



Reinventing Work: Human, AI and Robotics

Reinventing Work — When Technology Meets Humanity

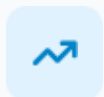


Human Judgement จะยิ่งสำคัญขึ้น เมื่อ Automation ทำได้มากขึ้น



"ในธุรกิจบริการประสบการณ์ของลูกค้าไม่ได้เกิดขึ้นจากความรวดเร็วเพียงอย่างเดียว แต่เกิดขึ้นจากความเข้าใจ ความไว้วางใจ และการตัดสินใจที่เหมาะสมในช่วงเวลาสำคัญ"

THE NEW OPERATIONAL REALITY



แรงกดดันรอบด้าน

ต้นทุนแรงงานพุ่งสูง ขาดแคลนพนักงาน
และการแข่งขันด้าน Productivity

Operational Pressure



Speed & Personalization

ลูกค้าต้องการความรวดเร็ว แต่ยังคงคาดหวัง
ประสบการณ์เฉพาะบุคคล

Guest Expectation

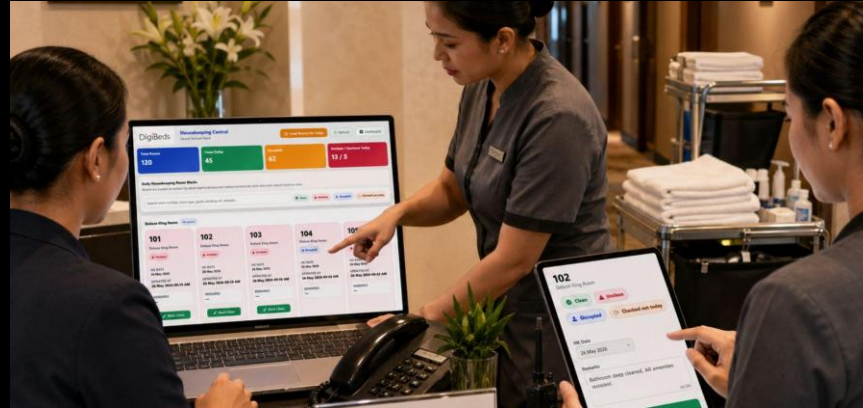


End-to-End Excellence

ก้าวข้ามการใช้เทคโนโลยีแบบแยกส่วน
สู่กระบวนการเชื่อมต่อไร้รอยต่อ

Process Integration

The Future of Hospitality — Technology Changes Expectations



From Service Efficiency to Experience Excellence

 SPEED

 EMPATHY

 PERSONALIZATION

"เทคโนโลยีอาจช่วยให้เรารู้ว่าลูกค้าต้องการอะไร แต่บุคลากรของเราต้องสามารถเข้าใจได้ว่า ในสถานการณ์นั้น ลูกค้าต้องการการดูแลแบบใด"

Redesigning Work — The Right Role for Human, AI and Robotics



Human

Judgement, Empathy & Accountability



AI

Analysis, Prediction & Recommendation



ROBOTICS

Physical Execution & Consistency

"AI ช่วยให้เรามีข้อมูลประกอบการตัดสินใจมากขึ้น Robotics ช่วยให้เราดำเนินงานได้อย่างสม่ำเสมอขึ้น แต่ความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ยังต้องมีมนุษย์เป็นผู้กำกับดูแล"

