



อิทธิพลของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม
ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

The Influence of Artificial Intelligence Technology on the Performance of Hotel
Employees in Bangkok

อมรรัตน์ เธอสรระน้อย

ชวนชื่น อัคระวณิชชา

มหาวิทยาลัยศิลปากร

Amonrat thursranoi

Chuanchuen Akkawanitcha

Silpakorn University

Email: thursranoi_a@silpakorn.edu

วันที่รับบทความ: 9 มิถุนายน 2568; วันที่แก้ไขบทความ 20 ตุลาคม 2568; วันที่ตอบรับบทความ: 3 พฤศจิกายน 2568

Received: June 9, 2025; Revised: October 20, 2025; Accepted: November 3, 2025

บทคัดย่อ

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

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

คำสำคัญ: เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์; ความไม่มั่นคงในงาน; ความผูกพันในงาน; ผลการปฏิบัติงาน

Abstract

This research aimed to: 1. examine the levels of opinions among hotel employees in Bangkok regarding artificial intelligence technology, work engagement, job insecurity, and job performance 2. investigate the influence of artificial intelligence technology on work engagement, job insecurity, and job performance among hotel employees in Bangkok and 3. explore the influence of work engagement and job insecurity on the job performance of hotel employees in Bangkok. A quantitative research method was employed, collecting data from

400 hotel employees in Bangkok. The results were analyzed using Structural Equation Modeling (SEM).

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

Keywords: Artificial Intelligence; Job Insecurity; Job Engagement; Job Performance

บทนำ

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

ประสิทธิภาพของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ส่งผลกระทบต่อตรงต่อการจ้างงาน เนื่องจากเทคโนโลยีดังกล่าว เป็นระบบประมวลผลของคอมพิวเตอร์ หุ่นยนต์ เครื่องจักร หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ โดยมีความสามารถในการวิเคราะห์เชิงลึกคล้ายความฉลาดของมนุษย์ กระบวนการจดจำ การทำความเข้าใจ การตัดสินใจ และการแก้ไขปัญหา ส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ไม่ต่างจากการเรียนรู้ของมนุษย์ ความสามารถดังกล่าวของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ส่งผลกระทบต่อพนักงานสายปฏิบัติการที่ใช้เทคโนโลยีในการทำงาน เพราะการเข้ามาแทนที่ ทำให้พนักงานสายบริการมีโอกาสเสี่ยงที่จะตกงาน เนื่องจากองค์กรธุรกิจและหน่วยงานต่างๆ นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้วยเหตุผลช่วยลดต้นทุนช่วยเพิ่มมูลค่าในการทำงาน จากความสามารถของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (แก้วใจ ดวงมณี และ ชนิตา ยาระณะ, 2563)

การเข้ามาของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ได้ส่งผลกระทบต่อบทบาทการทำงานของพนักงานในสายงานบริการ เช่น พนักงานโรงแรม โดยบางส่วนถูกแทนที่ด้วยระบบอัตโนมัติ ส่งผลให้พนักงานเผชิญความเสี่ยงในหน้าที่การงาน ซึ่งสิ่งนี้สะท้อนผ่านพฤติกรรมการทำงานที่ไม่เต็มประสิทธิภาพ ส่งผลให้ผลลัพธ์ในการทำงานลดลงไปถึง 1 ใน 3 (อาลิสสา วัฒนะจิตพงศ์, 2566) ท่ามกลางสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การจัดการภายในองค์กรจึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อให้สามารถรับมือกับความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรในระยะยาว (Kark & Shamir, 2002) หนึ่งในปัจจัยที่เกี่ยวข้อง คือ ความผูกพันในงานของพนักงาน ซึ่งสะท้อนถึงการตระหนักในความสามารถของ

ตนเองในการทำงาน และเป็นปัจจัยที่แสดงให้เห็นถึงคุณค่าและความสำคัญที่พนักงานมีต่องานที่ปฏิบัติ (Galve-González et al., 2024) การสร้างความผูกพันดังกล่าวจึงกลายเป็นกลยุทธ์สำคัญที่องค์กรควรพิจารณาในการรักษาความมั่นคงและเสถียรภาพของบุคลากรในยุคแห่งการเปลี่ยนผ่านทางเทคโนโลยี

การเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน โดยเฉพาะในด้านเทคโนโลยีซึ่งส่งผลให้ภาคธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจบริการอย่างโรงแรมต้องปรับตัว เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ซึ่งสามารถประมวลผล วิเคราะห์ และตัดสินใจได้อย่างแม่นยำและรวดเร็ว ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร การนำ AI มาใช้งาน ส่งผลกระทบต่อ พนักงานสายบริการ เนื่องจากหลายหน้าที่เริ่มถูกแทนที่ด้วยระบบอัตโนมัติ ทำให้เกิดความเสี่ยงต่อการตกงาน และเกิดความไม่มั่นคงในงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อรับมือกับสถานการณ์ดังกล่าว องค์กรควรให้ความสำคัญกับการสร้าง ความผูกพันในงานของพนักงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการรักษาบุคลากรและสร้างความมั่นคงในยุคที่เทคโนโลยีมีเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง

เมื่อพนักงานเกิดความผูกพันในงานก็จะส่งผลต่อการประสิทธิภาพของงาน ซึ่งการมีความผูกพันในงานของพนักงานส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Leiter, 2010) ด้วยเหตุนี้จึงเป็นที่มาของความสนใจศึกษาวิจัยของผู้วิจัย เพื่อศึกษาอิทธิพลของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ความผูกพันในงาน และความไม่มั่นคงในงาน ของพนักงานโรงแรม อีกทั้งยังมุ่งวิเคราะห์ผลกระทบของความผูกพันในงานและความไม่มั่นคงในงานที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในโรงแรมอีกด้วย เพื่อให้ได้องค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรได้ในระยะยาว และปรับตัวทำงานร่วมกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ได้อย่างเหมาะสมในอนาคต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ความผูกพันในงาน ความไม่มั่นคงในงาน และประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ที่ส่งผลต่อความผูกพันในงาน ความไม่มั่นคงในงาน และประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันในงานและความไม่มั่นคงในงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

สมมติฐานในการศึกษา

1. ประสิทธิภาพเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน
2. ประสิทธิภาพเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความไม่มั่นคงในงาน
3. ประสิทธิภาพเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันในงาน
4. ความไม่มั่นคงในงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน
5. ความผูกพันในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

การทบทวนวรรณกรรม

1. เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ หมายถึง ระบบที่ทำงานโดยอาศัยเครื่อง / ซอฟต์แวร์ ซึ่งออกแบบมาให้เมื่อได้รับชุดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่มนุษย์กำหนดไว้แล้ว สามารถ พยากรณ์, แนะนำ หรือ ตัดสินใจ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานหรือการตัดสินใจได้ (Benda et al., 2022) ที่สามารถเป็นตัวแทนมนุษย์ในการบรรลุเป้าหมาย ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่ซับซ้อน เช่น วิเคราะห์ข้อมูล คาดการณ์ คำแนะนำ หรือตัดสินใจตามวัตถุประสงค์ที่มนุษย์กำหนด ทำให้สามารถช่วยอำนวยความสะดวกในงานทำงานที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์สามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้รวดเร็วและแม่นยำ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการลดปัญหาหรือข้อจำกัดในการทำงานของมนุษย์ องค์กร AI for K-12 ได้นำเสนอแนวคิดของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในระดับขั้นพื้นฐานที่เรียกว่า แนวคิดสำคัญ 5 ประการ สำหรับปัญญาประดิษฐ์ (Li et al., 2024) 1.การรับรู้ปัญญาประดิษฐ์จะรับรู้ด้วยการมองเห็นและการได้ยินผ่านอุปกรณ์ที่ทำหน้าที่เป็นเซนเซอร์ เช่น กล้อง ไมโครโฟน 2.การแทนความรู้และการให้เหตุผล ปัญญาประดิษฐ์สามารถเก็บองค์ความรู้ในรูปแบบของตัวแทนความรู้ เช่น กฎการตัดสินใจที่สร้างมาจากองค์ความรู้ของผู้เชี่ยวชาญ 3.การเรียนรู้ปัญญาประดิษฐ์ที่ใช้อัลกอริทึมการเรียนรู้ของเครื่อง จะเรียนรู้จากข้อมูลขนาดใหญ่ โดยสร้างโมเดล จากข้อมูลฝึกสอน ที่มนุษย์นำเข้าไป หรือเป็นข้อมูลจากเครื่องจักรที่สร้างข้อมูลฝึกสอนเองได้ 4.การปฏิสัมพันธ์อย่างเป็นธรรมชาติ ปัญญาประดิษฐ์จะต้องเข้าใจปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับมนุษย์ก่อน เช่น การพูดคุยกันระหว่างมนุษย์ 5.ผลกระทบทางสังคม การใช้งานปัญญาประดิษฐ์จะต้องคำนึงถึงจริยธรรม ความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัว เนื่องจากปัญญาประดิษฐ์สามารถตัดสินใจหรือกระทำสิ่งอาจส่งผลกระทบต่อมนุษย์ได้ เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เป็นเครื่องมือหนึ่งซึ่งช่วยองค์กรธุรกิจ สามารถพัฒนาตนเองให้เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมทั้งด้านนโยบายและด้านกระบวนการ เนื่องจากเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และการลดปัญหาหรือข้อจำกัดในการทำงานของมนุษย์ หากแต่ก็ยังมี การทำงานบางอาชีพที่ต้องใช้ทักษะทางสังคม ความคิดสร้างสรรค์ และทักษะทางอารมณ์ที่มนุษย์ยังคงทำงาน ได้ดีกว่าปัญญาประดิษฐ์ เนื่องจากการทำงานดังกล่าวต้องใช้สามัญสำนึก สัญชาตญาณ และความเข้าใจในความเป็นมนุษย์ด้วยกันทั้งนี้ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการจัดการผลกระทบที่เกิด จากการใช้ปัญญาประดิษฐ์อย่างเหมาะสม (อมรรักษ์ สวนชุมพล, 2563)

