ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี

Factors Affecting Satisfaction with The Use of Artificial Intelligence (AI) Technology in The Administration of Personnel in Office of The Ministry of Finance, Kanchanaburi Province

จิตตวดี มินชาติ
สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Jittawadee Minchat
E-mail: 6614154122@rumail.ru.ac.th
Faculty of Business Administration Program in Accounting
Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งงาน อายุงาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี 2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพ ได้แก่ คุณภาพระบบ คุณภาพข้อมูล คุณภาพการให้บริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี 3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 160 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) รวมเท่ากับ 0.98 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว

(One – Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD และสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นข้าราชการ มีอายุงานระหว่าง 1 – 5 ปี มีความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้งานของบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านคุณภาพเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพระบบ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรับรู้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพ ได้แก่ ด้านคุณภาพระบบ และคุณภาพข้อมูล มีผลต่อความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์ และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

***คำสำคัญ*:** เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์, ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน, หน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี

Abstract

The objectives of this study were 1. to study demography factors such as sex, age, degree of study, job type and year experience that affected to satisfaction with the use of artificial intelligence (AI) technology in the administration of personnel in office of The Ministry of Finance, Kanchanaburi Province. 2) to study quality factors such as system quality information quality and service quality that affected to satisfaction with the use of artificial intelligence (AI) technology in the administration of personnel in office of The Ministry of Finance, Kanchanaburi Province. 3) to study technology acceptance factors such as perceived usefulness and perceived ease of use that affected to satisfaction with the use of artificial intelligence (AI) technology in the administration of personnel in office of The Ministry of Finance, Kanchanaburi Province. The sample group was 160 personnel working in office of The Ministry of Finance, Kanchanaburi Province. The questionnaire was used to be a tool for collecting the data with the total Cronbach's Alpha 0.98. The data collected were analyzed by using the percentage, frequency, mean and standard deviation. The hypotheses were tested by Independent Sample (t - test), One – Way ANOVA (F – test), in case of its had statistical significant different testing a pair of variables by LSD was used to test hypothesis for each pair in order to see which pair are different and Multiple Regression Analysis.

The results of study showed that the most of respondents are female, aged between 31-40 years old, have bachelor's degrees, were civil servants, and had 1-5 years of experience. The satisfaction with the use of artificial intelligence (AI) technology in the administration of personnel are at the highest level, when focus in a part showed that quality factors such as system quality and information quality had effect to satisfaction with the use of artificial intelligence (AI) technology in the administration of personnel in office of The Ministry of Finance, Kanchanaburi Province at statistical significance of 0.05 levels and technology acceptance factors such as perceived usefulness and perceived ease of use had effect to satisfaction with the use of artificial intelligence (AI) technology in the administration of personnel in office of The Ministry of Finance, Kanchanaburi Province at statistical significance of 0.05 levels.

Keyword: artificial intelligence (AI) technology, user satisfaction, office of The Ministry of Finance, Kanchanaburi Province

บทนำ

ในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) เข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวัน รวมถึงการดำเนินงานภายในองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งได้รับการยอมรับว่าเป็นเครื่องมือหลักที่จะช่วยยกระดับกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล การเงินการบัญชี ระบบสำหรับภารกิจหลักของหน่วยงาน นอกจากนี้ยังช่วยในการบริหารจัดการและอำนวยความสะดวก การบริหารเวลาและความถูกต้องแม่นยำ การจัดการงานได้อย่างเป็นระบบ รวมถึงการสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบายในองค์กร ส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว ในปัจจุบันทางรัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนผ่านไปสู่องค์กรดิจิทัล โดยการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุนการทำงาน

การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลได้ถูกวัดในระดับโลก และติดตามผ่านดัชนีการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Development Index: EGDI) ขององค์การสหประชาชาติ โดยการจัดทำรายงานการจัดอันดับความพร้อมของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ทำขึ้นเพื่อประเมินความพร้อมของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศต่าง ๆ เพื่อสะท้อนถึงความสามารถของภาครัฐในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานและการเข้าถึงประชาชน โดยประเทศไทยได้รับการจัดอันดับในปี พ.ศ. 2567 อยู่ที่ 52 จาก 193 ประเทศทั่วโลก และเป็นอันดับที่ 2 ในอาเซียนรองจากประเทศสิงคโปร์อีกด้วย (สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), 2567)

การทบทวนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยที่ผ่านมาปรากฏว่ามีปัญหาและประเด็นความท้าทายในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านบริการที่ยังไม่ได้อยู่ในรูปแบบ e-service ที่ไม่สามารถพัฒนาบริการดิจิทัลให้

เชื่อมต่อกับเว็บไซต์ที่เป็น One-Stop Service เพื่อให้บริการ ณ จุดเดียวได้ ด้านข้อมูลที่ยังไม่ได้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล หรือมีคุณภาพไม่เพียงพอที่จะนำไปใช้ประโยชน์ต่อได้ ด้านการเปิดเผยและมีส่วนร่วมยังไม่มากเท่าที่ควร และข้อมูลที่เปิดเผยส่วนใหญ่เป็นข้อมูลขั้นพื้นฐานที่ไม่สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์เชิงลึกได้ รวมถึงด้านบุคลากรที่มีบุคลากรด้านเทคโนโลยีน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรทั้งหมด อีกทั้งมีโครงสร้างพื้นฐานทางด้านฮาร์ดแวร์และซอฟท์แวร์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), 2566)

กระทรวงการคลังในฐานะที่เป็นเสาหลักทางการคลังและเศรษฐกิจของประเทศไทย ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทำให้เกิดการพัฒนาทางเศรษฐกิจ การค้า การลงทุน และบริการ จึงได้ดำเนินการจัดทำแผนขับเคลื่อนกระทรวงการคลังสู่การเป็นกระทรวงการคลังดิจิทัล (Digital MOF) เพื่อใช้เป็นกรอบในการผลักดันการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (กระทรวงการคลัง, 2567)

ทั้งนี้ บุคลากรที่เป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนขององค์กรนั้น ความพึงพอใจของบุคลากรก็ถือเป็นตัวแปรสำคัญที่มีบทบาทโดยตรงต่อความสำเร็จของการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการบริหารงานภาครัฐ เนื่องจากความพึงพอใจเป็นตัวสะท้อนให้เห็นถึงระดับการตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวัง และประโยชน์ที่บุคลากรได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) อีกทั้ง ความพึงพอใจยังมีความสำคัญที่ช่วยให้ผู้บริหารสามารถวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีให้เหมาะสมกับบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐให้สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับการปฏิบัติงานในบริบทของหน่วยงานภาครัฐได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐสามารถขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อเป้าหมายตามนโยบายของภาครัฐและองค์การสหประชาชาติได้อย่างแท้จริง (วสันต์ เกิดสวัสดิ์, สหพัฒน์ หอมจันทร์, และกันต์มณีญา นฤโฆษกิตติกีรติ, 2567)

ดังนั้น จึงเป็นที่มาของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ที่ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษาความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี ตามปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งงาน และอายุงาน ปัจจัยด้านคุณภาพ ได้แก่ คุณภาพระบบ คุณภาพข้อมูล และคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์ และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน เพื่อให้ผู้บริหารของหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังได้นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางและกลยุทธ์ รวมถึงการวางแผนในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหารงานในแต่ละด้านให้เหมาะสมกับหน่วยงานและมีประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งงาน และอายุงาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี

2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพ ได้แก่ คุณภาพระบบ คุณภาพข้อมูล และคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี

3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์ และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี

ขอบเขตงานวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 3 หน่วยงาน ได้แก่ 1. สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาญจนบุรี 2. สำนักงานสรรพากรพื้นที่กาญจนบุรีและสาขา 3. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรีและสาขา จำนวนทั้งสิ้น 243 คน โดยคำนวณตามสูตรของ Taro Yamane (1973) จากค่าความคลาดเคลื่อน 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย จำนวน 160 คน

2. การศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี โดยผู้วิจัยทำการศึกษา ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งงาน และอายุงาน ปัจจัยด้านคุณภาพ ได้แก่ คุณภาพระบบ คุณภาพข้อมูล และคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์ และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งงาน และอายุงานที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านคุณภาพ ได้แก่ ด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพข้อมูล และด้านคุณภาพการบริการมีผลต่อความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี

3. ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยประชากรศาสตร์ส่งผลต่อความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี

2. นำผลการวิจัยปัจจัยคุณภาพและปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี มาวางแผนปรับปรุงและพัฒนาระบบให้เกิดประสิทธิภาพ และเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของบุคลากรที่เป็นผู้ใช้งาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้

3. เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐ นำผลการวิจัยใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนในการนำเสนอต่อผู้บริหารในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถนำมาปรับใช้ให้เกิดประสิทธิผล และวางแผนการอบรมและพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ ความรู้ ความเข้าใจ เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรปรับตัวให้เท่าทันกับการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้ รวมถึงเป็นการสนับสนุนในการขับเคลื่อนเป็นรัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยในระยะยาวต่อไป

แนวคิดและทฤษฎี

1. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยประชากรศาสตร์

วชิรวัชร งามละม่อม (2558) กล่าวว่า ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ถือเป็นความหลากหลายและแตกต่างเกี่ยวกับบุคคล เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น โดยจะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ซึ่งความแตกต่างและหลากหลายของบุคคลนี้ สามารถบ่งชี้ลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกที่แตกต่างกัน ในส่วนของ กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548) ได้กล่าวว่า ในหน่วยงานองค์กรต่างๆ จะประกอบไปด้วย บุคลากรในระดับต่างๆ เป็นจำนวนมาก บุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ ซึ่งได้แก่ อายุกับการทำงาน เพศกับการทำงาน สถานภาพสมรสกับการทำงาน ความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน เป็นต้น

2. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพ

DeLone และ McLean (1992) ได้คิดค้นทฤษฎีแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information System Success Model: IS Success Model) ซึ่งเป็นโมเดลที่เกี่ยวข้องกับการวัดผลประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ ต่อมา DeLone และ McLean (2003) ได้ปรับปรุงและพัฒนาแบบจำลองเพิ่มเติม เพื่อให้แบบจำลองมีความสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบไปด้วย 6 ปัจจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality) 2) ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูล (Information Quality)

3) ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) 4) ความตั้งใจในการใช้ (Intention to Use) หรือการใช้งาน (Use) 5) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User satisfaction) 6) ผลประโยชน์สุทธิ (Net Benefits)

2. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี

Davis (1989) ที่ได้คิดค้นทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสามารถนำมาใช้ในการอธิบายพฤติกรรมของผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการยอมรับและการทำความเข้าใจระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นมาใหม่ ประกอบไปด้วยปัจจัย 4 ประการ ดังนี้ 1) ตัวแปรภายนอก (External Variables) 2) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยี (Perceive Usefulness) 3) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) 4) ทัศนคติต่อการใช้งาน (Attitude Toward Using)

3. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้งาน

Delone and Mclean (2003) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน เป็นการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศและเป็นปัจจัยสำคัญในการวัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศ เช่นเดียวกับ Seddon (1997) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน คือ การประเมินเชิงอัตวิสัยที่หลากหลาย อันเป็นการประเมินที่อยู่บนความชอบ และความไม่ชอบของบุคคลนั้น อีกทั้ง Petter (2008) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่าตัวแปรความพึงพอใจของผู้ใช้งานเป็นตัวแทนในการวัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศในมิติทั้ง 3 ของคุณภาพคือ คุณภาพระบบ คุณภาพข้อมูล และคุณภาพบริการ ซึ่งมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ โดย Ives, Olson and Baroudi (1983) ได้กล่าวเพิ่มเติมอีกว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่มีต่อระบบสารสนเทศนั้น หมายถึง การที่ระบบสารสนเทศสามารถตอบสนองต่อความต้องการได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) ซึ่งเป็นการวิจัยโดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใด ๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross sectional studies) คือ เป็นการเก็บข้อมูลเพียงครั้งเดียวในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยใช้เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามและใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 3 หน่วยงาน ได้แก่ 1. สำนักงานธนารักษ์พื้นที่กาญจนบุรี 2. สำนักงานสรรพากรพื้นที่กาญจนบุรีและสาขา 3. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรีและสาขา จำนวนทั้งสิ้น 243 คน โดยคำนวณตามสูตรของ Taro Yamane (1973) จากค่าความคลาดเคลื่อน 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย จำนวน 160 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดรูปแบบในการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยใช้กรอบขนาดตัวอย่าง (Sampling

