

อิทธิพลของความรู้ด้านเอไอที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการของพนักงาน  
สถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร  
**The Influence Of Ai Knowledge on the Service Performance of the Finance  
Institution Employee in Bangkok**

กนกพร เลียงรักษา และ ชวนชื่น อัคระวงษ์วิชา  
มหาวิทยาลัยศิลปากร

**Kanokporn Liangraksa and Chaunchuen Akkawanitcha**  
Silpakorn University, Thailand  
Corresponding Author, E-mail: Migael007@hotmail.com

\*\*\*\*\*

### บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) อิทธิพลของความรู้ด้านเอไอ ที่มีต่อการสร้างรูปแบบในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ ความไม่มั่นคงในงาน และ 2) อิทธิพลของการสร้างรูปแบบในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ ความไม่มั่นคงในงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งสายงานเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาลูกค้าในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 230 คน ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973)

ผลการวิจัยพบว่า การตรวจสอบข้อมูลเชิงประจักษ์มีค่าดัชนีความกลมกลืนดังนี้  $CMIN/df = 3.376$ ,  $CFI = 0.939$ ,  $RMR = 0.023$ ,  $RMSEA = 0.102$  ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความรู้ด้านเอไอ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการสร้างรูปแบบในการทำงาน และการแบ่งปันความรู้ นอกจากนี้การสร้างรูปแบบในการทำงาน กับ การแบ่งปันความรู้ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการบริการ ในขณะที่ความรู้ด้านเอไอ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความไม่มั่นคงในงาน และ ความไม่มั่นคงในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแต่ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ผู้บริหารและฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรสามารถนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงเพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับพนักงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพการบริการและบรรลุเป้าหมายองค์กร

**คำสำคัญ :** ความรู้ด้านเอไอ; การสร้างรูปแบบในการทำงาน; การแบ่งปันความรู้; ความไม่มั่นคงในงาน;  
ประสิทธิภาพการบริการ

## Abstract

This article aims to study 1) the influence of AI knowledge on work pattern creation, knowledge sharing, and job insecurity, and 2) the influence of work pattern creation, knowledge sharing, and job insecurity on the service efficiency of employees of a financial institution in Bangkok. This research is a quantitative research using a questionnaire as a research tool. The sample group is 230 employees of a financial institution in the customer consultation line in Bangkok. The sample size was calculated by using Taro Yamane's formula (Taro Yamane, 1973).

The results showed that the empirical data examination had the following harmonization index values: CMIN/df = 3.376 , CFI = 0.939, RMR = 0.023, RMSEA = 0.102, In addition, creating a working model and sharing knowledge have a positive influence on service performance, while AI knowledge has a positive influence on job insecurity, and job insecurity has a statistically significant positive influence on service performance, but it does not meet the assumptions. Executives and human resources in the organization can use the research results as a guide to improve to increase the potential of employees in the organization to be more efficient and achieve organizational goals

**Keywords:** AI knowledge; Job crafting; Knowledge sharing; Job insecurity; Service performance

## บทนำ

เทคโนโลยีในปัจจุบันมีความก้าวหน้าและพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่งเทคโนโลยียังมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจทั้งในภาคการผลิต และ ภาคการบริการ รวมถึงสถาบันการเงินก็มีความจำเป็นที่จะต้องนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ หรือที่เรียกว่าเอไอ (AI: Artificial Intelligence) เข้ามาประยุกต์ใช้ในส่วนของการให้บริการลูกค้ารวมถึงการพัฒนากระบวนการของสถาบันการเงินเอง ทั้งเรื่องของแอปพลิเคชันสำหรับการทำธุรกรรมต่างๆ การวางแผนการลงทุน รวมไปถึงด้านความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าเพื่อป้องกันข้อมูลรั่วไหล นอกจากนี้พนักงานของสถาบันการเงินก็มีความจำเป็นต้องเรียนรู้และปรับตัวต่อการใช้งานเทคโนโลยีอย่างเท่าทัน เนื่องจากสถาบันการเงินแต่ละแห่งก็ต้องมีการปรับตัวเพื่อนำเอไอมารองรับการให้บริการแก่ลูกค้ารวมถึงการพัฒนาศักยภาพ การพัฒนาประสิทธิภาพการบริการของพนักงานสถาบันการเงิน การเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงาน ช่วยวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลจำนวนมากมายได้อย่างง่ายดาย รวดเร็ว และแม่นยำ

เอไอ เป็นเทคโนโลยีที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก เพราะเอไอเป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีฟังก์ชันที่สามารถทำงานได้เหมือนกับมนุษย์ และสามารถเลียนแบบการทำกิจกรรมของมนุษย์ได้ เช่น การเรียนรู้ การวางแผน และการแก้ไขปัญหาต่างๆ ซึ่งจะเน้นไปในเรื่องของการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล Dynamic Intelligence Asia (2020) อีกทั้งสถาบันการเงินยังใช้ประโยชน์จากเอไอเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและยังช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้งาน ดังนั้นเอไอจึงไม่ใช่เรื่องไกลตัวอีกต่อไป ซึ่งในทางกลับกันนั้นหาก

