

**นโยบายสนับสนุนของผู้บริหารและทัศนคติของบุคลากรที่ส่งผลต่อการยอมรับ
ในการนำ AI มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรทางพิเศษแห่งประเทศไทย**
MANAGEMENT SUPPORTING POLICY AND PERSONNEL'S ATTITUDE AFFECTING
ACCEPTANCE TOWARD AI APPLICATION FOR WORK EFFICIENCY DEVELOPMENT FOR
THE EXPRESSWAY AUTHORITY OF THAILAND

ศักดิ์พัทธ์ จอมพงศ์

สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Sukpat Jompong

E-mail: 6514060026@ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Management

Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อสำรวจและสรุปความคิดเห็นของบุคลากรทางพิเศษแห่งประเทศไทยที่มีต่อนโยบายสนับสนุนของผู้บริหารและทัศนคติของบุคลากรที่ส่งผลต่อการยอมรับในการนำ AI มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรทางพิเศษแห่งประเทศไทย (2) เพื่อวิเคราะห์และสรุปอิทธิพลของนโยบายสนับสนุนของผู้บริหารและทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการยอมรับในการนำ AI มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรทางพิเศษแห่งประเทศไทย (3) เพื่อวิเคราะห์และสรุปทิศทางของอิทธิพลที่ปัจจัยแต่ละด้านมีต่อการยอมรับในการนำ AI มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรทางพิเศษแห่งประเทศไทย (4) เพื่อวิเคราะห์และสรุปความแตกต่างของขนาดอิทธิพลที่ปัจจัยแต่ละด้านมีต่อการยอมรับในการนำ AI มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรทางพิเศษแห่งประเทศไทย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม ซึ่งได้ทำการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.928 ตัวอย่างจำนวน 400 คน เลือกจากการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกผ่านช่องทางออนไลน์

ผลการศึกษาอธิบายได้ว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมาก ต่อนโยบายสนับสนุนของผู้บริหาร ($\bar{X}=4.58$, S.D.=0.40) ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอย่างยิ่ง ต่ ทัศนคติของบุคลากร ($\bar{X}=4.58$, S.D.=0.41) และผู้ตอบแบบสอบถามให้การยอมรับมาก ต่ การยอมรับในการนำ AI มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรทางพิเศษแห่งประเทศไทย ($\bar{X}=4.61$, S.D.=0.42)

คำสำคัญ: นโยบายสนับสนุนของผู้บริหาร ทัศนคติของบุคลากร การยอมรับในการนำ AI มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรทางพิเศษแห่งประเทศไทย

Abstract

The Purposes of this study were to (1) investigate and summarize the respondents' opinions toward (all in dependents and dependent variables) in their present organizations, (2) analyze and summarize what impact was found in accordance with the relationship between (all independent variables and dependent variable).

The 400 samples including staff working at Expressway Authority of Thailand Were selected by using convenient random sampling method, regardless of probability basis. The administered questionnaire was approved for its content validity by the three experts. The Cronbach's alpha coefficient indicated that its reliability value was 0.928. Regarding data analysis, the descriptive statistics covering frequency, percentage, mean, standard deviation; as well as the inferential statistics performed by employing multiple regression analysis: MRA were used. Additionally; the hypothesis was examined at 0.05 level of statistical significance.

In overall the research results were revealed that the respondents viewed Management supporting policy very important ($\bar{X}=4.58$, S.D.=0.40). Moreover, they perceived that personnel's attitude was strongly agreed ($\bar{X}=4.58$, S.D.=0.41) However, it was also found that acceptance toward AI application for work efficiency development for the Expressway Authority of Thailand was very accepting ($\bar{X}=4.61$, S.D.=0.42).

Keyword: Management supporting policy, personnel's attitude, acceptance toward AI application for work efficiency development for the Expressway Authority of Thailand.

ที่มาของการวิจัย

การยอมรับในการนำ AI มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กรรวมทั้งการทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.) ซึ่งมีหน้าที่สร้างหรือจัดให้มีทางพิเศษด้วยวิธีใด ๆ ตลอดจนบำรุงและรักษาทางพิเศษ และดำเนินงานหรือธุรกิจเกี่ยวกับทางพิเศษและธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องกับทางพิเศษหรือที่เป็นประโยชน์แก่ กทพ. ในแง่ของผลดีคือ ช่วยยกระดับคุณภาพของงาน และลดความผิดพลาดในการทำงาน และตรงกันข้ามในแง่ของผลเสียคือใช้ต้นทุนจำนวนมากในการพัฒนาระบบ

ดังนั้นจึงเป็นที่น่าสนใจที่จะศึกษาว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับในการนำ AI มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ที่ผ่านมามีการศึกษาในเรื่องของนโยบายสนับสนุนของผู้บริหารและทัศนคติของบุคลากร โดยนโยบายสนับสนุนของผู้บริหารได้มีนักศึกษามาว่าส่งผลต่อยอมรับในการนำ AI มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรอย่างไร ได้แก่ ภัทรวดี โสจิศรีสกุล (2565) ลัดดาวรรณ เณนาดี (2565) และ อ้อมใจ รัตนานนท์ (2565) และปัจจัยทัศนคติของบุคลากร มีนักศึกษามาว่า ส่งผลต่อยอมรับในการนำ AI มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอย่างไร ได้แก่ นันทิชา พูลพาณิชย์ (2565) ธนิกิตต์ จิตประสงค์ (2561) และ ศศิจันทร์ ปัญจทวี (2560)

สำหรับการวิเคราะห์เพื่อค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อ การยอมรับในการนำ AI มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ของการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะนำปัจจัย ซึ่งได้มี

