



อิทธิพลของความรู้ด้านเอไอที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการ ของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง
ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

โดย
นางสาวกนกพร เลี้ยงรักษา

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2567

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

อิทธิพลของความรู้ด้านเอไอที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการ ของพนักงานสถาบัน
การเงินแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2
มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2567
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

THE INFLUENCE OF AI KNOWLEDGE ON THE SERVICE PERFORMANCE OF THE
FINANCE INSTITUTION EMPLOYEE IN BANGKOK



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for Master of Business Administration MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
PROGRAM

Academic Year 2024

Copyright of Silpakorn University

หัวข้อ	อิทธิพลของความรู้ด้านเอไอที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการ ของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
โดย	นางสาวกนกพร เลี้ยงรักษา
สาขาวิชา	หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชวนชื่น อัคระวงษ์ชา

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

	คณบดีคณะวิทยาการจัดการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วันชัย สุทธะนันท์)	
พิจารณาเห็นชอบโดย	
	ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรินทร์ เทวตา)	
	อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชวนชื่น อัคระวงษ์ชา)	
	ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กมลทิพย์ คำใจ)	

651220008 : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2

คำสำคัญ : ความรู้ด้านเอไอ, การสร้างรูปแบบในการทำงาน, การแบ่งปันความรู้, ความไม่มั่นคงในงาน, ประสิทธิภาพการบริการ

นางสาว กนกพร เลี้ยงรักษา: อิทธิพลของความรู้ด้านเอไอที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการ ของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชวนชื่น อัคระวนิชชา

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับความรู้ด้านเอไอ การสร้างรูปแบบในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ ความไม่มั่นคงในงาน และ ประสิทธิภาพการบริการ 2) อิทธิพลของความรู้ด้านเอไอที่มีต่อการสร้างรูปแบบในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ ความไม่มั่นคงในงาน และ 3) อิทธิพลของการสร้างรูปแบบในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ ความไม่มั่นคงในงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และ กลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งสายงานเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาลูกค้าในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 230 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โมเดลสมการโครงสร้าง

ผลการตรวจสอบข้อมูลเชิงประจักษ์มีค่าดัชนีความกลมกลืนดังนี้ $CMIN/df = 3.376$, $CFI = 0.939$, $RMR = 0.023$, $RMSEA = 0.102$ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความรู้ด้านเอไอมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการสร้างรูปแบบในการทำงาน และ การแบ่งปันความรู้ นอกจากนี้การสร้างรูปแบบในการทำงาน กับ การแบ่งปันความรู้ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ความรู้ด้านเอไอมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความไม่มั่นคงในงาน และความไม่มั่นคงในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแต่ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ผู้บริหารและฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรสามารถนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงเพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับพนักงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพการบริการและบรรลุเป้าหมายองค์กร

651220008 : Major MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM

Keyword : AI knowledge, Job crafting, Knowledge sharing, Job insecurity, Service performance

MISS Kanokporn LIANGRAKSA : THE INFLUENCE OF AI KNOWLEDGE ON THE SERVICE PERFORMANCE OF THE FINANCE INSTITUTION EMPLOYEE IN BANGKOK
Thesis advisor : Assistant Professor Chuanchuen Akkawanitcha

This research aimed to study 1) the employee perception level of a financial institution in Bangkok regarding AI knowledge, job crafting, knowledge sharing, job insecurity, and service performance, 2) the influence of AI knowledge on job crafting, knowledge sharing, job insecurity, and 3) the influence of job crafting, knowledge sharing, and job insecurity on the service performance of employees of a financial institution in Bangkok. This research is a quantitative research using a questionnaire as a research tool. The samples were 230 employees of a financial institution in the customer consultation line in Bangkok. The results of the study were analyzed using structural equation modeling statistics.

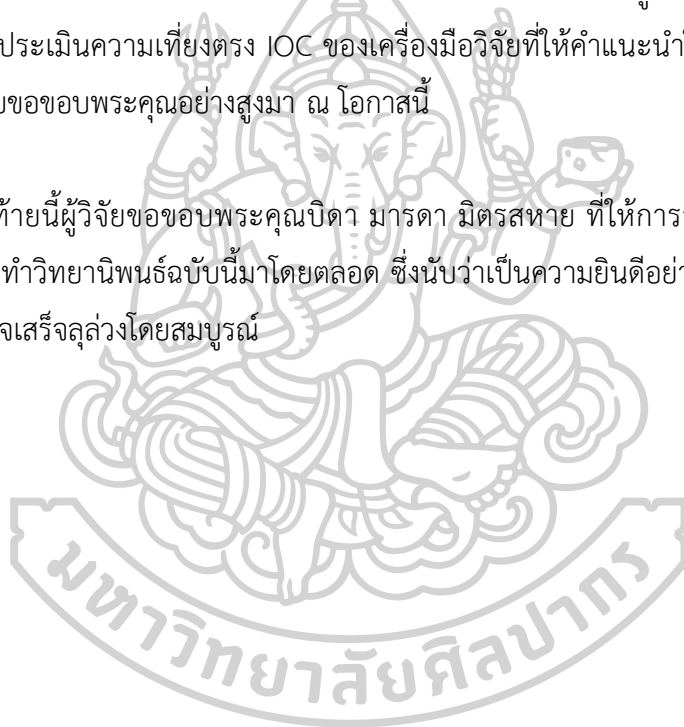
The results of the examination of empirical data showed the following goodness-of-fit indexes: CMIN/df = 3.376, CFI = 0.939, RMR = 0.023, RMSEA = 0.102. The results of the hypothesis testing found that AI knowledge has a positive influence on the job crafting and knowledge sharing. In addition, the job crafting and knowledge sharing have a statistically significant positive influence on service performance. However, AI knowledge also has a positive influence on job insecurity and job insecurity has a statistically significant positive influence on service performance, contrary to the original hypothesis. The research findings suggest that management and human resource departments can utilize these results as a guideline to enhance employee capabilities, improve service performance, and achieve organizational goals.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้ได้รับความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.ชวนชื่น อัคระวนิชชา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ให้ความอนุเคราะห์เสียสละเวลาอันมีค่าให้คำปรึกษาในการจัดทำวิทยานิพนธ์ชี้แนะและแนะแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.อมรินทร์ เทวตา ประธานกรรมการการสอบวิทยานิพนธ์และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลทิพย์ คำใจ ท่านผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณาให้คำปรึกษาและแนะแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น รวมทั้งขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.อมรินทร์ เทวตา อาจารย์ ดร.วงศ์ลัดดา วีระไพบุลย์และอาจารย์ ดร.ทิพวรรณ กำศิริมงคล ผู้ประเมินความเที่ยงตรง IOC ของเครื่องมือวิจัยที่ให้คำแนะนำในการจัดทำเครื่องมือวิจัยทั้งนี้ ทางผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดา มารดา มิตรสหาย ที่ให้การสนับสนุน อยู่เคียงข้าง ให้กำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มาโดยตลอด ซึ่งนับว่าเป็นความยินดีอย่างยิ่งที่ได้จัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จเสร็จลุล่วงโดยสมบูรณ์

กนกพร เลี้ยงรักษา



สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญรูปภาพ.....	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา	4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ด้านเอไอ (AI Knowledge).....	7
2.1.1 ความหมายของความรู้ด้านเอไอ	7
2.1.2 ความสำคัญของความรู้ด้านเอไอ	8
2.1.3 ผลกระทบของความรู้ด้านเอไอต่อการทำงาน	10
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างรูปแบบในการทำงาน (Job Crafting).....	11
2.2.1 ความหมายของการสร้างรูปแบบในการทำงาน	11
2.2.2 แนวคิดการสร้างรูปแบบในการทำงาน	12
2.2.3 ปัจจัยผลลัพธ์ของการสร้างรูปแบบการทำงาน	13

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing)	14
2.3.1 ความหมายของการแบ่งปันความรู้	14
2.3.2 ความสำคัญของการแบ่งปันความรู้	15
2.3.3 องค์ประกอบของการแบ่งปันความรู้	16
2.3.4 ผลกระทบของการแบ่งปันความรู้ต่อการทำงาน	17
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความไม่มั่นคงในงาน (Job Insecurity)	18
2.4.1 ความหมายของความไม่มั่นคงในงาน	18
2.4.2 ผลลัพธ์ของความไม่มั่นคงในงาน	19
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการ (Service Performance)	21
2.5.1 ความหมายประสิทธิภาพการบริการ	21
2.5.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการ	22
2.5.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการ	23
2.6 การพัฒนาสมมติฐาน	25
2.6.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ด้านเอไอและการสร้างรูปแบบในการทำงาน	25
2.6.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ด้านเอไอและการแบ่งปันความรู้	26
2.6.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ด้านเอไอและความไม่มั่นคงในงาน	28
2.6.4 ความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างรูปแบบในการทำงานและประสิทธิภาพการบริการ	29
2.6.5 ความสัมพันธ์ระหว่างการแบ่งปันความรู้และประสิทธิภาพการบริการ	30
2.6.6 ความสัมพันธ์ระหว่างความไม่มั่นคงในงานและประสิทธิภาพการบริการ	31
2.7 กรอบแนวคิด	33
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	34
3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	34
3.1.1 ประชากร	34
3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง	34

3.1.3 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง	35
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	36
3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	37
3.3.1 การหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity)	37
3.3.2 การตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบวัด	39
3.4 ระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย	55
3.5 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	56
3.5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)	56
3.5.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)	56
3.6 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล	56
3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม	57
3.6.2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม	57
3.6.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร	57
3.6.4 การวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัยด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SME)	59
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม	62
4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของตัวแปรที่ศึกษา	64
4.3 การวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้าง	71
4.4 ผลการทดลองสมมติฐาน	72
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ	75
5.1 สรุปผลการวิจัย	75
5.2 อภิปรายผล	77
5.3 ประโยชน์เชิงวิชาการและประโยชน์เชิงบริหารจัดการ	84

5.3.1 ประโยชน์เชิงวิชาการ	85
5.3.2 ประโยชน์ทางการบริหารจัดการ	85
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป	86
ภาคผนวก	87
ภาคผนวก ก แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	88
ภาคผนวก ข หนังสือเรียนเชิญผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญด้านทรัพยากรมนุษย์.....	95
รายการอ้างอิง	99
ประวัติผู้เขียน	107



สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค.....	39
ตารางที่ 2 ตารางแสดงค่าสถิติการทดสอบการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตัวแปรความรู้ด้าน .	41
ตารางที่ 3 ตารางแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized loadings) ของตัวแปรความรู้ด้านเอไอ.....	42
ตารางที่ 4 ตารางแสดงค่าสถิติการทดสอบการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตัวแปรการสร้างรูปแบบการทำงาน.....	44
ตารางที่ 5 ตารางแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized loadings) ของตัวแปรการสร้างรูปแบบในการทำงาน.....	45
ตารางที่ 6 ตารางแสดงค่าสถิติการทดสอบการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ตัวแปรการแบ่งปันความรู้.....	47
ตารางที่ 7 ตารางแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized loadings) ของตัวแปรการแบ่งปันความรู้.....	48
ตารางที่ 8 ตารางแสดงค่าสถิติการทดสอบการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตัวแปรความไม่มั่นคงในงาน	49
ตารางที่ 9 ตารางแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized loadings) ของตัวแปรความไม่มั่นคงในงาน.....	50
ตารางที่ 10 ตารางแสดงค่าสถิติการทดสอบการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตัวแปรประสิทธิภาพการบริการ.....	51
ตารางที่ 11 ตารางแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized loadings) ของตัวแปรประสิทธิภาพการบริการ.....	52
ตารางที่ 12 ตารางแสดงค่าสถิติการทดสอบโมเดลการวัด (Measurement Model)	54
ตารางที่ 13 แสดงระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย.....	55
ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง	63

ตารางที่ 15	แสดงระดับความคิดเห็นของความรู้ด้านเอไอ	65
ตารางที่ 16	แสดงระดับความคิดเห็นของการสร้างรูปแบบในการทำงาน	66
ตารางที่ 17	แสดงระดับความคิดเห็นของการแบ่งปันความรู้.....	67
ตารางที่ 18	แสดงระดับความคิดเห็นของความไม่มั่นคงในงาน.....	68
ตารางที่ 19	แสดงระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการทำงาน.....	69
ตารางที่ 20	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation).....	70
ตารางที่ 21	ตารางแสดงค่าสถิติการทดสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้าง	72
ตารางที่ 22	ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	73
ตารางที่ 23	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรในการศึกษา	76
ตารางที่ 24	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	77



สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 องค์ประกอบของการสร้างรูปแบบในการทำงาน ที่มา : Beg,Dutton and Wrzesniewski (2013).....	12
ภาพที่ 2 แสดงสมมติฐานที่ 1 : ความรู้ด้านเอไอมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการสร้างรูปแบบในการทำงาน	26
ภาพที่ 3 แสดงสมมติฐานที่ 2 : ความรู้ด้านเอไอมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้	27
ภาพที่ 4 แสดงสมมติฐานที่ 3 : ความรู้ด้านเอไอมีอิทธิพลเชิงลบต่อความไม่มั่นคงในงาน	28
ภาพที่ 5 แสดงสมมติฐานที่ 4 : การสร้างรูปแบบในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการบริการ	30
ภาพที่ 6 แสดงสมมติฐานที่ 5 : การแบ่งปันความรู้มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการบริการ	31
ภาพที่ 7 แสดงสมมติฐานที่ 6 : ความไม่มั่นคงในงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการบริการ ..	32
ภาพที่ 8 กรอบแนวคิดการวิจัย	33
ภาพที่ 9 แสดงการวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยันของตัวแปรตัวแปรความรู้ด้านเอไอ (AI).....	41
ภาพที่ 10 แสดงการวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยันของตัวแปรการสร้างรูปแบบในการทำงาน (JC)...	43
ภาพที่ 11 แสดงการวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยันของตัวแปรการแบ่งปันความรู้ (KS).....	46
ภาพที่ 12 แสดงการวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยันของตัวแปรความไม่มั่นคงในงาน (JI)	49
ภาพที่ 13 แสดงการวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยันของตัวแปรประสิทธิภาพการบริการ (SP).....	51
ภาพที่ 14 โมเดลการวัด (Measurement Model).....	55
ภาพที่ 15 ผลการวิเคราะห์กรอบแนวคิดด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง	71

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

เทคโนโลยีในปัจจุบันมีความก้าวหน้าและพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็วซึ่งเทคโนโลยียังมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจทั้งในภาคการผลิต และ ภาคการบริการ รวมถึงสถาบันการเงินก็มีความจำเป็นที่จะต้องนำเอไอมาใช้ เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ หรือที่เรียกว่า เอไอ (AI: Artificial Intelligence) เป็นเทคโนโลยีที่มีความสำคัญ และกำลังได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในปัจจุบัน โดยเอไอเป็นการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ที่สามารถเรียนรู้ และประมวลผลข้อมูลโดยอัตโนมัติ เอไอจะมีความสามารถในการสร้างความเข้าใจในการประมวลผลข้อมูล ออกแบบ และอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้งานและสามารถคำนวณวิเคราะห์ข้อมูล มีบทบาทสำคัญภายในองค์กร โดยจะสามารถวิเคราะห์ข้อมูล แก้ปัญหา ตัดสินใจอย่างรวดเร็วและแม่นยำ ซึ่งความสามารถของเอไอเป็นศาสตร์ที่ช่วยสนับสนุนระบบงานที่อาศัยการทำงานของเครื่องจักรหรือคอมพิวเตอร์ เมื่อใช้เอไอที่มีประสิทธิภาพในการทำงานต่างๆ จะเกิดความผิดพลาดน้อยลง ประหยัดเวลามากขึ้นเอไอสามารถตัดสินใจได้เหมือนมนุษย์ ถือเป็นตัวช่วยในการขับเคลื่อนของภาคธุรกิจ เนื่องด้วยเทคโนโลยีกำลังจะปรับเปลี่ยนรูปแบบของภาคธุรกิจจำนวนมาก เอไอจึงไม่ใช่เรื่องไกลตัวอีกต่อไปในทางกลับกันหากเอไอเข้ามาเกี่ยวข้องกับการใช้ชีวิตประจำวันของเรามากขึ้นก็อาจจะมีผลกระทบต่อการจ้างงานด้วย โดยเฉพาะอุตสาหกรรมบริการ (Decha Phalalert, 2024)

เอไอมิบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนอนาคตของสถาบันการเงิน การที่สถาบันการเงินและพนักงานสามารถปรับตัวและนำเอไอมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะเป็นการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและตอบสนองความต้องการของลูกค้าในยุคดิจิทัลได้ดี และสถาบันการเงินได้นำเอไอเข้ามาประยุกต์ใช้ในส่วนของการให้บริการลูกค้ารวมถึงการพัฒนากระบวนการของสถาบันการเงินเอง เทคโนโลยีเอไอสร้างประโยชน์อย่างมากต่อสถาบันการเงินและลูกค้าผู้รับบริการทั้งเรื่องของแอปพลิเคชันสำหรับการทำธุรกรรมต่างๆ การวางแผนการลงทุน รวมไปถึงด้านความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าเพื่อป้องกันข้อมูลรั่วไหล นอกจากนี้พนักงานของสถาบันการเงินก็มีความจำเป็นต้องเรียนรู้และปรับตัวต่อการใช้งานเทคโนโลยีอย่างเท่าทัน รวมไปถึงการพัฒนาศักยภาพ การพัฒนาประสิทธิภาพการบริการของพนักงานสถาบันการเงิน การเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงาน

ช่วยวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลจำนวนมากได้อย่างง่ายดาย รวดเร็ว และแม่นยำ เช่น การประมวลผลข้อมูลลูกค้าจำนวนมาก การตรวจจับการทุจริต หรือการให้คำแนะนำด้านการลงทุน เบื้องต้น ทำให้พนักงานมีเวลาไปโฟกัสในงานที่มีความซับซ้อนมากขึ้น

เทคโนโลยีเอไอได้รับความนิยมเป็นอย่างมากเนื่องจากเอไอเป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีฟังก์ชันที่สามารถทำงานได้เหมือนกับมนุษย์ และสามารถเลียนแบบการทำการกิจกรรมของมนุษย์ได้ เช่น การเรียนรู้ การวางแผน และการแก้ไขปัญหาต่างๆ ซึ่งจะเน้นไปในเรื่องของการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล (Dynamic Intelligence Asia, 2020) อีกทั้งสถาบันการเงินยังใช้ประโยชน์จากเอไอเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและยังช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้งาน ดังนั้นเอไอจึงไม่ใช่เรื่องไกลตัวอีกต่อไป ซึ่งในทางกลับกันนั้นหากเอไอเข้ามามีบทบาทในการใช้ชีวิตประจำวันของเรามากขึ้นความรู้ด้านเอไอก็จะเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อองค์กรที่เราจะไปสมัครงานเช่นกันถ้าหากเราไม่มีความรู้ด้านเอไอเลยหรือน้อยกว่าคนอื่นอาจจะส่งผลกระทบต่อการทำงานในอนาคตได้โดยเฉพาะอุตสาหกรรมบริการ (Zhang et al., 2021)กล่าวว่า เอไอจะส่งผลกระทบต่อพนักงานสายปฏิบัติการที่ทำงานร่วมกับเอไอหรือใช้เอไอในการทำงาน เพราะการเข้ามาแทนที่ทำให้พนักงานสายบริการมีโอกาสเสี่ยงที่จะตกงานเนื่องจากองค์กรธุรกิจและหน่วยงานต่างๆ นำเอไอมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้องค์กรด้วยเหตุผลช่วยลดต้นทุนช่วยเพิ่มมูลค่าในการทำงาน ประหยัดเวลาในการทำงานและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดี หากพนักงานมีประสิทธิภาพการบริการที่เกินความคาดหมายจะเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันสำหรับองค์กร

ปัจจุบันประเทศไทยใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารเป็นกลไกในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจส่งผลให้เกิดการปฏิรูปกระบวนการผลิตการค้าบริการ (ศราวุฒิ เกิดถาวร, 2567) ซึ่งอาจทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกถึงความไม่มั่นคงในการทำงานเนื่องจากการเข้ามาแทนที่ของเอไอ รวมถึงสถาบันการเงินในกลุ่มธนาคารพาณิชย์หลายแห่งได้มีการนำเทคโนโลยีหรือเอไอเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการในการดำเนินงานให้บริการเป็นอย่างมาก เช่น แอปพลิเคชันโอนเงินในมือถือ , บริการโอนเงินบริจาค , การทำธุรกรรมฝาก-ถอน-โอน, การลงทุน AI สามารถวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ใช้งานเพื่อตรวจจับการเข้าถึงข้อมูลที่ผิดปกติ หรือการโจมตีทางไซเบอร์ได้อย่างทันท่วงทีเนื่องจากสถาบันการเงินหรือธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งก็ต้องมีการปรับตัวเพื่อนำระบบเอไอมารองรับการให้บริการแก่ผู้บริโภค รวมไปถึงพัฒนาประสิทธิภาพการบริการของพนักงานสถาบันการเงิน ให้มีความทันสมัยกว่าคู่แข่งการเชื่อมโยงการรับรู้ของเอไอกับประสิทธิภาพการบริการของพนักงาน ซึ่งหมายถึงพฤติกรรมในการให้บริการและช่วยเหลือลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้วยการแข่งขันในตลาดที่เข้มข้นขึ้นและความ

ต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป พนักงานจะต้องริเริ่มและตอบสนองต่อลูกค้าอย่างรวดเร็วเพื่อประสิทธิภาพการบริการและตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Liang et al., 2022)

จากที่ได้กล่าวมานั้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษาอิทธิพลของความรู้ด้านเอไอ คือ การสร้างรูปแบบในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ ความไม่มั่นคงในงาน ซึ่งปัจจัยตัวแปรต้นดังกล่าวมีความสำคัญเป็นอย่างมากที่จะเป็นตัวกำหนด และ ผลักดันให้เกิด ประสิทธิภาพการบริการ โดยเลือกทำการศึกษาสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยคาดหวังว่าผลที่ได้รับจากการศึกษานี้ จะเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารองค์กร ผู้ที่เกี่ยวข้องของกับสถาบันการเงินทั้งภาครัฐ และเอกชนสามารถนำไปใช้ในการวางแผน และกำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์ ทำให้เห็นถึงแนวทางในการส่งเสริมทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญของพนักงาน เนื่องจากสถาบันการเงินเป็นอุตสาหกรรมด้านบริการที่มีการแข่งขันสูง ดังนั้นองค์กรจึงต้องส่งเสริมทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานรวมไปถึงเอไอที่ใช้ในการทำงาน จึงจะช่วยให้พนักงานมีศักยภาพในการปฏิบัติงานรวมถึงประสิทธิภาพการบริการที่ส่งผลต่อสถาบันการเงินหรือธนาคาร

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานสถาบันการเงินที่มีต่อ ความรู้ด้านเอไอ การสร้างรูปแบบในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ ความไม่มั่นคงในงาน และ ประสิทธิภาพการบริการของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความรู้ด้านเอไอที่มีต่อการสร้างรูปแบบในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ ความรู้ ความไม่มั่นคงในงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการสร้างรูปแบบในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ ความไม่มั่นคงในงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตที่สำคัญไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาอิทธิพลของความรู้ด้านเอไอ การสร้างรูปแบบในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ ความไม่มั่นคงในงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการของพนักงาน
2. ขอบเขตด้านประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานที่ทำงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
3. ขอบเขตด้านตัวแปรในการศึกษา ได้แก่ ความรู้ด้านเอไอ (AI Knowledge) การสร้างรูปแบบในการทำงาน (Job Crafting) การแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing) ความไม่มั่นคงในงาน (Job Insecurity) และ ประสิทธิภาพการบริการ (Service Performance)
4. ขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษากำหนดขอบเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
5. ขอบเขตด้านเวลาในการศึกษาอยู่ระยะเวลาตั้งแต่ เดือนตุลาคม พ.ศ. 2566 ถึง เดือนตุลาคม พ.ศ.2567 รวมระยะเวลาในการศึกษาค้นคว้าทั้งสิ้น 12 เดือน

1.4 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

การศึกษาเรื่อง อิทธิพลของความรู้ด้านเอไอที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการของพนักงาน สถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อให้เกิดประโยชน์ทางวิชาการในการเพิ่มเติมแนวคิดให้กับผู้ที่ต้องการศึกษาเกี่ยวกับความรู้ด้านเอไอ การสร้างรูปแบบในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ ความไม่มั่นคงในงาน และประสิทธิภาพการบริการ และประโยชน์ทางการบริหารจัดการ ในด้านบริหารองค์กรและเป็นข้อมูลให้กับทางด้านฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ดังนี้

ประโยชน์ทางวิชาการ

การศึกษาในครั้งนี้จะเกิดประโยชน์ทางวิชาการ 2 ประการคือ

1. การศึกษาครั้งนี้ช่วยขยายและเพิ่มเติมแนวคิดให้กับผู้ที่สนใจศึกษาตัวแปรความรู้ด้านเอไอ การสร้างรูปแบบในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ ความไม่มั่นคงในงาน และประสิทธิภาพการบริการ เพื่อเป็นประโยชน์กับผู้ที่ต้องการศึกษา
2. การศึกษาครั้งนี้สามารถช่วยให้ผู้ที่ต้องการศึกษาตัวแปรส่งผ่านนำไปอธิบายหรือทดสอบการศึกษาในมิติอื่นๆ ในอนาคต

ประโยชน์ทางการบริหารจัดการ

การศึกษาในครั้งนี้จะเกิดประโยชน์ทางการบริหารจัดการ 2 ประการคือ

1. ผู้บริหารในกลุ่มสถาบันการเงินสามารถนำผลการศึกษามาเป็นข้อมูลในการบริหารการบริการ และกลยุทธ์ในการจัดการทางด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพและศักยภาพ
2. ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในการนำข้อมูลมาพัฒนาและสร้างการรูปแบบการทำงานใหม่ให้เหมาะสม การแบ่งปันความรู้ระหว่างผู้บริหารถึงพนักงาน และช่วยให้พนักงานมีความมั่นใจในองค์กรของตนเองให้มีความสุข เพื่อเป็นประโยชน์ทางด้านประสิทธิภาพการบริการ ในภาคการบริการ ในส่วนของสถาบันการเงิน

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงานสถาบันการเงินในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ หมายถึง พนักงานในกลุ่มสายงานเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาลูกค้าหรือบุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับสถาบันการเงิน มีหน้าที่ในการให้บริการทุกธุรกรรมทางการเงินหรือที่เกี่ยวข้องกับสถาบันการเงินทั้งหมด อาทิ งานบริการด้านการเงิน งานบริการลูกค้า งานบริการด้านบัตรเครดิต สินเชื่อบุคคล สินเชื่ออสังหาริมทรัพย์ งานบริการรับฝากเงิน งานบริการด้านการบริหารสินทรัพย์ งานสินเชื่อพาณิชย์ งานบริการการเงินสด งานบริการการเงินทุน งานบริการด้านหลักทรัพย์ และงานบริการด้านเงินกู้สำหรับธุรกิจ และการวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้าเพื่อวางแผนทางการเงินให้แก่ผู้รับบริการ

ความรู้ด้านเอไอ หมายถึง ทักษะความรู้ ความเข้าใจ ความเชี่ยวชาญของพนักงานสถาบันการเงินในเรื่องระบบด้านเอไอ ด้านการประมวลผล และด้านการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน

การสร้างรูปแบบในการทำงาน หมายถึง การปรับเปลี่ยนหรือการปรับปรุงรูปแบบในการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งโดยการสร้างเทคนิคในการทำงานขึ้นใหม่ๆเพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน การปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานเพื่อให้งานมีความเหมาะสมกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีประสิทธิภาพและบรรลุผลสำเร็จ ความรู้สึกในทางที่ดีกับตนเองโดยมีอิสระทางความคิดและการปฏิบัติ รวมถึงการส่งเสริมความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันและการให้ความสำคัญกับงานเพื่อส่งผลต่อโอกาสในการทำงานและความสำเร็จของสถาบันการเงิน

การแบ่งปันความรู้ หมายถึง การแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ การแบ่งปันประสบการณ์ เทคนิค การดำเนินงาน การให้ข้อเสนอแนะ ระหว่างพนักงานของสถาบันการเงินแห่งหนึ่งเมื่อทำงานร่วมกัน การส่งผ่านข้อมูลและความรู้ใหม่เพื่อนำมาใช้พัฒนาองค์กรไปสู่เป้าหมาย และทิศทางที่ต้องการ

