

การตื่นตัวและการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI): แนวทางปฏิบัติ จริยธรรม และองค์ความรู้ใหม่สำหรับบุคลากร

AWARENESS AND APPLICATION OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE (AI): PRACTICAL GUIDELINES, ETHICS, AND NEW KNOWLEDGE FOR PERSONNEL

มะลิ ทิพย์ประจง, พระครูเกษมวัชรดิตถ์, พระครูสุวรรณวัชรกิจ
พระครูวิรุฬห์วัชรธรรม และ กิตติพงษ์ โคตรจันทิก

Mali Thipprajong, Phra Khru Kasem Watcharadit, Phra Khru Suwan Watcharakit
Phra Khru Wirun Watcharatham and Kittiphong Khotchanthuek
วิทยาลัยสงฆ์เพชรบุรี
Phetchaburi Buddhist College
Email:thipprajongmali@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการตื่นตัวและการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) แนวทางปฏิบัติด้านจริยธรรม และองค์ความรู้ใหม่ที่จำเป็นสำหรับบุคลากรในศตวรรษที่ 21 โดยวิเคราะห์จากเอกสารวิชาการทั้งในและต่างประเทศ พบว่าการตื่นตัวต่อ AI ในยุคปัจจุบันไม่ได้จำกัดอยู่เพียงความเข้าใจด้านเทคโนโลยีเท่านั้น แต่ต้องครอบคลุมถึงความสามารถในการปรับตัวเชิงทัศนคติ การพัฒนาทักษะดิจิทัลขั้นสูง และการยึดถือกรอบจริยธรรมที่ชัดเจน ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าองค์กรควรจัดทำระบบกำกับดูแล AI ที่เน้นความโปร่งใส ความยุติธรรม และความรับผิดชอบ ควบคู่ไปกับการสนับสนุนการพัฒนาทักษะ (Reskilling and Upskilling) อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การเปลี่ยนผ่านสู่ยุคปัญญาประดิษฐ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน โดยเน้นให้ AI เป็นเครื่องมือเสริมศักยภาพมนุษย์มากกว่าการทดแทน

คำสำคัญ: การกำกับดูแลเทคโนโลยี, การพัฒนาบุคลากร, จริยธรรม AI, ปัญญาประดิษฐ์

Abstract

This article examines AI awareness, ethical practices, and emerging knowledge required for personnel in the 21st century through an analysis of domestic and international academic literature. The study finds that AI awareness in the modern era extends beyond technical comprehension to include attitudinal adaptability, advanced digital competencies, and adherence to clear ethical frameworks. Findings indicate that organizations should establish AI governance systems prioritizing transparency, fairness, and accountability. Simultaneously, continuous reskilling and upskilling must be supported to ensure an efficient and sustainable transition into the AI era. The ultimate goal is to position AI as a tool for human augmentation rather than total replacement.

Keywords: Technology Governance, Workforce Development, AI Ethics, Artificial Intelligence

บทนำ

ในห้วงทศวรรษปัจจุบัน สังคมโลกกำลังเผชิญกับคลื่นแห่งการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่รวดเร็ว และรุนแรงที่สุดเท่าที่เคยปรากฏมาในประวัติศาสตร์มนุษยชาติ การก้าวเข้าสู่ "ยุคปัญญาประดิษฐ์" (Artificial Intelligence Era) ไม่ได้เป็นเพียงการเปลี่ยนผ่านในเชิงเครื่องมือการทำงาน แต่เป็นการปฏิรูปโครงสร้างทางความคิดและวิถีปฏิบัติของมนุษย์ในวงกว้าง Schwab (2017) ได้ระบุว่าการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 นี้ มีความแตกต่างจากยุคก่อนหน้าเนื่องจากเป็นการหลอมรวมกันของโลกทางกายภาพ ดิจิทัล และชีวภาพ โดยมีปัญญาประดิษฐ์เป็นศูนย์กลางในการประมวลผลและตัดสินใจแทนมนุษย์ในกิจกรรมที่ซับซ้อนมากขึ้น

