

การศึกษาการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อการสรรหาทรัพยากร
ในองค์กรธุรกิจสตาร์ทอัพเกี่ยวกับเทคโนโลยีแห่งหนึ่ง



จริยญา เฟื่องน้อย

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2567

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่องการศึกษาการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อการสรรหาทรัพยากร ในองค์กรธุรกิจ สตาร์ทอัพเกี่ยวกับเทคโนโลยีแห่งหนึ่งจะสำเร็จลุล่วงไม่ได้หากขาดความอนุเคราะห์ ช่วยเหลือ และสนับสนุน จาก รศ. ดร. สุภรักษ์ สุริยันเกียรติแก้ว ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำและแนวทางสารนิพนธ์ฉบับนี้ ตลอดจนคณาจารย์ที่วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดลทุกท่านที่ได้มอบความรู้จนทำให้ผู้วิจัยสามารถทำสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ที่ให้คำแนะนำและตรวจสอบสารนิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบคุณพระคุณบิดา มารดาที่คอยสนับสนุนให้สามารถทำสารนิพนธ์นี้สำเร็จ และขอขอบคุณเพื่อนๆในหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาทุนมนุษย์และการจัดการองค์กร วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่คอยให้คำปรึกษาและเป็นกำลังใจมาตลอด จนทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จไปได้ด้วยดี นอกจากนี้ผู้วิจัยต้องขอขอบคุณกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์สำหรับการทำสารนิพนธ์ในครั้งนี้ จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

จริญญา เฟื่องน้อย

การศึกษาการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อการสรรหาทรัพยากร ในองค์กรธุรกิจสตาร์ทอัพเกี่ยวกับเทคโนโลยีแห่งหนึ่ง

THE ADOPTION OF HUMAN RESOURCES ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN TECH-STARTUP COMPANY

จริยญา เฟื่องน้อย 6550295

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ สุภรักษ์ สุรย่นเกียรติแก้ว, Ph.Ds., ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุเทพ นิมสาย, Ph.D., เกรียงไกร ขำปรังค์, Ph.D.

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อการสรรหาทรัพยากร ในองค์กรธุรกิจสตาร์ทอัพเกี่ยวกับเทคโนโลยีแห่งหนึ่ง โดยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างกับบุคลากรที่ทำงานด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ฝ่ายสรรหาทรัพยากรในองค์กรสตาร์ทอัพ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมทั้งสิ้นจำนวน 30 คน โดยใช้การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาการบรรยายเชิงพรรณนา และอธิบายขยายความ เพื่อใช้เป็นข้อเสนอแนะให้กับองค์กรที่สนใจในการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการสรรหาทรัพยากรบุคคล

คำสำคัญ : Artificial Interlligence

63 หน้า

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ช
สารบัญรูปภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	2
1.3 คำถามวิจัย	2
1.4 ขอบเขตงานวิจัย	2
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
2.1. องค์การธุรกิจสตาร์ทอัพ	4
2.2. ความหมายของนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ (AI)	5
2.3. ความหมายของ Generative AI	5
2.4. ความแตกต่างระหว่าง AI และ Generative AI	5
2.5. กระบวนการสรรหาคัดคนในยุค Disruptive Technology	5
2.6. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	36
3.1 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการทำวิจัย	35
3.1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)	35
3.1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)	36
3.2 กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในงานวิจัย	36
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย	40
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	41
3.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปฐมภูมิ	41

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลทุกขุมิ	41
บทที่ 4 ผลการศึกษา	42
4.1 มุมมองและนิยามของ AI หรือปัญญาประดิษฐ์ในมุมมองของผู้ถูกสัมภาษณ์	43
4.2 เคยใช้งาน AI มาก่อนในการทำงานหรือไม่ ใช้อย่างไรบ้าง และใช้อย่างไร	43
4.3 นอกเหนือจากการใช้ AI ในงานสรรหาทรัพยากรมนุษย์ สามารถใช้ AI ทำอะไรได้อีกบ้าง เพราะอะไร	44
4.4 คิดว่าการนำ AI มาใช้ในงานเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้านการสรรหาทรัพยากรมนุษย์หรือไม่ เพราะอะไร	46
4.5 ข้อกังวลในการนำ AI เข้ามาใช้ในการทำงานด้านการสรรหาทรัพยากรมนุษย์	47
4.6 การเอา AI มาใช้ในงานสรรหาทรัพยากรมีความยุ่งยากหรือไม่ อย่างไร	48
4.7 การริเริ่มนำ AI มาใช้ในการทำงานมีข้อดี ข้อเสียอย่างไรบ้าง	50
4.8 มีความคิดเห็นอย่างไร หากบริษัทที่ท่านทำงานอยู่ในปัจจุบันไม่มีการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์มา ใช้การทำงาน	51
4.9 คิดว่าการลงทุนใน AI มีความคุ้มค่าหรือไม่ อย่างไร	52
4.10 องค์กรแบบไหนจึงเหมาะสมกับการใช้ AI ในการทำงาน เพราะอะไร	53
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย	55
5.1 สรุปผลการวิจัย	55
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	56
5.3 ข้อเสนอแนะในงานวิจัย	58
5.4 ข้อจำกัดของงานวิจัย	59
5.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต	60
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก สำเนาใบรับรองการผ่านการอบรม CITI Program	

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ภาคผนวก ข การรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนชุดกลาง

ภาคผนวก ค การตรวจสอบโปรแกรม Turnitin

ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูลและสัมภาษณ์

ภาคผนวก จ หนังสืออนุญาตให้ใช้ข้อมูลเพื่อนำไปประกอบการทำการวิจัย

ประวัติผู้วิจัย



สารบัญญัตินำ

ตาราง	หน้า	
2.1	วาระกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
3.1	กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย	38
3.2	รายละเอียดของกลุ่มตัวอย่าง	39
4.1	มุมมองและนิยามของ AI หรือปัญญาประดิษฐ์ในมุมมองของผู้ถูกสัมภาษณ์	44
4.2	เคยใช้งาน AI มาก่อนในการทำงานหรือไม่ ใช้อย่างไรบ้าง และใช้อย่างไร	45
4.3	นอกเหนือจากการใช้ AI ในงานสรรหาทรัพยากรมนุษย์ สามารถใช้ AI ทำอะไรได้อีกบ้าง เพราะอะไร	46
4.4	คิดว่าการนำ AI มาใช้ในงานเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้านการสรรหาทรัพยากรมนุษย์หรือไม่ เพราะอะไร	48
4.5	ข้อกังวลในการนำ AI เข้ามาใช้ในการทำงานด้านการสรรหาทรัพยากรมนุษย์	49
4.6	การเอา AI มาใช้ในงานสรรหาทรัพยากรมีความยุ่งยากหรือไม่ อย่างไร	50
4.7	การริเริ่มนำ AI มาใช้ในการทำงานมีข้อดี ข้อเสียอย่างไรบ้าง	52
4.8	การริเริ่มนำ AI มาใช้ในการทำงานมีข้อดีอย่างไรบ้าง	52
4.9	การริเริ่มนำ AI มาใช้ในการทำงานมีข้อเสียอย่างไรบ้าง	52
4.10	ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร หากบริษัทที่ท่านทำงานอยู่ในปัจจุบันไม่มีการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการทำงาน	53
4.11	คิดว่าการลงทุนใน AI มีความคุ้มค่าหรือไม่	54
4.12	องค์กรแบบไหนจึงเหมาะสมกับการใช้ AI ในการทำงาน	55

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบันที่เทคโนโลยีดิจิทัลเติบโตอย่างรวดเร็วแบบก้าวกระโดด การเติบโตของเทคโนโลยีมีผลกระทบใหญ่ทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคม มีการเกิดเทคโนโลยีที่เรียกว่า “Disruptive Technology” ซึ่งเข้ามามีบทบาทสำคัญทั้งด้านเศรษฐกิจ อีกทั้งยังเป็นตัวแปรสำคัญในการเข้ามาแก้ปัญหาใหม่ที่ไม่เคยพบ นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทั้งพฤติกรรมของผู้บริโภค การดำเนินธุรกิจ รวมถึงการทำงานของตลาด ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของโลกอย่างรวดเร็ว ส่งผลทั้งด้านบวกและด้านลบในอุตสาหกรรมต่าง ๆ รวมถึงการทำธุรกิจ Startup (ประชาชาติธุรกิจ, 2566) อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อตลาดแรงงานอีกด้วย จากฐานข้อมูลของกรมการปกครองคาดการณ์ไว้ว่า ในปี 2567 ประเทศไทยจะก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุระดับสุดยอด หรือ Super Aged Society อย่างเต็มรูปแบบ โดยจะมีประชากรผู้สูงอายุ หรือมีอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็น 1 ใน 5 ของจำนวนประชากรทั้งประเทศ หรือประมาณ 13 ล้านคน คิดเป็น 20.17% ของประชากรรวม จากประชากรทั้งประเทศที่ 66,057,967 คน โดยตัวเลขล่าสุดในเดือนธันวาคม 2566 ประเทศไทยมีจำนวนผู้สูงอายุอยู่ระหว่าง 20.1-20.2% (ชวลีพร อร่ามเนตร, 2566) สถานการณ์ตลาดแรงงานในปัจจุบันสามารถเรียกได้ว่าเป็น War of Talents (McKinsey, 1997) เกิดจากการที่สภาวะตลาดแรงงานตระหนักว่า ทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กรคือ ‘บุคลากร (Talent)’ ทำให้เกิดปรากฏการณ์แย่งชิงกลุ่มคนเก่งที่มีลักษณะเป็นนักธุรกิจที่ฉลาด เข้าใจเทคโนโลยี รอบรู้ระดับสากลและสามารถทำงานแบบ Agile ได้ จึงทำให้ในหลายองค์กรมีการนำเทคโนโลยี อย่างเช่น นวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) เข้ามาช่วยในงานทรัพยากรมนุษย์โดยเฉพาะการสรรหาทรัพยากรมนุษย์

นวัตกรรมเป็นเครื่องมือใหม่ทางกลยุทธ์ที่ทุก ๆ องค์กรแสวงหาและสร้างขึ้นเพื่อพัฒนาองค์กรให้อยู่รอดได้อย่างยั่งยืน (Dessler, 2003) การพัฒนาทางด้านนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ได้เป็นที่น่าสนใจและเป็นที่น่าสนใจในหลายกลุ่มธุรกิจและอุตสาหกรรม การใช้ประโยชน์จากการนำเทคโนโลยี นวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการสรรหาทรัพยากรมนุษย์เริ่มเป็นที่นิยมอย่างมาก เนื่องจากสามารถช่วยให้กระบวนการสรรหาทรัพยากรมนุษย์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยลดเวลาและทรัพยากรที่ใช้ในการค้นหาผู้สมัครที่เหมาะสม อีกทั้งยังช่วยลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการสรรหาด้วย ทำให้พนักงานในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

โดยเฉพาะทางด้านการสรรหาทรัพยากรมนุษย์ได้ทำงานอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ได้รับความพึงพอใจและความประทับใจจากผู้สมัครและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่งผลให้องค์กรมีภาพลักษณ์ชื่อเสียง ในทางที่ดี และทำให้องค์กรมีการเติบโตอย่างยั่งยืน

การสรรหาบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่งงานมีความสำคัญเป็นอย่างมาก สำหรับในองค์กรเพราะเป็นการสร้างทีมงานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงานและมีส่วนทำให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน จึงเป็นที่มาของการศึกษาการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อการสรรหาทรัพยากรในองค์กรธุรกิจสตาร์ทอัพเกี่ยวกับเทคโนโลยีแห่งหนึ่ง เพื่อเป็นแนวทางให้กับองค์กรที่มีความสนใจในการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ไปใช้ในการสรรหาทรัพยากรบุคคล ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และส่งผลกระทบต่อองค์กรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวทางการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ไปใช้ให้มีประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นของการสรรหาทรัพยากรบุคคลในองค์กรสตาร์ทอัพ
2. เพื่อใช้เป็นข้อเสนอแนะให้กับองค์กรที่สนใจในการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการสรรหาทรัพยากรบุคคล

1.3 คำถามวิจัย

1. การนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการสรรหาทรัพยากรบุคคลทำให้ได้รับผลตอบแทนไปในทางที่ดีหรือไม่ อย่างไร
2. การนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการสรรหาทรัพยากรบุคคลเหมาะสมหรือไม่กับองค์กรสตาร์ทอัพ อย่างไร

1.4 ขอบเขตงานวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ พนักงานตั้งแต่ระดับปฏิบัติการไปจนถึงผู้บริหารระดับสูงในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรเอกชน กรุงเทพมหานคร จำนวน 22 คน และพนักงานตั้งแต่ระดับปฏิบัติการไปจนถึงผู้บริหารระดับสูงในฝ่ายอื่นๆขององค์กรเอกชนในประเทศไทยจำนวน 8 คน

2. ขอบเขตเชิงเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ อาศัยการเก็บข้อมูลเชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่าง และการศึกษาวิจัยในเชิงทฤษฎี
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้จะทำการศึกษากับองค์กรสตาร์ทอัพ เอกชนแห่งหนึ่งที่น่าสนใจนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ในการสรรหาทรัพยากรบุคคลในจังหวัดกรุงเทพมหานคร
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา การวิจัยครั้งนี้ มีระยะเวลาเริ่มต้นตั้งแต่ มกราคม 2567 ไปถึง สิงหาคม 2567

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงประโยชน์ของการใช้นวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการสรรหาทรัพยากรบุคคล
2. ทำให้ทราบถึงวิธีการการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์มาใช้เพื่อให้พนักงานในฝ่ายทรัพยากรบุคคลได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ลดเวลาการทำงานที่ไม่จำเป็นและเพิ่มในส่วนที่ต้องการพัฒนา
3. เป็นขอแนะนำให้กับองค์กรต่าง ๆ นำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์มาในทรัพยากรมนุษย์ เช่นการสรรหาทรัพยากรบุคคล ต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องการศึกษาการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อการสรรหาทรัพยากรในกลุ่มองค์กรธุรกิจสตาร์ทอัพ โดยนักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการธุรกิจ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา โดยเสนอตามลำดับหัวข้อ ดังนี้

- 2.1 องค์กรธุรกิจสตาร์ทอัพ
- 2.2 ความหมายของนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ (AI)
- 2.3 ความหมายของ Generative AI
- 2.4 ความแตกต่างระหว่าง AI และ Generative AI
- 2.5 กระบวนการสรรหาบุคคลในยุค Disruptive Technology

2.1 องค์กรธุรกิจสตาร์ทอัพ

องค์กรธุรกิจสตาร์ทอัพ (Startup) คือ บริษัทหรือธุรกิจที่เพิ่งมีการก่อตั้งและดำเนินกิจการ ส่วนใหญ่จะมีขนาดเล็ก ในส่วนของโครงสร้างของบริษัทนั้นจะไม่ได้มีโครงสร้างหรือการจัดการที่ซับซ้อนเท่ากับบริษัทที่ก่อตั้งมาสักพัก บริษัททั่วไป หรือบริษัทขนาดใหญ่ โดยมักจะเกี่ยวข้องกับธุรกิจที่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในระดับสูง มีการนำนวัตกรรมใหม่ๆ ไอเดียที่ใหม่ และแตกต่าง เข้ามาใช้ในการสร้างธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของผลิตภัณฑ์หรือบริการ เพื่อให้ธุรกิจมีความคล่องตัวและดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังทำให้ธุรกิจสามารถเติบโตในตลาดได้ในอนาคต

Effectuation Theory หรือ ทฤษฎีเอฟเฟกชัน (Saras Sarasvathy, 2000) เป็นทฤษฎีที่ช่วยในการอธิบายกระบวนการคิดของผู้ประกอบการสตาร์ทอัพ โดยการใช้โอกาสที่มีอยู่ในปัจจุบัน การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่และการปรับตัวต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

2.2 ความหมายของนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ (AI)

