

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานในยุค AI: บทบาทส่งผ่านของความรู้และทักษะดิจิทัลและการยอมรับเทคโนโลยี AI ในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ชัยอนันต์ เครือเทศน์¹อรวี ศรีบุญลือ^{2*}

Received 8 March 2026

Revised 29 June 2026

Accepted 25 August 2026

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ความรู้และทักษะดิจิทัล และสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน และ 2) ทดสอบบทบาทส่งผ่านของการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์และความรู้และทักษะดิจิทัล ในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำนวน 551 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างแบบกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน (PLS-SEM)

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ($\beta = .425, p < .001$) และความรู้และทักษะดิจิทัล ($\beta = .498, p < .001$) ขณะที่การยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ($\beta = .352, p < .001$) และความรู้และทักษะดิจิทัล ($\beta = .459, p < .001$) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างไรก็ตาม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน ($\beta = .001, p = .980$) แต่มีอิทธิพลทางอ้อมผ่านการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ($\beta = .150, p < .001$) และผ่านความรู้และทักษะดิจิทัล ($\beta = .229, p < .001$) โดยโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของสมรรถนะในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 53.10 ($R^2 = .531$) ผลการวิจัยจึงสะท้อนว่า การยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์และความรู้และทักษะดิจิทัลทำหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่านแบบสมบูรณ์ในลักษณะตัวแปรส่งผ่านคู่ขนาน ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า การสนับสนุนจากองค์กรจะส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญ เมื่อพนักงานสามารถแปลงการสนับสนุนนั้นไปสู่การยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์และการพัฒนาทักษะดิจิทัลในการทำงาน

คำสำคัญ: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ความรู้และทักษะดิจิทัล สมรรถนะในการปฏิบัติงาน สมการโครงสร้างแบบกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน

^{1 2} คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Email: ¹ chaianun.k@ku.th

* Corresponding author email: orawee.sr@ku.th

PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT AND EMPLOYEE WORK PERFORMANCE IN THE AI ERA: THE MEDIATING ROLES OF DIGITAL LITERACY AND AI TECHNOLOGY ACCEPTANCE IN THE BANK FOR AGRICULTURE AND AGRICULTURAL COOPERATIVES

Chaianun Kruathed¹

Orawee Sriboonlue^{2*}

Abstract

This research aimed to 1) examine the influence of perceived organizational support on AI technology acceptance, digital literacy, and employee work performance, and 2) test the mediating roles of AI technology acceptance and digital literacy in the relationship between perceived organizational support and employee work performance. This quantitative study employed a five-point Likert scale questionnaire to collect data from 551 employees of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives. The data were analyzed using descriptive statistics, Pearson's product-moment correlation coefficient, and partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM).

The findings revealed that perceived organizational support had a positive effect on AI technology acceptance ($\beta = .425$, $p < .001$) and digital literacy ($\beta = .498$, $p < .001$). In turn, AI technology acceptance ($\beta = .352$, $p < .001$) and digital literacy ($\beta = .459$, $p < .001$) had positive effects on employee work performance. However, perceived organizational support had no significant direct effect on employee work performance ($\beta = .001$, $p = .980$), while it exerted significant indirect effects through AI technology acceptance ($\beta = .150$, $p < .001$) and digital literacy ($\beta = .229$, $p < .001$). The model explained 53.10% of the variance in employee work performance ($R^2 = .531$). These results indicate that AI technology acceptance and digital literacy serve as full, parallel mediators in the relationship between perceived organizational support and employee work performance. The findings suggest that organizational support contributes to employee work performance when such support is transformed into employees' acceptance of AI technology and the development of digital literacy for work-related tasks.

Keywords: Perceived Organizational Support, AI Technology Acceptance, Digital Literacy, Employee Work Performance, PLS-SEM

^{1 2} Faculty of Business Administration, Kasetsart University

Email: chaianun.k@ku.th

* Corresponding author email: orawee.sr@ku.th

บทนำ

เทคโนโลยีดิจิทัลและปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ได้กลายเป็นกลไกสำคัญที่เปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินงานขององค์กรในหลายอุตสาหกรรม โดยเฉพาะอุตสาหกรรมการเงินและการธนาคาร ซึ่งต้องอาศัยความรวดเร็ว ความถูกต้อง และความสามารถในการประมวลผลข้อมูลจำนวนมาก เพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ เทคโนโลยี AI สามารถช่วยวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ สนับสนุนการตัดสินใจ ลดต้นทุนการดำเนินงาน เพิ่มความแม่นยำของกระบวนการทำงาน และยกระดับคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าที่มีความหลากหลายมากขึ้น (Dwivedi et al., 2020; Haenlein & Kaplan, 2019; Noreen et al., 2023) ด้วยเหตุนี้ AI จึงไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือทางเทคโนโลยี แต่เป็นปัจจัยเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อความสามารถในการปรับตัวและการแข่งขันขององค์กรในยุคดิจิทัล

ในภาคการธนาคาร AI ถูกนำมาใช้ในหลายกระบวนการ เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า การบริหารความเสี่ยง การตรวจจับธุรกรรมผิดปกติ การให้บริการลูกค้าผ่านระบบอัตโนมัติ และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดังกล่าวช่วยให้ธนาคารสามารถดำเนินงานซ้ำซ้อน เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ และเพิ่มความแม่นยำในการตัดสินใจทางธุรกิจ (Elegunde & Osagie, 2020; Noreen et al., 2023) อย่างไรก็ตาม ความสำเร็จของการนำ AI มาใช้ไม่ได้ขึ้นอยู่กับการลงทุนด้านระบบเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับความพร้อมของพนักงานในการเรียนรู้ ยอมรับ และนำเทคโนโลยีไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงด้วย หากพนักงานขาดความรู้และทักษะดิจิทัล หรือยังไม่เชื่อมั่นในประโยชน์ของ AI การลงทุนด้านเทคโนโลยีอาจไม่สามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพการทำงานได้อย่างเต็มที่

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐที่มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนเกษตรกรและภาคเกษตรกรรมของประเทศ ภารกิจของธนาคารไม่ได้จำกัดอยู่เพียงการให้บริการทางการเงินทั่วไป แต่ยังรวมถึงการสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก การให้คำปรึกษาแก่เกษตรกร และการบริหารจัดการข้อมูลลูกค้าที่มีลักษณะเฉพาะและหลากหลาย การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลและการนำ AI มาใช้จึงมีความสำคัญต่อ ธ.ก.ส. ทั้งในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ และการออกแบบบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของเกษตรกรได้แม่นยำมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ความท้าทายสำคัญขององค์กรลักษณะนี้คือ พนักงานจำเป็นต้องปรับตัวจากรูปแบบการทำงานเดิมไปสู่การทำงานที่อาศัยข้อมูล เทคโนโลยีดิจิทัล และระบบอัจฉริยะมากขึ้น หากพนักงานไม่สามารถยอมรับเทคโนโลยี AI หรือขาดทักษะดิจิทัลที่เพียงพอ อาจส่งผลให้การใช้เทคโนโลยีไม่เกิดประสิทธิผลเต็มที่ กระทบต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน การให้บริการเกษตรกร และความสามารถขององค์กรในการขับเคลื่อนภารกิจในอนาคต

ในบริบทดังกล่าว การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่อาจช่วยให้พนักงานเกิดความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี การสนับสนุนจากองค์กรในรูปของทรัพยากร เครื่องมือ ระบบช่วยเหลือ การฝึกอบรม นโยบายที่ชัดเจน และการสนับสนุนจากผู้บริหาร สามารถช่วยลดความกังวลของพนักงาน เพิ่มความเชื่อมั่นในการใช้งานเทคโนโลยี และเอื้อต่อการพัฒนาความรู้และทักษะดิจิทัลที่จำเป็นต่อการทำงาน (Errichiello & Pianese, 2021; van Laar et al., 2020) ในขณะเดียวกัน งานวิจัยเกี่ยวกับ AI ในภาคการธนาคารชี้ว่า การยอมรับเทคโนโลยีและการใช้ AI อย่างเหมาะสมสามารถส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจาก AI ช่วยสนับสนุนการจัดการข้อมูล การตัดสินใจ และการทำงานที่มีความซับซ้อน (Arokiyaswamy et al., 2024; Elegunde & Osagie, 2020)

แม้งานวิจัยที่ผ่านมาได้ศึกษาการประยุกต์ใช้ AI ในภาคการธนาคารในหลายบริบท แต่ส่วนใหญ่ยังมุ่งเน้นการยอมรับเทคโนโลยีในระดับผู้ใช้บริการ หรือผลลัพธ์ทางธุรกิจในภาพรวมขององค์กร มากกว่าการอธิบายกลไกเชิงพฤติกรรมในระดับพนักงาน โดยเฉพาะในสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐที่มีภารกิจและ

