



บทความออนไลน์

รู้จะรู้สึกอะไร? เมื่อ Spotify (อาจ) ขอฟังเสียงเรา เพื่อแนะนำเพลงให้เข้ากับอารมณ์

เทคโนโลยีกับความเป็นส่วนตัวนั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวกันไม่รู้จบ เมื่อบริษัทเทคโนโลยีต้องการที่จะพัฒนาความสามารถของผลิตภัณฑ์เพื่อเข้าใจผู้ใช้งานให้มากขึ้น เส้นบางๆที่เรียกว่าความเป็นส่วนตัว (privacy) จึงมักจะถูกก้าวข้ามผ่านเสมอ

ในปี ค.ศ.2019 Facebook ออกมายอมรับว่าพวกเขามีระบบที่ดักฟังบทสนทนาของเราจริงๆ ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนอย่าง [Facebook Portal](#) แต่ [Google](#), [Apple](#) หรือ [Amazon](#) ก็ไม่ต่างกันสักเท่าไร หลายคนอาจจะเอามือทาบอกแล้วบอกว่านี้มันเป็นการล่วงละเมิดความเป็นส่วนตัวของฉันนะ ถ้ามองในมุมของผู้ใช้งานนั้นแน่นอนว่ามันดูเป็นเรื่องที่อันตราย บทสนทนาที่เราพูดหรือคุยในพื้นที่ส่วนตัวก็ควรที่จะจบบออยู่ที่นั่น ความรู้สึกที่ว่ามีคนมาคอยดักฟังสิ่งที่เราพูดนั้นเป็นเรื่องที่ชวนกังวลอย่างไม่ต้องสงสัย

Spotify บริษัทสตรีมมิงเพลงออนไลน์ชื่อดังเป็นบริษัทล่าสุดที่มีข่าวเรื่องการดักฟังลูกค้าของตนเองด้วยเช่นเดียวกัน โดยจากข้อมูลบอกว่าช่วงต้นเดือนมกราคมที่ผ่านมา บริษัท Spotify Technologies ได้รับอนุมัติการขอจดสิทธิบัตรเพื่อใช้ในการดักฟัง และบันทึกเสียงสนทนา และเสียงจากสภาพแวดล้อมรอบตัวของผู้ใช้งาน ซึ่งบริษัทยื่นขอจดสิทธิบัตรนี้ไปตั้งแต่ปี ค.ศ.2018

เหตุผลที่ Spotify อาจจะใช้เทคโนโลยีนี้ในอนาคต (คือธุรกิจจดสิทธิบัตรไม่ได้หมายความว่า จะออกมาใช้จริงๆ) ก็เพื่อพัฒนาระบบ AI หลังบ้านให้สามารถเลือกเพลงและแนะนำให้คนใช้งานได้เข้ากับ ‘สถานการณ์’ และ ‘อารมณ์’ ในขณะนั้นมากที่สุด



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ARIT NPRU

เทคโนโลยีกับความเป็นส่วนตัวนั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวกันไม่รู้จบ เมื่อบริษัทเทคโนโลยีต้องการที่จะพัฒนาความสามารถของผลิตภัณฑ์เพื่อเข้าใจผู้ใช้งานให้มากขึ้น เส้นบางๆที่เรียกว่าความเป็นส่วนตัว (privacy) จึงมักจะถูกก้าวข้ามผ่านเสมอ

ในปี ค.ศ.2019 Facebook ออกมายอมรับว่าพวกเขามีระบบที่ดักฟังบทสนทนาของเราจริงๆ ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนอย่าง [Facebook Portal](#) แต่ [Google](#), [Apple](#) หรือ [Amazon](#) ก็ไม่ต่างกันสักเท่าไร หลายคนอาจจะเอามือทาบอกแล้วบอกว่านี้มันเป็นการล่วงละเมิดความเป็นส่วนตัวของฉันนะ ถ้ามองในมุมมองของผู้ใช้งานนั้นแน่นอนว่ามันดูเป็นเรื่องที่อันตราย บทสนทนาที่เราพูดหรือคุยในพื้นที่ส่วนตัวก็ควรที่จะจบอยู่ที่นั่น ความรู้สึกที่ว่ามีคนมาคอยดักฟังสิ่งที่เราพูดนั้นเป็นเรื่องที่ชวนกังวลอย่างไม่ต้องสงสัย