THE TRIAD WORKFLOW DESIGN: : Hands, Brain & Heart



Robotics

HANDS • งานกายภาพ

Autonomous Cleaners: ทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะ

Logistics Robots: ขนย้ายผ้าและอุปกรณ์ Housekeeping

Physical Relief: ลดอาการบาดเจ็บของพนักงาน



AI Engine

BRAIN • ข้อมูลและการทำนาย

Dynamic Pricing: ปรับราคาตามความต้องการเรียลไทม์

Guest Intelligence: วิเคราะห์ CRM และความชอบแขก

Smart Alert: แจ้งเตือนพนักงานบริการล่วงหน้า



Human Judgement

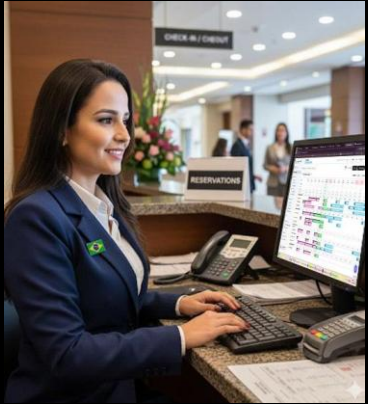
HEART • วิจัยรณญาณมนุษย์

Service Recovery: แก้ปัญหาวิกฤตและช้อยกเว้น

Empathy Touch: ต้อนรับและสร้างความซาบซึ้งใจ

High-Value Upsell: เสนอบริการเฉพาะบุคคล

Automation Is Not About Replacing People — It Is About Redesigning Work



THE PARADIGM SHIFT

FROM What jobs can technology replace? TO How can we redesign work to create greater value?

ก่อนจะถามว่า "AI สามารถแทนที่พนักงานตำแหน่งนี้ได้หรือไม่" องค์กรควรถามว่า "กิจกรรมใดควรให้เทคโนโลยีช่วย และกิจกรรมใดควรให้พนักงานใช้เวลาและความสามารถมากขึ้น"

Why Human Judgement Matters More When Automation Does More



Automation Handles the Expected.
Human Judgement Navigates the Unexpected.

Human Judgement ประกอบด้วย

- ❑ Critical Thinking
- ❑ Empathy & Emotional Intelligence
- ❑ Ethical Judgement
- ❑ Accountability

The Moment That Matters – When Human Judgement Creates Value



The Moment That Matters

Technology can complete a transaction. Human Judgement can transform an experience.

