

เทคโนโลยี AI กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างยั่งยืน AI Technology and Sustainable Human Resource Development

นิตยา ทวีชีพ
Nittaya Taweecheep
นักวิชาการอิสระ
Independent Scholar

Received: 9 March 2024
Revised: 17 April 2024
Accepted: 20 April 2024

*Corresponding Author Email: Nit8189155@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้ได้นำเสนอความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้าและพัฒนาการของเทคโนโลยี AI เข้ามามีบทบาทมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้ในหลาย ๆ องค์การหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะนำเทคโนโลยีนี้มาใช้ ทั้งในชีวิตประจำวันและการทำงาน เพื่อให้้องค์การสามารถเติบโตได้อย่างทันสมัย และรับมือกับความเสี่ยงที่อาจกระทบต่อชีวิตและการทำงานของบุคคลได้ บทความวิชาการนี้ เป็นการศึกษาเทคโนโลยี AI กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างยั่งยืน โดยผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับเทคโนโลยี AI และแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างยั่งยืน การศึกษาในครั้งนี้ พบว่า การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้บุคคล และ้องค์การต้องเตรียมความพร้อมต่อการปรับตัว และปรับใช้เทคโนโลยี AI ที่เข้ามามีบทบาทในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อันประกอบด้วย 1) การฝึกอบรมและพัฒนา 2) การพัฒนาสายอาชีพ และ 3) การพัฒนา้องค์การ เพื่อช่วยให้เกิดระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต สร้างพฤติกรรมการเรียนรู้ร่วมกันในรูปแบบต่าง ๆ สร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่ทันสมัย โดยอาศัยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และระบบออนไลน์ เข้ามาช่วยพัฒนาการจัดอบรมอิเล็กทรอนิกส์ การอบรมออนไลน์และแอปพลิเคชัน และการประเมินผลรายบุคคลก่อนและหลังการอบรม ซึ่งผลการศึกษานี้จะเป็นแนวทางให้ผู้บริหาร บุคลากร และ้องค์การทุกระดับ ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน ตระหนักในการมีส่วนร่วมปรับเปลี่ยนแนวคิด และเตรียมความพร้อม เพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อน้องค์การไปสู่การพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

คำสำคัญ: เทคโนโลยี AI, การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

Abstract

This academic article presents knowledge about the advancement and development of AI technology continues to play an increasingly important role. Therefore, it's inevitable for many organizations to use this technology in both daily life and work in order to grow in a modern way and deal with risks that may affect a person's life and work. This academic article is a study of AI technology and sustainable human resource development. The author has synthesized theoretical concepts regarding AI technology and sustainable human resource development concepts. It was found that rapid changes in technology and innovation require individuals and organizations to prepare themselves to adapt to and utilize AI technology, which plays a role in human resource development, including 1) training and development 2) career development and 3) organizational development, to help create a more efficient work system, lifelong learning, various forms of collaborative learning behavior, and a modern environment and atmosphere. Electronic and online systems

have been used to help develop electronic training, online training and applications, as well as individual evaluation before and after training. The results of this study will serve as a guideline for executives, personnel, and organizations at all levels, both in the government and private sectors, to recognize the importance of their involvement in changing concepts and be ready for the development of human resources, which is considered an important factor in driving the organization towards continuous and sustainable development.

Keywords: AI Technology, Human Resource Development

บทนำ

นับตั้งแต่เริ่มเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 โลกเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รุนแรง และก้าวกระโดด ส่งผลให้รูปแบบการดำเนินชีวิต องค์การ การประกอบธุรกิจต่างๆ เศรษฐกิจ และสังคม ต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงในยุค Disruptive World การปรับตัว อาศัยนวัตกรรมและเทคโนโลยีสมัยใหม่ ส่งผลให้ทรัพยากรมนุษย์ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องเช่นกัน เนื่องจากเป็นทรัพยากรที่มีบทบาทสำคัญ และเป็นแรงขับเคลื่อนพลวัตของความสำเร็จในทุกองค์การ นอกจากนี้ กิตติเชษฐ์ ฐูปูชา และคณะ (2566, น.272) กล่าวว่า จากสถานการณ์และแนวโน้มของโลกที่เปลี่ยนแปลงในหลากหลายมิติ ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม ทำให้มนุษย์ต้องคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยเทคโนโลยี AI (Artificial Intelligence) หรือ ปัญญาประดิษฐ์ เป็นเทคโนโลยีในยุคนี้ที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการเลียนแบบ พัฒนา และแสดงพฤติกรรมการทำงานของมนุษย์ ที่มีความสามารถในการประมวลผลโดยใช้เครื่องจักร และคอมพิวเตอร์ ด้วยอัลกอริทึม และกลุ่มเครื่องมือทางสถิติ เพื่อสร้างซอฟต์แวร์ทางปัญญาในการช่วยให้สามารถทำงานได้รวดเร็ว ลดความผิดพลาดในการทำงาน และมีศักยภาพสูงในกระบวนการทำงาน สอดคล้องกับบุหงา ชัยสุวรรณ (2565, น.113) กล่าวเพิ่มเติมว่า หากผู้ประกอบการนำจุดแข็งของแรงงานมนุษย์และเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้ร่วมกันเพื่ออุดช่องว่างที่เป็นจุดอ่อน ระหว่างเทคโนโลยีกับคน และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานอย่างเหมาะสม จะทำให้การดำเนินงานขององค์การมีประสิทธิภาพนำไปสู่ประโยชน์เชิงการแข่งขัน หรือรักษาผลประโยชน์ให้แก่องค์การเพื่อความอยู่รอดทางธุรกิจ

