ISSN: 2774-0390 (Online)
วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
Journal of Management Science Sakon Nakhon Rajabhat University
Homepage: https://so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU
E-mail: jmssnru@gmail.com

อิทธิพลของความรับรู้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ความเครียดในการทำงานและความไม่มั่นคงในการทำงาน ที่มีต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจประกันชีวิต

The influence of artificial intelligence technology perception, job stress, and job insecurity on job satisfaction of employees in a private life insurance company

รงค์ชัย เจียวก๊ก[1*], ณัฐพล พันธุ์ภักดี[2]
Rongchai Jeawkok[1*], Nuttapon Punpugdee[2]

[1]หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
[2]คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
[1]Master of Business Administration Program, Faculty of Business Administration, Kasetsart University
[2]Faculty of Business Administration, Kasetsart University
Corresponding author's e-mail: rongchai2521@hotmail.com[1], nuttapon.p@ku.ac.th[2]

Received: December 25, 2024 Revised: February 2, 2025 Accepted: February 5, 2025

บทคัดย่อ

การนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้กันอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนเป็นอย่างมาก การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์อิทธิพลของความรับรู้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ความเครียดในการทำงาน และความไม่มั่นคงในการทำงาน ที่มีต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจประกันชีวิต ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยมีจำนวน 417 คน เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจประกันชีวิตที่ยังคงทำงานอยู่ในประเทศไทย การเก็บรวบรวมตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก เก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิโดยการออกแบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นจากพนักงานผ่านทาง Google Forms ใช้สถิติเชิงอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์และการทดสอบแบบถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า 1) มีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความรับรู้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ต่อความเครียดในการทำงาน 2) มีความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างความรับรู้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ต่อความไม่มั่นคงใน

การทำงาน 3) มีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความรับรู้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ต่อความพึงพอใจในงาน 4) มีความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างความเครียดในการทำงานต่อความพึงพอใจในงาน 5) มีความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างความไม่มั่นคงในการทำงานต่อความพึงพอใจในงาน 6) ความเครียดในการทำงานและความไม่มั่นคงในการทำงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์, ความเครียดในการทำงาน, ความไม่มั่นคงในการทำงาน, ความพึงพอใจในการทำงาน

Abstract

The widespread use of artificial intelligence technology today has greatly affected people's behavior. This study aimed to study and analyze the influence of AI technology perception, work stress, and job insecurity on job satisfaction of employees in private companies, life insurance businesses, using quantitative research methods. The research sample consisted of 417 employees from private companies, and life insurance businesses still working in Thailand. The sample collection uses the convenience sampling method. Primary data was collected by questionnaire to survey employees' opinions via Google Forms. Inferential statistics were used to analyze the data and to test the hypothesis, including correlation analysis and multiple regression testing. The results indicated that there was a positive correlation between AI technology perception and work stress (Hypothesis 1). There was a negative correlation between AI technology perception and job insecurity (Hypothesis 2). There was a positive correlation between AI technology perception and job satisfaction (Hypothesis 3). Moreover, there was a negative correlation between work stress and job satisfaction (Hypothesis 4). There was a negative correlation between job insecurity and job satisfaction (Hypothesis 5). Lastly, work stress and job insecurity significantly influenced job satisfaction at the .01 level of statistical significance (Hypothesis 6).

Keywords: Artificial Intelligence technology, work stress, job insecurity, job satisfaction

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) จะเปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจโลก จึงต้องแน่ใจว่า AI จะเป็นประโยชน์ต่อมนุษยชาติ (AI Will Transform the Global Economy. Let's Make Sure It Benefits Humanity) เป็นบทความที่ถูกเขียนขึ้น โดยกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund: IMF) โดยมีเนื้อหาที่สำคัญคือ โลกกำลังอยู่ในช่วงของการปฏิวัติทางเทคโนโลยีที่จะช่วยกระตุ้นการผลิต และการเติบโตของโลก แต่ในขณะเดียวกัน เทคโนโลยีก็อาจเข้ามาแทนที่การจ้างงาน ในด้านการปรับเปลี่ยนลักษณะของงาน หนึ่งในประเด็นสำคัญที่ IMF ให้ความสนใจคือผลกระทบของ AI ที่เข้ามาทำหน้าที่แทนแรงงานมนุษย์โดยตรง ส่งผลให้ความต้องการแรงงานลดลง ค่าจ้างลดลง และในบางกรณีอาจนำไปสู่การเลิกจ้างหรือการหายไปของตำแหน่งงานนั้นๆ (Georgieva, 2024)

รายงานของพรูเด็นเชียลประกันภัย ที่ระบุว่า พรูเด็นเชียลในประเทศสิงคโปร์ได้ประสบปัญหาความเครียดของพนักงานที่เกิดจากการนำ AI มาเข้ามาใช้งาน จึงได้มีการดำเนินการแก้ไขปัญหา โดยเน้นที่การพัฒนาทักษะให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความสามารถทำงานร่วมกับเทคโนโลยี AI โดยมีเป้าหมายคือ สามารถเปลี่ยนแนวคิดพนักงานกว่า 15,000 คน ให้ยอมรับและสามารถประยุกต์ใช้งาน AI ได้มีการส่งเสริมวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้อย่าง

ต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานรู้สึกมั่นใจและมีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา (Prudential plc, 2024)

สำหรับประเทศไทยนั้น ถือได้ว่าเป็นประเทศที่มีเศรษฐกิจที่กำลังพัฒนา จึงได้รับผลกระทบจาก AI เช่นเดียวกัน สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Transactions Development Agency: ETDA) เรียกสั้น ๆ ว่าเอ็ตด้า ระบุว่า การพัฒนา AI และนำไปใช้ในอุตสาหกรรมต่าง ๆ โดยจะมุ่งเน้นไปที่จริยธรรมในการพัฒนา AI และเรื่องปัญญาประดิษฐ์ที่มีมนุษย์เป็นศูนย์กลาง (Human-Centered AI: HCAI) ซึ่งหมายถึง AI ที่ไม่เบียดเบียนมนุษย์ เนื่องจากในสังคมปัจจุบันมีการพูดถึง AI ในแง่การทำงานที่สามารถทดแทนมนุษย์ได้ ETDA จึงเน้นย้ำและนำเสนอว่า ภาครัฐควรจะส่งเสริมการพัฒนา AI ที่ช่วยสนับสนุนการทำงานของมนุษย์ มากกว่าการนำ AI มาทำงานทดแทนมนุษย์ (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2563)

