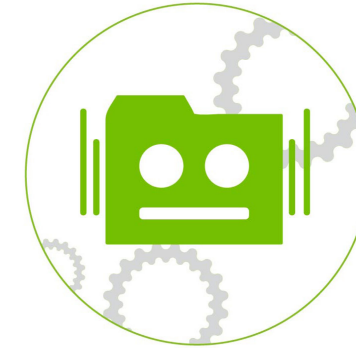




## Conversations with Deloitte Thailand



### Conversations with Deloitte Thailand - Podcast October 2020

#### EP. 2 - AI ally or enemy?

**Dr. Wit Sitthivekin, Podcast host**

**Dr. Narain Chutijirawong, Business Development Director Deloitte Thailand**

#### Synopsis

AI ( Artificial Intelligence) ally or enemy? Some have said that our quality of life will be improved with AI, while others believe that it will take jobs away. Join in the conversation as we discuss how in the age of today's advanced technology, humans can live and work with AI (or maybe not?).

**Dr.Wit |** Welcome to FYI by Deloitte today. We hear a lot about AI these days. Some said AI is good as it will help us while some are afraid AI will replace us. Like it or not AI is here for some time now. What industries are using AI? And how us human can embrace AI in our lives in the most effective way? Let's find out. Today, we are here with Dr. Narain, the Director of Deloitte Thailand once again. Sawasdee krub Dr. Narain.

**Dr.Wit |** Many people are saying AI will replace human's work. Let's talk about what AI can do, shall we?

**Dr.Narain |** The concept of AI is a simulation of human intelligence by making computer system to think like human as much

as possible.

**Dr.Wit |** What are the industries that has been using AI?

**Dr.Narain |** Banking & Financial, Insurance and Telecommunications. Database of these businesses already in digital form so it is natural for these industries to use AI.

**Dr.Wit |** In other words, the digital database already speaks the same language as AI.

**Dr.Narain |** Yes. Naturally these industries are among the firsts to use AI.

**Dr.Wit |** How do they use AI in the insurance industry?

**Dr.Narain |** Insurance industry has been using AI a lot. In fact, Finance, Banking and Insurance are very similar because of their products or services are complicated. Therefore, they need to introduce their products or services to their customers. Now, if they don't use a computer system and let human

answer customer questions, it will take too much time, right? And they need a lot of staff to do this.

**Dr.Wit |** Also, not every staff have the required abilities.

**Dr.Narain |** Or if customers contact us at 8am or 10pm, we might not have staff to stand by to answer all of the calls. Now with AI, it will try to get as much information from the customer and match the advice to customer, regardless of the time. Thus, AI helps in this case. If you have heard about "Chatbot", what Chatbot does is answering general questions. If we added AI to the chatbot, the system will analyze the conversation between a customer and the chatbot, then answers the questions from the customer as well as recommends products that is suitable for that customer. AI may ask a customer "Do you have any financial concerns or how you handle the financial risk?" and then it will analyze and recommend the product, the fund or the insurance that matches with that customer.

**Dr.Wit |** For example, How much money you have? the level of financial risk? How much you should save? Or what is your monthly expense? AI will collect this information and analyze it. Suppose I am working with big data and I have to key in huge amount data, this is also something that needs AI, right?

**Dr.Narain |** Yes, and currently many companies in Thailand start using AI. This is called "RPA – Robotic Process Automation". It is the system that will automatize business processes. They use the word 'Robotic' but it is not a robot though.

**Dr.Wit |** Not a humanoid.

**Dr.Narain |** No. It is a software. The principle is that we are trying to copy what human does by letting computer do instead. For example, I am an admin officer and I need to input this data in to some system. Then I will need to key the same set of data to another system. This means I need to key the data twice which is a waste of time as well as it can cause some human errors.

**Dr.Wit** | It is totally a waste time if it is manual.

**Dr.Narain** | We have not even talked about sources of data. There are various sources of data, for example, some people fill in data on website, some sending as paper, some sending as pdf. So, if we have human sit and key in data to our system. First, there might be some human error. Second, it will take a lot of time. However, if we use RPA or a software. It will help to capture information. Then, it can copy the same information into the next system and running step by step. No need for human.

**Dr.Wit** | As each business is different in nature, is there any principal on how to work with AI?

**Dr.Narain** | The kind of work that is suitable for AI are repetitive and structural works, those with straightforward rules and conditions.