ย้อนกลับไปในอดีต เทคโนโลยีสารสนเทศถูกนำมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ในการจัดเก็บข้อมูลและการสื่อสาร แต่ปัญญาประดิษฐ์ในยุคปัจจุบันมีขีดความสามารถที่ก้าวข้ามขีดจำกัดเดิมผ่านระบบการเรียนรู้เชิงลึก (Deep Learning) และการพัฒนาโมเดลภาษาขนาดใหญ่ (Large Language Models: LLMs) ซึ่งสร้างปรากฏการณ์ความสามารถในการสร้างสรรค์เนื้อหา (Generative AI) ที่ใกล้เคียงกับสติปัญญาของมนุษย์ ปรากฏการณ์นี้ส่งผลให้เกิดการ "ตื่นตัว" (Awareness) อย่างกว้างขวาง ทั้งในแง่ของความตื่นตัวต่อโอกาสใหม่ๆ และความตื่นตระหนกต่อความเสี่ยงในการสูญเสียอาชีพ Chui et al. (2021) พบว่าในขณะที่ภาคอุตสาหกรรมพยายามเร่งนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน แต่บุคลากรจำนวนมากกลับยังมีความกังวลต่อความมั่นคงในอาชีพและการถูกแทนที่ด้วยระบบอัตโนมัติ ความขัดแย้งเชิงความรู้สึกล้วนนี้เป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้การประยุกต์ใช้ AI ในระดับองค์กรไม่สามารถดำเนินไปได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

เมื่อพิจารณาในบริบทของประเทศไทย การตื่นตัวต่อปัญญาประดิษฐ์ได้รับแรงขับเคลื่อนจากนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัล แต่ความท้าทายที่สำคัญคือความพร้อมของทรัพยากรมนุษย์ ปัญหาสำคัญที่พบคือ "ช่องว่างทางองค์ความรู้" (Knowledge Gap) บุคลากรส่วนใหญ่ได้รับการฝึกฝนมาเพื่อทำงานในระบบเดิมที่เน้นทักษะการทำซ้ำ (Routine Tasks) ซึ่งเป็นทักษะที่ AI สามารถจัดการได้มีประสิทธิภาพมากกว่าและต้นทุนต่ำกว่า มนุษย์จึงต้องปรับเปลี่ยนบทบาทไปสู่การเป็นผู้กำกับดูแลและผู้ออกแบบกลยุทธ์ร่วมกับเทคโนโลยี อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนผ่านนี้ไม่ได้ขึ้นอยู่กับทักษะทางเทคนิคเพียงอย่างเดียว แต่ยังรวมถึงทักษะทางอารมณ์และสังคม (Soft Skills) ที่เครื่องจักรยังไม่สามารถเลียนแบบได้สมบูรณ์ หากบุคลากรขาดความเข้าใจในกลไกการทำงานของ AI และขาดหลักยึดเหนี่ยวทางจริยธรรมที่ชัดเจน นำไปสู่ความเสี่ยงในการใช้งานที่ผิดพลาด (Misuse) หรือการนำข้อมูลที่ไม่มีคุณภาพมาใช้ในการตัดสินใจ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือขององค์กรในระยะยาว (Floridi & Cowls, 2019)

นอกจากนี้ ประเด็นด้านจริยธรรม (Ethics) ได้กลายเป็นหัวใจสำคัญที่ไม่อาจแยกขาดจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีได้ Noble (2018) ได้วิจารณ์ถึงปัญหาอคติในอัลกอริทึม (Algorithmic Bias) ที่อาจสะท้อนความเหลื่อมล้ำในสังคมออกมาผ่านการประมวลผลของ AI ตัวอย่างเช่น ระบบการคัดเลือกบุคลากรที่อาจมีอคติทางเพศหรือเชื้อชาติเนื่องจากข้อมูลที่นำมาสอนระบบ (Training Data) มีความลำเอียงมาตั้งแต่ต้น หากบุคลากรผู้ใช้งานขาดความตระหนักรู้และไม่เข้าใจในมิตินี้ การนำ AI มาใช้ย่อมกลายเป็นการผลิตซ้ำความไม่เท่าเทียมในรูปแบบใหม่ ดังนั้น การศึกษาแนวทางการกำกับดูแลปัญญาประดิษฐ์ (AI Governance) จึงเป็นเรื่องเร่งด่วนที่องค์กรต้องให้ความสำคัญ

