

รรรมาภภบาลการใช  
**ปัญญา**  
**ประดดิษจั**  
**ในภากธุรกภภ**

**ดร.พฒนรฐ ฐรรมกร**  
AIGC Expert Fellow  
สภากันันันันกภภบริหารธุรกภภศษษษษษ



## ธรรมาภิบาลการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในภาคธุรกิจ

ดร.พินนรี ธีร์มกร

สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์

ปัญญาประดิษฐ์ หรือ Artificial Intelligence (AI) ได้กลายเป็นเครื่องมือสำคัญที่มีบทบาทในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน การลดต้นทุน หรือการสร้างประสบการณ์ที่ดีขึ้นให้แก่ลูกค้า AI ช่วยให้องค์กรสามารถวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ได้รวดเร็วและแม่นยำขึ้น โดยสามารถคาดการณ์แนวโน้มของปัจจัยต่าง ๆ และพฤติกรรมของผู้บริโภคได้ ในอุตสาหกรรมการเงิน AI ถูกนำมาใช้เพื่อพัฒนาการวิเคราะห์ความเสี่ยงทางการเงินต่าง ๆ รวมไปถึงการพิจารณาปล่อยเงินกู้ หรือการตรวจจับการฉ้อโกง ในขณะที่ในอุตสาหกรรมด้านสุขภาพ AI ได้รับการนำมาใช้ในการช่วยวินิจฉัยโรคและพัฒนาการรักษาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ตั้งแต่ปลายปีพ.ศ. 2565 ที่ผ่านมา เมื่อบริษัท OpenAI เปิดตัวแอปพลิเคชัน ChatGPT สู่อุตสาหกรรมโลกที่ขับเคลื่อนแอปนี้ ซึ่งก็คือ Generative AI หรือ AI ที่สามารถสร้างเนื้อหาใหม่ได้อย่างเช่น ข้อความ รูปภาพ และเสียง ก็กลายเป็นเทคโนโลยีที่เขย่าโลกในทุกวงการ Generative AI ได้เพิ่มขีดความสามารถในการสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ ขึ้นในภาคธุรกิจ เช่น การใช้ Generative AI ในการออกแบบผลิตภัณฑ์หรือโฆษณาที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ตาม ขณะเดียวกัน AI ก็สร้างความกังวลในเรื่องของความปลอดภัย ความเป็นธรรม และความเป็นส่วนตัว เพราะ AI มีศักยภาพในการรวบรวมและประมวลผลข้อมูลที่มีความละเอียดอ่อนและเป็นส่วนตัวของผู้ใช้งาน ดังนั้น การบริหารจัดการ AI อย่างมีธรรมาภิบาลจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง

ธรรมาภิบาลในบริบทของการใช้ AI (AI Governance) หมายถึงการกำหนดกรอบการดำเนินงาน กฎระเบียบ และมาตรฐานเพื่อให้การวิจัย พัฒนา และการใช้ AI เป็นไปอย่างปลอดภัยและสอดคล้องกับหลักจริยธรรม ธรรมาภิบาลนี้ครอบคลุมถึงการป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการใช้ AI เช่น อคติ (bias) การละเมิดความเป็นส่วนตัว และการใช้งานที่ไม่เหมาะสม โดยมุ่งเน้นการส่งเสริมความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจจากผู้ใช้ AI การมีธรรมาภิบาลที่เข้มแข็งจะช่วยให้ AI สามารถพัฒนาและนำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความรับผิดชอบต่อสังคม การจัดการธรรมาภิบาล AI ในธุรกิจมีองค์ประกอบหลายประการที่ควรพิจารณา ได้แก่

1. **โครงสร้างการบริหารภายใน:** การมีโครงสร้างการบริหารภายในองค์กรที่ชัดเจนและมีการกำกับดูแลอย่างเหมาะสมเป็นสิ่งสำคัญ องค์กรควรตั้งคณะทำงานหรือคณะกรรมการเพื่อดูแลและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ AI เช่น คณะกรรมการจริยธรรม AI หรือคณะกรรมการกำกับดูแลเทคโนโลยี ซึ่งคณะกรรมการเหล่านี้ควรประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญจากหลากหลายสาขา เช่น จริยธรรม กฎหมาย เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และความปลอดภัยทางไซเบอร์
2. **การกำหนดระดับของการมีส่วนร่วมของมนุษย์:** การประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการใช้ AI และการกำหนดระดับการมีส่วนร่วมของมนุษย์ในการตัดสินใจที่ใช้ AI เป็นเรื่องจำเป็น เพื่อป้องกันไม่ให้ AI มีอิทธิพลในการตัดสินใจมากเกินไปและเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ เช่น การใช้มนุษย์เป็นส่วนหนึ่งของการตรวจสอบการตัดสินใจของ AI (human-in-the-loop) หรือการตรวจสอบในระดับที่สูงขึ้น (human-over-the-loop) ในสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงสูง
3. **การจัดการการดำเนินงานเกี่ยวกับ AI:** ถึงแม้ว่า AI จะไม่ใช่มนุษย์ แต่ AI ก็ต้องการการดูแลและการจัดการวงจรของระบบอย่างเป็นระเบียบ เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการเก็บข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การทดสอบ และการตรวจสอบความเป็นธรรมของข้อมูลและผลลัพธ์ เพื่อให้แน่ใจว่า AI ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความเป็นธรรม องค์กรควรดำเนินการทดสอบระบบ AI อย่างเข้มงวดก่อนการนำไปใช้งานในวงกว้าง และควรมีการตรวจสอบและปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องเพื่อรักษาคุณภาพและความปลอดภัย
4. **การสื่อสารและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย:** การสร้างความไว้วางใจกับผู้ใช้และบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นองค์ประกอบสำคัญสำหรับการนำ AI ไปใช้งานในธุรกิจ การเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสเกี่ยวกับการใช้ AI ในผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการทำงานของ AI จะช่วยให้ผู้ใช้มีความเข้าใจ และสามารถตัดสินใจได้ดีขึ้น นอกจากนี้ องค์กรควรสร้างมาตรการที่ช่วยให้พนักงานสามารถปรับตัวได้เมื่อมีการนำ AI มาใช้ในส่วนงานต่าง ๆ

