

การศึกษาการตระหนักรู้และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI)

ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.ค.ศ.*

A Study of Awareness and Application of Artificial Intelligence (AI) Technology among the Staffs of the Office of the Teacher Civil Service and Educational Personnel Commission (OTEPC)

สืบศักดิ์ พิมพ์พันธ์¹

Suebsak Pimpakan

6714830045@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับการตระหนักรู้ต่อเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ก.ค.ศ.) (2) ระดับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการปฏิบัติงาน และ (3) เปรียบเทียบระดับการตระหนักรู้และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี AI ใช้การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณแบบสำรวจ กลุ่มตัวอย่างคือเจ้าหน้าที่สำนักงานจำนวน 176 คน จากการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามช่วงอายุ ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานมีระดับการตระหนักรู้ต่อเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความพร้อมในการนำไปใช้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านทัศนคติและความรู้สึก และด้านความรู้ความเข้าใจตามลำดับ สำหรับระดับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี AI พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน ด้านการสนับสนุนการตัดสินใจ และด้านการจัดการข้อมูล ผลการเปรียบเทียบตามช่วงอายุ พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานที่อยู่ในช่วงอายุแตกต่างกัน มีระดับการตระหนักรู้และระดับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มอายุ 22-29 ปี และ 30-45 ปี มีระดับการตระหนักรู้และการประยุกต์ใช้ AI สูงกว่ากลุ่มอายุ 46-60 ปี

คำสำคัญ: ปัญญาประดิษฐ์, การตระหนักรู้, การประยุกต์ใช้, เจเนอเรชัน, สำนักงาน ก.ค.ศ.

Keywords: Artificial Intelligence; Awareness; Application; Generation; OTEPC

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่องการศึกษาการตระหนักรู้และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.ค.ศ.

¹ นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ประเทศไทยได้จัดทำแผนปฏิบัติการด้านปัญญาประดิษฐ์แห่งชาติ พ.ศ. 2565–2570 (AI Thailand) เพื่อส่งเสริมการพัฒนาและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน โดยมุ่งสร้างระบบนิเวศด้านปัญญาประดิษฐ์ที่ครบถ้วนและบูรณาการ ตั้งแต่การพัฒนา ทักษะและสมรรถนะกำลังคนด้าน AI การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล การส่งเสริมการใช้ AI ในการทำงานและการให้บริการสาธารณะ ตลอดจนการกำหนดมาตรฐานและธรรมาภิบาลข้อมูล เพื่อให้การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เป็นไปอย่างมีความรับผิดชอบ ปลอดภัย และคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะ ในมิติของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แนวคิดการจัดการสมัยใหม่และแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ให้ ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต และการนำ เทคโนโลยีมาใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการเรียนรู้และการทำงาน การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและ ปัญญาประดิษฐ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร และช่วยให้องค์กรสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะองค์กรภาครัฐ ซึ่งต้องเผชิญกับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการที่รวดเร็ว โปร่งใส และมีคุณภาพ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ก.ค.ศ.) เป็นหน่วยงาน สำคัญที่มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ และแนวทางการบริหารงานบุคคลของข้าราชการ ครูและบุคลากรทางการศึกษา ซึ่งส่งผลต่อระบบการศึกษาและคุณภาพการศึกษาของประเทศโดยตรง การขับเคลื่อนสำนักงาน ก.ค.ศ. ไปสู่การเป็นหน่วยงานภาครัฐดิจิทัลตามนโยบายรัฐบาลดิจิทัลและแผนพัฒนา รัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย จึงจำเป็นต้องอาศัยการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะที่เหมาะสม และความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและปัญญาประดิษฐ์ในการปฏิบัติงานอย่างมี ประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม แม้จะมีนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ที่ชัดเจนในการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และปัญญาประดิษฐ์ในภาครัฐ แต่การนำเทคโนโลยีดังกล่าวไปใช้ให้เกิดผลในทางปฏิบัติยังคงมีข้อจำกัด โดยเฉพาะปัจจัยด้านบุคลากรซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายไปสู่การปฏิบัติจริง ระดับ การตระหนักรู้ ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการยอมรับและประยุกต์ใช้ เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ อาจแตกต่างกันไปตามลักษณะส่วนบุคคล เช่น ช่วงอายุ การเข้ารับ การอบรม/ สัมมนาที่เกี่ยวข้องกับ AI หรือเทคโนโลยีดิจิทัล และความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งความแตกต่าง ดังกล่าวอาจส่งผลต่อระดับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน แม้ว่า จะมีการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและปัญญาประดิษฐ์ในภาครัฐอยู่บ้าง แต่การศึกษา ที่มุ่งเน้นการวิเคราะห์ระดับการตระหนักรู้และระดับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของบุคลากร ในหน่วยงานระดับนโยบายด้านการบริหารงานบุคคลทางการศึกษา โดยเฉพาะการเปรียบเทียบตามช่วงอายุ ยังมีจำนวนจำกัด ส่งผลให้ยังขาดข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สามารถนำไปใช้ประกอบการกำหนดแนวทางการพัฒนา บุคลากรและการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทของหน่วยงาน

