

แบบขององค์กรสมัยใหม่ภายใต้ยุคสมัย AI*

MODERN ORGANIZATIONAL MODELS IN THE AI ERA

สัญญา เคนาภูมิ¹ และ ศุภชัย คล่องขันธ์²

Sanya Kenaphoom¹ and Supphachai Klongkhayan²

¹มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

¹Rajabhat Maha Sarakham University, Thailand

²บริษัท เดอะฮิลล์เขาค้อจำกัด

²The Hill Khao Kho Company Limited, Thailand

Corresponding Author's Email: zumsa_17@hotmail.com

วันที่รับบทความ : 7 ตุลาคม 2567; วันที่แก้ไขบทความ 17 ธันวาคม 2567; วันที่ตอบรับบทความ : 18 ธันวาคม 2567

Received 7 October 2024; Revised 17 December 2024; Accepted 18 December 2024

บทคัดย่อ

รูปแบบองค์กรสมัยใหม่ในยุค AI มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเพิ่มความคล่องตัว ประสิทธิภาพ และนวัตกรรม ช่วยให้ธุรกิจตอบสนองต่อความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงของตลาดได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับการตัดสินใจตามข้อมูล การทำงานอัตโนมัติ และแนวทางปฏิบัติทาง AI ที่ถูกต้องตามจริยธรรม เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันและความน่าเชื่อถือ บทความนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อวิเคราะห์รูปแบบองค์กรสมัยใหม่ในยุค AI ผลการศึกษาพบว่ารูปแบบองค์กรสมัยใหม่ในยุค AI โดดเด่นด้วยการตัดสินใจตามข้อมูล ความคล่องตัว และเวิร์กโฟลว์แบบกระจายอำนาจ ซึ่งช่วยปรับปรุงการทำงานร่วมกัน และความยืดหยุ่น AI จะทำให้งานเป็นอัตโนมัติและเพิ่มบทบาทของมนุษย์ ส่งเสริมนวัตกรรม และผลผลิต การเน้นที่ลูกค้าผ่านการปรับแต่งเป็นสิ่งสำคัญ และการเน้นย้ำอย่างหนักในด้านจริยธรรมและความโปร่งใสช่วยให้มั่นใจได้ว่าจะมีการใช้ AI อย่างมีความรับผิดชอบ ซึ่งส่งเสริม

Citation:



* สัญญา เคนาภูมิ และ ศุภชัย คล่องขันธ์. (2567). แบบขององค์กรสมัยใหม่ภายใต้ยุคสมัย AI. วารสารส่งเสริมและพัฒนาวิชาการสมัยใหม่, 2(6), 61-74.

Sanya Kenaphoom and Supphachai Klongkhayan. (2024). Modern Organizational Models in the AI Era.

Modern Academic Development and Promotion Journal, 2(6), 61-74.;

DOI: <https://doi.org/10.14456/madpiadp.2024.21>

<https://so12.tci-thaijo.org/index.php/MADPIADP/>

ความไว้วางใจและความรับผิดชอบ คุณลักษณะเหล่านี้ช่วยให้องค์กรต่างๆ ประสบความสำเร็จในสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน

คำสำคัญ: แบบขององค์การสมัยใหม่, ยุคสมัย AI

Abstract

Modern organizational models in the AI era are critical for increasing agility, efficiency, and innovation, allowing businesses to respond quickly to technological advancements and market changes. They also prioritize data-driven decision-making, automation, and ethical AI practices to increase competitiveness and trust. This paper aims to analyze modern organizational models in the AI era. The study discovered that modern organizational models in the AI era are distinguished by data-driven decision-making, agility, and decentralized workflows that improve collaboration and flexibility. AI automates tasks and augments human roles, promoting innovation and productivity. Customer-centricity through personalization is critical, and a strong emphasis on ethics and transparency ensures responsible AI use, which fosters trust and accountability. These features enable organizations to thrive in today's rapidly changing technological environment.

Keywords: Modern Organizational Models, AI Era

บทนำ

วิวัฒนาการอย่างรวดเร็วของปัญญาประดิษฐ์ (AI) และการบูรณาการเข้ากับอุตสาหกรรมต่างๆ ได้นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญในรูปแบบองค์กร โดยทั่วไป องค์กรต่างๆ ปฏิบัติตามโครงสร้างลำดับขั้นโดยมีกระบวนการตัดสินใจแบบรวมศูนย์ โดยเน้นที่เสถียรภาพและการควบคุม (Mintzberg, 1993) อย่างไรก็ตาม การเริ่มต้นของยุคดิจิทัลและการเกิดขึ้นของเทคโนโลยี AI ทำให้จำเป็นต้องมีแนวทางที่คล่องตัวมากขึ้น ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล และกระจายอำนาจมากขึ้น ความสามารถของ AI ในการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนมากมหาศาล ทำให้งานประจำวันเป็นอัตโนมัติ และให้ข้อมูลเชิงลึกเชิงทำนายได้ทำให้องค์กรต่างๆ สามารถคิดรูปแบบ

การดำเนินงานใหม่ได้ โดยมุ่งไปสู่โครงสร้างที่คล่องตัวและปรับตัวได้มากขึ้น (Brynjolfsson & McAfee, 2014) รูปแบบองค์กรสมัยใหม่เหล่านี้มีลักษณะเฉพาะคือความยืดหยุ่น นวัตกรรมที่รวดเร็ว และความสามารถในการตัดสินใจที่เพิ่มขึ้น ซึ่งจำเป็นต่อการอยู่รอดและความสามารถในการแข่งขันในตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน

ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบองค์กรสมัยใหม่คือบทบาทของ AI ในการตัดสินใจที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล องค์กรต่างๆ ไม่จำเป็นต้องพึ่งพาสัญชาตญาณของมนุษย์หรือข้อมูลในอดีตเพียงอย่างเดียวในการตัดสินใจอีกต่อไป แต่จะใช้อัลกอริทึม AI เพื่อดึงข้อมูลเชิงลึกแบบเรียลไทม์จากชุดข้อมูลที่ซับซ้อนแทน (Bharadwaj et al., 2013) การเปลี่ยนแปลงนี้ทำให้องค์กรต่างๆ สามารถตัดสินใจได้แม่นยำ เป็นกลาง และทันเวลาที่มากขึ้น AI ช่วยให้สามารถวิเคราะห์เชิงทำนายได้ ช่วยให้ธุรกิจคาดการณ์แนวโน้มในอนาคต พฤติกรรมของลูกค้า และการเปลี่ยนแปลงของตลาดได้ จึงลดความเสี่ยงและเพิ่มประสิทธิภาพได้ (Agrawal, Gans และ Goldfarb, 2018) ในบริบทนี้ โมเดลองค์กรสมัยใหม่ให้ความสำคัญกับความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับข้อมูลใหม่ได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้แน่ใจว่ากระบวนการตัดสินใจมีความคล่องตัวและตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

ยิ่งไปกว่านั้น ความสำคัญของความคล่องตัวในโมเดลองค์กรสมัยใหม่นั้นไม่สามารถพูดเกินจริงได้ โมเดลดั้งเดิมเน้นที่โครงสร้างแบบยืดหยุ่นที่ต้านทานการเปลี่ยนแปลง แต่ความสามารถของ AI ในการให้โซลูชันแบบเรียลไทม์และทำให้กระบวนการเป็นอัตโนมัติทำให้มีความยืดหยุ่นที่ไม่เคยมีมาก่อน (Sambamurthy, Bharadwaj และ Grover, 2003) ปัจจุบัน องค์กรต่างๆ นำเวิร์กโฟลว์แบบกระจายอำนาจมาใช้มากขึ้น โดยที่ทีมงานทำงานได้อย่างอิสระ และปรับตัวอย่างรวดเร็วตามการเปลี่ยนแปลงของความต้องการของลูกค้า ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และแนวโน้มของตลาด (Cram, Brohman และ Gallupe, 2016) ความคล่องตัวนี้ไม่เพียงแต่ช่วยให้องค์กรยังคงแข่งขันได้เท่านั้น แต่ยังส่งเสริมนวัตกรรมอีกด้วย เนื่องจากการทำงานอัตโนมัติที่ขับเคลื่อนด้วย AI ช่วยให้พนักงานสามารถทำงานที่สร้างสรรค์และมีคุณค่าสูงได้อย่างอิสระ ซึ่งช่วยขับเคลื่อนการเติบโตขององค์กรต่อไป

AI ยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันภายในองค์กรด้วยการทำลายกำแพงแบบเดิมๆ และส่งเสริมการทำงานเป็นทีมแบบข้ามสายงาน โมเดลองค์กรสมัยใหม่มักอาศัยการตัดสินใจแบบกระจายอำนาจ ซึ่งเครื่องมือที่ขับเคลื่อนด้วย AI อำนวยความสะดวกในการสื่อสารและการทำงานร่วมกันระหว่างทีมที่หลากหลาย โดยไม่คำนึงถึงสถานที่ตั้งทางภูมิศาสตร์

(Brock และ Wangenheim, 2019) ผู้ช่วยเสมือน ระบบการจัดการโครงการที่ขับเคลื่อนด้วย AI และแพลตฟอร์มการทำงานร่วมกันช่วยให้ทีมงานทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น ทำให้องค์กรมีความครอบคลุมและมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Bughin และคณะ 2017) ความร่วมมือในองค์กรยุคใหม่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการรักษาความได้เปรียบทางการแข่งขัน เนื่องจากช่วยขับเคลื่อนการแก้ปัญหาและนวัตกรรมที่รวดเร็วยิ่งขึ้น

สุดท้าย การนำ AI มาใช้มากขึ้นในโมเดลองค์กรทำให้เกิดข้อกังวลด้านจริยธรรมและการกำกับดูแลที่สำคัญ ซึ่งเน้นย้ำถึงความจำเป็นในการมีความโปร่งใสและการใช้ AI อย่างมีความรับผิดชอบ องค์กรยุคใหม่ต้องพัฒนากรอบการทำงานเพื่อให้แน่ใจว่าระบบ AI ทำงานอย่างมีจริยธรรม โดยแก้ไขข้อกังวลต่างๆ เช่น อคติทางอัลกอริทึม ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล และความรับผิดชอบ (Cath, 2018) การพิจารณาทางจริยธรรมนี้มีความสำคัญยิ่ง เนื่องจากองค์กรต่างๆ พึ่งพา AI มากขึ้นสำหรับกระบวนการตัดสินใจที่ส่งผลกระทบต่อลูกค้า พนักงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ เป็นผลให้โครงสร้างการกำกับดูแลที่โปร่งใสซึ่งควบคุมการนำ AI ไปใช้งานจึงกลายเป็นองค์ประกอบสำคัญของโมเดลองค์กรยุคใหม่ โดยรับประกันว่าระบบ AI นั้นยุติธรรม เชื่อถือได้ และสอดคล้องกับค่านิยมของสังคม (Jobin, Ienca และ Vayena, 2019)

