

การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

Technology Acceptance Affecting the Intention to Use Artificial Intelligence (AI)
in the Work of Personnel of Valaya Alongkorn Rajabhat University
Under the Royal Patronage

อัจฉราวรรณ สุขเกิด (Ajcharawan Sujkird)¹

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ AI ในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สายวิชาการ จำนวน 250 คน ใช้การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิเคราะห์ พบว่า การรับรู้ความง่ายในการทำงาน การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานทัศนคติต่อการใช้งาน การสนับสนุนขององค์กรในการนำมาใช้ และ ประสิทธิภาพ ส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ หากพิจารณารายข้อพบว่า ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน และการสนับสนุนขององค์กรในการนำเทคโนโลยี AI มาใช้งาน เท่ากันคือ ค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.69 รองลงมาคือ ด้านประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยี AI ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน และความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี AI เท่ากันคือ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.63 และด้านที่น้อยที่สุด คือ ด้านการรับรู้ความง่ายในการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ตามลำดับ

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี ปัญญาประดิษฐ์ ความตั้งใจใช้เทคโนโลยี

Abstract

This research article aims to study technology acceptance factors influencing the intention to use artificial intelligence (AI) technology in the workplace among academic staff at Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage. The sample consisted of 250 academic personnel, selected through simple random sampling. The research instrument was a questionnaire, and the data were analyzed using descriptive statistics, including mean and standard deviation, and multiple regression analysis.

The analysis revealed that perceived ease of use, perceived usefulness, attitude toward usage, organizational support for AI adoption, and experience had a significantly positive impact. Upon further examination, it was found that attitude toward usage and organizational support for the adoption of AI technology had the highest average score of 4.69. This was followed by experience with using AI

¹ สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ (Department of Modern Retail Business, Faculty of Management Science, Valaya Alongkorn Rajabhat University under the royal patronage.

E-mail: Ajcharawan@vru.ac.th)

Corresponding author, e-mail: Ajcharawan@vru.ac.th

technology, with an average score of 4.64. Perceived usefulness and intention to use AI technology both had an average score of 4.63, while the lowest score was observed in perceived ease of use, with an average of 4.58.

Keywords: Technology Acceptance, Artificial Intelligence, Intention to Use Technology

วันที่รับบทความ : 3 มีนาคม วันที่แก้ไขบทความ : 9 เมษายน 2568 วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ : 24 เมษายน 2568

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของงานวิจัย

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมีบทบาทในการพัฒนาองค์กรและส่งผลไปถึงการพัฒนาประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้าให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบัน การเลือกใช้เทคโนโลยีที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพให้เหมาะสมกับการใช้งานและการดำเนินงานในรูปแบบต่าง ๆ มีความสำคัญในการเลือกใช้งานที่เหมาะสม (Inkongngam, 2018) เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ หรือ Artificial Intelligence (AI) มีการให้ความสนใจในการใช้เทคโนโลยีที่มีความฉลาดเกินความสามารถของมนุษย์ในการเลียนแบบ จากระบบคอมพิวเตอร์ที่มีกระบวนการสนับสนุนการตัดสินใจ การค้นหาแบบอัจฉริยะที่ถูกออกแบบมาเพื่อเสริมศักยภาพตามความสามารถของการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น การใช้เทคโนโลยี AI ไม่ใช่ใช้เพื่อการแทนที่มนุษย์ แต่เป็นตัวช่วยเพิ่มศักยภาพของมนุษย์ในรูปแบบที่แตกต่างกัน สามารถทดแทนการทำงานได้บางหน้าที่ ทำให้เกิดความท้าทายของมนุษย์ในการปรับตัวให้เกิดการเรียนรู้ก้าวหน้าทันเทคโนโลยีของระบบต่าง ๆ ของเทคโนโลยี AI (Kocharatkaewfa, 2023)

องค์กรส่วนใหญ่ใช้คนหรือพนักงานเป็นหลักในการจัดการงานต่าง ๆ เช่น ระบบงานเอกสาร ระบบงานบันทึกข้อมูล และการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งเอกสารและข้อมูลเหล่านั้นมีอยู่เป็นจำนวนมาก ทำให้การทำงานต้องใช้เวลาและบางครั้งยังเกิดข้อผิดพลาดจากการทำงานในเรื่องของความถูกต้องและแม่นยำ แสดงให้เห็นถึงกระบวนการทำงานที่ยังขาดประสิทธิภาพ ผู้บริหารองค์กรให้ความสำคัญกับเรื่องของข้อมูล Big Data ที่องค์กรมีอยู่เป็นจำนวนมาก โดยมีความต้องการจัดการข้อมูลที่มีอยู่เหล่านั้น ให้สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กรให้มากยิ่งขึ้น เพื่อพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือการนำข้อมูลมาวิเคราะห์และคาดการณ์สิ่งต่าง ๆ จัดทำกลยุทธ์และแนวทางในการดำเนินธุรกิจในอนาคต เป็นต้น ทำให้เทคโนโลยี AI เป็นทางเลือกหนึ่งที่มีความสนใจที่จะนำมาใช้ในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นพนักงานจะต้องเรียนรู้ทักษะใหม่เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ ซึ่งความสามารถในการใช้เทคโนโลยีของพนักงานแต่ละคนอาจไม่เท่ากัน รวมถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่จะส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI นี้ องค์กรจึงต้องคำนึงถึงพนักงานและเตรียมความพร้อมเพื่อให้การลงทุนนำเทคโนโลยี AI มาใช้นั้นเกิดความคุ้มค่ามากที่สุด (Boontamnun, 2019)

การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ AI สามารถช่วยอำนวยความสะดวกในหลายด้านที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและการเรียนรู้ สามารถลดการภาระงาน เช่น การลงทะเบียน สร้างสรรค์เนื้อหาการเรียนการสอน เพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้ และลดต้นทุนการศึกษา เป็นต้น จะเห็นได้ว่าปัญญาประดิษฐ์เป็นศาสตร์หนึ่งของคอมพิวเตอร์ ที่ประกอบไปด้วย ความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์ และวิศวกรรมศาสตร์ เป็นการนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีความสามารถคล้ายกับมนุษย์โดยใช้ซอฟต์แวร์ และฮาร์ดแวร์ เพื่อสามารถทำงานได้แทนมนุษย์ หรือกิจกรรมต่าง ๆ (Gamonchanok Phoonsawat et al, 2022) Britannica ระบุว่า AI คือ ความสามารถของคอมพิวเตอร์ระบบดิจิทัลหรือหุ่นยนต์ที่ควบคุมโดยคอมพิวเตอร์ทำงานด้วยความฉลาดแบบมนุษย์

การนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กรแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการใช้งานและศักยภาพของบุคลากร โดยเฉพาะบุคลากรด้านการศึกษา ความรู้ด้าน AI สามารถช่วยจัดการภาระงานต่าง ๆ และการออกแบบข้อมูลการจัดการเรียนการสอนรวมถึงการออกแบบการวัดผลการเรียนรู้หรือช่วยแก้ปัญหาที่ซับซ้อนในการทำงานด้วยการ

เลือกใช้โปรแกรมต่าง ๆ ของ AI ในการคัดกรองข้อมูลที่สำคัญให้กับผู้ใช้งาน AI เข้ามาประยุกต์ใช้ในการทำงานมากขึ้น เพื่อลดงานบางส่วนออกทำให้มีเวลาไปพัฒนาขีดความสามารถและศักยภาพในด้านอื่น ๆ เพิ่มมากขึ้นและเพิ่มสมรรถนะภายในระหว่างองค์กร (Autry et al., 2008) เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้ใช้เทคโนโลยี โดยเฉพาะสายวิชาการที่ให้ความสำคัญกับการใช้ AI เพื่อการค้นคว้าและการถ่ายทอดสู่การสอนให้กับนักศึกษาตามหลักสูตรและรายวิชาต่าง ๆ เนื่องจากมหาวิทยาลัยต้องการพัฒนาสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัลในทุกพันธกิจที่เชื่อมต่อกับระบบโครงสร้างพื้นฐาน ระบบการจัดการเรียนการสอน ระบบการวิจัยและนวัตกรรม เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย

จากความสำคัญข้างต้นในการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในการทำงาน การเปลี่ยนแปลงรูปแบบพฤติกรรมที่มีผลต่อความพร้อมในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ AI มาใช้ในการทำงานและการวางแผนเพื่อเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาตนเองและองค์กรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงยุคสมัยในปัจจุบัน ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัย การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏ วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ผลงานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร เพื่อนำไปพัฒนาและส่งเสริมระบบเทคโนโลยีให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายและเพิ่มศักยภาพรวมถึงทักษะในการทำงานสามารถผลิตผลงานที่มีคุณภาพ ดังนั้นการใช้เทคโนโลยี AI จึงเป็นเครื่องมือในการทำงานที่เพิ่มประสิทธิภาพทางวิชาการให้กับบุคลากรและสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ไปสู่นักศึกษา สร้างทักษะด้านเทคโนโลยีให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ AI ในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มเป้าหมายที่ศึกษานี้ คือ บุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยศึกษาตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย 1) การรับรู้ความง่ายในการทำงาน 2) การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน 3) ทศนคติต่อการใช้งาน 4) การสนับสนุนขององค์กรในการนำมาใช้ 5) ประสพการณ์ ตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI)

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยระหว่างเดือนสิงหาคม 2567 ถึง พฤศจิกายน 2567

1.4 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน 1 การรับรู้ความง่ายในการทำงาน ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ AI ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

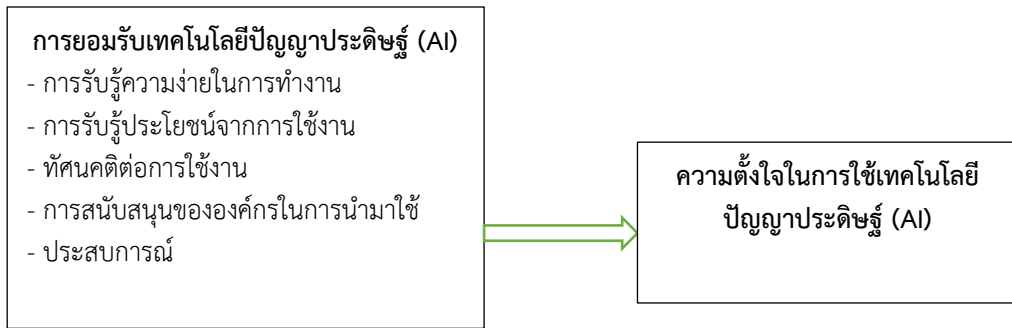
สมมติฐาน 2 การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ AI ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

สมมติฐาน 3 ทศนคติต่อการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ AI ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