ความไม่มั่นคงในงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งเกี่ยวกับ อุปสรรคในการทำงาน มีโอกาสในการสูญเสียงานหรือการเปลี่ยนแปลงงานในปัจจุบันโดยไม่ได้สมัครใจ กระบวนการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป รูปแบบการทำงานที่เปลี่ยน ความรู้สึกกังวลที่เสี่ยงจะ สูญเสียงาน เนื่องจากการถูกแทนที่ ความรู้สึกไม่ปลอดภัยในชีวิตการทำงาน ความมุ่งมั่นในการทำงาน ให้กับองค์กรลดลง สภาวะการลาออกจากงานมากขึ้น

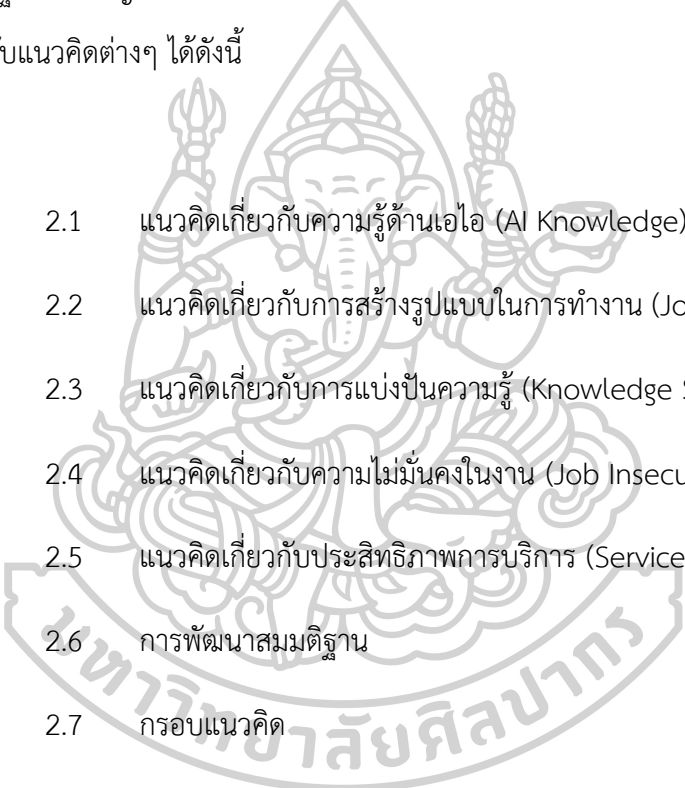
ประสิทธิภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานสถาบันการเงินที่บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กรโดยผลงานมีคุณภาพ มีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเวลา ที่กำหนด มีการวางแผนอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ได้ปริมาณผลงานตามที่องค์กรคาดหวังไว้



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ อิทธิพลของความรู้ด้านเอไอที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ” ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษารวบรวมแนวคิด วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อหาข้อมูลมาประกอบเป็น แนวทางการศึกษาวิจัยซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการกำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัยศึกษา โดยผู้วิจัยสามารถกำหนดประเด็นเกี่ยวกับแนวคิดต่างๆ ได้ดังนี้

- 
- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ด้านเอไอ (AI Knowledge)
 - 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างรูปแบบในการทำงาน (Job Crafting)
 - 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing)
 - 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความไม่มั่นคงในงาน (Job Insecurity)
 - 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการ (Service Performance)
 - 2.6 การพัฒนาสมมติฐาน
 - 2.7 กรอบแนวคิด

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ด้านเอไอ (AI Knowledge)

2.1.1 ความหมายของความรู้ด้านเอไอ

Kaplan and Haenlein (2019) ได้ให้ความหมายของเอไอไว้ว่า เอไอคือความสามารถของระบบในการตีความข้อมูลภายนอกได้อย่างถูกต้อง การเรียนรู้จากข้อมูลดังกล่าว และนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปใช้เพื่อบรรลุเป้าหมายและงานเฉพาะต่าง ๆ ผ่านการปรับตัวที่ยืดหยุ่น โดย (Zhai et al., 2021) ได้ให้ความหมายของความรู้ด้านเอไอ ว่าหมายถึง ทักษะความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีของพนักงานในการทำงาน ซึ่งความรู้และทักษะดังกล่าวสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและยังลดข้อผิดพลาด

ให้กับพนักงาน อีกทั้งยังเพิ่มศักยภาพให้องค์กรมีความน่าเชื่อถือทันสมัยอย่างไรก็ตาม เอไอนั้นก็ยังคงมีผลกระทบต่อพนักงานบางคนที่ขาดทักษะหรือไม่มีความเชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยี รวมถึงผลกระทบทางลบต่อจิตใจของพนักงาน เช่น ความกลัวว่าเทคโนโลยีอาจทดแทนแรงงานมนุษย์ เมื่อมีการนำเอไอมารใช้ในสถานที่ทำงานหรือองค์กรพนักงานอาจมีปฏิกิริยาหรือการรับรู้ต่อเอไอที่แตกต่างกันออกไป การรับรู้ของพนักงานมีความเกี่ยวข้องและแนวนุ่มที่เอไอจะมีอิทธิพลต่อโอกาสการทำงานในอนาคต (Bakker & Demerouti Evangelia, 2017) อธิบายว่าความรู้ด้านเอไอ คือการสร้างทักษะ ความรู้ และความเข้าใจด้านเอไอเพื่อให้บุคคลสามารถใช้เทคโนโลยีอย่างมีความรับผิดชอบและมีประสิทธิภาพ เมื่อพนักงานมีความรู้ด้านเอไอถือเป็นความท้าทาย พนักงานจะถูกกระตุ้นให้มีพฤติกรรมเชิงรุก เช่น การสร้างงาน ซึ่งส่งผลให้มีการปฏิบัติงานในระดับสูง เมื่อพนักงานมองว่าเอไอไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการทำงานความรู้สึกตึงเครียดและมีแนวโน้มที่จะเกิดอารมณ์และสภาพจิตใจด้านลบก็ลดลง

จากการให้ความหมายข้างต้นนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายได้ ดังนี้ ความรู้เอไอ หมายถึง ทักษะ ความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเอไอของพนักงานองค์กร ซึ่งจากความหมายนี้เองการที่พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญทางด้านเอไอจะช่วยให้การทำงานของพนักงานรวมไปถึงการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งการรับรู้ต่อเอไอของพนักงานยังช่วยเพิ่มศักยภาพการดำเนินงาน เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้บรรลุเป้าหมายและความสำเร็จขององค์กร

2.1.2 ความสำคัญของความรู้ด้านเอไอ

เอไอ คือ เทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ที่ถูกนำมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบโต้ภัยการใช้งานสูงสุดของมนุษย์ในหลากหลายมิติ ไม่ว่าจะเป็นการทำงาน การเรียน และกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ซึ่งข้อดีของเอไอ (Dynamic Intelligence Asia, 2020) เช่น

1. การสั่งงานด้วยเสียง: เราสามารถสั่งให้เอไอทำงานต่าง ๆ ได้ เช่น เปิดไฟ ปิดไฟ เป็นต้น
2. การแนะนำสินค้าและบริการ: เอไอสามารถแนะนำสินค้าและบริการที่เหมาะสมกับเรา เช่น แนะนำภาพยนตร์และรายการทีวีตามความสนใจ ยิ่งเรากดชอบสินค้าแบบไหน หรือดูสินค้าอะไร เอไอก็จะเข้าใจทันทีว่าเราชอบสินค้าแบบนั้น ๆ และคอยป้อนพิดให้เราดูเรื่อย ๆ

3. การแปลภาษา: เอไอสามารถแปลภาษาได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ
4. การวิเคราะห์ข้อมูล: เอไอสามารถวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนมากได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เช่น วิเคราะห์ข้อมูลการขายเพื่อวางแผนการตลาด
5. การขนส่งอัตโนมัติ: เอไอสามารถควบคุมรถยนต์ให้ขับเคลื่อนได้เอง เช่น รถยนต์ไร้คนขับของ Tesla เป็นต้น
6. การโอนย้ายข้อมูลจากอีเมล และระบบ Call center ไปยังระบบที่ใช้บันทึกข้อมูลลูกค้า เช่น การเปลี่ยนแปลงที่อยู่ของลูกค้า หรือเปลี่ยนแปลงการใช้บริการ เป็นต้น
7. อ่านเอกสารทางกฎหมาย และสัญญา และดึงข้อมูลออกมา โดยใช้การประมวลผลภาษาธรรมชาติ(Natural Language Processing)
8. อ่านข้อมูลเอกสารประเภทต่างๆ เช่น บัตรประชาชน ใบเสร็จรับเงินและใบแจ้งหนี้ ใบเคลมประกัน Book bank และดึงข้อมูลออกมาได้ในรูปแบบต่างๆได้อย่างรวดเร็ว และมีความแม่นยำสูงด้วยเทคโนโลยี OCR ที่มี AI เป็นผู้อยู่เบื้องหลัง

Dynamic Intelligence Asia (2020) ยังได้อธิบายไว้ว่าความสำคัญของเอไอต่อการทำงานที่ช่วย สนับสนุนให้องค์กรเติบโตและประสบความสำเร็จได้อย่างยั่งยืนด้วยเหตุปัจจัยด้านอื่น ๆ

1. ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เอไอสามารถช่วยธุรกิจทำงานต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ เช่น การประมวลผลข้อมูลลูกค้าจำนวนมาก การตรวจจับการทุจริต หรือการให้คำแนะนำด้านการลงทุนเบื้องต้น ทำให้พนักงานมีเวลาไปโฟกัสในงานที่มีความซับซ้อนมากขึ้น
2. ด้านการเพิ่มผลผลิต เอไอสามารถช่วยธุรกิจพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ปรับปรุงกระบวนการผลิต และเพิ่มประสิทธิภาพการขาย ช่วยธุรกิจเติบโตและแข่งขันได้
3. ด้านการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ เอไอสามารถช่วยธุรกิจคิดค้นผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ปรับปรุงการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า และพัฒนาเทคโนโลยีที่ช่วยให้ธุรกิจก้าวหน้า คู่แข่ง และการสร้างผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ตอบโจทย์ความต้องการของกลุ่มลูกค้าเฉพาะ

4. ด้านการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างแม่นยำ เอไอสามารถช่วยธุรกิจวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนมากได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมของลูกค้าและคู่แข่งได้ง่ายขึ้น นำไปสู่การพัฒนากลยุทธ์ทางธุรกิจได้อย่างแม่นยำ

2.1.3 ผลกระทบของความรู้ด้านเอไอต่อการทำงาน

เนื่องจากสถาบันการเงินในหลายแห่งได้มีการนำเอไอเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานและยังลดข้อผิดพลาดให้กับพนักงานแล้ว ยังเพิ่มศักยภาพให้กับองค์กรให้มีความน่าเชื่อถือทันสมัย แต่เอไอนั้นก็ยังคงมีผลกระทบต่อพนักงานบางคนที่ไม่มีความรู้หรือไม่มีทักษะทางด้านเทคโนโลยีก็ต้องเรียนรู้ พัฒนาตนเองตามยุคสมัยและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปและเอไออาจสร้างความเสียหายทางด้านจิตใจของพนักงานโดยมีผลกระทบด้านลบ เช่น ความกลัวว่าเทคโนโลยีอาจทดแทนแรงงานมนุษย์ (Zhai et al., 2021) เมื่อมีการนำเอไอมาใช้ในสถานที่ทำงานหรือองค์กรพนักงานอาจมีปฏิกิริยาหรือการรับรู้ต่อเอไอที่แตกต่างกันออกไป การรับรู้ของพนักงานมีความเกี่ยวข้องและแนวโน้มที่เอไอจะมีอิทธิพลต่อโอกาสการทำงานในอนาคตของพวกเขาเมื่อพิจารณาถึงอิทธิพลมหาศาลของเอไอต่อองค์กรและพนักงานจึงมีงานวิจัยจำนวนมากเกิดขึ้นเพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ของเอไอที่ส่งต่อการทำงานของพนักงานยืนยันเชิงประจักษ์ถึงความสัมพันธ์เชิงบวกที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ของเอไอ ในยุคปัจจุบันด้วยการแข่งขันในตลาดที่เข้มข้นขึ้นและความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป พนักงานจะต้องริเริ่มและตอบสนองต่อลูกค้าอย่างรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการที่เป็นส่วนตัวและหลากหลายมากขึ้น (Liang et al., 2022)

ประสิทธิภาพการบริการของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วยลักษณะการบริการที่ให้ลูกค้าได้มากกว่าความคาดหวังหรือตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า เป็นกุญแจสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและการบรรลุความได้เปรียบทางการแข่งขันสำหรับองค์กร (Prentice et al., 2020) ภาคบริการต่างจากอุตสาหกรรมอื่นๆ ที่การให้ความสำคัญกับการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรงซึ่งการพัฒนาเอไอ การรับรู้เอไอ เชื่อมโยงกับประสิทธิภาพการบริการของพนักงานไม่เพียงแต่มีความเกี่ยวข้องทางทฤษฎีเท่านั้น แต่ยังมีประโยชน์ในทางปฏิบัติอีกด้วย (Bakker & Demerouti Evangelia, 2017) การรับรู้ของเอไอถือเป็นความต้องการงานที่สำคัญเมื่อเอไอถือเป็นความท้าทาย พนักงานจะถูกระตุ้นให้มีพฤติกรรมเชิงรุก เช่น การสร้างงาน ส่งผลให้มีการปฏิบัติงานในระดับสูงเมื่อพนักงานมองว่าเอไอเป็นอุปสรรค พนักงานเหล่านั้นรู้สึกตึงเครียดและมีแนวโน้มที่จะเกิดอารมณ์และสภาพจิตใจด้านลบ เช่น ความไม่มั่นคงในงาน ซึ่งจะขัดขวางการปฏิบัติงานของพวกเขา กล่าวคือ อิทธิพลของการรับรู้เอไอของพนักงานที่มีต่อประสิทธิภาพการบริการนั้นมีอยู่สองทาง เช่น แรงจูงใจ -

ความเครียด เช่น ความรู้ด้านเอไอสามารถเสริมสร้างผลกระทบด้านแรงจูงใจของความต้องการงานที่มีต่อพนักงาน และลดอิทธิพลเชิงลบของความตึงเครียดที่เกิดจากความตึงเครียดในการทำงาน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างรูปแบบในการทำงาน (Job Crafting)

2.2.1 ความหมายของการสร้างรูปแบบในการทำงาน

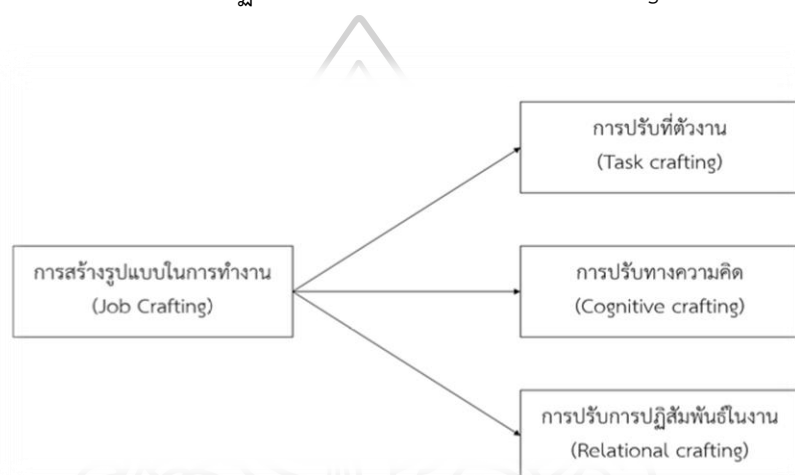
Zhang and Parker (2019) ได้ให้ความหมายของการสร้างรูปแบบในการทำงาน หมายถึง การที่องค์กรหรือบุคลากรในองค์กร ต้องการที่จะสร้างบทบาทหรือรูปแบบในการทำงาน ซึ่งการสร้างกิจกรรมในการทำงานในมุมมองของผู้บริหารนั้น ผลสุดท้ายที่ได้คือการสร้างผลงานและการเพิ่มศักยภาพของพนักงานที่สอดคล้องกับงานและความพึงพอใจในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับความหมายของ Nguyen et al. (2019) การสร้างรูปแบบในการทำงานเป็นการสร้างรูปแบบการทำงานโดยใช้จุดแข็งของตนเองมาสร้างหรือเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานให้มีความสอดคล้องกับการทำงานและมีความยืดหยุ่นในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในเชิงบวกและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับพนักงานที่ทำงานร่วมกัน การสร้างประสิทธิภาพในการทำงานให้ผลดีกับตนเองและองค์กร (Teng Hsiu-Yu, 2019) ซึ่งการสร้างรูปแบบการทำงานเป็นวิธีการริเริ่มการทำงานโดยใช้จุดแข็งและโอกาสในการแก้ไขหรือปรับการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เป็นแรงบันดาลใจในการทำงานพร้อมกับความยืดหยุ่นให้มีความเหมาะสมกับความเชี่ยวชาญของตนเอง (Nguyen et al., 2019) ซึ่งสอดคล้องกับการสร้างรูปแบบในการทำงานเป็นแนวทางที่พนักงานใช้ในการสร้างรูปแบบหรือพฤติกรรมในการทำงานโดยมีการสอดแทรกความสนใจมีอิสระทางการทำงานที่ช่วยในการส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันกับงาน เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี (Slomp et al., 2021) และสอดคล้องกับการสร้างรูปแบบในการทำงานของ ลิขิตา เฉลิมพลโยธิน (2564) ที่เป็นการสร้างพฤติกรรมในทางบวกโดยมีเป้าหมายในการจัดรูปแบบในการทำงานทั้งทางด้านความคิด ความรู้ ทักษะ และการสร้างแรงบันดาลใจในการพัฒนาตนเองไปในทิศทางที่ดีขึ้น

จากการให้ความหมายข้างต้นนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายได้ ดังนี้ การปรับเปลี่ยนหรือการปรับปรุงรูปแบบในการทำงานของพนักงานองค์กรให้มีความเหมาะสมกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและเหมาะสมกับทักษะ ความรู้สึกในทางที่ดีกับตนเองโดยมีอิสระทางความคิดและการปฏิบัติ รวมถึงการ

ส่งเสริมความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันและการให้ความสำคัญกับงานเพื่อส่งผลต่อโอกาสในการทำงานและความสำเร็จขององค์กร

2.2.2 แนวคิดการสร้างรูปแบบในการทำงาน

จากการศึกษาของ Berg et al. (2013) เป็นการสร้างหรือออกแบบวิธีคิดเกี่ยวกับงาน โดยสามารถปรับเปลี่ยนขอบเขต สร้างเทคนิคในการทำงานได้ โดยมีการแบ่งการสร้างรูปแบบในการทำงานออกเป็น 3 รูปแบบ คือ 1) การปรับที่ตัวงาน (Task crafting) 2) การปรับทางความคิด (Cognitive crafting) และ 3) การปรับการปฏิสัมพันธ์ในงาน (Relational crafting)



ภาพที่ 1 องค์ประกอบของการสร้างรูปแบบในการทำงาน

ที่มา : Beg,Dutton and Wrzesniewski (2013)

1. การปรับที่ตัวงาน (Task crafting) คือ เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบงาน ในส่วนชุดงานที่ได้รับผิดชอบ โดยการกำหนดรายละเอียดงาน เพิ่ม ลดงาน หรือเปลี่ยนแปลงลักษณะของงาน เปลี่ยนเวลา ความสนใจในการจัดสรรให้กับงาน

2. การปรับทางความคิด (Cognitive crafting) คือ เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านความคิด ความรู้ความเข้าใจของงานในการรับรู้ที่ก่อให้เกิดรูปแบบงานของตนเอง เช่น พนักงานที่บริการทางด้านขายตัวให้กับลูกค้ามีความเห็นว่างานที่ตนทำนั้นเป็นส่วนสำคัญทางด้านบริการความบันเทิงให้กับผู้อื่น ที่ไม่ใช่แค่การขายไปในรูปแบบค้าส่งแค่ขายตัวให้กับลูกค้าเพียงเท่านั้น

3. การปรับการปฏิสัมพันธ์ในงาน (Relational crafting) คือ เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงวิธีการ

ในการพูดคุยโต้ตอบในการดำเนินกับกับผู้ที่ร่วมงาน เพื่อนร่วมงาน หรือกับผู้ที่มาติดต่อในการที่จะทำงานร่วมกัน เช่น การที่วิศวกรซอฟต์แวร์สร้างความสัมพันธ์กับผู้ที่ต้องร่วมงาน หรือทำงานร่วมกัน ในแบบการร่วมมือกันกับทางด้านนักวิเคราะห์การตลาด

2.2.3 ปัจจัยผลลัพธ์ของการสร้างรูปแบบการทำงาน

จากการศึกษาของ Gordon et al. (2015) ในการศึกษาที่แสดงให้เห็นว่าการสร้างรูปแบบในการทำงานนั้นส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีผลกับผลการปฏิบัติงานและเกี่ยวกับประสิทธิภาพของความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานที่สูงขึ้นในการทำงาน ทั้งวิธีการทำงานให้สำเร็จและการรับรู้การทำงาน ซึ่งการสร้างรูปแบบการทำงานยังสร้างความผูกพันในงานให้กับพนักงานที่เพิ่มขึ้นอีกด้วย (Gordon et al., 2018) เนื่องจากการสร้างรูปแบบนั้นเป็นการสร้างความท้าทายให้กับงานที่เป็นการส่งเสริมให้กับกลุ่มงานผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์ในการปฏิบัติงานกับความเป็นอยู่ที่ดีกับการทำงานของพวกเขาที่ช่วยสร้างความผูกพันในงาน และยังเพิ่มประสิทธิภาพกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และยังสอดคล้องกับการสร้างรูปแบบในการทำงานที่ส่งเสริมผลดีให้กับผลการปฏิบัติงาน โดยการสร้างรูปแบบในการทำงานนั้นเป็นการปรับเปลี่ยนรูปแบบในการทำงานด้วยตนเอง ช่วยให้มียุทธศาสตร์ในการสร้างรูปแบบ ปรับปรุง แก้ไขขอบเขตงานให้มีความเหมาะสมกับทักษะความสามารถของพนักงานเป็นการเพิ่มศักยภาพของตนเองที่ส่งผลกับผลการปฏิบัติงานให้สำเร็จและเพิ่มประสิทธิภาพให้กับผลการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น (กุลธิดา วงศ์สิทธิกุล, 2564) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ลิขิตา เฉลิมพลโยธิน (2565) พบว่าการสร้างรูปแบบในการทำงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานไปในทางที่ดี และยังมีคามมุ่งมั่นทุ่มเทในงานเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เนื่องจากการสร้างรูปแบบในการทำงานนั้นเมื่อมีการสร้างรูปแบบหรือปรับปรุง เปลี่ยนแปลงให้งานมีความเหมาะสมแล้วจะเพิ่มความมุ่งมั่นทุ่มเทในงานที่ส่งผลถึงผลการปฏิบัติงานที่มีผลกับพนักงานและองค์กรจากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยพบว่าการสร้างรูปแบบในการทำงานนั้นเป็นพฤติกรรมที่พนักงานนำมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเพิ่มศักยภาพตนเองให้เพิ่มมากขึ้นส่งผลให้กับผลการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น และในการสร้างรูปแบบในการทำงานยังส่งผลให้เกิดความผูกพันในงาน ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน และความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน เนื่องจากการสร้างรูปแบบในการทำงานก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การมีอิสระในการทำงานของพนักงานที่ส่งผลทางอารมณ์และความคิดซึ่งถือเป็นพฤติกรรมที่จะนำไปสู่การพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในรูปแบบของตนเองเพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing)

2.3.1 ความหมายของการแบ่งปันความรู้

การแบ่งปันความรู้ คือ การแลกเปลี่ยนความรู้ การแบ่งปันประสบการณ์ เทคนิคการดำเนินงาน การให้ข้อเสนอแนะ การส่งผ่านข้อมูลและความรู้ใหม่เพื่อนำมาใช้พัฒนาองค์กรไปสู่เป้าหมาย หากได้มีการแลกเปลี่ยน แบ่งปันกับบุคคลอื่น เกิดเป็นการต่อยอดความรู้ เกิดเป็นความรู้ใหม่ที่แตกต่างจากความรู้เดิม หรือดีกว่าความรู้เดิมเป็นพื้นฐานสนับสนุนการตัดสินใจ การแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ Kaisa et al. (2016) พบว่าการแบ่งปันความรู้ เป็นวิธีที่ช่วยให้พนักงานได้ใช้ทักษะ และความรู้ของพวกเขาได้อย่างเต็มที่ เกิดเป็นความเชี่ยวชาญใหม่ๆ สามารถนำไปพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานของ ตนเอง และสามารถเพิ่มผลิตภาพของอีกบุคคลหนึ่งได้อีกด้วย

Sarkar Ahmed Saeed (2022) สรุปไว้ว่าการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษามีผลอย่างมากที่ช่วยส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดพฤติกรรมการแบ่งปัน ความรู้ซึ่งจะช่วยสร้างเครือข่ายการเรียนรู้และปลูกฝังให้เกิดการแสวงหาและแบ่งปันความรู้ ออกไปในวงกว้าง ผู้เรียนจะสามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ (รุ่งรติศ คงยั่งยืน, 2562) การแบ่งปันความรู้ก่อให้เกิดประโยชน์มากมายทั้งระดับตัวบุคคล เกิดความรู้ใหม่ ที่สามารถนำไปเป็นข้อมูลในการตัดสินใจเรื่องต่างๆ หรือนำไปพัฒนาการปฏิบัติงาน และส่งผลต่อไป ถึงระดับองค์กร ลดเวลา ต้นทุน ส่งเสริมให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร และอื่นๆ อีกมากมายเกิดเป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรพื้นฐานการแบ่งปันความรู้ที่ควรทราบเพื่อให้บรรลุกลยุทธ์การแบ่งปันความรู้ 5 ประเด็นดังนี้

1. เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถเป็นตัวช่วยกระจายความรู้ได้ทั้งสองประเภท แต่สำหรับความรู้ที่ฝังลึกจะช่วยได้น้อยกว่าความรู้ที่ชัดแจ้ง
2. การปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์เป็นวิธีพื้นฐานของการแบ่งปันความรู้
3. กลยุทธ์การจัดการความรู้ต้องสอดคล้อง ปรับให้เหมาะสมกับวัฒนธรรม องค์กร
4. การสร้างแรงจูงใจเช่นเงินรางวัล การได้รับการยอมรับและยกย่องสามารถ ชักชวนคนที่จะแบ่งปันความรู้

5. ความไว้วางใจเป็นปัจจัยสำคัญในการทำให้การแบ่งปันความรู้ การดำเนินการกลยุทธ์ หรือ กิจกรรมการแบ่งปันความรู้ ในภาครัฐและ ภาคเอกชน มีความแตกต่างกัน ซึ่งเกิดจาก 4 ประเด็น ได้แก่ เป้าหมายขององค์กร ข้อจำกัดด้าน ข้อมูล จุดหมายของการดำเนินการ และแรงจูงใจในการ ดำเนินการ

จากการให้ความหมายข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายได้ดังนี้ การแลกเปลี่ยนความรู้หรือ การแบ่งปันความรู้ การให้ข้อเสนอแนะ ระหว่างพนักงานเมื่อทำงานร่วมกันรวมถึงการส่งผ่านข้อมูล และความรู้ใหม่เมื่อเพื่อนร่วมงานได้รับรู้มาเพื่อนำออกมาใช้พัฒนาองค์กรไปสู่เป้าหมาย และทิศทางที่ ต้องการ ซึ่งจากความหมายนี้เอง การแบ่งปันความรู้ของพนักงานสถาบันการเงินนั้นจะช่วยให้เพิ่ม ทักษะ ความรู้ ความสามารถกับพนักงานและยังเป็นแนวทางในการดำเนินงานให้กับเพื่อนร่วมงาน อีก ทั้งยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์กันในองค์กร สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายขององค์กร รวมถึง การส่งเสริมความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันและการให้ความสำคัญกับงานเพื่อส่งผลต่อโอกาสใน การทำงานและความสำเร็จขององค์กร

