

การระดมสมองเรื่อง

“Artificial Intelligence Implications for Education”

โดย คุณอรพงค์ เทียนเงิน

ผู้จัดการใหญ่ และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กลุ่มงานเทคโนโลยี ธนาคารไทยพาณิชย์

ในการประชุมสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ครั้งที่ 306

วันพุธที่ 5 กุมภาพันธ์ 2568

ณ ห้องประชุมประภา ประจักษ์ศุภนิติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

และการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (โปรแกรม Microsoft Teams)

.....

คุณอรพงค์ เทียนเงิน ผู้จัดการใหญ่ และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กลุ่มงานเทคโนโลยี ธนาคารไทยพาณิชย์ นำเสนอข้อมูลเรื่อง “Artificial Intelligence Implications for Education” โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

ปัจจุบันธนาคารมีซอฟต์แวร์หรือระบบที่ใช้ในธนาคาร (Application) จำนวนมาก (ประมาณ 700 Applications) ที่สร้างขึ้นเพื่อใช้งานตอบโจทย์ลูกค้าในแต่ละยุค ระบบเหล่านี้ถูกพัฒนาแยกจากกันทำให้เกิดผลเสีย เช่น ข้อมูลกระจัดกระจาย (Fragmented Data) ระบบแต่ละระบบจะมีฐานข้อมูลของตัวเอง เช่น ข้อมูลลูกค้าจาก Call Center ข้อมูลการวางแผนทรัพยากรในองค์กร (Enterprise Resource Planning : ERP), Internet Banking แต่ข้อมูลไม่เชื่อมโยงกัน ทำให้เกิดความซ้ำซ้อน (Duplication) หรืออาจไม่สอดคล้องกัน (Inconsistencies) หากต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการทำงานของระบบ เช่น เพิ่มชุดคำสั่ง (Add functions) จะต้องแก้ไขในหลายจุดและหลายระบบ ต้องใช้เวลาและทรัพยากรสูง อีกทั้งค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาระบบต่าง ๆ ค่อนข้างมาก คาดว่ามีค่าใช้จ่ายสูงกว่า 500 ล้านบาทต่อปี

นอกจากนี้ จากความหลากหลายของระบบและข้อมูลจากระบบต่าง ๆ ไม่เชื่อมโยงกัน ส่งผลกระทบทำให้ไม่สามารถประมวลผลแบบทันที (Real Time) ต้องใช้เวลาในการวิเคราะห์และประมวลผลประมาณ 3 วัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ทำให้เกิดความล่าช้าในการตัดสินใจ เสียโอกาสในธุรกิจ / เสียลูกค้าไปให้กับคู่แข่ง และข้อมูลกลายเป็นภาระมากกว่าทรัพย์สิน ประกอบกับปัจจุบันเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการนำ AI มาใช้ในการจัดการข้อมูล (Data Management) และช่วยในการทำงาน ซึ่งธนาคารทุกแห่งเผชิญกับความท้าทายและโอกาสสำคัญในการเปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและตอบสนองความต้องการของลูกค้าในยุคดิจิทัล สำหรับธนาคารไทยพาณิชย์มีแนวทางการดำเนินงานโดยสรุปดังนี้

1. ความท้าทายในการจัดการข้อมูล (Data Management Challenges) ของธนาคารไทยพาณิชย์

ธนาคารฯ ได้ลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานในการจัดการข้อมูลขั้นสูงเพื่อให้ได้ประโยชน์จากการใช้ AI โดยริเริ่มโครงการ “Unification Data Platform (UDP)” ซึ่งเป็นกระบวนการที่รวบรวมและเชื่อมโยงข้อมูลจากหลายแหล่งทั้ง Data Lake และ Data Warehouse เช่น ฐานข้อมูลลูกค้า ระบบการขาย ระบบการตลาด หรือแหล่งข้อมูลภายนอก ดังเช่น โซเชียลมีเดีย และเว็บไซต์อื่น ๆ เพื่อสร้างภาพรวมอย่างครบถ้วนและเป็นระบบ ข้อมูลสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์สูงสุดในองค์กร (Data Lake คือ ระบบจัดเก็บข้อมูลจากหลายแหล่ง โดยจัดเก็บข้อมูลที่มีโครงสร้าง (Structured Data) ข้อมูลกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Data) และข้อมูลที่ไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Data) ซึ่งส่วนใหญ่จะจัดเก็บเป็นข้อมูลดิบ สำหรับ Data Warehouse คือ ระบบจัดเก็บข้อมูลจากหลายแหล่ง คล้ายกับ Data Lake แต่เป็นข้อมูลที่มีโครงสร้างและข้อมูลกึ่งโครงสร้างเท่านั้น)

