและ

ซับซ้อน แพทย์ผู้เชี่ยวชาญต้องแข่งกับเวลาเพื่อค้นหาการรักษาที่ดีที่สุด สำหรับผู้ป่วยแต่ละราย ที่ผ่านมาแพทย์ใช้เวลาในการวินิจฉัยหาแนวทางการรักษาประมาณ 48 ชั่วโมง เปรียบเทียบกับการใช้ระบบเพียง 5 นาที

กรณีโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์นำเอาระบบวัตสัน (Watson) ไปใช้ กล่าวถึงอย่างย่อ ในกรณีนี้ ผู้ช่วยของวัตสัน (Watson assistant) สามารถช่วยเหลือใน 1 นาที ในการให้คำแนะนำชนิดของมะเร็ง ทางทีมโรงพยาบาลสามารถที่จะดูแลรักษาคนไข้ (treat the patient) พวกเขาพิจารณาร้อยละและทำการตัดสินใจ วัตสัน (Watson) เป็นเพียงผู้ช่วยรวบรวม (consolidate) ทำข้อมูล และลักษณะดังกล่าวทำให้โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ซึ่งมีราคาแพงมากสำหรับประชาชนทั่วไปในประเทศไทยจริง ๆ แล้ว เรื่องนี้เป็นข่าวดีที่ภาคเอกชนและภาครัฐจะร่วมกันใช้ระบบวัตสันสำหรับคนจำนวนมาก และใช้เหมือนให้คำปรึกษาสำหรับมะเร็ง (consultant for this cancer) ทุกท่านจะประกาศเร็วนี้ ลำดับถัดไปคือตัวอย่างที่ทำอย่างไร ทุกท่านสามารถใช้แก้ไขอินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง (IoT revision) กับผู้พิการทางสายตา (the blind) และทำอย่างไรให้สามารถทำให้ธุรกิจเหล่านั้นสะดวกขึ้น ทำได้จากการติดตั้งวัตสัน (Watson install) ในโทรศัพท์มือถือและมีการเชื่อมต่อ (mobile and have a connect) จากภาพทาง VDO show ผลจากการมองเห็น (vision effect) คือรอยยิ้ม สุภาพสตรีหิบบันฝรั่ง AI แสดงผลคือ มันฝรั่ง ดาร์กช็อกโกแลต (dark chocolate) สิ่งนี้ในประเทศไทยเริ่มจากการเริ่มต้นปฏิบัติการมีส่วนร่วม (CSR) กับสภาอากาศไทย (อากาศ) ที่พยายามใช้อุปกรณ์ (device) ในกลุ่มนำร่องขนาดเล็ก (small pilot group) ที่สภาอากาศไทย และ AIS call center สำหรับผู้พิการทางสายตา ทุกท่านเริ่มจากการนั่งในสภาพแวดล้อมแบบนี้พร้อมอุปกรณ์ (environment with device) ทุกสิ่งเป็นการนำร่องในประเทศไทยด้วย สิ่งนี้เป็นตัวอย่างในการใช้อุปกรณ์ในผู้ป่วยโรคเบาหวาน (device in diabetes) มันจะส่งข้อมูลเรียลไทม์ (data real time) และแพทย์สามารถให้คำแนะนำต่อเนื่อง ปัจจุบันทุกท่านมีอุปกรณ์เทคโนโลยี (technology device) สำหรับทารกด้วย มันเหมือนเป็นสต็อกสำหรับทารก (stock for the



baby) และส่งทุกอย่างสำหรับทารกเกิดใหม่ (newborn) ไปให้ยังครอบครัว สิ่งนี้เป็นอุปกรณ์ใหม่ (new device) ผู้เขียนเข้าใจว่าบัณฑิตศึกษา (postgraduate) ใช้เทคโนโลยีนี้มาพัฒนาโมดูล (module) ให้สมบูรณ์ ทุกท่านใช้โมดูลเชื่อมแอปพลิเคชัน (application) และอยู่บนคลาวด์ (on cloud) ทุกคนสามารถประยุกต์บทความด้วยความคิดและทดสอบมันในเวลาสามเดือนฟรี ท่านสามารถใช้แอปพลิเคชันที่ผู้เขียนเพิ่งนำร่องสำหรับโรงแรม สำหรับอุปกรณ์ IoT การใช้บน AI เพื่อที่จะสร้างเชื่อมบนโทรศัพท์มือถือ (module)

ลำดับถัดไป ผู้เขียนในส่วนของกลุ่มอุตสาหกรรม ทำอย่างไรธุรกิจเหล่านั้นใช้เทคโนโลยีเพื่อที่จะปรับปรุงให้ทำเหมือนการบำรุงรักษาเครื่องจักร (machine maintenance) ปตท. (PTT) โรงงานผลิตก๊าซ เมื่อผู้เขียนประสบปัญหาที่ว่าเครื่องจักรหยุดเดินเครื่องและจำเป็นต้องปิดโรงงาน เกิดภาระต้นทุนมากกว่าสามสิบล้านบาทต่อวัน ลักษณะดังกล่าวเหมือนการบำรุงรักษาเชิงทำนาย (predictive maintenance) เมื่อทุกท่านคุยกับลูกค้าในประเด็นปัญหา ทุกท่านกล่าวว่า เพียงเติมข้อมูล (fill up the data) ข้อมูลจากเครื่องจักร อุณหภูมิ การสั่นและเชื่อมต่อกับ IoT device ธุรกิจเหล่านั้นมีข้อมูลเป็นเวลา 2 ปีและทุกท่านวิเคราะห์ข้อมูล (analysis data) ทุกท่านจนสามารถช่วยแก้ไขปัญหาล้มเหลวในวัน เดือนที่เกิดเหตุ (fail in which day, which month) และผลแม่นยำมันจะเป็นวิดีโอสั้น ๆ พูดเกี่ยวกับผลการแก้ไข (the solution) ภาคภาษาไทย VDO ถึงเกี่ยวกับ ปตท. เป็นผู้ประกอบธุรกิจโรงแยกก๊าซธรรมชาติรายใหญ่ของไทย ประกอบด้วยโรงแยกก๊าซธรรมชาติทั้งสิ้น 6 หน่วย เครื่องแยกก๊าซไฮโดรคาร์บอนชนิดต่าง ๆ ได้นำโปรแกรม IBM Watson มาใช้ในการทำงาน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ถือเป็นการใช้เทคโนโลยีดังกล่าวครั้งแรกในอาเซียน ให้ผู้บริหารและวิศวกรมองเห็นรูปแบบของ KPI และความเชื่อมโยงของข้อมูลต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวเนื่องกัน ไม่ว่าจะเป็นแรงสั่นสะเทือนที่มีความผิดปกติ ความเร็วที่สูงขึ้นของแก๊ส เป็นต้น โดยระบบจะตรวจจับความผิดปกติพร้อมแจ้งเตือนผู้ที่เกี่ยวข้องก่อนจะเกิดปัญหา ส่งผล

