

AI กับภาวะหมดไฟในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา บุคลากรมหาวิทยาลัย ของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา *

ARTIFICIAL INTELLIGENCE AND OCCUPATIONAL BURNOUT: A CASE STUDY OF PERSONNEL IN A STATE UNIVERSITY IN SONGKHLA PROVINCE

นันทน์ภัส ทรงเดชะ, เจษฎา นกน้อย

Nunnapat Songdecha, Chetsada Noknoi

มหาวิทยาลัยทักษิณ

Thaksin University

Corresponding Author E-mail: chetsada@tsu.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. สำรวจประสบการณ์และความรู้สึกของบุคลากรต่อการใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการปฏิบัติงาน 2. วิเคราะห์ผลกระทบของการใช้ AI ต่อภาวะหมดไฟ และ 3. เสนอแนวทางการบริหารจัดการบุคลากรในยุค AI เพื่อลดภาวะหมดไฟในมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา งานวิจัยเป็นเชิงคุณภาพเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก 11 คน ครอบคลุมผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุนที่มีประสบการณ์ทำงานไม่น้อยกว่า 5 ปี การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหาและเทคนิคตรวจสอบความน่าเชื่อถือแบบสามเส้า

ผลการวิจัยพบว่า การนำ AI มาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยลดภาระงานซ้ำซ้อน เพิ่มความเร็วและประสิทธิภาพในการทำงาน ส่งผลให้บุคลากรบางส่วนมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น และสามารถลดระดับความเครียดรวมถึงภาวะหมดไฟได้ อย่างไรก็ตาม บุคลากรบางกลุ่ม โดยเฉพาะผู้ที่มีอายุงานสูงหรือไม่ถนัดด้านเทคโนโลยี เผชิญความกังวล ความไม่มั่นใจ และความตึงเครียดจากการปรับตัวต่อการใช้ AI ซึ่งอาจส่งผลต่อภาวะหมดไฟในทางอ้อม และสะท้อนให้เห็นว่า AI ไม่ได้เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟโดยตรง หากแต่ผลกระทบขึ้นอยู่กับรูปแบบการบริหารจัดการและการสนับสนุนจากองค์กร แนวทางสำคัญในการลดภาวะหมดไฟ ได้แก่ การพัฒนาทักษะดิจิทัลให้สอดคล้องกับสมรรถนะและช่วงวัยของบุคลากร การสนับสนุนด้านจิตใจและแรงจูงใจในการทำงาน

* Received December 29, 2025; Revised February 11, 2026; Accepted February 17, 2026

ตลอดจนการออกแบบระบบงานที่ยืดหยุ่นและเอื้อต่อการใช้ AI อย่างเหมาะสม เพื่อให้การนำ AI มาใช้เกิดประโยชน์ต่อบุคลากรและองค์กรอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: ปัญญาประดิษฐ์ (AI); ภาวะหมดไฟ; การปฏิบัติงาน; บุคลากรมหาวิทยาลัยของรัฐ

Abstract

This research article aims to: 1. explore staff experiences and perceptions of using artificial intelligence (AI) in their work, 2. examine the impact of AI on occupational burnout, and 3. propose human resource management strategies in the AI era to mitigate burnout at a public university in Songkhla Province, Thailand. Employing a qualitative approach, data were collected through in-depth interviews with 11 key informants, including administrators, academic staff, and support personnel with at least five years of work experience. Data were analyzed using content analysis, complemented by triangulation to ensure trustworthiness.

Findings were as follows: AI reduced repetitive tasks, enhanced work efficiency, and increased job satisfaction while alleviating stress. However, older staff or those less proficient in technology experienced difficulties and stress in using AI. Enhancing digital skills, providing psychological support and motivation, and designing flexible work systems emerged as critical mechanisms for reducing occupational burnout.

Keywords: Artificial Intelligence; Burnout; Occupational Performance; Public University Staff

บทนำ

ในยุคปัจจุบัน การประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ในสถาบันอุดมศึกษาได้ขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมทั้งด้านการบริหารจัดการ การเรียนการสอน และงานธุรการ (Davenport & Ronanki, 2018; Huang & Rust, 2021) มหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย โดยเฉพาะในส่วนภูมิภาคมีภารกิจสำคัญในการผลิตบัณฑิต การสร้างองค์ความรู้ และการบริการวิชาการแก่สังคม ภายใต้ข้อจำกัดด้านงบประมาณ ทรัพยากรบุคคล และการเปลี่ยนแปลงเชิงนโยบาย ส่งผลให้บุคลากรต้องรับภาระงานที่หลากหลายและซับซ้อนมากขึ้น AI จึงถูกนำมาใช้ในฐานะเครื่องมือสนับสนุนการทำงาน เพื่อลดภาระงานซ้ำซ้อน เพิ่มประสิทธิภาพ และช่วยในการตัดสินใจ อย่างไรก็ตาม

