



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ปัจจัยความสำเร็จในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี แชทจีพีที (ChatGPT)
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อม (SME)

**KEY SUCCESS FACTORS IN LEVERAGING CHATGPT
TECHNOLOGY TO ENHANCE WORK EFFICIENCY
IN SME BUSINESS**

อดิศักดิ์ พุดศรี
ADISAK PUDSRI

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร
พ.ศ. 2567

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ปัจจัยความสำเร็จในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี แชทจีพีที (ChatGPT)
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)

อดิศักดิ์ พุดศรี

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร

พ.ศ. 2567

INDEPENDENT STUDY

**KEY SUCCESS FACTORS IN LEVERAGING CHATGPT TECHNOLOGY
TO ENHANCE WORK EFFICIENCY IN SME BUSINESS**

ADISAK PUDSRI

**AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION GRADUATE SCHOOL
MAHANAKORN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY**

ปัจจัยความสำเร็จในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี แชทจีพีที (ChatGPT)
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อม (SME)

KEY SUCCESS FACTORS IN LEVERAGING CHATGPT TECHNOLOGY TO
ENHANCE WORK EFFICIENCY
IN SME BUSINESS

อดิศักดิ์ พุดศรี เลขประจำตัว 6538120003

อาจารย์ที่ปรึกษา.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชินสุมล บุญนาค)

อาจารย์ผู้สอน.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนาภรณ์ พลประทีป)

ชื่อโครงการวิจัย	ปัจจัยความสำเร็จในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี แชทจีพีที (ChatGPT) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)
ชื่อนักวิจัย	นายอดิศักดิ์ พุดศรี
ปีที่วิจัย	2567

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์การศึกษาเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี แชทจีพีที (ChatGPT) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) 1. เพื่อศึกษาการนำ แชทจีพีที (ChatGPT) เข้ามาใช้ในงานบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ 2. เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี แชทจีพีที (ChatGPT) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ทางงานบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ และเพื่อศึกษาการวัดผลในการนำแชทจีพีที (ChatGPT) เข้ามาใช้ในงานบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

กลุ่มเป้าหมายของการศึกษานี้คือ ผู้บริหารด้านทรัพยากรมนุษย์หรือเจ้าของธุรกิจในอุตสาหกรรมพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง โดยกลุ่มเป้าหมายนี้ถูกเลือกเนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจนำเทคโนโลยีมาใช้ในการกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และอุตสาหกรรมนี้ยังมีความต้องการในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับการเติบโตทางเศรษฐกิจ จำนวน 10 ราย ประกอบไปด้วยผู้บริหารจำนวน 5 ราย และระดับปฏิบัติการจำนวน 5 ราย

ผลการศึกษาจากมุมมองของผู้บริหาร พบว่า 1. ChatGPT ช่วยลดเวลาการทำงานซ้ำซ้อน เพิ่มประสิทธิภาพในงานคัดกรองผู้สมัคร สื่อสารภายใน และการจัดการข้อมูลพนักงาน 2. ปัจจัยสำคัญคือการยอมรับเทคโนโลยีของพนักงาน การฝึกอบรม การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐาน และการสื่อสารให้เห็นประโยชน์ของ ChatGPT และ 3.วัดผลจากการเพิ่มประสิทธิภาพ เช่น การลดเวลาที่ใช้ การพัฒนาความพึงพอใจของพนักงาน และการลดค่าใช้จ่าย

ในขณะที่ผลการศึกษาจากมุมมองผู้ปฏิบัติ พบว่า 1. ChatGPT ช่วยลดภาระในงานซ้ำซ้อน เช่น การเขียนประกาศรับสมัคร คัดกรองใบสมัคร และตอบคำถามทั่วไป ช่วยให้ HR โฟกัสงานเชิงกลยุทธ์ 2. ChatGPT ช่วยลดภาระในงานซ้ำซ้อน เช่น การเขียนประกาศรับสมัคร คัดกรองใบสมัคร และตอบคำถามทั่วไป ช่วยให้ HR โฟกัสงานเชิงกลยุทธ์ และ ChatGPT ช่วยลดภาระในงานซ้ำซ้อน เช่น การเขียนประกาศรับสมัคร คัดกรองใบสมัคร และตอบคำถามทั่วไป ช่วยให้ HR โฟกัสงานเชิงกลยุทธ์

คำสำคัญ : แชทจีพีที (ChatGPT) ประสิทธิภาพการทำงาน ธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SME)

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีเนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ ดร.ชื่นสมล บุนนาค อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยที่กรุณาให้คำแนะนำ ตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในงานทุกขั้นตอนให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ในความกรุณาเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ และขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กาญจนภรณ์ พลประทีป อาจารย์ผู้สอนวิชางานวิจัยที่ได้กรุณามอบความรู้ที่เป็นประโยชน์ อย่างยิ่งในการศึกษาวิจัย

ทั้งนี้ขอขอบพระคุณคณาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีมหานครทุกท่านที่กรุณาประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และประสบการณ์ ตลอดจน เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานครที่ช่วยประสานงาน และอำนวยความสะดวก ตลอดจนการศึกษา รวมถึงผู้เกี่ยวข้องในด้านอื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าวนามที่มีส่วนช่วยเหลือให้การ ศึกษาวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณครอบครัวอันเป็นที่รักยิ่งที่เป็นกำลังใจ อยู่เคียงข้างผู้วิจัยตลอดมา และเหนือกว่าสิ่งอื่นใด ขอขอบคุณพระเจ้าผู้ยิ่งใหญ่สูงสุด

.....
(นายอดิศักดิ์ พุดศรี)

4 พฤศจิกายน 2567

สารบัญ

	หน้า
สารบัญตาราง	(ค)
สารบัญภาพ	(จ)
บทที่ 1 บทนำ	
ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
คำถามนำวิจัย	3
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตการศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย	7
ระยะเวลาในการศึกษาวิจัย	8
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการเปลี่ยนแปลง (Change Management)	9
ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor) ขององค์กร	14
แนวคิดแชทจีพีที (ChatGPT) เกี่ยวกับวิธีการใช้งานพอสังเขป	21
แนวคิดการนำแชทจีพีที (ChatGPT) กับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)	25
ในงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM)	
การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี แชทจีพีที (ChatGPT) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการ	26
ทำงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)	
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
บทที่ 3 วิธีการศึกษา	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
เทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก	34
วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง	35
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	36
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย	36
การตรวจสอบเครื่องมือ	37
จริยธรรมของการวิจัย	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
การวิเคราะห์ข้อมูล	41

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารจำนวน 5 ท่าน	42
ตารางสรุปสัมภาษณ์ผู้บริหาร	69
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	90
อภิปรายผล	97
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	101
รายการอ้างอิง	106

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่		
1.1	ระยะเวลาในการศึกษาวิจัยตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดโครงการ (Timeline)	8
2.1	สรุปการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
5.1	ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ	96

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่

1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

7

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ในปัจจุบันกำลังเผชิญกับปัญหาหลายประการที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานและความสามารถในการแข่งขัน และหนึ่งในปัญหาสำคัญคือการขาดความรู้และประสบการณ์ในการบริหารจัดการที่เพียงพอ ซึ่งส่งผลให้กิจการเสียหายและล้มเหลวได้ง่าย นอกจากนี้ การขาดทักษะในการบริหารกลยุทธ์ของผู้ประกอบการยังเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้ธุรกิจไม่สามารถเติบโตและอยู่รอดได้ในระยะยาว ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) จึงเป็นอีกกลุ่มหนึ่งธุรกิจที่เผชิญกับความท้าทายอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากผู้ประกอบการยังไม่สามารถปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคหรือพัฒนากลยุทธ์ที่เหมาะสม โดยเฉพาะอุตสาหกรรมแต่ละประเภทมีลักษณะเฉพาะที่ต้องการความเข้าใจและความเชี่ยวชาญเฉพาะทางเพื่อนำมาสู่การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น จะพบว่าการดำเนินธุรกิจของกลุ่มนี้นั้นมักจะล้มเหลวได้ง่าย (ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), 2567)

นอกจากนี้ อีกหนึ่งความท้าทายที่ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต้องเผชิญคือการไม่มีเวลา ขาดเงินทุน และพลังงานที่เพียงพอในการปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจ ทำให้กลุ่มธุรกิจนี้มองหาเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานโดยใช้ทรัพยากรที่จำกัด แม้ว่าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจะสนใจนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) มาใช้ในธุรกิจ แต่ยังคงมีความกังวลเกี่ยวกับความล้มเหลว โดยจากการสำรวจของบริษัท Slack (2023) พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมร้อยละ 85 มีความกังวลถึงความเสี่ยงในการนำ AI มาใช้ในธุรกิจ เหตุผลที่พบส่วนใหญ่คือการขาดความเข้าใจเกี่ยวกับ AI และการไม่รู้จักรูปแบบการใช้งานที่เหมาะสม นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจนำไปสู่ความล้มเหลวในการนำ AI มาใช้ เช่น การขาดแผนกลยุทธ์และเป้าหมายที่ชัดเจน ข้อจำกัดด้านงบประมาณและทรัพยากร การไม่มีระบบ ข้อมูลมหัต (Big Data) ที่เพียงพอ และข้อกังวลด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว

นอกจากนี้ การสำรวจโดย Slack (2023) ยังพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ร้อยละ 38 มีความกังวลเกี่ยวกับสถานะภาพของเทคโนโลยีในธุรกิจของตนมากกว่าปี 2022 และมีร้อยละ 40 เชื่อว่าเทคโนโลยี AI อาจเป็นปัจจัยที่สามารถ "ขยายหรือทำลาย" ธุรกิจได้ นอกจากนี้ร้อยละ 33 ของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความกังวลว่าธุรกิจอาจไม่สามารถดำเนินต่อไปได้จนถึงสิ้นปี โดยผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 24 ยังไม่ได้ใช้ AI แต่มีแผนที่จะนำ AI มาใช้ภายใน 3-5 ปีข้างหน้า ขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 48 วางแผนที่จะใช้ AI ในการวางแผนการตลาดและการขาย ร้อยละ 45 ในการวิเคราะห์ข้อมูลและให้ข้อมูลเชิงลึก นอกจากนี้พบว่า ร้อยละ 43 ใช้ในการให้บริการและสนับสนุนลูกค้า และ ร้อยละ 24 ใช้ในการบริหาร

ทรัพยากรบุคคลและการสรรหาบุคลากร (ฉัตรชัย ตวงรัตนพันธ์, 2567) จากผลการวิจัยดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า ธุรกิจธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมยังมีสิ่งหนึ่งที่ต้องเผชิญอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ คือ การปรับตัว

การปรับตัวและความสามารถในการรับมือกับความท้าทายเหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ธุรกิจ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอยู่รอดได้ ความสำเร็จของการนำเทคโนโลยี AI มาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจขึ้นอยู่กับวิสัยทัศน์และความสามารถของผู้บริหารในการนำเทคโนโลยีนี้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM) AI มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานบุคคล เช่น การสรรหาบุคลากร การคำนวณค่าตอบแทน การปฐมนิเทศพนักงานใหม่ และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกจาก Big Data ซึ่งการนำ AI มาใช้ในด้านนี้ไม่เพียงแต่ช่วยลดภาระงานของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) แต่ยังช่วยให้การตัดสินใจมีประสิทธิภาพมากขึ้นและส่งผลดีต่อการดำเนินธุรกิจในภาพรวม (HumanSoft, 2567) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำ แชทจีพีที (ChatGPT) เข้ามาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์

แชทจีพีที (ChatGPT) เป็นเทคโนโลยีที่สามารถช่วยในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ (HRM) ได้อย่างมีประสิทธิภาพหลายด้าน โดยเน้นไปที่การปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการบุคลากรในองค์กร ได้แก่ การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร โดยแชทจีพีที (ChatGPT) สามารถนำมาใช้ในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรโดยการช่วยตรวจสอบและคัดกรองประวัติ (Resume) ของผู้สมัครได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการคัดเลือกผู้สมัครเบื้องต้นตามเกณฑ์ที่กำหนด ช่วยประหยัดเวลาและทรัพยากรในการคัดเลือกบุคลากรได้อย่างมาก 2. การปฐมนิเทศและฝึกอบรมพนักงาน โดยแชทจีพีที (ChatGPT) สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ โดยการตอบคำถามและให้ข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับองค์กร กระบวนการทำงาน และวัฒนธรรมองค์กร นอกจากนี้ แชทจีพีที (ChatGPT) ยังสามารถใช้ในการออกแบบโปรแกรมการฝึกอบรมที่ปรับแต่งตามความต้องการของแต่ละบุคคล โดยใช้การตอบโต้แบบเรียลไทม์เพื่อช่วยในการเรียนรู้ 3. การจัดการคำถามและข้อร้องเรียนของพนักงาน ด้วยความสามารถในการสนทนาอย่างเป็นธรรมชาติ แชทจีพีที (ChatGPT) สามารถช่วยในการตอบคำถามทั่วไปหรือข้อร้องเรียนของพนักงานได้อย่างรวดเร็ว ช่วยลดภาระงานของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และทำให้พนักงานได้รับคำตอบที่ตรงประเด็นและรวดเร็ว 4. การประเมินผลการทำงาน แชทจีพีที (ChatGPT) สามารถช่วยในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน โดยใช้ข้อมูลจากหลายแหล่ง เช่น ข้อมูลการทำงานย้อนหลัง ข้อเสนอแนะจากเพื่อนร่วมงาน และข้อมูลจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งช่วยให้การประเมินผลมีความแม่นยำและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น และ 5. การจัดการเอกสารและข้อมูลพนักงาน แชทจีพีที (ChatGPT) สามารถช่วยในการจัดการและบันทึกข้อมูลพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการสร้างและจัดการเอกสารต่างๆ ที่

เกี่ยวข้องกับ HR เช่น สัญญาจ้างงาน รายงานการผลงาน และเอกสารการประเมินผลการ
ทำงาน (IT-CAT, 2565)

จากที่มาและความสำคัญข้างต้น จึงเป็นที่มาของการศึกษาเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จใน
การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี แชทจีพีที (ChatGPT) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจธุรกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของงานบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ใน
สภาพแวดล้อมของการดำเนินธุรกิจธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีความท้าทายในยุค
ปัจจุบัน โดยมีคำถามนำวิจัย ดังนี้

1.2 คำถามนำวิจัย

1.2.1 รูปแบบการใช้แชทจีพีที (ChatGPT) เข้ามาใช้ในงานบริหารงานทรัพยากรมนุษย์
ของธุรกิจธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีลักษณะอย่างไร

1.2.2 ปัจจัยความสำเร็จในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี แชทจีพีที (ChatGPT) เพื่อเพิ่ม
ประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยเฉพาะอย่างยิ่งทางงาน
บริหารงานทรัพยากรมนุษย์ประกอบไปด้วยอะไรบ้าง

1.2.3 การนำ แชทจีพีที (ChatGPT) เข้ามาใช้ในงานบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ของ
ธุรกิจธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจธุรกิจขนาด
กลางและขนาดย่อม ได้ดีขึ้นหรือไม่ อย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.3.1 เพื่อศึกษาการนำ แชทจีพีที (ChatGPT) เข้ามาใช้ในงานบริหารงานทรัพยากร
มนุษย์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

1.3.2 เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี แชทจีพีที (ChatGPT)
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ทางงาน
บริหารงานทรัพยากรมนุษย์

1.3.3 เพื่อศึกษาการวัดผลในการนำแชทจีพีที (ChatGPT) เข้ามาใช้ในงานบริหารงาน
ทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 การพัฒนากลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ

การศึกษาในครั้งนี้จะช่วยให้ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เข้าใจถึง
วิธีการนำ แชทจีพีที (ChatGPT) มาใช้ในการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน
ทรัพยากรมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นการสรรหาบุคลากร การฝึกอบรมพนักงาน การประเมินผลการ
ทำงาน หรือการจัดการเอกสารและข้อมูลพนักงาน การนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้จะช่วยเพิ่ม
ประสิทธิภาพในการทำงาน ลดภาระงานที่ไม่จำเป็น และเพิ่มความแม่นยำในกระบวนการต่างๆ

1.4.2 การสร้างแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices)

ผลการศึกษานี้จะช่วยสร้างแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดสำหรับการนำ แชทจีพีที (ChatGPT) มาใช้ในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยเฉพาะในบริบทของการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ผู้ประกอบการสามารถนำแนวทางเหล่านี้ไปปรับใช้กับธุรกิจของตนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขัน

1.4.3 การสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์

ผู้บริหารสามารถใช้ข้อมูลจากการศึกษานี้ในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์เกี่ยวกับการลงทุนในเทคโนโลยี AI โดยเฉพาะอย่างยิ่ง แชทจีพีที (ChatGPT) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้การตัดสินใจมีความมั่นใจมากขึ้นและมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จ

1.4.4 การเพิ่มความเข้าใจในเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์สำหรับ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

การศึกษาในครั้งนี้จะช่วยเพิ่มความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยี AI โดยเฉพาะ แชทจีพีที (ChatGPT) สำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่อาจยังขาดความรู้และประสบการณ์ในการใช้งานเทคโนโลยีเหล่านี้ ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการทำงานและการบริหารจัดการในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

1.4.5 การส่งเสริมการเติบโตของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ด้วยการใช้ แชทจีพีที (ChatGPT) ในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจะสามารถลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจมีความสามารถในการแข่งขันสูงขึ้นและสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน

1.5 ขอบเขตการศึกษา

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้มุ่งเน้นการสำรวจและวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จที่ส่งผลต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี แชทจีพีที (ChatGPT) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยเฉพาะในงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยปัจจัยความสำเร็จในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีนั้น ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมของ Sakib, et al. (2024) Raman, Venugopalan and Kamal (2024) Budhwar et al. (2023) Nuzula and Amri (2023) และ Allgood และ Musgrave (2024) เพื่อศึกษาตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

1. ความชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์
2. การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของพนักงาน
3. การสร้างคำสั่งที่มีคุณภาพ
4. การจัดการกับความเสี่ยงและการตรวจสอบผลลัพธ์
5. การปรับตัวให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กร
6. การสนับสนุนจากผู้บริหาร

7. การสะท้อนกลับ (Feedback) และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

1.5.2 ขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมาย

โดยกลุ่มเป้าหมายของการศึกษานี้คือ ผู้บริหารด้านทรัพยากรมนุษย์หรือเจ้าของธุรกิจ ในอุตสาหกรรมการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง โดยกลุ่มเป้าหมายนี้ถูกเลือกเนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจนำเทคโนโลยีมาใช้ในการกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และอุตสาหกรรมนี้ยังมีความต้องการในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับการเติบโตทางเศรษฐกิจ จำนวน 10 ราย ประกอบไปด้วยผู้บริหารจำนวน 5 ราย และระดับปฏิบัติการจำนวน 5 ราย

1.5.3 ขอบเขตด้านการเก็บข้อมูล

การเก็บข้อมูลในการศึกษานี้จะใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้บริหารด้านทรัพยากรมนุษย์หรือเจ้าของธุรกิจจำนวน 10 ราย ในอุตสาหกรรมการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล การสัมภาษณ์เชิงลึกนี้จะช่วยให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับประสบการณ์และมุมมองของผู้บริหารที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีแชทจีพีที (ChatGPT) ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ รวมถึง การระบุปัจจัยความสำเร็จที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการใช้งานเทคโนโลยีนี้ในธุรกิจของตน

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 ปัจจัยความสำเร็จ (Key Success Factors) หมายถึง องค์ประกอบหรือเงื่อนไขที่มีความสำคัญต่อการนำเทคโนโลยีหรือกลยุทธ์ใหม่ ๆ มาใช้ในธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จ โดยการจัดการและบริหารปัจจัยเหล่านี้อย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้ธุรกิจสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ ประกอบไปด้วย

1. ความชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์ คือ การระบุเป้าหมายและความคาดหวังที่ชัดเจนในการใช้เทคโนโลยี

2. การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของพนักงาน คือ การเตรียมความพร้อมของพนักงานในการใช้งาน แชทจีพีที (ChatGPT) อย่างมีประสิทธิภาพ

3. การสร้างคำสั่งที่มีคุณภาพ คือ การให้คำสั่งที่ชัดเจนและถูกต้องเพื่อลดข้อผิดพลาดในการประมวลผล

4. การจัดการกับความเสี่ยงและการตรวจสอบผลลัพธ์ คือ การติดตามผลลัพธ์และลดความเสี่ยงที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยี

5. การปรับตัวให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กร คือ การปรับแต่ง แชทจีพีที (ChatGPT) ให้เข้ากับลักษณะและวัฒนธรรมขององค์กร

6. การสนับสนุนจากผู้บริหาร คือ การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารเป็นสิ่งสำคัญในการผลักดันโครงการ

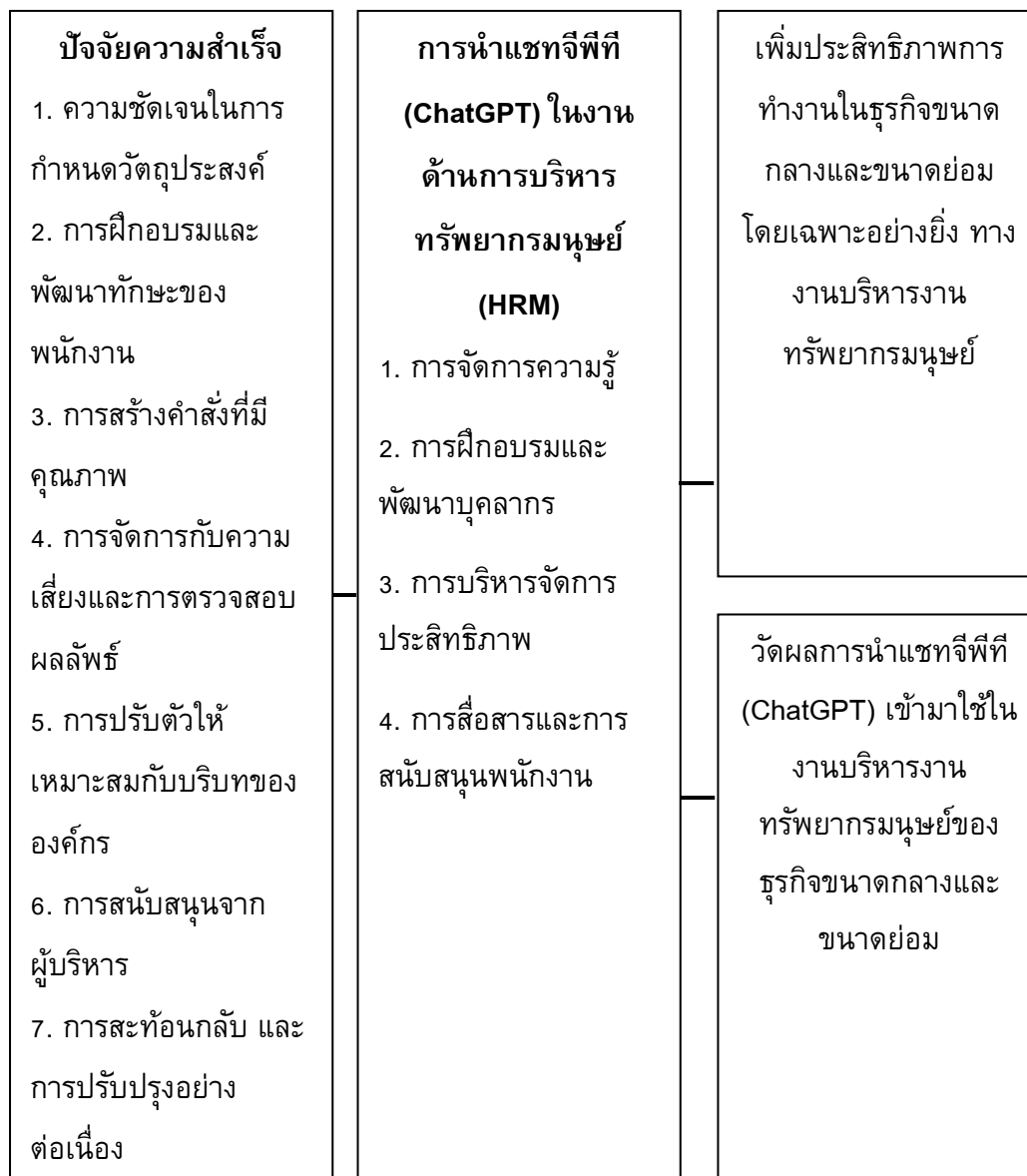
7. การสะท้อนกลับ (Feedback) และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง คือ การนำข้อมูลย้อนกลับมาพัฒนาและปรับปรุงการใช้งานอย่างต่อเนื่อง

1.6.2 เทคโนโลยี แชทจีพีที (ChatGPT) หมายถึง เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่พัฒนาโดย OpenAI โดยสามารถประมวลผลและตอบสนองต่อคำถามหรือคำสั่งของผู้ใช้งานด้วยภาษาที่เป็นธรรมชาติ สามารถนำมาใช้ในการตอบคำถามอัตโนมัติ การสร้างเนื้อหา การวิเคราะห์ข้อมูล และการสนับสนุนด้านการดำเนินงานในธุรกิจต่าง ๆ

1.6.3 การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน (Work Efficiency Enhancement) หมายถึง การใช้เทคโนโลยีหรือกระบวนการต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร เช่น การลดเวลาในการทำงาน ลดข้อผิดพลาด และเพิ่มคุณภาพของผลลัพธ์ โดยการประยุกต์ใช้แชทจีพีที (ChatGPT) ในองค์กรสามารถช่วยในงานที่ต้องการการตอบสนองอย่างรวดเร็วและการจัดการข้อมูลที่ซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์ประกอบสำคัญของการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

1.6.4 ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises: SMEs) หมายถึง ธุรกิจที่มีขนาดเล็กถึงกลาง โดยพิจารณาจากจำนวนพนักงานและมูลค่าการดำเนินงาน มีความยืดหยุ่นสูงและสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้รวดเร็ว แต่ต้องการการจัดการที่มีประสิทธิภาพและการใช้ทรัพยากรที่เหมาะสมในการเติบโต

1.7 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

ที่มา: ผู้วิจัย, 2567

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี แชทจีพีที (ChatGPT) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ โดยศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการเปลี่ยนแปลง (Change Management)

2.2 ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor) ขององค์กร

2.3 แนวคิดแชทจีพีที (ChatGPT) เกี่ยวกับวิธีการใช้งานพอสังเขป

2.4 แนวคิดการนำแชทจีพีที (ChatGPT) กับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ในงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM)

2.5 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี แชทจีพีที (ChatGPT) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการเปลี่ยนแปลง (Change Management)

Kettinge and Grover (1995) นิยามว่า เป็นวิธีการที่มีโครงสร้างและระบบระเบียบในการนำพาองค์กรจากสภาพปัจจุบันไปยังสภาพที่ต้องการในอนาคต โดยมุ่งเน้นที่การจัดการการเปลี่ยนแปลงของกระบวนการทางธุรกิจ โดยชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการปรับกระบวนการธุรกิจให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ผ่านการนำเทคโนโลยีใหม่และการออกแบบกระบวนการใหม่ การนิยามนี้มีพื้นฐานจากแนวคิดการปรับโครงสร้างกระบวนการธุรกิจ และการประสานทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงของกระบวนการให้สำเร็จ

Mento and Dirndorfer (2002) นิยามว่า เป็นกระบวนการที่ซับซ้อนและมีพลวัต ประกอบด้วยการดำเนินการเป็นลำดับขั้นตอนเพื่อให้การเปลี่ยนแปลงขององค์กรประสบความสำเร็จ กระบวนการที่บุคลากรนำเสนอขึ้นรวมถึงการประเมินความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลง การวางแผน การดำเนินการ และการทำให้เกิดความยั่งยืน โดยเน้นการรวมเอาหลักการทางทฤษฎีเข้ากับการปฏิบัติจริงเป็นหลัก โดยเฉพาะความสำคัญของ ภาวะผู้นำ การสื่อสาร และการมีส่วนร่วมของพนักงาน ตลอดกระบวนการเปลี่ยนแปลง

Ruta (2005) นิยามการจัดการการเปลี่ยนแปลงโดยมุ่งเน้นไปที่ การนำระบบเทคโนโลยีใหม่มาใช้ โดยเฉพาะในบริบทของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดการการเปลี่ยนแปลงในที่นี้หมายถึงกระบวนการบริหารจัดการในการแนะนำและนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในบริษัทซึ่งเน้นความสำคัญของ วัฒนธรรมองค์กร การฝึกอบรมพนักงาน และการสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร ในระหว่างกระบวนการนำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อให้การใช้งานมีประสิทธิภาพ

จึงสรุปได้ว่า การจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management) หมายถึง กระบวนการที่มีการวางแผนอย่างเป็นระบบเพื่อจัดการกับการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี โครงสร้างองค์กร กระบวนการทำงาน หรือวัฒนธรรมองค์กร เป้าหมายของการจัดการ

Kotter (1995) เป็นอีกหนึ่งทฤษฎีที่ได้รับความนิยม ซึ่งเสนอแนะการเปลี่ยนแปลงเป็น กระบวนการที่มีแปดขั้นตอน ตั้งแต่การสร้างความเร่งด่วน (Establishing a Sense of Urgency) การจัดตั้งกลุ่มที่มีอำนาจ (Forming a Powerful Coalition) การพัฒนาและการสื่อสารวิสัยทัศน์ (Developing and Communicating the Vision) ไปจนถึงการรวมเอาการเปลี่ยนแปลงเข้าไปใน วัฒนธรรมองค์กร (Anchoring the Changes in Corporate Culture) ทฤษฎีของ Kotter (1995) นั้นให้ความสำคัญกับการสร้างแรงบันดาลใจและการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงจากทุกระดับใน องค์กร (Mento, Jones, & Dirndorfer, 2002)

นอกจากนี้ยังมี ทฤษฎี ADKAR โดย Kettinger and Grover (1995) ซึ่งมุ่งเน้นไปที่การ จัดการการเปลี่ยนแปลงที่ระดับบุคคล โดยมีขั้นตอนที่ชัดเจนดังต่อไปนี้

1. การตระหนักรู้ (Awareness)

ขั้นตอนแรกคือการทำให้อุคลากรในองค์กรตระหนักรู้ถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลง การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับเหตุผลที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลง และผลกระทบที่จะเกิดขึ้นหากไม่ เปลี่ยนแปลง โดยการสื่อสารเป็นกุญแจสำคัญในขั้นตอนนี้ เพื่อให้ทุกคนมีข้อมูลและรู้สึกถึงความ จำเป็นในการปรับตัว

2. ความต้องการในการเปลี่ยนแปลง (Desire)

หลังจากที่บุคลากรตระหนักถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลง ขั้นตอนที่มาคือการ กระตุ้นความต้องการหรือแรงจูงใจในการเข้าร่วมการเปลี่ยนแปลง สิ่งสำคัญคือการทำให้ บุคลากรเห็นถึงผลประโยชน์ส่วนบุคคลหรือองค์กรที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลง การสร้างความ ต้องการนี้จะช่วยลดการต่อต้านและสร้างการสนับสนุนจากพนักงาน

3. ความรู้ (Knowledge)

เพื่อให้การเปลี่ยนแปลงประสบความสำเร็จ บุคลากรจำเป็นต้องมีความรู้และทักษะที่ จำเป็นสำหรับการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง เช่น การฝึกอบรมในด้านทักษะใหม่ ๆ ที่ จำเป็นต่อการทำงานภายใต้ระบบหรือกระบวนการใหม่ การมอบข้อมูลที่ถูกต้องและเพียงพอ เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความมั่นใจให้กับพนักงาน

4. ความสามารถในการประยุกต์ใช้ (Ability)

หลังจากได้รับความรู้แล้ว บุคลากรต้องสามารถนำความรู้นั้นไปปรับใช้ในการทำงานจริง ความสามารถในการประยุกต์ใช้ทักษะและกระบวนการใหม่ ๆ นี้เป็นขั้นตอนที่สำคัญในการ วัดผลการเปลี่ยนแปลง องค์กรควรให้การสนับสนุนในระยะเริ่มต้นเพื่อให้การปรับใช้เป็นไปอย่าง ราบรื่น

5. การเสริมสร้างให้คงอยู่ (Reinforcement)

ขั้นตอนสุดท้ายคือการเสริมสร้างและรักษาการเปลี่ยนแปลงให้คงอยู่ในระยะยาว โดยการประเมินผลและปรับปรุงกระบวนการเมื่อพบปัญหา รวมถึงการยอมรับและให้รางวัลแก่พนักงานที่มีการปรับตัวที่ดี เพื่อสร้างแรงจูงใจให้การเปลี่ยนแปลงเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร

การจัดการการเปลี่ยนแปลงที่เน้นบุคลากรเป็นศูนย์กลางตามทฤษฎีของ ADKAR นี้ จะช่วยให้ผู้นาองค์กรสามารถประเมินและจัดการการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเป็นระบบ โดยมีการวางแผน การสื่อสาร และการสนับสนุนที่ชัดเจนเพื่อให้การเปลี่ยนแปลงสำเร็จลุล่วงไปได้ และจากแนวคิดนี้ซึ่งเป็นแนวทางที่ช่วยให้ผู้นาสามารถประเมินและจัดการกับการเปลี่ยนแปลงในระดับที่เป็นรูปธรรมและเน้นที่การมีส่วนร่วมของบุคลากรการจัดการการเปลี่ยนแปลงนั้นไม่ใช่เพียงแค่นำเครื่องมือหรือกระบวนการใหม่ๆ มาใช้ในองค์กรเท่านั้น แต่ยังต้องอาศัยการเข้าใจความต้องการ ความกลัว และการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงจากบุคลากร ดังนั้น ผู้นาจึงต้องมีความเข้าใจในพฤติกรรมของมนุษย์และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้การเปลี่ยนแปลงนั้นประสบความสำเร็จการจัดการการเปลี่ยนแปลงเป็นกระบวนการที่ต้องการการวางแผนอย่างรอบคอบ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และการสนับสนุนจากผู้นาและบุคลากรในทุกระดับขององค์กร การเลือกใช้ทฤษฎีหรือแนวคิดที่เหมาะสมจะช่วยให้องค์กรสามารถปรับตัวและเติบโตท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Kettinger & Grover, 1995)

ในยุคที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจ การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานกลายเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ สำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ที่มีความต้องการในการเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขันในตลาด การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น แชทจีพีที (ChatGPT) ซึ่งเป็นระบบปัญญาประดิษฐ์ที่มีความสามารถในการประมวลผลภาษาธรรมชาติ มาประยุกต์ใช้จึงเป็นกลยุทธ์ที่น่าสนใจ อย่างไรก็ตาม การนำเทคโนโลยีใหม่นี้มาใช้ในองค์กรไม่ใช่เรื่องง่าย เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร และวัฒนธรรมองค์กร ด้วยเหตุนี้ การจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management) จึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในการช่วยให้การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเกิดขึ้นอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ (Ruta, 2005)

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management) สามารถประยุกต์ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้ในประเด็นดังต่อไปนี้

1. การเตรียมการและการละลายการเปลี่ยนแปลง (Unfreezing)

ในการจัดการการเปลี่ยนแปลงคือการเตรียมพร้อมองค์กรและบุคลากรสำหรับการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้น ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงสามขั้นตอนของ Ruta (2005) เน้นย้ำถึงความสำคัญของการ "ละลาย" หรือ Unfreezing ซึ่งหมายถึงการทำลายสถานะเดิมและการเตรียมความพร้อมสำหรับสิ่งใหม่ๆ สำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่กำลังพิจารณานำแชทจีพีที (ChatGPT) มาใช้ในการทำงาน ขั้นตอนนี้อาจรวมถึงการสร้างความเข้าใจในหมู่

ผู้บริหารและบุคลากรว่าเทคโนโลยีนี้สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้อย่างไร การสื่อสารถึงความจำเป็นของการเปลี่ยนแปลง และการระบุถึงประโยชน์ที่ชัดเจนจากการใช้ แชทจีพีที (ChatGPT) เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยลดความต้านทานจากบุคลากร นอกจากนี้ การเตรียมความพร้อมยังรวมถึงการจัดอบรมและการให้ความรู้แก่บุคลากรเพื่อให้บุคลากรมีทักษะและความรู้ในการใช้ แชทจีพีที (ChatGPT) อย่างมีประสิทธิภาพ อาจมีการทดลองใช้เทคโนโลยีในระยะเวลาดสั้นๆ เพื่อให้บุคลากรได้ปรับตัวและเริ่มเข้าใจในกระบวนการใหม่ๆ นี้

2. การนำการเปลี่ยนแปลงไปปฏิบัติ (Changing)

หลังจากที่องค์กรและบุคลากรได้เตรียมพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงแล้ว ขั้นตอนถัดไปคือการนำการเปลี่ยนแปลงไปสู่การปฏิบัติจริง ทฤษฎีของ ADKAR (Awareness, Desire, Knowledge, Ability, Reinforcement) (Ruta, 2005) สามารถนำมาใช้ในช่วงเวลานี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในการนำเทคโนโลยี แชทจีพีที (ChatGPT) มาใช้ในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้นำองค์กรสามารถใช้ ADKAR ในการกำหนดขั้นตอนที่ชัดเจนเพื่อทำให้การเปลี่ยนแปลงเป็นไปได้อย่างราบรื่น เริ่มจากการสร้างความตระหนักรู้ (Awareness) เกี่ยวกับประโยชน์และวิธีการใช้ แชทจีพีที (ChatGPT) ตามด้วยการสร้างแรงจูงใจ (Desire) ให้บุคลากรต้องการใช้เทคโนโลยีนี้ การให้ความรู้ (Knowledge) และการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความสามารถ (Ability) ในการใช้งาน และสุดท้ายคือการสร้างการสนับสนุน (Reinforcement) เพื่อให้การเปลี่ยนแปลงนี้กลายเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงานในระยะยาว ในช่วงเวลานี้ การสื่อสารอย่างต่อเนื่องและการให้การสนับสนุนในทุกระดับขององค์กรเป็นสิ่งสำคัญ ผู้นำองค์กรควรมีการตรวจสอบและปรับปรุงการใช้งาน แชทจีพีที (ChatGPT) ตามความต้องการและความพร้อมของบุคลากร เพื่อให้การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดความต้านทาน

3. การประเมินและการเสริมสร้างความยั่งยืนของการเปลี่ยนแปลง (Refreezing)

หลังจากที่การเปลี่ยนแปลงได้รับการนำไปปฏิบัติแล้ว ขั้นตอนสุดท้ายคือการประเมินผลและการทำให้การเปลี่ยนแปลงกลายเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร (Refreezing) การทำเช่นนี้จะช่วยให้การใช้ แชทจีพีที (ChatGPT) ในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเกิดผลอย่างยั่งยืน ทฤษฎีการจัดการการเปลี่ยนแปลงของ Kotter (1995) เสนอแนะว่าควรมีการตรวจสอบผลที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงและนำผลลัพธ์เหล่านั้นมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ การสร้างความยั่งยืนของการเปลี่ยนแปลงยังหมายถึงการทำให้การใช้ แชทจีพีที (ChatGPT) เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร โดยอาจมีการปรับโครงสร้างองค์กรหรือปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานในระดับที่ลึกซึ้งขึ้น เพื่อให้การเปลี่ยนแปลงกลายเป็นสิ่งที่ยอมรับและฝังรากลึกในองค์กร การสร้างความยั่งยืนในระยะยาวยังหมายถึงการส่งเสริมให้เกิดการใช้ แชทจีพีที (ChatGPT) อย่างต่อเนื่อง โดยอาจมีการสร้างนโยบายหรือมาตรการที่ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีนี้ในทุกระดับขององค์กร ผู้นำองค์กรควรมีการส่งเสริมและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเห็นถึงคุณค่าของการใช้ แชทจีพีที (ChatGPT) ในการทำงานประจำวัน

4. การจัดการกับการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง

การจัดการกับการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงเป็นส่วนสำคัญของการจัดการการเปลี่ยนแปลงในองค์กร ซึ่งเป็นความท้าทายที่เห็นได้ชัดเมื่อมีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้งาน โดยเฉพาะในบริบทของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) การนำเทคโนโลยี ChatGPT หรือปัญญาประดิษฐ์ (AI) เข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร อาจพบกับการต่อต้านจากพนักงานที่กังวลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการทำงานหรือความกลัวว่าจะสูญเสียบทบาทในที่ทำงาน

เพื่อลดความต้านทานต่อการเปลี่ยนแปลงนี้ ผู้นำองค์กรควรมีการ สื่อสารอย่างเปิดเผยเกี่ยวกับประโยชน์ของการนำ ChatGPT มาใช้ เช่น การช่วยลดงานซ้ำซ้อน เพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน หรือช่วยให้พนักงานมีเวลาไปมุ่งเน้นงานที่ซับซ้อนมากขึ้น นอกจากนี้ การให้ การสนับสนุนทางจิตวิทยา เช่น การฝึกอบรม การให้คำแนะนำ และการสร้างความมั่นใจว่าเทคโนโลยีนี้จะเข้ามาเป็นตัวช่วยเสริม ไม่ใช่การทดแทนบุคลากร ก็จะช่วยทำให้พนักงานรู้สึกสบายใจและเปิดรับการเปลี่ยนแปลงมากขึ้น

การรับฟังความคิดเห็น ของพนักงานเกี่ยวกับการใช้ ChatGPT และการตอบสนองต่อข้อกังวลเหล่านั้นมีความสำคัญเช่นกัน เนื่องจากจะช่วยสร้างความไว้วางใจ และทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในกระบวนการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นกุญแจสำคัญในการทำให้การนำ ChatGPT มาใช้ในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นไปอย่างราบรื่นและส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน

ดังนั้น การนำแนวคิดและทฤษฎีการจัดการการเปลี่ยนแปลงมาประยุกต์ใช้กับการนำเทคโนโลยี แชทจีพีที (ChatGPT) มาใช้ในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ไม่เพียงแต่จะช่วยให้การเปลี่ยนแปลงเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ แต่ยังช่วยให้การเปลี่ยนแปลงนั้นเกิดผลยั่งยืนในระยะยาว องค์กรที่สามารถบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงได้อย่างดีจะสามารถคงความสามารถในการแข่งขันและเติบโตได้อย่างยั่งยืนในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนี้ ซึ่งงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเรื่องการเปลี่ยนแปลงมาวิเคราะห์เกี่ยวกับการนำแชทจีพีที (ChatGPT) เข้ามาใช้ในงานบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

2.2 ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor) ขององค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมปัจจัยแห่งความสำเร็จในการนำแชทจีพีที (ChatGPT) ที่เข้ามาใช้ในองค์กร มีดังต่อไปนี้

1. ความชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์

การกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนในการใช้ แชทจีพีที (ChatGPT) เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้การนำเทคโนโลยีนี้มาใช้งานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ วัตถุประสงค์เหล่านี้ควรสอดคล้องกับเป้าหมายหลักขององค์กร เช่น การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า การสนับสนุนงานบริหารจัดการภายใน หรือการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ การที่องค์กรมีเป้าหมายที่ชัดเจนจะช่วยให้การปรับแต่งและการใช้งาน แชทจีพีที (ChatGPT) สามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงจุดมากขึ้น นอกจากนี้ วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนยังช่วยลดความสับสนในการปฏิบัติงาน และเพิ่มความสามารถในการวัดผลความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีนี้ในระยะยาว (Budhwar, et al., 2023)

2. การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของพนักงาน

แม้ว่า แชทจีพีที (ChatGPT) จะเป็นเครื่องมือที่มีความสามารถสูง แต่การที่จะใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น พนักงานขององค์กรต้องมีทักษะและความรู้ที่เพียงพอ การฝึกอบรมพนักงานให้เข้าใจการทำงานของ แชทจีพีที (ChatGPT) รวมถึงการใช้งานในสถานการณ์ต่างๆ เป็นสิ่งที่จำเป็น การฝึกอบรมควรครอบคลุมทั้งการใช้เครื่องมือในงานประจำวัน การปรับแต่งคำสั่ง (prompts) เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ และการตรวจสอบผลลัพธ์เพื่อลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น การที่พนักงานมีทักษะในการใช้งาน แชทจีพีที (ChatGPT) จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดความต้านทานในการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ และส่งเสริมการนำเทคโนโลยีนี้มาใช้อย่างต่อเนื่องในองค์กร (Aguinis, Beltran, & Cope, 2024)

3. การสร้างคำสั่งที่มีคุณภาพ

หนึ่งในปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการใช้ แชทจีพีที (ChatGPT) ให้มีประสิทธิภาพคือการสร้างคำสั่งที่มีคุณภาพ (prompt engineering) คำสั่งที่ชัดเจนและเจาะจงจะช่วยให้ แชทจีพีที (ChatGPT) สามารถตอบสนองได้อย่างถูกต้องและเป็นประโยชน์ การใช้ภาษาที่ชัดเจนและตรงไปตรงมา รวมถึงการระบุบริบทหรือข้อมูลเพิ่มเติมที่จำเป็น จะช่วยให้โมเดลสามารถประมวลผลและสร้างคำตอบที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานมากยิ่งขึ้น การสร้างคำสั่งที่ดีจึงเป็นทักษะที่ควรพัฒนาในทีมงาน และควรมีการฝึกฝนและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (AIQershi, et al., 2024)

4. การจัดการกับความเสี่ยงและการตรวจสอบผลลัพธ์

การนำแชทจีพีที (ChatGPT) มาใช้ในองค์กรอาจมีความเสี่ยงในเรื่องของการสร้างข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน ดังนั้น การจัดการความเสี่ยงและการตรวจสอบผลลัพธ์อย่างสม่ำเสมอเป็นสิ่งสำคัญ การที่องค์กรมีระบบตรวจสอบผลลัพธ์จาก แชทจีพีที (ChatGPT) จะช่วยลดความเสี่ยงในการนำข้อมูลที่ผิดพลาดไปใช้ และยังสามารถปรับปรุงการใช้งานได้อย่าง

ต่อเนื่อง การมีขั้นตอนการตรวจสอบที่เข้มงวดจะช่วยให้การนำ แชทจีพีที (ChatGPT) มาใช้เป็นไปอย่างมั่นใจ และเพิ่มความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับจากโมเดล (Aguinis, Beltran, & Cope, 2024; Budhwar, et al., 2023)

5. การปรับตัวให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กร

การใช้งาน แชทจีพีที (ChatGPT) ในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ควรมีการปรับตัวให้เหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของธุรกิจ การปรับใช้เทคโนโลยีนี้ควรคำนึงถึงบริบทขององค์กร เช่น ขนาดของธุรกิจ โครงสร้างองค์กร และวัฒนธรรมองค์กร การที่องค์กรสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับความต้องการและข้อจำกัดของตนเอง จะช่วยให้การใช้งาน แชทจีพีที (ChatGPT) มีประสิทธิภาพสูงสุด และสามารถนำไปใช้ในกระบวนการทำงานได้อย่างยั่งยืน (Rahaman, 2023)

6. การสนับสนุนจากผู้บริหาร

การที่ผู้บริหารองค์กรมีความเข้าใจและให้การสนับสนุนในการนำ แชทจีพีที (ChatGPT) มาใช้เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จในระยะยาว ผู้บริหารควรมีส่วนร่วมในการกำหนดกลยุทธ์และติดตามผลการใช้งาน เพื่อให้แน่ใจว่าเทคโนโลยีนี้จะถูกใช้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การที่ผู้บริหารให้การสนับสนุนยังช่วยสร้างความมั่นใจในหมู่พนักงาน และลดความกังวลในการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในองค์กร (Aguinis, Beltran, & Cope, 2024; Budhwar, et al., 2023)

7. การสะท้อนกลับ (Feedback) และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

การเปิดโอกาสให้พนักงานให้ การสะท้อนกลับ (Feedback) เกี่ยวกับการใช้งาน แชทจีพีที (ChatGPT) เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยปรับปรุงการใช้งานให้ดียิ่งขึ้น องค์กรควรมีระบบที่รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากพนักงาน เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาเทคโนโลยีให้ตอบสนองต่อความต้องการของธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง การที่องค์กรสามารถปรับปรุงการใช้งาน แชทจีพีที (ChatGPT) ตาม การสะท้อนกลับ (Feedback) ที่ได้รับ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีนี้ในระยะยาว (Aguinis, Beltran, & Cope, 2024; Budhwar, et al., 2023)

ดังนั้น การนำ แชทจีพีที (ChatGPT) มาใช้ในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานนั้น จำเป็นต้องพิจารณาปัจจัยหลายประการเพื่อให้ประสบความสำเร็จ ทั้งในด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของพนักงาน การสร้างคำสั่งที่มีคุณภาพ การจัดการกับความเสี่ยงและการตรวจสอบผลลัพธ์ การปรับตัวให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กร การสนับสนุนจากผู้บริหาร และการสะท้อนกลับ (Feedback) อย่างต่อเนื่อง ปัจจัยเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรสามารถใช้ แชทจีพีที (ChatGPT) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่ความสำเร็จในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) อย่างยั่งยืน

ซึ่งงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเรื่องการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี แชทจีพีที (ChatGPT) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) เข้ามาใช้ในการศึกษาการนำ แชทจีพีที (ChatGPT) เข้ามาใช้ในงานบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจ ปัจจัยความสำเร็จในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี แชทจีพีที (ChatGPT) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ทางงานบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ และวัดผลการนำ แชทจีพีที (ChatGPT) เข้ามาใช้ในงานบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจ (Aguinis, Beltran, & Cope, 2024; Budhwar, et al., 2023) โดยมีรายละเอียดแต่ละปัจจัยดังต่อไปนี้

2.2.1 ความชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์

การกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนในการดำเนินธุรกิจเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร Grunert และ Ellegaard (1992) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการตั้งเป้าหมายที่ชัดเจนเพื่อให้ทุกกิจกรรมหรือกระบวนการในองค์กรสามารถดำเนินไปในทิศทางเดียวกันและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักของธุรกิจ องค์กรที่มีวัตถุประสงค์ชัดเจนจะมีแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบและประเมินผลได้ง่าย และมีความสามารถในการปรับตัวให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ การตั้งเป้าหมายชัดเจนในกระบวนการดำเนินธุรกิจ ไม่เพียงแต่ช่วยให้ทีมงานในองค์กรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ยังช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจในเชิงกลยุทธ์ได้ดีขึ้น เมื่อทุกคนในองค์กรมีความเข้าใจตรงกันเกี่ยวกับวัตถุประสงค์หลัก เช่น การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน (Operational Efficiency) การลดต้นทุน (Cost Reduction) หรือการพัฒนาการบริการลูกค้า (Customer Service Enhancement) ทุกหน่วยงานและกระบวนการทำงานจะสามารถรวมพลังเพื่อบรรลุเป้าหมายได้อย่างชัดเจนและเป็นระบบ

ในบริบทของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ซึ่งมักจะมีทรัพยากรที่จำกัด การกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนจึงมีความสำคัญมากเป็นพิเศษ การตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากร จำเป็นต้องมีความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร การที่ทุกคนมีภาพชัดเจนเกี่ยวกับทิศทางของธุรกิจ จะช่วยลดความสับสน และทำให้ทุกคนสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ การนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้ในองค์กร เช่น การนำแชทจีพีที (ChatGPT) หรือระบบปัญญาประดิษฐ์ (AI) มีศักยภาพในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในหลายๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นการบริการลูกค้า การจัดการข้อมูล หรือการสนับสนุนในด้านทรัพยากรมนุษย์ แต่ก่อนที่จะเริ่มต้นใช้งานองค์กรจำเป็นต้องมี วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนว่าจะนำมาใช้เพื่อประโยชน์ใด การกำหนดเป้าหมายนี้จะเป็นตัวกำหนดว่าทรัพยากรและเวลาในองค์กรจะถูกใช้ไปในทิศทางใดบ้าง

2.2.2 การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของพนักงาน

การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของพนักงานเป็นหัวใจสำคัญในการทำให้ธุรกิจสามารถใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ Chen, Wu, Huang และ Chang (2022) เน้นว่าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) มักมีทรัพยากรที่จำกัดในหลาย ๆ ด้าน ดังนั้น การฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพและตรงจุดสามารถช่วยให้พนักงานสามารถปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีใหม่อย่างปัญญาประดิษฐ์ โดยเฉพาะแชตจีพีที (ChatGPT) ได้อย่างรวดเร็วและคุ้มค่ากับการลงทุนในด้านทรัพยากรที่มีอยู่จำกัด ในการนำแชตจีพีที (ChatGPT) มาใช้ในธุรกิจหนึ่งขั้นตอนแรกที่สำคัญคือการให้พนักงานเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) และการประมวลผลภาษาธรรมชาติ (Natural Language Processing - NLP) ซึ่งเป็นเทคโนโลยีหลักที่นำแชตจีพีที (ChatGPT) ใช้ในการประมวลผลข้อมูลและตอบสนองต่อคำสั่ง การให้พนักงานเข้าใจหลักการทำงานจะช่วยให้บุคลากรรู้ว่าจะควรใช้แชตจีพีที (ChatGPT) อย่างไรในบริบทที่เหมาะสมกับงานที่ทำอยู่ เช่น การให้พนักงานในฝ่ายบริการลูกค้าเข้าใจถึงวิธีที่แชตจีพีที (ChatGPT) ประมวลผลคำถามของลูกค้าและการตอบสนองในลักษณะการสนทนาจะทำให้พนักงานสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการช่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ดังนั้น การฝึกอบรมในด้านนี้ไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มความรู้พื้นฐานเท่านั้น แต่ยังช่วยให้พนักงานเกิดความเข้าใจและความเชื่อมั่นในการใช้ ChatGPT ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยให้การนำเทคโนโลยีใหม่นี้มาใช้ได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ การที่พนักงานมีความรู้ที่ถูกต้องและเข้าใจว่า AI ทำงานอย่างไรจะช่วยลดความกลัวและความไม่แน่นอนในการใช้เทคโนโลยีใหม่ซึ่งมักเกิดขึ้นเมื่อต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการทำงาน โดยการฝึกอบรมทักษะการใช้คำสั่ง เป็นอีกหนึ่งส่วนสำคัญในการพัฒนาทักษะการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองตามคำสั่งที่ได้รับ ดังนั้นคุณภาพของผลลัพธ์ที่ส่งกลับมาก็จะขึ้นอยู่กับความชัดเจนและความแม่นยำของคำสั่งที่ได้รับ การฝึกอบรมพนักงานให้เข้าใจถึงวิธีการสร้างคำสั่งที่ และการป้อนข้อมูลที่ครบถ้วนและเหมาะสม จะช่วยให้แชตจีพีที (ChatGPT) สามารถให้ผลลัพธ์ที่ตรงกับความต้องการขององค์กรมากที่สุด

2.2.3 การสร้างคำสั่งที่มีคุณภาพ

Ulrich และ Frank (2021) ระบุถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) เป็นเรื่องสำคัญสำหรับการสร้างความได้เปรียบในตลาดที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ความสำเร็จของธุรกิจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้นั้นขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ซึ่งแต่ละปัจจัยมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างศักยภาพให้กับธุรกิจ ผู้ประกอบการต้องเข้าใจว่าเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) สามารถช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน เพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน และช่วยให้ตัดสินใจบนพื้นฐานข้อมูลที่แม่นยำยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลมีบทบาทมากขึ้นในทุกภาคธุรกิจ การที่ผู้ประกอบการสามารถมองเห็นศักยภาพของเทคโนโลยี

ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการแก้ไขปัญหาและขับเคลื่อนองค์กรเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จ นอกจากนี้ ความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี ก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ที่มีโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่มั่นคงและพร้อมจะนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้จะมีโอกาสประสบความสำเร็จสูงกว่า ทั้งนี้เพราะเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ต้องการการเชื่อมโยงกับระบบข้อมูลและการจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ การมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่แข็งแกร่งจะช่วยให้การดำเนินงานกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ราบรื่นยิ่งขึ้น ซึ่งงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเรื่องปัจจัยแห่งความสำเร็จ เข้ามาใช้ในการศึกษาปัจจัยความสำเร็จในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี แชทจีพีที (ChatGPT) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ทางงานบริหารงานทรัพยากรมนุษย์

2.2.4 การจัดการกับความเสี่ยงและการตรวจสอบผลลัพธ์

การจัดการกับความเสี่ยงและการตรวจสอบผลลัพธ์เป็นหัวใจสำคัญที่ช่วยให้องค์กรสามารถใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ๆ อย่าง ChatGPT ได้อย่างมีประสิทธิภาพ Grunert และ Ellegaard (1992) ได้เน้นว่าการจัดการความเสี่ยงและการตรวจสอบผลลัพธ์อย่างต่อเนื่องช่วยให้องค์กรมั่นใจได้ว่าการดำเนินงานตามเป้าหมายมีความเสี่ยงน้อยที่สุดและได้รับผลลัพธ์ที่ต้องการ การนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) เช่น แชทจีพีที (ChatGPT) มาใช้งานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) จำเป็นต้องมีการวางแผนจัดการความเสี่ยงอย่างรัดกุม และมีการตรวจสอบผลลัพธ์เป็นระยะเพื่อให้มั่นใจว่าการใช้งานเป็นไปตามที่คาดหวัง เทคโนโลยีแชทจีพีที (ChatGPT) มีศักยภาพในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน แต่การใช้ ย่อมมีความเสี่ยงเช่นกัน โดยเฉพาะใน SMEs ที่มักมีทรัพยากรจำกัดในการจัดการความเสี่ยงในระดับที่ครอบคลุมทุกมิติ ความเสี่ยงหลักที่ต้องพิจารณามีดังนี้

1. ความเสี่ยงจากการประมวลผลข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง แม้ว่า แชทจีพีที (ChatGPT) จะมีความสามารถในการประมวลผลภาษาธรรมชาติที่แม่นยำ แต่ก็ยังมีความเสี่ยงที่จะตีความข้อมูลผิดพลาดหรือให้คำตอบที่ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน ตัวอย่างเช่น หากพนักงานป้อนคำสั่งที่ไม่ชัดเจนหรือขาดบริบทที่ถูกต้องแชทจีพีที (ChatGPT) อาจประมวลผลและตอบสนองในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการบริการหรือการตัดสินใจในองค์กร

2. ความเสี่ยงจากการไม่เข้าใจบริบท เนื่องจากแชทจีพีที (ChatGPT) เป็นระบบที่ใช้ข้อมูลที่ได้รับมาเพื่อสร้างการตอบสนอง ดังนั้นหากคำสั่งที่ได้รับไม่ระบุบริบทหรือมีการป้อนข้อมูลที่ไม่เพียงพอ อาจไม่สามารถเข้าใจสิ่งที่ต้องการได้อย่างถูกต้อง ความเสี่ยงนี้อาจส่งผลให้การประมวลผลข้อมูลไม่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร โดยเฉพาะในกรณีที่ต้องการความละเอียดหรือความแม่นยำสูง เช่น ในการตอบคำถามลูกค้าหรือการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงกลยุทธ์

3. ความเสี่ยงทางด้านความปลอดภัยของข้อมูล การใช้แชทจีพีที (ChatGPT) ที่ต้องประมวลผลข้อมูลจำนวนมาก รวมถึงข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลที่มีความอ่อนไหว อาจเกิดความเสี่ยงด้านความปลอดภัย โดยเฉพาะในกรณีที่มีการเก็บรวบรวมและส่งข้อมูลไปยังระบบภายนอก การจัดการความเสี่ยงทางด้านข้อมูลและความปลอดภัยจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องพิจารณา

4. ความเสี่ยงด้านการตอบสนองที่ไม่ถูกต้อง แชทจีพีที (ChatGPT) มีความสามารถในการประมวลผลข้อมูลและสร้างการตอบสนองอย่างรวดเร็ว แต่ความเสี่ยงหนึ่งที่เกิดขึ้นคือการตอบสนองที่ไม่ถูกต้องหรือไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ โดยเฉพาะในงานที่ต้องการความแม่นยำสูง เช่น การให้คำปรึกษาหรือตอบคำถามทางเทคนิค การตอบสนองที่ผิดพลาดอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นในองค์กร

2.2.5 การปรับตัวให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กร

การปรับตัวให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กรเป็นปัจจัยสำคัญในการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ อย่าง แชทจีพีที (ChatGPT) มาใช้ในธุรกิจ ตามที่ Chen, Wu, Huang และ Chang (2022) ได้เน้นย้ำ การนำ เข้ามาใช้ในงานในองค์กรไม่ได้เป็นเพียงแค่การติดตั้งและใช้ซอฟต์แวร์เพียงอย่างเดียว แต่ยังต้องมีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับลักษณะเฉพาะของธุรกิจ วัฒนธรรมองค์กร และความต้องการเฉพาะเจาะจงของกลุ่มเป้าหมาย การปรับตัว นี่เป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับการทำให้เทคโนโลยีทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการขององค์กรได้ดีที่สุด ในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมขนาดของธุรกิจมีผลอย่างมากต่อวิธีการนำเทคโนโลยีมาใช้งาน การนำแชทจีพีที (ChatGPT) มาใช้ในองค์กรที่มีขนาดเล็กและมีพนักงานจำนวนน้อยอาจมีข้อจำกัดด้านทรัพยากร เช่น งบประมาณในการฝึกอบรมหรือการติดตั้งระบบขนาดใหญ่ สำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำเป็นต้องพิจารณาถึงขนาดธุรกิจและปรับการใช้งานแชทจีพีที (ChatGPT) ให้เหมาะสมกับโครงสร้างที่มี เช่น อาจใช้ แชทจีพีที (ChatGPT) ในการจัดการงานบริการลูกค้าอัตโนมัติหรือลดภาระงานซ้ำซ้อนที่ใช้เวลานาน แทนที่จะใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกหรือการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ที่อาจต้องใช้ทรัพยากรที่มากกว่า

สำหรับองค์กรที่มีโครงสร้างซับซ้อน เช่น ธุรกิจที่มีหลายแผนก การนำแชทจีพีที (ChatGPT) มาใช้ต้องพิจารณาถึงการปรับแต่งระบบให้เหมาะสมกับการทำงานในแต่ละแผนก ตัวอย่างเช่น ฝ่ายบริการลูกค้าอาจใช้แชทจีพีที (ChatGPT) เพื่อช่วยตอบคำถามทั่วไปหรือช่วยแก้ปัญหาเบื้องต้นให้กับลูกค้า ขณะที่ฝ่ายการตลาดอาจใช้ ChatGPT ในการสร้างเนื้อหาหรือทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มเป้าหมาย การปรับตัวให้เข้ากับโครงสร้างขององค์กรในลักษณะนี้จะทำให้แชทจีพีที (ChatGPT) สามารถเสริมสร้างประสิทธิภาพในแต่ละส่วนขององค์กรได้ดียิ่งขึ้น

2.2.6 การสนับสนุนจากผู้บริหาร

Ulrich และ Frank (2021) ระบุว่า การสนับสนุนจากผู้บริหารเป็นสิ่งสำคัญในการนำเทคโนโลยี ปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในธุรกิจโดยเฉพาะเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี การสนับสนุนนี้รวมถึงการให้ทรัพยากรทางการเงิน การพัฒนาความสามารถทางเทคโนโลยีขององค์กร และการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง การที่ผู้บริหารให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ เช่น การจัดสรรงบประมาณสำหรับการฝึกอบรม การปรับปรุงระบบสารสนเทศ และการจัดสรรเวลาสำหรับพนักงานในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ จะช่วยให้การนำแชทจีพีที (ChatGPT) มาใช้ในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลดีในระยะยาว ยกตัวอย่าง เช่น การพัฒนาความสามารถทางเทคโนโลยีขององค์กร ผู้บริหารมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการพัฒนาความสามารถทางเทคโนโลยีขององค์กร การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของพนักงาน เพื่อให้เข้าใจวิธีการใช้งาน แชทจีพีที (ChatGPT) อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ เป็นเรื่องที่ไม่ควรมองข้าม การฝึกอบรมนี้อาจรวมถึงการเรียนรู้วิธีการสร้างคำสั่ง เพื่อให้แชทจีพีที (ChatGPT) สามารถตอบสนองต่อความต้องการในการทำงานได้อย่างแม่นยำและรวดเร็ว ผู้บริหารที่สนับสนุนการจัดสรรเวลาสำหรับการฝึกอบรมจะทำให้พนักงานมีเวลาเรียนรู้และทดลองใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ โดยไม่รู้สึกรัดตัว นอกจากนี้ การสนับสนุนที่มโหฬารที่ ให้ความร่วมมือในการดูแลระบบ AI ก็เป็นสิ่งสำคัญ การที่ผู้บริหารจัดหาทรัพยากรเพื่อพัฒนาทีมไอที เช่น การฝึกอบรมเฉพาะทาง การเพิ่มจำนวนบุคลากร หรือการจัดหาซอฟต์แวร์เพิ่มเติม จะทำให้ระบบแชทจีพีที (ChatGPT) ขององค์กรมีความเสถียรและสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง การสนับสนุนในด้านนี้ยังช่วยลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากความล่าช้าหรือข้อผิดพลาดที่เกิดจากการขาดความเชี่ยวชาญทางเทคนิค เป็นต้น

2.2.7 การสะท้อนกลับ (Feedback) และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

Grunert และ Ellegaard (1992) ระบุถึงการพัฒนานวัตกรรมและการเพิ่มขีดความสามารถของ แชทจีพีที (ChatGPT) การสะท้อนกลับ ยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนานวัตกรรมและเพิ่มขีดความสามารถของ แชทจีพีที (ChatGPT) การรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้งานอย่างต่อเนื่องจะช่วยให้องค์กรสามารถคิดค้นวิธีใหม่ ๆ ในการใช้ ChatGPT เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ ของการดำเนินงาน ตัวอย่างเช่น การนำแชทจีพีที (ChatGPT) มาใช้ในด้านอื่น ๆ ข้อมูลสะท้อนกลับที่ได้จากผู้ใช้งานอาจชี้ให้เห็นถึงโอกาสในการขยายการใช้งาน ChatGPT ในส่วนอื่น ๆ ขององค์กร เช่น จากเดิมที่ใช้แชทจีพีที (ChatGPT) ในการตอบคำถามลูกค้า อาจขยายไปสู่การใช้แชทจีพีที (ChatGPT) ในการจัดการข้อมูลพนักงานหรือการช่วยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก การขยายการใช้งานในลักษณะนี้จะทำให้องค์กรสามารถใช้ประโยชน์จากปัญญาประดิษฐ์ได้มากขึ้น

นอกจากนี้การพัฒนาฟีเจอร์ใหม่ ๆ ที่ได้จากข้อมูลสะท้อนกลับยังสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาฟีเจอร์ใหม่ ๆ ที่ตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปขององค์กรและผู้ใช้งาน

การที่ แชทจีพีที (ChatGPT) ได้รับการปรับปรุงและเพิ่มฟีเจอร์ใหม่จะช่วยให้สามารถทำงานได้อย่างหลากหลายขึ้น เช่น การเพิ่มความสามารถในการตอบคำถามที่ซับซ้อนมากขึ้น การใช้เทคโนโลยีในการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าอย่างละเอียด หรือการสร้างเนื้อหาที่ปรับแต่งตามความต้องการของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้ ChatGPT สามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในระยะยาว การที่องค์กรสามารถปรับปรุงการทำงานของแชทจีพีที (ChatGPT) อย่างต่อเนื่องจะทำให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตลาดได้ดีกว่าคู่แข่ง และยังช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรมีความยืดหยุ่นมากขึ้น การพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องจะทำให้องค์กรสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของตลาดได้อย่างรวดเร็ว และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง

สรุปได้ว่า การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ยังช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า เมื่อแชทจีพีที (ChatGPT) สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและแม่นยำ ลูกค้าจะมีความพึงพอใจและไว้วางใจในบริการขององค์กรมากขึ้น การที่ลูกค้าเห็นว่าองค์กรมีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานอยู่เสมอจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นในแบรนด์และเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในระยะยาว

2.3 แนวคิดการใช้งานแชทจีพีที (ChatGPT)

ในยุคที่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) กำลังมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาธุรกิจและนวัตกรรม การเข้าใจถึงศักยภาพและวิธีการใช้งาน AI อย่างมีประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่จะต้องทำเป็นอย่างยิ่ง หนังสือ "Developing Apps with GPT-4 and แชทจีพีที (ChatGPT)" โดย Caelen และ Blete (2024) ได้กล่าวถึงแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการใช้งาน แชทจีพีที (ChatGPT) ซึ่งเป็นหนึ่งในเทคโนโลยีที่พัฒนาโดย OpenAI และได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในการนำไปใช้ในหลายอุตสาหกรรม บทความนี้จะขยายความถึงแนวคิด ทฤษฎี และวิธีการใช้งาน แชทจีพีที (ChatGPT) แชทจีพีที (ChatGPT) หรือ Generative Pre-trained Transformer เป็นโมเดลปัญญาประดิษฐ์ที่ถูกออกแบบมาเพื่อสร้างข้อความที่มีความสมเหตุสมผลและสอดคล้องกับคำสั่งที่ได้รับ โดย GPT-4 เป็นเวอร์ชันล่าสุดของโมเดลนี้ที่มีการปรับปรุงความสามารถในการประมวลผลและการสร้างคำตอบให้มีความถูกต้องและเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

จากที่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ครอบคลุมหัวข้อต่างๆ อย่างกว้างขวาง ทำให้สามารถสร้างข้อความที่หลากหลายและตอบสนองต่อคำถามหรือคำสั่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ การฝึกอบรม แชทจีพีที (ChatGPT) นั้นเริ่มจากการเรียนรู้จากข้อมูลจำนวนมาก (Pre-training) โดยไม่ได้มีการจำกัดขอบเขตหรือวัตถุประสงค์เฉพาะในขั้นตอนแรกนี้ หลังจากนั้น จะมีการปรับแต่งโมเดลให้เข้ากับงานเฉพาะทาง (Fine-tuning) เช่น การตอบคำถาม การสนทนากับผู้ใช้ หรือการแปลภาษา โดยการปรับแต่งนี้จะช่วยให้โมเดลสามารถตอบสนองต่อคำสั่งที่เฉพาะเจาะจงและ

ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น (Caelen & Blete., 2024) และได้ระบุวิธีการใช้ไว้ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนแรก คือการกำหนดวัตถุประสงค์ในการใช้งาน แชทจีพีที (ChatGPT) ให้ชัดเจน วัตถุประสงค์เหล่านี้อาจรวมถึงการใช้ แชทจีพีที (ChatGPT) เพื่อให้บริการลูกค้า ตอบคำถามที่พบบ่อย สร้างเนื้อหาสำหรับการตลาด หรือช่วยสนับสนุนการขาย เป็นต้น การมีเป้าหมายที่ชัดเจนจะช่วยให้สามารถปรับแต่งการใช้งาน แชทจีพีที (ChatGPT) ให้ตรงกับความต้องการของธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เมื่อวัตถุประสงค์ถูกกำหนดแล้ว ขั้นตอนต่อมา คือการตั้งค่าบริบทและคำสั่ง (หรือ Prompts) ที่ชัดเจนให้กับ แชทจีพีที (ChatGPT) เพื่อให้มันสามารถตอบสนองต่อคำสั่งได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ของธุรกิจ ตัวอย่างเช่น หากต้องการใช้ แชทจีพีที (ChatGPT) ในการตอบคำถามลูกค้า สามารถป้อนข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการของลงในระบบ เพื่อให้ แชทจีพีที (ChatGPT) มีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามที่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการเหล่านั้นได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน

หลังจากที่ได้ตั้งค่าบริบทและคำสั่งแล้ว ขั้นตอนต่อไป คือการทดลองใช้งาน แชทจีพีที (ChatGPT) กับสถานการณ์จริงในธุรกิจ การทดลองนี้อาจรวมถึงการให้ แชทจีพีที (ChatGPT) ตอบคำถามลูกค้าในช่วงระยะเวลาทดลองใช้งาน เพื่อตรวจสอบว่าการตอบสนองของ แชทจีพีที (ChatGPT) นั้นตรงกับความต้องการหรือไม่ หากพบว่ามีข้อบกพร่องหรือการตอบคำถามที่ไม่ตรงกับบริบท สามารถปรับแต่งคำสั่งหรือปรับเปลี่ยนการตั้งค่าบริบทเพิ่มเติมได้ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น

ขั้นตอนที่สี่ ที่สำคัญคือการฝึกอบรมและให้ความรู้กับทีมงานเกี่ยวกับวิธีการใช้ แชทจีพีที (ChatGPT) อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ การฝึกอบรมนี้จะช่วยให้ทีมงานเข้าใจถึงการทำงานของ แชทจีพีที (ChatGPT) และสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ในกรณีที่เกิดข้อผิดพลาด นอกจากนี้ การมีทีมงานที่มีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีนี้จะช่วยให้การปรับแต่งหรือปรับปรุงการใช้งานเป็นไปได้ได้อย่างราบรื่น

สุดท้าย ขั้นตอนสุดท้าย คือการติดตามผลและปรับปรุงการใช้งาน แชทจีพีที (ChatGPT) อย่างต่อเนื่อง หลังจากที่เราเริ่มใช้งานในธุรกิจแล้ว ควรมีการตรวจสอบว่า การใช้งาน แชทจีพีที (ChatGPT) นั้นยังคงให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจหรือไม่ หากพบว่ามีส่วนที่สามารถปรับปรุงได้ ควรดำเนินการแก้ไขเพื่อให้มั่นใจว่า แชทจีพีที (ChatGPT) ยังคงเป็นเครื่องมือที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการให้บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

อย่างไรก็ตาม การใช้ แชทจีพีที (ChatGPT) ในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แม้ว่า จะไม่ซับซ้อน แต่ก็ต้องอาศัยการวางแผน การตั้งค่าที่เหมาะสม และการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เทคโนโลยีนี้สามารถนำไปใช้ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดกับธุรกิจ หนึ่งในข้อได้เปรียบของ แชทจีพีที (ChatGPT) คือความสามารถในการนำไปใช้ในการพัฒนา

แอปพลิเคชันต่างๆ ผู้พัฒนาสามารถใช้ แชทจีพีที (ChatGPT) ในการสร้างส่วนติดต่อผู้ใช้ที่เป็นมิตร เช่น การสร้างบอทตอบคำถามที่สามารถสนทนากับผู้ใช้ในลักษณะที่เป็นธรรมชาติ การให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาในการซื้อสินค้าหรือบริการ และการสร้างสคริปต์อัตโนมัติสำหรับการโต้ตอบกับผู้ใช้ในรูปแบบต่างๆ โดยการนำ แชทจีพีที (ChatGPT) มาใช้ในการพัฒนาแอปพลิเคชันนั้นไม่ได้จำกัดอยู่แค่ในวงการเทคโนโลยี แต่ยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในอุตสาหกรรมอื่นๆ เช่น การศึกษา การแพทย์ การบริการลูกค้า และการตลาด ตัวอย่างเช่น ในวงการแพทย์ แชทจีพีที (ChatGPT) สามารถช่วยในการให้คำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับอาการของผู้ป่วย หรือในวงการการตลาด มันสามารถใช้ในการสร้างเนื้อหาที่สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว การใช้งาน แชทจีพีที (ChatGPT) ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดจำเป็นต้องอาศัยการตั้งค่าบริบท (Contextualization) และการกำหนดคำสั่ง (Prompting) ที่ชัดเจน เนื่องจาก แชทจีพีที (ChatGPT) ทำงานโดยอาศัยข้อมูลที่ได้รับ การกำหนดบริบทและคำสั่งที่ชัดเจนจะช่วยให้โมเดลสามารถสร้างคำตอบที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น ผู้ใช้จึงควรระบุคำสั่งที่ต้องการอย่างละเอียดและให้ข้อมูลบริบทที่เพียงพอเพื่อให้ แชทจีพีที (ChatGPT) สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในบางกรณี หากคำสั่งหรือบริบทไม่ชัดเจนเพียงพอ โมเดลอาจสร้างคำตอบที่ไม่สอดคล้องหรือไม่ถูกต้อง ดังนั้น การปรับแต่งคำสั่งและการให้ข้อมูลบริบทที่เพียงพอจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยเพิ่มความแม่นยำของผลลัพธ์ที่ได้ ข้อจำกัดและความท้าทายในการใช้งาน แม้ว่า แชทจีพีที (ChatGPT) จะมีความสามารถในการสร้างข้อความที่มีคุณภาพสูง แต่ก็ยังมีข้อจำกัดที่ผู้ใช้ต้องพึงระวัง เช่น การสร้างข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือไม่เหมาะสม ในบางกรณี แชทจีพีที (ChatGPT) อาจให้คำตอบที่ดูเหมือนสมเหตุสมผลแต่ไม่ถูกต้อง หรืออาจมีการแสดงข้อมูลที่ไม่เหมาะสมในบางสถานการณ์ ดังนั้น ผู้ใช้จึงจำเป็นต้องตรวจสอบและประเมินคำตอบที่ได้จาก แชทจีพีที (ChatGPT) อย่างรอบคอบ (Abdullah, Madain, & Jararweh, 2022)

นอกจากนี้ การนำ แชทจีพีที (ChatGPT) มาใช้ในธุรกิจหรืออุตสาหกรรมต่างๆ ยังต้องคำนึงถึงข้อกำหนดและมาตรฐานทางจริยธรรมและความปลอดภัย เช่น การรักษาความลับของข้อมูลผู้ใช้ และการป้องกันการนำข้อมูลที่เกิดกฎหมายมาใช้ การใช้ แชทจีพีที (ChatGPT) จึงต้องมีการวางแผนและควบคุมอย่างเข้มงวดเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดเหล่านี้ การประยุกต์ใช้ แชทจีพีที (ChatGPT) ในอุตสาหกรรมต่างๆ นอกจากการพัฒนาแอปพลิเคชันโดยตรง แชทจีพีที (ChatGPT) ยังมีศักยภาพในการนำไปใช้ในหลายอุตสาหกรรม เช่น ในการศึกษา แชทจีพีที (ChatGPT) สามารถช่วยในการสร้างเนื้อหาการเรียนรู้ที่ปรับแต่งตามความต้องการของผู้เรียน หรือในอุตสาหกรรมการตลาด มันสามารถช่วยสร้างเนื้อหาสำหรับแคมเปญการตลาดที่มีความเฉพาะเจาะจงและมีประสิทธิภาพการนำ แชทจีพีที (ChatGPT) มาใช้ในอุตสาหกรรมต่างๆ ต้องอาศัยการวางแผนและการปรับแต่งที่เหมาะสมตามบริบทของแต่ละอุตสาหกรรม ตัวอย่างเช่น ในวงการการศึกษา การใช้ แชทจีพีที (ChatGPT) อาจต้องมีการพัฒนาเนื้อหาที่สอดคล้องกับหลักสูตรและมาตรฐานการศึกษา หรือในวงการการแพทย์ อาจต้อง

มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ แชทจีพีที (ChatGPT) นำเสนอเพื่อป้องกันการให้ข้อมูลที่ผิดพลาด

ดังนั้น การนำเทคโนโลยี แชทจีพีที (ChatGPT) มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจ ต้องอาศัยความเข้าใจในแนวคิดและทฤษฎีการใช้งาน แชทจีพีที (ChatGPT) รวมถึงการจัดการการเปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสม ได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยสำคัญที่สามารถนำไปใช้ในการวิจัยเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จในการนำ แชทจีพีที (ChatGPT) มาใช้ในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ได้แก่ 1. การใช้งาน แชทจีพีที (ChatGPT) ให้มีประสิทธิภาพในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ขึ้นอยู่กับการตั้งค่าบริบทที่ชัดเจนและการกำหนดคำสั่งที่ถูกต้อง หากธุรกิจสามารถระบุเป้าหมายและความต้องการที่ชัดเจนได้ จะช่วยให้ แชทจีพีที (ChatGPT) สร้างผลลัพธ์ที่ตอบโต้และสอดคล้องกับกระบวนการทำงานขององค์กร 2. การนำ แชทจีพีที (ChatGPT) มาใช้ในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อให้บุคลากรมีความรู้และทักษะในการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการการเปลี่ยนแปลงที่ดีจะช่วยลดความต้านทานและเพิ่มโอกาสในการประสบความสำเร็จ 3. การนำ แชทจีพีที (ChatGPT) มาใช้ในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ควรมีการวางแผนและจัดการกับข้อจำกัด เช่น ความเสี่ยงในการสร้างข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง หรือความท้าทายในการนำ AI มาใช้ในบริบทที่ซับซ้อน การจัดการเหล่านี้เป็นส่วนสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของ แชทจีพีที (ChatGPT) และ 4.การนำ แชทจีพีที (ChatGPT) ไปประยุกต์ใช้ในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ต้องคำนึงถึงลักษณะเฉพาะของธุรกิจ เช่น ขนาดองค์กร ทรัพยากรที่มี และความพร้อมในการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ๆ การปรับแต่งเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับความต้องการและบริบทของ SME จะเป็นกุญแจสู่ความสำเร็จ (Abdullah, Madain, & Jararweh, 2022; Aguinis, Beltran, & Cope, 2024)

จึงสรุปได้ว่า การวิเคราะห์ปัจจัยเหล่านี้สามารถนำไปใช้ในการศึกษาเรื่องปัจจัยความสำเร็จในการประยุกต์ใช้ แชทจีพีที (ChatGPT) ในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) เพื่อให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างแท้จริง โดยมุ่งเน้นการจัดการการเปลี่ยนแปลงที่เหมาะสม การตั้งค่าบริบทที่ชัดเจน การจัดการความท้าทาย และการปรับใช้เทคโนโลยีให้เข้ากับลักษณะเฉพาะของธุรกิจ ซึ่งงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเรื่องแนวคิดแชทจีพีที (ChatGPT) เกี่ยวกับวิธีการใช้งานพอสังเขป เข้ามาใช้ในงานบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และปัจจัยความสำเร็จในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี แชทจีพีที (ChatGPT) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจ

2.4 แนวคิดการนำแชทจีพีที (ChatGPT) ในงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM)

การนำเทคโนโลยี แชทจีพีที (ChatGPT) มาใช้ในงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM) ในธุรกิจ

ขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) เป็นการนำแนวคิดและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาปรับใช้ในการจัดการบุคลากร ซึ่งสามารถเพิ่มประสิทธิภาพและปรับปรุงกระบวนการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญ Prameswari et al. (2024) ได้อธิบายถึงบทบาทของ แชทจีพีที (ChatGPT) ในการจัดการความรู้ ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในด้าน HRM ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ได้อย่างเหมาะสม โดยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) มักพบกับความท้าทายในการพัฒนาบุคลากร เนื่องจากมีข้อจำกัดทั้งในด้านทรัพยากรและการเข้าถึงเทคโนโลยีสมัยใหม่ การนำเทคโนโลยี แชทจีพีที (ChatGPT) มาใช้ในงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM) นั้นสามารถเสริมสร้างกระบวนการทำงานให้มีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แนวคิดหลักที่เกี่ยวข้องกับการนำ แชทจีพีที (ChatGPT) ในงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM) ได้แก่

1. การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

แชทจีพีที (ChatGPT) สามารถช่วยในการจัดการความรู้ภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบาย การฝึกอบรม การปฏิบัติงาน และเอกสารสำคัญอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM) ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นได้ง่ายและรวดเร็ว ทำให้กระบวนการเรียนรู้และการฝึกอบรมเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

2. การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร (Employee Training and Development)

แชทจีพีที (ChatGPT) สามารถสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมที่มีความเฉพาะเจาะจงและปรับตามความต้องการของพนักงานแต่ละคนได้ การใช้ แชทจีพีที (ChatGPT) ในการสร้างโมดูลการฝึกอบรมที่ปรับให้เหมาะสมกับทักษะและความต้องการของพนักงาน ช่วยให้พนักงานสามารถพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. การบริหารจัดการประสิทธิภาพ (Performance Management)

แชทจีพีที (ChatGPT) สามารถช่วยในการติดตามและประเมินผลการทำงานของพนักงาน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลและให้คำแนะนำในการปรับปรุงการทำงาน ทั้งนี้สามารถใช้เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในด้านการพัฒนาบุคลากรและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. การสื่อสารและการสนับสนุนพนักงาน (Employee Communication and Support)

แชทจีพีที (ChatGPT) ยังสามารถใช้ในการสื่อสารกับพนักงานในรูปแบบของผู้ช่วยเสมือน ที่สามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ นโยบายของบริษัท หรือแม้แต่การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาที่พบในการทำงาน ทำให้พนักงานรู้สึกว่ามี การสนับสนุนและการดูแลที่ดีจากองค์กรซึ่งการประยุกต์ใช้ แชทจีพีที (ChatGPT) ในงานด้านการ

บริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM) ของ ธุรกิจการนำ แชทจีพีที (ChatGPT) มาใช้ใน HRM ของ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) นั้นสามารถเริ่มต้นจากการใช้ในการจัดการความรู้ ภายในองค์กร ช่วยให้พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลและทรัพยากรที่จำเป็นได้อย่างรวดเร็ว ต่อมาก็สามารถใช้ในการพัฒนาทักษะและการฝึกอบรมพนักงาน โดยการสร้างโปรแกรมที่ปรับ ตามความต้องการและความสามารถของแต่ละคน นอกจากนี้ แชทจีพีที (ChatGPT) ยังสามารถ ใช้ในการประเมินผลการทำงานของพนักงาน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลและให้คำแนะนำในการ ปรับปรุงการทำงาน ทำให้กระบวนการบริหารจัดการบุคลากรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ใน ขณะเดียวกัน ก็สามารถใช้ในการสื่อสารและให้การสนับสนุนแก่พนักงาน ทำให้พนักงานรู้สึกว่ามี การดูแลและสนับสนุนจากองค์กรอย่างเต็มที่

