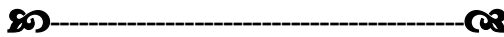


องค์กรยุคใหม่ในบริบท AI : บูรณาการหลักธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากร*

NEW AGE ORGANIZATIONS IN AI CONTEXT: INTEGRATE ETHICAL PRINCIPLES
TO INCREASE PERSONNEL EFFICIENCY



อรพิน ตันติวิรุฬห์

Orapin Tantivirun

นักวิชาการอิสระ

Independent Scholar

E-mail: oprin25@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์การบูรณาการหลักธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรที่ทำงานในองค์กรยุคใหม่ที่น่าปัญญาประดิษฐ์ Artificial Intelligence (AI) มาใช้มากขึ้น ดังนั้น การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในองค์กรจึงมีความจำเป็น องค์กรสมัยใหม่ต้องพัฒนาความสามารถของบุคลากรในด้านต่าง ๆ มนุษย์ถูกควบคุมด้วยการบริหารที่ใช้ระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารจัดการ การพัฒนาระบบทำได้รวดเร็วและแม่นยำมากขึ้น ดังนั้นในอนาคตแน่นอนว่าการจัดการขององค์กรจะต้องลดการจ้างงานลง แต่มนุษย์เหนือกว่าคอมพิวเตอร์ในด้านความคิดสร้างสรรค์ คุณธรรม จิตใจ การพัฒนาความสามารถอย่างไร้ขีดจำกัด องค์กรที่ยั่งยืนต้องวางแผนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุด องค์กรไม่สามารถละเลยคุณธรรมอันดีในการรักษาสังคมให้น่าอยู่ด้วย อย่างไรก็ตาม องค์กรยังต้องสร้างบุคลากรให้มีความซื่อสัตย์ ทำงานด้วยความสุข เหตุนี้การบูรณาการหลักพระพุทธศาสนาในการอบรมบุคลากรขององค์กรจึงมีส่วนช่วยส่งเสริมการทำงานของบุคลากรได้อย่างแท้จริง การบูรณาการหลักธรรมด้วยหลักอิทธิบาท 4 เป็นหนทางที่ช่วยการบริหารที่ดีในองค์กร การสร้างคุณธรรม ความโปร่งใสจะสร้างความมั่นใจ ศรัทธา และยกระดับการทำงานของคนให้มีความทุ่มเทมากขึ้น ดังนั้น การบูรณาการหลักธรรมในการส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากรจะทำให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานและทำให้เกิดประสิทธิภาพแก่องค์กรด้วย

คำสำคัญ: องค์กรยุคใหม่; ปัญญาประดิษฐ์; อิทธิบาท 4; ประสิทธิภาพบุคลากร

Abstract

This article aimed to analyze the integration of Dhamma principles to increase the efficiency of personnel working in modern organizations that use more artificial intelligence, AI. Therefore, the development of personnel potential in the organization is necessary. Modern organizations must develop the ability of personnel in various fields. Human beings are controlled by the administration that uses a computer system in the management. System development is faster and more accurate. Of course, the management of the organization will have to reduce employment in the future. Nevertheless, human beings surpass computers in creativity, morality, mind, and limitless talent development. Sustainable organizations must plan to achieve their ultimate goals. The organization cannot ignore the good morality in maintaining a livable society. The integration of Buddhist principles in management leads to happy work. Organization's personnel training can really help to promote the work of the personnel. Integrating 4 principles of Itthipāda-dharma is a way to help good management in the organization. Morality building and, transparency will induce confidence, faith, and enhance people's work to be more dedicated. The integration of moral principles to promote the performance of personnel will make employees happy in their work and increase the efficiency of the organization.

Keywords: New Age Organizations; AI (Artificial Intelligence); Itthipāda 4; Personnel Efficiency

บทนำ

การพัฒนาด้านเทคโนโลยีก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะด้านปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) AI ส่งผลต่อองค์กร บุคลากร โดยเฉพาะภาวะปัจจุบันในหลากหลายมิติ การที่ปัญญาประดิษฐ์ AI มีบทบาทในการใช้ชีวิตประจำวันเพิ่มขึ้น เช่น ในการใช้ระบบ scan ใบหน้าเพื่อพิสูจน์ตัวตน การใช้จ่ายผ่าน application ต่าง ๆ เป็นสังคมแบบไร้เงินสด แม้แต่การทำงานทั้งในภาครัฐและเอกชนก็ใช้ปัญญาประดิษฐ์ AI มาใช้งานมากขึ้นเรื่อย ๆ เพื่อทดแทนแรงงานมนุษย์ ทำให้เกิดภาวะการเปลี่ยนแปลงผ่านในอุตสาหกรรม รวมไปถึงการดำรงชีวิตในวิถีใหม่ (New normal) ยิ่งมีภาวะโรคระบาด Covid 19 ก็ยิ่งทำให้เกิดแรงกระตุ้นให้มีการใช้ระบบ AI มากยิ่งขึ้น แต่อย่างไรก็ตามมนุษย์ย่อมถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญ องค์กรจึงต้องขนขวายพัฒนาทักษะ และเตรียมพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงเพื่อรักษาคนเก่ง คนดีให้คงเป็นกำลังและพัฒนา

ระบบการจัดการให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การพัฒนาตนเองให้เติบโตไปพร้อมกับเทคโนโลยี จำต้องมีจริยธรรมควบคู่ไปด้วย เนื่องจากโลกก็เฝ้าหาความถูกต้อง ยุติธรรมและความเสมอภาค ดังจะเห็นได้ว่า ในหลายองค์กร จำเป็นจะต้องมีกิจกรรมที่เป็นการสร้างสรรค์คุณธรรมเกี่ยวกับการบำเพ็ญประโยชน์ให้แก่สังคม เช่น CSR (Corporate Social Responsibilities) รวมถึงการทำให้บุคลากรสำนึกตนอยู่ในหลักธรรม จะเป็นการส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานให้มีความเชื่อมั่นในคุณความดี ขยันหมั่นเพียร เอาใจใส่ รวมถึงการพัฒนาตน พัฒนางาน ด้วยหลักอริยปาท 4 เป็นการบูรณาการหลักธรรมในการส่งเสริมการทำงานของบุคลากรในยุคองค์กรสมัยใหม่ที่นำปัญญาประดิษฐ์ AI มาใช้ในการทำงานในระบบการบริหาร การผลิต การตลาด และงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ งานวิจัยต่าง ๆ ล้วนนำปัญญาประดิษฐ์ AI มาใช้ทั้งสิ้น