เอไอเข้ามามีบทบาทในการใช้ชีวิตประจำวันของเรามากขึ้นความรู้ด้านเอไอก็เป็นสิ่งที่จำเป็นต่อองค์กรที่เราจะไปสมัครงานเช่นกันถ้าหากเราไม่มีความรู้ด้านเอไอเลยหรือมีน้อยกว่าคนอื่นอาจจะส่งผลกระทบต่อการทำงานในอนาคตได้โดยเฉพาะอุตสาหกรรมบริการ (Zhang et al., 2021) กล่าวไว้ว่า เอไอจะส่งผลกระทบต่อพนักงานสายปฏิบัติการที่ทำงานร่วมกับเอไอหรือใช้เอไอในการทำงาน เพราะการเข้ามาแทนที่ที่ทำให้พนักงานสายบริการมีโอกาสเสี่ยงที่จะตกงาน เนื่องจากองค์กรธุรกิจและหน่วยงานต่างๆ นำเอไอมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้องค์กรด้วยเหตุผลช่วยลดต้นทุน ช่วยเพิ่มมูลค่าในการทำงาน ประหยัดเวลาในการทำงานและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดี หากพนักงานมีประสิทธิภาพการบริการที่เกินความคาดหมายจะเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันสำหรับองค์กร

ปัจจุบันประเทศไทยใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารเป็นกลไกในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจส่งผลให้เกิดการปฏิรูปกระบวนการผลิต การค้าบริการ การศึกษาการสาธารณสุข (พันธ์ศักดิ์ ศิริรัชตพงษ์, 2558) ซึ่งอาจทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกถึงความไม่มั่นคงในการทำงานเนื่องจากการเข้ามาแทนที่ของเอไอ รวมถึงสถาบันการเงินในกลุ่มธนาคารพาณิชย์หลายแห่งได้มีการนำเทคโนโลยีหรือเอไอ เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการในการดำเนินงานให้บริการเป็นอย่างมาก เช่น แอปพลิเคชันโอนเงินในมือถือ , บริการโอนเงินบริจาค , การทำธุรกรรมฝาก-ถอน-โอน, การลงทุน เนื่องจากสถาบันการเงินหรือธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งก็ต้องมีการปรับตัวเพื่อนำระบบเอไอมารองรับการให้บริการแก่ผู้บริโภค รวมไปถึงพัฒนาประสิทธิภาพการบริการของพนักงานสถาบันการเงิน ให้มีความทันสมัยกว่าคู่แข่ง ซึ่งการเชื่อมโยงการรับรู้ของเอไอกับประสิทธิภาพการบริการของพนักงาน ซึ่งหมายถึงพฤติกรรมในการให้บริการและช่วยเหลือลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้วยการแข่งขันในตลาดที่เข้มข้นขึ้นและความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป พนักงานจะต้องริเริ่มและตอบสนองต่อลูกค้าอย่างรวดเร็วเพื่อประสิทธิภาพการบริการและตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Liang et al., 2022)

จากที่ได้กล่าวมานั้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษาอิทธิพลของความรู้ด้านเอไอ คือ การสร้างรูปแบบในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ ความไม่มั่นคงในงาน ซึ่งปัจจัยตัวแปรต้นดังกล่าวมีความสำคัญเป็นอย่างมากที่จะเป็นตัวกำหนด และ ผลักดันให้เกิด ประสิทธิภาพการบริการ โดยเลือกทำการศึกษาสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยคาดหวังว่าผลที่ได้รับจากการศึกษา นี้ จะเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารองค์กร ผู้ที่เกี่ยวข้องของกับสถาบันการเงินทั้งภาครัฐและเอกชนสามารถนำไปใช้ในการวางแผน และกำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์ ทำให้เห็นถึงแนวทางในการส่งเสริมทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญของพนักงาน เนื่องจากสถาบันการเงินเป็นอุตสาหกรรมด้านบริการที่มีการแข่งขันสูง ดังนั้นองค์กรจึงต้องส่งเสริมทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานรวมถึงเอไอที่ใช้ในการทำงาน จึงจะช่วยให้พนักงานมีศักยภาพในการปฏิบัติงานรวมถึงประสิทธิภาพการบริการที่ส่งผลต่อสถาบันการเงินหรือธนาคาร

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานสถาบันการเงินที่มีต่อ ความรู้ด้านเอไอ การสร้างรูปแบบในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ ความไม่มั่นคงในงาน และ ประสิทธิภาพการบริการของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความรู้ด้านเอไอ ที่มีต่อการสร้างรูปแบบในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ ความไม่มั่นคงในงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการสร้างรูปแบบในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ ความไม่มั่นคงในงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

## ระเบียบวิธีวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งสายงานเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา ลูกค้า ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งจากรายงานทางสถิติบุคลากรของสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีจำนวน 536 คน ในส่วนกลุ่มตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม จำนวน 230 คน โดยใช้หลักการในการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยจึงตัดสินใจใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 230 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัย แบบสอบถามประกอบไปด้วย 1) แบบสอบถามใช้วัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ด้านเอไอ มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อคำถาม ซึ่งปรับปรุงมาจาก Chiu, Y., Zhu, Y. and Corbett, J. (2021) 2) แบบสอบถามใช้วัดระดับการสร้างรูปแบบในการทำงานมีข้อคำถามจำนวน 10 ข้อคำถาม ซึ่งปรับปรุงมาจาก Nguyen et al. (2019) 3) แบบสอบถามใช้วัดระดับการแบ่งปันความรู้ มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อคำถาม ซึ่งปรับปรุงมาจาก ภูวดล จุลสุคนธ์ (2566) 4) แบบสอบถามใช้วัดระดับความไม่มั่นคงในงาน มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อคำถาม ซึ่งปรับปรุงมาจาก นิชาริย์ เสนะวัต (2565) 5) แบบสอบถามใช้วัดระดับประสิทธิภาพการบริการ มีข้อคำถามจำนวน 9 ข้อคำถาม ซึ่งปรับปรุงมาจาก ธนภรณ์ พรรณราย (2565) รวมทั้งหมด 34 ข้อ โดยแบบสอบถามเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จากเห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง การสร้างเครื่องมือการวิจัย ได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ หลังจากนั้น นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญในด้านเนื้อหาที่เกี่ยวข้องจำนวน 3 ท่าน ประเมินค่าความเที่ยงตรง

ทางเนื้อหา (Content validity) เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item-objective Congruence) ของแบบสอบถาม และการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามที่ผ่านทดสอบความเที่ยงตรงแล้ว จำนวน 30 ชุดไปทำการทดสอบก่อนใช้จริง (Pre-Test) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เมื่อได้ครบ 30 ชุด แล้วนำมาทดสอบความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) พบว่าแบบสอบถามมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคอยู่ในช่วง 0.758-0.933 ซึ่งมากกว่า 0.6 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสามารถนำไปเก็บข้อมูลได้ (Cronbach, 1951)

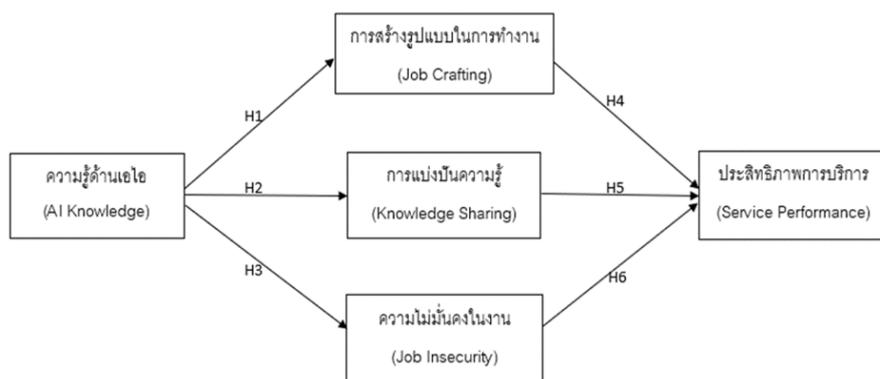
### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ใช้แบบสอบถามดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสร้างแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ส่งไปให้กลุ่มตัวอย่างผ่าน Line กลุ่มของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งที่ผู้บริหารในพื้นที่นั้นๆตั้งขึ้นรวมไปถึงการให้เพื่อนพนักงานส่งต่อให้กับพนักงานในพื้นที่อื่นๆ ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) ที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่าง และได้ นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาบันทึกคะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และ ร้อยละ (Percentage) 2) การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อศึกษา ความรู้ด้านเอไอ การสร้างรูปแบบในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ ความไม่มั่นคงในงาน และประสิทธิภาพการบริการ ซึ่งดำเนินการวิเคราะห์ใน ส่วนสถิติพรรณนาด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) 3) การวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ โดยใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ผลการวิจัย

### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร จำนวน 230 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 70.9 มีตำแหน่งระดับปฏิบัติงานจำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 90.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วงมากกว่า 15 ปีขึ้นไป จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7

### การวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA)

ผลจากการวิเคราะห์ความสอดคล้องและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เพื่อยืนยันองค์ประกอบของแบบวัดกับโมเดลหรือทฤษฎี ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยผลลัคนกรองตัวแปรดังนี้ CMIN/DF เท่ากับ 1.866 RMR เท่ากับ 0.021 GFI เท่ากับ 0.883 CFI เท่ากับ 0.982 RMSEA เท่ากับ 0.062 จากดัชนีชี้วัดความเหมาะสมของผลการวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยัน แสดงให้เห็นว่าตัวแบบวัดของการศึกษาวิจัยมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ตามทฤษฎีและได้มีการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Multicollinearity) จำนวน 5 ตัวแปรได้แก่ ความรู้ด้านเอไอ การสร้างรูปแบบในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ ความไม่มั่นคงในงาน และประสิทธิภาพการบริการ