Frame) ที่เป็นหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี ทั้ง 3 หน่วยงานดังกล่าว เพื่อนำมาทำการสุ่มตัวอย่าง โดยนำข้อมูลจำนวนประชากรที่เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี เป็นฐานของกลุ่มประชากรทั้งหมด เทียบกับจำนวนประชากรที่เป็นบุคลากรของแต่ละหน่วยงาน เพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้ไปใช้หาสัดส่วนร้อยละของการสุ่มตัวอย่างในแต่ละหน่วยงานจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 160 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของงานวิจัยฉบับนี้ได้แก่ แบบสอบถาม โดยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จนกำหนดเป็นกรอบแนวคิด และได้ความหมายของนิยามศัพท์เฉพาะเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามสำหรับการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งงานวิจัยฉบับนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจที่ใช้แบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งงาน และอายุงาน โดยเป็นแบบสอบถามแบบสำรวจรายการ (Check List) โดยเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพ ได้แก่ ด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพข้อมูล และด้านคุณภาพการบริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 16 ข้อ โดยเป็นแบบสอบถามลักษณะประเมินความคิดเห็น 5 ระดับ (Rating scale)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 8 ข้อ โดยเป็นแบบสอบถามลักษณะประเมินความคิดเห็น 5 ระดับ (Rating scale)

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 5 ข้อ โดยเป็นแบบสอบถามลักษณะประเมินความคิดเห็น 5 ระดับ (Rating scale)

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยสร้างแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัย โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องปัจจัยประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านคุณภาพ ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี และความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยนี้

2. นิยามศัพท์เฉพาะ โดยให้ความหมายนิยามศัพท์กับตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม เพื่อให้ได้ความหมายของแต่ละตัวแปรเพื่อให้สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจน

3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสร้างแบบสอบถามที่ครอบคลุม และสัมพันธ์กับนิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรทั้งหมด เพื่อให้สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจน

4. จัดทำร่างแบบสอบถาม โดยอ้างอิงจากนิยามศัพท์เฉพาะ ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน

5. การตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ก่อนนำแบบสอบถามไปใช้จริง โดยการนำร่างแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และความครอบคลุมของเนื้อหาที่จะทำการศึกษา ว่ามีการจัดเรียงลำดับข้อคำถาม รวมถึงภาษาที่ใช้ในแบบสอบถามมีความเหมาะสมหรือไม่ และนำข้อเสนอแนะจากอาจารย์ที่ปรึกษามาแก้ไขก่อนที่จะนำไปใช้จริง โดยใช้วิธีวัดความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

2. การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้ตรวจสอบความสอดคล้องกับเนื้อหา และปริมาณของข้อคำถามเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Item Variable Congruence Index) เมื่อทำการคำนวณได้ค่าดัชนี IOC เรียบร้อยแล้ว จะนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (สุภาวดี ขุนทองจันทร์, 2565) ซึ่งจากการทดสอบแบบสอบถามเพื่อหาค่าดัชนี IOC พบว่า ค่า IOC เท่ากับ 0.94 ซึ่งอยู่ในระดับเกณฑ์มาตรฐานความเที่ยงตรงที่ค่าเฉลี่ย 0.80 – 1.00 ความสอดคล้องของแบบจำลองดัชนีวัดผลสำเร็จอยู่ในเกณฑ์ดีมาก สามารถนำแบบสอบถามไปใช้สอบถามได้

3. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ (Try-out) จำนวน 30 คน เพื่อทำการตรวจสอบคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach’s Alpha) ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จากการศึกษาวิจัยพบว่าได้สัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach’s Alpha) รวมของปัจจัยด้านคุณภาพ ได้แก่ ด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพข้อมูล และด้านคุณภาพการบริการ โดยรวมเท่ากับ 0.89 แสดงว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach’s Alpha) มีค่าความเชื่อมันอยู่ระหว่าง 0.80 – 1.00 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ดีมาก ถือว่ายอมรับได้ และรวมของปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์ และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน โดยรวมเท่ากับ 0.88 แสดงว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach’s Alpha) มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.80 – 1.00 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ดีมาก ถือว่ายอมรับได้

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลผ่านแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ได้รับความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผ่านการประเมินค่าความเที่ยงตรงจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่านที่ได้ตรวจสอบความถูกต้องและสอดคล้องของข้อคำถามและวัตถุประสงค์ของการวิจัยแล้ว ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมกับกลุ่มตัวอย่างบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 160 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ด้วยวิธีการจำแนกกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการจะสุ่ม

