

การบริหารการเปลี่ยนผ่านโดยการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้กับแรงงาน ในสถานบันเทิง*

TRANSITION MANAGEMENT USING ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN THE WORKFORCE ENTERTAINMENT

ชญาพิชชา มันทนาโอภากุล¹, กมลพร กัลยาณมิตร², สติติย์ นียมญาต³

และ ทศนีย์ ลักขณาภิชนชนซ์⁴

Chayapitcha Muntanaophakul¹, Kamolporn Kalyanamitra², Satit Niyomyaht³

and Tassanee Lakkanapichoncha⁴

¹⁻⁴คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

¹⁻⁴Faculty of Political Science, Bangkokthonburi University, Thailand

Corresponding Author's Email: kanom6565@gmail.com

วันที่รับบทความ : 8 พฤษภาคม 2569; วันที่แก้ไขบทความ 23 พฤษภาคม 2569; วันที่ตอบรับบทความ : 25 พฤษภาคม 2569

Received 8 May 2026; Revised 23 May 2026; Accepted 25 May 2026

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการบริหารการเปลี่ยนผ่านโดยการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้กับแรงงานในสถานบันเทิง 2) วิเคราะห์ผลกระทบของการบริหารการเปลี่ยนผ่านโดยการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้กับแรงงานในสถานบันเทิง และ 3) เสนอแนวทางการบริหารการเปลี่ยนผ่านโดยการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้กับแรงงานในสถานบันเทิง เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ภาครัฐ ผู้ประกอบการสถานบันเทิง แรงงานในสถานบันเทิง และนักวิชาการสาขารัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 24 คน ใช้วิธีการคัดเลือก

Citation:



* ชญาพิชชา มันทนาโอภากุล, กมลพร กัลยาณมิตร, สติติย์ นียมญาต และ ทศนีย์ ลักขณาภิชนชนซ์. (2569). การบริหารการเปลี่ยนผ่านโดยการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้กับแรงงาน ในสถานบันเทิง.

วารสารส่งเสริมและพัฒนาวิชาการสมัยใหม่, 4(4), 1-18.

Chayapitcha Muntanaophakul, Kamolporn Kalyanamitra, Satit Niyomyaht and Tassanee Lakkanapichoncha.

(2026). Transition Management Using Artificial Intelligence In The Workforce Entertainment.

Modern Academic Development and Promotion Journal, 4(4), 1-18.;

DOI: <https://doi.org/10.>

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

แบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า 1) แนวโน้มการบริหารการเปลี่ยนผ่านโดยการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้กับแรงงานในสถานบันเทิง พบว่า ปัญญาประดิษฐ์มีความสามารถทดแทนแรงงานในงานเชิงเทคนิคได้แต่ยังมีข้อจำกัดด้านปฏิสัมพันธ์และอารมณ์ ต้นทุนการลงทุนสูงเป็นอุปสรรคต่อผู้ประกอบการรายย่อย ผู้ประกอบการขนาดใหญ่ยอมรับสูง ขนาดเล็กยอมรับต่ำ แรงงานกลุ่มอายุมากกลัวและต่อต้าน ส่วนกลุ่มอายุน้อยเปิดรับมากกว่า ขณะที่ประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายหรือนโยบายรองรับการเปลี่ยนผ่านนี้ 2) ผลกระทบของการบริหารการเปลี่ยนผ่านโดยการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้กับแรงงานในสถานบันเทิง ผลกระทบด้านเศรษฐกิจพบว่าผู้ประกอบการลดต้นทุนค่าแรงลงร้อยละ 40-60 ต่อเดือน แต่แรงงานไร้ทักษะเฉพาะได้รับผลกระทบรุนแรง ด้านสังคมพบว่าแรงงานตกงานหรือรายได้ลดลงส่งผลเป็นลูกโซ่ถึงครอบครัวและชุมชน ด้านแรงงานพบว่าตลาดแรงงานเปลี่ยนจากปริมาณไปสู่คุณภาพ เกิดอาชีพใหม่ด้านเทคโนโลยี และ 3) แนวทางการบริหารการเปลี่ยนผ่านโดยการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้กับแรงงานในสถานบันเทิง แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับแรงงานควรพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีและทักษะสังคม ระดับผู้ประกอบการควรใช้ปัญญาประดิษฐ์อย่างสมดุลและจัดฝึกอบรมแรงงาน และระดับนโยบายสาธารณะภาครัฐควรกำหนดกฎหมายรองรับ พัฒนาทักษะแรงงาน จัดระบบเงินชดเชย สนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อย และสร้างกลไกการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน

คำสำคัญ: การบริหาร, การเปลี่ยนผ่าน, ปัญญาประดิษฐ์, แรงงาน, สถานบันเทิง

Abstract

This research objectives were 1) to study the transition management using artificial intelligence in the workforce entertainment, 2) to analyze the impacts of transition management using artificial intelligence in the workforce entertainment, and 3) to propose guidelines for transition management using artificial intelligence for the workforce entertainment. This was qualitative research. Key informants included government officials, entertainment owners, workforces entertainment, and academics in public administration, totaling 24

people, selected using purposive selection. The research instrument was a semi-structured interview. Data was analyzed using content analysis.

The research results found that: 1) The transition management using artificial intelligence in the workforce entertainment showed that artificial intelligence could replace labor in technical tasks but had limitations in interaction and emotions. High investment costs were an obstacle for small businesses. Large businesses had high acceptance, while small businesses had low acceptance. Older workers were fearful and resistant, while younger workers were more accepting. Currently, Thailand lacked laws or policies to support this transition, 2) Impacts of transition management using artificial intelligence in the workforce entertainment: economic impacts showed that business owners could reduce labor costs by 40-60% per month, but unskilled workers were severely affected. From a social perspective, unemployment or reduced income had a ripple effect on families and communities. From a labor perspective, the labor market was shifting from quantity to quality, giving rise to new technology-related professions, and 3) Guidelines for the transition management using artificial intelligence in the workforce entertainment were divided into three levels: at the workforce level, skills in technology and social skills should be developed, at the employer level, artificial intelligence should be used in a balanced manner and workforce training should be provided, at the public policy level, the government should establish supporting legislation, developed workforce skills, provided compensation systems, supported small businesses, and created mechanisms for participation from all sectors.

