

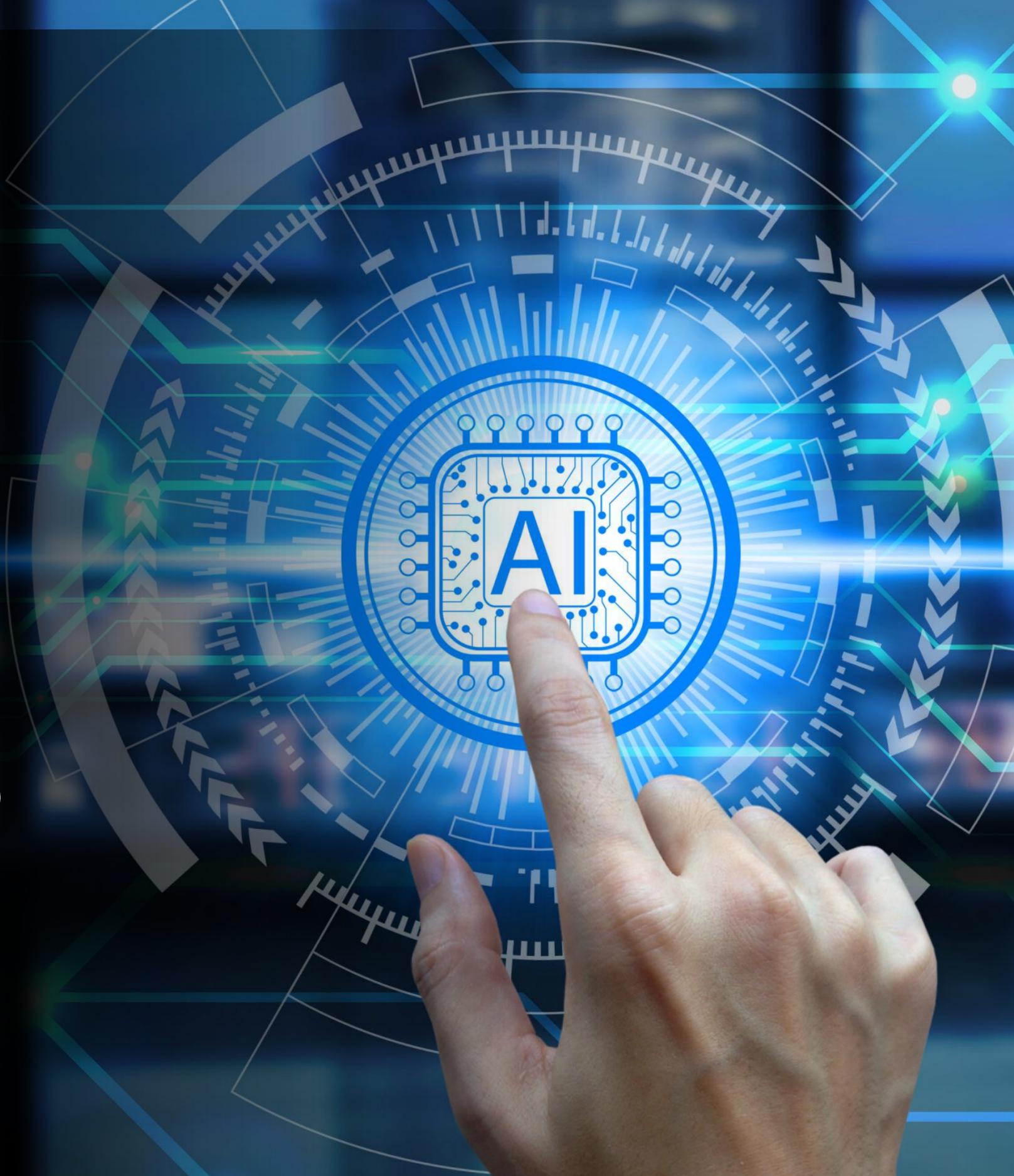
GENERATIVE ARTIFICIAL INTELLIGENCE

FOR HR

Exploring the Future of Human Resource -AI Partnership

Presented By

ดร.อรัญญา พงศ์สะอาด



Objective

1. เข้าใจพื้นฐานและแนวคิดของ Generative AI ที่เกี่ยวข้องกับงาน HR
2. ฝึกทักษะการเขียน Prompt (Prompt Engineering) งาน HR เช่น Recruitment, L&D, Engagement
3. ทดลองใช้เครื่องมือ AI ออกแบบโซลูชันเบื้องต้นด้วยตนเอง
4. สร้างความเข้าใจด้านจริยธรรม ความเสี่ยง และแนวทางกำกับดูแล (AI Governance)
5. ให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำ AI ไปใช้สร้างคุณค่าเชิงกลยุทธ์ให้กับองค์กร



“ถ้าให้เลือก 1 ปัญหาในงาน HR ขององค์กรคุณ ที่อยากให้
หายไปภายในปีนี้ คุณจะเลือกอะไร?”

“คิดว่า AI จะช่วยลดงานอะไรของ HR ที่กินเวลามากที่สุด?”



1. Trends & Introduction

ทำไม HR
ต้องรู้และใช้ Generative AI



1) ความท้าทายของ HR ในยุคดิจิทัล

A. Recruitment / Talent Acquisition

- **ความคาดหวังของผู้สมัครสูงขึ้น:** ประสบการณ์การสมัคร (candidate experience) ต้องเร็ว โปร่งใส และตอบกลับทันเวลา
- **การแข่งขันกับตลาดผู้มีทักษะเฉพาะทาง (talent scarcity)**
ต้องหา passive talents และสร้าง employer brand แข็งแรง
- **ปริมาณข้อมูล/เรซูเม่ มหาศาล** ต้องมีเครื่องมือช่วยคัดกรองให้เร็วขึ้น
- **ความเสี่ยงเรื่องอคติ (bias)** ในอัลกอริทึมสกรีนหรือโมเดลที่ใช้ข้อมูลเก่า
- **ความยืดหยุ่นของงาน (remote / hybrid)** ทำให้ขอบเขตทักษะและข้อกำหนดเปลี่ยนเร็ว



B. Learning & Development (L&D)

• **Speed of skill obsolescence** ทักษะเปลี่ยนเร็วกว่าที่ L&D
เดิมจะอัปเดตคอร์สได้

• **ต้องการ personalized learning** พนักงานคาดหวัง
เส้นทางการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับบทบาทและวิถีเรียนรู้ของตน

• **วัดผลยาก** การเชื่อม Learning, Performance, ROI ยังเป็น
ปัญหา

• **การรวม AI/เทคโนโลยีใน LMS** ต้องวางสถาปัตยกรรมข้อมูล
และเนื้อหาให้พร้อมใช้ AI



C. Employee Engagement & Experience

- **การทำงานระยะไกล/Hybrid** ทำให้การรักษาความผูกพัน (engagement & belonging) ยากขึ้น
- **ความเครียดและความเหนื่อยล้าจากงาน (burnout)** เพิ่มขึ้น HR ต้องมีระบบติดตามสัญญาณเชิงพฤติกรรม
- **คาดหวัง feedback ที่ต่อเนื่อง** ระบบ performance management แบบเดิม (ปีละครั้ง) ไม่พอ
- **ความคาดหวังเรื่องความเป็นธรรม (fairness)** ในการประเมินและโอกาสก้าวหน้า



D. HR Analytics & Data-driven HR

- ข้อมูลกระจัดกระจาย (siloes systems) ทำให้วิเคราะห์ยาก และช้า
- คุณภาพข้อมูล (data quality) เป็นปัญหา garbage in & garbage out
- ขาดทักษะด้าน data/analytics ในทีม HR เพื่อสกัด insight ที่ใช้งานได้จริง
- ความท้าทายเรื่องความเป็นส่วนตัวและการปฏิบัติตามกฎหมาย (privacy/compliance) เมื่อใช้ข้อมูลพนักงาน



2) ปัญหาดั้งเดิม vs ผลกระทบ

ปัญหาเชิงกระบวนการและการปฏิบัติ (Operational)

- งานซ้ำซ้อนและใช้คนเยอะ (manual admin) เอกสาร กระบวนการอนุมัติล่าช้า
- ระบบ HR หลายชุด ไม่บูรณาการ ข้อมูลไม่เชื่อมกัน
- Recruitment cycles ยาว สูญเสียโอกาสรับคนเก่ง

ปัญหาเชิงโครงสร้างและกลยุทธ์ (Structural / Strategic)

- HR ถูกมองเป็นฝ่ายสนับสนุน (transactional) มากกว่าพาร์ทเนอร์เชิงกลยุทธ์
- ขาดการเชื่อมโยงระหว่างกลยุทธ์องค์กรกับ People Strategy
- ขาด KPI ที่ชัดเจนมองไม่เห็นผลลัพธ์เชิงธุรกิจ



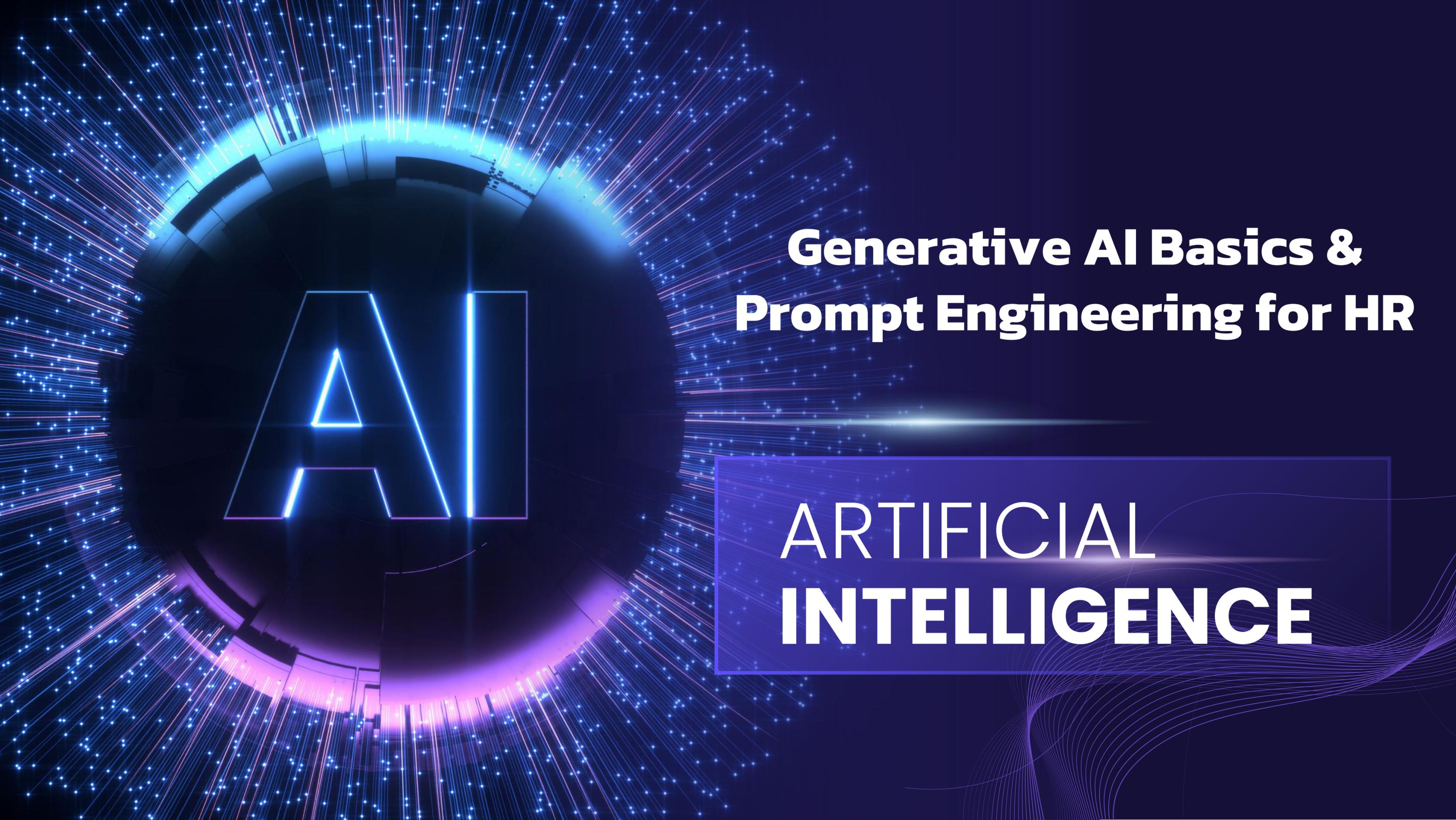
ปัญหาเชิงทักษะและวัฒนธรรม (People & Culture)

- ขาดทักษะดิจิทัลและทักษะวิเคราะห์ข้อมูลในทีม HR
- องค์กรต้านการเปลี่ยนแปลง (resistance to change) adoption ช้า
- การสื่อสารภายในไม่ต่อเนื่อง ส่งผลให้พนักงานไม่เข้าใจนโยบาย หรือโอกาสการพัฒนา

ปัญหาเชิงคุณธรรมและความยุติธรรม (Ethical / Fairness)

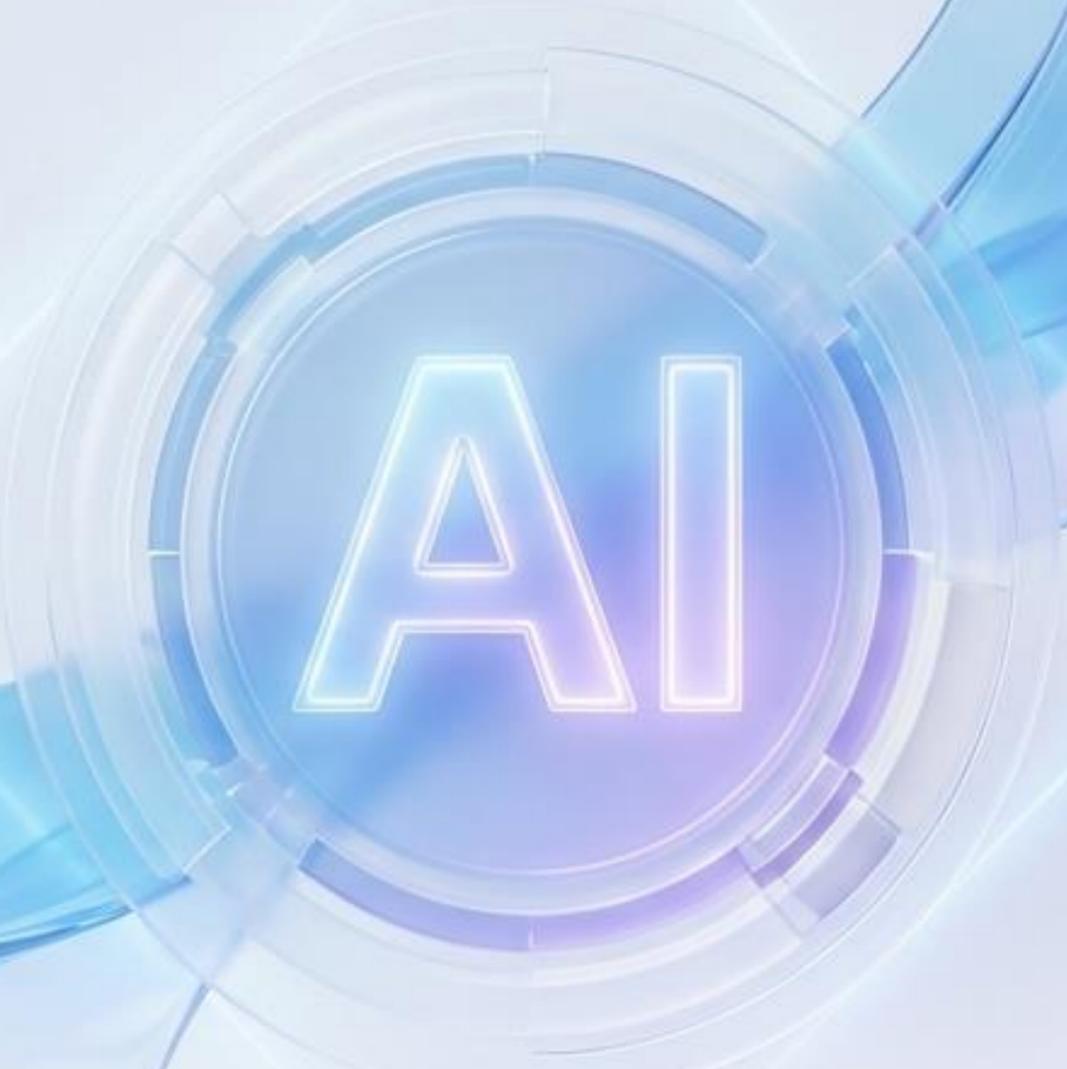
- การตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลที่มี Bias ผลกระทบต่อ DEI (diversity, equity & inclusion)
- การจัดการข้อมูลพนักงานไม่เพียงพอ ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัวและกฎหมาย





**Generative AI Basics &
Prompt Engineering for HR**

**ARTIFICIAL
INTELLIGENCE**



AI

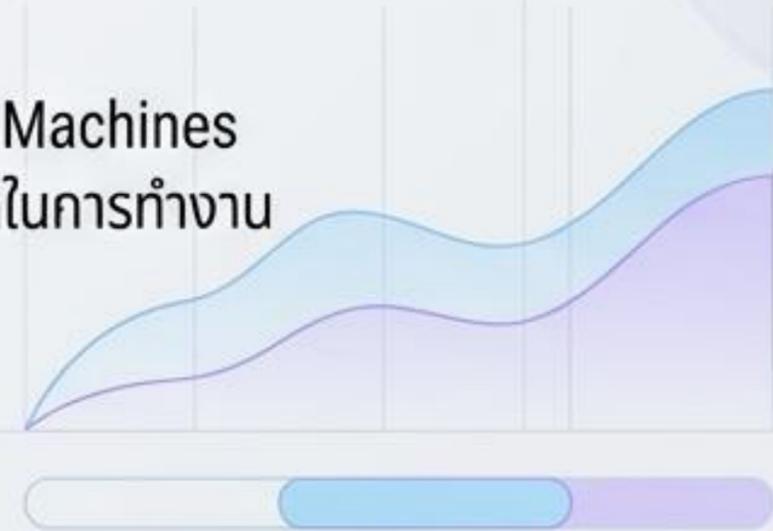
พื้นฐาน Generative AI สำหรับงานบริหารทรัพยากรบุคคล

คู่มือสำหรับผู้เริ่มต้น: จากแนวคิดสู่การประยุกต์ใช้จริง

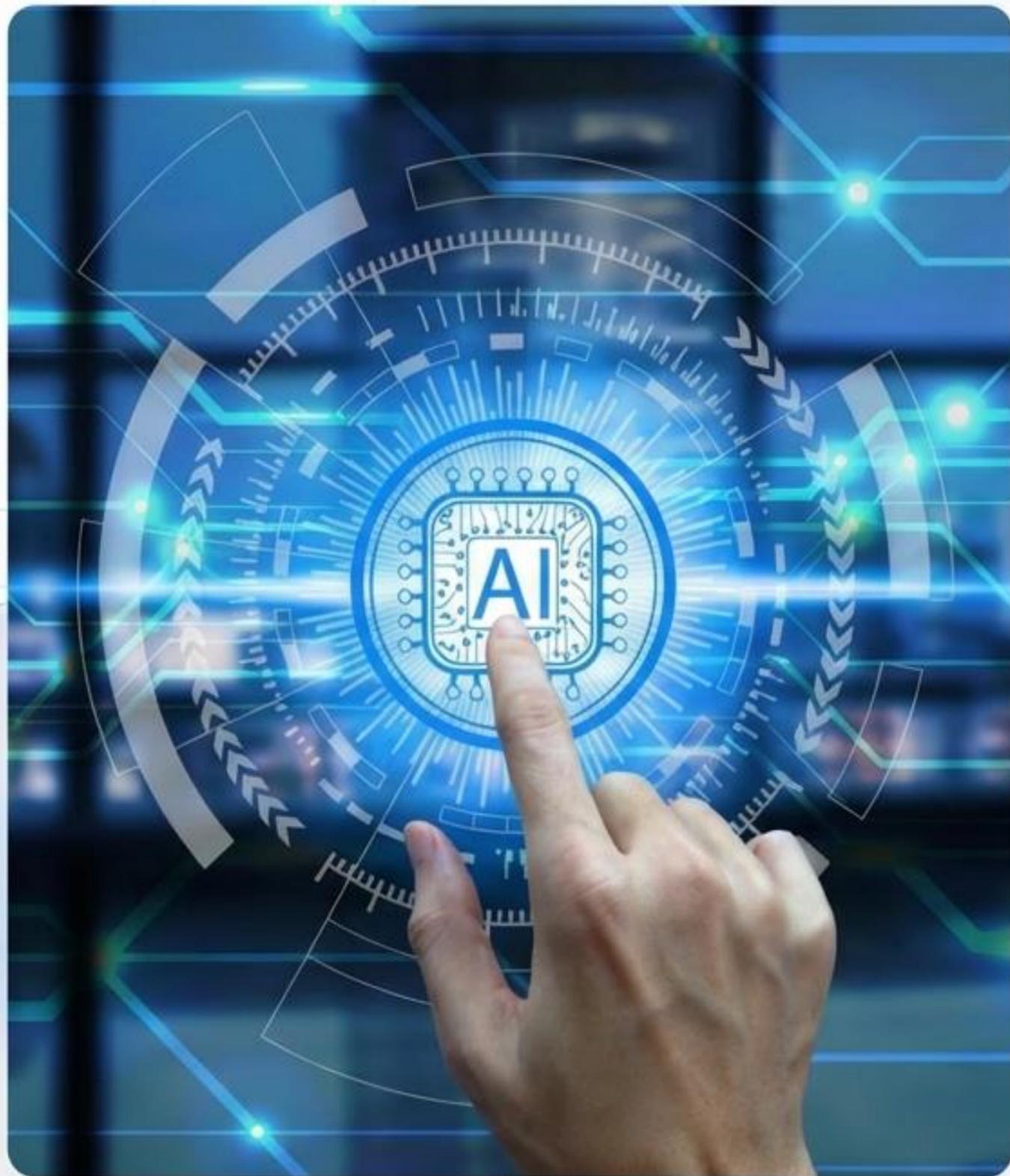
จัดทำเพื่อบุคลากรสาย HR โดยเฉพาะ

ยุคสมัยใหม่แห่งเทคโนโลยีอัจฉริยะ New Era, New Technology

เรากำลังก้าวเข้าสู่ยุคของการสำรวจพลังแห่ง Intelligent Machines
เทคโนโลยีไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือ แต่เป็นผู้ช่วยที่ชาญฉลาดในการทำงาน



Exploring the Power of Intelligent Machines



ปัญญาประดิษฐ์ (AI) คืออะไร?

