

THE PREPARATION OF ORDINARY PARLIAMENT OFFICERS FOR TRANSITIONING THE WORK SYSTEM TO ARTIFICIAL INTELLIGENCE TECHNOLOGY (AI): A CASE STUDY OF BUREAU OF CENTRAL ADMINISTRATION OF THE SECRETARIAT OF THE HOUSE OF REPRESENTATIVES

Kunnika NAOVILAD^{1*} and Prasert SITTHIJIRAPAT¹

1 Graduate College of Management, Sripatum University, Thailand; knkkunnika@gmail.com

(Corresponding Author)

ARTICLE HISTORY

Received: 14 June 2024

Revised: 28 June 2024

Published: 12 July 2024

ABSTRACT

The objectives of this research were: 1) To study the preparation of ordinary parliament officers for transitioning the work system to artificial intelligence technology (AI): a case study of the Bureau of Central Administration of the Secretariat of the House of Representatives. 2) To compare personal factors affecting the transition of the work system to artificial intelligence technology (AI): a case study of the Bureau of Central Administration of the Secretariat of the House of Representatives. 3) To examine the relationship between perception and acceptance of the transition of the work system to artificial intelligence technology (AI): a case study of the Bureau of Central Administration of the Secretariat of the House of Representatives. This study employed a quantitative research design. The sample consisted of 73 ordinary parliamentary officers working in the Bureau of Central Administration under the Secretariat of the House of Representatives. The research instrument used was a questionnaire. Descriptive statistics used for data analysis included frequency, percentage, mean, and standard deviation. Inferential statistics used for hypothesis testing included one-way analysis of variance (ANOVA) and Pearson's correlation coefficient. The research results revealed that: the preparation of ordinary parliament officers for transitioning the work system to artificial intelligence technology (AI): a case study of the Bureau of Central Administration of the Secretariat of the House of Representatives, was at a high level. The differences in personal factors, it was found that gender, age, educational level, position, and job level did not show significant differences in the preparation of ordinary parliamentary officials for the transition to an artificial intelligence technology system. In contrast, different lengths of service did show significant differences. Perception and acceptance factors had a positive correlation with the study the preparation of ordinary parliament officers for transitioning the work system to artificial intelligence technology (AI): a case study of the Bureau of Central Administration of the Secretariat of the House of Representatives.

Keywords: Preparation, Transition, Artificial Intelligence Technology

CITATION INFORMATION: Naovilad, K., & Sitthijirapat, P. (2024). The Preparation of Ordinary Parliament Officers for Transitioning the Work System to Artificial Intelligence Technology (AI): A Case Study of Bureau of Central Administration of the Secretariat of the House of Representatives. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 2(7), 24

การเตรียมความพร้อมของข้าราชการรัฐสภาสามัญต่อการเปลี่ยนแปลง สู่ระบบงานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์: กรณีศึกษา สำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาแทนราษฎร

กรรณิกา เนาว์วิลาส^{1*} และ ประเสริฐ สิทธิจิรพัฒน์¹

1 วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม; knkkunnika@gmail.com (ผู้ประพันธ์บรรณกิจ)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการเตรียมความพร้อมของข้าราชการรัฐสภาสามัญต่อการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบงานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ กรณีศึกษาสำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร 2) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบงานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ กรณีศึกษาสำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ และการยอมรับกับการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบงานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ กรณีศึกษาสำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการรัฐสภาสามัญที่ปฏิบัติงานในสำนักบริหารงานกลาง สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำนวน 73 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติพรรณนาที่นำมาวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับสถิติอนุมานที่นำมาทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า การเตรียมความพร้อมของข้าราชการรัฐสภาสามัญต่อการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบงานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ กรณีศึกษาสำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร อยู่ในระดับมาก ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีการเตรียมความพร้อมของข้าราชการรัฐสภาสามัญต่อการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบงานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นอายุราชการ ปัจจัยด้านการรับรู้และปัจจัยด้านการยอมรับ มีความสัมพันธ์เชิงบวก กอปรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การเตรียมความพร้อม, การเปลี่ยนแปลง, เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์

ข้อมูลอ้างอิง: กรรณิกา เนาว์วิลาส และ ประเสริฐ สิทธิจิรพัฒน์. (2567). การเตรียมความพร้อมของข้าราชการรัฐสภาสามัญต่อการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบงานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์: กรณีศึกษา สำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาแทนราษฎร. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 2(7), 24

