

การยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน  
ของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดสุรินทร์

The Acceptance of Artificial Intelligence Technology Affecting the Work  
Efficiency of Government Agencies in Surin Province

เต็มศิริ วันล้วน<sup>1\*</sup>, ภรณ์ หลาวทอง<sup>2</sup>, สุรเกียรติ ปริชาตินนท์<sup>3</sup>, และ ชินจิรัฐ จรรย์ศิริไพศาล<sup>4</sup>

Temsiri Wanluan<sup>1\*</sup>, Poranee Loatong<sup>2</sup>, Surakiat Parichatnon<sup>3</sup>, and

ChinjiratCharunsiripaissa<sup>4</sup>

<sup>1-3</sup>คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์; Faculty of Management  
Technology, Rajamangala University of Technology Isan, Surin Campus, Thailand.

\*Corresponding Author; e-mail : Temsiri.wa@rmuti.ac.th

DOI : 10.14456/jlgisrru.2025.44

Received : May 11, 2025; Revised : May 21, 2025; Accepted : May 24, 2025

บทคัดย่อ (Abstract)

เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) กำลังขับเคลื่อนองค์กรทั่วโลกให้ก้าวสู่การทำงานรูปแบบใหม่ที่คล่องตัว และแม่นยำ หน่วยงานภาครัฐเองก็เริ่มตื่นตัวในการนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดขั้นตอนซ้ำซ้อน และตอบสนองประชาชนได้รวดเร็วมากขึ้น อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนผ่านนี้จะเกิดขึ้นได้อย่างยั่งยืนหรือไม่ ขึ้นอยู่กับระดับ “การยอมรับ” ของบุคลากรภายในองค์กรเป็นสำคัญ งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดสุรินทร์ งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดสุรินทร์ (2) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดสุรินทร์ และ (3) ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดสุรินทร์ โดยใช้กรอบแนวคิดจากโมเดล Technology Acceptance Model (TAM) และ Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 261 คน ซึ่งเป็นบุคลากรในหน่วยงานราชการระดับจังหวัดที่อยู่ในสังกัดกระทรวงมหาดไทย 7 แห่งในจังหวัดสุรินทร์ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการสุ่มแบบมีระบบ (Systematic Sampling) เครื่องมือวิจัยผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงโดยผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.972 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรใน

Citation : Wanluan, T., Loatong, P., Parichatnon, S., & Charunsiripaissa, C. (2025). The Acceptance of Artificial Intelligence



Technology Affecting the Work Efficiency of Government Agencies in Surin Province. *Journal of Local Governance and Innovation*, 9(2), 393 - 408. <https://doi.org/10.14456/jlgisrru.2025.44>

หน่วยงานภาครัฐมีระดับการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ยรวม 3.99) และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานก็อยู่ในระดับ “มาก” เช่นกัน (ค่าเฉลี่ยรวม 4.13) โดยปัจจัยที่มีผลมากที่สุดคือ ด้านทัศนคติส่วนบุคคลอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การสนับสนุนจากผู้บริหาร ความสามารถในการใช้งาน และนโยบายขององค์กรตามลำดับ

ข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและส่งเสริมการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในหน่วยงานราชการ โดยเฉพาะในด้านการจัดทำนโยบายและกลยุทธ์ในการขับเคลื่อนองค์กรสู่การเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อวางแผนพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ส่งเสริมทัศนคติเชิงบวกต่อเทคโนโลยี และปรับปรุงโครงสร้างการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการนำนวัตกรรมมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนได้อย่างยั่งยืน

**คำสำคัญ (Keywords) :** การยอมรับเทคโนโลยี, เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, หน่วยงานภาครัฐในจังหวัดสุรินทร์

## Abstract

Artificial Intelligence (AI) technology is increasingly driving organizations worldwide toward a new paradigm of agile and precise operations. Government agencies have also begun to adopt AI to enhance operational efficiency, reduce redundancy, and improve responsiveness to the public. However, the sustainability of this digital transformation largely depends on the level of "acceptance" among personnel within the organizations.

This study aimed to examine the relationship between the acceptance of artificial intelligence technology and the work efficiency of government agencies in Surin Province. The specific objectives were: (1) to investigate the level of AI technology acceptance in government agencies in Surin Province; (2) to assess the level of work efficiency in these agencies; and (3) to explore how AI technology acceptance influences organizational work efficiency. The research was guided by the Technology Acceptance Model (TAM) and the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) frameworks. This quantitative research employed a questionnaire as the primary data collection tool, targeting a sample of 261 government officials from seven provincial-level agencies under the Ministry of Interior in Surin Province. The sample was selected using systematic sampling. The research instrument was validated by five experts, achieving a high reliability coefficient (Cronbach's Alpha = 0.972). Data analysis included descriptive statistics, correlation analysis, and multiple regression analysis.

Citation : เต็มศิริ วันล้วน, ภาณี หลาวทอง, และ ชินจิรัฐ จรรย์ศิริไพศาล. (2568). การยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่ส่งผลต่อ



ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดสุรินทร์. วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น, 9(2), 393 - 408. <https://doi.org/10.14456/jlginrru.2025.44>

The findings revealed that government personnel exhibited a high level of AI technology acceptance (mean = 3.99) and also reported a high level of work efficiency (mean = 4.13). Among the factors influencing acceptance, individual attitude was identified as the most significant predictor, followed by perceived usefulness, perceived ease of use, executive support, user capability, and organizational policy, respectively.

