ปัจจัยด้านแรงจูงใจและการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ (AI) ของบุคลากรในสำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี

" Motivational factors and technology acceptance influencing the performance of AI usage by personnel in Lopburi Provincial Transport Office "

ปุณประภา บัวจงกล[1]

[1]สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

[2]คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ 6614104002@rumail.ra.ac.th

Punprapa Buajongkol[1]

Major in Management, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding Author: 6614104002@rumail.ra.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านแรงจูงใจและการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ (AI) ของบุคลากรในสำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรีมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับแรงจูงใจ ระดับการยอมรับเทคโนโลยี ระดับประสิทธิภาพการใช้งานปัญญาประดิษฐ์(AI) และปัจจัยด้านแรงจูงใจและการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้ปัญญาประดิษฐ์ของบุคลากรในสำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย บุคลากรในสำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรีจำนวน 120 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentages) และค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient) การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis, MRA)

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก การยอมรับเทคโนโลยีระดับมาก ระดับความผูกพันต่อองค์การภาพรวมอยู่ในระดับมาก การวิเคราะห์

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ การยอมรับเทคโนโลยี และประสิทธิภาพในการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ พบว่าตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าค่า Adjusted R Square มีค่าเท่ากับ 0.994 แสดงว่าสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ (AI) ของบุคลากรในสำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรีได้ร้อยละ 99.4 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ผลอย่างมีนัยสำคัญ (Beta = 0.331) การใช้งานจริงผลอย่างมีนัยสำคัญ (Beta = 0.245) ด้านเจตนาเชิงพฤติกรรมผลอย่างมีนัยสำคัญ (Beta = 0.207) และด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานผลอย่างมีนัยสำคัญ (Beta = 0.217) ตามลำดับแสดงว่าการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อประสิทธิภาพในการใช้งานปัญญาประดิษฐ์

คำสำคัญ : แรงจูงใจใน;การยอมรับเทคโนโลยี;ประสิทธิภาพในการใช้งาน;บุคลากรในสำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี

Abstract

This research study aims to examine the factors of motivation and technology acceptance that influence the effectiveness of AI utilization among personnel in the Lopburi Provincial Transport Office. The objectives include assessing the levels of motivation, technology acceptance, and AI operational efficiency, as well as identifying how motivation and technology acceptance factors impact the AI performance of the staff.

The target population consists of 120 personnel working at the Lopburi Provincial Transport Office. Data collection was conducted using a structured questionnaire. The data analysis involved descriptive statistics such as frequency, percentage, and mean; variability was assessed using standard deviation; relationships between variables were examined using Pearson's correlation coefficient; and the predictive relationships were analyzed through multiple regression analysis (MRA).

The findings indicate that overall motivation levels are high, with personnel demonstrating a high degree of technology acceptance and strong organizational commitment. The analysis of the relationships among motivation, technology acceptance, and AI operational effectiveness revealed statistically significant positive correlations for all variables at the 0.05 significance level. The adjusted R-

squared value was 0.994, suggesting that 99.4% of the variance in AI operational performance could be explained by these variables.

Furthermore, the study found that technology acceptance significantly influences AI performance, with the following standardized beta coefficients: perceived benefits (Beta = 0.331), actual usage (Beta = 0.245), behavioral intentions (Beta = 0.207), and attitudes toward AI use (Beta = 0.217). These results highlight that the acceptance of technology plays a vital role in enhancing AI operational efficiency among personnel in the Lopburi Provincial Transport Office.

Keywords : Motivation; Technology Acceptance; Operational Efficiency; Personnel in Lopburi Provincial Transport Office

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีในปัจจุบันได้ส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วนของสังคม โดยเฉพาะการดำเนินงานของภาครัฐซึ่งกำลังอยู่ระหว่างการเปลี่ยนผ่านสู่ “รัฐบาลดิจิทัล” (Digital Government) อนุรัตน์, (2566) กล่าวว่า รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) หมายถึง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในกระบวนการทำงานและการให้บริการของภาครัฐ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการเข้าถึง และความโปร่งใสในการบริการประชาชน รวมถึงการปรับตัวของภาครัฐให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและความต้องการของประชาชน โดยมีเป้าหมายสำคัญในการสร้างภาครัฐที่ทันสมัย โปร่งใส และตอบสนองประชาชนอย่างแท้จริง หนึ่งในเทคโนโลยีสำคัญที่เข้ามามีบทบาทในกระบวนการดังกล่าวคือ ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) AI ซึ่งจะเน้นไปที่ทักษะการรับรู้ต่างๆ