จึงสรุปได้ว่า การใช้ แชทจีพีที (ChatGPT) ในงาน HRM ของธุรกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อม (SME) เป็นการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาปรับใช้ในการจัดการ บุคลากร ซึ่ง สามารถช่วยเสริมสร้างกระบวนการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพการฝึกอบรม และพัฒนาทักษะ ของ พนักงาน นอกจากนี้ ยังสามารถช่วยในการประเมินผลการทำงานและการสื่อสารภายใน องค์กร ทำให้การ จัดการทรัพยากรมนุษย์มีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่ง ทั้งหมดนี้จะส่งผลให้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) สามารถเติบโตและแข่งขันในตลาด ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเรื่องแนวคิดการนำแชทจีพีที (ChatGPT) กับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ในงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM) มาใช้ศึกษาการนำ แชทจีพีที (ChatGPT) เข้ามาใช้ในงานบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) และวัดผลการนำ แชทจีพีที (ChatGPT) เข้ามาใช้ ในงานบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)

2.5 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี แชทจีพีที (ChatGPT) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานใน ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)

การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน (Work Efficiency Enhancement) หมายถึง การใช้ เทคโนโลยีหรือกระบวนการต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร เช่น การลดเวลาในการทำงาน ลดข้อผิดพลาด และเพิ่มคุณภาพของผลลัพธ์ โดยการประยุกต์ใช้ แชทจีพีที (ChatGPT) ในองค์กรสามารถช่วยในงานที่ต้องการการตอบสนองอย่างรวดเร็วและ การจัดการข้อมูลที่ซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์ประกอบสำคัญของการเพิ่มประสิทธิภาพ การทำงาน ขยายความว่าสามารถการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี แชทจีพีที (ChatGPT) เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจ SME

โดย Raj, Singh, Kumar and Verma (2023) ได้กล่าวว่า ตั้งแต่ได้เปิดตัวเครื่องมือแช ทบอทที่เรียกว่าแชทจีพีที (ChatGPT) ในปลายเดือนพฤศจิกายน 2022 โดยมีพื้นฐานมาจาก สถาปัตยกรรม นับตั้งแต่เปิดตัวแชทจีพีที (ChatGPT) ได้รับความนิยมอย่างรวดเร็วบน อินเทอร์เน็ต แชทบอทนี้ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถสนทนากับปัญญาประดิษฐ์ โดยการป้อนคำสั่ง

ข้อความ (prompts) ซึ่งเป็นการทำงานที่อิงจากแบบจำลองภาษาของ OpenAI แม้ว่า แชทจีพีที (ChatGPT) จะมีความยอดเยี่ยมและสามารถสร้างผลงานที่น่าตื่นตาตื่นใจ เช่น การเขียนเรื่องสั้น บทกวี เพลง บทความ และอื่น ๆ ได้ แต่ก็ยังมีข้อจำกัดบางประการ ผู้ใช้สามารถถามคำถาม และ แชทจีพีที (ChatGPT) จะตอบกลับด้วยหัวข้อและคำตอบที่น่าเชื่อถือและตรงประเด็น ในช่วงเวลาที่ผ่านมาแชทจีพีที (ChatGPT) ได้กลายมาเป็นหัวข้อสำคัญในแวดวงวิชาการหลายแห่ง โดยผู้บริหารได้จัดตั้งทีมงานเพื่อศึกษาและประชุมภายในองค์กรเกี่ยวกับเครื่องมือนี้ ซึ่งส่วนใหญ่แนะนำให้ปรับใช้เทคโนโลยีนี้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาและการทำงาน เอกสารฉบับนี้สรุปเกี่ยวกับ แชทจีพีที (ChatGPT) และความสำคัญของมัน นอกจากนี้ยังมีการแสดงขั้นตอนการทำงานแบบก้าวหน้าของเครื่องมือ แชทจีพีที (ChatGPT) ผ่านแผนภาพ รวมถึงคุณลักษณะและความสามารถเฉพาะของระบบสนับสนุน แชทจีพีที (ChatGPT) ที่ได้รับการศึกษาในเอกสารนี้ สุดท้ายนี้ยังมีการระบุและอภิปรายเกี่ยวกับบทบาทที่สำคัญของ แชทจีพีที (ChatGPT) ในสถานการณ์ปัจจุบัน แบบจำลองภาษาประสาทเทียมที่เป็นพื้นฐานของปัญญาประดิษฐ์ด้านบทสนทนานั้นได้รับการพัฒนาขึ้นโดยมีจุดประสงค์เพื่อรองรับการสนทนา เทคโนโลยีนี้แสดงให้เห็นว่าโปรแกรมใช้วิธีการเรียนรู้เชิงลึก (Deep Learning) เพื่อวิเคราะห์และสร้างข้อความ โดยแบบจำลองนี้สามารถ "เข้าใจ" ความซับซ้อนของภาษาธรรมชาติที่มนุษย์สร้างขึ้นจากข้อมูลจำนวนมหาศาลที่รวบรวมจากอินเทอร์เน็ต (Raj, Singh, Kumar, & Verma, 2023; Haleem, Javaid, & Singh, 2022)

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Sakib, et al. (2024) ได้ระบุถึงปัจจัยด้านความชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์โดยวรรณกรรมเน้นถึงความสำคัญของการใช้ AI chatbots อย่างชัดเจนในการช่วยลดภาระงานที่เป็นกิจวัตรในแผนก HR และเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ ดังนั้นการกำหนดวัตถุประสงค์ในการใช้ แชทจีพีที (ChatGPT) เช่น การลดเวลาในงานเอกสาร การเพิ่มความเร็วในการตอบคำถามพนักงาน และการใช้ข้อมูลเพื่อปรับปรุงกลยุทธ์ HR ถือเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่องค์กรต้องพิจารณา นอกจากนี้การจัดการกับความเสี่ยงและการตรวจสอบผลลัพธ์วรรณกรรมกล่าวถึงความกังวลในด้านความปลอดภัย ความเป็นส่วนตัว และความสามารถในการทำความเข้าใจความซับซ้อนของบริบทมนุษย์ สิ่งนี้สะท้อนถึงการจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการใช้ แชทจีพีที (ChatGPT) ใน HR และการติดตามผลลัพธ์จากการใช้งาน เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามกฎระเบียบและมาตรฐานความปลอดภัยอย่างเหมาะสม และการปรับตัวให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กรการใช้ แชทจีพีที (ChatGPT) ใน HR จำเป็นต้องปรับให้สอดคล้องกับโครงสร้างและวัฒนธรรมขององค์กร วรรณกรรมเน้นถึงความสำคัญของการพัฒนาเทคโนโลยีนี้เพื่อรองรับบริบทและความต้องการเฉพาะขององค์กรแต่ละแห่ง ซึ่งการสนับสนุนจากผู้บริหารการนำเทคโนโลยี AI มาปรับใช้ในองค์กรต้องการการสนับสนุนจากผู้บริหารเพื่อให้แน่ใจว่ามี

ทรัพยากรที่เพียงพอ และการประยุกต์ใช้นี้จะช่วยผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้

Raman, Venugopalan and Kamal (2024) ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ที่สอดคล้องกับปัจจัยสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานใน HR ซึ่งประกอบด้วยความชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์ การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของพนักงาน การสร้างค่านิยมที่มีคุณภาพ การจัดการกับความเสี่ยงและการตรวจสอบผลลัพธ์ การปรับตัวให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กร การสนับสนุนจากผู้บริหาร และการสะท้อนกลับ (Feedback) เพื่อปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ความชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์ ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยี AI ในการจัดการ HR งานวิจัยของ Raman และคณะ ได้ชี้ให้เห็นว่าองค์กรต้องมีการระบุเป้าหมายที่ชัดเจนในการนำ ChatGPT และ Bard มาใช้ เช่น การลดภาระงานซ้ำซ้อน การใช้ข้อมูลเพื่อพัฒนากลยุทธ์ HR และการเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ การมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนจะช่วยให้องค์กรสามารถวัดผลความสำเร็จของการนำเทคโนโลยีเหล่านี้มาใช้ได้อย่างเป็นรูปธรรม

อีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญคือ การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของพนักงาน งานวิจัยเน้นถึงความสำคัญของการเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานในการใช้งาน AI อย่างมีประสิทธิภาพ การใช้งาน ChatGPT และ Bard นั้นจำเป็นต้องมีความเข้าใจในกระบวนการและความสามารถของ AI ดังนั้น องค์กรควรจัดการฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานสามารถใช้เครื่องมือเหล่านี้ได้อย่างมั่นใจและมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้งานที่ไม่ถูกต้อง การสร้างค่านิยมที่มีคุณภาพ เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการใช้ AI ในการจัดการ HR งานวิจัยชี้ให้เห็นว่าคุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้จาก AI ขึ้นอยู่กับความชัดเจนของคำสั่งที่ให้กับระบบ AI การให้คำสั่งที่ชัดเจนและถูกต้องจะช่วยลดข้อผิดพลาดในการประมวลผล และเพิ่มประสิทธิภาพของ ChatGPT และ Bard ในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ในด้านของ การจัดการกับความเสี่ยงและการตรวจสอบผลลัพธ์ งานวิจัยได้กล่าวถึงความเสี่ยงในการใช้ AI ใน HR เช่น ความท้าทายในการเข้าใจบริบทของมนุษย์และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ดังนั้น การติดตามผลลัพธ์จากการใช้ AI และการจัดการกับความเสี่ยงจึงเป็นสิ่งสำคัญในการรักษาคุณภาพและความน่าเชื่อถือของระบบ AI การตรวจสอบและประเมินผลการใช้งานอย่างต่อเนื่องจะช่วยลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและเพิ่มความมั่นใจในประสิทธิภาพของ AI

การปรับตัวให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กร เป็นปัจจัยที่ช่วยให้องค์กรสามารถนำ ChatGPT และ Bard มาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ งานวิจัยชี้ให้เห็นว่า AI เหล่านี้ควรถูกปรับแต่งให้เข้ากับลักษณะและวัฒนธรรมขององค์กร เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะขององค์กรได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถใช้ AI ในการจัดการ HR ได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ งานวิจัยยังได้กล่าวถึง การสนับสนุนจากผู้บริหาร ว่าเป็นสิ่งสำคัญในการผลักดันการนำ AI มาใช้ในองค์กร การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารจะช่วยให้องค์กรมี

ทรัพยากรและความช่วยเหลือที่จำเป็นในการพัฒนาและปรับปรุงระบบ AI อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการในการจัดการ HR ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สุดท้ายนี้ การสะท้อนกลับ (Feedback) และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เป็นปัจจัยที่ช่วยให้องค์กรสามารถพัฒนาและปรับปรุงการใช้ AI ใน HR ได้อย่างต่อเนื่อง งานวิจัยเน้นถึงความสำคัญของการใช้ข้อมูลย้อนกลับจากการใช้งาน แชทจีพีที (ChatGPT) และ Bard เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพของระบบ AI ให้ดียิ่งขึ้น

Budhwar et al. (2023) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการนำปัญญาประดิษฐ์ (AI) อย่าง แชทจีพีที (ChatGPT) มาใช้ในบริบทของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HRM) โดยบทความนี้ได้สะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบที่สำคัญหลายประการในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของ HRM ด้วย AI เช่น การกำหนดวัตถุประสงค์ การฝึกอบรมพนักงาน การสร้างคำสั่งที่มีคุณภาพ การจัดการความเสี่ยง การปรับตัวในองค์กร การสนับสนุนจากผู้บริหาร และการปรับปรุงผ่าน การสะท้อนกลับ (Feedback) ความชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์ โดยเน้นถึงความสำคัญของการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนในการนำ แชทจีพีที (ChatGPT) มาใช้ใน HRM องค์กรควรมีการระบุเป้าหมายที่ชัดเจนในการใช้ AI ไม่เพียงแต่เพื่อช่วยลดภาระงานซ้ำซาก แต่ควรใช้เพื่อการวางแผนกลยุทธ์และการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ การกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนนี้จะช่วยให้องค์กรสามารถวัดผลความสำเร็จของการนำ แชทจีพีที (ChatGPT) มาใช้อย่างเป็นระบบ และมั่นใจได้ว่า AI จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานของ HR ได้ในระยะยาว การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของพนักงานการฝึกอบรมพนักงานเพื่อเตรียมความพร้อมในการใช้งาน AI เป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบที่สำคัญ งานวิจัยชี้ว่า แชทจีพีที (ChatGPT) และ AI อื่น ๆ ต้องการการสนับสนุนจากพนักงานที่เข้าใจและสามารถใช้งานได้อย่างคล่องแคล่ว การฝึกอบรมช่วยเสริมความรู้และทักษะในการสื่อสารกับระบบ AI ได้ดีขึ้น ลดข้อผิดพลาดในการใช้งานและทำให้พนักงานมีความมั่นใจมากขึ้นในกระบวนการทำงาน ด้วยเหตุนี้ การฝึกอบรมพนักงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำ AI มาใช้ในองค์กร การสร้างคำสั่งที่มีคุณภาพของการสั่งงานหรือคำสั่งที่ส่งให้กับ แชทจีพีที (ChatGPT) เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความแม่นยำและความถูกต้องในการทำงานของ AI Budhwar และคณะเน้นว่าการให้คำสั่งที่ชัดเจนและครอบคลุมจะช่วยลดข้อผิดพลาดในการประมวลผล และเพิ่มความสามารถของ แชทจีพีที (ChatGPT) ในการให้คำตอบที่ตรงตามความต้องการ การสร้างคำสั่งที่ดีเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้องค์กรสามารถใช้ AI ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การจัดการกับความเสี่ยงและการตรวจสอบผลลัพธ์บทความยังได้กล่าวถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการใช้ AI ในการจัดการ HR ซึ่งรวมถึงความเข้าใจผิดพลาดในบริบทของมนุษย์และปัญหาเรื่องความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ดังนั้นองค์กรควรมีการจัดการความเสี่ยงและการตรวจสอบผลลัพธ์ที่เกิดจากการใช้งาน แชทจีพีที (ChatGPT) อย่างสม่ำเสมอ การตรวจสอบนี้จะช่วยลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้น และทำให้การใช้งาน AI ใน HRM มีความปลอดภัยและเชื่อถือได้มากยิ่งขึ้นการปรับตัวให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กร การปรับใช้ แชทจีพีที (ChatGPT) ให้

เข้ากับลักษณะเฉพาะขององค์กรถือเป็นปัจจัยที่สำคัญ และได้ระบุถึงความจำเป็นในการปรับแต่ง AI เพื่อให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร โครงสร้างงาน และความต้องการเฉพาะขององค์กรแต่ละแห่ง การปรับตัวนี้จะช่วยให้องค์กรใช้ AI ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นและเพิ่มความสอดคล้องกับเป้าหมายในการจัดการ HR การสนับสนุนจากผู้บริหารการนำ แชทจีพีที (ChatGPT) มาใช้ใน HRM ยังต้องการการสนับสนุนจากผู้บริหารในระดับสูง การวิจัยชี้ให้เห็นว่าผู้บริหารมีบทบาทสำคัญในการผลักดันการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ โดยการจัดสรรทรัพยากรและสร้างวัฒนธรรมที่ส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี การสนับสนุนนี้จะช่วยให้การนำ AI มาใช้ใน HRM เกิดขึ้นได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และการสะท้อนกลับ (Feedback) และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องสุดท้ายนี้ ความสำคัญของการเก็บข้อมูลย้อนกลับจากการใช้ AI เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง การสะท้อนกลับ (Feedback) ช่วยให้องค์กรสามารถพัฒนาและปรับปรุง แชทจีพีที (ChatGPT) ให้ตอบสนองต่อความต้องการขององค์กรได้ดียิ่งขึ้น การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องนี้เป็นหัวใจสำคัญที่ทำให้ AI สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กร

Nuzula และ Amri (2023) ได้วิเคราะห์ถึงศักยภาพของ แชทจีพีที (ChatGPT) ในการสร้างการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในโลกของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HR) โดยนำเสนอประเด็นหลักหลายประการที่มีความสำคัญในการใช้เทคโนโลยี AI นี้ใน HRM โดยความสำคัญของการมีเป้าหมายที่ชัดเจนในการนำ แชทจีพีที (ChatGPT) มาใช้ในองค์กร การกำหนดวัตถุประสงค์อย่างชัดเจนจะช่วยให้องค์กรสามารถประเมินผลการใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างแม่นยำ ตัวอย่างเช่น องค์กรอาจมีเป้าหมายในการใช้ แชทจีพีที (ChatGPT) เพื่อช่วยในการคัดกรองผู้สมัครงาน อำนวยความสะดวกในการจัดการข้อมูลพนักงาน หรือพัฒนากลยุทธ์ HR การไม่มีเป้าหมายที่ชัดเจนอาจทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างไม่เหมาะสม และส่งผลให้ผลลัพธ์ที่ได้รับไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง นอกจากนี้การฝึกอบรมพนักงานเป็นอีกหนึ่งประเด็นที่บทความนี้กล่าวถึงอย่างละเอียด การใช้ แชทจีพีที (ChatGPT) อย่างมีประสิทธิภาพต้องอาศัยทักษะและความเข้าใจในการใช้งาน AI โดยเฉพาะการใช้ แชทจีพีที (ChatGPT) ในกระบวนการ HRM เช่น การตอบคำถามเกี่ยวกับการคัดกรองผู้สมัคร การจัดการข้อมูลพนักงาน หรือการสร้างรายงานต่าง ๆ การฝึกอบรมจะช่วยให้พนักงานสามารถใช้เทคโนโลยีนี้ได้อย่างถูกต้อง ลดความผิดพลาด และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การสร้างคำสั่งที่ชัดเจนและมีคุณภาพในการใช้งาน แชทจีพีที (ChatGPT) หากคำสั่งที่ให้กับ AI ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วน อาจส่งผลให้เกิดข้อผิดพลาดในการประมวลผลข้อมูลหรือการตอบคำถาม การสร้างคำสั่งที่ดีจะช่วยให้ แชทจีพีที (ChatGPT) สามารถทำงานได้ตรงตามความต้องการและเพิ่มประสิทธิภาพของการใช้งาน การจัดการความเสี่ยงและการตรวจสอบผลลัพธ์จากการใช้ แชทจีพีที (ChatGPT) เป็นอีกหนึ่งประเด็นสำคัญที่บทความนี้ชี้ให้เห็น องค์กรต้องมีมาตรการป้องกันความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูล เช่น การใช้ระบบตรวจสอบความปลอดภัยและการกำกับดูแลการใช้งาน AI นอกจากนี้ การติดตามผลลัพธ์อย่างสม่ำเสมอและการปรับปรุง

ระบบจะช่วยให้การใช้งานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ การปรับตัวให้เข้ากับบริบทขององค์กร การปรับแต่ง แชทจีพีที (ChatGPT) ให้เหมาะสมกับลักษณะและวัฒนธรรมขององค์กรเป็นสิ่งสำคัญ เช่น การปรับคำสั่งให้เข้ากับโครงสร้างองค์กรหรือการใช้ภาษาที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กร การปรับตัวนี้จะช่วยให้การใช้งาน AI สอดคล้องกับความต้องการและวัตถุประสงค์ขององค์กร บทบาทของผู้บริหารในการสนับสนุนการนำ แชทจีพีที (ChatGPT) มาใช้ในองค์กร การสนับสนุนนี้รวมถึงการจัดสรรทรัพยากร การสร้างวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ และการยอมรับการเปลี่ยนแปลงในระดับองค์กร การสนับสนุนจากผู้บริหารช่วยให้การนำ AI เข้ามาใช้ใน HRM เป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ และสุดท้าย ความสำคัญของการสะท้อนกลับ (Feedback) และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การเก็บข้อมูลย้อนกลับจากผู้ใช้งานและนำข้อมูลเหล่านั้นมาปรับปรุงระบบ AI จะช่วยให้การใช้งาน แชทจีพีที (ChatGPT) มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถตอบสนองต่อความท้าทายใหม่ ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ การปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้เทคโนโลยี AI ยังคงเป็นเครื่องมือที่มีค่าในองค์กร

Allgood และ Musgrave (2024) ได้สำรวจการใช้เทคโนโลยี แชทจีพีที (ChatGPT) ในการศึกษาและการฝึกอบรมด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HR) ในภาคสาธารณะ โดยเฉพาะการศึกษาในระดับปริญญาและการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับ HRM ในภาคสาธารณะ บทความนี้มุ่งเน้นถึงการใช้ แชทจีพีที (ChatGPT) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนการสอนและการเตรียมความพร้อมสำหรับผู้ทำงานในภาคสาธารณะ ในบทความนี้ได้เน้นถึงการประยุกต์ใช้ แชทจีพีที (ChatGPT) ตามองค์ประกอบหลักดังนี้ 1. ความชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาในด้าน HRM การมีเป้าหมายที่ชัดเจนในการใช้ แชทจีพีที (ChatGPT) จะช่วยให้การนำเทคโนโลยีนี้ไปใช้ในห้องเรียนมีประสิทธิภาพมากขึ้น การกำหนดวัตถุประสงค์อย่างชัดเจน เช่น การใช้ แชทจีพีที (ChatGPT) เพื่อช่วยในการเตรียมการเรียนการสอน การสร้างสถานการณ์จำลอง หรือการให้คำปรึกษาในการเรียนรู้ จะช่วยให้การใช้เทคโนโลยีเป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการและประเมิณผลได้อย่างแม่นยำ 2. การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของพนักงานโดยเฉพาะสำหรับอาจารย์และนักศึกษาในภาคสาธารณะ การฝึกอบรมนี้จะช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถใช้ แชทจีพีที (ChatGPT) อย่างมีประสิทธิภาพในการเรียนการสอนและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาทักษะในการใช้ แชทจีพีที (ChatGPT) จะช่วยให้สามารถใช้เครื่องมือ AI นี้ในการสร้างบทเรียนที่มีคุณภาพและการจัดการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3. การสร้างคำสั่งที่มีคุณภาพการให้คำสั่งที่ชัดเจนและมีรายละเอียดเพียงพอจะช่วยให้ แชทจีพีที (ChatGPT) สามารถสร้างเนื้อหาหรือการตอบคำถามที่ตรงตามความต้องการของการศึกษา การให้คำสั่งที่ชัดเจนยังช่วยลดข้อผิดพลาดและทำให้การใช้เทคโนโลยีมีประสิทธิภาพมากขึ้น 4. การจัดการกับความเสี่ยงและการตรวจสอบผลลัพธ์โดยเฉพาะการใช้ แชทจีพีที (ChatGPT) ในการศึกษา การมีมาตรการป้องกันความเสี่ยง เช่น การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและการรักษาความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้งาน เป็นสิ่งสำคัญ การตรวจสอบ

ผลลัพธ์จากการใช้ แชทจีพีที (ChatGPT) ในการเรียนการสอนจะช่วยให้แน่ใจว่าเครื่องมือ AI นี้ มีความแม่นยำและตอบสนองต่อความต้องการของการศึกษาได้ดี 5. การปรับตัวให้เหมาะสมกับ บริบทขององค์กรให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กร เช่น สถาบันการศึกษาในภาคสาธารณะ การปรับตัวนี้รวมถึงการออกแบบการใช้ แชทจีพีที (ChatGPT) ให้เข้ากับหลักสูตรการศึกษา วัฒนธรรมการเรียนการสอน และเป้าหมายการเรียนรู้ การปรับแต่งนี้จะช่วยให้การใช้งาน AI เป็นไปตามความต้องการเฉพาะขององค์กรและมีประสิทธิภาพมากขึ้น 6. การสนับสนุนจาก ผู้บริหารในการนำ แชทจีพีที (ChatGPT) มาใช้ในการศึกษา การสนับสนุนจากผู้บริหารรวมถึง การจัดสรรทรัพยากร การสร้างนโยบายที่เอื้ออำนวยต่อการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ และการ สนับสนุนทางด้านการศึกษา ซึ่งช่วยให้การใช้ แชทจีพีที (ChatGPT) ในการเรียนการสอน เป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ และ 7. การสะท้อนกลับ (Feedback) และการปรับปรุง อย่างต่อเนื่องการเก็บข้อมูลย้อนกลับจากนักศึกษาและผู้สอน และการใช้ข้อมูลเหล่านั้นเพื่อ ปรับปรุงวิธีการใช้ แชทจีพีที (ChatGPT) จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนการสอน และทำ ให้การใช้งาน AI ตอบสนองต่อความต้องการและความท้าทายใหม่ ๆ ได้ดียิ่งขึ้น

ตารางที่ 2.1 สรุปการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยความสำเร็จ	Sakib, et al. (2024)	Raman, Venugopalan and Kamal (2024)	Budhwar et al. (2023)	Nuzula and Amri (2023)
ความชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์	✓	✓	✓	✓
การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของพนักงาน		✓	✓	✓
การสร้างคำสั่งที่มีคุณภาพ		✓	✓	✓
การจัดการกับความเสี่ยงและการตรวจสอบผลลัพธ์	✓	✓	✓	✓
การปรับตัวให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กร	✓	✓	✓	✓
การสนับสนุนจากผู้บริหาร	✓	✓	✓	✓
การสะท้อนกลับ (Feedback) และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง		✓	✓	✓

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี แชทจีพีที (ChatGPT) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth-Interview) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก
- 3.3 วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย
- 3.6 การตรวจสอบเครื่องมือ
- 3.7 จริยธรรมของการวิจัย
- 3.8 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.9 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประเภทธุรกิจ : 41001 การก่อสร้างอาคารที่พักอาศัยการก่อสร้างอาคารที่เป็นที่พักอาศัยทุกประเภท บ้านเดี่ยว อาคารอยู่อาศัยรวมอาคารสูง การดัดแปลงหรือการปรับปรุงอาคารที่อยู่อาศัยเดิม การประกอบอาคารเพื่อการอยู่อาศัยสำเร็จรูปบริเวณสถานที่ก่อสร้าง จำนวน 17,621 ราย (Department of Business Development, 2024)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ครั้งนี้ คือ ผู้บริหารด้านทรัพยากรมนุษย์หรือเจ้าของธุรกิจในอุตสาหกรรมการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง โดยกลุ่มเป้าหมายนี้ถูกเลือกเนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจนำเทคโนโลยีมาใช้ในการกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และอุตสาหกรรมนี้ยังมีความต้องการในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับการเติบโตทางเศรษฐกิจ จำนวน 10 คน โดยแบ่งเป็นตำแหน่งระดับบริหารจำนวน 5 คน และตำแหน่งปฏิบัติการ จำนวน 5 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยคัดเลือกเฉพาะบริหารจำนวน 5 คน และตำแหน่งปฏิบัติการ จำนวน 5 คน ที่มีประสบการณ์ทำงานในอุตสาหกรรมการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่ใช้ปัญญาประดิษฐ์เทคโนโลยี แชทจีพีที (ChatGPT)

3.2 เทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก

Creswell (2012) ระบุว่าเทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นวิธีการรวบรวมข้อมูลที่มีความสำคัญในการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเน้นการพูดคุยอย่างละเอียดและเปิดกว้างระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อให้เข้าใจมุมมอง ความคิด และประสบการณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์ได้อย่างลึกซึ้ง

ลักษณะของเทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก

1. การตั้งคำถามแบบเปิด เทคนิคนี้มักจะใช้คำถามที่เปิดกว้าง ซึ่งอนุญาตให้ผู้ให้สัมภาษณ์มีโอกาสพูดคุยเกี่ยวกับประสบการณ์และความคิดเห็นของตนเองได้อย่างเต็มที่ ทำให้สามารถค้นพบข้อมูลที่ไม่คาดคิดและความหลากหลาย
2. การฟังอย่างตั้งใจ ผู้สัมภาษณ์จะต้องมีทักษะในการฟังอย่างตั้งใจ เพื่อให้สามารถเข้าใจและตอบสนองต่อความคิดเห็นหรือข้อกังวลของผู้ให้สัมภาษณ์ได้อย่างเหมาะสม การฟังที่ดีจะช่วยสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองและทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์รู้สึกสะดวกใจที่จะเปิดเผยข้อมูล
3. การสร้างบรรยากาศที่ปลอดภัย บรรยากาศที่เป็นมิตรและปลอดภัยช่วยให้ผู้ให้สัมภาษณ์รู้สึกสบายใจในการแบ่งปันข้อมูลส่วนตัวหรือความคิดเห็นที่อาจมีความละเอียดอ่อน ซึ่งจะส่งผลดีต่อคุณภาพของข้อมูลที่ได้รับ
4. การบันทึกข้อมูล การบันทึกการสัมภาษณ์ไม่จำเป็นที่จะเป็นการบันทึกเสียงหรือการจดบันทึก ช่วยให้สามารถเก็บข้อมูลได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน ซึ่งสำคัญต่อการวิเคราะห์ข้อมูลในภายหลัง

ขั้นตอนในการดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก

การเตรียมการ กำหนดวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ รวบรวมข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์ และเตรียมคำถามหรือหัวข้อที่ต้องการสอบถาม

การดำเนินการสัมภาษณ์ เริ่มการสัมภาษณ์โดยการแนะนำตนเองและอธิบายวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ รวมถึงการรับรองความเป็นส่วนตัวของข้อมูล จากนั้นตั้งคำถามและฟังความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์อย่างตั้งใจ

การวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากสัมภาษณ์เสร็จสิ้น ข้อมูลที่ได้รับจะต้องถูกนำมาวิเคราะห์เพื่อค้นหาความหมายและเทรนด์ที่สำคัญ ซึ่งอาจรวมถึงการค้นหาคำประเด็นสำคัญ ความเชื่อมโยงระหว่างข้อมูล หรือการจำแนกหมวดหมู่ของข้อมูล

การนำเสนอผลการศึกษา สุดท้ายผลการศึกษาจะถูกนำเสนอในรูปแบบที่ชัดเจนและมีความหมาย รวมถึงการอภิปรายเกี่ยวกับความสำคัญของผลการศึกษต่อนโยบายการวิจัยหรือการพัฒนาต่อไป

สรุป เทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ เนื่องจากช่วยให้เข้าใจลึกซึ้งถึงมุมมองและประสบการณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์

ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการวิจัยด้านสังคมศาสตร์ ธุรกิจ การศึกษา และสาขาอื่น ๆ ที่ต้องการข้อมูลที่จะเอื้อยดและหลากหลายเพื่อการวิเคราะห์และพัฒนาในอนาคต

3.3 วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน โดยแบ่งเป็นตำแหน่งระดับบริหารจำนวน 5 คน และตำแหน่งปฏิบัติการจำนวน 5 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จะต้องดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้:

1. กำหนดเกณฑ์การคัดเลือก: ก่อนเริ่มการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ควรกำหนดเกณฑ์ที่ชัดเจนสำหรับการคัดเลือกผู้เข้าร่วม โดยในกรณีนี้จะคัดเลือกผู้ที่มีตำแหน่งระดับบริหารหรือปฏิบัติการ มีประสบการณ์ทำงานในอุตสาหกรรมการพัฒนาสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง และใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ แชทจีพีที (ChatGPT) ในการทำงาน
2. ค้นหาและระบุกลุ่มตัวอย่าง: ทำการค้นหาและระบุผู้ที่ตรงตามเกณฑ์ดังกล่าวในพื้นที่กรุงเทพและปริมณฑล โดยอาจใช้วิธีการต่าง ๆ เช่น ติดต่อผ่านเครือข่ายอุตสาหกรรม ใช้ฐานข้อมูลจากองค์กรหรือสมาคมที่เกี่ยวข้อง และประกาศหาผู้เข้าร่วมผ่านช่องทางออนไลน์หรือสื่อสังคม
3. การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง: จากกลุ่มผู้ที่ตอบสนองและมีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนด ให้ดำเนินการคัดเลือกผู้เข้าร่วมที่เหมาะสม โดยแบ่งออกเป็น ระดับบริหาร: คัดเลือกจำนวน 5 คนจากผู้ที่มีประสบการณ์ในระดับบริหารในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง ตำแหน่งปฏิบัติการ: คัดเลือกจำนวน 5 คนจากผู้ทำงานในตำแหน่งปฏิบัติการ ซึ่งมีประสบการณ์และใช้เทคโนโลยี ChatGPT ในการทำงาน
4. การยืนยันและติดต่อ: หลังจากทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเรียบร้อยแล้ว ควรติดต่อผู้ที่ได้รับการคัดเลือกเพื่อยืนยันความสนใจในการเข้าร่วมการศึกษา และแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับการสัมภาษณ์ รวมถึงการจัดเตรียมเวลาและสถานที่
5. การจัดเก็บข้อมูล: เมื่อได้รับความยินยอมจากกลุ่มตัวอย่าง จะดำเนินการเก็บข้อมูลตามวิธีการสัมภาษณ์หรือวิธีการที่กำหนดไว้ โดยทำให้แน่ใจว่าข้อมูลที่เก็บรวบรวมจะเป็นข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือและสามารถใช้อ้างอิงได้ในอนาคต

สรุป การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) นี้ช่วยให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีความหลากหลายและตรงตามเกณฑ์ที่ต้องการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลที่มีคุณค่าในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี ChatGPT ในอุตสาหกรรมการพัฒนาสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างในพื้นที่กรุงเทพและปริมณฑล

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยที่เน้นการดำเนินงานเชิงคุณภาพ ดังนั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยแบบสัมภาษณ์

เชิงลึกเป็นวิธีการเก็บข้อมูลที่มุ่งเน้นการสำรวจความคิดเห็น ความรู้สึก และประสบการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถามในรายละเอียด เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้นักวิจัยสามารถเข้าใจบริบทและเหตุผลเบื้องหลังพฤติกรรมหรือความคิดเห็นของผู้ตอบได้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะในกรณีที่ต้องการข้อมูลที่มีความลึกและซับซ้อน

3.5 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

การสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์โดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสัมภาษณ์ตามลำดับดังนี้

3.5.1. ศึกษาหลักการ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนแรกคือการศึกษาค้นคว้าและทบทวนหลักการ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการวิจัย การทบทวนวรรณกรรมจะช่วยให้เข้าใจพื้นฐานของการศึกษาและแนวทางการวิจัยที่มีอยู่ รวมถึงการระบุปัญหาหรือช่องว่างในความรู้ที่ต้องการศึกษา นำผลการศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรมมาสังเคราะห์เพื่อสร้างแนวคิดและกรอบการทำงานสำหรับเครื่องมือวิจัย การศึกษาเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยอื่น ๆ จะช่วยให้เข้าใจถึงวิธีการและวิธีการสร้างเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้องเพื่อรับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างแบบสัมภาษณ์ คำแนะนำเหล่านี้จะช่วยให้มั่นใจว่าเครื่องมือที่พัฒนาขึ้นนั้นมีความเหมาะสมและสามารถตอบสนองต่อวัตถุประสงค์การวิจัยได้

3.5.2 กำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือ

กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้ชัดเจน เพื่อให้เครื่องมือที่สร้างขึ้นสามารถตอบสนองต่อคำถามการวิจัยและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ เลือกประเภทของเครื่องมือที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์การวิจัย

3.5.3 สร้างเครื่องมือในการวิจัย

ออกแบบแบบสัมภาษณ์ตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้ แบบสอบถามควรประกอบด้วยส่วนแบบสัมภาษณ์ควรประกอบด้วยคำถามที่ช่วยในการสำรวจความคิดเห็นและประสบการณ์ของผู้ตอบ ประกอบไปด้วย

ตอนที่ 1. ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ชื่อ อายุ ตำแหน่ง อายุ หน่วยงาน

ตอนที่ 2. การนำ ChatGPT มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์ (ตามวัตถุประสงค์ข้อ 1.3.1)

2.1 ท่านเคยใช้หรือรับรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี ChatGPT ในการทำงานทรัพยากรมนุษย์หรือไม่? ถ้าเคย ท่านนำมาใช้งานอย่างไร?

2.2 ท่านคิดว่า ChatGPT จะช่วยปรับปรุงกระบวนการใดในงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น การสรรหาบุคลากร การสื่อสารภายในองค์กร การจัดการข้อมูลพนักงาน หรือการฝึกอบรม

2.3 ความท้าทายที่ท่านพบในการนำเทคโนโลยี ChatGPT มาใช้ในงานก่อสร้างและงานบริหารทรัพยากรมนุษย์คืออะไร?

ตอนที่ 3. ปัจจัยความสำเร็จในการประยุกต์ใช้ ChatGPT เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ (ตาม วัตถุประสงค์ข้อ 1.3.2)

3.1 ปัจจัยสำคัญที่ท่านคิดว่าจะส่งผลต่อความสำเร็จในการประยุกต์ใช้ ChatGPT ในงาน
ทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจก่อสร้างที่พิกาศัยมีอะไรบ้าง (เช่น การยอมรับเทคโนโลยี ความ
พร้อมของพนักงาน การลงทุนในระบบ)

3.2 ท่านคิดว่า ChatGPT จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในด้านใดบ้างในธุรกิจ
ก่อสร้าง? กรุณาอธิบายตัวอย่างที่ชัดเจน

3.3 องค์ประกอบหรือกระบวนการใดบ้างที่จำเป็นต้องปรับปรุง เพื่อให้การนำ ChatGPT
มาใช้เป็นไปอย่างราบรื่น

ตอนที่ 4. การวัดผลการนำ ChatGPT มาใช้ (ตามวัตถุประสงค์ข้อ 1.3.3)

4.1 ท่านมีวิธีการวัดผลการนำ ChatGPT มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์อย่างไรบ้าง?

4.2 ตัวชี้วัดหรือ KPIs ใดบ้างที่ท่านคิดว่าสำคัญในการวัดความสำเร็จของการใช้ ChatGPT
เช่น ความพึงพอใจของพนักงาน ประสิทธิภาพของการทำงาน การลดค่าใช้จ่าย หรือการลด
เวลาในการทำงาน

4.3 ท่านเห็นประโยชน์ที่ชัดเจนในการใช้ ChatGPT ในระยะสั้นและระยะยาวอย่างไร?

ตอนที่ 5. มุมมองในอนาคต

5.1 ท่านมองเห็นแนวโน้มในอนาคตของการนำ AI หรือ ChatGPT มาใช้ในอุตสาหกรรม
ก่อสร้างที่พิกาศัยอย่างไร?

5.2 ท่านคิดว่าธุรกิจก่อสร้างจะได้รับผลกระทบเชิงบวกหรือเชิงลบจากการนำ AI มาใช้ใน
งานทรัพยากรมนุษย์อย่างไรบ้าง?

