



ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning)  
ในการทำงานในอุตสาหกรรมอีสซิ่ง กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง  
ในเขตกรุงเทพมหานคร

โดย

นางสาวธัญญ์รักษ์ บุญตามหูน

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
ปีการศึกษา 2562  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning)  
ในการทำงานในอุตสาหกรรมลิซซิ่ง กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง  
ในเขตกรุงเทพมหานคร

โดย

นางสาวธัญญ์รักษ์ บุญตามहन



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

THE FACTORS AFFECTING THE ADOPTION AI (MACHINE  
LEARNING) FOR WORKING IN AN ORGANIZATION IN  
LEASING BUSINESS IN THAILAND

BY

MISS THANYARAK BOONTAMNOON



AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF  
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF  
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION  
FACULTY OF COMMERCE AND ACCOUNTANCY  
THAMMASAT UNIVERSITY  
ACADEMIC YEAR 2019  
COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

การค้นคว้าอิสระ

ของ

นางสาวธัญญ์รักษ์ บุญตามहनุน

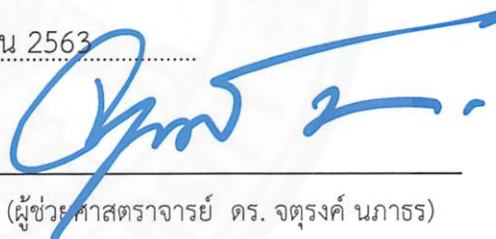
เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน  
ในอุตสาหกรรมลิสซิ่ง กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เมื่อ วันที่ 19 เมษายน 2563

ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จตุรงค์ นภาพร)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ



(อาจารย์ ดร. พีรเศรษชู้ ชมภูมิ่ง)

คณบดี



(รองศาสตราจารย์ ดร. รุธีร์ พนมยงค์)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน ในอุตสาหกรรม ลิสซิ่ง กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขต กรุงเทพมหานคร
ชื่อผู้เขียน	นางสาวธัญญ์กริช บัญตามหูน
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ/มหาวิทยาลัย	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	อาจารย์ ดร. พีรเศรษฐ์ ชมภูมิ่ง
ปีการศึกษา	2562

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน ในอุตสาหกรรม ลิสซิ่ง กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขต กรุงเทพมหานคร” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงานในอุตสาหกรรม ลิสซิ่ง และศึกษาระดับการยอมรับของพนักงานในการนำเทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาใช้ในองค์กร โดยกรอบการวิจัยครั้งนี้ เกิดจากการประยุกต์กรอบแนวคิดด้านด้านเทคโนโลยี องค์กร และสภาพแวดล้อม (TOE Framework) แลเพิ่มปัจจัยด้านบุคคล (การรับรู้ความสามารถของตนเอง) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 160 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัย และจึงใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlations) และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาจากผู้ตอบแบบสอบถาม 135 คน สามารถสรุปผลการวิจัยได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยด้านบุคคล (การรับรู้ความสามารถของตนเอง) โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.008, 0.044 และ 0.003 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้น ในการนำเทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาใช้ในการทำงาน ผู้บริหารองค์กรต้องคำนึงถึงการสื่อสารความรู้และความเข้าใจแก่พนักงานเกี่ยวกับเทคโนโลยี AI (Machine Learning) ทั้งในด้านการใช้งาน

และประโยชน์ที่จะได้รับ และจะต้องวางแผนกำหนดนโยบายขององค์กร รวมถึงการมอบหมายงานให้แก่พนักงาน ให้มีความสอดคล้องกับการนำเทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาใช้ เพื่อให้พนักงานเกิดการยอมรับในรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนไป

**คำสำคัญ:** การยอมรับเทคโนโลยี, กรอบแนวคิดด้านเทคโนโลยี องค์กร และสภาพแวดล้อม, เทคโนโลยี AI (Machine Learning)



Independent Study Title	THE FACTORS AFFECTING THE ADOPTION AI (MACHINE LEARNING) FOR WORKING IN AN ORGANIZATION IN LEASING BUSINESS IN THAILAND
Author	Miss Thanyarak Boontamnoon
Degree	Master of Business Administration
Faculty/University	Faculty of Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Peraset Chompuming, Ph.D.
Academic Year	2019

### ABSTRACT

This independent study is a quantitative research. The objectives of studying are to examine the factors affecting adoption AI (Machine Learning) for working in an organization, and examine the level of adoption AI (Machine Learning) for working in an organization by using Technology - Organization - Environment (TOE) framework and, additional factor, Individual (Self-efficacy). The data was collected by questionnaires from the representative sample of 160 employees in business organization, and acquired data was analyzed by using statistical methods such as frequency, percentage, mean, standard deviation, correlations and multiple regression analysis

The result of 135 respondents shows 3 factors affecting the adoption of AI (Machine Learning) such as Technology, Organization, and Individual (Self-efficacy) with the Sig values of 0.008, 0.044 and 0.003, respectively, at the statistical significance level of 0.05. Therefore, to adopt the AI (Machine Learning) for working in an organization the executives should communicate about function usage and benefits for educate and motivate their employees. Also planning and implementation of policies in accordance with AI (Machine Learning) for employees to be adoption in the changing work style

**Keywords:** Technology adoption, TOE framework, AI (Machine Learning)

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ จะสำเร็จลุล่วงไม่ได้ ถ้าปราศจากความกรุณาและอนุเคราะห์ช่วยเหลือคณาจารย์หลายๆ ท่าน ที่ถ่ายทอดความรู้และแบ่งปันประสบการณ์ดีๆ ตลอดระยะเวลาการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เน้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อาจารย์ ดร. พิรเศรษฐ์ ชมภูมิ่ง อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยที่ได้สละเวลาในการให้คำปรึกษาและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ รวมถึง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จตุรงค์ นภาธร ที่ให้เกียรติมาเป็นกรรมการสอบวิชาการค้นคว้าอิสระ และยังให้คำแนะนำเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัย และให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องของแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณ อาจารย์บุรชัย อัครทวิบุญ ที่ช่วยตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องของแบบสอบถาม

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณครอบครัว เพื่อนร่วมรุ่น MBA HRM และเพื่อนร่วมงานทุกท่าน ที่ให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจที่สำคัญตลอดการศึกษาปริญญาโท

นางสาวธัญญรักษ์ บุญตามहन



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(4)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(10)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย	3
1.3 คำถามการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	6
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยี AI (Machine Learning)	6
2.1.1 ความหมายของเทคโนโลยี AI	6
2.1.2 ประเภทของ AI	6
2.1.2.1 จำแนกตามความสามารถหรือความฉลาด	6
2.1.2.2 จำแนกตามการทำงานและการปฏิบัติการ	7
2.1.3 ความสามารถของ AI ในปัจจุบัน	7

2.1.4	ลักษณะการทำงานของ Machine Learning	8
2.1.5	ประโยชน์ของเทคโนโลยี AI (Machine Learning)	9
2.1.6	ข้อจำกัดของเทคโนโลยี AI (Machine Learning)	11
2.2	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	11
2.2.1	ความหมายของการยอมรับเทคโนโลยี	11
2.2.2	ขั้นตอนของกระบวนการยอมรับเทคโนโลยี	12
2.2.3	ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA)	12
2.2.4	แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model: TAM)	13
2.2.5	กรอบแนวคิดด้านเทคโนโลยี องค์กร และสภาพแวดล้อม (Technology –Organization – Environment (TOE) Framework)	14
2.3	แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง	16
2.3.1	ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเอง	16
2.3.2	ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง	17
2.3.3	การรับรู้ความสามารถของตนเองในการใช้เทคโนโลยี	18
2.4	กรอบแนวคิดในการวิจัย	19
บทที่ 3 วิธีการวิจัย		20
3.1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	20
3.1.1	ประชากร	20
3.1.2	กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	20
3.2	ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	21
3.2.1	ตัวแปรอิสระ	21
3.2.2	ตัวแปรตาม	21
3.3	สมมติฐานในการวิจัย	21
3.4	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	22
3.4.1	เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย	22
3.4.2	การกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน	22
3.5	การทดสอบเครื่องมือ	23
3.5.1	การทดสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity Test)	23

	(7)
3.5.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)	23
3.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	24
3.6.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)	24
3.6.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)	24
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	24
3.7.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	24
3.7.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	25
3.7.2.1 การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlations)	25
3.7.2.2 สถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis)	25
บทที่ 4 ผลการวิจัย	27
4.1 การทดสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity Test)	27
4.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของข้อมูล (Reliability)	33
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	37
4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	40
4.5 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย	41
4.5.1 การวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย (Correlation)	41
4.5.2 การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis)	43
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	48
5.1 สรุปผลการวิจัย	49
5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	49
5.1.2 ระดับคะแนนของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	49
5.1.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	49
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	50
5.3 ประโยชน์ที่ได้รับทางวิชาการและข้อเสนอแนะทางการบริหาร	52
5.3.1 ประโยชน์ที่ได้รับทางวิชาการ	52

	(8)
5.3.2 ข้อเสนอแนะทางการบริหาร	53
5.4 ข้อจำกัดในการวิจัย	54
5.5 ข้อเสนอแนะงานวิจัยในอนาคต	54
รายการอ้างอิง	55
ภาคผนวก	58
ประวัติผู้เขียน	66



## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	ตัวอย่างงานวิจัยที่ใช้ TOE Framework	155
3.1	เกณฑ์การแปลผลความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	25
3.2	สมมติฐานงานวิจัยและการใช้สถิติทดสอบ	26
4.1	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of Item Objective Congruence) ของแบบสอบถาม	27
4.2	ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟา (Cronbach Alpha Coefficient)	33
4.3	การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	40
4.5	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	41
4.6	สรุปค่าวิเคราะห์กรอบแนวคิดงานวิจัย	43
4.7	ค่าสถิติการวิเคราะห์การถดถอย (Regression)	43
4.8	ผลการวิเคราะห์ความถดถอยแบบปกติ (Coefficients)	44
5.1	ผลสรุปการทดสอบสมมติฐาน	49

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ของ Fishbein and Ajzen (1975)	13
2.2	แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model: TAM) ของ Davis (1989)	14
2.3	กรอบแนวคิดด้านเทคโนโลยี องค์กร และสภาพแวดล้อม (Technology – Organization – Environment (TOE) Framework) ของ Tomatzky & Fleischer (1990)	14
2.4	กรอบแนวคิดการวิจัย	19



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจหลายอุตสาหกรรมประสบกับภาวะ Digital Disruption กล่าวคือการเปลี่ยนแปลงแบบฉับพลันทันทีที่เกิดขึ้นจากเทคโนโลยีดิจิทัลที่พัฒนาขึ้น ถึงจุดที่สร้างนวัตกรรมใหม่ให้เกิดขึ้น ทำให้ธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงซึ่งการปรับตัวให้ธุรกิจมีประสิทธิภาพมากขึ้น นั้นต้องอาศัยการใช้เทคโนโลยีต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีในการสื่อสาร เทคโนโลยี Cloud, Big Data, Robotics, Machine Learning, AI และอื่นๆ เข้ามาช่วยในการดำเนินธุรกิจ แต่อาศัยเพียงแค่ว่าเทคโนโลยีนั้นไม่เพียงพอ ทัศนคติของผู้บริหารในองค์กรก็เป็นสิ่งสำคัญ (อภิเกียรติ เตชะจรรุพันธ์, 2560) ดังนั้นการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุนการทำงานในองค์กรจึงไม่ใช่เรื่องไกลตัวอีกต่อไป อีกทั้งปัจจุบันเทคโนโลยีได้พัฒนาจนสามารถเลียนแบบพฤติกรรมของมนุษย์ได้จากการเรียนรู้วิธีการคิดของมนุษย์ ทำให้สามารถแก้ปัญหาหรือแก้ข้อบกพร่องที่ตามชุดของคำสั่งที่มนุษย์สร้างขึ้นไว้ ซึ่งเรียกว่า “ปัญญาประดิษฐ์ หรือ Artificial Intelligence (AI)” โดยการสอนให้คอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีเรียนรู้ทำความเข้าใจ และตัดสินใจได้ด้วยตนเองจากการใช้ข้อมูลที่ป้อนให้ ซึ่งเรียกว่า “Machine Learning (ML)” (เจนจิรา นามจัทธรัส, 2652) ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในปัจจุบันนั้น ไม่ได้เป็นเพียงแค่อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับทำงานธรรมดาอีกต่อไป แต่ยังเป็นเครื่องมือที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการทำงาน ในด้านการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลเป็นจำนวนมากในเชิงลึกได้ด้วย

จากสถานการณ์ปัจจุบันขององค์กรที่กระบวนการทำงานส่วนใหญ่ใช้คนหรือพนักงานเป็นหลักในการจัดการงานต่างๆ เช่น งานเอกสาร งานบันทึกข้อมูล รวมถึงงานประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ซึ่งเอกสารและข้อมูลเหล่านั้นมีอยู่เป็นจำนวนมาก ทำให้การทำงานต้องใช้เวลาและบางครั้งยังเกิดข้อผิดพลาดจากมนุษย์ในเรื่องของความถูกต้องและแม่นยำ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงกระบวนการทำงานที่ยังขาดประสิทธิภาพ รวมถึงปัจจุบันผู้บริหารองค์กรให้ความสำคัญกับเรื่องของข้อมูล Big Data ที่องค์กรมีอยู่เป็นจำนวนมาก โดยมีความต้องการจัดการข้อมูลที่มีอยู่เหล่านั้น ให้สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กรให้มากยิ่งขึ้น เช่น การนำข้อมูลพฤติกรรมผู้ใช้บริการของลูกค้ามาวิเคราะห์ และหาวิธีการในการตอบสนองลูกค้าในรูปแบบใหม่ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น หรือการนำข้อมูลมาศึกษาข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือการนำข้อมูลมาวิเคราะห์และคาดการณ์สิ่งต่างๆ เพื่อกำหนดกลยุทธ์และ

แนวทางในการดำเนินธุรกิจในอนาคต เป็นต้น ซึ่งเทคโนโลยี AI เป็นทางเลือกหนึ่งที่มีความสนใจที่จะนำมาใช้ในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและเพิ่มศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงสร้างข้อได้เปรียบในเชิงการแข่งขันของธุรกิจ แต่การนำเทคโนโลยี AI มาใช้ในองค์กรนั้น จะเป็นการเปลี่ยนแปลงระบบและกระบวนการทำงานของพนักงาน ดังนั้นพนักงานจะต้องเรียนรู้ทักษะใหม่เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ ซึ่งความสามารถในการใช้เทคโนโลยีของพนักงานแต่ละคนอาจไม่เท่ากัน รวมถึงปัจจัยต่างๆ ที่จะส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI นี้ องค์กรจึงต้องคำนึงถึงพนักงานและเตรียมความพร้อมเพื่อให้การลงทุนนำเทคโนโลยี AI มาใช้นั้น เกิดความคุ้มค่ามากที่สุด

ซึ่งองค์กรของผู้วิจัยนั้น ประกอบธุรกิจอยู่ในอุตสาหกรรมลิสซิ่ง ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการเช่าซื้อ พร้อมทั้งมีบริการต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า โดยมีวิสัยทัศน์ในการเป็นองค์กรชั้นนำและยั่งยืน ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมที่ตอบสนองทุกมิติของลูกค้า ซึ่งจะเห็นได้ว่าองค์กรให้ความสำคัญกับเรื่องของการพัฒนาธุรกิจ รวมถึงการพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าผ่านนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ช่วยขับเคลื่อนองค์กร ซึ่งในยุคสมัยนี้หากไม่นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการทำงาน ก็อาจจะไม่สามารถแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดได้ และจะกลายเป็นองค์กรที่มีความล้าสมัยซึ่งส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์กร รวมถึงจะเป็นการมองข้ามโอกาสที่จะได้มาซึ่งรายได้ขององค์กร จากการนำข้อมูลมหาศาลที่องค์กรมีอยู่ไปวิเคราะห์ประมวลผลผ่านเครื่องมือเทคโนโลยี ซึ่งเทคโนโลยี AI (Machine Learning) นั้น มีความสามารถในการจัดการกับข้อมูลจำนวนมากได้ในเวลาอันสั้น สามารถวิเคราะห์ ทำนาย หรือพยากรณ์ปรากฏการณ์ต่างๆ จากการเรียนรู้ของข้อมูลได้ แต่ทั้งนี้การเรียนรู้ของเทคโนโลยี AI (Machine Learning) จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมนุษย์หรือพนักงานได้ป้อนข้อมูลหรือชุดคำสั่งให้กับเทคโนโลยีในตอนต้น จากนั้นเทคโนโลยีจะจดจำการเรียนรู้นั้น และพัฒนาระบบการทำงานของตนเอง จนได้มาซึ่งชุดของข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ในการประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในเรื่องต่างๆ ได้ อีกทั้งยังเป็นการลดการทำงานของพนักงานที่มีความซ้ำซ้อนที่ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย และเพิ่มความรู้สึกมีคุณค่าต่องานที่พนักงานทำมากขึ้นจากลักษณะงานที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นเครื่องมือในปัจจุบันที่จะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรได้ตามความต้องการของผู้บริหารนั้นก็คือ เทคโนโลยี AI (Machine Learning)

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงานในอุตสาหกรรมลิสซิ่ง โดยหากองค์กรได้ทราบถึงปัจจัยต่างๆ ที่จะส่งผลต่อการยอมรับ รวมถึงระดับของการยอมรับของพนักงานในการนำเทคโนโลยี AI มาใช้ องค์กรจะสามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจ และสามารถไปใช้ในการเตรียมความพร้อมของพนักงานและองค์กรก่อนนำเทคโนโลยี AI มาใช้จริง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร



## 1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงานในอุตสาหกรรมลิซซิ่ง
2. เพื่อศึกษาระดับการยอมรับของพนักงานในการนำเทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาใช้ในองค์กร
3. เพื่อเป็นข้อมูลให้องค์กรสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจนำเทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาใช้ในองค์กรได้

## 1.3 คำถามการวิจัย

1. ปัจจัยใดบ้างที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน
2. พนักงานยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงานในระดับใด

## 1.4 ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงานในอุตสาหกรรมลิซซิ่ง กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ในลักษณะงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอบเขตตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยได้แบ่งตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม โดยอ้างอิงมาจากกรอบแนวคิดด้านเทคโนโลยี องค์กร และสภาพแวดล้อม (TOE Framework) ของ Tomatzky & Fleischer (1990) ปัจจัยด้านบุคคล (การรับรู้ความสามารถของตนเอง) และกระบวนการยอมรับเทคโนโลยีของ Rogers & Shoemaker (1971) ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ บริบทด้านเทคโนโลยี บริบทด้านองค์กร บริบทด้านสภาพแวดล้อม และปัจจัยด้านบุคคล (การรับรู้ความสามารถของตนเอง)
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ การยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน

ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขต กรุงเทพมหานคร โดยมีประชากรทั้งหมด 160 คน

### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน
2. ทำให้ทราบระดับการยอมรับของพนักงานในการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน
3. สามารถนำข้อมูลจากการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการนำเสนอต่อผู้บริหาร ในการวางแผนและตัดสินใจนำเทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาใช้ในองค์กร

### 1.6 นิยามศัพท์

เทคโนโลยี AI (Machine Learning) หมายถึง เทคโนโลยีที่เลียนแบบการทำงานของมนุษย์จากการเรียนรู้ โดย AI จะสามารถเรียนรู้จากข้อมูลที่มีการสอนหรือระบุมาให้ ว่าข้อมูลนี้คืออะไร ข้อมูลใดถูกหรือผิดภายใต้สถานการณ์ต่างๆ ซึ่งสามารถวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลเป็นจำนวนมากในเชิงลึกได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ รวมถึงเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนของพนักงาน

ความเข้ากันได้ของเทคโนโลยี หมายถึง การผสมผสานการทำงานระหว่างพนักงานกับเทคโนโลยีที่นำมาใช้ เพื่อส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นบริบทด้านเทคโนโลยี

การรับรู้ถึงข้อได้เปรียบในการใช้เทคโนโลยี หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี โดยประโยชน์เหล่านั้นทำให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือองค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ ซึ่งเป็นบริบทด้านเทคโนโลยี

ความซับซ้อนของเทคโนโลยี หมายถึง กลไกการทำงานของเทคโนโลยีที่มีความซับซ้อนที่จะได้มาซึ่งการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงลึก ทำให้พนักงานต้องใช้ความพยายามในการเรียนรู้การใช้งาน ซึ่งเป็นบริบทด้านเทคโนโลยี

การสนับสนุนจากผู้บริหารองค์กร หมายถึง กระบวนการในการชักจูงให้พนักงานปฏิบัติตามในสิ่งที่ผู้บริหารพึงประสงค์ตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งเป็นบริบทด้านองค์กร

วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดขึ้นเฉพาะกลุ่มคนในองค์กร โดยมีการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน และยึดถือปฏิบัติกันมาจนเป็นธรรมเนียมปฏิบัติในองค์กรนั้นๆ ได้แก่ ค่านิยม ความเชื่อ แนวคิด แนวทาง หรือวิธีปฏิบัติที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ซึ่งเป็นบริบทด้านองค์กร

ความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ที่สามารถเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร ให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดได้ ซึ่งเป็นบริบทด้านสภาพแวดล้อม

แรงผลักดันจากลูกค้า หมายถึง ความคิด ความรู้สึก และความต้องการของลูกค้าที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร ซึ่งเป็นบริบทด้านสภาพแวดล้อม

การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง การที่บุคคลตัดสินใจความสามารถของตนเอง ในการแสดงพฤติกรรมใดๆ ที่เกิดจากการเรียนรู้ หรือสิ่งสมประสพการณ์ต่างๆ

การยอมรับและนำเทคโนโลยีไปใช้ หมายถึง กระบวนการที่เกิดขึ้นทางจิตใจ โดยมีกระบวนการตั้งแต่การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยี การตัดสินใจ และการแสดงพฤติกรรมการยอมรับและนำเทคโนโลยีไปใช้จริง



## บทที่ 2

### ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงานในอุตสาหกรรมลิซซิ่ง กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย ดังนี้

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยี AI (Machine Learning)

##### 2.1.1 ความหมายของเทคโนโลยี AI

เทคโนโลยี AI หรือ ปัญญาประดิษฐ์ (AI) หมายถึง เทคโนโลยีที่เลียนแบบการทำงานของมนุษย์จากการเรียนรู้ ด้วยเครื่องมือทางสถิติและอัลกอริทึม เพื่อสร้างซอฟต์แวร์ที่สามารถเลียนแบบความสามารถของมนุษย์ที่ซับซ้อนได้ เช่น การจดจำ แยกแยะ ให้เหตุผล การคาดการณ์ และการสื่อสารกับมนุษย์ เป็นต้น โดยผ่านกระบวนการเรียนรู้ต่างๆ ในบางกรณีอาจไปถึงขั้นเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง

##### 2.1.2 ประเภทของ AI

###### 2.1.2.1 จำแนกตามความสามารถหรือความฉลาด (Nils J. Nilsson, 1998)

(1) Artificial Narrow Intelligence (ANI) or Weak AI เป็น AI ที่สร้างขึ้นมาเพื่อใช้งานเฉพาะทาง เช่น การยกและเคลื่อนย้ายของ การประเมินรายได้ การแนะนำการซื้อสินค้า การพยากรณ์อากาศ การแปลภาษา การเรียนรู้จำภาพ เป็นต้น โดยเหมาะกับงานที่ต้องใช้กายภาพและความรู้ในการทำงานซ้ำเป็นประจำ ต้องมีการกำหนดรูปแบบและความสัมพันธ์ของข้อมูล ซึ่งเทคโนโลยี AI ประเภทนี้จะไม่สามารถทำงานนอกเหนือจากงานที่กำหนดไว้ได้

(2) Artificial General Intelligence (AGI) or Strong AI คือ ปัญญาประดิษฐ์ที่ได้รับการพัฒนาและเรียนรู้เพื่อให้มีความสามารถทางปัญญาทั่วไป โดยสามารถแก้ไขปัญหาคณิตศาสตร์ เข้าใจและให้เหตุผลกับสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้เช่นเดียวกับมนุษย์ แต่อย่างไรก็ตาม การระบุระดับปัญญามนุษย์ให้กับ AI เป็นเรื่องยาก เนื่องจากมนุษย์สามารถคิดอย่างเป็นนามธรรม คิดค้นและนำเสนอความคิดใหม่อย่างอิสระโดยไม่ต้องใช้ข้อมูลเก่า วางแผนแก้ไขปัญหาโดยไม่ต้องลงรายละเอียด ซึ่งปัจจุบันยังไม่มี AI ประเภทใดที่มีความสามารถทางปัญญาแบบมนุษย์

(3) **Artificial Superintelligence Intelligence (ASI)** คือ ปัญญาประดิษฐ์ที่ได้รับการพัฒนาและเรียนรู้เพื่อให้ความสามารถเหนือมนุษย์ โดยสามารถเลียนแบบความคิดและมีความสามารถทางปัญญาที่สูงกว่ามนุษย์ ทั้งนี้ การพัฒนาปัญญาประดิษฐ์ประเภทนี้ก่อให้เกิดแนวคิด 2 รูปแบบ บุคคลกลุ่มแรกเชื่อว่าความฉลาดของปัญญาประดิษฐ์อย่างเต็มรูปแบบนั้นเป็นอันตรายต่อมนุษยชาติ แต่ในทางกลับกัน บุคคลอีกกลุ่มหนึ่งเชื่อว่าความฉลาดของปัญญาประดิษฐ์มากขึ้นเท่าใด ประโยชน์ที่มนุษย์จะได้รับยิ่งมากขึ้นเท่านั้น

#### 2.1.2.2 จำแนกตามการทำงานและการปฏิบัติการ (Nils J. Nilsson, 1998)

(1) **Reactive AI** คือ ปัญญาประดิษฐ์รูปแบบพื้นฐานที่ไม่มีการเก็บหน่วยความจำในอดีตและไม่สามารถนำข้อมูลที่ผ่านมาเป็นข้อมูลสำหรับการดำเนินการในอนาคต AI ประเภทนี้ทำงานกับปัจจุบัน โดยรับรู้และตอบสนองเฉพาะสถานการณ์หรืองานที่อยู่ตรงหน้าเท่านั้น

(2) **Limited Memory AI** คือ ปัญญาประดิษฐ์ที่สามารถเก็บข้อมูลได้ช่วงระยะเวลาสั้นๆ และสามารถใช้ข้อมูลจากประสบการณ์ที่ผ่านมาเพื่อการตัดสินใจในอนาคต เช่น รถยนต์อัตโนมัติ ที่มีเซ็นเซอร์จัดเก็บข้อมูลด้านความเร็วและระยะห่างของรถยนต์คันอื่นที่อยู่ใกล้เคียง การข้ามถนนของคนเดินถนน สภาพการจราจรและสัญญาณไฟจราจร การเปลี่ยนช่องทางการเดินรถ ซึ่งช่วยให้รถยนต์อัตโนมัติปฏิบัติการได้อย่างฉลาดมากขึ้น ปลอดภัย และปราศจากอุบัติเหตุ

(3) **Theory of mind AI** คือ ปัญญาประดิษฐ์ที่สามารถเข้าใจอารมณ์ความรู้สึก ความเชื่อ ความคิดและความคาดหวังของมนุษย์ สามารถมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมตามความรู้สึกและความคิดของมนุษย์ได้ แต่ AI ประเภทนี้ยังไม่ได้รับการพัฒนาอย่างสมบูรณ์ในปัจจุบัน

(4) **Self-Aware AI** คือ ปัญญาประดิษฐ์ที่มีความฉลาดหลักแหลมทางสติปัญญา การรับรู้ และมีความรู้สึกเป็นของตนเอง เช่นเดียวกับมนุษย์ ซึ่ง AI ประเภทนี้พัฒนาต่อยอดมาจาก Theory of mind AI และเป็นเป้าหมายสูงสุดของการพัฒนาปัญญาประดิษฐ์

#### 2.1.3 ความสามารถของ AI ในปัจจุบัน (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2562)

- การประมวลผลภาษาธรรมชาติ เป็นเทคนิคการทำให้เครื่องทำความเข้าใจภาษาของมนุษย์
- การวางแผน (Automated Planning, Scheduling & Optimization) ให้เครื่องสามารถตัดสินใจเลือกดำเนินการในการบรรลุเป้าหมายที่กำหนด
- การวิเคราะห์แบบผู้เชี่ยวชาญ (Expert System) ให้เลียนแบบความสามารถในการตัดสินใจที่เชี่ยวชาญอย่างมนุษย์
- Speech recognition การจดจำเสียงและคำพูด เป็นความสามารถในการระบุคำและวลีในการพูด

- Computer Vision ให้เครื่องสามารถเข้าใจคุณลักษณะของภาพคล้ายคลึงกับความสามารถในการมองเห็นของมนุษย์
- หุ่นยนต์ (Robotics) พัฒนาเครื่องจักรให้มีรูปร่างและเคลื่อนไหวแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์การใช้งาน
- Machine Learning เป็นการทำให้เครื่องสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง จากข้อมูลที่กำหนดไว้ โดยเรียนรู้และพัฒนาประสิทธิภาพด้วยวิธีอัตโนมัติ

#### 2.1.4 ลักษณะการทำงานของ Machine Learning

เป็นการทำให้เทคโนโลยีสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองจากข้อมูลที่กำหนดไว้ เพื่อพัฒนาความสามารถในการคิดและตัดสินใจ โดย AI สามารถเรียนรู้และพัฒนาได้อย่างอัตโนมัติจากประสบการณ์ โดยไม่ต้องมีการลงโปรแกรมใหม่โดยมนุษย์ ระบบงานนี้จะมุ่งเน้นด้านการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ของ AI ในการเข้าถึงข้อมูลและนำข้อมูลมาใช้ด้วยตนเอง ซึ่งกระบวนการในการเรียนรู้และพัฒนาเริ่มต้นจากข้อมูลที่มนุษย์ป้อนให้ โดยข้อมูลนั้นเป็นข้อมูลนำเข้า (Input Data) และได้มาซึ่งผลลัพธ์ (Output Data) ยิ่งมนุษย์ให้ข้อมูลแก่ AI มากเท่าไร AI จะมีความรู้และประสบการณ์ในการหารูปแบบของข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจในอนาคตได้อย่างถูกต้องมากขึ้นเท่านั้น โดยการเรียนรู้ของ AI สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่

**1. Supervised Learning** คือ วิธีการเรียนรู้ที่ง่ายที่สุด โดย AI จะสามารถเรียนรู้จากข้อมูลที่มีการสอนหรือระบุมาให้ ว่าข้อมูลนี้คืออะไร ข้อมูลใดถูกหรือผิดภายใต้สถานการณ์ต่างๆ ข้อมูลที่มากขึ้นจะทำให้อัลกอริทึมของ AI พัฒนาและสามารถประมวลผลข้อมูลที่ถูกต้องในอนาคต เช่น การสอนความแตกต่างระหว่างสุนัขและแมว โดยมนุษย์นำภาพสุนัขและแมวจำนวนมากมาระบุให้คอมพิวเตอร์ทราบว่าภาพใดคือสุนัขและภาพใดคือแมว คอมพิวเตอร์จะเรียนรู้รูปร่างขนาด ลักษณะของสัตว์ทั้งสองประเภทจากรูปภาพจำนวนมาก จนสามารถแยกสุนัขและแมวได้ในที่สุด นอกจากการเรียนรู้แบบ Supervised Learning ที่มีผู้สอนโดยปกติแล้ว ยังมีวิธีการเรียนรู้แบบ Deep Learning ที่มีรูปแบบการเรียนรู้จากข้อมูลที่มีการสอนเช่นกัน แต่ Deep Learning จะมีการกำหนดชั้นของข้อมูล (Layer) ที่แตกต่างกันเพื่อให้เครื่องสามารถเรียนรู้ข้อมูลได้มากขึ้น แม่นยำขึ้น โดยใช้เทคนิคการเพิ่มความลึกของข้อมูลที่แสดงออกมาตามจำนวนของชั้นของข้อมูลที่มากขึ้น เช่น ความสามารถ Face Recognition ที่สามารถวิเคราะห์ใบหน้าบุคคลได้จากหลายมุม หรือสามารถวิเคราะห์ใบหน้าในช่วงอายุที่แตกต่างกันได้

**2. Unsupervised Learning** คือ การเรียนรู้จากข้อมูลที่ไม่มีการระบุโดยเฉพาะเจาะจงหรือไม่มีการสอน ซึ่งข้อมูลจะไม่ได้ถูกจัดประเภทหรือระบุป้ายกำกับกับข้อมูล การเรียนรู้แบบนี้ AI จะอนุมานข้อมูลที่ได้รับและทำความเข้าใจถึงโครงสร้างที่ซ่อนอยู่ ดังนั้น AI จะไม่สามารถ

ระบุผลลัพธ์ที่ถูกต้องได้ทันที แต่จะใช้วิธีการสำรวจข้อมูลและอนุมานข้อมูล ซึ่งจะเพิ่มความถูกต้องแม่นยำตามระยะเวลาที่เพิ่มขึ้น

**3. Reinforcement Learning** คือ การเรียนรู้ตามสภาพแวดล้อม โดยคอมพิวเตอร์จะได้รับการสนับสนุนส่งเสริม หากผลลัพธ์จากการประมวลผลนั้นถูกต้อง ในทางกลับกันคอมพิวเตอร์จะได้รับการลงโทษ หากผลลัพธ์จากการประมวลผลนั้นผิดพลาด เช่น การเรียนรู้ของเครื่องดูดฝุ่นอัจฉริยะ โดยเครื่องดูดฝุ่นจะเรียนรู้เส้นทางการเดินตามสภาพแวดล้อม หากเครื่องดูดฝุ่นเดินไปตามเส้นทางที่ถูกต้องจะไม่พบสิ่งกีดขวาง ทำให้เครื่องดูดฝุ่นยังคงสามารถวิ่งต่อไปได้ แต่หากเครื่องดูดฝุ่นเดินไปตามเส้นทางที่ไม่ถูกต้องมีการชนกับผนังหรือสิ่งกีดขวาง จะทำให้เครื่องดูดฝุ่นไม่สามารถวิ่งต่อไปได้ AI ของเครื่องดูดฝุ่นจะเรียนรู้ว่าเส้นทางใดคือเส้นทางที่ไปต่อได้หรือเส้นทางใดไปต่อไม่ได้ และเมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่เจอทางตัน AI จะเรียนรู้ว่าจะต้องเลี้ยวซ้าย เลี้ยวขวา หรือถอยหลังเพื่อที่จะวิ่งต่อไป