แบบขององค์การสมัยใหม่ภายใต้ยุคสมัย AI

ในยุค AI รูปแบบองค์กรสมัยใหม่มีการพัฒนาอย่างมาก โดยได้รับการหล่อหลอมจากการผสมรวมปัญญาประดิษฐ์ (AI) และเทคโนโลยีขั้นสูงอื่นๆ ต่อไปนี้คือคุณลักษณะสำคัญ 6 ประการของรูปแบบองค์กรสมัยใหม่ในบริบทนี้:

1. การตัดสินใจตามข้อมูลในองค์กรยุคใหม่ (Data-Driven Decision Making)

การตัดสินใจตามข้อมูล (Data-driven decision-making: DDDM) กลายเป็นองค์ประกอบสำคัญของรูปแบบองค์กรยุคใหม่ โดยเฉพาะในยุคของปัญญาประดิษฐ์ (AI) ปัจจุบันองค์กรต่างๆ ใช้ AI และอัลกอริทึมการเรียนรู้ของเครื่องจักร (ML) เพื่อประมวลผลข้อมูลที่มีโครงสร้างและไม่โครงสร้างจำนวนมาก เพื่อแปลงข้อมูลดังกล่าวให้เป็นข้อมูลเชิงลึกที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ การเปลี่ยนแปลงจากการตัดสินใจตามสัญชาตญาณไปสู่แนวทางเชิงประจักษ์ที่เน้นข้อมูลมากขึ้นนี้ ช่วยเพิ่มคุณภาพของการตัดสินใจในทุกระดับขององค์กร ตั้งแต่การวางแผนเชิงกลยุทธ์ไปจนถึงการดำเนินงานประจำวัน (Provost & Fawcett, 2013) เครื่องมือ AI สามารถระบุรูปแบบและแนวโน้มที่การวิเคราะห์โดยมนุษย์อาจมองข้าม ทำให้

องค์กรต่างๆ สามารถคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงของตลาด ความต้องการของลูกค้า และประสิทธิภาพการดำเนินงานที่ลดลงได้ดีขึ้น ส่งผลให้ธุรกิจต่างๆ ได้เปรียบทางการแข่งขันโดยใช้ข้อมูลเป็นทรัพยากรสำคัญในการขึ้นนำการตัดสินใจ

นอกจากนี้ การวิเคราะห์แบบเรียลไทม์ที่ขับเคลื่อนด้วย AI ยังช่วยให้องค์กรต่างๆ ตอบสนองต่อสภาวะตลาดที่เปลี่ยนแปลงและความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว การวิเคราะห์ข้อมูลอย่างต่อเนื่องช่วยให้องค์กรสามารถปรับกลยุทธ์และการดำเนินการได้แบบเรียลไทม์ ทำให้มั่นใจได้ว่ากลยุทธ์และการดำเนินการจะมีความเกี่ยวข้องและสามารถแข่งขันได้ (Brynjolfsson & McAfee, 2014) ตัวอย่างเช่น ในอุตสาหกรรมอย่างการค้าปลีกและการเงิน การวิเคราะห์ข้อมูลแบบเรียลไทม์สามารถเปิดใช้งานกลยุทธ์การกำหนดราคา การจัดการความเสี่ยง และการมีส่วนร่วมของลูกค้าแบบไดนามิก ระดับการตอบสนองนี้ช่วยให้ธุรกิจสามารถตัดสินใจได้ทันเวลา ปรับทรัพยากรให้เหมาะสม และลดความเสี่ยงให้เหลือน้อยที่สุด นอกจากนี้ การตัดสินใจที่ขับเคลื่อนด้วย AI ยังช่วยลดอคติของมนุษย์ ทำให้มั่นใจได้ว่าการตัดสินใจจะขึ้นอยู่กับข้อมูลเชิงลึกที่เป็นกลางมากกว่าการตัดสินใจโดยอัตวิสัย (Agrawal, Gans, & Goldfarb, 2018) ซึ่งส่งเสริมประสิทธิภาพ ความสม่ำเสมอ และความแม่นยำในกระบวนการขององค์กร

การพึ่งพา AI และการตัดสินใจที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลมากขึ้นยังนำมาซึ่งความท้าทาย โดยเฉพาะในการรับรองคุณภาพข้อมูลและการใช้ขั้นตอนวิธีอย่างมีจริยธรรม องค์กรต่างๆ ต้องกำหนดกรอบการกำกับดูแลเพื่อรักษาความสมบูรณ์ของข้อมูลและหลีกเลี่ยงอคติในโมเดล AI เนื่องจากคุณภาพข้อมูลที่ไม่ดีหรืออคติจากอัลกอริทึมอาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาดได้ (Ghasemaghaei, Hassanein และ Turel, 2018) การพิจารณาทางจริยธรรมยังเกิดขึ้นในการใช้ AI โดยเฉพาะอย่างยิ่งเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวของข้อมูลและความโปร่งใสของการตัดสินใจตามอัลกอริทึม (Jobin, Ienca และ Vayena, 2019) การจัดการกับความท้าทายเหล่านี้ถือเป็นสิ่งสำคัญในการตระหนักถึงศักยภาพทั้งหมดของการตัดสินใจที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลในขณะที่รักษาความไว้วางใจและความรับผิดชอบในระบบ AI ดังนั้น ในขณะที่การวิเคราะห์ข้อมูลที่ขับเคลื่อนด้วย AI ช่วยเพิ่มกระบวนการตัดสินใจ องค์กรต่างๆ จะต้องสร้างสมดุลระหว่างความก้าวหน้าเหล่านี้กับกรอบจริยธรรมและการกำกับดูแล

2. ความคล่องตัวและความยืดหยุ่นในองค์กรยุคใหม่ (Agility and Flexibility)

