

การจัดการองค์การธุรกิจกับปัญญาประดิษฐ์เพื่อความอยู่รอดทางธุรกิจ

MANAGEMENT OF BUSINESS ORGANIZATION WITH ARTIFICIAL INTELLIGENCE FOR BUSINESS SURVIVAL

อมรรักษ์ สวนชุมพล^{1*}
Amonluk Shouchupol^{1*}

Received : 8 August 2019

Revised : 2 November 2020

Accepted : 24 November 2020

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายการจัดการองค์การธุรกิจกับปัญญาประดิษฐ์โดยเป็น การศึกษาและวิเคราะห์บนพื้นฐานของแนวคิด ทฤษฎี และการวิจัย ซึ่งความก้าวหน้าของเทคโนโลยี คือสิ่งที่มีผลต่อการจัดการองค์การธุรกิจในปัจจุบันและอนาคตอย่างมาก ทั้งนี้ ผู้บริหารหรือผู้มีส่วน เกี่ยวข้องจำเป็นต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับปัญญาประดิษฐ์ในมิติของแนวคิดและผลกระทบจากการใช้ ปัญญาประดิษฐ์ขององค์การธุรกิจ ความสามารถการทำงานของมนุษย์ที่ดีกว่าปัญญาประดิษฐ์ รวมถึง แนวทางการจัดการองค์การธุรกิจสำหรับการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการทำงาน เพื่อเป็นการเพิ่ม ประสิทธิภาพการทำงานและความอยู่รอดทางธุรกิจอย่างเหมาะสมและเป็นระบบ

คำสำคัญ: การจัดการองค์การธุรกิจ ปัญญาประดิษฐ์

¹วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

¹College of Innovative Management,

Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage

*ผู้นิพนธ์ประสานงาน E-mail: ohm_science@hotmail.com

ABSTRACT

The objectives of this article are to explain management of business organization with artificial intelligence. This article uses the study and analysis based on concepts, theorys and researchs. The advancement of technology has greatly affected the management of business organization at present and in the future. Executives or stakeholders should have an understanding about artificial intelligence concepts and impacts from the use of artificial intelligence in business organizations, human work ability which is better than artificial intelligence, guidelines for management of business organization with artificial intelligence applying for work, including working efficiency improvement and appropriate and systematic business viability.

Keywords: Business Organization Management, Artificial Intelligence

บทนำ

วิถีการดำเนินชีวิตของมนุษย์ในอนาคตนั้นมีแนวโน้มที่จะต้องเกี่ยวข้องและใกล้ชิดกับปัญญาประดิษฐ์มากขึ้น อาทิเช่น การมีรถยนต์ที่สามารถเคลื่อนที่ได้เองโดยไม่มีคนขับ หรือการมีหุ่นยนต์ที่ทำหน้าที่ผู้ประกาศข่าวโทรทัศน์ เป็นต้น ซึ่ง พอตตา วุฒิพรชัย, เพ็ญศรี บางบอน และ รุจิภา สันสมบุรณ์ทอง (2560) ได้อธิบายเกี่ยวกับปัญญาประดิษฐ์ (Artificial intelligence: AI) นี้ว่าเป็นศาสตร์แขนงหนึ่งของวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับวิธีการทำให้คอมพิวเตอร์ที่มีความสามารถคล้ายมนุษย์หรือเลียนแบบพฤติกรรมมนุษย์ โดยเฉพาะความสามารถในการคิดเองได้ หรือการมีปัญญานั้นเอง ปัญญานี้มนุษย์เป็นผู้สร้างให้คอมพิวเตอร์จึงเรียกว่า “ปัญญาประดิษฐ์”

อนาคตนวัตกรรมจะเป็นกุญแจสำคัญของการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศและความอยู่รอดทางธุรกิจ โดยการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงในมิติต่าง ๆ (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2559) ในปัจจุบันเทคโนโลยีมีการเติบโตและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้องค์กรต้องเผชิญกับความท้าทายที่ไม่เคยประสบมาก่อน ดังนั้น องค์กรจะอยู่รอดได้และมีการเจริญเติบโตนั้นต้องมีการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างจากเดิมเพื่อหนีคู่แข่งโดยต้องพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม (คชาวุฒิ สังฆมาศ, เกรียงไกร โพธิ์มณี และปรียาภร เอี่ยมสำลี, 2560) ซึ่งปัญญาประดิษฐ์ถือเป็นหนึ่งนวัตกรรมที่จะเข้ามาสร้างการเปลี่ยนแปลงในการดำเนินงานขององค์กร อย่างมาก เช่น การติดต่อสื่อสาร รูปแบบการบริการและการผลิต การรับรู้ และลักษณะการตลาด เป็นต้น ด้วยเหตุนี้ ผู้บริหารหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจำเป็นต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการองค์กรธุรกิจให้สอดคล้องกับการทำงานของปัญญาประดิษฐ์