ในท้ายที่สุด การเตรียมความพร้อมของบุคลากรในศตวรรษที่ 21 จึงต้องครอบคลุมทั้ง 3 มิติ ได้แก่ มิติด้านองค์ความรู้ (Knowledge) เพื่อให้เท่าทันเทคโนโลยี มิติด้านจริยธรรม (Ethics) เพื่อให้เกิดการใช้งานที่รับผิดชอบ และมิติด้านการประยุกต์ใช้ (Application) เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร บทความวิชาการนี้จึงมุ่งนำเสนอแนวทางปฏิบัติที่เป็นระบบ เพื่อสร้างความสมดุลระหว่างการใช้เทคโนโลยีเพื่อประสิทธิภาพสูงสุด

และการรักษาคุณค่าของมนุษย์ในฐานะผู้ควบคุมนวัตกรรม เพื่อให้การพัฒนาองค์กรเป็นไปอย่างยั่งยืนและมีธรรมาภิบาลท่ามกลางความผันผวนของยุคดิจิทัล

ในห้วงทศวรรษปัจจุบัน สังคมโลกกำลังเผชิญกับคลื่นแห่งการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่รวดเร็วและรุนแรงที่สุดเท่าที่เคยปรากฏมาในประวัติศาสตร์มนุษยชาติ การก้าวเข้าสู่ "ยุคปัญญาประดิษฐ์" (Artificial Intelligence Era) ไม่ได้เป็นเพียงการเปลี่ยนผ่านในเชิงเครื่องมือการทำงาน แต่เป็นการปฏิรูปโครงสร้างทางความคิดและวิถีปฏิบัติของมนุษย์ในวงกว้าง Schwab (2017) ได้ระบุว่า การปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 นี้ มีความแตกต่างจากยุคก่อนหน้าเนื่องจากการหลอมรวมกันของโลกทางกายภาพ ดิจิทัล และชีวภาพ โดยมีปัญญาประดิษฐ์เป็นศูนย์กลางในการประมวลผลและตัดสินใจแทนมนุษย์ในกิจกรรมที่ซับซ้อนมากขึ้น ความเป็นมาของการตื่นตัวต่อปัญญาประดิษฐ์ในระดับสากล เริ่มเด่นชัดขึ้นจากการอุบัติขึ้นของระบบการเรียนรู้เชิงลึก (Deep Learning) และการพัฒนาโมเดลภาษาขนาดใหญ่ (Large Language Models) ซึ่งสร้างปรากฏการณ์ความสามารถในการสร้างสรรค์เนื้อหา (Generative AI) ที่ใกล้เคียงกับสติปัญญาของมนุษย์ อย่างไรก็ตาม การตื่นตัว (Awareness) ดังกล่าวในกลุ่มบุคลากรยังคงมีความเหลื่อมล้ำกันค่อนข้างสูง Chui et al. (2021) พบว่าในขณะที่ภาคอุตสาหกรรมพยายามเร่งนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน แต่บุคลากรจำนวนมากกลับยังมีความกังวลต่อความมั่นคงในอาชีพและการถูกแทนที่ด้วยระบบอัตโนมัติ