Spotify บริษัทสตรีมมิ่งเพลงออนไลน์ชื่อดังเป็นบริษัทล่าสุดที่มีข่าวเรื่องการดักฟังลูกค้าของตนเองด้วยเช่นเดียวกัน โดยจากข้อมูลบอกว่าช่วงต้นเดือนมกราคมที่ผ่านมา บริษัท Spotify Technologies ได้รับอนุมัติการขอจดสิทธิบัตรเพื่อใช้ในการดักฟัง และบันทึกเสียงสนทนา และเสียงจากสภาพแวดล้อมรอบตัวของผู้ใช้งาน ซึ่งบริษัทยื่นขอจดสิทธิบัตรนี้ไปตั้งแต่ปี ค.ศ.2018

เหตุผลที่ Spotify อาจจะใช้เทคโนโลยีนี้ในอนาคต (คือธุรกิจจดสิทธิบัตรไม่ได้หมายความว่า จะออกมาใช้จริงๆ) ก็เพื่อพัฒนาระบบ AI หลังบ้านให้สามารถเลือกเพลงและแนะนำให้คนใช้งานได้เข้ากับ ‘สถานการณ์’ และ ‘อารมณ์’ ในขณะนั้นมากที่สุด

ADVERTISEMENT

แน่นอนว่าเรื่องนี้กลายเป็นประเด็นขึ้นมาทันทีว่าอุปกรณ์อย่างโทรศัพท์มือถือและแอปพลิเคชันที่พวกเขาใช้อยู่ทุกวันนี้กำลังจะกลายเป็นหน่วยสอดแนมบันทึกบทสนทนาและความลับต่างๆ ที่เราพูดออกไป

แต่ถ้ามองในมุมมองนักพัฒนาซอฟต์แวร์หรือบริษัทที่พัฒนาเทคโนโลยี สิ่งที่เขาต้องการคือความเข้าใจผู้ใช้งานอย่างลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีในการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ดึงให้ลูกค้าอยู่กับพวกเขาไปนานๆ แม้ว่าอาจจะดูเหมือนล้ำเส้นก้าวเกินไปหน่อยก็ตามที

Google หรือ Apple บอกว่าพวกเขาดักฟังน้อยกว่า 1% ของบทสนทนาของลูกค้า เป็นตัวอย่างเล็กๆ น้อยๆ เพื่อสร้างผลิตภัณฑ์ให้ตอบโจทย์ดีมากยิ่งขึ้น ส่วนมนุษย์ที่ฟังบทสนทนาเหล่านี้หลังบ้านก็จะจดโน้ตเอาไว้ว่าผู้ใช้งานต้องการสื่อสารอะไร มีอะไรที่พวกเขาต้องการ และมีอะไรที่ผิดพลาดบ้าง อย่างถ้าเป็น Google พอเราจะเรียกใช้



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ARIT NPRU

Voice Assistant เราจะสั่งเป็นคอมมานด์ว่า “OK Google” ซึ่งถ้ามีการผิดพลาดอย่างเช่นผู้ใช้งานอาจจะไม่ได้ตั้งใจเรียก Voice Assistant แต่พูดคำที่มีเสียงคล้ายกันอย่าง “OK Noodle” ข้อผิดพลาดเหล่านี้ก็จะถูกจดเอาไว้เพื่อไปพัฒนาสินค้าต่อไป หรืออย่างออกเสียง “Alexa” เป็น “Election” ก็เกิดขึ้นบ่อยๆ แม้บริษัทเหล่านี้จะบอกว่าข้อมูลเสียงเหล่านี้จะไม่ระบุว่าเป็นใครที่กำลังพูดอยู่ แต่แน่นอนแหละว่าข้อมูลส่วนตัวต่างๆ ก็อาจจะมีหลุดรอดไปถึงคนฟังบทสนทนาเหล่านี้ได้อยู่

Spotify เองบอกว่าเทคโนโลยีนี้จะถูกใช้กับแอปฯ สตรีมเพลงเพียงเท่านั้น โดยกลุ่มข้อมูลของเสียง ที่จะถูกดักฟัง มีจังหวะของเสียง, โทนเสียง, น้ำเสียง, หนัก เบา รวมไปถึงความเร็วในการพูดด้วย