ดังนั้น การศึกษาระดับการตระหนักรู้และระดับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ก.ค.ศ.) รวมทั้ง เปรียบเทียบความแตกต่างของการตระหนักรู้และการประยุกต์ใช้ AI จำแนกตามช่วงอายุ เพื่อให้ได้ข้อมูล เชิงประจักษ์ที่สะท้อนสภาพความเป็นจริงของการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในการปฏิบัติงานของสำนักงาน ก.ค.ศ. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบาย การวางแผนพัฒนา บุคลากร การออกแบบการฝึกอบรม และการกำหนดแนวทางการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม อันจะนำไปสู่การยกระดับประสิทธิภาพการทำงานและการขับเคลื่อน สำนักงาน ก.ค.ศ. ไปสู่การเป็นหน่วยงานภาครัฐดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ Quantitative Research โดยใช้แบบการวิจัยเชิงสำรวจ Survey Research โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยแบบสอบถาม เพื่อศึกษาความคิดเห็น การรับรู้ และพฤติกรรมการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี AI ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.ค.ศ. ซึ่งมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับการตระหนักรู้ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.ค.ศ. ต่อเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI), เพื่อศึกษาระดับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.ค.ศ. ในการปฏิบัติงาน และเพื่อเปรียบเทียบการตระหนักรู้และการประยุกต์ใช้ AI ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.ค.ศ. ในแต่ละช่วงอายุ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยสถิติ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักงาน (ก.ค.ศ.) (ไม่รวมผู้บริหาร) จำนวนทั้งสิ้น 315 คน การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อน .05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 176 คน

จากนั้นดำเนินการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้น Stratified Random Sampling โดยแบ่งประชากรออกเป็นชั้นตามช่วงอายุ ได้แก่ 22-29 ปี, 30-45 ปี และ 46-60 ปี และทำการสุ่มตัวอย่างจากแต่ละชั้นด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่ายตามสัดส่วนของประชากรในแต่ละชั้น เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างรวมจำนวน 176 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม Questionnaire ซึ่งผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ Checklist ครอบคลุมข้อมูล ได้แก่ (1) ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม และ (2) การเข้าร่วมอบรมหรือสัมมนาที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี AI หรือเทคโนโลยีดิจิทัล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการตระหนักรู้ต่อเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ Likert Scale ตั้งแต่ระดับน้อยที่สุด (1) ถึงระดับมากที่สุด (5) ครอบคลุม 3 มิติ ได้แก่

- (1) ด้านความรู้ความเข้าใจ
- (2) ด้านทัศนคติและความรู้สึก
- (3) ด้านความพร้อมในการนำไปใช้

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ครอบคลุมการนำ AI มาใช้ในด้านต่าง ๆ ได้แก่

- (1) ด้านการจัดการข้อมูล
- (2) ด้านการสนับสนุนการตัดสินใจ
- (3) ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน
- (4) ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการส่งเสริมการตระหนักรู้และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี AI ในสำนักงาน ก.ค.ศ.

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน โดยขออนุญาตจากผู้บริหารสำนักงาน ก.ค.ศ. เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ในสังกัด แจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างทั้งในรูปแบบออนไลน์ และติดตามและรวบรวมแบบสอบถามที่ตอบกลับมา และตรวจสอบความครบถ้วน

ของข้อมูลก่อนนำไปวิเคราะห์ทางสถิติการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ระดับการตระหนักรู้และระดับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี AI โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. เปรียบเทียบระดับการตระหนักรู้และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี AI จำแนกตามช่วงอายุ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการเปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc Test)

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิจัยเรื่องการตระหนักรู้และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ของเจ้าหน้าที่ (ก.ค.ศ.) จำแนกตามช่วงอายุ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับการตระหนักรู้ด้าน AI ระดับการประยุกต์ใช้ AI และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างตามช่วงอายุ ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงอายุ		
22 - 29 ปี	37	21.02
30 - 45 ปี	99	56.25
46 - 60 ปี	40	22.73
การเข้าร่วมอบรม/สัมมนาที่เกี่ยวข้องกับ AI หรือเทคโนโลยีดิจิทัล		
ไม่เคย	62	35.23
เคย (1 ครั้ง)	60	34.09
เคย (มากกว่า 1 ครั้ง)	54	30.68
รวม	176	100.00

จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 30-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.25 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 46-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.73 และช่วงอายุ 22-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.02 ตามลำดับ สำหรับการเข้าร่วมอบรมหรือสัมมนาที่เกี่ยวข้องกับ AI หรือเทคโนโลยีดิจิทัล ส่วนใหญ่ไม่เคยเข้าร่วมการอบรมหรือสัมมนาดังกล่าว คิดเป็นร้อยละ 35.23 รองลงมาเป็นผู้ที่เคยเข้าร่วม 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 30.68 และผู้ที่เคยเข้าร่วมมากกว่า 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 30.68

ตารางที่ 2 ระดับการตระหนักรู้ต่อเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) โดยภาพรวม

การตระหนักรู้ AI โดยรวม	\bar{X}	(S.D.)	ระดับการตระหนักรู้
ด้านความรู้ความเข้าใจ	3.74	0.81	มาก
ด้านทัศนคติและความรู้สึก	4.17	0.74	มาก
ด้านความพร้อมในการนำไปใช้	4.41	0.71	มากที่สุด
รวม	4.11	0.64	มาก