สมมติฐาน 4 การสนับสนุนขององค์กรในการนำมาใช้ ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ AI ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏ วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

สมมติฐาน 5 ประสพการณ์ ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ AI ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย
ที่มา: ดัดแปลงจาก TAM (Davis et al., 1989)

2. แนวคิดทฤษฎี

2.1 แนวคิดทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) Model การยอมรับเทคโนโลยี (TAM) มีรูปแบบการปรับตัวทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (The Theory of Reasoned Action (TRA) ถูกคิดค้นโดย Fishbein และ Ajzen ปี ค.ศ.1975 ในการที่จะประกอบหรือกระทำพฤติกรรมของบุคคลที่จะอธิบายได้จากการวัดหลายด้าน คือ ความเชื่อ (Belief) ทศนคติ (Attitudes) และความตั้งใจกระทำ (intention) ต่อมาได้มีการมาดำเนินการต่อโดย Davis (1989) TAM มีรูปแบบการยอมรับเทคโนโลยี TAM มี 5 ตัวแปรหลัก ได้แก่ ความเป็นประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness), ความง่ายในการใช้งานที่รับรู้ (Perceived Ease of Use), ทศนคติต่อการใช้ (Attitude Toward Using), ความตั้งใจในการใช้เชิงพฤติกรรม (Behavior Intention) และการใช้งานระบบจริง (Actual System Use) (Handayani & Prahartiwi, 2024)

2.2 แนวคิดการรับรู้ประโยชน์

Davis, Bagozzi & Warshaw (1989) กล่าวว่า การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน (Perceived Usefulness) หมายถึง ระดับที่ผู้ใช้เชื่อว่าประโยชน์ของเทคโนโลยีจะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้กับงานของตนได้ ซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงกับทศนคติที่มีผลต่อการใช้งานและพฤติกรรมของผู้ใช้ นอกจากนี้ ยังได้พัฒนาทฤษฎี Technology Acceptance Model (TAM) คือ หนึ่งในกรอบทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการแทนที่การวัดทศนคติด้วยการวัดการยอมรับเทคโนโลยีจาก 2 ปัจจัย คือ 1) การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน (Perceived Usefulness) คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่รับ 2) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) คือ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ทั้ง TAM และ TRA จะพิจารณาและอธิบายถึงข้อมูลพฤติกรรมในการเกิดเจตนาที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยปราศจากข้อจำกัดอื่น ๆ ทฤษฎี Technology Acceptance Model: TAM โดย Davis (1985) ดัดแปลงและประยุกต์มาจากทฤษฎีของการกระทำตามหลักเหตุและผล ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการทำความเข้าใจและการพยากรณ์พฤติกรรมของมนุษย์ (Icek Ajzen, 1991) และ Davis et al. (1989)

Värzaru (2022) ได้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานมีความเกี่ยวข้องอย่างมีสาระสำคัญต่อ พฤติกรรมที่แสดงถึงความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์การใช้งานจริงในที่สุด ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ที่สามารถเปลี่ยนสภาพแวดล้อมการทำงานของผู้ใช้ทั้งงานทั่วไปและงานประจำ ซ้ำ ๆ ให้รวดเร็วขึ้น

Damerji (2020) ได้ศึกษาผลกระทบต่อการนำเทคโนโลยีต่อการนำ เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้โดยนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานมีผลกระทบเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยี สามารถช่วยให้งานเสร็จได้เร็วขึ้น มีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น และช่วยให้งานง่ายขึ้น

จากแนวคิดพอสรุปได้ว่า การรับรู้ประโยชน์ คือ ผู้ใช้เห็นประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของแต่ละบุคคล การทำงานจะได้รับความสะดวกมากขึ้นนำไปสู่การยอมรับการใช้เทคโนโลยี

2.3 แนวคิดการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

Davis (1989) ได้อธิบายการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน หมายถึง กระบวนการรับรู้ว่าการใช้เทคโนโลยีนั้น ๆ ที่ส่งผลให้ต่อการใช้งานที่ง่ายขึ้น โดยไม่ต้องอาศัยความพยายามมากนัก สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานและเป็นประโยชน์ต่องานด้วย การรับรู้ความง่ายสามารถวัดจากลักษณะดังนี้ (Suriyapaitool, 2017) 1) เรียนรู้ได้ง่าย (Easy to Learn) 2) ควบคุมได้ (Controllable) 3) ชัดเจน (Clear) 4) เข้าใจได้ (Understandable) 5) มีความยืดหยุ่น (Elastic) 6) ง่ายต่อการนำไปเป็นทักษะ (Easy to become skillful) 7) ใช้งานได้ง่าย (Easy to Use)

Värzaru (2022) ได้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีความเกี่ยวข้องอย่างมีสาระสำคัญต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ โดยการรับรู้ความง่ายในการใช้งานในด้านของความสามารถในการปรับเปลี่ยนตามความต้องการของผู้ใช้ และความรวดเร็วในการใช้งานถือเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์

Park (2010) ได้อธิบายว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งานเป็นความคาดหวังของผู้ใช้ที่จะสามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างง่ายโดยไม่ต้องอาศัยความพยายามมากนัก เทคโนโลยีต้องไม่ซับซ้อนสามารถจดจำได้ง่าย

จากแนวคิดพอสรุปได้ว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน คือ ความคาดหวังที่จะใช้เทคโนโลยีในการใช้งานได้โดยง่าย โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก

2.4 แนวคิดทัศนคติต่อพฤติกรรม

Fishbein & Ajzen (1975) ได้อธิบาย ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมมีผลจากความเชื่อของบุคคลว่าเป็น การกระทำในพฤติกรรมจะมีผลที่ได้รับแน่นอนและมีการประเมินผลลัพธ์ที่ออกมา ทฤษฎีนี้ คือ ความเชื่อในผลลัพธ์หรือไม่อยู่บนพื้นฐานของทัศนคติ สิ่งนี้เรียกว่า ความเชื่อต่อพฤติกรรม (Behavior Beliefs)

Shroff & Christopher (2011) ได้ให้ความหมาย ทัศนคติ (Attitude Toward Using) ว่าต้องมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งาน Szajna (1996) ทัศนคติต่อเทคโนโลยีมีประโยชน์ต่อการใช้งานและใช้งานง่าย Kardes (2002) ทัศนคติถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ในการกำหนดพฤติกรรมของแต่ละบุคคล

Chatterjee et al. (2021) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการนำปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ร่วมกับระบบการจัดการลูกค้า (CRM) หรือที่เรียกว่า AI-integrated CRM มาใช้ในองค์กร ผลการวิจัยพบว่า ความเชื่อส่งผลต่อทัศนคติและความตั้งใจในการใช้งาน หากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในองค์กรเข้าใจถึงประโยชน์และความง่ายของการใช้ก็จะยอมรับการใช้งานที่ง่าย

จากแนวคิดพอสรุปได้ว่า ทัศนคติ เป็นลักษณะนิสัยของแต่ละบุคคลที่จะเรียนรู้จากความเชื่อหรือเหตุการณ์และประเมินออกมาในรูปแบบพฤติกรรมของแต่ละบุคคล

2.5 แนวคิดความตั้งใจ

Fishbein & Ajzen (2010) กล่าวว่า ความตั้งใจใช้งาน หมายถึง ความพร้อมหรือความ เป็นไปได้ของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมของการใช้งาน จากการศึกษาความตั้งใจที่จะพยายามทำพฤติกรรมนั้น ความตั้งใจเป็นปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม และเป็นตัวบ่งชี้ว่าบุคคลมีความพยายามที่จะกระทำพฤติกรรมนั้น ด้วยความยินดีและเต็มใจ ตลอดจนมีการแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการ ยิ่งบุคคลมีความตั้งใจแน่วแน่และความพยายามมากเพียงใดความเป็นไปได้ที่ บุคคลจะกระทำพฤติกรรมก็จะยิ่งมากขึ้น (Konerding, 1999)

Francis et al. (2004) ความตั้งใจ เป็นเจตนาหรือความต้องการที่จะพยายามทำพฤติกรรม ความตั้งใจเพียงตัวเดียวก็เพียงพอที่จะทำพฤติกรรมได้ กล่าวคือ ยิ่งบุคคลมีความตั้งใจที่แน่วแน่ในการทำพฤติกรรม บุคคลยังมี

แนวโน้มที่จะทำพฤติกรรมนั้น ความตั้งใจเพียงตัวเดียวอาจไม่เพียงพอที่จะใช้ทำนายพฤติกรรมได้อย่างแม่นยำ อาจมีปัจจัยอื่นที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจกับพฤติกรรม ปัจจัยเหล่านี้ อาจจะเป็นโอกาสหรือทรัพยากร เช่น เวลา เงิน ทักษะ ความร่วมมือจากผู้อื่น เป็นต้น

จากแนวคิดพอสรุปได้ว่า ความตั้งใจ คือ ความตั้งใจที่จะใช้บริการหรือยินดีที่จะใช้บริการ จากความรู้และความเชื่อของบุคคล

2.6 แนวคิดประสพการณ์

Locke (1976) อธิบายว่าความพึงพอใจในงานเป็นสภาวะทางอารมณ์ด้านบวกหรือความสุขที่เป็นผลของการรับรู้ถึงประสบการณ์ที่ได้จากการทำงานของบุคลากร ในการวัดระดับความพึงพอใจในการทำงานสามารถประเมินในภาพรวมของการทำงาน และสามารถประเมินในแต่ละด้านของการทำงานด้วยเช่นกัน

Thanakun (2019) ได้ศึกษาการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจในเศรษฐกิจยุค 4.0 และกระบวนการทำงานในองค์กรที่มีผลต่อคุณลักษณะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ต่อการเข้ามาของปัญญาประดิษฐ์ในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร โดยได้ศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล และประสบการณ์ทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ประสบการณ์ทำงาน เป็นคุณลักษณะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ต่อการเข้ามาของปัญญาประดิษฐ์ในยุคไทยแลนด์ 4.0 เนื่องจากอายุที่มากกว่าแปรผันตรงกับประสบการณ์ทำงานที่มากขึ้น และระดับการศึกษาที่สูงขึ้นส่งผลให้มีความรู้ความสามารถที่มากขึ้นเช่นกัน ทั้งประสบการณ์ และความรู้ความสามารถ ส่งผลให้สามารถปรับตัว และเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ได้เร็วขึ้น

Maneewong (2020) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้โปรแกรมระบบ EXPRESS ของนักบัญชีในระดับอุดมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ประสบการณ์มากกว่า จะความสามารถในการควบคุมการใช้งานระบบได้ดีกว่าแม้ระบบจะมีความซับซ้อน ทำให้เกิดความสะดวกในการใช้งาน เกิดการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และมีความพึงพอใจในการใช้

