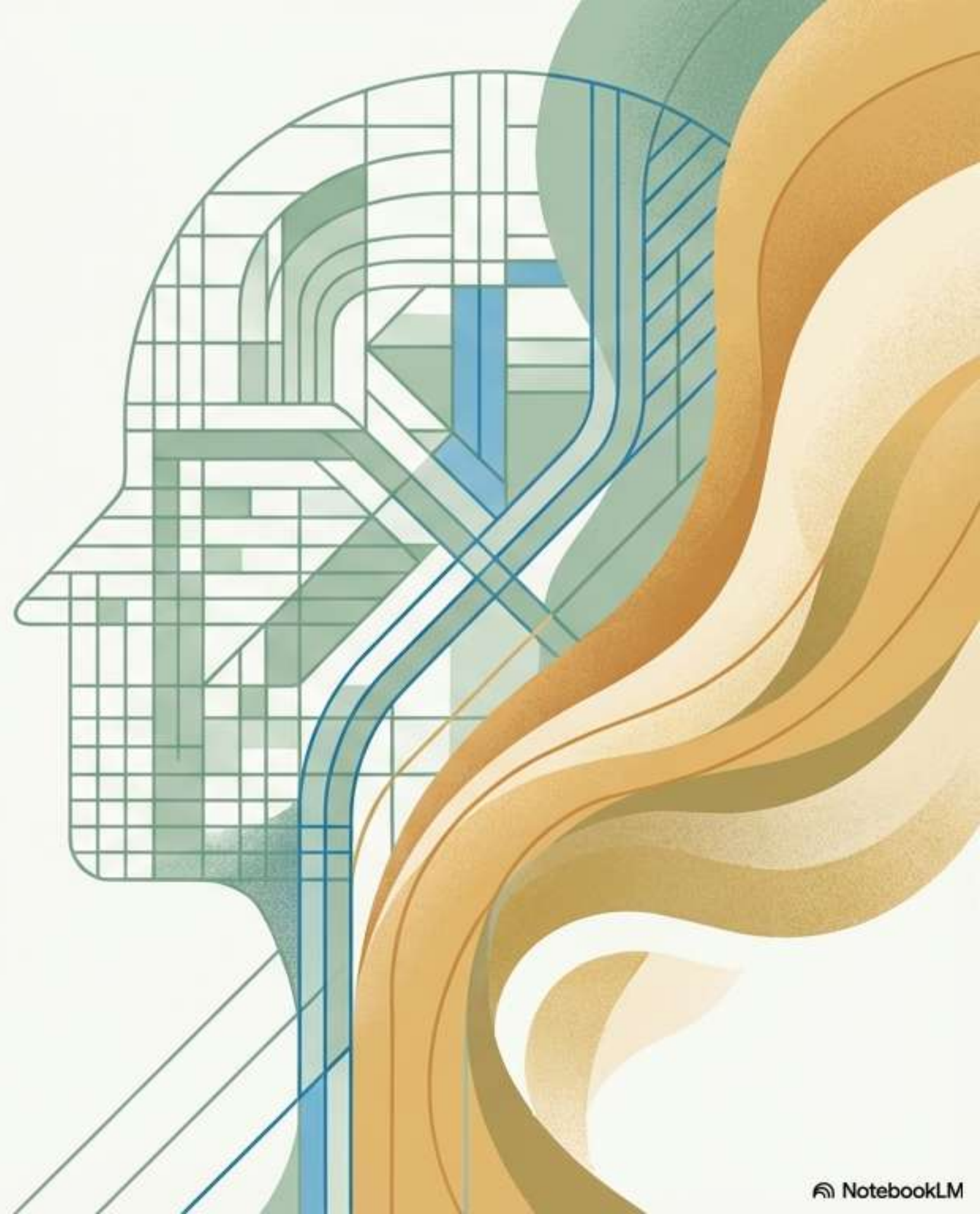


# ยุคที่ AI ทำงานเก่งขึ้น ทักษะความเป็นมนุษย์ คือจุดตัดสินความสำเร็จ

คู่มือกลยุทธ์ Human-AI Synergy: การสร้างทีมที่  
ปลอดภัยและทรงพลังในโลกการทำงานยุคปัญญา  
ประดิษฐ์

เทคโนโลยีช่วยเพิ่มความเร็ว แต่ทักษะมนุษย์และ  
จริยธรรมคือตัวรับประกันคุณภาพ



# The AI Transformation: การเปลี่ยนผ่านที่ต้องการทักษะใหม่

# 82.03%

คือคะแนนความพร้อมด้านข้อมูลสำหรับการพัฒนา  
AI ของประเทศไทย (อ้างอิง: Oxford Insights)

โครงสร้างพร้อมแล้ว ทีมล่ะพร้อมหรือยัง?