โครงการ UDP ยังสามารถจัดการข้อมูลที่มีความซ้ำซ้อนและความไม่สอดคล้องของข้อมูล รวมถึงการเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อให้ได้ภาพรวมที่ชัดเจน สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์/ตัดสินใจได้อย่างแม่นยำและรวดเร็ว อีกทั้งยังให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล สามารถจำกัดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลได้หลากหลายรูปแบบเพื่อให้เหมาะสมต่อการใช้งานด้วย

เป้าหมายของโครงการ UDP ต้องการลดขนาดของข้อมูลจากแหล่ง/ระบบต่าง ๆ ที่มีกว่า 4 Petabytes เหลือ 1 Petabyte (หน่วยวัดขนาดของข้อมูลในคอมพิวเตอร์) โดยการจัดข้อมูลเข้าซ้อนและไม่จำเป็นต้องทำให้ข้อมูลพร้อมใช้งานแบบ Real-Time สามารถตอบสนองสถานการณ์และให้บริการลูกค้าได้ทันที ลดต้นทุนด้านการจัดเก็บ/การดูแลข้อมูล และการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน โดยประมาณเดือนมีนาคม 2568 จะทดลองใช้งาน และจะย้ายฐานข้อมูลเดิมจากแหล่ง/ระบบต่าง ๆ มาไว้ใน UDP เพื่อรวบรวม วิเคราะห์ และประมวลผล คาดว่า จะเปิดตัวเพื่อใช้งานในเดือนตุลาคม 2568

การพัฒนาบุคลากรให้เป็น Citizen Developer

ธนาคารฯ ต้องให้ความสำคัญในการสร้างและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะพื้นฐานทางเทคโนโลยี ลดการพึ่งพาทีม IT ในการแก้ปัญหาทางพื้นฐาน เช่น การจัดทำคู่มือ/ระบบที่ช่วยในการจัดการเอกสาร กระบวนการทำงานหรือลำดับงาน (Workflow) หรือการกำหนดคำสั่ง (Prompt) เพื่อให้ระบบประมวลผลข้อมูลได้ตามความต้องการอย่างถูกต้อง เช่น พนักงานฝ่ายการเงินสามารถสร้างรายงานหรือวิเคราะห์ข้อมูลได้ด้วยตนเอง โดยใช้เครื่องมือที่ใช้งานง่าย เช่น เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูลธุรกิจ อาทิ Power BI หรือแพลตฟอร์มวิเคราะห์ข้อมูลแบบบริการตนเองผ่านภาพ (Tableau) จะช่วยให้องค์กรปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว และยังสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และการพัฒนาทักษะใหม่ ๆ ด้วย

การปรับตัวและการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานข้อมูล (Data Center) เพื่อยกระดับ AI ของภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมระดับโลก ในยุคที่เทคโนโลยี AI มีบทบาทต่อการเปลี่ยนแปลงภาคอุตสาหกรรมต่าง ๆ และบริษัทขนาดใหญ่ เช่น Google, Microsoft ปรับตัวและลงทุนด้าน AI ดังตัวอย่าง สำนักข่าว CNN รายงานว่า ในปี 2568 Microsoft ประกาศแผนการลงทุนประมาณ 80,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ เพื่อขยายโครงสร้างพื้นฐานศูนย์ข้อมูล โดยมุ่งสนับสนุนการฝึกอบรมโมเดลปัญญาประดิษฐ์ (AI) การปรับใช้ AI และแอปพลิเคชันบนระบบคลาวด์ และข้อมูลจาก Visible Alpha แจ้งว่า ในไตรมาสแรกของปี 2568 Microsoft มีค่าใช้จ่ายด้านลงทุนเพิ่มขึ้นร้อยละ 5.3 หรือใช้ไปแล้วประมาณ 20,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ

2. กลยุทธ์ด้าน AI ปี 2568 : ผลกระทบสำคัญที่วัดผลได้อย่างชัดเจน

ธนาคารฯ กำหนดเป้าหมายที่สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจน ได้แก่ 1) รายได้จากช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Revenue) 2) เพิ่มผลกำไร (Profit Uplift) และ 3) ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) โดยการนำ AI มาใช้ในการขับเคลื่อนกลยุทธ์ ได้แก่

(1) การเพิ่มยอดขาย/รายได้ จากการเข้าใจและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าแบบเฉพาะบุคคล โดยใช้ AI ช่วยวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า เช่น ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลจากประวัติการทำธุรกรรม การใช้บริการสินเชื่อหรือการลงทุน เพื่อให้ธนาคารฯ สามารถส่งแคมเปญโฆษณา/โปรโมชั่น ตามพฤติกรรมการบริโภคของลูกค้าได้ อาทิ แผนการลงทุนที่เหมาะสมกับเป้าหมายทางการเงิน ข้อเสนอสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ

(2) การเพิ่มผลกระทบหรือเพิ่มโอกาสของจุดแข็งที่มีอยู่แล้ว เพื่อสร้างความได้เปรียบของโครงการมากขึ้น เช่น ธนาคารฯ มีรายได้หลักจากการให้สินเชื่อ อาทิ บ้าน รถ สินเชื่อส่วนบุคคล โดยมีฐานข้อมูลเดิมของลูกค้า และข้อมูลจากระบบต่าง ๆ ดังนั้น การยื่นขอสินเชื่อซึ่งต้องใช้เอกสารประกอบหลายรายการและใช้ระยะเวลาในการพิจารณา 3-7 วัน หรือภายใน 1 เดือน เมื่อมีการพัฒนาระบบและนำ AI มาใช้ ธนาคารฯ สามารถเรียกฐานข้อมูลของลูกค้า (โดยลูกค้าไม่ต้องยื่นเอกสาร) และพิจารณาได้ภายใน 20 - 30 นาที คาดว่าจะตอบสนองความต้องการและจำนวนลูกค้าเพิ่มมากขึ้น

(3) การเพิ่มประสิทธิภาพของการผลิตและทรัพยากร ธนาคารฯ ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน โดยนำเทคโนโลยีและระบบอัตโนมัติ มาใช้แทนมนุษย์ โดยดำเนินการแล้วกว่า 700 กระบวนการ เพื่อเพิ่มรูปแบบการบริการใหม่ ๆ เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ สามารถใช้งานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย

(4) การปรับปรุงและวางพื้นฐานด้าน IT ที่แข็งแกร่ง ทันสมัย และพร้อมรับมือกับความเปลี่ยนแปลง เช่น 1) นำเทคโนโลยีใหม่มาใช้แทนระบบเก่า 2) ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และ 3) วางแผนรองรับการเติบโตและความต้องการใหม่ ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

(5) การปรับตัวเข้าสู่การทำงานรูปแบบใหม่ที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งในมิติของความเร็ว ความแม่นยำ และความสามารถในการทำงานที่ซับซ้อนขึ้น เช่น 1) การนำเทคโนโลยีมาใช้แทนคนในงานที่ทำซ้ำ ๆ หรือเป็นแบบแผน อาทิ การใช้โปรแกรมอัตโนมัติในการจัดการเอกสาร ประมวลผลข้อมูล หรือส่งอีเมลจำนวนมาก ๆ 2) การปรับเปลี่ยนข้อมูลและกระบวนการทำงานในรูปแบบดิจิทัล อาทิ การเปลี่ยนจากเอกสารกระดาษเป็นไฟล์ดิจิทัล การใช้ระบบจัดเก็บข้อมูลแบบคลาวด์ และ 3) การใช้เทคโนโลยีเพื่อเสริมความสามารถของมนุษย์ให้ทำงานได้ดีขึ้น อาทิ การใช้ AI ช่วยวิเคราะห์ข้อมูล หรือการใช้เครื่องมือดิจิทัลช่วยในการตัดสินใจ

จากข้อมูลทั้งหมดที่กล่าวข้างต้น เป็นสิ่งที่ธนาคารฯ ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน

สรุปการอภิปรายของกรรมการสภามหาวิทยาลัย

นายกสภามหาวิทยาลัยและกรรมการสภามหาวิทยาลัย ให้ความสนใจเรื่อง Artificial Intelligence Implications for Education และมีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. นายกสภามหาวิทยาลัย ให้ความเห็นว่า ปัจจุบันหน่วยงาน/องค์กรจากหลากหลายวงการมีการพัฒนาและนำ AI ไปใช้ประโยชน์มากมาย เนื่องจากการประมวลผลที่รวดเร็ว มีความแม่นยำ และเชื่อถือได้ เช่น การเงิน/การลงทุน (ธนาคาร) การแพทย์ การศึกษา วิจัยและบริการวิชาการ สำหรับบทบาทของสถาบันอุดมศึกษา/มหาวิทยาลัย ซึ่งต้องปรับตัวและพัฒนาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี เพื่อผลิตบุคลากรให้สามารถรองรับและประกอบอาชีพในอนาคตได้ ควรดำเนินการอย่างไรในการนำ AI มาใช้พัฒนาความรู้ให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงได้

นายอรพงศ์ เทียนเงิน ผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กลุ่มงานเทคโนโลยี ธนาคารไทยพาณิชย์ ให้ความเห็นว่า สถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ มีเงินลงทุนไม่มาก ดังนั้นต้องสร้างความร่วมมือ (Partnership) กับบริษัทเทคโนโลยีักษ์ใหญ่ที่มีสำนักงานในประเทศไทย เช่น Microsoft, Google, Amazon จะช่วยให้มหาวิทยาลัยเติบโตและพัฒนาการวิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น สำหรับการเตรียมกำลังคนเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต (Future Workforce) อาจทำได้ค่อนข้างยาก เพราะเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงเร็วมาก และคนรุ่นใหม่พึ่งพา AI ในชีวิตประจำวันมากขึ้น

2. นางเตือนใจ ดีเทศน์ กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ ให้ความเห็นว่า เมื่อ AI มีอิทธิพลต่อการใช้ชีวิตมากขึ้น อาจเกิดผลกระทบต่อสังคม เช่น 1) ความเหลื่อมล้ำ/ช่องว่างในการเข้าถึง AI ของกลุ่มคนเมือง/นักเรียนโรงเรียนนานาชาติ/โรงเรียนรัฐบาล กลุ่มเปราะบางในพื้นที่ห่างไกล และผู้รู้ภาษาอังกฤษน้อย 2) ความสัมพันธ์ของคนในครอบครัวและสังคมอาจลดลง 3) ระบบการเมืองการปกครอง รวมทั้งอาชีพในอนาคตอาจเปลี่ยนไป ดังนั้น มหาวิทยาลัยซึ่งเป็นหนึ่งในองค์กรที่ผลิตกำลังคนเพื่อให้ประกอบอาชีพในอนาคตได้ต้องตระหนักและก้าวทันการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

นายอรพงศ์ เทียนเงิน ผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กลุ่มงานเทคโนโลยี ธนาคารไทยพาณิชย์ และ รศ. ดร.สุวิทย์ แซ่เตีย อธิการบดี ชี้แจงว่า เมื่อเทคโนโลยี AI เปลี่ยนแปลงไป เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่รองรับ AI จะมีราคาถูกลงเพราะคู่แข่งทางการตลาดมากขึ้น เช่น โทรศัพท์มือถือ ทำให้ประชาชนสามารถจับต้องและเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกเร็วขึ้น ประกอบกับเทคโนโลยี สัญญาณเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ/อินเทอร์เน็ตครอบคลุมเกือบทุกพื้นที่ ทำให้ลดข้อจำกัด/ช่องว่างในการเข้าถึง AI สำหรับเรื่องภาษา อาจไม่เป็นข้อจำกัดอีกต่อไป

เพราะ AI พัฒนาอย่างต่อเนื่อง สามารถเลือกใช้ได้หลายภาษา และยังสามารถแปลข้อความจากภาษาหนึ่งเป็นอีกภาษาหนึ่งได้แบบทันที (Real-time) พิมพ์ข้อความด้วยเสียง และอื่น ๆ ฯลฯ

