

Factors Influencing the Acceptance of Artificial Intelligence Technology Affecting Organizational Readiness for Support and Supervision: A Case Study of Provincial Offices for the Promotion of Local Administration in the Lower Northern Region

Thutsapong Wongsawad^{1*}

¹ Public Administration, Faculty of Social Sciences and Education, Thongsook College, Thailand

* Corresponding author. E-mail: profthut@gmail.com

ABSTRACT

This research article aims to study (1) the level of acceptance and awareness of artificial intelligence technology among personnel in the Provincial Local Administration Promotion Offices in the lower northern region, (2) the level of organizational readiness to adopt artificial intelligence technology for support and oversight, (3) the influence of these factors on organizational readiness and (4) Guidelines for developing organizational readiness to enhance the efficiency of public services. A mixed-methods approach integrating quantitative and qualitative research was employed. Questionnaires and in-depth interviews served as the primary data collection tools. The quantitative sample consisted of 162 personnel selected through stratified and simple random sampling, while 17 key informants participated in the qualitative phase. Data analysis utilized descriptive statistics, multiple regression analysis, and content analysis. The research results found that (1) the factors of acceptance and awareness of artificial intelligence technology of personnel were at a high level, showing a positive attitude towards the application of AI in government work. (2) The organization's readiness to adopt artificial intelligence technology is at a high level, reflecting the preparation of infrastructure and operating systems to support new technology. (3) The influence of factors on acceptance and perception of artificial intelligence technology on organizational readiness had a predictive power of 67.80 percent and 94.70 percent. Hypothesis testing results indicate that perceived benefits, ease of use, and attitudes towards AI have a significant positive impact on organizations' readiness to adopt AI to enhance the efficiency of public services; and (4) Guidelines for developing organizational readiness include: defining data standards, information security, and AI quality control systems; developing a 3-5 year AI master plan; developing the skills and attitudes of personnel; establishing pilot areas to test the system before actual use; and strengthening cooperation between agencies. All of these are important factors that help organizations to use AI safely, transparently, and to the greatest benefit of the people in the lower northern region.

Keywords: Acceptance Factors, Artificial Intelligence Technology, Agency Readiness, Support and Supervision

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่ส่งผลต่อความพร้อมของหน่วยงานในการสนับสนุนและกำกับดูแล: กรณีศึกษาสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดในเขตภาคเหนือตอนล่าง

ธรรพพงศ์ วงษ์สวัสดิ์^{1*}

¹ สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยทองสุข ประเทศไทย

* Corresponding author. E-mail: profthut@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับปัจจัยการยอมรับและการรับรู้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดในเขตภาคเหนือตอนล่าง (2) ระดับความพร้อมขององค์กรในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ไปใช้ในการสนับสนุนและกำกับดูแล (3) อิทธิพลของปัจจัยดังกล่าวต่อความพร้อมขององค์กร และ (4) แนวทางการพัฒนาความพร้อมขององค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชน ใช้วิธีวิจัยแบบผสมวิธี ได้แก่ การวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ คือ บุคลากรจากหน่วยงานการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนล่าง จำนวน 162 คน ด้วยการสุ่มแบบชั้นภูมิและการสุ่มอย่างง่าย และใช้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 17 คน สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา การถดถอยพหุคูณ และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยการยอมรับและการรับรู้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของบุคลากรอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นถึงทัศนคติเชิงบวกต่อการประยุกต์ใช้ AI ในงานราชการ (2) ความพร้อมขององค์กรในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ไปใช้ อยู่ในระดับมาก สะท้อนถึงการเตรียมโครงสร้างพื้นฐานและระบบการทำงานรองรับเทคโนโลยีใหม่ (3) อิทธิพลของปัจจัยการยอมรับและการรับรู้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ต่อความพร้อมขององค์กรมีอำนาจพยากรณ์ที่ระดับร้อยละ 67.80 และ 94.70 ผลการทดสอบสมมติฐานชี้ว่า การรับรู้ประโยชน์ ความง่ายต่อการใช้งาน และทัศนคติต่อ AI ส่งผลเชิงบวกต่อความพร้อมขององค์กรในการนำ AI ไปใช้เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการบริการประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ และ (4) แนวทางการพัฒนาความพร้อมขององค์กรประกอบด้วย การกำหนดมาตรฐานข้อมูล ความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ และระบบตรวจสอบคุณภาพ AI การจัดทำแผนแม่บทการใช้ AI ระยะ 3-5 ปี การพัฒนาทักษะและทัศนคติของบุคลากร การจัดทำพื้นที่ทดลองเพื่อทดสอบระบบก่อนใช้งานจริง และการเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ทั้งหมดนี้เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้องค์กรสามารถนำ AI มาใช้ได้จริงอย่างปลอดภัย โปร่งใส และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนล่าง

คำสำคัญ: ปัจจัยการยอมรับ, เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์, ความพร้อมของหน่วยงาน, การสนับสนุนและกำกับดูแล

© 2026 JSDP: Journal of Spatial Development and Policy

บทนำ

ในทศวรรษที่ผ่านมา เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ได้ขยายบทบาทอย่างรวดเร็วและมีอิทธิพลต่อพัฒนาการด้านเศรษฐกิจ สังคม และภาคบริการสาธารณะ โดยเฉพาะในภาครัฐที่มุ่งยกระดับคุณภาพบริการและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานภายใต้การขับเคลื่อนสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) การประยุกต์ใช้ AI จึงกลายเป็นกลไกสำคัญที่เปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานและโครงสร้างบริการของรัฐ ทั้งในด้านการให้บริการประชาชน การเข้าถึงข้อมูล และการเสริมความโปร่งใสและตรวจสอบได้ (Organisation for Economic Co-operation and Development, 2021) และเทคโนโลยี AI ที่ถูกนำมาใช้ในภาครัฐอย่างแพร่หลาย ได้แก่ ระบบสนทนาอัตโนมัติ (Chatbot) ที่ช่วยตอบคำถามประชาชนแบบเรียลไทม์ ลดภาระเจ้าหน้าที่และเพิ่มความรวดเร็วในการบริการ ระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงทำนาย (Predictive Analytics) ที่ช่วยให้หน่วยงานคาดการณ์ปัญหาและวางแผนเชิงรุกบนฐานข้อมูลขนาดใหญ่ ระบบประมวลผล

ภาษาธรรมชาติ (NLP) ที่แปลงข้อมูลข้อความจำนวนมากให้เป็นสารสนเทศเพื่อการกำหนดนโยบาย และระบบอัตโนมัติ (Automation) ที่ช่วยลดงานซ้ำซ้อน เพิ่มความถูกต้อง และลดต้นทุนด้านบุคลากร เทคโนโลยีเหล่านี้ทำให้การดำเนินงานของภาครัฐมีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน (UN DESA, 2022)

การยอมรับและการนำ AI ไปใช้ในบริบทหน่วยงานท้องถิ่นถือเป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในประเทศไทยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ต้องเผชิญกับความท้าทายด้านทรัพยากรจำกัด ความซับซ้อนของปัญหาชุมชน ความคาดหวังของประชาชนที่เพิ่มสูงขึ้น และแรงกดดันให้ปรับปรุงคุณภาพบริการสาธารณะให้ทันสมัย การประยุกต์ AI จึงมีศักยภาพในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อมูลท้องถิ่น การบริหารงานทะเบียน การบริการด้านสาธารณสุข การจัดการขยะและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน ซึ่งช่วยให้ท้องถิ่นตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทันท่วงทีมากขึ้น อย่างไรก็ตาม การยอมรับเทคโนโลยี AI ยังคงมีความแตกต่างกันไปตามบริบทองค์กร โดยมีปัจจัยสำคัญหลายด้านที่มีอิทธิพล เช่น ความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล ความสามารถด้านเทคโนโลยีของบุคลากร รับรู้ประโยชน์และความเสี่ยงของการใช้ AI ความเชื่อมั่นในความปลอดภัยข้อมูล และการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง (ณัฐพันธ์ เฆรนนท์, 2561) ปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลโดยตรงต่อความพร้อมในการนำ AI ไปใช้เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้การศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี AI ในระดับท้องถิ่นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้สามารถประเมินความพร้อมและกำหนดแนวทางพัฒนาที่เหมาะสมสำหรับการยกระดับบริการสาธารณะในยุคดิจิทัล

