

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคปัญญาประดิษฐ์

HUMAN RESOURCE MANAGEMENT IN ARTIFICIAL INTELLIGENCE ERA

อติภัทร สินทรโก^{1*} และ อติติยาพร ไชยฤทธิ์¹

Atipat Sintarako^{1*} and Atiyaphorn Chaiyarit¹

Received 28 November 2024

Revised 29 July 2025

Accepted 15 September 2025

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ - บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคปัญญาประดิษฐ์ หรือ Artificial Intelligence (AI) ที่นับวันยิ่งเข้ามามีบทบาทสำคัญในการบริหารและการจัดการองค์การทั้งภาครัฐและภาคเอกชน การนำปัญญาประดิษฐ์เข้ามาใช้ในองค์การจึงถือว่าการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของทรัพยากรมนุษย์ในทุกระดับ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร - ผู้บริหารและองค์การจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อรองรับต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยการนำเอาปัญญาประดิษฐ์เข้ามาประยุกต์ใช้ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ จะช่วยให้การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความแม่นยำ รวดเร็ว และตอบสนองได้ดีขึ้น ทั้งในด้านการสรรหา การคัดเลือก การประเมินผล การพัฒนา และการเก็บข้อมูล ทำให้มีการตัดสินใจที่ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ

ข้อจำกัดในการวิจัย - การนำปัญญาประดิษฐ์มาประยุกต์ใช้ในองค์การมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์การจะต้องมีการเตรียมความพร้อมทั้งในมิติการบริหารและมิติการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้การประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสามารถสร้างความสำเร็จอย่างสูงสุดให้แก่องค์การอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ปัญญาประดิษฐ์ การสรรหาและคัดเลือก

¹ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

Faculty of Humanities and Social Sciences, Rajabhat Rajanagarindra University.

* Corresponding Author Email: atipat.sintarako@gmail.com

Abstract

Purpose - The goal of this academic article is to explain human resource management (HRM) in the era of artificial intelligence (AI), which is increasingly playing a vital role in both public and private sector administration. The application of AI in HRM has led to transformative changes across all organizational levels. As a result, managing human resources in this new context has become complex and challenging.

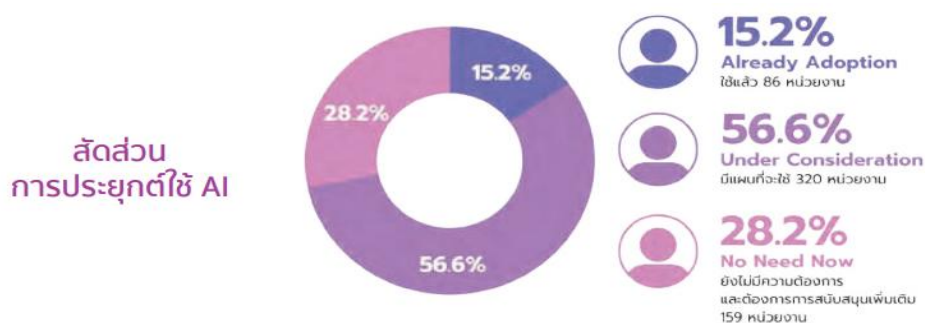
Managerial implications - Organizations and HR professionals must adapt and redesign HR practices to align with these technological changes. By integrating AI into various HR functions, including recruitment selection, performance evaluation, employee development and data analytics. These applications enhance space accuracy and decision- mating effectiveness in HR operations.

Research limitations - The use of AI in enterprises necessitates that firms prepare in both management and employee performance areas. To make the use of artificial intelligence in human resource management more effective and efficient, with the goal of achieving long-term organizational success.

Keyword: Human Resource Management, Artificial Intelligence, Recruitment and Selection

บทนำ

ในยุคปัจจุบันเทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างรวดเร็วและมีความต่อเนื่องตลอดเวลา การใช้ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) เข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำเนินกิจกรรมในการแข่งขันทางธุรกิจและการพัฒนาองค์กร โดยการใช้ปัญญาประดิษฐ์เป็นส่วนสำคัญในการช่วยสนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการบริหารข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจให้มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร สำหรับประเทศไทย โดยสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) ร่วมกับสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ได้สำรวจสถานะความพร้อมในการประยุกต์ใช้งานปัญญาประดิษฐ์ขององค์กรในประเทศไทย ในช่วงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2566 พบว่า การประยุกต์ใช้ ปัญญาประดิษฐ์ในองค์กรต่าง ๆ มีสัดส่วนของหน่วยงานที่ใช้แล้วและมีแผนที่จะใช้รวมกันถึง 71.8 % สำหรับวัตถุประสงค์สำคัญ 3 อันดับแรกที่องค์กรต่าง ๆ หันมาใช้ปัญญาประดิษฐ์ เนื่องจากต้องการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตหรือบริการขององค์กร การใช้สำหรับบริหารจัดการภายในองค์กร และเพื่อเพิ่มรายได้ให้กับองค์กร (ชัย วุฒิวิวัฒน์ชัย และธีรวุฒิ ธงคภักดิ์, 2566, น. 5 - 7)



ภาพที่ 1 ผลสำรวจการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในองค์กร
ที่มา: ชัย วุฒิวิวัฒน์ชัย และธีรวุฒิ ธงคภักดิ์ (2566, น. 6)

การเข้ามาของปัญญาประดิษฐ์ย่อมส่งผลกระทบต่อองค์การภาครัฐและภาคเอกชนหลายด้าน ทั้งด้านบวกและด้านความท้าทาย การปรับใช้ปัญญาประดิษฐ์ในองค์การถือว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานขององค์การและส่งผลกระทบต่อการทำงานของทรัพยากรมนุษย์ในทุกระดับอีกด้วย การจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นอีกหนึ่งวิธีการที่จะสามารถทำให้องค์การคงอยู่และปรับต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปได้อย่างเหมาะสมจากสถานการณ์ดังกล่าวบทบาทของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคปัญญาประดิษฐ์จึงมีความท้าทายทั้งในแง่ของการบริหารจัดการ บุคลากร การพัฒนาศักยภาพของพนักงานและความพร้อมขององค์การการนำปัญญาประดิษฐ์เข้ามาประยุกต์ใช้ ซึ่งความท้าทายที่เกิดขึ้นหากองค์การไม่สามารถปรับตัวได้ อาจส่งผลให้องค์การบริหารงานขาดประสิทธิภาพและไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงได้

ดังนั้น เพื่อให้ผู้ที่สนใจด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคปัญญาประดิษฐ์สามารถศึกษาและทำความเข้าใจประเด็นต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน บทความวิชาการนี้จึงนำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับ ความหมายและความสำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ กระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ แนวคิดเกี่ยวกับปัญญาประดิษฐ์ รวมถึงการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งจะอธิบายเป็นรายประเด็นตามลำดับต่อไปนี้

ความหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบันมีบทบาทที่สำคัญอย่างมากต่อองค์การ เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์ในองค์การถือได้ว่าเป็นทรัพยากรทางการบริหารที่มีความสำคัญอีกประการหนึ่งในการดำเนินภารกิจต่าง ๆ ตามเป้าหมายขององค์การที่ได้กำหนดไว้ ตลอดจนการมีบทบาทที่สำคัญในการทำให้องค์การมีความยั่งยืน และสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ จากการศึกษาทบทวนข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์พบว่า Boselie (2014, p. 5) ให้ความหมายว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ คือ การบริหารงานของฝ่ายบริหารที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในเชิงนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานในการกำหนดร่วมกัน ซึ่งมีความสัมพันธ์กับการจ้างงานและการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ Bowin & Harvey (2001, p. 6) ได้นำเสนอความหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ว่าเป็น กิจกรรมที่มีความเกี่ยวข้องกันกับทรัพยากรมนุษย์ ทั้งในด้านการพัฒนา การจูงใจ การปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์การให้อยู่ในระดับสูง รวมทั้งการหลอมรวมความต้องการของบุคคลแต่ละคน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ในส่วนของ Armstrong (1994, p. 13) ได้ให้ความหมายว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นแนวทางการจัดการเชิงกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์การ เพื่อความสำเร็จอันยั่งยืนตามวัตถุประสงค์ขององค์การที่กำหนดไว้ และ สุนันทา เลาหนันท์ (2546, น. 5) ได้นำเสนอเกี่ยวกับความหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ว่าเป็นกระบวนการตัดสินใจและการปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรทุกระดับในหน่วยงานเพื่อให้เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพสูงสุด และผลสำเร็จต่อเป้าหมายขององค์การ กระบวนการต่าง ๆ ที่สัมพันธ์เกี่ยวข้อง ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การวิเคราะห์งาน การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน การจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล สุขภาพและความปลอดภัย พนักงานและแรงงานสัมพันธ์ การพัฒนาองค์การตลอดจนการวิจัยด้านทรัพยากรมนุษย์

จากความหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ดังที่ได้กล่าวไว้ในข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การบริหารงานของฝ่ายบริหารที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบาย และการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับพนักงานในองค์การ ที่ฝ่ายบริหารจะต้องดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายสู่ความสำเร็จ โดยเฉพาะในเรื่องของการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรม การประเมินผลการปฏิบัติงาน รางวัล แรงจูงใจ ความปลอดภัย จริยธรรม สภาพแวดล้อมที่ความเป็นธรรมต่อพนักงาน แรงงานสัมพันธ์ และการพัฒนาองค์การตลอดจนการวิจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยการจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นการบริหารงานของฝ่ายบริหารที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบาย และการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับพนักงานในองค์การให้มีศักยภาพและขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน หรือการดำเนินภารกิจขององค์การให้มีการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง

ซึ่งจะส่งผลให้องค์การมีศักยภาพในด้านการพัฒนา อีกทั้งยังมีขีดความสามารถด้านการแข่งขันได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศอีกด้วย

ความสำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบันถือว่ามีความสำคัญอย่างมากต่อความสำเร็จขององค์การ เนื่องจากมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนการดำเนินงานและปฏิบัติการกิจขององค์การ ทั้งในด้านการเสริมสร้างความสำเร็จบรรลุผลตามที่กำหนดไว้ และด้านการพัฒนาองค์การให้มีความอย่างยั่งยืน ตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกและการเข้ามาของปัญญาประดิษฐ์ ซึ่งในสถานการณ์ปัจจุบันโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวการจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงมีบทบาทและความสำคัญต่อการปรับตัวขององค์การ ดังนี้ (จำเนียร จวงตระกูล, 2563, น. 16-40; นงนุช วงษ์สุวรรณ, 2553, น. 11-12; ชำนาญ ปิยวนิชพงษ์ และคณะ, 2552, น. 3-5)

1. บทบาทด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นเครื่องมือที่จะช่วยในการสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถและพัฒนาศักยภาพ ทักษะของพนักงานให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์การส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และบรรลุเป้าหมายตามที่องค์การกำหนด

2. บทบาทด้านการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การสรรหาบุคลากรที่มีคุณภาพและมีทักษะตรงกับความต้องการขององค์การจะทำให้้องค์การสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์การได้

3. บทบาทด้านการจัดการกับการเปลี่ยนแปลง การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีบทบาทให้ทรัพยากรมนุษย์ในองค์การมีการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทั้งด้านในความต้องการของลูกค้าหรือตลาดและเทคโนโลยี โดยการพัฒนาและฝึกอบรมพนักงานให้มีขีดความสามารถตลอดจนทักษะใหม่ ๆ ที่มีเหมาะสมต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

4. บทบาทด้านการลดปัญหาทางการบริหาร การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีสามารถช่วยลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างพนักงานและฝ่ายบริหาร ช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นมีประสิทธิภาพ และสร้างความเป็นธรรมในองค์การได้

5. บทบาทด้านการสร้างวัฒนธรรมองค์การที่ดี การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีสามารถสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี สร้างความพึงพอใจและความผูกพันที่ดีของพนักงานกับองค์การ ซึ่งส่งผลให้มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม (Teamwork) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์การได้

6. บทบาทด้านการพัฒนาองค์การให้มีความอย่างยั่งยืน การจัดการทรัพยากรมนุษย์โดยการพัฒนาบุคลากรทั้งในด้านทักษะ ความรู้ และความสามารถในการทำงานเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการสร้างพร้อมและความสามารถในการแข่งขัน ตลอดจนการเติบโตขององค์การทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

จากความสำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ดังกล่าวข้างต้น ยิ่งสะท้อนให้เห็นว่าในปัจจุบันการที่้องค์การสามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ในปัจจุบันปัจจัยหนึ่งที่สำคัญคือ การมีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์การที่ดี การให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการสร้างกระบวนการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นใน้องค์การ จึงทำให้องค์การที่มีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีสามารถอยู่ต่อได้ท่ามกลางสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

กระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์

การจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นการบริหารงานของฝ่ายบริหารที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายและการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับพนักงานใน้องค์การให้มีความศักยภาพ ขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน และการปรับตัวขององค์การให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีกระบวนการที่สำคัญในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วยขั้นตอน 7 ขั้นตอนที่สำคัญ ประกอบด้วย 1) การวางแผนทรัพยากรมนุษย์

2) การสรรหาและคัดเลือก 3) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 4) การจ่ายค่าตอบแทน 5) สุขภาพและความปลอดภัย 6) แรงงานสัมพันธ์ และ 7) การวิจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้ (Kaplan & Norton, 2000, p. 4; Laverock, 2022; สาคร สุขศรีวงศ์, 2552, น. 266-282; กล้าหาญ ณ น่าน, 2559, น. 6-8; โชติชวัล พุทธิกาญจน์, 2559, น. 25-36; ชัมมพร นิพนธ์พิทยา, 2561, น. 122; ไพรัตน์ สาอุดม และ ทยา ปิณฑะแพทย์, 2564, น. 82-85)

1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Planning) ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนสำคัญ คือ 1) การคาดการณ์ความต้องการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Forecast) องค์กรจะต้องทำแผนคาดการณ์กำลังคนในอนาคต จึงจำเป็นต้องมีข้อมูลของพนักงานปัจจุบันว่า ในด้านจำนวนความรู้ความสามารถทักษะเป็นอย่างไร มีบุคคลใดที่สามารถได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งได้บ้างหรือไม่ ในขณะเดียวกัน จะต้องวางแผนคาดการณ์กำลังคนในอนาคตที่สัมพันธ์กับลักษณะงานที่ขยายเพิ่มขึ้น เช่น จำนวน ตำแหน่ง ความรู้ความสามารถ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ 2) กำหนดแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Establish Human Resource Development Plan) เมื่อทราบปริมาณและประเภทความต้องการทรัพยากรมนุษย์ในอนาคตตามระยะเวลาที่กำหนด ขั้นตอนที่สำคัญคือ การจัดทำแผนเพื่อจัดทำกำลังคนมาให้ได้ตามเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งอาจทำให้หลายวิธี เช่น เสาะแสวงหาบุคลากรใหม่จากภายนอกองค์กร หรือหาจากบุคคลที่อยู่ภายในองค์กร จะต้องกำหนดออกมาเป็นแผนปฏิบัติของฝ่ายที่รับผิดชอบ เช่น แผนการสรรหาบุคลากร แผนการคัดเลือกและบรรจุ แผนการประเมินผลงาน แผนการฝึกอบรมและพัฒนา เป็นต้น แผนเหล่านี้จะต้องมีความสัมพันธ์และสอดคล้องกัน และเป็นแผนในลักษณะยืดหยุ่นได้ตามสภาพแวดล้อมทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และ 3) การตรวจสอบและปรับปรุง (Audit and Adjustment) เมื่อมีการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ และได้นำแผนมาปฏิบัติแล้ว ควรจะได้มีการตรวจสอบผลการปฏิบัติตามแผนทุกขั้นตอน ว่าการคาดการณ์กำลังคนนั้น มีปัญหา หรืออุปสรรคใดบ้างในการปฏิบัติ ปรับปรุงบางส่วนที่บกพร่อง ปรับปรุงแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ใหม่เพื่อให้ได้ซึ่งแผนที่มีประสิทธิภาพ