Keywords: Management, Transition, Artificial Intelligence, Workforce, Entertainment

บทนำ

ในโลกที่เทคโนโลยีเติบโตและพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) หรือ AI ได้กลายเป็นปัจจัยสำคัญที่ขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงในทุกภาคส่วนของธุรกิจ ตั้งแต่การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานไปจนถึงการสร้างประสบการณ์ให้ลูกค้า AI ไม่เพียงแต่เปลี่ยนวิธีการทำธุรกิจเท่านั้น แต่ยังเปลี่ยนวิธีคิดเกี่ยวกับการแข่งขันและนวัตกรรมในโลกของธุรกิจ (Hammond, 2015) จากรายงาน AI Statistics 2025 พบว่าปัจจุบัน 78% ขององค์กรทั่วโลกมีการใช้ AI อย่างน้อยหนึ่งฟังก์ชันในกระบวนการทำงาน และ 71% มีการใช้งาน Generative AI เป็นประจำ ขณะที่ 44% ของพนักงานได้นำ AI มาใช้ในงานประจำวัน อย่างไรก็ตาม มีเพียง 1% ขององค์กรเท่านั้นที่สามารถนำ AI มาใช้อย่างเต็มรูปแบบ สะท้อนให้เห็นว่าแม้ AI จะได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย แต่หลายองค์กรยังอยู่ในช่วงเริ่มต้นของการเรียนรู้และปรับตัวเพื่อใช้ศักยภาพของ AI ให้เกิดประโยชน์สูงสุด การเข้ามาของ AI ยังส่งผลต่อโครงสร้างตลาดแรงงานทั่วโลก รายงาน The Future of Jobs Report 2025 จาก World Economic Forum คาดการณ์ว่า ภายในปี 2030 จะมีตำแหน่งงานใหม่เกิดขึ้นถึง 170 ล้านตำแหน่ง ในขณะที่บางงานจะถูกแทนที่ราว 92 ล้านตำแหน่ง คิดเป็นการเพิ่มสุทธิของตำแหน่งงานกว่า 78 ล้านตำแหน่งทั่วโลก (Gygar, 2026)

สถาบันเชิงของประเทศไทยเป็นหนึ่งในภาคบริการที่สร้างรายได้และมีการจ้างงานจำนวนมาก ครอบคลุมทั้งแรงงานที่มีทักษะเฉพาะด้าน เช่น นักดนตรี ดีเจ พนักงานควบคุมเสียงแสง และแรงงานระดับปฏิบัติการ เช่น พนักงานต้อนรับ พนักงานเสิร์ฟ พนักงานบริการทั่วไป ปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ได้เข้ามามีบทบาทในภาคบริการมากขึ้น รวมถึงในสถาบันเชิง เริ่มตั้งแต่ระบบจองโต๊ะอัตโนมัติ ระบบบริหารสินค้าคงคลัง ระบบควบคุมแสงและเสียง รวมถึงระบบที่สามารถทำงานด้านดนตรีได้ในระดับเทียบเท่ามนุษย์

ด้วยเหตุนี้ผู้ประกอบการจึงเริ่มนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้เพื่อลดต้นทุนค่าแรงและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการส่งผลให้แรงงานในสถาบันเชิงจำนวนมากต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทั้งในรูปแบบการทำงาน ชั่วโมงทำงาน และรายได้ รวมถึงความเสี่ยงในการถูกทดแทนโดยเทคโนโลยี ซึ่งการเปลี่ยนผ่านดังกล่าวในประเทศไทยยังขาดการบริหารจัดการที่เป็นระบบ ทั้งในระดับผู้ประกอบการที่ยังไม่มีแนวทางชัดเจน และระดับนโยบายสาธารณะที่ยังไม่มีกฎหมายหรือกลไกสนับสนุนที่เหมาะสม อีกทั้งปัจจุบันยังไม่มีงานศึกษาที่มุ่งเน้นการบริหารการเปลี่ยนผ่านโดยการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้กับแรงงานในสถาบันเชิงโดยเฉพาะ

จากที่มาของปัญหาและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสนใจศึกษาเรื่อง “การบริหารการเปลี่ยนผ่านโดยการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้กับแรงงานในสถานบันเทิง” เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารการเปลี่ยนผ่าน ผลกระทบ รวมถึงเสนอแนวทางที่เหมาะสม โดยผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อแรงงาน ผู้ประกอบการ และภาครัฐที่เกี่ยวข้องในการวางแผนรับมือการเปลี่ยนแปลง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาแนวโน้มการบริหารการเปลี่ยนผ่านโดยการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้กับแรงงานในสถานบันเทิง
2. วิเคราะห์ผลกระทบของการบริหารการเปลี่ยนผ่านโดยการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้กับแรงงานในสถานบันเทิง
3. เสนอแนวทางการบริหารการเปลี่ยนผ่านโดยการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้กับแรงงานในสถานบันเทิง

การทบทวนวรรณกรรม

1. ความรู้เกี่ยวกับสถานบันเทิง

สถานบันเทิง หมายถึง สถานบริการตอนกลางคืน ปัจจุบันได้ตอบสนองคนในสังคม โดยจะจัดเป็นสถานที่พบปะสังสรรค์สำหรับคนทำงานกลางวัน โดยพบปะสังสรรค์ในเวลากลางคืน ซึ่งได้ตอบสนองให้กับผู้ที่มาเที่ยวยังสถานบริการเหล่านี้ได้เป็นอย่างดี โดยให้สถานบันเทิงในรูปแบบต่าง ๆ เช่น มีนักร้อง มีดนตรี เพื่อให้ได้รับความสำราญไปพร้อม ๆ กับการจำหน่ายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ อาหาร และของมีค่าอื่น ๆ ด้วย สถานบันเทิงสามารถแบ่งออกเป็นหลายประเภทตามลักษณะการให้บริการและกลุ่มผู้ใช้บริการ ได้แก่ ดิสโก้เธค เป็นสถานบันเทิงที่ให้ผู้ใช้บริการไปดื่มสุราหรือเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ คาเฟ่ สถานบริการประเภทนี้ต้อนรับผู้มาเที่ยวได้ตั้งแต่ครอบครัว อาบอบนวด ลักษณะของอาบอบนวดมีทั้งแบบปัจจุบันและอาบอบนวดแบบโบราณ บาร์ร่า เป็นสถานที่ให้ความบันเทิงแก่บุคคลทั่วไป โดยจัดเป็นลานกว้าง มีเวทีอยู่ส่วนหนึ่งของลานกว้างนั้น มีการเปิดเพลงหรือวงดนตรีเล่นสด และโรงน้ำชาเป็นสถานบริการให้กับเพศชายโดยเฉพาะ เนื่องจากเป็นที่รู้จักกันว่าจะมีหญิงสาวได้คอยบริการกับผู้มาเที่ยว (คันธรส พลเยี่ยม, 2555)

