

มนุษย์ ปัญญาประดิษฐ์และองค์การ: วัฒนธรรมและสมดุลของการอยู่ร่วมกัน

Human, Artificial Intelligence and Organization: Culture and Equilibrium of Coexistence

วันที่รับบทความ: 22 กันยายน 2565

วัชรพล ยงวณิชย์¹

วันที่แก้ไขบทความ: 16 ธันวาคม 2565

วันที่ตอบรับบทความ: 22 ธันวาคม 2565

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์วัฒนธรรมภายในองค์การ และนำเสนอแนวทางการพิจารณาของผู้บริหารและเจ้าของกิจการ เพื่อพิจารณาสมดุลของการอยู่ร่วมกันระหว่างมนุษย์ภายในองค์การและการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ เพื่อเพิ่มศักยภาพขององค์การ ผู้เขียนชี้ให้เห็นถึงสภาพของความรู้สึกไม่มั่นคงของคนภายในองค์การ อันเนื่องมาจากข้อกังวลเกี่ยวกับสถานะของมนุษย์อันได้รับผลกระทบจากการเข้ามาของปัญญาประดิษฐ์ เพื่อทำหน้าที่ทดแทนมนุษย์ในการทำงาน แม้ว่าปัญญาประดิษฐ์สามารถช่วยแก้ไขปัญหาด้านแรงงานและส่งเสริมความได้เปรียบในการแข่งขัน แต่ปฏิเสธไม่ได้ว่าการใช้เทคโนโลยีเข้ามาทดแทนการทำงานของมนุษย์ ได้สร้างมุมมองให้กับผู้บริหารและเจ้าของกิจการมองเห็นโอกาสทางธุรกิจในการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ เพื่อทดแทนและลดจำนวนคนในองค์การลง เพื่อสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันและลดต้นทุนต่อการใช้ทรัพยากรบุคคลลง หากแนวคิดลักษณะนี้ขยายตัวออกไปสู่สังคมมากขึ้น สุดท้ายย่อมนำมาสู่ปัญหาความไม่สมดุลของข้อถกเถียงระหว่างการใช้มนุษย์กับการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในองค์การ อันจะนำมาสู่การพิจารณาที่ว่าองค์การยังจำเป็นต้องมีมนุษย์อยู่หรือไม่ มนุษย์จะดำรงอยู่ในองค์การบนสถานะอย่างไร เมื่อคุณค่าของมนุษย์ถูกแทนที่ด้วยปัญญาประดิษฐ์ ทางออกสำคัญ คือ นำเสนอจุดสมดุลของทั้งสองส่วนร่วมกันเพื่อหาจุดร่วมในการพัฒนาวัฒนธรรมการดำรงอยู่ร่วมกันของทั้งสองฝ่าย

คำสำคัญ: ปัญญาประดิษฐ์ วัฒนธรรมองค์การ มนุษย์กับองค์การ

¹ อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

e-mail: vatcharapol.y@dru.ac.th

Human, Artificial Intelligence and Organization: Culture and Equilibrium of Coexistence

Received: September 22, 2022

Vatcharapon Yongvanichaya¹

Revised: December 16, 2022

Accepted: December 22, 2022

Abstract

The article aims to analyze the organizational culture and present the ways that public administrators and business owners should consider the living balance between human workers and Artificial Intelligence (AI) power in organizations to enhance organizational capabilities. The author points out to the insecure feeling of organization staffs due to the concern about status quo that has been replaced by the AI. Even though the AI can solve the labor shortage and support the competitive advantage, it cannot reject that replacing human workers by AI creates a business opportunity for public administrators and business owners to employ the AI for reducing the numbers of organization staffs, creating the competitive advantages, and minimizing human cost. If the idea of replacing human workers by the AI expands increasingly to the society, it will finally lead to the unbalancing problem of discussion between employing human workers or the AI in an organization. The asymmetric discussion leads to the question whether human workers be necessity for the organizations and what the status of human workers in the organizations is when the value of human workers is replaced by the AI. The important solution is to present the balance of employing human workers and AI to seek an agreement in developing coexisting culture between the human workers and the AI.

Keywords: Artificial Intelligence, Organizational Culture, Human and Organizations.

¹ Lecturer, Faculty of Humanities and Social Sciences, Dhonburi Rajabhat University
e-mail: vatcharapon.y@dru.ac.th

บทนำ

ข้อกังวลและความพยายามทำความเข้าใจความเปลี่ยนแปลงที่ท้าทายสถานะของมนุษย์ ในองค์กร การเกิดขึ้นของนวัตกรรมเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการองค์กรแบบใหม่เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะการเข้ามาของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (artificial intelligence) ที่นำมาใช้ภายในองค์กร เพื่อประโยชน์ในเชิงการแข่งขัน (competition) และการอยู่รอด (survival) ที่กำลังให้เกิดข้อถกเถียงต่อ มนุษย์ภายในองค์กรจนเกิดคำถามว่า “มนุษย์จะยังเหลือพื้นที่ตรงไหนในองค์กร” ข้อถกเถียงในพื้นที่ โดยเฉพาะในองค์กรทางด้านเทคโนโลยีตั้งคำถามถึงการกำหนดขีดจำกัดของการพัฒนาปัญญาประดิษฐ์ หลายอาชีพเริ่มมีคำถามถึงอนาคตของมนุษย์กับภาระงานและองค์กรที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ ทักษะอย่างไร ที่มนุษย์ต้องพัฒนา? ปัญญาประดิษฐ์จะเข้ามาทดแทนมนุษย์เมื่อใดอย่างไรในแต่ละงานอาชีพ บางส่วน มองว่านี่คือสิ่งมหัศจรรย์ที่ปัญญาประดิษฐ์จะลดภาระมนุษย์ในการทำงาน แต่บางส่วนกังวลว่างานจะถูก แทนที่ด้วยปัญญาประดิษฐ์ไปเสียหมด แล้วมนุษย์จะทำงานอะไร? เพราะอนาคตก็ไม่ชัดเจนว่าต่อไป มนุษย์จะไม่ต้องทำงานและเราจะดำรงชีวิตได้โดยไม่ต้องทำงานเพื่อแลกกับค่าตอบแทนใช้สอยใน ชีวิตประจำวัน หรือปัญญาประดิษฐ์จะเป็นผู้ทำให้เราหลุดพ้นโซ่ตรวนของชีวิตการทำงานแบบเก่าที่ใช้ สมองซึกซายเป็นแรงนำขับเคลื่อนตามเหตุผล มาสู่โลกสุนทรีย์ที่นำโดยสมองซึกซาย ปรากฏการณ์นี้ กำลังกระทบต่อมนุษยชาติที่เติบโตมาบนกรอบชีวิตตามแบบแผนภายใต้พลังขับเคลื่อนของการทำงานใน แบบโลกทุนนิยม อุตสาหกรรมและบริษัทต่าง ๆ เริ่มปรับลดคนงานและทดแทนด้วยเทคโนโลยี สวนทาง กับข้อกังวลของรัฐที่มีต่อจำนวนของประชากรเกิดใหม่ที่ลดน้อยลงสวนทางกับประชากรวัยชราที่เพิ่มขึ้น ทำให้เกิดการขาดแคลนวัยทำงาน

