

บทความวิชาการ

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) เพื่อยกระดับประสิทธิภาพ
งานบริหารเอกสาร: กรณีศึกษาศูนย์รังสีร่วมรักษาศิริราช

Application of Artificial Intelligence (AI) to Enhance Document Management

Efficiency: A Case Study of the Siriraj Center of Interventional Radiology

กานต์พิชชา เกิดศรีเล็ก บช.บ. (การตลาด)

Received June 6, 2025; Revised September 18, 2025; Accepted January 30, 2026

บทคัดย่อ

บทความนี้นำเสนอการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการงานเอกสารภายในศูนย์รังสีร่วมรักษา ซึ่งมีลักษณะงานที่หลากหลายและซับซ้อน ส่งผลให้การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่โดยเฉพาะเลขานุการประจำหน่วยต้องเผชิญกับข้อจำกัดทั้งด้านเวลาและความแม่นยำของข้อมูล บทความนี้จึงมุ่งวิเคราะห์สภาพปัญหา แนวทางการนำ AI มาสนับสนุนการจัดการเอกสาร และประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการใช้งานจริง บทความนี้ชี้ให้เห็นว่า การประยุกต์ใช้ AI อย่างเหมาะสม มีศักยภาพในการลดระยะเวลาในการดำเนินงาน ลดความซ้ำซ้อนของกระบวนการ เพิ่มความถูกต้องของข้อมูล และยกระดับประสิทธิภาพโดยรวมของระบบงานเอกสารได้อย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ ยังพบว่าการเปลี่ยนผ่านไปสู่ระบบดิจิทัลอย่างยั่งยืน จำเป็นต้องดำเนินควบคู่กับการพัฒนาทักษะของบุคลากร และการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ ซึ่งสามารถเป็นแนวทางต้นแบบในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในหน่วยงานทางการแพทย์อื่นต่อไปในอนาคต

คำสำคัญ: ปัญญาประดิษฐ์; การจัดการเอกสาร; เลขานุการ

ศูนย์รังสีร่วมรักษาศิริราช โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

Abstract

This article presents the application of Artificial Intelligence (AI) technology to enhance the efficiency of document management within the Interventional Radiology Center, where tasks are diverse and complex. These challenges have created limitations for staff-particularly unit secretaries-in terms of time management and data accuracy. The article aims to analyze the existing problems, explore approaches for integrating AI to support document workflows, and evaluate the outcomes from actual implementation. The findings indicate that appropriate application of AI can significantly reduce processing time, minimize procedural redundancy, improve data accuracy, and enhance the overall efficiency of the document management system. Furthermore, the study highlights that a sustainable transition to a digital system requires the development of personnel skills in parallel with systematic workflow improvements. These insights may serve as a model for other medical institutions seeking to adopt digital technology in a practical and sustainable manner.

Keywords: Artificial Intelligence; Document Management; Secretary,

บทนำ

ศูนย์รังสีร่วมรักษาศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยผ่านกระบวนการทางรังสีร่วมรักษา ควบคู่ไปกับการผลิตบุคลากรทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ และการส่งเสริมงานวิจัยทางการแพทย์อย่างต่อเนื่อง การดำเนินงานของศูนย์ฯ จำเป็นต้องพึ่งพาระบบการบริหารจัดการเอกสารที่ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ โดยเอกสารที่เกี่ยวข้องมีความหลากหลาย ทั้งด้านการแพทย์ วิชาการ การเงิน พัสดุ รวมถึงการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สนับสนุนให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบและสอดคล้องกับภารกิจหลักของหน่วยงาน

เลขานุการของศูนย์มีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการงานเอกสารเหล่านี้ให้เป็นอย่างราบรื่น

และมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับความซับซ้อนของระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทำให้รูปแบบการทำงานแบบดั้งเดิมเริ่มไม่สอดคล้องกับความต้องการในบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป[7] ในยุคปัจจุบัน เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการปฏิวัติการทำงานในหลากหลายสาขา รวมถึงงานด้านการบริหารสำนักงานและการจัดการเอกสาร AI สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และยกระดับความแม่นยำในการประมวลผลและการตัดสินใจ[4][6]

บทความนี้จึงมุ่งนำเสนอแนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี AI เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสารของเลขานุการศูนย์รังสีร่วมรักษาศิริราช โดยวิเคราะห์สภาพปัญหาและความท้าทายในปัจจุบัน นำเสนอแนวทางการประยุกต์ใช้ AI ใน

กระบวนการทำงานต่าง ๆ และศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบูรณาการ AI เข้ากับการทำงาน เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด[1]

การวิเคราะห์กระบวนการทำงานในปัจจุบัน

กระบวนการทำงานในปัจจุบันของเลขานุการศูนย์รังสีร่วมรักษาศิริราช สามารถวิเคราะห์จำแนกสภาพปัญหาและความท้าทายหลักที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานได้ 5 ประการ ดังนี้

1. ปริมาณงานเอกสารที่หลากหลายและมีจำนวนมาก เลขานุการศูนย์ฯ ต้องรับผิดชอบงานเอกสารหลากหลายประเภท ได้แก่ การจัดทำหนังสือโต้ตอบทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เช่น หนังสือเชิญประชุม หนังสือขอความอนุเคราะห์ เอกสารประกอบการประชุม เช่น วาระการประชุม เอกสารประกอบการพิจารณา รายงานการประชุมต่างๆ เอกสารการเบิกจ่ายงบประมาณและพัสดุ การจัดเก็บและสืบค้นเอกสารสำคัญ รวมถึงการติดตามการดำเนินงานตามมติที่ประชุม ปริมาณงานที่มากเหล่านี้อาจส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงานและเพิ่มโอกาสของความผิดพลาดในการจัดทำเอกสาร[8]

2. ความซับซ้อนของระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติงาน การดำเนินงานในหน่วยงานราชการและโรงพยาบาลมีระเบียบและขั้นตอนที่เคร่งครัด โดยเฉพาะงานด้านการเบิกจ่ายงบประมาณและพัสดุ ที่ต้องปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงการคลังและพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ[11] ความซับซ้อนเหล่านี้ทำให้เลขานุการต้องใช้เวลาและความระมัดระวังสูงในการจัดทำเอกสาร

3. ความต้องการด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูล ในการทำงานประจำวัน เลขานุการมักต้องสืบค้นข้อมูลหรือเอกสารเก่าเพื่อประกอบการจัดทำเอกสารใหม่หรือเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้บริหารอย่างรวดเร็ว ระบบการจัดเก็บเอกสารแบบเดิมที่จัดเก็บในแฟ้มเอกสารอาจไม่สามารถตอบสนองความต้องการนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะเมื่อมีเอกสารจำนวนมากที่ต้องค้นหา[6]

4. การจัดการเวลาและการจัดลำดับความสำคัญของงาน เลขานุการต้องบริหารจัดการงานหลายด้านในเวลาเดียวกัน บางครั้งอาจมีงานเร่งด่วนที่ต้องดำเนินการทันที ทำให้การจัดลำดับความสำคัญของงานและการบริหารเวลาเป็นความท้าทายที่สำคัญ

5. การสื่อสารและการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ เลขานุการต้องทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการสื่อสารและประสานงานระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรภายในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงานภายนอก ซึ่งต้องอาศัยทักษะการสื่อสารที่ดีและความละเอียดรอบคอบในการดำเนินงาน

ความท้าทายเหล่านี้ส่งผลให้เลขานุการต้องใช้เวลาและทรัพยากรจำนวนมากในการจัดการงานเอกสาร ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพโดยรวมของการบริหารงานในศูนย์รังสีร่วมรักษาศิริราช การนำเทคโนโลยี AI มาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสมจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าวและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้