กลุ่มลูกค้าแตกต่างจากธนาคารพาณิชย์ทั่วไป นอกจากนี้ งานวิจัยที่เชื่อมโยงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานผ่านกลไกของการยอมรับเทคโนโลยี AI และความรู้และทักษะดิจิทัลยังมีอยู่อย่างจำกัด ช่องว่างดังกล่าวทำให้ยังไม่สามารถอธิบายได้ชัดเจนว่า การสนับสนุนจากองค์กรจะส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยตรง หรือจำเป็นต้องเกิดขึ้นผ่านการที่พนักงานยอมรับเทคโนโลยี AI และพัฒนาทักษะดิจิทัลก่อน

ด้วยเหตุนี้ การศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การยอมรับเทคโนโลยี AI ความรู้และทักษะดิจิทัล และสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธ.ก.ส. โดยให้ความสำคัญกับบทบาทส่งผ่านของการยอมรับเทคโนโลยี AI และความรู้และทักษะดิจิทัลในฐานะกลไกที่เชื่อมโยงการสนับสนุนจากองค์กรไปสู่ผลลัพธ์ด้านการปฏิบัติงาน คุณูปการทางทฤษฎีของการศึกษานี้คือการขยายความเข้าใจเกี่ยวกับกลไกเชิงพฤติกรรมของพนักงานในการเปลี่ยนผ่านสู่การใช้ AI ในบริบทของธนาคารเฉพาะกิจของรัฐ ส่วนคุณูปการเชิงปฏิบัติคือ การให้ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ช่วยให้องค์กรสามารถออกแบบแนวทางการสนับสนุนพนักงาน การพัฒนาทักษะดิจิทัล และการส่งเสริมการยอมรับ AI ให้สอดคล้องกับการยกระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การยอมรับเทคโนโลยี AI และความรู้และทักษะดิจิทัลที่มีต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
2. เพื่อวิเคราะห์บทบาทของการยอมรับเทคโนโลยี AI และความรู้และทักษะดิจิทัลในฐานะตัวแปรส่งผ่านแบบคู่ขนานในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

การทบทวนวรรณกรรม

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support: POS) หมายถึง ระดับที่พนักงานรับรู้ว่าการให้อำนาจแก่การมีส่วนร่วมของตน และให้ความสำคัญต่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน แนวคิดนี้มีพื้นฐานจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) และหลักการต่างตอบแทน (Norm of Reciprocity) ซึ่งอธิบายว่า เมื่อพนักงานรับรู้ว่าการสนับสนุนที่เหมาะสม พนักงานย่อมมีแนวโน้มตอบแทนองค์กรผ่านทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานเชิงบวก เช่น ความทุ่มเท ความร่วมมือ และความพยายามในการปฏิบัติงาน (Rhoades & Eisenberger, 2002; Kurtessis et al., 2017)

ในงานวิจัยนี้ สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานพิจารณาในความหมายที่สอดคล้องกับแนวคิดผลการปฏิบัติงานระดับบุคคล (Individual Work Performance) ซึ่งครอบคลุมการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่หลัก พฤติกรรมเชิงบริบทที่สนับสนุนการทำงาน และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพและประสิทธิภาพของการทำงานโดยรวม (Koopmans et al., 2012) เมื่อองค์กรให้การสนับสนุนด้านทรัพยากร เครื่องมือ การช่วยเหลือ และสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน พนักงานย่อมมีความพร้อมและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น โดยเฉพาะในบริบทของการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลที่พนักงานต้องเผชิญกับระบบงานและเทคโนโลยีใหม่ การรับรู้ว่าการสนับสนุนไม่ปล่อยให้พนักงานปรับตัวเพียงลำพังจึงอาจช่วยลดอุปสรรคในการทำงาน และส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานได้ จากเหตุผลดังกล่าว สามารถเขียนสมมติฐานที่ 1 (H1) คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการยอมรับเทคโนโลยี AI

การยอมรับเทคโนโลยี AI หมายถึง ระดับที่พนักงานมีความเต็มใจ เชื่อมั่น และยอมรับการนำเทคโนโลยี ปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการทำงาน โดยแนวคิดนี้สามารถอธิบายผ่าน Technology Acceptance Model (TAM) ซึ่งเสนอว่า การรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อทัศนคติและความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี (Davis, 1989) ขณะที่ Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) ชี้ให้เห็นว่า ความคาดหวังด้านผลการปฏิบัติงาน ความคาดหวังด้านความพยายาม อิทธิพลทางสังคม และเงื่อนไขเอื้ออำนวย ล้วนมีบทบาทต่อการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของบุคคล (Venkatesh et al., 2003)

ในบริบทขององค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยี AI เนื่องจากการใช้ AI มักเกี่ยวข้องกับความเสี่ยง ความกังวลต่อความผิดพลาดของระบบ และการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานเดิม หากพนักงานรับรู้ว่าองค์กรมีการจัดหาเครื่องมือที่เหมาะสม มีการฝึกอบรม มีผู้ให้คำปรึกษา และมีนโยบายสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีอย่างชัดเจน พนักงานจะมีแนวโน้มรับรู้ว่าเทคโนโลยีนั้นมีประโยชน์ ใช้งานได้จริง และได้รับการสนับสนุนเพียงพอในการนำไปใช้ งานวิจัยเกี่ยวกับการยอมรับ AI ยังสะท้อนว่า ความไว้วางใจ ความเชื่อมั่นในระบบ และการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมการยอมรับ AI ของผู้ใช้ (Gursoy et al., 2019; Stevens & Stetson, 2023) จากเหตุผลดังกล่าว สามารถเขียนสมมติฐานที่ 2 (H2) คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยี AI ของพนักงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความรู้และทักษะดิจิทัล

ความรู้และทักษะดิจิทัล (Digital Literacy) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเข้าถึง ประเมิน จัดการ สื่อสาร และใช้ข้อมูลอย่างเหมาะสม รวมถึงความสามารถในการแก้ปัญหา และรักษาความปลอดภัยในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยมีลักษณะเป็นความสามารถพหุมิติที่ครอบคลุมทั้งด้านเทคนิค การรู้คิด และการใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างคุณค่าในการทำงาน (van Laar et al., 2020)

การพัฒนาความรู้และทักษะดิจิทัลของพนักงานไม่ได้เกิดขึ้นจากความพยายามส่วนบุคคลเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมและการสนับสนุนจากองค์กรด้วย องค์กรที่จัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล เครื่องมือที่จำเป็น การฝึกอบรม คู่มือการใช้งาน และช่องทางให้ความช่วยเหลือ ย่อมช่วยลดต้นทุนการเรียนรู้ของพนักงาน และทำให้พนักงานสามารถพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานในสภาพแวดล้อมดิจิทัลได้ดียิ่งขึ้น ในบริบทการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล การสนับสนุนขององค์กรจึงเป็นเงื่อนไขสำคัญที่ช่วยให้พนักงานมีโอกาสเรียนรู้ ฝึกฝน และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงานอย่างเป็นระบบ (Strohmeier, 2020; Rosliani, 2024) จากเหตุผลดังกล่าว สามารถเขียนสมมติฐานที่ 3 (H3) คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความรู้และทักษะดิจิทัลของพนักงาน

การยอมรับเทคโนโลยี AI และสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน

การยอมรับเทคโนโลยี AI เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้พนักงานสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากการยอมรับเทคโนโลยีไม่ได้สะท้อนเพียงการมีทัศนคติที่ดีต่อระบบเท่านั้น แต่ยังเกี่ยวข้องกับความเต็มใจที่จะเรียนรู้ ทดลองใช้ และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานจริง ตามกรอบ TAM และ UTAUT เมื่อพนักงานรับรู้ว่าเทคโนโลยีมีประโยชน์ ใช้งานได้ไม่ยาก และมีเงื่อนไขเอื้ออำนวยในการใช้งาน พนักงานย่อมมีแนวโน้มใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้น (Davis, 1989; Venkatesh et al., 2003; Taherdoost, 2019)

ในบริบทของธนาคาร เทคโนโลยี AI สามารถช่วยลดงานซ้ำซ้อน เพิ่มความเร็วในการประมวลผลข้อมูล สนับสนุนการวิเคราะห์และการตัดสินใจ รวมถึงช่วยให้พนักงานตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้แม่นยำและรวดเร็วยิ่งขึ้น งานวิจัยในภาคการธนาคารพบว่า การนำ AI มาใช้สามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ (Elegunde & Osagie, 2020; Arokiyaswamy et al.,