ด้วยเหตุผลข้างต้น ผู้วิจัยจึงเห็นถึงความสำคัญในการศึกษาอิทธิพลของความรับรู้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ความเครียดในการทำงาน และความไม่มั่นคงในการทำงาน ที่มีต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานในประเทศไทย โดยการศึกษาจากพนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจประกันชีวิต ซึ่งดำเนินธุรกิจลักษณะเดียวกับพรูเด็นเชียลประกันภัยในประเทศสิงคโปร์ เพื่อวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ของความรับรู้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ความเครียดในการทำงาน และความไม่มั่นคงในการทำงาน ที่มีต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน โดยผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ให้กับบริษัทและองค์กรต่าง ๆ สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อประเมินและหาแนวทางป้องกันปัญหาความเครียดและความไม่มั่นคงในการทำงานของพนักงาน ที่ได้รับผลกระทบจาก AI ได้ทันท่วงที

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของความรับรู้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจประกันชีวิต ที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน ความไม่มั่นคงในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน
2. เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของความรับรู้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจประกันชีวิต ที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน ความไม่มั่นคงในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน
3. เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของความรับรู้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ความเครียดในการทำงาน และความไม่มั่นคงในการทำงาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานบริษัทเอกชนธุรกิจประกันชีวิต

การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (A technology acceptance model หรือ TAM) เป็นทฤษฎีที่นำเสนอ โดย Davis (1986) เพื่ออธิบายให้เข้าใจถึงสาเหตุที่จะทำให้เกิดการยอมรับการใช้เทคโนโลยี โดยปัจจัยภายนอกที่ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีก็คือ ประโยชน์ และความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยีนั้น

ทฤษฎีความต้องการของงานและทรัพยากรของงาน (Job Demands–Resources Theory, JR–D) นำเสนอโดย Demerouti et al. (2001) โดยทฤษฎี JD–R แบ่งลักษณะงานออกเป็นสองประเภท คือ ความต้องการของงานและทรัพยากรของงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อกัน ความต้องการของงาน หมายถึง ภาระงานหรือข้อกำหนดที่ต้องเผชิญในงาน เช่น การทำงานที่มีความกดดันสูง จนอาจจะนำไปสู่ความเครียดได้ ในขณะที่ทรัพยากรของงาน หมายถึง สิ่งที่ช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้ดีและรับมือกับความต้องการของงานได้ เช่น การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน มีอำนาจตัดสินใจ ซึ่งจะช่วยให้ลดความเครียดลงได้

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (social exchange theory) ชี้ให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ถูกสร้างขึ้นจากการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน กล่าวคือ พนักงานปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจ ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าว ได้รับการกระตุ้นเพื่อให้ได้ผลตอบแทนตามที่ตนคาดหวังหรือผลตอบแทนที่ควรจะได้รับจากองค์การ โดยอยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจกัน (Blau, 1964) ทฤษฎีนี้ได้ถูกพัฒนาเพิ่มเติมโดย Beal III et al., (2013) ระบุว่า ทัศนคติเชิงบวกเกี่ยวกับงานเกิดขึ้นจากคุณภาพของความสัมพันธ์ภายในสถานที่ทำงาน เช่น พฤติกรรมความรักในองค์การ ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มและการทำงานร่วมกันได้

ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน (work-related stress) ตามความหมายขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization: ILO) ระบุว่า ความเครียดที่เกี่ยวข้องกับงาน เกิดขึ้นได้จากการจัดระเบียบงาน การออกแบบงานขององค์กร และความสัมพันธ์ของความสามารถของแรงงานกับงานที่ได้รับมอบหมาย โดยจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของงานไม่ตรงตามความสามารถหรือเกินขีดความสามารถของแรงงาน หรือเมื่อความรู้หรือความสามารถในการปฏิบัติงานของแรงงานแต่ละคนหรือกลุ่มคน ไม่ตรงกับความคาดหวังขององค์กร (International Labour Organization, 2016) ความเครียดจากงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในงาน เมื่อพนักงานมีความเครียดจากงานเพิ่มขึ้น พนักงานก็จะมีความพึงพอใจในงานลดลงและแสดงออกมาด้วยความตั้งใจที่จะลาออกจากงานมากขึ้น (Gök et al., 2017)

ความไม่มั่นคงในงาน (job insecurity) เป็นปรากฏการณ์ทางจิตวิทยาโดยพื้นฐานซึ่งหมายความว่า มีรากฐานมาจากการรับรู้และความรู้สึกของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับการรับรู้ถึงภัยคุกคาม จากการสูญเสียงานและความไม่แน่นอนที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจ้างงานในอนาคต สิ่งสำคัญคือต้องชี้แจงว่าความไม่มั่นคงในงานส่งผลต่อผลลัพธ์ส่วนบุคคลและองค์กรอย่างไร เช่น ผลกระทบต่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ประสิทธิภาพขององค์กร และเสถียรภาพทางเศรษฐกิจโดยรวม (De Witte, 1999) ความไม่แน่นอนของการตกงานนี้ ถือเป็นความเครียดจากการทำงาน และเกี่ยวข้องกับบุคคลและองค์กรเชิงลบ ผลลัพธ์เช่น ความพึงพอใจในงานลดลง (Piccoli et al., 2017)

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ให้ความหมายของความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกดีหรือมีเจตคติทางบวกต่อการทำงาน อันเนื่องมาจากการที่บุคคลทำงานแล้วได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับที่บุคคลคาดหวังไว้ ทั้งที่เป็นความต้องการภายในของบุคคลเอง เช่น การต้องการความยอมรับ ความภาคภูมิใจในตนเอง การได้พิสูจน์ความสามารถ และตอบสนองความต้องการจากภายนอก เช่น ได้รับค่าตอบแทนจากการทำงาน ชีวิตมีความมั่นคง (คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2559)

