

นวัตกรรมระบบประเมินความสุข ความพึงพอใจ และความผูกพันองค์กร

โดยใช้ปัญญาประดิษฐ์สนับสนุนการวิเคราะห์เพื่อพัฒนาองค์กร

จอมใจ เพชรกล้า*, สาเหอันวาร สาเหบือราเฮง, มัรวาน จูแซ

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

เลขที่ 181 ถนนเจริญประดิษฐ์ ตำบลรูสะมิแล อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี 94000

An Innovative System for Assessing Employee Happiness, Satisfaction, and Engagement Using AI-Supported Analysis for Organizational Improvement

Jomjai Phetkla*, Sahehanwar Sahehbueraheng, Marwan Jusea

Office of Academic Resources, Prince of Songkla University

181 Charoen Pradit Road, Rusamilae Subdistrict, Mueang District, Pattani Province 94000

E-mail: jomjai.p@psu.ac.th

DOI: 10.66692/pulinet.14.1.3483

► รับบทความ 06 กรกฎาคม 2569 ► แก้ไขบทความ 22 กันยายน 2569 ► ตอรับบทความ 24 กันยายน 2569

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) พัฒนานวัตกรรมระบบประเมินความสุข ความพึงพอใจ และความผูกพันองค์กร (OAR Engagement System) (2) จำแนกและจัดกลุ่มประเด็นสำคัญของบุคลากรและองค์กรเป็นมิติต่าง ๆ และ (3) เสนอแนวทางการพัฒนาองค์กรจากผลการวิเคราะห์เชิงลึกด้วย AI เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบายบนฐานข้อมูลจริง การวิจัยใช้รูปแบบการวิจัยและพัฒนา กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 57 คน มีผู้ตอบแบบประเมิน 41 คน ระบบรวบรวมและประมวลผลข้อมูลความสุข ความพึงพอใจ และความผูกพัน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและ AI Analytics ผลการวิจัยพบว่า ความสุขมีค่าเฉลี่ย 3.73 อยู่ในระดับดี ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย 3.92 อยู่ในระดับดี และความผูกพันมีค่าเฉลี่ย 4.23 อยู่ในระดับดีมาก การวิเคราะห์ด้วย AI สามารถจำแนกและจัดกลุ่มประเด็นเป็น 5 มิติ ได้แก่ สุขภาวะทางจิตใจและความหมายในงาน ความมั่นคงทางการเงินและสวัสดิการ การรับมือความเครียด ความสัมพันธ์ การสื่อสารและการยอมรับ และภาระงาน ระบบงานและสภาพแวดล้อมการทำงาน ผลการวิเคราะห์นำไปสู่แนวทางพัฒนาองค์กร 4 ด้าน ได้แก่ การส่งเสริมสุขภาวะ การเพิ่มแรงจูงใจและการยกย่องชมเชย การสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งความผูกพัน และการบริหารจัดการด้วยข้อมูลจริง

คำสำคัญ

นวัตกรรม, ปัญญาประดิษฐ์, ความสุขของบุคลากร, ความพึงพอใจต่อองค์กร, ความผูกพันต่อองค์กร

Abstract

This research aimed to (1) develop an innovative assessment system for employee happiness, satisfaction, and organizational engagement (OAR Engagement System); (2) classify and categorize key

ผลงานนี้ได้รับการนำเสนอในการประชุมวิชาการระดับชาติ PULINET ครั้งที่ 16 วันที่ 28-30 มกราคม 2569

จัดโดยสถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา และหน่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET)

personnel and organizational issues into dimensions; and (3) propose organizational development guidelines based on in-depth AI analysis to support evidence-based policy decision-making. The study employed a Research and Development (R&D) design. The sample consisted of 57 personnel of the Office of Academic Resources, Prince of Songkla University, with 41 respondents. The system collected and processed data on employee happiness, satisfaction, and organizational engagement using descriptive statistics and AI Analytics. The findings showed that employee happiness had a mean score of 3.73 (good), satisfaction had a mean score of 3.92 (good), and organizational engagement had a mean score of 4.23 (very good). AI analysis classified and categorized key issues into five dimensions: psychological well-being and meaning at work; financial security and welfare; stress coping; relationships, communication and recognition; and workload, work systems and working environment. The analysis resulted in four organizational development directions: promoting employee well-being; strengthening motivation and recognition; fostering an engagement-oriented organizational culture; and implementing data-driven management.

Keywords

Innovation, Artificial Intelligence, Employee Happiness, Satisfaction with Organization, Organizational Engagement

บทนำ (Introduction)

ในยุคของการเปลี่ยนผ่านทางเทคโนโลยีและการบริหารจัดการองค์กรสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) การสร้าง “องค์กรแห่งความสุข ” (Happy Organization) ได้กลายเป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและยกระดับประสิทธิภาพการทำงานอย่างยั่งยืน การประเมินความสุข ความพึงพอใจ และความผูกพันองค์กรเป็นเครื่องมือที่วัดความพร้อมขององค์กรในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความเชื่อมโยงต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม และศักยภาพการให้บริการของหน่วยงาน

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มีภารกิจด้านการให้บริการวิชาการ การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ และการสนับสนุนการเรียนรู้ของนิสิต นักศึกษา และบุคลากรมหาวิทยาลัย การดำเนินงานของสำนักวิทยบริการจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพ มีแรงจูงใจ และมีความผูกพันต่อองค์กรอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การมีระบบติดตามและประเมินสุขภาวะบุคลากรที่สามารถสะท้อนข้อมูลได้อย่างถูกต้องและทันเวลา จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง อย่างไรก็ตาม วิธีการประเมินในอดีตมักใช้แบบสอบถามเชิงสถิติทั่วไป ซึ่งสามารถสะท้อนความคิดเห็นเชิงปริมาณได้ แต่ขาดความสามารถในการวิเคราะห์เชิงลึก การเชื่อมโยงตัวแปร และการให้ข้อเสนอแนะเชิงระบบเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบาย นอกจากนี้การจัดการข้อมูลแบบดั้งเดิมยังมีข้อจำกัดด้านการสังเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์เชิงสัมพันธ์ และการประมวลผลแนวโน้ม ส่งผลให้ผู้บริหารไม่สามารถมองเห็นภาพรวมสุขภาวะบุคลากรอย่างครอบคลุม

เพื่อแก้ไขข้อจำกัดดังกล่าว งานวิจัยนี้จึงมุ่งพัฒนา นวัตกรรมระบบประเมินความสุข ความพึงพอใจ และความผูกพันองค์กร โดยใช้ชื่อระบบว่า “OAR Engagement System” ซึ่ง OAR ย่อมาจาก Office of Academic Resources หรือสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งระบบที่พัฒนาขึ้นนี้ ใช้ปัญญาประดิษฐ์สนับสนุนการวิเคราะห์เพื่อพัฒนาองค์กร (AI-Supported Analysis) ซึ่งผสานการเก็บข้อมูลเชิงพฤติกรรม (Behavioral Data) เข้ากับการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ โดยระบบสามารถประมวลผลข้อมูลแบบอัตโนมัติ สรุปผลในรูปแบบ Dashboard และสร้างข้อเสนอแนะที่ช่วยสนับสนุนผู้บริหารในการตัดสินใจเชิงนโยบาย จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า การประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ร่วมกับกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (AI in HRM) ได้รับความสนใจเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งในการ

วิเคราะห์ประสิทธิภาพ การวางแผนกำลังคน และการประเมินความผูกพันของบุคลากร (Alzeiby, 2025; Kayusi, 2025; Úbeda-García et al., 2025; Venugopal, 2024) โดย AI สามารถลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล เพิ่มความแม่นยำในการวิเคราะห์แนวโน้ม และสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Brynjolfsson & McAfee, 2017) ดังนั้น การพัฒนาระบบประเมินที่ผสาน AI ในสำนักวิทยบริการ จึงเป็นตัวเลือกที่สำคัญที่ช่วยยกระดับการบริหารจัดการบนฐานข้อมูลจริง (Data-Driven Management) และสนับสนุนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยด้านการพัฒนาองค์กรแห่งความสุข ข้อจำกัดของการวิจัยครั้งนี้คือ ขอบเขตกลุ่มตัวอย่างเฉพาะบุคลากรสำนักวิทยบริการ และขอบเขตการวิเคราะห์ของ AI อยู่ในระดับการวิเคราะห์เชิงสนับสนุน มิใช่การทำนายเชิงลึก อย่างไรก็ตาม ระบบที่พัฒนาขึ้นสามารถเป็นต้นแบบในการประเมินสุขภาวะบุคลากรสำหรับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยอื่นได้ในอนาคต

วัตถุประสงค์ (Objective)

1. เพื่อพัฒนานวัตกรรมระบบประเมินความสุข ความพึงพอใจ และความผูกพันองค์กร (OAR Engagement System) ที่สามารถรวบรวม วิเคราะห์ และสรุปผลข้อมูลบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อจำแนกและจัดกลุ่มประเด็นสำคัญของบุคลากรและองค์กรเป็นมิติต่าง ๆ ที่สะท้อนสภาพจริงภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาองค์กรโดยอาศัยผลการวิเคราะห์เชิงลึกจากระบบ AI เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบายบนฐานข้อมูลจริง

วิธีดำเนินการวิจัย (Methodology)

