

การปรับตัวของทรัพยากรมนุษย์ในยุคปัญญาประดิษฐ์ (AI)* ADAPTATION OF HUMAN RESOURCES IN THE ERA OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE (AI)

พนิดา อมราวิกรม

Panida Amarawikrom

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Mahachulalongkornrajavidyalaya University

Corresponding Author E-mail: panida.nat2020@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ “การปรับตัวของทรัพยากรมนุษย์ในยุคปัญญาประดิษฐ์ (AI)” เนื่องจากการปรับตัวของทรัพยากรมนุษย์ในยุค AI เป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ การพัฒนาทักษะทางเทคนิคและ Soft Skills พร้อมทั้งการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการเรียนรู้และนวัตกรรมจะเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรสามารถปรับตัวและใช้ประโยชน์จาก AI ได้อย่างเต็มที่ในอนาคต การลงทุนในทรัพยากรมนุษย์ที่สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีจะช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขันขององค์กรและส่งเสริมการเติบโตอย่างยั่งยืน จึงต้องให้ความสำคัญในทุก ๆ เรื่อง ตั้งแต่การปรับตัวในยุค AI การปรับตัวของทักษะที่จำเป็น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุค AI การสร้างวัฒนธรรมองค์กรในยุค AI การแสวงหาความท้าทายและโอกาสในยุค AI และศึกษาแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอนาคต ซึ่งอนาคตของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องเน้นการพัฒนาทักษะและสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของทักษะที่จำเป็นในอนาคต

คำสำคัญ: การปรับตัว; ทรัพยากรมนุษย์; ปัญญาประดิษฐ์ (AI)

Abstract

This article is a study on “Human Resource Adaptation in the AI Era”. Since human resource adaptation in the AI era is inevitable, developing

*Received November 8, 2024; Revised December 12, 2024; Accepted January 11, 2025

technical and soft skills, as well as creating an organizational culture that supports learning and innovation, will be important to enable organizations to fully adapt and utilize AI in the future. Investing in human resources that can adapt to changes in technology will increase the organization's competitiveness and promote sustainable growth. Therefore, we must give importance to everything from adapting to the AI era, adapting necessary skills, managing human resources in the AI era, creating organizational culture in the AI era, seeking challenges and opportunities in the AI era, and studying the future of human resource development. The future of human resource management must focus on developing skills and creating an environment that promotes learning new technologies to respond to changes in necessary skills in the future.

Keyword: Adaptation; Human Resource; Artificial Intelligence (AI)

บทนำ

ปัญญาประดิษฐ์ (AI) เป็นเทคโนโลยีที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาเหมือนมนุษย์ การทำงานของ AI ดูเหมือนจะจำลองความฉลาดของมนุษย์ โดยสามารถจดจำภาพ เขียนบทกวี และคาดการณ์ตามข้อมูลได้ เนื่องจากโลกมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ถ้าถามว่าปัจจัยอะไรที่สามารถเปลี่ยนแปลงโลกได้บ้าง เทคโนโลยีคงเป็นคำตอบแรกของใครหลายคน และถ้าถามลึกลงไปอีกว่าเทคโนโลยีอะไรในปัจจุบันที่มีอิทธิพลในการเปลี่ยนแปลงโลก เชื่อว่า “เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์” หรือ AI (Artificial Intelligence) คงเป็นคำตอบแรกในบรรดาผู้ที่มองว่าเทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญในการเปลี่ยนแปลงโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งพฤติกรรมการณ์ดำเนินชีวิตของเรา ดังนั้น ถ้าเราไม่เริ่มเรียนรู้หรือทำความเข้าใจเทคโนโลยีในตอนนี้ อาจส่งผลกับการดำเนินชีวิตของเราในอนาคต เนื่องจากไม่ช้าก็เร็วเราก็ต้องเข้ามาสู่โลกแห่งเทคโนโลยีที่มี AI ช่วยเราคิด ช่วยเราทำงาน และให้เราจัดการกับเรื่องรอบตัวได้ง่ายขึ้น ไม่เพียงแต่ภาคเอกชนเท่านั้นที่กระตือรือร้นที่จะนำ AI มาใช้เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ ของผู้บริโภค ภาครัฐเองก็มีความจำเป็นต้องนำ AI มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพภาครัฐเช่นกัน หลายประเทศได้มีการนำ AI มาใช้ในการพัฒนาบริการ และใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานภาครัฐ ในส่วนของประเทศไทยเองเริ่มก็มีการนำ AI มาใช้บ้างแล้วแต่ยังไม่แพร่หลายมากนัก ดังนั้น สิ่งสำคัญสำหรับภาครัฐไทยคือต้องทำความเข้าใจ

