

การศึกษานวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษาของ
บริษัทในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE)



พัฒนศิริ นานา วรรณรัตน์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต


วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

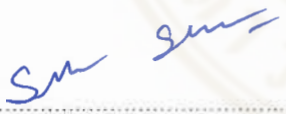
พ.ศ. 2567

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล


สารนิพนธ์
เรื่อง
การศึกษานวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์
กรณีศึกษาของบริษัทในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE)


ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วันที่ 12 กันยายน พ.ศ. 2567


นางพัฒนศิริณานฎ วรรณรัตน์
ผู้วิจัย


รองศาสตราจารย์สุภรักษ์ สุริยันเกียรติแก้ว,
Ph.Ds.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์


ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุเทพ นิมสาय,
Ph.D.
ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์


รองศาสตราจารย์วิจิตา รักธรรม,
Ph.D.
รักษาการแทนคณบดีวิทยาลัยการจัดการ
มหาวิทยาลัยมหิดล


เกรียงไกร ขำปรารงค์,
Ph.D.
กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลหลายท่านผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ รศ.ดร. สุภรักษ์ สุริยันเกียรติแก้ว อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เล่มนี้ ผู้ซึ่งคอยให้คำปรึกษา รวมถึงคอยช่วยพิจารณาตรวจสอบและแก้ไขสารนิพนธ์เล่มนี้จนทำให้เสร็จสมบูรณ์ และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ที่วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดลทุกท่าน ที่ได้ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาที่ได้ทำการศึกษาทั้งในภาคทฤษฎีและในภาคปฏิบัติ อันเป็นประโยชน์ต่อผู้เขียนในการเขียนงานวิจัยเล่มนี้

ผู้เขียนขอขอบพระคุณคณะผู้บริหารและบุคลากรขององค์กร ที่ช่วยอนุเคราะห์ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ ขอขอบคุณครอบครัวและเพื่อน ๆ ทุกคนที่คอยให้กำลังใจและคอยให้คำปรึกษาแก่ผู้เขียน รวมไปถึงให้คำแนะนำต่าง ๆ ซึ่งเป็นส่วนทำสำคัญและเป็นแรงผลักดันให้ผู้เขียนสามารถทำวิจัยเล่มนี้จนเสร็จสมบูรณ์

พัฒนศิริณาดู วรณรัตน์

การศึกษานวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษาของบริษัทในกลุ่ม
ธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE)

THE STUDY OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE FOR HUMAN RESOURCES
MANAGEMENT CASE STUDY OF COMPANY IN MICE BUSINESS

พัฒนาศิณนาฏ วรณรัตน์ 6550190

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์สุภกรักษ์ สุริยันเกียรติแก้ว, Ph.Ds.,
ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุเทพ นิมสหาย, Ph.D., เกียรติเกรียงไกร จำปราชญ์, Ph.D.

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ศึกษาศักยภาพของปัญญาประดิษฐ์ในการยกระดับการบริหารทรัพยากรบุคคลในอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) ผ่านการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน 30 ราย พบว่า ปัญญาประดิษฐ์ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้านทรัพยากรบุคคล เช่น การสรรหาบุคลากร การวิเคราะห์ข้อมูล และการพัฒนาพนักงาน นอกจากนี้ ยังช่วยในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ขององค์กร อย่างไรก็ตาม การนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ยังเผชิญกับอุปสรรค เช่น การขาดบุคลากรที่มีความรู้และการลงทุนที่สูง งานวิจัยนี้เสนอแนะแนวทางในการนำปัญญาประดิษฐ์มาประยุกต์ใช้ในองค์กรไมซ์ (MICE) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในยุคดิจิทัล

อย่างไรก็ตาม การนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) ยังเผชิญอุปสรรคด้านบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ ต้นทุน และความปลอดภัยข้อมูล งานวิจัยนี้จึงเสนอแนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัลและส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง งานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่า นวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์สามารถเป็น "ตัวเปลี่ยนเกม" ในอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) โดยช่วยยกระดับการแข่งขันขององค์กร และเปิดโอกาสสำหรับการวิจัยเพิ่มเติมในภาคบริการอื่นๆ

คำสำคัญ : นวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์/การบริหารทรัพยากรมนุษย์/ อุตสาหกรรมไมซ์ (MICE)/การวิเคราะห์ข้อมูล/การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อภาษาไทย	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	3
1.3 คำถามงานวิจัย	3
1.4 ขอบเขตงานวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 ความเป็นมา ความสำคัญ คำนิยามและหน้าที่ขององค์กรกลุ่มอุตสาหกรรม ไมซ์ (MICE)	6
2.2 แนวคิดและความสำคัญของ AI	12
2.3 คำนิยาม ความหมายของนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ (AI)	15
2.4 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์	18
2.5 คำนิยาม ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์	21
2.6 แนวคิด วิธีการเกี่ยวกับนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อการประยุกต์ใช้กับ บริษัทองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE)	25
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและการทบทวนวรรณกรรม	31
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	72
3.1 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการทำวิจัย	72
3.2 วิธีการดำเนินการวิจัย	73
3.3 การระบุกลุ่มเป้าหมายและการกำหนดกลุ่มประชากร	73

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	74
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	76
3.6 การจัดทำและการวิเคราะห์	76
บทที่ 4 ผลการวิจัย	77
4.1 ผลการสังเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับ AI และการบริหารทรัพยากรบุคคล (HR)	77
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	95
5.1 สรุปผลการวิจัย	96
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	98
5.3 การอภิปรายผล	110
5.4 ข้อจำกัดของงานวิจัย	111
5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร	111
5.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการวิจัยในอนาคต	113
ภาคผนวก	115
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	117
ภาคผนวก ข เอกสารรับรองงานวิจัย	118
บรรณานุกรม	124
ประวัติผู้วิจัย	132

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
2.1	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
4.1	ข้อมูลพื้นฐานของผู้ถูกสัมภาษณ์ (จำนวน 30 ราย)	78
5.1	เปรียบเทียบจุดแข็งและจุดอ่อนระหว่างมนุษย์และ AI	99



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

นวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ (AI) เป็นศาสตร์ที่มุ่งพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ให้สามารถเลียนแบบความคิด วิเคราะห์ และปฏิบัติงานได้คล้ายคลึงกับมนุษย์ โดยอาศัยการรวบรวมและแปลงความรู้เชิงสัญลักษณ์ของมนุษย์มาเป็นชุดคำสั่งหรืออัลกอริทึมที่คอมพิวเตอร์สามารถประมวลผลได้ (Jen Namjatturas, 2019) เป้าหมายสูงสุดของนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ (AI) คือการสร้างระบบที่สามารถเรียนรู้ เหตุผล และแก้ปัญหาได้อย่างอิสระ เช่นเดียวกับมนุษย์ ซึ่งจะนำไปสู่การประยุกต์ใช้ในหลากหลายสาขา เช่น การศึกษา การแพทย์ และการจัดการ (Chen et al., 2019)

อุตสาหกรรมไมซ์ (Meetings, Incentives, Conventions, and Exhibitions : MICE) ให้ความสำคัญนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับการจัดงานระดับนานาชาติที่มีความซับซ้อนและหลากหลายยิ่งขึ้นจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกจากการประชุมและกิจกรรมต่างๆ เพื่อนำไปสู่การวางแผนและตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ อีกทั้งยังช่วยในการบริหารจัดการความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ ส่งผลให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่เป็นเลิศ นอกจากนี้ยังสามารถช่วยในการจัดสรรทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละโครงการได้อย่างเหมาะสม

การนวัตกรรมการปัญญาประดิษฐ์ (AI) ประยุกต์ใช้กับอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) นับเป็นก้าวสำคัญในการยกระดับการจัดการทรัพยากรบุคคล ผู้การดำเนินงานที่แม่นยำ ลดความผิดพลาด และส่งเสริมประสบการณ์อันน่าประทับใจแก่ผู้เข้าร่วมงาน นอกจากนี้ยังเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนกลยุทธ์ทางธุรกิจและการวางแผนระยะยาวของอุตสาหกรรมไมซ์ในประเทศไทยอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ (AI) เข้ามามีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคล ไม่ว่าจะเป็นในด้านการสรรหาบุคลากร การบริหารจัดการ การประเมินผล และการพัฒนาศักยภาพ รวมถึงการส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ผลลัพธ์ที่ได้จากการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ คือ การยกระดับการทำงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ลดต้นทุน และเพิ่มผลกำไรให้แก่องค์กร

อุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) ของไทยกำลังเติบโตอย่างรวดเร็ว แต่ประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีทักษะและประสบการณ์สูง ปัญหาทรัพยากรบุคคลที่สำคัญประการหนึ่งคือความ

ยากลำบากในการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนมาก ซึ่งปัญหานี้สามารถแก้ไขได้ด้วยนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ (AI) ที่สามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้รวดเร็วและแม่นยำยิ่งขึ้น ช่วยในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ เช่น การบริหารทรัพยากรบุคคลและการวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง นอกจากนี้ยังสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของระบบและกระบวนการทำงานด้านทรัพยากรบุคคล ทำให้องค์กรสามารถบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างมูลค่าเพิ่มได้มากขึ้น การตัดสินใจที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลทำให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลมีข้อมูลที่ครอบคลุมมากขึ้นในการตัดสินใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลเชิงลึกที่มนุษย์อาจคาดไม่ถึง สรุปได้ว่า ปัญญาประดิษฐ์ได้กลายเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) ทั่วโลก รวมถึงในประเทศไทย ช่วยในการแก้ไขปัญหาทรัพยากรบุคคลที่ซับซ้อน และยกระดับการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดและลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

การบูรณาการนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ (AI) เข้ากับอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลนั้น จำเป็นต้องดำเนินการอย่างรอบคอบในทุกขั้นตอนของการจัดกิจกรรม ไม่ว่าจะเป็นการประชุม การจัดงานสัมมนา การประชุมวิชาการ หรือการจัดแสดงนิทรรศการที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้หลากหลายด้าน อาทิ เช่น

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำนายแนวโน้มและสนับสนุนการตัดสินใจทางธุรกิจ
2. การปรับปรุงประสบการณ์ของผู้เข้าร่วมงานให้ดียิ่งขึ้น
3. การบริหารจัดการกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนาทักษะของบุคลากร
4. การพัฒนาทักษะบุคลากรโดยอาศัยการวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม

การนำ AI มาใช้ในอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) จะส่งผลให้เกิดประโยชน์อย่างมาก ทั้งในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การพัฒนาธุรกิจ และการสร้างความพร้อมของบุคลากรให้สอดคล้องกับยุคดิจิทัล การศึกษาถึงศักยภาพของนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในบทบาทการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในอุตสาหกรรมไมซ์ของประเทศไทยจึงนับเป็นประเด็นสำคัญที่ควรให้ความสนใจ เนื่องจาก AI มีศักยภาพในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานและขับเคลื่อนการเติบโตของธุรกิจในอนาคต นอกจากนี้ยังเป็นการสนับสนุนภาคการท่องเที่ยวและกระจายรายได้ไปยังภาคธุรกิจอื่น ๆ อีกทั้งยังช่วยเพิ่มรายได้และพัฒนาทักษะของพนักงานอีกด้วย

การนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาประยุกต์ใช้ในอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) ซึ่งเป็นภาคส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทย ไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและส่งเสริมการพัฒนาทักษะของบุคลากรเท่านั้น หากยังเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการไทย และตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในยุคดิจิทัลที่ต้องการประสบการณ์ที่เป็นเอกลักษณ์และแตกต่างอีกด้วย

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัทในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE)
- 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ให้กับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE)
- 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ และหรือความเกี่ยวข้องของการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้กับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และผลของการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ (AI) นำมาประยุกต์ใช้กับการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE)
- 4) เพื่อเป็นข้อเสนอแนะให้กับองค์กรในการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้กับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัทในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE)

1.3 คำถามงานวิจัย

- 1) ในการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในส่วนงานการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพิ่มประสิทธิภาพในด้านใดบ้าง
- 2) เมื่อนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในส่วนงานการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คิดว่าจะเกิดปัญหาหรืออุปสรรคใดบ้าง และควรมีการแก้ไขอย่างไร
- 3) หากต้องให้ข้อเสนอแนะกับองค์กรเพื่อนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ (AI) จะแนะนำอย่างไร

1.4 ขอบเขตการวิจัย

- 1) ขอบเขตด้านประชากร พนักงานกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ พนักงานตั้งแต่ระดับปฏิบัติการ ไปจนถึงผู้บริหารระดับสูงในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) พนักงานกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน
- 2) ขอบเขตเชิงเนื้อหาของงานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ อาศัยการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) จากกลุ่มตัวอย่างและทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดและรวมไปถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับศักยภาพของ AI ของบริษัทในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE)

3) ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้จะทำการศึกษาขององค์กรเอกชนที่ให้ความสนใจกับการนำ AI เพื่อปรับปรุงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัทในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE)

4) ขอบเขตของระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ ระยะเวลาเริ่มต้นในเดือน มกราคม 2567 ไปจนถึงเดือนสิงหาคม 2567

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) ทำให้มีความเข้าใจในการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ (AI) เพิ่มประสิทธิภาพให้กับการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัทในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE)

2) สามารถเรียนรู้และทำความเข้าใจกับปัญหาและอุปสรรคของการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผลของบริษัทในกลุ่มองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ MICE)

3) ทำให้เกิดความเข้าใจรวมถึงสามารถอธิบายถึงความสัมพันธ์หรือความเกี่ยวข้องของการนำ AI มาใช้กับการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ รวมถึงการอภิปรายผลของการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้กับการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัทกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE)

4) ทำให้เกิดความเข้าใจและทราบถึงประสิทธิผลของนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในฐานะปัจจัยที่ช่วยขับเคลื่อนของบริษัทกลุ่มองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE)

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

1.6.1 นวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) หมายถึง สาขาหนึ่งของวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์ ที่เกี่ยวข้องกับระบบหรือ โปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือเครื่องจักร ที่ถูกทำให้มีความสามารถคล้ายมนุษย์หรือเลียนแบบพฤติกรรมมนุษย์ได้ผ่านคอมพิวเตอร์และระบบปฏิบัติการใด ๆ ซึ่งมีความสามารถในการเรียนรู้ จดจำ รูปแบบกระบวนการต่าง ๆ และสามารถโต้ตอบกับมนุษย์ผ่านช่องทางการสัมผัสของมนุษย์ เช่น เสียง ข้อความ รูปภาพ และการฟัง (Mandalasystem,2023)

1.6.2 สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการของไทย (Thailand Convention & Exhibition Bureau - TCEB, 2566) ได้กำหนดคำจำกัดความของธุรกิจ MICE (Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions) โดยนิยามว่าเป็นหมวดหมู่ภายในตลาดท่องเที่ยวและ

บริการที่เน้นการวางแผน การบริหาร และการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประชุม การกระตุ้น การขาย การประชุมวิชาการ และการแสดงสินค้า คำว่า "MICE" ถูกนำมาใช้อย่างจำเพาะเพื่อให้เข้าใจถึงสาขาอุตสาหกรรมนี้ในความหมายที่กำหนด ได้แก่

1.6.2.1 M = Meetings คืองานประชุมสัมมนาขององค์กรหรือศึกษาดูงาน ทั้งในองค์กรเดียวกันหรือต่างองค์กร อาจครอบคลุมการประชุมเฉพาะกิจหรือล่วงหน้า

1.6.2.2 I = Incentives หมายถึงการจัดเดินทางเป็นรางวัลตอบแทนผู้ที่ทำ เป้าหมายขององค์กรได้

1.6.2.3 C = Conventions คือการประชุมของวิชาชีพ อาจรวมถึงประชุม ในระดับประเทศ ภูมิภาค หรือนานาชาติ

1.6.2.4 E = Exhibitions หมายถึงการจัดงานแสดงสินค้าสำหรับพื้นที่ อุตสาหกรรมและธุรกิจ อาจเป็นระหว่าง Business-to-Business (B2B) หรือ Business-to-Consumer (B2C)

1.6.3 การแสดงสินค้าระดับนานาชาติในไทย (Exhibitions) กว้างขวางและรองรับโดย ทั้งผู้จัดมืออาชีพไทยและต่างชาติ ภาคไมซ์ของไทยจัดหนุน โดยสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุม และนิทรรศการ (TCEB), ที่ก่อตั้งขึ้นใน พ.ศ. 2547 เพื่อทำงานเป็นหน่วยงานหลักในการพัฒนาไมซ์ ในไทย TCEB มั่นใจในการพัฒนาภาพลักษณ์ที่เชิงบวกและขยายฐานตลาดไมซ์ให้ถึงขีด ความสามารถ มีแผนจัดที่ไทยเป็นศูนย์กลางของการประชุมและแสดงสินค้าในภาคภูมิภาคและ ภายนอก นอกจากนี้, TCEB ยังให้บริการศูนย์รวมบริการเดียวสำหรับไมซ์ ติดต่อกับหน่วยงานที่ เกี่ยวกับไมซ์ทุกฝ่าย เช่น กรมศุลกากร, สำนักงานการทำอาภาศยาน, การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และผู้ประกอบการต่างๆ เพื่อสร้างความร่วมมือที่มั่นคงและต่อเนื่องในการจัดงานไมซ์และจัดการบูรณาการงานระดับนานาชาติ เพื่อต่อยอดภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศ (Dusit Thani College, 2023)

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เป็นการค้นคว้าและเรียนรู้ถึงการใช้อย่างมีประสิทธิภาพของ AI ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) ด้วยการศึกษาค้นคว้าถึง ทฤษฎี และแนวคิดที่เป็นรูปธรรมเพื่อการดำเนินการได้อย่างเป็นระบบ รวมถึงการมีขอบเขตวิจัยที่ชัดเจน ผู้วิจัยจึงค้นคว้าและศึกษาฐานข้อมูลเอกสาร บทความ งานวิจัย และงานสัมมนาทางวิชาการของในประเทศและต่างประเทศ โดยมีแนวคิดและทฤษฎีตามหัวข้อดังนี้

- 2.1 ความเป็นมา ความสำคัญ คำนิยามและหน้าที่ขององค์กรกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE)
- 2.2 แนวคิดและความสำคัญของ AI
- 2.3 ความหมายและคำนิยาม ของ AI
- 2.4 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์
- 2.5 คำนิยาม ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์
- 2.6 แนวคิดและทฤษฎีของ AI เพื่อใช้ในธุรกิจ
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและการทบทวนวรรณกรรม

2.1 ความเป็นมา ความสำคัญ คำนิยามและหน้าที่ขององค์กรกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE)

ธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) เป็นหมวดหมู่การค้าที่รวมถึงการจัดกิจกรรมทางธุรกิจต่างๆ เช่น การประชุมสัมมนา, การแสดงสินค้า และการจัดงานพิเศษ ทั้งในระดับท้องถิ่นและนานาชาติ โดยมีจุดเน้นในการให้บริการผู้เข้าร่วมด้วยความเชี่ยวชาญ อุตสาหกรรมนี้มีส่วนผลักดันเศรษฐกิจ และช่วยเสริมการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความรู้ระดับโลก ซึ่งพื้นฐานแล้วเป็นส่วนสำคัญของเศรษฐกิจของประเทศ ธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) ยังรวมถึงการจัดประชุมองค์กร, การจัดการเดินทางเพื่อรางวัลสำหรับพนักงาน, การประชุมแบบสมาคม และการจัดงานแสดงสินค้านำไปถึงเมกะอีเวนต์และเทศกาลระดับนานาชาติ (SME Leader Thailand, 2023)

พบว่าการประชุมเป็นส่วนสำคัญของการสื่อสารและการแชร์ข้อมูลซึ่งบางครั้งเป็นข้อมูลที่ซับซ้อนมากขึ้น แม้จะไม่มีหลักฐานโดยตรงที่ระบุไว้เกี่ยวกับจุดเริ่มต้นของการประชุมแบบมีระเบียบ แต่การปรากฏตัวของธุรกิจไมซ์เริ่มชัดเจนมากขึ้นเมื่อถึงปลายศตวรรษที่ 19 โดยเฉพาะในยุโรปที่เริ่มจัดประชุมทางการเมืองและวิทยาศาสตร์ ในสหรัฐอเมริกา การจัดกลุ่มสมาคมการค้าในกลางศตวรรษที่ 19 นำไปสู่การก่อตั้งคณะกรรมการ Convention ครั้งแรกที่ตีทรอยต์ในปี 1963 (TOT Public Company Limited, 2018) ต่อมาถือกำเนิด International Association of Convention and Visitor Bureaus ประเทศในยุโรปพัฒนาตามมาในภายหลัง และในปี 1982 เปิดตัว Birmingham Convention and Visitor Bureaus ในอีกด้านหนึ่ง การจัดแสดงสินค้าเกิดขึ้นจากการเติบโตของภาคอุตสาหกรรม เป็นการแนะนำสินค้าใหม่ๆ และกระบวนการผลิตให้ผู้ประกอบการและผู้บริโภครับรู้ ซึ่งเริ่มต้นที่อังกฤษในศตวรรษที่ 18 และได้แพร่กระจายไปทั่วโลก ซึ่งเป็นจุดกำเนิดของธุรกิจไมซ์

ภายหลังจึงเริ่มมีการพัฒนาบุคลากรผู้เชี่ยวชาญสำหรับการประกอบวิชาชีพในธุรกิจไมซ์ เช่น ผู้เชี่ยวชาญในด้านจัดงานประชุม (Professional Convention Organizer PCO) ผู้เชี่ยวชาญในด้านจัดงานแสดงสินค้า (Professional Exhibition Organizer PEO) และ บริษัทจัดการรางวัลท่องเที่ยว (Destination Management Company-DMC) (วิทยาลัยดุสิตธานี, 2566)

ด้วยทรัพยากรในด้านการท่องเที่ยวที่มีศักยภาพสูง พร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกมาตรฐานสากลและทำเลสำคัญในภูมิภาค เมืองไทยถือเป็นจุดหมายที่น่าดึงดูดใจสำหรับการจัดงานไมซ์ของนานาชาติ ทั้งนี้ การมีฐานสำนักงานของสมาคมและองค์กรระหว่างประเทศหลายแห่งในเมืองไทยยังเน้นย้ำถึงความพร้อมในการเป็นเจ้าภาพจัดงานระดับสากล

2.1.1 ความสำคัญของธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE)

ธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) ในไทยมีบทบาทโดดเด่นและช่วยยกระดับภาพลักษณ์ของประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจ และสนับสนุนความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนอย่างกว้างขวางเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานธุรกิจ อุตสาหกรรมดังกล่าวไม่เพียงแต่ช่วยกระตุ้นการจ้างงานและกระจายรายได้ทั่วทุกภูมิภาค แต่ยังเสริมสร้างชื่อเสียงของประเทศในเวทีโลก หน่วยงานไมซ์ (MICE) ประสบการพัฒนาต่อเนื่อง ด้วยการจัดกิจกรรมที่กระจายไปทั่วประเทศ การนำเทคโนโลยีล้ำสมัยและนวัตกรรมใหม่มาใช้ พร้อมทั้งดำเนินกลยุทธ์ที่ทันสมัย ทำให้อุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) เป็นหนึ่งในธุรกิจที่เติบโตด้วยศักยภาพทั้งในระดับชาติและสากล ทั้งในปัจจุบันและอนาคต (Forbes Thailand, 2022) ซึ่งมีคำอธิบายเกี่ยวกับความสำคัญของอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) ดังนี้

1. กระตุ้นเศรษฐกิจธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) มีบทบาทสำคัญในการกระตุ้นเศรษฐกิจ โดยสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับประเทศผ่านการสร้างงานและการกระจายรายได้ไปยังภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เช่น การท่องเที่ยว

2. ส่งเสริมการลงทุนธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) มีบทบาทสำคัญในการกระตุ้นการลงทุนในภาคการท่องเที่ยว โดยเฉพาะการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้อง อาทิ สถานที่จัดงานและที่พัก ซึ่งส่งผลให้เกิดการสร้างงานและกระตุ้นเศรษฐกิจในวงกว้าง

3. สนับสนุนการค้นคว้าและนวัตกรรม การให้และรับข้อมูล เทคนิคใหม่ๆ และเทคโนโลยีล่าสุดทำได้ผ่านกิจกรรมอันหลากหลาย เช่น การประชุม การสัมมนา และโชว์วิสิ่นค้า MICE ซึ่งมีส่วนช่วยในการเติบโตของหลายๆ อุตสาหกรรม

4. สร้างภาพลักษณ์ให้กับประเทศ การจัดงานขนาดใหญ่เป็นปัจจัยสำคัญในการกระตุ้นการท่องเที่ยว โดยช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับประเทศและดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติ

5. การเสริมสร้างการค้าและธุรกิจ งานธุรกิจอุตสาหกรรม MICE นั้นถือเป็นช่องทางในการขยายเครือข่ายทางธุรกิจ สร้างโอกาสใหม่ๆ และส่งเสริมความร่วมมือ ซึ่งรวมไปถึงการเจรจาธุรกิจเพื่อขยายตลาด หรือการนำเข้า-ส่งออกสินค้า

2.1.2 คำนิยามศัพท์กลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) มีดังนี้

1. การประชุม (Meetings) เป็นการชุมนุมแบบส่วนตัวของกลุ่มคนหรือตัวแทนบริษัทที่ผู้มาร่วมมีความเกี่ยวข้องกัน เพื่อการหารือ แลกเปลี่ยนความคิด หรือเพื่อประโยชน์ทั้งในด้านสังคมและธุรกิจ

2. การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Incentive Travel) ที่กระตุ้นทีมงานด้วยการเดินทางหลังจากผ่านการทำผลงานที่ประสบความสำเร็จ โดยบริษัทจะครอบคลุมค่าใช้จ่ายทั้งหมด

3. การประชุมวิชาชีพ (Conventions) เน้นที่การถ่ายทอดความรู้ การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เข้าร่วมงาน และอาจรวมถึงการเข้าร่วมกิจกรรมอื่นๆ ที่จัดขึ้น

4. การจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ (Exhibitions) เป็นการนำเสนอผลงานหรือสินค้าต่อบุคคลทั่วไปหรือกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเป้าหมายหลักคือการสร้างโอกาสในการซื้อขายระหว่างธุรกิจ

5. เหตุการณ์ทางธุรกิจ (Event) คือ กิจกรรมที่วางแผนไว้ เพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ ซึ่งมักเกี่ยวข้องกับการประชุม งานแสดงสินค้า หรือกิจกรรมทางธุรกิจอื่น ๆ

2.1.3 หน้าที่ขององค์กรกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) มีดังนี้

อุตสาหกรรมการประชุมและการจัดนิทรรศการ (MICE) มีบทบาทสำคัญในการสร้างเวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ ส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ประเทศ โดยมีเป้าหมายในการฟื้นฟูและผลักดันอุตสาหกรรมต่าง ๆ ในประเทศไทย สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและการจัดนิทรรศการ (องค์การมหาชน) หรือ TCEB ได้กำหนดนโยบายเพื่อส่งเสริมจุดเด่นของแต่ละภูมิภาค โดยภาคกลางมุ่งเน้นการจัดประชุมและนิทรรศการระดับนานาชาติ ภาคอีสานเน้นการแสดงด้านเทคโนโลยีการเกษตรและภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาคตะวันออกเน้นธุรกิจการเกษตรและการค้าพลอย ภาคเหนือเน้นวัฒนธรรมล้านนาและธุรกิจสุขภาพ และภาคใต้เน้นการท่องเที่ยวทางทะเลและการเชื่อมต่อกับประเทศเพื่อนบ้าน การดำเนินการดังกล่าวสอดคล้องกับศักยภาพและจุดแข็งของแต่ละภูมิภาค ช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) ของประเทศไทย นอกจากนี้ยังมีการชี้ให้เห็นถึงจุดแข็งและจุดอ่อนที่สอดคล้องกับอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE)

ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) ทางตรง ได้แก่

1. อุตสาหกรรมที่พัก เช่น โรงแรมและรีสอร์ท มักอยู่ใกล้จุดจัดงานเพื่อความสะดวกสบายแก่แขกผู้เข้าพัก สามารถเสริมเสนอบริการหลากหลายตั้งแต่ที่พัก, อาหาร, เครื่องดื่ม ไปจนถึงบริการเสริมเพื่อความสะดวกสบาย
2. ธุรกิจจัดเลี้ยงและธุรกิจอาหาร มีส่วนสำคัญในการจัดหาบริการอาหารและเครื่องดื่มในการประชุม มีบริษัทจัดเลี้ยงในไทยหลายรายที่สามารถเสนอแพ็คเกจที่ตอบสนองความต้องการแบบเฉพาะของแต่ละประเภทการจัดงาน
3. บริการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่ม MICE ซึ่งพัฒนาเป็นบริการพาณิชยกรรมแบบครบวงจร ทั้งในด้านที่พัก, สร้างโปรแกรมท่องเที่ยว, จำหน่ายตั๋วและบริการเสริมจากการเดินทางอื่นๆ
4. บริการนันทนาการและความบันเทิงสำหรับกลุ่ม MICE ให้บริการหลากหลายรูปแบบตามสถานที่จัดทำกิจกรรมนันทนาการอาทิ เช่น สนามกีฬา, สวนสาธารณะ และสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม
5. ภาคการขนส่งที่ให้บริการแก่อุตสาหกรรม MICE มีความมุ่งหวังที่จะเสนอบริการจัดส่งที่จัดสรรได้ครอบคลุม ทั้งนี้รวมถึงการขนย้ายผู้ร่วมงาน, การส่งมอบอุปกรณ์จัดแสดง และการติดต่อประสานงานบุคลากรสำหรับสินค้าที่นำเข้ามา

ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) ทางอ้อม ได้แก่

1. ธุรกิจสื่อ ประกอบด้วยกิจกรรมการตลาด เช่น การโฆษณาประชาสัมพันธ์, การผลิตสื่อสิ่งพิมพ์, และบริการให้เช่าอุปกรณ์จัดงาน
2. ธุรกิจของที่ระลึก ทำหน้าที่ในการผลิตและจัดจำหน่ายของที่ระลึกสำหรับผู้พบปะในงานที่จัดขึ้น
3. บริการทำความสะอาด ให้การดูแลรักษาความสะอาดและความเรียบร้อยของสถานที่จัดงาน
4. ธุรกิจรักษาความปลอดภัย ดูแลความปลอดภัยสำหรับบุคคล, สถานที่, และทรัพย์สินที่ครอบคลุมงานต่างๆ

อุตสาหกรรม MICE ต่อเนื่องกับภาคส่วนต่างๆ ทั้งในระดับภาครัฐและเอกชนอย่างกว้างขวาง การจัดงาน MICE ถือเป็นหนึ่งในปัจจัยหลักที่ช่วยสนับสนุนเศรษฐกิจและทำให้เกิดรายได้ที่มีนัยสำคัญ

จุดแข็งสำหรับธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) ประเทศไทยมี 12 ประการ

1. การเข้าถึง มีสนามบินนานาชาติทั้งหมด 10 แห่ง อยู่ทั่วประเทศ โดยมีสุวรรณภูมิและดอนเมืองเป็นฮับการบินหลักในกรุงเทพฯ เพื่อรองรับการขยายตัวของการท่องเที่ยวและการบินไทยมีเครื่องบินที่บินระหว่างประเทศและในประเทศเพิ่มขึ้นตลอดเวลา อำนวยความสะดวกในการเดินทางของผู้เข้าร่วมประชุมและนักท่องเที่ยว
2. กรุงเทพมหานครประกอบด้วยศูนย์การประชุมขนาดใหญ่อย่าง ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์, ไบเทค บางนา, อิมแพค เมืองทองธานี, และ บางกอก อินเทอร์เน็ตเซ็นเตอร์ เทเรค แอนด์ เอกซ์พ็ชชั่น เซ็นเตอร์ (BITEC) ซึ่งทั้งหมดนี้พร้อมต้อนรับการจัดงานของนานาชาติ รวมทั้ง PEACH จังหวัดพัตยาซึ่งเป็นหนึ่งในโรงแรมประชุมชั้นนำที่ได้รับการยอมรับในภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก
3. ด้านระบบคมนาคมในประเทศ มีการพัฒนาอย่างไม่หยุดหย่อนเพื่อลดปัญหาการจราจรและเสริมสร้างอาณาจักรคมนาคมที่มีคุณภาพ ผ่านการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การขยายทางด่วน การพัฒนาระบบรถไฟฟ้า และการปรับปรุงเส้นทางจราจร ซึ่งส่งผลให้การเดินทางในกรุงเทพฯ และใกล้เคียงมีความสะดวกและช่วยสนับสนุนการเติบโตทางเศรษฐกิจ
4. เชื่อมต่อด้วยสายการบินมากมาย มีสายการบินนานาชาติกว่า 80 แห่งให้บริการบินตรงมายังไทย ซึ่งช่วยทำให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการบินหลักในเอเชีย

5. ประเทศไทยได้รับการยอมรับในฐานะเจ้าภาพที่มีความสามารถสำหรับการจัดงานประชุมนานาชาติที่สำคัญ ๆ เช่น UNCTAD, ASEM, ADB, และ IMF

6. ความหลากหลายมากมายของสถานที่ท่องเที่ยว ทำให้ประเทศไทยมีตัวเลือกทางการท่องเที่ยวที่ครอบคลุมทั้งแง่มุมทางธรรมชาติและวัฒนธรรม

7. อาหารไทยมีชื่อเสียง เป็นที่รู้จัก และเป็นที่ยอมรับทั่วโลก ด้วยความหลากหลายของอาหารไทยตามภาคต่าง ๆ ที่แสดงถึง ภูมิศาสตร์ และ วัฒนธรรมท้องถิ่น จึงเป็นตัวเลือกที่มากมายในการจัดเลี้ยง

8. อธยาศัยและไมตรีจิตของคนไทย ในการรับรองผู้มาเยือน

9. ประเทศไทยมีวัฒนธรรมและประเพณีที่เก่าแก่ มีเอกลักษณ์ที่โดดเด่นน่าสนใจ

10. ค่าใช้จ่ายในการจัดงานในประเทศไทยมีความคุ้มค่าและอยู่ในระดับที่แข่งขันได้เมื่อเทียบกับประเทศอื่น ๆ

11. ประเทศไทยเป็นที่ตั้งขององค์กรและสำนักงานตัวแทนระหว่างประเทศจำนวนมากกว่า 211 แห่ง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนโอกาสในการเป็นเจ้าภาพจัดการประชุมระดับนานาชาติ

12. มีฐานผู้บริโภคมก จากจำนวนประชากรที่มีมากกว่า 60 ล้านคน

จุดอ่อนของธุรกิจไมซ์ (MICE) ประเทศไทยมีอยู่ 4 ประการ

1. ปัญหาการขาดแคลนเที่ยวบินและการกระจุกตัวของเที่ยวบินในช่วงเวลาเร่งด่วนส่งผลกระทบต่อการจัดการประชุมขนาดใหญ่

2. ประเทศไทยยังขาดแคลนผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดประชุม (PCO) ที่มีความเชี่ยวชาญภาษาต่างประเทศเพียงพอ

3. ปัญหาการติดและระยะทางที่ไกลจากที่พักถึงสถานที่จัดประชุม เป็นสิ่งสำคัญในการเดินทางของผู้ที่จะมาเข้าร่วมประชุม แม้จะมีการปรับปรุงระบบขนส่งอย่างต่อเนื่องก็ตาม

Forbes Thailand (2022) ระบุว่า อุตสาหกรรม MICE มีบทบาทสำคัญในแง่ของเศรษฐกิจไทย ช่วยส่งเสริมการลงทุน สร้างงาน และกระจายรายได้ รวมถึงเพิ่มภาพลักษณ์ประเทศในระดับโลก อุตสาหกรรมนี้สามารถการปรับตัวตามเทคโนโลยีและความต้องการตลาด ซึ่งภายในประเทศไทยมีศูนย์ประชุม 4 แห่ง ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่

1. ศูนย์ประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ (QSNCC)
2. ศูนย์นิทรรศการและการประชุม BITEC
3. ศูนย์แสดงสินค้าและการประชุม IMPACT

4. Bangkok Convention Centre

นอกจากนี้ยังมีศูนย์ประชุม PEACH (Pattaya Exhibition and Convention Hall) ที่พัทยา ซึ่งเป็นศูนย์ประชุมขนาดใหญ่สามารถรองรับผู้ที่เข้าร่วมงานประชุมได้หลายพันคน นับเป็นศูนย์ประชุมแบบ Convention Hotel ที่ถูกจัดให้เป็นศูนย์ประชุมที่ดีที่สุดใน 10 อันดับ (Top Ten) ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก

2.2 แนวคิดและความสำคัญของ AI

2.2.1 แนวคิดด้าน AI ทั้ง 4 ประการ

AI for K-12 (2019) ได้ชี้แจงว่าการรวมของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เข้ากับชีวิตประจำวันมีการเพิ่มขึ้น และมันมีในยุคที่ปัญญาประดิษฐ์ (AI) มีบทบาทสำคัญในภาคการทำงาน และชีวิตประจำวัน การเข้าใจพื้นฐานของปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) นับเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาเทคโนโลยีนี้ ผู้พัฒนา AI มักยึดถือหลักการสำคัญดังต่อไปนี้

1. การรับรู้และการเรียนรู้ AI มีความสามารถในการรับรู้ข้อมูลจากสภาพแวดล้อมผ่านเซ็นเซอร์ต่าง ๆ เช่น กล้องและไมโครโฟน และนำข้อมูลเหล่านั้นมาเรียนรู้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง
2. การตัดสินใจและการแก้ปัญหา AI ใช้กระบวนการทางตรรกะในการวิเคราะห์ข้อมูลและตัดสินใจ เพื่อแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนและตอบคำถามได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. การสื่อสาร AI สามารถสื่อสารกับมนุษย์ได้อย่างเป็นธรรมชาติผ่านภาษาพูดหรือข้อความ ทำให้การทำงานร่วมกันระหว่างมนุษย์และ AI เป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ
4. จริยธรรมและความปลอดภัย การพัฒนา AI ต้องคำนึงถึงผลกระทบทางสังคม จริยธรรม และความปลอดภัย เพื่อให้แน่ใจว่า AI จะถูกนำไปใช้ประโยชน์อย่างเหมาะสมและไม่ก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบต่อสังคม

2.2.2 ความสำคัญของ AI

1. การใช้ AI เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนมากสามารถทำให้ HR ทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากช่วยในการทำนายความต้องการด้านพนักงานและกระบวนการรับสมัคร การนำ AI มาใช้ในกระบวนการคัดกรองผู้สมัครที่เหมาะสมและทำการวิเคราะห์อย่างรวดเร็วจะช่วยเพิ่ม

ประสิทธิภาพในการจัดสรรทรัพยากรมนุษย์และความเที่ยงตรงของการเลือกสรรบุคลากรที่เข้าร่วมองค์กร

2. AI ช่วยเร่งกระบวนการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายของพนักงานให้มีความสะดวกและแม่นยำ เทคโนโลยีนี้สามารถแปรรูปเอกสารและข้อมูลได้อย่างทันท่วงที ช่วยลดเวลาในการอนุมัติและจ่ายเงินให้กับพนักงานได้

3. AI ทำหน้าที่เพิ่มประสิทธิภาพในการดูแลพนักงานด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลที่ช่วยเปิดเผยถึงเหตุผลของการลาออก โดยการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถช่วยเพิ่มความกระตือรือร้นของพนักงานรวมทั้งสนับสนุนการสื่อสารระหว่างฝ่ายบริหารกับพนักงาน