อย่างไรก็ตาม การพัฒนาอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีในยุคปัจจุบันที่เรียกว่า ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) นั้น ส่งผลให้หลายประเทศทั่วโลกได้ตระหนักถึงแนวโน้มและมีนโยบายสำหรับการรับมือต่อการเปลี่ยนแปลง และส่งเสริมให้ประชากรของตนเองพัฒนาการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยแคนาดาเป็นประเทศแรกของโลกที่ประกาศนโยบายแห่งชาติด้าน AI เมื่อปี 2560 เพื่อส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาผู้มีความสามารถโดดเด่นด้านเทคโนโลยี ส่วนสหภาพยุโรปได้ผลักดันให้ประเทศสมาชิกเพิ่มสัดส่วนการใช้จ่ายงบประมาณด้าน AI ทั้งภาครัฐและเอกชน โดยมีฟินแลนด์เป็นประเทศแรกในสหภาพยุโรปที่ประกาศนโยบายแห่งชาติด้าน AI และตั้งเป้าหมายให้ประชากรร้อยละ 1 ได้เรียนหลักสูตรออนไลน์ด้าน AI ที่พัฒนาโดยมหาวิทยาลัยเฮลซิงกิและบริษัทที่ปรึกษา Reaktor ซึ่งสามารถบรรลุเป้าหมายอย่างรวดเร็วจนกลายเป็นตัวอย่างให้กับประเทศอื่นในสหภาพยุโรป เช่น สวีเดนและเนเธอร์แลนด์ได้ตั้งเป้าหมายให้ประชากรร้อยละ 1 ของตนเองได้รับการศึกษาด้าน AI เช่นเดียวกัน ทั้งนี้ ประเทศไทยได้ตระหนัก ปรับเปลี่ยน และเตรียมพร้อมถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้แรงงานได้รับการพัฒนาระดับการศึกษาและทักษะที่สูงขึ้นเพื่อเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน เพราะบุคลากรคือทรัพยากรหลักที่ทรงคุณค่าและเป็นผู้ขับเคลื่อนเศรษฐกิจ องค์การ สังคม และชุมชนไปสู่จุดหมายได้ (กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, 2562, น.4-6)

จะเห็นได้ว่า ปัจจุบัน AI หรือปัญญาประดิษฐ์จึงกลายเป็นเครื่องมือที่ทรงพลังและเป็นส่วนหนึ่งของเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทที่ช่วยเสริมประสิทธิภาพการทำงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กันอย่างมาก เพื่อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ ความซับซ้อนในการจัดการ ความรวดเร็ว และยิ่งช่วยประหยัดทรัพยากรภายในกระบวนการดำเนินงานในองค์กรด้วย เนื่องจากการพัฒนา

ทรัพยากรมนุษย์ที่ผ่านมาจะประสบปัญหาในการค้นหาบุคลากรที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน การขาดแคลนบุคลากรที่มีทักษะเฉพาะทาง การพัฒนาทักษะพิเศษของบุคลากร เมื่อนำเทคโนโลยี AI หรือปัญญาประดิษฐ์ เข้ามาปรับใช้ในการออกแบบการฝึกอบรมและพัฒนา ทักษะที่พนักงานมีอยู่แล้ว และทักษะที่ควรส่งเสริมเพิ่มเติมให้แก่พนักงานแต่ละคนได้ตรงตามเป้าหมาย ซึ่งการพัฒนาจะสัมพันธ์กับการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการพิจารณาค่าจ้างค่าตอบแทนของพนักงาน ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญและละเอียดอ่อนที่อาจสร้างผลกระทบต่อการคงอยู่ของพนักงานเป็นอย่างมาก (กิติพิเชษฐ์ ฐูปูชา และคณะ, 2566, น.281) ฉะนั้น การยอมรับและเตรียมความพร้อมในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี AI ในงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านต่าง ๆ เช่น การสำรวจความจำเป็นในการจัดทำแผนการพัฒนาขององค์กร การจัดโปรแกรมฝึกอบรม การจัดการเรียนรู้ตามศักยภาพของตนเอง และการจัดทำแผนพัฒนาบุคคล การประเมินผลรายบุคคลก่อนและหลังการอบรมนั้น จะช่วยสามารถเพิ่มคุณค่าและค้นหาบุคลากรที่เหมาะสมที่สุดให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ ศรีณวิทย์ อัครวิวัฒนาธร (2562, น.70-71) ได้กล่าวว่า AI ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรโดยช่วยลดความซ้ำซากของงาน ช่วยให้การค้นหาผู้สมัครงานรวดเร็วขึ้น และเพิ่มการมีส่วนร่วมของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับภาคธุรกิจเพื่อลดเวลาและลดต้นทุนการจ้างบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับนาฏญา อุแสทอง (2565, น.1) กล่าวว่าเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เป็นเทคโนโลยีใหม่ที่มีความสามารถหลากหลายและถูกพัฒนาอย่างรวดเร็ว ซึ่งมีบทบาทสำคัญมากยิ่งขึ้น คาดการณ์ว่า AI จะเข้ามามีบทบาทและเปลี่ยนแปลงสังคมและเศรษฐกิจอย่างมากในอนาคต ทำให้การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลต้องเตรียมความพร้อมในการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพด้านเทคโนโลยี AI โดยต้องมีจัดอบรมให้บุคลากรเข้าถึงการใช้งานได้อย่างถูกต้อง จัดให้มีที่ปรึกษาอย่างเพียงพอ จัดทำคู่มือที่ง่ายต่อความเข้าใจในการใช้งาน เพื่อให้บุคลากรเกิดการยอมรับเทคโนโลยี AI และส่งผลให้การปฏิบัติงานมีผลสัมฤทธิ์ที่สูงขึ้น และสอดคล้องกับปาริฉัตร วิสุภากรณ์กุล (2563, น.71-73) ได้กล่าวว่า เทคโนโลยี AI หรือปัญญาประดิษฐ์ อาจจะเข้ามาแทนที่มนุษย์ได้แต่อาจไม่ทั้งหมด พนักงานมีหน้าที่ต้องเตรียมพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงและปรับนำมาใช้ในชีวิตประจำวันให้ได้ โดยจะต้องรู้จักเรียนรู้และพัฒนาตนเอง พร้อมทั้งทำงานควบคู่ไปกับเทคโนโลยี ใหม่ ๆ ให้ได้ ทั้งนี้ เทคโนโลยี AI เป็นเพียงเครื่องมือที่ช่วยให้มนุษย์ทำงานได้สะดวกสบายมากขึ้นแต่มาแทนที่มนุษย์ไม่ได้ทั้งแง่ของการบริการ ความรู้สึก มนุษย์ควรควบคุมปัญญาประดิษฐ์ มิใช่ใช้ปัญญาประดิษฐ์มาแทนที่มนุษย์ แต่ใช้ปัญญาประดิษฐ์เพื่อช่วยในการจดจำ และลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อนแทนเท่านั้น

