ความพร้อมและแนวทางการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการบริหารงานสารบรรณของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบัญชาการตำรวจสันติบาล*

Preparedness and Guidelines for Artificial Intelligence (AI) Technology Acceptance in Saraban Administration among Police Officers under Special Branch Bureau

อัครพันธ์ บุญซ้อน[1]

Akarapan Boonson

6714832053@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความพร้อมในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) มาใช้ในการบริหารงานสารบรรณ 2) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับ AI และ 3) แนวทางส่งเสริมความพร้อมและการยอมรับ AI ให้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน โดยใช้กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล เป็นกรณีศึกษา ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 12 ราย คัดเลือกแบบเจาะจงจากข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานหรือมีประสบการณ์ด้านงานสารบรรณและการจัดการเอกสารราชการ เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาตามกรอบแนวคิดร่วมกับการวิเคราะห์แบบอุปนัย

ผลการศึกษา พบว่า ความพร้อมในการนำ AI มาใช้ประกอบด้วย 5 มิติ ได้แก่ ด้านบุคลากร องค์กร เทคโนโลยี กระบวนการทำงาน และการกำกับดูแลและความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลมีพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและความรู้เกี่ยวกับ AI แต่ยังจำเป็นต้องพัฒนาทักษะการใช้งานและการตรวจสอบผลลัพธ์ ปัจจัยสำคัญต่อการยอมรับ AI ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์และความง่ายในการใช้งาน โดย AI ช่วยลดเวลาและภาระงานซ้ำซ้อน รวมถึงสนับสนุนการค้นหา สรุปและจัดทำร่างเอกสาร อย่างไรก็ตาม การยอมรับ AI มีลักษณะเป็น “การยอมรับแบบมีเงื่อนไข” โดยให้ความสำคัญกับการตรวจสอบโดยมนุษย์ ความถูกต้อง การรักษาความลับ และความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล ดังนั้น หน่วยงานควรพัฒนาทักษะบุคลากร กำหนดนโยบายและขอบเขตการใช้งานที่ชัดเจน พร้อมจัดให้มีระบบกำกับดูแลและมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสม

คำสำคัญ: ปัญญาประดิษฐ์, ความพร้อมขององค์กร, งานสารบรรณ

Keywords: Artificial Intelligence (AI), Organizational Readiness, Special Branch Bureau

---

* บทความนี้ ความพร้อมและแนวทางการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการบริหารงานสารบรรณของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบัญชาการตำรวจสันติบาล

[1] นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีดิจิทัลส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐต้องปรับรูปแบบการบริหารงานจากกระบวนการที่พึ่งพาเอกสารและแรงงานคนไปสู่การดำเนินงานที่ใช้ข้อมูลและระบบดิจิทัลเป็นฐานมากขึ้น โดยพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 กำหนดทิศทางให้หน่วยงานของรัฐบูรณาการข้อมูล ลดความซ้ำซ้อน และยกระดับประสิทธิภาพการบริหารงาน (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2562, หน้า 10) ขณะที่ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 รองรับการปฏิบัติงานด้วยหนังสือและระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นทางการ (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2564, หน้า 12) บริบทดังกล่าวทำให้การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ในงานสารบรรณ เป็นประเด็นสำคัญต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ

เทคโนโลยี AI สามารถประมวลผลและเรียนรู้จากข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานที่โดยปกติต้องอาศัยความสามารถของมนุษย์ เช่น การจำแนกข้อมูล การสรุป การสร้างข้อความ และการค้นคืนสารสนเทศ จึงมีศักยภาพในการช่วยลดภาระงานที่ซ้ำซ้อน เพิ่มความรวดเร็วในการประมวลผล และสนับสนุนการเข้าถึงข้อมูลอย่างเป็นระบบ สำหรับงานสารบรรณ AI สามารถประยุกต์ใช้ในการช่วยร่างหนังสือราชการ ตรวจสอบข้อความ สรุปสาระสำคัญ จัดหมวดหมู่เอกสาร สกัดข้อมูลสำคัญ และค้นหาเอกสาร อย่างไรก็ตาม ผลลัพธ์จาก AI อาจไม่ถูกต้องสมบูรณ์ในทุกกรณี จึงยังจำเป็นต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมก่อนนำไปใช้งาน