2.3.2 ความสำคัญของการแบ่งปันความรู้

ความรู้เป็นสิ่งที่มียประโยชน์อย่างมาก เกิดจากค่านิยม ประสบการณ์ ความชำนาญของบุคคล ดังนั้นความรู้ของแต่ละบุคคลจึงมีความเฉพาะ แตกต่าง ไม่สามารถลอกเลียนแบบได้จากความ เชี่ยวชาญ และการวิเคราะห์ที่แตกต่างกัน หากได้มีการแลกเปลี่ยน แบ่งปันกับบุคคลอื่น เกิดเป็นการ ต่อยอดความรู้ เกิดเป็นความรู้ใหม่ที่แตกต่างจากความรู้เดิม หรือดีกว่าความรู้เดิม ซึ่งเป็น พื้นฐาน สนับสนุนการตัดสินใจ การแก้ไขปัญหาต่างได้ Kaisa et al. (2016) พบว่าการแบ่งปันความรู้ เป็นวิธี ที่ช่วยให้พนักงานได้ใช้ทักษะ และความรู้ของพวกเขาได้อย่างเต็มที่ เกิดเป็นความเชี่ยวชาญใหม่ๆ สามารถนำไปพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานของ ตนเอง และสามารถเพิ่มผลิตภาพของอีกบุคคลหนึ่ง ได้อีกด้วย Sarkar Ahmed Saeed (2022) สรุปไว้ว่าการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษามีผลอย่าง มากที่ช่วยส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดพฤติกรรมการแบ่งปัน ความรู้ซึ่งจะช่วยสร้างเครือข่ายการเรียนรู้และ ปลุกฝังให้เกิดการแสวงหา และแบ่งปันความรู้ ออกไปในวงกว้าง ผู้เรียนจะสามารถนำไปใช้ปฏิบัติงาน ในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Flynn Francis J, 2003) การแบ่งปันความรู้ก่อให้เกิดประโยชน์ มากมายทั้งระดับตัวบุคคลเกิดความรู้ใหม่ที่สามารถนำไปเป็นข้อมูลในการตัดสินใจเรื่องต่างๆ หรือ นำไปพัฒนาการปฏิบัติงาน และส่งผลต่อไป ถึงระดับองค์กร ลดเวลา ต้นทุน ส่งเสริมให้พนักงานเกิด ความผูกพันต่อองค์กร และเกิดเป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร องค์กรต่างๆจึงพยายาม

ส่งเสริมให้เกิดการแบ่งปัน ความรู้ในองค์กรของตนเองเพื่อให้การแบ่งปันความรู้ดำเนินการ ไปได้อย่าง ประสบผลสำเร็จ ผู้วิจัยเห็นถึงประเด็นสำคัญนี้จึงศึกษารูปแบบการแบ่งปันความรู้ในองค์กรมหาชน ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงลึกถึงกระบวนการ รูปแบบกิจกรรม เครื่องมือ ปัจจัยที่สนับสนุน ปัจจัยที่เป็น อุปสรรค และการประเมินผล การศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงเป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ

2.3.3 องค์ประกอบของการแบ่งปันความรู้

Vander Elst et al. (2014) กล่าวถึงองค์ประกอบของกระบวนการแบ่งปัน ความรู้ว่าเป็น กระบวนการที่แต่ละคนแลกเปลี่ยนความรู้ของตนเอง ร่วมกันสร้างองค์ความรู้ใหม่ โดย เปลี่ยนแปลง ความรู้ส่วนบุคคลให้เป็นความรู้ขององค์กร ดังนั้น กระบวนการแบ่งปันความรู้จึง ประกอบไปด้วย 2 องค์ประกอบหลักคือ 1. การให้ความรู้ (Knowledge Donating) การสื่อสารความรู้ของปัจเจกบุคคล ให้บุคคลอื่นทั้งในแนวนอนได้แก่เพื่อนร่วมงาน เพื่อนต่างหน่วยงาน ชุมชนนักปฏิบัติ และในแนวตั้ง ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงฐานข้อมูลขององค์กร 2. การสะสมความรู้ (Knowledge Collecting) การสื่อสารเพื่อรับความรู้ จากบุคคลอื่น อันได้แก่เพื่อนร่วมงานทั้งภายในและภายนอก องค์กร ปรึกษาหารือกันเพื่อแบ่งปันความรู้และสร้าง องค์ความรู้ใหม่ร่วมกัน นอกจากนี้ Negar Monazam and Sharon (2014) กล่าวถึง องค์ประกอบของกระบวนการแบ่งปันความรู้ ประกอบไป ด้วย

ขั้นตอนที่ 1 Initiation ขั้นตอนการเริ่มต้น คือจุดเริ่มต้นของการแบ่งปันความรู้ ในขั้นตอนนี้ มีการวิเคราะห์ความต้องการ (Demand analysis) ถูกสำรวจโดยผู้รับหรือโดยแหล่งที่มา จากนั้นจับคู่ (Matching) พันธมิตรที่เหมาะสมนั้นคือผู้รู้ของความรู้ นั้น จากนั้นฝ่ายพันธมิตรตัดสินใจว่าจะเข้าร่วม กระบวนการแบ่งปันความรู้หรือไม่ (Feasibility analysis)

ขั้นตอนที่ 2 requirements เลือกวิธีการแบ่งปันความรู้ที่เหมาะสมและกลไก การจัดการ ความรู้ที่สอดคล้องกัน สรุปวิธีการแบ่งปันความรู้ได้เป็น 2 วิธีหลัก ดังนี้ 1. วิธีเอกสารความรู้ ความรู้ ถูกแบ่งปันออกมาในรูปแบบของตัวอักษรบนกระดาษ รายงานหรือสื่อต่างๆซึ่งสามารถเรียนรู้ได้ด้วย ตนเอง 2. วิธีปฏิสัมพันธ์ เป็นวิธีการแบ่งปันความรู้โดยอาศัยการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ขั้นตอนที่ 3 implementation ขั้นตอนการดำเนินงาน แหล่งความรู้อันดับ แรกต้องเตรียม ความรู้ที่จำเป็นและถ่ายทอดความรู้นั้น แล้วผู้รับความรู้พยายามที่จะดูดซับความรู้และ ไข่มั่นขึ้นอยู่ กับความต้องการของเขา ในที่สุดผู้รับความรู้รวมส่วนที่เป็นประโยชน์ของความรู้ในความรู้ ของเขาเอง

ขั้นตอนที่ 4 follow up ช่วงติดตามผล ประเมินประเด็นที่เกี่ยวข้องในระหว่าง ขั้นตอนการแบ่งปันความรู้ ทั้งแหล่งความรู้และผู้รับความรู้

2.3.4 ผลกระทบของการแบ่งปันความรู้ต่อการทำงาน

เมื่อมีการนำกลยุทธ์การแบ่งปันความรู้มาปฏิบัติ องค์การส่วนใหญ่มักประสบกับ ปัจจัยบางประการที่ขัดขวาง และเป็นอุปสรรคต่อการแบ่งปันความรู้ให้ประสบความสำเร็จ Riege Andreas (2005) พบว่ามี 3 อุปสรรคที่ขัดขวางการแบ่งปันความรู้ ได้แก่ อุปสรรคส่วนบุคคล เช่น อำนาจที่เป็นทางการ อายุ เพศที่ต่างกัน อุปสรรคจากศักยภาพขององค์กร และ อุปสรรคจากศักยภาพของเทคโนโลยี Yao et al. (2007) พบว่าอุปสรรคของการแบ่งปันความรู้ คือ ไม่มีรางวัลจูงใจ ไม่มีเวลา และวัฒนธรรมการแบ่งปันความรู้ที่อ่อนแอ บุคลากรในองค์กรบางคนเมื่อ ตนเองจะแบ่งปันความรู้ให้กับบุคคลอื่น กลัวถูกมองว่าเป็น การโอ้อวด (Showing off) และบางคนคิดว่าการแบ่งปันความรู้เป็นการเพิ่มภาระงานให้มากขึ้นสอดคล้องกับ Widen-Wulff and Davenport (2007) ที่ได้รับรู้ถึงอุปสรรคที่สำคัญในการแบ่งปัน คือ การสร้างบริบทในระดับกว้าง ต้องสร้างความเข้าใจ และความร่วมมือ ตอบคำถามว่าใครจะเป็นคนแบ่งปัน แบ่งปันอย่างไร เมื่อไร ทำไมต้องแบ่งปัน และ แบ่งปันแล้วได้อะไร และสอดคล้องกับ Alexandre Ardichvili (2008) พบว่าปัจจัยที่เป็นอุปสรรค คือ ความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล ขั้นตอนหรือวิธีปฏิบัติ เทคโนโลยี และวัฒนธรรม หากปัจจัยเหล่านี้ไม่สอดคล้องและ เอื้อต่อการแบ่งปันความรู้จะเป็นอุปสรรคต่อความตั้งใจในการแบ่งปันความรู้ของบุคคล ในส่วนของ ภาครัฐนั้นมีงานวิจัยของ Singh Sandhu (2011) ดำเนินการวิจัยเรื่องการแบ่งปันความรู้ระหว่างพนักงานในองค์กรภาครัฐของประเทศมาเลเซีย พบว่าบุคลากรภาครัฐมีอคติค่อนข้างมากต่อความตั้งใจที่จะแบ่งปันความรู้ทั้งภายในขอบเขตงานและนอกขอบเขตงานของตนเอง เนื่องจากขาดความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน ปัญหาและ อุปสรรคหลักคือ องค์กรขาดระบบไอทีสนับสนุน และอุปสรรคจากตัวบุคคล ขาดรางวัลจูงใจ การรับรู้ ไม่มีเวลา การปฏิสัมพันธ์ระหว่างปฏิบัติงาน และบางคนขาดทักษะมนุษยสัมพันธ์ นอกจากนี้ Sarkar Ahmed Saeed (2022) กล่าวว่า ถ้ามีระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นระบบทั้งการสรรหาการทำงานเป็นทีม การพัฒนาบุคลากร และการประเมินที่น่าเชื่อถือจะสามารถส่งผลทางบวกต่อการแบ่งปันความรู้ ในทางกลับกัน ถ้าไม่มีระบบจะเป็นอุปสรรคต่อการแบ่งปันความรู้ สามารถสรุปปัจจัยที่สามารถเป็นอุปสรรคของการแบ่งปันความรู้ ทั้งนี้สรุปปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการแบ่งปันความรู้หลักๆ สามารถแบ่งออกเป็น 4 ปัจจัย ได้แก่ปัจจัยด้านบุคคล อายุ เพศ ทักษะคิด ไม่มีทักษะมนุษยสัมพันธ์ ไม่มีรางวัลจูงใจ ไม่มีเวลา

และปัจจัยด้านองค์การ วัฒนธรรม ปัจจัยด้านเทคโนโลยี และการออกแบบกิจกรรม เป็นต้น ไม่ส่งเสริมให้เกิดการแบ่งปันความรู้ องค์การต่างๆ ควรระมัดระวัง ปรับปรุงปัจจัยที่เป็นอุปสรรค เหล่านี้ ให้กลายเป็นปัจจัยที่สนับสนุน ส่งเสริมให้เกิดการแบ่งปันความรู้ รวมถึงป้องกันไม่ให้ปัจจัย ต่างๆ เหล่านี้เป็นอุปสรรคของการแบ่งปันความรู้ในองค์การ

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความไม่มั่นคงในงาน (Job Insecurity)

2.4.1 ความหมายของความไม่มั่นคงในงาน

ความไม่มั่นคงในงาน คือ การรับรู้ของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งเกี่ยวกับอุปสรรคในการทำงาน มีโอกาสในการสูญเสียงานหรือการเปลี่ยนแปลงงานในปัจจุบันโดยไม่ได้สมัครใจ ลลิตา วุฒิวิษณานันต์ (2566) กล่าวว่า การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับอุปสรรคในการทำงานหรือมีโอกาสนในการสูญเสียงานหรือการเปลี่ยนแปลงงานในปัจจุบันโดยไม่ได้สมัครใจ ความรู้สึกกังวลที่เสี่ยงจะสูญเสียงานเนื่องจากการถูกแทนที่ ความรู้สึกไม่ปลอดภัยในชีวิตการทำงาน ความมุ่งมั่นในการทำงานให้กับองค์กรลดลง Payá Castiblanque and Beneyto Calatayud (2020) พบว่าหากพนักงานเกิดความเครียดเนื่องจากกลัวที่จะว่างงาน สภาวะที่พนักงานส่วนใหญ่ไม่สามารถปรับตัว ได้ตามเหตุการณ์ปัจจุบัน รวมถึงสภาวะที่เศรษฐกิจตกต่ำส่งผลกระทบต่อบริษัทไม่ว่าจะเป็นเรื่องการปลดพนักงาน หรือการปิดตัวลงของบริษัท ความไม่มั่นคงในการทำงานก่อให้เกิดผลลบต่อประสิทธิภาพการบริการ (Darvishmotevali & Ali, 2020) ความไม่มั่นคงในส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง พฤติกรรมหรือวิธีการที่พนักงานแสดงออกมาในทิศทางลบ ส่งผลให้ผลการดำเนินงานไม่บรรลุไปตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกมา เช่น ความตั้งใจในการทำงานลดลง ไม่ทำงานให้เต็มความสามารถความกระตือรือร้นในการทำงานใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ไม่คุ้มค่า Mokhtar et al. (2019) กล่าวว่า การรับรู้ถึงความไม่มั่นคงในงานส่งผลกระทบต่อองค์กรคือเมื่อพนักงานรู้สึกไม่มั่นคงในงาน จะทำให้อยากลาออกจากงาน เพื่อต้องการเปลี่ยนงานใหม่ที่มีความมั่นคงมากขึ้นอีกด้วย ซึ่งความไม่มั่นคงในงานที่เกี่ยวข้องกับการตกงานในอนาคต ทำให้บุคลากรรู้สึกควบคุมสถานการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่ไม่ได้ และยังส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ที่ดีและปัญหาสุขภาพในที่สุด

Herzberg Frederick (1965) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานของลูกจ้างที่เป็นที่ นิยมแพร่หลายแบ่งเป็น 2 ปัจจัยคือ ปัจจัยอนามัย ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการควบคุมการบังคับบัญชาของหัวหน้า ซึ่งเป็นปัจจัยที่ป้องกันความไม่พอใจในงานไม่ใช่ปัจจัยในการ

ส่งเสริมให้ลูกจ้างปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นหรือมีประสิทธิภาพได้ อธิบายได้ว่าหากมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เหมาะสมจะทำให้ ลูกจ้างรู้สึกไม่พอใจในงานได้และถ้ามีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมก็ไม่สามารถ สร้างความพอใจในงานได้เช่นกัน แต่ลูกจ้างก็ยังต้องปฏิบัติงานอยู่ตัวอย่าง ปักจายได้แก่ นโยบายของ องค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือน สวัสดิการต่างๆ ความมั่นคง ในงาน ความปลอดภัย 2. ปักจายจงใจ ได้แก่ ปักจายที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงาน และทำให้ลูกจ้างมี ความพอใจใน งาน ทำให้ลูกจ้างใช้ความพยายามและความสามารถทุ่มเทในการทำงานมากยิ่งขึ้น ยกตัวอย่างปักจายเช่น การได้รับการยกย่องเป็นทีนั้บถือ การเลื่อนตำแหน่ง โอกาสในความก้าวหน้าใน การทำงานและ การพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น เป็นต้น การสร้างแรงจูงใจแก่ลูกจ้างมี 2 ขั้นตอน

1. หัวหน้างานหรือผู้บริหารควรตรวจสอบปักจายการธำรงรักษา หรือ ปักจายอนามัย มีความเหมาะสมหรือขาดตกบกพร่องหรือไม่ ให้แน่ใจว่าความรู้สึกไม่พอใจจะไม่เกิดขึ้น ในกลุ่มลูกจ้างเช่น งานมีความมั่นคง ความปลอดภัยในที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลูกจ้าง ได้รับเงินเดือน ค่าจ้างที่เหมาะสม และอื่น ๆ

2. การให้โอกาสแก่ลูกจ้างในการที่จะได้รับปักจายแรงจูงในการทำงาน เช่น ให้โอกาสในการ ใช้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่สำคัญ การได้รับการยกย่องหากทำงานได้ สำเร็จ มอบหมายงาน ให้รับผิดชอบตามความเหมาะสม ซึ่งอาจต้องมีการออกแบบการทำงานให้ เหมาะสมกับลูกจ้างด้วย การได้รับการเลื่อนขั้นตำแหน่งงานและอื่น ๆ ซึ่งการตอบสนองด้วยปักจาย อนามัยก่อนนั้นจะทำให้ ลูกจ้างเกิดความรู้สึกเป็นกลาง ไม่มีความไม่พอใจเกิดขึ้น หลังจากนั้นจึงให้ ปักจายจงใจเพื่อสร้างความ พพอใจ ส่งผลให้ลูกจ้างมีความทุ่มเทในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมาก ยิ่งขึ้นความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ความมั่นคงในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานและความทุ่มเท ในการทำงานของพนักงาน จักรพงษ์ กิตติพงศ์พิทยา (2551) พบว่าพนักงานบริษัท ฮอนด้า ออโตโมบิล จำกัด และ บริษัท ฮิตาชิ อินดัสเตรียลเทคโนโลยี จำกัด พนักงานรับรู้ถึงความมั่นคงในการทำงานอยู่ที่ระดับปานกลาง ซึ่งมี ปักจายส่วนบุคคล ก็คือ รายได้ การศึกษา อายุการทำงานที่แตกต่างกัน ความมั่นคงในการทำงานนั้นมีความสัมพันธ์กับความทุ่มเทและการปฏิบัติงานของพนักงาน

2.4.2 ผลลัพธ์ของความไม่มั่นคงในงาน

ความไม่มั่นคงในการทำงานส่งผลกระทบต่อตัวของพนักงานในหลายแง่มุมซึ่งนักวิชาการได้ ศึกษาและพบว่าผลลัพธ์นั้นมีความหลากหลายซึ่งสามารถจะอธิบายหรือสรุปดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความตั้งใจในการลาออกจากงาน การที่พนักงานเกิดความรู้สึกว่าอยากที่จะลาออกจากงาน โดยสมัครใจ ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการไม่พอใจในงาน การต้องการเปลี่ยนตำแหน่งงานหรือ เลือกรงาน ทำให้พนักงานปฏิบัติงานแย่งและเกิดความเสี่ยงต่อความไม่มั่นคงในงานที่ทำอยู่ ในปัจจุบัน (Urbanaviciute et al., 2018)
2. การลาออก การที่พนักงานตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ด้วยเหตุผลส่วนตัว เนื่องจากการไม่ พพอใจในที่ทำงาน หรือ ถูกนายจ้างปลดออกจากงานด้วยปัญหาบางอย่าง เมื่อความไม่ ปลอดภัยในงานที่ทำมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพขององค์กรโดยรวมน้อยลง ซึ่งนำไปสู่การ ลาออกของพนักงาน ในองค์กร (Dupe, 2018)
3. การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับอุปสรรคในการทำงานหรือมีโอกาสในการสูญเสียงานหรือการ เปลี่ยนแปลงงานในปัจจุบันโดยไม่ได้สมัครใจ ความรู้สึกกังวลที่เสี่ยงจะสูญเสียงานเนื่องจาก การถูกแทนที่ ความรู้สึกไม่ปลอดภัยในชีวิตการทำงาน ความมุ่งมั่นในการทำงานให้กับองค์กร ลดลง (ลลิตา วุฒิวิชญานันต์, 2566)
4. หากประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานลดลง พฤติกรรมหรือวิธีการที่พนักงานแสดง ออกมา ในทิศทางลบ ส่งผลให้ผลการดำเนินงานไม่บรรลุไปตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่ง พฤติกรรมที่แสดงออกมา เช่น ความตั้งใจในการทำงานลดลง ไม่ทำงานให้เต็มความสามารถ ขาดความกระตือรือร้นในการทำงานก็จะส่งผลต่อความไม่มั่นคงในหน้าที่การงานของ พนักงานเหล่านั้น (Darvishmotevali & Ali, 2020)
5. หากพนักงานเกิดความเครียดเนื่องจากกลัวที่จะว่างงาน สภาวะที่พนักงานส่วนใหญ่ไม่ สามารถปรับตัว ได้ตามเหตุการณ์ปัจจุบัน รวมถึงสภาวะที่เศรษฐกิจตกต่ำส่งผลกระทบต่อ บริษัทไม่ว่าจะเป็นเรื่องการ ปลดพนักงาน หรือการปิดตัวลงของบริษัท ความไม่มั่นคงในการ ทำงานก่อให้เกิดผลลบต่อประสิทธิภาพการบริการ (Payá Castiblanque & Beneyto Calatayud, 2020)
6. หากการทำงานของพนักงานส่งผลต่อสุขภาพจิตหรือก่อให้เกิดความทุกข์ทางจิตใจ สภาวะที่ จิตใจเกิดการวิตกกังวลกับสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น หรือคาดว่าจะเกิดขึ้นในระยะเวลาอันใกล้ ทำให้ เกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายในการทำงานประสิทธิภาพในการทำงานก็จะลดลงรวมไปถึงความ

เสี่ยงต่อการออกจากงานโดยไม่มั่นคงใจ (Payá Castiblanque & Beneyto Calatayud, 2020)

จากการให้ความหมายข้างต้นนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายได้ ดังนี้ การรับรู้ของพนักงานองค์กรเกี่ยวกับอุปสรรคในการทำงาน มีโอกาสในการสูญเสียงานหรือการเปลี่ยนแปลงงานในปัจจุบัน โดยไม่ได้สมัครใจ ซึ่งจากความหมายของความไม่มั่นคงในงานเป็นการรับรู้ของพนักงานปรับเปลี่ยนหรือการปรับปรุงรูปแบบในการทำงานของพนักงานองค์กรให้มีความเหมาะสมกับหน้าที่ที่เกิดขึ้นจากความกังวล ความเครียด ความกดดันในการทำงาน หรืองานที่ได้รับมอบหมายไม่เหมาะสมกับทักษะและความสามารถ โดยความไม่มั่นคงในงานจะส่งผลกระทบต่อบุคคลและองค์กร ท้ายที่สุดจะเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จขององค์กร

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการ (Service Performance)

2.5.1 ความหมายประสิทธิภาพการบริการ

ประสิทธิภาพการบริการของพนักงาน คือ การให้บริการของพนักงานเพื่อให้ไปสู่เป้าหมายและบรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ ธงชัย สันติวงษ์ (2540) ได้ให้ความหมายของคำว่า “ประสิทธิภาพ” ว่ากิจกรรมทางด้านการบริหารงานบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับวิธีการ โดยที่หน่วยงานพยายามจะกำหนดให้ ทราบแน่ชัดว่า พนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด (Bin et al., 2021) ประสิทธิภาพการบริการของพนักงานมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพการบริการ เนื่องจากพนักงานมีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการกับความต้องการและการร้องเรียนของลูกค้า ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อมุ่งให้เกิดความสำเร็จ บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานที่จำเป็นต้องอาศัยการบริหารจัดการทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด และเกิดประโยชน์สูงสุด ก่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากที่สุด (อำนาจ นาคแก้ว, 2561)

จากการให้ความหมายข้างต้นนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายได้ ดังนี้ ประสิทธิภาพการบริการของพนักงานองค์กร คุณภาพการทำงาน การให้บริการของพนักงาน เช่นการวางแผน การแก้ไขปัญหา การบริหารจัดการ ผลการดำเนินงานขององค์กร ประสิทธิภาพการบริการของพนักงานเพื่อนำมาใช้พัฒนาองค์กรไปสู่เป้าหมายและบรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ ซึ่งความหมายนี้เอง การ

วางแผน การแก้ไขปัญหา การบริหารจัดการ การบริการ การเรียนรู้ การพัฒนาและรักษาทักษะการทำงาน
ของพนักงานให้มีความเหมาะสมกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และนำพนักงานให้บรรลุ
วัตถุประสงค์ทางธุรกิจเพื่อให้ประสิทธิภาพการบริการออกมาอย่างมีประสิทธิภาพและพร้อมที่จะรับ
งานที่มีความท้าทายในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

2.5.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการ

Motowildo and Boorman (1997) กล่าวถึง ประสิทธิภาพการบริการนั้นเป็นการปฏิบัติงาน
การให้บริการของพนักงาน ซึ่งรวมทั้งการกระทำพฤติกรรม และผลลัพธ์ซึ่งเชื่อมโยงกับองค์กร โดยได้
แบ่งออกเป็น 2 ประเภท

1. การปฏิบัติการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (Task performance) เป็นพฤติกรรมของ
พนักงานที่มี

ผลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ทำตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามตำแหน่งงาน หรือตามเอกสารที่
บรรยายตามลักษณะงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการใช้ความชำนาญของพนักงานในการปฏิบัติหน้าที่ และ
เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ของผลงานซึ่งนำไปสู่ผลการ
ปฏิบัติงาน

2. การปฏิบัติงานนอกเหนือบทบาทหน้าที่ (Contextual performance) เป็นพฤติกรรมของ
พนักงาน

โดยมีความพยายามของแต่ละตัวบุคคลที่เข้ามาเกี่ยวข้องซึ่งอาจไม่ได้มีความเกี่ยวข้องกับลักษณะของ
งานที่ได้รับ แต่เป็นการที่บุคคลนั้นให้ความสำคัญ โดยอาจมีการสร้างรูปแบบการทำงานที่มีความเฉพาะ
ของตัวบุคคล ซึ่งเป็นการส่งเสริม สนับสนุนการปฏิบัติงานที่ได้รับให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น

ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อมุ่งให้เกิดความสำเร็จ บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการ
ปฏิบัติงานที่จำเป็นต้องอาศัยการบริหารจัดการทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด และ
เกิดประโยชน์สูงสุด ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด (อำนาจ นาคแก้ว, 2561)

Koopmans et al. (2011) ได้มีการนำเสนอแนวคิดที่มีความสอดคล้องกับของ Motowildo
and Kell (2003) โดยมีแนวคิดที่แบ่งประสิทธิภาพการบริการออกเป็น 1) การปฏิบัติงานตามบทบาท
หน้าที่ (Task performance) คือ การกำหนดการทำงานที่เป็นส่วนกลางของการปฏิบัติ เช่น
ความรู้ที่ใช้ในการทำงาน ปริมาณงาน คุณภาพของงานที่ได้ในการทำงาน รวมถึงความรู้ทักษะในการ
ทำงานในการที่ได้รับมอบหมาย ที่พนักงานหรือส่วนงานต่างๆรู้ และมีความเข้าใจตรงกันกับงานที่

กำหนด 2) การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual performance) คือ เป็นในส่วนของทางด้านพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน เช่น ความพยายาม ความเอาใจใส่ ความมุ่งมั่นทุ่มเท ความคิดริเริ่ม ความคิดสร้างสรรค์ที่เป็นสิ่งที่เกิดจากภายในตัวของพนักงาน รวมถึงความผูกพันที่เป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมหรือสนับสนุนองค์กร 3) ผลการปฏิบัติงานตามการปรับตัว (Adaptive performance) คือ ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของระบบงาน รวมถึงการปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น นวัตกรรมใหม่หรือเทคโนโลยีใหม่ ในการสามารถนำเข้ามาปรับใช้ และยังรวมถึงความยืดหยุ่น ความเปิดกว้างทางความคิดที่สามารถปฏิบัติตนได้อย่างเหมาะสม 4) พฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้า (Counterproductive work behavior) คือ พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือการต่อต้านที่อาจส่งผลในทางไม่ดีให้กับงานหรือองค์กร เช่น การหยุดพักการทำงานเกินเวลา การขาดงานที่ไม่เหมาะสม รวมถึงการดูถูกหรือนินทาเพื่อนร่วมงาน การทะเลาะวิวาทกับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้กับงาน เพื่อนร่วมงาน และองค์กรจากการทบทวนวรรณกรรมที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยพบว่าประสิทธิภาพการบริการ เป็นวิธีที่ทางองค์กรใช้ในการวัดผลการทำงานที่ได้รับของพนักงานออกมาในรูปแบบที่เรียกว่าประสิทธิภาพการบริการ และยังเป็นแนวทางที่ช่วยให้เป็นข้อเสนอแนะในงานที่ทำให้สามารถสร้างหรือปรับปรุงงานให้ออกมาดียิ่งขึ้น และยังเป็นการสร้างโอกาสให้กับการพัฒนาประสิทธิภาพของตัวพนักงาน เนื่องจากประสิทธิภาพการบริการเป็นผลที่ให้เห็นทั้งงานที่ทำ พฤติกรรม ระยะเวลา ปัญหาที่พบในการทำงาน ที่รวมกันออกมาเป็นประสิทธิภาพการบริการ

ความสามารถในการปฏิบัติงานหรือประสิทธิภาพการทำงานเพื่อมุ่งให้เกิดความสำเร็จ บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานที่จำเป็นต้องอาศัยการบริหารจัดการทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด และเกิดประโยชน์สูงสุด ก่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากที่สุด (อำนาจ นาคแก้ว, 2561)

2.5.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการ

Certo .S Trevis (2019) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรประกอบด้วย 3 ปัจจัยคือ

- 1 ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร : องค์กรจะมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะโครงสร้างที่เหมาะสม โดยจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่

- 1.1 ปัจจัยด้านนโยบายที่ครอบคลุมถึงการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดพันธกิจ ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร

ทั้งระยะสั้นและระยะยาว การกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และการดำเนินงาน เป็นต้น