4. AI ขระดับกระบวนการนำพนักงานใหม่เข้าสู่องค์กร (Onboarding) เพื่อความรวดเร็วและความเข้าใจในงานที่ดียิ่งขึ้น การใช้ AI ยังช่วยลดฟุ่มเฟือยของเวลาและทรัพยากรฝ่ายทรัพยากรบุคคล

5. AI มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการจัดการบุคลากรภายในองค์กร เพราะสามารถวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวางแผนพัฒนาที่ตอบสนองความต้องการแบบเฉพาะบุคคล เป็นกุญแจสำคัญในการปรับให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในโลกยุคใหม่

6. AI มีบทบาทสำคัญในการยกระดับทักษะพนักงานให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน โดยสามารถปรับรูปแบบการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับบุคคลแต่ละราย ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารจัดการการเรียนรู้ภายในองค์กร

2.2.3 ความเป็นมาของการศึกษาวิจัย AI

การวิจัยในด้าน AI เป็นแขนงที่เติบโตอย่างรวดเร็วภายในเขตแดนของวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์ ซึ่งมุ่งที่จะพัฒนาเครื่องจักรที่มีความสามารถเสมือนมนุษย์ในหลายๆ แบบแผน การประยุกต์ใช้ AI ได้ขยายเข้าสู่หลายสาขา รวมถึงการสร้างระบบหุ่นยนต์อัตโนมัติและบทบาทเป็นเครื่องมือสนับสนุนในการทำงานของมนุษย์

AI เริ่มต้นในปี 1956 แต่อัลกอริทึมที่ซับซ้อนขึ้นและการประมวลผลข้อมูลที่เร่งความเร็วได้พลิกโฉมให้ AI มีบทบาทมากขึ้นในโลกสมัยใหม่ กับปริมาณข้อมูลที่เพิ่มขึ้นไม่หยุดยั้งไปกับนวัตกรรมด้านอัลกอริทึมและเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ทำให้ AI ได้กลายเป็นหัวใจสำคัญของการประยุกต์ใช้ในหลายสาขาร่วมสมัย

การพัฒนาปัญญาประดิษฐ์เริ่มต้นขึ้นในปี 1950s โดยอิงจากหลักการสร้างระบบที่สามารถเลียนแบบวิธีการคิดของมนุษย์ ช่วงเวลาที่ท้าทายของ AI หรือที่รู้จักกันในนาม "AI Winter" เกิดขึ้นระหว่างปี 1974-1980 และ 1987-1993 ซึ่งมีปัจจัยจากข้อจำกัดทางเทคนิคและการขาดทุน

ทรัพย์สิน อย่างไรก็ตาม การพัฒนาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการเข้าถึงข้อมูลขนาดใหญ่ผ่านอินเทอร์เน็ตในยุค 1990s ได้ช่วยฟื้นฟูการสนใจใน AI การสนับสนุนจากรัฐบาลและเอกชน พร้อมกับความก้าวหน้าในอัลกอริทึมและฮาร์ดแวร์ช่วยผลักดันให้ AI กลายเป็นเทคโนโลยีที่ถูกใช้งานอย่างแพร่หลายในวงการอุตสาหกรรม

ชัยชนะของโปรแกรม Deep Blue ต่อแกรี คาสปารอฟ แชมป์โลกในการแข่งขันหมากรุกเมื่อปี พ.ศ. 2540 ถือเป็นเหตุการณ์สำคัญที่สะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพของปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการเอาชนะมนุษย์ในงานที่ซับซ้อน ผลกระทบจากเหตุการณ์ครั้งนี้ได้ผลักดันให้เกิดการพัฒนา AI อย่างกว้างขวางในหลากหลายสาขา อาทิ การพัฒนาระบบผู้เชี่ยวชาญ การประมวลผลภาษาธรรมชาติ และหุ่นยนต์ ส่งผลให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ที่เปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของมนุษย์อย่างสิ้นเชิง เช่น ยานยนต์ไร้คนขับและผู้ช่วยเสมือนส่วนบุคคล

ในช่วงต้นศตวรรษที่ 21 การพัฒนา AI ได้ก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสำเร็จของ AlphaGo ซึ่งสามารถเอาชนะแชมป์โลกในการแข่งขันโกะได้นั้น ได้เปิดเผยให้เห็นถึงศักยภาพที่แท้จริงของ AI ในการเรียนรู้และแก้ปัญหาที่ซับซ้อน นวัตกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการพัฒนา AI เช่น หุ่นยนต์อิวแมนนอยด์และระบบปัญญาประดิษฐ์ระดับสูง ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนสังคมและเศรษฐกิจโลก

2.2.4 ลักษณะและความสามารถของ AI ในชีวิตประจำวัน

Cloudhlm (2021) อธิบายถึงความสำคัญของ AI ในการสนับสนุนและเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการบริหารจัดการของข้อมูลส่วนบุคคล รวมไปถึงการช่วยในการประเมินข้อมูลขนาดใหญ่อย่างได้ผล ประกอบกับผลกระทบที่ AI มีต่อการใช้ชีวิตแต่ละวันในด้านต่างๆ ดังนี้

1. แก้ปัญหาที่ซับซ้อน AI สามารถกระบวนการข้อมูลขนาดใหญ่อย่างรวดเร็ว ทำให้งานที่คอมเพล็กซ์ระดับความยากและเพิ่มความแม่นยำ
2. ทำงานได้อย่างต่อเนื่อง 24/7 AI ทำให้กระบวนการไม่ต้องหยุดพัก เป็นไปอย่างไม่ขาดตอน ทำงานได้เร็ว และลดภาระแรงงานมนุษย์
3. เมื่อเทียบกับการทำงานของมนุษย์ ระบบปัญญาประดิษฐ์ (AI) มีความสามารถในการลดข้อผิดพลาดในการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่และการวิเคราะห์ที่ซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีความแม่นยำสูงและสามารถประมวลผลข้อมูลได้รวดเร็ว
4. การยกระดับประสิทธิภาพของระบบ AI เพื่อให้สามารถประมวลผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ และมีประสิทธิผลสูงสุด

5. ตัดสินใจจากข้อมูลมีประโยชน์ AI ช่วยวิเคราะห์และตัดสินใจอย่างรวดเร็ว ลดความลังเลและสร้างความแน่นอนในกระบวนการต่างๆ

6. AI มีศักยภาพในการเรียนรู้และปรับตัวได้รวดเร็ว ทำให้สามารถลดระยะเวลาในการฝึกอบรมและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร

7. AI สามารถทำงานในสภาพที่เสี่ยงภัยและสภาวะอันตราย มีส่วนเพิ่มความปลอดภัยในการทำงานของมนุษย์

8. AI มีบทบาทสำคัญในการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ วิเคราะห์ และคาดการณ์แนวโน้มต่างๆ ได้อย่างแม่นยำ ส่งผลให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและยกระดับคุณภาพชีวิตของมนุษย์อย่างเป็นรูปธรรม

2.3 ความหมายและคำนิยาม ของ AI

AI, หรือปัญญาประดิษฐ์, มีคำจำกัดความที่หลากหลาย (ณัฐ อรุณ, 2561) ได้ชี้แจงและแยกเป็นสองส่วนพื้นฐานที่มีความหมายของตัวเอง โดย "Artificial" หมายถึงสิ่งที่ไม่มีชีวิตสร้างหรือผลิตขึ้นโดยมนุษย์ ในขณะที่ "Intelligence" เป็นหมายถึงความสามารถในการคิด คำนวณ นำไปสู่ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งในบริบทของความฉลาดนี้ พบได้ในมนุษย์ สัตว์ และบางครั้งในเครื่องจักรด้วย ปัญญาประดิษฐ์ส่วนใหญ่มุ่งเน้นอยู่ในสาขาคอมพิวเตอร์ ไซเบอร์และวิศวกรรม แต่ก็สามารถหาได้ในแขนงอื่น ๆ เช่น จิตวิทยา ปรัชญา และชีววิทยา นวัตกรรม AI ไม่มีหลักเกณฑ์หรือรูปแบบที่ประจักษ์ในการกำหนดมาตรฐานความฉลาด เนื่องจากไม่สามารถเปรียบเทียบโดยตรงกับความฉลาดของมนุษย์ที่สามารถปรับตัวไปตามเงื่อนไขต่าง ๆ หรืออาจเข้าใจได้เพียงบางส่วน นอกจากนี้ แม้ AI อาจประกอบด้วยความฉลาดในทางวิศวกรรมหรือคอมพิวเตอร์ ก็ไม่ได้หมายความว่ามันจะเลียนแบบความฉลาดของมนุษย์ในทุกๆ ด้านเสมอไป

AI นั้นสามารถตอบสนองปัญหาโดยปราศจากพฤติกรรมทางอารมณ์หรือความรู้สึกของบุคคล คำนิยามที่เน้นแนวคิดที่มีเหตุผลเป็นฐานรากสามารถกำหนดได้อยู่ 4 ประการ ได้แก่

2.3.1 ระบบการคิดเหมือนคน (Systems that think like humans)

1. งานวิจัยด้าน AI มีความท้าทายและน่าตื่นเต้น โดยมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาคอมพิวเตอร์ให้มีความสามารถในการคิดเหมือนมนุษย์ ด้วยเป้าหมายในการสร้างเครื่องจักรที่เข้าใจและมีความคิดอย่างแท้จริง (Haugeland, 1985)

2. AI คือการทำให้กิจกรรมที่เราคิดว่าเป็นความคิดของมนุษย์เป็นไปได้โดยอัตโนมัติ เช่น การตัดสินใจ การแก้ปัญหา และการเรียนรู้ (Bellman, 1978)

กล่าวไว้ว่าเพื่อให้เครื่องจักรสามารถจำลองการคิดของมนุษย์เราจำเป็นต้องทำความเข้าใจว่ากระบวนการคิดของมนุษย์เกิดขึ้นอย่างไร เราสามารถเจาะลึกความเข้าใจนี้ผ่านวิทยาศาสตร์การรับรู้ ซึ่งรวมถึงการศึกษาทั้งการจัดโครงสร้างของเซลล์สมองแต่ละมิติ การมองเห็นการเคลื่อนที่ของประจุไฟฟ้า และการวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงทางเคมีและไฟฟ้าที่เกิดขึ้นภายในร่างกายเมื่อจิตใจทำงาน อย่างไรก็ตาม คงต้องยอมรับว่าในขณะนี้ เรายังไม่ได้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้ถึงหลักการงานที่แท้จริงของความคิดมนุษย์

2.3.2 ระบบที่เลียนแบบพฤติกรรมของมนุษย์ (Systems that imitate human behavior)

1. ปัญญาประดิษฐ์คือวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการสร้างเครื่องจักรทำฟังก์ชันที่จำเป็นต้องใช้การตัดสินใจอย่างมีปัญญา เช่นเดียวกับมนุษย์ (Kurzweil, 1990)

2. ปัญญาประดิษฐ์ถูกกำหนดให้เป็นการเรียนรู้เทคนิคที่ทำให้คอมพิวเตอร์ได้ทำงานที่ปัจจุบันคนทำได้ดีกว่าหรืออาจรวมถึงสิ่งที่มนุษย์ทำได้ทั่วไป เช่นการใช้ภาษา การแปลคำพูดเป็นข้อความ การมองเห็น การเคลื่อนไหว และการเรียนรู้แบบมนุษย์ (Rich and Knight, 1991)) สิ่งนี้รวมถึงการสื่อสารภาษามนุษย์เช่นภาษาไทย หรือภาษาอังกฤษ การจัดการข้อมูลภาพและการแปลงข้อมูลบางประเภทเป็นคำพูด เช่นจากข้อความ รวมถึงอารมณ์และการเคลื่อนไหวที่คล้ายมนุษย์ เช่นในหุ่นยนต์ที่ทำงานและการปรับตัวเรียนรู้ตามสภาพแวดล้อม

3. ระบบที่คิดอย่างเป็นมนุษย์ (Systems that think like humans)

4. ปัญญาประดิษฐ์คือการวิจัยพัฒนาความสามารถทางความคิด โดยใช้รูปแบบการคำนวณ (Charniak and McDermott, 1985))

5. ปัญญาประดิษฐ์คือศาสตร์ที่ศึกษาระบบคิดคำนวณที่ทำให้คอมพิวเตอร์สามารถรับรู้ใช้เหตุผล และดำเนินการได้ ("The study of computations enabling perception, reasoning, and action," (Winston, 1992))

6. ระบบที่กระทำอย่างเป็นมนุษย์ (Systems that behave rationally)

ปัญญาประดิษฐ์คือการวิจัยและการออกแบบของตัวกระทำที่มีปัญญา (Poole et al., 1998))

2.3.3 ประเภทของ AI ในปัจจุบัน

งานวิจัยเกี่ยวกับความหมายของปัญญาประดิษฐ์ได้รับการทบทวนจากผู้วิจัยโดยพิจารณาจากผลงานของนักวิจัย, สมาคม, และกลุ่มนักวิชาการในประเทศไทยและนานาชาติ พบว่ามี การตกลงกันในหลายแง่มุม แต่ยังมีความต่างกันถึงภูมิหลังและประเภทของงานวิจัยของแต่ละคน AI สามารถจำแนกได้เป็นสองหมวดหลัก ได้แก่ หมวดที่ 1 จำแนกตามความสามารถและหมวดที่ 2 จำแนกตามฟังก์ชันการทำงาน (Dynamic Intelligence Asai, 2024) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

หมวดที่ 1. AI แบ่งตามความสามารถ เป็นการแบ่งแบบทั่วไปตามพัฒนาการของ AI มี ดังนี้

1) Artificial Narrow Intelligence (ANI) ANI หรือ Weak AI เป็นระบบ AI ประเภทที่สามารถทำงานแทนมนุษย์ได้เพียงบางอย่างเท่านั้น และจำกัดอยู่แค่ในวงแคบ ก็ต้องเป็นงาน หรือทักษะที่ได้รับการโปรแกรมชุดคำสั่งมาเท่านั้น ไม่สามารถทำงานนอกเหนือจากนั้นได้ และไม่สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ซึ่งนั่นคือ AI ที่เราใช้กันอยู่ในทุกวันนี้ เช่น BellaBot หุ่นยนต์บริการ ที่เห็นได้ในร้านอาหารต่าง ๆ (Dynamic Intelligence Asai, 2024)

2) ปัญญาประดิษฐ์ทั่วไป (AGI) AGI หรือเรียกอีกอย่างว่า Strong AI, เป็นเทคโนโลยี AI ที่มีความสามารถในการคิด, วิเคราะห์, วางแผน และจัดการกับปัญหาต่างๆ ได้ในระดับที่เท่าทันสติปัญญามนุษย์ สามารถเข้าใจแนวคิดเชิงนามธรรมและเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีตเหมือนกับมนุษย์ได้ อย่างไรก็ตาม, การพัฒนา AI ในลักษณะนี้ยังไม่เคยประสบความสำเร็จในปัจจุบัน และมันอาจเป็นอันตรายต่อการดำรงอยู่ของมนุษยชาติอีกด้วย (Dynamic Intelligence Asai, 2024)

3) Artificial Super Intelligence (ASI) ASI เป็นระบบ AI ประเภทที่มีปัญญาเหนือกว่ามนุษย์ ซึ่งปัจจุบันยังไม่สามารถพัฒนา AI ในระดับนี้ขึ้นมาได้ ส่วนมากจะเป็นไอเดียที่เกิดขึ้นในสื่อต่าง ๆ มากมาย เช่น ภาพยนตร์ ซีรีส์ นวนิยาย หรือเกม โดยไอเดียที่เกิดขึ้นเป็นแนวคิดเรื่องเครื่องจักรสามารถยึดครองโลกได้ (Dynamic Intelligence Asai, 2024)

หมวดที่ 2. AI สามารถจัดแบ่งโดยพิจารณาจากฟังก์ชันการทำงานของมัน หรือจากระบบการประมวลผลของ AI ประเภทเหล่านี้ ได้แก่

1) Reactive Machines เป็น AI ที่ไม่สามารถทำการเรียนรู้ด้วยตัวเองได้ มีความสามารถจำกัดและไม่มีหน่วยความจำในการใช้ข้อมูลอดีตเพื่อปรับปรุงการตัดสินใจในอนาคต พวกมันตอบสนองต่อสถานการณ์ปัจจุบันเท่านั้น เช่น AI ในการเล่นหมากรุก (อ้างอิงจาก Dynamic Intelligence Asai, 2024)

2) Limited Memory เป็น AI ที่สามารถเรียนรู้ด้วยตัวเองได้ในระดับหนึ่ง มีหน่วยความจำแต่มีขอบเขต สามารถนำข้อมูลที่ได้มาก่อนหน้านี้มาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อการตัดสินใจและแก้ปัญหาในอนาคต การทำงานประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตามข้อมูลที่ได้รับ เช่น AI ของรถ

ที่ใช้เซ็นเซอร์ระบุคนข้ามถนน สัญญาณไฟ ฯลฯ เพื่อการจับที่ปลอดภัย (อ้างอิงจาก Dynamic Intelligence Asai, 2024)

3) Theory of Mind เป็นคุณสมบัติการพัฒนา AI ที่ยังอยู่ในระหว่างการวิจัยซึ่งทำให้ AI สามารถเข้าใจอารมณ์ ความรู้สึก วัฒนธรรมและความเชื่อของมนุษย์ได้ ตัวอย่างคือ AI ในภาพยนตร์ "Her" (2013) เล่าถึงสมมติฐานนี้ อย่างไรก็ตาม AI ที่มีลักษณะเหล่านี้ยังไม่พัฒนาอย่างสมบูรณ์และต้องการการวิจัยเพิ่มเติม ในอนาคต AI อาจมีความสามารถทำนายพฤติกรรมมนุษย์และจำลองการตอบสนองทางอารมณ์ (อ้างอิงจาก Dynamic Intelligence Asai, 2024)

4) Self-awareness เป็นระดับการพัฒนา AI ที่สูงสุด สามารถมีอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ และมีความต้องการของตัวเอง ช่วยให้สามารถคิด ตัดสินใจ และกระทำด้วยตัวเองได้ ตัวอย่างคือ AI ที่ปรากฏใน "Chappie" (2015) ที่สามารถเรียนรู้เรื่องความรักและการมีชีวิต แต่ AI นี้ซึ่งเกินกว่า Theory of Mind ยังไม่สามารถพัฒนาได้ ความคาดหวังในการทำความเข้าใจอารมณ์ของตนเองและคนอื่นฝังอยู่ใน AI ประเภทนี้ แม้จะยังไม่เป็นจริงในปัจจุบัน (อ้างอิงจาก Dynamic Intelligence Asai, 2024)

2.4 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

2.4.1 แนวคิดของหลักการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์

ก่อนที่จะมี HR จะเข้ามามีบทบาท คนงานถูกมองว่าเป็นเพียง "แรงงาน" ซึ่งคือปัจจัยในกระบวนการผลิตเท่านั้น แต่ในโลกสมัยใหม่ เราได้เห็นการส่งเสริมความสำคัญของพนักงานให้กลายเป็น "ทรัพยากร" ที่มีค่าและสำคัญมากขึ้น บุคคลเหล่านี้ถือเป็นกำลังสำคัญที่ขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ จนทำให้องค์กรสามารถประสบความสำเร็จได้มากยิ่งขึ้น ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ แม้ว่าจะเป็นศาสตร์ที่เพิ่งเกิดขึ้น ไม่นาน แต่ก็ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แนวคิดทางวิชาการที่สนับสนุนด้านนี้เริ่มจากนักวิชาการในอดีต โดยแบ่งออกเป็นกลุ่มคิดสำคัญ 2 กลุ่มคือกลุ่มสหรัฐอเมริกาและกลุ่มสหราชอาณาจักร แยกได้ดังนี้:

กลุ่มนักคิดในสหรัฐอเมริกา มีการแบ่งแนวคิดเป็น 2 สำนักหลัก ดังนี้

1) รูปแบบการบริหารจัดการที่เรียกว่า Harvard Model หรือมนุษยนิยมเชิงพัฒนาการ (Developmental Humanism), มีพื้นฐานมาจากวิถีคิดในแนวทางของมนุษยสัมพันธ์ มีการพึ่งพาการสื่อสารในองค์กร, การทำงานร่วมกันเป็นทีม, และการนำพาทรัพยากรมนุษย์มาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ การปลูกฝังความเชื่อมโยงที่มีประสิทธิผลภายในองค์กรส่งผลให้พนักงานมีความพึง

พอใจในงาน มีประสิทธิภาพการทำงานที่สูงขึ้น และช่วยเร่งการพัฒนาของทั้งองค์กร จากข้อมูลของหลายแหล่งชี้ให้เห็นว่า Harvard Model เป็นหนึ่งในรูปแบบที่ได้รับความนิยมและมีอิทธิพลเป็นอย่างมาก

2) หลักการแบบ Michigan School ซึ่งบางครั้งถูกเรียกว่าบริหารจัดการนิยม (Managerialism) เน้นเรื่องการบริหารทางกลยุทธ์มากกว่าการบริหารด้านบุคคล ให้ความสำคัญกับด้านการจัดการ มองทรัพยากรมนุษย์เป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญและใส่ใจมากกว่าเดิม แนวคิดนี้มุ่งผลประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก และบางครั้งใช้คำว่า ประโยชน์-กลไกนิยม (Utilitarian-instrumentalism) ซึ่งเป็นการยอมรับความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในการผลักดันความสำเร็จขององค์กร

ผู้ที่คิดเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในสหราชอาณาจักรก็มีความเห็นไม่ต่างจากนักคิดในสหรัฐแต่อย่างใด โดยมีการเสนอ 2 แนวทางหลัก ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดแบบอ่อน (Soft) เน้นการพัฒนาศักยภาพคนแต่ละคน โดยให้ความสำคัญกับความไว้วางใจ การมีส่วนร่วม และความผูกพันของพนักงาน
2. แนวคิดแบบแข็ง (Hard) เน้นการบริหารจัดการคนเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายทางธุรกิจ โดยให้ความสำคัญกับระบบและกระบวนการทำงาน

การบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโต การเลือกใช้แนวทางที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กรและเป้าหมาย จะช่วยดึงศักยภาพของพนักงานออกมาใช้ได้เต็มที่และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในระยะยาว การลงทุนพัฒนาบุคลากรจึงเป็นการลงทุนที่คุ้มค่า

ในมุมมองของหลักการบริหารจัดการคนที่มองบุคลากรเป็นสินทรัพย์ที่มีค่า การจำแนกประเภทของบุคลากรสามารถทำได้หลากหลายวิธี หนึ่งในนั้นคือการพิจารณาจากคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานและคุณค่าที่นำมาสู่องค์กร โดยสามารถแบ่งบุคลากรออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1. บุคลากรที่มีศักยภาพสูง (High Potential) เป็นบุคลากรที่มีทั้งความรู้ ความสามารถ และคุณสมบัติส่วนบุคคลที่โดดเด่น เช่น ความเป็นผู้นำ จริยธรรม และความสามารถในการแก้ไขปัญหา พวกเขามีศักยภาพในการเติบโตในองค์กรและสร้างผลงานที่เป็นรูปธรรมได้อย่างรวดเร็ว
2. บุคลากรที่มีศักยภาพปานกลาง (Moderate Potential) เป็นบุคลากรที่มีความรู้และทักษะในระดับหนึ่ง แต่ยังขาดประสบการณ์หรือความเชี่ยวชาญในบางด้าน พวกเขามีความสามารถในการพัฒนาตนเองให้ดียิ่งขึ้นเมื่อได้รับโอกาสและการสนับสนุนจากองค์กร

3. บุคลากรที่มีความสามารถเฉพาะทางสูง (High Specialist) เป็นบุคลากรที่มีความรู้และทักษะเฉพาะทางที่สูงมาก สามารถปฏิบัติงานในด้านที่ตนเชี่ยวชาญได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่อาจขาดทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่นหรือทักษะในการบริหารจัดการ

4. บุคลากรที่มีความเสี่ยง (Risk) เป็นบุคลากรที่มีพฤติกรรมหรือทัศนคติที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์กร เช่น การขาดความรับผิดชอบ การขาดจริยธรรม หรือการสร้างความขัดแย้งภายในองค์กร

2.4.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) เกี่ยวข้องกับการใช้งานกลยุทธ์ที่ปฏิสัมพันธ์อย่างเข้มข้นเพื่อจัดการบุคลากรซึ่งเป็นทรัพยากรมีค่าที่สุดในองค์กร คือคนที่ทำงานร่วมกันหรือทำงานคนเดียวเพื่อผลสำเร็จของเป้าหมายทางธุรกิจ กลยุทธ์สำหรับการจัดการทรัพยากรมนุษย์นี้จำเป็นต้องพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้งเพราะเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์และเวลา (กรรณิการ์ สุวรรณศรี, 2545)

HR Note Asai (2019) ชี้ให้เห็นว่าธุรกิจทุกประเภทต้องการแผนกหรือหน่วยงานของการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยเฉพาะ โดยขนาดของแผนกจะขึ้นอยู่กับขนาดและความสำคัญที่ธุรกิจให้กับทรัพยากรมนุษย์ การบริหารทรัพยากรมนุษย์คือทฤษฎีและปฏิบัติการในเชิงวิชาการที่ศึกษาการจัดการแรงงานในทุกมิติ โดยทฤษฎีในสาขานี้ถูกพัฒนาขึ้นโดยนักคิดหลายคนที่เสนอความคิดเรื่องการบริหาร ดังต่อไปนี้

1. แบบจำลองการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของฮาร์วาร์ด หรือ "Developmental humanism" ซึ่งได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง มีรากฐานมาจากโรงเรียน "มนุษย์สัมพันธ์" โดยมีความสำคัญต่อการสื่อสารในองค์กร, การสร้างทีมงาน, และการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ มันชี้ให้เห็นว่าการที่บริษัทตอบสนองความต้องการของพนักงานนั้นช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานและผลักดันให้เกิดสภาพแวดล้อมที่ดีและผลลัพธ์ที่ได้คุณภาพและความสำเร็จขององค์กร (HR Note Asai, 2019)

2. แบบจำลองการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักมิชิแกน (The Michigan School) หรือที่เรียกว่า "Managerialism" ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการแบบกลยุทธ์ โดยมีมุมมองที่มุ่งเน้นผลประโยชน์ของการจัดการ ข้อเสนอพื้นฐานพื้นฐานคือความสำคัญขององค์กรในการสร้างผลประโยชน์สูงสุด โดยมองทรัพยากรมนุษย์และการจัดการทั้งหมดเป็นเครื่องมือในการบรรลุเป้าหมายดังกล่าวขององค์กร ดังนั้น มีผู้ที่อธิบายแนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสำนักมิชิแกนนี้ว่า "อรรถประโยชน์-กลไกนิยม" (Utilitarian-instrumentalism) ซึ่งเน้นการบริหารจัดการ

ทรัพยากรมนุษย์เป็นกลไกควบคุมเพื่อขับเคลื่อนตามเป้าหมายสูงสุดขององค์กร (HR Note Asai, 2019)

2.4.3 ความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

สุภาวดี ขุนทองจันทร์ (2559) ได้เสนอรูปแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM) ที่ครอบคลุมขั้นตอนสำคัญต่าง ๆ อาทิ การสรรหา คัดเลือก การบรรจุ การพัฒนา และการประเมินผลงาน เพื่อให้บุคลากรมีคุณสมบัติและความสามารถที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร โดยแต่ละขั้นตอนมีวัตถุประสงค์และกระบวนการที่แตกต่างกัน เช่น การสรรหาเน้นการค้นหาบุคลากรที่มีศักยภาพสูง การพัฒนานั้นมุ่งเน้นการเสริมสร้างทักษะและความรู้ให้บุคลากร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มุ่งเน้นการสร้างและรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้ทำงานอย่างมีความสุขและสร้างผลสำเร็จร่วมกัน

สุธรรม รัตนโชติ (2560) ได้ให้มุมมองที่น่าสนใจเกี่ยวกับบทบาทของบุคลากรในองค์กร โดยมองว่าบุคลากรมี 3 ฐานะหลัก ได้แก่ เมื่อองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรในฐานะมนุษย์ได้ จะส่งผลให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน มีความผูกพันกับองค์กร และพร้อมที่จะทุ่มเทให้กับการงานอย่างเต็มที่ ซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงขึ้น และความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว

2.5 คำนิยาม ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management: HRM) ได้พัฒนามาจากแนวคิดเดิมของการบริหารงานบุคคล (Personnel Management) ซึ่งเน้นที่การบริหารจัดการบุคลากรในองค์กรให้เป็นไปอย่างมีระเบียบ แต่ HRM ได้ขยายขอบเขตไปสู่การมองบุคลากรเป็น "ทุนมนุษย์" ที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย ตัวอย่างเช่น การให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรผ่านการฝึกอบรม การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการเรียนรู้และนวัตกรรม และการบริหารจัดการความสัมพันธ์ภายในองค์กรให้มีความสุข ซึ่งส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพันกับองค์กรและมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นศาสตร์และศิลป์ในการดึงศักยภาพของบุคลากรออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางธุรกิจอย่างยั่งยืน กระบวนการนี้เกี่ยวข้องกับ

กิจกรรมต่าง ๆ เช่น การวางแผนกำลังคน การสรรหาและคัดเลือก การพัฒนาบุคลากร การประเมินผลงาน และการบริหารค่าตอบแทน โดยมีเป้าหมายหลักคือการสร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพและสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างรวดเร็ว (อ้างอิงจาก Dessler, 1997)

การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่มุ่งเน้นการดึงศักยภาพสูงสุดของบุคลากรมาใช้ประโยชน์ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางธุรกิจขององค์กร กิจกรรมหลักของการบริหารทรัพยากรบุคคลประกอบด้วย การวางแผนกำลังคน การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาบุคลากร การบริหารค่าตอบแทน การดูแลสุขภาพและความปลอดภัย การบริหารความสัมพันธ์แรงงาน และการวิจัยและพัฒนา เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากรบุคคล (อ้างอิงจาก Robert and David, 2001)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ กระบวนการที่ประกอบด้วยการใช้ความเชี่ยวชาญและกลยุทธ์ของผู้บริหารในการหา การคัดเลือก และการจัดสรรบุคคลที่เหมาะสมให้ตำแหน่งภายในองค์กร โดยไม่หยุดแค่นั้น เพราะยังรวมถึงการพัฒนาศักยภาพทางด้านความรู้และทักษะของพนักงาน ดูแลสุขภาพทั้งทางกายและจิตในการทำงาน และหาทางที่จะช่วยเหลือสมาชิกที่ต้องออกจากงานเนื่องจากจำเป็น เช่น เกษียณหรือพิการ ให้สามารถดำเนินชีวิตในสังคมด้วยความสุข (พยอมวงศ์สารศรี, 2542)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ กระบวนการร่วมมือระหว่างผู้จัดการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องในหน้าที่บริหาร โดยที่พวกเขาสืบค้นความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ เพื่อการเข้าถึง การประเมิน และการตั้งงานให้กับบุคคลที่มีความเหมาะสมในองค์กรนั้นๆ รวมไปถึงการรักษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life, QWL) ให้เหมาะสมกับบุคลากร และการสร้างระบบประกันสำหรับสมาชิกที่จะออกจากองค์กร ในอนาคตพวกเขาสามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข (ณัฐพันธ์, 2542)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง (1) เป็นการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรมนุษย์ของ ธุรกิจเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (2) เป็นนโยบายและการปฏิบัติในการใช้ทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (3) เป็นกิจกรรมที่ออกแบบเพื่อจัดหา ความร่วมมือกับทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร และ (4) เป็นหน้าที่หนึ่งขององค์กรซึ่งทำให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดจากการใช้พนักงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรและเป้าหมายเฉพาะ บุคคล (สมชาย หิรัญกิตติ, 2542)

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการจัดหา ใช้งาน และดูแลบุคลากรให้มีผลิตภาพสูง โดยมีคนที่เหมาะสมและเพียงพอ เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายงาน ซึ่งรวมถึงการรับ

การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรม การพัฒนาบุคลากร การดูแลระเบียบวินัย การจัดการทรัพยากร สวัสดิการ และการโยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงตำแหน่ง (เสนาะ ดิยาวี, 2543)

HR Note Asia (2023) ได้อธิบายอย่างชัดเจนว่า “การบริหารทรัพยากรมนุษย์” เป็นกระบวนการบริหารงานที่คำนึงถึงบุคลากรในองค์กร โดยกิจกรรมหลักประกอบไปด้วยการวางแผน ทรัพยากรมนุษย์ที่ประสานงานกับเป้าหมายขององค์กร, การวิเคราะห์งาน, การวางแผนกำลังคน, การค้นหาและคัดเลือกบุคคลที่มีศักยภาพ, การบรรจุและทดลองงาน, การจัดการค่าตอบแทน, การประเมินผลการทำงาน, การศึกษาและพัฒนาบุคลากร, การปฐมนิเทศ, ทั้งยังรวมถึงการส่งเสริม สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน, และการมอบสวัสดิการหลากหลาย ทั้งหมดนี้เพื่อรักษา บุคลากรที่มีคุณภาพให้คงที่อยู่กับองค์กร ได้อย่างยั่งยืน

มนุษย์เมื่อได้รับการพัฒนาจะมีความรู้เพิ่มขึ้นมีความคิดที่ก้าวไกลเข้าใจตนเองและ เข้าใจองค์กร ปฏิบัติงาน อย่างเหมาะสมเกิดประโยชน์ต่อองค์กรของตนและสังคมโดยรวมนำไปสู่ การพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development) มนุษย์อยู่คู่กับองค์กรปรับตัวตอบสนองต่อสังคมอยู่ ร่วมกัน เกื้อกูลกันอย่างสมดุล การพัฒนาที่ยั่งยืน คือ นโยบายที่สนองตอบความต้องการของ ประชาชนในปัจจุบัน โดยไม่ทำนายทรัพยากรซึ่งจะเป็นที่ต้องการในอนาคต (Phra Phrom Kunaporn, 2008)

เพื่อส่งเสริมการเติบโตของบุคลากรภายในองค์กรอย่างเป็นประสิทธิผล สำคัญที่ จะต้องรู้จักลักษณะเฉพาะของ "สินทรัพย์" มนุษย์ที่ไม่เหมือนกับทรัพยากรชนิดอื่น เนื่องจากมี ความสามารถในการเพิ่มมูลค่าอย่างไม่จำกัด และไม่เสื่อมค่าเหมือนทรัพย์สินทางกายภาพ ความ เข้าใจนี้ทำให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์กลายเป็นปัจจัยสำคัญของการจัดการในทุกๆ ระดับ ซึ่งแต่ ละคนต้องมุ่งมั่นและมีส่วนร่วมเพื่อเสริมสร้าง "ทุนมนุษย์" ในปัจจุบัน หน้าที่การจัดการทรัพยากร มนุษย์ไม่ใช่เฉพาะของผู้เชี่ยวชาญในด้านนี้เท่านั้น แต่ผู้บริหารทุกระดับควรเข้ามามีบทบาทในการ สนับสนุนและร่วมมือพัฒนาพนักงานเพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลและผลลัพธ์ขององค์กรที่ดียิ่งขึ้น

นอกเหนือจากการมองบุคลากรเพื่อการสร้างรายได้และขยายธุรกิจ การบริหาร ทรัพยากรมนุษย์กำลังหันมาให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการแนวปัจเจกบุคคลมากกว่าการ จัดการในรูปแบบกลุ่ม โดยรูปแบบก่อนหน้านี้นี้มีทั้งการดำเนินงานและการกำหนดผลตอบแทนที่เป็น มาตรฐานเดียวกัน ซึ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้จัดการ แต่ไม่สามารถตอบโต้และสร้างความพึง พอใจสำหรับผู้ที่มีความต้องการและความแตกต่างทางบุคลิกภาพ ในทางตรงกันข้าม อาจทำให้ไม่ สามารถจูงใจและรักษาพนักงานที่มีศักยภาพยอดเยี่ยม หากองค์กรยังคงใช้วิธีการกำหนด ผลตอบแทนที่เสมอภาคเพื่อความเที่ยงธรรมอย่างเดิม การให้ความสำคัญกับการบริหารแบบปัจเจก

บุคคลนี้อาจนำไปสู่การปรับเปลี่ยนนโยบายและแนวปฏิบัติในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์หลายอย่าง ซึ่งประกอบด้วย

1. กระบวนการสรรหามุ่งเน้นที่บุคคลที่มีศักยภาพสูงและสามารถพัฒนาไปตามทิศทางขององค์กร โดยจะกำหนดคุณสมบัติพนักงานและแหล่งสรรหาที่เฉพาะเจาะจง
2. การพัฒนาศักยภาพของพนักงานยึดหลักการวิเคราะห์ความรู้, ความสามารถเพื่อสร้างทักษะหลากหลาย ซึ่งรวมถึงการใช้เทคโนโลยีและหลักสูตรที่จัดทำขึ้น
3. ผลประโยชน์ตอบแทนจะถูกออกแบบให้ตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลที่แตกต่างกัน โดยใช้กลยุทธ์เช่นการจัดสวัสดิการแบบคาเฟ่ (Cafeteria) และผลตอบแทนที่เชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงาน
4. บุคคลวิธีใหม่ในการจูงใจเชื่อมโยงกับการอบรม, ผลตอบแทน และการจัดการที่ทำให้พนักงานมีอำนาจมากขึ้น สะท้อนแนวทางที่ฮิตสำหรับบุคลากรรุ่นใหม่ที่ปรารถนาการมีส่วนร่วมและมีความเชื่อมั่นในตัวเอง

การพัฒนาทุนมนุษย์ (Human Capital) เป็นกระบวนการที่ดำเนินการเพื่อให้เกิดการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อให้มีศักยภาพพร้อมสำหรับการปฏิบัติตามภารกิจที่องค์กรมอบหมายให้ปฏิบัติ โดยเครื่องมือที่ใช้สำหรับพัฒนาที่มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับ นั่นคือ การบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) ถือเป็นศิลปะในการเลือกสรรคนใหม่และใช้คนเก่า ในลักษณะที่จะให้ได้ผลงาน และการปฏิบัติงานจากบุคคลเหล่านั้นให้มากที่สุด ทั้งปริมาณและคุณภาพ (Felix A.Nigro ค.ศ. 1976 ; 6th Edition in 2007) โดยการกำหนดเป้าหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Target of Human Resource Management) ที่เป็นหลักพื้นฐานตามแนวคิด “RDMU” ซึ่งมีเป้าหมายต่าง ๆ ดังนี้ คือ

- 1) สรรหา (Recruitment and Selection)
- 2) พัฒนา (Development)
- 3) รักษา (Maintenance)
- 4) ใช้ประโยชน์ (Utilization)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ต้องพัฒนาโดยเน้นการทำงานร่วมกันของทีมงานไม่ว่าจะเป็นพนักงาน ผู้นำ หรือนักการบริหาร และคำนึงถึงการสำคัญของทรัพยากรที่มีศักยภาพ ปัจจัยเหล่านี้ทำให้การจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้รับการออกแบบมาให้ยืดหยุ่นและปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว

2.6 แนวคิด วิธีการเกี่ยวกับนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อการประยุกต์ใช้กับบริษัท องค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE)

