

Đề xuất triển khai “AI trong hành động thực tế”

Lê Duy Tiến, Phòng TNHC

Tham luận Đại hội đảng bộ bộ phận Trung tâm ĐLCLVT

Hà Nội, ngày 15/4/2025

Kính thưa đồng chí Nguyễn Anh Cường, Ủy viên BCH Đảng bộ Cục, Phó Cục trưởng Cục Viễn thông,

Thưa toàn thể các đồng chí đảng viên tham dự Đại hội.

Hôm nay, một lần nữa tôi rất cảm động và vinh dự được giao nhiệm vụ tham luận về trí tuệ nhân tạo (gọi tắt là AI), tại Đại hội đảng bộ bộ phận Trung tâm Đo lường Chất lượng Viễn thông.

Tại tham luận ngày 10/4/2025, tôi đã trình bày về ứng dụng AI tạo sinh - một công nghệ đang làm thay đổi mạnh mẽ cách thức làm việc, được minh họa qua tác động của ChatGPT. AI tạo sinh có khả năng sáng tạo nội dung mới như văn bản, hình ảnh, âm thanh, khác với AI truyền thống chỉ phân tích dữ liệu sẵn có để nhận diện dữ liệu mới. Xu hướng AI hiện nay chuyển sang dạng “AI agent”, không chỉ hỗ trợ mà còn tự chủ hành động. AI tạo sinh đang tự động hóa nhiều công việc, đặc biệt trong các lĩnh vực như hành chính, pháp lý, lập trình, y tế và sáng tạo. Để thích nghi với tương lai việc làm do AI tác động, các kỹ năng quan trọng gồm tư duy bền vững, tư duy chiến lược và khả năng tương tác hiệu quả với AI (prompt engineering). Bên cạnh những lợi ích, AI tạo sinh cũng đặt ra thách thức như khoảng cách kỹ năng AI, “bẫy trình độ khá” và sự suy giảm khả năng tư duy phản biện khi con người quá phụ thuộc vào AI. Về công tác đảng, tôi đã dẫn kinh nghiệm từ Đảng Cộng sản Trung Quốc với nền tảng AI nội địa DeepSeek để quản lý thông tin đảng viên, đánh giá năng lực, hỗ trợ soạn thảo văn bản chính trị và nâng cao năng lực ra quyết định chiến lược. Cuối cùng, tôi đã đề xuất sáng kiến “AI trong hành động thực tế” (AIA - AI in Action) tại Trung tâm ĐLCLVT, nhằm khuyến khích từng đồng chí đảng viên thực hành ứng dụng AI thường xuyên, nâng cao hiệu suất công việc. Cụ thể, sáng kiến AIA đề xuất mỗi cuộc họp chi bộ hàng tháng sẽ dành 15-30 phút chia sẻ và đánh giá thực tế hiệu quả ứng dụng AI, tạo sự lan tỏa và nâng cao nhận thức, kỹ năng AI cho toàn bộ viên chức, người lao động của Trung tâm, khối Văn phòng phía Bắc.

Thưa các đồng chí,

Trong tham luận ngày hôm nay, tôi xin được đề xuất cụ thể hơn các nội dung AIA trong công việc của Trung tâm.

1. Các giải pháp thúc đẩy ứng dụng trợ lý AI

Mô hình tổng thể triển khai ứng dụng trợ lý AI trong tổ chức bao gồm 9 giải pháp chính:

1. **Phát triển tư duy AI phù hợp với tổ chức:** Mọi người cùng xây dựng chiến lược, ý tưởng, mục tiêu và dữ liệu lấy AI làm trung tâm.
2. **Đổi mới tổ chức để AI hiệu quả:** Chuyển đổi mô hình hoạt động của tổ chức, lấy AI làm cốt lõi trong cấu trúc quản lý và vận hành.
3. **Tái cấu trúc quy trình làm việc:** Tích hợp AI vào từng bước trong các quy trình nghiệp vụ, đảm bảo AI tham gia trực tiếp vào công việc hằng ngày.
4. **Tạo động lực nội tại cho nhân sự:** Khuyến khích nhân viên chủ động, sáng tạo với AI thông qua tạo động lực từ bên trong cá nhân.
5. **Xây dựng văn hóa ứng xử với AI:** Nuôi dưỡng văn hóa thân thiện, sẵn sàng hợp tác, đón nhận và khai thác tối đa tiềm năng AI.
6. **Lãnh đạo làm gương:** Lãnh đạo chủ động sử dụng và trình diễn hiệu quả ứng dụng AI, truyền cảm hứng và làm mẫu cho nhân viên.
7. **Tích hợp AI vào công việc hàng ngày:** Đưa AI vào thực tế làm việc hàng ngày, để nhân viên quen thuộc và sử dụng thường xuyên.
8. **Tiếp cận AI theo đặc thù từng bộ phận:** Mỗi phòng ban, bộ phận có cách tiếp cận và ứng dụng AI khác nhau, phù hợp đặc điểm công việc chuyên môn.
9. **Học tập liên tục và đo lường hiệu quả bằng KPI:** Khuyến khích học hỏi không ngừng, đánh giá kết quả thực tế bằng các chỉ số đo lường cụ thể (KPI) để khẳng định hiệu quả của AI trong tổ chức.