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด (สอ.จ.) ในเขตภาคเหนือตอนล่างของประเทศไทย เป็นหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาคที่มีบทบาทเชิงยุทธศาสตร์ในการสนับสนุน กำกับ และขับเคลื่อนการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ให้เป็นไปตามกรอบนโยบายของรัฐบาลอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นระบบ โดยครอบคลุมภารกิจด้านการวางแผนพัฒนา การบริหารทรัพยากร การให้บริการสาธารณะ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน และการกำกับดูแลตามกฎหมาย เขตภาคเหนือตอนล่างประกอบด้วย 7 จังหวัด ได้แก่ นครสวรรค์ อุทัยธานี กำแพงเพชร ตาก สุโขทัย พิษณุโลก และพิจิตร ซึ่งถือเป็นพื้นที่เชิงยุทธศาสตร์ที่มีความหลากหลายด้านบริบททางเศรษฐกิจ สังคม และการบริหารท้องถิ่น จึงเหมาะสมต่อการศึกษานโยบายสาธารณะและกลไกการขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านเชิงดิจิทัลของภาครัฐ (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2567) การเลือกศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) กับ สอ.จ. แทนการศึกษากับ อปท. โดยตรง มีเหตุผลเชิงวิชาการที่สำคัญ เนื่องจาก สอ.จ. ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการประสานงาน ถ่ายทอดนโยบาย และกำกับมาตรฐานการบริหารระหว่างกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกับ อปท. ทุกแห่งในจังหวัด การยอมรับหรือไม่ยอมรับเทคโนโลยี AI ในระดับ สอ.จ. จึงมีอิทธิพลเชิงโครงสร้างต่อทิศทางการนำเทคโนโลยีไปใช้ของ อปท. ในภาพรวม มากกว่าการศึกษาเชิงกระจายในระดับพื้นที่รายองค์กร (สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดกำแพงเพชร, 2564) และบทบาทสำคัญในการสนับสนุนระบบการบริหารจัดการภายในของ อปท. ทั้งด้านบุคลากร การเงิน การคลัง การพัสดุ และระบบบัญชี ซึ่งเป็นมิติที่เทคโนโลยี AI สามารถเข้ามาเพิ่มประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และความแม่นยำในการตัดสินใจเชิงนโยบายได้อย่างเป็นรูปธรรม การศึกษาการยอมรับ AI ในระดับ สอ.จ. จึงสะท้อนความพร้อมเชิงสถาบัน ความสามารถของบุคลากร และกรอบธรรมาภิบาลดิจิทัลของภาครัฐท้องถิ่นได้อย่างชัดเจน (สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2562) อีกทั้งในด้านการบริการสาธารณะ สอ.จ. ยังมีบทบาทในการผลักดันการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การศึกษา การสาธารณสุข และการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับนโยบาย ซึ่งการยอมรับ AI ในหน่วยงานระดับนี้จะส่งผลเชิงระบบต่อคุณภาพการบริหารและการบริการของ อปท. ในระยะยาว (กองยุทธศาสตร์และแผนงาน, 2563)

การศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ที่มีอิทธิพลต่อความพร้อมของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดในเขตภาคเหนือตอนล่าง มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลดิจิทัลและการยกระดับประสิทธิภาพการบริหารราชการส่วนภูมิภาค สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด (สอ.จ.) มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุน กำกับ และผลักดันให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) มีความพร้อมด้านบุคลากร ระบบข้อมูล และโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล เพื่อรองรับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการ

อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี AI อย่างเหมาะสมสามารถเสริมศักยภาพการดำเนินงานของ อปท. ในหลายมิติ ทั้งการพัฒนาแบบการให้บริการสาธารณะใหม่ ๆ การลดภาระงานซ้ำซ้อนของเจ้าหน้าที่ การเพิ่มความรวดเร็วและความถูกต้องของงานประจำ ตลอดจนการสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบายบนพื้นฐานของข้อมูลที่มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ ตัวอย่างการประยุกต์ใช้ AI ในงานท้องถิ่น ได้แก่ ระบบแชทบอตเพื่อให้ข้อมูลบริการประชาชน และรับเรื่องร้องเรียน ระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงทำนายเพื่อติดตามและคาดการณ์ปัญหาสาธารณะ เช่น น้ำท่วม การจัดการขยะ หรือการแพร่ระบาดของโรค ระบบประมวลผลภาษาธรรมชาติ (Natural Language Processing: NLP) เพื่อจัดการเอกสารราชการ และระบบอัตโนมัติสำหรับลดขั้นตอนงานด้านทะเบียนและภาษี ซึ่งเทคโนโลยีดังกล่าวช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการภาครัฐได้สะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงมากยิ่งขึ้น ลดขั้นตอนการติดต่อราชการและความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูล อย่างไรก็ตาม ความสำเร็จของการนำ AI ไปใช้ในระดับ อปท. จำเป็นต้องอาศัยความพร้อมในหลายมิติ ได้แก่ ศักยภาพและทักษะดิจิทัลของบุคลากร ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล ระบบการบริหารจัดการข้อมูล และนโยบายสนับสนุนที่มีความชัดเจนจากทั้งระดับจังหวัดและส่วนกลาง ซึ่งสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดทำหน้าที่เป็นกลไกสำคัญในการประสาน สนับสนุน และขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านดังกล่าว เพื่อให้เทคโนโลยี AI เป็นเครื่องมือสำคัญในการยกระดับคุณภาพการบริหารและคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างยั่งยืน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2563)

จากที่กล่าวมา การขับเคลื่อนภาครัฐสู่ยุคดิจิทัลเป็นนโยบายสำคัญของประเทศ โดยมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและปัญญาประดิษฐ์มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารราชการ การให้บริการสาธารณะ และการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึง (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), 2566) รวมถึงรองรับความต้องการของประชาชนได้ตรงจุดมากขึ้น อย่างไรก็ตาม การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในภาครัฐยังเผชิญข้อจำกัดหลายประการ ทั้งในด้านทักษะดิจิทัลและความรู้ด้าน AI ของบุคลากร ความไม่สมบูรณ์ของระบบฐานข้อมูล และการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ข้อจำกัดด้านงบประมาณ ตลอดจนนโยบายสนับสนุนและความต่อเนื่องในการพัฒนา ซึ่งล้วนส่งผลต่อประสิทธิผลของการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลในเชิงปฏิบัติ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2564) แม้สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดในเขตภาคเหนือตอนล่างมีความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานบางส่วน แต่ยังมีข้อท้าทายด้านบุคลากร งบประมาณ และกรอบนโยบายที่สนับสนุนไม่เพียงพอ ปัจจัยสำคัญที่กำหนดการยอมรับและการใช้งาน AI ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ ความเชื่อมั่นในระบบ ทักษะและความคุ้นเคยของบุคลากร ตลอดจนระดับการสนับสนุนจากผู้บริหารและองค์กร การศึกษาและทำความเข้าใจปัจจัยเหล่านี้จึงเป็นสิ่งจำเป็นต่อการวางแผนพัฒนาความพร้อมด้านเทคโนโลยี การจัดสรรทรัพยากร และการออกแบบระบบสนับสนุนที่เหมาะสม เพื่อให้การนำ AI ไปใช้ในภาครัฐเกิดประสิทธิภาพและความยั่งยืนในระยะยาว