รูปแบบการทำงานที่เร่งรีบ เคร่งเครียด กดดันและกินพลังงานชีวิต การทำงานอย่างหนักแต่กลับ ไม่สามารถแสวงหาความมั่นคงที่เพียงพอได้เป็นสิ่งที่พบเห็นได้ปกติในสังคมการทำงานภายใต้ระบบทุน นิยม (Capitalism) การทำงานอย่างหนักเพื่อแสวงหารายได้เพื่อมาใช้จ่ายตามกลไกการบริโภค ราคา สินค้าที่สูงขึ้นสร้างแรงกดดันต่อการได้รับค่าตอบแทนเสมือนเป็น “หนูติดจั่น” ที่วิ่งบนสายพาน การรีด เรั้นทรัพยากรในตัวมนุษย์ขององค์กรเพื่อแลกกับค่าตอบแทน ทำให้ชนชั้นกลางที่เป็นเป้าหมายสำคัญ ของการผลิตประชากรเกิดภาวะไม่มั่นคงและไม่มั่นใจถึงอนาคตการสร้างครอบครัว บางส่วนที่พอหาเลี้ยงชีพได้ต้องต่อสู้มากขึ้นภายใต้ต้นทุนที่จำกัด เมื่อปัญญาประดิษฐ์กำลังเป็นทางออกของการลดภาระการ ทำงานให้มนุษย์ เพื่อเปิดโอกาสให้มนุษย์สามารถใช้ชีวิตได้มีคุณภาพมากขึ้นกลับถูกตั้งคำถามว่าท้ายที่สุด แล้วจะเข้ามาเพื่อช่วยมนุษย์หรือกำลังสร้างความวิตกให้มนุษย์ การละลายขององค์กรและผู้บริหารใน การปรับกรอบความสัมพันธ์ของมนุษย์กับองค์กรไปสู่พลวัตใหม่ ทำให้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์อาจ ส่งผลกระทบต่อมนุษย์ภายในองค์กรและนำไปสู่ความขัดแย้งได้

ความเข้าใจความเปลี่ยนแปลงและมองหาแนวทางเพื่อรับมือจำต้องพิจารณาสภาพแวดล้อม ที่นำไปสู่การเผชิญความไม่แน่นอน อันทำให้มีผลต่อองค์กรและปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนา เพื่อหาจุดสมดุลในการปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างมุมมองมนุษย์ในองค์กร การมองหาพื้นที่อันสมดุล ระหว่างมนุษย์และปัญญาประดิษฐ์ จะสามารถทำให้การอยู่ร่วมกันของปัญญาประดิษฐ์ทำได้

อย่างกลมกลืนและไม่กลายเป็นความขัดแย้ง เพื่อสุดท้ายมนุษย์จะสามารถมีจุดร่วมที่เหมาะสม ไม่กลายเป็นทรัพยากรอันหมดค่าขององค์กร ภายใต้โลกแห่งการแข่งขันทางนวัตกรรมและเทคโนโลยี

โลกของการบริหารที่เปลี่ยนแปลงและวัฒนธรรมองค์กร

ในทศวรรษ 2020 โลกเป็นพื้นที่แห่งความหลากหลายแบบพหุสังคม (plural society) รัฐและเอกชนพยายามผลิตชุดความรู้เพื่อใช้บริหารจัดการองค์กรในแบบของตนเพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลง การบริหารยุคดั้งเดิม (old public administration) การบริหารจัดการแนวใหม่ (new public management) และการบริการสาธารณะแนวใหม่ (new public service) สะท้อนให้เห็นมุมมองการจัดการที่ต้องปรับตามสภาพแวดล้อม อาทิ Bureaucracy ของ Max Weber เป็นหลักการออกแบบขององค์การภาพใหญ่ที่มองการแบ่งงานกันทำตามความสามารถเฉพาะ มาสู่การเน้นผลสัมฤทธิ์ตามหลักการแบบธุรกิจ (business model) และการปรับแนวทางการทำงานของรัฐ (reinventing) เป็นส่วนของการพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรที่มาพร้อมกับการใช้เทคโนโลยี เพื่อสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันและสร้างผลสัมฤทธิ์ การก่อตัวขึ้นขององค์กรเสมือนจริง (virtual organization) และองค์กรแบบดิจิทัล (digital organization) รวมถึงความเปลี่ยนแปลงของสังคมเพื่อมองหามีส่วนร่วมแบบภาคประชาสังคม สะท้อนถึงพลวัตขององค์ความรู้ที่ต้องเปลี่ยนไปตามสภาพแวดล้อมที่ไม่หยุดนิ่ง

องค์กรสามารถเป็นได้ทั้งแบบเสมือนเครื่องจักร (mechanistic) และสิ่งมีชีวิต (organics) ไม่ว่าจะเป็้องค์กรแบบใดล้วนจะต้องมีเส้นทางเพื่อการพัฒนา การเข้ามาของปัญญาประดิษฐ์เป็นเหมือนสัญญาณการวิวัฒนาการขององค์กรในลักษณะจักรกล เพราะนำมาสู่การได้รับแนวทางในกระบวนการทำงานและการผลิตแบบใหม่อีก ด้านวัฒนธรรมก็เสมือนเป็นจิตวิญญาณอีกด้านหนึ่งที่ต้องขยายพรหมแดนเพื่อปรับให้สมดุลทั้งจักรกลและจิตวิญญาณ โลกนวัตกรรมและเทคโนโลยีทำให้้องค์กรปรับตัวเพื่อการแข่งขันและความอยู่รอด ความไม่แน่นอนที่เป็นพลวัตสร้างความเสี่ยงต่อ้องค์กรให้ต้องขบคิด (O'Connor, & Rice, 2013, pp. 11-12) เสนอการจำแนกความไม่แน่นอน (uncertainty) ที่ส่งผลต่อ้องค์กรว่า ต้องพบความไม่แน่นอนหลายด้าน คือ ด้านเทคนิค (technical) ด้านตลาด (market) ด้าน้องค์กร (organizational) และด้านทรัพยากร (resource) อันมีผลต่อความอยู่รอดที่ต้องเผชิญ และส่งผลต่อความไม่ต่อเนื่อง (discontinuity) เมื่อพิจารณาความไม่แน่นอนกับความไม่ต่อเนื่องสามารถทำให้เกิดเงื่อนไขอันส่งผลกระทบต่อการบริหาร้องค์กร ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 รูปแบบผลกระทบความสั่นพ้องของความไม่แน่นอนและไม่ต่อเนื่องเมื่อเกิดบริบทปัจจัยอันเกี่ยวข้องกับปัญญาประดิษฐ์

ความไม่แน่นอน	ส่งผลความไม่ต่อเนื่อง	ในบริบทปัญญาประดิษฐ์
Technical	การเสื่อมถอยทางการพัฒนาด้านเทคโนโลยี รูปแบบงาน และกระบวนการทางการผลิต รวมถึงการค้นพบเทคโนโลยีที่ก้าวหน้า	โอกาสในการเกิดความขัดแย้งนำไปสู่การต่อต้านการคิดค้นและการนำเทคโนโลยีมาทดแทน รวมไปถึงความขัดแย้งในเชิงกระบวนการผลิตและการทำงานระหว่างมนุษย์และปัญญาประดิษฐ์ในระบบ

ตารางที่ 1 รูปแบบผลกระทบความสั่นพ้องของความไม่แน่นอนและไม่ต่อเนื่องเมื่อเกิดบริบทปัจจัยอันเกี่ยวข้องกับปัญญาประดิษฐ์ (ต่อ)