The insights from this research provide practical implications for developing and promoting AI technology acceptance in the public sector. They are particularly valuable for policy formulation and strategic planning aimed at advancing digital transformation in government agencies. Organizations can utilize these findings to enhance personnel capabilities, foster positive attitudes toward technology, and restructure management systems to support the sustainable integration of innovation in public service delivery.

**Keywords :** Technology Acceptance, Artificial Intelligence Technology, Operational Efficiency, Government Agencies in Surin Province

## บทนำ (Introduction)

ในยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทสำคัญในทุกภาคส่วน เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ได้กลายเป็นเครื่องมือหลักในการขับเคลื่อนการทำงานขององค์กรทั่วโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงาน เช่น การลดระยะเวลาในการทำงาน เพิ่มความแม่นยำ และลดต้นทุนการดำเนินงาน (Acemoglu & Restrepo, 2018; Vinuesa et al., 2020) หลายประเทศเริ่มปรับใช้ AI ในการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อสร้างความโปร่งใส เพิ่มประสิทธิภาพ และเสริมสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน (Kohnke et al., 2023) แม้ว่าประเทศไทยจะมีความพยายามผลักดันการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในภาครัฐ แต่การประยุกต์ใช้ในระดับหน่วยงานยังเป็นไปอย่างจำกัด โดยเฉพาะในระดับภูมิภาค เช่น จังหวัดสุรินทร์ ยังคงเผชิญกับข้อจำกัดด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความรู้ความเข้าใจของบุคลากร และการยอมรับต่อเทคโนโลยีใหม่ (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2566) ซึ่งส่งผลให้กระบวนการทำงานของภาครัฐยังคงล่าช้า มีขั้นตอนซับซ้อน และใช้งบประมาณอย่างไม่มีประสิทธิภาพ

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในภาครัฐจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง งานวิจัยที่ผ่านมาในระดับนานาชาติได้ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ทักษะคิดส่วนบุคคล (Kumar et al., 2021) การรับรู้ถึงประโยชน์และความง่ายในการใช้งาน (Venkatesh et al., 2016; Zeng et al., 2022) รวมถึงการสนับสนุนจากผู้บริหารและนโยบายขององค์กร (Kim et al., 2021; Almarashdeh et al., 2021) โมเดลที่นิยมใช้ในการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี เช่น Technology Acceptance Model (TAM) และ Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

**Citation :** Wanluan, T., Loatong, P., Parichatnon, S., & Charunsiripaisan, C. (2025). The Acceptance of Artificial Intelligence



Technology Affecting the Work Efficiency of Government Agencies in Surin Province. *Journal of Local Governance and Innovation*, 9(2), 393 - 408. <https://doi.org/10.14456/jlgisrru.2025.44>

ได้อธิบายว่าพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีของบุคลากรได้รับอิทธิพลจากปัจจัยทางจิตวิทยาและปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร (Venkatesh & Davis, 2000; Frank et al., 2019) อย่างไรก็ตาม งานวิจัยส่วนใหญ่ยังคงมุ่งเน้นบริบทของภาคเอกชนหรือประเทศพัฒนาแล้ว ขณะที่งานวิจัยที่เน้น “หน่วยงานภาครัฐในจังหวัดของประเทศไทยกำลังพัฒนา” เช่น สุรินทร์ ยังคงมีอยู่อย่างจำกัด นอกจากนี้ เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ไม่เพียงมีผลต่อการทำงาน แต่ยังมีผลต่อประสิทธิภาพในเชิงโครงสร้าง เช่น ความสามารถในการลดขั้นตอนการทำงาน เพิ่มคุณภาพบริการ และลดค่าใช้จ่ายของภาครัฐ (Mishra et al., 2023) จึงมีความจำเป็นที่ต้องศึกษาอย่างลึกซึ้งถึงความสัมพันธ์ระหว่าง “การยอมรับเทคโนโลยี” กับ “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน” ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อเสนอแนะแนวทางพัฒนาเชิงนโยบายได้อย่างตรงจุด

งานวิจัยฉบับนี้จึงมุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในหน่วยงานภาครัฐของจังหวัดสุรินทร์ โดยประยุกต์ใช้กรอบแนวคิดจากโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ ทศนคติส่วนบุคคล ความสามารถในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน นโยบายองค์กร และการสนับสนุนจากผู้บริหาร กับตัวแปรตามคือประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพ ปริมาณ เวลา และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Brynjolfsson & Mitchell, 2017; Masa'deh et al., 2019) ผลลัพธ์ที่ได้จะสามารถใช้เป็นฐานข้อมูลเชิงประจักษ์เพื่อเสนอแนะเชิงนโยบาย สนับสนุนการออกแบบกลยุทธ์การพัฒนาองค์กรภาครัฐให้ทันสมัย ยกกระดับคุณภาพการบริการประชาชน และเตรียมความพร้อมของบุคลากรให้สามารถทำงานร่วมกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

### วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดสุรินทร์
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดสุรินทร์
3. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดสุรินทร์