The simulation of human intelligence in machines

ชุดเทคโนโลยีที่สามารถคิด วิเคราะห์
และแก้ปัญหาแทนมนุษย์ได้



คิด (Think): เลียนแบบกระบวนการคิดของมนุษย์



วิเคราะห์ (Analyze): ประมวลผลข้อมูลที่ซับซ้อน



แก้ปัญหา (Problem-Solving): หาคำทางออกให้กับโจทย์ยากๆ

องค์ประกอบสำคัญของระบบนิเวศ AI



Machine Learning

การเรียนรู้จากข้อมูลตัวอย่าง



Neural Networks / Deep Learning

โครงข่ายประสาทเทียมเลียน
แบบสมอง



Natural Language Processing (NLP)

การประมวลผลภาษาธรรมชาติ



Robotics

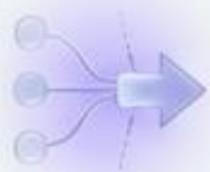
หุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ

เจาะลึกการเรียนรู้ของเครื่องจักร: ML และ Deep Learning

Machine Learning (ML)



ใช้ข้อมูลตัวอย่างในการฝึกโมเดล
(Sample Data)



สร้างแบบจำลองเพื่อการคาดการณ์
(Predictive Models)



ผลลัพธ์มักเป็นตัวเลขหรือรายงาน



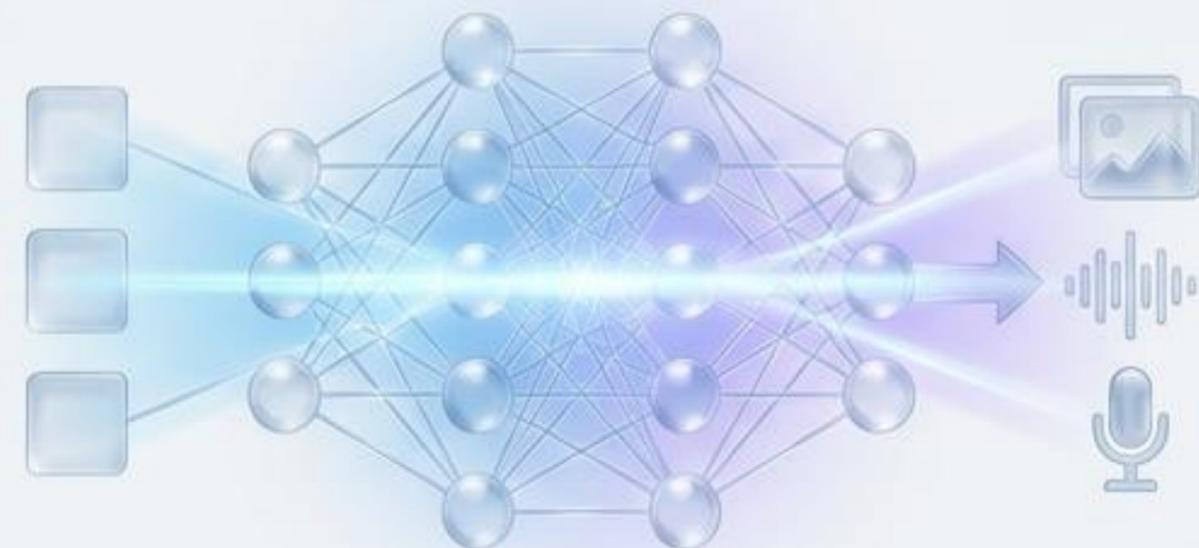
Deep Learning



ใช้โครงข่ายประสาทเทียม
(Neural Network)



เรียนรู้รูปแบบข้อมูลที่ซับซ้อน เช่น
การจดจำภาพและเสียง



การสื่อสารและการปฏิบัติการณ์: NLP และ Robotics

Natural Language Processing (NLP)



เข้าใจภาษาที่มนุษย์ใช้จริง (Human Language)

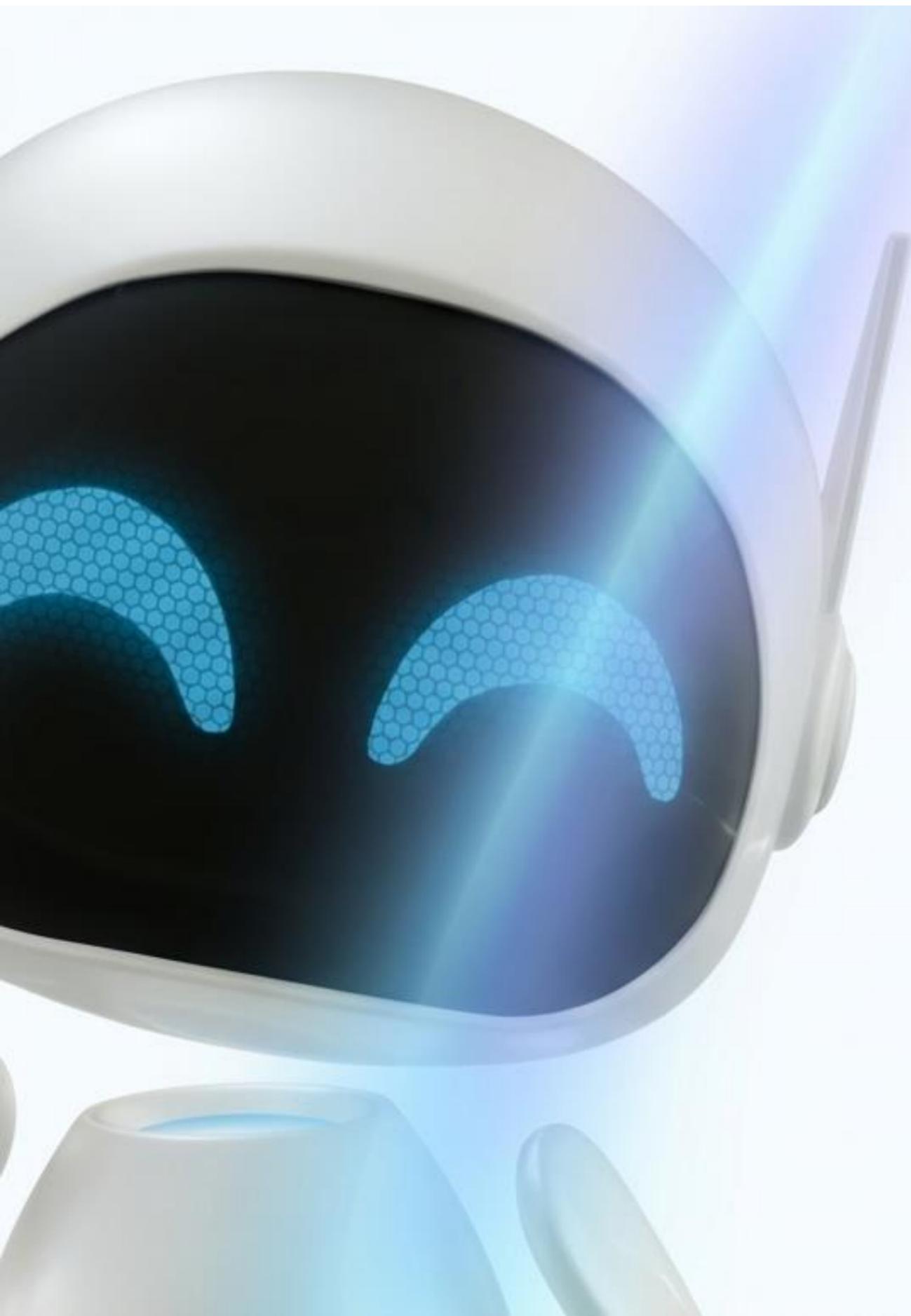
- ใช้งาน: การแปลภาษา, การสรุปเนื้อหา, และ Chatbots

Robotics: Robotics



โปรแกรม AI ที่ควบคุมเครื่องจักร

ทำงานแทนมนุษย์ในรูปแบบกายภาพโดยไม่ต้องมีมนุษย์ควบคุม



Cognitive Engagement: การมีส่วนร่วมอย่างชาญฉลาด

การใช้ AI เพื่อสร้างบทสนทนาและตอบสนองความต้องการ
ของผู้ใช้ได้อย่างเป็นธรรมชาติ

- **ตัวอย่าง:** Chatbots, ผู้ช่วยเสมือน (Virtual Assistants)
- **ประโยชน์:** แก้ไขปัญหาให้ผู้ใช้ได้เสมือนมนุษย์
(Human-like interactions)

ก้าวสู่โลกของ Generative AI

AI ที่สามารถ 'สร้างสิ่งใหม่' หรือเนื้อหาใหม่ได้ด้วยตัวเอง
(Creating new content)



สร้างข้อความ



วิดีโอ



รูปภาพ



เสียง

****ตัวอย่างเครื่องมือ:**** ChatGPT, Gemini, DALL-E, Microsoft Copilot
ความคิดสร้างสรรค์จะไม่ถูกจำกัดด้วยทักษะอีกต่อไป

Generative AI ทำงานอย่างไร?



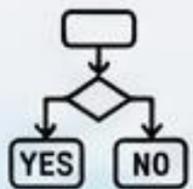
ผลลัพธ์จะแตกต่างกันไปตามข้อมูลที่เรป้อนเข้าไป (Prompt)

ความแตกต่าง: Traditional AI vs. Generative AI

Traditional AI



เป้าหมาย: Pattern Recognition
(จดจำรูปแบบ)



การทำงาน: เรียนรู้จากข้อมูลเพื่อ
“ตัดสินใจ” หรือ “คาดการณ์”



ตัวอย่าง: การทำนายยอดขาย,
Fraud Detection, การสแกนใบหน้า

Generative AI



เป้าหมาย: Pattern Creation
(สร้างรูปแบบใหม่)



การทำงาน: เข้าใจบริบทเพื่อ
“สร้างเนื้อหาใหม่”



ตัวอย่าง: การเขียนบทความ,
การสร้างรูปภาพ, การเขียนโค้ด

ประโยชน์ของ Gen-AI สำหรับงาน HR



1. Efficiency

ลดงานซ้ำซ้อน ประหยัดเวลา
(Automates repetitive tasks)



2. Creativity

ช่วยคิดไอเดียและทางออกใหม่ๆ
(Generates new ideas)



3. Accuracy

ลดข้อผิดพลาด ช่วยการตัดสินใจ
(Enhances decision-making)



4. Scalability

จัดการข้อมูลและการดำเนินงาน
ปริมาณมากได้
(Manage large volumes)

ความท้าทายในยุค AI (ตอนที่ 1): สังคมและจริยธรรม



การแย่งงาน (Job Displacement)

ผลกระทบต่อการทำงาน



อคติและการเลือกปฏิบัติ (Bias)

ข้อมูลที่ใช้เทรน AI อาจมีอคติจากมนุษย์
ทำให้เกิดการเลือกปฏิบัติ



ความเป็นส่วนตัว (Privacy)

ความกังวลเรื่องข้อมูลส่วนตัวที่ถูก
นำไปใช้เทรน AI



ความท้าทายในยุค AI (ตอนที่ 2): ความปลอดภัยและการควบคุม

- **ความโปร่งใส (Transparency):**
ปัญหา Black box ที่เราไม่รู้ว่าทำไม AI จึงให้คำตอบแบบนั้น
- **ความปลอดภัย (Security):**
ช่องโหว่ที่อาจถูก Hack ได้
- **การควบคุม (Control):**
ความรับผิดชอบหาก AI ทำผิดจริยธรรมหรือกฎหมาย
- **การตื่นรู้ (Self-Awareness):**
ความกังวลในอนาคตหาก AI พัฒนาจนเกินการควบคุม



ขีดจำกัดและอนาคต: AI จะมีความรู้สึกนึกคิดหรือไม่?

Self-Awareness: ถือเป็นขั้นสุดของ AI
(AI ที่คิดและกระทำได้ด้วยตัวเอง)

ปัจจุบันเรายังอยู่ในขั้นตอนการพัฒนา
แต่ผู้เชี่ยวชาญให้ความสำคัญกับการควบคุมดูแล

บทบาทของมนุษย์: การกำกับดูแล
(Human Oversight) ยังคงเป็นสิ่งจำเป็นที่สุด



บทสรุป: ก้าวต่อไป สำหรับ HR ยุคใหม่

- Generative AI เปลี่ยนบทบาทจาก ‘ผู้ใช้งาน’ เป็น ‘ผู้สร้างสรรค์’
- หัวใจสำคัญคือการเรียนรู้ **Prompt Engineering**
- เริ่มเรียนรู้การสั่งงาน AI เพื่อปลดล็อกศักยภาพของทีมงานตั้งแต่วันนี้

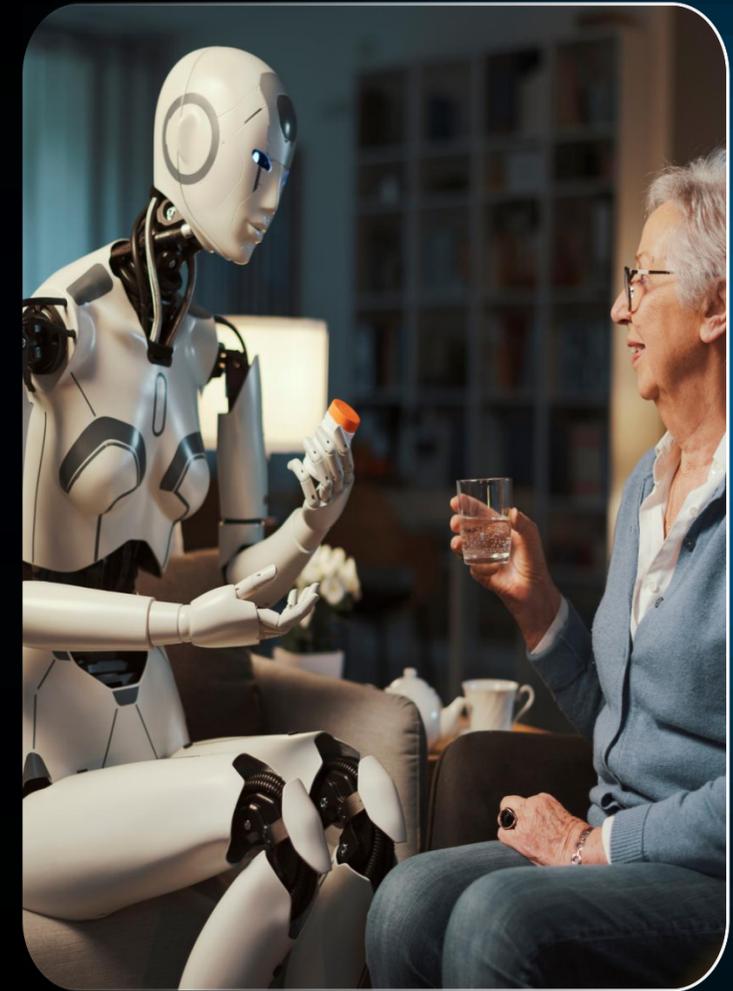


Generative AI

ใช้การเรียนรู้เชิงลึก (Deep Learning) สรรค์สร้างข้อมูลเนื้อหาใหม่ ๆ แบบอัตโนมัติโดยไม่ต้องใช้มนุษย์

การสร้างเนื้อหาขึ้นใหม่จากข้อมูลที่มีอยู่ คือ นิยามสั้นๆ ของ Gen-AI

สิ่งเกตง่ายๆ ผลลัพธ์ไม่ว่าจะเป็นข้อความ รูปภาพ หรือ เพลง จาก Gen-AI จะแตกต่างกันไปตามข้อมูลที่เรป้อนเข้าไป (prompt) นั่นเอง



BENEFITS OF Gen-AI For HR

✓ Efficiency

Automates repetitive tasks, saving time.

✓ Creativity

Assists in generating new ideas and solutions.

✓ Accuracy

Reduces errors and enhances decision-making.

✓ Scalability

Helps manage large volumes of data and operations.



การประยุกต์ใช้ Generative AI สำหรับงาน HR

ยกระดับการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยเทคโนโลยี
ปัญญาประดิษฐ์



ยุคใหม่ของ HR: จากงานเอกสารสู่กลยุทธ์

เพิ่มเพิ่มเพิ่มเข้าพลก พลคกคณ
ที่นต่อนกมเตองง



ลดงานซ้ำซ้อน:

ปลดล็อกเวลาจากงานเอกสาร
และรู่ทึน



เพิ่มความแม่นยำ:

ใช้ข้อมูลตัดสินใจแทนความรู้สึก



เน้นความเป็นมนุษย์:

ให้ HR มีเวลาโฟกัสกับ 'คน'
ในองค์กรมากขึ้น

Prompt Generative AI (ผู้สร้าง)



Role: สร้างเนื้อหา, JD, นโยบาย



Tools: ChatGPT, Gemini,
Copilot



Prompt Predictive Analytics (ผู้วิเคราะห์)



Role: วิเคราะห์แนวโน้ม,
ทำนายการลาออก

Tools: Visier, IBM Watson

visier.



Prompt Automation / Robotics (ผู้ปฏิบัติการ)



Role: ทำงานซ้ำๆ
เช่น Payroll

Tools: UiPath,
Automation
Anywhere

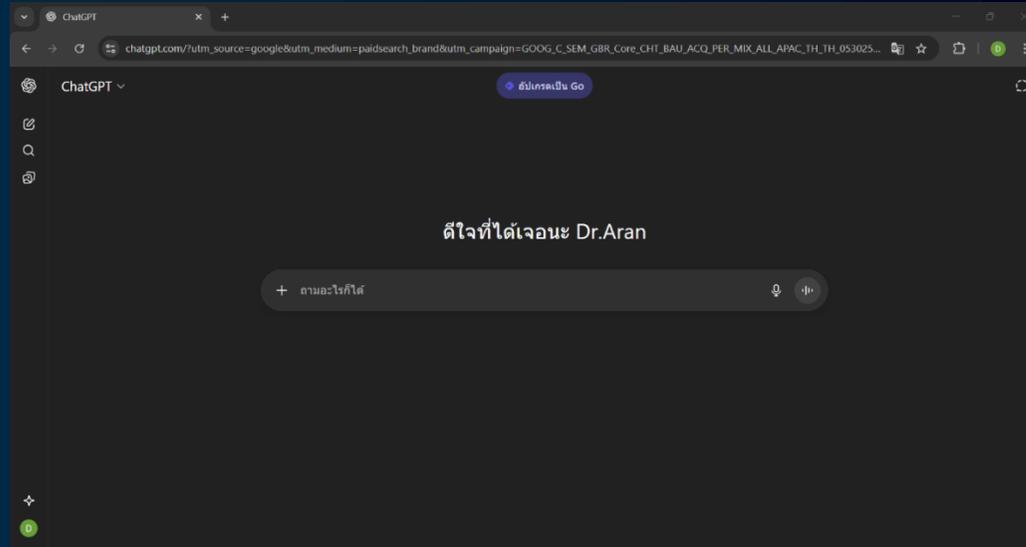


Gemini (Google)	ChatGPT (OpenAI)	Claude (Anthropic)	Copilot (Microsoft)
 <p>เร็วที่สุด, แม่นยำ 95%, เข้าใจภาษาไทยดีที่สุด</p>	 <p>ความคิดสร้างสรรค์สูง, ปรับโทนเสียงได้หลากหลาย รองรับ 16+ ภาษา</p>	 <p>เขียนยาวได้ดี, ภาษาไทยเป็นธรรมชาติ รองจาก Gemini, เน้นการบรรยาย</p>	 <p>เชื่อมต่อ Microsoft Office (Word, Excel, PPT), เหมาะกับงาน เอกสารภายใน</p>

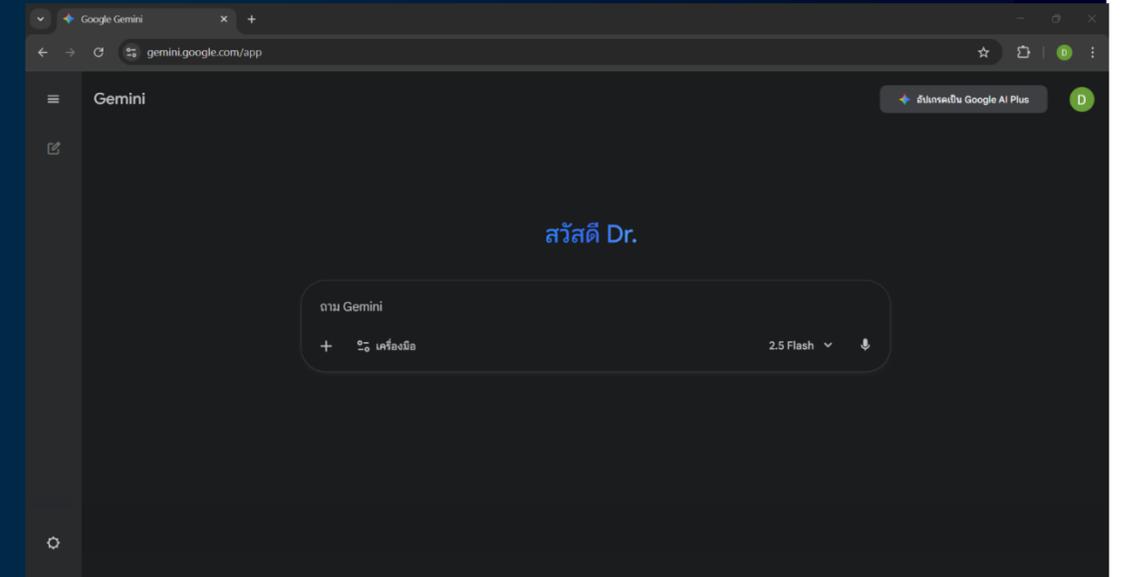
Gemini	<ul style="list-style-type: none"> •ความเร็ว Gemini ประมวลผลและตอบคำถามได้รวดเร็วกว่า AI ตัวอื่น ๆ •ความแม่นยำ ด้านข้อมูลสูง โดยสามารถตอบคำถามได้ถูกต้องราว 95% แม้เป็นคำถามเฉพาะด้าน •ความเข้าใจภาษาไทย Gemini น่าจะเป็น AI ที่สามารถเขียนภาษาไทยได้ดีที่สุดในบรรดา AI ทุกตัวในขณะนี้ •รองรับหลายภาษา ทั้งภาษาไทย อังกฤษ จีน ญี่ปุ่น เกาหลี ฝรั่งเศส สเปน เยอรมัน และโปรตุเกส
ChatGPT	<ul style="list-style-type: none"> •ความสามารถในการสร้างสรรค์เนื้อหา ChatGPT ช่วยผู้ใช้งานเขียนเนื้อหาได้หลากหลายรูปแบบ •ประสิทธิภาพในการประมวลผลสูง ซึ่งจะช่วยให้รวบรวมข้อมูลได้มาก เพิ่มเปอร์เซ็นต์ความแม่นยำ •สามารถระบุโทนเสียงของภาษาได้ เช่น ภาษา สุนัขสนาน เป็นกันเอง •รองรับกว่า 16 ภาษา ได้แก่ ภาษาอังกฤษ ไทย สเปน ฝรั่งเศส เยอรมัน อิตาลี เยอรมัน โปรตุเกส รัสเซีย จีน ญี่ปุ่น เกาหลี อารบิก ฮินดี เบงกอล ตุรกี และฮูรดู
Claude	<p>สามารถตอบคำถามได้ยาว เน้นเขียนบรรยายมากกว่าแยกเป็นข้อ ๆ เขียนภาษาไทยได้ดี แต่ยังไม่เป็นธรรมชาติเท่า Gemini ไม่คัดลอกข้อมูลจากบทความอื่น</p>
Copilot	<p>ลดเวลาในการพัฒนา, เพิ่มประสิทธิภาพโค้ด ได้รับการออกแบบให้ทำงานกับข้อมูลภายในแอปพลิเคชัน เช่น เอกสาร ตารางสเปรดชีต สไลด์นำเสนอ และอีเมล โดยการใช้งาน AI เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน</p>

Generative AI สามารถช่วยสร้าง เอกสาร เนื้อหาเชิงบริหาร และรายงานเชิงกลยุทธ์ ได้โดยอัตโนมัติ

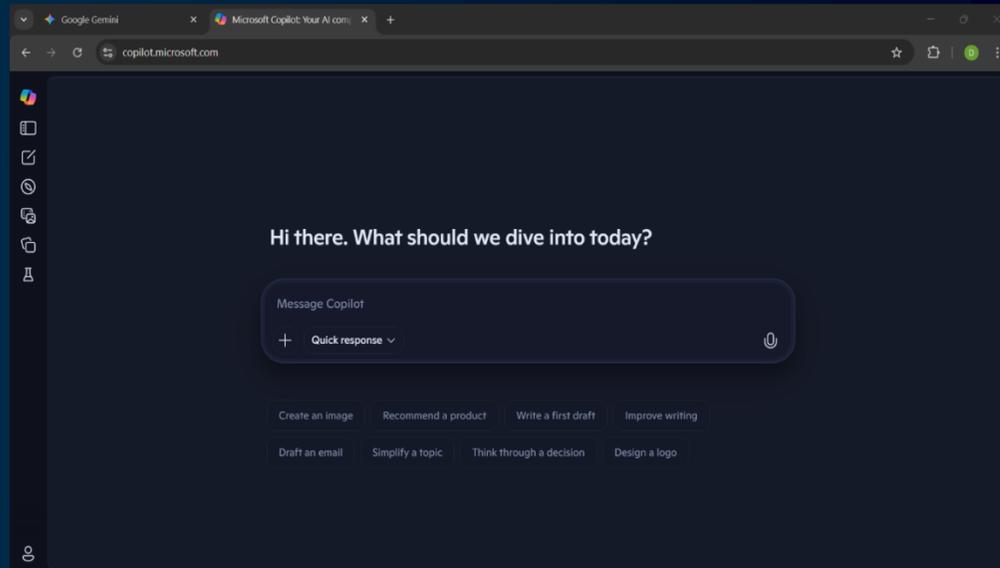
ChatGPT (OpenAI)