การนำ AI มาใช้ในองค์กรไม่ใช่เรื่องง่าย ดังนั้นภาคธุรกิจจึงต้องคำนึงถึงความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้ AI องค์กรที่ต้องการนำ AI มาใช้อาจพิจารณาข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. **การตั้งคณะทำงานภายในที่มีพื้นที่หลากหลาย:** การมีคณะทำงานที่ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญจากหลากหลายสาขาจะช่วยให้องค์กรสามารถดูแลและควบคุมการใช้ AI ได้อย่างรอบคอบและมีประสิทธิภาพ

คณะกรรมการนี้อาจรวมถึงผู้เชี่ยวชาญด้านจริยธรรม กฎหมาย เทคโนโลยี และความปลอดภัยด้านไซเบอร์ เพื่อให้มีการพิจารณาอย่างรอบคอบในทุกมิติที่ของการใช้ AI

2. **การฝึกอบรมและการสร้างความตระหนักรู้:** องค์กรควรจัดการฝึกอบรมให้กับพนักงานเพื่อให้เข้าใจถึงประโยชน์ของการใช้ AI ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ตลอดจนการปฏิบัติตามหลักการธรรมาภิบาล การให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องและมาตรฐานจริยธรรมจะช่วยให้พนักงานสามารถใช้ AI ได้อย่างปลอดภัยและมีความรับผิดชอบ
3. **การทดสอบและตรวจสอบระบบ AI อย่างต่อเนื่อง:** การทดสอบระบบ AI อย่างเข้มงวดเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้แน่ใจว่าระบบทำงานได้ตามที่ต้องการและไม่มีความลำเอียงหรือข้อผิดพลาด การทดสอบควรครอบคลุมทุกด้านของการทำงานของระบบ ตั้งแต่การเก็บข้อมูล การประมวลผล ไปจนถึงการตัดสินใจ และผลลัพธ์ที่ได้จากระบบ AI
4. **การสร้างมาตรการตอบสนองต่อความเสี่ยง:** การเตรียมการและวางแผนเพื่อรับมือกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้ AI เป็นสิ่งสำคัญ องค์กรควรมีแผนรับมือเมื่อระบบ AI ทำงานผิดพลาดหรือเกิดการโจมตีทางไซเบอร์ รวมถึงการมีแผนรองรับในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

ในยุคที่ AI มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจ ธรรมาภิบาลการใช้ AI จึงไม่ใช่เรื่องที่องค์กรสามารถละเลยได้ การพัฒนามาตรฐานและแนวทางการกำกับดูแลที่ชัดเจนและครอบคลุมจะช่วยให้องค์กรสามารถใช้ AI ได้อย่างปลอดภัย มีประสิทธิภาพ และเป็นธรรม องค์กรที่มีธรรมาภิบาล AI ที่แข็งแกร่งจะสามารถสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นจากผู้ใช้และผู้มีส่วนได้เสีย นอกจากนี้ ธรรมาภิบาล AI ยังช่วยให้องค์กรสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีได้อย่างรวดเร็วและมั่นคง

การใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในภาคธุรกิจนั้น ไม่ได้หมายถึงเพียงแค่การเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนในการดำเนินงานเท่านั้น แต่ยังเป็นการเพิ่มคุณค่าที่สำคัญต่อการตัดสินใจทางธุรกิจที่มีความซับซ้อน การใช้ AI อย่างมีธรรมาภิบาลทำให้องค์กรสามารถส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมและพัฒนาโมเดลธุรกิจใหม่ ๆ ได้ โดยไม่ต้องเสี่ยงต่อการสูญเสียความเชื่อมั่นจากผู้บริโภคและพันธมิตรทางธุรกิจ