การประยุกต์ใช้ AI ในการจัดการงานเอกสาร

เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานเอกสารของเลขานุการศูนย์รังสีร่วมรักษาศิริราชได้หลากหลายรูปแบบ[3] ได้แก่

1. การจัดทำรายงานการประชุม

โดยการใช้ AI ประเภท Speech-to-Text และ NLP สามารถช่วยในการถอดเสียงจากการประชุมเป็นข้อความ และจัดทำรายงานการประชุมในรูปแบบมาตรฐานได้โดยอัตโนมัติ ระบบสามารถระบุผู้พูด สรุปประเด็นสำคัญ และจัดหมวดหมู่เนื้อหาตามวาระการประชุม ซึ่งช่วยประหยัดเวลาของเลขานุการในการจดบันทึกและพิมพ์รายงานการประชุมอย่างมาก[5] ตัวอย่างการใช้งาน เช่น ระบบ AI สามารถระบุผู้พูดแต่ละคนในการประชุมและแยกการออกมามีได้อย่างชัดเจน เช่น "อ.นพ.บxx (หัวหน้าศูนย์) กล่าวว่า....." หรือแม้กระทั่งช่วยสรุปประเด็นสำคัญตามวาระการประชุม พร้อมทั้งจัดหมวดหมู่เนื้อหาตามโครงสร้างรายงานการประชุมตามมาตรฐานของศูนย์ฯ

ตัวอย่างเทคโนโลยีที่สามารถนำมาใช้ ได้แก่ ระบบถอดเสียงอัตโนมัติ เช่น Google Speech-to-Text API, Microsoft Azure Speech Service และซอฟต์แวร์การประชุมอัจฉริยะ เช่น Otter.ai, Fireflies.ai ที่สามารถจับประเด็นสำคัญและสรุปการประชุมได้โดยอัตโนมัติ

2. การร่างหนังสือโต้ตอบและเอกสารราชการ

ระบบ AI สามารถช่วยในการร่างหนังสือราชการและเอกสารโต้ตอบต่าง ๆ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยใช้ข้อมูลพื้นฐานที่เลขานุการป้อนเข้าไป[5] เช่น เมื่อต้องการเชิญประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ เลขานุการเพียงใส่ข้อมูลพื้นฐาน เช่น วันเวลา สถานที่ และวาระการประชุม ระบบ AI จะสามารถสร้างร่างเอกสารที่มีรูปแบบถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ ใช้ภาษาที่เป็นทางการและเหมาะสม โดยเลขานุการมีหน้าที่เพียงแค่ตรวจสอบความถูกต้องและปรับแต่งรายละเอียดเพิ่มเติมเท่านั้น

ตัวอย่างเทคโนโลยีที่สามารถนำมาใช้ ได้แก่ ซอฟต์แวร์ประเภท Large Language Model (LLM) หรือ Generative AI เช่น claude.ai เป็นต้น

3. การจัดการเอกสารการเบิกจ่าย

การใช้เทคโนโลยี Optical Character Recognition (OCR) ร่วมกับ AI ช่วยแปลงข้อความที่อยู่ในรูปแบบของรูปภาพ เช่น เอกสารที่สแกน รูปถ่าย ไฟล์ PDF หรือแม้แต่ลายมือ ให้กลายเป็น ข้อความดิจิทัลที่สามารถแก้ไขหรือนำไปใช้งานต่อได้ เหมือนกับข้อความที่เราพิมพ์ในโปรแกรม Microsoft Word ช่วยประหยัดเวลา ไม่ต้องพิมพ์ข้อมูลจากเอกสารกระดาษใหม่ทั้งหมด ลดความผิดพลาดจากการคีย์ข้อมูลด้วยมือ

ตัวอย่างเทคโนโลยีที่สามารถนำมาใช้ เช่น โปรแกรม ABBYY FineReader เนื่องจากมีความแม่นยำสูง จัดการเอกสารที่มีความซับซ้อน และรองรับภาษาไทยได้ในระดับดี