นอกจากนี้ หลายองค์กรธุรกิจในปัจจุบันได้มีการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานในองค์กรอย่างเป็นระบบมากขึ้น เช่น การรวบรวมและประมวลข้อมูลธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าที่มีอยู่มหาศาลเพื่อประเมินการปล่อยสินเชื่อที่เหมาะสมให้แก่ลูกค้าในแต่ละรายของสถาบันการเงิน และการใช้หุ่นยนต์ในการให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้าเพื่อทดแทน

พนักงานบริการข้อมูลลูกค้า (Call Center) ของบริษัทเกี่ยวกับการให้บริการเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น จากการศึกษา วิเคราะห์ และสังเคราะห์แนวคิดและการวิจัยของ นรุตม์ โตโพธิ์ไทย (2558), ชัชพล ทรงสุนทรวงศ์ (2559), ภาวัต ธนสารแสนล้าน (2561) รวมถึง วิไล พิงผล, ดวงใจ จันทร์ตาแสง และประสพชัย พสุนนท์ (2562) พอสรุปได้ว่า ผู้บริหารจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการเตรียมความพร้อมและผสมผสานการทำงานให้เข้ากับปัญญาประดิษฐ์อย่างเหมาะสม โดยสามารถแบ่งประเด็นที่เกี่ยวข้องออกเป็น 4 ประเด็น ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ขององค์กรธุรกิจ

การดำเนินธุรกิจที่ประสบความสำเร็จนั้น ผู้บริหารต้องมีการรวบรวมข้อมูล การวางแผน การดำเนินการ และการประเมินติดตามทั้งระบบอย่างต่อเนื่อง จากการศึกษา วิเคราะห์ และสังเคราะห์แนวคิดของ ทศพร มะหะหมัด และมนัส สุทธิการ (2563) และเจริญศักดิ์ แซ่จิ่ง (2562) พอสรุปได้ว่า ปัญญาประดิษฐ์สามารถเป็นเครื่องมือช่วยในการสนับสนุนและส่งเสริมให้การดำเนินงานดังกล่าวมีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากขึ้น โดยการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ขององค์กรธุรกิจนั้น สามารถจำแนกได้ 2 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการพัฒนางานเชิงนโยบาย

การวางแผนและตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างเหมาะสม ถือเป็นอุปสรรคประการหนึ่งของผู้บริหารองค์กรธุรกิจ ซึ่งปัญญาประดิษฐ์นั้นถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยค้นหา รวบรวม ประมวลผล และแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีจำนวนมากศาลได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ น่าเชื่อถือ และสามารถใช้งานได้ทันที รวมถึง ยังเป็นการช่วยลดปัญหาข้อผิดพลาดหรืออคติในการวิเคราะห์ข้อมูลของมนุษย์ เนื่องจากลักษณะตามธรรมชาติของมนุษย์นั้น อาจมีความลำเอียงในบางสถานการณ์ที่ต้องตัดสินใจอันส่งผลให้ไม่เสนอแนะทางเลือกหรือคำตอบที่เหมาะสมที่สุดให้แก่ผู้บริหาร ซึ่งปัจจุบันได้มีบางองค์กรธุรกิจที่นำหุ่นยนต์มาช่วยในการให้คำปรึกษาด้านการลงทุนผ่านซอฟต์แวร์การวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูงควบคู่กับการให้คำปรึกษาหรือข้อมูลจากมนุษย์ เพื่อให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดสรรเงินลงทุนในสินทรัพย์ต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์และความเสี่ยงที่สามารถยอมรับได้ของนักลงทุน