การนำ AI มาใช้ก็อาจก่อให้เกิดความกังวล ความเครียด และภาวะหมดไฟ (Burnout) ซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพขององค์กร

ภาวะหมดไฟเป็นปัญหาสำคัญในสภาพแวดล้อมการทำงานสมัยใหม่ โดยเฉพาะในองค์กรที่ต้องเผชิญกับแรงกดดันด้านผลงานและการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ภาวะดังกล่าวประกอบด้วยความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ การแยกตัวทางความรู้สึกและความรู้สึกด้อยค่าในตนเอง (Maslach & Jackson, 1981) Job Demands-Resources Model อธิบายว่า ภาวะหมดไฟเกิดจากความไม่สมดุลระหว่างความต้องการของงาน (Job Demands) และทรัพยากรที่ได้รับจากงาน (Job Resources) (Demerouti et al., 2001) ในบริบทของมหาวิทยาลัยของรัฐ บุคลากรต้องเผชิญทั้งภาระงานด้านการสอน งานวิจัย งานบริการวิชาการ และงานธุรการ การสนับสนุนจาก AI จึงอาจทำหน้าที่เป็นทรัพยากรที่ช่วยลดภาระงานและบรรเทาความเหนื่อยล้าได้ อย่างไรก็ตาม หากบุคลากรขาดทักษะดิจิทัลหรือไม่ได้รับการสนับสนุนที่เหมาะสม การใช้ AI อาจกลับกลายเป็นปัจจัยที่เพิ่มความเครียดและเร่งให้เกิดภาวะหมดไฟแทน (Salanova et al., 2013)

นอกจากประเด็นด้านภาวะหมดไฟแล้ว การยอมรับเทคโนโลยียังเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในยุคดิจิทัล โดย Technology Acceptance Model ระบุว่า การยอมรับเทคโนโลยีขึ้นอยู่กับ การรับรู้ประโยชน์และความง่ายในการใช้งาน (Davis, 1989) ขณะที่ Unified Theory of Acceptance and Use of Technology ขยายความเข้าใจไปถึงบทบาทของความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ความพยายาม อิทธิพลทางสังคม และเงื่อนไขเอื้อต่อการใช้งาน ซึ่งล้วนมีผลต่อทัศนคติ ความรู้สึก และระดับความเครียดของบุคลากรต่อการใช้ AI ในการทำงาน (Venkatesh et al., 2003; Venkatesh et al., 2016) ความแตกต่างด้านช่วงวัย ประสบการณ์ทำงาน และทักษะด้านเทคโนโลยี จึงอาจทำให้บุคลากรมีประสบการณ์ต่อ AI และภาวะหมดไฟที่แตกต่างกัน

เหตุผลที่เลือกศึกษามหาวิทยาลัยแห่งนี้ เนื่องจากเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐขนาดใหญ่ในจังหวัดสงขลา ซึ่งมีการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เข้ามาใช้ในหลายภารกิจ เช่น งานสารสนเทศ งานธุรการ และการจัดการเรียนการสอน ส่งผลให้บุคลากรทุกสายต้องปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง บริบทดังกล่าวมีความเหมาะสมในการศึกษา เนื่องจากยังไม่มีงานวิจัยที่มุ่งวิเคราะห์ผลกระทบของ AI ต่อภาวะหมดไฟของบุคลากรในมหาวิทยาลัยนี้โดยตรง อีกทั้งงานวิจัยที่ผ่านมาเกี่ยวกับภาวะหมดไฟและการยอมรับเทคโนโลยีส่วนใหญ่มุ่งเน้นในบริบทองค์กรธุรกิจหรือใช้ระเบียบวิธีเชิงปริมาณ ทำให้ยังขาดความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับประสบการณ์จริงของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาผลกระทบของการใช้ AI ต่อภาวะหมดไฟในการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ

ผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อเสนอแนวทางการบริหารจัดการบุคลากรในยุคดิจิทัลอย่างเหมาะสม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจประสบการณ์และความรู้สึกของบุคลากรเกี่ยวกับการใช้ AI ในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบของการใช้ AI ต่อภาวะหมดไฟในการปฏิบัติงานของบุคลากร
3. เพื่อเสนอแนวทางการบริหารจัดการบุคลากรในยุค AI เพื่อลดภาวะหมดไฟในมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ภายใต้กระบวนทัศน์ปฏิบัตินิยม (Pragmatic Paradigm)

