

แนวทางการพัฒนาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุค AI

Guidelines for Developing Human Resource Management AI Era

¹กิติพิเชษฐ์ ฐูปบุชา, ²สิทธิพร เขาก้อน และ ³สุรพงษ์ วิริยะ

¹Kitiphichet Thoopbucha, ²Sittiporn Kao-Un and ³Surapong Wiriya

¹มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา

²คณะบริหารและการจัดการ มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา

³คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา

¹Chaopraya University

²Faculty of Business Administration Chaopraya University

³Faculty of Science and Technology Chaopraya University

¹Corresponding Author. E-mail: kitiphichet.t@cpu.ac.th

Received September 15, 2023; Revised October 1, 2023; Accepted December 6, 2023

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่ออธิบายแนวทางการพัฒนาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุค AI โดยทำการศึกษาและวิเคราะห์บนพื้นฐานของแนวคิด ทฤษฎี และการวิจัย ซึ่งสถานการณ์และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลก ได้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้กันอย่างแพร่หลาย การจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงเกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นอย่างมากมาย โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในองค์การหลากหลายรูปแบบ เช่น การนำเทคโนโลยี AI มาวิเคราะห์บุคคลเพื่อที่จะคัดเลือกเข้าทำงานในตำแหน่งงานที่เหมาะสม การคำนวณเงินเดือนที่พึงได้จากปริมาณงานหรือตำแหน่งงานการจําหน่ายผ่านระบบออนไลน์โดยใช้ AI ตรวจสอบและรวบรวมข้อมูล เป็นต้น ดังนั้น ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ จึงจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจ รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับองค์การ เพื่อการเพิ่มศักยภาพในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงยกระดับคุณภาพองค์การให้สามารถแข่งขันในตลาดสากลได้อย่างเข้มแข็ง ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าองค์การสามารถก้าวเข้าสู่ ยุค AI ได้อย่างราบรื่น การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุค AI จำเป็นต้องหาแนวทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในทุกมิติ การปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์ การสร้างวัฒนธรรมองค์การที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง และการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลในองค์การ ให้สามารถทำงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีความคล่องตัวสูง

คำสำคัญ: การจัดการทรัพยากรมนุษย์; ยุค AI; การพัฒนา

Abstract

This academic article aims to explain about guidelines for developing human resource management in AI era. By studying and analyzing on basic of concept, theories and research. Which situation and the current trend of change has been to bring technology into widespread use. Human resource management has changed

a lot. Especially the application of technology in various forms of organization, for exam using AI technology to analyze profile of people for selected to work in appropriate position, to training online systems using AI to monitor and collect data, etc. Therefore, executives and employees working in human resource management needs knowledge, understanding and applying technology to organization. To increase the potential for efficient and effective human resource management. However, to ensure that the organization can step into the AI era smoothly. Human resource management in the AI era is necessary, we must find guidelines for managing human resources in all dimensions. Changing vision, creating an organizational culture that is consistent with change and development of digital competencies in the organization. To be able to work easily, quickly and with high flexibility.

Keywords: Human resource management; AI era; Developing

บทนำ

การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีรากฐานแนวคิดมาจากการจัดการงานบุคคล ที่เน้นในเรื่อง การมาทำงานของพนักงาน การจัดสวัสดิการของพนักงาน ต่อมาแนวคิดได้มีการพัฒนาจากบทบาทหน้าที่ ในการจัดการบุคคลเพียงอย่างเดียว มีการปรับเปลี่ยนพัฒนาเป็นการจัดการที่ครอบคลุมเกี่ยวกับ ทรัพยากรมนุษย์ทั้งหมด และเป็นระบบมากขึ้น โดยมีขั้นตอนการดำเนินการด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ดังนี้ 1) การวางแผนกำลังคน 2) การสรรหาและคัดเลือก 3) การฝึกอบรมและพัฒนา 4) การจ่ายค่าตอบแทน และผลประโยชน์เบื้องต้น 5) สุขภาพและความปลอดภัย 6) แรงงานสัมพันธ์ และ 7) การวิจัยด้าน ทรัพยากรมนุษย์ (วิชุดา สร้อยสุด และคณะ, 2564)

สถานการณ์และแนวโน้มของโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในหลากหลายมิติ ไม่ว่าจะเป็น ด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม (สุพิชญา ลี และเพ็ญศรี ฉรินัง, 2566) ทำให้มนุษย์ต้อง คิดค้นสิ่งใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง เทคโนโลยีเป็นหนึ่งสิ่งที่ถูกพัฒนาขึ้นมาช้านานในแต่ละยุคสมัยจนก้าวเข้าสู่ยุค AI (Artificial Intelligence) หรือปัญญาประดิษฐ์ โดยเทคโนโลยีในยุคนี้ ถูกสร้างขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการ เลียนแบบการทำงานของมนุษย์ กล่าวคือ AI เป็นเทคโนโลยีที่มีความสามารถในการประมวลผลโดยใช้ เครื่องจักร และคอมพิวเตอร์ ด้วยอัลกอริทึม และกลุ่มเครื่องมือทางสถิติ เพื่อสร้างซอฟต์แวร์ทางปัญญา ดังนั้นจึงมีความสามารถในการเลียนแบบความสามารถของมนุษย์ที่ซับซ้อนได้ (โชติวริทธิ์ ชัชชัยากิตดี, 2564) AI เป็นเทคโนโลยีที่สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการช่วยมนุษย์ให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว ลดความผิดพลาดในการทำงาน มีศักยภาพสูงในกระบวนการทำงานโดยในอนาคตนวัตกรรมเป็นปัจจัย ในการพัฒนา ทำให้องค์กรต้องเผชิญกับความท้าทายที่ไม่เคยประสบมาก่อน (ทศพร มะหะหมัด และ มนัส สุทธิการ, 2563; อมรรักษ์ สนวนชุม, 2563)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าสถานการณ์และ แนวโน้มของโลกที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลให้การดำเนินงานของฝ่ายการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความ

