

TECH TALK



ชัชวาล สังกิตตการ

ผู้เชี่ยวชาญอาวุโสศูนย์เทคโนโลยี
อิเล็กทรอนิกส์และ
คอมพิวเตอร์แห่งชาติ
(เนคเทค)

..

มนุษย์-คอมพิวเตอร์-
การตอรอง (จบ)

มีหลายคนเคยบอกว่า แม้การออกจากระบบบางครั้งก็ไม่สามารถลบร่องรอยตัวตนของเราออกได้หมด ซึ่งคอมพิวเตอร์ยังพอรู้และคาดเดาตัวเราได้อยู่เหมือนเดิม อาจต้องทำการลบ Cache ความจำของเว็บเบราว์เซอร์ที่ใช้ หรือไม่ก็ต้องไปใช้คอมพิวเตอร์เครื่องใหม่กันเลย

เมื่อผมลบตัวตนเพื่อตรวจสอบราคา พบว่าราคาไม่ได้สูงเท่ากับตอนที่อยู่ในระบบ จากนั้นผมลองลบรายการหนังสือออกจากตะกร้าสินค้า เพื่อบอกเป็นนัยให้ระบบว่า ผมไม่สนใจหนังสือเล่มนี้แล้ว ปรากฏว่า 1-2 วันต่อมา มีอีเมลส่งมาแจ้งว่า หนังสือที่ผมเคยสนใจตอนนี้ราคาลดลงแล้วนะ แต่ยังสูงกว่าตอนที่ผมสนใจช่วงแรก เมื่อผมทำเป็นว่ายังไม่สนใจระบบก็เพิ่มราคาขึ้นอีกนิดหน่อย เหมือนกำลังเล่นเกมสงครามจิตวิทยาเร่งให้ผมรีบตัดสินใจว่าหากไม่รีบตัดสินใจเดี๋ยวราคาจะเพิ่มขึ้นไปเท่าครึ่งก่อน

เมื่อผมยังไม่สนใจก็เริ่มสังเกตเห็นว่าระบบขนอาวุธทุกอย่างออกมาช่วย เช่น เพิ่มราคาขึ้นอีกนิด แต่มีคูปองส่วนลดให้ ซึ่งในจุดนี้ผมสังเกตเห็นความเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เช่น เพิ่มราคาขึ้น แต่ก็เพิ่มส่วนลด หรือลดราคาลง แต่ให้ส่วนลดน้อยลง เหมือนกับระบบพยายามหาจุดที่ทำให้ผมตัดสินใจซื้อให้ได้ เมื่อยังไม่สามารถให้ผมตัดสินใจได้เพิ่มเริ่มเห็นการกดดัน เช่น แจ้งมาว่าหนังสือเล่มนี้ใกล้จะหมดแล้ว

ล่าสุดก่อนผมจะส่งต้นฉบับของเรื่องนี้ ราคาลดลงมาเหลือเท่าตอนแรก แต่เมื่อตรวจสอบให้ดิกลับมีการเพิ่มค่าใช้จ่ายการขนส่งขึ้นอีก จนท้ายที่สุดสงครามนี้ก็ยังคงจะยังยืดเยื้อกันต่อไป ซึ่งการตอรองนี้จะไปสิ้นสุดที่ใด

เราจะเห็นว่าปัจจุบันเรามีระบบเอไอที่เข้ามามีบทบาทสำคัญกับการตอรอง การตัดสินใจมากขึ้น เล่นกับความรู้สึกและความคิดของเรามากขึ้น การหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากับระบบความคิด ตรรกะและเหตุผลระหว่างมนุษย์กับปัญญาประดิษฐ์แทบเป็นไปไม่ได้ อยู่ที่ เราจะเข้าใจหรือมองเรื่องนี้เป็นความสนุก ทำทาย หรือต้องตระหนักต่อผลกระทบที่จะเกิดขึ้น

ฝากเป็นโจทย์ให้กับท่านผู้อ่านหาคำตอบ ว่าเราจะรับมือและรู้เท่าทันความฉลาดเหล่านี้ที่ถูกสร้างขึ้นมาได้อย่างไร ■