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ประกอบด้วย ผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน ที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา โดยข้อมูลถึงจุดอิ่มตัว (Data Saturation) จำนวน 11 คน คัดเลือกโดยใช้การเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ร่วมกับการเลือกแบบสะดวก (Convenience Sampling) เน้นผู้ที่เต็มใจและสามารถสะท้อนประสบการณ์การทำงานได้ (Patton, 2015)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 การวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างที่ออกแบบ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงกว้างและเชิงลึกจากคำถามปลายเปิด (Joungtrakul, 2020) จำแนกออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลัก 2. แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับประสบการณ์และความรู้สึกของบุคลากรเกี่ยวกับการใช้ AI ในการปฏิบัติงาน 3. แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับผลกระทบของการใช้ AI ต่อภาวะหมดไฟในการปฏิบัติงานของบุคลากร และ 4. ข้อเสนอแนะหรือแนวทางในการบริหารจัดการบุคลากรกับภาวะหมดไฟในยุค AI การศึกษาใช้แนวคิดปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) โดยประยุกต์ Transcendental Phenomenology เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสะท้อนประสบการณ์อย่างอิสระและลดอคติจากผู้วิจัย (Moustakas, 1994; Sutthinarakorn, 2019)

3.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ กึ่งโครงสร้างเสนอผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารและการวิจัยเชิงคุณภาพ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความสอดคล้องของคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย ความชัดเจนของภาษา และความเหมาะสมของเนื้อหา จากนั้นนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือก่อนนำไปใช้จริง นอกจากนี้ ระหว่างการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยใช้การซักถามย้ำ (Probing) และการตรวจสอบข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูล (Member Checking) เพื่อเพิ่มความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Lincoln & Guba, 1985; Creswell & Poth, 2018)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ติดต่อผู้ให้ข้อมูลหลักผ่านเจ้าหน้าที่งานสารบรรณของสังกัดของผู้ให้ข้อมูลหลักเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเชิญชวนให้เข้าร่วมให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา หลังจากได้รับความยินยอมจากผู้ให้ข้อมูลหลักแล้ว จึงได้นัดหมายการสัมภาษณ์ในช่วงหลังเวลาราชการ ระหว่างเดือนกันยายน-ตุลาคม 2568 ผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก (30-60 นาที) และการสังเกตเพื่อเสริมบริบท (Lichtman, 2013) เพื่อไม่ให้กระทบต่อภาระหน้าที่ของผู้ให้ข้อมูลหลัก และจัดเก็บข้อมูลด้วยความรอบคอบ โดยขออนุญาตใช้วิธีจัดบันทึกและการบันทึกเสียงประกอบการสัมภาษณ์ และรักษาความลับของผู้ให้ข้อมูลหลักอย่างเคร่งครัด

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยวิเคราะห์ด้วย Thematic Analysis ร่วมกับ Content Analysis (Braun & Clarke, 2006; Phakdee & Kaewjomnong, 2021) โดยผู้วิจัยควบคุมอคติและยืนยันความสอดคล้องของข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลทุกคน การตรวจสอบคุณภาพดำเนินการด้วย Triangulation ทั้งด้านวิธีการ ผู้วิจัย และแหล่งข้อมูล (Creswell & Báez, 2021) ผู้วิจัยพบว่า ข้อมูลที่ได้มีความเพียงพอและน่าเชื่อถือ สามารถสะท้อนประสบการณ์จริงและตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้อย่างครบถ้วนผลการวิจัย

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ให้ข้อมูลหลัก ประกอบด้วย 11 คน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บริหาร จำนวน 4 คน กลุ่มบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 3 คน และกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 4 คน ในด้านเพศ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลเป็นเพศชาย 6 คน และเพศหญิง 5 คน ช่วงอายุของผู้ให้ข้อมูลอยู่ระหว่าง 30-51 ปี โดยกลุ่มที่มีอายุเฉลี่ยสูงสุดคือกลุ่มผู้บริหาร ซึ่งมีอายุระหว่าง 40-51 ปี และตำแหน่งของผู้ให้ข้อมูลในกลุ่มผู้บริหาร ประกอบด้วย