4. ระบบผู้ช่วยเสมือนอัจฉริยะ (Virtual Intelligent Assistant) ช่วยจัดการตารางนัดหมายจัดการการประชุมที่ไม่ซ้อนทับกัน โดยพิจารณาจากตารางงานของผู้เข้าร่วมประชุม พร้อมทั้งส่งเอกสารประกอบการประชุม และแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนถึงเวลาประชุม ช่วยในการบริหารจัดการเวลาให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพและราบรื่น

ตัวอย่างเทคโนโลยีที่สามารถนำมาใช้ ได้แก่ ผู้ช่วยเสมือนอัจฉริยะ เช่น Microsoft Cortana, Google Assistant for Work และระบบจัดการการประชุม เช่น x.ai, Clara ที่สามารถประสานงานการนัดหมายผ่านอีเมล

แนวทางประยุกต์ใช้ AI ในงานเลขานุการ

แนวทางประยุกต์ใช้ที่ 1: การจัดการเอกสารการเบิกจ่ายด้วยระบบ AI

ในกระบวนการเบิกจ่ายตามรูปแบบเดิม เลขานุการจะต้องรับผิดชอบในการจัดเตรียมเอกสารประกอบการเบิกจ่ายประมาณ 15-20 ครั้งต่อเดือน โดยใช้เวลาเฉลี่ย 1 ถึง 2 ชั่วโมงต่อครั้ง(9) ภาระงานดังกล่าวประกอบด้วยกรรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมด อาทิ ใบเสร็จรับเงิน ใบกำกับภาษี และใบสำคัญรับเงินประเภทต่าง ๆ เพื่อนำมาตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนจัดพิมพ์ลงในแบบฟอร์มเพื่อขออนุมัติเบิกจ่ายงบประมาณตามระเบียบราชการ ทั้งนี้ เลขานุการจำเป็นต้องพิมพ์ข้อมูลจากเอกสารต้นฉบับลงในแบบฟอร์มใหม่ทั้งหมดด้วยตนเอง ซึ่งเป็นกระบวนการที่ใช้เวลานานและมีความเสี่ยงต่อการเกิดข้อผิดพลาดหรือการตกหล่นของข้อมูลสูง

กระบวนการหลังจากนำระบบ AI มาประยุกต์ใช้

1) ใช้เทคโนโลยี OCR ร่วมกับ AI สแกนเอกสารการเบิกจ่าย เช่น ใบเสร็จรับเงิน และดึงข้อมูลสำคัญโดยอัตโนมัติโดยไม่ต้องพิมพ์ข้อมูลจากเอกสารกระดาษใหม่ทั้งหมด

2) ระบบ AI ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารและข้อมูลตามระเบียบการเบิกจ่าย

3) ระบบสร้างแบบฟอร์มการเบิกจ่ายและเอกสารที่เกี่ยวข้องโดยอัตโนมัติ

ข้อสังเกต

- ลดเวลาในการดำเนินการเบิกจ่ายลงถึง 60%

- ลดความผิดพลาดในการป้อนข้อมูลและการจัดทำเอกสาร

- มีฐานข้อมูลการเบิกจ่ายที่เป็นระบบสามารถวิเคราะห์แนวโน้มการใช้งบประมาณในอนาคตได้

แนวทางประยุกต์ใช้ที่ 2: การจัดทำรายงานการประชุมด้วย AI

ในการดำเนินงานตามรูปแบบเดิม เลขานุการมีหน้าที่จัดบันทึกการประชุมควบคู่กับการบันทึกเสียงเพื่อใช้ในการถอดความและจัดทำรายงานการประชุม รวมถึงจัดส่งมติที่ประชุมให้แก่ผู้เข้าร่วมประชุมเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง กระบวนการดังกล่าวต้องอาศัยทักษะการฟังและการจับประเด็นที่แม่นยำ ตลอดจนทักษะการเขียนเชิงวิชาการที่สามารถถ่ายทอดข้อเท็จจริงและความคิดเห็นที่เกิดขึ้นในที่ประชุมอย่างเป็นกลางและชัดเจน ทั้งนี้ การจัดทำรายงานการประชุมแต่ละครั้งจึงต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ เพื่อให้เนื้อหามีความถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นไปตามระเบียบวาระที่กำหนด