เข้าใจกับ AI ว่ามีรูปแบบ มีการทำงาน และมีประโยชน์อย่างไร เพื่อสร้างแนวคิดใหม่ ๆ ในการพัฒนาบริการและยกระดับการทำงานให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนซึ่งตรงกับแนวทางการพัฒนาประเทศในปัจจุบัน (วรกรรณ์ สามโกเศศ, 2562)

องค์กรแต่ละองค์กรล้วนมีวิถีตามคนภายในองค์กร และทุกธุรกิจไม่ว่าจะเล็กหรือใหญ่ จะเป็นบริษัทข้ามชาติ หรือไม่ก็ตามเริ่มที่จะตระหนักถึงความเป็นจริงนี้ โดยเฉพาะหลังจากเกิดการลาออกครั้งใหญ่จากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 จากรายงานของ Forbes ในปี 2564 เพียงปีเดียวมีจำนวนคนลาออกจากงานสูงถึง 47 ล้านคนทั่วโลก ทำให้เกิดเป็นปรากฏการณ์ที่เรียกกันว่า "Great Resignation" เทรนด์การลาออกของพนักงาน ประกอบกับการเข้ามาของ Digital disruption ได้เป็นการบังคับให้องค์กรที่ยังไม่ได้มีการใช้เครื่องมือ และทรัพยากรทางเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อจะมาช่วย และเติมเต็มงานทางด้าน HR และการสรรหาบุคลากรจำเป็นต้องหาเทคโนโลยีมาช่วยในการทำงาน เราได้เห็นบริษัทหลายแห่งที่ต้องการจะลงทุนนำเทคโนโลยีที่เข้ามาช่วยงานทางด้าน HR มากขึ้น จากข้อมูลของ Fortune business insight พบว่ามูลค่าตลาดของเทคโนโลยีเกี่ยวกับงานด้านทรัพยากรบุคคลนั้นคาดการณ์ว่าจะเติบโตจาก 24 พันล้านดอลลาร์สหรัฐไปเป็น 35 พันล้านดอลลาร์สหรัฐภายในปี 2571 นี้ และบริษัทต่าง ๆ มีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญกับการลงทุนนำ AI มาใช้งานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับขั้นตอนการทำงาน และลดต้นทุนกันมากขึ้น (Aigen, 2567) เนื่องจาก AI มีความแม่นยำและทำงานได้นานกว่าพนักงานทั่วไป จึงเหมาะสมที่จะนำมาทดแทนพนักงานในบางสาขาอาชีพในปัจจุบัน