ผลลัพธ์ของการคำนวณที่ได้จะเป็นสัดส่วนร้อยละของจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่าง เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามได้ครบตามจำนวนแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ประมวลผลผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม มาวิเคราะห์ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งงาน และอายุงาน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพ ได้แก่ ด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพข้อมูล และด้านคุณภาพการบริการ ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์ และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรีแตกต่างกัน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบแบบ t – test

2.2 ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งงาน และอายุงานที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรีแตกต่างกัน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Multiple Comparisons (LSD)

2.3 ปัจจัยด้านคุณภาพ ได้แก่ ด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพข้อมูล และด้านคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

2.4 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์ และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอย (Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งงาน และอายุงาน ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นประเภทข้าราชการ มีอายุงานระหว่าง 1 – 5 ปี

ผลการศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณภาพ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพข้อมูล และด้านคุณภาพการบริการ พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพ โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพในด้านคุณภาพระบบ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 4.52 ด้านคุณภาพข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 และด้านคุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ตามลำดับ

ผลการศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ และด้านรับรู้ความง่ายในการใช้งาน พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีในด้านการรับรู้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 4.56 และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ตามลำดับ

ผลการศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี มีความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้งาน โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49

ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งงาน และอายุงานที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านคุณภาพ ได้แก่ ด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพข้อมูล และด้านคุณภาพการบริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพในด้านคุณภาพระบบ และด้านคุณภาพข้อมูล มีผลต่อความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี ขณะที่ ด้านคุณภาพการบริการ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี

ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์ และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการ

บริหารงานของบุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีในด้านการรับรู้ประโยชน์ และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ล้วนมีผลต่อความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี

บทสรุปและอภิปรายผล

1. ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งงาน และอายุงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

1.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านเพศที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่สอดคล้องกับ อักษร บุญชู (2567) ได้ทำการศึกษา “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์สร้างสรรค์และความตั้งใจในการใช้งานซ้ำในงานด้านการตลาดดิจิทัลของบุคลากรในธุรกิจโรงพยาบาล” พบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของบุคคลที่ปฏิบัติงานด้านการตลาดดิจิทัลในธุรกิจโรงพยาบาลในการใช้งานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์สร้างสรรค์ (Generative AI)

1.2 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านอายุที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่สอดคล้องกับ ณิชารีย์ หาญแสวงสิน (2567) ที่ได้ศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย” พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษาที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่สอดคล้องกับ ชญานิษฐ์ รติคณิตพงศ์ (2566) ได้ศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชั่น GHB ALL GEN ของผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์” พบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ในด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชั่น GHB ALL GEN ของผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่แตกต่างกัน

1.4 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านประเภทตำแหน่งงานที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่สอดคล้องกับ อาณัติ หาญณรงค์ (2567) ได้ทำการศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คลีน ฟอร์ กรีน

จำกัด” พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่มีประเภทตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คลีน ฟอร์ กรีน จำกัด ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.5 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านอายุงานที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่สอดคล้องกับ ณิชารีย์ หาญแสวงสิน (2567) ได้ทำการศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย” พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านคุณภาพ ได้แก่ ด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพข้อมูล และด้านคุณภาพการบริการ สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ปัจจัยด้านคุณภาพ ด้านคุณภาพระบบ มีผลต่อความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรพงศ์ สกุลวงษ์ และชุติมา เบี้ยวไข่มุข (2567) ได้ทำการศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค (NIA Regional Connect)” พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค (NIA Regional Connect) ทั้งในเรื่องของการแสดงผลที่ทันสมัยและเข้าถึงได้ง่าย แสดงผลได้ทันทีที่เรียกใช้งาน และเปิดให้เข้าถึงได้ตลอดเวลาผ่านหลายช่องทาง และมีความเสถียรภาพในการใช้งาน

2.2 ปัจจัยด้านคุณภาพ ด้านคุณภาพข้อมูล มีผลต่อความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรนุช พ่วงพร้อม (2564) ที่ทำการศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศกับความพึงพอใจของลูกค้า: กรณีศึกษาแพลตฟอร์ม GrabFood” จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของข้อมูลมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแพลตฟอร์ม GrabFood ทั้งในด้านความครบถ้วนสมบูรณ์ ความถูกต้องและรูปแบบผลลัพธ์

