

คอลัมน์ “ร่วมด้วยช่วยคิด” นสพ.ประชาชาติธุรกิจ ฉบับวันที่ 16-19 มีนาคม 2566

## ChatGPT : เทคโนโลยีดิจิทัล โอกาสและความท้าทาย

ดร.มณฑล กปิลกาญจน์ ฝ่ายเศรษฐกิจมหภาค ธนาคารแห่งประเทศไทย

หลายท่านคงคุ้นหูหรือได้ลองเข้าไปคุยกับ ChatGPT เทคโนโลยีดิจิทัลสุดล้ำที่ได้เปิดตัวไปตั้งแต่ปลายปีที่ผ่านมา จากความสามารถที่น่าทึ่งในการสื่อสารที่เป็นธรรมชาติราวกับเป็นมนุษย์ และการสร้างสรรค์งานในรูปแบบข้อความหรือเนื้อหาได้อย่างหลากหลาย รวมถึงงานที่มีความซับซ้อน เช่น การเขียนโปรแกรม งานเขียนเชิงวิชาการ การแต่งบทกวี ไปจนถึงการสร้างแผนธุรกิจ ซึ่งนั่นทำให้คนทั่วโลกตื่นเต้น และนำไปสู่ความคิดที่ว่าพัฒนาของเทคโนโลยีดิจิทัลในรูปแบบใหม่ ๆ จะสามารถเข้ามาแทนที่การทำงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งเราเชื่อกันว่ามีมนุษย์เท่านั้นที่จะสามารถทำได้หรือไม่ ผู้เขียนจึงอยากเชิญชวนผู้อ่านร่วมคิดไปด้วยกันถึงโอกาสและความท้าทายที่มาพร้อมกับเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเจ้า ChatGPT ที่กำลังมาแรงอยู่ในขณะนี้

ChatGPT หรือ Chat Generative Pre-trained Transformer เป็น Generative AI หรือระบบปัญญาประดิษฐ์ที่มีความสามารถในการสร้างสิ่งใหม่ โดยการฝึกให้ AI เรียนรู้จากข้อมูล หรือ สิ่งต่าง ๆ ที่มีอยู่ก่อนแล้ว ไม่ว่าจะเป็น ข้อความ ภาพ เสียง หรือ วิดีโอ เป็นต้น ChatGPT จัดเป็น AI ในกลุ่มด้านการประมวลผลภาษามนุษย์ (natural language processing) เพื่อให้คอมพิวเตอร์สามารถเข้าใจภาษามนุษย์ได้ โดยจุดเด่นที่แตกต่างจาก ChatBot ทั่วไปก็คือ ChatGPT สามารถตอบโต้บทสนทนาได้เสมือนกับเป็นมนุษย์จริง ๆ เช่น การขอโทษเมื่อไม่สามารถตอบคำถามหรือช่วยเหลือได้ การเสนอความช่วยเหลือเพิ่มเติมหากคู่สนทนาต้องการ การสอบถามเพิ่มเติมเมื่อคำถามที่ได้ให้ข้อมูลไม่เพียงพอ หรือการแก้ไขคำตอบหลังจากถูกชี้ให้เห็นถึงข้อผิดพลาด รวมถึงยังสามารถสร้างสรรค์งานในรูปแบบข้อความหรือเนื้อหาได้หลากหลาย เรียบเรียงออกมาได้อย่างเข้าใจง่าย สละสลวย และมีความซับซ้อนมากขึ้น ตามที่ได้เรียนรู้จากชุดข้อมูลมหาศาล โดยใช้การเทียบเคียงจากความรู้เดิม ซึ่งการประมวลผลก็สามารถทำได้ในระยะเวลาสั้น ๆ จึงถือเป็นการยกระดับ ChatBot แบบเดิม ๆ ให้ก้าวไปอีกขั้น