ความขัดแย้งเชิงความรู้สึกนี้จึงเป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้การประยุกต์ใช้ AI ในระดับองค์กรไม่สามารถดำเนินไปได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ปัญหาสำคัญที่พบในปัจจุบันคือ "ช่องว่างทางองค์ความรู้" (Knowledge Gap) บุคลากรส่วนใหญ่ได้รับการฝึกฝนมาเพื่อทำงานในระบบเดิมที่เน้นทักษะการทำซ้ำและความเชี่ยวชาญเฉพาะทางแบบแนวตั้ง แต่เมื่อ AI สามารถจัดการงานเชิงปริมาณและงานวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานได้ดีกว่า มนุษย์จึงต้องปรับเปลี่ยนบทบาทไปสู่การเป็นผู้กำกับดูแลและผู้ออกแบบกลยุทธ์ร่วมกับเทคโนโลยี การที่บุคลากรขาดความเข้าใจในกลไกการทำงานของ AI และขาดหลักยึดเหนี่ยวทางจริยธรรมที่ชัดเจน นำไปสู่ความเสี่ยงในการใช้งานที่ผิดพลาด (Misuse) หรือการนำข้อมูลที่ไม่มีคุณภาพมาใช้ในการตัดสินใจ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือขององค์กรในระยะยาว (Floridi & Cowls, 2019) ประเด็นด้านจริยธรรม (Ethics) จึงกลายเป็นหัวใจสำคัญที่ไม่อาจแยกขาดจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีได้ Noble (2018) ได้วิจารณ์ถึงปัญหาอคติในอัลกอริทึม (Algorithmic Bias) ที่อาจสะท้อนความเหลื่อมล้ำในสังคมออกมาผ่านการประมวลผลของ AI หากบุคลากรผู้ใช้งานขาดความตระหนักรู้ย่อมส่งผลเสียในวงกว้าง บทความนี้จึงมุ่งนำเสนอแนวทางปฏิบัติที่เป็นระบบ เพื่อสร้างความสมดุลระหว่างการใช้เทคโนโลยีและการรักษาคุณค่าของมนุษย์

การตื่นตัวต่อ AI และทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี

การตื่นตัวต่อเทคโนโลยี AI ไม่ใช่เพียงการรับรู้ถึงการมีอยู่ของเทคโนโลยี แต่คือการยอมรับและพร้อมที่จะปรับตัวตามทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ซึ่งระบุว่า การที่บุคลากรจะยอมรับนวัตกรรมใหม่นั้นขึ้นอยู่กับความรู้ถึงประโยชน์และความง่ายในการใช้งาน (Davis, 1989) ในบริบทของปัญญาประดิษฐ์ การตื่นตัวต้องก้าวข้ามการเป็นเพียงผู้ใช้ไปสู่การเป็นผู้ประยุกต์ใช้ที่เข้าใจถึงพลวัตของระบบ (Bostrom, 2014) ระบุว่าความตระหนักรู้ในระดับสูงจะช่วยให้บุคลากรประเมินได้ว่า งานส่วนใดที่ AI สามารถทำได้ดีกว่า และส่วนใดที่ยังต้องการทักษะของมนุษย์ เพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวเข้าสู่การทำงานยุคใหม่ที่เน้นการใช้ปัญญาประดิษฐ์เป็นฐานในการพัฒนาองค์กร

องค์ความรู้ใหม่และทักษะที่จำเป็น (New Knowledge)

บุคลากรจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาทักษะที่เรียกว่า "AI Literacy" ซึ่งประกอบด้วย:

- การรู้เท่าทันข้อมูล (Data Literacy): ความสามารถในการอ่านและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจ (Morrow, 2021)
- วิศวกรรมคำสั่ง (Prompt Engineering): ทักษะการสื่อสารกับ AI เพื่อดึงศักยภาพสูงสุดออกมาใช้ (Brown et al., 2020)
- การคิดเชิงวิพากษ์ (Critical Thinking): การทำหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหาและจริยธรรมของผลลัพธ์ที่ได้รับจาก AI

จริยธรรมในการประยุกต์ใช้ AI

สอดคล้องกับแนวทางของ UNESCO (2021) องค์กรต้องยึดหลักสำคัญเพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจาก AI:

ความเป็นธรรม (Fairness): การกำจัดอคติในชุดข้อมูลเพื่อลดการเลือกปฏิบัติ

ความรับผิดชอบ (Accountability): การมีโครงสร้างกำกับดูแลที่ระบุตัวผู้รับผิดชอบเมื่อระบบเกิดข้อผิดพลาด (Dignum, 2019)

ความเป็นส่วนตัว (Privacy): การบริหารจัดการข้อมูลให้สอดคล้องกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)

