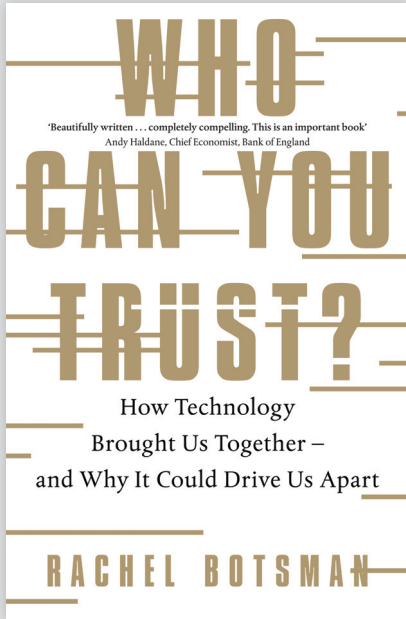


**สมชาย ศุภธาดา**

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำภาควิชาการบัญชี

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



ชื่อหนังสือ : **Who Can You Trust?: How Technology Brought Us Together – and Why It Could Drive Us Apart**

ผู้เขียน : **Rachel Botsman**

ผู้จัดพิมพ์ : **Penguin Random House UK (2018)**

ISBN: **9780241979877**

ปัจจุบันเทคโนโลยีนำผู้คนทั่วโลกเข้ามาใกล้ชิดกันมากขึ้น ในขณะเดียวกันก็เกิดคำถามตามมาว่า เราสามารถไว้วางใจใครได้บ้างในโลกที่เชื่อมต่อหากันผ่าน Internet หรือแม้ในแวดวง Social Media ที่แต่ละคนพาตัวเองเข้าไปสัมผัสรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่มีทั้งจริงและเท็จปะปนกันไปหมด ความไว้วางใจ (เนื้อเชื่อ) ใจเป็นพื้นฐานที่สำคัญสำหรับการกระทำ ทุกความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และในทุกธุรกิจการค้า

รัฐบาล ภาคธุรกิจ วงการสื่อสารมวลชน ตลอดจนองค์กรสถาบันต่าง ๆ ในกระบวนการยุติธรรมกำลังประสบปัญหาใหญ่ในเรื่องความไว้วางใจจากสาธารณะ หนังสือเล่มนี้ทำให้เราเริ่มฉุกคิดเชิงลึกเกี่ยวกับธุรกิจ ความสัมพันธ์ และชีวิตของเราในศตวรรษที่ 21 ผู้เขียนพยายามวางกรอบแนวคิดการสร้างความไว้วางใจ (Trust) ที่กำลังถูกปรับเปลี่ยนอย่างถอนรากถอนโคนจากผลกระทบของเทคโนโลยีดิจิทัล เราทุกคนพร้อมหรือยังสำหรับการปฏิวัติความไว้วางใจ (เนื้อเชื่อ) ใจที่จะมีกฎหมายของปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ด้วยกันจากนี้ไป

ปรากฏการณ์ที่ Facebook เปิดให้คนไทยใช้ Facebook Avatars เร็ว ๆ นี้ [สำหรับคนที่มีความกังวลในรูปร่างหน้าตาของตัวเอง โดยที่อยากโชว์ตัวตน แต่ไม่อยากลงรูปจริง จึงทำการสร้างตัวตนอีกรูปแบบหนึ่ง เพื่อใช้แทนการทักทายเพื่อนพ้องได้อย่างไม่เคอะเขิน สามารถโบกมือทักทาย หรือส่งหน้าได้ด้วยการคลิกเท่านั้น] ถือเป็นสิ่งหนึ่งที่ชวนให้ตั้งคำถามอย่างมากเกี่ยวกับความไว้วางใจ (เนื้อเชื่อ) ใจระหว่างผู้คนที่ติดต่อสื่อสารกันในโลกออนไลน์ว่าจะเชื่อถือได้จริงจังมากน้อยเพียงใด

ผู้เขียนหนังสือเห็นว่า วิวัฒนาการของความไว้วางใจ (เนื้อเชื่อ) ใจเริ่มต้นจากระดับท้องถิ่น (Local) ก่อน จากนั้นจึงขยายตัวไปสู่องค์กร (Institutional) แล้วพัฒนาเรื่อยมาจนเป็นแบบกระจาย (Distributed) ความน่าสนใจของหนังสือเล่มนี้อยู่ตรงที่มีการนำกรณีศึกษาจริงที่เกิดในภาคธุรกิจ ในโครงการ หรือใน Platform ต่าง ๆ เพื่อแสดงให้เห็นว่าการนำโมเดลความไว้วางใจ (เนื้อเชื่อ) ใจในแบบการกระจาย (Distributed Trust Model) ไปใช้มีประโยชน์ถ้าหากนำไปใช้อย่างฉลาด แต่ก็ก่อเกิดโทษด้านลบหากนำไปใช้ในทางตรงกันข้าม

ข้อเสียดังกล่าว มีความจำเป็นเสมอแม้แต่ในธุรกิจด้านมีตัวอย่างเช่นเครือข่ายของการค้ายาเสพติด ที่ทำการสร้างระบบให้บริการอย่างดีเป็นพิเศษ เพื่อให้เกิดความไว้วางใจ (เนื้อเชื่อ) ใจ จากข้อเสียดังกล่าวที่ต้องสร้างและดำรงไว้นำไปสู่การ

จัดอันดับให้คะแนนความน่าไว้วางใจ และท้ายสุดก้าวไปสู่เทคโนโลยีสมัยใหม่ อย่างเช่น Bots<sup>1</sup> และ Blockchain<sup>2</sup> ที่เข้ามามีส่วนร่วมในระบบความสัมพันธ์ของความไว้วางใจ (เนื้อเชื่อ)ใจของผู้คนในอนาคต