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการยอมรับและการรับรู้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดในเขตภาคเหนือตอนล่าง
2. เพื่อศึกษาระดับความพร้อมขององค์กรในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ไปใช้ในการสนับสนุนและกำกับดูแล
3. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยการยอมรับและการรับรู้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ต่อความพร้อมขององค์กรในการสนับสนุนและกำกับดูแลการใช้เทคโนโลยี
4. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาความพร้อมขององค์กรในการสนับสนุนและกำกับดูแลการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชน

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรจากหน่วยงานด้านการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ในเขตภาคเหนือตอนล่าง มีจำนวนทั้งสิ้น 272 คน (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2567)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างที่แบ่งประชากรออกเป็นกลุ่มย่อยที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันก่อน จากนั้นจึงทำการสุ่มอย่างง่าย ด้วยวิธีจับฉลาก ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยใช้ตารางการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 162 คน

1.3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้บริหารหน่วยงานท้องถิ่นและหน่วยงานที่รับผิดชอบภารกิจบริการสาธารณะ ในระดับจังหวัดและระดับอำเภอ ภายในพื้นที่ศึกษาในเขตภาคเหนือตอนล่าง โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ด้วยการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 17 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม และการวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์

2.1 การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

2.1.1 การพัฒนาแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ การรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ และความพร้อมขององค์กรในการสนับสนุนและกำกับดูแลการใช้เทคโนโลยี ผู้วิจัยได้ตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนไปถึงความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสมของข้อคำถาม ซึ่งผู้เชี่ยวชาญมีเกณฑ์ในการพิจารณาให้คะแนนในแต่ละข้อคำถาม

2.1.2 แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน นำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item Objective Congruence) ซึ่งมีค่าคะแนนอยู่ระหว่าง 0.80-1.00

2.1.3 นำแบบสอบถามที่มีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชากรซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และนำแบบสอบถามที่ได้จากการทดสอบ มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ มีค่าความเชื่อมั่น 0.983

2.2 การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

2.2.1 พัฒนาเครื่องมือให้มีความครอบคลุมตัวแปรและวัตถุประสงค์ โดยเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence Index = IOC) ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่า IOC = 0.80 ขึ้นไป ผลการทดสอบค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 1.00 แล้วนำแบบสัมภาษณ์ไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง

2.2.2 หลังจากนำแบบสัมภาษณ์ไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ มาปรับปรุงและแก้ไข เพื่อให้ได้เครื่องมือการวิจัยที่มีความสมบูรณ์และสามารถเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพได้ตรงตามวัตถุประสงค์ และนำแบบสัมภาษณ์ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริง

3. สมมติฐานการวิจัย

H1: ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพร้อมขององค์กรในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ไปใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชน

H2: การรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพร้อมขององค์กรในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ไปใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชน

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 การเก็บข้อมูลวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ

4.1.1 ในเบื้องต้นผู้วิจัยจะทำการสอบถามการให้ความยินยอมในการตอบข้อมูลของแบบสอบถามก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล หากกลุ่มตัวอย่างยินยอมที่จะให้ข้อมูล ผู้วิจัยจึงแจกแบบสอบถามและชี้แจงพร้อมอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องให้ตอบแบบสอบถามทราบ รวมถึงชี้แจงให้ทราบวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ ด้วยการแจกแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นในรูปแบบของแบบสอบถามออนไลน์ โดยใช้คิวอาร์โค้ด ระหว่างเดือนเมษายนถึงสิงหาคม 2568 เพื่อให้ได้แบบสอบถามกลับมาครบถ้วนตามเวลาที่กำหนด

4.1.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ทุกฉบับ และนับจำนวนให้เท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง กรณีแบบสอบถามไม่ครบถ้วนหรือไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจะดำเนินการแจกแบบสอบถามใหม่อีกครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วน และทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ต่อไป

4.2 การเก็บข้อมูลวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ

4.2.1 ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิและทุติยภูมิ ทั้งแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้กำหนดแนวทางการพัฒนาความพร้อมขององค์กรในการสนับสนุนและกำกับดูแลการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชน

4.2.2 ติดต่อและนัดหมายผู้ให้สัมภาษณ์ พร้อมชี้แจงวัตถุประสงค์และขั้นตอนการเก็บข้อมูลอย่างชัดเจน พร้อมทั้งเตรียมแบบสัมภาษณ์และศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อปรับถ้อยคำและวิธีการถามให้เหมาะสม

4.2.3 ดำเนินการสัมภาษณ์ตามแบบสัมภาษณ์ที่กำหนด พร้อมบันทึกข้อมูลทั้งในรูปแบบเอกสารและเครื่องบันทึกเสียง (เมื่อได้รับอนุญาต) พร้อมทั้งตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลหลังการสัมภาษณ์ เพื่อให้มั่นใจว่าครอบคลุมประเด็นที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยครบถ้วน

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

5.1.1 วิเคราะห์ปัจจัยการยอมรับและการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ และความพร้อมขององค์กรในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ไปใช้ในการสนับสนุนและกำกับดูแลการใช้เทคโนโลยี โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยมีเกณฑ์การแปลผลค่าคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ คะแนน 4.51-5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด, 3.51-4.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก, 2.51-3.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง, 1.51-2.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย และ 1.00-1.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

5.1.2 วิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยการยอมรับและการรับรู้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ต่อความพร้อมขององค์กรในการสนับสนุนและกำกับดูแลการใช้เทคโนโลยี ด้วยวิธีการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

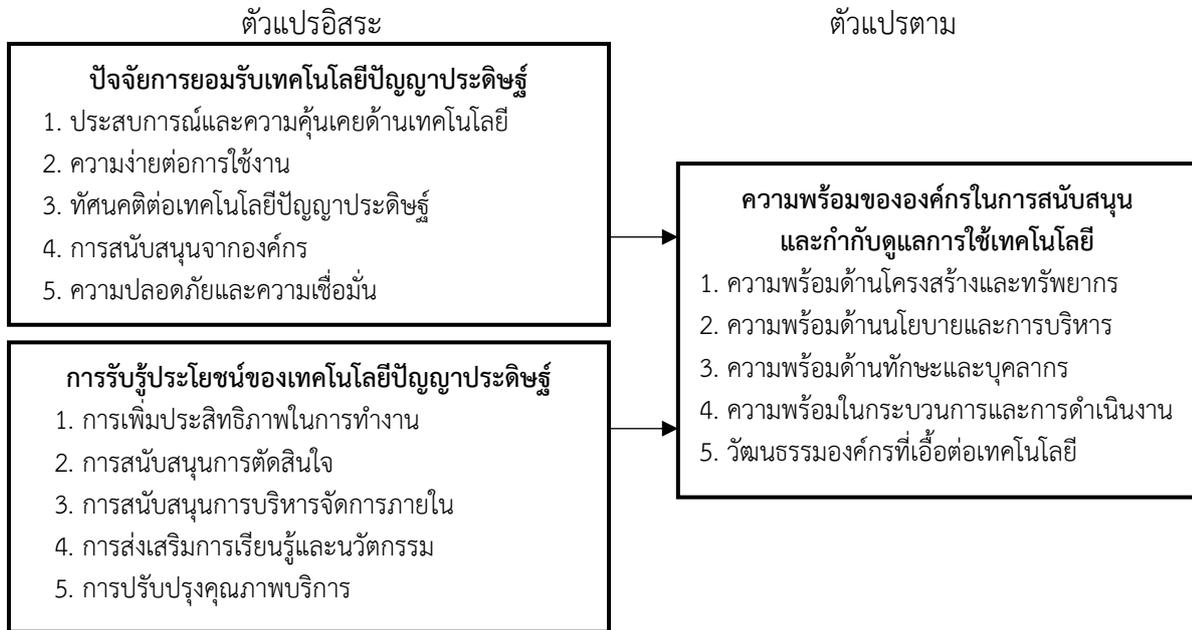
5.2.1 รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ทั้งบันทึกข้อความและบันทึกเสียง แล้วจำแนกเนื้อหาตามประเด็นที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