**Dr.Wit** | Something that is routine.

**Dr.Narain** | And the process that do not need human understanding or compassion.

**Dr.Wit** | **Something mechanic.**

**Dr.Narain** | Yes, tasks like this is suitable for AI or software. But the problem is today people still have to do this task because there is no software to help them. Another task that is suitable for AI is the data that has diverse characteristics that we would like to analyze. A good example is a customer segmentation. Suppose I am a credit card or a retail company. We have a huge customer database. I would like to understand what kind of products my customers spend money on. Where do they buy these products? Do they use cash or credit?, etc. Currently customer segmentation that has been used is demographic data such as age and gender. It is ok but if we would like a detailed segmentation, for example, life

style then demographic or age may not be enough. So AI can help analyze the data and do the segmentation for us.

**Dr.Wit** | AI is very smart. I remembered that people in the same age might have different lifestyle. For example, some are foodie, some loves saving money. If we have customer data and categorize it based on customer behavior, it would be very useful. As you said, Algorithm will direct AI and data analytic. Talking about data analytic, what is Deloitte experiences on data analytic?

**Dr.Narain** | I would like to answer in 2 parts. First AI is short for Artificial Intelligence but for us we look at it as Augmented Intelligence than Artificial Intelligence. It means that AI help us human work better. AI is a tool that help us screen data and do the basic analysis. For example, a doctor, is required to read a lot of lab results which can lead to "human error".

**Dr.Wit** | So AI do the prelim work for us.

**Dr.Narain** | Yes, so we have AI gather data and do the analysis first. This patient is likely to have this disease, 70 percent chance of disease A, 30 percent of disease B. Next, the doctor has to read and re-analyze if what AI suggest is possible. But if doctor do it from the beginning, the doctor may be bias and the analysis might not be accurate. The doctor diagnose based on their experiences and can make false assumption. AI will help us work more accurately, effectively and faster.

**Dr.Wit** | Because of we have AI to do the screening first.

**Dr.Narain** | Now, back to the previous question. Deloitte now use AI to help us work. For example, with auditing, in the past, we randomly check data because we cannot check every single data. Some companies might have million customers data. Now, with AI, we no longer need to random

check because computer can work continuously without a break. So we just let the system run. However, computer may have false positive sometimes, meaning that this transaction is not correct and the computer will tell us. We just need to review that specific transaction to see if it is correct or if it is unusual.

**Dr.Wit** | It helps us with the Prelim work.

**Dr.Narain** | Suppose there are one million transactions. Only 1 thousand might be unusual. So we only need to focus at those 1,000 unusual transactions. It is impossible for human to focus on all one million transactions.

**Dr.Wit** | Right. Now, we talk about how Prelim works can help make AI smarter. I believe algorithm will be much more complicated. So what kind of advance work AI can do besides prelim work.

**Dr.Narain** | Some might think that AI needs to have data first. This one is partly right. To use AI, you need to know your business purpose first. Better customers experience? Better automate process? When you know your purpose, then you look at your data. So data is the next to consider but you need to have a business purpose first.

**Dr.Wit** | So data is everywhere, depends on what we would like to do with them.

**Dr.Narain** | Yes. We may have heard about Cloud Computing. Some information is our own but some other information, we are sourcing from Cloud. For example, Google, how does Google know what are in this or that picture? How do they know there are cats in this picture. That is because of the users like us. If it has to start with data, Google will never have this technology.

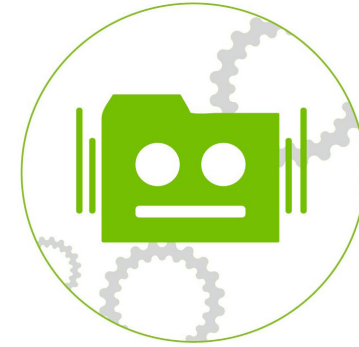
Google wanted to know if there are people, dogs or cats in this picture. What they did is they let people try and play in order for

them to get dat. They think about what they want first. Then they think about how you will obtain the data.

**Dr.Wit** | Wow, this is thinking in reverse. Like it or not AI is here. And the most important thing we should ask ourselves is how to effectively and efficiently work with AI. Thank you very much Dr. Narain.