การอธิบายไว้โดยแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ นโยบายสนับสนุนของผู้บริหาร ทิศคติดของบุคลากร เพื่อเป็นการยืนยันการขยายผล และการสรุปผลให้กับการศึกษาเรื่อง “นโยบายสนับสนุนของผู้บริหารและทิศคติดของบุคลากรที่ส่งผลต่อการยอมรับในการนำ AI มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการทางพิเศษแห่งประเทศไทย” โดยใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เก็บรวบรวมได้ตามระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อสำรวจและสรุปความคิดเห็นของบุคลากรการทางพิเศษแห่งประเทศไทยที่มีต่อนโยบายสนับสนุนของผู้บริหารและทิศคติดของบุคลากรที่ส่งผลต่อการยอมรับในการนำ AI มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการทางพิเศษแห่งประเทศไทย
2. เพื่อวิเคราะห์และสรุปอิทธิพลของนโยบายสนับสนุนของผู้บริหารและทิศคติดของบุคลากรที่มีต่อการยอมรับในการนำ AI มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการทางพิเศษแห่งประเทศไทย
3. เพื่อวิเคราะห์และสรุปทิศทางของอิทธิพลที่ปัจจัยแต่ละด้านมีต่อการยอมรับในการนำ AI มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการทางพิเศษแห่งประเทศไทย
4. เพื่อวิเคราะห์และสรุปความแตกต่างของขนาดอิทธิพลที่ปัจจัยแต่ละด้านมีต่อการยอมรับในการนำ AI มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการทางพิเศษแห่งประเทศไทย

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านประเภทการศึกษา การศึกษาค้นคว้านี้ได้ใช้เทคนิคของการวิจัยเชิงปริมาณโดยมีการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ได้ถูกสร้างจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ศึกษา

2. ขอบเขตเนื้อหา เนื้อหาของการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยใช้เนื้อหาของแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งครอบคลุมเนื้อหาในเรื่องต่อไปนี้ :

2.1 การอธิบายคุณลักษณะของตัวแปรทุกตัวที่จะนำมาศึกษา เพื่อนำไปสู่การสร้างเนื้อหาของแบบสอบถาม การพิจารณาการวัด และการใช้มาตรวัดที่เหมาะสมกับการวิเคราะห์ทางสถิติ

2.2 การศึกษาที่สนับสนุน และอธิบายถึงอิทธิพลที่เกิดขึ้นระหว่างตัวแปรเพื่อนำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวความคิดที่แสดงถึงอิทธิพลระหว่างตัวแปร การนำเสนอและการทดสอบสมมุติฐาน ด้วยวิธีการวิเคราะห์ทางสถิติ

3. ขอบเขตของตัวแปรที่ศึกษา ตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้านี้ ประกอบด้วยตัวแปรประเภทต่างๆ ได้แก่

3.1 ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น เป็นตัวแปรที่ผู้วิจัยนำมาศึกษาเพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระเหล่านี้จะส่งผลต่อตัวแปรตามในลักษณะใด กล่าวคือ (1) จะส่งผลหรือไม่และ (2) จะส่งผลไปในเชิงบวกหรือเชิง ในที่นี้ตัวแปรอิสระที่นำมาศึกษา ได้แก่

3.1.1 นโยบายสนับสนุนของผู้บริหาร

3.1.2 ทิศคติดของบุคลากร

3.2 ตัวแปรตาม เป็นตัวแปรที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาว่าจะได้รับอิทธิพลจากตัวแปรอิสระตัวใดบ้าง ในที่นี้ตัวแปรตามคือ การยอมรับในการนำ AI มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการทางพิเศษแห่งประเทศไทย

4. ขอบเขตการใช้สถิติ ผู้วิจัยได้นำเทคนิคทางสถิติเพื่อนำมาใช้ในการอธิบายคุณลักษณะของตัวแปรแต่ละตัว และในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในเรื่องเกี่ยวกับการส่งผลกระทบระหว่างกัน มีดังนี้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อใช้อธิบายคุณลักษณะของตัวแปรทุกตัว และค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนแบช (Cronbach's alpha coefficient) เพื่อแสดงค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ (แบบสอบถาม)

4.2 สถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย การวิเคราะห์การถดถอย เพื่อนำมาใช้ในการทดสอบสมมุติฐานที่มีความเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผลหรืออิทธิพลระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามที่กำลังกล่าวไว้ข้างต้นในเรื่องของตัวแปรแต่ละประเภท

5. ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย การศึกษาในครั้งนี้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรหน่วยงานและบุคคลที่ได้นำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ดังต่อไปนี้

5.1 องค์กรและหน่วยงานที่จะได้รับประโยชน์ ได้แก่ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย หน่วยงานภาครัฐและเอกชนอื่น ๆ โดยที่องค์กรและหน่วยงานจะนำไปใช้ในเรื่อง การพัฒนาระบบงาน การปฏิบัติงานภายในองค์กร ด้วยเทคโนโลยี AI และสร้างการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ๆ แก่บุคลากร

5.2 บุคคลที่สนใจ ได้แก่ นักวิชาการ นักวิจัย นักศึกษา และบุคคลวิชาชีพต่างๆ โดยที่กลุ่มบุคคลเหล่านี้สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ตามวัตถุประสงค์ต่างๆ อาทิ

5.2.1 นำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป เพื่อขยายผลการศึกษาให้มีมุมมองที่หลากหลายมากขึ้น หรือนำไปใช้ประกอบการเขียนผลงานทางวิชาการให้มีความชัดเจนเพิ่มขึ้น

5.2.2 นำไปใช้เป็นประเด็นในการศึกษาเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ หรือเพิ่มรายละเอียดของการศึกษาที่สนใจอยู่ในขณะนั้นให้มีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น

5.2.3 นำไปใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มความรู้ และทักษะให้กับการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

