

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบเอไอเอเจนต์ของวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร
FACTORS INFLUENCING THE INTENTION TO ADOPT AI AGENT SYSTEMS AMONG
THE WORKING-AGE POPULATION IN BANGKOK

ศุภฤกษ์ บุญทา

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Supalerk Buntha

Email: supalerk@live.com

Faculty of Business Administration Program in Management,

Ramkhamhaeng University

Corresponding Author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบเอไอเอเจนต์ของวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร โดยทำการสุ่มตัวอย่างจากคนวัยทำงานที่อาศัยหรือทำงานอยู่ในกรุงเทพมหานครซึ่งมีจำนวน 5,657,912 คน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจยอมรับระบบเอไอเอเจนต์ของวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ส่วน ปัจจัยด้านความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย และด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ มีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อความตั้งใจยอมรับงานเอไอเอเจนต์ของวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสามารถในการพยากรณ์อยู่ที่ร้อยละ 38.4 ($R^2 = 0.384$)

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี, ความไว้วางใจในเทคโนโลยี, การรับรู้ความเสี่ยง, ความตั้งใจในการยอมรับและใช้งาน

Abstract

This research investigates the factors influencing the acceptance of AI agent systems among the working-age population in Bangkok. The sample was drawn from

working-age individuals who reside or work in Bangkok, totaling 5,657,912 people. The research sample consisted of 400 working-age individuals in Bangkok.

The findings revealed that personal factors — including gender, age, occupation, and monthly income — were associated with significant differences in the intention to accept AI agent systems among the working-age population in Bangkok. Furthermore, the factors of performance expectancy, facilitating conditions, and perceived performance risk had a statistically significant positive influence on the intention to accept AI agent systems among the working-age population in Bangkok at the 0.05 significance level, with a predictive capability of 38.4% ($R^2 = 0.384$).

Keywords: Technology acceptance, trust in technology, risk perception, intention to accept and use

บทนำ

ในปัจจุบัน เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) กำลังเปลี่ยนโลกการทำงานอย่างที่ไม่เคยเป็นมาก่อน McKinsey & Company (2025) รายงานว่าในปัจจุบันมีองค์กรถึง 78% ที่นำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการทำงานอย่างน้อยหนึ่งด้านแล้ว เพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดดจากประมาณ 55% ในปีก่อนหน้า และ Telenor Asia. (2025) รายงานว่าคนไทยที่ใช้อินเทอร์เน็ต 91% ใช้เอไอในชีวิตประจำวัน เพิ่มขึ้นจาก 77% ในปี 2024 กว่า 50% ของคนไทยใช้ เอไอ อย่างน้อยวันละครั้ง และ 28% ใช้หลายครั้งต่อวัน สะท้อนให้เห็นชัดเจนว่าปัญญาประดิษฐ์ไม่ใช่แค่เทรนด์ที่จะผ่านไป แต่กลายเป็นสิ่งที่องค์กรต้องมีหากอยากอยู่รอดในยุคนี้

ระบบเอไอเอเจนต์ (AI Agent) เป็นระบบปัญญาประดิษฐ์ที่สามารถวางแผน ตัดสินใจ และดำเนินการอย่างอิสระเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดโดยไม่จำเป็นต้องได้รับคำสั่งจากมนุษย์ อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติพบว่าการนำระบบเอไอเอเจนต์มาใช้ในองค์กรยังไม่เป็นไปอย่างแพร่หลาย เนื่องจากผู้ใช้งานจำนวนมากยังขาดความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อระบบดังกล่าว

การวิจัยครั้งนี้มุ่งหวังให้ผลการวิจัยเป็นประโยชน์ต่อผู้พัฒนาระบบองค์กรและผู้กำหนดนโยบายในการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีเอไอเอเจนต์มาใช้ในภาคธุรกิจและภาครัฐของไทยอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการยอมรับระบบเอไอเอเจนต์ของวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาการยอมรับระบบเอไอเอเจนต์ในกลุ่มคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับและใช้เทคโนโลยี ด้านความไว้วางใจเทคโนโลยี และด้านการรับรู้ความเสี่ยงที่มีผลต่อการยอมรับระบบเอไอเอเจนต์ของคณวิทย์ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงการยอมรับระบบเอไอเอเจนต์ของคณวิทย์ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อให้ทราบถึงการยอมรับระบบเอไอเอเจนต์ของคณวิทย์ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยด้านยอมรับและใช้เทคโนโลยี ด้านความไว้วางใจเทคโนโลยี และด้านการรับรู้ความเสี่ยง ด้านใดบ้างที่มีผลต่อการยอมรับระบบเอไอเอเจนต์ของคณวิทย์ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

จากการทบทวนเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน น่าจะมีการยอมรับระบบเอไอเอเจนต์ของคณวิทย์ทำงานในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยตามทฤษฎีรวมการยอมรับการใช้เทคโนโลยี ทฤษฎีความไว้วางใจในเทคโนโลยี และทฤษฎีการรับรู้ความเสี่ยงน่าจะมีการยอมรับระบบเอไอเอเจนต์ของคณวิทย์ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology:UTAUT)