(บริษัท DIA, 2024) ปัญญาประดิษฐ์ซึ่งมีความสามารถในการประมวลผลข้อมูลจำนวนมาก วิเคราะห์สถานการณ์ ตอบสนองคำขอ และลดความผิดพลาดของมนุษย์ลงได้อย่างชัดเจน ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ทั้งนี้ หน่วยงานระดับจังหวัด เช่น สำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี ก็เริ่มนำเทคโนโลยีเหล่านี้มาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพบริการ การลดภาระงานซ้ำซ้อน และการสนับสนุนกระบวนการตัดสินใจในงานด้านทะเบียนและใบอนุญาต อย่างไรก็ตาม แม้การนำ AI มาใช้งานจะมีศักยภาพสูง แต่การบรรลุประสิทธิภาพในการใช้งานจริงของเทคโนโลยีดังกล่าว ไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว หากแต่ขึ้นอยู่กับ บุคลากรผู้ใช้งาน ว่ามีความพร้อม ความเข้าใจ และ “แรงจูงใจ (Motivation)” ในการปรับตัวและใช้เครื่องมือดิจิทัล เพราะถึงแม้ระบบจะมีประสิทธิภาพเพียงใด หากบุคลากรขาดแรงจูงใจหรือขาดการยอมรับในการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้งานก็จะทำให้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ (AI)

ดังนั้น เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนการใช้ AI ในภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับแรงจูงใจภายในและภายนอกที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้ AI ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานขนส่ง จังหวัดลพบุรี การศึกษานี้จะช่วยให้เข้าใจถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำ AI มาใช้ในภาครัฐ และสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนานโยบายหรือกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับบริบทของภาครัฐ รวมถึงการวางแผนสนับสนุนการใช้ AI เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการภาครัฐได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจของบุคลากรในสำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี

   ภายใน (intrinsic motivation) ได้แก่ ความสุขความท้าทายความอยากพัฒนาตนเอง ของบุคลากรในสำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี

   ภายนอก (Extrinsic motivation) ได้แก่โบนัสคำชมการประเมินผลแรงกดดันจากหัวหน้าของบุคลากรในสำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยีของบุคลากรในสำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี
3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการใช้งานปัญญาประดิษฐ์(AI) ของบุคลากรในสำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี
4. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการใช้งานปัญญาประดิษฐ์(AI) ของบุคลากรในสำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี
5. เพื่อศึกษา ปัจจัยด้านแรงจูงใจและการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้ปัญญาประดิษฐ์ของบุคลากรในสำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน) ที่แตกต่างกันทำให้ประสิทธิภาพการใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ของบุคลากรในสำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรีแตกต่างกันด้วย
2. ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ได้แก่ แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) ตนเอง และ แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) และการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน เจตนาเชิงพฤติกรรม การใช้งานจริง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ของบุคลากรในสำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

ส่วนที่ 1 แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) ได้แก่ ความสนุก ความท้าทาย ความอยากพัฒนาตนเอง และ แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) ได้แก่ สวัสดิการ ความภาคภูมิใจ การประเมินผลงาน

ส่วนที่ 2 การยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน เจตนาเชิงพฤติกรรม การใช้งานจริง

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ ได้แก่ ความแม่นยำและความน่าเชื่อถือของผลลัพธ์ ความรวดเร็วและการลดข้อผิดพลาด คุณภาพและความเสถียรของ AI ความพึงพอใจโดยรวม การตอบสนองต่อเป้าหมายองค์กร

การศึกษาครั้งนี้ใช้เวลาในการศึกษาข้อมูลตั้งแต่ 18 พฤษภาคม 2568 ถึง 30 กันยายน 2568 รวมระยะเวลา 4 เดือน