5.3 กลุ่มนักวิชาการ สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ดังนี้

5.3.1 นำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่

5.3.2 นำไปใช้เป็นข้อมูลในการเขียนผลงานทางวิชาการให้มีความชัดเจนมากขึ้น

5.3.3 นำไปใช้เป็น การขยายความรู้ และเกิดเป็นความรู้ใหม่ที่อธิบายถึงตัวแปรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ให้เกิดความเข้าใจในเชิงลึกได้มากยิ่งขึ้น ในลักษณะของอิทธิพลที่เกิดขึ้นระหว่างตัวแปร

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การนำนโยบายไปปฏิบัติ อลงกต แผนสันท (2560) กานต์ เสกขุนทด (2552) ศิวิล สมบูรณ์ (2560) เกียรติศักดิ์ เศรษฐพิณิจ (2557) ราเชนทร์ นพณัฐวงศ์ (2557) ได้อธิบายว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ (Policy Implementation) หมายถึงการนำนโยบายที่ถูกกำหนดขึ้น มาดำเนินการโดยบุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์การ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยจัดการทรัพยากร วางแผน ออกแบบ ให้เหมาะสมตรงตามนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ ไปบริหารจัดการให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งต้องสามารถตรวจสอบได้

ทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ ประกอบไปด้วยตัวแปรหลัก 6 ตัวดังนี้ (1) วัตถุประสงค์และมาตรฐานนโยบาย (2) ทรัพยากรนโยบาย (3) การสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรมการเสริมแรง (4) ลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ (5) เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง (6) ความตั้งใจของผู้ปฏิบัติ

แนวคิดงบประมาณ ได้แบ่งประเภทของระบบงบประมาณเป็น 3 ระบบ คือ (1) งบประมาณที่เน้นการควบคุม (2) งบประมาณที่เน้นการจัดการ (3) งบประมาณการวางแผนงาน

ทัศนคติ พัทธิดา ไทยแท้ (2558) พิรัชย์ณ แสงทอง (2551) อัครายุทธ์ กาญจนเสถียร (2562) สริญญา จินประชา (2560) ณชพัฒน์ อัครวิชฌน์ (2554) ได้อธิบายว่า ทัศนคติ (Attitude) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคล ที่แสดงออกทางพฤติกรรมไม่ว่าจะเป็นในเชิงบวกหรือเชิงลบก็ตาม หรือแม้กระทั่งการไม่แสดงออก โดยสามารถแสดงออกได้ทั้ง คำพูด และ การกระทำ โดยทัศนคติจะได้รับอิทธิพลจากสภาวะแวดล้อม โดยประสบการณ์จะสอนให้เราบริหารจัดการกับทัศนคติของเราได้

แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ อธิบายถึงทัศนคติว่าอาจเกิดขึ้นจากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ (1) เกิดจากการเรียนรู้ (2) เกิดจากความสามารถในการแยกแยะความแตกต่าง (3) เกิดจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล (4) เกิดจากการเลียนแบบหรือรับเอาทัศนคติของผู้อื่นมาเป็นของตน

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะในการเรียนรู้ ได้จำแนกองค์ประกอบสมรรถนะเป็น 3 ประเภท คือ (1) สมรรถนะด้านสติปัญญา (2) สมรรถนะด้านร่างกายและทักษะปฏิบัติ (3) สมรรถนะในการสื่อสารระหว่างบุคคล

การยอมรับเทคโนโลยี ชรินทร์ เขียวรัตน์ (2563) สุธาสินี ตูลานนท์ (2562) ขวัญศิริ สุนทรธรรมกุล (2564) สิทธิชัย ภูเขาแก้ว (2560) ณิชาดา นพรัตน์ (2565) ได้อธิบายว่า การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การนำเทคโนโลยีใหม่ที่ยอมรับเชื่อว่าจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยทำให้สามารถทำงานได้ง่ายขึ้น สะดวกขึ้น ดียิ่งขึ้น และช่วยให้เรียนรู้งานได้เร็วเพิ่มทักษะในการทำงานได้ง่ายและมากขึ้น ระยะเวลาในการตัดสินใจยอมรับนั้นขึ้นอยู่กับตัวบุคคลและลักษณะของเทคโนโลยี

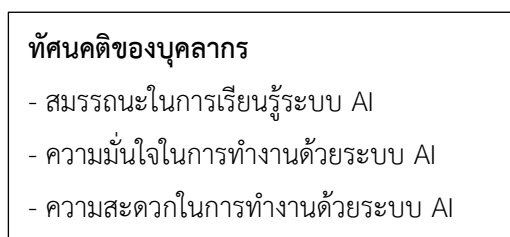
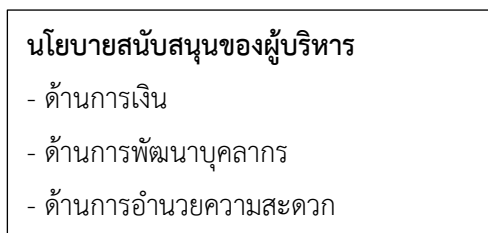
แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ได้อธิบายถึง การยอมรับของผู้ใช้บริการที่มีต่อนวัตกรรมและเทคโนโลยี เรียกว่า “กระบวนการยอมรับ” ซึ่งพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกถึงการยอมรับและนำไปนำไปปฏิบัติสามารถแบ่งเป็น 5 ขั้นตอน มีรายละเอียดดังนี้ (1) รับรู้ (2) สนใจ (3) ประเมินค่า (4) ทดลอง (5) ยอมรับ

