

PwC แนะนำผู้บริหารธุรกิจกำหนดแนวทางการใช้ AI

อย่างมีจรรยาบรรณ

PwC ประเมินการว่าปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI อาจสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจสูงถึง 15.7 ล้านล้านดอลลาร์ [1] แต่ตัวเลขคาดการณ์นี้จะเกิดขึ้นจริงก็ต่อเมื่อองค์กรต่างๆ มีแนวทางปฏิบัติด้าน AI ที่มีความรับผิดชอบ และคำนึงถึงสิ่งนี้ก่อนทำการพัฒนาใดๆ ก็ตาม

รายงานใหม่ที่ PwC เผยแพร่ในสัปดาห์นี้ระบุว่า การพัฒนาและบูรณาการ AI ทำให้องค์กรต่างๆ ต้องเผชิญกับความเสี่ยง ดังนั้น องค์กรต่างๆ จำเป็นต้องมีความเข้าใจ ตลอดจนมีการพัฒนาและบูรณาการแนวทางปฏิบัติด้าน AI อย่างมีความรับผิดชอบ

PwC ระบุมติที่ห้าที่องค์กรต่างๆ ต้องให้ความสำคัญและนำมาปรับใช้ในการวางกลยุทธ์ การออกแบบ การพัฒนา และการใช้งาน AI ได้แก่ ธรรมชาติของ จรรยาบรรณและระเบียบข้อบังคับ ความสามารถในการตีความและอธิบาย ความแข็งแกร่งและความมั่นคงปลอดภัย รวมถึงอคติและความยุติธรรม

มติเหล่านี้เน้นไปที่การวางแผนเชิงกลยุทธ์และธรรมชาติในการพัฒนา AI เพื่อรับมือกับความกังวลของสาธารณชนเกี่ยวกับความยุติธรรม ความน่าเชื่อถือ และความรับผิดชอบ

ผลสำรวจเมื่อช่วงต้นปีเผยให้เห็นว่า ซีอีโอ 85% กล่าวว่า AI จะเปลี่ยนแปลงวิธีการทำธุรกิจของพวกเขาอย่างมาก ในอีกห้าปีข้างหน้า ขณะที่ 84% ยอมรับว่าการตัดสินใจโดยอิง AI ต้องอธิบายเหตุผลของการตัดสินใจได้จึงจะมีความน่าเชื่อถือ [2]

ในการประชุม World Economic Forum ที่เมืองดัลลาสในสัปดาห์นี้ Anand Rao หัวหน้าฝ่าย AI ระดับโลกของ PwC US กล่าวว่า

“จรรยาบรรณและความรับผิดชอบต่อ AI เป็นประเด็นที่ผู้นำธุรกิจส่วนใหญ่กังวล บรรดาผู้บริหารระดับสูงจำเป็นต้องขับเคลื่อนและมีส่วนร่วมในการบูรณาการกลยุทธ์การพัฒนา AI อย่างมีความรับผิดชอบและมีจรรยาบรรณ เพื่อรักษาสมดุลระหว่างผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจกับการพลิกโฉมธุรกิจและสังคม หากขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะนำมาซึ่งความเสี่ยงทั้งในแง่ของชื่อเสียง การดำเนินการ และการเงิน”

Responsible AI Toolkit ของ PwC ประกอบด้วยแบบสำรวจเพื่อการวินิจฉัย ซึ่งช่วยให้องค์กรต่างๆ สามารถประเมินความเข้าใจและการใช้แนวทางปฏิบัติด้าน AI อย่างมีความรับผิดชอบและมีจรรยาบรรณ โดยผู้ที่มีส่วนในการพัฒนาและการใช้งาน AI ราว 250 คนได้ร่วมตอบแบบสำรวจเมื่อเดือนพฤษภาคมและมิถุนายน 2562 ที่ผ่านมา

ผลการประเมินเผยให้เห็นถึงความไม่พร้อมและความไม่สอดคล้องในด้านความเข้าใจและการใช้แนวทางปฏิบัติด้าน AI อย่างมีความรับผิดชอบและมีจรรยาบรรณ

- มีผู้ตอบแบบสำรวจเพียง 25% ที่ระบุว่าจะคำนึงถึงจรรยาบรรณของการใช้งาน AI เป็นอันดับแรกก่อนที่จะใช้งาน
- มีเพียงหนึ่งในห้า (20%) ที่มีกระบวนการระบุความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับ AI อย่างชัดเจน ขณะที่กว่า 60% ต้องพึ่งพานักพัฒนา กระบวนการที่ไม่เป็นทางการ หรือไม่มีกระบวนการที่ชัดเจนแต่อย่างใด
- ผู้ตอบแบบสำรวจมีกรอบการดำเนินงานด้าน AI อย่างมีจรรยาบรรณ หรือมีการคำนึงถึงประเด็นดังกล่าว แต่การบังคับใช้กลับไม่สอดคล้องกัน
- ผู้ตอบแบบสำรวจ 56% ยอมรับว่าเป็นเรื่องยากที่จะหาต้นเหตุหาก AI ขององค์กรเกิดข้อผิดพลาด
- ผู้ตอบแบบสำรวจเกินครึ่งยังไม่มีแบบแผนในการประเมินอคติของ AI เพราะขาดความรู้ เครื่องมือ และความสามารถในการประเมิน
- ผู้ตอบแบบสำรวจ 39% ที่ใช้ AI มีความมั่นใจแค่ “ระดับหนึ่ง” ว่ารู้วิธีการหยุด AI หากเกิดข้อผิดพลาดขึ้น