2. การสรรหาและคัดเลือก (Recruitment and selection) ประกอบด้วย 2 ขั้นตอนสำคัญ คือ 1) การสรรหาทรัพยากรมนุษย์ (Recruitment) การทำให้บุคคลที่มีคุณลักษณะและคุณสมบัติตามข้อกำหนดของตำแหน่งงานนั้น ๆ สนใจสมัครเพื่อดำรงตำแหน่งงานที่สรรหา ก่อนที่จะสรรหาองค์กรต้องจัดทำรายละเอียดต่าง ๆ ทั้งคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) ข้อกำหนดตำแหน่งงาน (Job Specification) อัตราค่าจ้าง เงินเดือน ผลตอบแทนในรูปแบบอื่น และจำนวนตำแหน่งที่เปิดรับสมัครในการสรรหาให้ชัดเจน จากนั้นองค์กรจึงสรรหาโดยแหล่งที่มา ประกอบด้วย แหล่งที่มาจากภายใน และแหล่งที่มาจากภายนอก และ 2) การคัดเลือก (Selection) เมื่อองค์กรสามารถสรรหาบุคคลต่าง ๆ ให้มาสมัครในตำแหน่งหน้าที่งานที่ประสงค์แล้ว ขั้นตอนต่อไปที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการรับคนเข้าทำงาน คือ การคัดเลือกซึ่งสามารถทำได้หลายวิธี เช่น การคัดเลือกจากใบสมัคร (Selection of Job Applications) การสัมภาษณ์ (Interview) การทดสอบ (Tests) การตรวจสอบจากบุคคลอ้างอิง (Reference Check) และการตรวจสุขภาพ (Health Check) ซึ่งองค์กรแต่ละองค์กรอาจเลือกใช้วิธีการคัดเลือกเพียงวิธีเดียวหรือใช้หลายวิธีประกอบกันก็ได้

3. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนสำคัญ คือ 1) การวิเคราะห์ (Analysis Phase) หมายถึงการพิจารณาความจำเป็นและความต้องการที่จะต้องมีการฝึกอบรมและพัฒนาให้แก่บุคลากรแต่ละคน ผู้บริหารจะทราบความจำเป็นในการฝึกอบรมและพัฒนาได้จากการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับพนักงาน หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานว่ายังขาดความรู้และทักษะในด้านใดบ้าง และ มีความรู้ตลอดจนทักษะด้านใดที่ควรเสริมเพื่อให้มีความพร้อมสำหรับการเติบโตในหน้าที่การงาน เป็นต้น ในขั้นของการวิเคราะห์นี้ยังจำเป็นต้องกำหนดวัตถุประสงค์การฝึกอบรมและ

พัฒนาตลอดจนกำหนดเกณฑ์การวัดผลสำเร็จของการฝึกอบรมและพัฒนาให้ชัดเจนอีกด้วย 2) การออกแบบและปฏิบัติ (Design and Implementation) การกำหนดการฝึกอบรม การจัดทำเอกสารและอุปกรณ์ที่จำเป็น และการดำเนินการฝึกอบรม การฝึกอบรมและพัฒนาแบ่งออกได้ เป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่ ประเภทที่แรก การนำเสนอข้อมูล (Information Presentation) เช่น การบรรยายความรู้เพิ่มเติมให้ผู้รับการฝึกอบรม และการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ซึ่งเป็นการให้ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนสภาพแวดล้อมอื่นที่ควรรู้ เป็นต้น ประเภทที่สอง การจำลองสถานการณ์ (Simulation Training) การจำลองงานให้ทดลองปฏิบัติก่อนที่จะลงมือทำในสภาพแวดล้อมจริง เช่น ก่อนที่พนักงานการตลาดของบริษัทจะทำหน้าที่ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบคอมพิวเตอร์จริง มักจะมีการฝึกฝนให้พนักงานคุ้นเคยกับระบบคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์ที่ใช้โดยการซื้อขายด้วยระบบคอมพิวเตอร์จำลอง กระทั่งพนักงานมีความชำนาญแล้วจึงลงมือปฏิบัติหน้าที่ผ่านระบบคอมพิวเตอร์จริง และประเภทที่สาม การฝึกปฏิบัติจริง (On-the-job Training) การให้พนักงานลงมือปฏิบัติหน้าที่ในการทำงานในสถานที่และสภาพแวดล้อมที่แท้จริง โดยหัวหน้างานอาจสาธิตการทำงานจริงเป็นตัวอย่างก่อนแล้วเปิดโอกาสให้พนักงานลงมือปฏิบัติ ในระยะแรก ๆ อาจมอบหมายให้มีผู้ฝึกสอน (Coach) คอยฝึกสอนแนะนำ และให้คำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาจากการปฏิบัติงาน และ 3) การประเมินผล (Evaluation) การประเมินความเหมาะสมของวิธีการฝึกอบรมว่ามีความเหมาะสมเพียงไร ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด วิทยากรสามารถถ่ายทอดข้อมูลความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด สภาพแวดล้อมต่าง ๆ อาทิ สถานที่ และอุปกรณ์มีความเหมาะสมหรือไม่ และได้รับผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้มากน้อยเพียงใด ผู้รับผิดชอบการฝึกอบรมอาจจัดทำแบบสอบถามเพื่อใช้ประกอบการประเมิน ในบางกรณีอาจจำเป็นต้องติดตามผลการฝึกอบรมจากการปฏิบัติงานของพนักงานว่าการฝึกอบรมดังกล่าว ทำให้พนักงานมีความรู้และทักษะเพิ่มขึ้นในการปฏิบัติงานจริงมากน้อยเพียงใด หรือ พนักงานมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทิศทางที่พึงประสงค์ตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมหรือไม่

4. การจ่ายค่าตอบแทน (Compensation) มีประเด็นสำคัญที่ต้องพิจารณาสองประการ คือ

1) ประเภทของค่าตอบแทน (Types of Compensation) ค่าตอบแทนสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ ประเภทแรก ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน (Monetary Compensation) หมายถึง เงินเดือน (Salary) ค่าจ้าง (Wage) ค่านายหน้า (Commission) โบนัส (Bonus) ค่าตอบแทนพิเศษ (Special Compensation) การแบ่งกำไร (Profit Sharing) ตลอดจนค่าตอบแทนอื่นที่สามารถนำมาประเมินเป็นตัวเงินได้ และประเภทที่สอง ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน (Non-Monetary Compensation) หมายถึง สวัสดิการหรือบริการพิเศษที่ให้แก่มูลค่าโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย หรือคิดค่าใช้จ่ายในราคาต่ำเป็นพิเศษ เช่น การจัดให้มีการประกันภัย ประกันสุขภาพ และการตรวจสอบสุขภาพฟรีแก่พนักงาน การจัดที่พักและรถรับส่ง การจัดให้มีร้านอาหารและร้านค้าขายของราคาประหยัด การเลี้ยงฉลองและการท่องเที่ยวในโอกาสต่าง ๆ เป็นต้น และ 2) หลักการจ่ายค่าตอบแทน (Compensation Principle) การจ่ายค่าตอบแทนที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารต้องคำนึงถึงถึงหลักการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1) ความเสมอภาค (Equity) พนักงานมักจะเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ตนได้รับกับค่าตอบแทนของบุคคลอื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กร สำหรับความเสมอภาคภายในองค์กร (Internal Equity) นั้นหมายถึง การที่บุคคลต่าง ๆ ในองค์กรเล็งเห็นว่างานต่าง ๆ ที่มีคุณค่าและความสำคัญที่เท่าเทียมกัน ควรได้รับค่าตอบแทนเท่ากันด้วย ส่วนความเสมอภาคกับภายนอกองค์กร (External Equity) นั้น หมายถึง การที่พนักงานในองค์กรได้รับค่าตอบแทนเท่าเทียมกับตำแหน่งในระดับเดียวกันขององค์กรอื่น ๆ หากพนักงานพบว่าเกิดความไม่เสมอภาคทั้งความเสมอภาคภายในและภายนอก ย่อมเกิดความไม่พอใจ เรียกร้อง หรืออาจลดความทุ่มเทการทำงานลง ตลอดจนลาออกจากองค์กรเดิมเพื่อแสวงหาความเสมอภาคในองค์กรอื่นได้

2) ความเป็นธรรม (Fairness) การจ่ายค่าตอบแทนต้องคำนึงถึงความรู้ ความสามารถประสบการณ์ ตลอดจนผลงานของพนักงานแต่ละคน เช่น การกำหนดอัตราเงินเดือนของพนักงานใหม่ ต้องคำนึงถึงความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่แท้จริงของบุคคลนั้น มิเช่นนั้นหากกำหนดสูงเกินไปอาจทำให้พนักงาน ปัจจุบันเกิดความไม่พอใจและเกิดปัญหาต่อเนื่องในอนาคต

3) การดึงดูดใจ (Attractive) การจ่ายค่าตอบแทนต้องอยู่ในระดับที่สามารถดึงดูดใจให้พนักงาน ยังคงอยู่กับองค์กรต่อไป และในกรณีที่จำเป็นต้องรับพนักงานใหม่ก็สามารถดึงดูดใจให้บุคคลภายนอกสนใจ สมัครเข้าทำงานกับองค์กร