ความสัมพันธ์ระหว่างนโยบายสนับสนุนของผู้บริหารกับการยอมรับในการนำ AI มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรทางพิเศษแห่งประเทศไทย เรืออากาศโทหญิง สุธิดา บทสันเทียะ (2564) นันทภรณ์ ชุมนวล (2553) อ้อมใจ รัตนานนท์ (2565) พิมพ์มล ไชยสมภาร (2562) และอรุณกมล บุญพัศโร (2565) ได้กล่าวว่า การนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติส่งผลให้เกิดผลลัพธ์จากปัจจัยต่างๆ ในการนำนโยบายสารสนเทศมาปฏิบัติดังต่อไปนี้ ปัจจัยด้านทรัพยากร ปัจจัยด้านทัศนคติผู้บริหาร ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ปัจจัยด้านคอมพิวเตอร์อุปกรณ์ ปัจจัยด้านความรู้และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเทคโนโลยี จึงสรุปได้ว่านโยบายสนับสนุนของผู้บริหารส่งผลต่อการยอมรับในการนำ AI มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรทางพิเศษในประเทศไทย

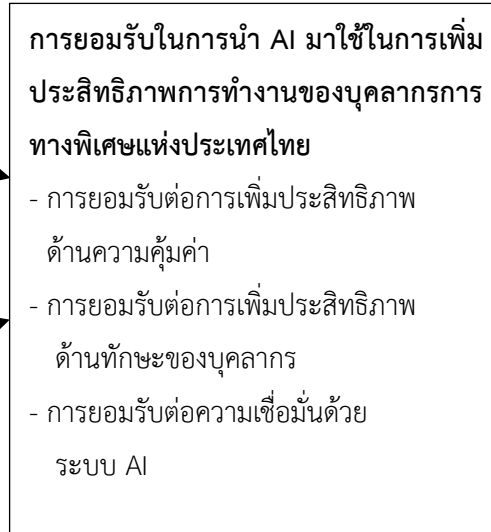
ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทัศนคติของบุคลากรกับตัวแปรการยอมรับในการนำ AI มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรทางพิเศษแห่งประเทศไทย ขวัญศิริ สุนทรธรรมกุล (2564) เกวรินทร์ ละเอียดตินันท์ (2557) อัจฉรา เด่นเจริญโสภณ (2560) นาดาดา เทพอ่อน (2565) และวิทวัส จันทร์ลาภ (2559) ได้อธิบายว่า ทัศนคติส่งผลทางอ้อมต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ปฏิบัติงาน เนื่องจากเป็นหนึ่งในองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลและมีอิทธิพลต่อการยอมรับสารสนเทศมีดังนี้คือ การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน การรับรู้ว่ามีประโยชน์ ทัศนคติในการใช้งาน และพฤติกรรมความตั้งใจนำไปใช้ จึงสรุปได้ว่าทัศนคติของบุคลากร ส่งผลต่อการยอมรับในการนำ AI มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรทางพิเศษแห่งประเทศไทย

กรอบแนวความคิด

ตัวแปรต้น



ตัวแปรตาม



สมมติฐาน

จากการศึกษาตามแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 : นโยบายสนับสนุนของผู้บริหาร ส่งผลต่อการยอมรับในการนำ AI มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรทางพิเศษแห่งประเทศไทย

สมมติฐานที่ 2 : ทัศนคติของบุคลากร ส่งผลต่อการยอมรับในการนำ AI มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรทางพิเศษแห่งประเทศไทย

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการกำหนดคุณสมบัติไว้เพื่อให้ได้ประชากรที่มีความรู้ ความเข้าใจที่ได้รับจากประสบการณ์ของตนเองและ/ หรือได้รับจากแหล่งข้อมูลประเภทต่างๆ อาทิ ผู้ที่มีความสนิทใกล้ชิด เอกสารทางช่องทางประเภทอื่น เป็นต้น ความรู้และความเข้าใจดังกล่าวส่งผลให้ประชากรสามารถให้ข้อมูลโดยแสดงความคิดเห็นได้อย่างถูกต้องสอดคล้องกับประเด็นที่ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งคุณสมบัติของประชากร ได้แก่ (1) พนักงานสายปฏิบัติการบนทางพิเศษ (2) พนักงานสายปฏิบัติงานสำนักงาน (3) ลูกจ้างสายปฏิบัติการบนทางพิเศษ (4) ลูกจ้างสายปฏิบัติงานสำนักงาน

จำนวนประชากรที่มีคุณสมบัติดังกล่าวข้างต้นมีทั้งสิ้น จำนวน 4,986 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 9 มกราคม 2567 ที่มาของข้อมูล : รายงานแผนบริหารทรัพยากรมนุษย์ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย)

2. ตัวอย่าง ตัวอย่างที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะถูกเลือกจากประชากรที่มีการกำหนดคุณสมบัติไว้ล่วงหน้าตามที่ระบุไว้ข้างต้น เหตุผลที่ผู้วิจัยใช้ตัวอย่างเนื่องจาก (ผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนขอประชากร/ จำนวนประชากรมีจำนวนมาก แต่ผู้วิจัยมีข้อจำกัดด้านเวลา งบประมาณและบุคลากรที่จะใช้ในการเข้าถึง และการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมด) ผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอนดังต่อไปนี้

2.1 พิจารณาคูณสมบัติของตัวอย่างจากคุณสมบัติของประชากรตามที่ระบุไว้ข้างต้น

2.2 กำหนดขนาดหรือจำนวนตัวอย่างซึ่งในที่นี้เป็นการกำหนดขนาดตัวอย่างที่ทราบจำนวน

ประชากรโดยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane (1971) ได้แก่

$$n = \frac{4,986}{1+4,986(0.05)^2}$$

ในที่นี้ n หมายถึง ขนาดตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 มีค่า เท่ากับ 0.05

แทนค่าทั้งหมดจะได้ n เท่ากับ 370.42 ตัวอย่าง

อย่างไรก็ตามเนื่องจากผู้วิจัยมีข้อจำกัดเรื่องเวลาจึงใช้ขนาดตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง (Hair, 2010)

2.3 การเลือกตัวอย่างในการศึกษาเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสำรวจความคิดเห็นผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธี (การเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง/ การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก)

2.4 การดำเนินการเข้าถึงตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอนดังต่อไปนี้ คือ