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของแต่ละตัวแปรที่ศึกษา

การวิเคราะห์ใหม่ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความรู้ด้านเอไอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.71 – 0.81 ด้านการสร้างรูปแบบในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.60 – 0.65 ด้านการแบ่งปันความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.61 – 0.66 ด้านความไม่มั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.86 – 0.93 ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.59 – 0.63 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น และ ค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่น และค่าน้ำหนักขององค์ประกอบ โดยค่า Cronbach's Alpha ของทุกตัวแปรมีค่ามากกว่า 0.7 ตามเกณฑ์ที่กำหนด

### ผลการตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร

การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นการตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรเพื่อป้องกันการเกิด ปัญหาตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันสูงเกินไปจนกลายเป็นตัวแปรเดียวกัน อาจทำให้การวิเคราะห์ไม่ชัดเจนแน่ชัดว่าตัวแปรอิสระใดที่ส่งผลต่อตัวแปรตามบ้าง การศึกษานี้ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

(Pearson Correlation) ผลการทดสอบความสัมพันธ์ (Correlation) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์อยู่ระหว่าง 0.23 - 0.83 ซึ่งถือว่ามี ความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

ตารางที่ 1 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation)

ตัวแปร (Constructs)	1	2	3	4	5
1. ความรู้ด้านเอไอ	-				
2. การสร้างรูปแบบในการทำงาน	0.23**	-			
3. การแบ่งปันความรู้	0.30**	0.83**	-		
4. ความไม่มั่นคงในงาน	0.29**	0.51**	0.64**	-	
5. ประสิทธิภาพการบริการ	0.23**	0.79**	0.79**	0.64**	-

หมายเหตุ N = 230 และ \*\* p < 0.01

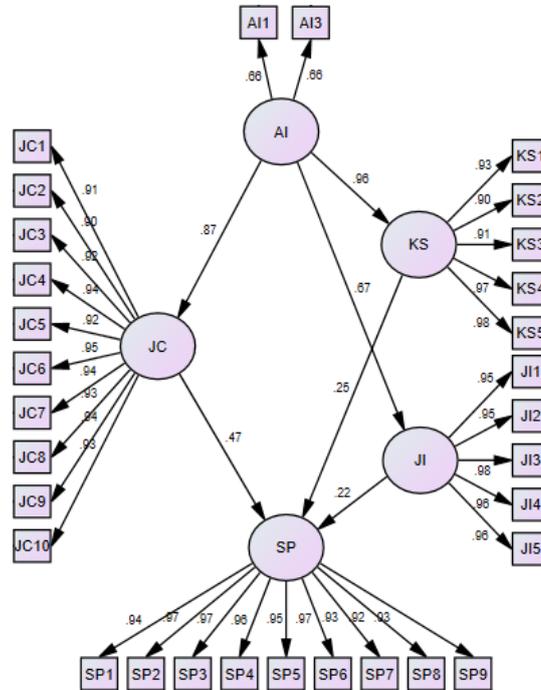
#### ผลการวิเคราะห์โมเดลโครงสร้าง

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์โดยเริ่มจากการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลโครงสร้างกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เพื่อแสดงอิทธิพลของตัวแปรภายนอกที่มีต่อตัวแปรแฝง ผลจากการวิเคราะห์โมเดลโครงสร้าง พบว่าค่า CMIN/DF เท่ากับ 3.376 RMR เท่ากับ 0.023 CFI เท่ากับ 0.939 RMSEA เท่ากับ 0.102 ผ่านเกณฑ์การพิจารณาทั้งหมด โมเดลโครงสร้างมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์และแสดงน้ำหนักการถดถอยมาตรฐาน  $R^2$  ได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 1 แสดงค่าน้ำหนักการถดถอยมาตรฐาน  $R^2$

สมมติฐาน	ตัวแปร	<sup>a</sup> Beta(β)	<sup>b</sup> S.E.	<sup>c</sup> C.R.	<sup>d</sup> p-value	ผลการทดสอบ
1	AI ----> JC	0.866	0.101	10.955	0.000	ยอมรับสมมติฐาน
2	AI ----> KS	0.961	0.102	11.608	0.000	ยอมรับสมมติฐาน
3	AI ----> JI	0.675	0.130	9.176	0.000	ปฏิเสธสมมติฐาน
4	JC ----> SP	0.471	0.067	6.831	0.000	ยอมรับสมมติฐาน
5	KS ----> SP	0.247	0.072	3.425	0.000	ยอมรับสมมติฐาน
6	JI ----> SP	0.225	0.034	4.701	0.000	ปฏิเสธสมมติฐาน

หมายเหตุ : AI = ความรู้ด้านเอไอ, JC = การสร้างรูปแบบในการทำงาน, KS = การแบ่งปันความรู้, JI = ความไม่มั่นคงในงาน, SP = ประสิทธิภาพในการบริการ



รูปที่ 2 ผลการวิเคราะห์กรอบแนวคิดด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง

จากภาพที่ 2 สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้ จากการศึกษาพบว่า ความรู้ด้านเอไอมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการสร้างรูปแบบในการทำงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน ( $B$ ) = 0.866 และค่า C.R. เท่ากับ 10.955 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ยอมรับสมมติฐานที่ 1 ผลการทดสอบความรู้ด้านเอไอมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน ( $B$ ) = 0.961 และค่า C.R. เท่ากับ 11.608 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ยอมรับสมมติฐานที่ 2 ความรู้ด้านเอไอมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความไม่มั่นคงในงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน ( $B$ ) = 0.675 และค่า C.R. เท่ากับ 9.176 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 เนื่องจากการศึกษาการศึกษานี้คาดเดาว่าความรู้ด้านเอไอมีอิทธิพลเชิงลบต่อความไม่มั่นคงในการทำงาน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 3 การสร้างรูปแบบในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการบริการ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน ( $B$ ) = 0.471 และค่า C.R. เท่ากับ 6.831 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ยอมรับสมมติฐานที่ 4 ผลการทดสอบการแบ่งปันความรู้มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการบริการ พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน ( $B$ ) = 0.247 และค่า C.R. เท่ากับ 3.425 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ยอมรับสมมติฐานที่ 5 นอกจากนี้ผลการทดสอบความไม่มั่นคงในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการบริการ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์

การถดถอยมาตรฐาน (B) = 0.225 และค่า C.R. เท่ากับ 4.701 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งอยู่ในทิศทางตรงกันข้ามกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 6

## อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาอิทธิพลของความรู้ด้านเอไอที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการ กลุ่มตัวอย่างคือของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาถึงอิทธิพลของความรู้ด้านเอไอ การสร้างรูปแบบในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ ความไม่มั่นคงในงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการ สามารถอภิปรายดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความรู้ด้านเอไอมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการสร้างรูปแบบในการทำงาน จากการศึกษาพบว่า ความรู้ด้านเอไอมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการสร้างรูปแบบในการทำงาน แสดงให้เห็นว่า ความรู้ด้านเอไอเป็นทักษะความรู้ ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อเอไอ ด้านการประมวลผล และด้านการวิเคราะห์ข้อมูล เอไอเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในภาคธุรกิจเป็นการอำนวยความสะดวกในการดำเนินงาน เพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานที่เหมาะสมรวมถึงการสร้างรูปแบบในการทำงาน ความรู้ของพนักงานที่มีต่อเอไอและการสร้างรูปแบบการทำงานมีหลักฐานเชิงประจักษ์จากการศึกษาของ (Perez, F., Conway, N.& Roques, O., 2022) ซึ่งเป็นการศึกษาข้อมูลจากพนักงานธนาคาร การศึกษานี้มุ่งเน้นที่จะศึกษาผลกระทบของความรู้จากเอไอที่มีต่อสภาพการทำงานบรรยากาศในการทำงาน หรือ ความมีอิสระในการทำงาน ซึ่งผลการศึกษาพบว่าการเรียนรู้เกี่ยวกับเอไอสามารถที่จะนำไปสู่พฤติกรรมการปรับเปลี่ยนงานของพนักงานธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Li et al., 2019; Yu et al., 2022) ยืนยันเชิงประจักษ์ถึงความสัมพันธ์เชิงบวกที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ของเอไอ ในยุคปัจจุบันด้วยการแข่งขันในตลาดที่เข้มข้นขึ้นและความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป พนักงานจะต้องริเริ่มและตอบสนองต่อลูกค้าอย่างรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการที่เป็นส่วนตัวและหลากหลายมากขึ้นการศึกษาพบว่าความรู้เกี่ยวกับเอไอ ส่งผลกระทบต่อการทำงานผ่านความกดดันในผลปฏิบัติงานอีกทั้งการศึกษาของ (Chiu et al., 2021) เป็นการศึกษาการรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับเอไอ ส่งผลต่ออิสระทางความคิดของพนักงาน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า การรับรู้เกี่ยวกับเอไอ ทักษะด้านเอไอ นำไปสู่ทัศนคติทางด้านความคิดในเรื่องการสร้างงานและการปรับเปลี่ยนรูปแบบงาน

สมมติฐานที่ 2 ความรู้ด้านเอไอมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้ จากการศึกษาพบว่า ความรู้ด้านเอไอมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้ แสดงให้เห็นว่า เมื่อพนักงานในองค์กรมีความรู้ ความชำนาญก็จะส่งผลกับการแบ่งปันความรู้ในการปฏิบัติงาน การแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ การแบ่งปันประสบการณ์ เป็นการส่งผ่านข้อมูลและความรู้ใหม่เพื่อนำมาใช้พัฒนาองค์กรไปสู่เป้าหมายและทิศทางที่ต้องการ ความรู้ด้านเอไอและการแบ่งปันความรู้มีหลักฐานจากการศึกษาของ (Baber, H., 2020) โดยการศึกษาเน้นศึกษาเกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ออนไลน์ การรับรู้ทักษะของผู้เชี่ยวชาญ คุณค่าการรับรู้ความรู้ ในการเรียนออนไลน์