Venkatesh et al. (2003) ได้พัฒนาทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ประกอบด้วยตัวแปรหลัก 4 ตัวได้แก่ 1 ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ 2 ความคาดหวังด้านความพยายาม 3 อิทธิพลทางสังคม และ 4 สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย

1.1 ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ (Performance Expectancy)

หมายถึงระดับที่บุคคลเชื่อว่าการใช้ระบบหรือเทคโนโลยีจะช่วยให้ตนเองปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพดีขึ้น ซึ่งเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม Tariq, Maryam และ Shaheen (2024) พบว่าความคาดหวังด้านประสิทธิภาพมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมโดยเป็นตัวพยากรณ์ที่สูงที่สุด Bajunaied, Hussin และ Kamarudin (2023) ผลการศึกษาพบว่า คาดหวังด้าน

ประสิทธิภาพมีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม ในระดับสูงสุด Foroughi et al. (2023) พบว่าความคาดหวังด้านประสิทธิภาพมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจในการใช้งาน

1.2 ความคาดหวังด้านความพยายาม (Effort Expectancy)

หมายถึงระดับความง่ายที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบหรือเทคโนโลยีหากบุคคลรับรู้ว่ายานเทคโนโลยีนี้ใช้งานง่ายและไม่ต้องใช้ความพยายามมากก็จะมีแนวโน้มที่จะมีความตั้งใจใช้งานสูงขึ้น จารุวรรณ ยอดระฆัง และคณะ (2024) พบว่าความง่ายของเมนู มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจใช้งานโมบายแบงก์กิ้ง Foroughi et al. (2023) พบว่าความคาดหวังด้านความพยายามมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจในการใช้งาน Rana et al. (2024) พบว่าความคาดหวังด้านความพยายามมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับความตั้งใจเชิงพฤติกรรม

1.3 อิทธิพลทางสังคม (Social Influence)

ระดับที่บุคคลรับรู้ว่าคุณค่าหรือข้อดี เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สมาชิกในครอบครัว หรือเพื่อน เชื่อว่าตนควรใช้ระบบหรือเทคโนโลยีนั้น Rana et al. (2024) พบว่าอิทธิพลทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการยอมรับเทคโนโลยี ปัญญาประดิษฐ์ Kim, Blazquez และ Oh (2024) พบว่าอิทธิพลทางสังคมมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม Cheng, Li และ Xu (2022) พบว่าอิทธิพลทางสังคมต่อความคาดหวังและความตั้งใจยอมรับ สภาพแวดล้อมทางสังคมในองค์กรมีอิทธิพลโดยตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยี

1.4 สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย(Facilitating Conditions)

หมายถึงระดับที่บุคคลเชื่อว่ามีความพร้อมทั้งด้านองค์กรและด้านเทคนิคที่รองรับการใช้งานระบบหรือเทคโนโลยี Li และ Wei (2025) พบว่าสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยมีผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจในการใช้งาน Tanantong และ Wongras (2024) พบว่าสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยเป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีอิทธิพลสำคัญต่อความตั้งใจในการยอมรับ มีผลต่อการตัดสินใจยอมรับระบบปัญญาประดิษฐ์ Rana et al. (2024) พบว่าสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยเป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีนัยสำคัญในการพยากรณ์ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมและพฤติกรรมการใช้งานจริง

2. แนวคิดทฤษฎีความไว้วางใจในเทคโนโลยี (Trust in Technology Theory)

ความไว้วางใจในเทคโนโลยีเป็นความเชื่อมั่นของผู้ใช้ที่มีต่อความน่าเชื่อถือความสามารถและความซื่อสัตย์ของระบบเทคโนโลยี Mayer et al. (1995) ได้กำหนดองค์ประกอบหลักของความไว้วางใจประกอบด้วยความสามารถความมีน้ำใจและความซื่อสัตย์ในบริบทของเทคโนโลยีดิจิทัล McKnight et al. (2002) พบว่าซึ่งเกี่ยวข้องกับโครงสร้างด้านความปลอดภัยกฎระเบียบและกลไกการคุ้มครองที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบเทคโนโลยีนั้นๆ Choung et al. (2023) พบว่าความโปร่งใสและความสามารถในการอธิบายผลลัพธ์เป็นปัจจัยน้ำหนักสูงสุด โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ใช้ที่มีความรู้ด้านปัญญาประดิษฐ์ที่จำกัด

3. แนวคิดทฤษฎีการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk Theory)

Featherman และ Pavlou (2003) ได้ นำแนวคิดความเสี่ยงที่รับรู้มาประยุกต์ใช้กับบริบทของการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์โดยแบ่งความเสี่ยงที่รับรู้ออกเป็นหลายมิติได้แก่ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านเวลา ความเสี่ยงที่รับรู้เป็นปัจจัยสำคัญที่อาจยับยั้งหรือส่งเสริมการตัดสินใจยอมรับเทคโนโลยีใหม่ของคุณ