นักวิจัยได้ศึกษาและทำความเข้าใจถึงคุณค่า และความสำคัญของ AI โดยสมมุติฐานที่ว่า สามารถใช้ AI เพื่อสนับสนุนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งจะเป็นตัวช่วยสำคัญในการเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรธุรกิจ ผ่านกระบวนการที่เน้นในการบริหารที่ให้ความสำคัญกับความรู้ ทักษะ ความสามารถ และประสิทธิภาพของพนักงาน การนำ AI มาใช้ในองค์กรต้องดำเนินการอย่างรอบคอบและมีการประเมินผลอย่างไม่ขาดสาย ดังต่อไปนี้

1. การศึกษาและการเข้าใจ AI ก่อนที่จะนำ AI มาใช้งาน องค์กรควรมีความเข้าใจที่ดีเกี่ยวกับ AI และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะสามารถนำมาใช้ได้อย่างเหมาะสม
 2. การรวม AI เข้ากับแผนยุทธศาสตร์ของบริษัท AI ควรใช้เพื่อเสริมกลยุทธ์โดยรวมของบริษัท ไม่ว่าจะเป็นในด้านการเพิ่มคุณภาพ การพัฒนานวัตกรรม หรือการขยายการเข้าถึงตลาดลูกค้าใหม่
 3. การประเมินความพร้อมขององค์กร การทำ AI Readiness Assessment เพื่อประเมินความพร้อมขององค์กรในการนำ AI มาใช้ รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูลและทรัพยากรที่มีอยู่
 4. การบริหารจัดการและการปรับให้เข้ากับสภาพ เป็นเรื่องของการออกแบบแผนที่ใช้งาน AI และการปรับเปลี่ยนกระบวนการที่องค์กรเพื่อรองรับการนำ AI ไปใช้ประโยชน์
 5. พัฒนาและอบรมทีมงาน เสริมทักษะและความรู้เกี่ยวกับ AI ให้กับทีม และจัดการอบรมเพื่อประยุกต์ใช้ AI อย่างมีประสิทธิภาพ
 6. การบูรณาการ AI กับระบบอื่นๆ บูรณาการ AI เพื่อทำงานร่วมกับระบบภายในองค์กร ส่งเสริมการทำงานอัตโนมัติและการตัดสินใจที่พัฒนาขึ้น
 7. การประเมินและตรวจสอบผลงานผ่านการใช้ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPIs) เพื่อพิจารณาคุณภาพและประสิทธิภาพของการใช้ AI ในองค์กร
 8. จรรยาบรรณและความรับผิดชอบ การกำหนดมาตรฐานจรรยาบรรณและแนวทางในการใช้งาน AI อย่างชัดเจน เพื่อรับรองว่าการประยุกต์ใช้ AI ไม่เพียงแต่มีความรับผิดชอบ แต่ยังไม่มีความเสี่ยงที่เป็นลบอีกด้วย
- ดังนั้น การใช้งาน AI ในองค์กรนั้นขยายศักยภาพในการทำงาน และนอกจากนี้ยังเปิดมิติใหม่ ๆ ที่ส่งผลให้มีความได้เปรียบในยุคดิจิทัล

2.6.1 การประยุกต์ใช้นวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์กับศาสตร์แขนงอื่น

ในขณะที่ AI เริ่มมีบทบาทสำคัญมากขึ้น เราเริ่มรู้ถึงการพัฒนาในแวดวงต่างๆ ของเศรษฐกิจ ตัวอย่างเช่น การปรับแต่งความแม่นยำของการวินิจฉัยทางการแพทย์, ความก้าวหน้าของงานแปลภาษา, และการปรับปรุงในบริการลูกค้า สิ่งนี้ทำให้เกิดความกังวลเกี่ยวกับการสูญเสียงานของมนุษย์ กระนั้น ผู้คนยังคงมีโอกาสที่จะเสริมสร้างหรือช่วยพัฒนา AI ด้วยการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงเทคโนโลยีในหลายมิติ ได้แก่

1. การบ่มเพาะคุณค่ามนุษย์ชาติให้กับ AI เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่ส่งผลให้ AI ทำงานได้อย่างประสิทธิผลตามที่มนุษย์กำหนด ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาโปรแกรมแปลภาษาที่ใกล้เคียงกับภาษามนุษย์ ระบบการวินิจฉัยทางการแพทย์ที่ถูกต้อง หรือระบบแนะนำด้านการเงินที่ใช้งานได้จริง การทำให้สิ่งเหล่านี้เกิดขึ้น ต้องอาศัยข้อมูลขนาดใหญ่และความร่วมมือจากผู้เชี่ยวชาญหลายสาขา เช่น การสร้างระบบผู้ช่วยส่วนตัวอย่าง ‘คอร์ทานา (Cortana)’ ของ Microsoft ที่พัฒนาโดยทีมงานที่มีทั้งนักเขียน นักเขียนบทละคร และนักกีฬ ซึ่งช่วยทำให้คอร์ทานามีบุคลิกที่ใส่ใจ มีความมั่นใจ และมีน้ำใจ

2. การให้ทราบถึงวิธีปฏิบัติการณ์ของ AI จำเป็นสำหรับความเข้าใจผู้ใช้เมื่อเกิดข้อผิดพลาดหรือผลลัพธ์ที่ไม่เอื้ออำนวย ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานและธุรกิจ การอธิบายผลลัพธ์ของ AI ที่เข้าใจได้ช่วยเชื่อมโยง AI กับบุคคล ยกตัวอย่าง เมื่อรถยนต์ไร้คนขับเกิดสัญญาณปัญหา เชี่ยวชาญสามารถจัดหาข้อมูลให้ผู้ขับขี่ บริษัทประกัน หรือด้านกฎหมาย เพื่อสร้างนโยบายและการดูแลเอาใจใส่ AI ที่ดียิ่งขึ้น

3. การป้องกันปัญหาสำหรับ AI ต้องมีการจัดการควบคุมปริมาณและผู้เชี่ยวชาญด้านจริยธรรมอย่างต่อเนื่อง ตัวอย่างจากประเทศอื่น เช่น การตรวจสอบจริยธรรมการใช้งาน AI เพื่อป้องกันการเลือกปฏิบัติ หากเกิดสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ขึ้น จะมีการตรวจสอบและปรับระบบทันที เพื่อร่วมพัฒนาความปลอดภัยและประสิทธิภาพ พร้อมกับป้องกันปัญหาที่อาจเกิดกับความเป็นส่วนตัวของลูกค้าที่อาจนำไปสู่ความไม่พอใจและข้อพิพาททางกฎหมาย

2.6.2 การประยุกต์ใช้นวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์กับองค์กรธุรกิจในปัจจุบัน

แบบสำรวจของ Tata Consultancy Service ทำนายว่าปัญญาประดิษฐ์จะมีผลต่อหลายด้านของธุรกิจ นอกจากนี้ McKinsey & Company คาดว่า AI กับ Automation จะช่วยเพิ่มผลิตภาพของเศรษฐกิจโลกปีละ 0.8 - 1.4% ตั้งแต่ปี 2015 - 2065 การวิจัยของ Gartner แสดงว่า บริษัทต่างๆ จะลงทุนใน AI เพื่อเสริมความสามารถแข่งขัน สำรวจของภาควิชา MIT's Sloan และ Boston Consulting Group กับผู้บริหารกว่า 3,000 คนบ่งชี้ว่า 63% เชื่อว่า AI จะส่งเสริมธุรกิจในทุก

อุตสาหกรรมภายใน 5 ปี เฉพาะสายเทคโนโลยี สื่อ และ โทรคมนาคม การปรับกลยุทธ์ของธุรกิจให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้จะได้เปรียบ (ปางอุบล อำนาจสิทธิ์ , 2561)

ในประเทศไทยหลายองค์กรธุรกิจต่างให้ความสำคัญกับนวัตกรรม ซึ่งการที่นวัตกรรมจะนำไปสู่ความสำเร็จนั้นขึ้นอยู่กับกระบวนการทำงานตั้งแต่การผลิตไอเดีย ทดลอง และระบบการดำเนินงานที่ดี โดยนวัตกรรมจะเติบโตอย่างยั่งยืนเมื่อฝังอยู่ในวัฒนธรรมองค์กร ขณะที่การลดต้นทุนเช่นการใช้แรงงานข้ามชาติที่หลายบริษัทไทยปฏิบัติมาอย่างยาวนานการปรับใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมจึงเป็นทางเลือกที่ดียิ่งขึ้น (ณัฐสิทธิ์ เกิดศรี, 2559)

บทความนี้อธิบายสองปัจจัยหลักที่เป็นพื้นฐานของความสำเร็จในการใช้ AI ในธุรกิจ ได้แก่ 1) การมีข้อมูลมาก ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่ AI ต้องการเพื่อเรียนรู้และทำงาน ได้ดียิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น Baidu ที่มีข้อมูลเสียงและภาพมหาศาล ช่วยให้ AI ประมวลผลได้แม่นยำ และ 2) ทรัพยากรมนุษย์ที่มีความเชี่ยวชาญ ซึ่งไม่ว่าโปรแกรมจะมีมากมายแค่ไหน ยังต้องการบุคคลที่คิดค้นโซลูชันที่ตอบโจทย์ปัญหาเฉพาะของธุรกิจแต่ละแห่ง

ตัวอย่างการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์

Dynamic Intelligence Asia (2020) อธิบายว่า จุดประสงค์ของการประยุกต์ใช้ AI คือการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ของมนุษย์ ทำให้การใช้ชีวิตเป็นเรื่องง่ายมากยิ่งขึ้น ตัวอย่างการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์หรือการประยุกต์ใช้ AI ที่อยู่ในชีวิตประจำวันอย่างแพร่หลาย ดังนี้

1. ระบบสแกนใบหน้าก่อนเข้างาน ระบบสแกนใบหน้าก่อนเข้างาน เป็นสิ่งหนึ่งที่สอดแทรกอยู่ในชีวิตประจำวันของมนุษย์ที่เป็นการประยุกต์ใช้ AI โดยเกิดการประมวลผลความละเอียดบนใบหน้าและเปรียบเทียบกับรูปที่เคยสแกนเป็นข้อมูลเอาไว้ ทำให้สามารถยืนยันตัวตนได้ด้วยการวิเคราะห์จากข้อมูลที่คอมพิวเตอร์มี ช่วยให้ลดขั้นตอนในการทำงานและเก็บข้อมูลอย่างแม่นยำมากขึ้น องค์กรหรือบริษัทใดกำลังมองหา ระบบสแกนใบหน้าก่อนเข้างานอัจฉริยะด้วย AI ที่ จะมาช่วยอำนวยความสะดวก dIA Face Recognition มีระบบสแกนหน้าที่แม่นยำ สะดวก และรวดเร็ว พร้อมระบบ Real-time Notification ที่จะแจ้งเตือนทันทีที่จับตรวจหน้าได้ เรียกได้ว่าช่วยอำนวยความสะดวกแล้วยังรักษาความปลอดภัยได้เป็นอย่างดีอีกด้วย (Dynamic Intelligence Asia, 2020)

2. ตัวช่วยคัดกรองข่าวสารในช่องทางโซเชียลมีเดีย ตัวช่วยคัดกรองข่าวสารในช่องทางโซเชียลมีเดียก็เป็นอีกหนึ่งการประยุกต์ใช้ AI ในชีวิตประจำวัน โดยจะเกิดการจัดหมวดหมู่และรูปแบบจากข้อมูลที่คุณสนใจหรือมีปฏิสัมพันธ์ด้วยบ่อยๆ เพื่อวิเคราะห์และประมวลผลหาสิ่งที่คุณ

อาจสนใจขึ้นมาแสดงให้ผู้ใช้งานได้เห็น ช่วยให้ผู้ใช้งานได้รับการตอบสนองความต้องการที่ตรงจุดยิ่งขึ้น (Dynamic Intelligence Asia, 2020)

3. ระบบ Face ID ระบบ Face ID เป็นการประยุกต์ใช้ AI จากการจัดเก็บข้อมูลและประมวลผลเปรียบเทียบจากข้อมูลที่มีอยู่ ซึ่งการสแกนใบหน้าระบบ Face ID ช่วยปกป้องข้อมูลทำให้สามารถเข้าถึงได้เพียงผู้ใช้งานที่ต้องการและเป็นการป้องกันข้อมูลที่ยากต่อการเลียนแบบ จึงเป็นการประยุกต์ใช้ AI กับข้อมูลความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ (Dynamic Intelligence Asia, 2020)

4. ระบบสั่งงานด้วยเสียง ระบบสั่งงานด้วยเสียง เป็นการอำนวยความสะดวกจากการประยุกต์ใช้ AI ที่ช่วยให้มนุษย์ทำหลายสิ่งหลายอย่างได้ในเวลาเดียวกัน อีกทั้งยังช่วยประหยัดเวลาในการต้องจัดการสิ่งต่าง ๆ ด้วย ไม่ว่าจะเป็นการสอบถามข้อมูลจาก Google ที่พร้อมตอบคำถามได้โดยไม่ต้องอาศัยการพิมพ์หลายขั้นตอน หรือการสั่งการผู้ช่วยในการสั่งงานด้วยเสียงให้เปิดปิดระบบต่าง ๆ ในบ้านได้อย่างรวดเร็วไม่ว่าผู้ใช้งานจะอยู่ส่วนไหนของบ้านก็สะดวกสบาย (Dynamic Intelligence Asia, 2020)

5. ระบบนำทาง การใช้งาน AI ในชีวิตประจำวันที่ขาดไปไม่ได้อีกอย่างหนึ่งคือระบบนำทาง เพราะการจราจรหรือสภาพอากาศในการเดินทางสามารถเปลี่ยนแปลงได้ทุกวันและตลอดเวลา การที่ AI สามารถช่วยเก็บข้อมูลและประเมินผลทั้งสภาพการจราจร เส้นทางที่รวดเร็วหรือสภาพอากาศที่ต้องเตรียมพร้อมรับมือให้กับผู้ใช้งานได้ก็จะทำให้สะดวกมากยิ่งขึ้น ในปัจจุบันยังมีระบบนำทางอัจฉริยะสำหรับรถไร้คนขับถูกพัฒนาขึ้นซึ่งเป็นอีกก้าวหนึ่งของความสะดวกสบายในอนาคตด้วย (Dynamic Intelligence Asia, 2020)

6. สัญญาณจราจรอัตโนมัติ สัญญาณจราจรอัตโนมัติก็เป็นอีกประโยชน์ของการ AI ในชีวิตประจำวัน เนื่องจากข้อมูลการจราจรมีความแปรผันสูงในเวลาอันสั้น หรือแต่ละช่วงเวลาที่สภาพการจราจรไม่เหมือนกัน ต้องการการจัดการที่ดีเพื่อลดปัญหาการติด การประยุกต์ใช้ AI กับสัญญาณจราจรอัตโนมัติจะช่วยประเมินสภาพการจราจรและจัดการปรับสัญญาณไฟให้สอดคล้องกับความต้องการของการจราจร ณ ขณะนั้น (Dynamic Intelligence Asia, 2020)

7. เครื่องตรวจหาวัตถุอันตราย เครื่องตรวจหาวัตถุอันตราย คือการประยุกต์ใช้ AI กับการตรวจจับสิ่งของที่อาจเกิดอันตรายเพื่อให้สามารถเตรียมการรับมือและจัดการได้อย่างทันท่วงที โดย AI สามารถสแกนวัตถุอันตรายได้จากการตรวจจับวัสดุ ภาพ หรืออุณหภูมิต่าง ๆ (Dynamic Intelligence Asia, 2020)

8. ระบบสมาร์ทโฮม ระบบสมาร์ทโฮม ช่วยให้บ้านเป็นที่ที่ผ่อนคลายมากที่สุด มีการประยุกต์ใช้ AI เพื่อตรวจจับการเปลี่ยนแปลงของอุณหภูมิในบ้านและปรับให้เหมาะสม หรือการใช้ตู้เย็นในระบบสมาร์ทโฮมที่ตรวจสอบสิ่งที่ใช้บ่อย สิ่งของที่ผู้ใช้งานต้องการหรือของที่หมดไปแล้ว

ไม่ได้เติม ไปจนถึงการวิเคราะห์เมนูที่เหมาะสมต่ออาหารในตู้เย็นของผู้ใช้งานได้อีกด้วย (Dynamic Intelligence Asia, 2020)

9. ระบบค้นหาข้อมูลระบบค้นหาข้อมูลคือการประยุกต์ใช้ AI ที่เข้าใจง่ายและซับซ้อนน้อยที่สุด การค้นหาข้อมูลเช่นการค้นหาด้วย Google คือการใช้ระบบช่วยค้นหาคำตอบที่ต้องการจากการประมวลผลฐานข้อมูลมหาศาลมาให้แก่ผู้ใช้งาน และยังได้รับการนำเสนอในสิ่งที่อาจสนใจหรือตรงกับความต้องการมากที่สุดจากฐานข้อมูลการค้นหาของผู้ใช้งานรายบุคคลอีกด้วย (Dynamic Intelligence Asia, 2020)

10. เครื่องมือแปลภาษา เครื่องมือแปลภาษา ทำการประยุกต์ใช้ AI จากการที่สามารถให้คอมพิวเตอร์เรียนรู้ภาษาของมนุษย์ได้มาช่วยให้การสื่อสารของมนุษย์ง่ายขึ้น เมื่อต้องการแปลภาษาจึงสามารถใช้ความช่วยเหลือจาก AI ที่มีฐานข้อมูลภาษาของมนุษย์ได้ (Dynamic Intelligence Asia, 2020)

2.6.4 AI มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจในด้านนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูล AI สามารถวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนมากได้อย่างรวดเร็ว ช่วยให้ธุรกิจสามารถตัดสินใจได้ดีขึ้นและคาดการณ์แนวโน้มต่าง ๆ (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2564)

2. การปรับปรุงการบริการลูกค้า AI ช่วยให้ธุรกิจสามารถให้บริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้นผ่านการใช้ chatbots และการสนับสนุนที่เป็นส่วนตัวมากขึ้น (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2564)

3. การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า AI ช่วยให้ธุรกิจสามารถจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น โดยการวิเคราะห์พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2564)

4. การสร้างนวัตกรรม AI ช่วยให้ธุรกิจสามารถสร้างสินค้าและบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของตลาดได้ดียิ่งขึ้น (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2564)

5. การลดต้นทุน AI ช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงาน โดยการอัตโนมัติกระบวนการที่ไม่จำเป็นต้องใช้แรงงานมนุษย์ (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2564)

บริษัทหรือองค์กรที่จะใช้ประโยชน์สูงสุดจากศักยภาพของมนุษย์และการประยุกต์ใช้งาน AI นั้น จะต้องพิจารณาถึงปัจจัย 5 ประการดังต่อไปนี้

1. ความยืดหยุ่น (Flexibility) บริษัทอย่าง Mercedes Benz มีการทำงานที่ยืดหยุ่นเพื่อตอบสนองการผลิตแบบ Customization ตอบสนองความต้องการของลูกค้ารายบุคคล ทีมงานที่ดูแลฝ่าย AI จึงสามารถเปลี่ยนแผนการทำงานได้ทันที เพียงแค่กดปุ่มบนแท็บเล็ต หน่วยงานก็พร้อมเปลี่ยนโปรแกรมการผลิต ทำให้บริษัทสามารถผลิตรถยนต์ตามคำสั่งซื้อของลูกค้าได้ในเวลา (Tuxsablog Skilllane, 2021)

2. ความรวดเร็ว (Speed) แม้ว่าจะมี AI แล้ว แต่หากไม่มีความไวในการปฏิบัติงาน ก็ไม่สามารถทำงานได้เต็มประสิทธิภาพ ยกตัวอย่างเช่น ในธุรกิจการเงินการธนาคารที่ต้องคอยตรวจสอบการทำธุรกรรมที่ผิดปกติ ทีมงานที่ประกอบไปด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านการเงิน การวิเคราะห์ข้อมูล และไอที ต้องคอยร่วมกันพัฒนาฐานข้อมูลการทำธุรกรรมและการเชื่อมโยงอยู่เสมอ เพื่อให้ AI สามารถตรวจจับผู้กระทำความผิดได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำมากขึ้น (Tuxsablog Skilllane, 2021)

3. ขนาดการใช้งาน (Scale) เป็นหนึ่งในด้านที่ AI สามารถช่วยเหลือบริษัทได้ โดยการลดจำนวนหรือความถี่ในเวลาอันสั้น เช่นในกรณีที่มีผู้สมัครงานเป็นจำนวนมาก AI สามารถช่วยกรองผู้สมัครตามเกณฑ์ที่วางไว้ ช่วยให้แผนกทรัพยากรมนุษย์สามารถคัดเลือกและประหยัดเวลาได้ (Tuxsablog Skilllane, 2021)

4. การตัดสินใจ (Decision Making) - บริษัท General Electric ยกตัวอย่างในการปรับเปลี่ยนกระบวนการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ซอฟต์แวร์ 'พรีดิคซ์ (Predix)' ที่สามารถจำลองอุปกรณ์เครื่องมือเข้ารูปแบบดิจิทัล ด้วยข้อมูลจาก AI ที่คำนวณศักยภาพความเสี่ยงและมีคำแนะนำในการรับมือ ทำให้สามารถป้องกันความเสียหายจริงก่อนเกิดขึ้น (Thanthida Thongphet, 2021)

5. การเข้าใจและตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล (Personalization) อุตสาหกรรมต่างๆ รวมถึงจากแอปพลิเคชันดนตรี, ร้านกาแฟ, ไปจนถึงบริษัทนำเที่ยวทางเรือ ต่างก็ใช้ประโยชน์จาก AI เพื่อเพิ่มความพอใจให้แก่ลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการแนะนำศิลปินและเพลงตามแนวที่ผู้ใช้งานชื่นชอบ, คำแนะนำประวัติการสั่งซื้อกาแฟเพื่อแนะนำเมนูเฉพาะบุคคล, หรือการให้บริการเฉพาะไลฟ์สไตล์บนเรือนำเที่ยวที่ลูกค้าต้องการ ดำเนินการโดย (Thanthida Thongphet, 2021)

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและการทบทวนวรรณกรรม

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ลำดับที่	หัวข้อ	นักวิจัย	รายละเอียด	วิธีการวิจัย	บทสรุป
1	ปัญญาประดิษฐ์ (AI) คืออะไร หลักการทำงาน และการใช้ในอุตสาหกรรม	Dynamic Intelligence Asia – 2020.	เป็นบทความเพื่ออธิบายถึงความหมายของคำว่า ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ว่าคืออะไร มี หลักการทำงานอย่างไร และนำไปใช้ใน อุตสาหกรรมอย่างไร	บทความ	AI ย่อมาจาก Artificial Intelligence คือ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีฟังก์ชันที่สามารถทำงานได้เหมือนกับมนุษย์ และสามารถเลียนแบบคนได้ เช่น การวางแผน และการแก้ปัญหา เป็นตัวช่วยมนุษย์ในการคิด ซึ่งจะเน้นไปในเรื่องของการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ เพราะ AI สามารถทำงานได้รวดเร็วกว่าสมองของมนุษย์ แต่ในขณะเดียวกัน AI ยังไม่สามารถทำหน้าที่ที่ต้องใช้ประสาทสัมผัสได้

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับที่	หัวข้อ	นักวิจัย	รายละเอียด	วิธีการวิจัย	บทสรุป
2	ปัญหาประคิษฐ์ในการให้บริการของภาครัฐ	EDTA	การนำ AI มาใช้ในภาครัฐ ช่วยให้การ ทำงานของหน่วยงานพัฒนาบริการใหม่ ๆ และประหยัดทรัพยากร แต่ต้องมีการ วางแผนและเตรียมความพร้อมที่ดี โดยเฉพาะการมีผู้นำที่สนับสนุนและพัฒนา คนในองค์กรให้มีความรู้เกี่ยวกับ AI ช่วย ให้ภาครัฐทำงานเก่งขึ้น บริการดีขึ้น และ ประหยัดเงิน โดยมีสิ่งสำคัญ 3 สิ่งคือ ประโยชน์ ทำงานเร็วขึ้น บริการดีขึ้น ประหยัด,สิ่งที่ต้องทำ วางแผน เตรียมพร้อม พัฒนาคน,บทบาทผู้นำ สนับสนุน ส่งเสริม	บทความ	ประเทศไทยมีความพร้อมด้าน AI ใน ระดับหนึ่ง แต่ยังมีอีกหลายด้านที่ต้อง พัฒนาเพื่อให้ทันประเทศชั้นนำ แม้ไทย จะอยู่ในอันดับที่ 60 แต่ก็ยังเป็นสัญญาณที่ ดีที่แสดงให้เห็นว่าเรามีศักยภาพในการ พัฒนา AI ได้อีกมาก (ด้วยค่าดัชนี 48.16 ก็ยังคงสูงกว่าค่าเฉลี่ยโลกที่ 44.25 หมายถึง แม้ดัชนีความพร้อมจะสูงกว่าค่าเฉลี่ย โลก แต่ประเทศไทยยังไม่พร้อมด้าน AI และแผนการพัฒนา AI ในระยะยาว)

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับที่	หัวข้อ	นักวิจัย	รายละเอียด	วิธีการวิจัย	บทสรุป
3	การศึกษานวัตกรรม ปัญญาประดิษฐ์เพื่อการบริหารทุนมนุษย์ในประเทศไทย กรณีศึกษาองค์กรกลุ่มธุรกิจยานยนต์	ฉัตรธีรพล ปรัชญาล ภัสศิริ	AI ในองค์กรธุรกิจยานยนต์ให้เข้าใจง่ายขึ้น AI ช่วยชีวิตเราได้ง่ายขึ้น และช่วยให้องค์กรทำอะไรได้มากขึ้น AI เป็นเหมือนผู้ช่วยอัจฉริยะ ที่สามารถทำอะไรได้หลายอย่าง เช่น ช่วยเราค้นหาข้อมูล, ตอบคำถาม, หรือแม้แต่ขับรถให้เราในองค์กรธุรกิจ โดยเฉพาะบริษัทยานยนต์ที่เน้นเทคโนโลยี AI สามารถเข้ามาช่วยทำงานได้หลายอย่าง เช่น ออกแบบรถยนต์, ควบคุมการผลิต, หรือแม้แต่ช่วยขายรถ AI ยังสามารถช่วยงานด้านบุคลากรได้ เช่น หาคนเก่งๆ เข้ามาทำงาน, สอนงานพนักงานใหม่ หรือจัดการเรื่องต่างๆ ภายในบริษัท แต่ปัญหาคือ ยังขาดคนที่มีความรู้เรื่อง AI เพราะ AI เก่งมากแต่ยังขาดคนเก่งคอยดูแล	การวิจัยเชิงคุณภาพ	1) การนำนวัตกรรม AI มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพใน HR ของกลุ่มองค์กรธุรกิจยานยนต์ในประเทศไทย สามารถลดเวลาการทำงานของมนุษย์และสร้างมูลค่าเพิ่มในสายงานอื่น ๆ ได้ 2) มีปัญหาและอุปสรรคในการนำนวัตกรรม AI มาใช้ในส่วนงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะในการสื่อสารและตอบปัญหาในเชิงลึก และการจัดการปัญหาเฉพาะหน้า 3) ผู้ถูกสัมภาษณ์ทั้งหมดมีความเข้าใจในความหมาย ความสำคัญ และความสามารถของ AI แต่ยังไม่มีความชัดเจนเกี่ยวกับการนำ AI เข้ามาประยุกต์ใช้ในสายงาน HR

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับที่	หัวข้อ	นักวิจัย	รายละเอียด	วิธีการวิจัย	บทสรุป
4	3 เรื่องสำคัญที่องค์กรต้องคิดก่อนใช้ปัญญาประดิษฐ์ “AI”	ชลัมพ์ สุภวาที	3 เรื่องที่ต้องรู้ และทำความเข้าใจก่อนตัดสินใจใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ก่อนตัดสินใจนำ AI มาใช้ ควรศึกษาข้อมูลให้ครบถ้วน วางแผนอย่างรอบคอบ เพื่อให้การนำ AI มาใช้ประสบความสำเร็จและเกิดประโยชน์สูงสุด, กำหนดปัญหา ระบุปัญหาที่ต้องการแก้ไข, วิเคราะห์ข้อมูล ตรวจสอบคุณภาพและปริมาณของข้อมูล, วางแผนงบประมาณ ประมาณการค่าใช้จ่าย	บทความ	องค์กรส่วนใหญ่ยังคงจะไม่พร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงไปใช้เทคโนโลยี AI อย่างเต็มที่ซึ่งไม่เข้าใจประโยชน์ของ AI ชัดเจน องค์กรหลายแห่งยังไม่เห็นภาพว่าจะนำ AI มาใช้เพื่ออะไรในธุรกิจของตัวเองได้บ้าง, ไม่ได้มองภาพรวม ไม่ได้พิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น เศรษฐกิจ พฤติกรรมลูกค้า พนักงานในองค์กร กฎหมาย หรือแม้แต่ความพร้อมของเทคโนโลยีเอง, ขาดเป้าหมายที่ชัดเจน องค์กรส่วนใหญ่ยังไม่มีเป้าหมายที่ชัดเจนในการเปลี่ยนแปลงไปสู่ยุคดิจิทัล, ขาดบุคลากรที่มีความรู้ พนักงานส่วนใหญ่ยังไม่มีความรู้ความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ๆ การนำ AI มาใช้ในองค์กรนั้น ไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่างประกอบกัน

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับที่	หัวข้อ	นักวิจัย	รายละเอียด	วิธีการวิจัย	บทสรุป
5	ทิศทาง AI ในปี 2022 กับ แนวทางการปรับใช้ ประโยชน์ในธุรกิจ อุตสาหกรรม	AIS Business	ปี 2022 โลกธุรกิจหันมาสนใจเทคโนโลยี ดิจิทัลกันมากขึ้น เพราะทุกคนรู้ว่าใครไม่ ทันเทคโนโลยีก็อาจจะตามคนอื่นไม่ทันหนึ่ง ในเทคโนโลยีที่กำลังมาแรงมากคือ "เมตา เวิร์ส" ซึ่งเป็นโลกเสมือนจริงที่เราสามารถ เข้าไปใช้ชีวิตและทำงานได้ แต่รู้ไหมว่า เบื้องหลังความเจ๋งของเมตาเวิร์สก็คือ "AI" หรือปัญญาประดิษฐ์ นั่นเอง, AI นั้นสำคัญ มาก เพราะมันเป็นเหมือนสมองของระบบ ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการเรียนรู้พฤติกรรมของ ผู้ใช้ การวิเคราะห์ข้อมูล หรือการสร้างสรรค์ สิ่งใหม่ ๆ AI สามารถทำได้หมดเลย เทคโนโลยีเป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับธุรกิจใน ยุคนี้ AI คือสมองของเทคโนโลยีต่าง ๆ รวมถึงเมตาเวิร์สด้วยและ AI กำลังพัฒนาไป อย่างรวดเร็วและมีอนาคตที่สดใส	บทความ	ปี 2022 โลกเรากำลังก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล เต็มตัว AI ก็กำลังได้รับความสนใจอย่าง มากถ้าธุรกิจไทยอยากจะเติบโตในยุค ดิจิทัล ก็ควรจะศึกษาและนำเทคโนโลยี AI มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพราะถ้าไม่ปรับตัวก็อาจจะตามคู่แข่งไม่ ทัน เพราะ AI สามารถช่วยให้ธุรกิจทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น วิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าได้แม่นยำ ช่วย ตัดสินใจทางธุรกิจได้ดีขึ้น หรือพัฒนา งานบริการให้ตอบโจทย์ลูกค้าได้มากขึ้น โลกกำลังเปลี่ยนไป เทคโนโลยี AI กำลัง เป็นที่นิยมมากขึ้นธุรกิจไทยต้องปรับตัว เพื่อให้แข่งขันกับธุรกิจอื่น ๆ

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับที่	หัวข้อ	นักวิจัย	รายละเอียด	วิธีการวิจัย	บทสรุป
6	Generative AI คืออะไร? รู้จักกับ Generative AI ทั้ง 7 หมวดหมู่	Bank Sitthinunt	Generative AI คืออะไร? ก็คือ AI ที่เก่งใน การสร้างสรรคสิ่งใหม่ ๆ เช่น ภาพ, ข้อความ, หรือแม้แต่เพลง โดยที่มันจะเรียนรู้จากข้อมูล จำนวนมหาศาลที่เราป้อนให้ Generative AI กับงานของมนุษย์ การเขียนคอนเทนต์ AI เขียนได้เร็วกว่า แต่ขาดความคิดสร้างสรรค์ และอาจมีข้อมูลผิด หรือ ออกแบบ AI ออกแบบได้หลากหลาย แต่ภาพอาจขาด รายละเอียดและความเป็นเอกลักษณ์ ข้อดี ของ Generative AI เร็ว ถูก ประหยัดเวลา และสร้างไอเดียใหม่ ๆ ได้ข้อเสีย ผลลัพธ์ อาจไม่ถูกต้อง และขาดความเป็นมนุษย์ ซึ่ง Generative AI เป็นเครื่องมือที่ดี แต่ยังคงต้อง อาศัยมนุษย์ในการควบคุมและตรวจสอบ ผลลัพธ์	บทความ	AI เป็นเหมือนเครื่องมือที่ฉลาดมาก เครื่องมือนี้ช่วยทำงานและแม่นยำขึ้น และ สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ได้มากขึ้น แต่ทำไม ถึงบอกว่า AI ยังแทนที่คนไม่ได้ 100%? เพราะ AI ขาดความเข้าใจในบริบทที่ ซับซ้อน ความรู้สึก และจินตนาการที่ สร้างสรรค์ ซึ่งเป็นสิ่งที่มนุษย์มีอยู่เต็ม เปี่ยม AI เป็นเหมือนคอมพิวเตอร์ ช่วย คำนวณ ทำงานซ้ำๆ ได้เร็วมนุษย์เป็น เหมือนนักคิด มีความคิดสร้างสรรค์ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เมื่อมนุษย์และ AI ทำงานร่วมกัน เราจะทำงานได้เร็วขึ้น AI ช่วยให้เราทำงานที่ซ้ำซากได้เร็วขึ้น,เราจะ ทำงานได้แม่นยำขึ้น AI ช่วยวิเคราะห์ ข้อมูลได้อย่างแม่นยำ,เราจะมีเวลาไปทำ สิ่งที่สร้างสรรค์มากขึ้น

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับที่	หัวข้อ	นักวิจัย	รายละเอียด	วิธีการวิจัย	บทสรุป
7	Generative AI คืออะไร มีกี่ประเภท โดเด่นแค่ไหน ใช้ทำอะไรได้บ้าง [คู่มือตอบ]	Nerd Optimize	Generative AI คือ AI เก่ง ๆ ที่สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ได้เอง ไม่ว่าจะเป็นภาพ, เพลง, หรือข้อความ โดยอาศัยข้อมูลจำนวนมาก ทำให้เราได้ผลงานที่หลากหลายและน่าสนใจ ประโยชน์ของ Generative AI ช่วยให้ทำงานเร็วขึ้น สร้างผลงานได้รวดเร็วกว่าการทำเอง, สร้างสรรค์ไอเดียใหม่ ๆ ช่วยให้เกิดไอเดียที่ไม่เคยคิดถึงมาก่อน, ลดต้นทุน ไม่ต้องจ้างคนมาทำงานมากมาย, ตัวอย่างการใช้งาน สร้างภาพ สร้างภาพจากข้อความได้ หลากหลายสไตล์, เขียนเนื้อหา เขียนบทความ, โฆษณา หรือบทกวีได้, แต่งเพลง สร้างสรรค์ทำนองและเนื้อเพลงใหม่ ๆ เป็นต้น	บทความ	Generative AI ดาบสองคมที่เราต้องเรียนรู้ที่จะใช้ให้เป็นประโยชน์ Generative AI เป็นเทคโนโลยีที่น่าตื่นเต้นและมีศักยภาพในการเปลี่ยนแปลงโลกของเราอย่างมาก แต่พร้อม ๆ กันก็มาพร้อมกับความท้าทายและความเสี่ยงที่เราต้องตระหนักถึงข้อดีข้อเสีย ของ Generative AI เช่น เพิ่มประสิทธิภาพ เร็วขึ้น แม่นยำขึ้น และสร้างสรรค์ผลงานได้หลากหลายมากขึ้นนำไปสู่การพัฒนา นวัตกรรมใหม่ ๆ แก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน ข้อควรระวังและความเสี่ยง เช่น การเผยแพร่ข้อมูลที่ผิดพลาด, การละเมิด ลิขสิทธิ์, การนำไปใช้ในทางที่ผิด หรือการสูญเสียงาน เป็นต้น

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับที่	หัวข้อ	นักวิจัย	รายละเอียด	วิธีการวิจัย	บทสรุป
8	เส้นทางอันพึงปรารถนาของปัญญาประดิษฐ์แบบรู้สร้าง (Generative AI) สำหรับประเทศไทย	ผศ.ดร.ทีปกร จิริจิตติกุลชัย	Generative AI หรือ ปัญญาประดิษฐ์แบบรู้สร้าง นั้นเปรียบเสมือนศิลปิน AI ที่สามารถสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ ได้เอง เช่น ภาพ, เพลง, หรือข้อความ โดยอาศัยการเรียนรู้จากข้อมูลจำนวนมากที่ได้รับมา คือ AI ที่เก่งในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ โดยอาศัยการเรียนรู้จากข้อมูลจำนวนมาก ทำให้เราได้ผลงานที่หลากหลายและน่าสนใจ และนำไปประยุกต์ใช้ได้หลากหลายสาขาอาชีพ มนุษย์สร้างสรรค์ผลงานจากประสบการณ์และจินตนาการ แต่ Generative AI สร้างสรรค์ผลงานจากข้อมูลที่ได้รับการฝึกฝน ทำงานได้เร็วกว่าคน ช่วยในงานหลายด้าน วงการศิลปะ วงการศิลปะ, การพัฒนาซอฟต์แวร์ เช่น ออกแบบเกม, การตลาด เช่น ออกแบบโฆษณา, วงการสุขภาพ เช่น วิเคราะห์ข้อมูลทางการแพทย์, พัฒนายาใหม่	บทความ	ความกังวลเกี่ยวกับ Generative AI ในประเทศไทย ปัญหาหลัก เทคโนโลยี Generative AI กำลังจะเข้ามาเปลี่ยนแปลงตลาดแรงงานไทยอย่างรวดเร็ว และอาจทำให้ความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจรุนแรงขึ้น เช่น อาชีพที่ใช้ทักษะน้อยเสี่ยงถูกแทนที่ อาชีพที่ไม่ต้องใช้ทักษะการคิดวิเคราะห์ หรือสื่อสารมากนัก จะถูก AI เข้ามาแทนที่ได้ง่าย ประเทศไทยยังขาดการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงนี้ ส่งผลกระทบต่อ ความเหลื่อมล้ำสูงขึ้น อาจเกิดปัญหาทางสังคม เช่น การว่างงาน เศรษฐกิจของประเทศอาจไม่มั่นคงประเทศไทยยังไม่ตื่นตัว รัฐบาลและภาคเอกชนยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะแรงงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับที่	หัวข้อ	นักวิจัย	รายละเอียด	วิธีการวิจัย	บทสรุป
9	Generative AI ในโลก การศึกษา เครื่องมือ สร้างสรรค์ใหม่ที่ท้าทาย ผู้เรียนและผู้สอน	ปัทมา เจริญกรกิจ	Generative AI (GenAI) เป็น AI ที่สามารถสร้างผลงานใหม่ได้หลากหลาย ทั้งรูปภาพ, วิดีโอ, เสียง, ข้อความ และโมเดล 3 มิติ GenAI ได้ทำให้โลกต้องตกตะลึงด้วยการเปิดตัวของ ChatGPT ซึ่งสามารถทำงานหลากหลาย ทั้งเขียนโค้ด, เขียนบทความ และสื่อสารผ่านข้อความได้อย่างฉลาด ความก้าวหน้าของ GenAI ในด้านงานภาพและวิดีโอ ทำให้สามารถสร้างภาพและวิดีโอที่สมจริงและซับซ้อนได้ นอกจากนี้ GenAI ยังสนับสนุนการทำงานด้านอื่น ๆ เช่น วงการเพลง, การพัฒนาเกม, และสังเคราะห์ข้อมูลทางการแพทย์	บทความ	GenAI กำลังเข้ามามีบทบาทสำคัญในการศึกษา โดยเปลี่ยนแปลงวิธีการเรียนรู้และสอนแบบเดิม ๆ เพื่อให้การศึกษาตอบโจทย์ยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งถ้าจะนำ GenAI มาใช้ ต้องดูจากทั้งโอกาสและความท้าทาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องของจริยธรรม