สำหรับกองบัญชาการตำรวจสันติบาล งานสารบรรณเกี่ยวข้องกับการรับ ส่ง จัดเก็บ ค้นคืน และควบคุมเอกสาร ที่ใช้สนับสนุนภารกิจด้านความมั่นคง ซึ่งเอกสารบางประเภทอาจมีความอ่อนไหวหรือมีชั้นความลับ ดังนั้นการนำ AI มาใช้จึงไม่สามารถพิจารณาเฉพาะความสามารถของเทคโนโลยี แต่จำเป็นต้องคำนึงถึงความพร้อมของบุคลากร องค์กร เทคโนโลยี และกระบวนการทำงาน ตลอดจนการกำกับดูแล และความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล โดยแนวคิดการกำกับดูแล AI ให้ความสำคัญกับการกำหนดนโยบาย บทบาท ความรับผิดชอบ การกำกับดูแลโดยมนุษย์ และการบริหารความเสี่ยง ตลอดวงจรชีวิตของระบบ เพื่อให้การใช้งาน AI มีความปลอดภัย โปร่งใส และตรวจสอบได้ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการบริหาร ความเสี่ยงของ AI ตาม NIST AI Risk Management Framework (NIST AI RMF 1.0) และแนวทางระบบ การจัดการปัญญาประดิษฐ์ตามมาตรฐาน ISO/IEC 42001:2023 ตลอดจนหลักธรรมาภิบาลข้อมูลที่ให้ความสำคัญกับคุณภาพ การจัดชั้น การเข้าถึง การใช้ การเก็บรักษาและการทำลายข้อมูลอย่างเหมาะสม (National Institute of Standards and Technology [NIST], 2023; International Organization for Standardization [ISO], 2023, หน้า 30; คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2566, หน้า 45)

ในด้านการยอมรับเทคโนโลยี แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) อธิบายว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน

(Perceived Ease of Use: PEOU) เป็นปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี โดยการรับรู้ถึงประโยชน์หมายถึงระดับที่บุคคลเชื่อว่าการใช้เทคโนโลยีจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ขณะที่การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานหมายถึงระดับที่บุคคลเชื่อว่าการใช้เทคโนโลยีไม่ต้องใช้ความพยายามมากในการเรียนรู้หรือใช้งาน (Davis, 1989, หน้า 27) อย่างไรก็ตาม ในบริบทของงานสารบรรณของหน่วยงานด้านความมั่นคง การยอมรับ AI จำเป็นต้องพิจารณาร่วมกับความเหมาะสมของลักษณะงาน ความพร้อมของบุคลากรและองค์กร เงื่อนไขด้านเทคโนโลยีและกระบวนการทำงาน รวมถึงความกังวลด้านความถูกต้อง ความลับ และความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล

จากความสำคัญดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความพร้อมและแนวทางการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการบริหารงานสารบรรณของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบัญชาการตำรวจสันติบาล โดยใช้กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล เป็นพื้นที่กรณีศึกษา เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจสนับสนุนและเกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารงานสารบรรณของกองบัญชาการตำรวจสันติบาล เพื่อศึกษาความพร้อม ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับ ตลอดจนปัญหา อุปสรรค ข้อจำกัด และความเสี่ยง และนำผลการศึกษามาสังเคราะห์เป็นแนวทางส่งเสริมความพร้อมและการยอมรับ AI ให้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงานด้านความมั่นคง