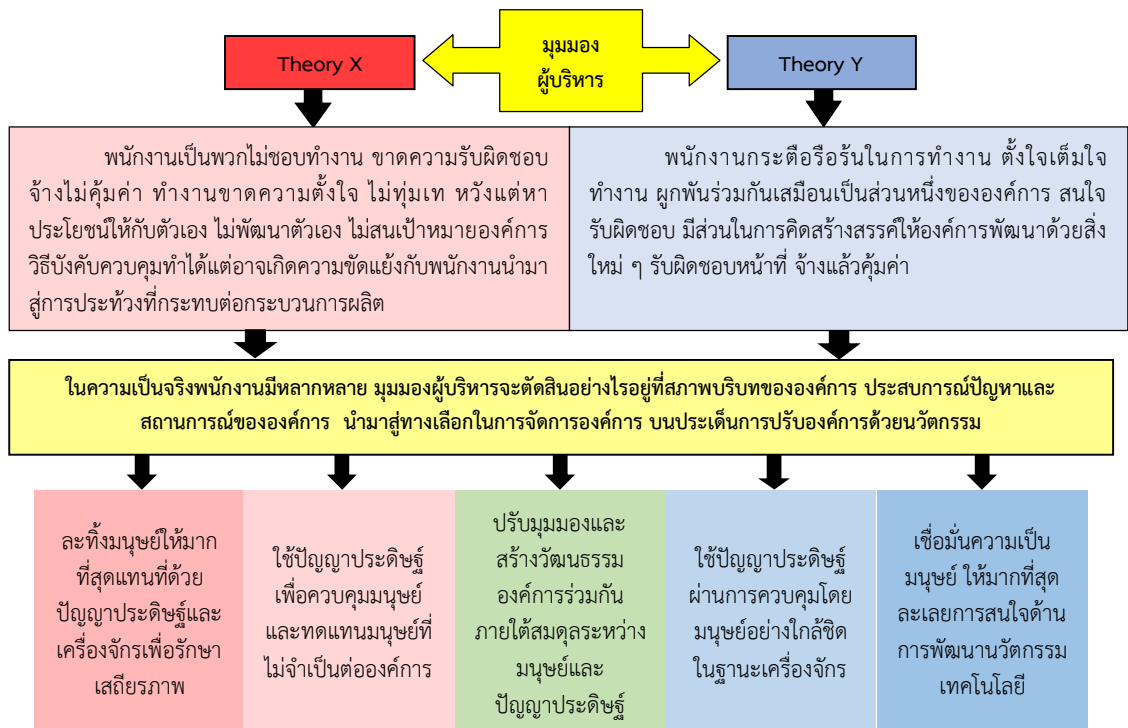
ความไม่แน่นอน	ส่งผลกระทบต่อเนื่อง	ในบริบทปัญญาประดิษฐ์
Market	ความน่าสนใจเชิงรายละเอียดของรูปแบบทางการตลาด และการทดสอบทางการตลาด ความสำเร็จในการสร้างความใกล้ชิดกับลูกค้า การละเอียดต่อการสนใจข้อเสนอแนะของลูกค้าในระดับผู้จัดการ	เกิดวัฒนธรรมการต่อต้านผลผลิตจากกระบวนการทางเทคโนโลยี การตลาดที่ขาดศิลปะและความคิดสร้างสรรค์ การแข่งขันทางการตลาดในด้านนวัตกรรมนำไปสู่ต้นทุนที่สูงและกลายเป็นต้นทุนราคาที่กระทบต่อลูกค้าและละเอียดการใส่ใจ
Organizational	-สูญเสียบุคลากรชั้นเลิศ -เกิดผลต่อการเปลี่ยนทัศนคติของมนุษย์ในหน่วยธุรกิจขององค์กร -เปลี่ยนแนวทางการบริหารของผู้จัดการไปจนถึงระดับการวางยุทธศาสตร์ -เปลี่ยนระดับความสำคัญในเชิงนวัตกรรม	บุคลากรเกิดความไม่ปลอดภัยภายใต้การจัดความสัมพันธ์ในแบบแผนทางวัฒนธรรมที่ไม่สมดุล คนเก่งต้องเก่งสู้กับเทคโนโลยี คนขาดประสิทธิภาพปรับตัวไม่ทัน ผลิตคนเก่งไม่ได้ องค์กรชั้นนำมีโอกาสได้เปรียบในการดึงทรัพยากรบุคคล องค์กรอื่น ๆ ต้องแก่งแย่งทรัพยากร เมื่อหาได้ก็รักษาไว้ยาก และเมื่อหาไม่ได้ก็จำต้องวนไปพึ่งนวัตกรรมทางเทคโนโลยีที่มีต้นทุนและมีพลวัตเกินความสามารถการแสวงหาเพื่อปรับปรุงนำมาสู่การล้มละลายในการจัดเตรียมทรัพยากรและต้นทุนที่ไม่เพียงพอ
Resource	-สูญเสียเงินทุน และการได้รับเงินทุน -ล้มเหลวในการตกลงกับพันธมิตร โดยเฉพาะในทางด้านเทคโนโลยีและการผลิต -สูญเสียโอกาสในทางการเจรจา -สูญเสียทรัพยากรบุคคลและความล่าช้าในการหาทดแทน	ยากลำบากในการบริหารทรัพยากรจากภาวะความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้น สูญเสียโอกาสจากการขาดทรัพยากรทั้งในเชิงความพร้อมและในเชิงการแข่งขัน

ที่มา: O'Connor and Rice (2013, pp. 11-12)

การแข่งขันในเรื่องทุน เทคโนโลยี การตลาด และคุณภาพการผลิต ขยายมาสู่การแข่งขันในเชิงปัจจัยองค์ความรู้ (knowledge) เทคโนโลยีและนวัตกรรมล้ำสมัยเข้ามาสร้างความเปลี่ยนแปลงต่อกระบวนการการทำงาน (disruptive technology) สะท้อนความสำคัญที่องค์กรต้องปรับตัวเพื่อเปิดรับพลัง (energy) จากสภาพแวดล้อมมาปรับองค์การให้อยู่รอด การรักษาที่ยั่งยืนบนโลกธุรกิจจึงเสี่ยงไม่ได้ที่จะต้องเปิดรับพลังความเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอก (Katz & Kahn, 2005, pp. 347-358) การจัดความสัมพันธ์โครงข่ายในองค์กรและนอกองค์กรบนยุคสารสนเทศ (information age) ส่งผลต่อรูปแบบความสัมพันธ์ภายใต้โครงสร้างแบบกฎระเบียบ การสื่อสารไร้พรมแดนกระทบต่อตัวมนุษย์ในองค์กรและต่อพฤติกรรมลูกค้า การแบ่งงานกันทำผ่านการสร้างความร่วมมือในองค์กร และมีหัวหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการจัดการดูแลในแบบเดิม (Gulick, 2005, pp. 66-77) ไม่เพียงพอที่จะรองรับความเปลี่ยนแปลงที่เกิด การแบ่งงานกัน (division of work) ภายใต้การมีหน่วยควบคุมตามลำดับชั้น (hierarchical) สามารถช่วยให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ขององค์กรได้ตามวัตถุประสงค์อย่างดีในอดีต แต่ในยุคนวัตกรรมความรู้แบบสหวิทยาการ (interdisciplinary) กลับมีความสำคัญ คือ ด้านนวัตกรรมเทคโนโลยีและความรู้หลากหลายอันสร้างสรรค์ ภาคธุรกิจต่างมองหาบุคลากรที่มีความสามารถหลายด้าน ในฐานะสินทรัพย์ (asset) และเป็นทุนที่มีค่าขององค์กร (human capital) มนุษย์กลายเป็นข้อต่อสำคัญ