2.3 ปัจจัยด้านคุณภาพ ด้านคุณภาพการบริการ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรพงศ์ สกุลวงษ์ และชุติมา เบี้ยวไข่มุก (2567) ได้ทำการศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค (NIA Regional Connect)” พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์

ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค (NIA Regional Connect) ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งในเรื่องของความสะดวกในการติดต่อผู้ดูแลเว็บไซต์ มีการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้งาน ตอบสนองอย่างรวดเร็ว และมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลาเมื่อพบว่าผู้ใช้งานเกิดปัญหา ผู้ดูแลเว็บไซต์มีทักษะในการช่วยแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้งาน

3. ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์ และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์ มีผลต่อความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิกานต์ ใจคำปัน (2565) ได้ทำการศึกษา “การศึกษาเชิงประจักษ์ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มิใช่สถาบันการเงิน ในจังหวัดเชียงใหม่” พบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีในส่วนการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มิใช่สถาบันการเงิน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

3.2 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุจิตรา ด้วงทอง (2564) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์ และด้านการรับรู้ความง่าย มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อาจเป็นเพราะมีการพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีรูปแบบที่สวยงาม และใช้งานได้ง่าย สามารถเข้าถึงข้อมูลต่างๆได้ง่าย ไม่ต้องเรียนรู้หรือใช้เวลาในการค้นหานาน ซึ่งข้อมูลที่ได้เป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ประโยชน์ทั้งด้านการเรียนการสอน การวิจัย ระเบียบ ข้อปฏิบัติต่างๆ

ข้อเสนอแนะ

ปัจจัยด้านคุณภาพ

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านคุณภาพ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ และด้านคุณภาพข้อมูล มีผลต่อความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอแนะจากผลการวิจัยว่า หน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชนที่จะนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการบริหารงานในหน่วยงานนั้น ควรให้ความสำคัญ (1) ด้านคุณภาพระบบ ความสามารถเข้าใช้งานระบบได้หลายช่องทาง เช่น คอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต เป็นต้น เป็นประเด็นที่สำคัญมากที่สุด โดยการจัดให้มีอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับปฏิบัติงานที่หลากหลายและสามารถเข้าใช้งานได้ทุกช่องทาง จะช่วยให้หน่วยงานที่มีภารกิจในการออกไปทำงานนอกพื้นที่เป็นหลักสามารถใช้งานได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพ ลำดับถัดมาคือ ความสามารถในการเข้าใช้งานได้ทุกเมื่อ

ที่ต้องการ ควรทำให้ระบบสามารถเข้าใช้งานได้ตลอดเวลา ควรให้ระบบมีสามารถในการเข้าถึงข้อมูลในระบบได้อย่างสะดวก ใช้เวลาไม่นาน จะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ลำดับถัดมาคือ ควรทำให้ระบบมีความเสถียรภาพในการทำงาน ตรวจสอบประสิทธิภาพของระบบอยู่เสมอให้สามารถตอบสนองต่อการใช้งานได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ ผู้บริหารควรคำนึงถึงระบบที่มีการป้องกันข้อมูลอย่างปลอดภัย เช่น มีการจำกัดสิทธิ์ในการใช้งาน เนื่องจากหน่วยงานมีการรวบรวมและจัดการข้อมูลเป็นจำนวนมากทั่วประเทศให้มีความเชื่อมโยงกัน ควรมีมาตรการการรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลในระบบ รวมถึงการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลและเพิ่มระบบสำรองข้อมูลเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้งาน (2) ด้านคุณภาพข้อมูล ข้อมูลในระบบที่มีความทันสมัย เป็นประเด็นที่สำคัญ เนื่องจากหน่วยงานภาครัฐเป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชน ควรมีการปรับปรุงข้อมูลในระบบให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ลำดับถัดมาคือ ข้อมูลในระบบเป็นข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ จะช่วยให้ผู้ใช้งานเกิดประสิทธิผลในการใช้งาน และบรรลุวัตถุประสงค์ของการใช้ข้อมูล ทั้งนี้ ความสำคัญในลำดับถัดมาคือ ข้อมูลในระบบควรมีความสอดคล้องกับงาน โดยผู้บริหารควรพิจารณาถึงบริบทการใช้ข้อมูลของบุคลากรแต่ละตำแหน่ง และบริบทของหน่วยงาน ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกัน ลำดับถัดมาคือ ข้อมูลในระบบใช้ได้อย่างน่าเชื่อถือ มีความครบถ้วนสมบูรณ์ และมีความถูกต้อง โดยที่หน่วยงานควรมีการตรวจสอบความถูกต้องและวิเคราะห์ข้อมูลในระบบอยู่เสมอ จะช่วยให้ผู้ใช้งานมั่นใจว่าข้อมูลที่ป้อนเข้าไปนั้นจะถูกเก็บรวบรวมไว้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์และนำไปใช้ในอนาคตต่อไปได้อย่างมั่นใจ รวมถึงปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดความผิดพลาดได้

ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรี ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอแนะจากผลการวิจัยว่า (1) ด้านการรับรู้ประโยชน์ บุคลากรรับรู้ได้ว่าระบบมีประโยชน์ต่อการทำงานมีความสำคัญอันดับหนึ่ง ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรเห็นคุณค่าและประโยชน์ของการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้งาน ผ่านการสื่อสารภายในหน่วยงาน เช่น การจัดอบรม สัมมนา หรือเวิร์คช็อป เพื่อแสดงตัวอย่างการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) รวมถึงจัดทำคู่มือที่แสดงให้เห็นถึงประโยชน์ที่ชัดเจนของระบบที่สามารถช่วยในการทำงาน ลำดับถัดมาคือ ระบบสามารถช่วยเพิ่มความสะดวกในการทำงาน ผู้บริหารควรคำนึงถึง การทำให้ระบบสามารถเข้าใช้งานได้หลากหลายช่องทาง เข้าใช้งานได้ตามที่ต้องการและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานได้จริงจากประสิทธิภาพของระบบและข้อมูลที่มีอยู่ ในลำดับถัดมาคือระบบสามารถช่วยลดระยะเวลาการทำงาน ควรลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นในการทำงาน รวมถึงพัฒนาให้มีขั้นตอนการใช้งานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ลำดับถัดมาคือ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ควรมีการสำรวจความต้องการของผู้ใช้งานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาระบบให้เหมาะสมและมีความสอดคล้องกับกระบวนการทำงานที่เป็นอยู่จริง และในลำดับถัดมาที่ควรให้ความสำคัญเช่นเดียวกันคือ ระบบสามารถเรียนรู้การใช้งานได้ง่าย ผู้บริหารควรคำนึงถึงการจัดวางเมนูที่เป็นระเบียบ ใช้สัญลักษณ์และภาษาที่เข้าใจง่าย (2) ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน บุคลากรรับรู้ได้ว่าโดยรวมระบบง่ายต่อการใช้งาน มีความสำคัญอันดับหนึ่ง ซึ่งผู้บริหาร

ควรให้ความสำคัญในการศึกษาพฤติกรรม ระดับทักษะ และความต้องการของผู้ใช้งานจริงก่อนจะทำการปรับปรุงและพัฒนาระบบให้เหมาะสำหรับบริบทของผู้ใช้งานทุกตำแหน่งในหน่วยงาน ลำดับถัดมาคือ ระบบสามารถเรียนรู้การใช้งานได้ง่าย โดยการออกแบบระบบไม่ให้มีความซับซ้อน ใช้รูปแบบเมนูหรือสัญลักษณ์ที่คุ้นเคยจะช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถเรียนรู้การใช้งานได้ง่าย โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมากเกินไป และควรให้ความสำคัญของระบบให้มีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่ายเช่นเดียวกัน ควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย สั้นกระชับตรงประเด็น มีการแบ่งหมวดหมู่ที่ชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดความสับสนในการใช้งาน ทั้งนี้ ในลำดับถัดมาคือ ระบบสามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องจดจำขั้นตอน โดยการพัฒนาระบบให้แสดงตัวเลือกที่เป็นไปได้ให้ผู้ใช้งานเลือกแทนการให้จำและป้อนข้อมูลเอง หรือมีการแสดงประวัติการใช้งานหรือรายการล่าสุด นอกจากนี้ควรมีการจัดฝึกอบรมปฏิบัติการสำหรับผู้ใช้งานอยู่เสมอ เพื่อเป็นการทบทวนและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นสำหรับการใช้งานในระบบ เพื่อนำไปพัฒนาให้ตรงกับกระบวนการทำงานจริงและสามารถตอบสนองได้ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้งาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการบริหารงานของบุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลังจังหวัดกาญจนบุรีเท่านั้น ซึ่งในงานวิจัยครั้งต่อไปควรขยายขอบเขตการศึกษาด้านประชากรศาสตร์ และขนาดกลุ่มตัวอย่างให้มีความหลากหลายมากขึ้น