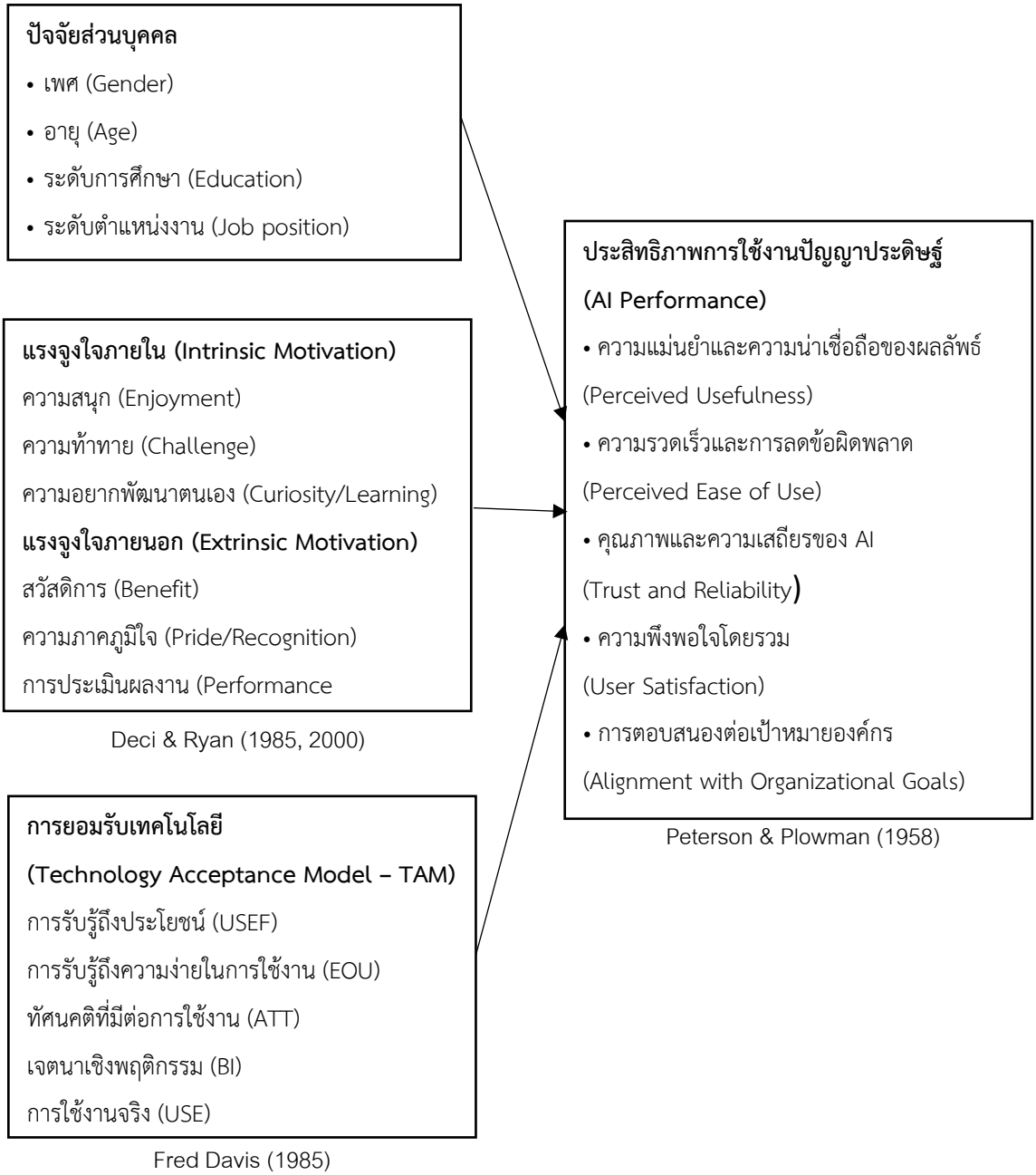
กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

(Independent Variables)

ตัวแปรตาม

(Dependent Variables)



ทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ (Motivation)

Robbins & Judge, (2019) กล่าวว่าแรงจูงใจ หมายถึง กระบวนการภายในที่กระตุ้นและควบคุมพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ โดยแรงจูงใจเกิดจากการตอบสนองต่อความต้องการ (Needs) หรือความต้องการที่ยังไม่ได้รับการเติมเต็ม (Unmet Needs) นอกจากนี้ Lovell (1980) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า”เป็นกระบวนการที่ชักนำโน้มน้าวให้บุคคลเกิดความมานะพยายามเพื่อที่จะสนองตอบความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จ”อีกทั้ง Domjan (1996) ได้อธิบายว่าการจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมการกระทำกิจกรรมของบุคคลโดยบุคคลจงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งทฤษฎีแรงจูงใจของเฮิร์ซเบิร์กได้กล่าวว่า Herzberg (1959) ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงในการ ทำงานของคน มี 2 ปัจจัย ได้แก่

ปัจจัยที่หนึ่งปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจ ให้คนชอบและรักงานปฏิบัติเป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การ ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ปัจจัยที่สองปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หรือที่เรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่ช่วยรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมและค้ำจุนแรงจูงใจของบุคคลในการทำงานให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม

Deci & Ryan (1985, 2000) ได้อธิบายถึงแรงจูงใจของมนุษย์ที่แบ่งออกเป็นสองประเภทหลัก ได้แก่ แรงจูงใจภายใน (intrinsic motivation) และแรงจูงใจภายนอก (ex-trinsic motivation) แรงจูงใจภายใน คือการทำกิจกรรมเพราะความสนุก ความพึงพอใจ หรือความต้องการพัฒนาตนเอง ซึ่งช่วยให้บุคคลมีความสุขและประสบความสำเร็จในชีวิต ในขณะที่แรงจูงใจภายนอกเกิดจากปัจจัยภายนอก เช่น รางวัลหรือการยอมรับจากผู้อื่น

ทฤษฎีนี้ยังเน้นถึงความสำคัญของความต้องการพื้นฐานสามประการที่ส่งผลต่อแรงจูงใจ ได้แก่

ความเป็นอิสระ (Autonomy) : ความรู้สึกว่าตนเองมีอิสระในการเลือกและตัดสินใจ

ความสามารถ (Competence): ความรู้สึกว่าตนเองมีความสามารถในการทำสิ่งต่างๆ ได้ดี

ความสัมพันธ์ (Relatedness): ความรู้สึกเชื่อมโยงและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น