2024) นอกจากนี้ การศึกษาเกี่ยวกับการใช้ AI ในงานบริการยังชี้ให้เห็นว่า การยอมรับเทคโนโลยีมีความสำคัญต่อการใช้ระบบ AI ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ (Pillai & Sivathanu, 2020) จากเหตุผลดังกล่าว สามารถเขียนสมมติฐานที่ 4 (H4) คือ การยอมรับเทคโนโลยี AI มีอิทธิพลเชิงบวกต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ความรู้และทักษะดิจิทัลและสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ความรู้และทักษะดิจิทัลเป็นความสามารถสำคัญที่ช่วยให้พนักงานสามารถทำงานในสภาพแวดล้อมที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลและเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานที่มีทักษะดิจิทัลย่อมสามารถเข้าถึงและใช้ข้อมูลดิจิทัล เลือกใช้เครื่องมือที่เหมาะสม สื่อสารผ่านช่องทางดิจิทัล แก้ไขปัญหาเบื้องต้น และตระหนักถึงความปลอดภัยของข้อมูลได้ดีขึ้น ความสามารถเหล่านี้มีความสำคัญต่อการทำงานในองค์กรการเงินที่ต้องอาศัยความถูกต้อง ความรวดเร็ว และความปลอดภัยของข้อมูลเป็นพื้นฐานสำคัญ

เมื่อพนักงานมีความรู้และทักษะดิจิทัลในระดับสูง พนักงานย่อมสามารถใช้ระบบงานดิจิทัลและเครื่องมือเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว ลดข้อผิดพลาด เพิ่มความเร็วในการดำเนินงาน และปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของระบบงานได้ดียิ่งขึ้น งานวิจัยด้านทักษะดิจิทัลระบุว่า ความสามารถด้านดิจิทัลเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้บุคคลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในสภาพแวดล้อมการทำงานยุคใหม่ (van Laar et al., 2020) อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่า digital literacy มีบทบาทต่อผลการปฏิบัติงานในบริบทของการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัล (Rosliani, 2024) จากเหตุผลดังกล่าว สามารถเขียน สมมติฐานที่ 5 (H5) คือ ความรู้และทักษะดิจิทัลมีอิทธิพลเชิงบวกต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน

บทบาทส่งผ่านของการยอมรับเทคโนโลยี AI

แม้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้พนักงานเกิดความพร้อมในการทำงาน แต่การสนับสนุนดังกล่าวอาจไม่สามารถส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานได้โดยตรงเสมอไป โดยเฉพาะในบริบทของการเปลี่ยนผ่านสู่การใช้ AI ซึ่งผลลัพธ์ด้านการปฏิบัติงานจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อพนักงานยอมรับและนำเทคโนโลยีไปใช้จริง กล่าวอีกนัยหนึ่ง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอาจเป็นปัจจัยตั้งต้นที่ช่วยลดความกังวล เพิ่มความเชื่อมั่น และสร้างเงื่อนไขเอื้ออำนวยในการใช้ AI แต่การยกระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานต้องอาศัยกลไกของการยอมรับเทคโนโลยี AI เป็นตัวกลางในการแปรเปลี่ยนการสนับสนุนให้กลายเป็นพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน

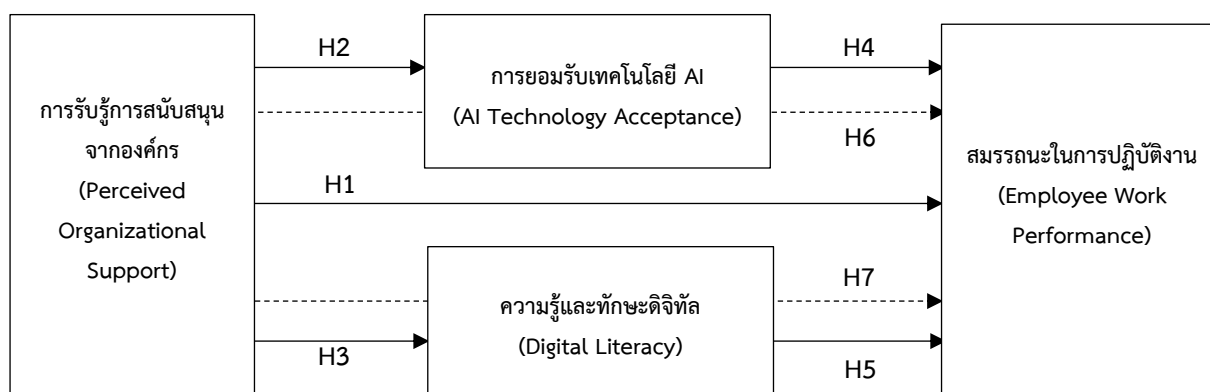
แนวคิดตัวแปรส่งผ่านอธิบายว่า ตัวแปรอิสระสามารถส่งผลต่อตัวแปรตามผ่านกลไกของตัวแปรกลาง ซึ่งช่วยอธิบายกระบวนการหรือเหตุผลที่ทำให้ความสัมพันธ์ดังกล่าวเกิดขึ้น (Baron & Kenny, 1986) การทดสอบอิทธิพลทางอ้อมด้วยวิธีบูตสเตรปโมเดลเชิงสาเหตุเป็นแนวทางที่ใช้ประเมินบทบาทของตัวแปรส่งผ่านได้อย่างเหมาะสม (Preacher & Hayes, 2008) ในการศึกษา การยอมรับเทคโนโลยี AI จึงถูกกำหนดให้เป็นกลไกสำคัญที่เชื่อมโยงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน จากเหตุผลดังกล่าว สามารถเขียนสมมติฐานที่ 6 (H6) คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานผ่านการยอมรับเทคโนโลยี AI

บทบาทส่งผ่านของความรู้และทักษะดิจิทัล

นอกจากการยอมรับเทคโนโลยี AI แล้ว ความรู้และทักษะดิจิทัลยังเป็นอีกกลไกหนึ่งที่น่าจะเชื่อมโยงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน กล่าวคือ เมื่อพนักงานรับรู้ว่าการองค์กรให้การสนับสนุนด้านทรัพยากร การฝึกอบรม เครื่องมือดิจิทัล และสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ พนักงานย่อมมีโอกาสพัฒนาความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้มากขึ้น ความสามารถดังกล่าวทำให้พนักงานสามารถใช้ข้อมูล ระบบงาน และเครื่องมือดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการทำงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งนำไปสู่สมรรถนะในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น

ในบริบทของ ธ.ก.ส. ซึ่งพนักงานต้องปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลลูกค้า ระบบงานธนาคาร และภารกิจที่เชื่อมโยงกับเกษตรกรและเศรษฐกิจฐานราก ความรู้และทักษะดิจิทัลจึงมีบทบาทสำคัญในการแปรเปลี่ยนการสนับสนุนขององค์กรให้เกิดผลลัพธ์ด้านการทำงานที่เป็นรูปธรรม หากองค์กรให้การสนับสนุนแต่พนักงานยังไม่สามารถใช้เครื่องมือดิจิทัล จัดการข้อมูล หรือแก้ไขปัญหาเชิงเทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม การสนับสนุนดังกล่าวอาจไม่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ดังนั้น ความรู้และทักษะดิจิทัลจึงเป็นตัวแปรส่งผ่านอีกเส้นทางหนึ่งที่จะช่วยอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยเป็นเส้นทางส่งผ่านที่เกิดขึ้นคู่ขนานกับการยอมรับเทคโนโลยี AI จากเหตุผลดังกล่าว สามารถเขียนสมมติฐานที่ 7 (H7) คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานผ่านความรู้และทักษะดิจิทัลของพนักงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ทั้ง 3 อาคาร ได้แก่ อาคารบางเขน อาคารประชาชื่น และอาคารจตุจักร ซึ่งมีจำนวนประชากรรวม 5,166 คน ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำตามตารางของ Krejcie and Morgan (1970) ได้จำนวน 355 คน และกำหนดเป้าหมายเก็บข้อมูลไม่น้อยกว่า 400 คน เพื่อป้องกันความไม่สมบูรณ์ของข้อมูล อย่างไรก็ตาม ในการเก็บข้อมูลจริงได้รับแบบสอบถามจำนวน 563 ชุด และภายหลังการตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูล เหลือแบบสอบถามที่สมบูรณ์สำหรับการวิเคราะห์จำนวน 551 ชุด ซึ่งมีจำนวนมากกว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำและเพียงพอต่อการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างแบบกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน (PLS-SEM) ตามข้อเสนอแนะด้านขนาดตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์โมเดลเชิงโครงสร้าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) ด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยกำหนดเกณฑ์ให้ผู้ตอบแบบสอบถามต้องเป็นพนักงานของ ธ.ก.ส. ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ และมีความเกี่ยวข้องกับการใช้ระบบงานเทคโนโลยีดิจิทัล หรือการปฏิบัติงานภายใต้บริบทการเปลี่ยนผ่านด้านเทคโนโลยีขององค์กร การเก็บรวบรวม