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา มุ่งเน้นการพัฒนานวัตกรรมระบบประเมินความสุข ความพึงพอใจ และความผูกพันองค์กร เพื่อสนับสนุนการพัฒนาองค์กรบนฐานข้อมูลจริง เครื่องมือวิจัยประกอบด้วยแบบประเมิน 3 ด้าน ได้แก่ ความสุขของบุคลากร ความพึงพอใจต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร กลุ่มตัวอย่างเลือกแบบเจาะจงจากบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ข้อมูลที่ได้ถูกนำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ควบคู่กับการวิเคราะห์เชิงลึกด้วย AI Analytics โดยผลการวิเคราะห์จาก AI จะผ่านกระบวนการตรวจสอบและกลั่นกรองโดยผู้วิจัยและผู้รับผิดชอบด้านบริหารทรัพยากรบุคคล (Human-in-the-loop) เพื่อเสริมความน่าเชื่อถือ ความเหมาะสม และความสอดคล้องกับบริบทจริงขององค์กร การดำเนินงานของระบบแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอนหลัก ได้แก่ (1) การประเมินตนเองของบุคลากร (2) การจัดเก็บและตรวจสอบข้อมูลด้วยระบบ OAR Engagement System (3) การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ (Analyze Statistical Values) (4) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้วยเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI-Supported Analytics) และ (5) การจัดทำแนวทางพัฒนาองค์กรจากผลการวิเคราะห์ของ AI ดังแสดงในภาพที่ 1

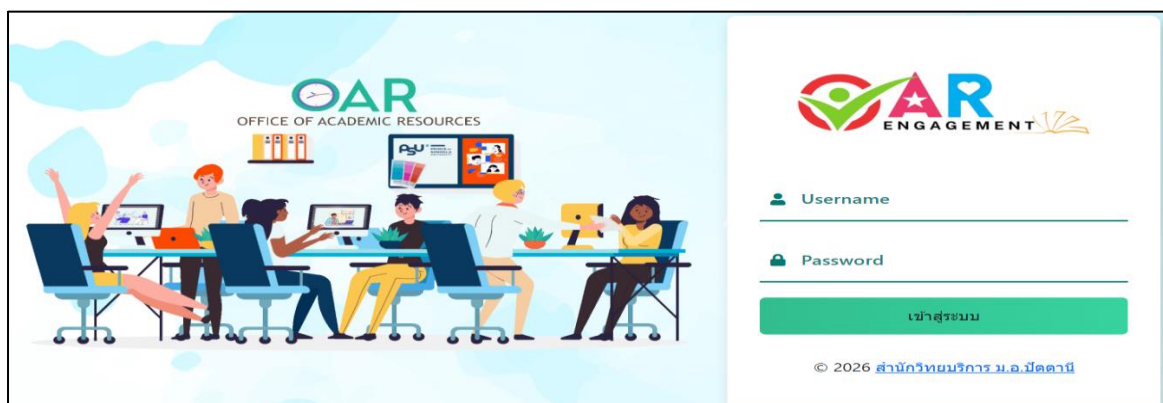


ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการทำงานของระบบประเมินความสุข ความพึงพอใจ และความผูกพันองค์กรโดยใช้ปัญญาประดิษฐ์สนับสนุนการวิเคราะห์เพื่อพัฒนาองค์กร

ภาพที่ 1 แสดงลำดับการทำงานของระบบตั้งแต่การประเมินตนเองของบุคลากร การจัดเก็บและตรวจสอบข้อมูล การประมวลผลข้อมูลทางสถิติ การวิเคราะห์เชิงลึกด้วย AI จนถึงการจัดทำข้อเสนอเพื่อพัฒนาองค์กร โดยผลจากแต่ละขั้นตอนถูกนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับขั้นตอนถัดไป และผลลัพธ์จาก AI จะผ่านการตรวจสอบโดยผู้รับผิดชอบด้านทรัพยากรบุคคลก่อนนำไปเชื่อมโยงกับการพัฒนาองค์กร

1. การประเมินตนเองของบุคลากร (Personnel self-assessment)

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามออนไลน์ที่พัฒนาขึ้นบนฐานระบบ OAR Engagement System ซึ่งเป็นระบบที่สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พัฒนาขึ้นสำหรับการประเมินความสุข ความพึงพอใจ และความผูกพันองค์กร โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ (1) ความสุขของบุคลากร (2) ความพึงพอใจต่อองค์กร และ (3) ความผูกพันต่อองค์กร และเผยแพร่ให้บุคลากรสำนักวิทยบริการตอบแบบประเมินเป็นประจำทุกปี ข้อมูลที่ได้รับจากระบบเป็นข้อมูลต้นทางสำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติและการวิเคราะห์เชิงลึกด้วย AI ดังแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ระบบประเมินความสุข ความพึงพอใจและความผูกพันองค์กร OAR Engagement

2. การจัดเก็บและตรวจสอบข้อมูลด้วยระบบ OAR Engagement System

ข้อมูลจากผู้ตอบจะถูกส่งเข้าสู่ฐานข้อมูลของระบบ OAR Engagement ซึ่งทำหน้าที่ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล แบ่งประเภทข้อมูล ดังนี้ (1) ข้อมูลทั่วไป (2) แบบประเมินความสุข (3) แบบประเมินความพึงพอใจต่อองค์กร (4) แบบประเมินความผูกพันต่อองค์กร และเข้ารหัสเพื่อความปลอดภัย กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรจำนวน 57 คน มีผู้ตอบ 41 คน คิดเป็น 71.93 %

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ * ☐ ชาย ☐ หญิง

ฝ่าย *

--- เลือกฝ่าย ---

ช่วงอายุ *

--- เลือกช่วงอายุ ---

อายุงาน *

--- เลือกอายุงาน ---

ระดับการศึกษา *

--- เลือกระดับการศึกษา ---

ประเภทบุคลากร *

--- เลือกประเภทบุคลากร ---

ระดับตำแหน่ง *

--- เลือกระดับตำแหน่ง ---

กลุ่มการพัฒนา *

--- เลือกกลุ่มการพัฒนา ---

ภาพที่ 3 ระบบประเมินความสุข ความพึงพอใจและความผูกพันองค์กร (ต่อ)

ภาพที่ 3 แสดงตัวอย่างหน้าจอส่วนข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมินในระบบ OAR Engagement ซึ่งใช้สำหรับจัดเก็บข้อมูลพื้นฐานของบุคลากรเพื่อประกอบการจัดการข้อมูลและการวิเคราะห์ผลการประเมิน โดยข้อมูลที่จัดเก็บจะได้รับการตรวจสอบความสมบูรณ์และเข้ารหัสเพื่อความปลอดภัย ก่อนนำเข้าสู่กระบวนการประมวลผลและวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไป

ส่วนที่ 2 แบบประเมินความสุขของบุคลากร จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความสุขของบุคลากร

1. ท่านรู้สึกชีวิตของท่านมีความสุข*				
น้อยที่สุด : ☐	น้อย : ☐	ปานกลาง : ☐	มาก : ☐	มากที่สุด : ☐
2. ท่านรู้สึกภูมิใจในตัวเอง*				
น้อยที่สุด : ☐	น้อย : ☐	ปานกลาง : ☐	มาก : ☐	มากที่สุด : ☐
3. ท่านต้องไปรับการรักษาพยาบาลเสมอๆ เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตและทำงานได้*				
น้อยที่สุด : ☐	น้อย : ☐	ปานกลาง : ☐	มาก : ☐	มากที่สุด : ☐
4. ท่านมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนบ้าน*				
น้อยที่สุด : ☐	น้อย : ☐	ปานกลาง : ☐	มาก : ☐	มากที่สุด : ☐
5. ท่านรู้สึกประสบความสำเร็จและความก้าวหน้าในชีวิต*				
น้อยที่สุด : ☐	น้อย : ☐	ปานกลาง : ☐	มาก : ☐	มากที่สุด : ☐
6. ท่านเต็มใจที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงที่เกิดขึ้นในชีวิต*				
น้อยที่สุด : ☐	น้อย : ☐	ปานกลาง : ☐	มาก : ☐	มากที่สุด : ☐
7. ถ้าสิ่งต่าง ๆ ไม่เป็นไปตามที่คาดหวังท่านจะรู้สึกหงุดหงิด*				
น้อยที่สุด : ☐	น้อย : ☐	ปานกลาง : ☐	มาก : ☐	มากที่สุด : ☐

ภาพที่ 4 ระบบประเมินความสุข ความพึงพอใจและความผูกพันองค์กร (ต่อ)

ภาพที่ 4 แสดงตัวอย่างหน้าจอแบบประเมินความสุขของบุคลากรในระบบ OAR Engagement ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่ใช้ประเมินระดับความสุขและความรู้สึกของบุคลากรในประเด็นต่าง ๆ โดยข้อมูลจากการตอบแบบประเมินจะถูกจัดเก็บเข้าสู่ฐานข้อมูลของระบบเพื่อนำไปประมวลผลและวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไป

ส่วนที่ 3 แบบประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อองค์กร จำนวน 39 ข้อ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของบุคลากรต่อองค์กร (ปัจจัยที่สร้างบรรยากาศในการทำงาน)				
1. การสื่อสารนโยบายและแผนการดำเนินงานของผู้บริหาร*				
น้อยที่สุด : ☐	น้อย : ☐	ปานกลาง : ☐	มาก : ☐	มากที่สุด : ☐
2. การถ่ายทอดแผนกลยุทธ์และแผนการดำเนินงานให้บุคลากรเพื่อการเรียนรู้และนำไปสู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กรของผู้บริหาร*				
น้อยที่สุด : ☐	น้อย : ☐	ปานกลาง : ☐	มาก : ☐	มากที่สุด : ☐
3. การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานและกิจกรรมขององค์กร*				
น้อยที่สุด : ☐	น้อย : ☐	ปานกลาง : ☐	มาก : ☐	มากที่สุด : ☐
4. การได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในการทำงานหรือทำกิจกรรม*				
น้อยที่สุด : ☐	น้อย : ☐	ปานกลาง : ☐	มาก : ☐	มากที่สุด : ☐
5. การได้รับการยอมรับความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงานในการทำงานหรือทำกิจกรรม*				
น้อยที่สุด : ☐	น้อย : ☐	ปานกลาง : ☐	มาก : ☐	มากที่สุด : ☐