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงทางสังคมในศตวรรษที่ 21 หรือ “สังคมแห่งความรู้” เกิดจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่มีอิทธิพลต่อชีวิตประจำวันและการดำเนินงานขององค์กรต่างๆ ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่มนุษย์ทุกคนจะต้องปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง ดังคำกล่าวของ Charles Darwin ที่ว่า “It's not the strongest nor most intelligent of the species that survive; it is the one most adaptable to change” การอยู่รอดของสิ่งมีชีวิต ไม่ได้ขึ้นอยู่กับความฉลาดหรือความแข็งแกร่ง แต่เป็นความสามารถในการปรับตัวให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น (คณิศ นามนัย และคณะ, 2565) ทั้งนี้ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอาจมีผลมาจากการปฏิวัติอุตสาหกรรม เนื่องจากเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่มีผลสืบเนื่องจากอดีตมาจนถึงปัจจุบัน

การปฏิวัติอุตสาหกรรม ครั้งที่ 1 ค.ศ.1765 เครื่องจักรไอน้ำ สร้างการเปลี่ยนแปลงเชิงเครื่องยนต์กลไกในการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมที่ใช้ทดแทนกำลังแรงงานคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สุรเดช จงวรรณศิริ, 2562) สำหรับประเทศไทย คือ Thailand 1.0 ยุคของเกษตรกรรม ปลูกข้าวทำไร่ เลี้ยงสัตว์นำผลผลิตไปขายเพื่อการสร้างรายได้ และการประกอบอาชีพ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2562)

การปฏิวัติอุตสาหกรรม ครั้งที่ 2 ค.ศ.1870 ประชากรของโลกมีความต้องการสินค้าอุปโภคบริโภคมากขึ้น ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีไฟฟ้าและเครื่องจักรกลที่ใช้ น้ำมันเชื้อเพลิงเข้ามามีบทบาทสำคัญในการผลิตเพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่เติบโตในอัตราก้าวหน้า (สุรเดช จงวรรณศิริ, 2562) สำหรับประเทศไทย คือ Thailand 2.0 คือ ยุคอุตสาหกรรมเบา เริ่มนำเครื่องมือมาใช้ในการผลิต และมีการใช้แรงงาน ผลิตสินค้า เช่น เสื้อผ้า กระเป๋า เครื่องเขียน เป็นต้น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2562)

การปฏิวัติอุตสาหกรรม ครั้งที่ 3 ค.ศ.1969 การขยายตัวของอุตสาหกรรมจำเป็นต้องผสานความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์อิเล็กทรอนิกส์ และอินเทอร์เน็ตเข้ากับกลไกการทำงานของเครื่องจักรกลายเป็นกลไกอัตโนมัติเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและผลิตภาพให้มากขึ้น รวมทั้งสนับสนุน “การแข่งขัน” ที่เข้มข้นขึ้นในยุคที่ “ผู้บริโภค” เป็นใหญ่ (สุรเดช จงวรรณศิริ, 2562) สำหรับประเทศไทย คือ Thailand 3.0 คือ ยุคอุตสาหกรรมหนักและส่งออก มีการใช้เทคโนโลยีมากขึ้น ผลิตสินค้าที่มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น เช่น ชิ้นส่วนยานยนต์ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ก๊าซธรรมชาติ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2562)

การปฏิวัติอุตสาหกรรม ครั้งที่ 4 ยุคอุตสาหกรรมที่เครื่องจักรและเทคโนโลยีสมัยใหม่ (New technologies) จะเริ่มก้าวเข้ามา “แทนที่มนุษย์” ในเชิงของกำลังแรงงานแล้ว ยิ่งก้าวเข้ามาทดแทนความสามารถใน “การบริหารจัดการ” ด้วยเทคโนโลยีด้านข้อมูลสารสนเทศ (สุรเดช จงวรรณศิริ, 2562) สำหรับประเทศไทยได้มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580) ที่ผลักดันให้ประเทศไทยเป็น Thailand 4.0 เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศจากภาคอุตสาหกรรมไปสู่การขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศด้วยเทคโนโลยีในทุกภาคส่วนของสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ ผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์กรภาครัฐเพื่อความยืดหยุ่นเหมาะสม ทันสมัย และพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561)

เทคโนโลยีรุ่นใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ที่สุดของโลก คือ เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ หรือ Artificial Intelligence (AI) ที่ได้รับการพัฒนาบรรทัดคอมพิวเตอร์ให้สามารถทำงานได้เหมือนมนุษย์มีความฉลาดด้านการรับสาร ด้านการประมวลผล ด้านการคิดวิเคราะห์ และสามารถสื่อสารคำตอบได้แม่นยำเป็นธรรมชาติ หลายองค์กรจึงเลือกนำระบบ AI เข้ามาในองค์กรเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกด้านการทำงาน (Amity Solutions, 2566) และในอนาคตมีแนวโน้มว่าจะมีการจ้างงานแบบผสมผสานระหว่างการทำงานด้วยคนกับการใช้เทคโนโลยี AI เพราะมีความเร็วความแม่นยำในการคำนวณ ฯลฯ เมื่อรวมจุดแข็งของมนุษย์ที่มีทักษะการแก้ปัญหาที่ซับซ้อนแล้วนำมาเสริมกันผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นย่อมดีกับผู้ประกอบการและคนทำงาน (กรุงเทพธุรกิจ, 2566)

