

สรุปบทเรียน หลักสูตร การใช้เครื่องมือดิจิทัลและปัญญาประดิษฐ์อย่างมีประสิทธิภาพ

รุ่นที่ ๕ (Effective Use of Digital and AI Tools)

ผู้รับการฝึกอบรม : นายชุตีเทพ ลาภมา

ตำแหน่ง : นักวิชาการเผยแพร่ปฏิบัติการ

สังกัด : กลุ่มเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการกรม

หน่วยงานที่จัดอบรม : สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล (TDGA)

AI คือเทคโนโลยีที่ทำให้คอมพิวเตอร์สามารถเลียนแบบความสามารถของมนุษย์ เช่น การมองเห็น การฟังและพูด การเข้าใจภาษา การคิดวิเคราะห์ การคาดการณ์ และการสร้างสรรค์เนื้อหา โดย Generative AI เป็น AI ที่สามารถสร้างข้อความ รูปภาพ เสียง วิดีโอ หรือโค้ดจากคำสั่ง (Prompt) ของผู้ใช้ได้

ความสามารถสำคัญของ AI

- 1.Computer Vision : วิเคราะห์ภาพ ตรวจจับวัตถุ แยกส่วนภาพ และ OCR
- 2.Speech/Voice : Speech-to-Text, สร้างคำบรรยาย สรุปการประชุม และวิเคราะห์เสียง
- 3.NLP/LLM : เข้าใจและประมวลผลภาษามนุษย์
- 4.Predictive AI : วิเคราะห์รูปแบบข้อมูลเดิมเพื่อคาดการณ์อนาคต
- 5.Generative AI : สร้างเนื้อหาใหม่ตาม Prompt

การนำ AI ไปใช้ในหน่วยงานควรเริ่มจากการวิเคราะห์ กระบวนการ (Process) เพื่อค้นหา Pain Point แล้วพิจารณาว่า AI สามารถช่วยแก้ปัญหาในจุดใดได้บ้าง โดยสามารถมองกระบวนการได้เป็น 3 ระดับ คือ Task → Workflow → System



AI Governance คือการกำกับดูแลกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับ AI ผ่านนโยบาย ขั้นตอนปฏิบัติ และเครื่องมือ โดยมีเป้าหมายให้เกิดการใช้ AI อย่างมีความรับผิดชอบ (Responsible AI) และต้องสอดคล้องกับเป้าหมายองค์กร จริยธรรม กฎหมาย และการควบคุมความเสี่ยง

หลักสำคัญที่ต้องคำนึงถึง

- 1.Accountability : มีผู้รับผิดชอบต่อผลลัพธ์
- 2.Reliability : AI ต้องน่าเชื่อถือและทำงานได้ถูกต้อง
- 3.Safety :ปลอดภัยต่อผู้ใช้งาน
- 4.Security : ป้องกันการโจมตีและภัยคุกคาม
- 5.Privacy : คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- 6.Fairness : ไม่สร้างความไม่เป็นธรรม/อคติ
- 7.Transparency : สามารถอธิบายและตรวจสอบได้
- 8.Laws, Ethics & Standards : ปฏิบัติตามกฎหมาย จริยธรรม และมาตรฐาน

ความเสี่ยงของ AI ที่ต้องระวัง ได้แก่

- 1.ข้อมูลไม่ถูกต้อง
- 2.ขาดความโปร่งใสและตรวจสอบไม่ได้
- 3.ละเมิดความเป็นส่วนตัว
- 4.ข้อมูลรั่วไหลหรือถูกโจมตี
- 5.ละเมิดลิขสิทธิ์/ทรัพย์สินทางปัญญา
- 6.สร้างเนื้อหาที่เป็นอันตรายหรือ Deepfake
- 7.พึ่งพา AI มากเกินไปจนลดการตรวจสอบของมนุษย์

Human-Centered AI : AI ไม่ควรแทนมนุษย์ทุกเรื่อง การออกแบบ AI ควรยึดมนุษย์เป็นศูนย์กลาง โดยแบ่งได้เป็น

1. **Augmentation** : AI ช่วยเสริมการทำงานของมนุษย์ เช่น ร่างเอกสาร ช่วยวิเคราะห์ หรือเป็นผู้ช่วยนักวิจัย

2. **Automation** : AI ทำงานแทนมนุษย์ในบางขั้นตอน เช่น Chatbot หรือระบบแนะนำสินค้า

สำหรับงานภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่เกี่ยวข้องกับ สิทธิ ประโยชน์ ความปลอดภัย หรือการตัดสินใจที่มีผลกระทบต่อประชาชน ควรให้มนุษย์มีบทบาทในการตรวจสอบและตัดสินใจอย่างเหมาะสม

Prompt Engineering คือทักษะสำคัญในการสื่อสารกับ AI คุณภาพของผลลัพธ์ไม่ได้ขึ้นอยู่กับ AI เพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับ วิธีการสั่งงาน ด้วยโดยมีเทคนิค เช่น Prompt Priming, Shot Prompting และ การใช้โครงสร้าง Prompt อย่างเป็นระบบ