ภาพที่ 5 ระบบประเมินความสุข ความพึงพอใจและความผูกพันองค์กร (ต่อ)

ภาพที่ 5 แสดงตัวอย่างหน้าจอแบบประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อองค์กรในระบบ OAR Engagement ซึ่งประกอบด้วย 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยที่สร้างบรรยากาศในการทำงาน จำนวน 26 ข้อ และปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจในการทำงาน จำนวน 13 ข้อ รวม 39 ข้อ ข้อมูลจากการประเมินถูกจัดเก็บในระบบและนำไปประมวลผลทางสถิติ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์เชิงลึกด้วยปัญญาประดิษฐ์ต่อไป

ส่วนที่ 4 แบบประเมินความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร จำนวน 9 ข้อ

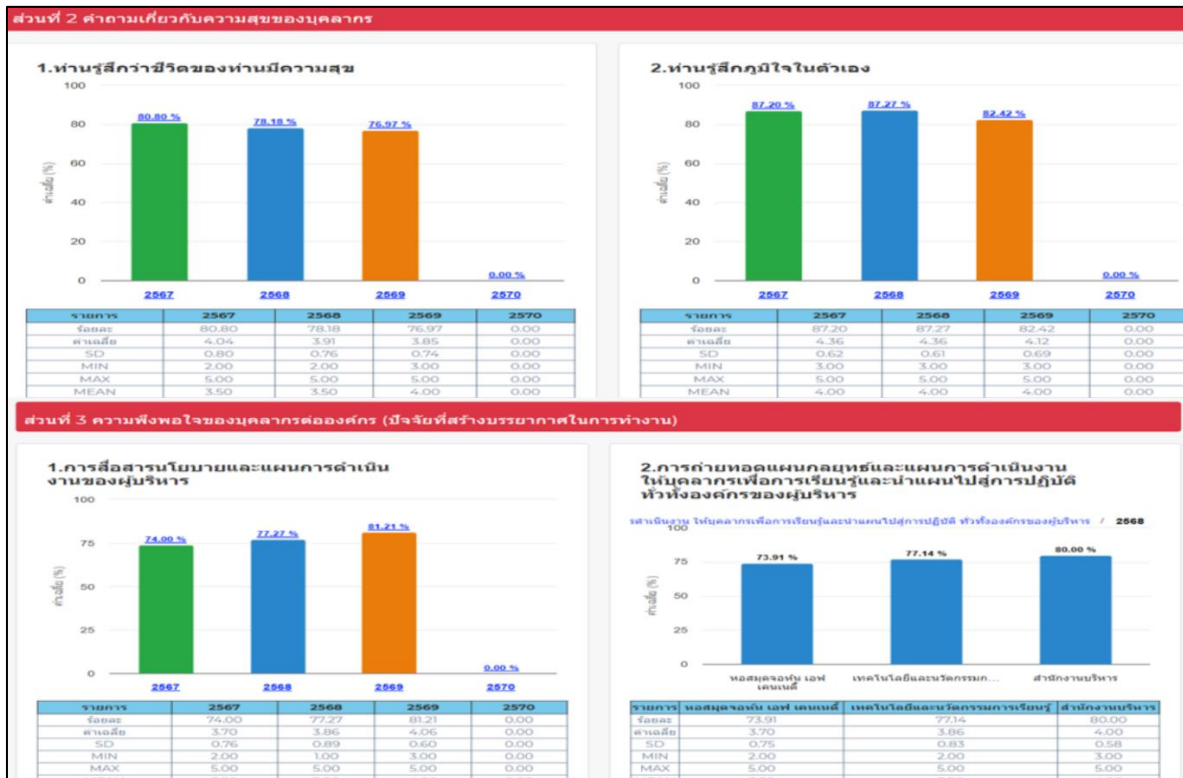
ส่วนที่ 4 ความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร				
1. ท่านภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่นว่าเป็นบุคลากรของสำนักวิทยบริการ*				
น้อยที่สุด : ☐	น้อย : ☐	ปานกลาง : ☐	มาก : ☐	มากที่สุด : ☐
2. ท่านพร้อมปกป้องสำนักวิทยบริการ ถ้าถูกกล่าวหาหรือถูกโจมตีจากบุคคลอื่น*				
น้อยที่สุด : ☐	น้อย : ☐	ปานกลาง : ☐	มาก : ☐	มากที่สุด : ☐
3. ท่านพร้อมที่จะพูดถึงสำนักวิทยบริการในทางที่ดีให้คนอื่นฟังเสมอ*				
น้อยที่สุด : ☐	น้อย : ☐	ปานกลาง : ☐	มาก : ☐	มากที่สุด : ☐
4. ท่านยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายของสำนักวิทยบริการอย่างเต็มที่*				
น้อยที่สุด : ☐	น้อย : ☐	ปานกลาง : ☐	มาก : ☐	มากที่สุด : ☐
5. หากมีโอกาสท่านจะแนะนำให้บุคคลอื่นมาปฏิบัติงานที่สำนักวิทยบริการ*				
น้อยที่สุด : ☐	น้อย : ☐	ปานกลาง : ☐	มาก : ☐	มากที่สุด : ☐
6. ท่านคิดจะทำงานที่สำนักวิทยบริการไปจนเกษียณ*				
น้อยที่สุด : ☐	น้อย : ☐	ปานกลาง : ☐	มาก : ☐	มากที่สุด : ☐

ภาพที่ 6 ระบบประเมินความสุข ความพึงพอใจและความผูกพันองค์กร (ต่อ)

ภาพที่ 6 แสดงตัวอย่างหน้าจอแบบประเมินความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กรในระบบ OAR Engagement ซึ่งใช้ประเมินระดับความภาคภูมิใจ ความเต็มใจในการสนับสนุนองค์กร การพูดถึงองค์กรในทางที่ดี และความพร้อมในการปฏิบัติตามนโยบายขององค์กร ข้อมูลจากแบบประเมินส่วนนี้ถูกนำไปรวมกับข้อมูลด้านความสุขและความพึงพอใจเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ภาพรวมสุขภาวะและความผูกพันของบุคลากร

3. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ (Analyze Statistical Values)

ข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ทั้ง 3 ส่วน ถูกวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ พร้อมนำเสนอผ่านแผนภูมิ ตาราง และ Dashboard เพื่อให้เห็นภาพรวมก่อนการวิเคราะห์เชิงลึกด้วยปัญญาประดิษฐ์ (AI) ดังภาพที่ 7



ภาพที่ 7 ตัวอย่างการแสดงผลข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาด้านความสุข ความพึงพอใจองค์กร และ Dashboard จากระบบ OAR Engagement (สำนักวิทยบริการ, 2568)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้วยเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI-Supported Analytics)

งานวิจัยนี้ประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์เพื่อสนับสนุนการตีความและสังเคราะห์ผลการประเมินความสุข ความพึงพอใจ และความผูกพันต่อองค์กร โดยมีเป้าหมายเพื่อขยายผลจากการรายงานค่าสถิติเชิงพรรณนาไปสู่การระบุจุดแข็ง ประเด็นที่ควรพัฒนา และร่างแนวทางพัฒนาองค์กรที่สามารถนำไปประกอบการพิจารณาเชิงบริหารได้

กระบวนการวิเคราะห์ที่ใช้แนวทาง AI-supported analytics ซึ่งผสานการประมวลผลข้อมูลด้วย Python การวิเคราะห์ด้วยโมเดลภาษาขนาดใหญ่ และการตรวจสอบผลลัพธ์โดยมนุษย์เข้าด้วยกันอย่างเป็นลำดับ โดยแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ได้แก่ (1) การเตรียมและจัดโครงสร้างข้อมูล รวมถึงการสร้างตัวชี้วัด Strengths Top 3 และ Gap Top 5 (2) การนำข้อมูลที่ผ่านการเตรียมเข้าสู่โมเดลภาษาขนาดใหญ่ด้วย Prompt ที่กำหนดขอบเขตการวิเคราะห์อย่างชัดเจน (3) การตรวจสอบผลลัพธ์โดยผู้วิจัยและผู้รับผิดชอบด้านทรัพยากรบุคคล และ (4) การเชื่อมโยงข้อเสนอที่ผ่านการตรวจสอบแล้วกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสำนักวิทยบริการ

ในกระบวนการนี้ AI ไม่ได้ทำหน้าที่คำนวณค่าสถิติ ตัดสินผลการประเมิน หรือกำหนดนโยบายขององค์กรโดยอัตโนมัติ แต่ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยวิเคราะห์ข้อมูล (AI co-analyst) เพื่อช่วยตีความ สังเคราะห์ และจัดกลุ่มประเด็นจากข้อมูลผ่านการประมวลผลแล้ว ขณะที่การตรวจสอบความถูกต้อง การประเมินความเหมาะสม และการตัดสินใจนำข้อเสนอไปใช้ ยังคงอยู่ภายใต้การพิจารณาของผู้วิจัย ผู้รับผิดชอบด้านทรัพยากรบุคคล และผู้บริหารองค์กร

4.1 กระบวนการเตรียมข้อมูลและการสร้างตัวชี้วัดเชิงวิเคราะห์

ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์มาจากการประเมินบุคลากรที่จัดเก็บอยู่ในฐานข้อมูลของระบบ OAR Engagement System ครอบคลุมการประเมิน 3 ด้าน ได้แก่ ความสุขของบุคลากร ความพึงพอใจต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร หลังจากตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยใช้ภาษา Python ในการประมวลผลค่าสถิติระดับข้อคำถาม ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด และค่าสูงสุด