ดังนั้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยใช้เทคโนโลยี AI นั้นให้เกิดประสิทธิภาพและความยั่งยืน ทุกคนต้องยอมรับในสิ่งใหม่ มีความเข้าใจ จำเป็นต้องเรียนรู้ เข้าใจบทบาทใหม่ในหน้าที่ที่จะต้องทำงานร่วมกับเทคโนโลยี AI เพื่อพัฒนาตนเองและเตรียมตัวต่อการอยู่ร่วมกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570) ได้มุ่งเน้นสร้างความพร้อมในทุกระดับในการรับมือกับสภาวะวิกฤติที่อาจเกิดขึ้น ตั้งแต่ในระดับครอบครัว ชุมชน พื้นที่ และประเทศ รวมถึงปรับทิศทาง รูปแบบ และแนวทางการพัฒนาให้สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคใหม่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565, น.4) ทั้งนี้ หากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะเกิดความยั่งยืนได้ จะต้องได้รับความร่วมมือของผู้บริหาร พนักงาน รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน สังคม ชุมชน และนักวิชาการ เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแสดงออกทางความคิดเห็นถึงปัญหา หรือแนวทางการแก้ไข ที่จะสามารถหาสาเหตุเพื่อประเมินความเสี่ยงต่างๆ กับสถานการณ์นั้นๆ ได้อย่างเหมาะสม ประกอบกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี AI เข้ามาร่วมด้วยเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ความรวดเร็วในการทำงาน การสร้างความผูกพันร่วมกันต่อองค์กรของพนักงานให้เกิดความสุข ตลอดจนสามารถแสดงศักยภาพออกมาได้อย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อให้องค์กรเกิดความยั่งยืน

บทวิเคราะห์

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับเทคโนโลยี AI

เทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เกิดจากการพัฒนาความคิดค้นของมนุษย์ เพื่อส่งผลให้มนุษย์ได้รับความสะดวกสบายต่อการทำงานและการดำรงอยู่ของชีวิตให้ดียิ่งขึ้น สามารถเชื่อมโยงถึงกันได้ทุกที่ ทุกเวลา ตลอดจนเพิ่มศักยภาพโอกาสในการทำงานให้เกิดผลสำเร็จในทุกขั้นตอนของการทำงาน นอกจากนี้ ยังมีการนำเทคโนโลยีการสื่อสารมาใช้ขยายเป็นระบบเครือข่ายความรู้ออนไลน์ หรือขยายของบนออนไลน์ ทำให้เกิดพฤติกรรมการเรียนรู้ที่ปรับเปลี่ยนไป โดยเรียนรู้และพัฒนาตนเองผ่านสื่อดิจิทัลเป็นตัวขับเคลื่อน และปัจจุบันเกิดการพัฒนารูปแบบของดิจิทัลแต่ละยุคมาอย่างต่อเนื่อง ทำให้รูปแบบเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลมีอย่างหลากหลาย ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี AI ที่ได้ศึกษาจากนักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีไว้ดังนี้

บุญอนันต์ พินัยทรัพย์ (2562, น.45-46) กล่าวว่า ปัญญาประดิษฐ์ หมายถึง คอมพิวเตอร์ที่พัฒนาเครื่องจักรกลต่าง ๆ ให้มีความคิดด้วยการอาศัยหลักทางวิจิตร เหตุและผลของมนุษย์และการเรียนรู้ด้วยตนเอง ส่งผลให้คอมพิวเตอร์มีความฉลาดเพิ่มขึ้นสามารถทำงานที่ซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดข้อผิดพลาดน้อย และสามารถที่จะช่วยในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้รวดเร็วกว่าการที่จะใช้สมองของมนุษย์ ทั้งนี้ ปัญญาประดิษฐ์ในปัจจุบันมีด้วยกัน 4 ลักษณะ ดังนี้

1) ระบบความคิดที่เลียนแบบมนุษย์ (Systems that Think Like Humans) เป็นปัญญาประดิษฐ์หรือคอมพิวเตอร์ที่พัฒนาขึ้นโดยเป็นเครื่องจักรที่มีสติปัญญาสามารถคิดเองได้และแสดงผลได้โดยอัตโนมัติ เป็นการคิดที่อาศัยรูปแบบและการเรียนรู้คล้ายคลึงกับมนุษย์มากที่สุด

2) ระบบความคิดอย่างมีเหตุผล (Systems that Think Rationally) เป็นปัญญาประดิษฐ์ที่ถูกมนุษย์สร้างขึ้น เพื่อคิดแทนมนุษย์ ทำให้ปัญญาประดิษฐ์สามารถที่จะเข้าใจหลักของเหตุและผล รวมถึงสามารถคำนวณเหตุการณ์ต่าง ๆ ขึ้นมาได้

3) ระบบการกระทำเหมือนมนุษย์ (Systems that Act Like Humans) เป็นปัญญาประดิษฐ์ที่อาศัยพื้นฐานการคิดเลียนแบบมนุษย์ และส่งผลให้มีการแสดงออก รวมถึงการกระทำในรูปแบบการทำงานของมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ

4) ระบบการกระทำอย่างมีเหตุผล (Systems that Act Rationally) เป็นปัญญาประดิษฐ์ที่มีกระบวนการคิดอย่างมีเหตุผลส่งผลให้การแสดงออก และการกระทำดังกล่าวสอดคล้องอย่างสมเหตุผล ทั้งนี้ ยังมีความสามารถในการคำนวณที่แสดงถึงความสามารถของคอมพิวเตอร์กำหนดการกระทำ หรือพฤติกรรมที่แสดงอย่างชัดเจน

อภิสร่า คชรัฐแก้วฟ้า (2566, น.9) ได้กล่าวว่า เทคโนโลยี AI หรือปัญญาประดิษฐ์ เป็นเทคโนโลยีในรูปแบบหนึ่งที่ทำให้คอมพิวเตอร์มีลักษณะเสมือนมนุษย์หรือจักรกลอัจฉริยะ ทั้งในเรื่องของความคิด การวิเคราะห์ หรือการเลียนแบบพฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์ โดยใช้โปรแกรมหรือซอฟต์แวร์ที่มนุษย์เขียนหรือจัดทำชุดคำสั่งขึ้น แล้วนำมาประมวลผลหรือนำมาฝังไว้กับอุปกรณ์ส่วนใดส่วนหนึ่ง เพื่อทำให้เกิดระบบจักรกลอัจฉริยะ หรืออุปกรณ์นั้นสามารถสื่อสารกับมนุษย์ได้ โดยใช้ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ หรือภาษาใดก็ตามเพื่อให้ตรงกับภาษาตามที่ต้องการ