การบริหารงานบุคคลที่ต้องเผชิญกับความหลากหลายของมนุษย์ที่มากขึ้นนำไปสู่ข้อเท็จจริงที่ว่าปัญหาการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ต้องพบกับข้อเรียกร้องที่มากขึ้น สวนทางกับผลิตภาพและผลผลิตที่น้อยลงไม่เป็นไปตามที่องค์กรคาดหวัง เพื่อความเป็นธรรมต่อองค์กรและผู้บริหาร ตัวแบบแนวคิดของเสนอการจำแนกมนุษย์เป็น 2 มิติสะท้อนความเป็นจริงของปัญหาจากมุมมองของการมองมนุษย์ โดยชี้ว่าผู้บริหารมองผู้ปฏิบัติงานเป็น 2 ลักษณะ คือ “Theory X” และ “Theory Y” เพื่อชี้ให้เห็นปัญหามุมมองของผู้บริหารในการมองผู้ปฏิบัติงาน (McGregor, 1960, pp. 33-58) แนวคิดดังกล่าวเกี่ยวข้องกับต่อมุมมองการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในองค์กรอย่างไร ผู้เขียนมองว่าผู้บริหารเป็นผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจหรือวางยุทธศาสตร์การใช้นวัตกรรมเพื่อปรับเปลี่ยนองค์กร

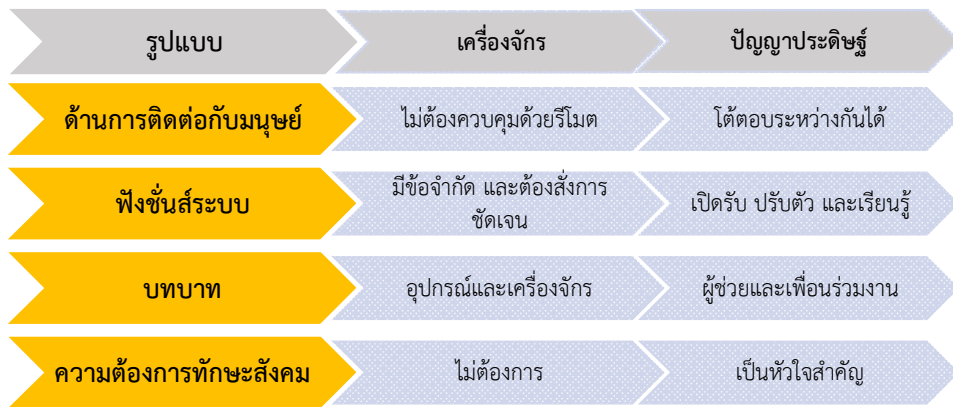
ผังแผนภาพที่ 1 มนุษย์ในองค์กรมีผลต่อความไม่แน่นอนทางการบริหารที่เพราะอาจมีลักษณะเฉื่อย เกียจงาน เกียจคร้าน ไม่ชอบความเปลี่ยนแปลง มักหลงอยู่กับความเชื่อบางอย่างที่ถูกฝังให้คิดและเข้าข้างตัวเอง ซึ่งสามารถนำไปสู่ความขัดแย้งในองค์กรและกระทบต่อการจัดการวัฒนธรรมภายในองค์กร เพราะคนเหล่านี้จะผลิตวัฒนธรรมแฝงที่อาจเป็นอุปสรรคต่อองค์กร มนุษย์ศตวรรษใหม่ภายใต้สังคมแบบพหุนิยมความท้าทายและซับซ้อนผนวกกับโลกเทคโนโลยีได้กระตุ้นเงื่อนไขแบบ Theory X ให้ถูกเสริมแรงมากขึ้น อินเทอร์เน็ตเป็นเงื่อนไขที่ทำให้พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กรต้องพบกับปัญหาการจัดสัดส่วนความรับผิดชอบในงาน และการปลีกตัวเองอยู่บนโลกปัจเจกบุคคลบนสังคมออนไลน์ ปัญหานี้ก่อให้เกิดการผลิตกฎระเบียบองค์กรเพื่อควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ที่ติดอยู่ในหล่มของการสื่อสารบนโลกเสมือนจริง



แผนภาพที่ 1 การพิจารณามุมมองผู้บริหารจาก ทฤษฎี X Y เพื่อดูทางเลือกของผู้บริหาร
ที่มา: ปรับปรุงจาก McGregor, D. (1960, pp.33- 49)

การขยายตัวของนวัตกรรมและเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์

ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) คือ ทางเลือกใหม่ที่กำลังจะเติมเต็มหลักการวิทยาศาสตร์แบบ “one best way” ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพราะกระบวนการปฏิบัติงานและการกำหนดเทคนิคที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (Taylor, 1911, p. 9) กิจกรรมทางกายภาพที่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในกระบวนการผลิตที่ควบคุมด้วยระบบคอมพิวเตอร์ เครื่องให้บริการทางการเงินของธนาคารในแบบครบวงจร กำลังจะสะท้อนให้เห็นการปฏิบัติหน้าที่โดยตรงไปตรงมาในระบบการทำงานแตกต่างจากการใช้พนักงานที่มีความไม่แน่นอนและทักษะแตกต่างกัน การขยายตัวของปัญญาประดิษฐ์ส่งผลให้องค์กรและวิชาชีพต้องเผชิญกับข้อพิจารณาถึงความสำคัญของมนุษย์ หนังสือ Our Final Invention Artificial Intelligence and the End of Human Era ของ James Barrat สะท้อนโลกทัศน์ความกลัวของมนุษย์ภายใต้แรงกดดันจากการเข้ามาของปัญญาประดิษฐ์โดยเฉพาะด้านอุตสาหกรรม (O'Hare & Jennings, 1996, pp. 139-164) ยังมีงานด้านการออกแบบ (Fischer & Nakakoji, 1992, pp. 15-30) งานด้านกัญญา (Murphy, 2004, p. 1) สะท้อนว่าเทคโนโลยีที่ควรจะสนับสนุนการจัดการและแก้ไขปัญหาควบคู่ไปกับมนุษย์ กลับกลายเป็นการเข้ามาทดแทนมนุษย์ (replace) (Fischer & Nakakoji, 1992, pp. 15) ทั้งนี้ Murphy (2004) ได้ให้ข้อคิดว่าการนำนวัตกรรมหุ่นยนต์ (robotic) มาใช้ในงานกัญญานั้น ไม่สามารถทดแทนมนุษย์และเครื่องมือบางอย่างได้ แต่ปัญญาประดิษฐ์มีส่วนสำคัญในฐานะส่วนของทีม ที่เป็นเหมือนทีมของทีม (team of team) ในกระบวนการงานกัญญาและต้องเชื่อมโยงร่วมกันอย่างมากกับมนุษย์ (heavily involved) ปัญญาประดิษฐ์ นอกจากส่วนหนึ่งขององค์การในฐานะสนับสนุนกระบวนการผลิต ยังถูกพัฒนาต่อยอดให้มีความเสมือนมนุษย์ (virtual human) เพื่อทดแทนมนุษย์ที่ขาดแคลนทักษะและมีพฤติกรรมที่ซับซ้อนดังแผนภาพที่ 2 แนวโน้มการพัฒนาปัญญาประดิษฐ์เข้าสู่จุดพลวัตใหม่เพื่อไปสู่เสมือนจักรกลกึ่งมีชีวิต ทำให้เกิดการถกเถียงถึงการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์และปัญญาประดิษฐ์