ผลจากการประมวลผลข้อมูลชุดเดียวกันถูกจัดทำเป็นผลลัพธ์ 2 รูปแบบควบคู่กัน รูปแบบแรกคือรายงานผลการประเมินรายปีในรูปแบบเอกสาร PDF สำหรับนำเสนอผลต่อบุคลากรและผู้บริหาร รูปแบบที่สองคือข้อมูลเชิงโครงสร้าง (Structured Data) สำหรับใช้ในการสร้างตัวชี้วัดและการวิเคราะห์ด้วย AI ดังนั้น รายงาน PDF และ Structured Data จึงเป็นผลลัพธ์ที่สร้างจากฐานข้อมูลและกระบวนการประมวลผลทางสถิติชุดเดียวกัน โดยมีได้นำรายงาน PDF กลับมาให้โมเดลภาษาขนาดใหญ่อ่านหรือสกัดค่าตัวเลขอีกครั้ง

ข้อมูลเชิงโครงสร้างถูกจัดระเบียบแยกตามปีการประเมิน แต่ละระเบียบประกอบด้วยด้านการประเมิน รหัสหรือข้อความของข้อคำถาม ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด และค่าสูงสุด ตัวอย่างโครงสร้างข้อมูลแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ทางสถิติระดับความสุข ความพึงพอใจและความผูกพันองค์กร

ด้านการประเมิน	รหัสข้อ	ข้อคำถาม/ตัวชี้วัด	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด
ความสุขบุคลากร	H1	ฉันมีความสุขในงานที่ทำ	90.40	4.52	0.48	3.00	5.00

ตารางที่ 1 แสดงรูปแบบข้อมูลระดับข้อคำถามที่สร้างด้วย Python โดยค่าเฉลี่ยถูกใช้เป็นเกณฑ์หลักสำหรับการจัดอันดับ Strengths Top 3 และ Gap Top 5 ส่วนค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด และค่าสูงสุดถูกเก็บไว้เป็นข้อมูลประกอบ เพื่อช่วยให้สามารถพิจารณาระดับคะแนน การกระจายของคำตอบ และบริบทของผลการประเมินได้ครบถ้วนยิ่งขึ้น

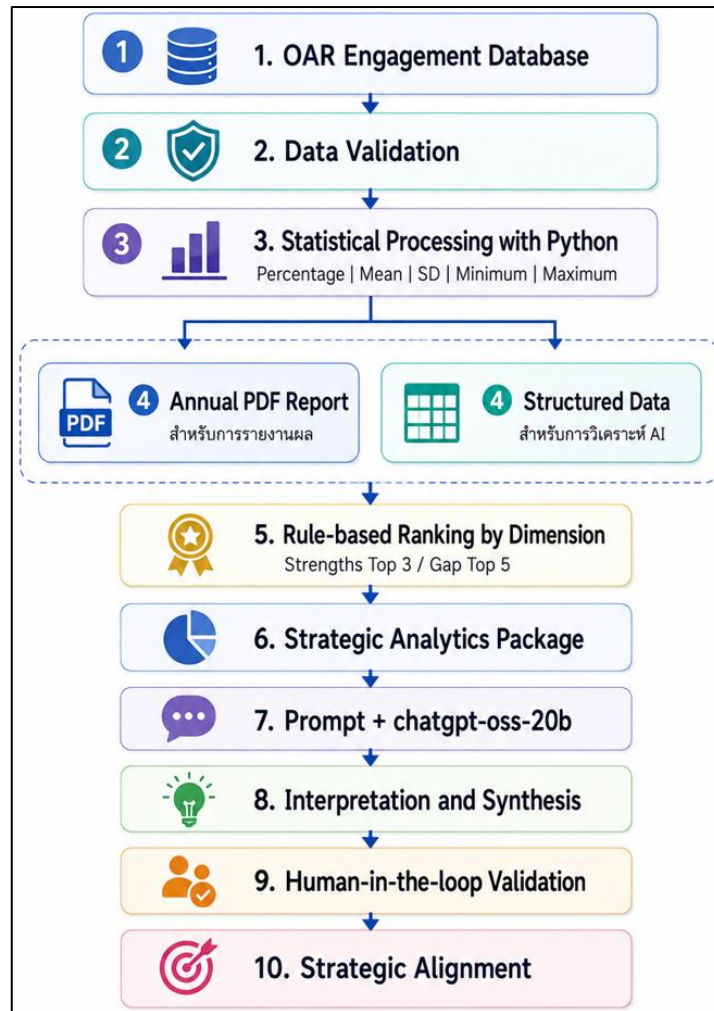
ภายหลังการจัดโครงสร้างข้อมูล ผู้วิจัยใช้ Python สร้างตัวชี้วัดเชิงวิเคราะห์ 2 กลุ่ม ได้แก่ Strengths Top 3 และ Gap Top 5 โดยจัดอันดับแยกภายในแต่ละด้านการประเมินและปีการประเมินเดียวกัน มิได้นำข้อคำถามจากทั้งสามด้านมารวมกันเพื่อจัดอันดับในครั้งเดียว

Strengths Top 3 หมายถึง ข้อคำถาม 3 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในด้านการประเมินนั้น โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยและเลือก 3 อันดับแรก ผลที่ได้สะท้อนประเด็นที่มีผลการประเมินเด่นเมื่อเปรียบเทียบกับข้ออื่นภายในด้านเดียวกัน และเป็นจุดแข็งที่องค์กรควรรักษาหรือต่อยอด

Gap Top 5 หมายถึง ข้อคำถาม 5 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านการประเมินนั้น โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากน้อยไปหามากและเลือก 5 อันดับแรก ผลที่ได้ใช้ระบุประเด็นที่ควรได้รับการพิจารณาเป็นลำดับต้นเมื่อเปรียบเทียบกับข้ออื่นภายในด้านเดียวกัน การกำหนด Gap Top 5 ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการจัดลำดับเชิงพรรณนา (descriptive ranking) มิได้หมายความว่าคะแนนของข้อคำถามดังกล่าวแตกต่างจากข้ออื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลจากการเตรียมข้อมูลและการจัดอันดับถูกจัดรวมเป็นชุดข้อมูลวิเคราะห์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Analytics Package) ซึ่งประกอบด้วยปีงบประมาณ ด้านการประเมิน ข้อคำถามพร้อมค่าทางสถิติ Strengths Top 3 และ Gap Top 5 ของแต่ละด้าน ชุดข้อมูลดังกล่าวทำหน้าที่เป็นข้อมูลนำเข้าสำหรับโมเดลภาษาขนาดใหญ่ในขั้นตอนต่อไป

ลำดับการเตรียมข้อมูลและการแบ่งบทระหว่าง Python โมเดลภาษาขนาดใหญ่ และผู้ตรวจสอบ แสดงดังภาพที่ 8



ภาพที่ 8 กระบวนการเตรียมข้อมูลและการวิเคราะห์ด้วยปัญญาประดิษฐ์

ภาพที่ 8 แสดงเส้นทางข้อมูลตั้งแต่การจับเก็บผลการประเมินในฐานะข้อมูล OAR Engagement System การตรวจสอบและประมวลผลทางสถิติด้วย Python จนได้ผลลัพธ์ 2 รูปแบบ ได้แก่ รายงาน PDF สำหรับการรายงานผล และ Structured Data สำหรับการวิเคราะห์ด้วย AI จากนั้น Python จะจัดอันดับ Strengths Top 3 และ Gap Top 5 แยกตามแต่ละด้านการประเมิน ก่อนรวมเป็น Strategic Analytics Package และส่งเข้าสู่โมเดลภาษาขนาดใหญ่เพื่อการตีความและสังเคราะห์ ผลลัพธ์จากโมเดลจะได้รับการตรวจสอบโดยผู้วิจัยและผู้รับผิดชอบด้านทรัพยากรบุคคล ก่อนนำไปเชื่อมโยงกับกลยุทธ์องค์กร

กระบวนการดังกล่าวแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า Python ทำหน้าที่ประมวลผลค่าสถิติ จัดโครงสร้างข้อมูล และจัดอันดับตัวชี้วัด ขณะที่โมเดลภาษาขนาดใหญ่ทำหน้าที่เฉพาะการตีความและสังเคราะห์ข้อมูล มิได้ทำหน้าที่คำนวณคะแนนหรือกำหนด Strengths Top 3 และ Gap Top 5 โดยอิสระ

เมื่อได้ Strategic Analytics Package ที่ผ่านการจัดเตรียมแล้ว ผู้วิจัยจึงนำชุดข้อมูลดังกล่าวเข้าสู่โมเดลภาษาขนาดใหญ่ โดยใช้ชุดคำสั่งที่กำหนดบทบาท ขอบเขตการวิเคราะห์ และรูปแบบผลลัพธ์อย่างชัดเจน ดังรายละเอียดในหัวข้อ 4.2

4.2 การวิเคราะห์ด้วยโมเดลภาษาขนาดใหญ่และการออกแบบ Prompt

งานวิจัยนี้ใช้โมเดลภาษาขนาดใหญ่ chatgpt-oss-20b ในบทบาทผู้ช่วยวิเคราะห์ข้อมูล หรือ AI co-analyst โดยโมเดลได้รับเฉพาะ Strategic Analytics Package ที่ผ่านการประมวลผลทางสถิติ การจัดโครงสร้าง และการจัดอันดับ

ด้วย Python แล้ว โมเดลไม่ได้รับข้อมูลดิบรายบุคคล และไม่ได้รับมอบหมายให้คำนวณหรือแปลงค่าทางสถิติที่ปรากฏในชุดข้อมูล

