

สรุปสาระสำคัญจากการอบรม
และแนวทางประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

OpenWorker X AI Gateway

AI ที่ลงมือทำงานให้สำหรับงานสำนักงาน

นางสาวมณีวรรณ สาระไทย | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ชำนาญการ
สำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและทรัพยากรการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี



ประเด็นสำคัญ

จากแนวคิด AI Agent → การใช้งานจริง → การกำกับดูแล

- | | | |
|----|----------------------------|---|
| 01 | AI Agent คืออะไร | จากการตอบคำถาม ผู้วางแผนและลงมือทำงาน |
| 02 | ข้อจำกัดและความเสี่ยง | AI อาจผิดพลาด และข้อมูลต้องได้รับการควบคุม |
| 03 | Workflow ที่ปลอดภัย | กำหนดงาน → AI ทำงาน → ตรวจสอบ → มนุษย์ตัดสินใจ |
| 04 | การประยุกต์ใช้สำนักงาน | งานบุคคล งานประชุม งานสารบรรณ และงานวิเคราะห์ข้อมูล |
| 05 | ข้อเสนอเพื่อหน่วยงาน | คู่มือ + Human in the Loop + AI Literacy |

จาก Chatbot สู่ AI Agent

Chatbot

เน้น “ตอบคำถาม”

- รับคำถาม
- ประมวลผลภาษา
- ส่งคำตอบ

เหมาะกับงานที่ต้องการข้อมูลหรือคำตอบเฉพาะหน้า

AI Agent

สามารถ “ลงมือทำงานเป็นขั้นตอน”

วางแผน → ใช้เครื่องมือ → ตรวจสอบผล → ปรับแก้ → ส่งมอบงาน

ช่วยจัดการงานที่มีหลายขั้นตอนได้

จุดเปลี่ยนสำคัญ: AI ไม่ได้เพียง “บอกคำตอบ” แต่สามารถช่วย “ทำงาน” ตามกระบวนการ

AI ทำงานเก่ง แต่ไม่ได้แปลว่า “ถูกเสมอ”

ข้อมูล/ข้อเท็จจริง

อาจตอบผิดหรือเข้าใจบริบทคลาดเคลื่อน

การคำนวณ

อาจคำนวณผิด จึงต้องตรวจสอบตัวเลข

แหล่งอ้างอิง

อาจอ้างแหล่งที่มาผิด

ความมั่นใจ

อาจให้คำตอบที่ผิดด้วยน้ำเสียงมั่นใจ

หลักปฏิบัติ: ใช้ AI เพื่อช่วยประมวลผล แต่ให้มนุษย์ตรวจสอบผลลัพธ์ก่อนนำไปใช้

ก่อนใช้ AI: รู้จัก “ข้อมูล” และ “ปลายทางของข้อมูล”

1 | ข้อมูลคืออะไร?

ระบุประเภทข้อมูลและความสำคัญ

- ข้อมูลทั่วไป
- ข้อมูลส่วนบุคคล
- ข้อมูลนักศึกษา
- ข้อมูลสุขภาพ/เงินเดือน/ประเมินบุคลากร

2 | ใครเป็นเจ้าของ?

พิจารณาสิทธิในการนำข้อมูลไปใช้

ถามให้ชัดว่าใครมีอำนาจอนุญาต และมีข้อจำกัดใด

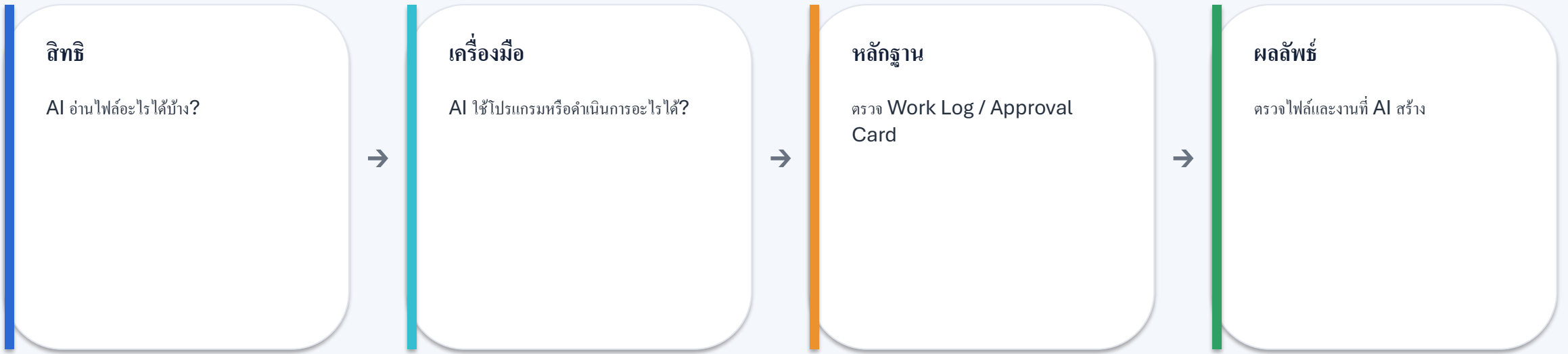
3 | ข้อมูลไปที่ไหน?