แผนภาพที่ 2 รูปแบบความสัมพันธ์เชิงพัฒนาการของเครื่องจักรกับปัญญาประดิษฐ์
ที่มา: ปรับปรุงจาก Dautenhahn (2007, p. 683)

เมื่อนุชย์และปัญญาประดิษฐ์ ต้องอยู่ร่วมในองค์กร ความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมมีอิทธิพลในการกำหนดแบบแผนของมนุษย์ในองค์กร สมาชิกขององค์กรจำเป็นต้องถูกหล่อหลอมให้เรียนรู้ กล่อมเกลา เพื่อซึมซับแบบแผนที่กำหนดไว้เมื่อต้องทำงานในองค์กร การจัดการทางวัฒนธรรมเพื่อรองรับความหลากหลายย่อมมีระยะเวลาแตกต่างกัน เพื่อลดการปะทะหรือลดความเสี่ยงที่จะเกิดปัญหาความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในการบริหารจัดการองค์กร วัฒนธรรมองค์กรจึงเป็นเสมือนแบบแผนร่วม ที่กำหนดความหมายร่วมกันเชิงสถาบันและเป็นเกณฑ์ต่อพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์กร อีกทั้งเป็นแบบแผนสมมติฐานของกลุ่มหรือองค์กร บทบาทของผู้บริหารจึงมีส่วนในการสร้างระบบแบบแผนของการจัดการขึ้นในองค์กร ที่มีผลต่อชุดความเข้าใจที่สำคัญร่วมกันของสมาชิกในองค์กร องค์กรส่วนใหญ่มีธรรมชาติที่ต้องต่อสู้แข่งขันภายใต้ยุทธศาสตร์ของการเสริมอัตลักษณ์และการปรับวัฒนธรรมองค์กรให้เหมาะสมกับความเปลี่ยนแปลง (Deal & Kennedy, 1982, pp. 157-195) หากวัฒนธรรมองค์กรขาดการเรียนรู้ร่วมกันในการแก้ปัญหาเพื่อสร้างการปรับตัวจากภายนอกและสร้างความเป็นหนึ่งเดียวให้เกิดภายใน ก็จะไม่มีความเหมาะสมเพื่อรองรับให้เกิดความเข้าใจและความรู้สึกร่วมกันต่อปัญหาได้อย่างถูกต้อง การปรับตัวที่เหมาะสมอาจไม่ถูกนำไปถ่ายทอดให้เกิดความรู้สึกร่วมกันต่อปัญหา (Schein, 1985) ดังนั้นปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและสมาชิกจึงต้องหมั่นรักษาสมาคมอยู่เสมอเพื่อให้เกิดความเหมาะสมควบคู่กันไป (Bolman & Deal, 2003)

วัฒนธรรมองค์กรจึงก่อให้เกิดบริบท (context) ต่อพฤติกรรมและองค์กรที่แตกต่างกัน การแทรกซึมเข้ามาของนวัตกรรมและเทคโนโลยีสมัยใหม่ทำให้เกิดความตื่นตระหนก (panic) โลกปัญญาประดิษฐ์ทำให้มนุษย์ในองค์กรวิตกกังวลถึงความมั่นคงของตนเองในองค์กร หากพิจารณาตามแนวคิดของ Maslow ปัญญาประดิษฐ์และการทดแทนกำลังคนด้วยเทคโนโลยีที่เพิ่มมากขึ้นกำลังส่งสัญญาณเตือนไปยังมนุษย์ ระดับที่ 2 (safety and security needs) ในลำดับขั้นความต้องการ (hierarchy of needs) ตามแนวคิด Maslow ความรู้สึกไม่แน่นอนและการย้ายถึงประสิทธิภาพที่ขาดแคลน บกพร่องหรือไม่เพียงพอของมนุษย์ กำลังทำให้มนุษย์ในองค์กรและมนุษย์ทั่วทั้งสังคมถูกเสนอให้พัฒนาตัวเองภายใต้การแข่งขันกับพัฒนาการของปัญญาประดิษฐ์และโลกเทคโนโลยี แม้มนุษย์จะรู้จักพัฒนาตัวเองแต่หากพิจารณาชุดความรู้ที่มนุษย์ต้องใช้พัฒนาตัวเอง กลับอยู่บนฐานของการมองมนุษย์ด้วยสมองซีกเดียวที่เน้นหลักเหตุผลแบบวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์และละเลยอีกด้านหนึ่งที่สำคัญอันมีจินตนาการ ศิลปะและคุณค่าทางใจดำรงอยู่ ความสร้างสรรค์และความหมายของชีวิตในการทำงานปัจจัยจูงใจ (motivation factors) ถูกละเลย มนุษย์ถูกตั้งคำถามจากองค์กรและภายในใจของตนว่า ความก้าวหน้าและความเติบโตในองค์กรที่ดำรงอยู่นั้นจะยั่งยืนได้อย่างไร การบั่นทอนความเป็นมนุษย์ภายใต้วัฒนธรรมขององค์กรที่มุ่งผลกำไรให้มนุษย์พัฒนาทักษะเพื่อประโยชน์ขององค์กรกำลังบีบให้มนุษย์กลายเป็นสิ่งมีชีวิตในร่างจักรกลและพัฒนาตัวเองภายใต้กรอบของการแข่งขันอุปสงค์-อุปทานทางธุรกิจ เมื่อปัญญาประดิษฐ์และนวัตกรรมถูกนำมาใช้มากขึ้น มนุษย์ที่ไม่สามารถพัฒนาไปตามกรอบที่องค์กรต้องการก็จะต้องถูกทดแทน นำออกและแทนที่ด้วยเทคโนโลยี (replace) การทดแทนกำลังคนด้วยเทคโนโลยีกลายเป็นสิ่งที่สมเหตุสมผลในทางการบริหารและการจัดการทางธุรกิจ ด้วยประสิทธิภาพ (efficiency) ประสิทธิภาพ (effectiveness) และความสำเร็จในเชิงการลดต้นทุน (economy) เป็นสิ่งที่สม

เหตุผลที่องค์กรและผู้บริหารจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงด้วยการนำเข้านวัตกรรมเพื่อมาทดแทน สิ่งเหล่านี้กลายเป็นภัยคุกคามมนุษย์ในองค์กรที่ขยายไปสู่มนุษย์ทั้งหมดอย่างเลี่ยงไม่ได้ การดำรงอยู่แบบนี้ไม่อาจยืนยันความสมดุลภายใต้ความสัมพันธ์ระหว่างปัญญาประดิษฐ์ โดยเฉพาะเมื่อองค์กรและผู้บริหารอาจจะกำลังสร้างวัฒนธรรมในระดับการบริหารร่วมกันว่านวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ คือ ทางออกเพื่อการแข่งขันและอยู่รอด หลักการทาง “วิทยาศาสตร์” กำลังทำลายหลักการบริหารที่ยึดมนุษย์เป็นตัวตั้ง โดยครั้งนี้ไม่ได้เน้นหลักการปฏิบัติงานอย่างวิทยาศาสตร์ที่เป็นขั้นตอน แต่ได้ผลิตตัวแทนของหลักการแบบวิทยาศาสตร์ให้อยู่ภายใต้รูปลักษณะใหม่ในนามของปัญญาประดิษฐ์ หุ่นยนต์และเทคโนโลยีเครื่องจักรทางอุตสาหกรรม เพื่อเป็นตัวแทนของหลักการ “one best way” ของ Frederick Taylor กำลังจะกลายเป็นจริงภายใต้ตัวแทนของแนวคิดในแบบระบบหุ่นยนต์ (robotic system) ที่ลดทอนความสำคัญของมนุษย์ในองค์กรอันกระทบความมั่นคงและมนต์เสน่ห์ของชีวิตต่อการดำรงอยู่ในองค์กร