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

Certo (2000) ได้ให้ความหมายของการจัดการว่าหมายถึง กระบวนการของการมุ่งสู่เป้าหมายขององค์การจากการทำงานร่วมกัน โดยใช้บุคคลและทรัพยากรอื่น ๆ หรือเป็นกระบวนการออกแบบและรักษาสภาพแวดล้อมที่บุคคลทำงานร่วมกันในกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อนิวัช แก้วจำนง (2555) ได้เสนอปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารองค์การดังต่อไปนี้ 1) พนักงานในองค์การ (Employee in an Organization) 2) ระบบในองค์การ (System in an Organization) 3) การจัดการ (Management) 4) การจูงใจ (Motivation) 5) สภาพแวดล้อม (Environment) 5.1) สภาพแวดล้อมภายใน เป็นสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นภายในองค์การ โดยมีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับองค์การโดยตรงและองค์การสามารถควบคุมได้ เช่น โครงสร้างองค์การ เทคโนโลยี เครื่องจักร และพนักงาน 5.2) สภาพแวดล้อมภายนอก เป็นปัจจัยที่อยู่นอกองค์การ มีอิทธิพลโดยตรงหรือโดยอ้อมต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์การ องค์การไม่สามารถควบคุมได้โดยง่าย เช่น คู่แข่ง เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง 6) การจัดองค์การ (Organizing) 7) ขนาดองค์การ (Organization Size) มีผลต่อการดำเนินกิจกรรมและการว่าจ้างแรงงาน

3. การบริหารการเปลี่ยนแปลงในยุคปัญญาประดิษฐ์เพื่อความอยู่รอดและเติบโต

การบริหารการเปลี่ยนแปลงในยุคปัญญาประดิษฐ์มุ่งให้องค์กรปรับตัวเพื่ออยู่รอดและแข่งขันได้ โดยใช้ AI เข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพงาน ลดงานซ้ำซ้อน และสนับสนุนการตัดสินใจ องค์การจำเป็นต้องพัฒนาทักษะบุคลากรผ่านการ Reskill และ Upskill ปรับบทบาทงานให้มนุษย์ทำงานที่ใช้ความคิดสร้างสรรค์มากขึ้น ลงทุนด้านข้อมูลและเทคโนโลยีที่เหมาะสม และกำหนดการใช้ AI อย่างมีจริยธรรมเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความยั่งยืนในองค์การ (มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2568)

4. ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี

Davis (1985) การยอมรับการใช้เทคโนโลยี (TAM) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมกรยอมรับ หรือเพื่อใช้ในการวัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยี มีปัจจัยหลัก 2 ประการ ที่เป็นตัวแปรภายนอก (External Variables) ได้แก่ 1) การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) การรับรู้ว่ารระบบสารสนเทศที่นำมาใช้นั้นก่อให้เกิดประโยชน์ และถ้าหากมีการใช้ระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นใหม่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น ซึ่งการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลโดยตรงต่อความตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศ และ 2) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ระดับความเชื่อของผู้ใช้ที่คาดหวังต่อระบบ

สารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้น และเป็นเป้าหมายจะใช้ต้องมีความง่ายในการเรียนรู้ที่จะใช้งาน และไม่ต้องใช้ความพยายามมาก อีกทั้งการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางตรงต่อการใช้ระบบ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การบริหารการเปลี่ยนผ่านโดยการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้กับแรงงานในสถาบันบ้นเทิงครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 4 กลุ่ม ได้แก่ เจ้าหน้าที่ภาครัฐจำนวน 7 คน ผู้ประกอบการสถานบ้นเทิง จำนวน 7 คน แรงงานในสถานบ้นเทิง จำนวน 7 คน และนักวิชาการสาขารัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 3 คน รวมจำนวน 24 คน คัดเลือกโดยวิธีการแบบเจาะจง (Purposive Selection) การกำหนดจำนวนผู้ให้ข้อมูลเป็นไปตามแนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพที่มุ่งให้เกิดความอิ่มตัวของข้อมูล (Data Saturation) ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเจาะจง โดยต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในสายงานที่เกี่ยวข้องไม่น้อยกว่า 3 ปี มีความรู้หรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับประเด็นการศึกษา และยินยอมเข้าร่วมการวิจัยโดยสมัครใจ

2. การสร้างเครื่องมือและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview)

2.2 การสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยได้พัฒนาเครื่องมือโดยการศึกษาแนวทางการสร้างแบบสัมภาษณ์เชิงคุณภาพจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดประเด็นคำถามให้สอดคล้องและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย กำหนดโครงสร้างแบบสัมภาษณ์ให้ครอบคลุมประเด็นการศึกษา การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยและความเหมาะสมของข้อมูลเชิงเนื้อหา ดำเนินการโดยประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ผ่านการให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน พิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยคัดเลือกเฉพาะรายการที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป และนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงเครื่องมือให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 การศึกษาเอกสาร (Documentary Research) ผู้วิจัยศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ งานวิจัย บทความวิชาการ วิทยานิพนธ์ และเอกสารออนไลน์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดและประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล

3.2 การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 24 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างดำเนินการแบบตัวต่อตัวในสถานที่เหมาะสม มีการขออนุญาตบันทึกเสียง และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ก่อนนำไปวิเคราะห์เชิงคุณภาพ

3.3 การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) ผู้วิจัยสังเกตจากประสบการณ์การทำงานในสถานบันเทิง โดยมุ่งเน้นการบริหารการเปลี่ยนผ่านในการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้กับแรงงาน การปรับตัวของแรงงาน และรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลง พร้อมบันทึกภาคสนามเพื่อนำไปวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์และเอกสาร

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยถอดเทป ตรวจสอบ และจัดระเบียบข้อมูล จากนั้นจัดหมวดหมู่ (Coding) และวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยเชื่อมโยงกับกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่ออธิบายการบริหารการเปลี่ยนผ่านในการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้กับแรงงานในสถานบันเทิง พร้อมตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้าจากหลายแหล่ง (Data Triangulation)