AI (Artificial Intelligence) ปัญญาประดิษฐ์ เป็นหุ่นยนต์หรือสิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้นให้มีความฉลาด ใช้แนวคิดจากการทำงานของสมองมนุษย์ มาประยุกต์เป็นเครือข่ายประสาทเทียม ประมวลผลด้วยการแบ่งประเภทของข้อมูล คิดได้ตามหลักเหตุผลและ วิเคราะห์งานจากการป้อนสูตรคำนวณ เช่นการแก้ปัญหาทางสถิติ AI เป็นการพัฒนาเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มีการประมวลผล จาก Big Data ได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ อีกทั้งมีการปรับใช้ในงานต่าง ๆ แทนมนุษย์ แบบก้าวกระโดด ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทำให้คนส่วนใหญ่ติดตามไม่ทัน จึงเกิดช่องว่างระหว่างเทคโนโลยีกับคน (Berlin et al., 2017) เรียกว่า Digital divide ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำของคนในสังคมจากมีและไม่มีเทคโนโลยี Digital หรือความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลผ่านเครือข่ายการสื่อสารและคอมพิวเตอร์ที่แตกต่าง ในความเหลื่อมล้ำนี้ขึ้นอยู่กับ การปรับตัวของคนและองค์กร (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.), 2565) ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐานนโยบายและปัจจัยอื่นๆเช่น ทุน ประเภทของธุรกิจ การเปลี่ยนแปลงของสังคม สภาพแวดล้อมที่สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้บริหารในองค์กรต้องหันมามองว่าเทคโนโลยี Digital กลายเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งขององค์กรที่จำเป็นจะต้องเรียนรู้ ผู้ที่ปรับตัวได้และมีทักษะก้าวทันต่อเทคโนโลยีเท่านั้นที่จะเป็นผู้ได้เปรียบและจะเป็นผู้ได้รับส่วนแบ่งการตลาด (Brynjolfsson & McAfee, 2012) การปรับตัวนำมาใช้เพื่อให้อยู่รอดและรักษาส่วนแบ่งการตลาดไว้ (วิภา พิงวิวัฒน์นิกุล, 2562) การที่ AI ทำงานได้อย่างหลากหลายและทำงานได้ 24 ชั่วโมง จึงเป็นเหมือนคลื่นสึนามิ ที่พร้อมจะ ชัดโหมสู่ตลาดแรงงาน จนมีผู้เชี่ยวชาญ คาดว่า จะมีอาชีพในปัจจุบันกว่า 7.2 ล้านงานที่กำลังจะหายไปภายในปี 2030 วิจัยโดยสถาบัน McKinsey Global Institute (วิภา พิงวิวัฒน์นิกุล, 2562) ซึ่งในปัจจุบัน AI ถูกพัฒนาให้สามารถสื่อสารได้ด้วยภาษามนุษย์ จึงถูกนำมาใช้ในการทำงานหลากหลาย เช่น พนักงานต้อนรับ ระบบขับซื้ออัตโนมัติในรถยนต์ไฟฟ้า เป็นเลขาส่วนตัว (Application : Google Assistant) เป็นต้น ทำให้มีผลต่อการลดการใช้แรงงานมนุษย์ในงานหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นอุตสาหกรรมการต่าง ๆ การบริการ การใช้ในงานวิจัยวิทยาศาสตร์ การศึกษาอวกาศ งานที่เสี่ยงต่อ

สุขภาพะ การใช้หุ่นยนต์ช่วยในการค้นหาในบริเวณที่เกิดมหันตภัยต่าง ๆ เช่น แผ่นดินไหว ในที่
อับอากาศ เป็นต้น ดังนั้น จึงมีการพัฒนาความสามารถจนดูเหมือนทำให้ AI มีความฉลาดขึ้น
จากการรวมของศาสตร์หลายแขนง เช่น วิศวกรรม และวิทยาการคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะการใช้
สถิติ เป็นความรู้ทางคณิตศาสตร์ เชื่อมโยงกับองค์ความรู้ทางชีววิทยา เคมี ฟิสิกส์ หลักการตลาด
จนดูเหมือนคนมากขึ้น จนอาจแย่งงานจากมนุษย์

แต่งานที่ยังต้องอาศัยทักษะเฉพาะ เช่น งานพยาบาล งานนักจิตวิทยา งานนักขาย
แม้แต่นักบำบัด จำเป็นต้องอาศัยทักษะการเจรจา เป็นการใช้สมองซีกซ้ายที่เป็นความสามารถ
ทางศิลปะ อาชีพที่มักใช้อารมณ์ ความรู้สึกเข้ามาใช้ในงาน เช่น งานออกแบบ งานศิลปะ ยังเป็น
งานที่ยากในการลอกเลียนแบบ (ภาคภูมิ เอี่ยมจิตกุล, 2564) ยิ่งกว่านั้น การที่มนุษย์มี
จริยธรรม มีคุณธรรมในจิตใจ มีความเมตตา กรุณา การช่วยเหลือโดยจิตอาสา การทำงานโดยไม่
หวังผลตอบแทน จะเป็นทางที่ทำให้มนุษย์เหนือกว่า AI นอกจากนี้หากองค์กร จะพัฒนา
บุคลากรตามหลักแนวคิดของนักวิชาการที่คำนึงถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานอัน
ประกอบด้วยปัจจัยภายนอก ได้แก่ กฎหมายแรงงาน การแข่งขันเศรษฐกิจ ปัจจัยภายใน ได้แก่
พันธกิจ วัฒนธรรมองค์กร รูปแบบและประสบการณ์ของผู้นำ (ประเสริฐ ธิลาว, 2561) ซึ่ง
สอดคล้องกับทฤษฎี กล่าวว่าทรัพยากรมนุษย์เกิดจากการสะสมเรียนรู้ โดยแต่ละบุคคลที่เกิดมา
จะมียีนส์เฉพาะของแต่ละบุคคลที่จะบ่งชี้ความสามารถ คุณลักษณะเหล่านี้เกิดจากคุณค่า 3
ประการซึ่งได้แก่ 1)ทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) ประกอบด้วยความรู้ความสามารถใน
การเรียนรู้ 2)ทุนทางสังคม (Social Capital) ประกอบด้วยเครือข่ายความสัมพันธ์ 3)ทุนทาง
อารมณ์ (Emotional Capital) ประกอบด้วยคุณลักษณะต่าง ๆ เช่น การรับรู้ตนเอง(Self-
Awareness) ความมีศักดิ์ศรี(Integrity) การมีความยืดหยุ่น(Resilience) (ประเสริฐ ธิลาว,
2561) ซึ่งหากมีการบริหารร่วมด้วยการบูรณาการหลักธรรมกับการบริหารจัดการ ก็จะทำให้
มนุษย์มีคุณค่า มีความรัก ศรัทธาในงานที่ทำ มีความขยัน หมั่นศึกษา แก้ไข เอาใจใส่ และ
ปรับปรุงงานต่าง ๆ ได้เหนือเครื่องจักร และนำให้องค์กรประสบความสำเร็จ สังคมมนุษย์ย่อมมี
ความตระหนักถึงคุณค่าในความดี ความงาม ศิลปะ และความสุข Albert Einstein กล่าวว่า
จินตนาการสำคัญกว่าความรู้ เพราะความรู้นั้นมีขีดจำกัด แต่จินตนาการนั้นมีอยู่ทุกพื้นที่บนโลก
ด้วยจินตนาการเหนือความรู้ เช่น สตีฟ จอบส์ (Steve Jobs) สามารถสร้างสรรค์คอมพิวเตอร์
และพัฒนาระบบโทรศัพท์ธรรมดา ให้กลายมาเป็นปัจจัยที่ 6 ในชีวิตของมนุษย์ในปัจจุบัน
อย่างไรก็ตามมนุษย์ก็เป็นผู้กำหนดบทบาทและเป็นผู้สร้าง AI เหล่านั้นเอง อีกทั้งมนุษย์เองก็เป็น
ผู้ใช้ประโยชน์ และยังใฝ่หาความดี ความงาม ความถูกต้อง จากการแก่งแย่ง แข่งขันที่รุนแรง แต่
หากมีการจัดการบริหารการใช้ AI ในการลดต้นทุน สามารถแข่งขันได้ในตลาด มี
ประสิทธิภาพบุคลากรคู่กับการสร้างสรรค์คุณธรรมไปพร้อมกันก็จะทำให้ องค์กรนั้นมีความ
ยั่งยืน