4) แข่งกับองค์กรอื่นได้ (Competitive) ผู้บริหารควรคำนึงถึงระดับการจ่ายค่าตอบแทน สำหรับตำแหน่งงานลักษณะเดียวกันในองค์กรอื่น ๆ ทั้งนี้องค์กรสามารถทราบระดับค่าตอบแทนขององค์กรอื่น หรือของอุตสาหกรรมได้จาก การสำรวจค่าจ้างเงินเดือน (Wage and Salary Survey) ซึ่งจัดทำโดยหน่วยงาน ต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน

5) เป็นไปตามกฎหมาย (Legal Compliance) ผู้บริหารจะต้องกำหนดการจ่ายค่าตอบแทน ตามที่กฎหมายบัญญัติ เช่น ค่าแรงรายวัน จะต้องไม่น้อยกว่าค่าแรงขั้นต่ำ กรณีพนักงานทำงานล่วงเวลาที่ กำหนดปกติ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 กำหนดให้จ่ายค่าตอบแทนไม่น้อยกว่า 1.5 เท่า ของอัตราค่าจ้างปกติ

5. สุขภาพและความปลอดภัย (Safety and Health) ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยและ อาชีวอนามัยมีความเป็นไปได้มากที่สุดที่จะรบกวนธุรกิจ การดูแลผู้คนให้ปลอดภัยจากการแพร่กระจายของ โรคติดเชื้อ (สภาวะสุขภาพที่ติดต่อได้) รวมถึงการระบาดใหญ่ในอนาคต เป็นข้อกังวลด้านความปลอดภัยสูงสุดใน สถานที่ทำงาน ตามด้วยความเสี่ยงด้านสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงานที่ไม่มีการจัดการ ปัจจัยเสี่ยง ด้านสุขภาพที่พบได้บ่อยในที่ทำงาน ได้แก่ การไม่ออกกำลังกาย การรับประทานอาหารที่ไม่มีประสิทธิภาพ การดื่มแอลกอฮอล์ และการนอนหลับไม่เพียงพอ นอกจากนี้ ประเด็นด้านความปลอดภัยและสุขภาพที่มี ความสำคัญรองลงมาคือ การเพิ่มขึ้นของปัญหาสุขภาพจิต เช่น ความเครียดและภาวะหมดไฟ รวมถึงความ เหนื่อยล้าของแรงงาน ซึ่งอาจนำไปสู่การเกิดภาวะหมดไฟและการบาดเจ็บจากการทำงานได้ รวมถึงอุบัติเหตุ การสัมผัสที่ไม่ปลอดภัย และเหตุการณ์ด้านความปลอดภัย การจัดการความเสี่ยงด้านสุขภาพและความปลอดภัยใน สถานที่ทำงานในเชิงรุกต้องมีความสำคัญสูงสุด สิ่งนี้ไม่เพียงแต่จะช่วยเพิ่มความยืดหยุ่นของพนักงานและเพิ่ม ความยืดหยุ่นทางธุรกิจเท่านั้น แต่ยังทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพและมีส่วนร่วมมากขึ้น

6. แรงงานสัมพันธ์ (Labor relations) แรงงานสัมพันธ์เป็นเรื่องของความสัมพันธ์ต่อกันของ พนักงานด้วยกัน และพนักงานกับผู้บริหารในการร่วมกันทำกิจกรรมที่เกี่ยวกับการส่งเสริมและรักษาไว้ซึ่ง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างโดยเน้นการเข้ามามีส่วนร่วมของพนักงาน การสร้างความผูกพัน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และการให้คำปรึกษาแนะนำ เพื่อให้ได้ผลผลิตภาพที่องค์กรพึงพอใจ สร้างขวัญกำลังใจ และระเบียบวินัยให้ลูกจ้างช่วยในการบำรุงรักษาความคิดในด้านบวก การเพิ่มผลผลิตภาพ และการเสริมสร้าง สภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน โดยจัดให้การบริหารแรงงานสัมพันธ์เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่าง ลูกจ้างด้วยกัน และระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาหรือลดปัญหาความขัดแย้งที่ อาจเกิดขึ้น การเพิ่มแรงจูงใจและขวัญกำลังใจของพนักงาน โดยผ่านกระบวนการดำเนินงานร่วมกับตัวแทน ของสหภาพแรงงาน ให้มีการเจรจาต่อรองร่วมกันเพื่อให้ทั้งสองฝ่ายยอมรับเงื่อนไข และสภาพการจ้างที่ดี สำหรับองค์กรและลูกจ้าง

7. การวิจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Research) การวิจัยด้านทรัพยากรมนุษย์นั้น เป็นการศึกษาค้นคว้าของบุคลากรในองค์กร ตรวจสอบขวัญกำลังใจ ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับสภาพ

ความเป็นอยู่ การทำงาน และสิ่งที่พนักงานต้องการ คุณภาพชีวิตของบุคลากรที่ส่งผลให้มีผลผลิตที่มากขึ้น มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น การวิจัยเป็นกระบวนการที่เป็นระบบ สามารถตรวจสอบได้ ดังนั้นข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะสามารถนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง และเป็นประโยชน์แก่องค์กรได้อีกด้วย ซึ่งการวิจัยด้านทรัพยากรมนุษย์มีขอบเขตเกี่ยวกับการวางแผน การสรรหา และการคัดเลือก การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การจ่ายค่าตอบแทน แรงงานสัมพันธ์ และความปลอดภัยและสุขภาพในการทำงาน ดังนั้นการวิจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ จึงประกอบด้วย การจัดหาข้อมูล และสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ และการจัดระบบการสื่อสารข้อมูลการดำเนินงานของพนักงาน

จากการจัดการทรัพยากรมนุษย์ 7 ขั้นตอน ประกอบด้วย การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหา และคัดเลือก การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การจ่ายค่าตอบแทน สุขภาพและความปลอดภัย แรงงานสัมพันธ์ และการวิจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ ตามรายละเอียดที่ได้นำเสนอไว้ในข้างต้น การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบันยังมีความจำเป็นอย่างมากสำหรับองค์กร แต่ด้วยสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา จึงทำให้การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีการปรับบทบาทหรือการนำเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นและสามารถประยุกต์ใช้ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์เข้ามาช่วยในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อความแม่นยำ และเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ตลอดจนเป็นข้อมูลในการตัดสินใจของผู้บริหารอีกด้วย

ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI)

การศึกษาทบทวนข้อมูลเกี่ยวกับการปัญญาประดิษฐ์ พบว่า กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (2565, น. 43-44) ให้ความหมายปัญญาประดิษฐ์ว่าเป็นเทคโนโลยีการสร้างความสามารถให้แก่เครื่องจักรและคอมพิวเตอร์ ด้วยอัลกอริทึมและกลุ่มเครื่องมือทางสถิติ เพื่อสร้างซอฟต์แวร์และโมเดลทรงปัญญา ที่สามารถเรียนรู้ เลียนแบบความสามารถของมนุษย์ที่ซับซ้อนได้ เช่น จดจำ แยกแยะ ให้เหตุผล ตัดสินใจ คาดการณ์ สื่อสารกับมนุษย์ นอกจากนี้ วรลักษณ์ หิมะกลัส (2566, น. 2) ให้ความหมายปัญญาประดิษฐ์ หมายถึง ความสามารถของเครื่องจักรหรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการคิด เรียนรู้ ตัดสินใจ และแก้ไขปัญหา ในลักษณะที่คล้ายคลึงกับความฉลาดของมนุษย์ ระบบปัญญาประดิษฐ์ถูกออกแบบให้จำลองความอัจฉริยะของมนุษย์และสามารถประมวลผลข้อมูลปริมาณมาก รู้จักตรรกะ และตัดสินใจหรือทำนายข้อมูลตามข้อมูลเหล่านั้น และปรีชาพล ชูศรี และคณะ (2562, น. 7) ให้ความหมายปัญญาประดิษฐ์ว่า เป็นเทคโนโลยีการสร้างความสามารถให้แก่เครื่องจักรและคอมพิวเตอร์ ด้วยอัลกอริทึมและกลุ่มเครื่องมือทางสถิติ เพื่อสร้างซอฟต์แวร์ทางปัญญา ที่สามารถเลียนแบบความสามารถของมนุษย์ที่ซับซ้อนได้ เช่น จดจำ แยกแยะ ให้เหตุผล ตัดสินใจ คาดการณ์ สื่อสารกับมนุษย์ เป็นต้น ในบางกรณีอาจไปถึงขั้นเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง

จากความหมายของปัญญาประดิษฐ์ดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปความหมายปัญญาประดิษฐ์ หมายถึง เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่มีรูปแบบและสามารถในการทำงานได้เหมือนกับมนุษย์ และสามารถเลียนแบบการทำการกิจกรรมของมนุษย์ได้ เช่น การเรียนรู้ การจดจำ การวางแผน การให้เหตุผล การตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ โดยใช้การประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ตัดสินใจโดยใช้เหตุผลได้เสมือนสมองของมนุษย์ และสามารถเรียนรู้ พัฒนา และปรับปรุงกระบวนการทำงานในการเพิ่มศักยภาพของปัญญาประดิษฐ์ได้ด้วยตนเอง

สำหรับปัญญาประดิษฐ์มีหลักการในการทำงาน และประเภทของปัญญาประดิษฐ์ ดังรายละเอียดตามนี้ (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.), 2567; Dynamic Intelligence Asia (DIA), 2567; สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2563, น. 5-6)

1. หลักการทำงานของปัญญาประดิษฐ์ ระบบปัญญาประดิษฐ์ทำงานโดยการรับข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และประมวลผล เพื่อให้ได้ผลตอบกลับมา ไม่ว่าจะผ่านการใช้คำพูด ข้อความ หรือการกระทำต่าง ๆ ผลที่ตอบกลับมาก็อยู่ที่ว่าเราต้องการให้ตอบกลับมาเป็นแบบไหน และเอาผลลัพธ์นั้นมาใช้ประโยชน์ให้ตรงกับจุดประสงค์ของเรา อีกทั้งยังสามารถใช้รูปแบบการทำงานนี้เพื่อคาดการณ์สถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นต่อไปในอนาคตได้

เช่น แห่บทพทที่ตบข้อความอัตโนมัติได้เหมือนกับคน หรือความสามารถในการจดจำภาพ ซึ่งการทำงานของระบบทั้งหมดนั้นต้องถูกเขียนโปรแกรมขึ้นมา โดยการเขียนโปรแกรมของปัญญาประดิษฐ์นั้นจะเน้นไปที่ทักษะการรับรู้ต่าง ๆ ดังนี้

1) การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection) ปัญญาประดิษฐ์ต้องการข้อมูลจำนวนมากในการฝึกฝน เช่น ข้อมูลภาพ เสียง ข้อความ หรือข้อมูลดิบอื่น ๆ ข้อมูลเหล่านี้จะถูกใช้เป็นตัวอย่างเพื่อให้ระบบเรียนรู้และพัฒนาตนเอง

2) การประมวลผลข้อมูล (Data Processing) ข้อมูลที่ได้รับจะถูกประมวลผลและแปลงให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์ปัญญาประดิษฐ์จะทำการค้นหาแบบแผนและความสัมพันธ์ในข้อมูลเหล่านี้

3) การเรียนรู้ (Learning) โดยจะเน้นไปที่การรับข้อมูล และสร้างกฎสำหรับการเปลี่ยนเป็นข้อมูลที่น่าไปใช้ได้จริง ซึ่งกฎนั้นเรียกว่า อัลกอริทึม (Algorithms) คือ กระบวนการแก้ปัญหาที่อธิบายเป็นขั้นตอนไว้อย่างชัดเจน

4) การใช้เหตุผล (Reasoning) เน้นการตัดสินใจเลือกอัลกอริทึมที่เหมาะสมเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการการแก้ไขข้อผิดพลาด (Self-correction) ในส่วนนี้จะได้รับการออกแบบเพื่อปรับแต่งอัลกอริทึมให้วิเคราะห์ได้อย่างละเอียด เพื่อรับประกันว่าจะได้ผลลัพธ์ที่แม่นยำที่สุด

5) การมีความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) เป็นส่วนที่ใช้เครือข่ายประสาทเทียม อิงตามกฎวิธีทางสถิติ และเทคนิคอื่น ๆ เพื่อให้สามารถสร้างภาพใหม่ ๆ เพลงใหม่ หรือแนวคิดใหม่ ๆ ได้

6) การปรับปรุงตนเอง (Self-Improvement) ปัญญาประดิษฐ์ที่ทำการปรับปรุงตนเองอย่างต่อเนื่องโดยการเรียนรู้จากข้อมูลใหม่ ๆ ที่ได้รับเข้ามา ซึ่งทำให้มันมีความแม่นยำและสามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ใหม่ ๆ ได้ดีขึ้น

2. ประเภทของปัญญาประดิษฐ์ การแบ่งประเภทของปัญญาประดิษฐ์สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท กล่าวคือ

ประเภทที่หนึ่ง ปัญญาประดิษฐ์แบ่งตามความสามารถ เป็นการแบ่งแบบทั่วไป หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าเป็นการแบ่งตามพัฒนาการของปัญญาประดิษฐ์ประกอบด้วย 1) Artificial Narrow Intelligence (ANI) หรือ Weak AI เป็นระบบปัญญาประดิษฐ์ประเภทที่สามารถทำงานแทนมนุษย์ได้เพียงบางอย่างเท่านั้น และจำกัดอยู่แค่ในวงแคบ คือ ต้องเป็นงาน หรือทักษะที่ได้รับการโปรแกรมชุดคำสั่งมาเท่านั้น ไม่สามารถทำงานนอกเหนือจากนั้นได้ และไม่สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ซึ่งนั่นคือปัญญาประดิษฐ์ที่เราใช้กันอยู่ในทุกวันนี้ เช่น Bella Bot หุ่นยนต์บริการที่เห็นได้ในร้านอาหารต่าง ๆ 2) Artificial General Intelligence (AGI) หรือ Strong AI เป็นระบบปัญญาประดิษฐ์ประเภทที่มีสติปัญญา และความสามารถในการทำงานต่าง ๆ ได้เทียบเท่ากับสมองมนุษย์สามารถคิดวิเคราะห์ วางแผน และสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ เข้าใจเรื่องที่เป็นนามธรรม นอกจากนี้ยังสามารถเรียนรู้ประสบการณ์จากอดีตได้เหมือนมนุษย์ แต่ในปัจจุบันยังไม่สามารถพัฒนาปัญญาประดิษฐ์ประเภทนี้ได้สำเร็จ ซึ่งปัญญาประดิษฐ์ ประเภทนี้อาจเป็นภัยต่อการดำรงอยู่ของมนุษย์ได้เช่นกัน และ 3) Artificial Super Intelligence (ASI) เป็นระบบปัญญาประดิษฐ์ประเภทที่มีปัญญาเหนือกว่ามนุษย์ ซึ่งปัจจุบันยังไม่สามารถพัฒนาปัญญาประดิษฐ์ในระดับนี้ขึ้นมาได้ ส่วนมากจะเป็นแนวคิดที่เกิดขึ้นในสื่อต่าง ๆ มากมาย เช่น ภาพยนตร์ ซีรีส์ นวนิยาย หรือเกม โดยเป็นแนวคิดเรื่องเครื่องจักรสามารถยึดครองโลกได้

ประเภทที่สอง ปัญญาประดิษฐ์แบ่งตามฟังก์ชันการทำงาน หรือแบ่งจากระบบการประมวลผลของปัญญาประดิษฐ์ประกอบด้วย 1) Reactive Machines เป็นระบบปัญญาประดิษฐ์ที่ไม่สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง มีความสามารถจำกัด ไม่มีหน่วยความจำเป็นของตัวเอง ไม่สามารถดึงข้อมูลเก่ามาพัฒนาในการ