สิ่งที่ Spotify ทำต่อจากนั้นคือการใช้ข้อมูลของเจ้าของบัญชี เพศ อายุ บวกรวมกับไลฟ์สไตล์ของพวกเขาอย่างสภาพแวดล้อมที่อยู่ในตอนนั้น อยู่คนเดียว อยู่กับเพื่อนเป็นกลุ่ม เป็นห้างสรรพสินค้า รถยนต์ ห้องเงียบบๆ สวนสาธารณะ หรือสถานีรถไฟ ฯลฯ มาสอน AI ให้เรียนรู้ความชื่นชอบของลูกค้าในการฟังเพลงในช่วงจังหวะนั้นด้วย

เทคโนโลยีกับความเป็นส่วนตัวนั้นเป็นเรื่องที่เถียงกันไม่รู้จบ เมื่อบริษัทเทคโนโลยีต้องการที่จะพัฒนาความสามารถของผลิตภัณฑ์เพื่อเข้าใจผู้ใช้งานให้มากขึ้น เส้นบางๆ ที่เรียกว่าความเป็นส่วนตัว (privacy) จึงมักจะถูกก้าวข้ามผ่านเสมอ

ในปี ค.ศ.2019 Facebook ออกมายอมรับว่าพวกเขามีระบบที่ดักฟังบทสนทนาของเราจริงๆ ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนอย่าง [Facebook Portal](#) แต่ [Google](#), [Apple](#) หรือ [Amazon](#) ก็ไม่ต่างกันสักเท่าไร หลายคนอาจจะเอามือทาบอกแล้วบอกว่านี้มันเป็นการล่วงละเมิดความเป็นส่วนตัวของฉันนะ ถ้ามองในมุมมองของผู้ใช้งานนั้นแน่นอนว่ามันดูเป็นเรื่องที่อันตราย บทสนทนาที่เราพูดหรือคุยในพื้นที่ส่วนตัวก็ควรที่จะจบอยู่ที่นั่น ความรู้สึกที่ว่ามีคนมาคอยดักฟังสิ่งที่เราพูดนั้นเป็นเรื่องที่ชวนกังวลอย่างไม่ต้องสงสัย

Spotify บริษัทสตรีมมิ่งเพลงออนไลน์ชื่อดังเป็นบริษัทล่าสุดที่มีข่าวเรื่องการดักฟังลูกค้าของตนเองด้วยเช่นเดียวกัน โดยจากข้อมูลบอกว่าช่วงต้นเดือนมกราคมที่ผ่านมา บริษัท Spotify Technologies ได้รับอนุมัติการขอจดสิทธิบัตรเพื่อใช้ในการดักฟัง และบันทึกเสียงสนทนา และเสียงจากสภาพแวดล้อมรอบตัวของผู้ใช้งาน ซึ่งบริษัทยื่นขอจดสิทธิบัตรนี้ไปตั้งแต่ปี ค.ศ.2018



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ARIT NPRU

เหตุผลที่ Spotify อาจจะใช้เทคโนโลยีนี้ในอนาคต (คือธุรกิจจดสิทธิบัตรไม่ได้หมายความว่า จะออกมาใช้จริงๆ) ก็เพื่อพัฒนาระบบ AI หลังบ้านให้สามารถเลือกเพลงและแนะนำให้คนใช้งานได้เข้ากับ ‘สถานการณ์’ และ ‘อารมณ์’ ในขณะนั้นมากที่สุด

ADVERTISEMENT

แน่นอนว่าเรื่องนี้กลายเป็นประเด็นขึ้นมาทันทีว่าอุปกรณ์อย่างโทรศัพท์มือถือและแอปพลิเคชันที่พวกเขาใช้อยู่ทุกวันนี้กำลังจะกลายเป็นหน่วยสอดแนมบันทึกบทสนทนาและความลับต่างๆ ที่เราพูดออกไป

แต่ถ้ามองในมุมมองของนักพัฒนาซอฟต์แวร์หรือบริษัทที่พัฒนาเทคโนโลยี สิ่งที่เขาต้องการคือความเข้าใจผู้ใช้งานอย่างลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีในการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ดึงให้ลูกค้าอยู่กับพวกเขาไปนานๆ แม้ว่าอาจจะดูเหมือนล้ำเส้นก้าวหายไปหน่อยก็ตามที