ในการทำงานเพื่อประสบความสำเร็จขององค์กรยุคใหม่ในบริบทปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI จำเป็นจะต้องมีการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการทำงาน คือ พุทธธรรมตามหลักอิทธิบาท 4 (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), 2554) เพื่อให้เป็นการทำงานที่มีความสมดุลในการดำรงชีวิต มีสุขภาพกายและจิตที่ดี หลักอิทธิบาท 4 ได้แก่ ฉันทะ วิริยะ จิตะ วิมังสา เป็นหลักธรรมที่สามารถนำมาใช้ส่งเสริมประสิทธิภาพบุคลากร เพราะการมีความรักในงาน มีความขยันหมั่นเพียร ตั้งใจ เอาใจใส่ และคิดหาทางแก้ปัญหาที่เจอหรือพัฒนาให้งานมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ ทั้งหมดนี้ย่อมนำมาซึ่งความสำเร็จแน่นอน หากองค์กรต่างๆ ได้มีการอบรม ฝึกฝนบุคลากรในองค์กร ให้มีหลักธรรมในการบริหาร และจัดกิจกรรมต่าง ๆ ช่วยส่งเสริมการทำความดีแก่สังคมส่วนร่วมด้วย จะทำให้บุคลากรมีจิตใจที่เป็นกุศล มีความสามัคคี และเห็นองค์กรเป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่สร้างสรรค์ จนสามารถสร้างสังคมอุดมปัญญาต่อไป

ผลกระทบของปัญญาประดิษฐ์กับการจ้างงาน และองค์กรต้องเตรียมปรับตัวอย่างไร

บริษัทหลายแห่งได้มีการนำเอาเทคโนโลยี AI มาประยุกต์ใช้กับธุรกิจทำให้รายได้ของธุรกิจเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ สิ่งนี้จึงทำให้บริษัทเกิดความเชื่อมั่นและนำไปสู่ความต้องการจ้างพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญในด้านการพัฒนาและดูแลรักษาเทคโนโลยี AI เพิ่มขึ้น โดยบริษัทเหล่านั้นคาดหวังว่า การใช้เทคโนโลยี AI ได้อย่างมีประสิทธิภาพจะทำให้บริษัทสามารถมีผลประกอบการที่ดีขึ้น ทำให้เกิดการจ้างงานในตำแหน่งงานอื่นเพิ่มเติม ตามตัวอย่างอุตสาหกรรมที่มีจ้างงานเพิ่มดังนี้ (Manu Siddharth Jha, 2020)

1. AI ในอุตสาหกรรมด้านการขายและการตลาด ปัจจุบันการขายสินค้าและบริการผ่านแพลตฟอร์ม E-commerce มีเพิ่มจำนวนมากขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งการนำเสนอในลักษณะนี้ มีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาฐานข้อมูลลูกค้าของตนที่มีรูปแบบที่แตกต่างหลากหลาย และขนาดใหญ่ (Big Data) การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยมนุษย์แบบเดิมย่อมไม่สามารถทำได้ ดังนั้นจึงมีความจำต้องนำเอาเทคโนโลยี AI มาช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก

2. AI ในอุตสาหกรรมการผลิต การเพิ่มขึ้นของการนำเทคโนโลยี AI มาประยุกต์ใช้หุ่นยนต์ในอุตสาหกรรมการผลิตเป็นจำนวนมาก โรงงานส่วนใหญ่หันมาใช้เทคโนโลยีหุ่นยนต์กันมาก ซึ่งทำให้การผลิตมีคุณภาพ รวดเร็ว สวยงาม และสามารถรับคำสั่งซื้อได้ในปริมาณมาก ทั้งยังประหยัดกว่าการใช้แรงงานมนุษย์ แต่ต้องมีการทำงานร่วมกับบุคลากรที่เป็นคนควบคุมและพัฒนาเขียนโปรแกรมต่าง ๆ จึงเป็นการทำงานที่เป็นช่วงเปลี่ยนผ่านการผลิต เหมือนช่วงยุคปฏิรูปอุตสาหกรรมที่เคยเกิดขึ้นในอังกฤษ จึงเป็นการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานทั้งองค์กร สู่อุตสาหกรรมที่บุคลากรต้องทำงานกับปัญญาประดิษฐ์ให้สอดคล้องกัน

3. AI ในอุตสาหกรรมการแพทย์และสุขภาพ บทบาทของ AI ในการเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการดูแลสุขภาพจากผลการประเมินของ PricewaterhouseCoopers (วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล, 2019) พบว่าการนำ AI มาใช้ในองค์กรต่าง ๆ ทำให้เพิ่มการจ้างงานเกือบ 1 ล้านตำแหน่ง โดย

ตำแหน่งงานเหล่านี้จะเข้ามามีบทบาทในระบบนิเวศของการดูแลสุขภาพแบบครบวงจร เช่น ผู้ให้บริการจัดมื้ออาหารตามคำแนะนำของ AI ผู้ให้บริการแนะนำการออกกำลังกายตามที่ AI กำหนด เป็นต้น ดังนั้นการใช้ AI ทำให้ลดความจำเป็นของผู้ป่วยในการเดินทางไปพบแพทย์และพยาบาลแต่กลับเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการดูแลสุขภาพในหลากหลายระดับ โดยผู้ให้บริการดูแลสุขภาพสามารถออกแบบการดูแลสุขภาพให้เหมาะสมและตรงกับความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

4) AI ในอุตสาหกรรมเกมส์ การเล่นเกมส์มีการนำเทคโนโลยี AI มาใช้โดยตรง บทบาทของ AI มีตั้งแต่กระบวนการออกแบบเกมส์และกระบวนการพัฒนาเกมส์ ตลอดจนการบำรุงรักษาเกมส์ บริษัทเกมส์ จึงมีการลงทุนผลิตเกมส์ ด้วยเงินทุนจำนวนมาก ทำให้มีความต้องการจ้างงานผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ด้าน AI จำนวนมากขึ้น