1.2 ปัจจัยด้านการบริหารและการจัดการที่ครอบคลุมถึงการจัดโครงสร้างเกี่ยวกับงานใหม่ ความซับซ้อน ความเป็นทางการ การรวมศูนย์หรือกระจายอำนาจ การจัดสายงาน การบังคับบัญชา การจัดกลุ่มงาน การจัดความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงาน การวางแผน การสั่งการ การควบคุมการทำงาน การจัดสรรทรัพยากร การติดตามกำกับดูแล และการประเมินผลการทำงาน

- 2 ปัจจัยด้านบุคคล : เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดเพราะบุคคลคือหมู่คณะที่รวมตัวกันเป็นองค์กรมีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีบทบาทในการทำงาน หรือดำเนินงานต่าง ๆ สัมพันธ์กัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้นบุคคลที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ ตามโครงสร้างงานในองค์กร ครอบคลุมบุคคลระดับสูง กลาง และล่าง รวมถึงบุคคลในระดับการทำงานทั้งหมด ซึ่งประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นอยู่กับคุณลักษณะและคุณสมบัติที่พึงปรารถนาในด้านต่าง ๆ ได้แก่ จำนวนบุคลากรในแต่ละกลุ่มงาน ความรู้ความสามารถพื้นฐาน ความรู้ความสามารถที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ความเป็นผู้นำทักษะการสื่อสาร ทักษะด้านเทคโนโลยี ทักษะด้านการบริหารจัดการ เจตคติ ค่านิยมที่พึงปรารถนา ความสามารถในการพัฒนาคน พัฒนางานและการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนการดำเนินงานขององค์กร
- 3 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี : เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการออกแบบผลิตภัณฑ์ การออกแบบการบริหารการใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในกระบวนการผลิต การควบคุมและการตรวจสอบคุณภาพ การจัดทำระบบข้อมูลการเชื่อมโยงการตลาด การบริการ เพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์สู่สังคม สมยศ นาวิการ (2544) ได้กล่าวว่า แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร มี 7 ปัจจัยคือ
 - 1 ปัจจัยด้านกลยุทธ์ (Strategy) เป็นการกำหนดภารกิจ การพัฒนาจุดอ่อน จุดแข็ง การวิเคราะห์โอกาสและอุปสรรคภายใน และภายนอกองค์กร
 - 2 ปัจจัยด้านโครงสร้าง (Structure) เป็นการจัดโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้การทำงานสะดวกขึ้น
 - 3 ปัจจัยด้านระบบ (System) เป็นระบบขององค์กรที่ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย
 - 4 ปัจจัยด้านรูปแบบ (Styles) เป็นรูปแบบเกี่ยวกับการบริหารการจัดการของผู้บริหาร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

- 5 ปัจจัยด้านบุคลากร (Staff) เป็นผู้ปฏิบัติงานในองค์กร
- 6 ปัจจัยด้านความสามารถ (Skill) คือความรู้ความสามารถ ทักษะของบุคลากรที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน
- 7 ปัจจัยด้านค่านิยม (Shared Value) เป็นค่านิยมร่วมเกี่ยวกับบุคลากรในองค์กร

2.6 การพัฒนาสมมติฐาน

การพัฒนาสมมติฐานและกรอบแนวคิดของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องถึงอิทธิพลของความรู้ด้านเอไอที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการ จากการศึกษาที่ผ่านมาเพื่อแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มและหลักฐานสำหรับการพัฒนาสมมติฐาน จากนั้นจึงนำไปสร้างกรอบแนวคิดสำหรับงานวิจัยนี้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.6.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ด้านเอไอและการสร้างรูปแบบในการทำงาน

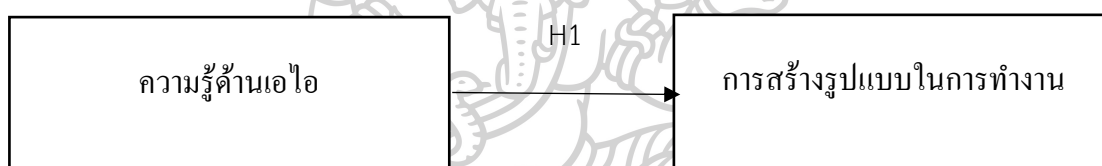
ความรู้ด้านเอไอเป็นทักษะความรู้ ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อเอไอ ด้านการประมวลผล และด้านการวิเคราะห์ข้อมูล เอไอเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในภาคธุรกิจเป็นวิธีการอำนวยความสะดวกในการดำเนินงาน เช่น การวิเคราะห์ข้อมูล การขายเพื่อวางแผนการตลาด เพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานที่เหมาะสมรวมถึงการสร้างรูปแบบในการทำงาน

ความรู้ของพนักงานที่มีต่อเอไอและการสร้างรูปแบบการทำงานมีหลักฐานเชิงประจักษ์จากการศึกษาของ Perez et al. (2022) ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงปริมาณเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคารจำนวน 27 คน โดยการศึกษานี้มุ่งเน้นที่จะศึกษาผลกระทบของความรู้จากเอไอที่มีต่อสภาพการทำงานบรรยากาศในการทำงาน หรือ ความมีอิสระในการทำงาน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า การเรียนรู้เกี่ยวกับเอไอสามารถจะนำไปสู่พฤติกรรม การปรับเปลี่ยนงานของพนักงานธนาคารเป็นการศึกษาเชิงปริมาณเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริการของประเทศเกาหลีใต้จำนวน 301 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นสองช่วงเวลา ซึ่งการศึกษาพบว่าความรู้เกี่ยวกับเอไอ ส่งผลกระทบต่อการปรับเปลี่ยนการทำงานผ่านความกดดันในผลปฏิบัติงาน การศึกษาของ Chiu et al. (2021) เป็นการศึกษาการรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับเอไอ ส่งผลต่ออิสระทางความคิดของพนักงาน ซึ่งผลการศึกษา

พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับเอไอ ทักษะด้านเอไอนำไปสู่ทัศนคติทางด้านความคิดในเรื่องการสร้างงานและการปรับเปลี่ยนรูปแบบงาน

จากวรรณกรรมที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่าการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ด้านเอไอและการสร้างรูปแบบในการทำงานพบว่าผลการศึกษาส่วนใหญ่แสดงให้เห็นว่าความรู้ด้านเอไอส่งผลกับการสร้างรูปแบบในการทำงาน เมื่อพนักงานมีทักษะความรู้ด้านเอไอก็จะช่วยให้พนักงานมีการสร้างรูปแบบในการทำงานใหม่ๆ มีการวางแผนปรับเปลี่ยนงานตามลักษณะงาน ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะทดสอบความสัมพันธ์ดังกล่าวในบริบทของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงขอตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 1 : ความรู้ด้านเอไอมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการสร้างรูปแบบในการทำงาน



ภาพที่ 2 แสดงสมมติฐานที่ 1 : ความรู้ด้านเอไอมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการสร้างรูปแบบในการทำงาน

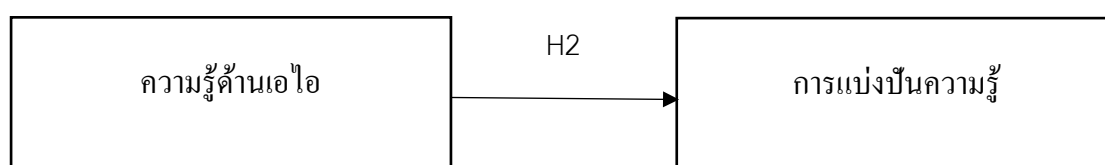
2.6.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ด้านเอไอและการแบ่งปันความรู้

ความรู้ด้านเอไอและการแบ่งปันความรู้มีหลักฐานเชิงประจักษ์จากการศึกษาของ (Baber Hasnan, 2020) ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงปริมาณเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาปริญญาโท จำนวน 310 คน โดยการศึกษาเน้นศึกษาเกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ออนไลน์ การรับรู้ทักษะของผู้เชี่ยวชาญ คุณค่าการรับรู้ความรู้ ในการเรียนออนไลน์ ช่วงสถานการณ์การระบาดใหญ่ของโควิด-19 ที่มีต่อกระบวนการปรับเปลี่ยนวิธีการสอน เรียนรู้ และทำงาน การศึกษาออนไลน์ ซึ่งผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าช่วงเวลาของการจำกัดการแพร่ระบาดของโควิด-19 นำไปสู่การแบ่งปันความรู้ของการเรียนการสอนออนไลน์ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของนักเรียนต่ออาจารย์ รวมไปถึงการแบ่งปันความรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับกระบวนการสอนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์จากอาจารย์สู่อาจารย์ (Olan et

al., 2022) เป็นการศึกษาเชิงปริมาณเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการรุ่นใหม่จำนวน 438 คน ซึ่งการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการรุ่นใหม่ในการใช้ประโยชน์จากข้อมูลและเทคโนโลยีรวมถึงโซเชียลมีเดียเพื่อดำเนินการแบ่งปันความรู้ การแบ่งปันความรู้ช่วยให้ความรู้บุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กรผู้ประกอบการรุ่นใหม่ในการใช้ประโยชน์จากข้อมูลและเทคโนโลยีรวมถึงโซเชียลมีเดียเพื่อดำเนินการแบ่งปันความรู้ การแบ่งปันความรู้ช่วยให้ความรู้ที่บุคคลหรือกลุ่มผู้ประกอบการที่เป็นเจ้าของทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และกระบวนการใหม่ๆ (Scott et al., 2024) การศึกษาค้นคว้านี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณเก็บรวบรวมข้อมูลจากคนหนุ่มสาวชาวออสเตรเลีย 520 คน ซึ่งเป็นแบบสอบถามออนไลน์ โดยการศึกษาเน้นศึกษาเกี่ยวกับ การมีปฏิสัมพันธ์ได้ตอบผ่านระบบออนไลน์ การเผยแพร่เนื้อหาออนไลน์ ที่มีต่อการแลกเปลี่ยนความรู้ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ซึ่งผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ได้ตอบผ่านระบบออนไลน์ การเผยแพร่เนื้อหาออนไลน์ ส่งผลให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การแลกเปลี่ยนความรู้ กับเพื่อนทางออนไลน์เป็นการรักษาความสัมพันธ์ และรู้สึกสบายใจ เปิดกว้างมากขึ้นในการได้ตอบทางออนไลน์กับเพื่อนสนิท

จากวรรณกรรมที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่าการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ด้านเอไอและการแบ่งปันความรู้ พบว่า ผลการศึกษาส่วนใหญ่แสดงให้เห็นว่าความรู้ด้านเอไอของพนักงานส่งผลกับการแบ่งปันความรู้ เมื่อพนักงานในองค์กรมีความรู้ ความชำนาญก็จะส่งผลกับการแบ่งปันความรู้ในการปฏิบัติงานซึ่งการศึกษาในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะทดสอบความสัมพันธ์ดังกล่าวในบริบทของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงขอตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 2 : ความรู้ด้านเอไอมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้



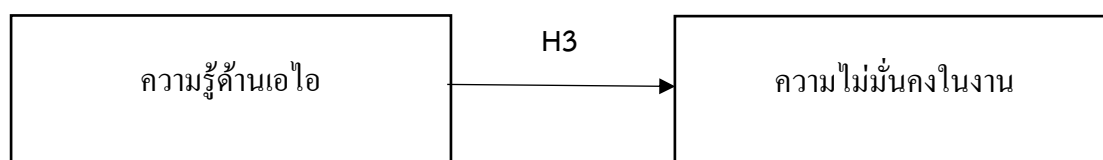
ภาพที่ 3 แสดงสมมติฐานที่ 2 : ความรู้ด้านเอไอมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้

2.6.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ด้านเอไอและความไม่มั่นคงในงาน

จากการศึกษาของ Chiu et al. (2021) ที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ต่อเอไอและความไม่มั่นคงในงาน ความไม่แน่นอน ที่มีต่อพนักงานบริการ ซึ่งผลการศึกษาพบว่าพนักงานบริการที่มีความรู้ด้านเอไมากการรับรู้ได้ถึงความเสี่ยงเกี่ยวกับอุปสรรคในการทำงานหรือโอกาสในการสูญเสียงานต่ำ (ลลิตา วุฒิวิชญานันต์, 2566) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงความไม่มั่นคงในการทำงานและความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงองค์กรในหมู่พนักงานในอุตสาหกรรมสายการบิน แม้พนักงานจะรับรู้ถึงความไม่มั่นคงในงานที่พวกเขาทำแต่พวกเขาเหล่านั้นก็เลือกที่จะพัฒนาและพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงไปกับองค์กรโดยการทำงานที่นำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อการคงอยู่ในสถานะภาพพนักงานต่อไป และอีกหนึ่งปัจจัยที่ทำให้พนักงานรู้สึกกังวลหรือการรับรู้ต่อความไม่มั่นคงในงานที่ทำ Zhai et al. (2021) กล่าวว่ากลุ่มธุรกิจโรงแรมได้ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานจากเดิมด้วยการนำหุ่นยนต์บริการมาใช้ในการบริการอย่างกว้างขวาง แม้ว่าพนักงานจะเพลิดเพลินกับความสะดวกสบายของหุ่นยนต์บริการ แต่พวกเขาก็ยังต้องเผชิญกับความท้าทายที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อนและเทคโนโลยีมีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงาน และการรับรู้ของพนักงานทำให้ต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ของโรงแรมจึงต้องพัฒนาตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยี และทำให้พนักงานหมดกังวลที่จะสูญเสียงานอย่างไม่ได้ตั้งใจ

จากวรรณกรรมที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่าการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ด้านเอไอและความไม่มั่นคงในงาน พบว่า ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าความรู้ด้านเอไอส่งผลกับความไม่มั่นคงในงาน หากองค์กรมีการพัฒนารูปแบบการดำเนินงานขององค์กรให้ทันกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน รวมไปถึงถึงการเพิ่มศักยภาพของพนักงานให้มีความรู้ ความเข้าใจและความสามารถด้านเอไอ หากพนักงานมีความรู้มากขึ้นการรับรู้ของพนักงานว่าจะเกิดความไม่มั่นคงในงานหรือองค์กรที่ทำอยู่ก็จะลดลง ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะทดสอบความสัมพันธ์ดังกล่าวในบริบทของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงขอตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 3 : ความรู้ด้านเอไอมีอิทธิพลเชิงลบต่อความไม่มั่นคงในงาน



ภาพที่ 4 แสดงสมมติฐานที่ 3 : ความรู้ด้านเอไอมีอิทธิพลเชิงลบต่อความไม่มั่นคงในงาน

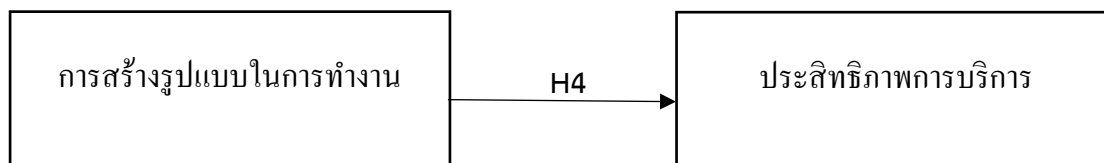
2.6.4 ความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างรูปแบบในการทำงานและประสิทธิภาพการบริการ

การสร้างรูปแบบในการทำงานเป็นวิธีในการสร้างการทำงานที่ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานทั้งทางด้านจิตใจและร่างกาย เนื่องจากการออกแบบการทำงานโดยให้เหมาะกับตนเอง ทั้งในรูปแบบลักษณะงานที่เป็นเทคนิคเฉพาะตน อิสระทางความคิดในการสร้างงาน และยังสามารถสร้างรูปแบบที่ทำงานร่วมกันเฉพาะกลุ่มยิ่งเป็นการสร้างความยืดหยุ่นเพื่อเปิดมุมมองและเพิ่มทักษะที่เป็นตัวส่งเสริมให้กับผลงานหรือผลการปฏิบัติงาน (Teng Hsiu-Yu, 2019)

การสร้างรูปแบบในการทำงานและประสิทธิภาพในงานมีหลักฐานเชิงประจักษ์จากงานวิจัยที่ผ่านมา อาทิเช่น การศึกษาของการศึกษาของ Hur et al. (2021) โดยศึกษาเรื่องบทบาทของการสร้างรูปแบบในการทำงาน และการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรในการเชื่อมโยงระหว่างการรับรู้ CSR ของพนักงานและผลการปฏิบัติงาน: แบบจำลองการไหลเวียนแบบกลับรอกจากการศึกษาพบว่า การสร้างรูปแบบในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งส่งผลเป็นผลดีของการทำงานของพนักงานและดีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Nguyen et al. (2019) ในการศึกษาเรื่อง การสร้างรูปแบบในการทำงานต่อประสิทธิภาพในงาน: การศึกษาธนาคารพาณิชย์เวียดนาม พบว่าการสร้างรูปแบบในการทำงานของพนักงานธนาคารในการปฏิบัติงานนั้นสร้างผลในเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานเนื่องจากมีอิสระทางความคิดและช่วยให้พนักงานมีทัศนคติในเชิงบวกกับการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ สอดคล้องกับการศึกษาของ Moon et al. (2020) โดยศึกษาเรื่องจิตวิญญาณของพนักงาน ช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงานหรือไม่? บทบาทที่ไหลเวียนของแรงจูงใจที่แท้จริงและการสร้างรูปแบบในการทำงาน ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่าการสร้างรูปแบบในการทำงานนั้นมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน และการสร้างรูปแบบในการทำงานนั้นเป็นแรงจูงใจภายในให้พนักงานในการทำงาน ซึ่งมีผลกับประสิทธิภาพในการทำงานเชิงบวก

จากวรรณกรรมที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่าการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างรูปแบบในการทำงาน และประสิทธิภาพในงานพบว่า ผลการศึกษาส่วนใหญ่แสดงให้เห็นว่าการสร้างรูปแบบในการทำงานส่งผลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เมื่อมีการสร้างรูปแบบในการทำงานจะส่งผลกับผลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานซึ่งการศึกษาในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะทดสอบความสัมพันธ์ดังกล่าวในบริบทของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงขอตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 4 : การสร้างรูปแบบในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการบริการ



ภาพที่ 5 แสดงสมมติฐานที่ 4 : การสร้างรูปแบบในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการบริการ

2.6.5 ความสัมพันธ์ระหว่างการแบ่งปันความรู้และประสิทธิภาพการบริการ

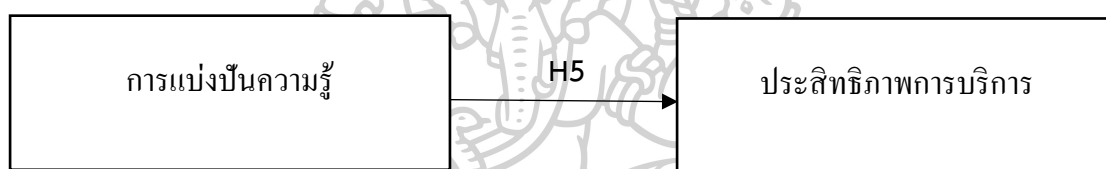
การแบ่งปันความรู้เป็นวิธีในการสนับสนุนการดำเนินงานที่ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน การแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือความรู้ การให้ข้อเสนอแนะ ระหว่างพนักงานเมื่อต้องทำงานร่วมกัน รวมถึงการส่งผ่านข้อมูลและความรู้ใหม่เมื่อเพื่อนร่วมงานได้รับรู้มาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะในการทำงานให้ผลงานหรือผลการปฏิบัติงานดีขึ้นและนำความรู้ที่ได้ออกมาใช้พัฒนาองค์กรไปสู่เป้าหมาย และทิศทางที่ต้องการ

การแบ่งปันความรู้และประสิทธิภาพการบริการมีหลักฐานเชิงประจักษ์จากการศึกษาของ Fred D. Davis (2022) ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงปริมาณเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจจำนวน 224 คนในองค์กรแห่งหนึ่งในประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนและสหรัฐอเมริกา โดยการศึกษาเน้นที่จะศึกษาผลกระทบของอิทธิพลของกลไกสร้างแรงบันดาลใจต่อการแบ่งปันความรู้ของพนักงานในองค์กร ที่มีต่อการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า การแสวงหาความรู้ และการแบ่งปันความรู้ของคนในองค์กร นำไปสู่ผลการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงาน และ จากการศึกษาของ Swanson et al. (2020) เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจจากผู้จัดการโรงแรม 5 ดาว จำนวน 16 แห่งในประเทศเกาหลีใต้ โดยการศึกษาเน้นที่จะศึกษาอิทธิพลของผู้นำในการแบ่งปันความรู้ ความสามารถในการให้ความรู้ ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ความสามารถของผู้นำมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการส่งเสริมการแบ่งปันความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน (ไอลดาและคณะ, 2562) เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจผู้จัดการสำนักงานบัญชี จำนวน 198 คน โดยการศึกษาเน้นที่จะศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุอิทธิพลของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ของนักบัญชี การแบ่งปันความรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้ของนักบัญชี และความชำนาญในวิชาชีพบัญชีของนักบัญชีที่มีต่อ

ประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า การแบ่งปันความรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์การทำงานและความชำนาญทางวิชาชีพ ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลลัพธ์งานทำให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม

จากวรรณกรรมที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่าการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการแบ่งปันความรู้ และประสิทธิภาพในงานพบว่า ผลการศึกษาส่วนใหญ่แสดงให้เห็นว่าการแบ่งปันความรู้ส่งผลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เมื่อมีการแบ่งปันความรู้ ทักษะความรู้จะส่งผลกับผลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานซึ่งการศึกษาในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะทดสอบความสัมพันธ์ดังกล่าวในบริบทของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงขอตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 5 : การแบ่งปันความรู้มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการบริการ



ภาพที่ 6 แสดงสมมติฐานที่ 5 : การแบ่งปันความรู้มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการบริการ

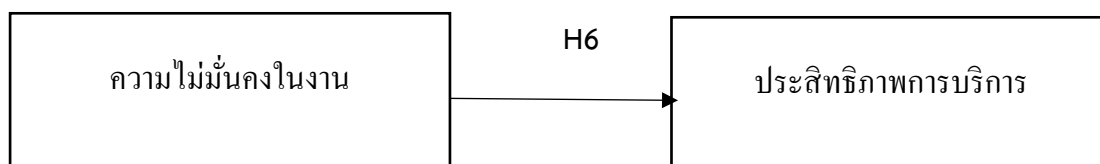
2.6.6 ความสัมพันธ์ระหว่างความไม่มั่นคงในงานและประสิทธิภาพการบริการ

ความไม่มั่นคงในงานและประสิทธิภาพการบริการมีหลักฐานเชิงประจักษ์จากการศึกษาของ ลลิตา วุฒิวิชญานันต์ (2566) ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงปริมาณเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจจำนวน 385 คน เป็นพนักงานองค์กรภาคเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยการศึกษาเน้นที่จะศึกษาอิทธิพลของความไม่มั่นคงในงานและข้อร้องเรียน ลักษณะงานที่ต้องรับผิดชอบเกินบทบาทหน้าที่ ที่มีต่อส่งผลต่อการทำงานในขณะที่พนักงานป่วย ซึ่งผลการศึกษาพบว่า การแสวงหาความรู้ และการให้ความรู้ของคนในองค์กรนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงาน

Sharkawi et al. (2020) ได้ศึกษาผลกระทบของความไม่มั่นคงในงานต่อการทำงานขณะป่วย โดยรวบรวมข้อมูลผ่านแบบสอบถามจากพนักงานในบริษัทเอกชนที่มีความเกี่ยวข้องกับรัฐบาลในประเทศมาเลเซีย ผลการศึกษาพบว่าความไม่มั่นคงในงานมีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อการทำงานขณะป่วยอย่างมาก โดยมีสาเหตุที่ทำให้คนไปทำงานขณะป่วยคือการลดขนาดขององค์กร, ปัญหาทางการเงิน, เทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว, การขาดประสบการณ์ในการทำงานและไม่ได้รับการฝึกอบรม รวมไปถึงปัญหาการเหยียดเชื้อชาติและความเหลื่อมล้ำทางเพศ จึงเป็นสาเหตุให้พนักงานรู้สึกกลัวต่อการตกงาน ทำให้พนักงานต้องมาทำงานแม้ว่าร่างกายของพวกเขาจะอยู่ในสภาวะที่ไม่พร้อมปฏิบัติงานก็ตาม ซึ่งสอดคล้องไปกับงานวิจัยของ Kim et al. (2020) ดำเนินการศึกษาว่า ความไม่มั่นคงในงานมีความเกี่ยวข้องกับการทำงานขณะป่วยหรือไม่ โดยทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานประจำในประเทศเกาหลีใต้ ผลการศึกษาพบว่า ความไม่มั่นคงในงานส่งผลกระทบต่อการทำงานขณะป่วย

จากวรรณกรรมที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่าการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไม่มั่นคงในงานและประสิทธิภาพในงานพบว่า ผลการศึกษาส่วนใหญ่แสดงให้เห็นว่าความไม่มั่นคงในงานส่งผลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เมื่อมีการรับรู้ของความไม่มั่นคงในงานหรือองค์กรที่ทำอยู่ก็จะส่งผลกับผลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทำให้ประสิทธิภาพการทำงานแย่ลง ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะทดสอบความสัมพันธ์ดังกล่าวในบริบทของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงขอตั้งสมมติฐานว่า

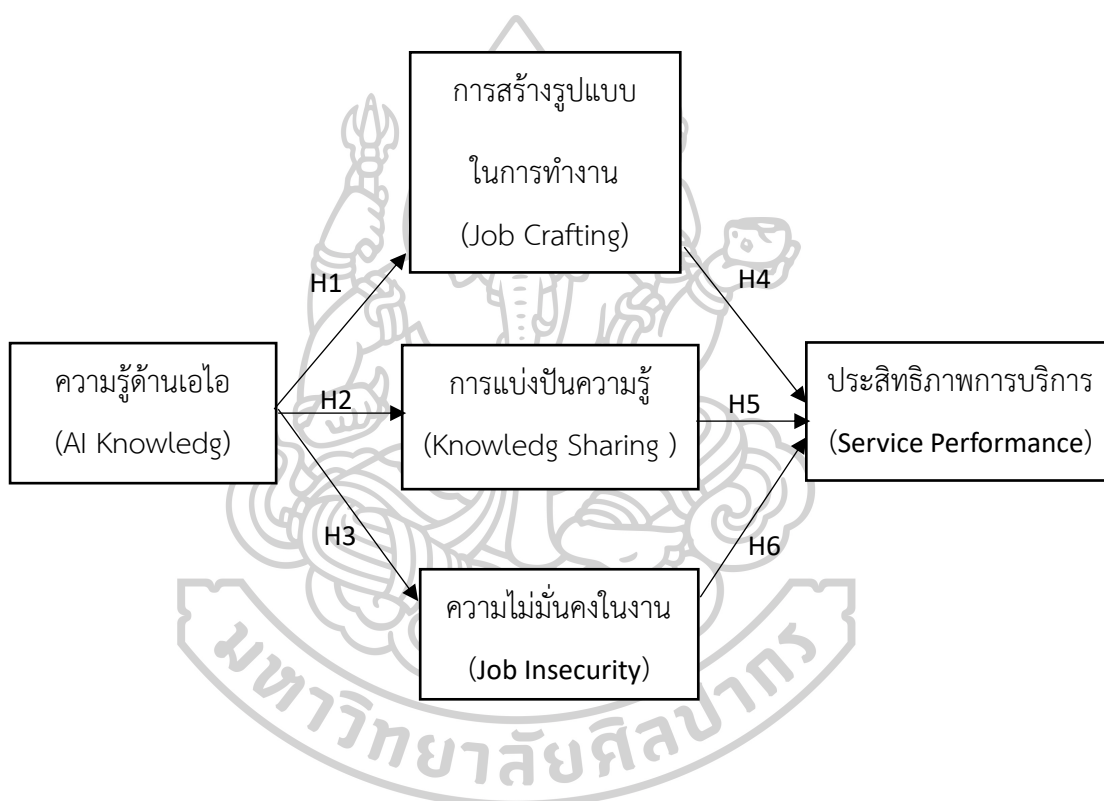
สมมติฐานที่ 6 : ความไม่มั่นคงในงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการบริการ



ภาพที่ 7 แสดงสมมติฐานที่ 6 : ความไม่มั่นคงในงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการบริการ

2.7 กรอบแนวคิด

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา ผู้วิจัยพบหลักฐานเชิงประจักษ์ หรือแนวโน้มที่มีโอกาสเกิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่จะศึกษาในกรอบแนวคิดการวิจัยในครั้งนี้ และนำไปสู่การพัฒนาสมมติฐานทั้งหมดข้างต้น โดยมีพื้นฐานมาจากแนวคิดความรู้ด้านเอไอ การสร้างรูปแบบการทำงาน การแบ่งปันความรู้ และ ความไม่มั่นคงในงาน อันเป็นปัจจัยซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพการบริการ ไปตามลำดับ ดังนี้