การปรับตัวของทรัพยากรมนุษย์ในยุคปัญญาประดิษฐ์ (AI) ถือเป็นหัวข้อที่สำคัญมากในโลกธุรกิจและอุตสาหกรรม เนื่องจาก AI ได้เข้ามาเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานขององค์กร ทำให้บทบาทของทรัพยากรมนุษย์ต้องปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ในบทความนี้จะอธิบายถึงการปรับตัวของทรัพยากรมนุษย์ในด้านต่าง ๆ เช่น ทักษะที่ต้องพัฒนา แนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่รองรับเทคโนโลยีใหม่ โดยอ้างอิงจากแหล่งข้อมูลทางวิชาการและงานวิจัยต่าง ๆ จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นบทความเกี่ยวกับ “การปรับตัวของทรัพยากรมนุษย์ในยุคปัญญาประดิษฐ์ (AI)” จะเป็นการนำเสนอข้อมูลให้เห็นถึงบทบาทที่สำคัญของปัญญาประดิษฐ์ (AI) กับทิศทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบันและอนาคต การศึกษาครั้งนี้อาจมีข้อจำกัดในเรื่องของข้อมูลที่ไม่ครอบคลุมทุกด้าน แต่หวังว่าบทความนี้จะประโยชน์อันเป็นพื้นฐานสำหรับการศึกษาวิจัยและเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้ในอนาคตโดยมีเนื้อหาดังต่อไปนี้

ความสำคัญของการปรับตัวในยุค AI

เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) และการเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning) กำลังเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานและความสามารถในการแข่งขันขององค์กร ตัวอย่างเช่น การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytics) ที่ช่วยให้องค์กรสามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลให้การปรับตัวของทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ (Davenport & Ronanki, 2018) นอกจากนี้ การเรียนรู้เทรนด์ของ AI เป็นสิ่งสำคัญสำหรับทุกคนที่ต้องการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้ได้มากที่สุด อย่างเช่น (ORCHIDJOBS, 2567)

1. ติดตามบทความวิชาการ เริ่มต้นด้วยการอ่านบทความวิชาการที่เผยแพร่โดยสถาบันการศึกษาและหน่วยงานวิจัยชั้นนำ หลาย ๆ ที่มีการเผยแพร่ให้เข้าถึงได้ฟรี

2. ติดตามผู้เชี่ยวชาญ ผู้เชี่ยวชาญด้าน AI และองค์กรชั้นนำมักจะแบ่งปันข้อมูลความคิดเห็น และความก้าวหน้าในโซเชี่ยลมีเดียหรือบล็อกของตัวเอง แฉมข้อมูลที่ได้ก็เข้าใจได้ง่ายเพราะผู้เชี่ยวชาญเป็นคนแบ่งปันความรู้ที่ได้มาจากการลองถูกลองผิดด้วยตัวเอง ทำให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมาก ๆ ด้วย

3. ทดลองและสร้าง Project ด้วยตัวเอง ไม่มีวิธีไหนจะดีไปกว่าการได้ทำด้วยตัวเอง ใช้ความรู้ที่ได้จากการศึกษาเพื่อสร้างผลงานหรือโปรเจกต์ ด้วย AI จะช่วยให้คุณได้เรียนรู้เกี่ยวกับแนวคิดและเทคนิคต่าง ๆ เข้าใจข้อจำกัด ความท้าทาย และศักยภาพของ AI ได้ดียิ่งขึ้น

สรุป เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) กำลังเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานและความสามารถในการแข่งขันขององค์กร ส่งผลให้การปรับตัวของทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นการเรียนรู้เทรนด์ของ AI เป็นสิ่งสำคัญสำหรับทุกคนที่ต้องการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้ได้มากที่สุด

การปรับตัวของทักษะที่จำเป็น

ในยุค AI บทบาทของทรัพยากรมนุษย์เปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก ทักษะทางเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับ AI, Data Science, และการวิเคราะห์ข้อมูลเริ่มมีความสำคัญมากขึ้น ในขณะเดียวกัน ทักษะที่เรียกว่า “Soft Skills” เช่น การคิดเชิงวิพากษ์ (Critical Thinking) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) และการสื่อสาร (Communication) ก็มีบทบาทสำคัญเช่นกัน เนื่องจากงานที่มีความซับซ้อนสูงและต้องการการวิเคราะห์เชิงลึกเป็นสิ่งที่ยังคงต้องการความสามารถจากมนุษย์ (Schwab, 2017) นอกจากนี้ ทักษะที่สำคัญคือ ทักษะ