Trong 9 giải pháp nêu trên, tôi xin phân tích sâu hơn 4 giải pháp:

Thứ nhất là lãnh đạo làm gương. Các lãnh đạo và quản lý cần trở thành những người tiên phong ứng dụng AI tạo sinh trong công việc. Điều này thể hiện qua việc thường xuyên sử dụng AI trong các cuộc họp, trình bày kết quả công việc, đưa ra quyết định quản lý với sự hỗ trợ của dữ liệu và tư vấn của AI, giúp nhân

viên thấy rõ giá trị thực tế từ AI. Lãnh đạo còn truyền cảm hứng và lan tỏa khi chia sẻ kinh nghiệm, kết quả cụ thể của việc ứng dụng AI trong các kênh truyền thông nội bộ hoặc các buổi họp toàn thể. Thông điệp nhất quán từ lãnh đạo giúp nhân viên tin tưởng và chủ động áp dụng AI vào công việc hàng ngày. Cuối cùng là lãnh đạo cam kết cung cấp nguồn lực cần thiết (ngân sách, công cụ, đào tạo) để thúc đẩy việc sử dụng AI, đồng thời khuyến khích phản hồi và đóng góp ý tưởng từ nhân viên.

Thứ hai là tích hợp AI vào công việc hàng ngày bằng các trợ lý AI phổ biến, đủ năng lực giúp nhân viên có thể tương tác với AI ngay khi làm việc, ví dụ như soạn email, chuẩn bị nội dung họp, góp ý các văn bản, học tập kiến thức và văn bản mới của Đảng trong các kỳ sinh hoạt chi bộ... Mỗi đơn vị nên phát triển ít nhất 1 đồng chí nòng cốt có năng lực ứng dụng AI thành thạo luôn sẵn sàng hỗ trợ nhanh chóng để xử lý các vấn đề phát sinh khi đồng nghiệp sử dụng AI trong các tác vụ công việc hàng ngày, giúp tăng cường sự thoải mái và tin tưởng khi sử dụng.

Thứ ba là tiếp cận ứng dụng AI theo đặc thù từng bộ phận. Cần phân tích tính chất công việc của mỗi đơn vị, mức độ số hóa tài liệu, mức độ nhạy cảm của dữ liệu để thiết kế cách tiếp cận riêng phù hợp. Ví dụ, phòng HCTH dùng trợ lý AI để xây dựng lịch làm việc, lập kế hoạch công tác, viết tóm tắt, tạo báo cáo họp, gỡ băng ghi âm và tổng hợp thông tin nhanh... Phòng TCKT dùng trợ lý AI trong việc phân tích dữ liệu tài chính, dự báo dòng tiền, phát hiện sai lệch trong báo cáo tài chính... Tổ chức các buổi đào tạo, workshop riêng cho từng đơn vị về cách khai thác AI phù hợp với đặc điểm công việc. Nội dung đào tạo được tùy chỉnh kỹ càng để đáp ứng sát với thực tiễn công việc của bộ phận, giúp nhân viên thấy rõ giá trị và tính hữu ích thực tế. Định kỳ tổ chức các buổi chia sẻ kinh nghiệm giữa các bộ phận để học hỏi lẫn nhau cách sử dụng AI hiệu quả. Tăng cường phối hợp giữa các phòng ban trong việc phát triển và ứng dụng các giải pháp AI chung nhằm tạo ra hiệu quả tổng thể tối đa.