การตอบสนองต่อความต้องการเหล่านี้จะส่งผลต่อการพัฒนาทางจิตใจและความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคล หากความต้องการเหล่านี้ไม่ได้รับการตอบสนอง อาจนำไปสู่ปัญหาทางจิตใจและพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม McClelland (1961) นำเสนอเกี่ยวกับแรงจูงใจในปี 1961 ในหนังสือ The Achieving Society เป็นกรอบแนวคิดที่สำคัญในการเข้าใจแรงจูงใจของมนุษย์ โดยเฉพาะในบริบทของการทำงานและความสำเร็จส่วนบุคคล ทฤษฎีนี้เรียกว่า ทฤษฎีแรงจูงใจสามประการ

(Three Needs Theory) ซึ่งระบุว่ามนุษย์มีแรงจูงใจหลักสามประการ ได้แก่ ความต้องการความสำเร็จ (nAch) ความต้องการอำนาจ (nPow) และ ความต้องการความสัมพันธ์ (nAff)

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี (Unified theory of acceptance and use of technology : UTAUT)

UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) คือแบบจำลองทางทฤษฎีที่ใช้เพื่ออธิบายและทำนายพฤติกรรมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้ในองค์กรและบริบทต่าง ๆ Martin Fishbein และ Icek Ajzen (1975) ได้อธิบายทฤษฎี TRA (Theory of Reasoned Action) ว่าเป็นทฤษฎีที่กล่าวว่าพฤติกรรมของบุคคลขึ้นอยู่กับความตั้งใจของเขาซึ่งเป็นผลมาจากความเชื่อและอัตตานัย

ความตั้งใจ (Behavioral Intention) : แรงบันดาลใจที่คนมีต่อการทำพฤติกรรมนั้น ๆ ซึ่งเป็นตัวกำหนดว่าบุคคลจะทำพฤติกรรมนั้นหรือไม่

ความเชื่อ (Beliefs) : ปัจจัยพื้นฐานที่มีผลต่อความตั้งใจ ตัวอย่างเช่น ความเชื่อเกี่ยวกับผลลัพธ์ของพฤติกรรม (Behavioral Beliefs) และความเชื่อเกี่ยวกับความชอบหรือไม่ชอบในผลลัพธ์ (Outcome Evaluations)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model - TAM) TAM ระบุว่าการใช้งานระบบจริง (Actual System Use) ถูกกำหนดโดย เจตนาเชิงพฤติกรรม (Behavioral Intention - BI) ซึ่งได้รับอิทธิพลจาก ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward Using - ATT) และ การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness - USEF) นอกจากนี้ USEF และ ATT ยังได้รับอิทธิพลจาก การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use - EOU) และ ลักษณะของระบบ (System Characteristics) โดยสามารถอธิบาย องค์ประกอบแต่ละส่วนของ TAMได้ดังนี้

การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness - USEF): "ระดับที่บุคคลเชื่อว่าการใช้ระบบใดระบบหนึ่งจะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของตน"

การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use - EOU): "ระดับที่บุคคลเชื่อว่าการใช้ระบบใดระบบหนึ่งจะปราศจากความพยายาม"

ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward Using - ATT): "ระดับของการประเมินทางอารมณ์ที่บุคคลเชื่อมโยงกับการใช้ระบบเป้าหมายในงานของตน"

เจตนาเชิงพฤติกรรม (Behavioral Intention - BI): ความตั้งใจของบุคคลที่จะใช้ระบบ

การใช้งานจริง (Actual System Use - USE): การใช้งานระบบโดยตรงในบริบทของงาน

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Performance Effectiveness)

"ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน" (performance effectiveness) ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 มีความหมายที่เชื่อมโยงกับคำว่า "ประสิทธิภาพ" และ "การปฏิบัติงาน" ดังนั้น "ประสิทธิภาพ": หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรหรือพลังงานอย่างมีประสิทธิผล เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการในระดับสูงสุด หรือการดำเนินงานที่มีผลดีและคุ้มค่า "การปฏิบัติงาน": หมายถึง การกระทำหรือการดำเนินการตามหน้าที่หรือภารกิจที่ได้รับมอบหมาย(พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554)เมื่อนำมารวมกัน "ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน" สามารถตีความได้ว่าเป็น "ความสามารถในการดำเนินงานหรือปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิผลและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างดี" ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดในทางวิชาการที่มักหมายถึงระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากผลลัพธ์ที่ได้เมื่อเทียบกับเป้าหมายหรือทรัพยากรที่ใช้ John P. Campbell (1990) วัดประสิทธิภาพจาก 3 องค์ประกอบหลักที่สำคัญ ได้แก่ Productivity (ผลผลิต/ปริมาณงาน) หมายถึง ปริมาณของผลลัพธ์หรืองานที่ได้จากการทำงาน ภายในระยะเวลาหรือทรัพยากรที่กำหนดเป็นการวัดที่เน้นจำนวนหรือปริมาณของสิ่งที่ถูกผลิตขึ้น เช่น จำนวนหน่วยสินค้าที่ผลิตได้ จำนวนลูกค้าที่ให้บริการ จำนวนเอกสารที่ดำเนินการแล้วเสร็จสะท้อนถึงขีดความสามารถในการสร้างผลงานเชิงปริมาณของบุคคลหรือหน่วยงานEfficiency (ประสิทธิภาพเชิงทรัพยากร/กระบวนการ) หมายถึง ความสามารถในการทำงานให้เสร็จสิ้นโดยใช้ทรัพยากร (เช่น เวลา, ต้นทุน, แรงงาน, วัตถุดิบ) ให้น้อยที่สุด เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการเป็นการวัดอัตราส่วนระหว่างผลลัพธ์กับทรัพยากรที่ใช้ไป หรือการลดความสูญเปล่าในกระบวนการสะท้อนถึงความสามารถในการบริหารจัดการทรัพยากรและกระบวนการทำงานให้คุ้มค่าและประหยัดที่สุด