ผู้อำนวยการสำนัก รองผู้อำนวยการสำนัก คณบดี และผู้อำนวยการกอง ส่วนในกลุ่มบุคลากรสายวิชาการมีตำแหน่งเป็นอาจารย์ทั้งหมด และกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนมีตำแหน่งนักวิชาการศึกษาและเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ในด้านประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มผู้บริหารมีระยะเวลาการปฏิบัติงานเฉลี่ยสูงสุด อยู่ระหว่าง 12-29 ปี ขณะที่บุคลากรสายวิชาการมีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 9-13 ปี และกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนมีประสบการณ์ระหว่าง 6-10 ปี ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ให้ข้อมูลหลัก	เพศ	อายุ (ปี)	ตำแหน่ง	ระยะเวลาปฏิบัติงาน (ปี)
ผู้บริหาร 1	ชาย	51	ผู้อำนวยการสำนัก	29
ผู้บริหาร 2	ชาย	40	รองผู้อำนวยการสำนัก	12
ผู้บริหาร 3	ชาย	51	คณบดี	25
ผู้บริหาร 4	หญิง	48	ผู้อำนวยการกอง	19
บุคลากรสายวิชาการ 1	ชาย	39	อาจารย์	13
บุคลากรสายวิชาการ 2	หญิง	36	อาจารย์	11
บุคลากรสายวิชาการ 3	ชาย	42	อาจารย์	9
บุคลากรสายสนับสนุน 1	ชาย	36	นักวิชาการศึกษา	9
บุคลากรสายสนับสนุน 2	หญิง	30	นักวิชาการศึกษา	6
บุคลากรสายสนับสนุน 3	หญิง	38	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	12
บุคลากรสายสนับสนุน 4	หญิง	37	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	10

1. ประสบการณ์และความรู้สึกของบุคลากรเกี่ยวกับการใช้ AI ในการปฏิบัติงาน พบว่าบุคลากรมีประสบการณ์ในการใช้ AI ครอบคลุมหลายมิติของงานประจำวัน โดยเน้นการลดภาระงานซ้ำซ้อน เพิ่มความรวดเร็ว และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น การกำหนดยุทธศาสตร์ การค้นหาและสรุปข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ การร่างเอกสารและงานนำเสนอ การเตรียมการเรียนการสอน และการจัดตารางสอน นอกจากนี้ บุคลากรหลายคนใช้ AI เป็นแหล่งข้อมูลเบื้องต้นเพื่อประกอบการตัดสินใจ ทำให้การดำเนินงานรวดเร็วขึ้นและมีทางเลือกมากขึ้น อีกทั้งผู้บริหารบางคนยังนำ AI มาใช้ในการสอนโปรแกรมแก่นักศึกษา

ผู้บริหารคนหนึ่งกล่าวว่า “AI เป็นแหล่งข้อมูลอย่างรวดเร็ว เป็นทางเลือกให้เราตัดสินใจได้ง่ายขึ้น ทั้งยังช่วยลดเวลาในการค้นหาข้อมูลจากหลายแหล่ง” ในขณะที่บุคลากรสายวิชาการมองว่า AI ช่วยในการค้นหาข้อมูลใหม่ ๆ เช่น CASE STUDY และช่วยในการเตรียมเนื้อหาเพื่อการสอนและงานวิจัย โดยบุคลากรสายวิชาการระบุว่า “ใช้ AI เพื่อหาข้อมูลใหม่ ๆ หา CASE STUDY และประยุกต์ใช้ในงานสอนและวิจัย ทำให้เราสามารถเตรียมสื่อการสอนและงานวิจัยได้รวดเร็วขึ้น” ส่วนบุคลากรสายสนับสนุนเห็นว่า AI ช่วยให้การปฏิบัติงานสะดวกและรวดเร็วขึ้น ลดเวลาที่ใช้ในการทำงานซ้ำซ้อน

และสร้างเวลาให้กับงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ โดยบุคลากรสายสนับสนุนรายหนึ่ง กล่าวว่า “น่าสนับสนุน และทำให้เราทำงานได้เร็วขึ้น ทำให้มีเวลามากขึ้นสำหรับงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์”

อย่างไรก็ตาม ผู้ให้ข้อมูลทุกกลุ่มชี้ว่าข้อมูลจาก AI ไม่สามารถเชื่อถือได้ทั้งหมด จำเป็นต้องกลั่นกรองก่อนนำไปใช้ เช่น การตรวจสอบความถูกต้องของตัวเลขหรือข้อเท็จจริงในเอกสาร เพราะบางครั้ง AI อาจสรุปข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือเกิดข้อผิดพลาด ทำให้ผู้ใช้ต้องใช้เวลาพิจารณาและความรู้เชิงลึกประกอบการตัดสินใจ

2. ผลกระทบของการใช้ AI ต่อภาวะหมดไฟในการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า

การใช้ AI มีผลต่อภาวะหมดไฟทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ ผลเชิงบวกพบว่า AI ช่วยลดภาระงานซ้ำซ้อน ทำให้บุคลากรจัดการเวลาได้ดีขึ้น เพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน ลดความตึงเครียดจากงานบางประเภท และสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่น บุคลากรสายสนับสนุนรายหนึ่งกล่าวว่า “ความเครียดในการทำงานลดลงและมีผลต่อการใช้ชีวิตประจำวันในเชิงบวกพอสมควร เรามีเวลาเตรียมงานและตรวจสอบเอกสารได้มากขึ้น ทำให้คุณภาพงานดีขึ้นด้วย”