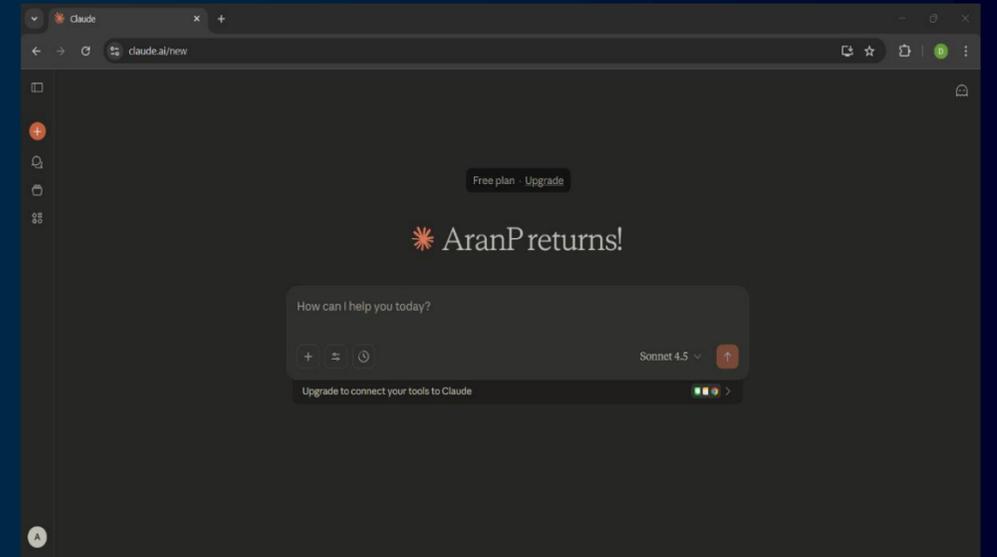
Gemini (Google)



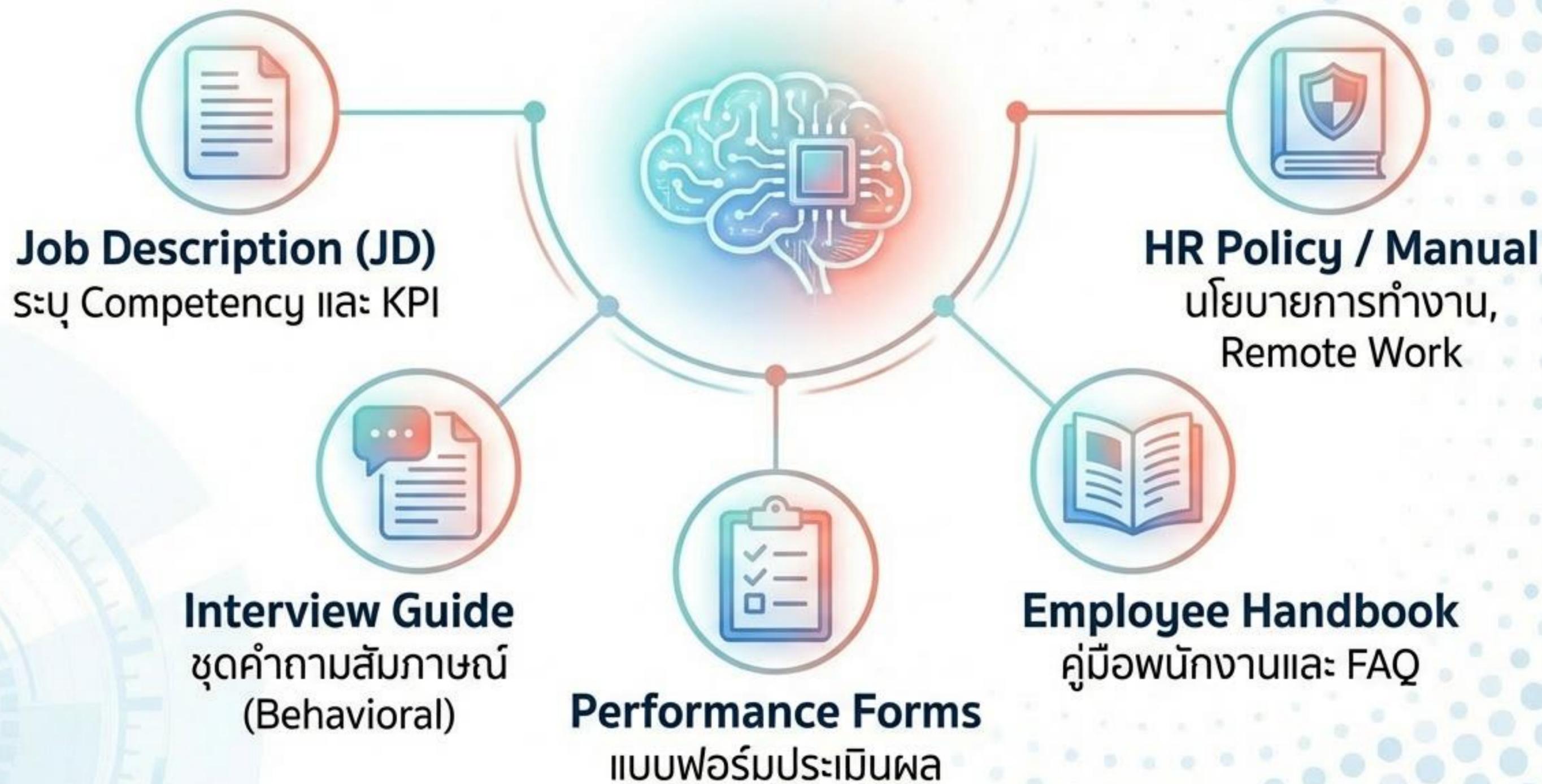
Copilot (Microsoft)



Claude (Anthropic)



Generative AI สร้างเอกสารอะไรได้บ้าง?



หลักการเขียนคำสั่ง (Prompt)

สำหรับ Generative AI ในงาน HR :

1. บริบทที่ชัดเจน (Context) ระบุบทบาท สถานการณ์ หรือข้อมูลพื้นฐานที่ AI ต้องรู้ เช่น "คุณคือ HR Manager ของบริษัทเทคโนโลยี มีพนักงาน 500 คน"

2. บทบาทและหน้าที่ (Role) กำหนดว่าต้องการให้ AI ทำหน้าที่อะไร เช่น "ช่วยสร้างแบบประเมินผลงาน" หรือ "เขียน Job Description"

3. งานที่ต้องการ (Task) บอกให้ชัดเจนว่าต้องการผลลัพธ์แบบไหน เช่น "เขียนอีเมลเชิญสัมภาษณ์ภาษาไทยที่เป็นกันเอง" หรือ "สรุปประเด็นหลักจากการ Exit Interview"

4. รูปแบบผลลัพธ์ (Format) ระบุโครงสร้างที่ต้องการ เช่น "ตารางเปรียบเทียบ" "จดหมาย 3 ย่อหน้า" หรือ "รายการ bullet points"

5. โทนและสไตล์ (Tone & Style) กำหนดน้ำเสียง เช่น "เป็นทางการแต่เป็นมิตร" "สั้น กระชับ" หรือ "สร้างแรงบันดาลใจ"

6. ข้อยกจำกัดและเงื่อนไข (Constraints) ระบุข้อกำหนดเฉพาะ เช่น "ความยาวไม่เกิน 200 คำ" "เหมาะกับพนักงาน Gen Z" หรือ "ต้องสอดคล้องกับนโยบาย DEI"



เทคนิคการสั่งงาน AI (Prompt Engineering)

ระบุบทบาท + งานที่ต้องการ + บริบท + รูปแบบที่อยากได้

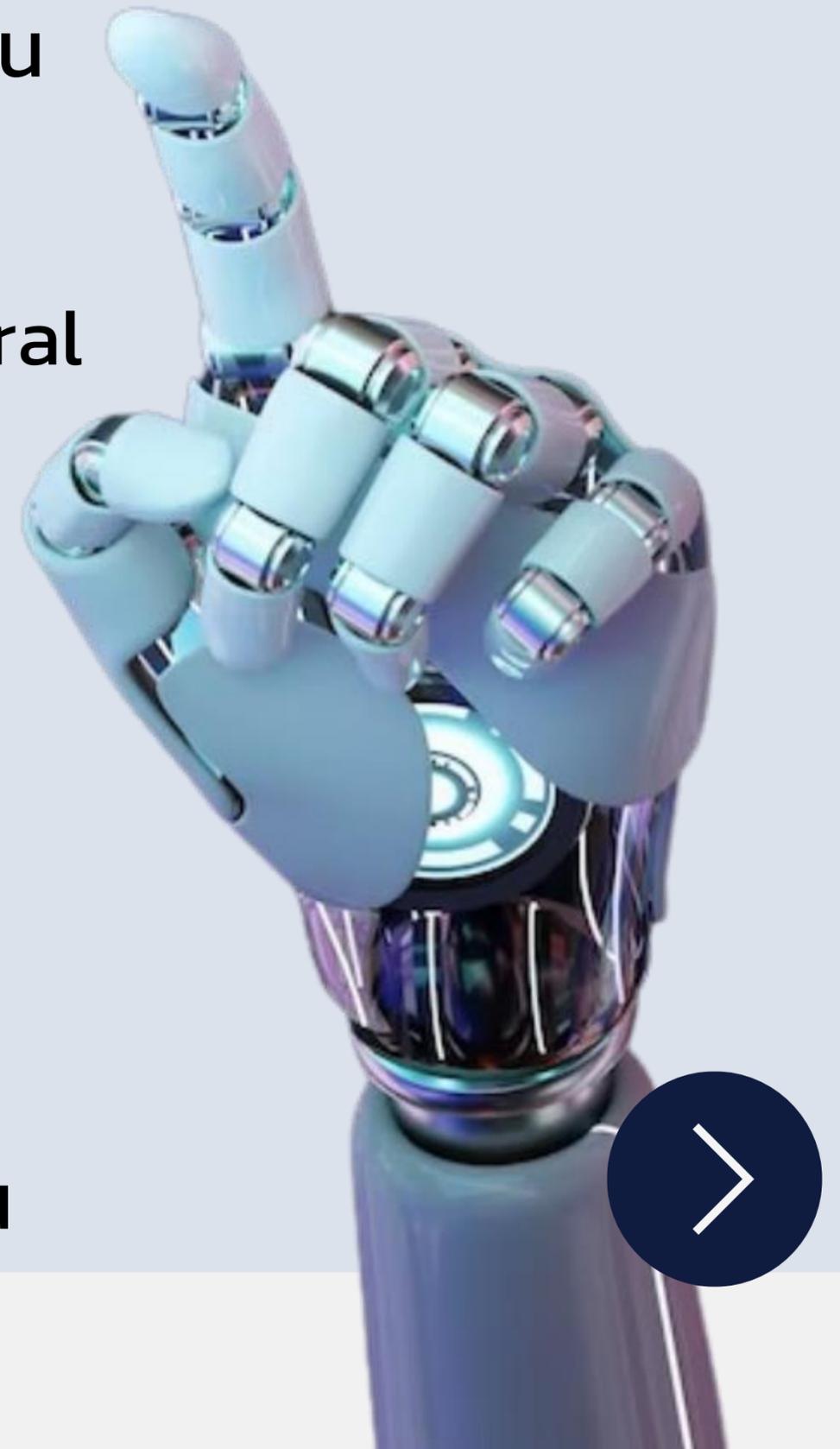
เขียน JD สำหรับตำแหน่ง HR Business Partner ระดับ Senior โดยเน้น Competency ด้าน Strategic Thinking

AI สร้าง JD ที่มีโครงสร้างครบถ้วน พร้อม KPI และคุณสมบัติที่เจาะจง...

ตัวอย่าง (Examples) เพื่อให้ AI เข้าใจแม่นยำยิ่งขึ้น

ตัวอย่างการใช้งานใน HR:

- สร้างแบบฟอร์มสัมภาษณ์พฤติกรรม (Behavioral Interview)
- เขียนประกาศรับสมัครงานที่ดึงดูดผู้สมัคร
- ร่างนโยบาย HR ฉบับใหม่
- สร้างคำถาม Engagement Survey
- วิเคราะห์ข้อมูล HR Metrics และสรุปเป็นรายงาน



1) R-A-C-E

- Role: กำหนดบทบาท
- Action: สิ่งให้ทำ
- Context: ข้อมูลพื้นหลัง
- Expectation: ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

ตัวอย่าง: การบริหารทรัพยากรบุคคล

บทบาท: คุณเป็นผู้เชี่ยวชาญด้าน HR Analytics

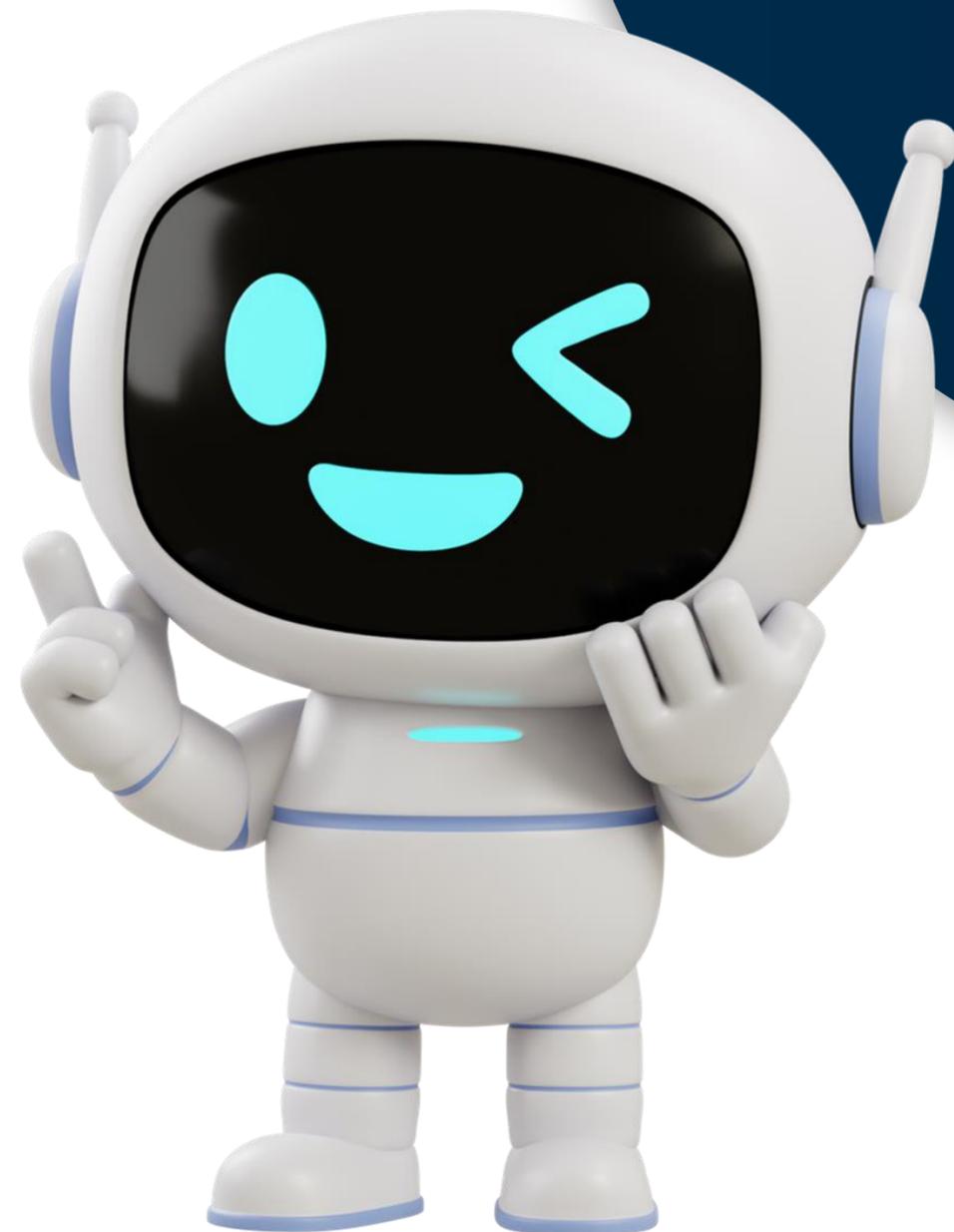
สิ่งที่ให้ทำ: วิเคราะห์ข้อมูลการลาออกของพนักงาน

บริบท: บริษัทมีอัตราการลาออกสูงในกลุ่มอายุ 25–35 ปี

ผลลัพธ์: สรุป 3 ปัจจัยหลักที่อาจเป็นสาเหตุ และเสนอ
แนวทางลดอัตราการลาออกใน 6 เดือน

2) R-I-S-E

- Role: บทบาท
- Identify: ปัญหาหลัก
- Steps: ขั้นตอน
- Expectation: สิ่งที่ต้องการ



ตัวอย่างที่ 1 : การพัฒนาศักยภาพพนักงาน

Prompt:

บทบาท: คุณเป็นผู้เชี่ยวชาญด้าน Learning & Development

ปัญหา: พนักงานระดับหัวหน้างานขาดทักษะการเป็นโค้ชให้ทีม

ขั้นตอน: วิเคราะห์ความต้องการพัฒนาและออกแบบหลักสูตรอบรม 2 วัน

ผลลัพธ์: เสนอชื่อหลักสูตร กิจกรรมหลัก และผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวัง

ตัวอย่างที่ 2: การบริหารผลงาน (Performance Management)

Prompt:

บทบาท: คุณเป็นที่ปรึกษาด้าน Performance Management

ปัญหา: ระบบประเมินผลงานปัจจุบันไม่สะท้อนผลงานจริงของทีมขาย

ขั้นตอน: วิเคราะห์จุดอ่อนของระบบเดิม และออกแบบแนวทางปรับ

เกณฑ์ประเมินใหม่

ผลลัพธ์: ได้ข้อเสนอแนวทางประเมินผลแบบใหม่ที่วัดผลงานเชิงผลลัพธ์

(Outcome) ได้จริง



ตัวอย่างที่ 3: การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร

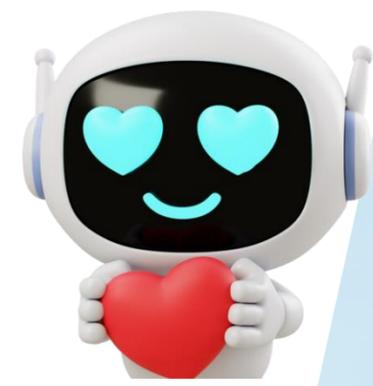
Prompt:

Role: คุณเป็น HR Recruiter มืออาชีพ

Identify: บริษัทประสบปัญหาขาดผู้สมัครคุณภาพในตำแหน่ง Digital Marketing

Steps: วิเคราะห์สาเหตุและออกแบบกลยุทธ์สรรหาใหม่ภายใน 3 เดือน

Expectation: เสนอแผนการสรรหาที่ดึงดูดผู้สมัครคุณภาพสูง พร้อมช่องทางและงบประมาณเบื้องต้น



ตัวอย่างที่ 4: การสร้างแรงจูงใจในองค์กร

Prompt:

Role: คุณเป็นที่ปรึกษาด้าน Engagement และ Culture Transformation

Identify: พนักงานรู้สึกหมดไฟและขาดความผูกพันกับองค์กร

Steps: วิเคราะห์สาเหตุหลัก 3 ประการและเสนอแผนสร้างแรงจูงใจในระยะสั้น

Expectation: ได้ข้อเสนอเชิงกลยุทธ์ที่สามารถนำไปดำเนินการได้ภายใน 6 เดือน



3) S-T-A-R

- Situation: สถานการณ์
- Task: งานที่ต้องทำ
- Action: สิ่งที่ทำไปแล้ว
- Result: ผลลัพธ์



ตัวอย่างที่ 1: การประเมินสมรรถนะพนักงาน (Competency Assessment)

Prompt:

Situation: ทีมงานฝ่ายบริการลูกค้ามีคะแนนความพึงพอใจลดลงในไตรมาสที่ผ่านมา

Task: ต้องประเมินสมรรถนะด้าน “การสื่อสารเชิงบวก” ของพนักงาน

Action: ใช้แบบประเมินและสัมภาษณ์เชิงพฤติกรรมกับพนักงาน 10 คน

Result: ช่วยสรุปผลการประเมิน จุดแข็ง จุดปรับปรุง และแนวทางพัฒนาในรูปแบบรายงาน 1 หน้า

ตัวอย่างที่ 2: การสัมภาษณ์เชิงพฤติกรรม (Behavioral Interview)

Prompt:

Situation: บริษัทต้องการรับสมัครตำแหน่ง “หัวหน้าฝ่ายบัญชี”

Task: เตรียมคำถามสัมภาษณ์ตามกรอบ S-T-A-R

Action: ใช้ข้อมูล JD และ Competency Framework ที่บริษัทมีอยู่

Result: ขอรายการคำถามสัมภาษณ์ 5 ข้อ พร้อมคำตอบตัวอย่างสำหรับผู้สมัครระดับดี

ตัวอย่างที่ 3: การพัฒนา Leadership Skill

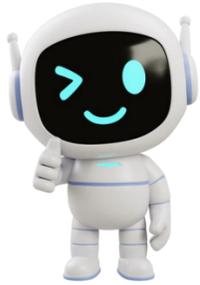
Prompt:

Situation: ผู้จัดการระดับกลางหลายคนยังขาดทักษะการตัดสินใจภายใต้แรงกดดัน

Task: ออกแบบกิจกรรม Workshop เพื่อพัฒนาทักษะการตัดสินใจ

Action: ใช้หลักการ STAR ในการสะท้อนประสบการณ์และการโค้ชกลุ่ม

Result: ขอแผนกิจกรรม 3 ชั่วโมง พร้อมเป้าหมายการเรียนรู้และเครื่องมือประเมินผล



ตัวอย่างที่ 4: การจัดทำรายงานผลงานพนักงาน (Performance Review)

Prompt:

Situation: พนักงานฝ่ายโลจิสติกส์มีผลงานโดดเด่นในการลดต้นทุนการขนส่ง

Task: เขียนสรุปผลงานประจำปีในรูปแบบ STAR เพื่อใช้ประกอบการประเมิน

Action: ระบุข้อมูลผลลัพธ์ทางตัวเลข และวิธีการที่ใช้ปรับปรุงประสิทธิภาพ

Result: ให้ได้ข้อความสรุปไม่เกิน 200 คำที่เหมาะสมสำหรับรายงาน HR



4) S-O-A-P

- Subject: หัวข้อหลัก
- Objective: วัตถุประสงค์
- Action: สิ่งที่ทำ
- Plan: แผนหรือแนวทาง



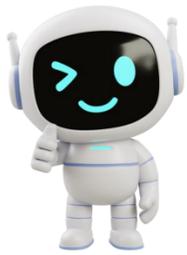
ตัวอย่าง:

หัวข้อ: การ onboarding พนักงานใหม่

วัตถุประสงค์: ทำให้กระบวนการมีประสิทธิภาพ

การกระทำ: อธิบายขั้นตอนปัจจุบัน

แผน: เสนอการปรับปรุง



ตัวอย่างที่ 1: การพัฒนาและฝึกอบรม (Training & Development)

Prompt:

Subject: โปรแกรมพัฒนาผู้นำสำหรับหัวหน้างาน

Objective: เสริมทักษะการสื่อสารและการโค้ชทีม

Action: รวบรวมข้อมูลผลประเมิน 360 องศาของหัวหน้างาน 20 คน

Plan: ขอให้เสนอแผนอบรม 2 วัน พร้อม Learning Objectives และกิจกรรมหลัก

ตัวอย่างที่ 2: การบริหารผลตอบแทน (Compensation & Benefits)

Prompt:

Subject: โครงสร้างค่าตอบแทนพนักงานระดับปฏิบัติการ

Objective: ปรับค่าจ้างให้แข่งขันได้ในตลาดแรงงาน

Action: วิเคราะห์ข้อมูลเงินเดือนจาก 5 บริษัทในอุตสาหกรรมเดียวกัน

Plan: เสนอแนวทางปรับโครงสร้างค่าจ้าง และสื่อสารภายในองค์กรอย่างเหมาะสม



ตัวอย่างที่ 3: การบริหารผลงาน (Performance Management)