อย่างไรก็ตาม ความเหลื่อมล้ำและช่องว่างยังคงมีอยู่ เช่น โอกาสและคุณภาพในการเรียนโดยเฉพาะด้านภาษาของโรงเรียนรัฐบาลและโรงเรียนนานาชาติ ความสัมพันธ์ของคนในครอบครัวและสังคม รวมทั้งช่องว่างของประเทศที่กำลังพัฒนาและประเทศที่พัฒนาแล้วซึ่งมีงบประมาณในการลงทุนด้านเทคโนโลยีมากมาย สำหรับอาชีพในอนาคตอาจเปลี่ยนไป เช่น นักเขียนโปรแกรม (Programmer) นักการตลาดเนื้อหา (Content Marketing) รวมทั้งแพทย์ เนื่องจากเทคโนโลยี AI สามารถทำงานแทนที่ได้

3. รศ. ดร. ศักรินทร์ ภูมิรัตน ที่ปรึกษามหาวิทยาลัย ให้ความเห็นที่ AI สามารถเป็นเครื่องมือที่ดีในการสร้างการเรียนรู้แบบเฉพาะบุคคล (Personalized Education) เช่น กำหนดหลักสูตร ผลลัพธ์การเรียนรู้ (Outcome-Based Education) ออกแบบแผนการเรียนรู้ที่เหมาะสม และอาจมีบทบาทในการสอนได้ แม้ว่า AI จะมีศักยภาพดังกล่าว ยังต้องหาวิธีที่เหมาะสมในการนำมาใช้ เช่น ทำอย่างไรให้โรงเรียนและครู ซึ่งมีข้อจำกัดในการจัดการเรียนการสอนสามารถนำ AI ไปใช้พัฒนาความรู้ความสามารถของเด็กและเยาวชนในแต่ละช่วงวัยอย่างเหมาะสม อีกทั้งจะนำ AI ไปใช้ต่อยอดการทำวิจัยในเรื่องสำคัญให้กับประเทศได้อย่างไร

นายอรพงศ์ เทียนเงิน ผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กลุ่มงานเทคโนโลยี ธนาคารไทยพาณิชย์ และ รศ. ดร. สุวิทย์ แซ่เตีย อธิการบดี ชี้แจงว่า สิ่งสำคัญคือการตั้งโจทย์/การกำหนดวัตถุประสงค์อย่างชัดเจน เช่น การนำ AI ไปใช้ในการยกระดับคุณภาพการศึกษาของเยาวชนที่เข้าไม่ถึงระบบการศึกษาที่มีคุณภาพ เพื่อให้มีเป้าหมายในการศึกษา วิเคราะห์ และทดลองอย่างจริงจัง สำหรับการนำ AI ไปใช้ในการออกแบบแผนการเรียนรู้แบบเฉพาะบุคคลนั้น บริษัทไมโครซอฟท์ ได้พัฒนาระบบและเปิดใช้งานแล้วโดยเป็นภาษาอังกฤษ ส่วนภาษาไทยและภาษาอื่น ๆ คาดว่าจะพัฒนาและขยายการใช้งานมากขึ้น ทั้งนี้ ได้เสนอให้โรงเรียนดรณสิกขาลัย ศึกษาข้อมูลเพื่อพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนการสอนของครูและนักเรียนแล้ว

4. นายเทวินทร์ วงศ์วานิช กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ สอบถามว่า ในมิติของธนาคารฯ ที่เป็นลูกค้าของมหาวิทยาลัย ธนาคารฯ ต้องการผลิตภัณฑ์หรือบริการวิชาการใด หรือมหาวิทยาลัยต้องปรับเปลี่ยนอย่างไร และในมิติของการผลิตบัณฑิตที่พึงประสงค์ ควรมีความรู้ ความสามารถและคุณสมบัติอย่างไร เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงและประกอบอาชีพในอนาคตได้

นายอรพงศ์ เทียนเงิน ผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กลุ่มงานเทคโนโลยี ธนาคารไทยพาณิชย์ ชี้แจงว่า บุคลากรของธนาคารฯ มี 3 Generations ได้แก่ Gen B (Baby Boom), Gen X และ Gen Y ปัญหาส่วนใหญ่คือกรอบความคิดของเด็กรุ่นใหม่ เช่น Gen Y หรือ Gen Z ยังไม่พร้อมสำหรับโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังแนวคิดที่ว่า หากต้องการปรับฐานเงินเดือนให้สูงขึ้นต้องเปลี่ยนงานใหม่ ส่งผลให้ขาดทักษะความรู้ความเชี่ยวชาญในศาสตร์นั้น ๆ ดังนั้นมหาวิทยาลัยต้องสร้าง/พัฒนา “The Right Mindset” ซึ่งเป็นทักษะพื้นฐานสำคัญทำให้ผู้เรียนรู้จักเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง/อาชีพในอนาคตและตอบโจทย์ความต้องการของผู้จ้างงาน