จากตารางที่ 2 ระดับการตระหนักรู้ต่อเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการตระหนักรู้ต่อเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.11, S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความพร้อมในการนำไปใช้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 4.41, S.D. = 0.71) รองลงมาคือ ด้านทัศนคติและความรู้สึก (ค่าเฉลี่ย = 4.17, S.D. = 0.74) และด้านความรู้ความเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย = 3.74, S.D. = 0.81) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ระดับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) โดยภาพรวม

การประยุกต์ใช้ AI โดยรวม	\bar{X}	(S.D.)	ระดับการประยุกต์ใช้
1. การจัดการข้อมูล	3.73	0.93	มาก
2. การสนับสนุนการตัดสินใจ	3.84	0.84	มาก
3. การลดขั้นตอนการทำงาน	4.07	0.77	มาก
4. การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน	4.14	0.68	มาก
รวม	3.96	0.67	มาก

จากตารางที่ 3 ระดับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี AI ปัญญาประดิษฐ์ (AI) โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.96, S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 4.14, S.D. = 0.68) รองลงมาคือ ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.07, S.D. = 0.77) ด้านการสนับสนุนการตัดสินใจ (ค่าเฉลี่ย = 3.84, S.D. = 0.84) และด้านการจัดการข้อมูล (ค่าเฉลี่ย = 3.73, S.D. = 0.93) ตามลำดับ

การเปรียบเทียบระดับการตระหนักรู้และการประยุกต์ใช้ AI จำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 4 ระดับความตระหนักรู้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	\bar{X}	(S.D.)
22 – 29 ปี	37	4.10	0.64
30 – 45 ปี	99	4.25	0.52
46 – 60 ปี	40	3.75	0.78
รวม	176	4.11	0.05

จากตารางที่ 4 ระดับความตระหนักรู้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) จำแนกตามช่วงอายุ พบว่า กลุ่มอายุ 30-45 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับการตระหนักรู้สูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 4.25, S.D. = 0.52) รองลงมาเป็นกลุ่มอายุ 22-29 ปี (ค่าเฉลี่ย = 4.10, S.D. = 0.64) และกลุ่มอายุ 46-60 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.75, S.D. = 0.78)

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวการตระหนักรู้ต่อเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) จำแนกตามช่วงอายุ

การตระหนักรู้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI)	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	7.167	2	3.584	9.568	.000
ภายในกลุ่ม	64.799	173	0.375		
รวม	71.966	175			

จากตารางที่ 5 ช่วงอายุต่างกันมีระดับความตระหนักรู้ต่อเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 9.568, p < .05$)

ตารางที่ 6. ผลการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความตระหนักรู้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) จำแนกตามช่วงอายุ (Post Hoc Test)

เปรียบเทียบช่วงอายุ	Mean Difference	Sig.	ผลการเปรียบเทียบ
46-60 ปี กับ 30-45 ปี	-0.50149*	.000	แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
46-60 ปี กับ 22-29 ปี	-0.34748*	.048	แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
30-45 ปี กับ 22-29 ปี	0.15401	.428	ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

จากตารางที่ 6. ผลการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความตระหนักรู้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) จำแนกตามช่วงอายุ (Post Hoc Test) พบว่า กลุ่มอายุ 30-45 ปี และ 22-29 ปี มีระดับการตระหนักรู้สูงกว่ากลุ่มอายุ 46-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญ ขณะที่ระหว่างกลุ่มอายุ 30-45 ปี และ 22-29 ปี ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 7. ระดับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน คน	\bar{X}	(S.D.)
22 - 29 ปี	37	4.04	0.76
30 - 45 ปี	99	4.05	0.57
46 - 60 ปี	40	3.67	0.73
รวม	176	3.96	0.67

จากตารางที่ 7. ระดับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) จำแนกตามช่วงอายุ จำแนกตามช่วงอายุ พบว่า กลุ่มอายุ 30-45 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับการประยุกต์ใช้สูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.05, S.D. = 0.57) รองลงมาเป็นกลุ่มอายุ 22-29 ปี (ค่าเฉลี่ย = 4.04, S.D. = 0.76) และกลุ่มอายุ 46-60 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.67, S.D. = 0.73)

ตารางที่ 8. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของระดับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) จำแนกตามช่วงอายุ

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI)	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4.389	2	2.195	5.151	.007
ภายในกลุ่ม	73.714	173	0.426		
รวม	78.103	175			

จากตารางที่ 8. ช่วงอายุต่างกันมีระดับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี AI แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 5.151, p < .05$)

ตารางที่ 9. ผลการเปรียบเทียบรายคู่ระดับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) จำแนกตามช่วงอายุ (Post Hoc Test)

เปรียบเทียบช่วงอายุ	Mean Difference	Sig.	ผลการเปรียบเทียบ
46-60 ปี กับ 30-45 ปี	-0.37831*	.009	แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
46-60 ปี กับ 22-29 ปี	-0.37279*	.046	แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
30-45 ปี กับ 22-29 ปี	0.00552	.999	ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

จากตารางที่ 9. ผลการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Scheffé และ LSD พบว่า กลุ่มอายุ 30-45 ปี และ 22-29 ปี มีมีค่าเฉลี่ยระดับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) สูงกว่ากลุ่มอายุ 46-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่กลุ่มอายุ 30-45 ปี และ 22-29 ปี ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากการวิเคราะห์คำตอบปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการส่งเสริมการตระหนักรู้และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในสำนักงาน ก.ค.ศ. สามารถจำแนกข้อเสนอแนะออกเป็นประเด็นสำคัญ 7 ประเด็น ดังนี้