ทางด้านเทคโนโลยี เมื่อ AI มีความสามารถที่ใกล้เคียงกับมนุษย์ในหลายด้าน ในสถานการณ์ที่เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การพัฒนาทักษะทางด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ทำงานได้ดีขึ้น การพัฒนาทักษะทางด้านเทคโนโลยีเกี่ยวกับ AI เป็นก้าวสำคัญที่ช่วยเพิ่มความมั่นใจ ประสิทธิภาพ และคุณค่าของการทำงาน เนื่องจากมนุษย์สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีกับงานได้อย่างเหมาะสม (ORCHIDJOBS, 2567)

สรุปในยุค AI บทบาทของทรัพยากรมนุษย์เปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก ทักษะทางเทคนิคต่าง ๆ จึงมีความสำคัญมากทั้งการคิดเชิงวิพากษ์ ความคิดสร้างสรรค์ และการสื่อสาร เป็นต้น

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุค AI

บทบาทของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM) ต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงนี้ การนำ AI เข้ามาช่วยในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร สามารถลดความผิดพลาดจากอคติส่วนตัวของผู้คัดเลือกได้ เช่น การใช้โปรแกรมประเมินทักษะและวิเคราะห์ความเหมาะสมของผู้สมัครผ่านแบบสอบถามและข้อมูลทางสถิติ (Bersin, 2018) การนำ AI มาใช้ในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานผ่านการจัดทำแผนการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับบุคคล (Talent Analytics) และการคาดการณ์ความก้าวหน้าในอาชีพ

นอกจากนี้ บทบาทสำคัญของ AI กับการบริหารงานบุคคลของ HR ถูกนำมาใช้ในการช่วยการบริหารงานบุคคลของ HR อย่างหลากหลายทั้งในเรื่องของการจ้างงาน การฝึกอบรมพนักงาน หรือแม้กระทั่งการคำนวณค่าตอบแทนต่าง ๆ ให้แก่พนักงานในองค์กร เป็นต้น โดยบทบาทสำคัญของ AI กับการบริหารงานบุคคลของ HR มีดังนี้ (Humansoft, 2567)

1. AI ช่วยการสรรหาบุคลากร หลาย ๆ องค์กรจึงได้นำ AI เข้ามาช่วยเหลืองาน HR ในเรื่องของการคัดกรองคุณสมบัติเบื้องต้นของผู้สมัครเพื่อลดภาระงานของ HR และเพื่อเป็นการคัดกรองผู้สมัครที่ตรงตามคุณสมบัติหรือตรงตาม Job Description ที่กำหนด

2. AI ช่วยคำนวณค่าตอบแทนให้กับพนักงาน เนื่องจากการคำนวณค่าตอบแทนหรือการคำนวณเงินเดือนให้กับพนักงานต้องอาศัยความถูกต้องและแม่นยำ ซึ่งในปัจจุบันมีโปรแกรมเงินเดือนออนไลน์ที่เข้ามาช่วยแบ่งเบาภาระงานของ HR เช่น โปรแกรม HumanSoft ที่สามารถคำนวณเงินเดือน ภาษี ประกันสังคม และรายรับรายจ่ายอื่น ๆ ได้อย่างแม่นยำ



3. AI ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของ HR AI สามารถช่วย HR ทำงานต่าง ๆ ได้อย่างอัตโนมัติและแม่นยำ เช่น การคัดกรองใบสมัครงาน การประมวลผลข้อมูลการลางาน การอนุมัติค่าใช้จ่าย เป็นต้น ซึ่งช่วยลดภาระงานของ HR และช่วยให้ HR สามารถโฟกัสไปทำงานที่มีคุณค่ามากขึ้น