Quality (คุณภาพ) หมายถึง ความถูกต้อง ความละเอียด และมาตรฐานของงานที่ส่งมอบหรือผลลัพธ์ที่ได้เป็นการวัดที่เน้นคุณลักษณะของผลงานที่ผลิตได้ เช่น การมีข้อผิดพลาดน้อย ความสมบูรณ์ ความน่าเชื่อถือ การตรงตามข้อกำหนดหรือความคาดหวังสะท้อนถึงระดับของความเป็นเลิศหรือความสมบูรณ์ของผลงาน

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปกรณ์ ทรัพย์พูนเกิด และ ธัญปวีณ์ รัตน์พงศ์พร (2567) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง "การยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง" ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรในโรงพยาบาลส่วนใหญ่มักมียอมรับเทคโนโลยีในระดับมาก โดยปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ทัศนคติที่ดีต่อการใช้งาน เนื่องจากมองว่าเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์ ช่วยให้การทำงานรวดเร็วขึ้น ลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน และช่วยจัดการปัญหาในงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งบุคลากรยังให้ความสำคัญกับความสะดวกสบายในการเรียนรู้และการนำเทคโนโลยมาใช้งาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลให้บุคลากรในโรงพยาบาลมีความพร้อม

และสามารถปรับตัวในการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้ดีขึ้น ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ

กสิกร เกษไชย, อาชวิน ใจแก้ว และ ชุติมันต์ สะสอง (2567) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในที่ทำการปกครองอำเภอในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (R^2 = 0.373) ได้แก่องค์ประกอบเชิงอุดมคติ ได้แก่ ค่าความนิยมและอิทธิพลเชิงบวก การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงปัจจัยบุคคล ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ และอีกปัจจัยหนึ่งคือแรงจูงใจในการทำงาน (R^2 = 0.590) ซึ่งประกอบด้วยความมั่นคงในการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน และค่าวิชาชีพและสวัสดิการ ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในพื้นที่ดังกล่าวอย่างมีนัยสำคัญ

ภูวนาถ ภาคีเคียน และ จิรพงษ์ จันทร์งาม (2566) ได้ดำเนินการวิจัยเรื่อง "อิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชี สำนักงานอัยการสูงสุด" ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีและสภาพแวดล้อมการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชีในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความถูกต้องและเชื่อถือได้ ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน และด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ของระบบ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับระดับ 0.01 และ 0.05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการยอมรับเทคโนโลยีและสภาพแวดล้อมการทำงานเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการใช้งานระบบสารสนเทศในหน่วยงานดังกล่าวอย่างมีนัยสำคัญ

ชาคริตส์ ปานผ่อง (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน การยอมรับเทคโนโลยี และวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรในกรมโยธาธิการและผังเมือง” ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรในกรมโยธาธิการและผังเมือง ในอัตราร้อยละ 26.5 การยอมรับเทคโนโลยีโดยรวมส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานในอัตราร้อยละ 30.3 และวัฒนธรรมองค์กรโดยรวมส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานในอัตราร้อยละ 26.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กฤช จรินโท และ ลัดดาวัลย์ ฤทธิ์สมบูรณ์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง “ การบริหารจัดการองค์กรและแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์: นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ” ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน มีผลแตกต่างกันตามเพศ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน 2) การบริหารจัดการองค์กรส่งผลต่อแรงจูงใจในด้านการวางแผน การจัดองค์กร การนำองค์กร และการควบคุม 3) แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในด้านการเสริมแรงทางบวก การเสริมแรงทางลบ การลงโทษ และการสูญสิ้น 4) การบริหารจัดการองค์กรยังส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในทุกด้านตามหลักการบริหารทั้งสี่ด้านอย่างสมดุล

รวมถึงการใช้แนวทางเสริมแรงเพื่อสร้างแรงจูงใจ ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพสูงสุด ดังนั้นในกระบวนการบริหารจัดการ ควรมุ่งเน้นทั้งสี่ด้านอย่างสมดุลและใช้หลักการเสริมแรงเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิผลและลดอัตราการลาออกในภาคอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ได้เป็นอย่างดี