Seethongkam (2021) ได้ศึกษาทัศนคติและผลกระทบของพนักงานองค์กรเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในองค์กร ผลการวิจัยพบว่า ผู้มีประสบการณ์การทำงานที่ทัศนคติที่ดีต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กร เนื่องจากเทคโนโลยีจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพราะเทคโนโลยีช่วยให้กระบวนการทำงานดีขึ้น

จากแนวคิดสรุปได้ว่า ประสบการณ์ในการทำงาน ส่งผลให้สามารถเรียนรู้ และใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการนำเทคโนโลยี AI มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 การกำหนดกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ บุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สายวิชาการ จำนวนบุคลากรทั้งสิ้น 458 คน (กองนโยบายและแผน, 2566)

กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ โดยจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามแบบเลือกใช้วิธี การสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จึงใช้วิธีการคำนวณโดยใช้สูตร กรณีที่ทราบจำนวนประชากรชัดเจน (Yamane, 1973) ได้คิดสูตรในการคำนวณหาขนาดตัวอย่าง โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ได้ขนาดตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 214 คน การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกข้อมูลที่สมบูรณ์จนได้จำนวน 250 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันความผิดพลาดและเพื่อให้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่สมบูรณ์

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกำหนดกรอบแนวคิดจากเนื้อหาทฤษฎีเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยลักษณะของแบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ข้อมูลด้านเพศ อายุ ด้วยวิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยวิธีการหาค่าการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 3 – 4 วิเคราะห์ข้อมูลความเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยวิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาค่าความสอดคล้องหา ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Index of Item Objective Congruence: IOC) หลังจากวิเคราะห์หาคุณภาพเครื่องมือวัดความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามีค่าในระดับ 0.70 ขึ้นไป (Hair et al., 2010) ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ของแต่ละข้อคำถาม (Corrected Item – total Correlation) คือ การรับรู้ความง่ายในการทำงาน (0.874) การรับรู้ประโยชน์จากการทำงาน (0.873) ทักษะติดต่อการใช้งาน (0.873) การสนับสนุนขององค์กรในการนำเทคโนโลยี AI มาใช้งาน (0.903) ประสบการณ์การใช้เทคโนโลยี AI (0.731) ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี AI (0.907)

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวม เพื่อใช้ในวิจัยครั้งนี้ ประกอบไปด้วย 1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวัดผล โดยให้กลุ่มตัวอย่างทำการตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนกันยายน 2567 และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติและสรุปผล 2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) การค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ บทความ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับการนำเทคโนโลยี (AI) มาใช้ในองค์กร

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

3.4.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) โดยเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.4.2 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) สำหรับการทดสอบสมมติฐาน ในการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI)

4. สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 74 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 26 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 68.40 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 22.40 อายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 9.20 ตามลำดับ

พฤติกรรมการใช้งาน พบว่า พฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในด้านเพื่อการค้นคว้างานวิจัย จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 68.40 รองลงมา คือ เพื่อการเตรียมการสอน จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 22.40 และเพื่อการติดต่อสื่อสาร จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 9.20 ตามลำดับ ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มานานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 66.80 รองลงมา คือ 3 – 5 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 28.40 และ 1 – 2 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 ตามลำดับ

พฤติกรรมจำนวนชั่วโมงการใช้งาน พบว่า ใช้งานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ใช้งาน 5 ชั่วโมง – 6 ชั่วโมง จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 69.20 รองลงมา คือ ใช้งาน 3 ชั่วโมง – 4 ชั่วโมง จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 26.40 ใช้งาน 1 ชั่วโมง – 2 ชั่วโมง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60 และ ใช้งาน 30 นาที – 1 ชั่วโมง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ

พฤติกรรมการเรียนรู้ พบว่า ใช้งานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ด้วยวิธีการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีจากเพื่อน จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 69.20 รองลงมาคือ เรียนรู้การใช้เทคโนโลยีจากอบรม จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 24 และเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีด้วยตนเอง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 ตามลำดับ

การยอมรับการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มีค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ 4.64 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด พิจารณารายข้อพบว่า ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน และการสนับสนุนขององค์กรในการนำเทคโนโลยี AI มาใช้งาน เท่ากันคือ ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ สูงสุดเท่ากับ 4.69 รองลงมาคือ ด้านประสบการณ์การใช้เทคโนโลยี AI ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ เท่ากับ 4.64 ด้านการรับรู้ประโยชน์จากการทำงาน และความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี AI เท่ากันคือ ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ เท่ากับ 4.63 และด้านที่น้อยที่สุด คือ ด้านการรับรู้ความง่ายในการทำงาน ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ เท่ากับ 4.58 ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง การยอมรับการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในภาพรวม

การยอมรับการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การรับรู้ความง่ายในการทำงาน	4.58	0.48	มากที่สุด
การรับรู้ประโยชน์จากการทำงาน	4.63	0.46	มากที่สุด
ทัศนคติต่อการใช้งาน	4.69	0.46	มากที่สุด
การสนับสนุนขององค์กรในการนำเทคโนโลยี AI มาใช้งาน	4.69	0.48	มากที่สุด
ประสบการณ์การใช้เทคโนโลยี AI	4.64	0.46	มากที่สุด
ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี AI	4.63	0.50	มากที่สุด
ภาพรวม	4.64	0.41	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าตัวแปร การรับรู้ความง่ายในการทำงาน การรับรู้ประโยชน์จากการทำงาน ทัศนคติต่อการใช้งาน การสนับสนุนขององค์กรในการนำเทคโนโลยี AI มาใช้งาน และประสบการณ์การใช้เทคโนโลยี AI ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.000, 0.009, 0.000, 0.015 และ 0.000 ตามลำดับ จึงอธิบายได้ว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ AI ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยแบบปกติ (Coefficients)

การยอมรับการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI)	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.365	.191		-1.912	.050
การรับรู้ความง่ายในการทำงาน	.291	.063	.278	4.617	.000
การรับรู้ประโยชน์จากการทำงาน	.184	.070	.169	2.615	.009
ทัศนคติต่อการใช้งาน	.272	.058	.251	4.716	.000
การสนับสนุนขององค์กรในการนำเทคโนโลยี AI มาใช้งาน	.127	.052	.122	2.454	.015
ประสบการณ์การใช้เทคโนโลยี AI	.202	.056	.185	3.592	.000

$R^2 = 0.742$, $F = 140$, $Sig. = 0.000^{**}$

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติการถดถอยพหุคูณ พบว่า ตัวแปรอิสระ คือ การยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ประกอบด้วยปัจจัย คือ การรับรู้ความง่ายในการทำงาน การรับรู้ประโยชน์จากการทำงาน ทักษะคิดต่อการใช้งาน การสนับสนุนขององค์กรในการนำเทคโนโลยี AI มาใช้งาน และประสบการณ์การใช้เทคโนโลยี AI สามารถอธิบายความผันแปรของความตั้งใจใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้ร้อยละ 74.20 ($R^2 = 0.742$) พบว่า การรับรู้ความง่ายในการทำงาน (X_1) การรับรู้ประโยชน์จากการทำงาน (X_2) ทักษะคิดต่อการใช้งาน (X_3) การสนับสนุนขององค์กรในการนำเทคโนโลยี AI มาใช้งาน (X_4) และประสบการณ์การใช้เทคโนโลยี AI (X_5) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่มีอำนาจในการทำนายความตั้งใจใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้ดีที่สุดคือ การรับรู้ความง่ายในการทำงาน ($\beta=0.291$) ทักษะคิดต่อการใช้งาน ($\beta=0.272$) ประสบการณ์การใช้เทคโนโลยี AI ($\beta=0.202$) การรับรู้ประโยชน์จากการทำงาน ($\beta=0.184$) และการสนับสนุนขององค์กรในการนำเทคโนโลยี AI มาใช้งาน ($\beta=0.127$)

ดังนั้นสามารถสร้างสมการพยากรณ์การยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ในรูปแบบคะแนนดิบได้ดังนี้

$$Y = - 0.365 + 0.291X_1 + 0.184X_2 + 0.272X_3 + 0.127X_4 + 0.202X_5$$

โดย	ตัวแปรอิสระ X_1 คือ	การรับรู้ความง่ายในการทำงาน
	ตัวแปรอิสระ X_2 คือ	การรับรู้ประโยชน์จากการทำงาน
	ตัวแปรอิสระ X_3 คือ	ทักษะคิดต่อการใช้งาน
	ตัวแปรอิสระ X_4 คือ	การสนับสนุนขององค์กรในการนำเทคโนโลยี AI มาใช้งาน
	ตัวแปรอิสระ X_5 คือ	ประสบการณ์การใช้เทคโนโลยี AI
	ตัวแปรตาม Y คือ	ความตั้งใจใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) แบบขั้นตอนเดียว (Enter) สามารถวิเคราะห์ตัวแปรอิสระ จำนวน 5 ตัวแปร สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่	สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
สมมติฐาน 1	การรับรู้ความง่ายในการทำงาน ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ AI ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐาน 2	การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ AI ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐาน 3	ทักษะคิดต่อการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ AI ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์	ยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่	สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
สมมติฐาน 4	การสนับสนุนขององค์กรในการนำมาใช้ ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ AI ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐาน 5	ประสบการณ์ ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ AI ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์	ยอมรับสมมติฐาน

5. อภิปรายผล

ผลการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ AI ในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า

1. การรับรู้ความง่ายในการทำงานต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ AI ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงได้ว่าการรับรู้ความง่ายในการทำงานว่ามีความเข้ากันได้กับการทำงาน หากนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้แล้วนั้นจะเกิดข้อได้เปรียบในการทำงานมากกว่าการทำงานในรูปแบบเดิม เช่น ช่วยลดระยะเวลา งานมีความชัดเจน ปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น และเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกรวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ Somsamran & Pacharadit (2021) กล่าวว่า งานที่ถูกทดแทนโดยปัญญาประดิษฐ์และหุ่นยนต์เป็นงานในด้านแรงงานมากกว่างานในด้านทักษะและประสบการณ์ ปัญญาประดิษฐ์ไม่สามารถทดแทนบุคลากรได้แต่ช่วยให้ทำงานง่ายขึ้น

2. การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ AI ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงได้ว่าการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน มีความเข้ากันได้กับการทำงาน หากนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้แล้วนั้นจะเกิดข้อได้เปรียบในการทำงานมากกว่าการทำงานในรูปแบบเดิม เช่น สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ศักยภาพการทำงานสูงขึ้น และวิเคราะห์ข้อมูลได้แม่นยำ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kongernkrang et al. (2024) กล่าวว่า การรับรู้ประโยชน์ของผู้ใช้ที่เชื่อว่าประโยชน์ของเทคโนโลยีจะสามารถช่วยเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพ Borgman et al. (2013) กล่าวว่า การยอมรับการใช้เทคโนโลยีจากปัจจัยในด้านเทคโนโลยีนั้น ขึ้นอยู่กับการรับรู้ผลประโยชน์ของการใช้งาน ดังนั้นในกรณีศึกษาชิ้นนี้ ปัจจัยด้านเทคโนโลยีจึงส่งผลให้พนักงานยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงานได้

3. ทศนคติต่อการใช้งานต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงได้ว่าทัศนคติต่อการใช้งานว่ามีความเข้ากันได้กับการทำงาน หากนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้แล้วนั้นจะเกิดข้อได้เปรียบในการทำงานมากกว่าการทำงานในรูปแบบเดิม เช่น สามารถรองรับการปฏิบัติงานได้ ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ วิธีการทำงานทันสมัย และข้อมูลนำไปใช้ได้จริง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Nakprathum & Porananond (2021) กล่าวว่า เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ให้ เกิดประโยชน์สูงสุด ช่วยสนับสนุนโครงการให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดเวลา การรวบรวมข้อมูลและลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน และช่วยในการตัดสินใจได้

4. การสนับสนุนขององค์กรในการนำมาใช้ ต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ AI ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงได้ว่าการสนับสนุนขององค์กรในการนำมาใช้ มีความเข้ากันได้กับการทำงาน หากนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้แล้วนั้นจะเกิดข้อได้เปรียบในการทำงานมากกว่าการทำงานในรูปแบบเดิม เช่น ความเหมาะสมกับรูปแบบการทำงาน ภาพลักษณ์ขององค์กรทันสมัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chaisuwan et al. (2022) กล่าวว่า การรับรู้ว่าแนวทางการขับเคลื่อนขององค์กรได้มีการผลักดันให้เกิดการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งนโยบายของผู้บริหาร (social influence) เทคโนโลยีนั้นต้องมีความเหมาะสมกับคุณลักษณะ/ทรัพยากรของแต่ละองค์กร รวมถึงใช้งานได้ง่ายไม่เป็นการเพิ่มภาระงานหรือส่งผลกระทบเชิงลบต่อบุคลากร (effort expectancy) และองค์กรเองนั้นต้องมี

อุปกรณ์/เครื่องมือที่พร้อมรองรับต่อการใช้งานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ให้เกิดความราบรื่น สอดคล้องกับ Gammanee et al. (2023) อธิบายว่า การใช้ปัญญาประดิษฐ์จะมีความจำเป็นขึ้นตามขนาดขององค์กร ยิ่งองค์กรใหญ่ ยิ่งมีแนวโน้มที่จะใช้ปัญญาประดิษฐ์มากขึ้น Scupola (2009) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนจากผู้บริหาร องค์กร ความสามารถทางการเงิน นั้นส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี

5. ประสพการณ์ต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ AI ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงได้ประสพการณ์มีความเข้ากันได้กับการทำงาน หากนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้แล้วนั้นจะเกิดข้อได้เปรียบในการทำงานมากกว่าการทำงานในรูปแบบเดิม เช่น ความจำเป็นในอนาคต การตอบสนองการค้นคว้า และความน่าเชื่อถือของข้อมูล สอดคล้องกับงานวิจัยของ Tunjaya (2018) อธิบายว่า การออกแบบประสบการณ์ผู้ใช้และการคิดเชิงออกแบบถูกนำมาใช้งานร่วมกับปัญญาประดิษฐ์สามารถช่วยยกระดับคุณภาพการบริการได้ Klein (2016) ระบบ AI สามารถทำการตรวจจับและประมวลผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การตอบสนองและการทำงานกับผู้ใช้มีความหลากหลายมากขึ้น

6. ข้อเสนอแนะ

6.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

6.1.1 ทศนคติของบุคลากรที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี การรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ และการสนับสนุนขององค์กร แสดงให้เห็นว่าการใช้งานและประโยชน์ที่จะได้รับจากเทคโนโลยี มีความจำเป็นหรือเป็นประโยชน์มากในการทำงาน เป็นเครื่องมือในการค้นคว้าทางวิชาการได้เป็นอย่างดีและบุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI)

6.1.2 มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญกับการพัฒนาสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยให้ทันสมัย

6.1.3 การวิจัยครั้งนี้ เป็นการสะท้อนมุมมองของพนักงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ แห่งเดียวเท่านั้น

6.2 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

ควรนำกรอบแนวคิดอื่น หรือปัจจัยอื่นนอกเหนือจากงานวิจัยนี้มาทำการศึกษาวิจัยเพิ่มเติม เพื่อหาปัจจัยอื่นที่อาจส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ AI

7. องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ค้นพบข้อมูลที่เป็นองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ AI ในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ทั้ง 5 ด้าน พบว่า ด้านที่มากที่สุดคือ บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานและการสนับสนุนขององค์กร ที่ส่งผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในขณะที่การรับรู้ความง่าย มีความพึงพอใจน้อยที่สุด แสดงว่า การปฏิบัติการของเทคโนโลยี (AI) บุคลากรยังต้องการพัฒนาทักษะการใช้เครื่องมือให้เกิดความหลากหลายเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นความสนใจสรุปได้ว่าบุคลากรมีความตั้งใจใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ AI ในการทำงาน

8. เอกสารอ้างอิง

กองนโยบายและแผน. (2566). *สารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2566*. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211.

