

ข้อนำกังวล ในการใช้งาน AI

องค์กรส่วนใหญ่ยังรับนโยบาย
การใช้ AI อย่างรับผิดชอบ



บทความโดย
อาจารย์ติลก ทือกล้า

AI อาจช่วยให้องค์กรทำงานได้เร็วขึ้น แต่หากพนักงานต่างคนต่างใช้โดยไม่มีกรอบที่ชัดเจน ความสับสนนั้นก็อาจกลายเป็นความเสี่ยงได้ทันที ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลภายในรั่วไหล การใช้ข้อมูลผิดวัตถุประสงค์ ผลลัพธ์จาก AI ที่คลาดเคลื่อน หรือการตัดสินใจที่ไม่มีใครชัดเจนว่าใครต้องรับผิดชอบ

ดังนั้นสิ่งที่องค์กรควรมีจึงไม่ใช่เพียง “เครื่องมือ AI” แต่คือนโยบายและแนวทางการใช้ AI อย่างรับผิดชอบ ที่ช่วยให้พนักงานรู้ว่าอะไรใช้ได้ อะไรต้องระวัง และเรื่องใดไม่ควรใช้ AI ตัดสินใจแทนคน

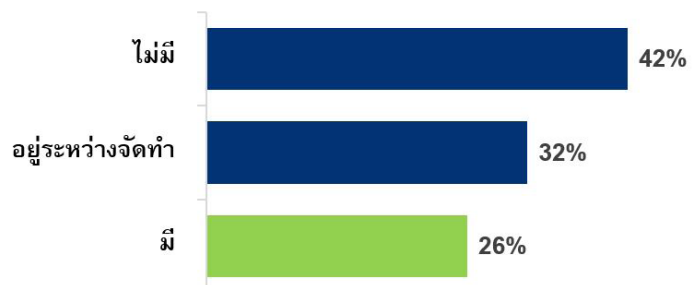
จากการสำรวจ 371 องค์กรในไทย โดย HR Center พบว่า มี 97% ขององค์กรที่เข้าร่วมสำรวจได้ปรับใช้ AI ในการทำงาน

แต่มีเพียง 26% ที่ได้กำหนดนโยบายด้าน AI

ซึ่งสะท้อนว่า การใช้ AI ในการทำงานของคนในองค์กรส่วนใหญ่ได้ดำเนินการไปโดยยังไม่มีนโยบายด้าน AI มารองรับ ซึ่งเป็นข้อนำกังวลอยู่ไม่น้อย

และก็มีข้อมูลที่น่าสนใจในทางกลับกันคือ เหตุผลสำคัญที่ยังไม่ได้นำ AI มาใช้งาน หนึ่งในเหตุผลเป็น 3 ข้อแรกของการยังไม่นำมาใช้คือ “เพราะองค์กรยังไม่มีนโยบาย AI ที่ชัดเจน”

องค์กรที่ HR นำ AI มาใช้งาน มีนโยบาย AI ชัดเจนหรือไม่



Industry Group	มี	อยู่ระหว่างจัดทำ	ไม่มี
Manufacturing	23%	33%	44%
Service	29%	34%	38%
Technology	40%	20%	40%
Trading	33%	28%	40%
ภาพรวม	26%	32%	42%

(กรณีรวมแล้วไม่เท่ากับ 100% เกิดจากการปัดเศษ)

n= 368

ที่มา: ผลสำรวจการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI) มาใช้กับงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรในประเทศไทย ปี 2569

เหตุผลที่ HR ยังไม่นำ AI มาช่วยงาน

- 25% กังวลเรื่องข้อมูลรั่วไหล
- 23% คนทำงาน HR ยังมีความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยี AI ไม่มากพอ
- 18% ยังไม่มีการกำหนดนโยบายหรือแนวทางที่ชัดเจนในการนำ AI มาใช้ในงาน HR
- 10% ขาดแคลนงบประมาณ
- 10% ไม่แน่ใจว่าจะนำมาใช้งานในส่วนไหน
- 8% การกำกับดูแลของส่วนกลางที่เข้มงวดเกินความจำเป็น เช่น ไม่ให้ใช้ AI ช่วยคัดกรองใบสมัครเพราะ PDPA
- 6% ขาดการสนับสนุนและการส่งเสริมให้ใช้งานจากผู้บริหาร

n=359

ที่มา: ผลสำรวจการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI) มาใช้กับงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรในประเทศไทย ปี 2569