ในทางตรงกันข้าม ผลกระทบเชิงลบเกิดขึ้นชัดเจนในกลุ่มบุคลากรรุ่นอาวุโสหรือกลุ่ม GEN X ที่ไม่ถนัดเทคโนโลยี บุคลากรกลุ่มนี้มักรู้สึกกดดัน ต้องพึ่งพาผู้เชี่ยวชาญรุ่นใหม่ และเผชิญความยุ่งยากในการเรียนรู้คำสั่งซับซ้อนหรือการทำงานผ่านหลายโปรแกรมพร้อมกัน หนึ่งในผู้บริหารวัย 50 ปีสะท้อนว่า “แม้ AI จะมีประโยชน์ แต่ก็ต้องอาศัยความช่วยเหลือจากรุ่นน้องอยู่เสมอและรู้สึกกดดันกับความซับซ้อนของระบบ บางครั้งต้องใช้เวลานานกว่าปกติในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล”

ผู้ให้ข้อมูลยังระบุว่า บางครั้งการใช้ AI ทำให้เกิดความสับสนหรือข้อผิดพลาดในข้อมูล ซึ่งอาจสร้างความวิตกกังวลหากต้องใช้ข้อมูลนั้นในการตัดสินใจอย่างเร่งด่วน อีกทั้งผู้ให้ข้อมูลบางรายยังรู้สึกว่าปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ทำให้เกิดความกังวลและเหนื่อยล้า แม้ AI จะช่วยบรรเทาภาวะหมดไฟด้านงานซ้ำซ้อน แต่กลับสร้างแรงกดดันใหม่ในด้านทักษะและความรู้ด้านเทคโนโลยีสำหรับบุคลากรบางกลุ่ม

3. แนวทางการบริหารจัดการบุคลากรในยุค AI เพื่อลดภาวะหมดไฟในมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา พบว่า

ผู้ให้ข้อมูลทุกกลุ่มเห็นตรงกันว่า มหาวิทยาลัยควรมีแนวทางการบริหารจัดการบุคลากรให้สอดคล้องกับการใช้ AI เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและลดผลกระทบด้านลบ แนวทางที่เสนอ ประกอบด้วย การลงทุนและสนับสนุนเครื่องมือ AI อย่างต่อเนื่อง การจัดหา LICENSE และโปรแกรม AI ที่จำเป็นให้บุคลากรใช้งานอย่างเพียงพอ

บุคลากรสายวิชาการเน้นย้ำว่า “โปรแกรมหรือ LICENSE AI เป็นสิ่งสำคัญ ต้องลงทุนให้บุคลากรใช้ เพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าถึงเครื่องมือที่ทันสมัยได้เท่าเทียมกัน” นอกจากนี้ ยังควรมีการอบรมและพัฒนาทักษะการใช้ AI อย่างเหมาะสม เช่น การออกแบบคำสั่ง (PROMPT ENGINEERING) การใช้ AI เพื่อสนับสนุนงานสอน งานวิจัย และงานบริหาร โดยคำนึงถึงความแตกต่างของ GENERATION และสมรรถนะของบุคลากร ผู้ให้ข้อมูลยังเน้นย้ำถึงความสำคัญของการควบคุมการใช้งานและการสร้างจรรยาบรรณในการใช้ AI โดยเฉพาะงานวิจัย ซึ่งต้องตระหนักถึงข้อจำกัดและความเสี่ยงด้านจรรยาบรรณ เพื่อป้องกันการใช้ข้อมูลจาก AI โดยไม่กลั่นกรองหรือใช้ในทางที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยรวม การสนับสนุนและพัฒนาการใช้ AI อย่างรอบด้าน ทั้งในด้านเครื่องมือ ทักษะ และจรรยาบรรณ จะช่วยลดภาวะหมดไฟและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรอย่างชัดเจน

อภิปรายผลการวิจัย

1. ประสบการณ์และความรู้สึกของบุคลากรเกี่ยวกับการใช้ AI ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา มีการนำ AI มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างหลากหลาย ครอบคลุมทั้งงานด้านการบริหาร งานวิชาการ และงานสนับสนุน โดย AI ถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือช่วยลดภาระงานที่มีลักษณะซ้ำซ้อน เช่น การค้นหาและสรุปข้อมูล การจัดทำเอกสาร การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น และการเตรียมการเรียนการสอน ส่งผลให้การทำงานมีความรวดเร็วและเป็นระบบมากขึ้น

การค้นพบดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า AI ไม่ได้เข้ามาทดแทนการทำงานของบุคลากรโดยตรง แต่ทำหน้าที่เป็นเครื่องมือสนับสนุนการทำงาน ช่วยให้บุคลากรสามารถจัดสรรเวลาไปใช้กับงานที่ต้องอาศัยการตัดสินใจ การคิดเชิงวิเคราะห์ และความรับผิดชอบเชิงวิชาชีพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Bakker & Demerouti (2007) ที่อธิบายว่า การมีทรัพยากรสนับสนุนที่เหมาะสมจะช่วยลดความตึงเครียดจากภาระงานและส่งเสริมแรงจูงใจในการทำงาน

