

คู่มือการประยุกต์ใช้ AI

เพื่อยกระดับการทำงานในองค์กร



เรียบเรียงโดย
กองกำกับกิจการและความยั่งยืน กปภ.

สารบัญ

1. การปฏิบัติโดย AI และบทบาทใหม่ของมนุษย์	2
2. การเลือกเครื่องมือ AI ให้เหมาะกับการกิจ	3
3. การสร้าง Prompt คุณภาพสูง	5
4. การใช้ AI สร้างแผนธุรกิจและกลยุทธ์	6
5. Ultra & Master Prompts: คำสั่งขั้นสูงสำหรับผู้บริหาร	8
6. การประยุกต์ใช้ AI ในงานปฏิบัติการและภาวะวิกฤต	9
7. การกำกับดูแล AI (AI Governance) และวัฒนธรรมองค์กร	11

คู่มือการประยุกต์ใช้ AI เพื่อยกระดับการทำงานในองค์กร

1. การปฏิวัติโดย AI และบทบาทใหม่ของมนุษย์

การทำความเข้าใจการเปลี่ยนแปลงที่ขับเคลื่อนด้วย AI ถือเป็นก้าวแรกที่สำคัญที่สุดในการเตรียมองค์กรให้พร้อมสำหรับอนาคต การตระหนักถึงแนวโน้มที่กำลังจะเกิดขึ้นและบทบาทใหม่ของมนุษย์ในโลกที่ขับเคลื่อนด้วย AI จะช่วยให้องค์กรสามารถวางกลยุทธ์ได้อย่างเฉียบคมในการแข่งขันยุคใหม่

1.1 วิเคราะห์ภูมิทัศน์ใหม่ของการทำงานในปี 2026

แนวโน้มเทคโนโลยีสำคัญที่องค์กรต้องจับตามองอย่างใกล้ชิด เพื่อคาดการณ์ความท้าทายและความคาดหวังของลูกค้าในอนาคต มีดังนี้:

- **AI ผสานสู่งานดิจิทัล:** Generative AI จะกลายเป็นมาตรฐานในการทำงานประจำวัน นอกจากนี้ AI Agents ซึ่งเป็นระบบอัตโนมัติที่ซับซ้อน จะสามารถทำงานแทนมนุษย์ได้มากขึ้น ตั้งแต่การตอบคำถามลูกค้าไปจนถึงการจัดการงานที่ซับซ้อน
- **AI ปฏิวัติโลกกายภาพ:** หุ่นยนต์ที่ควบคุมด้วย AI จะเข้ามามีบทบาทในภาคธุรกิจอย่างแพร่หลาย เช่น กรณีของ BMW และ Amazon ที่นำหุ่นยนต์เข้ามาช่วยในสายการผลิตและคลังสินค้า ในทางการแพทย์ AI จะช่วยวินิจฉัยโรคได้อย่างแม่นยำ ขณะที่เทคโนโลยี Brain-Computer Interface (BCI) จะเปลี่ยนการสั่งการคอมพิวเตอร์ด้วยความคิดให้เป็นจริง
- **ใครๆ ก็สร้างแอปได้:** แพลตฟอร์ม Low-code/No-code จะทำให้การสร้างแอปพลิเคชันเป็นเรื่องง่ายสำหรับทุกคน โดยคาดการณ์ว่า 75% ของแอปพลิเคชันใหม่จะถูกสร้างขึ้นด้วยเครื่องมือเหล่านี้ ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้เกิดนวัตกรรมจากบุคลากรทุกระดับ

1.2 ประเมินช่องว่างแห่งความสำเร็จ

จากงานวิจัยของ MIT พบว่าองค์กรส่วนใหญ่กำลังเผชิญกับ "ช่องว่าง Gen AI" ซึ่งมีเพียง 5% เท่านั้นที่สามารถก้าวข้าม "กับดักการทดลอง" ไปสู่การสร้างผลลัพธ์ทางธุรกิจที่แท้จริงได้สำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสองกลุ่มนี้สะท้อนถึงแนวทางที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน

กลุ่ม 95% ที่ติดอยู่ใน "กับดักการทดลอง"	กลุ่ม 5% ผู้ก้าวข้ามช่องว่าง
พยายามผลักดัน AI จากบนลงล่าง ทำให้บุคลากรไม่เห็นความจำเป็นและเกิดการต่อต้าน	ส่งเสริมวัฒนธรรมจากล่างขึ้นบน (Bottom-up) ให้อำนาจพนักงานที่อยากทดลองใช้เครื่องมือ AI ใหม่ ๆ
เริ่มต้นด้วยการสร้าง AI เองภายในองค์กร (Build) โดย 33% พยายามพัฒนา AI ของตนเอง ซึ่งล่าช้าและใช้ทรัพยากรสูง	เลือก "ซื้อและปรับแต่ง" (Buy & Customize) โดยนำเครื่องมือที่มีอยู่แล้วมาปรับใช้ ทำให้เห็นผลเร็ว