## Conversations with Deloitte Thailand



### Conversations with Deloitte Thailand - Podcast

ตุลาคม 2020

ตอนที่ 2 - AI ช่วยเหลือ หรือแย่งงานมนุษย์

ดร. วิกย์ สิกริเวทิน

ดร. นเรนทร์ ชุติจิรวงศ์ ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ดีลอยท์ ประเทศไทย

#### Synopsis

"AI ปัญญาประดิษฐ์" ช่วยเหลือ หรือ แย่งงานมนุษย์? บางคนบอกว่าโลกจะมีความสะดวกสบายขึ้น เพราะว่าจะมีปัญญาประดิษฐ์มาช่วยงาน บางคนบอกมันไม่ดี และยังไปกว่านั้นจะมาแย่งงานมนุษย์ คำพูดนี้จริงหรือไม่ และในยุคที่ AI เริ่มถูกนำมาใช้ มนุษย์จะใช้ AI อย่างไร หรืออยู่กับ AI ได้อย่างไร?

**Dr.Wit |** FYI by Deloitte วันนี้ครับ คัพคำหนึ่งได้ยินกันทุกวันในระยะนี้ เวลาที่โลกจะเปลี่ยนเป็นดิจิทัล AI ปัญญาประดิษฐ์ บางคนบอกเป็นโอกาสใหม่เลย เพราะว่าโลกนี้มีความสะดวกสบายขึ้นเยอะเพราะว่ามีเจ้าปัญญาประดิษฐ์มาช่วยงาน บางคนบอกมันไม่ดี มันจะดีได้อย่างไร มันจะมาแย่งงานเรา แต่ปัญหาคือ AI ตอนนี้นั้นก็เริ่มเป็นขั้นเป็นตอนมาแล้วนะครับ อุตสาหกรรมไหนบ้างที่เขาเริ่มใช้แล้ว และถ้ามนุษย์จะอยู่กับมันอย่างที่มีประสิทธิภาพสูงที่สุด ใช้มันได้อย่างดีที่สุดในขณะเดียวกัน มนุษย์ก็สามารถทำงานในสิ่งที่ตัวเองถนัดได้ด้วย จะเป็นอย่างไร วันนี้ครับเรามาคุยกับ ดร. นเรนทร์ ชุติจิรวงศ์ ซึ่งเป็น Director ของดีลอยท์ประเทศไทยอีกครั้ง ดร. สวัสดิ์ครับ

**Dr.Narain |** สวัสดิ์ครับ

**Dr.Wit |** ดร. ครับ AI บางคนกลัวมันจะมาแย่งงาน

เรา มันทำอะไรได้บ้างดีกว่า เอาจ่ายๆ

**Dr.Narain |** โดยคนเข้บันทึกคือว่า ทำอย่างไรให้คอมพิวเตอร์คิดใกล้เคียงกับมนุษย์ให้มากที่สุดเพื่อที่จะมาช่วยเราในการทำงานอะไรก็แล้วแต่ ก็ที่เจ้า AI จะทำอะไรได้ ได้มากน้อยแค่ไหนที่สุดท้ายก็คือ พวกเราที่เป็นคนใส่คำสั่งให้มัน ก็เหมือนการเขียนโปรแกรมให้มันทำอะไร จริงๆตอนนี้ ผมเชื่อว่าพวกเราทุกคนก็ได้สัมผัสและใช้งานมันอยู่แล้ว เพียงแต่ว่าเราอาจจะไม่รู้ในฐานะของ consumer ผู้บริโภคทั่วไป ณ วันนี้ เทคโนโลยี เราใช้งานมือถือ คอมพิวเตอร์ เมื่อเข้าไป Search engine Search ทุกอย่าง มันมี AI อยู่แล้ว เพียงแต่มันไม่ใช่ว่านี่คือ AI นะ แต่มันเป็นการใช้งานของมันอยู่

**Dr.Wit |** อุตสาหกรรมอะไรครับหลักๆที่คิดว่าเขาใช้ AI กันค่อนข้างเยอะแล้ว

**Dr.Narain |** อุตสาหกรรมการเงิน การธนาคาร ประกันภัย และที่รวมทางด้านสื่อสารโทรคมนาคม ด้วยธรรมชาติของธุรกิจนี้ ข้อมูลจะเป็นดิจิทัลอยู่แล้ว เพราะฉะนั้นมันก็ง่ายในการที่จะให้คอมพิวเตอร์หรือเจ้า AI มาช่วยทำอะไรบางอย่าง