3.5.4 เสนอร่างเครื่องมือต่ออาจารย์ที่ปรึกษา

เสนอร่างเครื่องมือวิจัยให้กับอาจารย์ที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญเพื่อขอการตรวจสอบและ
ข้อเสนอแนะแก่การสร้างเครื่องมือ รับข้อเสนอแนะจากอาจารย์ที่ปรึกษาและทำการปรับปรุง
เครื่องมือวิจัยตามข้อเสนอแนะแต่ละประการ การปรับปรุงนี้อาจรวมถึงการแก้ไขคำถาม การ
ปรับปรุงรูปแบบ หรือการเพิ่มส่วนที่ขาดหายไป เมื่อทำการปรับปรุงเสร็จสิ้นแล้ว เสนอร่าง
เครื่องมือที่ได้รับการแก้ไขและปรับปรุงให้กับอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งเพื่อขอการอนุมัติและ
ยืนยันความพร้อมในการใช้งาน

3.6 การตรวจสอบเครื่องมือ

การตรวจเครื่องมือแบบสามภาคโดยวิธีสามเส้า (Triangulation)

การตรวจสอบความน่าเชื่อถือและความถูกต้องของเครื่องมือวิจัย เช่น แบบสัมภาษณ์
สามารถทำได้โดยใช้วิธีสามเส้า (Triangulation) ซึ่งเป็นเทคนิคที่มีประสิทธิภาพในการเพิ่มความ
เที่ยงตรงของข้อมูล โดยการใชแหล่งข้อมูลหรือวิธีการตรวจสอบที่หลากหลาย เพื่อตรวจสอบ
ความสอดคล้องของข้อมูล ในการตรวจสอบเครื่องมือแบบสามภาค ประกอบไปด้วย

การตรวจสอบข้อมูลสามเส้า (Data Triangulation) โดยตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เช่น ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ในเวลาหรือสถานการณ์ที่ต่างกัน หรือจากกลุ่มบุคคลที่หลากหลาย การตรวจสอบนี้ช่วยยืนยันว่าข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มีความเที่ยงตรงและสอดคล้องกันในทุกแง่มุมที่เกี่ยวข้อง

การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigator Triangulation) โดยให้ผู้วิจัยหรือผู้เชี่ยวชาญหลายคนร่วมกันตรวจสอบแบบสัมภาษณ์ โดยการให้แต่ละคนตรวจสอบและสังเกตการสัมภาษณ์ในมุมมองที่ต่างกัน การใช้ผู้ตรวจสอบหลายคนช่วยลดอคติและความคลาดเคลื่อนในการเก็บข้อมูล และทำให้การประเมินมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น

การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory Triangulation) โดยใช้แนวคิดหรือทฤษฎีที่หลากหลายมาตรวจสอบข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เพื่อดูว่าสามารถตีความหรือวิเคราะห์ข้อมูลในลักษณะที่แตกต่างกันได้หรือไม่ การใช้ทฤษฎีหลายแง่มุมช่วยให้ได้มุมมองที่กว้างขึ้นและช่วยลดความเสี่ยงในการตีความข้อมูลผิดพลาด

การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่แตกต่างกัน เช่น การสังเกตควบคู่กับการสัมภาษณ์ และการตรวจสอบข้อมูลจากเอกสาร เพื่อยืนยันว่าข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นั้นถูกต้องและครบถ้วน การใช้หลายวิธีในการเก็บข้อมูลจะช่วยเพิ่มความแม่นยำและความลึกในการวิเคราะห์ข้อมูล

สรุปได้ว่า ในการศึกษาครั้งนี้ที่ได้นำการนำวิธีการตรวจสอบสามเส้ามาใช้ในงานวิจัยเป็นกระบวนการที่ช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือและความถูกต้องของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ซึ่งมีความสำคัญต่อความเชื่อมั่นในผลการวิจัย การตรวจสอบสามเส้าประกอบด้วยสี่แนวทางหลักที่ช่วยในการยืนยันความเที่ยงตรงและความสอดคล้องของข้อมูล เริ่มต้นที่ การตรวจสอบข้อมูลสามเส้า (Data Triangulation) ซึ่งเป็นการใช้ข้อมูลจากแหล่งที่หลากหลาย เช่น การสัมภาษณ์ในช่วงเวลาหรือสถานการณ์ที่ต่างกัน รวมถึงกลุ่มบุคคลที่มีพื้นฐานต่างกัน วิธีการนี้ช่วยให้มั่นใจว่าข้อมูลที่ได้รับมีความสอดคล้องกันในทุกแง่มุมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในความถูกต้องของข้อมูลที่น่าเสนอ ถัดไปคือ การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigator Triangulation) ที่มุ่งเน้นการให้ผู้วิจัยหรือผู้เชี่ยวชาญหลายคนเข้ามาร่วมตรวจสอบแบบสัมภาษณ์ วิธีนี้ช่วยลดอคติและความคลาดเคลื่อนในการเก็บข้อมูล เนื่องจากการมีมุมมองที่หลากหลายจะช่วยให้การประเมินผลมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ยังมี การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory Triangulation) ซึ่งมีการใช้แนวคิดหรือทฤษฎีที่หลากหลายมาตรวจสอบข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เพื่อดูว่ามีการตีความหรือวิเคราะห์ข้อมูลในลักษณะที่แตกต่างกันได้หรือไม่ การนำทฤษฎีที่หลากหลายเข้ามาช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลนี้สามารถให้มุมมองที่กว้างขึ้น และลดความเสี่ยงในการตีความข้อมูลผิดพลาด สุดท้ายคือ การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่แตกต่างกัน เช่น การสังเกตควบคู่กับการสัมภาษณ์ และการตรวจสอบข้อมูลจากเอกสาร ซึ่งช่วยยืนยันว่าข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มีความถูกต้องและ

ครบถ้วน การใช้วิธีการที่หลากหลายในการเก็บข้อมูลจะทำให้การวิเคราะห์ข้อมูลมีความแม่นยำ และลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น ดังนั้น การนำวิธีการตรวจสอบสามเส้ามาใช้ในงานวิจัยนี้ไม่เพียงแต่ช่วยในการยืนยันความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูลจากการสัมภาษณ์ แต่ยังช่วยให้ผลการวิจัยมีความเป็นกลางและสามารถใช้อ้างอิงได้ในอนาคตอีกด้วย ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ที่สนใจในผลการศึกษาในด้านต่าง ๆ

3.7 จริยธรรมของการวิจัย

การศึกษาปัจจัยความสำเร็จในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีแชทจีพีที (ChatGPT) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) มีความสำคัญในการปฏิบัติตามหลักจริยธรรมของการวิจัย เพื่อคุ้มครองสิทธิและความเป็นส่วนตัวของผู้เข้าร่วมการศึกษา โดยจริยธรรมในการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้:

1. การไม่ระบุตัวตน (Anonymity): ผู้เข้าร่วมการศึกษาได้รับการรับรองว่าข้อมูลส่วนตัว และข้อมูลที่ให้จะไม่ถูกเปิดเผยชื่อหรือตัวตน การไม่ระบุตัวตนช่วยให้ผู้เข้าร่วมรู้สึกปลอดภัยและยินดีที่จะเปิดเผยข้อมูลหรือความคิดเห็นที่อาจมีความละเอียดอ่อน
2. การเก็บข้อมูลเป็นความลับ (Confidentiality): ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์หรือการสำรวจจะถูกจัดเก็บในรูปแบบที่ปลอดภัย และจะไม่ถูกนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้าร่วมให้กับบุคคลภายนอกหรือองค์กรอื่น
3. สิทธิในการหยุดให้ข้อมูล (Right to Withdraw): ผู้เข้าร่วมมีสิทธิที่จะหยุดการให้ข้อมูล หรือถอนตัวจากการศึกษาได้ตลอดเวลา หากพวกเขารู้สึกไม่สบายใจหรือไม่ต้องการเข้าร่วมต่อ โดยไม่มีผลกระทบต่อสิทธิหรือสถานะของพวกเขาในอนาคต
4. การให้ข้อมูลที่ชัดเจน (Informed Consent): ก่อนเริ่มการศึกษา ผู้เข้าร่วมจะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขั้นตอน และความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการเข้าร่วม โดยจะต้องได้รับความยินยอมอย่างชัดเจนจากผู้เข้าร่วมเพื่อให้แน่ใจว่าพวกเขาเข้าใจและยินดีที่จะเข้าร่วม
5. การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับ (Compliance with Laws and Regulations): การวิจัยจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ในประเทศไทย เพื่อให้แน่ใจว่าผู้เข้าร่วมได้รับการคุ้มครองตามสิทธิที่กฎหมายกำหนด
6. การรับผิดชอบต่อผลกระทบ (Responsibility for Impact): นักวิจัยจะต้องพิจารณาถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการวิจัย ทั้งในแง่บวกและแง่ลบ และพยายามลดผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นต่อผู้เข้าร่วมและสังคม

สรุป การศึกษาในครั้งนี้ให้ความสำคัญกับจริยธรรมของการวิจัยอย่างเคร่งครัด เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้เข้าร่วม และเพื่อให้การศึกษาเป็นไปอย่างโปร่งใสและมีความรับผิดชอบ

โดยมีการรับรองความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูล เพื่อให้การใช้เทคโนโลยีแชทจีพีที (ChatGPT) เป็นไปในทิศทางที่สร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพในการพัฒนาธุรกิจ SME อย่างยั่งยืน

3.8 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์

ก่อนเริ่มการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยจะจัดเตรียมและส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัยถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หนังสือนี้จะต้องระบุวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการสัมภาษณ์ และข้อกำหนดในการสัมภาษณ์ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าใจถึงความสำคัญและวิธีการดำเนินการของการวิจัย หลังจากส่งหนังสือขออนุญาตแล้ว ผู้วิจัยจะต้องติดตามผลการอนุมัติจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถเริ่มการสัมภาษณ์ได้ตามแผนที่กำหนด

2. การรวบรวมข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก

ผู้วิจัยจะเตรียมการสัมภาษณ์ให้พร้อม โดยการออกแบบคำถามสัมภาษณ์ที่สามารถเจาะลึกประเด็นที่ต้องการศึกษา และเตรียมเครื่องมือสำหรับการบันทึกสัมภาษณ์ เช่น เครื่องบันทึกเสียง การสัมภาษณ์เชิงลึกตามกำหนดการ ผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมวิจัยอย่างละเอียดและเปิดเผย โดยใช้คำถามสัมภาษณ์ที่ออกแบบมาเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับหัวข้อที่ศึกษา การสัมภาษณ์อาจใช้เวลานานขึ้นอยู่กับความลึกของข้อมูลที่ต้องการ ในระหว่างการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะทำการบันทึกข้อมูลให้ครบถ้วนและชัดเจน การบันทึกอาจเป็นการบันทึกเสียงหรือการจดบันทึกข้อมูลตามความสะดวก และต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าการบันทึกมีความถูกต้องและครบถ้วน

3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล

หลังจากการสัมภาษณ์เสร็จสิ้น ผู้วิจัยต้องตรวจสอบความสมบูรณ์ของบันทึกสัมภาษณ์ ตรวจสอบให้แน่ใจว่าข้อมูลที่บันทึกมีความชัดเจนและครบถ้วน และผู้วิจัยต้องทำการถอดความจากการบันทึกเสียงสัมภาษณ์ให้เป็นข้อความที่สามารถนำไปวิเคราะห์ได้ ข้อมูลที่ถอดความต้องได้รับการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่าถูกต้องและตรงตามความต้องการของการวิจัย

4. จัดหมวดหมู่ข้อมูลเพื่อศึกษาวิเคราะห์ต่อไป

เมื่อถอดความข้อมูลเสร็จสิ้น ผู้วิจัยจะทำการจัดหมวดหมู่ข้อมูลตามหัวข้อหรือธีมที่เกี่ยวข้อง การจัดหมวดหมู่นี้ช่วยให้การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นไปอย่างมีระเบียบและสามารถเข้าใจได้ง่าย หลังจากจัดหมวดหมู่ข้อมูล ผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการหาธีมหลัก การเชื่อมโยงข้อมูล และการตีความหมายเพื่อหาข้อสรุปที่ตอบคำถามการวิจัย

3.9 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เป็นวิธีการวิจัยที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ เอกสาร หรือสื่อที่เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งมุ่งเน้นการสกัดข้อมูลและตีความความหมายจากเนื้อหา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานวิจัยเชิงคุณภาพ การวิเคราะห์เนื้อหาช่วยให้สามารถตรวจสอบแนวโน้ม รูปแบบ และความสัมพันธ์ในข้อมูลที่ได้รับ โดยมักจะใช้ในหลายสาขา เช่น สังคมศาสตร์ การสื่อสาร การตลาด และจิตวิทยา

ขั้นตอนในการวิเคราะห์เนื้อหา

1. กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์: ก่อนเริ่มการวิเคราะห์เนื้อหา จำเป็นต้องมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิเคราะห์และประเด็นที่ต้องการค้นหา
2. การรวบรวมข้อมูล: รวบรวมข้อมูลที่ต้องการวิเคราะห์ ซึ่งอาจเป็นข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เอกสาร รายงาน หรือสื่ออื่น ๆ โดยการเลือกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา
3. การพัฒนาหมวดหมู่และรหัส (Coding): สร้างหมวดหมู่หรือรหัสเพื่อจัดกลุ่มข้อมูลตามธีมหรือประเด็นที่ต้องการวิเคราะห์ โดยจะมีการกำหนดคำหรือวลีที่เป็นตัวแทนของเนื้อหาที่จะถูกวิเคราะห์ การกำหนดรหัสจะช่วยให้การวิเคราะห์มีความเป็นระเบียบและสามารถติดตามได้ง่าย
4. การวิเคราะห์ข้อมูล: ใช้หมวดหมู่และรหัสที่ได้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการนับจำนวนครั้งที่คำหรือวลีปรากฏในข้อมูล และตีความความหมายที่เกิดขึ้นจากการวิเคราะห์นั้น เช่น การสังเกตแนวโน้ม การเปรียบเทียบ หรือการสร้างข้อสรุปจากข้อมูลที่ได้รับ
5. การตีความและสรุปผล: หลังจากการวิเคราะห์เสร็จสิ้น จะต้องมีการตีความข้อมูลที่ได้ โดยพิจารณาในบริบทที่กว้างขึ้น รวมถึงการสรุปผลและการเชื่อมโยงข้อมูลกับทฤษฎีหรือกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี แชทจีพีที (ChatGPT) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน โดยแบ่งเป็นตำแหน่งระดับบริหารจำนวน 5 คน และตำแหน่งปฏิบัติการ จำนวน 5 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยคัดเลือกเฉพาะผู้บริหารและบุคลากรระดับปฏิบัติการ ที่มีประสบการณ์ทำงานในอุตสาหกรรมการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างในพื้นที่กรุงเทพและปริมณฑลที่ใช้ปัญญาประดิษฐ์เทคโนโลยี แชทจีพีที (ChatGPT) ด้วยวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาการนำ แชทจีพีที (ChatGPT) เข้ามาใช้ในงานบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 2. เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี แชทจีพีที (ChatGPT) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ทางงานบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ และ 3. เพื่อศึกษาการวัดผลในการนำแชทจีพีที (ChatGPT) เข้ามาใช้ในงานบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งจะได้นำเสนอผลวิจัยดังต่อไปนี้

4.1 ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารจำนวน 5 ท่าน

4.2 ผลการสัมภาษณ์บุคลากรระดับปฏิบัติการจำนวน 5 ท่าน

4.1 ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารจำนวน 5 ท่าน

ผู้บริหารคนที่ 1

อายุ 33 ปี

ตำแหน่ง ผู้จัดการอาวุโสฝ่ายกลยุทธ์องค์กร

คำถามเกี่ยวกับการนำ ChatGPT มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์

1 ท่านเคยใช้หรือรับรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี ChatGPT ในการทำงานทรัพยากรมนุษย์หรือไม่?

ผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่า องค์กรของเขาได้มีการนำ ChatGPT มาใช้งานในกระบวนการด้านทรัพยากรมนุษย์เรียบร้อยแล้ว โดยใช้งานในหลายด้าน เช่น การจัดสรรกำลังคน การสร้างและปรับปรุง Job Description การสรรหาบุคลากร รวมถึงการฝึกอบรมพนักงาน ก่อนหน้านี้กระบวนการเหล่านี้มักใช้บุคลากรจำนวนมากและพึ่งพาประสบการณ์ของพนักงานเป็นหลัก แต่เมื่อองค์กรนำ ChatGPT เข้ามาช่วย สามารถลดจำนวนพนักงานที่จำเป็นในขั้นตอนต่างๆ ได้

อย่างมาก ตัวอย่างเช่น จากที่ต้องใช้พนักงาน 4-5 คนในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ปัจจุบันสามารถจัดการด้วยพนักงานเพียง 1-2 คน แต่ยังคงครอบคลุมการจัดการที่มีประสิทธิภาพและสามารถนำพนักงานที่เหลือไปทำหน้าที่อื่นได้

2 ท่านคิดว่า ChatGPT จะช่วยปรับปรุงกระบวนการใดในงานบริหารทรัพยากรมนุษย์?

ผู้ให้ข้อมูลชี้ให้เห็นว่า ChatGPT สามารถปรับปรุงกระบวนการหลายด้านในงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะในด้านการทำให้กระบวนการที่เคยซับซ้อนกลายเป็นเรื่องง่ายและรวดเร็วมากขึ้น ตัวอย่างเช่น การสรรหาบุคลากร การสื่อสารภายในองค์กร การจัดการข้อมูลพนักงาน และการฝึกอบรม ก่อนหน้านี้ การทำงานในแต่ละขั้นตอนอาจเต็มไปด้วยขั้นตอนที่ไม่จำเป็นซึ่งเกิดจากการทำซ้ำตามความเคยชินของผู้ปฏิบัติงาน แต่เมื่อใช้ ChatGPT เข้ามาช่วยกระบวนการต่างๆ เหล่านี้ถูกปรับให้เป็นมาตรฐานตามแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด ทำให้สามารถลดขั้นตอนที่ซับซ้อนและไม่จำเป็นออกไป ส่งผลให้การทำงานเร็วขึ้น และประสิทธิภาพไม่ลดลง

3 ความท้าทายในการนำ ChatGPT มาใช้ในงานก่อสร้างและงานบริหารทรัพยากรมนุษย์คืออะไร?

ผู้ให้ข้อมูลระบุว่าความท้าทายหลักในการนำ ChatGPT มาใช้ไม่ใช่ตัวเทคโนโลยีเอง แต่เป็นเรื่องของการเข้าใจและการใช้งานของผู้ใช้ โดยเฉพาะในงานก่อสร้างและงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ผู้ใช้งานหลายคนอาจไม่คุ้นเคยหรือไม่เข้าใจถึงวิธีการใช้งาน AI อย่างเต็มประสิทธิภาพ ทำให้ไม่สามารถใช้เทคโนโลยีนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพเต็มที่ อีกทั้งยังมีความกังวลจากพนักงานบางส่วนว่า ChatGPT หรือ AI อาจมาแทนที่งานของพวกเขา อย่างไรก็ตาม ผู้ให้ข้อมูลยืนยันว่า AI ไม่ได้มาแทนที่คน แต่จะช่วยให้การทำงานรวดเร็วขึ้น และสามารถปรับเปลี่ยนบทบาทของพนักงานไปทำงานอื่นที่สร้างมูลค่าได้มากขึ้น นอกจากนี้ยังมีความท้าทายเกี่ยวกับการเรียนรู้ชุดคำสั่ง (commands) ที่จะใช้กับ ChatGPT ซึ่งพนักงานจำเป็นต้องฝึกฝนการใช้งานอย่างถูกต้อง เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่แม่นยำตามความต้องการ

คำถามเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จในการประยุกต์ใช้ ChatGPT เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

3.1 ปัจจัยสำคัญที่ท่านคิดว่าส่งผลต่อความสำเร็จในการประยุกต์ใช้ ChatGPT ในงานทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจก่อสร้างที่พักอาศัยมีอะไรบ้าง

ผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่า ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำ ChatGPT มาใช้ในธุรกิจก่อสร้างและที่พักอาศัยคือ การยอมรับเทคโนโลยีจากพนักงาน โดยเฉพาะในองค์กรที่มีหลายเจเนอเรชัน เช่น เบบี้บูมเมอร์ เจเนอเรชันเอ็กซ์ และเจเนอเรชันวาย การที่ผู้บริหารและพนักงานสามารถยอมรับและเชื่อในประโยชน์ของเทคโนโลยีนี้เป็นปัจจัยสำคัญ นอกจากนี้ยังประเด็นด้านการเตรียมความพร้อมของพนักงาน ทั้งการฝึกอบรมให้เข้าใจถึงการใช้ ChatGPT อย่างถูกต้องและประสิทธิภาพ อีกหนึ่งปัจจัยสำคัญคือ การลงทุนในระบบ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าข้อมูล

ภายในองค์กรจะไม่รู้ไหลและสามารถใช้งานในวงจำกัดได้อย่างปลอดภัย ซึ่งจะช่วยให้เทคโนโลยีนี้ถูกนำมาใช้ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

3.2 ท่านคิดว่า ChatGPT จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในด้านใดบ้างในธุรกิจก่อสร้าง? กรุณาอธิบายตัวอย่างที่ชัดเจน

ผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่า ChatGPT สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในงาน การจัดการโครงการ (Project Management) ในธุรกิจก่อสร้างได้อย่างมีนัยสำคัญ ผู้ให้ข้อมูลได้ยกตัวอย่างว่า ในงานก่อสร้าง ผู้จัดการโครงการมีงานที่หลากหลายและมักจะประสบปัญหาในการจัดลำดับความสำคัญของงาน แต่เมื่อใช้ ChatGPT ในการช่วยจัดการงานต่างๆ เช่น การระบุงานที่ต้องทำก่อน-หลัง การจัดการทรัพยากร และการตรวจสอบความพร้อมของวัสดุและบุคลากร ทำให้ผู้จัดการโครงการสามารถมองเห็นภาพรวมของงานได้ชัดเจนขึ้น นอกจากนี้ ChatGPT ยังสามารถช่วยให้โครงการก่อสร้างดำเนินไปได้อย่างราบรื่น ลดการเสียเวลาในการประสานงานระหว่างฝ่ายต่างๆ

3.3 องค์ประกอบหรือกระบวนการใดบ้างที่จำเป็นต้องปรับปรุง เพื่อให้การนำ ChatGPT มาใช้เป็นไปอย่างราบรื่น

ผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่า สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ การกำหนดวัตถุประสงค์ในการใช้งาน ของแต่ละแผนกให้ชัดเจน เนื่องจากแต่ละแผนกมีลักษณะการทำงานและปัญหาที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงต้องมีการฝึกอบรมและสร้างความเข้าใจในกระบวนการใช้งานให้ตรงกับบริบทของแผนกนั้นๆ เช่น ฝ่ายกลยุทธ์อาจใช้ ChatGPT ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการขาย ในขณะที่ฝ่ายก่อสร้างอาจใช้ในการจัดการโครงการ นอกจากนี้ การพัฒนาคำสั่ง (commands) ที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับงานที่ทำก็เป็นสิ่งสำคัญ ผู้ใช้งานต้องสามารถปรับแต่งชุดคำสั่งให้สอดคล้องกับงานเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ

คำถามเกี่ยวกับการวัดผลการนำ ChatGPT มาใช้

4.1 ท่านมีวิธีการวัดผลการนำ ChatGPT มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์อย่างไรบ้าง?

ผู้ให้ข้อมูลว่า วิธีการวัดผลที่สำคัญของการนำ ChatGPT มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์คือ ความรวดเร็วในการทำงาน ตัวอย่างเช่น งานที่เคยใช้เวลา 10 นาทีในการทำ หากใช้ ChatGPT แล้วสามารถลดเวลาเหลือ 5 นาทีหรือ 3 นาที นั้นแสดงถึงการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน (Productivity) อีกหนึ่งวิธีการวัดผลคือ ความเข้าใจในการสร้างและใช้คำสั่ง (commands) พนักงานสามารถใช้ ChatGPT ได้อย่างมีประสิทธิภาพและปรับคำสั่งให้เหมาะสมกับงานของตนเองได้ รวมถึงความสามารถในการปรับใช้เทคโนโลยีให้สอดคล้องกับบริบทงานในองค์กรอย่างต่อเนื่อง

4.2 ตัวชี้วัดหรือ KPIs ไต่บ้างที่ท่านคิดว่าสำคัญในการวัดความสำเร็จของการใช้ ChatGPT เช่น ความพึงพอใจของพนักงาน ประสิทธิภาพของการทำงาน การลดค่าใช้จ่าย หรือ การลดเวลาในการทำงาน

ผู้ให้ข้อมูลระบุว่า KPIs ที่สำคัญประกอบด้วย ประสิทธิภาพในการทำงาน (Productivity) ซึ่งสามารถวัดได้จากการใช้ทรัพยากรน้อยลง แต่ยังสามารถสร้างผลลัพธ์ได้เท่าเดิมหรือมากขึ้น นอกจากนี้ยังมี การลดค่าใช้จ่าย ซึ่งเกิดจากการทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งยังวัดได้จาก ความพึงพอใจของพนักงาน ซึ่งมีความสำคัญเช่นกัน แต่ความท้าทายอยู่ที่ พนักงานบางส่วนอาจไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงหรือยังไม่เห็นประโยชน์ที่ชัดเจนของ ChatGPT ในขณะที่พนักงานรุ่นใหม่มักเห็นคุณค่าและประเมินได้ว่าการใช้เทคโนโลยีนี้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพได้มากน้อยเพียงใด

4.3 ท่านเห็นประโยชน์ที่ชัดเจนในการใช้ ChatGPT ในระยะสั้นและระยะยาวอย่างไร?

สำหรับประโยชน์ในระยะสั้น ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่า ChatGPT ช่วยให้พนักงานมีความตระหนัก ในการปรับตัวรับเทคโนโลยีใหม่ๆ ซึ่งทำให้กระบวนการทำงานรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่วนในระยะยาว การใช้ ChatGPT ช่วยทำให้ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรมีความเข้มแข็ง (Strong Human Resource) ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจมีความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) ในตลาดที่มีการแข่งขันสูง เพราะ ChatGPT ช่วยในการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของตลาดได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ

5.1 ท่านมองเห็นแนวโน้มในอนาคตของการนำ AI หรือ ChatGPT มาใช้ในอุตสาหกรรมก่อสร้างที่พักอาศัยอย่างไร?

ผู้ให้ข้อมูลมองว่าในอนาคต AI และ ChatGPT จะมีบทบาทสำคัญมากขึ้นในอุตสาหกรรมก่อสร้างและที่พักอาศัย โดยจะมีการใช้งาน AI ในการ ปรับปรุงการออกแบบและการบริหารโครงการ ให้รวดเร็วและแม่นยำยิ่งขึ้น เขายกตัวอย่างว่าในอดีต การแก้ไขแบบสถาปัตยกรรมหรือออกแบบภายในมักต้องใช้เวลาหลายวัน หรือแม้กระทั่งสัปดาห์ ในขณะที่อนาคต AI อาจสามารถช่วยสร้างหรือแก้แบบได้เพียงไม่กี่คลิก ซึ่งช่วยลดเวลาในการทำงานได้อย่างมาก นอกจากนี้ AI ยังจะช่วยในการจัดลำดับความสำคัญของงาน โดยอาศัยการวิเคราะห์ทรัพยากรที่มี เช่น วัสดุ และแรงงาน ทำให้ผู้จัดการโครงการสามารถทำงานได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

นอกจากนี้ AI ยังจะช่วยให้เกิด การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของบุคลากร ในอุตสาหกรรมก่อสร้าง ผู้ให้ข้อมูลคาดว่าในอนาคตจำนวนบุคลากรที่ใช้ในกระบวนการต่างๆ อาจลดลง เช่น การใช้ AI ในการออกแบบภายในอาจทำให้เพียงคนเดียวก็สามารถสร้างแบบและ

แก้ไขได้ตามความต้องการของผู้บริหาร โดยไม่ต้องใช้เวลานานในการปรับเปลี่ยนเช่นเดิม ซึ่งจะทำงานก่อสร้างและออกแบบเป็นไปตามกำหนดเวลาและลดความล่าช้าจากการปรับแก้แบบ

5.2 ท่านคิดว่าธุรกิจก่อสร้างจะได้รับผลกระทบเชิงบวกหรือเชิงลบจากการนำ AI มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์อย่างไรบ้าง?

ผู้ให้ข้อมูลเชื่อมั่นว่าธุรกิจก่อสร้างจะได้รับ ผลกระทบเชิงบวกอย่างมาก จากการนำ AI มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะในด้าน การปรับปรุงกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น AI สามารถช่วยให้การคัดเลือกและการจัดสรรบุคลากรตรงกับความต้องการของงานได้มากขึ้น ลดความเสี่ยงจากการคัดเลือกพนักงานที่ไม่ตรงกับลักษณะงาน และยังช่วยให้การพัฒนาบุคลากรผ่านระบบการฝึกอบรมอัตโนมัติเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

AI ยังสามารถช่วยใน การจัดการข้อมูลพนักงาน ให้เป็นระบบ ทำให้ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์สามารถติดตามประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานได้ง่ายขึ้น และวางแผนการพัฒนาทักษะที่จำเป็นได้อย่างแม่นยำ การใช้งาน AI ทำให้พนักงานมีความชัดเจนในหน้าที่ความรับผิดชอบ และสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งผลลัพธ์ที่สำคัญคือ พนักงานหนึ่งคนสามารถทำงานได้มากขึ้นหรือทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยไม่ต้องเพิ่มทรัพยากรมนุษย์

ในด้าน ผลกระทบเชิงลบ ผู้ให้ข้อมูลไม่เห็นความเสี่ยงหรือผลกระทบในทางลบที่ชัดเจนจากการนำ AI มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์ เขามองว่า AI เป็นเพียงเครื่องมือที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและลดภาระของพนักงาน แต่ไม่ใช่เครื่องมือที่เข้ามาแทนที่พนักงาน ดังนั้น AI จึงเป็นตัวช่วยที่ส่งเสริมให้กระบวนการทำงานราบรื่นยิ่งขึ้น ไม่ได้สร้างความเสี่ยงในการสูญเสียงานหรือทำให้พนักงานมีภาระงานมากขึ้น

ผู้บริหารคนที่ 2

อายุ 47

ตำแหน่ง กรรมการผู้จัดการ

คำถามเกี่ยวกับ

1 ท่านเคยใช้หรือรับรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี ChatGPT ในการทำงานทรัพยากรมนุษย์หรือไม่? ถ้าเคย ท่านนำมาใช้งานอย่างไร?

ผู้ให้ข้อมูลได้มีการใช้ ChatGPT ในบริบทของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการ จัดสรรพนักงานตามความสามารถที่มีอยู่ ในฐานข้อมูลพนักงาน เขาได้อธิบายว่าขั้นตอน การจัดการข้อมูลพนักงานเดิมนั้นค่อนข้างใช้เวลาและต้องพึ่งพาการค้นหาข้อมูลในไฟล์เอกสาร ต่างๆ ซึ่งเป็นเรื่องที่ยากและทำให้การบริหารทรัพยากรบุคคลช้าลง เมื่อใช้ ChatGPT ช่วย ค้นหาข้อมูลทักษะของพนักงานที่อาจไม่ใช่ทักษะหลักแต่มีการระบุไว้ในเอกสาร เช่น ทักษะการ เขียนโปรแกรมบางประเภท หรือทักษะเฉพาะอื่นๆ ก็ทำให้สามารถเลือกพนักงานที่เหมาะสมกับ งานได้อย่างรวดเร็ว และช่วยให้การจัดการที่มีความคล่องตัวมากขึ้น ซึ่งถือเป็นการเพิ่ม ประสิทธิภาพในกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์

2 ท่านคิดว่า ChatGPT จะช่วยปรับปรุงกระบวนการใดในงานบริหารทรัพยากรมนุษย์?

ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่า ChatGPT มีศักยภาพในการปรับปรุงกระบวนการในหลายๆ ด้าน โดยเฉพาะ การ ค้นหาข้อมูลและทักษะของพนักงาน เมื่อมีตำแหน่งงานใหม่หรือความต้องการทักษะ เฉพาะที่เกิดขึ้น กระบวนการนี้ช่วยประหยัดเวลาในการค้นหาและจับคู่พนักงานกับงานได้อย่าง มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังมีประโยชน์ในการ ประเมินผลการทำงาน ของพนักงาน โดย สามารถใช้ ChatGPT ช่วยวิเคราะห์ข้อมูลการทำงาน เช่น การใช้เวลาทำงาน การจัดการงานที่ มีประสิทธิภาพ ลดการใช้ทรัพยากรในกระบวนการต่างๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถเป็นตัวชี้วัด (KPI) ในการประเมินประสิทธิภาพพนักงาน อย่างไรก็ตาม ผู้ให้ข้อมูลยังคงมองว่าการใช้ ChatGPT ใน ด้านการประเมินผลและการวาง KPI ยังเป็นสิ่งที่ต้องการการพัฒนาเพิ่มเติม เพื่อให้สามารถ ประเมินได้อย่างแม่นยำและตรงกับความต้องการขององค์กรในระยะยาว

3 ความท้าทายที่ท่านพบในการนำเทคโนโลยี ChatGPT มาใช้ในงานก่อสร้างและงานบริหาร ทรัพยากรมนุษย์คืออะไร?

ความท้าทายหลักที่ผู้ให้ข้อมูลพบในการนำ ChatGPT มาใช้คือ การยอมรับและความสามารถในการ ใช้งานเทคโนโลยี AI ของพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่ไม่คุ้นเคยกับการใช้เครื่องมือทาง เทคโนโลยีขั้นสูง อุปสรรคสำคัญคือการที่ผู้ใช้งานอาจตั้งคำถามไม่ถูกต้อง หรือไม่มีความเข้าใจ เพียงพอในการใช้คำสั่งกับ ChatGPT ทำให้ได้ข้อมูลหรือคำตอบที่ผิดพลาด และส่งผลต่อ กระบวนการทำงานที่ตามมา นอกจากนี้ หากพนักงานไม่ได้มีการฝึกฝนในการใช้เทคโนโลยีนี้ หรือไม่เปิดใจในการปรับตัว ก็อาจจะทำให้การนำ AI มาใช้ไม่เต็มประสิทธิภาพ การแก้ไขปัญหาคือการฝึกอบรมให้พนักงานมีความคุ้นเคยกับการใช้ ChatGPT อย่างถูกต้อง รวมถึงมีการ

ตรวจสอบข้อมูลที่ได้จาก AI ก่อนนำไปใช้ในงานที่มีความสำคัญ เช่น งานด้านวิศวกรรม หรือ งานก่อสร้างที่ต้องการความแม่นยำสูง

จากทั้งหมดนี้ ChatGPT ถือเป็นเครื่องมือที่มีศักยภาพในการปรับปรุงกระบวนการต่างๆ ในงานทรัพยากรมนุษย์ได้มาก แต่การใช้งานยังต้องพึ่งพาการเรียนรู้และการยอมรับของพนักงานในองค์กร ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญในการนำไปสู่ความสำเร็จในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีนี้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

3. ปัจจัยความสำเร็จในการประยุกต์ใช้ ChatGPT เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

3.1 ปัจจัยสำคัญที่ท่านคิดว่าจะส่งผลต่อความสำเร็จในการประยุกต์ใช้ ChatGPT ในงานทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจก่อสร้างที่พักอาศัยมีอะไรบ้าง (เช่น การยอมรับเทคโนโลยี ความพร้อมของพนักงาน การลงทุนในระบบ) ผู้ให้ข้อมูลมองว่าปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประยุกต์ใช้ ChatGPT ในงานทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจก่อสร้างที่พักอาศัยนั้นประกอบด้วย:

1. การยอมรับเทคโนโลยี: ความสามารถขององค์กรและพนักงานในการเปิดรับเทคโนโลยีใหม่เป็นปัจจัยที่สำคัญมากในการนำ ChatGPT มาใช้ในองค์กร ถ้าผู้ใช้งาน โดยเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการและผู้บริหาร สามารถปรับตัวและเรียนรู้การใช้งาน ChatGPT ได้ จะทำให้กระบวนการทำงานราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ความพร้อมของพนักงาน: การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะพนักงานให้สามารถใช้งาน ChatGPT ได้อย่างคล่องแคล่วก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่ง พนักงานต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับการตั้งคำถามที่ถูกต้องเพื่อให้ AI สามารถให้คำตอบที่มีประสิทธิภาพ การมีทักษะพื้นฐานด้านเทคโนโลยีและความเข้าใจในกระบวนการทำงานจะช่วยให้การใช้งาน ChatGPT ราบรื่น

3. การลงทุนในระบบ: การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานและซอฟต์แวร์ที่จำเป็นสำหรับการใช้งาน ChatGPT ก็มีความสำคัญ องค์กรต้องเตรียมความพร้อมทั้งในด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ รวมถึงการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลภายในองค์กร เพื่อให้การใช้งาน AI เป็นไปได้อย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ

3.2 ท่านคิดว่า ChatGPT จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในด้านใดบ้างในธุรกิจก่อสร้าง? กรุณาอธิบายตัวอย่างที่ชัดเจน

ผู้ให้ข้อมูลเชื่อว่า ChatGPT สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในหลายด้านของธุรกิจก่อสร้าง ตัวอย่างที่ชัดเจนคือ

การจัดการข้อมูลและทรัพยากรบุคคล: ChatGPT สามารถช่วยในการค้นหาข้อมูลพนักงานที่มีทักษะเฉพาะในงานก่อสร้างได้อย่างรวดเร็ว เช่น หากโปรเจกต์ต้องการผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในการทำโครงสร้างเหล็ก AI สามารถค้นหาพนักงานที่มีทักษะนี้ได้จากฐานข้อมูลของ

องค์กร ทำให้การจัดสรรบุคลากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ลดเวลาในการค้นหาพนักงานที่เหมาะสม และทำให้งานดำเนินได้เร็วขึ้น

การจัดลำดับงานและการวางแผนหน้างาน: ChatGPT สามารถนำมาใช้ในการวางแผนการทำงานหน้างานก่อสร้าง เช่น การจัดลำดับงานที่ต้องทำในแต่ละขั้นตอน ซึ่งจะช่วยลดปัญหาความล่าช้าจากการรอคอยคำสั่งจากผู้จัดการโปรเจกต์ หรือการคาดการณ์เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น เช่น การพยากรณ์อากาศ หากมีฝนตก AI จะสามารถแนะนำให้ปรับแผนการทำงานหน้างานได้ เช่น ย้ายงานจากภายนอกอาคารไปทำภายในอาคาร

3.3 องค์ประกอบหรือกระบวนการใดบ้างที่จำเป็นต้องปรับปรุง เพื่อให้การนำ ChatGPT มาใช้เป็นไปอย่างราบรื่น

เพื่อให้การนำ ChatGPT มาใช้งานในธุรกิจก่อสร้างเป็นไปอย่างราบรื่น ผู้ให้ข้อมูลเสนอว่า มีองค์ประกอบและกระบวนการหลายด้านที่ต้องปรับปรุง ได้แก่

1. การฝึกอบรมพนักงาน: ต้องมีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้และความสามารถในการใช้งาน ChatGPT อย่างมีประสิทธิภาพ การตั้งคำถามที่ถูกต้องกับ AI เป็นปัจจัยสำคัญ เพื่อให้ได้คำตอบที่แม่นยำและสามารถนำไปใช้ในการทำงานจริงได้

2. การพัฒนาคำสั่ง (commands): การใช้งาน AI ขึ้นอยู่กับการตั้งคำสั่งที่เหมาะสม ซึ่งองค์กรต้องพัฒนาคำสั่งที่ตอบโจทย์งานก่อสร้างและสามารถใช้ในบริบทต่างๆ ของงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. การตรวจสอบข้อมูลและความถูกต้อง: ChatGPT อาจให้คำตอบที่ไม่แม่นยำเสมอไป ดังนั้นต้องมีการตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับจาก AI ก่อนนำไปใช้จริง โดยอาจใช้ระบบตรวจสอบข้อมูลเพิ่มเติม หรือมีทีมงานที่เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบก่อนจะใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ

4. การวัดผลการนำ ChatGPT มาใช้

4.1 ท่านมีวิธีการวัดผลการนำ ChatGPT มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์อย่างไรบ้าง?

ผู้ให้ข้อมูลระบุว่า การวัดผลการนำ ChatGPT มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์ส่วนใหญ่จะเน้นไปที่ ประสิทธิภาพของงานที่ทำได้เร็วขึ้น โดยเฉพาะการทำงานในด้านการคัดกรองพนักงานและการจัดการข้อมูลพนักงาน ตัวอย่างเช่น การค้นหาพนักงานที่มีทักษะตรงกับความต้องการของโปรเจกต์ โดยก่อนหน้านี้กระบวนการนี้อาจใช้เวลานาน แต่เมื่อใช้ ChatGPT เข้ามาช่วย การค้นหาข้อมูลเหล่านี้ทำได้อย่างรวดเร็วขึ้น นอกจากนี้ยังมีการวัดผลโดยการเปรียบเทียบระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานก่อนและหลังจากที่เริ่มใช้ ChatGPT เช่น เวลาที่ใช้ในการทำงานลดลงกี่เปอร์เซ็นต์ และงานสามารถเสร็จสิ้นเร็วขึ้นแค่ไหน

4.2 ตัวชี้วัดหรือ KPIs ไດบ้างที่ท่านคิดว่าสำคัญในการวัดความสำเร็จของการใช้ ChatGPT เช่น ความพึงพอใจของพนักงาน ประสิทธิภาพของการทำงาน การลดค่าใช้จ่าย หรือ การลดเวลาในการทำงาน

ผู้ให้ข้อมูลมองว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน และ การลดเวลาในการทำงาน เป็น ตัวชี้วัดสำคัญที่ใช้ในการวัดความสำเร็จของการนำ ChatGPT มาใช้ ตัวอย่างเช่น การลดระยะเวลาที่ใช้ในการหาพนักงานที่เหมาะสมกับงาน หรือลดเวลาที่ต้องใช้ในการคัดเลือกข้อมูลความสามารถในการค้นหาข้อมูลที่ตรงกับความต้องการและการวิเคราะห์ข้อมูลได้เร็วขึ้นส่งผลให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น นอกจากนี้ยังมีการพิจารณาเรื่อง การลดค่าใช้จ่าย โดยเฉพาะในด้านการลดทรัพยากรที่ต้องใช้ในการค้นหาพนักงานหรือวิเคราะห์ข้อมูล ตัวอย่างเช่น ถ้าการใช้งาน ChatGPT สามารถลดจำนวนพนักงานที่ต้องทำงานในส่วนนี้ได้ ก็จะช่วยลดค่าใช้จ่ายในระยะยาวส่วนในด้าน ความพึงพอใจของพนักงาน ก็เป็นอีกหนึ่งตัวชี้วัดที่มีความสำคัญ เนื่องจากพนักงานที่ได้รับการสนับสนุนจากเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น ChatGPT อาจมีความรู้สึกรู้ว่าการทำงานง่ายขึ้น ทำให้งานเสร็จเร็วและลดภาระงานที่ซ้ำซ้อน ส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น

4.3 ท่านเห็นประโยชน์ที่ชัดเจนในการใช้ ChatGPT ในระยะสั้นและระยะยาวอย่างไร?

ผู้ให้ข้อมูลมองว่าใน ระยะสั้น ประโยชน์ที่เห็นได้ชัดของการใช้ ChatGPT คือ การเพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน และ การประหยัดเวลา ในการจัดการข้อมูลและคัดเลือกพนักงาน ตัวอย่างเช่น การคัดเลือกผู้ที่มีทักษะเฉพาะให้ตรงกับความต้องการของโปรเจกต์ การจัดงานเอกสารต่างๆ หรือการค้นหาข้อมูลที่ต้องใช้ภายในองค์กร ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถทำได้อย่างรวดเร็วและลดความยุ่งยาก

ใน ระยะยาว ประโยชน์ของการใช้ ChatGPT จะเกี่ยวข้องกับ การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร โดยรวม การที่องค์กรสามารถใช้ AI เพื่อจัดการข้อมูลและกระบวนการต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะทำให้องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของตลาดได้รวดเร็วขึ้น นอกจากนี้ยังช่วย ลดค่าใช้จ่ายในระยะยาว เพราะการใช้ AI ช่วยในการดำเนินการที่ซับซ้อนและต้องใช้คนจำนวนมากอาจทำให้องค์กรลดจำนวนพนักงานในบางส่วนได้ ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นในอนาคต

5. มุมมองในอนาคต

5.1 ท่านมองเห็นแนวโน้มในอนาคตของการนำ AI หรือ ChatGPT มาใช้ในอุตสาหกรรมก่อสร้างที่พักอาศัยอย่างไร?

ผู้ให้ข้อมูลมองว่าในอนาคตการนำ AI หรือ ChatGPT มาใช้ในอุตสาหกรรมก่อสร้างที่พักอาศัย จะกลายเป็นสิ่งที่มีบทบาทสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจาก AI สามารถช่วยทำให้กระบวนการทำงานในด้านต่างๆ รวดเร็วขึ้นและมีความแม่นยำมากขึ้น ตัวอย่างที่ชัดเจนคือการนำ AI มา

ช่วยในการวางแผนและบริหารโครงการ (Project Management) ซึ่งเป็นหนึ่งในกระบวนการที่สำคัญในงานก่อสร้าง AI จะช่วยให้การจัดสรรทรัพยากรในงานก่อสร้างเป็นไปอย่างเหมาะสม โดย AI สามารถวิเคราะห์และประเมินความต้องการของแต่ละโปรเจกต์ได้อย่างแม่นยำ เช่น การคาดการณ์การใช้วัสดุ หรือการจัดสรรพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน AI และ ChatGPT ยังสามารถเข้ามาช่วยในกระบวนการ วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยง ในการก่อสร้างได้ดียิ่งขึ้น เช่น การวิเคราะห์โครงสร้างเพื่อป้องกันความเสี่ยงในระยะยาว การคาดการณ์สภาพอากาศในอนาคต หรือการคำนวณค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้น ทำให้การตัดสินใจของผู้บริหารในอุตสาหกรรมนี้มีความแม่นยำมากขึ้น อีกหนึ่งแนวโน้มที่ผู้ให้ข้อมูลเห็นในอนาคตคือการนำ AI มาใช้เพื่อสร้าง สมาร์ทโฮมและสมาร์ทซิตี้ (Smart Home & Smart City) เทคโนโลยี AI จะเข้ามาช่วยจัดการระบบอัจฉริยะในที่พักอาศัย ทำให้การก่อสร้างอาคารหรือบ้านพักอาศัยมีความสะดวกสบายและปลอดภัยมากขึ้น เช่น การนำ AI มาช่วยควบคุมระบบไฟฟ้า ระบบรักษาความปลอดภัย หรือระบบการจัดการพลังงานภายในบ้าน AI จะสามารถทำให้ที่พักอาศัยกลายเป็นอัจฉริยะอย่างเต็มตัว เช่น การสั่งงานอุปกรณ์ต่างๆ ภายในบ้านผ่านคำสั่งเสียง การตรวจจับความผิดปกติในระบบความปลอดภัยของบ้าน หรือแม้กระทั่งการควบคุมอุณหภูมิภายในบ้านโดยอัตโนมัติ นอกจากนี้ AI ยังสามารถช่วย ออกแบบอาคารที่มีประสิทธิภาพ มากขึ้น โดยใช้การคำนวณที่แม่นยำและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ลึกซึ้งมากขึ้น ตัวอย่างเช่น AI สามารถช่วยออกแบบอาคารให้ใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ หรือช่วยลดการใช้วัสดุก่อสร้างที่ไม่จำเป็น ซึ่งจะช่วยลดต้นทุนและส่งผลดีต่อสิ่งแวดล้อมในระยะยาว

5.2 ท่านคิดว่าธุรกิจก่อสร้างจะได้รับผลกระทบเชิงบวกหรือเชิงลบจากการนำ AI มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์อย่างไรบ้าง?