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยยังพบว่า บุคลากรตระหนักถึงข้อจำกัดของ AI โดยเฉพาะประเด็นด้านความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่า ข้อมูลที่ได้จาก AI จำเป็นต้องผ่านการตรวจสอบและใช้วิจารณญาณของผู้ปฏิบัติงานก่อนนำไปใช้จริง ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า บทบาทของบุคลากรยังคงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการกลั่นกรองและตัดสินใจ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ แนวคิดของ Davenport & Ronanki (2018) ที่ระบุว่า AI ทำหน้าที่เป็นเครื่องมือสนับสนุนการตัดสินใจของมนุษย์ มากกว่า

การทดแทนบทบาทของผู้ปฏิบัติงานโดยตรง ทั้งนี้ การใช้ AI อย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องอาศัยวิจญาณญาณและความสามารถในการคิดวิเคราะห์ของผู้ใช้ควบคู่กัน

2. ผลกระทบของการใช้ AI ต่อภาวะหมดไฟในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่าการใช้ AI มีส่วนช่วยลดภาวะหมดไฟในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหลายด้าน โดยเฉพาะการลดความเครียดจากงานที่ต้องใช้เวลาและความละเอียดสูง เช่น การค้นหาข้อมูลจำนวนมากหรือการจัดทำเอกสารที่มีขั้นตอนซับซ้อน บุคลากรส่วนใหญ่รู้สึกที่สามารถทำงานได้คล่องตัวมากขึ้น มีเวลาตรวจสอบคุณภาพงาน และรู้สึกพึงพอใจกับการทำงานมากขึ้น

การค้นพบดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า AI ทำหน้าที่เป็นทรัพยากรที่ช่วยบรรเทาความเหนื่อยล้าจากการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Conservation of Resources Theory ของ Hobfoll (1989) ที่อธิบายว่าการมีทรัพยากรสนับสนุนจะช่วยลดความเสี่ยงในการเกิดภาวะหมดไฟ อย่างไรก็ตาม งานวิจัยยังพบว่า ผลกระทบเชิงลบของการใช้ AI ปรากฏชัดในกลุ่มบุคลากรที่ไม่ถนัดเทคโนโลยี โดยเฉพาะบุคลากรรุ่นอาวุโส ซึ่งอาจรู้สึกกดดัน วิตกกังวล และต้องใช้เวลามากขึ้นในการเรียนรู้ระบบใหม่

ประเด็นดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า การใช้ AI อาจช่วยลดภาวะหมดไฟในบางมิติ ขณะเดียวกันก็อาจสร้างแรงกดดันรูปแบบใหม่ให้กับบุคลากรบางกลุ่ม ซึ่งสอดคล้องกับงานของ Tams et al. (2021) ที่ชี้ว่า ความแตกต่างด้านวัยและประสบการณ์มีผลต่อการปรับตัวต่อเทคโนโลยีในที่ทำงาน

3. แนวทางการบริหารจัดการบุคลากรในยุค AI เพื่อลดภาวะหมดไฟ ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการบริหารจัดการบุคลากรในยุค AI ควรให้ความสำคัญกับการลงทุนในเทคโนโลยี AI และการจัดหา License ที่เหมาะสม ควบคู่กับการพัฒนาทักษะการใช้งาน AI ของบุคลากร เช่น การอบรมด้านการใช้งาน AI และ Prompt Engineering รวมถึงการคำนึงถึงสมรรถนะและความแตกต่างระหว่าง Generation ของบุคลากรในแต่ละตำแหน่ง นอกจากนี้ ยังจำเป็นต้องมีแนวทางควบคุมการใช้งาน AI อย่างเหมาะสม เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือไม่สอดคล้องกับจรรยาบรรณวิชาชีพ

ประเด็นดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นของการออกแบบระบบงานที่บูรณาการระหว่างเทคโนโลยีและมนุษย์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Sociotechnical Systems Theory ที่เน้นความสมดุลระหว่างระบบเทคโนโลยีและระบบสังคมภายในองค์กร (Trist & Bamforth, 1951) อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานของ Brynjolfsson & McAfee (2017) ที่ชี้ให้เห็นว่าการลงทุนในเทคโนโลยีควบคู่กับการพัฒนาทักษะบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้การนำ AI มาใช้เกิดประสิทธิผลสูงสุดและลดผลกระทบเชิงลบต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน

งานวิจัยนี้สะท้อนว่า การใช้ AI ในมหาวิทยาลัยของรัฐสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดภาระงานรูทีน และช่วยบรรเทาภาวะหมดไฟของบุคลากรได้ หากมีการ

