

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI)

ของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง

Factors Affecting the Acceptance of Artificial Intelligence (AI)

Technology of Ramkhamhaeng University Personnel

Received:

Revised:

Accepted:

นางสาวฟารีดา เจตน์เขตกิจ¹

Farida Jetkhetkit

บทคัดย่อ

การพัฒนาเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในยุคปัจจุบันส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษาต้องปรับตัวสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล (Digital University) บุคลากรจึงจำเป็นต้องพัฒนาทักษะและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี โดยการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 360 คน สุ่มตัวอย่างแบบสะดวก เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และสถิติเชิงอนุมาน t-test One-way ANOVA และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า ผลการศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี AI โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.17$, S.D.=0.302) และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี AI โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.17$, S.D.=0.307) ผลการศึกษาด้านปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสายงานต่างกัน มีระดับการยอมรับเทคโนโลยี AI โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน และพบว่าปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี AI มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับสูง ร้อยละ 77.50 โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมากที่สุด คือ ด้านความเข้าใจและทักษะด้านเทคโนโลยี 0.396 ($t = 9.303$, $p = 0.000$) รองลงมา คือ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน 0.276 ($t = 7.145$, $p = 0.000$) ด้านทัศนคติต่อเทคโนโลยี 0.199 ($t = 5.218$, $p = 0.000$) และด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ 0.157 ($t = 4.154$, $p = 0.000$) ยกเว้นด้านความไว้วางใจในเทคโนโลยี ที่ไม่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี AI ของบุคลากรในการศึกษาค้นคว้าซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าเมื่อเทคโนโลยีกลายเป็นส่วนหนึ่งของงานประจำ ความจำเป็นในการใช้งานจะมีผลมากกว่าปัจจัยด้านความไว้วางใจส่วนบุคคล

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี ปัญญาประดิษฐ์ การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน

ABSTRACT

The rapid evolution of Artificial Intelligence (AI) technology has compelled higher education institutions to transition toward becoming Digital Universities. Consequently, personnel must enhance their skills and acquire knowledge of new technologies to improve operational efficiency. The objectives of this research were 1) to compare personal factors with technology acceptance factors of Artificial Intelligence (AI) among personnel at Ramkhamhaeng University, and 2) to investigate the factors influencing the acceptance of (AI) technology among personnel, categorized by personal factors and technology acceptance factors. This quantitative study utilized a convenience sampling method to select 360 personnel from Ramkhamhaeng University. Data were collected via online questionnaires and analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, and mean, as well as inferential statistics, including t-test, One-way ANOVA, and Multiple Regression Analysis.

The research findings revealed that the overall level of factors influencing AI technology acceptance was at a high level ($\bar{X}=4.17$, S.D.=0.302), and the overall level of opinions regarding AI technology acceptance was also at a high level ($\bar{X}=4.17$, S.D.=0.307). Regarding personal factors, it was found that personnel with different genders, ages, educational levels, and job functions did not exhibit significant differences in their overall AI technology acceptance. Furthermore, the technology acceptance factors influencing AI adoption showed a high positive correlation at 77.50%. The most influential factor was technological understanding and skills 0.396 ($t = 9.303$, $p = 0.000$), followed by perceived ease of use 0.276 ($t = 7.145$, $p = 0.000$), attitude toward technology 0.199 ($t = 5.218$, $p = 0.000$) and perceived usefulness 0.157 ($t = 4.154$, $p = 0.000$), respectively. Notably, trust in technology did not significantly influence AI acceptance among personnel in this study, aligning with the concept that when technology becomes an integral part of routine work, the necessity of use outweighs individual trust factors.

Keywords: Technology, Acceptance Artificial Intelligence, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปฏิวัติทางเทคโนโลยีโดยเฉพาะทางด้านปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI) ได้เปลี่ยนแปลงกระบวนการเรียนรู้ การสอน และการบริหารในสถาบันการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญ ในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา (Naseri & Abdullah, 2024; UNESCO, 2022) AI สามารถช่วยปรับแต่งเนื้อหาการเรียนให้เหมาะกับผู้เรียนแต่ละคน (personalized learning) รวมถึงวิเคราะห์ข้อมูลการเรียนรู้ เพื่อวินิจฉัยปัญหาด้านพฤติกรรม และให้บริการตอบกลับอัตโนมัติผ่านระบบแชทบอต ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนการสอน (Naseri & Abdullah, 2024) นอกจากนี้ AI ยังช่วยลดภาระงานธุรการของบุคลากร เช่น การจัดตารางสอน การสื่อสารภายในหน่วยงาน และการจัดการเอกสารต่าง ๆ ทำให้บุคลากรมีเวลายุ่งเน้นงานที่มีคุณค่ามากขึ้น

องค์การยูเนสโก (UNESCO) ได้ส่งเสริมการใช้ AI ในภาคการศึกษาเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างทั่วถึง เท่าเทียม และมีคุณภาพ พร้อมทั้งเน้นว่าการเตรียมความพร้อมของบุคลากรทุกภาคส่วนในสถาบันการศึกษาคือ หัวใจของการนำ AI มาใช้อย่างยั่งยืน (UNESCO, 2022) ทั้งนี้ สอดคล้องกับรายงานของ HoloniQ (2023) ที่ระบุว่า AI ในการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อผู้เรียน ครู และสถาบัน ในหลายด้าน เช่น การทำงานธุรการอัตโนมัติและการเรียนรู้เฉพาะบุคคลในวงกว้าง ซึ่งช่วยให้ครูได้มุ่งเน้นกิจกรรมที่มีคุณค่าสูงกว่า อย่างการให้คำปรึกษาและสนับสนุนนักเรียนเป็นรายบุคคล จุดเปลี่ยนสำคัญเหล่านี้ชี้ให้เห็นว่า AI กำลังเข้ามา มีบทบาทในการพลิกโฉมรูปแบบการจัดการศึกษาและการดำเนินงานในมหาวิทยาลัย ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการสอนหรือการบริหารจัดการ ทำให้บุคลากรการศึกษา จำเป็นต้องปรับตัวให้พร้อมรับเทคโนโลยีนี้อย่างเต็มที่

การยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance) เป็นกรอบแนวคิดสำคัญสำหรับวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแบบจำลอง TAM (Technology Acceptance Model) ของ Davis (1989) ที่อธิบายว่าผู้ใช้จะยอมรับเทคโนโลยี หากพวกเขารับรู้ว่ามีประโยชน์ต่อการทำงานหรือชีวิตของตน (Perceived Usefulness) และเทคโนโลยีนั้นใช้งานได้ง่ายไม่ซับซ้อน (Perceived Ease of Use) ต่อมา Venkatesh et al. (2003) ได้พัฒนาแบบจำลอง UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) โดยผนวกรวมตัวแปรจากหลายทฤษฎีเข้าด้วยกัน พร้อมเพิ่มตัวแปรใหม่ เช่น อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) และสภาพแวดล้อมเอื้ออำนวย (Facilitating Conditions) เพื่อขยายความสามารถในการทำนายการยอมรับเทคโนโลยีในองค์กร

นอกจากนี้ UTAUT2 (Venkatesh, Thong, & Xu, 2012) ซึ่งเป็นฉบับปรับปรุงได้เพิ่มตัวแปรด้านประสบการณ์ผู้ใช้และผู้บริโภค เช่น แรงจูงใจเชิงความพึงพอใจ (Hedonic Motivation) การรับรู้ความคุ้มค่า (Price Value) และความเคยชินในการใช้เทคโนโลยี (Habit) เพื่อให้ครอบคลุมปัจจัยเชิงพฤติกรรมมากขึ้นในการทำนายการยอมรับเทคโนโลยี (Venkatesh, Thong, & Xu, 2012)

แบบจำลองเหล่านี้ได้รับการทดสอบและนำไปใช้ในงานวิจัยหลากหลายสาขา ตั้งแต่อุตสาหกรรมการแพทย์จนถึงการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจว่าปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการที่ผู้ใช้จะยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ๆ

อย่างได้ผล (Davis, 1989; Venkatesh et al., 2003) ทั้งนี้ นักวิจัยบางคนยังชี้ว่าการผลักดันการใช้ AI ในการศึกษาให้ประสบความสำเร็จ จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการทำความเข้าใจทัศนคติและความพร้อมของบุคลากรครูและเจ้าหน้าที่ เป็นสำคัญ (Kizilcec, 2024) ซึ่งสอดคล้องกับหลักการที่ว่า ผู้ใช้ปลายทางในระบบการศึกษาเป็นปัจจัยชี้ขาดว่าการนำ AI มาปรับใช้จะได้ผลจริงหรือไม่ การนำกรอบแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยีเหล่านี้มาประยุกต์ในบริบท AI ทางการศึกษาจึงเป็นพื้นฐานในการออกแบบการวิจัยเพื่อสำรวจปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับ AI ของบุคลากรได้อย่างเป็นระบบ

งานวิจัยจำนวนมากในช่วงปี 2020 - 2024 ที่ศึกษาการยอมรับ AI ในบริบทการศึกษาทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งช่วยเสริมสร้างความเข้าใจในปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีนี้จากหลายมุมมอง ตัวอย่างเช่น งานวิจัยในระดับอุดมศึกษาในประเทศไทยที่ศึกษาการยอมรับ AI ของนักศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดต่อเจตนาการใช้ AI ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์จาก AI ทัศนคติเชิงบวกต่อการใช้เทคโนโลยีและความไว้วางใจในระบบ AI (Trust in AI) (Kanont, 2024) แม้ AI จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้ แต่ยังคงพบว่านักศึกษาบางส่วน มีความกังวลเกี่ยวกับข้อมูลที่คลาดเคลื่อนหรือความไม่แม่นยำของ AI ซึ่งสะท้อนถึงความสำคัญของปัจจัยด้านความเชื่อมั่นและความเข้าใจในเทคโนโลยีดังกล่าว (Kanont, 2024) นอกจากนี้ Tanantong (2024) ได้ศึกษาการนำ AI มาใช้ในกระบวนการสรรหาบุคลากรในองค์กรไทย โดยประยุกต์ใช้กรอบ UTAUT และเพิ่มตัวแปรเฉพาะบริบท เช่น ความไว้วางใจใน AI ความกังวลด้านข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Concern) และการรับรู้คุณค่า (Perceived Value) ของ AI ในกระบวนการทำงาน ผลการวิจัยชี้ว่าปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้ AI อย่างมีนัยสำคัญ ในกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรมนุษย์ (Tanantong, 2024) ด้านงานวิจัยต่างประเทศ Kalmus และ Nikiforova (2024) ได้นำกรอบแนวคิด การต่อต้านนวัตกรรม (Innovation Resistance Theory) ร่วมกับโมเดล TOE มาศึกษาการต่อต้านการใช้ AI ของอาจารย์มหาวิทยาลัยในยุโรป ผลการศึกษาพบว่า ความกลัวการสูญเสียความสามารถส่วนบุคคล ความไม่ไว้วางใจในผลลัพธ์ของ AI และการขาดความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยี เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการยอมรับ AI แม้ในกลุ่มผู้ใช้ที่มีทักษะเทคโนโลยีสูง (Kalmus & Nikiforova, 2024) ข้อค้นพบนี้สะท้อนให้เห็นว่าปัจจัยทางจิตวิทยาและความพร้อมด้านทักษะมีส่วนอย่างยิ่งต่อการยอมรับเทคโนโลยี AI ของบุคลากรทางการศึกษานอกเหนือไปจากปัจจัยด้านประโยชน์หรือความง่ายในการใช้งานเพียงอย่างเดียว

มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีลักษณะเฉพาะ โดยเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาขนาดใหญ่ที่มีการจัดการศึกษานักศึกษาจำนวนมาก ประกอบกับโครงสร้างการบริหารแบบรวมศูนย์ ปัจจัยเหล่านี้อาจส่งผลต่อทัศนคติ ความเชื่อ และแรงจูงใจของบุคลากรในการยอมรับเทคโนโลยี AI แตกต่างจากบริบทของสถาบันการศึกษาอื่น ๆ ยกตัวอย่างเช่น การที่มหาวิทยาลัยมีนักศึกษามากและจัดการเรียนการสอนแบบทางไกล ย่อมต้องอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศและ AI ในการบริหารจัดการและสนับสนุนการเรียนรู้มากกว่าในระบบปกติ ดังนั้น ระดับการยอมรับและความเชื่อมั่นของบุคลากรต่อ AI จะเป็นปัจจัยชี้ขาดความสำเร็จของการนำนวัตกรรมเหล่านี้มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับ AI ในบริบทบุคลากรมหาวิทยาลัย

รามาธิบดีจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ไม่เพียงเพื่อระบุดำเนินการเกี่ยวกับหุ่นยนต์หรืออุปกรณ์การนำ AI มาใช้ในสถาบันการศึกษาขนาดใหญ่ที่มีการเรียนการสอนทางไกลเท่านั้น แต่ยังเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ในระดับระบบของมหาวิทยาลัย ผลการวิจัยจะช่วยให้เห็นว่าควรเสริมสร้างหรือแก้ไขด้านใด เช่น การฝึกอบรมเพิ่มทักษะ AI ให้กับบุคลากร, การสร้างมาตรฐาน และแนวปฏิบัติในการใช้ AI อย่างมีจริยธรรม หรือการจัดหาโครงสร้างพื้นฐานและทรัพยากรสนับสนุนที่เพียงพอเพื่อให้บุคลากรสามารถบูรณาการ AI กับการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน โดยสรุปการวิจัยนี้มีความสำคัญเชิงนโยบาย กล่าวคือ ผลลัพธ์จะสนับสนุนผู้บริหารมหาวิทยาลัยในการตัดสินใจวางนโยบายการนำ AI มาใช้อย่างเป็นระบบตั้งแต่ระดับมหภาค (นโยบายและแผนกลยุทธ์) ไปจนถึงระดับจุลภาค (มาตรการส่งเสริมการยอมรับ AI ในหน่วยงานและบุคคล) เพื่อให้มหาวิทยาลัยรามาธิบดีสามารถก้าวทันการเปลี่ยนแปลงทางการศึกษาในยุคปัญญาประดิษฐ์ และบรรลุพันธกิจทางการศึกษาด้วยประสิทธิผลที่สูงขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการยอมรับเทคโนโลยีของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามาธิบดี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลการยอมรับเทคโนโลยีของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามาธิบดี

นิยามศัพท์

1. ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) หมายถึง ระบบคอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยี ถูกพัฒนาให้สามารถประมวลผลข้อมูล วิเคราะห์ ตัดสินใจ หรือเรียนรู้จากประสบการณ์ได้คล้ายมนุษย์ เช่น ระบบแชทบอต ระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคาดการณ์ หรือระบบจัดการการเรียนรู้แบบปรับตามผู้เรียน (Personalized Learning System) ซึ่งใช้ในกระบวนการทำงานหรือการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยรามาธิบดี

2. การยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance) หมายถึง ระดับความเต็มใจของบุคลากรในการนำ AI มาใช้ในกระบวนการทำงานหรือการเรียนการสอน ซึ่งวัดผ่านองค์ประกอบ ตามกรอบแนวคิด TAM, UTAUT และ UTAUT2 เช่น การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม และปัจจัยเอื้ออำนวย

3. การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) หมายถึง ระดับที่บุคลากรเชื่อว่า การใช้ AI จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและผลลัพธ์ในการทำงาน เช่น ลดเวลาในงานเอกสาร เพิ่มความถูกต้องในการประมวลผลข้อมูล หรือช่วยจัดการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับผู้เรียนมากขึ้น

4. การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) หมายถึง ระดับที่บุคลากรรู้สึกว่าการใช้งาน AI ไม่ซับซ้อน สามารถเรียนรู้และใช้งานได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก

5. อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) หมายถึง ระดับที่บุคลากรรู้สึกว่ามีผู้บริหารเพื่อนร่วมงาน หรือสภาพแวดล้อมในหน่วยงานมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้ AI

6. สภาพแวดล้อมเอื้ออำนวย (Facilitating Conditions) หมายถึง การมีทรัพยากร โครงสร้างพื้นฐาน การสนับสนุนด้านเทคนิค หรือการฝึกอบรมที่เพียงพอในการใช้ AI อย่างมีประสิทธิภาพ

7. แรงจูงใจเชิงความพึงพอใจ (Hedonic Motivation) หมายถึง ความรู้สึกสนุกสนาน เพลิดเพลินหรือพึงพอใจที่บุคลากรได้รับจากการใช้ AI

8. การรับรู้ความคุ้มค่า (Price Value) หมายถึง การประเมินว่าผลประโยชน์หรือคุณค่าที่ได้จากการใช้ AI มีความคุ้มค่ากับต้นทุนหรือความพยายามที่ต้องใช้

9. ความเคยชิน (Habit) หมายถึง แนวโน้มของบุคลากรที่จะใช้ AI โดยอัตโนมัติเนื่องจากความเคยชินหรือประสบการณ์การทำให้ในอดีต

10. ความไว้วางใจใน AI (Trust in AI) หมายถึง ระดับความเชื่อมั่นของบุคลากรว่า AI จะให้ผลลัพธ์ที่ถูกต้อง เชื่อถือได้และปลอดภัยต่อการใช้งาน

11. ความกังวลด้านข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Concern) หมายถึง ระดับความกังวลของบุคลากรว่าการใช้ AI อาจนำไปสู่การรั่วไหลหรือการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

12. บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง หมายถึง พนักงานมหาวิทยาลัย ข้าราชการ หรือพนักงานจ้างที่ปฏิบัติงานในสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก กลุ่มตัวอย่างจำนวน 360 คน และใช้แบบสอบถามการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ประกอบด้วย ระดับการยอมรับทักษะใหม่ ความมั่นใจในการใช้ AI และความต่อเนื่องในการใช้งาน AI ของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์การพัฒนาเทคโนโลยีขั้นสูงเพื่อยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรได้เติบโตอย่างก้าวกระโดดในช่วงศตวรรษที่ 21 โดยเฉพาะเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ซึ่งได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในด้านการผลิต การบริการและการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์จึงไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือช่วยงาน แต่ได้กลายเป็นทรัพยากรที่ช่วยขับเคลื่อนประสิทธิภาพและนวัตกรรมขององค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน

จากบทบาทที่เพิ่มขึ้นนี้ ทำให้มีการวิจัยเชิงพฤติกรรมมนุษย์ในบริบทการใช้งานเทคโนโลยี เพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการยอมรับและการนำ AI มาใช้จริงในองค์กร โดยมุ่งเน้นความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมาย

ขององค์กรและความพร้อมของบุคลากร การทำให้ผู้ใช้งานเกิดความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อระบบ เป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่การทำงานด้วยเทคโนโลยีขั้นสูงอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดการยอมรับเทคโนโลยีเริ่มเป็นรูปธรรมชัดเจนเมื่อประมาณ 40 ปีก่อน และได้รับการต่อยอดมาอย่างต่อเนื่อง เพื่ออธิบายปัจจัยที่ทำให้บุคคลตัดสินใจนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้ในชีวิตประจำวันและสถานที่ทำงาน ซึ่งครอบคลุมมิติด้านประโยชน์ที่คาดหวัง ความง่ายในการใช้ ความเชื่อมั่นต่อเทคโนโลยี ปัจจัยทางสังคม รวมถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากเทคโนโลยี เช่น ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ตลอดจนหลายทศวรรษที่ผ่านมา มีการนำเสนอทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในหลากหลายบริบท เช่น การศึกษา การแพทย์ การเงินและภาคธุรกิจ เพื่อหาแนวทางในการส่งเสริมให้ผู้ใช้งานเกิดความพร้อมในการปรับตัวและเปิดรับเทคโนโลยีใหม่ได้อย่างมั่นใจและมีประสิทธิภาพ Davis (1989) ได้นำเสนอ Technology Acceptance Model (TAM) เป็นทฤษฎีพื้นฐานที่อธิบายการยอมรับเทคโนโลยี โดยประกอบด้วย 2 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) หมายถึง การที่ผู้ใช้เชื่อว่าเทคโนโลยีช่วยให้ผลการทำงานดีขึ้น การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) หมายถึง ความเชื่อว่าเทคโนโลยีใช้งานง่ายและไม่ยุ่งยาก

อธิบายการยอมรับเทคโนโลยีผ่านตัวแปรสำคัญ ได้แก่ ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพความคาดหวังต่อความพยายาม อิทธิพลทางสังคม สภาพอำนวยความสะดวก และใน UTAUT2 ได้พัฒนาเพิ่มเติม เช่น ความเพลิดเพลินส่วนบุคคล และปัจจัยด้านราคา ทำให้เหมาะสมกับการใช้งานเทคโนโลยีในชีวิตประจำวันมากขึ้น

Ajzen (1991) ได้นำเสนอ Theory of Planned Behavior (TPB) มุ่งเน้นความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยีผ่านปัจจัยทัศนคติ อิทธิพลทางสังคม และการรับรู้การควบคุมตนเอง ซึ่งช่วยอธิบายการตัดสินใจใช้ AI ที่มีผลกระทบต่อการทำงานโดยตรง

McKnight et al. (2002) นำเสนอแนวคิด Trust in Technology เน้นความสำคัญของความเชื่อมั่นต่อ AI เช่น ความน่าเชื่อถือ ความโปร่งใส ความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อ AI ที่มีระบบการตัดสินใจอัตโนมัติ

Featherman and Pavlou (2003) ได้นำเสนอ Perceived Risk Theory เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงที่ผู้ใช้รับรู้จากเทคโนโลยี เช่น ความเสี่ยงด้านข้อมูลส่วนบุคคล ความเสี่ยงด้านความผิดพลาดของระบบซึ่งมีผลต่อความลังเลในการใช้งาน AI

Longoni and Cian (2020) ได้นำเสนอแนวคิด Algorithm Aversion อธิบายว่า ผู้ใช้มักไม่ไว้วางใจ หรือปฏิเสธการตัดสินใจที่มาจาก AI โดยเฉพาะเมื่อเคยพบข้อผิดพลาด แต่ความยอมรับอาจเพิ่มขึ้นหาก AI มีความสามารถในการเรียนรู้และแก้ไขตนเองได้

Hoff and Bashir (2015) พูดถึงแนวคิด Human-AI Interaction อธิบายการยอมรับ AI ที่เกี่ยวข้องกับความเป็นมนุษย์ของระบบความเป็นมิตรต่อผู้ใช้งาน ความเข้าใจง่ายของปฏิสัมพันธ์ เหมาะกับ AI ประเภท Chatbot, Voice Assistant และหุ่นยนต์

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์

ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) เป็นเทคโนโลยีในรูปแบบหนึ่งที่ทำให้คอมพิวเตอร์มีลักษณะเสมือนมนุษย์หรือจักรกลอัจฉริยะ ทั้งในเรื่องของความคิด การวิเคราะห์หรือการเลียนแบบพฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ โดยใช้โปรแกรมหรือซอฟต์แวร์ที่มนุษย์เขียนหรือจัดทำชุดคำสั่งขึ้น แล้วนำมาประมวลผลหรือนำมาฝังไว้กับอุปกรณ์ส่วนใดส่วนหนึ่ง เพื่อทำให้เกิดระบบจักรกลอัจฉริยะ หรืออุปกรณ์นั้นสามารถสื่อสารกับมนุษย์ได้ โดยใช้ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ หรือภาษาใดก็ตาม และยังสามารถแปลความหมายของคำที่มนุษย์พูดเพื่อให้ตรงกับภาษาตามที่ต้องการ อีกทั้งจักรกลอัจฉริยะยังสามารถทำให้อุปกรณ์ที่มีการฝังเทคโนโลยี AI ไว้สามารถขยับหรือเคลื่อนไหวได้ รวมถึงเทคโนโลยี AI มีกระบวนการคิดที่คล้ายมนุษย์ และยังสามารถช่วยในการวิเคราะห์ตัดสินใจข้อมูลต่าง ๆ ได้เอง