งานวิจัยและบทความที่เกี่ยวข้อง

Lestari et al., (2023) ศึกษาการเชื่อมโยงระหว่างการรับรู้ AI กับความเครียดและความไม่มั่นคงในการทำงาน ต่อความพึงพอใจของพนักงานโรงแรมในช่วงการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 พบความสัมพันธ์เชิงลบที่สำคัญระหว่างการรับรู้ AI และความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ยังพบความสัมพันธ์เชิงลบที่สำคัญระหว่างการรับรู้ AI และความไม่มั่นคงในงาน สิ่งนี้ชี้ให้เห็นว่าเมื่อพนักงานโรงแรมรับรู้ AI มากขึ้น ความรู้สึกไม่มั่นคงในงานจะลดลง ส่งผลให้เพิ่มความพึงพอใจในงานของพนักงาน การให้การฝึกอบรมและการสนับสนุนที่เพียงพอสำหรับพนักงานโรงแรมในการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ สามารถนำไปสู่สภาพแวดล้อมการทำงานเชิงบวกมากขึ้นได้ พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมรู้สึกมั่นใจมากขึ้นในความสามารถในการทำงานกับเทคโนโลยี ซึ่งช่วยลดความเครียดและความไม่มั่นคงในการทำงาน เช่นเดียวกับ Rusho & Chan (2023) พบว่า AI ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ พนักงานที่ใช้เครื่องมือ AI สามารถทำงานได้เร็วขึ้นและมีความแม่นยำมากขึ้น ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพการผลิตโดยรวมที่ดีขึ้นในภาคส่วนต่าง ๆ AI ไม่เพียงแต่ทำให้งานประจำเป็นไปโดยอัตโนมัติ แต่ยังช่วยใน

การพัฒนาทักษะอีกด้วย พนักงานสามารถสร้างสรรค์งานที่ซับซ้อยมากขึ้น จึงนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน อย่างไรก็ดี Kong et al. (2021) พบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการรับรู้ AI และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (ภาวะหมดไฟ) กล่าวคือ พนักงานที่รับรู้ AI มากขึ้นมักจะเผชิญกับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานในระดับที่สูงขึ้น สาเหตุมาจากความกังวลเกี่ยวกับความมั่นคงในงานและความกลัวว่า AI อาจเข้ามาแทนที่บทบาทของตน แต่ไม่พบความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างการรับรู้ AI และความสามารถในการทำงาน หมายถึง พนักงานไม่ได้รับการพัฒนาการทำงานร่วมกับ AI หากแต่พบว่าความมุ่งมั่นขององค์กรจะเป็นสื่อกลางความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ AI กับความสามารถในการทำงานและลดภาวะหมดไฟลงได้ แสดงให้เห็นว่า ระดับความมุ่งมั่นที่พนักงานรู้สึกต่อองค์กรสามารถมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานและลดภาวะหมดไฟได้เช่นกัน

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการอภิปรายวรรณกรรมข้างต้น สามารถออกแบบกรอบแนวคิดและข้อเสนอสมมติฐานได้ ดังต่อไปนี้

พนักงานเกิดความเครียดจากการรับรู้ถึงการนำ AI เข้ามาใช้ภายในองค์กร องค์กรจึงต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาด้านการรับรู้ AI ของพนักงาน เพื่อแก้ไขปัญาความเครียดของพนักงาน (Prudential plc, 2024) การที่พนักงานรับรู้ถึงการเข้ามาของ AI อย่างมากส่งผลให้พนักงานมีความต้องการลาออกมากขึ้น (Brougham & Haar, 2018) จึงตั้งสมมติฐานที่ 1 ได้ดังนี้

สมมติฐาน 1 (H1) มีความสัมพันธ์ที่สำคัญระหว่างความรับรู้ AI ต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน

พนักงานที่ตระหนักถึงเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มากขึ้น มักจะเผชิญกับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานในระดับที่สูงขึ้น สาเหตุมาจากความกังวลเกี่ยวกับความมั่นคงในงานและความกลัวว่าปัญญาประดิษฐ์ อาจเข้ามาแทนที่บทบาทของตน (Kong et al., 2021) จึงเป็นที่มาของสมมติฐานที่ 2

สมมติฐาน 2 (H2) มีความสัมพันธ์ที่สำคัญระหว่างความรับรู้ AI ต่อความไม่มั่นคงในการทำงานของพนักงาน

มีผลศึกษาที่สำคัญว่าการรับรู้ปัญญาประดิษฐ์มีผลในต่อการลดความพึงพอใจและเพิ่มความต้องการลาออกจากงานอย่างมาก (Teng et al., 2024) อย่างไรก็ดี หากพนักงานมีความรู้มีความสามารถใช้งาน AI ได้เป็นอย่างดี การรับรู้ AI ก็สามารถส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานได้เช่นกัน (Rusho & Chan, 2023) กำหนดให้เป็นสมมติฐานที่ 3

สมมติฐาน 3 (H3) มีความสัมพันธ์ที่สำคัญระหว่างความรับรู้ AI ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน

เมื่อพนักงานมีความเครียดจากงานเพิ่มขึ้น พนักงานก็จะมีความพึงพอใจในงานลดลงและแสดงออกมาด้วยความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน (Gök et al., 2017) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Siddiqui et al. (2021) เมื่อความเครียดจากงานเพิ่มขึ้น การควบคุมตนเองก็จะลดลง ซึ่งอาจส่งผลกระทบเชิงลบต่อความพึงพอใจในงานได้ สมมติฐานที่ 4 จึงมีดังนี้

สมมติฐาน 4 (H4) มีความสัมพันธ์ที่สำคัญระหว่างความเครียดในการทำงาน ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน

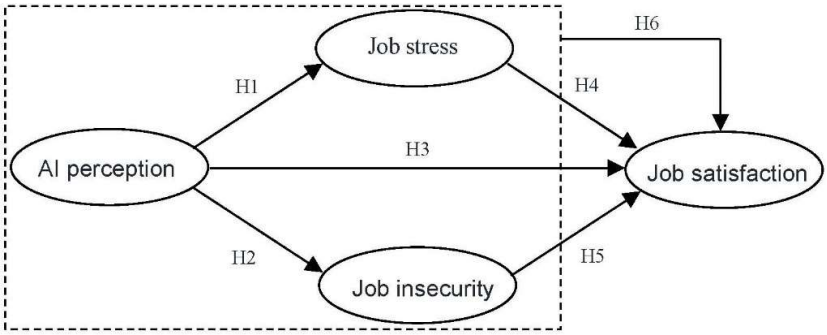
เมื่อมีการฝึกอบรมและให้ความรู้แก่พนักงาน มีผลให้พนักงานตระหนักถึงเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในเชิงบวกความรู้สึกไม่มั่นคงในงานของพนักงานจึงลดลง และส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานสูงขึ้น (Lestari et al., 2023) กำหนดให้เป็น สมมติฐานที่ 5

สมมติฐาน 5 (H5) มีความสัมพันธ์ที่สำคัญระหว่างความไม่มั่นคงในการทำงาน ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน

เมื่อนำสมมติฐานที่ 1 ถึง 5 มาเขียนเชื่อมโยงความสัมพันธ์กัน จะพบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานมีความเกี่ยวข้องกับ ความรับรู้ AI ความเครียดในการทำงาน และความไม่มั่นคงในการทำงาน จึงพิสูจน์ความสัมพันธ์ทั้งหมดด้วย สมมติฐานที่ 6 ดังนี้

สมมติฐาน 6 (H6) ความรับรู้ AI ความเครียดในการทำงาน และความไม่มั่นคงในการทำงาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สามารถเขียนกรอบงานวิจัยจากสมมติฐานทั้ง 6 ได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) จึงทำการเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิ (primary source) โดยออกแบบสอบถามเพื่อเป็นแบบสำรวจความคิดเห็นจากพนักงานประกันชีวิตที่ทำงานอยู่ในประเทศไทยผ่านทาง Google Forms เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (nonprobability sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (convenience sampling) มีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจประกันชีวิตที่ยังทำงานอยู่ในประเทศไทย ซึ่งจากข้อมูลจำนวนตัวแทนและนายหน้าประกันภัย ณ สิ้นปี 2559 โดยสมาคมประกันวินาศภัยไทยพบว่า มีจำนวนตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิต รวม 378,236 ราย จากตัวแทนและนายหน้าประกันภัยทุกประเภท 520,069 ราย หรือคิดเป็นสัดส่วน 73% ทำการพิจารณาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจากสูตรของ Cochran (1953) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ ± 5% จะได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 303 ตัวอย่าง โดยงานวิจัยชิ้นนี้สามารถเก็บตัวอย่างได้ทั้งหมด 417 ตัวอย่าง มากกว่าที่ได้ออกแบบไว้

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) จำนวน 1 ฉบับ โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน และคำถามคัดกรอง รายละเอียด ดังนี้

คำถามคัดกรอง ใช้เพื่อคัดกรองเบื้องต้น ว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ดำเนินธุรกิจประกันชีวิตที่ยังทำงานอยู่ในประเทศไทย ณ ปัจจุบันใช่หรือไม่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษาและอาชีพ (ระดับตำแหน่งงาน) โดยเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ ใช้ระดับการวัดข้อมูล

ชนิดนามกำหนด (nominal scale) ได้แก่ เพศ อาชีพ อีกส่วนเป็นประเภทแบบจัดลำดับ (ordinary scale) ได้แก่ อายุ และวุฒิการศึกษา

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรับรู้ด้านเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความไม่มั่นคงในการทำงาน

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

โดย แบบสอบถามส่วนที่ 2, 3, 4 และ 5 จะเป็นแบบมาตราส่วน โดยมีการกำหนดเกณฑ์สำหรับแปลความหมายโดยใช้มาตรฐานวัดประมาณค่า (rating scale) ตามแบบ Likert scale แบ่งได้ 5 ระดับ ดังนี้ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2= น้อย และ 1= น้อยที่สุด

สำหรับแบบสอบถามที่ใช้คำถามเชิงลบ ทางผู้วิจัยใช้วิธีการย้อนกลับค่าตัวเลขที่ได้จากแบบสอบถาม ก่อนนำมาสรุปรายงานและวิเคราะห์ผล โดยการย้อนกลับค่า สามารถทำได้ดังนี้ ค่าที่ได้ 5 กลับค่าเป็น 1, 4 กลับค่าเป็น 2, 3 ใช้ค่าเดิม 3 2 กลับค่าเป็น 4 และ 1 กลับค่าเป็น 5 ตามลำดับ

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ ทำการหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยเก็บแบบสอบถามชุดแรกจำนวน 35 ตัวอย่าง มาทำการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของชุดคำถามด้วยการหาค่า Cronbach's Alpha โดยค่าที่ได้ควรจะมากกว่า .70 จึงจะถือว่ามีความน่าเชื่อถือเพียงพอที่จะนำไปใช้งานต่อไป ซึ่งจากการทดสอบพบว่า Cronbach's Alpha ที่ได้มีค่าสูงกว่า .90 ทั้งหมด จึงมีความน่าเชื่อถือสามารถใช้งานได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การส่งแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Forms ดังนั้นจึงสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ได้ทั้งหมด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การนำเสนอในรูปของสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) สำหรับแบบสอบถามส่วนที่ 2 ถึง 5 อธิบายถึงระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามดังนี้ 1) ความรับรู้ด้านปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI 2) ความเครียดในการทำงาน 3) ความไม่มั่นคงในการทำงาน และ 4) ความพึงพอใจในงาน ตามลำดับ โดยทำการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การกำหนดเกณฑ์แปลความหมายอาศัยหลักการแบ่งอันตรภาคชั้น ได้ว่า (5–1) / 5 = .8 ดังนั้นแปลค่าเฉลี่ยของระดับความเห็น จะแบ่งเป็น 5 ชั้นได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21–5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.41–4.20 หมายถึง เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61–3.40 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.81–2.60 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00–1.80 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

4.2 การนำเสนอในรูปของสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) โดยผู้วิจัยเลือกใช้โปรแกรมคำนวณสำเร็จรูป ในการคำนวณค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้ 1) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (correlation analysis) โดยเลือกใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว ว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ เพื่อพิสูจน์สมมติฐานที่ 1 ถึงสมมติฐานที่ 5 และ 2) การหาอิทธิพลของ ความรับรู้ AI ความเครียดในการทำงาน และความไม่มั่นคงในการทำงาน ที่มีต่อความพึงพอใจในงาน โดยใช้โปรแกรม Hayes's Process Macro เลือก Model 4 โดยกำหนดให้ ความรับรู้ AI เป็นตัวแปรอิสระ (independent variable) และให้ความเครียดในการทำงานกับความไม่มั่นคงในการทำงาน เป็นตัวแปรส่งผ่าน (mediator variable) ส่วนความพึงพอใจในงาน เป็นตัวแปรตาม (dependent variable) ในการพิสูจน์สมมติฐานที่ 6 พร้อมเขียนสมการถดถอยเพื่อสามารถนำไปใช้ทำนายต่อไปได้