5. AI ในอุตสาหกรรมขนส่ง ปัจจุบันมีระบบขนส่งอัตโนมัติเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ และระบบขนส่งอัตโนมัติก็กำลังเข้ามามีบทบาทสำคัญ ตัวอย่างเช่น บริษัท Uber และ บริษัท Google ได้มีการลงทุนหลายล้านดอลลาร์ในเทคโนโลยีรถยนต์และรถบรรทุก ที่ขับเคลื่อนด้วยตนเองผ่านเทคโนโลยี AI ทำให้ต้องจ้างงานจำนวนมากสำหรับวิศวกร AI และผู้เชี่ยวชาญด้าน Machine Learning

6. AI ในอุตสาหกรรมบริการด้านการเงิน บริษัทผู้ให้คำปรึกษาด้านการเงิน เช่น ธนาคารหรือวาณิชธนกิจ (Investment Banking) ต่างมีความต้องการจ้างงานวิศวกร AI ให้เข้ามาพัฒนาระบบของตนเองให้สามารถระบุรูปแบบการทำธุรกรรมที่ผิดปกติ เพื่อลดการฉ้อโกงระบบลง ใช้ AI เพื่อการตรวจสอบคำขอสินเชื่อหรือการทำธุรกรรมที่น่าสงสัยโดยการจัดการระบบการรักษาความปลอดภัยในตลาดทางการเงิน ซึ่งสถานการณ์การจ้างงานวิศวกรด้านการเงิน ยังเติบโตอย่างมากทั้งในระยะนี้และระยะต่อไป โดยเฉพาะในการเริ่มมีความนิยมอย่างกว้างขวางในเงิน DIGITAL เช่น Bitcoin เป็นต้น

7. AI ในภาคการศึกษา จากรายงานล่าสุดของ PwC พบว่าในระบบการศึกษา มีการเปิดรับการจ้างงานเพิ่มเกือบ 200,000 ตำแหน่ง ทั้งนี้เพราะอุตสาหกรรมศึกษากำลังเปลี่ยนแปลงจากรูปแบบการเรียนรู้ดั้งเดิมที่อยู่ในรูปแบบ Offline ไปสู่การเรียนรู้ในรูปแบบ Online Learning โดยเฉพาะในภาวะที่มีการระบาดของโควิด 19 มีความจำเป็นอย่างมากที่ต้องมีการพัฒนาวิธีการเรียนจากนอกโรงเรียน และจัดเนื้อหาอัจฉริยะที่เหมาะสมกับการเรียนรู้เฉพาะบุคคล จำเป็นต้องใช้เทคโนโลยี AI เข้ามาช่วยในการวิเคราะห์ และจ้างผู้เชี่ยวชาญด้าน AI และ Machine Learning

8. AI ในอุตสาหกรรมบันเทิง มีการนำเอาเทคโนโลยี AI มาประยุกต์ใช้และให้บริการ Video Streaming แต่ละแห่งล้วนแต่ได้มีการนำเอาศักยภาพของเทคโนโลยี AI มาประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์และดึงดูดผู้บริโภคให้สนใจซื้อบริการของตัวเองอย่างต่อเนื่องตัวอย่างเช่น Spotify, Amazon Prime, Netflix และ HULU ที่มีการใช้ AI ในการระบุพฤติกรรมในการเสฟสื่อของ

ผู้บริโภคผ่านอัลกอริทึมของ AI โดย AI จะทำหน้าที่ช่วยแนะนำสื่อที่เหมาะสมสำหรับผู้บริโภค ดังนั้นความต้องการจ้างงานพนักงานด้าน AI ของบริษัทเหล่านี้ ต่างก็มีความเติบโตอย่างต่อเนื่อง (ภาคภูมิ เอี่ยมจิตกุล, 2564)

นอกจากอุตสาหกรรมข้างต้น ยังมีการพัฒนาผู้ช่วยจาก Application เช่น Google Assistant, Siri, Alexa และ Bixby กำลังมีความฉลาดเพิ่มขึ้นและเป็นที่ต้องการใช้งานเพิ่มขึ้น โดยบริษัท IT ระดับโลก เช่น Apple Google Samsung และ Amazon ต่างทุ่มเงินหลาย พันล้านดอลลาร์เพื่อที่จะทำให้ ความสามารถของ AI ทำงานที่ซับซ้อนมากขึ้นเรื่อย ๆ โดย โปรแกรมจะสามารถเรียนรู้พฤติกรรมและกิจวัตรประจำวันของผู้ใช้งาน รวมถึงสามารถจดจำ เสียงพูดและทำการแจ้งเตือนนัดหมายต่างๆ ให้ผู้ใช้งานได้ทราบ นอกจากนี้ยังสามารถรายงาน ประเมินระยะเวลาในการเดินทาง ฯลฯ ซึ่งจากการวิจัยทางการตลาดของบริษัท Zion พบว่า ภายในปี 2025 มูลค่าทางการตลาดของ Application Assistant ทั่วโลกจะมีมูลค่าสูงถึง 19.6 พันล้านดอลลาร์ แสดงให้เห็นว่ามีความต้องการใช้งานมากขึ้นเรื่อย ๆ

การเตรียมความพร้อมขององค์กรยุคใหม่ในบริบทปัญญาประดิษฐ์ AI

จากการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากการใช้ปัญญาประดิษฐ์ AI ผู้บริหาร จะต้องเตรียมความพร้อมและปรับตัว ในการฝึกอบรมบุคลากรหรือปรับวิธีการจัดการองค์กร เพื่อเตรียมพร้อมในการรับผลจากการใช้ AI ในองค์กรธุรกิจได้ 3 ด้านดังนี้

เกิดการเลิกจ้างแรงงานในการทำงาน

จากความสามารถที่ AI ทำงานได้อย่างต่อเนื่อง ไม่มีอารมณ์ ตรงต่อเวลา สามารถ จัดการงานได้อย่างรวดเร็ว และทำงานได้อย่าง 24 ชั่วโมง อีกทั้งยังมีสมรรถนะที่ทำให้เกิดผล กำไร ลดปัญหาเรื่องเงินเดือน ค่าจ้างสวัสดิการ ความสม่ำเสมอของคุณภาพ ดังนั้นผู้บริหารควรมี กระบวนการที่เตรียมความพร้อมในการเลิกจ้างแรงงานตามหลักกฎหมายคุ้มครองแรงงาน ส่วน งานที่ไม่สามารถทดแทนได้ด้วยปัญญาประดิษฐ์ AI เพราะข้อจำกัดบางประการในด้านอาชีพที่ มนุษย์ต้องใช้สามัญสำนึก สัญชาตญาณ ความเข้าอกเข้าใจในมนุษย์ด้วยกันวิจารณ์ญาณการ ตัดสินใจการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งยังจะเป็นอาชีพที่ต้องใช้ทั้งศาสตร์ และศิลป์เข้าไปประกอบการตัดสินใจในการทำงาน