4. AI ช่วยปฏิรูประบบงานใหม่ การบริหารงานบุคคลมีบทบาทที่สำคัญในการดูแลพนักงานและสนับสนุนบุคลากรในองค์กร โดยขั้นตอนการปฏิรูประบบงานใหม่ หรือ Onboarding ถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กร เป็นกระบวนการที่ออกแบบมาเพื่อต้อนรับพนักงานใหม่ เพื่อให้พนักงานใหม่ได้ปรับตัว เกิดการเรียนรู้งาน และเข้าใจวัฒนธรรมขององค์กรมากยิ่งขึ้น

สรุป บทบาทของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงนี้ การนำ AI เข้ามาช่วยในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร สามารถลดความผิดพลาดจากอคติส่วนตัวของผู้คัดเลือกได้

การสร้างวัฒนธรรมองค์กรในยุค AI

องค์กรในยุค AI จำเป็นต้องมีการสร้างวัฒนธรรมที่สนับสนุนการเรียนรู้และนวัตกรรม การพัฒนาความสามารถในการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) และการฝึกฝนในทักษะใหม่ ๆ จึงเป็นสิ่งสำคัญ การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรให้เปิดกว้างต่อการทดลองและยอมรับความล้มเหลวในกระบวนการพัฒนาเป็นแนวทางที่สำคัญในการรักษาความสามารถในการแข่งขันขององค์กร (Kotter, 2012)

นอกจากนี้ การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี มีความสำคัญอย่างยิ่งในการช่วยให้องค์กรสามารถรับมือกับโลกยุคปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ได้อย่างประสบความสำเร็จ ด้วยเหตุผลดังนี้ (Pacrimgroup, 2567)

1. ส่งเสริมนวัตกรรมและการปรับตัว ในยุคที่เทคโนโลยี AI เข้ามามีบทบาทมากขึ้น องค์กรจำเป็นต้องให้ความสำคัญในการสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์และความสามารถในการปรับตัวได้อย่างรวดเร็วของพนักงานทุกคน การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการคิดนอกกรอบ ยอมรับความเสี่ยงและเปิดกว้างต่อการเปลี่ยนแปลงและการมีส่วนร่วม จะช่วยให้พนักงานกล้าคิด กล้าลอง กล้านำเสนอไอเดียใหม่ ๆ ในการทำงานขององค์กร เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับเทคโนโลยี AI

2. สนับสนุนการเรียนรู้และพัฒนาทักษะใหม่ ๆ เนื่องจากเทคโนโลยี AI จะทำให้บางงานลดน้อยลงหรือสูญหายไป ผู้บริหารและพนักงานจึงจำเป็นต้องพัฒนาทักษะใหม่ ๆ

อยู่เสมอ วัฒนธรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต การฝึกอบรม และการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน จะทำให้องค์กรมีบุคลากรที่พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคดิจิทัลได้

3. เสริมสร้างความร่วมมือและการทำงานเป็นทีม AI เป็นเทคโนโลยีที่มีความซับซ้อนและครอบคลุมหลายศาสตร์ การนำมาใช้งานจึงต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างบุคลากรจากสายงานต่าง ๆ องค์กรที่มีวัฒนธรรมการทำงานร่วมกันเป็นทีม ที่ทุกคนมีส่วนร่วมในเป้าหมายและการนำไปสู่ความสำเร็จของบริษัทหรือองค์กร และมีค่านิยมที่ยอมรับความแตกต่าง จะสามารถบูรณาการความรู้และทักษะเข้าด้วยกันได้อย่างราบรื่น

4. สร้างความไว้วางใจและเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น การนำ AI มาใช้ในการทำงานอาจก่อให้เกิดข้อกังวลต่าง ๆ เช่น ความกลัวว่าจะถูกแทนที่งาน องค์กรที่มีวัฒนธรรมในการทำงานของพนักงานและผู้บริหารแบบเปิดเผยโปร่งใส มีการสื่อสารสองทาง มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมความไว้วางใจ (Trust) การมีส่วนร่วมในที่ทำงาน และรับฟังความคิดเห็นของพนักงานทุกคน จะช่วยลดความหวาดกลัว สร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง และได้รับความร่วมมือในการนำ AI มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรหรือของบริษัท

5. ส่งเสริมจริยธรรมและความรับผิดชอบ การใช้งาน AI ย่อมนำมาซึ่งผลกระทบและประเด็นด้านจริยธรรม เช่น ความเป็นส่วนตัว การเลือกปฏิบัติ การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี ที่ยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใส และความรับผิดชอบต่อสังคม จะสามารถนำ AI มาใช้อย่างมีจริยธรรมและเป็นที่ยอมรับของสังคม

สรุป องค์กรในยุค AI จำเป็นต้องมีการสร้างวัฒนธรรมที่สนับสนุนการเรียนรู้และนวัตกรรม การพัฒนาความสามารถในการเรียนรู้ตลอดชีวิต และการฝึกฝนในทักษะใหม่ ๆ เพื่อรักษาความสามารถในการแข่งขันขององค์กรต่อไป

ความท้าทายและโอกาสในยุค AI

แม้ว่าการนำ AI เข้ามาใช้งานทรัพยากรมนุษย์จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน แต่ก็มีความท้าทายที่เกี่ยวข้อง เช่น การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลและความเสี่ยงในการถูกแทนที่ของพนักงานในบางตำแหน่ง การพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับ AI และความสามารถในการปรับตัวจะช่วยให้พนักงานสามารถใช้เทคโนโลยีเหล่านี้เป็นเครื่องมือในการทำงานและสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรได้ (Manyika et al., 2017)

นอกจากนี้ ความท้าทาย ได้แก่ การเพิ่มความท้าทายในธุรกิจ ที่ต้องไม่หยุดนิ่ง ความท้าทายต่อคนทำงาน ที่บางงานอาจถูกแทนที่โดย AI โดยสมบูรณ์ และโอกาสในยุค AI ได้แก่ โอกาสในการเกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ ไม่รู้จบ โอกาสที่จะสร้างประสบการณ์ที่เหนือกว่าต่อลูกค้า โอกาสที่จะทำให้กระบวนการทำงานเป็นอัตโนมัติ (ปิยะพร ขุนทองเอก, 2567)

สรุป การนำ AI เข้ามาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน แต่ก็มี ความท้าทายที่เกี่ยวข้องทั้งการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลและความเสี่ยงในการถูกแทนที่ของพนักงานในบางตำแหน่ง

แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอนาคต

อนาคตของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องเน้นการพัฒนาทักษะและสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ตัวอย่างเช่น การนำเสนอโครงการฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะที่ยืดหยุ่น หรือการใช้ระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านเทคโนโลยี (e-Learning) เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของทักษะที่จำเป็นในอนาคต

นอกจากนั้น AI จะกลายเป็นอนาคตของ HR และกำลังเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรบุคคล แต่ไม่น่าจะมาแทนที่มนุษย์ได้ทั้งหมด AI จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถของผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรบุคคล ช่วยให้พวกเขาสามารถมุ่งเน้นไปที่กิจกรรมเชิงกลยุทธ์และมูลค่าเพิ่มได้มากขึ้น เราไม่ได้คาดหวังว่า AI จะเข้ามาแทนที่ทรัพยากรบุคคลได้ทั้งหมด ต่อไปนี้เช่น

1. การสัมผัสของมนุษย์: ทรัพยากรมนุษย์ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับผู้คน และการสัมผัสของมนุษย์มีความจำเป็นในด้านต่าง ๆ เช่น การมีส่วนร่วมของพนักงาน วัฒนธรรมองค์กร และการแก้ไขข้อขัดแย้ง AI ไม่สามารถเลียนแบบความฉลาดทางอารมณ์และความเห็นอกเห็นใจที่จำเป็นสำหรับงานเหล่านี้ได้