2. ด้านการพัฒนางานเชิงกระบวนการ

การทำธุรกิจไม่ว่าจะเป็นการผลิตสินค้าหรือการบริการย่อมให้ความสำคัญกับกระบวนการทำงานที่สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ซึ่งการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในกระบวนการทำงานนั้น สามารถช่วยแก้ไขปัญหาคอขวดหรือข้อจำกัดของมนุษย์ในการทำงานได้หลายประการ อาทิเช่น ปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ปัญหาการเสียเวลาเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการทำงานที่พึงประสงค์ ปัญหาการไม่มาทำงานอันเนื่องจากการเจ็บป่วยหรือมีกิจธุระส่วนตัว ปัญหาข้อพิพาทเกี่ยวกับกฎหมายแรงงาน และปัญหาการไม่รักษาคุณภาพและมาตรฐานในการทำงานที่สม่ำเสมอ เป็นต้น ทั้งนี้ ปัจจุบันได้มีบางองค์กรธุรกิจที่นำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการพัฒนาเชิงกระบวนการมากขึ้น อาทิเช่น การใช้หุ่นยนต์ผ่าตัดในการทำงานร่วมกับทีมศัลยแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน การใช้หุ่นยนต์เพื่อทดแทนพนักงานต้อนรับ พนักงานลงทะเบียนประวัติการเข้า/ออก (check-in/check-out)

และพนักงานช่วยยกกระเป๋าของโรงแรม รวมถึง การใช้หุ่นยนต์สนทนาสื่อสารแทนมนุษย์ (Chatbot) สำหรับการบริการได้จากข้อมูลการถามตอบกับลูกค้า เป็นต้น

ปัญญาประดิษฐ์สามารถเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ช่วยองค์กรธุรกิจเกี่ยวกับการพัฒนางาน ด้านนโยบายและด้านกระบวนการ ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญกับการประยุกต์ใช้ ปัญญาประดิษฐ์ให้สอดคล้องกับบริบทการทำงานของแต่ละองค์กรธุรกิจอย่างเป็นระบบเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการลดปัญหาหรือข้อจำกัดในการทำงานของมนุษย์

ผลกระทบจากการใช้ปัญญาประดิษฐ์ขององค์กรธุรกิจ

การใช้ปัญญาประดิษฐ์นั้นส่งผลกระทบให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจในอนาคต ซึ่งผู้บริหารควรเล็งเห็นผลกระทบดังกล่าว เพื่อการเตรียมความพร้อมและปรับตัวกับสิ่งที่จะเกิดขึ้น จากการศึกษา วิเคราะห์ และสังเคราะห์แนวคิดและการวิจัยของ นรุตม์ โตโพธิ์ไทย (2558) และ โกศล จิตวิรัตน์ (2561) สามารถแบ่งผลกระทบจากการใช้ปัญญาประดิษฐ์ขององค์กรธุรกิจได้ 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการเลิกจ้างแรงงานมนุษย์ในการทำงาน

เนื่องจากปัญญาประดิษฐ์สามารถที่จะพัฒนาตัวเองได้ในระยะเวลาที่รวดเร็วตลอดเวลา สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง ไม่มีอารมณ์ความรู้สึกหรืออคติ และสามารถจัดการข้อมูลได้จำนวนมากและเรียกใช้ได้ทันที ซึ่งเป็นสมรรถนะสำคัญที่ทำให้ธุรกิจสามารถก่อให้เกิดผลกำไรได้อย่างต่อเนื่อง และราบรื่น รวมถึงสามารถลดปัญหาเกี่ยวกับเงินเดือนและสวัสดิการ ความสม่ำเสมอของคุณภาพ ในการผลิตหรือการบริการ ความขัดแย้งทางความคิดหรือพฤติกรรมในการทำงาน และการขาดแคลน แรงงาน ซึ่งถือเป็นประเด็นปัญหาที่หลีกเลี่ยงยากสำหรับการใช้แรงงานมนุษย์ในการทำงาน ดังนั้น จึงมีหลายองค์กรธุรกิจที่เลือกใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการทดแทนแรงงานมนุษย์ในบางลักษณะงานหรือ อาชีพ เช่น พนักงานบัญชี พนักงานต้อนรับ พนักงานส่งของ พนักงานขับรถ พนักงานขายสินค้า ที่ห้างสรรพสินค้าหรือร้านค้าปลีก พนักงานพิสูจน์อักษร และพนักงานฝ่ายบุคคล เพื่อเป็นการเพิ่ม ประสิทธิภาพของการทำงานและลดข้อด้อยหรือข้อจำกัดของแรงงานมนุษย์ ด้วยเหตุนี้ ผู้บริหารควรมี กระบวนการเตรียมความพร้อมหากมีการเลิกจ้างแรงงานมนุษย์ในการทำงานอย่างเป็นระบบ เช่น การมีแผนดำเนินการหลังเลิกจ้างแรงงานตามหลักกฎหมายคุ้มครองแรงงาน หรือการมีแผนการ เบิกจ่ายการเงินที่ชัดเจน เป็นต้น อย่างไรก็ตาม การเลือกใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการทดแทนแรงงาน มนุษย์ยังมีข้อจำกัดอยู่บางประการ ซึ่งปัญญาประดิษฐ์นั้นไม่สามารถใช้ได้กับอาชีพหรือแรงงาน มนุษย์ที่ต้องใช้สามัญสำนึก สัญชาตญาณ ความเข้าใจในมนุษย์ด้วยกัน วิเคราะห์ญาณในการ ตัดสินใจ การสร้างสรรค์ การจัดการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ประสาทสัมผัส ความฉลาดทางอารมณ์ และความฉลาดทางสังคมร่วมกันในการทำงาน อาทิเช่น ผู้ให้บริการด้านการดูแลสุขภาพ นักการเมือง ศิลปินงานศิลปะ ผู้พิพากษาและทนายความ และอาจารย์หรือครู เนื่องจากลักษณะของอาชีพ ดังกล่าวยังต้องอาศัยความเป็นศาสตร์และศิลป์ (Science and Art) และการเข้าใจอารมณ์ของ ผู้เกี่ยวข้องเป็นส่วนประกอบในการตัดสินใจหรือการทำงาน