ข้อมูลดำเนินการผ่านแบบสอบถามออนไลน์ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเข้าร่วมด้วยความสมัครใจ และผู้วิจัยคัดกรองเฉพาะแบบสอบถามที่มีข้อมูลครบถ้วนเพื่อนำเข้าสู่วิเคราะห์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด ถึง 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด แบบสอบถามประกอบด้วย 5 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ 2) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จำนวน 10 ข้อ พัฒนาจากแนวคิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของ Rhoades and Eisenberger (2002) และ Kurtessis et al. (2017) 3) ความรู้และทักษะดิจิทัล จำนวน 10 ข้อ พัฒนาจากแนวคิดของ van Laar et al. (2020) 4) การยอมรับเทคโนโลยี AI จำนวน 6 ข้อ พัฒนาจากกรอบแนวคิด TAM และ UTAUT รวมถึงงานที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี AI (Davis, 1989; Venkatesh et al., 2003; Gursoy et al., 2019; Stevens & Stetson, 2023) และ 5) สมรรถนะในการปฏิบัติงาน จำนวน 6 ข้อ พัฒนาจากแนวคิดผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลของ Koopmans et al. (2012)

ผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยก่อนการเก็บข้อมูลจริง โดยเริ่มจากการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ด้วยการพิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวัด (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ซึ่งพบว่าข้อคำถามทุกข้อมีค่า IOC สูงกว่า .50 แสดงว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวัดในระดับที่ยอมรับได้ จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรจริงจำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ผลการทดสอบพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีค่าเท่ากับ .954 ความรู้และทักษะดิจิทัลมีค่าเท่ากับ .911 การยอมรับเทคโนโลยี AI มีค่าเท่ากับ .876 และสมรรถนะในการปฏิบัติงานมีค่าเท่ากับ .940 ซึ่งทุกตัวแปรมีค่าสูงกว่าเกณฑ์ .70 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่เหมาะสมสำหรับการเก็บข้อมูลจริง

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและระดับความคิดเห็นของตัวแปรที่ศึกษา ส่วนการวิเคราะห์เชิงอนุมานใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างแบบกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน (Partial Least Squares Structural Equation Modeling: PLS-SEM) ด้วยโปรแกรม SmartPLS 4.0 โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ขั้นตอน ได้แก่ การประเมินโมเดลการวัด และการประเมินโมเดลเชิงโครงสร้าง

การประเมินโมเดลการวัดพิจารณาจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ซึ่งควรมีค่าตั้งแต่ .50 ขึ้นไป ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝงด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha: CA) และค่าความเชื่อถือได้เชิงประกอบ (Composite Reliability: CR) ซึ่งควรมีค่ามากกว่า .70 รวมถึงค่าความแปรปรวนที่สกัดได้เฉลี่ย (Average Variance Extracted: AVE) ซึ่งควรมีค่ามากกว่า .50 เพื่อยืนยันความเที่ยงตรงเชิงสูงเข้า นอกจากนี้ ผู้วิจัยตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงจำแนกด้วยเกณฑ์ Fornell and Larcker (1987) โดยพิจารณาว่าค่ารากที่สองของ AVE ของแต่ละตัวแปรแฝงต้องสูงกว่าค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงนั้นกับตัวแปรแฝงอื่น และตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุโดยพิจารณาค่า Tolerance มากกว่า .20 และค่า Variance Inflation Factor (VIF) น้อยกว่า 5

การประเมินโมเดลเชิงโครงสร้างพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) เพื่อประเมินความสามารถในการอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตาม ค่า Q^2 เพื่อพิจารณาความสามารถเชิงพยากรณ์

ของโมเดล และการทดสอบสมมติฐานด้วยกระบวนการ Bootstrapping จำนวน 5,000 ครั้ง โดยพิจารณา ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient: β) ค่า t-value และค่า p-value สำหรับการทดสอบบทบาทตัวแปร ส่งผ่าน ผู้วิจัยพิจารณาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของตัวแปรในโมเดล โดยอิทธิพลทางอ้อมถือว่ามีความสำคัญเมื่อผลการทดสอบ Bootstrapping มีค่า p-value ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด และใช้ผลของอิทธิพลทางตรงร่วมกับอิทธิพลทางอ้อมเพื่อสรุปประเภทของการส่งผ่านว่าเป็นการส่งผ่านแบบ สมบูรณ์หรือการส่งผ่านบางส่วน

ผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 551 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 367 คน (ร้อยละ 66.61) อยู่ในช่วงอายุ 29–44 ปี หรือกลุ่ม Gen Y (ร้อยละ 70.05) และมีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 62.98) ในด้านอายุงานในองค์กร กลุ่มที่มีสัดส่วนสูงสุดคือผู้ที่มีอายุงาน 11–15 ปี (ร้อยละ 37.57) รองลงมาคือกลุ่ม 1–5 ปี (ร้อยละ 21.60) สะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายของประสบการณ์ทำงาน สำหรับสายงานที่สังกัด พบว่าสายงานด้านพัฒนาเศรษฐกิจมีสัดส่วนสูงสุด (ร้อยละ 16.70) ตามมาด้วยด้านยุทธศาสตร์องค์กร (ร้อยละ 13.61) และด้านบริหารสาขา (ร้อยละ 11.25) ตามลำดับ โดยภาพรวมแล้ว กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้มีลักษณะเป็นบุคลากรวัยทำงานกลุ่ม Gen Y ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและมีประสบการณ์ในองค์กรค่อนข้างสูง

ตารางที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การยอมรับเทคโนโลยี AI ความรู้และทักษะดิจิทัล สมรรถนะในการปฏิบัติงาน

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	3.827	0.188	เห็นด้วยมาก
การยอมรับเทคโนโลยี AI	4.472	0.253	เห็นด้วยมากที่สุด
ความรู้และทักษะดิจิทัล	4.286	0.180	เห็นด้วยมากที่สุด
สมรรถนะในการปฏิบัติงาน	4.528	0.046	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเมื่อเทียบกับตัวแปรอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย = 4.528, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.046) รองลงมาคือการยอมรับเทคโนโลยี AI ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย = 4.472, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.253) และความรู้และทักษะดิจิทัลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.286, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.180) ขณะที่การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับตัวแปรอื่น แต่ยังอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.827, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.188) ผลดังกล่าวสะท้อนว่า แม้พนักงานจะประเมินตนเองว่ามีสมรรถนะในการปฏิบัติงาน การยอมรับเทคโนโลยี AI และความรู้และทักษะดิจิทัลอยู่ในระดับสูงมาก แต่การรับรู้ต่อการสนับสนุนจากองค์กรยังอยู่ในระดับต่ำกว่าตัวแปรอื่น จึงเป็นประเด็นที่ควรพิจารณาเพิ่มเติมในการออกแบบแนวทางสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีและการพัฒนาทักษะดิจิทัลของพนักงาน

ตารางที่ 2 น้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) สัมประสิทธิ์ความเที่ยงของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient หรือ CA) ความเที่ยงประกอบ (Composite Reliability หรือ CR) และความแปรปรวนที่สกัดได้เฉลี่ย (Average Variance Extracted หรือ AVE)

