

รายงานจาก Accenture เผยอาชีพในวงการใดเสี่ยงถูกทดแทนด้วย Generative AI มากที่สุด

30/03/2023

ในช่วงที่ผ่านมา “ChatGPT” เป็นหนึ่งในเรื่องที่ได้รับการสนใจมากที่สุด ด้วยความสามารถในการโต้ตอบ สื่อสาร และตัดสินใจราวกับมนุษย์ ประกอบกับความสามารถในการรับคำสั่งได้อย่างหลากหลาย การมาถึงของ ChatGPT นี้ทำให้เราได้เห็นถึงศักยภาพและความเป็นไปได้อันไม่มีที่สิ้นสุดของ Generative AI เพียงแค่ 2 เดือนหลังจากการเปิดตัว ChatGPT มีผู้ใช้งานต่อเดือนสูงถึง 100 ล้านยูสเซอร์ เรียกได้ว่า ChatGPT เป็นแอปพลิเคชันที่จำนวนผู้ใช้งานเติบโตเร็วมากที่สุดในประวัติศาสตร์ก็ว่าได้

สิ่งที่น่าสนใจไม่แพ้กันคือโมเดลฐานข้อมูลทางภาษาขนาดใหญ่ (LLMs) เบื้องหลัง ChatGPT นั้นได้เดินทางมาถึงจุดเปลี่ยนครั้งสำคัญด้วยเหตุผลสองประการ ประการแรกคือมันสามารถตีความภาษาที่ซับซ้อนได้ เป็นครั้งแรกในประวัติศาสตร์ที่ Machine สามารถเรียนรู้ภาษา บริบท และเจตนา ส่วนประการที่สองคือโมเดลเหล่านี้ได้รับการฝึกฝนด้วยฐานข้อมูลขนาดใหญ่ที่มีทั้งข้อความ ภาพ และเสียง ทำให้พวกมันสามารถรับคำสั่งได้หลากหลายและนำไปปรับใช้ได้หลายๆ รูปแบบ

ดังนั้นไม่ว่าจะงานประเภทไหนก็สามารถนำ Generative AI นี้เข้ามาช่วยได้ทั้งนั้น

รายงานจาก Accenture เน้นย้ำถึงความสำคัญที่เหล่าผู้นำทางธุรกิจต้องตระหนักได้ว่า นี่คือการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ Generative AI เหล่านี้จะมาเปลี่ยนแปลงทุกๆ อย่างตั้งแต่ธุรกิจ วิทยาศาสตร์ ไปจนถึงตัวสังคมเอง และจะมีส่วนช่วยอย่างยิ่งในเรื่องของความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) และผลิตผล (Productivity) ของมนุษย์ เมื่อสำรวจในทุกๆ อุตสาหกรรมการทำงาน Accenture พบว่ากว่า 40% ของชั่วโมงการทำงานจะได้รับผลกระทบจาก LLMs อย่าง GPT-4 (ChatGPT เวอร์ชัน 4) โดยเฉพาะงานที่เกี่ยวข้องกับภาษา (Language Task) เพราะในชั่วโมงการทำงานทั้งหมดของพนักงานนั้นกว่า 62% เกี่ยวข้องกับภาษา และ 65% ของเวลาทั้งหมดสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพกว่าเดิมได้ผ่านการใช้ LLMs เข้ามาช่วย ไม่ว่าจะเป็นการทำให้งานนั้นเป็นอัตโนมัติ (Automation) หรือช่วยส่งเสริมการทำงาน (Augmentation)

โดยอุตสาหกรรมที่จะได้รับผลกระทบมากที่สุด ได้แก่

- 1) การเงิน-การธนาคาร (Banking)
- 2) ประกัน (Insurance)
- 3) ซอฟต์แวร์และแพลตฟอร์ม (Software and Platforms)
- 4) ตลาดทุน (Capital Markets)
- 5) พลังงาน (Energy)

โดยอันดับหนึ่งซึ่งก็คือการเงิน-การธนาคารนั้นมีงานที่มีความเป็นไปได้สูงว่าจะถูก Automation ถึง 54% และงานที่มีความเป็นไปได้สูงว่าจะถูกนำ Generative AI เข้ามาช่วย (Augmentation) ถึง 12% ในขณะเดียวกันมีเพียง 24% ที่มีความเป็นไปได้ต่ำว่าจะถูก Automation หรือ Augmentation (แต่อาจเป็นไปได้) และมีงานที่จะไม่ถูกปฏิรูปเพราะไม่เกี่ยวข้องกับภาษาเลยเพียง 10% เท่านั้น

นอกจากแบ่งเป็นอุตสาหกรรมแล้ว รายงานยังได้แบ่งตามประเภทงานอีกด้วยว่า งานลักษณะไหนจะถูก Generative AI เข้ามาทดแทนหรือปรับเปลี่ยน