กระบวนการทำงานหลังจากนำระบบ AI มาประยุกต์ใช้

1) ใช้ระบบบันทึกและถอดเสียงอัตโนมัติในการประชุม

2) ระบบ AI วิเคราะห์เนื้อหาการประชุม แยกแยะประเด็นตามวาระ และจัดทำร่างรายงานการประชุมโดยอัตโนมัติ

3) เลขานุการตรวจสอบและปรับแต่งรายงานการประชุมให้ถูกต้อง

4) ส่งรายงานการประชุมในรูปแบบดิจิทัลให้ผู้เข้าร่วมประชุมตรวจสอบผ่านระบบออนไลน์

ข้อสังเกต

- ลดเวลาในการจัดทำรายงานการประชุมลงถึง 70%

- รายงานการประชุมมีความถูกต้องและครบถ้วนมากขึ้น เนื่องจากระบบสามารถบันทึกและวิเคราะห์ทุกประเด็นที่มีการหารือ

- สามารถเข้าถึงข้อมูลการประชุมย้อนหลังได้อย่างรวดเร็ว ด้วยระบบการสืบค้นอัจฉริยะ

- ลดภาระงานของเลขานุการ ทำให้สามารถทุ่มเทเวลาให้กับงานอื่นที่มีความซับซ้อนและต้องใช้วิจารณญาณมากขึ้น[9]

ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบูรณาการ AI กับงานเลขานุการ

การนำเทคโนโลยี AI มาประยุกต์ใช้ในงานเลขานุการจะประสบความสำเร็จได้นั้น จำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยสำคัญ ดังต่อไปนี้

1) การพัฒนาทักษะและความรู้ของบุคลากร การนำ AI มาใช้ไม่ได้หมายความว่า จะทดแทนบทบาทของเลขานุการ แต่เป็นการเปลี่ยนแปลงลักษณะการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เลขานุการจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาทักษะดิจิทัลและความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับ AI เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกับระบบ AI ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวทางการดำเนินงาน

- จัดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยี AI ในงานสำนักงาน เพื่อให้บุคลากรรับรู้ประโยชน์และเชื่อว่าการใช้ AI จะช่วยเพิ่ม

ประสิทธิภาพการทำงาน ไม่ใช่เพิ่มภาระในการทำงาน สร้างการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน(13)

- สนับสนุนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องผ่านการเรียนรู้ออนไลน์หรือชุมชนแลกเปลี่ยนความรู้

- สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดรับนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลง หากบุคลากรในศูนย์รับรู้ถึงปัจจัยในทางบวกจะนำไปสู่เจตคติที่ดีต่อการใช้งาน AI และพฤติกรรมยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งจะเอื้อต่อการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบงานแบบอัจฉริยะ[12]

2) การเลือกเทคโนโลยี AI ที่เหมาะสมกับบริบทขององค์กร ไม่ใช่ทุกเทคโนโลยี AI ที่จะเหมาะสมกับทุกองค์กร การเลือกเทคโนโลยีควรพิจารณาจากความเหมาะสม ขนาดขององค์กร งบประมาณ และความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

แนวทางการดำเนินงาน

- ทำการวิเคราะห์ความต้องการและปัญหาที่ต้องการแก้ไขอย่างชัดเจน

- ทดลองใช้งานเทคโนโลยีในขอบเขตที่จำกัดก่อนการนำไปใช้ทั่วทั้งองค์กร

- คำนึงถึงความสามารถในการบูรณาการกับระบบที่มีอยู่เดิม

3) การปรับปรุงกระบวนการทำงาน การนำ AI มาใช้ไม่ใช่เพียงการเปลี่ยนเครื่องมือ แต่เป็นโอกาสในการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานทั้งหมด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

