

TECHNOLOGY ACCEPTANCE AFFECTING THE INTENTION TO USE CHATGPT IN THE WORK OF COMPANY EMPLOYEES IN BANGKOK

Naphatsorn KLUAIKLANG^{1*} and Nisit MANOTUGNVORAPUN¹

1 School of Business Administration, Bangkok University, Thailand; naphatsorn.klua@bumail.net (N. K.)
(Corresponding Author); nisit.m@bu.ac.th (N. M.)

ARTICLE HISTORY

Received: 3 February 2025

Revised: 24 February 2025

Published: 4 March 2025

ABSTRACT

The objective of this research was to study the technology acceptance that affects the intention to use ChatGPT in work among employees in Bangkok. The results of the study revealed that: 1) The overall acceptance of ChatGPT technology in work is at a high level. When considering each aspect, it was found that the perceived benefits had the highest average value, followed by trust in the system, attitude toward use, risk perception, and ease of use, respectively. 2) The factor of intention to use ChatGPT was at a high level. When considering each item, it was found that intending to use ChatGPT in work regularly had the highest average value, followed by intending to use ChatGPT for work in the future, planning to use ChatGPT for work, will recommend others to use ChatGPT for work in the future, and intending to use ChatGPT to develop new skills. 3) The hypothesis testing found that the technology acceptance factors that affected the intention to use ChatGPT in work of employees in Bangkok companies were statistically significant at the 0.05 level, including perceived benefits, ease of use, risk perception, and trust in the system.

Keywords: Intention to Use, Technology Acceptance, ChatGPT

CITATION INFORMATION: Kluaiklang, N., & Manotugnvorapun, N. (2025). Technology Acceptance Affecting the Intention to Use ChatGPT in the Work of Company Employees in Bangkok. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 3(3), 28

การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจการใช้งาน ChatGPT ในการทำงาน ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร

นภัสสร กลวยกลาง^{1*} และ นิสิต มโนตั้งวรพันธุ์¹

1 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ; naphatsorn.klua@bumail.net (นภัสสร) (ผู้ประพันธ์บรรณกิจ);
nisit.m@bu.ac.th (นิสิต)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งาน ChatGPT ในการทำงานของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของ ChatGPT ในการทำงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านความไว้วางใจในระบบ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ ด้านการรับรู้ถึงความเสี่ยง และด้านความง่ายในการใช้งาน ตามลำดับ 2) ปัจจัยด้านการตั้งใจใช้งาน ChatGPT อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ตั้งใจใช้ ChatGPT ในการทำงาน อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ตั้งใจใช้ ChatGPT เพื่อการทำงาน ต่อไปในอนาคต วางแผนที่จะใช้ ChatGPT ในการทำงาน จะแนะนำให้ผู้อื่นใช้ ChatGPT เพื่อการทำงานในอนาคต และตั้งใจใช้งาน ChatGPT เพื่อพัฒนาทักษะใหม่ๆ และ 3) การทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจการใช้งาน ChatGPT ในการทำงานของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงความเสี่ยง และด้านความไว้วางใจในระบบ

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี, ความตั้งใจใช้งาน, ChatGPT

ข้อมูลการอ้างอิง: นภัสสร กลวยกลาง และ นิสิต มโนตั้งวรพันธุ์. (2568). การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจการใช้งาน ChatGPT ในการทำงานของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 3(3), 28