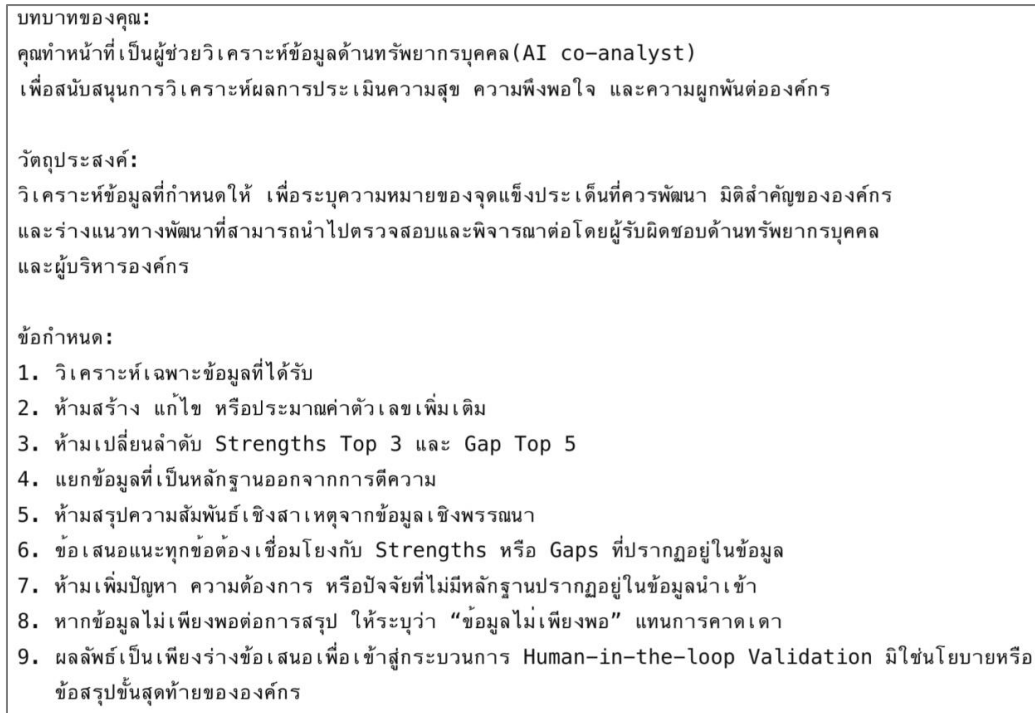
บทบาทของโมเดลประกอบด้วยการตีความความหมายของ Strengths Top 3 และ Gap Top 5 การสังเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเนื้อหาระหว่างประเด็นที่พบ การจัดกลุ่มประเด็นที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกันเป็นมิติการพัฒนางองค์กร และการสร้างร่างข้อเสนอแนะหรือกิจกรรมที่สัมพันธ์กับหลักฐานจากผลการประเมิน ทั้งนี้ โมเดลไม่ได้ใช้เพื่อทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุหรือสร้างข้อสรุปเชิงพยากรณ์

เพื่อให้กระบวนการวิเคราะห์มีรูปแบบสม่ำเสมอ ผู้วิจัยจัดข้อมูลนำเข้าโดยระบุปีการประเมิน ด้านการประเมิน ข้อคำถามและค่าทางสถิติ Strengths Top 3 และ Gap Top 5 รวมถึงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรที่ใช้เป็นกรอบสำหรับการพิจารณาข้อเสนอ ตัวอย่างรูปแบบข้อมูลนำเข้าแสดงดังภาพที่ 9

Assessment year: [ปีงบประมาณ]			
Assessment dimension: [ความสุขของบุคลากร/ความพึงพอใจต่อองค์กร/ความผูกพันต่อองค์กร]			
Strengths Top 3			
S1: [ข้อคำถาม]	Percentage = [...]	Mean = [...]	
	SD = [...]	Minimum = [...]	Maximum = [...]
S2: [ข้อคำถาม]	Percentage = [...]	Mean = [...]	
	SD = [...]	Minimum = [...]	Maximum = [...]
S3: [ข้อคำถาม]	Percentage = [...]	Mean = [...]	
	SD = [...]	Minimum = [...]	Maximum = [...]
Gap Top 5			
G1: [ข้อคำถาม]	Percentage = [...]	Mean = [...]	
	SD = [...]	Minimum = [...]	Maximum = [...]
G2: [ข้อคำถาม]	Percentage = [...]	Mean = [...]	
	SD = [...]	Minimum = [...]	Maximum = [...]
G3: [ข้อคำถาม]	Percentage = [...]	Mean = [...]	
	SD = [...]	Minimum = [...]	Maximum = [...]
G4: [ข้อคำถาม]	Percentage = [...]	Mean = [...]	
	SD = [...]	Minimum = [...]	Maximum = [...]
G5: [ข้อคำถาม]	Percentage = [...]	Mean = [...]	
	SD = [...]	Minimum = [...]	Maximum = [...]

ภาพที่ 9 กระบวนการเตรียมข้อมูลและการวิเคราะห์ด้วยปัญญาประดิษฐ์

ผู้วิจัยกำหนด Prompt สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล โดยระบุบทบาทของโมเดล ขอบเขตการวิเคราะห์ ข้อจำกัดในการวิเคราะห์ การกิจที่ต้องดำเนินการ และรูปแบบผลลัพธ์ที่ต้องการ ดังแสดงในภาพที่ 10 ทั้งนี้ ข้อมูลในส่วนตัวแปร เช่น ปีการประเมิน ด้านการประเมิน ข้อคำถาม และค่าทางสถิติ จะถูกแทนที่ด้วยข้อมูลของชุดข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ในแต่ละครั้ง



ภาพที่ 10 คำสั่ง (Prompt) สำหรับการวิเคราะห์

ภาพที่ 10 การกำหนด Prompt ในลักษณะดังกล่าวช่วยควบคุมขอบเขตการวิเคราะห์ ลดความเสี่ยงจากการสร้างข้อมูลที่ไม่มีหลักฐานรองรับ และทำให้สามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ว่าการตีความและข้อเสนอแนะของโมเดลมีที่มาจาก Strengths หรือ Gaps รายการใด

นอกจากการแสดง Prompt ในรูปข้อความแล้ว ผู้วิจัยจัดทำแผนภาพเพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลนำเข้า องค์ประกอบของ Prompt ผลลัพธ์จากโมเดล และกระบวนการตรวจสอบโดยมนุษย์ ดังภาพที่ 11



ภาพที่ 11 โครงสร้าง Prompt การวิเคราะห์ด้วย AI และการตรวจสอบผลลัพธ์

ภาพที่ 11 แสดงกระบวนการตั้งแต่การนำ Strategic Analytics Package เข้าสู่โมเดลภาษาขนาดใหญ่จนถึงการเชื่อมโยงผลลัพธ์กับกลยุทธ์องค์กร โดย Prompt ถูกออกแบบให้กำหนดบทบาทของโมเดล ข้อจำกัดในการวิเคราะห์ การกิจที่ต้องดำเนินการ และรูปแบบผลลัพธ์ไว้อย่างชัดเจน

4.3 การตรวจสอบผลลัพธ์โดยมนุษย์

ผลการวิเคราะห์ที่สร้างโดยโมเดลภาษาขนาดใหญ่ได้รับการตรวจสอบและกลั่นกรองโดยผู้วิจัยและผู้รับผิดชอบด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อควบคุมความถูกต้องของการตีความและความเหมาะสมของข้อเสนอแนะก่อนนำไปใช้ในขั้นตอนการเชื่อมโยงกับกลยุทธ์องค์กร

การตรวจสอบครอบคลุม 4 ประเด็น ได้แก่ ความสอดคล้องกับหลักฐาน ความสมเหตุสมผลของการตีความ ความเหมาะสมกับบริบทองค์กร และความเป็นไปได้ในการดำเนินงาน

ประการแรก ผู้ตรวจสอบพิจารณาความสอดคล้องกับหลักฐาน (Evidence Consistency) โดยตรวจสอบว่าข้อสรุปและข้อเสนอของโมเดลสามารถเชื่อมโยงกลับไปยังข้อคำถาม ค่าทางสถิติ Strengths Top 3 หรือ Gap Top 5 ที่ปรากฏในข้อมูลได้หรือไม่ หากไม่พบข้อมูลรองรับ ข้อความดังกล่าวจะไม่ถูกนำไปใช้

ประการที่สอง ผู้ตรวจสอบพิจารณาความสมเหตุสมผลของการตีความ (Interpretive Validity) โดยตรวจสอบว่าโมเดลตีความเกินขอบเขตของข้อมูลหรืออ้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ข้อมูลเชิงพรรณนาไม่สามารถสนับสนุนหรือไม่ ข้อความที่ขยายความเกินหลักฐานจะถูกแก้ไขให้สอดคล้องกับขอบเขตของข้อมูล

ประการที่สาม ผู้ตรวจสอบพิจารณาความเหมาะสมกับบริบทองค์กร (Contextual Appropriateness) โดยประเมินว่าการจัดกลุ่มมิติและข้อเสนอแนะสอดคล้องกับลักษณะภารกิจ โครงสร้างการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และนโยบายของสำนักวิทยบริการหรือไม่

ประการสุดท้าย ผู้ตรวจสอบพิจารณาความเป็นไปได้ในการดำเนินงาน (Practical Feasibility) โดยคำนึงถึงทรัพยากร งบประมาณ บุคลากร ระยะเวลาดำเนินการ และข้อจำกัดที่เกี่ยวข้อง หากข้อเสนอใดเหมาะสมในเชิงแนวคิดแต่ยังไม่สามารถดำเนินการได้ภายใต้ข้อจำกัดปัจจุบัน ข้อเสนอแนะนั้นจะถูกปรับให้เหมาะสมหรือเก็บไว้พิจารณาในระยะต่อไป