วิเคราะห์ความท้าทายและอุปสรรคในการเปลี่ยนผ่าน

การนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในองค์กรไม่ได้ราบรื่นเสมอไป บทวิเคราะห์จากการศึกษาพบว่าความท้าทายหลักไม่ได้อยู่ที่ตัวเทคโนโลยี แต่อยู่ที่ "โครงสร้างทางสังคมและวัฒนธรรมองค์กร" (Organizational Culture) ซึ่งสามารถจำแนกอุปสรรคสำคัญได้ดังนี้:

- ความต้านทานต่อการเปลี่ยนแปลง (Resistance to Change)

บุคลากรในกลุ่มที่ทำงานมาอย่างยาวนานมักมีความกังวลต่อการสูญเสียอำนาจการตัดสินใจหรือความมั่นคงในอาชีพ การนำ AI มาใช้จึงต้องเผชิญกับทัศนคติแง่ลบ (Luddite Attitude) หากองค์กรไม่สื่อสารให้ชัดเจนว่า AI มาเพื่อเสริมพลัง ไม่ใช่การกำจัดพนักงาน การขาดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะนำไปสู่ภาวะ "ภาวะถดถอยของขวัญกำลังใจ" ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อผลิตภาพขององค์กร

- ปัญหาคุณภาพของข้อมูลและโครงสร้างพื้นฐาน (Data Quality and Infrastructure)

"Garbage In, Garbage Out" ยังคงเป็นหลักการที่ใช้ได้ดีในยุค AI องค์กรไทยจำนวนมากยังประสบปัญหาข้อมูลกระจัดกระจาย (Data Silos) และข้อมูลที่ไม่มีคุณภาพ การประยุกต์ใช้ AI ในสภาพแวดล้อมที่ข้อมูลไม่พร้อมจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ผิดพลาดอย่างมหันต์ ความท้าทายนี้บีบบังคับให้บุคลากรต้องย้อนกลับไปจัดการกับระบบรากฐานข้อมูล ซึ่งเป็นงานที่ต้องใช้เวลาและทรัพยากรสูง

- ช่องว่างทางกฎหมายและธรรมาภิบาล (Legal and Governance Gaps)

ในปัจจุบัน กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของ AI ยังอยู่ในช่วงเริ่มต้น ความกังวลเรื่องการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual Property) จากการใช้ Generative AI และความรับผิดทางแพ่งเมื่อ AI ทำงานผิดพลาด กลายเป็นกำแพงที่ทำให้บุคลากรไม่กล้าทดลองใช้เครื่องมือใหม่อย่างเต็มที่ องค์กรจึงมีความจำเป็นต้องสร้าง "Sandbox" หรือพื้นที่ทดลองที่ปลอดภัยภายใต้การกำกับดูแลที่ยืดหยุ่น

กรณีศึกษา การประยุกต์ใช้ AI ในอุตสาหกรรมและการพัฒนาบุคลากร

เพื่อให้เห็นภาพการนำแนวทางปฏิบัติไปใช้จริง บทความนี้ขอยกกรณีศึกษาที่สะท้อนถึงการปรับตัวของบุคลากรใน 2 ภาคส่วนหลัก:

1. ภาคอุตสาหกรรมบริการและการเงิน (Financial Services)

ในกลุ่มธนาคารระดับโลก มีการใช้ AI เพื่อประเมินความเสี่ยงและตรวจจับการทุจริต (Fraud Detection) บุคลากรในสายงานนี้ต้องเปลี่ยนบทบาทจาก "ผู้ตรวจเอกสาร" มาเป็น "ผู้วิเคราะห์ความเสี่ยงเชิงกลยุทธ์" โดยใช้ข้อมูลที่ AI ประมวลผลมาให้ กรณีศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าบุคลากรที่ได้รับการ Upskilling ด้าน Data Literacy สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้กว่าร้อยละ 40 และลดอัตราความผิดพลาดจากการทำงานโดยใช้สัญชาตญาณลงอย่างมีนัยสำคัญ

2. ภาคการศึกษาและงานสร้างสรรค์ (Education and Creative Industry)