3.1 ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ (Performance Risk)

หมายถึงความเป็นไปได้ที่บริการดิจิทัลหรือผลิตภัณฑ์จะไม่สามารถทำงานได้ตามที่คาดหวัง เช่นระบบขัดข้อง ธุรกรรมล้มเหลว หรือบริการไม่ตรงกับที่โฆษณาไว้ ณ.ชนม์ ประยูรวงศ์ (2021) ผู้ใช้ M-Banking และ M-Wallet รับรู้ความเสี่ยงในบริการดิจิทัลหลายมิติ โดยความกังวลด้านประสิทธิภาพของระบบมีผลต่อการตัดสินใจเลือกประเภทบริการ Wu et al. (2022) พบว่าการรับรู้ความเสี่ยงเชิงลบและความคาดหวังด้านประสิทธิภาพเชิงบวกเป็นปัจจัยหลักกำหนดความตั้งใจยอมรับ Marjerison et al. (2025) ศึกษาการยอมรับแชทบอต ปัญญาประดิษฐ์ ในอีคอมเมิร์ซจีน โดยพบว่า ด้านการรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลเชิงลบต่อ ความตั้งใจในการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ ทำหน้าที่เป็นตัวแปรกลางระหว่างการรับรู้ถึงความเสี่ยง และความตั้งใจ สอดคล้องกับแนวคิดการรับรู้ความเสี่ยงหลายมิติ

3.2 ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy Risk)

หมายถึงความกังวลเกี่ยวกับการสูญเสียการควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล ความเป็นไปได้ที่ข้อมูลส่วนตัว เช่น ข้อมูลบัตรเครดิต ข้อมูลพฤติกรรมทางการเงิน จะถูกรวบรวมโดยไม่ได้รับอนุญาต ถูกนำไปขาย หรือนำไปใช้ในทางที่ผิด Salih, Tarhini และ Acikgoz (2025) พบว่าความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัวทำหน้าที่เป็นตัวกำกับที่ยับยั้งความตั้งใจใช้บริการ เอไอ โดยเมื่อผู้รับรู้ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัวสูงขึ้น อิทธิพลของปัจจัยส่งเสริมการใช้งานจะลดลง Balaskas, Tsiantos, Chatzifotiou และ Rigou (2025) พบว่าการรับรู้ความเสี่ยงเป็นตัวแปรกลางที่สำคัญในการยอมรับ แชตจีพีที โดยความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูลเป็นปัจจัยที่ยับยั้งความตั้งใจใช้งาน เอไอ Zhu, Charoennan และ Embalzado (2022) พบว่าความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัวส่งผลเชิงลบต่อความตั้งใจในการใช้บริการ เนื่องจากผู้มีความกังวลว่าข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลทางการเงินจะถูกนำไปใช้ในทางที่ผิด

3.3 ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk)

หมายถึงความกังวลเกี่ยวกับการสูญเสียทางการเงินที่อาจเกิดขึ้นจากการทำธุรกรรมออนไลน์ เช่น การถูกหักเงินผิดพลาด การถูกหลอกลวงทางการเงิน การสูญเสียเงินจากธุรกรรมที่ล้มเหลว หรือการเสียค่าธรรมเนียมโดยไม่จำเป็น Zhu, Charoennan และ Embalzado (2022) พบว่าความเสี่ยงด้านการเงินเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านมือถือของมิลเลนเนียลในกรุงเทพมหานคร โดยผู้มีความกังวลเรื่องการสูญเสียเงินจากธุรกรรมที่ล้มเหลวหรือถูกหลอกลวงทางการเงิน Bland, Changchit, Changchit, Cutshall และ Pham (2024) พบว่าความเสี่ยงด้านการเงินเป็นหนึ่งในองค์ประกอบความเสี่ยงที่ส่งผลต่อทัศนคติในการยอมรับโมบายเพย์เมนต์ โดยผู้ให้บริการควร

บริหารจัดการความเสี่ยงด้านนี้เพื่อเพิ่มความไว้วางใจของผู้ใช้ Zhao และ Khaliq (2024) พบว่าความเสี่ยงด้านการเงินเป็นหนึ่งในปัจจัยความเสี่ยงสำคัญที่ส่งผลเชิงลบต่อความตั้งใจในการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน โดยผู้ที่รับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินในระดับสูงจะมีแนวโน้มลังเลในการยอมรับเทคโนโลยีใหม่น้อยลง

3.4 ความเสี่ยงด้านเวลา (Time Risk)