โชติวริทธิ์ ชัชชัยยากิตต์ (2564, น.175) กล่าวว่า ยุค AI คือ ยุคของการใช้เทคโนโลยีสมองกลคอมพิวเตอร์ที่สามารถคิดได้เสมือนมนุษย์อาจอยู่ในรูปแบบของซอฟต์แวร์หรือแอปพลิเคชัน เพื่อทำให้มนุษย์เกิดความสะดวกสบาย รวดเร็ว และลดข้อผิดพลาดในการทำงานได้มากขึ้น ทั้งนี้ AI ในยุคเริ่มต้นอาจจะยังไม่สมบูรณ์แบบ ยังต้องเรียนรู้ ปรับปรุง และประยุกต์เทคโนโลยีเพื่อการใช้งานในอนาคต สอดคล้องกับขัญานุช จาตุรจินดา (2564, น.17-18) กล่าวว่า วงจรชีวิตของ AI ที่นำมาใช้สนับสนุนงานด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบว่า สามารถใช้เป็นตัวเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ และอาจยังมีปัญหาและข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากการทำงานของเทคโนโลยี AI ในประเด็น 1) ปัญหาคุณธรรมและจริยธรรม 2) ปัญหา Soft Skills ทักษะที่ AI ยังไม่สามารถทำได้ อย่างไรก็ตาม AI ไม่ได้จะเข้ามาแทนที่มนุษย์ทั้งหมด แต่ AI จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่สามารถวัดผลได้

โดยจะมีหน้าที่เข้ามาช่วยให้บุคลากรทำงานได้ง่ายขึ้น และสะดวกสบายมากขึ้น ดังนั้น นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะต้องคำนึงถึงการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถเกิดการเรียนรู้ในการทำงานร่วมกับ AI ได้อย่างยั่งยืน

นอกจากนี้ บุหงา ชัยสุวรรณ (2565, น.120) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า การนำเทคโนโลยี AI หรือปัญญาประดิษฐ์ทางการสื่อสารมาใช้ในองค์กรนั้น จะต้องคำนึงถึงปัจจัยด้านเทคโนโลยี ได้แก่ ความเหมาะสมของเทคโนโลยี ประสิทธิภาพของเทคโนโลยี การใช้งานด้านสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร ได้แก่ คู่แข่ง นโยบายรัฐ สภาพสังคมและเศรษฐกิจ และพฤติกรรมของผู้บริโภคด้านสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ บุคลากร นโยบาย โครงสร้าง วัฒนธรรม ทรัพยากรในองค์กร และการสื่อสารภายในองค์กร ตลอดจนคุณลักษณะของผู้บริหาร ได้แก่ ความพร้อมและการปรับตัวของผู้บริหาร การเข้าใจถึงประโยชน์และข้อจำกัด รวมถึงการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนในการคิดและตัดสินใจ หากบุคลากรได้รับความรู้ที่ดีเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ย่อมเป็นการอุดช่องว่าง ซึ่งไม่เพียงเป็นช่องว่างในตลาดแรงงานไทยเท่านั้น หากแต่เป็นช่องว่างในตลาดแรงงาน โลกได้ด้วย

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า เทคโนโลยี AI หรือปัญญาประดิษฐ์ได้เข้ามามีบทบาทต่อมนุษย์และทุกองค์การเป็นอย่างมากซึ่งเปรียบเสมือนจักรกลอัจฉริยะที่สามารถทำหน้าที่แทนมนุษย์ได้หลาย ๆ อย่างด้วยกัน และเทคโนโลยี AI ยังคงมีการพัฒนาต่อไปอย่างไม่มีที่สิ้นสุด เพื่อเข้ามาเสริมปัจจัยพื้นฐานการดำรงอยู่ของชีวิตให้ดีขึ้น และอำนวยความสะดวกในหลายอาชีพ และหลายภาคธุรกิจ รวมถึงในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยเทคโนโลยี AI อาจจะมีปัญหาและข้อจำกัดของ AI แต่ก็ยังได้รับความนิยมและถูกนำมาปรับใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างครบวงจร เพื่อประหยัดเวลา งบประมาณ รวมถึงทรัพยากรมนุษย์ด้วย

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรอย่างยั่งยืน

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบันไม่ว่าจะภาครัฐและภาคเอกชนจะให้ความสำคัญเรื่องคนเป็นหลัก และเน้นการบูรณาการรูปแบบและวิธีการที่หลากหลาย ตลอดจนนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้เพื่อเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงในการรองรับการทำในอนาคตที่อาจใช้เทคโนโลยีแทนที่มนุษย์ ทั้งนี้ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนต้องอาศัยเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการขับเคลื่อนเพื่อให้ทรัพยากรมนุษย์เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต องค์กรอยู่รอด เติบโต และมีศักยภาพที่แข่งขันได้อย่างยั่งยืน ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างยั่งยืนจากนักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ ดังนี้

Werner & Desimone (2006, pp.10-11) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีทักษะ ความสามารถที่ตรงตามต้องการ และการนำศักยภาพที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานของตนเองให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งในกิจกรรมหลักของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย 1) การฝึกอบรมและพัฒนา 2) การพัฒนาองค์การ และ 3) การพัฒนาสายอาชีพ สอดคล้องกับแนวคิดของ Wilton (2013, p.222) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นแนวปฏิบัติและกระบวนการต่าง ๆ เพื่อช่วยพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในบริษัทให้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ พฤติกรรม และทัศนคติที่จำเป็นในการนำไปประยุกต์ใช้สำหรับการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ซึ่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะมุ่งเน้นส่งเสริมให้บุคลากรเพิ่มพูนทักษะและความรู้ของตนอย่างต่อเนื่อง รวมถึงส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในเศรษฐกิจ

พงศกร ศรีรงค์ทอง (2561, น.5-6) ได้กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะให้ความสำคัญกับการพัฒนาในหลายระดับตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม รวมถึงระดับองค์กร โดยจะมีวิธีการที่แตกต่างกันในการพัฒนาบุคคลเพื่อให้ความเหมาะสม และเกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุด สำหรับวิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีด้วยกัน 4 วิธีการ ดังนี้

1) การให้การศึกษ (Education) เป็นการให้ความรู้สำหรับงานในอนาคต เช่น การเรียนในโรงเรียน/มหาวิทยาลัยจะมุ่งการพัฒนาความรู้พื้นฐาน โดยมีการสร้างรูปแบบการให้คำปรึกษา เป็นต้น