บทนำ

ChatGPT เป็นเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทำงานโดยอาศัยแบบจำลอง GPT (Generative Pre-training Transformer) ซึ่งมีความสามารถในการสื่อสารที่เป็นธรรมชาติและการสร้างสรรค์งานในรูปแบบข้อความหรือเนื้อหาได้หลากหลายรูปแบบ รวมถึงงานที่ไม่ความซับซ้อน เช่น การแต่งบทกวี การเขียนโปรแกรมงานเชิงวิชาการ ไปจนถึงการสร้างแผนธุรกิจ และนำไปสู่การพัฒนาของเทคโนโลยีดิจิทัลในรูปแบบใหม่ๆ นอกจากนี้เมื่อเดือนเมษายน 2566 องค์การยูเนสโกได้เผยแพร่หนังสืออิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับ ChatGPT สอดคล้องกับในการประชุมนานาชาติที่จัดขึ้นโดย UNESCO เพื่ออธิบายข้อมูลและการใช้งานเบื้องต้นเกี่ยวกับ ChatGPT อย่างเป็นทางการ แสดงให้เห็นถึงการสนับสนุนให้ส่งเสริมการใช้ ChatGPT อย่างเท่าเทียมกันในทุกอุตสาหกรรม (UNESCO, 2023) ดังนั้นการใช้งาน ChatGPT ในที่ทำงานสามารถช่วยย่นระยะเวลาในการทำงาน ทำให้หลายองค์กรอนุญาตให้พนักงานใช้ ChatGPT ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เช่น การระดมความคิดเพื่อหาไอเดียสร้างสรรค์ การช่วยร่างอีเมลเพื่อโต้ตอบทั้งภายนอกและภายในองค์กร การตรวจสอบไวยากรณ์ และการตอบข้อสงสัยต่างๆ ด้วยความสามารถเหล่านี้ ChatGPT จึงเข้ามามีบทบาทสำคัญมากขึ้นในองค์กร เปรียบเสมือนเพื่อนคู่คิดที่สามารถถามได้ตลอดเวลา และให้ข้อมูลได้ในเวลาเพียงไม่กี่วินาที ความสามารถนี้ทำให้การค้นหาข้อมูลและการแก้ไขปัญหาต่างๆ รวดเร็วและสะดวกยิ่งขึ้น ส่งผลให้แนวโน้มการใช้ ChatGPT ในที่ทำงานเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (สิริพร อินทสนธิ, 2566) และยังมีผลความมั่นใจในการนำเทคโนโลยีมาเพิ่มศักยภาพการทำงาน ให้ชีวิตประชาชนสะดวกขึ้น จึงมีความสำคัญต่อทราบในข้อดีที่ควรได้รับ (เสาวลักษณ์ พูลทรัพย์, 2562)

จากข้อมูลข้างต้นทำให้เห็นได้ว่า ChatGPT เป็นที่นิยมอย่างมากเนื่องจาก ChatGPT มีความสามารถหลากหลายและมีประโยชน์อย่างมากในแวดวงการทำงานและการศึกษา ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ผ่านการประยุกต์ในด้านต่างๆ เช่น การระดมไอเดีย การร่างเอกสาร การตรวจสอบความถูกต้องของภาษา และการตอบคำถามทั่วไป ทำให้หลายองค์กรและสถาบันต่างๆ เห็นคุณค่าในการนำ ChatGPT มาใช้ในการทำงาน จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญในการศึกษาเรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจการใช้งาน ChatGPT ในการทำงานของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร” เพื่อช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงความต้องการ ความคาดหวัง และปรับปรุงกระบวนการทำงานของพนักงานต่อการใช้เทคโนโลยี AI ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

การทบทวนวรรณกรรม

การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง กระบวนการที่ผู้ใช้งานหรือองค์กรมีความเต็มใจที่จะใช้และบูรณาการเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการทำงานหรือชีวิตประจำวัน รวมถึงการปรับทัศนคติและพฤติกรรมเพื่อให้เกิดการใช้งานอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ (Davis, 1989) นอกจากนี้ โมเดลการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ได้อธิบายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ (Davis et al., 2000) โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) การรับรู้ประโยชน์ 2) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน 3) ความไว้วางใจในระบบ 4) การรับรู้ความเสี่ยง และ 5) ทศนคติ ซึ่งงานวิจัยของ ราชศักดิ์ บุญโท (2567) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งาน ChatGPT ในธุรกิจ พบว่า ปัจจัยในด้านแรงจูงใจความชอบ มูลค่าราคา และความเคยชิน มีผลต่อการยอมรับและการใช้งาน ChatGPT ในเชิงธุรกิจ อีกทั้งยังเป็นวิธีที่ผู้ใช้งานศึกษาและเข้าใจ รวมทั้งพิจารณาถึงข้อดีทั้งในสภาพแวดล้อมส่วนตัวและในกิจกรรมต่างๆ เมื่อผู้ใช้เห็นคุณค่าและความเหมาะสมของเทคโนโลยี จึงนำไปปรับใช้ในชีวิตหรือการทำงาน (เกวรินทร์ ละเอียดดีนันท์, 2559)