5.2.2 เปรียบเทียบข้อมูลคำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละราย เพื่อพิจารณาความสอดคล้อง ความเหมือนและความแตกต่าง ก่อนเข้าสู่การวิเคราะห์เชิงลึก และนำประเด็นจากการสัมภาษณ์มาเปรียบเทียบกับเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัย เพื่อยืนยันความถูกต้องและตรวจสอบความสอดคล้องกันของข้อมูล

5.2.3 สังเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดที่ผ่านการเปรียบเทียบและวิเคราะห์ เพื่อจัดทำข้อค้นพบและสรุปผลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาความพร้อมขององค์กรในการสนับสนุนและกำกับดูแลการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ตามแนวคิดของ Davis (1989) การรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ตามแนวคิดของ Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2014) และความพร้อมขององค์กรในการสนับสนุนและกำกับดูแลการใช้เทคโนโลยี ตามแนวคิดของ Weiner (2009) มาประยุกต์เป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการวิจัย พบว่า

1. ระดับปัจจัยการยอมรับและการรับรู้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดในเขตภาคเหนือตอนล่าง

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จัดเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ประสิทธิภาพและความคุ้นเคยด้านเทคโนโลยี รองลงมา คือ ทศนคติต่อเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ความง่ายต่อการใช้งาน การสนับสนุนจากองค์กร และอันดับสุดท้ายคือ ความปลอดภัยและความเชื่อมั่น ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. ประสิทธิภาพและความคุ้นเคยด้านเทคโนโลยี	4.12	.564	มาก	1
2. ความง่ายต่อการใช้งาน	4.03	.702	มาก	3
3. ทศนคติต่อเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์	4.04	.692	มาก	2
4. การสนับสนุนจากองค์กร	4.02	.628	มาก	4
5. ความปลอดภัยและความเชื่อมั่น	4.00	.653	มาก	5
รวม	4.04	.600	มาก	

ผลการวิเคราะห์การรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จัดเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ การสนับสนุน

การตัดสินใจ รองลงมา คือ การปรับปรุงคุณภาพบริการ การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การสนับสนุนการบริหารจัดการภายใน และอันดับสุดท้าย คือ การส่งเสริมการเรียนรู้และนวัตกรรม ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์

การรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	3.96	.565	มาก	3
2. การสนับสนุนการตัดสินใจ	4.07	.335	มาก	1
3. การสนับสนุนการบริหารจัดการภายใน	3.94	.472	มาก	4
4. การส่งเสริมการเรียนรู้และนวัตกรรม	3.93	.508	มาก	5
5. การปรับปรุงคุณภาพบริการ	4.01	.387	มาก	2
รวม	3.98	.382	มาก	

2. ระดับความพร้อมขององค์กรในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ไปใช้ในการสนับสนุนและกำกับดูแล

ผลการวิเคราะห์ความพร้อมขององค์กรในการสนับสนุนและกำกับดูแลการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จัดเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ความพร้อมในกระบวนการและการดำเนินงาน รองลงมา คือ ความพร้อมด้านทักษะและบุคลากร วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อเทคโนโลยี ความพร้อมด้านนโยบายและการบริหาร และอันดับสุดท้าย คือ ความพร้อมด้านโครงสร้างและทรัพยากร ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพร้อมขององค์กรในการสนับสนุนและกำกับดูแลการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์

ความพร้อมขององค์กรในการสนับสนุนและกำกับดูแลการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. ความพร้อมด้านโครงสร้างและทรัพยากร	3.97	.444	มาก	5
2. ความพร้อมด้านนโยบายและการบริหาร	3.98	.493	มาก	4
3. ความพร้อมด้านทักษะและบุคลากร	4.01	.390	มาก	2
4. ความพร้อมในกระบวนการและการดำเนินงาน	4.02	.366	มาก	1
5. วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อเทคโนโลยี	3.99	.484	มาก	3
รวม	3.99	.380	มาก	

3. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยการยอมรับและการรับรู้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ต่อความพร้อมขององค์กรในการสนับสนุนและกำกับดูแลการใช้เทคโนโลยี

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยใช้ตัวแปรทุกตัวร่วมกันพยากรณ์อิทธิพลของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ แสดงว่าตัวแปร ทศนคติต่อเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (X_3) การสนับสนุนจากองค์กร (X_4) ความง่ายต่อการใช้งาน (X_2) ความปลอดภัยและความเชื่อมั่น (X_5) และประสบการณ์และความคุ้นเคยด้านเทคโนโลยี (X_1) สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพร้อมขององค์กรในการสนับสนุนและกำกับดูแลการใช้เทคโนโลยี โดยใช้เกณฑ์จากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบ (b) เป็นหลัก ได้แก่ .534, .374, .346, .344 และ .251 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ ในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) เท่ากับ .231, .209, .234, .218 และ .188 ดังนั้น ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของเกณฑ์ความพร้อมขององค์กรในการสนับสนุนและกำกับดูแลการใช้เทคโนโลยี มีอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 67.80 ($R^2=.678$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยใช้ตัวแปรทุกตัวร่วมกันพยากรณ์อิทธิพลของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ปัญญาประดิษฐ์ที่ส่งผลต่อความพร้อมขององค์กรในการสนับสนุนและกำกับดูแลการใช้เทคโนโลยี โดยจำแนกเป็นรายด้าน

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์	b	SE _b	β	t	Sig.
1. ทักษะติดต่อเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (X ₃)	.534	.025	.231	21.236	.000**
2. การสนับสนุนจากองค์กร (X ₄)	.374	.019	.209	17.599	.000**
3. ความง่ายต่อการใช้งาน (X ₂)	.346	.043	.234	13.950	.000**
4. ความปลอดภัยและความเชื่อมั่น (X ₅)	.344	.021	.218	8.011	.000**
5. ประสบการณ์และความคุ้นเคยด้านเทคโนโลยี (X ₁)	.251	.022	.188	13.476	.000**
a=.491, R=.823, R²=.678, Adj R²= .676, SEE=.216, F=336.238, Sig=0.000					

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยใช้ตัวแปรทุกตัวร่วมกันพยากรณ์อิทธิพลของการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ แสดงว่าตัวแปร การสนับสนุนการตัดสินใจ (Y₂) การสนับสนุนการบริหารจัดการภายใน (Y₃) การส่งเสริมการเรียนรู้และนวัตกรรม (Y₄) การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (Y₁) และการปรับปรุงคุณภาพบริการ (Y₅) สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพร้อมขององค์กรในการสนับสนุนและกำกับดูแลการใช้เทคโนโลยี โดยใช้เกณฑ์จากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบ (b) เป็นหลัก ได้แก่ .281, .253, .184, .177 และ .063 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ ในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) เท่ากับ .248, .315, .247, .246 และ .064 ดังนั้นค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของเกณฑ์ความพร้อมขององค์กรในการสนับสนุนและกำกับดูแลการใช้เทคโนโลยี มีอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 94.70 (R²=.947) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยใช้ตัวแปรทุกตัวร่วมกันพยากรณ์อิทธิพลของการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่ส่งผลต่อความพร้อมขององค์กรในการสนับสนุนและกำกับดูแลการใช้เทคโนโลยี โดยจำแนกเป็นรายด้าน