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับที่	หัวข้อ	นักวิจัย	รายละเอียด	วิธีการวิจัย	บทสรุป
10	AI คืออะไร และสำคัญอย่างไร	SAS Institute	AI ทำให้สามารถทำงานได้เหมือนมนุษย์ ตัวอย่างของ AI ได้แก่ คอมพิวเตอร์ที่เล่นหมากรุกและรถยนต์ไร้คนขับ การเรียนรู้เชิงลึกและการประมวลผลภาษาธรรมชาติ ถูกนำมาใช้เพื่อฝึกฝนโมเดล AI บนข้อมูลจำนวนมาก ช่วยให้ AI สามารถระบุรูปแบบและบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้	บทความ	ปัญญาประดิษฐ์ (AI) คือ เทคโนโลยีที่พัฒนาซอฟต์แวร์ให้สามารถคิดวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับ และนำเสนอผลลัพธ์พร้อมเหตุผลสนับสนุนในงานเฉพาะทางต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม AI ยังไม่สามารถทดแทนการทำงานของมนุษย์ได้ทั้งหมด และในอนาคตอันใกล้ก็ยังไม่่าเป็นไปได้

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับที่	หัวข้อ	นักวิจัย	รายละเอียด	วิธีการวิจัย	บทสรุป
11	4 ปัจจัยขับเคลื่อน AI for Thai คู่แพลตฟอร์ม AI ระดับชาติ	วลัยลักษณ์ คงพระจันทร์	การสนทนาได้เน้นย้ำถึงความต้องการอย่างเร่งด่วนในการก่อตั้งระบบนิเวศ AI ของไทย พร้อมทั้งมีเป้าหมายในการสร้างแพลตฟอร์ม AI ให้เป็นไปในระดับชาติ เพื่อช่วยเหลือการคิดค้นก้าวหน้า การบรรลุวัตถุประสงค์นี้ต้องการการทำงานร่วมกันจากหลายๆ ฝ่าย ซึ่งรวมถึงสถาบันการศึกษา เพื่อร่วมพัฒนาโซลูชัน AI ที่เหมาะสมกับความต้องการของประเทศ	บทความ	การเปิดให้บริการ HPC ที่มี GPU จำนวนมากในประเทศไทย ถือเป็นก้าวสำคัญในการพัฒนา AI ในประเทศ เนื่องจากจะช่วยแก้ปัญหาข้อจำกัดด้านทรัพยากรในการฝึกอบรมโมเดล AI ขนาดใหญ่ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนา AI สำหรับภาษาไทยให้มีประสิทธิภาพเทียบเท่ากับแพลตฟอร์มต่างประเทศ

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับที่	หัวข้อ	นักวิจัย	รายละเอียด	วิธีการวิจัย	บทสรุป
12	แผนปฏิบัติการด้าน ปัญญาประดิษฐ์แห่งชาติ เพื่อการพัฒนาประเทศ ไทย(พ.ศ. ๒๕๖๕ – ๒๕๗๐)	กระทรวง การ อุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และ นวัตกรรม และ กระทรวง ดิจิทัลเพื่อ เศรษฐกิจ และสังคม	AI คือ เทคโนโลยีที่ออกแบบมาเพื่อให้ เครื่องจักรสามารถศึกษาและจำลอง พฤติกรรมของมนุษย์ ด้วยการใช้ลกอริธี เทคนิคสถิติที่มีความซับซ้อน ประยุกต์ใน อุตสาหกรรมทางเศรษฐกิจอย่างกว้างขวาง และมีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถผลักดัน ให้เกิดการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ และ สนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน	บทความ	การศึกษาเปรียบเทียบนโยบาย AI ของ ประเทศต่าง ๆ เห็นพ้องโดยมีการ กำหนดนโยบายและมาตรการใน หลากหลายด้าน เช่น การสนับสนุนการ วิจัย การพัฒนาทรัพยากรบุคคล และการ สร้างสรรค์นวัตกรรม ซึ่งจะช่วยให้ ประเทศสามารถนำ AI มาประยุกต์ใช้ เพื่อแก้ไขปัญหาสังคมและเศรษฐกิจได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับที่	หัวข้อ	นักวิจัย	รายละเอียด	วิธีการวิจัย	บทสรุป
13	AI In HR ผู้ช่วยคนสำคัญที่จะพลิกโฉมวิธีการทำงานให้กับ HR ยุคใหม่	AI Gen	ปัญหาการขาดแคลนแรงงานและการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital Disruption) กำลังผลักดันให้องค์กรต่าง ๆ หันมาให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีทรัพยากรบุคคล (HR Tech) มากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง AI ที่มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและลดต้นทุนค่าใช้จ่าย คาดการณ์ว่าตลาด HR Tech โตขึ้นไม่หยุด แสดงให้เห็นถึงความต้องการใช้เทคโนโลยีเหล่านี้เพื่อแก้ไข ปัญหาและปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัลขององค์กร	บทความ	ปัจจุบัน AI ผันเข้ามามีอิทธิพลในการปรับเปลี่ยนภารกิจด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมาก โดย AI ช่วยลบล้างความยากลำบากจากหลายๆ ไตร่ตรองที่ HR แต่ก่อนมักต้องเผชิญหน้า ไม่ว่าจะเป็นการสำรวจค้นหาบุคคลที่มีความเหมาะสมสำหรับตำแหน่ง การเพิ่มพูนศักยภาพของทีมงาน รวมถึงการจรรีกรักกิติความสามารถพิเศษให้อยู่กับองค์กรอย่างยั่งยืน เทคโนโลยี AI เอื้อประโยชน์ให้ตัวแทนทรัพยากรมนุษย์ได้โฟกัสไปที่งานที่ต้องการความคิดสร้างสรรค์และเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจจากการทำงานสร้างสรรค์มากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับที่	หัวข้อ	นักวิจัย	รายละเอียด	วิธีการวิจัย	บทสรุป
14	ทำอย่างไรให้ มนุษย์ กับ AI อยู่ร่วมกันได้ (ดี) ใน โลกแห่งการทำงาน	TUXSA	การเข้ามาของ AI กำลังปฏิวัติโลกการทำงาน โดยนำเสนอทั้ง โอกาสและความท้าทาย แม้จะมีความกังวลเกี่ยวกับการสูญเสียงาน แต่การศึกษาชี้ให้เห็นว่า AI สามารถเป็นเครื่องมือสำคัญในการเสริมสร้าง ศักยภาพของมนุษย์และเพิ่มประสิทธิภาพ การนำ AI มาประยุกต์ใช้ขึ้นอยู่กับ การออกแบบวิธีการทำงานร่วมกัน การพัฒนา ทักษะที่สำคัญสำหรับการทำงานในยุค ดิจิทัล และการปรับตัวขององค์กร	บทความ	AI ก่อให้เกิดการปฏิวัติกระบวนทัศน์ ภายในองค์กร ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาผลลัพธ์และนวัตกรรม การร่วมมือระหว่างมนุษย์กับ AI นั้นสร้าง ศักยภาพโดยการสนับสนุนซึ่งกันและกัน ทว่า องค์กรต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และพัฒนา ทักษะของบุคคลในองค์กร เพื่อ รับประกันว่าการใช้ AI ให้ผลลัพธ์ที่ดีทั้ง ต่อองค์กรและสังคมโดยรวม

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับที่	หัวข้อ	นักวิจัย	รายละเอียด	วิธีการวิจัย	บทสรุป
15	7 วิธีที่ HR สามารถประยุกต์ใช้ AI ในงานด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล	IT-CAT Co., Ltd	7 วิธีที่ HR สามารถประยุกต์ใช้ AI ในงานด้านทรัพยากรบุคคล 1. การสรรหาและจ้างงาน (Recruitment and Acquisition) 2. กระบวนการเข้าทำงาน (Onboarding) 3. การเทรนนิ่งในองค์กร (Training) 4. การจัดการงานสำนักงาน (Administration) 5. การรักษาพนักงานในองค์กร (Retention) 6. การจัดการตารางการทำงานภายในองค์กร (Schedule Maintenance) 7. การตอบคำถามและการพูดคุยกับทีมงานทรัพยากรบุคคล (Response to Queries)	บทความ	การใช้งาน AI ในงาน HR สามารถช่วยเสริมประสิทธิผลและความถูกต้องได้ แต่ข้อจำกัดในเรื่องของทักษะและการเข้าใจบริบททางสังคมของ AI นั้นทำให้มันยังต้องพึ่งพาการตัดสินใจของมนุษย์ในเรื่องที่ซับซ้อน เช่น การเลือกคนเข้าทำงานหรือการวางแผนบุคลากร ดังนั้นการทำงานควบคู่กันระหว่าง AI กับมนุษย์จะเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อการใช้ AI อย่างมีประสิทธิภาพในส่วนของ HR

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับที่	หัวข้อ	นักวิจัย	รายละเอียด	วิธีการวิจัย	บทสรุป
16	AI กับการบริหารงานบุคคล	ชญาณุช จา ศุรจินดา	ปัญญาประดิษฐ์ (AI) กำลังปฏิวัติวงการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยเข้ามามีบทบาทสำคัญในทุกขั้นตอนของการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ตั้งแต่การสรรหาจนถึงการพัฒนาบุคลากร ถึงแม้ว่า AI จะช่วยเพิ่มกำลังในหลายๆ ด้านของการทำงาน แต่การขาดความสามารถในการรู้จักความรู้สึกหรือเข้าใจบริบททางสังคมเป็นข้อจำกัดอันใหญ่หลวง ดังนั้น ความร่วมมือระหว่างมนุษย์กับ AI จึงเป็นองค์ประกอบสำคัญในการบูรณาการ AI เข้ากับกระบวนการทำงานในสาย HR	บทความ	ในยุคที่ดิจิทัลเข้ามามีผลต่อทุกแง่มุมของชีวิต เราต้องเข้าใจว่า AI ไม่ได้ถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อทำให้คนตกงาน แต่มันคือเครื่องมือที่จะขับเคลื่อนและทำให้การทำงานของเรามีประสิทธิผลและง่ายดายยิ่งขึ้น ในการจัดการกับอัตราการเกษียณที่เพิ่มขึ้น หน้าที่ของผู้นำด้านทรัพยากรมนุษย์คือการนำทรัพยากรมนุษย์ไปสู่การพัฒนาที่ไม่หยุดยั้ง

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับที่	หัวข้อ	นักวิจัย	รายละเอียด	วิธีการวิจัย	บทสรุป
17	AI (AI Artificial Intelligence) คืออะไร ???	Nessence	<p>AI ทำให้เครื่องจักรมีความสามารถในการเรียนรู้ AI แยกเป็นระดับตามความสามารถหรือความฉลาด</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. AIเชิงแคบ (Narrow AI) คือ AI ที่มีความสามารถเฉพาะทางมากกว่ามนุษย์ 2. AIทั่วไป (General AI) คือ AI ที่มีความสามารถระดับประมาณมนุษย์ 3. AIแบบเข้ม (Strong AI) คือ AI ที่มีความสามารถเหนือมนุษย์ในหลาย ๆ ด้าน 	บทความ	<p>AI เป็นวิทยาศาสตร์ที่ฝึกฝนเครื่องจักรให้มีทักษะคล้ายคลึงกับมนุษย์</p> <p>Machine learning เป็นวิธีการที่ให้เครื่องจักรเรียนรู้หรือปรับตัวให้เข้ากับข้อมูลหรือสภาพแวดล้อมที่ได้รับ</p> <p>AI จำเป็นต้องมีข้อมูลที่มากพอสำหรับการฝึกฝน</p>

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับที่	หัวข้อ	นักวิจัย	รายละเอียด	วิธีการวิจัย	บทสรุป
18	นวัตกรรมAIกับการสรรหาทรัพยากรบุคคล	ศรัณวิชญ์ อัครทวี วิฒนาธร	การวิจัยเพื่อศึกษาแนวคิดและความเป็นไปได้ในการนำเทคโนโลยีAI มาประยุกต์ใช้ในการคัดกรองประวัติผู้สมัครและการสัมภาษณ์เบื้องต้นในกระบวนการสรรหาบุคลากรระดับปฏิบัติการขององค์กรเอกชนขนาดกลางและขนาดใหญ่ในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการสำรวจความคิดเห็นของหัวหน้าฝ่ายทรัพยากรบุคคลและผู้จัดการฝ่ายสรรหา จำนวน 22 ท่าน นั้นแสดงให้เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่สนใจจะนำเทคโนโลยี AI มาใช้ แต่ยังคงกังวลเกี่ยวกับประเด็นเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลและการขาดทักษะในการใช้งาน	การวิจัยเชิงคุณภาพ	การศึกษาใหม่พบว่า 85% ของผู้ที่ตอบแบบสำรวจเห็นว่า AI ช่วยเสริมความสามารถในการทำงานของทีมทรัพยากรบุคคลได้โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการกรองประวัติผู้สมัครและการจัดทำรายงาน การศึกษายังระบุว่า AI ยังไม่พร้อมที่จะเข้ามาทดแทนบทบาทของมนุษย์อย่างเต็มที่ เมื่อเข้าสู่สถานการณ์การตัดสินใจที่มีความซับซ้อน เช่น การประเมินความสามารถหรือให้คำแนะนำกับพนักงาน ที่สำคัญ องค์กรต้องให้ความสำคัญกับการจัดการกับการเปลี่ยนแปลงเพื่อสนับสนุนการผสาน AI เข้ากับกระบวนการทำงานอย่างเนียนตา

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับที่	หัวข้อ	นักวิจัย	รายละเอียด	วิธีการวิจัย	บทสรุป
19	การยอมรับเทคโนโลยี การเรียนรู้ภาษาผ่านแอป พลิเคชันออนไลน์ของผู้บริ โภคในเขต กรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล	ชีวิรัตน์ ชัย สำโรง	ในกลุ่มนักศึกษาที่มีอายุระหว่าง 18-25 ปี การใช้แอปพลิเคชันสำหรับการเรียน ภาษาอังกฤษผ่านสมาร์โฟนได้รับการวิจัย ผลลัพธ์บ่งชี้ว่า ปัจจัยหลักที่มีผลต่อการใช้ งานคือการรับรู้ถึงประโยชน์จากแอปพลิเคชัน เช่น การเสริมสร้างทักษะภาษาสำหรับ การศึกษาต่อหรือโอกาสในการทำงาน ประการใด การรับรู้ถึงความสนุกสนานจาก การใช้และความตรงกับความต้องการของ ผู้เรียนเป็นปัจจัยที่สำคัญในการแรงจูงใจใช้ งานแอปอย่างต่อเนื่อง ผลวิจัยแนะนำว่า การ พัฒนาแอปควรมุ่งเน้นไปที่การสร้างเนื้อหาที่ น่าสนใจและมีความแน่นหลากหลาย และควร พัฒนาระบบตอบรับที่เหมาะสม	งานวิจัยเชิง ปริมาณ	การศึกษากับนักเรียนอายุระหว่าง 18-25 ปี แสดงให้เห็นว่าความสะดวกสบายใน การใช้แอปพลิเคชันสำหรับเรียนทักษะ ภาษาอังกฤษผ่านการสนทนาไม่ถือเป็น ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อเจตนาสมัครใน การใช้งาน ในทางกลับกัน ผู้เรียนให้ ความสนใจกับการรับข้อเสนอแนะจาก นักพูดเจ้าของภาษาและโอกาสที่จะได้ ฝึกภาษาโดยตรงมากกว่า ผลนี้ขัดแย้งกับ การศึกษาก่อนๆ ที่มุ่งเน้นถึงความสำคัญ ของความสะดวกในการใช้งาน

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับที่	หัวข้อ	นักวิจัย	รายละเอียด	วิธีการวิจัย	บทสรุป
20	ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับในการเข้ามาของ AI ในด้านรังสีวิทยาของสถาบันด้านการให้บริการทางการแพทย์ของไทย	ชินดนัย ต่างใจ	งานวิจัยนี้ศึกษาอุปสรรคในการนำระบบปัญญาประดิษฐ์สำหรับวิเคราะห์ภาพเอกซเรย์ปอดมาใช้ในโรงพยาบาลทั่วไป พบได้ว่า นอกจากเรื่องของต้นทุนแล้ว ความกังวลเกี่ยวกับแม่นยำและถูกต้องของผลการวิเคราะห์และการขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการดูแลระบบ AI ยังเป็นอุปสรรคสำคัญที่ต้องได้รับการแก้ไข	การวิจัยเชิงคุณภาพ	ความไม่เชื่อมั่นในเทคโนโลยี AI ของประชาชนทั่วไปเป็นปัจจัยหลักที่ขัดขวางการนำระบบ AI มาใช้ในการวิเคราะห์ภาพเอกซเรย์ปอดในโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในประเทศไทย นอกจากนี้ทัศนคติที่อนุรักษ์นิยมของคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลและต้นทุนในการจัดซื้อและบำรุงรักษาระบบก็เป็นอุปสรรคสำคัญที่ต้องพิจารณา

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับที่	หัวข้อ	นักวิจัย	รายละเอียด	วิธีการวิจัย	บทสรุป
21	Artificial intelligence and the future of HR practices	Dr. RA Rathi	การนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการคัดเลือกบุคลากรสามารถช่วยลดเวลาและเพิ่มความแม่นยำในการคัดเลือกได้ อย่างไรก็ตาม การขาดแคลนข้อมูลที่มีคุณภาพและความกังวลเรื่อง Privacy ผู้สมัครเป็นอุปสรรคสำคัญที่ต้องได้รับการแก้ไข องค์กรควรให้ความสำคัญกับการสร้างฐานข้อมูลผู้สมัครที่ครอบคลุมและมีมาตรฐานว่าข้อมูลส่วนตัวจะได้รับการปกป้อง	งานวิจัยเชิงคุณภาพ	การใช้ AI ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากเรซูเม่ของผู้สมัครสามารถช่วยให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลคัดเลือกผู้สมัครที่มีความสามารถตรงตามตำแหน่งได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ อย่างไรก็ตาม การนำข้อมูลส่วนบุคคลมาวิเคราะห์อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว ดังนั้นองค์กรจึงต้องมีมาตรการรักษาความปลอดภัยข้อมูลที่เข้มงวด

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับที่	หัวข้อ	นักวิจัย	รายละเอียด	วิธีการวิจัย	บทสรุป
22	ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Chatbot	นฤมล วุฒิภา ภิญโญ	การศึกษานี้เน้นที่การทำความเข้าใจว่าอะไรบ้างที่มีอิทธิพลต่อความพอใจของการใช้งานแชทบอทสำหรับบริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำความเข้าใจผลกระทบจากปัจจัยเช่นความเป็นไปได้ในการหันใจตอบกลับ ความถูกต้องของข้อมูล และสมรรถนะในการระบุและแก้ไขปัญหาของแชทบอท	การวิจัยเชิงปริมาณ	การศึกษาล่าสุดเน้นย้ำว่าผู้หญิงในวัยทำงานที่มีอายุ 21-30 ปีและถือว่าเป็นจำนวนมากในกลุ่มตัวอย่างได้รับการศึกษาระดับปริญญาตรี ผลพบว่าตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้แชทบอทคือ ปัจจัยของอายุ โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ใช้ช่วงอายุดังกล่าวมีความพึงพอใจที่สูงมาก โดยมีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ การวิเคราะห์ยังพบว่าคุณภาพของข้อมูล เช่น ความเที่ยงตรงและความสมบูรณ์ และคุณภาพการบริการ รวมถึงความรวดเร็วของการตอบกลับและการบริการที่เป็นมิตรจากแชทบอทมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับที่	หัวข้อ	นักวิจัย	รายละเอียด	วิธีการวิจัย	บทสรุป
23	ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคผ่านช่องทางออนไลน์	รัตนศักดิ์ พลากรจักร คุปต์	การวิเคราะห์ทางประชากรศาสตร์แสดงให้เห็นว่า factor บุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ อาจมีผลต่อมุมมองและพฤติกรรมของผู้บริโภคในการจัดสรรสำหรับสมาร์ตโฟนรุ่นใหม่ โดยเฉพาะผู้หญิงวัยทำงานที่จบปริญญาตรีและมีรายได้เฉลี่ย มักจะถือว่าการออกแบบและฟีเจอร์ที่สัมพันธ์กับไลฟ์สไตล์ของตัวเองเป็นสำคัญกว่ากลุ่มอื่นๆ	การวิจัยเชิงปริมาณ	ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้บริโภคที่ซื้อเสื้อผ้าออนไลน์มักให้ความสำคัญกับความหลากหลายของสินค้าและความสะดวกสบายในการสั่งซื้อ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มผู้บริโภคที่มองว่าการซื้อสินค้าออนไลน์เป็นกิจกรรมที่สนุกสนานและช่วยประหยัดเวลา

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับที่	หัวข้อ	นักวิจัย	รายละเอียด	วิธีการวิจัย	บทสรุป
24	SELF-CODING ARTIFICIAL INTELLIGENCE AND BUSINESS IMPACT	PAKORN SUTHIPRA SERT	งานวิจัยนี้มุ่งเสนอการสำรวจและเข้าใจแนวคิดและอัลกอริทึมที่อยู่เบื้องหลังในการสร้างปัญญาประดิษฐ์ที่สามารถสร้างโปรแกรมหรือปัญญาประดิษฐ์ได้ด้วยตัวเอง และศึกษาผลกระทบของปัญญาประดิษฐ์ที่เขียนโค้ดด้วยตัวเองต่อภาคธุรกิจในประเทศไทย งานวิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบครึ่งโครงสร้างเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างคุณภาพ	การวิจัยเชิงคุณภาพ	การวิจัยชี้ให้เห็นว่าปัจจุบันมีสองแนวทางหลักในการพัฒนาปัญญาประดิษฐ์ที่สามารถสร้างโปรแกรมได้เอง ได้แก่ แนวทางที่ใช้การเรียนรู้เชิงลึก (Deep Learning) และแนวทางที่ใช้กฎเกณฑ์ (Rule-based) การนำเทคโนโลยีนี้มาประยุกต์ใช้ในอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ ทำให้เกิดความท้าทายใหม่ ๆ เช่น ปัญหาในการตรวจสอบและแก้ไขโค้ดที่สร้างโดย AI และความเสียด้านความปลอดภัยที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานของ AI ที่ไม่สามารถคาดเดาได้

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับที่	หัวข้อ	นักวิจัย	รายละเอียด	วิธีการวิจัย	บทสรุป
25	การบริหารทุนมนุษย์ในยุคศตวรรษที่ 21	เอลวิส โคตร ชมภู และ จุฬาพรรณ ภรณ์ ณะ แพทย์	บทความนี้ศึกษาแนวคิดการบริหารทุนมนุษย์ (Human Capital) ซึ่งเป็นการพัฒนาจากแนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบเดิม โดยเน้นถึงวิวัฒนาการของแนวคิดดังกล่าว ตั้งแต่ความแตกต่างระหว่างการบริหารงานบุคคลในอดีตกับการบริหารทุนมนุษย์ในปัจจุบัน ไปจนถึงแนวคิดหลักในการบริหารทุนมนุษย์ในศตวรรษที่ 21 นอกจากนี้ บทความยังนำเสนอตัวอย่างการนำแนวคิดการบริหารทุนมนุษย์ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กร	บทความวิชาการ	ผู้นำ HR ในยุคปัจจุบันจำเป็นต้องดำเนินการพัฒนาทุนมนุษย์ โดยมีความรู้ความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์ สื่อสารและขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง รวมถึงสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อให้บุคลากรสามารถสร้างคุณค่าให้กับองค์กรได้อย่างสูงสุด

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับที่	หัวข้อ	นักวิจัย	รายละเอียด	วิธีการวิจัย	บทสรุป
26	การพัฒนาเพื่อการจัดการทุนมนุษย์	กาญจนา เทพแก้ว และ กฤติยาภรณ์ อุทัยรัตน์	ปัจจุบัน มนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญเป็นอย่างยิ่งในองค์กร การพัฒนาทุนมนุษย์จึงเป็นกลยุทธ์หลักในการ Drive องค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน องค์กรสามารถพัฒนาทุนมนุษย์ได้ผ่านการส่งเสริมเกี่ยวกับการเรียนรู้ และเรื่องของการพัฒนาความสามารถ และการสร้างการเติบโตในสายอาชีพ ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและนวัตกรรมใหม่ ๆ	บทความ	เพื่อให้ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญของการได้เปรียบในการแข่งขัน องค์กรควรพิจารณาถึงความสำคัญกับการพัฒนาทุนมนุษย์ใน 4 ด้านหลัก ได้แก่ การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ การสร้าง Value ให้กับพนักงาน สร้างความแตกต่างที่คู่แข่งยากจะเลียนแบบ และการพัฒนาความรู้และทักษะเฉพาะทางของบุคลากร

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับที่	หัวข้อ	นักวิจัย	รายละเอียด	วิธีการวิจัย	บทสรุป
27	ทุนมนุษย์ ทุนทางสังคม กับประสิทธิผลองค์กร ของสถานีตำรวจ กองบัญชาการ ตำรวจภูธรภาค 1-9	ไพจิตร สกา รันต์ และ อุษณี มงคล พิทักษ์สุข	การวิจัยนี้มุ่งเน้นที่จะศึกษาว่า ทุนมนุษย์และ ทุนทางสังคมมีผลต่อประสิทธิผลของสถานี ตำรวจในพื้นที่กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 1-9 อย่างไร โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วน 5 ระดับสำหรับใช้เพื่อการเก็บ Data	การวิจัยเชิง ปริมาณ	การศึกษาแสดงให้เห็นว่าทั้งทุนมนุษย์และ ทุนทางสังคมมีบทบาทอย่างมากต่อ ประสิทธิภาพของสถานีตำรวจใน กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 1-9 เนื่องจาก ทุนมนุษย์มีผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มากกว่า ในขณะที่ทุนทางสังคมมีผลใน ระดับค่อนข้างน้อยกว่า ($\gamma = 0.214, p < .01$) และเมื่อรวมทั้งสองปัจจัยนี้เข้าด้วยกัน สามารถคาดการณ์ประสิทธิผลของการ ทำงานเป็น 88.1% ($R^2 = 0.881$)

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับที่	หัวข้อ	นักวิจัย	รายละเอียด	วิธีการวิจัย	บทสรุป
28	The application of Artificial Intelligence (AI) in Human Resource Management Current state of AI and its impact on the traditional recruitment process	Jennifer Johansson, Senja Herranen	ในยุคดิจิทัลที่วัฒนธรรมการทำงานเปลี่ยนไปตามการพัฒนาของเทคโนโลยี ความจำเป็นที่จะบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM) อย่างมีประสิทธิภาพกลายเป็นผู้กำหนดความสำเร็จขององค์กร การเลือกสรรบุคลากรที่มีความคล่องแคล่วและปรับตัวกับเทคโนโลยีนั้นยังมีความสำคัญ การนำเทคโนโลยีมาช่วยในกระบวนการสรรหาจึงช่วยเสริมสร้างการหาบุคลากรที่เหมาะสม องค์กรจำเป็นต้องทำ ความเข้าใจและนำเทคโนโลยีมาใช้อย่างชาญฉลาดเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง ในทางที่ถูกต้องและทันเวลา	การวิจัยเชิงคุณภาพ	การนำ AI มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการสรรหาบุคลากรยังอยู่ในช่วงเริ่มต้น โดยส่วนใหญ่จะเน้นการใช้ AI ในการคัดกรองเบื้องต้นและติดต่อกับผู้สมัคร ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและลดภาระงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคล อย่างไรก็ตาม การปรับตัวขององค์กรให้เข้ากับเทคโนโลยีใหม่ยังคงเป็นความท้าทายสำคัญ

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับที่	หัวข้อ	นักวิจัย	รายละเอียด	วิธีการวิจัย	บทสรุป
29	Artificial intelligence and human workers interaction at team level a conceptual assessment of the challenges and potential HRM strategies	Ahmad Arslan, Cary Cooper, Zaheer Khan, Ismail Golgeci, Imran Ali	บทความนี้วิเคราะห์ความท้าทายที่ผู้นำและฝ่ายทรัพยากรบุคคลต้องเผชิญในการบริหารจัดการองค์กรที่ AI เข้ามามีบทบาท โดยเฉพาะในระดับทีม และเสนอแนวทางในการรับมือกับความท้าทายเหล่านี้จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	การวิจัยเชิงคุณภาพ	การทำงานร่วมกันของมนุษย์กับ AI ในองค์กรนำมาซึ่งความท้าทายใหม่ๆ สำหรับการจัดการทรัพยากรบุคคล เช่น การประกันความมั่นคงในอาชีพ และการสร้างความไว้วางใจกับ AI นอกเหนือจากนั้น การตั้งค่าความคาดหวังที่เหมาะสมและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพกับพนักงานเกี่ยวกับการใช้ระบบ AI ก็คือปัจจัยสำคัญ อีกด้านหนึ่งที่ต้องถูกพิจารณา

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับที่	หัวข้อ	นักวิจัย	รายละเอียด	วิธีการวิจัย	บทสรุป
30	Review on Digitalisation and Artificial Intelligence in human Resource function of Energy sector	Sharma Anurag, Dr Tyagi Ruchi, Dr Verma Ashutosh, Paul Aparup	งานวิจัยชิ้นนี้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลและประสิทธิภาพของพนักงานในภาคพลังงานของอินเดีย ผลการศึกษาพบว่าการบูรณาการทั้งสองด้านเป็นสิ่งจำเป็นต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและการเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร	บทความ	การนำ Digital HR มา Apply ในภาคพลังงานเป็นกลยุทธ์สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน การวิเคราะห์ความต้องการขององค์กรและมุมมองของผู้บริหารระดับสูงต่อการเปลี่ยนแปลงสู่ยุคดิจิทัล จะเป็นประโยชน์ในการกำหนดแนวทางการนำ Digital HR ไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเปิดโอกาสในการพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลในรูปแบบใหม่

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับที่	หัวข้อ	นักวิจัย	รายละเอียด	วิธีการวิจัย	บทสรุป
31	Human-AI Interaction in Human Resource Management Understanding Why Employees Resist Algorithmic Evaluation at Workplaces and How to Mitigate Burdens	Hyanghee Park, Daehwan Ahn, Kartik Hosanagar, Joonhwan Lee	การ AI ในการตัดสินใจเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล เช่น การคัดเลือกและประเมินพนักงาน อาจส่งผลกระทบต่อการยอมรับจากพนักงานภายในองค์กร การวิจัยนี้จึงได้ทำการศึกษาความรู้สึกและการรับรู้ของพนักงานต่อการใช้งาน AI ในกระบวนการประเมินผล โดยเน้นไปที่ปัจจัยที่อาจมีผลต่อมุมมองที่ไม่เป็นบวก ขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ได้อาจจากการสัมภาษณ์แบบละเอียดกับพนักงานจำนวน 21 คน	การวิจัยเชิงคุณภาพ	การศึกษาได้เน้นย้ำถึงความสามารถของ AI ในการช่วยลดภาระหนักอึ้งทางด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HRM) อย่างเอาใจจริงเอาใจและเป็นธรรมชาติ เป็นผลให้ การนำ AI ไปใช้งานอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนภายในองค์กรจำเป็นต้องทำการพัฒนาเทคโนโลยีที่ไวต่อการทำงานร่วมกันระหว่างมนุษย์กับ AI รวมถึงพิจารณาถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นกับพนักงานในองค์กร

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับที่	หัวข้อ	นักวิจัย	รายละเอียด	วิธีการวิจัย	บทสรุป
32	Trends And Opportunities Of Artificial Intelligence In Human Resource Management Aspirations For Public Sector In Bahrain	Marwan Mohamed Abdeldayem and Saeed Hameed Aldulaimi	การศึกษารุ่นนี้ชี้ให้เห็นว่าการนำ AI มาใช้ในด้านทรัพยากรบุคคลของบาห์เรน ไม่เพียงแต่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานเท่านั้น แต่ยังเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนความเท่าเทียมทางเพศและการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์บาห์เรน 2030	การวิจัยเชิงคุณภาพ	การศึกษาเศรษฐศาสตร์ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนในการปรับตัวของภาคทรัพยากรบุคคล (HR) สู่ยุคดิจิทัลเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี การนำปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาประยุกต์ใช้ในงาน HR จะช่วยเพิ่มคุณภาพในการทำงาน ลดต้นทุน และตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ อีกทั้งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ 2030 ของบาห์เรนที่มุ่งเน้นการพัฒนาประเทศสู่ยุคดิจิทัล

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับที่	หัวข้อ	นักวิจัย	รายละเอียด	วิธีการวิจัย	บทสรุป
33	<p>การพัฒนาการบริหาร ทรัพยากรบุคคลสู่ องค์กรคล่องตัว กรณีศึกษา โปรแกรม โต้ตอบอัตโนมัติการ บริหารทรัพยากรบุคคล (HR Chatbot) กอง บริหารทรัพยากรบุคคล กรมตุลาการ</p>	<p>จักรกฤษณ์ ทิพย์ปัญญา</p>	<p>งานวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาและวิเคราะห์ กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลใน ส่วนของการสรรหา บ่มเพาะ และ ประเมินผลของกรมตุลาการ เพื่อค้นหา แนวทางในการปรับปรุงให้สอดคล้องกับ หลักการขององค์กรที่มีความคล่องตัว และ เพื่อยกระดับข้อมูลแก่ผู้รับบริการ โดยมี วัตถุประสงค์หลักคือการนำเสนอ ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบบริหาร ทรัพยากรบุคคลของภาครัฐให้มี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น</p>	<p>การวิจัยเชิง คุณภาพ</p>	<p>การศึกษาพบว่าการปรับปรุง กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลของ กรมตุลาการและการพัฒนาโปรแกรม แชทบอท การใช้งาน Data HR Chatbot ได้ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการทำงาน ของพนักงานและปรับปรุงความพึง พอใจของพนักงานเกี่ยวกับบริการด้าน ทรัพยากรบุคคลอย่างเห็นได้ชัดเจน</p>

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับที่	หัวข้อ	นักวิจัย	รายละเอียด	วิธีการวิจัย	บทสรุป
34	การพัฒนาตัวแบบเทคโนโลยีดิจิทัลด้านทรัพยากรมนุษย์ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจในจังหวัดสงขลา	สายฝน ไชยสร, ปาริชาติ จันทร์ศรี บุตร และ วินัย รังสินันท์	งานวิจัยนี้มุ่งที่การสำรวจความเกี่ยวข้องระหว่างการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล (HRIS) และเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูล ในบริหารทรัพยากรบุคคล กับผลลัพธ์ที่มีต่อประสิทธิผลของแผนกทรัพยากรบุคคลในองค์กรขนาดกลางถึงขนาดใหญ่ในจังหวัดสงขลา การศึกษานี้ได้สำรวจข้อมูลจากตัวอย่างที่มีจำนวน 400 คน ซึ่งเป็นพนักงานทรัพยากรบุคคลจากองค์กรต่างๆ ในพื้นที่ดังกล่าว โดยการวิจัยนี้มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.924	การวิจัยเชิงปริมาณ	การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ธุรกิจในจังหวัดสงขลาได้ช่วยเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน ลดเวลาที่ใช้ในแต่ละงาน และเพิ่มความพึงพอใจให้กับพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเข้าถึงแพลตฟอร์มการเรียนรู้ออนไลน์ที่ช่วยให้พนักงานสามารถเจริญเติบโตทางวิชาชีพอย่างไม่มีสิ้นสุด

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับที่	หัวข้อ	นักวิจัย	รายละเอียด	วิธีการวิจัย	บทสรุป
35	การบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุควิถีชีวิตติดไปสู่อุคเทคโนโลยีดิจิทัล	วโรปภา มหาสำราญ และ สุรารักษ์ สุพัฒน์มงคล	การแพร่ระบาดของ COVID-19 ได้เร่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานและการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างรวดเร็ว บริษัทฯ ต่าง ๆ HR จึงต้องรีบปรับตัวสู่การบริหารยุคดิจิทัลเพื่อ Support พนักงานที่ทำงานระยะไกล รวมถึงการสื่อสาร และการพัฒนาบุคลากรผ่านช่องทางออนไลน์	การวิจัยเชิงคุณภาพ	การใช้เทคโนโลยีในฝ่ายทรัพยากรบุคคลได้เปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานจากแบบเดิม ๆ ให้เป็นการทำงานที่มีความยืดหยุ่นและมีประสิทธิผลมากขึ้น นำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานที่เพิ่มขึ้นสำหรับพนักงาน และช่วยให้องค์กรสามารถรักษาบุคลากรที่มีความสามารถได้

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับที่	หัวข้อ	นักวิจัย	รายละเอียด	วิธีการวิจัย	บทสรุป
36	Role of Artificial Intelligence (AI) in Human Resource Management (HRM) in Recent Era	R. Menaka	<p>ในแม้ว่าเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์จะมีศักยภาพในการยกระดับการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล แต่การนำ AI มาประยุกต์ใช้ในองค์กรยังคงเผชิญกับอุปสรรคสำคัญ เช่น การขาดแคลนบุคลากรที่มี Skill ในการ Develop บริหารจัดการระบบ AI ต้นทุนในการลงทุนที่สูง และความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูล</p>	การวิจัยเชิงคุณภาพ	<p>การวิจัยนี้มุ่งเสนอการตรวจสอบบทบาทของ AI ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยเน้นที่การทำงาน การประเมินผล และการพัฒนาพนักงาน เป็นการวิเคราะห์ถึงการที่ AI ส่งผลต่อความสามารถของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน</p>

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับที่	หัวข้อ	นักวิจัย	รายละเอียด	วิธีการวิจัย	บทสรุป
37	Artificial intelligence (AI)-assisted HRM Towards an extended strategic framework	Ashish Malik, Pawan Budhwar, and Bahar Ali Kazmi	การสร้างกรอบการทำงานเชิงกลยุทธ์สำหรับการนำปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาประยุกต์ใช้ในงานบริหารทรัพยากรบุคคล ผลการศึกษาคาดว่าจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานด้านทรัพยากรบุคคลสามารถวางแผน และนำ AI มาใช้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด	การวิจัยเชิงคุณภาพ	ผลการวิเคราะห์เชิงลึกยืนยันว่าปัญญาประดิษฐ์มีบทบาทสำคัญในการปฏิวัติวงการบริหารทรัพยากรบุคคล โดย AI สามารถนำมาสร้างกรอบการทำงานเชิงกลยุทธ์ที่ตอบโจทย์ความต้องการขององค์กรในยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับที่	หัวข้อ	นักวิจัย	รายละเอียด	วิธีการวิจัย	บทสรุป
38	Artificial intelligence in the creative industries a review	Nantheera Anantrasiric hai and David Bull	งานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและจำแนกประเภทการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ โดยแบ่งออกเป็น 5 หมวดหมู่หลัก ได้แก่ การสร้างสรรค์เนื้อหา การวิเคราะห์ข้อมูล การปรับปรุง Process ในการทำงาน	การวิจัยเชิงคุณภาพ	แม้ว่าปัญญาประดิษฐ์ (AI) จะมีศักยภาพในการสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ของมนุษย์แต่ในปัจจุบัน AI ยังคงมีข้อจำกัดในการสร้างสรรค์ผลงานที่เป็นต้นฉบับได้อย่างสมบูรณ์ ดังนั้น บทบาทที่เหมาะสมของ AI ในอุตสาหกรรมสร้างสรรค์จึงควรเป็นเครื่องมือช่วยงานที่เสริมศักยภาพของมนุษย์มากกว่าที่จะเข้ามาแทนที่