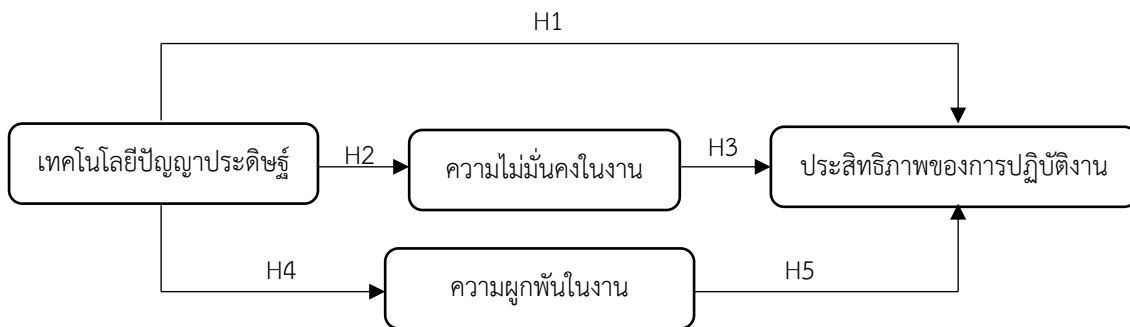
2. ความไม่มั่นคงในงาน ทำให้พนักงานเกิดความเครียด วิตกกังวล และความกดดันในการทำงาน โดยไม่คำนึงถึงผลกระทบต่อสุขภาพทางร่างกายและจิตใจ และส่งผลกระทบต่องาน (Letchumannan et al., 2022) เมื่อพนักงานรู้สึกถึงความไม่มั่นคงในงานโดยจะแสดงออกมาทางพฤติกรรม ซึ่งพบว่าเมื่อผู้คนรู้สึกถึงความไม่มั่นคงในงานจะทำให้มีความกังวล กลัวที่จะตกงานและไม่มียานทำ เนื่องจากการถูกแทนที่ ทำให้เกิดความไม่แน่นอน ความรู้สึกไม่ปลอดภัยในชีวิตการทำงาน นำไปสู่ความพึงพอใจที่ลดลงของพนักงาน ทำให้รู้สึกเหนื่อยหน่ายง่ายมากขึ้น ความมุ่งมั่นในการทำงานให้กับองค์กรลดลง จะทำให้อยากก้าวร้าวลาออกจากงานมากขึ้น (Fuentes et al., 2018) ความกังวลเกี่ยวกับการ ดำเนินงานต่อไปในอนาคต ตัวอย่างเช่นเมื่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร หรือผลการดำเนินงาน ทางการเงินที่ไม่ดีย่อมส่งผลกระทบต่อพนักงานที่ในลักษณะที่ต่างกัน พนักงานบางคนอาจไม่เห็นว่าเป็น ความเสี่ยงในงานแม้ว่าพวกเขาอาจตกงาน แต่ในขณะที่พนักงานคนอื่น ๆ อาจรู้สึกว่างานของพวกเขาที่มีความไม่มั่นคง (Hassard et al., 2017) ลักษณะงานที่มีความไม่มั่นคง อันเกิดจากการลดขนาดลงขององค์กร การลดตำแหน่งเป็นเหตุให้ผู้ปฏิบัติงานต้องมีการโยกย้ายหรือเปลี่ยนงาน ทำให้เกิดความไม่มั่นคงต่อการว่าจ้างในอนาคต จนเกิดเป็นความไม่พึงพอใจในการทำงานและเหนื่อยหน่ายต่องานในที่สุด (พัลพงศ์ สุวรรณวาทีน, 2559) ความรู้สึกกังวลที่เสี่ยงจะสูญเสียงาน เนื่องจากการถูก

แทนที่ทำให้เกิดความไม่แน่นอน ความรู้สึกไม่ปลอดภัยในชีวิตการทำงาน นำไปสู่ความพึงพอใจที่ลดลงของพนักงาน ทำให้รู้สึกเหนื่อยหน่ายง่ายมากขึ้น ความมุ่งมั่นในการทำงานให้กับองค์กรลดลง จะทำให้oyaาภาวการณ์ลาออกจากงานมากขึ้น

3. ความผูกพันในงาน หมายถึง สภาพจิตใจและอารมณ์ และในแง่ความคิดเชิงบวกเกี่ยวกับงานที่มีผลเชิงบวกต่อการปฏิบัติงาน และส่งเสริมให้พนักงานทุ่มเทให้กับงานที่ทำอยู่ซึ่งเกิดความผูกพันในการทำงาน ยุววรรณดา สังชะวาทีน (2558) การศึกษาเรื่องความผูกพันในการทำงาน โดยใช้ทฤษฎีสภาวะทางจิตวิทยา (Psychological Condition Theory) ซึ่งถือเป็นบุคคลแรกที่ให้แนวคิดเรื่องการมีส่วนร่วมในการทำงาน โดยระบุว่า พนักงานที่มีส่วนร่วมในหน้าที่การงานจะได้ปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่ การมีส่วนร่วมในการทำงานทั้งทางร่างกาย ความรู้ และอารมณ์ หมายถึงการใช้พลังงานที่มุ่งไปสู่เป้าหมายขององค์กร แบบจำลองเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วยคุณลักษณะสำคัญ 3 ประการคือ 1. ความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายและความต้องการขององค์กร 2. ความทุ่มเทความพยายามเพื่อทำประโยชน์ให้กับองค์กร 3. ความปรารถนาที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร (Mowday et al., 1979) ความผูกพันในงานของพนักงานจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อพนักงานได้ปฏิบัติงานต่างๆ ตามศักยภาพความถนัดเฉพาะของตนเอง การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ทำให้พนักงานมีความผูกพันในจากการปฏิบัติงาน ความผูกพันในงานเป็นปัจจัยในการปฏิบัติงาน และส่งผลให้ประสิทธิภาพในของงานในองค์กร สนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และยังส่งผลให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน สามารถอยู่กับองค์กรได้นานเนื่องจากเกิดความผูกพันของพนักงาน