ผลการตรวจสอบแต่ละรายการอาจได้รับการยอมรับ ปรับแก้ หรือไม่นำไปใช้ หากพบว่าผลลัพธ์ไม่มีหลักฐานรองรับ ไม่สอดคล้องกับบริบท หรือไม่สามารถดำเนินการได้จริง กระบวนการ Human-in-the-loop จึงทำหน้าที่เป็นกลไกควบคุมคุณภาพและยืนยันว่า AI ถูกใช้เพื่อสนับสนุนการวิเคราะห์ มิใช่ใช้แทนการพิจารณาและการตัดสินใจของมนุษย์

ผลลัพธ์ที่ผ่านการตรวจสอบแล้วประกอบด้วยมิติสำคัญ คำอธิบายที่เชื่อมโยงกับหลักฐาน และร่างข้อเสนอแนะที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมกับบริบทของสำนักวิทยบริการ ก่อนนำไปพิจารณาความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ในขั้นตอนต่อไป

4.4 การเชื่อมโยงผลการวิเคราะห์กับกลยุทธ์สำนักวิทยบริการ

เพื่อให้ผลการวิเคราะห์ด้วย AI สามารถนำไปใช้สนับสนุนการพัฒนาองค์กรได้อย่างเป็นระบบ ผู้วิจัยนำมิติและข้อเสนอแนะที่ผ่านกระบวนการ Human-in-the-loop Validation มาวิเคราะห์ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสำนักวิทยบริการ การดำเนินงานในขั้นตอนนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อป้องกันไม่ให้ข้อเสนอจาก AI เป็นเพียงรายการกิจกรรมที่แยกออกจากทิศทางการบริหารองค์กร

กรอบการเชื่อมโยงใช้วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสำนักวิทยบริการ 6 ด้าน ได้แก่ (1) Knowledge Service for All (2) OAR Academy (3) Learning Innovation and Research Support (4) Smart Learning Eco-System (SMART OAR) (5) Lifelong Learning for All (SDGs) และ (6) Income Generation ซึ่งสอดคล้องกับโครงสร้างเชิงยุทธศาสตร์ที่นำเสนอในต้นฉบับ

ผู้วิจัยพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างประเด็นที่ตรวจพบ วัตถุประสงค์ของกิจกรรมที่เสนอ และเป้าหมายของกลยุทธ์แต่ละด้าน โดยกิจกรรมหนึ่งอาจเชื่อมโยงกับกลยุทธ์มากกว่าหนึ่งด้านได้ หากมีเหตุผลและหลักฐานรองรับ ตัวอย่างเช่น ประเด็นด้านความมั่นคงทางการเงินและสวัสดิการของบุคลากรสามารถเชื่อมโยงกับ OAR Academy เนื่องจากเกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตและศักยภาพของบุคลากร ขณะที่กิจกรรมซึ่งใช้ระบบดิจิทัลในการให้ข้อมูลหรือสนับสนุนบริการภายในอาจเชื่อมโยงกับ Smart Learning Eco-System เพิ่มเติมได้

การเชื่อมโยงกับกลยุทธ์มีได้อาศัยผลลัพธ์ที่โมเดลสร้างขึ้นเพียงอย่างเดียว ผู้วิจัยและผู้รับผิดชอบด้านทรัพยากรบุคคลจะตรวจสอบว่าความสัมพันธ์ที่เสนอมีความสมเหตุสมผล สอดคล้องกับขอบเขตของแต่ละกลยุทธ์ และสามารถสนับสนุนเป้าหมายขององค์กรได้จริง ก่อนกำหนดเป็นร่างแนวทางพัฒนาองค์กร

ผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประกอบด้วยประเด็นหรือมิติที่ตรวจพบ หลักฐานทางสถิติที่เกี่ยวข้อง กลยุทธ์องค์กรที่สอดคล้อง และร่างกิจกรรมหรือมาตรการที่เสนอ ผลลัพธ์ดังกล่าวใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดลำดับความสำคัญและการพิจารณาของผู้บริหาร มิได้มีสถานะเป็นนโยบายหรือแผนปฏิบัติการโดยอัตโนมัติ

กระบวนการทั้งหมดจึงแสดงให้เห็นการแบ่งบทบาทที่ชัดเจนระหว่างเทคโนโลยีและมนุษย์ กล่าวคือ Python ทำหน้าที่ประมวลผลทางสถิติ จัดโครงสร้างข้อมูล และจัดอันดับ Strengths Top 3 และ Gap Top 5 โมเดลภาษาขนาดใหญ่ทำหน้าที่ตีความ สังเคราะห์ และสร้างร่างข้อเสนอแนะ ส่วนผู้วิจัย ผู้รับผิดชอบด้านทรัพยากรบุคคล และผู้บริหารทำหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้อง ประเมินความเหมาะสม และตัดสินใจเกี่ยวกับการนำไปใช้ กระบวนการดังกล่าวช่วยให้การประยุกต์ใช้ AI ในงานวิจัยมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ และยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของมนุษย์

5. การจัดทำแนวทางพัฒนาองค์กรจากผลการวิเคราะห์ของ AI

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย AI ได้นำเสนอชุดแนวทางการพัฒนาองค์กรตามกรอบการเชื่อมโยงเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Alignment Framework) โดยจับคู่แต่ละมิติกับกลยุทธ์ระดับองค์กรและด้านทรัพยากรบุคคลของสำนักวิทยบริการ พร้อมทั้งระบุรายการกิจกรรมที่เหมาะสมในเบื้องต้น (AI-Generated Recommended Interventions) อย่างไรก็ตาม กิจกรรมที่ AI เสนอจะถูกนำเข้าสู่กระบวนการพิจารณาโดยผู้รับผิดชอบด้านทรัพยากรบุคคลเพื่อประเมินความสอดคล้องกับบริบทองค์กร ความจำเป็นเชิงปฏิบัติ และความพร้อมด้านทรัพยากร ก่อนคัดเลือกเป็นกิจกรรมที่สามารถนำไปดำเนินงานได้จริง

ผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย (Result and Discussion)

ผลการวิจัย (Result)

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติในปีการประเมิน พ.ศ.2568 บุคลากรมีระดับความสุขในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยรวม 3.73 ความพึงพอใจของบุคลากรต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ย 3.92 ความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ค่าเฉลี่ย 4.23 (สำนักวิทยบริการ, 2568)

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ทางสถิติระดับความสุข ความพึงพอใจและความผูกพันองค์กร

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	แนวโน้ม	ประเด็นที่มีคะแนนสูง	ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยค่อนข้างต่ำ	สรุปภาพรวม
ความสุข	3.73	ดี / มีบางประเด็นควรพัฒนา	- ความภูมิใจในงานที่ทำ - สภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อสุขภาพ - ความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน	- ภาระงานที่มากเกินไป - ความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน (Work-Life Balance)	บุคลากรมีความสุขในการทำงานระดับดี แต่พบปัญหาความเครียดและการขาดเวลาพักผ่อน ควรมีมาตรการส่งเสริมสุขภาวะและกิจกรรมผ่อนคลาย
ความพึงพอใจ	3.92	ดี / มีบางประเด็นควรพัฒนา	- บรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตร - ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน - ระบบสวัสดิการและการดูแลบุคลากร	- ความชัดเจนของโอกาสความก้าวหน้า - ภาระงานบางช่วงที่มีความหนักมากกว่าปกติ	บุคลากรพึงพอใจในด้านความภูมิใจในงานและความเข้าใจบทบาทหน้าที่ แต่ต้องปรับปรุงการสื่อสาร ความทันสมัยของเครื่องมือ และการจัดการสัตว์พาหนะโรค

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	แนวโน้ม	ประเด็นที่มีคะแนนสูง	ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ย ค่อนข้างต่ำ	สรุปภาพรวม
ความ ผูกพัน	4.23	ดีมาก / ควร รักษาระดับ	- ความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร - ความตั้งใจทำงานเพื่อผลลัพธ์ที่ดี - การรู้สึกว่าคุณค่าต่อองค์กร		บุคลากรมีความผูกพันสูงสุด แสดงความรักและภาคภูมิใจในองค์กร เต็มใจเข้าร่วมกิจกรรมและปฏิบัติตามนโยบาย

จากกระบวนการ AI Analytics ที่นำผลสำรวจความสุข ความพึงพอใจ และความผูกพันองค์กร ในปีการประเมิน พ.ศ. 2568 เข้าสู่ระบบวิเคราะห์เชิงลึก ระบบได้แปลงผลลัพธ์ให้เป็นข้อเสนอเชิงกิจกรรมและกลยุทธ์ที่สามารถนำไปใช้จริง (Actionable Recommendations) ในเชิงการบริหารทรัพยากรบุคคลและการพัฒนาองค์กร เมื่อวิเคราะห์ผลการประเมินทั้งสามด้านอย่างบูรณาการ พบว่า สามารถจัดกลุ่มประเด็นสำคัญที่สะท้อนสภาพจริงของบุคลากรและองค์กรออกเป็น "มิติ" (Dimensions) ที่สะท้อนสภาพจริงของบุคลากรและองค์กร เช่น มิติสุขภาวะทางจิตใจและความหมายในงาน มิติความมั่นคงทางการเงินและสวัสดิการ มิติสุขภาวะจิตใจและการรับมือความเครียด มิติความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและการยอมรับ รวมถึงมิติด้านการงาน ระบบงาน และสภาพแวดล้อมการทำงาน เป็นต้น เพื่อให้ผลการวิเคราะห์จาก AI เชื่อมโยงกับทิศทางขององค์กรอย่างเป็นรูปธรรม ผู้วิจัยได้จัดทำกรอบการเชื่อมโยงเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Alignment Framework) โดยจับคู่แต่ละมิติเข้ากับกลยุทธ์ระดับองค์กร พร้อมทั้งออกแบบตัวอย่างกิจกรรมที่เหมาะสมในเบื้องต้น (AI-Generated Recommended Interventions) ซึ่งผู้รับผิดชอบด้านทรัพยากรบุคคลและผู้บริหารสามารถนำไปใช้วางแผนเชิงปฏิบัติได้ทั้งในระดับหน่วยงานย่อยและระดับองค์กรโดยรวม รายละเอียดความสัมพันธ์ระหว่างมิติการวิเคราะห์กลยุทธ์องค์กร และกิจกรรมที่เหมาะสมจากผลการวิเคราะห์ด้วย AI สรุปได้ดังแสดงใน ตารางที่ 2 ด้านล่างนี้