อย่างไรก็ตามหากจะนำ AI มาใช้ในการบริหารงานภาครัฐ สามารถนำ AI ไปใช้ในการบริหารจัดการเชิงรุก เพื่อให้ทราบแนวโน้มของประเด็นปัญหาและความต้องการของสังคม และไปนำสู่ขั้นตอนการวางแผนทางการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างชัดเจนสะดวกและรวดเร็ว รวมถึงมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น เช่น รัฐบาลสามารถใช้เพื่อจัดการความปลอดภัยของสาธารณะ ทดแทนการทำงานในลักษณะซ้ำๆ เดิมๆ เป็นกิจวัตร ซึ่งจะช่วยลดเวลาลดขั้นตอนและลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2564: 3)

สำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา เป็นหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่งที่มีแผนพัฒนารัฐสภาดิจิทัล พ.ศ.2566-2570 เพื่อมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ปรับปรุงกระบวนการให้มีความทันสมัย ลดการใช้ทรัพยากรและเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพ สอดรับกับทิศทางการยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และเพื่อขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายและวิสัยทัศน์ในการก้าวสู่การเป็น Smart Parliament โดยมีข้าราชการรัฐสภาสามัญเป็นผู้สนับสนุน ดังนั้น หากข้าราชการรัฐสภาสามัญเกิดการรับรู้และตระหนักถึงประโยชน์ดังกล่าวจะนำไปสู่การยอมรับสิ่งใหม่ ตลอดจนนำมาปรับใช้หรืออาจกล่าวได้ว่า การรับรู้และการยอมรับมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดในบริบทของการเปลี่ยนแปลง จึงทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจ เรื่อง การเตรียมความพร้อมของข้าราชการรัฐสภาสามัญต่อการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบงานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ กรณีศึกษาสำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อศึกษาการเตรียมความพร้อมของข้าราชการรัฐสภาสามัญ ปัจจัยส่วนบุคคล ความสัมพันธ์ของการรับรู้ และการยอมรับกับการเตรียมความพร้อมของข้าราชการรัฐสภาสามัญต่อการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบงานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ กรณีศึกษาสำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนเตรียมความพร้อมสำหรับการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาปรับใช้ในการทำงานของสำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ในอนาคตต่อไป

การทบทวนวรรณกรรม

Artificial Intelligence (AI) ในภาษาไทยตรงกับคำว่า ปัญญาประดิษฐ์ หมายถึง ความสามารถของสิ่งประดิษฐ์ เช่น คอมพิวเตอร์ หุ่นยนต์ เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ ในการแสดงปฏิกิริยาหรือกระทำการใดๆ ในสถานการณ์อย่างหนึ่งอย่างใด ด้วยตนเองเสมือนการทำงานของสมองมนุษย์ (สำนักงานราชบัณฑิตยสภา, 2562)

ประโยชน์ของการนำ AI มาใช้ในการให้บริการของภาครัฐ มีอย่างน้อย 4 ประการ (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2564) ดังนี้

- 1) การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น AI ไปช่วยในกระบวนการออกแบบ พัฒนา และปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ลดความซ้ำซ้อนของงาน ลดข้อผิดพลาดในการให้บริการลดการใช้ทรัพยากร ไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรมนุษย์ งบประมาณ และเวลาในการทำงาน
- 2) ช่วยพัฒนาบริการภาครัฐใหม่ๆ และทำให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น การแก้ไขปัญหาการจราจรติดขัดการเฝ้าระวังการก่ออาชญากรรมล่วงหน้าส่งผลทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนโดยรวมดีขึ้น
- 3) ก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งในภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน โดย AI วิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากการใช้บริการของประชาชน และเมื่อผู้ใช้บริการได้รับประสบการณ์ที่ดี ย่อมทำให้พวกเขายินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมกับการพัฒนาบริการภาครัฐให้ดียิ่งขึ้นต่อไป
- 4) ทำน้อยแต่ได้มาก การนำ AI มาใช้ จะช่วยให้ภาครัฐได้ผลลัพธ์จากการดำเนินงานที่ดีขึ้น เพราะ AI เป็นเครื่องมือช่วยในการตัดสินใจเลือกการดำเนินงานที่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ภายในระยะเวลาเท่าเดิมในขณะที่ใช้คนน้อยลงใช้งบประมาณน้อยลงแต่สามารถให้บริการประชาชนได้เพิ่มมากขึ้น