Anand Rao หัวหน้าฝ่าย AI ระดับโลกของ PwC US กล่าวว่า

“AI สร้างโอกาส แต่ก็มาพร้อมกับความท้าทายด้านความน่าเชื่อถือและความรับผิดชอบ การบรรลุผลสำเร็จในการใช้งาน AI จำเป็นต้องอาศัยกลยุทธ์และการวางแผนแบบบูรณาการทั้งในระดับบุคคลและองค์กร บรรดาผู้บริหารระดับสูงต้องทบทวนแนวทางปฏิบัติด้าน AI ในองค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต และตั้งคำถามเพื่อจัดการกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงตรวจสอบว่ามีการใช้กลยุทธ์ การควบคุม หรือการดำเนินงานต่างๆ ที่เพียงพอแล้วหรือยัง”

“การตัดสินใจของ AI ต้องไม่ต่างจากการตัดสินใจของมนุษย์ โดยต้องสามารถอธิบายเหตุผลการตัดสินใจ รวมถึงเข้าใจต้นทุนและผลกระทบที่เกี่ยวข้องกัน AI ไม่ใช่แค่เทคโนโลยีที่ใช้ในการตรวจสอบอคติ แก้ไข อธิบาย และสร้างระบบที่มั่นคงปลอดภัยเท่านั้น แต่ยังต้องคำนึงถึงมิติด้านจรรยาบรรณและความรับผิดชอบต่อผลกระทบของเทคโนโลยีที่มีต่อธุรกิจ โดยเริ่มต้นตั้งแต่แรก”

นอกจากนี้ ในการประชุม World Economic Forum ที่เมืองดัลลัส Wilson Chow หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยี สื่อและโทรคมนาคมระดับโลกของ PwC China ได้กล่าวเสริมว่า

“รากฐานของการใช้ AI อย่างมีความรับผิดชอบ คือธรรมาภิบาลแบบบูรณาการภายในองค์กร ความสามารถขององค์กรในการตอบคำถามเกี่ยวกับความรับผิดชอบ การวางแผน และการควบคุม จะเป็นปัจจัยที่ช่วยให้บรรลุยุทธศาสตร์การเติบโตของ AI ในประเทศจีน”

Responsible AI Toolkit ของ PwC มีความยืดหยุ่นและสามารถนำไปปรับใช้ได้ทั่วโลก โดยออกแบบมาเพื่อเอื้ออำนวยและสนับสนุนการประเมินและการพัฒนา AI ในองค์กร โดยสามารถปรับให้เข้ากับความต้องการของธุรกิจนั้นๆ และระดับความพร้อมด้าน AI ขององค์กร

หมายเหตุสำหรับบรรณาธิการ

1. ผู้บริหารระดับสูงราว 250 คนได้ตอบแบบสำรวจ Responsible AI Diagnostic ของ PwC เมื่อเดือนพฤษภาคม และมีกฎหมาย 2562 โดยเป็นการประเมินการพัฒนา การใช้งาน และการบริหารจัดการ AI ในมิติทั้งห้าของการใช้งาน AI อย่างมีความรับผิดชอบ ได้แก่ ธรรมชาติของ จรรยาบรรณและระเบียบข้อบังคับ ความสามารถในการตีความและอธิบาย ความแข็งแกร่งและความมั่นคงปลอดภัย รวมถึงอคติและความยุติธรรม สามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ Responsible AI Toolkit ของ PwC ได้ที่ www.pwc.com/rai
2. ปัจจัยขับเคลื่อนหลักในการลงทุนด้าน AI ประกอบด้วย การเพิ่มประสิทธิภาพ การสนับสนุนการตัดสินใจอย่างยั่งยืน (AI for Good) การเพิ่มรายได้ การพัฒนานวัตกรรม และการลดความเสี่ยง
3. ในปี 2560 PwC ประมาณการว่า GDP โลกจะขยายตัวเพิ่มขึ้น 14% ในปี 2573 อันเป็นผลมาจาก AI โดยมูลค่าที่เพิ่มขึ้นมาเท่ากับ 15.7 ล้านล้านดอลลาร์ สามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ <https://www.pwc.com/gx/en/issues/data-and-analytics/publications/artificial-intelligence-study.html>
4. สามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบทบาทของ PwC ในการประชุม World Economic Forum Annual Meeting of the New Champions ได้ที่ www.pwc.com/amnc

เกี่ยวกับ PwC

PwC มุ่งมั่นสร้างความไว้วางใจในสังคมและแก้ปัญหาที่สำคัญ เราคือเครือข่ายบริษัทที่ดำเนินธุรกิจใน 158 ประเทศ และมีบุคลากรกว่า 250,000 คนที่ทุ่มเทให้บริการด้านการประกันภัย การให้คำปรึกษา และภาษี สามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมและแสดงความคิดเห็นได้ที่ www.pwc.com

PwC หมายถึงเครือข่ายบริษัท PwC และ/หรือ บริษัทสมาชิกหนึ่งบริษัทหรือหลายบริษัท โดยแต่ละบริษัทเป็นนิติบุคคลที่แยกกันชัดเจน สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ www.pwc.com/structure

(C) 2562 PwC สงวนลิขสิทธิ์

อ้างอิง

- [1] PwC's Global Artificial Intelligence study, Sizing the Prize
- [2] PwC's 22nd Global CEO Survey

ติดตาม @PwC