การควบคุมการทำงานด้วยระบบคอมพิวเตอร์

การนำระบบปัญญาประดิษฐ์มาใช้ส่งผลให้พนักงานหรือคนงานต้องถูกควบคุมจากระบบคอมพิวเตอร์ และขาดความยืดหยุ่นในการทำงานบรรยากาศในการทำงานจึงมีแต่ความตึงเครียดผู้บริหารควรเตรียม บรรยากาศที่ดีสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ผ่อนคลายเป็นความ เชื่อมโยงโดยเอาหลักธรรม หรือเสริมกิจกรรมสร้างความเข้าใจ เป็นการสร้างการยอมรับและมี ผลนำไปสู่เป้าหมายขององค์กร

การถูกแทรกแซงหรือโจรกรรมข้อมูลส่วนตัว

การสร้างระบบการรักษาความปลอดภัยเป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับการนำ AI มาใช้ในองค์กรเนื่องจากมีบุคคลที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ คอมพิวเตอร์หรือที่เรียกว่าแฮกเกอร์ (Hacker) ใช้วิธีเจาะข้อมูลเพื่อเข้าไปขโมยหรือทำลายระบบสร้างความเสียหายให้กับองค์กรหรือแทรกแซงเพื่อโจรกรรมข้อมูลความเป็นส่วนตัวหรือแม้กระทั่งการ Hack ข้อมูลขององค์กร ซึ่งมีข่าวเกี่ยวกับการขโมยข้อมูลหรือ การทำให้องค์กรนั้น ๆ ไม่สามารถทำงานได้เพื่อการเรียกร้องผลประโยชน์ ซึ่งเคยเกิดขึ้นในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในภาคกลางเมื่อเร็ว ๆ นี้ ถือเป็นปัญหาอาชญากรรมทางด้านเทคโนโลยีทั่วโลกมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ความเสียหายอาจรุนแรงถึงขั้นต้องหยุดการทำงานหรือเสียเงินจำนวนมหาศาลหรือขั้นปิดกิจการก็เป็นได้

องค์กรภาครัฐและเอกชนต้องร่วมมือพัฒนาบุคลากรเพื่อการอยู่รอด

การจัดการบริหารองค์กรภาครัฐ การพัฒนาเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ AI โดยมีการเชื่อมโยงของข้อมูล เป็นหัวใจสำคัญ คุณประจักษ์ บุญยัง ผู้ว่าการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ได้อธิบายถึงลักษณะของข้อมูลภาครัฐในภาพรวม ซึ่งเป็นข้อมูลที่มีปริมาณมาก มีรูปแบบและที่มาของข้อมูลที่หลากหลาย และมีการเปลี่ยนแปลงจัดให้อยู่ในรูปของดิจิทัลที่สามารถนำ AI หรือโปรแกรมต่าง ๆ มาใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การดึงข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในเชิงวิเคราะห์หรือเป็นประโยชน์ในการแข่งขันในเรื่องต่างๆได้อย่างเต็มที่ ภาครัฐเล็งเห็นความสำคัญของการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการภายในหน่วยงานจึงมีประกาศนโยบายภาครัฐที่เน้นความสำคัญในการนำเทคโนโลยี AI และ Big data มาใช้ในการขับเคลื่อนในมิติต่างๆ ให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานได้ การนำ AI มาใช้ในการตรวจสอบการใช้จ่ายเงินแผ่นดิน โดยสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินนั้นมีการกิจในการตรวจสอบบัญชี และรายงานการเงินของหน่วยงานภาครัฐ 8,368 หน่วยงาน ให้แล้วเสร็จภายใน 180 วัน ซึ่งถือเป็นโจทย์ที่สำคัญของการนำเทคโนโลยี AI มาใช้เป็นเครื่องมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และตรวจสอบหน่วยงานต่างๆที่อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ให้ได้ครบถ้วนตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดถือเป็นการแก้ปัญหาการทุจริตในภาครัฐและลดการใช้ทรัพยากรอีกด้วยจึงเกิดเป็นโครงการนำร่อง“การพัฒนาต้นแบบปัญญาประดิษฐ์เพื่อการตรวจสอบการดำเนินการ (AI for Performance Audit) นอกจากนี้สำนักงานตรวจเงินแผ่นดินยังมีความร่วมมือกับองค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) หรือ ACT ในการนำฐานข้อมูลจากกรมบัญชีกลางมาจัดทำเป็นระบบ ACT AI เพื่อใช้ในการตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย (Compliance Audit) โดยเป็นการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างซึ่งเป็นงบประมาณสำคัญที่นำไปสู่การคอร์รัปชันได้ (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.), 2565)

จริยธรรมใน AI และความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างภาครัฐเป็นสิ่งที่ต้องสนับสนุน เพื่อเป็นแผนแม่บทในการเพิ่มคุณภาพชีวิตการลดความเหลื่อมล้ำเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการต่างๆได้อย่างเท่าเทียม รวมถึงการสร้างความร่วมมือกับภาคเอกชน

ประกอบด้วยยุทธศาสตร์ 5 ด้าน ได้แก่ การตั้งกฎระเบียบ, การสร้างโครงสร้างพื้นฐาน, การพัฒนาคน, การพัฒนาเทคโนโลยี และการนำเทคโนโลยีไปใช้งานในภาคธุรกิจ ซึ่งได้มีการวิเคราะห์ร่วมกับภาคธุรกิจอย่างจริงจัง (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.), 2565)

การจัดการบริหารองค์กรภาคธุรกิจ ควรให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลง 2 ประเด็น

1.การเปลี่ยนแปลงธุรกิจเชิงกระบวนการโดยแบ่งการบริหารจัดการออกเป็น 2 ด้าน

1.1 ด้านการพัฒนาการทำงาน ด้านความรู้ การทำงานในยุคดิจิทัลจำเป็นต้องสอดคล้องกับการทำธุรกิจที่มีข้อมูลจำนวนมากการรับรู้และการเก็บข้อมูลการรับข้อเสนอแนะจากลูกค้าเพื่อพัฒนางานด้านการตลาดด้านการบริการให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายเพื่อประสิทธิภาพและความรวดเร็วอาจจำเป็นต้องใช้โปรแกรมช่วยตอบคำถามหรือให้ข้อมูล (Chat Box) การใช้ Application สำหรับเพิ่มยอดขายและพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพช่วยคัดกรองและวิเคราะห์ข้อมูลและพฤติกรรมลูกค้าเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่แท้จริงสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าและพัฒนาบริการที่เหมาะสม

1.2 ด้านการพัฒนาด้านสังคมการปรับกฎระเบียบที่ยืดหยุ่นเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การพัฒนาบุคลากรที่มีความสามารถศักยภาพให้อยู่ทำงานกับองค์กรไปนาน ๆ ในปัจจุบันจะต้องมีความยืดหยุ่น เช่น พัฒนาช่องทางให้พนักงานสามารถสื่อสารกับองค์กรได้อย่างสะดวกสร้างระเบียบและข้อปฏิบัติให้บุคลากรบางตำแหน่งสามารถมีความยืดหยุ่นในชั่วโมงการทำงานสามารถปฏิบัติงานที่ใดก็ได้ โดยสภาวะเช่น มีการระบาดของ Covid 19 อาจต้องกำหนดให้ทำงานที่บ้าน หรือมีการประชุมทางไกลกลยุทธหรือกระบวนการดำเนินงานจึงมีการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพเพื่อความเหมาะสม มีช่องทางเครือข่ายที่สามารถเข้าถึงสื่อสารกันได้ง่าย ทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