ผู้ให้ข้อมูลมองว่าธุรกิจก่อสร้างจะได้รับ ผลกระทบเชิงบวก จากการนำ AI มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะในเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน AI สามารถช่วยลดงานที่ซ้ำซ้อนและเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินงาน ตัวอย่างที่ชัดเจนคือการใช้ AI ในการ คัดเลือกบุคลากร ซึ่ง AI สามารถตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงการประเมินทักษะและความสามารถของพนักงานที่เหมาะสมกับโปรเจกต์ต่างๆ AI จะช่วยลดเวลาในการค้นหาคูคลองที่เหมาะสม และทำให้การคัดเลือกพนักงานเป็นไปอย่างแม่นยำมากขึ้น ส่งผลให้กระบวนการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจก่อสร้างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และลดความเสี่ยงในการคัดเลือกบุคลากรที่ไม่เหมาะสมกับงาน

AI ยังสามารถช่วย พัฒนาและอบรมบุคลากร ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การใช้ AI เพื่อสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมที่ตรงตามความต้องการของพนักงานแต่ละคน AI สามารถวิเคราะห์ข้อมูลการทำงานของพนักงานและเสนอแนะแผนการฝึกอบรมที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้พนักงานพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานได้รวดเร็วขึ้น นอกจากนี้ AI ยังสามารถ

สร้างโปรแกรมการฝึกอบรมที่ปรับแต่งตามความต้องการของแต่ละแผนก ซึ่งจะช่วยให้การพัฒนาบุคลากรเป็นไปตามแนวทางที่องค์กรต้องการ

ในด้าน การจัดการประสิทธิภาพการทำงาน AI สามารถช่วยติดตามและวิเคราะห์ผลการทำงานของพนักงานได้อย่างใกล้ชิด ทำให้การประเมินผลการทำงานของพนักงานเป็นไปอย่างแม่นยำและเป็นธรรมมากขึ้น AI จะสามารถวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ เช่น ประสิทธิภาพการทำงานในแต่ละโปรเจกต์ เวลาที่ใช้ในการทำงาน และความสามารถในการแก้ไขปัญหา ส่งผลให้ผู้บริหารสามารถประเมินพนักงานได้ตามข้อมูลจริง และลดปัญหาการประเมินที่มีความลำเอียงหรือความไม่เป็นธรรม

ผลกระทบเชิงลบ ที่อาจเกิดขึ้นจากการนำ AI มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์คือ ความกลัวและความกังวลของพนักงาน ในเรื่องการสูญเสียงาน เมื่อ AI สามารถทำงานบางอย่างได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การคัดเลือกพนักงานหรือการประเมินผลการทำงาน พนักงานบางส่วนอาจรู้สึกกังวลว่า AI จะเข้ามาแทนที่งานของตน นอกจากนี้ การใช้ AI ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนบางอย่างอาจมีความผิดพลาดได้หากข้อมูลที่ใช้นั้นไม่ครบถ้วนหรือไม่มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนนำไปใช้

อีกหนึ่งความท้าทายคือ การปรับตัวของพนักงาน การนำ AI มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์ต้องการให้พนักงานมีความรู้และทักษะในการใช้งาน AI อย่างถูกต้อง หากพนักงานไม่สามารถปรับตัวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ได้ หรือไม่ได้รับการฝึกอบรมที่เพียงพอ อาจทำให้การใช้ AI ในงานทรัพยากรมนุษย์ไม่ได้ผลตามที่คาดหวัง

ผู้บริหารคนที่ 3

อายุ 44

ตำแหน่ง กรรมการผู้จัดการ

2. การนำ ChatGPT มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์

2.1 ท่านเคยใช้หรือรับรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี ChatGPT ในการทำงานทรัพยากรมนุษย์หรือไม่? ถ้าเคย ท่านนำมาใช้งานอย่างไร?

ผู้ให้ข้อมูลได้เล่าถึงการนำ ChatGPT มาใช้งานใน งานทรัพยากรมนุษย์ (HR) อย่างชัดเจน โดยเขาได้ใช้ ChatGPT ในการช่วยจัดทำ Job Description (JD) ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของการสรรหาบุคลากร เมื่อเขาต้องการสร้าง JD สำหรับตำแหน่งงานเฉพาะ ChatGPT สามารถวิเคราะห์และสร้างคำบรรยายลักษณะงานที่สอดคล้องกับทักษะเฉพาะทางได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว นอกจากการระบุหน้าที่หลักของงานแล้ว ChatGPT ยังสามารถเพิ่มรายละเอียดเกี่ยวกับทักษะที่จำเป็น เช่น ทักษะด้านการใช้เครื่องมือการออกแบบสำหรับงานกราฟิก หรือทักษะการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับตำแหน่งทางด้านการวิเคราะห์ธุรกิจ

ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่า การใช้ ChatGPT ช่วยลดเวลา ในการสร้าง JD ที่มีความซับซ้อนและหลากหลายตำแหน่งได้อย่างมาก จากเดิมที่ HR อาจต้องใช้เวลาหลายชั่วโมงในการร่างเอกสารหรือปรับแก้ไขเพื่อให้ได้ JD ที่สมบูรณ์ ChatGPT สามารถสร้างคำบรรยายที่ครอบคลุมและปรับแต่งให้เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละตำแหน่งได้ทันที สิ่งนี้ช่วยให้องค์กรสามารถคัดกรองบุคลากรที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.2 ท่านคิดว่า ChatGPT จะช่วยปรับปรุงกระบวนการใดในงานบริหารทรัพยากรมนุษย์?

ผู้ให้ข้อมูลมองว่า ChatGPT สามารถ ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการหลายด้านในงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้อย่างชัดเจน เขาได้ยกตัวอย่างถึงกระบวนการที่สำคัญ เช่น

การสรรหาบุคลากร (Recruitment): ChatGPT สามารถช่วยในการค้นหาผู้สมัครที่มีคุณสมบัติเหมาะสมได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ โดย AI สามารถวิเคราะห์ข้อมูลจากเรซูเม่ของผู้สมัครจำนวนมากและระบุผู้ที่มีทักษะและประสบการณ์ตรงตามที่ต้องการ ซึ่งช่วยประหยัดเวลาและทรัพยากรในการคัดกรองบุคลากร

การจัดการข้อมูลพนักงาน: ChatGPT สามารถช่วยในการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานที่ซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การติดตามข้อมูลเกี่ยวกับผลการทำงานของพนักงาน การตรวจสอบทักษะที่พนักงานยังขาด และแนะนำแผนการฝึกอบรมที่เหมาะสมสำหรับพนักงานแต่ละคน

การฝึกอบรมและพัฒนา (Training & Development): ChatGPT สามารถช่วยสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมเฉพาะทางสำหรับพนักงานแต่ละคน โดยอิงจากข้อมูลการทำงานและทักษะที่จำเป็น AI สามารถแนะนำเนื้อหาการฝึกอบรมที่เหมาะสมและเสนอแนวทางการพัฒนาให้

พนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถพัฒนาทักษะที่สำคัญได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร

2.3 ความท้าทายที่ท่านพบในการนำเทคโนโลยี ChatGPT มาใช้ในงานก่อสร้างและงานบริหารทรัพยากรมนุษย์คืออะไร?

ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวถึง ความท้าทายหลักที่พบ ในการนำ ChatGPT มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์และงานก่อสร้าง ซึ่งเป็นเรื่องของ การยอมรับและความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีของพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่มีอายุมากหรือไม่มีความชำนาญในการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ๆ พนักงานกลุ่มนี้มักจะมีความกังวลหรืออาจจะรู้สึกไม่มั่นใจในการใช้ ChatGPT ซึ่งทำให้เกิดการต่อต้านหรือไม่เปิดใจรับการเปลี่ยนแปลง

นอกจากนี้ ยังมีความท้าทายด้าน การใช้เทคโนโลยีอย่างถูกต้อง เนื่องจากการใช้งาน AI เช่น ChatGPT จำเป็นต้องมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการตั้งคำถามหรือคำสั่งที่ถูกต้อง หากผู้ใช้งานไม่สามารถตั้งคำถามที่ชัดเจนหรือไม่เข้าใจวิธีการทำงานของ AI อาจทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือไม่ตรงกับความต้องการ นอกจากนี้ ความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการที่พนักงานไม่เข้าใจวิธีการใช้ AI อย่างเต็มที่ (Human Error) ก็เป็นปัจจัยที่ต้องคำนึงถึง ดังนั้นการให้การฝึกอบรมและสร้างความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีนี้เป็นสิ่งสำคัญเพื่อลดข้อผิดพลาดในการทำงาน

3. ปัจจัยความสำเร็จในการประยุกต์ใช้ ChatGPT เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

3.1 ปัจจัยสำคัญที่ท่านคิดว่าจะส่งผลต่อความสำเร็จในการประยุกต์ใช้ ChatGPT ในงานทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจก่อสร้างที่พักอาศัยมีอะไรบ้าง?

ผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่าปัจจัยสำคัญที่สุดคือ การยอมรับเทคโนโลยี จากพนักงานและผู้บริหารในองค์กร ในหลายๆ องค์กร มักจะพบว่าพนักงานมีความกังวลเกี่ยวกับการนำ AI หรือ ChatGPT เข้ามาใช้ งาน โดยเฉพาะพนักงานที่ไม่มีพื้นฐานด้านเทคโนโลยี อาจกลัวว่าเทคโนโลยีจะมาแทนที่งานของพวกเขา หรือไม่แน่ใจว่าจะสามารถปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีนี้ได้หรือไม่ ดังนั้น การที่พนักงานจะยอมรับและเข้าใจว่า ChatGPT เป็นเครื่องมือที่ช่วยเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ไม่ใช่เพื่อแทนที่มนุษย์ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีนี้

นอกจากนี้ ความพร้อมของพนักงานในการเรียนรู้และปรับตัว ก็เป็นปัจจัยสำคัญ การฝึกอบรมที่ดีและการให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้งาน ChatGPT จะช่วยให้พนักงานมีความมั่นใจในการใช้งานมากขึ้น เช่น การฝึกอบรมเกี่ยวกับการตั้งคำถามที่เหมาะสมให้กับ AI เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการอย่างถูกต้องและแม่นยำ การสร้างความเข้าใจในวิธีการทำงานของ AI จะช่วยลดข้อผิดพลาดที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีไม่ถูกวิธี

อีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญคือ การลงทุนในระบบและเทคโนโลยีที่รองรับการใช้งาน ผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่าธุรกิจก่อสร้างที่พักอาศัยต้องมีการเตรียมพร้อมโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การพัฒนาซอฟต์แวร์

ที่มีประสิทธิภาพ การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และการบริหารจัดการข้อมูลภายในองค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับการใช้ ChatGPT การลงทุนในระบบเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรสามารถใช้งาน AI ได้อย่างราบรื่นและปลอดภัย โดยไม่ต้องกังวลเรื่องข้อมูลรั่วไหลหรือความปลอดภัยในการใช้งาน

3.2 ท่านคิดว่า ChatGPT จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในด้านใดบ้างในธุรกิจก่อสร้าง? กรุณาอธิบายตัวอย่างที่ชัดเจน

ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่า ChatGPT สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพได้หลายด้าน โดยเฉพาะใน การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการจัดสรรทรัพยากรในโครงการก่อสร้าง:

1. การสรรหาบุคลากร (Recruitment): ในธุรกิจก่อสร้างที่พัคอาศัย การหาบุคลากรที่มีทักษะเฉพาะเป็นสิ่งสำคัญมาก ChatGPT สามารถช่วย HR ในการคัดกรองใบสมัคร โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากเรซูเม่และโปรไฟล์ของผู้สมัครได้อย่างรวดเร็ว และระบุบุคคลที่มีทักษะตรงกับความต้องการขององค์กร ทำให้การคัดเลือกบุคลากรเป็นไปอย่างรวดเร็วและลดความผิดพลาดจากการประเมินที่ผิดพลาด ตัวอย่างเช่น หากองค์กรต้องการหาผู้เชี่ยวชาญด้านโครงสร้างเหล็ก ChatGPT สามารถสแกนข้อมูลจากใบสมัครและโปรไฟล์ของผู้สมัครเพื่อค้นหาผู้ที่มีประสบการณ์ในด้านนี้ได้ทันที

2. การวางแผนการทำงานและการจัดสรรทรัพยากร: ChatGPT สามารถใช้ในการวางแผนโครงการก่อสร้าง เช่น การประเมินจำนวนวัสดุที่ต้องใช้ การจัดสรรพนักงานให้ตรงกับงานในแต่ละส่วนของโครงการ การประมวลผลข้อมูลในโครงการสามารถทำได้รวดเร็วขึ้นและลดการสูญเสียทรัพยากรที่ไม่จำเป็น ตัวอย่างเช่น การวางแผนการใช้วัสดุ เช่น ปูนซีเมนต์ หรือเหล็ก สำหรับโครงการก่อสร้างขนาดใหญ่ ChatGPT สามารถคำนวณปริมาณวัสดุที่จำเป็นได้อย่างแม่นยำ ช่วยลดการใช้วัสดุเกินความจำเป็น

3. การจัดการงานภายในและการสื่อสาร: ChatGPT สามารถช่วยใน การประสานงานระหว่างแผนกต่างๆ ในโครงการก่อสร้าง โดย ChatGPT สามารถช่วยสรุปและตอบข้อสงสัยต่างๆ ของพนักงานในทีมได้อย่างรวดเร็ว ทำให้การสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น และช่วยลดเวลาที่ใช้ในการตอบคำถามหรือประสานงานระหว่างทีม ตัวอย่างเช่น หากมีคำถามจากพนักงานเกี่ยวกับกระบวนการในโครงการ AI สามารถตอบได้ทันทีโดยไม่ต้องรอการตอบกลับจากผู้จัดการ ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

3.3 องค์กรประกอบหรือกระบวนการใดบ้างที่จำเป็นต้องปรับปรุง เพื่อให้การนำ ChatGPT มาใช้เป็นไปอย่างราบรื่น

ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่า การนำ ChatGPT มาใช้ให้ประสบความสำเร็จจำเป็นต้องมีการปรับปรุงหลายองค์ประกอบ โดยเฉพาะในด้านของ การฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะของพนักงาน พนักงานต้องได้รับการฝึกอบรมที่ชัดเจนเกี่ยวกับวิธีการใช้งาน AI และวิธีการตั้ง

คำถามหรือคำสั่งให้กับ ChatGPT เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง นอกจากนี้พนักงานต้องมีความเข้าใจในข้อจำกัดของ AI เพื่อหลีกเลี่ยงการใช้ ChatGPT ในทางที่ผิดหรือไม่เหมาะสม การฝึกอบรมที่ดีจะช่วยเพิ่มความมั่นใจในการใช้งานและลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้งานที่ผิดพลาด

อีกองค์ประกอบหนึ่งที่ต้องปรับปรุงคือ การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารควรแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการใช้ ChatGPT และการนำเทคโนโลยีนี้มาใช้ในองค์กร ผู้บริหารต้องสนับสนุนให้พนักงานทุกคนเข้าใจถึงประโยชน์ของการใช้ AI เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และทำให้ทุกคนในองค์กรเห็นพ้องกันว่า การเปลี่ยนแปลงนี้จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดี

นอกจากนี้ ควรมี กระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ที่ได้รับจาก ChatGPT เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลที่รับจาก AI มีความแม่นยำและสอดคล้องกับความต้องการในการดำเนินงาน ChatGPT บางครั้งอาจให้คำตอบที่คลาดเคลื่อนหากคำสั่งหรือข้อมูลที่ป้อนเข้าไม่ชัดเจน การมีระบบตรวจสอบและการใช้ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบข้อมูลจะช่วยลดข้อผิดพลาดในการใช้งาน

4. การวัดผลการนำ ChatGPT มาใช้

4.1 ท่านมีวิธีการวัดผลการนำ ChatGPT มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์อย่างไรบ้าง?

ผู้ให้ข้อมูลได้อธิบายว่า การวัดผลการนำ ChatGPT มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์ นั้นสามารถทำได้หลายวิธี โดยเน้นการประเมินจาก ประสิทธิภาพของการทำงาน และ ความพึงพอใจของพนักงาน หนึ่งในวิธีหลักคือการเปรียบเทียบเวลาที่ใช้ในการทำงานก่อนและหลังจากนำ ChatGPT มาใช้ ตัวอย่างเช่น ในการคัดกรองผู้สมัครงาน หากก่อนหน้านี้ใช้เวลา 1 สัปดาห์ แต่หลังจากใช้ ChatGPT สามารถลดเวลาเหลือเพียง 2-3 วัน นี่เป็นตัวชี้วัดที่ชัดเจนว่า AI ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้จริง นอกจากนี้ยังมีการเก็บ ฟีดแบ็กจากพนักงาน ที่ใช้งาน ChatGPT เพื่อประเมินว่าพวกเขารู้สึกอย่างไรกับเทคโนโลยีนี้ เช่น พนักงานรู้สึกว่าการทำงานง่ายขึ้นหรือไม่ มีความพึงพอใจในการใช้งาน ChatGPT หรือมีปัญหาในกระบวนการทำงานใดๆ ที่ต้องการแก้ไขหรือปรับปรุง นอกจากนี้ การติดตามผลลัพธ์จากการฝึกอบรมพนักงานในการใช้งาน AI ก็เป็นอีกหนึ่งวิธีที่สำคัญในการวัดความสำเร็จ

4.2 ตัวชี้วัดหรือ KPIs ใดบ้างที่ท่านคิดว่าสำคัญในการวัดความสำเร็จของการใช้ ChatGPT เช่น ความพึงพอใจของพนักงาน ประสิทธิภาพของการทำงาน การลดค่าใช้จ่าย หรือการลดเวลาในการทำงาน

ผู้ให้ข้อมูลระบุว่า มีตัวชี้วัดหลายประการที่สำคัญในการวัดความสำเร็จของการใช้ ChatGPT ได้แก่:

1. ความพึงพอใจของพนักงาน (Employee Satisfaction): การสำรวจความพึงพอใจของพนักงานที่ใช้งาน ChatGPT เป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะการที่พนักงานรู้สึกว่าการใช้ AI ช่วยในการทำงานสะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น แสดงถึงความสำเร็จของการนำเทคโนโลยีมาใช้

2. ประสิทธิภาพการทำงาน (Productivity): ตัวชี้วัดนี้สำคัญมาก เนื่องจาก ChatGPT ถูกนำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เช่น ลดเวลาที่ใช้ในกระบวนการคัดกรองบุคลากร การจัดการข้อมูล หรือการตอบคำถามพนักงาน การวัดผลจากความเร็วและความแม่นยำในการทำงานก่อนและหลังการใช้ ChatGPT เป็นตัวชี้วัดที่ชัดเจน

3. การลดค่าใช้จ่าย (Cost Reduction): การใช้ ChatGPT สามารถช่วยลดต้นทุนด้านทรัพยากรบุคคล โดยเฉพาะการลดจำนวนพนักงานที่ต้องทำงานในกระบวนการที่สามารถใช้ AI ทำแทนได้ เช่น การคัดกรองข้อมูลผู้สมัครงาน การตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น หรือการจัดทำเอกสารแบบอัตโนมัติ

4. การลดเวลาในการทำงาน (Time Efficiency): ChatGPT สามารถช่วยลดเวลาที่ใช้ในกระบวนการทำงานที่ซ้ำซ้อน เช่น การสรรหาบุคลากร การวิเคราะห์ข้อมูลพนักงาน หรือการสร้าง Job Description การวัดเวลาที่ใช้ก่อนและหลังจากนำ ChatGPT มาใช้จะช่วยประเมินว่าการทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นเท่าไร

4.3 ท่านเห็นประโยชน์ที่ชัดเจนในการใช้ ChatGPT ในระยะสั้นและระยะยาวอย่างไร?

ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่า ประโยชน์ในระยะสั้น ของการใช้ ChatGPT ชัดเจนที่สุดคือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและลดเวลาการทำงานที่ซ้ำซ้อน โดย ChatGPT สามารถช่วยในงานที่เคยใช้เวลาาน เช่น การคัดกรองผู้สมัครงาน หรือการจัดการข้อมูลพนักงานเสร็จสิ้นได้รวดเร็วขึ้น ทำให้พนักงานมีเวลามากขึ้นในการโฟกัสที่งานที่มีความสำคัญสูงกว่า ตัวอย่างเช่น HR สามารถใช้เวลาในการพัฒนากลยุทธ์ในการสรรหาบุคลากรได้มากขึ้น แทนที่จะต้องใช้เวลาหลายวันในการคัดกรองใบสมัครด้วยตนเอง สำหรับ ประโยชน์ในระยะยาว ผู้ให้ข้อมูลมองว่า ChatGPT จะช่วย ปรับโครงสร้างการทำงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะในด้านการจัดการข้อมูลพนักงานและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในอนาคต ChatGPT จะสามารถเรียนรู้และปรับปรุงกระบวนการทำงานได้เองผ่านการวิเคราะห์ข้อมูล ทำให้องค์กรสามารถจัดการบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้ AI ยังช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงานในระยะยาว เพราะสามารถทำงานซ้ำๆ ได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ ลดความผิดพลาดและช่วยเพิ่มผลผลิตในภาพรวมขององค์กร

5. มุมมองในอนาคต

5.1 ท่านมองเห็นแนวโน้มในอนาคตของการนำ AI หรือ ChatGPT มาใช้ในอุตสาหกรรมก่อสร้างที่ท้าทายอย่างไร?

ผู้ให้ข้อมูลมองว่าในอนาคต การนำ AI หรือ ChatGPT มาใช้ในอุตสาหกรรมก่อสร้างที่ท้าทายจะมีบทบาทที่สำคัญมากขึ้น เนื่องจาก AI และ ChatGPT สามารถช่วย ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานในหลายด้าน โดยเฉพาะในธุรกิจก่อสร้างที่ต้องการความแม่นยำสูงและการจัดการที่ซับซ้อน

1. การวางแผนและบริหารโครงการ (Project Management): AI จะช่วยให้การจัดการโครงการก่อสร้างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การใช้ AI ในการวิเคราะห์โครงการตั้งแต่ต้นจนจบ โดยสามารถประมวลผลข้อมูลต่างๆ เช่น ระยะเวลาที่ต้องใช้ในการก่อสร้าง ทรัพยากรที่ต้องใช้ และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ChatGPT สามารถช่วยให้ผู้จัดการโครงการสามารถวางแผนได้แม่นยำขึ้น ช่วยลดปัญหาความล่าช้าและค่าใช้จ่ายที่บานปลาย

2. การใช้ AI ในการออกแบบและวิเคราะห์: ในอนาคต AI อาจถูกนำมาใช้ในการช่วยออกแบบอาคารที่ท้าทาย โดย AI สามารถช่วยวิเคราะห์ข้อกำหนดและแนวทางการออกแบบที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด นอกจากนี้ AI ยังสามารถช่วยวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับวัสดุและโครงสร้างที่เหมาะสม เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด เช่น AI สามารถแนะนำวัสดุที่มีคุณสมบัติในการประหยัดพลังงาน หรือการออกแบบโครงสร้างที่รองรับแรงดันของอาคารได้ดี

3. การตรวจสอบและควบคุมคุณภาพ (Quality Control): ChatGPT สามารถนำมาใช้ในการติดตามและประเมินคุณภาพของงานก่อสร้างได้อย่างต่อเนื่อง AI จะสามารถวิเคราะห์และตรวจสอบความถูกต้องของงานได้ เช่น การตรวจสอบการวางโครงสร้าง การติดตั้งอุปกรณ์ และการจัดการวัสดุ เพื่อให้มั่นใจว่างานที่เสร็จสมบูรณ์มีคุณภาพและมาตรฐานสูงสุด

4. การสื่อสารและการทำงานร่วมกัน (Collaboration): AI สามารถช่วยให้ทีมงานในโครงการก่อสร้างทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างฝ่ายออกแบบ ฝ่ายก่อสร้าง หรือฝ่ายจัดซื้อ ChatGPT สามารถทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการประสานงานระหว่างทีมงานต่างๆ ช่วยลดความผิดพลาดที่เกิดจากการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน และช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5. การคาดการณ์ความเสี่ยง (Risk Management): AI สามารถช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลและคาดการณ์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในโครงการก่อสร้าง เช่น ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับวัสดุที่ขาดแคลน การเปลี่ยนแปลงของสภาพอากาศ หรือปัญหาทางเทคนิคต่างๆ ChatGPT จะสามารถช่วยให้ผู้บริหารโครงการตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ โดยคำนึงถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและวางแผนรับมือได้ล่วงหน้า

5.2 ท่านคิดว่าธุรกิจก่อสร้างจะได้รับผลกระทบเชิงบวกหรือเชิงลบจากการนำ AI มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์อย่างไรบ้าง?

ผู้ให้ข้อมูลมองว่าการนำ AI มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจก่อสร้างจะมี ผลกระทบเชิงบวก มากกว่าผลกระทบเชิงลบ และผลกระทบที่ชัดเจนที่สุดคือการ เพิ่มประสิทธิภาพ ในการจัดการและบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ นอกจากนี้ยังมีผลกระทบเชิงบวกที่ชัดเจนในหลายๆ ด้าน:

1. การสรรหาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น: AI ช่วยให้ HR ในธุรกิจก่อสร้างสามารถคัดกรองผู้สมัครได้รวดเร็วและแม่นยำมากขึ้น โดย ChatGPT สามารถสแกนเอกสารหรือโปรไฟล์ของผู้สมัครเพื่อค้นหาบุคลากรที่มีทักษะและประสบการณ์ที่ตรงกับความต้องการขององค์กรได้อย่างรวดเร็ว ทำให้การสรรหาพนักงานที่มีความสามารถในด้านก่อสร้างไม่เป็นเรื่องยุ่งยาก และใช้เวลาน้อยลง

2. การจัดการพนักงานที่มีประสิทธิภาพ: AI สามารถช่วยในการจัดการและติดตามผลการทำงานของพนักงานในโครงการก่อสร้าง โดย ChatGPT สามารถบันทึกและวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ เช่น เวลาที่พนักงานใช้ในการทำงาน ความสำเร็จของแต่ละงาน หรือทักษะที่พนักงานยังขาด เพื่อให้ HR สามารถวางแผนการพัฒนาพนักงานและการฝึกอบรมได้อย่างตรงจุด นอกจากนี้ยังช่วยให้การประเมินผลการทำงานของพนักงานมีความแม่นยำและยุติธรรมมากขึ้น

3. การลดค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล: การใช้ AI ในการจัดการทรัพยากรบุคคลช่วยลดความจำเป็นในการจ้างพนักงาน HR ที่ต้องทำงานด้านเอกสารหรือการจัดการงานที่ซ้ำซ้อน เช่น การตอบคำถามพื้นฐาน การจัดการข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน หรือการคัดกรองใบสมัคร AI สามารถทำหน้าที่เหล่านี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว ส่งผลให้ธุรกิจสามารถลดต้นทุนด้านการบริหารจัดการและเพิ่มผลผลิตได้ในระยะยาว

อย่างไรก็ตาม ผู้ให้ข้อมูลยังมองว่าการนำ AI มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์ก็อาจมีผลกระทบเชิงลบ บางประการ โดยเฉพาะในเรื่อง ความกังวลของพนักงาน เกี่ยวกับการที่ AI จะเข้ามาแทนที่งานของพวกเขา พนักงานบางคนอาจรู้สึกไม่มั่นใจในความมั่นคงของตำแหน่งงานเนื่องจาก AI สามารถทำงานซ้ำๆ หรือการจัดการข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้พวกเขากังวลว่า AI จะมาแทนที่บทบาทของพวกเขาในอนาคต

นอกจากนี้ การใช้ AI ยังอาจมีปัญหากเกี่ยวกับ ความแม่นยำของข้อมูล หากไม่มีการตรวจสอบอย่างละเอียด AI อาจให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือไม่ตรงกับความต้องการขององค์กร ซึ่งอาจนำไปสู่ความผิดพลาดในกระบวนการสรรหาบุคลากร หรือการวางแผนงานที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์จริง

ดังนั้นการใช้ AI ในงานทรัพยากรมนุษย์จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมในด้านของ การฝึกอบรมพนักงาน และการทำให้พนักงานเข้าใจว่า AI เป็นเครื่องมือที่ช่วยเสริมการทำงาน ไม่ใช่การแทนที่แรงงานมนุษย์

ผู้บริหารคนที่ 4

อายุ 37

ตำแหน่ง รองกรรมการผู้จัดการ

2. การนำ ChatGPT มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์

2.1 ท่านเคยใช้หรือรับรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี ChatGPT ในการทำงานทรัพยากรมนุษย์หรือไม่? ถ้าเคย ท่านนำมาใช้งานอย่างไร?

การรับรู้: ผู้ให้ข้อมูลมีความสนใจในเทคโนโลยี AI โดยเฉพาะ ChatGPT ซึ่งเขาเห็นว่ามีประโยชน์ในการทำงานด้านทรัพยากรมนุษย์

การใช้งาน: ผู้ให้ข้อมูลใช้ ChatGPT ในการสร้างสคริปต์สำหรับการคัดกรองผู้สมัคร โดยช่วยเขียนคำถามสัมภาษณ์ที่ครบถ้วนและตรงประเด็นมากขึ้น ซึ่งช่วยประหยัดเวลาในการสัมภาษณ์และเพิ่มความแม่นยำในการเลือกบุคลากรที่เหมาะสมกับบริษัท

2.2 ท่านคิดว่า ChatGPT จะช่วยปรับปรุงกระบวนการใดในงานบริหารทรัพยากรมนุษย์?

การคัดเลือกบุคลากร: ChatGPT สามารถช่วยในกระบวนการคัดเลือกบุคลากรให้ตรงตามที่บริษัทต้องการ โดยลดเวลาในการสัมภาษณ์และทำให้สามารถเลือกบุคลากรที่ตรงตาม Job Description ได้มากขึ้น

การฝึกอบรม: นอกจากการคัดเลือกบุคลากร ChatGPT ยังช่วยในการประหยัดเวลาในการฝึกอบรม โดยสามารถสร้างเนื้อหาการฝึกอบรมหรือการสอนพื้นฐานให้กับพนักงานใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 ความท้าทายที่ท่านพบในการนำเทคโนโลยี ChatGPT มาใช้ในงานก่อสร้างและงานบริหารทรัพยากรมนุษย์คืออะไร?

การเรียนรู้เทคโนโลยี: ความท้าทายหลักคือการทำให้พนักงานและผู้บริหารเข้าใจและยอมรับการใช้ ChatGPT ในองค์กร เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีใหม่ที่อาจทำให้เกิดความไม่สะดวกในช่วงเริ่มต้น

การปรับตัวขององค์กร: บริษัทที่ไม่สามารถปรับตัวได้เร็วในด้านเทคโนโลยีอาจพบกับความยากลำบากในการแข่งขันในตลาด เช่นเดียวกับการที่พนักงานต้องปรับตัวให้เข้ากับการทำงานที่ต้องพึ่งพา AI

3. ปัจจัยความสำเร็จในการประยุกต์ใช้ ChatGPT เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

3.1 ปัจจัยสำคัญที่ท่านคิดว่าจะส่งผลต่อความสำเร็จในการประยุกต์ใช้ ChatGPT ในงานทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจก่อสร้างที่พิกอาศัยมีอะไรบ้าง?

ผู้สัมภาษณ์ได้กล่าวถึงปัจจัยหลายประการที่สำคัญต่อความสำเร็จในการประยุกต์ใช้ ChatGPT ในงานทรัพยากรมนุษย์ โดยมีรายละเอียดดังนี้:

1. การยอมรับเทคโนโลยี: การมีทัศนคติที่เปิดกว้างต่อการใช้เทคโนโลยีใหม่เป็นสิ่งสำคัญ หากผู้บริหารและพนักงานไม่เปิดรับการเปลี่ยนแปลงหรือไม่เข้าใจถึงคุณค่าของ ChatGPT ก็ส่งผลต่อการนำมาใช้งาน

2. ความพร้อมของพนักงาน: พนักงานต้องมีความรู้และทักษะในการใช้งาน ChatGPT อย่างถูกต้อง การจัดฝึกอบรมและให้การสนับสนุนในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ จะช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการใช้งาน

3. การลงทุนในระบบ: การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานด้าน IT และการจัดหาระบบที่รองรับการใช้ ChatGPT เป็นสิ่งจำเป็น เช่น ซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องและการบำรุงรักษา เพื่อให้ระบบทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 ท่านคิดว่า ChatGPT จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในด้านใดบ้างในธุรกิจก่อสร้าง? กรุณาอธิบายตัวอย่างที่ชัดเจน

การคัดเลือกบุคลากร: ChatGPT สามารถช่วยสร้างคำถามสัมภาษณ์ที่มีความหลากหลายและตรงประเด็น ส่งผลให้กระบวนการคัดเลือกบุคลากรมีความรวดเร็วและแม่นยำยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น การใช้ ChatGPT ในการสร้าง Job Description ที่ชัดเจน ช่วยให้ผู้สมัครเข้าใจถึงความต้องการของบริษัทได้ดีขึ้น

การจัดการเอกสาร: สามารถช่วยในการร่างเอกสาร เช่น สัญญาจ้างและรายงานต่างๆ ซึ่งช่วยประหยัดเวลาและลดข้อผิดพลาดในการทำงาน

การฝึกอบรมพนักงาน: ChatGPT สามารถช่วยในการสร้างเนื้อหาการฝึกอบรมที่ทันสมัย และสามารถปรับเปลี่ยนเนื้อหาตามคำแนะนำหรือความต้องการเฉพาะขององค์กร

3.3 องค์กรประกอบหรือกระบวนการใดบ้างที่จำเป็นต้องปรับปรุง เพื่อให้การนำ ChatGPT มาใช้เป็นไปอย่างราบรื่น

1. สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดรับเทคโนโลยี องค์กรควรมีการสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีใหม่ โดยสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับคุณค่าของการใช้ ChatGPT ผ่านการฝึกอบรมและการสาธิตการใช้งานจริง

2. การฝึกอบรมพนักงาน: ควรมีการจัดอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะและความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับการใช้ ChatGPT และการนำมาใช้ในกระบวนการทำงานต่างๆ

3. ระบบสนับสนุน: ควรมีทีมสนับสนุนที่สามารถให้คำแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน ChatGPT เพื่อให้การใช้งานเป็นไปอย่างราบรื่น

การประยุกต์ใช้ ChatGPT ในงานทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจก่อสร้างนั้นจะประสบความสำเร็จได้ หากมีการจัดการปัจจัยต่างๆ อย่างเหมาะสมและมีการปรับปรุงองค์ประกอบที่จำเป็นในการนำเทคโนโลยีมาใช้

4. การวัดผลการนำ ChatGPT มาใช้

1. ท่านมีวิธีการวัดผลการนำ ChatGPT มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์อย่างไรบ้าง?

การติดตามผลลัพธ์: ผู้บริหารสามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงในประสิทธิภาพการทำงาน เช่น เวลาที่ใช้ในการทำงานลดลงหรือไม่ รวมถึงการเปรียบเทียบระหว่างผลลัพธ์ก่อนและหลังการนำ ChatGPT มาใช้ เพื่อดูว่ามีการปรับปรุงในด้านใดบ้าง

การสำรวจความคิดเห็น: จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานหลังจากการใช้ ChatGPT ว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะช่วยให้เห็นถึงการรับรู้และการตอบสนองต่อการใช้งาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ: การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความคิดเห็นจากพนักงานในการใช้งาน ChatGPT สามารถช่วยให้เข้าใจถึงจุดแข็งและจุดอ่อนของการนำเทคโนโลยีนี้มาใช้

4.2 ตัวชี้วัดหรือ KPIs ใดบ้างที่ท่านคิดว่าสำคัญในการวัดความสำเร็จของการใช้ ChatGPT เช่น ความพึงพอใจของพนักงาน ประสิทธิภาพของการทำงาน การลดค่าใช้จ่าย หรือการลดเวลาในการทำงาน

ความพึงพอใจของพนักงาน: การประเมินความพึงพอใจของพนักงานเกี่ยวกับการใช้งาน ChatGPT เป็นการวัดผลที่สำคัญ เนื่องจากการใช้งานเทคโนโลยีนี้ควรช่วยปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพวกเขา

ประสิทธิภาพของการทำงาน: การวัดผลการทำงาน เช่น จำนวนงานที่ทำได้ในระยะเวลาเท่ากัน หรือความถูกต้องของเอกสารที่ถูกจัดทำ ซึ่งจะช่วยให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการนำ ChatGPT มาใช้

การลดค่าใช้จ่าย: การวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายที่ลดลงในกระบวนการทำงาน เช่น ค่าจ้างที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสารและการสื่อสารระหว่างทีม

การลดเวลาในการทำงาน: การติดตามระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานต่างๆ เพื่อดูว่ามีการปรับปรุงหรือไม่ ซึ่งการใช้ ChatGPT ควรช่วยให้การทำงานมีความรวดเร็วมากขึ้น

4.3 ท่านเห็นประโยชน์ที่ชัดเจนในการใช้ ChatGPT ในระยะสั้นและระยะยาวอย่างไร?

1. ประโยชน์ในระยะสั้น:

การเรียนรู้สิ่งใหม่: พนักงานสามารถเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ และทักษะในการใช้งาน ChatGPT ซึ่งทำให้การทำงานมีความท้าทายและน่าสนใจมากขึ้น

ความสะดวกในการทำงาน: ChatGPT สามารถช่วยเพิ่มความสะดวกในการจัดทำเอกสารและการสื่อสารภายในองค์กร ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ประโยชน์ในระยะยาว:

การพัฒนาคุณภาพงาน: การนำ ChatGPT มาใช้ในองค์กรสามารถช่วยยกระดับ

มาตรฐานการทำงาน ทำให้เอกสารและการสื่อสารมีความเป็นมืออาชีพและมีคุณภาพมากขึ้น

การสร้างความสามารถในการแข่งขัน: บริษัทที่สามารถปรับตัวและนำเทคโนโลยีนี้มาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะมีความได้เปรียบในการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่งในตลาด

การนำ ChatGPT มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์มีศักยภาพในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดเวลาในการทำงาน และสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีขึ้น โดยการวัดผลและตัวชี้วัดที่ชัดเจนจะช่วยให้บริษัทสามารถติดตามและปรับปรุงการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. มุมมองในอนาคต

5.1 ท่านมองเห็นแนวโน้มในอนาคตของการนำ AI หรือ ChatGPT มาใช้ในอุตสาหกรรมก่อสร้างที่ท้าทายอย่างไร?

การออกแบบและการวางแผน: AI จะมีบทบาทสำคัญในการออกแบบและวางแผนโครงการก่อสร้าง โดยช่วยสร้างแบบจำลอง 3D และการออกแบบที่ละเอียดและแม่นยำมากขึ้น

การลดต้นทุน: การใช้ AI จะช่วยในการคำนวณวัสดุและประมาณการค่าใช้จ่ายที่แม่นยำ ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบการสามารถจัดการงบประมาณได้ดียิ่งขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูลและการตัดสินใจ: AI จะช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลและคาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น ช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า: AI จะช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว ซึ่งจะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

5.2 ท่านคิดว่าธุรกิจก่อสร้างจะได้รับผลกระทบเชิงบวกหรือเชิงลบจากการนำ AI มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์อย่างไรบ้าง?

เชิงบวก

เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน: AI จะช่วยให้กระบวนการต่างๆ ใน HR เช่น การสรรหาบุคลากรและการจัดการข้อมูลพนักงาน มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย: การใช้ AI จะช่วยลดเวลาที่ใช้ในการดำเนินการต่างๆ และลดค่าใช้จ่ายในระยะยาว

พัฒนาคุณภาพของการฝึกอบรม: AI จะช่วยในการให้ข้อมูลและการสนับสนุนที่ทันสมัย ทำให้การฝึกอบรมพนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ผลกระทบเชิงลบจากการนำ AI มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์

1. ความกังวลเกี่ยวกับการสูญเสียงาน: การนำ AI มาใช้ในบางกระบวนการอาจทำให้พนักงาน

บางส่วนเสี่ยงต่อการถูกแทนที่ หรืออาจต้องปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

2. ความตึงเครียดในองค์กร: การปรับตัวเข้าสู่การใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ อาจส่งผลให้เกิดความตึง

เครียดในองค์กร โดยเฉพาะหากพนักงานไม่สามารถปรับตัวได้ทัน

3. ปัญหาความปลอดภัยของข้อมูล: ความกังวลเกี่ยวกับการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลและการรักษา

ความปลอดภัยของข้อมูลเป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลสำคัญ

ผู้บริหารคนที่ 5:

อายุ 41

ตำแหน่ง ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

1.1 ท่านเคยใช้หรือรับรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี ChatGPT ในการทำงานทรัพยากรมนุษย์หรือไม่? ถ้าเคย ท่านนำมาใช้งานอย่างไร?