- Autry, C. W., Skinner, L. R., & Lamb, C. W. (2008). Interorganizational citizenship behaviors: An empirical study. *Journal of Business Logistics*, 29(1), 53–74.
- Boontamnun, T. (2019). *Factors affecting the acceptance of AI (Machine Learning) technology in the leasing industry: A case study of a private company in Bangkok*. [Master's thesis]. Thammasat University.
- Borgman, H. P., Bahli, B., Heier, H., & Schewski, F. (2013). Cloudrise: Exploring cloud computing adoption and governance with the TOE framework. In *Proceedings of the 46th Hawaii International Conference on System Sciences* (pp. 1-10). IEEE. <https://doi.org/10.1109/HICSS.2013.174>
- Chatterjee, S., Chaudhuri, R., Vrontis, D., Thrassou, A., & Ghosh, S. K. (2021). Adoption of artificial intelligence-integrated CRM systems in agile organizations in India. *Technological Forecasting and Social Change*, 168, 120783. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.120783>
- Damerji, H. (2020). Technology readiness impact on artificial intelligence technology adoption by accounting students. [Doctoral dissertation]. University of La Verne.
- Davis, F. D. (1985). A technology acceptance model for empirically testing new end- user information systems. [Doctoral dissertation]. Massachusetts Institute of Technology.
- _____. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35(8), 982-1003.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research*. Addison-Wesley.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (2010). *Predicting and changing behavior: The reasoned action approach*. Psychology.
- Francis, J., LaFond, R., Olsson, P., & Schipper, K. et al. (2004). Cost of capital and earnings transparency. *Journal of Accounting and Economics*, 79(4), 967-1010.
- Gammanee, S., Rattananonsathien, N., & Klaprabchone, K. (2023). Model development to increase skills in using artificial intelligence to add value to work and workability of workers in Kanchanaburi Province. *Journal of Administrative and Management Innovation*, 11(1), 45–53.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Pearson Education.
- Handayani, N., & Prahartiwi, L. I. (2024). Analisis penerimaan teknologi e-wallet GoPay dengan technology acceptance model (TAM). *Indonesian Journal on Information System (IUIS)*, 9(1). 47-57.
- Ikongngam, W. (2018). *Factors using information technology affecting administration of educational institutions under the Office of Samutprakarn Education*. [Master's thesis]. Rajamangala University of Technology Thanyaburi.
- Kardes, F. R. (2002). *Consumer behavior and managerial decision making* (2nd ed.). Pearson Education.
- Klein, L. (2016). *Design for voice interface*. O'Reilly Media.
- Konerding, U. (1999). Formal models for predicting behavioral intentions in dichotomous choice situations. *Methods of Psychological Research*, 4(2), 1–32.

- Kongernkrang, W., Sasithanakornkaew, S., & Kumsubha, B. (2024). Factors influencing the acceptance and continuous use behavior of Chat GPT artificial intelligence. *Journal of MCU Nakhondhat*, 11(2), 120–129.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 129–168). Ran McNally.
- Maneewong, P. (2020). Factors affecting the intention in using the EXPRESS program of accountants in higher education. *Journal of the Association of Researchers*, 25(1), 475-493.
- Nakprathum, W., & Porananond, D. (2021). Knowledge and understanding, and attitudes affecting readiness in applying artificial intelligence (AI) technology in project management. *MUT Journal of Business Administration*, 18(2), 1–24.
- Park, C. L. (2010). Making sense of the meaning literature: An integrative review of meaning making and its effects on adjustment to stressful life events. *Psychological Bulletin*, 136(2), 257–301.
- Phoonsawat, G., Wanpeng, R., Homsai, S., & Pongsophon, P. (2022). Artificial intelligence and science teaching. *Journal of Industrial Education*, 21(1), c1-c8.
- Scupola, A. (2009). SMEs' e-commerce adoption: Perspectives from Denmark and Australia. *Journal of Enterprise Information Management*, 22(1/2), 152-166.
- Seethongkam, K. (2021). Attitudes and impacts of private organization employees in Bangkok on the adoption of digital technology in organizations. [Master's thesis]. Mahidol University.
- Shroff, R. H., & Christopher C. (2011). Analysis of the technology acceptance model in examining students' behavioral intention to use an e-portfolio system. *Australasian Journal of Educational Technology*, 27(4), 600-618.
- Somsamran, S., & Pacharadit, S. (2021). The effect of artificial intelligence and preparation of educational system. *Academic Journal of Curriculum and Instruction Sakon Nakhon Rajabhat*, 13(37), 263–268.
- Suriyapaitool, W. (2017). *The effects of perceived usefulness and ease of use on attitude and consumers' purchased intention of fashion products via M-commerce*. [Master's thesis]. Prince of Songkhla University.
- Thanakun, T. (2019). *A study of personal characteristics, knowledge of economy 4.0 and work process affecting to the desirable characteristics of the accountants for entering of artificial intelligence during Thailand 4.0 of Thai accountants in Bangkok*. [Master's thesis]. Thammasat University.
- Tunjaya, P. (2018). User experience design of artificial intelligent technology. *EAU Heritage Journal Science Technology*, 12(1), 39-46.
- Vărzaru, A. (2022). Assessing artificial intelligence technology acceptance in managerial accounting. *Electronics*, 11(14), 2256.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. Harper & Row.