ความคล่องตัวและความยืดหยุ่นเป็นลักษณะสำคัญขององค์กรยุคใหม่ในยุค AI ช่วยให้ปรับตัวให้เข้ากับความต้องการของตลาดที่เปลี่ยนแปลงไปและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีได้อย่างรวดเร็ว AI มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมความคล่องตัวด้วยการทำให้การทำงานซ้ำซากและใช้เวลานานเป็นไปโดยอัตโนมัติ ซึ่งจะช่วยให้ทรัพยากรมนุษย์มีอิสระในการทำงานเชิงกลยุทธ์และสร้างสรรค์มากขึ้น (Sambamurthy, Bharadwaj และ Grover, 2003) องค์กรต่างๆ สามารถเร่งกระบวนการตัดสินใจและปฏิบัติการได้โดยใช้ระบบอัตโนมัติ ทำให้ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในความต้องการของลูกค้า สภาพตลาด หรือการแข่งขันได้เร็วขึ้นความสามารถในการปรับตัวที่เร็วขึ้นนี้เป็นกุญแจสำคัญในการรักษาความสามารถในการแข่งขันในอุตสาหกรรมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงภายนอกเป็นสิ่งสำคัญ

ยิ่งไปกว่านั้น การวิเคราะห์เชิงคาดการณ์ที่ขับเคลื่อนด้วย AI ช่วยให้องค์กรต่างๆ มีข้อมูลเชิงลึกที่จำเป็นในการคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงล่วงหน้าแทนที่จะตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้น โมเดลเชิงคาดการณ์ใช้ข้อมูลในอดีตเพื่อคาดการณ์แนวโน้มในอนาคต พฤติกรรมของลูกค้า และการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น (Agrawal, Gans และ Goldfarb, 2018) การรวมข้อมูลเชิงลึกเหล่านี้เข้าด้วยกันจะช่วยให้องค์กรต่างๆ สามารถตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากร การวางแผนการผลิต และการให้บริการได้ดีขึ้น ซึ่งจะช่วยเพิ่มความคล่องตัวและความยืดหยุ่น ตัวอย่างเช่น สามารถปรับห่วงโซ่อุปทานแบบเรียลไทม์เพื่อปรับระดับสินค้าคงคลังให้เหมาะสมหรือเปลี่ยนเส้นทางการขนส่งเพื่อตอบสนองต่อการหยุดชะงักที่ไม่คาดคิด ช่วยลดเวลาหยุดทำงานและต้นทุนให้เหลือน้อยที่สุด (Ivanov & Dolgui, 2020) ความสามารถในการคาดการณ์ล่วงหน้าและตอบสนองต่อความท้าทายก่อนที่ความท้าทายเหล่านั้นจะกลายเป็นวิกฤตถือเป็นจุดเด่นของความยืดหยุ่นขององค์กรที่ได้รับการปรับปรุงด้วย AI

ในที่สุด การมีส่วนร่วมสนับสนุนของ AI ต่อการบริการลูกค้าเชิงรุกยังช่วยเสริมสร้างความคล่องตัวขององค์กรอีกด้วย ด้วยการทำให้การโต้ตอบกับลูกค้าเป็นไปโดยอัตโนมัติและวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าแบบเรียลไทม์ AI ช่วยให้องค์กรต่างๆ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเป็นส่วนตัวและทันเวลาที่ จึงช่วยยกระดับประสบการณ์ของลูกค้า (Brock & von Wangenheim, 2019) ไม่ว่าจะผ่านแชทบ็อต AI หรือคำแนะนำผลิตภัณฑ์ที่เป็นส่วนตัว องค์กรในยุคใหม่สามารถปรับบริการของตนให้เข้ากับความคาดหวังของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป

ได้อย่างรวดเร็ว ระดับการตอบสนองนี้ไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าเท่านั้น แต่ยังช่วยให้องค์กรต่างๆ ก้าวล้ำหน้าคู่แข่งด้วยการพัฒนารูปแบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ความคล่องตัวและความยืดหยุ่นที่ขับเคลื่อนโดย AI จึงไม่เพียงแต่เป็นข้อได้เปรียบในการดำเนินงานเท่านั้น แต่ยังเป็นสินทรัพย์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญในยุคดิจิทัลอีกด้วย

3. เวิร์กโฟลว์การทำงานร่วมกันและแบบกระจายอำนาจในองค์กรยุคใหม่ (Collaborative and Decentralized Workflows)

ในยุคของ AI องค์กรต่าง ๆ หันมาใช้เวิร์กโฟลว์การทำงานร่วมกันและแบบกระจายอำนาจกันมากขึ้น โดยเครื่องมือที่ขับเคลื่อนด้วย AI มีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างลำดับชั้นแบบเดิม เครื่องมือเหล่านี้รวมถึงผู้ช่วยเสมือน แพลตฟอร์มการสื่อสารอัจฉริยะ และระบบการจัดการโครงการบนคลาวด์ ช่วยให้ทีมงานทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นในฟังก์ชันและสถานที่ต่าง ๆ (Bughin et al., 2017) AI ช่วยให้ทำงานร่วมกันแบบเรียลไทม์ได้โดยทำให้การสื่อสารคล่องตัวขึ้น ทำให้งานประจำเป็นอัตโนมัติ และอำนวยความสะดวกในการแบ่งปันข้อมูล โดยไม่คำนึงถึงขอบเขตทางภูมิศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงนี้ช่วยลดการพึ่งพาการตัดสินใจแบบรวมศูนย์ ทำให้องค์กรดำเนินงานได้อย่างคล่องตัวมากขึ้น ส่งเสริมนวัตกรรมและการแก้ปัญหาที่รวดเร็วขึ้นในแผนกต่าง ๆ