### การทบทวนวรรณกรรม (Literature Review)

การยอมรับเทคโนโลยีเป็นแนวคิดสำคัญที่ใช้ในการอธิบายพฤติกรรมการนำเทคโนโลยีมาใช้งาน โดยเฉพาะในบริบทขององค์กรภาครัฐที่กำลังเผชิญกับการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล (Dwivedi et al., 2021) ทฤษฎีที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในการศึกษาพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ Technology Acceptance Model (TAM) ที่พัฒนาโดย Davis (1989) ซึ่งเสนอว่า “การรับรู้ถึงประโยชน์” (Perceived Usefulness) และ “การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน” (Perceived Ease of Use) มีอิทธิพลโดยตรงต่อความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยี (Davis, 1989; Venkatesh & Davis, 2000) ต่อมาได้มีการพัฒนาเป็น

Citation : เต็มศิริ วันล้วน, ภาณี หลาวทอง, และ ชินจิรัฐ จรรย์ศิริไพศาล. (2568). การยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่ส่งผลต่อ



ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดสุรินทร์. วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น, 9(2), 393 - 408. <https://doi.org/10.14456/jlqisrru.2025.44>

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) โดย Venkatesh et al. (2003) ซึ่งบูรณาการทฤษฎีกว่า 8 ทฤษฎีเข้าด้วยกัน และนำเสนอปัจจัยหลัก 4 ด้าน ได้แก่ ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ความคาดหวังด้านความพยายาม อิทธิพลทางสังคม และเงื่อนไขเอื้ออำนวย (Venkatesh et al., 2003) ข้อมูลเหล่านี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Sharma et al. (2020) ซึ่งระบุว่าแรงจูงใจทางสังคมและองค์กรมีบทบาทสำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในหน่วยงานภาครัฐ

เมื่อพิจารณาถึงแนวคิดเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Work Performance Efficiency) Robbins (2020) ได้เสนอว่าประสิทธิภาพขององค์กรสามารถจำแนกได้ 4 มิติ ได้แก่ คุณภาพ ปริมาณ เวลา และต้นทุนในการดำเนินการ ซึ่งสามารถใช้ประเมินผลลัพธ์ของการใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างรอบด้าน (Robbins & Judge, 2020) ในระดับนานาชาติ มีรายงานจาก World Economic Forum (2023) ที่ระบุว่า การนำ AI มาใช้ในภาครัฐสามารถยกระดับคุณภาพการบริการประชาชน ลดเวลาในการปฏิบัติงาน และสร้างความโปร่งใสในการบริหารงานภาครัฐ ในขณะเดียวกัน รายงานของ OECD (2021) ชี้ให้เห็นว่าความท้าทายสำคัญในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในหน่วยงานภาครัฐอยู่ที่การพัฒนาทักษะของบุคลากร การกำกับดูแลด้านจริยธรรม และการมีโครงสร้างพื้นฐานที่เหมาะสมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้ Kumar et al. (2021) ยังได้แสดงให้เห็นว่าการสนับสนุนจากผู้บริหารและนโยบายองค์กรที่ชัดเจนสามารถเพิ่มอัตราการยอมรับเทคโนโลยีได้อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Zeng et al. (2022) ที่พบว่า “การรับรู้ถึงประโยชน์” ของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เป็นแรงผลักดันสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานจริง การศึกษาโดย Mishra et al. (2023) ยังชี้ให้เห็นว่า การนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้สามารถช่วยลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐโดยเฉพาะในงานที่ซ้ำซ้อน เพิ่มความแม่นยำ และช่วยให้เกิดการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ประโยชน์และความท้าทายของการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการทำงาน การนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กรภาครัฐ ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างกว้างขวาง ทั้งในด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงาน การให้บริการประชาชน การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ และการพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ช่วยลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน เพิ่มความรวดเร็วในการประมวลผลข้อมูล ให้บริการอัตโนมัติตลอด 24 ชั่วโมง สนับสนุนการตัดสินใจด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ และส่งเสริมการเรียนรู้ของบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ยังคงมีความท้าทายหลายประการที่ต้องได้รับการพิจารณาอย่างรอบด้าน ได้แก่ ความจำเป็นในการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานที่มีต้นทุนสูง ข้อจำกัดด้านทรัพยากรบุคคลและงบประมาณ ความกังวลเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูล การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร รวมถึงประเด็นด้านจริยธรรมและความรับผิดชอบของระบบอัตโนมัติ ดังนั้น การส่งเสริมให้เกิดการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์อย่างมีประสิทธิภาพในภาครัฐจำเป็นต้องมีการวางนโยบายและกลยุทธ์ที่ชัดเจน การพัฒนาองค์ความรู้ด้านจริยธรรม การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล และการสร้างความตระหนักรู้ใน

Citation : Wanluan, T., Loatong, P., Parichatnon, S., & Charunsiripaisan, C. (2025). The Acceptance of Artificial Intelligence