### 2.1.5 ประโยชน์ของเทคโนโลยี AI (Machine Learning)

(1) การประมวลผลข้อมูลจำนวนมากและทำงานซ้ำซ้อนเป็นประจำได้อย่างรวดเร็วและน่าเชื่อถือ จากการที่เทคโนโลยีสามารถประมวลผลข้อมูลจำนวนมากได้อย่างน่าเชื่อถือ และสามารถทำงานอย่างต่อเนื่องโดยไม่เหน็ดเหนื่อย เช่น งานที่ต้องใช้การคำนวณ การประมวลผลข้อมูลและการปฏิบัติงานซ้ำๆ เป็นประจำ อีกทั้งการใช้เทคโนโลยียังช่วยลดความผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพของงาน และลดระยะเวลาในการทำงานได้

(2) เพิ่มความฉลาดให้กับสินค้าและบริการ การใช้เทคโนโลยี AI ในสินค้าหรือบริการเป็นการเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าหรือบริการนั้น ทำให้องค์กรสามารถขายสินค้าในราคาที่สูงขึ้นหรือให้บริการลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น ส่วนในด้านของผู้บริโภคการเพิ่มเทคโนโลยี AI ในสินค้าหรือบริการทำให้ผู้บริโภคสามารถใช้สินค้าหรือบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

(3) เพิ่มระดับความแม่นยำ เทคโนโลยี AI ยิ่งทำงานมากเท่าใด ความแม่นยำของระบบจะยิ่งมากขึ้น

(4) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก เทคโนโลยี AI สามารถวิเคราะห์ข้อมูลในปริมาณมากและในเชิงลึกด้วยระยะเวลาอันสั้น

(5) การพัฒนาระบบผ่านการเรียนรู้ เทคโนโลยี AI สามารถปรับตัวโดยอัตโนมัติเพื่อรองรับความซับซ้อนและปริมาณของอัลกอริทึมที่มากขึ้นได้อย่างไร้ขีดจำกัด โดยเรียนรู้จากผลลัพธ์ที่ผ่านมาตามชุดคำสั่งของอัลกอริทึม

(6) การได้รับประโยชน์สูงสุดจากข้อมูล เทคโนโลยี AI สามารถนำข้อมูลมหาศาลที่ถูกรวบรวมและผ่านการประมวลผลไปใช้ประโยชน์ด้านต่างๆ เช่น การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคและความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่องและตลอดเวลา ช่วยให้ผู้บริหารองค์กรสามารถสร้างกลยุทธ์

พัฒนาธุรกิจได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ยิ่งการประมวลผลข้อมูลใช้เทคโนโลยี AI มากเท่าใด ก็ยิ่งช่วยเพิ่มความได้เปรียบทางการแข่งขันมากขึ้น ซึ่งข้อมูลเหล่านั้นจะกลายเป็นสินทรัพย์ขององค์กรที่มูลค่ามหาศาล

และจากบทความของกรรมการบริหาร Compliance, Governance and Oversight Counsel (CGOC) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในทางปฏิบัติสำหรับองค์กร CGOC ซึ่งเป็นองค์กรสภาที่จัดการประชุมทั่วสหรัฐอเมริกาและยุโรปเพื่อแก้ปัญหาความท้าทายทางกฎหมายด้านไอทีและธุรกิจในปัจจุบัน โดยมีผู้สนับสนุนการก่อตั้งเป็นบริษัท IBM ในปี 2019 ไว้ 5 ด้าน ได้แก่

(1) สามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงของกฎระเบียบข้อบังคับในระดับโลก ติดตามความคาดหวัง และความต้องการของธุรกิจในอุตสาหกรรมต่างๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจตามกฎระเบียบข้อกำหนดได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

(2) สามารถตรวจสอบและเฝ้าติดตามการดำเนินธุรกิจที่ขัดต่อนโยบายหรือกฎระเบียบข้อกำหนด โดยองค์กรระดับโลกสามารถระบุตัวพนักงานหรือคู่ค้าที่กระทำผิดได้อย่างรวดเร็ว เพื่อลดโอกาสในการถูกปรับจากการกระทำผิด โดยการรายงานด้วยตนเอง

(3) สามารถระบุผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบข้อกำหนดต่างๆ เช่น การใช้ Machine Learning ในการระบุข้อตกลงกับลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ Data Privacy ว่าด้วยเรื่องการคุ้มครองสิทธิของข้อมูลส่วนบุคคลของ EU Citizen (GDPR)

(4) สามารถจัดประเภทข้อมูลโดยอัตโนมัติ ว่าข้อมูลใดควรเก็บและข้อมูลใดควรทิ้ง เพื่อเป็นการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย และลดความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย Data Privacy

(5) สามารถช่วยในการวิจัยทางกฎหมายได้รวดเร็วและแม่นยำมากยิ่งขึ้น เช่น การใช้ Machine Learning ในการพิจารณาความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและการตัดสินใจทางกฎหมายในช่วงต้น เพื่อเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายให้กับองค์กรในการดำเนินคดีและลดความเสียหายที่จะเกิดขึ้นต่อชื่อเสียงขององค์กรให้น้อยที่สุด

ทั้งนี้ สมาคมฟินเทคประเทศไทยได้กล่าวถึง ศักยภาพของ AI ในบทบาทของธนาคาร ในปี 2018 ว่า AI มีบทบาทในการช่วยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์แบบ AI-driven สามารถตรวจสอบข้อมูลจำนวนมากมหาศาล นำไปสู่การจัดเรียงข้อมูลตามหมวดหมู่ รวมถึงสามารถทำการวิเคราะห์ข้อมูลแบบเรียลไทม์ด้วย Machine learning ที่สามารถนำข้อมูลหลังวิเคราะห์ไปใช้ในส่วนต่างๆ เช่น การสร้างแบบจำลองความเสี่ยง, การระบุใบโอเมตริกซ์, การตรวจสอบการทุจริต, การสมัครบัตรเครดิต เป็นต้น และยังสามารถสร้าง Chatbot ผ่านเทคโนโลยี AI (Machine Learning) เพื่อตอบโต้กับลูกค้า รวมถึงพนักงานภายในองค์กร หรือแม้กระทั่งความสามารถในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยกระบวนการ Robotic process automation (RPA) ซึ่งใช้



เทคนิคการทำซ้ำที่เป็นกิจวัตรของมนุษย์ เพื่อย้ำเตือนความถูกต้องทางด้านข้อมูล ส่งผลต่อการตรวจผลข้อมูลอย่างอัตโนมัติ

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าเทคโนโลยี AI (Machine Learning) นั้น มีประโยชน์กับธุรกิจหรืออุตสาหกรรมที่หลากหลาย ซึ่งหากจะเปรียบอุตสาหกรรมลิสซิ่งกับอุตสาหกรรมการเงินและธนาคาร จะพบว่ามีลักษณะการดำเนินธุรกิจบางส่วนที่คล้ายคลึงกัน ในรูปแบบการให้บริการทางการเงินกับลูกค้า ซึ่ง หากนำเทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาใช้ในอุตสาหกรรมลิสซิ่งก็จะมีประโยชน์และสามารถสร้างคุณค่าให้กับองค์กรได้เช่นกัน

### 2.1.6 ข้อจำกัดของเทคโนโลยี AI (Machine Learning)

(1) เรียนรู้จากข้อมูลเท่านั้น เทคโนโลยี AI เรียนรู้ ประมวลผล และพัฒนาจากข้อมูลที่มนุษย์ป้อนให้เท่านั้น หากข้อมูลที่ป้อนไม่ถูกต้อง ก็จะส่งผลต่อผลลัพธ์ที่ออกมาจากการประมวลผลของเทคโนโลยี AI

(2) มีต้นทุนและค่าใช้จ่ายสูง เนื่องจากการพัฒนาเทคโนโลยีนั้นต้องใช้ความรู้เฉพาะด้านหลายแขนง และต้องใช้เวลาในการพัฒนาเทคโนโลยี AI ที่มีความซับซ้อน ให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้งาน ซึ่งก่อให้เกิดต้นทุนด้านเวลา และต้นทุนค่าใช้จ่ายที่สูง

(3) ขาดความคิดสร้างสรรค์ เทคโนโลยี AI เหมาะสำหรับงานที่มีรูปแบบชัดเจนหรือเป็นการทำงานที่ซ้ำซ้อน เพื่อลดการทำงานของมนุษย์ที่อาจเกิดความผิดพลาด โดยปัจจุบันเทคโนโลยี AI ยังไม่มีการพัฒนากระบวนการคิด ความเข้าใจ ความรู้สึก หรือความสามารถทางปัญญาเทียบเท่ากับมนุษย์

(4) การขาดความรู้ความสามารถของพนักงานเกี่ยวกับเทคโนโลยี จากการเรียนรู้ของ AI บางประเภทที่ยังต้องอาศัยมนุษย์ในการป้อนข้อมูลหรือสอน AI ว่าข้อมูลนี้คืออะไร ข้อมูลใดถูกหรือข้อมูลใดผิด ภายใต้สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่างๆ ที่มนุษย์เป็นผู้กำหนด ดังนั้นการขาดความรู้ของพนักงานในการใช้เครื่องมือ AI จึงอาจเป็นข้อจำกัด ในการที่จะเริ่มสอน AI ให้สามารถประมวลผลข้อมูลที่ถูกต้องในอนาคต

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

### 2.2.1 ความหมายของการยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง กระบวนการที่เกิดขึ้นจากจิตใจของมนุษย์ โดยมีกระบวนการตั้งแต่การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยี การตัดสินใจ และการแสดงพฤติกรรมยอมรับและนำเทคโนโลยีไปใช้จริง (Rogers & Shoemaker, 1971) ซึ่งมีลักษณะคล้ายกับกระบวนการเรียนรู้และการตัดสินใจ (Decision Making) (ชนวรรณ สำนักกลาง, 2559) ที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลง

พฤติกรรมที่แสดงออกถึงการยอมรับ และใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ (วันรวี จันทร์แต่งผล, 2561) โดยการเปลี่ยนแปลงนั้นก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตัวบุคคล

### 2.2.2 ขั้นตอนของกระบวนการยอมรับเทคโนโลยี

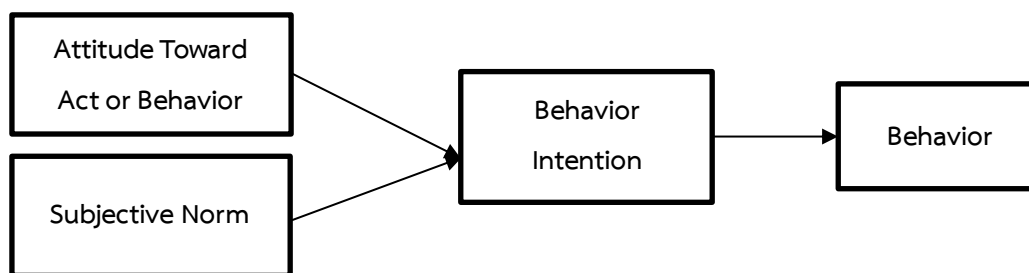
Rogers & Shoemaker (1971) ได้นำเสนอกระบวนการยอมรับเทคโนโลยี โดยแบ่งกระบวนการออกเป็น 5 ขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นรับรู้และตื่นตัว (Awareness Stage) เป็นขั้นแรกที่น่าไปสู่การยอมรับหรือปฏิเสธเทคโนโลยีใหม่ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตนเอง แต่ยังคงได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ของเทคโนโลยีนั้นไม่ครบถ้วน ซึ่งมักเป็นการรับรู้โดยความบังเอิญ
2. ขั้นสนใจ (Interest Stage) เป็นขั้นที่เริ่มเกิดความสนใจ และมีความต้องการที่จะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยีนั้นเพิ่มมากขึ้น มีการใช้กระบวนการคิดของตนเอง จนได้มาซึ่งความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีนั้น
3. ขั้นประเมินค่า (Evaluation Stage) เป็นขั้นที่เริ่มคิดวิเคราะห์ ไตร่ตรองถึงประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีใหม่ ด้วยการเปรียบเทียบข้อดีและข้อเสีย ซึ่งโดยทั่วไปมักจะไม่มีความคิดว่าเทคโนโลยีนั้นมีความเสี่ยงในการนำไปใช้เนื่องจากยังไม่รู้ถึงผลลัพธ์ของการนำไปใช้จริง จึงต้องมีแรงผลักดันหรือแรงเสริม (Reinforcement) เพื่อทำให้เกิดความเชื่อมั่น
4. ขั้นทดลอง (Trial Stage) เป็นขั้นที่เริ่มทดลองใช้เทคโนโลยีใหม่ เพื่อให้ทราบถึงผลลัพธ์ของการนำไปใช้ ว่าสามารถเข้ากับการทำงานของตนเองได้หรือไม่ ซึ่งหากผลลัพธ์ของการทดลองใช้นั้นเป็นไปในเชิงบวกมากพอ จะส่งผลต่อการตัดสินใจยอมรับเทคโนโลยี
5. ขั้นการยอมรับ (Adoption Stage) เป็นขั้นตอนที่เกิดการยอมรับเทคโนโลยี และต้องการนำเทคโนโลยีนั้นไปใช้ในการทำงานจริง โดยจะมีการหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจยอมรับเทคโนโลยีนี้

จากกระบวนการยอมรับเทคโนโลยีของ Rogers & Shoemaker (1971) พบว่ากระบวนการไม่ได้เกิดขึ้นตามลำดับขั้นเสมอไป บางกระบวนการอาจถูกข้ามไปอย่างขั้นทดลอง ในขณะที่ขั้นประเมินค่าเป็นขั้นที่เกิดขึ้นในทุกขั้นตอนมากกว่าที่จะเกิดเพียงครั้งเดียว

### 2.2.3 ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA)

Fishbein and Ajzen (1975) ได้นำเสนอทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลโดยการอธิบายความสัมพันธ์ของความเชื่อ และทัศนคติที่มีต่อการแสดงพฤติกรรม โดยกล่าวว่า มนุษย์มักจะเป็นผู้ที่มีเหตุผล ใช้กระบวนการคิดที่เป็นระบบในการพิจารณาตัดสินใจสิ่งใดสิ่งหนึ่งก่อนที่จะแสดงพฤติกรรมใดๆ ดังนั้นการอธิบายพฤติกรรมที่แสดงออกมา จึงเกิดจากความตั้งใจแสดงออก (Behavior Intention) ซึ่งมาจากความเชื่อ (Belief) ทัศนคติ (Attitude) และความตั้งใจกระทำ (Intention) ของแต่ละบุคคล



ภาพที่ 2.1 ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ของ Fishbein and Ajzen (1975)

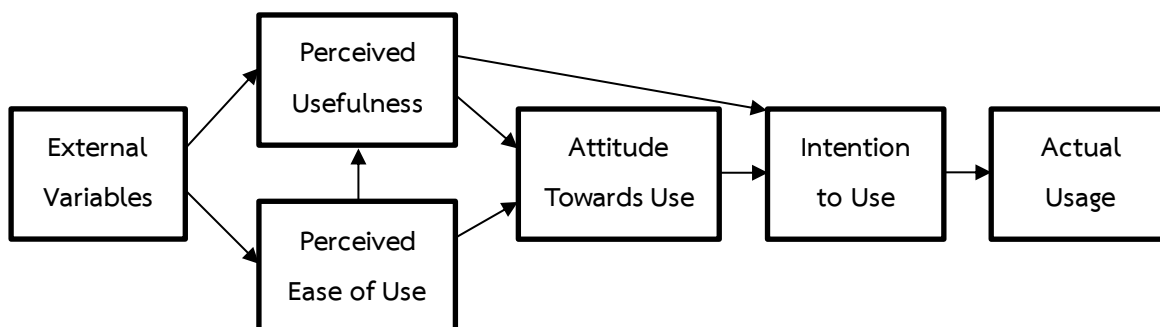
## 2.2.4 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model: TAM)

David (1989) ได้นำเสนอแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี โดยพัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ของ Fishbein and Ajzen (1975) จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (E-mail XEDIT Pendraw และ Chart-Master) ในบริบทการใช้งานผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์กับกลุ่มตัวอย่าง 152 คน ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ชำนาญการ 112 คน จากห้องปฏิบัติการฝ่ายพัฒนาของ IBM ประเทศแคนาดา และนักศึกษา MBA ของมหาวิทยาลัยบอสตัน จำนวน 40 คน ผลการศึกษา พบว่า 2 ปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อทัศนคติการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ได้แก่

(1) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness: PU) เป็นระดับความเชื่อมั่นของบุคคลที่เชื่อว่าจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และควมมีประโยชน์

(2) การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease-of-Use: PEOU) เป็นระดับความเชื่อมั่นของบุคคลที่เชื่อว่าการใช้งานนั้นมีความง่าย ไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้งานมากจนเกินไป

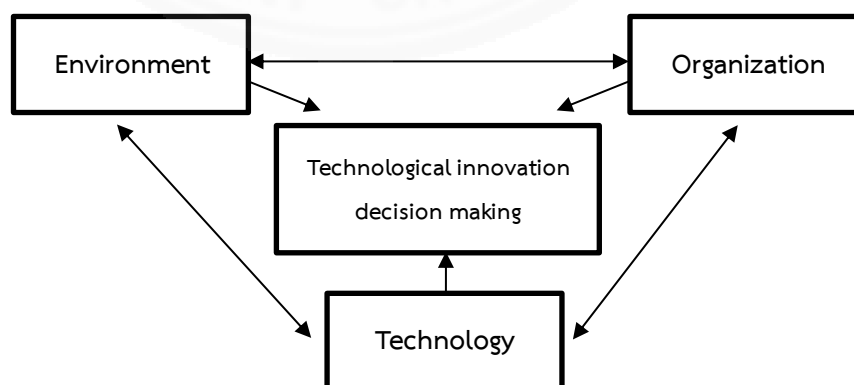
โดยปัจจัยดังกล่าวจะส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี (Attitude Toward Using) และส่งผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้งาน (Intention to use) จนนำไปสู่การใช้งานจริง (Actual System Use) (วันรวิ จันทร์แดงผล, 2561)