2.ด้านการเปลี่ยนแปลงการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับการทำงานแบ่งออกเป็น 2 ด้านคือ

2.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ผู้บริหารควรจัดนำปัญญาประดิษฐ์ AI ใช้เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานอย่างเหมาะสม เช่น การพัฒนาทักษะการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ การตอบหรือให้ข้อมูลกับลูกค้าแบบทันทีทันใด (Real-time) โดยบุคลากรสามารถ เข้าถึงข้อมูลที่ต้องการจัดหาและฝึกฝนทั้งความรู้ทักษะในด้านคอมพิวเตอร์ และการใช้ภาษา ฝึกอบรมด้านจิตวิทยาการให้บริการที่ดี จำเป็นอย่างยิ่งจะต้องให้บุคลากรมีความเชี่ยวชาญและสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

2.2 การพัฒนาบุคลากรให้มีความรับผิดชอบหน้าที่และองค์กร มีอารมณ์จิตใจดี เป็นผู้มีคุณธรรม มีความเป็นบุคลากรที่มีคุณธรรม ผู้บริหารต้องมีการให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ ที่เกิดขึ้นจากการทำงานและมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาองค์กรอย่างเป็น

ระบบการพัฒนาทักษะความคิดสร้างสรรค์ การเสริมให้พัฒนาการรับฟังข้อมูลจากบุคลากรและผู้ที่ เป็นหน่วยรับบริการ หรือลูกค้า รับฟังการนำเสนอสิ่งใหม่ ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงจากภายนอก หรือแจ้งประเด็นที่อาจส่งผลเสียให้กับองค์กร ถือเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่ง (อมรรักษ์สวนชุมพล, 2563)

การเปลี่ยนแปลงในองค์กรในภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรมนุษย์ โดยต้องกำหนดกลยุทธ์จะพัฒนาทักษะแรงงานและสร้างนวัตกรรมใหม่ ภาคธุรกิจขนาดใหญ่ก็มีสถาบันที่จัดฝึกอบรมให้พนักงานของตนเอง เช่น โรงเรียนทักษะพิพัฒน์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทยจำกัด (มหาชน) โรงเรียนปัญญาภิวัฒน์ของบริษัทซีพีออลล์ เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตาม การกำหนดกลยุทธ์เพื่อให้ได้ผลสำเร็จของงานเป็นสิ่งสำคัญของผู้บริหาร ที่จะทำให้พนักงานหรือบุคลากรมีความสามารถในการทำงานและยังต้องพัฒนาให้เป็นผู้ที่มีจิตใจผูกพันอยู่กับองค์กร ทั้งนี้

การพัฒนาเทคโนโลยีที่ใช้งานในภาคธุรกิจ ซึ่งได้มีการทำงานร่วมกับภาครัฐอย่างจริงจังในระยะแรกต้องให้ความสำคัญ AI ไปใช้ในด้านสุขภาพและการแพทย์ (Telehealth) เช่น การใช้ Application หมอพร้อม เป็นการแบ่งปันคลังข้อมูล การเตรียมโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญ รวมถึงการมี Core Technology และ Service Platform เพื่อใช้สนับสนุนภาครัฐและภาคเอกชนให้สามารถใช้ประโยชน์จาก AI ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านอาหารและเกษตร (Digital Farming) ด้านการบริการภาครัฐ (เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับประชากร) ทั้งนี้การพัฒนาเทคโนโลยี AI (สวทช.2565) ในอนาคตจะต้องอาศัยการขับเคลื่อนกำหนดกลยุทธ์เพื่อให้ได้ผลสำเร็จของงานเป็นสิ่งสำคัญของผู้บริหาร ที่จะทำให้พนักงานหรือบุคลากรมีความสามารถในการทำงานและยังต้องพัฒนาให้เป็นผู้ที่มีจิตใจผูกพันอยู่กับองค์กร

ไม่ว่าจะเป็นงานภาครัฐหรือภาคเอกชน ก็จะต้องมีการพัฒนาทางด้านจิตใจอารมณ์ทัศนคติ ความเชื่อความศรัทธา สิ่งเหล่านี้จะเกิดได้จากการที่พนักงานหรือบุคลากรเป็นผู้ยึดมั่นในหลักธรรม และได้ถูกปลูกฝังคุณความดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลักธรรมที่จะช่วยฝึกฝนให้ หมั่นคิด หมั่นทำ ยึดมั่นในคุณธรรม การทำงานให้เกิดผลสำเร็จต้องอาศัยหลักธรรม ที่สำคัญ ๆ คือหลักอิทธิบาท 4

การบูรณาการหลักธรรมอิทธิบาท 4 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากร

คนยุคใหม่ที่ต้องการจะเดินทางไปสู่ความสำเร็จในชีวิตการทำงาน มีหลักธรรมคำสอนของพระพุทธองค์ที่ควรนำไปใช้ในเรื่องของการทำงานเพื่อประสบความสำเร็จอันได้แก่ หลักอิทธิบาท 4 ได้แก่

ฉันทะ (ความพอใจ คือ ความต้องการที่จะทำด้วยใจรักจะทำสิ่งนั้นอยู่เสมอและปรารถนาจะทำให้ได้ผลดียิ่งขึ้นไป) มีใจรักในสิ่งที่ทำให้เกิดศรัทธา เชื่อมั่น ในงานอันจะนำไปเกิดพลังสร้างสรรค์มุ่งมั่น เพื่อที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ มีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะมีการพัฒนาตนเอง ผู้บริหารเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการพัฒนางาน จะยิ่งทำให้บุคลากรมีความพอใจที่จะสร้างสรรค์สิ่งใหม่ และให้ความร่วมมือกับองค์กร

วิริยะ (ความเพียร คือ ขยันหมั่นประกอบสิ่งนั้นด้วยความพยายาม เข้มแข็ง อดทนเอา
ธุระไม่ทอดทิ้ง) ความมุ่งมั่นทุ่มเททั้งกายและใจที่จะเรียนรู้ซึ่งทำให้เกิดความอดทน อดกลั้น ไม่
ย่อท้อต่อปัญหา การฝึกฝนต้องใช้วิริยะทำให้เกิดความชำนาญไม่ย่อท้อต่องานหนัก จะทำจนกว่า
งานนั้นจะสำเร็จ ด้วยความอดสาหัส มีความอดทนทั้งกาย วาจาและใจ รู้จักการตั้งเป้าหมายและ
พยายามไปให้ถึง ด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจ ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่ควรสร้างให้เกิดกับบุคลากรในองค์กร