## โลกยุคเดิม

- เน้นทักษะเชิงเทคนิค (Hard Skills)  
เป็นตัวชี้วัดความเก่ง



## โลกยุค AI

- AI ทดแทนงานอัตโนมัติได้ แต่ทีมต้องการ Soft Skills  
(การสื่อสาร, การแก้ปัญหา, ความคิดสร้างสรรค์)  
เพื่อประสานงานและตรวจสอบผลลัพธ์

บทบาทของมนุษย์เปลี่ยนจากการปฏิบัติภารกิจ  
ไปสู่การคิดวิเคราะห์ ตัดสินใจ และทำงานร่วมกัน

# จุดเริ่มต้นของการปรับตัว: Growth Mindset vs Fixed Mindset



## Fixed Mindset - กรอบความคิดแบบยึดติด

- กลัว AI แย่งงาน มองเทคโนโลยีเป็นภัยคุกคาม
- หลีกเลี่ยงการใช้เครื่องมือใหม่เพราะกลัวถูกมองว่าไม่เก่ง
- มองความผิดพลาดจากการใช้ AI เป็นความล้มเหลว



## Growth Mindset - กรอบความคิดแบบเติบโต

- ✓ มอง AI เป็นเครื่องมือเพิ่มโอกาสและศักยภาพ
- ✓ กล้าทดลองทำ (Iterative: ทำ-ทดสอบ-ปรับ)
- ✓ มองข้อผิดพลาดเป็น ข้อมูลสะท้อนกลับ (Feedback) เพื่อพัฒนาระบบ

องค์กรต้องไม่ตีตราความผิดพลาด  
แต่ต้องโฟกัสที่ กระบวนการเรียนรู้

# 4 ทักษะมนุษย์ที่อัลกอริทึม (AI) ทดแทนไม่ได้



## การสื่อสาร (Communication)

สร้างความเข้าใจร่วม (Shared Understanding)  
และความไว้วางใจ (Trust)



## ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)

สร้างนวัตกรรมใหม่จากจินตนาการและ  
การมองเห็นโอกาสที่ไม่มีในฐานข้อมูล



## ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)

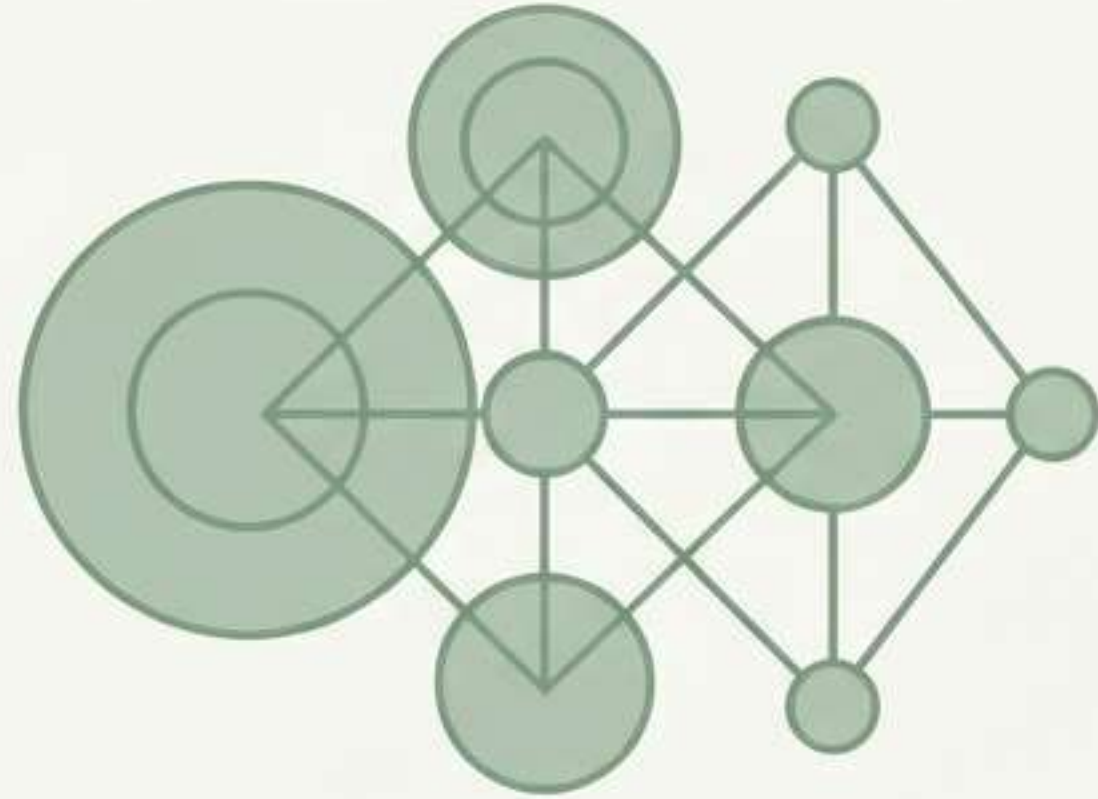
รับรู้และจัดการอารมณ์ตนเอง  
เข้าใจความกดดันของทีม (Empathy)



