การยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร: กรณีศึกษาสำนักการศึกษากรุงเทพมหานคร

ACCEPTANCE OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE TECHNOLOGY AND ITS IMPACT ON EMPLOYEES WORK PERFORMANCE: A CASE STUDY OF THE DEPARTMENT OF EDUCATION, BANGKOK METROPOLITAN ADMINISTRATION

[1]นภัทร ณรังศรี และ [2]นัทนิชา โชติพิทยานนท์

[1]Naphat Narungsri and [2]Natnicha Chotpittayanon

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, ประเทศไทย

Suan Sunandha University, Thailand

[1]naphat_n@gmail.com, [2]natnicha.ch@ssru.ac.th

Received: February 16, 2026; **Revised**: April 10, 2026; **Accepted**: April 12, 2026

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ของบุคลากรสำนักการศึกษากรุงเทพมหานคร 2) วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี AI และ 3) ศึกษาผลของการยอมรับเทคโนโลยี AI ต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร การวิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือข้าราชการสามัญกรุงเทพมหานครสังกัดสำนักการศึกษา จำนวน 184 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าเฉลี่ยด้วย t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยี AI ของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ

[1]นักศึกษา, หลักสูตรรัฐประศาสศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

[2]รองศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

พิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับและด้านความง่ายต่อการใช้งานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือด้านความเชื่อมั่นและทัศนคติต่อการใช้ AI และด้านการสนับสนุนจากองค์กรตามลำดับ สำหรับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยทุกด้านได้แก่ ด้านความเร็ว ด้านคุณภาพงาน ด้านความแม่นยำ และด้านการลดภาระงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทั้งหมด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลบางประการมีความแตกต่างสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยี AI อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และการยอมรับเทคโนโลยี AI โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร (r = .64, Sig. = .00) แสดงให้เห็นว่าการยอมรับเทคโนโลยี AI มีส่วนสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักการศึกษากรุงเทพมหานคร

คำสำคัญ: เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์, การยอมรับเทคโนโลยี, ประสิทธิภาพการทำงาน

Abstract

The objectives of this research included: (1) to examine the level of acceptance of artificial intelligence (AI) technology among personnel of the Department of Education under the Bangkok Metropolitan Administration; (2) to analyze personal factors influencing AI technology acceptance; and (3) to investigate the effects of AI technology acceptance on employees' work performance. The research employed quantitative research method. The sample consisted of 184 civil servants of the Bangkok Metropolitan Administration selected through Taro Yamane's formula. Data were collected via a questionnaire and analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and Pearson's correlation coefficient. The findings of this research were as follows. The overall AI technology acceptance of the personnel was at a high level. When this was considered by aspect, it was found that the aspects of the perceived usefulness and the ease of use were at the highest levels, followed by the confidence and attitude towards the use of AI, and organizational support aspects respectively. For the work performance of personnel, the overall rating was also at a high level and all aspects were also at high levels including speed, quality, accuracy, and workload reduction of works. Regarding hypothesis testing results, it was found that some personal factors had the differences in relation to the acceptance of AI technology with statistical significance, and the overall acceptance of AI technology had a positive correlation at a moderate level with the work performance of personnel (r = .64, Sig.

= .00). This indicated that the acceptance of AI technology was significant in enhancing work efficiency of personnel of the Department of Education under the Bangkok Metropolitan Administration.

Keywords: Artificial Intelligence Technology, Technology Acceptance, Work Performance

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีดิจิทัลได้ส่งผลให้ภาครัฐจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อยกระดับประสิทธิภาพการบริหารราชการและการให้บริการต่อประชาชน เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) เป็นเทคโนโลยีสำคัญที่ช่วยเพิ่มความรวดเร็ว ความแม่นยำ และประสิทธิภาพของการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรภาครัฐด้านการศึกษา ซึ่งต้องรับผิดชอบการวางแผน การบริหารจัดการ และการสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาในสังกัด

ในบริบทของภาครัฐ แนวคิด Digital Government ได้เน้นย้ำว่า การนำเทคโนโลยีขั้นสูง เช่น AI มาใช้ จะก่อให้เกิดคุณค่าได้อย่างแท้จริง ก็ต่อเมื่อบุคลากรสามารถยอมรับ ปรับตัว และนำเทคโนโลยีดังกล่าวไปใช้ในการปฏิบัติงานประจำวันอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การยอมรับเทคโนโลยี AI จึงสามารถมองได้ว่าเป็น “กลไกเชื่อมโยง” ระหว่างนวัตกรรมดิจิทัลกับการยกระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภาครัฐ

อย่างไรก็ตาม ความสำเร็จของการนำเทคโนโลยี AI มาใช้มิได้ขึ้นอยู่กับเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับระดับการยอมรับของบุคลากรในองค์กรด้วย ตามกรอบแนวคิด Technology Acceptance Model (TAM) ซึ่งชี้ว่าการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี ขณะเดียวกัน แนวคิดรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) และแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ต่างเน้นย้ำถึงบทบาทของเทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิผลขององค์กรภาครัฐ

ดังนั้น การศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี AI ของบุคลากรสำนักการศึกษากรุงเทพมหานครและผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน จึงมีความสำคัญเชิงวิชาการและเชิงนโยบายอย่างยิ่งต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของบุคลากรสำนักการศึกษากรุงเทพมหานคร

2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการสามัญสังกัดสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร จำนวน 184 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร: กรณีศึกษาสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปขอบผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร: กรณีศึกษาสำนักการศึกษากรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร: กรณีศึกษาสำนักการศึกษากรุงเทพมหานคร

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าเฉลี่ยด้วย t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson’s Correlation)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร: กรณีศึกษาสำนักการศึกษากรุงเทพมหานคร สรุปผล ดังนี้

1. ระดับการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของบุคลากรสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยโดยภาพรวมสะท้อนให้เห็นว่า บุคลากรสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร มีการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในระดับสูง โดยเฉพาะการรับรู้ว่าการใช้ AI ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงาน และสามารถใช้งานได้อย่างง่าย ไม่ซับซ้อน ซึ่งส่งผลให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีและมีความเชื่อมั่นต่อการนำเทคโนโลยี AI มาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน แม้ว่าด้านการสนับสนุนจากองค์กรจะมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น แต่ก็ยังคงอยู่ในระดับมาก แสดงให้

เห็นว่าองค์กรมีพื้นฐานการสนับสนุนอยู่พอสมควร เพียงแต่อาจจำเป็นต้องเสริมมาตรการสนับสนุนเชิงระบบให้มีความเข้มแข็ง มากยิ่งขึ้น ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล การส่งเสริมการใช้จริง และการสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี

2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์สำหรับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร พบว่าอยู่ในระดับสูงในทุกมิติ โดยเฉพาะด้านความเร็วและคุณภาพของงานซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด สะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรสามารถทำงานได้รวดเร็วขึ้น และผลงานมีคุณภาพดีขึ้น ขณะเดียวกันยังพบการปรับตัวที่ดีในด้านความแม่นยำและการลดภาระงาน ซึ่งชี้ให้เห็นว่าเทคโนโลยี AI มีบทบาทช่วยลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน ลดเวลาในการประมวลผลข้อมูล และช่วยให้บุคลากรสามารถมุ่งเน้นไปที่งานที่ต้องใช้ทักษะเชิงคิดและการตัดสินใจเชิงวิชาชีพมากขึ้น

3. ความสัมพันธ์ของการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรที่สำคัญ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่า การยอมรับเทคโนโลยี AI มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะในมิติของทัศนคติและความเชื่อมั่นต่อการใช้ AI ซึ่งมีความสัมพันธ์สูงที่สุด หมายความว่า เมื่อบุคลากรมีความมั่นใจและมีทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยี AI ก็ยิ่งทำให้สามารถนำ AI มาใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มศักยภาพและส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานโดยตรง นอกจากนี้ การรับรู้ประโยชน์และความง่ายต่อการใช้งานก็มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพงานเช่นเดียวกัน แสดงให้เห็นว่าหากบุคลากรรับรู้ว่า AI ช่วยให้งานดีขึ้น และใช้งานไม่ยุ่งยาก ก็ยิ่งมีแนวโน้มนำเทคโนโลยีมาใช้จริงมากขึ้น ในขณะที่การสนับสนุนจากองค์กรแม้จะมีความสัมพันธ์ต่ำกว่าด้านอื่น แต่ก็เป็นปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญและไม่อาจมองข้ามได้