หมายถึงความกังวลว่าต้องเสียเวลาเรียนรู้วิธีใช้ หรือเสียเวลาในการแก้ไขปัญหาหากระบบมีข้อผิดพลาด Zhu, Charoennan และ Embalzado (2022) พบว่าความเสี่ยงด้านเวลาส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านมือถือในกรุงเทพมหานคร Bland, Changchit, Changchit, Cutshall และ Pham (2024) พบว่าความเสี่ยงด้านเวลาเป็นหนึ่งในมิติความเสี่ยงที่ส่งผลต่อการยอมรับโมบายเพย์เมนต์ Kiran และ Vedala (2025) พบว่าผู้ที่รับรู้ความเสี่ยงด้านเวลาสูงจะตอบสนองต่อปัจจัยส่งเสริมการยอมรับน้อยลง

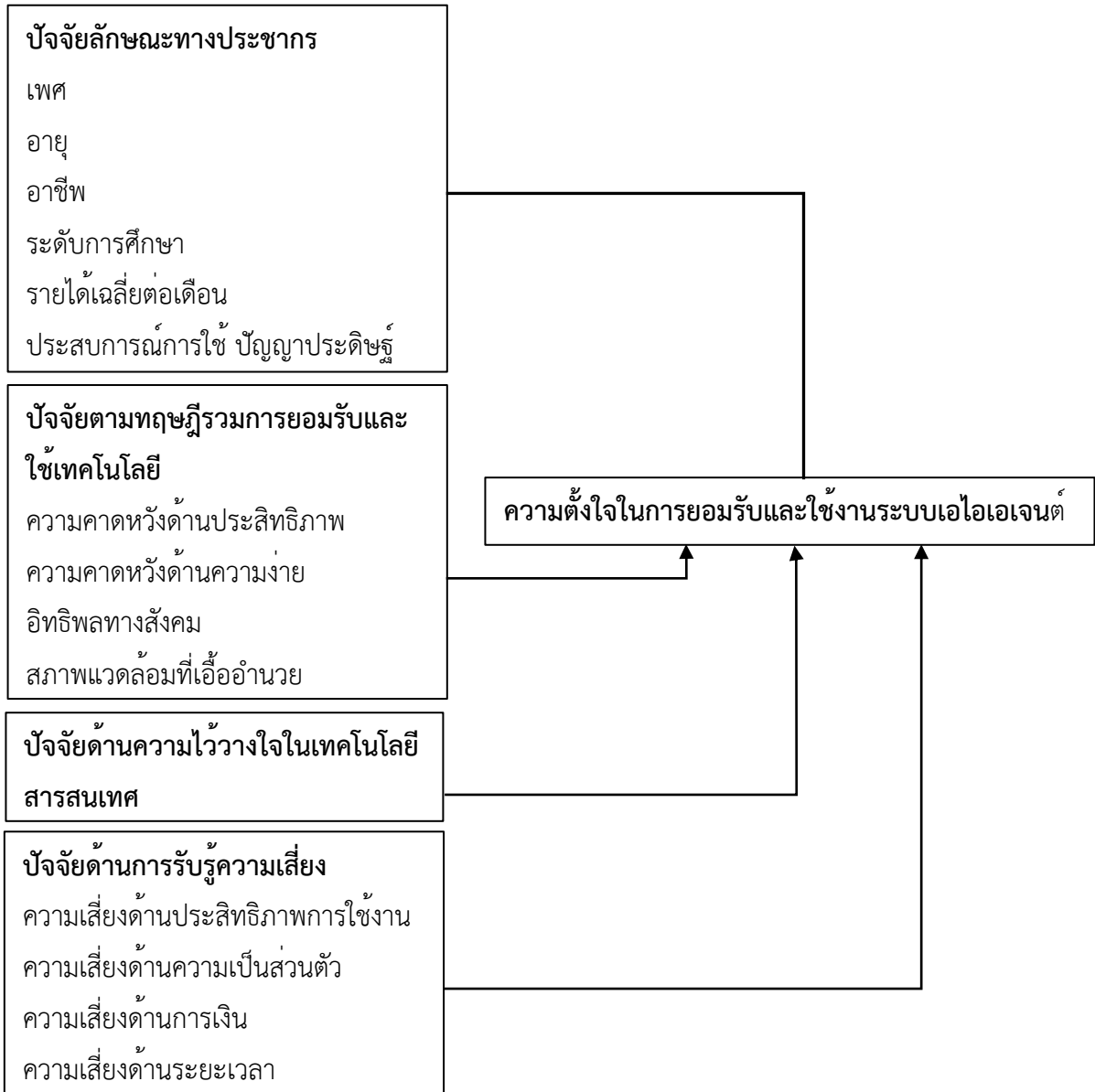
4. แนวคิดความตั้งใจในการยอมรับและใช้งานระบบเอไอเอเจนต์