ภาพที่ 8 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของความรู้ด้านเอไอที่มีต่อประสิทธิภาพการบริการของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร” โดยการศึกษาเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative research) ข้อมูลที่ใช้เป็นข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งที่ปฏิบัติงานในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และใช้ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ในการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และนำเสนอรายงานในรูปแบบตารางประกอบความเรียง โดยมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

- 3.1 ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.4 ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งสาขานำหน้าให้คำปรึกษาลูกค้า ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งจากรายงานทางสถิติบุคลากรของสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีจำนวน 536 คน (ข้อมูลปี 2566)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งสาขานำหน้าให้คำปรึกษาลูกค้าในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 230 คน ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการ

คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ของทาโรยามาเน (Yamane, 1967) ประมาณการกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ที่ค่าความเชื่อมั่น 95% หรือ มีค่าความคาดเคลื่อนที่ 0.05 ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดของประชากร

e แทน ความคาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ในงานวิจัยครั้งนี้ กำหนด $e = 0.05$

แทนค่า

$$n = \frac{536}{1 + 536(0.05)^2} = 229.06$$

ผู้วิจัยขอปัดเป็นเลขกลม = 230

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ 230 คน

3.1.3 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ได้กำหนดการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับประเด็นของการวิจัย โดยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งสาขางานเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาลูกค้า ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งหมด 230 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยจัดทำแบบสอบถามฉบับร่างจากการประมวลแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามลักษณะโดยมีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบ ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น คำถามเป็นแบบแสดงรายการเพื่อให้เลือกตอบ (Checklist) ปัจจัยด้านส่วนบุคคล มีจำนวนทั้งสิ้น 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน

ส่วนที่ 2 ความรู้ด้านเอไอ (AI Knowledge) แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ด้านเอไอ เป็นแบบสอบถามใช้วัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ด้านเอไอ มีข้อคำถาม 5 ข้อ โดยแปลและปรับปรุงมาจาก Chiu et al. (2021)

ส่วนที่ 3 การสร้างรูปแบบในการทำงาน (Job Crafting) แบบสอบถามใช้วัดระดับการสร้างรูปแบบในการทำงาน มีทั้งหมด 10 ข้อคำถาม โดยแปลและปรับปรุงมาจาก Nguyen et al. (2019)

ส่วนที่ 4 การแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing) แบบสอบถามใช้วัดระดับการแบ่งปันความรู้ มีทั้งหมด 5 ข้อคำถาม โดยปรับปรุงมาจาก ภูวดล จุลสุคนธ์ (2566)

ส่วนที่ 5 ความไม่มั่นคงในงาน (Job Insecurity) แบบสอบถามใช้วัดระดับการสร้างรูปแบบในการทำงาน มีทั้งหมด 5 ข้อคำถาม โดยปรับปรุงมาจาก ณิชารีย์ เสนะวัต (2565)

ส่วนที่ 6 ประสิทธิภาพการบริการ (Service Performance) แบบสอบถามใช้วัดระดับการสร้างรูปแบบในการทำงาน มีทั้งหมด 9 ข้อคำถาม โดยปรับปรุงมาจาก ธนภรณ์ พรณราย (2565)

โดยแบบสอบถามเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของแบบมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) โดยมีเกณฑ์กำหนดค่าคะแนนตามส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน 5	หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับคะแนน 4	หมายถึง เห็นด้วย
ระดับคะแนน 3	หมายถึง ปานกลาง
ระดับคะแนน 2	หมายถึง ไม่เห็นด้วย
ระดับคะแนน 1	หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้มีการตรวจสอบหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้

3.3.1 การหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลของงานวิจัยครั้งนี้ มีรากฐานมาจากการทบทวนวรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำข้อมูลที่ได้มาปรับให้เข้ากับงานวิจัยนี้ และมีการตรวจสอบหาค่าความเที่ยงตรง โดยนำแบบสอบถามที่ได้ส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เป็นผู้พิจารณาข้อคำถามถึงความสอดคล้อง เที่ยงตรงตามวัตถุประสงค์การทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) มีเกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้

+1 คะแนน ข้อคำถามวัดได้เที่ยงตรงตามวัตถุประสงค์

0 คะแนน ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้เที่ยงตรงตามวัตถุประสงค์

-1 คะแนน ข้อคำถามวัดได้ไม่เที่ยงตรงตามวัตถุประสงค์

หลังจากนั้น นำผลที่ได้มาหาค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum i^n = 1Ri}{N}$$

เมื่อ $\sum i^n = 1Ri$ และ N คือผลรวมคะแนนของผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดและจำนวนของผู้ทรงคุณวุฒิตามลำดับ จากนั้นคัดเลือกข้อคำถามที่มีดัชนีสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 - 1.00 แสดงถึงข้อคำถามตรงกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย สามารถนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาใช้ในการวิจัยได้ ซึ่งค่าจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่านอยู่ที่ 1.00 ถ้าค่าดัชนีความสอดคล้องของค่าคำถามน้อยกว่า 0.5 แสดงว่าข้อคำถามที่สร้างขึ้นไม่เหมาะสมไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยควรปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีคุณภาพ (Rovinelli & Hambleton, 1976)

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่ง ค่าที่เหมาะสมควรมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป (Cronbach, 1951) โดยมีสูตรการคำนวณตามสมการ

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^n 1S_i^2}{S_t^2} \right)$$

โดยที่ α = ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

K = จำนวนข้อในแบบสอบถาม

$\sum si^2$ = ผลรวมของค่าคะแนนความแปรปรวนเป็นรายข้อ

S^{2t} = คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค
ความรู้ด้านเอไอ	0.758
การสร้างรูปแบบการทำงาน	0.934
การแบ่งปันความรู้	0.908
ความไม่มั่นคงงาน	0.950
ประสิทธิภาพการบริการ	0.933

จากตารางที่ 1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดความรู้ด้านเอไอ การสร้างรูปแบบการทำงาน การแบ่งปันความรู้ ความไม่มั่นคงในงาน และ ประสิทธิภาพการบริการ มีค่าอยู่ระหว่าง 0.758 - 0.950 จึงสามารถสรุปได้ว่า แบบวัดของทุกตัวแปรที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ มีความเชื่อมั่นของเนื้อหาผ่านเกณฑ์การพิจารณา

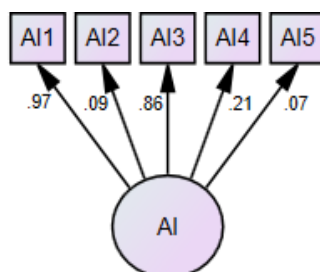
3.3.2 การตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบวัด

ก่อนการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Model) การศึกษานี้ได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบวัดโดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) เนื่องจากผู้วิจัยได้นำแบบวัดของตัวแปรมาจากแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการต่างประเทศ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการถ่วงดุลแบบวัดและจับกลุ่มตัวแปรก่อนนำตัวแปรทั้งหมดเข้าสู่โมเดลการวัด (Measurement Model) และการทดสอบสมมติฐานในการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Model) ต่อไป ดังนั้นผู้วิจัยทำการทดสอบตัวแปรทุกตัวด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) เพื่อยืนยันว่าองค์ประกอบของแบบวัดที่เลือกมานั้น สอดคล้องกับโมเดลที่ใช้ในการวิจัยด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป (Byrne, 2016)

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าและตัวแปรต่างๆ ดังนี้

AI	หมายถึง	ความรู้ด้านเอไอ
JC	หมายถึง	การสร้างรูปแบบในการทำงาน
KS	หมายถึง	การแบ่งปันความรู้
JI	หมายถึง	ความไม่มั่นคงในงาน
SP	หมายถึง	ประสิทธิภาพการบริการ
R^2	หมายถึง	ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณยกกำลังสองหรือ สัมประสิทธิ์การพยากรณ์
df	หมายถึง	องศาอิสระ
p-value	หมายถึง	ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ
GFI	หมายถึง	ดัชนีระดับความสอดคล้องกลมกลืน
CFI	หมายถึง	ดัชนีความสอดคล้องสัมพันธ์
NFI	หมายถึง	ดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนสัมพัทธ์
RMR	หมายถึง	ค่ารากของค่าเฉลี่ยยกกำลังสองของ ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน
RMSEA	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณ ค่าพารามิเตอร์

ในการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันของแบบวัด ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์หองค์ประกอบของตัวแปรความรู้ด้านเอไอ ซึ่งผลแสดงตามภาพที่ 9



ภาพที่ 9 แสดงการวิเคราะห์หองค์ประกอบยืนยันของตัวแปรตัวแปรความรู้ด้านเอไอ (AI)

จากภาพที่ 9 การวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันของแบบวัดสภาพแวดล้อมในการทำงานพบว่า ค่าดัชนีชี้วัดความเหมาะสมที่ได้ไม่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาผู้วิจัยจึงทำการปรับโมเดลโดยอาศัยดัชนีปรับ โมเดล (Model Modification Indices: MI) เป็นการปรับค่าตามที่โปรแกรมเสนอแนะจะทำการปรับค่า ดัชนีที่มากที่สุดก่อนโดยการเพิ่มเส้นทางอิทธิพลระหว่างตัวแปรแฝง (Hair et al., 2010) แล้วทำการวิเคราะห์ใหม่

ตารางที่ 2 ตารางแสดงค่าสถิติการทดสอบการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันตัวแปรความรู้ด้าน

เอไอ

ค่าสถิติ	เกณฑ์พิจารณา	ก่อนปรับค่า	หลังปรับค่า
		Modification Indices	Modification Indices
Chi-square		83.365	6.506
DF		5	4
Chi-square/DF	Chi-square/DF < 2	16.673	1.627
CFI	> 0.9	0.794	0.992
GFI	> 0.9	0.880	0.989
TLI	> 0.9	0.589	0.992
NFI	> 0.9	0.797	0.980

RMSEA	< 0.05	0.262	0.052
RMR	มีค่าเข้าใกล้ 0	0.090	0.024

หลังจากทำการวิเคราะห์ใหม่ ค่าที่ได้หลังจากการปรับโมเดล ดังตารางที่ 2 โดยสรุปได้ดังนี้

ค่า Chi-Square/df = 1.627, Root Mean Square Residual (RMR) = 0.024, Goodness of Fit Index (GFI) = 0.989, Normed Fit Index (NFI) = 0.980, Comparative Fit Index (CFI) = 0.992 and Root Mean Square Error of approximation (RMSEA) = 0.052 จากค่าดัชนีชี้วัดความเหมาะสมที่ได้เมื่อเทียบกับเกณฑ์การพิจารณา พบว่า ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันแสดงให้เห็นว่าแบบวัดความรู้ด้านเอไอสอดคล้องกับโมเดลและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

ตารางที่ 3 ตารางแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized loadings) ของตัวแปรความรู้ด้านเอไอ

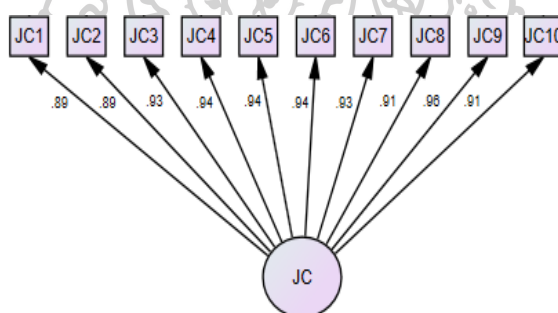
Scale item	Standardized Loading	IOC
ความรู้ด้านเอไอ		1
AI1 ท่านมีทักษะความรู้เกี่ยวกับเอไอเพื่อช่วยในการทำงาน	0.97	
AI2 ท่านรู้สึกว่าคุณไม่ค่อยมีทักษะความรู้เกี่ยวกับเอไอ	0.09	
AI3 ในบรรดาเพื่อนร่วมงานท่านเป็นผู้ที่มีความรู้	0.86	
ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเอไอ		
AI4 เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ท่าน	0.21	
มีความรู้ความเชี่ยวชาญเรื่องเอไอน้อยที่สุด		
AI5 เมื่อพูดถึงเรื่องเอไอท่านไม่ค่อยมีความรู้มากนัก	0.07	

จากตารางที่ 3 ตารางแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized loadings) ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรความรู้ด้านเอไอ พบว่า องค์ประกอบของตัวแปร

ความรู้ด้านเอไอมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน อยู่ระหว่าง 0.07 – 0.97 เนื่องจากข้อคำถามที่ 2,4,5 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบน้อยกว่า 0.5 ดังนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการตัดข้อคำถามข้อที่ 2 “ท่านรู้สึกว่าคุณไม่ค่อยมีทักษะความรู้เกี่ยวกับเอไอ” , ข้อที่ 4 “เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ท่านมีความรู้ความเชี่ยวชาญเรื่องเอไอน้อยที่สุด” และ ข้อที่ 5 “เมื่อพูดถึงเรื่องเอไอท่านไม่ค่อยมีความรู้มากนัก” ออกจากข้อคำถามทั้งหมด การตัดข้อคำถามนี้ไม่มีผลกระทบต่อการวัดผลตัวแปรความรู้ด้านเอไอ

สำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของแบบวัดการสร้างรูปแบบในการทำงาน แสดงผลดัง

ภาพที่ 10



ภาพที่ 10 แสดงการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรการสร้างรูปแบบในการทำงาน (JC)

จากภาพที่ 10 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของแบบวัดการสร้างรูปแบบในการทำงาน พบว่า ค่าดัชนีชี้วัดความเหมาะสมที่ได้ไม่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาผู้วิจัยจึงทำการปรับโมเดลโดยอาศัยดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) เป็นการปรับค่าตามที่โปรแกรมเสนอแนะจะทำการปรับค่าดัชนีที่มากที่สุดก่อนโดยการเพิ่มเส้นทางอิทธิพลระหว่างตัวแปรแฝง (Hair et al., 2010) แล้วทำการวิเคราะห์ใหม่

ตารางที่ 4 ตารางแสดงค่าสถิติการทดสอบการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตัวแปรการสร้างรูปแบบการทำงาน

ค่าสถิติ	เกณฑ์พิจารณา	ก่อนปรับค่า	หลังปรับค่า
		Modification Indices	Modification Indices
Chi-square		288.866	25.288
DF		35	17
Chi-square/DF	Chi-square/DF < 2	8.253	1.488
CFI	> 0.9	0.935	0.998
GFI	> 0.9	0.796	0.979
TLI	> 0.9	0.917	0.994
NFI	> 0.9	0.927	0.994
RMSEA	< 0.05	0.178	0.046
RMR	มีค่าเข้าใกล้ 0	0.008	0.003

หลังจากทำการวิเคราะห์ใหม่ ค่าที่ได้หลังจากการปรับโมเดล ดังตารางที่ 4 โดยสรุปได้ดังนี้

ค่า Chi-Square/df = 1.488, Root Mean Square Residual (RMR) = 0.003, Goodness of Fit Index (GFI) = 0.979, Normed Fit Index (NFI) = 0.994, Comparative Fit Index (CFI) = 0.998 and Root Mean Square Error of approximation (RMSEA) = 0.046 จากค่าดัชนีชี้วัดความเหมาะสมที่ได้เมื่อเทียบกับเกณฑ์การพิจารณา พบว่า ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันแสดงให้เห็นว่าแบบวัดการสร้างรูปแบบการทำงานสอดคล้องกับโมเดลและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

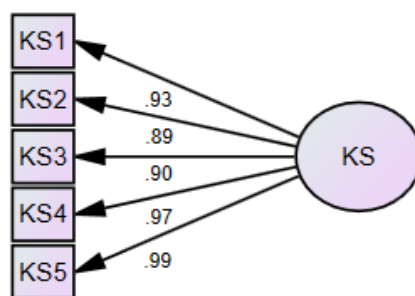
ตารางที่ 5 ตารางแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized loadings) ของตัวแปรการสร้าง รูปแบบในการทำงาน

Scale item	Standardized Loading	IOC
การสร้างรูปแบบในการทำงาน		1
JC1 ท่านมีการแนะนำวิธีการใหม่ ๆ ในการทำงานเพื่อปรับปรุงงานของตนเอง	0.89	
JC2 ท่านให้ความสำคัญกับงานที่มีความเหมาะสมกับทักษะหรือความสนใจ ในงานของตนเอง	0.89	
JC3 ท่านเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเพื่อให้ตัวท่านเองมีความสุขมากขึ้น	0.93	
JC4 ท่านเปลี่ยนขั้นตอนเล็กๆ น้อยๆ ที่ ท่านคิดว่าไม่ได้ผลในการทำงาน	0.94	
JC5 ท่านตัดสินใจเลือกรูปแบบการทำงานเพื่อให้ทำงานสำเร็จ	0.94	
JC6 ท่านมีส่วนร่วมในการทำงานกับผู้อื่นเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่มากขึ้นในการทำงานร่วมกัน	0.94	
JC7 ท่านแนะนำตนเองกับเพื่อนร่วมงาน ลูกค้ำ หรือเพื่อนร่วมงานที่ไม่เคยพบมาก่อน	0.93	
JC8 ท่านคิดรูปแบบการทำงานของตัวเองท่านที่ส่งผลดีกับการทำงานของตนเอง	0.91	
JC9 ท่านเตือนตนเองเกี่ยวกับความสำคัญของงานที่ทำจะส่งผลต่อความสำเร็จ ขององค์กร	0.96	

JC10 ท่านคิดว่างานที่ทำในปัจจุบันจะนำโอกาสทางอาชีพในอนาคต 0.91

จากตารางที่ 5 ตารางแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized loadings) ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรการสร้างรูปแบบในการทำงาน พบว่า องค์ประกอบของตัวแปรการสร้างรูปแบบในการทำงานมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน อยู่ระหว่าง 0.89 – 0.96 จากการพิจารณาค่าที่ได้ทุกค่า มีค่ามากกว่า ± 0.5 จึงถือว่า องค์ประกอบมีนัยสำคัญเชิงปฏิบัติในการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Hair et al., 2010)

สำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของแบบวัดการแบ่งปันความรู้ แสดงผลดังภาพที่ 11



ภาพที่ 11 แสดงการวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยันของตัวแปรการแบ่งปันความรู้ (KS)

จากภาพที่ 11 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของแบบวัดการแบ่งปันความรู้ พบว่า ค่าดัชนีชี้วัดความเหมาะสมที่ได้ไม่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาผู้วิจัยจึงทำการปรับโมเดลโดยอาศัยดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) เป็นการปรับค่าตามที่โปรแกรมเสนอแนะจะทำการปรับค่าดัชนีที่มากที่สุดก่อนโดยการเพิ่มเส้นทางอิทธิพลระหว่างตัวแปรแฝง (Hair et al., 2010) แล้วทำการวิเคราะห์ใหม่

ตารางที่ 6 ตารางแสดงค่าสถิติการทดสอบการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ตัวแปรการแบ่งปันความรู้

ค่าสถิติ	เกณฑ์พิจารณา	ก่อนปรับค่า	หลังปรับค่า
		Modification Indices	Modification Indices
Chi-square		100.847	2.106
DF		5	2
Chi-square/DF	Chi-square/DF < 2	20.169	1.053
CFI	> 0.9	0.949	1.000
GFI	> 0.9	0.862	0.996
TLI	> 0.9	0.897	1.000
NFI	> 0.9	0.946	0.999
RMSEA	< 0.05	0.289	0.015
RMR	มีค่าเข้าใกล้ 0	0.008	0.001

หลังจากทำการวิเคราะห์ใหม่ ค่าที่ได้หลังจากการปรับโมเดล ดังตารางที่ 6 โดยสรุปได้ดังนี้

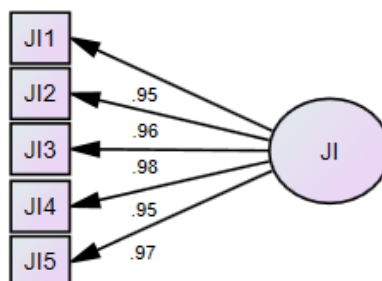
ค่า Chi-Square/df = 1.053, Root Mean Square Residual (RMR) = 0.001, Goodness of Fit Index (GFI) = 0.996, Normed Fit Index (NFI) = 0.999, Comparative Fit Index (CFI) = 1.000 and Root Mean Square Error of approximation (RMSEA) = 0.015 จากค่าดัชนีชี้วัดความเหมาะสมที่ได้เมื่อเทียบกับเกณฑ์การพิจารณา พบว่า ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันแสดงให้เห็นว่าแบบวัดการแบ่งปันความรู้สอดคล้องกับโมเดลและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

ตารางที่ 7 ตารางแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized loadings) ของตัวแปรการแบ่งปันความรู้

Scale item	Standardized Loading	IOC
การแบ่งปันความรู้		1
KS1 ท่านมักเข้าร่วมกิจกรรมของหน่วยงานหรือองค์กรที่จัดขึ้นเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และเพิ่มพูนความรู้	0.93	
KS2 ท่านมักใช้เวลาเพื่อแบ่งปันความรู้ ประสบการณ์ ทักษะ หรือวิธีการทำงานให้เพื่อนร่วมงาน	0.89	
KS3 ท่านมักแบ่งปันความรู้ ประสบการณ์ ทักษะ หรือ วิธีการทำงานให้เพื่อนร่วมงาน อย่างกระตือรือร้น	0.90	
KS4 เมื่อมีการอภิปรายในประเด็นที่ซับซ้อน ท่านมักมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความรู้และแสดงความคิดเห็น	0.97	
KS5 ท่านมักมีส่วนร่วมในการแบ่งปันความรู้ หรือ แสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ระหว่างการปฏิบัติงาน หรือการประชุม	0.99	

จากตารางที่ 7 ตารางแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized loadings) ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรการแบ่งปันความรู้ พบว่า องค์ประกอบของตัวแปรการแบ่งปันความรู้มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.89 – 0.99 จากการพิจารณาค่าที่ได้ทุกค่ามีค่ามากกว่า ± 0.5 จึงถือว่า องค์ประกอบมีนัยสำคัญเชิงปฏิบัติในการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Hair et al., 2010)

สำหรับการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันของแบบวัดความไม่มั่นคงในงานแสดงผลดังภาพที่ 12



ภาพที่ 12 แสดงการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรความไม่มั่นคงในงาน (JI)

จากภาพที่ 12 การวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันของแบบวัดความไม่มั่นคงในงาน พบว่า ค่าดัชนีชี้วัดความเหมาะสมที่ได้ไม่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาผู้วิจัยจึงทำการปรับโมเดลโดยอาศัยดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) เป็นการปรับค่าตามที่โปรแกรมเสนอแนะจะทำการปรับค่าดัชนีที่มากที่สุดก่อนโดยการเพิ่มเส้นทางอิทธิพลระหว่างตัวแปรแฝง (Hair et al., 2010) แล้วทำการวิเคราะห์ใหม่

ตารางที่ 8 ตารางแสดงค่าสถิติการทดสอบการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันตัวแปรความไม่มั่นคงในงาน

ค่าสถิติ	เกณฑ์พิจารณา	ก่อนปรับค่า	หลังปรับค่า
		Modification Indices	Modification Indices
Chi-square		41.518	11.334
DF		5	4
Chi-square/DF	Chi-square/DF < 2	8.304	2.833
CFI	> 0.9	0.982	0.996
GFI	> 0.9	0.941	0.979
TLI	> 0.9	0.964	0.996
NFI	> 0.9	0.980	0.994
RMSEA	< 0.05	0.179	0.089

RMR	มีค่าเข้าใกล้ 0	0.007	0.004
-----	-----------------	-------	-------

หลังจากทำการวิเคราะห์ใหม่ ค่าที่ได้หลังจากการปรับโมเดล ดังตารางที่ 8 โดยสรุปได้ดังนี้

ค่า Chi-Square/df = 2.833, Root Mean Square Residual (RMR) = 0.004, Goodness of Fit Index (GFI) = 0.979, Normed Fit Index (NFI) = 0.994, Comparative Fit Index (CFI) = 0.996 and Root Mean Square Error of approximation (RMSEA) = 0.089 จากค่าดัชนีชี้วัดความเหมาะสมที่ได้เมื่อเทียบกับ เกณฑ์การพิจารณา พบว่า ผลการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันแสดงให้เห็นว่าแบบวัดความไม่มั่นคงในงานสอดคล้องกับโมเดลและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

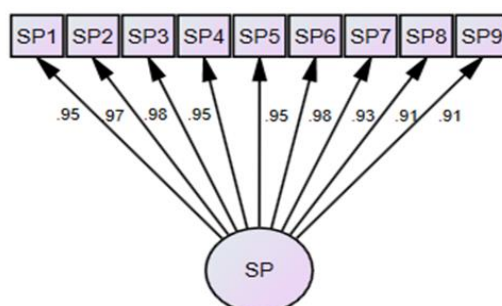
ตารางที่ 9 ตารางแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized loadings) ของตัวแปรความไม่มั่นคงในงาน

Scale item	Standardized Loading	IOC
ความไม่มั่นคงในงาน		1
J11 ท่านรู้สึกกลัวว่าท่านในอนาคตอาจจะถูกให้ลาออกจากงาน	0.95	
J12 ท่านไม่มั่นใจว่าจะสามารถที่จะทำงานในตำแหน่งนี้ต่อไปได้ในอนาคต	0.96	
J13 ท่านรู้สึกกังวลเกี่ยวกับการรักษาตำแหน่งงานของท่าน	0.98	
J14 ท่านไม่มั่นใจว่าจะสามารถรักษาตำแหน่งงานของท่านได้	0.95	
J15 ท่านรู้สึกว่าท่านอาจจะถูกโอนย้ายจากงานของท่านไปทำอีกตำแหน่งงานหนึ่ง	0.97	

จากตารางที่ 9 ตารางแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized loadings) ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรความไม่มั่นคงในงาน พบว่า องค์ประกอบของตัวแปร

ความไม่มั่นคงในงานมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน อยู่ระหว่าง 0.95 – 0.98 จากการพิจารณา ค่าที่ได้ทุกค่ามีค่ามากกว่า ± 0.5 จึงถือว่า องค์ประกอบมีนัยสำคัญเชิงปฏิบัติในการวิเคราะห์ องค์ประกอบ (Hair et al., 2010)

สำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของแบบวัดการแบ่งปันความรู้ แสดงผลดังภาพที่ 13



ภาพที่ 13 แสดงการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรประสิทธิภาพการบริการ (SP)

จากภาพที่ 13 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของแบบวัดการแบ่งปันความรู้ พบว่า ค่าดัชนีชี้วัดความเหมาะสมที่ได้ไม่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาผู้วิจัยจึงทำการปรับโมเดลโดยอาศัยดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) เป็นการปรับค่าตามที่โปรแกรมเสนอแนะจะทำการปรับค่าดัชนีที่มากที่สุดก่อนโดยการเพิ่มเส้นทางอิทธิพลระหว่างตัวแปรแฝง (Hair et al., 2010) แล้วทำการวิเคราะห์ใหม่

ตารางที่ 10 ตารางแสดงค่าสถิติการทดสอบการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตัวแปรประสิทธิภาพการบริการ

ค่าสถิติ	เกณฑ์พิจารณา	ก่อนปรับค่า	หลังปรับค่า
		Modification Indices	Modification Indices
Chi-square		392.291	7.449
DF		27	7
Chi-square/DF	Chi-square/DF < 2	14.529	1.064

CFI	> 0.9	9.15	1.000
GFI	> 0.9	0.748	0.993
TLI	> 0.9	8.887	0.999
NFI	> 0.9	0.909	0.998
RMSEA	< 0.05	0.243	0.017
RMR	มีค่าเข้าใกล้ 0	0.007	0.001

หลังจากทำการวิเคราะห์ใหม่ ค่าที่ได้หลังจากการปรับโมเดล ดังตารางที่ 10 โดยสรุปได้ดังนี้

ค่า Chi-Square/df = 1.064, Root Mean Square Residual (RMR) = 0.001, Goodness of Fit Index (GFI) = 0.993, Normed Fit Index (NFI) = 0.998, Comparative Fit Index (CFI) = 1.000 and Root Mean Square Error of approximation (RMSEA) = 0.017 จากค่าดัชนีชี้วัดความเหมาะสมที่ได้เมื่อเทียบกับ เกณฑ์การพิจารณา พบว่า ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันแสดงให้เห็นว่าแบบวัดประสิทธิภาพการบริการสอดคล้องกับโมเดลและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

ตารางที่ 11 ตารางแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized loadings) ของตัวแปรประสิทธิภาพการบริการ

Scale item	Standardized Loading	IOC
ประสิทธิภาพการบริการ		1
SP1 ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเกณฑ์คุณภาพที่หน่วยงานคาดหวัง	0.95	
SP2 ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จอย่างมีคุณภาพและถูกต้องตามระเบียบหลักเกณฑ์	0.97	
SP3 ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ท่านทำเป็นอย่างดีทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีคุณภาพ	0.98	