ประเด็น	ตัวบ่งชี้	Factor loading	CA	CR	AVE
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support)			0.954	0.961	0.733
ท่านรู้สึกว่าการให้การสนับสนุนในการเรียนรู้และใช้งานเทคโนโลยี AI	POS1	0.780			
ธนาคารจัดหาเครื่องมือหรือระบบที่จำเป็นสำหรับการใช้งาน AI ให้กับท่าน	POS2	0.850			
ท่านรู้สึกว่าการให้การสนับสนุนและส่งเสริมการใช้ AI ในงานของท่าน	POS3	0.834			
ท่านสามารถเข้าถึงการฝึกอบรมหรือคู่มือที่เกี่ยวข้องกับ AI ได้อย่างสะดวก	POS4	0.855			
ธนาคารให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วเมื่อท่านพบปัญหาในการใช้ AI	POS5	0.886			
ท่านรู้สึกว่าการใส่ใจความสำเร็จของท่านในการใช้ AI	POS6	0.899			
ท่านสามารถปรึกษาผู้เชี่ยวชาญภายในธนาคารเกี่ยวกับ AI ได้เมื่อจำเป็น	POS7	0.862			
ธนาคารมีนโยบายที่ชัดเจนในการสนับสนุนพนักงานในการใช้ AI	POS8	0.875			
ท่านรู้สึกว่าการให้โอกาสและแรงจูงใจในการพัฒนาทักษะด้าน AI	POS9	0.863			
การยอมรับเทคโนโลยี AI (AI Technology Acceptance)			0.876	0.907	0.622
ท่านยินดีที่จะใช้เทคโนโลยี AI ในการทำงาน โดยเฉพาะในงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลจำนวนมากหรือกระบวนการที่ซับซ้อน	ATA1	0.826			
ท่านรู้สึกว่าการใช้เทคโนโลยี AI ช่วยให้ท่านทำงานได้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น	ATA2	0.862			
ท่านเชื่อว่าเทคโนโลยี AI ที่ธนาคารนำมาใช้มีความสามารถเพียงพอในการทำงานได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ	ATA3	0.733			
ท่านมีความมั่นใจว่าระบบ AI ที่ใช้งานจะไม่ก่อให้เกิดข้อผิดพลาดร้ายแรงในการปฏิบัติงาน	ATA4	0.679			
หากธนาคารขยายการใช้เทคโนโลยี AI ในอนาคต ท่านพร้อมที่จะเรียนรู้และปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีนั้น	ATA5	0.793			
ท่านยอมรับและเห็นด้วยกับการนำเทคโนโลยี AI มาใช้ในงานของธนาคาร	ATA	0.825			
สมรรถนะในการปฏิบัติงาน (Employee Work Performance)			0.940	0.952	0.768
ท่านสามารถวางแผนและจัดลำดับความสำคัญของงานในความรับผิดชอบได้อย่างเหมาะสม	IWP1	0.850			
ท่านสามารถดำเนินงานได้ตรงตามมาตรฐานและเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด	IWP2	0.889			
ท่านสามารถรักษาคุณภาพและปริมาณงานได้ตามมาตรฐานของธนาคาร แม้ในช่วงที่มีภาระงานสูง	IWP3	0.862			
ท่านสามารถใช้ระบบงานหรือเทคโนโลยีใหม่ได้อย่างถูกต้องและทำงานได้ตามเป้าหมายหลังการเปลี่ยนแปลงระบบงาน	IWP4	0.859			
ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ครบถ้วน ถูกต้อง และส่งมอบตามเวลาที่กำหนด	IWP5	0.900			
ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสม่ำเสมอ	IWP6	0.898			
ความรู้และทักษะดิจิทัล (Digital Literacy)			0.911	0.926	0.556
ท่านเข้าใจและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์การใช้เครื่องมือดิจิทัลขององค์กร เช่น ระบบงานธนาคาร แอปพลิเคชันภายใน อีเมล และแพลตฟอร์มสื่อสารออนไลน์ได้อย่างถูกต้อง	DL1	0.740			
ท่านสามารถแก้ไขปัญหาทางเทคนิคเบื้องต้นของซอฟต์แวร์หรืออุปกรณ์ดิจิทัล เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ หรืออุปกรณ์พกพาได้ด้วยตนเอง	DL2	0.798			
ท่านมีความรู้ด้านการป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ เช่น การหลีกเลี่ยงลิงก์หลอกลวง การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล และการป้องกันการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต	DL3	0.732			

ตารางที่ 2 น้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) สัมประสิทธิ์ความเที่ยงของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient หรือ CA) ความเที่ยงประกอบ (Composite Reliability หรือ CR) และความแปรปรวนที่สกัดได้เฉลี่ย (Average Variance Extracted หรือ AVE) (ต่อ)

ประเด็น	ตัวบ่งชี้	Factor loading	CA	CR	AVE
ท่านสามารถเรียนรู้วิธีใช้เครื่องมือหรือระบบดิจิทัลใหม่ ๆ ของธนาคารได้อย่างรวดเร็วและไม่ติดขัด	DL4	0.669			
ท่านติดตามข่าวสารหรือนวัตกรรมดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกับงานธนาคารหรือภาคการเงินอยู่เสมอ	DL5	0.792			
ท่านสามารถใช้ระบบดิจิทัลของธนาคารเพื่อสนับสนุนการทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว	DL6	0.772			
ท่านสามารถใช้รหัสผ่านที่รัดกุมและมาตรการรักษาความปลอดภัยเพื่อปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลงานได้อย่างเหมาะสม	DL7	0.705			
ท่านสามารถเข้าถึงและใช้ข้อมูลดิจิทัล เช่น รายงานออนไลน์ ระบบฐานข้อมูล หรือ Dashboard เพื่อสนับสนุนการทำงานได้	DL8	0.681			
ท่านสามารถใช้เครื่องมือดิจิทัล เช่น ระบบประชุมออนไลน์ โปรแกรมนำเสนอ หรือแพลตฟอร์มแชทไฟล์ เพื่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนความรู้กับเพื่อนร่วมงานได้	DL9	0.764			
ท่านสามารถแก้ไขปัญหาทางเทคนิคเบื้องต้นที่เกิดขึ้นกับอุปกรณ์ดิจิทัล เช่น คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต หรือสมาร์ทโฟนที่ใช้ในการทำงานได้	DL10	0.791			

จากตารางที่ 2 ผลการประเมินโมเดลการวัด พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวชี้วัดทุกข้อที่คงไว้ในโมเดลมีค่าอยู่ระหว่าง 0.669 ถึง 0.900 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่ .50 แสดงให้เห็นว่าตัวชี้วัดมีความเหมาะสมในการสะท้อนตัวแปรแฝงแต่ละตัว สำหรับค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝง พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (CA) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.876 ถึง 0.954 และค่าความเชื่อถือได้เชิงประกอบ (CR) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.907 ถึง 0.961 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ .70 แสดงว่าตัวแปรแฝงทุกตัวมีความเชื่อถือได้ในระดับเหมาะสม นอกจากนี้ ค่าความแปรปรวนที่สกัดได้เฉลี่ย (AVE) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.556 ถึง 0.768 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ .50 แสดงว่าตัวแปรแฝงทุกตัวมีความเที่ยงตรงเชิงลู่เข้าอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ดังนั้น ผลการประเมินโมเดลการวัดจึงสนับสนุนว่าแบบจำลองมีคุณภาพด้านความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงเชิงลู่เข้าเพียงพอสำหรับนำไปวิเคราะห์โมเดลเชิงโครงสร้างต่อไป

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงจำแนก (Discriminant Validity) วัดด้วยเกณฑ์ Heterotrait-Monotrait Correlation Ratio (HTMT)

	ATA	DL	IWP	POS
ATA	0.789			
DL	0.604	0.746		
IWP	0.630	0.672	0.877	
POS	0.425	0.498	0.379	0.856

หมายเหตุ: ในแนวทแยงคือค่า $\sqrt{AVE}$ หรือค่าในแนวทแยง หมายถึง ค่ารากกำลังสองของค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงจำแนกด้วยเกณฑ์ Fornell-Larcker พบว่า ค่ารากที่สองของ AVE ของตัวแปรแฝงแต่ละตัว ซึ่งแสดงอยู่บนแนวทแยงของตาราง มีค่าสูงกว่าค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงนั้นกับตัวแปรแฝงอื่นในแถวและคอลัมน์เดียวกัน กล่าวคือ การยอมรับเทคโนโลยี AI มีค่า

รากที่สองของ AVE เท่ากับ 0.789 ความรู้และทักษะดิจิทัลเท่ากับ 0.746 สมรรถนะในการปฏิบัติงานเท่ากับ 0.877 และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเท่ากับ 0.856 ซึ่งสูงกว่าค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ผลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ตัวแปรแฝงแต่ละตัวสามารถจำแนกออกจากตัวแปรแฝงอื่นได้อย่างเหมาะสม จึงสรุปได้ว่าโมเดลการวัดมีความเที่ยงตรงเชิงจำแนกอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ตามเกณฑ์ของ Fornell and Larcker (1981)

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity)

ตัวแปร	ค่า Tolerance	VIF
ATA	0.394	2.537
DL	0.460	2.172
POS	0.292	3.425

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ภาวะร่วมเส้นตรงพหุของตัวแปรทำนายสมรรถนะในการปฏิบัติงานพบว่า ค่า Tolerance ของตัวแปรทำนายทุกตัวมีค่ามากกว่า 0.20 และค่า Variance Inflation Factor (VIF) มีค่าน้อยกว่า 5 แสดงว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การยอมรับเทคโนโลยี AI และความรู้และทักษะดิจิทัลไม่ก่อให้เกิดปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ จึงสามารถนำตัวแปรดังกล่าวเข้าสู่การวิเคราะห์โมเดลเชิงโครงสร้างต่อไปได้

ตารางที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของโมเดลเชิงโครงสร้าง

Hypothesis		Path Coefficients (β)	t statistics	p values	ผลลัพธ์
R ²	ATA = 0.181	DL = 0.248	IWP = 0.531		
Direct Effects					
1	POS -> IWP	0.001	0.025	0.980	ไม่สนับสนุน
2	POS -> ATA	0.425	10.337	0.000***	สนับสนุน
3	POS -> DL	0.498	13.259	0.000***	สนับสนุน
4	ATA -> IWP	0.352	6.917	0.000***	สนับสนุน
5	DL -> IWP	0.459	10.342	0.000***	สนับสนุน
Indirect Effects					
6	POS -> ATA -> IWP	0.150	6.028	0.000***	สนับสนุน
7	POS -> DL -> IWP	0.229	8.143	0.000***	สนับสนุน
Total Effects					
	POS -> IWP	0.378	12.391	0.000***	สนับสนุน

หมายเหตุ: * $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$ (two-tailed test)

ผลการวิเคราะห์โมเดลเชิงโครงสร้าง พบว่า โมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของการยอมรับเทคโนโลยี AI ได้ร้อยละ 18.10 ($R^2 = 0.181$) อธิบายความแปรปรวนของความรู้และทักษะดิจิทัลได้ร้อยละ 24.80 ($R^2 = 0.248$) และอธิบายความแปรปรวนของสมรรถนะในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 53.10 ($R^2 = 0.531$) แสดงให้เห็นว่าโมเดลมีความสามารถในการอธิบายสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานได้ในระดับที่เหมาะสม

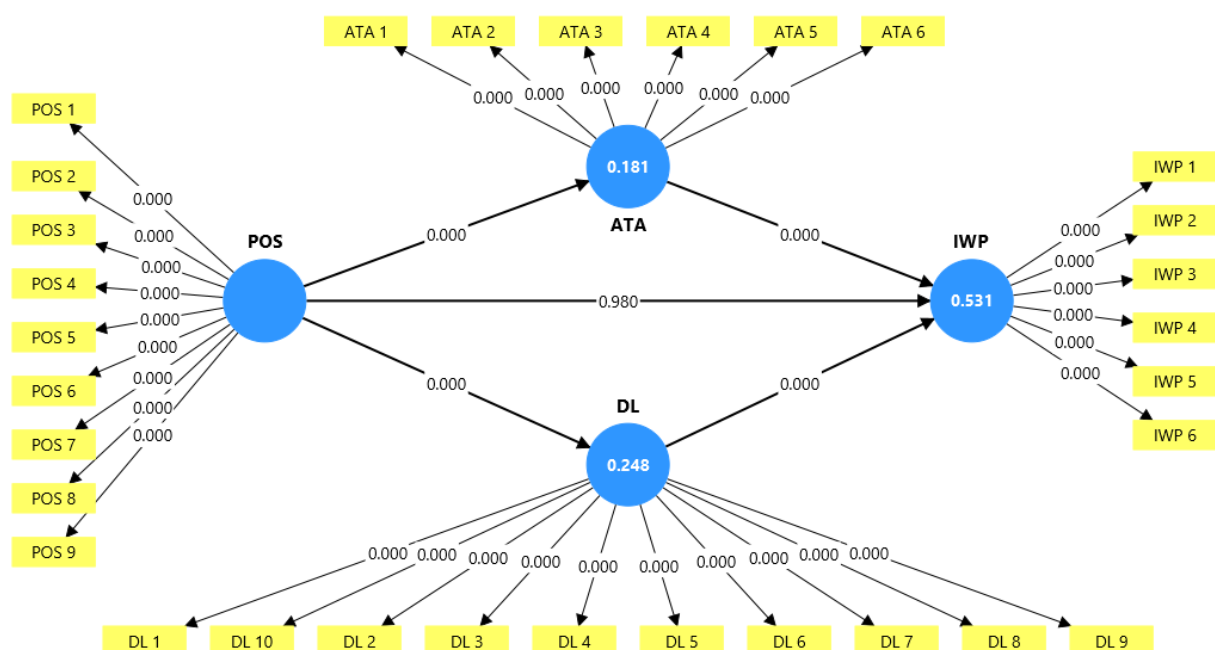
เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางตรง พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.001$, $t = 0.025$, $p = 0.980$) จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 1 อย่างไรก็ตาม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยี AI

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.425, t = 10.337, p < .001$) และมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความรู้และทักษะดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.498, t = 13.259, p < .001$) จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 2 และ 3 ตามลำดับ นอกจากนี้ การยอมรับเทคโนโลยี AI มีอิทธิพลเชิงบวกต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.352, t = 6.917, p < .001$) และความรู้และทักษะดิจิทัลมีอิทธิพลเชิงบวกต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.459, t = 10.342, p < .001$) จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 4 และ 5

เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางอ้อม พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานผ่านการยอมรับเทคโนโลยี AI อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.150, t = 6.028, p < .001$) จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 6 และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานผ่านความรู้และทักษะดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.229, t = 8.143, p < .001$) จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 7 ผลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า การยอมรับเทคโนโลยี AI และความรู้และทักษะดิจิทัลเป็นกลไกสำคัญที่เชื่อมโยงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไปสู่สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน

เมื่อพิจารณาประเภทของการส่งผ่าน พบว่า อิทธิพลทางตรงของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่อิทธิพลทางอ้อมผ่านการยอมรับเทคโนโลยี AI และผ่านความรู้และทักษะดิจิทัลมีนัยสำคัญทางสถิติทั้งสองเส้นทาง จึงสรุปได้ว่า การยอมรับเทคโนโลยี AI และความรู้และทักษะดิจิทัลทำหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่านแบบสมบูรณ์ในลักษณะตัวแปรส่งผ่านคู่ขนาน (Full Parallel Mediation) ในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาอิทธิพลรวม พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลรวมต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.378, t = 12.391, p < .001$) สะท้อนว่า แม้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะไม่ส่งผลโดยตรงต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงาน แต่สามารถส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานได้ผ่านการส่งเสริมให้พนักงานเกิดการยอมรับเทคโนโลยี AI และพัฒนาความรู้และทักษะดิจิทัลในการทำงาน



ภาพที่ 2 ผลการทดสอบแบบจำลองโครงสร้างของกรอบแนวคิด

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า โมเดลเชิงโครงสร้างสามารถอธิบายความแปรปรวนของสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานได้ร้อยละ 53.10 ($R^2 = 0.531$) แสดงให้เห็นว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การยอมรับเทคโนโลยี AI และความรู้และทักษะดิจิทัล เป็นกลุ่มปัจจัยที่มีความสามารถในการอธิบายสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานได้ในระดับที่เหมาะสม โดยผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน ($\beta = 0.001$, $p = 0.980$) จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 1 อย่างไรก็ตาม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยี AI ($\beta = 0.425$, $p < .001$) และความรู้และทักษะดิจิทัล ($\beta = 0.498$, $p < .001$) จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 2 และ 3 ขณะเดียวกัน การยอมรับเทคโนโลยี AI ($\beta = 0.352$, $p < .001$) และความรู้และทักษะดิจิทัล ($\beta = 0.459$, $p < .001$) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 4 และ 5 นอกจากนี้ ผลการทดสอบอิทธิพลทางอ้อมพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานผ่านการยอมรับเทคโนโลยี AI ($\beta = 0.150$, $p < .001$) และผ่านความรู้และทักษะดิจิทัล ($\beta = 0.229$, $p < .001$) จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 6 และ 7 ผลดังกล่าวสะท้อนว่าการยอมรับเทคโนโลยี AI และความรู้และทักษะดิจิทัลทำหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่านแบบสมบูรณ์ในลักษณะตัวแปรส่งผ่านคู่ขนาน

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับการยอมรับเทคโนโลยี AI และความรู้และทักษะดิจิทัล พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อทั้งสองตัวแปร โดยเฉพาะความรู้และทักษะดิจิทัลซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลสูงกว่า ($\beta = 0.498$) เมื่อเทียบกับการยอมรับเทคโนโลยี AI ($\beta = 0.425$) ผลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า เมื่อพนักงานรับรู้ว่าองค์กรให้การสนับสนุนด้านทรัพยากร เครื่องมือ การฝึกอบรม นโยบาย และช่องทางให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสม พนักงานย่อมมีแนวโน้มพัฒนาความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและเกิดความพร้อมต่อการยอมรับ AI มากขึ้น ผลนี้สอดคล้องกับแนวคิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งอธิบายว่า การสนับสนุนจากองค์กรสามารถส่งเสริมทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานเชิงบวกของพนักงานผ่านกลไกการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Rhoades & Eisenberger, 2002; Kurtessis et al., 2017) อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิด TAM และ UTAUT ที่เน้นว่าการรับรู้ประโยชน์ ความง่ายในการใช้งาน และเงื่อนไขเอื้ออำนวยเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี (Davis, 1989; Venkatesh et al., 2003) ในบริบทของ ธ.ก.ส. ผลดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า การสนับสนุนจากองค์กรมีความสำคัญต่อการสร้างความพร้อมของพนักงานในการเปลี่ยนผ่านสู่การทำงานที่พึ่งพาเทคโนโลยีดิจิทัลและ AI มากขึ้น