**Dr.Wit |** พุดง่าย ๆ คือว่า ข้อมูลเขาเป็นดิจิทัลคือเป็นภาษาเดียวกันกับ เจ้าตัว AI อยู่แล้ว

**Dr.Narain |** ด้วยธรรมชาติก็จะเป็นอุตสาหกรรมแรกๆ เอา AI ไปใช้ในการทำงาน

**Dr.Wit |** ประกันภัยเขาใช้อย่างไรครับ

**Dr.Narain |** ประกันภัยเขาใช้เยอะคือ จริงๆ การเงิน การธนาคาร และประกันภัยจะมีความคล้ายกันอยู่ อย่างหนึ่งครับ เพราะผลิตภัณฑ์หรือบริการเขามันมีความซับซ้อน เพราะฉะนั้นเมื่อสินค้าหรือบริการเขามีความซับซ้อน การที่ลูกค้าอย่างเราจะไปซื้อสินค้า มันก็ต้องมีการแนะนำ ทีนี้ถ้าเราไม่ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ ให้พนักงานมาตอบคำถามลูกค้า หนึ่งก็จะไม่ทันการใช้ไหม แล้วก็เราไม่ได้สามารถจ้างพนักงานได้ไม่มีข้อจำกัด

**Dr.Wit |** แล้วแต่ละคน ก็คงความสามารถไม่เท่ากันอีก

**Dr.Narain |** แล้วลูกค้าบางที่ติดต่อเราเวลา 8 โมง บางที่ติดต่อ 4 ทุ่ม เราก็ไม่สามารถมีคนจริงๆ มากคอยตอบคำถามให้คำปรึกษา เคสนี้ AI ก็จะมาช่วยในการแนะนำ สินค้าหรือบริการ ที่ขึ้นอยู่กับว่า ลูกค้าได้คุยกับ AI ให้ข้อมูลอะไร AI ก็จะพยายามปรับเรื่อยๆ แล้วก็จะส่งสินค้าที่มีความใกล้เคียงกับที่คนนั้นกำลังคุยด้วย ถ้าเคยได้ยิน Chatbot Chatbot ก็จะมีหน้าที่หนึ่งเหมือนกันนอกจากแน่นอนตอบคำถามทั่วไป Chatbot ถ้ามีใส่ AI เข้าไปมันก็จะแนะนำตอบคำถามทั่วไป มันอาจจะแนะนำผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับลูกค้าได้จาก การที่ดูว่าลูกค้าสนทนากันอย่างไร อาจจะถามลูกค้ากลับก็ได้ ว่า คุณมีความกังวลเรื่องการเงินยังไง คุณรับความเสี่ยงยังไง คือพอเราตาม เราก็จะได้ข้อมูล AI มันก็

ประมวลฯ แล้วมันก็จะบอก สิ้นคำนี้ นะ หรือเซอร์วิส หรือกองทุนนั้น ประกันแบบนี้ น่าจะเหมาะกับคุณ ก็จะนำเสนอไป

**Dr.Wit |** เช่นมีเงินมากน้อยขนาดไหน มีความเสี่ยงแค่ไหน มีครอบครัวหรือยัง ออมชั๊กเปอร์เซ็นต์ต่อเดือน ใช้จ่ายกับอะไรก็เอาข้อมูลพวกนี้เข้าไปในถัง แล้วก็ไปประมวลผล เป็นลักษณะแบบนี้ สมมุติว่าผมทำงาน ประเภทแบบข้อมูลเยอะแยะมหาศาล ต้อง Key in ข้อมูลเยอะแยะมหาศาล นี่ก็น่าจะเป็นกระบวนการที่น่าจะต้องใช้ AI เข้าไปจับ ถูกต้องมั๊ยครับ

**Dr.Narain |** จริงๆหนึ่งในส่วนหนึ่งที่ตอนนี้บริษัท เมืองไทยหลายบริษัทเริ่มใช้แล้ว ไม่ใช่ว่าเป็นสิ่งที่ศึกษาอยู่ อันนี้เราเรียกว่า RPA Robotic Process Automation หลักก็คือตามชื่อ พยายามจะทำการกระบวนการทำธุรกิจให้มันอัตโนมัติ โดยใช้คำว่า Robotic แต่ Robotic ในที่นี้ไม่ได้มีเครื่องยนต์ หุ่นยนต์