การอุบัติขึ้นของระบบ AI ที่สามารถสร้างสรรค์ข้อความและภาพ ทำให้บุคลากรสายวิชาการและงานสร้างสรรค์ต้องเผชิญกับโจทย์เรื่อง "ความเป็นต้นฉบับ" (Originality) องค์ความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นในอุตสาหกรรมนี้คือการเปลี่ยนจาก "การสร้างเองทั้งหมด" มาเป็นการ "ภัณฑารักษ์ทางความคิด" (Idea Curation) โดยมนุษย์ทำหน้าที่กำหนดทิศทางและคัดเลือกผลงานที่ AI สร้างขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับคุณค่าและบรรทัดฐานทางวัฒนธรรม ซึ่ง AI ยังไม่สามารถเข้าใจได้อย่างลึกซึ้ง

3. บทเรียนจากความล้มเหลว (Lessons from Failure)

มีการประยุกต์ใช้ AI ในระบบคัดเลือกบุคลากรของบางองค์กรระดับโลกที่พบว่า อัลกอริทึมเกิดอคติทางเพศ เนื่องจากใช้ข้อมูลย้อนหลังที่ผู้สมัครส่วนใหญ่เป็นเพศชาย บทเรียนนี้ย้ำเตือนบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ว่าการพึ่งพา AI โดยขาดการตรวจสอบเชิงจริยธรรม (Human-in-the-loop) จะนำไปสู่ความเสียหายต่อภาพลักษณ์องค์กรและการฟ้องร้องดำเนินคดี นี่คือเหตุผลที่ "จริยธรรม AI" ต้องถูกบรรจุอยู่ในองค์ความรู้หลักของพนักงานทุกคน

บทสรุป

การปฏิรูปองค์กรสู่ยุคปัญญาประดิษฐ์ไม่ได้เป็นเพียงภารกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่เป็นภารกิจด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ซับซ้อนและเร่งด่วนที่สุดในปัจจุบัน จากการศึกษาพบว่าการประยุกต์ใช้ AI ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต้องอาศัยความสมดุลระหว่างการนำนวัตกรรมมาใช้ (Innovation Adoption) และการธำรงไว้ซึ่งมาตรฐานทางจริยธรรม (Ethical Standards) บทสรุปที่สำคัญประการหนึ่งคือ AI ไม่ได้เข้ามาเพื่อทดแทนแรงงานมนุษย์ในลักษณะเบ็ดเสร็จ แต่เข้ามาเพื่อเปลี่ยนลักษณะของงาน (Nature of Work) จากงานที่ใช้ทักษะซ้ำซากไปสู่งานที่ต้องใช้การตัดสินใจระดับสูงและการตีความเชิงบริบท ความสำเร็จของบุคลากรในยุคนี้จึงวัดที่ความสามารถในการปรับตัวเชิงทัศนคติและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต (Lifelong Learning) องค์กรที่สามารถสร้างความตระหนักรู้และลดความกังวลของบุคลากรได้สำเร็จ จะสามารถดึงศักยภาพของ AI มาใช้เป็นแรงขับเคลื่อนเชิงกลยุทธ์ได้อย่างมหาศาล ในขณะที่องค์กรที่ละเลยมิติด้านคนและจริยธรรมอาจต้องเผชิญกับภาวะแรงงานถดถอยและความเสี่ยงทางกฎหมายที่ตามมาในอนาคต ดังนั้น การบูรณาการ AI เข้ากับกระบวนการทำงานจึงต้องดำเนินการอย่างเป็นลำดับขั้นตอน โดยยึดเอาความมั่นคงและความเป็นธรรมของบุคลากรเป็นที่ตั้ง เพื่อสร้างความยั่งยืนให้เกิดขึ้นในระบบนิเวศการทำงานยุคดิจิทัลอย่างแท้จริง