2) การฝึกอบรม (Training) เพื่อให้สามารถทำงานในปัจจุบันได้ เช่น การฝึกอบรมระยะยาวของประเทศอินโดนีเซีย โดยมีโปรแกรมการเรียนการสอนทางไกลผ่านดาวเทียมของ รัฐบาลอินโดนีเซียด้านการเกษตร การประมง การเลี้ยงสัตว์ เป็นต้น การฝึกอบรมการให้บริการ ลูกค้าและทักษะการขายพื้นฐานให้กับเจ้าหน้าที่ของธนาคารของกง

3) การพัฒนา (Development) เพื่อส่งเสริมให้โรงงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีขึ้น โดยไม่ได้นั้นที่ตัวงานแต่เพียงอย่างเดียว เช่น บริษัท HITACHI มีการพัฒนาเทคนิค ทักษะการทำงาน ความสัมพันธ์ของพนักงานพัฒนาพนักงานในสิ่งที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยมีโครงการพัฒนาพนักงาน 3 โครงการ คือ ไฮกุ (Haiku) เป็นการเขียนบทกลอนให้เกิดความพึงพอใจในธรรมชาติ และตัวตนของตัวเองสามารถถ่ายทอดความเป็นตัวเอง และประสบการณ์ผ่านบทกลอนได้ ชาโดะ (Chado) เป็นการฝึกการชงชา เพื่อให้ปรับตัวในการใช้ชีวิตอย่างเรียบง่าย บุคบริฟ (Book Brief) เป็นการฝึกลบความหนังสือที่อ่านทำให้เกิดการคิด วิเคราะห์ แยกแยะเพื่อสร้างความเข้าใจกับผู้อื่นจากที่ได้อ่านออกมา และฝึกทักษะในการนำเสนอ

4) การเรียนรู้ (Learning) เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ดีขึ้นและให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องด้วยตนเอง เช่น บริษัทโตโยตารับนักศึกษาจบใหม่มาทำงาน จัดการฝึกอบรมที่จำเป็นในส่วนงานต่าง ๆ รวมทั้งงานในโรงงานและงานขายเป็นเวลา 1 ปี 3 เดือน หลังจากนั้นให้รับฟังการบรรยายจากผู้บริหารระดับสูงถึงวิธีการแก้ปัญหา และได้รับมอบหมายให้เขียนวิธีแก้ปัญหาส่งให้หัวหน้างาน ไปเรื่อย ๆ จนกว่าจะคิดหาวิธีการแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง ใช้ระบบการให้คำปรึกษา สนับสนุนพนักงานให้มีความรู้ใหม่ ๆ และเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ด้วยตนเอง

พิมพ์ชนก ไชยรัตน์ (2562, น.28-30) กล่าวว่า หลักในการพัฒนาบุคลากรนั้น ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชนก็ตาม ต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามที่องค์กรคาดหวัง ซึ่งการที่เราจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนให้เป็นไปตามความคาดหวังนั้น ต้องพิจารณาสิ่งที่จะพัฒนาใน 3 ด้าน คือ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในทุกองค์กร ทั้งนี้ สิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรเกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) หรือเกิดขีดความสามารถที่สูงกว่าองค์กรอื่น ๆ นั้น ต้องพิจารณาเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย 1) นำนวัตกรรมต่าง ๆ เข้ามาใช้ในองค์กร เพื่อเป็นตัวกระตุ้นการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้น และสามารถปรับตัวให้ก้าวทันความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและรุนแรงมากขึ้น 2) ทำให้เกิดการเผยแพร่วัฒนธรรมนั้น ๆ ให้เป็นที่เข้าใจ และสามารถนำไปปฏิบัติในองค์กรได้ 3) สร้างแรงกระตุ้นให้คนเกิดการเตรียมความพร้อมในด้านความรู้ ความสามารถ และสมรรถนะในการปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร

พลอย สืบวิเศษ (2561, น.18) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้น มุ่งเน้นพัฒนาพนักงาน ทิม และองค์กรให้มีความศักยภาพในการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายขององค์กร สามารถนำพาองค์กรไปสู่ประสบความสำเร็จ ทั้งนี้ หน่วยงานทรัพยากรมนุษย์จะต้องคำนึงความสามารถที่จะปรับใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยสนับสนุนกิจกรรมหลักของงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้งในการฝึกอบรมและพัฒนาเป็นรายบุคคล การพัฒนาสายอาชีพ และการพัฒนาองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2560, น.7) กล่าวเพิ่มเติมว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลจะต้องไม่คำนึงถึงเฉพาะเด็กหรือประชากรในวัยทำงานเท่านั้น หากต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของคนทุกช่วงวัย อย่างไรก็ตาม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลต้องเน้นในเรื่องการพัฒนา การศึกษา ครอบครัวยุคใหม่ การสร้างความสามารถ หรือทักษะในการทำงาน และความสามารถในการทำงานภายหลังการเกษียณอายุจากงานประจำไปพร้อม ๆ กัน เนื่องจากมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและความสำคัญต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของการปรับเปลี่ยนโครงสร้างทางเศรษฐกิจของประเทศ ทำให้ต้องคำนึงถึงการดำเนินการอย่างจริงจัง เพื่อให้เกิดผลที่เป็นรูปธรรมที่จะนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายได้อย่างสูงสุด พิชชาวดี ศรีบุญเรือง (2564, น.13-14) ได้กล่าวว่า การใช้เทคโนโลยี AI เข้ามาช่วยในงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นจะทำให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และเกิดพฤติกรรมการเรียนรู้โดยอาศัยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ระบบออนไลน์เข้ามาช่วยพัฒนาบุคลากรให้มี

ความรู้ใหม่ เพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา นอกจากนี้ ปัจจุบันการใช้เทคโนโลยี AI ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีมากอย่างต่อเนื่องและนำไปประยุกต์ใช้ได้ ดังนี้

1) การจัดอบรมอิเล็กทรอนิกส์/การอบรมออนไลน์/คอร์สออนไลน์ เกิดจากความต้องการของตนเอง บุคลากรหรือองค์กร เพื่อมุ่งเน้นความรู้ ทักษะ ความสามารถตามความต้องการของหน่วยงาน เน้นการแก้ไขปัญหา เป็นการจัดการเรียนรู้ในช่วงเวลาสั้น ๆ โดยนำระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยในการอบรม

2) สร้างพฤติกรรมการเรียนรู้ตลอดชีวิตในรูปแบบการเรียนออนไลน์ เกิดจากความต้องการของตนเองเพื่อพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงตนเองให้ดีขึ้น มุ่งเน้นการสร้างสรรคสิ่งใหม่ ๆ และสามารถที่จะเรียนรู้ได้ทุกสถานที่ ทุกเวลา วิธีการเรียนรู้แบบนี้จะเน้นการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มเติมศักยภาพที่มีอยู่ให้ดียิ่งขึ้นไป

3) สร้างสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ที่ทันสมัยและมีคุณภาพสำหรับการเรียนออนไลน์ มุ่งเน้นการสร้างบรรยากาศในการเรียนออนไลน์ อุปกรณ์ที่พร้อมต่อการใช้งาน มีความทันสมัย รวดเร็ว นำไปสู่การสร้างปฏิสัมพันธ์ร่วมกันจนเกิดความสุขในการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กร

สากล พรหมสกลิต (2562, น.17) ได้กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการเรียนรู้ในที่ทำงาน นับได้ว่าเป็นการลงทุนที่สำคัญ ทั้งนี้ หากไม่มีการพัฒนาคนและการเรียนรู้แล้ว องค์กรก็จะไม่สามารถเกิดการเปลี่ยนแปลงผลการดำเนินงาน และเกิดการสร้างนวัตกรรมการเรียนรู้ใหม่ ๆ ได้ ดังนั้น การพัฒนาและการเรียนรู้จะเกิดประสิทธิผลเมื่อมีการนำมาปรับใช้และเชื่อมโยงต่อบริบทของงานนั้น ทั้งนี้ องค์กรที่ประสบความสำเร็จต้องสามารถเชื่อมโยงการพัฒนาพนักงานเข้ากับกลยุทธ์ขององค์กรเริ่มต้นจากการกำหนดวิสัยทัศน์ และพันธกิจ นอกจากนั้น ต้องเปลี่ยนจากการอบรมมาเป็นการเรียนรู้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้รวมถึงกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นแผนงานและกิจกรรมที่สร้างขึ้น เพื่อให้องค์กรมีความพร้อมในทรัพยากร มนุษย์ที่มีความสามารถและความชำนาญ อันจะส่งเสริมขีดความสามารถและสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กรโดยสร้างโอกาสให้ทรัพยากรมนุษย์ในการเพิ่มทักษะความรู้ความเชี่ยวชาญ และระดับสมรรถนะได้ดีขึ้น ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการนำไปสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ ทำให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการท่ามกลางการแข่งขันได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืนต่อไปอย่างมั่นคง

ปารณีย์ ศรีแก้ว (2565, น.140) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า องค์กรจะประสบความสำเร็จได้จะต้องอาศัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ดังนี้

1) ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ตลอดจนจนวิธีการปฏิบัติงานได้รับการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ซึ่งองค์กรจะต้องพยายามให้บุคลากรก้าวหน้าทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อประโยชน์ที่จะให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) การลงทุนเพื่อการพัฒนาบุคลากร ย่อมจะได้ผลประโยชน์กลับคืนในระยะยาว ซึ่งนอกจากจะเป็นการพัฒนาบุคลากรเพื่อรับกับความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีแล้ว ยังเป็นการสร้างความจงรักภักดีให้เกิดขึ้นแก่หน่วยงานนั้น ๆ อันจะทำให้เกิดผล การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

3) การคัดเลือกบุคลากรเข้าปฏิบัติงาน เมื่อบุคคลเข้ามาปฏิบัติงานจะต้องพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับสภาพที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้ ไม่เพียงแต่การเปลี่ยนแปลงด้านการรับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงใหม่เท่านั้น ความรู้สึกนึกคิด ความคาดหวัง เจตคติที่มีต่อหน่วยงานเหล่านี้ก็อาจเปลี่ยนแปลงไปได้ การพัฒนาบุคลากรเป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยปรับปรุงสภาพความรู้สึกนึกคิดในทางที่ดีต่อองค์กร

นอกจากนี้ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างยั่งยืนเพื่อให้ไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ ควรจะมีลักษณะที่สำคัญในการพัฒนาประกอบด้วย 1) การพัฒนาทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า 2) การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ และ 3) การพัฒนาวิถีชีวิตของสังคมที่ดีเกิดตลอดจนต้องสร้างแนวทางความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นและสนับสนุนให้ทุก ๆ ส่วนได้เข้ามามีบทบาทในการบริหารจัดการและ

เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคมไทย สาเหตุมาจากขาดความรู้ ความเข้าใจในการพัฒนาทรัพยากรที่มีอยู่ให้คุ้มค่า และขาดการเรียนรู้ที่จะพัฒนาประยุกต์ใช้สิ่งต่าง ๆ ให้เกิดความยาวนาน ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นย่อมไม่มีใครรับผิดชอบปัญหาเท่ากับทุกคนได้มีส่วนร่วม และร่วมแรงร่วมใจในการแก้ไขและติดตามอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความยั่งยืนได้อย่างแท้จริง (Gilley et al., 2002: อ้างถึงในพิพรรณ พิเชฐศิริประภา และชุติมา นุ ตยะสกุล, 2561, น.143)

สรุปได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นหัวใจสำคัญหลักในการพัฒนาและส่งเสริมให้บุคคลเกิดพฤติกรรมการเรียนรู้ มีความสามารถไปจนถึงมีทักษะและพัฒนาความรู้ในงาน เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม เพื่อให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น โดยหลักของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย 1) การฝึกอบรมและพัฒนา 2) การพัฒนาองค์การ และ 3) การพัฒนาสายอาชีพ ซึ่งล้วนเชื่อมโยงในการพัฒนาบุคคลให้เกิดศักยภาพด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านทัศนคติที่ดีกับองค์กรเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์การที่ดี และร่วมผลักดันให้องค์การขับเคลื่อนไปสู่ความสำเร็จ อย่างไรก็ตาม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นเรื่องสำคัญที่ทุกคน องค์กร ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน ต่างต้องตระหนักและตื่นตัวในการมุ่งพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการนำไปปรับใช้กับเทคโนโลยีให้เกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุดและยั่งยืน