**Dr.Wit |** ไม่ใช่ humanoid ไม่ใช่หุ่นเหมือนมนุษย์

**Dr.Narain |** ไม่ใช่ครับ เป็นซอฟต์แวร์ หลักการก็คือเราจะพยายาม เลียนแบบสิ่งที่มนุษย์ทำโดยเอาคอมพิวเตอร์ไปจับแล้วให้คอมพิวเตอร์ทำแทนเช่น สมมุติว่าผมเป็นพนักงานแอดมินผมต้องเอาข้อมูลลูกค้าที่สมัครประกันหรือสมัครสินค้าอะไรก็แล้วแต่ เสร็จแล้วผมต้องเอาข้อมูลนี้เข้าไปอีกระบบหนึ่งระบบนี้ก็จะสร้างข้อมูลอีกชุดหนึ่งออกมา เราก็เอาข้อมูล

ชุดนี้ไปใส่อีกระบบหนึ่งอาจจะมีย่างนี้หลายๆจุด  
แน่นอนสิ่งที่เกิดขึ้นคืออะไรครับ เสียเวลาพนักงานก็  
ต้องมาทำหลายๆครั้ง 2 ความผิดพลาด

**Dr.Wit |** คือถ้าทำ Manual ก็อีวกนะ ผมใช้คำนี้ดีกว่า

**Dr.Narain |** แล้วยังไม่ต้องนึกถึงต้นทุน สมมุติ  
ลูกค้า เขารณลูกค้าสมัคร บางคนกรอกบน Web  
บางคนส่งเป็นกระดาษ บางคนเป็น pdf ต้นทางก็ไม่  
เหมือนกันอีก เพราะฉะนั้น ถ้าให้คนมานั่งทำ หนึ่ง  
ความผิดพลาด เสียเวลา แต่ถ้าเราใช้เจ้า RPA หรือ  
Software ประเภทกลุ่มนี้ครับ มันก็มาจับข้อมูลเอง  
แล้วมันก็เอาข้อมูลนี้โยนเข้าไปใน System ถัดไป แล้วก็  
ทำต่อให้เราเองโดยที่ คนไม่ต้องมายุ่งเกี่ยว

**Dr.Wit |** แต่สรุปก็เขามีลักษณะจำเพาะของตัวมัน  
พอมันหลักการใหม่ครับว่า สมมุติจะทำงานร่วมกันไม่  
ทำงานร่วมกันเขาทำกันอย่างไร

**Dr.Narain |** งานประเภทที่เหมาๆ คือใช้ AI อันที่หนึ่ง  
ก็คลาสสิกและง่ายที่สุดคือ งานที่มีการทำซ้ำๆ งาน  
ที่มีความเป็น Structure ความหมายคือ เรารู้อย่างไร  
เงื่อนไขนี้ไปนี้ เงื่อนไขนั้นไปนั้น คือมันตรงไปตรงมา  
และมีกฎเกณฑ์ที่ชัดเจน

**Dr.Wit |** มี Process ที่รันไปแล้วและชัดเจน Routine  
ไม่เรื่อยๆ

**Dr.Narain |** และ Process ทั้งหมดเหล่านั้นครับ  
มันสามารถทำโดยไม่ต้องให้คนมานั่งพยายามเข้าใจ  
เห็นอกเห็นใจ ไม่ต้องมีตัวตนมนุษย์ที่ต้องมานั่งคิด  
สนใจ