จิตตะ (ความคิด คือ ตั้งจิตรับรู้ในสิ่งที่ทำและสิ่งนั้นด้วยความคิดเอาจิตฝึกฝน ไม่ปล่อย
ใจให้ฟุ้งซ่านเลื่อนลอยไป) มีความจดจ่อเอาใจใส่รับผิดชอบตั้งมั่น ฝึเรียนรู้เตือนสติตนเองให้คิด
พิจารณาไตร่ตรองในความเหมาะสมตามหลักธรรมและจริยธรรมของสังคม การมีความเอาใจใส่
รับผิดชอบงานของตน และมีความรอบคอบ สมบูรณ์ในการทำงาน ช่วยส่งเสริมให้การทำงาน
สำเร็จด้วยดี

4. วิมังสา (ความไตร่ตรองหรือทดลอง คือ หมั่นใช้ปัญญาพิจารณาใคร่ครวญ ตรวจสอบตรว
หาเหตุผลและตรวจสอบ ข้อยิ่งหย่อนในสิ่งที่ทำนั้นมีการวางแผน วัดผล คิดค้น วิธีแก้ไขปรับปรุง
เป็นต้น (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), 2554) ทบทวนในสิ่งที่ได้ทำมาเมื่อทำการมีใจ
รักมีความมุ่งมั่นใจจดจ่อรับผิดชอบใช้วิจารณ์ญาณอย่างรอบรู้และรอบคอบ ก็จะทบทวนสิ่งที่ได้
ทำว่าเกิดผลดีผลเสียอย่างไร มีการพิจารณาไตร่ตรองโดยให้ปัญญาแก้ไขปัญหามา ปรับปรุงการ
ทำงานให้ดียิ่งขึ้น หรือแก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย (อภิสิทธิ์ หนูนุกัฏ, 2558)

การบูรณาการหลักธรรมในองค์กร

หลักธรรมจะช่วยให้บุคลากรมีความศรัทธา รักในงานที่ทำ สามารถเรียนรู้ มีความคิด มี
ความตั้งใจฝึกฝน และอดทนในงาน เกิดความคิดสิ่งใหม่ ๆ รู้จักแก้ไขปัญหาคด้วยปัญญา จึงเป็น
หนทางที่องค์กรในยุคปัจจุบันควรจะให้บุคลากรของตน ได้มีการศึกษาหลักธรรม อีกทั้งยังสร้าง
ให้เกิดความรัก ความสามัคคี การทำงานก็จะประสบผลสำเร็จได้อย่างดี การที่บุคลากรได้ใช้
หลักอริยบท 4 นี้จะทำให้ได้พัฒนาจิตใจ คือ

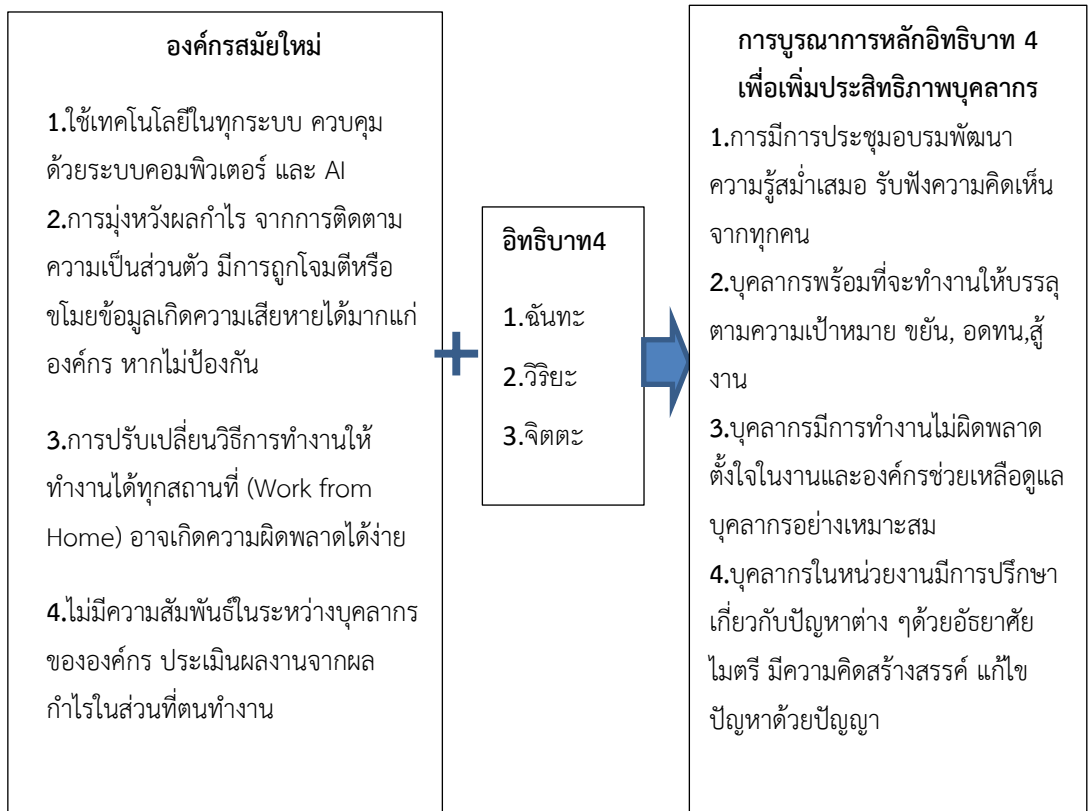
การทำงานที่รัก จัดให้มีการประชุมร่วมกัน และให้โอกาสบุคลากรได้มีส่วนร่วมตั้งแต่
นโยบาย สร้างความเชื่อถือ ให้เกียรติ และรับฟังความคิดเห็นของแต่ละกลุ่ม ย่อมสร้างความรัก
ในงาน และให้ความจริงใจที่จะส่งเสริมให้บุคลากรมีคุณภาพ

มอบหมายงานที่เหมาะสมแก่บุคลากร ตั้งเป้าหมายในงานและพยายามเปิดโอกาสให้
บุคลากรได้ใช้ความสามารถให้เต็มที่ การที่องค์กรกำหนดนโยบายให้บุคลากรได้มีส่วนในการ
ออกความคิดเห็น พิจารณาผลงานอย่างเป็นธรรม มีความก้าวหน้า ย่อมทำให้เกิดความขยัน
อดทนต่องาน

บุคลากรมีความศรัทธา รักองค์กร ก็จะตั้งใจทำงาน รอบคอบในงาน ระวังไม่ให้เกิดความผิดพลาด มีความใส่ใจรับผิดชอบ ซื่อสัตย์และเกิดความสามัคคี มีใจเอื้อเฟื้อต่อกัน และต่อสังคม

บุคลากรที่มีความรักในงาน ขยัน มีความตั้งใจ มีความรับผิดชอบจะเป็นผู้เห็นปัญหาในการทำงาน และนำปัญหามาแก้ไข ปรับปรุงให้งานนั้นดีขึ้น การประสานงานก็จะทำด้วยอัธยาศัย มีไมตรีร่วมกันทำงานเกิดความสามัคคี ทำงานเป็นทีม มีการสื่อสารที่ถูกต้องและรวดเร็วกับกลุ่มต่าง ๆ ในองค์กร