5.1 การพัฒนาความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยี AI ของบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เสนอแนะให้สำนักงาน ก.ค.ศ. ส่งเสริมความรู้และความเข้าใจด้านเทคโนโลยี AI แก่บุคลากรอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะการฝึกอบรมให้มีความรู้พื้นฐานด้านการใช้คอมพิวเตอร์ การใช้งานเครื่องมือ AI การป้อนข้อมูล และการตั้งคำถามที่เหมาะสม รวมถึงการให้ความรู้เกี่ยวกับข้อดีและข้อจำกัดของ AI เพื่อให้บุคลากรสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม ครอบคลุมบุคลากรทุกช่วงวัย

5.2 การนำเทคโนโลยี AI มาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานจริง ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะให้มีการนำเทคโนโลยี AI มาใช้สนับสนุนการทำงานในลักษณะเชิงปฏิบัติ เช่น การใช้ AI ช่วยสืบค้นและเปรียบเทียบ กฎ ระเบียบ หรือหลักเกณฑ์เดิม เพื่อประกอบการยกร่างนโยบายใหม่ให้มีความสอดคล้องและไม่ขัดแย้งกับข้อบังคับเดิม รวมถึงการใช้ AI ตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารหรือไฟล์วิดีโอในระบบก่อนเสนอให้คณะกรรมการพิจารณา เพื่อลดข้อผิดพลาดและประหยัดเวลาในการทำงาน

5.3 ความเหมาะสมและข้อจำกัดของ AI ในบริบทงานราชการ ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนเห็นว่าเทคโนโลยี AI ที่เปิดให้ใช้งานทั่วไปในปัจจุบันยังมีข้อจำกัดด้านความแม่นยำ โดยเฉพาะการประมวลผลภาษา กฎหมาย และหลักเกณฑ์ที่มีลักษณะเฉพาะของสำนักงาน ก.ค.ศ. ซึ่ง AI ยังไม่สามารถเข้าใจหรือแยกแยะได้อย่างถูกต้อง จึงควรพิจารณาการเลือกใช้หรือพัฒนาเครื่องมือ AI ที่เหมาะสมกับบริบทของงานราชการมากยิ่งขึ้น

5.4 ความพร้อมด้านพื้นฐานของบุคลากรและระบบงาน ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนให้ความเห็นว่า ก่อนการนำ AI มาใช้ควรให้บุคลากรมีความพร้อมด้านทักษะพื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ รวมถึงระบบงานและระบบสารสนเทศพื้นฐานของสำนักงานควรมีความพร้อมและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากหากระบบพื้นฐานยังไม่เอื้อต่อการทำงาน อาจส่งผลให้การนำ AI มาใช้ไม่เกิดประโยชน์เท่าที่ควร

5.5 ความคุ้มค่าในการใช้งบประมาณและการนำไปใช้จริง ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะว่าการส่งเสริมการใช้ AI ควรมุ่งเน้นการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์จริงในการปฏิบัติงาน ไม่ควรเป็นเพียงแค่การจัดอบรมเพื่อให้มีความรู้เท่านั้น เนื่องจากอาจก่อให้เกิดความสิ้นเปลืองงบประมาณ หากไม่มีการนำความรู้ไปปรับใช้หรือเกิดผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม

5.6 ความมั่นคงและความปลอดภัยของข้อมูลราชการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับประเด็นด้านความปลอดภัยของข้อมูล โดยเห็นว่า การนำ AI มาใช้ในสำนักงานควรมีความระมัดระวังเกี่ยวกับการจัดการข้อมูลราชการ โดยเฉพาะข้อมูลลับ เนื่องจากระบบ AI อาจมีการจัดเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ในอนาคต จึงควรกำหนดแนวทางการใช้งานที่ชัดเจน และหลีกเลี่ยงการนำข้อมูลที่มีความอ่อนไหวเข้าสู่ระบบ AI

5.7 การสร้างเครือข่ายและการติดตามผลการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนเสนอแนะให้มีการสร้างเครือข่ายความรู้ด้าน AI ภายในหน่วยงาน เช่น การจัดตั้งกลุ่มหรือเครือข่ายความร่วมมือ รวมถึงการส่งเสริมการเรียนรู้ด้าน AI อย่างต่อเนื่อง และการประเมินหรือทดสอบความรู้ในการนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การพัฒนาบุคลากรด้าน AI เป็นไปอย่างยั่งยืน

อภิปรายผล

ประการที่ 1. ระดับการตระหนักรู้ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.ค.ศ. ต่อเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) จากผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.ค.ศ. มีระดับการตระหนักรู้ต่อเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีการรับรู้ เข้าใจ และเห็นความสำคัญของเทคโนโลยี AI ต่อการปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐอย่างชัดเจน ทั้งในมิติของการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีและการยอมรับบทบาทของ AI ในการสนับสนุนภารกิจขององค์กร ผลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า AI มิได้ถูกมองเป็นเพียงเทคโนโลยีใหม่หรือกระแสทางดิจิทัลเท่านั้น แต่ถูกมองว่าเป็นเครื่องมือที่มีศักยภาพในการยกระดับประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องความตระหนักรู้ โดย Good (1973, p. 54) อธิบายว่า ความตระหนักรู้เป็นกระบวนการภายในของบุคคลที่เกิดจากการรับรู้ การจดจำ และความรู้ความเข้าใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเป็นผลจากการเรียนรู้และประสบการณ์ที่สะสมมา จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยเห็นว่า เมื่อบุคคลได้รับข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยี AI อย่างต่อเนื่อง และมีประสบการณ์หรือรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีดังกล่าว ย่อมนำไปสู่การเกิดความตระหนักรู้ในระดับสูง