ช่วงสถานการณ์การระบาดใหญ่ของโควิด-19 ที่มีต่อกระบวนการปรับเปลี่ยนวิธีการสอน เรียนรู้ และทำงาน การศึกษาออนไลน์ ซึ่งผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าช่วงเวลาของการจำกัดการแพร่ระบาดของโควิด-19 นำไปสู่ การแบ่งปันความรู้ของการเรียนการสอนออนไลน์ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของนักเรียนต่ออาจารย์ รวมไปถึง การแบ่งปันความรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับกระบวนการสอนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์จากอาจารย์สู่ อาจารย์ (Entrep. Res. J., 2021) ซึ่งการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการรุ่นใหม่ในการใช้ประโยชน์จากข้อมูลและ เทคโนโลยีรวมถึงโซเชี่ยลมีเดียเพื่อดำเนินการแบ่งปันความรู้ การแบ่งปันความรู้ช่วยให้ความรู้บุคคลทั้งภายใน และภายนอกองค์กรผู้ประกอบการรุ่นใหม่ในการใช้ประโยชน์จากข้อมูลและเทคโนโลยีรวมถึงโซเชี่ยลมีเดียเพื่อ ดำเนินการแบ่งปันความรู้ การแบ่งปันความรู้ช่วยให้ความรู้ที่บุคคลหรือกลุ่มผู้ประกอบการที่เป็นเจ้าของทั้ง ภายในและภายนอกองค์กรเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และกระบวนการใหม่ๆ

สมมติฐานที่ 3 ความรู้ด้านเอไอมีอิทธิพลเชิงลบต่อความไม่มั่นคงในงาน จากการศึกษาพบว่า ความรู้ ด้านเอไอมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความไม่มั่นคงในงาน แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่มีความรู้เกี่ยวกับเอไอ แต่ยังคง รับรู้ได้ถึงความไม่มั่นคงในการทำงาน เนื่องจากในการทำงานภายในสถาบันการเงินยังคงมีปัจจัยอื่นๆ ที่ทำให้ พนักงานรู้สึกถึงความเสี่ยงที่จะตกงานด้วย เช่น สถาบันการเงินมีนโยบายในการลดจำนวนสาขาลง หรือ การลดต้นทุนทางด้านบุคลากรเนื่องจากการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ภาสกร เติวิชพงศ์ และ ลลิตา วุฒิวิญญานันต์ (2566) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงความไม่มั่นคงในการทำงานและ ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงองค์กรในหมู่พนักงานในอุตสาหกรรมสายการบิน แม้พนักงานจะรับรู้ถึงความ ไม่มั่นคงในงานที่พวกเขาทำแต่พวกเขาก็เลือกที่จะพัฒนาและพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงไปกับองค์กรโดย การทำงานที่นำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อการคงอยู่ในสถานะภาพพนักงานต่อไป และอีกหนึ่งปัจจัยที่ทำให้พนักงาน รู้สึกกังวลหรือการรับรู้ต่อความไม่มั่นคงในงานที่ทำ วรัญพงศ์ บุญศิริธรรมชัย และ พลอย สุดอ่อน, (2565) พบว่า การปรับโครงสร้างองค์กรให้มีการพัฒนาต่อยุคสมัยอยู่เสมอเป็นการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบทั่วทั้ง องค์กร เช่น การปิดบางสาขา การควบรวมสาขา การจ้างบุคคลภายนอก การโยกย้ายงานภายใน เป็นต้น จึง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงนโยบาย รูปแบบ กระบวนการทำงาน และข้อบังคับในการทำงานที่ส่งผลต่อการ ปฏิรูปอำนาจหน้าที่ (Authority) การกำกับดูแล (Governance) การทำงานข้ามสายงาน (Cross function) เป็นต้น

สมมติฐานที่ 4 การสร้างรูปแบบในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการบริการ จาก การศึกษาพบว่า การสร้างรูปแบบในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการบริการ แสดงให้เห็นว่า การสร้างรูปแบบในการทำงานเป็นวิธีในการสร้างการทำงานที่ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากเป็นการออกแบบการทำงานโดยให้เหมาะกับตนเองทั้งในรูปแบบลักษณะงานที่เป็นเทคนิคเฉพาะตน และยังสามารสร้างรูปแบบที่ทำงานร่วมกันเฉพาะกลุ่มยิ่งเป็นการสร้างความยืดหยุ่นเพื่อเปิดมุมมองและเพิ่ม ทักษะที่เป็นตัวส่งเสริมให้กับผลงานหรือผลการปฏิบัติงาน (Nguyen et al., 2019) ในการศึกษาเรื่อง

