



อิทธิพลของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ในเขตพื้นที่
กรุงเทพมหานคร

โดย

นางสาวอมรรัตน์ เจริญน้อย



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน 1 แบบวิชาการ แบบ ก 2 (นครปฐม)

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2568

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

อิทธิพลของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ใน
เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร



โดย
นางสาวอมรรรัตน์ เถอสรระน้อย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน 1 แบบวิชาการ แบบ ก 2 (นครปฐม)

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2568

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

THE INFLUENCE OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE TECHNOLOGY ON THE
PERFORMANCE OF HOTEL EMPLOYEES IN BANGKOK



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

Academic Year 2025

Copyright of Silpakorn University

661220032 : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน 1 แบบวิชาการ แบบ ก 2 (นครปฐม)

คำสำคัญ : เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์, ความไม่มั่นคงในงาน, ความผูกพันในงาน, ผลการปฏิบัติงาน

นางสาว อมรรัตน์ เธอสรระน้อย: อิทธิพลของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชวนชื่น อัครกะวณิชชา

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีต่อเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ความผูกพันในงาน ความไม่มั่นคงในงาน และผลการปฏิบัติงาน 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ที่ส่งผลต่อความผูกพันในงาน ความไม่มั่นคงในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันในงานและความไม่มั่นคงในงาน ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานโรงแรมที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน วิเคราะห์ผลการศึกษาด้วยสถิติแบบจำลองสมการโครงสร้าง (SEM)

ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันในงาน ความไม่มั่นคงในงาน และผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังพบว่า ความผูกพันในงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน และความไม่มั่นคงในงาน มีอิทธิพลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ผู้บริหาร และฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจโรงแรม สามารถนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงาน ปรับกลยุทธ์และนโยบายในการบริหารงาน เพื่อเพิ่มโอกาสในการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

661220032 : Major MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM

Keyword : Artificial Intelligence, Job Insecurity, Job Engagement, Job Performance

Miss Amonrat THURSRANOI : The influence of artificial intelligence technology on the performance of hotel employees in Bangkok Thesis advisor : Assistant Professor Chuanchuen Akkawanitcha

This research aimed to: 1.examine the levels of opinions among hotel employees in Bangkok regarding artificial intelligence technology, work engagement, job insecurity, and job performance 2.investigate the influence of artificial intelligence technology on work engagement, job insecurity, and job performance among hotel employees in Bangkok and 3.explore the influence of work engagement and job insecurity on the job performance of hotel employees in Bangkok. A quantitative research method was employed, collecting data from 400 hotel employees in Bangkok. The results were analyzed using Structural Equation Modeling (SEM).

The hypothesis testing revealed that artificial intelligence technology has a positive influence on work engagement, job insecurity, and job performance. Additionally, the findings indicated that work engagement positively influences job performance, whereas job insecurity negatively influences job performance. These results suggest that hotel management and human resource departments can apply the findings as guidelines for adjusting work practices, strategies, and management policies to enhance opportunities for improving job performance.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้ได้รับความกรุณาจากท่านอาจารย์ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชวนชื่น อัครคะ
วณิชชา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ให้ความอนุเคราะห์เสียสละเวลาอันมีค่าให้คำปรึกษาในการ
จัดทำวิทยานิพนธ์ชี้แนะ และ แนะนำแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ รวมถึง
บทความวิจัยที่ตีพิมพ์ใน วารสารทางวิชาการให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน ขอขอบพระคุณท่าน
อาจารย์ ดร. วงศ์ลัดดา วีระไพบุลย์ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์
ดร. กมลทิพย์ คำใจ ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ที่กรุณาให้คำปรึกษาและแนะนำแนวทางการแก้ไขปรับปรุง
ในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น รวมถึงขอขอบพระคุณท่านผู้ช่วย
ศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทเวตา และท่านอาจารย์ ดร.ทิพวรรณ กำศิริมงคล ผู้ประเมินความเที่ยงตรง
IOC ของเครื่องมือวิจัยที่ให้คำแนะนำในการจัดทำเครื่องมือวิจัย และบุคคลากรทุกท่านที่เกี่ยวข้องและ
อำนวยความสะดวกในการดำเนินงานวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ให้ราบรื่นและประสบความสำเร็จ

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดา มารดา มิตรสหายที่ให้การสนับสนุน อยู่เคียงข้าง เป็นผู้
กำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มาโดยตลอด ซึ่งนับว่าเป็นความยินดีอย่างยิ่งที่ได้จัดทำวิทยานิพนธ์
ฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี



อมรรัตน์ เธอสรระน้อย

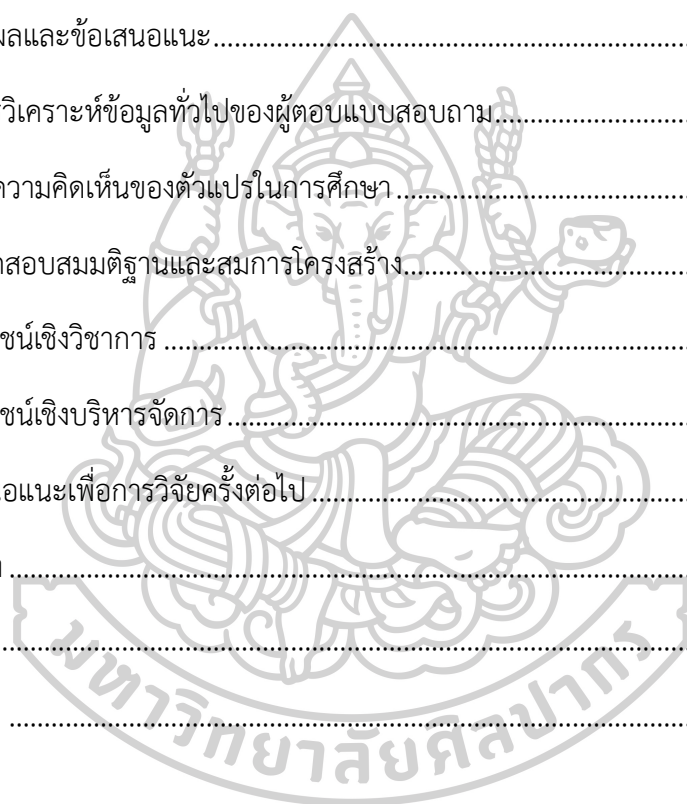
สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
บทที่ 1	1
บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย.....	5
1.3 ขอบเขตงานวิจัย.....	5
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการศึกษา.....	6
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	7
บทที่ 2	8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์.....	8
2.1.1 ความหมายของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์.....	8
2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์.....	10
2.1.3 ความก้าวหน้าของความสามารถเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์	12
2.1.4 ผลกระทบของปัญญาประดิษฐ์ต่อการทำงานของพนักงาน.....	14
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความไม่มั่นคงในงาน (Job Insecurity)	16
2.2.1 ความหมายของความไม่มั่นคงในงาน	16
2.2.2 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่มั่นคงในงาน	17

2.2.3 ผลลัพธ์ของความไม่มั่นคงในงาน.....	18
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันในงาน (Job Engagement)	19
2.3.1 ความหมายของความผูกพันในงาน.....	19
2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันในงาน	20
2.3.3 ความสำคัญของความผูกพันในงานของพนักงาน.....	23
2.3.4 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันในงาน	25
2.3.5 ผลลัพธ์ของความผูกพันในงาน.....	26
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน (Job Performance).....	27
2.4.1 ความหมายของผลการปฏิบัติงาน	27
2.4.2 แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน	29
2.4.3 ความสำคัญของผลการปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กร	30
2.4.4 ปัจจัยของผลการปฏิบัติงาน.....	31
2.5 การพัฒนาสมมติฐาน.....	34
2.5.1. ความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) กับ ผลการ ปฏิบัติงาน (Job Performance)	34
2.5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) กับ ความไม่ มั่นคงในงาน (Job Insecurity).....	35
2.5.3. ความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) กับ ความ ผูกพันในงาน (Job Engagement).....	36
2.5.4. ความสัมพันธ์ระหว่างความไม่มั่นคงในงาน (Job Insecurity) กับ ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance).....	37
2.5.5. ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในงาน (Job Engagement) กับ ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance).....	38
2.6 กรอบแนวคิด	40

บทที่ 3	41
วิธีการดำเนินงานวิจัย	41
3.1 ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	41
3.1.1 ประชากร.....	41
3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง	41
3.1.3 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	42
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	42
3.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	43
3.3.1 การหาค่าความเที่ยงตรง (Content validity).....	43
3.3.2 การหาความเชื่อมั่นของเนื้อหา (Reliability)	44
3.3.3 การวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA).....	45
3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย.....	57
3.5 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	57
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	58
3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	58
3.6.2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม	58
3.6.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร	59
3.6.4 การวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัยด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SME)	60
บทที่ 4	62
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	62
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics).....	64
4.1.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	64

4.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของแต่ละตัวแปรที่ศึกษา.....	65
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Model : SEM)	
.....	71
4.2.1 การวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้าง	72
4.2.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	73
บทที่ 5	75
สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	75
5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	75
5.2 ระดับความคิดเห็นของตัวแปรในการศึกษา	76
5.3 การทดสอบสมมติฐานและสมการโครงสร้าง.....	76
5.4 ประโยชน์เชิงวิชาการ	79
5.5 ประโยชน์เชิงบริหารจัดการ	80
5.6 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	80
รายการอ้างอิง	81
ภาคผนวก.....	85
ประวัติผู้เขียน	94



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในด้านเทคโนโลยีซึ่งมีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้องค์กรต่างๆ ต้องปรับตัวในทุกมิติ เพื่อให้สามารถบริหารจัดการทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ หน่วยงานในภาคบริการ โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรม ต่างเผชิญกับปัจจัยหลากหลายที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน เทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทสำคัญในองค์กร คือ เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ซึ่งมีศักยภาพในการประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูล แก้ปัญหา และตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ AI จึงกลายเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานภายในองค์กร โดยอาศัยระบบอัตโนมัติผ่านเครื่องจักรหรือคอมพิวเตอร์ ความสามารถในการปรับตัวและพัฒนาอย่างไม่หยุดนิ่งของ AI ทำให้องค์กรต้องพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและการพลิกผันของสภาพแวดล้อมอยู่ตลอดเวลา (ฉัตรพงศ์ ชูแสงนิล, 2562) ด้วยผลการปฏิบัติงาน สามารถทำให้องค์กรรับรู้ถึงความพึงพอใจในงานของพนักงาน ความต้องการโดยส่วนรวมของบุคคลเนื่องจากผลที่มีต่อแรงจูงใจและการปฏิบัติงานอาจมิได้เกิดขึ้นกับบุคคลทุกคน เนื่องจากแต่ละคนจะมีความต้องการเติบโตในงานแตกต่างกัน ดังนั้นบุคคลที่มีความต้องการเติบโตสูงก็จะมีแรงจูงใจในการทำงานเพิ่มสูงขึ้น ฉะนั้นแล้วปัจจัยในการทำงานของบุคคลจึงส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสร้างผลงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้อีกด้วย แต่เมื่อใดที่ยังขาดแรงกระตุ้นภายในตัวบุคคลแล้วอาจจะส่งผลเสียต่อองค์กรได้ทุกเมื่อ

ทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้องค์กรเกิดความก้าวหน้า คือทรัพยากรมนุษย์ที่องค์กรมีกระบวนการสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่ดียอมส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร ในทางกลับกันในองค์กรที่มีกระบวนการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในอัตราที่ต่ำผลกระทบที่เกิดขึ้น ขาดกำลังใจในการทำงานของบุคลากร การขาดความกระตือรือร้นและการใส่ใจในเนื้อหาของงานถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อพัฒนาระบบการทำงานภายในองค์กร ซึ่งนำมาสู่ปัญหาอัตราการลาออกของพนักงานที่สูงขึ้น รวมถึงการขาดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน การเพิ่มผลการปฏิบัติงานจำเป็นต้องพิจารณาปัจจัยหลายประการ อันได้แก่ ความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่ส่งผลให้เกิดการยอมรับ ลักษณะของงานที่เอื้อต่อการสร้างความรับผิดชอบ การ

สนับสนุนความก้าวหน้าในการทำงาน ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร นโยบายและการบริหารจัดการของบริษัทที่มีประสิทธิภาพ ค่าตอบแทนหรือเงินเดือนที่เหมาะสม และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ทั้งหมดนี้เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยสร้างแรงจูงใจสูงสุดให้กับบุคลากร ซึ่งมีผลต่อการส่งเสริมระดับการปฏิบัติงานของพนักงาน (พนัส หันนาคินทร์, 2542) ซึ่งการที่บุคคลมีผลการปฏิบัติงานที่ดีและมีเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เข้ามาจะยิ่งส่งผลทำให้งานมีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น

เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) มีบทบาทสำคัญภายในองค์กร โดยสามารถประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูล แก้ปัญหา ตัดสินใจอย่างรวดเร็วและแม่นยำ ซึ่งความสามารถของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เป็นศาสตร์ที่ช่วยสนับสนุนระบบงานที่อาศัยการทำงานของเครื่องจักรหรือคอมพิวเตอร์ เมื่อใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพในการทำงานต่างๆ จะเกิดความผิดพลาดน้อยลง ประหยัดเวลามากขึ้น และในอนาคตอาจจะมีการพัฒนาจนทำให้สามารถทำงานบางอย่างแทนมนุษย์ได้ เพราะการประมวลผลของปัญญาประดิษฐ์เร็วกว่าสมองของมนุษย์จึงเกิดผลกระทบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ความสามารถของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์สามารถแก้ไขปัญหาด้านแรงงาน และส่งเสริมความได้เปรียบเพื่อการแข่งขัน ได้สร้างมุมมองให้กับผู้บริหารมองเห็นโอกาสทางธุรกิจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้ (วัชรพล ยวงวิชัย, 2565) ช่วยความสามารถได้เปรียบในเชิงการแข่งขันและลดต้นทุนต่อการใช้ทรัพยากร เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์จึงไม่ใช่เรื่องไกลตัวอีกต่อไป ในทางกลับกันเทคโนโลยีเหล่านี้เข้ามาเกี่ยวข้องกับการใช้ชีวิตประจำวันของเรามากขึ้น ยิ่งมีการเปลี่ยนแปลง พัฒนาจนก้าวหน้าได้อย่างรวดเร็วและการพลิกผันปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา และมีผลกระทบอย่างมากต่อการจ้างงานด้วย

ประสิทธิภาพของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ เป็นระบบประมวลผลของคอมพิวเตอร์ หุ่นยนต์ เครื่องจักร หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ที่มีการวิเคราะห์เชิงลึกคล้ายความฉลาดของมนุษย์และสามารถก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นการกระทำได้กระบวนการเรียนรู้ของปัญญาประดิษฐ์นี้ ไม่ต่างจากการเรียนรู้ของมนุษย์ เป็นกระบวนการจดจำ ทำความเข้าใจ การตัดสินใจ และแก้ไขปัญหา โดยอาศัยข้อมูลจำนวนมากที่มีลักษณะซ้ำๆ เหมือนกันทั้งนี้ การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่ถูกต้องเหมาะสมและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์และเลือกสรรให้สอดคล้องกับจุดประสงค์ของการใช้งาน คำนึงถึงข้อมูลที่ใช้เป็นฐานในการคาดการณ์ และมีการบำรุงรักษาเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ โดยการติดตามและตรวจสอบกลไกการทำงานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ รวมถึง

จำเป็นต้องมีข้อมูลใหม่ๆ ที่รวบรวมเข้าสู่ฐานข้อมูลขนาดใหญ่สำหรับการวิเคราะห์และประมวลผลอย่างต่อเนื่อง

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ได้สร้างผลกระทบต่อพนักงานที่ต้องพึ่งพาเทคโนโลยีในการทำงาน โดยเฉพาะในสายงานบริการที่มีความเสี่ยงสูงต่อการถูกแทนที่ เนื่องจากองค์กรและหน่วยงานหลายแห่งเริ่มนำเทคโนโลยีเหล่านี้มาใช้ในการปฏิบัติงาน จุดมุ่งหมายหลักคือเพื่อลดต้นทุนและเพิ่มมูลค่าของงาน ด้วยความสามารถของปัญญาประดิษฐ์ในการประมวลผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ช่วยยกระดับประสิทธิภาพการทำงาน และสามารถดำเนินการกิจที่เป็นงานประจำได้ดีกว่ามนุษย์ ในยุคที่ประเทศขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีและการสื่อสารส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ในหลายมิติ ทั้งกระบวนการผลิต การค้า การบริการ การศึกษา และการสาธารณสุข (แก้วใจ ดวงมณี และ ชนิตา ยาระณะ, 2563) ซึ่งทำให้พนักงานเกิดความไม่มั่นคงในงาน เกิดความกังวลในการเข้ามาแทนที่จากความสามารถของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์

การเข้ามาแทรกแซงของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ทำให้การทำงานของพนักงานสายบริการอย่าง เช่น พนักงานโรงแรม การถูกแทนที่บางส่วน ส่งผลให้พนักงานมีความเสี่ยงที่จะตกงานมากขึ้น และรู้สึกไม่มั่นคงในงาน โดยจะแสดงออกมาทางพฤติกรรมทำให้พนักงานไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานที่เพียงพอโดยผลการปฏิบัติงานจะลดลงเหลือเพียง 1 ใน 3 (อาลิสสา วัฒนะจิตพงศ์, 2566) ดังนั้น หากพนักงานคนใดที่รู้สึกว่าไม่แน่นอนหรือมีโอกาสเสี่ยงต่อการตกงาน จะเกิดความรู้สึกกังวลต่อการสูญเสียงาน เกิดความไม่มั่นคงในงานซึ่งจะทำให้ส่งผลเชิงลบต่อองค์กร โดยการเข้ามาแทนที่ของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่ทันสมัย เป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้สามารถวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ประมวลผลออกมาเป็นข้อมูลเชิงลึก เพื่อเพิ่มผลการปฏิบัติงานนั้นตามมาด้วยความจำเป็นที่พนักงานต้องเรียนรู้และใช้งานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ การปรับเปลี่ยนองค์กรของตัวเองให้ทันสถานการณ์เครื่องมือที่ช่วยให้แต่ละธุรกิจเข้าถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ทำให้ในหลายๆ ธุรกิจหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อให้มีรูปแบบที่ทันสมัยสามารถตอบสนองความต้องการและอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานได้ เมื่อเข้ามามีบทบาทต่อมนุษย์มากยิ่งขึ้น ความน่าวิตกถึงผลกระทบที่จะตามก็ยังมีมากขึ้นเท่านั้น ผู้เชี่ยวชาญทั่วโลกได้ให้ความสนใจกับผลกระทบที่จะเกิดขึ้น ผลวิจัยที่ได้รับระบุว่าในปี 2060 เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์จะสามารถปฏิบัติงานได้ดีกว่ามนุษย์ ซึ่งผลลัพธ์นี้มาจากผู้เชี่ยวชาญ 352 คน (เศรษฐพงศ์ มะลิสวรรณ, 2561)

จากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง องค์กรจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพ การเสริมสร้างความเข้มแข็งภายในองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการบริหารจัดการภายในเพื่อช่วยให้องค์กรสามารถแข่งขันได้ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ทั้งนี้ยังเป็นปัจจัยสำคัญในการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรได้ในระยะยาว (Kark & Shamir, 2002) ความผูกพันในงานของบุคคล ซึ่งเป็นการตอบสนองความสามารถในการทำงานของตนเอง ที่จะทำให้เห็นคุณค่าและความสำคัญต่องาน (Galve-González et al., 2024) ซึ่งอาจจะกล่าวได้ว่า การมีความผูกพันในงานสามารถอธิบายได้ว่าเป็นการมองว่างานนั้นเป็นส่วนสำคัญในชีวิต ซึ่งช่วยกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างใส่ใจ ทุ่มเท และมุ่งมั่น พร้อมทั้งเห็นคุณค่าในงานและปฏิบัติหน้าที่อย่างจริงจัง ปัจจัยที่ส่งเสริมความผูกพันในงานรวมถึงการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา การได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงาน การมีโอกาสใช้ทักษะที่หลากหลาย ตลอดจนการมีอิสระในการทำงาน เมื่อพนักงานมีความผูกพันในงาน สิ่งนี้จะนำไปสู่ผลลัพธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน ทั้งยังช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีคุณภาพและสอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน (Leiter, 2010)

ปัจจุบันไม่อาจปฏิเสธได้ว่าพฤติกรรมของผู้คนส่วนใหญ่มุ่งเน้นไปที่การทำธุรกรรมผ่านอินเทอร์เน็ตหรือช่องทางออนไลน์ เนื่องจากมีความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ทุกที่ที่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต ส่งผลให้เทคโนโลยีที่ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลง (Disruptive Technology) เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจโรงแรม ด้วยความเป็นนวัตกรรมที่นำไปสู่การปรับเปลี่ยนอย่างฉับพลัน ช่วยให้ผู้คนเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการได้ง่ายกว่าเดิม และยังช่วยสร้างความเติบโตอย่างยั่งยืนให้กับองค์กรธุรกิจผ่านการใช้นวัตกรรมและความแตกต่างที่สามารถพลิกเกมการแข่งขันในตลาดสำหรับมุมมองของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมโรงแรม การนำเทคโนโลยีหรือการสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อเพิ่มคุณค่าให้บริการจำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ (Speece, 2009)

บทบาทหน้าที่ของพนักงานโรงแรมมีความหลากหลายตามแผนกงาน โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับการให้บริการและการอำนวยความสะดวกแก่แขก ตั้งแต่การต้อนรับ เช็คอิน/เช็คเอาท์ การจัดการการจอง การเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม การดูแลห้องพัก และการประสานงานในด้านต่างๆ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้เข้าพัก ประกอบด้วย แผนกต้อนรับ (Front Office) แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) และ แผนกอื่นๆ แผนกพนักงานธุรการ แผนกฝ่ายวิศวกรรม และ แผนกการตลาด

จากการทบทวนวรรณกรรมและความสำคัญที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาอิทธิพลของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมเนื่องด้วยบทบาทหน้าที่ของพนักงานโรงแรมมีความหลากหลายตามแผนงาน โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับการให้บริการและการอำนวยความสะดวกแก่แขก ตั้งแต่การต้อนรับ เช็คอิน/เช็คเอาท์ การจัดการการจอง การเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม การดูแลห้องพัก และการประสานงานในด้านต่างๆ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้เข้าพัก โดยมีบทบาทตัวแปรกลาง คือ ความไม่มั่นคงในงาน และความผูกพันในงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานโรงแรม ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาอิทธิพลของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยคาดหวังผลที่ได้รับจากการศึกษานี้สามารถนำไปต่อยอดให้เป็นแนวทางสำหรับการวางแผนพัฒนาองค์กรพร้อมไปกับการพัฒนาเทคโนโลยี และการวางแผนการบริหารบุคคลในองค์กรเพื่อช่วยสร้างความมั่นคงในงานและความผูกพันในงาน ให้บุคคลในองค์กรสามารถทำงานร่วมกับองค์กรได้ยาวนานยิ่งขึ้นและสามารถอยู่ร่วมกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ต่อไปในอนาคตได้

1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ความผูกพันในงาน ความไม่มั่นคงในงาน และผลการปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันในงาน ความไม่มั่นคงในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันในงานและความไม่มั่นคงในงาน ที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

1.3 ขอบเขตงานวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตที่สำคัญไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา วิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยในงานวิจัยมุ่งศึกษาความสามารถของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ AI ที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานโดยมีความไม่มั่นคงในงานและความผูกพันในงานเป็นตัวแปรส่งผ่านของพนักงานโรงแรม ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน

3. ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรต้น คือ เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) ตัวแปรกลาง คือ ความไม่มั่นคงในงาน (Job Insecurity) และ ความผูกพันในงาน (Job Engagement) ตัวแปรตาม คือ ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance)
4. ขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในประเทศไทย
5. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษาครั้งนี้ คือ ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2566 – พฤศจิกายน พ.ศ.2568 ระยะเวลาการดำเนินการวิจัยทั้งสิ้น 2 ปี

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

การศึกษาเรื่อง อิทธิพลของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ของพนักงาน โรมแรมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อให้เกิดประโยชน์ทางวิชาการและการเรียนรู้ เพิ่มเติมแนวคิดให้กับผู้ที่ต้องการศึกษาเกี่ยวกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ความไม่มั่นคงในงาน ความผูกพันในงาน และผลการปฏิบัติงาน และประโยชน์ทางการบริหารจัดการ ในด้านบริหารองค์กรและเป็นข้อมูลให้กับทางด้านฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ดังนี้

1.4.1 ประโยชน์ทางวิชาการ

การศึกษาในครั้งนี้จะเกิดประโยชน์ทางวิชาการ 2 ประการคือ

1. การศึกษาครั้งนี้ช่วยขยายและเพิ่มเติมแนวคิดเกี่ยวกับตัวแปรเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ความไม่มั่นคงในงาน ความผูกพันในงาน และผลการปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์กับผู้ที่ต้องการศึกษาต่อไป
2. การศึกษาครั้งนี้สามารถช่วยให้ผู้ที่ต้องการศึกษาตัวแปรส่งผ่าน ความไม่มั่นคงในและความผูกพันในงาน นำไปอธิบายหรือทดสอบการศึกษาในมิติอื่นๆ ในอนาคต

1.4.2 ประโยชน์ทางการบริหารจัดการ

การศึกษาในครั้งนี้จะเกิดประโยชน์ทางการบริหารจัดการ 2 ประการ

1. เพื่อให้ผู้บริหารองค์กรสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารกลยุทธ์และกำหนดนโยบายขององค์กร และการจัดการทางด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีผลการปฏิบัติงาน
2. เพื่อให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในการนำข้อมูลมาพัฒนาและสร้างความมั่นคงในงาน และเสริมสร้างผูกพันในงาน เพื่อรักษาพนักงานที่อยู่ในองค์กรในได้ยาวนาน