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความพร้อมในการนำไปใช้มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ซึ่งสะท้อนองค์ประกอบด้านพฤติกรรมของความตระหนักรู้ตามแนวคิดของ Breckler (1986, p. 45 อ้างถึงใน ปาวิรีบุษยาต, 2555, หน้า 19) ที่ระบุว่า เมื่อบุคคลมีความรู้และทัศนคติเชิงบวกต่อสิ่งใดแล้ว จะนำไปสู่ความตั้งใจและความพร้อมในการปรับตัวสอดคล้องกับสิ่งนั้น ผลการวิจัยจึงชี้ให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.ค.ศ. มิได้หยุดอยู่เพียงการรับรู้หรือมีทัศนคติที่ดีต่อ AI เท่านั้น แต่ยังมีความตั้งใจที่จะปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานและพัฒนาตนเองเพื่อรองรับการนำ AI มาใช้ในอนาคต

ในขณะที่ด้านความรู้ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่อาจมีความเข้าใจ AI ในเชิงการใช้งานและการมองเห็นประโยชน์มากกว่าความเข้าใจเชิงแนวคิดหรือเชิงเทคนิคอย่างลึกซึ้ง ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่เป็นศาสตร์สหวิทยาการและมีความซับซ้อน อาศัยองค์ความรู้หลายด้าน เช่น การเรียนรู้ของเครื่อง การประมวลผลภาษาธรรมชาติ และการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ (Akgun และGreenhow, 2022; Russell และ Norvig, 2021) ดังนั้น ผลการวิจัยจึงสะท้อนถึงความจำเป็นที่หน่วยงานควรส่งเสริมการพัฒนาองค์ความรู้พื้นฐานด้าน AI ควบคู่กับการส่งเสริมการใช้งานจริง

ประการที่ 2. ระดับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.ค.ศ. ในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.ค.ศ. มีระดับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า AI ได้เริ่มเข้ามามีบทบาทในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐอย่างเป็นทางการ โดยเฉพาะในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน ซึ่งเป็นลักษณะของงานภาครัฐที่มีขั้นตอนและภาระงานด้านเอกสารจำนวนมาก ผลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดการนำ AI มาใช้ในการบริหารงานภาครัฐที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดภาระงาน และสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ มากกว่าการทดแทนบทบาทของมนุษย์ (Wirtz, Weyerer และ Geyer, 2019; สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2564) กล่าวคือ AI ถูกนำมาใช้ในฐานะ “เครื่องมือช่วยงาน” ที่ช่วยให้การทำงานมีความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ขณะที่การตัดสินใจเชิงนโยบายหรือการใช้อดุลยพินิจยังคงเป็นบทบาทของเจ้าหน้าที่

อย่างไรก็ตาม สาเหตุที่ด้านการจัดการข้อมูลมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด อาจอธิบายได้จากแนวคิดเรื่องความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐในการนำเทคโนโลยี AI มาใช้ ซึ่งชี้ให้เห็นว่า การใช้ AI อย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องมีความพร้อมทั้งด้านข้อมูล เทคโนโลยี และบุคลากร (Deloitte Insights, 2020) หากหน่วยงานยังประสบข้อจำกัดเกี่ยวกับคุณภาพข้อมูล ระบบฐานข้อมูล หรือทักษะเฉพาะด้านการวิเคราะห์ข้อมูลของบุคลากร ย่อมส่งผลให้การนำ AI มาใช้เพื่อการจัดการข้อมูลเชิงลึกยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเต็มที่ ดังนั้น ผลการวิจัยครั้งนี้จึงสะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นที่หน่วยงานควรพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านข้อมูล ควบคู่กับการเสริมสร้างทักษะของบุคลากรไปพร้อมกัน

ประการที่ 3. การตระหนักรู้และการประยุกต์ใช้ AI ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.ค.ศ. ในแต่ละช่วงอายุ

ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.ค.ศ. ในช่วงอายุที่แตกต่างกันมีระดับการตระหนักรู้และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มอายุ 22–29 ปี (Generation Z) และ 30–45 ปี (Generation Y) มีระดับการตระหนักรู้และการประยุกต์ใช้ AI สูงกว่ากลุ่มอายุ 46–60 ปี (Generation X)

ผลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับช่วงอายุและเจเนอเรชันที่ระบุว่า บุคลากรวัยทำงานตอนต้นและตอนกลางมีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีดิจิทัลและมีความพร้อมในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่มากกว่าวัยทำงานตอนปลาย (บุหงา ชัยสุวรรณ และคณะ, 2565; รณวิชญ์ ศรีสุวรรณ, 2564) ทั้งนี้ เนื่องจากบุคลากรในช่วงวัยดังกล่าวเติบโตและทำงานในบริบทที่เทคโนโลยีดิจิทัลมีบทบาทอย่างแพร่หลาย จึงมีความคุ้นเคยและเปิดรับการเปลี่ยนแปลงมากกว่า