ปัญญาประดิษฐ์ AI (Artificial Intelligence) มีนักวิชาการมากมายให้นิยามเกี่ยวกับคำนี้ เช่น ปัญญาประดิษฐ์ คือ ความพยายามใหม่อันน่าตื่นตะลึงที่จะทำให้คอมพิวเตอร์คิดได้ ซึ่งเป็น เครื่องจักรที่มีสติปัญญาอย่างครบถ้วน และยังเป็นกลไกของกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความคิดมนุษย์ เช่น การตัดสินใจ การแก้ปัญหา การเรียนรู้ และยังเป็นการศึกษาวิชาการการสร้างเครื่องจักรที่ทำงานในสิ่งซึ่งอาศัยปัญญาเมื่อกระทำโดยมนุษย์ ศึกษาความสามารถในด้านสติปัญญา โดยการใ้โมเดลการคำนวณ สามารถรับรู้ใช้เหตุผล และกระทำเพื่อออกแบบเอเจนต์ที่มีปัญญาให้คอมพิวเตอร์กระทำในสิ่งที่มนุษย์ทำได้ดีกว่าในขณะนั้น เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่แสดงปัญญาในสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้น (Bellman, 1978; Charniak and McDermott, 1985; Haugeland, 1985; Nilsson, 1998; Poole et. El., 1998; Rich and Knight, 1991; Winston, 1992)

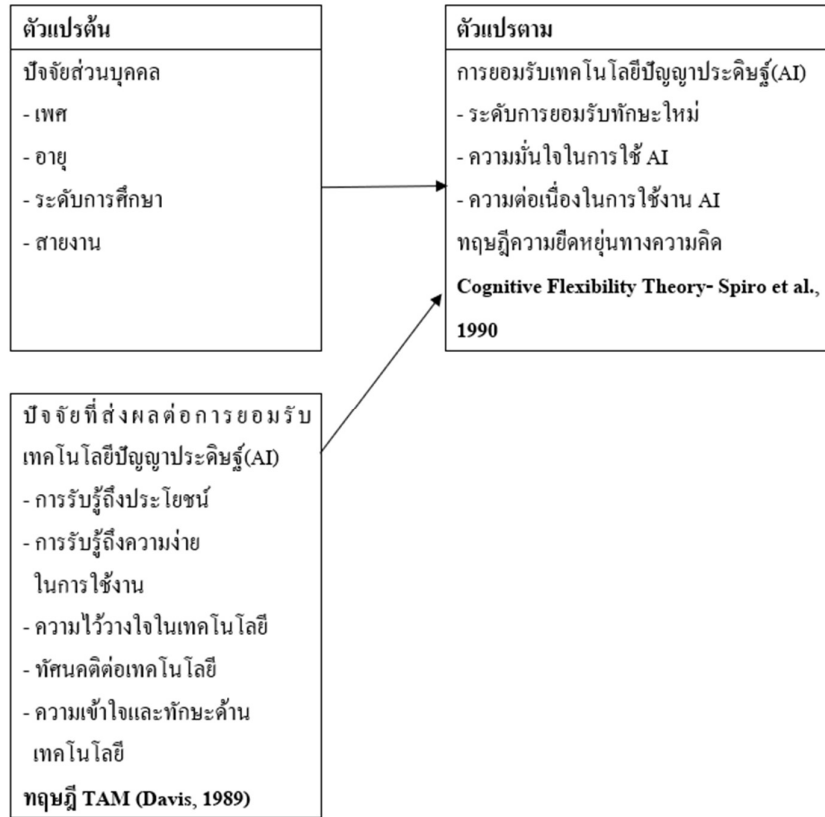
จากความหมายของปัญญาประดิษฐ์ที่รวบรวมได้นั้น สามารถอธิบายความหมายของ คำว่า ปัญญาประดิษฐ์ หมายถึง การพัฒนาให้คอมพิวเตอร์ เครื่องจักรกล หุ่นยนต์ และเทคโนโลยี สมัยใหม่มีความสามารถที่ชาญฉลาดเช่นเดียวกับมนุษย์ เข้าใจภาษามนุษย์ จดจำ รูปภาพ เสียง และสามารถทำงานได้ตามที่ต้องการ ตลอดจนสามารถเลียนแบบพฤติกรรมการทำงานของมนุษย์ได้เป็นอย่างดี ซึ่งถือเป็นวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์แขนงหนึ่ง

สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีการยอมรับเทคโนโลยี AI แตกต่างกัน
2. ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ประกอบด้วยการรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ความไว้วางใจในเทคโนโลยี ทศนคติต่อเทคโนโลยี ความเข้าใจและทักษะด้านเทคโนโลยี ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี AI

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ จำนวน 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์(AI) และตัวแปรตาม 1 กลุ่ม คือ การยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์(AI) โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์(AI) ของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ กับตัวแปรตาม คือ การยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยรามคำแหง (ส่วนกลาง) ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ซึ่งทำงานประจำในปีการศึกษาปัจจุบัน จำนวน 3,322 คน ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยได้จากการใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) โดยกำหนดระดับ ความเชื่อมั่น 95%

และค่าความคลาดเคลื่อน (α) 0.05 ตัวอย่างการศึกษาครั้งนี้ จึงกำหนดกลุ่มขนาดประชากรตัวอย่าง จำนวน 360 ราย โดยใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก

2. เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง

3. การประเมินความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงของเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