การสร้างรูปแบบในการทำงานต่อประสิทธิภาพในงาน: การศึกษาธนาคารพาณิชย์เวียดนาม พบว่าการสร้างรูปแบบในการทำงานของพนักงานธนาคารในการปฏิบัติงานนั้นสร้างผลในเชิงบวกกับประสิทธิภาพการบริการ เนื่องจากมีอิสระทางความคิดและช่วยให้พนักงานมีทัศนคติในเชิงบวกกับการทำงาน และ สอดคล้องกับการศึกษาของ Moon, Youn, Hur and Kim, (2020) โดยศึกษาเรื่อง จิตวิญญาณของพนักงานช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงาน บทบาทใกล้เคียงของแรงจูงใจที่แท้จริงและการสร้างรูปแบบในการทำงาน ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่าการสร้างรูปแบบในการทำงานนั้นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริการผลการปฏิบัติงาน และการสร้างรูปแบบในการทำงานนั้นเป็นแรงจูงใจภายในให้พนักงานในการทำงาน

สมมติฐานที่ 5 การแบ่งปันความรู้มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการบริการ จากการศึกษาพบว่าการแบ่งปันความรู้มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการบริการ แสดงให้เห็นว่า การแบ่งปันความรู้เป็นวิธีในการสนับสนุนการดำเนินงานที่ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน การแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือความรู้ การให้ข้อเสนอแนะ ระหว่างพนักงานเมื่อต้องทำงานร่วมกัน รวมถึงการส่งผ่านข้อมูลและความรู้ใหม่เมื่อเพื่อนร่วมงานได้รับรู้มาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะในการทำงานให้ผลงานหรือผลการปฏิบัติงานดีขึ้นและนำความรู้ที่ได้ออกมาใช้พัฒนาองค์กรไปสู่เป้าหมาย และทิศทางที่ต้องการซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Fred D. Davis., (2022) ศึกษาผลกระทบของอิทธิพลของกลไกสร้างแรงบันดาลใจต่อการแบ่งปันความรู้ของพนักงานในองค์กร ที่มีต่อการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า การแสวงหาความรู้และการแบ่งปันความรู้ของคนในองค์กร นำไปสู่ผลการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงาน และสอดคล้องกับการศึกษาของ Swanson,E.& Lee,Y.,K., (2020) เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจจากผู้จัดการโรงแรม 5 ดาว จำนวน 16 แห่งในประเทศเกาหลีใต้ โดยการศึกษาเน้นที่จะศึกษาอิทธิพลของผู้นำในการแบ่งปันความรู้ ความสามารถในการให้ความรู้ ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ความสามารถของผู้นำมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการส่งเสริมการแบ่งปันความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 6 ความไม่มั่นคงในงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการบริการ จากการศึกษาพบว่าความไม่มั่นคงในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการบริการ แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่รับรู้ถึงความไม่มั่นคงในการทำงานและยังคงปฏิบัติหน้าที่ของตนเองได้ดี ซึ่งอธิบายได้ว่าพนักงานบางคนรับรู้ได้ถึงความไม่แน่นอนในอาชีพของตนเอง ก็จำเป็นต้องตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาเห็นถึงความพยายามในการทำงาน และ เป็นความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วนิดา เหลืองสัจจุกุล (2552) ว่าปัจจุบันพนักงานไม่มองเพียงแต่ความมั่นคงในการทำงาน แต่จะมองถึงค่าตอบแทนที่เพียงพอเพราะเมื่ออายุที่มากขึ้นเงินเดือนก็มากขึ้น จึงทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจที่จะได้รับค่าตอบแทนหากพนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามที่องค์กรกำหนด และจากการศึกษาพบว่าด้านลักษณะงานที่มี ความสำคัญต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร เพราะมีกระบวนการในการสรรหาพนักงานที่มีประสิทธิภาพรวมไป

ถึงความรู้ในการทำงานที่หลากหลาย ปารีชาติ ปานสำเนียง (2556) พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานที่มีความสำคัญต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อองค์กร และไม่มีการรับรู้ถึงความไม่มั่นคงในงาน เพราะลักษณะงานที่มีความสำคัญกับองค์กร

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัย

1.1 องค์กรควรให้ความสำคัญในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้พนักงานรับรู้ว่าคุณค่าองค์กรมีการสนับสนุนพนักงาน ทำให้พนักงานมีความรู้สึกปลอดภัยในงาน มีงานที่มั่นคงและรายได้ที่แน่นอน และมีความเชื่อมั่นต่อองค์กร ตลอดจนองค์กรควรมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการแลกเปลี่ยนความรู้ การพัฒนาศักยภาพของพนักงานทุกระดับในองค์กร เพื่อการบรรลุเป้าหมายองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 องค์กรสามารถนำผลการศึกษาเป็นข้อมูลในการบริหารกลยุทธ์ โดยการฝึกอบรมพนักงานสายงานเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาลูกค้าและสายงานอื่นๆ เน้นในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในงาน ที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่สร้างมูลค่าทางธุรกิจ ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรเติบโตและมีความยั่งยืนในธุรกิจ