อย่างไรก็ตาม การไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างกลุ่มอายุ 22–29 ปี (Generation Z) และ 30–45 ปี (Generation Y) สะท้อนให้เห็นว่า ทั้งสองกลุ่มวัยมีศักยภาพใกล้เคียงกันในการตระหนักรู้ และประยุกต์ใช้ AI ซึ่งสอดคล้องกับรายงานพฤติกรรมการใช้ AI ของกลุ่มเจนเอเรชั่นใหม่ที่มีการนำ AI มาใช้ในการทำงานอย่างแพร่หลาย (Forbes Thailand, 2568; BBDO Bangkok, 2023 อ้างถึงใน Post Today, 2567) ผลการวิจัยจึงชี้ให้เห็นโอกาสในการใช้บุคลากรทั้งสองช่วงวัยเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่การใช้ AI ภายในองค์กร

เมื่อพิจารณาในเชิงนโยบาย ผลการวิจัยครั้งนี้มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พ.ศ. 2566–2570 และแผนปฏิบัติการด้านปัญญาประดิษฐ์แห่งชาติ พ.ศ. 2565–2570 ซึ่งให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรภาครัฐ การนำเทคโนโลยี AI มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ และการให้บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ ดังนั้น ระดับการตระหนักรู้ และการประยุกต์ใช้ AI ของบุคลากรสำนักงาน ก.ค.ศ. ที่อยู่ในระดับมาก จึงสะท้อนถึงทิศทางการพัฒนาที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐ และสามารถใช้เป็นฐานข้อมูลสำคัญในการกำหนดแนวทางการพัฒนาองค์กรสู่การเป็นหน่วยงานภาครัฐดิจิทัลอย่างเป็นระบบ

5. นัยเชิงนโยบายต่อ ก.ค.ศ. การพัฒนาบุคลากรด้าน AI แบบจำแนกตามรุ่น Generation

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า สำนักงาน ก.ค.ศ. มีศักยภาพสูงในการขับเคลื่อน AI แต่จำเป็นต้องออกแบบการพัฒนาบุคลากรในลักษณะ Generation-Based Development Strategy ไม่ใช่แบบ “หนึ่งรูปแบบสำหรับทุกคน” (One-size-fits-all) เช่น เสริมบทบาทผู้นำดิจิทัลและทักษะเชิงลึกให้ Generation Y เพื่อเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง เปิดพื้นที่ทดลองนวัตกรรมและการใช้ AI จริงให้ Generation Z เพื่อสร้าง Digital Talent ออกแบบการอบรมที่เป็นมิตร เข้าใจง่าย และเชื่อมกับงานประจำสำหรับ Generation X เพื่อเพิ่มความมั่นใจและลดแรงต้าน นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังสนับสนุนแนวคิดการกำหนด นโยบาย AI Governance, Digital HR และมาตรฐานสมรรถนะดิจิทัล ของบุคลากรในสังกัด ก.ค.ศ. เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัลอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเชิงปริมาณ ประกอบกับข้อเสนอแนะเชิงคุณภาพจากผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถสังเคราะห์ข้อเสนอแนะเพื่อส่งเสริมการตระหนักรู้และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในสำนักงาน (ก.ค.ศ.) ได้ดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ส่งเสริมการใช้ AI สนับสนุนงานกฎหมายและงานนโยบายเพื่อช่วยในการสืบค้นกฎหมาย และหลักเกณฑ์เดิม เพื่อเปรียบเทียบและสนับสนุนการร่างนโยบายหรือหลักเกณฑ์ใหม่ให้มีความสอดคล้องและไม่ขัดแย้งกับข้อบังคับที่มีอยู่ รวมถึงการใช้ AI ตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร หรือไฟล์วิดีโอการสอนในระบบ DPA ก่อนนำเสนอคณะกรรมการ เพื่อช่วยลดข้อผิดพลาดด้านเทคนิค และประหยัดเวลาของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

1.2 พัฒนา AI ให้สอดคล้องกับบริบทเฉพาะของสำนักงาน ก.ค.ศ. โดย AI ที่เปิดให้บริการทั่วไปในปัจจุบันยังไม่สามารถเข้าใจภาษา ถ้อยคำทางกฎหมาย และหลักเกณฑ์เฉพาะของสำนักงาน ก.ค.ศ. ได้อย่างถูกต้อง จึงเสนอให้มีการพัฒนา หรือปรับใช้เครื่องมือ AI ที่สามารถเรียนรู้ข้อมูลเฉพาะทางของสำนักงาน เพื่อเพิ่มความแม่นยำและความน่าเชื่อถือในการใช้งาน

1.3 พัฒนาทักษะพื้นฐานด้านดิจิทัลก่อนการนำ AI มาใช้ มีข้อเสนอแนะว่าก่อนจะส่งเสริมการใช้ AI ควรพัฒนาทักษะคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีพื้นฐานให้แก่บุคลากร เนื่องจากข้าราชการบางส่วนยังขาดความรู้ด้านดิจิทัลในระดับพื้นฐาน ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคต่อการนำ AI มาใช้จริงในการปฏิบัติงาน