**Dr.Wit |** ทำแบบ Mechanic ได้เลย

**Dr.Narain |** ใช่ ถ้าอะไรงานที่เป็นลักษณะอย่าง  
นี้ ก็ด้วยธรรมชาติที่จะเหมาะกับการเอา AI หรือเอา  
Software กลุ่มนี้มาช่วย ตัวอย่างเมื่อซักครู่ที่เราพูด  
ถึงกรอกข้อมูลอะไรพวกนั้นครับ ก็ไม่ต้องให้คนมา  
นั่งอ่าน แต่ปัญหาคือวันนั้นต้องทำ เพราะมันไม่มี  
Software มาช่วย เพราะฉะนั้นงานในลักษณะอย่าง  
นี้ ถ้าด้วยธรรมชาติที่จะเหมาะกับการ AI มาก อันที่อื่นที่  
หนึ่ง งานที่สอง ที่มันมีลักษณะข้อมูลที่หลากหลาย  
มาก แล้วเราอยากจะทำเขาข้อมูลของงาน ตัวอย่าง  
ที่ชัดเจนก็คือ การจัดกลุ่มลูกค้า สมมุติผมเป็นบริษัท  
บัตรเครดิต บริษัท Retail ผมมีฐานข้อมูลลูกค้าเต็มไป  
หมด ว่าลูกค้าซื้อสินค้าอะไรหรือใช้เงิน ใช้บัตรเครดิต  
ผมไปซื้อที่ไหน ที่มีการจัดกลุ่มลูกค้าหรือ Customer  
Segmentation ส่วนใหญ่ที่ผ่านมาก็ใช้ข้อมูล พวกที่เป็น  
Demographic หรือประชากรศาสตร์ เช่น อายุ

เพศ ที่มีการจัดกลุ่มลูกค้าแบบนี้มันก็ได้ประมาณหนึ่ง  
แต่มันอาจจะไม่ตรง เราเคยได้ยินหลังๆเขาชอบพูด  
ว่า Lifestyle ที่นี้ Lifestyle คืออะไร เราก็ให้ AI ช่วยดู  
เรคคอร์ด หรือ Transaction ธุรกรรมที่ลูกค้าทำกับเรา  
เป็นแสนๆล้านๆนี้แหละครับ ให้ AI มาประมวลผล แล้ว  
ช่วยแบ่งกลุ่ม โดยดูจากพฤติกรรม การใช้บัตรเครดิต  
การใช้สินค้า หรือการมาทำธุรกรรมกับเรา โดยไม่ได้ดู  
แค่ อายุ เพศ อายุ เพศ จะเป็นตอนหลัง เราจะดูการ  
ใช้งานเขา

**Dr.Wit |** มันฉลาดนะครับ ผมจำได้แล้วบางคนเขา  
บอกว่า อายุเหมือนกัน Lifestyle อาจจะเหมือนกัน  
เช่นบางคนมีรสขมชอบกินอาหาร บางคนชอบการ  
ออม แต่ถ้าเกิดว่าเรามีข้อมูลเราสามารถทำให้มันแยก  
กลุ่มเหล่านี้ตามพฤติกรรมได้ เป็นแบบนี้ แต่ส่วนหนึ่ง  
มันจะฉลาดขนาดไหนครับ เริ่มตั้งแต่ เราจะทำข้อมูล  
มากทำอะไร จะให้มันทำอะไร อย่างที่บอกชุดคำสั่ง คือ  
Algorithm ว่าจะนำมันไปทางไหน ข้อมูลเองก็ต้องมี  
การวิเคราะห์ เรื่องของ Data Analytics เมื่อเชื่อมโยง  
ซ้อนภาพกันไปกับ AI ทาง ดอลอยที่มีประสบการณ์ใหม่  
ครับว่า เวลาเราซื้องานไปแล้ว ความสามารถมนุษย์เราใช้  
ตรงไหน แล้วจะไปช่วยเรื่อง AI ช่วยกันและกันอย่างไร  
ครับ

**Dr.Narain |** ผมขอตอบเป็นสองช่วง ช่วงที่เป็น  
ลักษณะของ ทัวไป จริงๆเรามอง AI อย่างเมื่อ  
เราพูดถึงว่า AI Artificial Intelligence แต่เรามอง  
ว่าตัว A มันคือ Augmented Intelligence มากกว่า  
Augmented หมายถึงว่า มันจะเป็นตัวช่วย ให้กับเรา  
เป็นคนทำงาน ให้ทำงานดีขึ้น AI เหมือนกับเป็นตัว อาจ  
จะเป็นตัวสกรีนให้เรา เป็นตัวทำการวิเคราะห์เบื้องต้น  
เช่นผมเป็นหมอ ถ้าให้ผมนั่งอ่านผลแลปเยอะๆ ผมอาจ  
จะเหนื่อย อาจจะผิดพลาดก็ได้