ตัดสินใจให้ดีขึ้นได้ ไม่สามารถสร้างการอนุมานจากข้อมูล เพื่อประเมินการกระทำในอนาคตได้ ทำได้แค่ปฏิกิริยาโต้ตอบกับสถานการณ์ตรงหน้าเท่านั้น เช่น การเล่นเกมกรูก เป็นต้น 2) Limited Theory เป็นระบบปัญญาประดิษฐ์ที่ตรงกันข้ามกับประเภท Reactive Machines โดยสิ้นเชิง เพราะสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้ มีหน่วยความจำแต่มีจำกัดสามารถดึงข้อมูลเก่ามาตัดสินใจ หรือแก้ปัญหาในอนาคตได้ ซึ่งยังมีข้อมูลมาก ระดับความถูกต้องแม่นยำก็จะยิ่งสูงขึ้นเรื่อย ๆ เช่น รถยนต์ปัญญาประดิษฐ์ใช้เซ็นเซอร์เพื่อระบุผู้ที่เดินข้ามถนน สัญญาณไฟจราจรและอื่น ๆ เพื่อให้การตัดสินใจในการขับดีขึ้น และป้องกันการเกิดอุบัติเหตุได้ 3) Theory of Mind การทำงานของปัญญาประดิษฐ์ประเภทนี้ คือ สามารถเข้าใจอารมณ์ ความรู้สึก วัฒนธรรม และความเชื่อต่าง ๆ ของมนุษย์ได้ เหมือนตัวอย่างปัญญาประดิษฐ์ที่เกิดขึ้นในภาพยนตร์เรื่อง Her (Jonze, 2013) ปัญญาประดิษฐ์ที่สามารถรับรู้ความรู้สึก และพูดคุยได้ ซึ่งในปัจจุบันยังไม่สามารถพัฒนาขึ้นมาได้จริง และยังต้องใช้เวลามากในการค้นคว้าและพัฒนา หากในอนาคตปัญญาประดิษฐ์ประเภทนี้พัฒนาได้สำเร็จ อาจสามารถทำนายพฤติกรรมล่วงหน้าได้ เหมือนการจำลองความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ผ่านการทำความเข้าใจความรู้สึกที่เกิดขึ้นตรงหน้า และ 4) Self-awareness เป็นระบบปัญญาประดิษฐ์ขั้นสูงสุด สามารถมีอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ และมีความต้องการเป็นของตัวเอง รวมถึงสามารถคิดตัดสินใจเลือก และกระทำสิ่งต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองทั้งหมด เช่น ปัญญาประดิษฐ์ในภาพยนตร์เรื่อง Chappie (Blomkamp, 2015) ปัญญาประดิษฐ์ที่สามารถเรียนรู้ความรัก และเรียนรู้ในการมีชีวิตอยู่ ซึ่งในปัจจุบันก็ยังไม่สามารถพัฒนาขึ้นมาได้เช่นเดียวกับประเภท Theory of Mind ซึ่งปัญญาประดิษฐ์ประเภทนี้มีความก้าวหน้ากระโดดกว่าทฤษฎีความคิดของปัญญาประดิษฐ์เป็นอย่างมาก ตั้งแต่การทำความเข้าใจอารมณ์ ไปสู่การตระหนักรู้ในสถานะของตนเอง การคาดการณ์ความรู้สึกของผู้อื่นได้ และมนุษย์เรายังห่างไกลจากปัญญาประดิษฐ์ประเภทนี้มาก

นอกจากนี้หากจะกล่าวถึงประโยชน์ของปัญญาประดิษฐ์พบว่า ปัญญาประดิษฐ์ที่ถูกนำมาประยุกต์ใช้ในระบบงานต่าง ๆ ขององค์กรนอกจากจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของระบบงานที่ต้องการได้แล้ว ปัญญาประดิษฐ์ยังส่งผลต่อการทำงานในภาพรวมขององค์กรได้เป็นอย่างดี และยังสร้างประโยชน์ในด้านต่าง ๆ อีกมากมาย เช่น ช่วยให้กระบวนการแก้ไขปัญหามีความรวดเร็ว และมีความสอดคล้องกันมากขึ้น ช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าวในกรณีที่ยากเกินความสามารถของมนุษย์ และเครื่องคอมพิวเตอร์ทั่วไป รองรับข้อมูลและองค์ความรู้จำนวนมากได้ สามารถจัดเก็บข้อมูล และองค์ความรู้ได้แบบถาวร สามารถเผยแพร่องค์ความรู้ภายในองค์กรทำได้ง่ายและทั่วถึง สามารถวิเคราะห์ปัญหาได้ละเอียดรอบคอบ โดยเฉพาะปัญญาประดิษฐ์ที่ถูกพัฒนามาใช้งานเฉพาะด้าน มีความยืดหยุ่นต่อสถานการณ์และตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ การควบคุมเครื่องจักรกลและเครื่องคอมพิวเตอร์ทำได้ง่ายขึ้น เป็นต้น (ชูพันธุ์ รัตนโกศา, 2559, น. 17)

จากการเข้ามาของปัญญาประดิษฐ์ที่สามารถทำงานได้เหมือนกับมนุษย์ และสามารถเลียนแบบการทำกิจกรรมของมนุษย์ได้ ที่เน้นไปในเรื่องของการทำงานประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ เพราะปัญญาประดิษฐ์สามารถทำงานได้รวดเร็วกว่าสมองของมนุษย์ จึงทำให้ปัญญาประดิษฐ์ได้ถูกนำมาใช้ในการทำงานทั้งในส่วนของประเทศ และในส่วนของแต่ละภาคเอกชน โดยการนำมาช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลในการช่วยตัดสินใจของผู้บริหารในการจัดการทรัพยากรมนุษย์อีกด้วย

การประยุกต์ใช้ ปัญญาประดิษฐ์ ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์

การเข้ามาของปัญญาประดิษฐ์ในปัจจุบันได้เริ่มมีหลายองค์กรทั้งหน่วยงานของภาครัฐ และภาคเอกชน โดยการเข้ามามีผลต่อการทำธุรกิจมีหลายด้าน ทั้งในด้านการทำการตลาด ที่ช่วยให้ผู้ประกอบการเข้าใจพฤติกรรมลูกค้ามากยิ่งขึ้น หรือแม้กระทั่งใช้ปัญญาประดิษฐ์ เพื่อวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาภายในสถานประกอบการ ซึ่งสะท้อนให้เห็นความสำคัญของการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้กับธุรกิจ การปรับตัวโดยการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นอีกหนึ่งการปรับตัวขององค์กรในการใช้ประโยชน์

จากปัญญาประดิษฐ์ การใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงเริ่มเข้ามามีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพ ศักยภาพ การแข่งขัน และความแม่นยำในการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กร โดยการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีในหลายมิติ ดังนี้

1. การสรรหาบุคลากร (Recruitment) การใช้ปัญญาประดิษฐ์ในกระบวนการสรรหา หรือคัดเลือก โดยปัญญาประดิษฐ์จะมีบทบาทในการช่วยคัดกรองประวัติการทำงาน (Resume Screening) ของผู้สมัครตามข้อกำหนดที่ต้องการ โดยใช้เทคนิคการประมวลผลรูปแบบตามข้อกำหนดกำหนด เพื่อค้นหาผู้สมัครที่มีทักษะและประสบการณ์ตรงกับตำแหน่งที่เปิดรับ ทำให้การค้นหาผู้สมัครมีความรวดเร็ว แม่นยำ และตรงตามความต้องการขององค์กรมากขึ้น ทำให้การสรรหา หรือการคัดเลือกมีระยะเวลาที่สั้นลง และมีผู้สมัครที่มีประสบการณ์ตรงตามความต้องการขององค์กรอีกด้วย

2. การประเมินผลและพัฒนาทักษะ (Performance Evaluation and Skill Development) การใช้ปัญญาประดิษฐ์ในขั้นตอนประเมินผลและพัฒนาทักษะ โดยปัญญาประดิษฐ์จะเข้ามามีบทบาทในการช่วยประเมินผลการปฏิบัติงาน หรือการทำงานของพนักงาน โดยปัญญาประดิษฐ์จะทำหน้าที่ในการประมวลผล และการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากระบบการติดตามการทำงาน (Work Tracking Systems) หรือจากการประเมินผลแบบ 360 องศา (360-Degree Feedback) ทำให้องค์กร หลังจากได้ข้อมูลดังกล่าวแล้ว ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องจะมีข้อมูลที่พอเพียงต่อการตัดสินใจ และสามารถกำหนดแนวทางในการพัฒนาพนักงานได้อย่างตรงประเด็นและมีประสิทธิภาพอีกด้วย

3. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) การใช้ปัญญาประดิษฐ์เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยในด้านนี้ปัญญาประดิษฐ์จะมีบทบาทในการวิเคราะห์ และประมวลผลในการสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and Development) ที่ปรับให้เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละบุคคล (Personalized Learning) โดยการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานและกำหนดหลักสูตรที่เหมาะสม ซึ่งช่วยให้พนักงานสามารถพัฒนาทักษะที่จำเป็นได้อย่างรวดเร็ว และตอบสนองต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร เพื่อให้้องค์กรสามารถพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้ทันตามความต้องการ และปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในยุคปัจจุบันได้