Prompt:

Subject: ระบบประเมินผลงานใหม่ขององค์กร

Objective: สร้างความเป็นธรรมและเชื่อมโยงกับกลยุทธ์องค์กร

Action: ทบทวน KPI ปัจจุบันของแต่ละแผนก

Plan: ออกแบบ Framework การประเมินใหม่ พร้อมตัวอย่าง KPI 3 ระดับ (องค์กร-หน่วยงาน-บุคคล)

ตัวอย่างที่ 4: การสร้างวัฒนธรรมองค์กร (Corporate Culture)

Prompt:

Subject: การสร้างวัฒนธรรม "Collaboration & Innovation"

Objective: ส่งเสริมให้พนักงานทำงานข้ามทีมและคิดเชิงสร้างสรรค์

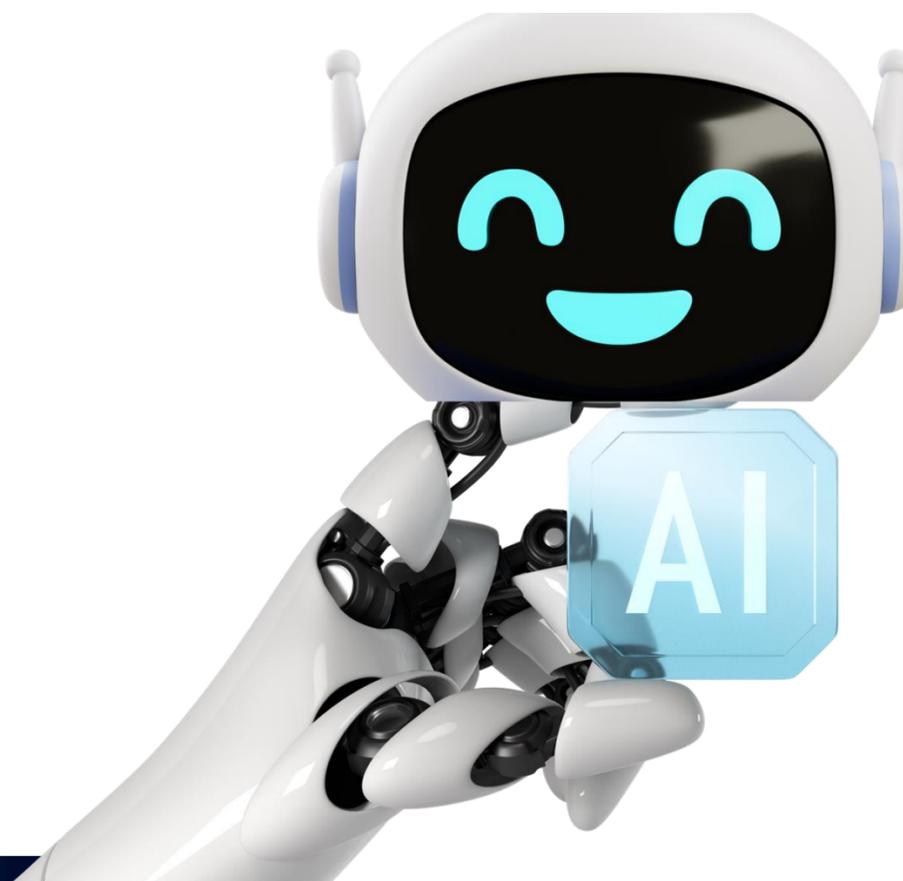
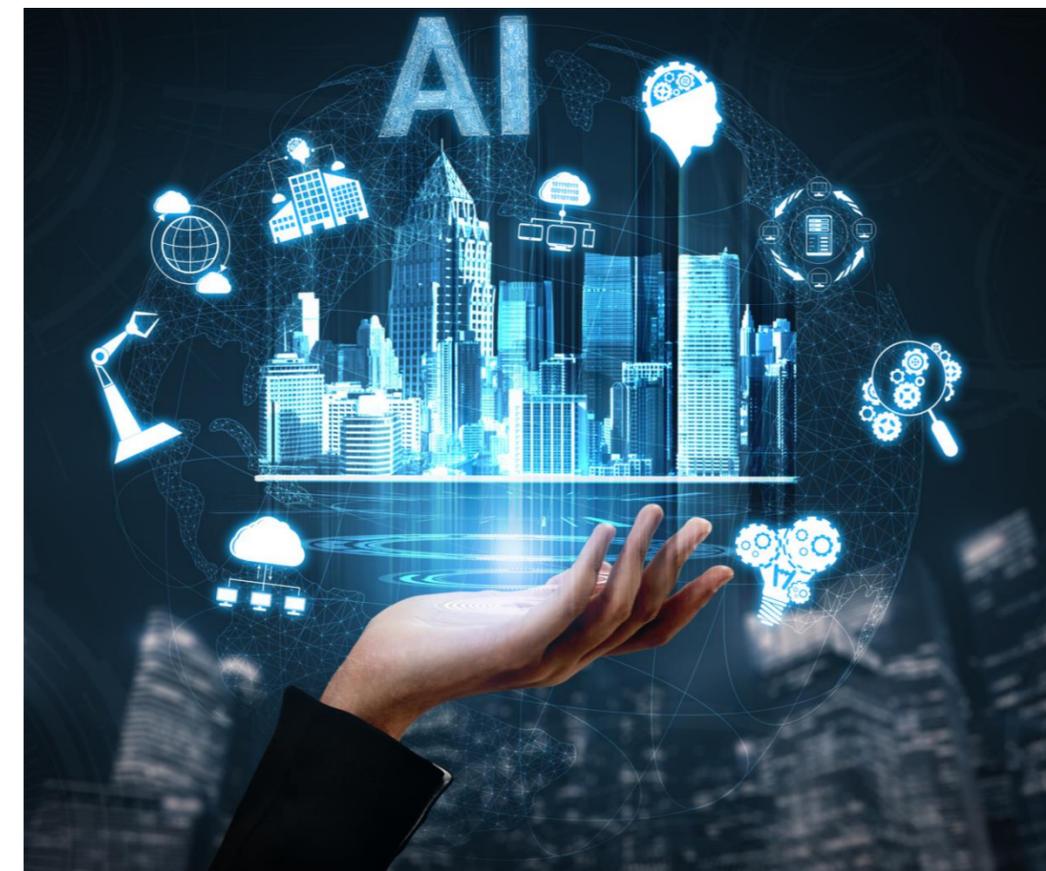
Action: สัมภาษณ์ความคิดเห็นพนักงานและจัด Focus Group 3 ครั้ง

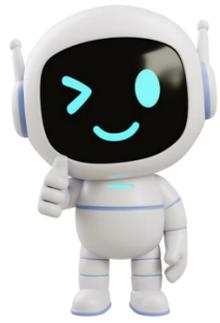
Plan: ขอให้สรุปแผนกิจกรรมและแนวทางสื่อสารวัฒนธรรมใน 6 เดือน



5) C-L-E-A-R

- Context: บริบท
- Learn: สิ่งที่ต้องเรียนรู้
- Evaluate: เกณฑ์วัดผล
- Action: สิ่งที่ต้องทำ
- Review: สรุปผล





ตัวอย่างที่ 1: การพัฒนา Competency ของหัวหน้างาน

Prompt:

Context: บริษัทต้องการยกระดับสมรรถนะผู้นำของหัวหน้างานระดับกลาง

Learn: สิ่งที่ต้องเรียนรู้คือทักษะการโค้ช การให้ feedback และการสร้างแรงจูงใจ

Evaluate: ใช้แบบประเมิน 360 องศา เพื่อวัดพฤติกรรมก่อนและหลังการอบรม

Action: ออกแบบหลักสูตรอบรม 2 วัน พร้อมกิจกรรมฝึกปฏิบัติจริง

Review: สรุปผลลัพธ์การพัฒนา และแนวทางติดตามผลหลังอบรมใน 3 เดือน

ตัวอย่างที่ 2: การพัฒนา Onboarding Program

Prompt:

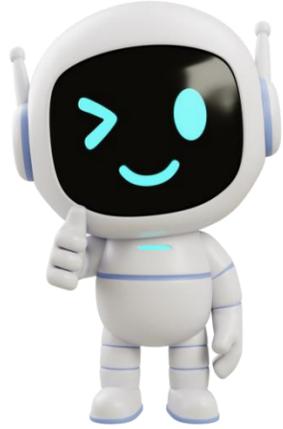
Context: พนักงานใหม่มีอัตราการลาออกสูงใน 6 เดือนแรก

Learn: ต้องการเข้าใจความคาดหวังของพนักงานรุ่นใหม่และประสบการณ์ในช่วงเริ่มงาน

Evaluate: ประเมินความพึงพอใจหลังเข้าร่วมโปรแกรม 30 วัน และ retention rate ใน 3 เดือน

Action: ออกแบบ Onboarding Program ที่ช่วยสร้างการมีส่วนร่วมตั้งแต่วันแรก

Review: สรุปผลลัพธ์และเสนอแนวทางปรับปรุงกิจกรรม onboarding รุ่นถัดไป



ตัวอย่างที่ 3: การประเมินผลโครงการพัฒนาองค์กร (OD Project Evaluation)

Prompt:

Context: บริษัทดำเนินโครงการ "Culture Transformation" มา 1 ปี

Learn: ต้องการเรียนรู้ว่าพนักงานเข้าใจค่านิยมองค์กรใหม่มากน้อยแค่ไหน

Evaluate: ใช้แบบสอบถามวัด engagement และพฤติกรรมตามค่านิยมองค์กร

Action: วิเคราะห์ผลและเสนอแนวทางปรับกิจกรรมภายในให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมใหม่

Review: สรุปบทเรียนและข้อเสนอเชิงกลยุทธ์สำหรับปีถัดไป

ตัวอย่างที่ 4: การจัดทำ Career Development Roadmap

Prompt:

Context: พนักงานต้องการเห็นเส้นทางความก้าวหน้าในองค์กรอย่างชัดเจน

Learn: ต้องเรียนรู้แนวทางการออกแบบ career path และ competency ที่สอดคล้องกับแต่ละตำแหน่ง

Evaluate: ประเมินผลความชัดเจนของ roadmap ผ่านแบบสำรวจความเข้าใจพนักงาน

Action: สร้างตัวอย่าง Career Roadmap 3 สายอาชีพหลัก

Review: สรุป feedback จากผู้บริหารและพนักงาน เพื่อปรับใช้จริงในระบบ HR

6) P-A-S-T-O-R

- Problem: ปัญหา
- Amplify: ขยายผลกระทบ
- Story: ตัวอย่าง/เรื่องราว
- Transformation: การเปลี่ยนแปลง
- Offer: เสนอวิธีแก้
- Response: สิ่งที่ต้องทำต่อ

ตัวอย่าง:

ปัญหา: บริการช้า

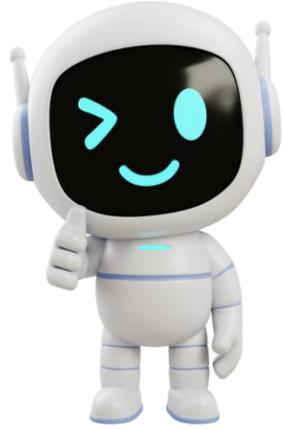
ผลกระทบ: ทำให้ลูกค้าเลิกใช้

เรื่องราว: เคนจริงจากผู้ใช้

การเปลี่ยนแปลง: ระบบใหม่ตอบเร็วขึ้น

ข้อเสนอ: ใช้ระบบใหม่นี้

การตอบสนอง: เริ่มปรับปรุงทันที



ตัวอย่างที่ 1: การสร้างวัฒนธรรมองค์กร (Culture Transformation)

Prompt:

Problem: พนักงานในองค์กรทำงานแบบไซโล ขาดความร่วมมือระหว่างแผนก

Amplify: ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลงและโครงการนวัตกรรมหยุดชะงัก

Story: ตัวอย่างจากโครงการ cross-functional ที่ล้มเหลวเนื่องจากขาดการสื่อสาร

Transformation: ต้องการเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรให้เน้น Collaboration และ Innovation

Offer: ขอให้ AI ออกแบบแผน "Culture Revamp" 6 เดือน พร้อมกิจกรรมสร้างความร่วมมือ

Response: จัดทำ roadmap และแนวทางสื่อสารภายในเพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วม

ตัวอย่างที่ 2: การลดอัตราการลาออกของพนักงาน (Employee Retention)

Prompt:

Problem: พนักงานรุ่นใหม่ลาออกสูงในช่วงปีแรกของการทำงาน

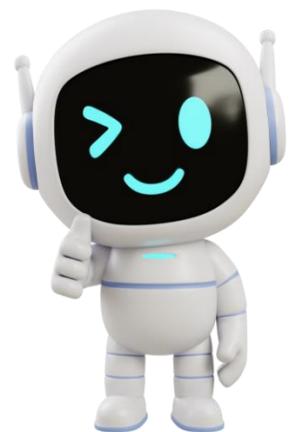
Amplify: ทำให้ต้นทุนการสรรหาและฝึกอบรมสูงเกินกว่า 30% ต่อปี

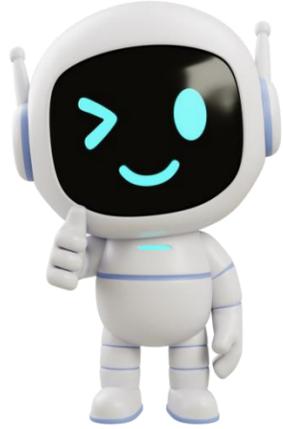
Story: ตัวอย่างจากแผนกการตลาดที่สูญเสียพนักงานเก่ง 3 คนในเวลาไล่เลี่ยกัน

Transformation: ต้องการเปลี่ยนจาก “ระบบงานที่เน้นควบคุม” เป็น “สภาพแวดล้อมที่ให้การเติบโต”

Offer: ขอให้ AI ออกแบบ Employee Engagement Program สำหรับพนักงานอายุไม่เกิน 30 ปี

Response: เสนอแผนกิจกรรม 3 เดือน พร้อมตัวชี้วัดความผูกพัน (Engagement KPIs)





ตัวอย่างที่ 3: การพัฒนา Leadership Pipeline

Prompt:

Problem: บริษัทไม่มีผู้นำรุ่นใหม่พร้อมสืบทอดตำแหน่งผู้บริหาร

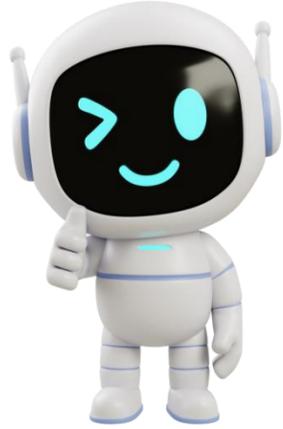
Amplify: เสี่ยงต่อการขาดความต่อเนื่องทางกลยุทธ์และความสามารถในการขยายธุรกิจ

Story: ผู้จัดการอาวุโสเกษียณออก 2 คน แต่ยังไม่พบผู้สืบทอดที่เหมาะสม

Transformation: ต้องการพัฒนาผู้นำรุ่นใหม่ให้คิดเชิงกลยุทธ์และตัดสินใจเชิงธุรกิจได้

Offer: ให้ AI ออกแบบโครงการ Leadership Development Program ระยะเวลา 9 เดือน

Response: ขอรายชื่อหัวข้อหลักสูตร ตัวชี้วัดความสำเร็จ และแนวทางประเมินผลรายไตรมาส



ตัวอย่างที่ 4: การบริหารสมรรถนะ (Competency Management)

Prompt:

Problem: ระบบ Competency ปัจจุบันไม่สอดคล้องกับกลยุทธ์ใหม่ของบริษัท

Amplify: ส่งผลให้การประเมินผลงานและการพัฒนาไม่เชื่อมโยงกัน

Story: ตัวอย่างพนักงานที่ได้รับคะแนนดีแต่ไม่มีความพร้อมรับตำแหน่งที่สูงขึ้น

Transformation: ต้องการปรับ Competency Framework ให้สะท้อนทักษะอนาคต (Future Skills)

Offer: ขอให้ AI ออกแบบ Framework ใหม่ แบ่งตามระดับตำแหน่งและกลุ่มสมรรถนะหลัก

Response: สรุปเป็นตาราง Competency พร้อมคำอธิบายและแนวทางการใช้ในการประเมิน

7) F-A-B

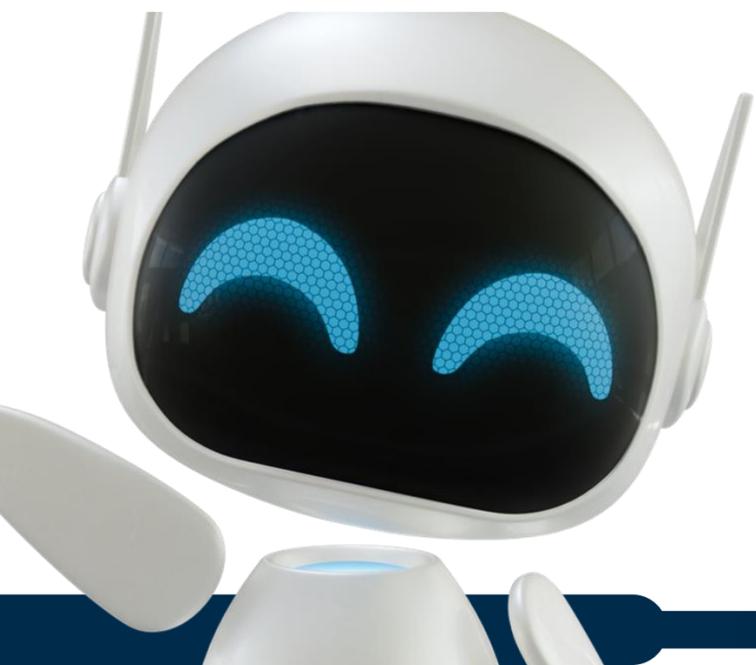
- Features: จุดเด่น
- Advantages: ข้อดี
- Benefits: ประโยชน์

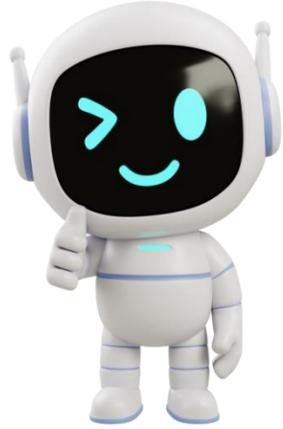
ตัวอย่าง:

จุดเด่น: ระบบวิเคราะห์ real-time

ข้อดี: ลดเวลาและความผิดพลาด

ประโยชน์: ตัดสินใจเร็วและลดต้นทุน





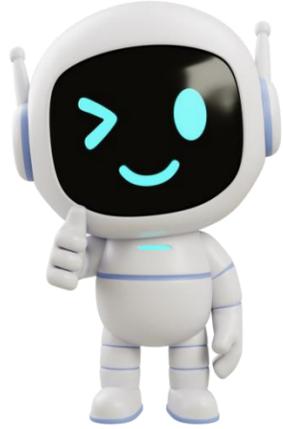
Prompt 1: การสรรหาผู้สมัครคุณภาพสูง

Prompt:

คุณเป็นที่ปรึกษาด้าน Recruitment & Talent Acquisition

ช่วยวิเคราะห์และออกแบบ **กระบวนการสรรหา** สำหรับตำแหน่ง **Critical Role** ในองค์กร

- ระบุ **Features** ของระบบสรรหาที่เหมาะสม
 - อธิบาย **Advantages** ของแต่ละ Feature
 - ระบุ **Benefits** ที่องค์กรจะได้รับจากระบบสรรหานี้
- รวมทั้งเสนอแนวทางปฏิบัติที่สามารถนำไปใช้ได้จริง



Prompt 2: การสร้าง Talent Pipeline ระยะยาว

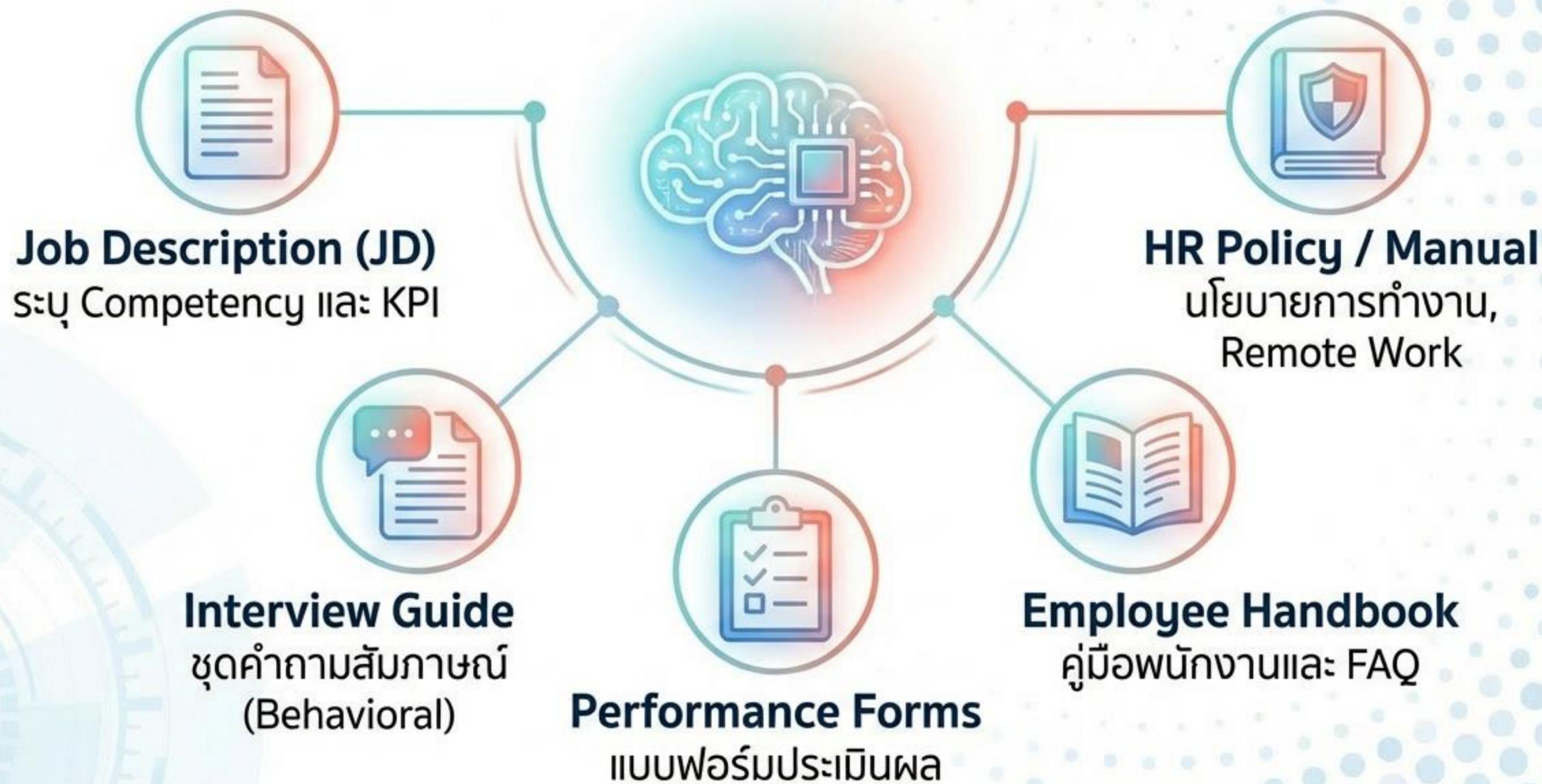
Prompt:

คุณเป็นผู้เชี่ยวชาญด้าน Talent Acquisition

ช่วยสร้าง **Talent Pipeline Strategy** สำหรับกลุ่มพนักงานสำคัญใน 3 ปีข้างหน้า

- ระบุ **Features** ของเครื่องมือหรือวิธีการสร้าง Talent Pipeline
- วิเคราะห์ **Advantages** ของแต่ละ Feature
- ระบุ **Benefits** ที่องค์กรจะได้รับ ทั้งในด้านความต่อเนื่องของธุรกิจและการพัฒนาผู้บริหารรุ่นใหม่
- สรุปเป็น Action Plan แบบ Step-by-Step

Generative AI สร้างเอกสารอะไรได้บ้าง?