2. Số hóa tài liệu – Điều kiện cần đơn giản mà chưa thực hiện được

Thưa các đồng chí,

Tôi xin dành 1 nội dung riêng chỉ nói về số hóa tài liệu, điều kiện cần có tính tiên quyết tương như rất đơn giản nhưng hiện giờ chúng ta vẫn còn gặp nhiều khó khăn. Thực tế hiện nay, rất nhiều tài liệu vẫn tồn tại dưới dạng văn bản giấy, hoặc scan, lưu trữ rải rác, gây khó khăn trong việc truy cập, tìm kiếm, cũng như giới hạn đáng kể khả năng ứng dụng AI tạo sinh vào công tác quản lý, phân tích và khai thác thông tin. Nhiều văn bản hành chính, văn bản của Đảng phổ biến đều

không số hóa từ nguồn và khi tới chúng ta xử lý đều là văn bản scan – loại tài liệu AI không thể tự động xử lý được. Chúng ta phải tốn thêm nhiều công sức chuyển đổi sang văn bản text thì mới có thể làm đầu vào cho AI xử lý. Do đó, chúng ta cần kiến nghị lên cấp trên phát hành mọi văn bản số hóa khi phát hành để tạo thuận lợi cho công tác chuyển đổi số của Trung tâm.

3. Sử dụng AI an toàn, tự tin, đúng quy định

Thưa các đồng chí,

Ngày 31/03/2025, Bộ Khoa học và Công nghệ đã ban hành văn bản số 557/BKHCN-CĐSQG hướng dẫn nguyên tắc sử dụng chatbot AI cho cán bộ công chức. Dưới đây là 4 nguyên tắc chính:

Thứ nhất là nguyên tắc chung: Việc sử dụng chatbot AI phải tuân thủ pháp luật Việt Nam, tôn trọng giá trị đạo đức, văn hóa truyền thống, đảm bảo an ninh mạng và an toàn thông tin. Người dùng chịu trách nhiệm về hành vi ứng xử của mình và cần báo cáo các tình huống rủi ro.

Thứ hai là nguyên tắc cung cấp dữ liệu và sử dụng: Không chia sẻ dữ liệu bí mật nhà nước, thông tin nhạy cảm lên chatbot AI. Thông tin cung cấp không được trái với truyền thống, văn hóa Việt Nam hoặc vi phạm bản quyền. Người dùng cần sử dụng thận trọng, kiểm tra kết quả kỹ lưỡng trước khi áp dụng và không phụ thuộc hoàn toàn vào chatbot AI.

Thứ ba là nguyên tắc cho cơ quan, đơn vị: Cơ quan cần tuyên truyền, hướng dẫn việc sử dụng phù hợp, quản lý bảo mật tài khoản, phân quyền truy cập, thu hồi tài khoản khi cán bộ nghỉ việc. Các đơn vị được khuyến khích phát triển cơ sở dữ liệu tri thức riêng và chatbot chuyên ngành.

Thứ tư là nguyên tắc cho cán bộ, công chức, viên chức, người lao động: Phải tự quản lý, bảo vệ thông tin cá nhân, không tiết lộ tài khoản đăng nhập hoặc kết nối trái phép vào chatbot AI. Không bật chế độ lưu mật khẩu khi sử dụng tại điểm công cộng, không cung cấp dữ liệu cá nhân lên chatbot và không sử dụng cho mục đích trái pháp luật.

4. Mười làm tưởng của người làm quản lý, lãnh đạo

Thưa các đồng chí,

Trong phần cuối cùng của tham luận, tôi xin trình bày đúc kết thực tế của tôi hiện nay về 10 làm tưởng của người làm quản lý, lãnh đạo ở Việt Nam.

1. Chỉ cần 1 trợ lý AI là làm được hết mọi việc

Nhiều sếp cho rằng chỉ cần một trợ lý AI mạnh mẽ như ChatGPT, Deepseek có thể thay thế mọi chức năng và giải quyết mọi vấn đề. Thực tế, chúng ta cần nhiều hơn thế, đó là một hội đồng các trợ lý AI vì mỗi trợ lý AI lại có những ưu nhược điểm riêng.

2. Tin tưởng trợ lý AI hơn nhân viên của mình: Đây là một sai lầm. AI không thể thay thế sự sáng tạo, trải nghiệm thực tế và khả năng thích ứng với các tình huống phức tạp của con người. Cần xem AI là công cụ hỗ trợ chứ không phải thay thế nhân viên.

3. Thái cực ngược lại: Không tin AI

Hiện nay, căn bệnh lớn chưa khắc phục được của các trợ lý AI là đưa ra kết quả ảo giác, nghĩa là bịa nội dung một cách tự tin, nhất là đối với dữ liệu, nguồn nội dung. Đối với người dùng, việc thẩm định, kiểm chứng câu trả lời của trợ lý AI quá mất công, vậy thà làm như cách cũ còn tốt hơn.