กลุ่ม 95% ที่ติดอยู่ใน "กับดักการทดลอง"	กลุ่ม 5% ผู้ก้าวข้ามช่องว่าง
ใช้ AI เป็นเพียง "นักศึกษาฝึกงานที่ยัน" โดยให้ทำงานซ้ำซากที่ไม่สำคัญมาก	มุ่งเน้นที่ Back-Office และการวัดผลที่ชัดเจน โดยนำ AI ไปใช้ในงานปฏิบัติการและวัดผล ROI อย่างจริงจัง

1.3 นิยามบทบาทใหม่ของมนุษย์: จากผู้ใช้สู่ผู้สั่งการ (From User to Commander)

ในอนาคตอันใกล้ AI จะเป็นเหมือน 'ระบบปฏิบัติการ' (Operating System) ของทุกอุตสาหกรรม คล้ายกับไฟฟ้าและอินเทอร์เน็ตที่เรามองไม่เห็นแต่ขาดไม่ได้ AI จะถูกผนวกรวมเข้ากับ Workflow (กระบวนการทำงาน) และ Lifeflow (การใช้ชีวิตประจำวัน) อย่างสมบูรณ์ บทบาทของมนุษย์จึงต้องเปลี่ยนจาก "ผู้ใช้" (User) ไปสู่ "ผู้สั่งการ" (Commander) หรือ "ผู้จัดการที่เก่ง" (Manager) ซึ่งต้องมีทักษะสำคัญ 2 ประการ:

- 1. **สั่งงานเก่ง (Prompt Engineering):** มีความสามารถในการสื่อสารและออกคำสั่งให้ AI ทำงานได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น และได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ
- 2. **ตรวจงานเก่ง (Validation):** มีความสามารถในการตรวจสอบ ประเมิน และยืนยันความถูกต้องของผลลัพธ์ที่ AI สร้างขึ้น เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้งานได้จริง

2. การเลือกเครื่องมือ AI ให้เหมาะกับภารกิจ

การนำ AI มาใช้งานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้นเริ่มต้นจากการเลือกเครื่องมือที่เหมาะสมกับประเภทของงาน เปรียบเสมือนช่างฝีมือที่ต้องเลือกเครื่องมือที่ถูกต้องเพื่อสร้างสรรค์ผลงานชิ้นเลิศ การใช้เครื่องมือผิดประเภทไม่เพียงนำไปสู่การสิ้นเปลืองทรัพยากร แต่ยังทำให้ได้ผลลัพธ์ที่ไม่ดีเท่าที่ควร การแยกแยะระหว่าง AI ที่วิเคราะห์ข้อมูล (Predictive) กับ AI ที่สร้างสรรค์สิ่งใหม่ (Generative) จึงเป็นสิ่งสำคัญ

2.1 จำแนกประเภท AI สองซีกสมอง: Predictive vs. Generative

เราสามารถเปรียบเทียบ AI 2 ประเภทหลักกับสมองสองซีกของมนุษย์ ซึ่งแต่ละซีกมีความถนัดและเป้าหมายที่แตกต่างกัน

Predictive AI (สมองซีกซ้ายแห่งการวิเคราะห์)	Generative AI (สมองซีกขวาแห่งการสร้างสรรค์)
หน้าที่ (Function): ค้นหารูปแบบและความเชื่อมโยงในข้อมูล เพื่อวิเคราะห์และทำนาย	หน้าที่ (Function): สร้างเนื้อหาใหม่ที่ไม่เคยมีอยู่มาก่อน เช่น ข้อความ รูปภาพ หรือโค้ด
เป้าหมาย (Goal): "ความแม่นยำ" (Accuracy) ทางสถิติ	เป้าหมาย (Goal): "ความเป็นไปได้" (Plausibility) และความคิดสร้างสรรค์

2.2 สรรวจเครื่องมือ AI ที่ใช้ในปัจจุบัน

ปัจจุบันมีเครื่องมือ AI มากมายที่พร้อมให้ใช้งาน ซึ่งแต่ละตัวมีความสามารถและจุดเด่นแตกต่างกัน

ชื่อ AI	ประเภท/ความสามารถหลัก	งานที่เหมาะสม
ChatGPT	AI สอนหาทั่วไป	งานหลากหลาย เช่น เขียนบทความ ตอบคำถาม
Claude	เน้นความปลอดภัย คำตอบเป็นมิตร	งานที่ต้องการจริยธรรมสูง
Gemini	AI อเนกประสงค์ (Multimodal) จาก Google, เชี่ยวชาญด้านการค้นหา	ทำงานในระบบของ Google, วิเคราะห์ข้อมูล
Perplexity	ค้นหาข้อมูล ตอบคำถามแม่นยำ	งานวิจัย ค้นหาข้อมูล
Copilot	ช่วยงานสำนักงานใน Microsoft	เขียนอีเมล สร้างสไลด์
Meta	ช่วยงานโซเชียลมีเดีย	สร้างคอนเทนต์ในระบบ Meta
Deepseek	วิจัย วิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก	งานวิทยาศาสตร์
Qwen	ช่วยงานอีคอมเมิร์ซ	ตอบลูกค้า สร้างคำอธิบายสินค้า
Abacus AI	ค้นหาข้อมูล สรุปข้อมูล	งานที่ต้องการความแม่นยำ
Grok	ให้มุมมองแปลกใหม่ ตอบคำถาม สร้างสรรค์	งานที่ต้องการความคิดสร้างสรรค์ เป็นกันเอง
Felo AI	สำหรับการสร้าง Mindmap และ Presentation โดยอัตโนมัติ	สร้าง Mindmap และ Presentation
GLB gpt	แพลตฟอร์มรวมบริการ AI หลายประเภท	-
Kimi AI	สำหรับการสร้าง Presentation	สร้าง Presentation
NotebookLM	เชี่ยวชาญงานสรุป สร้าง Infographic	สรุปเอกสาร สร้าง Infographic
Manus AI	AI Agent ขั้นสูงสำหรับวิเคราะห์ข้อมูลที่ ซับซ้อนและทำงานอัตโนมัติ	การวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูง

2.3 สรุปการประยุกต์ใช้ AI สำหรับงานการประปาฯ

บุคลากรสามารถเริ่มต้นใช้งาน AI ได้ทันทีด้วยเครื่องมือฟรีที่ทรงประสิทธิภาพ ซึ่งเหมาะกับงานในหลากหลายประเภท

ประเภทงาน	งานที่ทำ	AI ฟรีที่เหมาะสม
เอกสาร & รายงาน	เขียน/สรุปหนังสือราชการ, รายงาน, ประกาศ	ChatGPT Free, Gemini Free, NotebookLM
บริการ ประชาชน	เขียนชี้แจง, ตอบคำถาม, สรุปข้อร้องเรียน	ChatGPT Free, Gemini Free
วิเคราะห์ข้อมูล เบื้องต้น	วิเคราะห์น้ำผลิต-จำหน่าย, งานซ่อม, ปัญหาซ้ำ	ChatGPT Free, Gemini Free, Copilot Free

ประเภทงาน	งานที่ทำ	AI ฟรีที่เหมาะสม
งานภาคสนาม	ทำเช็กलिस्ट, สรุปรายงานซ่อม, วิเคราะห์ข้อมูลหน้างาน	Gemini Free, ChatGPT Free, Qwen
สื่อสารองค์กร/ PR	โพสต์ประชาสัมพันธ์, อินโฟกราฟิก, แจ้งเตือน	Canva AI Free, Meta ai, Nanobanana
พัฒนาบุคลากร	อธิบายขั้นตอนงาน, คู่มือย่อ, ฝึกตอบลูกค้า	ChatGPT Free, Gemini Free, NotebookLM

เมื่อเลือกเครื่องมือที่เหมาะสมกับภารกิจได้แล้ว ขั้นตอนต่อไปที่สำคัญที่สุดคือการเรียนรู้วิธีการสั่งงาน หรือ "Prompt" เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่สอดคล้องตามที่เราต้องการ

3. การสร้าง Prompt คุณภาพสูง

Prompt คือหัวใจของการสื่อสารกับ AI และเป็นทักษะสำคัญที่ช่วยดึงศักยภาพสูงสุดของ AI ออกมาใช้ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ การสร้าง Prompt ที่ดีจะเปลี่ยนผู้ใช้ทั่วไปให้กลายเป็นผู้ควบคุมที่สามารถสั่งการ AI ได้อย่างแม่นยำและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

3.1 วิเคราะห์โครงสร้างของ Prompt ที่มีประสิทธิภาพ

การเขียน Prompt ที่ดีต้องมีองค์ประกอบที่ชัดเจนครบถ้วน ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วนหลัก ดังนี้:

- 1. กำหนดบทบาทให้ AI (Assign a Role): เริ่มต้นด้วยการบอกให้ AI รู้ว่าเราต้องการให้มันสวมบทบาทเป็นใคร เพื่อให้คำตอบมีมุมมองที่ถูกต้อง เช่น "คุณคือผู้เชี่ยวชาญด้านระบบประปา..."
- 2. ให้บริบทประกอบ (Provide Context): อธิบายสถานการณ์ ปัญหา และข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องจำเป็น เพื่อให้ AI เข้าใจภาพรวม เช่น "ขณะนี้พื้นที่เขตให้บริการประสบปัญหา 'ท่อน้ำแตกบ่อย'..."
- 3. ระบุสิ่งที่ต้องการให้ทำ (Specify the Task): บอกคำสั่งที่ชัดเจนและเฉพาะเจาะจงว่าต้องการให้ AI ทำอะไร เช่น "ช่วยวิเคราะห์สาเหตุหลัก...พร้อมเสนอแนวทางแก้ไข..."
- 4. บอกผลลัพธ์ที่ต้องการ (Define Desired Output): กำหนดรูปแบบของคำตอบที่ต้องการเพื่อให้ AI สร้างผลลัพธ์ในโครงสร้างที่นำไปใช้งานต่อได้ง่าย เช่น "ฉันต้องการชุดข้อเสนอที่ชัดเจน เข้าใจง่าย..."