ภาพที่ 2.2 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model: TAM) ของ Davis (1989)

### 2.2.5 กรอบแนวคิดด้านเทคโนโลยี องค์กร และสภาพแวดล้อม (Technology – Organization – Environment (TOE) Framework)

Tomatzky & Fleischer (1990) ได้นำเสนอกรอบแนวคิดกระบวนการตัดสินใจ และนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กร โดยวิเคราะห์จากปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กร ใน 3 บริบท คือ บริบทด้านเทคโนโลยี (Technology Context) เป็นการพิจารณาปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่นำมาใช้ เช่น ลักษณะการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ ความซับซ้อนในการใช้งาน เป็นต้น บริบทด้านองค์กร (Organization Context) เป็นการพิจารณาปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับองค์กร เช่น ขนาด โครงสร้าง วัฒนธรรมองค์กร เป็นต้น และบริบทด้านสิ่งแวดล้อม (Environment Context) เป็นการพิจารณาปัจจัยภายนอก เช่น ลูกค้า คู่ค้า คู่แข่งขัน กฎระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย เป็นต้น



ภาพที่ 2.3 กรอบแนวคิดด้านเทคโนโลยี องค์กร และสภาพแวดล้อม (Technology –Organization – Environment (TOE) Framework) ของ Tomatzky & Fleischer (1990)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องต่างๆ ผู้วิจัยได้พิจารณาแล้วเห็นว่าแนวคิดหรือทฤษฎีที่สอดคล้องกับการยอมรับและนำเทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาใช้ในองค์กรในการศึกษารุ่นนี้ คือกรอบแนวคิดด้านเทคโนโลยี องค์กร และสภาพแวดล้อม (Technology – Organization – Environment (TOE) Framework) ของ Tomatzky & Fleischer (1990) เนื่องจากสามารถอธิบายปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีได้ครอบคลุมและรอบด้านมากกว่าแนวคิดหรือทฤษฎีอื่นๆ อีกทั้งยังมีงานวิจัยหลายงานที่นำกรอบแนวคิดนี้มาใช้ ซึ่งถือว่าเป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย

## ตารางที่ 2.1

ตัวอย่างงานวิจัยที่ใช้ TOE Framework

Research	Technology Context	Organization Context	Environment Context	Result
Ramdani et al., (2009) Prediction SME's adoption of enterprise systems	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relative advantage</li> <li>- Compatibility</li> <li>- Complexity</li> <li>- Trialability</li> <li>- Observability</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Top management support</li> <li>- Organization readiness</li> <li>- IS experience</li> <li>- Size</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Industry</li> <li>- Market scope</li> <li>- Competitive pressure</li> <li>- External IS support</li> </ul>	บริบทด้านสภาพแวดล้อม (Industry & Market scope) เป็นปัจจัยที่มีนัยสำคัญ ในการนำเทคโนโลยี ICT มาใช้
Scupola (2009) SME's e-commerce adoption: perspectives from Denmark and Australia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relative advantage</li> <li>- Relative technology</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Top management support</li> <li>- Employee's IT knowledge and attitude</li> <li>- Resource constraints</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Role of Government</li> <li>- Technology support infrastructure</li> </ul>	บริบทด้านสภาพแวดล้อมและบริบทด้านองค์กร มีอิทธิพลต่อการยอมรับอีคอมเมิร์ซทั้งในออสเตรเลียและเดนมาร์ก ส่วนบริบทด้านเทคโนโลยีนั้นจะขึ้นอยู่กับประโยชน์ของการใช้งาน

## ตารางที่ 2.1

ตัวอย่างงานวิจัยที่ใช้ TOE Framework (ต่อ)

Research	Technology Context	Organization Context	Environment Context	Result
Wang, Wang and Yang (2010) Understanding the determinants of RFID adoption in the manufacturing industry	- Relative Advantage - Complexity - Compatibility	- Top management support - Firm size - Technology competence	- Competitive pressure - Trading partner pressure - Information intensity	บริษัททั้ง 3 บริษัทมีผลต่อการยอมรับ RFID ในอุตสาหกรรมการผลิต
Borgman et al., (2013) Cloudrise: Exploring Cloud Computing Adoption and Governance with the TOE Framework	- Relative Advantage - Technology complexity - Technology compatibility	- Top management support - Firm size - IT expertise of business users	- Competition intensity - Regulatory environment	บริษัทด้านเทคโนโลยีและบริษัทองค์กรมีผลต่อการตัดสินใจใช้งาน Cloud Computing

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

## 2.3.1 ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเอง

การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง การที่บุคคลตัดสินใจความสามารถของตนเองในการจัดการและดำเนินการต่างๆ ทั้งการแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด โดยการที่บุคคลจะตัดสินใจว่าจะแสดงพฤติกรรมหรือไม่อย่างไรนั้น ขึ้นอยู่กับว่าบุคคลนั้นมีการรับรู้ความสามารถของตนเอง และความคาดหวังเกี่ยวกับผลที่จะเกิดขึ้นอย่างไร โดยการรับรู้ความสามารถของตนเองมีบทบาทและมีความสำคัญมากกว่าความคาดหวังในผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น (อรอุมา บัวทอง, 2558) หากบุคคลใดมีความสามารถในการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง ก็จะมีแนวโน้มที่จะตัดสินใจทำพฤติกรรมนั้น และในทางตรงกันข้ามหากบุคคลใดมีความสามารถในการรับรู้ความสามารถต่ำ ก็จะมี

แนวโน้มที่จะตัดสินใจไม่กระทำพฤติกรรมนั้น แม้ว่าผลที่เกิดขึ้นจากการกระทำพฤติกรรมดังกล่าวจะเป็นสิ่งที่ปรารถนาเพียงใดก็ตาม แต่ถ้าบุคคลนั้นสงสัยว่าเขาจะทำพฤติกรรมดังกล่าวสำเร็จหรือไม่ ผลที่เกิดขึ้นอาจไม่จูงใจให้เขาทำพฤติกรรมดังกล่าวก็ได้ ดังนั้น หากบุคคลใดมีการรับรู้ความสามารถของตนเองย่อมจะเห็นคุณค่าในตนเองและเกิดแรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรม ส่งผลให้เกิดการกระทำที่ก่อให้เกิดความพยายามมากขึ้นเพื่อให้ตนเองสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่คาดหวัง

Bandura (1997) ได้กล่าวไว้ว่า บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถตนเองสูง จะเลือกทำงานที่มีความยากและท้าทาย มีความกระตือรือร้นและต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูง จะใช้ความพยายาม มากกว่าบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถตนเองต่ำ และจะไม่หลีกเลี่ยง หรือย่อท้อเมื่อต้องเผชิญกับปัญหา อุปสรรคหรือสถานการณ์ที่ไม่น่าพึงพอใจ ซึ่งจะแตกต่างจากบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถตนเองต่ำ ซึ่งมักจะเลือกทำงานที่ง่าย ไม่มีความพยายาม มักหลีกเลี่ยงงาน ที่ถอยได้ง่ายเมื่อพบปัญหาหรืออุปสรรคและยังส่งผลต่อการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมหรือพฤติกรรมทางอารมณ์อีกด้วย เช่น มีความเครียด วิตกกังวล กลัวความล้มเหลวต่างๆ เป็นต้น

จากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองไม่ได้ขึ้นอยู่กับทักษะที่บุคคลนั้นมีเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับ การตัดสินใจของบุคคลด้วยว่าจะสามารถกระทำสิ่งใดภายใต้ทักษะและความสามารถที่บุคคลนั้นมีอยู่ ซึ่งการพัฒนาการรับรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลนั้น ต้องพิจารณาทั้งทักษะและความเชื่อมั่นในตนเองว่ามีความสามารถที่จะใช้ทักษะที่ตนมีอยู่ให้มีประสิทธิภาพที่สุดได้หรือไม่

### 2.3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง

Bandura (1986) ได้ให้คำอธิบายถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ความสามารถตนเอง ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ประสบการณ์ความสำเร็จในอดีต (Enactive Mastery Experience) มีความเชื่อว่า ประสบการณ์ของความสำเร็จที่เกิดขึ้นในอดีตมีส่วนทำให้ตนเองมีความเชื่อมั่นว่าตนมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จได้ แม้จะต้องอยู่ในสถานการณ์เช่นนั้นอีกก็ตาม ในขณะเดียวกัน บุคคลที่เคยมีประสบการณ์ของความล้มเหลวในอดีตก็จะส่งผลให้ตนมีความเชื่อมั่นว่าเมื่อไรก็ตามที่ต้องอยู่ในสถานการณ์เช่นนั้นก็จะไม่มีทางที่จะประสบความสำเร็จได้เช่นกัน

2. การรับรู้จากประสบการณ์ของผู้อื่น (Vicarious Experience) คือ การที่บุคคลได้นำความรู้ ความสามารถของบุคคลอื่นที่ประสบความสำเร็จมาเป็นบรรทัดฐานหรือเป็นตัวกำหนดเป็นต้นแบบในการตัดสินใจที่จะกระทำหรือแสดงพฤติกรรมของตนเมื่ออยู่ในสถานการณ์ หรือต้องกระทำสิ่งใดภายใต้ข้อจำกัดเดียวกันแล้วผู้อื่นสำเร็จได้ ก็จะมีเชื่อมั่นว่าตนเองก็สามารถทำให้ประสบความสำเร็จได้เช่นกัน

3. การจูงใจด้วยคำพูด (Verbal persuasion) คือ ความเชื่อมั่นและการนำคำพูดของผู้อื่นหรือของตนเองมาเป็นข้อมูลในการตัดสินใจว่าจะกระทำพฤติกรรมใดๆ ก็ตาม ทั้งที่เป็นคำชม การให้กำลังใจ การจูงใจต่างๆ เป็นต้น ซึ่งคำพูดที่จะชักจูงได้เหล่านี้ต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง มีความน่าเชื่อถือและมีความเป็นไปได้ว่าจะนำมาซึ่งความสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ

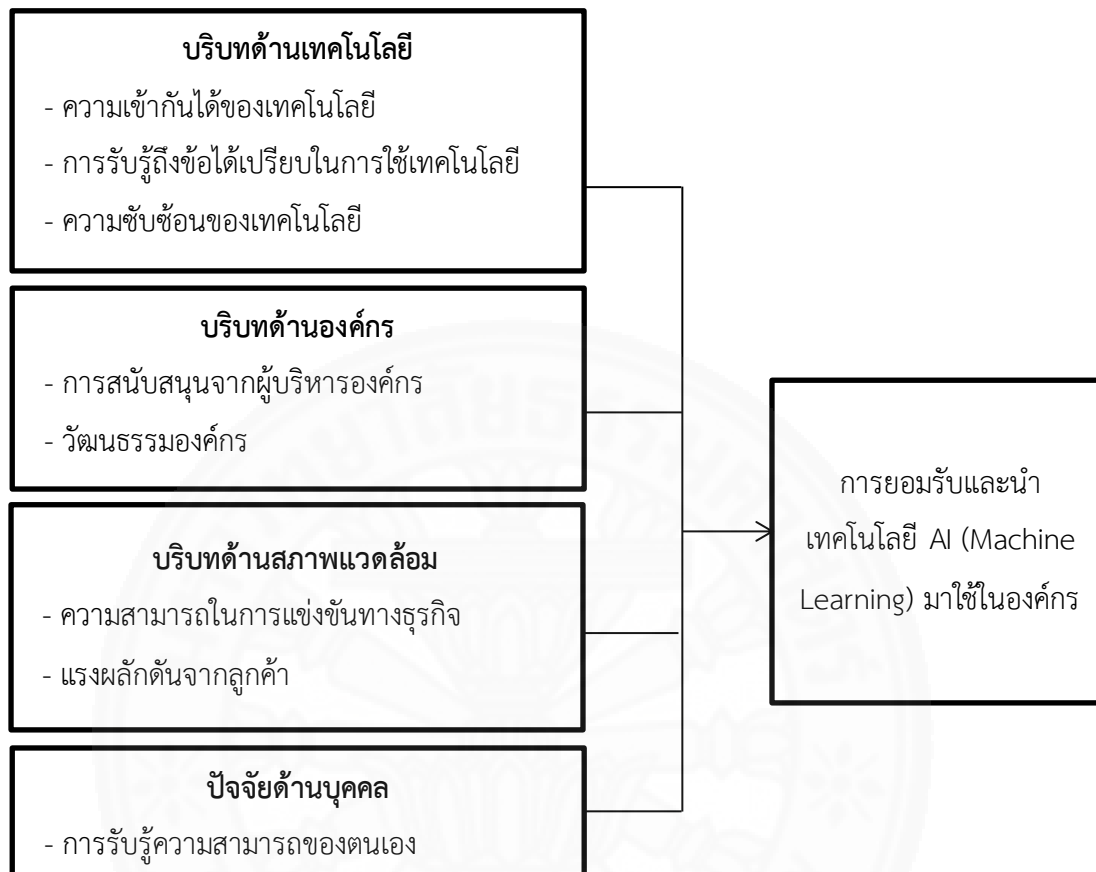
4. สภาวะทางกายและทางอารมณ์ (Physiological and Affective State) บุคคลมักใช้ข้อมูลทางกายภาพและทางอารมณ์ในการประเมินความสามารถของตนเอง โดยที่บุคคลที่ถูกกระตุ้นอารมณ์ในด้านลบจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองไม่มีความสามารถหรือศักยภาพที่จะสามารถประสบความสำเร็จได้ เมื่อมีการรับรู้ว่าคุณมีความสามารถต่ำก็จะส่งผลให้การปฏิบัติงานออกมาไม่ดี เนื่องจากขาดความมุ่งมั่น พยายาม ไม่มีแรงกระตุ้นหรือจูงใจที่จะทำให้ตนเองพยายามที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ ซึ่งถ้าบุคคลสามารถควบคุมหรือกำจัดสภาวะทางอารมณ์ในด้านลบนี้ออกไปได้ก็จะสามารถทำให้ตนเองมีความสามารถในการปฏิบัติงานหรือแสดงพฤติกรรมต่างๆ ได้ดีขึ้นตามไปด้วย

### 2.3.3 การรับรู้ความสามารถของตนเองในการใช้เทคโนโลยี

การรับรู้ว่าคุณมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีนั้น เป็นปัจจัยภายในตัวบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการกระตุ้นพฤติกรรมของแต่ละบุคคล และเป็นปัจจัยที่กำหนดว่าคุณคนนั้นจะสามารถใช้เทคโนโลยีที่มีความซับซ้อนให้เกิดประสิทธิภาพ (Ratten, 2013) ทั้งนี้การรับรู้ความสามารถทางเทคโนโลยียังมีอิทธิพลโดยตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีในด้านความสะดวกในการใช้งานเพื่อตอบสนองความต้องการของตน (Luarn and Lin, 2005)



## 2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

## บทที่ 3 วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงานในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร สำหรับการเก็บข้อมูลนั้นได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และวิเคราะห์หรือข้อมูลเชิงสถิติด้วยการประมวลผลจากโปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) โดยมีรายละเอียดดังนี้

### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 3.1.1 ประชากร

การศึกษานี้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานทั้งหมดของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 160 คน โดยมีสายงานทั้งหมด 11 สายงาน ได้แก่ สายงานธุรกิจลูกค้าองค์กร, สายงานธุรกิจผลิตภัณฑ์พิเศษ, สายงานขายลูกค้าบุคคลและสนับสนุนงานขาย, สายงานบริหารราคาและต้นทุน, สายงานบริการและบริหารทรัพย์สิน, สายงานการเงินและควบคุม, สายงานสนับสนุนองค์กร, สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ, สำนักกฎหมาย, สำนักยุทธศาสตร์องค์กร, และสำนักบริหารความเสี่ยง (ข้อมูล ณ เดือนมกราคม 2563)

#### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้มาจากการคำนวณหากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้หลักการคำนวณของยามาเน่ (Yamane,1973) ซึ่งมีสูตรคำนวณดังนี้

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

โดย n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนที่ผู้วิจัยกำหนดให้เกิดขึ้นร้อยละ 5

จากการคำนวณ

$$n = \frac{160}{1+160(0.05)^2}$$

$$n = 115$$

ดังนั้นจะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย 115 คน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05 อย่างไรก็ตามเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการเก็บแบบสอบถามได้ไม่ครบถ้วน ผู้วิจัยจึงเก็บกลุ่มตัวอย่างเพิ่มอีก 20 คน ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะเท่ากับ 135 คน

### 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม โดยอ้างอิงมาจากกรอบแนวคิดด้านเทคโนโลยี องค์กร และสภาพแวดล้อม (TOE Framework) ของ Tomatzky & Fleischer (1990) ปัจจัยด้านบุคคล (การรับรู้ความสามารถของตนเอง) และกระบวนการยอมรับเทคโนโลยีของ Rogers & Shoemaker (1971) ดังนี้

#### 3.2.1 ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ บริบทด้านเทคโนโลยี บริบทด้านองค์กร บริบทด้านสภาพแวดล้อม และปัจจัยด้านบุคคล (การรับรู้ความสามารถของตนเอง)

#### 3.2.2 ตัวแปรตาม

ตัวแปรตาม ได้แก่ การยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน

### 3.3 สมมติฐานในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมของงานวิจัย ผู้วิจัยสามารถกำหนดสมมติฐานได้ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** บริบทด้านเทคโนโลยีเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน

**สมมติฐานที่ 2** บริบทด้านองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน

**สมมติฐานที่ 3** บริบทด้านสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน

**สมมติฐานที่ 4** ปัจจัยด้านบุคคล (การรับรู้ความสามารถของตนเอง) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน

### 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.4.1 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย คือ แบบสอบถามในลักษณะปลายปิด (Close Ended) โดยผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามให้สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน ซึ่งพัฒนามาจากกรอบแนวคิดด้านเทคโนโลยีองค์กรและสภาพแวดล้อม (TOE Framework) ของ Tomatzky & Fleischer (1990) จำนวน 34 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับการยอมรับของพนักงานในการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน ซึ่งพัฒนามาจากกรอบแนวคิดกระบวนการยอมรับเทคโนโลยีของ Rogers & Shoemaker (1971) จำนวน 6 ข้อ

จากการแบ่งคำถามส่วนที่ 2 – 3 ผู้วิจัยใช้หลักเกณฑ์มาตราวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) มาแบ่งคะแนนคำตอบ โดยแบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	5
มาก	ให้คะแนนเท่ากับ	4
ปานกลาง	ให้คะแนนเท่ากับ	3
น้อย	ให้คะแนนเท่ากับ	2
น้อยที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	1

#### 3.4.2 การกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน

จากการแบ่งคำถามส่วนที่ 2 – 3 แล้วจึงนำมาแบ่งอันตรายภาคชั้น กำหนด 5 อันตรภาคชั้น มีเกณฑ์คำนวณดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

จากการคำนวณค่าอันตรรกาคชั้น สามารถกำหนดระดับคะแนนเฉลี่ย และแปลความหมายจากคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึง	ระดับสูงมาก
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึง	ระดับสูง
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง	ระดับต่ำ
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง	ระดับต่ำมาก

### 3.5 การทดสอบเครื่องมือ

#### 3.5.1 การทดสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity Test)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาปรับปรุง พัฒนา และตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ให้สอดคล้องกับหัวข้อวิจัย และวัตถุประสงค์ โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of Item Objective Congruence) จากอาจารย์จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และแก้ไขตามข้อเสนอแนะก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง ซึ่งการประเมินความสอดคล้องของแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ระดับดังนี้

ให้คะแนน +1 เมื่อท่านเห็นว่า ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 เมื่อท่านไม่แน่ใจว่า ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

หรือไม่

ให้คะแนน -1 เมื่อท่านเห็นว่า ข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

ผู้วิจัยได้เลือกใช้เกณฑ์การให้ค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวแปร โดยข้อคำถาม IOC ที่มีค่าตั้งแต่ 0.5-1.00 คะแนน ถือว่ามีความสอดคล้อง เพียงตรง และผ่านเกณฑ์สามารถนำไปทดสอบได้ และข้อคำถาม IOC ที่มีค่าน้อยกว่า 0.5 คะแนน ถือว่าไม่สอดคล้อง ไม่เพียงตรง และไม่ผ่านเกณฑ์ ต้องนำไปแก้ไขข้อคำถามตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

#### 3.5.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะจากอาจารย์แล้ว จึงได้นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น เพื่อทดสอบความถูกต้อง เหมาะสม และชัดเจนของแต่ละ

ละข้อคำถาม และตรวจสอบความเข้าใจเชิงเนื้อหาของผู้ตอบแบบสอบถามก่อนเริ่มเก็บข้อมูลจริง โดยทำการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จำนวน 10 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือด้วยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟา (Cronbach Alpha Coefficient) โดยค่าระดับแอลฟาที่ยอมรับได้ถึงความเชื่อถือนั้นจะต้องมีค่าอยู่ในระดับมากกว่าหรือเท่ากับ 0.7

### 3.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 3.6.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวัดผล โดยให้กลุ่มตัวอย่างทำการตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนมีนาคม 2563 และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติและสรุปผล

#### 3.6.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

การค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ บทความ เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กร

### 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) Version 25 ในการประมวลผลการทดสอบและหาค่าสถิติดังนี้

#### 3.7.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ด้วยวิธีการหาค่าทางสถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ข้อมูลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน ด้วยวิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 – 3 วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยวิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

### 3.7.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูล ทดสอบสมมติฐานการวิจัย และหาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามดังนี้

#### 3.7.2.1 การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlations)

ใช้สำหรับวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์นี้จะมีค่าอยู่ระหว่าง -1.0 ถึง +1.0 ถ้าหากมีค่าใกล้ -1.0 นั้นหมายถึงตัวแปรทั้ง 2 ตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างมากในเชิงตรงกันข้าม และถ้าหากมีค่าใกล้ +1.0 หมายถึงตัวแปรทั้ง 2 ตัวมีความสัมพันธ์กันโดยตรงอย่างมาก และหากมีค่าเป็น 0 หมายถึง ตัวแปรทั้ง 2 ตัวไม่มีความสัมพันธ์ต่อกัน ซึ่งสามารถแจกแจงเกณฑ์การแปลผลความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, อ้างถึงใน วันรวี จันทร์แต่งผล, 2561) ได้ดังนี้

ตารางที่ 3.1

เกณฑ์การแปลผลความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.81 ขึ้นไป	สูง
0.61 – 0.80	ค่อนข้างสูง
0.41 – 0.60	ปานกลาง
0.21 – 0.40	ค่อนข้างต่ำ
0.01 – 0.20	ต่ำ

#### 3.7.2.2 สถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis)

ใช้สำหรับวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม และเพื่อทดสอบสมมติฐานในงานวิจัย โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

## ตารางที่ 3.2

## สมมติฐานงานวิจัยและการใช้สถิติทดสอบ

สมมติฐานงานวิจัย	สถิติที่ใช้ทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 บริบทด้านเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน	Pearson Product Moment Correlation Coefficient และ Multiple Linear Regression Analysis
สมมติฐานที่ 2 บริบทด้านองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน	Pearson Product Moment Correlation Coefficient และ Multiple Linear Regression Analysis
สมมติฐานที่ 3 บริบทด้านสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน	Pearson Product Moment Correlation Coefficient และ Multiple Linear Regression Analysis
สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านบุคคล (การรับรู้ความสามารถของตนเอง) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน	Pearson Product Moment Correlation Coefficient และ Multiple Linear Regression Analysis



## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงานในอุตสาหกรรมลิซซิ่ง กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน และศึกษาข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลต่อการยอมรับและการยอมรับของพนักงานในการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ให้กับพนักงานทั้งหมด 160 ชุด และได้รับการตอบแบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้น 135 ชุด จึงนำมาวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

#### 4.1 การทดสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity Test)

ผู้วิจัยได้ทดสอบความถูกต้องของเนื้อหา โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of Item Objective Congruence) จากอาจารย์จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และแก้ไขตามข้อเสนอแนะก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of Item Objective Congruence) ของแบบสอบถาม

คำถาม	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ผลการ ประเมิน	ข้อเสนอแนะ
	1	2	3			
<b>บริบทด้านเทคโนโลยี: ความเข้ากันได้ของเทคโนโลยี</b>						
1. ท่านเห็นด้วยว่า งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่สามารถใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาช่วยในการทำงานได้	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
2. ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ไม่ซับซ้อนกว่าการทำงานในรูปแบบเดิม	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	

## ตารางที่ 4.1

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of Item Objective Congruence) ของแบบสอบถาม (ต่อ)

คำถาม	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ผลการ ประเมิน	ข้อเสนอแนะ
	1	2	3			
3. ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
4. ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) จะทำให้ผลงานของท่านมีประสิทธิภาพมากขึ้น	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
<b>บริบทด้านเทคโนโลยี : การรับรู้ถึงข้อได้เปรียบในการใช้</b>						
5. ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) จะลดระยะเวลาในการทำงานได้มากกว่าการทำงานรูปแบบเดิม	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
6. ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) จะช่วยเพิ่มผลงานให้แก่องค์กร	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
7. ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ช่วยลดข้อผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
8. ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) จะช่วยสร้างโอกาสทางธุรกิจให้กับองค์กรได้	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
9. ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) จะช่วยให้องค์กรสามารถแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดได้	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	

## ตารางที่ 4.1

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of Item Objective Congruence) ของแบบสอบถาม (ต่อ)

คำถาม	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ผลการ ประเมิน	ข้อเสนอแนะ
	1	2	3			
<b>บริบทด้านเทคโนโลยี : ความซับซ้อนของเทคโนโลยี</b>						
10. ท่านเห็นด้วยว่า ความซับซ้อนของเทคโนโลยี AI (Machine Learning) นั้น ท่านสามารถเรียนรู้และจัดการได้	1	1	0	0.67	สอดคล้อง	
11. ท่านเห็นด้วยว่า ความซับซ้อนของเทคโนโลยี AI (Machine Learning) นั้น ไม่ใช่อุปสรรคในการทำงาน	1	1	0	0.67	สอดคล้อง	
12. ท่านเห็นด้วยว่า ความซับซ้อนของเทคโนโลยี AI (Machine Learning) นั้น จะช่วยให้การวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างละเอียดรอบคอบมากขึ้น	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
13. ท่านเห็นด้วยว่า ความซับซ้อนของเทคโนโลยี AI (Machine Learning) นั้น จะช่วยให้ได้มาซึ่งข้อมูลผลลัพธ์ที่แม่นยำมากขึ้น	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
<b>บริบทด้านองค์กร : การสนับสนุนจากผู้บริหารองค์กร</b>						
14. ท่านเห็นด้วยว่า ผู้บริหารองค์กรควรผลักดันให้มีการนำเทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาใช้	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
15. ท่านเห็นด้วยว่า ผู้บริหารองค์กรควรกระตุ้นให้มีการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาใช้	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
16. ท่านเห็นด้วยว่า ผู้บริหารองค์กรควรวางแผน กำหนดนโยบายการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	

## ตารางที่ 4.1

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of Item Objective Congruence) ของแบบสอบถาม (ต่อ)

คำถาม	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ผลการ ประเมิน	ข้อเสนอแนะ
	1	2	3			
17. ท่านเห็นด้วยว่า ผู้บริหารองค์กรควรมีส่วนร่วมในการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
<b>บริบทด้านองค์กร : วัฒนธรรมองค์กร</b>						
18. ท่านเห็นด้วยว่า การใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) เหมาะกับรูปแบบการทำงานของท่าน	0	1	-1	0.00	สอดคล้อง	แก้ไข: สอดคล้องกับ ค่านิยมในการ ทำงานใน องค์กร
19. ท่านเห็นด้วยว่า องค์กรของท่านมีการใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการทำงานอยู่เป็นประจำ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
20. ท่านเห็นด้วยว่า องค์กรของท่านมีการพัฒนากระบวนการทำงานโดยใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีอยู่เสมอ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
21. ท่านเห็นด้วยว่า วัฒนธรรมองค์กรของท่านเหมาะกับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาช่วยในการทำงาน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
<b>บริบทด้านสภาพแวดล้อม : ความสามารถในการแข่งขัน</b>						
22. ท่านเห็นด้วยว่า การนำเทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาใช้ จะได้มาซึ่งการประมวลผลข้อมูล Big Data ที่ถูกต้องแม่นยำ ซึ่งเป็นปัจจัยในการแข่งขันทางธุรกิจ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	

## ตารางที่ 4.1

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of Item Objective Congruence) ของแบบสอบถาม (ต่อ)

คำถาม	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ผลการ ประเมิน	ข้อเสนอแนะ
	1	2	3			
23. ท่านเห็นด้วยว่า การนำเทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาใช้ จะได้มาซึ่งระบบการทำงานขององค์กรที่ทันสมัย ซึ่งเป็นปัจจัยในการแข่งขันทางธุรกิจ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
24. ท่านเห็นด้วยว่า การนำเทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาใช้ จะได้มาซึ่งภาพลักษณ์ขององค์กรที่ทันสมัย ซึ่งเป็นปัจจัยในการแข่งขันทางธุรกิจ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
25. ท่านเห็นด้วยว่า การนำเทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาใช้ จะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยในการแข่งขันทางธุรกิจ	0	1	1	0.67	สอดคล้อง	แก้ไข: การทำงานของ องค์กร
<b>บริบทด้านสภาพแวดล้อม : แรงผลักดันจากทางลูกค้า</b>						
26. ท่านเห็นด้วยว่า การนำเทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาใช้ในการบริการลูกค้า จะช่วยให้ลูกค้าได้รับการบริการที่สะดวกมากยิ่งขึ้น	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
27. ท่านเห็นด้วยว่า การนำเทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาใช้ จะช่วยให้ลูกค้าได้รับการบริการที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้น	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
28. ท่านเห็นด้วยว่า การนำเทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาใช้ จะช่วยให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากขึ้นในด้านการบริการลูกค้า	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	

## ตารางที่ 4.1

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of Item Objective Congruence) ของแบบสอบถาม (ต่อ)

คำถาม	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ผลการ ประเมิน	ข้อเสนอแนะ
	1	2	3			
29. ท่านเห็นด้วยว่า การนำเทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาใช้ จะช่วยในการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีมากขึ้น	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
<b>ปัจจัยด้านบุคคล : การรับรู้ความสามารถของตนเอง</b>						
30. ท่านเห็นด้วยว่า ท่านสามารถเรียนรู้การใช้เครื่องมือเทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงานได้	0	1	1	0.67	สอดคล้อง	เพิ่มคำว่า: อย่างดี
31. ท่านเห็นด้วยว่า การเรียนรู้การใช้เครื่องมือเทคโนโลยี AI (Machine Learning) ไม่ใช่เรื่องยาก	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
32. ท่านเห็นด้วยว่า ท่านมีความสามารถในการใช้งานเครื่องมือเทคโนโลยี AI (Machine Learning)	0	1	1	0.67	สอดคล้อง	เพิ่มคำว่า: อย่างมี ประสิทธิภาพ
33. ท่านเห็นด้วยว่า ท่านเป็นผู้ที่ใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีต่างๆ มาเป็นตัวช่วยในการทำงานอยู่เป็นประจำ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
<b>การยอมรับของพนักงานในการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน</b>						
1. ท่านเห็นด้วยกับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
2. ท่านให้การสนับสนุนการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
3. ท่านอยากที่จะใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	

## ตารางที่ 4.1

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of Item Objective Congruence) ของแบบสอบถาม (ต่อ)

คำถาม	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ผลการ ประเมิน	ข้อเสนอแนะ
	1	2	3			
4. ท่านมีมุมมองในแง่ดีต่อการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	

## 4.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของข้อมูล (Reliability)

ผู้วิจัยได้ทดสอบความเที่ยงตรงของข้อมูล โดยทำการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จำนวน 10 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือด้วยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟา (Cronbach Alpha Coefficient) ดังตารางที่ 4.2

## ตารางที่ 4.2

ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟา (Cronbach Alpha Coefficient)

คำถาม	Cronbach's Alpha
<b>บริบทด้านเทคโนโลยี: ความเข้ากันได้ของเทคโนโลยี</b>	0.932
1. ท่านเห็นด้วยว่า งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่สามารถใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาช่วยในการทำงานได้	0.972
2. ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ไม่ซับซ้อนกว่าการทำงานในรูปแบบเดิม	0.974
3. ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก	0.973
4. ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) จะทำให้ผลงานของท่านมีประสิทธิภาพมากขึ้น	0.972

## ตารางที่ 4.2

แสดงค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟา (Cronbach Alpha Coefficient) (ต่อ)

คำถาม	Cronbach's Alpha
<b>บริบทด้านเทคโนโลยี : การรับรู้ถึงข้อดีเปรียบในการใช้</b>	0.920
5. ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) จะลดระยะเวลาในการทำงานได้มากกว่าการทำงานรูปแบบเดิม	0.972
6. ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) จะช่วยเพิ่มผลงานให้แก่องค์กร	0.972
7. ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ช่วยลดข้อผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์	0.973
8. ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) จะช่วยสร้างโอกาสทางธุรกิจให้กับองค์กรได้	0.972
9. ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) จะช่วยให้องค์กรสามารถแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดได้	0.973
<b>บริบทด้านเทคโนโลยี : ความซับซ้อนของเทคโนโลยี</b>	0.919
10. ท่านเห็นด้วยว่า ความซับซ้อนของเทคโนโลยี AI (Machine Learning) นั้น ท่านสามารถเรียนรู้และจัดการได้	0.974
11. ท่านเห็นด้วยว่า ความซับซ้อนของเทคโนโลยี AI (Machine Learning) นั้น ไม่ใช่อุปสรรคในการทำงาน	0.973
12. ท่านเห็นด้วยว่า ความซับซ้อนของเทคโนโลยี AI (Machine Learning) นั้น จะช่วยให้การวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างละเอียดรอบคอบมากขึ้น	0.973
13. ท่านเห็นด้วยว่า ความซับซ้อนของเทคโนโลยี AI (Machine Learning) นั้น จะช่วยให้ได้มาซึ่งข้อมูลผลลัพธ์ที่แม่นยำมากขึ้น	0.973
<b>บริบทด้านองค์กร : การสนับสนุนจากผู้บริหารองค์กร</b>	0.919
14. ท่านเห็นด้วยว่า ผู้บริหารองค์กรควรผลักดันให้มีการนำเทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาใช้	0.972
15. ท่านเห็นด้วยว่า ผู้บริหารองค์กรควรกระตุ้นให้มีการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาใช้	0.972



## ตารางที่ 4.2

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของขนาดแอลฟา (Cronbach Alpha Coefficient) (ต่อ)