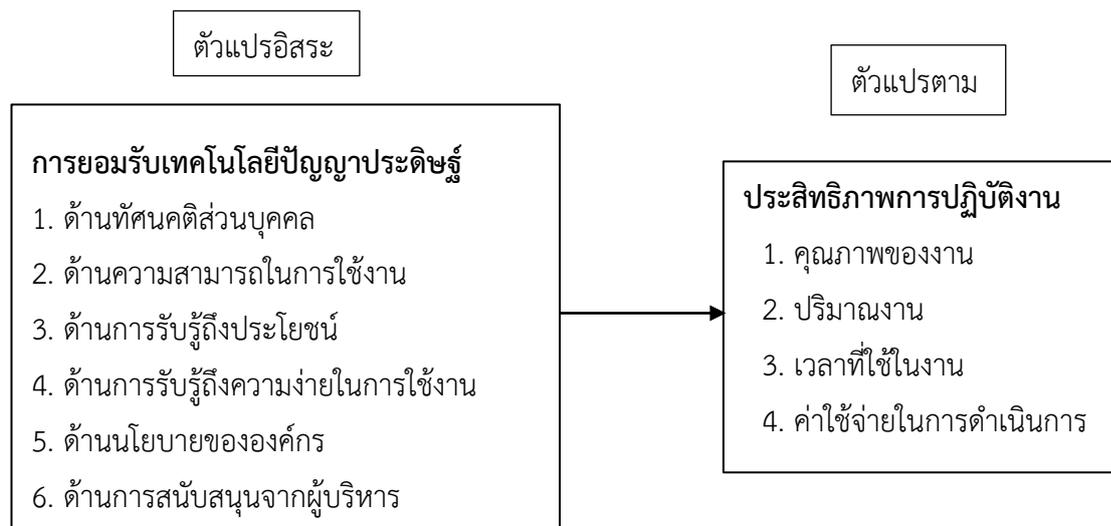


Technology Affecting the Work Efficiency of Government Agencies in Surin Province. *Journal of Local Governance and Innovation*, 9(2), 393 - 408. <https://doi.org/10.14456/jlgisrru.2025.44>

ทุกระดับ เพื่อให้การเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัลเกิดขึ้นอย่างยั่งยืนและสมดุลระหว่างประสิทธิภาพกับความรับผิดชอบต่อสังคม

ในบริบทของประเทศไทย สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (DGA) (2566) ได้เสนอแนวทางการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ไปใช้ โดยเน้นการพัฒนาบุคลากร โครงสร้างพื้นฐาน และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดรับนวัตกรรม ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อยกระดับดัชนีความพร้อมของรัฐบาลไทยให้ติดอันดับไม่ต่ำกว่า 50 ของโลก จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าการยอมรับเทคโนโลยีในภาครัฐไม่ได้ขึ้นอยู่กับแค่การมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยเท่านั้น แต่ต้องอาศัยองค์ประกอบหลายประการ ได้แก่ ทักษะคนของบุคลากร ความสามารถในการใช้งาน ความชัดเจนของนโยบายองค์กร การสนับสนุนจากผู้บริหาร และวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลง การวิจัยในครั้งนี้จึงนำแนวคิดดังกล่าวมาเป็นกรอบในการศึกษา เพื่อพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบายที่สามารถยกระดับการใช้งานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในภาครัฐไทยได้อย่างยั่งยืน

### กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดสุรินทร์ รวมถึงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าว การวิจัยนี้ครอบคลุมในด้านกระบวนการ

Citation : เต็มศิริ วันล้วน, ภาณี หลาวทอง, และ ชินจิรัฐ จรรย์ศิริไพศาล. (2568). การยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่ส่งผลกระทบต่อ



ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดสุรินทร์. วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น, 9(2), 393 - 408. <https://doi.org/10.14456/jlginrru.2025.44>

การวางแผน การดำเนินการเก็บข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ ซึ่งสามารถสรุปรายละเอียดของกระบวนการวิจัยได้ดังนี้

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย คือ บุคลากรในหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาคสังกัดกระทรวงมหาดไทยในจังหวัดสุรินทร์ จำนวน 809 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานทั้ง 7 แห่งดังกล่าว จำนวน 261 คน ซึ่งคำนวณจากประชากรทั้งหมดโดยใช้ ตารางของ Krejcie and Morgan (1970) และใช้การเทียบสัดส่วนในการคำนวณเพื่อความแม่นยำใช้วิธีการ สุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Sampling) ซึ่งเป็นเทคนิคการสุ่มโดยกำหนดช่วงระยะห่าง (Interval) อย่างสม่ำเสมอจากรายชื่อประชากรทั้งหมด

### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยนี้ได้นำแนวคิดและทฤษฎีสำคัญมาเป็นการรอบในการศึกษา ได้แก่

1) ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ของ Davis (1989) ซึ่งอธิบายว่าการยอมรับเทคโนโลยีขึ้นอยู่กับความรู้ประโยชน์และความง่ายในการใช้งาน

2) ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) ของ Venkatesh (2003) ที่ขยายขอบเขตจาก TAM โดยเพิ่มปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมและสภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวก

3) แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ Peterson และ Plowman (1989) ที่ระบุว่าประสิทธิภาพประกอบด้วย 4 มิติ คือ คุณภาพ ปริมาณ เวลา และค่าใช้จ่าย

### 3. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ตัวแปรอิสระ คือ การยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านทัศนคติส่วนบุคคล ด้านความสามารถในการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ด้านนโยบายขององค์กร และด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร ส่วนตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ในงาน และค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ การวิจัยนี้ดำเนินการระหว่าง เดือนพฤศจิกายน 2567 ถึงเดือนมีนาคม 2568 รวมระยะเวลา 5 เดือน