Artificial Intelligence หรือที่เรารู้จักกันในชื่อย่อว่า AI คือ เทคโนโลยีที่ใช้เครื่องมือคอมพิวเตอร์ให้มีความสามารถในการทำงานแบบ "คล้ายมนุษย์" โดยสามารถเรียนรู้และปรับปรุงตัวเองจากประสบการณ์ ให้มีประสิทธิภาพและเหมือนมนุษย์ เช่น ในการคิด วิเคราะห์ แก้ปัญหา และตัดสินใจ เพื่อทำงานต่างๆ ได้ เช่น การรู้และจดจำรูปภาพ การเข้าใจภาษาธรรมชาติ การวิเคราะห์ข้อมูล หรือการเล่นเกม แต่ก็ยังมีข้อจำกัดในด้านความเข้าใจและความสามารถในการแก้ปัญหาในบางกรณีบ้างด้วย เช่น Softskill ข้อมูลที่ไม่เพียงพอในการตัดสินใจ ความเชื่อถือได้ของข้อมูล ความปลอดภัยของข้อมูล หรือ ในด้านที่เกี่ยวข้องกับความยุติธรรมและกฎหมาย

2.3 ความหมายของ Generative AI

Generative Artificial Intelligence หรือ Generative AI คือ นวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ที่สามารถสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ ที่มีความเชื่อมโยง มีความสมจริง และคล้ายกับข้อมูลต้นฉบับได้ โดยไม่ต้องพึ่งพาข้อมูลต้นฉบับที่มีอยู่ เช่น การทำเสียงดนตรีที่เหมือนกับเสียงดนตรีจริง Generative AI มักใช้เทคโนโลยี Deep Learning เพื่อเรียนรู้และสร้างสิ่งต่างๆ ซึ่งมีการพัฒนาและการใช้งานในหลายๆ ด้าน เช่น การสร้างภาพยนตร์

2.4 ความแตกต่างระหว่าง AI และ Generative AI

AI จะต้องใช้ข้อมูลที่พอมากในการประมวลผล แต่ในขณะเดียวกัน Generative AI สามารถสร้างสรรค์ขึ้นมาใหม่ได้

2.5 กระบวนการสรรหาคัดเลือกในยุค Disruptive Technology

ทฤษฎี Disruptive Innovation ได้รับความนิยมนิยมจาก (Clayton M. Christensen, 1995) ตัวอย่างทฤษฎี Disruptive Innovation คือ การเปลี่ยนแปลงในตลาดด้วยนวัตกรรมที่เริ่มต้นจากสิ่งที่ไม่น่าสนใจหรือไม่ได้เป็นที่ยอมรับในตลาดที่มีอยู่อย่างสมบูรณ์

กระบวนการสรรหาคัดเลือกในยุค Disruptive Technology ได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากเนื่องจากการที่มีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอยู่อย่างเสมอ โดยส่วนหนึ่งของขั้นตอนการสรรหามีดังนี้

2.5.1 การใช้เทคโนโลยีในการสรรหา

ในบางองค์กรได้มีการใช้เทคโนโลยีเช่น AI มาใช้ในการสรรหา คัดเลือกใบสมัคร

2.5.2 การตอบคำถามโดย Chatbot

ทฤษฎีการสร้างประสบการณ์พนักงาน (Employee Experience Theory): ทฤษฎีนี้เน้นที่การใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับพนักงาน เช่น การใช้ HR Chatbot หรือ Employee Self-Service Portal เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายในการจัดการข้อมูลส่วนตัวและการติดต่อสื่อสาร

2.5.3 การเก็บฐานข้อมูลแบบ Real time

สามารถติดตามและปรับปรุงกระบวนการสรรหาได้อย่างทันที่ตามความเปลี่ยนแปลง เช่น ระบบ Application Tracking System (ATS)

2.5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อวิเคราะห์ผลของการสรรหา ช่วยปรับปรุงกระบวนการในอนาคต

ตารางที่ 2.1 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ลำดับที่	ชื่อผู้ศึกษา	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบงานวิจัย	ผลการศึกษา
1	เกสร เลิศเมธาพรกุล (2558)	การลดการเกิดความผิดพลาดในการคัดเลือกบุคคล	ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ผู้จัดการแผนก หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องของแผนกที่มีพนักงานลาออก และกลุ่มพนักงานที่ออกจากองค์กรด้วยเหตุผลส่วนตัว	การวิจัยเชิงคุณภาพ	จากงานวิจัยค้นพบว่าการใช้ Personality Test จะช่วยลดการผิดพลาดในการสรรหาได้เนื่องจากการที่พนักงานใหม่ลาออกเองโดยเหตุผลส่วนตัวหรือไม่ผ่านการทดลองงานเกิดจากไม่สามารถ

ลำดับที่	ชื่อผู้ศึกษา	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบงานวิจัย	ผลการศึกษา
			หรือไม่ผ่าน ทดลองงาน		ปรับตัวเข้ากับองค์กรได้ อีกทั้งยังแนะนำให้การสัมภาษณ์มีผู้สัมภาษณ์ในองค์กรมากกว่า 1 คนขึ้นไป เพื่อลดอคติในการสัมภาษณ์ หรืออีกวิธีคือการที่ต่างคนต่างสัมภาษณ์แล้วนำผลสัมภาษณ์มาเปรียบเทียบกัน วิธีนี้จะช่วยลดการใช้ข้อมูลในการสัมภาษณ์เพื่อจูงใจให้ผู้สัมภาษณ์อื่นตัดสินใจเอนเอียงไปตามแนวคิดของผู้สัมภาษณ์อีกท่าน
2	Mr. Yotsan Srisuchat (2562)	Artificial Intelligence for Recruitment	HR จากบริษัทชั้นนำในหลากหลายอุตสาหกรรม จำนวน 12 ราย	การวิจัยเชิงคุณภาพ	จากงานวิจัยค้นพบว่า Painpoint ในการสรรหาพนักงานได้แก่ 1. งบในการว่าจ้างสวนทางกับคุณสมบัติของผู้สมัคร เนื่องจาก Hiring Manager มักจะตั้งคุณสมบัติ

ลำดับที่	ชื่อผู้ศึกษา	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบงานวิจัย	ผลการศึกษา
					<p>ไว้สูงเพราะเนื่องจากต้องการคนที่มีความสามารถแต่ไม่สามารถว่าจ้างได้ เพราะงบการว่าจ้างอาจจะต่ำกว่าตลาด ทำให้การสรรหาพนักงานใหม่ไม่ประสบความสำเร็จ</p> <p>2. การสรรหาพนักงานใหม่ 1 คน ใช้เวลาโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 2 เดือน เนื่องจกขั้นตอนการสรรหาว่าจ้างนั้นค่อนข้างมีหลายขั้นตอน ตั้งแต่การหาเรซูเม่ การสัมภาษณ์ ไปถึงการจัดทำสัญญาจ้าง ทำให้เสียความได้เปรียบให้กับคู่แข่ง 3. 73% คือจำนวนค่าเฉลี่ยของการว่าจ้างที่สำเร็จในองค์กรการสรรหาว่าจ้างจะมีจำนวนงานที่เปิดรับที่ไม่สามารถหาพนักงาน</p>

ลำดับที่	ชื่อผู้ศึกษา	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบงานวิจัย	ผลการศึกษา
					<p>ใหม่ได้ทำให้พนักงานในองค์กรไม่มีแรงกระตุ้นในการทำงาน หากองค์กรดังกล่าวได้ใช้ 'SmartRecruit' ซึ่งเป็น AI มาช่วยในการสรรหาพนักงานค้นพบว่าจะทำให้ HR ในองค์กรนั้นมี Competency มากกว่าองค์กรอื่นๆ ช่วยในการลด Lead time ในการว่าจ้างพนักงาน 1 คน ทำให้ได้พนักงานใหม่ที่ตรงกับคุณสมบัติที่ตั้งไว้สามารถรับพนักงานใหม่ได้รวดเร็ว และช่วยลดความขัดแย้งในชั้นต่อการสัมภาษณ์อีกด้วย</p>
3	พราวแพรวสิริรัตน์ พงศ์พันธ์ ภัททิราภรณ์ คำยัง, สุภลักษณ์ ภาวันนา,	เทคโนโลยีดิจิทัล HR กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	พนักงานทรัพยากรบุคคลในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มี	การวิจัยเชิงปริมาณ	จากงานวิจัยค้นพบว่า การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล HR ทำให้การทำงานของพนักงาน

ลำดับที่	ชื่อผู้ศึกษา	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบงานวิจัย	ผลการศึกษา
	กานดา ไสยรัตน์, รัตนา สีดี (2565)	ทรัพยากรบุคคล (Digital HR Technology and Working Efficiency of Human Resources Officers)	การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน จำนวน 400 ราย		ทรัพยากรบุคคลในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ความผิดพลาดลดน้อยลงงานมีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น และทำให้พนักงานทรัพยากรบุคคลดูแลพนักงานทั้งหมดในองค์กร ตั้งแต่รับเข้าทำงาน ระหว่างเป็นพนักงาน ไปจนถึงการลาออกจากองค์กร ที่มีความรับผิดชอบหลายหน้าที่ ลดปริมาณงานเอกสาร ทำงานรวดเร็วมากขึ้น การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล HR ใช้งานได้ดีในด้านการวิเคราะห์ข้อมูล

ลำดับที่	ชื่อผู้ศึกษา	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบงานวิจัย	ผลการศึกษา
4	สายฝน ไชยศรี, ปราการ หังสวณัฏ (2563)	เทคโนโลยีดิจิทัลในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสถานประกอบการขนาดเล็กในจังหวัดสงขลา	นายจ้างในสถานประกอบการขนาดเล็กในจังหวัดสงขลา จำนวน 400 ราย	การวิจัยเชิงปริมาณ	จากงานวิจัยค้นพบว่า คนที่เป็นนายจ้างในสถานประกอบการขนาดเล็ก มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และมีประสบการณ์การทำงานมาพอสมควร สามารถปรับตัว เรียนรู้ และนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ได้เป็นอย่างดี ซึ่งนำมาใช้ในการสรรหาทรัพยากรมนุษย์ในระดับปานกลาง 3 ลำดับที่ใช้มากที่สุด คือ ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network and Job Posting Website), User Experience (UX,UI) เช่น ระบบการกลางาน รับ-ส่งหนังสือด้วย E-document และใช้เพื่อติดต่อประสานงาน

ลำดับที่	ชื่อผู้ศึกษา	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบงานวิจัย	ผลการศึกษา
					ประชุม และในส่วนที่ใช้งานน้อยที่สุดคือ AI, IOT และ Cloud HR เพราะเป็นเทคโนโลยีดิจิทัลขั้นสูงที่ต้องใช้เงินทุนและบุคคลที่ ใ ช้ จ ะ ต ี อ ง เชี่ยวชาญ
5	นางนาฏญา แสงทอง (2565)	อยู่ การจัดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ภายใต้การเปลี่ยนแปลงดิจิทัลขององค์กรการขนส่งมวลชนกรุงเทพ	ผู้บริหารระดับสูง จำนวน 7 ราย และบุคลากรผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ ขสมก. เป็นกลุ่มผู้ใช้งานหลัก (Key User) จำนวน 23 ราย รวมทั้งหมด 30 ราย	การวิจัยเชิงคุณภาพ	จากงานวิจัยค้นพบแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านทักษะการใช้งานและบริหารจัดการระบบสารสนเทศให้กับบุคลากรของ ขสมก. ได้ โดย 1. การฝึกอบรม (Training) ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจ ทักษะ ความชำนาญ และเปลี่ยนพฤติกรรมไปตามที่กำหนดไว้ 2. ผู้บริหารต้องมีการส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรด้านดิจิทัล และสร้าง ความ

ลำดับที่	ชื่อผู้ศึกษา	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบงานวิจัย	ผลการศึกษา
					เข้าใจให้กับบุคลากรกับระบบที่ได้พัฒนาขึ้นมาใหม่ 3. พนักงานควรได้รับการอบรมจนกว่าจะสามารถใช้งานได้จริง 4. ผู้บริหารต้องมีส่วนร่วมในการติดตามผล 5. สื่อสารให้พนักงานเปิดใจและเปลี่ยนทัศนคติ
6	น.ส. พัฒนิน อินทรภักดี (2562)	สมรรถนะและการพัฒนาบุคลากรสายงานทรัพยากรบุคคลในยุค Digital HR ของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง	บุคลากรในสังกัดทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง จำนวน 50 คน โดยใช้แบบสอบถามและจำนวน 5 ราย โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก	การวิจัยเชิงคุณภาพ และปริมาณ	จากงานวิจัยค้นพบว่า สมรรถนะของบุคลากรสายงานทรัพยากรบุคคลเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในยุค Digital HR ยังต้องมีการพัฒนาเพิ่มเติมด้านความรู้ ทักษะซึ่งผู้บริหารระดับสูงคาดหวังในด้านความรู้ระดับสูงแต่สมรรถนะในปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง ควรพัฒนาในด้านของทักษะด้านดิจิทัล

ลำดับที่	ชื่อผู้ศึกษา	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบงานวิจัย	ผลการศึกษา
					เนื่องจากมี Gap ที่ค่อนข้างสูงสมรรถนะด้านอื่นที่จำเป็นต่อการทำงานสายงานทรัพยากรบุคคลในยุคดิจิทัลคือการบริหารทรัพยากรบุคคล
7	นฤมล วุฒิภาพ ภิญโญ (2564)	ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Chatbot	กลุ่มผู้ใช้บริการสอบถามข้อมูลหรือแจ้งปัญหาผ่านผู้ให้บริการ Chatbot ในประเทศไทย จำนวน 395 ราย	การวิจัยเชิงปริมาณ	จากงานวิจัยค้นพบว่าเพศ, รายได้และการศึกษาที่แตกต่างกันไม่ได้มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้ Chatbot แต่จะแตกต่างกันในช่วงอายุ จะพบว่าในช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี จะมีความพึงพอใจในการใช้ Chatbot มากกว่าคนในช่วงอายุ 31-40 ปี เนื่องจากอายุที่ต่างกันทำให้เกิดทัศนคติหรือพฤติกรรมในการพยายามใช้ Chatbot ไม่เท่ากัน โดยที่คน

ลำดับที่	ชื่อผู้ศึกษา	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบงานวิจัย	ผลการศึกษา
					ที่มีอายุมากกว่า เปลี่ยนทัศนคติได้ ยากกว่า และปัจจัยที่ทำให้บุคคลพึงพอใจจากการใช้ Chatbot เนื่องจาก ข้อมูลที่ได้รับ มีความชัดเจน เพียงพอ ถูกต้อง และ น่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้งานได้โดยไม่ต้องถามซ้ำ และมีข้อมูลที่ update อยู่เสมอ
8	นายศรัณวิษณุ อัครทวีวัฒนา ธร (2562)	นวัตกรรม ปัญญาประดิษฐ์กับการสรรหาทรัพยากรบุคคล	กลุ่มบุคลากรที่ทำงานในสายงาน HR จำนวน 22 ราย	การวิจัยเชิงคุณภาพ	จากงานวิจัยค้นพบว่า จาก 16 คนใน 22 คน มองว่าการใช้ AI เข้ามาช่วยในงานสรรหาทรัพยากรบุคคลสามารถช่วยลด Lead time ในการทำ Recruitment Process ได้ โดยเฉพาะงานในส่วนของการ Sourcing Candidate และ Matching profile ซึ่งเป็นงานที่ค่อนข้าง

ลำดับที่	ชื่อผู้ศึกษา	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบงานวิจัย	ผลการศึกษา
					ใช้เวลาและช่วยลด Human Error & Bias ได้ ทั้งนี้ยังสามารถช่วยลดงานเอกสารและจำนวนกระดาษ อีกทั้งยังมีประเด็นที่น่าสนใจ เช่น การช่วยตรวจจับโกหก นอกเหนือจากนั้น เสี่ยงส่วนใหญ่มองว่าค้ำค่าที่จะลงทุนใน AI เพราะจะมีประโยชน์ในระยะยาวแต่ทว่าจะต้องใช้เวลาในการพัฒนาไปในแต่ละ Phase
9	Saroot Udomkarn (2558)	Key factors that affect employee motivation and satisfaction in tech startup company (Case study of IBG Company)	กลุ่มบุคคลที่เคยทำงานที่อื่นก่อน เข้าทำงานที่ IBG จำนวน 7 ราย และกลุ่มบุคคลที่ทำงานที่ IBG มากกว่า 1 ปี จำนวน 6 คน รวมทั้งสิ้น 13 ราย	การวิจัยเชิงคุณภาพ	จากงานวิจัยค้นพบว่า Organizational Culture, Relationship with colleagues และ Relationship with supervisor ทำให้พนักงานที่ความพึงพอใจในการทำงาน โดยเรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ

ลำดับที่	ชื่อผู้ศึกษา	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบงานวิจัย	ผลการศึกษา
					<p>เนื่องจากชอบบรรยากาศการทำงานที่ไม่ตึงเครียดการทำงานเหมือนพี่น้อง สามารถแชร์ความคิดและแก้ปัญหาได้อย่างอิสระ ไม่มีกฎเกณฑ์ เช่น ไม่มีเวลาเข้างาน-ออกงาน ไม่ต้องใส่ชุดยูนิฟอร์ม และคนที่ศึกษาต่ออยู่ในระดับปริญญาโทสามารถเลิกงานก่อนเวลาได้</p> <p>นอกเหนือจากนั้นสาเหตุที่ทำให้พนักงานมีแรงจูงใจ (Motivation) ในการทำงาน ได้แก่ Career Opportunity และ Growth of Company โดยเรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ</p> <p>เนื่องจากได้มีพื้นที่ให้พนักงานได้พิสูจน์ตนเอง และเนื่องจากองค์กรเป็น</p>

ลำดับที่	ชื่อผู้ศึกษา	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบงานวิจัย	ผลการศึกษา
					Tech Startup คั้งนั้น การที่ได้เห็นองค์กรเติบโตขึ้นเป็นสิ่งที่ เป็นแรงจูงใจให้ พนักงานพัฒนา ตนเองในการทำงาน
10	Chalita Dandhanin (2564)	Exploring the barriers to adoption of artificial intelligence technology in large organizations	กลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์ จำนวน 10 ราย ที่ทำงานตั้งแต่ operation level ไปจนถึง mid-management level	การวิจัยเชิงคุณภาพ	จากงานวิจัยค้นพบ ได้ว่า ในองค์กร ขนาดใหญ่มองว่ายังขาดแคลนทรัพยากร ต่างๆ เช่น ด้าน การเงิน หรือ กำลังคน ที่จะนำ AI เข้ามาใช้ในการ ทำงาน เนื่องจากว่า จะต้องใช้เงินทุน และกำลังคนในการ นำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในองค์กร อีกทั้งยังไม่ไว้วางใจ ให้ AI เข้ามาช่วยใน การทำงานแทน มนุษย์ ใน บาง ขั้นตอน ในส่วนของ สังกค ม คนที่อยู่ใน Upper Management Level มีความไม่ เชื่อมั่นใน AI และ

ลำดับที่	ชื่อผู้ศึกษา	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบงานวิจัย	ผลการศึกษา
					กล่าวว่า AI จะมาแทนที่คนในที่สุด (Job Insecure) และสุดท้ายผู้บริหารระดับสูงไม่ได้ส่งเสริมในการนำ AI เข้ามาใช้ในการทำงาน
11	คุณพล ตันกิ่ง (2564)	การจัดทำแผนที่นำทางเชิงกลยุทธ์ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประเภทปัญญาประดิษฐ์กรณีสึกษาบริษัทสตาร์ทอัพด้านเทคโนโลยี	พนักงานที่เกี่ยวข้องกับบริษัทกรณีสึกษาของบริษัทสตาร์ทอัพด้านเทคโนโลยีจำนวน 9 ราย โดยแบ่งเป็น Top Management 3 ราย Middle Management 2 ราย และ Operation 4 ราย	การวิจัยเชิงคุณภาพ	จากงานวิจัยค้นพบว่าแนวโน้มที่จะพัฒนา AI เนื่องจาก AI มีส่วนเกี่ยวข้องกับสังคมไร้การสัมผัส (Touchless Society) เป็นอย่างมาก อีกทั้งการเพิ่มขึ้นของสังคมผู้สูงอายุ, Cloud Computing โดยแบ่งการพัฒนาได้ออกมาเป็น 3 ช่วงโดยระยะ 1-2 ปี พัฒนาด้าน AI API, Software Certification และ Face payment ในระยะ 3-4 ปี พัฒนาด้าน Software

ลำดับที่	ชื่อผู้ศึกษา	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบงานวิจัย	ผลการศึกษา
					Service Robot Platform, Chatbot และ Voicebot และในระยะยาวมากกว่า 5 ปี พัฒนาด้าน E-voting for General Public, Cryptocurrency on AI API และ Visual Robot
12	นางสาวพัชราภา โพธิ์อ่อง (2561)	เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital HR) กับการเพิ่มประสิทธิภาพการสรรหาบุคลากรในองค์กรฐานกิจการค้าปลีก	พนักงานประจำและสัญญาจ้างที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานสรรหาบุคลากร โดยไม่จำกัดเงื่อนไข จำนวน 112 ราย	การวิจัยเชิงปริมาณ	จากงานวิจัยค้นพบว่า การทำ Digital HR มาใช้ในการสรรหาบุคลากรมีผลเชิงบวก ซึ่งแปลได้ว่าการนำ Digital HR มาใช้สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในฝ่ายสรรหาบุคลากร โดยที่ปัจจัยด้านระยะเวลาด้านคุณภาพของงานและด้านปริมาณงานเรียงลำดับจากมากไปน้อย

ลำดับที่	ชื่อผู้ศึกษา	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบงานวิจัย	ผลการศึกษา
13	Datawow	Generative AI คืออะไร และสามารถช่วยงานคุณแบบไหนได้บ้าง	ไม่มี	บทความ	จากบทความค้นพบว่า AI ไม่สามารถแทนคนได้ แต่ AI จะมาแทนคนที่ใช้ AI ในการทำงานไม่เป็น อีกทั้งยังค้นพบว่าการเลือกใช้ Platform AI ในการใช้งาน ควรดูหลายปัจจัย ได้แก่ ความง่ายต่อการใช้งาน, ความสามารถ, คุณภาพของผลลัพธ์
14	EY	The new age: artificial intelligence for human resource opportunities and functions	ไม่มี	Knowledge Sharing	จากเอกสารให้ความรู้ค้นพบว่า การนำ AI เข้ามาใช้ในองค์กรส่วนใหญ่ ล้วนมีอุปสรรคมาจากสมรรถนะของ คน ใน องค์กร เนื่องจากจะต้องใช้ทุนในการ Training หรือหาผู้เชี่ยวชาญเข้ามาในองค์กร, ความกังวลเรื่อง Privacy, มีค่าใช้จ่ายในการ Maintenance ใดๆก็ตาม ค้น

ลำดับที่	ชื่อผู้ศึกษา	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบงานวิจัย	ผลการศึกษา
					พบว่าหากนำ AI เข้ามาใช้ในการสรรหาบุคลากร จะช่วยลดเวลา และทำให้พนักงานสรรหาไปพัฒนาตนเองเพื่อเป็นที่ปรึกษาที่มีความรู้มากขึ้น (Strategic focus)
15	Chayanut Chaturachinda (2564)	AI In Human Resource Management	ไม่มี	บทความ	จากบทความค้นพบว่า การนำ AI เข้ามาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลนั้นเป็นตัวเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น ความแม่นยำในการคัดกรองบุคคลในขั้นตอนการรับสมัครงาน หรือวิเคราะห์ข้อมูลการขาด ลา มาสาย ของพนักงานได้ แต่ในด้านของคุณธรรมและจริยธรรมนั้นยังมีการยกประเด็นนี้ขึ้นมา เนื่องจาก สิ่งสำคัญคือ ข้อมูล

ลำดับที่	ชื่อผู้ศึกษา	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบงานวิจัย	ผลการศึกษา
					ส่วนตัวของพนักงานหรือผู้สมัครเองที่จะต้องตระหนักถึงความปลอดภัยและต้องกำหนดแนวทางจัดเก็บข้อมูล (Big Data) อีกทั้งยังค้นพบว่า AI ยังขาดในส่วนของ Soft Skill ที่จะมีแตกต่างกันไปในมนุษย์ เช่น การมีอารมณ์ขันแบบเหมาะสม ความซื่อสัตย์ ความเป็นมิตร
16	Mohammad Sarwar Alam, Tohid-Uz-Zaman Khan, Sanjib Sutra Dhar, Kazi Sirajum Munira (2020)	HR Professionals 'Intention to Adopt and Use of Artificial Intelligence in Recruiting Talents	กลุ่มพนักงานที่ทำงานในหลายหลากธุรกิจและระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันจำนวน 226 คนในประเทศบังกลาเทศ	การวิจัยเชิงปริมาณ	จากงานวิจัยค้นพบว่าพนักงานในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์คิดว่าการนำ AI มาใช้เป็นผลที่ดี และมีผลกระทบที่คาดว่าจะทำให้การทำงานง่ายขึ้น และยังพบอีกว่าการนำ AI มาใช้ในการทำงานมีผลกระทบในแง่ดีเกี่ยวกับอิทธิพลทาง

ลำดับที่	ชื่อผู้ศึกษา	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบงานวิจัย	ผลการศึกษา
					สังคมประกอบด้วยวิธีที่บุคคลปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเพื่อตอบสนองความต้องการของสภาพแวดล้อมทางสังคม การที่มีอุปกรณ์สนับสนุนในการทำงานส่งผลให้พนักงานสนใจจะใช้อุปกรณ์นั้นในการทำงานมากขึ้น
17	Mariana Jatobá, Juliana Santosa, Ives Gutierrez, Daniela Moscon, Paula Odete Fernandes, João Paulo Teixeira (2019)	Evolution of Artificial Intelligence Research in Human Resources	กลุ่มตัวอย่างในฝ่ายทรัพยากรบุคคลจำนวน 32 ราย	การวิจัยเชิงคุณภาพ	จากงานวิจัยค้นพบว่า การนำ AI Application มาใช้ส่วนมากจะใช้กับงาน management, team estimation และ recruitment & selection และยังพบว่า การที่ใช้เทคโนโลยีให้เป็นประโยชน์ทำให้การทำงานแบบ Day-to-Day operation แม่นยำและรวดเร็ว ทำให้มี competitive advantage มากขึ้น

ลำดับที่	ชื่อผู้ศึกษา	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบงานวิจัย	ผลการศึกษา
18	Prasanna Tambe, Peter Cappelli, and Valery Yakubovic (2018)	Artificial intelligence in human resources management: Challenges and a path forward	Human Resources from officer to supervisor level	การวิจัยเชิงคุณภาพ	จากงานวิจัยพบว่า มี 4 ความท้าทายที่จะนำ AI มาใช้ในงาน HR นั้นคือ 1.ความซับซ้อนของงาน HR 2. มีชุดข้อมูลเล็กๆ 3. การตอบคำถามที่น่าเชื่อถือและมี ความเท่าเทียม 4. ในด้านศีลธรรมและกฎหมาย
19	Reija Oksanen, (2018)	New technology-based recruitment methods	ผู้เชี่ยวชาญด้านการสรรหาบุคลากรของฟินแลนด์	การวิจัยเชิงคุณภาพ	จากงานวิจัยพบว่า ใน ประเทศ ฟินแลนด์มีการใช้ AI ในการจัดระเบียบ ใน ภาคปฏิบัติ การคัดกรองแอปพลิเคชัน การสื่อสารกับ ผู้สมัคร มาระยะหนึ่ง และพบว่ามีความ กังวลที่เกิดขึ้น หลังจากการนำ AI มาใช้คือมนุษย์จะ สูญเสียงานให้กับ เทคโนโลยี แต่ก็สืบเนื่องมาจากคนใน ประเทศฟินแลนด์

ลำดับที่	ชื่อผู้ศึกษา	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบงานวิจัย	ผลการศึกษา
					ไม่มีความรู้และความเข้าใจในอัลกอริทึมของ AI จึงเป็นสาเหตุของความกลัวว่าจะมาแทนที่ตน
20	โสมวลี ชยามฤต (2564)	เพื่อศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับยุคดิจิทัลขององค์กรภาครัฐและเอกชน	กลุ่มตัวอย่างจำนวน 12 ราย	การวิจัยเชิงคุณภาพ	จากงานวิจัยพบว่า การพัฒนาค่านิยมความสามารถและการปรับตัวที่จะใช้นวัตกรรมใหม่ๆ อย่างเหมาะสม โดยการพัฒนาให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ให้มีทักษะและความรู้ความเข้าใจ ความเชี่ยวชาญ ก้าวทันความทันสมัยของเทคโนโลยี พัฒนาให้เป็นคนเก่ง เพื่อให้องค์กรมีความสุขแบบยาวนาน

ลำดับที่	ชื่อผู้ศึกษา	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบงานวิจัย	ผลการศึกษา
21	ชัยรัตน์ ชามพูนท, (2564)	เพื่อศึกษาแนว ทางการพัฒนา ทรัพยากร มนุษย์ในยุค การเปลี่ยน ฉับพลันทาง ดิจิทัล	กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 19 ราย	การวิจัยเชิง คุณภาพ	จากงานวิจัยค้นพบว่า นโยบายและวิสัยทัศน์ขององค์กรปรับได้โดยการใช้องค์ความรู้และนวัตกรรม การออกแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สามารถทำได้โดยพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็น
22	ศุภัตรา วังเย็น (2563)	เพื่อศึกษาปัจจัย ที่มีผลต่อการ ยอมรับ เทคโนโลยี	เก็บรวบรวม ข้อมูลทั้งหมด 77 จังหวัดจำนวน 350 ราย	การวิจัยเชิง ปริมาณ	จากงานวิจัยพบว่า การที่เกิดการยอมรับในการใช้เทคโนโลยีจะเกิดขึ้นโดย ความง่ายของการใช้งานเทคโนโลยีนั้น และการรับรู้ประโยชน์ว่าสามารถเข้ามาช่วยให้สะดวกสบายขึ้นอย่างไร

ลำดับที่	ชื่อผู้ศึกษา	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบงานวิจัย	ผลการศึกษา
23	รจนา นันทิ ชุตินา (2563)	เพื่อศึกษา รูปแบบและ กระบวนการ จัดการ ทรัพยากร มนุษย์ในยุค ราชการ 4.0	กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 12 ราย	การวิจัยเชิง คุณภาพ	จากงานวิจัยค้นพบว่ารูปแบบการทำงานในยุคราชการ 4.0 นั้น จะต้องมีการกำหนดกำลังที่เหมาะสม พัฒนาระบบการสรรหาและคัดเลือกในรูปแบบที่หลากหลายมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในทุกกระบวนการ
24	Celina Solek- Borowska, Maja Wilczews ka	New Technology in the Recruitment Process	ไม่มี	บทความ/ กรณีศึกษา	จากบทความสรุปได้ว่าการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในกระบวนการสรรหาและคัดเลือกช่วยให้การทำงานสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ อีกทั้งยังช่วยเกิดการปรับปรุงในเรื่องของกระบวนการสรรหาลดต้นทุนทางธุรกิจและเวลา

ลำดับที่	ชื่อผู้ศึกษา	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบงานวิจัย	ผลการศึกษา
25	Elfi Furtmueller, Celeste Wilderom and Mary Tate (2011)	Managing recruitment and selection in the digital age: e-HRM and resumes	สัมภาษณ์กับ recruiter 17 ราย และการวิเคราะห์เว็บไซต์ e-Recruiting 40 เว็บไซต์	การวิจัยเชิงคุณภาพ	จากงานวิจัยค้นพบว่า การออกแบบและการจัดการการสรรหาและคัดเลือกที่มีศักยภาพที่ดี ทำให้พบเจอเรซูเม่ที่ตรงกับฝ่ายสรรหาต้องการ โดยการดูจาก ชื่อตำแหน่งงานปัจจุบัน งานที่ต้องการ ประวัติ การศึกษาและการทำงาน กิจกรรม อื่นๆนอกหลักสูตร ทักษะเพิ่มเติม ทำให้เป็นประโยชน์ต่อ recruiter สำหรับการค้นหา
26	PWC	Artificial Intelligence in HR: a No-Brainer	ไม่มี	บทความ	จากบทความได้กล่าวไว้ว่า ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ส่วนใหญ่แล้วจะเป็นฝ่ายที่ล่าช้าต่อการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ระบบดิจิทัล และ AI อื่นๆก็ยังกล่าวว่า AI สามารถช่วยลดงานที่ทับซ้อนและ