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE _b	β	t	Sig.
1. การสนับสนุนการตัดสินใจ (Y ₂)	.281	.029	.248	9.654	.000**
2. การสนับสนุนการบริหารจัดการภายใน (Y ₃)	.253	.023	.315	11.065	.000**
3. การส่งเสริมการเรียนรู้และนวัตกรรม (Y ₄)	.184	.022	.247	8.386	.000**
4. การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (Y ₁)	.177	.015	.246	11.732	.000**
5. การปรับปรุงคุณภาพบริการ (Y ₅)	.063	.021	.064	3.051	.000**
a=.175, R=.973, R²=.947, Adj R²= .947, SEE=.078, F=2858.022, Sig=0.000					

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

1. ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ได้แก่ ประสบการณ์และความคุ้นเคยด้านเทคโนโลยี ความง่ายต่อการใช้งาน ทักษะติดต่อเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ การสนับสนุนจากองค์กร และความปลอดภัยและความเชื่อมั่น มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพร้อมขององค์กรในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ไปใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. การรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การสนับสนุนการตัดสินใจ การสนับสนุนการบริหารจัดการภายใน การส่งเสริมการเรียนรู้และนวัตกรรม และการปรับปรุงคุณภาพบริการ

อิทธิพลเชิงบวกต่อความพร้อมขององค์กรในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ไปใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. แนวทางการพัฒนาความพร้อมขององค์กรในการสนับสนุนและกำกับดูแลการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชน

ผลการสังเคราะห์จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ชี้ให้เห็นว่า องค์กรภาครัฐยังเผชิญข้อจำกัดหลายด้านที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาและนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้สนับสนุนและกำกับดูแลการให้บริการประชาชน โดยปัญหาหลักประกอบด้วยโครงสร้างองค์กรที่ยึดติดรูปแบบราชการดั้งเดิม มีขั้นตอนการอนุมัติหลายชั้น และไม่มีหน่วยงานเฉพาะด้านเทคโนโลยี ทำให้การตัดสินใจและการปรับใช้ AI ล่าช้า ข้อจำกัดด้านบุคลากรยังเห็นชัดว่าขาดทักษะเฉพาะด้าน เช่น การจัดการข้อมูล การวิเคราะห์ และการประยุกต์ AI ในงานราชการ รวมถึงทัศนคติที่ยึดติดกับวิธีการทำงานเดิม ทำให้การเปลี่ยนผ่านสู่ระบบอัตโนมัติเป็นไปอย่างยากลำบาก ขณะเดียวกัน โครงสร้างพื้นฐานด้านข้อมูลและเทคโนโลยี ยังไม่เอื้อต่อการใช้งาน AI เนื่องจากข้อมูลกระจัดกระจาย ไม่เป็นมาตรฐาน ไม่มีฐานข้อมูลกลาง และงบประมาณด้านเทคโนโลยียังไม่เพียงพอ โดยผู้ให้ข้อมูลเสนอแนวทางพัฒนา ได้แก่ การปรับโครงสร้างองค์กรให้คล่องตัว และเพิ่มหน่วยงานดิจิทัล การสร้างระบบข้อมูลกลางและมาตรฐานข้อมูลเดียวกัน การพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และการเพิ่มงบประมาณด้านเทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐาน ทั้งนี้ แม้นโยบายและยุทธศาสตร์ด้านดิจิทัลของส่วนกลางจะมีทิศทางที่ชัดเจน แต่ระดับพื้นที่ยังประสบปัญหาช่องว่างระหว่างนโยบายกับการปฏิบัติ เนื่องจากขั้นตอนวิธีการ และเครื่องมือไม่ชัดเจน ข้อจำกัดด้านระบบข้อมูล บุคลากร และทรัพยากรทำให้การใช้งาน AI ยังไม่เต็มประสิทธิภาพ

ระดับทักษะบุคลากรต่อ AI ยังอยู่ในขั้นเริ่มต้น ขาดความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับการทำงานของโมเดล AI การตีความผลลัพธ์ การบริหารความเสี่ยงด้านจริยธรรมและความปลอดภัย และทักษะด้านข้อมูล การสร้างหลักสูตรอบรมเป็นขั้นตอน เวิร์กช็อปสถานการณ์จำลอง และทีมสนับสนุนในพื้นที่ เป็นแนวทางสำคัญในการเพิ่มความมั่นใจและลดความเสี่ยง และการบูรณาการ AI ในงานราชการยังจำกัดอยู่เฉพาะบางขั้นตอน ข้อมูลไม่เป็นมาตรฐาน การจัดเก็บกระจายหลายที่ และ workflow ยังไม่เป็นดิจิทัล ผู้ให้ข้อมูลเสนอการพัฒนาฐานข้อมูลกลาง ระบบ e-Workflow และระบบสนับสนุน เช่น การจัดหมวดหมู่เอกสารอัตโนมัติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความแม่นยำ การสร้างทัศนคติที่ดีต่อ AI ผ่านการอบรม การทดลองใช้งานจริง และการมีผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษา ช่วยลดแรงต้านและสร้างความเชื่อมั่น

องค์ประกอบสำคัญในการสนับสนุนและกำกับดูแล AI ครอบคลุมมาตรฐานข้อมูล ความปลอดภัยข้อมูล และการตรวจสอบคุณภาพระบบ AI การวางแผนแม่บท ระยะ 3-5 ปี การพัฒนาทักษะและทัศนคติบุคลากร การสร้าง Sandbox และความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน เป็นปัจจัยสำคัญในการทำให้ AI ใช้งานได้จริง ครอบคลุม ปลอดภัย และสร้างประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

อภิปรายผล

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรมีประสบการณ์และทัศนคติเชิงบวกต่อเทคโนโลยี AI พร้อมด้วยทักษะดิจิทัลพื้นฐานที่เพียงพอ ทำให้สามารถเรียนรู้และนำ AI มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว มีความเชื่อมั่น และตระหนักถึงประโยชน์ของ AI ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุนหา ชัยสุวรรณ และมารีสา จันทมาศ (2567) พบว่า กลุ่มผู้ที่คุ้นเคยกับการใช้งานระบบเทคโนโลยีและข้อมูลขนาดใหญ่ มีความคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยี มีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ สามารถใช้งานสื่อออนไลน์ได้โดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องสัญญาณอินเทอร์เน็ต เรียนรู้จากแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ โดยเฉพาะการเรียนออนไลน์ที่เป็นภาษาอังกฤษ

จากผลการวิเคราะห์การรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการประยุกต์ใช้ AI ในการบริหารและกำกับดูแลช่วยให้การวิเคราะห์ข้อมูลมีความแม่นยำ รวดเร็ว และโปร่งใส ส่งเสริมความเชื่อมั่นของผู้ปฏิบัติงาน และยกระดับคุณภาพการตัดสินใจด้านนโยบาย การวางแผน และการติดตามประเมินผลของผู้บริหารในหน่วยงานท้องถิ่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ กวิทธิ ศรีสัมฤทธิ์ และวิฑาธร ท่อแก้ว (2567) พบว่า

การจัดเก็บข้อมูลที่ทันสมัยตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทำให้สามารถปรับเปลี่ยนนโยบายให้เหมาะสมต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตามความต้องการของพื้นที่ได้จริงอย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องแม่นยำ นำไปสู่การพัฒนาเป็นองค์กรดิจิทัลและเมืองอัจฉริยะในอนาคต ต้องมีการบริหารการสื่อสารอย่างโปร่งใสและมีส่วนร่วมระหว่างกัน ส่งเสริมและถ่ายทอดการเรียนรู้เพื่อปรับเปลี่ยนเรียนรู้ตามการเปลี่ยนแปลงตามวัฏกรรมการสื่อสารที่จะเกิดขึ้น และสอดคล้องกับ Bai Gao, Ruisi Liu & Junjie Chu (2025) พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEOU)