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับที่	หัวข้อ	นักวิจัย	รายละเอียด	วิธีการวิจัย	บทสรุป
39	Adoption of AI-based chatbots for hospitality and tourism	Rajasshrie Pillai, Brijesh Sivathanu	รายงานการวิจัยนี้สำรวจถึงแนวโน้มในการยอมรับการใช้งาน AI แชนบอทในภาคเศรษฐกิจการท่องเที่ยวของอินเดีย โดยอาศัยแบบจำลอง TAM (Technology Acceptance Model) เป็นหลักในการทำ ความเข้าใจ ข้อมูลที่รวบรวมมาจากการ สัมภาษณ์ละเอียดกับผู้บริหารของบริษัท ต่างๆ จำนวน 36 คน และการสอบถาม ข้อมูลจากผู้บริโภค 1,480 คน ข้อมูลเหล่านี้ ได้ถูกนำไปวิเคราะห์โดยใช้เทคนิค PLS-SEM ในเชิงปริมาณ	การวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปริมาณ	การวิจัยชี้ให้เห็นว่าปัจจัยทางเทคนิค อย่างเช่น ความสะดวกในการใช้งาน และผู้ช่วยสนทนา AI ที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งปัจจัยทางมนุษย์ เช่น การเชื่อมั่น และความเป็นมนุษย์ตามธรรมชาติ ส่งผลโดยตรงต่อการตัดสินใจของธุรกิจ ท่องเที่ยวในการนำ AI แชนบอทมาใช้งาน อย่างไรก็ตาม พฤติกรรมของผู้บริโภค เช่น การยึดหยัดในระบบบริการที่เคยชิน

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับที่	หัวข้อ	นักวิจัย	รายละเอียด	วิธีการวิจัย	บทสรุป
40	Guest editorial - The future of e-HRM and artificial intelligence in the hospitality and tourism industry	Huub Ruel	การระบาดใหญ่ของ COVID-19 ได้เร่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว การศึกษาครั้งนี้จะสำรวจโอกาสและความท้าทายในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์และความสามารถขององค์กรในยุคหลัง COVID-19 โดยเฉพาะบทบาทของเทคโนโลยีในการกำหนดอนาคตของอุตสาหกรรม	การวิจัยเชิงคุณภาพ	การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในภาคบริการและการท่องเที่ยวจะมีอิทธิพลอย่างมากต่ออนาคตของอุตสาหกรรมนี้ การใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างประสิทธิผลและลดต้นทุนอาจนำไปสู่การลดลงของจำนวนงาน ในขณะที่การใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาทักษะของพนักงานและปรับปรุงกระบวนการทำงานอาจช่วยสนับสนุนการพัฒนาที่มั่นคงและยั่งยืน

การศึกษา 40 งานวิจัยทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณชี้ให้เห็นว่าปัญญาประดิษฐ์ (AI) กำลังปฏิวัติวงการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างรวดเร็ว องค์กรทั่วโลกตระหนักถึงความสำคัญของการนำ AI มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและรักษาความสามารถในการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการบริหารงานธุรการ การสรรหาและรักษาพนักงาน และการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์

ผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นว่า AI สามารถช่วยให้การดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคลมีความแม่นยำและรวดเร็วมากขึ้น ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่และคาดการณ์แนวโน้มในอนาคต นอกจากนี้ AI ยังสามารถช่วยให้ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์มีเวลาให้กับงานที่มีความสำคัญเชิงกลยุทธ์มากขึ้น อย่างไรก็ตาม การศึกษายังพบว่ามีช่องว่างในการวิจัยเกี่ยวกับการนำ AI มาประยุกต์ใช้ในอุตสาหกรรมเฉพาะ เช่น อุตสาหกรรมไมซ์ในประเทศไทย ซึ่งเป็นโอกาสสำคัญสำหรับนักวิจัยในการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมเพื่อพัฒนานวัตกรรมและแก้ไขปัญหาที่เฉพาะเจาะจงของอุตสาหกรรมเหล่านี้และยังสรุปได้อีกว่า AI มีศักยภาพในการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์อย่างสิ้นเชิง องค์กรที่ต้องการประสบความสำเร็จในยุคดิจิทัลจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการนำ AI มาประยุกต์ใช้และพัฒนาทักษะของบุคลากรให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษานวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษาของบริษัทในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการนำ AI มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัทในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการนำ AI มาใช้ให้กับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ และหรือความเกี่ยวเนื่องของการนำ AI มาใช้กับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และผลของการนำ AI มาประยุกต์ใช้กับการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัทในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) และ 4) เพื่อเป็นข้อเสนอแนะให้กับองค์กรในการนำ AI มาใช้กับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัทในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE)

ผู้วิจัยมีการจัดระเบียบวิธีวิจัย ดังต่อไปนี้

- 3.1 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการทำวิจัย
- 3.2 วิธีการดำเนินงานวิจัย
- 3.3 การระบุกลุ่มเป้าหมายและการกำหนดกลุ่มประชากร
- 3.4 เครื่องมือในการวิจัย
- 3.5 ขั้นตอนการรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การจัดทำและการวิเคราะห์

3.1 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการทำวิจัย

3.1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

การวิจัยในครั้งนี้ได้ข้อมูลปฐมภูมิมาจากการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง โดยชุดคำถามผู้วิจัยได้ออกแบบให้มีความครอบคลุมประเด็นตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย และเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมได้อย่างอิสระ เพื่อความหลากหลายของข้อมูลเชิงลึกที่จะได้รับ

3.1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ข้อมูลทุติยภูมิเป็นข้อมูลจากการรวบรวมและค้นคว้าเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการ AI มาประยุกต์ใช้ในงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยเฉพาะในภาคบริการ และคัดเลือกเฉพาะงานวิจัยที่ตีพิมพ์ เช่น Google Scholar, Scopus และฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ภายในระยะเวลา 5 ปีล่าสุด

3.2 วิธีการดำเนินงานวิจัย

ผู้วิจัยอาศัยวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative data analysis) โดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับบุคลากรระดับต่าง ๆ ในธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) ที่เกี่ยวข้องกับงานทรัพยากรมนุษย์ ตั้งแต่ผู้บริหารหรือกรรมการระดับสูง, ผู้จัดการและผู้ช่วยผู้จัดการ, หัวหน้างานอาวุโสและหัวหน้างาน, พนักงานอาวุโสและไปจนถึงพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกอย่างครบถ้วน นอกจากนี้ ยังมีการนำข้อมูลทุติยภูมิจากงานวิจัยต่าง ๆ และบทความทางวิชาการมาประกอบการวิเคราะห์ เพื่อให้ได้ภาพรวมที่ครอบคลุมยิ่งขึ้น โดยข้อมูลที่ได้จากทั้งสองแหล่งจะถูกนำมาจัดกลุ่ม เปรียบเทียบ และวิเคราะห์เชิงลึก เพื่อหาตอบจากคำถามวิจัยที่ได้ตั้งไว้

3.3 การระบุกลุ่มเป้าหมายและการกำหนดกลุ่มประชากร

เนื่องจากหัวข้อการวิจัยค่อนข้างซับซ้อนและเพื่อที่จะให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและหลากหลายเกี่ยวกับการ AI มาประยุกต์ใช้ในธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) การวิจัยนี้จึงจำกัดขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างให้แคบลง โดยเลือกพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) ที่มีอำนาจในการตัดสินใจด้าน AI โดยตรง ซึ่งมีทั้งผู้ที่มีองค์ความรู้เข้าใจอีกทั้งยังต้องมึประสบการณ์เรื่อง AI ในระดับต่าง ๆ เพื่อให้ได้ทั้งข้อมูลเชิงลึกหลากหลายมุมมองจากการนำ AI มาใช้จริงในองค์กร

เนื่องด้วยผู้วิจัยเคยปฏิบัติงานในบริษัทหนึ่งในบริษัทกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) จึงสามารถติดต่อและขอความอนุเคราะห์ร่วมมือเพื่อการนัดสัมภาษณ์ทางผู้ถูกสัมภาษณ์ได้โดยตรง และได้ตอบรับในการให้ข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เนื่องด้วยข้อจำกัดด้านเวลาและทรัพยากรในการเข้าถึงผู้ถูกสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจึงกำหนดให้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยกำหนดให้กลุ่มประชากรหลัก

มีจำนวนผู้ถูกสัมภาษณ์รวมทั้งสิ้น 30 ราย ซึ่งเป็นพนักงานในธุรกิจกลุ่มอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) ซึ่งกลุ่มดังกล่าวนี้ได้อายุงานในการปฏิบัติงานในองค์กร 1 ปี ขึ้นไป โดยกลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์นี้มีความหลากหลายระดับตำแหน่งงาน ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง ระดับผู้จัดการและผู้ช่วยผู้จัดการ ระดับหัวหน้างานอาวุโสและหัวหน้างาน ระดับพนักงานอาวุโสและพนักงาน ดังนี้

3.3.1 ตำแหน่งงานของกลุ่มเป้าหมาย

ระดับผู้บริหารระดับสูง	จำนวน 2 ราย
ระดับผู้จัดการและผู้ช่วยผู้จัดการ	จำนวน 8 ราย
ระดับหัวหน้างานอาวุโส และหัวหน้างาน	จำนวน 8 ราย
ระดับพนักงานอาวุโสและพนักงาน	จำนวน 12 ราย

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ซึ่งได้ออกแบบงานวิจัย (Research design) วิธีการดำเนินงาน ขึ้นตอน อันได้แก่

3.4.1 ศึกษาและทบทวนแนวคิดจากงานวิจัย AI และบทความทางวิชาการ และการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ โดยเน้นที่ ความหมาย ประสิทธิภาพ และการประยุกต์ เพื่อตอบสนองต่อกลยุทธ์หลักขององค์กรต่าง ๆ รวมทั้งปัญหา อุปสรรค จุดดี จุดด้อย ประโยชน์ ข้อเสนอแนะหรือการปรับปรุงการใช้งาน AI ในอนาคต ซึ่งเป็นข้อมูลจากทั้งภายในประเทศไทยและต่างประเทศ เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปสู่การพัฒนาเครื่องมือและชุดคำถามในการเก็บข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

3.4.2 การสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้เลือกวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งจะทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์หรือกลุ่มประชากรนั้นสามารถให้ข้อมูลทั้งด้านแนวคิด รวมไปถึงวิธีการนำไปใช้งาน โดยรวมถึงผลลัพธ์ภายหลังจากนำไปใช้งานจริง โดยการสัมภาษณ์จะมีรูปแบบไม่เป็นทางการ เพื่อสร้างบรรยากาศและความคุ้นเคยในการตอบคำถาม และชุดคำถามของการสัมภาษณ์นี้ได้ออกแบบคำถามเหล่านี้มาโดยเฉพาะเพื่อศึกษาเกี่ยวกับ AI และการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ โดยอาศัยความรู้ทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงตามวัตถุประสงค์สำหรับการวิจัยครั้งนี้ โดยคำถามจะแบ่งประเด็นสำคัญ ๆ ดังนี้

1) การพูดคุยทักทายเพื่อสอบถามด้านพื้นฐานข้อมูลทั่ว ๆ ไป เช่น สอบถามประวัติ ส่วนตัวพอสังเขป (ชื่อ อายุ) และตำแหน่งงานของผู้ถูกสัมภาษณ์

2) ผู้วิจัยแจ้งถึงวัตถุประสงค์การสัมภาษณ์และงานวิจัยต่อผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วยการอธิบายแนวคิด ความรู้ขั้นพื้นฐานทั่ว ๆ ไปที่เกี่ยวกับ AI แก่ผู้ถูกสัมภาษณ์เพื่อเพิ่มความเข้าใจอย่างเป็นรูปธรรม

3) ในการสัมภาษณ์วิจัย คำถามแบบปลายเปิดจะถูกใช้เพื่อให้ผู้ตอบสัมภาษณ์สามารถเสนอข้อมูลและความคิดเห็นได้อย่างเสรี ช่วยเพิ่มความเข้าใจที่ครอบคลุมมากขึ้น และทำให้ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มีคุณค่าต่อการวิเคราะห์ผล

4) ผู้วิจัย ทบทวน และกล่าวสรุป เพื่อเป็นการสรุปความเข้าใจของทั้งผู้วิจัยและผู้ถูกสัมภาษณ์ในเรื่องต้นว่าเข้าใจตรงกันตามคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์

ตัวอย่างของคำถามซึ่งเป็นแบบปลายเปิดเพื่อแสดงความคิดเห็น ดังนี้

1. หน้าที่ปัจจุบันของท่าน หน้าที่งานที่รับผิดชอบ และระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งนี้
2. ท่านมองว่า AI มีความสำคัญกับ องค์กรอย่างไร
3. ท่านมองว่า AI สำคัญกับงานทรัพยากรมนุษย์อย่างไร
4. ท่านคิดว่าการลงทุนใช้ AI ในงานทรัพยากรมนุษย์นั้นคุ้มค่าหรือไม่ อย่างไร
5. องค์กรของท่านมีการนำ AI มาใช้หรือไม่ อย่างไรบ้าง
6. ท่านมองว่าหากมีการนำ AI มาใช้จะส่งผลกระทบต่อการทำงานของงานทรัพยากรมนุษย์ในส่วนตัวได้บ้าง อย่างไร
7. ท่านมองว่า AI จะสามารถทดแทนการปฏิบัติงานของมนุษย์หรือไม่ อย่างไร
8. ท่านมีข้อเสนอหรือคำแนะนำอื่น ๆ ในด้านการใช้งาน AI กับองค์กรของท่านหรือไม่ อย่างไร

การสัมภาษณ์งานวิจัยครั้งนี้จัดขึ้นสองรูปแบบ ทั้งแบบตัวต่อตัวและผ่านระบบการประชุมออนไลน์เช่น MS Team และ Zoom รวมถึงการสื่อสารทางโทรศัพท์ โดยคำถามในการสัมภาษณ์เป็นแบบเปิดเพื่อให้ผู้เข้าร่วมสามารถรู้สึกผ่อนคลาย และมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น ใด ๆ ก็ดี ด้วยคำถามแบบเปิดอาจทำให้เกิดประเด็นหรือแนวคิดใหม่ๆ เช่น AI ในรูปแบบต่างๆ ซึ่งอาจนำไปสู่การค้นพบในงานวิจัย ทั้งนี้ ในระหว่างการศึกษอาจพบนวัตกรรมหรือกลยุทธ์การดำเนินงานของบริษัท MICE ที่ยังไม่ได้เปิดเผยหรือเป็นแผนการในอนาคต ดังนั้น ข้อมูลบางส่วนอาจต้องรักษาความลับหรือไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ

3.5 ขั้นตอนการรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์แบบละเอียดจะถูกเก็บรวบรวมจากการสนทนารวมถึงการพูดคุยหน้าต่อหน้า และทางช่องทางออนไลน์เช่น MS Team, Zoom และการโทรศัพท์ ในระหว่างวันที่ 1-30 พฤษภาคม พ.ศ. 2567 ทั้งนี้ ข้อมูลจะถือเป็นข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ที่ได้จากการบันทึกเสียงหรือการจดบันทึกตามที่ผู้ถูกสัมภาษณ์เห็นสมควร จากนั้นข้อมูลดังกล่าวจะถูกถอดเพื่อการวิเคราะห์ต่อไป ข้อมูลที่ได้จะถูกนำมาวิเคราะห์อย่างมีคุณภาพเพื่อทำความเข้าใจมุมมองและประสบการณ์ของกลุ่มที่ถูกสัมภาษณ์อย่างชัดเจน ก่อนการเริ่มสัมภาษณ์ ผู้ถูกสัมภาษณ์ทุกคนจะได้รับการแจ้งเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาและจะต้องให้ความยินยอมในการบันทึกข้อมูล

3.6 การจัดทำและการวิเคราะห์

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบการสร้างข้อสรุป โดยการทำการวิเคราะห์ข้อมูล จากการสัมภาษณ์เชิงลึกอันเป็นข้อมูลปฐมภูมิ โดยเนื้อหาจากการถอดข้อความจากบันทึกเสียงสัมภาษณ์ในลักษณะไม่เป็นทางการและการจดบันทึกในช่วงเวลาทำการสัมภาษณ์ของผู้วิจัย แล้วทำการเปรียบเทียบกับข้อมูลทุติยภูมิ จากการค้นหาวางานวิจัย บทความทางวิชาการ เพื่อทำการสังเคราะห์และหาบทสรุป และการเสนอข้อเสนอนี้ หรือข้อคิดเห็น ในรูปแบบของการพรรณนาสรุปประเด็นเปรียบเทียบ ตามผู้วิจัยได้กล่าวถึงเนื้อหาไว้ก่อนหน้านี้ในบทที่ 2

ข้อมูลในการสัมภาษณ์ได้รับจากการบันทึกเสียงเป็นข้อความ อ่านและฟังบันทึกซ้ำๆ หลายครั้งเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง จากนั้น ข้อมูลจะถูกจัดหมวดหมู่ตามแนวคิดเพื่อปรับให้เข้ากับบทที่ 2 ด้วยการจำแนกคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ และผลักดันให้เกิดการใช้งาน ต่อไปคือการสรุปจุดสำคัญของข้อมูลและจัดเรียงรายละเอียดที่ได้อย่างเป็นระบบ ภายหลังจากการแบ่งประเด็นที่ได้มา นักวิจัยจะทำการวิเคราะห์ผลในลักษณะอุปนัยทางสถิติ (Analytic induction reasoning) เพื่อสรุปลักษณะที่เกิดขึ้นร่วมกันและสร้างความเข้าใจที่ละขั้นตอนตามความจริง เสร็จสิ้นด้วยการนำเสนอการสังเคราะห์ และสรุปผลการวิจัยในรูปแบบของการบรรยาย (Descriptive)

โดยอภิปรายผลตามแนวคิดรวมไปถึงทฤษฎีต่าง ๆ ที่สนับสนุนเพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ความสามารถ ความถูกต้องหรือประโยชน์ของ AI ที่มีส่วนสนับสนุนของการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ พร้อมข้อเสนอแนะในหัวข้อที่เกี่ยวข้องนี้ให้กับผู้ที่สนใจการทำวิจัยในอนาคต

บทที่ 4

ผลการวิจัย

กรณีศึกษาการนำ AI มาประยุกต์ใช้สำหรับการบริหารทรัพยากรมนุษย์กรณีศึกษากลุ่มองค์กรธุรกิจกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย ซึ่งผู้ถูกสัมภาษณ์ทุกท่านปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มองค์กรธุรกิจกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการแบ่งกลุ่มตัวอย่างเพื่อสัมภาษณ์ออกเป็นตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง จำนวน 2 ราย ผู้จัดการและผู้ช่วยผู้จัดการ จำนวน 8 ราย หัวหน้างานอาวุโสและหัวหน้างาน จำนวน 8 ราย พนักงานอาวุโสและพนักงาน จำนวน 12 ราย ผู้มีประสบการณ์ตรงในส่วนงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อศึกษาแนวคิด รวมไปถึงความเข้าใจเกี่ยวกับ AI และการนำไปประยุกต์ใช้กับองค์กรธุรกิจกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) ต่าง ๆ ในประเทศไทย

ทั้งนี้ รูปแบบของการสัมภาษณ์คือการสนทนาหน้าต่อหน้า รวมถึงสัมภาษณ์ทางออนไลน์ผ่าน Ms Team และ Zoom โดยผู้วิจัยใช้คำถามแบบเปิดเพื่อที่ผู้ถูกสัมภาษณ์จะได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ หลังจากสัมภาษณ์แล้ว ผู้วิจัยวิเคราะห์คำตอบและสรุปประเด็นหลักและประเด็นที่เกิดจากการสัมภาษณ์ เพื่อนำเสนอในผลการวิจัยดังนี้

4.1 ผลการสังเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับ AI และการบริหารทรัพยากรบุคคล (HR)

4.1 ผลการสังเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับ AI และการบริหารทรัพยากรบุคคล (HR)

ผลการสังเคราะห์ข้อมูลจากข้อมูลความคิดเห็นของผู้ถูกสัมภาษณ์ จำนวน 30 คน เกี่ยวกับ AI และการบริหารทรัพยากรบุคคล (HR) ได้แก่

1. หน้าที่ความรับผิดชอบของท่านในงานในปัจจุบัน

ผลการสังเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ถูกสัมภาษณ์ ประกอบด้วยข้อมูลในด้านระดับ, ตำแหน่งงานปัจจุบัน, อายุงาน, ประสบการณ์ในองค์กรฯ และหน้าที่ความรับผิดชอบ ตามที่ปรากฏในตาราง 4.1 ดังนี้

ตาราง 4.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ถูกสัมภาษณ์ (จำนวน 30 ราย)

ลำดับ	ตำแหน่งงานปัจจุบัน	อายุงาน (ปี)	หน้าที่ความรับผิดชอบ
1	ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล	15	กลยุทธ์และภาพรวมทั้งหมด
2	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล	18	กลยุทธ์และภาพรวมทั้งหมด
3	ผู้จัดการฝ่าย	12	กลยุทธ์และพัฒนาองค์กร
4	ผู้จัดการฝ่าย	8	สวัสดิการและค่าจ้าง
5	ผู้จัดการแผนก	6	การเรียนรู้ฝึกอบรมและพัฒนา
6	ผู้จัดการแผนก	9	แก้ไขปัญหาและพัฒนาประสิทธิภาพ
7	ผู้จัดการแผนก	6	วิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาระบบ
8	ผู้ช่วยผู้จัดการ	7	สวัสดิการและค่าจ้าง
9	ผู้ช่วยผู้จัดการ	8	การเรียนรู้ฝึกอบรมและพัฒนา
10	ผู้ช่วยผู้จัดการ	9	แก้ไขปัญหาและพัฒนาประสิทธิภาพ
11	หัวหน้างานอาวุโสและหัวหน้างาน	6	ความเป็นเลิศด้านทรัพยากรบุคคล
12	หัวหน้างานอาวุโสและหัวหน้างาน	10	สวัสดิการและค่าจ้าง
13	หัวหน้างานอาวุโสและหัวหน้างาน	8	วิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาระบบ
14	หัวหน้างานอาวุโสและหัวหน้างาน	6	สรรหาว่าจ้าง
15	หัวหน้างานอาวุโสและหัวหน้างาน	7	การเรียนรู้ฝึกอบรมและพัฒนา
16	หัวหน้างานอาวุโสและหัวหน้างาน	15	วิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาระบบ
17	หัวหน้างานอาวุโสและหัวหน้างาน	18	แก้ไขปัญหาและพัฒนาประสิทธิภาพ
18	หัวหน้างานอาวุโสและหัวหน้างาน	12	สรรหาว่าจ้าง
19	พนักงานอาวุโส	8	ความเป็นเลิศด้านทรัพยากรบุคคล

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์ (จำนวน 30 ราย) (ต่อ)

ลำดับ	ตำแหน่งงานปัจจุบัน	อายุ งาน (ปี)	หน้าที่ความรับผิดชอบ
20	พนักงาน	6	สวัสดิการและค่าจ้าง
21	พนักงาน	9	สนับสนุน
22	พนักงานอาวุโส	6	สนับสนุน
23	พนักงานอาวุโส	7	กลยุทธ์และพัฒนาองค์กร
24	พนักงานอาวุโส	8	ส่วนกลาง
25	พนักงานอาวุโส	9	แก้ไขปัญหาและพัฒนาประสิทธิภาพ
26	พนักงานอาวุโส	6	กลยุทธ์และพัฒนาองค์กร
27	พนักงาน	10	กลยุทธ์และพัฒนาองค์กร
28	พนักงานอาวุโส	8	สรรหาว่าจ้าง
29	พนักงาน	6	สวัสดิการและค่าจ้าง
30	พนักงาน	7	สรรหาว่าจ้าง

จากตารางที่ 4.1 ผลการสังเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ถูกสัมภาษณ์จำนวน 30 ราย พบว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์ตำแหน่งหัวหน้างานอาวุโสและหัวหน้างาน มีมากที่สุด จำนวน 8 ราย รองลงมา คือ ตำแหน่งพนักงานอาวุโส จำนวน 7 ราย และผู้ถูกสัมภาษณ์ที่มีจำนวนน้อยที่สุด เท่ากัน จำนวน 1 ราย คือ ตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล และผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำหรับข้อมูลอายุงาน พบว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์ที่มีอายุงาน 6 ปี จำนวน 8 ราย รองลงมาคือ มีอายุงาน 8 ปี จำนวน 6 ราย และจำนวนคนที่มีอายุงาน 10 ปี 12 ปี 15 ปี และ 18 ปี มีจำนวนเท่ากัน คือ 2 ราย สำหรับหน้าที่ความรับผิดชอบ พบว่า จำนวนผู้ถูกสัมภาษณ์ที่มีความรับผิดชอบด้านสวัสดิการและค่าจ้างมากที่สุด จำนวน 5 ราย รองลงมา คือ มีความรับผิดชอบด้านการแก้ไขปัญหาและพัฒนาประสิทธิภาพ การกลยุทธ์และพัฒนาองค์กร และการสรรหาว่าจ้าง ซึ่งมีจำนวนเท่ากันคือ 4 ราย และผู้ถูกสัมภาษณ์ที่มีความรับผิดชอบในส่วนกลาง มีจำนวน 1 ราย

2. ท่านมองว่า AI มีความสำคัญกับองค์กรอย่างไร

ผลการสัมภาษณ์ พบว่า จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด 28 คน คิดเป็น 93.33% เห็นว่า AI มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของฝ่าย HR โดยที่ AI ช่วยให้การดำเนินงานรวดเร็วและแม่นยำขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการวิเคราะห์ข้อมูล การทำนายผลลัพธ์ หรือการจัดการงานที่ต้องทำซ้ำ นอกจากนี้ AI ยังเป็นจุดแข็งทางการแข่งขัน ช่วยองค์กรตอบสนองต่อตลาดได้เร็วขึ้น ช่วยในการขับเคลื่อนการเติบโตด้วยการสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ที่ตอบโจทย์ลูกค้า ปรับปรุงการตัดสินใจ แก้ปัญหา และพัฒนาประสิทธิภาพงาน รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูลใหญ่เพื่อการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพ

ตัวอย่างบทสัมภาษณ์

“มองว่า AI ช่วยให้ฝ่าย HR เข้าใจพนักงานได้ดีขึ้น ผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ เช่น ผลการสำรวจความพึงพอใจของพนักงาน ทำให้สามารถวางแผนพัฒนาทักษะพนักงานได้อย่างตรงจุด AI ช่วยลดความผิดพลาดได้จริง ๆ นะ เพราะบางทีถ้าเรางานเยอะเราก็มีมึน ๆ บ้าง แต่ AI เข้าใจมึนนะการทำงานของ AI ที่มีความแม่นยำสูง ช่วยลดความผิดพลาดในการทำงานของฝ่าย HR หรือ Human error ได้เลยละ”

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 006

“พื้มองว่า AI เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ความรวดเร็วและแม่นยำ เพราะ AI ช่วยให้การงานหลายอย่างรวดเร็วขึ้น เช่น พวกการวิเคราะห์ข้อมูล การทำนายผลลัพธ์ หรือพวกงานซ้ำๆ อัตโนมัติ AI สามารถทำให้พนักงานมีเวลาไปทำงานที่มีความคิดสร้างสรรค์ได้มากขึ้นเลยละ”

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 002

“หนูว่า AI ช่วย Support ในเรื่องที่ต้องใช้การตัดสินใจ และช่วยวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนมาก Big Data เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่แม่นยำ ช่วยในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ ทำให้เราทำงานด้าน Strategy ได้ดีขึ้นด้วย การที่องค์กรนำ AI มาใช้ก่อนจะสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของตลาดและความต้องการของลูกค้าได้เร็วกว่าละ เหมือนเราก้าวนำคนอื่น 1 ก้าวเสมอ”

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 016

“ผมเห็นว่าเจ้า AI ช่วยสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันตอบสนองการเปลี่ยนแปลงได้เร็ว เจ้า AI ช่วยให้กระบวนการทำงานต่าง ๆ ภายในองค์กรได้อย่างต่อเนื่อง มองไปข้างหน้า ก็จะส่งผลต่อการขับเคลื่อนการเติบโตขององค์กรด้วยนะ”

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 013

“ผมเห็นคุณค่าของ AI ในการยกระดับประสิทธิภาพในการทำงาน, เพิ่มผลผลิตและช่วยลดต้นทุนการผลิต โดย AI ช่วยลดข้อผิดพลาดและจัดการงานได้เร็วขึ้น ทำให้ AI ตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงได้อย่างทันท่วงทีและเพิ่มความแม่นยำ”

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 007

“ที่เห็นได้ชัด ณ ตอนนี้ ก็คือ AI ช่วยสนับสนุนในเรื่องของการตัดสินใจได้ เพราะ AI หยิบเอาข้อมูลที่รวบรวมไว้มาช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล ประมวลผลสรุปผลออกมา เพื่อประกอบการตัดสินใจของเรา โดยไม่ลำเอียง”

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 010

3. ท่านมอง AI สำคัญกับการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์อย่างไร

ผลการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์จำนวน 27 คน คิดเป็น 90.00% ของผู้ถูกสัมภาษณ์ทั้งหมด มีความคิดเห็นว่า AI เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของฝ่าย HR โดย AI สามารถช่วยในการสรรหาบุคลากร การประเมินผลการทำงาน การบริหารค่าตอบแทน และการพัฒนาพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การปรับปรุงประสบการณ์ของพนักงาน ซึ่ง AI สามารถช่วยให้พนักงานเข้าถึงข้อมูลและบริการต่าง ๆ ได้สะดวกสบายมากขึ้น เช่น การขอลา การเบิกค่าใช้จ่าย รวมไปถึงการสร้างควมพึงพอใจให้กับพนักงาน โดย AI สามารถช่วยให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้นและมีความสุขกับการทำงาน และดึงดูดบุคลากรที่มีความสามารถ ซึ่งการนำ AI มาใช้แสดงให้เห็นว่าองค์กรเป็นองค์กรที่ทันสมัยและให้ความสำคัญกับการพัฒนานวัตกรรม

ตัวอย่างบทสัมภาษณ์

“เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้เยอะเลย จำพวกงานสรรหาเนี่ยเราก็ให้ AI ช่วยคัดกรอง CV ช่วยเราตรวจสอบคุณสมบัติเบื้องต้น และแมตช์ผู้สมัครกับตำแหน่งงานได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ ทำงานง่ายขึ้น เร็วขึ้น”

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 012

"งานสรรหานี้สบายขึ้นเยอะเลยตั้งแต่มี AI ช่วยคัด CV นะ เร็ว แถมแม่นยำอีกต่างหาก ไม่ต้องมานั่งกรองทีละใบให้เมื่อยตา AI ช่วยให้เราคัดคนเข้าทำงานได้เร็วขึ้นเยอะเลยนะ ไม่ต้องเสียเวลากับการตรวจสอบคุณสมบัติเบื้องต้นมากมาย"

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 019

"บอกเลยว่า AI นี่เป็นเหมือนผู้ช่วยส่วนตัวในการสรรหาเลยนะ ช่วยคัดคนเก่ง ๆ มาให้เราแบบไม่ต้องออกแรงมาก งานสรรหาไม่ใช่เรื่องยากอีกต่อไปแล้ว เพราะมี AI มาช่วยแมตช์คนกับงานให้เป๊ะ ๆ"

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 017

"ตั้งแต่ใช้ AI ในการสรรหา บอกเลยว่าประหยัดเวลาไปเยอะมาก และได้คนที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ต้องการจริงๆ AI ช่วยให้เราคัดคนเก่งๆ เข้ามาเสริมทัพได้เร็วขึ้น ทำให้งานเดินหน้าได้อย่างรวดเร็ว"

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 028

"มอง 2 เรื่องนะ เรื่องแรกเน้นความแม่นยำ AI ช่วยเราคัดเลือกคนได้ตรงจุดมากขึ้น ไม่ต้องกลัวว่าจะพลาดคนดี ๆ ไป ส่วนเรื่องที่สองก็เรื่องเน้นความสะดวกเพราะแค่ป้อนข้อมูลเข้าไป AI ก็ช่วยหาคนให้เราแล้ว สบายมาก"

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 018

"รู้ไหมว่า AI เนี่ยเก่งมากเลยนะ มันช่วยเรื่องการทำงานของ HR ได้เยอะเลย อย่างแรกเลยคือเรื่องประเมินผลงาน มันวิเคราะห์งานของพนักงานแต่ละคนได้ละเอียดเลย ว่าใครทำอะไรได้ดีบ้าง ไม่ดีตรงไหน ช่วยให้เราประเมินผลได้แม่นยำขึ้นเยอะเลย แล้วก็เรื่องเงินเดือน AI ช่วยเราได้นะ มันจะไปเทียบกับตลาดดูว่าตอนนี้ค่าแรงเฉลี่ยเป็นยังไง แล้วก็บอกมาว่าเราควรให้เท่าไรถึงจะยุติธรรมด้วย ถ้าอยากรู้ว่าพนักงานแต่ละคนควรพัฒนาตัวเองยังไง AI ก็ช่วยได้นะ มันจะวิเคราะห์แล้วบอกเลยว่าใครควรเรียนรู้อะไรเพิ่ม เพื่อให้เก่งขึ้น"

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 004

“จริงๆ แล้ว AI เนี่ย ช่วยให้พนักงานทำงานสบายขึ้นเยอะเลยนะ อย่างแรกเลยคือมันทำให้เข้าถึงข้อมูลต่างๆ ได้ง่ายขึ้น เช่น จะเช็คสวัสดิการ หรือข้อมูลบริษัทอะไรแบบนี้ ก็ทำได้เองเลย ไม่ต้องรอ HR ไม่ต้องคอยถามใคร มันก็เลยทำให้พนักงานรู้สึกสะดวกสบายขึ้นเยอะ อีกอย่างคือ AI ยังช่วยจัดตารางงานให้เราได้ด้วยนะ ทำให้เราสามารถเลือกเวลาทำงานที่เหมาะสมกับตัวเองได้มากขึ้น พอเราได้ใช้ AI ไปเรื่อย ๆ ก็จะรู้สึกว่ามันเป็นเหมือนเพื่อนร่วมงานคนนึงเลยนะ ที่คอยช่วยเหลือเราตลอดเวลา และที่สำคัญ AI ยังเปิดโอกาสให้เราได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่าง ๆ ในองค์กรมากขึ้นด้วยนะ ทำให้เรารู้สึกว่าตัวเองเป็นส่วนหนึ่งของทีม”

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 006

“มองว่า AI คือคุณบุคลากรที่มีความสามารถเข้ามาทำงานกับเราได้นะ มันก็จะส่งผลในการสร้างภาพลักษณ์องค์กร เช่น การนำ AI มาใช้แสดงให้เห็นว่าองค์กรเป็นองค์กรที่ทันสมัยและให้ความสำคัญกับนวัตกรรม เพราะเรื่องของ AI กำลังมาแรงมันเป็นการเพิ่มความน่าสนใจ AI ทำให้กระบวนการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรมีความน่าสนใจมากขึ้นเป็นกองเลย”

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 007

“ผมว่า AI เนี่ยสำคัญมากสำหรับงาน HR เลยนะ ในอนาคตเราหวังว่า AI จะช่วยพัฒนางาน HR ของเราไปได้อีกเยอะเลย อย่างเช่น เราอาจจะใช้ AI ทายได้เลยว่าพนักงานคนไหนจะลาออก หรือจะใช้ AI สร้างบรรยากาศในองค์กรให้ดีขึ้น หรือจะให้ AI ช่วยสรุปงานให้เจ้านายดูง่าย ๆ ก็ได้ เราสามารถเอา AI มาช่วยวางแผนงานได้เลยนะ อย่างเช่น ตั้งเป้าหมาย วางแผนงาน หรือแม้แต่จัดสรรงบประมาณ”

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 002

“จริง ๆ แล้ว AI เนี่ยสำคัญมากเลยนะ เพราะทุกวันนี้คนเราก็ใช้เทคโนโลยีกันเยอะอยู่แล้ว พอ HR นำ AI มาใช้ในที่ทำงาน ก็จะทำให้ทุกอย่างง่ายขึ้น แต่ก็ต้องค่อย ๆ อธิบายให้เพื่อนร่วมงานเข้าใจกันด้วยว่า AI ดียังไง ใช้อย่างไร เพราะบางคนอาจจะยังไม่คุ้นเคย เราก็ต้องเตรียมระบบให้พร้อม และฝึกให้ทุกคนรู้จักใช้ AI กันให้คล่อง เพื่อที่เราจะได้ทำงานกันได้สะดวกขึ้นไง”

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 013

4. ท่านมองว่าการนำ AI เข้ามาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นคุ้มค่ากับการลงทุนหรือไม่ อย่างไร

ผลการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์จำนวน 27 คน คิดเป็น 90.00% ของผู้ถูกสัมภาษณ์ทั้งหมด มีความคิดเห็นว่าการนำ AI มาใช้ในการงาน HR นั้นคุ้มค่ากับการลงทุนอย่างแน่นอน เพราะจะช่วยให้องค์กรได้เปรียบในการแข่งขัน ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างไรก็ตาม การลงทุนใน AI นั้นต้องพิจารณาถึงต้นทุนในการพัฒนาและบำรุงรักษาระบบ รวมถึงการฝึกอบรมพนักงานให้สามารถใช้งานระบบ AI ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวอย่างคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์

“พื้มองว่าการวัดผลการลงทุน (Return on Investment ROI) การวัดผลการลงทุนเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้เราประเมินประสิทธิภาพของการนำ AI มาใช้ และตัดสินใจว่าจะลงทุนในด้านนี้ต่อไปหรือไม่ ตัวชี้วัดที่สามารถนำมาใช้ในการวัดผล พื้มองเป็น 2 ด้าน ด้านแรกเกี่ยวกับด้านประสิทธิภาพ ลดระยะเวลาในการทำงาน เช่น ลดเวลาในการคัดเลือกพนักงานลงได้ก็เปอร์เซ็นต์เพิ่มความแม่นยำในการคาดการณ์การลาออกของพนักงาน ลดค่าใช้จ่ายในการสรรหาบุคลากร ด้านที่สองด้านผลผลิตของพนักงาน เช่น พนักงานสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น”