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้แนวทางการศึกษาแบบกรณีศึกษา (Case Study) เพื่อศึกษาความพร้อมและการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการบริหารงานสารบรรณ โดยกำหนดกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล เป็นพื้นที่กรณีศึกษา มุ่งศึกษาความพร้อมด้านบุคลากร องค์กร เทคโนโลยี กระบวนการทำงาน และการกำกับดูแลและความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล รวมถึงความคิดเห็น ประสบการณ์ ปัจจัย เงื่อนไข ปัญหาและข้อจำกัดที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับ AI เพื่อนำข้อค้นพบมา วิเคราะห์เป็นแนวทางการประยุกต์ใช้ AI ในงานสารบรรณให้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการตำรวจสังกัดกองบัญชาการตำรวจสันติบาล โดยผู้วิจัยกำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 12 คน (Hennink & Kaiser, 2022, หน้า 78) และใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานสารบรรณหรือเกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสารราชการ โดยพิจารณาให้มีความหลากหลายในด้านระดับชั้นยศ ตำแหน่งหน้าที่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ด้านเทคโนโลยี ครอบคลุมทั้งผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้ AI และผู้ที่ยังไม่มีประสบการณ์ในการใช้ AI เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนมุมมอง ประสบการณ์ ระดับความพร้อม ตลอดจนปัจจัย

และเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี AI ในการบริหารงานสารบรรณจากผู้ปฏิบัติงานที่มีบริบทแตกต่างกันอย่างครอบคลุม เพื่อรักษาความลับและลดโอกาสในการระบุตัวบุคคล ผู้วิจัยกำหนดรหัส ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็น P01–P12 โดยนำเสนอเฉพาะข้อมูลที่จำเป็นต่อการอธิบายคุณลักษณะของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ระดับชั้นยศ ระยะเวลาปฏิบัติงาน และลักษณะประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณหรือเทคโนโลยี ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

รหัส	ชั้นยศ	ระยะเวลา	ลักษณะงาน/ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้อง
P01	ส.ต.ท.	4 ปี	ลงรับ/ออกเลขหนังสือ ติดต่อหน่วยงาน และใช้เครื่องมือดิจิทัล/AI
P02	ด.ต.	13 ปี	ตอบรับหนังสือ งานเทคโนโลยีและการผลิตสื่อ
P03	ด.ต.	13 ปี	รับ–ส่ง/ตอบรับหนังสือ งานเทคโนโลยี สืบค้นและตรวจสอบข้อมูล
P04	ร.ต.อ.	5 ปี	จัดทำเอกสารและแผนรับเสด็จ ใช้เทคโนโลยีในการนำเสนอ
P05	ร.ต.อ.	10 ปี	เทคโนโลยีและสารสนเทศ รับ–ส่งหนังสือภายในและภายนอก
P06	ส.ต.ท.	3 ปี	จัดทำ พิมพ์ และรับ–ส่งหนังสือ รวบรวมและจัดเก็บข้อมูล
P07	ด.ต.	12 ปี	งานธุรการ นโยบายและแผน ลงรับ/ออกเลขและตอบโต้หนังสือ
P08	พ.ต.ท.หญิง	15 ปี	งานธุรการและกำลังพล จัดทำ ตรวจสอบ จัดเก็บและติดตามหนังสือ
P09	ด.ต.หญิง	15 ปี	รับผิดชอบงานสารบรรณและรับ–ส่งหนังสือในระบบอิเล็กทรอนิกส์
P10	ร.ต.อ.หญิง	10 ปี	รับ–ส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ พิมพ์หนังสือ คำสั่งและประกาศ
P11	ส.ต.ท.	3 ปี	ร่างหนังสือ บันทึกข้อความ ตอบรับหนังสือ และรวบรวมข้อมูล
P12	ส.ต.ท.	3 ปี	ธุรการและกำลังพล รับ–ส่ง/เวียนหนังสือ และจัดการเอกสารสแกน