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การบริหารการเปลี่ยนผ่านโดยการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้กับแรงงานในสถานบันเทิง สามารถแสดงผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1. แนวโน้มการบริหารการเปลี่ยนผ่านโดยการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้กับแรงงานในสถานบันเทิง นำเสนอผลวิจัยได้ดังนี้

1.1 ความสามารถของปัญญาประดิษฐ์ พบว่า ปัญญาประดิษฐ์สามารถวิเคราะห์ข้อมูลผู้ใช้บริการแบบเรียลไทม์ การบริหารสินค้าคงคลัง จัดการระบบจองอัตโนมัติ ควบคุมแสงและเสียง รวมถึงงานด้านดนตรีที่เดิมเป็นหน้าที่ของดีเจ ซึ่งปัญญาประดิษฐ์ก็สามารถวิเคราะห์โครงสร้างเพลงและมิกซ์เพลงได้ในระดับเทียบเท่ามนุษย์ ความสามารถนี้ ทำให้ผู้ประกอบการต้องบริหารการเปลี่ยนผ่านบทบาทของแรงงานจากการปฏิบัติงานโดยตรงไปสู่ การควบคุมดูแล

ระบบ อย่างไรก็ตาม AI ยังมีข้อจำกัดด้านการสร้างปฏิสัมพันธ์เชิงอารมณ์ การอ่านบรรยากาศที่ซับซ้อน และความเสี่ยงจากระบบขัดข้องหรือภัยไซเบอร์ ซึ่งแรงงานมนุษย์ยังคงมีบทบาทสำคัญในส่วนนี้

1.2 ต้นทุนและค่าใช้จ่าย พบว่า ต้นทุนการใช้ปัญญาประดิษฐ์แบ่งเป็น 2 ระยะ ได้แก่ ต้นทุนเริ่มต้น เช่น ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และบุคลากร ซึ่งอยู่ในระดับหลายแสนถึงหลักล้านบาท และต้นทุนดำเนินงาน เช่น ค่าบำรุงรักษาและค่าบริการระบบ การนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้สามารถลดค่าใช้จ่ายด้านค่าจ้างแรงงานในหลายตำแหน่ง เช่น พนักงานต้อนรับ พนักงานเสิร์ฟ พนักงานควบคุมระบบเสียงและแสง รวมถึงดีเจ เนื่องจากระบบอัตโนมัติสามารถทำงานบางส่วนได้ทดแทน ความคุ้มทุนขึ้นอยู่กับขนาดและความถี่ในการให้บริการของสถานบันเทิง โดยสถานประกอบการขนาดใหญ่มีแนวโน้มคุ้มทุนได้เร็วกว่า ขณะที่ผู้ประกอบการรายย่อยนิยมใช้รูปแบบเช่าระบบเพื่อลดความเสี่ยงด้านการลงทุน ขณะที่ภาครัฐไม่มีกองทุนหรือกลไกสนับสนุนโดยตรง

1.3 การยอมรับของผู้ประกอบการ พบว่า ผู้ประกอบการมีระดับการยอมรับแตกต่างกัน สถานบันเทิงขนาดใหญ่มีการยอมรับสูง เนื่องจากมุ่งเน้นประสิทธิภาพและการลดต้นทุนค่าแรงในระยะยาว จึงมองว่าปัญญาประดิษฐ์เป็นเครื่องมือบริหารที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน กลุ่มขนาดกลางมีการยอมรับในระดับปานกลาง ขึ้นอยู่กับลักษณะกลุ่มเป้าหมายและความพร้อมด้านบุคลากร ส่วนผู้ประกอบการรายย่อยมีการยอมรับต่ำ เนื่องจากข้อจำกัดด้านงบประมาณในการลงทุนระบบและฝึกอบรมแรงงาน ขาดความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยี และมีความกังวลต่อแรงงานเดิมซึ่งเป็นคนในชุมชนจะตกงานและส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์กับท้องถิ่น

1.4 ทักษะและการยอมรับของแรงงาน พบว่า แรงงานในสถานบันเทิงส่วนใหญ่ยังขาดความเข้าใจเกี่ยวกับปัญญาประดิษฐ์ ความไม่รู้นี้ก่อให้เกิดความกลัวและการต่อต้าน โดยเฉพาะแรงงานสูงอายุและมีทักษะดิจิทัลต่ำ มองว่า AI เป็นภัยคุกคามโดยตรงต่อการทำงาน เมื่อเห็นว่าระบบอาจไต่ระดับอัตโนมัติ แขนงบอท และระบบควบคุมเสียงแสงอัตโนมัติเริ่มเข้ามาทำงานที่ตนเคยทำ ความกลัวนี้รุนแรงขึ้นเมื่อผู้ประกอบการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้โดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า ในทางกลับกัน แรงงานอายุน้อยและกลุ่มที่มีการศึกษาสูงเปิดรับปัญญาประดิษฐ์มากกว่า มองว่าเป็นเครื่องมือช่วยลดงานที่น่าเบื่อ ทำให้มีเวลายุ่งเน้นงานที่ต้อง

ใช้ทักษะมนุษย์โดยตรง เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า แนวโน้มนี้ชี้ว่าการบริหารการเปลี่ยนผ่านต้องแยกมาตรการตามกลุ่มแรงงานไม่ใช่ใช้แนวทางเดียวกันกับทุกคน

1.5 นโยบายและกฎหมาย พบว่าประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายหรือนโยบายระดับชาติที่รองรับการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการบริหารแรงงานในสถานบันเทิงโดยตรง หน่วยงานกำกับดูแลแรงงานยังไม่มีกำหนดแนวปฏิบัติที่ชัดเจนเกี่ยวกับการใช้ปัญญาประดิษฐ์ทดแทนหรือทำงานร่วมกับแรงงานมนุษย์ ส่งผลให้ผู้ประกอบการและแรงงานขาดความชัดเจนด้านสิทธิและความรับผิดชอบเมื่อเกิดปัญหาหรือความขัดแย้งจากการเปลี่ยนผ่าน ผู้ประกอบการไม่แน่ใจว่าการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้แทนแรงงานจะเข้าข่ายเลิกจ้างโดยไม่เป็นธรรมหรือไม่ ขณะที่แรงงานไม่มีกฎหมายรองรับในการเรียกร้องค่าชดเชยหรือสิทธิในการได้รับการฝึกอาชีพใหม่ การเปลี่ยนผ่านจึงเป็นแบบต่างคนต่างทำ ขาดมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งอุตสาหกรรม แนวโน้มนี้ชี้ให้เห็นว่าหากภาครัฐไม่เร่งออกนโยบายรองรับ จะเกิดความเหลื่อมล้ำและนำไปสู่ความขัดแย้งทางแรงงานในอนาคต