5. รศ. ดร. คุณหญิงสุมนิตา พรหมบุญ กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ ให้ความเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับมนุษย์โดยตลอด การเปลี่ยนแปลงเรื่องเทคโนโลยีและ AI ครั้งนี้ค่อนข้างรุนแรงและมีผลกระทบมาก ในด้านบวกจะเป็นประโยชน์ต่อทุกวงการรวมทั้งการศึกษาและคนทุกช่วงวัย แต่หากนำไปใช้ในด้านไม่ดีจะสร้างผลกระทบเชิงลบได้ เช่น การใช้ AI เพื่อหลอกลวงและก่ออาชญากรรมในรูปแบบใหม่ ๆ จึงต้องควบคุมการใช้งานเพื่อป้องกันการนำไปใช้อย่างไม่ถูกต้อง ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยต้องปลูกฝังผู้เรียนให้มีการนำ AI ไปใช้อย่างสร้างสรรค์ รับผิดชอบและปลอดภัยเสมอ

6. ศ.เกียรติคุณ นพ.รัชตะ รัชตะนาวิน กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ ให้ความเห็นวาทนาการฯ มีการให้บริการแบบ High Tech & High Touch เพื่อตอบสนองลูกค้าที่มีความต้องการหลากหลายสำหรับวงการแพทย์ ได้ใช้เทคโนโลยี AI ในการรักษาและให้บริการมากขึ้น โดย AI สามารถรวบรวมและประมวลผลข้อมูลประวัติการรักษาผู้ป่วยได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ ช่วยลดระยะเวลาการทำงานของแพทย์ ทำให้มีเวลาในการตรวจและซักถามอาการของผู้ป่วยอย่างใส่ใจตามรูปแบบการบริการสุขภาพแห่งอนาคต (High Tech & High Touch Digital Healthcare) มากขึ้น รวมทั้งสามารถวินิจฉัยโรคและแนะนำการรักษาผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7. รศ. ดร.หริส สุตะบุตร อุปนายกสภามหาวิทยาลัย ให้ความเห็นวาทนาการฯ มนุษย์กำลังเผชิญกับเทคโนโลยี AI หรือสิ่งที่เรียกว่าเก่งกว่ามนุษย์เป็นครั้งแรก หาก AI มีศักยภาพในการพัฒนาตนเองโดยไม่ต้องพึ่งพามนุษย์และมนุษย์ไม่สามารถควบคุมการทำงานของ AI ให้อยู่ในขอบเขตที่เหมาะสมและถูกต้องตามกฎหมายได้ อาจนำไปสู่ความเสียหายอย่างมาก ดังนั้นการนำ AI ไปใช้ในงานต่าง ๆ ควรหาวิธีควบคุมและกำกับดูแลอย่างจริงจังเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในอนาคต

นายอรพงศ์ เทียนเงิน ผู้จัดการใหญ่ และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กลุ่มงานเทคโนโลยี ธนาคารไทยพาณิชย์ ชี้แจงว่า เดือนที่ผ่านมาเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ยุคใหม่ที่สามารถประมวลผลข้อมูลจำนวนมหาศาลได้ในเวลาอันรวดเร็ว (Quantum Computing) มีศักยภาพดีกว่าคอมพิวเตอร์ทั่วไปหลายเท่า หากพัฒนาสำเร็จอาจส่งผลให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ ที่ไม่น่าจะเกิดขึ้นจริงได้