ข้อค้นพบเชิงวิชาการ หรือองค์ความรู้ใหม่เชิงวิชาการ

ข้อค้นพบจากการศึกษาเทคโนโลยี AI กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดความยั่งยืนนั้น จึงมีความเป็นต้องได้รับความร่วมมือและการสร้างฐานข้อมูลการมีส่วนร่วมในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดความต่อเนื่อง เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยี AI ยังมีปัญหาและข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากการทำงานของเทคโนโลยี AI ดังนั้น ข้อค้นพบที่ศึกษาจะเป็นแนวทางเพื่อให้เกิดการนำไปพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไขให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงตามยุคสมัยในปัจจุบัน ดังนี้

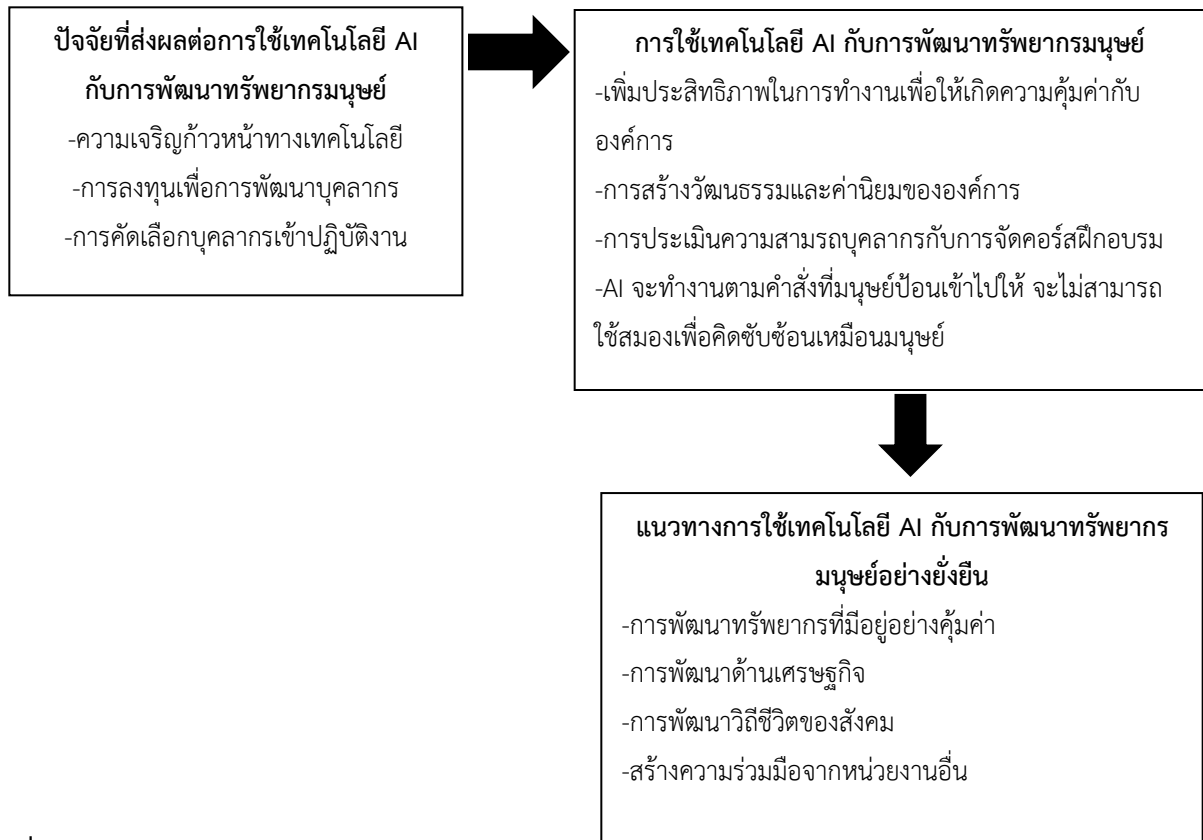
1) การใช้เทคโนโลยี AI กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้องค์การมีประสิทธิภาพสูง อาจจะต้องใช้ทรัพยากรมากและต้นทุนที่สูง เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและยั่งยืน ส่งผลให้มีความใช้จ่ายในการดำเนินงานที่สูงตามไปด้วย ดังนั้น ทุกองค์การจะต้องพิจารณาถึงต้นทุนการพัฒนาเป็นหลักกว่าจะคุ้มค่ากับความเสี่ยงในอนาคตหรือไม่

2) การใช้เทคโนโลยี AI กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในประเด็นการสร้างวัฒนธรรมและค่านิยมขององค์การ ที่ต้องอาศัยการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ อาจจะไม่สามารถแยกแยะความแตกต่างและประเมินผลได้ แต่ AI จะมีความเหมาะสมกับงานวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อสรุปที่เป็นประโยชน์สำหรับการตัดสินใจ

3) การใช้เทคโนโลยี AI กับงานฝึกอบรม เกี่ยวกับการประเมินความสามารถบุคลากรกับการจัดคอร์สฝึกอบรม ปัจจุบันเริ่มนำมาใช้ประเมินความสามารถของบุคลากรแต่ละคนในเชิงเจาะลึกว่าทักษะด้านใดของพนักงานคนไหนอยู่ระดับใด และหากต้องการฝึกอบรมบุคลากรคนนั้นควรฝึกอบรมด้วยเนื้อหาใดในระดับไหน ซึ่งเทคโนโลยี AI ก็จะสามารถรับข้อมูลถาม-ตอบอัตโนมัติในเรื่องต่างๆ ได้ จากฐานข้อมูลภายในองค์กร และการตรวจผลการสอบวัดระดับต่างๆ ของบุคลากรในการฝึกอบรมไปจนถึงการถามคำถามบุคลากรเป็นรายบุคคลได้ทั้งสิ้น วิธีการนี้จะเหมาะกับองค์กรที่มีระบบฝึกอบรมบุคลากรออนไลน์เป็นหลัก เพราะการจัดคอร์สให้พนักงานเป็นรายบุคคลนั้น หากต้องมีเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมแบบ 1-1 อยู่ตลอดก็ทำให้มีค่าใช้จ่ายสูง และหากใช้คอร์สจริงที่อบรมเป็นหมู่คณะ จะส่งผลทำให้การฝึกอบรมต้องรอคอยช่วงเวลาเป็นรอบ ๆ ไป และเกิดความล่าช้าได้