2. ผลกระทบของการบริหารการเปลี่ยนผ่านโดยการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้กับแรงงานในสถานบันเทิง แยกเป็นแต่ละด้านดังนี้

2.1 ด้านเศรษฐกิจ พบว่า การนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในสถานบันเทิงช่วยให้ผู้ประกอบการสถานบันเทิงลดต้นทุนค่าแรงลงร้อยละ 40-60 ต่อเดือน ในตำแหน่งพนักงานบริการพื้นฐาน ระบบจองโต๊ะ พนักงานควบคุมเสียงแสง นักดนตรี และดีเจ ทำให้ผู้ประกอบการสามารถนำงบประมาณไปพัฒนาด้านเทคโนโลยีและการตลาดดิจิทัล สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน แต่ก็อาจมีความเสี่ยงด้านกฎหมายลิขสิทธิ์และความมั่นคงทางไซเบอร์ที่อาจก่อให้เกิดต้นทุนเพิ่มเติม ขณะที่รายได้ของแรงงานระดับปฏิบัติการมีแนวโน้มลดลง แรงงานที่มีทักษะเฉพาะและมีชื่อเสียงยังคงมีรายได้สูง ในทางกลับกันแรงงานไร้ทักษะเฉพาะกลับได้รับผลกระทบรุนแรง ส่วนภาครัฐยังไม่มีกองทุนหรือกลไกเยียวยาแรงงานที่ได้รับผลกระทบโดยตรง

2.2 ด้านสังคม พบว่า การนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ส่งผลให้แรงงานในสถานบันเทิงจำนวนมากสูญเสียงานหรือมีชั่วโมงทำงานลดลง โดยเฉพาะพนักงานบริการพื้นฐาน พนักงานต้อนรับ พนักงานเสิร์ฟ พนักงานควบคุมระบบเสียงแสง และดีเจ ซึ่งแต่เดิมเป็นแหล่งรายได้หลักของครอบครัว การตกงานหรือรายได้ที่ลดลงอาจส่งผลกระทบเป็นลูกโซ่สู่ครอบครัว เช่น ปัญหาหนี้สิน การขาดแคลนค่าใช้จ่ายในการศึกษาบุตร และความขัดแย้งภายในครอบครัวจากความเครียดทางเศรษฐกิจ นอกจากนี้ชุมชนรอบสถานบันเทิงซึ่งพึ่งพาแรงงานกลุ่มนี้ในการ

หมุนเวียนเงินรายย่อย เช่น ร้านค้า ที่พัก และบริการรับจ้างทั่วไป ก็ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจตามไปด้วย ทำให้ความเหลื่อมล้ำทางสังคมรุนแรงขึ้นและอาจนำไปสู่ปัญหาอาชญากรรมหรือความไม่สงบในชุมชนได้ในอนาคต

2.3 ด้านแรงงาน พบว่า ตลาดแรงงานในสถานบันเทิงได้รับผลกระทบโดยตรง แรงงานระดับปฏิบัติการ เช่น พนักงานจองโต๊ะ พนักงานเสิร์ฟ พนักงานควบคุมระบบ พนักงานจัดสต็อกสินค้า และดีเจรุ่นใหม่ มีแนวโน้มถูกแทนที่หรือมีจำนวนวันทำงานและรายได้ลดลง ขณะที่สถานบันเทิงขนาดใหญ่ยังคงจ้างแรงงานบางตำแหน่งแต่เปลี่ยนเป็นการจ้างประจำในจำนวนที่ลดลง ในขณะเดียวกันเกิดอาชีพใหม่ เช่น ผู้ควบคุมระบบปัญญาประดิษฐ์ ผู้ดูแลข้อมูลลูกค้า และผู้ดูแลระบบความปลอดภัยทางไซเบอร์ ซึ่งต้องใช้ทักษะผสมผสานด้านเทคโนโลยีและการบริการ แนวโน้มความต้องการแรงงานเปลี่ยนจากปริมาณไปสู่คุณภาพ โดยแรงงานต้องมีความสามารถเชิงสร้างสรรค์และปฏิสัมพันธ์กับมนุษย์สูง ผลกระทบยังขยายไปสู่แรงงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้จัดการสินค้า แรงงานขนส่ง และธุรกิจสนับสนุนอื่น ๆ ขณะที่ภาครัฐยังไม่มีมาตรการรองรับที่ชัดเจน แนวทางที่ควรพิจารณา ได้แก่ การพัฒนาทักษะแรงงาน การคุ้มครองแรงงานรูปแบบใหม่ในยุคดิจิทัล และการสนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อยให้เข้าถึงเทคโนโลยีอย่างเท่าเทียม

3. แนวทางการบริหารการเปลี่ยนผ่านโดยการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้กับแรงงานในสถานบันเทิง ประกอบด้วย

3.1 ระดับแรงงาน พบว่า แรงงานในสถานบันเทิงควรพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีควบคู่กับทักษะที่ปัญญาประดิษฐ์ทดแทนได้ยาก เช่น การทำงานร่วมกับระบบอัตโนมัติ การวิเคราะห์ข้อมูลผู้ใช้บริการ การใช้เครื่องมือดิจิทัลในการปฏิบัติงาน รวมถึงการพัฒนาทักษะเชิงสังคมและอารมณ์ เช่น การสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ การแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้า และการให้บริการที่ต้องใช้ดุลยพินิจของมนุษย์ ทั้งนี้แรงงานทุกตำแหน่งควรปรับบทบาทจากผู้ปฏิบัติการโดยตรงไปสู่ผู้ควบคุมดูแลระบบและผู้ออกแบบประสบการณ์บริการ รวมถึงแสวงหาการฝึกอบรมหรือเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในตลาดแรงงานที่เปลี่ยนแปลงไป

3.2 ระดับผู้ประกอบการ พบว่า ผู้ประกอบการควรกำหนดนโยบายการใช้ปัญญาประดิษฐ์อย่างสมดุล โดยคำนึงถึงทั้งประสิทธิภาพด้านต้นทุนและการรักษาบทบาทของแรงงานมนุษย์ สามารถออกแบบการให้บริการแบบแบ่งช่วงเวลา เช่น ใช้ระบบอัตโนมัติใน