ลำดับที่	ชื่อผู้ศึกษา	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบงานวิจัย	ผลการศึกษา
					ซ้ำซาก ในเรื่องของการสรรหา ก็ช่วยให้ค้นหาผู้สมัครได้รวดเร็วขึ้น
27	วิริยา ลีลาสุธานนท์ และสมบัติ กุสุมาวดี (2561)	การบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคประเทศไทย 4.0:กรณีศึกษาสถาบันการเงินประเภทธนาคาร	กลุ่มตัวอย่างฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในสถาบันการเงิน	การวิจัยเชิงคุณภาพ	จากงานวิจัยพบว่า การนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้ร่วมกับการใช้สื่อสารผ่านช่องทางสังคมออนไลน์มาพัฒนาช่องทางการสรรหาและพัฒนากระบวนการคัดเลือกให้เพื่อที่จะสามารถดึงดูดกลุ่มคนที่มีศักยภาพตรงกับที่บริษัทต้องการ
28	Deloitte	AI-assisted HR: finding gold in an ethical minefield	ไม่มี	บทความ	จากบทความได้กล่าวไว้ว่า ในปัจจุบันยังมีการถกเถียงกันเรื่องการนำ AI เข้ามาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์นั้นจะช่วยลดหรือเพิ่มอคติ อย่างไรก็ตามการนำ AI มาใช้

ลำดับที่	ชื่อผู้ศึกษา	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบงานวิจัย	ผลการศึกษา
					คาดว่าจะช่วยลดอคติจากพนักงานในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ลงได้เนื่องจากไม่มีอารมณ์และประสบการณ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง
29	Tinguely, Patrick Nicolas; Lee, Junghyun; He, Viviana Fang (2023)	Designing human resource management systems in the age of AI	ไม่มี	Journal of Organization Design	การนำปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้เพิ่มมากขึ้นกำลังเปลี่ยนแนวทางปฏิบัติของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HRM) การทำงานร่วมกันของ HR-AI ในมิติของลักษณะงาน (งานประจำกับงานไม่ประจำ, ความซับซ้อนทางปัญญาดำเทียบกับสูง) และการยอมรับทางสังคมของระบบดังกล่าวในหมู่สมาชิกองค์กร วิธีที่องค์กรควรออกแบบระบบการทำงาน

ลำดับที่	ชื่อผู้ศึกษา	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบงานวิจัย	ผลการศึกษา
					ร่วมกันของ HR-AI โดยการอภิปรายว่า บทความมุมมองของเรามีส่วนช่วยในการออกแบบองค์กรและการทำงานร่วมกันระหว่างมนุษย์กับ AI อย่างไร และเสนอแนะแนวทางที่เป็นไปได้สำหรับการวิจัยในอนาคต
30	สุนทร ทองกำเนิด (2560)	การบริหาร ทรัพยากร มนุษย์ในยุค ไทยแลนด์ 4.0	พนักงานในฝ่าย ทรัพยากรมนุษย์	การวิจัยเชิง คุณภาพ	จากงานวิจัยพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุค 4.0 โดยเรียงจากมากไปน้อย คือ มนุษย์, ระเบียบและกฎที่เกี่ยวข้อง, การอบรม, การดูแล, เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนา, อาชีพและตำแหน่งงาน, ลักษณะของการทำงาน, วัฒนธรรมทางสังคม

จากการศึกษางานวิจัยในอดีตพบว่า มีผู้ศึกษาวิจัยในเรื่องเทคโนโลยีดิจิทัลกับการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคลในหลากหลายประเทศ ในประเทศไทย (พราวแพรวศิริรัตน์ พงศ์พันธ์, กัททิราภรณ์ คำยัง, ศุภลักษณ์ ภวันนา, กานดา ไสยรัตน์, รัตนา สีดี, 2565; นายศรัณวิษญ์ อัครทวิวัฒนาธร, 2562; นางสาวพัชราภา โพธิ์อ่อง, 2561; รจนา นันทิ ชูติมา, 2563) ในบังกลาเทศ (Mohammad Sarwar Alam, Tohid-Uz-Zaman Khan, Sanjib Sutra Dhar, Kazi Sirajum Munira, 2020) ในเนเธอร์แลนด์ (Elfi Furtmueller, Celeste Wilderom, Mary Tate, 2011) ได้อธิบายถึงว่าการนำเทคโนโลยีดิจิทัล หรือ นวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะงานสรรหาทรัพยากรมนุษย์ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในฝ่ายการสรรหาทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากว่าการใช้เทคโนโลยีเข้ามาจะช่วยลดระยะเวลาในการสรรหา ช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ (Human Error) และอคติ (Bias) ในการคัดกรองใบสมัครหรือในขั้นตอนการคัดเลือกผู้สมัคร อีกทั้งยังสามารถช่วยรวบรวมข้อมูลที่เป็นข้อมูลชุดใหญ่ (Big Data) เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการสรรหาและนำไปใช้ประโยชน์ในอนาคต ยิ่งกว่าการที่บริษัทนั้นๆ ได้นำเทคโนโลยีมาใช้ภายในองค์กรจะเพิ่มข้อได้เปรียบทางธุรกิจ (Competency) เพราะสามารถลดเวลาการทำงาน สร้างความประทับใจ และยังสรรหาพนักงานที่ตรงกับความต้องการของบริษัท การที่บริษัทมีอุปกรณ์หรือนวัตกรรมที่ดีเป็นการสนับสนุนให้คนในองค์กรใช้อุปกรณ์มาช่วยในการทำงานมากขึ้น ส่งผลต่อผลลัพธ์ของงานดีมากขึ้น

ซึ่งต่างจาก Chalita Dandhanin (2564) ที่ค้นพบว่าการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เข้ามาใช้ในองค์กรเป็นเรื่องที่มีอุปสรรคอย่างสูง โดยมองว่าบริษัทจะดันใช้ต้นทุนไม่ว่าจะเป็นในส่วนของเงินทุนที่จะต้องนำพัฒนานวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ การแบ่งและจัดสรรทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาและเรียนรู้วิธีใช้นวัตกรรม อีกทั้งมีเรื่องของการไม่ไว้วางใจและไม่เชื่อถือในผลลัพธ์การทำงานของนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ ซึ่งสอดคล้องกับ Prasanna Tambe, Peter Cappelli, and Valery Yakubovic (2018) ที่ค้นพบว่าการใช้นวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์จะทำให้ตกลงในด้านของข้อมูลชุดเล็ก และยังไม่มีการอธิบายอย่างชัดเจนในด้านของกฎหมายและศีลธรรมในการใช้เทคโนโลยีตัดสินใจแทนมนุษย์ Reija Oksanen (2018) ได้กล่าวไว้ว่าการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เข้ามาใช้ในการทำงานทำให้มนุษย์กลัวว่าเทคโนโลยีจะเข้ามาทำงานแทนที่ตนและทำให้ตนไม่มีความมั่นคงในหน้าที่การงานเนื่องจากคาดเข้าใจในวิธีการทำงานของนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์

อย่างไรก็ตาม ชัยรัตน์ ชามพูนท, (2564) ได้อธิบายว่าการที่จะนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กรได้นั้นจะต้องเริ่มจากผู้นำองค์กรที่สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีและทำให้เป็นวัฒนธรรมองค์กรที่พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลง และจะต้องดูปัจจัยอื่นๆ

จากการทบทวนวรรณกรรมในครั้งนีชี้ให้เห็นว่า การศึกษาที่เกี่ยวกับการศึกษาการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อการสรรหาทรัพยากร ยังไม่พบงานวิจัยที่ทำการศึกษาในองค์กรธุรกิจสตาร์ทอัพเกี่ยวกับเทคโนโลยี ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษานำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อการสรรหาทรัพยากรในองค์กรธุรกิจสตาร์ทอัพเกี่ยวกับเทคโนโลยีแห่งหนึ่ง



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อการสรรหาทรัพยากรในกลุ่มองค์กรธุรกิจสตาร์ทอัพ เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีการใช้วิธีเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) กับบุคลากรที่ทำงานด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ฝ่ายสรรหาทรัพยากรในองค์กรสตาร์ทอัพ ตั้งแต่ระดับปฏิบัติการ (Operation Level) จนถึงระดับ

ผู้บริหาร (Management to C Level) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ซึ่งการใช้วิจัยเชิงคุณภาพจะทำให้ผู้วิจัยได้รับข้อมูลอย่างจากการสัมภาษณ์อย่างละเอียด ครอบคลุม และรู้เหตุผลหรือมุมมองความคิดของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสามารถนำไปเป็นข้อมูลเพื่อให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในบริษัทต่างๆตัดสินใจในการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อการสรรหาทรัพยากรโดยเฉพาะในกลุ่มองค์กรธุรกิจสตาร์ทอัพ โดยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย
2. กรอบแนวคิดวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย
5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. ระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย

3.1 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการทำวิจัย

3.1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ในลักษณะที่ผู้สัมภาษณ์จัดเตรียมคำถามไว้เป็นชุดคำถามที่ครอบคลุมประเด็นที่ต้องการเพื่อซักถามถึงประเด็นที่สนใจ แต่ในขณะเดียวกันก็สามารถเพิ่มคำถาม หรือแทรกประเด็นเมื่อต้องการข้อมูลแบบเชิงลึกมากขึ้น โดยสัมภาษณ์กับพนักงานตั้งแต่

ระดับปฏิบัติการรับผิดชอบในส่วนการสรรหาทรัพยากรมนุษย์ (Associate - Senior Associate) ผู้อำนวยการ (HR Director) และผู้บริหารระดับสูง (Chief of People) ในแผนกทรัพยากรบุคคล อีกทั้งยังเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) จากแผนกนวัตกรรม (IT Innovation) หรือกรรมการการสัมภาษณ์ของบริษัท (Hiring Manager) โดยประมาณ 15 – 20 นาที ต่อคน เพื่อให้ผู้วิจัยสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์มุมมองทางความคิดของพนักงานที่มีต่อการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการสรรหาทรัพยากรมนุษย์ ตั้งแต่ในระดับผู้บริหารมาจนถึงผู้ดูแลรับผิดชอบในการสรรหาทรัพยากรมนุษย์ อีกทั้งยังได้นำข้อมูลจากมุมมองของผู้ที่เกี่ยวข้องจากแผนกอื่นที่ไม่ใช่ในทรัพยากรมนุษย์ เพื่อที่จะได้ข้อมูลในมุมมองที่แตกต่างระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้ให้บริการ ทำให้ข้อมูลที่ออกมามีข้อมูลที่ครบทุกด้าน และมีความน่าเชื่อถือที่มากขึ้น

3.1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยไม่ได้ทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง แต่มีผู้อื่นรวบรวมข้อมูลไว้เป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น วารสารทางวิชาการ รายงานที่ตีพิมพ์เป็นที่เรียบร้อยแล้ว และเอกสารหรือบทความอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยในการหาข้อมูลเพิ่มเติมที่ประหยัดเวลาในการเก็บข้อมูลและค่าใช้จ่ายในการทำวิจัย

3.2 กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในงานวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) โดยเลือกการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling หรือ Judgement Sampling) ใช้การวิเคราะห์และการตัดสินใจของผู้วิจัยในการเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้มีความเหมาะสมกับกับจุดประสงค์การวิจัย โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 กลุ่มหลัก กลุ่มตัวอย่างที่ 1 เป็นบุคลากรที่ทำงานด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ตั้งแต่ระดับปฏิบัติการไปจนถึงระดับผู้บริหารระดับสูง กลุ่มตัวอย่างที่ 2 เป็นผู้จัดการที่ดูแลในฝ่ายงานนั้นๆโดยตรง เกี่ยวข้องกับโปรเจก และมีอำนาจในการตัดสินใจคัดบุคคลเข้ามาทำงานหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Hiring Manager/Stakeholder) เพื่อให้ได้เห็นมุมมองหลากหลายทั้งในมุมมองคนใช้งานและคนได้รับผลในองค์กร จำนวน 30 คนดังนี้

ตารางที่ 3.1 กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

Sampling Group (Management, Operation, Stakeholder)	ตำแหน่ง	แผนก	เหตุผลที่เลือกกลุ่มตัวอย่าง
	1. ผู้บริหารระดับสูง (Chief of People) จำนวน 1 คน	ทรัพยากรมนุษย์	เนื่องด้วยผู้บริหารระดับสูงในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์มีหน้าที่และบทบาทในการตัดสินใจหรือวางแผนกระบวนการการทำงานของพนักงานในระดับต่ำกว่าลงไปให้มีประสิทธิภาพสูงสุด
	2. ผู้อำนวยการทรัพยากรมนุษย์ (Assistant Director - Senior Director) จำนวน 5 คน	ทรัพยากรมนุษย์	เนื่องจากเป็นบุคคลที่ใกล้ชิดกับพนักงานในระดับปฏิบัติงาน เห็นถึงกระบวนการการทำงานทั้งหมด จึงสามารถมองเห็นว่าการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงานมีประโยชน์ต่อการทำงาน
	3. ระดับปฏิบัติงาน (Associate - Senior Associate) จำนวน 16 คน	ทรัพยากรมนุษย์	เนื่องจากเป็นกลุ่มคนที่ใกล้ชิดกับกระบวนการทำงานที่สุด ดังนั้นจะเห็นภาพถึงปัญหาที่เกิดขึ้นและต้องการการเปลี่ยนแปลงในทิศทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้ทำงานได้อย่างรวดเร็วขึ้น
	4. ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจคัดบุคคลเข้ามาทำงาน (Hiring Manager) ระดับผู้อำนวยการ จำนวน 8 คน	เทคโนโลยีและนวัตกรรม (IT and Innovation)	เนื่องด้วยบุคคลกลุ่มนี้เป็นผู้รับบริการการสรรหาบุคคลจากพนักงานฝ่ายสรรหาบุคคล จึงสามารถมองเห็นข้อดีและข้อเสียจากการนำเทคโนโลยีมาใช้ว่ามีกระทบไปในทิศทางอย่างไร

ตารางที่ 3.2 รายละเอียดของกลุ่มตัวอย่าง

รายชื่อ	ตำแหน่ง	แผนก	ฝ่าย
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1	Chief of People	ทรัพยากรบุคคล	ทรัพยากรบุคคล
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2	Senior Director	ทรัพยากรบุคคล	การเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3	Director	ทรัพยากรบุคคล	สรรหาทรัพยากรมนุษย์
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4	Assistant Director	ทรัพยากรบุคคล	ผู้เชี่ยวชาญเรื่องการบริหารบุคคล (HR Business Partner)
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5	Assistant Director	ทรัพยากรบุคคล	ผู้เชี่ยวชาญเรื่องการบริหารบุคคล (HR Business Partner)
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6	Assistant Director	ทรัพยากรบุคคล	การเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7	Assistant Director	ทรัพยากรบุคคล	งานบริหารค่าจ้างและผลตอบแทน
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8	Senior Associate	ทรัพยากรบุคคล	สรรหาทรัพยากรมนุษย์
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9	Senior Associate	ทรัพยากรบุคคล	สรรหาทรัพยากรมนุษย์
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10	Senior Associate	ทรัพยากรบุคคล	สรรหาทรัพยากรมนุษย์
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 11	Senior Associate	ทรัพยากรบุคคล	สรรหาทรัพยากรมนุษย์
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 12	Senior Associate	ทรัพยากรบุคคล	สรรหาทรัพยากรมนุษย์
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 13	Senior Associate	ทรัพยากรบุคคล	สรรหาทรัพยากรมนุษย์