การกระจายอำนาจยังได้รับการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นด้วยความสามารถของ AI ในการกระจายอำนาจการตัดสินใจไปทั่วทั้งองค์กร ด้วย AI ที่ให้ข้อมูลเชิงลึกแบบเรียลไทม์และการวิเคราะห์เชิงทำนาย ทีมงานจึงสามารถตัดสินใจตามข้อมูลได้อย่างอิสระโดยไม่ต้องพึ่งพาแนวทางจากบนลงล่าง ลำดับชั้นที่แบนราบนี้ช่วยให้พนักงานในทุกระดับสามารถเป็นเจ้าของโครงการของตนเองได้ ส่งผลให้มีความคล่องตัวและตอบสนองความต้องการภายในองค์กรได้มากขึ้น (Brock & von Wangenheim, 2019) เนื่องจากการตัดสินใจไม่ได้จำกัดอยู่แค่ผู้บริหารระดับสูงอีกต่อไป องค์กรจึงสามารถตอบสนองต่อความท้าทายและโอกาสต่างๆ ได้เร็วขึ้น ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและส่งเสริมวัฒนธรรมสถานที่ทำงานที่เป็นประชาธิปไตยมากขึ้น

การส่งเสริมเวิร์กโฟลว์แบบกระจายอำนาจผ่าน AI ยังส่งเสริมให้เกิดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ครอบคลุมและสร้างสรรค์มากขึ้น เครื่องมือ AI ช่วยให้ทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่นข้ามขอบเขตทางภูมิศาสตร์และแผนกต่างๆ ทำให้ทีมงานที่หลากหลายสามารถนำเสนอมุมมองและความเชี่ยวชาญเฉพาะตัวของตนได้ การทำงานเป็นทีมข้ามสายงานนี้มักจะนำไปสู่โซลูชันที่

สร้างสรรค์และนวัตกรรมมากขึ้น เนื่องจากพนักงานจากแผนกต่างๆ ขององค์กรทำงานร่วมกัน เพื่อวัตถุประสงค์ร่วมกัน (Zhou et al., 2020) ยิ่งไปกว่านั้น ลักษณะที่ครอบคลุมของ เครื่องมือการทำงานร่วมกันที่ขับเคลื่อนด้วย AI ช่วยให้องค์กรสามารถใช้ประโยชน์จากกลุ่ม บุคลากรที่มีพรสวรรค์ทั่วโลกได้ โดยจัดอุปสรรคทางกายภาพและด้านโลจิสติกส์ในการมีส่วนร่วม ผลลัพธ์ที่ได้คือเวิร์กโฟลว์แบบกระจายอำนาจที่ได้รับการปรับปรุงด้วย AI จึงไม่เพียงแต่มี ประสิทธิภาพมากขึ้นเท่านั้น แต่ยังเป็นแรงผลักดันสำคัญของนวัตกรรมและความหลากหลาย ภายในองค์กรยุคใหม่ด้วย

4. การทำงานอัตโนมัติและการเพิ่มบทบาทของมนุษย์ในองค์กรยุคใหม่ (Automation and Augmentation of Human Roles)

AI และระบบอัตโนมัติกำลังปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ส่งผลให้เกิดแนวคิดใหม่ที่เทคโนโลยีเข้ามาเสริมแทนที่จะเข้ามาแทนที่แรงงานมนุษย์ แม้ว่า AI จะทำให้การทำงานประจำวันและงานซ้ำซาก เช่น การป้อนข้อมูล การจัดการตารางเวลา และการ บริการลูกค้าขั้นพื้นฐานเป็นไปโดยอัตโนมัติได้อย่างสมบูรณ์ แต่คุณค่าที่แท้จริงของ AI มักจะอยู่ที่ การเพิ่มบทบาทหน้าที่ของมนุษย์ AI จัดการกับกิจกรรมทั่วไป ช่วยให้พนักงานมีเวลามุ่งเน้น ไปที่งานเชิงกลยุทธ์ ความคิดสร้างสรรค์ และการแก้ปัญหาขั้นสูงมากขึ้น (Wilson & Daugherty, 2018) การเปลี่ยนแปลงนี้ทำให้พนักงานสามารถใช้การคิดวิเคราะห์ นวัตกรรม และทักษะในการเข้ากับผู้อื่นได้ ซึ่งเครื่องจักรไม่สามารถทำซ้ำได้ง่ายนัก จึงช่วยเพิ่มผลผลิต โดยรวมและความพึงพอใจในงาน

การเติบโตของ AI ยังทำให้เกิดแนวคิดของแรงงานแบบผสมผสาน ซึ่งความเชี่ยวชาญ ของมนุษย์และระบบ AI ทำงานร่วมกันเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น ในโมเดลนี้ AI ทำหน้าที่เป็น เครื่องมือที่เพิ่มขีดความสามารถของมนุษย์แทนที่จะเข้ามาแทนที่ทั้งหมด ตัวอย่างเช่น AI สามารถให้ข้อมูลเชิงลึกผ่านการวิเคราะห์ข้อมูล แนะนำโซลูชัน หรือทำให้ส่วนต่างๆ ของ กระบวนการเป็นอัตโนมัติ ในขณะที่มนุษย์เป็นผู้ตัดสินใจขั้นสุดท้ายและแทรกความคิด สร้างสรรค์หรือสติปัญญาทางอารมณ์เมื่อจำเป็น (Brynjolfsson & McAfee, 2014) การ ทำงานร่วมกันระหว่างสติปัญญาของมนุษย์และ AI นำไปสู่การตัดสินใจที่ดีขึ้น การดำเนินการที่ รวดเร็วขึ้น และนวัตกรรมที่มากขึ้น เนื่องจากองค์กรได้รับประโยชน์จากจุดแข็งร่วมกันของทั้ง สองอย่าง