องค์กรจะก้าวทันการปรับเปลี่ยนจะต้องเตรียมบุคลากรให้พร้อมทำงานด้วย AI และสิ่งที่ต้องมี 3 อย่าง (DEMETER, 2566) ได้แก่

1) ต้อง Reskilling และ Upskilling เมื่อ AI เป็นสิ่งที่ไม่คุ้นเคย ดังนั้นการจะทำงานด้วยการใช้ AI ก็จำเป็นที่จะต้องมีการทักษะบางอย่างเพื่อให้สามารถนำ AI มาประยุกต์ใช้กับงานได้มากขึ้น จึงเป็นสิ่งที่องค์กรควรให้ความสำคัญแก่พนักงานอย่างมาก เพราะจะช่วยให้พนักงานสามารถทำงานด้วยการใช้เครื่องมือ AI ชนิดต่างๆ ได้อย่างคล่องแคล่ว และสามารถนำมาสร้างหรือวิเคราะห์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) สนับสนุนการเรียนรู้แบบ Lifelong Learning Culture การเรียนรู้เป็นสิ่งสำคัญ ปรับตัวเข้ากับ AI องค์กรควรมีการผลักดันให้พนักงานเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะต่างๆ ให้มีความถนัดและชำนาญมากขึ้น

3) มุ่งเน้นการทำงานแบบ Human-AI Collaboration สิ่งที่ต้องคำนึงต้องทำคือการเปลี่ยนมุมมองจากความคิดว่า AI จะมาแทนที่มนุษย์ เป็นการนำ AI มาช่วยทำงานแทน โดยศึกษาว่าส่วนไหนที่จะสามารถใช้ประโยชน์และใช้ทำงานร่วมกันในองค์กรได้บ้าง เช่น การใช้ความสามารถของ AI มาช่วยสร้างสรรค์ผลงานหรือแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน

ตัวแปรการรับรู้ วิเชียร วิทยอดม (2547 อ้างถึงใน ภาวดี เทพคาย, 2564) กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ โดยอธิบายว่าการรับรู้ของบุคคลมีความแตกต่างกัน แม้ว่าจะเห็นสิ่งเดียวกันแต่มีการรับรู้ที่แตกต่างกันได้ขึ้นกับปัจจัยและสิ่งที่ก่อให้เกิดภาพการรับรู้ที่ส่งผลให้การรับรู้ที่บิดเบือนและไม่ตรงกับความเป็นจริง ปัจจัยเหล่านี้สามารถเกิดจากภายในผู้รับรู้ เป้าหมายของการรับรู้ และเนื้อหารายละเอียดของสถานการณ์ที่มีการรับรู้ อธิบายได้ดังนี้

1) ผู้รับรู้ (Perceiver) เมื่อบุคคลมองดูเป้าหมายและพยายามแปลความหมายของสิ่งที่เห็นการแปลความหมายนั้นได้รับอิทธิพลอย่างมากจากอุปนิสัยส่วนตัวของบุคคลที่เป็นผู้รับรู้ รวมถึงปัจจัยที่เกี่ยวกับทัศนคติ แรงจูงใจ ความสนใจ ประสบการณ์ที่ผ่านมา และความคาดหวัง

2) เป้าหมายของการรับรู้ (Target) ลักษณะของเป้าหมายที่ถูกมองดูจะกระทบกับการรับรู้ เช่น คนที่เสี่ยงสูงจะได้รับ การสังเกตเห็นในหมู่คนมากกว่าคนที่เจียมขริม คนที่จะได้รับความสนใจอย่างมากหรือคนที่ไม่ได้รับความสนใจเลย ขึ้นอยู่กับปัจจัยทางอารมณ์ เสียง ขนาด และองค์ประกอบอื่นๆ ของเป้าหมายที่สามารถกระทบต่อการรับรู้ได้ เพราะว่าเป้าหมายไม่ได้ถูกมองในสภาพที่แยกออกมาจากสิ่งอื่นๆ สมพันธภาพของเป้าหมายกับปัจจัยที่อยู่เบื้องหลังหรือภูมิหลังมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของเรา เช่นเดียวกับที่เรามีแนวโน้มที่จะจัดกลุ่มของสิ่งที่คล้ายกันเข้าไว้ด้วยกัน

3) สถานการณ์ของการรับรู้ (Situation) คือ สิ่งแวดล้อมในขณะที่เรามองเห็นภาพและสถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป ก็จะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ที่เปลี่ยนแปลงไปด้วย นอกจากสถานที่แล้วเวลา แสง เสียง อุณหภูมิ หรือสภาวะการณ์อีกหลายอย่างที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ล้วนเป็นองค์ประกอบในสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคล

ตัวแปรการยอมรับ ปุณณนุช ไตรยะธา (2565) กล่าวว่า แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ถูกพัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี หรือนวัตกรรมของผู้ใช้ ได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานของการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) อธิบายได้ว่า ตัวแปรภายนอก จะสร้างการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ซึ่งยังส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ทำให้เกิดความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี และสุดท้ายจะเกิดการใช้อย่างจริงจังตามในภายหลัง ซึ่งการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานเป็นตัวผลักดันให้เกิดความตั้งใจในการใช้งานและการใช้งานจริงอีกด้วย องค์ประกอบของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีประกอบด้วย 5 ปัจจัย ดังนี้

1) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) หมายถึง ระดับที่ผู้ใช้งานเชื่อว่าประโยชน์ของเทคโนโลยีใหม่จะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับงานของตนซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงกับทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และพฤติกรรมของผู้ใช้

2) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) หมายถึง ระดับที่ผู้ใช้งาน เชื่อว่าเทคโนโลยีใหม่ที่จะนำมาใช้ในการทำงานนั้นมีความง่ายในการใช้งาน สามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องอาศัยความพยายามและการเรียนรู้ใหม่มากนัก ซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานและทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน

3) ทศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward Using) หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ใช้งานในบุคคลหนึ่งที่มีต่อเทคโนโลยีใหม่ซึ่งเกิดจากการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานและการรับรู้ความง่าย ในการใช้งานซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยีดังกล่าวที่คาดว่าจะช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงานให้กับตน

4) ความตั้งใจในการใช้งาน (Behavioral Intention) หมายถึง พฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งานเทคโนโลยีนั้นๆ โดยได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานและทัศนคติที่มีต่อการใช้งานเทคโนโลยีนั้นที่จะส่งผลโดยตรงกับความตั้งใจเทคโนโลยีดังกล่าว

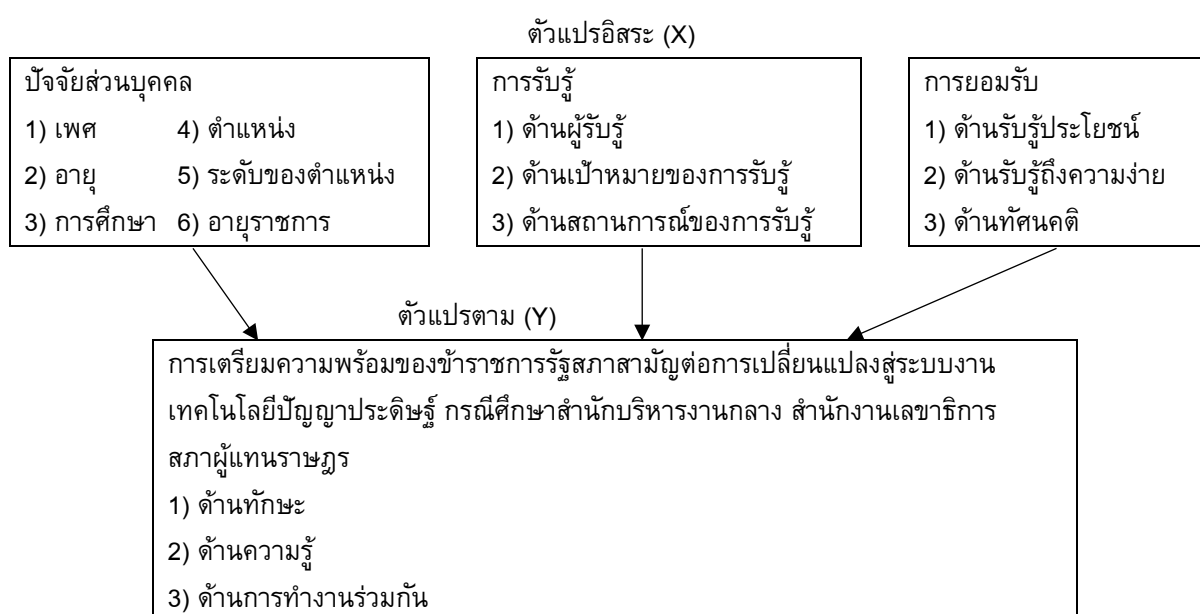
5) การใช้งานจริง (Actual Use) หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งเกิดการยอมรับเทคโนโลยีดังกล่าว โดยเกิดการนำมาใช้จริง โดยมีทัศนคติต่อการใช้งานเป็นตัวแปรที่มีผลต่อการใช้งานจริงของผู้ใช้