4. ประสิทธิภาพของงาน หมายถึง การวัดความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคล กับงานที่กำหนด พนักงานต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดทั้งหมดของงานเพื่อให้งานสำเร็จ และเสร็จ ภายในระยะเวลางานและงบประมาณที่กำหนดไว้ (van Zyl & van Wyk, 2021) ความสามารถในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร ด้วยความทุ่มเท เต็มใจ เพื่อให้เกิดความสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน โดยใช้ ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ประหยัด และเกิดประโยชน์สูงสุดด้วยเทคนิค วิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม และก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่ตรงตามวัตถุประสงค์ (วีระเชษฐ์ มั่งแ้วน, 2562) การที่พนักงานมีความสามารถ ที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร และทันต่อเวลาที่กำหนด โดยผลสำเร็จของงานมีคุณภาพ ตามที่กำหนด การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า สามารถสร้างความพึงพอใจ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร (พิชชาภา เกาะเต้น, 2563) แบบจำลองเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วยคุณลักษณะสำคัญ 3 ประการคือ 1. ความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายและความต้องการขององค์กร 2. ความทุ่มเทความพยายามเพื่อทำประโยชน์ให้กับองค์กร 3. ความปรารถนาที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร (Mowday et al., 1979) ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ของพนักงานที่ดำเนินงานตามกระบวนการหรือวิธีการทำงาน ที่มีความสามารถและความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนอย่างมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง คุณภาพ และมาตรฐาน มีความคุ้มค่ากับระยะเวลาในการทำงาน และส่งผลให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้หรือดียิ่งขึ้น

กรอบแนวคิด



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาอิทธิพลของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม เขตพื้นที่ที่มีความเจริญก้าวหน้าและทันสมัยและเป็นเขตพื้นที่ที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 1,334 แห่ง ทั้งหมด 37,475 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2565) จึงได้ใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างสำหรับประชากร ของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 396 คน อย่างไรก็ตาม ในการเก็บข้อมูลจริงได้รับแบบสอบถามที่ตอบกลับมา จำนวน 400 ชุด ซึ่งมากกว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่กำหนดไว้ (Yamane, 1973)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดตัวแปร โดยผู้วิจัยจัดทำขึ้นจากการศึกษาทฤษฎี และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เครื่องมือแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง เป็นคำถามปลายปิดแบบตรวจรายการ (Checklist) ส่วนข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้ โดยส่วนใหญ่ซึ่งประกอบด้วยแบบวัดตามกรอบแนวคิด ดังนี้ 1.แบบวัดประสิทธิภาพเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial intelligence) แบบวัดระดับความสามารถของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มีทั้งหมด 7 ข้อคำถาม โดยแปลและปรับปรุงมาจาก (Prentice & Nguyen, 2020) 2.แบบวัดความไม่มั่นคงในงาน (Job Insecurity) แบบสอบถามใช้วัดระดับความไม่มั่นคงในงาน มีทั้งหมด 6 ข้อ โดยแปลและปรับปรุงมาจาก (Barnard, 2014) 3.แบบวัดความผูกพันในงาน (Job Engagement) แบบสอบถามใช้วัดระดับความผูกพันในงาน มีทั้งหมด 7 ข้อคำถาม โดยแปลและปรับปรุงมาจาก (Petrovic et al., 2017) 4. แบบวัดประสิทธิภาพของงาน (Job Performance) แบบสอบถามใช้วัดระดับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน มีทั้งหมด 8 ข้อคำถาม โดยแปลและปรับปรุงโดย (Ramos-Villagrasa et al., 2019) ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นแบบสอบถามประเภทปลายเปิด (Open-Ended Questionnaire) ที่ตั้งคำถามกว้าง ซึ่งการใช้แบบสอบถามนี้มีจุดประสงค์เพื่อต้องการความคิดเห็นต่างๆ โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีอิสระในการตอบทางความคิด

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามและใช้แบบสอบถามไปตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือนั้น การสร้างเครื่องมือการวิจัย ได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ หลังจากนั้นนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญในด้านเนื้อหาที่เกี่ยวข้องจำนวน 3 ท่าน ประเมินค่าความเที่ยงตรงทางเนื้อหา (Content validity) เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item-objective Congruence) ของแบบสอบถามโดยผลพบว่ามีค่าเท่ากับ 1 และการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยผลของประสิทธิภาพเทคโนโลยีปัญหาประดิษฐ์ เท่ากับ 0.872 ความไม่มั่นคงในงาน คือ 0.835 ความผูกพันในงาน คือ 0.885 ประสิทธิภาพของงาน คือ 0.904 และการตรวจสอบความเที่ยงตรง CFA (Confirmatory Factor Analysis) ก่อนนำมาวิเคราะห์ข้อมูลของผลการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ใช้แบบสอบถามดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสร้างแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ส่งไปให้กลุ่มตัวอย่างผ่าน Line ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) ที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่าง และได้้นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาบันทึกลงคะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) 2) การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อศึกษา กระบวนการจัดซื้อ การพยากรณ์การสั่งซื้อ การจัดการทรัพยากรภายนอก ความรู้ความเข้าใจในงานจัดซื้อ การบริหารคลังสินค้า และประสิทธิภาพการบริหารงานฝ่ายจัดซื้อบรรจุกภัณฑ์ ซึ่งดำเนินการวิเคราะห์ในส่วนสถิติพรรณนาด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) 3) การวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ โดยใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.25 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 45.75 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.3 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 18-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.0 สำหรับระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 78.0 รองลงมาคือ อนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 15.5 ในส่วนของระดับรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ที่ ช่วง 20,000-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.3 รองลงมาในระดับรายได้ ช่วง 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.0 ระยะการปฏิบัติงาน ระยะเวลา 3-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.3 รองลงมาคือ ช่วง 10 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 23.8

ผลการศึกษาส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของตัวแปรในการศึกษาผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของตัวแปรด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ประสิทธิภาพเทคโนโลยีปัญหาประดิษฐ์	4.1039	0.53	มาก
ความไม่มั่นคงในงาน	3.4527	0.97	ปานกลาง
ความผูกพันในงาน	4.0567	0.58	มาก
ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน	4.1017	0.56	มาก

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ด้านประสิทธิภาพของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$ S.D.= 0.53) รองลงมาด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$ S.D.= 0.56) ด้านความผูกพันในงานระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$ S.D.= 0.58) และด้านความไม่มั่นคงในงานระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$ S.D.= 0.97) ตามลำดับ

ผลการศึกษาส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน ผลการตรวจสอบความสัมพันธ์และการแจกแจงปกติของตัวแปร ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานโรบอแมมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

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

หมายเหตุ: N = 400 และ **p < 0.01.

การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นการตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันสูงเกินไปจนกลายเป็นตัวแปรเดียวกัน อาจทำให้การวิเคราะห์ไม่ชัดเจนแน่ชัดว่าตัวแปรอิสระใดที่ส่งผลต่อตัวแปรตามบ้าง ผลการทดสอบสหสัมพันธ์ (Correlation) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์อยู่ระหว่าง 0.457 - 0.614 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (Hair et al., 2010)

ตารางที่ 3 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ตัวแปร	aBeta(β)	bS.E.	cC.R.	dp-value	ผลการทดสอบ
1	AI --->JP	0.57	0.418	8.299	0.001	ยอมรับสมมติฐาน
2	AI --->JI	0.72	0.161	3.418	0.001	ยอมรับสมมติฐาน
3	AI --->JE	0.85	0.169	3.235	0.001	ยอมรับสมมติฐาน
4	JI --->JP	-0.05	0.490	11.209	0.001	ยอมรับสมมติฐาน
5	JE --->JP	0.40	0.614	15.503	0.001	ยอมรับสมมติฐาน

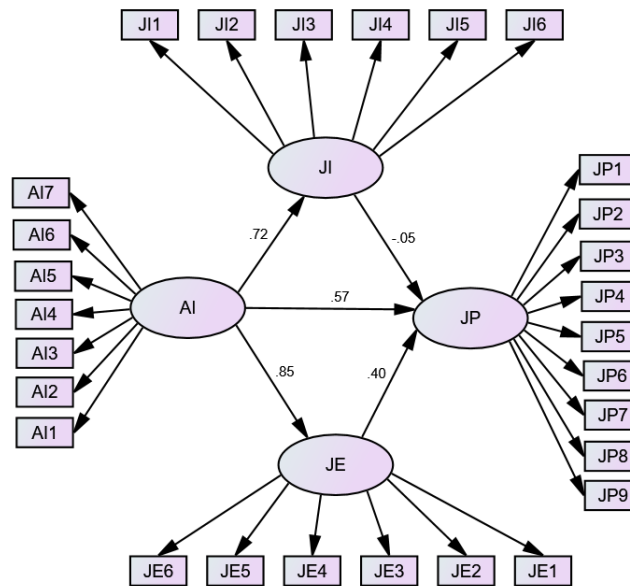
หมายเหตุ: * ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01