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ด้วย AI

มิติ	กลยุทธ์	กิจกรรมที่เหมาะสม
สุขภาวะทางจิตใจ และความหมายใน งาน	กลยุทธ์ OAR Academy – เสริมสร้างทุนทางจิตใจ ความภาคภูมิใจในตนเอง และให้บุคลากรเห็นคุณค่า/ความหมายของงาน	- จัดเวิร์กช็อป “ความสุขในงาน & ความหมายในชีวิตการทำงาน” - กิจกรรมแบ่งปันเรื่องราวความสำเร็จ (Success Story Sharing) ภายในหน่วยงาน - โครงการโค้ชหรือพี่เลี้ยง (Coaching/Mentoring) สำหรับกลุ่มที่คะแนนด้านความสุขต่ำกว่าค่าเฉลี่ย
ความมั่นคงทางการเงินและสวัสดิการ	OAR Academy + Smart Learning Eco-System – ดูแลด้านการเงินส่วนบุคคลและออกแบบสวัสดิการให้ตรงความต้องการ	- โครงการอบรม “วางแผนการเงินส่วนบุคคล/หนี้สินอย่างยั่งยืน” เป็นประจำ - เปิดคลินิกให้คำปรึกษาการออมและการลงทุน - สำรวจความต้องการสวัสดิการทุกปี และปรับแก้เกษสวัสดิการจากข้อมูลเชิงประจักษ์
สุขภาวะจิตใจ ความเครียด และ การดูแลสุขภาพ	OAR Academy – พัฒนาสุขภาวะจิตใจและความสามารถในการรับมือความเครียดของบุคลากร	- เวิร์กช็อป “Resilience & Coping” - ตั้งกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนในแต่ละส่วนงาน - โครงการตรวจสุขภาพประจำปีควบคู่กับกิจกรรมผ่อนคลายระหว่างวัน

มิติ	กลยุทธ์	กิจกรรมที่เหมาะสม
ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา การ สื่อสาร และการ ยอมรับ	OAR Academy / Knowledge Service for All – พัฒนาภาวะผู้นำและวัฒนธรรม การทำงานร่วมกัน	- โปรแกรม Mentor Program เชื่อมผู้บริหาร/หัวหน้ากับ ทีมงาน - เวทีสื่อสารประจำไตรมาส (Town Hall / Dialogue Session) - ระบบยกย่องชมเชย เช่น Employee of the Month
ภาระงาน ทรัพยากร และสิ่งแวดล้อมการทำงาน	Smart Learning Eco-System / Learning Innovation & Research Support – ปรับระบบงานและเทคโนโลยี ให้เอื้อต่อการทำงาน	- วิเคราะห์ Workload และปรับ SOP/กระจายภาระงาน - อัปเดตเครื่องมือ/อุปกรณ์/IT ที่จำเป็น - ปรับปรุงพื้นที่ทำงาน/มุมพักผ่อนให้เอื้อต่อประสิทธิภาพ และสุขภาพ
ความปลอดภัย สุข ภาวะกาย และ สิ่งแวดล้อมเชิงนิเวศ	Smart Learning Eco-System + Lifelong Learning for All (SDGs) – สร้างสภาพแวดล้อมทำงานที่ปลอดภัยและ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	- พัฒนาระบบจัดการขยะและมาตรการด้านความปลอดภัยใน ที่ทำงาน - แคมเปญ “Safe & Green Office” - ใ้บุคลากรมีส่วนร่วมออกแบบมาตรการด้านความปลอดภัย/ สิ่งแวดล้อม
การมีส่วนร่วมใน กิจกรรมและบทบาท ต่อองค์กร	Knowledge Service for All + Learning Innovation and Research Support – สร้างวัฒนธรรม “ร่วมสร้างองค์กร”	- โครงการ Ambassador Program - กิจกรรม Community Day/จิตอาสา ที่ทุกส่วนงานมีส่วน ร่วม - กิจกรรม cross-team เชื่อมภารกิจห้องสมุดกับชุมชน/ ผู้ใช้บริการ
การสื่อสารนโยบาย และเสียงของ บุคลากร	Smart Learning Eco-System + OAR Academy – สื่อสารนโยบายให้เข้าใจง่าย และเปิดพื้นที่ให้บุคลากรสะท้อนเสียง	- Policy Digest รายเดือน - ระบบ Suggestion Box ออนไลน์/ไม่ระบุตัวตน - Listening Session เพื่อติดตามผลการจัดการจากข้อเสนอ ของบุคลากร
การพัฒนาเส้นทาง อาชีพและโอกาส เติบโต	OAR Academy – วางเส้นทางการเติบโต และพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากร	- หลักสูตร Leadership & Service และหลักสูตร Upskilling/Reskilling - การวางแผนเส้นทางความก้าวหน้าแต่ละสายงานร่วมกัน - ใช้ผลสำรวจด้านโอกาสพัฒนาเป็นข้อมูลกำหนดแผน อบรมรายปี

อภิปรายผลการวิจัย (Discussion)

ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าวัตรกรรมระบบ OAR Engagement System สามารถยกระดับกระบวนการประเมิน
สุขภาพบุคลากรจากการรายงานเชิงพรรณนาไปสู่การวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ได้อย่างเป็นรูปธรรม ความสำเร็จของระบบสามารถ
อธิบายเชิงเหตุผลได้จากปัจจัยหลักสามประการ ได้แก่ (1) การออกแบบระบบโดยยึดบุคลากรเป็นศูนย์กลาง ทำให้ข้อมูล
สะท้อนสภาพการทำงานจริง (2) การผสานการวิเคราะห์เชิงสถิติกับ AI Analytics ซึ่งช่วยแปลงข้อมูลเชิงปริมาณให้เป็น
สารสนเทศเชิงลึก และ (3) การใช้กระบวนการ Human-in-the-loop ที่ทำให้ผลลัพธ์จาก AI ได้รับการปรับให้เหมาะสมกับ
บริบทและข้อจำกัดขององค์กร ส่งผลให้บทบาทของผู้รับผิดชอบด้านทรัพยากรบุคคลเปลี่ยนจากการทำหน้าที่รวบรวมและ

รายงานผล ไปสู่การเป็นกลไกเชิงกลยุทธ์ในการสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร ซึ่งสอดคล้องกับสุจิตรา พรหมอินทร์ (2566) ที่ระบุว่า AI ช่วยลดงานเชิงธุรการและเพิ่มพื้นที่การทำงานเชิงกลยุทธ์ของผู้รับผิดชอบด้านทรัพยากรบุคคล

ด้านความสุขของบุคลากร ค่าเฉลี่ยของความสุขโดยรวมอยู่ที่ 3.73 แสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีความสุขในการทำงานในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับงานของ Chuang (2025) ที่ระบุว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน (Work-Life Balance) เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสุขของพนักงานในองค์กรสมัยใหม่ โดยเฉพาะหน่วยงานบริการที่มีภาระงานสูงและต้องเผชิญกับแรงกดดันจากการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จากการวิเคราะห์ด้วย AI พบว่า ปัจจัยภาวะเครียดจากการทำงานและปัจจัยด้านสุขภาพ โดยเฉพาะการขาดเวลาพักผ่อนที่เพียงพอ ส่งผลให้คะแนนความสุขในบางหมวดมีค่าต่ำกว่าด้านอื่นๆ ผลการศึกษานี้สะท้อนถึงความจำเป็นในการออกแบบมาตรการเสริมสร้างสุขภาวะแก่บุคลากร ได้แก่ โครงการส่งเสริมสุขภาพจิต การจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความยืดหยุ่น และการจัดกิจกรรมผ่อนคลายเพื่อลดความเครียด

ด้านความพึงพอใจของบุคลากร ค่าเฉลี่ยด้านความพึงพอใจเท่ากับ 3.92 ซึ่งอยู่ในระดับดี โดยบุคลากรมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านความภูมิใจในงาน ความเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเอง และความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า อย่างไรก็ตาม จากการวิเคราะห์ด้วย AI พบปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในเชิงลบ ได้แก่ การสื่อสารภายในองค์กรที่ยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ขาดความทันสมัย และการจัดการขยะและสิ่งแวดล้อมที่ไร้ประสิทธิภาพ ซึ่งครอบคลุมทั้งทั้งองค์กร สอดคล้องกับงานของ Robbins และ Judge (2019) ที่ระบุว่า ความพึงพอใจในงานเกิดจากการได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในอาชีพ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ นอกจากนี้ยังตรงกับข้อค้นพบของ Kayusi (2025) ที่กล่าวว่า การใช้ระบบ AI ในการติดตามผลความพึงพอใจของบุคลากรแบบเรียลไทม์ สามารถช่วยให้องค์กรเข้าใจอารมณ์และความรู้สึกของบุคลากรได้อย่างแม่นยำ และสามารถออกแบบมาตรการสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคลได้

ด้านความผูกพันต่อองค์กร พบว่าบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 มีค่าสูงสุด ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรสำนักวิทยบริการมีความรักและภาคภูมิใจในองค์กรอย่างชัดเจน จากการวิเคราะห์ด้วย AI พบว่าปัจจัยหลักที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันประกอบด้วย การพูดถึงองค์กรในทางที่ดี ความยินดีที่จะเข้าร่วมและสนับสนุนกิจกรรมขององค์กร และความเต็มใจในการปฏิบัติตามนโยบายองค์กร ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Meyer & Allen (1997) ที่อธิบายว่าความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย 3 มิติ ได้แก่ ความผูกพันทางอารมณ์ (Affective Commitment) ความผูกพันเชิงต่อเนื่อง (Continuance Commitment) และความผูกพันจากบรรทัดฐาน (Normative Commitment) โดยพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีความผูกพันทางอารมณ์สูง มีความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีความตั้งใจที่จะร่วมพัฒนาองค์กรต่อไปในอนาคต