โดยประเภทงานที่จะได้รับผลกระทบมากที่สุด ได้แก่

- 1) งานแอดมิน (Office and Administration Support)
- 2) งานด้านการขาย (Sales)

- 3) งานด้านคอมพิวเตอร์และตัวเลข (Computer and Mathematical)
 - 4) งานด้านการดำเนินการธุรกิจและการเงิน (Business and Financial Operation)
 - 5) ศิลปะ การออกแบบ ความบันเทิง กีฬา และสื่อ (Arts, Design, Entertainment, Sports, and Media)
- รายงานยังย้ำเตือนอีกว่า **บริษัทต่างต้องลงทุนในการพัฒนาการปฏิบัติการ (Operations) และการฝึกฝนพนักงานให้มากพอๆ กับการลงทุนในเทคโนโลยี** กล่าวคือ บริษัทต้องกล้าคิดนอกกรอบเดิมๆ ว่าจะปรับรูปแบบการทำงานอย่างไร และจะช่วยให้พนักงานไม่ตกขบวนความเปลี่ยนแปลงนี้อย่างไร โดยสองปัจจัยนี้เองจะเป็นตัวช่วยให้บริษัทสามารถไปถึงศักยภาพสูงสุด และแข่งขันได้ในยุคแห่งเทคโนโลยี Generative AI

อ่านรายงานฉบับเต็มได้ที่ : <https://www.accenture.com/content/dam/accenture/final/accenture-com/document/Accenture-A-New-Era-of-Generative-AI-for-Everyone.pdf>

อ้างอิง

<https://bit.ly/3FZRhZx>

คำถามที่ 1 แบบเลือกตอบ

จากรายงานของ Accenture อุตสาหกรรมใดมีโอกาสได้รับผลกระทบจาก Generative AI มากที่สุด?

1. การประกัน
2. การเงิน-การธนาคาร
3. พลังงาน
4. ซอฟต์แวร์และแพลตฟอร์ม

คำตอบที่ถูกต้อง: 2. การเงิน-การธนาคาร

คำถามที่ 2 แบบเลือกตอบเชิงซ้อน

อ่านข้อความต่อไปนี้และระบุว่าเป็น ข้อเท็จจริง หรือ ความคิดเห็น

ข้อความนี้เป็นข้อเท็จจริง หรือความคิดเห็น	ข้อเท็จจริง	ความคิดเห็น
ChatGPT เป็นแอปพลิเคชันที่จำนวนผู้ใช้งานเติบโตเร็วที่สุดในประวัติศาสตร์ โดยมีผู้ใช้งาน 100 ล้านคนภายใน 2 เดือนหลังเปิดตัว		
Generative AI จะเข้ามาทดแทนงานด้านการขายทั้งหมดในอนาคต		
62% ของชั่วโมงการทำงานทั้งหมดของพนักงานเกี่ยวข้องกับภาษา		
บริษัทที่ไม่ปรับตัวตามเทคโนโลยี Generative AI จะสูญเสียความสามารถในการแข่งขัน		

คำถามที่ 3 แบบเติมคำตอบแบบปิด

เรียงลำดับความสำคัญของขั้นตอนที่บริษัทควรดำเนินการเพื่อปรับตัวกับการมาของ Generative AI:

- a. การฝึกอบรมพนักงาน
- b. การลงทุนในเทคโนโลยีใหม่
- c. การปรับปรุงการดำเนินการขององค์กร
- d. การประเมินความเสี่ยงและโอกาส

คำตอบที่ถูกต้อง:

1. d → 2. b → 3. c → 4. a

คำถามที่ 4 แบบเติมคำตอบแบบเปิด

จากมุมมองของคุณ อุตสาหกรรมใดในประเทศไทยที่ควรเริ่มปรับตัวกับ Generative AI ก่อนเป็นอันดับแรก? และควรปรับตัวอย่างไร?

แนวคำตอบ:

เห็นด้วย เพราะ AI ช่วยสร้างไอเดียเบื้องต้น เช่น การออกแบบ การเขียน หรือการแต่งเพลง ซึ่งทำให้มนุษย์สามารถต่อยอดความคิดสร้างสรรค์ของตนเองได้เร็วขึ้น อย่างไรก็ตาม ความคิดสร้างสรรค์ที่แท้จริงยังคงต้องการการตัดสินใจและมุมมองเฉพาะตัวของมนุษย์

คำถามที่ 5 แบบเติมคำตอบแบบอิสระ

Generative AI อย่าง ChatGPT จะช่วยส่งเสริมการทำงานในอุตสาหกรรมการเงิน-การธนาคารได้อย่างไร?

แนวคำตอบ:

1. ช่วยวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า: AI สามารถประมวลผลข้อมูลขนาดใหญ่ เช่น ประวัติการทำธุรกรรม เพื่อเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เหมาะสมกับลูกค้า
2. ช่วยตอบคำถามลูกค้า: AI สามารถทำงานเป็น Chatbot ให้บริการลูกค้า 24/7 ลดภาระของพนักงาน และเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า