ให้การ maintenance มีค่าความแม่นยำ ความถูกต้องมากขึ้น

ลักษณะดังที่ปรากฏ ปตท. (PTT) ได้รับรางวัลจากรัฐบาลให้ทำในลักษณะดังกล่าวกับกองทุนด้วย (fund) และถ้าท่านประยุกต์ใช้ในเรื่องอื่น ๆ ทุกท่านใช้โดรน (drone) ในระบบบริษัทสื่อสาร (on the telecom company) และภาพลักษณะสำหรับการวิเคราะห์ (image for analysis) ไม่จำเป็นต้องใช้มนุษย์ในการทำงานเหมือน Telco เทคโนโลยีดังกล่าวนี้มาจากการเรียนรู้ของเครื่องจักร (machine learning) ทุกท่านสามารถระบุข้อบกพร่องจากโดรน (identify the defect from drone) ในประเทศไทย ทุกท่านพยายามที่จะใช้เทคโนโลยี แต่ทุกท่านใช้ในไร้อ้อย ที่จะวิเคราะห์การผลิตในแต่ละพื้นที่ ลักษณะนี้เหมือนใช้ระบบสั่งการตัวเอง (Automate) แต่ทุกคนไม่น่าจะสนใจ ท่านสามารถถามแล้วทุกท่านจะเลือกสินค้าสำหรับคุณ ภาพจาก VDO แสดงให้เห็นว่ากิจกรรมอะไรที่คุณทำ สื่ออะไรที่คุณต้องการ ผู้เขียนคิดว่าลักษณะนี้จะประยุกต์ใช้ในประเทศไทยอีกไม่นาน มันจะง่ายสำหรับการซื้อปิ้ง

ลำดับถัดไปเป็นเรื่องหุ่นยนต์สำหรับการต้อนรับในประเทศญี่ปุ่น (robot for the reception in Japan) ในประเทศไทย ผู้เขียนคิดว่าการเริ่มใช้หุ่นยนต์ในโรงแรมก่อนและสำหรับเด็ก ๆ ของคุณมันเหมือนกับของเล่น (AI toy) พวกมันสอนเด็ก ๆ ลูก ๆ ของท่านและกำหนดขอบเขตมายังเรื่องราว มันไม่เหมือนกับ SIRI แต่มันสามารถที่เล่นกับลูก ๆ ของท่านได้ด้วยมีการเล่านิทานหรือเรื่องราวทำนองนั้น อันนี้ขายใน Amazon ถ้าอยากจะทำ และอันสุดท้ายก็คือรถราง (Tram) ลักษณะนี้มีการเริ่มใช้ในประเทศสิงคโปร์ (Singapore) เหมือนในปัจจุบัน มันไม่มีคนขับ (no driver) มันเหมือน google ท่านเพียงถามว่าจะรับประทานตามรายการตามรายชื่อ (Roster) ที่ไหนที่จะไปแล้วพวกเขาจะนำคุณไปที่นั่น ที่กล่าวมานั้น เป็นเทคโนโลยีวัตสัน (Watson Technology) ที่นี้ ผู้เขียนคิดว่ามหาวิทยาลัยนครสวรรค์จะมีมากกว่าหนึ่ง ผู้เขียนพยายามจะหาเมืองอัจฉริยะ (smart city) ในมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ผู้เขียนพบว่ามหาวิทยาลัยพลังงาน (Smart Grid) ใช้เทคโนโลยี ไอ.บี.เอ็ม (technology IBM) ด้วย ผู้เขียนคิดว่าน่าสนใจ และก้าวหน้ามาก



ผู้เขียนขอยกตัวอย่างว่า ทำอย่างไรพวกเราจะรับเทคโนโลยี (adopt technology) เช่น พวกเราใช้โทรศัพท์มือถือ (mobile phone) แอปพลิเคชัน (application) กรณีนี้เป็นเรื่องจริง ที่ว่าภาพลักษณ์ที่ทุกท่านสามารถใช้เทคโนโลยี สำหรับธุรกิจและและอนาคตที่จะทำงานกับผู้จัดการโดรน (Drone manager) AI ทำนองนั้น ดังนั้นปัจจุบัน IBM มีทักษะ IBM skills gateway ในรูปแบบแอปพลิเคชันฟรีที่ท่านสามารถสมัครได้ ค้นหาการเรียนรู้และสมัครลงตระกร้า รูปนี้เป็นตัวอย่างตะกร้า เป็นการรวมธุรกิจและเทคโนโลยีเข้าด้วยกัน