หมายเหตุ: รหัส P01–P12 ใช้แทนผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อรักษาความลับ โดยไม่เปิดเผยชื่อ–นามสกุลของผู้ให้ข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ซึ่งผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Davis, 1989, หน้า 27; Tornatzky & Fleischer, 1990, หน้า 78; National Institute of Standards and Technology [NIST], 2023 หน้า 89) โดยกำหนดประเด็นคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดของการวิจัย ทั้งนี้ แบบสัมภาษณ์ครอบคลุมประเด็นเกี่ยวกับประสบการณ์ในการปฏิบัติงานสารบรรณ ประสบการณ์และความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ความพร้อมด้านบุคลากร องค์กร เทคโนโลยี กระบวนการทำงาน และการกำกับดูแลและความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล การรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน AI ปัญหา อุปสรรคและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการนำ AI มาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานสารบรรณ

การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยก่อนดำเนินการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ ขอบเขต ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ตลอดจนลักษณะและวัตถุประสงค์ของการนำข้อมูลไปใช้ให้ผู้ให้ข้อมูลทราบอย่างชัดเจน พร้อมทั้งขอความยินยอมโดยสมัครใจจากผู้ให้ข้อมูล (Informed Consent) ก่อนเริ่มการสัมภาษณ์และก่อนการบันทึกเสียง ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้แจ้งให้ผู้ให้ข้อมูลทราบว่าข้อมูลที่ได้รับจะนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางวิชาการเท่านั้น โดยคำนึงถึงการรักษาความลับและไม่เปิดเผยข้อมูลที่สามารถระบุตัวตนของผู้ให้ข้อมูลได้

ภายหลังการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาถอดความ จัดระเบียบ และวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยใช้การวิเคราะห์แบบนิรนัย (Deductive Analysis) เพื่อจำแนก จัดหมวดหมู่ และตีความข้อมูลตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ร่วมกับการวิเคราะห์แบบอุปนัย (Inductive Analysis) เพื่อค้นหาประเด็นหรือสาระสำคัญที่ปรากฏขึ้นจากข้อมูลสัมภาษณ์นอกเหนือจากกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้

ผลการวิจัย

1. ความพร้อมในการนำ AI มาใช้ในการบริหารงานสารบรรณผลการศึกษาพบว่า ความพร้อมในการนำ AI มาใช้ไม่สามารถพิจารณาเฉพาะการมีเครื่องมือหรือระบบเทคโนโลยี แต่ประกอบด้วยความพร้อมที่สัมพันธ์กัน 5 มิติ ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านองค์กร ด้านเทคโนโลยี ด้านกระบวนการทำงาน และด้านการกำกับดูแลและความมั่นคง ปลอดภัยของข้อมูล

1.1 ความพร้อมด้านบุคลากรผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีประสบการณ์ ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานและมีความรู้เกี่ยวกับ AI อยู่บ้าง แต่ส่วนใหญ่ประเมินทักษะของตนในระดับพื้นฐานหรือพอใช้ และเห็นว่าจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาความรู้เพิ่มเติม โดยเฉพาะการป้อนคำสั่ง การเลือกใช้ เครื่องมือให้เหมาะสมการตรวจสอบความถูกต้องของผลลัพธ์และการใช้ AI โดยไม่ก่อให้เกิด ความเสี่ยงต่อข้อมูลราชการ

1.2 ความพร้อมด้านองค์กรผู้ให้ข้อมูลเห็นว่าการสนับสนุน จากผู้บังคับบัญชา นโยบายของหน่วยงาน งบประมาณ และการกำหนดบทบาทความรับผิดชอบเป็นองค์ประกอบสำคัญ หากองค์กรมีนโยบายที่ชัดเจน และสนับสนุนการทดลองใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม จะช่วยลดความไม่แน่นอนและสร้างความเชื่อมั่น ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

1.3 ความพร้อมด้านเทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์ เครือข่าย พื้นที่จัดเก็บข้อมูล โปรแกรมและเครื่องมือ AI เป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็น อย่างไรก็ตามผู้ให้ข้อมูลบางส่วนสะท้อนข้อจำกัดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ของอุปกรณ์ ความเสถียรของระบบ พื้นที่จัดเก็บข้อมูล และค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงโปรแกรมบางประเภท

1.4 ความพร้อมด้านกระบวนการทำงานAI มีศักยภาพในการสนับสนุนงานที่มีลักษณะซ้ำซ้อน เช่น การค้นหาและสรุปข้อมูล การจำแนกเอกสาร และการจัดทำร่างข้อความเบื้องต้น แต่ไม่ควรนำมาใช้ทดแทน การตัดสินใจหรือความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ทั้งหมด โดยเฉพาะงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสำคัญหรือหนังสือราชการที่ต้องการความถูกต้องสูง

1.5 ความพร้อมด้านการกำกับดูแลและความมั่นคงปลอดภัย ประเด็นที่ผู้ให้ข้อมูลให้ความสำคัญ อย่างมาก คือการรักษาความลับและความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล การนำ AI มาใช้จึงจำเป็นต้องมีการกำหนด ประเภทข้อมูลที่สามารถนำเข้าสู่ระบบ AI ได้ มีการจำแนกระดับความเสี่ยง กำหนดสิทธิการเข้าถึง ติดตามตรวจสอบการใช้งาน และกำหนดผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน

2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับ AI ผลการศึกษา พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีทัศนคติเชิงบวกต่อการนำ AI มาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน เนื่องจากรับรู้ถึงประโยชน์ของ AI ในการลดระยะเวลา ลดขั้นตอนและภาระงานที่ซ้ำซ้อน รวมถึงช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการค้นหา สรุป และจัดเตรียมข้อมูลในด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่าหากเครื่องมือ AI มีรูปแบบการใช้งานที่ไม่ซับซ้อน มีคู่มือ มีตัวอย่างการใช้งานและสามารถ เชื่อมโยงกับกระบวนการทำงานเดิมได้ จะช่วยเพิ่มแนวโน้ม ในการยอมรับและใช้งาน อย่างไรก็ตาม ความแตกต่างด้านประสบการณ์และทักษะดิจิทัลของบุคลากร ทำให้ระดับการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน แตกต่างกันจากการสังเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาสะท้อนลักษณะของการยอมรับ AI ที่ผู้วิจัยเรียกว่า “การยอมรับแบบมีเงื่อนไข” กล่าวคือ ผู้ให้ข้อมูลมองเห็นประโยชน์และมีแนวโน้มที่จะนำ AI มาใช้ แต่การใช้งานต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไข ด้านความถูกต้อง ความปลอดภัย การรักษาความลับและการกำกับดูแลโดยมนุษย์

3. ปัญหา อุปสรรคและข้อจำกัดปัญหาและอุปสรรคสำคัญ ประกอบด้วยความรู้และทักษะด้าน AI ที่ยังไม่สม่ำเสมอ ความกังวลเกี่ยวกับความถูกต้องของผลลัพธ์ความเสี่ยงจากการเปิดเผยข้อมูลหรือข้อมูลรั่วไหล ข้อจำกัดด้านอุปกรณ์และระบบ รวมถึงการที่หน่วยงานยังไม่มีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับประเภทงาน ประเภทข้อมูลและขอบเขตการใช้ AI ที่ชัดเจน ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า แม้บุคลากรจะมีทัศนคติในเชิงบวก แต่การยอมรับเทคโนโลยีในทางปฏิบัติยังขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรในการลดความเสี่ยงและสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการใช้งาน

4. แนวทางในการส่งเสริมความพร้อมและการยอมรับ AI ผลการศึกษาสามารถวิเคราะห์แนวทางสำคัญ ได้แก่ การจัดอบรมและพัฒนาทักษะ AI อย่างเป็นระบบ การจัดทำคู่มือและตัวอย่างการใช้งาน การกำหนดประเภทงาน และประเภทข้อมูลที่อนุญาตให้ใช้ AI การกำหนดให้มนุษย์ตรวจสอบผลลัพธ์ก่อนนำไปใช้งานจริง การพัฒนาระบบและอุปกรณ์ให้มีความพร้อม และการกำหนดมาตรการด้านการรักษาความลับและความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลการนำ AI มาใช้ควรเริ่มจากงานที่มีความเสี่ยงต่ำและสามารถตรวจสอบผลลัพธ์ได้ง่าย