1.3 จากผลการศึกษาพบว่าความรู้เอไออยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นสถาบันการเงินสามารถนำผลการศึกษาที่ได้นี้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากร วางแผนการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของพนักงาน เช่น การใช้เอไอเพื่อการทำงาน การปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน การแลกเปลี่ยนความรู้หรือการทำงานเป็นทีม

### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาจากสายงานเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาลูกค้าเท่านั้น ดังนั้นเพื่อให้การทำงานในภาพรวมขององค์กรมีประสิทธิภาพ ในอนาคตจึงควรศึกษาในส่วนงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เช่น สายงานไอที สายงานที่เกี่ยวกับความปลอดภัยขององค์กร

2.2 การวิจัยในครั้งต่อไปควรศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพของเอไอ เนื่องจากปัจจุบันได้มีการนำเอไอมาใช้ในองค์กรต่างๆมากแล้ว หรือ ควรศึกษาเกี่ยวกับพนักงานว่ามีปัญหาการนำเอไอไปใช้ในชีวิตประจำวันหรือไม่

## เอกสารอ้างอิง

- ณิชากรีย์ เสนะวัต. (2565). ความสัมพันธ์ระหว่างความไม่มั่นคงในงานและความต้องการลาออก: บทบาทของภาวะซึมเศร้า ภาวะวิตกกังวล และการฟื้นฟูพลัง. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนภรณ์ พรหมฉาย. (2565). ปัจจัยส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- พันธ์ศักดิ์ ศิริรัชตพงษ์. (2558). *Hydro - Informatics Institute of Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation in Thailand*
- ปาริชาติ ปานสำเนียง (2556) คุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้ ความยุติธรรมในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน มหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ภาควิชาคณะแพทยศาสตร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิทยบริการ*. 24 (2), 129-142.
- ภาสกร เติวิพงษ์ และ ลลิตา วุฒิวิญญานันต์ (2566) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความไม่มั่นคงในงานและความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กรของพนักงานในอุตสาหกรรมธุรกิจสายการบิน: บทบาทการเป็นตัวแปรปรับของความไว้วางใจต่อองค์กร. เชียงใหม่. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ภูวดล จุลสุคนธ์. (2566). ผลการใช้กระบวนการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ ของนักศึกษาหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต. *วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์*. 8 (2), 1498-1500.
- วรัญพงศ์ บุญศิริธรรมชัย และ พลอย สุดอ่อน. (2565). สุขภาวะของพนักงานหลังจากการปรับโครงสร้างขององค์กรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน. *วารสารเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. 5 (1), 22-36.
- วนิดา เหลืองสัจจุกุล. (2552). คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อพนักงานที่มีต่อบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ภาควิชา ส่วนบริการลูกค้า จังหวัดราชบุรี. *วารสารวิทยบริการ*. 24 (2), 24- 54.
- Baber, H. (2020). Determinants of Students' Perceived Learning Outcome and Satisfaction in Online Learning during the Pandemic of COVID-19. *Journal of Education and e-Learning Research*. 7 (3), 285-292.
- Chiu, Y., Zhu, Y. and Corbett, J. (2021), "In the hearts and minds of employees: a model of pre-adoptive appraisal toward artificial intelligence in organizations". *International Journal of Information Management*. Vol. 60, p.102379.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*. 16 (3), 297-334.
- Dynamic Intelligence Asia (2020). [www.dia.co.th/articles/what-is-artificial-intelligence/](http://www.dia.co.th/articles/what-is-artificial-intelligence/)
- Fred D. Davis. (2022). A cultural contingency model of knowledge sharing and job performance. *Journal of Business Research*. 140, 202-219.
- Li, Y., Peng, L., Ma, S. and Zhou, X. (2022). Beauty premium or beauty penalty in sharing accommodation situations based on lay theories, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 34 (3), 929-950.

- Liang, X., Guo, G., Shu, L., Gong, Q. and Luo, P. (2022), “Investigating the double-edged sword effect of AI awareness on employee’s service innovative behavior. *Tourism Management*. 92, 104564.
- Moon, T. W., Youn, N., Hur, , W. M., & Kim, K. M. (2020). Does employees’ spirituality enhance job performance? The mediating roles of intrinsic motivation and jobcrafting. *Current Psychology*. 39, 1618-1634.
- Nguyen, H. M., Nguyen, C., Ngo, T. T., & Nguyen, L. V. (2019). The effects of job crafting on work engagement and work performance: A study of Vietnamese commercial banks. *The Journal of Asian Finance. Economics and Business*. 6 (2),189-201.
- Perez, F., Conway, N. & Roques, O. (2022). The Autonomy Tussle: AI Technology and Employee Job Crafting Responses. *Relations industrielles / Industrial Relations*. 77 (3).
- Swanson,E.& Lee,Y.,K. (2020). The effect of leader competencies on knowledge sharing and job performance: Social capital theory. *Journal of Hospitality and Tourism Management*. 42, 88–96.
- Taro Yamane. (1967). *Elementary Sampling Theory*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Zhang, Q., Lu, J., & Jin, Y. (2021). Artificial intelligence in recommender systems. *Complex & Intelligent Systems*, 7 (1), 439–457.