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยสร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวคิดเพื่อสร้างแบบสอบถาม โดยชุดแบบสอบถามมีลักษณะทั้งแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close ended question) และแบบสอบถามปลายเปิด (Open ended question) แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี และ ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ โดยแบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบโดยอาจารย์ที่ปรึกษา และนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ในการพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และเพื่อตรวจสอบความถูกต้องสำหรับข้อคำถามเกี่ยวข้องกับการใช้ภาษา หลังได้รับการพิจารณาและตรวจสอบจากความถูกต้องจากผู้ทรงคุณวุฒิเรียร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำค่าคะแนนมาหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (Index of Item - Objective Congruence : IOC) พบว่าคะแนนมากกว่า 0.6 จึงนำไปทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยแต่มีลักษณะใกล้เคียงกันจำนวน 30 คน จากนั้นไปวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach’s Alpha Coefficient) ค่าการทดสอบมากกว่า 0.7 สรุปแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ บุคลากรในสำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี ทั้งเพศชาย เพศหญิง โดยคำนวณจากสูตรไวเออร์ส(Weiers,2005) จำนวนประชากรทั้งหมด 120 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มที่ ร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 92 คน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 92 คน โดยการรวบรวมคำตอบจากแบบสอบถามแบบกูเกิ้ลฟอร์ม แล้วนำข้อมูลที่รับจากแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล จากนั้นนำแบบสอบถามทั้งหมดไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคทางสถิติที่เป็นสถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยเชิงสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ ความถี่ (Frequency), ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean), ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2) การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient) และ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis, MRA)

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
1.เพศ		
ชาย	42	45.7
หญิง	50	54.3
2.อายุ		
21-30 ปี	34	37
31-40 ปี	21	22.8
41-50 ปี	10	10.9
51 ปีขึ้นไป	27	29.3
3.ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญาตรี	73	79.3
สูงกว่าปริญญาตรี	19	20.7
4.ระดับตำแหน่งงาน		
ระดับปฏิบัติงาน	23	25.5
ระดับชำนาญงาน	52	56.5
อาวุโส	12	13
อำนวยการต้น	5	5.4

ผลการวิจัยพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 รองลงมาเป็นเพศชาย 42 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 37 การศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญาตรี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อย ละ 79.3 ส่วนใหญ่บุคลากรอยู่ในระดับตำแหน่งงานระดับชำนาญงาน จำนวน 52คน คิดเป็น ร้อยละ 56.5 รองลงเป็นระดับปฏิบัติงาน จำนวน23 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 รองลงมาเป็นอาวุโสจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 13 และระดับตำแหน่งงานที่น้อยที่สุดเป็นอำนวยการต้นจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ

แรงจูงใจภายใน	ระดับแรงจูงใจภายใน		
	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความเห็น
ด้านความสนุก	4.04	0.83	มาก
ด้านความท้าทาย	4.01	0.85	มาก
ด้านความอยากพัฒนาตนเอง	4.20	0.84	มาก
รวม	4.08	0.84	มาก
แรงจูงใจภายนอก	**ระดับแรงจูงใจภายนอก**		
	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความเห็น
ด้านสวัสดิการ	3.74	0.93	มาก
ด้านความภาคภูมิใจ	3.95	0.88	มาก
ด้านการประเมินผลงาน	3.93	0.84	มาก
รวม	3.87	0.88	มาก

ระดับความคิดเห็นโดยรวมของแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และ 3.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84 และ 0.88 ตามลำดับโดยแรงจูงใจภายในด้านความอยากพัฒนาตนเองมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84 รองลงมาด้านความสนุกและด้านความท้าทายตามลำดับส่วนแรงจูงใจภายนอกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.88 รองลงมาด้านการประเมินผลงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ และด้านสวัสดิการ ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับเทคโนโลยี	ระดับการยอมรับเทคโนโลยี		
	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความเห็น
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์	4.04	0.78	มาก
ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	3.91	0.83	มาก
ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน	3.99	0.78	มาก
ด้านเจตนาเชิงพฤติกรรม	4.01	0.81	มาก
ด้านการใช้งานจริง	3.89	0.86	มาก
รวม	3.97	0.81	มาก

ระดับความคิดเห็นโดยรวมของการยอมรับเทคโนโลยีอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81 โดยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 รองลงมาด้านด้านเจตนาเชิงพฤติกรรม ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และ การใช้งานจริง ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพในการใช้งานปัญญาประดิษฐ์

ประสิทธิภาพการใช้งานปัญญาประดิษฐ์	ระดับประสิทธิภาพการใช้งานปัญญาประดิษฐ์		
	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความเห็น
ด้านความแม่นยำและความน่าเชื่อถือของผลลัพธ์	3.94	0.82	มาก
ด้านความรวดเร็วและการลดข้อผิดพลาด	3.97	0.84	มาก
ด้านคุณภาพและความเสถียรของ AI	3.88	0.81	มาก
ด้านความพึงพอใจโดยรวม	3.97	0.81	มาก
ด้านการตอบสนองต่อเป้าหมายองค์กร	3.91	0.90	มาก
รวม	3.93	0.84	มาก