ก่อนขยายไปสู่งานที่มีความซับซ้อนมากขึ้นโดยควรมีระบบกำกับดูแลที่ชัดเจนและมีการประเมินผลการใช้งานอย่างต่อเนื่อง

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ความพร้อมในการนำ AI มาใช้ในการบริหารงานสารบรรณ เป็นความพร้อมหลายมิติ ไม่สามารถพิจารณาจากการมีเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว แต่ต้องพิจารณาความพร้อมด้านบุคลากร องค์กร เทคโนโลยี กระบวนการทำงาน ตลอดจนการกำกับดูแลและความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลร่วมกัน ข้อค้นพบดังกล่าวมีความสอดคล้องบางส่วนกับกรอบ Technology–Organization–Environment (TOE) (Tornatzky & Fleischer, 1990, หน้า 20) ซึ่งอธิบายการนำเทคโนโลยี มาใช้ในระดับองค์กรผ่านบริบทด้านเทคโนโลยีองค์กรและสภาพแวดล้อม โดยผลการศึกษาครั้งนี้สะท้อนบริบทด้านเทคโนโลยีและองค์กรอย่างชัดเจน ขณะเดียวกันยังพบมิติเฉพาะที่มีความสำคัญต่อบริบทงานสารบรรณของหน่วยงานด้านความมั่นคง ได้แก่ กระบวนการทำงาน การกำกับดูแล และความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งเป็นประเด็นที่ควรนำมาพิจารณาประกอบเพิ่มเติมในการประเมินความพร้อมของหน่วยงาน

ด้านการยอมรับ AI ผลการศึกษามีความสอดคล้องกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) โดยเฉพาะการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEOU) ผู้ให้ข้อมูลมองว่า AI มีประโยชน์ในการลดเวลา ลดภาระงานที่ซ้ำซ้อน และสนับสนุนการจัดการข้อมูลและเอกสาร ขณะเดียวกัน หากระบบใช้งานง่าย มีคำแนะนำที่ชัดเจน และสอดคล้องกับกระบวนการทำงานเดิม ย่อมสนับสนุนแนวโน้มในการยอมรับและนำ AI มาใช้มากขึ้น อย่างไรก็ตามการรับรู้ถึงประโยชน์ และความง่ายในการใช้งาน เพียงสองประการยังไม่เพียงพอต่อการอธิบายการยอมรับ AI ในบริบทของงานสารบรรณของหน่วยงานด้านความมั่นคง เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลให้ความสำคัญกับความถูกต้อง ความรับผิดชอบ การรักษาความลับ และความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลจากการสังเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเรียกลักษณะดังกล่าวว่า “การยอมรับแบบมีเงื่อนไข” (Conditional Acceptance) ซึ่งหมายถึงการที่ผู้ให้ข้อมูลมีทัศนคติเชิงบวกและรับรู้ถึงประโยชน์ของ AI แต่การยอมรับเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงขึ้นอยู่กับเงื่อนไขด้านความถูกต้อง การรักษาความลับ ความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และการกำกับดูแลโดยมนุษย์ข้อค้นพบดังกล่าวสะท้อนความสำคัญ ของการกำกับดูแล AI (AI Governance) และธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance) โดยองค์กรควรกำหนดนโยบาย บทบาทและความรับผิดชอบ ขอบเขตการใช้งาน การจำแนกประเภทข้อมูล การควบคุมสิทธิการเข้าถึง และกระบวนการตรวจสอบผลลัพธ์อย่างชัดเจน โดยเฉพาะการกำกับดูแลโดยมนุษย์ (Human-in-the-loop) เพื่อให้มนุษย์ยังคง ทำหน้าที่ตรวจสอบและรับผิดชอบต่อการตัดสินใจขั้นสุดท้าย ดังนั้น ความสำเร็จในการนำ AI มาใช้ในการบริหารงาน