วัฒนธรรมองค์กรที่เหมาะสมสำหรับมนุษย์และปัญญาประดิษฐ์

การเลือกสรรมนุษย์เข้าเป็นสมาชิกองค์กรอาศัยกรอบการพิจารณาตามที่องค์กรกำหนด ทำให้องค์กรมั่นใจว่าจะได้คนเข้ามาในองค์กรที่มีความเหมาะสม (fit) แต่แท้จริงมนุษย์ที่ถูกสรรหาเข้าไปอาจจะมีทั้งผู้ที่มีลักษณะหลวม (loose) และแน่น (tight) กับกรอบที่องค์กรกำหนด เป็นไปได้ยากที่จะได้มนุษย์ที่เหมาะสมที่สุด (Best fit) แนวทางที่ไม่เหมาะสมกับสังคมแบบ “พหุนิยม” และการเติบโตของเทคโนโลยียุคสารสนเทศและการสื่อสาร ความเป็นปัจเจกบุคคลที่ขยายออกมาอาจส่งผลให้เกิดปัญหาในยุคอุตสาหกรรม ชีวิตที่มั่นคง คือ สิ่งสะท้อนถึงแรงขับเคลื่อนนำมาสู่การที่มนุษย์เคลื่อนตัวออกจากภาคเกษตรกรรม ขณะที่ยุคเทคโนโลยีและนวัตกรรมกำลังหวนคืนมนต์เสน่ห์ความปลอดภัยในยุคเกษตรกรรม-อุตสาหกรรม มาสู่ความไม่แน่นอนในยุคที่กำลังจะกระทบต่อความมั่นคงของชีวิตมนุษย์ในองค์กร

วัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้แต่ปรับปรุงให้เหมาะสมได้ ภาระสำคัญของผู้บริหาร คือ ทำอย่างไรจะจัดสรรความยุติธรรมที่เหมาะสมให้กับมนุษย์ในองค์กร เพื่อดุลยภาพกับแนวคิดการนำระบบเทคโนโลยีและปัญญาประดิษฐ์มาใช้เพื่อความคุ้มค่าต่อเจ้าของกิจการ แบบแผนที่เหมาะสมตามความปรารถนาขององค์กรบีบคั้นและตรงข้ามกับแรงปรารถนาเชิงคุณค่าในการทำงานของมนุษย์ ส่งผลให้นำมาสู่ความตึงเครียดทั้งสองฝ่าย (Bardwick, 2001) เพราะหากมนุษย์ในองค์กรรู้สึกว่าการดำรงอยู่ในองค์กรได้เติมเต็มชีวิตของตน ก็จะมีผลนำไปสู่ความผูกพันที่มีต่อองค์กร (Saks, 2004) ดังนั้นการปรับวัฒนธรรมองค์กรต้องเริ่มจากการวางยุทธศาสตร์การจัดการทางวัฒนธรรมสัญญาทางจิตใจ คือ ส่วนผสมสำคัญในการรักษาสมดุลภายใต้การปรับตัวของวัฒนธรรมองค์กร มนุษย์ย่อมรู้สึกไม่ปลอดภัยเมื่อขาดที่ยึดเหนี่ยวทางจิตใจ องค์กรและมนุษย์มีแรงขับที่ตอบสนองแตกต่างกัน เช่น แรงจูงใจจากการเป็นที่ยอมรับ แรงกระตุ้นจากความก้าวหน้าและโอกาสในการรับผิดชอบ แรงปรารถนาจากชื่อเสียงและความสำเร็จ และแรงขับจากการบรรลุในศักยภาพและเติบโตของตน Charles Handy เป็นนักคิดคนที่เสนอแบบแผนวัฒนธรรมที่เหมาะสมสำหรับองค์กร โดยแบ่งออกเป็น 4 แบบแผนคือ เน้นบทบาท (role) เน้นงาน (task) เน้นสโมสร (club) และเน้นตัวตน (existential) โดยจากการนำไปศึกษาพบว่าปัจจัยสำคัญ 8 อย่าง ที่ส่งผลต่อความสำเร็จ (key success factor) (ชนิดา จิตตรุทธะ, 2549, หน้า 130)

ให้เกิดความสอดคล้องระหว่างวัฒนธรรมองค์การและวัฒนธรรมปัจเจกบุคคล จำแนกเป็น ผู้นำแผนของงาน การจัดการ สัมฤทธิ์ผล เกณฑ์วัด ซึ่งเป็นส่วนขององค์การ และการจูงใจ แรงจูงใจและความพึงพอใจ เป็นส่วนของปัจเจกบุคคล

ผู้เขียนจึงพยายามนำแบบแผนของปัจจัยดังกล่าวมาทดลองออกแบบกรอบแบบแผนองค์การดังแผนภาพที่ 3 ตั้งแต่การสรรหาคัดเลือกสมาชิกเข้าสู่องค์การ ไปจนถึงการรักษาสัญญาทางจิตใจของสมาชิกในองค์การให้คงอยู่บนฐานความผูกพันที่สร้างสรรค์ต่อองค์การและลดความวิตกกังวลจากประเด็นปัญหาประติษฐ์ที่จะนำมาสู่ผลกระทบต่อสมาชิกภายในองค์การ แบบแผนนี้พยายามประยุกต์เอามุมมองการสร้างสมดุลของวัฒนธรรมองค์การที่เหมาะสมระหว่างมนุษย์และปัญหาประติษฐ์ ที่เป็นภาพอุดมคติของผู้เขียนสำหรับการปรับตัวขององค์การ