Gateway ไม่ได้หมายความว่าข้อมูลอยู่ในมหาวิทยาลัยเสมอ

ต้องรู้ว่าใช้โมเดลภายในหรือภายนอก

แนวทางหลัก: เลือกโมเดลที่เหมาะสม • ลบ/ปกปิดข้อมูลสำคัญ • ขออนุมัติเมื่อจำเป็น • ปรึกษาผู้ดูแล AI Gateway

กำกับการทำงานของ **AI** อย่างไร?



ยิ่ง **AI** มีสิทธิทำงานมาก → ยิ่งต้องมีการกำกับและหลักฐานที่ตรวจสอบได้มากขึ้น

Prompt ที่ดี = โจทย์ชัด + กติกาชัด + ผลลัพธ์ชัด

ข้อมูล

ให้บริบทและข้อมูลที่จำเป็น

กติกา

กำหนดข้อจำกัด / วิธีคิดกรอง

รูปแบบ

ระบุรูปแบบผลลัพธ์ที่ต้องการ

เกณฑ์เสร็จ

กำหนดว่า “งานเสร็จ” เมื่อใด

ตัวอย่างแนวคิด: “สรุปข้อมูล → ตรวจสอบเงื่อนไข → จัดรูปแบบ → แสดงสิ่งที่ต้องตรวจสอบต่อ”

ตัวอย่างการประยุกต์ใช้ในงานสำนักงาน

งานบุคคล

สรุปการลา • วิเคราะห์สถิติ • อัตราค่าจ้าง • อายุ/อายุงาน • ภาระงาน • แบบสอบถาม

งานสารบรรณ

สรุปหนังสือเข้า • จำแนกรื่อง • ร่างหนังสือตอบ • ตรวจสอบรูปแบบ • Checklist

งานพัสดุ / QA

ช่วยจัดซื้อและเอกสารตามกระบวนการ

งานประชุม

นำระเบียบวาระ/โน้ต/มติเดิม → ร่างรายงานการประชุม + ตารางติดตามงาน

งานวิเคราะห์ข้อมูล

ช่วยประมวลผลข้อมูลจำนวนมากและจัดโครงสร้างผลการวิเคราะห์

Human in the Loop: AI ช่วยทำงาน แต่คนยังต้องตรวจสอบ



จุดควบคุมสำคัญ

ตัวเลข • แหล่งข้อมูล • ลำดับเรื่อง • ข้อมูลส่วนบุคคล • เงื่อนไขสำคัญ

สิ่งที่ไม่ควรมอบให้ AI

ไม่ตัดสินใจแทนบุคลากร

AI ไม่ควรเป็นผู้ตัดสินใจแทนมนุษย์ในเรื่องสำคัญ

ไม่รับผิดชอบแทนบุคลากร

ความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ยังเป็นของผู้ปฏิบัติงาน/ผู้มีอำนาจ

ไม่จัดการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

เรื่องที่ต้องใช้ดุลยพินิจและความสัมพันธ์ระหว่างคน ควรมีมมนุษย์เป็นผู้ดำเนินการ

หลักคิด: AI = ผู้ช่วยลงมือทำงาน | มนุษย์ = ผู้ตรวจสอบ ผู้ตัดสินใจ และผู้รับผิดชอบ

ตัวอย่าง **Workflow:** งานบุคคลและงานสารบรรณ

งานบุคคล

ข้อมูล → AI ช่วยสรุป/จัดกลุ่ม/วิเคราะห์

ตัวอย่าง:

- สรุปการลา
- วิเคราะห์สถิติบุคลากร
- รายงานอัตรากำลัง
- อายุ/อายุงาน
- ภาระงาน
- แบบสอบถาม



ควบคุมข้อมูลเงินเดือน ผลประเมิน วินัย สุขภาพ และข้อมูลส่วนบุคคล

งานสารบรรณ

หนังสือเข้า → AI อ่าน → สรุป → จำแนกเรื่อง → ร่างแนวทางการดำเนินการ → เจ้าหน้าที่ตรวจ → เสนอผู้มีอำนาจ

ช่วยได้ใน:

- สรุปหนังสือเข้า
- ร่างหนังสือตอบ
- ตรวจสอบรูปแบบ
- สาระสำคัญเสนอผู้บริหาร
- Checklist เอกสาร

ข้อเสนอเพื่อนำ **AI** มาใช้ในหน่วยงาน

01 จัดทำแนวทาง/คู่มือการใช้ **AI**

กำหนดประเภทข้อมูลที่น่าเข้าได้/ไม่ได้ และแนวทางตรวจสอบผลลัพธ์

02 กำหนด **Human in the Loop**

งานสำคัญต้องมีบุคลากรตรวจสอบและรับรองก่อนใช้จริง/เสนอผู้บริหาร

03 พัฒนา **AI Literacy + Prompt Engineering**

สร้างตัวอย่าง Prompt มาตรฐานสำหรับงานสารบรรณ ประชุม บุคคล พัดดู QA และวิเคราะห์ข้อมูล

เป้าหมาย: ลดงานซ้ำ • ลดเวลา • จัดการข้อมูลจำนวนมาก • ลดความเสี่ยง • เพิ่มประสิทธิภาพ

AI ที่มีประสิทธิภาพ

ต้องเดินคู่กับความปลอดภัยและความรับผิดชอบ

ให้ AI ช่วยทำงาน • ให้นมนุษย์ตรวจสอบ • ให้นหน่วยงานกำกับดูแล

OpenWorker X AI Gateway