สรุปผลการวิจัย (Conclusion)

ระดับความสุขของบุคลากรสำนักวิทยบริการโดยรวมอยู่ในระดับดี สะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรมีความสุขในการทำงานในภาพรวม อย่างไรก็ตาม ยังพบประเด็นด้านภาระงานและความเครียดสะสมในบางกลุ่ม ซึ่งควรได้รับการดูแลและส่งเสริมสุขภาวะในการทำงานอย่างเหมาะสม ขณะเดียวกัน ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อองค์กรอยู่ในระดับดี โดยมีความพึงพอใจสูงในด้านความภูมิใจในงาน ความเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเอง และความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า แต่ยังมี ความจำเป็นต้องเสริมสร้างระบบแรงจูงใจและการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่วนระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับดีมาก สะท้อนให้เห็นถึงความรัก ความภาคภูมิใจ และความตั้งใจของบุคลากรในการร่วมพัฒนาองค์กรในระยะยาว ระบบประเมินที่พัฒนาขึ้นสามารถรวบรวม จัดเก็บ และแสดงผลข้อมูลด้านความสุข ความพึงพอใจ และความผูกพันของบุคลากรได้อย่างเป็นระบบ และช่วยให้การประเมินสุขภาวะบุคลากรสามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง ซึ่งสะท้อนถึงความสำเร็จของการพัฒนาระบบประเมินตามเป้าหมายของงานวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI Analytics) พบว่า สามารถนำข้อมูลจากการประเมินเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์เชิงลึก และจำแนกประเด็นสำคัญออกเป็นมิติ (Dimensions) ที่สะท้อนสภาพจริงของบุคลากรและ

องค์กร ได้แก่ มิติด้านสุขภาวะทางจิตใจและความหมายในงาน มิติด้านความมั่นคงทางการเงินและสวัสดิการ มิติด้านสุขภาวะจิตใจและการรับมือความเครียด มิติด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การสื่อสารและการยอมรับ และมิติด้านภาระงานระบบงาน และสภาพแวดล้อมการทำงาน ซึ่งช่วยให้เห็นทั้งจุดแข็ง เช่น ความภาคภูมิใจในงาน ความเข้าใจบทบาทหน้าที่ และความผูกพันต่อองค์กร ตลอดจนประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม การประยุกต์ใช้ AI ช่วยขยายความสามารถของระบบจากการประเมินเชิงปริมาณไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก โดยช่วยตีความ สังเคราะห์ และจัดกลุ่มประเด็นที่ปรากฏในผลการประเมินได้อย่างเป็นระบบ ทำให้ผลการประเมินสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาองค์กรและการตัดสินใจเชิงนโยบายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

ผลลัพธ์จาก AI Analytics ยังถูกนำไปจัดทำกรอบการเชื่อมโยงเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Alignment Framework) เพื่อจับคู่มิติการวิเคราะห์เข้ากับทิศทางการพัฒนาองค์กร พร้อมออกแบบกิจกรรมในระดับเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติการในลักษณะ AI-generated Recommended Interventions ซึ่งสามารถนำไปใช้วางแผนพัฒนาทั้งในระดับหน่วยงานย่อยและระดับองค์กรรวมอย่างเป็นระบบ การกำหนดแนวทางพัฒนาองค์กรที่ได้จากกระบวนการนี้ช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดนโยบาย ดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์ และวางแผนส่งเสริมสุขภาวะบุคลากรบนฐานข้อมูลจริง (Data-driven HRM) ทำให้กระบวนการพัฒนาองค์กรมีความเป็นระบบและมีทิศทางชัดเจนมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ (Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า ระบบประเมินความสุข ความพึงพอใจ และความผูกพันของบุคลากรที่พัฒนาขึ้นสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสนับสนุนการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสำนักวิทยบริการได้อย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ แนวทางและกิจกรรมที่นำเสนอจากผลการวิเคราะห์ด้วย AI มีลักษณะเป็นกรอบแนวคิดเชิงนโยบายและเชิงกลยุทธ์ (Conceptual Guideline) มิได้เป็นรูปแบบหรือกิจกรรมตายตัว หน่วยงานสามารถนำกรอบแนวคิดดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ปรับเปลี่ยน หรือคัดเลือกกิจกรรมให้เหมาะสมกับบริบท ความพร้อม และข้อจำกัดด้านทรัพยากรของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้การนำไปใช้เกิดประสิทธิผลสูงสุดและสอดคล้องกับสภาพการดำเนินงานจริง

1.1 สำนักวิทยบริการควรให้ความสำคัญกับนโยบายและแนวทางการพัฒนาองค์กรใน 4 ด้านหลัก ได้แก่ การส่งเสริมสุขภาวะบุคลากร (Well-being Policy) เพื่อสร้างสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว การเพิ่มแรงจูงใจและระบบการยกย่องชมเชย (Motivation & Reward System) เพื่อส่งเสริมขวัญกำลังใจและประสิทธิภาพการทำงาน การพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรแห่งความผูกพัน (Engagement Culture) เพื่อสร้างความรักและความภักดีต่อองค์กร การบริหารจัดการด้วยข้อมูลจริง (Data-Driven Management) เพื่อการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการที่แท้จริง

1.2 ผู้บริหารของสำนักวิทยบริการควรนำระบบประเมินที่พัฒนาขึ้นไปใช้ในการติดตามระดับความสุข ความพึงพอใจ และความผูกพันของบุคลากรอย่างต่อเนื่องในทุกปี เพื่อให้สามารถวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของสุขภาวะบุคลากรได้อย่างแม่นยำ และใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนการพัฒนาองค์กรเชิงกลยุทธ์ได้อย่างตรงจุด

1.3 ควรใช้ผลการวิเคราะห์จาก AI เป็นเครื่องมือสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support Tool) ในการกำหนดนโยบายด้านทรัพยากรมนุษย์ เช่น การวางแผนฝึกอบรม การพัฒนาศักยภาพบุคลากร และการออกแบบมาตรการสร้างแรงจูงใจในองค์กร โดยให้ความสำคัญกับการพิจารณาความเหมาะสมเชิงบริบทควบคู่กับดุลยพินิจของผู้บริหารและผู้รับผิดชอบด้านทรัพยากรบุคคล

1.4 ควรขยายการนำระบบประเมินไปใช้ในหน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัย เพื่อให้เกิดการเปรียบเทียบข้อมูลเชิงองค์กร (Benchmarking) และสามารถต่อยอดการพัฒนาเชิงระบบในระดับมหาวิทยาลัย อันจะช่วยเสริมสร้างการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์บนฐานข้อมูลจริงอย่างเป็นรูปธรรม

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรพัฒนาแบบจำลองปัญญาประดิษฐ์เชิงพยากรณ์ (Predictive Model) เพื่อคาดการณ์แนวโน้มความสุขหรือความผูกพันของบุคลากรในอนาคต ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถวางแผนป้องกันความเสี่ยง เช่น ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) หรือการลาออกจากงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรต่อยอดการพัฒนาระบบให้สามารถเชื่อมโยงกับระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM) ของมหาวิทยาลัย เพื่อสร้างฐานข้อมูลกลางสำหรับการบริหารจัดการบุคลากรแบบบูรณาการ และสนับสนุนการวิเคราะห์เชิงลึกในระดับองค์กรต่อไปในอนาคต

กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgements)

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้บริหาร บุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ให้การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการดำเนินการวิจัย รวมทั้งให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม การใช้งานระบบ ตลอดจนการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนานวัตกรรมระบบประเมินความสุข ความพึงพอใจและความผูกพันองค์กร โดยใช้ปัญญาประดิษฐ์สนับสนุนการวิเคราะห์เพื่อพัฒนาองค์กร นอกจากนี้ขอขอบคุณทีมพัฒนาเทคโนโลยีและผู้เชี่ยวชาญด้านปัญญาประดิษฐ์ที่ให้คำแนะนำเชิงเทคนิค จนทำให้โครงการสำเร็จลุล่วง

รายการอ้างอิง (References)

- สุจิตรา พรหมอินทร์. (2566). การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์. *วารสารการบริหารและพัฒนาองค์กร*, 10(2), 45–58.
- สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2568). รายงานผลการประเมินความสุข ความพึงพอใจ และความผูกพันของบุคลากรประจำปี 2568. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- Alzeiby, E. A. (2025). *AI adoption in enterprises for enhanced strategic human resource management*. *Journal of Enterprise Information Management*, 38(2), 115–129.
- Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2017). *Machine, platform, crowd: Harnessing our digital future*. W. W. Norton & Company.
- Chuang, Y. T. (2025). *AI's dual impact on employees' work and life well-being*. *Information & Management*, 62(1), 103703.
- Kayusi, F. (2025). *AI-driven HR analytics: Transforming talent management and employee engagement*. *International Journal of Human Capital and Information Technology Professionals*, 16(2), 1–15.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research, and application*. SAGE Publications.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson Education.
- Úbeda-García, M., Marco-Lajara, B., & Zaragoza-Sáez, P. (2025). *Artificial intelligence, knowledge and human resource management: A bibliometric analysis*. *European Research on Management and Business Economics*, 31(2), 100227.
- Venugopal, M. (2024). *Transformative AI in human resource management*. *Cogent Business & Management*, 11(1), 2432550. <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2432550>