Davis et al. (1989) ความตั้งใจในการยอมรับและใช้งานระบบ (Behavioral Intention to Use) หมายถึง ความเต็มใจและความพร้อมของบุคคลในการใช้งานเทคโนโลยี ซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงกับพฤติกรรมการใช้งานจริง Ke et al. (2025) พบว่า ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ มีอิทธิพลสูงสุดต่อความตั้งใจในการใช้งาน และ ความรอบรู้ด้านปัญญาประดิษฐ์ เป็นตัวแปรกำกับสำคัญที่ช่วยอธิบายการยอมรับปัญญาประดิษฐ์ในบริบทอุดมศึกษา Cheng et al. (2022) พบว่าความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ มีน้ำหนักสูงสุดและความไว้วางใจทำหน้าที่เป็นตัวแปรกลางระหว่างปัจจัยทฤษฎีการยอมรับและใช้เทคโนโลยี กับ ความตั้งใจในการใช้งาน Zhao et al. (2025) พบว่าความไว้วางใจในระบบสามารถเชื่อมโยงการรับรู้เชิงระบบและเชิงสัญชาตญาณสู่ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการยอมรับเอไอเอเจนต์

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนได้แก่ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและใช้งานระบบเอไอเอเจนต์วีดี ด้วยมาตรวัดแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ ตั้งแต่ 1 ถึง 5 และส่วนที่ 3 ความตั้งใจในการยอมรับและใช้งานระบบเอไอเอเจนต์เครื่องมือที่ใช้ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประกอบด้วย 1) ดร.พิมมัญญภัทร สุพรรณพงศ์ 2) ดร.วัชรพงษ์ ตันทรัพย์ชัย 3) ดร.ชัยทัต แซ่ตั้ง และทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) กับกลุ่มตัวอย่างนำร่อง 30 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.918 ซึ่งอยู่ในระดับดีมากสามารถนำไปเก็บข้อมูลได้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยมุ่งเก็บข้อมูลจากคนวัยทำงานที่อาศัยหรือทำงานอยู่ในกรุงเทพมหานครซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 5,657,912 คน ตามข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2025) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือการวิจัย เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้การคำนวณสูตรของ Taro Yamane โดยระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 400 คน และมีคำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถามต้องทำงานอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร เคยมีประสบการณ์ใช้ระบบเอไอเอเจนต์มาก่อน แจกสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา ใช้วิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ ใช้ค่าร้อยละและค่าความถี่กับตัวแปรตามวัดระดับเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบไปด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานกับตัวแปรที่เป็นตัวแปรเชิงปริมาณได้แก่ปัจจัยตามทฤษฎีรวมการยอมรับและใช้เทคโนโลยี ปัจจัยด้านความไว้วางใจในการใช้เทคโนโลยี และ ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง

2. สถิติอนุมาน ใช้วิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ความตั้งใจในการยอมรับระบบเอไอเอเจนต์ของวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) หากผลทางสถิติพบความแตกต่างจะเปรียบเทียบด้วยวิธีของ LSD เป็นรายคู่

เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับและใช้เทคโนโลยี ปัจจัยด้านความไว้วางใจในการใช้เทคโนโลยี และ ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง ที่มีผลความตั้งใจการยอมรับระบบเอไอเอเจนต์ของวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครจะวิเคราะห์ข้อมูลด้วย สถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และ

วิเคราะห์องค์ประกอบด้วย (Factor Analysis) ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ คือ ปัจจัยการยอมรับและใช้เทคโนโลยี จัดกลุ่มตัวแปรได้ 4 องค์ประกอบ ปัจจัยด้านความไว้วางใจในการใช้เทคโนโลยี จัดกลุ่มตัวแปรได้ 1 องค์ประกอบ ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง จัดกลุ่มตัวแปรได้ 4 องค์ประกอบ และ ความตั้งใจการยอมรับระบบเอไอเอเจนต์ของวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร จัดกลุ่มตัวแปรได้ 1 องค์ประกอบ

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 57.0 อายุระหว่าง 25-40 ปี ร้อยละ 51.5 หรือกลุ่ม เจเนอเรชั่นวาย (เจนวาย) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 70.3 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 67.8 และมีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 55,000 บาท ต่อเดือน ร้อยละ 43.3

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจยอมรับเอไอเอเจนต์ของวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร (n = 400)

ปัจจัย	b	Standard Error	Beta	t	Sig	F	Sig.
ค่าคงที่	0.547	0.285		1.922	0.055	27.006	0.000*
ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ	0.416	0.057	0.350	7.283	0.000*		
ความคาดหวังด้านความง่าย	0.043	0.053	0.038	0.823	0.411		
อิทธิพลทางสังคม	0.056	0.035	0.079	1.626	0.105		
สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย	0.198	0.051	0.200	3.896	0.000*		
ความไว้วางใจในเทคโนโลยี	-0.004	0.043	-0.004	-0.909	0.928		
ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ	0.210	0.051	0.204	4.157	0.000*		
ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว	-0.046	0.042	-0.050	-1.089	0.277		
ความเสี่ยงด้านการเงิน	0.046	0.047	0.063	0.962	0.337		
ความเสี่ยงด้านเวลา	-0.088	0.045	-0.123	-1.970	0.050		