ระดับความคิดเห็นโดยรวมของการประสิทธิภาพการใช้งานปัญญาประดิษฐ์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84 โดยด้านความรวดเร็วและการลดข้อผิดพลาดและด้านความพึงพอใจโดยรวม เท่ากับ 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.24 และ 0.84 ตามลำดับรองลงมา คือ ด้านความแม่นยำและความน่าเชื่อถือของผลลัพธ์ ด้านการตอบสนองต่อเป้าหมายองค์กร ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติที่ใช้	ค่าสถิติ	Sig	ผลการทดสอบ
เพศ	Independent Sample t-test	t = 0.429	0.669	ปฏิเสธสมมติฐาน
อายุ	One way Anova	F = 2.550	0.061	ปฏิเสธสมมติฐาน
ระดับการศึกษา	One way Anova	F =0.001	0.982	ปฏิเสธสมมติฐาน
ตำแหน่งงาน	One way Anova	F =0.916	0.437	ปฏิเสธสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่1 พบว่า บุคลากรในสำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรีที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตัวแปรพยากรณ์	B	SE(B)	Beta	t	Sig
เจตนาเชิงพฤติกรรม (BI)	0.202	0.108	0.207	1.881	0.063
การรับรู้ถึงประโยชน์ (USEF)	0.322	0.088	0.331	3.664	0.000*
การใช้งานจริง (USE)	0.246	0.066	0.245	3.718	0.000*
ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (ATT)	0.214	0.086	0.217	2.497	0.014*

*มีนัยสำ คัญทางสถิติที่ระดับ .05

R = 0.997 , R Square = 0.995 , R2 add just = 0.994 , F = 6.235 , Sig =

ผลการทดสอบสมมติฐานที่2 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ(MRA) พบว่าการยอมรับเทคโนโลยี ด้านเจตนาเชิงพฤติกรรม การรับรู้ถึงประโยชน์ การใช้งานจริง และด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน ค่า **Adjusted R Square** มีค่าเท่ากับ 0.**994** แสดงว่าสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ (**AI**) ของบุคลากรในสำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรีได้ร้อยละ **99.4** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลมากที่สุด คือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ การใช้งานจริง และด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ตามลำดับ

สรุปและอภิปรายผล

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในสำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษาและระดับตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สะท้อนให้เห็นถึงความการบริหารงานขององค์การในการให้โอกาสพนักงานได้แสดงศักยภาพและความสามารถอย่างเสรี โดยไม่มีการแบ่งแยก การไม่มีความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานในกลุ่มพนักงานที่มีลักษณะต่างกันสะท้อนถึงวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง พนักงานทุกคนมีค่านิยมร่วมกันและยึดมั่นในเป้าหมายขององค์การ ซึ่งนำไปสู่ความเป็นเอกภาพในการปฏิบัติงานและการประสานงานอย่างสอดคล้องกัน

2. ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ผลการศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจของบุคลากรในสำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรีโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความอยากพัฒนาตนเองมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอาจเกิดจากการให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาทักษะและศักยภาพของพนักงาน ในขณะที่ด้านการศึกษามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด สะท้อนถึงความจำเป็นในการเพิ่มโอกาสในด้านการศึกษาให้แก่พนักงานอย่างครอบคลุมและทั่วถึง

3. การยอมรับเทคโนโลยี การวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยีของบุคลากรในสำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านเจตนาเชิงพฤติกรรม ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และ ด้านการใช้งานจริงมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการที่ยังไม่สามารถเข้าถึงการใช้งานเทคโนโลยีมากนัก ดังนั้น องค์การอาจพิจารณาเพิ่มโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในระดับที่สูงขึ้น

4. ประสิทธิภาพการใช้งานปัญญาประดิษฐ์

ผลการศึกษาพบว่าบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความรวดเร็วและการลดข้อผิดพลาดและด้านความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยสูงสุดสะท้อนถึงความชำนาญในการทำงานของบุคลากร อย่างไรก็ตาม ด้านคุณภาพและความเสถียรของ AI มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด องค์กรจึงควรพิจารณาคุณภาพและความเสถียรของ AI ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น มีมาตรฐานและการกำกับดูแลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการใช้งาน AI

5. ปัจจัยด้านแรงจูงใจและการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ (AI) ของบุคลากรในสำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่าพบว่าการยอมรับเทคโนโลยี การรับรู้ถึงประโยชน์ การใช้งานจริงและด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน ค่า Adjusted R Square มีค่าเท่ากับ 0.994 อิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ (AI) ของบุคลากรในสำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรดังกล่าวสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำนายได้ ร้อยละ 99.4 โดยการรับรู้ถึง

