



ระบบอัตโนมัติของกระบวนการขององค์กรที่นำเชื่อถือโดยใช้ AI) ด้วย Robot Process Automation (RPA) และเครื่องมืออื่นๆ เพื่อที่จะเป็นการสร้าง Digital Twin ขององค์กร

(Digital Twin คือการนำเอาองค์ประกอบต่างๆ ทั้งทรัพย์สิน สิ่งของ ปัจจัยในการดำเนินงานขององค์กรมาสร้างเป็นข้อมูล รูปแบบเสมือนในโลก Digital ทั้งนี้ก็เพื่อให้องค์กรได้นำข้อมูล เหล่านั้นไปทำการวิเคราะห์ประกอบการตัดสินใจได้ในแบบ Real-time และสามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างทันทั่วทั้ง (การจำลอง Scenario case) ซึ่งจะมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวางแผนขององค์กรในภาพรวมที่มีปัจจัย องค์ประกอบ และข้อมูล จำนวนมาก โดยจะสามารถเจาะลึกลงรายละเอียดได้ในทุกๆ กระบวนการทางธุรกิจ และระบบจะส่งออกผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ ต่อธุรกิจ องค์กร)

2. Muliexperience

Muliexperience คือรูปแบบการสั่งการที่ user จะโต้ตอบ รับรู้ และควบคุมการทำงานของระบบต่างๆ ในโลก Digital sinv Applicaiton ต่างๆ โดยจะเปลี่ยนจาก Technology-literate people เป็น People-literate technology เปลี่ยนจากการที่ user จะทำการโต้ตอบสั่งการระบบได้ที่จุดสั่งการจุดใดจุดหนึ่ง (Single touchpoint) มากลายเป็นระบบเสมือนที่เปลี่ยนมุมมองการสั่งการแบบหลากหลาย จุด (Multi touchpoint) ที่ระบบจะสร้าง Interface ทั้งระบบเสียง augmented reality (AR) virtual reality (VR) หรือรูปแบบใหม่ๆ ที่หลากหลาย ซึ่งเรียกพื้นที่ใช้งานรูปแบบนี้ว่า smart space (ถึงตรงนี้ให้นึกถึงภาพยนตร์ sci fi ที่หลายๆ ท่านคุ้นเคย ซึ่งมีการสั่งการระบบ ทั้งแบบพูดคุยโต้ตอบ การวาดมือในอากาศเพื่อเลื่อนวัตถุเสมือน การนึกถึง วัสดุึก ฯลฯ)

เทคโนโลยี Muliexperience นี้ มีการประยุกต์ใช้ในบริการจริงๆ แล้ว ยกตัวอย่างเช่น การใช้ digital assistant อย่าง Google

home เพื่อสั่งงานเครื่องใช้ไฟฟ้า อุปกรณ์ smart ต่างๆ หรือในบริการ Delivery เช่น Domino Pizza ได้พัฒนา customer experience ที่ใช้ App ในการสั่งอาหาร การสั่งงานด้วยเสียงผ่านลำโพงอัจฉริยะ ระบบติดตาม pizza ที่ใช้รถยนต์ไร้คนขับหรือ drone ในการส่ง pizza

3. Democratization

Democratization คือการที่ user สามารถเข้าถึง และใช้งาน เทคโนโลยีได้ง่ายขึ้นด้วย interface ของระบบที่เรียนรู้ได้ง่าย และมีประสิทธิภาพมากขึ้นหรือการนำ AI มาเป็นผู้ช่วยในการใช้งาน ทำให้ user สามารถใช้งานระบบที่ยุ่งยากมีความซับซ้อนได้ง่ายขึ้น โดยใช้ เวลาเรียนรู้น้อยลง โดยเทคโนโลยี Democratization จะแบ่งองค์ประกอบออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

- 1) การพัฒนาซอฟต์แวร์
- 2) การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3) การออกแบบ
- 4) การเข้าถึงองค์ความรู้

ตัวอย่างของเทคโนโลยี Democratization คือการที่ user ใช้ เครื่องมือที่มีระบบ AI ในการวิเคราะห์หรือสร้างรูปแบบของข้อมูล (data model) โดยไม่จำเป็นต้องมีทักษะทางด้าน Data Science หรือ การเขียนเขียน Coding ของเด็กนักเรียนที่ทำผ่านเครื่องมือหรือ โปรแกรมที่มี interface ในการใช้งานที่ง่ายต่อการเรียนรู้ ใช้เป็นรูปแบบของวัตถุเสมือนแทนการเขียนคำสั่งการระบบ ทำให้เด็กนักเรียน ระดับประถมต้นสามารถเขียนโปรแกรมสั่งงานอุปกรณ์ IoT (Internet of Thing) หรือ Robot ได้