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 002

“เราต้องวางแผนกันดี ๆ นะครับว่าจะเอา AI ไปใช้ทำอะไรบ้าง อย่างแรกเลย เราอาจจะเริ่มจากการนำ AI มาช่วยในการสรรหาบุคลากรระดับปฏิบัติการก่อน เพราะเป็นงานที่มีปริมาณมาก และใช้เวลานาน จากนั้นค่อย ๆ ขยายไปยังงานอื่น ๆ เช่น การพัฒนาพนักงาน หรือการบริหารค่าตอบแทน แล้วจะใช้งบประมาณเท่าไร เราก็ต้องมาคำนวณกันอีกทีว่าจะลงทุนกับซอฟต์แวร์ AI และการฝึกอบรมพนักงานเท่าไร แต่ผมคิดว่าผลตอบแทนที่เราจะได้รับในระยะยาวคุ้มค่ากับการลงทุนแน่นอนครับ”

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 007

“ถ้าเอา AI มาช่วยงาน HR เนี่ย มันดี มันคุ้ม อย่างนี้ครับ หนึ่งเราแข่งขันได้สบาย AI จะช่วยให้บริษัทเราทันสมัยและค้นหาพนักงานเก่ง ๆ ได้ไวขึ้น ทำให้เราแข่งขันกับบริษัทอื่นได้สบายเลย สองเราประหยัดเงิน AI จะช่วยเราประหยัดเงินได้เยอะเลย ทั้งค่าใช้จ่ายในการคัดเลือกพนักงานใหม่ และค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการข้อมูลพนักงาน สามเราทำงานได้ไวขึ้น AI จะทำงานที่ซ้ำๆ ให้เรา ทำให้พนักงาน HR มีเวลาไปทำอย่างอื่นที่สำคัญกว่า เช่น พัฒนาพนักงาน หรือ

วางแผนกลยุทธ์ ที่เราได้เปรียบคู่แข่ง บริษัทไหนได้ใช้ AI ก่อน ก็จะได้เปรียบในการตัดสินใจทางธุรกิจ เพราะมีข้อมูลที่แม่นยำกว่าครับ”

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 010

“มันคุ้มค่ามากถ้ามองด้านธุรกิจ เช่น เพิ่มยอดขาย เช่น การนำ AI มาใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า ช่วยเพิ่มยอดขายได้ หรือเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด เช่น การนำ AI มาใช้ในการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ช่วยเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด รวมไปถึง ด้านอื่นๆ เช่น การลดอัตราการลาออก โดยการนำ AI มาใช้ในการวิเคราะห์สาเหตุการลาออก หรือมองในเรื่องของการเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน เช่น การนำ AI มาใช้ทำให้องค์กรมีความแตกต่างจากคู่แข่งนะ”

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 016

“ส่วนตัวคิดว่าที่เราจำเป็นต้องใช้ AI เพราะมันสามารถประมวลผลข้อมูลได้เร็วมาก แล้วก็ไม่ต้องผิดพลาดง่าย ๆ ด้วย ไม่ต้องกลัวว่าจะคำนวณเงินเดือนผิดแล้วจะเกิดปัญหาตามมาทีหลังเลย ก็คือ AI จะเข้ามาช่วยแบ่งเบาภาระงานของ HR ทำให้น้องในทีมไม่ต้องมานั่งปวดหัวกับเรื่องตัวเลขอีกต่อไป พนักงานก็จะได้รับเงินเดือนที่ถูกตรงเวลา และบริษัทก็จะลดความเสี่ยงในการเกิดข้อผิดพลาดทางบัญชีได้ด้วย...ถ้าเงินเดือนออกมาผิด พนักงานก็จะไม่พอใจ แล้วอาจจะเกิดปัญหาตามมาได้เยอะเลย แต่ถ้ามี AI มาช่วย ก็จะช่วยให้ทุกอย่างราบรื่นมากขึ้น การนำ AI เข้ามาใช้ในการบริหารค่าจ้างและค่าตอบแทน จึงเป็นเรื่องที่คุ้มค่ามาก ๆ ทั้งสำหรับพนักงานและบริษัทเลย”

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 004

5. องค์กรของท่านมีการนำ AI เข้ามาใช้หรือไม่ อย่างไรบ้าง

ผลการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์จำนวน 25 คน คิดเป็น 83.33% ของผู้ถูกสัมภาษณ์ทั้งหมด มีความคิดเห็นว่า ปัจจุบันได้มีการนำ AI มาประยุกต์ใช้ในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) ซึ่งเป็นแนวทางที่น่าสนใจและมีศักยภาพในการพัฒนาอุตสาหกรรมนี้ให้เติบโตอย่างยั่งยืน โดยผู้บริหารให้การสนับสนุน และอนุมัติงบประมาณ เพื่อทำการสั่งซื้อ AI ที่สามารถปิด Paint Point ขององค์กร เช่น การสรรหาพนักงานรายวันจะต้องมีการตรวจสอบประวัติอาชญากรรม ซึ่งต้องใช้เวลาประมาณ 1 สัปดาห์ทำให้ไม่สามารถจ้างคนได้ทันและครบตามกำหนดของแผนที่วางไว้ แต่เมื่อมีการนำ AI มาใช้งานก็สามารถตรวจสอบประวัติอาชญากรรมได้ภายใน 24 ชั่วโมงทำให้สามารถจ้างคนได้ครบตามจำนวนที่วางไว้ตามแผน นอกจากนี้ยังมีการสร้างทีมงาน HR ที่พัฒนาระบบ AI โดยตรงเข้ามาช่วยในงานสรรหาบุคลากร และงานด้านสวัสดิการพนักงานให้มี

ประสิทธิภาพมากขึ้น โดยช่วยในเรื่องต่าง ๆ เช่น คัดกรองใบสมัคร วิเคราะห์เรซูเม่ ค้นหาข้อมูล ผู้สมัคร ได้รวดเร็ว แม่นยำ รวมถึงการประเมินความเหมาะสม วิเคราะห์พฤติกรรม จับคู่ ความสามารถกับตำแหน่งงานและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร โดยการใช้แชทบอท นัดหมาย สัมภาษณ์ ทำให้สามารถวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินประสิทธิภาพการสรรหา ทำนายผลลัพธ์ของ ผู้สมัคร โดยมีการใช้ เครื่องมือ AI เช่น ระบบ Applicant Tracking System ATS เครื่องมือวิเคราะห์ เรซูเม่ แพลตฟอร์มทดสอบออนไลน์และแชทบอท อีกด้วย

ตัวอย่างคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์

"AI นะช่วยงานสรรหาได้เยอะเลยนะ สมัยนี้การหางานดี ๆ สักตำแหน่งหนึ่ง มันก็ต้อง แข่งขันกันสูงเนอะ บริษัทใหญ่ ๆ เลยหันมาใช้ AI ช่วยคัดเลือกคนเข้าทำงานกันเยอะขึ้น เพราะ AI มันฉลาดและเร็วกว่าคนเยอะเลย อย่างแรกเลย ก็เรื่องการคัดเรซูเม่เนี่ยแหละ ปกติ HR ต้องนั่งอ่าน เรซูเม่เป็นร้อยเป็นพันฉบับใช่ไหม? แต่ถ้ามี AI มาช่วย ก็แค่ป้อนข้อมูลตำแหน่งงานเข้าไป AI ก็จะคัด กรองเรซูเม่ให้เราเองเลยว่าใครมีคุณสมบัติตรงตามที่เรากำลังต้องการบ้าง ไม่ต้องมานั่งเสียเวลากับเรซูเม่ ที่ไม่ตรงสายงานอีกต่อไป"

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 014

"นอกจากนี้ AI ยังช่วยวิเคราะห์เรซูเม่ได้ละเอียดมากขึ้นนะ เช่น ว่าคุณภาพการทำงานของแต่ละคนตรงกับตำแหน่งที่เราเปิดรับสมัครแค่ไหน หรือว่ามีทักษะที่เราต้องการหรือ เปล่า ซึ่ง AI จะทำได้อย่างเป็นกลางและแม่นยำกว่าคน เพราะ AI ไม่มีอคติส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง อีกอย่างหนึ่งที่น่าสนใจ คือ AI สามารถออกแบบข้อสอบและแบบทดสอบได้ด้วยนะ แล้วก็วิเคราะห์ ผลการสอบได้ทันทีเลย ทำให้เรารู้ผลว่าใครผ่านหรือไม่ผ่านได้เร็วขึ้นเยอะ และยังช่วยลดเวลาใน การสัมภาษณ์เบื้องต้นได้อีกด้วย"

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 018

"มองแบบง่าย ๆ เลยก็นะ AI เข้ามาช่วยให้การสรรหาบุคลากรเป็นเรื่องที่ง่ายและ รวดเร็วขึ้นเยอะเลยนะ ไม่ต้องมานั่งคัดกรองเรซูเม่กันเองให้เมื่อยตาอีกต่อไป แล้วก็ยังช่วยให้เราได้ คนที่มีความสามารถและเหมาะสมกับองค์กรมากที่สุดด้วย"

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 028

"สมัยนี้ AI มันเก่งขึ้นทุกวันเลยนะ ไม่ใช่แค่เรื่องงานเข้ามาอย่างเดียวนะ แต่ AI ยังเข้ามาช่วยบริหารเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการของพนักงาน ได้อีกด้วย...ปกติแล้ว HR ต้องมานั่งคำนวณเงินเดือนทีละคน คิดค่าโอที คิดค่าคอมมิชชั่น คิดสวัสดิการต่างๆ นานา มันยุ่งยากและเสียเวลาไปเยอะเลย แต่ถ้ามี AI เข้ามาช่วย ก็จะสามารถคำนวณทุกอย่างได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำมากขึ้น"

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 008

"ปกติแล้วการจัดอบรมพนักงาน มันเป็นเรื่องที่ใช้เวลาและทรัพยากรเยอะมากเลยใช่ไหมครับ แต่เดี๋ยวนี้ AI เข้ามาช่วยแบ่งเบาภาระตรงนี้ได้เยอะเลยนะ อย่างแรกเลย คือเรื่องการออกแบบหลักสูตรฝึกอบรม AI สามารถวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานได้ว่าแต่ละคนขาดทักษะอะไรบ้าง แล้วก็ออกแบบหลักสูตรที่ตรงกับความต้องการของแต่ละบุคคลได้เลย ทำให้การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ AI ยังช่วยคัดเลือกพนักงานที่ต้องเข้าอบรมได้ด้วยนะ โดยดูจากผลการทำงาน หรือทักษะที่ขาดหายไป ช่วยให้เราจัดสรรคนได้อย่างเหมาะสมครับ"

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 009

"อีกอย่างนึงที่สำคัญมากเลยนะครับ ก็คือ AI สามารถประเมินผลการฝึกอบรมได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำเลย โดยดูจากผลการทดสอบ หรือแบบประเมินที่พนักงานกรอกเข้ามา แล้วก็วิเคราะห์ออกมาเป็นรายงานที่ละเอียด ช่วยให้เราเห็นภาพรวมของการฝึกอบรมว่าประสบความสำเร็จแค่ไหน แล้วก็ต้องปรับปรุงอะไรบ้าง AI ช่วยให้การฝึกอบรมพนักงานเป็นเรื่องที่ง่ายและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ไม่ต้องมานั่งเสียเวลาในการออกแบบหลักสูตร หรือวิเคราะห์ผลการอบรมเองอีกต่อไป ทำให้เราสามารถพัฒนาพนักงานได้อย่างต่อเนื่อง และตอบสนองต่อความต้องการขององค์กรได้ดีขึ้น ทำงานง่ายขึ้นครับ"

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 004

"ถ้าเราสามารถปรับปรุงทักษะของพนักงานได้อย่างรวดเร็ว บริษัทของเราก็จะเติบโตได้เร็วขึ้นตามไปด้วยนะคะ"

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 025

“สมัยนี้บริษัทไหน ๆ ก็อยากให้พนักงานมีความสุขกันทั้งนั้นใช่ไหมครับ? แต่การจัดการเรื่องสวัสดิการพนักงานเนี่ย มันก็เป็นเรื่องที่ยุ่งยากพอสมควรเลยทีเดียว เพราะพนักงานแต่ละคนก็มีคำถามและความต้องการที่ต่างกันไป แต่ตอนนี้มี AI มาช่วยแก้ปัญหาตรงนี้ได้แล้ว AI สามารถตอบคำถามเกี่ยวกับสวัสดิการต่าง ๆ ได้เลย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องสิทธิการลา, การเบิกค่ารักษาพยาบาล, หรือแม้แต่การขอใช้สวัสดิการอื่นๆ AI จะคอยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็ว ทำให้พนักงานไม่ต้องเสียเวลารอคำตอบจาก HR นานๆ อีกหน่อยถ้าได้ทำ Faxi Benefit ด้วย”

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 020

“AI สามารถรับคำขอใช้สวัสดิการต่าง ๆ ได้ด้วยนะ เช่น การขอลาป่วย, การขอเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปอบรม พนักงานแค่แจ้งความต้องการผ่านระบบ AI ก็สามารรถดำเนินการได้เลย สะดวก รวดเร็ว และลดขั้นตอนที่ยุ่งยากไปได้เยอะ... ถ้าพนักงานมีคำถามเกี่ยวกับสวัสดิการตอนดึก (หลังเลิกงาน) AI ก็พร้อมให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ไม่ต้องรอให้ถึงวันทำงาน พนักงานก็สามารถแก้ปัญหาและดำเนินการเรื่องสวัสดิการได้ทันทีเลยนะค่ะ”

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 029

“ส่วนตัวคิดว่า...AI ไม่ได้เก่งแค่เรื่องการสรรหาคนเข้ามาทำงานอย่างเดียวนะ แต่ยังเข้ามาช่วยในเรื่องการวางแผนกำลังคนและจัดองค์กรให้เป็นระบบมากขึ้นอีกด้วย อย่างแรกเลย AI สามารถวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานทุกคนในองค์กรได้แบบละเอียดเลยนะ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องประสิทธิภาพการทำงาน ทักษะ ความสามารถ หรือแม้กระทั่งเป้าหมายในอนาคต จากนั้น AI ก็จะนำข้อมูลเหล่านี้มาวิเคราะห์เพื่อคิดว่าตอนนี้เราขาดคนที่มีทักษะอะไรบ้าง หรือว่าในอนาคตเราจะต้องเตรียมตัวรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอะไรบ้าง แกรม AI ยังช่วยวางแผนพัฒนาบุคลากรได้ด้วยนะ โดย AI จะวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน และศักยภาพของแต่ละคน แล้วก็ออกแบบแผนพัฒนาที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคล เพื่อให้พนักงานได้พัฒนาตัวเองไปในทิศทางที่ตรงกับเป้าหมายของทั้งตัวเองและของบริษัทเองด้วยนะ”

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 002

“เห็นว่า AI ยังช่วยบริหารจัดการคนเก่ง ๆ ในองค์กรได้อีกด้วยนะ โดย AI จะค้นหาว่าใครบ้างที่มีศักยภาพสูง แล้วก็ช่วยวางแผนพัฒนาให้คนเหล่านี้ก้าวหน้าในอาชีพการงาน เพื่อให้พวกเขาอยู่กับองค์กรไปนาน ๆ และสร้างผลงานที่ดีให้กับองค์กร เรื่องสำคัญ คือการวางแผนทดแทนตำแหน่งงาน AI จะช่วยเราคาดการณ์ล่วงหน้าได้ว่า พนักงานคนไหนจะเกษียณอายุ หรืออาจจะ

ลาออก ทำให้เราสามารถเตรียมตัวหาคนมาทดแทนได้ทันเวลา และลดความเสี่ยงที่จะขาดแคลนบุคลากร เรารู้ก่อนเราก็เป็นเลิศเรื่องการบริหารจัดการคนแล้ว”

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 003

“เดิมทีชุดเอกสารสมัครงานของพนักงานรายวันมีเยอะมาก ต้องใช้เวลาในการจัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้ม เข้าตู้ แต่พอมี AI มาช่วยทำให้ลดเวลาในการสืบค้น และไม่ต้องเปลืองพื้นที่และตู้เอกสารสำหรับการจัดเก็บ แต่พอมี AI เข้ามาช่วยเราจัดการเรื่องพวกนี้ ใน Application ได้ AI ค้นหาเอกสารที่เราต้องการได้อย่างรวดเร็ว แถมยังดึงข้อมูลที่สำคัญออกมาได้อีกด้วย ทำให้เราไม่ต้องมานั่งค้นเอกสารกันตาและอีกต่อไป แล้วก็ยังช่วยประหยัดเวลาในการทำงานไปได้เยอะเลย”

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 023

"การสื่อสารภายในองค์กรก็สำคัญไม่แพ้กันนะ AI ก็เข้ามามีบทบาทตรงนี้ได้เหมือนกัน โดย AI สามารถส่งข่าวสาร ประกาศ หรือข้อมูลต่างๆ ให้พนักงานได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการส่งอีเมล หรือการแจ้งเตือนผ่านแอปพลิเคชัน ทำให้พนักงานทุกคนได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และลดความผิดพลาดในการสื่อสารลงได้เยอะเลยละ"

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 026

"มองว่า AI ยังสามารถช่วยเราจัดการอาคารสำนักงานได้อีกด้วยนะ อย่างเช่น การควบคุมระบบไฟฟ้า แอร์ หรือน้ำภายในอาคาร ทำให้เราสามารถประหยัดพลังงานได้มากขึ้น และยังช่วยให้พนักงานรู้สึกสบายตัวมากขึ้นด้วย นอกจากนี้ AI ยังสามารถตรวจสอบสภาพของอาคารและแจ้งเตือนเราเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นได้อีกด้วยนะครับ... สมมติว่าวันนี้ไฟในห้องประชุมดับกลางคัน ถ้ามี AI คอยควบคุมระบบไฟฟ้า ก็จะสามารถแจ้งเตือนให้ช่างมาซ่อมแซมได้ทันที ทำให้เราไม่ต้องเสียเวลาในการทำงาน และยังช่วยประหยัดพลังงานได้อีกด้วย"

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 007

"ที่ว่าในเรื่องความปลอดภัยก็สำคัญไม่แพ้กัน AI สามารถช่วยเราตรวจสอบระบบรักษาความปลอดภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การตรวจสอบกล้องวงจรปิด หรือการควบคุมระบบเข้าออกอาคาร ทำให้เราสามารถมั่นใจได้ว่าทรัพย์สินและพนักงานของเราปลอดภัยครับ"

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 006

6. ท่านมองว่าหาก AI เข้ามา จะมีผลกระทบกับการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ด้านใดบ้าง อย่างไร

ผลการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์จำนวน 26 คน คิดเป็น 86.67% ของผู้ถูกสัมภาษณ์ทั้งหมด มีความคิดเห็นว่า ผลกระทบอาจจะเกิดเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงบทบาทของพนักงาน ซึ่งพนักงานจะต้องมีทักษะในการทำงานร่วมกับ AI และมีทักษะที่ AI ยังไม่สามารถทำได้ เช่น การคิดเชิงวิพากษ์ การสร้างสรรค์ และการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน หรือความกังวลเรื่องการถูกแทนที่ พนักงานอาจมีความกังวลว่า AI จะเข้ามาแทนที่งานของตน ซึ่งตัวอย่างผลกระทบ เช่น บทบาทของพนักงาน HR จะเปลี่ยนไป จากเดิมที่เคยเน้นงานธุรการ จะไปสู่การเป็นที่ปรึกษาเชิงกลยุทธ์มากขึ้น พนักงาน HR จะต้องพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถในการทำงานร่วมกับ AI หรือการลดอัตราการจัดในสายงาน Support และความท้าทายในการทำงาน HR รวมไปถึงด้านความปลอดภัยของข้อมูล การนำ AI มาใช้ต้องมีการดูแลรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานอย่างเข้มงวด

ตัวอย่างคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์

“AI อาจจะส่งผลกระทบต่อพนักงานทั่วไป เพราะต้องเรียนรู้สิ่งใหม่ แต่จริง ๆ แล้วไม่ว่ายังไง ๆ พวกเราทุกคนคงต้องปรับตัวนิดหน่อยนะ เพราะ AI จะเข้ามาช่วยทำงานที่ซ้ำ ๆ ให้เรา ทำให้เรามีเวลาไปทำอย่างอื่นที่สนุกกว่า เราต้องขยันคิด งานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ หรือแก้ปัญหาซับซ้อนเนี่ย ยังไงก็ต้องเป็นมนุษย์อย่างเรา ๆ ที่ทำเองนะ เพราะ AI ยังทำไม่ได้เก่งเท่าเรา”

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 005

“ส่วนตัวไม่คิดว่าต้องกลัวตกงานเลยคะ เพราะ AI มาช่วยแบ่งเบางานเราละคะ ไม่ได้มาแย่งงานเราหรอก ทำให้เรามีเวลาไปพัฒนาตัวเองได้มากขึ้นด้วยซ้ำ”

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 021

“ผมว่า AI ผลกระทบต่อพนักงาน HR งานเปลี่ยนไปนะครับ งานของ HR จะเปลี่ยนไปจากเดิมเยอะเลยละ แต่เป็นไปในทิศทางดีขึ้นเพราะ AI จะเข้ามาช่วยลดระยะเวลาของการทำงานเอกสารต่าง ๆ ทำให้เรามีเวลาไปดูแลพนักงานคนอื่น ๆ ได้มากขึ้น”

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 018

“มองว่า คนที่เป็น HR มันต้อง Lifelong learning อยู่แล้ว การที่จะต้องเรียนรู้เรื่องใหม่ เรียนรู้เรื่อง AI กันหน่อย ก็ไม่แปลกนะ เพื่อที่จะได้ทำงานร่วมกับ AI ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น อาจจะมีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งงานบ้าง แต่ก็เปิดโอกาสให้เราได้ลองทำงานใหม่ ๆ ที่น่าสนใจมากขึ้น งานสนุกขึ้น งานของเราจะไม่น่าเบื่ออีกต่อไปแล้ว เพราะเราจะได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานมากขึ้น เช่น นำข้อมูลที่ได้จาก AI มาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาบริษัทให้ดียิ่งขึ้นไป”

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 009

“ที่ว่าอาจจะมีผลกระทบของ AI ต่อตลาดแรงงาน เพราะ AI อาจจะมาแทนที่งานบางประเภท แต่ก็สร้างงานใหม่ ๆ ขึ้นมาด้วยนะ อย่างเช่น อาชีพที่เกี่ยวข้องกับการดูแล AI หรือการพัฒนา AI เราอาจจะต้องปรับตัวเพื่อให้เข้ากับตลาดแรงงานที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ หรือการเปลี่ยนสายอาชีพนะคะ”

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 004

“การนำ AI เข้ามาใช้ใน HR จะทำให้การทำงานของเราย้ายไปเยอะเลยคะ พนักงานทุกคนต้องพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีใหม่ ๆ นะคะ แต่ในขณะเดียวกันก็เปิดโอกาสให้เราได้ทำงานที่น่าสนใจและมีความหมายมากขึ้นด้วยคะ”

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 006

“ที่ว่าการที่ AI เข้ามาทำงานร่วมกับเรานั้น ไม่ใช่เรื่องน่ากลัวเลยนะ แต่เป็นโอกาสดีที่เราจะได้พัฒนาตัวเองและเติบโตไปพร้อม ๆ กับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ไม่อยู่หลังเขานะ”

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 003

7. ท่านมองว่า AI จะสามารถเข้ามาทดแทนการทำงานของมนุษย์ได้หรือไม่ อย่างไร

ผลการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์จำนวน 26 คน คิดเป็น 86.67% ของผู้ถูกสัมภาษณ์ทั้งหมด มีความคิดเห็นว่า AI สามารถช่วยในการทำงานซ้ำ ๆ และงานที่ต้องใช้ข้อมูลจำนวนมากได้ แต่ AI ยังไม่สามารถแทนที่มนุษย์ได้ทั้งหมด เพราะมนุษย์มีความสามารถในการคิดสร้างสรรค์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และการเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกซึ่งเป็นสิ่งที่ AI ยังทำไม่ได้

ตัวอย่างคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์

“อย่างแรกเลย คือเรื่องของการทำงานที่ซ้ำ ๆ ที่ต้องทำเป็นประจำทุกวันครับ AI ทำได้ดีมากเลย ไม่ว่าจะเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลตัวเลขเยอะ ๆ หรือตอบคำถามที่ซ้ำ ๆ กันหลายรอบ AI จัดการได้หมด ทำให้พวกเราที่เป็นคนเนี่ย มีเวลาไปทำอะไรที่มันสร้างสรรค์ขึ้นกว่าเดิม อย่างเช่น การคิดไอเดียใหม่ ๆ หรือการแก้ปัญหาที่มันซับซ้อน ๆ”

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 007

“ผมคิดว่าส่วนใหญ่น่าจะเห็นพ้องกันว่า AI นะ เป็นเหมือนเครื่องมือที่เข้ามาช่วยเราทำงาน ได้หลายอย่าง และ AI ช่วยเราทำงาน ได้เร็วและความแม่นยำในการทำงานนะครับ AI ทำงาน ได้ไวกว่าเราเยอะ และก็แทบจะไม่ผิดพลาดเลย ทำให้งานต่าง ๆ เสร็จรวดเร็วก่อนและมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย”

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 011

“...AI ก็ยังมีข้อจำกัดอยู่นะครับ อย่างแรกเลยคือเรื่องความคิดสร้างสรรค์ AI อาจจะเลียนแบบมนุษย์ได้ แต่การจะคิดอะไรใหม่ ๆ ที่ไม่เคยมีใครคิดมาก่อน AI ยังทำไม่ได้ไม่เท่ามนุษย์เราหรอกครับ อีกอย่างหนึ่ง คือเรื่องความเข้าใจในความรู้สึกของคน AI ยังไม่สามารถเข้าใจความรู้สึกของคนได้อย่างลึกซึ้งเหมือนมนุษย์เรา ดังนั้นงานที่ต้องใช้การเข้าใจความรู้สึกของคน อย่างเช่น การบริการลูกค้า หรือการเจรจาต่อรองเนี่ย มนุษย์เรายังคงจำเป็นอยู่”

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 017

“AI ทำให้เราทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ AI ยังไม่สามารถทำงานแทนคนได้ ยังไม่มีความคิดสร้างสรรค์และความเข้าใจในมนุษย์ด้วยตัวเอง การตัดสินใจแก้ปัญหา บางอย่างที่เกี่ยวกับคน จึงจำเป็นต้องให้เราช่วยแก้ปัญหาเหล่านี้อยู่ ซึ่งข้อมูลที่ได้มาจากการประมวลของ AI เป็นเพียงองค์ประกอบในการช่วยตัดสินใจให้เราในระดับหนึ่งเท่านั้น ง่าย ๆ เลยก็คือ AI ไม่ได้มาแย่งงานเรา แต่เป็นเหมือนเพื่อนร่วมงานที่คอยช่วยเราทำงานให้เสร็จเร็วขึ้น และทำให้เรามีเวลาไปทำอะไรที่เราถนัดมากขึ้นนั่นเอง”

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 019

“ส่วนตัวคิดว่า AI น่าจะเข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตเราในอนาคต ซึ่งงานบางอย่าง AI สามารถทำแทนคนได้จะเกิดผลกระทบกับแรงงานในส่วนนั้นแน่นอน แต่ยังมีอีกหลายอย่างที่ AI ยังไม่สามารถทำแทนคนได้เช่นกัน”

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 023

8. ข้อเสนอแนะด้านการนำ AI มาใช้กับองค์กรของท่าน

ผลการสัมภาษณ์ พบว่า จากผู้ถูกสัมภาษณ์ 26 คน คิดเป็น 86.67% ของจำนวนรวม แสดงความเห็นว่าจะเริ่มต้นด้วยโครงการขนาดเล็กหรืองานที่มีธุรกรรมน้อยๆ เพื่อการทดลอง และการเรียนรู้เบื้องต้นก่อนจะขยายไปสู่โครงการใหญ่ยิ่งขึ้น พวกเขาได้ย้ำถึงความสำคัญของการพัฒนาทักษะพนักงาน การฝึกอบรมให้สามารถทำงานร่วมกับ AI และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง การสื่อสารที่ชัดเจนและการสร้างความเข้าใจในการใช้ AI นั้นจำเป็น และไม่ควรละเลยความปลอดภัยข้อมูล โดยต้องคำนึงถึงการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานเป็นหลัก

ตัวอย่างคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์

"การพัฒนาทักษะเพื่อทำงานร่วมกับ AI ในยุคที่ AI เล่นบทบาทสำคัญเริ่มต้นด้วยการปรับปรุงความสามารถของเราเองให้ทันสมัย องค์กรที่ดี การคิดวิเคราะห์เชิงวิพากษ์มีประโยชน์ในการตีความข้อมูลจาก AI และช่วยในการแก้ไขประเด็นที่ซับซ้อนได้ดียิ่งขึ้น ความจำเป็นในการเรียนรู้ก้าวหน้าอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เราต้องไม่หยุดนิ่งและต้องเรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆ เพื่อที่จะไม่ตกเทรนด์ไปกับ AI นอกจากนี้ ข้อมูลส่วนบุคคลที่เป็นความลับยังคงเป็นประเด็นหลักระวังเมื่อใช้งาน AI ในเรื่องของความปลอดภัยของข้อมูลด้วย"

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 002

"ผมว่าเป็นความท้าทายในการนำ AI เข้ามาใช้ในองค์กร เพราะการนำ AI เข้ามาใช้ในองค์กรไม่ใช่เรื่องง่ายเลยนะ ต้องลงทุนค่อนข้างเยอะ ทั้งเรื่องการซื้อเทคโนโลยี และการพัฒนาบุคลากรการปรับการทำงานให้เข้ากับ AI มันเป็นเรื่องท้าทาย เพราะพนักงานบางคนอาจจะไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีใหม่ๆ อยากให้บริษัทลงทุนกับ AI โดยดูจากความจำเป็นเร่งด่วน หรือเอา AI มาช่วยปิด pain point หรืองานที่เป็นงาน Critical Role"

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 006

“อยากแนะนำถึงด้านจริยธรรม เพราะการพัฒนา AI ต้องคำนึงถึงเรื่องจริยธรรมด้วยนะ อย่างเช่น การป้องกันไม่ให้ AI ถูกนำไปใช้ในทางที่ผิด หรือการสร้าง AI ที่มีความเป็นธรรม รวมถึงความปลอดภัย เพราะการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลเป็นเรื่องสำคัญอย่างแรงนะ เพราะ AI จะต้องเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลจำนวนมาก คนที่ดูแลโดยตรงต้องตระหนักในเรื่องพวกนี้มากๆ เลย”

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 004

"ต้องหยิบยกประเด็นความไม่เท่าเทียมจากการเข้าถึงเทคโนโลยี AI ที่อาจส่งผลให้สังคมแตกแยก คนที่มีสิทธิ์เข้าถึง AI ไม่เท่ากันควรได้รับความคุ้มครองด้วยนโยบายที่ชัดเจน... AI เป็นเครื่องมือช่วยเพิ่มประสิทธิภาพงาน ไม่ใช่คู่แข่งแย่งตำแหน่งงาน แต่การใช้ AI อย่างมีประสิทธิภาพต้องมีการเตรียมตัวทั้งด้าน Hardware และ Software และการอบรมพนักงานในการใช้งาน"

ผู้ถูกสัมภาษณ์รหัสที่ 010

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การศึกษานวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษาของบริษัทในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาการนำ AI มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัทในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE)
- 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการนำ AI มาใช้ให้กับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE)
- 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ และหรือความเกี่ยวเนื่องของการนำ AI มาใช้กับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และผลของการนำ AI มาประยุกต์ใช้กับการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัทในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE)
- 4) เพื่อเป็นข้อเสนอแนะให้กับองค์กรในการนำ AI มาใช้กับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัทในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE)

ทั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในการดำเนินงานวิจัยโดยใช้ข้อมูลขั้นปฐมภูมิ (Primary Data) ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อดำเนินการศึกษาด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย ซึ่งผู้ถูกสัมภาษณ์ทุกท่านปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มองค์กรธุรกิจกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการแบ่งกลุ่มตัวอย่างเพื่อสัมภาษณ์ออกเป็นตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง จำนวน 2 ราย ผู้จัดการและผู้ช่วยผู้จัดการ จำนวน 8 ราย หัวหน้างานอาวุโสและหัวหน้างาน จำนวน 8 ราย พนักงานอาวุโสและพนักงาน จำนวน 12 ราย ผู้มีประสบการณ์ตรงในส่วนงานบริหารทรัพยากรมนุษย์รวม ทั้งใช้ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) รวมถึงหนังสืองานวิจัยและบทความที่ตีพิมพ์เพื่อประกอบการศึกษาวิจัย ซึ่งสรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลได้ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 การอภิปรายผล
- 5.4 ข้อจำกัดของงานวิจัย
- 5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

5.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการวิจัยในอนาคต

5.1 สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

5.1.1 ผลการนำ AI มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) พบว่า AI ช่วยแก้ปัญหาจุดอ่อนสำคัญในกระบวนการทำงานด้านทรัพยากรบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการสรรหาบุคลากร AI สามารถเร่งกระบวนการตรวจสอบประวัติอาชญากรรมให้เสร็จสิ้นภายใน 24 ชั่วโมง ทำให้สามารถบรรลุเป้าหมายการจ้างงานตามแผนได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ AI ยังช่วยในการคัดกรองใบสมัครวิเคราะห์เรซูเม่ และค้นหาข้อมูลผู้สมัครได้อย่างแม่นยำและรวดเร็ว ทำให้สามารถประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการสรรหาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

สรุปโดยรวมแล้ว บริษัทในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) ที่เข้าร่วมการวิจัยต่างตระหนักถึงประโยชน์ของ AI และมองว่าเทคโนโลยีนี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้านทรัพยากรบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานเชื่อว่า AI จะช่วยลดภาระงานที่ซ้ำซาก ทำให้มีเวลาในการทำงานที่สร้างสรรค์และมีมูลค่าเพิ่มมากขึ้น เช่น การวางแผนพัฒนาบุคลากร หรือโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานอื่นๆ

ดังนั้น AI จึงเป็นเครื่องมือที่ทรงพลังในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้านทรัพยากรบุคคลในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) โดยช่วยให้บริษัทสามารถบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถมุ่งเน้นไปที่การสร้างสรรคนวัตกรรมและพัฒนาธุรกิจได้อย่างเต็มที่

5.1.2 ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการนำ AI มาใช้ให้กับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) พบว่า ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าแม้ AI จะเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากรบุคคล แต่การนำ AI มาใช้ก็ต้องคำนึงถึงปัจจัยด้านมนุษย์ควบคู่กันไป การสื่อสารที่ชัดเจนและโปร่งใสเกี่ยวกับการนำ AI มาใช้ การให้ความรู้และทักษะใหม่ๆ แก่พนักงาน รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดรับการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยลดความกังวลของพนักงานและส่งเสริมให้พนักงานยอมรับและทำงานร่วมกับ AI ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ การให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานก็เป็นสิ่งจำเป็น การมีมาตรการรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวดและการสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานว่าข้อมูลของพวกเขาจะได้รับการปกป้องอย่างดี จะช่วยสร้างความไว้วางใจและส่งเสริมให้พนักงานยอมรับการนำ AI มาใช้ได้มากขึ้น

5.1.3 ศึกษาความสัมพันธ์ และหรือความเกี่ยวเนื่องของการนำ AI มาใช้กับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และผลของการนำ AI นามาประยุกต์ใช้กับการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัทในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) พบว่าการนำ AI มาประยุกต์ใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลในอุตสาหกรรม MICE นั้นส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพที่สูงขึ้นอย่างเห็นได้ชัด โดยเฉพาะในด้านการลดระยะเวลาในการทำงานที่ซ้ำซากและการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนมาก ทำให้บุคลากรฝ่ายทรัพยากรบุคคลมีเวลาในการมุ่งเน้นไปที่งานที่มีความซับซ้อนและต้องการทักษะเฉพาะบุคคล เช่น การพัฒนาบุคลากร การสร้างวัฒนธรรมองค์กร และการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน การทำงานของ AI ไม่ได้เข้ามาแทนที่มนุษย์ แต่เป็นการเสริมศักยภาพของมนุษย์ให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การทำงานร่วมกันระหว่างมนุษย์และ AI จึงเป็นกุญแจสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน

ผลการสังเคราะห์ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาทักษะของบุคลากรเพื่อให้สามารถทำงานร่วมกับ AI ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งรวมถึงทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูล ทักษะในการแก้ปัญหา และทักษะในการสื่อสาร นอกจากนี้ องค์กรยังจำเป็นต้องสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดรับเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อให้การนำ AI มาใช้เป็นไปอย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จ

5.1.4 ข้อเสนอแนะให้กับองค์กรในการนำ AI มาใช้กับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัทในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) พบว่า การประยุกต์ใช้ AI ในธุรกิจควรเริ่มจากโปรเจกต์ขนาดเล็กหรืองานที่มีรายการธุรกรรมจำกัด เพื่อความเข้าใจและประสบการณ์ก่อนขยายไปยังการใช้อย่างกว้างขวาง ให้ความสำคัญกับพัฒนาทักษะของพนักงาน และต้องมีการอบรมทำให้พร้อมทำงานกับ AI อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งต้องวางแผนการใช้ AI ให้ตรงกับเป้าหมายทางธุรกิจ ปรับกระบวนการทำงาน จัดการกับการต่อต้านความเปลี่ยนแปลงด้วยการสื่อสารที่ดี การประเมินผลอย่างต่อเนื่องและมีแผนการใช้ AI เพื่อปรับปรุงผลงานต่อไป ยิ่งไปกว่านั้น องค์กรต้องตรวจสอบและอัปเดตระบบ AI เป็นประจำไม่ให้มีข้อผิดพลาดหรือความล่าช้า ประกอบกับการกำหนดขอบเขตการทำงานระหว่าง AI กับมนุษย์อย่างชัดเจน เพื่อป้องกันความสับสนและข้อขัดแย้ง ให้การสนับสนุนพนักงานในเรื่องความคิดสร้างสรรค์และการนำเสนอไอเดียใหม่ที่สัมพันธ์กับ AI ส่วนวัฒนธรรม

องค์กรควรเน้นการร่วมมือและแบ่งปันข้อมูลระหว่างบุคคลกับ AI อย่างเป็นระบบ ทางองค์กรในที่สุดควรแชร์ประโยชน์และผลสำเร็จที่ได้จากการใช้ AI ถึงพนักงานและลูกค้าเป็นประจำเพื่อสร้างความไว้วางใจและการยอมรับในการประยุกต์ใช้ AI อย่างต่อเนื่อง

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.2.1 อภิปรายผลการวิจัยผลการสังเคราะห์ได้มาจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย โดยพิจารณาจากคำถามงานวิจัยและสรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับ AI เพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้น ผู้วิจัยจึงได้สรุปประเด็นสำคัญที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เรื่องของความเข้าใจและมุมมองทั่วไปเกี่ยวกับ AI แบบปัจเจกบุคคล