2. ด้านการถูกควบคุมการทำงานด้วยหุ่นยนต์หรือระบบคอมพิวเตอร์

การที่องค์กรธุรกิจได้มีการนำปัญญาประดิษฐ์มาเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินงานนั้น อาจส่งผลให้พนักงานส่วนหนึ่งต้องอยู่ในฐานะของการถูกควบคุมหรือเป็นผู้รับการประเมินผลการทำงานจากหุ่นยนต์หรือระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งความแตกต่างระหว่างการถูกควบคุมการทำงานด้วยหุ่นยนต์หรือระบบคอมพิวเตอร์กับการถูกควบคุมการทำงานด้วยมนุษย์ที่สำคัญก็คือ การขาดความยืดหยุ่นในการทำงาน การขาดความเอื้ออาทรต่อกัน และความเข้าใจกันในเรื่องความเป็นมนุษย์ที่น้อยลง ดังนั้น บรรยากาศขององค์กรจึงมีแนวโน้มที่จะตึงเครียด ห่างเหิน และขาดสุนทรียะในวิถีชีวิตการทำงาน ด้วยเหตุนี้ ผู้บริหารจึงควรมีการเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดีอย่างเป็นระบบ เช่น การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความเข้าใจและการยอมรับเกี่ยวกับเกณฑ์ประเมินการทำงานและเป้าหมายขององค์กรร่วมกันอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

3. ด้านการถูกแทรกแซงหรือการโจรกรรมข้อมูลความเป็นส่วนตัว

การสร้างระบบการรักษาความปลอดภัยเป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในองค์กรธุรกิจ เนื่องจากการป้องกันบุคคลที่เรียกว่า แฮกเกอร์ (Hacker) หรือผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ในการหาวิธีการเพื่อเข้าไปขโมยข้อมูลหรือทำลายระบบสร้างความเสียหายให้กับองค์กร ซึ่งการแทรกแซงหรือการโจรกรรมข้อมูลความเป็นส่วนตัวของแฮกเกอร์นี้ ถือเป็นปัญหาอาชญากรรมทางด้านเทคโนโลยีที่ทั่วโลกและมีแนวโน้มที่จะเกิดเพิ่มมากขึ้นในอนาคต โดยองค์กรธุรกิจที่ถูกแทรกแซงหรือการโจรกรรมข้อมูลความเป็นส่วนตัวนั้น อาจมีโอกาสรุนแรงถึงขั้นต้องหยุดการทำงาน เสียเงินจำนวนมาก หรือการปิดกิจการก็เป็นได้