1) ขอรบจำนวนแผนก และจำนวนบุคลากรของแต่ละแผนกจากหน่วยงานเพื่อนำมาแบ่งสัดส่วนของจำนวนบุคลากรของแผนกเหล่านั้น ที่จะได้รับการสุ่มโดยใช้แบบสะดวกเพื่อแสดงความคิดเห็นด้วยการตอบแบบสอบถามที่ผู้วิจัยให้ดังแสดงให้เห็นโดยได้เก็บข้อมูลจากแผนกแต่ละแผนกรวมกันได้ 400 คน

2) การส่งแบบสอบถามนั้น ผู้วิจัยใช้วิธีการส่งผ่านทางออนไลน์ ซึ่งผู้วิจัยจะติดตามจำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามของแต่ละแผนกจนกระทั่งได้ครบตามจำนวนทั้งหมด ทั้งของแต่ละแผนกและของทั้งหมดรวมกัน

3. เครื่องมือในการศึกษา งานวิจัยฉบับนี้ดำเนินการอยู่ได้ใช้เทคนิคการวิจัยเชิงปริมาณซึ่งได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยการตั้งเป็นคำถามและผู้ตอบแบบสอบถามตอบคำถามที่เป็นลักษณะของการแสดงความคิดเห็น ดังมีรายละเอียดของการจัดทำเครื่องมือ คือ

3.1 ที่มาของเครื่องมือ ในที่นี้หมายถึง คำถามที่อยู่ในแบบสอบถามที่มีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ศึกษาทุกตัว และทุกประเภทนั้น ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ประกอบด้วย

- 1) แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- 2) ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งได้มีการศึกษามาก่อน
- 3) คำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิ
- 4) คำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา

3.2 องค์ประกอบของเครื่องมือ แบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาประกอบด้วยคำถามซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามด้านประชากรศาสตร์ และความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง ระยะเวลาปฏิบัติงาน มีคำถามจำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ ลักษณะของคำถามในส่วนที่ 1 นี้จะเป็นคำถามชนิดปลายปิด แบบให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ เป็นคำตอบที่เลือกตอบข้อที่ตรงกับความเห็นของผู้ตอบมากที่สุด

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรเรื่อง “นโยบายสนับสนุนของผู้บริหาร” มีคำถามจำนวนทั้งสิ้น 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับตัวแปรเรื่อง “ทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการนำ AI มาใช้”
มีคำถามจำนวนทั้งสิ้น 15 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับตัวแปรเรื่อง “การยอมรับในการนำ AI มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรทางพิเศษแห่งประเทศไทย” มีคำถามจำนวนทั้งสิ้น 15 ข้อ

3.3 การตรวจสอบเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคำถามของแบบสอบถามก่อนที่จะนำไปแจกกลุ่มตัวอย่างโดยแบ่งการตรวจสอบเป็น 2 ประเภท กล่าวคือ

1) การตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความตรงของเนื้อหาโดยใช้ ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน เพื่อขอความเห็นที่เรียกว่า วิธีการ IOC ซึ่งผลสรุปของการตรวจสอบในเรื่องนี้ได้ค่ามากกว่า 0.5 ถือว่าผ่านเกณฑ์

2) การตรวจสอบความเชื่อถือ หรือความเที่ยง (Reliability) ผู้วิจัยใช้วิธีการหาสัมประสิทธิ์ครอนแบช (Cronbach's Alfa Coefficient) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าวจะต้องมีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง 0.7-1.00 ซึ่งในที่นี้ได้ค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.928 ถือว่าผ่านเกณฑ์

สรุปและอภิปรายผล

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 สรุปผลข้อมูลทางประชากรศาสตร์ ผลการศึกษาข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาประเภทตำแหน่ง และระยะเวลาปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย โดยมีอายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี โดยมีระดับการศึกษาปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ ในขณะที่ประเภทตำแหน่งซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ดำรงอยู่นั้น คือ พนักงานสายปฏิบัติงานสำนักงานและระยะเวลาปฏิบัติงานอยู่ในช่วง 6 – 10 ปี

1.2 สรุปผลข้อมูลตามวัตถุประสงค์ ผลการศึกษาที่สรุปตามวัตถุประสงค์ ได้แก่

1.2.1 ผลสรุปความคิดเห็นที่ต้องการสำรวจด้านนโยบายสนับสนุนของผู้บริหาร พบว่าผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ต่อเรื่องการอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ =4.59, S.D.=0.42) การเงิน ($\bar{X}$ =4.57, S.D.=0.43) และการพัฒนาบุคลากร ($\bar{X}$ =4.43, S.D.=0.61) ตามลำดับ

1.2.2 ผลสรุปความคิดเห็นที่ต้องการสำรวจด้านทัศนคติของบุคลากร พบว่าผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อเรื่อง ความสะดวกในการทำงานด้วยระบบ AI ($\bar{X}$ =4.60, S.D.=0.42) ความมั่นใจในการทำงานด้วยระบบ AI ($\bar{X}$ =4.58, S.D.=0.42) และสมรรถนะในการเรียนรู้ระบบ AI ($\bar{X}$ =4.56, S.D.=0.44) ตามลำดับ

1.2.3 ผลสรุปความคิดเห็นที่ต้องการสำรวจด้านการยอมรับในการนำ AI มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรทางพิเศษแห่งประเทศไทย พบว่าผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้การยอมรับในระดับยอมรับมาก ต่อเรื่อง การยอมรับต่อความเชื่อมั่นด้วยระบบ AI ($\bar{X}$ =4.62, S.D.=0.43) การยอมรับต่อการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะของบุคลากร ($\bar{X}$ =4.61, S.D.=0.44) และการยอมรับต่อการเพิ่มประสิทธิภาพด้านความคุ้มค่า ($\bar{X}$ =4.60, S.D.=0.45) ตามลำดับ