ความพร้อมขององค์กรในการสนับสนุนและกำกับดูแลการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ องค์กรมีพื้นฐานที่มั่นคงสำหรับการประยุกต์ใช้ AI ในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานท้องถิ่นทั้งในด้านกระบวนการทำงานและศักยภาพของบุคลากร องค์กรมีระบบ ขั้นตอน และโครงสร้างการบริหารที่เอื้อต่อการนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้อย่างเป็นรูปธรรม และการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างเหมาะสม บุคลากรมีทักษะดิจิทัลพื้นฐานเพียงพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนบดี ฐานะชลา และภุวิวัฒน์ รักษาธนันต์ (2564) พบว่า ความพร้อมในการบริหารจัดการองค์กรตามหลักการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา มีระดับความพร้อมมาก และสอดคล้องกับ พรทิพย์ คำพัก และอรนันท กัลนทปุระ (2567) พบว่า ความพร้อมสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี มีความพร้อมอยู่ในระดับมาก

อิทธิพลของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่ส่งผลต่อความพร้อมขององค์กรในการสนับสนุนและกำกับดูแลการใช้เทคโนโลยี พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยหรืออำนาจพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 67.80 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์สามารถอธิบายความพร้อมขององค์กรได้ในระดับสูง สะท้อนว่าเมื่อบุคลากรมีความเข้าใจ เห็นประโยชน์ และการสร้างทัศนคติที่ถูกต้องและบวกต่อเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ควรให้ความสำคัญอย่างยิ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิสร่า ใจชื่อ (2568) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลของเทศบาลเมืองบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมจริยธรรมในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขององค์กร ปัจจัยด้านวิธีการทำงานขององค์กรเชิงดิจิทัล ปัจจัยด้านความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานที่สนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลขององค์กร และปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่ส่งผลต่อความพร้อมขององค์กรในการสนับสนุนและกำกับดูแลการใช้เทคโนโลยี พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยหรืออำนาจพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 94.70 สะท้อนว่า บุคลากรมองเห็นคุณค่าและประโยชน์ที่แท้จริงของการใช้ AI มีผลโดยตรงต่อการเตรียมความพร้อมขององค์กรในทุกมิติ องค์กรสามารถสร้างความเข้าใจและสื่อสารประโยชน์ของการใช้ AI ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะช่วยเสริมความพร้อมขององค์กรอย่างเด่นชัด ทั้งในด้านโครงสร้าง กระบวนการ บุคลากร และวัฒนธรรมการทำงาน ทำให้การนำ AI ไปใช้ในการบริหารและกำกับดูแลเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว โปร่งใส และสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาภาครัฐสมัยใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรัตติกาล สุขสิงห์ และคณะ (2567) พบว่า ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่าย และการฝึกฝนและการสนับสนุนจากองค์กร (TS) เป็นตัวทำนายที่สำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยี โดยมีความเห็นว่าความสะดวกในการใช้งานและการสนับสนุนจากองค์กรเป็นสิ่งสำคัญในการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีมาใช้และการพัฒนาขีดความสามารถด้านการรับรู้ประโยชน์ (PU) ยังมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญ

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพร้อมของ องค์กรในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ไปใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การยอมรับเทคโนโลยีสะท้อนวัฒนธรรมองค์กรที่ทันสมัยและเปิดรับนวัตกรรม องค์กรที่มีความพร้อมเชิงวัฒนธรรม เช่น การเปิดรับการเปลี่ยนแปลง การเรียนรู้ต่อเนื่อง และการสนับสนุนให้บุคลากรทดลองใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ จะมีระดับการยอมรับ AI สูงขึ้น

จากผลการทดสอบสมมติฐาน การรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพร้อมขององค์กรในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ไปใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สะท้อนให้เห็นว่า การรับรู้ประโยชน์เป็นตัวขับเคลื่อนหลักของความพร้อมองค์กร หากบุคลากรมองว่า AI มีศักยภาพในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนจริง องค์กรจะมีแนวโน้มเตรียมความพร้อมมากขึ้นทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐาน นโยบาย สนับสนุนทรัพยากร ตลอดจนพัฒนาศักยภาพบุคลากร สอดคล้องกับงานวิจัยของมานน เขียวประจวบ และคณะ (2567) พบว่า ตัวแปรแฝงมุมมองต่อเทคโนโลยี สมรรถนะส่วนบุคคล สมรรถนะองค์กร และอิทธิพลทางสังคมส่งผ่านอิทธิพลทางตรงเชิงบวกผ่านการรับรู้ความยากง่ายในการใช้งานไปยังความตั้งใจเชิงพฤติกรรม การใช้งาน และตัวแปรแฝงมุมมองต่อเทคโนโลยี สมรรถนะส่วนบุคคล และสมรรถนะองค์กรส่งผ่านอิทธิพลทางตรงเชิงบวกผ่านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ไปยังความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์

การพัฒนาความพร้อมขององค์กรในการสนับสนุนและกำกับดูแลการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชน มีความท้าทายของหน่วยงานรัฐต่อการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) เพื่อสนับสนุนและกำกับงานสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ 1) โครงสร้างองค์กรแบบราชการดั้งเดิม ขึ้นตอนหลายชั้น แบ่งงานแยกส่วน และขาดหน่วยงานด้านดิจิทัล ทำให้นวัตกรรม AI ช้า 2) ขาดบุคลากรและทักษะดิจิทัล เช่น การวิเคราะห์ข้อมูล ความเข้าใจ AI ความปลอดภัยไซเบอร์ และจริยธรรม ส่งผลให้เกิดแรงต้านโดยเฉพาะบุคลากรรุ่นเก่า 3) ระบบข้อมูลยังไม่เป็นมาตรฐาน ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเอกสาร และงบประมาณจำกัด ทำให้ AI ทำงานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ 4) ช่องว่างระหว่างนโยบายส่วนกลางกับการปฏิบัติจริง ทำให้มาตรฐานแตกต่างกันในแต่ละพื้นที่ 5) การกำกับดูแล AI ต้องรวมมาตรฐานข้อมูลความปลอดภัย และระบบตรวจสอบคุณภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญากาญจน์ ชี้อิสต์ และคณะ (2568) พบว่า แนวทางการพัฒนาผู้นำท้องถิ่นควรมุ่งส่งเสริมความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยี สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์กร และสนับสนุนการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลอย่างเหมาะสมและยั่งยืน ข้อเสนอเชิงนโยบาย เช่น การสนับสนุนจากระดับจังหวัดหรือกระทรวงมหาดไทยในการยกระดับท้องถิ่นเข้าสู่ระบบดิจิทัล เพื่อขยายผลสู่พื้นที่อื่น และสอดคล้องกับภาคี จตุพรธนะภัทร (2567) พบว่า หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนเริ่มตระหนักถึงศักยภาพของ AI ในการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน AI สามารถช่วยงานบริหารงาน วิเคราะห์ข้อมูล คาดการณ์ ช่วยให้การบริการรวดเร็ว แม่นยำ ตรงจุด ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็ว นอกจากนี้ยังช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ การนำ AI มาใช้ช่วยให้ธุรกิจมีประสิทธิภาพ ลดต้นทุนเพิ่มรายได้ประเทศ มีสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ สามารถแข่งขันในตลาดโลก ส่งเสริมการสร้างงานและเศรษฐกิจดิจิทัล เกิดงานใหม่ กระตุ้นเศรษฐกิจเศรษฐกิจดิจิทัลให้มีความเติบโต พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ช่วยพัฒนาระบบสาธารณสุข การศึกษา ความปลอดภัย และช่วยทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนได้รับความสะดวกสบายยิ่งขึ้น