สารบรรณจึงมิได้ขึ้นอยู่กับการมีเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับความสามารถ ขององค์กรในการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้บุคลากรสามารถใช้ AI ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง ปลอดภัยและมีความรับผิดชอบ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย หน่วยงานควรจัดทำแนวทางหรือระเบียบภายในเกี่ยวกับการใช้ AI ในการปฏิบัติงานสารบรรณ โดยกำหนดประเภทงานและข้อมูลที่สามารถหรือไม่สามารถนำเข้าสู่ระบบ AI อย่างชัดเจน รวมถึงกำหนดระดับความเสี่ยงและมาตรการควบคุมให้เหมาะสมกับประเภทข้อมูลควรจัดการอบรม AI อย่างต่อเนื่องและเน้นการใช้งานจริง ตั้งแต่ความรู้พื้นฐาน การเขียนคำสั่ง การเลือกใช้เครื่องมือ การตรวจสอบ ความถูกต้องของผลลัพธ์ ไปจนถึงข้อควรระวังด้านข้อมูลและความมั่นคงปลอดภัยหน่วยงานควรกำหนด หลักการให้มนุษย์เป็นผู้ตรวจสอบผลลัพธ์จาก AI ก่อนนำไปใช้ในเอกสารหรือการดำเนินงานอย่างเป็นทางการ และควรกำหนดผู้รับผิดชอบต่อผลลัพธ์อย่างชัดเจน การนำ AI มาใช้ควรเริ่มจากโครงการนำร่องในงานที่มี ความเสี่ยงต่ำ เช่น การช่วยสรุปข้อมูล การจัดหมวดหมู่เอกสาร หรือการจัดทำร่างข้อความที่ไม่มีข้อมูลชั้นความลับ ก่อนประเมินผลและขยายการใช้งานไปยังงานประเภทอื่น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ควรขยายพื้นที่ศึกษาไปยังกองบังคับการหรือหน่วยงานอื่นภายในกองบัญชาการตำรวจสันติบาล เพื่อเปรียบเทียบความพร้อมและปัจจัยการยอมรับ AI ระหว่างหน่วยงานที่มีภารกิจแตกต่างกัน ควรศึกษาการนำ AI มาใช้ในงานสารบรรณผ่านโครงการนำร่อง หรือการทดลองใช้งานจริง เพื่อประเมินประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ระยะเวลาที่ลดลง และความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน นอกจากนี้ อาจพัฒนาการศึกษาต่อไปในรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณหรือการวิจัยแบบผสม เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประโยชน์ ความง่ายในการใช้งาน ความไว้วางใจ ความเสี่ยง ความพร้อมขององค์กรและความตั้งใจในการใช้ AI ในกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ขึ้น

เอกสารอ้างอิง

คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2566). มาตรฐานรัฐบาลดิจิทัลว่าด้วยกรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ ฉบับปรับปรุง: แนวปฏิบัติ (มรด. 6 : 2566). สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน).

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2562). พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562.

สำนักนายกรัฐมนตรี. (2564). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564. ราชกิจจานุเบกษา, 138(ตอนพิเศษ 113 ง).

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 13(3), 319–340. https://doi.org/10.2307/249008

Hennink, M., & Kaiser, B. N. (2022). Sample sizes for saturation in qualitative research: A systematic review of empirical tests. Social Science & Medicine, 292, 114523. https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2021.114523

International Organization for Standardization. (2023). ISO/IEC 42001:2023 Information technology—Artificial intelligence—Management system. ISO.

National Institute of Standards and Technology. (2023). Artificial Intelligence Risk Management Framework (AI RMF 1.0) (NIST AI 100-1). https://doi.org/10.6028/NIST.AI.100-1

Tornatzky, L. G., & Fleischer, M. (1990). The processes of technological innovation. Lexington Books.