3.2 นำเสนอตัวอย่าง Prompt เพื่อการวิเคราะห์ปัญหาท่อน้ำแตก

นี่คือตัวอย่าง Prompt ที่รวมองค์ประกอบทั้ง 4 ส่วนเข้าด้วยกันอย่างสมบูรณ์ เพื่อให้เห็นภาพการนำไปใช้งานจริง

“คุณคือผู้เชี่ยวชาญด้านระบบประปาและการบริหารจัดการโครงข่ายท่อส่งน้ำ พร้อมให้คำแนะนำเชิงปฏิบัติที่นำไปใช้ได้จริงในระดับพื้นที่ ขณะนี้พื้นที่เขตให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคประสบปัญหา “ท่อน้ำแตกบ่อย” ส่งผลให้เกิดน้ำสูญเสียสูง ลูกค้าได้รับผลกระทบเรื่องแรงดันต่ำ และต้องใช้งบประมาณซ่อมบำรุงจำนวนมาก การจัดการเชิงรุกและการหาแนวทางป้องกันเป็นสิ่งสำคัญเร่งด่วน ช่วยวิเคราะห์สาเหตุหลักที่ทำให้ท่อน้ำแตกในระบบประปา พร้อมเสนอแนวทางแก้ไขทั้งด้านเทคนิค การบริหารจัดการ การติดตาม

ตรวจสอบ และการใช้นวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อป้องกันปัญหาในอนาคต ฉันต้องการชุดข้อเสนอที่ชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปจัดทำแผนปฏิบัติการจริงได้ภายในองค์กร พร้อมลำดับความสำคัญและผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น”

3.3 สร้างแบบฝึกหัด: 10 สถานการณ์ท้าทายสำหรับการเขียน Prompt

เพื่อฝึกฝนทักษะการสร้าง Prompt ให้เชี่ยวชาญ ขอให้ท่านลองเขียน Prompt ตามโครงสร้าง 4 ส่วน สำหรับแต่ละสถานการณ์วิกฤติต่อไปนี้:

1. **น้ำไม่ไหลทั้งจังหวัด+ชาวลือน้ำปนเปื้อน:** ท่อส่งน้ำหลักเสียหาย ทำให้น้ำไม่ไหลนานหลายวัน พร้อมชาวลือน้ำในโซเชียลว่าน้ำมีสารพิษจากโรงงานอุตสาหกรรม
2. **น้ำใช้ได้ แต่ดื่มไม่ได้ในพื้นที่โรงพยาบาล:** คุณภาพน้ำบางโซนไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน และพื้นที่ดังกล่าวมีโรงพยาบาลหลักของจังหวัดตั้งอยู่
3. **ภัยแล้งรุนแรง:** น้ำต้นทุนต่ำสุดในรอบหลายสิบปี ต้องสลับการจ่ายน้ำ ขณะที่ภาคอุตสาหกรรมและชุมชนกดดันพร้อมกัน
4. **บิลค่าน้ำพุ่งพรวดจากระบบมิเตอร์อัจฉริยะ:** ประชาชนจำนวนมากได้รับบิลสูงผิดปกติหลังเปลี่ยนระบบวัดน้ำใหม่
5. **เจ้าหน้าที่ภาคสนามถูกคุกคามระหว่างปฏิบัติงาน:** ทีมซ่อมบำรุงถูกทำร้ายจากความไม่พอใจของชุมชนที่ขาดน้ำ
6. **ระบบ IT การประปาถูกโจมตีพร้อมกันหลายพื้นที่:** ระบบควบคุมการจ่ายน้ำและฐานข้อมูลลูกค้าล่มจากการโจมตีทางไซเบอร์
7. **น้ำท่วมฉับพลันทำให้น้ำดิบปนเปื้อนทั้งระบบ:** แหล่งน้ำดิบได้รับผลกระทบจากสารเคมีและสิ่งปนเปื้อนหลังน้ำท่วมใหญ่
8. **สื่อเปิดโปงปัญหาทุจริตจัดซื้อท่อประปา:** มีขั้กล่าวหาว่าใช้อุปกรณ์คุณภาพต่ำจนเกิดท่อแตกซ้ำซาก
9. **ชุมชนชายขอบขาดน้ำ ขณะเมืองใหญ่ยังใช้น้ำปกติ:** เกิดกระแสสังคมกล่าวหาว่ารัฐเลือกดูแลเฉพาะพื้นที่เศรษฐกิจหลัก
10. **แชทบอตการประปาตอบผิดจนเกิดดราม่าระดับประเทศ:** ระบบ AI ตอบลูกค้าในลักษณะกล่าวโทษประชาชน ทำให้เกิดกระแสต้านรุนแรง

การฝึกฝนทักษะการเขียน Prompt กับสถานการณ์ที่ซับซ้อน จะเป็นพื้นฐานสำคัญในการนำ AI ไปประยุกต์ใช้สร้างแผนธุรกิจและกลยุทธ์ที่เฉียบคมยิ่งขึ้น

4. การใช้ AI สร้างแผนธุรกิจและกลยุทธ์

เครื่องมือ AI สมัยใหม่สามารถปฏิวัติกระบวนการวางแผนธุรกิจที่เคยใช้เวลานานและซับซ้อน ให้กลายเป็นเรื่องที่ทำได้อย่างรวดเร็วและขับเคลื่อนด้วยข้อมูลเชิงลึก AI ไม่เพียงช่วยร่างเอกสาร แต่ยังสามารถทำ