ช่วงเวลาปกติที่มีผู้ใช้บริการน้อย และใช้แรงงานมนุษย์ในเวลาสำคัญหรือช่วงที่มีผู้ใช้บริการหนาแน่นซึ่งต้องการปฏิสัมพันธ์สูง นอกจากนี้ควรกำหนดแนวทางการเปลี่ยนผ่านบทบาทแรงงานจากการปฏิบัติงานโดยตรงไปสู่การควบคุมดูแลระบบอัตโนมัติ พร้อมทั้งจัดให้มีการฝึกอบรมทักษะที่จำเป็นแก่แรงงานภายในองค์กรก่อนการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้เต็มรูปแบบ

3.3 ระดับนโยบายสาธารณะ พบว่า หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรกำหนดนโยบายและกฎหมายรองรับการเปลี่ยนผ่านแรงงานจากปัญญาประดิษฐ์ โดยเร่งพัฒนาโครงการพัฒนาทักษะแรงงาน (Reskilling/Upskilling) เฉพาะสำหรับสถาบันบ่มเท็ญ ควบคู่กับการจัดตั้งระบบเงินชดเชยหรือการประกันสังคมรูปแบบใหม่สำหรับแรงงานที่ได้รับผลกระทบจากการถูกทดแทนโดยเทคโนโลยี ขณะเดียวกันควรสนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อยและขนาดกลางด้วยการให้คำปรึกษา แหล่งเงินทุนดอกเบี้ยต่ำ เพื่อให้สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีและสร้างความสามารถในการแข่งขันได้อย่างเท่าเทียม นอกจากนี้ควรกำหนดแนวทางกำกับดูแลการใช้ปัญญาประดิษฐ์ทดแทนแรงงานในสถาบันบ่มเท็ญ รวมถึงการสร้างกลไกการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการกำหนดนโยบายและกฎหมายเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนผ่านที่เป็นรูปธรรมและเป็นธรรม

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การบริหารการเปลี่ยนผ่านโดยการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้กับแรงงานในสถาบันบ่มเท็ญสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. แนวโน้มการบริหารการเปลี่ยนผ่านโดยการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้กับแรงงานในสถาบันบ่มเท็ญ ผลการศึกษาพบว่า การบริหารการเปลี่ยนผ่านในปัจจุบันยังขาดระบบและกลไกที่ชัดเจน โดยพบว่าศักยภาพของปัญญาประดิษฐ์ที่เพิ่มสูงขึ้นไม่ได้เป็นปัจจัยเดียวที่กำหนดทิศทางการเปลี่ยนผ่าน แต่ปัจจัยด้านต้นทุน การยอมรับของผู้ประกอบการ ทัศนคติของแรงงาน และกรอบนโยบายกฎหมาย กลับเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลมากกว่า โดยเฉพาะการที่ภาครัฐยังไม่มีกฎหมายรองรับทำให้การเปลี่ยนผ่านดำเนินไปแบบต่างคนต่าง ทำเกิดความเหลื่อมล้ำระหว่างสถานประกอบการขนาดใหญ่กับรายย่อย รวมถึงความขัดแย้งระหว่างผู้ประกอบการกับแรงงานที่อาจรุนแรงขึ้นหากไม่มีการบริหารจัดการที่เป็นระบบ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พงษ์ศักดิ์ ผกามาศ และคณะ (2568) พบว่า การนำ AI มาใช้ในธุรกิจมาพร้อมกับความท้าทายที่สำคัญ ได้แก่ ความท้าทายด้านบุคลากรและทักษะ การลงทุนและการคืนทุน ซึ่งสอดคล้องกับ

งานวิจัยของ Salari et al. (2025) พบว่า เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ (Generative AI) มีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนแปลงตลาดแรงงาน โดยสามารถเข้ามาแทนที่แรงงานในงานที่มีลักษณะเชิงกระบวนการ พร้อมทั้งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านทักษะและโอกาสการจ้างงานใหม่ในอนาคต

2. ผลกระทบของการบริหารการเปลี่ยนผ่านโดยการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้กับแรงงานในสถาบันบันเทิง ผลการศึกษาพบว่า แรงงานในสถาบันบันเทิงได้รับผลกระทบโดยตรงจากการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ ทั้งการสูญเสียงาน การมีชั่วโมงทำงานลดลง และรายได้ที่ลดลง โดยเฉพาะพนักงานบริการพื้นฐาน พนักงานต้อนรับ พนักงานเสิร์ฟ พนักงานควบคุมระบบเสียงแสง และดีเจรุ่นใหม่ แรงงานกลุ่มนี้เป็นแหล่งรายได้หลักของครอบครัว เมื่อรายได้ลดลงหรือตกงานจึงส่งผลกระทบต่อเนื่องไปถึงครอบครัว เช่น เกิดหนี้สิน ขาดแคลนค่าใช้จ่ายเพื่อการศึกษาบุตร และเกิดความขัดแย้งภายในครอบครัวจากความเครียดทางเศรษฐกิจ นอกจากนี้ชุมชนรอบสถาบันบันเทิงที่พึ่งพาแรงงานกลุ่มนี้ในการหมุนเวียนเงินก็ได้รับผลกระทบตามไปด้วย ขณะที่ผู้ประกอบการรายย่อยก็ได้รับผลกระทบไม่น้อย เนื่องจากข้อจำกัดด้านงบประมาณในการลงทุนระบบและฝึกอบรมแรงงาน ขาดความรู้ด้านเทคโนโลยี และกังวลว่าแรงงานเดิมซึ่งเป็นคนในชุมชนจะตกงานกระทบต่อความสัมพันธ์กับท้องถิ่น ส่วนภาครัฐยังไม่มีมาตรการช่วยเหลือที่ชัดเจน แนวโน้มของตลาดแรงงานกำลังเปลี่ยนจากปริมาณไปสู่คุณภาพ แรงงานที่ปรับตัวไม่ได้จะตกอยู่ในสถานะที่เปราะบางและอาจนำไปสู่ปัญหาสังคมอื่น ๆ ตามมา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Salari et al. (2025) พบว่า ในบางอุตสาหกรรมและอาชีพ Generative AI อาจเข้ามาแทนที่พนักงานในกิจกรรมการสร้างเนื้อหาและงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะลดโอกาสในการทำงานในภาคส่วนเหล่านั้น ในทางกลับกัน Generative AI อาจสร้างความเชี่ยวชาญใหม่ในการสร้างเนื้อหา นำไปสู่โอกาสในการทำงานใหม่สำหรับผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับ AI อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนผ่านดังกล่าวยังขาดกลไกรองรับจากภาครัฐ ทั้งในด้านการพัฒนาทักษะแรงงานและการคุ้มครองแรงงานรูปแบบใหม่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bian (2024) พบว่า ปัญญาประดิษฐ์ ก่อให้เกิดความผันผวนในตลาดแรงงานผ่าน 3 กลไก ได้แก่ ผลการแทนที่แรงงาน (displacement effect) ผลด้านผลิตภาพ (productivity effect) และผลการสร้างงานใหม่ (reinstatement effect) และเสนอว่า