Prompt Priming คือการกำหนดบทบาทให้ AI เพื่อให้ตอบตรงบริบทมากขึ้น เช่น “ให้คุณเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านนโยบายภาครัฐ”

Shot Prompting คือเทคนิคการป้อนตัวอย่างงานหรือตัวอย่างคำตอบ ให้กับ AI โดยแบ่งออกเป็น

1. **Zero-shot** – สั่งโดยไม่ให้ตัวอย่าง

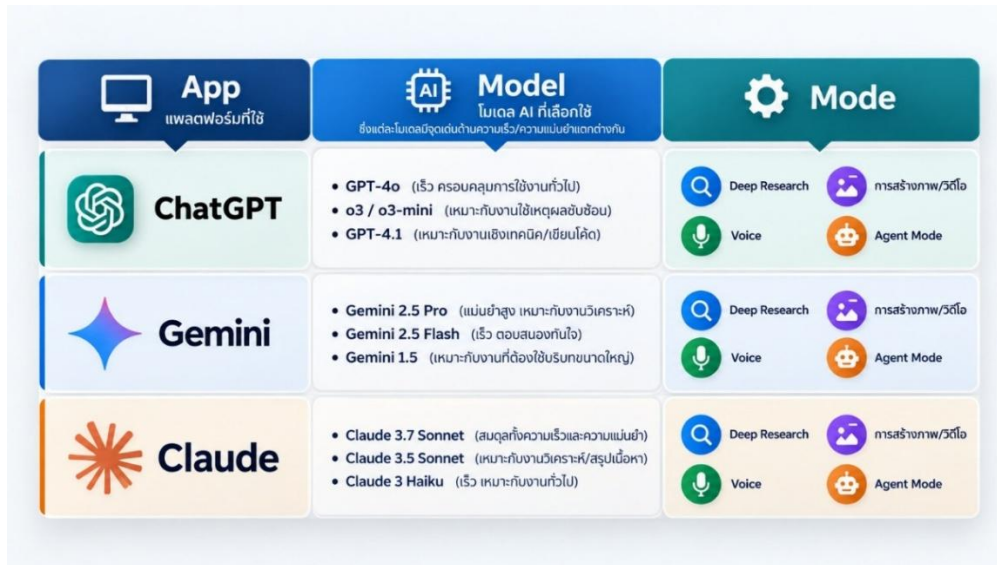
2. **One-shot** – ให้ตัวอย่าง 1 ตัวอย่าง

3. **Few-shot** – ให้ตัวอย่างหลายตัวอย่าง เพื่อให้ AI เข้าใจรูปแบบที่ต้องการ

เทคนิคการใช้งาน AI ที่น่าสนใจคือ R-G-C



เลือก AI ให้เหมาะกับงาน จะส่งผลทำให้งานเสร็จเร็วขึ้น และมีประสิทธิภาพ โดยมีสิ่งที่ต้องพิจารณา 3 ส่วนได้แก่ App Model และ Mode



หลักความปลอดภัยที่ต้องจำเมื่อใช้ Generative AI ในภาครัฐ

1. ตรวจสอบความถูกต้องและแหล่งที่มาของข้อมูล
2. ไม่ใส่ ข้อมูลส่วนตัว ข้อมูลลับ หรือข้อมูลที่มีความเสี่ยง ลงใน AI
3. ไม่ติดตั้งเครื่องมือ AI ที่มีความเสี่ยงบนอุปกรณ์ขององค์กร
4. ไม่พึ่งพา AI ในการตัดสินใจสำคัญโดยไม่มีมนุษย์ตรวจสอบ
5. ไม่ใช้ Prompt ที่ขัดต่อกฎหมาย จริยธรรม หรือกฎระเบียบ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมในครั้งนี้

การฝึกอบรมครั้งนี้ช่วยให้สามารถนำความรู้ด้าน AI มาประยุกต์ใช้กับงานประชาสัมพันธ์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการใช้ AI เป็นผู้ช่วยในการคิด วิเคราะห์ และวางแผนการสื่อสารให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายสามารถนำ AI มาช่วยจัดทำและพัฒนาเนื้อหาประชาสัมพันธ์ เช่น ข่าว บทความ สคริปต์ สื่อออนไลน์ และแนวคิดสำหรับจัดทำอินโฟกราฟิก ช่วยลดเวลาและเพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน นอกจากนี้ ยังสามารถใช้เทคนิคการเขียน Prompt อย่างเป็นระบบ เพื่อให้ได้เนื้อหาที่ตรงตามวัตถุประสงค์ ในส่วนของความรู้ด้าน AI Governance ยังช่วยให้ตระหนักถึงการตรวจสอบความถูกต้อง แหล่งที่มา ความเป็นส่วนตัว ลิขสิทธิ์ และความเหมาะสมของข้อมูลก่อนเผยแพร่สู่สาธารณะ จึงสามารถนำ AI มาเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานประชาสัมพันธ์ เพื่อยกระดับคุณภาพการสื่อสารสร้างสรรค์เนื้อหาได้หลากหลายและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรอย่างเหมาะสมและมีความรับผิดชอบต่อสังคม