จำเป็นต้องเรียนรู้ ทำความเข้าใจกับบทบาทใหม่ในหน้าที่ที่จะต้องทำงานร่วมกับเทคโนโลยีในยุค AI ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมกับเทคโนโลยี AI ในองค์กร ซึ่งสามารถเพิ่มประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว และความสะดวกสบายในการทำงาน ที่มีความซับซ้อนในการจัดการ ดังนั้น จึงควรยอมรับ และเตรียมความพร้อมกับการเผชิญในอนาคตที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว บทความวิชาการนี้ จะนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับสถานการณ์และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลง แนวคิดการจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ ความหมายของยุค AI แนวคิดการนำ AI เข้าไปใช้ในกระบวนการจัดการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ แนวคิดเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ขององค์กรธุรกิจ อนาคตการจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ยุค AI สรรหาบุคคลโดยใช้ AI และความท้าทายในการนำ AI มาใช้กับการจัดการ ทรัพยากรมนุษย์

สถานการณ์และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลง

โลกเผชิญกับความไม่แน่นอนที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา กำลังก้าวเข้าสู่ยุค AI จากการศึกษ วิเคราะห์ และสังเคราะห์ แนวคิดของ บุญอนันต์ พินัยทรัพย์ (2562) พอจะสรุปได้ว่า สภาวะเศรษฐกิจของโลก (World Economic Forum: WEF) มีการนำเสนอประเด็นการเปลี่ยนแปลง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านภูมิรัฐศาสตร์ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านเทคโนโลยี และด้านสิ่งแวดล้อมและ ทรัพยากรธรรมชาติ ดังนี้

1. ด้านภูมิรัฐศาสตร์ วาระทางการเมืองและการรักษาผลประโยชน์ร่วมกันระหว่าง ประเทศแตกต่างจากยุคหลังสงครามเย็นโดยสิ้นเชิง ฉะนั้นการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการกำกับดูแล เพื่อรองรับยุคใหม่นี้ จึงเป็นความท้าทายหนึ่งที่ทุกประเทศต้องดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ทั้งนี้การปฏิบัติงานควรดำเนินการทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ในขณะที่ภาคประชาสังคมทำหน้าที่ รักษาสมดุลของอำนาจไว้

2. ด้านเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ เริ่มมีการเปิดตลาดเสรีมากขึ้น ของภูมิภาคเอเชีย ส่งผลให้นักลงทุนจากทั่วทุกมุมโลกให้ความสนใจมาลงทุน และคาดว่าจะสร้างการเติบโต ทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง โดยสร้างความสัมพันธ์การค้าระหว่างประเทศ ในกลุ่มประเทศกำลังพัฒนา ที่มีการขยายตัวเพิ่มขึ้น โดยปัจจัยที่เชื่อมโยงกับความสัมพันธ์ระหว่างประเทศจึงเป็นสิ่งสำคัญในการ ขับเคลื่อนเศรษฐกิจ และผลักดันให้เกิดความโปร่งใสในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและข้อตกลง ทางการค้าระหว่างประเทศ ในการรวมการค้าของประเทศต่างๆ ได้แผ่ขยายทั่วภูมิภาคและเพิ่มกรอบ ความร่วมมือมากขึ้น การร่วมมือกันพัฒนามาตรฐานทางเศรษฐกิจ กำหนดกฎระเบียบ และรักษา ผลประโยชน์เชิงพาณิชย์ร่วมกัน การขับเคลื่อนที่เป็นรูปธรรมชัดเจนยิ่งขึ้นและมีอิทธิพลต่อประเทศอื่น ๆ ทำให้ประเทศสมาชิกสามารถดำเนินการค้าได้อย่างเสรีด้วยสิทธิประโยชน์ต่างๆ ได้แก่

- 1) การปลอดภาษีศุลกากรและการกีดกันทางการค้าทั้งสินค้าและบริการ

2) การอำนวยความสะดวกในการพัฒนาผลิตภาพและห่วงโซ่อุปทาน

3) การปรับปรุงการประสานงานการกำกับดูแล และ 4) การยกระดับการแข่งขัน นอกจากนี้การบริการสังคมจะเพิ่มต่อเนื่อง โดยเฉพาะการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ไม่ว่าจะเป็นสาธารณสุข โลจิสติกส์ และการสื่อสารโทรคมนาคม ทำให้ตลาดเติบโตอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้เป็นการสร้างการแข่งขัน และแรงกดดันในการพัฒนาสินค้าและบริการให้เติบโตยิ่งขึ้น

3. ด้านสังคม ความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์การแพทย์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม ตลอดจนการเติบโตทางเศรษฐกิจในอัตราที่ต่างกันของแต่ละประเทศ ทำให้โครงสร้างประชากรมีการเปลี่ยนแปลง กล่าวคือ ภาพรวมที่ทำให้คนมีอายุเฉลี่ยเพิ่มสูงขึ้น มีโอกาสทางการศึกษาและรายได้เพิ่มขึ้น ส่งผลให้อัตราการกำเนิดลดลง จึงทำให้เกิดสภาวะไม่สมดุลในการขยายตัวของประชากรโลก ส่วนในเรื่องของการย้ายถิ่นฐานระหว่างประเทศ แม้ว่าแต่ละประเทศจะเผชิญกับแรงกดดันด้านประชากร จากสภาพสังคมการกำเนิดลดลง ผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น ทำให้ขาดกลุ่มคนวัยแรงงาน จึงมีการนำแรงงานต่างชาติมาทดแทน ทั้งนี้การย้ายถิ่นฐานอาจมีสาเหตุมาจากภัยพิบัติธรรมชาติได้อีกด้วย

4. ด้านเทคโนโลยี ในภาคบริการสาธารณะและภาคธุรกิจ ต้องอาศัยข้อมูลและระบบสารสนเทศในทุกกระบวนการ ทำให้ปริมาณข้อมูลเพิ่มมากขึ้นทวีคูณ ปริมาณข้อมูลที่มากขึ้นมีรูปแบบเป็นดิจิทัล ด้วยเหตุนี้ ระบบการทำงานในอดีตจึงมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยเพื่อเก็บข้อมูล และได้นำการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมาเชื่อมต่อเพื่อนำเข้าสู่โลกไซเบอร์ แต่ทั้งนี้ ชีวิตประจำวันของทุกคน อาจมีความเสี่ยงจากการใช้เทคโนโลยีด้วยภัยคุกคามในโลกไซเบอร์ ซึ่งแลกมาด้วยความสะดวกสบาย ความล้ำสมัย แต่ในปัจจุบันมีหน่วยงานที่สร้างขึ้นมาเพื่อป้องกันภัยคุกคามนี้ และได้ปรับปรุงกฎหมายให้เข้มงวดมากขึ้น ดังนั้นการใช้เทคโนโลยีจึงควรศึกษาการป้องกัน และรู้ทันภัยคุกคามก่อนที่จะถูกโจรกรรมข้อมูล

5. ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ปัจจัยพื้นฐานที่ทำให้โลกต้องเผชิญกับข้อจำกัดของทรัพยากรต่างเกิดขึ้นจากอุปทาน และอุปสงค์จากประชากรที่มีเพิ่มมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การเติบโตของเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง แต่ความต้องการบริโภคพลังงานในบางภูมิภาคอาจลดลง เนื่องจากมาตรการส่งเสริมการประหยัดพลังงาน การสนับสนุนใช้เทคโนโลยีคาร์บอนต่ำ การใช้พลังงานทดแทน

แนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์

การจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรขององค์การ ดังนั้นเพื่อให้สอดคล้องกับยุคที่เปลี่ยนแปลงไปของโลก และได้เกิดการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ จากการศึกษาวิเคราะห์และสังเคราะห์ แนวคิดของ สกอล บัญสิน (2560) ญัฐพัชร์ ลาภบำรุงวงศ์ (2561) สุานวัฒน์ จิตทิพย์อภิชาติ และอรไท ชั่วเจริญ

(2563) วิชชุดา สร้อยสุด เมธิณี อินทร์บัว จีรภา มิ่งเชื้อ ยุวดี เคน้ำอ่าง และโชติ บดีรัฐ (2564) Dessler, G. (2020) และ Noe, Raymond A., John R. Hollenbeck, Barry Gerhart, & Patrick M. Wright. (2021) พอจะสรุปได้ว่า การใช้ทรัพยากรมนุษย์ขององค์การให้ปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ ประกอบด้วย 1) การวางแผน วิเคราะห์ และออกแบบงาน 2) การสรรหา และการคัดเลือก 3) การฝึกอบรมและพัฒนา 4) ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ 5) การประเมินผลการปฏิบัติงาน 6) แรงงานสัมพันธ์ และ 7) สุขภาพ และความปลอดภัยของพนักงาน

ความหมายของยุค AI

การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและซับซ้อน เกิด Digital Disruption คือ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นโดยเป็นผลมาจากนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ทำให้รูปแบบการดำเนินธุรกิจ หรือการดำเนินชีวิตเปลี่ยนแปลงไป (มติชนออนไลน์, 2564) โลกจึงอยู่ในสถานการณ์ “VUCA World” คือ มีความผันผวน (Volatility) มีความไม่แน่นอน (Uncertainty) มีความสลับซับซ้อน (Complexity) และมีความคลุมเครือ (Ambiguity) บุคคลและองค์การต้องมีทักษะ แนวทาง และพฤติกรรมใหม่ ๆ เพื่อรับมือกับภัยคุกคามทุกรูปแบบ (ไทยรัฐออนไลน์, 2566) ปრაการณดังกล่าวทำให้เกิดการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ซึ่งนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงสังคมโลก ส่งผลกระทบต่อมาตรฐานการส่งมอบบริการในทุกๆด้าน ไม่ว่าจะเป็น Machine Learning (ML) ที่เป็น subset ของ AI ที่ทำให้ระบบคอมพิวเตอร์สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง จากข้อมูล, Robotic Process Automation (RPA) เป็นซอฟต์แวร์ที่ช่วยธุรกิจสร้างหุ่นยนต์ หรือแม้แต่ Natural Language Processing (NLP) ในการประมวลผลภาษาธรรมชาติ ล้วนมีอิทธิพลและปฏิวัติรากฐานของโมเดลธุรกิจ (Heric, 2018) ซึ่งรวมถึงการปฏิวัติแนวทางการบริหารทรัพยากรบุคคล (Stone et al., 2015) จนโลกก้าวเข้าสู่ยุค AI ซึ่งจากการศึกษาวิเคราะห์ และสังเคราะห์ นิยามความหมายยุค AI ของโชติวริทธิ์ ชัชชัยากิตต์ (2564) และ นรา บรรลิตกุล (2563) พอจะสรุปได้ว่า ยุค AI คือ ยุคของการใช้เทคโนโลยีสมองกลคอมพิวเตอร์ที่สามารถคิดได้เสมือนมนุษย์อาจอยู่ในรูปแบบของซอฟต์แวร์หรือแอปพลิเคชัน เพื่อทำให้มนุษย์ในยุคนี้ มีความสะดวกสบาย รวดเร็วและลดข้อผิดพลาดได้มากขึ้น ทั้งนี้ AI ในยุคเริ่มต้น การพัฒนายังไม่สมบูรณ์แบบ ยังคงต้องเรียนรู้ ปรับปรุง และประยุกต์เทคโนโลยีเพื่อการใช้งานในอนาคต นักวิทยาศาสตร์ นักคณิตศาสตร์ ผู้เชี่ยวชาญ และผู้สนใจในเทคโนโลยี AI จึงได้พยายามที่จะพัฒนาระบบ AI ให้สามารถทำงานได้เทียบเท่ากับมนุษย์ต่อไปอย่างต่อเนื่อง

ซึ่งจะเห็นได้โลกในยุคเทคโนโลยี AI มนุษย์กับ AI จะมีความใกล้ชิดกันมากขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม นอกจาก AI จะได้รับความนิยมและถูกใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในหลายอาชีพและหลายภาคธุรกิจ และในแง่ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ AI ก็จะมาเข้ามามีบทบาทในการบริหารจัดการอย่างครบวงจร โดยที่ในอนาคตมีความเป็นไปได้ที่พนักงานในองค์การจะมีทั้งบุคลากร และ AI เพราะนอกจาก AI จะช่วย