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) หมายถึง ความสามารถของระบบเทคโนโลยี ปัญญาประดิษฐ์ ที่สามารถเป็นตัวแทนในการบรรลุเป้าหมายในทำงานที่ซับซ้อน ช่วยสร้างผลลัพธ์ เช่น วิเคราะห์ข้อมูล คาดการณ์ คำแนะนำ หรือตัดสินใจ ตามวัตถุประสงค์ที่มนุษย์กำหนด
2. ความไม่มั่นคงในงาน (Job Insecurity) หมายถึง ความรู้สึกกังวลที่เสี่ยงจะสูญเสียงาน เนื่องจากการถูกแทนที่ ทำให้เกิดความไม่แน่นอน ความรู้สึกไม่ปลอดภัยในชีวิตการทำงาน นำไปสู่ความพึงพอใจที่ลดลงของพนักงาน ทำให้รู้สึกเหนื่อยหน่ายง่ายมากขึ้น ความมุ่งมั่นในการทำงานให้กับองค์กรลดลง จะทำให้อุบัติภาวะการลาออกจากงานมากขึ้น
3. ความผูกพันในงาน (Job Engagement) หมายถึง ความผูกพันที่พนักงานมีต่องานและองค์กร เป็นสถานะที่พนักงานรู้สึกมีพลัง และแรงจูงใจที่จะทำงานด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจ ทุ่มเทหรือรื้อร้น เพื่อเป็นส่วนหนึ่งให้องค์กรบรรลุเป้าที่ตั้งไว้
4. ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) หมายถึง ความสามารถที่ส่งผลต่อการทำงานเกิดจากการกระทำของแต่ละบุคคลที่มีศักยภาพและความพร้อม โดยแสดงออกผ่านความตั้งใจ และความพยายามในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ มีระเบียบวินัย และยึดมั่นในหลักเกณฑ์งานที่ดำเนินการจึงสำเร็จได้ตามเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง พร้อมทั้งยังคงคุณภาพและมาตรฐานระดับสูง



บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรมแรม ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ ทำการศึกษารวบรวม แนวคิด วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อมูลมาใช้เพื่อเป็น แนวทางการศึกษาวิจัย ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดย ผู้วิจัยกำหนดประเด็นเกี่ยวกับแนวคิดที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence)
2. แนวคิดเกี่ยวกับความไม่มั่นคงในงาน (Job Insecurity)
3. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันในงาน (Job Engagement)
4. แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน (Job Performance)
5. การพัฒนาสมมติฐาน
6. กรอบแนวคิด

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์

2.1.1 ความหมายของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์

รุจิภา สีนสมบูรณ์ทอง (2560) ให้ความหมายว่า เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ถือเป็นแขนงหนึ่งของวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์ที่มุ่งเน้นการพัฒนาวิธีการให้คอมพิวเตอร์สามารถทำงานและแสดง ความสามารถคล้ายมนุษย์ รวมถึงการเลียนแบบพฤติกรรมของมนุษย์ โดยเฉพาะความสามารถในการ คิดวิเคราะห์หรือมีปัญหาในตัวเอง ซึ่งความฉลาดนี้เกิดจากการที่มนุษย์เป็นผู้พัฒนาและสร้างสรรค์ ขึ้นมา จึงถูกเรียกว่า "ปัญญาประดิษฐ์"

McCarthy (2022) ให้ความหมายว่า เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ คือความสามารถของ เครื่องจักรในการแสดงออกถึงสติปัญญาเหมือนมนุษย์ เช่น ความสามารถในการแก้ไขปัญหาโดยไม่ต้องอาศัยซอฟต์แวร์ที่ถูกเขียนขึ้นโดยละเอียด แต่เรียนรู้จาก การแก้ไขปัญหาจากการหารูปแบบ ภายใต้อข้อมูลจำนวนมาก

ฉัตรพงศ์ ชูแสงนิล (2562) ให้นิยาม ปัญญาประดิษฐ์ว่าเป็นการพัฒนาระบบ คอมพิวเตอร์ให้ ประพฤติตนเหมือนคน โดยเฉพาะความสามารถทางประสาทสัมผัสที่เลียนแบบการเรียนรู้ของมนุษย์ และการตัดสินใจ เป้าหมายหนึ่งของปัญญาประดิษฐ์คือการสร้างโปรแกรมที่สามารถเข้าใจภาษา

มนุษย์ได้ ไม่เพียงแต่คุณจะสามารถเข้าใจได้ วิธีการสื่อสารภาษาธรรมชาติซึ่งดูเหมือนจะเป็นสิ่งหนึ่งที่แสดงถึงความฉลาดของมนุษย์แต่ยังสร้างความสำเร็จในการเพิ่มความสามารถ และเพิ่มประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์

Benda et al (2022) ให้ความหมายว่า เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ มีความซับซ้อนและมีความสามารถในการใช้งาน รูปร่างและรูปแบบที่หลากหลายแบบฟอร์ม เช่น ระบบสนับสนุนการตัดสินใจที่ใช้ AI เทียบกับระบบที่ใช้ AI วิทยาการหุ่นยนต์ และความเชี่ยวชาญของผู้ใช้ในระดับต่างๆ ที่จำเป็น เช่น คนธรรมดา กับ ผู้เชี่ยวชาญ

เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ (2561) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์คือการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้เรียนรู้และเข้าใจความสามารถของมนุษย์และมีความสามารถคล้ายกับมนุษย์โดยใช้ซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ เพื่อสามารถทำงานแทนมนุษย์ได้หรือส่งเสริมกิจกรรมต่างๆ ของมนุษย์ให้ดียิ่งขึ้น

Deloitte (2014) ให้ความหมายว่า เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เป็นการรวมตัวของเครื่องมือทางสถิติและอัลกอริทึมที่ทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างซอฟต์แวร์อัจฉริยะที่ช่วยให้คอมพิวเตอร์สามารถจำลองพฤติกรรมของมนุษย์ได้ เช่น การเรียนรู้ การใช้เหตุผล การจำแนกประเภทสิ่งต่างๆ และอื่นๆ นับว่าเป็นนวัตกรรมที่พัฒนาให้เครื่องจักรและคอมพิวเตอร์มีศักยภาพคล้ายมนุษย์ผ่านการใช้ Algorithm และชุดเครื่องมือทางสถิติ ซอฟต์แวร์ดังกล่าวสามารถทำงานในด้านที่ซับซ้อน เช่น การจำจัด แยกแยะข้อมูล การให้เหตุผล ตัดสินใจ คาดการณ์ รวมถึงการสื่อสารกับมนุษย์ และในบางกรณีอาจสามารถพัฒนาความสามารถในการเรียนรู้ได้ด้วยตัวเองอีกด้วย

อมรรักษ์ สอนชุมพล (2563) ให้ความหมายว่า เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้องค์กรธุรกิจสามารถพัฒนาสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม ทั้งในด้านนโยบายและกระบวนการดำเนินงาน โดยช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน รวมถึงลดปัญหาและข้อจำกัดต่างๆ ที่เกิดจากการทำงานของมนุษย์ อย่างไรก็ตาม ยังมีบางอาชีพที่ต้องอาศัยทักษะด้านสังคม ความคิดสร้างสรรค์ และความสามารถทางอารมณ์ ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่มนุษย์ยังคงมีความได้เปรียบเหนือปัญญาประดิษฐ์ เนื่องจากการทำงานเหล่านี้ต้องพึ่งพาสามัญสำนึก สัญชาตญาณ และความเข้าใจในความรู้สึกของมนุษย์ด้วยกันเอง ทั้งนี้ การใช้ปัญญาประดิษฐ์อย่างเหมาะสมควรควบคู่ไปกับการวางแผนเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการจัดการผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นอย่างรอบคอบ

Rouse (2017) ให้ความหมายว่า เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เป็นการสร้างเครื่องจักรกลที่เป็นระบบคอมพิวเตอร์ ให้สามารถเลียนแบบพฤติกรรมและกระบวนการ ทางปัญญาของมนุษย์เพื่อให้สามารถเรียนรู้ ใช้เหตุผลและกฎเกณฑ์เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่ชัดเจน ได้อย่างแม่นยำ และตัดสินใจได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว

จากการให้ความหมายข้างต้นนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ คือประสิทธิภาพของเทคโนโลยี ในการสร้างความสามารถให้แก่เครื่องจักรและคอมพิวเตอร์ด้วย Algorithm และกลุ่มเครื่องมือทางสถิติ ที่สามารถเลียนแบบความสามารถของมนุษย์ที่ซับซ้อนได้ เช่น จัดจำแยกแยะ รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล คาดการณ์ สื่อสารกับมนุษย์ เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในอนาคต

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์

องค์กร AI for K-12 ได้นำเสนอแนวคิดของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในระดับขั้นพื้นฐานที่เรียกว่า แนวคิดสำคัญ 5 ประการ สำหรับปัญญาประดิษฐ์ (Five Big Ideas in AI) ในงานประชุมวิชาการของสมาคมครุศึกษาด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ ที่ประเทศสหรัฐอเมริกา ในปี พ.ศ. 2562 ดังนี้ (Li et al., 2024)

1. การรับรู้ (Perception) ปัญญาประดิษฐ์จะรับรู้ด้วยการมองเห็นและการได้ยินผ่านอุปกรณ์ที่ทำหน้าที่เป็นเซนเซอร์ เช่น กล้อง ไมโครโฟน หรืออุปกรณ์นำเข้าข้อมูลอื่น ๆ โดยนำเข้าไปเพื่อประมวลผล และเข้าใจสิ่งที่รับรู้ได้ด้วย

2. การแทนความรู้และการให้เหตุผล (Representation and Reasoning) ปัญญาประดิษฐ์สามารถเก็บองค์ความรู้ในรูปแบบของตัวแทนความรู้ (Knowledge Representation) เช่น กฎการตัดสินใจที่สร้างมาจากองค์ความรู้ของผู้เชี่ยวชาญ และใช้ตัวแทนความรู้นี้ในการให้เหตุผลโดยการอนุมาน (Inference) เป็นกระบวนการหาข้อสรุปจากองค์ความรู้ที่มีอยู่

3. การเรียนรู้ (Learning) ปัญญาประดิษฐ์ที่ใช้อัลกอริทึมการเรียนรู้ของเครื่อง (Machine learning) จะเรียนรู้จากข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) โดยสร้างโมเดล (Model) จากข้อมูลฝึกสอน (Training data) ที่มนุษย์นำเข้า หรือเป็นข้อมูลจากเครื่องจักรที่สร้างข้อมูลฝึกสอนเองได้ เช่น การพัฒนาตัวแบบปัญญาประดิษฐ์เพื่อใช้จำแนกเพศจากรูปภาพใบหน้าคน โดยอาศัยข้อมูลฝึกสอนที่เป็นรูปใบหน้าคนเพศชาย-หญิง จำนวนมาก

4. การปฏิสัมพันธ์อย่างเป็นธรรมชาติ (Natural Interaction) ปัญญาประดิษฐ์จะต้องเข้าใจ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับมนุษย์ก่อน เช่น การพูดคุยกันระหว่างมนุษย์ จึงจะทำให้ปัญญาประดิษฐ์ สามารถเลียนแบบมนุษย์ได้อย่างเป็นธรรมชาติ

5. ผลกระทบทางสังคม (Social Impact) การใช้งานปัญญาประดิษฐ์ต้องคำนึงถึงจริยธรรม (ethics) และความปลอดภัย (Security) และความเป็นส่วนตัว (Privacy) เนื่องจากปัญญาประดิษฐ์ สามารถตัดสินใจหรือกระทำสิ่งอาจส่งผลกระทบต่อมนุษย์ได้

Gupta, Sharma and Johri (2020) ให้แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ คือ เป็นการรองรับการพัฒนางานนิติวิทยาศาสตร์ แม้ว่าจะมีความแตกต่างกันมากมาย มีกระบวนการทาง เทคนิคขั้นพื้นฐาน ประกอบไปด้วย 2 กระบวนการที่ใช้เป็นแนวทางเดียวกัน

1. การรู้จำรูปแบบ (Pattern Recognition) เป็นกระบวนการวิเคราะห์และชุดข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อวางตำแหน่งและเรียนรู้รูปแบบของชุดข้อมูลนั้น ระบบการรู้จำในนิติวิทยาศาสตร์อาจเป็น ตัวอย่างได้ ที่ได้จากการตรวจจับใบหน้า อารมณ์และการแสดงออกทางสีหน้า (Facial expressions) จากนั้นข้อมูลจะถูกป้อนเข้าสู่การคำนวณทางคณิตศาสตร์โดยระบบปัญญาประดิษฐ์ ซึ่งสามารถ วิเคราะห์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis) ระบบปัญญาประดิษฐ์จะช่วยทำให้ข้อมูลลดความ ซับซ้อนได้ ง่ายต่อการดำเนินการ ความสำเร็จของกระบวนการวิเคราะห์วัดได้จากว่าระบบ ปัญญาประดิษฐ์สามารถวิเคราะห์ข้อมูลจากขั้นตอนที่ซับซ้อนได้ดีเพียงใด

ปัญญาประดิษฐ์สามารถเป็นเครื่องมือช่วยในการสนับสนุนและส่งเสริมให้การดำเนินงานเข้ามาใช้ใน ธุรกิจมีปัจจัยสำคัญคือการนำข้อมูลทั้งภายในและภายนอกองค์กรมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์มาก ยิ่งขึ้น ซึ่งเราอาจมองการนำ AI ไปใช้ในงานต่างๆ ได้ 4 ด้านดังนี้ (รศ.ดร.ธนชาติ นุ่มนนท์, 2022)

1. การนำ AI มาใช้เพื่อให้เราสามารถใช้อย่างมีประสิทธิภาพได้ดียิ่งขึ้นและเข้าใจแนวโน้มต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นได้ เพราะทุกวันนี้เราอยู่ในโลกของ Big Data มีข้อมูลที่ถูกสร้างขึ้นมาใหม่ๆ อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา แต่ ทุกวันนี้ข้อมูลเหล่านี้มีเพียงเล็กน้อยที่นำมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อธุรกิจ โดยเฉพาะการใช้ในการ ตัดสินใจต่างๆ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องวางแผนที่จะเริ่มนำเอไอมาวิเคราะห์ข้อมูลแบบอัตโนมัติ AI สามารถนำข้อมูลมาหารูปแบบ (pattern) ที่เกิดขึ้นประจำ

2. การวิเคราะห์บริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า (Personalization service) ซึ่ง AI ทำได้ดี เป็นการต่อยอดจากการนำมา AI มาใช้กับการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ เพราะถ้าเรามีข้อมูลลูกค้ามากขึ้นก็จะเข้าใจความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้าได้ดีขึ้น สามารถนำเสนอขายสินค้าและบริการต่างๆ ก็จะทำให้ AI สามารถสร้างบริการต่างๆ ที่ตรงกับลูกค้าได้ละเอียดและมีความหลากหลายมากขึ้น

3. การนำ AI ไปพัฒนาให้ผลิตภัณฑ์ให้มีความฉลาดขึ้น ทุกวันนี้เรามีอุปกรณ์อย่าง สมาร์ทโฟน สมาร์ททีวี นาฬิกาอัจฉริยะ หรือรถที่มีระบบอัตโนมัติในบางด้าน ซึ่งก็คาดการณ์ได้ว่าต่อไป อุปกรณ์แทบทุกอย่างก็จะมี AI ไปฝังอยู่ ทำให้อุปกรณ์ต่างๆ เช่น ตู้เย็น หม้อหุงข้าว แปรงสีฟัน เป็นต้น

4. การนำ AI ไปประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงานต่างๆ ให้เป็นแบบอัตโนมัติ เช่น การป้อนข้อมูลเข้าระบบที่ต้องทำซ้ำหลายครั้งก็อาจนำระบบ RPA (Robotic Process Automation) เข้ามาใช้ การทำงานในโรงงานหรือโกดังสินค้าก็อาจนำหุ่นยนต์หรือเครื่องจักรมาทำงานแบบอัตโนมัติ หรือแม้แต่การส่งสินค้าที่เริ่มมีการนำหุ่นยนต์หรือโดรนเข้ามาใช้งาน รวมไปถึงการใช้แชทบอทเพื่อตอบคำถามต่างๆ ของลูกค้าแทนพนักงานรับโทรศัพท์ เป็นต้น

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยพบว่า ความสามารถของระบบเทคโนโลยี ปัญญาประดิษฐ์ ที่สามารถเป็นตัวแทนในการบรรลุเป้าหมายในสภาพแวดล้อมการทำงานที่ซับซ้อน ช่วยสร้างผลลัพธ์ เช่น วิเคราะห์ข้อมูล คาดการณ์ คำแนะนำ หรือตัดสินใจ ตามวัตถุประสงค์ที่มนุษย์กำหนด ทำให้สามารถช่วยอำนวยความสะดวกในงานทำงานที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์สามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้รวดเร็วและแม่นยำ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการลดปัญหาหรือข้อจำกัดในการทำงานของมนุษย์

2.1.3 ความก้าวหน้าของความสามารถเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์

ความสามารถของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในปัจจุบันนี้ได้ถูกพัฒนาขึ้นมาก จนทำให้หลายๆ ธุรกิจตัดสินใจลงทุนเพื่อนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในงานบางส่วน งานศึกษาวิจัยนี้จึงนำ การแบ่งตามสาขาของปัญญาประดิษฐ์มากล่าวถึง ดังนี้ ("Instructions for using software for the tutorials—how to download from web pages—for the 2nd edition," 2023)

1. ปัญญาประดิษฐ์ด้าน Machine Learning คือการใช้ Algorithm มาทำให้คอมพิวเตอร์เรียนรู้เองในงานเฉพาะ จากการป้อนข้อมูลจำนวนมากพบว่า ธุรกิจธนาคาร ธุรกิจโทรคมนาคม ธุรกิจ

ค้าปลีก และทางการแพทย์ มีการนำ Machine Learning มาใช้เป็นประจำโดยเฉพาะในด้านการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytic) เช่น วิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า การแนะนำสินค้าให้กับลูกค้า ตรวจสอบการฉ้อโกงทางการเงิน การทำ Robo-Advisor เพื่อแนะนำการลงทุนในสถาบันการเงินและข้อมูลทางการแพทย์ เป็นต้น

2. ปัญญาประดิษฐ์ด้าน Natural Language Processing (NLP) เป็นกระบวนการประมวลผลทางภาษาที่ทำให้คอมพิวเตอร์สามารถเข้าใจภาษาเหมือนมนุษย์ ปัจจุบันความสามารถทางด้านภาษาของคอมพิวเตอร์ดีขึ้นเรื่อย ๆ จนสามารถแปลจากภาษาต่าง ๆ มาเป็นภาษาไทยได้ถูกต้องมากขึ้น มีการนำไปใช้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น ทางการตลาดก็ใช้เทคโนโลยีนี้ในการประมวลผลวิเคราะห์ความคิดเห็นบนสื่อออนไลน์ เช่น ข้อความใน Facebook นอกจากนี้ก็เริ่มมีการใช้ Chatbot ระบบตอบกลับการสนทนาในหน่วยงานต่าง ๆ มากขึ้นในการตอบ คำถามลูกค้า

3. ปัญญาประดิษฐ์ด้าน Machine Vision เป็นสาขาของเทคโนโลยีด้านการมองเห็น หรือการจดจำใบหน้า (Facial Recognition) ซึ่งปัญญาประดิษฐ์สามารถแยกแยะใบหน้าได้ดีกว่า มนุษย์ จึงถูกนำมาใช้ในการพิสูจน์ตัวตนของหลายหน่วยงาน โดยเฉพาะสถาบันการเงินที่เริ่มใช้ในการ เปิดบัญชี หรือทำธุรกรรมทางการเงินต่างๆ

4. ปัญญาประดิษฐ์ด้าน Robotic Process Automation (RPA) เป็นซอฟต์แวร์ช่วย บันทึกข้อมูลเข้าระบบอัตโนมัติ ช่วยลดเวลาทำงานกระบวนการซ้ำๆ และไม่มีข้อผิดพลาดในการ ทำงาน ซึ่งหลายหน่วยงานที่มีงานธุรกรรมจำนวนมากเริ่มนำมาใช้งาน โดยเฉพาะสถาบันการเงิน สาย การบิน หรือบริษัทขนาดใหญ่

ความสามารถของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ได้ถูกพัฒนาอย่างต่อเนื่องมานาน จนสามารถทำงานแทนมนุษย์ได้ในลักษณะงานบางอย่าง เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์จึงถูกนำไปประยุกต์ใช้ในหลายธุรกิจ ทำให้เราสามารถทำความเข้าใจโลกการทำงานได้มากขึ้น รวมถึงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากของมนุษย์ได้มากขึ้น ในปัจจุบันจะทำให้เราสามารถประยุกต์ใช้ AI เพื่อแก้ไขปัญหาในการทำงาน และเพื่อรับมือกับการความก้าวหน้าของ AI ในอนาคต

องค์กรต่างๆ หันมาใช้ AI เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพให้กับการทำงานด้านการตลาดอย่างมาก เพราะว่า AI สามารถที่จะทำงานที่ซ้ำซากได้อย่างอัตโนมัติ ส่งผลให้ตัวแทนจำหน่าย สามารถที่จะโฟกัสไปที่การสนทนากับลูกค้า อาทิเช่น บริการที่เรียกว่า "conversation intelligence" โดยทุกๆ ครั้งที่ตัวแทนจำหน่ายต่อสายคุยโทรศัพท์กับลูกค้า AI จะทำหน้าที่ในการบันทึกเสียงและวิเคราะห์

ลูกค้าในขณะเดียวกัน มันสามารถแนะนำได้ว่าลูกค้าต้องการอะไร ควรจะคุยแบบไหน ถือเป็น การซื้อใจลูกค้าอย่างหนึ่ง ปัญญาประดิษฐ์หรือ AI เป็นเทคโนโลยีที่ล้ำสมัยที่สามารถรับมือกับปัญหาที่ซับซ้อนเกินกว่าที่มนุษย์จะสามารถรับมือได้ AI ยังเป็นเครื่องมือที่สามารถทำงานที่ซ้ำซากน่าเบื่อแทนมนุษย์ได้อย่างดีเยี่ยม ช่วยให้เราสามารถมีเวลาไปโฟกัสงานที่สำคัญและสามารถสร้างมูลค่าได้มากกว่า นอกจากนี้การประยุกต์ใช้ AI ในระดับอุตสาหกรรม ยังช่วยลดต้นทุนและเพิ่มรายได้มหาศาลให้กับองค์กรได้ (สมาคมโปรแกรมเมอร์ไทย Thai Programmer Association)

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยพบว่า จะเห็นได้ว่าความสามารถของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ได้เข้ามามีบทบาทต่อมนุษย์เป็นอย่างมาก ซึ่งเปรียบเสมือนการทำหน้าที่แทนมนุษย์ได้หลายๆ อย่างด้วยกัน และเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ยังมีการพัฒนาในอนาคตต่อไปได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด เพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

2.1.4 ผลกระทบของปัญญาประดิษฐ์ต่อการทำงานของพนักงาน

จากการติดตามบริษัทที่มีการจ้างงานเป็นจำนวนมากในแต่ละปีทั่วโลก พบว่าบริษัทหลายแห่งได้มีการนำเอาเทคโนโลยี AI มาประยุกต์ใช้กับธุรกิจทำให้รายได้ของธุรกิจเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ สิ่งนี้เองที่ทำให้บริษัทเกิดความเชื่อมั่นและนำไปสู่ความต้องการจ้างพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญในด้านการพัฒนาและดูแลรักษาเทคโนโลยี AI เพิ่มขึ้น โดยบริษัทเหล่านั้นคาดหวังว่า หากบริษัทมีการใช้เทคโนโลยี AI ได้อย่างมีประสิทธิภาพจะทำให้บริษัทสามารถมีผลประกอบการที่ดีขึ้น จนก่อให้เกิดการจ้างงานในตำแหน่งงานอื่นเพิ่มเติม ตามตัวอย่างอุตสาหกรรมที่มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีแล้ว ก่อให้เกิดการจ้างงานเพิ่มดังนี้ (ภาคภูมิ เอี่ยมจิตกุล, 2564) ผลกระทบของปัญญาประดิษฐ์ต่อการทำงานของพนักงาน โดยในปัจจุบันเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ AI มีประสิทธิภาพในการทำงานจนสามารถที่จะเข้ามาทำงานแทนมนุษย์ได้เกือบทุกอย่าง จึงส่งผลกระทบต่อพนักงาน

การประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ก่อให้เกิดผลกระทบสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงในบริบทของธุรกิจและแรงงานในอนาคต ซึ่งผู้บริหารองค์กรควรพิจารณาผลกระทบเหล่านี้อย่างถี่ถ้วน เพื่อเตรียมความพร้อมและวางกลยุทธ์ในการปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น จากการศึกษาวิจัยที่วิเคราะห์และสังเคราะห์แนวคิดโดยนรุตม์ ชีให้เห็นถึงความสำคัญของการเตรียมความพร้อมทั้งในระดับบุคคลและองค์กรในการเผชิญหน้ากับการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ (นรุตม์ ไตโพธิ์ไทย, 2558) และ (โกศล จิตวิรัตน์, 2561) สามารถแบ่งผลกระทบจากการใช้ปัญญาประดิษฐ์ขององค์กรธุรกิจได้ 3 ด้าน ดังนี้

1. ในมุมมองของการลดการพึ่งพาแรงงานมนุษย์ ปัญญาประดิษฐ์ (AI) มีศักยภาพในการปรับตัวและพัฒนาตนเองอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง อีกทั้งยังสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่หยุดพัก ไม่มีอารมณ์ ความรู้สึก หรืออคติ ส่งผลให้สามารถประมวลผลข้อมูลจำนวนมากได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพร้อมใช้งานได้ทันที คุณสมบัติเหล่านี้ช่วยให้ธุรกิจดำเนินงานได้อย่างไร้รอยต่อ สร้างผลกำไรที่มั่นคง และลดต้นทุนด้านค่าจ้างและสวัสดิการ นอกจากนี้ AI ยังช่วยควบคุมคุณภาพของสินค้าและบริการให้คงที่ ลดข้อขัดข้องทางด้านความคิดเห็นและพฤติกรรมในการทำงาน รวมถึงแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ดังนั้น หลายองค์กรจึงเริ่มนำ AI มาใช้แทนที่แรงงานมนุษย์ในบางประเภทของงาน เช่น งานบัญชี พนักงานต้อนรับ คนขับรถ การขายสินค้าในร้านค้าปลีกหรือห้างสรรพสินค้า รวมไปถึงงานในสายงานพิสูจน์อักษรและทรัพยากรบุคคล ทั้งหมดนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน พร้อมทั้งลดข้อจำกัดที่เกี่ยวข้องกับการใช้แรงงานมนุษย์