หน้าที่เป็นนักวิเคราะห์และที่ปรึกษาเชิงกลยุทธ์ ช่วยสร้างแผนธุรกิจฉบับสมบูรณ์และวิเคราะห์ Business Model Canvas ได้อย่างละเอียด

4.1 สาธิตการสร้างแผนธุรกิจด้วย Master Prompt

ด้วยเครื่องมืออย่าง Gemini Deep Research เราสามารถสร้างแผนธุรกิจฉบับสมบูรณ์ได้ในไม่กี่ขั้นตอน:

1. เปิด Gemini
2. อัปโหลดไฟล์ Business Brief ขององค์กร
3. เปิดฟังก์ชัน Deep Research
4. ป้อนคำสั่ง (Master Prompt) ด้านล่าง
5. กดส่ง
6. รอรับผลลัพธ์เป็นแผนธุรกิจที่ AI สังเคราะห์ขึ้น

Master Prompt สำหรับการสร้างแผนธุรกิจฉบับสมบูรณ์

จงสร้างแผนธุรกิจฉบับสมบูรณ์แบบละเอียดจากข้อมูลนี้ [เอกสารแนบ] โดยให้ประกอบด้วยหัวข้อ ดังนี้ (ข้อมูลพื้นฐานขององค์กร, วิสัยทัศน์ พันธกิจ, วิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT/PESTEL), เป้าหมาย กลยุทธ์ ตัวชี้วัด, แผนงาน/โครงการสำคัญ, แผนการเงินและงบประมาณ, การบริหารทรัพยากรบุคคล, การบริหารความเสี่ยง, แผนพัฒนานวัตกรรม/เทคโนโลยี, การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย, แผนติดตามและประเมินผล) โดยให้สัมพันธ์กับแผนยุทธศาสตร์ด้านการตลาดที่แนบมาด้วย

4.2 สาธิตการวิเคราะห์ Business Model Canvas (BMC) ด้วย Master Prompts

AI สามารถทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาเพื่อทดสอบ (Pressure-test) องค์กรประกอบแต่ละส่วนในโมเดลธุรกิจขององค์กรได้ โดยแต่ละคำสั่งจะบังคับให้เกิดการเปรียบเทียบกับแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดขององค์กรระดับโลก ซึ่งจะช่วยให้เห็นจุดอ่อนและโอกาสในการสร้างนวัตกรรมใน 9 องค์ประกอบของ BMC:

- Customer Segments (กลุ่มลูกค้า):

- ตัวอย่าง Master Prompt: "คุณคือผู้เชี่ยวชาญด้านการวิเคราะห์ตลาดสาธารณูปโภคระดับโลก ให้วิเคราะห์กลุ่มลูกค้าปัจจุบันของ กปภ. จากข้อมูลที่ให้มา และเปรียบเทียบกับโมเดลการแบ่งส่วนลูกค้าของบริษัทน้ำประปาชั้นนำ 3 แห่งในยุโรป (เช่น Thames Water, Suez) จากนั้นให้ระบุ 'กลุ่มลูกค้าที่ถูกมองข้าม' (Underserved Segments) 3 กลุ่มที่ กปภ. มีศักยภาพในการเข้าถึง พร้อมเสนอแนวทางการตลาดสำหรับแต่ละกลุ่ม"

- Value Propositions (คุณค่าที่ส่งมอบ):

- ตัวอย่าง Master Prompt: "สวมบทบาทเป็นที่ปรึกษาด้านกลยุทธ์ระดับโลกจาก Bain & Company คุณค่าที่ส่งมอบ (Value Proposition) ปัจจุบันของ กปภ. คือ [ระบุ VP ของ กปภ. ที่นี่] จงวิเคราะห์คุณค่านี้โดยเปรียบเทียบกับบริษัทสาธารณูปโภคชั้นนำ 3 แห่งในเอเชีย และระบุจุดอ่อนหรือจุดที่ยังไม่

แตกต่าง 3 ประการ จากนั้นเสนอคุณค่าที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม 3 รูปแบบที่ กปภ. สามารถนำมาปรับใช้ได้"

- Channels (ช่องทางเข้าถึงลูกค้า)
- Customer Relationships (ความสัมพันธ์กับลูกค้า)
- Revenue Streams (กระแสรายได้):

- ตัวอย่าง Master Prompt: "สวมบทบาทเป็น Chief Financial Officer (CFO) ที่มีวิสัยทัศน์ขององค์กรสาธารณูปโภคดิจิทัล จงตรวจสอบกระแสรายได้ปัจจุบันของ กปภ. และนำเสนอโมเดลการสร้างรายได้ใหม่ 3 รูปแบบที่รัฐวิสาหกิจด้านน้ำประปาสามารถทำได้ โดยอ้างอิงจากแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดในโลก (เช่น การขายข้อมูลคุณภาพน้ำแบบเรียลไทม์ให้ภาคอุตสาหกรรม, บริการให้คำปรึกษาด้านการจัดการน้ำ, หรือการสร้างรายได้จากสินทรัพย์ที่ไม่ใช่ธุรกิจหลัก)"