ผลการวิจัยยังพบว่า การยอมรับเทคโนโลยี AI และความรู้และทักษะดิจิทัลมีอิทธิพลเชิงบวกต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยความรู้และทักษะดิจิทัลมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานสูงกว่า ($\beta = 0.459$) เมื่อเทียบกับการยอมรับเทคโนโลยี AI ($\beta = 0.352$) ผลดังกล่าวสะท้อนว่า แม้การมีทัศนคติที่ดีและการยอมรับ AI จะช่วยให้พนักงานพร้อมนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน แต่ความสามารถเชิงปฏิบัติในการใช้เครื่องมือดิจิทัล การจัดการข้อมูล การแก้ปัญหาเบื้องต้น และการตระหนักถึงความปลอดภัยทางดิจิทัล เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนกว่าในบริบทนี้ ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานของ van Laar et al. (2020) ที่ชี้ว่าทักษะดิจิทัลเป็นความสามารถสำคัญของบุคลากรในยุคดิจิทัล และสอดคล้องกับ Rosliani (2024) ที่พบว่าความรู้และทักษะดิจิทัลมีบทบาทต่อผลการปฏิบัติงานในบริบทการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัล ขณะเดียวกัน ผลที่การยอมรับเทคโนโลยี AI ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานยังสอดคล้องกับงานวิจัยด้าน AI ในภาคการธนาคารที่พบว่า การยอมรับและการใช้ AI สามารถสนับสนุน

การทำงาน ลดภาระงานซ้ำซ้อน เพิ่มความรวดเร็วในการประมวลผลข้อมูล และยกระดับประสิทธิภาพของพนักงานได้ (Elegunde & Osagie, 2020; Pillai & Sivathanu, 2020; Arokiyaswamy et al., 2024)

ประเด็นสำคัญของผลการวิจัยครั้งนี้คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 1 ผลดังกล่าวไม่ได้หมายความว่า การสนับสนุนจากองค์กรไม่มีความสำคัญ แต่สะท้อนว่า ในบริบทของการเปลี่ยนผ่านสู่การใช้เทคโนโลยี AI การสนับสนุนจากองค์กรเพียงอย่างเดียวอาจยังไม่เพียงพอที่จะทำให้สมรรถนะในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นโดยตรง หากพนักงานยังไม่สามารถแปลงการสนับสนุนนั้นไปสู่การยอมรับเทคโนโลยีและการพัฒนาทักษะดิจิทัลที่ใช้ได้จริง กล่าวคือ องค์กรอาจจัดสรรเครื่องมือ ระบบ หรือทรัพยากรสนับสนุนได้ แต่ผลลัพธ์ด้านการปฏิบัติงานจะเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมก็ต่อเมื่อพนักงานเกิดความเชื่อมั่น ยอมรับการใช้ AI และมีทักษะเพียงพอในการใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนงานประจำ ผลนี้ช่วยขยายแนวคิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในบริบทดิจิทัลว่า การสนับสนุนจากองค์กรอาจไม่ได้ส่งผลต่อผลลัพธ์การทำงานโดยตรงเสมอไป แต่ส่งผลผ่านกลไกทางความสามารถและพฤติกรรมของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Kurtessis et al. (2017) ที่อธิบายว่า ผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อผลลัพธ์ในการทำงานสามารถเกิดขึ้นผ่านกลไกทางจิตวิทยาและพฤติกรรมของพนักงาน

เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางอ้อม พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานผ่านการยอมรับเทคโนโลยี AI และความรู้และทักษะดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญทั้งสองเส้นทาง โดยอิทธิพลทางอ้อมผ่านความรู้และทักษะดิจิทัลมีขนาดสูงกว่า ($\beta = 0.229$) เมื่อเทียบกับอิทธิพลทางอ้อมผ่านการยอมรับเทคโนโลยี AI ($\beta = 0.150$) ผลดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า ในการยกระดับสมรรถนะของพนักงานในยุค AI องค์กรไม่ควรให้ความสำคัญเฉพาะการทำให้พนักงาน “ยอมรับ” เทคโนโลยีเท่านั้น แต่ต้องพัฒนาให้พนักงาน “ใช้ได้จริง” ผ่านการเสริมสร้างความรู้และทักษะดิจิทัลอย่างเป็นระบบด้วย การที่ทั้งสองเส้นทางมีนัยสำคัญ ขณะที่อิทธิพลทางตรงไม่มีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่าการยอมรับเทคโนโลยี AI และความรู้และทักษะดิจิทัลทำหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่านแบบสมบูรณ์ในลักษณะตัวแปรส่งผ่านคู่ขนาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดตัวแปรส่งผ่านที่อธิบายว่า ตัวแปรต้นสามารถส่งผลกระทบต่อตัวแปรตามผ่านกลไกของตัวแปรกลาง (Baron & Kenny, 1986; Preacher & Hayes, 2008)

โดยสรุป ผลการวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยตั้งต้นที่สำคัญต่อการสร้างความพร้อมของพนักงานในยุค AI แต่การสนับสนุนดังกล่าวจะนำไปสู่สมรรถนะในการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญเมื่อพนักงานเกิดการยอมรับเทคโนโลยี AI และมีความรู้และทักษะดิจิทัลเพียงพอในการนำเทคโนโลยีไปใช้กับงานจริง ผลการวิจัยจึงมีคุณูปการต่อการอธิบายกลไกเชิงพฤติกรรมของพนักงานในบริบทของธนาคารเฉพาะกิจของรัฐ โดยชี้ให้เห็นว่า การพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานในยุค AI ไม่ได้ขึ้นอยู่กับ การสนับสนุนจากองค์กรเพียงด้านเดียว แต่ขึ้นอยู่กับความสามารถของพนักงานในการแปลงการสนับสนุนดังกล่าวให้เป็นการยอมรับเทคโนโลยีและทักษะดิจิทัลที่ใช้ในการทำงานได้จริง

องค์ความรู้ใหม่จากงานวิจัยนี้

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากงานวิจัยนี้ คือการอธิบายกลไกการยกระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานในยุค AI ผ่านความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การยอมรับเทคโนโลยี AI และความรู้และทักษะดิจิทัล ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเพียงอย่างเดียว นั้น ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่จะส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อผ่านตัวแปรส่งผ่านแบบคู่ขนานสองตัว ได้แก่ การยอมรับเทคโนโลยี AI และความรู้และทักษะ