อำนวยความสะดวกแล้ว ยังช่วยให้งานที่มีความจำเจและไม่น่าสนใจ เช่น งานทะเบียน งานวัดผล งานประเมินงานตรวจเอกสารต่างๆ เป็นหน้าที่ของ AI โดยบุคลากรมีหน้าที่ควบคุม AI หรือทำงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ การรับมือกับระบบ AI จึงมีความจำเป็นที่บุคลากรในองค์กร และทุกภาคส่วน จะต้องศึกษาพัฒนาตัวเองเพื่อให้ทันตามยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป

แนวคิด การนำ AI เข้ามาใช้ในกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร

ปัจจุบันเริ่มเข้าสู่ยุค AI ดังนั้น การเริ่มนำ AI มาประยุกต์ใช้กับองค์กรเริ่มมีมากขึ้น จากการศึกษาวิเคราะห์และสังเคราะห์ แนวคิดของ ชญานุช จาตุรจินดา (2564) พอลจะสรุปได้ว่า การนำ AI เข้ามาใช้ในกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ใน 6 ขั้นตอน ตั้งแต่การรับสมัคร พนักงานและคัดกรองผู้สมัคร การคัดเลือก การวางแผนเกี่ยวกับอัตรากำลัง การสัมภาษณ์ การจัดการสวัสดิการ การจัดการเรียนรู้ การจัดทำเงินเดือน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การปรับผลตอบแทนและการเลื่อนตำแหน่ง ไปจนถึงการประมวลผลความผูกพันขององค์กร และระบบแรงงานสัมพันธ์ ดังนี้

1. การรับสมัครพนักงานและคัดกรองผู้สมัคร ในขั้นตอนการสรรหาบุคคล (recruitment) ในยุคก่อนหน้านี้เมื่อฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ประกาศรับสมัครพนักงาน ผู้สมัครจะต้องส่งใบสมัครพร้อมประวัติส่วนตัวให้แก่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ เพื่อตรวจสอบประวัติและคุณสมบัติว่าตรงตามตำแหน่งที่บริษัทต้องการหรือไม่ ในกรณีที่มีผู้สมัครเข้ามาเป็นจำนวนมาก การจัดการเอกสารจำนวนมากย่อมเพิ่มภาระการทำงานให้แก่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เช่นเดียวกัน ในปัจจุบันเพื่อลดภาระการทำงานเกี่ยวกับการจัดการเอกสารดังกล่าว และเพื่อเป็นการคัดเลือกผู้สมัครให้ตรงตามคุณลักษณะที่กำหนด จึงได้นำ AI เข้ามาช่วยจัดการงานของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ในขั้นตอนนี้ โดย AI สามารถช่วยคัดกรองคุณสมบัติเบื้องต้นที่ตรงกับตำแหน่งงานที่ระบุไว้ นอกจากนี้ยังช่วยวิเคราะห์ความเหมาะสมกับตำแหน่งงานจากข้อมูลที่ผู้สมัครใส่รายละเอียดไว้ไปจนถึงสามารถวิเคราะห์ความก้าวหน้าของผู้สมัครตำแหน่งนั้นๆ ในอนาคต ในปัจจุบันได้มีบริษัทผู้ผลิตซอฟต์แวร์ เพื่อใช้ในกระบวนการรับสมัครพนักงาน และการคัดกรองผู้สมัครเข้ากับตำแหน่งงาน ในการประมวลผลพฤติกรรมด้วยคะแนนอาจจัดทำในรูปแบบของเกมส์หรือคำถามออนไลน์ เพื่อประเมินผู้ที่มาสมัครงานถึงคุณลักษณะ ความสามารถหรือความถนัด ซึ่งจะเป็นการคัดเลือกผู้สมัครที่หึงเก่งและมีคุณสมบัติตรงตามที่องค์กรต้องการ

2. การสัมภาษณ์ผ่าน chatbot หลังจากรับสมัครพนักงานและคัดกรองผู้สมัครแล้ว ในกระบวนการถัดไปคือการสัมภาษณ์งาน ในขั้นตอนของยุค AI นี้ ได้นำเทคโนโลยี AI เข้ามาเป็นเครื่องมือช่วยเหลือในงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ดำเนินการสัมภาษณ์ผ่าน chatbot เพื่อประกอบการตัดสินใจคัดเลือกผู้สมัครที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน โดยฝ่ายทรัพยากรมนุษย์นั้นได้ผู้เข้ารับการสัมภาษณ์แบบซึ่งหน้า ซึ่งเป็นการถามคำถามแบบทั่วไป การสัมภาษณ์ chatbot เป็นการสัมภาษณ์ผ่านระบบออนไลน์ที่ผู้สมัครไม่ต้องเข้ามาสัมภาษณ์กับฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โดยตรง รวมไปถึงการ

สนทนาผ่านซอฟต์แวร์หรือแอปพลิเคชันต่างๆ ซึ่งช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่าย เวลา การวัดประเมินผลได้ ทั้งนี้การใช้ AI ในช่วงต้นยุค การคัดเลือกผู้สมัครเป็นเพียงการตัดสินใจเบื้องต้น ในการตัดสินใจเลือกขั้นสุดท้ายยังคงต้องมีการปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับองค์การ

3. การจัดการสวัสดิการสวัสดิการในส่วนของการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีลักษณะค่อนข้างหลากหลาย จึงมีการนำ AI เข้ามาช่วยในการจัดการงานบางอย่างแทนฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โดยนำแอปพลิเคชันหรือซอฟต์แวร์เข้ามาใช้ในการสั่งอาหาร การวิเคราะห์ข้อมูลสุขภาพ การนำมาเป็นเครื่องมือช่วยตอบคำถามข้อมูลพื้นฐานด้านสวัสดิการ การนำมาช่วยจัดการงานสวัสดิการเกี่ยวกับการเปิดคำปรึกษาพยาบาลประเภทไม่ซับซ้อน การตรวจสอบการเข้าทำงาน ขาด ลา มาสายของพนักงาน ซึ่งเป็นข้อมูลที่มีจำนวนมาก จึงนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการจัดการความยุ่งยากนี้