ผู้ให้ข้อมูลมีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยี ChatGPT ในงานทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะในการสนับสนุนกระบวนการสรรหาบุคลากรและการฝึกอบรมภายในองค์กร การใช้ ChatGPT ช่วยในการสร้างแบบสอบถามเพื่อประเมินความต้องการของพนักงาน รวมถึงการตอบคำถามที่พบบ่อยจากผู้สมัครงาน ซึ่งทำให้ลดเวลาการจัดการข้อมูลและเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร นอกจากนี้ ยังมีการใช้ ChatGPT ในการสร้างเนื้อหาการฝึกอบรมที่ตรงตามความต้องการของพนักงานแต่ละคน

1.2 ท่านคิดว่า ChatGPT จะช่วยปรับปรุงกระบวนการใดในงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น การสรรหาบุคลากร การสื่อสารภายในองค์กร การจัดการข้อมูลพนักงาน หรือการฝึกอบรม

ผู้ให้ข้อมูล ระบุว่า ChatGPT สามารถช่วยปรับปรุงหลายกระบวนการในงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะในด้านการสรรหาบุคลากรและการฝึกอบรม ในการสรรหาบุคลากร ChatGPT สามารถช่วยในการจัดเตรียมคำถามสัมภาษณ์ที่เหมาะสมและประเมินคำตอบของผู้สมัครอย่างมีระบบ ส่วนในด้านการฝึกอบรม ChatGPT มีศักยภาพในการสร้างเนื้อหาการเรียนการสอนที่ตรงตามความต้องการและความสนใจของพนักงานแต่ละคน ซึ่งจะทำให้การพัฒนาและฝึกอบรมมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.3 ความท้าทายที่ท่านพบในการนำเทคโนโลยี ChatGPT มาใช้ในงานก่อสร้างและงานบริหารทรัพยากรมนุษย์คืออะไร?

ผู้ให้ข้อมูลระบุว่า ผู้บริหารได้ระบุความท้าทายที่สำคัญในการนำเทคโนโลยี ChatGPT มาใช้ว่า คือความเข้าใจและการยอมรับของพนักงานต่อเทคโนโลยีนี้ หลายคนมีข้อกังวลเกี่ยวกับความถูกต้องของข้อมูลและความสามารถของ ChatGPT ในการตัดสินใจที่มีผลต่อบุคคล นอกจากนี้ ยังมีความท้าทายในการรวมระบบ ChatGPT เข้ากับกระบวนการทำงานที่มีอยู่แล้วในองค์กร ซึ่งต้องใช้เวลาและการวางแผนที่ดีเพื่อให้ระบบนี้เข้ากันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.1 ปัจจัยสำคัญที่ท่านคิดว่าจะส่งผลต่อความสำเร็จในการประยุกต์ใช้ ChatGPT ในงานทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจก่อสร้างที่พักอาศัยมีอะไรบ้าง (เช่น การยอมรับเทคโนโลยี ความพร้อมของพนักงาน การลงทุนในระบบ)

ผู้บริหารมีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยี ChatGPT ในงานทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะในการสนับสนุนกระบวนการสรรหาบุคลากรและการฝึกอบรมภายในองค์กร การใช้

ChatGPT ช่วยในการสร้างแบบสอบถามเพื่อประเมินความต้องการของพนักงาน รวมถึงการตอบคำถามที่พบบ่อยจากผู้สมัครงาน ซึ่งช่วยลดเวลาการจัดการข้อมูลและเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร นอกจากนี้ ยังมีการใช้ ChatGPT ในการสร้างเนื้อหาการฝึกอบรมที่ตรงตามความต้องการของพนักงานแต่ละคน

2.2 ท่านคิดว่า ChatGPT จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในด้านใดบ้างในธุรกิจก่อสร้าง? กรุณาอธิบายตัวอย่างที่ชัดเจน

ChatGPT สามารถช่วยปรับปรุงหลายกระบวนการในงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะในด้านการสรรหาบุคลากรและการฝึกอบรม ในการสรรหาบุคลากร ChatGPT สามารถช่วยในการจัดเตรียมคำถามสัมภาษณ์ที่เหมาะสมและประเมินคำตอบของผู้สมัครอย่างมีระบบ ส่วนในด้านการฝึกอบรม ChatGPT มีศักยภาพในการสร้างเนื้อหาการเรียนการสอนที่ตรงตามความต้องการและความสนใจของพนักงานแต่ละคน ซึ่งจะทำให้การพัฒนาและฝึกอบรมมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.3 องค์ประกอบหรือกระบวนการใดบ้างที่จำเป็นต้องปรับปรุง เพื่อให้การนำ ChatGPT มาใช้เป็นไปอย่างราบรื่น

ผู้บริหารได้ระบุความท้าทายที่สำคัญในการนำเทคโนโลยี ChatGPT มาใช้ว่า คือความเข้าใจและการยอมรับของพนักงานต่อเทคโนโลยีนี้ หลายคนมีข้อกังวลเกี่ยวกับความถูกต้องของข้อมูลและความสามารถของ ChatGPT ในการตัดสินใจที่มีผลต่อบุคคล นอกจากนี้ ยังมีความท้าทายในการรวมระบบ ChatGPT เข้ากับกระบวนการทำงานที่มีอยู่แล้วในองค์กร ซึ่งต้องใช้เวลาและการวางแผนที่ดีเพื่อให้ระบบนี้เข้ากันได้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3 ท่านมีวิธีการวัดผลการนำ ChatGPT มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์อย่างไรบ้าง

3.1 ท่านมีวิธีการวัดผลการนำ ChatGPT มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์อย่างไรบ้าง?

การวัดผลการนำ ChatGPT มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์สามารถทำได้โดยการใช้หลายวิธี เช่น:

1. การสำรวจความคิดเห็นพนักงาน: จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานหลังจากการใช้งาน ChatGPT เพื่อตรวจสอบว่าพวกเขารู้สึกอย่างไรกับการใช้งานเทคโนโลยีนี้
2. การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพ: ตรวจสอบข้อมูลการทำงานก่อนและหลังการใช้ ChatGPT เช่น การเปรียบเทียบเวลาที่ใช้ในการทำงานหรือจำนวนงานที่เสร็จสิ้น
3. การประเมินผลจากผู้จัดการ: ขอความคิดเห็นจากผู้จัดการเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในประสิทธิภาพการทำงานและการสื่อสารภายในทีม

3.2 ตัวชี้วัดหรือ KPIs ใดบ้างที่ท่านคิดว่าสำคัญในการวัดความสำเร็จของการใช้ ChatGPT เช่น ความพึงพอใจของพนักงาน ประสิทธิภาพของการทำงาน การลดค่าใช้จ่าย หรือการลดเวลาในการทำงาน

ตัวชี้วัดหรือ KPIs ที่สำคัญในการวัดความสำเร็จของการใช้ ChatGPT ได้แก่:

1. ความพึงพอใจของพนักงาน: ใช้การสำรวจเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของพนักงานเกี่ยวกับการใช้งาน ChatGPT

2. ประสิทธิภาพของการทำงาน: ตรวจสอบจำนวนงานที่เสร็จสิ้นในระยะเวลาที่กำหนด หรือการลดเวลาที่ใช้ในการทำงานแต่ละงาน

3. การลดค่าใช้จ่าย: วิเคราะห์ต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานก่อนและหลังการใช้ ChatGPT เช่น ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมหรือการจ้างงาน

4. การลดเวลาในการทำงาน: วัดเวลาที่ใช้ในการตอบคำถามหรือการทำงานที่ซ้ำซ้อนที่ ChatGPT สามารถจัดการได้

3.3 ท่านเห็นประโยชน์ที่ชัดเจนในการใช้ ChatGPT ในระยะสั้นและระยะยาวอย่างไร?

ระยะสั้น:

การตอบสนองที่รวดเร็ว: ChatGPT สามารถตอบคำถามที่พบบ่อยได้ทันที ช่วยให้พนักงานได้รับข้อมูลที่ต้องการอย่างรวดเร็ว

การลดภาระงาน: ลดภาระการทำงานซ้ำซ้อนของพนักงาน HR หรือผู้จัดการ ทำให้พวกเขาสามารถมุ่งเน้นไปทำงานที่มีความสำคัญมากขึ้น

ระยะยาว:

การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน: การใช้ ChatGPT ในการฝึกอบรมสามารถช่วยเพิ่มทักษะและความรู้ของพนักงานในระยะยาว

การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน: การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีนี้อย่างต่อเนื่องจะช่วยให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพและลดต้นทุนได้ในอนาคต

การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดรับเทคโนโลยี: ช่วยสร้างวัฒนธรรมที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน ซึ่งจะเป็นผลดีต่อการเติบโตและนวัตกรรมในองค์กร

4. มุมมองในอนาคต

4.1 ท่านมองเห็นแนวโน้มในอนาคตของการนำ AI หรือ ChatGPT มาใช้ในอุตสาหกรรมก่อสร้างที่ท้าทายอย่างไร?

ในอนาคต แนวโน้มการนำ AI และ ChatGPT มาใช้ในอุตสาหกรรมก่อสร้างที่ท้าทายจะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเห็นว่า:

1. การประยุกต์ใช้ในระบบการออกแบบและวางแผน: AI จะเข้ามาช่วยในการออกแบบและวางแผนโครงการที่มีความซับซ้อน โดยสามารถวิเคราะห์ข้อมูลจากโครงการที่ผ่านมาและนำเสนอแนวทางที่ดีที่สุด

2. การปรับปรุงการสื่อสาร: ChatGPT จะถูกใช้ในการสื่อสารภายในทีมและกับลูกค้า ทำให้การตอบสนองต่อคำถามและปัญหาต่าง ๆ เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

3. การจัดการข้อมูล: AI จะช่วยในการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่จากโครงการต่าง ๆ ทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลและวิเคราะห์ได้ง่ายขึ้น ช่วยในการตัดสินใจที่มีข้อมูลสนับสนุน

4. การเรียนรู้และการพัฒนา: AI จะสามารถปรับปรุงการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงาน โดยใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคล

4.2 ท่านคิดว่าธุรกิจก่อสร้างจะได้รับผลกระทบเชิงบวกหรือเชิงลบจากการนำ AI มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์อย่างไรบ้าง?

การนำ AI มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจก่อสร้างจะส่งผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบ:

ผลกระทบเชิงบวก:

ประสิทธิภาพที่สูงขึ้น: การใช้ AI จะช่วยในการทำงานที่ซ้ำซากและใช้เวลานาน เช่น การจัดการข้อมูลและการสื่อสาร ทำให้พนักงานสามารถมุ่งเน้นไปที่งานที่ต้องการทักษะเฉพาะ

การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง: AI สามารถช่วยในการระบุความต้องการในการฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะของพนักงาน ส่งผลให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในระดับบุคคลและทีม

ผลกระทบเชิงลบ:

ความกังวลเกี่ยวกับการจ้างงาน: การนำ AI มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์อาจทำให้พนักงานบางคนกังวลเกี่ยวกับการสูญเสียงาน ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความไม่พอใจและความเครียดในที่ทำงาน

การพึ่งพาเทคโนโลยีมากเกินไป: หากมีการพึ่งพา AI มากเกินไป อาจทำให้เกิดปัญหาในการจัดการกับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดหรือการตัดสินใจที่ซับซ้อนที่ต้องการการวิเคราะห์จากมนุษย์

4.2 ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกจากมุมมองผู้ปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงานคนที่ 1

อายุ 34

หัวหน้าทรัพยากรมนุษย์

2. การนำ ChatGPT มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์

2.1 ท่านเคยใช้หรือรับรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี ChatGPT ในการทำงานทรัพยากรมนุษย์หรือไม่? ถ้าเคย ท่านนำมาใช้งานอย่างไร?

ผู้ให้ข้อมูลเล่าว่าเคยมีการนำเทคโนโลยี ChatGPT มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์ แต่ยังไม่ได้ใช้อย่างเต็มรูปแบบ ปัจจุบันใช้ ChatGPT ในการช่วยเขียนประกาศรับสมัครงาน ซึ่งช่วยในการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติตรงตามท้องที่ที่ต้องการ นอกจากนี้ยังใช้ ChatGPT ในการคัดกรองใบสมัครจากพนักงานที่สมัครเข้ามา โดย AI ช่วยในการวิเคราะห์และคัดเลือกผู้สมัครที่เหมาะสมกับตำแหน่งที่เปิดรับ อีกทั้งยังมีการใช้แชทบอทเพื่อช่วยตอบคำถามที่พนักงานถามบ่อยๆ เช่น สวัสดิการหรือวันหยุดราชการ ซึ่งช่วยลดเวลาที่ HR ต้องมานั่งตอบคำถามเดิมๆ

2.2 ท่านคิดว่า ChatGPT จะช่วยปรับปรุงกระบวนการใดในงานบริหารทรัพยากรมนุษย์?

ผู้ให้ข้อมูลเชื่อว่า ChatGPT มีศักยภาพที่จะช่วยปรับปรุงเกือบทุกกระบวนการในงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น การสรรหาบุคลากร การสื่อสารภายในองค์กร การจัดการข้อมูลพนักงาน และการฝึกอบรม ปัจจุบัน ChatGPT ช่วยในการลดเวลาที่ใช้ในการตอบคำถามเดิมๆ ของพนักงาน ช่วยให้การสื่อสารและการอัปเดตข้อมูลเป็นไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งจะช่วยให้ HR สามารถทุ่มเทเวลาไปกับงานที่มีความสำคัญมากขึ้น

2.3 ความท้าทายที่ท่านพบในการนำเทคโนโลยี ChatGPT มาใช้ในงานก่อสร้างและงานบริหารทรัพยากรมนุษย์คืออะไร?

ความท้าทายหลักที่พบในการนำ ChatGPT มาใช้ในองค์กรคือ การเปิดใจของพนักงานหลายคนยังไม่คุ้นเคยหรือไม่เข้าใจเทคโนโลยี AI ทำให้บางคนอาจรู้สึกว่าการต่อต้านหรือไม่เห็นประโยชน์ของการนำมาใช้งาน ดังนั้นการที่จะทำให้การใช้ AI ในองค์กรประสบความสำเร็จต้องเริ่มจากการที่ผู้บริหารและผู้นำองค์กรต้องแสดงให้เห็นก่อนว่า AI สามารถช่วยปรับปรุงการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพได้จริง เพื่อให้พนักงานมีความเชื่อมั่นและพร้อมเปิดใจในการใช้งาน

3. ปัจจัยความสำเร็จในการประยุกต์ใช้ ChatGPT เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

3.1 ปัจจัยสำคัญที่ท่านคิดว่าจะส่งผลต่อความสำเร็จในการประยุกต์ใช้ ChatGPT ในงานทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจก่อสร้างที่พักอาศัยมีอะไรบ้าง (เช่น การยอมรับเทคโนโลยี ความพร้อมของพนักงาน การลงทุนในระบบ)

ผู้ให้ข้อมูลระบุว่าปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำ ChatGPT มาใช้ในธุรกิจก่อสร้างที่พักอาศัยคือ การเปิดใจและยอมรับเทคโนโลยี ของพนักงาน ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญในการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมการทำงาน การที่พนักงานยอมรับว่า AI สามารถช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพและลดเวลาการทำงานซ้ำๆ ได้ จะทำให้การนำ ChatGPT เข้ามาใช้ประสบความสำเร็จได้ นอกจากนี้ ความพร้อมของพนักงาน ในการเรียนรู้และใช้งานเทคโนโลยีใหม่ก็มีความสำคัญเช่นกัน พนักงานต้องมีทักษะเบื้องต้นในการใช้เครื่องมือเหล่านี้เพื่อให้องค์กรสามารถใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ อีกปัจจัยสำคัญคือ การลงทุนในระบบ และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ที่สนับสนุนการทำงานของ ChatGPT เพื่อให้มั่นใจว่าเทคโนโลยีนี้จะทำงานได้อย่างราบรื่นและปลอดภัยภายในองค์กร

3.2 ท่านคิดว่า ChatGPT จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในด้านใดบ้างในธุรกิจก่อสร้าง? กรุณาอธิบายตัวอย่างที่ชัดเจน

ผู้ให้ข้อมูลชี้ว่า ChatGPT สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานตั้งแต่ขั้นตอนการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า ไปจนถึงการบริหารจัดการทรัพยากรในโครงการก่อสร้าง เช่น เมื่อได้รับข้อกำหนดจากลูกค้า AI สามารถช่วยวิเคราะห์และประมวลผลความต้องการเหล่านั้นได้รวดเร็วและแม่นยำ นอกจากนี้ ChatGPT ยังสามารถช่วยในการ วางแผนการดำเนินงาน เช่น การจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากรที่จำเป็นสำหรับงานก่อสร้าง ทำให้การจัดสรรทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยลดเวลาที่ใช้ในกระบวนการจัดหาและการจัดการโครงการได้ ตัวอย่างเช่น ในการจัดสรรบุคลากร ChatGPT สามารถช่วยระบุพนักงานที่มีทักษะเฉพาะและสามารถนำไปใช้ในงานต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม ทำให้โครงการดำเนินไปอย่างราบรื่นตั้งแต่ต้นจนจบ

3.3 องค์กรปกครองหรือกระบวนการใดบ้างที่จำเป็นต้องปรับปรุง เพื่อให้การนำ ChatGPT มาใช้เป็นไปอย่างราบรื่น

ผู้ให้ข้อมูลเสนอว่า การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง เป็นสิ่งที่จำเป็นในการนำ ChatGPT มาใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารต้องมีความเข้าใจและสนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาใช้ โดยต้องแสดงให้เห็นว่า AI สามารถช่วยลดภาระงานและเพิ่มประสิทธิภาพได้อย่างไร อีกทั้งต้องมี การฝึกอบรมและให้ความรู้แก่พนักงาน เพื่อให้พวกเขา

เข้าใจการใช้งาน ChatGPT ได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ การสื่อสารภายในองค์กร ต้องชัดเจน และตรงไปตรงมา เพื่อให้ทุกคนมีภาพที่ชัดเจนว่าการนำ AI เข้ามาใช้จะส่งผลอย่างไรต่อกระบวนการทำงาน

4. การวัดผลการนำ ChatGPT มาใช้

4.1 ท่านมีวิธีการวัดผลการนำ ChatGPT มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์อย่างไรบ้าง?

ผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่า การวัดผลการนำ ChatGPT มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์จะพิจารณาจากความพึงพอใจของพนักงาน เป็นหลัก ถ้าพนักงานที่ใช้ ChatGPT มีความพึงพอใจและรู้สึกที่สามารถลดเวลาการทำงานและความซับซ้อนได้ นั่นแสดงถึงความสำเร็จของการนำเทคโนโลยีมาใช้ นอกจากนี้ยังมีการวัดจากการที่พนักงานสามารถใช้เทคโนโลยีนี้ได้อย่างสะดวกสบาย และสามารถนำไปบอกต่อเพื่อนร่วมงานได้ ก็เป็นตัวชี้วัดที่สำคัญอีกอย่างหนึ่ง

4.2 ตัวชี้วัดหรือ KPIs ไດบ้างที่ท่านคิดว่าสำคัญในการวัดความสำเร็จของการใช้ ChatGPT เช่น ความพึงพอใจของพนักงาน ประสิทธิภาพของการทำงาน การลดค่าใช้จ่าย หรือการลดเวลาในการทำงานผู้ให้ข้อมูลเน้นว่าตัวชี้วัดหลักๆ ประกอบด้วย:

1. ความพึงพอใจของพนักงาน: หากพนักงานรู้สึกว่า ChatGPT ช่วยให้การ ทำงานง่ายขึ้น นั้นหมายความว่า การนำมาใช้นั้นสำเร็จตามเป้าหมาย
2. ประสิทธิภาพการทำงาน: การที่ ChatGPT ช่วยลดเวลาการทำงานในกระบวนการที่ซ้ำซ้อน เช่น การตอบคำถามเดิมๆ หรือการจัดการข้อมูลที่ซ้ำซ้อน พนักงานสามารถใช้เวลาใน งานที่สร้างสรรค์มากขึ้นและลดงานที่เป็นภาระ
3. การลดเวลาในการทำงาน: ChatGPT ช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้เร็วขึ้น ซึ่งส่งผลให้มีเวลาพักผ่อนหรือพัฒนาตัวเองในด้านอื่นๆ ได้มากขึ้น
4. การลดค่าใช้จ่าย: การนำ AI มาใช้สามารถช่วยลดต้นทุนในด้านการจัดการข้อมูลและ การลดพนักงานที่ต้องทำงานซ้ำซ้อน

4.3 ท่านเห็นประโยชน์ที่ชัดเจนในการใช้ ChatGPT ในระยะสั้นและระยะยาวอย่างไร?

ใน ระยะสั้น ผู้ให้ข้อมูลมองว่า ChatGPT ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในงานที่ซ้ำซ้อน เช่น การตอบคำถามที่พนักงานมักถามบ่อย ช่วยลดเวลาที่ HR ต้องเสียไปกับงานประเภทนี้ และ ช่วยให้การ ทำงานรวดเร็วขึ้น ใน ระยะยาว ผู้ให้ข้อมูลมองว่า ChatGPT จะช่วยให้องค์กรลด จำนวนพนักงานที่ต้องทำงานซ้ำซ้อน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กร โดย เทคโนโลยีนี้จะสามารถทำงานแทนพนักงานหลายคนได้ ซึ่งทำให้การจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

5. มุมมองในอนาคต

5.1 ท่านมองเห็นแนวโน้มในอนาคตของการนำ AI หรือ ChatGPT มาใช้ในอุตสาหกรรมก่อสร้างที่ท้าทายอย่างไร?

ผู้ให้ข้อมูลมองว่าในอนาคต AI และ ChatGPT จะมีบทบาทสำคัญในอุตสาหกรรมก่อสร้างและที่ท้าทายมากขึ้น โดยเฉพาะในด้าน การจัดการข้อมูลและการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า AI จะเข้ามาช่วยลดเวลาและเพิ่มความแม่นยำในการประมวลผลข้อมูลเกี่ยวกับโปรเจกต์ก่อสร้าง เช่น การวิเคราะห์ข้อกำหนดต่างๆ ของลูกค้า การวางแผนการใช้ทรัพยากร การจัดการบุคลากร และการควบคุมคุณภาพ ทำให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ AI ยังมีศักยภาพในการ สร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ในอุตสาหกรรมก่อสร้าง เช่น การนำ AI มาช่วยออกแบบโครงการใหม่ๆ หรือการสร้างโซลูชันที่สร้างสรรค์ เช่น การพัฒนาวัสดุก่อสร้างที่ทันสมัย การออกแบบอาคารที่มีประสิทธิภาพด้านพลังงานมากขึ้น และการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถาปัตยกรรมที่ละเอียดและรวดเร็ว ซึ่งทั้งหมดนี้จะช่วยยกระดับอุตสาหกรรมก่อสร้างในด้านของเทคโนโลยีและความคิดสร้างสรรค์

5.2 ท่านคิดว่าธุรกิจก่อสร้างจะได้รับผลกระทบเชิงบวกหรือเชิงลบจากการนำ AI มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์อย่างไรบ้าง?

ผู้ให้ข้อมูลระบุว่าธุรกิจก่อสร้างจะได้รับ ผลกระทบเชิงบวก มากจากการนำ AI มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์ ตัวอย่างเช่น AI สามารถช่วยลดเวลาที่ใช้ในการคัดกรองบุคลากร ช่วยเพิ่มความแม่นยำในการคัดเลือกพนักงานที่มีทักษะตรงตามความต้องการ รวมถึงการบริหารจัดการพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้การสรรหาบุคลากรเป็นไปอย่างรวดเร็วและประหยัดเวลา ซึ่งจะช่วยเพิ่มผลผลิตและความคล่องตัวขององค์กรได้อย่างชัดเจน

อย่างไรก็ตาม ผลกระทบเชิงลบ ที่อาจเกิดขึ้นคือ ความกังวลของพนักงานที่ไม่คุ้นเคยกับ AI หรือกลัวว่า AI จะเข้ามาแทนที่งานของตน ซึ่งอาจสร้างความไม่มั่นใจและเกิดการต่อต้านการใช้เทคโนโลยีนี้ในองค์กร ดังนั้น ผู้บริหารต้องเน้นย้ำถึงบทบาทของ AI ในการช่วยเสริมการทำงาน ไม่ใช่แทนที่คน และต้องมีการฝึกอบรมพนักงานเพื่อสร้างความมั่นใจว่าการใช้ AI จะเป็นไปเพื่อการสนับสนุนและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานมากกว่าการเข้ามาทดแทน

ผู้ปฏิบัติงานคนที่ 2

อายุ 37

ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

การนำ ChatGPT มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์

2.1 ท่านเคยใช้หรือรับรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี ChatGPT ในการทำงานทรัพยากรมนุษย์หรือไม่? ถ้าเคย ท่านนำมาใช้งานอย่างไร?

ผู้ให้ข้อมูลเล่าถึงการนำ ChatGPT ในการทำงานทรัพยากรมนุษย์ (HR) โดยเน้นการนำเทคโนโลยีมาช่วยในกระบวนการ การรับสมัครงาน และการจัดทำ Job Description (JD) ซึ่ง ChatGPT ช่วยในการวิเคราะห์ใบสมัครของผู้สมัครงานเพื่อตรวจสอบว่าคุณสมบัติตรงตามความต้องการของตำแหน่งงานที่เปิดรับหรือไม่ นอกจากนี้ยังช่วยกำหนดขอบเขตของหน้าที่และความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน การใช้ ChatGPT ทำให้ขั้นตอนนี้มีความรวดเร็วและแม่นยำขึ้น รวมถึงช่วยลดเวลาที่ต้องใช้ในการร่าง JD ได้มาก

นอกจากนี้ ChatGPT ยังถูกนำมาใช้ในการ วิเคราะห์คำตอบแทน โดยช่วยวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเรทคำตอบแทนในตลาดงานสำหรับตำแหน่งที่คล้ายกัน ทำให้สามารถตั้งคำตอบแทนที่เหมาะสมตามแนวโน้มตลาดได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ

2.2 ท่านคิดว่า ChatGPT จะช่วยปรับปรุงกระบวนการใดในงานบริหารทรัพยากรมนุษย์?

ผู้ให้ข้อมูลมองว่า ChatGPT สามารถช่วยปรับปรุงกระบวนการ การจัดการข้อมูลพนักงาน โดย AI สามารถเรียนรู้และวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานแต่ละคน เช่น ทักษะ ความสามารถ และจุดที่ต้องการการพัฒนา ซึ่งข้อมูลเหล่านี้สามารถนำไปสู่การวางแผนการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานได้ตรงจุด ทำให้พนักงานมีทักษะที่พร้อมต่อการทำงานมากขึ้น

อีกด้านหนึ่ง ChatGPT ยังช่วยในเรื่องของ การสื่อสารภายในองค์กร โดยเฉพาะการตอบคำถามทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลที่พนักงานต้องการทราบ เช่น สิทธิประโยชน์ทางประกันสังคม กฎระเบียบขององค์กร หรือข้อกำหนดเกี่ยวกับวันหยุด ด้วยการใช้ ChatGPT ทำให้ HR ไม่ต้องตอบคำถามซ้ำๆ แต่พนักงานสามารถค้นหาข้อมูลได้เองผ่านระบบ Chatbot ซึ่งช่วยลดภาระการทำงานของ HR และทำให้การสื่อสารในองค์กรมีความคล่องตัวมากขึ้น

2.3 ความท้าทายที่ท่านพบในการนำเทคโนโลยี ChatGPT มาใช้ในงานก่อสร้างและงานบริหารทรัพยากรมนุษย์คืออะไร?

ความท้าทายที่สำคัญที่สุดที่ผู้ให้ข้อมูลกล่าวถึงคือ การยอมรับเทคโนโลยีใหม่ๆ ของพนักงาน โดยเฉพาะในองค์กรที่มีพนักงานที่คุ้นเคยกับกระบวนการทำงานแบบเดิมๆ พนักงานบางคนอาจมีความเคยชินและไม่เปิดใจต่อการเปลี่ยนแปลง การทำให้พนักงานเข้าใจว่า AI

อย่าง ChatGPT จะไม่มาแย่งงาน แต่จะเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและลดภาระงานที่ซ้ำซ้อน เป็นเรื่องที่ต้องสื่อสารอย่างชัดเจนเพื่อให้พนักงานเปิดใจยอมรับเทคโนโลยีนี้

อีกหนึ่งความท้าทายคือ ความแม่นยำของข้อมูลที่ได้จาก ChatGPT ผู้ให้ข้อมูลแสดงความกังวลว่าในบางครั้ง ข้อมูลที่ AI ตอบอาจไม่แม่นยำหรือไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง โดยเฉพาะในงานที่ต้องการความแม่นยำสูง เช่น งานก่อสร้าง ซึ่งต้องการข้อมูลที่ถูกต้องตามหลักวิศวกรรม ดังนั้นพนักงานต้องทำการตรวจสอบข้อมูลจาก AI ให้รอบคอบก่อนนำไปใช้

3. ปัจจัยความสำเร็จในการประยุกต์ใช้ ChatGPT เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

3.1 ปัจจัยสำคัญที่ท่านคิดว่าจะส่งผลต่อความสำเร็จในการประยุกต์ใช้ ChatGPT ในงาน ทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจก่อสร้างที่พักอาศัยมีอะไรบ้าง?

ผู้ให้ข้อมูลได้เน้นถึงปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อความสำเร็จของการนำ ChatGPT มาใช้ในงาน ทรัพยากรมนุษย์ โดยมีปัจจัยหลักที่ต้องคำนึงถึง ดังนี้:

1. การยอมรับเทคโนโลยี พนักงานในธุรกิจก่อสร้างโดยทั่วไปมักจะเคยชินกับการทำงานที่มีโครงสร้างชัดเจนและต้องการความแม่นยำสูง การนำเทคโนโลยีใหม่อย่าง ChatGPT เข้ามาใช้ อาจทำให้เกิดความกังวลว่าจะต้องปรับตัวหรือเปลี่ยนวิธีการทำงาน การที่พนักงานเปิดใจรับเทคโนโลยีใหม่และเข้าใจว่า AI อย่าง ChatGPT จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและลดภาระงานซ้ำซ้อนเป็นปัจจัยสำคัญในการทำให้การนำเทคโนโลยีนี้มาใช้ประสบความสำเร็จ

2. ความพร้อมของพนักงาน นอกจากการยอมรับแล้ว พนักงานต้องมีทักษะในการใช้งานเทคโนโลยีพื้นฐาน หากองค์กรเตรียมพร้อมในการฝึกอบรมพนักงานให้เข้าใจวิธีการใช้งาน ChatGPT รวมถึงวิธีการตั้งคำถามหรือคำสั่งที่เหมาะสม จะช่วยให้พนักงานสามารถใช้งาน ChatGPT ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. การลงทุนในระบบ การนำ ChatGPT มาใช้ให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุดจำเป็นต้องมีการลงทุนในระบบที่รองรับ เช่น โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีที่สามารถจัดการข้อมูลได้อย่างปลอดภัยและรวดเร็ว นอกจากนี้ การจัดเตรียมระบบซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมเพื่อเชื่อมต่อกับ ChatGPT เป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้การทำงานกับข้อมูลในองค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น

3.2 ท่านคิดว่า ChatGPT จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในด้านใดบ้างในธุรกิจก่อสร้าง? กรุณาอธิบายตัวอย่างที่ชัดเจน

ผู้ให้ข้อมูลได้ยกตัวอย่างหลายด้านที่ ChatGPT สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในธุรกิจก่อสร้าง ได้อย่างชัดเจน:

1. การจัดการทรัพยากรบุคคล ChatGPT สามารถช่วยในกระบวนการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรในธุรกิจก่อสร้าง โดย AI สามารถตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลจากใบสมัครและเรซูเม่ ได้อย่างรวดเร็ว ช่วยให้ HR สามารถค้นหาคandidate ที่มีทักษะเฉพาะตรงกับความต้องการขององค์กรได้ทันที เช่น ในกรณีที่ต้องการหาผู้เชี่ยวชาญในด้านโครงสร้างเหล็ก AI สามารถ

วิเคราะห์ใบสมัครและเลือกผู้ที่มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องได้ทันที ซึ่งช่วยลดเวลาในการคัดเลือกบุคลากรและทำให้กระบวนการรวดเร็วขึ้น

2. การวางแผนโครงการ ChatGPT สามารถใช้ในการวางแผนการทำงานและการจัดสรรทรัพยากรในโครงการก่อสร้าง เช่น การคำนวณปริมาณวัสดุที่ต้องใช้ในแต่ละโครงการ การจัดการบุคลากรที่เหมาะสมกับงานในแต่ละส่วนของโครงการ การวิเคราะห์ข้อมูลเหล่านี้สามารถทำได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ ทำให้ลดความผิดพลาดในการวางแผนและช่วยประหยัดเวลาในการจัดการทรัพยากร

3. การสื่อสารภายในองค์กร ChatGPT สามารถทำหน้าที่เป็น Chatbot ภายในองค์กร ช่วยในการตอบคำถามทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลในโครงการหรือรายละเอียดการทำงานต่างๆ ลดเวลาที่ต้องใช้ในการประสานงานระหว่างทีม นอกจากนี้ AI ยังสามารถช่วยรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหลายแผนก เช่น การติดตามความคืบหน้าของโครงการหรือการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งช่วยให้การสื่อสารในทีมเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.3 องค์ประกอบหรือกระบวนการใดบ้างที่จำเป็นต้องปรับปรุง เพื่อให้การนำ ChatGPT มาใช้เป็นไปอย่างราบรื่น

ผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่า มีหลายองค์ประกอบที่ต้องปรับปรุงเพื่อให้การนำ ChatGPT มาใช้ในธุรกิจก่อสร้างเป็นไปอย่างราบรื่น:

1. การฝึกอบรมพนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถใช้งาน ChatGPT ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมเกี่ยวกับวิธีการใช้งานเบื้องต้น การตั้งคำถามและการใช้คำสั่งให้เหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและสามารถนำไปใช้ในการทำงานได้จริง การฝึกอบรมนี้ยังช่วยให้พนักงานคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีใหม่และสามารถปรับตัวได้ง่ายขึ้น

2. การสื่อสารและสร้างความเข้าใจ การสื่อสารถึงความสำคัญและประโยชน์ของการใช้ ChatGPT ในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญ ผู้บริหารและ HR ต้องทำให้พนักงานทุกคนเข้าใจว่า ChatGPT เป็นเครื่องมือที่เข้ามาช่วยเสริมการทำงาน ไม่ได้มาแทนที่คน นอกจากนี้ ควรชี้ให้เห็นว่าการใช้ AI จะช่วยลดภาระงานที่ซ้ำซ้อนและทำให้พนักงานมีเวลาโฟกัสกับงานที่มีความสำคัญมากขึ้น

3. การจัดการข้อมูลองค์กรต้องมีการจัดการข้อมูลที่เป็นระบบและปลอดภัย เนื่องจาก ChatGPT จะทำงานบนข้อมูลที่มีอยู่ในระบบ หากข้อมูลที่ใช้ไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน อาจทำให้ผลลัพธ์ที่ได้จาก ChatGPT ไม่ตรงกับความต้องการ ดังนั้น องค์กรควรมีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่มีความปลอดภัยและสามารถเข้าถึงได้อย่างง่ายดาย

4. การวัดผลการนำ ChatGPT มาใช้

4.1 ท่านมีวิธีการวัดผลการนำ ChatGPT มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์อย่างไรบ้าง?

ผู้ให้ข้อมูลได้อธิบายถึงวิธีการวัดผลการนำ ChatGPT มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์ โดยเน้นไปที่การวัดผลลัพธ์จาก ความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการทำงาน หนึ่งในวิธีที่ใช้วัดผลคือ การเปรียบเทียบระยะเวลาที่ใช้ก่อนและหลังการนำ ChatGPT มาใช้ ตัวอย่างเช่น ในการคัดเลือกผู้สมัครงาน ถ้าก่อนหน้านี้ใช้เวลาในการคัดกรองใบสมัคร แต่หลังจากใช้ ChatGPT ระยะเวลาลดลงอย่างชัดเจน นี่แสดงถึงความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีนี้

อีกหนึ่งวิธีที่ผู้ให้ข้อมูลใช้คือ การเก็บข้อมูลจากพนักงาน โดยสอบถามความพึงพอใจและความสะดวกในการทำงานหลังจากใช้ ChatGPT พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นหรือไม่ พวกเขามีปัญหาในการใช้งานเทคโนโลยีนี้หรือไม่ ข้อมูลเหล่านี้สามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการใช้งาน ChatGPT ในอนาคต

นอกจากนี้ยังมีการวัดผลโดยการ เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของ HR เช่น การจัดทำเอกสาร การตอบคำถามพนักงาน การสรรหาบุคลากร ว่ามีการลดขั้นตอนหรือเวลาที่ใช้ลงหรือไม่

4.2 ตัวชี้วัดหรือ KPIs ไດบ้างที่ท่านคิดว่าสำคัญในการวัดความสำเร็จของการใช้ ChatGPT เช่น ความพึงพอใจของพนักงาน ประสิทธิภาพของการทำงาน การลดค่าใช้จ่าย หรือการลดเวลาในการทำงาน

ผู้ให้ข้อมูลได้ระบุถึงตัวชี้วัดหรือ KPIs ที่สำคัญในการวัดความสำเร็จของการนำ ChatGPT มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์ ดังนี้:

1. ความพึงพอใจของพนักงาน (Employee Satisfaction): การสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจของพนักงานที่ใช้ ChatGPT เป็นหนึ่งในตัวชี้วัดที่สำคัญ เพราะการที่พนักงานรู้สึกว่ายเทคโนโลยีนี้ช่วยให้การทำงานสะดวกและคล่องตัวมากขึ้น จะช่วยสร้างความมั่นใจว่าการนำ ChatGPT มาใช้ประสบความสำเร็จ

2. ประสิทธิภาพการทำงาน (Work Productivity): การวัดผลจากประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้น เช่น ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานลดลง การดำเนินการต่างๆ เสร็จเร็วขึ้น การลดความซับซ้อนในกระบวนการทำงานทั้งหมด โดยเฉพาะการคัดกรองบุคลากร การจัดการเอกสาร หรือการตอบคำถามต่างๆ

3. การลดค่าใช้จ่าย (Cost Reduction): ChatGPT สามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่างๆ เช่น การลดจำนวนพนักงานที่ต้องทำงานซ้ำซ้อน การลดขั้นตอนในการจัดการข้อมูล การลดการใช้ทรัพยากรที่ไม่จำเป็น เช่น การพิมพ์เอกสาร หรือการจ้างพนักงานเพิ่มเติมในงานที่ AI สามารถทำแทนได้

4. การลดเวลาในการทำงาน (Time Efficiency): การวัดผลจากการลดระยะเวลาที่ใช้ในกระบวนการต่างๆ เช่น เวลาที่ใช้ในการคัดเลือกพนักงาน เวลาที่ใช้ในการจัดทำรายงาน หรือ

แม้แต่เวลาที่ใช้ในการสื่อสารภายในองค์กร หาก ChatGPT สามารถทำให้เวลาทำงานเหล่านี้นลดลงอย่างมีนัยสำคัญ ก็แสดงถึงความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีนี้มาใช้

4.3 ท่านเห็นประโยชน์ที่ชัดเจนในการใช้ ChatGPT ในระยะสั้นและระยะยาวอย่างไร?

ผู้ให้ข้อมูลได้แบ่งประโยชน์ของการใช้ ChatGPT ออกเป็นสองส่วน คือ ประโยชน์ในระยะสั้น และ ประโยชน์ในระยะยาว ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้:

1. ประโยชน์ในระยะสั้น:

การเพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน: ChatGPT ช่วยลดเวลาที่ใช้ในการทำงานที่ซ้ำซ้อน เช่น การคัดกรองผู้สมัครงาน การสร้างเอกสาร HR หรือการตอบคำถามทั่วไปจากพนักงาน ทำให้ HR มีเวลามากขึ้นในการโฟกัสที่งานที่สำคัญกว่า เช่น การวางแผนกลยุทธ์ หรือการพัฒนาพนักงาน

ลดภาระงานที่ไม่จำเป็น: ChatGPT สามารถช่วยลดภาระงานที่ HR ต้องทำเองในอดีต เช่น การตรวจสอบข้อมูล หรือการประมวลผลข้อมูลซ้ำๆ ทำให้พนักงานสามารถทำงานที่มีมูลค่าสูงกว่าหรือซับซ้อนกว่าได้

2. ประโยชน์ในระยะยาว:

การปรับปรุงการบริหารทรัพยากรบุคคล ในระยะยาว ChatGPT สามารถช่วยสร้างระบบการจัดการที่เป็นอัตโนมัติและเป็นระบบมากขึ้น เช่น การติดตามข้อมูลการทำงานของพนักงาน การประเมินผล หรือการวางแผนพัฒนาทักษะพนักงาน ทำให้ HR สามารถดูแลและจัดการพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. การลดต้นทุนในการดำเนินงาน: การใช้ ChatGPT ในระยะยาวจะช่วยให้องค์กรสามารถลดต้นทุนด้านการบริหารจัดการได้ เช่น ลดจำนวนพนักงานที่ต้องรับผิดชอบงานที่ซ้ำซ้อน ลดการใช้ทรัพยากรที่ไม่จำเป็น รวมถึงการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นอัตโนมัติ

4. ความสามารถในการวิเคราะห์และการคาดการณ์: ในอนาคต ChatGPT อาจสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทรัพยากรมนุษย์ และทำการคาดการณ์แนวโน้มในอนาคต เช่น แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงตลาดแรงงาน หรือการวิเคราะห์ทักษะที่ขาดหายไปขององค์กร เพื่อให้ HR สามารถวางแผนและปรับกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรบุคคลได้ล่วงหน้า

5. มุมมองในอนาคต

5.1 ท่านมองเห็นแนวโน้มในอนาคตของการนำ AI หรือ ChatGPT มาใช้ในอุตสาหกรรมก่อสร้างที่ท้าทายอย่างไร?

ผู้ให้ข้อมูลมองเห็นว่า แนวโน้มในอนาคตของการนำ AI หรือ ChatGPT มาใช้ในอุตสาหกรรมก่อสร้างที่ท้าทาย จะมีการขยายตัวอย่างมาก โดย AI จะเข้ามามีบทบาทในหลายด้านของงานก่อสร้าง เช่น การบริหารจัดการโครงการ การวิเคราะห์ข้อมูล และการวางแผนงานที่มีความซับซ้อน ในอนาคต AI จะกลายเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการช่วยตัดสินใจอย่างรวดเร็วและ

แม่นยำ โดยเฉพาะในการบริหารทรัพยากรและจัดการข้อมูลปริมาณมหาศาลที่เกิดขึ้นในแต่ละโครงการ

1. การวางแผนโครงการ (Project Planning): AI อย่าง ChatGPT สามารถช่วยวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า คำนวณทรัพยากรที่ต้องใช้ เช่น วัสดุ เวลา และแรงงานที่จำเป็นในการก่อสร้าง ทำให้สามารถวางแผนโครงการได้อย่างแม่นยำมากขึ้น ลดความผิดพลาดที่อาจเกิดจากการคาดการณ์ที่ไม่ถูกต้องในขั้นตอนต้น นอกจากนี้ ChatGPT สามารถปรับแผนงานตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เช่น การคาดการณ์สภาพอากาศ หรือปัจจัยที่ไม่คาดคิดอื่นๆ

2. การออกแบบและก่อสร้างอัตโนมัติ (Automated Design and Construction): AI จะเข้ามาช่วยในขั้นตอนการออกแบบอาคารและที่พักออาศัย โดยสามารถใช้ข้อมูลจากการออกแบบเดิมมาปรับแต่งเพื่อสร้างโครงสร้างที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงการเลือกใช้วัสดุที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มความทนทานและลดต้นทุน นอกจากนี้ยังมีการใช้ AI ในการช่วยควบคุมกระบวนการก่อสร้าง เช่น การตรวจสอบคุณภาพงานก่อสร้างอัตโนมัติ หรือการประมวลผลข้อมูลจากเซ็นเซอร์ต่างๆ เพื่อควบคุมคุณภาพในขั้นตอนการทำงาน

3. การใช้ AI ในการสื่อสารระหว่างทีมงาน (AI-Assisted Collaboration): AI จะเข้ามามีบทบาทในการเชื่อมต่อและประสานงานระหว่างฝ่ายต่างๆ ที่ทำงานในโครงการก่อสร้าง ทำให้การสื่อสารระหว่างวิศวกร ผู้ออกแบบ และผู้รับเหมาเป็นไปอย่างราบรื่นมากขึ้น ลดความเสี่ยงในการสื่อสารที่ผิดพลาดซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพงาน นอกจากนี้ AI ยังสามารถให้คำแนะนำหรือเสนอแนวทางการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในหน้างานได้อย่างรวดเร็ว

5.2 ท่านคิดว่าธุรกิจก่อสร้างจะได้รับผลกระทบเชิงบวกหรือเชิงลบจากการนำ AI มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์อย่างไรบ้าง?