4. Quá tin vào khả năng nghiên cứu sâu của trợ lý AI

Chỉ cần đưa ra yêu cầu, tính năng nghiên cứu sâu (deep research) của trợ lý AI cho ra kết quả đầy đủ, chi tiết và chính xác luôn cho công việc. Chỉ cần sếp và AI là đủ, nhân viên nhàn quá. Thực chất là chức năng nghiên cứu sâu của AI nên gọi là nghiên cứu nhanh vì AI hiện chưa có khả năng đọc sâu cụ thể vào các tài liệu dài, các tài liệu cần phải có tài khoản đăng nhập mới xem được.

5. Cử đi học khóa kỹ năng sử dụng AI là coi như đủ năng lực rồi

Việc cử nhân viên tham gia khóa học ngắn hạn về AI không đủ để phát triển kỹ năng sử dụng AI hiệu quả. Thực tế muốn ứng dụng hiệu quả đòi hỏi kiên trì thực hành, liên tục mỗi ngày và cập nhật kiến thức mới vì AI tiến bộ rất nhanh hàng ngày.

6. Không quan tâm xây kho tri thức số nội bộ vì cho rằng trợ lý AI như ChatGPT biết tuốt. Thực tế là kho tri thức số nội bộ vẫn là tài sản vô giá của tổ chức. Trợ lý AI đại chúng như ChatGPT không nắm được kiến thức đặc thù, bí quyết kinh doanh và văn hóa riêng của tổ chức. Do đó, cần đầu tư xây dựng và phát triển kho tri thức nội bộ.

7. Định kiến về độ tuổi: Người trẻ sử dụng trợ lý AI hiệu quả hơn người lớn tuổi

Định kiến này xuất phát từ việc coi trợ lý AI là công nghệ nên người trẻ giỏi hơn người lớn tuổi. Thực tế là các trợ lý AI đều được thiết kế giao diện rất thân thiện người dùng, phù hợp cho mọi độ tuổi. Hiệu quả sử dụng AI không phụ thuộc vào độ tuổi mà phụ thuộc kiến thức, kinh nghiệm chuyên môn, có tư duy và kỹ năng lái AI. Ngược lại, người trẻ nếu không có đủ sự vững chắc chuyên môn nền thì nguy cơ cao bị phụ thuộc vào AI và mắc kẹt vào bẫy trình độ khá như tôi đã trình bày trong tham luận ngày 10/4.

8. Định kiến về chuyên môn: Dân công nghệ sử dụng trợ lý AI hiệu quả hơn dân phi công nghệ

Lầm tưởng rằng chỉ người làm công nghệ mới sử dụng AI hiệu quả là sai lầm. Thực tế là người làm phi công nghệ thường có kiến thức chuyên môn sâu trong lĩnh vực của họ, giúp khai thác AI hiệu quả hơn nếu được học và rèn luyện kỹ năng tốt.

9. Áp lực tuyển dụng sai lệch: Phải tuyển bằng được chuyên gia công nghệ AI “xịn”

Việc chạy theo tuyển dụng "chuyên gia AI xịn" không phải lúc nào cũng cần thiết. Nhiều tổ chức cần người hiểu ứng dụng AI trong lĩnh vực cụ thể hơn là chuyên gia công nghệ AI. Ngược lại, thậm chí người làm công nghệ có thể bị tư duy công nghệ dẫn dắt có cách tiếp cận không phù hợp cho các lĩnh vực khác.

10. Bỏ qua khung quản trị

Không ban hành quy định về quản lý sử dụng AI có thể dẫn đến nhiều rủi ro về bảo mật, pháp lý và đạo đức. Cần xây dựng khung quản trị AI rõ ràng, quy định cách thức sử dụng, chia sẻ thông tin và đảm bảo tuân thủ các quy định pháp luật.

Thưa các đồng chí,

Trên đây là toàn bộ bài tham luận của tôi về đề xuất triển khai AIA: AI trong hành động thực tế của Trung tâm Đo lường Chất lượng Viễn thông.

Cuối cùng, tôi xin chúc các đồng chí sức khỏe dồi dào, minh mẫn lựa chọn các đồng chí ưu tú nhất vào Ban Chấp hành đảng bộ bộ phận nhiệm kỳ mới.

Cảm ơn các đồng chí đã lắng nghe.

Xin chúc Đại hội thành công tốt đẹp!

Ghi chú: Bài tham luận có sự hỗ trợ một phần của AI

AIA



AI in Action