2. ในแง่ของการถูกควบคุมการทำงานด้วยระบบหุ่นยนต์หรือคอมพิวเตอร์ การที่องค์กรนำปัญญาประดิษฐ์มาปรับใช้ในกระบวนการบริหารงาน อาจทำให้พนักงานบางส่วนต้องตกอยู่ในสถานะของผู้ถูกควบคุมหรือได้รับการประเมินจากหุ่นยนต์หรือระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งแตกต่างจากการควบคุมโดยมนุษย์ที่เน้นความยืดหยุ่น ความใส่ใจ และความเข้าใจกันแน่นแฟ้นในแง่มนุษยธรรม การขาดแคลนปัจจัยเหล่านี้อาจนำมาซึ่งบรรยากาศองค์กรที่ตึงเครียดและทำให้ความสัมพันธ์ในที่ทำงานเป็นไปอย่างห่างเหินมากขึ้น

3. ในด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว ความเสี่ยงจากการถูกแทรกแซงหรือโจรกรรมข้อมูลถือเป็นประเด็นที่สำคัญมากเมื่อนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในองค์กรธุรกิจ เพื่อป้องกันภัยคุกคามทางเทคโนโลยีจากแฮกเกอร์ ซึ่งมีความเชี่ยวชาญในการเจาะระบบเพื่อขโมยข้อมูลหรือสร้างความเสียหายต่อองค์กร การโจมตีเหล่านี้นับว่าเป็นภัยอาชญากรรมทางไซเบอร์ที่กำลังเพิ่มปริมาณขึ้นในระดับโลกและจะกลายเป็นปัญหาที่ทำลายมากขึ้นในอนาคต องค์กรจึงต้องให้ความสำคัญกับระบบรักษาความปลอดภัยเพื่อปกป้องข้อมูลสำคัญอย่างสูงสุดจากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยพบว่า ผลกระทบของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วน การเข้ามาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ของเทคโนโลยี ทำให้เกิดผลกระทบแบบที่ดีคือช่วยส่งเสริมผลการปฏิบัติงานในด้านการงานต่างๆและส่งผลเสียในการเลิกจ้างงานกลุ่มแรงงานเพราะมีเทคโนโลยีมาทดแทน แต่ตระหนักได้ว่าพนักงานต้องปรับตัวให้พร้อมในการรับมือการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความไม่มั่นคงในงาน (Job Insecurity)

2.2.1 ความหมายของความไม่มั่นคงในงาน

พัลพงศ์ สุวรรณวาทีน (2559) ให้ความหมายว่า ความไม่มั่นคงในงานหมายถึง ลักษณะงานที่มีความไม่มั่นคง อันเกิดจากการลดขนาดลงขององค์กร การลดตำแหน่งเป็นเหตุให้ผู้ปฏิบัติงานต้องมีการโยกย้ายหรือเปลี่ยนงาน ทำให้เกิดความไม่มั่นคงต่อการว่าจ้างในอนาคต จนเกิดเป็นความไม่พึงพอใจในการทำงานและเหนื่อยหน่ายต่องานในที่สุด

Greenhalgh & Rosenblatt (1984) ได้ให้ความหมายของ ความไม่มั่นคงในงานคือการรับรู้ของบุคคลถึงการปราศจากอำนาจในการที่จะรักษางานที่ทำอยู่ ณ ปัจจุบัน ภายในสถานการณ์ที่มีอุปสรรคในงาน โดยความไม่มั่นคงในงานส่งผลกระทบต่อเชิงลบทั้งต่อบุคคลและองค์กร

Mokhtar Zainal & Annan (2019) ได้ให้ความหมายของ ความไม่มั่นคงในงานคือการที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียด วิตกกังวล และความกดดันในการทำงาน โดยไม่คำนึงถึงผลกระทบต่อสุขภาพทางร่างกายและจิตใจ และส่งผลกระทบต่อองค์กร

Vanderbilt Elst et Al (2014) ได้ให้ความหมายของ ความไม่มั่นคงในงานคือ พนักงานรู้สึกไม่มั่นคงในงาน จะทำให้อยากลาออกจากงาน เพื่อต้องการเปลี่ยนงานใหม่ที่มีความมั่นคงมากขึ้นอีกด้วย ซึ่งความไม่มั่นคงในงานที่เกี่ยวข้องกับการตกงานในอนาคต ทำให้บุคลากรรู้สึกควบคุมสถานการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่ไม่ได้ และยังส่งผลต่อความเป็นอยู่ที่ดีในที่สุด

Juliet and Kevin (2017) ให้ความหมายว่า ความกังวลเกี่ยวกับการ ดำเนินงานต่อไปในอนาคต ตัวอย่างเช่นเมื่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร หรือผลการดำเนินงานทาง การเงินที่ไม่ดียอมส่งผลกระทบต่อพนักงานที่ในลักษณะที่ต่างกัน พนักงานบางคนอาจไม่เห็นว่าเป็น ความเสี่ยงในงาน แม้ว่าพวกเขาอาจตกงาน แต่ในขณะที่พนักงานคนอื่นๆ อาจรู้สึกว่างานของพวกเขาที่มีความไม่มั่นคง

Staufenbiel and Konig (2010) ได้ให้ความหมายของ ความไม่มั่นคงในงานคือเมื่อพนักงานรู้สึกว่าตนขาดความมั่นคงในงานจะมีความวิตกกังวลและรู้สึกว่าตนเองกำลังอยู่ภายใต้สถานการณ์ที่ตึงเครียดและกดดัน ท้ายที่สุดจะเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จขององค์กร

Saharawi et al (2020) ได้ให้ความหมาย เมื่อพนักงานรู้สึกถึงความไม่มั่นคงในงานโดยจะแสดงออกมาทางพฤติกรรม ซึ่งพบว่าเมื่อผู้คนรู้สึกถึงความไม่มั่นคงในงานจะทำให้มีความกังวล กลัวที่จะตกงานและไม่มีการทำ

นิโบล กฤษณพันธ์ (2532) ได้ให้ความหมายของ ความสัมพันธ์ระหว่างวิธีเผชิญปัญหากับความไม่มั่นคง พบว่ากลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการเผชิญปัญหาโดยหันหน้าเข้าปัญหาเป็นส่วนใหญ่สามารถเผชิญปัญหา ได้ดีกว่าส่วนน้อยที่เลือกการหลีกเลี่ยง การเผชิญปัญหาที่มีความสัมพันธ์ในทางลบกับความไม่มั่นคง

จากการให้ความหมายข้างต้นนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของ ความไม่มั่นคงในงานคือ ความรู้สึกกังวลที่เสี่ยงจะสูญเสียงาน เนื่องจากการถูกแทนที่ ทำให้เกิดความไม่แน่นอน ความรู้สึกไม่ปลอดภัยในชีวิตการทำงาน นำไปสู่ความพึงพอใจที่ลดลงของพนักงาน ทำให้รู้สึกเหนื่อยหน่ายง่ายมากขึ้น ความมุ่งมั่นในการทำงานให้กับองค์กรลดลง จะทำให้อุบัติภาวะการลาออกจากงานมากขึ้น

2.2.2 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่มั่นคงในงาน

ปัจจุบันพนักงานหลายคนรู้สึกวาทนเองมีความเสี่ยงที่จะตกงาน บริษัทหลายแห่งต่างก็สร้างความหวาดกลัวในการตกงานให้กับพนักงานเพื่อพยายามจูงใจพนักงานและลดต้นทุนของบริษัทลง เนื่องจากว่าพนักงานที่รู้สึกไม่มั่นคงในงาน Herzberg (1959) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานของลูกจ้างที่เป็นที่นิยมแพร่หลาย แบ่งเป็น 2 ปัจจัยคือ

1. ปัจจัยอนามัย ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการควบคุม การบังคับบัญชาของหัวหน้า ซึ่งเป็นปัจจัยที่ป้องกันความไม่พอใจในงาน ไม่ใช่ปัจจัยในการส่งเสริมให้ลูกจ้างปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น หรือมีประสิทธิภาพได้ อธิบายได้ว่า หากมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เหมาะสมจะทำให้ลูกจ้างรู้สึกไม่พอใจในงานได้ และถึงกระนั้น ถ้ามีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมก็ไม่สามารถสร้างความพอใจในงานได้เช่นกัน แต่ลูกจ้างก็ยังต้องปฏิบัติงานอยู่ ตัวอย่างปัจจัย ได้แก่ นโยบายขององค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือน สวัสดิการต่างๆ ความมั่นคงในงาน ความปลอดภัย เป็นต้น

2. ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงาน และทำให้ลูกจ้างมีความพอใจในงาน ทำให้ลูกจ้างใช้ความพยายามและความสามารถทุ่มเทในการทำงานมากยิ่งขึ้น ยกตัวอย่างปัจจัย เช่น การได้รับการยกย่องเป็นที่นับถือ การเลื่อนตำแหน่ง โอกาสในความก้าวหน้าในการทำงานและการพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น เป็นต้น การสร้างแรงจูงใจแก่ลูกจ้างจึงมี 2 ขั้นตอน คือ

- 1.) หัวหน้างานหรือผู้บริหารควรตรวจสอบปัจจัยการธำรงรักษา หรือ ปัจจัยอนามัย มีความเหมาะสมหรือขาดตกบกพร่องหรือไม่ ให้แน่ใจว่าความรู้สึกไม่พอใจจะไม่เกิดขึ้น ในกลุ่มลูกจ้างเช่น

งานมีความมั่นคง ความปลอดภัยในที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลูกจ้าง ได้รับเงินเดือน ค่าจ้างที่เหมาะสม และอื่น ๆ

2.) การให้โอกาสแก่ลูกจ้างในการที่จะได้รับปัจจัยแรงจูงในการทำงาน เช่น ให้โอกาสในการใช้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่สำคัญ การได้รับการยกย่องหากทำงานได้ สำเร็จมอบหมายงานให้รับผิดชอบตามความเหมาะสม ซึ่งอาจต้องมีการออกแบบการทำงานให้ เหมาะสมกับลูกจ้างด้วย การได้รับการเลื่อนขั้นตำแหน่งงานและอื่นๆ ซึ่งการตอบสนองด้วยปัจจัยอนามัยก่อนนั้นจะทำให้ลูกจ้างเกิดความรู้สึกเป็นกลาง ไม่มีความไม่พอใจเกิดขึ้น หลังจากนั้นจึงให้ ปัจจัยจูงใจเพื่อสร้างความพอใจ ส่งผลให้ลูกจ้างมีความทุ่มเทในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยพบว่า พนักงานในโรงแรมมีความเสี่ยงที่จะตงงาน เนื่องจากธุรกิจต่างๆ เริ่มมีการลดต้นทุนด้านแรงงานลง พนักงานจึงรู้สึกไม่มั่นคงในงาน เพราะฉะนั้นจึงต้องสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน จากสภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายขององค์กร ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และโอกาสในความก้าวหน้าของในการทำงาน ส่งผลให้พนักงานปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Giese & Avoseh, 2018)

2.2.3 ผลลัพธ์ของความไม่มั่นคงในงาน

ความไม่มั่นคงในการทำงานส่งผลกระทบต่อตัวของพนักงานในหลายแง่มุมซึ่งนักวิชาการได้ศึกษาและพบว่าผลลัพธ์นั้นมีความหลากหลายซึ่งสามารถจะอธิบายหรือสรุปดังรายละเอียด ต่อไปนี้

1. ความตั้งใจในการลาออกจากงาน การที่พนักงานเกิดความรู้สึกว่าอยากที่จะลาออกจากงานโดยสมัครใจ ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการไม่พอใจในงาน การต้องการเปลี่ยนตำแหน่งงานหรือที่ทำงานใหม่ (Urbanaviciute et al., 2018)

2. การลาออก การที่พนักงานตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ด้วยเหตุผลส่วนตัว เนื่องจากการไม่พอใจในที่ทำงาน หรือ ถูกนายจ้างปลดออกจากงานด้วยปัญหาบางอย่าง เมื่อความไม่ปลอดภัยในงานที่ทำมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพขององค์กรโดยรวมน้อยลง ซึ่งนำไปสู่การลาออกของพนักงาน ในองค์กร (Dupe, 2018)

3. ประสิทธิภาพการทำงานลดลง พฤติกรรมหรือวิธีการที่พนักงานแสดงออกมาในทิศทางลบ ส่งผลให้ผลการดำเนินงานไม่บรรลุไปตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกมา เช่น ความตั้งใจในการทำงานลดลง ไม่ทำงานให้เต็มความสามารถ ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ไม่คุ้มค่า (Darvishmotevali et al., 2024)

4. ส่งผลต่อสุขภาพจิต กล่าวคือ ก่อให้เกิดความทุกข์ทางจิตใจ สภาวะที่จิตใจเกิดการวิตกกังวล กับสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น หรือคาดว่าจะเกิดขึ้นในระยะเวลาอันใกล้ และเกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายในการทำงาน (Abad-Perez et al., 2023)

5. การขาดงาน พนักงานเกิดความสัมพันธ์ด้านลบต่อการทำงาน ไม่ได้ไปทำงานตามปกติเป็นบางเวลา หรือบางวัน ไม่ว่าจะการไม่ไปทำงานนั้นเกิดขึ้นเพราะเหตุใด และเกิดความรู้สึกไม่อยากมาทำงาน ส่งผลให้เกิดการขาดงานในที่สุด (Karatepe et al., 2020)

6. เกิดความเครียดเนื่องจากกลัวที่จะว่างงาน สภาวะที่พนักงานส่วนใหญ่ไม่สามารถปรับตัวได้ตามเหตุการณ์ปัจจุบัน รวมถึงสภาวะที่เศรษฐกิจตกต่ำ ส่งผลกระทบต่อบริษัท ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการปลดพนักงาน หรือการปิดตัวลงของบริษัท (Paya and Beneyto, 2020; Vander et al., 2014)

7. การลดลงต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานลดลง (Callea, Urbina and Chirumbolo, 2016)

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยพบว่า ความมั่นคงในงานเป็นภัยคุกคามที่สำคัญและส่งผลเสียต่อองค์กรมาก เพราะเกิดจากการที่พนักงานรู้สึกไม่มั่นใจ ความกังวลในงาน หรือกลัวการเข้ามาแทนที่ ทำให้ส่งผลต่อการอยากลาออกหรือประสิทธิภาพในงานที่ลดลง การรับรู้ว่างานปัจจุบันอาจสูญหาย ความไม่มั่นคงในงานเปรียบเสมือนความไม่แน่นอน ในสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตยังไม่ชัดเจน

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันในงาน (Job Engagement)

2.3.1 ความหมายของความผูกพันในงาน

ยูนันท์ สังฆะวาทีน (2557) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมในการทำงาน หมายถึง สภาวะจิตใจและอารมณ์ และในแง่ความคิดเชิงบวกเกี่ยวกับงานที่มีผลเชิงบวกต่อการปฏิบัติงาน และส่งเสริมให้พนักงานทุ่มเทให้กับงานที่ทำอยู่ซึ่งเกิดความผูกพันในการทำงาน

Steer and Porter (1979) ได้ให้ความหมาย ของความผูกพันต่องานว่า เป็นความสัมพันธ์ที่เหนียว แน่นของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวของสมาชิก ในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรด้วยความเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกายกำลังใจเพื่อปฏิบัติงานขององค์กร

Graça et al., 2019 ได้ให้ความหมายของความผูกพันในงานว่า เป็นความเต็มใจที่จะทุ่มเท มีแรงจูงใจสูงกับการทำงาน โดยมีสมาธิจดจ่อ มีความสุขที่ได้ทำงาน และสามารถใช้เวลาอยู่กับงานที่ทำโดยมีความรู้สึกเวลาผ่านไปรวดเร็ว

Aldabbas et al., 2021 ได้ให้ความหมายของความผูกพันในงานว่า เป็นการแสดงออกทางร่างกาย การรับรู้ และอารมณ์ในเชิงบวกที่เกี่ยวข้องกับงานที่ได้ปฏิบัติ โดยมีลักษณะเฉพาะคือการทำงานด้วยความกระตือรือร้น ความทุ่มเท และความเอาใจใส่ในงานที่ทำ

Leiter และ Bakker (2010) ให้นิยามความผูกพันในงานว่าเป็นความปรารถนาของพนักงานที่จะมีส่วนร่วมในนโยบาย แนวปฏิบัติในการทำงาน มีความจำเป็นต้องแก้ไขปัญหาในการทำงาน มีความรู้สึกสนุกสนานเพลิดเพลิน และมีความรู้สึกผูกพันกับงานที่ทำอย่างลึกซึ้ง

Nguyen et al. (2019) ได้ให้ความหมายของความผูกพันในงาน ว่ามุ่งมั่นในเชิงบวกที่มีให้กับงาน มีทั้งความทุ่มเท ความหลงใหล ของตัวพนักงานที่มีให้กับงานที่ทำ ซึ่งเป็นการสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน

จากการให้ความหมายข้างต้นนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของ ความผูกพันในงานของพนักงาน หมายถึง ความผูกพันที่พนักงานต้องการอยู่หรือออกไปจากองค์กร ซึ่งความหมายผูกพันในงานของพนักงานจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อพนักงานได้ปฏิบัติงานต่างๆ ตามศักยภาพความถนัดเฉพาะของตนเอง การได้รับการยอมรับจากร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ทำให้พนักงานมีความผูกพันในจากการปฏิบัติงาน

2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันในงาน

Steer and Porter (1979) ได้เสนอแบบจำลองเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วยคุณลักษณะสำคัญ 3 ประการคือ

1. ความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายและความต้องการขององค์กร
2. ความทุ่มเทความพยายามเพื่อทำประโยชน์ให้กับองค์กร
3. ความปรารถนาที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร

Kahn (1990) ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันในการทำงาน โดยใช้ทฤษฎีสภาวะทางจิตวิทยา (Psychological Condition Theory) ซึ่งถือเป็นบุคคลแรกที่ให้แนวคิดเรื่องการมีส่วนร่วมในการทำงาน โดยระบุว่า พนักงานที่มีส่วนร่วมในหน้าที่การงานจะได้ปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่

การมีส่วนร่วมในการทำงานทั้งทางร่างกาย ความรู้ และอารมณ์ หมายถึงการใช้พลังงานที่มุ่งไปสู่เป้าหมายขององค์กร (ออร์พินทร์ ชูชม, 2557) ได้ทำการศึกษาโดยใช้วิธีการสังเกต การมีส่วนร่วมและการสัมภาษณ์บุคคลสำคัญเรียกว่าการศึกษาชาติพันธุ์วิทยา และได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางเกี่ยวกับทฤษฎีการมีส่วนร่วมในที่ทำงานในบทความเรื่อง Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work ใน Academy of Management Journal Kahn (1990) ยังเสนอว่า เพื่อเสริมสร้างการมีส่วนร่วมในการทำงาน องค์กรจะต้องสร้างแรงจูงใจเพื่อให้ทำงานมีความหมาย และสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ให้ความรู้สึกปลอดภัยในการทำงาน ไม่คุกคามความรู้สึกมั่นคงของพนักงานและเตรียมทรัพยากรให้เพียงพอต่อความต้องการของพนักงาน

Aon Hewitt's Model of Employee Engagement (Stephanie & Gustomo, 2015) มีแนวคิดว่าการคำนึงของ “ความรัก” ที่กำหนดว่า คนเราเมื่อรักใครชอบใครนั้นมักจะพูดแต่เรื่องที่ดี รู้สึกดี และแสดงพฤติกรรมที่ดีๆ จะเป็นตัวชีวิตที่ดีถึงความผูกพันของบุคลากรทางการศึกษา สามารถใช้ชีวิต ระดับความผูกพันในงานได้ และยังเป็นการคาดการณ์ถึงผลลัพธ์ของธุรกิจที่สำคัญ นั่นก็คือ Say Stay และ Strive ประกอบไปด้วย 3 ลักษณะ

Say: Speak positively การพูดในแง่บวกขององค์กรกับเพื่อนร่วมงาน พนักงานและลูกค้า

Stay: What to remain a member of organization ความยังอยากเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

Strive: Exert effort แรงแบนดาลใจจากองค์กรเกิดความพยายามสุดความสามารถในการทำสิ่งต่างๆ

The Gallup Organization (2007) The Gallup Organization เป็นสถาบันวิจัยและองค์กรที่ปรึกษาที่ได้ทำการศึกษาถึงลักษณะของมนุษย์ จะเป็นตัวขับเคลื่อนผลลัพธ์ทางธุรกิจขององค์กรโดยได้ทำการค้นคว้าข้อมูลทางเศรษฐกิจจำนวนมากและการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานและลูกค้าเพิ่มเติมจากเดิม ได้ค้นพบแนวทางที่มนุษย์เป็นตัวขับเคลื่อนผลลัพธ์ทางธุรกิจขององค์กรซึ่งเป็นทฤษฎีการจัดการที่เป็นที่รู้จักกันในรูปของ The Gallup Path ซึ่งหัวใจสำคัญของโมเดลนี้แสดงให้เห็นว่าพนักงานทุกระดับในองค์กรจะสร้างความเติบโตขยายและกำไรขององค์กร สภาพแวดล้อมที่เอื้อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ดีที่สุด ต้องรู้จักจูงใจและรักษาพนักงานที่มีความสามารถไว้เพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพัน ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันนั้นจะช่วยเพิ่มและรักษา

ลูกค้าที่สร้างกำไรให้แก่องค์การได้ ตลอดจนเพิ่มความจงรักภักดีของลูกค้าส่งผลให้องค์การเกิดการเติบโตของยอดขายและผลกำไร อย่างยั่งยืนจนเพิ่มมูลค่าหุ้นขององค์กรได้

ในแนวคิดของ Miner (1992) ได้ทำการแบ่งความผูกพันต่อองค์กรเป็น 2 ประการ ดังนี้

1. พฤติกรรม (Behavior commitment) คือ ความผูกพันที่ แสดงออกทางพฤติกรรมที่ ต่อเนื่องและมีลักษณะคงที่ โดยจะไม่มีอาการย้ายที่ทำงาน และใช้ความมุ่งมั่นที่จะรักษาสมาชิกภาพ ภายในองค์กรไว้

2. ทศนคติ (Attitudinal commitment) คือ ระดับของความรู้สึกนึกคิดที่เกี่ยวข้องกับภาวะ ทางจิตใจของบุคคลที่มีต่อตนเองต่อผู้อื่น และต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอันเป็นผลมาจากการ เรียนรู้ ประสบการณ์และ เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมหรือแนวโน้มที่จะตอบสนองสิ่งเร้าต่างๆ ในใน ทิศทางใดทิศทางหนึ่งซึ่งอยู่ในรูปแบบของการสนับสนุนหรือการคัดค้านก็ได้

ตามแนวคิดความผูกพันในงานของ Decenzo, Robbins and Verhulst (2013) โดยแบ่งไว้ 5 ช่วง ประกอบด้วย

- 1) ช่วงการสำรวจ ผู้ประกอบอาชีพจะมีความรู้สึกลองผิดลองถูกในการทำงาน
- 2) ช่วงเริ่มแสดงผลงาน เมื่อจะยึดอาชีพนี้ในการทำงานต่อไปแล้วก็จะเข้าสู่กระบวนการในการ สร้างตัวระยะสร้างตัวเองนี่จะเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างความสัมพันธ์ ความรักในงานและความ ผูกพันในงานไปพร้อมๆ กัน
- 3) ช่วงกลางของชีวิตการทำงาน ในช่วงนี้ถือเป็นช่วงที่ได้แสดงศักยภาพมากที่สุด ระยะเวลาใน การ ทำงาน คุณลักษณะของงานที่ทำตำแหน่งงานก็จะมีผลต่อการเข้าสู่ระยะถัดไปได้เร็วกว่า กัน จะเป็นช่วงที่มีความมั่นคงมากที่สุดในการทำงาน
- 4) ช่วงปลายของชีวิตการทำงาน หลังจากกำลังเริ่มออกจากช่วง ของความมั่นคงก็จะทำงาน อย่างต่อเนื่องมาจนถึงช่วงปลายของชีวิตการทำงาน ในช่วงนี้เป็นช่วงของการตัดสินใจที่จะอยู่ ในวงการต่อจนไม่มีงาน หรือว่าจะวางแผนรับมือ ต้องมีการเริ่มต้นในการปรับตัวเพื่อยอมรับ การเปลี่ยนแปลงในอนาคต ถ้ามีการตัดสินใจว่าจะ ปรับเปลี่ยนรูปแบบงาน ในช่วงนี้จะมีการ วางแผนอาชีพในอนาคตว่าจะก้าวเดินไปใน ทิศทางใด
- 5) ช่วงลดบทบาทการทำงาน ค่อยหลุดออกจากการทำงานในวงการเดิมที่เคยทำ อาจจะเป็น รูปแบบของการค่อยๆ ห่างจากวงการแล้วทำอาชีพอื่นควบคู่ไปด้วย หรือไม่ก็ออกจากวงการ ไปเลย หรือจะค่อยๆ ใช้วิธีการผันตัวไปทำงานที่ตนเองคาดหวังไว้ตั้งแต่ช่วงปลายการทำงาน

ซึ่งแน่นอนว่าการออกจากวงการมาทำตามความหวังของตนเองนั้นก็มิมีทั้งที่ประสบความสำเร็จและไม่ประสบความสำเร็จ

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยพบว่า แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันในงานมีความหมายชัดเจนไปในทิศทางเดียวกัน เนื่องจากความผูกพันของบุคลากรเป็นเรื่องของพฤติกรรม ทัศนคติ อารมณ์ ความก้าวหน้า การปรับตัว ที่ แรงบันดาลใจ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ทำให้ความรู้สึกปลอดภัยในการทำงาน ความรู้สึกมั่นคงของพนักงาน ส่งผลต่อผลลัพธ์ขององค์กร ยิ่งบุคลากรมีความรู้เชิงบวกก็ยิ่งส่งผลให้เกิดความสามารถในการทำงานที่ดี