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำตัวแปรการรับรู้โดยประยุกต์ใช้จาก วิเชียร วิทยอุดม (2547) อ้างอิงจาก ภารดี เทพคายณ, 2564) ตัวแปรการยอมรับประยุกต์ใช้จาก ปุณยณัฐ ไตรยะธา (2565: 10-11) และการเตรียมความพร้อมประยุกต์ใช้จาก DEMETER (2566) ปรากฏดังกรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการรัฐสภาสามัญ สำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบงานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่แตกต่างกัน
- 2) การรับรู้และการยอมรับมีความสัมพันธ์กับการเตรียมความพร้อมของข้าราชการรัฐสภาสามัญต่อการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบงานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ กรณีศึกษาสำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
- 3) การเตรียมความพร้อมของข้าราชการรัฐสภาสามัญต่อการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบงานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ กรณีศึกษาสำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร อยู่ในระดับมาก

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการรัฐสภาสามัญที่ปฏิบัติงานในสำนักบริหารงานกลาง สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำนวน 73 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ทดสอบความเชื่อมั่น .97 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ (บุญใจ ศรีสถิตนรากร, 2550 อ้างอิงใน อนิวัช แก้วจำนงค์,

2564) สถิติพรรณนาที่นำมาวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับสถิติอนุมานที่นำมาทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 71.20 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 38.40 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 49.30 ตำแหน่งเป็นธุรการ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 41.10 ระดับของตำแหน่งงาน คือ กลุ่มระดับปฏิบัติการ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 กลุ่มอายุราชการระหว่าง 11-20 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 32.90 และพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งระดับตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเตรียมความพร้อมของข้าราชการรัฐสภาสามัญต่อการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบงานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ กรณีศึกษาสำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรไม่แตกต่างกัน ยกเว้นอายุราชการ

การเตรียมความพร้อมของข้าราชการรัฐสภาสามัญต่อการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบงานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ กรณีศึกษาสำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่า โดยภาพรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.550) พบว่า ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยมากที่สุด คือ การทำงานร่วมกัน ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.695) ความรู้ ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.631) และทักษะ ($\bar{X} = 3.35$, S.D. = 0.618) ตามลำดับ

การรับรู้และการยอมรับมีความสัมพันธ์กับการเตรียมความพร้อมของข้าราชการรัฐสภาสามัญต่อการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบงานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ กรณีศึกษาสำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่า การรับรู้ ($r = 0.621$, Sig = 0.000) มีความสัมพันธ์ในระดับสูง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามมีการยอมรับ ($r = 0.708$, Sig = 0.000) มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก

ตารางที่ 1 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติที่ใช้	ค่าสถิติ	Sig.
เพศ	F-test	0.773	0.466
อายุ	F-test	2.233	0.092
การศึกษา	F-test	1.788	0.157
ตำแหน่ง	F-test	2.556	0.062
ระดับตำแหน่ง	F-test	1.276	0.280
อายุราชการ	F-test	3.248	0.027

* $p < .05$

ตารางที่ 2 ปัจจัยการรับรู้และปัจจัยการยอมรับ

ปัจจัย	$\bar{X}$	Std. Error	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
การรับรู้	3.87	0.543	0.621**	0.000	สูง
การยอมรับ	3.89	0.540	0.708**	0.000	สูงมาก

* $p < .05$

ตารางที่ 3 การเตรียมความพร้อมของข้าราชการรัฐสภาสามัญ

การเตรียมความพร้อม	$\bar{X}$	Std. Error	ระดับความเห็น
ทักษะ	3.35	0.618	ปานกลาง
ความรู้	3.41	0.631	ปานกลาง
การทำงานร่วมกัน	3.85	0.695	มาก

* $p < .05$

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1) การเตรียมความพร้อมของข้าราชการรัฐสภาสามัญต่อการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบงานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ กรณีศึกษาสำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะข้าราชการรัฐสภาสามัญรับรู้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์สามารถทำงานได้หลายรูปแบบ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน จึงทำให้ข้าราชการมีความยินดีและพร้อมที่จะปรับตัวทำงานร่วมกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิธิพร คงแก้ว และ ไอริน โรจน์รักษ์ (2564) ศึกษาเรื่อง ความพร้อมของบุคลากรสำนักทรัพยากรบุคคลต่อการเข้าสู่ยุค HR 4.0 กรณีศึกษาบุคลากรสำนักทรัพยากรบุคคล ในบริษัทเจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) กรุงเทพมหานคร พบว่า ความพร้อมของบุคลากรสำนักทรัพยากรบุคคลต่อการเข้าสู่ยุค HR 4.0 อยู่ในระดับมาก

2) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการรัฐสภาสามัญ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาตำแหน่ง ระดับของตำแหน่ง อายุราชการ อธิบายได้ดังนี้ เพศ ตำแหน่ง ระดับของตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเตรียมความพร้อมของข้าราชการรัฐสภาสามัญต่อการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบงานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ กรณีศึกษาสำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหน่วยงานเปิดโอกาสให้ข้าราชการรัฐสภาสามัญเข้ารับการพัฒนาความรู้ การฝึกอบรมอย่างเท่าเทียมกัน แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริฉัตร วิชฎาภรณ์กุล (2563) ศึกษาเรื่อง การเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบงานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร พบว่า เพศ ลักษณะของตำแหน่ง ระดับของตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบงานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ไม่แตกต่างกัน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ การศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเตรียมความพร้อมของข้าราชการรัฐสภาสามัญต่อการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบงานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ กรณีศึกษาสำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีส่งเสริมให้ข้าราชการรัฐสภาสามัญเรียนรู้ เข้าถึงทรัพยากร และพัฒนาทักษะของตนเองอยู่เสมอ แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิธิพร คงแก้ว และ ไอริน โรจน์รักษ์ (2564) ศึกษาเรื่องความพร้อมของบุคลากรสำนักทรัพยากรบุคคลต่อการเข้าสู่ยุค HR 4.0 กรณีศึกษาบุคลากรสำนักทรัพยากรบุคคลในบริษัทเจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) กรุงเทพมหานคร พบว่า อายุ การศึกษา ที่แตกต่างกัน ส่งผลถึงความพร้อมของบุคลากรสำนักทรัพยากรบุคคลที่มีต่อการเข้าสู่ยุค HR 4.0 ไม่แตกต่างกัน และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุราชการ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเตรียมความพร้อมของข้าราชการรัฐสภาสามัญต่อการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบงานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ กรณีศึกษาสำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประสบการณ์ และทัศนคติที่ต่างกันส่งผลให้มีความต้านทานการเปลี่ยนแปลง ในขณะที่บางกลุ่มมีความยืดหยุ่นและเปิดกว้างต่อเทคโนโลยีใหม่ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล ศรีมุข และคณะ (2561) ศึกษาเรื่อง การเตรียมความพร้อมด้านนวัตกรรมของบุคลากรในบริษัทเอกชน : กรณีศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา พบว่า ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความพร้อมด้านนวัตกรรมแตกต่างกัน

3) การรับรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับการเตรียมความพร้อมของข้าราชการรัฐสภาสามัญต่อการเปลี่ยนแปลงระบบงานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ กรณีศึกษาสำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการรัฐสภาสามัญรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ที่ชัดเจนเพิ่มมากขึ้นจะส่งผลต่อการเตรียมความพร้อมของข้าราชการรัฐสภาสามัญต่อการเปลี่ยนแปลงระบบงานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ กรณีศึกษาสำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กานต์ดนัย ชลสุวัฒน์ (2561) ศึกษาเรื่อง การรับรู้สาเหตุของการเปลี่ยนแปลงองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมต่อการดำเนินการเปลี่ยนแปลงและกลยุทธ์การจัดการเพื่อเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์การ: กรณีศึกษาบริษัท A จำกัด พบว่า การรับรู้สาเหตุการเปลี่ยนแปลงองค์การปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกมีอิทธิพลทางบวกในระดับสูงต่อการลดลงของพฤติกรรมต่อการดำเนินการเปลี่ยนแปลง และการรับรู้สาเหตุการเปลี่ยนแปลงองค์การปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกมีอิทธิพลทางบวกในระดับสูงต่อความคิดเห็นของกลยุทธ์การจัดการเพื่อเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์การ ส่วนการยอมรับการรับรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมากกับการเตรียมความพร้อมของข้าราชการรัฐสภาสามัญต่อการเปลี่ยนแปลงระบบงานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ กรณีศึกษาสำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการรัฐสภาสามัญเปิดกว้างมองเห็นโอกาส และยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) เพิ่มมากขึ้น จะส่งผลต่อการเตรียมความพร้อมของข้าราชการรัฐสภาสามัญต่อการเปลี่ยนแปลงระบบงานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ กรณีศึกษาสำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพิ่มมากขึ้นเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัคกมล ใจมา (2563) ศึกษาเรื่องการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยรวมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