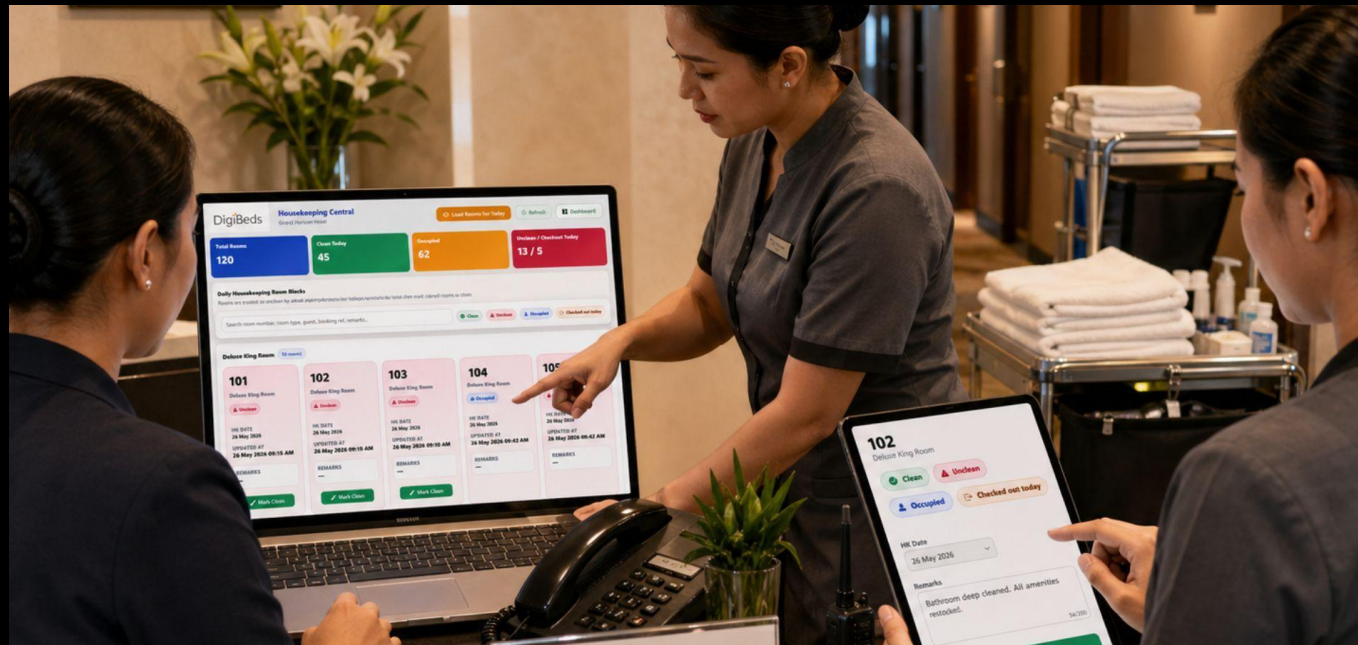
Business Value ที่เกิดขึ้น

- ❑ Customer Experience
- ❑ Service Recovery
- ❑ Brand Trust
- ❑ Customer Retention
- ❑ Operational Agility

Don't Start with Technology. Start with Business Problems.

Business Problem —————> Redesign Workflow —————> Business VALUE

From Technology Investment to Measurable Business Value



ทักษะสำคัญสำหรับบุคลากรยุค Human-AI-Robotics

- ❑ AI Literacy
- ❑ Critical Thinking & Decision Making
- ❑ Emotional Intelligence & Service Mindset
- ❑ Adaptability & Continuous Learning

The New Role of HR & L&D – Building a Human-AI Ready Organization

Training People to Transforming Organizational Capability

- ❑ Redesign Roles
- ❑ Reskill & Upskill
- ❑ Build Trust & Culture



"ความสำเร็จของ Automation ไม่ได้ขึ้นอยู่กับความพร้อมของเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับความพร้อมของบุคลากรที่จะทำงานร่วมกับเทคโนโลยีด้วย"

Three Questions Every Leader Should Ask

Is Your Organization Ready?

01 Have we clearly defined what technology should do?
เรากำหนดแล้วหรือยังว่างานใดควรให้เทคโนโลยีดำเนินการ?

02 Have we clearly defined what humans must decide?
เรากำหนดแล้วหรือยังว่าการตัดสินใจใดต้องมีมนุษย์รับผิดชอบ?

03 Are we developing our people for the future of work?
เรากำลังพัฒนาบุคลากรให้พร้อมสำหรับบทบาทใหม่แล้วหรือยัง?

The Future Is Human-Led, Technology-Empowered

The Future of Work Is Not Human vs. Machine.

It Is Human + AI + Robotics.

Automate the Routine.

Augment Human Capability.

Elevate Human Judgement.

3 บทเรียนสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร

1

Automation สร้าง Speed | Human สร้าง Value

ระบบอัตโนมัติและ AI ช่วยให้เราทำงานเร็วขึ้นและถูกลง แต่คนทำให้เราต่างและพรีเมียมขึ้น

2

Design for End-to-End, Not Silos

เลิกทำเทคโนโลยีแบบแยกส่วน แต่วาง Workflow เชื่อมต่อกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบ

3

Empower Your People to Decide

มอบอำนาจให้พนักงานกล้าใช้ความเชี่ยวชาญและวิจารณญาณในการตัดสินใจ เพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้า

AI จะกลายเป็นเทคโนโลยีที่ทุกองค์กรเข้าถึงได้
แต่

Human Judgement จะกลายเป็นทรัพยากรเชิงกลยุทธ์ที่สร้างความแตกต่างให้ธุรกิจได้อย่างแท้จริง

"The Future of Work is Human-Centric"

เทคโนโลยีไม่ได้มาเพื่อดึงความเป็นมนุษย์ออกไป แต่มาเพื่อคืนเวลาให้คนได้ดึงเอาศักยภาพ ความคิดสร้างสรรค์
และความเห็นอกเห็นใจออกมาใช้มากที่สุด

A group of five business professionals are gathered around a table in a modern office setting. A man on the left is seated and looking at a tablet. A woman stands behind him, holding a large sheet of paper. Another woman is seated at the table, looking down at documents. A man stands behind her, leaning over the table. A woman on the right is seated, looking at the documents. The background shows large windows with a view of greenery. The text "Thank You" is overlaid in the bottom left corner.

Thank You