4. การจัดการข้อมูลพนักงาน (Employee Data Management) การใช้ระบบปัญญาประดิษฐ์ในการจัดการข้อมูลพนักงาน ซึ่งในบางบริษัทที่มีขนาดใหญ่ทำให้การจัดเก็บข้อมูลมีชุดข้อมูลขนาดใหญ่ ที่มีปริมาณมหาศาล หลากหลายรูปแบบ (Big Data) ด้วยชุดข้อมูลที่มีความหลากหลายดังกล่าว จึงทำให้ปัญญาประดิษฐ์เข้ามามีบทบาทในการจัดการข้อมูลดังกล่าว การจัดการข้อมูลของพนักงานก็เป็นอีกหนึ่งข้อมูลที่ปัญญาประดิษฐ์สามารถช่วยในการจัดการข้อมูลของพนักงาน เช่น การจัดเก็บข้อมูลประวัติการทำงาน ข้อมูลการลา หรือข้อมูลสุขภาพ โดยใช้เทคโนโลยีคลาวด์ (Cloud Computing) และการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) ที่ช่วยให้การตัดสินใจในองค์กรมีความแม่นยำและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5. การคาดการณ์ความพึงพอใจและการเก็บรักษาพนักงาน (Employee Retention and Satisfaction) การประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการคาดการณ์ความพึงพอใจและการเก็บรักษาพนักงาน ซึ่งระบบปัญญาประดิษฐ์สามารถวิเคราะห์ และช่วยในการประมวลผลข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจ (Employee Surveys) หรือข้อมูลพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ และตรวจจับสัญญาณที่อาจบ่งบอกถึงการลาออกหรือปัญหภายในองค์กรของพนักงานในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้สามารถดำเนินการป้องกันทั้งในมิติการตัดสินใจของพนักงาน และการตัดสินใจขององค์กรได้อย่างทันทั่วทั้ง

6. การจัดการเวลาทำงาน (Workforce Scheduling) การจัดการเวลาทำงานโดยใช้ปัญญาประดิษฐ์ โดยสามารถช่วยในการกำหนดตารางเวลาทำงาน และการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ โดยสามารถคำนวณความต้องการขององค์กรและปรับตารางเวลาให้เหมาะสมกับความสามารถ และความพร้อมของพนักงาน

เช่น 1) แอปพลิเคชันการจัดการเวลา (Time Management Apps) มีแอปพลิเคชันที่ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการช่วยจัดการตารางเวลา เช่น Google Calendar, Microsoft Outlook ซึ่งสามารถจัดเตรียมงานต่าง ๆ ตามกำหนดเวลา การตั้งเตือน หรือแนะนำเวลาในการทำงานที่เหมาะสม เป็นต้น 2) การคาดการณ์และแนะนำงาน (Predictive Analytics) โดยปัญญาประดิษฐ์สามารถวิเคราะห์รูปแบบการทำงานในอดีต และคาดการณ์ว่าเมื่อไหร่ที่ผู้ใช้มีแนวโน้มที่จะทำงานได้ดีที่สุดหรือว่างในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ จากนั้นแนะนำเวลาเหมาะสมในการทำงาน 3) ระบบการจัดลำดับความสำคัญ (Task Prioritization) โดยปัญญาประดิษฐ์สามารถช่วยในการจัดลำดับความสำคัญของงานตามความเร่งด่วนและความสำคัญ โดยการเรียนรู้จากพฤติกรรมของผู้ใช้หรือจากการตั้งค่าที่ผู้ใช้กำหนด 4) การแจ้งเตือน และการติดตาม การใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการติดตามงานและแจ้งเตือนถึงความคืบหน้า เมื่อใกล้ถึงกำหนดเวลา หรือเมื่อมีงานที่ยังไม่ได้ทำ และ 5) การวิเคราะห์เวลาในการทำงาน โดยปัญญาประดิษฐ์สามารถช่วยในการวิเคราะห์ว่าเวลาที่ใช้ไปกับกิจกรรมต่าง ๆ ในวันหนึ่งมีความคุ้มค่าแค่ไหน โดยสามารถแสดงผลข้อมูลเชิงลึกในการใช้เวลาและแนะนำการปรับปรุง

7. การจัดการผลตอบแทนและสวัสดิการ (Compensation and Benefits) การใช้ระบบปัญญาประดิษฐ์ในการจัดการผลตอบแทนและสวัสดิการ โดยปัญญาประดิษฐ์สามารถช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับค่าตอบแทนและสวัสดิการ เช่น การประเมินและคำนวณผลตอบแทน โดยมีปัญญาประดิษฐ์เข้ามาช่วยวิเคราะห์ข้อมูลจากการทำงานและผลลัพธ์ของพนักงานเพื่อปรับอัตราผลตอบแทนได้อย่างอัตโนมัติและความแม่นยำ การจัดการสวัสดิการโดยใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงาน รวมไปถึงการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการวิเคราะห์การคาดการณ์ในการจัดทำงบประมาณผลตอบแทนและสวัสดิการ เป็นต้น เพื่อทำให้การตัดสินใจของผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการให้ผลประโยชน์มีความยุติธรรม และสอดคล้องกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานอีกด้วย

เมื่อพิจารณาถึงข้อดีและข้อจำกัดของการนำปัญญาประดิษฐ์เข้ามาประยุกต์ใช้ในกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร พบว่า ข้อดีของการนำปัญญาประดิษฐ์เข้ามาประยุกต์ใช้ในกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร กล่าวคือ ช่วยให้การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความแม่นยำ รวดเร็ว และตอบสนองได้ดีขึ้นทั้งในด้านการประเมินผล การพัฒนา และการเก็บข้อมูล ทำให้มีการตัดสินใจที่ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร เป็นต้น ในส่วนของข้อจำกัดของการนำปัญญาประดิษฐ์เข้ามาประยุกต์ใช้ในกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร พบว่า ผู้บริหารองค์กร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องมีการวางแผนในการนำปัญญาประดิษฐ์เข้ามาใช้ในองค์กร หากไม่มีการวางแผนหรือความพร้อมขององค์กร การรับมือในสถานการณ์ดังกล่าวแล้ว อาจทำให้การนำเอาปัญญาประดิษฐ์มาประยุกต์ใช้ไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควรจะเป็นได้

ดังนั้น ผู้บริหารหรือองค์กรควรสร้างแนวทางปฏิบัติที่ดีในการวางแผน และการเตรียมความพร้อมในการนำปัญญาประดิษฐ์เข้ามาใช้ในองค์กรในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย

1) การวางแผน และการเตรียมความพร้อมขององค์กรในการพัฒนาทักษะด้านปัญญาประดิษฐ์ให้กับพนักงานหรือผู้ที่มีความเกี่ยวข้อง โดยการส่งพนักงานดังกล่าวไปฝึกอบรม หรือไปพัฒนาทักษะด้านปัญญาประดิษฐ์

2) การปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์กรให้มีความเหมาะสมกับการใช้ปัญญาประดิษฐ์ โดยในประเด็นนี้ผู้บริหารขององค์กรต้องให้ความสำคัญอย่างมาก หากมีการนำเอาปัญญาประดิษฐ์เข้ามาประยุกต์ใช้แต่ไม่มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานก็คงเป็นไปได้อย่างยากที่จะประสบผลสำเร็จในการนำเอาปัญญาประดิษฐ์มาประยุกต์ใช้ในองค์กร

3) การจัดการความหลากหลายในองค์กร การนำปัญญาประดิษฐ์เข้ามาประยุกต์ใช้ในองค์กร ผลที่ตามมาคือ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กร ผลของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวย่อมมีทั้งพนักงานที่

เห็นด้วย และไม่เห็นได้ ดังนั้นการจัดการความหลากหลายภายในองค์กรจะช่วยให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยุติธรรมมากขึ้น โดยการลดอคติในการตัดสินใจ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานจากทุกกลุ่มในการสร้างสภาพแวดล้อมที่เปิดกว้าง

4) การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร ในการเข้ามาของปัญญาประดิษฐ์มีผลต่อการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมขององค์กรทั้งในแง่ที่เป็นผลบวกต่อองค์กร เช่น การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน การเพิ่มความยืดหยุ่นในการทำงาน การสร้างสภาพแวดล้อมที่โปร่งใส ยุติธรรม ลดอคติ และการเพิ่มความร่วมมือภายในองค์กร เป็นต้น และในแง่ที่เป็นประเด็นความท้าทายขององค์กร เช่น การปรับตัวของพนักงาน และการจัดการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เป็นต้น

5) การคำนึงถึงจริยธรรมในการใช้ปัญญาประดิษฐ์ที่ผู้บริหารหรือองค์กรต้องคำนึงประการสำคัญอีกประการในการใช้ปัญญาประดิษฐ์เข้ามาประยุกต์ใช้ในการทำงานในองค์กร คือ การคำนึงถึงจริยธรรมในการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้เกิดความแน่ใจว่าปัญญาประดิษฐ์จะไม่ก่อให้เกิดผลกระทบที่ไม่ดีต่อพนักงาน หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยสิ่งที่ผู้บริหารหรือองค์กรต้องปฏิบัติตามหลักจริยธรรมที่สำคัญ เช่น การตรวจสอบความโปร่งใสในกระบวนการ การลดอคติ การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล และความยุติธรรมในการตัดสินใจ เป็นต้น การคำนึงถึงสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้การใช้ ปัญญาประดิษฐ์ ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความเป็นธรรมให้กับพนักงานในองค์กรได้