บริหารจัดการที่เหมาะสม ทั้งนี้ ผลการวิจัยยังช่วยเสริมสร้างความเข้าใจเชิงทฤษฎีเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยี การจัดการงาน และภาวะหมดไฟในบริบทของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

องค์ความรู้จากการวิจัย

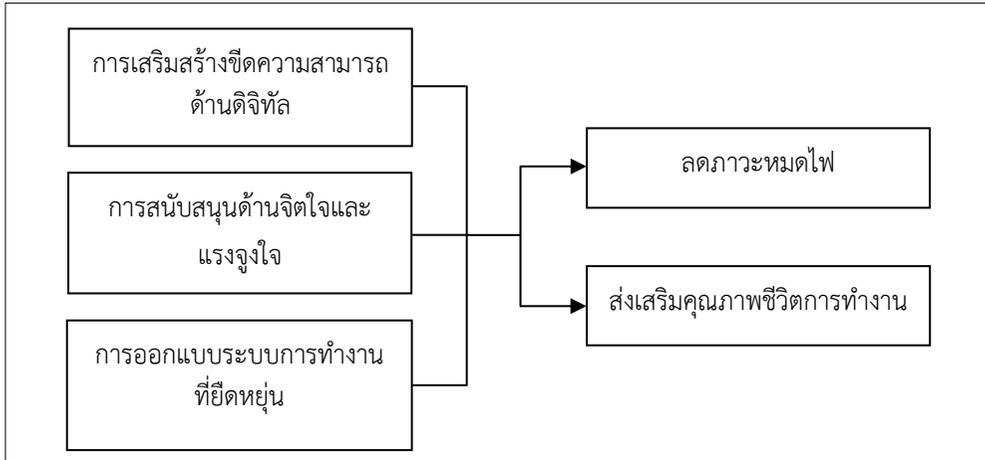
1. ประสบการณ์และความรู้สึกของบุคลากรเกี่ยวกับการใช้ AI ในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยสะท้อนว่า การใช้ AI ในมหาวิทยาลัยมิได้เป็นเพียงเครื่องมือทางเทคโนโลยี แต่ยังทำหน้าที่เป็น “ตัวเร่งการเปลี่ยนแปลง” ที่ส่งผลทั้งด้านบวกและด้านลบต่อบุคลากร โดยด้านบวกช่วยลดขั้นตอนการทำงานซ้ำซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพ ขณะที่ด้านลบสร้างความกังวล ความไม่มั่นคง และความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ อันเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ภาวะหมดไฟ

2. ผลกระทบของการใช้ AI ต่อภาวะหมดไฟในการปฏิบัติงานของบุคลากร ผลการวิจัยสะท้อนว่า ภาวะหมดไฟที่เกิดขึ้นสัมพันธ์กับ 3 มิติหลัก ได้แก่ 1. ความกดดันจากความคาดหวังที่สูงขึ้น 2. ความซับซ้อนในการปรับตัวกับเทคโนโลยีใหม่ และ 3. ความไม่สมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว องค์ประกอบทั้งสามนี้สะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นที่องค์กรต้องจัดการทั้งด้านเทคโนโลยีและด้านจิตสังคมควบคู่กัน

3. แนวทางการบริหารจัดการบุคลากรในยุค AI เพื่อลดภาวะหมดไฟในมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา ผลการวิจัยสะท้อนว่า การจัดการภาวะหมดไฟในยุค AI จำเป็นต้องใช้แนวทางแบบบูรณาการที่เชื่อมโยงทั้ง “การสนับสนุนด้านทักษะดิจิทัล” และ “การสนับสนุนด้านอารมณ์และแรงจูงใจ” กล่าวคือ มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีการอบรมเสริมทักษะการใช้ AI ควบคู่กับการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อความสมดุลชีวิตการทำงานและคุณภาพชีวิตที่ดี

จากผลการสังเคราะห์ดังกล่าว ผู้วิจัยได้พัฒนา “กรอบแนวคิดการจัดการภาวะหมดไฟในยุค AI” ซึ่งประกอบด้วย 3 องค์ประกอบเชื่อมโยงกัน ได้แก่ 1. การเสริมสร้างขีดความสามารถด้านดิจิทัล (Digital Competency Enhancement) 2. การสนับสนุนด้านจิตใจและแรงจูงใจ (Psychological and Motivational Support) และ 3. การออกแบบระบบการทำงานที่ยืดหยุ่น (Flexible Work Design) ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการบุคลากรในมหาวิทยาลัยเพื่อลดผลกระทบจากการใช้ AI และป้องกันการเกิดภาวะหมดไฟได้อย่างยั่งยืน ซึ่งสรุปความสัมพันธ์ได้ว่า การเสริมสร้างขีดความสามารถด้านดิจิทัลเป็น “จุดเริ่มต้น” ที่ช่วยเพิ่มความมั่นใจของบุคลากร เมื่อบุคลากรมีทักษะเพียงพอแล้ว จึงต้องได้รับการสนับสนุนด้านจิตใจและแรงจูงใจเพื่อป้องกันภาวะเหนื่อยล้า ขณะเดียวกัน การออกแบบระบบการทำงานที่ยืดหยุ่นจะเป็น “เงื่อนไขเชิงโครงสร้าง” ที่ทำให้บุคลากร

