Journal of Information and Learning
Volume 37, Issue 1, January - April, 2026 ■ e283955
E-ISSN 2730-2202 ■ https://so04.tci-thaijo.org/index.php/jil

Research Article

The Relationship Between Attitudes Toward Artificial Intelligence and Work Performance: A Case Study of Support Staff at Prince of Songkla University, Surat Thani Campus

ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายอำนวยการ สำนักงานวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Tawatchai Adithepsathit*, Supatra Somkhiawwan, and Marisa Kutin
ธวัชชัย อดิเทพสถิต*, สุพัตรา ส้มเขียวหวาน, และ มาริสา กุฎอินทร์
Office of Surat Thani Campus, Prince of Songkla University, Surat Thani 84000, Thailand
สำนักงานวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สุราษฎร์ธานี 84000 ประเทศไทย
*Corresponding author: tawatchai.a@psu.ac.th

Received October 15, 2025 ■ Revised February 5, 2026 ■ Accepted February 10, 2026 ■ Published April 1, 2026

Abstract

This research aimed to study the attitudes and readiness for applying artificial intelligence (AI) technology and to analyze the relationship between attitudes towards AI, readiness for applying such technology, and the performance of administrative staff in the Surat Thani Campus Office, Prince of Songkla University. The sample consisted of 116 administrative staff members, representing 77.33% of the total population. The research instrument was a questionnaire, which was validated using Cronbach's alpha coefficient of 0.86. Data were analyzed using descriptive statistics, Pearson's correlation coefficient, and multiple regression analysis. The results showed that administrative staff members had a high level of attitude towards AI (M = 4.17), a high level of overall performance (M = 4.09), and a high level of readiness for applying the technology. However, the mean score was lower than other aspects (M = 3.86). Correlation analysis showed that attitude, readiness, and performance had a statistically significant positive correlation at the .01 level. Furthermore, multiple regression analysis revealed that attitude towards AI and application readiness could jointly predict performance at a relatively high level (R^2 = 0.559), with attitude towards AI having a slightly greater predictive influence than application readiness. The research results reflect that promoting positive attitudes coupled with developing readiness for use, especially in terms of organizational support and access to resources, is crucial for supporting the application of AI in managerial roles and can be used as supporting information for policy planning and organizational management in the context of higher education institutions.

Keywords: attitude, artificial intelligence (AI), work performance

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติและความพร้อมในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial intelligence: AI) และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อ AI ความพร้อมในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดังกล่าว และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายอำนวยการ สำนักงานวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายอำนวยการจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 77.33 ของประชากรทั้งหมด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) เท่ากับ 0.86 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายอำนวยการมีทัศนคติต่อ AI อยู่ในระดับมาก (M = 4.17) มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (M = 4.09) และมีความพร้อมในการประยุกต์ใช้ในระดับมากเช่นกัน แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น (M = 3.86) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แสดงให้เห็นว่า ทัศนคติ ความพร้อม และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ทัศนคติต่อ AI และความพร้อมในการประยุกต์ใช้สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ในระดับค่อนข้างสูง (R^2 = 0.559) โดยทัศนคติต่อ AI มีอิทธิพลในการพยากรณ์สูงกว่าความพร้อมในการประยุกต์ใช้เล็กน้อย ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า การส่งเสริมทัศนคติเชิงบวกควบคู่กับการพัฒนาความพร้อมในการใช้งาน โดยเฉพาะด้านการสนับสนุนจากองค์กรและการเข้าถึงทรัพยากร มีความสำคัญต่อการสนับสนุนการประยุกต์ใช้ AI ในงานสายอำนวยการ และสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนเชิงนโยบายและการบริหารจัดการองค์กรในบริบทของสถาบันอุดมศึกษาได้อย่างเหมาะสม

คำสำคัญ: ทัศนคติ, เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

บทนำ (Introduction)

ในยุคดิจิทัลที่การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial intelligence: AI) ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานขององค์กรในหลากหลายภาคส่วน โดยเฉพาะในสถาบันอุดมศึกษาที่ต้องเผชิญกับปริมาณข้อมูลที่เพิ่มขึ้น ความซับซ้อนของระบบบริหารจัดการ และความคาดหวังด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ เทคโนโลยีดังกล่าวถูกนำมาใช้เพื่อสนับสนุนการจัดการข้อมูล การวิเคราะห์เชิงคาดการณ์ และการตัดสินใจเชิงนโยบาย ซึ่งมีส่วนช่วยเพิ่มความคล่องตัวและลดภาระงานที่ซ้ำซ้อนในกระบวนการทำงาน (Khumsamart et al., 2025)

อย่างไรก็ตาม ความสำเร็จของการนำ AI มาใช้ในองค์กรไม่สามารถพิจารณาได้จากศักยภาพของ เทคโนโลยีนี้เพียงอย่างเดียว หากแต่ต้องคำนึงถึงปัจจัยด้านทรัพยากรบุคคลคู่กันไป เนื่องจากทัศนคติ ความพร้อม และความเชื่อมั่นของผู้ปฏิบัติงานมีบทบาทสำคัญต่อการยอมรับและการนำไปใช้ในเชิงปฏิบัติ งานวิจัยตามกรอบทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology acceptance model: TAM) ชี้ให้เห็นว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีและการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อทัศนคติและความตั้งใจในการใช้งาน (Davis, 1989; Kelly et al., 2023) กล่าวคือ เมื่อผู้ใช้งานรับรู้ว่า AI สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและไม่ก่อให้เกิดความซับซ้อนในการใช้งาน ย่อมมีแนวโน้มที่จะเกิดทัศนคติเชิงบวกและเปิดรับการนำเทคโนโลยีดังกล่าวไปใช้มากขึ้น

นอกจากนี้ งานวิจัยทั้งในและต่างประเทศสะท้อนว่า การประยุกต์ใช้ AI ในงานบริหารสามารถช่วยลดภาระงาน เพิ่มความถูกต้องของข้อมูล และสนับสนุนการตัดสินใจได้อย่างมีนัยสำคัญ หากผู้ใช้งานได้รับการสนับสนุนที่เหมาะสมจากองค์กร (Francis et al., 2025; Ng et al., 2025) มีการศึกษาหลายชิ้นชี้ให้เห็นว่าทัศนคติเชิงบวกต่อเทคโนโลยีดังกล่าวมีความสัมพันธ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผ่านกลไกด้านความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และแรงจูงใจในการทำงาน (Ahmad et al., 2025; Farhan et al., 2025) อย่างไรก็ตาม แม้บุคลากรจะมีทัศนคติเชิงบวกต่อ AI แต่หากขาดความพร้อมด้านความรู้ ทักษะหรือการสนับสนุนเชิงระบบจากองค์กร การนำไปใช้ในงานจริงอาจยังไม่เกิดขึ้นอย่างเต็มศักยภาพ