ผลกระทบจากการใช้ปัญญาประดิษฐ์ขององค์กรธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นด้านการเลิกจ้างแรงงานมนุษย์ในการทำงาน ด้านการถูกควบคุมการทำงานด้วยหุ่นยนต์หรือระบบคอมพิวเตอร์ และด้านการถูกแทรกแซงหรือการโจรกรรมข้อมูลความเป็นส่วนตัวนั้นถือเป็นประเด็นสำคัญหนึ่งที่ผู้บริหารควรวางแผนเตรียมรับสถานการณ์ที่เป็นผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นเพื่อความราบรื่นในการดำเนินการและลดผลกระทบด้านลบหรือความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นตามมาอย่างเป็นระบบ

ความสามารถในการทำงานของมนุษย์ที่ดีกว่าปัญญาประดิษฐ์

จากการศึกษา วิเคราะห์ และสังเคราะห์การวิจัยของ สาคร กล้าหาญ และคชา ศัยกุล (2563) และศุภชัย ศรีสุชาติ (2561) พอสรุปได้ว่า คุณลักษณะของผู้ประกอบและจ้างงานในอนาคตจะมีการปรับเปลี่ยนไปหลายประการเนื่องจากความสามารถของปัญญาประดิษฐ์ แต่สำหรับการทำงานบางอย่างนั้น มนุษย์ก็ยังคงมีความสามารถทำงานของมนุษย์ที่ดีกว่าปัญญาประดิษฐ์ โดยความสามารถในการทำงานดังกล่าว สามารถแบ่งออกได้ 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการใช้ทักษะทางสังคม

การดำเนินชีวิตให้เกิดความสงบสุขและเข้ากับสภาพแวดล้อมได้อย่างเหมาะสมนั้นย่อมต้องอาศัยความยืดหยุ่นทางความคิด การรู้จักประเมินและตัดสินใจ และการประสานงานร่วมกันที่ไม่มีแบบแผนหรือกฎเกณฑ์ที่แน่นอนตายตัว โดยความสามารถเกี่ยวกับปรับตัวเพื่อความเหมาะสม

หรือความอยู่รอดนี้ ถือเป็นคุณลักษณะเด่นประการหนึ่งของสิ่งมีชีวิตที่สามารถทำได้ดีกว่าระบบคอมพิวเตอร์

2. ด้านการใช้ความคิดสร้างสรรค์

การสร้างสรรค์สิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น ต้องอาศัยทักษะการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน ทักษะการคิดวิเคราะห์ ทักษะความคิดสร้างสรรค์ร่วมกับการบูรณาการของความเป็นศาสตร์และศิลป์ (Science and Art) ซึ่งกระบวนการทางสมองของมนุษย์นั้นมีความซับซ้อนและสามารถเชื่อมโยงสิ่งใหม่ ๆ ที่ต้องอาศัยจินตนาการและความไม่มีกฎเกณฑ์ที่แน่นอนตายตัวได้ดีกว่าระบบคอมพิวเตอร์