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 88.7 เมื่อแบ่งตามช่วงอายุ พบว่าช่วงอายุ 30–39 ปี มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือช่วงอายุ 40–49 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.2 และ 25.9 ตามลำดับ ซึ่งเป็นกลุ่ม GEN Y (คือผู้ที่เกิดช่วง พ.ศ.2523–2540) ซึ่งกลุ่มนี้ อินเทอร์เน็ตเริ่มเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันแล้ว สำหรับระดับการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่จบระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 76.0 ในส่วนของระดับตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ พบว่าส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 71.0 โดยภาพรวมของการรับรู้ สามารถแสดงได้ดังตาราง 1

ตาราง 1 ระดับการรับรู้และความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	$\overline{X}$	S.D.	แปลความหมาย
ความรับรู้ด้าน AI	3.09	.93	ปานกลาง
ความเครียดในการทำงาน	3.13	1.00	ปานกลาง
ความไม่มั่นคงในการทำงาน	2.54	.80	น้อย
ความพึงพอใจในงาน	3.65	.82	มาก

จากตาราง 1 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.65) ความไม่มั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 2.54) ในขณะที่มีความรับรู้ AI ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.09) และมีความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.13)

ตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

		ความรับรู้ด้าน AI	ความเครียดในการทำงาน	ความไม่มั่นคงในการทำงาน	ความพึงพอใจในงาน
ความรับรู้ด้าน AI	Pearson Correlation	1	.408**	-.339**	.207**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
ความเครียดในการทำงาน	Pearson Correlation		1	-0.047	-.137**
	Sig. (2-tailed)			.334	.005
ความไม่มั่นคงในการทำงาน	Pearson Correlation			1	-.738**
	Sig. (2-tailed)				.000
ความพึงพอใจในงาน	Pearson Correlation				1
	Sig. (2-tailed)				

หมายเหตุ: **. Correlation is significant at the .01 level (2-tailed)

จากตาราง 2 พบว่า สามารถยืนยันสมมติฐานที่ 1 ถึงสมมติฐานที่ 5 ได้ดังนี้ 1) ความรับรู้ AI มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน (r = .408) 2) ความรับรู้ AI มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความไม่มั่นคงในการทำงานของพนักงาน (r = -.339) 3) ความรับรู้ AI มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน

(r = .207) 4) ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน (r = −.137) 5) ความไม่มั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน (r=−.738) และพบว่าความสัมพันธ์ของทุกคู่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 3 อิทธิพลของการรับรู้ AI ต่อความเครียดในการทำงาน ด้วยโปรแกรม Hayes's Process Macro

แบบจำลอง 1	Coeff. (r)	S.D.	t	Sig.	LLCI	ULCI
ค่าคงที่	1.768	.156	11.311	.000	1.461	2.075
ความรับรู้ด้าน AI	.441	.048	9.107	.000	.346	.536

หมายเหตุ: R = .408, R^2 = .167, df1 = 1, df2 = 415, F = 82.928, Sig. = .000 (n = 417)

จากตาราง 3 พบว่า ความรับรู้ด้าน AI มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเครียดในการทำงานเท่ากับ .441 (r =.441) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสามารถอธิบายความเครียดในการทำงานได้ 16.7% (R^2 = .167)

ตาราง 4 อิทธิพลของการรับรู้ AI ต่อความไม่มั่นคงในการทำงาน ด้วยโปรแกรม Hayes's Process Macro

แบบจำลอง 2	Coeff. (r)	S.D.	t	Sig.	LLCI	ULCI
ค่าคงที่	3.440	.129	26.742	.000	3.187	3.693
ความรับรู้ด้าน AI	−.292	.040	−7.341	.000	−.371	−.214

หมายเหตุ: R = .339, R^2 = .115, df1 = 1, df2 = 415, F = 53.885, Sig. = .000 (n = 417)

จากตาราง 4 พบว่า ความรับรู้ด้าน AI มีอิทธิพลเชิงลบต่อความไม่มั่นคงในการทำงานเท่ากับ −.292 (r=−.292) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสามารถอธิบายความไม่มั่นคงในการทำงานได้ 11.5% (R^2 = .115)

ตาราง 5 อิทธิพลของการรับรู้ AI ต่อความเครียดในการทำงาน และความไม่มั่นคงในการทำงาน ต่อความพึงพอใจในการทำงาน ด้วยโปรแกรม Hayes's Process Macro

แบบจำลอง 3	Coeff. (r)	S.D.	t	Sig.	LLCI	ULCI
ค่าคงที่	5.946	.156	38.115	.000	5.639	6.253
ความรับรู้ด้าน AI	.030	.033	.900	.369	−.035	.095
ความเครียดในการทำงาน	−.152	.029	−5.254	.000	−.209	−.095
ความไม่มั่นคงในการทำงาน	−.754	.035	−21.455	.000	−.824	−.685

หมายเหตุ: R = .759, R^2 = .575, df1 = 3, df2 = 413, F = 186.461, Sig. = .000 (n = 417)

จากตาราง 5 พบว่า ความพึงพอใจในงานได้รับอิทธิพลเชิงบวกจากความรับรู้ด้าน AI (r = .030) แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. = .369), ได้รับอิทธิพลเชิงลบจากความเครียดในการทำงาน (r = −.152) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และได้รับอิทธิพลเชิงลบจากความไม่มั่นคงในการทำงานที่สูงมาก (r = −.754) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยอิทธิพลทั้งหมดสามารถทำนายความพึงพอใจในการทำงานได้ถึง 57.5%

(R^2 = .575) แสดงให้เห็นได้ชัดเจนว่า ความรับรู้ AI ส่งผลทางอ้อมผ่านความเครียดในการทำงานและความไม่มั่นคงในการทำงาน โดยผลจากความไม่มั่นคงในการทำงานจะมีอิทธิพลอย่างมากเมื่อเทียบกับความเครียดในการทำงานต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน และสามารถเขียนเป็นสมการทำนายความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานได้ดังนี้

$$\hat{Y}_i = 5.946 + .030\ X_{1i} - .152\ X_{2i} - .754\ X_{3i}$$

เมื่อกำหนดให้

i = คือพนักงานคนที่กำลังพิจารณา

$\hat{Y}_i$ = ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน มีค่าระหว่าง 1 – 5

X_{1i} = ระดับความรับรู้ด้านปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI ของพนักงาน มีค่าระหว่าง 1 – 5

X_{2i} = ระดับความเครียดในการทำงานของพนักงาน มีค่าระหว่าง 1 – 5

X_{3i} = ระดับความไม่มั่นคงในการทำงานของพนักงาน มีค่าระหว่าง 1 – 5

ตาราง 6 แสดงอิทธิพลของการรับรู้ AI ที่ส่งผ่านความเครียดในการทำงานและความไม่มั่นคงในการทำงาน ต่อความพึงพอใจในการทำงาน ด้วยโปรแกรม Hayes's Process Macro