Google หรือ Apple บอกว่าพวกเขาดักฟังน้อยกว่า 1% ของบทสนทนาของลูกค้า เป็นตัวอย่างเล็กๆ น้อยๆ เพื่อสร้างผลิตภัณฑ์ให้ตอบโจทย์ดีมากยิ่งขึ้น ส่วนมนุษย์ที่ฟังบทสนทนาเหล่านี้หลังบ้านก็จะจดโน้ตเอาไว้ว่าผู้ใช้งานต้องการสื่อสารอะไร มีอะไรที่เขาต้องการ และมีอะไรที่ผิดพลาดบ้าง อย่างถ้าเป็น Google พอเราจะเรียกใช้ Voice Assistant เราจะสั่งเป็นคอมมานด์ว่า “OK Google” ซึ่งถ้ามีการผิดพลาดอย่างเช่นผู้ใช้งานอาจจะไม่ได้ตั้งใจเรียก Voice Assistant แต่พูดคำที่มีเสียงคล้ายกันอย่าง “OK Noodle” ข้อผิดพลาดเหล่านี้ก็จะถูกจดเอาไว้เพื่อไปพัฒนาสินค้าต่อไป หรืออย่างออกเสียง “Alexa” เป็น “Election” ก็เกิดขึ้นบ่อยๆ

แม้บริษัทเหล่านี้จะบอกว่าข้อมูลเสียงเหล่านี้จะไม่ระบุว่าจะมาจากไหนหรือเป็นใครที่กำลังพูดอยู่ แต่แน่นอนแหละว่าข้อมูลส่วนตัวต่างๆ ก็อาจจะมีหลุดรอดไปถึงคนฟังบทสนทนาเหล่านี้ด้วย

Spotify เองบอกว่าเทคโนโลยีนี้จะถูกใช้กับแอปฯ สตรีมเพลงเพียงเท่านั้น โดยกลุ่มข้อมูลของเสียง ที่จะถูกดักฟัง มีจังหวะของเสียง, โทนเสียง, น้ำเสียง หนัก เบา รวมไปถึงความเร็วในการพูดด้วย

สิ่งที่ Spotify ทำต่อจากนั้นคือการใช้ข้อมูลของเจ้าของบัญชี เพศ อายุ บวกรวมกับไลฟ์สไตล์ของพวกเขาอย่างสภาพแวดล้อมที่อยู่ในตอนนั้น อยู่คนเดียว อยู่กับเพื่อนเป็นกลุ่ม เป็นห้างสรรพสินค้า รถยนต์ ห้องเจียบๆ สวนสาธารณะ หรือสถานีรถไฟ ฯลฯ มาสอน AI ให้เรียนรู้ความชื่นชอบของลูกค้าในการฟังเพลงในช่วงจังหวะนั้นด้วย



กล่าวคือ AI ของ Spotify จะสามารถเรียนรู้ความชอบของผู้ใช้งานคนหนึ่ง เช่นเพลงที่พวกเขาฟังขณะที่กำลังเดินอยู่ในสวนสาธารณะ แล้วสามารถเอาเพลงเหล่านี้ไปแนะนำให้อีกคนหนึ่งที่มีโปรไฟล์คล้ายๆ กับผู้ใช้งานคนแรกและกำลังอยู่ในสภาพแวดล้อมคล้ายๆ กันได้

เมื่อ Spotify ทำแบบนี้ได้ มันจะช่วยทำให้เข้าถึงความชอบและแนะนำเพลงตามอารมณ์ความรู้สึกของผู้ใช้งานในขณะนั้นได้ด้วย ซึ่งอาจจะเป็นไม้เด็ดที่ทำให้ Spotify สามารถอยู่เหนือคู่แข่งรายอื่นๆ ในตลาดได้ที่ยังใช้โมเดลการฝึก AI ในรูปแบบของ ‘การตัดสินใจแบบต้นไม้ (Decision Tree)’ หรือการค้นหาแนวเพลงที่ชอบแล้วก็ค่อยๆ เจาะไปยังศิลปิน แต่ระบบนี้ใช้เวลาค่อนข้างนานในการเรียนรู้ความชอบของผู้ใช้งาน เพราะฉะนั้นถ้า Spotify ฝึก AI ให้เรียนรู้ความต้องการว่าลูกค้าอยากฟังเพลงอะไรในขณะนั้นๆ (เช่น ตอนนี่กำลังเสร้านั่งร้องไห้ในท้อง) คงเป็นสิ่งที่คู่แข่งสู้ได้ยากมากๆ อย่างแน่นอน

Bret Kinsella ผู้ก่อตั้ง Voicebot.ai สื่อที่นำเสนอเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่สั่งงานด้วยเสียงอย่าง Smart Speakers เคยให้สัมภาษณ์ไว้ว่า