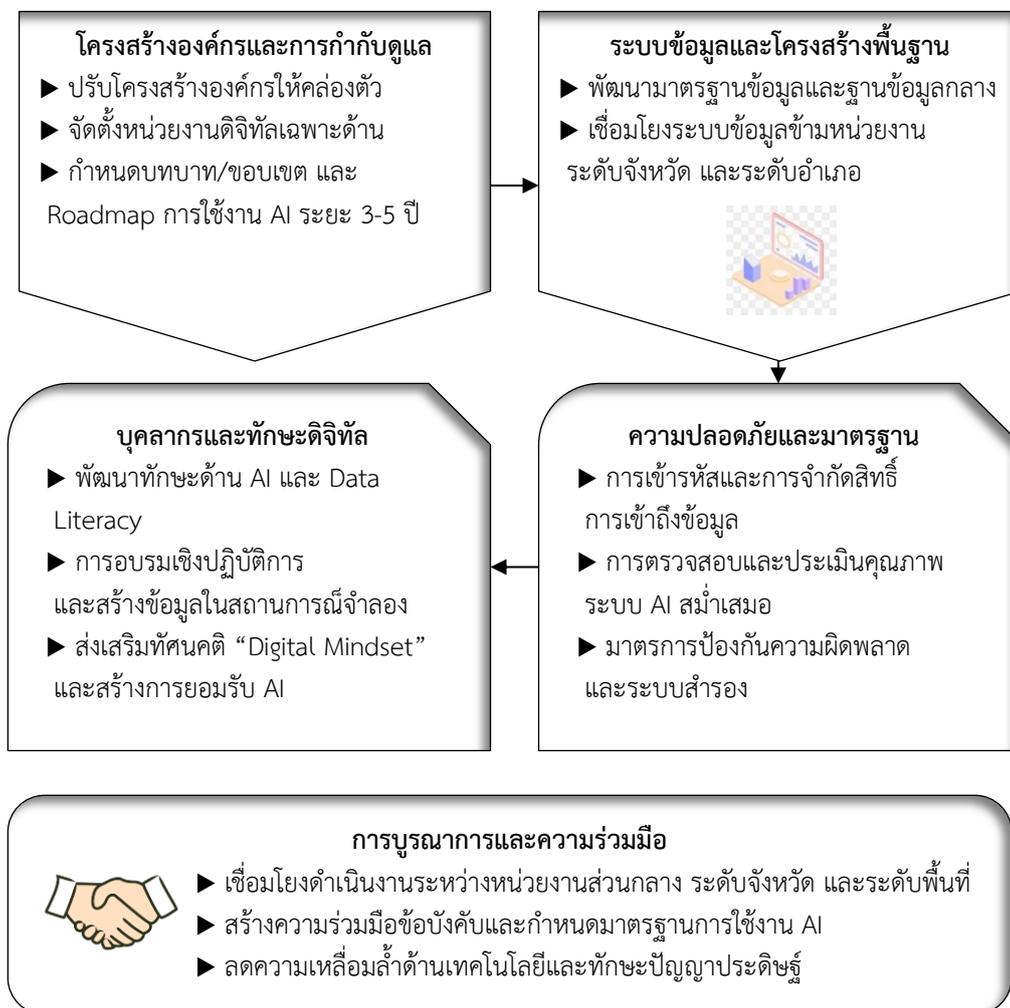
องค์ความรู้ใหม่

ผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับและการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ต่อความพร้อมขององค์กรรัฐในการสนับสนุนและกำกับการใช้งาน AI ชี้ให้เห็นองค์ความรู้ใหม่ว่าความพร้อมขององค์กรขึ้นอยู่กับทั้งปัจจัยบุคลากรและองค์ประกอบขององค์กรร่วมกัน ปัจจัยบุคลากร ได้แก่ ประสบการณ์ ความคุ้นเคยกับเทคโนโลยี ทักษะความรู้ด้าน AI ทักษะคิดต่อการใช้งาน ความปลอดภัยและความเชื่อมั่นในการใช้ระบบ ซึ่งมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพร้อมขององค์กรในการบูรณาการ AI อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนองค์ประกอบองค์กร เช่น โครงสร้างองค์กร ทรัพยากร กระบวนการทำงาน และวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการใช้เทคโนโลยี มีผลต่อการจัดการและกำกับดูแล AI การวิเคราะห์เชิงสถิติพบว่า การยอมรับและการรับรู้ประโยชน์ของ AI สามารถพยากรณ์ความพร้อมขององค์กรได้ร้อยละ 67.8–99.2 และร้อยละ 79–96 ตามลำดับ ซึ่งสะท้อนความสำคัญของการพัฒนาทักษะบุคลากร การออกแบบระบบสนับสนุน และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการนำ AI มาใช้

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า องค์กรรัฐยังเผชิญข้อจำกัดหลายด้าน ได้แก่ โครงสร้างราชการดั้งเดิมที่มีขั้นตอนอนุมัติซับซ้อน การแบ่งงานแบบแยกส่วน และขาดหน่วยงานดิจิทัลเฉพาะด้าน ทำให้การตัดสินใจและการพัฒนา

นวัตกรรม AI ล่าช้า บุคลากรยังขาดทักษะด้านการจัดการข้อมูล การวิเคราะห์ การออกแบบระบบดิจิทัล และความเข้าใจ AI ในระดับปฏิบัติ ขณะที่โครงสร้างพื้นฐานข้อมูลยังไม่เป็นมาตรฐาน ขาดฐานข้อมูลกลาง และงบประมาณด้านเทคโนโลยีไม่เพียงพอ ทำให้การใช้ AI ยังไม่เต็มศักยภาพ

แนวทางการพัฒนาองค์กรควรครอบคลุม 4 มิติหลัก ได้แก่ (1) ปรับโครงสร้างองค์กรให้คล่องตัวและเพิ่มหน่วยงานหรือทีมดิจิทัลเฉพาะด้าน (2) สร้างมาตรฐานข้อมูลและฐานข้อมูลกลางรองรับ AI (3) พัฒนาทักษะและทัศนคติของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง พร้อมพื้นที่ทดลองและระบบสนับสนุน (4) ลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล เช่น คลาวด์ เซิร์ฟเวอร์ และระบบความมั่นคงปลอดภัย พร้อมมาตรการกำกับดูแล การสร้างมาตรฐานข้อมูล ความปลอดภัย และการตรวจสอบคุณภาพระบบ AI ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานส่วนกลางและระดับจังหวัดจะช่วยลดความเหลื่อมล้ำด้านเทคโนโลยี และส่งเสริมการใช้ AI อย่างเต็มศักยภาพและยั่งยืน องค์ความรู้ใหม่ชี้ว่า การพัฒนาองค์กรให้พร้อมใช้ AI ต้องบูรณาการโครงสร้าง ทรัพยากร ข้อมูล และบุคลากรควบคู่กัน พร้อมมาตรฐาน กำกับดูแล และความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้ AI สนับสนุนงานราชการและบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 องค์ความรู้ใหม่

สรุปผลการวิจัย

องค์กรรัฐยังเผชิญข้อจำกัดด้านโครงสร้าง ทรัพยากร และสมรรถนะบุคลากร ทำให้การนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้บริหารและกำกับดูแลยังไม่เต็มศักยภาพ โครงสร้างราชการดั้งเดิมมีขั้นตอนซับซ้อน ขาดหน่วยงานดิจิทัลเฉพาะด้าน บุคลากรขาดทักษะด้านข้อมูล การวิเคราะห์ และการบริหารระบบ AI ข้อมูลและโครงสร้างพื้นฐานยังไม่เป็นมาตรฐานและไม่เชื่อมโยงกัน การลงทุนด้านเทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐานไม่เพียงพอ