แม้ ChatGPT จะมีความฉลาดและสร้างชิ้นงานได้อย่างน่าประทับใจ แต่เนื้อหาในการโต้ตอบหรือชิ้นงานที่สร้างขึ้นนั้นก็ยังคงอยู่ภายใต้ข้อจำกัดของกรอบข้อมูลที่ได้เคยเรียนรู้หรือฝึกฝนมา นอกจากนี้ การฝึกฝนยังจำเป็นต้องใช้มนุษย์เข้ามามีส่วนช่วยในการจัดลำดับคำตอบที่เหมาะสม ดังนั้น ChatGPT จึงไม่สามารถตอบคำถามในเรื่องใหม่ ๆ หรือให้ข้อมูลแบบ real-time ที่ยังไม่ผ่านการฝึกฝน และยิ่งไปกว่านั้นหากชุดข้อมูลที่ใช้ในการฝึกฝน ไม่สมบูรณ์ ไม่ถูกต้อง หรือมีอคติ การที่จะได้มาซึ่งคำตอบหรือเนื้อหาที่ถูกต้องและปราศจากอคติ ก็อาจจะไม่ถูกสร้างขึ้นด้วยเช่นกัน เนื่องจาก ChatGPT เรียนรู้จากข้อมูลหลายแหล่งที่ไม่ได้บอกที่มาอย่างชัดเจน จึงไม่สามารถมั่นใจได้ว่าเนื้อหาที่สร้างขึ้นจาก ChatGPT จะถูกต้อง ด้วยเหตุนี้ ความรู้ความเข้าใจพื้นฐานในเรื่องที่ตั้งคำถามบวกกับการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นเหตุเป็นผล เป็นสิ่งจำเป็นที่จะใช้ตัดสินใจว่าเนื้อหาที่ถูกสร้างขึ้นนั้นมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงใด ซึ่ง ณ ตอนนี้องค์กรในการคิดเชิงวิพากษ์และการตัดสินใจมีเพียงมนุษย์เราเท่านั้นที่สามารถทำได้ จากที่กล่าวมาผู้เขียนจึงมองภาพ ChatGPT เป็นเทคโนโลยี

ดิจิทัลที่เข้ามาเป็นผู้ช่วยที่มีประสิทธิภาพในการรวบรวมข้อมูล สรุป และนำเสนอแนวคิดใหม่ ๆ โดย ChatGPT จะช่วยลดต้นทุนเวลาในการคิด รวบรวม และเรียบเรียงข้อมูลไปได้มาก เช่น การร่าง การทบทวนวรรณกรรม (Literature review) ที่ต้องประมวลข้อมูลจำนวนมากให้กับนักวิจัยที่ต้องเขียนงานเชิงวิชาการ การร่างเนื้อหาที่มีรายละเอียดและความซับซ้อนอย่างข้อมูลทางด้านกฎหมาย การสร้างคอนเทนต์ใหม่ที่นำเสนอ

ในบริบทของภาคการเงิน ถ้าป้อนคำถามว่าทำอะไรจึงจะรวย ฝากเงินที่ไหนดี หรือ ควรซื้อหุ้นตัวไหน คำตอบที่ได้จะอยู่บนฐานข้อมูลในอดีตที่รวบรวมไว้ ซึ่งอาจจะมองไปข้างหน้าได้ แต่ไม่ได้นับรวมเหตุที่ยังไม่เกิดขึ้น ซึ่งสำหรับนักลงทุนมืออาชีพแล้ว จะย่นระยะเวลาค้นหาข้อมูล แต่สำหรับมือใหม่ ยังมีความเสี่ยงอีกมาก ที่อาจเกิดจากความไม่เข้าใจพื้นฐานทางการเงินอย่างเพียงพอ เทคโนโลยีดิจิทัล จึงนำมาซึ่งโอกาสที่จะทำให้บริการทางการเงินมีประสิทธิภาพมากขึ้น และทำให้คนส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงได้มากขึ้น อย่างไรก็ตาม ต้องพึงระวังความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้หากไม่มีความรู้ความเข้าใจที่มากพอ จึงจำเป็นต้องมีความรู้และทักษะทางการเงินและการเงินดิจิทัล (financial/digital literacy) เพื่อให้สามารถบริหารจัดการเงินได้อย่างดีและรู้เท่าทันภัยทางการเงินจากกลุ่มมิจฉาชีพ จึงจะใช้บริการทางการเงินดิจิทัลได้อย่างเข้าใจ ปลอดภัย และได้ประโยชน์สูงสุด<sup>1</sup>

สำหรับ ChatGPT หากมองถึงโอกาสนี้ก็จะต่อยอดและพัฒนาได้ในหลากหลายอาชีพ เอื้อให้คนที่ไม่ได้เข้าใจเทคโนโลยีอย่างลึกซึ้งสามารถเข้าถึงและใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลขั้นสูงได้มากขึ้น อย่างไรก็ตาม คนที่จะใช้งานได้ดี จำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจขั้นพื้นฐานถึงความเสี่ยงของการใช้ข้อมูลที่สร้างขึ้น รวมถึงข้อจำกัดที่มีอยู่ จึงจะใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์สูงสุดนั่นเอง

*\*\*บทความนี้เป็นข้อคิดเห็นส่วนบุคคล ซึ่งไม่จำเป็นต้องสอดคล้องกับข้อคิดเห็นของหน่วยงานที่ผู้เขียนสังกัด\*\**

---

<sup>1</sup> ธนาคารแห่งประเทศไทย “รายงานภูมิทัศน์ใหม่ภาคการเงินไทยเพื่อเศรษฐกิจดิจิทัลและการเติบโตอย่างยั่งยืน”