ผู้ให้ข้อมูลเชื่อว่าธุรกิจก่อสร้างจะได้รับ ผลกระทบเชิงบวก มากกว่าผลกระทบเชิงลบจากการนำ AI อย่าง ChatGPT มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการจัดการทรัพยากรบุคคล อย่างไรก็ตาม ก็มีผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งสามารถจัดการได้หากมีการเตรียมความพร้อมที่เหมาะสม

ผลกระทบเชิงบวก:

1. การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการทรัพยากรมนุษย์: ChatGPT ช่วยให้การจัดการทรัพยากรบุคคลในธุรกิจก่อสร้างเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การคัดกรองบุคลากรที่มีทักษะเฉพาะ การจัดการข้อมูลพนักงาน หรือการวางแผนการฝึกอบรมพนักงาน AI สามารถประมวลผลข้อมูลอย่างรวดเร็ว และช่วยลดเวลาที่ต้องใช้ในงานที่ซ้ำซ้อน ทำให้ HR มีเวลาในการดูแลพนักงานและจัดการงานที่สำคัญกว่า

2. การลดข้อผิดพลาดในการประเมินบุคลากร: ChatGPT สามารถช่วยให้การประเมินผลการทำงานของพนักงานเป็นไปอย่างแม่นยำขึ้น โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจริงจากการทำงาน ทำ

ให้การประเมินผลไม่ขึ้นอยู่กับความรู้สึกหรือความลำเอียงของผู้ประเมิน แต่ขึ้นอยู่กับข้อมูลที่เป็นกลาง ซึ่งช่วยให้การประเมินผลมีความเป็นธรรมและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. การลดต้นทุนในการจัดการทรัพยากรบุคคล: AI สามารถช่วยลดต้นทุนในด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เช่น การลดจำนวนพนักงานที่ต้องทำงานซ้ำซ้อน การใช้ AI ในการตอบคำถามหรือให้ข้อมูลกับพนักงานได้อย่างรวดเร็วแทนการใช้พนักงานจริง ทำให้องค์กรสามารถลดค่าใช้จ่ายในการจัดการบุคลากรได้อย่างมีนัยสำคัญ

ผลกระทบเชิงลบ:

1. ความกังวลและการต่อต้านจากพนักงาน: พนักงานบางส่วนอาจรู้สึกว่าการนำ AI มาใช้จะทำให้พวกเขาสูญเสียงาน เนื่องจาก AI สามารถทำงานบางอย่างได้แทนพนักงาน ซึ่งอาจก่อให้เกิดความกลัวหรือความกังวลในการใช้เทคโนโลยีนี้ พนักงานบางคนอาจไม่เปิดใจรับการเปลี่ยนแปลง ทำให้เกิดการต่อต้านการใช้งาน AI ในองค์กร

2. ความแม่นยำของข้อมูล: แม้ว่า AI จะสามารถประมวลผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ แต่ยังมีความเสี่ยงที่ AI จะให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วนหากข้อมูลที่ใช้ในการประมวลผลไม่สมบูรณ์ การนำ ChatGPT มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์จึงต้องมีการตรวจสอบข้อมูลที่ AI ประมวลผลก่อนนำไปใช้จริงเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น

3. การลงทุนในเทคโนโลยีและการฝึกอบรมพนักงาน: การนำ AI มาใช้ในธุรกิจก่อสร้างอาจต้องการการลงทุนในด้านเทคโนโลยีและการพัฒนาระบบที่รองรับการทำงานของ AI รวมถึงการฝึกอบรมพนักงานให้มีความเข้าใจและทักษะในการใช้งาน AI การลงทุนเหล่านี้อาจเป็นภาระในช่วงเริ่มต้น แต่หากได้รับการจัดการอย่างดี จะทำให้เกิดประโยชน์ในระยะยาว

ผู้ปฏิบัติงานคนที่ 3

อายุ 40

ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

2. การนำ ChatGPT มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์

2.1 ท่านเคยใช้หรือรับรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี ChatGPT ในการทำงานทรัพยากรมนุษย์หรือไม่? ถ้าเคย ท่านนำมาใช้งานอย่างไร?

ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้เกี่ยวกับ ChatGPT ผ่านโซเชียลมีเดียและจากกลุ่มเพื่อน โดยเริ่มต้นไม่กล้าใช้เพราะความกังวลเรื่องเทคโนโลยีและภาษา แต่หลังจากใช้จริงประมาณหนึ่งปี พบว่า ใช้งานสะดวกมากขึ้น โดยเฉพาะในมือถือ ใช้ถามข้อมูลระหว่างทำงานที่ไซต์ก่อสร้าง แม้ว่า บริษัทจะไม่ได้สนับสนุนการใช้งานนี้มากนัก แต่ก็เริ่มเห็นประโยชน์จากการใช้ ChatGPT ในการถามตอบข้อมูลต่างๆ ได้รวดเร็ว

2.2 ท่านคิดว่า ChatGPT จะช่วยปรับปรุงกระบวนการใดในงานบริหารทรัพยากรมนุษย์?

ChatGPT ช่วยในการเขียนเอกสารต่างๆ เช่น การเขียนอีเมลและสัญญาจ้าง รวมถึงการอัปเดตข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมายใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงาน การใช้ ChatGPT ทำให้สามารถทำงานได้เร็วขึ้นและลดข้อผิดพลาดในการสื่อสาร

2.3 ความท้าทายที่ท่านพบในการนำเทคโนโลยี ChatGPT มาใช้ในงานก่อสร้างและงานบริหารทรัพยากรมนุษย์คืออะไร?

ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวถึงความท้าทายหลักที่พบคือการที่ผู้บริหารบางคนไม่เปิดรับเทคโนโลยีใหม่ และยังคงใช้ระบบแบบเดิม ทำให้การนำ ChatGPT มาใช้ในองค์กรมีความยากลำบาก นอกจากนี้ยังมีความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ข้อมูลเงินเดือนและประวัติพนักงาน ที่ไม่ควรนำเข้าไปในระบบ AI การนำ ChatGPT มาใช้ในงาน HR สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการสื่อสาร รวมถึงลดเวลาในการจัดการเอกสาร แต่ยังคงมีความท้าทายในการปรับตัวขององค์กรและความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูล ที่จะต้องมีการจัดการและแก้ไขเพื่อให้การใช้งานมีประสิทธิภาพสูงสุดในอนาคต

3. ปัจจัยความสำเร็จในการประยุกต์ใช้ ChatGPT เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

3.1 ปัจจัยสำคัญที่ท่านคิดว่าจะส่งผลต่อความสำเร็จในการประยุกต์ใช้ ChatGPT ในงานทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจก่อสร้างที่พักอาศัยมีอะไรบ้าง?

การยอมรับเทคโนโลยี การยอมรับและสนับสนุนจากผู้บริหารและพนักงานเป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมที่มีการทำงานแบบเดิม หากไม่มีการเปิดรับและสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร การนำ ChatGPT มาใช้จะไม่ประสบความสำเร็จ แนวทางการสร้างความตระหนักรู้

เกี่ยวกับประโยชน์ของ ChatGPT ผ่านการฝึกอบรมและการ สาธิตการใช้งานจริงในงาน HR ความพร้อมของพนักงาน พนักงานต้องมีทักษะพื้นฐานในการใช้งานเทคโนโลยี เพื่อให้สามารถใช้ ChatGPT ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดอบรมและการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้ ChatGPT เพื่อเสริมสร้างทักษะและความมั่นใจในการใช้งาน

การลงทุนในระบบ การลงทุนในระบบ IT และการบำรุงรักษาเทคโนโลยี AI เป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้ ChatGPT ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การวางแผนงบประมาณเพื่อซื้อซอฟต์แวร์หรือแพลตฟอร์มที่รองรับการใช้ ChatGPT รวมถึงการสนับสนุนด้าน IT

3.2 ท่านคิดว่า ChatGPT จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในด้านใดบ้างในธุรกิจก่อสร้าง? กรุณาอธิบายตัวอย่างที่ชัดเจน

การสื่อสารภายในองค์กร เช่น ChatGPT สามารถช่วยในการจัดการการสื่อสารภายในองค์กร โดยการร่างอีเมล การจัดทำรายงาน หรือการตอบคำถามทั่วไป ทำให้พนักงานสามารถสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ การจัดการเอกสาร เช่น ในการจัดทำสัญญาจ้าง และเอกสารความปลอดภัยต่างๆ ChatGPT สามารถช่วยในการร่างเอกสารที่ต้องการความถูกต้องและเป็นทางการ ซึ่งช่วยลดเวลาในการทำงานและลดความผิดพลาด การฝึกอบรม เช่น ChatGPT สามารถนำมาใช้ในการสร้างสื่อการสอนหรือคำถามสำหรับการทดสอบความรู้พนักงาน ทำให้กระบวนการฝึกอบรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการ

3.3 องค์กรประกอบหรือกระบวนการใดบ้างที่จำเป็นต้องปรับปรุง เพื่อให้การนำ ChatGPT มาใช้เป็นไปอย่างราบรื่น

1. สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดรับเทคโนโลยี ส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้และการปรับตัว โดยการสนับสนุนการทดลองและนำเสนอความสำเร็จจากการใช้ ChatGPT

2. การฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง จัดอบรมให้พนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งาน ChatGPT และความสามารถในการประยุกต์ใช้งานในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน

3. ระบบสนับสนุนและบำรุงรักษา สร้างทีมสนับสนุนที่รับผิดชอบในการบำรุงรักษาและช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน ChatGPT เพื่อให้การใช้งานเป็นไปอย่างราบรื่น

4. การวัดผลการนำ ChatGPT มาใช้

4.1 ท่านมีวิธีการวัดผลการนำ ChatGPT มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์อย่างไรบ้าง?

การสังเกตผลลัพธ์ ผู้สัมภาษณ์จะสังเกตการเปลี่ยนแปลงในประสิทธิภาพการทำงาน เช่น เวลาในการจัดทำเอกสารและความถูกต้องของข้อมูล หลังจากการนำ ChatGPT มาใช้ โดยสังเกตการเปลี่ยนแปลงในเวลาที่ใช้และจำนวนข้อผิดพลาดที่ลดลง การสำรวจความคิดเห็น จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานเกี่ยวกับการใช้งาน ChatGPT ว่ามีความพึงพอใจ

มากนักน้อยเพียงใด ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อมูลที่เป็นเชิงคุณภาพ การเปรียบเทียบผลลัพธ์ก่อนและหลัง วัตถุประสงค์การทำงานก่อนและหลังการใช้ ChatGPT เพื่อดูว่ามีการปรับปรุงในด้านใดบ้าง เช่น เวลาที่ใช้ในการทำงาน เอกสารที่ถูกต้อง และความคล่องตัวในการทำงาน

4.2 ตัวชี้วัดหรือ KPIs ใดบ้างที่ท่านคิดว่าสำคัญในการวัดความสำเร็จของการใช้ ChatGPT เช่น ความพึงพอใจของพนักงาน ประสิทธิภาพของการทำงาน การลดค่าใช้จ่าย หรือการลดเวลาในการทำงาน

ความพึงพอใจของพนักงาน การสำรวจความพึงพอใจของพนักงานสามารถช่วยประเมินว่า ChatGPT ได้ช่วยปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพวกเขาหรือไม่ โดยการวัด การใช้แบบสอบถามหรือการสัมภาษณ์เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในกาใช้งาน ประสิทธิภาพของการทำงาน วัตถุประสงค์การทำงาน เช่น เวลาที่ใช้ในการทำงานลดลงหรือไม่ และคุณภาพของเอกสารที่เพิ่มขึ้น การเปรียบเทียบเวลาที่ใช้ในการทำงานก่อนและหลังการใช้ ChatGPT การลดค่าใช้จ่าย การนำ ChatGPT มาใช้สามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายในด้านต่างๆ เช่น ค่าใช้จ่ายในการจัดทำเอกสารและการสื่อสาร โดยการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายในช่วงเวลาก่อนและหลังการนำ ChatGPT มาใช้ การลดเวลาในการทำงาน: การใช้ ChatGPT ควรช่วยให้สามารถทำงานได้เร็วขึ้น วัดผลโดยการติดตามระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานต่างๆ ก่อนและหลังการใช้ ChatGPT

4.3 ท่านเห็นประโยชน์ที่ชัดเจนในการใช้ ChatGPT ในระยะสั้นและระยะยาวอย่างไร?

ผู้ให้ข้อมูลได้แบ่งประโยชน์ของการใช้ ChatGPT ออกเป็นสองส่วน คือ ประโยชน์ในระยะสั้น และ ประโยชน์ในระยะยาว ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้:

ระยะสั้น การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน พนักงานสามารถทำงานได้เร็วขึ้นเนื่องจาก ChatGPT ช่วยลดเวลาที่ใช้ในการจัดทำเอกสารและการสื่อสาร เช่น จากการทำสัญญาที่ใช้เวลานาน อาจลดลงเหลือแค่ไม่กี่ชั่วโมง และการลดข้อผิดพลาด ความถูกต้องของเอกสารและข้อมูลที่เพิ่มขึ้นทำให้สามารถลดข้อผิดพลาดในการทำงาน

ระยะยาว การพัฒนาคุณภาพงาน: การใช้ ChatGPT จะช่วยยกระดับมาตรฐานการทำงานในองค์กร โดยทำให้เอกสารและการสื่อสารดูมีความเป็นมืออาชีพมากขึ้น การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดรับเทคโนโลยี: ช่วยส่งเสริมให้พนักงานและผู้บริหารมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้เทคโนโลยีใหม่ ทำให้สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตได้ดีขึ้น และการเพิ่มความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน: ด้วยการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และลดความยุ่งยากในการทำงาน สามารถสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีขึ้น ส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำมากขึ้น การนำ ChatGPT มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์มีวิธีการวัดผลที่หลากหลายและตัวชี้วัดที่สำคัญซึ่งสามารถช่วยประเมินความสำเร็จได้ทั้งในระยะสั้นและระยะ

ยาว การใช้ ChatGPT สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดค่าใช้จ่าย และสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีขึ้น ทั้งยังมีบทบาทในการพัฒนาคุณภาพงานในอนาคตด้วย.

5. มุมมองในอนาคต

5.1 ท่านมองเห็นแนวโน้มในอนาคตของการนำ AI หรือ ChatGPT มาใช้ในอุตสาหกรรมก่อสร้างที่ท้าทายอย่างไร?

การใช้ AI เพื่อการวางแผนและการจัดการโครงการ: คาดว่า AI จะมีบทบาทสำคัญในการวางแผนและการบริหารจัดการโครงการ โดยสามารถช่วยในการคำนวณวัสดุ ประมาณการค่าใช้จ่าย และกำหนดเวลาที่เหมาะสมสำหรับแต่ละขั้นตอนของโครงการ ซึ่งจะช่วยลดความผิดพลาดและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

การใช้งาน ChatGPT ในการสื่อสารและการฝึกอบรม: การใช้ ChatGPT จะกลายเป็นเครื่องมือสำคัญในการสื่อสารภายในทีมและการฝึกอบรมพนักงาน ช่วยให้สามารถตอบคำถามได้รวดเร็วและอัปเดตข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยและวิธีการทำงานใหม่ๆ

การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการลูกค้า: การใช้ AI ในการจัดการบริการลูกค้าจะช่วยให้บริษัทก่อสร้างสามารถตอบสนองต่อคำถามและความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ ซึ่งอาจช่วยเพิ่มความพึงพอใจและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

5.2 ท่านคิดว่าธุรกิจก่อสร้างจะได้รับผลกระทบเชิงบวกหรือเชิงลบจากการนำ AI มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์อย่างไรบ้าง?

ผลกระทบเชิงบวก:

การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน: การใช้ AI สามารถช่วยลดเวลาในการทำงาน เอกสาร การสื่อสาร และการจัดการบุคลากร ทำให้ทีมงานสามารถมุ่งเน้นไปที่งานหลักและการพัฒนาคุณภาพงานมากขึ้น

การพัฒนาทักษะของพนักงาน: AI จะช่วยให้พนักงานมีโอกาสด้านการเรียนรู้และพัฒนาทักษะใหม่ๆ ผ่านการฝึกอบรมที่มีความทันสมัยและตอบโต้มากขึ้น

การลดข้อผิดพลาด: การใช้ AI ในการตรวจสอบเอกสารและการสื่อสารจะช่วยลดความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการทำงาน ส่งผลให้ผลลัพธ์มีความแม่นยำมากขึ้น

ผลกระทบเชิงลบ:

ความกังวลเกี่ยวกับการสูญเสียงาน: การนำ AI มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์อาจทำให้พนักงานบางส่วนต้องเผชิญกับความเสี่ยงในการสูญเสียงาน โดยเฉพาะงานที่สามารถทำซ้ำได้

การปรับตัวของพนักงาน: พนักงานอาจต้องใช้เวลาปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงในเทคโนโลยี และอาจเกิดความตึงเครียดในระหว่างการปรับตัว

ปัญหาความสัมพันธ์ในทีม: การใช้ AI อาจทำให้การทำงานร่วมกันในทีมลดน้อยลง เนื่องจากการพึ่งพาเทคโนโลยีมากขึ้นอาจส่งผลให้การสื่อสารระหว่างบุคคลลดลง

ผู้ปฏิบัติคนที่ 4

อายุ 35 ปี

ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายทรัพยากร

2. การนำ ChatGPT มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์

2.1 ท่านเคยใช้หรือรับรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี ChatGPT ในการทำงานทรัพยากรมนุษย์หรือไม่?
ถ้าเคย ท่านนำมาใช้งานอย่างไร?

ผู้ให้ข้อมูลเริ่มต้นจากการรับรู้เกี่ยวกับ ChatGPT ผ่านการอบรมภายในองค์กรและบทความออนไลน์ โดยได้ทดลองใช้ในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา โดยใช้ ChatGPT ในการจัดทำรายงานประจำสัปดาห์และการตอบคำถามของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของพนักงาน ซึ่งพบว่ามันช่วยประหยัดเวลาและลดความยุ่งยากในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ

2.2 ท่านคิดว่า ChatGPT จะช่วยปรับปรุงกระบวนการใดในงานบริหารทรัพยากรมนุษย์?

ChatGPT จะช่วยปรับปรุงกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร โดยสามารถช่วยในการร่างอีเมล แจ้งเตือนข้อมูลสำคัญ หรือการจัดทำรายงาน ทำให้พนักงานสามารถสื่อสารและจัดการข้อมูลได้เร็วขึ้น นอกจากนี้ยังช่วยลดความซับซ้อนในการจัดการเอกสารต่าง ๆ เช่น สัญญาจ้างและข้อมูลการฝึกอบรม

2.3 ความท้าทายที่ท่านพบในการนำเทคโนโลยี ChatGPT มาใช้ในงานก่อสร้างและงานบริหารทรัพยากรมนุษย์คืออะไร?

ความท้าทายหลักคือการปรับตัวของพนักงาน โดยเฉพาะในองค์กรที่มีวัฒนธรรมการทำงานแบบดั้งเดิม ทำให้มีความต้านทานต่อการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้ยังมีปัญหาเรื่องความปลอดภัยของข้อมูล โดยเฉพาะข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน เช่น ข้อมูลเงินเดือน ที่อาจต้องมีการรักษาความปลอดภัยอย่างเข้มงวด

3. ปัจจัยความสำเร็จในการประยุกต์ใช้ ChatGPT เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

3.1 ปัจจัยสำคัญที่ท่านคิดว่าจะส่งผลต่อความสำเร็จในการประยุกต์ใช้ ChatGPT ในงานทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจก่อสร้างที่พักอาศัยมีอะไรบ้าง?

ปัจจัยสำคัญประกอบด้วย:

การยอมรับเทคโนโลยี: การสนับสนุนจากผู้บริหารและพนักงานต้องมีความเป็นเอกภาพเพื่อเปิดรับการเปลี่ยนแปลง

การฝึกอบรม: ต้องมีการจัดอบรมเพื่อให้พนักงานมีความรู้และความมั่นใจในการใช้งาน ChatGPT

การลงทุนในเทคโนโลยี: การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานและการบำรุงรักษาเทคโนโลยีอย่างสม่ำเสมอจะช่วยให้การใช้งานมีประสิทธิภาพ

3.2 ท่านคิดว่า ChatGPT จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในด้านใดบ้างในธุรกิจก่อสร้าง? กรุณาอธิบายตัวอย่างที่ชัดเจน

ChatGPT จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในด้าน:

การสื่อสารภายในองค์กร: เช่น การร่างอีเมลแจ้งเตือนเกี่ยวกับการประชุมหรือการเปลี่ยนแปลงนโยบายการทำงาน

การจัดการเอกสาร: ช่วยในการร่างเอกสารสัญญาจ้างและเอกสารด้านความปลอดภัยที่ต้องการความถูกต้องสูง

การฝึกอบรม: สามารถสร้างสื่อการสอนและคำถามสำหรับการทดสอบความรู้พนักงาน ทำให้กระบวนการฝึกอบรมมีความมีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการ

3.3 องค์กรปกครองหรือกระบวนการใดบ้างที่จำเป็นต้องปรับปรุง เพื่อให้การนำ ChatGPT มาใช้เป็นไปอย่างราบรื่น

1. สร้างวัฒนธรรมการเปิดรับเทคโนโลยี: ควรส่งเสริมการเปิดรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ และสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมการทดลอง

2. การฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง: ควรมีการจัดอบรมให้พนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มความมั่นใจและความสามารถในการใช้งาน

3. การสนับสนุนและบำรุงรักษา: จัดตั้งทีมสนับสนุนที่พร้อมให้ความช่วยเหลือในกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น

4. การวัดผลการนำ ChatGPT มาใช้

4.1 ท่านมีวิธีการวัดผลการนำ ChatGPT มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์อย่างไรบ้าง?

วิธีการวัดผลประกอบด้วย:

การสังเกตผลลัพธ์: เช่น การเปลี่ยนแปลงในประสิทธิภาพการทำงานหรือจำนวนข้อผิดพลาดในการจัดทำเอกสาร

การสำรวจความคิดเห็น: จัดการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานเกี่ยวกับการใช้งาน ChatGPT

การเปรียบเทียบผลลัพธ์ก่อนและหลัง: เช่น การวัดเวลาที่ใช้ในการทำงานหรือจำนวนเอกสารที่ถูกต้อง

4.2 ตัวชี้วัดหรือ KPIs ไດบ้างที่ท่านคิดว่าสำคัญในการวัดความสำเร็จของการใช้ ChatGPT เช่น ความพึงพอใจของพนักงาน ประสิทธิภาพของการทำงาน การลดค่าใช้จ่าย หรือการลดเวลาในการทำงาน?

ตัวชี้วัดที่สำคัญประกอบด้วย:

ความพึงพอใจของพนักงาน: การสำรวจเพื่อประเมินว่าการใช้งาน ChatGPT ได้ช่วยปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานหรือไม่

ประสิทธิภาพของการทำงาน: วัดผลการทำงาน เช่น เวลาที่ใช้ในการทำงานและคุณภาพของเอกสาร

การลดค่าใช้จ่าย: วิเคราะห์ค่าใช้จ่ายที่ลดลงจากการใช้ ChatGPT

การลดเวลาในการทำงาน: วัดระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานก่อนและหลังการใช้งาน ChatGPT

4.3 ท่านเห็นประโยชน์ที่ชัดเจนในการใช้ ChatGPT ในระยะสั้นและระยะยาวอย่างไร?

ระยะสั้น: ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดเวลาในการจัดทำเอกสารและการสื่อสาร ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้เร็วขึ้น

ระยะยาว: การพัฒนาคุณภาพงานและมาตรฐานการทำงานในองค์กร รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดรับเทคโนโลยีใหม่ ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำมากขึ้น

5. มุมมองในอนาคต

5.1 ท่านมองเห็นแนวโน้มในอนาคตของการนำ AI หรือ ChatGPT มาใช้ในอุตสาหกรรมก่อสร้างที่ท้าทายอย่างไร?

แนวโน้มในอนาคตจะเห็นการใช้ AI ในการวางแผนและการจัดการโครงการอย่างกว้างขวาง โดย AI จะสามารถช่วยในการคำนวณและประมาณการวัสดุและค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ยังจะมีการใช้ ChatGPT ในการสื่อสารภายในทีมและการฝึกอบรมพนักงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5.2 ท่านคิดว่าธุรกิจก่อสร้างจะได้รับผลกระทบเชิงบวกหรือเชิงลบจากการนำ AI มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์อย่างไรบ้าง?

ผลกระทบเชิงบวก: การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและลดความผิดพลาด การพัฒนาทักษะของพนักงาน และการลดเวลาในการทำงาน

ผลกระทบเชิงลบ: อาจเกิดความกังวลเกี่ยวกับการสูญเสียงาน และความตึงเครียดในการปรับตัวของพนักงานต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี

ผู้ปฏิบัติคนที่ 5

อายุ 37 ปี

ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

2. การนำ ChatGPT มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์

2.1 ท่านเคยใช้หรือรับรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี ChatGPT ในการทำงานทรัพยากรมนุษย์หรือไม่?

ถ้าเคย ท่านนำมาใช้งานอย่างไร?

ผู้ให้ข้อมูลเคยได้ยินเกี่ยวกับ ChatGPT ผ่านการสัมมนาออนไลน์และการแชร์ข้อมูลในกลุ่มงาน โดยได้ทดลองใช้ ChatGPT ในการเขียนคำตอบสำหรับอีเมล และการเตรียมเอกสารต่าง ๆ เช่น รายงานการประชุม ทำให้การทำงานมีความรวดเร็วและมีความถูกต้องมากขึ้น นอกจากนี้ยังใช้ในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดใน HR ซึ่งช่วยในการพัฒนาวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.2 ท่านคิดว่า ChatGPT จะช่วยปรับปรุงกระบวนการใดในงานบริหารทรัพยากรมนุษย์?

ChatGPT สามารถช่วยในการปรับปรุงกระบวนการสื่อสารในองค์กร โดยช่วยในการจัดทำอีเมลแจ้งเตือน หรือการตอบคำถามทั่วไปจากพนักงานเกี่ยวกับนโยบายและสวัสดิการ การใช้ ChatGPT จะทำให้การสื่อสารมีความรวดเร็วและตรงจุด รวมถึงช่วยในการจัดการข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงาน

2.3 ความท้าทายที่ท่านพบในการนำเทคโนโลยี ChatGPT มาใช้ในงานก่อสร้างและงานบริหารทรัพยากรมนุษย์คืออะไร?

ความท้าทายหลักที่พบคือการไม่เปิดรับเทคโนโลยีใหม่จากผู้บริหารบางคน ซึ่งยังคงยึดติดกับวิธีการทำงานแบบดั้งเดิม นอกจากนี้ยังมีปัญหาความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ข้อมูลเงินเดือนและประวัติพนักงาน ที่อาจนำไปสู่อันตรายหากไม่ถูกจัดการอย่างเหมาะสม

3. ปัจจัยความสำเร็จในการประยุกต์ใช้ ChatGPT เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

3.1 ปัจจัยสำคัญที่ท่านคิดว่าจะส่งผลต่อความสำเร็จในการประยุกต์ใช้ ChatGPT ในงานทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจก่อสร้างที่พักอาศัยมีอะไรบ้าง?

ปัจจัยสำคัญมีดังนี้:

การสนับสนุนจากผู้บริหาร: หากผู้บริหารเห็นความสำคัญและให้การสนับสนุนในการนำเทคโนโลยีมาใช้ จะช่วยให้การประยุกต์ใช้ ChatGPT เป็นไปอย่างราบรื่น

การฝึกอบรมพนักงาน: ต้องมีการจัดอบรมเพื่อให้พนักงานเข้าใจวิธีการใช้ ChatGPT และสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การสร้างความรู้: การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์ของ ChatGPT จะช่วยให้พนักงานมีแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีนี้

3.2 ท่านคิดว่า ChatGPT จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในด้านใดบ้างในธุรกิจก่อสร้าง? กรุณาอธิบายตัวอย่างที่ชัดเจน

ChatGPT จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในหลายด้าน เช่น:

การสื่อสารภายในทีม: ChatGPT สามารถช่วยในการร่างข้อความแจ้งเตือนและการสื่อสารกับทีมงาน ทำให้การสื่อสารมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

การจัดการเอกสาร: ช่วยในการจัดทำเอกสารสัญญาจ้าง และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย ทำให้การทำงานรวดเร็วและมีความถูกต้อง

การสนับสนุนในการฝึกอบรม: สามารถใช้ ChatGPT ในการสร้างเนื้อหาการฝึกอบรมและคำถามสำหรับการทดสอบ ทำให้พนักงานมีโอกาสเรียนรู้และพัฒนาทักษะใหม่ๆ

3.3 องค์ประกอบหรือกระบวนการใดบ้างที่จำเป็นต้องปรับปรุง เพื่อให้การนำ ChatGPT มาใช้เป็นไปอย่างราบรื่น

1. การสร้างวัฒนธรรมการเปิดรับเทคโนโลยี: ส่งเสริมให้มีการเรียนรู้และทดลองใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ โดยการสนับสนุนจากผู้บริหาร

2. การฝึกอบรมที่ต่อเนื่อง: ควรมีการจัดอบรมเพื่อเพิ่มความรู้เกี่ยวกับการใช้งาน ChatGPT และการปรับตัวให้เข้ากับการใช้งานในสถานการณ์ต่าง ๆ

3. การสร้างระบบสนับสนุน: จัดตั้งทีมที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน ChatGPT

4. การวัดผลการนำ ChatGPT มาใช้

4.1 ท่านมีวิธีการวัดผลการนำ ChatGPT มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์อย่างไรบ้าง?

วิธีการวัดผลประกอบด้วย:

การสังเกตผลลัพธ์: สังเกตการเปลี่ยนแปลงในประสิทธิภาพการทำงาน เช่น เวลาที่ใช้ในการจัดทำเอกสารและความถูกต้องของข้อมูล

การสำรวจความคิดเห็น: จัดการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานที่ใช้ ChatGPT เพื่อประเมินว่ามีความพึงพอใจและเห็นผลดีจากการใช้งานหรือไม่

การเปรียบเทียบผลลัพธ์ก่อนและหลัง: ตรวจสอบว่ามีการปรับปรุงในด้านใดบ้าง เช่น เวลาที่ใช้ในการทำงานและคุณภาพของเอกสาร

4.2 ตัวชี้วัดหรือ KPIs ไດบ้างที่ท่านคิดว่าสำคัญในการวัดความสำเร็จของการใช้ ChatGPT เช่น ความพึงพอใจของพนักงาน ประสิทธิภาพของการทำงาน การลดค่าใช้จ่าย หรือการลดเวลาในการทำงาน?

ตัวชี้วัดที่สำคัญประกอบด้วย:

ความพึงพอใจของพนักงาน: การสำรวจความคิดเห็นเพื่อประเมินว่าการใช้งาน ChatGPT ได้ช่วยปรับปรุงคุณภาพการทำงานหรือไม่

ประสิทธิภาพของการทำงาน: วัดผลการทำงาน เช่น เวลาที่ใช้ในการทำงานลดลงหรือไม่ และคุณภาพของเอกสารที่เพิ่มขึ้น

การลดค่าใช้จ่าย: วิเคราะห์ค่าใช้จ่ายที่ลดลงจากการใช้ ChatGPT

การลดเวลาในการทำงาน: ติดตามระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานก่อนและหลังการใช้งาน ChatGPT

4.3 ท่านเห็นประโยชน์ที่ชัดเจนในการใช้ ChatGPT ในระยะสั้นและระยะยาวอย่างไร?

ระยะสั้น: ChatGPT ช่วยเพิ่มความเร็วในการทำงาน เช่น การจัดทำเอกสารที่สามารถลดเวลาได้อย่างมาก และช่วยลดข้อผิดพลาดในข้อมูล

ระยะยาว: การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดรับเทคโนโลยีใหม่ ส่งเสริมให้พนักงานมีทักษะใหม่ ๆ และทำให้คุณภาพงานมีมาตรฐานที่สูงขึ้น

5. มุมมองในอนาคต

5.1 ท่านมองเห็นแนวโน้มในอนาคตของการนำ AI หรือ ChatGPT มาใช้ในอุตสาหกรรมก่อสร้างที่ท้าทายอย่างไร?

คาดว่าในอนาคต AI จะมีบทบาทสำคัญในการวางแผนและการจัดการโครงการ โดยสามารถช่วยในการคำนวณและประมาณการวัสดุ นอกจากนี้ ChatGPT จะถูกใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารและฝึกอบรม ทำให้การทำงานในทีมมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.2 ท่านคิดว่าธุรกิจก่อสร้างจะได้รับผลกระทบเชิงบวกหรือเชิงลบจากการนำ AI มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์อย่างไรบ้าง?

ผลกระทบเชิงบวก: การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการลดข้อผิดพลาด การพัฒนาทักษะของพนักงาน และการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

ผลกระทบเชิงลบ: อาจเกิดความกังวลเกี่ยวกับการสูญเสียงานจากการนำ AI มาใช้ รวมถึงความตึงเครียดในการปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีใหม่

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี แชทจีพีที (ChatGPT) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากตำแหน่งระดับบริหารจำนวน 5 คน และตำแหน่งปฏิบัติการจำนวน 5 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยคัดเลือกเฉพาะบริหารจำนวน 5 คน และตำแหน่งปฏิบัติการ จำนวน 5 คน ที่มีประสบการณ์ทำงานในอุตสาหกรรมการพัฒนาสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่ใช้ปัญญาประดิษฐ์เทคโนโลยี แชทจีพีที (ChatGPT) ด้วยวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาการนำ แชทจีพีที (ChatGPT) เข้ามาใช้ในงานบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 2. เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี แชทจีพีที (ChatGPT) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ทางงานบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ และ 3. เพื่อศึกษาการวัดผลในการนำแชทจีพีที (ChatGPT) เข้ามาใช้ในงานบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สามารถสรุป อภิปราย และจัดทำข้อเสนอแนะจากการศึกษาได้ดังหัวข้อต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	จำนวน
เพศชาย	5
เพศหญิง	5
รวม	10
ตำแหน่งผู้บริหาร	5
ตำแหน่งผู้ปฏิบัติการ	5

จากข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า เป็นเพศชายจำนวน 5 ราย และเป็นเพศหญิงจำนวน 5 ราย ซึ่งมีตำแหน่งผู้บริหารจำนวน 5 ราย และตำแหน่งผู้ปฏิบัติการจำนวน 5 ราย เช่นกัน

5.1.2 สรุปผลการสัมภาษณ์

วิเคราะห์เนื้อหาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ของผู้บริหาร

จากบทสัมภาษณ์ที่ได้ศึกษาในมุมมองของผู้บริหารเกี่ยวกับการนำ ChatGPT เข้ามาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่ามีประเด็นสำคัญดังนี้:

1. การประยุกต์ใช้ ChatGPT ในงาน HR: ผู้บริหารให้ข้อมูลว่าการนำ ChatGPT เข้ามาใช้งานมีประโยชน์หลายประการ เช่น การช่วยลดเวลาและจำนวนพนักงานที่ต้องใช้ในกระบวนการต่างๆ เช่น การจัดสรรกำลังคน การสร้างและปรับปรุง Job Description การสรรหาบุคลากร และการฝึกอบรม ทำให้พนักงานสามารถมุ่งเน้นที่งานเชิงกลยุทธ์มากขึ้น ส่งผลให้การบริหารงาน HR มีประสิทธิภาพสูงขึ้น
2. การปรับปรุงกระบวนการ HR: ChatGPT สามารถทำให้กระบวนการต่างๆ ที่เคยซับซ้อนและใช้เวลานานมีมาตรฐานและรวดเร็วขึ้น เช่น การคัดกรองผู้สมัครหรือการจัดการข้อมูลพนักงาน ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และช่วยให้เกิดการทำงานที่ราบรื่นในด้านการสื่อสารภายในและการจัดการข้อมูล
3. ความท้าทายในการนำ ChatGPT มาใช้: ผู้บริหารมองว่าความท้าทายอยู่ที่การยอมรับและปรับตัวในการใช้งาน โดยเฉพาะในกลุ่มพนักงานที่ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีใหม่ นอกจากนี้ ความสามารถในการตั้งคำถามหรือคำถามให้ ChatGPT เพื่อให้ได้คำตอบที่ต้องการยังต้องการการฝึกฝน
4. ปัจจัยความสำเร็จในการนำ ChatGPT มาใช้: การยอมรับเทคโนโลยีจากทั้งพนักงานและผู้บริหารเป็นสิ่งสำคัญ รวมถึงการลงทุนในโครงสร้างระบบเพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูล อีกทั้งการฝึกอบรมพนักงานให้มีทักษะการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพก็เป็นปัจจัยที่ช่วยให้การใช้งานเทคโนโลยีนี้ประสบความสำเร็จ
5. การวัดผลความสำเร็จของการใช้ ChatGPT: การวัดผลสำคัญคือประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของพนักงาน และการลดค่าใช้จ่ายและเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน เช่น การลดเวลาคัดกรองผู้สมัคร และการใช้ทรัพยากรน้อยลงแต่ได้ผลลัพธ์เท่าเดิมหรือมากขึ้น
6. ประโยชน์ในระยะสั้นและระยะยาว: ในระยะสั้น ChatGPT ช่วยเพิ่มความเร็วในการทำงาน ส่วนในระยะยาว ChatGPT จะสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ทำให้องค์กรสามารถจัดการ HR อย่างเป็นระบบ และเพิ่มศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร

โดยสรุป มุมมองของผู้บริหารให้ความสำคัญกับการสร้างประสิทธิภาพและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันผ่านการใช้ ChatGPT พร้อมกับเน้นการปรับปรุงระบบสนับสนุนและการฝึกอบรมให้พนักงานเข้าใจและใช้งานเทคโนโลยีนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิเคราะห์เนื้อหาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ของผู้บริหาร

ในการศึกษาปัจจัยความสำเร็จในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี ChatGPT เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้านทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มุมมองของผู้บริหารได้สะท้อนถึงปัจจัยสำคัญ ดังนี้:

1. การยอมรับและปรับตัวของพนักงานและผู้บริหาร:
การเปิดรับเทคโนโลยีใหม่ถือเป็นกุญแจสำคัญ ผู้บริหารเน้นย้ำว่าความสำเร็จของ ChatGPT ขึ้นอยู่กับทัศนคติและการปรับตัวของพนักงานทุกระดับ โดยเฉพาะในองค์กรที่มีพนักงานหลายช่วงวัย ซึ่งต้องสร้างความเข้าใจถึงประโยชน์ของ ChatGPT และลดความกังวลเกี่ยวกับการทดแทนงานของพวกเขา
2. การฝึกอบรมพนักงาน:
ความพร้อมของพนักงานในด้านทักษะการใช้ AI เป็นอีกปัจจัยสำคัญ ต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะการใช้ ChatGPT ให้สามารถตั้งคำถามและคำสั่งได้อย่างถูกต้อง ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความแม่นยำในการใช้งาน
3. การลงทุนในระบบและความปลอดภัยของข้อมูล:
การมีโครงสร้างพื้นฐานที่พร้อม เช่น การลงทุนในซอฟต์แวร์และระบบความปลอดภัย เพื่อป้องกันข้อมูลรั่วไหล เป็นสิ่งที่องค์กรต้องเตรียมการอย่างเหมาะสม ผู้บริหารเชื่อว่าเป็นการสนับสนุนการใช้งาน ChatGPT อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ
4. การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนเทคโนโลยี:
องค์กรควรสร้างสภาพแวดล้อมที่พร้อมยอมรับและสนับสนุนการใช้เทคโนโลยี ChatGPT โดยการแสดงถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีใหม่ให้กับพนักงาน ซึ่งสามารถทำได้ผ่านการสาธิตหรืออบรมการใช้งานจริง
5. การวัดผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ:
การประเมินประสิทธิภาพของ ChatGPT มีหลายด้าน เช่น การลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน, การสำรวจความพึงพอใจของพนักงาน, และประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มขึ้น โดยการเปรียบเทียบเวลาที่ใช้ก่อนและหลังการนำ ChatGPT มาใช้เป็นตัวชี้วัดสำคัญ

สรุปได้ว่า ปัจจัยความสำเร็จของการประยุกต์ใช้ ChatGPT ในงาน HR ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ครอบคลุมถึงการเปิดรับเทคโนโลยีใหม่ การสนับสนุนด้านโครงสร้างพื้นฐาน และการวัดผลการใช้งานอย่างรอบด้าน ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถใช้ AI อย่างเต็มประสิทธิภาพในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

วิเคราะห์เนื้อหาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ของผู้บริหาร

ในบทสัมภาษณ์ ผู้บริหารได้ระบุแนวทางการวัดผลของการใช้ ChatGPT ในงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยสามารถสรุปแนวทางดังนี้:

1. ประสิทธิภาพการทำงาน (Productivity):

การวัดผลจะเน้นการเปรียบเทียบระยะเวลาที่ใช้ในกระบวนการก่อนและหลังการนำ ChatGPT มาใช้ เช่น การลดระยะเวลาที่ใช้ในการคัดกรองผู้สมัครงานหรือการจัดการข้อมูลพนักงาน การลดเวลาที่ใช้แสดงถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอย่างเห็นได้ชัด ตัวอย่างเช่น งานที่เคยใช้เวลา 10 นาทีสามารถลดลงเหลือเพียง 5 หรือ 3 นาทีเมื่อใช้ ChatGPT