4) เทคโนโลยี AI หรือปัญญาประดิษฐ์ ที่สร้างขึ้นมาจากมนุษย์ เป็นสิ่งไม่มีชีวิตจึงมีความแตกต่างที่ยังไม่มีความสมบูรณ์เหมือนมนุษย์ เช่น ไม่มีความรู้สึกนึกคิด ไม่มีอารมณ์ ไม่สามารถปรับตัวได้ และไม่สามารถใช้สมองเพื่อคิดซับซ้อนเหมือนมนุษย์ที่ทำได้ เพราะ AI นั้นจะทำงานตามคำสั่งที่มนุษย์ป้อนเข้าไปให้

ทั้งนี้ ข้อค้นพบดังกล่าวข้างต้นสามารถแสดงเป็นแผนภาพได้ดังนี้



แผนภาพที่ 1 แสดงข้อค้นพบใหม่ (นิตยา ทวีชีพ, 2566)

บทสรุป

การศึกษาเทคโนโลยี AI กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างยั่งยืน โดยใช้วิธีการศึกษาเอกสารและสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับเทคโนโลยี AI แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างยั่งยืน พบว่า เทคโนโลยีได้กลายเป็นส่วนสำคัญอย่างมาก เพื่ออำนวยความสะดวกในชีวิตของทุกคน ทำให้ทุกคนต่างต้องยอมรับและพัฒนาตนเองเพื่อให้ทันกระแสการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเทคโนโลยีทำหน้าที่เป็นเพียงเครื่องมือที่เข้ามาช่วยอำนวยความสะดวก และช่วยสนับสนุนให้คนทำงานง่ายขึ้น ทำให้ต้องรู้จักการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้งานอย่างหลากหลาย หากนำเทคโนโลยีที่ไม่มีประสิทธิภาพมาใช้งานก็จะไม่สามารถช่วยแก้ปัญหาได้ นอกจากนี้ การเตรียมความพร้อมรับมือกับเทคโนโลยี AI จึงมีความจำเป็นที่ทุกคน และทุกภาคส่วนจะต้องให้ความสำคัญ รวมถึงศึกษาพัฒนาตนเองเพื่อให้ทันตามยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อช่วยเสริมสร้างศักยภาพให้กับบุคคลมีความรู้ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะตามที่องค์กรต้องการ ดังนั้น ทรัพยากรมนุษย์จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยี และพิจารณาได้ว่าองค์กรจำเป็นต้องมีหรือใช้เทคโนโลยีใดเข้ามาปรับใช้ในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพเพราะมนุษย์จะเป็นผู้ที่กำหนดเป้าหมาย ตัดสินใจ รวมทั้งเป็นผู้ดำเนินงานต่าง ๆ ในการดำเนินองค์กรให้เกิดผลสำเร็จ ตลอดจน องค์กรต้องตระหนักและเชื่อว่าคนเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุด ซึ่งนอกจากที่องค์กรต้องพัฒนาแล้ว องค์กรยังต้องดูแลให้ทรัพยากรมนุษย์ได้มีโอกาสแสดงความสามารถในด้านต่าง ๆ เพื่อสร้างความพร้อมให้มีความรู้และความชำนาญ อันจะส่งเสริมขีดความสามารถ และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กรได้อย่างยั่งยืนและมั่นคง

เอกสารอ้างอิง

- กิติพิเชษฐ์ ธูปบูชา และคณะ. (2566). แนวทางการพัฒนาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุค AI. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์นมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 9(3), 271-284.
- ชญาญ ชำตุจินดา. (2564). AI กับการบริหารงานบุคคล. *วารสารสังคมศาสตร์*, 51(1), 1-22.
- โชติวริทธิ์ ชัยชัยยาภิตต์. (2564). การบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ด้วยปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในสถานการณ์ปัจจุบัน. *วารสารมจร. เลย์ปริทัศน์*, 2(3), 175-189.
- ณัฐพล นันทาวิวัฒน์. (2562). *การพัฒนาคนให้ทันกับ AI*. กรุงเทพฯ: กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน.
- นาฏญา อุแสงทอง. (2565). *การจัดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภายใต้การเปลี่ยนแปลงดิจิทัลขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม.
- บุญอนันต์ พิณยทรัพย์. (2562). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บุหงา ชัยสุวรรณ. (2565). สถานการณ์ แนวโน้ม และความต้องการความรู้และทักษะปัญญาประดิษฐ์ทางการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรวัยทำงานในประเทศไทย. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา*, 30(1), 110-134.
- ปารณีย์ ศรีแก้ว. (2565). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ปาริฉัตร วิชฎาภรณ์กุล. (2563). *การเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พงศกร ศรีรงค์ทอง. (2561). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ องค์การแห่งการเรียนรู้ และการจัดการความรู้: การบูรณาการแนวคิดเพื่อไปสู่ความสำเร็จขององค์กร. *วารสารจันทร์เกษมสาร*, 24(47), 1-16.
- พลอย สืบวิเศษ. (2561). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์: บทเรียนแบบองค์รวม และการประยุกต์ใช้กับแนวคิดที่หลากหลาย*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พัชรวดี ศรีบุญเรือง. (2564). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในการส่งเสริมการเกษตรยุคดิจิทัล*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิพรธน์ พิเชฐศิริประภา และชุตินา นุตยะสกุล. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อความยั่งยืนของชุมชนตำบลบางสมัคร อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 23(1), 141-153.
- พิมพ์ชนก ไชยรัตน์. (2562). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนให้เกิดองค์การแห่งนวัตกรรม*. (ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต) นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศรณวิชัย อัครทวิวัฒนธร. (2562). *นวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์กับการสรรหาทรัพยากรบุคคล*. (ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต). นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สากล พรหมสถิต. (2562). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. *วารสารสหวิทยาการจัดการ*, 3(1), 51-63.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2560). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อขับเคลื่อนนโยบาย “ประเทศไทย 4.0”*. สืบค้น เมื่อ 5 มีนาคม 2567, จาก https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/raayngaanwichaakaar_runthii_9.pdf
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570)*. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- อภิสร คชรัฐแก้วฟ้า. (2566). *การศึกษามลกระทบจากการยอมรับใช้งานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ด้านความพึงพอใจใน*

การทำงานของพนักงานออฟฟิศในประเทศไทย. (ปริญาการจัดการมหาบัณฑิต). นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.

Werner, J. M. & Desimone, R. L. (2006). *Human Resource Development*. (4th ed.). Australia: Thomson South-Western.

Wilton, N. (2013). *An Introduction to Human Resource Development*. (2nd ed.). London: SAGE Publications Ltd.