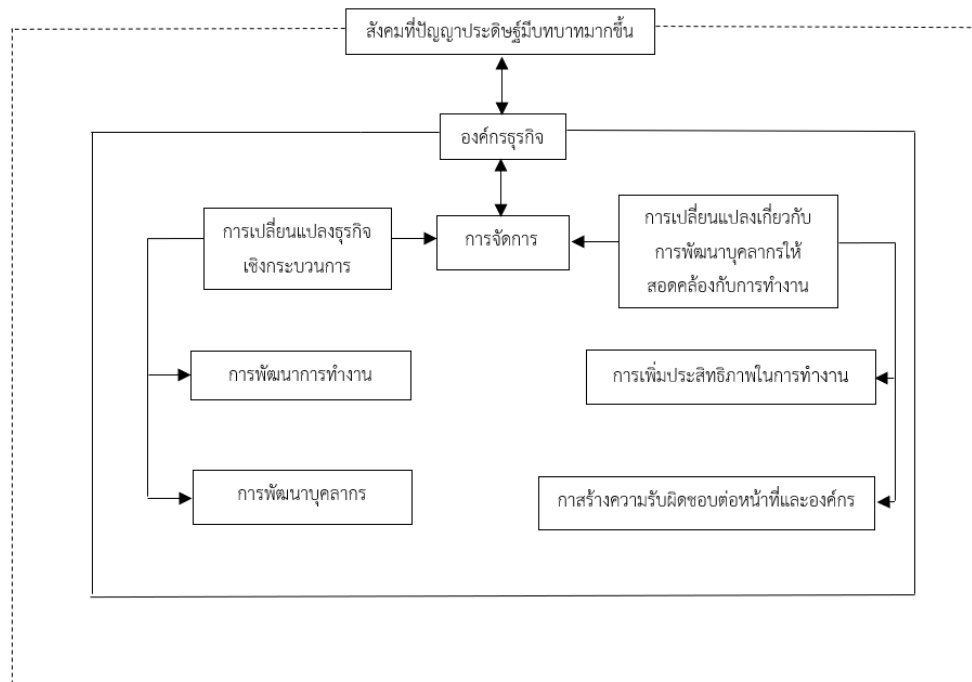
3. ด้านการใช้ทักษะทางอารมณ์

การรับรู้และการแสดงออกทางอารมณ์หรือความรู้สึกโดยเฉพาะการเจรจาต่อรอง ซึ่งถือเป็นเรื่องหนึ่งที่มีมนุษย์สามารถทำหน้าที่เกี่ยวกับการสัมผัสและการถ่ายทอดความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น เพื่อเป็นการคลี่คลายสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดีกว่าระบบคอมพิวเตอร์ เนื่องจากเรื่องดังกล่าวเป็นความละเอียดอ่อนที่มนุษย์ด้วยกันเท่านั้นที่จะมีความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจกัน

ความสามารถในการทำงานของมนุษย์ที่ดีกว่าปัญญาประดิษฐ์ด้านการใช้ทักษะทางสังคม ด้านการใช้ความคิดสร้างสรรค์ และด้านการใช้ทักษะทางอารมณ์นั้น เนื่องจากการทำงานที่ไม่มีแบบแผนหรือกฎเกณฑ์ที่แน่นอนตายตัว ต้องอาศัยจินตนาการ และความเข้าใจกันระหว่างมนุษย์ด้วยกัน ซึ่งคุณลักษณะดังกล่าวคือสิ่งที่ติดตัวตามธรรมชาติของมนุษย์ที่ระบบคอมพิวเตอร์ลอกเลียนแบบได้ยาก

แนวทางการจัดการองค์กรธุรกิจสำหรับการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการทำงาน

การประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการทำงานขององค์กรธุรกิจเพื่อประโยชน์เชิงการแข่งขัน หรือรักษาผลประโยชน์ให้แก่องค์กรนั้น ถือเป็นประเด็นหนึ่งที่มีแนวโน้มที่จะเกิดมากขึ้นในอนาคต อย่างเป็นรูปธรรม แต่ถึงอย่างไรก็ตาม แม้ว่าปัญญาประดิษฐ์จะมีความสามารถในการค้นหา รวบรวม ประมวลผล และแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพมากกว่ามนุษย์ หากแต่การบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญปัญญาประดิษฐ์มากเกินไปก็อาจส่งผลเสียต่อการทำงานได้เช่นกัน จากการศึกษาวิเคราะห์ และสังเคราะห์แนวคิดของ รัตติกาล ไสวะภาส, อโณทัย ดวงดารา, รพรัชย์ อุทัยรักษ์, ทานตะวัน บุญเล็ก และอนันต์ ธรรมชาลย์ (2563), อมรรักษ์ สวนชุมพล (2561), เสาวนีย์ สมันต์ศรีพร (2560) และวีณา พิงวิวัฒน์นิกุล (2562) พอสรุปได้ว่า การพัฒนาองค์การและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีศักยภาพการทำงานสูงในบริบทอนาคต ผู้บริหารหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการองค์กรภาคธุรกิจควรมีแนวทางการจัดการองค์กรธุรกิจสำหรับการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการทำงานอย่างเหมาะสม โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้



ภาพที่ 1 แนวทางการจัดการองค์กรธุรกิจสำหรับการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการทำงาน

จากภาพข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการองค์กรภาคธุรกิจควรมีการให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลง 2 ประเด็น ดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงธุรกิจเชิงกระบวนการ โดยสามารถแบ่งกระบวนการบริหารจัดการออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1.1 การพัฒนาการทำงาน ผู้บริหารควรมีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับการทำธุรกิจในยุคที่มีข้อมูลจำนวนมากที่ต้องอาศัยการค้นหาข้อมูล การรับรู้และเก็บข้อมูลเสียงสะท้อนเพื่อการพัฒนางานด้านการตลาดและด้านการบริการที่ตรงกับกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว เช่น การใช้โปรแกรมช่วยตอบคำถามหรือให้ข้อมูล (Chat bot) หรือชุดคำสั่งทางคอมพิวเตอร์ที่อำนวยความสะดวกเฉพาะเรื่อง (Application) สำหรับการเพิ่มยอดขายและการพัฒนาการบริการที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการช่วยค้นหา คัดกรอง และวิเคราะห์ข้อมูลและพฤติกรรมผู้ลูกค้าแต่ละรายเพื่อการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่แท้จริง การสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า และการพัฒนาบริการที่เหมาะสมอย่างเป็นระบบ เป็นต้น

1.2 การพัฒนาบุคลากร ผู้บริหารควรมีการปรับกฎระเบียบที่ยืดหยุ่นและเหมาะสมกับการดำเนินงานธุรกิจในยุคที่การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว เช่น การมีช่องทางที่พนักงานสามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์หรือสื่อสารกับองค์กรได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว การสร้างระเบียบหรือข้อปฏิบัติให้บุคลากรบางตำแหน่งสามารถทำงานแบบยืดหยุ่นในชั่วโมงทำงาน (Flexible Working Hours) หรือสามารถทำงานที่ใดก็ได้ การกำหนดกลยุทธ์หรือกระบวนการดำเนินงานที่มีการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานอย่างเหมาะสม เป็นต้น

2. การเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับการทำงาน โดยแบ่งกระบวนการบริหารจัดการ ออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

2.1 การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้บริหารควรมีการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานอย่างเหมาะสม เช่น การพัฒนาทักษะใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ การโต้ตอบหรือให้ข้อมูลกับลูกค้าแบบทันทีทันใด (Realtime) ด้วยการใช้ภาษาและหลักจิตวิทยาการให้บริการที่ดี เป็นต้น

2.2 การสร้างความรับผิดชอบต่อหน้าที่และองค์กร ผู้บริหารควรมีการให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงานและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรอย่างเป็นระบบ เช่น การสร้างความตระหนักและความรับผิดชอบการทำงานที่ตนเองรับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาทักษะในการใช้ความคิดสร้างสรรค์และการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร เพื่อเป็นการเสนอแนะสิ่งใหม่ ๆ และการช่วยสอดส่องหรือเป็นหูเป็นตาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงภายนอกหรือประเด็นที่อาจส่งผลเสียให้องค์กร

แนวทางการจัดการองค์กรธุรกิจสำหรับการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการทำงานนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเด็น คือ 1) การให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงธุรกิจเชิงกระบวนการ โดยแบ่งออกเป็นการพัฒนางานและการพัฒนาบุคลากร และ 2) การให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับการทำงาน โดยแบ่งออกเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการสร้างความรับผิดชอบต่อหน้าที่และองค์กร ซึ่งการให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวควรเป็นจัดการที่มุ่งเน้นความรวดเร็ว การมีประสิทธิภาพ ความยืดหยุ่น การใช้เทคโนโลยี และความรับผิดชอบต่อหน้าที่และองค์กรอย่างเป็นระบบ

บทสรุป

ปัญญาประดิษฐ์ถือเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ช่วยองค์กรธุรกิจสามารถพัฒนาตนเองให้เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมทั้งด้านนโยบายและด้านกระบวนการ เนื่องจากเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการลดปัญหาหรือข้อจำกัดในการทำงานของมนุษย์ หากแต่ก็ยังมีการทำงานบางอาชีพที่ต้องใช้ทักษะทางสังคม ความคิดสร้างสรรค์ และทักษะทางอารมณ์ที่มนุษย์ยังคงทำงานได้ดีกว่าปัญญาประดิษฐ์ เนื่องจากการทำงานดังกล่าวต้องใช้สามัญสำนึก สัญชาตญาณ และความเข้าใจในความเป็นมนุษย์ด้วยกัน ทั้งนี้ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการจัดการผลกระทบที่เกิดจากการใช้ปัญญาประดิษฐ์อย่างเหมาะสม เช่น การเลิกจ้างแรงงานมนุษย์ในการทำงาน การถูกควบคุมการทำงานด้วยหุ่นยนต์หรือระบบคอมพิวเตอร์ และการถูกแทรกแซงหรือการโจรกรรมข้อมูล ความเป็นส่วนตัว ผู้บริหารหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงธุรกิจเชิงกระบวนการด้านการพัฒนางานและด้านการพัฒนาบุคลากร ร่วมกับการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับการทำงาน โดยการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการสร้างความรับผิดชอบต่อหน้าที่และองค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขันและความอยู่รอดทางธุรกิจ