การทำให้บทบาทของมนุษย์เป็นอัตโนมัติและเพิ่มขึ้นมีศักยภาพในการส่งเสริมนวัตกรรม และการเติบโตภายในองค์กร แต่ยังคงต้องมีการคิดทบทวนทักษะและการออกแบบงานใหม่ด้วย

เมื่อ AI เข้ามามีบทบาทในงานประจำ องค์กรต่างๆ จะต้องลงทุนในการฝึกทักษะใหม่ให้กับพนักงานเพื่อมุ่งเน้นไปที่การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน ความคิดสร้างสรรค์ และการทำงานร่วมกัน (Bessen, 2019) พนักงานจำเป็นต้องเรียนรู้วิธีการทำงานร่วมกับระบบ AI ที่ความข้อมูลและข้อมูลเชิงลึกที่สร้างโดย AI ในขณะที่ตัดสินใจอย่างมีข้อมูลโดยอิงจากความรู้ความเชี่ยวชาญของตนเอง ชุดทักษะใหม่นี้มีความจำเป็นในการทำให้แน่ใจว่า AI เสริมความสามารถของมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงขับเคลื่อนการสร้างสรรคและรักษาความเกี่ยวข้องของบทบาทของมนุษย์ในสถานที่ทำงานที่ใช้ระบบอัตโนมัติมากขึ้น

5. การปรับแต่งส่วนบุคคลและการเน้นที่ลูกค้าในองค์กรยุคใหม่ (Personalization and Customer-Centricity)

ในยุค AI การปรับแต่งส่วนบุคคลกลายเป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับประสบการณ์ของลูกค้า ทำให้การเน้นที่ลูกค้าเป็นคุณลักษณะหลักของกลยุทธ์องค์กรยุคใหม่ เทคโนโลยี AI โดยเฉพาะการเรียนรู้ของเครื่องจักรและการวิเคราะห์ข้อมูล ช่วยให้องค์กรสามารถรวบรวม วิเคราะห์ และตีความข้อมูลลูกค้าจำนวนมากมหาศาลได้ ทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความชอบ และพฤติกรรมของแต่ละบุคคล (Lamberton & Stephen, 2016) ด้วยการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเหล่านี้ บริษัทต่างๆ สามารถปรับแต่งผลิตภัณฑ์ บริการ และการสื่อสารให้ตรงกับความ ต้องการและความปรารถนาที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้าแต่ละราย ทำให้เกิดประสบการณ์ที่เป็น ส่วนตัวและมีส่วนร่วมมากขึ้น ความสามารถในการเสนอคำแนะนำที่เป็นส่วนตัวนี้ไม่เพียงแต่ ช่วยเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าเท่านั้น แต่ยังช่วยให้องค์กรสร้างความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งขึ้น และความภักดีกับฐานลูกค้าได้อีกด้วย

ความสามารถในการคาดการณ์ของ AI ช่วยให้องค์กรสามารถก้าวข้ามการปรับแต่งส่วนบุคคลแบบง่ายๆ และคาดการณ์ความต้องการของลูกค้าได้ล่วงหน้าก่อนที่ความต้องการนั้นจะ เกิดขึ้น โดยการวิเคราะห์ข้อมูลในอดีตและแบบเรียลไทม์ ระบบ AI สามารถคาดการณ์ได้ว่า ลูกค้าอาจต้องการผลิตภัณฑ์หรือบริการใด ทำให้องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการ เหล่านั้นได้ล่วงหน้า (Davenport et al., 2020) ตัวอย่างเช่น ในภาคค้าปลีก AI สามารถ วิเคราะห์รูปแบบการซื้อเพื่อแนะนำผลิตภัณฑ์หรือเสนอข้อเสนอที่ปรับแต่งได้ ในขณะที่ใน อุตสาหกรรมการธนาคาร โซลูชันที่ขับเคลื่อนด้วย AI สามารถระบุการเปลี่ยนแปลงใน พฤติกรรมทางการเงินของลูกค้าเพื่อเสนอคำแนะนำหรือการสนับสนุนที่ปรับแต่งได้ ระดับของ

การเน้นที่ลูกค้านี้ ซึ่งเป็นไปได้ด้วย AI ช่วยให้บริษัทต่างๆ สามารถแข่งขันได้โดยมอบประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องและมีคุณค่าอย่างสม่ำเสมอ

การใช้ AI ในการปรับแต่งยังช่วยให้สามารถโต้ตอบกับลูกค้าได้แบบเรียลไทม์ ซึ่งช่วยปรับปรุงประสบการณ์ของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น แอปพลิเคชันที่ขับเคลื่อนด้วย AI เครื่องมือแนะนำ และผู้ช่วยเสมือนสามารถโต้ตอบกับลูกค้าได้ทันที โดยให้คำตอบและการสนับสนุนที่ปรับแต่งได้ตลอดเวลา (Rust & Huang, 2014) การตอบสนองนี้ไม่เพียงแต่ปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการลูกค้าเท่านั้น แต่ยังช่วยสร้างการเดินทางของลูกค้าที่ราบรื่นและน่าพอใจยิ่งขึ้นอีกด้วย โดยการวิเคราะห์คำติชมและการโต้ตอบของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง องค์กรต่างๆ สามารถปรับปรุงความพยายามในการปรับแต่งได้ ทำให้มั่นใจได้ว่าการมีส่วนร่วมทุกครั้งจะดูปรับแต่งได้และเกี่ยวข้องเป็นผลให้การปรับแต่งที่ขับเคลื่อนด้วย AI เปลี่ยนการเน้นที่ลูกค้าจากกลยุทธ์การตลาดให้กลายเป็นแนวทางการดำเนินงานหลักที่ขับเคลื่อนความภักดีของลูกค้าและความสำเร็จในระยะยาว