Use Case 1: สร้างเอกสาร HR อัตโนมัติ (Document Generation)

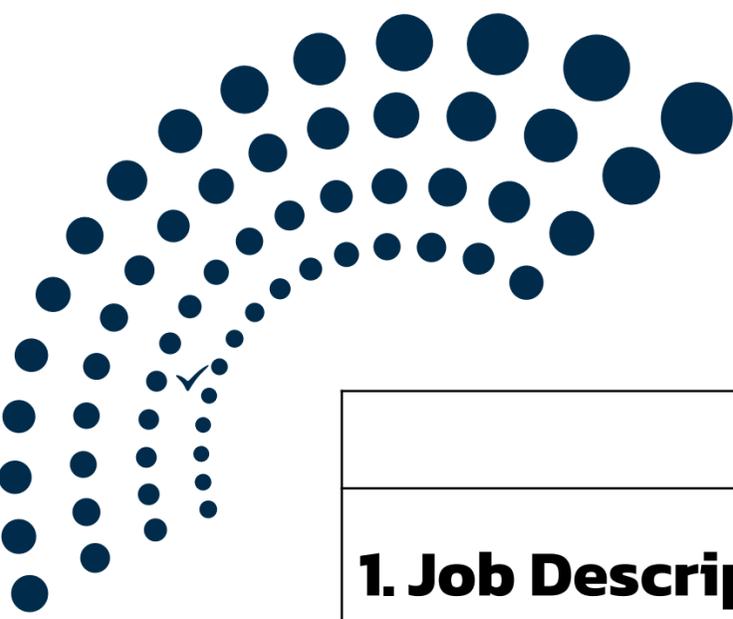


เปลี่ยนงานร่างเอกสาร
ที่ใช้เวลาหลายชั่วโมง
ให้เหลือเพียงไม่กี่นาที

กรณีศึกษา PwC

ใช้ Chatbot ภายในองค์กรช่วยร่าง
และปรับปรุงนโยบาย Hybrid Work

**ลดเวลาจัดทำเอกสาร
HR ลงกว่า 70%**



การประยุกต์ใช้ Generative AI ในงาน HR (Use Cases จริง)

(1) สร้างเอกสาร HR อัตโนมัติ (Document Generation)

ประเภทเอกสาร	ตัวอย่างสิ่งที่ AI สร้างได้
1. Job Description (JD)	เขียน JD ที่สอดคล้องกับ competency และระดับตำแหน่งในองค์กร พร้อม KPI
2. HR Policy / Manual	ร่างนโยบาย เช่น Leave Policy, Remote Work Policy, Diversity Policy
3. Employee Handbook / FAQ	สรุปกฎระเบียบในภาษาที่เข้าใจง่ายสำหรับ onboarding
4. Performance Appraisal Template	สร้างแบบฟอร์มประเมินผลพร้อมเกณฑ์ scoring
5. Interview Guide / Assessment Form	สร้างคำถามสัมภาษณ์ตามพฤติกรรม (Behavioral Interview)

Workshop 1

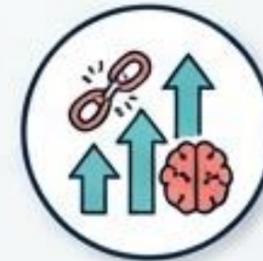
ใช้ AI สร้างเอกสารอัตโนมัติ ประเภทที่ 1-5

Use Case 2: สร้างรายงานเชิงวิเคราะห์ (HR Insight Reports)



Engagement Report:

สรุปผลสำรวจพนักงานจากข้อมูลหลายร้อยหน้า



Turnover Analysis:

วิเคราะห์สาเหตุการลาออกและข้อเสนอแนะ



Executive Summary:

เขียนบทสรุปผู้บริหารเชิงกลยุทธ์



Pro Tip: เมื่อเชื่อมต่อกับ Power BI หรือ Excel สามารถสร้าง 'Narrative Report' อธิบายกราฟได้ทันที



Employees Overview

- 2017
- 2018
- 2019
- 2020

HEAD COUNT

174

HIRE

35

TERMINATE

54

%TURNOVER

31.0%

Demographic



F 54.02%



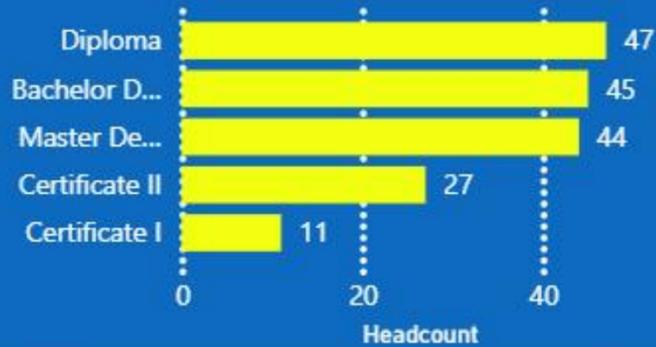
M 45.98%

Hire Age average

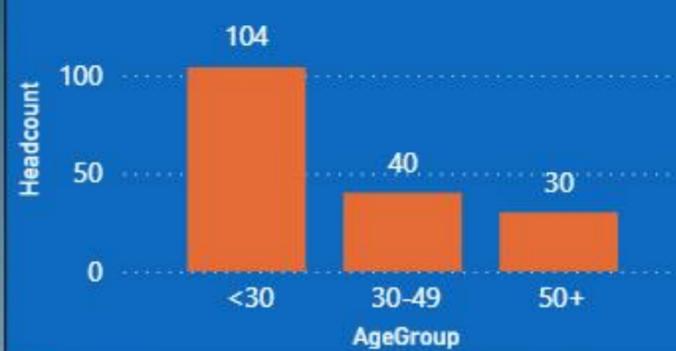
33



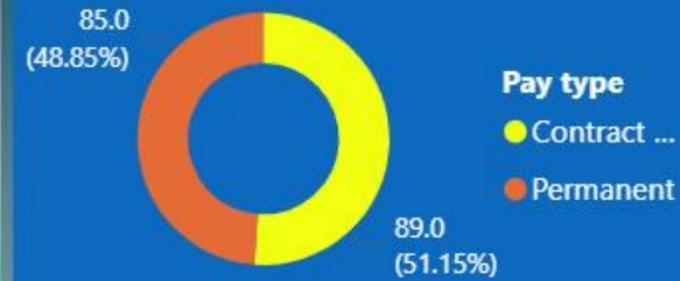
Headcount by Education



Headcount by AgeGroup



Headcount by Pay type



Headcount by Position



Headcount by Department





(2) สร้างรายงานเชิงวิเคราะห์ (HR Insight Report)

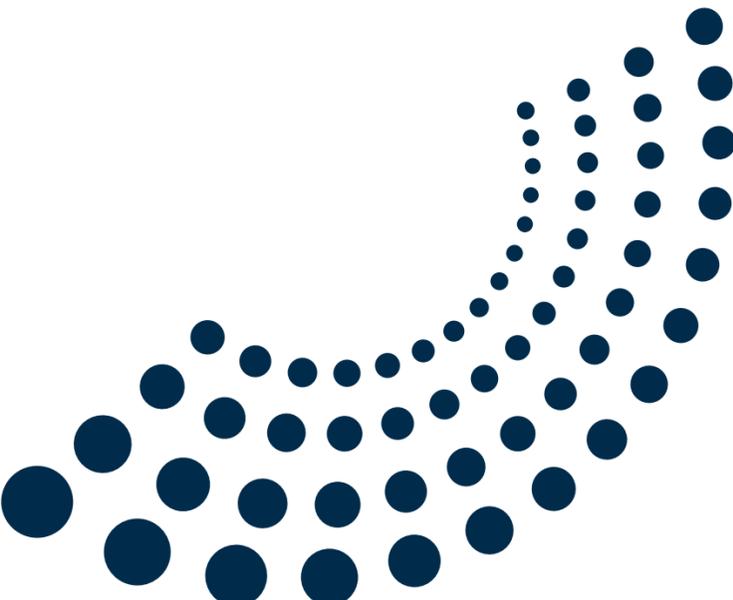
สรุปข้อมูลเชิงลึกจากระบบ HRIS / Survey ได้ เช่น

- สรุป “Employee Engagement Report” จากผลสำรวจหลายร้อยหน้า
- สร้าง “Turnover Analysis Report” จากข้อมูลลาออก
- เขียน “Executive Summary” สำหรับผู้บริหารในรูปแบบเชิงกลยุทธ์

ตัวอย่าง คำสั่ง:

“สรุปผลการลาออกของพนักงานในไตรมาส 3 โดยเน้นสาเหตุหลัก 3 อันดับแรก พร้อมข้อเสนอเชิงกลยุทธ์ในการรักษาพนักงานไว้”

**เมื่อเชื่อมกับระบบเช่น Power BI, Workday, หรือ Excel จะสามารถ “สร้าง Narrative Report อัตโนมัติ” ได้ทันที

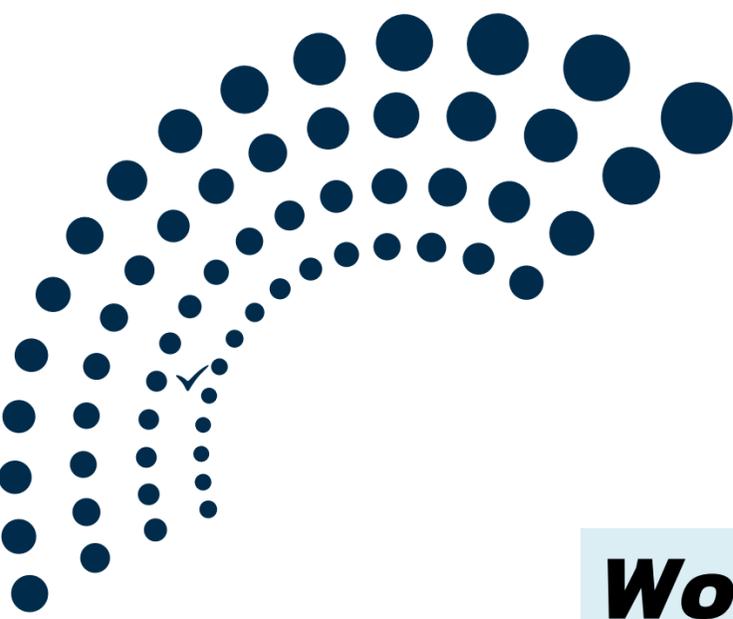


Use Case 3: การสื่อสารภายในองค์กร (Internal Communication)



- ▶ ร่างอีเมลประกาศนโยบายใหม่หรือการเลื่อนตำแหน่ง
- ▶ ปรับภาษาทางการให้เข้าถึงง่าย (เช่น สำหรับ Gen Z)
- ▶ สร้างเนื้อหาสำหรับ Intranet / HR Portal

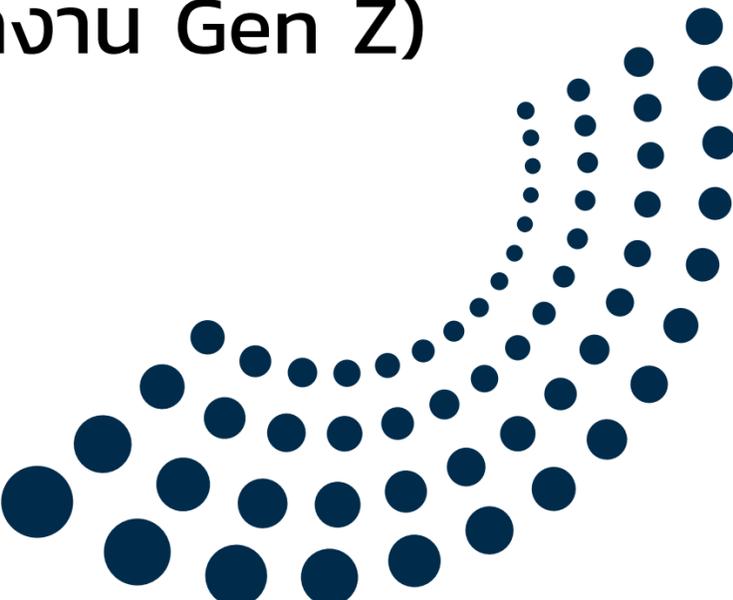
Example Prompt: 'ช่วยเขียนประกาศเชิญพนักงานเข้าร่วมโครงการ Wellbeing Week ให้น่าสนใจเชิงบวกและสร้างแรงจูงใจ'



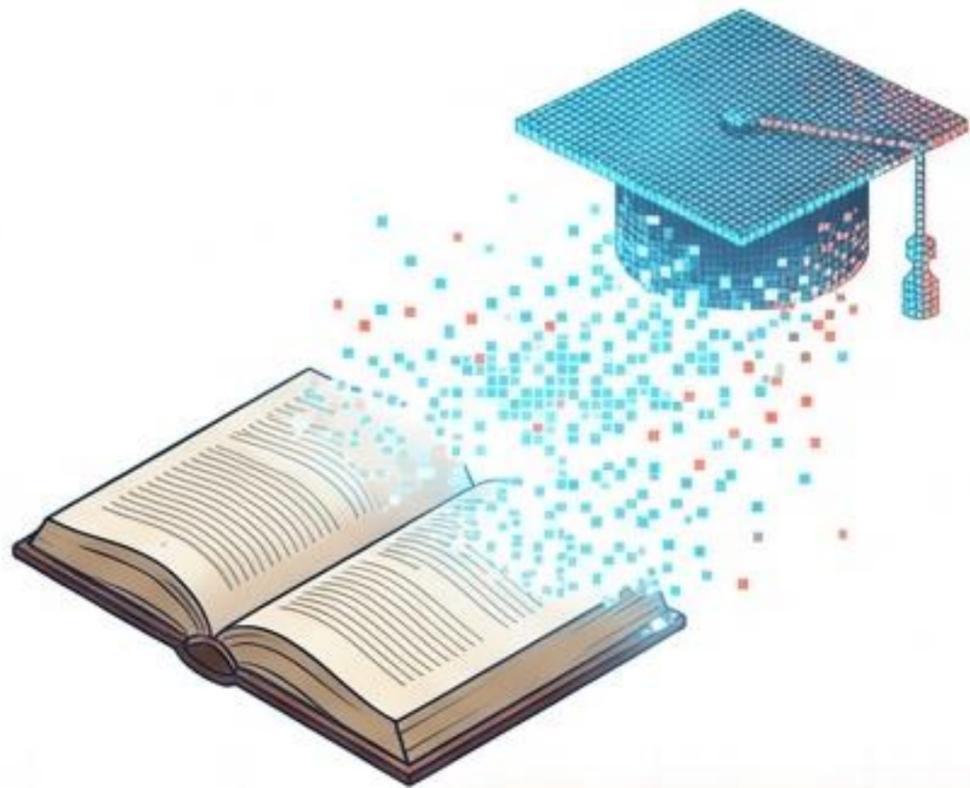
(3) ช่วยในการสื่อสารภายในองค์กร (Internal Communication)

Workshop 2

ใช้ AI ช่วยการสื่อสารภายในองค์กร

1. เขียนอีเมลแจ้งข่าว HR (เช่น นโยบายใหม่, การปรับโครงสร้าง, การเลื่อนตำแหน่ง)
 2. สร้างโพสต์ประกาศใน Intranet หรือ HR Portal
 3. แปลงข้อความทางการให้เหมาะกับกลุ่มเป้าหมาย (เช่น สำหรับพนักงาน Gen Z)
- 

Use Case 4: การพัฒนาและฝึกอบรม (Learning & Development)



- สร้างสไลด์และแบบทดสอบ (Quiz) ประกอบการอบรม
- สรุปเนื้อหาวิดีโอหรือเอกสารยาวๆ ให้เป็น Cheat Sheet
- ออกแบบ Learning Path ส่วนบุคคล

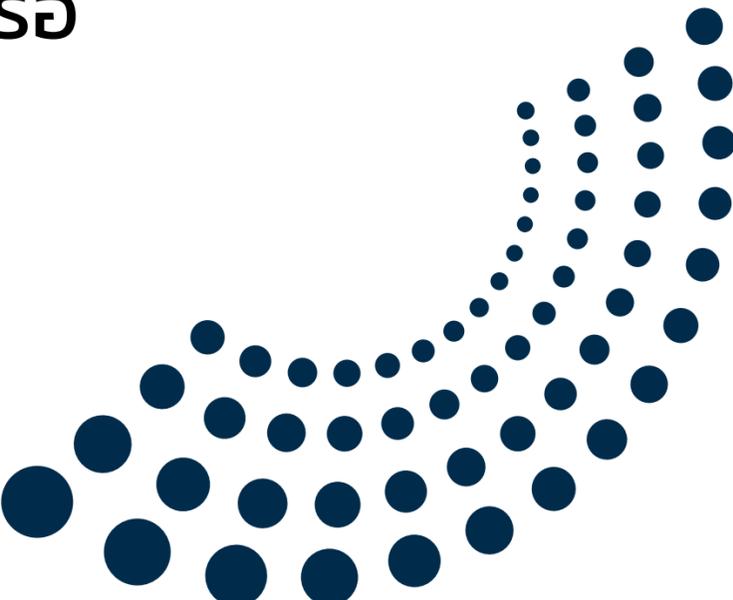
Example Prompt: “สรุปหลักสูตร Leadership 101 ให้เป็นบทเรียน 3 หน้า พร้อมแบบฝึกหัดท้ายบท”



(4) การพัฒนาและฝึกอบรม (Learning & Development)

Workshop 3

ใช้ AI ช่วยการพัฒนาบุคลากร

1. สร้าง "Training Content" อัตโนมัติ เช่น สไลด์, แบบทดสอบ, หรือคู่มือสอน
 2. ปรับเนื้อหาฝึกอบรมให้เหมาะกับระดับทักษะของแต่ละพนักงาน
 3. สรุปเอกสารเรียนรู้ / วิดีโอ ให้กลายเป็น cheat sheet หรือ learning nugget
- 

Use Case 5: การบริหารผลงานและ Feedback



- ช่วยเรียบเรียง Constructive Feedbackให้อ่านง่ายและสร้างสรรค์
- ร่าง Development Plan รายบุคคล
- สรุปผลการปฏิบัติงานประจำปี (Performance Summary)

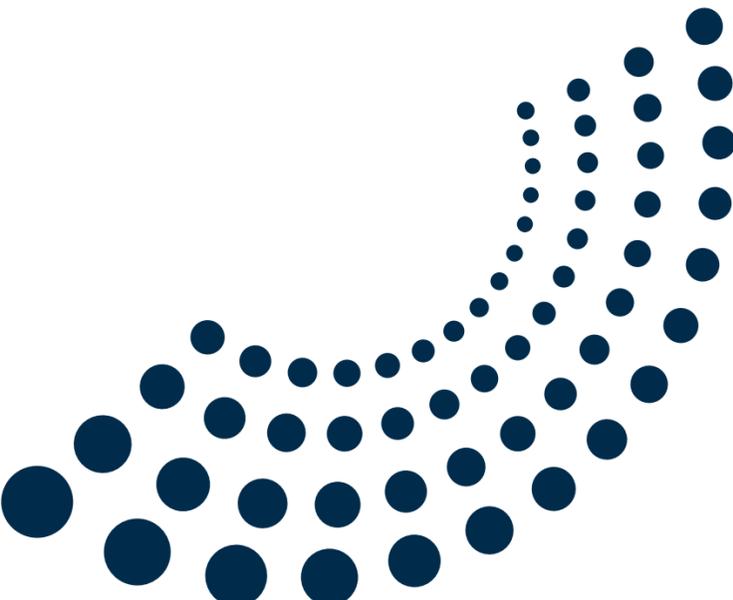
Example Prompt: “ช่วยเขียน feedback สำหรับพนักงานที่มีผลงานดีแยะแต่ต้องปรับปรุงเรื่องการสื่อสาร”



(5) การบริหารผลการปฏิบัติงานและ Feedback

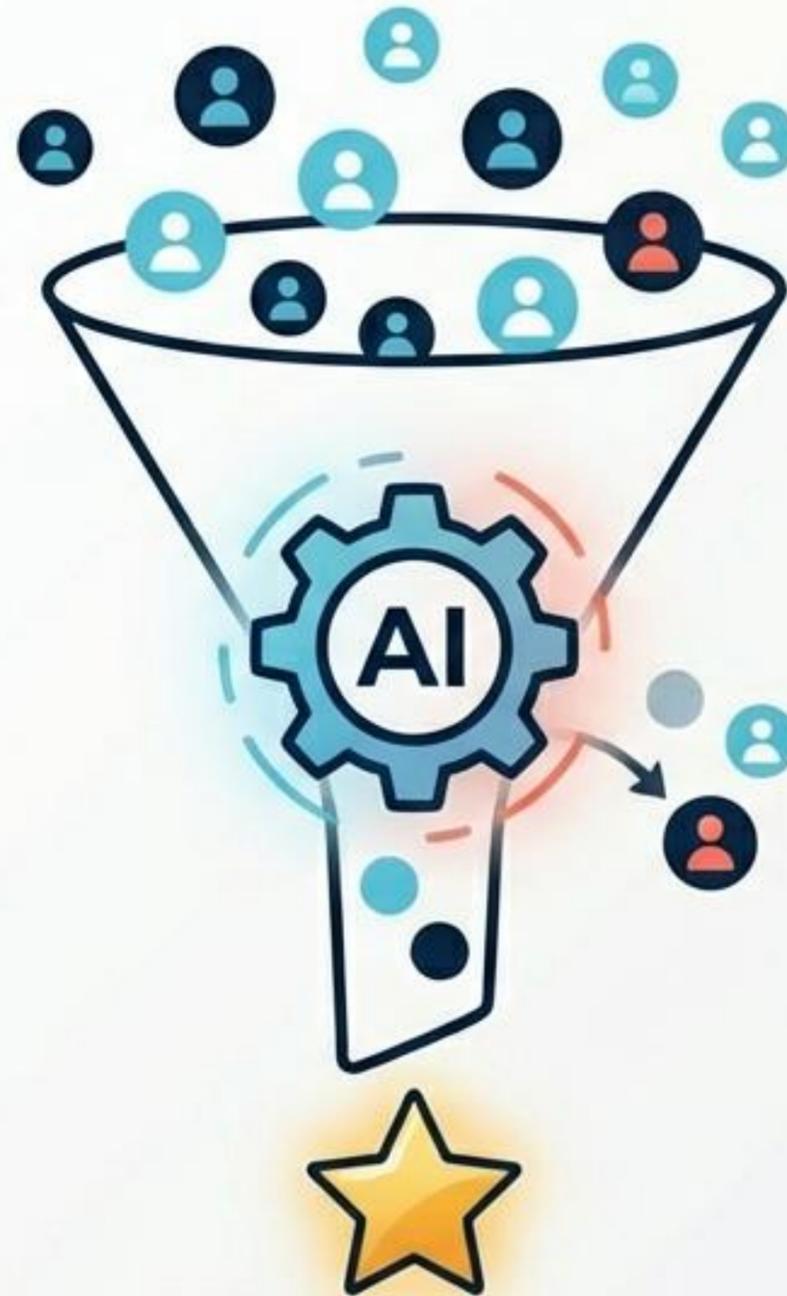
Workshop 4

ใช้ AI ช่วยบริหารผลการปฏิบัติงาน

1. ช่วย “เขียน feedback” หรือ “สรุปผลประเมิน” ให้เหมาะสมและสร้างสรรค์
 2. เขียน “Development Plan” สำหรับแต่ละพนักงาน
 3. สร้าง “Performance Summary” สำหรับรายงานประจำปี
- 

Advanced: การสรรหาบุคลากร (Recruitment & Selection)