2.3.3 ความสำคัญของความผูกพันในงานของพนักงาน

การมีความผูกพันในงานของพนักงาน ไม่ว่าจะป็นองค์กรขนาดเล็ก หรือองค์กรขนาดใหญ่ ปัญหาการมีส่วนร่วมในการทำงานระหว่างบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารต้องตระหนัก เพราะจะส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขัน แม้ว่าแทบจะเป็นไปไม่ได้เลยที่จะทำให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในงานของตน แต่อย่างน้อยการทำให้บุคลากรส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในงานจะช่วยให้องค์กรรักษาบุคลากรที่มีความรู้ได้ ความสามารถในการอยู่และปฏิบัติงานได้เป็นระยะเวลานาน องค์กรต้องมีการเชื่อมโยงระหว่างกันและบุคลากร และเมื่อบุคลากรมองเห็นความเชื่อมโยงของตนเองกับองค์กร ก็จะทำให้พวกเขาารู้สึกเชื่อมโยงกับงานมากขึ้น (Federman et al., 2014)

ความสำคัญของความผูกพันองค์กร มีความสำคัญในการสร้างทัศนคติของบุคลากรในการยอมรับค่านิยมขององค์กรและมีความรู้สึกเป็นส่วนเดียวกันกับองค์กร ทำให้บุคลากรมีค่านิยมที่สอดคล้องกับสมาชิกอื่นในองค์กร มีความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรร่วมกัน เกิดเป็นความเต็มใจของบุคลากร ในการทุ่มเท ความสามารถและความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร พร้อมทั้งจะเสียสละเพื่อประโยชน์ขององค์กร ต้องการรักษาความเป็นสมาชิกในองค์กรเป็นความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรตลอดไป เกิดเป็นความภักดีต่อองค์กร (Mowday et al., 1982, p, 27) ความผูกพันองค์กรยังมีความสำคัญต่อการสร้างความอยู่รอดและขององค์กร บุคลากรที่มีระดับความผูกพันองค์กรสูงจะมีระดับความมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมาย และยินดีที่จะใช้ความพยายามในการทำงานให้กับองค์กรด้วยความเต็มใจเพื่อประโยชน์ขององค์กร ความผูกพันองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กรได้แก่ การมีส่วนร่วมในการทำงาน และความภักดีต่อองค์กร (Buchanan, 1974)

Meyer & Allen (1997) ได้พัฒนาแบบจำลององค์ประกอบความผูกพันทั้งสามด้าน เพื่อที่จะบูรณาการผลของการศึกษา โดยแบบจำลองของความผูกพันองค์การ โดยเสนอว่าความผูกพันองค์การไม่ใช่เป็นเพียงทัศนคติ แต่เป็นสภาวะทางจิตวิทยา ซึ่งเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับองค์การ องค์ประกอบความผูกพันทั้ง 3 ด้าน ได้แก่

1) ความผูกพันด้านจิตใจ (affective commitment) เป็นองค์ประกอบความผูกพันองค์การ เช่นเดียวกับ Mowday et al. (1982) ซึ่งเป็นความรู้สึกของบุคลากรที่ต้องการอยู่กับองค์การเพราะมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การเข้ามาเป็นส่วนเดียวกัน มีความเต็มใจ ความมุ่งมั่น และใช้ความพยายามเต็มศักยภาพในการทำงานให้กับองค์การต่อไป

2) ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง (continuance commitment) เป็นองค์ประกอบความผูกพันองค์การประเภทเดียวกับความผูกพันจากความจำเป็นในด้านการลงทุนของ Becker (1960, pp. 32-42) เป็นความผูกพันของบุคลากรจากการร่วมงานกับองค์การ โดยตระหนักถึงผลที่ได้ระหว่างการดำเนินงานให้กับองค์การแล้วพิจารณาเทียบกับผลที่ลาออกจากองค์การ ถ้าบุคลากรที่มีระดับความผูกพันต่อเนื่องสูง จะตระหนักว่าสิ่งที่ได้รับจากองค์การมีคุณค่าสูงเกินกว่าที่จะออกไปจากองค์การ จึงต้องการทำงานในองค์การต่อไป

3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (normative commitment) ความผูกพันของบุคลากรที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกว่าควรมีความเชื่อมโยงและยังคงอยู่กับองค์การ เป็นการยึดโยงในแง่มุมมองของคุณธรรมและสิ่งที่ถูกต้อง เช่น การสำนึกในบุญคุณที่ได้รับโอกาสเข้ามาทำงานในองค์การ จึงก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นกับองค์การและการตอบแทนด้วยการปฏิบัติงานต่อไป ความรู้สึกถึงภาระหน้าที่ในการทำงานอย่างต่อเนื่องกับองค์การอาจเป็นผลจากการปลูกฝังทางสังคม ซึ่งมองว่าเป็นสิ่งที่เหมาะสมและสนับสนุนโดยบรรทัดฐานทางสังคม ปัจจัยที่ส่งเสริมความผูกพันบนพื้นฐานของความรับผิดชอบนี้ประกอบด้วย ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การพึ่งพิงต่อองค์กร และการมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารงาน

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยพบว่า ความผูกพันในงานมีความสำคัญต่องานเป็นอย่างมาก การได้รับการสนับสนุน จากเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้า ทำให้พนักงานรู้สึกเชิงบวกทางจิตใจว่าตนเองมีคุณค่า มีความมุ่งมั่นทุ่มเท และยังส่งผลต่อพฤติกรรมของการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้น

2.3.4 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันในงาน

ความผูกพันในงานของพนักงานจะเกิดขึ้นได้เมื่อพนักงานสามารถดำเนินการปฏิบัติงานตาม ศักยภาพและความเชี่ยวชาญเฉพาะของตนเองอย่างเหมาะสม พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันอย่าง ลึกซึ้งกับงานจะทำหน้าที่ตามบทบาทที่ได้รับด้วยความทุ่มเทอย่างเต็มกำลังในมิติต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ทางกายภาพ ความคิด และด้านอารมณ์ ทั้งนี้ แนวคิดเรื่องความผูกพันในงานหมายถึงการสร้าง แรงผลักดันและความตั้งใจที่เน้นเป้าหมายขององค์กรเป็นจุดสำคัญ พร้อมทั้งมุ่งมั่นในการบรรลุ เป้าหมายเหล่านั้นให้ประสบผลสำเร็จ โดยตัวแปรหลักที่ใช้ในการระบุระดับความผูกพันของพนักงาน มีดังต่อไปนี้ (Schaufeli et al., 2008)

1. การสร้างพลัง หมายถึง การสร้างแรงบันดาลใจเช่น การสนับสนุนและการ ยอมรับจาก เพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานผลตอบรับด้านประสิทธิภาพโอกาสในการเรียนรู้และ พัฒนาและโอกาส ในการใช้ทักษะ แสดงให้เห็นว่าระดับความผูกพันของพนักงานมีความสัมพันธ์ เชิงบวกกับ ประสิทธิภาพของหน่วยธุรกิจ

2. การอุทิศตน หมายถึง การมีส่วนร่วมของพนักงานเกิดขึ้นในแง่ของความ มุ่งมั่นและ พฤติกรรมที่มีบทบาทต่างๆในหน้าที่การงานหรือเป็นความพึงพอใจส่วนตัวและ ความรู้สึกของแรง บันดาลใจและความประทับใจที่พวกเขาได้รับการทำงานและการเป็น ส่วนหนึ่งขององค์กร

3. ความตั้งใจจดจ่อกับงาน หมายถึง การมีส่วนร่วมในการทำงานและผลลัพธ์ ขององค์กรใน เชิงบวกเช่นความมุ่งมั่นในเชิงบวก มีประสิทธิภาพ ความรู้สึกในการสร้างแรง บันดาลใจเกี่ยวกับการ ทำงานที่เป็นสาเหตุของความเหนื่อยล้าจากงาน

การที่องค์กรจะสร้างให้เกิดความผูกพันในงานนั้น ควรเริ่มต้นจากผู้บังคับบัญชาจะต้อง สร้าง แรงจูงใจ (Motivation) สร้างความไว้วางใจ (Trust) และความเคารพให้เกียรติกัน (Respect) ปัจจัย ที่ก่อให้เกิดความผูกพันในงานไว้ 5 ประเด็น

ประเด็นที่ 1 เมื่อพบว่าบุคลากรมีความผูกพันในงานน้อย ควรมีการปรับปรุงบรรยากาศใน การทำงาน (Employee Engagement for Environment) เพราะ การสร้างบรรยากาศที่เหมาะสม ในสถานที่ทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อความสบายใจและความสุขของพนักงานใน ระหว่างปฏิบัติงาน โดยบรรยากาศในการทำงานสามารถจำแนกออกเป็นสองด้านหลัก ได้แก่ บรรยากาศทางกายภาพ และบรรยากาศทางจิตใจ ทั้งสองด้านนี้มีความสำคัญที่องค์กรต้องให้

ความสำคัญและใส่ใจในการพัฒนาเพื่อเสริมสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพภายในองค์กร

ประเด็นที่ 2 ผู้บริหารขององค์กรต้องหมั่นตรวจสอบและพูดคุยกับบุคลากรเมื่อมีโอกาส เพื่อเป็นการสื่อสารแบบเป็นกันเองว่าองค์กรยังมีอะไรที่ควรปรับปรุง ควรพัฒนาด้านใดบ้าง รวมถึงเป็นการตรวจสอบความเข้าใจในนโยบายและเป้าหมายขององค์กรว่าเป็นอย่างไรบ้าง และบุคลากรมีความเข้าใจมากน้อยเพียงใด

ประเด็นที่ 3 องค์กรต้องมีระบบการดำเนินงานที่มีความยุติธรรม มีการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงานที่ดี เช่น การให้อิสระในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

ประเด็นที่ 4 ผู้บริหารจะต้องพิจารณาถึงแนวทาง หรือมาตรการต่าง ๆ ที่จำเป็นและสำรวจถึงความต้องการของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อตรวจสอบระดับของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในงานของบุคลากร และควรพิจารณาอย่างรอบด้านให้ครบถ้วน เพื่อการนำมาปรับปรุงและพัฒนาได้อย่างเหมาะสม

ประเด็นที่ 5: ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ทั้งในเชิงกายภาพและจิตใจ ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่องค์กรต้องให้ความใส่ใจ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีสภาพจิตใจที่ดีและเกิดความสุขในการทำงาน หากมีปัจจัยใดที่ส่งผลกระทบต่อความสุขในการทำงาน ควรเร่งแก้ไขอย่างทันท่วงที โดยเฉพาะปัจจัยในทางลบ เช่น สภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงานที่ไม่เหมาะสม การขาดแคลนอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงาน หรือภาระงานที่มากเกินไป จนเป็นเหตุให้เกิดความรู้สึกหมดไฟในหน้าที่การงาน (กฤตภาคิน มิ่งโสภา และ กฤษดา เขียววัฒนสุข, 2565)

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันในงาน ประกอบด้วย บรรยากาศในการทำงาน สภาพแวดล้อม เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา เนื้อหาของงาน แรงบันดาลใจ ค่าตอบแทน สิ่งต่างๆ ที่กล่าวข้างต้นเป็นปัจจัยที่สร้างในพนักงานเกิดความผูกพันในงานซึ่งจะส่งผลให้องค์กร มีบุคลากรที่ดีในการปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรได้บรรลุเป้าหมาย

2.3.5 ผลลัพธ์ของความผูกพันในงาน

เพื่อเป็นการให้บุคลากรเห็นถึงความสำคัญของงานที่ตนเองได้รับมอบหมาย ซึ่งความรู้สึกผูกพันในงานจะส่งผลให้ความเชื่อมั่นในองค์กรของบุคลากรเพิ่มสูงขึ้น และทำให้คุณภาพงาน ในการปฏิบัติงานมีคุณภาพมากขึ้น (Halbesleben, 2010) ความผูกพันที่บุคลากรมีต่อองค์กรจะช่วยให้

เกิดการแสดงพฤติกรรมเชิงบวก เป็นสภาวะจิตใจ อารมณ์ ความคิด ที่ตอบสนองหรือสนับสนุน ทำให้เป้าหมายขององค์กรประสบความสำเร็จ ความผูกพันในงานนั้นมีช่วยเสริมพลังในการทำงาน เกิดความกระตือรือร้นในการทำงานและมุ่งมั่นทำงานอย่างเต็มที่ คนที่มีความผูกพันในงานจะมีสภาวะจิตใจในทางที่ดี ความพึงพอใจในงาน คนและองค์กรนั้นช่วยรักษาพนักงานที่มีศักยภาพให้อยู่ร่วมงานต่อไปได้นานขึ้น ซึ่งจะลดอัตราการลาออก ทำให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีและดึงดูดบุคลากรใหม่ๆ ที่น่าสนใจ เข้ามาร่วมงานสุดท้ายแล้วองค์กรย่อมได้รับความสำเร็จถึงแม้อยู่ในสภาวะที่มีการแข่งขันสูงของธุรกิจ

การพนักงานที่รู้สึกผูกพันกับองค์กรจะมีลักษณะ ดังนี้ (Harter et al., 2002)

1. อยู่ทำงานกับองค์กรด้วยความทุ่มเท และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
2. มีผลงานดีอย่างสม่ำเสมอ และมีแรงจูงใจในการทำงานอย่างมากมาย
3. ถ้าองค์กรมีพนักงานจำนวนมากที่รู้สึกผูกพันกับองค์กร จะมีผลต่อกำไรของบริษัทด้วย
4. มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ต่อบุคลากรขององค์กร และพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอย่างเกินความคาดหวังเสมอ
5. พนักงานจะเป็นคนสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี และสร้างพลังให้กับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ
6. พนักงานจะทำตัวเป็นตัวแทนขององค์กรที่พูดถึงสิ่งที่ดีๆ ขององค์กรให้กับบุคคลภายนอกได้รับรู้

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยพบว่า ความผูกพันในงานเป็นปัจจัยในการปฏิบัติงาน และส่งผลให้ประสิทธิภาพในของงานในองค์กร สนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และยังส่งผลให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน สามารถอยู่กับองค์กรได้นานเนื่องจากเกิดความผูกพันในงานของพนักงาน

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน (Job Performance)

2.4.1 ความหมายของผลการปฏิบัติงาน

Lindsay (2018) ได้ให้ความหมายของ ผลการปฏิบัติงานของ พนักงานที่ดำเนินงานตามกระบวนการหรือวิธีการทำงาน และสามารถสะท้อนให้เห็นในผลลัพธ์และผลงานที่ เฉพาะเจาะจงตลอดจนคุณภาพและปริมาณ

John Millet (1954) ได้กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถและประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและสร้างผลกำไรจากการทำงาน โดย

ความพึงพอใจในที่นี้หมายถึง การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งสามารถพิจารณาจากปัจจัยต่างๆ เช่น การให้บริการที่เท่าเทียม การให้บริการที่รวดเร็วและทันเวลา การให้บริการที่เพียงพอ การรักษาความต่อเนื่องในบริการ และการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องและก้าวหน้า เป็นต้น

Van Syl (2021) ได้ให้ความหมายของผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การวัดความสามารถในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรที่ทำงานที่กำหนดพนักงานต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดทั้งหมดของงานเพื่อให้ งานสำเร็จ และเสร็จ ภายในระยะเวลางานและงบประมาณที่กำหนดไว้

สมใจ ลักษณะ (2544) ได้กล่าวว่า การมีประสิทธิภาพในการทำงานของตัวบุคคล หมายถึง การทำงานให้เสร็จ โดยสูญเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่การทำงานได้เร็ว และได้งานที่ดี บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคลากรที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถใช้ กลวิธี หรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดย สิ้นเปลืองต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด

Cento (2000) ได้ให้คำนิยามของผลการปฏิบัติงาน หมายถึง วิธีการจัดสรรทรัพยากรที่ใน การ ทำงาน เพื่อให้สามารถบรรลุตามเป้าหมายได้สำเร็จ โดยใช้ทรัพยากรในการทำงานให้น้อยที่สุด

สิริวดี ชูเชิด (2556) ได้กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถและทักษะในการ กระทำของบุคคลของตนเอง หรือของผู้อื่นให้ดีขึ้นเจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและของ องค์กร อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่นและองค์กร เกิดความพึงพอใจและสงบสุขในที่สุด

วีรเชษฐ์ มั่งแวน (2562) ได้กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการ ปฏิบัติงาน ของบุคลากร ด้วยความทุ่มเท เต็มใจ เพื่อให้เกิดความสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ในการ ปฏิบัติงาน โดยใช้ ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ประหยัด และเกิดประโยชน์สูงสุด ด้วยเทคนิค วิธีการปฏิบัติ ที่เหมาะสม และก่อให้เกิด ผลสัมฤทธิ์ที่ตรงตามวัตถุประสงค์

ปฎิมา ถนิมกาญจน์ (2561) ได้กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถของ บุคลากร ในองค์การที่ทุ่มเทในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเป้าหมายได้อย่าง ถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นไป ตามกำหนดเวลา โดยใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

พิชชภา เกาะเต้น (2563) ได้กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่พนักงานมี ความสามารถ ที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร และทันต่อเวลาที่กำหนด โดย

ผลสำเร็จของงานมีคุณภาพ ตามที่กำหนด การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า สามารถสร้างความพึงพอใจ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร

Good (1973) ได้ให้ความหมายของผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถของพนักงานที่ทำให้เกิดความสำเร็จตามความปรารถนา โดยใช้เวลาและความพยายามก็สามารถให้ผลงานสำเร็จได้อย่างสมบูรณ์ได้

จากการให้ความหมายข้างต้นนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของ ผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานที่ดำเนินงานตามกระบวนการหรือวิธีการทำงาน ที่มีความสามารถและความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มใจในการปฏิบัติงานของตนอย่างมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง คุณภาพ และมาตรฐาน มีความคุ้มค่ากับระยะเวลาในการทำงาน และส่งผลให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้หรือดียิ่งขึ้น

2.4.2 แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

แนวคิดผลการปฏิบัติงาน Peterson & Plowman (1989) ได้ให้แนวคิด โดยสรุปองค์ประกอบของไว้ 4 ด้าน คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ ผลงานที่มีคุณภาพ ควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและ สร้างความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานโดยผลงานที่ปฏิบัติได้ มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน หรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและ ทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการคือ จะต้องลงทุนน้อยและให้ได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

องค์กรจึงต้องมีการพัฒนา ผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีทักษะ ความชำนาญที่จำเป็นทางสายงาน เพื่อพัฒนาขีดความสามารถของ พนักงานได้อย่างเต็มศักยภาพ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งการพัฒนาทรัพยากรบุคคลก็เป็นอีก ส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้พนักงาน เพิ่มศักยภาพหรือความชำนาญ เพื่อส่งผลให้ผลงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยพบว่า ผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับหลายปัจจัย เช่น ระยะเวลา ปัญหาที่พบในการทำงาน ปริมาณงานที่ทำ ค่าใช้จ่าย สื่อให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การได้รับหน้าที่ และเป็นการสร้างโอกาสให้กับ การพัฒนาประสิทธิภาพของตัวพนักงาน การปรับปรุงงานให้ออกมาดี จนส่งผลให้เกิดประสิทธิของงานที่ ดียิ่งขึ้น

2.4.3 ความสำคัญของผลการปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กร

ความสำคัญของผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานที่มีต่อองค์กร บุคลากรถือเป็นหัวใจสำคัญใน การนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ และเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นการที่ องค์กรจะกระทำการกิจหลักให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพนั้น หน่วยงานจำเป็นจะต้องมี บุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับงานซึ่งประโยชน์ของการพัฒนาประสิทธิภาพในการ ทำงาน มีดังนี้

1. ช่วยทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือวิธีการทำงานใหม่ที่มีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ
2. ช่วยเพิ่มกลยุทธ์ในการสร้างความสำเร็จในการทำงานและช่วยลดความซ้ำซ้อนของงาน
3. ช่วยทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ด้วยวิธีการที่รวดเร็ว
4. ช่วยทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า หรือพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ
5. ทำให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพ ลดความสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลา ทรัพยากร และ กำลังคน
6. องค์กรมีความสามารถในการกำหนดกลยุทธ์ เทคนิค วิธีการ ด้วยวิธีการทำงานที่เหมาะสม ลดปัญหาอุปสรรคและมีความสุขในการทำงาน
7. ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาตนเอง เมื่อพัฒนาตนเองแล้วจะสามารถนำความรู้ที่ได้รับจาก การพัฒนานั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่องานและองค์กรต่อไป

ผลการปฏิบัติงาน มีความสำคัญเพราะเป็นโครงสร้างหลักในด้านจิตวิทยาอุตสาหกรรม/องค์กร (Austin, 1992) การคัดเลือกบุคลากรส่วนใหญ่มีการกำหนดไว้ล่วงหน้าในการเลือกจากกลุ่มผู้สมัครที่มีแนวโน้มว่าจะทำงานได้ดีกว่าในงาน (เทียบกับผู้ที่ไม่ได้รับเลือก) โปรแกรมการฝึกอบรมจำนวนมากได้รับการออกแบบมาเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน การประเมินบุคคลจะดำเนินการเพื่อระบุจุดแข็งและจุดอ่อนของตนเพื่อออกแบบโปรแกรมการฝึกอบรมตลอดจนการตัดสินใจจัดตำแหน่งที่เหมาะสมที่สุด (Guion, 2011) การประเมินผลการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะ และแม้แต่วิธีการจ่ายเงินตามสมควรจะใช้ข้อมูลผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กล่าวโดยสรุป ประสิทธิภาพการทำงานถือเป็นโครงสร้างที่เป็นศูนย์กลางของจิตวิทยาการทำงานส่วนใหญ่

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยพบว่า ผลการปฏิบัติงาน มีความสำคัญมากเพราะการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การปฏิบัติงาน การทำงานร่วมกับผู้อื่น ทำให้ส่งผลโดยตรงกับองค์กร การพัฒนาขององค์กรในการรับรู้ของผู้บริโภค การที่มีบุคลากรที่มีคุณภาพ เป็นสิ่งสำคัญขององค์กรในการสร้าง รายได้และการเติบโตในอนาคตขององค์กร และทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายตั้งไว้

2.4.4 ปัจจัยของผลการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติงานที่ปรับเปลี่ยน โลกแห่งการทำงานกำลังเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และความจำเป็นที่พนักงานต้องปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมแบบ Dynamic นั้นมีมากขึ้นกว่าที่เคยเป็นมา (Pulakos et al., 2006) การเน้นไปที่ความสามารถในการปรับตัวได้นำไปสู่การพิจารณามิติการปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสมกับงานหรือขอบเขตบริบท ประสิทธิภาพการปรับตัว (Allworth & Hesketh, 1999) กลยุทธ์ในการแบ่งเนื้อหาเชิงพฤติกรรมของโดเมนประสิทธิภาพนี้แตกต่างจากกลยุทธ์เช่น Campbell's (1990) ที่ดูเหมือนว่าจะมีพื้นฐานอยู่บนความคล้ายคลึงกันของเนื้อหาเชิงพฤติกรรมภายในมิติเท่านั้น และจากกลยุทธ์เช่นนั้นตามด้วย Borman และ Motowidlo (1993) ที่แยกความแตกต่างระหว่างงานและการปฏิบัติงานตามบริบทบนพื้นฐานของผลที่ตามมาหรือเหตุผลสำหรับคุณค่าองค์กรที่คาดหวังในเชิงบวกหรือเชิงลบ

Woodcock (1989) ได้กล่าวถึงลักษณะของทีมการทำงานที่มีประสิทธิภาพไว้ 11 ด้านดังนี้

1. ความสมดุลในบทบาท (Balanced Roles) คือ ในทีมการทำงานจะผสมผสานทักษะความรู้ ความสามารถ ที่แตกต่างกันของบุคคล และใช้ความแตกต่างดำเนินบทบาทของแต่ละงานได้อย่างเหมาะสม ตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป

2. เป้าหมายที่ชัดเจนและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (Clear Objectives and Agreed Goals) คือ ทีมการทำงานมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน สอดคล้องกัน สมาชิกทุกคนในทีมรับรู้และยอมรับเป้าหมายและวัตถุประสงค์นั้น
3. การเปิดเผยและเผชิญ (Openness and Confrontation) คือบรรยากาศในการทำงานเป็นทีม เป็นไปอย่างเปิดเผย สมาชิกสามารถที่จะแสดงความรู้สึกความคิดเห็นของตนต่อการทำงานได้ มีการสื่อสารโดยตรง หันหน้ามาร่วมกันแก้ไขปัญหา สร้างความเข้าใจกัน
4. การสนับสนุนและการไว้วางใจ (Support and Trust) คือ สมาชิกทุกคนได้รับการช่วยเหลือ สนับสนุนซึ่งกันและกัน มีความจริงใจต่อกัน สามารถพูดได้อย่างตรงไปตรงมาเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน พร้อมทั้งจะร่วมมือในการแก้ไขปัญหา
5. ความร่วมมือและขัดแย้ง (Co-operation and Conflict) คือ สมาชิกในทีมให้ความร่วมมือกันทำงาน พร้อมทั้งจะช่วยเหลือสนับสนุน ช่วยเสริมสร้างทักษะ ความรู้ความสามารถให้แก่กัน รวมทั้งการสนับสนุนแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารที่เอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน มีการใช้ความขัดแย้ง ข่าวสารที่เอื้อประโยชน์ต่อกัน ในทางสร้างสรรค์เพื่อร่วมมือกันแก้ไขปัญหา UNID
6. วิธีการปฏิบัติงานชัดเจน (Sound Procedures) คือ การทำงานของทีมมีการประชุมปรึกษาหารือและหาแนวทางปฏิบัติร่วมกันการตัดสินใจจะใช้ข้อมูลและความเห็นของสมาชิกทีมทุกคน
7. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) การทำงานในทีม จะต้องมีความสามารถและความเหมาะสมในสถานการณ์นั้นๆ โดยสมาชิกทุกคนสามารถที่จะเป็นผู้นำทีมได้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์นั้น
8. ทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ (Regular Review) คือ การติดตามผลการปฏิบัติงานของทีมอย่างสม่ำเสมอ ว่ามีปัญหาใดที่จะต้องร่วมกันปรับปรุงแก้ไข
9. การพัฒนาบุคลากร (Individual Development) คือ การพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถของสมาชิกทีม ให้โอกาสสมาชิกได้ใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถที่มีในการทำงานอย่างเต็มที่ INDED
10. สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มที่ดี (Sound Inter-group Relations) คือ การทำงานที่มีสัมพันธภาพที่ดี มีการร่วมมือให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

11. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communications) คือ การติดต่อสื่อสารในทีมเป็นไปอย่างถูกต้องชัดเจน เหมาะสม สื่อสารกันทางตรง สมาชิกในทีมมีการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร และความคิดเห็น

บทบาทหน้าที่พนักงานโรงแรม (Hotel Staff Summary)

1) แผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ต้อนรับลูกค้า เช็คอิน-เช็คเอาท์ ให้ข้อมูลช่วยเหลือ และแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ประสานงานกับแม่บ้านและแผนกอื่น ๆ

2) แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ทำความสะอาดห้องพัก ดูแลความเรียบร้อยพื้นที่ส่วนกลาง จัดการผ้า ผ้ามปู ผ้าเช็ดตัว และของใช้ในห้องพัก

3) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage) บริการอาหารและเครื่องดื่ม เตรียมและปรุงอาหารในครัว จัดงานเลี้ยง ห้องประชุม และดูแลบาร์

4) แผนกการขายและการตลาด (Sales & Marketing) หาลูกค้าใหม่ รักษาความสัมพันธ์ลูกค้า ทำโปรโมชั่น ส่งเสริมการขาย ดูแลช่องทางออนไลน์และภาพลักษณ์โรงแรม

5) แผนกการเงินและบัญชี (Finance & Accounting) บันทึกบัญชี รายรับ-รายจ่าย ตรวจสอบยอดเงินประจำวัน จัดทำงบการเงินและดูแลต้นทุน

6) แผนกทรัพยากรบุคคล (HR) สรรหาและอบรมพนักงาน จัดสวัสดิการ เงินเดือน เอกสารบุคคล ดูแลระเบียบวินัยและประเมินผล

7) แผนกซ่อมบำรุง (Engineering) ซ่อมอุปกรณ์ ระบบไฟ น้ำ แอร์ บำรุงรักษาอาคารและเครื่องมือ ป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในโรงแรม

8) แผนกรักษาความปลอดภัย (Security) ตรวจสอบตราพื้นที่และกล้องวงจรปิด ช่วยเหลือเหตุฉุกเฉิน ควบคุมคนเข้า-ออกโรงแรม

9) ผู้บริหารโรงแรม (Management) วางกลยุทธ์ธุรกิจ ควบคุมคุณภาพบริการ ดูแลการทำงานทุกแผนกให้เป็นไปตามมาตรฐาน

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม สะท้อนถึงการดำเนินการของคุณลักษณะที่แตกต่างกัน การมีส่วนร่วมในโอกาสการฝึกอบรมและการพัฒนา การเปิดรับสิ่งแทรกแซงที่สร้างแรงบันดาลใจ โอกาสและ

ข้อจำกัดของสถานการณ์ การปรับตัว สิ่งเหล่านี้รวมกันจะเป็นส่วนที่สร้างในการประสิทธิภาพในการทำงาน

2.5 การพัฒนาสมมุติฐาน

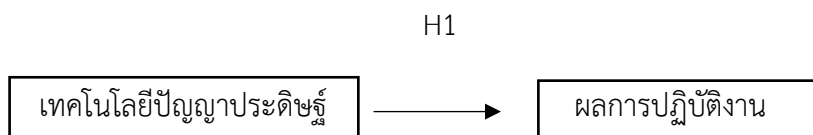
2.5.1. ความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) กับ ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance)

จากการศึกษาของ Abdullah Abu Salma (2020) ศึกษาเรื่อง การใช้ปัญญาประดิษฐ์ต่อการปฏิบัติงานในธนาคารพาณิชย์แห่งจอร์แดน ผลวิจัยพบว่า การทำงานของธนาคารจำเป็นต้องพึ่งพาการประมวลผลข้อมูล รับข้อมูล และฐานข้อมูลขนาดใหญ่ ต้องอาศัยระบบของคอมพิวเตอร์ที่มีความซับซ้อน ซึ่งการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ช่วยให้เข้าถึงผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ปัญญาประดิษฐ์ยังส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงาน การตัดสินใจด้านการบริหารภายในฐานข้อมูล อีกทั้งยังเป็นทางเลือกตัวแทนมนุษย์ เพื่อช่วยลดต้นทุนในการทำธุรกรรม ช่วยลดเวลาที่ใช้ในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งหมายความว่า ปัญญาประดิษฐ์มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงาน และการศึกษาของ (Matsunaga, 2021) ศึกษาเรื่อง การจัดการความไม่แน่นอน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในบริบทองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วย AI พบว่าเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน จากการตรวจสอบวิเคราะห์พบว่า เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรสูงขึ้น แต่พนักงานที่มีความไม่แน่นอนสูงจะรู้สึกกังวลต่อผลกระทบของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ และการศึกษาของ Chien-Chun Chen, Chiu-Chi Wei, Su-Hui Chen, Lun-Meng Sun & Hsien-Hong Lin (2021) ศึกษาเรื่อง โมเดลความสามารถที่คาดการณ์โดย AI เพื่อเพิ่มผลการปฏิบัติงานให้สูงสุด ผลการศึกษาพบว่าแบบจำลองการคาดการณ์ที่ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ เติบโตขึ้นที่ระดับความสามารถของบุคลากร ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะ ผลการทำงานร่วมกัน ระดับความรู้ แรงจูงใจ ความกังวลในงาน บทวิเคราะห์แสดงให้เห็นถึงระดับความสามารถของพนักงาน โดยมีการใช้ Algorithm เพื่อช่วยค้นหาประสิทธิภาพการทำงาน และช่วยในการเลือกทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสมกับงาน

จากวรรณกรรมที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่าการศึกษาเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) กับ ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) พบว่าผลการศึกษาส่วนใหญ่แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์สูง จะส่งผลต่อดีผลการปฏิบัติงานด้วยเช่นกัน ดังนั้น

ผู้วิจัยนี้ตั้งสมมติฐานว่า ประสิทธิภาพของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 1 เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน



2.5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) กับความไม่มั่นคงในงาน (Job Insecurity)

จากการศึกษาของ Shumaila Dilawar, Falak She (2023) ศึกษาเรื่อง ปัญญาประดิษฐ์ที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล : การตรวจสอบบทบาทของความไม่มั่นคงในการทำงานด้านอารมณ์ในความสัมพันธ์ระหว่างภัยคุกคามด้านอัตลักษณ์ของปัญญาประดิษฐ์และความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ผลวิจัยพบว่า การนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ AI มาใช้ในสถานที่ทำงานมักทำให้บุคคลรู้สึกไม่สบายใจกับงาน ความไม่มั่นคงทางอารมณ์ในงาน ซึ่งชี้ให้เห็นว่าความกลัวส่วนตัวของพนักงานต่อการสูญเสียงานหรือคุณภาพงานลดลงอาจจะส่งผลกระทบต่อสภาวะทางอารมณ์ของพวกเขา แสดงให้เห็นผลกระทบเชิงบวกที่มีนัยสำคัญ ความสัมพันธ์ระหว่าง AI และความไม่มั่นคงในการทำงานและการศึกษาของ (Koo et al., 2020) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของปัญญาประดิษฐ์ต่อความไม่มั่นคงในงานของพนักงานโรงแรม ซึ่งผลวิจัยพบว่า เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ AI ถูกนำมาใช้กันอย่างแพร่หลายในอุตสาหกรรมบริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและปรับปรุงประสบการณ์ของลูกค้า ในขณะที่เดียวกันสภาพแวดล้อมการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในปัจจุบันมีความไม่แน่นอนเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ซึ่งไม่สามารถรับประกันความมั่นคงในการทำงานของพนักงานทุกคนได้ จากผลการศึกษาพบหลักฐานเชิงประจักษ์ที่บ่งชี้ถึงอิทธิพลของเทคโนโลยี AI ที่มีผลกระทบต่อความไม่มั่นคงในงานของพนักงานโรงแรม และการวิจัยของ Nurul Sukma Lestari, Dendy Rosman, Evi Millenia (2023) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เทคโนโลยีอัจฉริยะ ปัญญาประดิษฐ์ หุ่นยนต์ และ อัลกอริทึม ความเครียดในการทำงาน ความไม่มั่นคงในการทำงาน และความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 ผลวิจัยพบว่า การนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้ ทำให้พนักงานเกิดความเครียดจากงาน ความไม่มั่นคง

และความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมจากรัตนาในช่วงโควิด-19 ในปัจจุบัน ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมจัดโปรแกรมการฝึกอบรม เพื่อสนับสนุนและฝึกอบรมโรงแรมพนักงานในการเป็นผู้นำด้านการบริการในอนาคต โรงแรมจึงต้องเตรียมการสอนข้อมูลใหม่นี้ให้กับพนักงานของตน เพื่อให้พนักงานไม่ให้อ้าหลัง การศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าการสนับสนุนพนักงานอย่างเต็มที่ ไม่เพียงแต่จะช่วยลดความรู้สึกเครียดจากงานและความไม่มั่นคงของงาน แต่ยังเพิ่มการจ้างงานของพนักงานด้วยความพึงพอใจ

จากวรรณกรรมที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่าการศึกษาเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) กับ ความไม่มั่นคงในงาน (Job Insecurity) พบว่าผลการศึกษามากมายแสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์จะส่งผลกระทบต่อความไม่มั่นคงในงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้นผู้วิจัยนี้ตั้งสมมติฐานว่าเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความไม่มั่นคงในงาน

สมมติฐานที่ 2 เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความไม่มั่นคงในงาน

H2



2.5.3. ความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) กับ ความผูกพันในงาน (Job Engagement)

จากการศึกษาของ Ashley, Braganza, Weifeng Chen, Ana Canhoto, Serap Sap (2020) ศึกษาเรื่องการทำงานที่มีประสิทธิผลและงานที่มีคุณค่า : ผลกระทบของการนำ AI มาใช้ทางจิตวิทยา ความผูกพันในงาน และความไว้วางใจของพนักงาน ผลวิจัยพบว่า เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มีผลกระทบเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความผูกพันในงาน การพัฒนาทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดครอบคลุมและยั่งยืน ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรแล้วพนักงาน และการศึกษาของ Catherine Prentice ,lpkin Anthony Wong, Zhiwei (CJ) Lin (2023) ศึกษาเรื่อง ปัญญาประดิษฐ์ เป็นวัตถุข้ามขอบเขตสำหรับการมีส่วนร่วมและประสิทธิภาพของพนักงานผลวิจัยพบว่า เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ AI สามารถส่งผลต่อความผูกพันในงานของพนักงาน การบริการและการปฏิบัติงาน และความมั่นคงของงาน ผลการปฏิบัติงานของ AI มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อความผูกพันในงานและประสิทธิภาพ ผลการกลั่นกรองที่เกิดจากความมั่นคงของงานมีความสำคัญในการเสริมสร้าง

ความผูกพันในการทำงานและประสิทธิภาพการทำงาน และการศึกษาของ Shiv Kumar Sharma (2021) ศึกษาเรื่อง บทบาทของปัญญาประดิษฐ์ในงานการมีส่วนร่วมและพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร ผลการวิจัยพบว่า หลังจากสถานการณ์โควิด-19 ปัญญาประดิษฐ์ได้ให้บริการแทนในด้านทรัพยากรบุคคล การนำ AI มาใช้จะช่วยลดความเครียดของพนักงาน ช่วยในการจูงใจซึ่งนำไปสู่พึงพอใจในงาน และความผูกพันของพนักงานยังเป็นส่วนช่วยในการใช้ปัญญาประดิษฐ์โดยการพัฒนาจากแอปพลิเคชัน ซึ่งส่งผลให้มีพนักงานความพึงพอใจและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี AI ไปใช้ได้อย่างถูกต้อง

จากวรรณกรรมที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่าการศึกษา เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) กับ ความผูกพันในงาน (Job Engagement) พบว่าผลการศึกษาส่วนใหญ่แสดงให้เห็นว่า เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์จะส่งผลกระทบต่อความผูกพันในงาน ของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้นผู้วิจัยนี้ตั้งสมมติฐานว่าเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความไม่มั่นคงในงาน

สมมติฐานที่ 3 เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันในงาน

H3



2.5.4. ความสัมพันธ์ระหว่างความไม่มั่นคงในงาน (Job Insecurity) กับ ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance)

จากการศึกษาของ Beatrice Piccoli, William D. Reisel, and Hans De Witte (2019) ศึกษาเรื่องทำ ความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างความไม่มั่นคงในงานและผลการปฏิบัติงาน : อุปสรรคหรือผลกระทบที่ท้าทาย ผลการศึกษาพบว่า อุปสรรคที่ทำลายผลการปฏิบัติงาน คือ ความไม่มั่นคงในงาน เนื่องจากทำให้เกิดความเครียด เกิดพฤติกรรมการอยากหลีกเลี่ยงหรือลาออก ในทางตรงกันข้ามมันสามารถกระตุ้นพฤติกรรมการทำงานนั้นไว้เช่นกัน แต่ผลลัพธ์ให้การสนับสนุนเฉพาะปฏิกริยาเชิงลบและเชิงโต้ตอบต่อความไม่มั่นคงของงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง และการศึกษาของ Hai-jiang Wang and Chang-qin Lu and Oi-ling Siu (2014) ศึกษาเรื่อง ความไม่มั่นคงในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน : บทบาทการกลั่นกรองของความยุติธรรมขององค์กรและการไกล่เกลี่ยบทบาทการมีส่วนร่วมในการทำงาน ผลวิจัยพบว่า ความไม่มั่นคงในการทำงานกลายเป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่การค้นพบแสดงให้เห็นว่าผลกระทบด้านลบจากความไม่มั่นคงในการทำงานจะรุนแรงน้อยลง หากองค์กรปรับปรุงการรับรู้ ความยุติธรรมของพนักงาน คุณภาพของทรัพยากรมนุษย์

มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่แน่นอน ในปัจจุบันโลกธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว องค์กรต่างๆ ต้องการให้พนักงานมีความกระตือรือร้น ทุ่มเท และมีส่วนร่วมในงานมากขึ้นกว่าเดิม และการศึกษาของ Yuhung Shin, Won-Moo Hur, Tae Won Moon and Soomi Lee (2019) ศึกษาเรื่องมุมมองที่สร้างแรงบันดาลใจเกี่ยวกับความไม่มั่นคงในงาน: ความสัมพันธ์ระหว่างความไม่มั่นคงในงาน แรงจูงใจภายใน และผลการปฏิบัติงาน และพฤติกรรม ผลวิจัยแสดงให้เห็นว่าความไม่มั่นคงในงานส่งผลเสียต่อประสิทธิภาพการทำงาน ที่มุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงของพนักงาน โดยส่งผลเสียต่อแรงจูงใจภายใน การวิจัยของครั้งนี้เสนอมุมมองที่สร้างแรงบันดาลใจให้การวิจัยความไม่มั่นคงในงานปัจจุบันด้วยการเปิดเผยแรงจูงใจจากภายในว่าเป็นกระบวนการที่สำคัญในเชื่อมโยงความไม่มั่นคงในงานเข้ากับผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรม แสดงให้เห็นผลกระทบเชิงลบที่มีนัยสำคัญ ความไม่มั่นคงในงานและผลการปฏิบัติงาน

จากวรรณกรรมที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่าการศึกษา ความไม่มั่นคงในงาน (Job Insecurity) กับ ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) พบว่าความไม่มั่นคงในงาน พนักงานต้องเผชิญกับภาวะที่กลืนไม่เข้าคายไม่ออกในการความเครียดทางจิตที่มีผลเสียต่อสุขภาพกาย และความตึงเครียดจากความไม่มั่นคงในการทำงาน อาจจะมีกังวลว่าทำงานไม่บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งเกี่ยวข้องกับ ความไม่มั่นคงในงานและผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้วิจัยนี้ตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 4 ความไม่มั่นคงในงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงาน

H4



2.5.5. ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในงาน (Job Engagement) กับ ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance)

จากการศึกษาของ Bayona, Caballer and Peiro (2020) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพอดีของลักษณะความรู้กับความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงาน: บทบาทไกล่เกลี่ยของ ความผูกพันในงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีความผูกพันกับงานสูงจะส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานที่สูงตามมาด้วยเช่นกัน โดยมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่า ความผูกพันในงานนั้นส่งผลในเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน และการศึกษาของ Andreea Corbeanu and Dragos Iliescu(2023) ศึกษาเรื่อง การเชื่อมโยงระหว่างความผูกพันในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน ผล

วิจัยพบว่า ความเชื่อมโยงของพนักงานระหว่างการทำงาน ความกระตือรือร้น การอุทิศตน และผลการปฏิบัติงาน พบว่าความเชื่อมโยงระหว่างความผูกพันในการทำงานมากขึ้นจะส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การสร้างการมีส่วนร่วมในองค์กรจะช่วยปรับผลการปฏิบัติงาน และการศึกษาของ Alan M. Saks, Jamie A. Gruman, Qian Zhang (2021) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันขององค์กร: การทบทวนและเปรียบเทียบกับความผูกพันในงาน ผลวิจัยพบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม ปัจจัยโครงสร้างองค์กร บรรยากาศองค์กร และแนวปฏิบัติด้านทรัพยากรบุคคล การมีส่วนร่วมขององค์กรและความผูกพันในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน ผลการปฏิบัติงาน และมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ โดยการจัดหาสภาพแวดล้อมการทำงานที่สนับสนุน ทำให้มั่นใจว่าพนักงานมีการรับรู้เชิงบวกเกี่ยวกับความยุติธรรม เพิ่มความคิดริเริ่มด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) จัดให้มีแนวทางปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ (HR) ที่หลากหลายมากขึ้น

จากวรรณกรรมที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่าการศึกษาค่าความผูกพันในงาน (Job Engagement) กับผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) พบว่าความผูกพันในงาน ส่งผลกับผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือความผูกพันในงานอยู่ในระดับสูงจะส่งผลให้กับผลการปฏิบัติงาน สูงเช่นเดียวกัน ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงขอตั้งสมมติฐานว่า

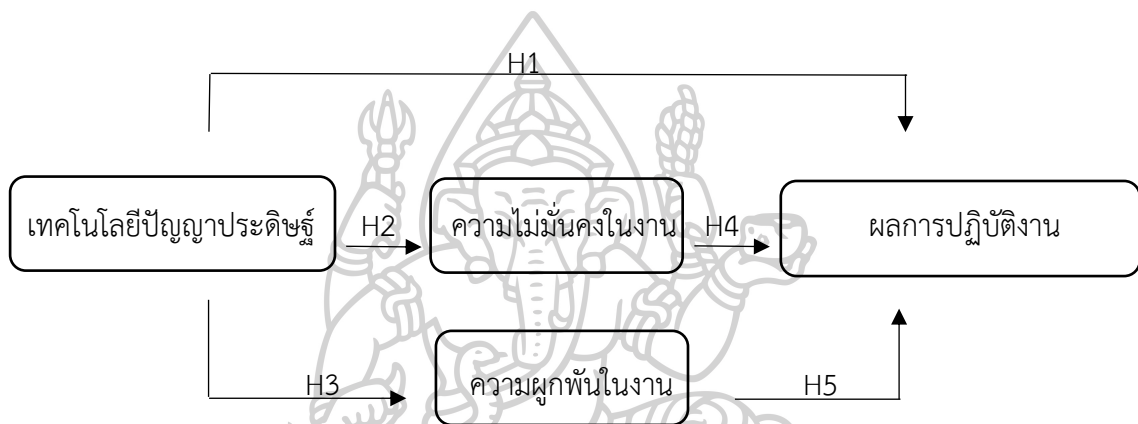
สมมติฐานที่ 5 ความผูกพันในงานมีอิทธิพลส่งผลเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน

H5



2.6 กรอบแนวคิด

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา ผู้วิจัยพบหลักฐานเชิงประจักษ์ว่ามีความเกี่ยวข้องของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ความไม่มั่นคงในงาน และความผูกพันในงาน หรือแนวโน้มที่มีโอกาสเกิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่จะศึกษาในกรอบแนวคิดการวิจัยในครั้งนี้ และนำไปสู่การพัฒนาสมมติฐานทั้งหมดข้างต้น อันเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานต่อไป ตามลำดับ ดังนี้



ภาพที่ 1 อิทธิพลของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

บทที่ 3

วิธีการดำเนินงานวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรมแรม ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร” โดยการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative research) ข้อมูลที่ใช้เป็นข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร และใช้ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ในการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และนำเสนอรายการในรูปแบบตาราง โดยมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาอิทธิพลของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรมแรม เขตพื้นที่ที่มีความเจริญก้าวหน้าและทันสมัยและเป็นเขตพื้นที่ที่มีการพัฒนาแบบต่อเนื่อง จำนวนพนักงานโรงแรมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 1,334 แห่ง ทั้งหมด 37,475 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2565)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการเก็บข้อมูลพนักงานโรงแรมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จากประชากรการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จึงได้ใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างสำหรับประชากรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% ได้ขนาดกลุ่ม

ตัวอย่าง 396 คน อย่างไรก็ตาม ในการเก็บข้อมูลจริงได้รับแบบสอบถามที่ตอบกลับมา จำนวน 400 ชุด ซึ่งมากกว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่กำหนดไว้ (Yamane, 1973)

3.1.3 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยการใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาเก็บรวบรวมข้อมูลเฉพาะเพื่อศึกษา กลุ่มพนักงานโรงแรมที่ปฏิบัติงานในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดตัวแปร โดยผู้วิจัยจัดทำขึ้นจากการศึกษา ทฤษฎี และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เครื่องมือแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง เป็นคำถามปลายปิดแบบตรวจรายการ (Checklist) ส่วน ข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลา การปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้ โดยส่วนใหญ่ซึ่งประกอบด้วยแบบวัดตามกรอบแนวคิด ดังนี้

แบบวัดประสิทธิภาพเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial intelligence) แบบวัดระดับ ความสามารถของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มีทั้งหมด 9 ข้อคำถาม โดยแปลและปรับปรุงมาจาก Prentice and Nguyen (2020)

แบบวัดความไม่มั่นคงในงาน (Job Insecurity) แบบสอบถามใช้วัดระดับความไม่มั่นคงใน งาน มีทั้งหมด 8 ข้อ โดยแปลและปรับปรุงมาจาก Barnard (2014)

แบบวัดความผูกพันในงาน (Job Engagement) แบบสอบถามใช้วัดระดับความผูกพันในงาน มีทั้งหมด 6 ข้อคำถาม โดยแปลและปรับปรุงมาจาก Petrovic et al. (2017)

แบบวัดผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) แบบสอบถามใช้วัดระดับผลการปฏิบัติงาน มีทั้งหมด 9 ข้อคำถาม โดยแปลและปรับปรุงโดย Ramos-Villagrasa et al. (2019)

แบบสอบถามเป็นลักษณะเลือกตอบ ใช้มาตราส่วน 5 ระดับ (Likert Scale) ซึ่งกำหนดให้ เลือกตอบเพียงข้อเดียว โดยเกณฑ์ที่กำหนดค่าคะแนนในการตอบคำถามมีดังนี้

คำตอบ	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นแบบสอบถามประเภทปลายเปิด (Open-Ended Questionnaire) ที่ตั้งคำถามกว้าง ซึ่งการใช้แบบสอบถามนี้มีจุดประสงค์เพื่อต้องการความคิดเห็นต่างๆ โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีอิสระในการตอบทางความคิด

3.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือก่อนดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ประเมินความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือวัดตามลำดับดังนี้

3.3.1 การหาค่าความเที่ยงตรง (Content validity)

การสร้างแบบสอบถามโดยปรับปรุงมาจากการทบทวนวรรณกรรมและผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ โดยนำข้อมูลที่ได้มาเรียบเรียงให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงตรง โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญในด้านเนื้อหาที่เกี่ยวข้องจำนวน 3 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบความและพิจารณาผลการตรวจสอบความสอดคล้องเที่ยงตรงตามวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์และความเหมาะสมทางด้านภาษาของข้อความ คำถาม เพื่อเป็นการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ถ้าหากผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่าข้อความมีความเหมาะสม	คะแนนเท่ากับ 1
ถ้าหากผู้ทรงไม่แน่ใจในความเหมาะสมของข้อความ	คะแนนเท่ากับ 0
ถ้าหากผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่าข้อความไม่มีความเหมาะสม	คะแนนเท่ากับ -1

สำหรับการคำนวณดัชนีความสอดคล้อง คำนวณได้จากสูตร

$$\text{สูตร IOC} = \frac{\sum i^n = 1R_i}{N}$$

เมื่อ $\sum i^n = 1R_i$ และ N คือผลรวมคะแนนผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด และจำนวนของผู้ทรงคุณวุฒิเรียงตามลำดับจากนั้นคัดเลือกเกณฑ์ในการหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวแปร โดยข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 แสดงถึงข้อคำถามตรงกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย หากค่าดัชนีความสอดคล้องค่าคำถามน้อยกว่า 0.5 แสดงว่าข้อคำถามที่สร้างขึ้นไม่เหมาะสม ไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์งานวิจัยควรปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีคุณภาพ (ประสพชัย พสุนนท์, 2555)

ผลที่ได้จากการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามมีค่า 1.00 ซึ่งตามเกณฑ์ ค่า IOC ที่คำนวณได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป จึงแสดงให้เห็นว่า ข้อคำถามมีคุณภาพและตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย สามารถนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาใช้ในงานวิจัยได้

3.3.2 การหาความเชื่อมั่นของเนื้อหา (Reliability)