1.4 จัดอบรมด้าน AI อย่างเป็นระบบ ครอบคลุมทุกช่วงวัย โดยสำนักงาน ก.ค.ศ. จัดอบรมให้ความรู้ด้าน AI อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ครอบคลุมบุคลากรทุกช่วงวัย ทั้งในด้านวิธีการป้อนข้อมูล การตั้งคำถาม การเข้าใจข้อดี ข้อจำกัด และความเสี่ยงของ AI เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึงและประยุกต์ใช้ AI ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.5 นำ AI ไปใช้จริงให้เกิดผลลัพธ์ ไม่ใช่เพียงเชิงสัญลักษณ์

มีข้อเสนอแนะว่าการส่งเสริม AI ไม่ควรหยุดอยู่เพียงการอบรมหรือการประกาศเชิงนโยบาย แต่ควรนำ AI ไปใช้จริงในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ลดการทำงานซ้ำซ้อน และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม

1.6 คำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลและข้อมูลลับของทางราชการ

ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความกังวลเกี่ยวกับการนำข้อมูลลับของสำนักงานเข้าสู่ระบบ AI โดยเสนอให้สำนักงาน ก.ค.ศ. รมั้ตระวังเรื่องความปลอดภัยของข้อมูล และกำหนดแนวทางที่ชัดเจนเกี่ยวกับประเภทของข้อมูลที่สามารถนำเข้าสู่ระบบ AI ได้ เพื่อป้องกันความเสี่ยงด้านข้อมูลและความมั่นคงขององค์กร

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเชิงวิชาการ

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยและอภิปรายผล ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางเชิงนโยบายและเชิงกลยุทธ์เพื่อขับเคลื่อนการใช้ AI ในสำนักงาน ก.ค.ศ. ดังนี้

2.1 กำหนดนโยบาย AI Governance ของสำนักงาน ก.ค.ศ. อย่างชัดเจน

สำนักงาน ก.ค.ศ. ควรกำหนดนโยบายและกรอบการกำกับดูแลการใช้ AI Governance ที่ครอบคลุมประเด็นด้านจริยธรรม ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และความปลอดภัยของข้อมูล เพื่อให้การนำ AI มาใช้ในงานราชการเป็นไปอย่างเหมาะสม ถูกต้อง และสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล

2.2 พัฒนาสมรรถนะด้าน AI ของบุคลากรแบบจำแนกตาม Generation

จากผลการวิจัยที่พบความแตกต่างระหว่าง Generation สำนักงาน ก.ค.ศ. ควรออกแบบการพัฒนาบุคลากรด้าน AI ในลักษณะจำแนกตามรุ่น เช่น เสริมบทบาทผู้นำดิจิทัลและทักษะเชิงลึกให้แก่ Generation Y (30-45 ปี) เพื่อเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง, เปิดพื้นที่ทดลองนวัตกรรมและการใช้ AI จริงให้แก่ Generation Z (22-29 ปี) เพื่อสร้างกำลังคนดิจิทัลในอนาคต, จัดอบรมเชิงเข้าใจง่ายและเชื่อมโยงกับงานประจำให้แก่ Generation X (46-60 ปี) เพื่อเพิ่มความมั่นใจและลดแรงต้านต่อการใช้เทคโนโลยี

2.3 บูรณาการ AI กับภารกิจหลักของสำนักงาน ก.ค.ศ. สำนักงาน ก.ค.ศ. ควรบูรณาการการใช้ AI เข้ากับภารกิจหลัก เช่น งานกฎหมาย งานนโยบาย งานบริหารงานบุคคล และงานวิจัย เพื่อให้ AI เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงานจริง ไม่ใช่เพียงเครื่องมือเสริมเฉพาะกิจ

2.4 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและเครื่องมือ AI ที่เหมาะสมกับบริบทหน่วยงาน

ควรจัดหาและพัฒนาเครื่องมือ AI ที่มีความเหมาะสมกับบริบทของสำนักงาน ก.ค.ศ. ทั้งในด้านภาษา กฎหมาย และหลักเกณฑ์เฉพาะ พร้อมทั้งพิจารณาการใช้ AI ที่ถูกลิขสิทธิ์และมีความปลอดภัยสูง เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นในการใช้งานของบุคลากร

2.5 ส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้และการใช้ AI ในองค์กร

สำนักงาน ก.ค.ศ. ควรส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการเรียนรู้ การทดลองใช้ เทคโนโลยีใหม่ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้าน AI ระหว่างบุคลากร เพื่อสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ในยุคดิจิทัล

3. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

3.1 ควรจัดอบรมด้าน AI ในลักษณะเชิงปฏิบัติจริง) ที่เน้นการนำไปใช้กับงานในความรับผิดชอบ โดยตรง เช่น การสืบค้นกฎ ระเบียบ การตรวจสอบเอกสาร การสรุปข้อมูล และการจัดทำรายงาน พร้อมทั้งจัดอบรมอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ ไม่ใช่เพียงครั้งคราว เพื่อให้เกิดการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง

3.2 ควรออกแบบรูปแบบการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับลักษณะของให้เหมาะสมกับแต่ละเจเนอเรชัน เช่น เจเนอเรชัน Z ใช้สื่อดิจิทัล การเรียนรู้แบบออนไลน์ และการเรียนรู้ด้วยตนเอง เจเนอเรชัน Y ใช้การเรียนรู้แบบผสมผสาน Blended Learning และกิจกรรมเชิงปฏิบัติ เจเนอเรชัน X ใช้การเรียนรู้แบบค่อยเป็นค่อยไป พร้อมระบบพี่เลี้ยง Mentoring