2. การอภิปรายผล การอภิปรายผลในเรื่องนี้เป็นการอภิปรายผลการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยอภิปรายเป็นลำดับต่อไปนี้

2.1 ผลการศึกษาที่พบว่า นโยบายสนับสนุนของผู้บริหารส่งผลการยอมรับในการนำ AI มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรทางพิเศษแห่งประเทศไทย มีความสอดคล้องกับแนวคิดของเรืออากาศโท หญิง สุธิดา บทสันเทียะ (2564) ได้อธิบายถึงผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จตามนโยบายด้านเทคโนโลยีเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีดังต่อไปนี้คือ (1) ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (2) ปัจจัยด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ และนวัตกรรม ชูมนวล (2553) ได้กล่าวว่า การนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติส่งผลให้เกิดผลลัพธ์จากปัจจัยต่างๆ ในการนำนโยบายสารสนเทศมาปฏิบัติดังต่อไปนี้ (1) ในกลุ่มผู้บริหารโรงเรียนพบว่า ปัจจัยด้านทรัพยากร ปัจจัยด้านทัศนคติผู้บริหาร และปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ส่งผลมาก (2) ในกลุ่มบุคลากรพบว่า ปัจจัยด้านคอมพิวเตอร์อุปกรณ์ ปัจจัยด้านความรู้ และความสามารถในการใช้เทคโนโลยี เทคโนโลยี ส่งผลมาก จึงทำให้เกิดการยอมรับในการนำนโยบายสารสนเทศมาปฏิบัติอย่างจริงจังจนประสบผลสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พิมพ์กมล ไชยสมภาร (2562) ได้กล่าวถึงผลการวิจัยว่า ในการนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติของสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม ได้ส่งผลให้เกิดการยอมรับในการปฏิบัติงาน เนื่องจากมีความทันสมัย ลดขั้นตอนและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สามารถยกระดับการให้บริการแก่ประชาชน และช่วยอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลกับภาครัฐ แต่ก็มีบางส่วนที่ยังยังเกิดปัญหาหรืออุปสรรคที่จะต้องปรับปรุงแก้ไข แก้อายุ เช่น ทัศนคติผู้บริหาร การวางแผนนโยบาย เป็นต้น ความสอดคล้องดังกล่าวสามารถอธิบายได้ในการศึกษาครั้งนี้ว่านโยบายสนับสนุนของผู้บริหารส่งผลการยอมรับในการนำ AI มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรทางพิเศษแห่งประเทศไทย

2.2 ผลการศึกษาที่พบว่า ทัศนคติของบุคลากรส่งผลการยอมรับในการนำ AI มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรทางพิเศษแห่งประเทศไทย มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ ขวัญศิริ สุนทรธรรมกุล (2564) ได้อธิบายถึงผลการศึกษาทัศนคติต่อพฤติกรรมยอมรับเทคโนโลยี ความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและไปในทิศทางเดียวกัน ทัศนคติต่อพฤติกรรมยอมรับโดยมีพฤติกรรมความตั้งใจเนื่องจากผู้บริหารมีแนวคิดหรือความคิดที่จะใช้เทคโนโลยีย่อมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ชีวิตที่นำมาเทคโนโลยีมาเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินชีวิต และ นาดาชา เทพอ่อน (2565) ได้อธิบายถึงผลการศึกษาว่า การยอมรับเทคโนโลยีเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การยอมรับเทคโนโลยีเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์ ทัศนคติต่อการให้บริการด้านการแสดงออกถึงคุณค่า และทัศนคติต่อการให้บริการด้านการป้องกันตัว ส่งผลต่อการยอมรับในการใช้บริการแพลตฟอร์มออนไลน์ของผู้บริโภค generation x และ y ในจังหวัดสงขลาซึ่งมีอิทธิพลถึงร้อยละ 75.9 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิทวัส จันทร์ลาภ (2559) ได้อธิบายผลการศึกษาว่าทัศนคติเป็นส่วนหนึ่งที่มีผลต่อการยอมรับในการใช้เทคโนโลยี โดยลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุดที่จะได้เห็นโฆษณาตลอด 24 ชั่วโมง รองลงมาคือซื้อขายได้ 24 ชั่วโมง ซึ่งทำให้ลูกค้าสะดวกและตัดสินใจซื้อได้ทันที สามารถซื้อขายได้ทุกที่ และมีรีวิวสินค้าให้พิจารณาการสั่งซื้อได้ทำให้ลูกค้ารู้สึกได้ว่ามีข้อมูลทุกอย่างครบถ้วนการตัดสินใจ ความสอดคล้องดังกล่าวสามารถอธิบายได้ในการศึกษาครั้งนี้ว่าทัศนคติของบุคลากรส่งผลการยอมรับในการนำ AI มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรทางพิเศษแห่งประเทศไทย

ตารางสรุปสมมุติฐานการศึกษา

สมมุติฐาน	สรุปผล
สมมุติฐานที่ 1 : นโยบายสนับสนุนของผู้บริหารส่งผลต่อการยอมรับในการนำ AI มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรทางพิเศษแห่งประเทศไทย	ยอมรับ
สมมุติฐานที่ 2 : ทักษะของบุคลากรส่งผลต่อการยอมรับในการนำ AI มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรทางพิเศษแห่งประเทศไทย	ยอมรับ

3. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1 การที่การทางพิเศษแห่งประเทศไทยต้องการให้เกิดการยอมรับในการนำ AI มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่บรรลุเป้าหมายได้นั้น ปัจจัยที่ต้องนำมาพิจารณาเพื่อให้เกิดการดำเนินงานได้ต่อไป คือ นโยบายสนับสนุนของผู้บริหาร และ ทักษะของบุคลากร