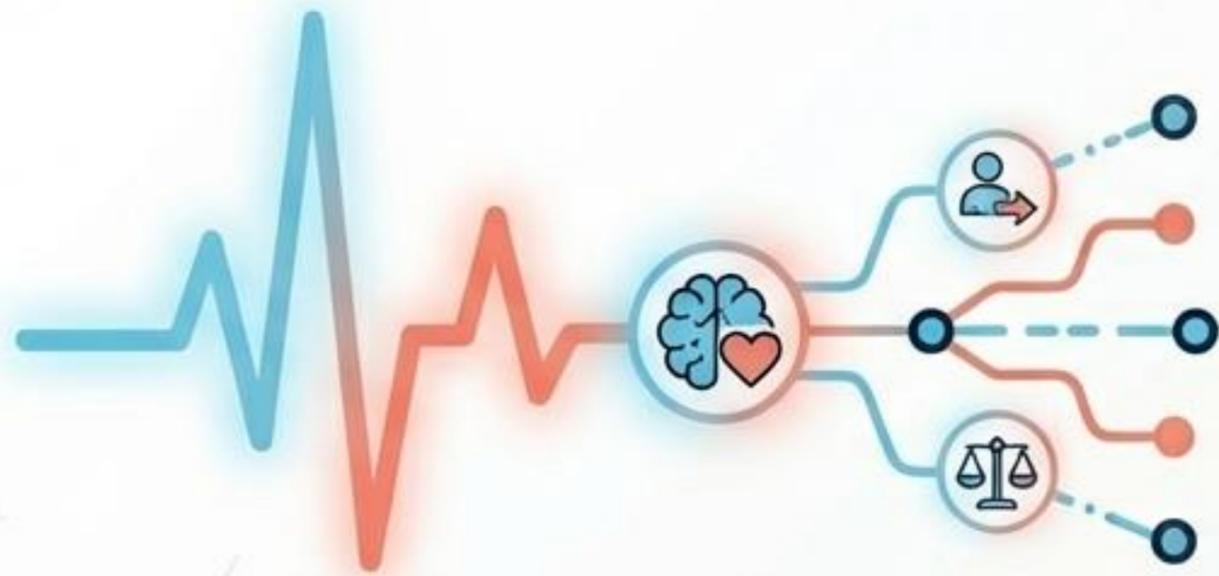
- AI Resume Screening: เทียบคุณสมบัติผู้สมัคร กับ JD อัตโนมัติ
- AI Video Interview: วิเคราะห์สีหน้า น้ำเสียง และความมั่นใจ (เช่นระบบ HireVue)



- Unilever: ใช้ AI Video Interview และเกมประเมินผล

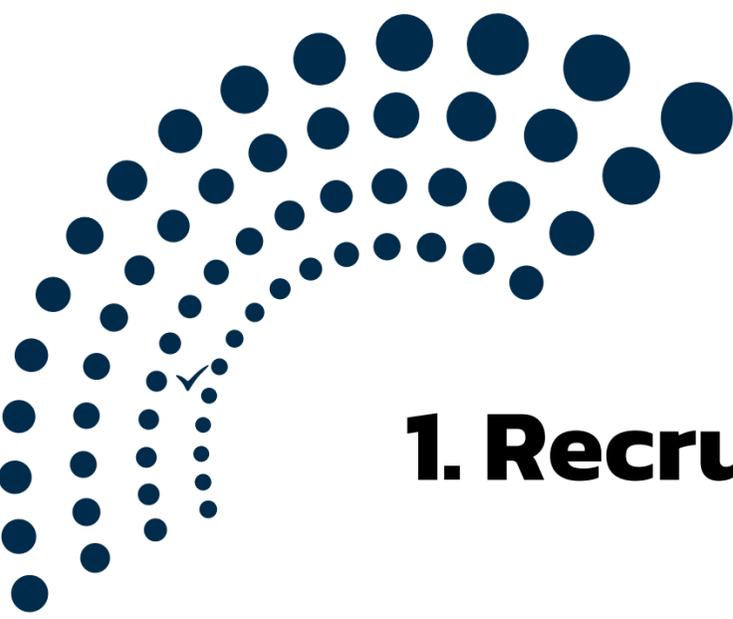
**ลดเวลาสรรหา
จาก 4 เดือน
เหลือ 2 สัปดาห์**

Advanced: การรักษาพนักงาน (Retention & People Analytics)



- Sentiment Analysis: วัด 'อารมณ์' พนักงานจากข้อความใน Survey หรือ Slack
- Attrition Prediction: ทำนายแนวโน้มพนักงานที่จะลาออก (เช่นระบบ Visier)
- Pay Equity: ตรวจสอบความไม่เท่าเทียมในการจ่ายค่าตอบแทน

Case Study: Deloitte ใช้ AI วิเคราะห์ 'พลังงานทางอารมณ์' ของทีมงาน



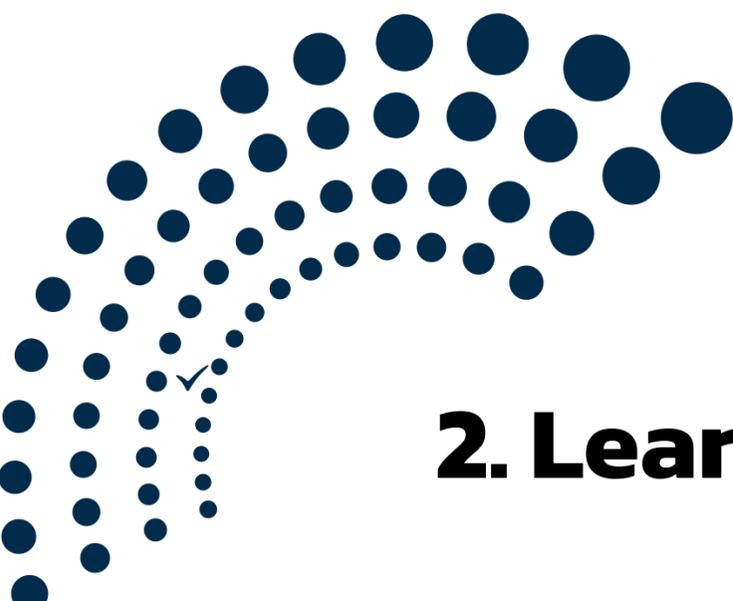
ตัวอย่างการประยุกต์ใช้ในแต่ละฟังก์ชัน HR (Use Cases)

1. Recruitment & Selection

- **AI Resume Screening:** วิเคราะห์เรซูเม่ด้วย Machine Learning เพื่อหาความสอดคล้องกับ JD
- **AI Video Interview:** ประเมินท่าทาง สีหน้า น้ำเสียง เพื่อหาความมั่นใจและทัศนคติ
- **Predictive Hiring:** วิเคราะห์ข้อมูลผู้สมัครเพื่อคาดการณ์ “ความสำเร็จในอนาคต”

ตัวอย่างจริง: Unilever ใช้ AI video interview + gamified assessment → ลดเวลาในการสรรหาจาก 4 เดือน เหลือ 2 สัปดาห์

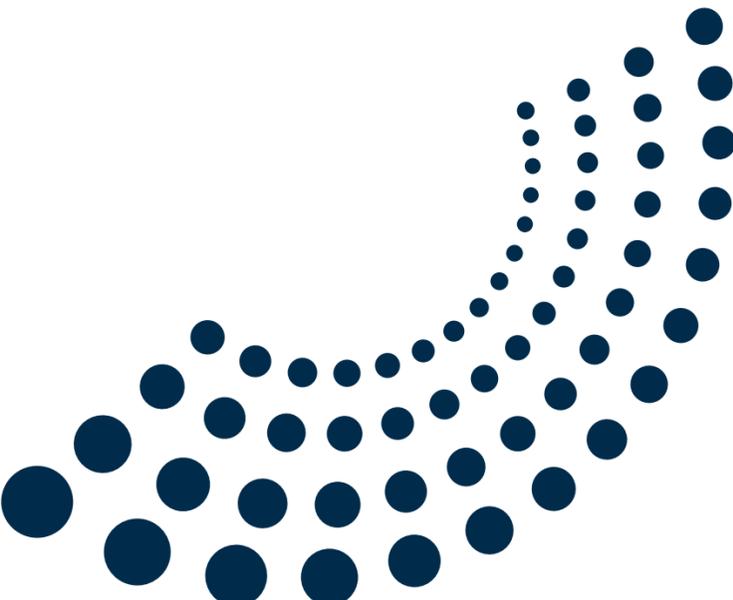


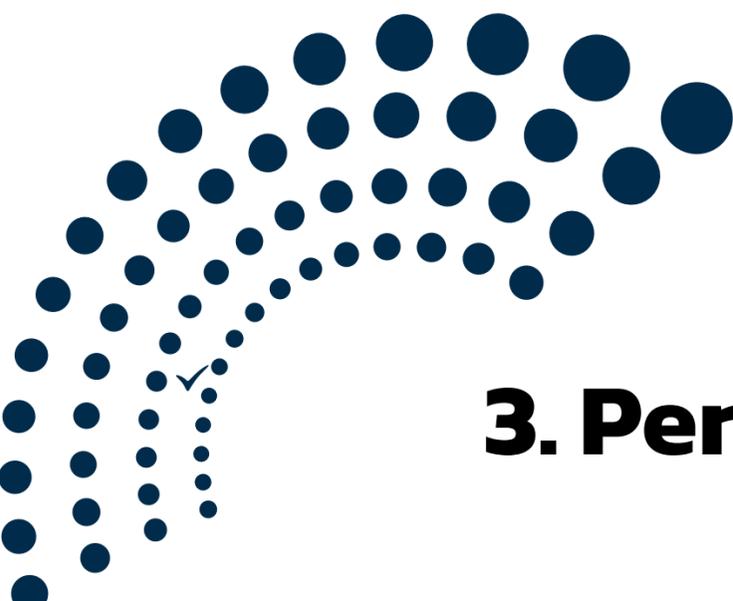


2. Learning & Development (L&D)

- **AI Adaptive Learning:** ระบบเลือกคอร์สตามสไตล์การเรียนรู้ของพนักงาน
- **AI Skill Gap Analysis:** วิเคราะห์ช่องว่างทักษะเทียบกับกลยุทธ์องค์กร
- **AI Learning Coach:** ช่วยติดตามและให้ feedback ส่วนบุคคล

ตัวอย่างจริง: IBM ใช้ Watson AI วิเคราะห์ "skill graph" ของพนักงานกว่า 300,000 คน เพื่อจัดเส้นทางการเรียนเฉพาะบุคคล



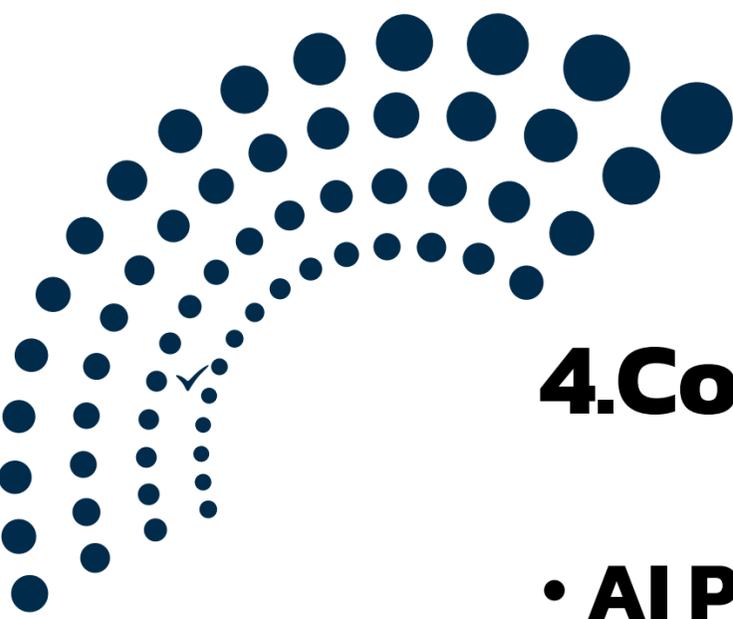


3. Performance Management

- **Continuous Feedback AI:** ระบบวิเคราะห์ข้อความ feedback ของหัวหน้า/เพื่อนร่วมงาน
- **Predictive Performance Model:** วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อคาดการณ์พนักงานดาวรุ่ง (High Potential)
- **AI-driven KPI Tracking:** ดึงข้อมูลจากระบบงานจริง (เช่น CRM, ERP) เพื่อวัดผลอัตโนมัติ

ตัวอย่างจริง: Microsoft ใช้ AI วิเคราะห์การสื่อสารใน Teams เพื่อยกระดับ collaboration และ productivity

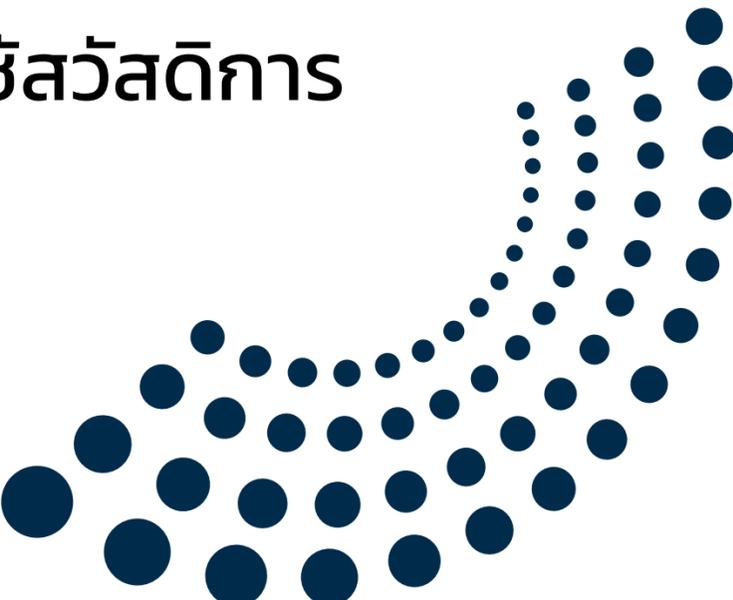


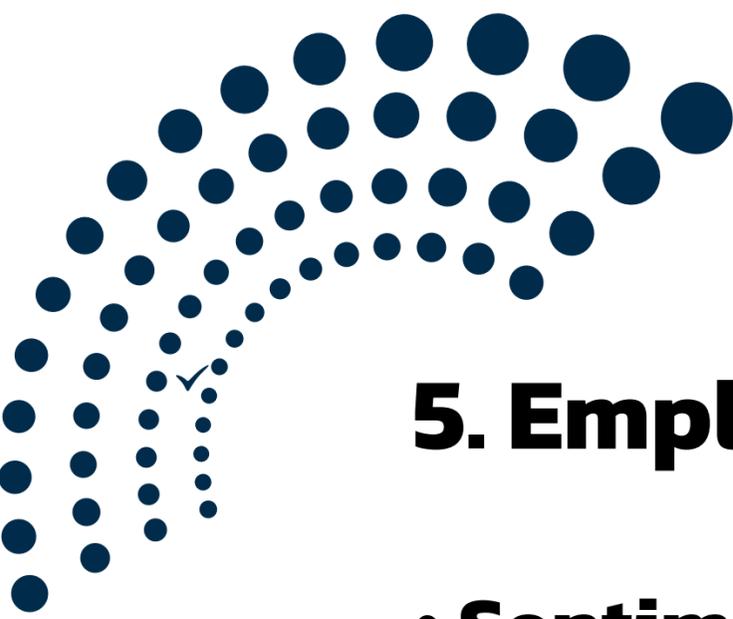


4. Compensation & Benefits

- **AI Pay Equity Analysis:** ตรวจสอบความไม่เท่าเทียมในการจ่ายค่าตอบแทน
- **Predictive Bonus Allocation:** วิเคราะห์ผลลัพธ์และแนวโน้มเพื่อแนะนำโบนัส
- **Benefits Optimization:** ใช้ AI แนะนำสวัสดิการที่ตอบโจทย์แต่ละบุคคล

ตัวอย่างจริง: Google ใช้ AI วิเคราะห์ข้อมูลสุขภาพและการใช้สวัสดิการ เพื่อออกแบบแผน benefits แบบ customized





5. Employee Engagement & Wellbeing

- **Sentiment Analysis:** วิเคราะห์ข้อความพนักงานในอีเมล / Slack / survey
- **AI-driven Pulse Survey:** ระบบถาม-ตอบอัตโนมัติและสรุปแนวโน้มความพึงพอใจ
- **AI Mental Health Assistant:** chatbot ที่ให้คำแนะนำด้านสุขภาพจิต

ตัวอย่างจริง: Deloitte ใช้ AI วิเคราะห์ “พลังงานทางอารมณ์” ของทีมงาน จากข้อมูลการทำงานจริง

Deloitte Thailand (ดีลอยท์ ประเทศไทย) เป็นหนึ่งในบริษัทตรวจสอบบัญชี และที่ปรึกษารูทริคชั้นนำระดับโลก (Big 4)



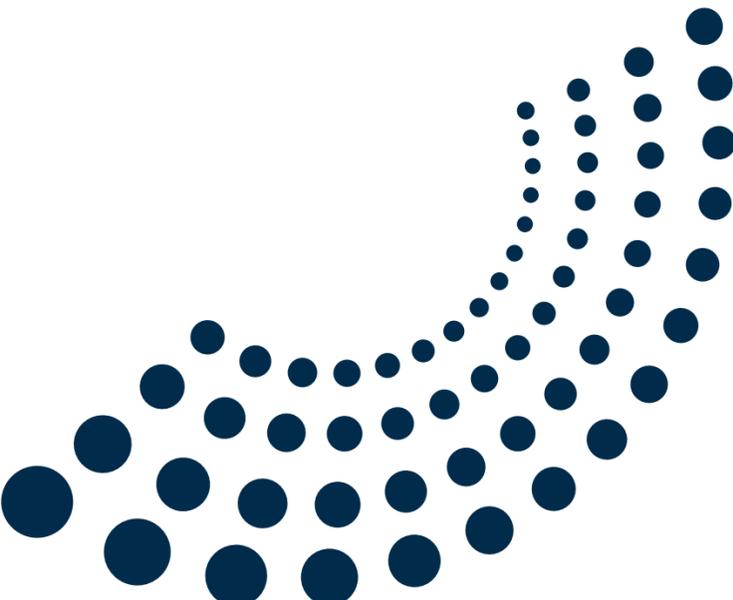


6.HR Analytics & Workforce Planning

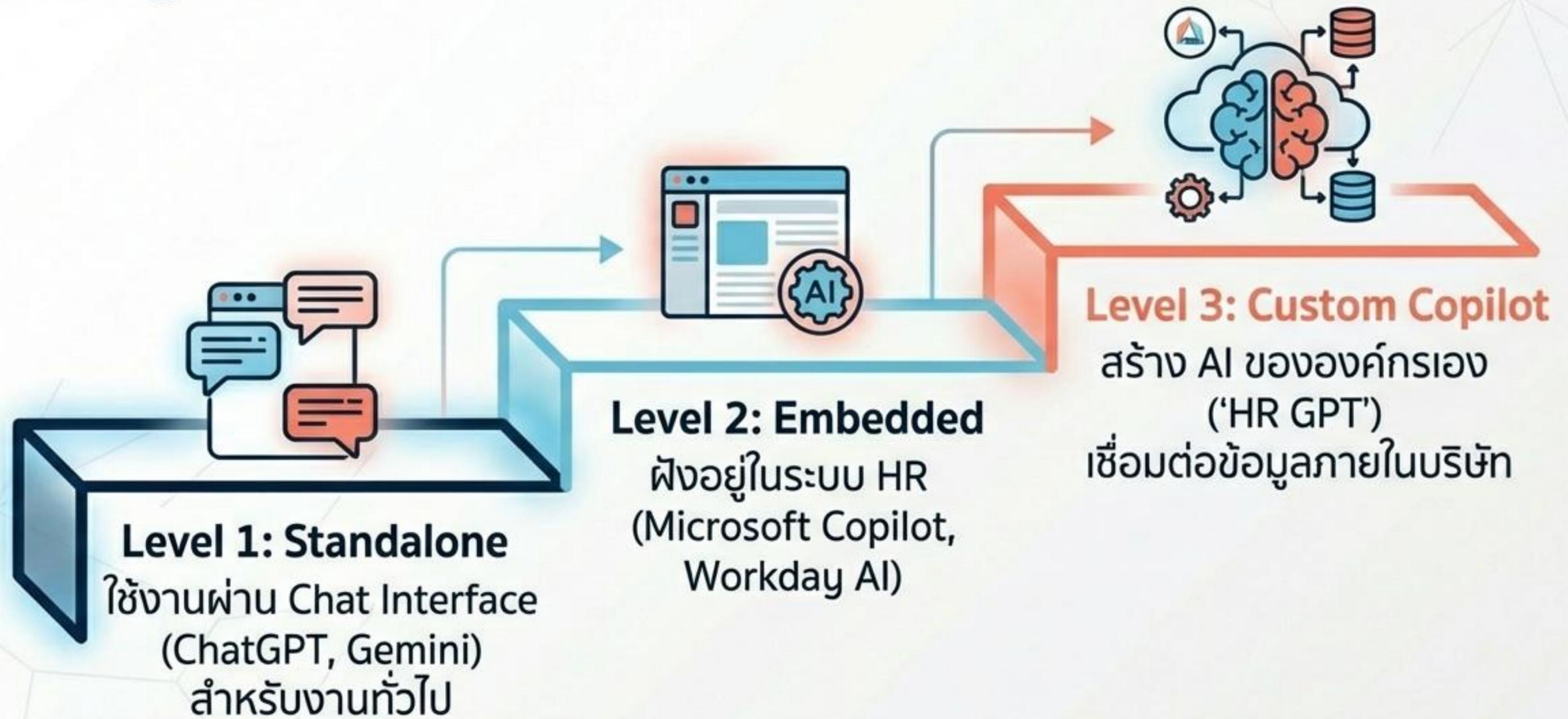
- **Attrition Prediction:** คาดการณ์การลาออกของพนักงาน
- **Workforce Planning Model:** วางแผนอัตรากำลังตามกลยุทธ์องค์กร
- **Skill Mapping:** แผนที่ทักษะของทั้งองค์กรเพื่อวางแผนการพัฒนา

ตัวอย่างจริง: Accenture ใช้ AI บริหาร Talent Pool ทั่วโลกกว่า 700,000 คน เพื่อคาดการณ์ความต้องการในโครงการล่วงหน้า

บริษัท Accenture plc เป็นบริษัทที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยีข้ามชาติ มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ดับลิน ประเทศไอร์แลนด์ ก่อตั้งขึ้นในปี 1989 Accenture ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการให้คำปรึกษาด้านการจัดการใน 120 ประเทศทั่วโลก



รูปแบบการใช้งาน AI ในกระบวนการทำงาน (Integration Workflow)





วิธีการทำงาน (Workflow)

ตัวอย่าง Workflow:

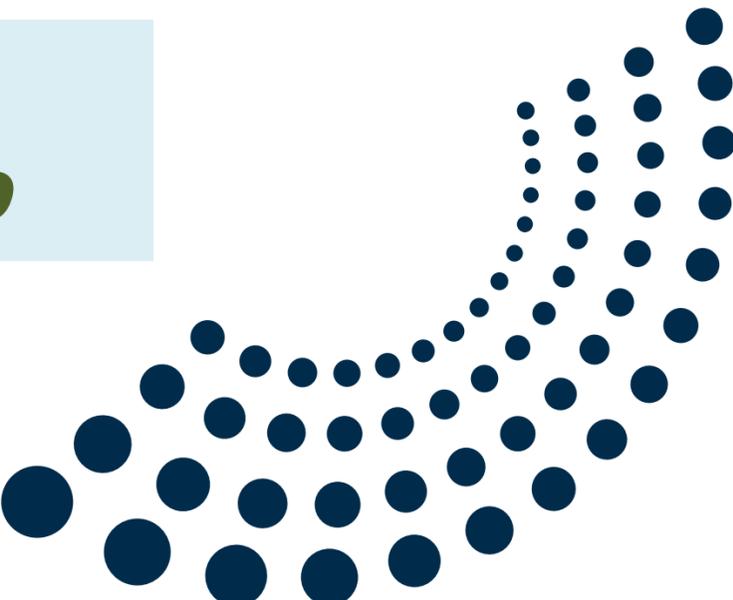
Prompt เช่น

“เขียน JD สำหรับตำแหน่ง HR Business Partner ระดับ Senior โดยเน้น Competency ด้าน Strategic Thinking”