3.3 ควรสนับสนุนการจัดตั้งกลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือชุมชนแห่งการปฏิบัติ Community of Practice ด้าน AI ภายในสำนักงาน ก.ค.ศ. เพื่อให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ปัญหา และแนวปฏิบัติที่ดีในการใช้ AI อย่างต่อเนื่อง และสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีในองค์กร

3.4 ประเมินผลและติดตามผลการใช้ AI อย่างสม่ำเสมอ ควรมีการติดตามและประเมินผลการใช้ AI ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ทั้งในด้านประสิทธิภาพการทำงาน คุณภาพของผลลัพธ์ และความพึงพอใจของผู้ใช้ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการพัฒนา AI และการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังหน่วยงานด้านการศึกษาอื่น ๆ เช่น สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด หรือหน่วยงานในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อเปรียบเทียบระดับการตระหนักรู้และการประยุกต์ใช้ AI ในบริบทองค์กรที่แตกต่างกัน และเพื่อให้ได้ภาพรวมเชิงระบบของการใช้ AI ในภาคการศึกษา

2. ควรศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน ลักษณะงาน และความถี่ในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่ออธิบายความแตกต่างด้านการตระหนักรู้และการประยุกต์ใช้ AI อย่างรอบด้านมากขึ้น ไม่จำกัดเฉพาะช่วงอายุหรือเจเนอเรชัน

3. ควรใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพหรือวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม เพื่อศึกษามุมมอง ทักษะ ทักษะ ความกังวล และประสบการณ์จริงของบุคลากรในการใช้ AI ซึ่งจะช่วยอธิบายเชิงลึกถึงสาเหตุของพฤติกรรมและอุปสรรคในการนำ AI มาใช้

4. ควรศึกษาการนำ AI เฉพาะทางมาใช้ในงานกฎหมาย งานนโยบาย และงานบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในเชิงลึก เพื่อประเมินประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า และผลกระทบเชิงนโยบายจากการใช้ AI ในภารกิจหลักของหน่วยงาน

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2566). *แผนปฏิบัติการด้านปัญญาประดิษฐ์แห่งชาติ พ.ศ. 2565–2570 (AI Thailand)*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม.
- บุหงา ชัยสุวรรณ, พรรณพิลาศ กุลดิลก และชัชญา สุกุณา. (2565). สถานการณ์ แนวโน้ม และความต้องการ ความรู้และทักษะปัญญาประดิษฐ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรวัยทำงานในประเทศไทย. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*, 30(1), 110–111.
- ปารวีร์ บุษบาตร. (2555). ความตระหนักรู้และทัศนคติของผู้บริหารและพนักงานต่อการประชาสัมพันธ์ภายใน ของบริษัทจัดการและพัฒนาทรัพยากรน้ำภาคตะวันออก จำกัด (มหาชน). การศึกษาค้นคว้าอิสระ สาขาวิชานิเทศศาสตรการตลาต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- รณวิษญ์ ศรีสุวรรณ. (2564). การศึกษาเปรียบเทียบการเตรียมความพร้อมเพื่อก้าวเข้าสู่สังคมเทคโนโลยี ปัญญาประดิษฐ์ของบุคลากรสายงานสนับสนุนในภาครัฐ. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2566). *แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566–2570*. กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2564). *ปัญญาประดิษฐ์ในการให้บริการของภาครัฐ (AI in Government Services)*. Forbes Thailand. (24 ก.ค. 2024). คนไทยกว่า 70% ใช้ AI ในชีวิตประจำวัน ชี้สะดวกสบาย ประหยัดเวลา เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน. ค้นเมื่อ 15 มกราคม 2569 จาก <https://forbesthailand.com/>
- Post Today. (2567). *BBDO Bangkok เผยผลสำรวจพฤติกรรมการใช้ AI ของคนไทย*. ค้นเมื่อ 14 มกราคม 2568, จาก <https://www.posttoday.com/smart-city/711475>
- Akgun, S., & Greenhow, C. (2022). *Artificial intelligence in education: Addressing ethical challenges in settings*. *AI and Ethics*, 2(3), 431–440.
- Breckler, S. J. (1986). *Attitude structure: The affective, behavioral, and cognitive components*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1191–1205.
- Chiu, T. K. F., Xia, Q., Zhou, X., Chai, C. S., & Cheng, M. (2023). *Systematic literature review on opportunities, challenges, and future research recommendations of artificial intelligence in education*. *Computers and Education: Artificial Intelligence*, 4, 100118.
- Deloitte Insights. (2020). *Six areas for assessing AI readiness in government*. [news/it/bbdo-bangkok-survey-thai-ai-behaviour?utm_source=chatgpt.com](https://www.deloitte.com/au/news/it/bbdo-bangkok-survey-thai-ai-behaviour?utm_source=chatgpt.com)
- Good, C. V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill.
- Russell, S., & Norvig, P. (2021). *Artificial Intelligence: A Modern Approach (4th ed.)*. Pearson Education.
- Wirtz, B. W., Weyerer, J. C., & Geyer, C. (2019). *Artificial intelligence and the public sector- Applications and challenges*. *International Journal of Public Administration*, 42(7), 569–615.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory statistics*. 2 nd ed. New York: Harper & Row.