แบบจำลอง 4	Coeff. (r)	S.D./Boot S.D.	LLCI	ULCI
ค่าคงที่	3.082	.137 (S.D.)	2.812	3.352
ความรับรู้ด้าน AI (Direct Effect)	.030	.033 (Boot S.D.)	–.035	.095
ความรับรู้ด้าน AI ส่งผ่าน ความเครียดในการทำงาน (Indirect Effect, Mediator)	–.067	.017 (Boot S.D.)	–.102	–.037
ความรับรู้ด้าน AI ส่งผ่านความไม่มั่นคงในการทำงาน (Indirect Effect, Mediator)	.221	.041 (Boot S.D.)	.141	.303
ผลรวมของสัมประสิทธิ์ทางตรงและส่งผ่าน (Total Effect)	.183	.043 (S.D.)	.100	.267

จากตาราง 6 อธิบายได้ว่า ความพึงพอใจในงานได้รับอิทธิพลเชิงบวกจากความรับรู้ด้าน AI (r = .030) แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจาก ช่วงความเชื่อมั่นต่ำสุดและสูงสุดมีค่าผ่านค่าศูนย์ (ค่า LLCI, ULCI) (Efron, 1979) แต่เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานจากความรับรู้ด้าน AI ที่ส่งผ่านความเครียดในการทำงานและส่งผ่านความไม่มั่นคงในการทำงานกลับพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพราะช่วงความเชื่อมั่นต่ำสุดและสูงสุดมีค่าไม่ผ่านค่าศูนย์ โดยพบอิทธิพลเชิงลบของความรับรู้ด้าน AI ที่ส่งผ่านความเครียดในการทำงาน (r = –.067) และพบอิทธิพลเชิงบวกของความรับรู้ด้าน AI ที่ส่งผ่านความไม่มั่นคงในการทำงาน (r = .221) ซึ่งเมื่อรวมอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมของความรับรู้ด้าน AI ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานแล้ว พบว่ามีอิทธิพลเชิงบวกเท่ากับ .183 (r = .183)

การอภิปรายผล

ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของความรับรู้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ความเครียดในการทำงาน และความไม่มั่นคงในการทำงาน ที่มีต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจประกันชีวิต

รวมถึงหาความสัมพันธ์ของความรับรู้ในเรื่องเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของพนักงาน ที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน ความไม่มั่นคงในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อสามารถเขียนสมการทำนายความพึงพอใจของพนักงานผ่านปัจจัยทั้ง 3 ซึ่งจะมีประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการวิเคราะห์สถานะความพึงพอใจของพนักงานเมื่อบริษัทหรือองค์การนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์หรือ AI เข้ามาใช้งาน ผลการศึกษาสามารถอภิปรายได้ดังนี้

ผลการสำรวจถึงการรับรู้สามารถยืนยันได้ว่าเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์หรือ AI ได้เข้ามามีบทบาทในธุรกิจประกันชีวิตนี้จริงในระดับปานกลาง มีความเครียดในงานระดับปานกลาง มีความไม่มั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับน้อย อย่างไรก็ดีพนักงานก็ยังคงมีความพึงพอใจในงานในระดับมาก ซึ่งสามารถอธิบายได้จากการวิเคราะห์ความสมพันธ์ต่อไปนี้

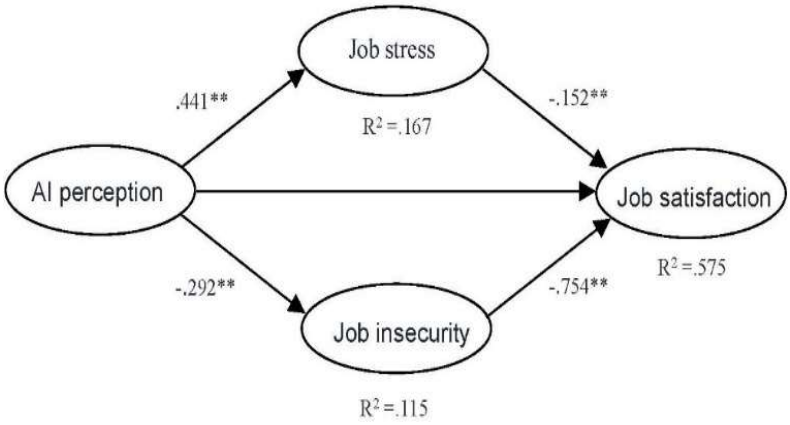
จากผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันพบว่า ความรับรู้ AI มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดในงานในระดับปานกลาง ซึ่งบ่งบอกได้ว่าพนักงานอาจรู้สึกกดดันกับความคาดหวังที่สูงขึ้นหรือปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงจากการนำ AI มาใช้ จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 ซึ่งเป็นไปตามแบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (TAM) ที่นำเสนอ โดย Davis (1986) นอกจากนี้ยังสามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีความต้องการของงานและทรัพยากรของงาน (JR–D) ของ Demerouti et al. (2001) ที่กล่าวว่า การทำงานที่มีความกดดันสูงและงานที่ต้องใช้ความพยายามมากอาจจะนำไปสู่ความเครียดได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kong et al. (2021) ที่ศึกษาพบว่าพนักงานมีความเครียดเพราะกลัวว่า AI อาจเข้ามาแทนที่บทบาทของตน สมมติฐานที่ 2 ได้รับการพิสูจน์ว่าเป็นจริงเช่นกัน เมื่อพบความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างความรับรู้ AI ต่อความไม่มั่นคงในงานในระดับต่ำ ซึ่งหมายความว่า เมื่อพนักงานมีความเข้าใจในสถานการณ์ที่จำเป็นที่ต้องนำ AI เข้ามาและประโยชน์ที่จะได้รับอย่างแท้จริง พนักงานจะมีความรู้สึกไม่มั่นคงในงานลดลง สามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (SET) โดย (Blau, 1964) เมื่อพนักงานได้รับมอบหมายงานที่มากขึ้นและได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสม พนักงานจะแสดงออกถึงความภักดีและคาดหวังความมั่นคงในที่ทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lestari et al., (2023) พบว่า เมื่อพนักงานโรงแรมตระหนักถึง AI มากขึ้น ความรู้สึกไม่มั่นคงในงานก็จะลดลง สำหรับสมมติฐานที่ 3 พิสูจน์พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกที่สำคัญระหว่างความรับรู้ AI ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานในระดับต่ำ เช่นเดียวกับการค้นพบของ Rusho & Chan (2023) พบว่า พนักงานที่สามารถปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยี AI ได้แล้ว สามารถนำไปสู่ความพึงพอใจในงานและการเติบโตส่วนบุคคลที่สูงขึ้น สมมติฐานที่ 4 พบว่าความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานในระดับต่ำมาก แม้ว่าความสัมพันธ์จะไม่ชัดเจนนัก แต่ก็สนับสนุนแนวคิดที่ว่าการลดความเครียดอาจช่วยเพิ่มความพึงพอใจโดยรวมได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lestari et al., (2023) พบว่า เมื่อพนักงานโรงแรมมีความเครียดมากขึ้นความพึงพอใจในงานก็จะลดลง นอกจากนี้ ยังพบว่าความไม่มั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานในระดับสูง เป็นไปตามสมมติฐานที่ 5 บ่งชี้ว่า ความไม่มั่นคงในงานส่งผลให้ความพึงพอใจในงานลดลงอย่างมีนัยสำคัญ เน้นย้ำถึงผลกระทบสำคัญของความมั่นคงในงานต่อขวัญกำลังใจและความพึงพอใจของพนักงาน ดังนั้นการรับรู้ในเรื่อง AI เชิงบวกจะสามารถเพิ่มความรู้สึกมั่นคงในงานให้กับพนักงานได้และจะส่งผลให้พนักงานเกิดความท้าทายและความพยายาม แม้อาจจะเป็นการเพิ่มความเครียดในการทำงานบ้างแต่พนักงานก็จะมีความพึงพอใจในงานของตนเองและต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เปลี่ยนไป ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการสร้างความรับรู้ในเรื่อง AI ให้กับพนักงานมีความสำคัญอย่างยิ่ง หากไม่สามารถป้องกันปัญหาความเครียดและความไม่มั่นคงในงานของพนักงานได้แล้ว ก็จะนำผลเสียมาสู่ความพึงพอใจในงานและเพิ่มความเสี่ยงให้กับบริษัทหรือองค์การได้ สอดคล้องกับงานการศึกษาของ Wassan et al. (2021) พบว่า ความท้าทายในการใช้งาน AI คือความวิตกกังวลของพนักงานเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ และความต้องการการสนับสนุนที่เหมาะสมระหว่างการเปลี่ยนแปลงการจัดการกับความท้าทายเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญสำหรับการดำเนินการให้ประสบความสำเร็จ