→ AI สร้าง JD พร้อม KPI และ Requirement

Workshop 5

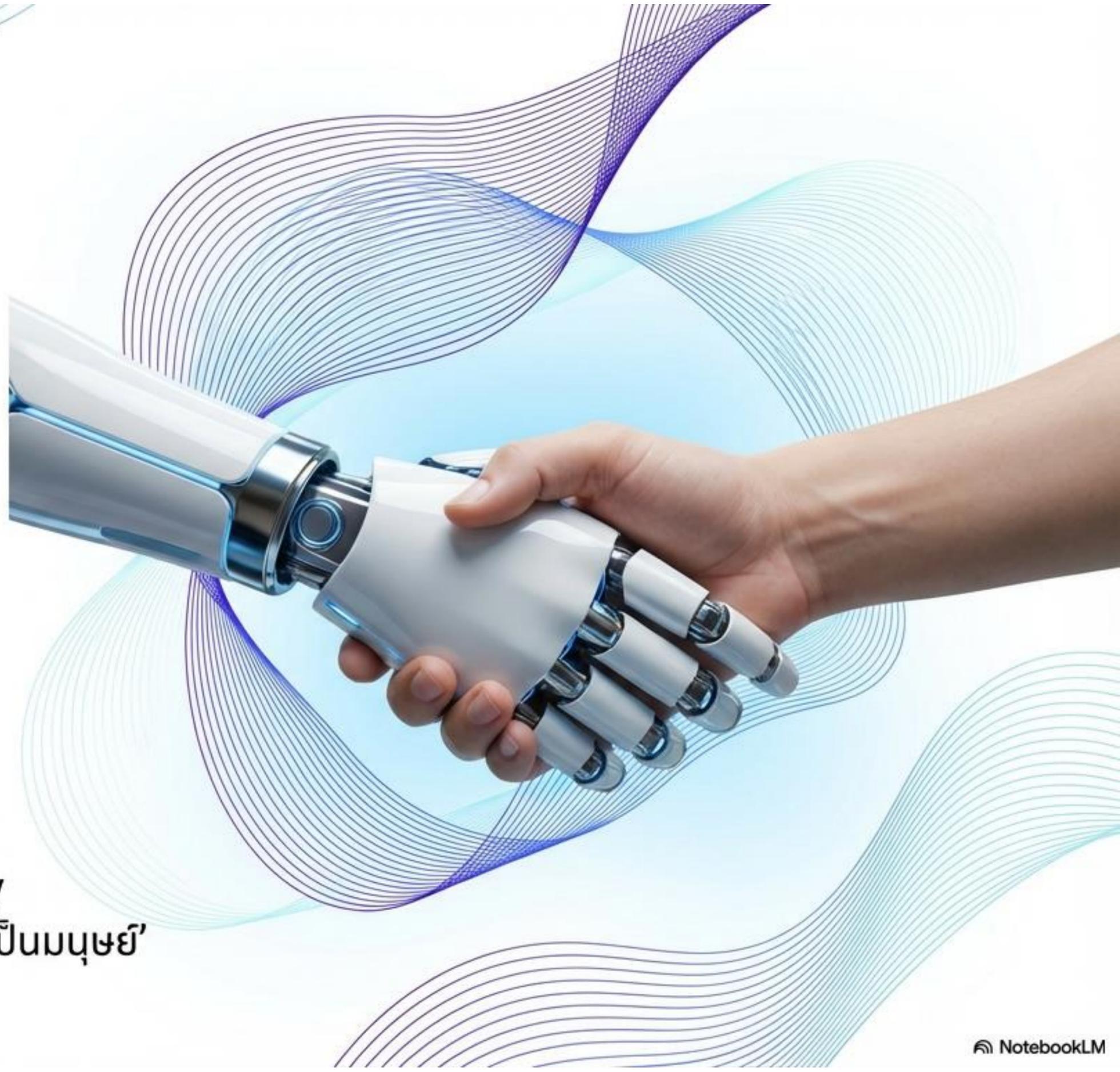
ใช้ AI ช่วยทำ Workflow และ 1 ตำแหน่ง



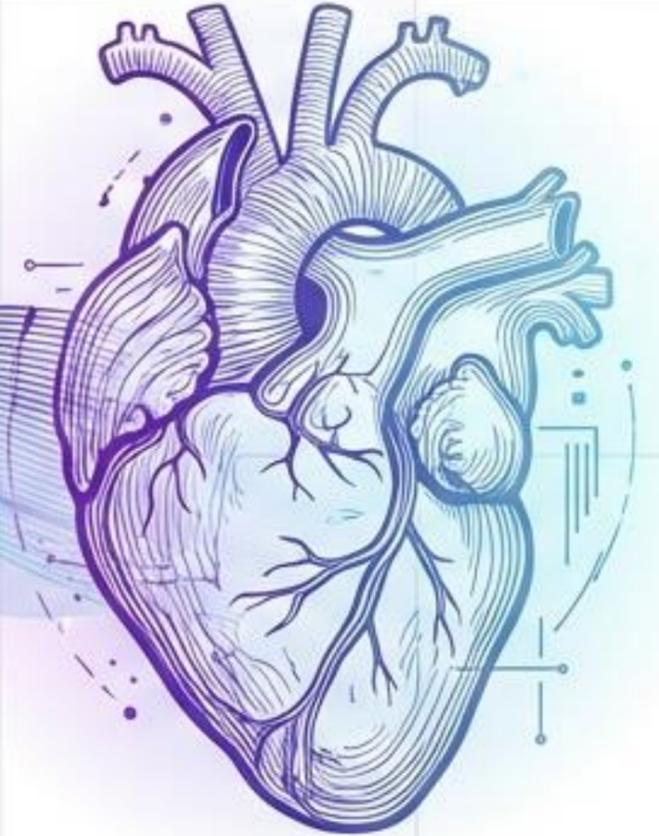
Generative AI & HR Ethics

จริยธรรม AI ในงาน HR

Balancing Intelligence with Humanity
สร้างสมดุลระหว่าง 'ความฉลาด' และ 'ความเป็นมนุษย์'



Smart vs. Right ความฉลาด vs ความถูกต้อง



Ethical AI in HR คือ การใช้ AI อย่างมีจริยธรรมในงานทรัพยากรมนุษย์
AI ใน HR ต้องไม่เพียง 'แม่นยำ' แต่ต้อง 'ถูกต้องตามหลักจริยธรรม' ด้วย

เป้าหมายคือให้การตัดสินใจทุกขั้นตอน (สรรหา, ประเมิน, เลื่อนตำแหน่ง) เป็นธรรม โปร่งใส และเคารพศักดิ์ศรีของบุคคล

The 5 Pillars of Ethical AI

5 เสาหลักของ AI ที่มีจริยธรรม



Fairness
ความเป็นธรรม



Transparency
ความโปร่งใส



Privacy
ความเป็นส่วนตัว



Accountability
ความรับผิดชอบ



Human Oversight
การมีมนุษย์กำกับ

Trust Through Fairness & Transparency

สร้างความเชื่อมั่นด้วยความเป็นธรรมและความโปร่งใส



Fairness (ความเป็นธรรม)

- ปราศจากอคติทางเพศ อายุ เชื้อชาติ
- Example: ระบบคัดเลือกผู้สมัครต้องไม่ให้คะแนนผู้หญิงต่ำกว่าเพียงเพราะชื่อหรือเสียง



Transparency (ความโปร่งใส)

- ผู้ใช้เข้าใจว่า AI ใช้ข้อมูลอะไร และตัดสินใจอย่างไร
- Example: แจ้งผู้สมัครว่าแบบทดสอบมีส่วนประเมินด้วย AI

Protecting the Human Element

การปกป้องความเป็นมนุษย์



Privacy (ความเป็นส่วนตัว)

เคารพและปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล
Warning: ไม่ใช่ข้อมูลโซเชียล
ของผู้สมัครโดยไม่ได้รับอนุญาต



Accountability (ความรับผิดชอบ)

ต้องมีคนรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ที่เกิดจาก AI
Action: หาก AI ตัดสินผิดพลาด
ต้องมี HR ตรวจสอบและแก้ไขได้



Human Oversight (การมีมนุษย์กำกับ)

ให้คนสามารถ override การตัดสินใจของ AI ได้
Action: แม้ AI ไม่เลือกผู้สมัคร A
แต่ HR ยังมีสิทธิ์เพิ่มเข้ารอบได้

AI Ethics and Regulations

01

Data Privacy and Security

ห้ามใส่ข้อมูลส่วนบุคคลลงในระบบสาธารณะ

02

Bias and Fairness

ตรวจสอบว่า AI ไม่สร้างอคติทางเพศ อายุ เชื้อชาติ

03

Authenticity and Trust

ต้องมี "Human-in-the-loop"
ตรวจทานก่อนใช้งานจริง

04

Regulatory Compliance

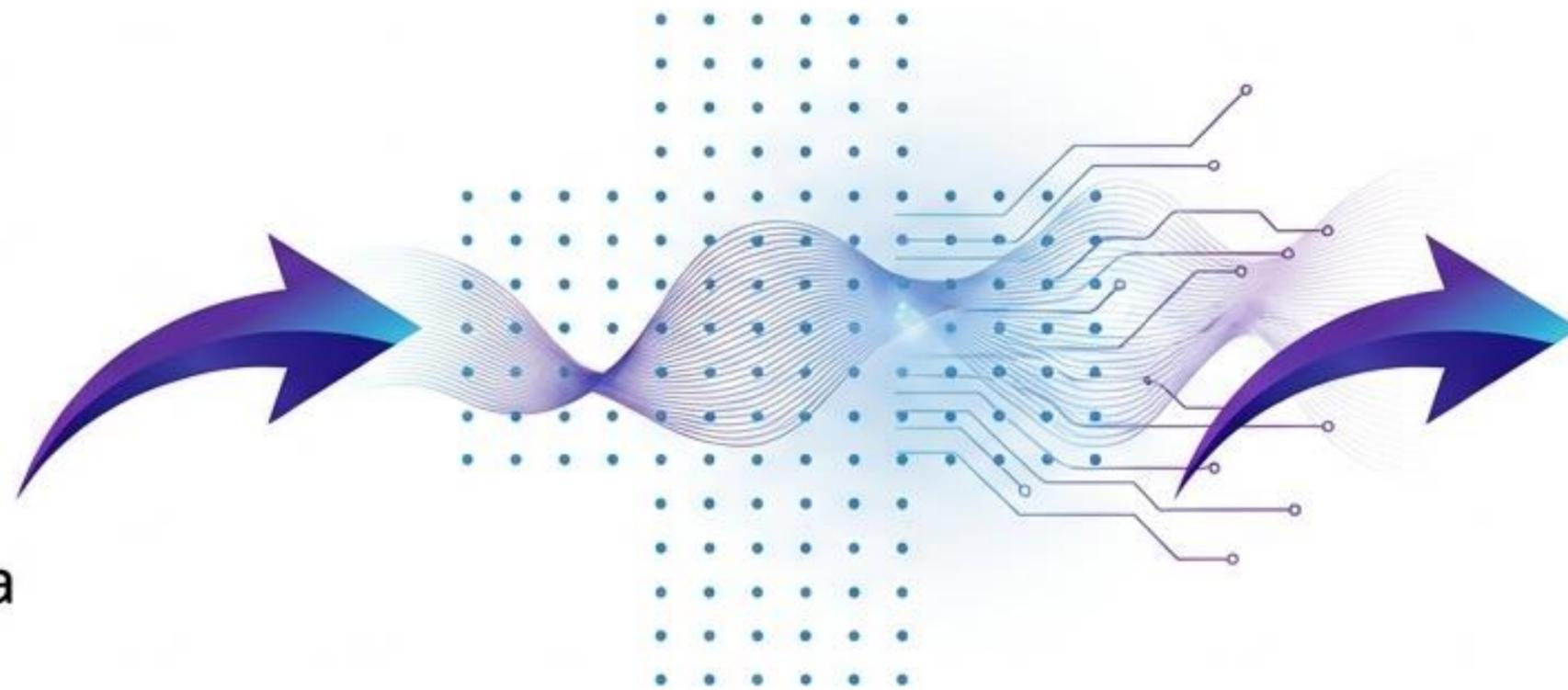
ต้องสอดคล้องกับกฎหมายแรงงาน
และ PDPA

The Invisible Enemy: Understanding Bias

ศัตรูที่มองไม่เห็น: ทำความเข้าใจเรื่องอคติ



Historical Data
(ข้อมูลในอดีต)



Biased Result
(ผลลัพธ์ที่มีอคติ)

AI อาจ 'เรียนรู้อคติของมนุษย์' จากข้อมูลในอดีต เช่น การเลือกพนักงานที่คล้ายกับคนเดิมๆ
Risk: Confirmation Bias - AI เรียนรู้จาก pattern เดิม และยึดติดกับคุณสมบัติผู้สมัครรุ่นก่อนๆ

4 Types of Bias in HR Data

4 ประเภทของอคติในข้อมูล HR

1. Gender Bias (อคติทางเพศ)

ให้คะแนนแตกต่างกันตามเพศ เช่น
ผู้ชายได้คะแนนสูงกว่า
ในตำแหน่ง 'วิศวกร'



2. Age Bias (อคติทางอายุ)

ให้คะแนนต่ำกว่าผู้สมัครอายุมาก
เพราะ AI คิดว่าคนหนุ่มเรียนรู้เร็วกว่า



3. Cultural Bias (อคติทางวัฒนธรรม)

อิงบริบทวัฒนธรรมหนึ่งมากเกินไป เช่น
ให้คะแนนภาษาหรือสำเนียงบางแบบต่ำ



4. Data Bias (อคติของข้อมูล)

ข้อมูลที่ฝึก AI ไม่สมดุล
ฐานข้อมูลมีผู้ชาย 80% ทำให้ AI ลำเอียง



Case Study: The Resume Trap

กรณีศึกษา: กับดักเรซูเม่ - บริษัท A



Problem

บริษัท A ใช้ระบบ AI วิเคราะห์เรซูเม่ แต่พบว่า AI มักให้คะแนนผู้ชายสูงกว่า เพราะข้อมูลในอดีตผู้ชายสมัครตำแหน่งนี้มากกว่า



Action

บริษัทเพิ่มขึ้นขั้นตอนตรวจสอบอคติ (bias audit) และปรับชุดข้อมูลใหม่ให้สมดุลระหว่างเพศ



Result

คะแนนผู้สมัครหญิง-ชายใกล้เคียงกันมากขึ้น และทีม HR ได้รับความเชื่อมั่นจากผู้บริหาร

The Defense Protocol: Detection & Mitigation

มาตรการป้องกัน: การตรวจจับและลดอคติ



1. Detect (ตรวจจับอคติ)

วิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ฝึก
AI และผลลัพธ์
(Tools: IBM AI
Fairness 360)

2. Pre-processing (ลดอคติในข้อมูล)

ปรับสมดุลข้อมูล
เช่น เพศ อายุ
(Method: Re-sampling)

3. In-processing (ลดอคติในโมเดล)

ใช้โมเดลที่คำนึงถึง
fairness
(Tools: Fairlearn)

4. Post-processing (ตรวจสอบหลังใช้งาน)

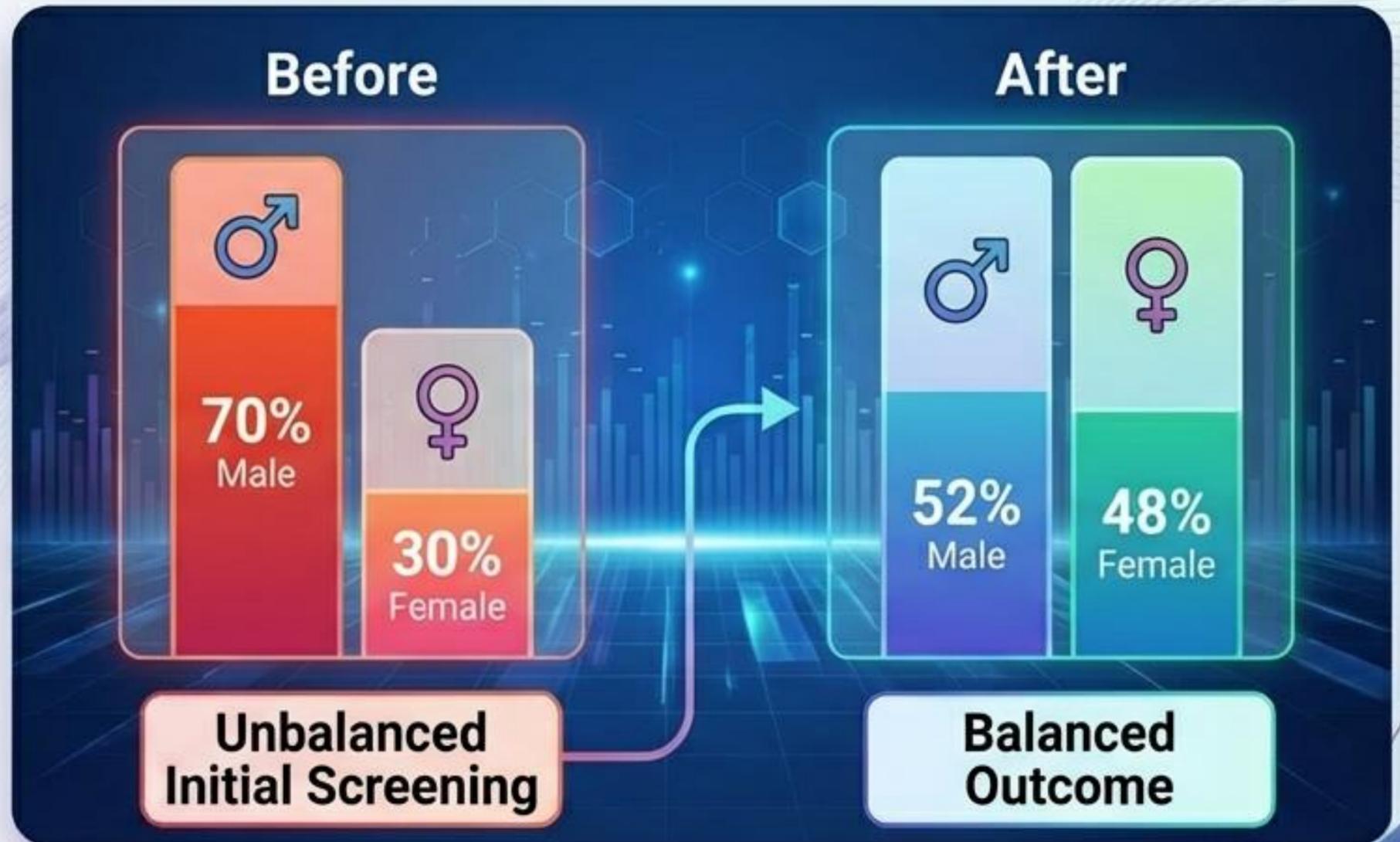
ทำ AI audit ทุกไตรมาส

Case Study: The Keyword Fix

กรณีศึกษา: การแก้ไขคำหลัก - บริษัท B

บริษัท B ใช้ AI คัดกรองเรซูเม่ พบว่า 70% ของผู้ผ่านรอบแรกเป็นเพศชาย

วิเคราะห์ด้วย Fairlearn พบว่าโมเดลให้คะแนนทักษะบางคำ (เช่น 'leader') ผูกกับเพศชาย จึงทำการ Re-training



Critical Rules: Security & Compliance

กฎเหล็ก: ความปลอดภัยและการปฏิบัติตามกฎหมาย



Human-in-the-loop:
ต้องมีคนตรวจทานก่อน
ใช้งานจริงเสมอ



Public Data: ห้ามใส่
ข้อมูลส่วนบุคคลลงใน
ระบบ AI สาธารณะ

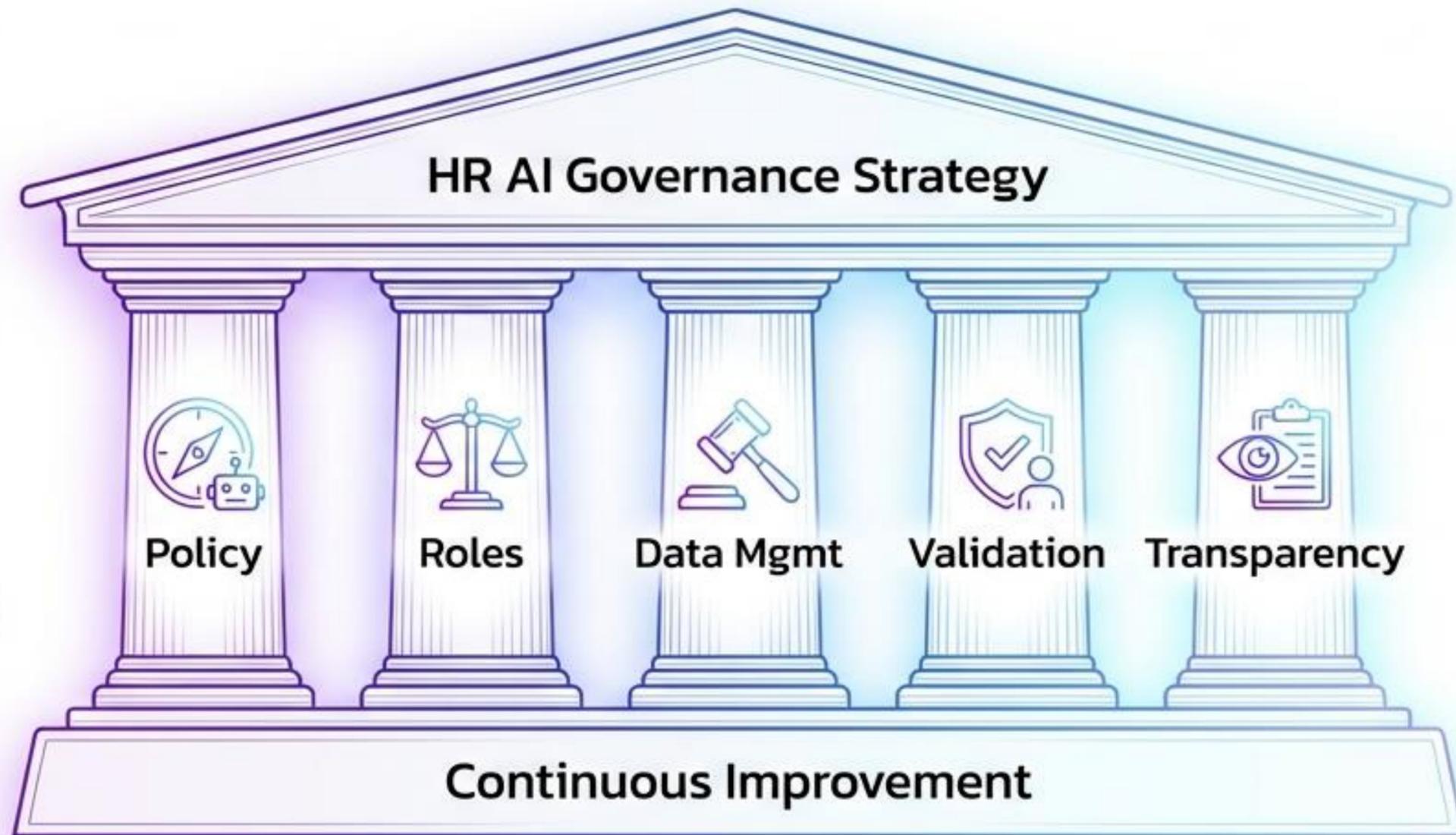


Law: ต้องสอดคล้องกับ
กฎหมายแรงงานและ
PDPA

The AI Governance Framework

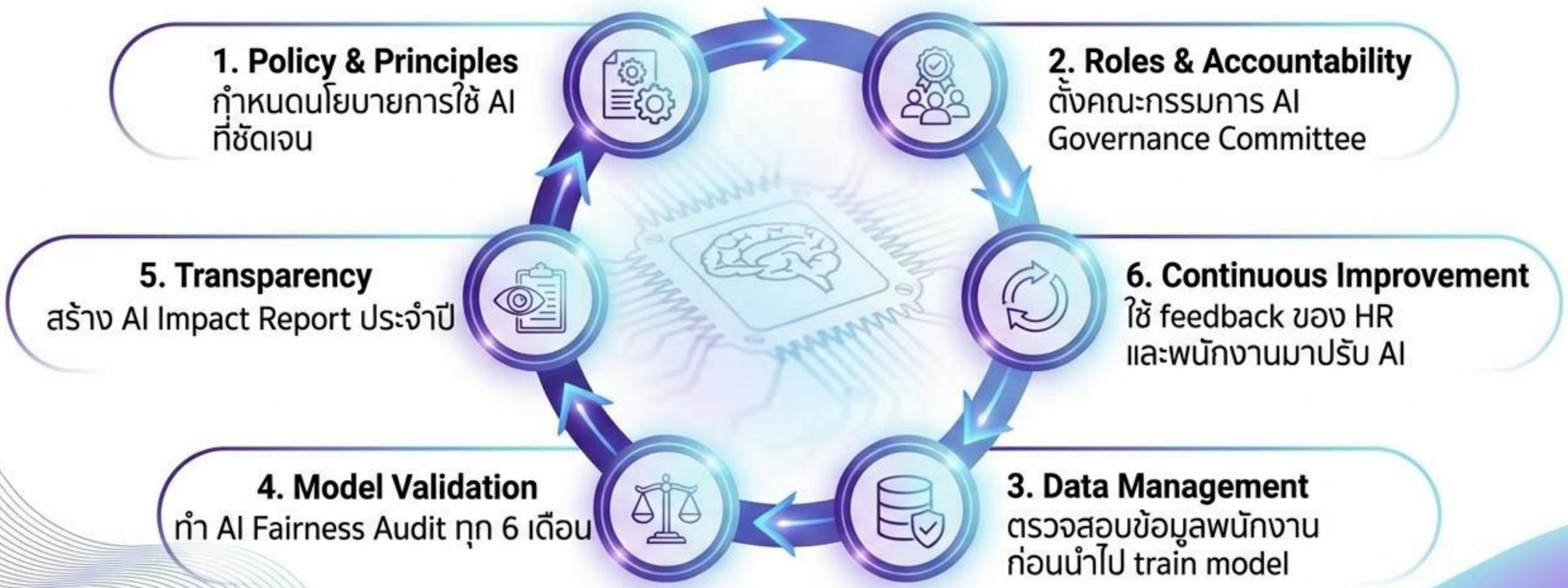
กรอบธรรมาภิบาลการใช้ AI ในองค์กร

AI Governance คือ
“ระบบควบคุม ดูแล
และกำกับการใช้ AI”
เพื่อความโปร่งใส
ปลอดภัย และเป็นธรรม



Implementing Governance: 6 Key Pillars

การนำธรรมาภิบาลไปใช้: 6 เสาหลัก



The Value of Ethical AI

คุณค่าของ AI ที่มีจริยธรรม



Trust (ความไว้วางใจ)

สร้างความเชื่อมั่นจาก
พนักงานและผู้สมัคร



Risk Reduction (ลดความเสี่ยง)

ส่งเสริมความเท่าเทียม
และลดความเสี่ยงด้านกฎหมาย



Sustainability (ความยั่งยืน)

ทำให้การใช้ AI เป็นระบบ
โปร่งใส และยั่งยืน

Group Workshop



1. การสร้าง Job Description (JD) อัตโนมัติ

ให้ AI สร้าง JD ฉบับสมบูรณ์ โดยสร้างคำอธิบายงานสั้น ๆ สำหรับตำแหน่ง Senior Data Analyst (ฝ่ายการเงิน) ประกอบด้วย 5 หน้าที่รับผิดชอบ, 4 ทักษะที่ต้องการ, 2 ตัวชี้วัด (KPI) และข้อความสั้นหนึ่งประโยคสำหรับการสร้างแบรนด์นายจ้าง

เวอร์ชันพร้อมใช้ (แนะนำให้คัดลอกไปวางใน ChatGPT / Gemini):

1. คุณคือ.....