6. จริยธรรม การกำกับดูแล และความโปร่งใสในองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วย AI (Ethics, Governance, and Transparency)

เนื่องจาก AI เข้ามาผนวกรวมในการดำเนินงานหลักขององค์กรยุคใหม่มากขึ้น ความสำคัญของการใช้งาน AI ที่ถูกต้องตามจริยธรรม การกำกับดูแล และความโปร่งใสจึงมีความสำคัญสูงสุด องค์กรต่างๆ ต้องมั่นใจว่าระบบ AI ของตนทำงานอย่างมีความรับผิดชอบ และสอดคล้องกับค่านิยมของสังคม ความกังวลหลักประการหนึ่งเกี่ยวกับ AI คือความเสี่ยงต่อความลำเอียงในการตัดสินใจ ซึ่งอาจเกิดจากชุดข้อมูลที่มีอคติหรือการออกแบบอัลกอริทึมที่มีข้อบกพร่อง (O'Neil, 2016) ตัวอย่างเช่น อัลกอริทึม AI ที่ใช้ในการว่าจ้าง การให้กู้ยืม หรือการบังคับใช้กฎหมายอาจเสริมสร้างอคติในอดีตโดยไม่ได้ตั้งใจหากไม่ได้รับการตรวจสอบและปรับเทียบอย่างเหมาะสม เพื่อบรรเทาความเสี่ยงเหล่านี้ องค์กรต่างๆ จึงได้กำหนดกรอบการกำกับดูแลที่เน้นการพัฒนา AI ที่ถูกต้องตามจริยธรรม เพื่อให้แน่ใจว่าระบบ AI โปร่งใส ยุติธรรม และรับผิดชอบ

นอกเหนือจากการจัดการกับอคติแล้ว กรอบการกำกับดูแลยังเน้นที่ปัญหาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลอีกด้วย เนื่องจากระบบ AI ต้องพึ่งพาข้อมูลอย่างมากในการสร้างข้อมูลเชิงลึก องค์กรต่างๆ จึงได้รับความไว้วางใจให้ดูแลข้อมูลลูกค้าที่ละเอียดอ่อนจำนวนมาก การรับรองว่าข้อมูลได้รับการจัดการตามกฎหมายระเบียบ เช่น ข้อบังคับทั่วไปเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูล (GDPR) ถือเป็นสิ่งสำคัญในการรักษาความไว้วางใจของลูกค้า (Jobin, Ienca และ Vayena, 2019)

องค์กรต่างๆ ต้องพัฒนานโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับวิธีการรวบรวม จัดเก็บ และใช้ข้อมูล และต้องมีความโปร่งใสเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัตินี้ทั้งต่อลูกค้าและหน่วยงานกำกับดูแล ความโปร่งใส这不仅ไม่เพียงแต่ช่วยลดความเสี่ยงจากปัญหาทางกฎหมายเท่านั้น แต่ยังช่วยเสริมสร้างชื่อเสียงขององค์กรและความภักดีของลูกค้าอีกด้วย โดยแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการใช้ AI อย่างมีความรับผิดชอบ

ยิ่งไปกว่านั้น ความโปร่งใสในการพัฒนา การใช้งาน และการบำรุงรักษาอัลกอริทึม AI ยังช่วยส่งเสริมความไว้วางใจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นพนักงาน ลูกค้า และชุมชนโดยรวม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการทำความเข้าใจว่าการตัดสินใจที่ขับเคลื่อนโดย AI นั้นเกิดขึ้นได้อย่างไร และสอดคล้องกับมาตรฐานทางจริยธรรมหรือไม่ (Cath, 2018) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายนี้ องค์กรต่างๆ กำลังนำแบบจำลองการกำกับดูแล AI มาใช้ ซึ่งเน้นที่ความสามารถในการอธิบาย โดยที่การตัดสินใจของ AI สามารถตีความและอธิบายได้ในลักษณะที่มนุษย์สามารถเข้าใจได้ การให้ความสำคัญกับความโปร่งใสและจริยธรรมในการกำกับดูแล AI จะทำให้องค์กรต่างๆ สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งยิ่งขึ้นกับผู้ถือผลประโยชน์ ส่งเสริมไม่เพียงแต่ความไว้วางใจเท่านั้น แต่ยังรวมถึงความยั่งยืนในระยะยาวในภูมิทัศน์เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอีกด้วย

สรุป

รูปแบบองค์กรสมัยใหม่ในยุค AI ได้มีการพัฒนาอย่างมาก โดยได้รับแรงผลักดันจากความก้าวหน้าของปัญญาประดิษฐ์และการวิเคราะห์ข้อมูล รูปแบบเหล่านี้มีลักษณะเฉพาะคือการตัดสินใจตามข้อมูล ความคล่องตัว เวิร์กโฟลว์แบบกระจายอำนาจ และการทำงานร่วมกันที่ดีขึ้นระหว่างฟังก์ชันและพื้นที่ต่างๆ AI ช่วยให้องค์กรต่างๆ สามารถทำงานประจำเป็นอัตโนมัติ เพิ่มบทบาทของมนุษย์ และปรับปรุงประสบการณ์ของลูกค้าผ่านการปรับแต่ง นอกจากนี้ การพิจารณาทางจริยธรรม การกำกับดูแล และความโปร่งใสได้กลายเป็นสิ่งสำคัญเนื่องจากองค์กรต่างๆ พยายามให้แน่ใจว่ามีการใช้ AI อย่างมีความรับผิดชอบ ลดอคติ และปกป้องความเป็นส่วนตัวของข้อมูล โดยรวมแล้ว รูปแบบสมัยใหม่เหล่านี้ทำให้องค์กรต่างๆ มีประสิทธิภาพ สร้างสรรค์ และตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