## การคิดเชิงวิพากษ์ (Critical Thinking)

ตั้งคำถามต่อผลลัพธ์ ตรวจสอบอคติ (Bias)  
และตัดสินใจบนฐานจรรยาบรรณ

# ทำไม AI จึงขาด Empathy & Creativity?



## กลไกของ AI

- ทำงานผ่านอัลกอริทึม, โครงข่ายประสาทเทียม, และแบบจำลองทางสถิติ
- **ข้อจำกัด:** วิเคราะห์รูปแบบ (Pattern) จากข้อมูลอดีต ไม่มีจินตนาการ ไม่มีความรู้สึกร่วม (Lived Experience)



## กลไกของมนุษย์

- ทำงานผ่านประสบการณ์ชีวิต, บริบททางสังคม, และความหลากหลายทางความคิด (Cognitive Diversity)
- **จุดเด่น:** รับรู้สัญญาณอารมณ์ที่ละเอียดอ่อน สร้างสรรค์สิ่งใหม่ด้วยการแหกกฎเดิมๆ และมีความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) อย่างแท้จริง

# Anatomy of an Effective Team in the AI Era (โครงสร้างทีมยุค AI)

## 1. เป้าหมายร่วม (Clear Goals)

- กำหนดทั้งเป้าหมายผลลัพธ์ (คุณภาพงาน) และเป้าหมายกระบวนการ (มาตรฐานการตรวจทาน AI)

## 2. บทบาทชัดเจน (Role Clarity)

- เพิ่มบทบาท ผู้กำกับมาตรฐาน AI (AI Champion) และ ผู้ตรวจสอบคุณภาพผลลัพธ์ (Quality Check)

## 3. กติการ่วม (Team Norms)

- กำหนดจริยธรรม ขอบเขตที่ใช้ AI ได้/ไม่ได้ และวิธีการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์

ทีมที่มีประสิทธิภาพคือทีมที่ผสาน งานของมนุษย์ กับ งานที่ AI สนับสนุน ได้อย่างลงตัว

## Psychological Safety (ความปลอดภัยทางจิตใจ) ในยุค AI

ไม่ใช่แค่บรรยากาศที่กล้าพูด  
แต่คือ โครงสร้างทางสังคมในทีม  
ที่กำจัดความกลัวเทคโนโลยี



### กล้าถาม (Inquiry)

เมื่อไม่เข้าใจผลลัพธ์ของ AI หรือแหล่งที่มาของข้อมูล



### กล้าลอง (Experimentation)

ลองใช้ AI ในงานใหม่ๆ โดยควบคุมความเสี่ยง



### กล้ารายงาน (Speaking Up)

เปิดเผยความผิดพลาดจาก AI อย่างโปร่งใส  
โดยไม่กลัวถูกตำหนิรายบุคคล

# Symptoms vs Solutions: เมื่อ AI เข้ามามีทีมของคุณ

	อาการของทีมที่ไม่มีความปลอดภัย (Unsafe)	พฤติกรรมของทีมที่ปลอดภัย (Safe)
ความไม่แน่นอน	ปิดบังการใช้ AI กลัวผิด	ยอมรับและช่วยกันตรวจทานหา Hallucination ของ AI
Accountability Gap	โยนความผิดให้ AI หรือแอบใช้	ถือเป็นการรับผิดชอบร่วมกันของทีมและกระบวนการ
Identity Threat	ต่อต้านเจียบ กลัว AI แย่งงาน	สื่อสารตรงไปตรงมา มอง AI เป็นตัวเสริมศักยภาพ ไม่ใช่ลดคุณค่า

หากทีมไม่ปลอดภัย สมาชิกจะซ่อนความผิดพลาดเล็กๆ จนกลายเป็นหายนะขององค์กร

# How-To: 5 ขั้นตอนสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยเมื่อใช้ AI

1

## กำหนดกติกาทีม (AI Working Agreements)

ระบุชัดเจนว่างานไหนห้ามใช้กับข้อมูลลับ หรือเมื่อไหร่ต้องเปิดเผยว่าใช้ AI

2

## ผู้นำทำเป็นตัวอย่าง (Lead by Example)

หัวหน้าต้องแสดงความกระตือรือร้นและยอมรับข้อผิดพลาดในการเรียนรู้สิ่งใหม่ให้ทีมเห็น