3.1 การหาความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญในด้านเนื้อหาที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหาที่ใช้ เพื่อให้แบบสอบถามมีคุณภาพ ซึ่งส่งผลการตรวจสอบดัชนีความสอดคล้อง พบว่าค่าถามแต่ละข้อ มีดัชนีความสอดคล้อง ตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป สามารถนำไปใช้ได้

3.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำกรวิจัย จำนวน 30 คน ผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค พบว่า แบบสอบถามเรื่อง แรงจูงใจทางการเงินและทัศนคติทางการเงินที่ส่งผลต่อการวางแผนการเงินเพื่อวัยเกษียณของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีค่าความเชื่อมั่นที่ (α) เท่ากับ 0.967 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นในระดับสูง (มากกว่า 0.7) จึงนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยมาจาก 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากการแจกแบบสอบถามจำนวน 360 ชุด ให้บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหงในช่วงระยะเวลาที่ทำการเก็บข้อมูล และนำกลับมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้จากการค้นคว้า และรวบรวมเอกสาร และแนวคิด ทฤษฎีของนักวิชาการต่าง ๆ รวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA: F-test และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' และทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05 และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จากผลการศึกษาวิจัยส่วนบุคคลของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 360 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 49.40 เพศชาย จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 40.30 และ LGBTQ+ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 10.30 อายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 25 - 34 ปี จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 54.40 รองลงมา อายุ 35 - 44 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 23.60 อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.70 อายุ 45 - 54 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.20 และอายุ 55 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10 ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 58.90 รองลงมา เป็นระดับปริญญาโท จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 36.90 และระดับปริญญาเอก จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20 สายงาน ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในสายสนับสนุน จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 79.40 และสายวิชาการ (อาจารย์) มีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 20.60

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.17$, S.D.=0.302) เมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่า ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.24$, S.D.=0.351) รองลงมา คือด้านความไว้วางใจในเทคโนโลยี ($\bar{X}=4.21$, S.D.=0.342) ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ($\bar{X}=4.16$, S.D.=0.359) ด้านความเข้าใจและทักษะด้านเทคโนโลยี ($\bar{X}=4.15$, S.D.=0.341) เรื่องที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านทัศนคติต่อเทคโนโลยี ($\bar{X}=4.11$, S.D.=0.409)

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.17$, S.D.=0.307) เมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่า ด้านระดับการยอมรับทักษะใหม่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.21$, S.D.=0.342) รองลงมา คือ ด้านความต่อเนื่องในการใช้ AI ($\bar{X}=4.15$, S.D.=0.339) เรื่องที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความมั่นใจในการใช้ AI ($\bar{X}=4.14$, S.D.=0.354)

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง

เพศ ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี AI ของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบด้วยค่า F (F-test) พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี AI ไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่เท่ากับ 0.703 ซึ่งมากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุ ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี AI ของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติทดสอบด้วยค่า F (F-test) พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี AI ไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่เท่ากับ 0.101 ซึ่งมากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษา ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี AI ของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามการศึกษา โดยใช้สถิติทดสอบด้วยค่า F (F-test) พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี AI ไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่เท่ากับ 0.882 ซึ่งมากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สายงาน ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี AI ของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามสายงาน โดยใช้สถิติทดสอบด้วยค่า F (F-test) พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีสายงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี AI ไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่เท่ากับ 0.280 ซึ่งมากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐานความคิดเห็นของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ตารางที่ 1 ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาความเหมาะสมของสมการถดถอยเชิงพหุคูณของการยอมรับเทคโนโลยีของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง

Model	Unstandardized		Standard		Sig.	Tolerance	VIF
	Coefficients		ized	t			
	B	Std.error	Coefficients	Beta			
ค่าคงที่	0.450	0.108		4.170	0.000**		
1. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์(X1)	0.137	0.033	0.157	4.154	0.000**	0.442	2.264
2. ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน(X2)	0.236	0.033	0.276	7.145	0.000**	0.420	2.379
3. ด้านความไว้วางใจในเทคโนโลยี(X3)	-0.018	0.026	-0.024	-0.682	0.495	0.518	1.930
4. ด้านทัศนคติเทคโนโลยี(X4)	0.179	0.034	0.199	5.218	0.000**	0.430	2.327
5. ด้านเข้าใจและทักษะด้านเทคโนโลยี(X5)	0.356	0.038	0.396	9.303	0.000**	0.346	2.891

R = 0.882, R Square = 0.778, Adjusted R Square = 0.775, Std.Error of the Estimate = 0.145, Durbin-Watson = 2.070, F = 247.653, p = 0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 1 แสดงว่าตัวแปรต้นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ด้านความไว้วางใจในเทคโนโลยี ด้านทัศนคติต่อเทคโนโลยี ด้านความเข้าใจและทักษะด้านเทคโนโลยี อธิบายความผันแปรของการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ได้สูง คิดเป็นร้อยละ 77.50 (Adjusted R² = 0.775) และมีนัยสำคัญทางสถิติ (F = 247.653, p = 0.000) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ของบุคลากรมหาวิทยาลัย สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. เพศที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี AI ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากในปัจจุบันเทคโนโลยี AI ได้เข้ามามีบทบาทในการปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาอย่างแพร่หลาย ทำให้บุคลากรทุกเพศสามารถเข้าถึงและเรียนรู้เครื่องมือต่าง ๆ ได้เท่าเทียมกันสอดคล้องกับงานวิจัยของภัทราวดี ไชจิศรีสกุล (2565) ที่พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีการยอมรับเทคโนโลยีไม่แตกต่างกัน

อายุแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี AI ไม่แตกต่างกันซึ่งแสดงให้เห็นว่าไม่ว่าจะเป็นบุคลากรกลุ่มวัยทำงานตอนต้นหรือกลุ่มที่มีประสบการณ์สูง ต่างมีความตระหนักถึงความสำคัญของ AI ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน สอดคล้องงานวิจัยของณปภัช เสนิฤทธิ์ (2567) ว่าอายุไม่มีผลต่อการเปิดรับนวัตกรรมใหม่ หากมีการสนับสนุนการเรียนรู้ความจำเป็นในการใช้งานตรงกับแนวคิดกานติศา วีรวัฒน์โยธิน (2564) ที่ว่าผู้ใช้ทุกช่วงวัยพร้อมเปิดรับเทคโนโลยีหากเห็นว่ามีผลต่อการทำงาน

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของบุคลากรไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นในการยอมรับเทคโนโลยี AI ซึ่งอาจเป็นเพราะบุคลากรทางการศึกษามีพื้นฐานความเข้าใจในระบบสารสนเทศอยู่เดิม สอดคล้องกับงานวิจัยของแพรวพัชร จิระเดชะ (2566) ที่ระบุว่าระดับการศึกษาที่สูงขึ้นไม่ได้เป็นตัวแปรหลักในการยอมรับเทคโนโลยี ปัจจัยสำคัญของการยอมรับยังขึ้นอยู่กับการสนับสนุนจากองค์กรและการอบรม ตามแนวคิดของสิริรัตน์ พันธุ์หน (2566) ที่พบว่า การเรียนรู้ในที่ทำงานมีผลมากกว่าระดับวุฒิการศึกษาที่ได้รับ

สายงานที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการยอมรับ AI ไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า AI ได้กลายเป็นเครื่องมือที่จำเป็นต่อทุกส่วนงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของนันทิชา พูลพาณิชย์ (2565) ที่พบว่า ลักษณะงานที่ต่างกันล้วนถูกเชื่อมโยงด้วยระบบสารสนเทศเดียวกัน และความต้องการความต่อเนื่องในการใช้งาน AI เพื่อลดขั้นตอนงานที่ซ้ำซ้อน ตรงกับงานวิจัยของณัฐสุดา เจื้อยฉ่ำ (2565) ที่ชี้ให้เห็นว่าสายสนับสนุนและวิชาการต่างมีความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีเพื่อผลิตงานเท่ากัน

2. ผลการทดสอบสมมุติฐานปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสามารถอธิบายการยอมรับเทคโนโลยี AI พบว่าปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสามารถอธิบายการยอมรับเทคโนโลยี AI ของบุคลากร ได้ถึงร้อยละ 77.50 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับสูง โดยหากบุคลากรมีทักษะและการรับรู้ที่ดีจะส่งผลให้การยอมรับสูงขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของณปภัช เสนิฤทธิ์ (2567) ที่พบว่าทักษะและความสามารถมีความสัมพันธ์กับการยอมรับนวัตกรรมในทุกด้าน ในทางกลับกันหากขาดความรู้จะส่งผลให้การยอมรับลดลง สอดคล้องกับงานวิจัยวิภัทร เลิศภูริวงศ์ (2564) ระบุว่าความเชี่ยวชาญส่วนบุคคลมีอิทธิพลสูงที่สุดต่อการตัดสินใจใช้งาน แตกต่างจากแพรวพัชร จิระเดชะ (2566) ที่พบว่า ความไว้วางใจและความปลอดภัยของข้อมูลเป็นปัจจัยหลักในการใช้ AI ของบุคลากรแต่การศึกษาครั้งนี้ปัจจัยด้านความไว้วางใจไม่สามารถอธิบายการยอมรับได้ อาจเกิดจากความแตกต่างของกลุ่มประชากรและช่วงเวลา วิจัยของภัทราวดี ไชจิศรีสกุล (2565) พบว่า เมื่อเทคโนโลยีกลายเป็นส่วนหนึ่ง

ของงานประจำ ความไว้วางใจจะมีผลน้อยลงกว่าความจำเป็นในการใช้งาน ด้านความง่ายในการใช้งานเป็นตัวแปรค้ำประกันนำไปสู่การยอมรับ สอดคล้องกับงานวิจัยของกานติศา วีรวัฒน์โยธิน (2564) ที่สรุปว่าความสะดวกในการเข้าถึงส่งผลต่อทัศนคติเชิงบวก และทัศนคติที่ดีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐสุดา เชื้อยงษ์ (2565) ที่ว่าความพร้อมทางทัศนคติช่วยให้บุคลากรเปิดรับนวัตกรรมรวดเร็วขึ้น การรับรู้ถึงประโยชน์พบว่า มีอิทธิพลต่อการยอมรับอย่างมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของนันทิชา พูลพาณิชย์ (2565) ที่ว่าผู้ใช้งานจะยอมรับหากเห็นผลลัพธ์ในการลดภาระงานชัดเจน และความเข้าใจในระบบยังส่งผลต่อความมุ่งมั่นใช้งานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิชา ธีรวงศธร (2565) ที่ว่าการรับรู้คุณค่ามีผลต่อความผูกพันใช้งานระยะยาว และการพัฒนาทักษะดิจิทัลยังสัมพันธ์เชิงบวกกับความเชื่อมั่นในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของสิริรัตน์ พันธุ์หน (2566) ที่ว่าการส่งเสริมความรู้ช่วยสร้างความพร้อมสู่องค์กรดั่งนั้น ควรเสริมสร้างทักษะเพื่อสร้างความมั่นใจในการปรับตัว ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของอนุสรณ์ อินทวงศ์ (2565) ที่ว่าการสนับสนุนจากองค์กรจะช่วยให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานสูงสุด

ข้อเสนอแนะ

1. ปัจจัยส่วนบุคคลกับการยอมรับเทคโนโลยี แม้ผลการวิจัยจะพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความแตกต่างกันในการยอมรับเทคโนโลยี AI แต่องค์กรควรตระหนักว่าบุคลากรแต่ละคนอาจมีพื้นฐานความพร้อมและข้อจำกัดที่ต่างกัน ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรมีการออกแบบแนวทางการส่งเสริมการใช้ AI ที่มีความยืดหยุ่นและเหมาะสมกับความต้องการของแต่ละบุคคล เพื่อให้บุคลากรสามารถรักษาสมดุลระหว่างการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่กับการปฏิบัติงานเดิมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดความกังวลใจในการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัลในระยะยาว

2. ระดับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีเพื่อประสิทธิภาพองค์กร การพัฒนาปัจจัยเหล่านี้ไม่เพียงแต่มีประโยชน์ต่อตัวบุคลากรในการลดภาระงาน แต่ยังมีประโยชน์มหาศาลต่อมหาวิทยาลัยในการก้าวสู่ Digital University โดยองค์กรควรสนับสนุนนโยบายที่เน้นการสร้าง ความเข้าใจและทักษะเป็นอันดับแรก ผ่านการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นการใช้งานได้จริง ควบคู่ไปกับการจัดหาเครื่องมือ AI ที่มีความง่ายต่อการใช้งาน และแสดงให้เห็นถึงประโยชน์ในการลดขั้นตอนงานที่ซ้ำซ้อน ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยีให้เข้าถึงง่ายและมีความเสถียร เพื่อกระตุ้นทัศนคติเชิงบวกและความมั่นใจในการใช้งานอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเท่านั้น ดังนั้น การวิจัยในครั้งต่อไปควรขยายปัจจัยจากสมมุติฐานเดิมให้ครอบคลุมปัจจัยด้านจิตวิทยาและปัจจัยเชิงองค์กร เช่น ความกังวลต่อผลกระทบของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ต่อบทบาทหน้าที่การทำงาน ความกลัวการถูกทดแทนด้วยเทคโนโลยี และความยืดหยุ่นทางความคิด เพื่ออธิบายการยอมรับ AI ของบุคลากรได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อพัฒนาแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีให้เหมาะสมกับบริบทมหาวิทยาลัย เพื่ออธิบายกลไกเชิงจิตวิทยาและเชิงองค์กรที่ส่งผลต่อการยอมรับ AI ของบุคลากร

เอกสารอ้างอิง

- กานติศา วีรวัฒน์โยธิน. (2564). การยอมรับเทคโนโลยีวอยซ์ บอทของลูกค้าผู้ใช้บริการ ศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของธุรกิจธนาคาร. การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- งานวิจัยร่วมสมัย. (2022). Trust in AI and Its Role in the Acceptance of AI Technologies.
- ชลธิชา ธีรวงศธร. (2565). การศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการ ซื่อก่อนจ่ายที่หลังของเจเนอเรชั่น แซด ในประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณปภัช เสนอฤทธิ์. (2567). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ AI Chatbot ในการปรึกษาด้านสุขภาพจิต วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐสุดา ฉ่อยฉ่ำ. (2565). การยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของ Generation X กรณีศึกษาของกรมกำลังพลทหารบก. การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นันธิชา พูลพานิชย์. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติการยอมรับเทคโนโลยี AI Chatbot โดยผู้ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของกลุ่ม Baby Boomer. การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- แพรวพัชร จิระเดชะ. (2566). ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ Generative AI มาใช้ในองค์กร: กรณีศึกษาพนักงานที่ทำงานในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดแห่งหนึ่ง. ใน วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภัทราวดี ไชยศรีสกุล. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้งานของบุคลากร ในส่วนงานการผลิต. สารนิพนธ์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- รัตนศักดิ์ พลากรฉัตรคุปต์. (2561). ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคผ่านช่องทางออนไลน์. สารนิพนธ์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วิภัทร เลิศภูริวงศ์. (2564). ปัจจัยในการยอมรับเทคโนโลยี ทักษะ และอิทธิพลทางสังคม ทำนายความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชันโรงพยาบาลภาครัฐ. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิทธิชัย ภูษาแก้ว (2560). ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Grab ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สิริรัตน์ พันธุ์หน. (2566). ปัจจัยในการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชันของโรงพยาบาลภาครัฐที่เป็นโรงเรียนแพทย์ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุธาสินี ตูลานนท์. (2562). การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนุสรณ์ อินทวงศ์. (2565). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการวิดีโอสตรีมมิ่ง. การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อภิสรวิ ชาญรัฐแก้วฟ้า. (2566). การศึกษาผลกระทบจากการยอมรับใช้งานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI)

ด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานออฟฟิศในประเทศไทย. สารนิพนธ์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- HolonIQ. (2023). Artificial Intelligence in Education: 2023 Survey Insights.
- K., Songkram, N., & Khlaisang, J. (2024). Generative AI, a learning assistant? Factors influencing higher-ed students' technology acceptance. *The Electronic Journal of e-Learning*, 22(1), 18-33. <https://doi.org/10.34190/ejel.22.6.3196>
- Kalmus, J.-E., & Nikiforova, A. (2024). Generative AI adoption in higher education: Exploring educator resistance in Estonian universities. In *Proceedings of the 2024 Pre-ICIS SIGDSA Symposium*. Association for Information Systems.
- Kanont, K., Pingmuang, P., Simasathien, T., Wisnuwong, S., Wiwatsiripong, B., Poonpirome, Kizilcec, R. F. (2024). To advance AI use in education, focus on understanding educators. *International Journal of Artificial Intelligence in Education*, 34(1), 12-19.
- Naseri, R. N. N., & Abdullah, M. S. (2024). Understanding AI technology adoption in educational settings: A review of theoretical frameworks and their applications. *Information Management and Business Review*, 16(3), 174-181.
- Solberg & Kaarstad. (2007). A Conceptual Model of Trust, Perceived Risk, and Reliance on Automated Decision-Making Systems.
- Tanantong, T. (2024). A UTAUT-based framework for analyzing users' intention to adopt AI in human resource recruitment: A case study of Thailand. *Systems*, 12(1), 28.
- UNESCO. (2022). *International Forum on AI and Education: Steering AI to Empower Teachers and Transform Teaching*. Paris: UNESCO.
- Vanneste et al. (2024). Artificial Intelligence, Trust, and Perceptions of Agency.
- 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.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157-178.