ควรมีมาตรการทั้งทางกฎหมายและเทคโนโลยีเพื่อลดปัญหาดังกล่าว งานวิจัยนี้ช่วยให้นักวิชาการเข้าใจผลกระทบของ AI ต่อตลาดแรงงานได้ดียิ่งขึ้น

3. แนวทางการบริหารการเปลี่ยนผ่านโดยการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้กับแรงงานในสถาบันเชิง ผลการศึกษาพบว่า แนวทางที่เสนอครอบคลุมการขับเคลื่อนในสามระดับ ตั้งแต่ระดับแรงงานที่ต้องปรับตัวพัฒนาทักษะ ระดับผู้ประกอบการที่ต้องออกแบบการใช้ปัญญาประดิษฐ์อย่างสมดุลไม่ทิ้งแรงงานมนุษย์ ไปจนถึงระดับนโยบายสาธารณะที่ภาครัฐต้องมีบทบาทชัดเจนในการพัฒนาทักษะ เยียวยาผลกระทบ และสนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อยให้เข้าถึงเทคโนโลยีได้อย่างเท่าเทียม สะท้อนให้เห็นว่าการบริหารการเปลี่ยนผ่านจะประสบความสำเร็จได้ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ไม่ใช่ภาระของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเพียงลำพัง ขณะที่การสร้างกลไกการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและกฎหมายเป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้การเปลี่ยนผ่านเป็นไปอย่างเป็นรูปธรรมและเป็นธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Salari et al. (2025) พบว่า การเปลี่ยนแปลงในตลาดแรงงานจากปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ (Generative AI) ส่งผลให้พนักงานจำเป็นต้องพัฒนาทักษะใหม่เพื่อปรับตัวให้เข้ากับการทำงานร่วมกับ AI โดยแรงงานอาจต้องการความยืดหยุ่นมากขึ้นเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในตลาดแรงงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Yang (2025) พบว่า ความท้าทายและโอกาส AI ได้ฉุดกระตุ้นเศรษฐกิจด้วยการเติมเต็มช่องว่างแรงงานและขับเคลื่อนการอัพเกรดอุตสาหกรรม ในขณะเดียวกัน ตลาดการจ้างงานจำเป็นต้องปรับโครงสร้างผ่านการเปลี่ยนแปลงทักษะและการสนับสนุนนโยบาย ในอนาคตจำเป็นต้องผสานนวัตกรรมทางเทคโนโลยี การทำงานร่วมกันระหว่างมนุษย์และเครื่องจักรเพื่อรับมือกับผลกระทบ

องค์ความรู้ใหม่

จากการวิจัย สามารถสังเคราะห์เป็น “โมเดลการบริหารการเปลี่ยนผ่านโดยการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้กับแรงงานในสถาบันเชิง” ได้ดังนี้

ระดับที่ 1 ระดับจุลภาค (Micro Level) การปรับตัวของแรงงาน แรงงานในสถาบันเชิงต้องพัฒนาทักษะ 2 มิติควบคู่กัน ได้แก่ ทักษะด้านเทคโนโลยีเพื่อทำงานร่วมกับปัญญาประดิษฐ์ และทักษะเชิงสังคมอารมณ์ที่ปัญญาประดิษฐ์ไม่สามารถทดแทนได้ โดยต้องปรับบทบาทจากผู้ปฏิบัติงานโดยตรงไปสู่ผู้ควบคุมดูแลระบบ

ระดับที่ 2 ระดับกลาง (Meso Level) การบริหารของผู้ประกอบการ ผู้ประกอบการต้องกำหนดนโยบายการใช้ปัญญาประดิษฐ์อย่างสมดุลระหว่างประสิทธิภาพและการรักษาบทบาทแรงงานมนุษย์ โดยออกแบบการให้บริการแบบแบ่งช่วงเวลา และจัดให้มีการฝึกอบรมทักษะที่จำเป็นแก่แรงงานก่อนการเปลี่ยนผ่านเต็มรูปแบบ

ระดับที่ 3 ระดับมหภาค (Macro Level) นโยบายสาธารณะ ภาครัฐต้องมีบทบาท 4 ประการ ได้แก่ การกำหนดกฎหมายรองรับ การพัฒนาทักษะแรงงาน (Reskilling/ Upskilling) การจัดระบบเงินชดเชยหรือประกันสังคมรูปแบบใหม่สำหรับแรงงานที่ได้รับผลกระทบ การสนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อยให้เข้าถึงเทคโนโลยี และการสร้างกลไกการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ใหม่