อภิปรายผล

จากการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร: กรณีศึกษาสำนักการศึกษากรุงเทพมหานครมีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ระดับการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของบุคลากรสำนักการศึกษากรุงเทพมหานครผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักการศึกษากรุงเทพมหานครมีระดับการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) อยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะด้านการรับรู้ประโยชน์และด้านความง่ายต่อการใช้งาน ซึ่งเป็นมิติพื้นฐานสำคัญตามกรอบแนวคิด Technology Acceptance Model (TAM) ที่ระบุว่า การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) เป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อทัศนคติ ความตั้งใจ และพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ กล่าวได้ว่า เมื่อบุคลากรรับรู้ว่า AI ช่วยลดเวลา เพิ่มความรวดเร็ว และ

ช่วยยกระดับคุณภาพงานได้จริง ย่อมเอื้อต่อการเกิดความเชื่อมั่นและนำไปสู่การใช้งานอย่างเต็มศักยภาพ ผลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) ที่ให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และความคุ้มค่าในการดำเนินงานภาครัฐ และสอดคล้องกับหลักการของ New Public Management (NPM) ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์และประสิทธิภาพเป็นสำคัญ

การยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) มิได้ส่งผลเพียงต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีเท่านั้น แต่ยังมีความเชื่อมโยงโดยตรงกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โดยเฉพาะในบริบทขององค์กรภาครัฐที่มีภารกิจด้านการบริหารจัดการ การวิเคราะห์ข้อมูล และการให้บริการสาธารณะ งานวิจัยจำนวนมากชี้ให้เห็นว่า เทคโนโลยี AI สามารถช่วยเพิ่มความรวดเร็ว ความแม่นยำ ลดภาระงานที่ซ้ำซ้อน และสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบายได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากบุคลากรมีระดับการยอมรับและความพร้อมในการใช้งานที่เหมาะสม

2. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในส่วนของประสิทธิภาพการทำงาน ผลวิจัยแสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะในด้านความเร็วและคุณภาพของงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นผลลัพธ์เชิงปฏิบัติของการนำ AI มาใช้ในงานราชการด้านการศึกษา กล่าวคือ AI ช่วยลดขั้นตอนงานที่ซ้ำซ้อน ช่วยประมวลผลและจัดการข้อมูลจำนวนมากอย่างรวดเร็วและแม่นยำ ส่งผลให้เกิดการลดภาระงานและเพิ่มประสิทธิผลของงาน ทั้งยังช่วยเพิ่มความถูกต้อง ลดความผิดพลาด และสนับสนุนการตัดสินใจ เชิงนโยบายที่มีข้อมูลเป็นฐาน (Data-driven Decision Making) ผลนี้จึงไม่เพียงสะท้อน “ประสิทธิภาพเชิงบุคคล” แต่ยังบ่งชี้ถึง“ประสิทธิภาพเชิงองค์การ”ในระดับที่สูงขึ้นด้วย

แนวคิดด้าน ประสิทธิภาพการทำงาน (Work Performance) ในภาครัฐ มักถูกอธิบายในมิติของความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน (speed) คุณภาพของผลงาน (quality) ความถูกต้องแม่นยำ (accuracy) และความสามารถในการลดภาระงานหรือเพิ่มผลิตภาพ (productivity/workload reduction) ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่าและประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรของรัฐ

3. ความสัมพันธ์ของการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรที่สำคัญเป็นอย่างยิ่ง ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ชี้ชัดว่า การยอมรับเทคโนโลยี AI มีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยเฉพาะมิติด้านทัศนคติและความเชื่อมั่นต่อการใช้ AI ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์สูงที่สุด แสดงให้เห็นว่าปัจจัยเชิงจิตวิทยา และการรับรู้ของบุคลากรมีบทบาทสำคัญในการทำให้เทคโนโลยีสามารถสร้างคุณค่าจริงในทางปฏิบัติ กล่าวคือ แม้เทคโนโลยีจะมีศักยภาพสูงเพียงใด หากบุคลากรยังไม่ยอมรับหรือไม่