เมื่อพิจารณาในบริบทของสถาบันอุดมศึกษาไทย พบว่างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้ AI มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม การศึกษาส่วนใหญ่มักมุ่งเน้นไปที่กลุ่มอาจารย์หรือผู้สอน ขณะที่กลุ่มบุคลากรสายอำนวยการซึ่งมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนระบบงานสนับสนุนและการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยกลับได้รับความสนใจในเชิงวิชาการค่อนข้างจำกัด นอกจากนี้ หลักฐานเชิงประจักษ์ที่อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อ AI ความพร้อมในการประยุกต์ใช้ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายอำนวยการในบริบทของสถาบันอุดมศึกษาไทยยังขาดการศึกษาอย่างเป็นระบบ ความไม่ชัดเจนในประเด็นดังกล่าวอาจนำไปสู่ความกังวล แรงต้านต่อการเปลี่ยนแปลง และการใช้เทคโนโลยีดังกล่าวได้ไม่เต็มศักยภาพ (Soulami et al., 2024)

ด้วยเหตุนี้ งานวิจัยฉบับนี้จึงมุ่งศึกษาทัศนคติและความพร้อมของบุคลากรสายอำนวยการ สำนักงานวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ต่อการประยุกต์ใช้ AI และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อเทคโนโลยีนี้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเติมเต็มช่องว่างทางวิชาการในประเด็นการเชื่อมโยงระหว่างการยอมรับ AI กับผลลัพธ์ด้านการทำงานจริง และนำเสนอหลักฐานเชิงประจักษ์ที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการองค์กรในบริบทของสถาบันอุดมศึกษาได้อย่างเหมาะสมและยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย (Objectives)

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของบุคลากรสายอำนวยการต่อการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาความพร้อมของบุคลากรสายอำนวยการในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การทบทวนวรรณกรรม (Literature Review)

การประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) โดยเฉพาะปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ (Generative AI) ในบริบทการทำงานได้รับความสนใจอย่างกว้างขวางในองค์กรร่วมสมัย เนื่องจาก เทคโนโลยีดังกล่าวสามารถสนับสนุนกระบวนการทำงานด้านการวิเคราะห์ข้อมูล การสื่อสาร และการสร้างเนื้อหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ งานวิจัยในต่างประเทศระบุว่า AI มีศักยภาพในการเพิ่มผลิตภาพ ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และยกระดับคุณภาพของผลงาน โดยเฉพาะในกลุ่มพนักงานที่มีประสบการณ์หรือทักษะตั้งต้นในระดับต่ำ (Noy & Zhang, 2023; Brynjolfsson et al., 2025) อย่างไรก็ตาม ความสำเร็จของการนำเทคโนโลยีดังกล่าวมาใช้มิได้ขึ้นอยู่กับศักยภาพของระบบเพียงอย่างเดียว แต่ยังขึ้นอยู่กับทัศนคติของผู้ใช้งาน ความพร้อมขององค์กร และบริบทของการนำไปประยุกต์ใช้ (Kelly et al., 2023)

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) เป็นกรอบแนวคิดสำคัญที่ใช้อธิบายพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีในระดับบุคคล โดย Davis (1989) เสนอว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived usefulness) และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use) เป็นปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยี งานวิจัยเกี่ยวกับการยอมรับ AI ที่สนับสนุนการทำงานด้านการบริหารและงานสำนักงาน เช่น เครื่องมือในกลุ่มนี้ ได้แก่ ChatGPT Gemini และ Claude เป็นต้น เครื่องมือตรวจสอบและปรับปรุงภาษา ระบบจัดการเอกสารอัตโนมัติ และเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น พบว่า เมื่อบุคลากรรับรู้ว่า

เครื่องมือดังกล่าวสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและมีความสะดวกในการใช้งาน จะส่งผลให้เกิดทัศนคติเชิงบวกและความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยีดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง (Ma et al., 2025; Kelly et al., 2023) ผลการศึกษาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นบทบาทสำคัญของทัศนคติต่อเทคโนโลยีในกระบวนการยอมรับและการใช้งาน AI ในองค์กร อย่างไรก็ตาม TAM มุ่งเน้นการอธิบายพฤติกรรมในระดับการรับรู้ของผู้ใช้งานเป็นหลัก และยังไม่สามารถอธิบายอิทธิพลจากบริบททางสังคมและการควบคุมพฤติกรรมได้อย่างครอบคลุม ทฤษฎีความตั้งใจในการกระทำของบุคคล (Theory of planned behavior: TPB) ของ Ajzen (1985) จึงถูกนำมาใช้เพื่อเสริมความเข้าใจในมิติดังกล่าว โดย TPB อธิบายว่าความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรมได้รับอิทธิพลจากทัศนคติบรรทัดฐานทางสังคม และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมของตนเอง ในบริบทของการใช้ AI ความคาดหวังจากองค์กร ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน รวมถึงระดับความมั่นใจในการใช้งานเทคโนโลยีนี้ ล้วนมีบทบาทสำคัญต่อการตัดสินใจนำ AI มาใช้ในการทำงานจริง (Sujkird, 2025; Kim & Kim, 2026) นอกจากปัจจัยด้านการยอมรับและแรงกดดันทางสังคมแล้ว แรงจูงใจและความพร้อมของบุคลากรยังเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อการใช้งาน AI อย่างต่อเนื่อง ทฤษฎีการกำหนดตนเอง (Self-determination theory: SDT) ของ Deci and Ryan (1985) อธิบายว่า แรงจูงใจภายในจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการพื้นฐาน ได้แก่ ความเป็นอิสระ ความสามารถ และความสัมพันธ์ทางสังคม งานวิจัยที่ประยุกต์ใช้ SDT ในบริบทการใช้ AI พบว่า การสนับสนุนจากองค์กร เช่น การจัดฝึกอบรม การให้คำปรึกษา และการเปิดโอกาสให้บุคลากรเลือกใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม จะช่วยเสริมสร้างความรู้สึกมีความสามารถและแรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลให้การใช้งานเทคโนโลยีดังกล่าว เกิดขึ้นอย่างยั่งยืนและนำไปสู่ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น (Farhan et al., 2025)

งานวิจัยหลายชิ้นชี้ให้เห็นว่า แม้ AI จะมีศักยภาพในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน แต่ผลลัพธ์ดังกล่าวขึ้นอยู่กับความเหมาะสมระหว่างลักษณะงานกับการใช้งาน AI รวมถึงความสามารถของผู้ใช้งานในการกำกับ ตรวจสอบ และประเมินผลลัพธ์ที่ได้จากระบบ งานของ Dell'Acqua et al. (2026) แสดงให้เห็นว่า AI สามารถเพิ่มทั้งคุณภาพและความรวดเร็วของงานในบางประเภท แต่ยังมีข้อจำกัดในงานที่ต้องอาศัยการตัดสินเชิงบริบทสูง ซึ่งตอกย้ำความสำคัญของความพร้อมและทัศนคติของผู้ใช้งานในการนำ AI ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

สรุปได้ว่า การยอมรับและการใช้ AI ในการทำงานเป็นกระบวนการที่ได้รับอิทธิพลจากหลายมิติ ทั้งด้านทัศนคติต่อเทคโนโลยี ความพร้อมในการประยุกต์ใช้ และแรงจูงใจในการทำงาน การบูรณาการกรอบแนวคิดจาก TAM TPB และ SDT ช่วยอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเหล่านี้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้อย่างครอบคลุม และเป็นพื้นฐานสำคัญในการกำหนดกรอบแนวคิดของงานวิจัยในบทความนี้