8. ศ.กิตติคุณ ดร.วรศักดิ์ กนกนุกุลชัย กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ ให้ความเห็นวาทนาการฯ Artificial General Intelligence (AGI) หรือระบบปัญญาประดิษฐ์ที่มีศักยภาพเทียบเท่ามนุษย์ คาดว่าจะปรากฏชัดในปี 2569 แต่ประเทศไทยยังไม่มีนโยบายการพัฒนาด้านนี้อย่างชัดเจน ทั้งนี้ AI มีบทบาทสำคัญในปัจจุบันและอนาคต รัฐควรกำหนดนโยบายอย่างชัดเจน และควรปรับปรุงทุกปี เพื่อให้ประเทศก้าวทันเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งควรส่งเสริมด้านการศึกษาโดยนำความรู้ด้านปัญญาประดิษฐ์ (AI) สอดแทรกไว้ในการเรียนการสอน ตั้งแต่ระดับประถมศึกษา เพื่อปลูกฝังให้มีความรู้และทักษะต่าง ๆ โดยเฉพาะการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง

ศ.เกียรติคุณ ดร.ยงยุทธ ยุทธวงศ์ นายกสภามหาวิทยาลัย ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า ระบบ AGI ซึ่งมีศักยภาพในการทำงานและคิดวิเคราะห์ได้เทียบเท่ามนุษย์ เป็นเรื่องน่าสนใจ หากมีการพัฒนาในทางที่ดีจะเป็นประโยชน์ต่อมนุษย์อย่างมาก กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม อาจเป็นศูนย์กลางในการขับเคลื่อนด้านเทคโนโลยี AI ได้

9. รศ. ดร.พินิติ รตะนานุกูล กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ ให้ความเห็นวาทนาการฯ ปัจจุบัน AI มีบทบาทอย่างมากทั้งในการทำงานและการใช้ชีวิต ดังนั้น มหาวิทยาลัยต้องเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษารูปแบบใหม่โดยนำ AI มาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างชาญฉลาด ปรับแนวทางการศึกษา “กลับสู่พื้นฐาน” (Back to Basic) เน้นการพัฒนาทักษะชีวิต (Life Skills) มากขึ้น สร้างรากฐานความรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ (Foundation) ลดการเน้นเนื้อหา (Content) ที่มากเกินไป เพื่อให้ผู้เรียนมีทักษะพื้นฐานที่แข็งแกร่ง และเพิ่มทักษะที่สำคัญ เช่น 1) ความสามารถในการรับมือกับความเปลี่ยนแปลง 2) การคิดเชิงวิพากษ์ (Critical Thinking) และ 3) การสื่อสาร (Communication Skills) โดยอาจบูรณาการการเรียนรู้ควบคู่กับการทำงาน

10. นายอรพงศ์ เทียนเงิน ผู้จัดการใหญ่ และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กลุ่มงานเทคโนโลยี ธนาคารไทยพาณิชย์ และ รศ. ดร.สุวิทย์ แซ่เตีย อธิการบดี ให้ข้อมูลว่า ธนาคารไทยพาณิชย์ร่วมกับ มจร. เปิด “SCB Technology Hub” พื้นที่เรียนรู้และพัฒนาศักยภาพทางด้านเทคโนโลยี เพื่อเสริมสร้างทักษะในสายงานดิจิทัล ด้วยการเรียนรู้จากประสบการณ์ทำงานจริง เตรียมความพร้อมสู่โลกการทำงานในสายงานดิจิทัล ณ บริเวณชั้น 4 อาคารการเรียนรู้พหุวิทยาการ (LX) โดยเป็นศูนย์กลางในการฝึกทักษะการทำงาน 2 ลักษณะงาน ได้แก่

ด้าน QA (Quality Assurance) และด้าน Developer ซึ่งนอกจากจะได้รับประสบการณ์การทำงานแล้ว ยังได้รับคำแนะนำและการดูแลจากทีมงานผู้เชี่ยวชาญของธนาคารไทยพาณิชย์อย่างใกล้ชิด เพื่อเสริมสร้างทักษะที่จำเป็นในการก้าวสู่สายงานดิจิทัลในอนาคต

ศ.เกียรติคุณ ดร.ยงยุทธ ยุทธวงศ์ นายกสภามหาวิทยาลัย และกรรมการสภามหาวิทยาลัย ขอขอบคุณ นายอรพงศ์ เทียนเงิน ผู้จัดการใหญ่ และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กลุ่มงานเทคโนโลยี ธนาคารไทยพาณิชย์ ซึ่งนำเสนอข้อมูลเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง “Artificial Intelligence Implications for Education” มา ณ โอกาสนี้

.....