เค้าโครงพื้นฐานของหนังสือเล่มนี้ อยู่ที่การทำความเข้าใจภาพที่ปรากฏในหน้า 20 25 และ 61 ซึ่งอธิบายว่า ความไว้วางใจ (เนื้อเชื่อ)ใจเป็นพลังที่ช่วยปิดช่องว่างระหว่างความแน่นอนกับความไม่แน่นอน โดยโครงสร้างของชั้นความไว้วางใจ (Trust Stack) เริ่มจากความไว้วางใจในความคิด ไปสู่ความไว้วางใจในองค์กร (หรือ Platform ขององค์กร) และในท้ายสุดความไว้วางใจ (เนื้อเชื่อ)ใจในบุคคลอื่น (หรือหุ่นยนต์ หรือ Bots แล้วแต่กรณี)

จากนั้นให้ผู้อ่านพลิกไปดูรูปในหน้าต่าง ๆ ตลอดหนังสือทั้งเล่มจะทำให้เข้าใจเนื้อหาทั้งหมดได้โดยย่ออย่างรวดเร็ว เริ่มจากหน้า 93 เกี่ยวกับลำดับขั้นความต้องการความไว้วางใจ (เนื้อเชื่อ)ใจ หน้า 125 พูดถึงคุณลักษณะของความน่าเชื่อถือ ภาพการสร้างตัววัดระดับค่าคะแนนความน่าไว้วางใจของประชาชนจีนปรากฏในหน้าที่ 157 ส่วนหน้า 183 และหน้า 184 แสดงถึงการก้าวกระโดดของความไว้วางใจ (เนื้อเชื่อ)ใจจากคนไปสู่ AI ซึ่งคนจะมีบทบาทน้อยลง ปิดท้ายด้วยภาพสะท้อนปัจจุบันและอนาคตว่า ก. ทำไมต้องอาศัย Blockchain ข. กระบวนการทำงานของ Blockchain เป็นอย่างไร และ ค. การก่อเกิดสัญญาแห่งความไว้วางใจ (เนื้อเชื่อ)ใจที่อยู่ใน Blockchain ดังที่แสดงภาพในหน้า 216 219 และ 233 ของหนังสือเล่มนี้ตามลำดับ

หนังสือเล่มนี้พาเราไปรู้จัก ความไว้วางใจ (เนื้อเชื่อ)ใจ ทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต ความเข้าใจเชิงลึกซึ่งจากการอ่านหนังสือเล่มนี้ไม่อาจหาได้จากที่อื่น ถือเป็นความสามารถของผู้เขียนในการหยิบเรื่องราวต่าง ๆ มาร้อยเรียงเป็นอย่างดี การอ่านหนังสือเล่มนี้ไม่จำเป็นต้องอ่านให้จบภายในระยะเวลาอันสั้น ควรใช้เวลาค่อย ๆ อ่าน เก็บรายละเอียด พร้อมทั้งใช้ความคิดไตร่ตรองประเด็นที่ผู้เขียนนำเสนอเป็นระยะ ๆ การวิเคราะห์ดูรูปต่าง ๆ ตามที่กล่าวข้างต้นก่อนเริ่มอ่านเนื้อหาในรายละเอียด จะทำให้ผู้อ่านติดตามเรื่องราวเรื่องเล่าที่อยู่เป็นจำนวนมากภายในหนังสือได้อย่างเข้าใจลึกซึ้งมากขึ้น

หวังว่าหนังสือแนะนำครั้งนี้ จะช่วยให้ท่านใช้ชีวิตในปัจจุบันและอนาคตอย่างชาญฉลาดมากขึ้น



<sup>1</sup> Bots ถูกออกแบบให้ทำงานในโปรแกรมเมชันเจอร์ โดยทำหน้าที่ตอบคำถามหรือมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ตามที่ได้รับคำสั่งโปรแกรมขึ้นมา ยกตัวอย่างเช่น จองที่นั่งในร้านอาหาร บันทึกการนัดหมายลงปฏิทิน และแสดงเนื้อหาที่ผู้ใช้ร้องขอ เป็นต้น แล้วยังมี Bots อีกประเภทหนึ่งซึ่งทำหน้าที่จำลองการสนทนากับผู้ใช้ โดยมีทั้งที่ให้ความรู้สึกเหมือนกับกำลังพูดคุยกับคู่สนทนาที่เป็นมนุษย์จริง ๆ หรือให้ผู้ใช้เลือกบทสนทนาตามที่โปรแกรมกำหนดให้

<sup>2</sup> Blockchain คือ ระบบโครงข่ายในการเก็บบัญชีธุรกรรมออนไลน์ ซึ่งมีลักษณะเป็นเครือข่ายใยแมงมุม ที่เก็บสถิติการทำธุรกรรมทางการเงิน และสินทรัพย์ชนิดอื่น ๆ อีกในอนาคต โดยไม่มีตัวกลาง คือสถาบันการเงิน หรือสำนักชำระบัญชี ระบบ Blockchain ไม่มีตัวกลางอย่างที่เคยเป็นมา ยกตัวอย่างการทำธุรกรรมด้วย Bitcoin จะมีรหัส Token สร้างขึ้นมาเพื่อสื่อสารกับ Blockchain และทำการตรวจสอบว่า Bitcoin นั้น ๆ มีความน่าเชื่อถือหรือไม่ก่อนที่จะทำธุรกรรมให้สำเร็จต่อไป