AI สามารถเป็นเครื่องมือที่ทรงพลังในการเสริมสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน อย่างไรก็ตาม องค์กรควรให้ความสำคัญกับการสร้างกรอบการกำกับดูแลที่เข้มแข็งและเป็นมิตรต่อผู้ใช้ เพื่อให้สามารถควบคุมและบริหาร

ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องได้ การกำหนดกรอบการดำเนินงานที่ชัดเจนจะช่วยให้ AI ทำงานอย่างมีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ง่ายขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการป้องกันการละเมิดสิทธิและการกระทำที่ไม่เป็นธรรม

ธรรมาภิบาล AI สามารถช่วยส่งเสริมความยุติธรรมในสังคม การใช้ AI ที่มีความเป็นธรรมและปราศจากอคติ สามารถลดการเลือกปฏิบัติและการทำให้เกิดความไม่เท่าเทียม องค์กรที่นำ AI ไปใช้ควรทำการตรวจสอบความเป็นธรรมของระบบอย่างสม่ำเสมอ และมีการปรับปรุงระบบให้ทันสมัยเพื่อลดความลำเอียงและอคติที่อาจเกิดขึ้นจากข้อมูลที่ใช้ในการฝึกฝน AI

นอกจากนี้ ธรรมาภิบาล AI ยังช่วยสร้างความยั่งยืนในการพัฒนาเทคโนโลยี AI ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของสังคมและเศรษฐกิจได้ การใช้ AI อย่างมีความรับผิดชอบและมีจริยธรรมเป็นสิ่งจำเป็นในการปกป้องความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูล โดยเฉพาะในยุคที่ข้อมูลถือเป็นสินทรัพย์ที่มีมูลค่าสูง องค์กรควรมีการปกป้องข้อมูลของผู้ใช้และบริหารจัดการข้อมูลตามหลักกฎหมายและมาตรฐานสากล

อีกประเด็นหนึ่งที่องค์กรควรให้ความสำคัญคือการสร้างความตระหนักรู้ในสังคมเกี่ยวกับการใช้ AI องค์กรควรมีบทบาทในการให้ข้อมูลและให้ความรู้แก่สาธารณชนเกี่ยวกับประโยชน์และความเสี่ยงของ AI เพื่อให้ประชาชนสามารถตัดสินใจและปกป้องตนเองจากการใช้งานที่อาจเป็นอันตราย การสร้างวัฒนธรรมของการใช้ AI อย่างมีความรับผิดชอบและมีจริยธรรมจะช่วยสร้างความไว้วางใจและการยอมรับในการใช้เทคโนโลยี AI ในระยะยาว

การออกแบบ AI ที่คำนึงถึงผลกระทบทางสังคมและมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มเป็นหัวใจสำคัญในการใช้ AI อย่างมีธรรมาภิบาล การพิจารณาผลกระทบที่ AI อาจมีต่อสังคม เช่น การทดแทนแรงงานมนุษย์ หรือการนำ AI ไปใช้ในทางที่ไม่เหมาะสม เช่น การสร้างข่าวลวง หรือการโจมตีทางไซเบอร์ การมีมาตรการควบคุมและการเฝ้าระวังอย่างต่อเนื่องจะช่วยป้องกันและลดผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นได้ การมีธรรมาภิบาล AI ที่มีประสิทธิภาพยังช่วยให้องค์กรสามารถปรับตัวและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจและเทคโนโลยีได้อย่างรวดเร็วและมั่นคง ความสามารถในการปรับตัวนี้เป็นสิ่งสำคัญในการรักษาความได้เปรียบทางการแข่งขันและความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจในยุคที่เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

ท้ายที่สุด การนำ AI มาใช้ในธุรกิจไม่ควรเป็นเพียงการติดตามเทรนด์หรือการใช้เทคโนโลยีเพื่อการประหยัดต้นทุนเท่านั้น แต่ควรมองเห็นถึงความสำคัญในการสร้างความไว้วางใจและการยอมรับจากสังคม การใช้ AI ที่มีจริยธรรมและมีความรับผิดชอบเป็นสิ่งที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นในแบรนด์และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อ

สาธารณชนได้ องค์กรที่สามารถปฏิบัติตามหลักการธรรมาภิบาล AI จะเป็นผู้ที่ที่ยั่งยืนในการใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้าและสังคมในระยะยาว

## References

1. <https://www.ibm.com/topics/ai-governance>
2. <https://www.bcg.com/publications/2023/a-guide-to-mitigating-ai-risks>
3. [https://asean.org/wp-content/uploads/2024/02/ASEAN-Guide-on-AI-Governance-and-Ethics\\_beautified\\_201223\\_v2.pdf](https://asean.org/wp-content/uploads/2024/02/ASEAN-Guide-on-AI-Governance-and-Ethics_beautified_201223_v2.pdf)





 **AIGC**  
AI GOVERNANCE CENTER  
by ETDA