2. การตัดสินใจที่ซับซ้อน: แม้ว่า AI จะสามารถให้ข้อมูลเชิงลึกที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล และเจาะลึกข้อมูลได้มากกว่านักวิเคราะห์มนุษย์ แต่การตัดสินใจที่ซับซ้อนมักต้องใช้การตัดสินใจของมนุษย์ การตัดสินใจที่ซับซ้อนนั้นจำเป็นต้องมีประสบการณ์อย่างกว้างขวาง ผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรบุคคลมีบริบท สัญชาตญาณ และความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับพลวัตขององค์กรที่ AI ไม่สามารถเทียบได้

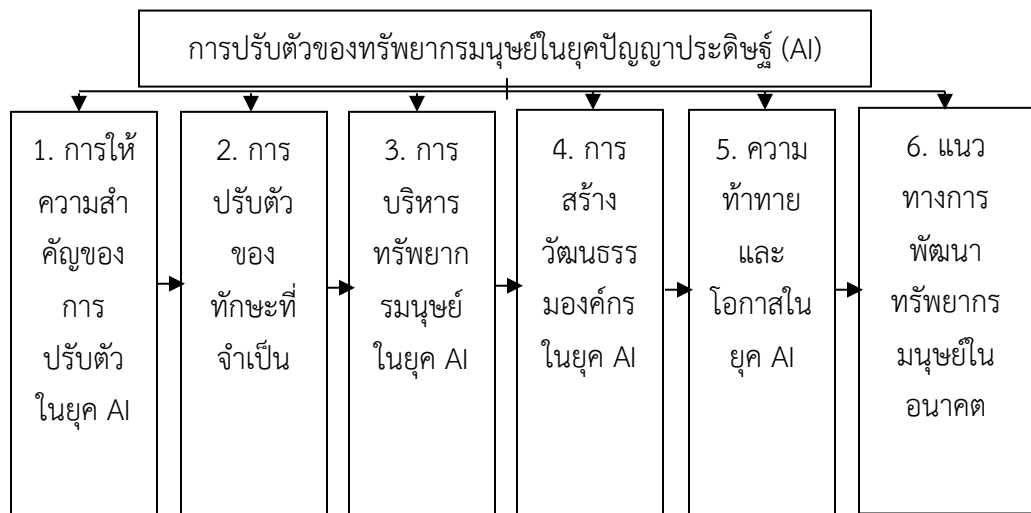
3. การพิจารณาทางจริยธรรม: การปฏิบัติตามจริยธรรมต้องอาศัยการดูแลจากมนุษย์ ผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรบุคคลมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและดำเนินนโยบายการสื่อสารและความโปร่งใสและยุติธรรม

4. ความเป็นผู้นำเชิงกลยุทธ์: AI สามารถจัดการงานประจำวันได้ แต่ความเป็นผู้นำเชิงกลยุทธ์เป็นคุณสมบัติของมนุษย์ ผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรบุคคลมีความจำเป็นต่อการพัฒนากลยุทธ์ระยะยาวที่ขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงขององค์กรและส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรเชิงบวก

สรุป AI จะกลายเป็นอนาคตของ HR และกำลังเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรบุคคล ซึ่ง AI จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถของผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรบุคคล ช่วยให้พวกเขาสามารถมุ่งเน้นไปที่กิจกรรมเชิงกลยุทธ์และมูลค่าเพิ่มได้มากขึ้น

องค์ความรู้

องค์ความรู้ที่ได้จากบทความวิชาการเรื่อง “การปรับตัวของทรัพยากรมนุษย์ในยุคปัญญาประดิษฐ์ (AI)”



ภาพที่ 1 แสดงความสัมพันธ์ของการปรับตัวของทรัพยากรมนุษย์ในยุคปัญญาประดิษฐ์ (AI)