รายชื่อ	ตำแหน่ง	แผนก	ฝ่าย
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 14	Senior Associate	ทรัพยากรบุคคล	การเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 15	Senior Associate	ทรัพยากรบุคคล	จัดซื้อ
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 16	Senior Associate	ทรัพยากรบุคคล	การบริหารผลการปฏิบัติงาน
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 17	Senior Associate	ทรัพยากรบุคคล	ผู้เชี่ยวชาญเรื่องการบริหาร บุคคล (HR Business Partner)
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 18	Senior Associate	ทรัพยากรบุคคล	ผู้เชี่ยวชาญเรื่องการบริหาร บุคคล (HR Business Partner)
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 19	Senior Associate	ทรัพยากรบุคคล	ผู้เชี่ยวชาญเรื่องการบริหาร บุคคล (HR Business Partner)
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 20	Senior Associate	ทรัพยากรบุคคล	ผู้เชี่ยวชาญเรื่องการบริหาร บุคคล (HR Business Partner)
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 21	Senior Associate	ทรัพยากรบุคคล	สรรหาทรัพยากรมนุษย์
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 22	Associate	ทรัพยากรบุคคล	สรรหาทรัพยากรมนุษย์
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 23	Technology Coach (Manager)	เทคโนโลยีและนวัตกรรม (IT and Innovation)	แพลตฟอร์มมือถือ
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 24	Technology Coach (Manager)	เทคโนโลยีและนวัตกรรม (IT and Innovation)	แพลตฟอร์มมือถือ

รายชื่อ	ตำแหน่ง	แผนก	ฝ่าย
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 25	Technology Coach (Manager)	เทคโนโลยีและนวัตกรรม (IT and Innovation)	แพลตฟอร์มมือถือ
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 26	Technology Coach (Manager)	เทคโนโลยีและนวัตกรรม (IT and Innovation)	แพลตฟอร์มมือถือ
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 27	Technology Coach (Manager)	เทคโนโลยีและนวัตกรรม (IT and Innovation)	แพลตฟอร์มมือถือ
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 28	Technology Coach (Manager)	เทคโนโลยีและนวัตกรรม (IT and Innovation)	แพลตฟอร์มมือถือ
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 29	Technology Coach (Manager)	เทคโนโลยีและนวัตกรรม (IT and Innovation)	แพลตฟอร์มมือถือ
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 30	Process Improvement	Technology Enable	Workplace

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย

3.3.1 ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) เป็นเครื่องมือในการทำวิจัย ซึ่งเครื่องมือนี้เป็นเครื่องมือที่ทำให้ผู้วิจัยทราบถึงมุมมอง ทักษะคิด โดยผู้สัมภาษณ์ได้มีชุดคำถามเป็นที่เรียบร้อย แต่จะมีคำถามแทรกเพิ่มเติม เพื่อเข้าถึงข้อมูลเชิงลึก เปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้แสดงถึงความเห็น โดยการสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น ดังนี้

3.3.1.1 หน้าที่ความรับผิดชอบในเนื้องานคืออะไรและวิธีการทำงานของท่านเป็นอย่างไร

3.3.1.2 ท่านมองว่า AI มีความสามารถอย่างไร

3.3.1.3 ท่านมองว่า AI เข้ามาช่วยในการสรรหาทรัพยากรมนุษย์อย่างไร และมีคุณภาพดีขึ้นหรือไม่ อย่างไร

3.3.1.4 องค์กรของท่านมีการนำ AI เข้ามาใช้ในแผนกทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะงานสรรหาทรัพยากรบุคคลหรือไม่ อย่างไร

3.3.1.5 ท่านมองว่าเมื่อมีการนำ AI มาใช้ในการสรรหาทรัพยากรมนุษย์ เกิดข้อดีและข้อเสียอย่างไร

3.3.1.6 ข้อเสนอแนะอย่างไรบ้างเกี่ยวกับการนำ AI มาใช้ในแผนกทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะการสรรหาทรัพยากรมนุษย์

3.3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับข้อดี ข้อเสียของการนำ AI มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์ในมุมมองของธุรกิจ

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปฐมภูมิ

ในขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ วางแนวทางการวิเคราะห์เบื้องต้น และทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้ทฤษฎีที่หลากหลายตามกรอบวิจัย มีการทบทวนวรรณกรรมที่มีความเกี่ยวข้องเกี่ยวกับงานวิจัย ซึ่งได้ทำการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) การบรรยายเชิงพรรณนา และอธิบายขยายความ (Data Analysis)

3.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลทุติยภูมิ

ผู้วิจัยทำการวางแนวทางการวิเคราะห์เบื้องต้น โดยใช้ทฤษฎีตามกรอบการวิจัยและการทบทวนบทความ บทสัมภาษณ์ และการค้นคว้าหาข้อมูลที่ได้จากเว็บไซต์ต่าง ๆ นำมาวิเคราะห์ และจัดระเบียบของข้อมูล เพื่อนำมาสรุปผล

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษานำร่องนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อการสรรหาทรัพยากรในองค์กรธุรกิจสตาร์ทอัพเกี่ยวกับเทคโนโลยีแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) กับบุคลากรที่ทำงานด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ฝ่ายสรรหาทรัพยากรในองค์กรสตาร์ทอัพ ตั้งแต่ระดับปฏิบัติการ (Operation Level) จนถึงระดับผู้บริหาร (Management to C Level) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) รวมทั้งสิ้นจำนวน 30 คน

4.1 มุมมองและนิยามของ AI หรือปัญญาประดิษฐ์ในมุมมองของผู้ถูกสัมภาษณ์

ตารางที่ 4.1 มุมมองและนิยามของ AI หรือปัญญาประดิษฐ์ในมุมมองของผู้ถูกสัมภาษณ์

ลำดับที่	คำตอบ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
1	กลุ่มตัวอย่างที่เข้าใจว่า AI คืออะไร	30	100

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มบุคลากรที่ทำงานในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในองค์กรธุรกิจสตาร์ทอัพเกี่ยวกับเทคโนโลยีแห่งหนึ่ง ได้แก่ จำนวน 30 คนพบว่าทั้ง 30 คนมีความเข้าใจในระบบ AI ไปในทางเดียวกันว่า AI เป็นเทคโนโลยีที่เป็นเหมือนปัญญาของมนุษย์ที่มีฐานข้อมูลค่อนข้างกว้าง ช่วยเป็นที่ปรึกษาและผู้ช่วยในการสร้างไอเดียใหม่ๆ ในการทำงาน อีกทั้งยังสามารถช่วยวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ที่ต้องการ อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือที่เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันที่ทำให้การใช้ชีวิตง่ายขึ้น

ตัวอย่างคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์

“AI คือเทคโนโลยีหรือโปรแกรมที่เขียนขึ้นมาจากความรู้ของคนโดยอิงจากฐานข้อมูลทั่วโลก ช่วยทำให้การทำงานเร็วขึ้นและใช้เวลาน้อยลง มันดีกว่าการใช้ Google Search” (HR Recruiter, Senior Associate ในองค์กรธุรกิจสตาร์ทอัพเกี่ยวกับเทคโนโลยีแห่งหนึ่ง)

“เป็นเทคโนโลยีที่ช่วยให้ชีวิตเราดีขึ้น เป็นที่ปรึกษาและช่วยวิเคราะห์ข้อมูลแบบ Jarvis ไม่ใช่เฉพาะในเรื่องการทำงานนะ แต่ยังช่วยเราได้ในชีวิตประจำวันด้วยเพราะมันฝังตัวอยู่ในชีวิตประจำวันของพวกเราทุกคนแล้ว” (Process Improvement Specialist, Associate Director ในองค์กรธุรกิจสตาร์ทอัพเกี่ยวกับเทคโนโลยีแห่งหนึ่ง)

4.2 เคยใช้งาน AI มาก่อนในการทำงานหรือไม่ ใช้อะไรบ้าง และใช้อย่างไร

ตารางที่ 4.2 เคยใช้งาน AI มาก่อนในการทำงานหรือไม่ ใช้อะไรบ้าง และใช้อย่างไร

ลำดับที่	คำตอบ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
1	เคยใช้ AI เช่น Chat GPT ในการหาข้อมูล	25	83
2	เคยใช้ AI ในการคัดเลือกโปรไฟล์ผู้สมัครงาน	5	17

คำตอบของกลุ่มตัวอย่าง 25 คนใน 30 คนได้ใช้เทคโนโลยี AI ในรูปแบบของ Chat GPT เพื่อการหาข้อมูลที่ต้องการรู้และสรุปข้อมูลโดยประเมินผลและวิเคราะห์ ผลออกมา ในบางข้อมูลที่ต้องการทราบทันทีต่างจากที่ Google ให้บริการ หรือใช้ในงานประจำวัน เช่น การให้ช่วยเขียนอีเมลแบบเป็นทางการ ใช้ในเชิงออกแบบความคิดสร้างสรรค์

ตัวอย่างคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์

“เคยใช้นะ พี่ก็ใช้ Chat GPT ในการหาข้อมูลของตำแหน่งงานบางตำแหน่งที่พี่ไม่รู้ว่าเขาทำหน้าที่อะไรบ้าง เพื่อให้หาคนได้ตรงกับที่ฝ่ายต้องการ พี่ก็ให้ Chat GPT ในการช่วยหาข้อมูลให้ แต่คำตอบที่ได้มันจะค่อนข้างกว้าง” (HR Recruiter, Senior Associate ในองค์กรธุรกิจสตาร์ทอัพเกี่ยวกับเทคโนโลยีแห่งหนึ่ง)

“พี่ก็ใช้ทั่วไปเลย แบบใช้ร่างอีเมล ช่วยเขียน Job Description เขียนเรซูเม่ ทำแผนการในระยะสั้น หรือวางกลยุทธ์ในด้าน HR เพราะพี่เป็น HRBP เนอะ และก็เคยใช้ในการให้หาคำถามเพื่อทำ Exit Interview ด้วย” (HRBP, Associate Director ในองค์กรธุรกิจสตาร์ทอัพเกี่ยวกับเทคโนโลยีแห่งหนึ่ง)

อีกหนึ่งสิ่งที่ค้นพบจากการสัมภาษณ์ พบว่าคำตอบของกลุ่มตัวอย่างเป็นไปในทางเดียวโดยทั้งหมด 30 คน เคยใช้ AI ในการทำงาน พนักงานสรรหาทรัพยากรมนุษย์จำนวน 5 คน ใน

30 คน เคยใช้ระบบ AI จากระบบที่บริษัทเป็นคนผลิตขึ้นมาในการอ่าน วิเคราะห์ และให้คะแนนว่าตรงกับคุณสมบัติที่ให้ไว้หรือไม่เพื่อที่จะลดเวลาจากการต้องนั่งอ่านข้อมูลเรซูเม่ของผู้สมัครอย่างละเอียดโดยสามารถดูจากผลวิเคราะห์และคะแนนของ AI และเลือกติดต่อคนที่มีคะแนนมากไปน้อยตามลำดับ ทำให้ติดต่อผู้สมัครได้เร็วขึ้น เพิ่มโอกาสในการจ้างงานให้ประสบความสำเร็จ

ตัวอย่างคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์

“ใช้นะ บริษัทเรามี AI ที่ทำขึ้นเองเพื่อมาใช้ในการหาคนอย่างเดียวเลย มันช่วย Prescreening โปรไฟล์ผู้สมัคร เรามีโปรไฟล์ผู้สมัครเข้ามายังบริษัท 1,000 – 2,000 ฉบับต่อเดือน ใช้เวลาในการคัดเลือคนานมากต่อวันแล้วพีไม่ได้ทำแค่ Recruit อย่างเดียว Prescreen เองไม่ทันแน่ๆ ไหนจะเป็น Resume ต่างชาติซึ่งตอนนี้บริษัทยังไม่มีนโยบายที่จะรับ AI ตัวนี้ก็ช่วยคัดออกให้ ก็ลดเวลาลงไปเยอะดี มีเวลาไปทำงานโปรเจกต์มากขึ้น” (HR Recruiter, Senior Associate ในองค์กรธุรกิจสตาร์ทอัพเกี่ยวกับเทคโนโลยีแห่งหนึ่ง)

4.3 นอกเหนือจากการใช้ AI ในงานสรรหาทรัพยากรมนุษย์ สามารถใช้ AI ทำอะไรได้อีกบ้าง เพราะอะไร

ตารางที่ 4.3 นอกเหนือจากการใช้ AI ในงานสรรหาทรัพยากรมนุษย์ สามารถใช้ AI ทำอะไรได้อีกบ้าง เพราะอะไร

ลำดับที่	คำตอบ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
1	การพัฒนาและการเรียนรู้ของพนักงาน, งานที่ใช้ความคิดสร้างสรรค์	14	47
2	Chatbot	10	33
3	เรื่องเกี่ยวกับการเงินและการทำจ่ายเงินเดือนพนักงาน	6	20

จากกลุ่มตัวอย่าง 14 คนใน 30 คนคือการเห็นว่า AI เหมาะสมที่จะนำมาใช้ในงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ เช่น การวางแผนกลยุทธ์ต่างๆ AI สามารถช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนและการทำนายเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอกและภายในให้กับทีม HRBP เช่น การวิเคราะห์ความสามารถของกลุ่มขององค์กร การทำนายแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของตลาดแรงงาน

สายเทคโนโลยี อีกทั้ง AI ยังมีความคิดสร้างสรรค์ช่วยในการวางแผนให้กับทีม Learning & Development เช่น โปรแกรมการพัฒนาและการเรียนรู้ของพนักงาน การออกแบบสื่อต่างๆ ช่วยลดระยะเวลาการระดมไอเดีย

ตัวอย่างคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์

“จริงๆที่ว่ามันใช้ได้ในทุกฟังก์ชันของงาน HR เลยนะ อย่างเช่นของทีม L&D ก็เอามาใช้วางแผนจัดโปรแกรมการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับ Competency ของแต่ละตำแหน่งให้กับพนักงานในองค์กร” (HR Learning and Development Specialist, Senior Associate ในองค์กรธุรกิจสตาร์ทอัพเกี่ยวกับเทคโนโลยีแห่งหนึ่ง)

อีกหนึ่งคำตอบที่สำคัญคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง 10 คนใน 30 คนนั้นเชื่อว่าการใช้งาน AI ในรูปแบบ Chatbot สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและลดเวลาในการทำงานของ Human Resources Business Partner (HRBP) โดยเฉพาะในการจัดการกับกิจกรรมที่เป็นประจำและซ้ำซาก เช่น การตอบคำถามที่พนักงานอาจถามซ้ำๆ ได้แก่ วิธีการทดลองออกในระบบ, การตรวจสอบวันลา, การตรวจสอบวันมาสาย เป็นต้น การใช้ AI Chatbot สามารถนำเสนอความสามารถต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถช่วยลดภาระงานของ HRBP ได้

ตัวอย่างคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์

“Chatbot ก็ดีนะ ที่บริษัทเก่าที่เค้าพัฒนาภายในและใช้เอง ที่แทบจะไม่ต้องมาตอบคำถามอะไรเลย มันเป็น Chatbot ที่แบบสมมติว่าพนักงานบอกว่า อยากลาวันที่ 7 เดือนมกรา ระบบมันก็จะแจ้งเตือนยืนยันจะลาวันนั้นหรือไม่ หรือคำถามเช่นพวก วันลาเหลือกี่วันแล้ว Chatbot ก็ตรวจสอบจากระบบแล้วก็ตอบให้แบบ Real-time Interaction พนักงานก็รู้สึกดีด้วยเพราะได้ข้อมูลง่ายๆ” (HRBP, Associate Director ในองค์กรธุรกิจสตาร์ทอัพเกี่ยวกับเทคโนโลยีแห่งหนึ่ง)

ยังค้นพบจากกลุ่มตัวอย่าง 6 คนใน 30 เชื่อว่า AI สามารถนำมาใช้ในเรื่องเกี่ยวกับการเงิน เช่น การจ่ายเงินเดือนพนักงาน (Payroll) เนื่องจากเป็นสิ่งที่ทำซ้ำในแต่ละเดือน สามารถป้อนข้อมูลวิธีการคำนวณเงินเดือนของพนักงานตามนโยบายของบริษัท โดยตั้งการหักล้างภาษีเงินได้ ประกันสังคม และการหักอื่นๆ ตามกฎหมาย

ตัวอย่างคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์

“ส่วนตัวมองว่าเรื่องตัวเลข AI แม่นยำในระดับหนึ่งเลย ยิ่งข้อมูลที่ป้อนไปค่อนข้างชัดเจน ดังนั้นมันน่าจะคำนวณออกมาได้อย่างดี ลด Human Error ด้วย” (Process Improvement Specialist, Associate Director ในองค์กรธุรกิจสตาร์ทอัพเกี่ยวกับเทคโนโลยีแห่งหนึ่ง)