SP4 ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย	0.95
SP5 งานที่ท่านปฏิบัติมีปริมาณที่เหมาะสม และ สามารถ	0.95
ปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	
SP6 ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานเพื่อ	0.98
ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	
SP7 ท่านมีความตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน	0.93
SP8 การปฏิบัติงานของท่านมีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจน	0.91
เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ	
SP9 ท่านมีการพัฒนาวิทยาการใหม่ ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการ	0.91
ปฏิบัติงานให้สะดวก และมีความรวดเร็วขึ้น	

จากตารางที่ 11 ตารางแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized loadings) ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า องค์ประกอบของตัวแปรความรู้ด้านเอไอมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน อยู่ระหว่าง 0.91 – 0.98 จากการพิจารณาค่าที่ได้ทุกค่ามีค่ามากกว่า ± 0.5 จึงถือว่า องค์ประกอบมีนัยสำคัญเชิงปฏิบัติในการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Hair et al., 2010)

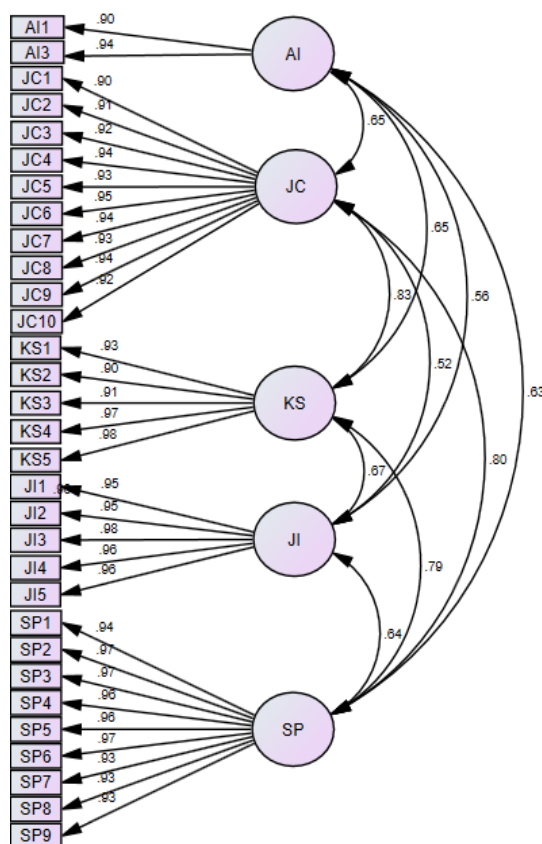
จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis) พบว่า ตัวแปรสังเกตทุกตัวมีความสอดคล้องในตัวเอง ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน และค่าดัชนีชี้วัดความเหมาะสม เป็นไปตามข้อกำหนด สามารถนำมาใช้ในการสร้างโมเดลการวัดได้ จากนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการสร้างโมเดลการวัด (Measurement model) เพื่อพิจารณาว่าตัวแปรแฝงสามารถวัดตัวแปรสังเกตได้ตามที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ นอกจากนั้นโมเดลการวัด (Measurement model) ยังแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรสังเกตได้อีกด้วย จากโมเดลการวัด พบว่า ค่าดัชนีชี้วัดความเหมาะสมที่ได้มีค่าที่ไม่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาผู้วิจัยจึงทำการปรับโมเดลในส่วนที่เป็นความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าที่อาจเกิดจากเครื่องมือที่ใช้วัด โดยอาศัยดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) ในการปรับค่าตามที่โปรแกรมเสนอแนะ โดยการเพิ่มเส้นทางอิทธิพล

ระหว่างตัวแปรแฝงที่มีค่าดัชนี MI ที่มากที่สุดก่อน จนกว่าค่าดัชนีชี้วัดความเหมาะสมที่ได้ จะผ่านเกณฑ์การพิจารณา (Hair et al., 2010) แล้วจึงทำการวิเคราะห์ใหม่

ตารางที่ 12 ตารางแสดงค่าสถิติการทดสอบโมเดลการวัด (Measurement Model)

ค่าสถิติ	เกณฑ์พิจารณา	ก่อนปรับค่า	หลังปรับค่า
		Modification Indices	Modification Indices
Chi-square		2964.675	580.390
DF		517	311
Chi-square/DF	Chi-square/DF < 2	5.734	1.866
CFI	> 0.9	0.836	0.982
GFI	> 0.9	0.569	0.883
TLI	> 0.9	0.822	0.967
NFI	> 0.9	0.809	0.963
RMSEA	< 0.08	0.144	0.062
RMR	มีค่าเข้าใกล้ 0	0.025	0.021

เมื่อพิจารณาตารางที่ 12 สามารถสรุปค่าที่ได้หลังจากการปรับโมเดล ได้ดังนี้ค่า ChiSquare/df = 1.866, Root Mean Square Residual (RMR) = 0.021, Good-ness of Fit Index (GFI) = 0.883, Normed Fit Index (NFI) = 0.963, Comparative Fit Index (CFI) = 0.982 and Root Mean Square Error of approximation (RMSEA) = 0.062 จากค่าดัชนีชี้วัดความเหมาะสมที่ได้ เมื่อเทียบกับเกณฑ์การพิจารณา พบว่า โมเดลการวัดแสดงให้เห็นว่า แบบวัดของงานวิจัยนี้สอดคล้องกับโมเดลและ ทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย ดังภาพที่ 14



ภาพที่ 14 โมเดลการวัด (Measurement Model)

3.4 ระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย

ผู้วิจัยทำการดำเนินงานวิจัยโดยเริ่มตั้งแต่เดือน มกราคม พ.ศ. 2567 ถึงเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2567 ซึ่งมีระยะเวลาการทำงานดังตารางด้านล่างนี้

ตารางที่ 13 แสดงระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย

การดำเนินการวิจัย	ปี 2567									
	ม.ค	ก.พ	มี.ค	เม.ย	พ.ค	มิ.ย	ก.ค	ส.ค	ก.ย	ต.ค
1.การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	←		→							
2.กำหนดปัญหาในการวิจัย			←	→						
3.จัดทำโครงร่างวิจัย				←	→					

4.จัดทำแบบสอบถามในการวิจัย							↔				
5.เก็บข้อมูล							↔				
6.วิเคราะห์ข้อมูล								↔			
7.เขียนรายงานการวิจัย								↔	↔		
8.นำเสนอผลงานวิจัย											↔

3.5 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้สามารถจัดประเภทข้อมูลตามแหล่งที่มาได้ 2 ประเภท คือ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และ ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

3.5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งสายงานเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาลูกค้า ในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 230 คน ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถามให้ตรงตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและงานวิจัยครั้งนี้ทำการเก็บข้อมูลโดยการจัดทำแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ (Online Survey) เป็นการสร้างแบบสอบถามผ่าน Google Form และทำการส่ง URL (Uniform Resource Locator) ของแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 230 คน จากนั้นผู้วิจัยทำการรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดและพิจารณาถึงความสมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูล ในแบบสอบถามที่ได้เก็บรวบรวมมาเพื่อนำมาใช้ประมวลผลทางสถิติ

3.5.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ผู้วิจัยได้ศึกษารอบแนวคิดงานวิจัย การจัดทำแบบสอบถามวิธีการเก็บข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล โดยทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจาก แนวคิด ทฤษฎี รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งของผู้วิจัย เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา

3.6 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS และ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ AMOS เพื่อนำเสนอข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) การหาค่าสถิติร้อยละ (Percentage) จากข้อมูลที่ได้รับรวบรวมมานำเสนอในรูปแบบตาราง

3.6.2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม

เพื่อศึกษาถึงระดับ ความรู้ด้านเอไอ การสร้างรูปแบบการทำงาน การแบ่งปันความรู้ ความไม่มั่นคงในงาน และ ประสิทธิภาพการบริการของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง ในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร ซึ่งดำเนินการวิเคราะห์ในส่วนของคุณค่าสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลผลออกเป็น 5 ระดับ ตามแบบในการวัดแต่ละระดับดังนี้ (นิธิวงศ์ โลหะวัฒน์กุล, 2565)

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50-5.00 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50-4.99 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50-3.49 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50-2.49 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.49 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

3.6.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ของข้อมูลในการทดสอบคุณสมบัติของตัวแปรทุกตัว หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ +1 แสดงถึงความสัมพันธ์ในระดับสูง แต่หากมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์ในระดับน้อยหรือไม่มีเลย โดยมีความหมายของสัญลักษณ์ดังนี้

X	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
T	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาแจกแจงแบบที
F	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาแจกแจงแบบเอฟ
Sig	หมายถึง	ระดับมีความนัยสำคัญทางสถิติ
*	หมายถึง	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
r	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ในการใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ สำหรับการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยมีเกณฑ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ โดยเกณฑ์วัดระดับความสัมพันธ์ Hinkle et al. (2003) มีเกณฑ์ดังนี้

-0.90 ถึง -1.00	หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากและมีทิศทางตรงกันข้าม
-0.70 ถึง -0.90	หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับสูงและมีทิศทางตรงกันข้าม
-0.50 ถึง -0.70	หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและมีทิศทางตรงกันข้าม
-0.30 ถึง -0.50	หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและมีทิศทางตรงกันข้าม
0.00 ถึง -0.30	หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากและมีทิศทางตรงกันข้าม
0.00 ถึง 0.30	หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากและมีทิศทางตรงเดียวกัน
0.30 ถึง 0.50	หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและมีทิศทางตรงเดียวกัน
0.50 ถึง 0.70	หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและมีทิศทางตรงเดียวกัน
0.70 ถึง 0.90	หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับสูงและมีทิศทางตรงเดียวกัน
0.90 ถึง 1.00	หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากและมีทิศทางตรงเดียวกัน

เครื่องหมาย + หรือ - หน้าตัวเลขค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะแสดงถึงทิศทางของความสัมพันธ์ดังนี้

r มีความหมาย + หมายถึง การมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง อีกตัวแปรหนึ่งจะมีค่าสูง)

r มีความหมาย - หมายถึง การมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง อีกตัวแปรหนึ่งจะมีค่าต่ำ)

3.6.4 การวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัยด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SME)

เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของโครงสร้างของตัวแปรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งแบบจำลองสมการโครงสร้างที่ใช้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหลายตัวแปรในรูปแบบของการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) หรือวิเคราะห์ปัจจัยเหตุสู่ผลลัพธ์ (Hair et al., 2010) การวิเคราะห์ตัวแปรในรูปแบบการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) หรือวิเคราะห์ปัจจัยเหตุสู่ผลลัพธ์ สำหรับค่าสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูลเชิงประจักษ์ และการวิเคราะห์ตัวแปรส่งผ่าน (Mediator variable) เพื่อศึกษาอิทธิพลส่งผ่านจากตัวแปรอิสระ (Independent variable) ไปยังตัวแปรตาม (Dependent variable) เพื่อให้สามารถเข้าใจผลลัพธ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามอย่างชัดเจนมากขึ้น

1. ค่าไค-สแควร์ (Chi-square statistics) คือค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานทางสถิติว่าฟังก์ชันความสอดคล้องมีค่าเป็นศูนย์ หรือเข้าใกล้ศูนย์ ค่า p จะต้องมากกว่า 0.05 จึงถือว่าตัวแบบมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์
2. ดัชนีระดับความสอดคล้องกลมกลืน (Goodness-of-fit Index : GFI) อัตราส่วนของผลต่างระหว่างฟังก์ชันความสอดคล้องจากตัวแบบก่อนและหลังปรับตัวแบบ กับฟังก์ชันความสอดคล้องก่อนปรับตัวแบบ ค่าดัชนี GFI จะต้องมีความมากกว่า 0.90 และค่าดัชนี GFI ยิ่งมีค่าใกล้ 1 มาก แสดงว่าโมเดลยังมีความกลมกลืนสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์
3. ดัชนีความสอดคล้องสัมพันธ์ (Comparative Fit Index : CFI) เป็นการเปรียบเทียบโมเดลเชิงสมมติฐานว่ามีความสอดคล้องสูงกว่าข้อมูลเชิงประจักษ์มากน้อยเพียงใด เป็นดัชนีพัฒนามาจาก NFI ของ Bentler Bonett (1980) ซึ่งค่าดัชนี CFI จะต้องมีความระหว่าง 0-1 ยิ่งมีค่าใกล้ 1 มากเพียงใดแสดงว่าโมเดลตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4. ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standardized Root Mean Squared Residuals : SRMR) เป็นค่าบอกความคลาดเคลื่อนของโมเดล หากมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าโมเดลอยู่ในเกณฑ์ดี และมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์
5. ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) โมเดลต้นแบบที่ถูกพัฒนาขึ้นมาควรมีค่าสอดคล้องกับโมเดลเชิงประจักษ์ เกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาค่าดัชนี RESA ควรอยู่ระหว่าง 0.05-0.08 จึงจะถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดีมาก ยิ่งค่าดัชนี RMSEA มีค่าเข้าใกล้ 0 มากเพียงใด แสดงว่าโมเดลนั้นมีความคลาดเคลื่อนน้อย โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากยิ่งขึ้น



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของความรู้ด้านเอไอที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร” ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 230 คน เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 2 ส่วน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อหาความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Model : SEM) เพื่อวิเคราะห์ความสอดคล้องของตัวแปรแฝงกับตัวแปรเชิงประจักษ์และการทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์ตัวแปรแฝง

AI	หมายถึง	ความรู้ด้านเอไอ
JC	หมายถึง	การสร้างรูปแบบการทำงาน
KS	หมายถึง	การแบ่งปันความรู้
JI	หมายถึง	ความไม่มั่นคงในงาน
SP	หมายถึง	ประสิทธิภาพการบริการ
Mean	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Skewness	หมายถึง	ค่าความเบ้
Kurtosis	หมายถึง	ค่าความโด่ง

CMIN/DF	หมายถึง	Normal Chi-square
GFI	หมายถึง	ดัชนีระดับความสอดคล้องกลมกลืน
CFI	หมายถึง	ดัชนีความสอดคล้องสัมพันธ์
NFI	หมายถึง	ดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนสัมพันธ์
TLI	หมายถึง	ค่า Tucker-Lewis Index
RMR	หมายถึง	ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของ
		ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน
RMSEA	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณ
		ค่าพารามิเตอร์
C.R.	หมายถึง	ค่าความเชื่อมั่นรวมของตัวแปรแฝง
P	หมายถึง	ผลของการทดสอบสมมติฐานมีโอกาส
		เกิดขึ้นเท่าไร
β	หมายถึง	น้ำหนักการถดถอย
S.E.	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน
R^2	หมายถึง	ค่าความผันแปรของตัวแปร

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 230 คน

จากตารางที่ 14 แสดงข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 230 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 133 คน คิดเป็น

ร้อยละ 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

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ	230	100.0
ชาย	97	42.2
หญิง	133	57.8
อายุ	230	100.0
22-30 ปี	66	28.7
31-40 ปี	69	30.0
41-50 ปี	53	23.0
51 ปีขึ้นไป	42	18.3
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	230	100.0
น้อยกว่า 15,000 บาท	13	5.7
15,000 – 30,000 บาท	92	40.0
30,001 – 45,000 บาท	40	17.4
45,001 – 60,000 บาท	51	22.2
60,001 บาท ขึ้นไป	34	14.8
ระยะเวลาปฏิบัติงาน	230	100.0
น้อยกว่า 1 ปี	15	6.5
1 – 5 ปี	46	20.0
6 – 10 ปี	61	26.5
11 – 15 ปี	42	18.3
มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	66	28.7

ระดับการศึกษาสูงสุด	230	100.0
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0.0
ปริญญาตรี	163	70.9
ปริญญาโท	67	29.1
ปริญญาเอก	0	0.0
ระดับตำแหน่งงาน	230	100.0
ระดับบริหาร	23	10.0
ระดับปฏิบัติงาน	207	90.0

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของตัวแปรที่ศึกษา

จากข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 230 คน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยตัวแปรทั้งหมดที่ผู้วิจัยใช้ศึกษาระดับความคิดเห็นในครั้งนี้ ประกอบด้วย ความรู้ด้านเอไอ การสร้างรูปแบบในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ ความไม่มั่นคงในงาน และประสิทธิภาพการบริการ แสดงผลดังตารางที่ 15 – 19 ตามลำดับ



ตารางที่ 15 แสดงระดับความคิดเห็นของความรู้ด้านเอไอ

ความรู้ด้านเอไอ	Mean	S.D.	ระดับ
1.ท่านมีทักษะความรู้เกี่ยวกับเอไอเพื่อช่วยในการทำงาน	4.21	0.72	มาก
2.ท่านรู้สึกว่าคุณไม่ค่อยมีทักษะความรู้เกี่ยวกับเอไอ	2.47	0.81	น้อย
3.ในบรรดาเพื่อนร่วมงานท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเอไอ	4.18	0.72	มาก
4.เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ท่านมีความรู้ความเชี่ยวชาญเรื่องเอไอน้อยที่สุด	2.34	0.71	น้อย
5.เมื่อพูดถึงเรื่องเอไอท่านไม่ค่อยมีความรู้มากนัก	2.50	0.80	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.14	0.75	ปานกลาง

จากตารางที่ 15 ด้านความรู้ด้านเอไอ พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.71 – 0.81 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีการกระจายใกล้เคียงกัน จากรายละเอียดพบว่า “ท่านมีทักษะความรู้เกี่ยวกับเอไอเพื่อช่วยในการทำงาน” อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.21) รองลงมาคือ “ในบรรดาเพื่อนร่วมงานท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเอไอ” อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.18)

ตารางที่ 16 แสดงระดับความคิดเห็นของการสร้างรูปแบบในการทำงาน

การสร้างรูปแบบในการทำงาน	Mean	S.D.	ระดับ
1.ท่านมีการแนะนำวิธีการใหม่ๆในการทำงานเพื่อปรับปรุงงานของตนเอง	4.37	0.65	มาก
2.ท่านให้ความสำคัญกับงานที่มีความเหมาะสมกับทักษะหรือความสนใจในงานของตนเอง	4.40	0.64	มาก
3.ท่านเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเพื่อให้ตัวท่านเองมีความสุขมากขึ้น	4.44	0.61	มาก
4.ท่านเปลี่ยนขั้นตอนเล็กๆ น้อย ๆ ที่ท่านคิดว่าไม่ได้ผลในการทำงาน	4.40	0.62	มาก
5.ท่านตัดสินใจเลือกรูปแบบการทำงานเพื่อให้ทำงานสำเร็จ	4.43	0.63	มาก
6.ท่านมีส่วนร่วมในการทำงานกับผู้อื่นเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่มากขึ้นในการทำงานร่วมกัน	4.42	0.61	มาก
7.ท่านแนะนำตนเองกับเพื่อนร่วมงานลูกค้า หรือ เพื่อนร่วมงานที่ไม่เคยพบมาก่อน	4.40	0.62	มาก
8.ท่านคิดรูปแบบการทำงานของตัวเองที่ส่งผลดีกับการทำงานของตนเอง	4.42	0.61	มาก
9.ท่านเตือนตนเองเกี่ยวกับความสำคัญของงานที่ทำจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร	4.42	0.60	มาก
10.ท่านคิดว่างานที่ท่านทำในปัจจุบันจะนำโอกาสทางอาชีพในอนาคต	4.40	0.65	มาก
เฉลี่ย	4.41	0.62	มาก

จากตารางที่ 16 ด้านการสร้างรูปแบบในการทำงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.60 – 0.65 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีการกระจายใกล้เคียงกัน จากรายละเอียดพบว่า “ท่านเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเพื่อให้ตัวท่านเองมีความสุขมากขึ้น” อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.44) รองลงมาคือ “ท่านตัดสินใจเลือกรูปแบบการทำงานเพื่อให้ทำงานสำเร็จ” อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.43)

ตารางที่ 17 แสดงระดับความคิดเห็นของการแบ่งปันความรู้

การแบ่งปันความรู้	Mean	S.D.	ระดับ
1.ท่านมักเข้าร่วมกิจกรรมของหน่วยงานหรือองค์กรที่จัดขึ้นเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และเพิ่มพูนความรู้	4.39	0.64	มาก
2.ท่านมักสละเวลาเพื่อแบ่งปันความรู้ ประสบการณ์ ทักษะหรือวิธีการทำงานให้เพื่อนร่วมงาน	4.43	0.61	มาก
3.ท่านมักแบ่งปันความรู้ ประสบการณ์ ทักษะ หรือวิธีการทำงานให้เพื่อนร่วมงาน อย่างกระตือรือร้น	4.42	0.62	มาก
4.เมื่อมีการอภิปรายในประเด็นที่ซับซ้อน ท่านมักมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยน ความรู้และแสดงความคิดเห็น	4.37	0.66	มาก
5.ท่านมักมีส่วนร่วมในการแบ่งปันความรู้หรือแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆระหว่างการปฏิบัติงานหรือการประชุม	4.38	0.65	มาก
เฉลี่ย	4.40	0.64	มาก

จากตารางที่ 17 ด้านการแบ่งปันความรู้ พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.61 – 0.66 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีการกระจายใกล้เคียงกันจากรายละเอียดพบว่า “ท่านมักสละเวลาเพื่อแบ่งปันความรู้ ประสบการณ์ ทักษะหรือวิธีการทำงานให้เพื่อนร่วมงาน” อยู่ในระดับมาก

(ค่าเฉลี่ย = 4.43) รองลงมาคือ “ท่านมักแบ่งปันความรู้ ประสบการณ์ ทักษะ หรือวิธีการทำงานให้เพื่อนร่วมงาน อย่างกระตือรือร้น” อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.42)

ตารางที่ 18 แสดงระดับความคิดเห็นของความไม่มั่นคงในงาน

ความไม่มั่นคงในงาน	Mean	S.D.	ระดับ
1.ท่านรู้สึกกลัวว่าท่านในอนาคตอาจจะถูกให้ลาออกจากงาน	4.19	0.89	มาก
2.ท่านไม่มั่นใจใจว่าจะสามารถที่จะทำงานในตำแหน่งนี้ต่อไปได้ในอนาคต	4.18	0.93	มาก
3.ท่านรู้สึกกังวลเกี่ยวกับการรักษาตำแหน่งงานของท่าน	4.17	0.91	มาก
4.ท่านไม่มั่นใจใจว่าจะสามารถรักษาตำแหน่งงานของท่านได้	4.18	0.90	มาก
5.ท่านรู้สึกว่าท่านอาจจะถูกโอนย้ายจากงานของท่านไปทำอีกตำแหน่ง งานหนึ่ง	4.21	0.86	มาก
เฉลี่ย	4.19	0.90	มาก

จากตารางที่ 18 ด้านความไม่มั่นคงในงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.86 – 0.93 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีการกระจายใกล้เคียงกันจากรายละเอียดพบว่า “ท่านรู้สึกว่าท่านอาจจะถูกโอนย้ายจากงานของท่านไปทำอีกตำแหน่งงานหนึ่ง” อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.21) รองลงมาคือ “ท่านรู้สึกกลัวว่าท่านในอนาคตอาจจะถูกให้ลาออกจากงาน” อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.19)

ตารางที่ 19 แสดงระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการทำงาน

ประสิทธิภาพการบริการ	Mean	S.D.	ระดับ
1.ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเกณฑ์คุณภาพ ที่หน่วยงานคาดหวัง	4.41	0.60	มาก
2.ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จอย่างมีคุณภาพ และถูกต้องตามระเบียบหลักเกณฑ์	4.40	0.59	มาก
3.ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ท่านทำเป็นอย่างดี ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีคุณภาพ	4.41	0.60	มาก
4.ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามปริมาณงาน ที่ได้รับมอบหมาย	4.41	0.60	มาก
5.งานที่ท่านปฏิบัติมีปริมาณที่เหมาะสมและสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	4.40	0.62	มาก
6.ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.42	0.60	มาก
7.ท่านมีความตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน	4.44	0.59	มาก
8.การปฏิบัติงานของท่านมีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจน เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ	4.41	0.62	มาก
9.ท่านมีการพัฒนาวิทยาการใหม่ๆเพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สะดวก และมีความรวดเร็วขึ้น	4.39	0.63	มาก
เฉลี่ย	4.41	0.61	มาก

จากตารางที่ 19 ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.59 – 0.63 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีการกระจายใกล้เคียงกันจากรายละเอียดพบว่า

“ท่านมีความตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน” อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.44) รองลงมาคือ “ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน” อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.42)

ตารางที่ 20 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation)

ตัวแปร (Constructs)	1	2	3	4	5
1. ความรู้ด้านเอไอ	-				
2. การสร้างรูปแบบในการทำงาน	0.228**	-			
3. การแบ่งปันความรู้	0.304**	0.825**	-		
4. ความไม่มั่นคงในงาน	0.292**	0.507**	0.643**	-	
5. ประสิทธิภาพการบริการ	0.234**	0.790**	0.793**	0.638**	-

หมายเหตุ N = 230 และ ** $p < 0.01$

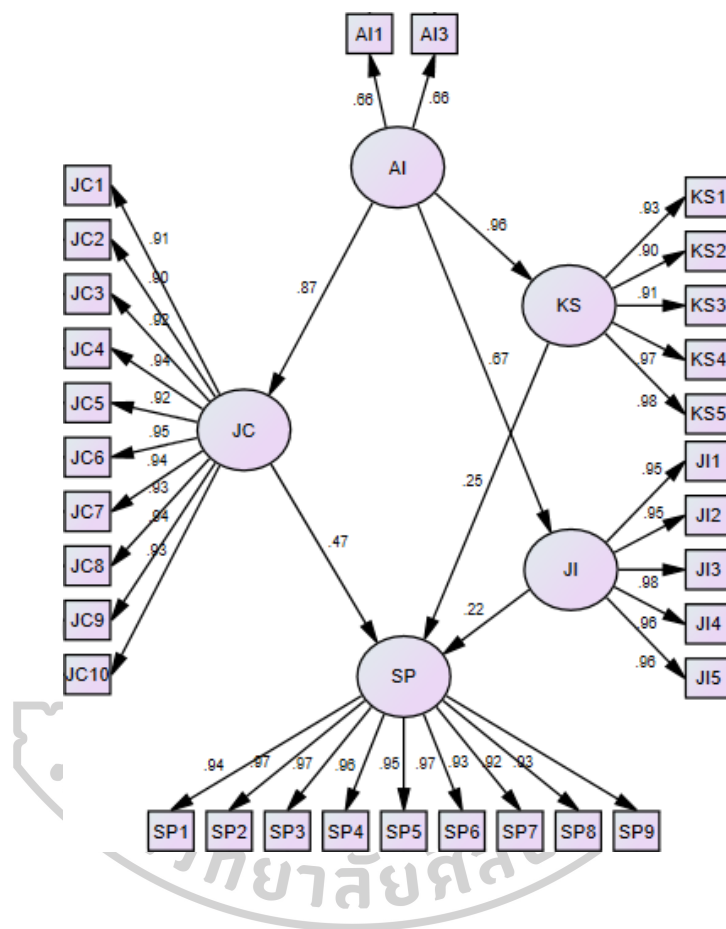
การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นการตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันสูงเกินไปจนกลายเป็นตัวแปรเดียวกัน อาจทำให้การวิเคราะห์ไม่ชัดเจนแน่ชัดว่าตัวแปรอิสระใดที่ส่งผลต่อตัวแปรตามบ้าง ผลการทดสอบความสัมพันธ์ (Correlation) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์อยู่ระหว่าง 0.228 – 0.825 (ตามตารางที่ 20) ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง (Hair et al., 2010)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Model : SEM)

สำหรับการทดสอบสมมติฐานเพื่อวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างตัวแปรต่างๆ ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป ในการวิเคราะห์ เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่ช่วยในการสร้างโมเดลสมมติฐาน เพื่อพิสูจน์การยอมรับ หรือปฏิเสธโมเดลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป

เมื่อผู้วิจัยทราบถึงโครงสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรแล้วจึงใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ว่าเป็นไปตามที่คาดไว้

หรือไม่ เมื่อทำการตรวจสอบความสัมพันธ์แล้ว ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) ในการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรในเชิงเหตุและผล โดยในการวิเคราะห์อาศัยแผนภาพ และสมการโครงสร้างของแผนภาพเป็นหลักในการนำมาวิเคราะห์และอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรเหตุที่มีต่อตัวแปรผลทั้งในด้านขนาดและทิศทาง



ภาพที่ 15 ผลการวิเคราะห์กรอบแนวคิดด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง

4.3 การวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้าง

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสอดคล้องของสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรซึ่งเป็นการอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆโดยใช้โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural equation modeling : SEM) พบว่า ค่าดัชนีชี้วัดความเหมาะสมที่ได้จากการวิเคราะห์ไม่ผ่านเกณฑ์การพิจารณา ผู้วิจัยจึงทำการปรับโมเดล โดยอาศัยดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) เป็นการปรับค่าตามที่โปรแกรมเสนอแนะ จะทำการปรับค่า

ดัชนีที่มากที่สุดก่อนโดยการเพิ่มเส้นทางอิทธิพลระหว่างตัวแปรแฝง แล้วทำการวิเคราะห์ใหม่ (Hair et al., 2010)

ตารางที่ 21 ตารางแสดงค่าสถิติการทดสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้าง

ค่าสถิติ	เกณฑ์พิจารณา	ก่อนปรับค่า	หลังปรับค่า
		Modification Indices	Modification Indices
Chi-square		2886.054	1282.738
DF		517	380
Chi-square/DF	Chi-square/DF < 2	5.582	3.376
CFI	> 0.9	0.840	0.939
TLI	> 0.9	0.827	0.925
NFI	> 0.9	0.812	0.916
RMSEA	< 0.08	0.141	0.102
RMR	มีค่าเข้าใกล้ 0	0.040	0.023

ค่าที่ได้หลังจากการปรับโมเดล ดังตารางที่ 21 มีดังนี้ ค่า Chi-square/df = 3.376, Root Mean Square Residual (RMR) = 0.023, Normed Fit Index (NFI) = 0.916, Comparative Fit Index (CFI) = 0.939 และ Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.102

จากรูปภาพที่ 15 ค่าที่ได้สามารถสรุปได้ว่าโมเดลสมการโครงสร้างที่เลือกใช้มีความเหมาะสมในการใช้และสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการบริการได้ที่ร้อยละ 72% (R-Squared = 0.719) สอดคล้องกับ ข้อมูลเชิงประจักษ์และพิจารณาผลการจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานที่ได้พบว่า ผ่านตามเกณฑ์การ พิจารณาทั้งหมด

4.4 ผลการทดลองสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐานด้วยโมเดลสมการโครงสร้างในการทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปร โดยวิธีการประมาณค่าสูงสุด (Maximum likelihood estimation)

ตารางที่ 22 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ตัวแปร	^a Beta(β)	^b S.E.	^c C.R.	^d 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

AI = ความรู้ด้านเอไอ, JC = การสร้างรูปแบบในการทำงาน, KS = การแบ่งปันความรู้,

JI = ความไม่มั่นคงในงาน, SP = ประสิทธิภาพในการบริการ

จากตารางที่ 22 สามารถวิเคราะห์ผลการทดสอบสมมติฐานได้ ดังนี้

จากการทดสอบด้วยวิธีการประมาณค่าสูงสุด (Maximum likelihood estimation) ผลการศึกษา พบว่า ความรู้ด้านเอไอมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการสร้างรูปแบบในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) = 0.866 และค่า C.R. เท่ากับ 10.955 ยอมรับสมมติฐานที่ 1 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 หมายความว่า เมื่อพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครมีความรู้ด้านเอไอที่มากขึ้นจะส่งผลให้การสร้างรูปแบบในการทำงานของพนักงานมากขึ้นด้วย

จากการทดสอบด้วยวิธีการประมาณค่าสูงสุด (Maximum likelihood estimation) ผลการศึกษา พบว่า ความรู้ด้านเอไอมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) = 961 และค่า C.R. เท่ากับ 11.608 ยอมรับสมมติฐานที่ 2 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 หมายความว่า เมื่อพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครมีความรู้ด้านเอไอที่มากขึ้นจะส่งผลให้เกิดการแบ่งปันความรู้ที่มากขึ้นด้วย

จากการทดสอบด้วยวิธีการประมาณค่าสูงสุด (Maximum likelihood estimation) ผลการศึกษา พบว่า ความรู้ด้านเอไอมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความไม่มั่นคงในงาน มีค่าสัมประสิทธิ์

การถดถอยมาตรฐาน (β) = 0.675 และค่า C.R. เท่ากับ 9.176 ปฏิเสธสมมติฐานที่ 3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 หมายความว่า เมื่อพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครมีความรู้ด้านเอไอที่มากขึ้นจะส่งผลให้ความไม่มั่นคงในงานลดลง

จากการทดสอบด้วยวิธีการประมาณค่าสูงสุด (Maximum likelihood estimation) ผลการศึกษา พบว่า การสร้างรูปแบบในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) = 0.471 และค่า C.R. เท่ากับ 6.831 ยอมรับสมมติฐานที่ 4 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 หมายความว่า เมื่อพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครมีการสร้างรูปแบบในการทำงานที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้ประสิทธิภาพการบริการเพิ่มสูงขึ้นด้วย

จากการทดสอบด้วยวิธีการประมาณค่าสูงสุด (Maximum likelihood estimation) ผลการศึกษา พบว่า การแบ่งปันความรู้มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) = 0.247 และค่า C.R. เท่ากับ 3.425 ยอมรับสมมติฐานที่ 5 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 หมายความว่า เมื่อพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครมีการสร้างรูปแบบในการทำงานที่เพิ่มขึ้นส่งผลให้ประสิทธิภาพการบริการเพิ่มสูงขึ้นด้วย

จากการทดสอบด้วยวิธีการประมาณค่าสูงสุด (Maximum likelihood estimation) ผลการศึกษา พบว่า ความไม่มั่นคงในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) = 0.225 และค่า C.R. เท่ากับ 4.701 ปฏิเสธสมมติฐานที่ 6 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 หมายความว่า เมื่อพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครรู้สึกถึงความไม่มั่นคงในงานที่ทำมากขึ้นจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการบริการลดลง

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง อิทธิพลของความรู้ด้านเอไอที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยตามกรอบแนวคิดที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและการพัฒนาสมมติฐาน โดยสามารถสรุปอภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

สำหรับกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 230 ตัวอย่าง และ การเลือกกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ได้กำหนดการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับประเด็นของการวิจัย โดยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งสายงานเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาลูกค้าในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งหมด 230 คน โดยผลการศึกษาในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ผลการศึกษาส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 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

ผลการศึกษาส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของตัวแปรในการศึกษา

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของตัวแปรด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD) โดยผลการศึกษา พบว่า ความรู้ด้านเอไอ การสร้างรูปแบบในการทำงาน

การแบ่งปันความรู้ ความไม่มั่นคงในงาน และ ประสิทธิภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังข้อมูลที่ปรากฏตามตารางที่

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรในการศึกษา

ตัวแปร	Mean	SD
1. ความรู้ด้านเอไอ	3.14	0.75
2. การสร้างรูปแบบการทำงาน	4.41	0.62
3. การแบ่งปันความรู้	4.40	0.64
4. ความไม่มั่นคงในงาน	4.19	0.90
5. ประสิทธิภาพการบริการ	4.41	0.61

ผลการสำรวจความคิดเห็นความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ด้านเอไอ พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.71 – 0.81 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีการกระจายใกล้เคียงกัน ขณะที่ความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างรูปแบบในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.60 – 0.65 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีการกระจายใกล้เคียงกัน ด้านการแบ่งปันความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.61 – 0.66 ทำให้เห็นว่าผู้ตอบมีความคิดเห็นที่ใกล้เคียงกันอีกเช่นกัน อีกทั้งระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความไม่มั่นคงในงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.86 – 0.93 แสดงให้เห็นถึงความไม่มั่นคงในงานที่ทำของพนักงาน และ ในระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.59 – 0.63 แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพการบริหารของพนักงานสถาบันการเงิน

ผลการศึกษาส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานและสมการโครงสร้าง

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐานตามกรอบแนวคิดด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง (SEM) โดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรพร้อมกัน เพื่อนำผลการวิเคราะห์ไปอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ผลการวิเคราะห์พบว่า มีค่าดัชนีตรวจสอบความสอดคล้องคือ $CMIN/df = 1.728$, $RMR = 0.021$, $TLI = 0.972$, $NFI = 0.965$, $CFI = 0.985$ และ $RMSEA = 0.056$

จากการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของโครงสร้างของตัวแปรทั้งหมดที่ใช้ใน การศึกษาคั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วย 6 สมมติฐาน โดยผลของการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 : ความรู้ด้านเอไอมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการสร้างรูปแบบในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 : ความรู้ด้านเอไอมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 : ความรู้ด้านเอไอมีอิทธิพลเชิงลบต่อความไม่มั่นคงในงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 : การสร้างรูปแบบในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการบริการ	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 5 : การแบ่งปันความรู้มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการบริการ	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 6 : ความไม่มั่นคงในงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการบริการ	ปฏิเสธสมมติฐาน

5.2 อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่องอิทธิพลของความรู้ด้านเอไอที่มีต่อประสิทธิภาพการบริการของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาถึงระดับความคิดเห็นของตัวแปรรวมถึงอิทธิพลของความรู้ด้านเอไอ การสร้างรูปแบบในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ ความไม่มั่นคงในงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการ ซึ่งสามารถสรุปประเด็นสำคัญเพื่อนำมา อภิปรายผลของการศึกษาได้ดังนี้

ผลการศึกษาส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาทำให้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานสถาบันการงาน เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งปฏิบัติการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท และระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป ดังข้อมูลที่ปรากฏข้างต้นนี้

ผลการศึกษาส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของตัวแปรในการศึกษา

จากวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานสถาบันการเงิน ที่มีต่อ ความรู้ด้านเอไอ การสร้างรูปแบบในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ ความไม่มั่นคงในงาน และ ประสิทธิภาพการบริการของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลของการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

ด้านความรู้ด้านเอไอ โดยมีระดับความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.14 อยู่ในระดับปานกลาง พบว่า พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีการนำทักษะ ความรู้ด้านเอไอ มาใช้ในสายงานหรือองค์กรจะช่วยให้การทำงานของพนักงานรวมถึงการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นการพัฒนาตนเองตามยุคสมัยและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปและเอไอ อาจสร้างความเสียหายทางด้านจิตใจของพนักงานโดยมีผลกระทบด้านลบ เช่น ความกลัวว่า เทคโนโลยีอาจทดแทนแรงงานมนุษย์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Olan et al., 2022) เมื่อมีการนำเอไอมาใช้ในการทำงานหรือองค์กรพนักงานอาจมีปฏิกิริยาหรือการรับรู้ต่อเอไอที่แตกต่างกันออกไป การรับรู้ของพนักงานมีความเกี่ยวข้องและแนวโน้มที่เอไอจะมีอิทธิพลต่อโอกาสการทำงานในอนาคตของพวกเขา เมื่อพิจารณาถึงอิทธิพลมหาศาลของเอไอต่อองค์กรและพนักงานจึงมีงานวิจัยจำนวนมากเกิดขึ้นเพื่อศึกษาอิทธิพลของความรู้ด้านเอไอที่ส่งต่อการทำงานของพนักงานยืนยันเชิงประจักษ์ถึงความสัมพันธ์เชิงบวกที่เกี่ยวข้องกับความรู้ด้านเอไอ Bakker and Demerouti Evangelia (2017) ความรู้ด้านเอไอ คือการสร้างทักษะ ความรู้ และความเข้าใจด้านเอไอเพื่อให้ตัวเองสามารถใช้เทคโนโลยีอย่างมีความรับผิดชอบและมีประสิทธิภาพ เมื่อพนักงานมีความรู้ด้านเอไอ ถือเป็นความท้าทายของตัวพนักงาน พนักงานจะถูกกระตุ้นให้มีพฤติกรรมเชิงรุก เช่น การสร้างงาน ซึ่งส่งผลให้มีการปฏิบัติงานในระดับสูง เมื่อพนักงานมองว่าเอไอไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน ความรู้สึกดีถึงเครียดและมีแนวโน้มที่จะเกิดอารมณ์และสภาพจิตใจด้านลบก็ลดลง กล่าวคือ อิทธิพลของความรู้ด้านเอไอของพนักงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการเพราะเมื่อพนักงานมีความรู้ด้านเอไอและไม่มองว่าเอไอเป็นอุปสรรคต่อการทำงานการบริการของพนักงานก็จะมีประสิทธิภาพมากขึ้น ตอบสนองความต้องการของลูกค้ารวมไปถึงองค์กรมากยิ่งขึ้น

ด้านการสร้างรูปแบบในการทำงาน โดยมีระดับความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.41 อยู่ในระดับมาก พบว่า พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร สายงานปฏิบัติการนั้นมีความหลากหลายในรูปแบบการทำงานและปัญหาที่จะพบนั้นมีหลายรูปแบบ เมื่อนำการสร้างรูปแบบในการทำงานมาปรับใช้ในการทำงานให้เหมาะสมกับลักษณะการทำงานของแต่ละบุคคลนั้นจะช่วยสร้างความยืดหยุ่นในการทำงาน เนื่องจากพนักงานสถาบันการเงินสายงานปฏิบัติการนั้นจะต้องมีการปรับตัวอยู่เสมอและต้องพัฒนาให้มีความเท่าทันกับโลกปัจจุบันเพื่อให้การทำงานนั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Nguyen et al. (2019) ในการศึกษาเรื่อง การสร้างรูปแบบในการทำงานต่อประสิทธิภาพในงานของธนาคารพาณิชย์เวียดนาม พบว่าการสร้างรูปแบบในการทำงานของพนักงานธนาคารในการปฏิบัติงานนั้นสร้างผลในเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานเนื่องจากมีอิสระทางความคิดและช่วยให้พนักงานมีทัศนคติในเชิงบวกกับการทำงานและการศึกษาของ ลิขิตา เฉลิมพลโยธิน (2565) พบว่า การสร้างรูปแบบในการทำงานนั้นเป็นการปรับเปลี่ยนรูปแบบในการทำงานให้มีความเหมาะสมกับตนเองและสามารถปรับได้ด้วยตนเอง เป็นการช่วยให้มีอิสระในการทำงานมากยิ่งขึ้นช่วยให้ตัวพนักงานเกิดความมุ่งมั่นทุ่มเทกับงานที่ได้รับส่งผลกับผลการปฏิบัติงานที่ยังมีผลต่อตัวองค์กรในทางที่ดี

ด้านการแบ่งปันความรู้ โดยมีระดับความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.40 อยู่ในระดับมาก พบว่า พนักงานสถาบันการเงินในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ที่มีความสนใจในเรื่องเดียว รวมถึงนโยบายในการทำงานที่เอื้อต่อการส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพการบริการ เมื่อพนักงานมีทักษะ มีความรู้ที่มากขึ้น ก็จะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Kaisa et al. (2016) พบว่าการแบ่งปันความรู้ เป็นวิธีที่ช่วยให้พนักงานได้ใช้ทักษะ และความรู้ของพวกเขาได้อย่างเต็มที่ เกิดเป็นความเชี่ยวชาญใหม่ๆ สามารถนำไปพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานของ ตนเอง และสามารถเพิ่มผลิตภาพของอีกบุคคลหนึ่งได้อีกด้วย Sarkar Ahmed Saeed (2022) สรุปไว้ว่าการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษามีผลอย่างมากที่ช่วยส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดพฤติกรรมการแบ่งปัน ความรู้ซึ่งจะช่วยสร้างเครือข่ายการเรียนรู้และปลูกฝังให้เกิดการแสวงหาและแบ่งปันความรู้ ออกไปในวงกว้าง ผู้เรียนจะสามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ รุ่งรติศ คงยั่งยืน (2562) การแบ่งปันความรู้ก่อให้เกิดประโยชน์มากมายทั้งระดับตัวบุคคล เกิดความรู้ใหม่ ที่สามารถนำไปเป็นข้อมูลในการตัดสินใจเรื่องต่างๆ หรือนำไปพัฒนาการปฏิบัติงาน และส่งผลต่อไป ถึงระดับองค์กร ลดเวลา ต้นทุน ส่งเสริมให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร และอื่นๆ อีกมากมาย เกิดเป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร

ด้านความไม่มั่นคงในงาน โดยมีระดับความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.19 อยู่ในระดับมาก พบว่า พนักงานสถาบันการเงินในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีความกังวลและรู้สึกไม่สบายใจเกี่ยวกับการรักษาตำแหน่งงาน รวมไปถึงพนักงานมีความกังวลว่าอาจจะถูกโอนย้ายจากงานของท่านไปทำอีกตำแหน่งงานหนึ่ง ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงไม่เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ลลิตา วุฒิวิญญานันต์ (2566) การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับอุปสรรคในการทำงานหรือมีโอกาสนในการสูญเสียงานหรือการเปลี่ยนแปลงงานในปัจจุบันโดยไม่ได้สมัครใจ ความรู้สึกกังวลที่เสี่ยงจะสูญเสียงานเนื่องจากการถูกแทนที่ ความรู้สึกไม่ปลอดภัยในชีวิตการทำงาน ความมุ่งมั่นในการทำงานให้กับองค์กรลดลง และ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Payá Castiblanque and Beneyto Calatayud (2020) พบว่าหากพนักงานเกิดความเครียดเนื่องจากกลัวที่จะว่างงาน สถานะที่พนักงานส่วนใหญ่ไม่สามารถปรับตัว ได้ตามเหตุการณ์ปัจจุบัน รวมถึงสถานะที่เศรษฐกิจตกต่ำส่งผลกระทบต่อบริษัทไม่ว่าจะเป็นเรื่องการ ปลดพนักงาน หรือการปิดตัวลงของบริษัท ความไม่มั่นคงในการทำงานก่อให้เกิดผลลบต่อประสิทธิภาพการบริการ

ด้านประสิทธิภาพการบริการ โดยมีระดับความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.41 อยู่ในระดับมาก พบว่า พนักงานสถาบันการเงินในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ท่านทำเป็นอย่างดีทำให้ การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและปฏิบัติงานได้สำเร็จอย่างมีคุณภาพถูกต้องตามระเบียบหลักเกณฑ์องค์กร พนักงานมีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีบทบาทในการทำงานหรือดำเนินงานต่าง ๆ สัมพันธ์กัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรและการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Liang et al. (2022) ประสิทธิภาพการบริการของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วยลักษณะการบริการที่ถือว่าเกินหรือตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า เป็นกุญแจสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและการบรรลุความได้เปรียบทางการแข่งขันสำหรับองค์กรและ สอดคล้องกับการศึกษาของ อำนาจ นาคแก้ว (2561) ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อมุ่งให้เกิดความสำเร็จ บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานที่จำเป็นต้องอาศัยการบริหารจัดการทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด และเกิดประโยชน์สูงสุด ก่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากที่สุด

ผลการศึกษาส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานและสมการโครงสร้าง

จากวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของความรู้ด้านเอไอ ที่ส่งผลต่อการสร้างรูปแบบในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ ความไม่มั่นคงในงาน และ ประสิทธิภาพการบริการของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และ ข้อ 3 เพื่อศึกษาการสร้างรูปแบบในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ ความไม่มั่นคงในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการของ

พนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถอธิบายผลของการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ความรู้ด้านเอไอมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการสร้างรูปแบบในการทำงาน จากการทดสอบสมมติฐานและผลการศึกษาค้นพบว่าความรู้ด้านเอไอมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการสร้างรูปแบบในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.429 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ความรู้ด้านเอไอเป็นทักษะความรู้ ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อเอไอ ด้านการประมวลผล และด้านการวิเคราะห์ข้อมูล เอไอเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในภาคธุรกิจเป็นการอำนวยความสะดวกในการดำเนินงาน เพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานที่เหมาะสมรวมไปถึงการสร้างรูปแบบในการทำงาน ความรู้ของพนักงานที่มีต่อเอไอและการสร้างรูปแบบการทำงานมีหลักฐานเชิงประจักษ์จากการศึกษาของ (Perez et al., 2022) ซึ่งเป็นการศึกษาข้อมูลจากพนักงานธนาคาร การศึกษานี้มุ่งเน้นที่จะศึกษาผลกระทบของความรู้จากเอไอที่มีต่อสภาพการทำงานบรรยากาศในการทำงาน หรือ ความมีอิสระในการทำงาน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า การเรียนรู้เกี่ยวกับเอไอสามารถที่จะนำไปสู่พฤติกรรมปรับเปลี่ยนงานของพนักงานธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Olan et al., 2022) ยืนยันเชิงประจักษ์ถึงความสัมพันธ์เชิงบวกที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ของเอไอ ในยุคปัจจุบันด้วยการแข่งขันในตลาดที่เข้มข้นขึ้นและความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป พนักงานจะต้องริเริ่มและตอบสนองต่อลูกค้าอย่างรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการที่เป็นส่วนตัวและหลากหลายมากขึ้นการศึกษาพบว่าความรู้เกี่ยวกับเอไอ ส่งผลกระทบต่อการปรับเปลี่ยนการทำงานผ่านความกดดันในผลปฏิบัติงานอีกทั้งการศึกษาของ (Chiu et al., 2021) เป็นการศึกษาการรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับเอไอ ส่งผลต่ออิสระทางความคิดของพนักงาน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า การรับรู้เกี่ยวกับเอไอ ทักษะด้านเอไอ นำไปสู่ ทักษะคิดทางด้านความคิดในเรื่องการสร้างงานและการปรับเปลี่ยนรูปแบบงาน

สมมติฐานที่ 2 ความรู้ด้านเอไอมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้ จากการทดสอบสมมติฐานและผลการศึกษาค้นพบว่า ความรู้ด้านเอไอมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.127 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 แสดงให้เห็นว่า เมื่อพนักงานในองค์กรมีความรู้ความชำนาญก็จะส่งผลกับการแบ่งปันความรู้ในการปฏิบัติงาน การแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ การแบ่งปันประสบการณ์ เป็นการส่งผ่านข้อมูลและความรู้ใหม่เพื่อนำมาใช้พัฒนาองค์กรไปสู่เป้าหมายและทิศทางการที่ต้องการ ความรู้ด้านเอไอและการแบ่งปันความรู้มีหลักฐานจากการศึกษาของ (Baber Hasnan, 2020) โดยการศึกษา

มุ่งเน้นศึกษาเกี่ยวกับระบบการเรียนรู้ออนไลน์ การรับรู้ทักษะของผู้เชี่ยวชาญ คุณค่าการรับรู้ความรู้ในการเรียนออนไลน์ ช่วงสถานการณ์การระบาดใหญ่ของโควิด-19 ที่มีต่อกระบวนการปรับเปลี่ยนวิธีการสอน เรียนรู้ และทำงาน การศึกษาออนไลน์ ซึ่งผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าช่วงเวลาของการจำกัดการแพร่ระบาดของโควิด-19 นำไปสู่การแบ่งปันความรู้ของการเรียนการสอนออนไลน์ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของนักเรียนต่ออาจารย์ รวมไปถึงการแบ่งปันความรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับกระบวนการสอนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์จากอาจารย์สู่อาจารย์ (Chairojkitikon et al., 2024) ซึ่งการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการรุ่นใหม่ในการใช้ประโยชน์จากข้อมูลและเทคโนโลยีรวมถึงโซเชียลมีเดียเพื่อดำเนินการแบ่งปันความรู้ การแบ่งปันความรู้ช่วยให้ความรู้บุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กรผู้ประกอบการรุ่นใหม่ในการใช้ประโยชน์จากข้อมูลและเทคโนโลยีรวมถึงโซเชียลมีเดียเพื่อดำเนินการแบ่งปันความรู้ การแบ่งปันความรู้ช่วยให้ความรู้ที่บุคคลหรือกลุ่มผู้ประกอบการที่เป็นเจ้าของทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และกระบวนการใหม่ๆ

สมมติฐานที่ 3 ความรู้ด้านเอไอมีอิทธิพลเชิงลบต่อความไม่มั่นคงในงาน จากการทดสอบสมมติฐานและผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า ความรู้ด้านเอไอมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความไม่มั่นคงในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.296 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 3 แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่มีความรู้เกี่ยวกับเอไอ แต่ยังคงรับรู้ได้ถึงความไม่มั่นคงในการทำงาน เนื่องจากในการทำงานภายในสถาบันการเงินยังคงมีปัจจัยอื่นๆ ที่ทำให้พนักงานรู้สึกถึงความเสี่ยงที่จะตกงานด้วย เช่น สถาบันการเงินมีนโยบายในการลดจำนวนสาขาลง หรือ การลดต้นทุนทางด้านบุคลากรเนื่องจากการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ลลิตา วุฒิวิชญานันต์ (2566) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงความไม่มั่นคงในการทำงานและความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงองค์กรในหมู่พนักงานในอุตสาหกรรมสายการบิน แม้พนักงานจะรับรู้ถึงความไม่มั่นคงในงานที่พวกเขาทำแต่พวกเขาเหล่านั้นก็เลือกที่จะพัฒนาและพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงไปกับองค์กรโดยการทำงานที่นำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อการคงอยู่ในสถานะภาพพนักงานต่อไป และอีกหนึ่งปัจจัยที่ทำให้พนักงานรู้สึกกังวลหรือการรับรู้ต่อความไม่มั่นคงในงานที่ทำ วรยุทธ บัญศิริธรรมชัย และ พลอย สุดอ่อน.,(2565) พบว่า การปรับโครงสร้างองค์กรให้มีการพัฒนาต่อยุคสมัยอยู่เสมอเป็นการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบทั่วทั้งองค์กร เช่น การปิดบางสาขา การควบรวมสาขา การจ้างบุคคลภายนอก การโยกย้ายงานภายใน เป็นต้น จึงทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงนโยบาย รูปแบบกระบวนการทำงาน และข้อบังคับในการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิรูปอำนาจหน้าที่ (Authority) การกำกับดูแล (Governance) การทำงานข้ามสายงาน (Cross function) เป็นต้น

สมมติฐานที่ 4 การสร้างรูปแบบในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการบริการ จากการทดสอบสมมติฐานและผลการศึกษาค้นพบว่า การสร้างรูปแบบในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.494 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4 แสดงให้เห็นว่า การสร้างรูปแบบในการทำงานเป็นวิธีในการสร้างการทำงานที่ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากการออกแบบการทำงานโดยให้เหมาะกับตนเองทั้งในรูปแบบลักษณะงานที่เป็นเทคนิคเฉพาะตน และยังสามารถสร้างรูปแบบที่ทำงานร่วมกันเฉพาะกลุ่มยังเป็นการสร้างความยืดหยุ่นเพื่อเปิดมุมมองและเพิ่มทักษะที่เป็นตัวส่งเสริมให้กับผลงานหรือผลการปฏิบัติงาน (Nguyen et al., 2019) ในการศึกษาเรื่องการสร้างรูปแบบในการทำงานต่อประสิทธิภาพในงาน: การศึกษานาการพาณิชย์เวียดนาม พบว่าการสร้างรูปแบบในการทำงานของพนักงานธนาคารในการปฏิบัติงานนั้นสร้างผลในเชิงบวกกับประสิทธิภาพการบริการเนื่องจากมีอิสระทางความคิดและช่วยให้พนักงานมีทัศนคติในเชิงบวกกับการทำงาน และ สอดคล้องกับการศึกษาของ Moon et al. (2020) โดยศึกษาเรื่อง จิตวิญญาณของพนักงานช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงาน บทบาทใกล้เคียงของแรงจูงใจที่แท้จริงและการสร้างรูปแบบในการทำงาน ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่าการสร้างรูปแบบในการทำงานนั้นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริการผลการปฏิบัติงาน และการสร้างรูปแบบในการทำงานนั้นเป็นแรงจูงใจภายในให้พนักงานในการทำงาน

สมมติฐานที่ 5 การแบ่งปันความรู้มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการบริการ จากการทดสอบสมมติฐานและผลการศึกษาค้นพบว่า การแบ่งปันความรู้มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.193 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 5 แสดงให้เห็นว่า การแบ่งปันความรู้เป็นวิธีในการสนับสนุนการดำเนินงานที่ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน การแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือความรู้ การให้ข้อเสนอแนะ ระหว่างพนักงานเมื่อต้องทำงานร่วมกัน รวมถึงการส่งผ่านข้อมูลและความรู้ใหม่เมื่อเพื่อนร่วมงานได้รับรู้มาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทักษะในการทำงานให้ผลงานหรือผลการปฏิบัติงานดีขึ้น และนำความรู้ที่ได้ออกมาใช้พัฒนาองค์กรไปสู่เป้าหมาย และทิศทางที่ต้องการซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Fred D. Davis (2022) ศึกษาผลกระทบของอิทธิพลของกลไกสร้างแรงบันดาลใจต่อการแบ่งปันความรู้ของพนักงานในองค์กร ที่มีต่อการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า การแสวงหาความรู้และการแบ่งปันความรู้ของคนในองค์กร นำไปสู่ผลการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงาน และสอดคล้องกับการศึกษาของ Swanson et al. (2020) เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจจากผู้จัดการโรงแรม 5 ดาว จำนวน 16 แห่งในประเทศ