สรุป

การปรับตัวของทรัพยากรมนุษย์ในยุค AI เป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ การพัฒนาทักษะทางเทคนิคและ Soft Skills พร้อมทั้งการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการ

เรียนรู้และนวัตกรรมจะเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรสามารถปรับตัวและใช้ประโยชน์จาก AI ได้อย่างเต็มที่ในอนาคต การลงทุนในทรัพยากรมนุษย์ที่สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีจะช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขันขององค์กรและส่งเสริมการเติบโตอย่างยั่งยืน จึงต้องให้ความสำคัญในทุก ๆ เรื่องตั้งแต่ 1) การให้ความสำคัญของการปรับตัวในยุค AI 2) การปรับตัวของทักษะที่จำเป็น โดยเฉพาะทักษะทางเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับ AI, Data Science, และการวิเคราะห์ข้อมูล ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์ (Critical Thinking) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) และการสื่อสาร (Communication) รวมทั้งทักษะทางด้านเทคโนโลยีด้วย 3) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุค AI 4) การสร้างวัฒนธรรมองค์กรในยุค AI 5) ความท้าทายและโอกาสในยุค AI และ 6) แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอนาคต ซึ่งอนาคตของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องเน้นการพัฒนาทักษะและสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ตัวอย่างเช่น การนำเสนอโครงการฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะที่ยืดหยุ่น หรือการใช้ระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านเทคโนโลยี (e-Learning) เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของทักษะที่จำเป็นในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- ปิยะพร ขุนทองเอก. (2567). *โอกาสและความท้าทายต่อธุรกิจกับ AI ในโลกอนาคต*. สืบค้น 6 พฤศจิกายน 2567, จาก <https://pwg.co.th/articles/โอกาสและความท้าทายต่อธ/>.
- วรารกรณ์ สามโกเศศ. (2562). *ค่านิยมใน เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ สำหรับการบริหารงาน และการบริการภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: บริษัท ส.พิจิตรการพิมพ์ จำกัด.
- Aigen. (2567). *AI In HR ผู้ช่วยคนสำคัญที่จะพลิกโฉมวิธีการทำงานให้กับ HR ยุคใหม่*. สืบค้น 6 พฤศจิกายน 2567, จาก <https://aigencorp.com/ai-in-human-resource-management/>.
- Bersin, J. (2018). *The future of work: how AI and automation are reshaping HR*. New York: Harvard Business Review.
- Davenport, T., & Ronanki, R. (2018). *Artificial intelligence for the real world*. New York: Harvard Business Review.

- Humansoft. (2567). บทบาทสำคัญของ AI ที่เข้ามาพลิกโฉม HR กับการบริหารงานบุคคล. สืบค้น 6 พฤศจิกายน 2567, จาก <https://www.humansoft.co.th/th/blog/ai-personnel-management>.
- Kotter, J. P. (2012). *Leading Change*. New York: Harvard Business Press.
- Manyika, J., et al. (2017). *Jobs lost; jobs gained: workforce transitions in a time of automation*. New York: McKinsey Global Institute.
- ORCHIDJOBS. (2567). ยุคที่ AI ทำได้เกือบทุกอย่าง พนักงานอย่างเราปรับตัวยังไง. สืบค้น 6 พฤศจิกายน 2567, จาก <https://orchidjobs.com/generalarticles/ยุคที่-ai-ทำได้เกือบทุกอย่าง-พนักงานอย่างเราปรับตัวยังไง/>.
- Pacrimgroup. (2567). การสร้างวัฒนธรรมองค์กรเพื่อรับมือ AI สู่ความสำเร็จขององค์กร. สืบค้น 6 พฤศจิกายน 2567, จาก <https://www.pacrimgroup.com/th/สร้างวัฒนธรรมองค์กร-th/>.
- Schwab, K. (2017). *The Fourth Industrial Revolution*. New York: Crown Publishing Group.