บทสรุปของการปรับสมดุลวัฒนธรรมองค์การ ระหว่างมนุษย์และปัญหาประติษฐ์

จุดร่วมระหว่างมนุษย์กับปัญหาประติษฐ์บนพื้นที่ในองค์การ มุ่งหวังเพื่อให้การแทนที่ (replace) ของนวัตกรรมปัญหาประติษฐ์ดำเนินไปบนแนวทางการนำไปสู่ในจุดที่แบ่งเบาและสนับสนุนให้มนุษย์มีโอกาสใช้เวลากับสมองซีกขวา เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานกับองค์การมากขึ้น แทนที่การทำงานแบบเก่าที่บั่นทอนกายและจิตใจของมนุษย์ ให้เป็นเพียงทรัพย์สินขององค์การในเชิงต้นทุนและกำไร สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง การขยายตัวของเทคโนโลยีและนวัตกรรมปัญหาประติษฐ์เป็นสิ่งใหม่ของสังคมทางหนึ่ง มนุษย์ชื่นชมการพัฒนาที่ก้าวหน้ากับความฝันที่จะมีชีวิตที่ดีกว่าภายใต้การอำนวยความสะดวกที่มากขึ้น แต่กลับกันคำถามที่ว่าภายใต้บริบทที่องค์การมุ่งเพียงการแข่งขันทางธุรกิจที่มองเพียงต้นทุนและกำไร มนุษย์อยู่ตรงไหนบนสมการขององค์การ เมื่อปัญหาประติษฐ์มาแทนที่แนวโน้มที่ว่าในท้ายที่สุดองค์การมักเลือกลดจำนวนมนุษย์ในองค์การลง เพราะต้นทุนและผลสัมฤทธิ์ในทางการผลิตมีความแตกต่างกัน มนุษย์มีชีวิตจิตใจ มีวงจรพื้นฐานเพื่อดำรงชีวิต ปัญหาประติษฐ์เป็นจักรกลที่ทำงานได้มีประสิทธิภาพมากกว่า แน่แน่นอนว่ามันไม่เคยเรียกชื่อมนุษย์มาติดต้นตอ นายจ้าง หากเป็นเช่นนั้นองค์การกำลังเข้าสู่การทำให้องค์การกลายเป็นจักรกลมากขึ้น มนุษย์ถูกบีบให้พัฒนาตัวเองทั้งจากแบบแผนทางสังคม แข่งแข่งขันและจากเกณฑ์ชีวิตขององค์การที่กำหนดขึ้นเพื่อเอาตัวรอด ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเกณฑ์มาตรฐานเชิงวิทยาศาสตร์และทักษะที่ทดแทนได้ด้วยปัญหาประติษฐ์ สิ่งเหล่านี้ไม่อาจวัดผลทางคุณค่าได้อย่างชี้ขาด

	ซิกซาย	องค์การ	ซิกซาว	
	แบบเน้นธุรกิจ	กรอบแบบแผน	แบบเน้นจิตใจ	
	เพื่อกำไร	สรรหาสมาชิก	เพื่อสร้างสรรค์	
โลกทัศน์ แข่งขันเหตุผลต้นทุน กำไรคุ้มค่า	แบบแผนเพื่อแข่งขัน			โลกทัศน์ คุณค่าจิตวิญญาณ ศิลปะอารมณ์ จินตนาการ
บริบทความเปลี่ยนแปลงจากเทคโนโลยีและปัญญาประดิษฐ์				
เน้นจักรกล	เน้น Technology ผู้นำ เน้นกระตุ้นพัฒนา ทักษะสมาชิก ปัจจัยจุดใจ ความก้าวหน้า	เน้น Balance ผู้นำ เน้นกระตุ้นการอยู่ร่วมกัน กับเทคโนโลยี ปัจจัยจุดใจ ความมั่นคง การทุนแรง ลด ภาระที่ไม่จำเป็น แรงจูงใจ ความสะดวก การผ่อนคลาย ลดความตึงเครียด แบบแผนงาน ความคิดสร้างสรรค์ การ ทดลองทำสิ่งใหม่ๆ ความพอใจในงาน รู้สึกมีพื้นที่เป็นส่วนหนึ่งใน ชุมชนขององค์การ	ปรับเน้น Human ผู้นำ เน้นกระตุ้นความ สร้างสรรค์บนฐาน ปัจเจกบุคคล ปัจจัยจุดใจ ความเป็นตัวของ ตัวเอง แรงจูงใจ อิสระ แบบแผนงาน ความแปลกไม่ซ้ำใคร ความพอใจในงาน อิสระในความ ปรารถนา	เน้นมนุษย์
ตอบรับการนำเข้า เทคโนโลยีและ ปัญญาประดิษฐ์ให้ มากที่สุด ลดมนุษย์ ให้เหลือน้อยที่สุด	สัมฤทธิ์ผลงาน ผ่านเกณฑ์	สัมฤทธิ์ผลงาน บรรลุเป้าหมายองค์การ พร้อมความสุข เกณฑ์วัด อยู่ร่วมในชุมชนขององค์การ ได้อย่างมีความสุข มีพื้นที่ แรงบันดาลใจของตนเอง การจัดการ อาศัยวัฒนธรรมและค่านิยม ทางใจร่วมกัน	สัมฤทธิ์ผลงาน สะท้อนตัวตน เกณฑ์วัด มันไม่เหมือนใครมา ก่อน การจัดการ อาศัยอิสระ และเชื่อ ใจ	ปฏิเสธการปรับตัว ทางเทคโนโลยี เน้น มนุษย์ จินตนาการ ศิลปะ ตัดขาดจาก แนวทางธุรกิจ
ความขัดแย้ง แรง ต่อต้าน ความวิตก กังวลก่อนความรู้สึก แปลกแยกต่อคนใน องค์การ	คำตอบแทน แรงจูงใจ ความอยู่รอด แบบแผนงาน นวัตกรรมใหม่ๆ ความพอใจในงาน		ความแปลกไม่ซ้ำใคร	ขาดแผนที่ชัดเจน ขาดจุดร่วมเป้าหมาย สะท้อนความเป็น ปัจเจกสูงสุด
เมื่อเกิดมากขึ้นส่งผล ต่อการขยายตัว เป็น ผลกระทบต่อ จิตวิทยาทางสังคม	ความรู้สึเป็นส่วน หนึ่งของนวัตกรรม สัมฤทธิ์ผลงาน ผ่านเกณฑ์		อิสระในความ ปรารถนา	องค์การอยู่รอดได้ ยาก ส่งผลกระทบต่อ จิตวิทยา คนรู้สึกว่า บริษัทใหญ่คือ เป้าหมายที่มั่นคง
วงจรเศรษฐกิจเสื่อม ถอย มนุษย์ไม่มีงาน ทำ กำลังซื้อถดถอย เศรษฐกิจหดตัว ธุรกิจขาดทุน ล้มละลาย เหลือ บริษัทใหญ่รอด	เกณฑ์วัด ความสามารถทักษะ เพียงพอ การจัดการ อาศัยตัวชี้วัด มาตรฐาน		การปรับตัว	ความยากลำบากของ การอยู่รอดของ องค์การขนาดเล็ก ใน การสรรหาคนเก่ง เช่น กรณีการขาด แคลนบุคลากร ใน ธุรกิจ Start up
ทุกคนทำงานอย่าง กระตือรือร้น เพื่อ บรรลุเป้าหมาย พัฒนาเพียงเพื่ออยู่ รอด ผลผลิตทำ เท่าที่จะบรรลุ เป้าหมายของ องค์การ	สมาชิกปรับตัว มีพื้นที่มนุษย์ในชุมชนขององค์การ ทุกคนมีเวลาสร้างสรรค์สิ่งใหม่มากขึ้น ปัญญาประดิษฐ์มาแบ่งเบาภาระ ผลผลิตถูกสร้างจากแรงบันดาลใจของมนุษย์ที่มีต่อ ความผูกพันทางใจกับองค์การ เกิดผลผลิตใหม่ ๆ ที่เป็นเอกลักษณ์ขององค์การ	สมาชิกต้องแข่งขัน ปรับตัว พัฒนา อย่างรวดเร็วเพื่อเอาตัวรอดจากการถูก แทนที่ด้วยเทคโนโลยี	สมาชิกมีอิสระใช้แรงปรารถนาส่วนตัว เป็นหลัก มากกว่าจะยอมปรับตัวตาม สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงของ องค์การ	ทุกคนทำงานตาม ความปรารถนาส่วน บุคคล ผลผลิตจะ บรรลุเป้าหมาย หรือไม่ ในเชิงการ แข่งขัน ไม่ใช่ปัจจัย ที่มีผลต่อสมาชิก