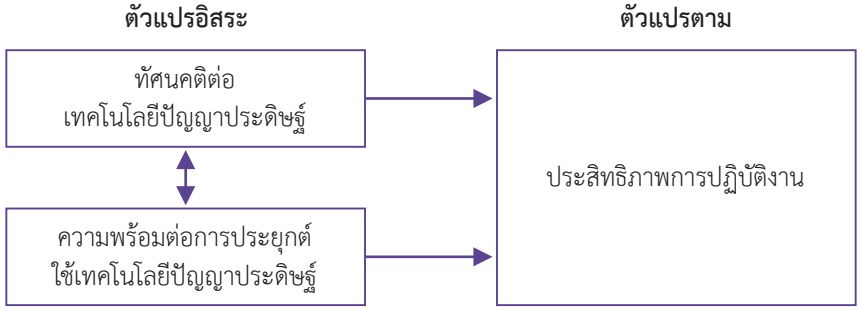
วิธีดำเนินการวิจัย (Methodology)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ประเภทหาความสัมพันธ์ (Descriptive correlation research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับทัศนคติและความพร้อมในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ รวมถึงวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยีดังกล่าวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายอำนวยการ สำนักงานวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังแสดงใน Figure 1 ประกอบด้วยตัวแปรอิสระ 2 ด้าน ได้แก่ ทัศนคติต่อเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์และความพร้อมในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ขณะที่ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Figure 1

Conceptual Framework

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ บุคลากรสายอำนวยการ สำนักงานวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 150 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายอำนวยการ จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 77.33 ของประชากรทั้งหมด โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability

sampling) ด้วยการเปิดรับผู้ตอบแบบสอบถามโดยสมัครใจผ่านแบบสอบถามออนไลน์ ทั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างอ้างอิงตามตารางของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำจำนวน 110 คน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับจริงมีมากกว่าขนาดที่กำหนดไว้ ส่งผลให้ข้อมูลมีความเพียงพอสำหรับการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย อย่างไรก็ตาม การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสมัครใจอาจก่อให้เกิดอคติจากการเลือกตอบแบบสอบถาม (Self-selection bias) ซึ่งเป็นข้อจำกัดที่ควรพิจารณาในการตีความผลการวิจัย

ขั้นตอนการวิจัย

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ ความพร้อม และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดและตัวแปรในการวิจัย

2. พัฒนาแบบสอบถามสำหรับเก็บข้อมูลด้านทัศนคติ ความพร้อม และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ และทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) เพื่อให้มั่นใจในคุณภาพของเครื่องมือวิจัย

3. เก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรสายอำนวยการสำนักงานวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้วยแบบสอบถามออนไลน์ ในช่วงวันที่ 1–30 กันยายน พ.ศ. 2568

4. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและร้อยละ และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

5. สรุปและอภิปรายผลการวิจัยโดยเชื่อมโยงกับกรอบแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งนำเสนอข้อเสนอแนะเพื่อการประยุกต์ใช้และการพัฒนางานวิจัยในอนาคต

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเองโดยสังเคราะห์จากงานวิจัยและกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับและการประยุกต์ใช้ AI และปรับให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและบริบทของบุคลากรสายอำนวยการในสถาบันอุดมศึกษา แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ 3) ความพร้อมในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ 4) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และ 5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามเกณฑ์การให้คะแนน (Likert Scale) 5 ระดับ โดยเรียงลำดับจาก 1 ถึง 5 คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด และได้กำหนดการแปลความหมายของการแสดงปัจจัยในระดับต่าง ๆ ดังนี้ ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21–5.00 หมายถึง มากที่สุด คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41–4.20 หมายถึง มาก คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61–3.40 หมายถึง ปานกลาง คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81–2.60 หมายถึง น้อย คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00–1.80 หมายถึง น้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยดำเนินการโดยให้ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำนวน 3 ท่าน พิจารณาความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของแบบสอบถาม โดยคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of item-objective congruence: IOC) ซึ่งพบว่ามีค่าเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 0.50 จากนั้นจึงปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญก่อนนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง การทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัยดำเนินการด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) โดยผลการวิเคราะห์ พบว่า แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.86 ซึ่งอยู่ในระดับดี นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า แบบสอบถามด้านทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.79 ด้านความพร้อมในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ มีค่าเท่ากับ 0.73 และด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีค่าเท่ากับ 0.83 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามในแต่ละองค์ประกอบมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่ยอมรับได้และเหมาะสมสำหรับการนำไปใช้ในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ที่สร้างผ่าน Microsoft Forms และเผยแพร่ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ของหน่วยงาน ระหว่างวันที่ 1–30 กันยายน พ.ศ. 2568

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม jamovi เวอร์ชัน 2.6.44.0 การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยใช้สถิติความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม รวมถึงระดับทัศนคติ ความพร้อมในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดังกล่าวและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และ 2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product–moment correlation coefficient) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis) เพื่อประเมินอิทธิพลของทัศนคติและความพร้อมในการประยุกต์ใช้ AI ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และ .01

ทั้งนี้ในการวิเคราะห์ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์จากการใช้ AI โดยตรง ผู้วิจัยได้พิจารณาเฉพาะข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีดังกล่าวเท่านั้น และไม่นำข้อมูลจากผู้ที่ไม่เคยใช้มารวมในการวิเคราะห์ เพื่อให้ผลการวิเคราะห์สะท้อนประสบการณ์การใช้งานจริง ลดการบิดเบือนของข้อมูล และเพิ่มความถูกต้องของผลการวิจัย

ผลการวิจัย (Results)

ผลการวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ความพร้อมในการประยุกต์ใช้และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายอำนวยการ สำนักงานวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ นำเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

Table 1

General Information of Participants

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = 116)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	73	62.93
ชาย	43	37.07
อายุ		
25–34 ปี	40	34.48
35–44 ปี	40	34.48
45–55 ปี	31	26.72
ต่ำกว่า 25 ปี	4	3.45
มากกว่า 55 ปี	1	0.86
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	1.72
ปริญญาตรี	85	73.28
ปริญญาโท	29	25.00
ระดับตำแหน่ง		
ชำนาญการ	15	12.93
ชำนาญการพิเศษ	1	0.86
ปฏิบัติการ	79	68.10
ปฏิบัติงาน	21	18.10
อายุงานในตำแหน่งปัจจุบัน		
1–5 ปี	28	24.14
11–15 ปี	25	21.55
6–10 ปี	23	19.83
น้อยกว่า 1 ปี	10	8.62
มากกว่า 15 ปี	30	25.86
ประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์		
6–12 เดือน	34	29.31
น้อยกว่า 6 เดือน	33	28.45
มากกว่า 1 ปี	34	29.31
ไม่เคยใช้	15	12.93