- Key Activities (กิจกรรมหลัก)
- Key Resources (ทรัพยากรหลัก)
- Key Partners (พันธมิตรหลัก)
- Cost Structure (โครงสร้างต้นทุน)

การวางแผนธุรกิจเป็นเพียงจุดเริ่มต้น เราสามารถยกระดับการใช้ AI ไปสู่การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ที่ซับซ้อนยิ่งขึ้นด้วย Prompt ขั้นสูงสำหรับผู้บริหาร

5. Ultra & Master Prompts: คำสั่งขั้นสูงสำหรับผู้บริหาร

สำหรับผู้บริหาร การใช้ AI สามารถยกระดับจากการดำเนินงานไปสู่การเป็น "ที่ปรึกษาเชิงกลยุทธ์" หรือ "คู่คิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Sparring Partner)" ที่สามารถท้าทายสมมติฐานเดิมๆ และเปิดเผยมุมมองใหม่ที่ซ่อนอยู่ในแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร

5.1 วิเคราะห์ Ultra Prompts: การมองหาโอกาสทางธุรกิจใหม่

ชุดคำสั่ง Ultra Prompts ถูกออกแบบมาเพื่อสกัด "โอกาส" จากแผนยุทธศาสตร์ที่มีอยู่ และแปลงมันให้กลายเป็นแนวคิดทางธุรกิจที่จับต้องได้

1. **Revenue Focus:** ค้นหาโอกาสในการสร้างรายได้ที่ชัดเจน ทำได้จริง และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่มีอยู่แล้ว
2. **Strategic Growth:** มองไกลกว่าแค่รายได้ เพื่อค้นหาโครงการที่บรรลุสองเป้าหมายพร้อมกัน คือการเติบโตทางการเงินและการเสริมสร้างภารกิจหลักขององค์กร
3. **New Market:** วิเคราะห์และค้นหาตลาดหรือกลุ่มลูกค้าใหม่ที่องค์กรยังไม่ได้เข้าไปดำเนินการ
4. **Monetization:** ระบุดูสินทรัพย์หรือทรัพยากรที่องค์กรมีอยู่แล้วแต่ยังไม่ได้ถูกนำมาสร้างมูลค่า และเสนอแนวทางในการแปลงสินทรัพย์เหล่านั้นให้เป็นรายได้

5. **Executive Decision:** ออกแบบมาเพื่อผู้บริหารที่ต้องการทางเลือกที่ชัดเจน สำหรับการตัดสินใจสร้างรายได้ใหม่ภายใต้ข้อจำกัดขององค์กรภาครัฐ

5.2 นำเสนอ Master Prompt: การบริหารรัฐวิสาหกิจในโหมด Startup

Prompt นี้มีเป้าหมายเพื่อหลายรอบการทำงานแบบเดิมๆ โดยผสมผสานความมั่นคงของรัฐวิสาหกิจ เข้ากับความคล่องตัวแบบ Startup เพื่อสร้างนวัตกรรมที่รวดเร็วและสร้างผลกระทบได้จริง

MASTER PROMPT: STATE ENTERPRISE × STARTUP MODE

ยึดแผนยุทธศาสตร์ที่แนบเป็นกรอบบังคับ คิดในบทบาท 'ผู้บริหารรัฐวิสาหกิจที่บริหารแบบ Startup' โจทย์:

- เสนอ 3 Strategic Move สร้างรายได้ใหม่
- ทำได้เร็ว ใช้ของเดิม ขยายผลได้
- ระบุเหตุผลเชิงยุทธศาสตร์ว่าทำไมองค์กรรัฐควรทำก่อนเอกชน
- ชี้ Quick Win ภายใน 6–12 เดือน ตอบแบบสั้น คม ตัดสินใจได้ทันที

การใช้ Prompt ขั้นสูงเหล่านี้ช่วยให้ผู้บริหารสามารถสังเคราะห์กลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการที่ชัดเจนได้ และเพื่อให้กลยุทธ์เกิดขึ้นจริง การนำ AI มาประยุกต์ใช้ในงานปฏิบัติการจึงเป็นขั้นตอนต่อไปที่ขาดไม่ได้

6. การประยุกต์ใช้ AI ในงานปฏิบัติการและภาวะวิกฤต

AI ไม่เพียงมีประโยชน์ต่องานกลยุทธ์ แต่ยังเป็นเครื่องมือที่ทรงพลังในการยกระดับงานปฏิบัติการประจำวัน การทำความเข้าใจลูกค้า และการเตรียมองค์กรให้พร้อมรับมือกับภาวะวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6.1 สอนการวิเคราะห์เสียงของลูกค้า (Sentiment Analysis)

Sentiment Analysis คือกระบวนการให้ AI ตีความอารมณ์ความรู้สึกที่ซ่อนอยู่ในข้อความของลูกค้า เพื่อจำแนกออกเป็น 3 หมวดหมู่ (Positive, Neutral, Negative) ซึ่งช่วยให้องค์กรเข้าใจ Pain Point และความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