พบว่า มนุษย์ และ AI มีความใกล้ชิดในการทำงาน และการใช้ชีวิตประจำวันมากขึ้นสม่ำเสมอจนเกือบจะเป็นเรื่องปกติ AI เป็นเทคโนโลยีสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และสามารถช่วยในการตัดสินใจ และสามารถประมวลผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว แต่ก็มีควมวิตกกังวลเกี่ยวกับประเด็นจริยธรรม รวมไปถึงเรื่องของการปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ผู้วิจัยต้องการค้นหาข้อมูลในด้านของความรู้ รวมไปถึงด้านของความเข้าใจ ทักษะและมุมมองของปัจเจกบุคคลต่อ AI ในปัจจุบัน พบว่า พบว่า ผู้คนส่วนใหญ่มีความเข้าใจ AI มากขึ้น และมองว่า AI เป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันไปแล้ว AI ช่วยอำนวยความสะดวกในหลายด้าน เช่น การทำงาน การเข้าถึงข้อมูล และการบริการต่างๆ อย่างไรก็ตาม ผู้คนยังมีความกังวลเกี่ยวกับผลกระทบด้านลบ เช่น การสูญเสียงาน ความเป็นส่วนตัว และความปลอดภัย เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน อำนวยความสะดวก เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายแต่กังวลเรื่องการสูญเสียงาน ความเป็นส่วนตัว ปลอดภัย และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อมุมมอง เช่น ระดับการศึกษา ประสบการณ์ การได้รับข้อมูล ซึ่งอนาคตหวังว่า AI จะพัฒนาไปในทางที่ดีและมีประโยชน์ต่อสังคม

สรุปผลความสอดคล้องและเปรียบเทียบกับงานวิจัยที่ผ่านมา สรุปได้ว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์มีความรู้ความเข้าใจและมุมมองที่ดีต่อ AI ที่มีความใกล้ชิดกับมนุษย์ในด้านการใช้ชีวิตประจำวัน แต่ก็มีความวิตกกังวลเกี่ยวกับประเด็นจริยธรรม รวมไปถึงเรื่องของการปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดในข้อ 2.4 ที่กล่าวถึงความสำคัญของการมีความเข้าใจและมีมุมมองที่เหมาะสมต่อ AI ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และแนวคิดในข้อ 2.7 ที่

อ้างอิงงานวิจัยของ Krings et al. (2020) ที่พบว่า ผู้ใช้งาน AI มีความรู้ความเข้าใจและมุมมองที่หลากหลาย และมีความกังวลเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัว และความรับผิดชอบของผู้ใช้งาน AI อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยนี้แตกต่างจากงานวิจัยของ Lee et al. (2019) ที่พบว่า ผู้ใช้งาน AI มีความรู้ความเข้าใจและมุมมองที่น้อยและมีความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัย และความเป็นมนุษย์ของ AI ซึ่งอาจเกิดจากความแตกต่างของประเทศและวัฒนธรรมที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ AI ของผู้ใช้งาน

ส่วนที่ 2 เรื่องเกี่ยวกับความคิดเห็นเมื่อเปรียบเทียบการทำงานระหว่างมนุษย์กับ AI

พบว่าทั้งมนุษย์และ AI มีจุดแข็งและข้อจำกัดที่ต่างกัน มนุษย์มีความสามารถในการคิดสร้างสรรค์ แก้ปัญหาที่ซับซ้อน และเข้าใจบริบททางสังคมได้ดี ในขณะที่ AI มีความแม่นยำสูง ทำงานได้ต่อเนื่อง และสามารถวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนมากได้อย่างรวดเร็ว การนำจุดแข็งของทั้งสองมาผสมผสานกันจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ได้ ซึ่งในอนาคต AI จะมีบทบาทสำคัญในการทำงานมากขึ้นเรื่อย ๆ แต่ก็ยังต้องการมนุษย์เข้ามาควบคุมและพัฒนาต่อไป การเตรียมความพร้อมด้านทักษะที่ AI ยังทำไม่ได้ เช่น การคิดวิเคราะห์เชิงวิพากษ์ การแก้ปัญหา และการทำงานร่วมกับผู้อื่น จึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการอยู่ร่วมกับ AI ในยุคปัจจุบัน

ตารางที่ 5.1 เปรียบเทียบจุดแข็งและจุดอ่อนระหว่างมนุษย์และ AI

คุณสมบัติ	มนุษย์	AI
ความคิดสร้างสรรค์	สูง	ต่ำ
ความเข้าใจบริบท	สูง	ต่ำ
ความสามารถในการเรียนรู้	สูง	สูง (แต่จำเป็นต้องมีข้อมูลป้อนเข้า)
ความเร็วในการประมวลผล	ต่ำ	สูง
ความแม่นยำ	อาจเกิดข้อผิดพลาด	สูง (เมื่อมีข้อมูลที่ถูกต้อง)
ความสามารถในการทำงานซ้ำ ๆ	ต่ำ	สูง

จากตารางที่ 5.1 ผลการเปรียบเทียบจุดแข็ง และจุดอ่อนระหว่างมนุษย์และ AI พบว่า มนุษย์มีจุดแข็งมากกว่า AI ถึง 3 หัวข้อด้วยกัน คือ 1) ความคิดสร้างสรรค์ 2) ความเข้าใจระบบ และ 3) ความสามารถในการเรียนรู้ สำหรับจุดอ่อน พบว่า ความเร็วในการประมวลผล และความสามารถในการทำงานซ้ำ ๆ ต่ำกว่า AI สำหรับความแม่นยำ พบว่า มนุษย์อาจเกิดข้อผิดพลาดขึ้นได้เมื่อเทียบกับ AI ที่มีข้อมูลการป้อนข้อมูลที่ถูกต้อง

สรุปผลความสอดคล้องและเปรียบเทียบกับงานวิจัยที่ผ่านมา สรุปได้ว่าการทำงานร่วมกันระหว่างมนุษย์และ AI จะช่วยให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยมนุษย์จะใช้ความคิดสร้างสรรค์และประสบการณ์เพื่อกำหนดปัญหาและวางแผน ในขณะที่ AI จะช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอทางเลือก จุดแข็งและจุดอ่อนของทั้งสองฝ่ายสามารถเปรียบเทียบได้จากตารางที่ 5.1 และตารางทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 ซึ่งพบว่ามนุษย์มีความสามารถในการคิดสร้างสรรค์ การเข้าใจบริบท และการเรียนรู้สูงกว่า AI แต่ AI มีความเร็ว ความแม่นยำ และความสามารถในการทำงานซ้ำ ๆ สูงกว่ามนุษย์ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Horvitz (2017) แต่แตกต่างจากงานวิจัยของ Cote et al. (2019) และยังคงเติมเต็มความรู้ในด้านที่ยังขาดหายไป เช่น การเปรียบเทียบจุดแข็งและจุดอ่อนของมนุษย์และ AI ในด้านการคิดสร้างสรรค์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และการรับรู้เจตนาารมณ์ นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังสังเคราะห์ข้อมูลจากผู้ถูกสัมภาษณ์เกี่ยวกับประสบการณ์การใช้งานทั่วไปของ AI ซึ่ง AI กำลังเข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของเราอย่างมาก AI ถูกนำไปประยุกต์ใช้ในหลากหลายแง่มุม ตั้งแต่การทำงาน การศึกษา การสื่อสาร การค้าปลีก ชีวิตประจำวัน รวมไปถึงจนถึงการดูแลสุขภาพ ซึ่งประสบการณ์การใช้งานทั่วไปเกี่ยวกับ AI ที่พบได้บ่อย

ส่วนที่ 3 เรื่องของประสบการณ์การใช้งานทั่วไปเกี่ยวกับ AI

พบว่า AI กำลังพัฒนาอย่างรวดเร็ว และมีแนวโน้มที่จะเข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของเรามากขึ้นในอนาคต สิ่งสำคัญ คือ เราต้องเรียนรู้ที่จะใช้ AI อย่างชาญฉลาด ตระหนักถึงข้อดีและข้อเสีย และเตรียมพร้อมรับมือกับผลกระทบต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ข้อมูลจากผู้ถูกสัมภาษณ์เกี่ยวกับประสบการณ์การใช้งานทั่วไปของ AI ซึ่ง AI กำลังเข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของเราอย่างมาก AI ถูกนำไปประยุกต์ใช้ในหลากหลายแง่มุม ตั้งแต่การทำงาน การศึกษา การสื่อสาร การค้าปลีก ชีวิตประจำวัน รวมไปถึงจนถึงการดูแลสุขภาพ ซึ่งประสบการณ์การใช้งานทั่วไปเกี่ยวกับ AI ที่พบได้บ่อย ๆ ได้แก่

- 1) การค้นหาข้อมูล เครื่องมือค้นหาอย่าง Google, Bing, Chat-GPT ซึ่งการใช้ AI เพื่อช่วยวิเคราะห์การค้นหาของผู้ใช้และแสดงผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องมากที่สุด
- 2) การแนะนำ แพลตฟอร์มสตรีมมิ่งเพลงและภาพยนตร์ เช่น Netflix และ Spotify สามารถใช้ AI ในการวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการรับชมของผู้ใช้และแนะนำเนื้อหาที่ผู้ใช้น่าจะชอบ
- 3) การแปลภาษา เครื่องมือแปลภาษาออนไลน์ เช่น Google Translate ใช้ AI ในการแปลภาษาต่าง ๆ
- 4) การจดจำใบหน้า โทรศัพท์มือถือและโซเชียลมีเดียใช้ AI ในการจดจำใบหน้าบุคคล

5) การจดจำเสียง ผู้ช่วยอัจฉริยะ เช่น Siri และ Alexa ใช้ AI ในการจดจำเสียงและตอบสนองคำสั่ง

6) การวิเคราะห์ข้อมูลธุรกิจต่าง ๆ ใช้ AI ในการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า ยอดขาย และแนวโน้มตลาด

7) การตัดสินใจของ AI ถูกนำมาใช้ในการตัดสินใจในบางกรณี เช่น การอนุมัติสินเชื่อ การวินิจฉัยโรค

8) ตัวอย่างประสบการณ์การใช้งาน AI ในชีวิตประจำวัน เช่น การใช้ Google Maps เป็น AI ในการคำนวณเส้นทางการเดินทาง หลีกเลี่ยงการจราจร และแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว การใช้ Facebook เป็น AI ในการกรองโพสต์ที่ไม่เหมาะสม แนะนำเพื่อนใหม่ และแสดงโฆษณาที่เกี่ยวข้อง การใช้ Grab, Lineman ก็สามารถใช้ AI ในการจับคู่ผู้ขับขี่กับผู้โดยสาร คำนวณเวลาการเดินทาง และติดตามสถานะการสั่งอาหาร การใช้ True ID โดย AI ในการแนะนำภาพยนตร์และซีรีส์ที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ชอบ และการใช้ SCB Easy โดย AI ในการวิเคราะห์การใช้จ่ายของผู้ใช้ แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงิน และตรวจจับธุรกรรมที่ผิดปกติ

ซึ่งผู้ถูกสัมภาษณ์ได้กล่าวถึง ข้อดีและข้อเสียของการใช้ AI ดังนี้

ข้อดีของการใช้ AI คือ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดระยะเวลา และประหยัดต้นทุน เพิ่มความสะดวกสบาย ทำให้การเข้าถึงข้อมูลและบริการต่าง ๆ ง่ายขึ้น เพิ่มประสบการณ์การใช้งานที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ และเพิ่มความปลอดภัย เช่น การป้องกันการฉ้อโกง

ข้อเสียของการใช้ AI คือ โอกาสในการสูญเสียงานในบางภาคส่วน อาจมีความลำเอียง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อตัดสินใจ อาจส่งผลกระทบต่อความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้ และอาจถูกใช้เพื่อวัตถุประสงค์ที่ผิดกฎหมาย

สรุปผลความสอดคล้องและเปรียบเทียบกับงานวิจัยที่ผ่านมา สรุปได้ว่า AI ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นและประสบการณ์การใช้ AI ในชีวิตประจำวัน ซึ่ง AI ถูกนำไปประยุกต์ใช้ในหลากหลายด้าน เช่น การค้นหาข้อมูล การแนะนำเนื้อหา การแปลภาษา การจดจำใบหน้า การจดจำเสียง การวิเคราะห์ข้อมูลธุรกิจ และการตัดสินใจ ผู้ถูกสัมภาษณ์เห็นว่า AI มีข้อดีที่เพิ่มความสะดวกสบาย ประหยัดเวลา และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน แต่ก็มีข้อเสียที่อาจส่งผลกระทบต่อความเป็นส่วนตัว ความลำเอียง และการสูญเสียงาน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Horvitz (2017) ที่เน้นถึงประสบการณ์การใช้ AI ในชีวิตประจำวัน และเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานร่วมกันระหว่างมนุษย์และ AI แต่แตกต่างจากงานวิจัยของ Cote et al. (2019) ที่เน้นถึงประสบการณ์การใช้ AI ในงานที่เกี่ยวข้องกับความคิดสร้างสรรค์ และยังเพิ่มเติมความรู้ในด้านที่ยังขาดหายไป

เช่น การเปรียบเทียบจุดแข็งและจุดอ่อนของมนุษย์และ AI ในด้านการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และการรับรู้เจตนาธรรม

ส่วนที่ 4 เรื่องเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของ AI ต่อองค์กรโดยเฉพาะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบว่า AI มีศักยภาพในการสนับสนุนงานทรัพยากรมนุษย์อย่างครอบคลุม เช่น ในการสรรหาบุคลากร การจัดการเงินเดือนและค่าตอบแทน การเรียนรู้และพัฒนา การฝึกอบรม การจัดการสวัสดิการ และประโยชน์ต่างๆของพนักงาน ช่วยในการตอบคำถามเกี่ยวกับสวัสดิการ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์และการจัดโครงสร้างองค์กร การจัดการบุคลากรฝีมือดี การวางแผน การทดแทนตำแหน่งงาน งานบริหารทั่วไป การสื่อสาร การจัดเก็บข้อมูล และระบบความปลอดภัย AI ช่วยเพิ่มความสะดวก ทำให้การสื่อสารรวดเร็ว ลดความผิดพลาด และลดภาระงานทรัพยากรมนุษย์ มีผลดีต่อองค์กร ไม่เพียงช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและลดต้นทุนเท่านั้น แต่ยังช่วยในการปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์ ส่งเสริมนวัตกรรม และเพิ่มความพึงพอใจของ Stakeholder การนำ AI มาใช้ในทรัพยากรมนุษย์อาจมีอุปสรรค เช่น ขาดแคลนบุคลากรมีความรู้ในด้าน AI และค่าใช้จ่ายที่สูง

ผลการสังเคราะห์ข้อมูลแบบเจาะจง และความคิดเห็นเฉพาะประเด็นที่ศึกษาโดยเฉพาะในขอบเขตของเนื้อหาของงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบว่า AI อาจสามารถช่วยเหลือหรือสนับสนุนงานมนุษย์ ดังนี้

- 1) ด้านการสรรหาบุคคล เช่น การคัดแยกผู้สมัคร, การออกแบบข้อสอบและแบบทดสอบ, การสัมภาษณ์ผู้สมัคร
- 2) ด้านการบริหารค่าจ้างและค่าตอบแทน เช่น การประมวลผลและจัดทำเงินเดือน, การจัดการภาษีบุคคลธรรมดา
- 3) ด้านการเรียนรู้ การพัฒนา และการฝึกอบรม เช่น การจัดเตรียมวางแผนในการฝึกอบรม, การประมวลผลรายงานประเมินผลการฝึกอบรม
- 4) ด้านงานสวัสดิการและประโยชน์ของพนักงาน เช่น การตอบคำถามเกี่ยวกับสวัสดิการ, การให้บริการสวัสดิการ
- 5) ด้านการวางแผนกำลังคนและการจัดองค์กร เช่น การวิเคราะห์ข้อมูล, การออกแบบแผนพัฒนาบุคคล, การบริหารจัดการคนเก่ง, การวางแผนทดแทนตำแหน่งงาน, การจัดเก็บข้อมูล
- 6) ด้านการบริหารงานทั่วไป เช่น การจัดการเอกสาร, การสื่อสาร, การจัดการอาคารสำนักงาน, ระบบรักษาความปลอดภัย

สรุปผลความสอดคล้องและเปรียบเทียบกับงานวิจัยที่ผ่านมา สรุปได้ว่า AI สามารถช่วยสนับสนุนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้ทั้งด้านการสรรหาบุคคล การบริหารค่าจ้างและค่าตอบแทน การเรียนรู้ การพัฒนา และการฝึกอบรม การบริหารงานทั่วไป และการวิเคราะห์ข้อมูลธุรกิจ ซึ่งประโยชน์ของ AI คือ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดต้นทุน ปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์ สร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ และเพิ่มความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ก็มีความท้าทายในการลงทุน การพัฒนาบุคลากร และการจัดการความลำเอียงและความเป็นส่วนตัว ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Horvitz (2017) และ Cote et al. (2019) ที่เน้นถึงการทำงานร่วมกันระหว่างมนุษย์และ AI และยังคงเติมเต็มความรู้ในด้านที่ยังขาดหายไป เช่น การเปรียบเทียบจุดแข็งและจุดอ่อนของมนุษย์และ AI ในด้านการคิดสร้างสรรค์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และการรับรู้เจตนาารมณ์ ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของ O'Donovan et al. (2018) ที่เน้นเฉพาะการบริหารงานทั่วไป และคล้ายคลึงกับงานวิจัยของ Chui et al. (2018) ที่ศึกษาความสามารถของ AI ในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ส่วนที่ 5 เรื่องประสบการณ์การนำ AI มาใช้ในองค์กร เพื่อสามารถบรรลุเป้าหมายด้านการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการสังเคราะห์ข้อมูลประสบการณ์การนำ AI มาใช้ในธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) การวิเคราะห์ข้อมูลประสบการณ์การนำ AI มาใช้ในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) พบว่า AI เปรียบเสมือนกุญแจสำคัญช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมที่แข่งขันสูงอย่างกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) กลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) สามารถสังเคราะห์ข้อมูลประสบการณ์การใช้ AI เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ ดังนี้

1) ระบุจุดแข็งและจุดอ่อน เช่น วิเคราะห์ประสบการณ์ของลูกค้าที่ได้ตอบกับระบบ AI, วัดผลจากคะแนนความพึงพอใจ, ระยะเวลาในการใช้งาน, จำนวนคำถามที่พบบ่อย, วิเคราะห์ประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่ใช้ AI, วัดผลจากระยะเวลาที่ใช้ในการทำงาน, ความแม่นยำของข้อมูล และต้นทุน

2) ปรับปรุงประสิทธิภาพ เรื่องการปรับแต่งแคมเปญทางการตลาดให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น พัฒนาระบบ AI ให้ใช้งานง่ายและสะดวกรวดเร็ว ปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3) ลดความเสี่ยง การระบุและป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้ AI ความเสี่ยงในด้านความปลอดภัยของข้อมูล ความเสี่ยงในด้านอคติ ความเสี่ยงในด้านจริยธรรม วางแผนรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่คาดฝัน

การสังเคราะห์ข้อมูลประสบการณ์การใช้ AI เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพช่วยให้กลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) เข้าใจลูกค้าภายใน (พนักงาน) พัฒนาบริการ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ การนำ AI มาประยุกต์ใช้ในงานไมซ์ (MICE) ดังต่อไปนี้

1) การใช้ AI (Artificial Intelligence AI) ในการแปลภาษาช่วยให้ผู้เข้าร่วมงานจากหลากหลายประเทศสามารถสื่อสารกันได้อย่างเข้าใจ

2) การใช้ AI (Artificial Intelligence AI) ในการวิเคราะห์ภาพและวิดีโอช่วยในการตรวจสอบความปลอดภัยของงาน และวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้เข้าร่วมงานเพื่อปรับปรุงการจัดงาน

3) การใช้ AI (Artificial Intelligence AI) ในการสร้างเนื้อหาทางการตลาด AI (Artificial Intelligence AI) สามารถสร้างเนื้อหาทางการตลาดที่ตรงกับความสนใจของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4) ประโยชน์ที่ได้จากการนำ AI มาใช้ในงานกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE)

5) เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ช่วยลดเวลาและต้นทุนในการดำเนินงาน

6) ปรับปรุงประสบการณ์ของผู้เข้าร่วม โดยทำให้ผู้เข้าร่วมงานได้รับประสบการณ์ที่เป็นส่วนตัวและน่าจดจำมากขึ้น

7) เพิ่มความสามารถในการแข่งขัน สามารถช่วยให้องค์กรสามารถสร้างความแตกต่างและโดดเด่นจากคู่แข่ง

8) การตัดสินใจที่แม่นยำ AI ช่วยให้ผู้จัดงานสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและแม่นยำมากขึ้น

9) การสรรหาและคัดเลือก AI ช่วยคัดกรองผู้เข้าร่วมงานที่ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย

10) การวางแผนและจัดการงาน AI ช่วยวางแผนการจัดงาน จัดการตารางเวลา และจัดสรรทรัพยากร

สรุปผลความสอดคล้องและเปรียบเทียบกับงานวิจัยที่ผ่านมา สรุปได้ว่า ผลการสัมภาษณ์นี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Horvitz (2017) ที่เน้นถึงการทำงานร่วมกันระหว่างมนุษย์และ AI โดยให้ AI มีบทบาทเป็นผู้ช่วยและผู้สนับสนุนการทำงานของมนุษย์ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Cote et al. (2019) ที่ศึกษาความเป็นไปได้ของการใช้ AI ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยเน้นความสำคัญของการมีความร่วมมือระหว่างมนุษย์และ AI เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

แต่ก็ต้องพิจารณาความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ผลการสัมภาษณ์นี้แตกต่างจากงานวิจัยของ O'Donovan et al. (2018) ที่เน้นเฉพาะการบริหารงานทั่วไป โดยไม่ได้กล่าวถึงประเด็นความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว และคล้ายคลึงกับงานวิจัยของ Chui et al. (2018) ที่ศึกษาความสามารถของ AI ในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ แต่ไม่ได้สัมภาษณ์กับผู้บริหารระดับสูงเป็นส่วนใหญ่

5.2.2 อภิปรายผลการวิจัยแบ่งตามกลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์

ข้อมูลสรุปผลการสัมภาษณ์แบ่งตามกลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์ ได้ดังนี้

5.2.2.1 ระดับผู้บริหารระดับสูง จากกลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์ คิดเป็นร้อยละ 7

จากจำนวนผู้ถูกสัมภาษณ์ทั้งหมด ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่า ระดับผู้บริหารระดับสูงกลุ่มนี้มีอายุงานเฉลี่ย 17 ปี ซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ด้านการบริหารองค์กรโดยรวม และมีหน้าที่รับผิดชอบในการกำหนดกลยุทธ์ ทิศทาง และเป้าหมายขององค์กร รวมไปถึงการตัดสินใจในประเด็นสำคัญ ๆ ขององค์กร ผู้ถูกสัมภาษณ์มองว่าการนำ AI มาประยุกต์ใช้ในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) เป็นแนวทางที่น่าสนใจและมีศักยภาพในการพัฒนาอุตสาหกรรมนี้ให้เติบโตอย่างยั่งยืน พร้อมทั้งมีการอนุมัติงบประมาณเพื่อทำการสั่งซื้อ AI ที่สามารถปิด paint point ขององค์กร เช่น การสรรหาพนักงานรายวันจะต้องมีการตรวจสอบประวัติอาชญากรรมซึ่งต้องใช้เวลาประมาณ 1 สัปดาห์ทำให้ไม่สามารถจ้างคนได้ทันครบตามกำหนดของแผนที่วางไว้ แต่เมื่อมีการนำ AI มาใช้งานก็สามารถตรวจสอบประวัติอาชญากรรมได้ภายใน 24 ชั่วโมงทำให้สามารถจ้างคนได้ครบตามจำนวนที่วางไว้ตามแผน ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญและเปิดรับการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาประยุกต์ใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างจริงจัง โดยมองเห็นศักยภาพของ AI ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและแก้ไขปัญหาในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับกระบวนการและวิธีการนำ AI มาใช้มากกว่าต้นทุน โดยพร้อมที่จะลงทุนในเทคโนโลยีนี้เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ ผู้บริหารระดับสูงยังให้ความสำคัญกับการนำข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) มาวิเคราะห์เพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจทางธุรกิจ และมองเห็นว่า AI จะเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนการเติบโตของธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) ในยุคดิจิทัล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการปรับปรุงประสบการณ์ของลูกค้าให้เป็นส่วนตัวมากยิ่งขึ้น และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร

ผู้วิจัยสรุปว่า ผู้บริหารระดับสูงมองเห็นประโยชน์ของ AI ในด้านต่าง ๆ เช่น AI สามารถช่วยให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์มีประสิทธิผลมากขึ้น AI สามารถช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ยด้านการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง จึงมีการจัดตั้งฝ่ายที่ดูแลและพัฒนา

เกี่ยวกับ AI โดยตรงเพื่อสนับสนุนงานขององค์กร อีกทั้งสามารถช่วยพัฒนาทักษะและความรู้ของพนักงาน AI สามารถช่วยสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจของพนักงาน เล็งเห็นว่า การนำ AI สามารถนำพาให้องค์กรบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ การลงทุนในเทคโนโลยี AI จะช่วยให้องค์กรในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) สามารถปรับตัวเข้ากับยุคดิจิทัลและสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพผู้บริหารระดับสูงยังมองเห็น ประโยชน์อื่น ๆ ของ AI อีกมากมาย เช่น เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคล เพราะ AI สามารถช่วยในงานเอกสาร การวิเคราะห์ข้อมูล และการประเมินผลการทำงาน ลดต้นทุนในการบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น ค่าใช้จ่ายในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร พัฒนาทักษะของพนักงาน AI สามารถนำมาใช้ในการฝึกอบรมพนักงานและพัฒนาศักยภาพ เพิ่มความพึงพอใจของพนักงาน สามารถช่วยสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีขึ้นและตอบสนองความต้องการของพนักงานได้อย่างตรงจุด เพื่อให้การนำ AI มาใช้ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management) รวมถึงการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยี AI ให้กับพนักงานทุกระดับ โดยมีการกำหนดให้ความรู้เกี่ยวกับ AI เป็นหนึ่งในทักษะที่สำคัญขององค์กร (Core competency) อีกด้วย

สรุปผลความสอดคล้องและเปรียบเทียบกับงานวิจัยที่ผ่านมา ผลการสัมภาษณ์นี้แตกต่างจากงานวิจัยของ O'Donovan et al. (2018) ที่เน้นเฉพาะการบริหารงานทั่วไป โดยไม่ได้กล่าวถึงประเด็นความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว และคล้ายคลึงกับงานวิจัยของ Chui et al. (2018) ที่ศึกษาความสามารถของ AI ในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ แต่ไม่ได้สัมภาษณ์กับผู้บริหารระดับสูงเป็นส่วนใหญ่ ผู้บริหารระดับสูงมีความเห็นตรงกับการวิจัยของ ฉายานนท์ และ ธนานันท์ (2563) ที่ระบุว่า AI สามารถช่วยในการปรับปรุงประสบการณ์ของลูกค้าให้เป็นส่วนตัวมากยิ่งขึ้น และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร โดยผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญกับการนำข้อมูลขนาดใหญ่มาวิเคราะห์เพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจทางธุรกิจ ยังมีความเห็นสอดคล้องกับการวิจัยของ คณิงสุดา และ ธนานันท์ (2563) ที่พบว่า AI สามารถช่วยในการลดต้นทุนในการบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น ค่าใช้จ่ายในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร พัฒนาทักษะของพนักงาน และการประเมินผลการทำงาน แต่ก็มีความเห็นแตกต่างจากการวิจัยของ ธนาภา และ ธนานันท์ (2563) ที่พบว่า AI สามารถเป็นสิ่งกระตุ้นให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าของงานและมีความสุขในการทำงานมากขึ้น โดยผู้บริหารระดับสูงไม่ได้กล่าวถึงประเด็นนี้ในการสัมภาษณ์ และมีความเห็นคล้ายคลึงกับแนวคิดของ ซิมเมอร์แมน (2016) ที่เห็นว่า AI สามารถช่วยในการพัฒนาทักษะและความรู้ของพนักงาน โดยผู้บริหารระดับสูงกำหนดให้ความรู้เกี่ยวกับ AI เป็นหนึ่งในทักษะที่สำคัญขององค์กร เห็นแตกต่างจากแนวคิดของ คอสตา (2018) ที่เห็นว่า AI

สามารถเป็นสิ่งที่สร้างความกังวลและความหวาดกลัวให้กับพนักงาน ผู้บริหารระดับสูงยังมีความเห็นตรงกับการวิจัยของ พรหมมา และ จิรายุทธ์ (2562) ที่ระบุว่า AI สามารถช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและแก้ไขปัญหาในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญกับการนำ AI มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการงาน เช่น การใช้ AI ในการวางแผนและจัดการตารางงาน, การจัดการทรัพยากร, การจัดการสถานที่จัดงาน, และการจัดการงบประมาณ และมีความเห็นแตกต่างจากการวิจัยของ สุทธิชัย และ วิจิต (2564) ที่ระบุว่า AI สามารถช่วยในการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายด้านการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง โดยผู้บริหารระดับสูงมีเหตุผลว่าการลงทุนในเทคโนโลยี AI นั้นมีค่าใช้จ่ายสูง และต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง จึงมองว่าการนำ AI มาใช้มากกว่าต้นทุน โดยพร้อมที่จะลงทุนในเทคโนโลยีนี้เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน ซึ่งมีความเห็นสอดคล้องกับแนวคิดของ วิสชุด (2561) ที่ระบุว่า เพื่อให้การนำ AI มาใช้ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารระดับสูงต้องมีการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management) รวมถึงการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยี AI ให้กับพนักงานทุกระดับ โดยผู้บริหารระดับสูงกำหนดให้ความรู้เกี่ยวกับ AI เป็นหนึ่งในทักษะที่สำคัญขององค์กร (Core competency)

5.2.2.2 ระดับผู้จัดการและผู้ช่วยผู้จัดการ จากกลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์ คิดเป็นร้อยละ 27 จากจำนวน ผู้ถูกสัมภาษณ์ทั้งหมดในการศึกษารุ่นนี้ ผู้วิจัยพบว่า ระดับผู้จัดการและผู้ช่วยผู้จัดการกลุ่มนี้มีอายุงานเฉลี่ย 8 ปี ซึ่งเป็นผู้ที่ มีประสบการณ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทำหน้าที่บริการงาน และออกนโยบายที่มีความ เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และสามารถตัดสินใจในฐานะตัวแทนบริษัท (ในกรณีที่ ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ) กลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์มองว่า AI สามารถวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ เช่น ข้อมูลการขาย ข้อมูลลูกค้า และข้อมูลพนักงาน เพื่อค้นหารูปแบบและแนวโน้มที่ซ่อนอยู่ ซึ่งมนุษย์ไม่สามารถทำได้ด้วยตนเองในอีกทางหนึ่งยังทำหน้าที่เป็นผู้คิดและดำเนินการ โครงการ ปรับปรุงหรือพัฒนาความสามารถของพนักงานในระดับต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงาน ให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยสรุปว่า ระดับผู้จัดการและผู้ช่วยผู้จัดการ มีความรู้และเข้าใจถึงประโยชน์ของ AI ในฐานะปัจจัยหนึ่งที่สามารถส่งเสริมให้องค์กรธุรกิจสามารถบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจที่องค์กร กำหนดไว้ แนวคำตอบทั้งหมดของกลุ่มผู้ช่วยผู้จัดการ เป็นไปในแนวทางเดียวกัน นั่นคือ มองเห็น ประโยชน์ และต้องการที่จะพัฒนาหรือนำ AI มาช่วยเสริมและพัฒนาความสามารถในการ จัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพในทางตรง และส่งเสริมความสามารถขององค์กรธุรกิจให้สามารถ แข่งขันกับตลาดและภายนอกได้ในทางอ้อม

สรุปผลความสอดคล้องและเปรียบเทียบกับงานวิจัยที่ผ่านมา ส่วนนี้สอดคล้องกับแนวคิดของเดเวย์ (2017) ที่เห็นว่า AI สามารถช่วยให้ผู้บริหารได้มีข้อมูลเชิงลึกเชิงวิเคราะห์ และเชิงกลยุทธ์มากขึ้น และสามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนนี้ยังคล้ายคลึงกับแนวคิดของเซนเนอร์ (2018) ที่เห็นว่า AI สามารถช่วยให้ผู้บริหารมีการบริหารจัดการที่มีความยั่งยืน และสามารถสร้างความเปลี่ยนแปลงที่มีประโยชน์ต่อองค์กรได้ ส่วนนี้แตกต่างจากแนวคิดของเฟย์และออสบอร์น (2017) ที่เห็นว่า AI อาจเป็นอันตรายต่อการจ้างงานและความเป็นมนุษย์ของพนักงาน และจากแนวคิดของคอนเนอร์และพราแฮม (2018) ที่เห็นว่า AI อาจทำให้เกิดความห่างเหิน ความไม่เป็นธรรม และความไม่มั่นคงในการทำงาน ส่วนนี้ไม่ได้กล่าวถึงความเป็นไปได้หรือความเสี่ยงของ AI ที่อาจมีผลกระทบต่อพนักงาน แต่เป็นการเน้นความเป็นไปได้และความต้องการของผู้บริหารในการใช้ AI เพื่อความเหมาะสมและความมีประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งความเห็นตรงกับการวิจัยของ พรหมมา และ จิรายุทธ์ (2562) และสอดคล้องกับแนวคิดของ วิสรุต (2561) ในเรื่องของ การนำ AI มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ และมีความเห็นแตกต่างจากการวิจัยของ สุทธิชัย และ วิจิต (2564) ในเรื่องของ การนำ AI มาใช้เพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่ายด้านการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากมองว่าการลงทุนในเทคโนโลยี AI นั้นมีค่าใช้จ่ายสูง และต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

5.2.3 ระดับหัวหน้างานอาวุโสและหัวหน้างาน จากกลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์ คิดเป็นร้อยละ 27 จากจำนวน ผู้ถูกสัมภาษณ์ทั้งหมดในการศึกษานี้ ผู้วิจัยพบว่า ระดับหัวหน้างานอาวุโสและหัวหน้างานกลุ่มนี้มีอายุงานเฉลี่ย 7 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีความรู้และประสบการณ์ในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลสูง ซึ่งมีความเข้าใจ AI อย่างลึกซึ้ง มองเห็นศักยภาพของ AI ในการช่วยเหลือผู้บริหารในการวางแผนกลยุทธ์และดำเนินงานต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็วและแม่นยำมากขึ้น สะท้อนให้เห็นถึงความพร้อมของกลุ่มตัวอย่างในการนำ AI มาประยุกต์ใช้ในการทำงานและการเปิดรับเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร เน้นประสบการณ์ปฏิบัติ กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรบุคคลโดยตรง การให้คำปรึกษา และการตรวจสอบงานระดับปฏิบัติการ..."เน้นความเข้าใจ AI ในระดับลึก "...มีความเข้าใจในเทคโนโลยี AI (AI) ทั้งในแง่ของหลักการงานและการประยุกต์ใช้ในภาคธุรกิจ..." เน้นบทบาทของ AI ในการวางแผน "...มองเห็นว่า AI สามารถช่วยวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ..."ซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทั้งในฐานะผู้ปฏิบัติงาน และในฐานะผู้ให้ คำปรึกษา และผู้ช่วยตรวจสอบหรือตรวจทานการปฏิบัติงานในระดับผู้ปฏิบัติงาน ตามขอบเขต

งาน และลักษณะงานที่แต่ละองค์กรกำหนดเป็นโครงสร้างองค์กร ไว้เพื่อการบริหารงานภายใน กลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์เข้าใจบทบาทของ AI และผลกระทบของ AI ต่อชีวิตประจำวันและการทำงานได้อย่างลึกซึ้ง รวมถึงการเป็นผู้ช่วยผู้จัดการในด้านการวางแผนกลยุทธ์และการนำไปปฏิบัติงานจริง ตามที่ได้รับ มอบหมายจากผู้บริหาร

ผู้วิจัยสรุปว่า กลุ่มหัวหน้างานอาวุโสและหัวหน้างานในกลุ่มตัวอย่างมีความพร้อมที่จะนำเทคโนโลยี AI มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน เนื่องจากมีความรู้ ความเข้าใจ และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงมองเห็นศักยภาพของ AI ที่จะช่วยพัฒนาการทำงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

สรุปผลความสอดคล้องและเปรียบเทียบกับงานวิจัยที่ผ่านมา ส่วนนี้มีความเห็นตรงกับ การวิจัยของ พรหมมา และ จิรายุทธ์ (2562) และสอดคล้องกับแนวคิดของ วิสรุต (2561) ในเรื่องของการนำ AI มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ซึ่งเห็นว่า AI สามารถช่วยวิเคราะห์ข้อมูล และสนับสนุนการตัดสินใจในการวางแผนกลยุทธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนนี้มีความเห็นแตกต่างจากการวิจัยของ สุทธิชัย และ วิจิต (2564) ในเรื่องของการนำ AI มาใช้เพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่ายด้านการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากมองว่าการลงทุนในเทคโนโลยี AI นั้นมีค่าใช้จ่ายสูง และต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เหตุผลที่ได้ผลลัพธ์นี้อาจเกิดจากความแตกต่างในระดับความรับผิดชอบ และลักษณะงานของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีบทบาทในการวางแผนกลยุทธ์และดำเนินงานต่างๆ โดยใช้ AI เป็นเครื่องมือช่วยไม่ใช่ในการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร มีความเห็นตรงกับแนวคิดของ พรหมมา และ จิรายุทธ์ (2562) และสอดคล้องกับแนวคิดของ วิสรุต (2561) ในเรื่องของการนำ AI มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ แต่มีความเห็นแตกต่างจากการวิจัยของ สุทธิชัยและ วิจิต (2564) ในเรื่องของการนำ AI มาใช้เพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่ายด้านการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากมองว่าการลงทุนในเทคโนโลยี AI นั้นมีค่าใช้จ่ายสูง และต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

5.2.4 ระดับพนักงานอาวุโสและพนักงาน จากกลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์ คิดเป็นร้อยละ 40 จากจำนวนผู้ถูกสัมภาษณ์ทั้งหมดในการศึกษานี้ ผู้วิจัยพบว่า ระดับพนักงานอาวุโสและพนักงานกลุ่มนี้มีอายุงานเฉลี่ย 6 ปี ซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในฐานะผู้ปฏิบัติงานต่าง ๆ โดยตรงมีขอบเขตงานและลักษณะงานที่ต้องรับผิดชอบชัดเจนมีขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานตามที่องค์กรกำหนดไว้ กลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์มองว่า AI ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยการอัตโนมัติงานที่ซ้ำซากจำเจ เช่น การตอบคำถามลูกค้า การประมวลผลเอกสาร และการวิเคราะห์ข้อมูล ทำให้พนักงานมีเวลาไปโฟกัสให้ความสำคัญกับงานที่มีความสร้างสรรค์ มี

คุณค่าและซับซ้อนมากขึ้น ผู้วิจัยสรุปว่ากลุ่มพนักงานอาวุโส มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับความสามารถและประโยชน์ของ AI ในระดับกลางมีพื้นฐานที่ดี และมีความชำนาญในการนำเครื่องมือของ AI มาใช้มาประยุกต์ใช้กับส่วนงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้เป็นอย่างดี

ผู้วิจัยสรุปว่า ระดับพนักงานอาวุโสและพนักงานนั้น มีความรู้ และเข้าใจในการบริหารและดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์ พวกเขา มองว่า AI เป็นเครื่องมือที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพด้วยการจัดการงานที่ซ้ำซาก พนักงานระดับนี้มีความสามารถนำ AI มาประยุกต์ใช้กับงานด้าน HR ได้อย่างชำนาญ ทำให้พวกเขามีเวลาสำหรับงานที่ต้องการความคิดสร้างสรรค์มากขึ้น