**AI คือ Artificial Intelligence คือ ประสิทธิภาพเทคโนโลยีปัญหาประดิษฐ์

***JI คือ Job Insecurity คือ ความไม่มั่นคงในงาน

****JE คือ Job Engagement คือ ความผูกพันในงาน

*****JP คือ Job Performance คือ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน



แผนภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง

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

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

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

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

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

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาอิทธิพลของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นการศึกษาถึงระดับความคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่ออิทธิพลประสิทธิภาพเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ความไม่มั่นคงในงาน ความผูกพันในงาน และประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน สามารถอภิปรายผลการศึกษได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านเทคโนโลยีปัญหาประดิษฐ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน จากการศึกษา พบว่า เทคโนโลยีปัญหาประดิษฐ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นแสดงให้เห็นว่า เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ มีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วในทุกๆ ด้าน มีหลากหลายปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ด้วยการพัฒนาของระบบต่างๆ ช่วยลดค่าใช้จ่าย ที่มนุษย์สร้างขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกในองค์กรต้องคำนึงถึง เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนธุรกิจและนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ การปฏิบัติงานของพนักงาน ในองค์กรที่แสดงออกมาให้เห็น ถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน สามารถทำให้องค์กรพัฒนาขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วัชรพล ยงวิชัย (2565) ได้ศึกษาเรื่อง มนุษย์ปัญญาประดิษฐ์และองค์กร : วัฒนธรรมและสมดุลของการอยู่ร่วมกัน พบว่า ประสิทธิภาพของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น ความสามารถของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์สามารถแก้ไขปัญหาด้านแรงงาน และส่งเสริมความได้เปรียบเพื่อการแข่งขันได้สร้างมุมมองให้กับผู้บริหารมองเห็นโอกาสทางธุรกิจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านเทคโนโลยีปัญหาประดิษฐ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความไม่มั่นคงในงาน ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยีปัญหาประดิษฐ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความไม่มั่นคงในงาน แสดงให้เห็นว่า เมื่อมีเทคโนโลยีปัญหาประดิษฐ์เข้ามาแทรกแซงการทำงานของพนักงาน การถูกแทนที่การทำงานบางส่วน ส่งผลให้พนักงานมีความเสี่ยงที่จะตกงานมากขึ้นและรู้สึกไม่มั่นคงในงาน โดยจะแสดงออกมาทางพฤติกรรมทำให้พนักงานไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานที่เพียงพอโดยประสิทธิภาพในงานจะลดลงอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อาลิสา วัฒนะจิตพงศ์ (2566) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของความไม่มั่นคงในงานและข้อเรียกร้องในงานที่ส่งผลต่อการทำงานขณะป่วย จากการศึกษาพบว่า หากพนักงานคนใดที่รู้สึกว่าไม่แน่นอนหรือมีโอกาสเสี่ยงต่อการตกงาน จะเกิดความรู้สึกกังวลต่อการสูญเสียงาน เกิดความไม่มั่นคงในงานซึ่งจะทำให้ส่งผลเชิงลบต่อองค์กร โดยการเข้ามาแทนที่ของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่ทันสมัย แสดงให้เห็นว่า เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ทำให้พนักงานรู้สึกไม่มั่นคงในงาน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านเทคโนโลยีปัญหาประดิษฐ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันใน แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพเทคโนโลยีปัญหาประดิษฐ์จากการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ด้วยการจัดการกับองค์กร ซึ่งมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพื่อรักษาให้พนักงานคงอยู่กับองค์กรให้นานที่สุด Kark and Shamir (2002) ความผูกพันในงานของบุคคล ซึ่งเป็นการตอบสนองความสามารถในการทำงานของตนเอง ที่จะทำให้เห็น

คุณค่าและความสำคัญต่องาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เศรษฐพงษ์ มะลิสวรรณ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลของประเทศไทย เพื่อนำไปสู่ Thailand 4.0 จากการศึกษาพบว่า เทคโนโลยีปัญหาประดิษฐ์มีรูปแบบที่ทันสมัยสามารถตอบสนองความต้องการและอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานได้เมื่อเข้ามามีบทบาทต่อมนุษย์มากยิ่งขึ้น แสดงให้เห็นว่า เทคโนโลยีปัญหาประดิษฐ์ ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันในงานเพิ่มมากขึ้น

สมมุติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านความไม่มั่นคงในงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่า หากพนักงานคนใดที่รู้สึกว่าจะไม่แน่นอนหรือมีโอกาสเสี่ยงต่อการตกงาน จะเกิดความรู้สึกกังวลต่อการสูญเสียงาน โดยจะแสดงออกทางพฤติกรรมทำให้พนักงานไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานที่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อาลิสา วัฒนะจิตพงศ์ (2566) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของความไม่มั่นคงในงานและข้อเรียกร้องในงาน ที่ส่งผลต่อการทำงานขณะป่วยการศึกษาพบว่า พนักงานจะเกิดความรู้สึกกังวลต่อการสูญเสียงาน เกิดความไม่มั่นคงในงานซึ่งจะทำให้ส่งผลเชิงลบต่อองค์กร โดยการเข้ามาแทนที่ของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่ทันสมัย โดยส่งผลถึงการปฏิบัติงาน พบว่า ความไม่มั่นคงในงานมีผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานโรมแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมุติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านความผูกพันในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่า ความผูกพันในงานของพนักงาน ทำให้ปฏิบัติงานด้วยใส่ใจ ความทุ่มเท กระตือรือร้น เห็นคุณค่าในงาน และปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่อย่างเคร่งครัด ที่จะทำให้เห็นคุณค่าและความสำคัญต่องาน Galve-González et al. (2024) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชูชัย สมितिไกร และ พงษ์จันทร์ ภูษาพานิชย์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่องานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะของงาน การบริหารจัดการขององค์กร และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร การบริหารจัดการขององค์กร เป็นปัจจัยแวดล้อมอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอำนาจพยากรณ์ทั้งความผูกพันต่องาน ได้แก่ การดำเนินงานขององค์กร วิสัยทัศน์ ค่านิยม นโยบาย กฎระเบียบในการทำงานที่เหมาะสม ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และการได้ใช้ทักษะที่หลากหลาย และการมีอิสระในงาน จึงเป็นปัจจัยเริ่มต้นนำไปสู่ความผูกพันในงาน และเมื่อพนักงานเกิดความผูกพันในงานก็จะส่งผลทางบวกต่อการประสิทธิภาพของงาน ซึ่งการมีความผูกพันในงานของพนักงานส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ Leiter (2010) พบว่า ความผูกพันในงานทำให้ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น