“ใครก็ตามที่ทำงานกับระบบของเสียงจะต้องมีการ Call Centers และทุกคนก็ใช้ระบบแบบเดียวกัน : มนุษย์ที่คอยเก็บความผิดพลาด ประเมินความผิดพลาด และคอยแก้ไขกลับไปในระบบเพื่อให้ Machine Learning มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คุณไม่สามารถสร้างระบบขึ้นมาได้โดยไม่มีการดักฟังหรืออัดเสียงเลย และมันยากมากที่จะพัฒนาระบบโดยไม่ใช้มนุษย์เพื่อชี้จุดที่ผิดพลาด”

คำถามที่น่าสนใจก็คือว่า บริษัทอื่นอย่าง Google หรือ Apple นั้นจะมีพวก wake word หรือ คอมมานด์เพื่อปลุก Voice Assistant ให้เริ่มต้นทำงาน (“OK Google” หรือ “Hey Siri”) แล้วหลังจากนั้นระบบถึงจะเริ่มต้นทำงานโดยการตอบสนองด้วยเสียง ถ้ามีการคอนเฟิร์มจากราวๆ เราเรียกจริงๆ ถึงจะมีการบันทึกการสนทนา แต่ว่า Spotify จะมี wake word ใหม่ คำตอบคือไม่มีใครทราบ เพราะแผนผังในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีของ Spotify ยังไม่ได้มีการเปิดเผยข้อมูลออกมาเลย

ความกังวลว่าสมาร์ตโฟนของเรานั้นดักฟังเราอยู่ตลอดเวลาแม้เราไม่ได้เรียกใช้ Voice Assistant ก็ยังมีอยู่ สถิติบอกว่า 43% ของชาวอเมริกัน รู้สึกแบบนั้นจริงๆ ซึ่งอาจจะมาจากการที่มีโฆษณาแสดงให้เห็นบนโซเชียลมีเดียเกี่ยวกับเรื่องที่เขาฟังพูดไป (เช่น กำลังพูดเรื่องจะไปเที่ยวญี่ปุ่น สักพักจะมีโปรโมชันลดราคาตั๋วเครื่องบินไปญี่ปุ่นโผล่ขึ้นมาเป็นต้น)



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ARIT NPRU

เมื่อกล่าวถึงประเด็นเรื่องของการดักฟังของ Spotify หนึ่งในคำถามที่น่าสนใจก็คือ แล้วคนแคร์เรื่องความเป็นส่วนตัวมากแค่ไหน? Will Oremus นักเขียนบทความเกี่ยวกับเทคโนโลยีบนคอลัมน์ OneZero บอกว่ามันเป็นเรื่องยากที่จะบอกว่าความเป็นส่วนตัวนั้นมีค่ามากแค่ไหนสำหรับผู้ใช้งานทั่วไป พฤติกรรมของเราไม่สามารถบ่งบอกได้เลย เพราะไม่ว่าจะมีข่าวเรื่องเทคโนโลยีดักฟังผู้ใช้งาน (ไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง) เราก็คงยังคงเชื่อมั่นอยู่ในทุกๆ วัน

แต่การที่รู้ว่าไม่มีใครบางคนดักฟังบทสนทนาของเราอยู่นั้นเป็นเรื่องที่กระอักกระอ่วนไม่น้อย มันเป็นเรื่องที่เรารู้สึกไม่ค่อยสบายใจ แต่ก็เหมือนว่าจะช่วยไม่ได้ในขณะเดียวกัน เรื่องความเชื่อใจในบริษัทเทคโนโลยีเป็นอีกประเด็นหนึ่งที่มีคนหยิบยกขึ้นมาพูดเป็นอย่างมากในช่วงหลัง เพราะจากข้อมูลบ่งบอกว่าผู้ใช้งานนั้นไว้วางใจเทคโนโลยีที่พวกเขาใช้น้อยลงทุกๆ วัน และการที่ไม่เปิดเผยว่าการดักฟังเกิดขึ้นเมื่อไหร่ เอาไปใช้ทำอะไรบ้าง ยิ่งทำให้ความเชื่อมั่นในการใช้งานเทคโนโลยีเหล่านี้ลดลงเรื่อยๆ

ที่มา <https://thematter.co/thinkers/why-spotify-want-to-monitor-user-speech/135513>