ดิจิทัล โดยการยอมรับเทคโนโลยี AI ทำหน้าที่เป็นกลไกเชิงทัศนคติและความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี ในขณะที่ความรู้และทักษะดิจิทัลทำหน้าที่เป็นกลไกเชิงสมรรถนะในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีกับการปฏิบัติงานจริง องค์ความรู้ดังกล่าวมีส่วนช่วยขยายความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในบริบทของการเปลี่ยนผ่านสู่ยุค AI โดยใช้ให้เห็นว่าองค์กรไม่ควรมุ่งเน้นเพียงการจัดการเทคโนโลยีหรือการให้การสนับสนุนเชิงนโยบายในเชิงรูปแบบเท่านั้น แต่จำเป็นต้องออกแบบกลไกการสนับสนุนที่สามารถเปลี่ยนไปสู่การยอมรับเทคโนโลยีและการพัฒนาทักษะดิจิทัลของพนักงานได้อย่างแท้จริง เพื่อนำไปสู่การยกระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ธนาคารควรยกระดับการสนับสนุนด้าน AI ให้พนักงานรับรู้ได้อย่างชัดเจนและเข้าถึงได้จริง เพราะผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าตัวแปรอื่น แม้อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ดังนั้น ธนาคารควรทำให้การสนับสนุนด้าน AI มีความเป็นรูปธรรมมากขึ้น เช่น คู่มือการใช้งาน ช่องทางให้คำปรึกษา การช่วยเหลือเมื่อพบปัญหา และการสื่อสารนโยบายที่ชัดเจน
2. ธนาคารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้และทักษะดิจิทัลเชิงปฏิบัติ เนื่องจากความรู้และทักษะดิจิทัลมีอิทธิพลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานสูงกว่าการยอมรับเทคโนโลยี AI จึงควรเน้นการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับงานจริง เช่น การใช้ข้อมูลดิจิทัล ระบบรายงาน Dashboard การแก้ไขปัญหาเทคโนโลยีเบื้องต้น และความปลอดภัยทางไซเบอร์
3. ธนาคารควรส่งเสริมการยอมรับเทคโนโลยี AI ควบคู่กับการพัฒนาทักษะ เพราะผลการวิจัยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยี AI เป็นตัวแปรส่งผ่านที่สำคัญระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ธนาคารจึงควรสื่อสารให้พนักงานเห็นประโยชน์ของ AI ต่อภารกิจ งานประจำ และการให้บริการเกษตรกร เพื่อลดความกังวลและเพิ่มความมั่นใจในการใช้งาน
4. ธนาคารควรออกแบบระบบสนับสนุนที่เชื่อมโยงจากนโยบายไปสู่การใช้งานจริงของพนักงาน เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงาน แต่ส่งผลผ่านการยอมรับ AI และความรู้และทักษะดิจิทัล ดังนั้น การสนับสนุนไม่ควรหยุดอยู่กับการจัดหาเครื่องมือหรือประกาศนโยบาย แต่ควรมีการติดตามผล การให้คำปรึกษา และการสร้างพี่เลี้ยงด้านเทคโนโลยีในหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาโดยใช้การเก็บข้อมูลแบบหลายช่วงเวลา เนื่องจากการศึกษารั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลแบบภาคตัดขวาง ซึ่งสะท้อนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ณ ช่วงเวลาใดช่วงเวลานึงเท่านั้น การเก็บข้อมูลแบบหลายช่วงเวลาจะช่วยให้สามารถพิจารณาการเปลี่ยนแปลงของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การยอมรับเทคโนโลยี AI ความรู้และทักษะดิจิทัล และสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานได้ชัดเจนยิ่งขึ้น รวมทั้งช่วยเพิ่มความสามารถในการอธิบายความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างตัวแปร
2. ควรขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังพนักงานในส่วนภูมิภาค หรือเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานภายในธนาคาร เนื่องจากการศึกษารั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ ซึ่งอาจมีบริบทการทำงาน การเข้าถึงเทคโนโลยี และโอกาสในการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรแตกต่างจากพนักงานในสาขาหรือหน่วยงานภูมิภาค การขยายกลุ่มตัวอย่างจะช่วยให้เห็นความแตกต่างของบริบทการใช้เทคโนโลยี AI และทักษะดิจิทัลในแต่ละลักษณะงานได้ครอบคลุมมากขึ้น

3. ควรพิจารณาเพิ่มตัวแปรอื่นที่อาจมีบทบาทต่อความสัมพันธ์ในโมเดล เช่น ภาวะผู้นำเชิงดิจิทัล วัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร ความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล ความไว้วางใจต่อระบบ AI หรือ ความกังวลต่อการใช้เทคโนโลยี เพื่อขยายความเข้าใจเกี่ยวกับเงื่อนไขที่ทำให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สามารถส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี AI ความรู้และทักษะดิจิทัล และสมรรถนะในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. ควรศึกษาบทบาทของตัวแปรกำกับ เช่น อายุงาน ระดับตำแหน่ง สายงาน ประสบการณ์การใช้เทคโนโลยี หรือระดับความเกี่ยวข้องกับงานดิจิทัล เนื่องจากพนักงานแต่ละกลุ่มอาจมีระดับการยอมรับเทคโนโลยี AI และความรู้และทักษะดิจิทัลแตกต่างกัน การวิเคราะห์ตัวแปรกำกับจะช่วยให้เข้าใจได้ชัดเจนขึ้นว่า กลุ่มพนักงานใดควรได้รับการสนับสนุนหรือการพัฒนาทักษะในลักษณะใดเป็นพิเศษ

5. ควรใช้ข้อมูลจากหลายแหล่งร่วมกัน เช่น แบบสอบถามจากพนักงาน การประเมินจากหัวหน้างาน หรือข้อมูลผลการปฏิบัติงานเชิงวัตถุ เพื่อช่วยลดข้อจำกัดจากการใช้ข้อมูลแบบรายงานตนเองเพียงแหล่งเดียว และทำให้การประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานมีความรอบด้านและน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- Arokiyaswamy, M. M. C., Rathod, P., Aishwaryalaxmi, N. S., & Kagawade, S. (2024). An empirical study on enhancing employee engagement and job performance through Self-Determination Theory: The role of artificial intelligence in Karnataka's banking sector. **ITM Web of Conferences**, 68, 01031. <https://doi.org/10.1051/itmconf/20246801031>
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. **Journal of Personality and Social Psychology**, 51(6), 1173–1182. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.51.6.1173>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. **MIS Quarterly**, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Dwivedi, Y. K., Hughes, D. L., Coombs, C., Constantiou, I., Duan, Y., Edwards, J. S., Gupta, B., Lal, B., Misra, S., Prashant, P., Raman, R., Rana, N. P., Sharma, S. K., & Upadhyay, N. (2020). Impact of COVID-19 pandemic on information management research and practice: Transforming education, work and life. **International Journal of Information Management**, 55, 102211. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102211>
- Elegunde, A. F., & Osagie, R. (2020). Artificial intelligence adoption and employee performance in the Nigerian banking industry. **International Journal of Management and Administration**, 4(8), 189–205. <https://doi.org/10.29064/ijma.734734>
- Errichiello, L., & Pianese, T. (2021). The role of organizational support in effective remote work implementation in the Post-COVID era. **Handbook of research on remote work and worker well-being in the post-COVID-19 era**. IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-6754-8.ch013>

- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Structural equation models with unobservable variables and measurement error: Algebra and statistics. **Journal of Marketing Research**, **18**(3), 382-388. <https://doi.org/10.2307/3150980>
- Gursoy, D., Chi, O. H., Lu, L., & Nunkoo, R. (2019). Consumers' acceptance of artificially intelligent (AI) device use in service delivery. **International Journal of Information Management**, **49**, 157–169. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.03.008>
- Haenlein, M., & Kaplan, A. (2019). A brief history of artificial intelligence: On the past, present, and future of artificial intelligence. **California Management Review**, **61**(4), 5-14. <https://doi.org/10.1177/0008125619864925>
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Van Buuren, S., Van der Beek, A. J., & De Vet, H. C. (2012). Development of an individual work performance questionnaire. **International Journal of Productivity and Performance Management**, **62**(1), 6-28. <https://doi.org/10.1108/17410401311285273>
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. **Educational and Psychological Measurement**, **30**(3), 607-610. <https://doi.org/10.1177/001316447003000308>
- Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A., & Adis, C. S. (2017). Perceived organizational support: A meta-analytic evaluation of organizational support theory. **Journal of Management**, **43**(6), 1854-1884. <https://doi.org/10.1177/0149206315575554>
- Noreen, U., Shafique, A., Ahmed, Z., & Ashfaq, M. (2023). Banking 4.0: Artificial Intelligence (AI) in Banking Industry & Consumer's Perspective. **Sustainability**, **15**(4), 3682. <https://doi.org/10.3390/su15043682>
- Pillai, R., & Sivathanu, B. (2020). Adoption of AI-based chatbots for hospitality and tourism. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, **32**(10), 3199-3226. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2020-0259>
- Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2008). Asymptotic and resampling strategies for assessing and comparing indirect effects in multiple mediator models. **Behavior Research Methods**, **40**(3), 879-891. <https://doi.org/10.3758/BRM.40.3.879>
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. **Journal of Applied Psychology**, **87**(4), 698-714. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.698>
- Roslani, E. (2024). Digital literacy, organizational support, and learning community in independent teaching platform towards teacher performance. **Journal of Ecohumanism**, **3**(4), 2138–2142. <https://doi.org/10.62754/joe.v3i4.3716>
- Stevens, A. F., & Stetson, P. (2023). Theory of trust and acceptance of artificial intelligence technology (TrAAIT): An instrument to assess clinician trust and acceptance of artificial intelligence. **Journal of Biomedical Informatics**, **148**, 104550. <https://doi.org/10.1016/j.jbi.2023.104550>

- Strohmeier, S. (2020). Digital human resource management: A conceptual clarification. *German Journal of Human Resource Management*, 34(3), 345–365.
<https://doi.org/10.1177/2397002220921131>
- Taherdoost, H. (2019). Importance of technology acceptance assessment for successful implementation and development of new technologies. *Global Journal of Engineering Sciences*, 1(3), 1–3. <https://doi.org/10.33552/GJES.2019.01.000511>
- van Laar, E., Van Deursen, A. J., Van Dijk, J. A., & De Haan, J. (2020). Measuring the levels of 21st-century digital skills among professionals working within the creative industries: A performance-based approach. *Poetics*, 81, 101434.
<https://doi.org/10.1016/j.poetic.2020.101434>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.
<https://doi.org/10.2307/30036540>