เอกสารอ้างอิง

- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2559). ถอดรหัสแนวโน้มใหญ่ของโลกปี 2020: โอกาสและการปรับตัวของธุรกิจในอนาคต. **วารสารวิทยาการจัดการ**. 3(1): 1-26.
- โกศล จิตวิรัตน์. (2561). โมเดลการปรับตัวขององค์การธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากการทำลายล้างของเทคโนโลยีดิจิทัลในศตวรรษที่ 21. **วารสารสมาคมนักวิจัย**. 23(2): 74-88.
- คหาวุฒิ สังฆมาศ, เกรียงไกร โพธิ์มณี และปริยากร เอี่ยมสำลี. (2560). นวัตกรรมสร้างสรรค์ทางธุรกิจเพื่อการส่งออกกับนโยบายไทยแลนด์ 4.0. **วารสารบัณฑิตศาสตร์มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**. 15(2): 124-132.
- เจริญศักดิ์ แซ่จิ่ง. (2562). การวิเคราะห์ข้อมูลทางธุรกิจในยุคของปัญญาประดิษฐ์. **วารสารธุรกิจปริทัศน์**. 11(2): 157-177.
- ซัชพล ทรงสุนทรวงศ์. (2559). นวัตกรรมบริการ :กลยุทธ์ที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์การธุรกิจบริการ. **วารสารการจัดการสมัยใหม่**. 14(2): 13-24.
- ทศพร มะหะหมัด และมนัส สุทธิการ. (2563). ปัญญาประดิษฐ์การจัดการทรัพยากรบุคคลสมัยใหม่ในองค์กร. **วารสาร RMUTT Global Business and Economics Review**. 5(1): 75-89.
- นรุตม์ โตโพธิ์ไทย. (2558). แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจที่สำคัญทั่วโลกและไทยในอนาคต. **วารสารวิทยาการจัดการ**. 2(2): 124-134.
- พอลดา วุฒิพรชัย, เพ็ญศรี บางบอน และรุจิภา สีนสมบูรณ์ทอง. (2560). ระบบปัญญาประดิษฐ์กับการปฏิวัติอุตสาหกรรม ครั้งที่ 4. **วารสารวิชาการสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก**. 3(2): 213-218.
- ภวัต ธนสารแสนล้าน. (2561). รูปแบบการจัดการองค์กรทางธุรกิจของไทยสู่ความเป็นเลิศ. **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี**. 10(2): 192-197.
- รัตติกาล ไสวะภาส, อนุทัย ดวงดารา, รรพชัย อุทัยรักษ์, ทานตะวัน บุญเล็ก และอนันต์ ธรรมชาลัย. (2563). การพัฒนาองค์การให้มีศักยภาพการทำงานสูงในศตวรรษที่ 21. **วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์**. 10(2): 229-239.
- วิไล พิงผล, ดวงใจ จันทร์ดาแสง และประสพชัย พสุนนท์. (2562). การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารระบบคลังสินค้าเพื่อ สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอะไหล่รถจักรยานยนต์ยุคประเทศไทย 4.0 จังหวัดชลบุรี. **วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์**. 9(2): 467-485.
- วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล. (2562). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในบริบทอนาคตแรงงานไทยในยุคเทคโนโลยีดิจิทัล. **วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์**. 4(2): 285-298.
- ศุภชัย ศรีสุชาติ. (2561). ทิศทางการจ้างงานของประเทศไทยในยุคอุตสาหกรรม 4.0. กรุงเทพฯ: สำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- สาคร กล้าหาญ และคชา ศัยยกุล. (2563). องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นผู้ประกอบการของ
กลุ่ม Generation Y. วารสารปัญญาภิวัฒน์. 12(2): 124-134.
- เสาวนีย์ สมันต์ตรีพร. (2560). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจในยุคการเปลี่ยนแปลง.
วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี. 6(1): 1-16.
- อมรรักษ์ สวนชุมพล. (2561). การจัดการธุรกิจการบริการผู้สูงอายุ. วารสารวิจัยและพัฒนา
วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์).
13(1): 146-152.