2. กรุณาสร้าง **คำบรรยายลักษณะงาน (Job Description)** แบบสั้นสำหรับตำแหน่ง **Senior Data Analyst ฝ่ายการเงิน** ให้ประกอบด้วย:

1. หน้าที่รับผิดชอบ จำนวน **5 ข้อ** (bullet points)

2. ทักษะที่จำเป็น จำนวน **4 ข้อ**

3. ตัวชี้วัดผลงาน (KPI) จำนวน **2 ข้อ** ที่ใช้ประเมินความสำเร็จของตำแหน่งนี้

4. ประโยคสั้น 1 ประโยค สำหรับข้อความสร้างแบรนด์นายจ้าง (employer branding) ที่เน้นภาพลักษณ์องค์กร

โปรดให้สำนวนเป็นทางการ กระชับ และเหมาะกับการโพสต์ประกาศรับสมัครงาน

2. การคัดกรองเรซูเม่ (Resume Screening)

แยกเรซูเม่ตามความเหมาะสมเบื้องต้น (fit/no-fit) และจัดอันดับ Top candidates

- ทำ Pre-screening Qs / scorecards ที่จับ competency ได้ชัดเจน
- ประหยัดเวลา recruiter ในการดูเรซูเม่ปริมาณมาก

Demo prompt (ตัวอย่าง):

Given these 10 resumes (summaries), rank top 5 candidates for Software Engineer (backend) using criteria: system design, language Python/Go, 3+ years, team lead experience.

1) เวอร์ชันตรงตัว (literal)

ให้ใช้ประวัติย่อชุดนี้ 10 ชุด (สรุป) เพื่อจัดอันดับ 5 ผู้สมัครที่ดีที่สุดสำหรับตำแหน่ง Software Engineer (backend) โดยใช้เกณฑ์: การออกแบบระบบ (system design), ภาษา Python/Go, ประสบการณ์ 3+ ปี, และประสบการณ์เป็นหัวหน้าทีม

2) เวอร์ชันพร้อมใช้ (แนะนำให้คัดลอกไปวางใน ChatGPT / Gemini / Claude)

กรุณา **พิจารณาประวัติย่อ 10 ชุด (สรุป)** ที่ฉันจะให้ แล้ว **จัดอันดับ 5 อันดับแรก (Top 5)** สำหรับตำแหน่ง **Software Engineer (Backend)** โดยให้ใช้เกณฑ์การประเมินดังนี้:

- **System design** (ความสามารถออกแบบสถาปัตยกรรมระบบ)
- **Programming language** (ความชำนาญใน Python หรือ Go)
- **ประสบการณ์** (อย่างน้อย 3+ ปี)
- **Team lead experience** (มีประสบการณ์เป็นหัวหน้าทีมหรือไม่)

รูปแบบผลลัพธ์ที่ต้องการ:

1. อันดับ 1 – [ชื่อผู้สมัครหรือหมายเลข] – คะแนนรวม /100

1. System design: **(คะแนน/25)** – เหตุผลสั้น ๆ
2. Python/Go: **(คะแนน/25)** – เหตุผลสั้น ๆ
3. Experience (3+ years): **(คะแนน/25)** – เหตุผลสั้น ๆ
4. Team lead: **(คะแนน/25)** – เหตุผลสั้น ๆ
5. **สรุปเหตุผลที่เลือกผู้สมัครนี้ (1 บรรทัด)**

2. อันดับ 2 – ... (รูปแบบเดียวกัน)

โปรดให้คะแนนเชิงเปรียบเทียบและเหตุผลสั้น ๆ สำหรับแต่ละเกณฑ์ เพื่อให้สามารถตรวจสอบการตัดสินใจได้ (human-readable justification)

3. L&D & Personalized Training

- วิเคราะห์ skill gap จาก performance data → สร้าง Personalized Learning Path
- สร้าง microlearning content, quiz, job aids สั้น ๆ ได้ทันที
- ผสานกับ LMS เพื่อให้ adaptive learning (learning paths ปรับตามความคืบหน้า)

“การใช้ GenAI ทำให้ L&D ปรับคอร์สได้เร็วขึ้น และรองรับการเรียนรู้แบบเฉพาะบุคคล (scale personalization) ซึ่งเป็นหนึ่งในแนวโน้มสำคัญของ L&D ในอีก 2–3 ปีข้างหน้า.”

Demo prompt (ตัวอย่าง):

Create a 4-week personalized onboarding learning path for a junior sales rep focused on product knowledge, CRM skills, and objection handling.

1) เวอร์ชันตรงตัว (literal):

สร้างเส้นทางการเรียนรู้การปฐมนิเทศแบบเฉพาะบุคคลระยะเวลา 4 สัปดาห์ สำหรับพนักงานขายระดับจูเนียร์ โดยมุ่งเน้นที่ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ (product knowledge), ทักษะการใช้ CRM และการจัดการข้อโต้แย้ง (objection handling)

2) เวอร์ชันพร้อมใช้ (แนะนำให้คัดลอกไปวางใน ChatGPT / Gemini / Claude):

กรุณาสร้าง **แผนการเรียนรู้การปฐมนิเทศแบบเฉพาะบุคคล (4 สัปดาห์)** สำหรับ **Junior Sales Representative** โดยให้โฟกัสที่:

- 1.ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ (Product Knowledge)**
- 2.ทักษะการใช้ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM skills)**
- 3.การจัดการข้อโต้แย้ง (Objection Handling)**

โปรดส่งผลลัพธ์เป็น **ตารางสัปดาห์ต่อสัปดาห์ (Week 1-4)** ที่ระบุสำหรับแต่ละสัปดาห์:

- เป้าหมายของสัปดาห์ (Weekly objective)**
- หัวข้อการเรียนรู้ / กิจกรรม (Topics / Activities)**
- เวลาโดยประมาณ (Estimated hours / week)**
- แบบฝึกหัดหรืองานที่ต้องส่ง (Exercises / Deliverables)**
- เครื่องมือ / แหล่งข้อมูลที่แนะนำ (Tools / Resources)**
- วิธีวัดผล (Assessment / KPI)**

ใช้น้ำเสียงเป็นทางการและมีอาชีพ ให้ตัวอย่างกิจกรรมจริง 2-3 ข้อในแต่ละสัปดาห์ และเสนอวิธีการวัดผลชัดเจน เช่น quiz, role-play assessment, CRM task completion rate เป็นต้น

4. Dashboard เชิงกลยุทธ์ & HR Analytics

- สร้างรายงานเชิงวิเคราะห์จากข้อมูลกระจาย (attrition drivers, hiring funnel bottlenecks)
- Predictive signals: early warning for attrition / performance dips
- สร้าง narrative summaries (automated insights) ให้ผู้บริหารอ่านสั้น ๆ

“GenAI ช่วยสรุป insight ที่ซ่อนอยู่ใน data ให้เป็น narrative ที่ผู้บริหารเข้าใจได้เร็วขึ้น — แต่อย่างไรก็ตามคุณภาพ insight ขึ้นกับคุณภาพข้อมูลและ integration of systems.”

Demo prompt (ตัวอย่าง):

Generate a one-page executive summary of Q3 HR metrics: headcount changes, top 3 attrition reasons, recommended actions.

1) เวอร์ชันตรงตัว (literal)

สร้างสรุปสำหรับผู้บริหารหน้าเดียวของตัวชี้วัด HR ไตรมาส 3: การเปลี่ยนแปลงจำนวนพนักงาน, 3 สาเหตุหลักของการลาออก, ข้อเสนอแนะการดำเนินการ

2) เวอร์ชันพร้อมใช้ (แนะนำให้คัดลอกไปวางใน ChatGPT / Gemini / Claude)

กรุณาสร้าง **สรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary) ขนาดหน้าเดียว** ของตัวชี้วัด HR ประจำ **ไตรมาส 3 (Q3)** โดยให้ครอบคลุมหัวข้อดังนี้:

- 1. การเปลี่ยนแปลงจำนวนพนักงาน (Headcount Changes)** ระบุจำนวนพนักงานต้นไตรมาส, สิ้นไตรมาส, จำนวนรับเข้า (hires), จำนวนออก (exits), และการเปลี่ยนแปลงสุทธิ (net change) พร้อมตัวเลข/เปอร์เซ็นต์ที่สำคัญ
- 2. 3 สาเหตุหลักของการลาออก (Top 3 Attrition Reasons)** ระบุสาเหตุพร้อมสัดส่วน (%) และคำอธิบายสั้น ๆ แต่ชัดเจนสำหรับแต่ละสาเหตุ
- 3. คำแนะนำการดำเนินการ (Recommended Actions)** แนะนำ 3–5 มาตรการที่ควรดำเนินการ ระบุลำดับความสำคัญ (High/Med/Low), ผู้รับผิดชอบ (Owner) และกรอบเวลาโดยสังเขป (Timeframe) พร้อมผลลัพธ์ที่คาดหวัง (Expected impact)

ข้อกำหนดรูปแบบผลลัพธ์:

- ย่อหน้าไม่เกิน **หนึ่งหน้า** (ประมาณ **250–350 คำ**)
- ใช้ **น้ำเสียงเป็นทางการกระชับ** (executive tone)
- แสดงตัวเลขเป็น **bullet points** หรือ **ตารางสั้น ๆ** เพื่อให้อ่านเร็ว
- ปิดท้ายด้วย **สรุปเชิงกลยุทธ์ 1–2 ประโยค** ที่ระบุ next step ที่แนะนำ (เช่น “แนะนำให้เริ่ม pilot ภายใน 30 วันโดย...”)

ตัวอย่าง Prompt ที่ให้ผู้เข้าอบรมใช้ (ภาษาไทย – คัดลอกได้ทันที)

1.Resume ranking (พร้อมใช้):

“พิจารณาเรซูเม่สรุปต่อไปนี้ 5 คน แล้วให้คะแนนแต่ละคนตามเกณฑ์: system design (25), ภาษา Python/Go (25), ประสบการณ์ ≥ 3 ปี (20), ประสบการณ์เป็นหัวหน้าทีม (15), ความเข้าใจ โดเมน (15). ส่งผลเป็นตาราง (ชื่อ/คะแนนแต่ละเกณฑ์/คะแนนรวม) พร้อมเหตุผลสั้น ๆ สำหรับ Top 2”

2.Generate interview pack (พร้อมใช้):

“สร้างชุด Interview Pack สำหรับตำแหน่ง Backend Engineer: 8 คำถาม (3 system design ระดับ senior, 3 coding Python/Go, 2 behavioral). สำหรับแต่ละคำถามให้ระบุ expected answer points (3–5) และ scoring rubric (0–5) พร้อม 2 follow-up probes”

3.JD Question generator:

“จาก JD สั้นนี้: [paste JD], สร้าง 6 คำถามสัมภาษณ์ที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็น technical 3 ข้อ , behavioral 3 ข้อ และให้แต่ละข้อมี 3 จุดคำตอบที่คาดหวัง”

5. การสร้าง Interview Questions แบบอัตโนมัติ

- ประเภทคำถามที่ AI สามารถสร้างได้:
 - Behavioral (STAR-based) — ประเมิน soft skills, culture fit
 - Technical (coding, system design prompts) — ประเมิน hard skills
 - Case / Scenario-based — ประเมิน problem solving ในบริบทงานจริง
 - Role-specific probes — domain/industry-specific questions
- วิธีออกแบบ Prompt ให้ได้คำถามระดับคุณภาพ:
 - ให้ context: JD summary + candidate profile (experience, skills)
 - ระบุประเภทคำถาม (behavioral / technical) และจำนวน/ระดับความยาก
 - ระบุรูปแบบการตอบ/เกณฑ์การให้คะแนน (expected key points)

Prompt ตัวอย่าง (ภาษาไทย – สั้น พร้อมใช้):

“สร้างชุดคำถามสัมภาษณ์ 8 ข้อสำหรับตำแหน่ง Software Engineer (Backend) 3 ข้อ system design (ระดับ senior), 3 ข้อ coding/problem-solving (Python/Go), 2 ข้อ behavioral (team leadership). สำหรับแต่ละคำถามให้เพิ่ม 3 จุดคำตอบที่คาดหวังและเกณฑ์การให้คะแนนแบบสั้น ๆ”

Output ที่แนะนำให้ AI ส่งกลับ:

- คำถามเป็น bullets (หมายเลข)
- สำหรับแต่ละคำถาม: expected answer points (3–5) + scoring rubric (0–5) + follow-up probes

ตัวอย่างคำถาม & scoring (ตัวอย่างย่อ):

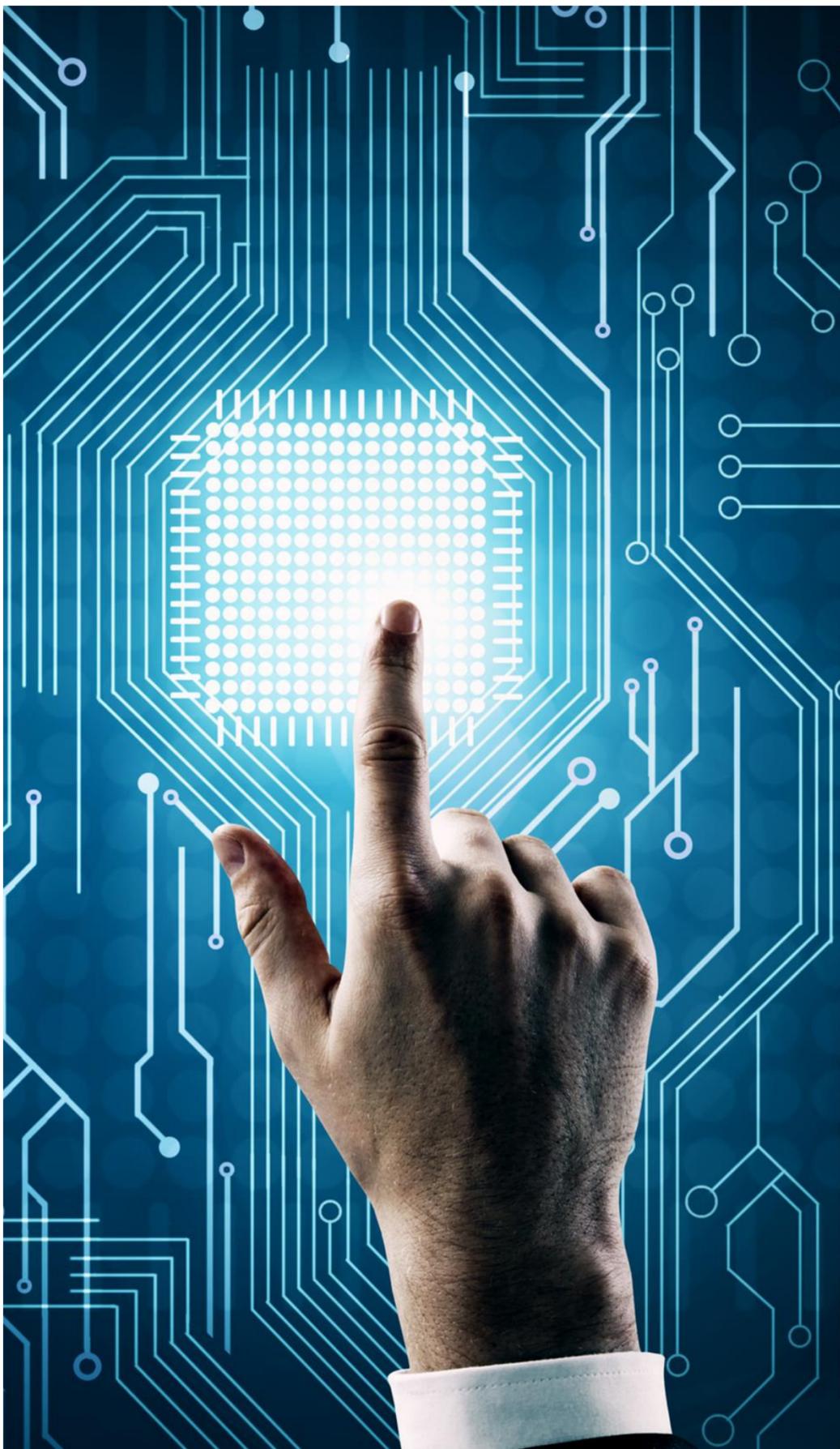
- Q: “อธิบายสถาปัตยกรรมระบบที่ออกแบบเพื่อรองรับ 1M requests/วัน”
 - Expected points: partitioning, cache, load balancing, DB sharding, monitoring
 - Scoring: 0–5 (0 ไม่มีคำตอบ, 5 อธิบายครบและมี trade-offs)

การใช้ AI สร้าง interviewer guide:

- ให้ AI สร้าง interviewer cues, probe questions, and standard evaluation form → ช่วยให้ interviewer ให้คะแนนสม่ำเสมอ

Risks & Mitigations:

- Risk: คำถามไม่ตรงกับงานจริง mitigation: ให้ hiring manager ตรวจสอบคำถามก่อนใช้งาน
- Risk: ให้คำถามที่เปิดทางให้ bias mitigation: สร้าง set ของ questions ที่เน้น behavior-based และ job-relevant competencies

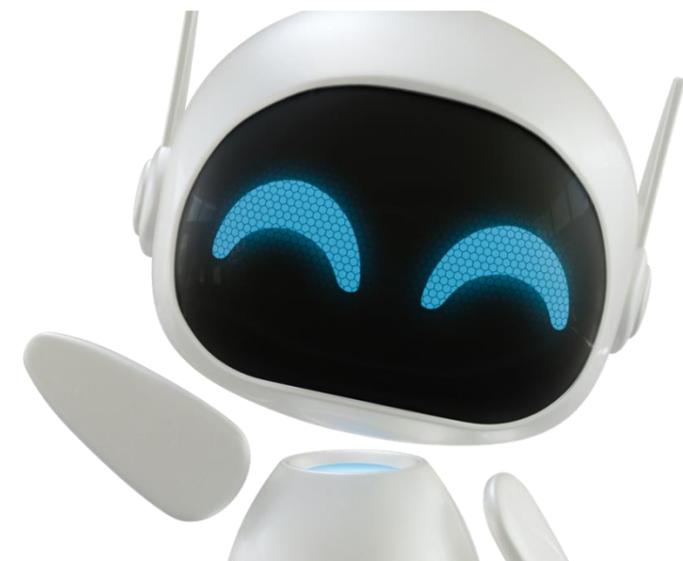


“โลกการทำงานเปลี่ยนเร็ว ทักษะที่ต้องการวันนี้อาจหมดค่าใน 2 ปีข้างหน้า”

“HR ต้องเปลี่ยนจาก ‘จัดการคน’ เป็น ‘ออกแบบประสบการณ์คน’ ด้วยข้อมูลและเทคโนโลยี”

“ปัญหาเดิม ๆ เช่น งานซ้ำซ้อน ระบบไม่เชื่อมกัน และการประเมินปีละครั้ง ทำให้ HR ตอบจกยัรธุรกิจซำกว่ำที่ควร Generative AI จึงเป็น ‘ตัวเร่ง’ มากกว่าแค่เครื่องมือใหม่”

“ในงานประจำของท่าน จุดเจ็บปวด (pain point) ที่อยากให้หายไปทันทีคืออะไร?”



Key takeaways

1. HR ต้องกลายเป็น Data-driven & Experience-centric

ไม่ใช่แค่ทำงานให้เสร็จ แต่ต้องวัดผลเชิงธุรกิจได้

2. เทคโนโลยีเป็นตัวเร่ง ไม่ใช่ตัวแทน

AI ช่วยลดงานซ้ำ ให้ HR ขยับไปทำงานเชิงกลยุทธ์มากขึ้น

3. ต้องระวังเรื่อง Bias, Privacy และ Change Management

การใช้ AI ต้องมาพร้อม Governance และการสร้างความเชื่อมั่น





Get Started

HR AI Roadmap:

1. การระบุปัญหาหลักของ HR ที่ AI สามารถช่วยได้
2. การจัดลำดับความสำคัญของโครงการ AI (โครงการที่ให้ผลเร็วเทียบกับโครงการระยะยาว)
3. การกำหนดทรัพยากรที่จำเป็น (เครื่องมือ, ทักษะ, งบประมาณ)
4. การกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ



Start Small

Launch pilot projects to test feasibility and measure impact before scaling.



Identify Opportunities

Pinpoint tasks or processes that can benefit from automation or enhanced creativity.



Upskill Your Team

Invest in training programs to empower your workforce with AI knowledge.

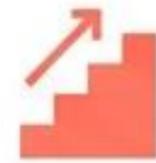


Focus on Ethics

Ensure compliance with data privacy and fairness while maintaining transparency.

Prompt

บทสรุป: เริ่มต้นก้าวแรกสู่ HR ยุคใหม่



Start Small: เริ่มจากงานง่ายๆ เช่น การร่างเอกสาร



Think Big: มองหาโอกาสใช้ข้อมูลเพื่อกลยุทธ์



Be Human: ให้ AI จัดการ 'ข้อมูล' เพื่อให้คุณมีเวลาดูแล 'ความรู้สึก' ของพนักงาน

“เทคโนโลยีไม่ได้มาแทนที่ HR แต่มาเพื่อทำให้ HR เก่งขึ้น”