4. การจัดการเรียนรู้ นอกจากในส่วนการสรรหาพนักงาน การจัดการสวัสดิการของพนักงาน แล้วการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพในเรื่องของการศึกษาการอบรมหลักสูตรต่างๆ ของพนักงาน ในส่วนนี้ AI มีบทบาทในการจัดการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของพนักงาน โดยใช้ซอฟต์แวร์หรือแอปพลิเคชัน ในการสำรวจความจำเป็นในการจัดทำแผนการพัฒนาขององค์การประจำปี การจัดทำแผนพัฒนาบุคคล การประเมินผลรายบุคคลก่อนและหลังการอบรม ทั้งนี้เมื่อ AI ประมวลผลจากข้อมูลที่ได้รับรวบรวมมาทำให้สามารถดำเนินการในส่วนของ การส่งเสริมและพัฒนาให้แก่บุคลากรขององค์การได้อย่างแม่นยำ

5. การทำเงินเดือน การปรับผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง บทบาทของ AI ในการจัดทำเงินเดือน การปรับผลตอบแทน และการเลื่อนตำแหน่งของพนักงานค่อนข้างสำคัญมาก เนื่องจากเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยความแม่นยำ เทียบตรง ไร้อคติ ดำเนินการโดยใช้แอปพลิเคชันหรือซอฟต์แวร์ในการจัดการข้อมูลการบันทึกการปฏิบัติงาน ฐานเงินเดือน การลา การพัฒนาตนเอง และข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับผลตอบแทน และการเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน ทั้งนี้ในปัจจุบันการนำ AI มาช่วยในส่วนนี้ยังไม่สามารถทำหน้าที่ได้เต็มประสิทธิภาพ เนื่องจากต้องใช้ข้อมูลหลายส่วนมาประกอบกัน และเป็นเรื่องละเอียดอ่อน จึงทำให้เป็นเพียงข้อมูลที่ใช้ในการประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารและฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

6. การประมวลผลความผูกพันขององค์การและระบบแรงงานสัมพันธ์ ก่อนจะถึงยุค AI การประมวลผลความผูกพันขององค์การดำเนินการโดยสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจขึ้นมาเพื่อวัดความผูกพันขององค์การ แนวโน้มการลาออก ความรู้สึกนึกคิด ทศนคติ ความพึงพอใจของพนักงาน ข้อมูลเหล่านี้เป็นข้อมูลที่มีขนาดใหญ่ จึงยากในการเก็บข้อมูลและมีความล่าช้าในการเก็บข้อมูล เมื่อก้าวเข้าสู่ยุค AI เทคโนโลยี AI ในรูปแบบของซอฟต์แวร์หรือแอปพลิเคชัน เข้ามามีบทบาทในการรวบรวมข้อมูลดังกล่าวแล้ววิเคราะห์ผล เช่น ความพึงพอใจต่อองค์การของพนักงาน ความพึง

พอใจต่อคำตอบแทน ความพึงพอใจระบบสวัสดิการ ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน ทักษะคิด เป็นต้น เมื่อทราบผลเหล่านี้แล้ว ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์สามารถนำข้อมูลไปพิจารณาแก้ไขปรับปรุง เพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงาน และสามารถคาดการณ์ในเรื่องการวางแผนอัตรากำลังคนได้อีกด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ขององค์การธุรกิจ

แนวทางการจัดการเพื่อดำเนินการธุรกิจในยุค AI ให้บรรลุผลหรือเป้าหมายนั้น ควรมีการรวบรวมข้อมูล วางแผน และประเมินผลอย่างต่อเนื่อง จากการศึกษา วิเคราะห์ และสังเคราะห์ แนวคิดของอมรรักษ์ สอนชูผล (2563) ทศพร มะหะหมัด และมนัส สุทธิการ (2563) และเจริญศักดิ์ แซ่จิ่ง (2562) พอจะสรุปได้ว่า การดำเนินการเหล่านี้สามารถใช้ AI เข้ามามีส่วนร่วมในการสนับสนุน และส่งเสริมเป็นหนึ่งในเครื่องมือเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และเพิ่มความเร็วในการดำเนินงาน โดยการประยุกต์นี้สามารถจำแนกได้ 2 ด้าน คือ ด้านการพัฒนางานเชิงนโยบาย และด้านการพัฒนางานเชิงกระบวนการ ดังนี้

1. ด้านการพัฒนางานเชิงนโยบาย อุปสรรคในการดำเนินการธุรกิจอย่างแรกคือการวางแผน และการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ เพื่อให้เป็นไปอย่างเหมาะสม ดังนั้น ในยุค AI ได้มีการพัฒนาเทคโนโลยี AI เข้ามามีบทบาทในการช่วยค้นหา รวบรวม ประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูลที่มีจำนวนมากมหาศาลได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ มีความน่าเชื่อถือ ช่วยลดปัญหาข้อผิดพลาด ช่วยลดอคติในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งข้อมูลเหล่านี้เป็นเครื่องมือในการช่วยประกอบการตัดสินใจแก่ผู้บริหาร และฝ่ายจัดการทรัพยากร ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้

2. ด้านการพัฒนางานเชิงกระบวนการ การดำเนินการธุรกิจในยุค AI ความต้องการของมนุษย์ในยุคนี้ต้องการความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ดังนั้นการนำเทคโนโลยี AI เข้ามาช่วยในกระบวนการทำงาน เพื่อช่วยแก้ไขในเรื่องของข้อจำกัดได้หลายอย่าง เช่น การขาดแคลนแรงงาน การเสียเวลาเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการทำงานที่พึงประสงค์ การไม่มาทำงานอันเนื่องจากการเจ็บป่วยหรือติดธุระ ข้อพิพาทด้านกฎหมายแรงงาน และปัญหาการไม่รักษาคุณภาพและมาตรฐานในการทำงานที่สม่ำเสมอ ทั้งนี้ องค์การในปัจจุบันได้นำเทคโนโลยี AI เข้ามาช่วยในกระบวนการบริการหรือกระบวนการผลิต เช่น หุ่นยนต์เสิร์ฟอาหาร หุ่นยนต์ต้อนรับ หุ่นยนต์ทำอาหาร เป็นต้น การใช้เทคโนโลยี AI เหล่านี้สามารถช่วยทดแทนการทำงานของมนุษย์ได้

อนาคตการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ยุค AI

AI มีความเป็นระบบ และมีความแม่นยำในการทำงาน ดังนั้นจึงเป็นหนึ่งในทางเลือกของฝ่ายจัดการทรัพยากรมนุษย์ เทคโนโลยี AI สามารถจัดการงานที่มีความซับซ้อน เช่น การบันทึกการทำงานของพนักงาน การจัดการความสามารถ การพัฒนาพนักงาน การประเมินพนักงาน การจัดสรรผลประโยชน์ของพนักงาน การคัดเลือกพนักงาน การมีส่วนร่วมของพนักงาน การติดตามผลการ

ปฏิบัติงาน เป็นต้น นักวิจัยบางคนเชื่อว่า AI ไม่สามารถเข้ามาแทนที่ฝ่ายบุคคล เนื่องจากมนุษย์สามารถทำหน้าที่ในการตัดสินใจได้ดีกว่า AI เนื่องด้วยในสถานการณ์ปัจจุบัน AI และฝ่ายบุคคลถูกรวมเข้าด้วยกัน มีบทบาทหน้าที่ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ปัจจุบันฝ่ายการจัดการทรัพยากรมนุษย์ใช้เทคโนโลยี AI ในการจัดการ ถึงแม้ว่า AI สามารถอำนวยความสะดวกในการทำงานและมีประสิทธิภาพในการทำงานในด้านต่างๆ แต่ AI ยังไม่สามารถเลียนแบบพฤติกรรมมนุษย์ ในการตัดสินใจที่อาจจะต้องใช้ความรู้สึก กับหลายมุมมอง ที่ใช้ในการตัดสินใจได้อย่างสมบูรณ์ ดังนั้น ฝ่ายการจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงไม่ควรทำงานในลักษณะเดิม ควรยอมรับในการทำงานร่วมกับ AI (Rana, D. T. 2018)

สรรหาบุคลากรโดยใช้ AI

การประยุกต์ใช้ AI ในการสรรหาพนักงานใหม่ ซึ่งเป็นหนึ่งในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการที่สามารถรวบรวมข้อมูล โดยใช้การวิเคราะห์ประวัติของผู้สมัคร และข้อมูลที่เกี่ยวข้องของผู้สมัครผ่านแอปพลิเคชันแบบอัตโนมัติ เนื่องจากการสมัครงานที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น เป็นการเพิ่มภาระงานในการสรรหาให้กับฝ่ายการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้นเพื่อเร่งกระบวนการจ้างงาน เทคโนโลยี AI จึงถูกสร้างขึ้น ใช้เป็นส่วนหนึ่งในการเก็บรวบรวมข้อมูล การประเมิน ผู้สมัคร ด้วยอัลกอริทึมในรูปแบบของแอปพลิเคชัน chatbot มีความสามารถในการติดต่อกับผู้สมัคร ผ่านทางอีเมล ข้อความ หรือกล่องตอบโต้ได้ คุณลักษณะที่น่าสนใจของการนำเทคโนโลยี AI คือสามารถเพิ่มข้อมูลเพื่อให้ AI สามารถเรียนรู้เพิ่มเติมได้ นอกจากนี้ยังมีความสามารถในการสัมภาษณ์งานในรูปแบบวิดีโอ ซึ่งจะเก็บข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิก ท่าทางภาษา กาย ของผู้สมัครที่มีความสำคัญและนำมาวิเคราะห์ในการคัดเลือกเข้าทำงาน อย่างไรก็ตามลักษณะที่ AI วิเคราะห์ได้นั้นเป็นเพียงข้อมูลเบื้องต้น แอปพลิเคชัน AI นี้ เริ่มมีการนำมาใช้ในหลายบริษัท แต่เนื่องจากการวิเคราะห์ยังไม่สมบูรณ์จึงยังคงต้องการการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Johansson, J., & Herranen, S., 2019)

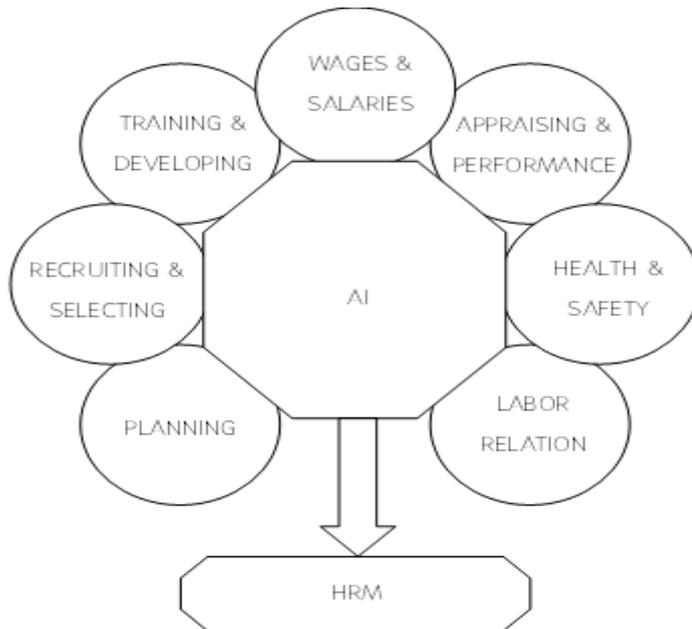
ความท้าทายในการนำปัญญาประดิษฐ์ AI มาใช้กับการจัดการทรัพยากรมนุษย์