**Dr.Wit |** เหมือนทำงาน prelim

**Dr.Narain |** ใช่ ก็ให้เจ้า AI ไปกวาดข้อมูลก่อนและ  
ก็ดูผลของทุกคนงานนี้แล้วมันก็ประมวลบอกคนไหน  
น่าจะเป็นโรคหนึ่ง โอกาสเป็นโรค A 70 เปอร์เซ็นต์ โรค  
B 30 เปอร์เซ็นต์ แน่แน่นอน ถัดไปหมอก็ต้องมานั่งอ่าน  
ตัวนี้ AI มันจริงหรือเปล่า แต่ถ้าเราไม่ให้ AI ทำให้หมอ  
หมอก็จะมีข้อจำกัด เช่น ข้อมูลที่ผมไปนั่งอ่านผมก็ตี  
ผลอาจจะไม่แม่นยำได้ ผมอาจจะมีความเอนเอียงหรือ  
Bias ผมเคยเจอประสบการณ์แบบนี้ ผมก็จะตีไปเลย  
ว่าต้องเป็นโรคนี้แน่นอน ซึ่งอาจจะผิด เพราะว่าข้อมูล  
คนให้หนึ่งอัน เรามีวัด ค่าเลือดก็มีตั้งหลายค่าเพราะ  
ฉะนั้น โอกาสที่เราผิดพลาดจะสูง AI จะเป็นตัวช่วย ให้  
เราทำงานได้แม่นยำ เร็วขึ้น

**Dr.Wit |** เพราะมีคนช่วยสกรีนเบื้องต้นก่อน

**Dr.Narain |** ที่นี้กลับมาคำถามเมื่อซักครู่ว่าสิ่งที่ดี  
ลอยท์ ณ วันที่ทำเราก็คือ AI มาช่วยเราทำงานจริงๆ  
อย่างเช่น เวลาเราไป ทำเรื่องการตรวจสอบ Audit  
ลูกค้า AI ก็จะช่วยเราได้ สมัยก่อนเวลาเราไปตรวจ  
ข้อมูลพวกนี้เราก็ต้องใช้เป็นการสุ่มเพราะเราตรวจไม่  
เสร็จลูกค้าทุกใบไม่ได้ บางบริษัทเป็นล้านๆ เราก็ต้อง  
สุ่มอย่างเดียวแต่ถ้าเรามี AI ก็ไม่ต้องสุ่มแล้ว เพราะ  
คอมพิวเตอร์มันรู้จักเหนื่อย และไม่ต้องมีพักด้วย ก็  
ให้มันรันไปเรื่อยๆ แต่ว่าคอมพิวเตอร์รันก็อาจจะ  
False Positive หมายถึงว่า Transaction นี้ผิดปกติ  
หลุดไปบ้าง แต่มันก็จะมาบอกเรา เราก็คาดคนมาดู ไม่  
จริงแล้ว อันนี้ไม่ได้ ผิดปกติหรอก

**Dr.Wit |** อันนี้ผ่อนแรงเราได้ เพราะ Prelim คนอื่นเขา  
ทำไปแล้ว

**Dr.Narain |** มันก็อาจจะกวาดมา สมมุติหนึ่งล้าน  
Transactions มันพบว่ามันหนึ่งพันที่มีความผิดปกติ  
เราก็มอดแค่หนึ่งพัน ไปให้เรา มนุษย์ดูหนึ่งล้าน มัน  
เป็นไปไม่ได้

**Dr.Wit |** ถูกครับ ที่นี้เมื่อซักครู่พูดถึงการทำงาน  
Prelim และส่วนที่ทำให้มันฉลาดขึ้น เพราะผมเชื่อว่า  
ชุดคำสั่งคงซับซ้อนมากขึ้น คนเรามีจินตนาการเยอะ  
ขึ้น คำปรึกษาที่เราให้กับลูกค้า ที่คิดว่า AI ช่วยสามารถ  
ทำอะไรที่มีความสำคัญได้มากกว่าการทำงาน Prelim เป็น  
ยิ่งๆครับ