จากการศึกษาอิทธิพลของความรับรู้ AI ความเครียดในการทำงาน และความไม่มั่นคงในการทำงาน ที่มีต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน พบว่ามีความแข็งแรงของอิทธิพลเป็นอย่างมาก (R^2 = 57.53%) และยังพบว่าที่จริงแล้วความรับรู้ AI ไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ แต่ความรับรู้ AI นั้นมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน และความไม่มั่นคงในการทำงาน ซึ่งทั้ง 2 ปัจจัย เป็นปัจจัยทางอ้อมที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ โดยความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลทางลบต่อความพึงพอใจในงานในระดับต่ำ และความไม่มั่นคงในการทำงานมีอิทธิพลทางลบต่อความพึงพอใจในงานในระดับสูง ดังนั้นสามารถอธิบายได้ว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานได้รับอิทธิพลจากความไม่มั่นคงในงานเป็นสำคัญ ส่วนอิทธิพลด้านความเครียดเป็นอิทธิพลที่รองลงมา บริษัทและองค์การควรเน้นป้องกันปัญหาความรู้สึกไม่มั่นคงในงานของพนักงานเป็นหลักโดยใช้หลักทฤษฎีความต้องการของงานและทรัพยากรของงาน (JR–D) มาประยุกต์ใช้ ตัวอย่างเช่น การดำเนินงานของพรูเด็นเชียลประกันภัยในประเทศสิงคโปร์ ที่ส่งเสริมวัฒนธรรมแห่งนวัตกรรมและลดความวิตกกังวลที่เกี่ยวข้องกับการเลิกจ้างพนักงานที่เกิดจาก AI นอกจากนี้ การพิจารณาค่าตอบแทนที่ยุติธรรมสามารถเพิ่มความพึงพอใจในงานได้แม้จะรู้สึกเบื่อหน่ายก็ตาม (Chung et al., 2021) เช่นเดียวกับแนวทางการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและรับฟังเสียงของพนักงานสามารถส่งผลต่อการลดอัตราการลาออกได้ (Delery & Doty, 1996)

องค์ความรู้ใหม่

จากผลการวิจัยความเชื่อมโยงระหว่างเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ต่อพนักงานในด้านความเครียดในการทำงาน ความไม่มั่นคงในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้ทราบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานได้รับอิทธิพลจากความไม่มั่นคงในงานเป็นหลัก และรองลงมาคือความเครียดในการทำงาน ซึ่งไม่ได้มีสาเหตุหลักจากความรับรู้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์หรือ AI ดังนั้น การที่บริษัทและองค์การจะรักษาความพึงพอใจในงานของพนักงานไว้ได้ จำเป็นต้องรักษาความรู้สึกมั่นคงในงานและลดความเครียดจากการทำงานให้กับพนักงาน ไม่ใช่มุ่งเน้นอธิบายถึงประโยชย์ใช้สอยและวิธีการใช้งานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์หรือ AI เพียงอย่างเดียว

จากอิทธิพลที่ได้ในงานวิจัยครั้งนี้สมารถนำไปเขียนลงในกรอบงานวิจัย ได้ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 เส้นทางอิทธิพลที่ได้จากการวิเคราะห์สมการทำนาย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ในการวิจัยพบว่า การส่งเสริมวัฒนธรรมแห่งนวัตกรรมและลดความวิตกกังวลที่เกี่ยวข้องกับการเลิกจ้าง เป็นวิธีการที่สามารถนำไปสู่การป้องกันความเครียดจากการทำงานและความไม่มั่นคงในการทำงานได้อย่างมีคุณภาพ และยังสามารถส่งเสริมให้พนักงานเกิดความพยายามเรียนรู้ในเทคโนโลยีและการพัฒนาตนเอง ซึ่งส่งผลดีต่อบริษัทและองค์การได้