การนำแนวทางที่เรียกว่า “Responsible AI” หรือ “ปัญญาประดิษฐ์ที่มีความรับผิดชอบ” อันหมายถึง การวางแนวทางในการออกแบบ พัฒนา และใช้งานเทคโนโลยี AI โดยคำนึงถึงจริยธรรม ความปลอดภัย และสิทธิของมนุษย์ เพื่อให้ AI สร้างประโยชน์สูงสุดแก่สังคม พร้อมทั้งลดความเสี่ยงและผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้น

โดยหลักการของ Responsible AI ที่มีการอ้างอิงถึงมากที่สุดคือ

หลักการสำคัญ 7 ประการของ Responsible AI

ที่กำหนดใน EU Guidelines ประกอบไปด้วย



มนุษย์คือผู้กำกับดูแลและตรวจสอบการทำงานของระบบปัญญาประดิษฐ์ (Human Oversight)
หมายถึง AI ต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของมนุษย์ เพื่อป้องกันการตัดสินใจที่ผิดพลาดหรือเกินขอบเขต



ความปลอดภัยและความทนทานทางเทคนิค (Technical Robustness)
หมายถึง ระบบต้องแม่นยำ ปลอดภัย และเชื่อถือได้ แม้ในสถานการณ์ที่ซับซ้อน



การกำกับดูแลข้อมูลและความเป็นส่วนตัว (Privacy & Data Governance)
หมายถึง จะต้องรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลและใช้ข้อมูลอย่างถูกต้องตามกฎหมาย



โปร่งใส ตรวจสอบได้ (Transparency)
หมายถึง การที่เราสามารถอธิบายการตัดสินใจของ AI ได้ ตรวจสอบย้อนกลับได้ เพื่อสร้างความไว้วางใจในการตัดสินใจนั้น



ความเป็นธรรมและการมีส่วนร่วม (Fairness & Inclusion)
หมายถึง ไม่เลือกปฏิบัติ ครอบคลุมผู้ใช้งานทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม



สุขภาวะทางสังคม (Societal Wellbeing)
หมายถึง ส่งเสริมประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ไม่สร้างผลกระทบทางลบ



ความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ (Accountability)
หมายถึง มีความรับผิดชอบชัดเจนในผลลัพธ์ของ AI และต้องสามารถตรวจสอบได้



องค์กรควรมีแนวทางอย่างไร ในการกำหนดนโยบาย AI ในองค์กร

การจัดทำนโยบายด้าน AI ขององค์กรควรให้ครอบคลุมหลักการทั้ง 7 ประการดังกล่าวก่อน ซึ่งจะทำให้องค์กรได้รับผลที่ดีคือ

- องค์กรจะสามารถควบคุมความเสี่ยง ป้องกันความเสียหายที่เกิดจากการตัดสินใจผิดพลาดของ AI หรือการนำผลลัพธ์ที่ไม่มีความแม่นยำไปใช้งานจริง
- องค์กรจะสามารถรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ทั้งข้อมูลภายในองค์กรและข้อมูลภายนอก เช่น ข้อมูลลูกค้าไม่ให้รั่วไหลออกสู่ระบบ AI ภายนอกได้
- มีความโปร่งใสในการใช้งาน AI มั่นใจว่าการใช้งาน AI มีความยุติธรรม ไม่ลำเอียง (Bias) และเคารพสิทธิมนุษยชน
- องค์กรได้มีความพร้อมในการปฏิบัติตามกฎหมาย เป็นต้นว่า กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) และกฎระเบียบข้อบังคับด้าน AI ที่หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องได้ประกาศใช้แล้วหรือกำลังกำหนด
- องค์กรได้วางทิศทางที่ชัดเจนเกี่ยวกับการใช้ AI ทำให้พนักงานทุกคนในองค์กรเข้าใจตรงกันว่าสิ่งใดทำได้หรือไม่ได้ในการประยุกต์ใช้ AI เพื่อสนับสนุนเป้าหมายธุรกิจ

ถึงเวลาแล้วที่ผู้บริหารองค์กรควรให้ความสนใจและเร่งจัดทำนโยบายด้าน AI เพื่อให้สามารถกำกับดูแลการใช้งาน AI ก่อนที่จะไม่สามารถควบคุม จนส่งผลให้เกิดความเสียหายรุนแรงต่อองค์กรได้

อ้างอิง



- ผลสำรวจของ HR Center “การนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI) มาใช้กับงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรในประเทศไทย” สํารวจเมื่อวันที่ 2-9 กรกฎาคม พ.ศ. 2569
- <https://www.uih.co.th/th/what-is-responsible-ai/>