เกาหลีใต้ โดยการศึกษาเน้นที่จะศึกษาอิทธิพลของผู้นำในการแบ่งปันความรู้ ความสามารถในการให้ความรู้ ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ความสามารถของผู้นำมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการส่งเสริมการแบ่งปันความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 6 ความไม่มั่นคงในงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการบริการ จากการทดสอบสมมติฐานและผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า ความไม่มั่นคงในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.207 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 6 แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่รับรู้ถึงความไม่มั่นคงในการทำงานและยังคงปฏิบัติหน้าที่ของตนเองได้ดี ซึ่งอธิบายได้ว่าพนักงานบางคนรับรู้ได้ถึงความไม่แน่นอนในอาชีพของตนเอง ก็จำเป็นต้องตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาเห็นถึงความพยายามในการทำงาน และ เป็นความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (วนิดา, 2552) ว่าปัจจุบันพนักงานไม่มองเพียงแต่ความมั่นคงในการทำงาน แต่จะมองถึงค่าตอบแทนที่เพียงพอเพราะเมื่ออายุที่มากขึ้นเงินเดือนก็มากขึ้น จึงทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจที่จะได้รับค่าตอบแทนหากพนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามที่องค์กรกำหนด และจากการศึกษาพบว่าด้านลักษณะงานที่มี ความสำคัญต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กร เพราะมีกระบวนการในการสรรหาพนักงานที่มีประสิทธิภาพรวมถึงความรู้ในการทำงานที่หลากหลาย ปาริชาติและคณะ (2556) พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานที่มีความสำคัญต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อองค์กร และไม่มีการรับรู้ถึงความไม่มั่นคงในงาน เพราะลักษณะงานที่มีความสำคัญกับองค์กร

5.3 ประโยชน์เชิงวิชาการและประโยชน์เชิงบริหารจัดการ

ผลจากการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของความรู้ด้านเอไอที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานสถาบันการเงินในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จะก่อให้เกิดประโยชน์ 2 ด้านได้แก่ 1) ประโยชน์เชิงวิชาการ โดยเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัยที่ต้องการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการ 2) ประโยชน์ทางการบริหารจัดการที่สามารถนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรในด้านของการบริหารจัดการประสิทธิภาพการบริการขององค์กร เพื่อเป็นประโยชน์ในการทำงานทั้งส่วนบุคคล องค์กร และนำแนวคิดที่แปลกใหม่ และเป็นประโยชน์มาใช้ในการพัฒนากระบวนการทางธุรกิจช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้

5.3.1 ประโยชน์เชิงวิชาการ

- 1 การศึกษาครั้งนี้มุ่งทดสอบปัจจัยภายในองค์กร คือ ความรู้ด้านเอไอ การสร้างรูปแบบในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ และ ความไม่มั่นคงในงาน สามารถนำไปสู่ประสิทธิภาพการบริการ ซึ่งจากผลการศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยดังกล่าวที่ผู้วิจัยทำการศึกษานั้น ล้วนส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการของพนักงานอย่างสิ้นเชิง เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลและเสมือนเป็นจุดเริ่มต้นของการส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพและศักยภาพที่ดีต่อไปได้
- 2 ผลของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการบริการ และผลของการศึกษานี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวข้องได้ อีกทั้งช่วยขยายต่อแนวคิดของประสิทธิภาพการบริการในบริบทของสถาบันการเงินในประเทศไทย

5.3.2 ประโยชน์ทางการบริหารจัดการ

- 1 องค์กรควรมุ่งเน้นให้การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ โดยเป็นการสนับสนุนของผู้บริหารที่สิ่งอำนวยความสะดวก คำแนะนำ ความช่วยเหลือ รวมถึงนโยบายในการทำงานที่เอื้อต่อการส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพการบริการ
- 2 องค์กรควรมุ่งเน้นให้พนักงานมีทักษะความรู้ด้านเอไอหรือเทคโนโลยี การแบ่งปันความรู้ที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่สร้างมูลค่าทางธุรกิจเพิ่ม ประสิทธิภาพการดำเนินงาน และสามารถสนับสนุนการดำเนินภารกิจขององค์กร ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรและพนักงานประสบความสำเร็จร่วมกัน
- 3 จากผลการศึกษาครั้งนี้จะเห็นได้ว่า ความรู้ด้านเอไอ การสร้างรูปแบบในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ ความไม่มั่นคงในงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการ ดังนั้นองค์กรควรส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีทักษะความรู้ ความชำนาญที่มากขึ้น เพื่อให้พนักงานมีกระบวนการทำงานแบบใหม่สามารถแบ่งปันความรู้และทำงานร่วมกันในองค์กรได้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและศักยภาพขององค์กร

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของความรู้ด้านเอไอที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาจากสายงานเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาลูกค้าเท่านั้น ดังนั้นเพื่อให้การทำงานในภาพรวมขององค์กรมีประสิทธิภาพ ในอนาคตจึงควรศึกษาในส่วนงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เช่น สายงานไอที สายงานที่เกี่ยวกับความปลอดภัยขององค์กร
2. การวิจัยในครั้งต่อไปควรศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพของเอไอ เนื่องจากปัจจุบันได้มีการนำเอไอมาใช้ในองค์กรต่างๆมากแล้ว หรือ ควรศึกษาเกี่ยวกับพนักงานว่ามีปัญหาการนำเอไอไปใช้ในชีวิตประจำวันหรือไม่
3. เนื่องจากในปัจจุบันในหลายๆองค์กรมีการนำเอไอมาประยุกต์ใช้ในการทำงานมากขึ้น ดังนั้นการศึกษาในครั้งต่อไปอาจศึกษาถึงความเชื่อมั่นต่อผลลัพธ์ของการนำเอไอมาใช้และผลกระทบอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เช่น งานที่มีความหมาย (Work Meaningful) ความเครียดในการทำงาน ฯลฯ







แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรื่อง อิทธิพลของความรู้ด้านเอไอที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการของพนักงานสถาบันการเงิน
แห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง : แบบประเมินความเที่ยงตรงIOC ของเครื่องมือวิจัย เรื่อง อิทธิพลของความรู้ด้านเอไอที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการบริการของพนักงานสถาบันการเงินแห่ง หนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อประเมิน ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อคำถามมีความเหมาะสมในการนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัย ซึ่งจะทำให้การประเมินความเที่ยงตรง โดยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความเที่ยงตรง $+1$ = แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสม 0 = ไม่แน่ใจคำถามมีความเหมาะสมหรือไม่ -1 = แน่ใจว่าคำถามมีความไม่เหมาะสม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่านว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องหรือถูกต้องเพียงใด

ข้อที่	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
		เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	
ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม					
1	ท่านยินยอมที่จะตอบแบบสอบถาม				
2	ท่านเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานภายใต้สถาบันการเงินกลุ่มธนาคารพาณิชย์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร				
ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม					
1	เพศ				
2	อายุ				
3	ระดับการศึกษา				
4	ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
5	ระดับตำแหน่งงาน				
6	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน				

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ด้านเอไอของพนักงาน					
ความรู้ด้านเอไอ (AI Knowledge) หมายถึง ทักษะความรู้ ความเข้าใจ ความเชี่ยวชาญของพนักงาน สถาบันการเงินในเรื่องระบบด้านเอไอ ด้านการประมวลผล และด้านการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน					
ข้อที่	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
		เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	
1	ท่านมีทักษะความรู้เกี่ยวกับเอไอเพื่อช่วยในการทำงาน				
2	ท่านรู้สึกว่าคุณไม่ค่อยมีทักษะความรู้เกี่ยวกับเอไอ				
3	ในบรรดาเพื่อนร่วมงานท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเอไอ				
4	เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ท่านมีความรู้ ความเชี่ยวชาญเรื่องเอไอน้อยที่สุด				
5	เมื่อพูดถึงเรื่องเอไอท่านไม่ค่อยมีความรู้มากนัก				
ส่วนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างรูปแบบในการทำงาน					
การสร้างรูปแบบในการทำงาน (Job Crafting) หมายถึง การสร้างรูปแบบในการทำงานโดยการสร้างเทคนิคในการทำงานขึ้นใหม่ๆ เพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน การปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและบรรลุผลสำเร็จ แก้ไขลักษณะงานให้มีความเหมาะสมกับทักษะความสามารถเพื่อพัฒนาศักยภาพในตนเอง การจัดการงานที่มีความเหมาะสมกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและการสร้างความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันและการให้ความสำคัญกับงานเพื่อส่งผลต่อโอกาสในการทำงานและความสำเร็จขององค์กร					
ข้อที่	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
		เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	
1	ท่านมีการแนะนำวิธีการใหม่ๆ ในการทำงานเพื่อปรับปรุงงานของตนเอง				

2	ท่านให้ความสำคัญกับงานที่มีความเหมาะสม กับทักษะหรือความสนใจในงานของตนเอง				
3	ท่านเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเพื่อให้ตัวท่านเองมีความสุขมากขึ้น				
4	ท่านเปลี่ยนขั้นตอนเล็กๆ น้อยๆ ที่ท่านคิดว่าไม่ได้ผลในการทำงาน				
5	ท่านตัดสินใจเลือกรูปแบบการทำงาน เพื่อให้ทำงานสำเร็จ				
6	ท่านมีส่วนร่วมในการทำงานกับผู้อื่น เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่มากขึ้นในการทำงานร่วมกัน				
7	ท่านแนะนำตนเองกับเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า หรือ เพื่อนร่วมงานที่ไม่เคยพบมาก่อน				
8	ท่านคิดรูปแบบการทำงานของตัวเองที่ส่งผลดีกับการทำงานของตนเอง				
9	ท่านเตือนตนเองเกี่ยวกับความสำคัญของงานที่จะทำให้ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร				
10	ท่านคิดว่างานที่ทำในปัจจุบันจะนำโอกาสทางอาชีพในอนาคต				
ส่วนที่ 5 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการแบ่งปันความรู้ การแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing) หมายถึง การแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ การแบ่งปันประสบการณ์ เทคนิคการดำเนินงาน การให้ข้อเสนอแนะ ระหว่างพนักงานของสถาบันการเงินแห่งหนึ่งเมื่อทำงานร่วมกัน การส่งผ่านข้อมูลและความรู้ใหม่เพื่อนำมาพัฒนาองค์กรไปสู่เป้าหมาย และทิศทางที่ต้องการ					
ข้อที่	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
		เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	

1	ท่านมักเข้าร่วมกิจกรรมของหน่วยงาน หรือองค์กรที่จัดขึ้นเพื่อแลกเปลี่ยน ความรู้และเพิ่มพูนความรู้				
2	ท่านมักใช้เวลาเพื่อแบ่งปันความรู้ ประสบการณ์ ทักษะ หรือวิธีการทำงานให้ เพื่อนร่วมงาน				
3	ท่านมักแบ่งปันความรู้ ประสบการณ์ ทักษะหรือวิธีการทำงานให้เพื่อนร่วมงาน อย่างกระตือรือร้น				
4	เมื่อมีการอภิปรายในประเด็นที่ซับซ้อน ท่านมักมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยน ความรู้และแสดงความคิดเห็น				
5	ท่านมักมีส่วนร่วมในการแบ่งปันความรู้ หรือแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ ระหว่างการปฏิบัติงาน หรือการประชุม				

ส่วนที่ 6 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความไม่มั่นคงในงาน

ความไม่มั่นคงในงาน (Job Insecurity) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งเกี่ยวกับ อุปสรรคในการทำงาน มีโอกาสในการสูญเสียงานหรือการเปลี่ยนแปลงงานในปัจจุบันโดยไม่ได้สมัครใจ กระบวนการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป รูปแบบการทำงานที่เปลี่ยน ความรู้สึกกังวลที่เสี่ยงจะสูญเสียงาน

ข้อที่	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
		เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	
1	ท่านรู้สึกกลัวว่าท่านในอนาคตอาจจะถูกให้ลาออกจากงาน				
2	ท่านไม่มั่นใจว่าจะสามารถที่จะทำงานในตำแหน่งนี้ต่อไปได้ในอนาคต				
3	ท่านรู้สึกกังวลเกี่ยวกับการรักษาตำแหน่งงานของท่าน				
4	ท่านไม่มั่นใจว่าจะสามารถรักษาตำแหน่ง				

	งาน ของท่านได้				
--	----------------	--	--	--	--

5	ท่านรู้สึกว่าคุณอาจจะถูกโอนย้ายจากงานของท่านไปทำอีกตำแหน่งงานหนึ่ง				
---	--	--	--	--	--

ส่วนที่ 7 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการ

ประสิทธิภาพการบริการ (Service Performance) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานสถาบันการเงินที่บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร โดยผลงานมีคุณภาพ มีความถูกต้อง รวดเร็วทันต่อเวลาที่กำหนด มีการวางแผนอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ได้ปริมาณผลงานตามต้องการคาดหวังไว้

ข้อที่	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
		เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	
1	ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเกณฑ์คุณภาพที่หน่วยงานคาดหวัง				
2	ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จอย่างมีคุณภาพ และถูกต้องตามระเบียบหลักเกณฑ์				
3	ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ทำเป็นอย่างดีทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความ เรียบร้อยและมีคุณภาพ				
4	ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย				
5	งานที่ท่านปฏิบัติมีปริมาณที่เหมาะสม และสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้				
6	ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน				
7	ท่านมีความตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการ ปฏิบัติงาน				
8	การปฏิบัติงานของท่านมีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจนเพื่อให้งานประสบ				

	ความสำเร็จ				
9	ท่านมีการพัฒนาวิทยากรใหม่ ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สะดวกและมีความ รวดเร็วขึ้น				



ภาคผนวก ข หนังสือเรียนเชิญผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญด้านทรัพยากรมนุษย์





บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร.0 3259 4031
ที่ อว 8618/2127 วันที่ 1 กรกฎาคม 2567

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา

ด้วยนางสาวกนกพร เลี้ยงรักษา รหัสประจำตัว 651220008 นักศึกษาระดับปริญญาโทหาบัณฑิต
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการวิทยานิพนธ์
เรื่อง "อิทธิพลของความรู้ด้านเอไอที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการ ของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง
ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร"

ในการนี้ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะ
ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.บุษริน วงศ์วิวัฒนา)
รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติการแทน
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยศิลปากร



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร.0 3259 4031
ที่ อว 8618/2129 วันที่ 1 กรกฎาคม 2567

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.ทิพวรรณ กำศิริมงคล

ด้วยนางสาวกนกพร เลี้ยงรักษา รหัสประจำตัว 651220008 นักศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการวิทยานิพนธ์
เรื่อง "อิทธิพลของความรู้ด้านเอไอที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการ ของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง
ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร"

ในการนี้ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะ
ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.บุษริน วงศ์วิวัฒนา)
รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติการแทน
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร.0 3259 4031
ที่ อว 8618/2128 วันที่ 1 กรกฎาคม 2567

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.วงศ์ศักดิ์ วัระไพบุลย์

ด้วยนางสาวกนกพร เลี้ยงรักษา รหัสประจำตัว 651220008 นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการวิทยานิพนธ์ เรื่อง "อิทธิพลของความรู้ด้านเอไอที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการ ของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร"

ในการนี้ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.บุษริน วงศ์วิวัฒนา)
รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติการแทน
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

รายการอ้างอิง

- Alexandre Ardichvili. (2008). Learning and knowledge sharing in virtual communities of practice: Motivators, barriers, and enablers. *Advances in developing human resources*, 10(4), 541-554.
- Baber Hasnan. (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.
- Bakker, A. B., & Demerouti Evangelia. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of occupational health psychology*(3), 273.
- Berg, J. M., Dutton, J. E., & Wrzesniewski, A. (2013). Job crafting and meaningful work.
- Bin, D., Sok, K. M., Sok, P., & Mao, S. (2021). The tipping point: mitigating the curvilinear effect of frontline service employee's perception of leadership humility on frontline service performance. *Journal of Service Theory and Practice*, 31(1), 137-156.
- Byrne, R. M. (2016). Counterfactual thought. *Annual review of psychology*, 67(1), 135-157.
- Certo .S Trevis. (2019). *Modern management: Concepts and skills*. Pearson.
- Chairojkittikon, A., Udomrat, T., & Sriphan, A. (2024). แนวทางการ พัฒนาการ เรียน การ สอนออนไลน์ ของ ครู ผู้ สอน. *Journal of Buddhist Education and Research*, 10(1), 154-168.
- Chiu, Y.-T., Zhu, Y.-Q., & 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*, 60, 102379.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *psychometrika*, 16(3), 297-334.
- Darvishmotevali, M., & Ali, F. (2020). Job insecurity, subjective well-being and job performance: The moderating role of psychological capital. *International Journal of Hospitality Management*, 87, 102462.
- Decha Phalalert. (2024). The Influence of Artificial Intelligence Technology in Automotive and Consumer Brand Engagement on E-Word-of-Mouth. *Journal for Strategy and Enterprise Competitiveness*, 3(7), 35-53.
- Dupe, A. A. (2018). Impact of employees' job insecurity and employee turnover on organisational

- performance in private and public sector organisations. *Studies in Business and Economics*, 13(2), 5-19.
- Dynamic Intelligence Asia. (2020). ปัญญาประดิษฐ์ (AI) คืออะไร หลักการทำงาน และการใช้ในอุตสาหกรรม. www.dia.co.th/articles/what-is-artificial-intelligence/
- Flynn Francis J. (2003). How much should I give and how often? The effects of generosity and frequency of favor exchange on social status and productivity. *Academy of Management Journal*, 46(5), 539-553.
- Fred D. Davis. (2022). A cultural contingency model of knowledge sharing and job performance. *Journal of Business Research*, 140, 202-219.
- Gordon, H. J., Demerouti, E., Le Blanc, P. M., Bakker, A. B., Bipp, T., & Verhagen, M. A. (2018). Individual job redesign: Job crafting interventions in healthcare. *Journal of Vocational Behavior*, 104, 98-114.
- Gordon, H. J., Demerouti, E., Le Blanc, P. M., & Bipp, T. (2015). Job crafting and performance of Dutch and American health care professionals. *Journal of Personnel Psychology*.
- Hair et al. (2010). Black, Wc, Babin, Bj, & Anderson, Re (2010). *Multivariate data analysis*, 7, 77-95.
- Herzberg Frederick. (1965). The motivation to work among Finnish supervisors. *Personnel psychology*, 18(4).
- Hinkle, D. E., Wiersma, W., & Jurs, S. G. (2003). *Applied statistics for the behavioral sciences* (Vol. 663). Houghton Mifflin Boston.
- Hur, W.-M., Moon, T.-W., & Lee, J.-H. (2021). The effect of self-efficacy on job performance through creativity: the moderating roles of customer incivility and service scripts. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 33(3), 888-905.
- Kaisa, H., Aino, K., & Paavo, R. (2016). Knowledge sharing and individual work performance: an empirical study of a public sector organisation. *Journal of knowledge management*, 20(4), 749-768.
- Kaplan, A., & Haenlein, M. (2019). Siri, Siri, in my hand: Who's the fairest in the land? On the interpretations, illustrations, and implications of artificial intelligence. *Business Horizons*, 62(1), 15-25. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.bushor.2018.08.004>
- Kim, J.-H., Yoon, J., Bahk, J., & Kim, S.-S. (2020). Job insecurity is associated with presenteeism,

- but not with absenteeism: A study of 19 720 full-time waged workers in South Korea. *Journal of Occupational Health*, 62(1), e12143.
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Schaufeli, W. B., de Vet Henrica, C., & Van Der Beek, A. J. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance: A systematic review. *Journal of occupational and environmental medicine*, 53(8), 856-866.
- Liang, X., Guo, G., Shu, L., Gong, Q., & Luo, P. (2022). Investigating the double-edged sword effect of AI awareness on employee's service innovative behavior. *Tourism Management*, 92, 104564.
- Mokhtar, D. M., Zainal, M. S., & Adnan, M. H. A. (2019). Potential factors of presenteeism: Job demands, work engagement & Job insecurity. *International Journal of Academic Research in Progressive Education and Development*, 8(4), 900-911.
- 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 job crafting. *Current Psychology*, 39(5), 1618-1634.
- Motowidlo, S. J., & Kell, H. J. (2003). Job performance. *Handbook of psychology: Industrial and organizational psychology*, 12(4), 39-53.
- Motowidlo, S., & Boorman, W. (1997). Task performance and contextual performance: The meaning of personnel selection. *Human Performance*, 10, 99-109.
- Negar Monazam, T., & Sharon, M. (2014). Models for describing knowledge sharing practices in the healthcare industry: Example of experience knowledge sharing. *International journal of management and applied research*, 1(2), 48-67.
- 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. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 6(2), 189-201.
- Olan, F., Arakpogun, E. O., Suklan, J., Nakpodia, F., Damij, N., & Jayawickrama, U. (2022). Artificial intelligence and knowledge sharing: Contributing factors to organizational performance. *Journal of Business Research*, 145, 605-615.
- Payá Castiblanque, R., & Beneyto Calatayud, P. J. (2020). Inequalities and the impact of job insecurity on health indicators in the Spanish workforce. *Sustainability*, 12(16), 6425.
- Perez, F., Conway, N., & Roques, O. (2022). The autonomy tussle: AI technology and employee job

- crafting responses. *Relations industrielles/Industrial Relations*, 77(3).
- Prentice, C., Weaven, S., & Wong, I. A. (2020). Linking AI quality performance and customer engagement: The moderating effect of AI preference. *International Journal of Hospitality Management*, 90, 102629.
- Riege Andreas. (2005). Three-dozen knowledge-sharing barriers managers must consider. *Journal of knowledge management*, 9(3), 18-35.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1976). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity.
- Sarkar Ahmed Saeed, A. M. T., Aram Mohammed-Amin Qadir, Shahren Mohammed Faraj, Khanda Gharib Aziz. (2022). The Role of Knowledge Management in Higher Education Institutions (Colleges and Universities). *Al-Idarah Journal Kependidikan Islam*, 12(2). <http://dx.doi.org/10.24042/alidarah.v12i2.14816>
- Scott, R. A., Stuart, J., & Barber, B. L. (2024). Young adults' perceptions of their online versus offline interactions with close friends: An exploration of individual differences. *Computers in Human Behavior Reports*, 14, 100399. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.chbr.2024.100399>
- Sharkawi, S., Suhaimi, M., & Razali, M. (2020). Ascertaining the effects of job insecurity, job demand and health issues towards presenteeism: Case of a Malaysian government-linked company. International Conference on Business, Commerce and Management Studies,
- Singh Sandhu, M., Kishore Jain, K. and Umi Kalthom bte Ahmad, I.,. (2011). Knowledge sharing among public sector employees: evidence from Malaysia. *International Journal of PublicSector Management*, 24(3), 206-226. <https://doi.org/10.1108/09513551111121347>.
- Slemp, G. R., Zhao, Y., Hou, H., & Vallerand, R. J. (2021). Job crafting, leader autonomy support, and passion for work: Testing a model in Australia and China. *Motivation and emotion*, 45(1), 60-74.
- Swanson, E., Kim, S., Lee, S.-M., Yang, J.-J., & 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.
- Teng Hsiu-Yu. (2019). Job crafting and customer service behaviors in the hospitality industry: Mediating effect of job passion. *International Journal of Hospitality Management*, 81, 34-

42.

- Urbanaviciute, I., Lazauskaite-Zabielske, J., Vander Elst, T., & De Witte, H. (2018). Qualitative job insecurity and turnover intention: The mediating role of basic psychological needs in public and private sectors. *Career Development International*, 23(3), 274-290.
- Vander Elst, T., Richter, A., Sverke, M., Näswall, K., De Cuyper, N., & De Witte, H. (2014). Threat of losing valued job features: The role of perceived control in mediating the effect of qualitative job insecurity on job strain and psychological withdrawal. *Work & Stress*, 28(2), 143-164.
- Widen-Wulff, G., & Davenport, E. (2007). Activity systems, information sharing and the development of organizational knowledge in two Finnish firms: an exploratory study using Activity Theory. *Information Research: An International Electronic Journal*, 12(3), n3.
- Yamane, T. (1967). Elementary sampling theory. New Jersey: Prentice Hall. Inc. Englewood Cliffs.
- Yao, L., Kam, T., & Chan, S. H. (2007). Knowledge sharing in Asian public administration sector: the case of Hong Kong. *Journal of Enterprise information management*, 20(1), 51-69.
- Zhai, X., Chu, X., Chai, C. S., Jong, M. S. Y., Istenic, A., Spector, M., Liu, J.-B., Yuan, J., & Li, Y. (2021). A Review of Artificial Intelligence (AI) in Education from 2010 to 2020. *Complexity*, 2021(1), 8812542.
- Zhang, F., & Parker, S. K. (2019). Reorienting job crafting research: A hierarchical structure of job crafting concepts and integrative review. *Journal of organizational behavior*, 40(2), 126-146.
- Zhang, Q., Lu, J., & Jin, Y. (2021). Artificial intelligence in recommender systems. *Complex & Intelligent Systems*, 7(1), 439-457.
- กุลธิดา วงศ์สิทธิกุล. (2564). โมเดลเชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายประจำโครงการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์โดยมีการปั่นสรรงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. .
- จักรพงษ์ กิตติพงศ์พิทยา. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความมั่นคงในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานและความทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมพระนครเหนือ.
- ณิชาธิ์ เสนะวัต. (2565). ความสัมพันธ์ระหว่างความไม่มั่นคงใน งาน และ ความต้องการลาออก: บทบาทของภาวะซึมเศร้าภาวะวิตกกังวล และ การฟื้นฟูพลัง จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย].

- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). การวางแผนเชิงกลยุทธ์พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร. ไทยวัฒนาพานิช, 198.
- ชนภรณ์ พรหมราย. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดสงขลา. . สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- นิธิวงศ์ โลหะวัฒนะกุล. (2565). การจัดการโลจิสติกส์ในช่วงสถานการณ์ การแพร่ระบาดของโควิด-19 ในประเทศไทย. วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทา, 5(1), 39-52.
- ปาริชาติและคณะ. (2556). คุณภาพชีวิตในการทำงาน และ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ผ่านความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษา คณะแพทย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. วารสารวิทย บริการ มหาวิทยาลัย สงขลา นครินทร์| *Academic Services Journal, Prince of Songkla University*, 24(2).
- ภูวดล จุลสุคนธ์ (2566). ผลการใช้กระบวนการจัดการความรู้เพื่อ พัฒนาพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ของ นักศึกษาหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต. วารสาร ม จร อุบล ประิทรศน์, 8(2), 1495-1502.
- รุ่งรติศ คงยั้งยืน. (2562). การแบ่งปันความรู้. วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 7(2), 81-90.
- ลลิตา วุฒิวิชญนันต์. (2566). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความไม่มั่นคงในงาน และ ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กรของพนักงานใน อุตสาหกรรมธุรกิจสายการบิน: บทบาทการเป็นตัวแปรปรับของความไว้วางใจต่อ องค์กร.
- ลิจิตา เกลิมพลโยธิน. (2564). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ และ ผลลัพธ์ของ การปรับเปลี่ยนการทำงานของพนักงาน โรงแรมในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่ง ทะเลตะวันตก. *Journal of Logistics and Supply Chain Operations (JLSCO)*, 8(2 กรกฎาคม-ธันวาคม), 140-157.
- ลิจิตา เกลิมพลโยธิน. (2565). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ของ การปรับเปลี่ยนการทำงานของพนักงาน โรงแรมในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่ง ทะเลตะวันตก. วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน, 8(2 กรกฎาคม-ธันวาคม), 140-157.
- วนิดา, เ. (2552). การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน และ ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อ บริษัท ที โอ ที จำกัด(มหาชน) กรณี ศึกษาส่วนบริการลูกค้าจังหวัด ราชบุรี มหาวิทยาลัย ศิลปากร].
- ศราวุฒิ เกิดถาวร. (2567). การ ทบทวน วรรณกรรม อย่าง เป็น ระบบ โดยใช้ ปัญญา ประดิษฐ์ กับ การ ตรวจ สอบ ข่าวปลอม. *Interdisciplinary Academic and Research Journal*, 4(1), 603-616.
- สมยศ นาวิการ. (2544). การบริการ. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ, 1991.

อำนาจ นาคแก้ว. (2561). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน. [ออนไลน์] <https://nakkaew.wordpress.com>.

ไอลดาและคณะ. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างความเชี่ยวชาญทางการบัญชีสมัยใหม่กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *Journal of Roi Et Rajabhat University*, 13(2), 167-178.





ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

กนกพร เลี้ยงรักษา

ผลงานตีพิมพ์

กนกพร เลี้ยงรักษา และ ชวนชื่น อัคระวณิชชา. (2567). อิทธิพลของความรู้
ด้านเอไอที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการ
ของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร. Journal
of Roi Kaensarn Academi. 9(11).