นำเครื่องมือที่ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ไปทดสอบหาความเชื่อมั่นกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (Pilot Study) จำนวน 30 ชุด จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อหาความเที่ยงของเครื่องมือ โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha Coefficient ซึ่งค่าที่เหมาะสมควรมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป (Cronbach, 1951) โดยได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.958 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับดีมากจึงถือว่าเป็นแบบสอบถามที่มีความน่าเชื่อถือ

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum S_j^2}{S^2} \right)$$

α = ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

n = จำนวนข้อในแบบสอบถาม

$\sum_{j=1}^n S_j^2$ = ผลรวมของค่าคะแนนความแปรปรวนเป็นรายข้อ

S^2 = คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัด

รายการการตรวจสอบความเชื่อมั่นของ เนื้อหา	ค่าความเชื่อมั่นของเนื้อหา (Cronbach's Alpha)
เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์	0.872
ความไม่มั่นคงในงาน	0.835
ความผูกพันในงาน	0.885
ผลการปฏิบัติงาน	0.904

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัดด้วยโปรแกรม Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) พบว่าค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรทุกตัว มีค่าความเชื่อมั่น ระหว่าง 0.835 – 0.904 โดย แบบวัดประสิทธิภาพเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.872 แบบวัดความไม่มั่นคงในงาน มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.835 แบบวัดความผูกพันในงาน มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.885 แบบวัดผลการปฏิบัติงาน มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.904 จึงสรุปได้ว่า แบบวัดทุกตัวแปรมีความน่าเชื่อถือ ผ่านเกณฑ์พิจารณา

3.3.3 การวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA)

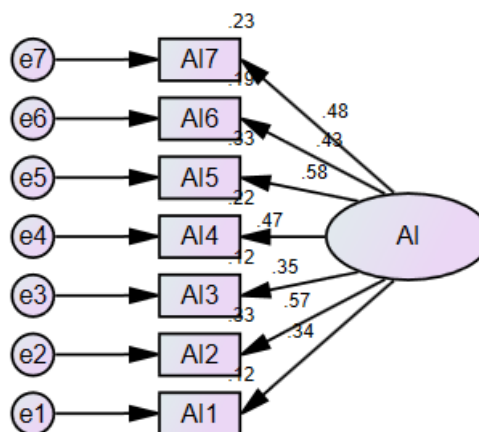
เพื่อยืนยันองค์ประกอบของตัววัดโมเดลหรือทฤษฎี (Byrne, 2010) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อแสดงให้เห็นว่า ตัวแบบวัดของการศึกษาวิจัยมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ จากนั้นดำเนินการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรตามกรอบแนวคิดว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ดังนั้นผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าและตัวแปรต่างๆ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

AI	หมายถึง	ประสิทธิภาพของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์
JI	หมายถึง	ความไม่มั่นคงในงาน
JE	หมายถึง	ความผูกพันในงาน
JP	หมายถึง	ผลการปฏิบัติงาน

GFI	หมายถึง	ดัชนีระดับความสอดคล้องกลมกลืน
CFI	หมายถึง	ดัชนีความสอดคล้องสัมพันธ์
NFI	หมายถึง	ดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนสัมพันธ์
RMR	หมายถึง	ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน
RMSEA	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์
R ²	หมายถึง	ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณยกกำลังสองหรือสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
Df	หมายถึง	องศาอิสระ
P-Value	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของแบบวัด ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรประสิทธิภาพของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ซึ่งผลแสดงตามภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แสดงการวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยันของตัวแปรเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI)

จากภาพที่ 2 การวิเคราะห์ห้องค์ประกอบยืนยันของตัวแปรประสิทธิภาพของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ พบว่า ค่าดัชนีชี้วัดความเหมาะสมผ่านเกณฑ์การพิจารณา สอดคล้องกับทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย (Hair et al., 2010)

ตารางที่ 2 ตารางแสดงค่าสถิติการทดสอบการวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยันของตัวแปรเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์

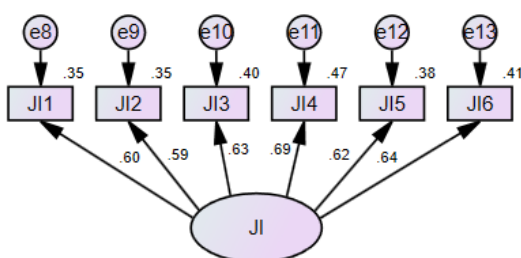
ค่าดัชนีความสอดคล้อง	เกณฑ์การพิจารณา	ก่อนปรับค่า Modification indices	ผลการพิจารณา
Chi-square		22.529	
DF		14	
Chi-square/DF	Chi-square/DF < 2	1.609	ผ่านเกณฑ์
CFI	> 0.9	0.967	ผ่านเกณฑ์
GFI	> 0.9	0.984	ผ่านเกณฑ์
TLI	> 0.9	0.951	ผ่านเกณฑ์
NFI	> 0.9	0.920	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.5	0.039	ผ่านเกณฑ์
RMR	มีค่าเข้าใกล้ 0	0.031	ผ่านเกณฑ์

หลังจากทำการวิเคราะห์ ค่าที่ได้จากโมเดล ดังตารางที่ 2 โดยสรุปได้ดังนี้ Chi Square/df = 1.609, Root Mean Square Residual (RMR) = 0.031, Good-ness of Fit Index (GFI) = 0.984, Normed Fit Index (NFI) = 0.920, Comparative Fit Index (CFI) = 0.967 and Root Mean Square Error of approximation (RMSEA) = 0.039 จากค่าดัชนีชี้วัดความเหมาะสมที่ได้เมื่อเทียบกับเกณฑ์การพิจารณา พบว่า ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันแสดงให้เห็นว่า แบบวัดเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ สอดคล้องกับโมเดลและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย (Hair et al., 2010)

ตารางที่ 3 ตารางแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized loadings) ของตัวแปรของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์

Scale item	Standardized Loading
AI 1 การทำงานของ AI สามารถให้ข้อมูลได้ทันทั่วทั้งที่	0.34
AI 2 การทำงานของ AI นั้นน่าเชื่อถือได้	0.57
AI 3 การทำงานของ AI มีความรวดเร็ว และ แม่นยำ	0.35
AI 4 การทำงานของ AI สามารถปรับตามความต้องการหรือเงื่อนไขใหม่ๆ ได้ อย่างยืดหยุ่น	0.47
AI 5 การทำงานของ AI ช่วยลดการใช้แรงงานการจากมนุษย์	0.58
AI 6 การทำงานของ AI มีความหลากหลายในรูปแบบการใช้งานสามารถ ตอบสนองความต้องการได้	0.43
AI 7 การทำงานของ AI สามารถพัฒนาต่อให้อนาคตได้อย่างไร้ขีดจำกัด	0.48

จากตารางที่ 3 ตารางแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized loadings) ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรประสิทธิภาพของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ พบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของข้อคำถามที่ 1 และข้อคำถามที่ 3 มีค่าต่ำ 0.4 ผู้วิจัยจึงได้ตัดข้อคำถามที่ 1 และข้อคำถามที่ 3 ออก และทำการวิเคราะห์ใหม่ จากการพิจารณาค่าที่ได้ทุกค่ามีค่ามากกว่า ± 0.5 จึงถือว่า องค์ประกอบมีนัยสำคัญเชิงปฏิบัติในการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Hair et al., 2010) ตัวแปรความไม่มั่นคงในงาน ซึ่งผลแสดงตามภาพที่ 3



ภาพที่ 3 แสดงการวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยันของตัวแปรความไม่มั่นคงในงาน (JI)

จากภาพที่ 3 การวิเคราะห์ห้องค์ประกอบยืนยันของตัวแปรความไม่มั่นคงในงาน พบว่า ค่าดัชนีชี้วัดความเหมาะสมผ่านเกณฑ์การพิจารณา สอดคล้องกับทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย (Hair et al., 2010)

ตารางที่ 4 ตารางแสดงค่าสถิติการทดสอบการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบยืนยันของตัวแปรความไม่มั่นคงในงาน

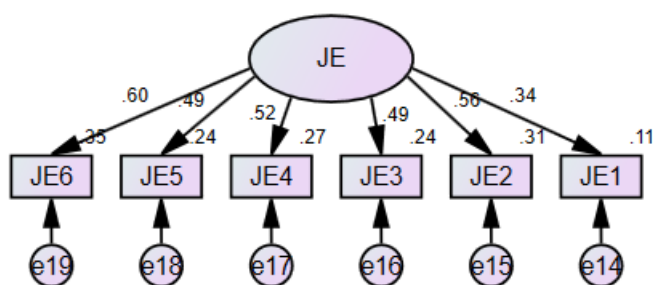
ค่าดัชนีความสอดคล้อง	เกณฑ์การพิจารณา	Modification indices	ผลการพิจารณา
Chi-square		8.262	
DF		9	
Chi-square/DF	Chi-square/DF < 2	0.918	ผ่านเกณฑ์
CFI	> 0.9	1.000	ผ่านเกณฑ์
GFI	> 0.9	0.994	ผ่านเกณฑ์
TLI	> 0.9	1.002	ผ่านเกณฑ์
NFI	> 0.9	0.986	ผ่านเกณฑ์
RASEA	< 0.5	0.001	ผ่านเกณฑ์
RMR	มีค่าเข้าใกล้ 0	0.035	ผ่านเกณฑ์

หลังจากทำการวิเคราะห์ ค่าที่ได้จากโมเดล ดังตารางที่ 4 โดยสรุปได้ดังนี้ Chi Square/df = 0.918, Root Mean Square Residual (RMR) = 0.035, Good-ness of Fit Index (GFI) = 0.994, Normed Fit Index (NFI) = 0.986, Comparative Fit Index (CFI) = 1.000 and Root Mean Square Error of approximation (RMSEA) = 0.001 จากค่าดัชนีชี้วัดความเหมาะสมที่ได้เมื่อเทียบกับเกณฑ์การพิจารณา พบว่า ผลการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันแสดงให้เห็นว่า แบบวัดความไม่มั่นคงในงาน สอดคล้องกับโมเดลและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย (Hair et al., 2010)

ตารางที่ 5 ตารางแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized loadings) ของตัวแปรความไม่มั่นคงในงาน

Scale item	Standardized Loading
J11 ท่านรู้สึกกังวลต่อความไม่มั่นคงจากการทำงานในองค์กรนี้	0.60
J12 ท่านรู้สึกไม่มั่นใจว่าจะสามารถทำงานในตำแหน่งนี้ต่อไปได้ในอนาคต	0.59
J13 ท่านนอนไม่ค่อยหลับ เพราะกังวลเกี่ยวกับอนาคต การทำงานในองค์กรนี้	0.63
J14 ท่านรู้สึกกังวลเกี่ยวกับการรักษาตำแหน่งงานของท่าน	0.69
J15 ท่านรู้สึกเครียดมากเกี่ยวกับสถานการณ์ทำงานในปัจจุบัน	0.62
J16 ท่านไม่มั่นใจว่า จะสามารถทำงานในองค์กรนี้ต่อไปใน อนาคตหรือไม่	0.64

จากตารางที่ 5 ตารางแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized loadings) ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรตัวแปรความไม่มั่นคงในงาน พบว่า ความไม่มั่นคงในงาน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน อยู่ระหว่าง 0.59 – 0.69 จากการพิจารณาค่าที่ได้ทุกค่ามีค่ามากกว่า ± 0.5 จึงถือว่า องค์ประกอบมีนัยสำคัญเชิงปฏิบัติในการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Hair et al., 2010) ตัวแปรความผูกพันในงาน ซึ่งผลแสดงตามภาพที่ 4



ภาพที่ 4 แสดงการวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยันของตัวแปรความผูกพันในงาน (JE)

จากภาพที่ 4 การวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยันของตัวแปรความผูกพันในงาน พบว่า ค่าดัชนีชี้วัดความเหมาะสมผ่านเกณฑ์การพิจารณา สอดคล้องกับทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย (Hair et al., 2010)

ตารางที่ 6 ตารางแสดงค่าสถิติการทดสอบการวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยันของตัวแปรความผูกพันในงาน

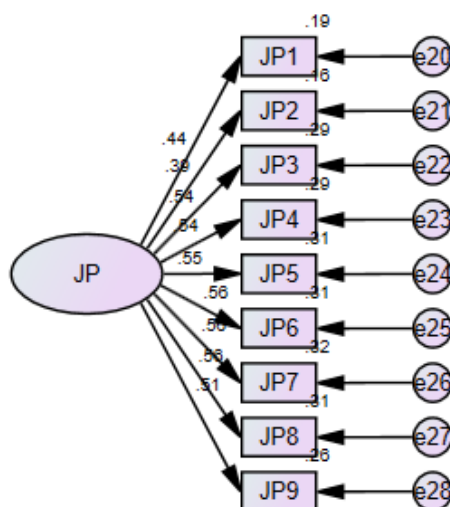
ค่าดัชนีความสอดคล้อง	เกณฑ์การพิจารณา	ก่อนปรับค่า Modification indices	ผลการพิจารณา
Chi-square		12.258	
DF		9	
Chi-square/DF	Chi-square/DF < 2	1.362	ผ่านเกณฑ์
CFI	> 0.9	0.987	ผ่านเกณฑ์
GFI	> 0.9	0.990	ผ่านเกณฑ์
TLI	> 0.9	0.979	ผ่านเกณฑ์
NFI	> 0.9	0.955	ผ่านเกณฑ์
RASEA	< 0.5	0.030	ผ่านเกณฑ์
RMR	มีค่าเข้าใกล้ 0	0.027	ผ่านเกณฑ์

หลังจากทำการวิเคราะห์ ค่าที่ได้จากโมเดล ดังตารางที่ 6 โดยสรุปได้ดังนี้ Chi Square/df = 1.362, Root Mean Square Residual (RMR) = 0.027, Good-ness of Fit Index (GFI) = 0.990, Normed Fit Index (NFI) = 0.955, Comparative Fit Index (CFI) = 0.987 and Root Mean Square Error of approximation (RMSEA) = 0.030 จากค่าดัชนีชี้วัดความเหมาะสมที่ได้เมื่อเทียบกับเกณฑ์การพิจารณา พบว่า ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันแสดงให้เห็นว่า แบบวัดความผูกพันในงาน สอดคล้องกับโมเดลและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย (Hair et al., 2010)

ตารางที่ 7 ตารางแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized loadings) ของตัวแปร ความผูกพันในงาน

Scale item	Standardized Loading
JE1 ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ท่านทำและงานมีความรู้สึกท้าทาย	0.34
JE2 ท่านสามารถทำงานติดต่อกันได้เป็นระยะเวลาานาน โดยไม่รู้สึกเบื่อหน่าย	0.56
JE3 ท่านสามารถอดทนกับงานที่ท่านทำอยู่ แม้ว่าสิ่งต่างๆ จะไม่เป็นไปด้วยดีก็ตาม	0.49
JE4 ท่านรู้สึกว่าการทำงาน จะสามารถสร้างแรงบันดาลใจได้	0.52
JE5 ท่านมีความกระตือรือร้นกับงานของคุณ	0.49
JE6 เวลาที่ท่านเริ่มเข้าทำงานจะมีความรู้สึกอยากออกไปทำงาน	0.60

จากตารางที่ 7 ตารางแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized loadings) ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรความผูกพันในงาน พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของข้อคำถามที่ 1 มีค่าต่ำ 0.4 ผู้วิจัยจึงได้ตัดข้อคำถามที่ 1 จากการพิจารณาค่าที่ได้ทุกค่ามีค่ามากกว่า ± 0.5 จึงถือว่า องค์ประกอบมีนัยสำคัญเชิงปฏิบัติในการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Hair et al.,2010) ตัวแปรผลการปฏิบัติงานซึ่งผลแสดงตามภาพที่ 5



ภาพที่ 5 แสดงการวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยันของตัวแปรผลการปฏิบัติงาน (JP)

จากภาพที่ 5 การวิเคราะห์หองค์ประกอบยืนยันของตัวแปรความผูกพันในงาน พบว่า ค่าดัชนีชี้วัดความเหมาะสมผ่านเกณฑ์การพิจารณา สอดคล้องกับทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย (Hair et al., 2010)

ตารางที่ 8 ตารางแสดงค่าสถิติการทดสอบการวิเคราะห์หองค์ประกอบยืนยันของตัวแปรผลการปฏิบัติงาน

ค่าดัชนีความสอดคล้อง	เกณฑ์การพิจารณา	ก่อนปรับค่า Modification indices	ผลการพิจารณา
Chi-square		30.359	
DF		27	
Chi-square/DF	Chi-square/DF < 2	1.124	ผ่านเกณฑ์
CFI	> 0.9	0.994	ผ่านเกณฑ์
GFI	> 0.9	0.984	ผ่านเกณฑ์
TLI	> 0.9	0.992	ผ่านเกณฑ์
NFI	> 0.9	0.948	ผ่านเกณฑ์
RASEA	< 0.5	0.018	ผ่านเกณฑ์
RMR	มีค่าเข้าใกล้ 0	0.027	ผ่านเกณฑ์

หลังจากทำการวิเคราะห์ ค่าที่ได้จากโมเดล ดังตารางที่ 6 โดยสรุปได้ดังนี้ Chi Square/df = 1.124, Root Mean Square Residual (RMR) = 0.027, Good-ness of Fit Index (GFI) = 0.984, Normed Fit Index (NFI) = 0.948, Comparative Fit Index (CFI) = 0.994 and Root Mean Square Error of approximation (RMSEA) = 0.018 จากค่าดัชนีชี้วัดความเหมาะสมที่ได้เมื่อเทียบกับเกณฑ์การพิจารณา พบว่า ผลการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันแสดงให้เห็นว่า แบบวัดผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับโมเดลและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย (Hair et al., 2010)

ตารางที่ 9 ตารางแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized loadings) ของตัวแปรผล
การปฏิบัติงาน

Scale item	Standardized Loading
JP1 ท่านสามารถวางแผนในการทำงานให้เสร็จทันเวลา	0.44
JP2 ท่านนึกถึงผลลัพธ์ของงานที่ลงมือทำ	0.39
JP3 ท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานได้	0.54
JP4 ท่านสามารถให้บริการลูกค้าและบริหารเวลาได้ดี	0.54
JP5 ท่านสามารถทำงานออกได้อย่างมีโดยไม่มี ความขัดข้องใจ	0.55
JP6 ท่านทำงานและรักษาทักษะของงานให้ทันสมัยอยู่เสมอ	0.56
JP7 ท่านเรียนรู้และปรับตัวในการทำงานอยู่เสมอ	0.56
JP8 ท่านสามารถรับงานที่มีความท้าทายหรือรับหน้าที่เพิ่มเติมได้	0.56
JP9 ท่านมีวิธีการแก้ปัญหาและตัดสินใจได้อย่างดีในที่ทำงาน	0.51

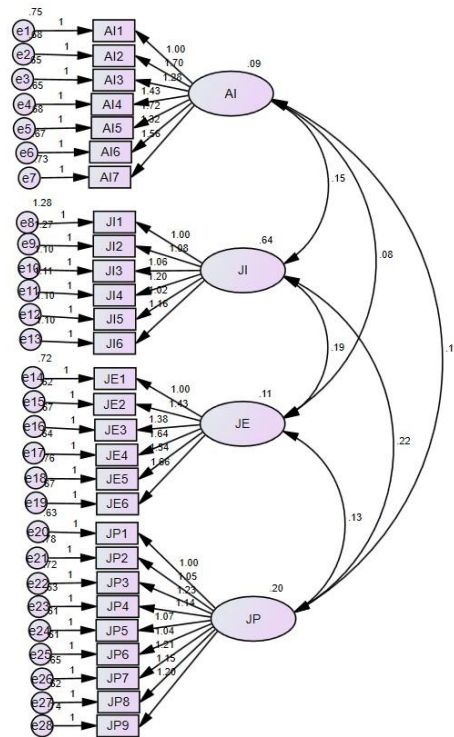
จากตารางที่ 9 ตารางแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized loadings) ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรผลการปฏิบัติงาน พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของข้อคำถามที่ 1 มีค่าใกล้เคียง 0.4 แต่ผู้วิจัยจะไม่ตัดข้อคำถามนี้ออกเนื่องจากมีค่าเฉลี่ยจากข้ออื่นๆ ช่วยดึงค่าเฉลี่ยไว้ และข้อคำถามที่ 2 มีค่าต่ำ 0.4 ผู้วิจัยจึงได้ตัดข้อคำถามที่ 2 ออกและทำการวิเคราะห์ใหม่ 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 ค่าดัชนีชี้วัดความเหมาะสมที่ได้มีค่าที่ไม่ผ่านเกณฑ์การพิจารณา ผู้วิจัยจึงทำการปรับโมเดลในส่วนที่เป็นความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าที่อาจเกิดจากเครื่องมือที่ใช้วัด โดยอาศัยดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) ในการปรับค่าตามที่โปรแกรมเสนอแนะ โดยการเพิ่มเส้นทางอิทธิพลระหว่างตัวแปรแฝงที่มีค่าดัชนี MI ที่มากที่สุดก่อน จนกว่าค่าดัชนีชี้วัดความเหมาะสมที่ได้ จะผ่านเกณฑ์การพิจารณา (Hair et al., 2010) แล้วจึงทำการวิเคราะห์ใหม่

ตารางที่ 10 ตารางแสดงค่าสถิติการทดสอบโมเดลการวัด (Measurement Model)

ค่าดัชนีความ สอดคล้อง	เกณฑ์การพิจารณา	ก่อนปรับค่า Modification indices	หลังปรับค่า Modification indices
Chi-square		556.456	296.894
DF		345	306
Chi-square/DF	Chi-square/DF < 2	1.613	0.970
CFI	> 0.9	0.910	1.000
GFI	> 0.9	0.911	0.952
TLI	> 0.9	0.901	1.005
NFI	> 0.9	0.796	0.891
RASEA	< 0.5	0.039	0.001
RMR	มีค่าเข้าใกล้ 0	0.052	0.037

เมื่อพิจารณาจากตารางที่ 10 สามารถสรุปค่าที่ได้หลังจากการปรับโมเดล ได้ดังนี้ ค่า ChiSquare/df = 0.970, Root Mean Square Residual (RMR) = 0.037, Good-ness of Fit Index (GFI) = 0.952, Normed Fit Index (NFI) = 0.891, Comparative Fit Index (CFI) = 1.000 and Root Mean Square Error of approximation (RMSEA) = 0.001 จากค่าดัชนีชี้วัดความเหมาะสมที่ได้เมื่อเทียบกับเกณฑ์การ พิจารณา (ตารางที่ 10) พบว่า โมเดลการวัดแสดงให้เห็นว่า แบบวัดของงานวิจัยนี้สอดคล้องกับโมเดล และทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย ดังภาพที่ 6 (Hair et al., 2010)



ภาพที่ 6 โมเดลการวัด (Measurement Model)



3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยทำการดำเนินงานวิจัยโดยเริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2566 ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2567 ซึ่งมีระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูล 9 เดือน รายละเอียดตามตารางระยะเวลาในการดำเนินงาน ดังตารางที่ 11

ตัวแปร	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.
1. การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	←→								
2. การกำหนดปัญหาในการวิจัย			←→						
3. จัดทำโครงร่างการวิจัย					←→				
4. จัดทำแบบสอบถามในการวิจัย						←→			
5. เก็บข้อมูล								←→	
6. วิเคราะห์ข้อมูล								←→	
7. เขียนรายงานการวิจัย								←→	
8. นำเสนอผลงานวิจัย									←→

3.5 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาอิทธิพลของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรมแรม ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีดังนี้

1. ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดย การสร้างแบบสอบถามรูปแบบออนไลน์ผ่าน Google Form และ แบบสอบถามในรูปแบบกระดาษ โดยมีการขออนุญาตจากฝ่ายงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resources) เพื่อเก็บข้อมูลจากพนักงานโรมแรม ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และ กระจายแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างโดยตรง ผ่านช่องทางเครือข่ายออนไลน์ (Social Network) โดยการโพสต์ผ่านแพลตฟอร์ม Facebook, Instagram (Inbox) ของผู้วิจัย เพื่อเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา และ เก็บข้อมูลได้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา ทั้งหมด 400 คน

2. ผู้วิจัยใช้เวลา 1 เดือน ในการรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด โดยพิจารณาตามประเภทของตัวแปร
3. ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนก่อนทำการวิเคราะห์ข้อมูล
4. ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิดจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเอกสารอื่นๆที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลตรวจสอบความถูกต้อง และทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และ AMOS เพื่อนำเสนอข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) จากข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.6.2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพื่อศึกษาถึงเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ความไม่มั่นคงในงาน ความผูกพันในงาน และผลการปฏิบัติงาน พนักงานโรงแรม ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งดำเนินการวิเคราะห์ในส่วนของสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปรผลออกเป็น 5 ระดับ ตามแบบในการวัดแต่ละระดับดังนี้ (นิธิวงศ์ โลหะวัฒน์กุล, 2565)

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50-5.00 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50-4.49 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) เพื่อทดสอบคุณสมบัติของตัวแปรทุกตัว โดยมีความหมายของสัญลักษณ์ ดังนี้

X หมายถึง ค่าเฉลี่ย

S.D. หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

T หมายถึง ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบที

F หมายถึง ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบเอฟ

Sig หมายถึง ระดับมีความนัยสำคัญทางสถิติ

* หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

r หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ในการใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ สำหรับการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยมีเกณฑ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ โดยเกณฑ์วัดระดับความสัมพันธ์ (Abrams et al., 1998) 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) หรือวิเคราะห์ปัจจัยเหตุสู่ผลลัพธ์สำหรับค่าสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูลเชิงประจักษ์ 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 ยังมีค่าใกล้ 1 มาก แสดงว่าโมเดลยังมีความกลมกลืนสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์
3. ดัชนีความสอดคล้องสัมพันธ์ (Comparative Fit Index :CFI) เป็นการเปรียบเทียบโมเดลเชิงสมมติฐานว่ามีความสอดคล้องสูงกว่าข้อมูลเชิงประจักษ์มากน้อยเพียงใด เป็นดัชนีพัฒนามาจาก NFI ของ Bentler and Bonett (1980) ซึ่งค่าดัชนี CFI จะต้องมีความระหว่าง 0-1 ยังมีค่าใกล้ 1 มากเพียงใดแสดงว่าโมเดลตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