R = 0.620, R² = 0.384, Adj. R² = 0.370, SEE= 0.285 * Sig < 0.05

ผลจากตาราง พบว่าตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจยอมรับระบบเอไอเอเจนต์ของวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ (1) ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ มีอิทธิพลในทิศทางบวก ต่อความตั้งใจยอมรับระบบเอไอเอเจนต์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ 0.416 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย มีอิทธิพล

ในทิศทางบวก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ 0.198 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (3) ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ มีอิทธิพลในทิศทางบวก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ 0.210 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ โดยโมเดลมีความสามารถในการพยากรณ์อยู่ที่ร้อยละ 38.4 และสามารถเขียนสมการในรูปแบบคะแนนดิบได้ดังนี้

$$Y = 0.416(\text{ด้านความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ}) + 0.210(\text{ด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ}) + 0.198(\text{ด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย})$$

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ ความตั้งใจการยอมรับระบบเอไอเอเจนต์ของวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ที่ต่างกันมีความตั้งใจการยอมรับระบบเอไอเอเจนต์ของวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ งานวิจัยของ บุษงา ชัยสุวรรณ และ มาริสา จันทมาศ (2024) พบว่า ปัจจัยลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ และระดับตำแหน่งงาน ส่งผลให้บุคลากรวัยทำงานมีความพร้อมและคุ้นเคยกับการใช้งานระบบเทคโนโลยีที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

2. ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพล โดยมีอิทธิพลต่อความตั้งใจยอมรับเอไอเอเจนต์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า เมื่อวัยทำงานมีความเชื่อมั่นว่าเอไอเอเจนต์จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานหรือการดำเนินชีวิตได้มากเท่าใด ก็จะมีแนวโน้มที่จะยอมรับเทคโนโลยีนั้นมากขึ้นเท่านั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Tanantong และ Wongras (2024) ที่พบว่า การรับรู้คุณค่าและความคาดหวังด้านประสิทธิภาพมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจที่จะยอมรับเอไอเอเจนต์ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Foroughi et al. (2023) ที่พบว่าความคาดหวังด้านประสิทธิภาพเป็นปัจจัยสำคัญที่ขับเคลื่อนความตั้งใจในการใช้ แอปพลิเคชัน เพื่อวัตถุประสงค์ทางการศึกษา ทั้งนี้เป็นไปตามแนวคิดหลักของทฤษฎี ตามทฤษฎีการยอมรับและใช้เทคโนโลยี ที่ Venkatesh et al. (2003) ได้เสนอไว้ว่า เมื่อบุคคลรับรู้ว่าคุณค่าของเทคโนโลยีจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ ก็จะมีแนวโน้มที่จะยอมรับเทคโนโลยีนั้นมากขึ้น

3. สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย มีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อความตั้งใจยอมรับเอไอเอเจนต์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าเมื่อวัยทำงานรับรู้ว่ามีโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี ทรัพยากร และการสนับสนุนที่เพียงพอ เช่น มี อินเทอร์เน็ต ที่ดี สำหรับการใช้งานเอไอเอเจนต์ ก็จะมีแนวโน้มที่จะยอมรับเทคโนโลยีดังกล่าวมากขึ้น ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Li & Wei (2025) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับผู้ช่วยเสียงเอไอเอของผู้สูงอายุ พบว่าสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยมีผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจในการใช้งาน

4. ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ มีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อความตั้งใจ ยอมรับระบบเอไอเอเจนต์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า ภัยทำงานที่รับรู้ถึงความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพของระบบเอไอเอเจนต์ เช่น ความเป็นไปได้ที่ระบบอาจทำงานผิดพลาดหรือไม่ได้ผลลัพธ์ตามที่คาดหวัง กลับยังคงมีความตั้งใจที่จะยอมรับและใช้งานระบบดังกล่าวเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งสะท้อนให้เห็นผู้ที่มีประสบการณ์การใช้งานระบบปัญญาประดิษฐ์มาก่อนมีความรู้และความเข้าใจ ถึงความเสี่ยงและยอมรับความเสี่ยงได้อย่างมีเหตุผล โดยมองว่าประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากระบบมีมากกว่าความเสี่ยงที่สอดคล้องกับแนวคิดของ Wu et al. (2022) ที่พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ และความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ เป็นปัจจัยหลักร่วมกันกำหนดความตั้งใจยอมรับ เอไอ โดยผู้ที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีจะประเมินความเสี่ยงอย่างมีข้อมูล และตัดสินใจยอมรับได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า นอกจากนี้ ณ.ชนม ประยูรวงศ์ (2021) ยังพบว่า ผู้ใช้บริการดิจิทัล ที่มีความกังวลด้านประสิทธิภาพของระบบจะพิจารณาประเมินความเสี่ยงอย่างรอบก่อนตัดสินใจเลือกใช้บริการ ซึ่งกระบวนการประเมินความเสี่ยงดังกล่าว ส่งผลให้ผู้ที่มีความรู้และเข้าใจเทคโนโลยีมีแนวโน้มยอมรับระบบมากขึ้น