แนวทางการดำเนินงาน

- วิเคราะห์กระบวนการทำงานปัจจุบันเพื่อระบุจุดที่สามารถปรับปรุงได้

- ออกแบบกระบวนการทำงานใหม่ที่บูรณาการ AI เข้ากับการทำงานของบุคลากร

- กำหนดตัวชี้วัดประสิทธิภาพเพื่อติดตามและประเมินผลการปรับปรุง

4) การคำนึงถึงความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลในงานเลขานุการมักเกี่ยวข้องกับข้อมูลที่มีความอ่อนไหว การนำ AI มาใช้จึงต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญ

แนวทางการดำเนินงาน

- ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

- กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยของข้อมูลที่ชัดเจน

- ฝึกอบรมบุคลากรให้ตระหนักถึงความสำคัญของความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

5) การติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่องการนำ AI มาใช้ไม่ใช่จุดสิ้นสุด แต่เป็นกระบวนการที่ต้องมีการติดตามและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

แนวทางการดำเนินงาน

- กำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจนเพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของการนำ AI มาใช้

- รวบรวมข้อมูลป้อนกลับจากผู้ใช้งานเพื่อนำมาปรับปรุง

- ติดตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยี AI และพิจารณาการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้

แนวโน้มและทิศทางในอนาคตของการใช้ AI ในงานเลขานุการ

การพัฒนาของเทคโนโลยี AI ยังคงก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อลักษณะงานเลขานุการในอนาคต โดยมีแนวโน้มที่สำคัญ ดังนี้

1. การบูรณาการ AI กับเทคโนโลยีอื่นๆ ในอนาคต AI จะถูกบูรณาการกับเทคโนโลยีอื่นๆ มากขึ้น เช่น Internet of Things (IoT), Blockchain, และ Augmented Reality (AR) เพื่อสร้างระบบการทำงานที่อัจฉริยะและครบวงจรมากขึ้น เช่น การใช้ IoT ในการจัดการห้องประชุมอัจฉริยะที่สามารถเตรียมความพร้อมโดยอัตโนมัติตามข้อมูลการนัดหมาย(2)

2. การพัฒนาความสามารถด้านภาษาธรรมชาติที่ซับซ้อนมากขึ้น เทคโนโลยี NLP จะมีความสามารถในการเข้าใจและสร้างภาษาที่ซับซ้อนมากขึ้น ทำให้สามารถจัดทำเอกสารที่มีความซับซ้อนสูง เช่น การร่างสัญญา การจัดทำรายงานวิเคราะห์ หรือการสรุปเอกสารทางวิชาการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. การวิเคราะห์และคาดการณ์เชิงลึก AI จะมีความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกและคาดการณ์แนวโน้มได้แม่นยำมากขึ้น ช่วยให้งานเลขานุการสามารถวางแผนงานและตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การคาดการณ์งบประมาณที่จะต้องใช้ในโครงการต่างๆ การวิเคราะห์แนวโน้มการใช้ทรัพยากรของหน่วยงาน

4. การผสมผสานระหว่างงานอัตโนมัติและงานที่ต้องใช้มนุษย์ ในอนาคต งานเลขานุการจะเป็นการผสมผสานระหว่างงานที่ดำเนินการโดยระบบอัตโนมัติและงานที่ต้องใช้ทักษะมนุษย์ เช่น ความคิดสร้างสรรค์ การตัดสินใจในสถานการณ์ที่ซับซ้อน หรือการสื่อสารที่ต้องใช้ความละเอียดอ่อน โดยงานเลขานุการจะมีบทบาทในการกำกับดูแลและบริหารจัดการระบบ AI มากขึ้น