เพื่อใช้ประโยชน์จากศักยภาพของ AI ได้อย่างเต็มที่ องค์กรต่างๆ ควรลงทุนในการพัฒนาการบูรณาการกับชุดแล AI ที่แข็งแกร่งซึ่งให้ความสำคัญกับจริยธรรม ความโปร่งใส และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ซึ่งจะช่วยสร้างความไว้วางใจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและรับรองการปฏิบัติตามกฎระเบียบ นอกจากนี้ การยกระดับทักษะและการฝึกอบรมใหม่ของพนักงานอย่างต่อเนื่องถือเป็นสิ่งสำคัญในการอำนวยความสะดวกให้กับแรงงานแบบผสมผสานที่มนุษย์และ AI ทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรต่างๆ ควรเน้นที่การส่งเสริมวัฒนธรรมแห่งความคล่องตัวและความยืดหยุ่น เพื่อให้แน่ใจว่า AI ไม่เพียงแต่ถูกนำมาใช้เพื่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานเท่านั้น แต่ยังเป็นตัวขับเคลื่อนการสร้างนวัตกรรมและการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์อีกด้วย การนำกลยุทธ์เหล่านี้มาใช้จะช่วยให้องค์กรต่างๆ เติบโตและแข่งขันได้ในตลาดที่ขับเคลื่อนด้วย AI

เอกสารอ้างอิง

- Agrawal, A., Gans, J., & Goldfarb, A. (2018). *Prediction machines: The simple economics of artificial intelligence*. Harvard Business Review Press.
- Bessen, J. (2019). *AI and Jobs: The Role of Demand*. NBER Working Paper No. 24235. National Bureau of Economic Research.
- Bharadwaj, A., El Sawy, O. A., Pavlou, P. A., & Venkatraman, N. (2013). Digital business strategy: Toward a next generation of insights. *MIS Quarterly*, 37(2), 471-482.
- Brock, J. K., & von Wangenheim, F. (2019). Demystifying AI: What digital transformation leaders can teach you about realistic artificial intelligence. *California Management Review*, 61(4), 110-134.
- Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2014). *The second machine age: Work, progress, and prosperity in a time of brilliant technologies*. W. W. Norton & Company.

- Bughin, J., Hazan, E., Ramaswamy, S., Chui, M., Allas, T., Dahlström, P., ... & Trench, M. (2017). *Artificial intelligence: The next digital frontier?* McKinsey Global Institute.
- Bughin, J., Hazan, E., Ramaswamy, S., Chui, M., Allas, T., Dahlström, P., ... & Trench, M. (2017). *Artificial intelligence: The next digital frontier?* McKinsey Global Institute.
- Cath, C. (2018). Governing artificial intelligence: Ethical, legal, and technical opportunities and challenges. *Philosophical Transactions of the Royal Society A: Mathematical, Physical and Engineering Sciences*, 376(2133), 20180080.
- Cram, A., Brohman, M. K., & Gallupe, R. B. (2016). Information systems control: A review and framework for emerging information systems processes. *Journal of Management Information Systems*, 33(4), 1150-1175.
- Davenport, T. H., Guha, A., Grewal, D., & Bressgott, T. (2020). How artificial intelligence will change the future of marketing. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 48(1), 24-42.
- Ghasemaghaei, M., Hassanein, K., & Turel, O. (2018). Increasing firm agility through the use of data analytics: The role of fit. *Decision Support Systems*, 114, 1-13.
- Ivanov, D., & Dolgui, A. (2020). A digital supply chain twin for managing the disruption risks and resilience in the era of Industry 4.0. *Production Planning & Control*, 31(9), 722-733.
- Jobin, A., Ienca, M., & Vayena, E. (2019). The global landscape of AI ethics guidelines. *Nature Machine Intelligence*, 1(9), 389-399.
- Lamberton, C., & Stephen, A. T. (2016). A thematic exploration of digital, social media, and mobile marketing: Research evolution from 2000 to 2015 and an agenda for future inquiry. *Journal of Marketing*, 80(6), 146-172.

- Mintzberg, H. (1993). *Structure in fives: Designing effective organizations*. Prentice Hall.
- O'Neil, C. (2016). *Weapons of math destruction: How big data increases inequality and threatens democracy*. Crown Publishing.
- Provost, F., & Fawcett, T. (2013). *Data science for business: What you need to know about data mining and data-analytic thinking*. O'Reilly Media.
- Rust, R. T., & Huang, M. H. (2014). The service revolution and the transformation of marketing science. *Marketing Science*, 33(2), 206-221.
- Sambamurthy, V., Bharadwaj, A., & Grover, V. (2003). Shaping agility through digital options: Reconceptualizing the role of information technology in contemporary firms. *MIS Quarterly*, 27(2), 237-263.
- Wilson, H. J., & Daugherty, P. R. (2018). Collaborative intelligence: Humans and AI are joining forces. *Harvard Business Review*, 96(4), 114-123.
- Zhou, Y., Simske, S. J., & Shang, Y. (2020). A hybrid collaboration model for AI-human team cooperation. *IEEE Transactions on Human-Machine Systems*, 50(4), 322-334.