คำถาม	Cronbach's Alpha
16. ท่านเห็นด้วยว่า ผู้บริหารองค์กรควรวางแผน กำหนดนโยบายการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน	0.972
17. ท่านเห็นด้วยว่า ผู้บริหารองค์กรควรมีส่วนร่วมในการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน	0.972
18. ท่านเห็นด้วยว่า ผู้บริหารองค์กรควรสนับสนุนงบประมาณในการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน	0.972
<b>บริบทด้านองค์กร : วัฒนธรรมองค์กร</b>	0.943
19. ท่านเห็นด้วยว่า การใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) สอดคล้องกับค่านิยมในการทำงานในองค์กร	0.976
20. ท่านเห็นด้วยว่า องค์กรของท่านมีการใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการทำงานอยู่เป็นประจำ	0.975
21. ท่านเห็นด้วยว่า องค์กรของท่านมีการพัฒนากระบวนการทำงานโดยใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีอยู่เสมอ	0.974
22. ท่านเห็นด้วยว่า วัฒนธรรมองค์กรของท่านเหมาะกับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาช่วยในการทำงาน	0.974
<b>บริบทด้านสภาพแวดล้อม : ความสามารถในการแข่งขัน</b>	0.918
23. ท่านเห็นด้วยว่า การนำเทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาใช้ จะได้มาซึ่งการประมวลผลข้อมูล Big Data ที่ถูกต้องแม่นยำ ซึ่งเป็นปัจจัยในการแข่งขันทางธุรกิจ	0.972
24. ท่านเห็นด้วยว่า การนำเทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาใช้ จะได้มาซึ่งระบบการทำงานขององค์กรที่ทันสมัย ซึ่งเป็นปัจจัยในการแข่งขันทางธุรกิจ	0.972
25. ท่านเห็นด้วยว่า การนำเทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาใช้ จะได้มาซึ่งภาพลักษณ์ขององค์กรที่ทันสมัย ซึ่งเป็นปัจจัยในการแข่งขันทางธุรกิจ	0.972

## ตารางที่ 4.2

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของขนาดแอลฟา (Cronbach Alpha Coefficient) (ต่อ)

คำถาม	Cronbach's Alpha
26. ท่านเห็นด้วยว่า การนำเทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาใช้ จะช่วยให้การทำงานขององค์กรมีประสิทธิภาพสูงขึ้น	0.972
<b>บริบทด้านสภาพแวดล้อม : แรงผลักดันจากทางลูกค้า</b>	0.922
27. ท่านเห็นด้วยว่า การนำเทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาใช้ในการบริการลูกค้า จะช่วยให้ลูกค้าได้รับการบริการที่สะดวกมากยิ่งขึ้น	0.972
28. ท่านเห็นด้วยว่า การนำเทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาใช้ จะช่วยให้ลูกค้าได้รับการบริการที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้น	0.972
29. ท่านเห็นด้วยว่า การนำเทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาใช้ จะช่วยให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากขึ้นในด้านการบริการลูกค้า	0.973
30. ท่านเห็นด้วยว่า การนำเทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาใช้ จะช่วยในการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีมากขึ้น	0.972
<b>ปัจจัยด้านบุคคล : การรับรู้ความสามารถของตนเอง</b>	0.924
31. ท่านเห็นด้วยว่า ท่านสามารถเรียนรู้การใช้เครื่องมือเทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงานได้เป็นอย่างดี	0.973
32. ท่านเห็นด้วยว่า การเรียนรู้การใช้เครื่องมือเทคโนโลยี AI (Machine Learning) ไม่ใช่เรื่องยาก	0.973
33. ท่านเห็นด้วยว่า ท่านมีความสามารถในการใช้งานเครื่องมือเทคโนโลยี AI (Machine Learning) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	0.973
34. ท่านเห็นด้วยว่า ท่านเป็นผู้ที่ใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีต่างๆ มาเป็นตัวช่วยในการทำงานอยู่เป็นประจำ	0.973
<b>การยอมรับของพนักงานในการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน</b>	0.922
1. ท่านเห็นด้วยว่า งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่สามารถใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาช่วยในการทำงานได้	0.972

## ตารางที่ 4.2

แสดงค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟา (Cronbach Alpha Coefficient) (ต่อ)

คำถาม	Cronbach's Alpha
2. ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ไม่ซับซ้อนกว่าการทำงานในรูปแบบเดิม	0.972
3. ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก	0.972
4. ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) จะทำให้ผลงานของท่านมีประสิทธิภาพมากขึ้น	0.972
5. ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) จะลดระยะเวลาในการทำงานได้มากกว่าการทำงานรูปแบบเดิม	0.972
6. ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) จะช่วยเพิ่มผลงานให้แก่องค์กร	0.973

จากตารางที่ 4.2 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟา (Cronbach Alpha Coefficient) ในแต่ละข้อคำถาม มีค่ามากกว่า 0.7 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงตรง และสามารถนำไปใช้ในการทำวิจัยได้

## 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 135 คน สามารถสรุปข้อมูลได้ดังนี้

## ตารางที่ 4.3

การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	71	52.6
หญิง	64	47.4
<b>อายุ</b>		
21 – 30 ปี	40	29.6
31 – 40 ปี	60	44.4
41 – 50 ปี	26	19.3
51 – 60 ปี	9	6.7
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ปริญญาตรี	95	70.4
ปริญญาโท	40	29.6
<b>อายุงาน</b>		
น้อยกว่า 1 ปี	10	7.4
1 – 3 ปี	35	25.9
4 – 6 ปี	28	20.7
7 – 9 ปี	28	20.7
มากกว่า 10 ปี	34	25.2
<b>สายงานที่ปฏิบัติงาน</b>		
สายงานบริหารราคาและต้นทุน	22	16.3
สายงานการเงินและควบคุม	21	15.6
สายงานบริการและบริหารทรัพย์สิน	20	14.8
สายงานสนับสนุนองค์กร	18	13.3
สายงานธุรกิจลูกค้าองค์กร	16	11.9
สายงานขายลูกค้าบุคคลและสนับสนุนงานขาย	15	11.1
สำนักกฎหมาย	9	6.7
สายงานธุรกิจผลิตภัณฑ์พิเศษ	5	3.7
สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	3	2.2
สำนักยุทธศาสตร์องค์กร	3	2.2
สำนักตรวจสอบภายใน	2	1.5
สำนักบริหารความเสี่ยง	1	0.7

- เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 52.6 และเป็นเพศหญิงจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 47.4
- อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 ช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 และช่วงอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ตามลำดับ
- ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 70.4 และมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6
- อายุงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุงานอยู่ในช่วงอายุ 1 – 3 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 รองลงมา คือ ช่วยอายุมากกว่า 10 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2 ช่วยอายุ 4 – 6 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 ช่วยอายุ 7 – 9 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 และช่วยอายุ น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 ตามลำดับ
- สายงานที่ปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในสายงานบริหารราคาและต้นทุน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 รองลงมา คือ สายงานการเงินและควบคุม จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 สายงานบริการและบริหารทรัพย์สิน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 สายงานสนับสนุนองค์กร จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 สายงานธุรกิจลูกค้าองค์กร จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 สายงานขายลูกค้าบุคคลและสนับสนุนงานขาย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 สำนักกฎหมาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 สายงานธุรกิจผลิตภัณฑ์พิเศษ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 สำนักยุทธศาสตร์องค์กร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 สำนักตรวจสอบภายใน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 และสำนักบริหารความเสี่ยง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ ทั้งนี้ สายงานที่มีผู้ตอบแบบสอบถามครบทุกคนตามจำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายงานนั้น ได้แก่ สายงานบริหารราคาและต้นทุน สายงานธุรกิจผลิตภัณฑ์พิเศษ สายงานเทคโนโลยีและสารสนเทศ สำนักยุทธศาสตร์องค์กร สำนักตรวจสอบภายใน และสำนักบริหารความเสี่ยง

#### 4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อแสดงให้เห็นถึงระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย สามารถสรุปข้อมูลได้ดังนี้

ตารางที่ 4.4

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
<b>บริบทด้านเทคโนโลยี</b>	4.02	0.61	สูง
ความเข้ากันได้ของเทคโนโลยี	3.74	0.81	สูง
การรับรู้ถึงข้อได้เปรียบในการใช้	4.15	0.62	สูง
ความซับซ้อนของเทคโนโลยี	4.12	0.69	สูง
<b>บริบทด้านองค์กร</b>	3.95	0.62	สูง
การสนับสนุนจากผู้บริหารองค์กร	4.24	0.72	สูงมาก
วัฒนธรรมองค์กร	3.58	0.80	สูง
<b>บริบทด้านสภาพแวดล้อม</b>	4.13	.065	สูง
ความสามารถในการแข่งขัน	4.19	0.66	สูง
แรงผลักดันจากทางลูกค้า	4.06	0.73	สูง
<b>ปัจจัยด้านบุคคล (การรับรู้ความสามารถของตนเอง)</b>	4.01	0.62	สูง
การยอมรับของพนักงานในการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน	4.22	0.66	สูงมาก

จากตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ตัวแปรอิสระที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ บริบทด้านสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 อยู่ในระดับสูง รองลงมา คือ บริบทด้านเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 อยู่ในระดับสูง ปัจจัยด้านบุคคล (การรับรู้ความสามารถของตนเอง) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 อยู่ในระดับสูง และบริบท

ด้านองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 อยู่ในระดับสูง ส่วนตัวแปรตาม คือ การยอมรับของพนักงานในการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 อยู่ในระดับสูงมาก

#### 4.5 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

##### 4.5.1 การวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย (Correlation)

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ที่มีความสัมพันธ์กัน โดยใช้เกณฑ์การแปลผลความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, อ้างถึงใน วันรวี จันทร์แดงผล, 2561) ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย		Pearson Correlation	Sig	ระดับความสัมพันธ์
<u>บริบทด้านเทคโนโลยี</u>	การยอมรับของพนักงานในการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน	0.757**	0.000	ค่อนข้างสูง
ความเข้ากันได้ของเทคโนโลยี		0.581**	0.000	ปานกลาง
การรับรู้ถึงข้อได้เปรียบในการใช้		0.682**	0.000	ค่อนข้างสูง
ความซับซ้อนของเทคโนโลยี		0.719**	0.000	ค่อนข้างสูง
<u>บริบทด้านองค์กร</u>		0.702**	0.000	ค่อนข้างสูง
การสนับสนุนจากผู้บริหารองค์กร		0.796**	0.000	ค่อนข้างสูง
วัฒนธรรมองค์กร		0.341**	0.000	ค่อนข้างต่ำ
<u>บริบทด้านสภาพแวดล้อม</u>		0.732**	0.000	ค่อนข้างสูง
ความสามารถในการแข่งขัน		0.760**	0.000	ค่อนข้างสูง
แรงผลักดันจากทางลูกค้า		0.610**	0.000	ค่อนข้างสูง
<u>ปัจจัยด้านบุคคล (การรับรู้ความสามารถของตนเอง)</u>	0.690**	0.000	ค่อนข้างสูง	

\*\*นัยสำคัญที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.5 ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยได้ดังนี้

(1) บริบทด้านเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับการยอมรับของพนักงานในการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.757 อยู่ในระดับค่อนข้างสูง

(2) ความเข้ากันได้ของเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับการยอมรับของพนักงานในการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.581 อยู่ในระดับปานกลาง

(3) การรับรู้ถึงข้อได้เปรียบในการใช้ มีความสัมพันธ์กับการยอมรับของพนักงานในการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.682 อยู่ในระดับค่อนข้างสูง

(4) ความซับซ้อนของเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับการยอมรับของพนักงานในการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.719 อยู่ในระดับค่อนข้างสูง

(5) บริบทด้านองค์กร มีความสัมพันธ์กับการยอมรับของพนักงานในการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.702 อยู่ในระดับค่อนข้างสูง

(6) การสนับสนุนจากผู้บริหารองค์กร มีความสัมพันธ์กับการยอมรับของพนักงานในการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.796 อยู่ในระดับค่อนข้างสูง

(7) วัฒนธรรมองค์กร มีความสัมพันธ์กับการยอมรับของพนักงานในการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.341 อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

(8) บริบทด้านสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับการยอมรับของพนักงานในการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.732 อยู่ในระดับค่อนข้างสูง

(9) ความสามารถในการแข่งขัน มีความสัมพันธ์กับการยอมรับของพนักงานในการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.760 อยู่ในระดับค่อนข้างสูง

(10) แรงผลักดันจากทางลูกค้า มีความสัมพันธ์กับการยอมรับของพนักงานในการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.610 อยู่ในระดับค่อนข้างสูง



(11) ปัจจัยด้านบุคคล (การรับรู้ความสามารถของตนเอง) มีความสัมพันธ์กับการยอมรับของพนักงานในการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.690 อยู่ในระดับค่อนข้างสูง

#### 4.5.2 การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis)

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ โดยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) แบบขั้นตอนเดียว (Enter) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.6

สรุปค่าวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.800a	.640	.628	.40283

a. Predictors: (Constant), ปัจจัยด้านบุคคล (การรับรู้ความสามารถของตนเอง), บริบทด้านองค์กร, บริบทด้านสภาพแวดล้อม, บริบทด้านเทคโนโลยี

ตารางที่ 4.7

ค่าสถิติการวิเคราะห์การถดถอย (Regression)

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	37.422	4	9.356	57.654	.000 <sup>b</sup>
	Residual	21.095	130	.162		
	Total	58.518	134			

a. Dependent Variable: การยอมรับของพนักงานในการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน

b. Predictors: (Constant), ปัจจัยด้านบุคคล (การรับรู้ความสามารถของตนเอง), บริบทด้านองค์กร, บริบทด้านสภาพแวดล้อม, บริบทด้านเทคโนโลยี

จากตารางที่ 4.6 และ 4.7 พบว่า ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระทั้งหมด 4 ตัวแปร ได้แก่ บริบทด้านเทคโนโลยี บริบทด้านองค์กร บริบทด้านสภาพแวดล้อม และปัจจัยด้านบุคคล (การรับรู้ความสามารถของตนเอง) มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม คือ การยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI

(Machine Learning) ในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 และสามารถทำนายการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน ได้ร้อยละ 64.0 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( $R^2$ ) เท่ากับ 0.640 ด้วยความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการประมาณ (Std. Error of the Estimate) เท่ากับ 0.40283

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐาน เพื่อสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรง โดยพิจารณา ค่าคงที่ (Constant) และการหาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (B) ของบริบทด้านเทคโนโลยี บริบทด้านองค์กร บริบทด้านสภาพแวดล้อม และปัจจัยด้านบุคคล (การรับรู้ความสามารถของตนเอง) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8

ผลการวิเคราะห์ความถดถอยแบบปกติ (Coefficients)

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
		1	(Constant)	.438		
	บริบทด้านเทคโนโลยี	.334	.124	.307	2.692	.008
	บริบทด้านองค์กร	.196	.097	.185	2.029	.044
	บริบทด้านสภาพแวดล้อม	.159	.114	.156	1.400	.164
	ปัจจัยด้านบุคคล (การรับรู้ความสามารถของตนเอง)	.253	.085	.237	2.984	.003

a. Dependent Variable: การยอมรับของพนักงานในการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทดสอบด้วย T-test พบว่าตัวแปรอิสระบริบทด้านเทคโนโลยี บริบทด้านองค์กร และปัจจัยด้านบุคคล (การรับรู้ความสามารถของตนเอง) สามารถพยากรณ์การยอมรับของพนักงานในการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.008, 0.044 และ 0.003 ตามลำดับ ในขณะที่ตัวแปรบริบทด้านสภาพแวดล้อมมีค่า Sig เท่ากับ 0.164 จึงไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับของพนักงานในการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน จึงกล่าวได้ว่า

บริบทด้านเทคโนโลยี บริบทด้านองค์กร และปัจจัยด้านบุคคล (การรับรู้ความสามารถของตนเอง) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน

และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนดิบ (B) พบว่าบริบทด้านเทคโนโลยี มีระดับการส่งผลต่อการยอมรับของพนักงานในการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงานมากที่สุด โดยมีค่า B เท่ากับ 0.334 รองลงมา คือ ปัจจัยด้านบุคคล (การรับรู้ความสามารถของตนเอง) มีค่า B เท่ากับ 0.253 บริบทด้านองค์กร มีค่า B เท่ากับ 0.196 และบริบทด้านสภาพแวดล้อม มีค่า B เท่ากับ 0.159 ซึ่งสามารถอธิบายความหมายของค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปแบบคะแนนดิบ (B) ได้ดังนี้

1. ถ้าบริบทด้านเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลง (เพิ่มขึ้นหรือลดลง) ไป 1 หน่วย จะทำให้การยอมรับของพนักงานในการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงานเปลี่ยนแปลงไป 0.334 หน่วยในทิศทางเดียวกัน โดยที่ตัวแปรอื่นๆ ไม่เปลี่ยนแปลง

2. ถ้าปัจจัยด้านบุคคล (การรับรู้ความสามารถของตนเอง) เปลี่ยน (เพิ่มขึ้นหรือลดลง) ไป 1 หน่วย จะทำให้การยอมรับของพนักงานในการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงานเปลี่ยนแปลงไป 0.253 หน่วยในทิศทางเดียวกัน โดยที่ตัวแปรอื่นๆ ไม่เปลี่ยนแปลง

3. ถ้าบริบทด้านองค์กร เปลี่ยน (เพิ่มขึ้นหรือลดลง) ไป 1 หน่วย จะทำให้การยอมรับของพนักงานในการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงานเปลี่ยนแปลงไป 0.196 หน่วยในทิศทางเดียวกัน โดยที่ตัวแปรอื่นๆ ไม่เปลี่ยนแปลง