องค์กรควรส่งเสริมให้มีการนำหลักธรรมมา ร่วมกับการบริหารองค์กร ซึ่งจะเป็นการสร้างบุคลากรที่มีความสามารถในงานและมีคุณธรรมร่วมด้วย การใช้สารสนเทศให้เหมาะสม AI ทำให้การสื่อสารระหว่างกันสะดวก รวดเร็ว สามารถใช้นวัตกรรมให้เป็นประโยชน์ส่งเสริมกิจกรรมที่เสริมสร้างความสามัคคี หรือกิจกรรมบำเพ็ญตนเป็นประโยชน์กับส่วนรวมเพื่อสร้างจิตสำนึกในการอยู่ร่วมกันในสังคมที่มีคุณภาพ คุณธรรมของคนในสังคม (อภิสิทธิ์ หนูหนักดี, 2558)



ภาพที่ 1 การบูรณาการหลักธรรมอิทธิบาท 4 กับบริบทการทำงานขององค์กรยุคใหม่

สรุป

ยุคของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ AI ในองค์กรกำลังมีบทบาทเข้ามาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนจะต้องได้รับผลกระทบโดยตรง คือ บุคลากรในองค์กรจะต้องมีการพัฒนาในการใช้เทคโนโลยี Artificial Intelligent (AI) กลุ่มที่ยังไม่ตระหนักและไม่ปรับตัวให้พร้อมในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงนี้ อาจเนื่องด้วยความเคยชินแบบดั้งเดิม กลัวการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ส่งผลเชิงลบต่อการฝึกฝน ปรับปรุง และเพิ่มพูนทักษะดิจิทัลเพื่อให้สามารถทำงานร่วมกับ AI ตามยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงกลายเป็นสิ่งจำเป็นที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งในความเป็นจริงแล้วปัญญาประดิษฐ์ AI ไม่ได้สร้างให้เกิดปัญหาการว่างงาน แต่กลับเป็นเทคโนโลยีที่ก่อให้เกิดการจ้างงานเพิ่มขึ้นมากกว่าเดิม เพียงแต่องค์กรจะต้องลงทุนและให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะเพิ่มขึ้น การพัฒนาต้องมี 3 ด้านคือ 1)ด้านความรู้หรือปัญญา 2)ด้านสังคมการสร้างเครือข่าย 3)ด้านอารมณ์จิตใจ เพื่อให้เป็นทุนมนุษย์ ที่มีความสามารถในการแข่งขันขององค์กรนั้น ๆ ส่วนตัวบุคลากรก็ต้องตระหนักถึงความจำเป็นของการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อฉกฉวยโอกาสจากงานรูปแบบใหม่ๆ ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานว่า ทุกคนต้องพัฒนาและเรียนรู้ตลอดชีวิต(วิณา พิงวิวัฒน์กุล,2019) จะทำให้ตนเองมีความรู้ ความสามารถ ทันยุคทันเหตุการณ์ หาดำรงงานที่เหมาะสมกับงานที่จะเกิดขึ้นได้ในอนาคต การทำงานของบุคลากรจะต้องบูรณาการกับหลักธรรม เช่น มีหลักอิทธิบาท 4 ในการส่งเสริมการปฏิบัติงาน เพราะการทำงาน ต้องมีใจรัก พากเพียรทำ เอาจิตฝึกฝน ใช้ปัญญาสอบสวน (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต),2549) ก็จะทำให้บุคลากรในองค์กรนั้น ๆ ประสบความสำเร็จ ส่งผลต่อองค์กรมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ มีความสุข เกิดทีมงานที่มีศักยภาพในการสร้างสรรค์ อยู่ร่วมกันอย่างสมานฉันท์และมีการพัฒนาปรับปรุงองค์กรไปพร้อม ๆ กันกับการสร้างสังคมคุณธรรม สร้างสรรค์คุณประโยชน์ส่วนรวมและทำให้องค์กรมีความยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- ธนารักษ์ ธีระมั่นคง.(2563). *ทักษะมนุษย์ในโลก AI กับ “การศึกษา” ที่ต้อง TRANSFORM*. สืบค้น 25 กรกฎาคม 2565, จาก: <https://tu.ac.th/thammasat-site-expert-talk-ai-transform-education>
- ประเสริฐ อิลาว. (2561). กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงพุทธสู่ความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของมหาวิทยาลัยสงฆ์แห่งคณะสงฆ์ไทย. *วารสาร มจร สังคมปริทรรศน์*. 7(2), 47
- พระพรหมคุณาภรณ์(ป.อ.ปยุตฺโต). (2554). *พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลศัพท์* (พิมพ์ครั้งที่16). กรุงเทพฯ: สหธรรมิก.
- _____. (2549). *จะพัฒนาคนกันได้อย่างไร* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

- ภาคภูมิ เอี่ยมจิตกุล. (2564). เทคโนโลยี AI มีผลกระทบต่อการจ้างงานหรือไม่ และแรงงานต้องเตรียมพร้อมปรับตัวอย่างไร. สืบค้น 25 กรกฎาคม 2565, จาก <https://www.depa.or.th/th/article-view/ai-employment>
- วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล. (2562). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในบริบทอนาคตแรงงานไทยในยุคเทคโนโลยีดิจิทัล. วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์, 4(2), 289-293.
- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.). (2565). ชีวิตในโลกยุคใหม่ และการอยู่ร่วมกับAI อย่างรู้เท่าทัน. สืบค้น 24 กรกฎาคม 2565, จาก https://www.nstda.or.th/home/news_post/nac2022-new-life-with-ai/
- อภิสิทธิ์ หนูหนักดี. (2558). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามหลักอิทธิบาท 4 กรณีศึกษา สำนักพระราชเลขาธิการ (รายงานการศึกษาส่วนบุคคล). กรุงเทพฯ: กระทรวงการต่างประเทศ.
- อมรรักษ์ สอนชุมพล. (2563). การจัดการองค์ธุรกิจกับปัญญาประดิษฐ์เพื่อความอยู่รอดทางธุรกิจ. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์, 10(3), 161-162
- Berlin, J., et al. (2017). "Introduction", *Rewriting the Rules for the Digital Age*. Deloitte University Press.
- Brynjolfsson, E .& McAfee, A. (2012). *Race Against the Machine: How the Digital Revolution is Accelerating Innovation, Driving Productivity and Irreversibly Transforming Employment and the Economy*. Brynjolfsson and McAfee.
- Manu Siddharth Jha. (2021). *15 Proven Facts Why Artificial Intelligence Will Create More Jobs in 2021*. [Computer Software]. Retrieve by August, 4 2022, from <https://medium.com/hackernoon/15-reasons-why-ai-will-create-more-jobs-than-it-takes-46787c2526d1>