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากผลการวิจัยที่พบว่าความคาดหวังด้านประสิทธิภาพมีอิทธิพลสูงสุดต่อความตั้งใจยอมรับระบบเอไอเอเจนต์ ดังนั้นผู้พัฒนาระบบและองค์กรควรเน้นการประชาสัมพันธ์ถึงประโยชน์และความสามารถของระบบเอไอเอเจนต์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การจัดทำกรณีศึกษา ตัวอย่างผู้ใช้งานแล้วประสบความสำเร็จในองค์กรและสาธิตการใช้งานจริง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการใช้ระบบเอไอเอเจนต์ให้แก่วัยทำงาน

2. จากผลการวิจัยพบว่าสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบเอไอเอเจนต์ องค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรลงทุนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี ได้แก่ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่รองรับการใช้งาน อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย ตลอดจนได้รับการสนับสนุนทางเทคนิคที่เพียงพอเพื่อให้กลุ่มวัยทำงานยอมรับการใช้งานเพิ่มขึ้น

3. จากผลการวิจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจยอมรับระบบเอไอเอเจนต์ แสดงให้เห็นว่าผู้ที่มีความรู้และเข้าใจด้านเทคโนโลยีสามารถประเมินความเสี่ยงได้อย่างมีเหตุผล ดังนั้น องค์กรควรให้ความรู้ด้านความเสี่ยงในการใช้ให้รับรู้ถึงความเสี่ยงในการใช้ระบบเอไอเอเจนต์ เพื่อให้วัยทำงานสามารถตัดสินใจยอมรับเทคโนโลยีอย่างมีข้อมูลประกอบที่ถูกต้อง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรขยายขอบเขตพื้นที่ในการวิจัยออกไปยังจังหวัดอื่นๆ นอกกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากขึ้น และสามารถเปรียบเทียบปัจจัยอื่นด้วย เช่นด้านโครงสร้างพื้นฐาน วัฒนธรรม และระดับการพัฒนาด้านเทคโนโลยี

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อดูความแตกต่างและส่งผลต่อความตั้งใจในการยอมรับระบบเอไอเอเจนต์อย่างไร

3. ควรศึกษาผลกระทบกับค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการใช้ระบบเอไอเอเจนต์ เนื่องจากปัจจัยด้านราคาและความคุ้มค่าอาจเป็นอุปสรรคสำคัญ โดยเฉพาะกลุ่มวัยทำงานที่มีรายได้น้อยถึงปานกลาง

เอกสารอ้างอิง

- บุหงา ชัยสุวรรณ และ มาริสา จันทมาศ. (2024). การจัดกลุ่มบุคลากรวัยทำงานตามระดับการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์. *วารสารนิเทศศาสตร์*, 42(1), 99–117. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jcomm/article/view/259364>
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2025). *รายงานสำรวจประชากรและสังคม*. สำนักงานสถิติแห่งชาติ. <https://www.nso.go.th>
- จรรุวรรณ ยอดระฆัง และคณะ. (2024). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานโมบายแบงกิ้งของผู้สูงอายุ. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 8(1–2). https://so04.tci-thaijo.org/index.php/jmhs1_s/article/view/278140
- ณ.ชนม์ ประยูรวงศ์. (2021). การรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจที่ส่งผลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน. *วารสารการบัญชีและการจัดการ*, 13(1), 66–83. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/mbs/article/view/246679>
- Bajunaied, K., Hussin, N., & Kamarudin, S. (2023). Behavioral intention to adopt FinTech services: An extension of unified theory of acceptance and use of technology. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 9(1), Article 100010. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2023.100010>
- Balaskas, S., Tsiantos, V., Chatzifotiou, S., & Rigou, M. (2025). Determinants of ChatGPT adoption intention in higher education: Expanding on TAM with the mediating roles of trust and risk. *Information*, 16(2), Article 82. <https://doi.org/10.3390/info16020082>