2. ความแม่นยำของข้อมูลและการตั้งคำสั่ง (Command Accuracy):

การใช้ ChatGPT จำเป็นต้องมีคำสั่งที่ชัดเจนและแม่นยำ การวัดผลจึงรวมถึงการตรวจสอบความสามารถของพนักงานในการตั้งคำถามหรือคำสั่งที่มีคุณภาพสูง รวมถึงการปรับใช้ ChatGPT ให้เหมาะสมกับบริบทของงานในองค์กรอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสะท้อนถึงความเข้าใจและความคล่องแคล่วในการใช้งานเทคโนโลยีนี้

3. ความพึงพอใจของพนักงาน (Employee Satisfaction):

การสำรวจความพึงพอใจของพนักงานที่ใช้งาน ChatGPT เป็นตัวชี้วัดสำคัญ โดยดูว่าพนักงานรู้สึกว่าการใช้ ChatGPT ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและลดภาระงานในด้านใดบ้าง ซึ่งสามารถใช้แบบสอบถามหรือการสัมภาษณ์พนักงานเพื่อประเมินความคิดเห็นได้ ข้อมูลนี้จะช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงการตอบสนองและผลลัพธ์ของการนำ ChatGPT มาใช้ในงาน HR ได้ดียิ่งขึ้น

4. การลดค่าใช้จ่าย (Cost Reduction):

การใช้ ChatGPT ในกระบวนการที่สามารถแทนที่การใช้แรงงานบางส่วน ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการจัดจ้างพนักงานเพิ่มในส่วนงานที่ใช้ ChatGPT ได้ เช่น การคัดกรองเอกสารและการจัดทำข้อมูลต่างๆ ซึ่งทำให้ทรัพยากรที่มีอยู่ถูกใช้ไปกับงานเชิงกลยุทธ์มากขึ้น

โดยสรุป การวัดผลการนำ ChatGPT มาใช้จะเน้นที่การเพิ่มประสิทธิภาพ ลดเวลาและค่าใช้จ่าย พร้อมกับสำรวจความพึงพอใจของพนักงานและความแม่นยำในการใช้งาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ผู้บริหารประเมินความสำเร็จของการใช้ ChatGPT ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์

วิเคราะห์เนื้อหาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ของผู้ปฏิบัติ

ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการนำ ChatGPT มาใช้ในงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้ปฏิบัติงานเล็งเห็นข้อดีและความท้าทายที่มาพร้อมกับเทคโนโลยีนี้ ดังนี้:

1. การช่วยงาน HR ที่ซ้ำซ้อน:

ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่า ChatGPT สามารถช่วยจัดการงานที่ซ้ำซ้อน เช่น การเขียนประกาศรับสมัครงาน การคัดกรองใบสมัคร การจัดทำ Job Description (JD) และการตอบคำถามทั่วไปเกี่ยวกับสวัสดิการหรือวันหยุด สิ่งเหล่านี้ช่วยลดภาระงานและทำให้ HR มีเวลามากขึ้นในการมุ่งเน้นงานเชิงกลยุทธ์และที่มีความสำคัญ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลและวางแผนการพัฒนาพนักงาน:

ChatGPT ยังมีศักยภาพในการวิเคราะห์ข้อมูลทักษะและความต้องการพัฒนาของพนักงาน ข้อมูลเหล่านี้ช่วยให้ HR สามารถออกแบบแผนการฝึกอบรมได้ตรงจุด ซึ่งทำให้การพัฒนาพนักงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ความท้าทายในการเปิดรับเทคโนโลยี:

ผู้ปฏิบัติงานบางคนพบที่มีความท้าทายจากการที่พนักงานยังไม่คุ้นเคยกับการใช้ AI ซึ่งบางครั้งเกิดความกังวลว่าเทคโนโลยีนี้จะมาแทนที่งานของพวกเขา การสร้างความเข้าใจและเปิดใจให้พนักงานเห็นประโยชน์ที่แท้จริงของ ChatGPT จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องมีการสื่อสารอย่างชัดเจนและต่อเนื่องจากฝ่ายบริหาร

4. ความปลอดภัยของข้อมูล:

อีกหนึ่งความกังวลหลักคือความปลอดภัยของข้อมูลที่ถูกนำเข้าสู่ระบบ AI เช่น ข้อมูลเงินเดือนและประวัติพนักงาน ผู้ปฏิบัติงานกังวลว่าจะมีการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งต้องมีการจัดการและนโยบายที่ชัดเจนในการป้องกันข้อมูลสำคัญเหล่านี้เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นของพนักงานต่อการใช้ ChatGPT

โดยรวม ผู้ปฏิบัติงานมองว่า ChatGPT ช่วยเพิ่มความสะดวกและประสิทธิภาพในการทำงาน HR ได้เป็นอย่างดี แต่ต้องมีการบริหารจัดการความเข้าใจและความปลอดภัยของข้อมูลเพื่อให้การใช้งานเป็นไปอย่างราบรื่นและเกิดประโยชน์สูงสุด

วิเคราะห์เนื้อหาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ของผู้ปฏิบัติ

จากมุมมองของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จในการประยุกต์ใช้ ChatGPT เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ มีปัจจัยสำคัญที่ต้องพิจารณาดังนี้:

1. การยอมรับและสนับสนุนจากพนักงานและผู้บริหาร:

ผู้ปฏิบัติงานมองว่าความสำเร็จของ ChatGPT ขึ้นอยู่กับทัศนคติและการเปิดรับของทั้งพนักงานและผู้บริหาร การที่ทุกฝ่ายยอมรับว่าเทคโนโลยีนี้สามารถช่วยลดภาระงาน

ซ้ำซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพได้นั้นเป็นพื้นฐานสำคัญที่ทำให้การใช้งาน ChatGPT ประสบความสำเร็จ

2. การฝึกอบรมและทักษะการใช้งาน:

เพื่อให้ ChatGPT ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ปฏิบัติงานเน้นถึงความสำคัญของการฝึกอบรมพนักงานให้มีทักษะในการใช้งาน AI เบื้องต้นและสามารถตั้งคำถามหรือคำสั่งได้อย่างถูกต้อง การอบรมอย่างต่อเนื่องจะช่วยเสริมความมั่นใจในการใช้งาน ChatGPT ได้เต็มประสิทธิภาพ

3. การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐาน:

เพื่อสนับสนุนการทำงานของ ChatGPT อย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีการลงทุนในระบบ IT ที่ทันสมัยและเหมาะสม เช่น ซอฟต์แวร์และแพลตฟอร์มที่รองรับการทำงานของ AI รวมถึงการจัดทำระบบรักษาความปลอดภัยเพื่อป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลสำคัญจากการรั่วไหล

4. การสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับประโยชน์ของ ChatGPT:

การสื่อสารให้พนักงานเข้าใจถึงประโยชน์ของ ChatGPT โดยการสาธิตการใช้งานจริง และแสดงให้เห็นว่าช่วยลดงานซ้ำซ้อน และช่วยให้พนักงานมุ่งเน้นที่งานสำคัญและเชิงกลยุทธ์มากขึ้นนั้นเป็นปัจจัยที่สำคัญ ผู้ปฏิบัติงานเชื่อว่าการสื่อสารอย่างเปิดเผยจะช่วยให้พนักงานเห็นถึงคุณค่าและยอมรับเทคโนโลยีได้ง่ายขึ้น

สรุปได้ว่า การยอมรับและการสนับสนุนจากพนักงานและผู้บริหาร การฝึกอบรมทักษะ การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น และการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์ของ ChatGPT ล้วนเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีนี้ให้ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน HR

วิเคราะห์เนื้อหาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ของผู้ปฏิบัติ

จากบทสัมภาษณ์ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับวิธีการวัดผลการนำ ChatGPT มาใช้ในงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้ปฏิบัติงานได้ระบุแนวทางการวัดผลหลักไว้ดังนี้:

1. การเปรียบเทียบระยะเวลาในการทำงานก่อนและหลังการใช้ ChatGPT:

การวัดผลจากประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น ระยะเวลาที่ใช้ในกระบวนการต่าง ๆ ได้ถูกนำมาใช้ ตัวอย่างเช่น ในการคัดเลือกผู้สมัครงาน หากระยะเวลาในการคัดกรองลดลงอย่างชัดเจน แสดงถึงความสำเร็จของ ChatGPT ในการช่วยเพิ่มความรวดเร็วและความแม่นยำในกระบวนการ HR

2. ความพึงพอใจของพนักงานที่ใช้ ChatGPT:

การสอบถามความคิดเห็นของพนักงานที่ใช้ ChatGPT เพื่อดูว่าการทำงานมีความสะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้นหรือไม่ อีกทั้งการติดตามปัญหาที่พนักงานอาจพบ

จากการใช้งาน เพื่อปรับปรุงการใช้งาน ChatGPT ให้เหมาะสมกับองค์กรในระยะยาว นับเป็นปัจจัยสำคัญในการวัดผลเชิงคุณภาพของเทคโนโลยีนี้

3. การประเมินประสิทธิภาพของงาน HR:

การวัดประสิทธิภาพเชิงปริมาณในงาน HR เช่น จำนวนเอกสารที่สามารถจัดทำได้อย่างรวดเร็ว การลดขั้นตอนหรือเวลาที่ใช้ในกระบวนการจัดการข้อมูลและตอบคำถามที่พบบ่อยในองค์กร โดยเปรียบเทียบผลการทำงานก่อนและหลังการใช้ ChatGPT เพื่อให้เห็นถึงผลลัพธ์ที่ชัดเจน

โดยสรุป การวัดผลการใช้ ChatGPT ครอบคลุมทั้งการเปรียบเทียบเวลาในการทำงาน ความพึงพอใจของพนักงาน และประสิทธิภาพในกระบวนการต่างๆ ซึ่งช่วยให้ผู้บริหารสามารถประเมินประสิทธิผลของ ChatGPT ในการทำงาน HR ได้อย่างครอบคลุม

ตารางที่ 5.1 ตารางผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ

วัตถุประสงค์	มุมมองผู้บริหาร	มุมมองผู้ปฏิบัติ
1.3.1 การนำ ChatGPT มาใช้ในงาน HR ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	ChatGPT ช่วยลดเวลาการทำงานซ้ำซ้อน เพิ่มประสิทธิภาพในงานคัดกรองผู้สมัคร สื่อสารภายใน และการจัดการข้อมูลพนักงาน	ChatGPT ช่วยลดภาระในงานซ้ำซ้อน เช่น การเขียนประกาศรับสมัคร คัดกรองใบสมัคร และตอบคำถามทั่วไป ช่วยให้ HR โฟกัสงานเชิงกลยุทธ์
1.3.1 การนำ ChatGPT มาใช้ในงาน HR ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	ปัจจัยสำคัญคือการยอมรับเทคโนโลยีของพนักงาน การฝึกอบรม การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐาน และการสื่อสารให้เห็นประโยชน์ของ ChatGPT	ChatGPT ช่วยลดภาระในงานซ้ำซ้อน เช่น การเขียนประกาศรับสมัคร คัดกรองใบสมัคร และตอบคำถามทั่วไป ช่วยให้ HR โฟกัสงานเชิงกลยุทธ์
1.3.1 การนำ ChatGPT มาใช้ในงาน HR ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	วัดผลจากการเพิ่มประสิทธิภาพ เช่น การลดเวลาที่ใช้ การพัฒนาความพึงพอใจของพนักงาน และการลดค่าใช้จ่าย	ChatGPT ช่วยลดภาระในงานซ้ำซ้อน เช่น การเขียนประกาศรับสมัคร คัดกรองใบสมัคร และตอบคำถามทั่วไป ช่วยให้ HR โฟกัสงานเชิงกลยุทธ์

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 อภิปรายผลในมุมมองของผู้บริหาร

ผลการศึกษาที่เกี่ยวกับการนำ ChatGPT มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของเทคโนโลยีนี้ในบริบทการบริหารที่เร่งด่วน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคที่การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและความต้องการทางธุรกิจมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ผู้บริหารเห็นว่าการประยุกต์ใช้ ChatGPT ไม่เพียงแต่ช่วยให้ลดภาระงานซ้ำซ้อน แต่ยังเป็นเครื่องมือที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ

วัตถุประสงค์ที่ 1: การนำ ChatGPT เข้ามาใช้ในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์

ผู้บริหารระบุว่า ChatGPT สามารถทำให้กระบวนการต่าง ๆ เช่น การคัดกรองผู้สมัคร และการจัดทำเอกสาร HR มีความรวดเร็วและลดความซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น การใช้ ChatGPT ในการคัดกรองใบสมัครงานที่ช่วยในการตรวจสอบคุณสมบัติพื้นฐานของผู้สมัครโดยอัตโนมัติ ทำให้พนักงานฝ่าย HR สามารถมุ่งเน้นไปที่การสัมภาษณ์และการประเมินที่มีคุณภาพมากขึ้นได้ นอกจากนี้ การจัดทำเอกสาร เช่น นโยบายการทำงานและคู่มือพนักงาน สามารถใช้ ChatGPT ในการสร้างร่างเอกสารเบื้องต้นและปรับแก้ไขให้สอดคล้องกับข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งส่งผลให้การบริหารงาน HR มีความคล่องตัว และสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของตลาดได้ดีขึ้น

การมีเครื่องมือที่ช่วยให้พนักงานสามารถจัดการกับข้อมูลและเอกสารได้ง่ายขึ้นนั้นส่งผลให้พวกเขามีเวลาและความสามารถในการมุ่งเน้นไปที่การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์และการจัดการที่ซับซ้อนมากขึ้น ซึ่งตรงกับผลการศึกษาในงานวิจัยของ Sakib et al. (2024) ที่เน้นถึงการใช้ AI เพื่อลดภาระงานในแผนก HR และช่วยให้ฝ่าย HR สามารถมุ่งเน้นไปที่การพัฒนา นโยบายที่มีความยืดหยุ่นและตอบสนองต่อความต้องการของพนักงาน

วัตถุประสงค์ที่ 2: ปัจจัยความสำเร็จในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี ChatGPT

จากมุมมองของผู้บริหาร ความสำเร็จในการนำ ChatGPT มาใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับ การเปิดรับเทคโนโลยีใหม่ของพนักงานและการฝึกอบรมที่เหมาะสม ซึ่งผู้บริหารได้เน้นย้ำถึงความสำคัญของการเตรียมความพร้อมให้กับพนักงาน เพื่อให้พวกเขามีทักษะในการใช้งาน ChatGPT อย่างมีประสิทธิภาพ การลงทุนในด้านการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการใช้งาน ChatGPT ถือเป็นปัจจัยที่จำเป็น โดยตรงตามงานวิจัยของ Raman, Venugopalan และ Kamal (2024) ที่เน้นถึงความสำคัญของการฝึกอบรมพนักงานในการใช้งาน AI ใน HR การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ จะช่วยให้พนักงานมีความมั่นใจในการใช้ ChatGPT ซึ่งจะทำให้พวกเขาสามารถตั้งคำถามและจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดปัญหาจากการใช้งานที่ไม่ถูกต้อง

นอกจากนี้ ผู้บริหารยังเห็นว่า การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสนับสนุนการนำเทคโนโลยีนี้มาใช้ได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ การสร้างความเข้าใจถึงประโยชน์ของการใช้ ChatGPT ในองค์กรและลดความกังวลเกี่ยวกับการทดแทนงาน จะช่วยให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่าและเห็นถึงความสำคัญของตนเองในองค์กร

วัตถุประสงค์ที่ 3: การวัดผลการนำ ChatGPT มาใช้

ผู้บริหารยังให้ความสำคัญกับการจัดการความเสี่ยงและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในการใช้งาน ChatGPT ซึ่งมีการสนับสนุนจากงานวิจัยของ Sakib et al. (2024) และ Raman et al. (2024) ที่เน้นย้ำเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงที่เกิดจากการใช้ AI ใน HR โดยเฉพาะในด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลผู้ใช้ การมีมาตรการที่ชัดเจนในการตรวจสอบผลลัพธ์และการประเมินความปลอดภัยเป็นสิ่งที่องค์กรควรให้ความสำคัญเพื่อให้แน่ใจว่าการใช้ AI สามารถตอบสนองต่อความต้องการขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย

การวัดผลการใช้งาน ChatGPT ควรพิจารณาในหลายด้าน เช่น การลดเวลาที่ใช้ในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน ความพึงพอใจของพนักงาน และการลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน การมีระบบวัดผลที่ชัดเจนจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถติดตามประสิทธิภาพของการใช้งานและปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ ได้ตามความเหมาะสม การประเมินผลอย่างต่อเนื่องจะช่วยลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและเพิ่มความมั่นใจในประสิทธิภาพของ AI

จึงสรุปได้ว่า จากมุมมองของผู้บริหารในเรื่องการนำ ChatGPT มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์ยืนยันถึงความสำคัญของการปรับตัวและการพัฒนาทักษะภายในองค์กร เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีได้อย่างเต็มที่ การลดภาระงานซ้ำซ้อน การฝึกอบรมพนักงาน และการจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพล้วนเป็นปัจจัยที่จำเป็นในการสร้างคุณค่าและประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยการศึกษาในครั้งนี้ได้เสนอแนวทางที่ชัดเจนสำหรับองค์กรที่จะสามารถนำ ChatGPT ไปใช้เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานอย่างยั่งยืนในอนาคต ทั้งนี้ การมุ่งเน้นที่การจัดการความเปลี่ยนแปลง การฝึกอบรม และการประเมินผลจะเป็นสิ่งที่ช่วยให้การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น ChatGPT เป็นไปอย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จในระยะยาว

5.2.2 อภิปรายผลมุมมองผู้ปฏิบัติการ

ผลการศึกษาจากมุมมองของผู้ปฏิบัติการในด้านการนำ ChatGPT มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแสดงให้เห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีนี้ในองค์กรอย่างชัดเจน โดยสามารถเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์การศึกษาได้ดังนี้:

วัตถุประสงค์ที่ 1: การนำ ChatGPT มาใช้ในงาน HR

จากมุมมองของผู้ปฏิบัติการ การนำ ChatGPT มาใช้ช่วยลดภาระงานซ้ำซ้อนในหลายๆ กระบวนการ เช่น

การเขียนประกาศรับสมัครงาน ChatGPT สามารถช่วยในการสร้างร่างประกาศรับสมัครที่มีความชัดเจนและมีคุณภาพสูงได้อย่างรวดเร็ว โดยเพียงแค่ป้อนข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับตำแหน่งงานและคุณสมบัติที่ต้องการ นอกจากนี้ การมีข้อความที่เป็นมืออาชีพจะช่วยดึงดูดผู้สมัครที่มีคุณภาพมากขึ้น ทำให้การสรรหามีประสิทธิภาพมากขึ้น

การคัดกรองใบสมัคร ผู้ปฏิบัติการสามารถใช้ ChatGPT ในการประเมินคุณสมบัติพื้นฐานของผู้สมัครอย่างรวดเร็วและมีระบบ โดยการวิเคราะห์คำตอบจากแบบฟอร์มใบสมัคร และการตรวจสอบว่าผู้สมัครมีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนดไว้ในประกาศรับสมัครหรือไม่ ซึ่งทำให้พนักงาน HR สามารถมุ่งเน้นไปที่การสัมภาษณ์ผู้สมัครที่มีศักยภาพสูงได้มากขึ้น

การตอบคำถามทั่วไป ChatGPT สามารถช่วยตอบคำถามที่พบบ่อยจากผู้สมัครหรือพนักงาน เช่น เกี่ยวกับขั้นตอนการสมัครงาน สวัสดิการต่าง ๆ และนโยบายของบริษัท โดยการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็วจะช่วยลดความยุ่งยากในการสื่อสารและทำให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมในองค์กรมากขึ้น การใช้งาน ChatGPT ในกระบวนการเหล่านี้ช่วยให้พนักงาน HR สามารถทำงานได้รวดเร็วขึ้นและลดความซับซ้อนในการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sakib et al. (2024) ที่เน้นถึงการนำ AI เพื่อลดภาระงานที่เป็นกิจวัตรในแผนก HR และช่วยให้ฝ่าย HR สามารถมุ่งเน้นไปที่การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์

วัตถุประสงค์ที่ 2: ปัจจัยสำคัญในการนำ ChatGPT มาใช้

ผู้ปฏิบัติการได้ระบุว่า ปัจจัยที่สำคัญในการนำ ChatGPT มาใช้ในองค์กรคือ:

การยอมรับเทคโนโลยีจากพนักงาน การที่พนักงานสามารถยอมรับและปรับตัวกับเทคโนโลยีใหม่จะส่งผลต่อการนำ ChatGPT มาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ปฏิบัติการชี้ให้เห็นว่าความกังวลเกี่ยวกับการทดแทนงานด้วยเทคโนโลยีต้องได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม เช่น การให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับบทบาทของ ChatGPT ที่จะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นไม่ใช่การแทนที่บุคลากร

การฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานมีทักษะในการใช้งาน การฝึกอบรมพนักงานในการใช้งาน ChatGPT เป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้พวกเขามีความมั่นใจและสามารถใช้เครื่องมือได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ การฝึกอบรมนี้อาจรวมถึงการสอนวิธีการตั้งคำถามและการใช้ฟีเจอร์ต่าง ๆ ของ ChatGPT เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ

การสนับสนุนจากผู้บริหาร การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารในการนำ ChatGPT มาใช้สามารถช่วยสร้างบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งานเทคโนโลยีนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารสามารถสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานโดยการสนับสนุนการฝึกอบรมและการให้ข้อมูลเกี่ยวกับประโยชน์ของการใช้ ChatGPT

การสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่เปิดกว้าง การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ และการพัฒนาทักษะใหม่ ๆ จะกระตุ้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในการใช้งาน ChatGPT มากขึ้น และสามารถพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการใช้งานที่มีประสิทธิภาพ

การได้รับการฝึกอบรมจะช่วยให้พนักงานมีความมั่นใจในการใช้ ChatGPT ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ Raman, Venugopalan และ Kamal (2024) ที่เน้นถึงความสำคัญของการฝึกอบรมพนักงานในการใช้งาน AI ใน HR การสร้างบรรยากาศที่สนับสนุนการเรียนรู้จะช่วยให้พนักงานมีส่วนร่วมและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์ที่ 3: การวัดผลความสำเร็จ

ในมุมมองของผู้ปฏิบัติการ การวัดผลความสำเร็จจากการนำ ChatGPT มาใช้จะมุ่งเน้นไปที่การประเมินหลายด้าน เช่น

การลดเวลาการทำงาน ผู้ปฏิบัติการเห็นว่าการใช้ ChatGPT ช่วยลดเวลาที่ใช้ในกระบวนการ เช่น การคัดกรองใบสมัคร ทำให้พวกเขาสามารถใช้เวลาไปกับการพัฒนานโยบายหรือการฝึกอบรมได้มากขึ้น

การเพิ่มความพึงพอใจของพนักงาน การมีเครื่องมือที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและปัญหา

ของพนักงานได้อย่างรวดเร็ว จะทำให้พนักงานรู้สึกได้รับการสนับสนุนและมีส่วนร่วมในองค์กรมากขึ้น นอกจากนี้ ความพึงพอใจนี้ยังสามารถวัดได้จากการสำรวจความเห็นของพนักงานหลังจากนำ ChatGPT มาใช้

การลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน: การลดจำนวนชั่วโมงการทำงานที่ใช้ในการดำเนินงานที่

สามารถทำได้โดย ChatGPT จะช่วยลดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงานและการดำเนินการอื่น ๆ ทำให้ทรัพยากรที่มีอยู่ถูกใช้ไปกับงานเชิงกลยุทธ์มากขึ้น

โดยการมีระบบวัดผลที่ชัดเจนจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติการสามารถติดตามประสิทธิภาพของการใช้งาน ChatGPT ได้ดีขึ้น ซึ่งมีการสนับสนุนจากงานวิจัยของ Budhwar et al. (2023) ที่เสนอแนวทางในการสร้างระบบตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ การมีการวัดผลที่ชัดเจนไม่เพียงแต่ช่วยให้เห็นผลสำเร็จ แต่ยังช่วยให้สามารถปรับปรุงกระบวนการได้ตามความเหมาะสม

จึงสรุปได้ว่าจากมุมมองของผู้ปฏิบัติการต่อการนำ ChatGPT มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์เน้นถึงความสำคัญของการลดภาระงานซ้ำซ้อน การสนับสนุนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการใช้งาน และการวัดผลความสำเร็จที่ชัดเจน การนำเทคโนโลยีนี้มาใช้ช่วยเสริมสร้าง

ความสามารถในการทำงานของพนักงาน HR และสร้างคุณค่าให้กับองค์กรในระยะยาว นอกจากนี้ ยังช่วยให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมและเห็นถึงความสำคัญในกระบวนการทำงานขององค์กรอีกด้วย โดยทั้งหมดนี้สอดคล้องกับวรรณกรรมที่ผ่านมาเกี่ยวกับการนำ AI มาใช้ใน HR ซึ่งได้ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการปรับตัวและการพัฒนาทักษะภายในองค์กรเพื่อให้การใช้งาน AI มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จในระยะยาว

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากมุมมองของผู้บริหาร

การนำ ChatGPT มาใช้ในงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีความท้าทายและโอกาสในการพัฒนาประสิทธิภาพงานด้าน HR ข้อเสนอแนะจากมุมมองของผู้บริหารมีดังนี้:

1. การกำหนดวัตถุประสงค์ในการใช้ ChatGPT อย่างชัดเจน

การกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนในการใช้ ChatGPT เป็นก้าวแรกที่สำคัญ เนื่องจากจะช่วยให้ทั้งผู้บริหารและพนักงานมีความเข้าใจตรงกันเกี่ยวกับเป้าหมายของการนำเทคโนโลยีนี้มาใช้ในการองค์กร การระบุวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน เช่น การเพิ่มประสิทธิภาพในการคัดกรองผู้สมัคร ลดเวลาที่ใช้ในการตอบคำถามทั่วไป หรือการพัฒนาการจัดการข้อมูลพนักงาน จะช่วยให้สามารถวัดผลการใช้งานได้ง่ายขึ้น ผู้บริหารควรกำหนด KPIs (Key Performance Indicators) ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เพื่อให้สามารถติดตามความก้าวหน้าและประเมินความสำเร็จของการนำ ChatGPT มาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การสนับสนุนการฝึกอบรมและเตรียมความพร้อมของพนักงาน

การฝึกอบรมพนักงานถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การใช้งาน ChatGPT มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารควรลงทุนในการจัดฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานเข้าใจถึงวิธีการใช้งาน ChatGPT ได้อย่างถูกต้อง รวมถึงข้อจำกัดและความสามารถของเทคโนโลยีนี้ นอกจากนี้ ควรสร้างความมั่นใจให้พนักงานด้วยการให้ความรู้และการสนับสนุน เพื่อให้พวกเขารู้สึกปลอดภัยในการใช้เทคโนโลยีใหม่ การฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องจะช่วยให้พนักงานมีความมั่นใจและทักษะในการใช้ ChatGPT อย่างเหมาะสม ซึ่งจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพการทำงาน

3. การลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานและความปลอดภัยของข้อมูล

การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่ใช้ใน ChatGPT เป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพนักงานอาจเป็นข้อมูลที่มีความลับหรือเป็นส่วนตัว ผู้บริหารควรลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานที่มีมาตรฐานสูงเพื่อรองรับการใช้งาน ChatGPT อย่างปลอดภัย มาตรการต่าง ๆ เช่น การเข้ารหัสข้อมูล การจำกัดการเข้าถึง และการตรวจสอบระบบความปลอดภัยจะช่วยป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลและสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานว่าข้อมูลของพวกเขาจะได้รับการปกป้องอย่างเหมาะสม

4. การสร้างกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ

การนำ ChatGPT มาใช้ในองค์กรควรมีกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าการใช้งานเป็นไปตามวัตถุประสงค์และตรงกับความต้องการขององค์กร ผู้บริหารควรติดตามผลลัพธ์และประเมินข้อมูลที่ได้จากการใช้ ChatGPT อย่างสม่ำเสมอ การวิเคราะห์ผลลัพธ์จะช่วยให้สามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานได้ตามความเหมาะสม นอกจากนี้ การรับฟังความคิดเห็นจากพนักงานเกี่ยวกับการใช้งาน ChatGPT จะเป็นข้อมูลที่มีค่าในการปรับปรุงและพัฒนาเทคโนโลยีให้ตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป

5. การปรับให้เข้ากับวัฒนธรรมและโครงสร้างขององค์กร

การปรับ ChatGPT ให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการออกแบบวิธีการใช้งานที่เหมาะสมกับลักษณะเฉพาะขององค์กร เช่น การตั้งค่าคำสั่งที่สอดคล้องกับแผนกต่าง ๆ และการใช้ ChatGPT ในงานที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กร การปรับใช้นี้จะช่วยให้พนักงานรู้สึกสะดวกสบายและมั่นใจในการใช้ ChatGPT

6. การสนับสนุนจากผู้บริหารและการสื่อสารอย่างชัดเจน

การสนับสนุนจากผู้บริหารมีบทบาทสำคัญในการสร้างความมั่นใจให้พนักงานเห็นถึงความสำคัญของการใช้ ChatGPT การสื่อสารที่ชัดเจนเกี่ยวกับเหตุผลและประโยชน์ของการนำ ChatGPT มาใช้จะช่วยลดความกังวลของพนักงานเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีใหม่ และทำให้พวกเขารู้สึกถึงการสนับสนุนจากองค์กรในการพัฒนาทักษะและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

7. การเก็บ Feedback และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ผู้บริหารควรสนับสนุนการเก็บข้อมูล Feedback จากผู้ใช้งาน ChatGPT อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถพัฒนาและปรับปรุงการใช้งานให้ตรงกับความต้องการของพนักงาน การสอบถามความคิดเห็นหรือจัดทำแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ ปัญหาที่พบ และข้อเสนอแนะในการใช้ ChatGPT จะช่วยให้การปรับปรุงและพัฒนาการใช้งาน ChatGPT เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะจากมุมมองของผู้ปฏิบัติการ

การนำ ChatGPT มาใช้ในงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีศักยภาพในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน HR ข้อเสนอแนะจากมุมมองของผู้ปฏิบัติการมีดังนี้:

1. การสื่อสารและสร้างความเข้าใจที่ดีเกี่ยวกับ ChatGPT

ผู้ปฏิบัติการควรมีการสื่อสารที่ชัดเจนและโปร่งใสเกี่ยวกับการนำ ChatGPT มาใช้ โดยการให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับวิธีการใช้งานและประโยชน์ที่พวกเขาจะได้รับจากการใช้งานเครื่องมือใหม่นี้ การจัดเวิร์คช็อปหรือการสัมมนาเพื่ออธิบายฟังก์ชันการทำงานของ ChatGPT และวิธีการนำไปใช้ในงานประจำวันจะช่วยลดความกังวลและสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงาน

2. การฝึกอบรมเฉพาะด้านเพื่อเพิ่มทักษะ

การฝึกอบรมที่เน้นการใช้งาน ChatGPT ควรมีความเฉพาะเจาะจงต่อความต้องการของพนักงาน HR โดยจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการตั้งคำถามที่มีประสิทธิภาพ การใช้คำสั่งต่างๆ ใน ChatGPT และการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการใช้งาน การสร้างแหล่งข้อมูลสำหรับการฝึกอบรม เช่น คู่มือหรือวิดีโอการสอน จะช่วยให้พนักงานสามารถเรียนรู้ได้ตามความสะดวก

3. การสนับสนุนจากผู้บริหาร

ผู้ปฏิบัติการต้องการเห็นการสนับสนุนจากผู้บริหารในกระบวนการนำ ChatGPT มาใช้ โดยเฉพาะในด้านการจัดสรรทรัพยากรและเวลาในการฝึกอบรม เพื่อให้พวกเขามีโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา การสนับสนุนจากผู้บริหารจะช่วยสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้างและสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีใหม่

4. การสร้างกระบวนการให้คำปรึกษา

การจัดตั้งช่องทางการให้คำปรึกษาหรือการตั้งทีมงานภายในที่มีความเชี่ยวชาญในการใช้งาน ChatGPT จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติการสามารถขอคำแนะนำหรือช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว การมีบุคลากรที่สามารถตอบคำถามหรือช่วยเหลือในกรณีที่มีปัญหาในการใช้งาน ChatGPT จะช่วยให้พนักงานรู้สึกมั่นใจมากขึ้นในการใช้งานเทคโนโลยีนี้

5. การเก็บข้อมูล Feedback และปรับปรุงกระบวนการ

ผู้ปฏิบัติการควรมีส่วนร่วมในการเก็บข้อมูล Feedback เกี่ยวกับการใช้งาน ChatGPT โดยการสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากเพื่อนร่วมงานเพื่อประเมินประสิทธิภาพและความพึงพอใจจากการใช้งาน การปรับปรุงกระบวนการใช้งานตาม Feedback ที่ได้รับจะทำให้ ChatGPT ตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ดียิ่งขึ้น

6. การประเมินผลและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

การประเมินผลการใช้งาน ChatGPT ควรทำอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เข้าใจถึงประสิทธิภาพและการปรับปรุงที่จำเป็น ผู้ปฏิบัติการควรมีบทบาทในการวิเคราะห์ข้อมูลและผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้ ChatGPT โดยการประเมินความสำเร็จของการใช้งานตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และเสนอแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงการใช้งานให้สอดคล้องกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป

7. การสร้างบรรยากาศการเรียนรู้

ผู้ปฏิบัติการควรมีส่วนร่วมในการสร้างบรรยากาศที่สนับสนุนการเรียนรู้และการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ ภายในองค์กร การส่งเสริมให้พนักงานแบ่งปันความรู้และประสบการณ์การใช้งาน ChatGPT จะช่วยสร้างแรงจูงใจและสนับสนุนการพัฒนาทักษะในที่ทำงาน การจัดกิจกรรมกลุ่มหรือการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งาน ChatGPT จะช่วยเพิ่มการมีส่วนร่วมและความรู้สึกของทีมงาน

5.3.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้การวิจัยในอนาคตเกี่ยวกับการนำ ChatGPT หรือ AI มาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์มีความลึกซึ้งและสามารถสร้างผลกระทบได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ข้อเสนอแนะในการต่อยอดและปรับปรุงการวิจัยมีดังนี้:

1. การศึกษากรณีศึกษาเพิ่มเติม การจัดทำกรณีศึกษาในองค์กรที่หลากหลายสามารถช่วยให้เห็นภาพรวมของการใช้ ChatGPT ในบริบทที่แตกต่างกัน เช่น อุตสาหกรรมที่มีลักษณะเฉพาะหรือบริษัทที่มีขนาดแตกต่างกัน การเปรียบเทียบกรณีศึกษาเหล่านี้จะช่วยให้เข้าใจถึงความท้าทายและโอกาสที่แตกต่างกัน และสามารถนำไปสู่การสร้างแนวทางปฏิบัติที่ดีในการนำ AI มาใช้
2. การสำรวจความคิดเห็นในวงกว้าง การดำเนินการสำรวจความคิดเห็นจากพนักงานในหลายระดับขององค์กร รวมถึงผู้บริหาร ผู้จัดการ และพนักงานปฏิบัติการ จะช่วยให้เข้าใจถึงมุมมองที่หลากหลายเกี่ยวกับการใช้ ChatGPT การสำรวจนี้ควรมีการออกแบบแบบสอบถามที่ครอบคลุมถึงข้อดี ข้อเสีย ความกังวล และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้งาน AI ในงาน HR
3. การศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบทางสังคม ควรมีการวิจัยที่มุ่งเน้นไปที่ผลกระทบทางสังคมของการนำ AI มาใช้ใน HR เช่น ความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ความกังวลเกี่ยวกับการสูญเสียงาน หรือผลกระทบต่อวัฒนธรรมองค์กร การศึกษาเหล่านี้จะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นและเตรียมความพร้อมในการจัดการกับปัญหาเหล่านี้
4. การพัฒนากรอบการประเมินผล ควรมีการพัฒนากรอบการประเมินผลการใช้งาน ChatGPT ที่ชัดเจน โดยเฉพาะในการวัดผลลัพธ์ที่มาจากการใช้ AI ใน HR เช่น การลดค่าใช้จ่ายในการทำงาน การเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร หรือการปรับปรุงความพึงพอใจของพนักงาน กรอบการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้องค์กรสามารถติดตามผลและปรับปรุงการใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง
5. การศึกษาเชิงเปรียบเทียบ การเปรียบเทียบระหว่างการใช้ ChatGPT กับเครื่องมือหรือเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่มีอยู่ในตลาด จะช่วยให้เข้าใจถึงข้อดีข้อเสียและความแตกต่างในการนำเสนอวิธีการในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น การใช้ซอฟต์แวร์จัดการข้อมูลพนักงานที่มีอยู่แล้ว การศึกษาเชิงเปรียบเทียบนี้จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้ดีขึ้นในการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม
6. การวิจัยเชิงทดลอง (Experimental Research) การใช้การวิจัยเชิงทดลองเพื่อทดสอบประสิทธิภาพของ ChatGPT ในงาน HR โดยการแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มที่ใช้ ChatGPT และกลุ่มที่ไม่ใช้ จะช่วยให้เห็นผลกระทบที่ชัดเจนต่อประสิทธิภาพการทำงานและการสื่อสาร นอกจากนี้ยังช่วยให้ประเมินได้ว่าการใช้ ChatGPT ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานอย่างไร

7. การสำรวจผลกระทบต่อประสิทธิภาพในระยะยาว ควรมีการศึกษาผลกระทบของการใช้ ChatGPT ในระยะยาวเพื่อดูว่าการทำงานนี้ส่งผลต่อองค์กรในแง่ของประสิทธิภาพการทำงาน ความพึงพอใจของพนักงาน และการจัดการข้อมูลอย่างไร โดยอาจมีการติดตามผลในระยะเวลาหลายปีเพื่อให้เห็นภาพรวมที่ชัดเจน

รายการอ้างอิง

- นัตรชัย ตวงรัตนพันธ์. (2567, กรกฎาคม 5). *Why SME Fail !!! เมื่อจะใช้เทคโนโลยี AI*. Retrieved from กรุงเทพธุรกิจ มีเดีย: <https://www.bangkokbiznews.com/blogs/business/business/1134459>
- ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). (2567). *เปิดสาเหตุที่ SME ไปไม่ถึงฝั่งฝัน*. Retrieved from ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน): <https://www.scb.co.th/th/personal-banking/stories/business-maker/sme-not-successful.html>
- Abdullah, M., Madain, A., & Jararweh, Y. (2022). ChatGPT: Fundamentals, applications and social impacts. *2022 Ninth International Conference on Social Networks Analysis, Management and Security (SNAMS)*, (pp. 1-8).
- Aguinis, H., Beltran, J. R., & Cope, A. (2024). How to use generative AI as a human resource management assistant. *Organizational Dynamics*, 53(1), 101029.
- Allgood, M., & Musgrave, P. (2024). Leveraging ChatGPT in public sector human resource management education. *Journal of Public Affairs Education*, 1-17.
- AlQershi, N. A., Thursamy,, R., Alzoraiki, M., Ali, G. A., Mohammed Emam, A. S., & Nasir, M. D. (2024). Is ChatGPT a source to enhance firms' strategic value and business sustainability? *Journal of Science and Technology Policy Management*.
- Budhwar, P., Chowdhury, S., Wood, G., Aguinis, H., Bamber, G. J., Beltran, J. R., & Varma, A. (2023). Human resource management in the age of generative artificial intelligence: Perspectives and research directions on ChatGPT. *Human Resource Management Journal*, 33(3), 606-659.
- Caelen, O., & Blete,, M. A. (2024). *Developing Apps with GPT-4 and ChatGPT*. O'Reilly Media, Inc.
- Chen, M. K., Wu, S. W., Huang, Y. P., & Chang, F. J. (2022). The Key Success Factors for the Operation of SME Cluster Business Ecosystem. *Sustainability*, 14(14), 8236.
- Creswell, J. W. (2012). *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative*. Pearson Education Inc. Boston.
- Department of Business Development). (2024, September 20). *DBD Data Warehouse+*. Retrieved from Department of Business Development): <https://datawarehouse.dbd.go.th/searchBusinessObject?type=business>
- Grunert, K. G., & Ellegaard, C. (1992). The concept of key success factors: theory and method.

- Haleem, A., Javaid, M., & Singh, R. P. (2022). An era of ChatGPT as a significant futuristic support tool: A study on features, abilities, and challenges. *BenchCouncil transactions on benchmarks, standards and evaluations*, 2(4), 100089.
- HumanSoft. (2567, มกราคม 12). บทบาทสำคัญของ AI ที่เข้ามาพลิกโฉม HR กับการบริหารงานบุคคล. Retrieved from HumanSoft: <https://www.humansoft.co.th/th/blog/ai-personnel-management>
- IT-CAT. (2565). Chat GPT ในบทบาทของ HR: ไกด์ไลน์ในการใช้งานให้สนุกและครอบคลุม. Retrieved from IT-CAT: <https://humanos.biz/2024/05/20/chat-gpt-with-hrm-th/?cn-reloaded=1>
- Kettinger, W. J., & Grover, V. (1995). Toward a theory of business process change management. *Journal of management information systems*, 12(1), 9-30.
- Kotter, J. (1995). Leading change: why transformation efforts fail. *Harvard Business Review*, 73(2), 55-67.
- Mento, A., Jones, R., & Dirndorfer, W. (2002). A change management process: Grounded in both theory and practice. *Journal of change management*, 3(1), 45-59.
- Nuzula, I. F., & Amri, M. M. (2023). Will ChatGPT bring a New Paradigm to HR World? A Critical Opinion Article. *Journal of Management Studies and Development*, 2(02), 142-161.
- Prameswari, N. H., Habibah, N. M., Chorier, M. M., & Mun'im, M. A. (2024). The Role of ChatGPT in Knowledge Management: Its Impact on Innovation and Performance of Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs). *Journal of Contemporary Administration and Management (ADMAN)*, 2(2), 530-538.
- Rahaman, M. S. (2023). Can chatgpt be your friend? emergence of entrepreneurial research. *Emergence of Entrepreneurial Research*, 1-23.
- Raj, R., Singh, A., Kumar, V., & Verma, P. (2023). Analyzing the potential benefits and use cases of ChatGPT as a tool for improving the efficiency and effectiveness of business operations. *BenchCouncil Transactions on Benchmarks, Standards and Evaluations*, 3(3), 100140.
- Ruta, C. D. (2005). The application of change management theory to HR portal implementation in subsidiaries of multinational corporations. *Human resource management*, 44(1), 35-53.

Sakib, M. N., Salehin, M., Younus, M., Al-Omari, M. A., Sahabuddin, M., & Tabash, M. I. (2024). The ChatGPT and the future of HR: A critical review on the benefits and challenges of AI chatbots in human resource management. *Multidisciplinary Reviews*, 7(8), 2024136-2024136.