**Dr.Narain |** ปกติแล้ว AI โจทย์นี้จะเป็นครับ บางคนจะ  
มองว่า ทำอะไรได้ต้องมี Data ก่อน อันนี้ถูกครึ่งหนึ่ง  
จะทำ AI คุณต้องมีโจทย์ธุรกิจ คุณต้องมีโจทย์ว่าคุณ  
จะทำอะไร เช่น คุณอยากให้ลูกค้ามีประสบการณ์ที่ดีใน  
การติดต่อ คุณอยากเพิ่ม Process Automate  
ให้ทำงานเร็วขึ้น คุณจะมีจุดประสงค์ไม่เหมือนกัน  
เมื่อคุณมีจุดประสงค์แล้ว คุณค่อยกลับมาดูว่าและ  
Data ที่คุณต้องใช้ คุณมีพร้อมหรือยัง ดีหรือยัง ถ้า  
มีไม่พร้อมคุณจะไปหาที่ไหนมาเพิ่มใหม่ หรือที่มีมันไม่  
ดี คุณจะทำอย่างไรให้มันดี คุณอาจจะต้องวางระบบ  
ใหม่ใหม่ Software นั่นคือเป็นประเด็นถัดมา แต่ต้อง  
เอา Business เป็นตัวตั้งก่อนว่า ธุรกิจเราความ  
เดือนร้อน หรือมี Challenge อะไร หรือเราอยากจะทำ  
อะไร และเราค่อยไปดูว่า Data ที่เรามีมันขาดไม่ดี นั่น  
เป็น step ถัดไป คือ Data โอกาสยากครับที่คุณมีโจทย์  
แล้ว คือ Data ที่มีมันจะ perfect แล้วไม่ต้องทำอะไรเลย  
ยากมาก

**Dr.Wit |** ผมใช้คำเรียก ดร.กำลังจะพูดว่า จริงแล้ว  
Data หรือข้อมูล มันมีทุกที่ จะหยิบจับอย่างไรขึ้นอยู่กับ  
ตัวเราก่อนว่าเราจะเอาไปใช้ทำอะไร แล้วค่อยไปหา  
ข้อมูลเหล่านั้นมาใช้

**Dr.Narain |** ใช้ครับ แล้วจริงๆ เดียวนี้เราพูดถึง เรา  
อาจจะได้ยินคำว่า Cloud computing บางอย่างก็ไม่ได้  
เป็นข้อมูลที่เราต้องผลิตเอง เราก็คือไป Sourcing จาก  
Cloud ตัวอย่างหนึ่ง บริษัทที่คลาสสิกที่สุด และเราก็คือ  
เป็นลูกค้าเขาอยู่แล้ว อย่างเช่น Google อย่างนี้ เขา  
รู้ได้อย่างไรว่าเขาภาพเป็น ถ้าเคยเล่นนะ มันรู้ว่าภาพนี้  
มีแนว มีคนมีอะไรอย่างนี้ รู้ก็เพราะว่าอะไร เพราะว่า  
พวกเขาเข้าไปสอน ให้กับ Google Google ไม่สามารถ  
หา Data ได้ ถ้า Google มานั่งคิดว่าต้องหา Data  
ก่อน เขาจะไม่วันมีเทคโนโลยีแบบนี้

เขาอาจจะรู้ได้ว่าภาพนี้คน มีสุนัข มีแมว เขาตั้ง  
โจทย์นี้ก่อน แต่ Data หาแนวหาไม่ได้ เขาก็เปิดให้คน  
มาทดลองเล่น เพื่อเขาได้ Data เข้ามาคือต้องคิดโจทย์  
ก่อน แล้วคุณค่อยมาดูว่า Data คุณหาอย่างไร

**Dr.Wit |** อันนี้ พลิกมุมมองเลยนะ จริงๆผมอยากมี  
เวลาอีกเยอะๆในการคุยกันต่อ แต่วันนี้ผมเชื่อว่า สิ่ง  
ที่ ดร.นเรนทร์ พูดกับเรา พลิกมุมมองได้ AI บางคนเข้าใจ  
แบบนี้ มันของตายอยู่แล้ว ทำแบบนี้ กระบวนการแบบ  
นี้ จริงๆ แล้วมันไม่ใช่ นอกเหนือไปจากนี้เรามีปัญญา  
ประดิษฐ์ แต่ปัญญาของเราในการทำงานร่วมกับ  
มัน ให้มีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้นแหละครับ สำคัญที่สุด  
เลย วันนี้ของคุณ ดร. มากนะครับ ของคุณมากครับ  
และนี่แหละครับ ครั้งใดก็ตามนะครับที่คิดถึง Concept ที่  
ท่านบอกว่ามันเป็นเรื่องกันสมัย มันเป็นเรื่องเทรนด์ แต่  
อาจจะยากต่อความเข้าใจ ติดตามเลยนะครับ FYI By  
Deloitte