4. ถ้าบริบทด้านสภาพแวดล้อม (เพิ่มขึ้นหรือลดลง) ไป 1 หน่วย จะทำให้การยอมรับของพนักงานในการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงานเปลี่ยนแปลงไป 0.159 หน่วยในทิศทางเดียวกัน โดยที่ตัวแปรอื่นๆ ไม่เปลี่ยนแปลง

ดังนั้นจึงสามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบได้ดังนี้

$$Y = 0.438 + 0.334X_1 + 0.196X_2 + 0.159X_3 + 0.253X_4$$

โดย ตัวแปรอิสระ  $X_1$  คือ บริบทด้านเทคโนโลยี

ตัวแปรอิสระ  $X_2$  คือ บริบทด้านองค์กร

ตัวแปรอิสระ  $X_3$  คือ บริบทด้านสภาพแวดล้อม

ตัวแปรอิสระ  $X_4$  คือ ปัจจัยด้านบุคคล (การรับรู้ความสามารถของตนเอง)

ตัวแปรตาม  $Y$  คือ การยอมรับของพนักงานในการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน

จากผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) แบบขั้นตอนเดียว (Enter) ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ตัวแปรอิสระจำนวน 4 ตัวแปร สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

### **สมมติฐานการวิจัยที่ 1 บริบทด้านเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน**

$H_0$  : บริบทด้านเทคโนโลยีไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน

$H_1$  : บริบทด้านเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน

จากผลการทดสอบพบว่า บริบทด้านเทคโนโลยีปรากฏค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนดิบ (B) เท่ากับ 0.334 และมีค่า Sig เท่ากับ 0.008 ซึ่งมีระดับนัยสำคัญทางสถิติต่ำกว่า 0.05 ดังนั้นผลการทดสอบสมมติฐานจึงปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  และยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  ที่ว่า บริบทด้านเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน

### **สมมติฐานการวิจัยที่ 2 บริบทด้านองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน**

$H_0$  : บริบทด้านองค์กรไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน

$H_1$  : บริบทด้านองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน

จากผลการทดสอบพบว่า บริบทด้านองค์กรปรากฏค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนดิบ (B) เท่ากับ 0.196 และมีค่า Sig เท่ากับ 0.044 ซึ่งมีระดับนัยสำคัญทางสถิติต่ำกว่า 0.05 ดังนั้นผลการทดสอบสมมติฐานจึงปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  และยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  ที่ว่า บริบทด้านองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน

### **สมมติฐานการวิจัยที่ 3 บริบทด้านสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน**

$H_0$  : บริบทด้านสภาพแวดล้อมไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน

$H_1$  : บริบทด้านสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน

จากผลการทดสอบพบว่า บริบทด้านสภาพแวดล้อมปรากฏค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนดิบ (B) เท่ากับ 0.159 และมีค่า Sig เท่ากับ 0.164 ซึ่งมีระดับนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 ดังนั้นผลการทดสอบสมมติฐานจึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$  และปฏิเสธสมมติฐาน  $H_1$  ที่ว่า บริบทด้านสภาพแวดล้อมไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน

**สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ปัจจัยด้านบุคคล (การรับรู้ความสามารถของตนเอง) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน**

$H_0$  : ปัจจัยด้านบุคคล (การรับรู้ความสามารถของตนเอง) ไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน

$H_1$  : ปัจจัยด้านบุคคล (การรับรู้ความสามารถของตนเอง) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน

จากผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยด้านบุคคล (การรับรู้ความสามารถของตนเอง) ปรากฏค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนดิบ (B) เท่ากับ 0.253 และมีค่า Sig เท่ากับ 0.003 ซึ่งมีระดับนัยสำคัญทางสถิติต่ำกว่า 0.05 ดังนั้นผลการทดสอบสมมติฐานจึงปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  และยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  ที่ว่า ปัจจัยด้านบุคคล (การรับรู้ความสามารถของตนเอง) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงานในอุตสาหกรรมลิสซิ่ง กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร” เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน
2. เพื่อศึกษาระดับการยอมรับของพนักงานในการนำเทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาใช้ในองค์กร
3. เพื่อเป็นข้อมูลให้องค์กรสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจนำเทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาใช้ในองค์กรได้

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย และพัฒนาแบบสอบถามสำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีการทดสอบความเที่ยงตรง เหมาะสมของเนื้อหาโดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of Item Objective Congruence) จากอาจารย์จำนวน 3 ท่าน และผู้วิจัยได้แก้ไขปรับปรุงข้อคำถามตามข้อเสนอแนะจากอาจารย์ และมีการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน เพื่อนำข้อมูลมาทดสอบหาค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟา (Cronbach Alpha Coefficient) ซึ่งพบว่าค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟาของแบบสอบถามอยู่ระดับที่มากกว่า 0.70 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้ ผู้วิจัยจึงส่งแบบสอบถามให้กับพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 160 ชุด และได้รับแบบสอบถามกลับคืนที่มีการตอบความครบถ้วนสมบูรณ์จำนวน 135 ชุด จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) Version 25 เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยวิธีแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยวิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบสมมติฐานที่ใช้ในการวิจัยด้วยสถิติการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlations) วิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Linear Regression Analysis) และวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis)

## 5.1 สรุปผลการวิจัย

### 5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาพบว่า จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 135 คน มีกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายและเพศหญิงในจำนวนใกล้เคียงกัน ได้แก่ เพศชาย จำนวน 71 คน และเพศหญิง จำนวน 64 คน โดยส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 60 คน การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 90 คน มีช่วงอายุงาน 1 - 3 ปี จำนวน 35 คน และปฏิบัติงานอยู่ในสายงานบริหารราคาและต้นทุนมากที่สุด จำนวน 22 คน

### 5.1.2 ระดับคะแนนของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรอิสระ ได้แก่ บริบทด้านสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 อยู่ในระดับสูง รองลงมา คือ บริบทด้านเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 อยู่ในระดับสูง ปัจจัยด้านบุคคล (การรับรู้ความสามารถของตนเอง) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 อยู่ในระดับสูง และบริบทด้านองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 อยู่ในระดับสูง ส่วนตัวแปรตาม คือ การยอมรับของพนักงานในการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 อยู่ในระดับสูงมาก

### 5.1.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 5.1

ผลสรุปการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานงานวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 บริบทด้านเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน	เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนด
สมมติฐานที่ 2 บริบทด้านองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน	เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนด
สมมติฐานที่ 3 บริบทด้านสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนด
สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านบุคคล (การรับรู้ความสามารถของตนเอง) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน	เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนด

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงานในอุตสาหกรรมลิซซิ่ง กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร” สามารถอภิปรายผลการศึกษาจากการทดสอบสมมติฐานได้ดังต่อไปนี้

### สมมติฐานที่ 1 บริษัทด้านเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน

ผลการทดสอบพบว่า บริษัทด้านเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน และพิจารณาถึงระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรบริษัทด้านเทคโนโลยีกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.757 ซึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนระดับความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ซึ่งอยู่ในระดับสูง แสดงได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีว่ามีความเข้ากันได้กับการทำงาน หากนำเทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาใช้แล้วนั้นจะเกิดข้อได้เปรียบในการทำงานมากกว่าการทำงานในรูปแบบเดิม เช่น ลดระยะเวลาในการทำงานให้สั้นลง ลดข้อผิดพลาดในการทำงานได้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ดี รวมถึงยังรับรู้ได้ว่าการทำงานโดยใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) นั้น ไม่ยุ่งยากเกินความสามารถของมนุษย์ และไม่ซับซ้อนมากไปกว่าการทำงานในรูปแบบเดิม เนื่องจากปัจจุบันองค์กรมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานอยู่แล้ว เพียงแต่ไม่ใช่เทคโนโลยีขั้นสูงที่สามารถทำงานประมวลผลหรือวิเคราะห์ข้อมูลแทนมนุษย์ได้ทั้งหมดอย่างเทคโนโลยี AI (Machine Learning) ทำให้พนักงานมีประสบการณ์ที่ดีเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการทำงานอยู่บ้าง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Scupola (2009), Wang, Wang and Yang (2010), Borgman et al., (2013) ที่กล่าวว่า การยอมรับการใช้เทคโนโลยีจากปัจจัยในบริษัทด้านเทคโนโลยีนั้น ขึ้นอยู่กับการรับรู้ผลประโยชน์ของการใช้งาน ดังนั้นในกรณีศึกษานี้ ปัจจัยบริษัทด้านเทคโนโลยีจึงส่งผลให้พนักงานยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงานได้

### สมมติฐานที่ 2 บริษัทด้านองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน

ผลการทดสอบพบว่า บริษัทด้านองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน และพิจารณาถึงระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรบริษัทด้านองค์กรกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.702 ซึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนระดับความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ซึ่งอยู่ในระดับสูง แสดงได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ถึงบริษัทด้านองค์กร อย่างวัฒนธรรมองค์กร ค่านิยม การสนับสนุนจากผู้บริหารทั้งเรื่องงบประมาณและนโยบายต่างๆ ที่จะเป็น



ปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนและผลักดันให้เกิดการยอมรับการใช้เทคโนโลยี โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31 – 40 ปี และมีอายุงานมากกว่า 10 ปี อยู่ประมาณร้อยละ 25 ซึ่งกลุ่มคนเหล่านี้เป็นกลุ่มคนที่ได้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงขององค์กร กล่าวคือ จากรูปแบบการทำงานที่ต้องใช้กระดาษ (Paper-based) ทั้งหมด ได้มีการพัฒนารูปแบบและระบบการทำงานที่อาศัยเทคโนโลยีมาช่วยให้การทำงานให้สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และยังทำให้ปัจจุบันองค์กรยังสามารถสร้างผลกำไรและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดได้ ดังนั้นพนักงานจึงรับรู้ถึง สิ่งที่องค์กรได้สนับสนุนมาโดยตลอด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Scupola (2009, Ramdani (2009), Wang, Wang and Yang (2010), Borgman et al., (2013) ที่กล่าวว่า ปัจจัยในบริบทด้านองค์กรต่างๆ เช่น วัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนจากผู้บริหารองค์กร ความสามารถทางการเงิน นั้นส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี ดังนั้นในกรณีศึกษา นี้ บริบทด้านองค์กรจึงส่งผลให้พนักงานยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงานได้

### สมมติฐานที่ 3 บริบทด้านสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน

ผลการทดสอบพบว่า บริบทด้านสภาพแวดล้อมไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน และพิจารณาถึงระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรบริบทด้านสภาพแวดล้อมกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.732 ซึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนระดับความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.13 ซึ่งอยู่ในระดับสูง แสดงได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยว่าการนำเทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาใช้ในการทำงาน จะส่งผลดีกับองค์กร ทำให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ซึ่งความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจนั้นเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ และหากองค์กรประสบความสำเร็จจะมีผลกำไรที่ดี พนักงานก็จะได้รับผลตอบแทนที่ดีด้วยเช่นกัน โดยจากการวิเคราะห์สถานะขององค์กรในปัจจุบัน พบว่าองค์กรยังมีผลกำไรที่ดี การบริการของพนักงานยังเป็นที่น่าพอใจของลูกค้า และองค์กรยังสามารถแข่งขันได้ ทำให้บริบทด้านสภาพแวดล้อมอาจยังไม่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงานในปัจจุบัน เนื่องจากพนักงานไม่รับรู้ถึงความกดดันจากสภาพแวดล้อมดังกล่าวมากนัก ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ Scupola (2009), Ramdani (2009), Wang, Wang and Yang (2010) ที่กล่าวว่า บริบทด้านสภาพแวดล้อมส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี ดังนั้นในกรณีศึกษา นี้ บริบทด้านสภาพแวดล้อมจึงไม่ส่งผลกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน

#### สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านบุคคล (การรับรู้ความสามารถของตนเอง) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน

ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยด้านบุคคล (การรับรู้ความสามารถของตนเอง) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน และพิจารณาถึงระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรปัจจัยด้านบุคคล (การรับรู้ความสามารถของตนเอง) กับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.690 ซึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนระดับความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.01 ซึ่งอยู่ในระดับสูง แสดงได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าปัจจัยด้านบุคคล (การรับรู้ความสามารถของตนเอง) เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตของทุกคนเพิ่มมากขึ้น และทำให้การใช้ชีวิตของคนสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้คนจึงรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีและเกิดการยอมรับได้ง่ายมากขึ้น ดังนั้นการรับรู้ถึงความสามารถของตนเองในการใช้เทคโนโลยีของพนักงานจึงมีระดับค่อนข้างสูง ส่งผลให้เกิดความต้องการที่จะเรียนรู้และยอมรับการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Luarn and Lin, 2005 ที่กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถทางเทคโนโลยีมีอิทธิพลโดยตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีในการใช้งานเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

### 5.3 ประโยชน์ที่ได้รับทางวิชาการและข้อเสนอแนะทางการบริหาร

#### 5.3.1 ประโยชน์ที่ได้รับทางวิชาการ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงานในอุตสาหกรรมลิสซิ่ง กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้กรอบแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีองค์กร และสภาพแวดล้อม (Technology – Organization – Environment (TOE) Framework) ของ Tomatzky & Fleischer (1990) และผู้วิจัยได้เพิ่มตัวแปรปัจจัยด้านบุคคล (การรับรู้ความสามารถของตนเอง) ตามแนวคิดของ Bandura (1997) เพื่อให้การอธิบายการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน ให้มีมิติที่กว้างมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลของงานวิจัยนี้แสดงให้เห็นบริบทด้านเทคโนโลยี และบริบทด้านองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน รวมถึงการรับรู้ความสามารถของตนเอง ซึ่งอยู่ในบริบทปัจจัยด้านบุคคล ก็มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงานเช่นกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( $R^2$ ) เท่ากับ 0.640 สามารถร่วมกันทำนายการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงานได้ร้อยละ 64.0

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะทางการบริหาร

จากผลการวิจัยพบว่า สามารถสรุปข้อเสนอแนะทางการบริหารได้ดังนี้

1. องค์กรควรสื่อสารให้ความรู้และความเข้าใจแก่พนักงาน เกี่ยวกับการใช้งาน และประโยชน์ที่จะได้รับจากเทคโนโลยี AI (Machine Learning) เพื่อให้พนักงานเกิดการยอมรับ และเป็นการเตรียมพร้อมสำหรับรูปแบบการทำงานที่อาจเปลี่ยนไป โดยอาจจะทดลองใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงานกับหน่วยงานที่มีความจำเป็นหรือจะเป็นประโยชน์มากที่สุดก่อน
2. องค์กรควรวางแผนและกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับการนำเทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาใช้ในการทำงาน รวมถึงวางแผนงบประมาณที่เหมาะสม เพื่อเป็นการสนับสนุนด้านองค์กรให้เกิดการยอมรับจากพนักงาน
3. ผู้บริหารองค์กรควรแสดงออกถึงการมีส่วนร่วมในการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) โดยนำเครื่องมือนี้ไปใช้กับข้อมูล Big Data ที่องค์กรมีอยู่ และนำไปวิเคราะห์ เพื่อทำนาย และพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กรในอนาคต
4. องค์กรควรมีการมอบหมายงานที่ทำทลายให้กับพนักงาน ที่ต้องใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีในการทำงานเท่านั้น เพื่อเป็นการพิสูจน์ความสามารถของพนักงานในการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน
5. องค์กรควรประเมินความสามารถในการแข่งขัน เทียบกับคู่แข่งในอุตสาหกรรมเดียวกันอยู่เสมอ และสื่อสารให้พนักงานภายในองค์กรทราบ เพื่อเป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานเกิดความตื่นตัวและยอมรับต่อการนำเทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาใช้ในการทำงาน รวมถึงองค์กรจะต้องปรับตัวและเปลี่ยนแปลงการทำงานให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้อย่างรวดเร็ว
6. องค์กรควรตระหนักถึงความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีในการทำงานมากขึ้น อย่างในปัจจุบันที่กำลังประสบกับวิกฤต Covid – 19 จะเห็นได้ว่ารูปแบบการทำงานขององค์กรนั้นได้เปลี่ยนแปลงไป เทคโนโลยีเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญที่จะทำให้ธุรกิจขององค์กรดำเนินต่อไปได้ และหากองค์กรมีการเตรียมความพร้อมให้พนักงานใช้เทคโนโลยีในการทำงานที่มากขึ้น รวมถึงสามารถนำเอาเทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาใช้ในการทำงานได้ องค์กรจะสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ อย่างไม่ราบรื่น โดยพนักงานสามารถทำงานโดยใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีไม่ว่าจะที่ไหน และเมื่อใดก็ได้ แม้จะประสบกับวิกฤตใดๆ ก็ตาม

## 5.4 ข้อจำกัดในการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า สามารถสรุปข้อจำกัดในการวิจัยได้ดังนี้

1. งานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ออกแบบและพัฒนาแบบสอบถามโดยอ้างอิงจากกรอบแนวคิดโดยใช้กรอบแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยี องค์กร และสภาพแวดล้อม (Technology – Organization – Environment (TOE) Framework) เป็นหลัก โดยคำถามทั้งหมดเป็นคำถามปลายปิด ซึ่งอาจเป็นการจำกัดความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จึงทำให้ได้ข้อมูลที่อาจไม่สะท้อนความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอย่างแท้จริง
2. การวิจัยครั้งนี้ สะท้อนมุมมองของพนักงานในองค์กรแห่งเดียวเท่านั้น จึงอาจทำให้ผลการศึกษานี้ไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือเชื่อมโยงกับองค์กรอื่นได้
3. คำถามของแบบสอบถามเกี่ยวกับตัวแปรอิสระเรื่องการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน มีลักษณะคำถามที่ค่อนข้างใกล้เคียงกัน จึงอาจส่งผลให้ค่าเฉลี่ยค่อนข้างสูงเกินความเป็นจริง

## 5.5 ข้อเสนอแนะงานวิจัยในอนาคต

จากข้อจำกัดในงานวิจัย และการศึกษาในงานวิจัยนี้เป็นพื้นฐานที่สามารถนำไปต่อยอดการวิจัยในอนาคต ทำให้สามารถสรุปข้อเสนอแนะงานวิจัยในอนาคตได้ดังนี้

1. งานวิจัยในอนาคต ควรนำกรอบแนวคิดอื่น หรือปัจจัยอื่นนอกเหนือจากงานวิจัยนี้ มาทำการศึกษาริวิจัยเพิ่มเติม เพื่อหาปัจจัยอื่นที่อาจส่งผลการยอมรับการใช้เทคโนโลยี
2. งานวิจัยในอนาคต ควรออกแบบแบบสอบถามให้สามารถสะท้อนความคิดเห็นของผู้ตอบได้อย่างแท้จริง และควรมีคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม
3. งานวิจัยในอนาคต ควรศึกษาวิจัยต่อเกี่ยวกับผลของการนำเทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาใช้ในการทำงาน เช่น ประสิทธิภาพในการทำงาน ความพึงพอใจของพนักงาน ผลการดำเนินงานขององค์กร เป็นต้น เพื่อหาความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในงานวิจัยครั้งนี้
4. งานวิจัยในอนาคตควรศึกษามุมมองของพนักงานในหลายๆ องค์กรในอุตสาหกรรมเดียวกัน เพื่อให้ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ในวงกว้างมากขึ้น

## รายการอ้างอิง

### บทความวารสาร

วสุธิดา นุริตมนต์ และ ทรงวิทย์ เจริญกิจฉนลาภ. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีและความตั้งใจใช้บริการชำระเงินของผู้บริโภครุ่นใหม่ ด้วยโปรแกรมประยุกต์คิวอาร์โค้ดผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ตโฟน. *วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม*, 6 (2). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม

### วิทยานิพนธ์และสารนิพนธ์

ชาลิตี ฐิติโชติพัฒนชัย. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร*. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.