องค์การส่วนใหญ่ยังคงใช้วิธีการจัดการทรัพยากรมนุษย์แบบดั้งเดิม จึงก่อให้เกิดต้นทุนสูง ประสิทธิภาพในการผลิตน้อย เทคโนโลยี AI สามารถช่วยให้ฝ่ายการจัดการทรัพยากรมนุษย์ประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายในหลายเรื่อง เช่น การสรรหาและคัดเลือกพนักงาน การประเมินผลปฏิบัติงาน การจัดการเงินเดือนและภาษีเงินได้ และการลาออกของพนักงาน (Hossin, Md. S., et al, 2021) ไปจนถึงงานด้านนโยบาย การเข้าถึงและตรวจสอบเกี่ยวกับสวัสดิการต่างๆ โดยนักบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความเชื่อมั่นว่าการใช้เทคโนโลยี AI เข้ามาใช้ในงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะเป็นประโยชน์และช่วยปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้น และจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถประหยัดเวลา ประหยัดงบประมาณ ได้มาซึ่งข้อมูลที่แม่นยำและเสนอข้อมูลเชิงลึกที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี AI เริ่มมีบทบาทกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในต้นปี 2000 การนำเทคโนโลยี AI จึงเป็นเรื่องยากที่จะยอมรับ และเป็นประเด็นท้าทายในการนำ AI เข้ามาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ ทำหน้าที่ช่วยเหลือฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในกระบวนการทำงาน ตั้งแต่การรับสมัครพนักงาน คัดกรองผู้สมัคร การสัมภาษณ์ การจัดการสวัสดิการ การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน การจัดทำเงินเดือน ไปจนถึงการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเลื่อนขั้นเงินเดือนของพนักงาน อย่างไรก็ตาม AI ยังมีข้อจำกัดบางประการที่ไม่สามารถทำหรือมีเทียบเท่ามนุษย์ได้ เช่น ทักษะทางด้านอารมณ์ (soft skills) แต่ต้องยอมรับว่ากิจกรรมหรืองานบางอย่าง AI ควรเข้ามาแทนที่มนุษย์ เพื่อความสะดวกและความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน เนื่องจาก AI เป็นเครื่องมือที่จะช่วยเหลือการทำงานของมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น (ชญานุช จาตุรจินดา, 2564) ทั้งนี้ ในช่วงเวลาไม่กี่ปีที่ผ่านมา นักวิเคราะห์ได้แสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าในแง่ของการปฏิบัติด้านการจัดการร่วมกับ AI ซึ่งกลยุทธ์ที่น่าทึ่ง แต่กลับมีคนบางกลุ่มมองว่า AI เป็นภัยคุกคามต่อมนุษย์ โดยผู้คนส่วนใหญ่เชื่อว่าเทคโนโลยี AI สามารถเข้ามาแทนที่มนุษย์ได้อย่างสมบูรณ์ ซึ่งองค์การส่วนใหญ่จะมีความกังวลด้านข้อจำกัดทางการเงิน โครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น ความพร้อมของพนักงาน ความกลัวของพนักงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกในการพัฒนา รวมถึงปัญหาการสำรองข้อมูล การป้องกันการแฮกข้อมูล และความปลอดภัยของข้อมูล (Hossin, Md. S., et al, 2021)

ข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา

แนวทางการพัฒนาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ในยุค AI มีข้อค้นพบสำคัญของกระบวนการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในยุค AI มีดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงกระบวนการการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในยุค AI

การพัฒนาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรในยุค AI คือ เทคโนโลยี AI สามารถนำข้อมูลต่างๆ ที่มีขนาดใหญ่ขององค์กร (Big Data) ทั้งในอดีตและปัจจุบันออกมาในเชิงคาดการณ์ ทำนายหรือการพยากรณ์ นำมาทำการวิเคราะห์ในรูปแบบ Predictive Analytics เพื่อการวางแผน (Planning) อัตรากำลังคนให้สอดคล้องเหมาะสมกับงานและมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังสามารถใช้แอปพลิเคชันหรือซอฟต์แวร์ในการสรรหาและการคัดเลือก (Recruiting & Selecting) พนักงานได้อย่างแม่นยำและปราศจากความลำเอียง (Non-biased process) และเมื่อองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการผลิตหรือระบบการทำงานใหม่ๆ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ยังสามารถนำ AI มาใช้ในการออกแบบการฝึกอบรมและพัฒนา (Training & Developing) ทักษะที่พนักงานมีอยู่แล้ว และทักษะที่ควรส่งเสริมเพิ่มเติมให้แก่พนักงานแต่ละคนได้ตรงตามเป้าหมาย ซึ่งการพัฒนาดังกล่าวนี้ จะสัมพันธ์กับการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Appraising & Performance) และการพิจารณาค่าจ้างค่าตอบแทน (Wages & Salaries) ของพนักงาน ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญและละเอียดอ่อน ที่อาจสร้างผลกระทบต่อองค์การของพนักงานเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ ข้อค้นพบต่อมา คือ หลายองค์กรยังนำแอปพลิเคชัน Happiness Planet ที่จะเก็บรูปแบบความสุขที่เกิดขึ้นของแต่ละบุคคล เพื่อวิเคราะห์และหารูปแบบความสุขในที่ทำงาน (Happy Workplace) เพื่อวางแผนจัดกิจกรรม หรือการจัดทำแผนสุขภาพประจำปี (Health and Safety) ผู้การเป็นองค์กรที่มีความสุขในการทำงาน สร้างแรงงานสัมพันธ์ (Labor Relations) ที่ดีต่อกันระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานให้ทำงานกับองค์กรจนกระทั่งเกษียณอายุ

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุค AI องค์กรควรนำเทคโนโลยี AI มาเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนให้แก่ผู้บริหารและฝ่ายการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งสามารถพัฒนาได้ทั้งในด้านเชิงนโยบายและเชิงกระบวนการ เพื่อให้้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมาย เพิ่มประสิทธิภาพ เพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินงาน และลดปัญหาหรือข้อจำกัดของมนุษย์ ซึ่งเป็นแนวทางให้แต่ละองค์กรหรือผู้สนใจนำไปปรับใช้ ดังนี้

ด้านการพัฒนางานเชิงนโยบาย	ด้านการพัฒนางานเชิงกระบวนการ
สามารถค้นหา รวบรวม ประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูลที่มีจำนวนมาก	แก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงาน
มีประสิทธิภาพ	ลดปัญหาการพัฒนาทักษะที่พึงประสงค์
มีความน่าเชื่อถือ	แก้ไขปัญหาการขาดงาน
ช่วยลดปัญหาข้อผิดพลาด	ลดข้อพิพาทตามกฎหมายแรงงาน
ช่วยลดอคติในการวิเคราะห์ข้อมูล	ลดปัญหาการไม่รักษามาตรฐานการทำงาน