### 4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ซึ่งลักษณะคำถามจะอยู่ในรูปแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ซึ่งลักษณะคำถามใช้วิธีการประเมินตามลิเคิร์ต (Likert's Scale)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งลักษณะคำถามใช้วิธีการประเมินตามลิเคิร์ต (Likert's Scale)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิดเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (Open Ended)

**5. การเก็บรวบรวมข้อมูล** ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามด้วยตนเองและผ่านเจ้าหน้าที่ประสานงานภายในหน่วยงาน รวมทั้งให้คำแนะนำแก่ผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อให้เข้าใจตรงกัน จากนั้นจึงรวบรวมแบบสอบถามเพื่อนำไปตรวจสอบความครบถ้วนก่อนการวิเคราะห์ข้อมูล

**6. การวิเคราะห์ข้อมูล** ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะถูกจัดเก็บและประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

สถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Stepwise เพื่อทำนาย และตรวจสอบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

## ผลการวิจัย (Research Results)

การนำเสนอผลการวิจัยในครั้งนี้มีการจำแนกตามวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ข้อ ได้แก่ (1) ศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดสุรินทร์ (2) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดสุรินทร์ และ (3) ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดสุรินทร์ โดยสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

### 1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 261 คน พบว่า

1.1 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 59.80 ขณะที่เพศชายมีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 40.20

1.2 อายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ อยู่ระหว่าง 30-40 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 40.60

1.3 การศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 63.20

1.4 สถานภาพการทำงาน ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 63.20

Citation : เต็มศิริ วันล้วน, ภาณี หลาวทอง, และ ชินจิรัฐ จรรย์ศิริไพศาล. (2568). การยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่ส่งผลต่อ



ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดสุรินทร์. วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น, 9(2), 393 - 408. <https://doi.org/10.14456/jlginrru.2025.44>

## 2. ระดับการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของหน่วยงานในจังหวัดสุรินทร์

ผลการวิเคราะห์ระดับการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ใน 6 ด้าน พบว่าค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.99$ , S.D. = 0.55) รายละเอียดจำแนกตามลำดับจากมากไปน้อยโดยใช้เกณฑ์การพิจารณาระดับของค่าคะแนนเฉลี่ยของแต่ละตัวแปรแต่ละตัวแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดความกว้างของแต่ละอันตรกภาพตาม ที่เสนอโดย กรวิยา จันท์ขจร และราเชนทร์ นพณัฐวงศกร (2563) และใช้วิธีการประเมินตามลิเคิร์ต (Likert's Scale) ซึ่งมีระดับคะแนนดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตารางที่ 1 การยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ในภาพรวม

การยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ในภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านทัศนคติส่วนบุคคล	4.42	0.53	มากที่สุด
2. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์	4.15	0.58	มาก
3. ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	3.96	0.57	มาก
4. ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร	3.83	0.93	มาก
5. ด้านความสามารถในการใช้งาน	3.81	0.75	มาก
6. ด้านนโยบายขององค์กร	3.75	0.94	มาก
รวม	3.99	0.55	มาก

ผลการวิเคราะห์ระดับการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดสุรินทร์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์อยู่ในระดับมากทุก ซึ่งการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านทัศนคติส่วนบุคคล รองลงมาคือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร ด้านความสามารถในการใช้งาน และด้านนโยบายขององค์กร ตามลำดับ

## 3. ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานในจังหวัดสุรินทร์

การวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานแบ่งออกเป็น 4 ด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.13$ , S.D. = 0.60) รายละเอียดจำแนกตามลำดับจากมากไปน้อยโดยใช้เกณฑ์การพิจารณาระดับของค่าคะแนนเฉลี่ยของแต่ละตัวแปรแต่ละตัวแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดความกว้างของแต่ละอันตรกภาพตาม ที่เสนอโดย กรวิยา จันท์ขจร และราเชนทร์ นพณัฐวงศกร (2563) และใช้วิธีการประเมิน



ตามลิเคิร์ต (Likert's Scale) ซึ่งมีระดับคะแนนดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตารางที่ 2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านเวลาที่ใช้ในงาน	4.17	0.62	มาก
2. ด้านปริมาณงาน	4.16	0.63	มาก
3. ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ	4.09	0.69	มาก
4. ด้านคุณภาพของงาน	4.08	0.64	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.13</b>	<b>0.60</b>	<b>มาก</b>

ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดสุรินทร์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านเวลาที่ใช้ในงาน รองลงมาคือ ด้านปริมาณงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ และด้านคุณภาพของงาน ตามลำดับ

#### 4. ผลการวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานในจังหวัดสุรินทร์

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานในจังหวัดสุรินทร์

	B	$\beta$	t	Sig.	Collinearity Statistics	
					Tolerance	VIF
(Constant)	0.57	-	2.48	0.01	-	-
1.ด้านทัศนคติส่วนบุคคล	0.14	0.12	2.40	0.01	0.65	1.52
2.ด้านความสามารถในการใช้งาน	- 0.02	- 0.02	- 0.42	0.67	0.53	1.86
3.ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์	0.36	0.35	5.65	0.00	0.45	2.20
4. ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	0.20	0.19	2.83	0.05	0.37	2.63
5. ด้านนโยบายขององค์กร	- 0.05	- 0.08	- 0.78	0.43	0.16	6.06