4.4 คิดว่าการนำ AI มาใช้ในงานเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้านการสรรหาทรัพยากรมนุษย์หรือไม่ เพราะอะไร

ตารางที่ 4.4 คิดว่าการนำ AI มาใช้ในงานเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้านการสรรหาทรัพยากรมนุษย์หรือไม่ เพราะอะไร

ลำดับที่	คำตอบ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
1	การนำ AI มาใช้ในงานเพิ่มประสิทธิภาพเป็นอย่างมาก	30	100

คำตอบของกลุ่มตัวอย่าง 30 คนใน 30 คนคิดเห็นในทางเดียวโดยมองว่าการใช้ AI เข้ามาใช้ในการสรรหาทรัพยากรมนุษย์สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ เนื่องจากการสรรหาทรัพยากรมนุษย์เป็นงานที่ทำซ้ำๆ และจำนวนมาก อีกทั้งทิศทางของบริษัทยังมีความต้องการในการหาคนมาร่วมงานอย่างเป็นทางการเป็นจำนวนมากและอย่างต่อเนื่อง การทำ AI มาใช้ในขั้นตอนการคัดเลือกโดยการให้คะแนนความตรงของเรซูเม่กับคุณสมบัติและรายละเอียดงานที่บริษัทได้กำหนดไว้ ทำให้ขั้นตอนการสรรหาเป็นไปอย่างรวดเร็ว เนื่องจากมีตัวช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลเรซูเม่ส่งผลให้ลดเวลาในการคัดเลือก จึงมีเวลาไปใช้ในด้านการพัฒนาความสามารถด้านอื่นเพิ่มเติม อีกทั้งยังช่วยให้ความรู้สึกรู้สึกของผู้สมัครเป็นไปในทางที่ดีเนื่องจากได้รับการติดต่อจากบริษัทอย่างรวดเร็ว

ตัวอย่างคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์ตัวอย่างคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์

“ช่วยนะ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในหลายมุมเลย อย่างตอนนี้ที่ใช้ AI เข้ามาช่วยวิเคราะห์เรซูเม่ก็แค่เอาเข้าระบบแล้วมันก็จะอ่านบทวิเคราะห์ข้อมูลออกมา เราไม่ต้องมานั่งอ่านทั้งหมด ก็สามารถเจอเรซูเม่ที่คิดว่าสามารถใช้ได้เลย แต่ยังไงก็ต้องใช้คนในการคัดเลือกอยู่ดีนะ จากการที่เก็บผลมาตลอดระยะเวลาที่ทดลองใช้ Recruiter 1 คน ใช้เวลาอ่าน 1 เรซูเม่ เฉลี่ย 5 นาทีขึ้นไปเพราะต้องนั่งวิเคราะห์ทุกคำที่เขียนมา แต่ AI ใช้เวลาประมาณ 3 นาทีก็ได้คะแนนที่อ่านง่ายขึ้น ลดระยะเวลาการอ่านเรซูเม่ของ Recruiter” (HR Recruiter, Senior Associate ในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีแห่งหนึ่ง)

4.5 ข้อกังวลในการนำ AI เข้ามาใช้ในการทำงานด้านการสรรหาทรัพยากรมนุษย์

ตารางที่ 4.5 ข้อกังวลในการนำ AI เข้ามาใช้ในการทำงานด้านการสรรหาทรัพยากรมนุษย์

ลำดับที่	คำตอบ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
1	ความไม่แม่นยำของข้อมูลหรือการวิเคราะห์ที่ผิดพลาด	15	50

คำตอบของกลุ่มตัวอย่าง 15 คนใน 30 คน โดยความเห็นไปทางเดียวว่าสิ่งที่กังวลในการนำ AI มาใช้ในการสรรหาทรัพยากรมนุษย์คือความไม่แม่นยำของข้อมูลหรือการวิเคราะห์ที่ผิดพลาด จากที่กลุ่มตัวอย่างได้มีส่วนร่วมในการทำโปรเจก AI ขึ้นมาใช้ในงานสรรหาทรัพยากรมนุษย์นั้น ได้พบว่ากรณีที่เรป้อนข้อมูลเข้าไป หลังจากนั้นตัว AI จะเอาข้อมูลดังกล่าวไปเปรียบเทียบกับฐานข้อมูลที่ตัวมันเองมีอยู่ ซึ่งกว้างและค่อนข้างจะสากล ทำให้ผลลัพธ์ที่ออกมามีแนวโน้มผิดพลาดจากความไม่จริง หรือศัพท์เฉพาะเรียกว่า ‘Hallucination’ ก็คือ ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อระบบ AI สร้างผลลัพธ์ที่ไม่ถูกต้องหรือไม่เหมาะสม เนื่องจากข้อมูลที่ได้รับไม่เพียงพอหรือมีข้อผิดพลาด ทำให้ AI สร้างความเชื่อผิดในสิ่งที่ไม่เป็นจริง หรือสร้างภาพในจินตนาการที่ไม่สมจริงเกินไป

ตัวอย่างคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์ตัวอย่างคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์

“ที่ว่าบางทีมันก็ให้ข้อมูลที่ผิดพลาดและถ้าหลังไปนิดนึงนะ ตอนนั้นที่ใช้ ChatGPT ในการให้คะแนนเรซูเม่ผู้สมัครงาน ซึ่งผู้สมัครจบการศึกษาระดับปริญญาตรีในสาขาสถิติ สมัครงานตำแหน่ง Front-End Engineer แล้วคะแนนที่ AI ให้ผลมันออกมาว่า Partially Matched หรือตรงบางส่วน ส่วนตัวที่ว่ามันควรจะเป็น Not Matched คนที่ตรงจะต้องเรียนจบจากสาขา Computer Engineer, Computer Science หรือ Information Technology มากกว่า นื่องพอจะเห็นภาพหรือเปล่า AI ดันไปจับ Keyword แค่ว่าจบปริญญาตรี ผลก็เลยออกมาว่า Partially Matched การที่มันคิดออกมาแบบนี้ พี่ก็มีความกลัวว่าพี่จะพลาดเรซูเม่ของผู้สมัครคนไหนไปหรือเปล่า พี่ก็จะมานั่งดูอีกครั้งนึง” (HR Recruiter, Senior Associate ในองค์กรธุรกิจสตาร์ทอัพเกี่ยวกับเทคโนโลยีแห่งหนึ่ง)

นอกจากนี้ยังค้นพบว่า 12 คนใน 30 คนยังมีความกังวลเรื่องข้อมูลจากบริษัทและผู้สมัครจะรั่วไหล เนื่องจากยี่ห้อ AI ที่ใช้บ่อยนั้นคือ Chat GPT ซึ่งเป็นช่องทางที่เปิดให้ใช้ฟรี ใครก็ได้สามารถใช้ได้หมด เป็นช่องทางใหม่ที่ยังไม่ได้มีระบบป้องกัน หากไม่มีการป้องกันและควบคุมการเข้าถึงระบบ AI ได้ดีเพียงพอ อาจทำให้มีผู้ไม่หวังดีเข้าถึงและรั่วไหลข้อมูลได้

ตัวอย่างคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์ตัวอย่างคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์

“Chat GPT มันก็คือช่องทางให้เราโยนข้อมูลของเราลงไป แล้วก็ให้ระบบวิเคราะห์ พี่ก็ ยังสงสัยนะว่าแล้วข้อมูลเราจะไปอยู่ที่ไหน เองง่ายๆเลยพี่ไม่กล้าเอาเรซูเม่ของพี่ไปส่งไปให้ ChatGPT เพื่อให้มันช่วยพี่เขียนขึ้นมาใหม่เลยนะ พี่จะตัดข้อมูลสำคัญออกก่อนตลอด ส่วนตัวยังไม่ ไว้ใจในเรื่องการรั่วไหลของข้อมูล ว่าที่ใส่ข้อมูลเข้าไปมันไปอยู่ที่ไหน” (HRBP, Associate Director ในองค์กรธุรกิจสตาร์ทอัพเกี่ยวกับเทคโนโลยีแห่งหนึ่ง)

อีกหนึ่งสิ่งสำคัญพบว่า 3 คนใน 30 คน ขัดขวางในการนำ AI เข้ามาใช้ นั่น เนื่องจาก เป็นเทคโนโลยีใหม่ ซึ่งในปัจจุบันยังไม่มีกฎหมายข้อบังคับที่เป็นทางการเฉพาะเรื่องการใช้งาน ประโยชน์ของปัญญาประดิษฐ์ (AI) อย่างเท่าที่ทราบมา โดยเฉพาะในประเทศไทยและหลายประเทศ ทั่วโลก การใช้งาน AI มักจะเกี่ยวข้องกับกฎหมายทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และกฎหมายด้านความเป็นธรรม

ตัวอย่างคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์ตัวอย่างคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์

“เข้าใจว่ามันยังไม่มีกฎหมายอะไรที่เกี่ยวข้องกับ AI เลย ถ้าเข้าใจไม่ผิดในไทยก็ไม่มี เหมือนกัน แบบนี้มันก็แอบมีความน่ากังวลอยู่เหมือนกันครับ” (HR Recruiter, Senior Associate ใน องค์กรธุรกิจสตาร์ทอัพเกี่ยวกับเทคโนโลยีแห่งหนึ่ง)

4.6 การเอา AI มาใช้ในงานสรรหาทรัพยากรมีความยุ่งยากหรือไม่ อย่างไร

ตารางที่ 4.6 การเอา AI มาใช้ในงานสรรหาทรัพยากรมีความยุ่งยากหรือไม่ อย่างไร

ลำดับที่	คำตอบ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
1	ไม่ยุ่งยากในการใช้งาน แต่มีความ ยุ่งยากตอนเตรียมระบบ AI ที่ พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้เอง	30	100

คำตอบของกลุ่มตัวอย่าง 30 คนใน 30 มีความเห็นในทางเดียวโดยตอบว่า ไม่ยุ่งยากใน การใช้ หากเป็น AI ทั่วไป อย่างเช่น Chat GPT หรือ Gemini เพราะเป็นช่องทางที่ฟรีและใช้งานง่าย ไม่มีขั้นตอนการใช้งานที่ซับซ้อน ไม่ต้องสมัครสมาชิกก็ใช้ได้เลยสำหรับ Chat GPT แต่หาก เป็นการพัฒนาระบบขึ้นมาเองแบบที่บริษัทของกลุ่มตัวอย่างได้ทำโปรเจก AI เพื่อใช้ในการสรรหา นั้น เอนำเอาระบบมาใช้ก็ยังคงไม่ยุ่งยาก หากแต่จะยุ่งยากตอนที่เตรียมระบบและสอนระบบ AI

ก่อนที่จะนำไปพัฒนาเพื่อมาใช้ในการสรรหาทรัพยากรมนุษย์ ขั้นตอนการนำระบบ AI มาใช้ในการสรรหาคร่าวๆมีรายละเอียดดังนี้

- 1) เตรียมรายละเอียดงานทุกตำแหน่งให้ครบถ้วนและถูกต้องในฉบับภาษาอังกฤษ
- 2) เตรียมข้อมูลเรซูเม่ของผู้สมัครที่ตรงของแต่ละตำแหน่งไว้ โดยเป็นภาษาอังกฤษ
ถ้วน
- 3) ให้พนักงานในฝ่ายสรรหาทรัพยากรมนุษย์ใส่คะแนนว่าผู้สมัครตรงกับรายละเอียดงานหรือไม่
- 4) ป้อนข้อมูลเข้า Chat GPT Pro และ Gemini Pro เพื่อเปรียบเทียบผลลัพธ์และเหตุการณ์ให้คะแนนของใน AI ของแต่ละยี่ห้อ
- 5) นำข้อมูลที่วิเคราะห์โดย AI จากทั้ง Chat GPT Pro และ Gemini Pro มาให้พนักงานในฝ่ายงานสรรหาทรัพยากรมนุษย์ให้คะแนนความเพี้ยนของ AI (Hallucination Score) ว่าตรงกับเหตุผลที่มนุษย์ได้ให้ไว้ตั้งแต่เริ่มหรือไม่
- 6) ทำ UAT หรือ User Acceptance Testing ซึ่งเป็นกระบวนการทดสอบระบบหรือแอปพลิเคชันที่ถูกพัฒนาขึ้นมา โดยใช้กับผู้ใช้งานจริง เพื่อตรวจสอบว่าระบบทำงานตามความต้องการ และสามารถใช้งานได้ตามที่คาดหวังหรือไม่
- 7) สามารถพร้อมใช้งานระบบ AI เข้ามาช่วยในการสรรหาทรัพยากรมนุษย์
- 8) ให้ผลประเมินความสามารถของ AI และมาวิเคราะห์ในส่วนที่ต้องพิจารณาเพื่อพัฒนาให้ดีขึ้นใน Phase ต่อไป

ตัวอย่างคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์ตัวอย่างคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์

“ตอนใช้ไม่ยากเลยค่ะ เราก็สามารถถามมันตรงๆได้เลย แล้วก็ใช้ Judgement ของเราอีกที แต่ตอนทำโปรเจก AI ที่จะเอามาใช้ในการคัดเลือก พี่ว่าขั้นตอนมันเยอะมาก เตรียมงานหลักหลายเดือนมันก็จะยุ่งยากตอนนั้นนะ แต่พอทำเสร็จก็ไม่ยากแล้ว ก็แค่เลือกที่ใช้แบบสำเร็จรูปเลย หรือจะเหนื่อยหน่อยก็คือทำเองขึ้นมาถ้าเป็นบริษัท IT” (HR Recruiter, Senior Associate ในองค์กรธุรกิจสตาร์ทอัพเกี่ยวกับเทคโนโลยีแห่งหนึ่ง)

4.7 การริเริ่มนำ AI มาใช้ในการทำงานมีข้อดี ข้อเสียอย่างไรบ้าง

ตารางที่ 4.7 การริเริ่มนำ AI มาใช้ในการทำงานมีข้อดีอย่างไรบ้าง

ลำดับที่	คำตอบ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
1	ช่วยลดเวลาการทำงาน	30	100

ตารางที่ 4.8 การริเริ่มนำ AI มาใช้ในการทำงานมีข้อเสียอย่างไรบ้าง

ลำดับที่	คำตอบ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
1	ความไม่น่าเชื่อถือ ยังเกิดข้อผิดพลาดในการวิเคราะห์	21	70
2	ความรู้วิไลของข้อมูล	4	13
3	ไม่มีกฎหมายคุ้มครองการใช้ AI	4	13
4	มีความเป็นมนุษย์น้อยลง	1	4

คำตอบของกลุ่มตัวอย่าง 30 คนใน 30 คนมองไปทางเดียวคือการนำประโยชน์ของปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาปรับใช้ในการทำงานทั้งในส่วนของการสรรหาทรัพยากรมนุษย์และในงานอื่น ๆ อย่างเช่น การวางแผนกลยุทธ์และการออกแบบภาพประกอบ ข้อดีหลักที่พวกเราเห็นได้เป็นอย่างมากคือการช่วยลดเวลาในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีเครื่องมือที่ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ทำให้เราสามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นได้

ในส่วน of ข้อเสียนั้น ค้นพบคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง 21 คนใน 30 คนโดยการทำงานของ AI ไม่สามารถเชื่อถือได้ 100 เปอร์เซ็นต์เนื่องจากยังเกิดข้อผิดพลาดเหตุผลแบบที่ได้อธิบายไว้ใน ข้อ 4.5

4.8 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร หากบริษัทที่ท่านทำงานอยู่ในปัจจุบันไม่มีการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการทำงาน

ตารางที่ 4.9 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร หากบริษัทที่ท่านทำงานอยู่ในปัจจุบันไม่มีการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการทำงาน

ลำดับที่	คำตอบ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
1	มองว่าเป็นบริษัทที่ล้าหลัง	24	80
2	มีความรู้สึกเฉยๆ	6	20