Table 1

(continued)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความถี่ในการใช้งานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์		
1–3 ครั้งต่อสัปดาห์	30	25.86
4–6 ครั้งต่อสัปดาห์	28	24.14
น้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์	20	17.24
ใช้ทุกวัน	23	19.83
ไม่เคยใช้	15	12.93
ท่านเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์จากที่ใด		
การฝึกอบรมของสถานศึกษา	44	18.18
จากสื่อสังคมออนไลน์	62	25.62
จากคำแนะนำของเพื่อน	31	12.81
สื่อสิ่งพิมพ์	9	3.72
เรียนรู้ด้วยตนเอง	82	33.88
จากหัวหน้างาน (วิทยากรฝึกอบรม)	1	0.41
จากหัวหน้าศูนย์สนเทศและการเรียนรู้	1	0.41
กิจกรรมของงาน	1	0.41
จากการแลกเปลี่ยนรู้ของหน่วยงาน	1	0.41
โครงการฝึกอบรมของหน่วยงาน/ส่วนงาน/มหาวิทยาลัย	1	0.41
YouTube	1	0.41
ไม่เคยเรียนรู้	8	3.31

จาก Table 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 116 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 62.93) สะท้อนโครงสร้างบุคลากรสายอำนวยการที่มีสัดส่วนเพศหญิงมากกว่าเพศชายอย่างชัดเจน โดยกลุ่มอายุของผู้ตอบแบบสอบถามกระจุกตัวอยู่ในช่วงวัยทำงาน ได้แก่ ช่วงอายุ 25–34 ปี และ 35–44 ปี (ช่วงละร้อยละ 34.48) ซึ่งเป็นช่วงอายุที่มีประสบการณ์และความคุ้นเคยกับระบบงานขององค์กร ในด้านระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 73.28) รองลงมาคือระดับปริญญาโท (ร้อยละ 25.00) แสดงให้เห็นว่าบุคลากรสายอำนวยการมีพื้นฐานทางการศึกษาที่เอื้อต่อการเรียนรู้และปรับตัวต่อการใช้เทคโนโลยีใหม่ เมื่อพิจารณาด้านตำแหน่งงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับปฏิบัติการและปฏิบัติงาน (รวมกันร้อยละ 86.20) ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีบทบาทโดยตรงต่อการดำเนินงานประจำของหน่วยงาน ขณะที่อายุงานในตำแหน่งปัจจุบันมีการกระจายตัวค่อนข้างหลากหลาย โดยกลุ่มที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 15 ปี มีสัดส่วนสูงสุด (ร้อยละ 25.86) สะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายของประสบการณ์และมุมมองในการทำงานภายในกลุ่มตัวอย่าง ในด้านประสบการณ์การใช้ AI พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ใช้งานตั้งแต่ไม่ถึงหนึ่งปีจนถึงมากกว่าหนึ่งปี (รวมร้อยละ 87.07) ขณะที่ยังมีบุคลากรบางส่วนที่ไม่เคยใช้งานเทคโนโลยีดังกล่าวมาก่อน (ร้อยละ 12.93) สำหรับความถี่ในการใช้งาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการใช้งานตั้งแต่ 1–3 ครั้งต่อสัปดาห์ขึ้นไป (ร้อยละ 69.83) แสดงให้เห็นว่า AI เริ่มเข้ามามีบทบาทในงานประจำวันของบุคลากรสายอำนวยการ อย่างไรก็ตาม การเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีนี้ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาจากการเรียนรู้ด้วยตนเองและสื่อสังคมออนไลน์ (รวมกันมากกว่าร้อยละ 59) สะท้อนให้เห็นว่า การพัฒนาความรู้ด้าน AI ในปัจจุบันยังพึ่งพาการเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการมากกว่าการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ

ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมแสดงรายละเอียดไว้ใน Table 2 โดยการวิเคราะห์ข้อคำถามที่สะท้อนผลจากการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์โดยตรงดำเนินการเฉพาะผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ จำนวน 101 คน

Table 2

Administrative Staff's Opinions on Factors Affecting Work Performance
ระดับความคิดเห็นของบุคลากรสายอำนวยการต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

(n = 101)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	*M*	*SD*	ระดับความคิดเห็น
ทัศนคติต่อเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์	4.17	0.51	มาก
ความพร้อมต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์	3.86	0.52	มาก
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	4.09	0.52	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.04	0.46	มาก

จาก Table 2 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายอำนวยการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (M = 4.04) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทัศนคติต่อ AI มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (M = 4.17) สะท้อนให้เห็นว่า บุคลากรมีมุมมองเชิงบวกต่อการนำเทคโนโลยีดังกล่าวมาใช้ในการทำงาน รองลงมาคือ ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (M = 4.09) ซึ่งอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า บุคลากรรับรู้ว่าการปฏิบัติงานโดยรวมมีประสิทธิภาพในระดับที่น่าพึงพอใจ สำหรับด้านความพร้อมในการประยุกต์ใช้ AI พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ซึ่งแม้จะต่ำกว่าด้านอื่นเล็กน้อย แต่ยังคงอยู่ในระดับมาก ผลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความพร้อมต่อการนำไปใช้ในการทำงาน อย่างไรก็ตาม ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างทัศนคติและความพร้อมบ่งชี้ถึงช่องว่างระหว่างการยอมรับในเชิงความคิดกับความพร้อมเชิงระบบ ซึ่งอาจส่งผลให้การนำเทคโนโลยีนี้ไปใช้ในเชิงปฏิบัติยังไม่เกิดขึ้นอย่างเต็มศักยภาพ และสะท้อนว่าความพร้อมด้านทักษะหรือทรัพยากรยังเป็นประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม ทั้งนี้ค่าเฉลี่ยรวมที่อยู่ในระดับมากสะท้อนถึงความสอดคล้องในภาพรวมของทัศนคติ ความพร้อม และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญต่อการสนับสนุนการนำเทคโนโลยีดังกล่าวไปใช้ในการทำงานขององค์กรอย่างเหมาะสม

รายละเอียดผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในแต่ละด้านแสดงไว้ใน Table 3 โดยการวิเคราะห์ข้อคำถามที่สะท้อนผลจากการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์โดยตรงดำเนินการเฉพาะผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ จำนวน 101 คน

Table 3

Means and Standard Deviations of Factors Affecting Work Performance by Dimension
ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรายด้าน

(n = 101)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	*M*	*SD*	ระดับความคิดเห็น
ทัศนคติต่อเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์			
ท่านคิดว่าปัญญาประดิษฐ์สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในงานสายอำนวยการได้	4.46	0.58	มากที่สุด
ท่านรู้สึกมั่นใจในการใช้งานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในงานประจำวัน	3.97	0.65	มาก
ท่านมั่นใจว่าเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์จะไม่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงในงานของท่าน	4.21	0.64	มากที่สุด
ท่านคิดว่าการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มีความสำคัญต่อการพัฒนาทักษะการทำงาน	3.82	0.88	มาก
ท่านยินดีที่จะเรียนรู้และปรับตัวเพื่อใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในงานของท่าน	4.38	0.68	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.17	0.51	มาก
ความพร้อมต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์			
ท่านมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการทำงานของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์	4.52	0.54	มากที่สุด
ท่านมีทักษะเพียงพอในการใช้งานเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์	4.04	0.76	มาก
ท่านได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานในการเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์	3.50	0.78	มาก