2. ควรทำการศึกษาตัวแปรอื่นที่อาจส่งผลต่อความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้งานของบุคลากร เช่น ประสิทธิภาพในการใช้งาน ทัศนคติของผู้ใช้งาน พฤติกรรมการใช้งานระบบภายในหน่วยงาน เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ. (2548). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กระทรวงการคลัง. (2567). *แผนปฏิบัติราชการขับเคลื่อนกระทรวงการคลังสู่การเป็นกระทรวงการคลังดิจิทัล ประจำปีงบประมาณ 2567 (Digital MOF 67)*. ค้นเมื่อ 5 กันยายน 2568. จาก https://www.mof.go.th/wpcontent/uploads/2025/01/ywb88PslovAO1PaoVS5hOr742tqO1pp1BcK6mU9W.pdf

ชญานิษฐ์ รติคณิตพงศ์. (2566). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชั่น GHB ALL GEN ของผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์*. (ค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชนิกานต์ ใจคำปัน. (2565). การศึกษาเชิงประจักษ์ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ที่มิใช่สถาบันการเงิน ในจังหวัดเชียงใหม่. *วารสารเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้*, 2(1), 49-59.

ณิชารีย์ หาญแสวงสิน. (2567). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 29(2), 50-73.

ภัทรพงศ์ สกุลวงษ์, และชุติมา เบี้ยวไข่มุข. (2567). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค (NIA Regional Connect). *วารสารบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง*, 14(2), 1-16.

วชิรวัชร งามละม่อม. (2558). *แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์*. ค้นเมื่อ 3 ตุลาคม 2568, จาก http://learningofpublic.blogspot.com/2015/09/blogpost_11.html

วสันต์ เกิดสวัสดิ์, สหพัฒน์ หอมจันทร์, และกันต์มณีญา นฤโฆษกิตติกีรติ. (2567). ปัจจัยสนับสนุนที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนในยุคปัญญาประดิษฐ์. *วารสารสหวิทยาการวิจัยและนวัตกรรมการศึกษา*, 3(2), 31-50.

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2566). *แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566 – 2570*. ค้นเมื่อ 4 กันยายน 2568. จาก https://www.dga.or.th/wp-content/uploads/2024/04.pdf

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2567). *ชีวิตคนไทยง่ายขึ้น! รัฐบาลดิจิทัลไทยทะยานสู่อันดับ 52 ของโลก และครองอันดับ 2 ในอาเซียน มุ่งสู่เป้าอันดับ 40 ในปี 2570*. ค้นเมื่อ 3 กันยายน 2568. จาก https://www.dga.or.th/document-sharing/dga-news/110376/

สุจิตรา ด้วงทอง. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. *วารสารการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย*, 8(2), 25 – 35.

สุภาวดี ขุนทองจันทร์. (2565). *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

อรนุช พ่วงพร้อม. (2564). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศกับความพึงพอใจของลูกค้า: กรณีศึกษาแพลตฟอร์ม GrabFood*. (ค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อักษร บุญชู. (2567). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจนการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์สร้างสรรค์ และความตั้งใจในการใช้งานซ้ำ ในงานด้านการตลาดดิจิทัลของบุคลากรในธุรกิจโรงพยาบาล*. (สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.

อาณัติ หาญณรงค์. (2567). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คลีน ฟอร์กรีน จำกัด. *วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต*, 21(2), 107-118.

Davis, F. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. MIS Quarterly, 13(3), 319-340.

Delone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems*, 3(1), 60-95

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). TheDeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.

Ives, B., Olson, M. H., & Baroudi, J. J. (1983). The measurement of user information satisfaction. *Community ACM*, 26(10), 785-793.

Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). *Measuring information systems success: models, dimensions, measures, and interrelationships*. European journal of information systems, 17(3), 236-263.

Seddon, P. B. (1997), *A Respecification and Extension of the DeLone and Mclean Model of IS Success*. *Information System Research*, Vol.8, No.3.

Yamane, Taro. (1973). *STATISTICS; An Introductory Analysis*. (2nd ed). New York : Harper & Row.