สรุป/ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่องการบริหารการเปลี่ยนผ่านโดยการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้กับแรงงานในสถาบันเทวาทิง พบว่า แนวโน้มการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทั้งในด้านการบริหารจัดการ การบริการลูกค้า และการควบคุมระบบภายในสถาบันเทวาทิง ส่งผลให้รูปแบบการทำงานของแรงงานเปลี่ยนแปลงจากการปฏิบัติงานโดยตรงไปสู่การควบคุมและดูแลระบบอัตโนมัติ ในด้านผลกระทบ พบว่า การนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ก่อให้เกิดผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ด้านเศรษฐกิจช่วยลดต้นทุนแรงงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน แต่ส่งผลให้รายได้ของแรงงานระดับปฏิบัติการลดลง ด้านสังคมก่อให้เกิดผลกระทบต่อครอบครัวและชุมชนจากการลดลงของการจ้างงาน และด้านแรงงานทำให้โครงสร้างอาชีพเปลี่ยนไป แรงงานบางส่วนถูกแทนที่ ขณะที่เกิดอาชีพใหม่ที่ต้องใช้ทักษะด้านเทคโนโลยีมากขึ้น แต่การบริหารการเปลี่ยนผ่านยังขาดความชัดเจนด้านนโยบายและกฎหมาย ส่งผลให้ผู้ประกอบการและแรงงานขาดแนวทางที่เป็นมาตรฐานในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว สำหรับแนวทางการบริหารการเปลี่ยนผ่าน พบว่า ควรดำเนินการใน 3 ระดับ ได้แก่ ระดับแรงงานที่ต้องพัฒนาทักษะใหม่ ระดับผู้ประกอบการที่ต้องบริหารการใช้ปัญญาประดิษฐ์อย่างสมดุล และระดับนโยบายสาธารณะที่ต้องมีการกำหนดกฎหมายและมาตรการรองรับอย่างเป็นระบบ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะการนำผลวิจัยไปใช้
 - 1.1 ภาครัฐควรเร่งออกกฎหมายหรือนโยบายระดับชาติรองรับการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้บริหารแรงงานในสถาบันเทวาทิง โดยกำหนดแนวปฏิบัติที่ชัดเจนเกี่ยวกับสิทธิและความรับผิดชอบของผู้ประกอบการและแรงงาน รวมถึงเกณฑ์การพิจารณาว่าการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ทดแทนแรงงานเข้าข่ายเลิกจ้างโดยไม่เป็นธรรมหรือไม่
 - 1.2 ภาครัฐควรจัดตั้งระบบเงินชดเชยหรือปรับปรุงการประกันสังคมให้ครอบคลุมแรงงานที่ได้รับผลกระทบจากการถูกทดแทนโดยเทคโนโลยี รวมถึงพัฒนาโครงการพัฒนาทักษะแรงงาน (Reskilling/Upskilling) เฉพาะสำหรับสถาบันเทวาทิง
 - 1.3 ภาครัฐควรสนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อยและขนาดกลางด้วยการให้คำปรึกษาและแหล่งเงินทุนดอกเบี้ยต่ำ เพื่อให้สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีและสร้างความสามารถในการแข่งขันได้อย่างเท่าเทียม
 - 1.4 ภาครัฐควรกำหนดแนวทางกำกับดูแลการใช้ปัญญาประดิษฐ์ทดแทนแรงงานในสถาบันเทวาทิง และสร้างกลไกการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการกำหนดนโยบายและกฎหมาย
 - 1.5 ผู้ประกอบการควรกำหนดนโยบายการใช้ปัญญาประดิษฐ์อย่างสมดุล โดยออกแบบการให้บริการแบบแบ่งช่วงเวลา เช่น ใช้ระบบ

อัตโนมัติในช่วงเวลาปกติ และใช้แรงงานมนุษย์ในช่วงเวลาสำคัญที่ต้องการปฏิสัมพันธ์สูง พร้อมทั้งจัดฝึกอบรมทักษะที่จำเป็นแก่แรงงานภายในองค์กรก่อนนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้เต็มรูปแบบ

1.6 แรงงานในสถาบันเชิงควรวพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีควบคู่กับทักษะที่ปัญญาประดิษฐ์ทดแทนได้ยาก เช่น การทำงานร่วมกับระบบอัตโนมัติ การวิเคราะห์ข้อมูลผู้ใช้บริการ รวมถึงทักษะเชิงสังคมและอารมณ์ เช่น การสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการและการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้า

2. ข้อเสนอแนะแนวทางในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรวิจัยเชิงลึกเกี่ยวกับผลกระทบของการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ต่อแรงงานกลุ่มอายุมากและมีทักษะดิจิทัลต่ำ ซึ่งเป็นกลุ่มที่ต่อต้านและได้รับผลกระทบรุนแรงที่สุด เพื่อหาแนวทางช่วยเหลือที่เหมาะสม

2.2 ควรวิจัยรูปแบบกลไกหรือมาตรการเยียวยาแรงงานที่ได้รับผลกระทบจากการถูกทดแทนโดยเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับบริบทของประเทศไทย เนื่องจากปัจจุบันภาครัฐยังไม่มีมาตรการรองรับที่ชัดเจน

2.3 ควรวิจัยเปรียบเทียบระหว่างสถานประกอบการขนาดใหญ่กับขนาดเล็ก และขนาดกลาง เนื่องจากมีระดับการยอมรับและความพร้อมในการบริหารการเปลี่ยนผ่านที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน

เอกสารอ้างอิง

- คันธรส พลเยี่ยม. (2555). พฤติกรรมและสาเหตุในการเที่ยวสถานเริงรมย์ของวัยรุ่นในอำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด. ใน *วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา*. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พงษ์ศักดิ์ ผกามาต และคณะ. (2568). กลยุทธ์การใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) เพื่อเพิ่มศักยภาพการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการมืออาชีพในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล. *วารสารการจัดการเพื่อการพัฒนา*, 1(2), 1-21.
- มหาวิทยาลัยศรีปทุม. (2568). *กลยุทธ์การปรับตัวขององค์กรยุค AI เพื่อความอยู่รอดและเติบโต*. เรียกใช้เมื่อ 10 มีนาคม 2569 จาก <https://www.spu.ac.th/contents/2025/10/02/องค์กรยุค-ai/>
- อนิวัช แก้วจาง. (2555). *การจัดการเชิงกลยุทธ์*. สงขลา: นำศิลป์โฆษณา.
- Bian, Z. (2024). Research on the Impact of Artificial Intelligence on the Labor Market. *Highlights in Business Economics and Management*, 24(4), 1036-1041.

Certo, S. C. (2000). *Modern Management*. New Jersey: Prentice-Hall.

Davis, F. (1985). A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: theory and results. In *Doctoral dissertation in Philosophy*. MIT Sloan School of Management.

Gygar. (2026). *How is AI technology changing the way people work in the modern era?*. Retrieved on January 17, 2026 from <https://www.gygar.com/how-ai-technology-is-transforming-the-way-modern-people-work/>

Hammond, K. (2015). *Practical Artificial Intelligence for Dummies*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, Inc.

Salari et al. (2025). Impacts of generative artificial intelligence on the future of labor market: A systematic review. *Computers in Human Behavior Reports*, 18(3), 1-14.

Yang, C. (2025). Research on the Impact of “Artificial Intelligence” on Economy and Employment under the Background of Low Birth Rate. *Supply Chain and Sustainability Research (SCSR)*, 4(2), 69-82.