เชื่อมั่น ย่อมไม่สามารถก่อให้เกิดผลลัพธ์เชิงประสิทธิภาพได้อย่างเต็มรูปแบบ ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานศึกษาหลายชิ้นในต่างประเทศที่ยืนยันว่า การยอมรับเทคโนโลยีเป็น “ตัวแปรกึ่งกลาง” ที่เชื่อมโยงระหว่างนวัตกรรมทางเทคโนโลยีกับประสิทธิภาพขององค์การ ทั้งยังสอดคล้องกับงานศึกษาที่พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีในระดับสูงช่วยยกระดับประสิทธิภาพ ความพึงพอใจในการทำงาน และคุณภาพบริการภาครัฐอย่างมีนัยสำคัญ งานศึกษาหลายชิ้นพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีในระดับสูง โดยเฉพาะการรับรู้ประโยชน์และความง่ายต่อการใช้งาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ทั้งในด้านการเพิ่มผลผลิต การลดความผิดพลาด และการยกระดับคุณภาพงาน นอกจากนี้ ปัจจัยด้านทัศนคติและความเชื่อมั่นต่อเทคโนโลยียังทำหน้าที่เป็น “ตัวแปรเชิงจิตวิทยา” ที่ช่วยเปลี่ยนศักยภาพของเทคโนโลยีให้กลายเป็นผลลัพธ์เชิงประจักษ์ในการทำงานจริง

ขณะเดียวกัน แม้ว่าด้านการสนับสนุนจากองค์กรจะมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น แต่ยังอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าองค์กรมีโครงสร้างการสนับสนุนพื้นฐานต่อการใช้ AI อยู่ในระดับที่เพียงพอ อย่างไรก็ตาม ผลเชิงตัวเลขยังสะท้อนสัญญาณเชิงนโยบายว่า หากองค์กรสามารถเพิ่มความเข้มแข็งด้านระบบสนับสนุนเชิงโครงสร้าง เช่น การอบรมทักษะ AI อย่างต่อเนื่อง ระบบโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่มีเสถียรภาพ การกำหนดแนวทางและมาตรฐานการใช้ AI ที่ชัดเจน รวมทั้งการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมนวัตกรรม ย่อมจะช่วยเสริมศักยภาพการใช้ AI ให้ส่งผลต่อประสิทธิภาพงานในระดับที่สูงขึ้นกว่าเดิม

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

ในบริบทของภาครัฐ แนวคิด Digital Government ได้เน้นย้ำว่า การนำเทคโนโลยีขั้นสูง เช่น AI มาใช้ จะก่อให้เกิดคุณค่าได้อย่างแท้จริง ก็ต่อเมื่อบุคลากรสามารถยอมรับ ปรับตัว และนำเทคโนโลยีดังกล่าวไปใช้ในการปฏิบัติงานประจำวันอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การยอมรับเทคโนโลยี AI จึงสามารถมองได้ว่าเป็น “กลไกเชื่อมโยง” ระหว่างนวัตกรรมดิจิทัลกับการยกระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภาครัฐ การยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ มีบทบาทสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงานในหลายมิติ ทั้งในระดับบุคคลและระดับองค์การ และเป็นฐานแนวคิดสำคัญในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยและสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยี AI กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักการศึกษากรุงเทพมหานครในงานวิจัยฉบับนี้

เอกสารอ้างอิง

Chen, L., & Aklikokou, A. K. (2020). Determinants of e-government adoption: Testing the mediating effects of perceived usefulness and perceived ease of use. *International Journal of Public Administration, 43*(10), 850–865.

Chuttur, M. (2009). Overview of the technology acceptance model: Origins, developments and future directions. *Sprouts: Working Papers on Information Systems, 9*(37), 1–21.

Davis, F. D. (1985). *A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: Theory and results* (Doctoral dissertation). Massachusetts Institute of Technology.

Dwivedi, Y. K., Hughes, L., Ismagilova, E., ... Williams, M. D. (2021). Artificial intelligence (AI): Multidisciplinary perspectives on emerging challenges, opportunities, and agenda for research, practice and policy. *International Journal of Information Management, 57*, 101994.

Hood, C.(1991).A public management for all seasons? *Public Administration,69*(1),3-19.

Kong, S. C., Yang, Y., & Hou, C. (2024). Examining teachers' behavioural intention of using generative artificial intelligence tools for teaching and learning based on the extended technology acceptance model. *Computers and Education: Artificial Intelligence, 7*, 100328.

Madan, R., & Ashok, M. (2023). AI adoption and diffusion in public administration: A systematic literature review and future research agenda. *Government Information Quarterly, 40*(1), 101774.

Mustafa, M. Y., Tlili, A., Lampropoulos, G., ... Saqr, M. (2024). A systematic review of literature reviews on artificial intelligence in education (AIED): A roadmap to a future research agenda. *Smart Learning Environments, 11*, 59.

Neumann, O., Guirguis, K., & Steiner, R. (2024). Exploring artificial intelligence adoption in public organizations: A comparative case study. *Public Management Review, 26*(1), 114–141.