3

## ทำ Post-Review อย่างสม่ำเสมอ

ทบทวนว่ากระบวนการใช้ AI พลาดตรงไหน (เน้นแก่ระบบ ไม่ด่าคน)

4

## ให้ Feedback เชิงสร้างสรรค์

ตำหนิที่ความชัดเจนของ Prompt หรือขั้นตอนตรวจสอบ ไม่โจมตีผู้ใช้งาน

5

## ย้ำ บทบาทมนุษย์ เสมอ

ชี้ให้ทีมเห็นว่าคุณค่าที่แท้จริงคือ การตัดสินใจเชิงบริบท ไม่ใช่แค่ความเร็ว

# The Ethical AI Team: กรอบจริยธรรมและความรับผิดชอบ

ความสามารถในการใช้ AI ไม่เพียงพอ ทีมต้องมี  
**ความตระหนักรู้ ต่อผลกระทบ**



## อคติและความเป็นธรรม (Bias & Fairness)

AI เหนารวม  
หรือให้ข้อเสนอแนะที่เอนเอียง



## ความโปร่งใส (Transparency)

การระบุตัวตนไม่ได้ว่างานไหนคนทำ  
งานไหน AI ช่วยร่าง



## ความปลอดภัยข้อมูล (Data Privacy)

นำข้อมูลลูกค้า หรือ ข้อมูลลับองค์กร  
ไปป้อนให้ AI โดยไม่ตั้งใจ

# AI Task Risk-Level Matrix (ตารางประเมินระดับความเสี่ยง)

	Task (งาน)	Management (การจัดการ)
Low Risk (ความเสี่ยงต่ำ)	ร่างข้อความภายใน, ระดมไอเดียเบื้องต้น	ผู้ใช้ตรวจสอบความหมายเบื้องต้นก่อนส่งต่อ
Medium Risk (ความเสี่ยงกลาง)	รายงานผู้บริหาร, เอกสารมีตัวเลขข้อเท็จจริง	ตรวจสอบแหล่งข้อมูล วันเวลา และต้องมี ผู้รับผิดชอบ/ผู้อนุมัติ ก่อนส่ง
High Risk (ความเสี่ยงสูง)	ข้อมูลส่วนบุคคล, นโยบาย, สื่อสารลูกค้า/ภายนอก	ผู้เชี่ยวชาญต้องตรวจสอบอย่างเป็นทางการ ห้ามป้อนข้อมูลอ่อนไหว (Input) เข้า AI โดยเด็ดขาด

# Human Accountability: กลไกความรับผิดชอบ

“ AI ช่วยทำ แต่มนุษย์ต้องรับผิดชอบ  
(AI assists, Human owns)”

ผู้ใช้งาน  
(User)



ป้อนข้อมูลระมัดระวัง  
แจ้งชัดเจนว่า AI ช่วยส่วนไหน

ผู้ตรวจทาน  
(Reviewer)



ตรวจทานความถูกต้อง เหมาะสม  
และความเสี่ยงเรื่องอคติ

ผู้อนุมัติ  
(Approver/  
Owner)



ตัดสินใจขั้นสุดท้ายและรับผิดชอบต่อผลลัพธ์  
ไม่ปล่อยให้ AI เป็นผู้รับผิดชอบแทน

# The Pre-flight Checklist: ตรวจสอบก่อนนำผลลัพธ์ AI ไปใช้



**Accuracy (ความถูกต้อง):** ตรวจสอบตัวเลข วันเวลา ชื่อบุคคล แหล่งอ้างอิง



**Appropriateness (ความเหมาะสม):** ตรวจสอบภาษา น้ำเสียง บริบทความเป็นมืออาชีพ



**Fairness (ความเป็นธรรม):** ไม่มีคำเหมารวม (Stereotype) ไม่เลือกปฏิบัติ



**Privacy (ความลับข้อมูล):** มั่นใจว่าไม่มีข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลลับองค์กรรั่วไหล

# วิสัยทัศน์แห่งอนาคต (The Future of Work)

อนาคตไม่ใช่สมรภูมিরะหว่างมนุษย์กับ AI  
แต่คือการแข่งขันระหว่าง  
ทีมที่ผสานพลังมนุษย์และ AI เข้าด้วยกัน  
กับ ทีมที่ปฏิเสธ การเรียนรู้

ทักษะการคิดวิเคราะห์ ความฉลาดทางอารมณ์ และจริยธรรม จะเป็นตัวกำหนดว่าใครคือผู้รอดและเติบโตอย่างยั่งยืนในยุคดิจิทัลอย่างแท้จริง  
ทักษะการคิดวิเคราะห์ ความฉลาดทางอารมณ์ และจริยธรรม จะเป็นตัวกำหนดว่าใครคือผู้รอดและเติบโตอย่างยั่งยืนในยุคดิจิทัลอย่างแท้จริง