สรุป

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ในงานเลขานุการของศูนย์รังสีร่วมรักษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ถือเป็นแนวทางที่มีศักยภาพสูงในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการสำนักงานอย่างเป็นระบบ AI มีบทบาทสำคัญในการลดภาระงานที่มีลักษณะซ้ำซ้อนและใช้เวลานาน[9] อาทิ การจัดการเอกสารเบิกจ่าย การจัดทำรายงานการประชุม การร่างหนังสือโต้ตอบ และการจัดตารางนัดหมาย ทั้งนี้ส่งผลให้เลขานุการสามารถจัดสรรเวลาและศักยภาพไปสู่ภารกิจที่ต้องอาศัยทักษะขั้นสูงมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ การประสานงานในลักษณะที่ซับซ้อน หรือการสื่อสารที่ต้องอาศัยความละเอียดรอบคอบและความเข้าใจในบริบท

การบูรณาการเทคโนโลยี AI เข้ากับภารกิจงานเลขานุการจึงมิใช่เพียงการเปลี่ยนแปลงเครื่องมือในการทำงาน หากแต่เป็นการปฏิรูปกระบวนการทำงานโดยรวม ซึ่งจำเป็นต้องดำเนินควบคู่กับการพัฒนาทักษะบุคลากร การคัดเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสม การปรับปรุงโครงสร้างและกระบวนการทำงาน การให้ความสำคัญกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ตลอดจนการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงได้อย่างยั่งยืน[4]

ในอนาคต บทบาทของเลขานุการจะขยายจากผู้ปฏิบัติงานด้านเอกสารไปสู่การเป็นผู้บริหารจัดการระบบและข้อมูล โดยต้องอาศัยทักษะการคิดวิเคราะห์ การตัดสินใจ และการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น

การเตรียมความพร้อมของบุคลากรจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้สามารถปรับตัวและพัฒนาไปพร้อมกับความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ ศูนย์รังสีร่วมรักษาศิริราชมีแนวโน้มที่จะเป็นกรณีศึกษาในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในการบริหารสำนักงาน ซึ่งอาจเป็นแนวทางที่เป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งในระดับโรงพยาบาลและสถาบันการศึกษา โดยมีเป้าหมายเพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการและสนับสนุนการให้บริการ การเรียนการสอน และการวิจัยในระยะยาว อย่างไรก็ตาม การดำเนินการควรเป็นไปอย่างรอบคอบ โดยพิจารณาถึงความพร้อมขององค์กรและบุคลากร เพื่อให้การเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับบริบทของแต่ละหน่วยงาน อีกทั้งแนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลฯ ซึ่งสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐปรับโครงสร้าง กระบวนการ และทักษะของบุคลากรเพื่อขับเคลื่อนไปสู่ระบบราชการอัจฉริยะที่ใช้เทคโนโลยีเป็นกลไกสำคัญ[12]

เอกสารอ้างอิง

1. กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. กรุงเทพฯ: กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม; 2565.
2. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). แนวทางการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ. กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล; 2564.

3. Accenture. Artificial Intelligence: Healthcare's New Nervous System [Internet]. 2023 [cited 2025 Jun 6] . Available from: <https://www.accenture.com/us-en/insights/health/artificial-intelligence-healthcare>
4. Gartner. Top Strategic Technology Trends for 2025. Gartner Research; 2024.
5. Harvard Business Review. Artificial Intelligence for Administrative Workflow. Boston (MA) : Harvard Business School Publishing; 2023.
6. IBM. The Impact of AI on Document Management. Yorktown Heights (NY) : IBM Watson Research Center; 2023.
7. McKinsey Global Institute. The Future of Work: Automation, Employment, and Productivity. New York: McKinsey & Company; 2024.
8. สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. ปัญญาประดิษฐ์กับการปฏิรูประบบราชการไทย. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย; 2565.
9. สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561–2580). กรุงเทพฯ: กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม; 2565.
10. Davis FD. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly. 1989;13(3):319–40.