

ปีที่ 29 ฉบับ 10233 วันพุธที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2559 หน้า 28

โฉมหน้าเทคโนโลยี คือ กognitive



Think Cognitive

● พรรณสิริ อมาตยกุล

กรรมการผู้จัดการใหญ่

บริษัทไอทีเอ็ม ประเทศไทย จำกัด



เมื่อไม่นานมานี้ดิฉันได้รับเกียรติไปเป็นวิทยากรรับเชิญในงานสัมมนาซึ่งจัดโดยสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย ระหว่างการเสวนามีคำถามน่าสนใจว่า เทคโนโลยีคือกognitiveจะมีหน้าตาออกมาเป็นอย่างไร หรือนำมาใช้ประโยชน์ในรูปแบบใดได้บ้าง เรื่องนี้เป็นประเด็นที่ดิฉันเห็นว่าน่าจะเป็นประโยชน์สำหรับทุกท่าน เลยอยากจะหยิบยกมาเล่าสู่กันฟัง

ก่อนเล่าถึงหน้าตาและรูปแบบการใช้เทคโนโลยีคือกognitive ดิฉันขอเท้าความถึงบทความครั้งที่แล้วสักนิดถึงความสามารถของระบบคือกognitive โดยขอสรุปเป็นสี่คำให้จำได้ง่ายคือ Understand, Reason, Learn, Interact หรือหมายถึง ความสามารถในการเข้าใจข้อมูลหลากหลายประเภท ไม่ว่าจะเป็นภาษามนุษย์ รูปภาพหรือบริบทแวดล้อม ความสามารถในการวิเคราะห์ ตั้งสมมุติฐาน และให้คำแนะนำ รวมทั้งการเรียนรู้ที่มากกว่าการใช้โปรแกรมคำสั่ง เมื่อประกอบความสามารถทั้งสี่ข้อ กับความเร็วจากการประมวลผลของคอมพิวเตอร์ในปัจจุบัน ทำให้รับข้อมูลได้ในปริมาณมหาศาลกว่าคนเราหลายเท่าตัว ระบบคือกognitiveจึงก้าวเข้ามามีบทบาทมากขึ้นเรื่อยๆ ในยุคที่โลกเต็มไปด้วยข้อมูล

แล้วมันมีรูปร่าง หน้าตาออกมาเป็นอย่างไรได้บ้าง

คำตอบคือ เทคโนโลยีคือกognitiveเข้าไปอยู่ได้ในหลายอย่างรอบตัวเรา หรืออาจกล่าวได้ว่าอะไรที่เป็นดิจิทัล เราเอาคือกognitiveเข้าไปผนวกได้แทบทั้งนั้น

เทคโนโลยีคือกนิตีฟ
อาจอยู่เบื้องหลังแอปที่เรา
ใช้กันบนมือถือก็ได้ อย่างเช่น
การพัฒนาแอปชื่อ NavCog
โดยผู้พิการทางสายตาใช้
กล้องจากโทรศัพท์มือถือ
ของพวกเขาเป็นตัวรับภาพ
เพื่อบอกกับพวกเขาได้ว่า
คนที่กำลังเดินเข้ามาเป็น
ใคร กำลังมีอาการบางอย่าง
อาหารที่กำลังจะหยิบซื้อ
คืออะไร มีปริมาณแคลลอรี่

เท่าไร ควรบริโภคหรือไม่ หลังจากเมื่อวานทานอาหารที่มีคาร์โบไฮเดรต
ไปมากแล้ว เป็นต้น

เราเริ่มเห็นการนำเทคโนโลยีคือกนิตีฟมาใช้ไว้ในหุ่นยนต์
เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ช่วย อย่างหุ่นยนต์ที่ชื่อ Connie ช่วยตอบ
คำถามแขกที่มาเข้าพักในโรงแรมถึงข้อมูลต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น
สถานท่องเที่ยวหรือร้านอาหารแนะนำ ไปจนถึงบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก
ของโรงแรม ซึ่งไม่เพียงช่วยสร้างประสบการณ์ที่
น่าประทับใจแก่แขกผู้มาเข้าพักเท่านั้น แต่ยังช่วยแบ่งเบาภาระ
ของพนักงานต้อนรับ เพื่อให้พวกเขาทุ่มความสนใจในเรื่องที่
สำคัญกว่าได้

แม้ในการให้บริการในศูนย์บริการลูกค้า หรือ Call Center
เทคโนโลยีคือกนิตีฟก็ยังเข้าไปช่วยแนะนำพนักงานได้ว่าควรแก้ไข
ปัญหาอย่างไรเพื่อจะรักษาลูกค้าหรือเพิ่มยอดขายได้ เนื่องจากระบบ
คือกนิตีฟเข้าใจบทสนทนา รวมถึงอารมณ์ของลูกค้า อีกทั้งยังเรียนรู้
จากประสบการณ์ที่ส่งสมมาจากพนักงานที่เคยเจอเหตุการณ์คล้ายกัน
แล้วดึงลูกค้าไว้ได้ ระบบจึงเรียนรู้และนำเสนอบทพูดที่เหมาะสมให้
พนักงานแต่ละคนได้ในแต่ละกรณี

ท้ายที่สุดแล้ว ไม่ว่าจะเทคโนโลยีคือกนิตีฟจะออกมาในรูปแบบใด
ดิฉันเชื่อว่ามนุษย์กำลังได้เพื่อนคู่คิดคนใหม่ ที่จะช่วยเราแก้ไขปัญหา
อย่างที่เรายังไม่เคยคาดคิดเลยว่าจะทำได้ในอดีต...



เราเริ่มเห็นการนำ
เทคโนโลยีคือกนิตีฟ
มาใช้ไว้ในหุ่นยนต์
เพื่อทำหน้าที่
เป็นผู้ช่วย