ประโยชน์มีผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ (AI) มากที่สุด สะท้อนถึงความสำคัญของการที่บุคลากรมีมีการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีอย่างชัดเจน จะส่งผลให้เกิดการใช้งานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น กล่าวคือ เมื่อบุคลากรเห็นว่า AI สามารถช่วยลดเวลาในการทำงาน เพิ่มความแม่นยำ และสนับสนุนการตัดสินใจ จึงส่งผลให้มีแรงจูงใจในการนำไปใช้งานอย่างเต็มศักยภาพ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ควรศึกษาปัจจัยเพิ่มเติมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งาน AI นอกเหนือจากแรงจูงใจและการยอมรับเทคโนโลยีการศึกษาครั้งต่อไปควรขยายขอบเขตการศึกษาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เช่น โครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยี ความเร็วของอินเทอร์เน็ต และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการใช้เทคโนโลยี ปัจจัยด้านจิตวิทยาและสังคม เช่น ความวิตกกังวลต่อเทคโนโลยี ความกลัวการถูกแทนที่ การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน และความไว้วางใจในระบบ AI ควรได้รับการศึกษาเชิงลึก วัฒนธรรมองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับนวัตกรรม การแบ่งปันความรู้ และการเรียนรู้ร่วมกัน เป็นอีกมิติสำคัญที่ต้องสำรวจ ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงานเมื่อมีการใช้ AI ที่อาจเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงาน รวมถึงการศึกษาผลกระทบต่อสุขภาพจิตและความเครียดของบุคลากร จะช่วยให้เข้าใจภาพรวมที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น
2. ควรศึกษาเปรียบเทียบในบริบทและองค์กรที่แตกต่างกันเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือและการประยุกต์ใช้ผลการวิจัยการเปรียบเทียบระหว่างสำนักงานขนส่งในจังหวัดต่างๆ ทั้งในภูมิภาคเดียวกันและต่างภูมิภาค จะช่วยเข้าใจอิทธิพลของปัจจัยทางภูมิศาสตร์ เศรษฐกิจและสังคมวัฒนธรรมท้องถิ่น การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานภาครัฐประเภทต่างๆ เช่น สำนักงานที่ดิน กรมสรรพากร สำนักงานสาธารณสุข เพื่อดูว่าลักษณะงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับ AI อย่างไร การเปรียบเทียบระหว่างองค์กรภาครัฐและเอกชนในสาขาเดียวกัน จะให้มุมมองเกี่ยวกับอิทธิพลของโครงสร้างองค์กร นโยบาย และวัฒนธรรมการทำงาน การศึกษาในองค์กรขนาดต่างๆ ซึ่งจะช่วยระบุปัจจัยสำเร็จที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในบริบทอื่นได้

บรรณานุกรม

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2566). แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล พ.ศ. 2566–2570.

อภิเกียรติ เตชะจารุพันธ์. (2560). ผู้นำยุคดิจิทัลกับการขับเคลื่อนองค์กร. วารสารการบริหารและพัฒนา, 15(2), 50-58.

เจนจิรา นามจัททุรัส. (2562). บทบาทของปัญญาประดิษฐ์ในอนาคตของธุรกิจไทย. วารสารเทคโนโลยีและนวัตกรรม, 4(1), 85–94.

วรรณดี วรรณศิริ. (2565). แรงจูงใจกับการยอมรับเทคโนโลยีของพนักงานองค์กรธุรกิจ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปกรณ์ ทรัพย์พูนเกิด, & ธัญปวีณ์ รัตน์พงศ์พร. (2567). การยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง. https://search.tci-thailand.org/article.html?b3BlbkFydGljbGUmaWQ9NzkxNTM1

กสิกร เกษไชย, อาชวิน ใจแก้ว, & ชุติมันต์ สะสอง. (2567). อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในที่ทำการปกครองอำเภอในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่.

ภูวนาถ ภาคีเคียน, & จิรพงษ์ จันทร์งาม. (2566). อิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชีสำนักงานอัยการสูงสุด.

ภูวนาถ ภาคีเคียน, & จิรพงษ์ จันทร์งาม. (2566). อิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชีสำนักงานอัยการสูงสุด. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, *7*(1), 1-15. https://he01.tci-thaijo.org/index.php/shj/article/view/270863

กฤช จรินโท, & ลัดดาวัลย์ ฤทธิ์สมบูรณ์. (2563). การบริหารจัดการองค์กรและแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์: นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี. *วารสารการพยาบาลและการดูแลสุขภาพ*, *7*(1), 1-15. https://so06.tci-thaijo.org/index.php/hsrnj/article/view/252316

Rattanasereekiat, S. (2025, May 6). ทฤษฎีของการจูงใจ (theories of motivation). PMC Expert. https://pmcexpert.com/ทฤษฎีของการจูงใจ-theories-of-motivation/

"Herzberg's Two-Factor Theory of Motivation-Hygiene." Simply Psychology, n.d., www.simplypsychology.org/herzbergs-two-factor-theory.html. Accessed 23 Sept. 2025.

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The "what" and "why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. Psychological Inquiry, 11(4), 227–268. https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104_01

Vroom, V. H. (1964). Work and motivation. New York: Wiley.

Russell, S., & Norvig, P. (2016). Artificial Intelligence: A Modern Approach (3rd ed.). Pearson.

Vroom, V. H. (1964). Work and motivation. New York: Wiley.

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). Intrinsic motivation and self-determination in human behavior. Springer.