- Bland, E., Changchit, C., Changchit, C., Cutshall, R., & Pham, L. (2024). Investigating the components of perceived risk factors affecting mobile payment adoption. *Journal of Risk and Financial Management*, 17(6), Article 216. <https://doi.org/10.3390/jrfm17060216>
- Cheng, M., Li, X., & Xu, J. (2022). Promoting healthcare workers' adoption intention of artificial-intelligence-assisted diagnosis and treatment: The chain mediation of social influence and human-computer trust. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(20), Article 13311. <https://doi.org/10.3390/ijerph192013311>
- Choung, H., David, P., & Ross, A. (2023). Trust in AI and its role in the acceptance of AI technologies. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 39(9), 1727–1739. <https://doi.org/10.1080/10447318.2022.2050543>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Featherman, M. S., & Pavlou, P. A. (2003). Predicting e-services adoption: A perceived risk facets perspective. *International Journal of Human-Computer Studies*, 59(4), 451–474. [https://doi.org/10.1016/S1071-5819\(03\)00111-3](https://doi.org/10.1016/S1071-5819(03)00111-3)
- Foroughi, B., Senali, M. G., Iranmanesh, M., Khanfar, A., Ghobakhloo, M., Annamalai, N., & Naghmeh-Abbaspour, B. (2023). Determinants of intention to use ChatGPT for educational purposes: Findings from PLS-SEM and fsQCA. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 40(17), 4501–4520. <https://doi.org/10.1080/10447318.2023.2226495>
- Ke, Q., Gong, Y., & Ke, C. (2025). Bridging AI literacy and UTAUT constructs: Structural equation modeling of AI adoption among Chinese university students. *Humanities and Social Sciences Communications*, 12, Article 1452. <https://doi.org/10.1057/s41599-025-05775-y>
- Kim, Y., Blazquez, V., & Oh, T. (2024). Determinants of generative AI system adoption and usage behavior in Korean companies: Applying the UTAUT model. *Behavioral Sciences*, 14(11), Article 1035. <https://doi.org/10.3390/bs14111035>

- Kiran, P. K., & Vedala, N. S. (2025). Exploring behavioral intentions of consumers towards different digital payment services through the interplay of perceived risks and adoption factors. *Humanities and Social Sciences Communications*, *12*, Article 1141. <https://doi.org/10.1057/s41599-025-05468-6>
- Li, H., & Wei, X. (2025). Factors influencing older adults' adoption of AI voice assistants: Extending the UTAUT model. *Frontiers in Psychology*, *16*, Article 1618689. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2025.1618689>
- Marjerison, R. K., Dong, H., Kim, J.-M., Zheng, H., Zhang, Y., & Kuan, G. (2025). Understanding user acceptance of AI-driven chatbots in China's e-commerce: The roles of perceived authenticity, usefulness, and risk. *Systems*, *13*(2), Article 71. <https://doi.org/10.3390/systems13020071>
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, *20*(3), 709–734. <https://doi.org/10.5465/amr.1995.9508080335>
- McKinsey & Company. (2025). *The state of AI: How organizations are rewiring to capture value*. <https://www.mckinsey.com/capabilities/quantumblack/our-insights/the-state-of-ai-how-organizations-are-rewiring-to-capture-value>
- McKnight, D. H., Choudhury, V., & Kacmar, C. (2002). Developing and validating trust measures for e-commerce: An integrative typology. *Information Systems Research*, *13*(3), 334–359. <https://doi.org/10.1287/isre.13.3.334.81>
- Rana, M. M., Siddiquee, M. S., Sakib, M. N., & Ahamed, M. R. (2024). Assessing AI adoption in developing country academia: A trust and privacy-augmented UTAUT framework. *Heliyon*, *10*(18), Article e37569. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e37569>
- Salih, L., Tarhini, A., & Acikgoz, F. (2025). AI-enabled service continuance: Roles of trust and privacy risk. *Journal of Computer Information Systems*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1080/08874417.2025.2452544>
- Tanantong, T., & Wongras, P. (2024). A UTAUT-based framework for analyzing users' intention to adopt artificial intelligence in human resource recruitment: A case study of Thailand. *Systems*, *12*(1), Article 28. <https://doi.org/10.3390/systems12010028>

- Tariq, M., Maryam, S. Z., & Shaheen, W. A. (2024). Cognitive factors and actual usage of Fintech innovation: Exploring the UTAUT framework for digital banking. *Heliyon*, *10*, Article e35582. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e35582>
- Telenor Asia. (2025). *Digital lives decoded: AI in everyday life*. Telenor Asia. <https://www.telenorasia.com/digital-lives-decoded/thailand-pressrelease/>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, *27*(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Wu, W., Zhang, B., Li, S., & Liu, H. (2022). Exploring factors of the willingness to accept AI-assisted learning environments: An empirical investigation based on the UTAUT model and perceived risk theory. *Frontiers in Psychology*, *13*, Article 870777. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.870777>
- Zhao, H., & Khaliq, N. (2024). In quest of perceived risk determinants affecting intention to use fintech: Moderating effects of situational factors. *Technological Forecasting and Social Change*, *207*, Article 123599. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2024.123599>
- Zhao, X., You, W., Zheng, Z., Shi, S., Lu, Y., & Sun, L. (2025). How do consumers trust and accept AI agents? An extended theoretical framework and empirical evidence. *Behavioral Sciences*, *15*(3), Article 337. <https://doi.org/10.3390/bs15030337>
- Zhu, B., Charoennan, W., & Embalzado, H. (2022). The influence of perceived risks on millennials' intention to use m-payment for mobile shopping in Bangkok. *International Journal of Retail & Distribution Management*, *50*(4), 479–497. <https://doi.org/10.1108/IJRDM-02-2021-0066>