แนวทางการพัฒนาที่ผู้ให้ข้อมูลเสนอ ได้แก่ การปรับโครงสร้างองค์กรให้คล่องตัว เพิ่มหน่วยงานดิจิทัลสร้างมาตรฐานข้อมูลและฐานข้อมูลกลาง พัฒนาทักษะและทัศนคติบุคลากรอย่างต่อเนื่อง พร้อมจัดงบประมาณและโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล ระบบกำกับดูแลและความปลอดภัยข้อมูลต้องมีมาตรฐาน ตรวจสอบคุณภาพ และสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานระดับพื้นที่และส่วนกลาง เพื่อให้ AI สนับสนุนงานราชการและบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย และยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ควรกำหนดโครงสร้างองค์กรที่สนับสนุนการทำงานด้านดิจิทัลและ AI อย่างชัดเจน เช่น การจัดตั้งหน่วยงานหรือศูนย์ข้อมูลดิจิทัลระดับจังหวัด เพื่อทำหน้าที่เป็นกลไกกลางในการให้คำปรึกษา กำกับมาตรฐาน และสนับสนุนการใช้งาน AI ในการปฏิบัติงานจริง ทั้งนี้จะช่วยเสริมสร้างการรับรู้ถึงความเป็นทางการ ความน่าเชื่อถือ และความพร้อมขององค์กร จะส่งผลให้บุคลากรเกิดความมั่นใจและยอมรับการนำ AI มาใช้มากขึ้น

1.2 ภาครัฐควรกำหนดมาตรฐานข้อมูลและระบบฐานข้อมูลกลางที่เชื่อมโยงกันในระดับจังหวัดและส่วนกลาง เพื่อให้การทำงานของระบบ AI มีความโปร่งใส ถูกต้อง และตรวจสอบได้ การมีข้อมูลที่เป็นระบบและมีคุณภาพจะช่วยลดความกังวลของบุคลากรต่อความผิดพลาดของ AI และเพิ่มการรับรู้ถึงประโยชน์ ความแม่นยำ และความน่าเชื่อถือของ AI ในการสนับสนุนการตัดสินใจขององค์กร

1.3 ควรจัดสรรงบประมาณเฉพาะด้านโครงสร้างพื้นฐาน AI อย่างต่อเนื่อง เช่น ระบบคลาวด์ภาครัฐ ระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และระบบตรวจสอบการใช้งาน เพื่อสร้างการรับรู้ถึงความมั่นคง ความปลอดภัยและความยั่งยืนของการใช้ AI ในองค์กร ซึ่งจะช่วยลดแรงต้านและความไม่ไว้วางใจของผู้ใช้งาน โดยเฉพาะในหน่วยงานระดับพื้นที่

1.4 ภาครัฐควรพัฒนาหลักสูตรอบรมด้าน AI ที่หลากหลายระดับ ครอบคลุมทั้งความรู้พื้นฐาน การใช้งานจริง การตีความผลลัพธ์ จริยธรรม และการบริหารความเสี่ยง ควบคู่กับการสร้างทีมพี่เลี้ยง (AI mentors) และพื้นที่ทดลองใช้งาน (AI sandbox) เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เรียนรู้จากประสบการณ์ตรง ซึ่งจะช่วยเสริมสร้าง การรับรู้เชิงบวกต่อ AI ลดความกลัวต่อการเปลี่ยนแปลง และเพิ่มระดับการยอมรับการประยุกต์ใช้ AI ในการทำงานประจำ

2. ข้อเสนอแนะด้านการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรวิจัยเปรียบเทียบรูปแบบการพัฒนา เช่น หลักสูตรอบรม สถานการณ์จำลอง ระบบพี่เลี้ยง หรือ AI sandbox เพื่อหาวิธีที่เหมาะสมที่สุดต่อการสร้างความมั่นใจและเพิ่มทักษะด้านข้อมูลและ AI

2.2 ควรสร้างต้นแบบและทดสอบระบบจริง เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ ผลกระทบต่อประสิทธิภาพ และอุปสรรคที่เกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอน ช่วยให้ได้แบบจำลองระบบที่ใช้ได้จริง

2.3 การวิจัยควรวิเคราะห์เชิงลึกว่าปัจจัยด้านทัศนคติ ความกลัวการถูกแทนที่ ความไม่มั่นใจ และช่องว่างระหว่างรุ่น มีผลอย่างไรต่อการยอมรับ AI เพื่อนำไปออกแบบกลยุทธ์การสื่อสารและการเปลี่ยนแปลงองค์กรที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2567). *ข้อมูลจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง*. กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2563). *คู่มือการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด*. กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย.
- กวิทธิ ศรีสัมฤทธิ์ และ วิทยาธร ท่อแก้ว. (2567). เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์กับบทบาทการสื่อสารในงานการปกครองท้องถิ่น. *วารสารสังคมศาสตร์และวัฒนธรรม*, 8(8), 200-211.
- กองยุทธศาสตร์และแผนงาน. (2563). *แนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย.
- กัญญากาญจน์ ชื่อสัตย์, มลพร กัลยาณมิตร, สติต นิยมญาติ และ ทศนีย์ ลักขณาภิชนชัช. (2568). ภาวะผู้นำท้องถิ่นต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารงานของ กลุ่มเทศบาลเมือง ในพื้นที่จังหวัดปทุมธานี. *วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง*, 14(3), 252-267.
- จิรัตติกาล สุขสิงห์, สิปปณรงค์ กาญจนาวงศ์ไพศาล และ ภูมิ จิตลดาพร. (2567). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและการเรียนรู้เทคโนโลยีของบุคลากรในยุคดิจิทัล: กรณีศึกษาสำนักงานชลประทานที่ 11 กรมชลประทาน. *วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต*, 20(3), 137-149.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2561). *การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธนบดี ฐานะชालา และ ภูริวัจน์ รัชชอนนันต์. (2564). ความพร้อมในการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารจัดการและการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา. *วารสารราชชนก*, 18(1), 29-37.
- นิสรา ใจชื่อ. (2568). การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลของเทศบาลเมืองบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 5(3), 1022-1036.
- บุหงา ชัยสุวรรณ และ มาริสา จันทมาศ. (2567). การจัดกลุ่มบุคลากรวัยทำงานตามระดับการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์. *วารสารนิเทศศาสตร์*, 42(1), 99-117.
- พรทิพย์ คำฟัก และ อรนนท์ กลันทปุระ. (2567). ความพร้อมสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี. *วารสารสังคมศาสตร์ปัญญาพัฒนา*, 6(3), 219-230.
- ภคอร จตุพรธนภัทร. (2567). นโยบายการใช้นวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ. *วารสารการบริหาร การจัดการ และการพัฒนาที่ยั่งยืน*, 2(2), 330-340.
- มานน เขียวประจวบ, ปิยะธิดา อมรภิญโญ และ นิชา ศักดิ์ชูวงศ์. (2567). โมเดลการใช้งานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ของผู้ปฏิบัติงานฐานความรู้. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี*, 6(4), 1-16.
- สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. (2562). *การบริหารจัดการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2564). *แผนพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2566-2570)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2566). *ยุทธศาสตร์ดิจิทัลภาครัฐ พ.ศ. 2566-2570*. กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน).
- สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดกำแพงเพชร. (2564). *รายงานการดำเนินงานส่งเสริมการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น*. กำแพงเพชร: สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด.
- Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2014). *The Second Machine Age: Work, Progress, and Prosperity in a Time of Brilliant Technologies*. New York: W. W. Norton & Company.
- Cronbach, L.J. (1990). *Essentials of psychological testing*. (5th ed.). New York: Harper & Row.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 13(3), 319-340.

- Gao, B., Liu, R., & Chu, J. (2025, May). Exploring Trends of Acceptance of Artificial Intelligence in Education: A Systematic Literature Review. In *International Conference on Human-Computer Interaction* (pp. 196-213). Cham: Springer Nature Switzerland.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2021). *The OECD digital government policy framework*. Paris: Organization for Economic Co-operation and Development.
- UN DESA. (2022). *E-Government survey 2022: The future of digital government*. New York: United Nations Department of Economic and Social Affairs.
- Weiner, B. J. (2009). A theory of organizational readiness for change. *Implementation Science*, 4(1), 67.