ภัทรพงษ์ ยมนา. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและความตั้งใจนาระบบสำนักงานเสมือนมาใช้อองค์กร*. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.

วริศรา กิจมหาตระกูล. (2561). *แนวทางกำหนดมาตรการเพื่อควบคุมการใช้ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) ในการสอบบัญชี*. (เอกัตศึกษาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะนิติศาสตร์

วันรวี จันทร์แต่งผล. (2561). *การสำรวจการยอมรับของพนักงานในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงานบริหารทรัพยากรบุคคล กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)*. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.

สนทยา ทิมเรือง. (2561). *การนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในงานตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายใน*. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.

อรอุมา บัวทอง. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ความสามารถตนเอง การกำหนดเป้าหมาย บุคลิกภาพเชิงรุก กับประสิทธิผลในการทำงาน ของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์

## สื่ออิเล็กทรอนิกส์

เจนจิรา นามจัตุรัส. *ทำความเข้าใจ AI, Machine learning, Deep learning ฉบับเข้าใจง่าย*. สืบค้น  
จาก <https://techsauce.co/tech-and-biz/ai-machine-learning-deep-learning-differences>

อภิเกียรติ เตชะจารุพันธ์. *DIGITAL DISRUPTION คืออะไร เกี่ยวข้องอย่างไรกับการทำธุรกิจ*. สืบค้น  
จาก <https://bit.ly/3ao9Bds>

## Books

Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. New Jersey: Prentice Hall.

Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: W.H. Freeman and Company

Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Reading, MA: Addison-Wesley.

Nilsson. N. J. (1998). *Artificial Intelligence: A New Synthesis*. 1 edition. Morgan Kaufmann Publishers.

Rogers and Shoemaker. (1971). *Communication of innovations; a cross-cultural approach*. New York: Free Press.

Tornatzky, L.G. and Fleischer, M. (1990) *The Processes of Technological Innovation*. Lexington Books, Lexington.

## Articles

Davis. F.D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. MIS Quarterly, 13(3), 319-340.

Erind Hoti (2015). *The technological, organizational and environmental framework of IS innovation adaption in small and medium enterprises*. Evidence from

research over the last 10 years. *International Journal of Business and Management*, Vol. III(4), 1-14.

- Luarn, P., and Lin, H.H. (2005). *Toward an understanding of the behavioral Intention to use mobile banking*. *Computers in Human Behavior*, 21(6): 873-891.
- Ramdani, B., Chevers, D. and Williams, D. (2013). *SMEs' adoption of enterprise applications: A technology-organization-environment model*. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, Vol. 20 No. 4, 735-753.
- Ratten, V. (2008). *Technological innovations in the m-commerce industry: a conceptual model of WAP banking intentions*. *Journal of High Technology Management Research*. 18(2): 111–117.
- Scupola, A. (2009). *SMEs' e-commerce adoption: perspectives from Denmark and Australia*. *Journal of Enterprise Information Management*, Vol. 22 No. 1/2, 152-166.
- Wang, Y. M., Wang, Y-S., & Yang, Y. F. (2010). *Understanding the determinants of RFID adoption in the manufacturing industry*. *Technological Forecasting and Social Change*, 77(5), 803-815.

## Electronic

- Heidi Maher. (2019). *5 ways organizations can benefit from machine learning*. Retrieved from. <https://www.ibmbigdatahub.com/blog/5-ways-organizations-can-benefit-machine-learning>

## ภาคผนวก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน  
ในอุตสาหกรรมลิซซิ่ง กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
เน้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์การ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัย  
ธรรมศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine  
Learning) ในการทำงาน จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตอบแบบสอบถามทุกข้อด้วยตัวท่านเอง  
โดยให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้จะไม่มี  
ผลกระทบต่อปฏิบัติงานของท่าน โดยข้อมูลดังกล่าวจะถูกเก็บเป็นความลับและใช้ในการวิจัย  
เท่านั้น โดยแบบสอบถามประกอบไปด้วย 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับการ  
ใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับของพนักงานในการใช้เทคโนโลยี AI  
(Machine Learning) ในการทำงาน

### นิยามศัพท์

เทคโนโลยี AI (Machine Learning) หมายถึง เทคโนโลยีที่เลียนแบบการทำงานของมนุษย์  
จากการเรียนรู้ โดย AI จะสามารถเรียนรู้จากข้อมูลที่มีการสอนหรือระบุมาให้ ว่าข้อมูลนี้คืออะไร  
ข้อมูลใดถูกหรือผิดภายใต้สถานการณ์ต่างๆ ซึ่งสามารถวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลเป็นจำนวน  
มากในเชิงลึกได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ รวมถึงเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนของ  
พนักงาน

ความเข้ากันได้ของเทคโนโลยี หมายถึง การผสมการทำงานระหว่างพนักงานกับเทคโนโลยีที่  
นำมาใช้ เพื่อส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นบริบทด้านเทคโนโลยี



การรับรู้ถึงข้อได้เปรียบในการใช้เทคโนโลยี หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี โดยประโยชน์เหล่านั้นทำให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือองค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ ซึ่งเป็นบริบทด้านเทคโนโลยี

ความซับซ้อนของเทคโนโลยี หมายถึง กลไกการทำงานของเทคโนโลยีที่มีความซับซ้อน ที่จะได้มาซึ่งการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงลึก ทำให้พนักงานต้องใช้ความพยายามในการเรียนรู้การใช้งาน ซึ่งเป็นบริบทด้านเทคโนโลยี

การสนับสนุนจากผู้บริหารองค์กร หมายถึง กระบวนการในการชักจูงให้พนักงานปฏิบัติตามในสิ่งที่ผู้บริหารพึงประสงค์ตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งเป็นบริบทด้านองค์กร

วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดขึ้นเฉพาะกลุ่มคนในองค์กร โดยมีการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน และยึดถือปฏิบัติกันมาจนเป็นธรรมเนียมปฏิบัติในองค์กรนั้นๆ ได้แก่ ค่านิยม ความเชื่อ แนวคิด แนวทาง หรือวิธีปฏิบัติที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ซึ่งเป็นบริบทด้านองค์กร

ความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ที่สามารถเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร ให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดได้ ซึ่งเป็นบริบทด้านสภาพแวดล้อม

แรงผลักดันจากลูกค้า หมายถึง ความคิด ความรู้สึก และความต้องการของลูกค้าที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร ซึ่งเป็นบริบทด้านสภาพแวดล้อม

การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง การที่บุคคลตัดสินใจความสามารถของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใดๆ ที่เกิดจากการเรียนรู้ หรือสิ่งสมประสบการณ์ต่างๆ

การยอมรับและนำเทคโนโลยีไปใช้ หมายถึง กระบวนการที่เกิดขึ้นทางจิตใจ โดยมีกระบวนการตั้งแต่การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยี การตัดสินใจ และการแสดงพฤติกรรมการยอมรับและนำเทคโนโลยีไปใช้จริง

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ที่กำหนด ตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

2. อายุ

( ) 21 – 30 ปี

( ) 31 – 40 ปี

( ) 41 – 50 ปี

( ) 51 – 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

( ) ปริญญาตรี

( ) ปริญญาโท

( ) ปริญญาเอก

4. อายุงาน

( ) น้อยกว่า 1 ปี

( ) 1 – 3 ปี

( ) 4 – 6 ปี

( ) 7 – 9 ปี

( ) มากกว่า 10 ปี

5. สายงานที่ปฏิบัติงาน

( ) สายงานธุรกิจลูกค้าองค์กร

( ) สายงานบริหารราคาและต้นทุน

( ) สายงานธุรกิจผลิตภัณฑ์พิเศษ

( ) สายงานขายลูกค้าบุคคลและสนับสนุนงานขาย

( ) สายงานการเงินและควบคุม

( ) สายงานบริการและบริหารทรัพยากร

( ) สายงานสนับสนุนองค์กร

( ) สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

( ) สำนักกฎหมาย

( ) สำนักยุทธศาสตร์องค์กร

( ) สำนักบริหารความเสี่ยง

( ) อื่นๆ (โปรดระบุ)

## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ AI (Machine Learning) ในการทำงาน

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดย

ระดับความคิดเห็น 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับความคิดเห็น 4 = เห็นด้วย

ระดับความคิดเห็น 3 = ไม่แน่ใจ

ระดับความคิดเห็น 2 = ไม่เห็นด้วย

ระดับความคิดเห็น 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>บริบทด้านเทคโนโลยี : ความเข้ากันได้ของเทคโนโลยี</b>					
1. ท่านเห็นด้วยว่า งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่สามารถใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาช่วยในการทำงานได้					
2. ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ไม่ซับซ้อนกว่าการทำงานในรูปแบบเดิม					
3. ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก					
4. ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) จะทำให้ผลงานของท่านมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
<b>บริบทด้านเทคโนโลยี : การรับรู้ถึงข้อได้เปรียบในการใช้</b>					
5. ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) จะลดระยะเวลาในการทำงานได้มากกว่าการทำงานรูปแบบเดิม					
6. ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) จะช่วยเพิ่มผลงานให้แก่องค์กร					
7. ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ช่วยลดข้อผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์					
8. ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) จะช่วยสร้างโอกาสทางธุรกิจให้กับองค์กรได้					

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
9. ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) จะช่วยให้องค์กรสามารถแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดได้					
<b>บริบทด้านเทคโนโลยี : ความซับซ้อนของเทคโนโลยี</b>					
10. ท่านเห็นด้วยว่า ความซับซ้อนของเทคโนโลยี AI (Machine Learning) นั้น ท่านสามารถเรียนรู้และจัดการได้					
11. ท่านเห็นด้วยว่า ความซับซ้อนของเทคโนโลยี AI (Machine Learning) นั้น ไม่ใช่อุปสรรคในการทำงาน					
12. ท่านเห็นด้วยว่า ความซับซ้อนของเทคโนโลยี AI (Machine Learning) นั้น จะช่วยให้การวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างละเอียดรอบคอบมากขึ้น					
13. ท่านเห็นด้วยว่า ความซับซ้อนของเทคโนโลยี AI (Machine Learning) นั้น จะช่วยให้ได้มาซึ่งข้อมูลผลลัพธ์ที่แม่นยำมากขึ้น					
<b>บริบทด้านองค์กร : การสนับสนุนจากผู้บริหารองค์กร</b>					
14. ท่านเห็นด้วยว่า ผู้บริหารองค์กรควรผลักดันให้มีการนำเทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาใช้					
15. ท่านเห็นด้วยว่า ผู้บริหารองค์กรควรกระตุ้นให้มีการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาใช้					
16. ท่านเห็นด้วยว่า ผู้บริหารองค์กรควรวางแผน กำหนดนโยบายการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน					
17. ท่านเห็นด้วยว่า ผู้บริหารองค์กรควรมีส่วนร่วมในการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน					
18. ท่านเห็นด้วยว่า ผู้บริหารองค์กรควรสนับสนุนงบประมาณในการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน					
<b>บริบทด้านองค์กร : วัฒนธรรมองค์กร</b>					
19. ท่านเห็นด้วยว่า การใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) สอดคล้องกับค่านิยมในการทำงานในองค์กร					
20. ท่านเห็นด้วยว่า องค์กรของท่านมีการใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการทำงานอยู่เป็นประจำ					

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
21. ท่านเห็นด้วยว่า องค์กรของท่านมีการพัฒนากระบวนการทำงานโดยใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีอยู่เสมอ					
22. ท่านเห็นด้วยว่า วัฒนธรรมองค์กรของท่านเหมาะกับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาช่วยในการทำงาน					
<b>บริบทด้านสภาพแวดล้อม : ความสามารถในการแข่งขัน</b>					
23. ท่านเห็นด้วยว่า การนำเทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาใช้ จะได้มาซึ่งการประมวลผลข้อมูล Big Data ที่ถูกต้องแม่นยำ ซึ่งเป็นปัจจัยในการแข่งขันทางธุรกิจ					
24. ท่านเห็นด้วยว่า การนำเทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาใช้ จะได้มาซึ่งระบบการทำงานขององค์กรที่ทันสมัย ซึ่งเป็นปัจจัยในการแข่งขันทางธุรกิจ					
25. ท่านเห็นด้วยว่า การนำเทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาใช้ จะได้มาซึ่งภาพลักษณ์ขององค์กรที่ทันสมัย ซึ่งเป็นปัจจัยในการแข่งขันทางธุรกิจ					
26. ท่านเห็นด้วยว่า การนำเทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาใช้ จะช่วยให้การทำงานขององค์กรมีประสิทธิภาพสูงขึ้น					
<b>บริบทด้านสภาพแวดล้อม : แรงผลักดันจากลูกค้า</b>					
27. ท่านเห็นด้วยว่า การนำเทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาใช้ในการบริการลูกค้า จะช่วยให้ลูกค้าได้รับการบริการที่สะดวกมากยิ่งขึ้น					
28. ท่านเห็นด้วยว่า การนำเทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาใช้ จะช่วยให้ลูกค้าได้รับการบริการที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้น					
29. ท่านเห็นด้วยว่า การนำเทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาใช้ จะช่วยให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากขึ้นในด้านการบริการลูกค้า					
30. ท่านเห็นด้วยว่า การนำเทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาใช้ จะช่วยในการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีมากขึ้น					

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ปัจจัยด้านบุคคล : การรับรู้ความสามารถของตนเอง</b>					
31. ท่านเห็นด้วยว่า ท่านสามารถเรียนรู้การใช้เครื่องมือเทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงานได้เป็นอย่างดี					
32. ท่านเห็นด้วยว่า การเรียนรู้การใช้เครื่องมือเทคโนโลยี AI (Machine Learning) ไม่ใช่เรื่องยาก					
33. ท่านเห็นด้วยว่า ท่านมีความสามารถในการใช้งานเครื่องมือเทคโนโลยี AI (Machine Learning) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
34. ท่านเห็นด้วยว่า ท่านเป็นผู้ที่ใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีต่างๆ มาเป็นตัวช่วยในการทำงานอยู่เป็นประจำ					

### ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับของพนักงานในการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดย

ระดับความคิดเห็น 5 = ยอมรับมากที่สุด

ระดับความคิดเห็น 4 = ยอมรับมาก

ระดับความคิดเห็น 3 = ยอมรับปานกลาง

ระดับความคิดเห็น 2 = ยอมรับน้อย

ระดับความคิดเห็น 1 = ไม่ยอมรับ

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านเห็นด้วยกับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน					
2. ท่านอยากที่จะใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน					
3. ท่านให้การสนับสนุนการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน					
4. ท่านมีมุมมองในแง่ดีต่อการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน					
5. ท่านเห็นถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน					
6. หากองค์กรนำเทคโนโลยี AI (Machine Learning) มาใช้ ท่านพร้อมที่จะเรียนรู้และใช้งาน					

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวธัญญรักษ์ บุญตามหนอง
วันเดือนปีเกิด	2 กรกฎาคม 2537
วุฒิการศึกษา	ปีการศึกษา 2558: ศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท ภัทรลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน)
ประสบการณ์ทำงาน	2558 – ปัจจุบัน: ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท ภัทรลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน)