สามารถนำทักษะและแรงจูงใจไปใช้ได้อย่างสมดุล ทั้งสามองค์ประกอบทำงานร่วมกันแบบเกื้อหนุน เพื่อบรรลุเป้าหมายคือการลดภาวะหมดไฟและส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานที่ยั่งยืนในมหาวิทยาลัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีกลไกในการบริหารจัดการภาระงานโดยใช้ AI เพื่อไม่ให้ภาระงานหนักเกินไป
2. ควรกำหนดนโยบายควบคุมการใช้งานระบบ AI อย่างเคร่งครัด เพื่อป้องกันการนำข้อมูลจาก AI ไปใช้โดยไม่ผ่านการกลั่นกรอง หรือการนำไปใช้ในทางที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน
3. ควรกำหนดนโยบายสนับสนุนการมีส่วนร่วมของบุคลากรในกระบวนการตัดสินใจและสร้างระบบที่ชัดเจนในการกำหนดลำดับความสำคัญของงาน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. มหาวิทยาลัยควรจัดหา License AI ที่จำเป็นและมีคุณภาพ เพื่อให้บุคลากรสามารถใช้ประโยชน์จาก AI ได้อย่างเต็มที่และต่อเนื่อง
2. ควรมีการอบรมการออกแบบคำสั่ง (Prompt Engineering) และการใช้ AI อย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่าง Generation และสมรรถนะของบุคลากร

3. ควรมีการอบรมเรื่องข้อจำกัดและความเสี่ยงด้านจรรยาบรรณในการใช้ AI เพื่อให้บุคลากรใช้ AI อย่างมีจริยธรรมและมีความรับผิดชอบ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาผลกระทบระยะยาวของการใช้ AI ต่อภาวะหมดไฟและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร

2. ควรสำรวจความแตกต่างของผลกระทบ AI ต่อบุคลากรแต่ละ Generation และสายงาน เพื่อพัฒนานโยบายและแนวปฏิบัติที่เหมาะสม

เอกสารอ้างอิง

- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands–resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328.
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101.
- Brynjolfsson, E. & McAfee, A. (2017). *Machine, platform, crowd: Harnessing our digital future*. New York, NY: W. W. Norton & Company.
- Creswell, J. W. & Báez, J. (2021). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Creswell, J. W. & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Davenport, T. H. & Ronanki, R. (2018). Artificial intelligence for the real world. *Harvard Business Review*, 96(1), 108–116.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Demerouti, E. et al. (2001). The job demands–resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513–524.
- Huang, M.-H. & Rust, R. T. (2021). A strategic framework for artificial intelligence in marketing. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 49, 30–50.

- Joungtrakul, T. (2020). *Qualitative research methods and applications*. Bangkok: Chulalongkorn University Press.
- Lichtman, M. (2013). *Qualitative research for the social sciences*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Lincoln, Y. S. & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99–113.
- Moustakas, C. (1994). *Phenomenological research methods*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Patton, M. Q. (2015). Sampling, qualitative (purposeful). In J. D. Wright (Ed.), *International encyclopedia of the social & behavioral sciences* (2nd ed.). (pp. 812–817). Amsterdam, Netherlands: Elsevier.
- Phakdee, P. & Kaewjomnong, K. (2021). Thematic and content analysis in qualitative research. *Journal of Behavioral Science*, 16(1), 1–15.
- Salanova, M. et al. (2013). The gain spiral of resources and work engagement: Sustaining a positive worklife. *Work & Stress*, 27(1), 1–17.
- Sutthinarakorn, P. (2019). *Qualitative research: Concepts and processes* (2nd ed.). Bangkok: Chulalongkorn University Press.
- Tams, S. et al. (2021). Worker stress in the age of digital transformation: The moderating role of IT self-efficacy. *European Journal of Information Systems*, 30(1), 1–23.
- Trist, E. L. & Bamforth, K. W. (1951). Some social and psychological consequences of the longwall method of coal-getting. *Human Relations*, 4(1), 3–38.
- Venkatesh, V. et al. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.
- _____. (2016). Unified theory of acceptance and use of technology: A synthesis and the road ahead. *Journal of the Association for Information Systems*, 17(5), 328–376.