1.2 ในการวิจัยครั้งนี้สามารถพัฒนาสมการทำนายระดับของความพึงพอใจในงานของพนักงานจากความรับรู้ AI โดยสมการมีความน่าเชื่อมั่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความแข็งแรงของอิทธิพลเป็นอย่างมาก ดังนั้นสมการจากผลการวิจัยจึงสามารถนำไปใช้ทำนายและวิเคราะห์สถานะความพึงพอใจในงานของพนักงานได้ เพื่อเป็นแนวทางให้กับบริษัทและองค์การในการจัดการกับความเครียดและความไม่มั่นคงในการทำงานของพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีการวัดผลที่เชื่อถือได้

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนธุรกิจประกันชีวิตภายในประเทศไทยเท่านั้น การศึกษาครั้งต่อไปควรจะเลือกศึกษากลุ่มพนักงานที่แตกต่างออกไป เพื่อจะได้เห็นถึงความเหมือนและความต่างของผลลัพธ์จากบริบทของพนักงานที่แตกต่างกันออกไป เช่น พนักงานโรงแรม หรือโรงพยาบาลเอกชน เป็นต้น

2.2 การวิจัยครั้งนี้ไม่ได้มีการควบคุมจำนวนกลุ่มตัวอย่างในด้านอายุ เพศ ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปอาจต้องมีการควบคุมปริมาณของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทให้มีปริมาณที่ใกล้เคียงกัน เพื่อสามารถเข้าใจในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น โดยสามารถพัฒนาการวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วย

เอกสารอ้างอิง

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2559). *Job satisfaction – ความพึงพอใจในงาน.* สืบค้น 20 กันยายน 2567 จาก https://www.psy.chula.ac.th/th/feature-articles/job-satisfaction/.

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2563). *Digital Thailand-AI Ethics Guideline*. สืบค้น 15 กันยายน 2567 จาก https://www.etda.or.th/getattachment/9d370f25-f37a-4b7c-b661-48d2d730651d/Digital-Thailand-AI-Ethics-Principle-and-Guideline.pdf.aspx.

Beal III, B., Stavros, J. M., & Cole, M. L. (2013). Effect of psychological capital and resistance to change on organisational citizenship behaviour. *SA Journal of Industrial Psychology, 39*(2), Article 1136.

Blau, P. M. (1964). Justice in Social Exchange. *Sociological Inquiry*, *34*(2), 193-206.

Brougham, D., & Haar, J. (2018). Smart Technology, Artificial Intelligence, Robotics, and Algorithms (STARA): Employees' perceptions of our future workplace. *Journal of Management & Organization*, *24*(2), 239-257.

Chung, M., Jang, Y-H., & Edelson, S. A. (2021). The path from role clarity to job satisfaction: natural acting and the moderating impact of perceived fairness of compensation in services. *Service Business*, *15*(1), 77-102.

Cochran, W. G. (1953). *Sampling techniques*. New York: John Wiley & Sons.

Davis, F. D. (1986). *A technology acceptance model for empirically testing new end–user information systems: theory and results*. Doctoral Dissertation, Massachusetts Institute of Technology.

Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands–resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology, 86*(3), 499–512. https://doi.org/10.1037/0021–9010.86.3.499.

Delery, J. E., & Doty, H. (1996). Modes of Theorizing in Strategic Human Resource Management: Tests of Universalistic, Contingency, and Configurational Performance Predictions. *The Academy of Management Journal*, *39*(4), 802–835.

De Witte, H. (1999). Job insecurity and psychological well–being: Review of the literature and exploration of some unresolved issues. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, *8*(2), 155–177.

Efron, B. (1979). Bootstrap methods: Another look at the jackknife. *The Annals of Statistics, 7*(1), 1–26. https://doi.org/10.1214/aos/1176344552.

Gök, Ö. A., Akgündüz, Y., & Alkan, C. (2017). The Effects of Job Stress and Perceived Organizational Support on Turnover Intentions of Hotel Employees. *Journal of Tourismology*, *3*(2), 23–32.

Georgieva, K. (2024). *AI will transform the global economy. Let's make sure it benefits humanity*. International Monetary Fund. Retrieved September 15, 2024, from https://www.imf.org/en/Blogs/Articles/2024/01/14/ai–will–transform–the–global–economy–lets–make–sure–it–benefits–humanity.

International Labour Organization. (2016). Workplace stress: A collective challenge. Retrieved September 20, 2024, from https://www.ilo.org/publications/presentation–workplace–stress–collective–challenge.

Kong, H., Yuan, Y., Baruch, Y., Bu, N., Jiang, X., & Wang, K. (2021). Influences of artificial intelligence (AI) awareness on career competency and job burnout. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, *33*(2), 717–734.

Lestari, N. S., Rosman, D., & Millenia, E. (2023). The Association Between Smart Technology, Artificial Intelligence, Robotics, and Algorithms (STARA) Awareness, Job Stress, Job Insecurity, and Job Satisfaction Among Hotel Employees During COVID–19 Pandemic. *E35 Web of Conferences, 388.* 03021 https://doi.org/10.1051/e3sconf/202338803021.

Piccoli, B., De Witte, H., & Reisel, W. D. (2017). Job insecurity and discretionary behaviors: Social exchange perspective versus group value model. *Scandinavian Journal of Psychology*, *58*(1), 69–79. https://doi.org/10.1111/sjop.12340

Prudential plc. (2024). *Prudential partners with google cloud to build the future of insurance with AI*. Retrieved September 15, 2024, from https://www.prudentialplc.com/en/news–and–insights/all–news/news–releases/2024/15–08–2024.

Rusho, M. A., & Chan, M. P. (2023). Analysis of Artificial Intelligence and its Impactful Implementation on Job Performance. *Dinkum Journal of Economics and Managerial Innovations*, 2(10), 571–576.

Siddiqui, A., Jia, H., He, Y., Li, Y., Zhen, S., Chiang, S., Wu, H. E., He, S., & Zhang, X. (2021). Correlation of Job stress and self–control through various dimensions in Beijing Hospital staff. *Journal of Affective Disorders*, *294*, 916–923.

Teng, R., Zhou, S., Zheng, W., & Ma, C. 2024. Artificial intelligence (AI) awareness and work withdrawal: evaluating chained mediation through negative work–related rumination and emotional exhaustion. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, *36*(7), 2311–2326.

Wassan, S., Gulati, K., Pallathadka, H., Suhail, B., Kuhar, P., & Gupta, A. (2021). How Artificial Intelligence Transforms the Experience of Employees. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education 12*(10), 7116–7135.