Citation : เต็มศิริ วันล้วน, ภาณี หลาวทอง, และ ชินจิรัฐ จรรย์ศิริไพศาล. (2568). การยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่ส่งผลต่อ



ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดสุรินทร์. วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น, 9(2), 393 - 408. <https://doi.org/10.14456/jlgsirru.2025.44>

	B	$\beta$	t	Sig.	Collinearity Statistics	
					Tolerance	VIF
6.ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร	0.22	0.35	3.514	0.00	0.17	5.70
R = 0.74	R <sup>2</sup> = 0.69		Ad R <sup>2</sup> = 0.69		SE <sub>est</sub> = 0.68	
F = 51.283	Sig. = 0.00		Durbin-Watson = 1.948			

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ล้วนมีความสำคัญและสามารถนำมาวิเคราะห์ร่วมกันได้อย่างเหมาะสม เพราะแต่ละปัจจัยมีความแตกต่างกันชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อนกันมากจนเกินไป เมื่อดูภาพรวมของแบบจำลองที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ผลที่ได้แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า ปัจจัยเหล่านี้สามารถอธิบายและคาดการณ์ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานได้ดี กล่าวคือ หากหน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญกับการส่งเสริมทัศนคติที่ดีของบุคลากรต่อเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ รวมถึงการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์และความง่ายในการใช้งาน ควบคู่ไปกับการสนับสนุนจากผู้บริหาร การพัฒนาศักยภาพบุคลากร และการกำหนดนโยบายที่ชัดเจน จะส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะในด้านการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เพิ่มปริมาณงาน ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และยกระดับคุณภาพของผลผลิตหรือบริการ อย่างเป็นรูปธรรม ที่สำคัญผลการวิเคราะห์ยังพบว่า ปัจจัยเหล่านี้สามารถอธิบายความเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพการทำงานได้ประมาณ 69 เปอร์เซ็นต์ หมายความว่า ถ้าองค์กรต้องการยกระดับประสิทธิภาพการทำงาน การให้ความสำคัญกับการยอมรับและการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้จริงจังก จะเป็นกุญแจสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนองค์กรไปข้างหน้า

### อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

การศึกษาวิจัยเรื่อง "การยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดสุรินทร์" มีจุดมุ่งหมายเพื่อทำความเข้าใจปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) และความเชื่อมโยงระหว่างการยอมรับนั้นกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรภาครัฐ จากผลการวิจัยพบว่าบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐจังหวัดสุรินทร์มีระดับการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในระดับมาก และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานก็อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน สะท้อนให้เห็นว่าการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในองค์กรภาครัฐสามารถช่วยยกระดับการทำงานทั้งในด้านคุณภาพ ปริมาณ ระยะเวลา และค่าใช้จ่ายได้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Acemoglu และ Restrepo (2018) ที่ระบุว่าเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์สามารถลดเวลาการทำงานลงถึง 40% และเพิ่มคุณภาพของงานได้ถึง 18% การที่บุคลากรมีทัศนคติที่ดี

Citation : Wanluan, T., Loatong, P., Parichatnon, S., & Charunsiripaisan, C. (2025). The Acceptance of Artificial Intelligence



Technology Affecting the Work Efficiency of Government Agencies in Surin Province. *Journal of Local Governance and Innovation*, 9(2), 393 - 408. <https://doi.org/10.14456/jlgisrru.2025.44>

ต่อเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เมื่อเห็นถึงประโยชน์ที่ชัดเจนซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Venkatesh และ Davis (2020) ที่กล่าวว่าการรับรู้ถึงประโยชน์ และความง่ายในการใช้งานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ในองค์กร

นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มากที่สุดคือ ด้านทัศนคติส่วนบุคคล รองลงมาคือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Zeng และคณะ (2022) รวมถึง Kim และคณะ (2021) อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษานี้พบว่าความสามารถในการใช้งานและนโยบายขององค์กรไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในบริบทนี้ ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของ Kumar และคณะ (2021) ที่ระบุว่านโยบายขององค์กรมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในบางประเทศ อาจเป็นเพราะในบริบทของหน่วยงานภาครัฐจังหวัดสุรินทร์ บุคลากรสามารถข้ามข้อจำกัดด้านทักษะด้วยการเรียนรู้ร่วมกัน หรือองค์กรยังไม่มีนโยบายที่ชัดเจนแต่บุคลากรเห็นประโยชน์จากเทคโนโลยีด้วยตนเอง

การนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในหน่วยงานภาครัฐยังช่วยลดความซับซ้อนของขั้นตอนการทำงาน เพิ่มความแม่นยำและความรวดเร็วในการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Vinuesa และคณะ (2020) ที่ชี้ให้เห็นว่า AI ช่วยเพิ่มความโปร่งใส ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ประหยัดต้นทุนและทรัพยากร อีกทั้งยังเพิ่มความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้กับประชาชน ขณะเดียวกันยังพบข้อจำกัดบางประการ เช่น ความไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีในกลุ่มบุคลากรบางช่วงวัย หรือการขาดแคลนทักษะดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอของ Brynjolfsson และ Mitchell (2017) ที่แนะนำให้มีการพัฒนาทักษะบุคลากรควบคู่ไปกับการนำ AI มาใช้ จากข้อค้นพบดังกล่าว หน่วยงานภาครัฐควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารประโยชน์ของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์อย่างชัดเจน สร้างแรงจูงใจให้บุคลากร และสนับสนุนจากผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง รวมถึงควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อเสริมทักษะและสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อเทคโนโลยีใหม่ เพื่อให้การเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัลเป็นไปอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ ผลการศึกษายังมีข้อจำกัดในเรื่องของขอบเขตพื้นที่และกลุ่มตัวอย่างที่เน้นเฉพาะหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดสุรินทร์ อาจไม่ครอบคลุมทุกบริบทของภาครัฐในประเทศไทย ดังนั้นการวิจัยในอนาคตควรขยายไปยังหน่วยงานประเภทอื่นหรือจังหวัดอื่น ๆ รวมถึงการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อเข้าใจปัจจัยเชิงลึกด้านวัฒนธรรมองค์กรและพฤติกรรมบุคลากรในการยอมรับเทคโนโลยี (Frank et al., 2019) การยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ การส่งเสริมให้บุคลากรเห็นประโยชน์และได้รับการสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง จะช่วยให้การนำเทคโนโลยีดังกล่าวมาใช้ประสบความสำเร็จและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรและประชาชนในระยะยาว (Kohnke et al., 2023; Mishra et al., 2023)

Citation : เต็มศิริ วันล้วน, ภาณี หลาวทอง, และ ชินจิรัฐ จรรย์ศิริไพศาล. (2568). การยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่ส่งผลต่อ



ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดสุรินทร์. วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น, 9(2), 393 - 408. <https://doi.org/10.14456/jlginrru.2025.44>

## ความรู้ใหม่ (New Knowledge)

งานวิจัยนี้นำไปสู่ความรู้ใหม่ที่สำคัญจากผลการวิจัย ซึ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดสุรินทร์ พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติส่วนบุคคล การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และการสนับสนุนจากผู้บริหาร มีอิทธิพลในเชิงบวกและมีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในมิติต่างๆ ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ปริมาณงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

ผลการศึกษานี้ก่อให้เกิดความรู้ใหม่ที่สำคัญในบริบทของการบริหารจัดการภาครัฐ โดยเฉพาะในพื้นที่ต่างจังหวัดของประเทศกำลังพัฒนา ได้แก่ การยืนยันบทบาทของปัจจัยเชิงจิตวิทยาและเชิงระบบของบุคลากรต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพเชิงโครงสร้างขององค์กรภาครัฐ อีกทั้งยังตอกย้ำความจำเป็นของการพัฒนานโยบายและกลยุทธ์องค์กรให้เอื้อต่อการส่งเสริมความเข้าใจ การฝึกอบรม และการสนับสนุนจากระดับผู้บริหาร เพื่อยกระดับการยอมรับเทคโนโลยีในหน่วยงาน

นอกจากนี้ ความรู้ที่ได้ยังสามารถนำไปใช้สนับสนุนการกำหนดแนวทางการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบราชการดิจิทัลในระดับนโยบาย ผ่านการเชื่อมโยงองค์ประกอบภายในองค์กรกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ตลอดจนเป็นกรณีศึกษาเชิงประจักษ์ที่ช่วยเติมเต็มช่องว่างทางองค์ความรู้ในระดับสากล โดยเฉพาะด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในบริบทของหน่วยงานภาครัฐไทยอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

## ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

### 1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

องค์กรภาครัฐควรให้ความสำคัญกับการพัฒนา “ทัศนคติของบุคลากร” โดยการจัดอบรมเชิงบูรณาการควบคู่กับการสร้างแรงจูงใจจากผู้บริหาร ผ่านนโยบายที่ชัดเจนและมีการสื่อสารภายในที่เข้มแข็ง นอกจากนี้ ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในการออกแบบการใช้เทคโนโลยี เพื่อสร้างความเป็นเจ้าของร่วมซึ่งจะนำไปสู่การยอมรับและใช้งานอย่างยั่งยืน

### 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยในอนาคตควรขยายพื้นที่การศึกษาไปยังหน่วยงานภาครัฐในภูมิภาคอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี รวมถึงศึกษาปัจจัยเพิ่มเติม เช่น วัฒนธรรมองค์กร และผลกระทบจากนโยบายระดับกระทรวง นอกจากนี้ควรใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) เพื่อให้เข้าใจมุมมองเชิงลึกจากประสบการณ์ของบุคลากรแต่ละกลุ่มมากยิ่งขึ้น