องค์ความรู้ใหม่

เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มีประโยชน์ในการสร้างความผูกพันในงานเพราะ AI เข้ามามีบทบาทในการดำเนินธุรกิจ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและช่วยยกระดับการบริการและสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าและพนักงาน แต่ค่านึงถึงความรู้สึกของพนักงานอีกด้าน คือ การที่พนักงานบางคนอาจกังวลว่า AI จะเข้ามาแทนที่งานของพวกเขา จนทำให้เกิดความไม่มั่นคงในงาน ซึ่งองค์กรจะต้องมีการสื่อสารที่ชัดเจน การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะใหม่ๆ และสร้างวัฒนธรรมที่ส่งเสริมการทำงานร่วมกันระหว่างพนักงานกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการศึกษาพบว่าเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เป็นเพียงเครื่องมือที่เข้ามาช่วยเสริมศักยภาพของมนุษย์ในการปฏิบัติงานไม่ได้เข้ามาแทนที่มนุษย์ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของธุรกิจโรงแรมได้รวดเร็ว และ แม่นยำมากขึ้น ส่งผลดีต่อองค์กรในด้านการลดต้นทุนและการให้บริการลูกค้า ที่เข้ามาใช้งานมากขึ้น

1.2 จากผลการศึกษาพบว่าในส่วนของธุรกิจโรงแรมเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ส่งผลเชิงลบต่อความไม่มั่นคงในงาน แต่ในอุตสาหกรรมอื่นๆ อาจจะมีผลการวิเคราะห์ที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถนำไปเป็นข้อมูลเพื่อศึกษาต่อได้ในอนาคต

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า ความไม่มั่นคงในงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานต่อพนักงานโรงแรม แต่ในกรณีอื่นอาจจะมีผลการวิจัยแตกต่างกันออกไป

2.2 สำหรับการศึกษารายครั้งต่อไป ควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรหรืออุตสาหกรรมอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบลักษณะความแตกต่างของประสิทธิภาพของงาน ที่มีเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เข้ามามีบทบาทในการทำงาน

2.3 ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบอื่นๆ เช่น การลงพื้นที่สัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวิจัยได้ครบถ้วนและครอบคลุมยิ่งขึ้น ทำให้เป็นประโยชน์ต่อการนำข้อมูลไปใช้วิเคราะห์ เพื่อประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร และ ทำให้นำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้

เอกสารอ้างอิง

แก้วใจ ดวงมณี, และ ชนิดา ยาระณะ. (2563). ความตระหนักและการเตรียมความพร้อมการจัดการเรียนการสอน เพื่อเป็นนักบัญชีที่มีทักษะเหนือกว่า ปัญญาประดิษฐ์ : กรณีศึกษาผู้สอนและผู้เรียนแผนกวิชาการบัญชี ในสถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ: ความตระหนักและการเตรียมความพร้อมการจัดการเรียนการสอน เพื่อเป็นนักบัญชีที่มีทักษะเหนือกว่า ปัญญาประดิษฐ์ : กรณีศึกษาผู้สอนและผู้เรียนแผนกวิชาการบัญชี ในสถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ. *วารสารวิจัยและนวัตกรรมการอาชีวศึกษา*, 4(2), 91–104. สืบค้น จาก <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/ve-irj/article/view/241168>.

ฉัตรพงศ์ ชูแสงนิล. (2562). ปัญญาประดิษฐ์เพื่อการเรียนรู้. *บทความวิชาการ สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.)*. สืบค้น 1 เมษายน 2568. จาก <https://www.scimath.org/article-technology/item/10115-2019-04-19-03-47-12>.

ชูชัย สมितिไกร และพงษ์จันทร์ ภูษาพานิชย์. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่องานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ . *Kasetsart Journal of social sciences*, 38(2),655-667.

พลพงษ์ สุวรรณวาทีน. (2559). การรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีการสื่อสารภายในองค์กรและความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับ.

- วิทยานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การคณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พิชชาภา เกาะเต็น. (2563). ผลกระทบของการทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโตโยต้านครธน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ยุววรรณดา สังขะวาทีน. (2557). ทศนคติเกี่ยวกับบรรยากาศการทำงานที่สนุกสนาน ความพึงพอใจในการทำงาน การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันในงาน. สารนิพนธ์การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาดวิทยาลัยการจัดการ. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วัชรพล ยวงนิษฐ์. (2565). มนุษย์ ปัญญาประดิษฐ์ และองค์กร: วัฒนธรรมและสมดุลของการอยู่ร่วมกัน. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- วีระเชษฐ์ มั่งแ้วน และอมรินทร์ เทวดา. (2562). ภาวะผู้ตามที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายใต้กระทรวงการอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม. วารสารนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 5(1), 29-40.
- เศรษฐพงศ์ มะลิสวรรณ (2561). การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลของประเทศไทย เพื่อนำไปสู่ Thailand 4.0. วารสารกิจการสื่อสารดิจิทัล, 2(1), 23-48. สืบค้น จาก https://so04.tci-thaijo.org/index.php/NBTC_Journal/article/view/161419.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2565). **สำมะโนธุรกิจและอุตสาหกรรม**. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ.
- อมรรักษ์ สอนชุมผล. (2563). การจัดการองค์กรธุรกิจกับปัญญาประดิษฐ์เพื่อความอยู่รอดทางธุรกิจ. **วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์**, 10(3), 155-164.
- อาลีสา วัฒนะจิตพงศ์. (2566). อิทธิพลของความไม่มั่นคงในงานและข้อเรียกร้องในงานที่ส่งผลต่อการทำงานขณะป่วย. **1(5): Procedia of Multidisciplinary Research (May 5/2023)**, 1-12.
- Barnard, Alan. (2014). **Barnard A. (2014) technology and professional empowerment in nursing: In daly, J., speedyS. & JacksonD (eds) contexts of nursing (pp.271-286)**.
- Benda, R., Cancès, E., Ehlacher, V., & Stamm, B. (2022). Multi-center decomposition of molecular densities: A mathematical perspective. **The Journal of Chemical Physics**, 156(16).
- Fuentes, M., Vivar, M., Hosein, H., Aguilera, J., & Muñoz-Cerón, E. (2018). Lessons learned from the field analysis of PV installations in the Saharawi refugee camps after 10 years of operation. **Renewable and Sustainable Energy Reviews**, 93, 100-109. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.rser.2018.05.019>.
- Galve González, CeliaUniovi authority; Bernardo, Ana B.; Núñez, José Carlos.(2024).Academic pathways: The role of engagement as a mediator in the decision to drop out or stay at university. **Revista de Psicodidáctica**, 29 (2024), 130-138. <https://doi.org/10.1016/j.psicoe.2024.05.001>.



- Hair, Joseph & Black, William & Babin, Barry & Anderson, Rolph. (2010). **Multivariate Data Analysis: A Global Perspective**. Pearson Education.
- Hassard, J., Teoh, K., Visockaite, G., Dewe, P., & Cox, T. (2017). The cost of work-related stress: a systematic review. **Journal of Occupational Health Psychology**, 23 .
<https://doi.org/10.1037/ocp0000069>.
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. **Academy of Management Journal**, 33 (4) , 692 - 724 .
<https://doi.org/10.2307/256287>.
- Kark, R., & Shamir, B. (2002). **The Dual Effect of Transformational Leadership: Priming Relational and Collective Selves and Further Effects on Followers**. In (pp. 67-91).
<https://doi.org/10.1108/S1479-357120130000005010>.
- Leiter, M. (2010). Work engagement: Introduction. **Work Engagement: A Handbook of Essential Theory and Research**, 1-9. <https://doi.org/10.4324/9780203853047>.
- Letchumanan, R., Rosmiza, B., Bolong, J., & Osman, M. N. (2022). The Impact of Social Customer Relationship Management Practices on Public Organizational Performance: Social Customer Relationship Management Effectiveness as Mediator Variable. **International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences**, 12.
<https://doi.org/10.6007/IJARBS/v12-i5/13880>.
- Li, L., Yu, F., & Zhang, E. (2024). A systematic review of learning task design for K-12 AI education: Trends, challenges, and opportunities. **Computers and Education: Artificial Intelligence**, 6 , 1 0 0 2 1 7 .
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.caeai.2024.100217>
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. **Journal of Vocational Behavior**, 14 (2) , 224 - 247 .
[https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0001-8791\(79\)90072-1](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0001-8791(79)90072-1).
- Petrovic, A., Koprivica, V., & Bokan, B. (2017). Quantitative, qualitative and mixed research in sport science: A methodological report. **South African Journal for Research in Sport, Physical Education and Recreation**, 39, 181-197.
- Prentice, C., & Nguyen, M. (2020). Engaging and retaining customers with AI and employee service. **Journal of Retailing and Consumer Services**, 56 , 1 0 2 1 8 6 .
<https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102186>.
- Ramos-Villagrasa, P. J., Barrada, J. R., Fernández-del-Río, E., & Koopmans, L. (2019). Assessing job performance using brief self-report scales: The case of the individual work performance questionnaire. **Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones**, 35(3), 195-205.



van Zyl, C., & van Wyk, C. (2021). Exploring Factors That Could Potentially Have Affected the First 1 000 Days of Absent Learners in South Africa: A Qualitative Study. *Int J Environ Res Public Health*, 18(5). <https://doi.org/10.3390/ijerph18052768>.

Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: New York: Harper& Row.