Prompt สำหรับการวิเคราะห์

ช่วยวิเคราะห์ SENTIMENT ของข้อความลูกค้าต่อไปนี้ โดยจัดหมวดหมู่: POSITIVE, NEUTRAL หรือ NEGATIVE พร้อมเหตุผล และ INSIGHT ที่ซ่อนอยู่ (PAIN POINT/EXPECTATION) ข้อความ: [แปะข้อความหลายรายการ]

Prompt สำหรับการสรุป Insight

ช่วยสรุป INSIGHT 5 ข้อจาก SENTIMENT เหล่านี้ [ผลลัพธ์ก่อนหน้านี้] โดยแบ่งเป็นหัวข้อ: 1) PAIN POINTS 2) EXPECTATIONS 3) MOMENT OF TRUTH 4) โอกาสในการปรับปรุงบริการ (QUICK WIN)

6.2 สอนการสร้างแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) และแผนเผชิญเหตุ (ERP)

AI สามารถช่วยสร้างแผน BCP และ ERP ที่ครอบคลุมและเป็นระบบได้อย่างรวดเร็ว โดยอ้างอิงจากข้อมูลขององค์กรและมาตรฐานสากล

Prompt นี้จะสั่งการให้ AI ทำหน้าที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านมาตรฐาน ISO 22301 โดยใช้เอกสารขององค์กรเพื่อสร้างแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจฉบับสมบูรณ์

Super Prompt ทำ BCP

คุณคือผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดทำ Business Continuity Plan (BCP) ตามมาตรฐาน ISO 22301 ฉันได้แนบ: 1) Business Brief 2) Business Plan 3) รายการภัยพิบัติที่ต้องการให้จัดทำ BCP ได้แก่: [กรอกประเภทภัยพิบัติ เช่น ไฟไหม้, น้ำท่วม, ท่อประปาแตก, Cyber Attack] ให้คุณทำดังนี้:

1. อ่านและวิเคราะห์ไฟล์ทั้งหมดอย่างเป็นระบบ 2) สกัดข้อมูลสำคัญต่อไปนี้ออกจากไฟล์: – ภารกิจหลักขององค์กร (Critical Functions) – โครงสร้างองค์กร – กระบวนการผลิต-ส่งจ่ายน้ำ – ทรัพยากรสำคัญ – ลูกค้า/ผู้ใช้น้ำที่ส่งผลกระทบสูงสุด – RTO/MTPD/MAL ที่ควรใช้ – ความเสี่ยงเชิงธุรกิจที่ชัดเจนตามเนื้อหา
 2. นำข้อมูลจากไฟล์ + ประเภทภัยพิบัติที่กำหนด มาสร้าง “แผน BCP ฉบับสมบูรณ์” ครอบคลุมเนื้อหาต่อไปนี้: – บทนำ + ขอบเขตของแผน – BIA ที่สกัดจากไฟล์ – กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategies) – ขั้นตอน BCP 12 ขั้นตอนตามมาตรฐาน ISO 22301 – โครงสร้างทีม BCP พร้อมบทบาทหน้าที่ – Call Tree (ออกแบบรูปแบบให้กรอกชื่อได้) – จุดรวมพล / Alternate Site (เสนอ 3 ตัวเลือก) – ขั้นตอนดำเนินการตาม RTO – ขั้นตอนฟื้นคืนภารกิจของทุกฝ่าย (Recovery Procedures) – ขั้นตอนยกเลิกแผนหลังสถานการณ์กลับสู่ปกติ – ภาคผนวก (Template สำหรับชื่อทีม, ทรัพยากรสำคัญ, หมายเลขฉุกเฉิน ฯลฯ)
 3. ให้เว้นช่องสำหรับเติมข้อมูลเฉพาะที่ยังไม่มีดังนี้: – รายชื่อบุคลากรแต่ละทีม – หมายเลขโทรศัพท์ – รายละเอียดทรัพยากรเฉพาะขององค์กร – สถานที่สำรอง (ถ้ายังไม่ได้ระบุในไฟล์) – Timeline เฉพาะกิจหากต่างจากมาตรฐาน
 4. จัดทำเอกสาร BCP ออกมาเป็นรูปแบบที่อ่านง่าย โปร่ง สวยงาม โดยแบ่งหัวข้อชัดเจนตามมาตรฐานขององค์กรสาธารณูปโภคด้านน้ำประปา ให้ตอบกลับเป็น: “BCP ฉบับเต็มจากข้อมูลที่แนบมา”
- Prompt นี้จะสั่งการให้ AI ทำหน้าที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจสาธารณูปโภค เพื่อสร้างแผนเผชิญเหตุสำหรับสถานการณ์ภัยพิบัติที่กำหนด โดยอ้างอิงจากรูปแบบมาตรฐานของ กปภ.