- 1) ควรฝึกอบรมและสัมมนาเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในบริบทของงานราชการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะของข้าราชการรัฐสภาสามัญ รวมถึงการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดรับสิ่งใหม่ เพื่อให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลง
- 2) ควรจัดให้มีโครงการนำร่องในสำนัก/กลุ่มงาน เพื่อทดลองใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) อย่างเป็นทางการ และประเมินผลการใช้งาน เพื่อสร้างความมั่นใจและแสดงผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม เช่น การสัมภาษณ์ผู้บริหารข้าราชการรัฐสภาสามัญผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น
- 2) ควรศึกษาประเด็นปัญหา-อุปสรรค ของการทำงานในปัจจุบัน เพื่อให้สามารถระบุความต้องการและแนวทางในการพัฒนาทักษะทางเทคโนโลยีได้ชัดเจนยิ่งขึ้น
- 3) ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาประยุกต์ใช้ในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าไปสู่การพัฒนากระบวนการดำเนินงานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2562). *ประเทศไทย 4.0 หรือ Thailand 4.0*. สืบค้นจาก https://www.dla.go.th/upload/ebook/column/2019/3/2258_6066.pptx.
- กรุงเทพธุรกิจ. (2566). *7 ล้านตำแหน่งงานถูกแทนที่ด้วย AI จีนายจ้าง-ภาครัฐเร่งพัฒนาทักษะแรงงาน*. สืบค้นจาก <https://www.bangkokbiznews.com/health/labour/1049424>.

- กานต์ดนัย ชลสุวัฒน์ และ ธนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ. (2562). การรับรู้สาเหตุของการเปลี่ยนแปลงองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงและกลยุทธ์การจัดการเพื่อเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์การ: กรณีศึกษาบริษัท A จำกัด. *วารสาร Humanities, Social Sciences and arts*, 12(4), 1227-1243.
- คณศ นามนัย, วีระวุฒิ วรรณภากร, ชีรังกูร วรบำรุงกุล, เรืองวิทย์ นิลโคตร, วิญญู บุญลอย และ อรุณเกียรติ จันทร์สงแสง. (2565). การอภิวัฒน์หลักสูตรในยุคการถูกแทนที่ด้วยเทคโนโลยี. *วารสารคุณภาพชีวิตกับกฎหมาย*, 19(1), 167.
- นฤมล ศรีมุกข์, จิตาภา ชุ่มจันทร์, ปิยนุช เกื้อเพชร, วรรณภรณ์ บริพันธ์ และ เจษฎา นกน้อย. (2561). การเตรียมความพร้อมด้านนวัตกรรมของบุคลากรในบริษัทเอกชน: กรณีศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา. *การประชุมวิชาการระดับชาติ “วลัยลักษณ์วิจัย” ครั้งที่ 10*.
- นิธิพร คงแก้ว และ อริน โรจน์รักษ์. (2564). ความพร้อมของบุคลากรสำนักทรัพยากรบุคคลต่อการเข้าสู่ยุค HR 4.0 กรณีศึกษา บุคลากรสำนักทรัพยากรบุคคล ในบริษัทเจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) กรุงเทพมหานคร. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 47(1), 161-174.
- ปาริฉัตร วิชฎาภรณ์กุล. (2563). การเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสู่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานโรงแรมใน กรุงเทพมหานคร. *วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร*.
- ปุณณนุช ไตรยะธา. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการส่งด้วยเสียงด้วยปัญญาประดิษฐ์: กรณีศึกษาอุปกรณ์อัจฉริยะ Xiaomi. การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภักกมล ไจมา. (2563). การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภารดี เทพคายณ. (2564). การศึกษาระดับการรับรู้และความเข้าใจของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ต่อนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานและพฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน. สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2564). *AI in Government Services ปัญญาประดิษฐ์ในการบริการภาครัฐ*. สืบค้นจาก <https://www.etda.or.th/getattachment/bb938d1a-6dd4-4407-bd87-d026773eda89/AI-in-Government-Services.aspx>.
- สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2562). *ปัญญาประดิษฐ์ (เอไอ)*. สืบค้นจาก https://web.facebook.com/RatchabanditThai/photos/a.2519695738088506/2527567393968007/?type=3&_rdc=1&_rdr.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). *ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.2561-2580 (ฉบับย่อ)*. สืบค้นจาก http://nscr.nesdc.go.th/wp-content/uploads/2023/06/NS_SumPlanOct2018.pdf.
- สุรเดช จงวรรณศิริ. (2562). การปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4. *THIS ACADEMY CLUB*, (22), 8.
- อนิวัช แก้วจำนงค์. (2564). แนวคิดเกี่ยวกับการวัด ปัจจัยที่มีผลต่อความคลาดเคลื่อนจากการวัด การตรวจสอบคุณภาพความตรง และความเที่ยงของเครื่องมือวิจัย (เน้นเครื่องมือวัดเชิงปริมาณ). สืบค้นจาก https://www.ubu.ac.th/web/files_up/00008f2021091022210536.pdf.
- DEMETER. (2566). *Checklist 3 สิ่งต้องมี เตรียมบุคลากรให้พร้อมทำงานในยุคแห่ง AI*. สืบค้นจาก <https://www.dmit.co.th/th/google-workspace-updates-th/checklist-3-things-to-get-ready-for-ai/>.

Data Availability Statement: The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

Conflicts of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Publisher's Note: All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.



Copyright: © 2024 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).