3.2 นโยบายสนับสนุนของผู้บริหาร ซึ่งการศึกษาดังกล่าวพบว่า ปัจจัยที่สำคัญต่อนโยบายสนับสนุนของผู้บริหาร ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านการพัฒนาบุคลากร และด้านการอำนวยความสะดวก ดังนั้นข้อเสนอแนะจึงเขียนได้ดังนี้

3.2.1 ในการพิจารณาปัจจัยการเงินของนโยบายสนับสนุนของผู้บริหารนั้น สิ่งที่การทางพิเศษแห่งประเทศไทยควรพิจารณาให้ความสำคัญเพื่อผลักดันนโยบาย มีหลายประเด็น ได้แก่ พิจารณานุมัติเพิ่มงบประมาณตามความจำเป็น สนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาระบบ AI และการให้ความรู้แก่ผู้เกี่ยวข้องในการนำงบประมาณไปใช้เป็นสามลำดับแรก

3.2.2 ในการพิจารณาปัจจัยการพัฒนาบุคลากรของนโยบายสนับสนุนผู้บริหารนั้น สิ่งที่การทางพิเศษแห่งประเทศไทยควรพิจารณาให้ความสำคัญเพื่อผลักดันนโยบาย มีหลายประเด็น ได้แก่ จัดทำแผนพัฒนาบุคลากร ด้านการใช้เทคโนโลยี AI พัฒนาทักษะในการใช้ AI อย่างต่อเนื่อง และพัฒนาทักษะด้าน AI เพื่อการปฏิบัติงานเป็นสามลำดับแรก

3.2.3 ในการพิจารณาปัจจัยการอำนวยความสะดวกของนโยบายสนับสนุนของผู้บริหารนั้น สิ่งที่การทางพิเศษแห่งประเทศไทยควรพิจารณาให้ความสำคัญเพื่อผลักดันนโยบาย มีหลายประเด็น ได้แก่ จัดสถานที่ตั้งในการปฏิบัติงานมีความสะดวก จัดหาผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้คำปรึกษา และจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อุปกรณ์เครื่องมือมีอย่างเพียงพอ เป็นสามลำดับแรก

3.3 ปัจจัยที่สำคัญต่อทัศนคติของบุคลากรได้แก่ คุณลักษณะด้านความท้าทาย คุณลักษณะด้านการมีส่วนร่วม เกื้อกูลกัน และคุณลักษณะงานที่ตอบสนองการเปลี่ยนแปลง โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.3.1 ในการพิจารณาปัจจัยคุณลักษณะด้านสมรรถนะในการเรียนรู้ระบบ AI นั้น สิ่งที่การทางพิเศษแห่งประเทศไทยควรพิจารณาให้ความสำคัญมีหลายประเด็น ได้แก่ บุคลากรนำสิ่งที่เรียนรู้ไปพัฒนาระบบ AI เพื่อให้สอดคล้องกับวิธีการทำงานใหม่ ๆ บุคลากรสามารถถ่ายทอดความรู้ที่ได้รับให้กับเพื่อนร่วมงานเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติได้ตามแผนงาน และบุคลากรสามารถเรียนรู้ระบบการใช้ AI ได้อย่างรวดเร็ว เป็นสามลำดับแรก

3.3.2 ในการพิจารณาปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานด้วยระบบ AI นั้น สิ่งที่ต้องการพิเศษแห่งประเทศไทยควรพิจารณาให้ความสำคัญมีหลายประเด็น ได้แก่ บุคลากรทำงานได้บรรลุเป้าหมายรวดเร็วขึ้น บุคลากรทำงานได้ผลงานมากขึ้น และบุคลากรสามารถนำ AI ไปใช้ในการทำระบบข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง เป็นสามลำดับแรก

3.3.3 ในการพิจารณาปัจจัยคุณลักษณะด้านความสะดวกในการทำงานด้วยระบบ AI นั้น สิ่งที่ต้องการพิเศษแห่งประเทศไทยควรพิจารณาให้ความสำคัญมีหลายประเด็น ได้แก่ AI ช่วยจัดลำดับการทำงาน AI ช่วยวิเคราะห์เนื้อหาของงาน และ AI ช่วยลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน เป็นสามลำดับแรก

3.4 ปัจจัยที่สำคัญต่อการยอมรับในการนำ AI มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้แก่ การยอมรับต่อการเพิ่มประสิทธิภาพด้านความคุ้มค่า การยอมรับต่อการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะของบุคลากร และการยอมรับต่อความเชื่อมั่นด้วยระบบ AI โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.4.1 เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยการยอมรับต่อการเพิ่มประสิทธิภาพด้านความคืบค่านั้น สิ่งที่ต้องการพิเศษแห่งประเทศไทยควรพิจารณาให้ความสำคัญกับการสร้างการยอมรับ AI เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมีหลายประเด็น ได้แก่ การนำ AI มาใช้สามารถใช้เวลาที่เหลือจากการประหยัดเวลาไปทำกิจกรรมอื่น ๆ ที่เพิ่มประโยชน์ต่อองค์กรได้ การนำ AI มาใช้ทำให้ประหยัดเวลาในการทำงาน และการนำ AI มาใช้ทำให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีในการบริหารจัดการเป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจกับบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้อง เป็นสามลำดับแรก

3.4.2 เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยการยอมรับต่อการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะของบุคลากรนั้น สิ่งที่ต้องการพิเศษแห่งประเทศไทยควรพิจารณาให้ความสำคัญกับการสร้างการยอมรับ AI เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมีหลายประเด็น ได้แก่ การนำ AI มาใช้ทำให้บุคลากรกระตือรือร้นในการเพิ่มทักษะความรู้ของตนเอง การนำ AI มาใช้จูงใจบุคลากรให้เปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานโดยพัฒนาทักษะความสามารถให้มีประสิทธิภาพสูง และการนำ AI มาใช้ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นทีมในขณะที่ทำงานกับระบบ AI เป็นสามลำดับแรก