ERP AUTO-GENERATION MASTER PROMPT

คุณคือผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดทำ Emergency Response Plan (ERP) สำหรับกิจการสาธารณูปโภคด้านน้ำประปา ให้วิเคราะห์ไฟล์ที่แนบ ได้แก่: 1) Business Brief 2) Business Plan 3) ประเภทภัยพิบัติที่ต้องการให้จัดทำ ERP คือ: [กรอกประเภทภัยพิบัติ เช่น น้ำท่วม, ไฟไหม้, ท่อแตก, ระบบล่ม] 4) ถ้ามีไฟล์อ้างอิง ERP เดิม (เช่น ERP น้ำท่วม BCM-PC-24) ให้ใช้เป็น Guideline หลัก ให้ดำเนินการดังนี้: 1) วิเคราะห์ไฟล์ทั้งหมด – สกัดข้อมูลที่จำเป็นต่อการตอบสนองเหตุฉุกเฉิน 2) สร้าง “ERP ฉบับสมบูรณ์” ตามโครงสร้างมาตรฐานของ กปภ. และตามไฟล์อ้างอิง 3) ออกแบบแผนให้เหมือนเอกสารราชการ กปภ. 4) เว้นช่องสำหรับข้อมูลที่เติมภายหลัง 5) ทำให้ ERP มีความเฉพาะตัวตรงกับภัยที่เลือก 6) ส่งมอบผลลัพธ์เป็น “ERP ฉบับเต็มพร้อมใช้งานทันที” โดยอ้างอิงไฟล์เดิม และเพิ่มความครบถ้วนระดับมืออาชีพ

7. การกำกับดูแล AI (AI Governance) และวัฒนธรรมองค์กร

เป้าหมายของการกำกับดูแล AI คือการสร้าง "เกราะป้องกัน" ที่แข็งแกร่ง เพื่อให้องค์กรสามารถใช้ประโยชน์จาก AI ได้อย่างเต็มศักยภาพบนพื้นฐานของความรับผิดชอบและความยั่งยืน การขาดกรอบกำกับดูแลที่ดีอาจนำไปสู่ข้อผิดพลาดร้ายแรงที่สร้างความเสียหายทั้งทางการเงินและชื่อเสียงขององค์กร

7.1 ระบุมิติความเสี่ยงของ AI ที่องค์กรต้องเผชิญ

องค์กรที่นำ AI มาใช้จำเป็นต้องตระหนักถึงความเสี่ยงใน 4 มิติหลัก ดังนี้:

- **ความเสี่ยงด้านจริยธรรม:** การเกิดอคติและการเลือกปฏิบัติจากข้อมูลที่ใช้สอน AI ซึ่งอาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ไม่เป็นธรรม
- **ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ:** ผลลัพธ์ที่ AI สร้างขึ้นอาจไม่ถูกต้อง นำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาดและการขาดความรับผิดชอบเมื่อเกิดปัญหา
- **ความเสี่ยงด้านข้อมูล:** การละเมิดการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) และความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์
- **ความเสี่ยงด้านกฎหมาย:** การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจนำไปสู่บทลงโทษและความเสียหายต่อองค์กร

7.2 สรุปเสาหลัก 4 ประการของ AI Governance สำหรับ กปภ.

จากกรณีศึกษาการจัดทำนโยบายการกำกับดูแล AI ของ กปภ. สามารถสรุปเป็นเสาหลัก 4 ประการที่องค์กรควรยึดถือเป็นแนวทางได้ดังนี้:

1. **โครงสร้างและยุทธศาสตร์:**
 - คณะกรรมการกำกับดูแล: แต่งตั้งผู้รับผิดชอบหลักในการกำหนดนโยบายและทิศทาง
 - กลยุทธ์ AI: มองหาโอกาสในการนำ AI มาใช้ให้สอดคล้องกับเป้าหมายองค์กร
 - แผนการดำเนินงาน: วิเคราะห์ความเสี่ยงและผลกระทบ เพื่อกำหนดมาตรการควบคุม
2. **หลักการและจริยธรรม:** เพื่อตอบโต้ความเสี่ยงด้านจริยธรรมและการปฏิบัติโดยตรง เสาหลักนี้จึงกำหนดให้มี:
 - การกำกับโดยมนุษย์: ต้องไม่นำเนื้อหาที่สร้างโดย AI ไปใช้งานโดยไม่ผ่านการตรวจสอบ
 - ความเป็นธรรมและลดอคติ: ลดอคติและการเลือกปฏิบัติในการใช้งาน AI
 - การคุ้มครองข้อมูล: ปฏิบัติตามนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเคร่งครัด
3. **ความปลอดภัยและการปฏิบัติตามกฎหมาย:** เพื่อลดความเสี่ยงด้านข้อมูลและกฎหมาย เสาหลักนี้จึงเน้นย้ำถึง:
 - ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์: ปฏิบัติตามนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศฯ
 - การใช้งานที่เหมาะสม: การใช้งาน AI ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์และสอดคล้องต่อภารกิจขององค์กร
 - การปฏิบัติตามกฎหมาย: การใช้งานต้องไม่สร้างความเสียหายหรือละเมิดกฎหมาย

4. บุคลากรและวัฒนธรรม:

ทุกระดับ

- การสื่อสารและสร้างความตระหนักรู้: สื่อสารและเสริมสร้างความตระหนักรู้ให้พนักงาน
- การพัฒนาศักยภาพ: พัฒนาองค์ความรู้บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแล AI
- การทบทวนและปรับปรุง: ทบทวนนโยบายฯ อย่างน้อยปีละครั้ง