Table 3
(continued)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	*M*	*SD*	ระดับความคิดเห็น
ท่านมีโอกาสเข้าถึงเครื่องมือหรือเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในที่ทำงาน	3.49	0.77	มาก
ท่านพร้อมที่จะนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในงานประจำวันของท่าน	3.76	0.84	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.86	0.52	มาก
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน			
ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ตามเป้าหมายที่กำหนด	3.84	0.81	มาก
ท่านสามารถจัดการเวลาในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.29	0.67	มากที่สุด
ท่านรู้สึกว่างานของท่านมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด	4.12	0.61	มาก
ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงานได้อย่างรวดเร็ว	4.12	0.61	มาก
การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในงานช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของท่าน	4.09	0.63	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.09	0.52	มาก

จาก Table 3 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (*M* = 4.09) โดยมีโดยประเด็นด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ด้านทัศนคติต่อเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ พบว่า บุคลากรสายอำนวยการมีทัศนคติต่อเทคโนโลยีดังกล่าวโดยรวมอยู่ในระดับมาก (*M* = 4.17) โดยประเด็นที่ได้รับการยอมรับสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การรับรู้ว่า AI สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในงานสายอำนวยการได้ (*M* = 4.46) และความยินดีที่จะเรียนรู้และปรับตัวเพื่อประยุกต์ใช้เทคโนโลยีนี้ในการทำงาน (*M* = 4.38) นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังมีความเชื่อมั่นว่า AI จะไม่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงในการทำงาน (*M* = 4.21) ซึ่งสะท้อนถึงการยอมรับในเชิงบวก อย่างไรก็ตาม ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความสำคัญของการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีดังกล่าว (*M* = 3.82) และความมั่นใจในการใช้งานในงานประจำวัน (*M* = 3.97) แม้จะอยู่ในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าประเด็นอื่นเล็กน้อย สะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนาการฝึกอบรมและการเสริมสร้างความมั่นใจในการใช้งานอย่างเป็นระบบ

2. ด้านความพร้อมต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพร้อมต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดังกล่าวโดยรวมอยู่ในระดับมาก (*M* = 3.86) โดยประเด็นด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการทำงานของ AI ได้รับการยอมรับสูงสุดในระดับมากที่สุด (*M* = 4.52) แสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีความเข้าใจพื้นฐานด้าน AI ในระดับที่ดี รองลงมาคือทักษะในการใช้งานเครื่องมือที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในระดับมาก (*M* = 4.04) อย่างไรก็ตาม ประเด็นด้านการสนับสนุนจากหน่วยงาน (*M* = 3.50) และโอกาสในการเข้าถึงเครื่องมือในที่ทำงาน (*M* = 3.49) มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าประเด็นอื่นอย่างชัดเจน แม้จะยังอยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่า ความพร้อมเชิงระบบและการสนับสนุนจากองค์กรยังเป็นประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนการนำเทคโนโลยีนี้ไปใช้ในทางปฏิบัติ

3. ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (*M* = 4.09) โดยประเด็นที่ได้รับการยอมรับสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสามารถในการจัดการเวลาในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (*M* = 4.29) ซึ่งสะท้อนถึงความสามารถของบุคลากรสายอำนวยการในการบริหารจัดการภาระงานได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ประเด็นด้านคุณภาพของงานตามมาตรฐานที่กำหนด (*M* = 4.12) และความสามารถในการแก้ไขปัญหาในการทำงานอย่างรวดเร็ว (*M* = 4.12) อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน สำหรับประเด็นด้านการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด (*M* = 3.84) และการรับรู้ว่าการใช้ AI ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน (*M* = 4.09) พบว่า อยู่ในระดับมาก แม้จะมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าบางประเด็นเล็กน้อย แต่ยังสะท้อนให้เห็นว่า บุคลากรสายอำนวยการมีการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับที่น่าพึงพอใจ

ผลการวิจัยรายด้านสะท้อนให้เห็นว่า บุคลากรสายอำนวยการมีทัศนคติเชิงบวกต่อ AI สูงกว่าความพร้อมเชิงระบบและการนำไปใช้ในเชิงปฏิบัติ ซึ่งชี้ให้เห็นถึงช่องว่างระหว่าง “การยอมรับทางความคิด” และ “การสนับสนุนจากองค์กร” ผลลัพธ์ดังกล่าวสามารถใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการกำหนดนโยบาย การพัฒนาบุคลากร และการจัดสรรทรัพยากรเพื่อสนับสนุนการใช้ AI ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในบริบทของหน่วยงาน นอกจากนี้ งานวิจัยยังค้นพบประเด็นที่น่าสนใจ คือ แม้ความพร้อมที่จะนำ AI มาใช้ในงานประจำวันจะมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด (*M* = 3.76) แต่บุคลากรกลับรับรู้ว่าการใช้ AI ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในระดับมาก

(M = 4.09) ความแตกต่างดังกล่าวอาจสะท้อนว่า ประสิทธิภาพที่รับรู้ในระยะนี้เป็น "ประสิทธิภาพที่คาดหวัง" (Anticipated performance) จากศักยภาพของเทคโนโลยีมากกว่า "ประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นจริง" (Actual performance) จากการใช้งานอย่างต่อเนื่อง

รายละเอียดผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อเทคโนโลยีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแสดงไว้ใน Table 4 โดยการวิเคราะห์ดำเนินการเฉพาะผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ จำนวน 101 คน

Table 4

Correlation Analysis Between Attitudes Toward Artificial Intelligence, Readiness for AI Application, and Work Performance

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ความพร้อมต่อการประยุกต์ใช้ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

(n = 101)

ตัวแปร	ทัศนคติต่อเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์	ความพร้อมต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ทัศนคติต่อเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์	1.00	r = 0.672** p < .001	r = 0.696** p < .001
ความพร้อมต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์		1.00	r = 0.670** p < .001
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน			1.00

**$p \leq .01$

จาก Table 4 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันพบว่า ทัศนคติต่อ AI ความพร้อมในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดังกล่าวและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยทัศนคติต่อ AI มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างสูงกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (r = 0.696, p < .01) สะท้อนให้เห็นว่า บุคลากรที่มีทัศนคติเชิงบวกต่อการใช้เทคโนโลยีนี้ มีแนวโน้มที่จะรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงขึ้น

นอกจากนี้ ทัศนคติต่อ AI ยังมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพร้อมในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดังกล่าว ในระดับค่อนข้างสูง (r = 0.672, p < .01) ซึ่งชี้ให้เห็นว่ามุมมองเชิงบวกต่อ AI มีความเกี่ยวข้องกับระดับความพร้อมในการนำ AI ไปใช้ในงาน ขณะเดียวกัน ความพร้อมในการประยุกต์ใช้ AI มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับค่อนข้างสูงเช่นกัน (r = 0.670, p < .01) แสดงให้เห็นว่า ความพร้อมด้านความรู้ทักษะ และทรัพยากรมีความเชื่อมโยงกับการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายอำนวยการ

ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ทัศนคติและความพร้อมในการใช้ AI เป็นตัวแปรที่มีความเชื่อมโยงกันอย่างใกล้ชิด และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวคิดของการวิจัยที่มองว่าการยอมรับเทคโนโลยีและความพร้อมในการใช้งานเป็นองค์ประกอบสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากรสายอำนวยการ

รายละเอียดผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของทัศนคติต่อ AI และความพร้อมในการประยุกต์ใช้ AI ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายอำนวยการแสดงไว้ใน Table 5 โดยการวิเคราะห์ดำเนินการเฉพาะผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การใช้ AI จำนวน 101 คน

จาก Table 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า แบบจำลองการถดถอยมีความเหมาะสมทางสถิติ (F = 62.118, p < .001) และสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายอำนวยการได้ในระดับค่อนข้างสูง (R^2 = 0.559, Adjusted R^2 = 0.550) โดยทัศนคติต่อ AI และความพร้อมต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดังกล่าว สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งสองตัวแปรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่า บุคลากรที่มีทัศนคติที่ดีและมีความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีนี้ มีแนวโน้มที่จะรับรู้ถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับที่สูงขึ้น ในเชิงพฤติกรรมศาสตร์ ผลการศึกษานี้อาจสะท้อนว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่รับรู้ในระยะนี้ได้รับอิทธิพลจากความคาดหวังต่อศักยภาพของ AI มากกว่าผลลัพธ์จากการใช้งานจริงอย่างต่อเนื่องในเชิงลึก

เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระเป็นรายตัว พบว่า ทัศนคติต่อ AI มีบทบาทในการพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.448, p < .001) รองลงมาคือ ความพร้อมต่อการประยุกต์ใช้ AI (β = 0.369, p < .001) โดยทัศนคติต่อ AI มีน้ำหนักในการพยากรณ์สูงกว่าความพร้อมในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดังกล่าวเล็กน้อย

ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณดังกล่าวสนับสนุนกรอบแนวคิดของการวิจัยที่เสนอว่า ทัศนคติและความพร้อม

ในการใช้ AI เป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่รับรู้ของบุคลากรสายอำนวยการ โดยสะท้อนให้เห็นถึงบทบาทของการยอมรับเทคโนโลยีและการเตรียมความพร้อมในการใช้งานต่อการปฏิบัติงานในบริบทของสถาบันอุดมศึกษา

Table 5

Results of Multiple Regression Analysis of Attitudes toward Artificial Intelligence and AI Readiness on Administrative Staff Work Performance (n = 101)

ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของทัศนคติต่อเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์และความพร้อมในการประยุกต์ใช้ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายอำนวยการ

(n = 101)

ตัวแปรทำนาย	B	Std. Error	β	*t*	*p*
ค่าคงที่ (Constant)	0.769	0.300	-	2.560	.012
ทัศนคติต่อเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์	0.453	0.092	0.448	4.941	.001
ความพร้อมต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์	0.371	0.091	0.369	4.077	.001

R^2 = 0.559, Adjusted R^2 = 0.550, F = 62.118, p = <.001

อภิปรายผล (Discussions)

ผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า บุคลากรสายอำนวยการสำนักงานวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีทัศนคติเชิงบวกต่อการใช้ AI ในระดับสูง (M = 4.17) โดยรับรู้ว่าเทคโนโลยีดังกล่าวเป็นเครื่องมือที่สามารถช่วยสนับสนุนการทำงานด้านการจัดการข้อมูล ลดภาระงานที่ซ้ำซ้อน และสนับสนุนกระบวนการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการค้นพบดังกล่าวสะท้อนถึงความเปิดรับต่อเทคโนโลยีใหม่ และสอดคล้องกับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ซึ่งระบุว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี (Perceived usefulness) เป็นปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการก่อให้เกิดทัศนคติเชิงบวกของผู้ใช้งาน (Davis, 1989)

ในขณะเดียวกันความพร้อมในการประยุกต์ใช้ AI ของบุคลากรอยู่ในระดับมากแต่ต่ำกว่าทัศนคติ (M = 3.86) โดยเฉพาะในประเด็นการได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานและการเข้าถึงเครื่องมือหรือเทคโนโลยีในที่ทำงาน ผลลัพธ์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า แม้บุคลากรจะรับรู้ถึงประโยชน์ของ AI อย่างชัดเจน แต่การนำเทคโนโลยีนี้ไปใช้ในเชิงปฏิบัติยังอยู่ในระยะเริ่มต้น ซึ่งสามารถอธิบายได้ภายใต้กรอบ TAM ในมิติของการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use) กล่าวคือ หากผู้ใช้งานยังขาดทักษะ การฝึกอบรม หรือทรัพยากรสนับสนุนอย่างเพียงพอ การเปลี่ยนผ่านจากทัศนคติเชิงบวกไปสู่การใช้งานจริงย่อมเกิดขึ้นได้อย่างจำกัด แม้จะรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีก็ตาม (Davis, 1989; Ali & Khan, 2024) ทั้งนี้ ผลดังกล่าวสอดคล้องกับ Salaheldin and Hussein (2025) ที่ชี้ว่า การยอมรับเทคโนโลยีดังกล่าวขึ้นอยู่กับการสนับสนุนและความพร้อมภายในองค์กร มากกว่าปัจจัยภายนอก

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่า ทัศนคติต่อ AI มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับค่อนข้างสูง (r = 0.696, p < .01) ขณะที่ความพร้อมในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดังกล่าว มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับค่อนข้างสูงเช่นกัน (r = 0.670, p < .01) นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณยังชี้ให้เห็นว่า ทัศนคติต่อ AI (β = 0.448, p < .001) และความพร้อมในการประยุกต์ใช้ AI (β = 0.369, p < .001) สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่รับรู้ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยแบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 55.9 (R^2 = 0.559, Adjusted R^2 = 0.550)

เมื่อพิจารณาในเชิงพฤติกรรมศาสตร์ ผลการศึกษานี้สะท้อนให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่รับรู้ในระยะนี้อาจได้รับอิทธิพลจากความคาดหวังต่อศักยภาพของเทคโนโลยี มากกว่าผลลัพธ์จากการใช้งานจริงอย่างต่อเนื่องในเชิงลึก ซึ่งบ่งชี้ถึงช่องว่างระหว่างการยอมรับเชิงความคิดกับการประยุกต์ใช้ในเชิงปฏิบัติ ผลลัพธ์ดังกล่าวสอดคล้องกับงานของ Valtonen et al. (2025) ที่ชี้ว่า ทัศนคติเชิงบวกมีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ด้านการทำงาน อย่างไรก็ตาม การใช้งานอย่างยั่งยืนยังจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนเชิงโครงสร้างและนโยบายจากองค์กรอย่างเป็นระบบ ในทำนองเดียวกัน Taşgıt et al. (2025) รายงานว่า ทัศนคติเชิงบวกต่อ AI ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ขณะที่ทัศนคติเชิงลบอาจนำไปสู่พฤติกรรมที่ขัดแย้งกับองค์กร และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Ojha (2025) ที่พบว่า พนักงานที่มีทัศนคติเชิงบวกมีแนวโน้มเกิดความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการยกระดับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม นอกจากนี้ Chin et al. (2024)