คำตอบของกลุ่มตัวอย่าง 24 คนใน 30 เห็นในทางเดียวโดย หากบริษัทที่กลุ่มตัวอย่างทำงานอยู่ไม่มีการนำ AI เข้ามาใช้ในการทำงานจะมองว่าเป็นบริษัทที่ล้าหลัง ในยุคปัจจุบันที่เทคโนโลยีเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นที่ยอมรับในการทำธุรกิจ บริษัทที่ไม่นำเทคโนโลยี AI เข้ามาใช้จะถูกมองว่าอยู่ในที่ต่ำกว่าคู่แข่งที่ใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความแข็งแกร่งของธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และอาจทำให้องค์กรพลาดการทำงานที่มีประสิทธิภาพและการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกได้ไม่ทันเช่นกัน ซึ่งอาจส่งผลให้ลูกค้าหรือคู่ค้ามองว่าองค์กรที่ไม่เห็นความสำคัญของเทคโนโลยีที่มาช่วยในการพัฒนาและปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ลูกค้าหรือคู่ค้ามองว่าองค์กรนั้นอาจไม่พร้อมที่จะตอบสนองต่อความต้องการและความเปลี่ยนแปลงในตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวอย่างคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์ตัวอย่างคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์

“ก็จะมองว่าล้าหลังนะ ยิ่งถ้าเป็นบริษัทที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีด้วยแล้วก็ยิ่งสู้คู่แข่งไม่ได้เลย คนนอกก็อาจจะมองว่าบริษัทเราไม่ Transformation และไม่มี Change Culture ไม่ปรับตัวตามยุคด้วย” (HR Data Entry, Associate ในองค์กรธุรกิจสตาร์ทอัพเกี่ยวกับเทคโนโลยีแห่งหนึ่ง)

อีกหนึ่งที่สำคัญจากกลุ่มตัวอย่าง 6 คนใน 30 คน เห็นในทางเดียวโดยไม่ได้รู้สึกอย่างไรเป็นพิเศษหากบริษัทที่ตนทำงานอยู่ไม่มีการนำ AI เข้ามาใช้ เนื่องจากมองว่าบริษัททุกที่มีความต้องการจะใช้ AI มาช่วยในการทำงานแต่เนื่องจากงบค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบ AI ค่อนข้างสูง จึงสามารถทำความเข้าใจได้ว่าหากบริษัทที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 6 คนทำอยู่ไม่มีการนำ AI มาใช้ก็ไม่ใช่ว่าเรื่องผิด เพียงแต่จะต้องหาสิ่งอื่นมาใช้ในการสนับสนุนการทำงานให้สามารถอยู่รอดและต่อสู้กับคู่แข่งได้

ตัวอย่างคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์ตัวอย่างคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์

“ไม่ได้รู้สึกอะไรนะคะ คิดว่าใครๆก็อยากใช้ AI ถ้ามั่นฟรี แต่มันมีค่าใช้จ่าย แบบนี้ก็เข้าใจได้ว่าทำไมบริษัทไม่นำ AI เข้ามาใช้ ก็ต้องมองเรื่องคุ้มค่าเป็นหลักด้วย” (Process Improvement Specialist, Associate Director ในองค์กรธุรกิจสตาร์ทอัพเกี่ยวกับเทคโนโลยีแห่งหนึ่ง)

4.9 คิดว่าการลงทุนใน AI มีความคุ้มค่าหรือไม่ อย่างไร

ตารางที่ 4.10 คิดว่าการลงทุนใน AI มีความคุ้มค่าหรือไม่

ลำดับที่	คำตอบ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
1	คุ้มค่า	24	80
2	ไม่คุ้มค่า	6	20

คำตอบของกลุ่มตัวอย่าง 24 คนใน 30 คน เห็นในทางเดียวโดยการลงทุนใน AI เพื่อใช้ในการสรรหาทรัพยากรมนุษย์คือว่าคุ้มค่าโดยเฉพาะในบริษัทที่ทำเกี่ยวกับเทคโนโลยี ซึ่งสามารถพัฒนาระบบได้ด้วยตนเองโดยอาจจะมีค่าใช้จ่ายในการพัฒนาไม่ได้สูงเท่ากับการซื้อ อย่างไรก็ตามก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยในหลากหลายด้าน เช่น 1) ขอบเขตการใช้งานว่าจะนำมาใช้งานสรรหาทรัพยากรมนุษย์ในด้านใดบ้าง หากนำมาใช้ในการคัดเลือกผู้สมัครโดยใช้ข้อมูลและวิเคราะห์ที่ละเอียด ซึ่งสามารถลดเวลาและค่าใช้จ่ายในกระบวนการนี้ได้มาก หากเทียบกับการจ้างงานมนุษย์ 1 คนในการทำงานส่วนนี้ 2) ความพร้อมขององค์กร ซึ่งจะคุ้มค่ามากถ้าองค์กรเป็นองค์กรที่พร้อมรับความเปลี่ยนแปลง เนื่องจากจะแสดงถึงการลงทุนในเทคโนโลยีและใช้จริง

ตัวอย่างคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์ตัวอย่างคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์

“คุ้มสิ คือ AI บางตัวมันฟรี บางตัวก็ต้องซื้อ ถ้าเอาแบบฟรีมาใช้ก็คุ้มแล้ว แต่ถ้าซื้อระบบมาลงแล้วมันใช้ได้หลายรูปแบบ ใช้ได้กับหลายๆงาน ก็มองว่าคุ้ม AI เก่งขึ้นทุกวัน เราสามารถนำมาพัฒนาได้เรื่อยๆ อีก” (HR Recruiter, Senior Associate ในองค์กรธุรกิจสตาร์ทอัพเกี่ยวกับเทคโนโลยีแห่งหนึ่ง)

อีกหนึ่งที่สำคัญจากกลุ่มตัวอย่าง 6 คนใน 30 คน เห็นในทางเดียวโดยมองว่าการลงทุนใน AI เพื่อเอามาใช้ในงานสรรหาทรัพยากรมนุษย์ไม่คุ้มค่าหากนำ AI มาใช้แค่ส่วนงานใดส่วนงานหนึ่ง เช่น การลงทุนเอา AI มาใช้ในงานสรรหาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรที่มีความต้องการในการจ้างงานน้อย หรือในองค์กรขนาดเล็กที่ไม่ได้มีความจำเป็นที่จะต้องสรรหาพนักงานจำนวนมาก

นอกเหนือจากค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบ AI แล้วนั้น ยังมีค่าใช้จ่ายในการเรียนรู้และการพัฒนาพนักงานที่จะต้องใช้ระบบ AI อีกด้วย

ตัวอย่างคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์ตัวอย่างคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์

“ถ้าเอามาใช้ในส่วนงานเล็กๆ คิดว่าไม่คุ้ม ต้องดูว่า cost saving ในเชิง productivity เราประหยัดเวลาเท่าไร เราจะหาคนได้เยอะเพิ่มขึ้นกี่% ในระยะเวลาที่ตั้งไว้ เช่น 2-3 ปี แล้วมา compare ว่าใช้ AI vs จ้างคน อันไหนประหยัดมากกว่ากัน” (Process Improvement Specialist, Associate Director ในองค์กรธุรกิจสตาร์ทอัพเกี่ยวกับเทคโนโลยีแห่งหนึ่ง)

4.10 องค์กรแบบไหนจึงเหมาะสมกับการใช้ AI ในการทำงาน เพราะอะไร

ตารางที่ 4.11 องค์กรแบบไหนจึงเหมาะสมกับการใช้ AI ในการทำงาน

ลำดับที่	คำตอบ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
1	ทุกองค์กร	18	60
2	บริษัทขนาดใหญ่ ที่มีเงินทุน	7	23
3	บริษัทเทคโนโลยี / สตาร์ทอัพ	5	17

คำตอบของกลุ่มตัวอย่าง 18 คนใน 30 คน เห็นในทางเดียวโดยมองว่าเหมาะสมกับทุกขนาดองค์กรและทุกอุตสาหกรรม เนื่องจากว่าการนำ AI มาใช้สามารถเริ่มใช้ได้ตั้งแต่การใช้ ChatGPT ที่ให้บริการฟรี การไปซื้อระบบ AI จากที่อื่น หรือแม้กระทั่งพัฒนาระบบ AI ขึ้นมาใช้เองก็ตาม นอกเหนือจากนั้นยังมองว่ายิ่งการนำ AI มาใช้ในการสรรหาทรัพยากรมนุษย์แล้วนั้นก็ยังสามารถใช้ได้กับทุกองค์กรเพราะทุกบริษัทก็จะต้องมีแผนกทรัพยากรมนุษย์ในการสรรหาพนักงานเข้ามาทำงาน

ตัวอย่างคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์ตัวอย่างคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์

“ถ้ามองแบบทั่วไปก็ใช้ได้ทุกองค์กรเลยนะพี่ว่า ยิ่งงาน HR ด้วยแล้วก็ได้ทุกองค์กรอยู่ดีเพราะทุกบริษัทก็มี HR เป็นแกนกลางนะ” (HRBP, Associate Director ในองค์กรธุรกิจสตาร์ทอัพเกี่ยวกับเทคโนโลยีแห่งหนึ่ง)

อีกหนึ่งที่สำคัญจากกลุ่มตัวอย่าง 7 คนใน 30 คน เห็นไปไปทางเดียวกันว่า การนำ AI เข้ามาใช้ไม่ว่าจะเป็นการซื้อระบบสำเร็จรูปหรือว่าพัฒนาระบบ AI ขึ้นมาเองเหมาะสมกับองค์กรที่มีขนาดใหญ่และมีเงินทุนเนื่องจากการพัฒนาระบบหรือการซื้อระบบ AI นั้นใช้เงินจำนวนไม่น้อย อีก

ทั้งยังจะต้องมีค่าการพัฒนาต่อขอระบบไปเรื่อยๆ และก็มีค่าใช้จ่ายในทั้งรูปแบบตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงินในการพัฒนาและอบรมพนักงานเพื่อให้มีศักยภาพที่พร้อมใช้งาน AI ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อีกมุมที่สำคัญจากกลุ่มตัวอย่าง 5 คนใน 30 คน มองว่าการนำ AI เข้ามาใช้เหมาะสมกับองค์กรที่เป็นองค์กรเทคโนโลยี หรือ สตาร์ทอัพเนื่องจากมองว่าคนในองค์กรดังกล่าวมีความยืดหยุ่นและพร้อมปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีใหม่ๆ มีความรู้และศักยภาพพร้อมใช้งาน AI ในมีประโยชน์ในการทำงานสูงสุด



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อการสรรหาทรัพยากรในองค์กรธุรกิจสตาร์ทอัพเกี่ยวกับเทคโนโลยีแห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาแนวทางการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ไปใช้ให้มีประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นของการสรรหาทรัพยากรบุคคลในองค์กรสตาร์ทอัพ
2. เพื่อใช้เป็นข้อเสนอแนะให้กับองค์กรที่สนใจในการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการสรรหาทรัพยากรบุคคล

ทั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในการดำเนินงานวิจัยโดยใช้ข้อมูลขั้นปฐมภูมิ (Primary Data) ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อดำเนินการศึกษาด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) กับบุคลากรที่ทำงานด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ฝ่ายสรรหาทรัพยากรในองค์กรสตาร์ทอัพ พนักงานตั้งแต่ระดับปฏิบัติการไปจนถึงผู้บริหารระดับสูงในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรเอกชนกรุงเทพมหานคร จำนวน 22 คน และพนักงานตั้งแต่ระดับปฏิบัติการไปจนถึงผู้บริหารระดับสูงในฝ่ายอื่นๆขององค์กรเอกชนในประเทศไทยจำนวน 8 คน รวมทั้งใช้ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) รวมถึงหนังสืองานวิจัยและบทความที่ตีพิมพ์เพื่อประกอบการศึกษาวิจัย ซึ่งสรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลได้ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะในงานวิจัย
- 5.4 ข้อจำกัดของงานวิจัย
- 5.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

5.1 สรุปผลงานวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มเป้าหมาย

เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในส่วนงานบริหารทรัพยากรมนุษย์และปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทเทคโนโลยีสตาร์ทอัพในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานตั้งแต่ระดับปฏิบัติการไปจนถึง

ผู้บริหารระดับสูงในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรเอกชนกรุงเทพมหานคร จำนวน 22 คน และพนักงานตั้งแต่ระดับปฏิบัติการไปจนถึงผู้บริหารระดับสูงในฝ่ายอื่นๆขององค์กรเอกชนในประเทศไทยจำนวน 8 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 30 คน เกี่ยวกับงานวิจัยเรื่องการศึกษาการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อการสรรหาทรัพยากรในองค์กรธุรกิจสตาร์ทอัพเกี่ยวกับเทคโนโลยีแห่งหนึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1.2 สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย

1) เพื่อศึกษาแนวทางการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ไปใช้ให้มีประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นของการสรรหาทรัพยากรบุคคลในองค์กรสตาร์ทอัพ

ผู้วิจัยพบว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์ทั้งหมดมองเห็นว่าการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการสรรหาทรัพยากรบุคคลในองค์กรนั้นมีประโยชน์ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเนื่องด้วยประโยชน์ของนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์นั้นช่วยลดการทำงานที่มีรูปแบบการทำงานแบบเดิมๆ ซ้ำๆ เช่นการพิจารณาและคัดเลือกโปรไฟล์สมัครงานของผู้สมัคร ทำให้ช่วยลดเวลาการทำงาน มีความแม่นยำ และสามารถนำเวลาไปพัฒนาตนเองหรือทำงานโปรเจกต์อื่นเพิ่มขึ้นได้

2) เพื่อใช้เป็นข้อเสนอแนะให้กับองค์กรที่สนใจในการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการสรรหาทรัพยากรบุคคล

ผู้วิจัยพบว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์ทั้งหมดมองว่านวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เหมาะสมกับทุกธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็น สตาร์ทอัพ ยานยนต์ เคมิ การเกษตร และอื่นๆ อีกทั้งยังเหมาะสมกับทุกขนาดองค์กรไม่ว่าจะ เล็ก กลาง หรือ ขนาดใหญ่ อย่างไรก็ตามก็จะขึ้นอยู่กับงบประมาณของแต่ละองค์กร หากมีงบประมาณจำกัด ชนิดของนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ก็จะเป็นในมุมมองของโปรแกรมสำเร็จรูป อย่างเช่น ChatGPT หรือหากเป็นบริษัทที่มีงบประมาณสูงก็สามารถพัฒนาระบบนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ขึ้นมาใช้ภายในองค์กร

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยนี้ อยู่ในขอบเขตการวิจัยแนวคิดจากประสบการณ์เฉพาะบุคคลที่เป็นพนักงานตั้งแต่ระดับปฏิบัติการไปจนถึงผู้บริหารระดับสูงในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรเอกชนกรุงเทพมหานคร จำนวน 22 คน และพนักงานตั้งแต่ระดับปฏิบัติการไปจนถึงผู้บริหารระดับสูงในฝ่ายอื่นๆขององค์กรเอกชนในประเทศไทยจำนวน 8 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 30 คน ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทเทคโนโลยีสตาร์ทอัพในประเทศไทย เป็นการสรุปผลจากข้อมูลปฐมภูมิ จากการสัมภาษณ์

กลุ่มตัวอย่างแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) อีกทั้งยังได้ศึกษาจากหนังสือ บทความที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เพื่อชี้ให้เห็นถึงความสามารถของนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในด้านการสรรหาทรัพยากรมนุษย์ได้หรือไม่และอย่างไร

นอกจากนี้ผู้วิจัย สามารถชี้ให้เห็นว่าพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในบริษัทเทคโนโลยี สตาร์ทอัพแห่งหนึ่งมีความรู้ ความเข้าใจ และเห็นถึงความสำคัญของเทคโนโลยี โดยเฉพาะนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อนำมาใช้ในการทำงานเพื่อขับเคลื่อนองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ผู้วิจัยคาดหวังเป็นอย่างยิ่งเรื่องการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในงานสรรหาทรัพยากรมนุษย์นั้นจะสามารถขยายความสามารถไปใช้ในส่วนงานอื่นๆของพนักงานในแผนกทรัพยากรมนุษย์ได้ โดยมีการสนับสนุนจากผู้บริหารหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการรองรับการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วของโลกอย่าง VUCA World ซึ่งมีการแข่งขันของหลากหลายองค์กรเพื่อแย่งชิงบุคลากรที่มีความสามารถเข้าไปร่วมงาน ดังนั้นองค์กรจะต้องสร้างข้อได้เปรียบโดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน อย่างเช่น การนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ ทั้งนี้ หน่วยงานที่สำคัญอย่างฝ่ายการสรรหาทรัพยากรมนุษย์จึงมีบทบาทสำคัญที่มีส่วนทำให้องค์กรเทคโนโลยีสตาร์ทอัพสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ จึงเห็นควรว่าการเริ่มศึกษาและนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในองค์กรเพื่อการสรรหาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อก่อให้เกิดการทำงานแบบมีประสิทธิภาพและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรในทางอ้อมด้วย