บทสรุป

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) โดยการเข้ามามีบทบาทสำคัญของปัญญาประดิษฐ์ในการดำเนินกิจกรรมการปฏิบัติงานต่าง ๆ ขององค์กรในการแข่งขันทางธุรกิจ และการพัฒนาองค์กรไม่ว่าจะมีมิติการทำงานของภาครัฐ และมิติการทำงานของภาคเอกชน โดยการใช้ปัญญาประดิษฐ์ จึงเป็นส่วนสำคัญในการช่วยสนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และการบริหารข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจให้มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบันถือว่ามีความสำคัญอย่างมากต่อความสำเร็จขององค์กร การปรับตัวโดยการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นอีกหนึ่งการปรับตัวขององค์กรในการใช้ประโยชน์จากปัญญาประดิษฐ์ การใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงเริ่มเข้ามามีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพศักยภาพ การแข่งขัน และความแม่นยำในการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กร

การประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์เข้ามาใช้ในกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย

- 1) การใช้ปัญญาประดิษฐ์ในกระบวนการสรรหา หรือคัดเลือก โดยปัญญาประดิษฐ์จะช่วยคัดกรองประวัติการทำงาน (Resume Screening) ทำให้การค้นหาผู้สมัครมีความรวดเร็ว แม่นยำ และตรงตามความต้องการขององค์กรมากขึ้น ทำให้การสรรหา หรือการคัดเลือกมีระยะเวลาที่สั้นลง
- 2) การประเมินผลและพัฒนาทักษะ (Performance Evaluation and Skill Development) โดยปัญญาประดิษฐ์จะทำหน้าที่ในการประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากระบบการติดตามการทำงาน และสามารถกำหนดแนวทางในการพัฒนาพนักงานได้อย่างตรงประเด็นและมีประสิทธิภาพ
- 3) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) บทบาทในการวิเคราะห์ และประมวลผลในการสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and Development) ที่ปรับให้เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละบุคคล
- 4) การจัดการข้อมูลพนักงาน (Employee Data Management) ช่วยในการจัดการข้อมูลที่มีความหลากหลาย
- 5) การประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการคาดการณ์ความพึงพอใจและการเก็บรักษาพนักงาน ซึ่งระบบปัญญาประดิษฐ์สามารถวิเคราะห์ และช่วยในการประมวลผลข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจ (Employee Surveys) หรือข้อมูลพฤติกรรมของ

พนักงานในองค์กร 6) การจัดการเวลาทำงาน (Workforce Scheduling) โดยสามารถช่วยในการกำหนดตารางเวลาทำงาน และการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ โดยสามารถคำนวณความต้องการขององค์กร และปรับตารางเวลาให้เหมาะสมกับความสามารถ และความพร้อมของพนักงาน และ 7) การจัดการผลตอบแทนและสวัสดิการ (Compensation and Benefits) โดยปัญญาประดิษฐ์สามารถช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับค่าตอบแทนและสวัสดิการได้

นอกจากนี้ เพื่อการประยุกต์ใช้ระบบปัญญาประดิษฐ์ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์กร ในแต่ละองค์การควรมีการวางแผน และการเตรียมความพร้อมขององค์การในการนำปัญญาประดิษฐ์เข้ามาใช้ในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย 1) การวางแผน และการเตรียมความพร้อมขององค์การในการพัฒนาทักษะด้านปัญญาประดิษฐ์ให้กับพนักงานหรือผู้ที่มีความเกี่ยวข้อง 2) การปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์การให้มีความเหมาะสมกับการใช้ปัญญาประดิษฐ์ 3) การจัดการความหลากหลายในองค์กร 4) การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร และ 5) การคำนึงถึงจริยธรรมในการใช้ปัญญาประดิษฐ์ เป็นต้น ดังนั้น การวางแผนและการเตรียมความพร้อมขององค์การที่ดีก็ที่จะทำให้สามารถประยุกต์การใช้งานปัญญาประดิษฐ์ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์การได้ประสบผลสำเร็จ และเป็นประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร พร้อมทั้งมีการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2565). แผนปฏิบัติการด้านปัญญาประดิษฐ์แห่งชาติเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (พ.ศ. 2565-2570). <https://www.ai.in.th/wp-content/uploads/2022/12/20220726-AI.pdf>
- กล้าหาญ ณ น่าน. (2559). การจัดการผลการปฏิบัติงาน. ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- จำเนียร จวงตระกูล. (2563). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์: ทฤษฎี และการปฏิบัติ. ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัย วุฒิวิวัฒน์ชัย และธีรวิทย์ ธงภักดิ์. (2566). แผนปฏิบัติการด้านปัญญาประดิษฐ์แห่งชาติเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (พ.ศ. 2565-2570). <https://www.ai.in.th/wp-content/uploads/2023/08/AI-Thailand-Annual-2023-1.pdf>
- ชำนาญ ปิยวิฑูรย์, นพพร ศรีวรรโณ และ เอกพงศ์ กิตติสาร. (2552). กรอบความคิดสำหรับการจัดการทรัพยากรมนุษย์. เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- ชูพันธุ์ รัตนโกคา. (2559). ความรู้เบื้องต้นทางปัญญาประดิษฐ์ [เอกสารไม่ได้ตีพิมพ์]. วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- โชติชวัล พุกิกกาญจน์. (2559). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ทัมมพร นิพนธ์พิทยา. (2561). ความสำคัญของการวิจัยทรัพยากรมนุษย์. วารสารวิจัยวิชาการ, 1(2), 121-136. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jra/article/view/178136>
- นงนุช วงษ์สุวรรณ. (2553). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (พิมพ์ครั้งที่ 6). จามจุรีโปรดักท์.
- ปรีชาพล ชูศรี, จิรณา น้อยมณี และ เกษม พันธุ์สิน. (2562). เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ สำหรับการบริหารงานและการบริการภาครัฐ. ส.พิจิตรการพิมพ์.
- ไพรัตน์ สาอุตม และ ทยา ปิณฑะแพทย. (2564). HR กับ แรงงานสัมพันธ์. วารสารพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม, 1(3), 77-90. <https://so15.tci-thaijo.org/index.php/Journalbid/article/view/117>
- วรลักษณ์ หิมะกลัส. (2566). การทบทวนวรรณกรรมว่าด้วยการใช้ AI ในการศึกษา. https://www.khonhai4-0.net/system/resource/file/kpfgo_content_attach_file_522_1.pdf?date=2023-12-28%2015:24:10.1

- สาคร สุขศรีวงศ์. (2552). *การจัดการ: จากมุมมองนักบริหาร* (พิมพ์ครั้งที่ 5). จี.พี. ไซเบอร์พริ้นท์.
- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.). (2567). *ปัญญาประดิษฐ์ (AI) คืออะไร*.
https://www.nstda.or.th/home/knowledge_post.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2563). *AI เพื่อพัฒนาการเรียนรู้*. พรักหวานกราฟฟิค.
- สุนันทา เลานันท์. (2546). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์* (พิมพ์ครั้งที่ 2). ธารณาพิมพ์.
- Armstrong, M. (1994). *Human resource management: Strategy & action*. Kogan Page.
- Blomkamp, N. (2015). *Chappie [Film]*. Columbia Pictures.
- Boselie, P. (2014). *Strategic human resource management a balanced approach* (2nd ed.). McGraw Hill Publishing.
- Bowin, R. B. & Harvey, D. (2001). *Human resource management: An experiential approach* (2nd ed.). Prentice-Hall.
- Dynamic Intelligence Asia (DIA). (2567). *ปัญญาประดิษฐ์ (AI) คืออะไร หลักการทำงาน และการใช้ในอุตสาหกรรม*. <https://www.dia.co.th/articles/what-is-artificial-intelligence/>.
- Jonze, S. (2013). *Her [Film]*. Annapurna Pictures.
- Kaplan, R. S. & Norton, D. P. (2000). *The strategy-focused organization: How balanced scorecard companies thrive in the new business environment*. Harvard Business School Press.
- Laverock, A. (2022). *Employee health and safety is the people risk that poses the greatest threat to businesses*. <https://www.mercer.com/insights/total-rewards/employee-wellbeing/managing-employee-health-and-safety/>