องค์ความรู้ใหม่

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากบทความนี้คือการค้นพบแนวคิด "ความฉลาดร่วมเชิงจริยธรรม" (Collaborative Ethical Intelligence) ซึ่งเป็นการนิยามบทบาทใหม่ของคุณค่าที่ไม่ใช่เพียงแค่ผู้ใช้งาน (User) แต่เป็น "ผู้กำกับดูแลระบบอัจฉริยะ" (AI Governor) ความรู้นี้ชี้ให้เห็นว่าทักษะวิศวกรรมคำสั่ง (Prompt Engineering) เพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอต่อการแข่งขัน แต่ต้องควบคู่ไปกับ "การรู้เท่าทันเชิงวิพากษ์" (Critical AI Literacy) เพื่อตรวจสอบความลำเอียงของอัลกอริทึมที่อาจเกิดขึ้นจากการเรียนรู้ของเครื่องมือ นอกจากนี้ยังพบว่าโครงสร้างองค์กรยุค AI ต้องเปลี่ยนจากแนวดิ่ง (Hierarchy) เป็นแนวระนาบที่มีความยืดหยุ่นสูง เพื่อให้คนและ AI สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลและตัดสินใจร่วมกันได้แบบเรียลไทม์ องค์ความรู้ใหม่นี้ยังขยายความไปถึงการออกแบบระบบประเมินผลงาน (Performance Appraisal) ที่ต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพที่เกิดจากการผสานพลังระหว่างมนุษย์และ AI โดยไม่ได้วัดเพียงผลลัพธ์สุดท้าย แต่ต้องวัดที่กระบวนการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีอย่างรับผิดชอบ ซึ่งเป็นมิติใหม่ที่ทฤษฎีการบริหารจัดการเดิมยังไม่ถึงความเข้าใจในจุดนี้จะช่วยให้ผู้นำองค์กรสามารถกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาคนได้ตรงจุด โดยเน้นที่การสร้างทักษะการตัดสินใจในภาวะไม่แน่นอน (Decision-making under Uncertainty) ซึ่งเป็นจุดแข็งเดียวที่มนุษย์ยังคงเหนือกว่าปัญญาประดิษฐ์ในปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะระดับนโยบาย

องค์กรควรให้ความสำคัญกับการจัดตั้ง "คณะกรรมการกำกับดูแลด้านปัญญาประดิษฐ์" (AI Governance Committee) ซึ่งประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญจากหลากหลายสาขา ทั้งด้านเทคโนโลยี กฎหมาย ทรัพยากรมนุษย์ และจริยธรรม เพื่อทำหน้าที่ในการกำหนดทิศทางและตรวจสอบการนำ AI มาใช้ในทุกกระบวนการทำงาน นโยบายนี้ควรครอบคลุมถึงการจัดทำ "จรรยาบรรณการใช้ AI" (AI Code of Conduct) ที่พนักงานทุกคนต้องยึดถือ โดยเน้นย้ำเรื่องความโปร่งใส (Transparency) ที่ระบบต้องสามารถอธิบายเหตุผลของการตัดสินใจได้ (Explainable AI) นอกจากนี้ องค์กรต้องวางระบบการจัดการข้อมูล (Data Governance) ให้มีความปลอดภัยสูงสุดและสอดคล้องกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลความลับขององค์กรและข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่น (Trust) ให้เกิดขึ้นในระบบนิเวศการทำงานยุคดิจิทัล

ข้อเสนอแนะด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ในระดับบริหาร องค์กรควรเปลี่ยนแนวคิดจากการฝึกอบรมทักษะทางเทคนิคเพียงอย่างเดียว ไปสู่การสร้าง "วัฒนธรรมการเรียนรู้ที่ยืดหยุ่น" (Agile Learning Culture) โดยการสนับสนุนงบประมาณและเวลาให้บุคลากรได้ศึกษาทักษะ AI Literacy อย่างต่อเนื่อง ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติคือการจัดทำระบบการเรียนรู้แบบ Micro-learning ที่เน้นการนำไปใช้จริงในหน้างานของตนเอง เช่น การใช้ AI ช่วยในการวิเคราะห์ตลาดสำหรับฝ่ายการตลาด หรือการใช้ AI ช่วยในการบริหารจัดการคลังสินค้าสำหรับฝ่ายปฏิบัติการ นอกจากนี้ ควรมีการออกแบบ "เส้นทางอาชีพใหม่" (New Career Path) ที่ยอมรับการทำงานร่วมกับปัญญาประดิษฐ์ โดยให้ผลตอบแทนหรือรางวัลแก่พนักงานที่มีความสามารถในการนำนวัตกรรม AI มาเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานอย่างสร้างสรรค์และมีจริยธรรม เพื่อกระตุ้นให้เกิดการปรับตัวในระดับปัจเจกบุคคลอย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะระดับการปฏิบัติการและการทำงานร่วมกัน