สรุป

สถานการณ์แนวโน้มในปัจจุบันนั้น เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาไม่ว่าจะเป็นด้านภูมิรัฐศาสตร์ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านเทคโนโลยี และด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ล้วนแต่ทำให้มนุษย์ต้องพัฒนาตนเอง ยอมรับในสิ่งใหม่ และสามารถอยู่ร่วมกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นได้ ปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยี AI เข้ามาประยุกต์ใช้กับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เช่น การรับสมัครงาน และการสัมภาษณ์งาน โดยใช้ Chatbot ที่เป็นเทคโนโลยี AI มาใช้ การนำ AI เข้ามาช่วยเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลในหลายเรื่อง เช่น การจัดอบรม การทำเงินเดือน แผนสุขภาพ เป็นต้น ดังนั้นการยอมรับและเตรียมความพร้อมที่จะเข้าสู่ ยุค AI โดยสมบูรณ์ องค์กรควรที่จะมีแนวทางในการพัฒนาเรื่องของการปรับทัศนคติของพนักงาน ปรับโครงสร้างขององค์กร เตรียมความพร้อมให้กับพนักงาน สร้างความเข้าใจให้กับพนักงาน ในการทำงานร่วมกับเทคโนโลยี AI ไม่ใช่ให้นำ AI เข้ามาแทนที่พนักงานแต่นำมาเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้งานดำเนินต่อไป ทั้งนี้การยอมรับเทคโนโลยี AI ให้เข้ามาในองค์กร ทำให้องค์กรนั้นสามารถปรับตัวได้ทันตามยุคสมัย เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน ลดความผิดพลาดตามทันกระแสเศรษฐกิจของโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และทำให้การพัฒนาขององค์กรเพิ่มสูงขึ้นได้

เอกสารอ้างอิง

- เจริญศักดิ์ แซ่จิง. (2562). การวิเคราะห์ข้อมูลทางธุรกิจในยุคของปัญญาประดิษฐ์. *วารสารธุรกิจปริทัศน์*, 11(2), 157-177.
- ชญาอนุช จาตุรจินดา. (2564). AI กับการบริหารงานบุคคล. *วารสารสังคมศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 51(1), 1-22.
- โชติวิทธิ ชัชชัชยาภิตต์. (2564). การบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ด้วยปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในสถานการณ์ปัจจุบัน. *วารสาร มจร. เลย ปริทัศน์*, 2(3), 175-189.
- ฐานวัฒน์ ลูติภัทรอภิโชติ และอรไท ชั่วเจริญ. (2563). การจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อ. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ฉบับปริทัศน์*, 9(2), 123-134.
- ณัฐพัทธ์ ลากบารุงวงศ์. (2561). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้ประสบความสำเร็จ. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี*, 10(2), 261-266.
- ไทยรัฐออนไลน์. (2566). *VUCA World...โลกผันผวน ความท้าทายในศตวรรษใหม่*. สืบค้นเมื่อ 13 ธันวาคม 2566, จาก <https://www.thairath.co.th/lifestyle/health-and-beauty/2705926>
- ทศพร มะหะหมัด และมนัส สุทธิการ. (2563). ปัญญาประดิษฐ์การจัดการทรัพยากรบุคคลสมัยใหม่ในองค์กร. *วารสาร RMUTT Global Business and Economics Review*, 15(1), 75-89.
- นรา บรรลือชิตกุล. (2563). ผู้นำในยุค AI ตามแนวทางวิถีพุทธ. *วารสาร มจร. เลย ปริทัศน์*, 1(2), 41-53.

- บุญอนันต์ พินัยทรัพย์. (2562). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล*. กรุงเทพฯ: โครงการเอกสารและตำรา คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มติชนออนไลน์. (2564). *Digital Disruption คืออะไร และเราต้องเตรียมรับมืออย่างไร?* สืบค้นเมื่อ 13 ธันวาคม 2566, จาก https://www.matichon.co.th/publicize/news_2936990
- วิชุดา สร้อยสุด, เมธิณี อินทร์บัว, จิรภา มิ่งเชื้อ, ยุวดี เคน้ำอ่าง และโชติ บดีรัฐ. (2564). การจัดการทรัพยากรมนุษย์หัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนองค์กรยุคปัจจุบัน. *Journal of Modern Learning Development*, 6(5), 341–350.
- สกล บุญสิน. (2560). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. เชียงใหม่: ศูนย์บริหารงานวิจัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุพิชญา ลี และเพ็ญศรี ฉิรินัง. (2566). การบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อความสามารถทางการแข่งขัน. *วารสารวิชาการ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี*, 6(2), B1–B13.
- อมรรักษ์ สนวนชุมพล. (2563). การจัดการองค์การธุรกิจกับปัญญาประดิษฐ์เพื่อความอยู่รอดทางธุรกิจ. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์*, 10(3), 155–164.
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management*. 16thed. New York: Pearson.
- Heric, M. (2018). *HR new digital mandate. Digital technologies have become essential for HR to engage top talent and add value to the business. Bain & Company*. Retrieved from https://www.bain.com/contentassets/3dea09cc27fd426abfb35f9caa0e97dc/bain_brief_hrs_new_digital_mandate.pdf.
- Hossin, Md S., Ulfy, M. A., Ali, I., Karim, Md W. (2021). Challenges in Adopting Artificial Intelligence (AI) in HRM Practices: A study on Bangladesh Perspective. *International Fellowship Journal of Interdisciplinary*, 1(1), 66–73.
- Johansson, J., & Herranen, S. (2019). *The application of artificial intelligence (AI) in human resource management: Current state of AI and its impact on the traditional recruitment process*. Jonkoping University.
- Noe, Raymond A., John R. Hollenbeck, Barry Gerhart, & Patrick M. Wright. (2021). *Human resource management: Gaining a competitive Advantage*. 12thed. New York MA: McGraw Hill Education.
- Rana, D. T. (2018). The future of HR in the presence of AI: A conceptual study. *SSRN Electronic Journal*, 1(2), 1–8.

Stone, D. L., Deadrick, D. L., Lukaszewski, K. M., & Johnson, R. (2015). The influence of technology on the future of human resource management. *Human Resource Management Review*, 25(2), 216–231.

Thite, M. (Ed). (2018). *E-HRM: Digital approaches, directions & applications*. Publisher: Routledge.