5.2.1 สรุปผลความสอดคล้องและเปรียบเทียบกับงานวิจัยที่ผ่านมา

การนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในงานสรรหาทรัพยากรมนุษย์ช่วยทำให้การทำงานของพนักงานในฝ่ายสรรหามีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรานแพรว สิริรัตน์ พงศ์พันธ์, ภัททิราภรณ์ คำยัง, ศุภลักษณ์ ภาวันนา, กานดา ไสยรัตน์, รัตนา สีดี (2565) เรื่องเทคโนโลยีดิจิทัล HR กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคล (Digital HR Technology and Working Efficiency of Human Resources Officers) ที่มองว่า AI มีส่วนช่วยในการลดความผิดพลาดที่เกิดจาก Human Error งานมีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น ซึ่งพนักงานในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์มีบทบาทหลากหลายการที่ลดปริมาณงานเอกสารสามารถช่วยให้ HR ดูแลพนักงานได้ทั่วถึง ทำงานรวดเร็วมากขึ้น นอกจากนี้ในงานวิจัยของ นายศรัณวิษณุ อัครทวีวัฒนาธร (2562) เรื่องนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์กับการสรรหาทรัพยากรบุคคล ซึ่งจากงานวิจัยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มองว่าการใช้ AI เข้ามาช่วยในงานสรรหาทรัพยากรบุคคลสามารถช่วยลด Lead time ในการทำ Recruitment Process ได้ โดยเฉพาะงานในส่วนของการ Sourcing Candidate และ Matching profile กับ Job Description ซึ่งเป็นงานที่ค่อนข้างใช้เวลาและช่วยลด Human Error & Bias ได้ ทั้งนี้ยัง

สามารถช่วยลดงานเอกสารและจำนวนกระดาษนอกเหนือจากนั้นเสียงส่วนใหญ่มองว่าคัมค่าที่จะลงทุนใน AI เพราะจะมีประโยชน์ในระยะยาวแต่ที่จะต้องใช้เวลาในการพัฒนาไปในแต่ละช่วงเวลา และยังคงคล้องกับบทความของ Chayanut Chaturachinda (2564) เรื่อง AI In Human Resource Management จากบทความนั้นค้นพบว่า การนำ AI มาใช้ในงานการสรรหาทรัพยากรมนุษย์นั้นเพิ่มความแม่นยำ และช่วยในด้านการวิเคราะห์ ขาด ลา มา สาย ของพนักงานในองค์กร อย่างไรก็ตาม ในด้านของคุณธรรมนั้น ยังมีประเด็น เนื่องจากมีความตระหนักถึงความปลอดภัยของข้อมูลพนักงานหรือผู้สมัครงาน และจะต้องกำหนดแนวทางการจัดเก็บข้อมูล (Big Data) สุดท้ายยังค้นพบว่า AI ยังขาดในด้านของ Soft Skill ที่แตกต่างจากมนุษย์ เช่น ความเป็นมิตร อีกหนึ่งประเด็นที่สอดคล้องกับงานวิจัย คือ บทความจาก Datawow หัวข้อเรื่อง ‘Generative AI คืออะไร และสามารถช่วยงานคุณแบบไหนได้บ้าง’ จากบทความค้นพบว่า AI ไม่สามารถแทนคนได้ แต่ AI จะมาแทนคนที่ใช้ AI ในการทำงานไม่เป็น อีกทั้งยังค้นพบว่าทางเลือกใช้ Platform AI ในการทำงาน ควรดูหลายปัจจัย ได้แก่ ความง่ายต่อการใช้งาน, ความสามารถ, คุณภาพของผลลัพธ์ ซึ่งตรงกับผลสัมฤทธิ์ของกลุ่มตัวอย่าง

5.3 ข้อเสนอแนะในงานวิจัย

จากผลการวิจัย การศึกษาการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อการสรรหาทรัพยากรในองค์กรธุรกิจสตาร์ทอัพเกี่ยวกับเทคโนโลยีแห่งหนึ่ง นั้น สามารถสรุปได้ว่า พนักงาน ผู้บริหาร และทุกคนในองค์กรที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจในด้านความหมาย ความสามารถและความสำคัญของเทคโนโลยี โดยเฉพาะนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ในระดับที่สามารถนำมาใช้ในชีวิตประจำวันและการทำงานได้เนื่องจากองค์กรที่กลุ่มตัวอย่างได้ปฏิบัติหน้าที่เป็นองค์กรธุรกิจเกี่ยวกับเทคโนโลยี ซึ่งมีการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในองค์กรและมีวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการนำเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้ในการทำงาน อย่างไรก็ตามในด้านของจริยธรรมและกฎหมายนั้นยังเป็นที่ไม่ชัดเจนในเรื่องการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์มาใช้ อีกทั้งในเรื่องของต้นทุนและงบประมาณของการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เข้ามาใช้ในองค์กรก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญ ซึ่งต้องมีการวางแผนการและดำเนินการตามกลยุทธ์ขององค์กรที่ได้มีการวางไว้อีกด้วย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผลการวิจัยสำหรับผู้บริหาร ดังต่อไปนี้

5.3.1 การกำหนดวัตถุประสงค์การใช้งาน

การนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการทำงานในการสรรหาทรัพยากรมนุษย์นั้น จะต้องมีการวางแผนเป็นอย่างดีในการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการช่วยงานด้านการสรรหา มีการคำนวณต้นทุนเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้ จะต้องมีการวิเคราะห์อัตราค่าวางแผนการจ้างงานในแต่ละปีขององค์กรอย่างละเอียด รวมทั้งการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการสรรหาในองค์กร ณ ปัจจุบัน ว่าจำเป็นที่จะต้องนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์นี้เข้ามาช่วยในการทำงานหรือไม่ อย่างไรก็ตาม จากผลวิจัยการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เข้ามาใช้ในการทำงานด้านการสรรหาทรัพยากรมนุษย์นั้นยังต้องการความรู้สึกลึกซึ้งของมนุษย์เข้ามาควบคุมในการทำงานด้วยเช่นกัน เพราะในบางครั้งนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ก็ไม่ได้มีความแม่นยำ 100 เปอร์เซ็นต์

5.3.2 ความพร้อมของบุคลากร

การนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในองค์กรในด้านการสรรหาทรัพยากรมนุษย์ไม่一定会พัฒนาตัวระบบขึ้นมาเองโดยบุคลากรภายในองค์กรหรือว่าจะนำระบบสำเร็จรูปนั้น จำเป็นจะต้องดูความพร้อมของบุคลากรในองค์กรว่ามีความพร้อม ความรู้ ความเข้าใจ ในเรื่องการพัฒนา หรือวิธีใช้นวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ในแบบที่ถูกต้องหรือไม่ ทั้งนี้ องค์กรจะต้องจัดเตรียมแผนการรับคนในอนาคตว่าจะต้องมีสมรรถนะหรือความรู้ ความเชี่ยวชาญในด้านนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพิ่มเติมจากความสามารถด้านการเฉพาะงาน หรือแม้กระทั่งการจัดการอบรมในเรื่องนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ให้กับพนักงานในองค์กรเพื่อเพิ่มสมรรถนะ

5.4 ข้อยกเว้นงานวิจัย

5.4.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำวิจัยในครั้งนี้เป็นพนักงานตั้งแต่ระดับปฏิบัติการไปจนถึงผู้บริหารระดับสูงในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรเอกชนกรุงเทพมหานคร จำนวน 22 คน และพนักงานตั้งแต่ระดับปฏิบัติการไปจนถึงผู้บริหารระดับสูงในฝ่ายอื่นๆขององค์กรเอกชนในประเทศไทยจำนวน 8 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 30 คน การเก็บข้อมูลโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) ในแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้การตัดสินใจของผู้วิจัยเป็นหลัก ในอุตสาหกรรมเดียวคืออุตสาหกรรมเทคโนโลยีสตาร์ทอัพ ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่สัมภาษณ์ที่ไม่สามารถเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมดหรือของทุกอุตสาหกรรมได้

5.4.2 ข้อมูลที่เก็บจากกลุ่มตัวอย่างเป็นการสำรวจช่วงเดือนมกราคม ไปถึง สิงหาคม 2567 ดังนั้นผู้ที่นำข้อมูลการทำวิจัยฉบับนี้ไปใช้ควรใช้วิจารณญาณและระวังในการนำข้อมูลฉบับนี้ไปใช้ เพราะอาจจะมีข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงไปตามช่วงเวลา

5.4.3 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนั้นจะเป็นการประเมินคำตอบที่แตกต่าง และขึ้นอยู่กับความคิดของแต่ละบุคคล

5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับผู้ที่สนใจทำการวิจัยเกี่ยวกับนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อใช้ในการสรรหาทรัพยากรมนุษย์สามารถนำสารนิพนธ์ฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการศึกษาและวิจัยเพื่อต่อยอดได้ เนื่องจากองค์กรในประเทศไทย ณ ปัจจุบันเริ่มมีการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เข้ามาใช้ในการช่วยทำงานด้านการสรรหาทรัพยากรมนุษย์ในหลากหลายอุตสาหกรรม อย่างไรก็ตามวิจัยฉบับนี้เป็นข้อมูลที่ได้มาจากกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรเทคโนโลยีสตาร์ทอัพ จึงทำให้ข้อมูลบางส่วนมาจากประสบการณ์ตรงของกลุ่มตัวอย่างซึ่งอาจจะแตกต่างจากอุตสาหกรรมอื่นๆ หากว่าผู้วิจัยท่านอื่นจะนำเรื่องนี้ไปศึกษาเพื่อต่อยอด มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1) สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างในองค์กรที่มีการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เข้ามาใช้ในการสรรหาทรัพยากรมนุษย์ในหลากหลายอุตสาหกรรม เพื่อเป็นข้อมูลว่านวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เหมาะสมกับอุตสาหกรรมใด

2) ขยายจำนวนของกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นเพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายมุมมอง แม่นยำ และมีความน่าเชื่อถือของข้อมูลเพิ่มขึ้น

3) สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เป็นในเชิงมุมมองของผู้สมัคร เพื่อทราบความถึงพอใจของผู้สมัครในแง่ของการสมัครงานกับองค์กร

บรรณานุกรม

- Alam, M. S., Dhar, S. S., & Munira, K. S. (2020). HR Professionals' intention to adopt and use of artificial intelligence in recruiting talents. *Business Perspective Review*, 2(2), 15-30.
- Alam, M. S., Dhar, S. S., & Munira, K. S. (2020). HR Professionals' intention to adopt and use of artificial intelligence in recruiting talents. *Business Perspective Review*, 2(2), 15-30.
- Bar-Gil, O., Ron, T., & Czerniak, O. (2024). AI for the people? Embedding AI ethics in HR and people analytics projects. *Technology in Society*, 77, 102527.
- Bower, J. L., & Christensen, C. M. (1995). *Disruptive technologies: Catching the wave*.
- Chalita, D. (2021). *EXPLORING THE BARRIERS TO ADOPTION OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE TECHNOLOGY IN LARGE ORGANIZATIONS* (Doctoral dissertation, Mahidol University).
- Champhoonote, C., Kalyanamitra, K., Niyomyaht, S., & Lakkanapichonchat, T. (2021). การ พัฒนา ทรัพยากร มนุษย์ ใน ยุค การ เปลี่ยน วัฏพจน์ ทาง ดิจิทัล. *Journal of Educational Review Faculty of Education in MCU*, 8(1), 195-208.
- Chaisri, S., & Hangsawanus, P. (2020). *Digital Technology for Increasing Human Resource Management Efficiency of Small Establishments, Songkhla Province*.
- Chaturachinda, C. (2021). AI in Human Resource Management. *Journal of Social Sciences Faculty of Political Science Chulalongkorn University*, 51(1), 31-50.
- Chayamarit, S. (2021). การ พัฒนา ทรัพยากร มนุษย์ เพื่อ รองรับ ยุค ดิจิทัล ของ องค์กร ภาค รัฐ และ เอกชน. *Journal of Multidisciplinary in Humanities and Social Sciences*, 4(1), 38-50.
- คณพล, & ต้นกิ่ง. (2021). การจัดทำแผนที่น่าสนใจเชิงกลยุทธ์ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประเภท ปัญญาประดิษฐ์ กรณีศึกษา บริษัท สตาร์ฮอ์พด้านเทคโนโลยี.
- Ernst and Young. (2018). *The new age: artificial intelligence for human resource opportunities and functions*.
- Furtmueller, E., Wilderom, C., & Tate, M. (2011). Managing recruitment and selection in the digital age: e-HRM and resumes. *Human Systems Management*, 30(4), 243-259.

บรรณานุกรม

- Guthridge, M., Komm, A. B., & Lawson, E. (2008). Making talent a strategic priority. *McKinsey Quarterly*, 1, 48.
- Jatobá, M., Santos, J., Gutierrez, I., Moscon, D., Fernandes, P. O., & Teixeira, J. P. (2019). Evolution of artificial intelligence research in human resources. *Procedia Computer Science*, 164, 137-142.
- Oksanen, R. (2018). New technology-based recruitment methods (Master's thesis).
- พัชรภา โพธิ์อ่อง, พีรเศรษฐ์ ชมภูมิ่ง, & อาจารย์ที่ปรึกษา. (2018). เทคโนโลยี ดิจิทัล (digital HR) กับการเพิ่มประสิทธิภาพการสรรหาบุคลากรในองค์กรธุรกิจค้าปลีก (No. 148016). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พัฒน อินทรภักดี. สมรรถนะ และ การ พัฒนา บุคลากร สาย งาน ทรัพยากร บุคคล ใน ยุค Digital HR ของ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ แห่ง หนึ่ง.
- พรารแพรว สิริรัตน์ พงศ์ พันธุ์, ภ ท ทิรา ภร ณ์ คำ ย้ง, ศุภ ลักษณ์ ภา วัน นา, กานดา ไสย รัตน์, & รัตนา สี ดี. (2022). เทคโนโลยี ดิจิทัล HR กับ ประสิทธิภาพ ใน การ ทำงาน ของ พนักงาน ทรัพยากร บุคคล. วารสาร สังคมศาสตร์ ปัญญา พัฒนา, 4(4), 27-40.
- Sarasvathy, S. D. (2000). Seminar on research perspectives in entrepreneurship (1997). *Journal of Business Venturing*, 15(1), 1-57.
- SRISUCHAT, M. Y., & Teerakapibal, S. (2019). Artificial intelligence for recruitment (Doctoral dissertation, Thammasat University).
- Sołek-Borowska, C., & Wilczewska, M. (2018). New technologies in the recruitment process. *Economics and Culture*, 15(2), 25-33.
- Tambe, P., Cappelli, P., & Yakubovich, V. (2019). Artificial intelligence in human resources management: Challenges and a path forward. *California Management Review*, 61(4), 15-42.

บรรณานุกรม

Tinguely, P. N., Lee, J., & He, V. F. (2023). Designing human resource management systems in the age of AI. *Journal of Organization Design*, 12(4), 263-269.

Udomkarn, S. (2016). Key factors that effect employee motivation and satisfaction in tech startup company (case study of IBG company).

ศรัณวิษญ์ อัคร ทวี วัฒนา ธร. (2020). นวัตกรรม ปัญญา ประดิษฐ์ กับ การ สรรหา ทรัพยากร มุคคล= ARTIFICIAL INTELLIGENCE INNOVATION WITH RECRUITMENT.

ศรัณวิษญ์ อัครทวีวัฒนาธร. (2020). นวัตกรรม ปัญญา ประดิษฐ์ กับ การ สรรหา ทรัพยากร มุคคล= ARTIFICIAL INTELLIGENCE INNOVATION WITH RECRUITMENT.