สรุปผลความสอดคล้องและเปรียบเทียบกับงานวิจัยที่ผ่านมา สรุปผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานด้าน HR ในกลุ่มธุรกิจ MICE มีความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติที่แตกต่างกันตามระดับของตำแหน่ง ลักษณะงาน และความรับผิดชอบ ผู้วิจัยเห็นว่า AI เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการบริหารจัดการงาน HR ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้หลายด้าน อาทิ เช่น การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การวิเคราะห์ข้อมูล การวางแผนและติดตามการปฏิบัติงาน การประเมินผล การพัฒนาบุคลากร และการส่งเสริมสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ โดยการวิจัยนี้มีความเห็นตรงกับแนวคิดของ วิสสุต (2561) ในเรื่องของการนำ AI มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ แต่มีความเห็นแตกต่างจากการวิจัยของ สุทธิชัย และ วิจิต (2564) ในเรื่องของการนำ AI มาใช้เพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่ายด้านการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากมองว่าการลงทุนในเทคโนโลยี AI นั้นมีค่าใช้จ่ายสูง และต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ผู้วิจัยยังสังเกตเห็นว่า การใช้ AI ในการบริหารงาน HR นั้นยังไม่ได้รับการยอมรับและนิยมใช้ในองค์กรทั่วไป และยังมี ความกังวลเกี่ยวกับผลกระทบของ AI ต่อการทำงานของพนักงาน อาทิเช่น การเลิกจ้าง การลดความ มนุษย์ และการลดความเป็นมิตรของสภาพแวดล้อมการทำงาน ดังนั้น การนำ AI มาใช้ในการบริหารงาน HR นั้นจำเป็นต้องมีการวางแผน ปรับเปลี่ยน และพัฒนาอย่างรอบด้าน รวมถึงการ เผยแพร่ความรู้ และสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงาน และผู้บริหารทุกระดับ มีความเห็นตรงกับแนวคิดของ วิสสุต (2561) ในเรื่องของการนำ AI มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานที่ ซ้ำซาก และต้องการความคิดสร้างสรรค์มากขึ้น แต่มีความเห็นแตกต่างจากการวิจัยของ สุทธิชัย และ วิจิต (2564) ในเรื่องของการนำ AI มาใช้เพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่ายด้านการบริหารงานทรัพยากร มนุษย์ เนื่องจากมองว่าการลงทุนในเทคโนโลยี AI นั้นมีค่าใช้จ่ายสูง และต้องมีการพัฒนาและ ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

5.3 การอภิปรายผล

ผลการวิจัยนี้ อยู่ในขอบเขตการวิจัย แนวคิดจากประสบการณ์เฉพาะบุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษาของบริษัทในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) จำนวน 30 ราย ซึ่งเป็นการสรุปผลจากข้อมูลขั้นปฐมภูมิ การสัมภาษณ์ภายใต้ชุดคำถามปลายเปิด อีกทั้งเป็นการศึกษาบทความ หนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรม AI เพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยผู้วิจัยคาดหวังว่าจะสามารถสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาประยุกต์ และปรับใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้

โดยผู้วิจัยสามารถชี้ให้เห็นว่า ผู้บริหารและพนักงานในกลุ่มบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) ทุกระดับให้ความสำคัญกับนวัตกรรม AI และมีการปรับนำมาปรับใช้ เพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในหลาย ๆ ด้าน เพื่อช่วยลดขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ อีกทั้งผู้บริหาร ยังมุ่งเน้นในการพัฒนาพนักงานบุคคลเพื่อให้มีความพร้อมและมีศักยภาพสูงขึ้น สามารถทำงานควบคู่ไปกับ AI และก้าวไปสู่การเป็นผู้ใช้ AI ในการพัฒนางานที่เหนือความคาดหมายในอนาคต ทั้งนี้ เพื่อเป็นการสร้างความได้เปรียบด้านการแข่งขัน ได้

5.4 ข้อจำกัดของงานวิจัย

5.4.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำวิจัยในครั้งนี้เป็นพนักงานตั้งแต่ระดับปฏิบัติการไปจนถึงผู้บริหารระดับสูงในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของของบริษัทในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) จำนวน 30 ราย การเก็บข้อมูลโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) ในแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้การตัดสินใจของผู้วิจัยเป็นหลัก ในอุตสาหกรรมเดียว ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่สัมภาษณ์ที่ไม่สามารถเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด หรือของทุกอุตสาหกรรมได้

5.4.2 ข้อมูลที่เก็บจากกลุ่มตัวอย่างเป็นการสำรวจช่วงเดือนมกราคม ไปถึง สิงหาคม 2567 ดังนั้นผู้ที่นำข้อมูลการทำวิจัยฉบับนี้ไปใช้ควรใช้วิจารณญาณและระวังในการนำข้อมูลฉบับนี้ไปใช้ เพราะอาจจะมีข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงไปตามช่วงเวลา

5.4.3 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนั้นจะเป็นการประเมินคำตอบที่แตกต่าง และขึ้นอยู่กับความคิดของแต่ละบุคคล โดยสรุป การวิจัยในครั้งต่อไปควรเน้นที่การศึกษาเชิงลึกและครอบคลุมมากขึ้น โดยพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและใช้เครื่องมือวิจัยที่หลากหลาย เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาวิธีการบริหารทรัพยากรบุคคลในยุคดิจิทัล

5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผลการวิจัยสำหรับผู้บริหาร ดังต่อไปนี้

5.5.1 เน้นย้ำความสำคัญของการผสมผสานระหว่าง AI และมนุษย์

1) มนุษย์เป็นศูนย์กลาง ย้ำว่า AI เป็นเพียงเครื่องมือที่เข้ามาช่วยเสริมศักยภาพของมนุษย์ในการทำงาน ไม่ได้มาแทนที่ ข้อมูลที่ได้จาก AI ควรนำมาวิเคราะห์และตัดสินใจโดยมนุษย์ที่มีความรู้และประสบการณ์

2) สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดรับเทคโนโลยีใหม่ ส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับได้เรียนรู้และเข้าใจการทำงานของ AI เพื่อให้เกิดความร่วมมือและการทำงานที่ราบรื่น

3) กำหนดขอบเขตความรับผิดชอบ กำหนดให้ชัดเจนว่างานใดที่เหมาะสมให้ AI ทำ และงานใดที่ต้องอาศัยการตัดสินใจของมนุษย์

5.5.2 การวางแผนและเตรียมความพร้อมที่รอบคอบ

1) วิเคราะห์ความต้องการเฉพาะขององค์กร ก่อนนำ AI มาใช้ ควรวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการขององค์กรในปัจจุบันอย่างละเอียด เพื่อเลือกใช้ AI ที่เหมาะสมกับงาน

2) ลงทุนในโครงสร้างพื้นฐาน ตรวจสอบให้แน่ใจว่าองค์กรมีความพร้อมด้านเทคโนโลยี เช่น ระบบ IT, ข้อมูล และความปลอดภัย

3) พัฒนาทักษะของบุคลากร จัดอบรมให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ AI และทักษะที่จำเป็นในการทำงานร่วมกับ AI

4) สร้างแผนสำรอง เตรียมแผนสำรองไว้ในกรณีที่ระบบ AI เกิดปัญหาหรือขัดข้อง

5.5.3 การวัดผลและประเมินผล

1) กำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจน กำหนดตัวชี้วัดที่สามารถวัดผลได้ เช่น ประสิทธิภาพในการคัดเลือก, ความพึงพอใจของผู้สมัคร, และการลดต้นทุน

2) ประเมินผลอย่างต่อเนื่อง ประเมินผลการนำ AI มาใช้เป็นระยะ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

3) เรียนรู้จากข้อผิดพลาด วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นและนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงาน

4) การสร้างความเชื่อมโยงกับระบบอื่นๆ พิจารณาการเชื่อมโยง AI เข้ากับระบบอื่นๆ ในองค์กร เช่น ระบบ HRIS, ระบบการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

5) การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ให้มีความสำคัญกับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้สมัครงาน

6) การพัฒนา AI ที่มีความสามารถในการเรียนรู้ เลือกใช้ AI ที่มีความสามารถในการเรียนรู้และปรับปรุงตัวเองได้ตามเวลา

7) การสร้างความตระหนักรู้ในเรื่องจริยธรรม สร้างความตระหนักรู้ในเรื่องจริยธรรมในการนำ AI มาใช้ เพื่อให้มั่นใจว่าการนำ AI มาใช้จะไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

5.5.4 ศึกษาในระดับลึกมากขึ้น ลงลึกไปในรายละเอียดของการนำ AI มาใช้ในแต่ละกระบวนการ เช่น การสรรหา การพัฒนาพนักงาน หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อหาจุดแข็ง จุดอ่อน และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ

5.5.5 ศึกษาผลกระทบเชิงลึกของ AI ต่อการจ้างงาน การเปลี่ยนแปลงบทบาทของพนักงาน และความเท่าเทียมในที่ทำงาน ประเด็นทางจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับการนำ AI มาใช้ เช่น ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล การเลือกปฏิบัติ และความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

5.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการวิจัยในอนาคต

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากการวิจัยในอนาคต ดังต่อไปนี้

1) ขยายจำนวนของกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นเพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายมุมมอง แม่นยำ และมีความน่าเชื่อถือของข้อมูลเพิ่มขึ้น

2) สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างในองค์กรที่มีการนำ AI เข้ามาใช้ในงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ในหลากหลายอุตสาหกรรมเพื่อเป็นข้อมูลว่า AI เหมาะสมกับอุตสาหกรรมใด

3) พัฒนาแบบสอบถามปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความเฉพาะเจาะจงมากขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยมากที่สุด ซึ่งคำถามควรจะครอบคลุมและมีตัวอย่างชุดคำถามที่แนะนำเพิ่มเติม ได้แก่

1. เรื่องความเข้าใจ และมุมมองทั่วไปเกี่ยวกับนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์แบบปัจเจกบุคคล

(1) คุณเข้าใจความหมายของปัญญาประดิษฐ์ (AI) อย่างไร?

(2) คุณรู้จักประเภทของ AI ที่มีอยู่ที่ประเภท? และประเภทไหนที่คุณคุ้นเคยมากที่สุด?

(3) คุณมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับ AI มากน้อยแค่ไหน? เช่น Machine Learning, Deep Learning, Natural Language Processing (NLP), Computer Vision เป็นต้น

(4) คุณสามารถยกตัวอย่างการใช้งาน AI ในชีวิตประจำวันได้กี่อย่าง? และคุณคิดว่า AI มีประโยชน์ต่อชีวิตคุณอย่างไร?

2. ความคิดเห็นเมื่อเปรียบเทียบการทำงานระหว่างมนุษย์กับปัญญาประดิษฐ์

(1) คุณคิดว่า AI มีข้อดีเมื่อเทียบกับมนุษย์อย่างไร?

(2) คุณคิดว่า AI มีข้อจำกัดอะไรบ้างที่มนุษย์สามารถทำได้

ดีกว่า?

(3) คุณคิดว่ามนุษย์และ AI สามารถทำงานร่วมกันได้

อย่างไร? และควรมีบทบาทอะไรในการทำงาน?

3. ประสบการณ์การใช้งานทั่วไปเกี่ยวกับนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์

(1) คุณใช้ AI ในการทำงานหรือชีวิตประจำวันบ่อยแค่ไหน?

ไหน?

(2) คุณมีความกังวลเกี่ยวกับ AI อะไรบ้าง? เช่น ความเป็น

ส่วนตัว ความปลอดภัย หรือการว่างงาน

(3) คุณมีความคาดหวังอะไรจาก AI ในอนาคต? และคุณคิด

ว่า AI จะมีผลกระทบต่อโลกในอนาคตอย่างไร?

4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของปัญญาประดิษฐ์ต่อองค์กร

โดยเฉพาะการบริหารทรัพยากรมนุษย์

(1) คุณคิดว่า AI มีประโยชน์ต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ในด้านใดบ้าง?

(2) คุณรู้จักบริษัทใดบ้างที่ใช้ AI ในการบริหารทรัพยากร

มนุษย์? และผลลัพธ์ที่ได้เป็นอย่างไร?

(3) คุณคิดว่าองค์กรจะพบเจอความท้าทายอะไรบ้างในการ

นำ AI มาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์?

5. ประสบการณ์การนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในองค์กร เพื่อ

สามารถบรรลุเป้าหมายด้านการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

(1) คุณเคยมีประสบการณ์ในการนำ AI มาใช้ในองค์กรของคุณหรือไม่? ถ้าเคย กระบวนการนำ AI มาใช้มีขั้นตอนอะไรบ้าง?

(2) คุณคิดว่าการนำ AI มาใช้ในองค์กรของคุณมีผลกระทบต่อธุรกิจอย่างไร?

(3) คุณได้เรียนรู้อะไรจากการนำ AI มาใช้ในองค์กรของคุณ? และคุณมีข้อเสนอแนะอะไรสำหรับองค์กรอื่นๆ ที่ต้องการนำ AI มาใช้?

6. ความคิดเห็นสรุปและเหตุผล เกี่ยวกับนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอนาคต

(1) คุณคาดการณ์ว่า AI จะพัฒนาไปอย่างไรในอนาคต? และจะมีผลกระทบต่อโลกการทำงานอย่างไร?

(2) คุณคิดว่ามนุษย์จะมีบทบาทอะไรในการทำงานร่วมกับ AI ในอนาคต? และควรพัฒนาทักษะอะไรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง?

(3) คุณคิดว่าการนำ AI มาใช้ในอนาคตจะมีความท้าทายและโอกาสอะไรบ้าง?



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ชุดคำถามสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาวัตกรรมการปัญญาประดิษฐ์ เพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษาของบริษัทในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE)

1. หน้าที่ความรับผิดชอบของท่านในงานในปัจจุบัน
2. ท่านมองว่านวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) มีความสำคัญกับองค์กรอย่างไร
3. ท่านมองนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) สำคัญกับการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์อย่างไร
4. ท่านมองว่าการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) เข้ามาใช้ในงานบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นคุ้มค่ากับการลงทุนหรือไม่ อย่างไร
5. องค์กรของท่านมีการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) เข้ามาใช้หรือไม่ อย่างไรบ้าง
6. ท่านมองว่าหากมีการนำ Artificial Intelligence (AI) เข้ามา มีผลกระทบกับการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ด้านใดบ้าง อย่างไร
7. ท่านมองว่านวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) จะสามารถเข้ามาทดแทนการทำงานของมนุษย์ได้หรือไม่ อย่างไร
8. ข้อเสนอแนะด้านการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) มาใช้กับองค์กรของท่าน

ภาคผนวก ข

เอกสารรับรองงานวิจัย



สำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนชุกกลาง
อาคารสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
โทร. ๐๒-๘๔๙๖๒๒๔-๕ โทรสาร ๐๒-๘๔๙๖๒๒๔

ที่ อว ๗๘.๐๑๓๐/๒๕๖๕
วันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๗
เรื่อง นำส่งเอกสารรับรองโครงการวิจัย
เรียน นางพัฒนศิริณากู วรณรัตน์
สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารรับรองโครงการวิจัย

ตามที่ท่านได้ส่งโครงการวิจัยเรื่อง “การศึกษานวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษาของบริษัทในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) (The Study of Artificial Intelligence for Human Resources Management: Case Study of Company in Mice Business)” รหัสโครงการ MU-CIRB 2024/163.1904 มาเพื่อขอรับการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนชุกกลาง มหาวิทยาลัยมหิดล นั้น

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนชุกกลางฯ ได้พิจารณาโครงการวิจัยดังกล่าวในการประชุม ครั้งที่ ๑๒/๒๕๖๗ วันที่ ๘ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ มีมติรับรองในหลักการ โดยขอให้ปรับแก้ไขโครงร่างวิจัยตามมติที่ประชุม ซึ่งท่านได้ดำเนินการปรับแก้ไขเรียบร้อยแล้ว จึงสมควรให้การรับรองโครงการวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องดังกล่าว

ท่านสามารถเริ่มดำเนินการวิจัยได้หลังได้รับหนังสือฉบับนี้ (ในรูปแบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์) คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนชุกกลางฯ จะส่งเอกสารรับรองฉบับลงนามจริงให้ท่านต่อไป

คณะกรรมการฯ ขอเรียนระเบียบของคณะกรรมการจริยธรรมฯ และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการกำกับดูแลโครงการ ระหว่างนักวิจัยและคณะกรรมการจริยธรรมฯ ดังนี้

- ๑) ขอให้ท่านนำเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย และหนังสือแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมการวิจัยโดยได้รับการบอกกล่าวและเต็มใจ ที่มีตราประทับรับรอง จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนชุกกลาง มหาวิทยาลัยมหิดล ไปสำเนาใช้กับผู้เข้าร่วมการวิจัยเท่านั้น
- ๒) กรณีท่านต้องการปรับเปลี่ยนรายละเอียดบางส่วนของโครงการวิจัย ขอให้ท่านแจ้งมายังคณะกรรมการฯ โดยกรอกแบบฟอร์มการขอปรับเปลี่ยนโครงร่างวิจัย (Protocol Amendment) เพื่อขอรับการพิจารณารับรองก่อนเริ่มดำเนินการทุกกรณี

-๒-

- ๓) การดำเนินการวิจัยจะต้องเป็นไปตามที่ได้รับการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมฯ เท่านั้น หากเกิดเหตุการณ์เบี่ยงเบนจากโครงร่างวิจัยที่ได้รับการรับรอง จะต้องรายงานมายังคณะกรรมการฯ ภายใน ๒ สัปดาห์ โดยกรอกแบบฟอร์ม “รายงานการเบี่ยงเบนจากโครงการวิจัย (Protocol Deviation Report)” พร้อมเหตุผลที่ไม่สามารถขอรับการพิจารณาการปรับเปลี่ยนโครงร่างวิจัยก่อนการดำเนินการได้ และมาตรการที่จะป้องกันมิให้เกิดเหตุการณ์นั้นซ้ำอีก เพื่อให้คณะกรรมการพิจารณารับรองโครงการให้ดำเนินการรวมทั้งพิจารณามาตรการอื่น ๆ ที่เหมาะสมในการกำกับดูแลสิทธิและสวัสดิภาพของผู้เข้าร่วมวิจัย
- ๔) การไม่แจ้งการปรับเปลี่ยนโครงร่างวิจัยก่อนเริ่มดำเนินการกับผู้เข้าร่วมวิจัย แต่แจ้งมาเมื่อดำเนินการวิจัยไปจนแล้วเสร็จ จะจัดเป็นการฝ่าฝืนโครงร่างวิจัย (Protocol violation) ซึ่งอาจมีผลต่อการพิจารณาขอเขตการรับรองการดำเนินการโครงการวิจัยของท่าน
- ๕) หากเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์อย่างร้ายแรง รวมทั้งเหตุการณ์ที่ไม่อาจคาดเดาได้ล่วงหน้าก่อนเกิดขึ้นกับผู้เข้าร่วมการวิจัย ขอให้ท่านรายงานมายังคณะกรรมการฯ โดยกรอกแบบฟอร์ม “รายงานเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์” หรือส่งสำเนาการรายงานที่ส่งไปยังผู้ให้ทุนมาให้คณะกรรมการฯ ด้วย เมื่อคณะกรรมการฯ พิจารณารายงานเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์แล้วจะมีหนังสือแจ้งไปยังท่าน โดยระบุวันที่พิจารณา
- ๖) หากท่านดำเนินการวิจัยเสร็จสิ้นภายใน ๑ ปี ขอให้ส่งรายงานความก้าวหน้าของโครงการวิจัย ตามแบบฟอร์มแบบติดตามผลการดำเนินการวิจัยประจำปี มายังคณะกรรมการจริยธรรมฯ หลังจาก ได้รับรายงานแล้ว คณะกรรมการฯ จะมีหนังสือตอบรับการรายงานโครงการวิจัย และแจ้งปิดโครงการมายังท่าน
- ๗) ในกรณีที่โครงการวิจัยของท่านมีระยะเวลาเกินกว่า ๑ ปี ขอให้ส่งรายงานความก้าวหน้าของโครงการวิจัย ภายใน ๓๐ วัน (ก่อนเอกสารรับรองหมดอายุ) ตามแบบฟอร์มแบบติดตามผลการดำเนินการวิจัยประจำปี คณะกรรมการฯ จะพิจารณาต่ออายุเอกสารรับรองโครงการวิจัยให้ แต่หากท่านมิได้ส่งรายงานความก้าวหน้าของโครงการวิจัยประจำปี ภายใน ๙๐ วัน (หลังเอกสารรับรองโครงการวิจัยหมดอายุ) คณะกรรมการจริยธรรมฯ จะนำเรื่องเข้าที่ประชุมเพื่อยุติการรับรองโครงการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และ ดำเนินการตามแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการกำกับดูแลโครงการดังกล่าวข้างต้น

Ponch Sh

(รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญจันทร์ ประดับมุข เซอร์เรอร์)
ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนชุดกลาง
มหาวิทยาลัยมหิดล

สำเนาเรียน รองศาสตราจารย์ ดร.สุภกรักษ์ สุริยันเกียรติแก้ว



COA No. MU-CIRB 2024/169.2106

Mahidol University Central Institutional Review Board
Temporary Certificate of Approval

Protocol No.: MU-CIRB 2024/163.1904

Title of Project: The Study of Artificial Intelligence for Human Resources Management: Case Study of Company in Mice Business

Type of Review: Expedited Review

Approval Includes:

- 1) Principal Investigator: Mrs. Patsineenad Wannarathana
Affiliation: College of Management, Mahidol University
Research Site: Impact Exhibition Management Company Limited
- 2) Submission Form Version Date 6 June 2024
- 3) Protocol Version Date 18 June 2024
- 4) Participant Information Sheet Version Date 6 June 2024
- 5) Informed Consent Form Version Date 2 April 2024
- 6) Interview Guideline Version Date 30 May 2024

MU-CIRB is in Full Compliance with International Guidelines for Human Research Protection such as Declaration of Helsinki, The Belmont Report, CIOMS Guidelines and the International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice (ICH-GCP)

Date of Approval: 21 June 2024

Date of Expiration: 20 September 2024

Signature of Chairperson: 

(Associate Professor Dr. Penchan Pradubmook Sherer)

MU-CIRB Chair

* See list of Co-Investigators at the back page

List of Co – Investigators

1. Associate Prof.Dr. Suparak Suriyankietkaew



MU-CIRB Address: Office of the President, Mahidol University, 4th Floor, Room Number 411

999 Phuttamonthon 4 Road, Salaya, Nakhonpathom 73170, Thailand

Tel: 66 (0) 2849 6224, 6225 Fax: 66 (0) 2849 6224

E-mail: mucirb@gmail.com

Website: <http://www.sp.mahidol.ac.th>

บรรณานุกรม

- A Alsaif, และ M Sabih Aksoy. (2023). AI-HRM: Artificial Intelligence in Human Resource Management: A Literature Review. *Journal of Computing and Communication*, 2(2), 1-7.
- A Arslan, C Cooper, Z Khan, I Golgeci, และ I. Ali. (2022). Artificial intelligence and human workers interaction at team level: a conceptual assessment of the challenges and potential HRM strategies. . *International Journal of Manpower*, 43(1), 75-88.
- A. Bujold, I. Roberge-Maltais, X. Parent-Rocheleau, J. Boasen, S. Sénécal, และ P. M. Léger. (ม.ป.ป.). Responsible artificial intelligence in human resources management: a review of the empirical literature. *AI and Ethics*. doi:<https://doi.org/10.1007/s43681-023-00325-1>
- Amazon Web Services (AWS). (2024). What is Generative AI? สืบค้นเมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2567 จาก Amazon Web Services (AWS): <https://aws.amazon.com/what-is/generative-ai/?th=tile&tile=intro-to-gen-ai&p=1>
- Anurag Sharma, Ruchi Tyagi, Ashutosh Verma , และ Paul Aparup. (21 June 2022). Review on Digitalisation and Artificial Intelligence in human Resource function of Energy sector. *Water and Energy International*, 65r(2), 38-46.
- Chayanut Chaturachinda. (2021). AI in Human Resource Management. *Journal of Social Sciences Faculty of Political Science Chulalongkorn University*, 31-50.
- Chen, J. R. (2019). Current status of artificial intelligence applications in urology and their potential to influence clinical practice. *BJU international*, 124(4), 567–577.
Retrieved from <https://doi.org/10.1111/bju.14852>
- D. I., Goebel, R. G., & Mackworth, A. K. Poole. (1998). *Computational intelligence (Vol. 1)*. Oxford: Oxford University Press.
- Dave Ulrich, Patrick M. Wright John Storey. (2019). *Strategic Human Resource Management A Research Overview (พิมพ์ครั้งที่ First)*. London: Routledge.
doi:<https://doi.org/10.4324/9780429490217>

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Dessler, G. (1997). *Human Resource Management*. Pearson Prentice Hall.
- Drew V. McDermott Eugene Charniak. (1985). *Introduction to artificial intelligence*. Addison-Wesley.
- Duan, Y. E. (2019). Artificial intelligence for decision making in the era of Big Data—evolution, challenges and research agenda. *International journal of information management*, 63-71.
- Dynamic Intelligence Asia. (2020). AI จะมาทำงานแทนคนได้จริงไหม? อนาคตของ AI กับคนจะเป็นอย่างไร. สืบค้นเมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2567 จาก Dynamic Intelligence Asia: <https://www.dia.co.th/articles/ai-replacing-human/>
- Dynamic Intelligence Asia. (ม.ป.ป.). การประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในด้านต่างๆ ที่พบได้ในชีวิตประจำวัน. สืบค้นเมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2567 จาก <https://www.dia.co.th/articles/ai-in-daily-life/>
- Felix A. Nigro, และ Lloyd G. Nigro. (1984). *Modern Public Administration*. Harper & Row.
- G. M., & Jennings, N. R. (Eds.) O'Hare. (1996). *Foundations of distributed artificial intelligence* (Vol. 9). John Wiley & Sons.
- G., & Nakakoji, K. Fischer. (1992). Beyond the macho approach of artificial intelligence: empower human designers—do not replace them. *Knowledge-Based Systems*, 15-30.
- H. Halid, K. Ravesangar, S. L. Mahadzir, และ S. N. A. Halim. (2024). Artificial Intelligence (AI) in Human Resource Management (HRM). In C. Machado (Ed.). *Building the Future with Human Resource Management*, 37-70. doi:https://doi.org/10.1007/978-3-031-52811-8_2
- H. Park, D. Ahn, K. Hosanagar, และ J. Lee. (May 2021). Human-AI interaction in human resource management: Understanding why employees resist algorithmic evaluation at workplaces and how to mitigate burdens. . In *Proceedings of the 2021 CHI conference on human factors in computing systems*, 1 - 15.
- Haugeland, J. (1985). *Artificial intelligence: The very idea*. MIT Press.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- HREX.asia. (24 January 2019). การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management: HRM) หัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนองค์กรยุคปัจจุบัน. สืบค้นเมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2567 จาก HREX.asia: <https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/th-whatishrm-190117/>
- J. H., & Boudreau, J. W. Marler. (2017). An evidence-based review of HR Analytics. *The International Journal of Human Resource Management*, 3 - 26.
- J. Johansson, และ S. Herranen. (2019). The application of artificial intelligence (AI) in human resource management: Current state of AI and its impact on the traditional recruitment process.
- Jen Namjatturas. (4 April 2019). ทำความรู้จัก AI, Machine learning, Deep learning ฉบับเข้าใจง่าย. สืบค้นเมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2567 จาก Techsauce: <https://techsauce.co/tech-and-biz/ai-machine-learning-deep-learning-differences>
- K., Sebastian, I. M., & van der Meulen, N. Dery. (2017). The digital workplace is key to digital innovation. *MIS Quarterly Executive*.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2001). *The Strategy-focused Organization: How Balanced Scorecard Companies Thrive in the New Business Environment*. Harvard Business School Press.
- Karnchana Thepkaew, และ Krittiyaporn UTAIRAT. (2017). การพัฒนาเพื่อการจัดการทุนมนุษย์. *Journal of Innovation and Management*, 2, 115-125.
- Kevin Knight Elaine Rich. (1991). *Artificial Intelligence*. McGraw-Hill.
- London School of Emerging Technology . (2023). London School of Emerging Technology. สืบค้นเมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2567 จาก <https://lset.uk/resources/ebooks/artificial-intelligence-for-beginners/>
- M., & Taylor, S Armstrong. (2020). *Armstrong's handbook of human resource management practice*. Kogan Page Publishers.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Nilsson, N. J. (1998). Artificial intelligence: a new synthesis. Morgan Kaufmann Publishers.
- N. Kaushal, R. P. S. Kaurav, B. Sivathanu, และ N. Kaushik. (2023). Artificial intelligence and HRM: identifying future research Agenda using systematic literature review and bibliometric analysis. *Management Review Quarterly*, 73(2), 455-493.
- Nessessence. (15 December 2018). ปัญญาประดิษฐ์ (AI : Artificial Intelligence) คืออะไร ??? สืบค้นเมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2567 จาก สมาคมโปรแกรมเมอร์ไทย:
<https://www.thaiprogrammer.org/2018/12/whatisai/>
- P. Budhwar, M. De Silva, M. T. De Silva, และ P. Thevisuthan. (2022). Artificial intelligence—challenges and opportunities for international HRM: a review and research agenda. *The International Journal of human resource management*, 33(6), 1065-1097.
- Pakorn Suthiprasert. (13 November 2018). Self-coding artificial intelligence and business impact.
- Patrick Henry Winston. (1992). Artificial intelligence. Addison-Wesley.
- Phra Phrom Kunaporn. (2008). Buddhist Dictionary Vocabulary version.
- R. A. Rathi. (2018). Artificial intelligence and the future of hr practices. *International Journal of Applied Research*, 4(6), 113-116.
- R. R. Murphy. (2004). National Science Foundation summer field institute for rescue robots for research and response (R4). *AI Magazine*, 25(2), 133-136.
- Ray Kurzweil. (1990). The Age of Intelligent Machines. Kurzweil Foundation.
- Richard Bellman. (1985). An Introduction to Artificial Intelligence: Can Computers Think? Boyd & Fraser Publishing Company.
- Russell, S. J., & Norvig, P. (2016). Artificial intelligence : a modern approach. Pearson.
- S. Strohmeier, และ F. Piazza,. (2015). Artificial intelligence techniques in human resource management—a conceptual exploration. *ntelligent Techniques in Engineering Management: Theory and Applications*, 149-172.
- SAS Institue Inc. (2023). ปัญญาประดิษฐ์ คืออะไร และสำคัญอย่างไร. สืบค้นเมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2567 จาก SAS: https://www.sas.com/th_th/insights/analytics/what-is-artificial-intelligence.html

บรรณานุกรม (ต่อ)

- SCB Economic Intelligence Center., (2023). SCB Economic Intelligence Center. สืบค้นเมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2567 จาก <https://www.scbeic.com/th/home>
- Sirirat Matchimadilok, and Preecha Tangkriangkij Suphon Phrommaphan. (2018). Panya Pradit: Kao Su Yuk Thong Khong Samong Kon Atchariya. Royal Thai Air Force Medical Gazette, 108-117.
- Taylor, F. W. (1911). The Principles of Scientific. New York.
- Thanthida Thongphet. (29 September 2021). จะเกิดอะไรในปี 2041 ? บทบาทของ AI ในอีก 20 ปีข้างหน้า จากทัศนะของ Kai-Fu Lee. สืบค้นเมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2567 จาก Techsauce: <https://techsauce.co/tech-and-biz/ai-2041-visions-for-our-future-kai-fu-lee>
- The Artificial Intelligence (AI) for K-12 initiative (AI4K12). (2020). AI4K12.org. สืบค้นเมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2567 จาก <https://ai4k12.org/>
- V.Marry Eros. (2023). อุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) โอกาสสำหรับประเทศไทย. สืบค้นเมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2567 จาก SME Leader: <https://www.smeleader>.
- Wilson, H. J., & Daugherty, P. R. (2018). Collaborative Intelligence: Humans and AI Are Joining Forces: Humans and machines can enhance each other's strengths. Harvard Business Review, 114-123.
- กรรณิการ์ สุวรรณศรี. (2545). เอกสารรายวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 9011106. สืบค้นเมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2567 จาก มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม: <http://pws.npru.ac.th/kannika/data/files>
- กิติพิเชษฐ์ ฐูปบุชา, สิทธิพร เขาอุ่น, และ สุรพงษ์ วิริยะ. (2023). แนวทางการพัฒนาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุค AI. วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 9(3), 271-284.
- คนเดินทาง. (23 พฤศจิกายน 2023). ปัญญาประดิษฐ์: ความหวังและความท้าทาย. สืบค้นเมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2567 จาก คนเดินทาง. <https://www.kondermtang.com>
- จิรเมธ จันทร์โชติ, จิรัฏฐภัทร ทราฤทธิ์, และ กัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์. (2022). จากมุมมองการบริหารผลงานการบริหารคนเก่งสู่แนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์. Journal of Roi Kaensarn Academi, 7(12), 450-465.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ชญาณุช จาตุรจินดา. (2022). AI กับการบริหารงานบุคคล. วารสารสังคมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 51(1), 31-50. doi:<https://doi.org/10.61462/cujss.v51i1.691>.
- ชัยรัตน์ ลีจ้อย, และ สุทธิพงษ์ บุญผดุง. (2023). การพัฒนาการบริหารสถานศึกษาด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล. รายงานการประชุม Graduate School Conference, 5(1), 816-822.
- ชาติชาย จาดตานิม. (28 April 2022). การพัฒนารูปแบบศักยภาพนักบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับธุรกิจอุตสาหกรรมในยุคความปกติใหม่ (New Normal). วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง, 11(1), 123-138.
- ชินดนัย ต่างใจ. (2020). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับในการเข้ามาของปัญญาประดิษฐ์ในด้านรังสีวิทยาของสถาบันด้านการให้บริการทางการแพทย์ของไทย =FACTORS THAT AFFECT THE BARRIER TO ENTRY OF RADIOLOGY AI IN THAI MEDICAL SERVICES INSTITUTES.
- ชีวิรัตน์ ชัยสำโรง. (2561). การยอมรับเทคโนโลยีการเรียนรู้ภาษาผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. doi:10.14457/TU.the.2018.244
- ณพิชญา เทพรอด, สุชาติ เชิญฉิน, ชีรวุฒิ บุญยโสภณ, และ วิเชียร เกตุสิงห์. (1 มีนาคม 2566). รูปแบบการพัฒนาศักยภาพด้านการบริหารจัดการของนักเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ภาครัฐ. พัฒนาเทคนิคศึกษา,, 35(125), 17.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2542). การจัดการทรัพยากรบุคคล. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐ อรุณ. (2010). ปัญญาประดิษฐ์กับการประยุกต์ใช้งาน. วารสารนักบริหาร, 30(4), 167-171.
- ณิชภัทร สุรวฒนานนท์. (29 ตุลาคม 2019). การท่องเที่ยวไทย : ฮีโร่จำเป็นหรือฮีโร่ตัวจริง? สืบค้นเมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2567 จาก กรุงเทพธุรกิจ:
<https://www.bangkokbiznews.com/columnist/123510>
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. (2023). การจัดการสมรรถนะด้านดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์ กับการออกแบบรูปแบบการทำงานเป็นทีมที่มีความคล่องตัวสูง: ความท้าทายขององค์กรในยุคดิจิทัล. วารสารสังคมศาสตร์นิติรัฐศาสตร์,, 7(1), 1-33.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- นพพล พลศิลป์. (6 ตุลาคม 2566). จาก The Creator ถึงหนังห้ามพลาดที่ว่าด้วยมนุษย์กับปัญญาประดิษฐ์. สืบค้นเมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2567 จาก GQ Thailand:
<https://www.gqthailand.com/culture/movie/article/dont-miss-ai-movies>
- บริษัท ไอเจ็น จำกัด. (20 กันยายน 2022). AI In HR : ผู้ช่วยคนสำคัญที่จะพลิกโฉม วิธีการทำงานให้กับ HR ยุคใหม่. สืบค้นเมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2567 จาก AIGEN:
<https://aigencorp.com/ai-in-human-resource-management/>
- ปางอุบล อำนวยสิทธิ์. (18 มิถุนายน 2021). Internet of Behavior: เทรนด์เทคโนโลยีใหม่เข้าใจพฤติกรรมผู้บริโภค. สืบค้นเมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2567 จาก SCB Economic Intelligence Center: <https://www.scbeic.com/th/detail/product/7636>
- พยอม วงศ์สารศรี. (2542). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- พรรณพิลาส กุลคิลก, บუნหา ชัยสุวรรณ, และ ชัชญา สกฤษา. (23 November 2022). สถานการณ์แนวโน้ม และความต้องการความรู้และทักษะปัญญาประดิษฐ์ทางการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรวัยทำงานในประเทศไทย. วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา, 30(1), 110-134.
- ไพจิตร สกวรรันต์, และ อุษณี มงคลพิทักษ์สุข. (2023). ทูมนมนุษย์ ทูมทางสังคม กับประสิทธิผลองค์การของสถานีดำรวจกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 1-9. วารสารการเมืองการบริหารและกฎหมาย, 15(2), 20-39.
- มณีรัตน์ ชัยยะ, และ เพ็ญศรี จิรินัง. (28 เมษายน 2566). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายใต้การเปลี่ยนแปลงสู่ยุคดิจิทัล (Digital HR). วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ, 11(1), 104-115.
- รัตนศักดิ์ พลากรจักรคุปต์. (15 พฤษภาคม 2561). ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคผ่านช่องทางออนไลน์ = TECHNOLOGY ADOPTION FACTORS AFFECTING CONSUMER PURCHASES IN ONLINE GROCERY SHOPPING.
- วัลย์ลักษณ์ คงพระจันทร์. (27 พฤษภาคม 2564). 4 ปัจจัยขับเคลื่อน AI for Thai ผู้แพลตฟอร์ม AI ระดับชาติ. สืบค้นเมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2567 จาก NECTEC:
<https://www.nectec.or.th/news/news-article/aiforthai-talk-2021.html>

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วิทยาลัยดุสิตธานี. (30 October 2023). MICE คืออะไร ู้ได้ใน 5 นาที. สืบค้นเมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2567 จาก วิทยาลัยดุสิตธานี: <https://dtt.ac.th/blogs/what-is-mice/>
- วิลาวรรณ รพีพิศาล. (2550). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ฉบับสมบูรณ์ = Human resource management (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์วิจิตรหัตถกรรม.
- ศรัณวิชญ์ อัครทวิวัฒนาธร. (2 มีนาคม 2562). นวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์กับการสรรหาทรัพยากรบุคคล =ARTIFICIAL INTELLIGENCE INNOVATION WITH RECRUITMENT. สมชาย หิรัญกิตติ. (2542). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: Diamon in business World.
- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.). (13 ธันวาคม 2565). แผนปฏิบัติการด้านปัญญาประดิษฐ์แห่งชาติเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (พ.ศ. 2565 – 2570). สืบค้นเมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2567 จาก สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.): https://www.nstda.or.th/home/news_post/national-artificial-intelligence-action-plan-for-thailand-development-2022-2027/
- สำนักเจรจาการค้าและการลงทุน. (มีนาคม 2566). สืบค้นเมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2567 จาก กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ: <https://www.dtn.go.th/file/get/file/1.2023032143d4c884b0bd0e6b9794152203784eef194516.pdf>
- เสนาะ ดิยาว. (2543). หลักการบริหาร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เอลวิส โคตรชมภู, และ จุฬารณภรณ์ ธนะแพทย์. (2022). การบริหารทุนมนุษย์ในยุคศตวรรษที่ 21. วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์, 7(1), 1017-1028