ในการทำงานจริง บุคลากรควรนำหลักการ "Human-in-the-loop" มาใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ มาตรฐาน หมายความว่าแม้ AI จะมีความสามารถในการประมวลผลที่รวดเร็ว แต่การตัดสินใจในขั้นตอนสุดท้ายต้องผ่านการตรวจสอบและรับรองโดยมนุษย์เสมอ โดยเฉพาะในงานที่มีผลกระทบต่อสิทธิเสรีภาพหรือความปลอดภัยของผู้คน ข้อเสนอแนะคือการสร้างพื้นที่ทดลอง (Sandbox) ภายในแผนก เพื่อให้บุคลากรได้ทดสอบเครื่องมือ AI ใหม่ ๆ ในสภาพแวดล้อมที่จำกัดความเสี่ยง ก่อนจะนำมาใช้ในวงกว้าง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) ระหว่างบุคลากรที่เชี่ยวชาญ AI และบุคลากรที่มีประสบการณ์ทางธุรกิจ (Subject Matter Experts) จะช่วยให้เกิดการผสมผสานระหว่าง "ปัญญาประมวลผล" ของเครื่องจักร และ "ปัญญาประสบการณ์" ของมนุษย์ นำไปสู่การแก้ไขปัญหาที่ตรงจุดและมีประสิทธิภาพสูงสุด

เอกสารอ้างอิง

- Bostrom, N. (2014). *Superintelligence: Paths, dangers, strategies*. Oxford University Press.
- Brown, T. B., Mann, B., Ryder, N., Subbiah, M., Kaplan, J., Dhariwal, P., Neelakantan, A., Shyam, P., Sastry, G., Askell, A., Agarwal, S., Herbert-Voss, A., Krueger, G., Henighan, T., Child, R., Ramesh, A., Ziegler, D. M., Wu, J., Winter, C., ... & Amodei, D. (2020). Language models are few-shot learners. *Advances in Neural Information Processing Systems*, 33, 1877–1901.
- Chui, M., Hall, B., & Singla, A. (2021). *The state of AI in 2021*. McKinsey & Company. <https://www.mckinsey.com/capabilities/quantumblack/our-insights/global-survey-the-state-of-ai-in-2021>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Dignum, V. (2019). *Responsible Artificial Intelligence: How to develop and use AI in a responsible way*. Springer Nature. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-30371-6>
- Floridi, L., & Cowls, J. (2019). A unified framework of five principles for AI in society. *Harvard Data Science Review*, 1(1). <https://doi.org/10.1162/99608f92.8cd5501d>
- Gartner. (2024). *Top strategic technology trends for 2024*. <https://www.gartner.com/en/articles/gartner-top-10-strategic-technology-trends-for-2024>
- McKinsey & Company. (2023). *The economic potential of generative AI: The next productivity frontier*. <https://www.mckinsey.com/capabilities/mckinsey-digital/our-insights/the-economic-potential-of-generative-ai-the-next-productivity-frontier>
- Morrow, J. (2021). *Be data literate: The data literacy skills everyone needs to succeed*. Kogan Page Publishers.
- Noble, S. U. (2018). *Algorithms of oppression: How search engines reinforce racism*. New York University Press.

Schwab, K. (2017). The fourth industrial revolution. Crown Business.

UNESCO. (2021). Recommendation on the ethics of artificial intelligence.

<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000381115>

World Economic Forum. (2023). The future of jobs report 2023.

<https://www.weforum.org/reports/the-future-of-jobs-report-2023/>