## เอกสารอ้างอิง (References)

- กรวิกา มีสามเสน. (2564). การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ. *วารสารวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์*, 16(2), 45–58.
- กัตตกลม พิศแสงาม, และ สุรรัตน์ อินทร์หม้อ. (2566). ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีในการใช้โปรแกรมปัญญาประดิษฐ์แชทบบริการด้านการเงินผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานี. *วารสารบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม*, 5(2), 16–31.
- ชำนาญ ชินศิริ. (2566). การพัฒนาระบบราชการในยุคดิจิทัล. *วารสารการบริหารท้องถิ่น*, 15(3), 1–15.
- ณัฐพล มนต์เสรีวงศ์. (2566). การประยุกต์ใช้ Machine Learning ในการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ. *วารสารการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน*, 28(2), 67–86.
- ทักษพร วสุธารัตน์, วอนชนก ไชยสุนทร, และ สิงหะ ฉวีสุข. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการทางการเงินผ่านเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์แชทบของธนาคารพาณิชย์ไทยในภาคกลาง. *วารสารบริหารธุรกิจ*, 11(1), 39–51.
- ธนพล พุกเส็ง. (2564). การยอมรับเทคโนโลยีในองค์กร: แนวคิดและทฤษฎี. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี*, 15(2), 123–135.
- ธนพล สมบูรณ์, และ วิชิต อุ่ออัน. (2565). การยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในงานบริการภาครัฐของประเทศไทย. *วารสารบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*, 45(175), 22–38.
- ธนวัฒน์ สุวรรณศรี. (2567). ระบบความปลอดภัยทางไซเบอร์ในหน่วยงานภาครัฐ. *วารสารวิชาการความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์*, 5(1), 45–62.
- ธนิดา เจริญรัตน์, และ พิชญ์ พงษ์สวัสดิ์. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในระบบราชการไทย: กรณีศึกษากระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. *วารสารการบริหารภาครัฐ*, 16(2), 145–168.
- นภดล ร่มโพธิ์, และ วรณวิมล อัมรินทร์. (2566). การประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการในหน่วยงานภาครัฐ. *วารสารการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน*, 30(1), 1–20.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 10). สุวีริยาสาส์น.
- ศศิพร เหมือนศรีชัย. (2563). การยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลในองค์กรภาครัฐ. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี*, 14(3), 56–69.
- ศิริพงษ์ วิทวิโรจน์. (2565). การประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในงานภาครัฐ. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 20(1), 45–58.
- สำนักงาน ก.พ. (2566). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการบุคคลภาครัฐ พ.ศ. 2566–2570*. สำนักงาน ก.พ.

Citation : เต็มศิริ วันล้วน, ธรณี หลาวทอง, และ ชินจิรัฐ จรรย์ศิริไพศาล. (2568). การยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่ส่งผลต่อ



ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดสุรินทร์. *วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 9(2), 393 - 408. <https://doi.org/10.14456/jlgru.2025.44>

- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2563). *นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2561–2580*. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2567). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566–2570)*. สำนักงานฯ.
- สุวิมล จิ่งเจริญศิลป์, และคณะ. (2565). เทคโนโลยีดิจิทัลกับการเปลี่ยนแปลงองค์กรภาครัฐ. *วารสารพัฒนาสังคม*, 24(1), 145–160.
- สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. (2567). *รายงานการศึกษาเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล*. สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี.
- Kohnke, L., Moorhouse, B. L., & Zou, D. (2023). ChatGPT for language teaching and learning. *RELC Journal*. <https://doi.org/xxxx>
- Martinez, F., & Garcia, R. (2024). Digital health solutions for public administration: AI applications in the Moroccan healthcare sector. *Journal of Public Health Informatics*, 16(2), 112–120.
- Noy, S., & Zhang, W. (2023). The effects of generative AI on initial language teacher education. *Computers & Education*, 195, 104678.
- Park, J., Lee, H., & Choi, M. (2024). Implementing AI in the public sector: Challenges and strategies. *Public Management Review*, 26(1), 45–60.
- Park, S., & Kim, D. (2022). The multi-dimensional paradox of AI adoption in the public sector: A Korean experience. *ACM Digital Government Research*, 2022, 1–12.
- Taylor, L., Floridi, L., & van der Sloot, B. (2023). Democratizing AI in public administration: Improving equity through human-centric approaches. *AI & Society*, 38(3), 345–359.
- Thompson, M., & Brown, A. (2023). Public sector leadership in the age of AI: A framework for ethical governance. *International Journal of Public Leadership*, 19(2), 89–105.
- Vinuesa, R., Azizpour, H., Leite, I., Balaam, M., Dignum, V., Domisch, S., ... & Nerini, F. F. (2020). The role of artificial intelligence in achieving the Sustainable Development Goals. *Nature Communications*, 11(1), 233.
- Wilson, C., & van der Velden, M. (2022). Sustainable AI: An integrated model to guide public sector decision-making. *Technology in Society*, 68, 101926.

Citation : Wanluan, T., Loatong, P., Parichatnon, S., & Charunsiripaisan, C. (2025). The Acceptance of Artificial Intelligence



Technology Affecting the Work Efficiency of Government Agencies in Surin Province. *Journal of Local Governance and Innovation*, 9(2), 393 - 408. <https://doi.org/10.14456/jlgisrru.2025.44>

Citation : เต็มศิริ วันล้วน, ภาณี หลาวทอง, และ ชินจิรัฐ จรรย์ศิริไพศาล. (2568). การยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่ส่งผลต่อ



ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดสุรินทร์. วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น, 9(2), 393 - 408. <https://doi.org/10.14456/jlgisrru.2025.44>