แผนภาพที่ 3 มุมมองกรอบแนวคิดการสรรหาสมาชิกเข้าสู่องค์การผ่าน 2 โลกทัศน์

ที่มา: ผู้เขียน

สุดท้ายการบีบคั้นจากแผนการพัฒนามนุษย์ทำให้มนุษย์ออกห่างจากความเป็นมนุษย์มากขึ้น เราไม่อาจพัฒนาเพื่อแข่งกับปัญญาประดิษฐ์ได้ แต่เราควรอยู่ร่วมกันบนมิติที่เกื้อหนุนกัน แต่สิ่งนี้ต้องได้รับการใส่ใจจากทั่วทุกภาคส่วนขององค์การโดยเฉพาะผู้บริหารและเจ้าของกิจการ การสร้างองค์การที่สมดุลระหว่างการพัฒนาคนและการใช้ชีวิตในองค์การร่วมกันกับปัญญาประดิษฐ์ คือสิ่งที่ต้องออกแบบ

เพื่อสร้างจุดร่วมทั้งสองฝ่ายและสร้างความมั่นใจต่อการอยู่ร่วมกันในองค์การอย่างสร้างสรรค์ การสนับสนุนให้มนุษย์มีพื้นที่ในองค์การอย่างมีความสุขและมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยมีเงื่อนไขที่เหมาะสมและสนับสนุนความสามารถที่โดดเด่นของมนุษย์ให้ลงตัว จะทำให้ปัญญาประดิษฐ์เป็นส่วนหนึ่งของพลังสนับสนุนการปลดปล่อยมนุษย์จากโลกทุนนิยมที่ตูดกลืนจิตวิญญาณของมนุษย์ เพื่อหล่อเลี้ยงวิถีจักรทางเศรษฐกิจที่ไม่รู้จบจนออกห่างจากโลกแห่งจินตนาการและคุณค่าทางใจ ปัญญาประดิษฐ์สมควรจะช่วยลดภาระและเปิดพื้นที่ให้มนุษย์ได้มีโอกาสใช้สมองซีกขวาให้กับองค์การ การที่มนุษย์มีเวลาที่หยุดมองสิ่งรอบตัวมากขึ้น เนื่องจากภาระการทำงานที่น้อยลงก็จะสนับสนุนคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีได้ แต่สิ่งนี้เกิดขึ้นได้ก็เมื่อองค์การปรับความสำคัญของการบริหารจัดการองค์การ ปรับวัฒนธรรมให้เกิดความสมดุล ข้อเสนอการพัฒนามนุษย์ต้องไม่ใช่สิ่งที่ท้ายที่การพัฒนาทักษะในเชิงวิทยาศาสตร์ที่สุดท้ายยอมจบลงที่การถูกทดแทนด้วยปัญญาประดิษฐ์ ทักษะที่พึงพัฒนาของมนุษย์ควรเป็นการสนับสนุนการทำงาน เพื่อผลิตสร้างคุณค่าและความแตกต่างบนพื้นฐานความคิดสร้างสรรค์ให้มนุษย์ไม่ใช่มุ่งเน้นแต่นำเสนอแนวทางการพัฒนาเพื่อแข่งขันทางธุรกิจ มองทุกอย่างเพียงต้นทุนกำไร คิดทุกอย่างด้วยกลไกตามหลักตัวเลข หากเป็นเช่นนั้นแล้วองค์การก็จะออกห่างจากความเป็นมนุษย์และแสวงหาแต่ผลประโยชน์ที่คุ้มค่ามากที่สุด และนำไปสู่การลดทอนความเป็นมนุษย์รวมถึงลดทอนเหตุผลในการมีมนุษย์อยู่บนสมการขององค์การและสังคม ก่อความไม่มั่นคงทางจิตใจและความขัดแย้งทางใจ บนฐานของความเปลี่ยนแปลง ที่อาจพัฒนาไปสู่สงครามการพิสูจนความสำคัญ ระหว่างความสำคัญของการมีอยู่ของมนุษย์และเหตุผลของความจำเป็นในการใช้จักรกลปัญญาประดิษฐ์ต่อไปในอนาคต

บรรณานุกรม

- ชนิดา จิตตรุทชะ. (2560). **วัฒนธรรมองค์การ ปัจจัยสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนิดา จิตตรุทชะ. (2549). **ความสอดคล้องระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับวัฒนธรรมปัจเจกบุคคลในการรับรู้ของสมาชิกองค์การ: ศึกษากรณีองค์การภาครัฐองค์การภาคเอกชน และองค์การภาคประชาสังคมในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Bardwick, J.M. (2001). **In Praise of Good Business: How Optimizing Risk Rewards Both Your Bottom Line and Your People**. Canada: John Wiley & Sons.
- Barret, J. (2013). **Our Final Invention Artificial Intelligence and The end of Human Era**. New York: Thomas Dunne Books.
- Bolman, L.G., & Deal, T.E. (2003). **Reframing Organizations: Artistry, Choice, and Leadership**. San Francisco: Jossey-Bass.
- Deal, T.E. & Kennedy A.A. (2000). **Corporate Cultures: The Rites and Rituals of Corporate life**. New York: Perseus Books.
- Fischer, G., & Nakakoji, K. (1992) Beyond the Macho Approach of Artificial Intelligence: Empower Human Designers-Do not Replace Them. **Artificial Intelligence in Design Butterworth-Heinemann**, 5(1), pp. 15-30.
- Handy, C. (1979). **God of Management**. London: Pan Books.
- Katz, D., & Kahn, L.R. (2005). Organizations and the System Concept. in Jay M., Shafritz, J., Ott, S., & Yong Suk Jang (Eds.). **Classics of organization theory** (pp. 347-358). Belmont: Thomson Wadsworth.
- O'Hare, G.P., & Jennings N.R. (1996). **Foundations of Distributed Artificial Intelligence**. New York: John Wiley & Sons.
- Dautenhahn K. (2007). Socially Intelligent Robots: Dimensions of Human-Robot Interaction. **Philos Trans R Soc Lond B Biol Sci**, 362, pp. 609-704.
- Gulick L.H. (2005). Notes on the Theory of Organization. in Jay M., Shafritz, J., Jay M., Shafritz, J., Ott, S., & Yong Suk Jang (Eds.). **Classics of organization theory** (pp. 66-77). Belmont: Thomson Wadsworth.
- McGregor, D. (1960). **The Human Side of Enterprise**. New York: McGraw-Hill.

- O'Connor, G.C., & Rice, M.P. (2013). A Comprehensive Model of Uncertainty Associated with Radical Innovation. **Journal of Product Innovation Management**, 30, pp. 2–18.
- Murphy R.R. (2004). **Human-Robot Interaction in Rescue Robotics**. Tampa: University South Florida.
- Saks, A.M. (2004). **Organizational Behavior: Understanding and Managing Life at Work**. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Edgar, S. (1985). **Organizational Culture and Leadership**. San Francisco: Jossey-Bass.
- Taylor, F.W. (1911). **The Principles of Scientific Management**. New York: Harper and Brothers.
- Weick, K.E. (1979). **The Social Psychology of Organizing**. Massachusetts: Addison-Wesley.
- Weick, K.E., & Browning, L.D. (1986). Argument and Narration in Organizational Communication. **Journal of Management**, 12(2), pp. 243–259.