3.4.3 เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยการยอมรับต่อความเชื่อมั่นด้วยระบบ AI นั้น สิ่งที่ต้องการพิเศษแห่งประเทศไทยควรพิจารณาให้ความสำคัญกับการสร้างการยอมรับ AI เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมีหลายประเด็น ได้แก่ เชื่อมั่นว่า AI ช่วยสร้างความก้าวหน้าในสายงาน เชื่อมั่นว่า AI จะเป็นส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงาน และเชื่อมั่นว่า AI ช่วยสร้างแม่นยำในการประเมินติดตามผล เป็นสามลำดับแรก

4. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป ผู้วิจัยได้เสนอแนะประเด็นที่ควรจะมีการนำไปศึกษาต่อไปในโอกาสต่อไป ดังนี้คือ

4.1 ผู้วิจัยสำหรับโอกาสต่อไป ควรศึกษากับประชากรและกลุ่มตัวอย่างกลุ่มอื่นๆ เพื่อขยายผลการศึกษากว้างขวางมากขึ้น เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบเพื่อให้ได้ความรู้ในมุมมองที่กว้างขวางเพิ่มขึ้นซึ่งจะได้สรุปเป็นภาพรวมของประชากรที่ให้ความสำคัญกับนโยบายสนับสนุนของผู้บริหาร และทัศนคติของบุคลากร ได้ชัดเจนเพิ่มมากขึ้นกว่าประชากรกลุ่มใหญ่ที่มีความคิดเห็นต่อการยอมรับในการนำ AI มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรทางพิเศษแห่งประเทศไทยหรือหน่วยงานรัฐอื่น ๆ อย่างไร

4.2 ผู้วิจัยครั้งต่อไปควรพิจารณาเทคนิคในการวิจัยประเภทอื่น เช่น การใช้เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพ ร่วมด้วยเพื่อประโยชน์ต่อไปนี้ได้แก่

4.2.1 เพื่อต้องการความแม่นยำของผลที่ได้รับไม่ว่าผลที่ได้รับจะสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่มีมาก่อนหน้านั้น

4.2.2 เพื่อค้นหาเหตุในเชิงลึกถึงเหตุผลที่ผลการศึกษางานบางประเด็นไม่สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยก่อนหน้านี้

4.3 ผู้วิจัยครั้งต่อไปอาจเลือกใช้สถิติอื่นๆ ที่ทำให้ผลการศึกษามีความชัดเจนมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กานต์ เสกขุนทด. (2552). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- เกวรินทร์ ละเอียดดินันท์. (2557). การยอมรับเทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคทางออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เกียรติศักดิ์ เศรษฐพินิจ. (2557). ปัจจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ขวัญศิริ สุนทรธรรมกุล. (2564). การยอมรับเทคโนโลยี ทักษะคิด ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตั้งใจซื้อสินค้า (ผักและผลไม้) ผ่านช่องทางออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชรินทร์ เขียวรัตน์. (2563). ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ QR Code ผ่านสมาร์ทโฟน กรณีศึกษา ลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ณพพัฒน์ อัครวิชชนันท์. (2554). ทักษะคิดและพฤติกรรมการใช้บริการเครื่องจำหน่ายน้ำดื่มแบบหยอดเหรียญของผู้พักอาศัยในอพาร์ทเมนต์ในจังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏ.
- ณิชาดา นพรัตน์. (2565). การยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นันทภรณ์ ชุมนวล. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศทางการศึกษาไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากระบี่. ปริญญาานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นาตาชา เทพอ่อน. (2565). ทักษะคิดและการยอมรับเทคโนโลยีของผู้บริโภค Generation X และ Y ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพลตฟอร์มออนไลน์. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- พัทธธิดา ไทยแท้. (2558). ทักษะคิดของบุคลากรที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พิมพ์กมล ไชยสมภาร. (2562). การนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- พิรัชย์ภณ แสงทอง. (2551). ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจระบบขนส่งและกระจายสินค้าของบริษัท ชูชูโย (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ธุรกิจบริหารมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ราเชนทร์ นพณัฐวงศ์. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายเรียนฟรี 15 ปีสู่การปฏิบัติในสถานศึกษาเอกชน ประเภทอาชีวศึกษา. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- เรืออากาศโทหญิงสุธิดา บทสันเทียะ. (2564). ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จตามนโยบายการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร : มุมมองของผู้กำหนดนโยบาย. วิทยานิพนธ์บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิทวัส จันทรลาภ. (2559). ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีและทัศนคติที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้เว็บไซต์สำเร็จรูปของผู้ประกอบการเครื่องสำอางในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศิวมล สมบูรณ์. (2560). การนำนโยบายแท็บเล็ตพีซีเพื่อการศึกษาไทยไปปฏิบัติ : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ (ฝ่ายประถม). สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สรินญา จินประชา. (2560). ทศนคติ แรงจูงใจ การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินกิจกรรม 5 ส. ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สิทธิชัย ภูเขาแก้ว. (2560). ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Grab ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุธาสินี ตูลานนท์. (2562). การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- อรุณกมล บุญทศโร. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบาย Work From Home ไปปฏิบัติกรณีศึกษา สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อลงกต แผนสนธิ. (2560). การนำนโยบายไปปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของราชการส่วนภูมิภาคในจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- อ้อมใจ รัตนานนท์. (2565). แนวทางการขับเคลื่อนนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศสุขภาพ (e-Health) ของสถาบันโรคทรวงอก. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- อัศรายุทธ์ กาญจนเสถียร. (2562). ทศนคติ แรงจูงใจและบรรยากาศในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท รักษาความปลอดภัย แอลโซไทย เซอร์วิส จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อัจฉรา เด่นเจริญโสภณ. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.