ยังพบว่า ทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีดังกล่าวช่วยเสริมแรงจูงใจและความผูกพันกับองค์กร อันเป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานในระยะยาว

จากผลการวิจัยครั้งนี้ คือ แม้ทัศนคติต่อเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) จะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับสูง แต่ความพร้อมในการนำไปใช้ในงานประจำวันยังอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าปัจจัยอื่น ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจสะท้อนให้เห็นว่าประสิทธิภาพการทำงานที่รับรู้ในระยะนี้ได้รับอิทธิพลจาก “ความคาดหวังต่อศักยภาพของเทคโนโลยี” มากกว่าผลลัพธ์จากการใช้งานจริงอย่างต่อเนื่องในเชิงลึก ซึ่งบ่งชี้ถึงช่องว่างระหว่างการยอมรับในเชิงความคิดกับการประยุกต์ใช้ในเชิงปฏิบัติ และเน้นย้ำถึงความจำเป็นในการพัฒนาความพร้อมเชิงระบบควบคู่กับการส่งเสริมทัศนคติของบุคลากรต่อเทคโนโลยีดังกล่าว

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสหสัมพันธ์ จึงไม่สามารถอธิบายความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลได้โดยสมบูรณ์ อีกทั้งการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอาศัยการประเมินตนเองของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งอาจได้รับอิทธิพลจากอคติทางสังคม (Social desirability bias) และยังขาดตัวชี้วัดเชิงประจักษ์ เช่น ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (KPIs) มาประกอบการวิเคราะห์ นอกจากนี้ การเก็บข้อมูลผ่านการสมัครใจตอบแบบสอบถามอาจก่อให้เกิดอคติจากการเลือกตอบ ซึ่งควรได้รับการพิจารณาในการตีความผลการวิจัยและการออกแบบการศึกษาในอนาคต อีกทั้งแม้ประชากรจะมีขนาดเล็กเพียงพอที่จะดำเนินการแบบสำมะโน (Census) ได้ แต่ข้อจำกัดด้านระยะเวลาและความสมัครใจในการตอบทำให้ไม่สามารถเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมดได้ ซึ่งควรได้รับการพิจารณาในการตีความผลการวิจัยและการออกแบบการศึกษาในอนาคต

ผลการอภิปรายชี้ให้เห็นว่า การยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของบุคลากรสายอำนวยการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเป็นลำดับขั้น เริ่มจากการรับรู้ประโยชน์และการก่อตัวของทัศนคติเชิงบวก ก่อนจะพัฒนาไปสู่การใช้งานจริงภายใต้เงื่อนไขของความง่ายในการใช้งาน ความพร้อมเชิงระบบ และการสนับสนุนจากองค์กร ผลการศึกษานี้ช่วยเติมเต็มองค์ความรู้เกี่ยวกับการยอมรับ AI ในบริบทของสถาบันอุดมศึกษาไทย และชี้ให้เห็นว่าการส่งเสริมการใช้ AI ให้เกิดประโยชน์อย่างยั่งยืนจำเป็นต้องดำเนินควบคู่กันทั้งในมิติของทัศนคติ ความพร้อม และโครงสร้างสนับสนุนเชิงนโยบายขององค์กร

ประเด็นที่น่าสนใจจากผลการวิจัยครั้งนี้คือ แม้ทัศนคติต่อ AI จะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับสูง แต่ระดับความพร้อมในการนำ AI ไปใช้ในงานประจำวันยังต่ำกว่าปัจจัยอื่นโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้อค้นพบที่ว่าความพร้อมในการนำ AI มาใช้มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด แต่การรับรู้ประสิทธิภาพการทำงานกลับอยู่ในระดับสูง สะท้อนให้เห็นว่า บุคลากรอาจประเมินประสิทธิภาพจากความคาดหวังต่อศักยภาพของเทคโนโลยีมากกว่า ผลลัพธ์จากการใช้งานจริงอย่างสม่ำเสมอ (Actual performance from regular use) ปรากฏการณ์นี้สอดคล้องกับแนวคิดของ TAM ที่ระบุว่า การรับรู้ประโยชน์สามารถส่งผลต่อทัศนคติและความตั้งใจในการใช้งานได้ แม้ผู้ใช้จะยังไม่มีประสบการณ์ใช้งานอย่างเต็มรูปแบบก็ตาม (Davis, 1989)

สรุปผล (Conclusions)

บุคลากรสายอำนวยการ สำนักงานวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีทัศนคติที่ดีต่อการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) โดยมองว่า เทคโนโลยีดังกล่าวเป็นเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนการทำงาน ช่วยจัดการข้อมูล ลดภาระงานที่ซ้ำซ้อน และสนับสนุนกระบวนการตัดสินใจ สะท้อนให้เห็นถึงความเปิดรับของบุคลากรต่อการนำ AI มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม แม้บุคลากรจะมีทัศนคติเชิงบวกต่อเทคโนโลยีนี้ แต่ความพร้อมในการนำไปใช้จริงยังอยู่ในระดับที่ต่ำกว่า โดยเฉพาะในด้านการฝึกอบรม การสนับสนุนจากองค์กร และการเข้าถึงเครื่องมือที่เหมาะสม ซึ่งบ่งชี้ว่าการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีนี้ในงานประจำวันยังอยู่ในระยะเริ่มต้นและจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาในเชิงระบบอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และการถดถอยยังชี้ให้เห็นว่า ทัศนคติและความพร้อมในการใช้งานมีความเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โดยเฉพาะทัศนคติเชิงบวกต่อ AI ที่มีบทบาทสำคัญต่อการรับรู้ถึงประสิทธิภาพการทำงานที่เพิ่มขึ้น แม้ว่าการนำไปใช้จริงในทางปฏิบัติจะยังไม่เกิดขึ้นอย่างเต็มที่ก็ตาม ดังนั้น การส่งเสริมทัศนคติเชิงบวกควบคู่กับการพัฒนาความพร้อมและการสนับสนุนจากองค์กร จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้การนำเทคโนโลยีดังกล่าวมาใช้ในงานสายอำนวยการเกิดประโยชน์และสามารถยกระดับประสิทธิภาพการทำงานได้อย่างเหมาะสมในอนาคต

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย คือ องค์กรควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมทัศนคติเชิงบวกของบุคลากรต่อการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) โดยสื่อสารให้เห็นถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีดังกล่าวในฐานะเครื่องมือสนับสนุนการทำงาน เพื่อลดความกังวลและเสริมสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง ควบคู่กับการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ นอกจากนี้ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง รวมถึงสนับสนุนการเข้าถึงเครื่องมือที่เหมาะสมกับลักษณะงาน เพื่อเพิ่มความพร้อมในการนำไปประยุกต์ใช้ในงานประจำวัน ทั้งนี้ องค์กรควรกำหนดแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการใช้งาน โดยคำนึงถึงจริยธรรม ความเป็นส่วนตัว และความถูกต้องของข้อมูล พร้อมทั้งติดตามและประเมินผลการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การนำเทคโนโลยีดังกล่าวมาใช้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายอำนวยการ

การวิจัยครั้งต่อไปควรปรับปรุงวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้เทคนิคแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะสำคัญ เช่น ระดับตำแหน่ง อายุงาน หรือประสบการณ์ด้านเทคโนโลยี เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนของประชากรได้ดียิ่งขึ้น การใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed methods) จะช่วยเพิ่มความลึกซึ้งของข้อมูล โดยการเพิ่มการ

สัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) เพื่อสำรวจบริบท อุปสรรค และปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับ AI ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพที่เสริมความเข้าใจจากข้อมูลเชิงปริมาณ และนำไปสู่ข้อเสนอแนะที่ครอบคลุมและแม่นยำยิ่งขึ้น

การมีส่วนร่วมของผู้เขียน (Author Contributions)

ธวัชชัย อดิเทพสถิต: เขียนร่างต้นฉบับบทความ การออกแบบกรอบแนวคิด ดำเนินการวิจัย จัดเก็บข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล **สุพัตรา ส้มเขียวหวาน:** ทบทวนและแก้ไขต้นฉบับบทความ กำกับดูแลการวิจัย และตรวจสอบความถูกต้อง **มาริสา กุฎอินทร์:** ทบทวนและปรับแก้ต้นฉบับบทความ กำกับดูแลการวิจัย และตรวจสอบความถูกต้อง

การประกาศผลประโยชน์ทับซ้อน (Declaration of Competing Interest)

ผู้เขียนขอประกาศว่า ไม่มีผู้เขียนท่านใดมีผลประโยชน์ทับซ้อนใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการศึกษาวิจัยนี้

เอกสารอ้างอิง (References)

Ahmad, A., Ben Mimoun, M. S., & El-Gohary, H. (2025). Artificial intelligence and organisational performance: A systematic review of service employee perspective. *Journal of Information & Knowledge Management, 25*, Article 50075. https://doi.org/10.1142/S0219649225500753

Ajzen, I. (1985). From intentions to actions: A theory of planned behavior. In J. Kuhl, & J. Beckmann (Eds.), *Action control: From cognition to behavior* (pp. 11–39). Springer Berlin Heidelberg. https://doi.org/10.1007/978-3-642-69746-3_2

Ali, W., & Khan, A. Z. (2024). Factors influencing readiness for artificial intelligence: A systematic literature review. *Data Science and Management, 8*(2), 224–236. https://doi.org/10.1016/j.dsm.2024.09.005

Brynjolfsson, E., Li, D., & Raymond, L. R. (2025). Generative AI at work. *The Quarterly Journal of Economics, 140*(2), 889–942. https://academic.oup.com/qje/article/140/2/889/7990658

Chin, Y. S., Mohamad, A. A., & Lo, M. C. (2024). *Harnessing the power of artificial intelligence (AI): A paradigm shift in HRM practices for employee sustainable performance. Global Knowledge, Memory and Communication.* https://doi.org/10.1108/GKMC-06-2024-0355

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly, 13*(3), 319–340. https://doi.org/10.2307/249008

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior.* Springer Science & Business Media. https://doi.org/10.1007/978-1-4899-2271-7

Dell'Acqua, F., McFowland III, E., Mollick, E. R., Lifshitz-Assaf, H., Kellogg, K., Rajendran, S., Krayer, L., Candelon, F., & Lakhani, K. R. (2026). Navigating the jagged technological frontier: Field experimental evidence of the effects of artificial intelligence on knowledge worker productivity and quality. *Organization Science, 37*(2), 403–423. https://doi.org/10.1287/orsc.2025.21838

Farhan, M., Alhazmi, A. K., & Alsakkaf, N. (2025). A model for AI-driven employee performance enhancement. *Journal of Science and Technology, 30*(2), 106–113. https://doi.org/10.20428/jst.v30i2.2760

Francis, N., Jones, S., & Smith, D. P. (2025). Generative AI in higher education: Balancing innovation and integrity. *British Journal of Biomedical Science, 81*, Article 14048. https://doi.org/10.3389/bjbs.2024.14048

Kelly, S., Kaye, S.-A., & Oviedo-Trespalacios, O. (2023). What factors contribute to the acceptance of artificial intelligence? A systematic review. *Telematics and Informatics, 77,* Article 101925. https://doi.org/10.1016/j.tele.2022.101925

Khumsamart, S., Nakrot, S., & Seesuay, J. (2025). Using artificial intelligence (AI) in educational administration for personalized learning enhancement: Roi Et Provincial Office of Learning Encouragement. *Journal of Educational Innovation and Research, 9*(1), 700–713. https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jeir/article/view/282179

Kim, B., & Kim, D. (2026). *Understanding the role of trust, perceived risk, and habit in organization members' generative AI use. SAGE Open, 16*(1). https://doi.org/10.1177/21582440251410620

Ma, J., Wang, P., Li, B., Wang, T., Pang, X. S., & Wang, D. (2025). Exploring user adoption of ChatGPT: A technology acceptance model perspective. *International Journal of Human–Computer Interaction, 41*(2), 1431–1445. https://doi.org/10.1080/10447318.2024.2314358

Ng, D. T. K., Chan, E. K. C., & Lo, C. K. (2025). Opportunities, challenges and school strategies for integrating generative AI in education. *Computers and Education: Artificial Intelligence, 8*, Article 100373. https://doi.org/10.1016/j.caeai.2025.100373

Noy, S., & Zhang, W. (2023). Experimental evidence on the productivity effects of generative artificial intelligence. *Science, 381*(6654), 187–192. https://doi.org/10.1126/science.adh2586

Ojha, B. R. (2025). Attitude towards artificial intelligence and job satisfaction: A correlational study among corporate employees of Odisha. *International Journal of Science and Research Archive, 14*(3), 1183–1190. https://doi.org/10.30574/ijsra.2025.14.3.0826

Salaheldin, S., & Hussein, S. (2025). The determinants of AI adoption and its impact on employee engagement: Evidence from Egyptian organizations. *International Journal of Management and Applied Research, 12*(2), 45–67. https://doi.org/10.18646/2056.122.25-004

Soulami, M., Benchekroun, S., & Galiulina, A. (2024). Exploring how AI adoption in the workplace affects employees: A bibliometric and systematic review. *Frontiers in Artificial Intelligence, 7*, Article 1473872. https://doi.org/10.3389/frai.2024.1473872

Sujkird, A. (2025). Technology acceptance affecting the intention to use artificial intelligence (AI) in the work of personnel of Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage. *Journal of Management Science, 27*(1), 132–144. https://so03.tci-thaijo.org/index.php/msaru/article/view/284831

Taşgıt, Y. E., Baykal, Y., Aydın, U. C., Yakupoğlu, A., & Coşkuner, M. (2025). Do employees' artificial intelligence attitudes affect individual business performance? *Journal of Organizational Science and Innovation, 22*(2), 176–190. https://doi.org/10.51659/josi.22.176

Valtonen, A., Saunila, M., Ukko, J., Treves, L., & Ritala, P. (2025). AI and employee wellbeing in the workplace: An empirical study. *Journal of Business Research, 115*, Article 115584. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2025.115584

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). Harper and Row.