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



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัย การศึกษาเรื่อง “อิทธิพลของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร” โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง พนักงานโรงแรมในเขต จำนวน 400 คน เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อหาความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของแต่ละตัวแปร ประกอบด้วย เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) ความไม่มั่นคงในงาน (Job Insecurity) ความผูกพันในงาน (Job Engagement) และ ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประสิทธิภาพเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) ความไม่มั่นคงในงาน (Job Insecurity) ความผูกพันในงาน (Job Engagement) และ ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson’s Correlation Coefficient) ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Model : SEM) เพื่อวิเคราะห์ความสอดคล้องของตัวแปรแฝงกับตัวแปรเชิงประจักษ์และการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่ายและถดถอยพหุคูณ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ทางสถิติและตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ทาง สถิติและตัวแปรที่ใช้ในการนำเสนอผลการศึกษา ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

AI	หมายถึง	เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์
JI	หมายถึง	ความไม่มั่นคงในงาน
JE	หมายถึง	ความผูกพันในงาน

JP	หมายถึง	ผลการปฏิบัติงาน
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	ค่ารากของค่าเฉลี่ยยกกำลังสองของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน
RMSEA	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์
C.R.	หมายถึง	ค่าความเชื่อมั่นรวมของตัวแปรแฝง
P	หมายถึง	ผลของการทดสอบสมมติฐานมีโอกาสเกิดขึ้นเท่าไร
b	หมายถึง	น้ำหนักการถดถอย
S.E.	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน
R ²	หมายถึง	ค่าความผันแปรของตัวแปร

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

4.1.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่อหาความถี่ และร้อยละในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย ได้แก่ ตารางที่ 12 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	183	45.75
	หญิง	217	54.25
อายุ	18-25 ปี	96	24.0
	26-30 ปี	141	35.3
	31-40 ปี	66	16.5
	41-50 ปี	54	13.5
	51 ปีขึ้นไป	43	10.8
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่ามัธยม	3	0.8
	มัธยมปลาย	5	1.3
	อนุปริญญา/ปวส.	62	15.5
	ปริญญาตรี	312	78.0
	สูงกว่าปริญญาตรี	18	4.5
ระดับรายได้	น้อยกว่า 10,000 บาท	3	0.8
	10,000-20,000 บาท	116	29.0
	20,000-30,000 บาท	161	40.3
	30,000-40,000 บาท	54	13.5
	40,000-50,000 บาท	42	10.5
	มากกว่า 50,001 บาทขึ้นไป	24	6.0
ระยะเวลาการ	น้อยกว่า 1 ปี	39	9.8
ปฏิบัติงาน	1-3 ปี	76	19.0
	3-5 ปี	118	29.5
	6-8 ปี	55	13.8
	9-10 ปี	18	4.5
	10 ปี ขึ้นไป	94	23.5

จากตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผลการศึกษาค้นคว้าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน

ด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.25 และเป็นเพศชาย จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.75

ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 18-25 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 ช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8

ด้านการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 78.0 รองลงมาคือ อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 มัธยมศึกษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ต่ำกว่ามัธยม จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ด้านรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ ช่วง 20,000-30,000 บาท จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 รองลงมาระดับรายได้ ช่วง 10,000-20,000 บาท จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 ช่วง 30,000-40,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 ช่วง 40,000-50,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 มากกว่า 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระยะเวลา 3-5 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 รองลงมาคือช่วง 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 ระยะเวลา 1-3 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 ระยะเวลา 6-8 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 ระยะเวลา 9-10 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5

4.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของแต่ละตัวแปรที่ศึกษา

ประกอบด้วย เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) ความไม่มั่นคงในงาน (Job Insecurity) ความผูกพันในงาน (Job Engagement) และ ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance)

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของแต่ละตัวแปร เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial intelligence) ความไม่มั่นคงในงาน (Job Insecurity) ความผูกพันในงาน (Job Engagement) และ ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) ดำเนินการโดยการใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงตาราง 13-16 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1.การทำงานของเครื่องมือ AI สามารถให้ข้อมูลได้ทันท่วงที	4.01	0.918	มาก	7
2.การทำงานของเครื่องมือ AI นั้น น่าเชื่อถือได้	4.18	0.972	มาก	1
3.การทำงานของเครื่องมือ AI มีความรวดเร็ว และ แม่นยำ	4.11	0.898	มาก	4
4.การทำงานของเครื่องมือ AI สามารถปรับตามความต้องการ หรือเงื่อนไขใหม่ๆ ได้อย่างยืดหยุ่น	4.06	0.916	มาก	5
5.การทำงานของเครื่องมือ AI ช่วยลดการใช้แรงงานการจากมนุษย์	4.05	0.974	มาก	6
6.เครื่องมือ AI มีความหลากหลายในรูปแบบการใช้งานสามารถตอบสนองความต้องการได้	4.18	0.912	มาก	2
7.เครื่องมือ AI สามารถพัฒนาต่อให้อนาคตได้อย่างไร้ขีดจำกัด	4.13	0.977	มาก	3
รวม	4.1039	0.534	มาก	

จากตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ซึ่งอยู่ในระดับ มากที่สุด จากรายละเอียดพบว่า “การทำงานของเครื่องมือ AI นั้นน่าเชื่อถือได้” และ “เครื่องมือ AI มีความหลากหลายในรูปแบบการใช้งานสามารถตอบสนองความต้องการได้” อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 รองลงมา คือ “เครื่องมือ AI สามารถพัฒนาต่อให้อนาคตได้อย่างไร้ขีดจำกัด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความไม่มั่นคงในงาน

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ท่านรู้สึกกังวลต่อความไม่มั่นคงจากการทำงานในองค์กรนี้	3.43	1.387	มาก	3
2. ท่านรู้สึกไม่มั่นใจว่าจะสามารถทำงานในตำแหน่งนี้ต่อไปได้อีกในอนาคต	3.52	1.421	มาก	2
3. ท่านนอนไม่ค่อยหลับ เพราะกังวลเกี่ยวกับอนาคต การทำงานในองค์กรนี้	3.42	1.346	มาก	4
4. ท่านรู้สึกกังวลเกี่ยวกับการรักษาตำแหน่งงานของท่าน	3.39	1.427	ปานกลาง	5
5. ท่านรู้สึกเครียดมากเกี่ยวกับสถานการณ์ทำงานในปัจจุบัน	3.55	1.331	มาก	1
6. ท่านไม่มั่นใจว่าท่านจะยังได้ทำงานในองค์กรนี้ต่อไปในอนาคตหรือไม่	3.39	1.403	ปานกลาง	6
รวม	3.4527	0.97533	ปานกลาง	

จากตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ความไม่มั่นคงในงานของ พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ซึ่งอยู่ในระดับ ปานกลาง จากรายละเอียดพบว่า “พนักงานรู้สึกเครียดมากเกี่ยวกับสถานการณ์ทำงานในปัจจุบัน” อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเท่ากับ 3.55 รองลงมาคือ “พนักงานรู้สึกไม่มั่นใจว่าจะสามารถทำงานในตำแหน่งนี้ต่อไปได้อีกในอนาคต” อยู่ในระดับ มาก มีค่าเท่ากับ 3.52

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความผูกผันในงาน

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1.ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจ ในงานที่ทำและงานมี ความรู้สึกท้าทาย	3.97	0.912	มาก	6
2.ท่านสามารถทำงาน ติดต่อกันได้เป็นระยะ เวลานาน โดยไม่รู้สึกเบื่อ หน่าย	4.16	0.922	มาก	1
3.ท่านสามารถอดทนกับงาน ที่ทำอยู่ แม้ว่าสิ่งต่างๆ จะไม่ เป็นไปด้วยดีก็ตาม	4.06	0.940	มาก	3
4.ท่านรู้สึกว่าการทำงาน จะ สามารถสร้างแรงบันดาลใจ ได้	4.08	0.972	มาก	2
5.ท่านมีความกระตือรือร้น กับงานของคุณ	4.03	1.011	มาก	5
6.เวลาที่ตื่นเช้าท่านจะมี ความรู้สึกอยากออกไป ทำงาน	4.05	0.988	มาก	4
รวม	4.0567	0.58524	มาก	

จากตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ความผูกผันในงานของ พนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ซึ่งอยู่ในระดับ มาก จากรายละเอียดพบว่า “ท่านสามารถทำงานติดต่อกันได้เป็นระยะเวลานาน โดยไม่รู้สึกเบื่อหน่าย” อยู่ในระดับ มาก มีค่าเท่ากับ 4.16 รองลงมาคือ “ท่านรู้สึกว่าการทำงาน จะสามารถสร้างแรงบันดาลใจได้” อยู่ในระดับ มาก มีค่าเท่ากับ 4.08

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1.ท่านสามารถวางแผนในการทำงานให้เสร็จทันเวลาที่ลงมือทำ	3.93	0.912	มาก	9
2.ท่านนึกถึงผลลัพธ์ของงานที่ลงมือทำ	4.18	0.999	มาก	2
3.ท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานได้	4.00	1.007	มาก	8
4.ท่านสามารถให้บริการลูกค้าและบริหารเวลาได้ดี	4.15	0.943	มาก	4
5.ท่านสามารถทำงานได้อย่างดี โดยไม่มีความขัดข้องใจ	4.19	0.916	มาก	1
6.ท่านทำงานและรักษาทักษะของงานให้ทันสมัยอยู่เสมอ	4.13	0.904	มาก	5
7.ท่านเรียนรู้และปรับตัวในการทำงานอยู่เสมอ	4.11	0.968	มาก	6
8.ท่านสามารถรับงานที่มีความท้าทายหรือรับหน้าที่เพิ่มเติมได้	4.17	0.938	มาก	3
9.ท่านคิดวิธีการแก้ปัญหาและตัดสินใจในการแก้ปัญหาที่พบในที่ทำงาน	4.06	1.009	มาก	7
รวม	4.1017	0.56358	มาก	

จากตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ผลการปฏิบัติงาน ของ พนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ซึ่งอยู่ในระดับ มาก จากรายละเอียดพบว่า “ท่านสามารถทำงานได้อย่างดี โดยไม่มีความขัดข้องใจ” อยู่ในระดับ มาก มีค่าเท่ากับ 4.19 รองลงมาคือ “ท่านนึกถึงผลลัพธ์ของงานที่ลงมือทำ” อยู่ในระดับ มาก มีค่า เท่ากับ 4.18

ผลการตรวจสอบความสัมพันธ์และการแจกแจงปกติของตัวแปร ประกอบด้วย เทคโนโลยี ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial intelligence) ความไม่มั่นคงในงาน (Job Insecurity) ความผูกพันในงาน (Job Engagement) และ ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) จากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ตัวแปร	1	2	3	4
1.ประสิทธิภาพเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์	1.000			
2.ความไม่มั่นคงในงาน	0.457**	1.000		
3.ความผูกพันในงาน	0.512**	0.539**	1.000	
4.ผลการปฏิบัติงาน	0.600**	0.490**	0.614*	1.000

หมายเหตุ: N = 400 และ **p < 0.01.

จากตารางที่ 17 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปร พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเป็นบวกทุกตัว แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน จำนวน 8 คู่ โดยมีค่าอยู่ที่ 0.457 - 0.614 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (Hair et al., 2010)

จากผลการวิเคราะห์ทั้งหมดแสดงว่าข้อมูลที่ได้มีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์ องค์ประกอบเชิงยืนยันต่อไป

ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัด

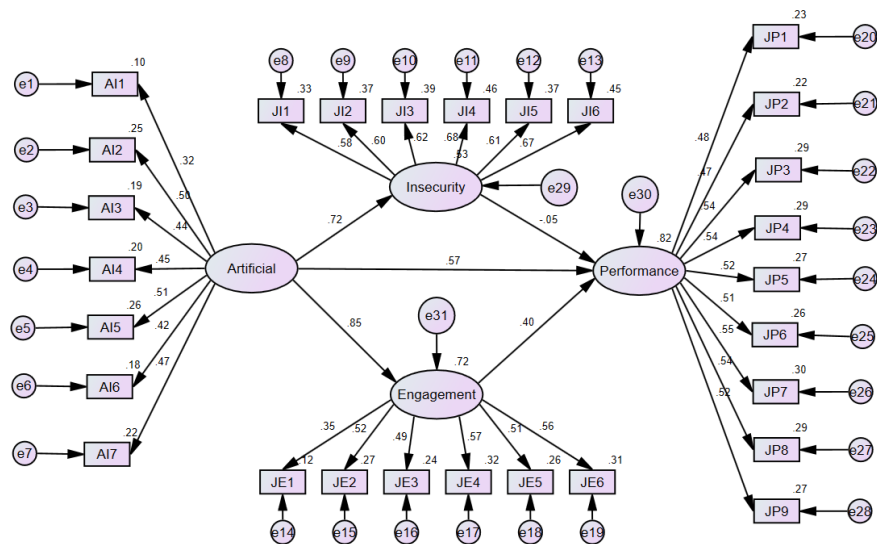
การวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) การตรวจสอบ ความเที่ยงตรงของแบบวัด โดยอาศัยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน เพื่อยืนยันองค์ประกอบ ของตัววัดกับโมเดลการวัดที่ได้เลือกมานั้นมีความสอดคล้องกับโมเดลทางทฤษฎี ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่ง

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตามตัวแปรแฝง ได้แก่ ตัวแปรเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ตัวแปรความไม่มั่นคงในงาน ตัวแปรความผูกพันในงาน และผลการปฏิบัติงาน โดยมีผลการวิเคราะห์ดังนี้

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Model : SEM)

สำหรับการทดสอบสมมติฐานเพื่อวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างตัวแปรต่างๆ ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่ช่วยในการสร้างโมเดลสมมติฐาน เพื่อพิสูจน์การยอมรับ หรือปฏิเสธโมเดลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป

เมื่อผู้วิจัยทราบถึงโครงสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรแล้วจึงใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ว่าเป็นไปตามที่คาดไว้หรือไม่ เมื่อทำการตรวจสอบความสัมพันธ์แล้ว ผู้วิจัยจะใช้การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) ในการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรในเชิงเหตุและผล โดยในการวิเคราะห์อาศัยแผนภาพ และสมการโครงสร้างของแผนภาพเป็นหลักในการนำมาวิเคราะห์และอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรเหตุที่มีต่อตัวแปรผลทั้งในด้านขนาดและทิศทาง



chi-square=556.151, df=345, chi-square/df=1.612, P-value=.000, RMSEA=.039, CFI=.909, TLI=0.920, NFI=0.958, GFI=0.911, RMR=0.0019, HOELTER=280.000

ภาพที่ 7 ผลการวิเคราะห์กรอบแนวคิดด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง

4.2.1 การวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้าง

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสอดคล้องของสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรซึ่งเป็นการอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆโดยใช้โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural equation modeling : SEM) พบว่า ค่าดัชนีชี้วัดความเหมาะสมที่ได้จากการวิเคราะห์ผ่านเกณฑ์การพิจารณา จึงไม่ได้มีการปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) (Hair et al., 2010)

ตารางที่ 18 ตารางแสดงค่าสถิติการทดสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้าง

ค่าดัชนีความสอดคล้อง	เกณฑ์การพิจารณา	ก่อนปรับค่า Modification indices	หลังปรับค่า Modification indices
Chi-square		556.456	296.894
DF		345	306
Chi-square/DF	Chi-square/DF < 2	1.613	0.970
CFI	> 0.9	0.910	1.000
GFI	> 0.9	0.911	0.952
TLI	> 0.9	0.901	1.005
NFI	> 0.9	0.796	0.891
RASEA	< 0.5	0.039	0.001
RMR	มีค่าเข้าใกล้ 0	0.052	0.037

ดังตารางที่ 18 สามารถสรุปค่าที่ได้หลังจากการปรับโมเดล ได้ดังนี้ ค่า ChiSquare/df = 0.970, Root Mean Square Residual (RMR) = 0.037, Good-ness of Fit Index (GFI) = 0.952,

Normed Fit Index (NFI) = 0.891, Comparative Fit Index (CFI) = 1.000 and Root Mean Square Error of approximation (RMSEA) = 0.001

จากรูปภาพที่ 7 ค่าที่ได้สามารถสรุปได้ว่าโมเดลสมการโครงสร้างมีความเหมาะสม สอดคล้องกับ ข้อมูลเชิงประจักษ์และพิจารณาผลการจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานที่ได้ พบว่า ผ่านตามเกณฑ์การ พิจารณาทั้งหมด (Hair et al., 2010)

4.2.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐานด้วยโมเดลสมการโครงสร้างในการทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปร โดยวิธีการประมาณค่าสูงสุด (Maximum likelihood estimation) ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังแสดงในตารางที่ 19

ตารางที่ 19 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ตัวแปร	^a Beta(β)	^b S.E.	^c C.R.	^d p-value	ผลการทดสอบ
1	AI --->JP	0.57	0.418	8.299	0.001	ยอมรับสมมติฐาน
2	AI --->JI	0.72	0.161	3.418	0.001	ยอมรับสมมติฐาน
3	AI --->JE	0.85	0.169	3.235	0.001	ยอมรับสมมติฐาน
4	JI --->JP	-0.05	0.490	11.209	0.001	ยอมรับสมมติฐาน
5	JE --->JP	0.40	0.614	15.503	0.001	ยอมรับสมมติฐาน

หมายเหตุ: * ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01

**AI คือ Artificial Intelligence คือ เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์

***JI คือ Job Insecurity คือ ความไม่มั่นคงในงาน

****JE คือ Job Engagement คือ ความผูกพันในงาน

*****JP คือ Job Performance คือ ผลการปฏิบัติงาน

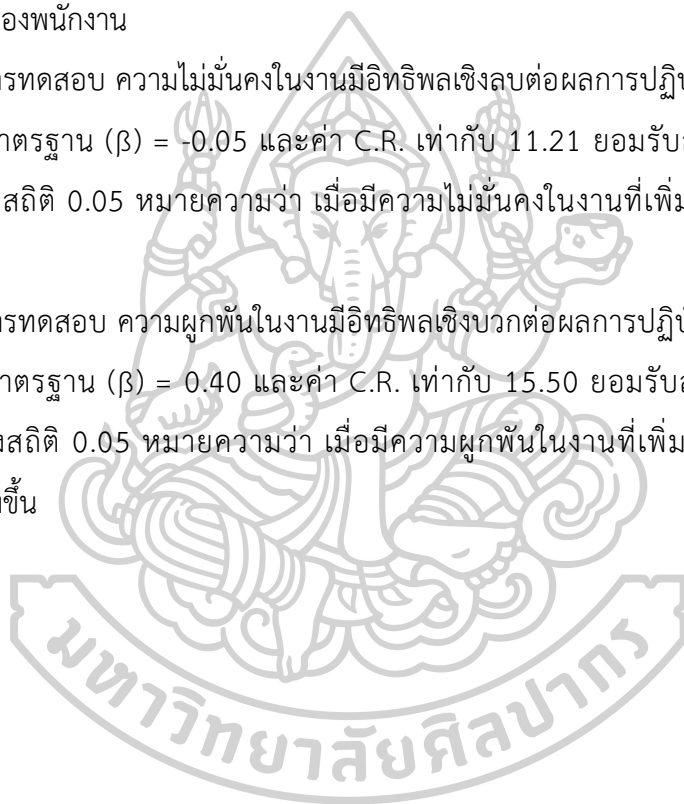
การศึกษาพบว่า เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) = 0.57 และค่า C.R. เท่ากับ 8.299 ยอมรับสมมติฐานที่ 1 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หมายความว่า เมื่อมีเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่ดีจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบ เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความไม่มั่นคงในงาน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) = 0.72 และค่า C.R. เท่ากับ 3.41 ยอมรับสมมติฐานที่ 2 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หมายความว่า เมื่อมีเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่ดีจะส่งผลต่อความไม่มั่นคงในงานของพนักงาน

ผลการทดสอบ เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันในงาน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) = 0.85 และค่า C.R. เท่ากับ 3.23 ยอมรับสมมติฐานที่ 3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หมายความว่า เมื่อมีเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่ดีจะส่งผลต่อความผูกพันในงานของพนักงาน

ผลการทดสอบ ความไม่มั่นคงในงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) = -0.05 และค่า C.R. เท่ากับ 11.21 ยอมรับสมมติฐานที่ 4 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หมายความว่า เมื่อมีความไม่มั่นคงในงานที่เพิ่มขึ้นจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบ ความผูกพันในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) = 0.40 และค่า C.R. เท่ากับ 15.50 ยอมรับสมมติฐานที่ 5 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หมายความว่า เมื่อมีความผูกพันในงานที่เพิ่มขึ้นจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น



บทที่ 5

สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “อิทธิพลของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร” ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ผู้วิจัยมีความมุ่งหวังเพื่อทราบถึงอิทธิพลของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมที่มีต่อเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ความผูกพันในงาน ความไม่มั่นคงในงาน และผลการปฏิบัติงาน 2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันในงาน ความไม่มั่นคงในงาน และผลการปฏิบัติงาน 3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันในงานและความไม่มั่นคงในงาน ที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลโดยวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่มีเพื่อการวิจัย โดยเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 คน

5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.25 และเป็นเพศชาย จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.75 ด้านอายุพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 18-25 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 ช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 ด้านการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 78.0 รองลงมาคือ อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 มัธยมปลาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ต่ำกว่ามัธยม จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ด้านรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ ช่วง 20,000-30,000 บาท จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 รองลงมาระดับรายได้ ช่วง 10,000-20,000 บาท จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 ช่วง 30,000-40,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 ช่วง 40,000-50,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 มากกว่า 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระยะเวลา 3-5 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 รองลงมาคือช่วง 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ

ละ 23.8 ระยะเวลา 1-3 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 ระยะเวลา 6-8 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 ระยะเวลา 9-10 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5

5.2 ระดับความคิดเห็นของตัวแปรในการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของแต่ละตัวแปร ประกอบด้วยเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) ความไม่มั่นคงในงาน (Job Insecurity) ความผูกพันในงาน (Job Engagement) และ ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) ในการศึกษาผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของตัวแปรด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังนี้

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์	4.1039	0.53	มาก
ความไม่มั่นคงในงาน	3.4527	0.97	ปานกลาง
ความผูกพันในงาน	4.0567	0.58	มาก
ผลการปฏิบัติงาน	4.1017	0.56	มาก

จากตารางที่ 20 แสดงให้เห็นว่า ด้านเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.10$ S.D.= 0.53) รองลงมาด้านผลการปฏิบัติงานระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.10$ S.D.= 0.56) ด้านความผูกพันในงานระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.05$ S.D.= 0.58) และด้านความไม่มั่นคงในงานระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.45$ S.D.= 0.97) ตามลำดับ

5.3 การทดสอบสมมติฐานและสมการโครงสร้าง

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐานตามกรอบแนวคิดด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง (SEM) โดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรพร้อมกัน เพื่อนำผลการวิเคราะห์ไปอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปร ต่างๆ ผลการวิเคราะห์พบว่า มีค่าดัชนีตรวจสอบความสอดคล้องคือ ChiSquare/df = 0.970, Root Mean Square Residual (RMR) = 0.037, Good-ness of Fit Index (GFI) = 0.952, Normed Fit Index (NFI) = 0.891, Comparative Fit Index (CFI) = 1.000 and Root Mean Square Error of approximation (RMSEA) = 0.001 จากการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์

ของโครงสร้างของตัวแปรทั้งหมดที่ใช้ใน การศึกษาครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วย 5 สมมติฐาน โดยผลของการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 21 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
1	เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน	ยอมรับสมมติฐาน
2	เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความไม่มั่นคงในงาน	ยอมรับสมมติฐาน
3	เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันในงาน	ยอมรับสมมติฐาน
4	ความไม่มั่นคงในงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงาน	ยอมรับสมมติฐาน
5	ความผูกพันในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน	ยอมรับสมมติฐาน

จากตารางที่ 21 อภิปรายผลการทดสอบสมมติทั้งหมดแสดงให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างประสิทธิภาพเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ความผูกพันในงาน รวมถึงผลการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์เชิงลบระหว่าง ความไม่มั่นคงในงานกับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของพนักงานในองค์กร ที่พยายามปรับตัวให้ทำงานร่วมกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่เข้ามาส่งต่อผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นแสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ มีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วในทุกๆ ด้าน มีหลากหลายปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ด้วยการพัฒนาของระบบต่างๆ ช่วยลดค่าใช้จ่าย ที่มนุษย์สร้างขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกในองค์กร ต้องคำนึงถึง เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนธุรกิจและนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ การปฏิบัติงานของพนักงาน ในองค์กรที่แสดงออกมาให้เห็น ถึงผลการปฏิบัติงาน สามารถทำให้องค์กรพัฒนาขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วัชรพล ยงวณิชย์ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง มนุษย์ปัญญาประดิษฐ์และองค์การ : วัฒนธรรมและสมดุลของการอยู่ร่วมกัน พบว่า เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น ความสามารถของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์สามารถแก้ไขปัญหาด้านแรงงาน และส่งเสริมความได้เปรียบเพื่อการแข่งขันได้สร้างมุมมองให้กับผู้บริหารมองเห็นโอกาสทางธุรกิจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความไม่มั่นคงในงาน

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความไม่มั่นคงในงาน แสดงให้เห็นว่า เมื่อมีเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เข้ามาแทรกแซงการทำงานของพนักงาน การถูกแทนที่การทำงานบางส่วน ส่งผลให้พนักงานมีความเสี่ยงที่จะตกงานมากขึ้นและรู้สึกไม่มั่นคงในงาน โดยจะแสดงออกมาทางพฤติกรรมทำให้พนักงานไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานที่เพียงพอโดยผลการปฏิบัติงานจะลดลงอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อาลิสา วัฒนะจิตพงศ์ (2566) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของความไม่มั่นคงในงานและข้อเรียกร้องในงานที่ส่งผลต่อการทำงานขณะป่วย จากการศึกษาพบว่า หากพนักงานคนใดที่รู้สึกว่าไม่แน่นอนหรือมีโอกาสเสี่ยงต่อการตกงาน จะเกิดความรู้สึกกังวลต่อการสูญเสียงาน เกิดความไม่มั่นคงในงานซึ่งจะทำให้ส่งผลเชิงลบต่อองค์กร โดยการเข้ามาแทนที่ของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่ทันสมัย แสดงให้เห็นว่าเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ทำให้พนักงานรู้สึกไม่มั่นคงในงาน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันในงาน

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์จากการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ด้วยการจัดการกับองค์กร ซึ่งมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพื่อรักษาให้พนักงานคงอยู่กับองค์กรให้ได้ยาวนานที่สุด Kark and Shamir (2002) ความผูกพันในงานของบุคคล ซึ่งเป็นการตอบสนองความสามารถในการทำงานของตนเอง ที่จะทำให้เห็นคุณค่าและความสำคัญต่องาน ทำให้พนักงานมีความมุ่งมั่น ตั้งใจ กระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เศรษฐพงษ์ มะลิสุวรรณ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลของประเทศไทย เพื่อนำไปสู่ Thailand 4.0 จากการศึกษาพบว่า การที่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มีรูปแบบที่ทันสมัยสามารถตอบสนองความต้องการและอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานได้ เมื่อเข้ามามีบทบาทต่อมนุษย์มากยิ่งขึ้น แสดงให้เห็นว่าเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันในงานเพิ่มมากขึ้น

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านความไม่มั่นคงในงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงาน

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า หากพนักงานคนใดที่รู้สึกว่าไม่แน่นอนหรือมีโอกาสเสี่ยงต่อการตกงาน จะเกิดความรู้สึกกังวลต่อการสูญเสียงาน โดยจะแสดงออกมาทางพฤติกรรมทำให้พนักงานจะไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานที่เพียงพอ ทำให้ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อาลิสา วัฒนะจิตพงศ์ (2566) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของความไม่มั่นคงในงานและข้อเรียกร้องในงาน ที่ส่งผลต่อการทำงานขณะป่วย ผลการศึกษาพบว่าพนักงานจะเกิดความรู้สึกกังวลต่อการสูญเสียงาน เกิดความไม่มั่นคงในงานซึ่งจะทำให้ส่งผลเชิงลบต่อองค์กร โดยการเข้ามาแทนที่ของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่ทันสมัย โดยส่งผลถึงการปฏิบัติงานพบว่า ความไม่มั่นคงในงานมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมุติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านความผูกพันในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน

แสดงให้เห็นว่า ความผูกพันในงานของพนักงาน ทำให้พนักงานอยากจะปฏิบัติงานด้วยความใส่ใจ ความทุ่มเท กระตือรือร้น เห็นคุณค่าในงาน และปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่อย่างเคร่งครัด ให้ความสำคัญต่องานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานออกมาให้ดีที่สุด Galve-González et al. (2024) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชูชัย สมितिไกร และ พงษ์จันทร์ ภูษาพานิชย์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่องานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะของงาน การบริหารจัดการขององค์กร และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร การบริหารจัดการขององค์กรถือเป็นปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่มีบทบาทสำคัญในการทำนายความผูกพันในการทำงานของพนักงาน ปัจจัยดังกล่าวครอบคลุมถึงกระบวนการดำเนินงานขององค์กร วัฒนธรรม ค่านิยม นโยบาย และกฎระเบียบที่ถูกออกแบบมาอย่างเหมาะสม โดยองค์ประกอบเหล่านี้ไม่เพียงแต่สนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แต่ยังเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ทักษะที่หลากหลาย และมีอิสระในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นรากฐานสำคัญที่นำไปสู่การสร้าง ความผูกพันในงาน เมื่อพนักงานมีความผูกพันในงานแล้ว ผลลัพธ์ที่ตามมาคือประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มขึ้น ดังนั้น ความผูกพันในงานของพนักงานจึงมีความเชื่อมโยงอย่างชัดเจนกับการยกระดับประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กรโดยรวม Leiter (2010) พบว่า ความผูกพันในงานทำให้ผลการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น

5.4 ประโยชน์เชิงวิชาการ

1. การศึกษาครั้งนี้ทดลองปัจจัย เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ความไม่มั่นคงในงาน ความผูกพันในงาน และ ผลการปฏิบัติงาน โดยผลการศึกษาจะช่วยเพิ่มเติมแนวคิดเรื่อง อิทธิพลของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรมแรม ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งจากการศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยดังกล่าวที่ผู้วิจัยทำการศึกษานั้น ล้วนส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรมแรมในเขต กรุงเทพมหานคร เนื่องจากกิจกรรมและขบวนการที่มีความสัมพันธ์กัน
2. ผลของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ความไม่มั่นคงในงาน ความผูกพันในงาน ซึ่งนำไปสู่ผลการปฏิบัติงาน ผลการดำเนินงานขององค์กรที่ดีต่อไปในระยะยาว และผลการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทาง ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวข้องได้

5.5 ประโยชน์เชิงบริหารจัดการ

1. จากผลการศึกษาด้านข้อมูลทั่วไปพบว่า เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เป็นเพียงเครื่องมือที่เข้ามาช่วยเสริมศักยภาพของมนุษย์ในการปฏิบัติงานไม่ได้เข้ามาแทนที่มนุษย์ การที่มีข้อมูลจากเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาวิเคราะห์แต่ยังคงต้องตัดสินใจโดยมนุษย์ที่มีความรู้และประสบการณ์ด้วย
2. จากผลการศึกษาด้านข้อมูลทั่วไปพบว่า การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ใหม่ๆ ช่วยส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้และทำความเข้าใจการทำงานของเทคโนโลยี เพื่อการปรับตัวให้เกิดความร่วมมือและการทำงานที่ราบรื่นในอนาคต

5.6 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า ความไม่มั่นคงในงานส่งผลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน ต่อพนักงานโรงแรม แต่ในกรณีอื่นอาจจะมีผลการวิจัยแตกต่างกันออกไป
2. สำหรับการศึกษารายครั้งต่อไป ควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรหรืออุตสาหกรรมอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบลักษณะความแตกต่างของผลการปฏิบัติงาน ที่มีเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เข้ามามีบทบาทในการทำงาน ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบอื่นๆ เช่น การลงพื้นที่สัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวิจัยได้ครบถ้วนและครอบคลุมยิ่งขึ้น ทำให้เป็นประโยชน์ต่อการนำข้อมูลไปใช้วิเคราะห์ เพื่อประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร และ ทำให้นำพหุองค์การไปสู่เป้าหมายที่วางไว้
3. สำหรับการศึกษารายครั้งต่อไป ควรมีการเลือกระดับมาตรฐานของโรงแรมและระดับตำแหน่งงาน เนื่องจากระดับมาตรฐานของโรงแรม (1-5 ดาว) และหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ล้วนมีผลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ จึงทำให้อาจจะได้ผลลัพธ์ที่แตกต่างกันออกไป

รายการอ้างอิง

- Abad-Perez, P., Molina-Payá, F. J., Martínez-Otero, L., Borrell, V., Redondo, R. L., & Brotons-Mas, J. R. (2023). Theta/gamma Co-modulation Disruption After NMDAR Blockade by MK-801 Is Associated with Spatial Working Memory Deficits in Mice. *Neuroscience*, 519, 162-176. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.neuroscience.2023.03.022>
- Abrams, D., Ando, K., & Hinkle, S. (1998). Psychological attachment to the group: Cross-cultural differences in organizational identification and subjective norms as predictors of workers' turnover intentions. *Personality and Social psychology bulletin*, 24(10), 1027-1039.
- Allworth, E., & Hesketh, B. (1999). Construct-oriented Biodata: Capturing Change-related and Contextually Relevant Future Performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 7, 97-111. <https://doi.org/10.1111/1468-2389.00110>
- Austin, J. T. a. V., P. (1992). The criterion problem: 1917-1992. *Journal of Applied Psychology*, 77, 836-74.
- Barnard, A. (2014). Barnard A. (2014) technology and professional empowerment in nursing: In daly, J., speedyS. & JacksonD (eds) contexts of nursing (pp.271-286). In (pp. 271-286).
- Bentler, P. M., & Bonett, D. G. (1980). Significance tests and goodness of fit in the analysis of covariance structures. *Psychological bulletin*, 88(3), 588.
- Byrne, B., & St, C. (2022). *Structural Equation Modeling With AMOS*.
- Darvishmotevali, M., Kim, S., & Ning, H. (2024). The impact of quantitative and qualitative job insecurity on employees' mental health and critical work-related performance: Exploring the role of employability and gender differences. *International Journal of Hospitality Management*, 116, 103629. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2023.103629>
- Federman, N., Zalcman, G., de la Fuente, V., Fustiñana, M. S., & Romano, A. (2014). Epigenetic mechanisms and memory strength: A comparative study. *Journal of Physiology-Paris*, 108(4), 278-285. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jphysparis.2014.06.003>
- Galve-González, C., Bernardo, A. B., & Núñez, J. C. (2024). Academic pathways: The role of engagement as a mediator in the decision to drop out or stay at university. *Revista de Psicodidáctica (English ed.)*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.psicoe.2024.05.001>
- Giese, G., & Avoseh, M. (2018). Herzberg's Theory of Motivation as a Predictor of Job Satisfaction:

- A Study of Non-academic Community College Employees. *EXCELLENCE AND INNOVATION IN LEARNING AND TEACHING*, 38-52. <https://doi.org/10.3280/EXI2018-002003>
- Guion, R. (2011). Assessment, measurement, and prediction for personnel decisions, second edition. *Assessment, Measurement, and Prediction for Personnel Decisions, Second Edition*, 1-630. <https://doi.org/10.4324/9780203836767>
- Hair, J., Black, W., Babin, B., & Anderson, R. (2010). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective*.
- Halbesleben, J. (2010). A meta-analysis of work engagement: Relationships with burnout, demands, resources and consequences. *Work Engagement: Recent Developments in Theory and Research*, 8.
- Harter, J., Schmidt, F., & Hayes, T. (2002). Business-Unit-Level Relationship Between Employee Satisfaction, Employee Engagement, and Business Outcomes: A Meta-Analysis. *The Journal of applied psychology*, 87, 268-279. <https://doi.org/10.1037//0021-9010.87.2.268>
- Instructions for using software for the tutorials—how to download from web pages—for the 2nd edition. (2023). In G. D. Miner, L. A. Miner, S. Burk, M. Goldstein, R. Nisbet, N. Walton, & T. Hill (Eds.), *Practical Data Analytics for Innovation in Medicine (Second Edition)* (pp. xli). Academic Press. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/B978-0-323-95274-3.00042-7>
- Karatepe, O. M., Rezapouraghdam, H., & Hassannia, R. (2020). Job insecurity, work engagement and their effects on hotel employees' non-green and nonattendance behaviors. *International Journal of Hospitality Management*, 87, 102472. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102472>
- Kark, R., & Shamir, B. (2002). The Dual Effect of Transformational Leadership: Priming Relational and Collective Selves and Further Effects on Followers. In (pp. 67-91). <https://doi.org/10.1108/S1479-357120130000005010>
- Koo, B., Curtis, C., & Ryan, B. (2020). Examining the impact of artificial intelligence on hotel employees through job insecurity perspectives. *International Journal of Hospitality Management*, 95. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102763>
- Leiter, M. (2010). Work engagement: Introduction. *Work Engagement: A Handbook of Essential Theory and Research*, 1-9. <https://doi.org/10.4324/9780203853047>

- Li, L., Yu, F., & Zhang, E. (2024). A systematic review of learning task design for K-12 AI education: Trends, challenges, and opportunities. *Computers and Education: Artificial Intelligence*, 6, 100217. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.caeai.2024.100217>
- Matsunaga, M. (2021). Uncertainty management, transformational leadership, and job performance in an AI-powered organizational context. *Communication Monographs*, 89, 1-22. <https://doi.org/10.1080/03637751.2021.1952633>
- Petrovic, A., Koprivica, V., & Bokan, B. (2017). Quantitative, qualitative and mixed research in sport science: A methodological report. *South African Journal for Research in Sport, Physical Education and Recreation*, 39, 181-197.
- Prentice, C., & Nguyen, M. (2020). Engaging and retaining customers with AI and employee service. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 56, 102186. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102186>
- Pulakos, E., Dorsey, D., & White, S. (2006). Adaptability in the Workplace: Selecting an Adaptive Workforce. *Advances in Human Performance and Cognitive Engineering Research*, 6, 41-71. [https://doi.org/10.1016/S1479-3601\(05\)06002-9](https://doi.org/10.1016/S1479-3601(05)06002-9)
- Ramos-Villagrasa, P. J., Barrada, J. R., Fernández-del-Río, E., & Koopmans, L. (2019). Assessing job performance using brief self-report scales: The case of the individual work performance questionnaire. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 35(3), 195-205.
- Schaufeli, W., Leiter, M., & Taris, T. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work and Stress*, 22. <https://doi.org/10.1080/02678370802393649>
- Stephanie, & Gustomo, A. (2015). Proposal to Improve Employee Engagement in PT Maju Sentosa by AON Hewitt Model and Mercer Model. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 169, 363-370. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.01.321>
- Urbanaviciute, I., Shagini, U., & Rossier, J. (2018). Career adaptability and employee well-being over a two-year period: Investigating cross-lagged effects and their boundary conditions. *Journal of Vocational Behavior*, 111. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2018.10.013>
- Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: New York: Harper & Row.

กฤตภาลิน มิ่งโสภา และ กฤษดา เขียววัฒนสุข. (2565). ความผูกพันในงานของบุคลากรทางการศึกษาใน

- สถาบันอุดมศึกษา ภาคเอกชนไทย. วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราช มงคลชัยบุรี, 9(1), 1-18.
- แก้วใจ ดวงมณี และ ชนิตา ชาระณะ. (2563). ความตระหนักและการเตรียมความพร้อมการจัดการเรียนการสอน เพื่อ เป็นนักบัญชีที่มีทักษะเหนือกว่า ปัญญาประดิษฐ์ : กรณีศึกษาผู้สอนและผู้เรียนแผนกวิชาการบัญชี ใน สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ. คณะบริหารธุรกิจเศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- โกศล จิตวิรัตน์. (2561). โมเดลการปรับตัวขององค์กรธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากการทำลายล้างของเทคโนโลยี ดิจิทัลในศตวรรษที่ 21. วารสารสมาคมนักวิจัย.
- ฉัตรพงศ์ ชูแสงนิล. (2562). ปัญญาประดิษฐ์เพื่อการเรียนรู้.
- ชูชัย สมितिไกร และ พงษ์จันทร์ ภูษาพานิชย์. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่องานและความผูกพันต่อ องค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นรุตม์ โตโพธิ์ไทย. (2558). แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจที่สำคัญทั่วโลกและไทยในอนาคต. วารสาร วิทยาการจัดการ.
- นิธิวงศ์ โลหะวัฒนะกุล, ช. เ., อัครมณี สมใจ และวรรณัญญา ขนิษฐบุตร. (2565). การจัดการโลจิสติกส์ ในช่วง สถานการณ์ การแพร่ระบาดโค วิด-19 ในประเทศไทย. วารสาร รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย ราชภัฏ สวนสุนัน ๓, 5(1), 39-52.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2555). การวิจัยการตลาด. กรุงเทพฯ: บริษัท สำนักพิมพ์ท็อป จำกัด.
- พนัส หันนาคินทร์. (2542). ประสบการณ์ในการบริหารงานบุคคล. พรานนการพิมพ์.
- ภาคภูมิ เอี่ยมจิตกุล. (2564). เทคโนโลยี AI มีผลกระทบต่อการจ้างงานหรือไม่ และแรงงานต้องเตรียมพร้อม ปรับตัวอย่างไร.
- มะลิสุวรรณ, เ. (2561). การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลของประเทศไทย เพื่อนำไปสู่ Thailand 4.0 (บทความพิเศษ) วารสาร.
- วัชรพล ขวณิชย์. (2565). มนุษย์ ปัญญาประดิษฐ์และองค์กร: วัฒนธรรมและสมดุลของการอยู่ร่วมกัน. คณะ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ. (2561). การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลของประเทศไทย เพื่อนำไปสู่ Thailand 4.0 สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2565). สัมมนาธุรกิจและอุตสาหกรรม.
- อรพินทร์ ชูชม. (2557). การวิเคราะห์โครงสร้างความยึดมั่นผูกพันในงาน. สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อาติสา วัฒนะจิตพงศ์. (2566). อิทธิพลของความไม่มั่นคงในงานและข้อเรียกร้องในงาน ที่ส่งผลต่อ การทำงานขณะ ป่วย.

ภาคผนวก





บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร.0 3259 4031
ที่ อว 8618/2726 วันที่ 21 สิงหาคม 2567

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.วงศ์ศักดิ์ วีระไพบุลย์

ด้วยนางสาวอมรรรัตน์ เชนสรระน้อย รหัสประจำตัว 661220032 นักศึกษาระดับปริญญา
มหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการ
วิทยานิพนธ์ เรื่อง "อิทธิพลของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัทเอกชน ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล"

ในการนี้ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะ
ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.บุษริน วงศ์วัฒนา)
รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติการแทน
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร.0 3259 4031
ที่ อว 8618/2725 วันที่ 21 สิงหาคม 2567

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวดา

ด้วยนางสาวอมรรรัตน์ เจริญน้อย รหัสประจำตัว 661220032 นักศึกษาระดับปริญญา
มหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการ
วิทยานิพนธ์ เรื่อง "อิทธิพลของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัทเอกชน ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล"

ในการนี้ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะ
ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.บุษริน วงศ์วิวัฒนา)
รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติการแทน
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร.0 3259 4031
ที่ อว 8618/2724 วันที่ 21 สิงหาคม 2567

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.ทิพวรรณ กำศิริมงคล

ด้วยนางสาวอมรรรัตน์ เอสระน้อย รหัสประจำตัว 661220032 นักศึกษาระดับปริญญา
มหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการ
วิทยานิพนธ์ เรื่อง "อิทธิพลของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัทเอกชน ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล"

ในการนี้ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะ
ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.บุชริน วงศ์วัฒนา)
รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติการแทน
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ



ที่ สวพท ๑๒๙/๒๕๖๘

วารสารวิชาการรัตนบุศย์
เลขที่ ๒๐๒/๑ หมู่ที่ ๕ ตำบลคู้ง
อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร
๓๕๐๐๐

๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๘

เรื่อง ตอบรับการตีพิมพ์บทความวารสารวิชาการรัตนบุศย์
เรียน อมรรัตน์ เรอสรณ์น้อย
ชวนชื่น อัคระวิมลชา

ตามที่ท่านได้ส่งบทความ เรื่อง “อิทธิพลของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร” เพื่อพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการรัตนบุศย์นั้น กองบรรณาธิการได้เสนอบทความให้ผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) ได้พิจารณาและกองบรรณาธิการเห็นชอบรับบทความของท่านตีพิมพ์ในวารสารวิชาการรัตนบุศย์ (RATANABUTH JOURNAL) ปีที่ ๗ ฉบับที่ ๓ ประจำเดือน กันยายน - ธันวาคม ๒๕๖๘ แล้ว

อนึ่ง วารสารวิชาการรัตนบุศย์ จัดอยู่ในวารสารกลุ่มที่ ๒ : วารสารที่ผ่านการรับรองคุณภาพของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (ศูนย์ TCI) และอยู่ในฐานข้อมูล TCI เป็นระยะเวลา ๕ ปี โดยมีการรับรองคุณภาพวารสารตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๘ ถึงวันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๗๒

จึงเรียนมาเพื่อทราบ กองบรรณาธิการขอขอบคุณที่สนใจเผยแพร่ผลงานของท่านมา ณ โอกาสนี้ และหวังว่าจะได้รับความสนใจในการส่งผลงานของท่านโอกาสต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทกุล มีมานะ)
บรรณาธิการวารสารวิชาการรัตนบุศย์

วารสารวิชาการรัตนบุศย์
กองบรรณาธิการ ๐๘๐-๖๖๔๔-๖๕๘๓
Email: journal26976641@gmail.com, Link <https://so07.tci-thaijo.org/index.php/rtnb/index>

แบบสอบถาม เรื่อง อิทธิพลของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่ส่งต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรบอแม่มในเขตกรุงเทพมหานคร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่านว่ามีความสอดคล้องหรือถูกต้องเพียงใด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1.เพศ

ชาย

หญิง

2.อายุ

18-25 ปี

26-30 ปี

31-40 ปี

41-50 ปี

51 ปีขึ้นไป

3.ระดับการศึกษา

ต่ำกว่ามัธยม

มัธยมปลาย

อนุปริญญา/ปวส.

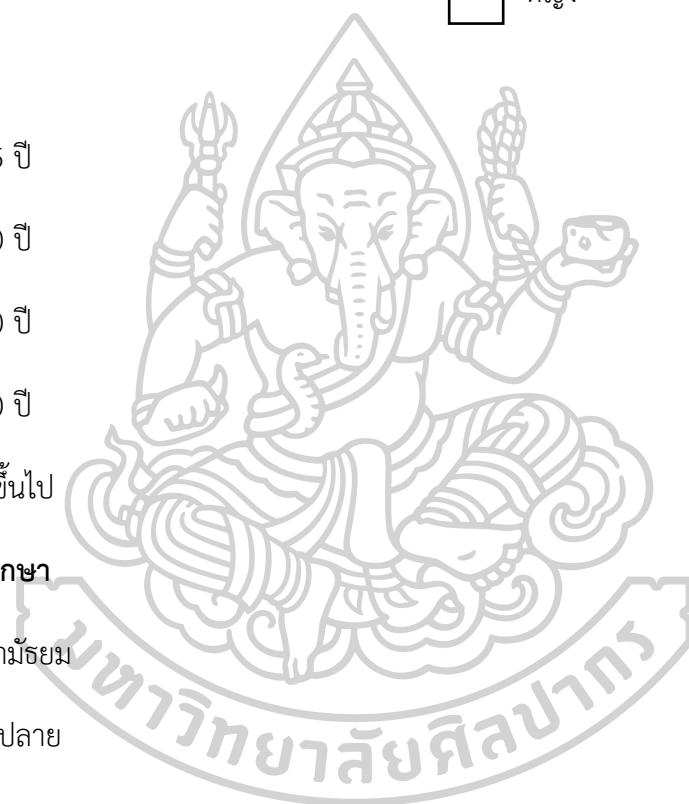
ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4.ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

น้อยกว่า 10,000 บาท

10,000-20,000 บาท



- 20,000-30,000 บาท
- 30,000-40,000 บาท
- 40,000-50,000 บาท
- มากกว่า 50,001 บาทขึ้นไป

5.ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

- น้อยกว่า 1 ปี
- 1-3 ปี
- 3-5 ปี
- 6-8 ปี
- 9-10 ปี
- 10 ปี ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ความไม่มั่นคงในงาน ความผูกพันในงาน และผลการปฏิบัติงาน

- 5 คะแนน: เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 4 คะแนน: เห็นด้วย
- 3 คะแนน: ปานกลาง
- 2 คะแนน: ไม่เห็นด้วย
- 1 คะแนน: ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อ	คำถาม	5	4	3	2	1
7	การทำงานของ AI สามารถให้ข้อมูลได้ทันท่วงที					
8	การทำงานของ AI นั้นน่าเชื่อถือได้					
9	การทำงานของ AI มีความรวดเร็วและ แม่นยำ					

10	การทำงานของ AI สามารถปรับตามความต้องการหรือเงื่อนไขใหม่ๆ ได้อย่างยืดหยุ่น					
11	การทำงานของ AI ช่วยลดการใช้แรงงานการจากมนุษย์					
12	การทำงานของ AI มีความหลากหลายในรูปแบบการใช้งานสามารถตอบสนองความต้องการได้					
13	การทำงานของ AI สามารถพัฒนาต่อให้อนาคตได้อย่างไร้ขีดจำกัด					
14	ท่านรู้สึกกังวลต่อความไม่มั่นคงจากการทำงานในองค์กรนี้					
15	ท่านรู้สึกไม่มั่นใจว่าจะสามารถทำงานในตำแหน่งนี้ต่อไปได้ในอนาคต					
16	ท่านนอนไม่ค่อยหลับ เพราะกังวลเกี่ยวกับอนาคต การทำงานในองค์กรนี้					
17	ท่านรู้สึกกังวลเกี่ยวกับการรักษาตำแหน่งงานของท่าน					
18	ท่านรู้สึกเครียดมากเกี่ยวกับสถานการณ์ทำงานในปัจจุบัน					
19	ท่านไม่มั่นใจว่า จะสามารถทำงานในองค์กรนี้ต่อไปใน อนาคตหรือไม่					
20	ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ทำ และงานมีความรู้สึกท้าทาย					
21	ท่านสามารถทำงานติดต่อกันได้เป็นระยะเวลานาน โดยไม่รู้สึกเบื่อหน่าย					
22	ท่านสามารถอดทนกับงานที่ทำอยู่ แม้ว่าสิ่งต่างๆ จะไม่เป็นไปด้วยดีก็ตาม					

23	ท่านรู้สึกว่าการทำงาน จะสามารถ สร้างแรงบันดาลใจได้					
24	ท่านมีความกระตือรือร้นกับงานของ คุณ					
25	เวลาที่ตื่นเช้าท่านจะมีความรู้สึกอยาก ออกไปทำงาน					
26	ท่านสามารถวางแผนในการทำงานให้ เสร็จทันเวลา					
27	ท่านนึกถึงผลลัพธ์ของงานที่ลงมือทำ					
28	ท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญของ งานได้					
29	ท่านสามารถให้บริการลูกค้าและ บริหารเวลาได้ดี					
30	ท่านสามารถทำงานออกได้อย่างมีโดย ไม่มีความขัดข้องใจ					
31	ท่านทำงานและรักษาทักษะของงาน ให้ทันสมัยอยู่เสมอ					
32	ท่านเรียนรู้และปรับตัวในทำงานอยู่ เสมอ					
33	ท่านสามารถรับงานที่มีความท้าทาย หรือรับหน้าที่เพิ่มเติมได้					
34	ท่านมีวิธีการแก้ปัญหาและตัดสินใจได้ อย่างดีในที่ทำงาน					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นางสาวอมรรัตน์ เรอสรระน้อย

วุฒิการศึกษา

บริหารธุรกิจบัณฑิต (การตลาด)