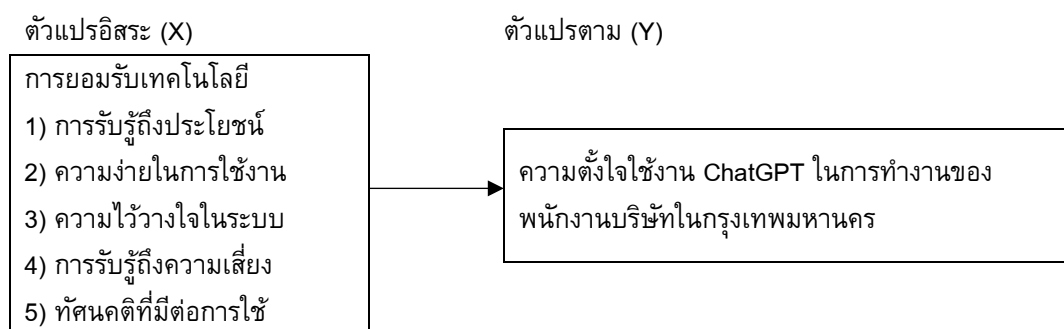
ความตั้งใจใช้งาน หมายถึง เจตนาหรือความปรารถนาที่จะกระทำพฤติกรรมใด พฤติกรรมหนึ่งซึ่งเป็นการควบคุมพฤติกรรมของบุคคลอย่างเต็มที่เมื่อบุคคลมีความตั้งใจที่ชัดเจนและมุ่งมั่นในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เขาหรือเธอย่อมมีแนวโน้มที่จะกระทำพฤติกรรมนั้น (ดวงพร รัตนสินทร, 2562) นอกจากนี้ พฤติกรรมการใช้งานและความเชื่อ มีความเกี่ยวข้องกับขอบเขตของพฤติกรรมที่พวกเขาสามารถควบคุมได้ และปัจจัยภายนอกอื่นๆ มีผลต่อการควบคุมที่ผู้คนมี

ต่อพฤติกรรมโกหกอย่างต่อเนื่อง ถูกนำไปใช้ควบคุมพฤติกรรมที่มีผลต่อผู้ที่ต้องใช้ความพยายามอย่างมาก ซึ่งสามารถอธิบายการเชื่อมโยงระหว่างพฤติกรรมและนโยบายการทำงานจริง การประเมินความคุ้มค่าที่แท้จริงมีความยากลำบาก ส่งผลให้การควบคุมพฤติกรรมที่มีมุมมองเป็นโปรพซีนี้ส่งผลต่อคนที่มีความมุ่งมั่นและมีลักษณะการมีความพยายามในการดำเนินการลำบากไม่มาก (Aboelmegeed & Gebba, 2013) อีกทั้งยังสามารถแสดงถึงสิ่งปรารถนาในตัวบุคคลระหว่างดำเนินการ (พัชรีย์ ดวงจันทร์, 2550) งานวิจัยของ ธาตาศิเบศร์ ภูทอง (2561) ที่ศึกษาอิทธิพลของบุคลิกภาพและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของผู้ใช้งาน และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อการตั้งใจใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี มีผลต่อความตั้งใจการใช้งาน Catgut

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การสำรวจ (Survey) ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่ทำงานเป็นพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร โดยไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนโดยการกำหนดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคำนวณมาจากสูตรของการคำนวณขนาดตัวอย่าง (Sampling Size) ของ W.G. Cochran ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เฉพาะผู้ที่ทำงานเป็นพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เกณฑ์การให้คะแนนแบบ Likert Scale 5 ระดับ การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ แจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 60.5) มีอายุอยู่ระหว่าง 30-39 ปี (ร้อยละ 75.5) มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 98.8) และประสบการณ์ในการทำงาน 6-10 ปี (ร้อยละ 53.5) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งาน ChatGPT ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ใช้ ChatGPT ในการทำงาน (ร้อยละ 100.0) มีความถี่ในการใช้งาน ChatGPT 1-10 (ร้อยละ 94.0) มีการใช้งาน ChatGPT มานาน 1 ปี (ร้อยละ 87.3) ใช้ ChatGPT ในงานประเภทค้นหาข้อมูล (ร้อยละ 67.8) ใช้งาน ChatGPT บนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มากที่สุด (ร้อยละ 74.0)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของ ChatGPT ในการทำงานและการตั้งใจใช้งาน ChatGPT พบว่า

1) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.62) รองลงมาได้แก่ ด้านความไว้วางใจในระบบ ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.59) ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.61) ด้านการรับรู้ถึงความเสี่ยง ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.59) และด้านความง่ายในการใช้งาน ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.62) ตามลำดับ 2) ปัจจัยด้านการตั้งใจใช้งาน ChatGPT อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ตั้งใจใช้ ChatGPT ในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.63) รองลงมาได้แก่ ตั้งใจใช้ ChatGPT เพื่อการทำงานต่อไปในอนาคต ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.43) วางแผนที่จะใช้ ChatGPT ในการทำงาน ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.73) จะแนะนำให้ผู้อื่นใช้ ChatGPT เพื่อการทำงานในอนาคต ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.66) และตั้งใจใช้งาน ChatGPT เพื่อพัฒนาทักษะใหม่ๆ ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.69) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ความไว้วางใจในระบบ ($b = 0.150$, $t = 5.478$, Sig. = .000) การรับรู้ถึงประโยชน์ ($b = 0.174$, $t = 4.904$, Sig. = .000) ความง่ายในการใช้งาน ($b = 0.147$, $t = 3.116$, Sig. = .002) การรับรู้ถึงความเสี่ยง ($b = 0.058$, $t = 2.053$, Sig. = .041) มีผลต่อความตั้งใจการใช้งาน ChatGPT ในการทำงานของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร ตามลำดับ โดยทั้ง 4 ตัวแปร สามารถอธิบายความผันแปรของการตัดสินใจซื้อซ้ำได้ร้อยละ 20.8 (Adjusted $R^2 = .208$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 1 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจการใช้งาน ChatGPT ในการทำงานของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร

การยอมรับเทคโนโลยี	b	Std. Error	B	t	Sig.
ค่าคงที่	1.695	0.232		7.313	0.000*
การรับรู้ถึงประโยชน์	0.174	0.035	0.223	4.904	0.000*
ความง่ายในการใช้งาน	0.147	0.047	0.153	3.116	0.002*
รับรู้ถึงความเสี่ยง	0.058	0.028	0.097	2.053	0.041*
ความไว้วางใจระบบ	0.150	0.027	0.250	5.478	0.000*
ทัศนคติที่มีต่อการใช้	0.044	0.027	0.079	1.658	0.098

R = .466, $R^2 = .218$, Adjusted $R^2 = .208$, $SE_{Est} = 0.148$, $F = 21.909$, Sig. = 0.000*

* $p < .05$

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจการใช้งาน ChatGPT ในการทำงานของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1) ด้านการยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อความตั้งใจการใช้งาน ChatGPT ในการทำงานของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากช่วยส่งเสริมให้พนักงานเห็นว่า ChatGPT สามารถช่วยให้การทำงานสะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Davis et al. (1989) ที่กล่าวว่า ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีประกอบด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงความเสี่ยง และด้านความไว้วางใจในระบบ โดยผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า พนักงานที่รับรู้ว่ามี ChatGPT ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและมีแนวโน้มที่จะมีความตั้งใจใช้งาน ChatGPT มากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธาตาศิเบศร์ ภูทอง (2561) ทำการศึกษาเรื่อง “อิทธิพลของบุคลิกภาพและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของผู้ใช้งาน การรับรู้ถึงความสนุกสนาน และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อการตั้งใจใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ โดยที่การรับรู้ถึงประโยชน์ไม่ส่งผลโดยตรงต่อการ

ตั้งใจใช้งาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิสร ทรัพย์แก้วฟ้า (2566) ทำการศึกษาเรื่อง “การศึกษาผลกระทบจากการยอมรับใช้งานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานออฟฟิศในประเทศไทย” ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับใช้งานเทคโนโลยีส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

จากผลการศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจการใช้งาน ChatGPT ในการทำงานของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 1) ควรส่งเสริมการใช้งาน ChatGPT ให้พนักงานเข้าใจวิธีใช้งานในด้านต่างๆ เช่น การใช้งานเขียนอีเมลหรือการวางแผนโครงการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและการใช้งานให้เต็มที่
- 2) บริษัทควรมีการพิจารณาเลือกใช้มาตรการเพิ่มความปลอดภัยให้กับข้อมูลที่ใช้งานผ่าน ChatGPT และเน้นการสื่อสารให้ผู้ใช้งานมั่นใจว่าข้อมูลที่ใช้กับระบบมีการป้องกันการรั่วไหล
- 3) ควรสนับสนุนการใช้งาน ChatGPT เพิ่มเติม เช่น คู่มือการใช้งานที่ละเอียด หรือการอบรมการใช้งานที่สอดคล้องกับงานที่ทำอยู่ เพื่อให้พนักงานรู้สึกสะดวกและเชี่ยวชาญในการใช้ ChatGPT
- 4) ควรมีการส่งเสริมการใช้งานเทคโนโลยีใหม่และการแบ่งปันประสบการณ์ใช้งานระหว่างพนักงานจะช่วยกระตุ้นให้พนักงานคนอื่นๆ มองเห็นประโยชน์และมีความตั้งใจในการใช้งาน ChatGPT เพิ่มขึ้น

จากผลการศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจการใช้งาน ChatGPT ในการทำงานของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ การฝึกอบรมให้พนักงานเข้าใจวิธีการใช้งาน ChatGPT ในด้านต่างๆ เช่น การเขียนอีเมลและการวางแผนโครงการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและการใช้งานให้เต็มที่ นอกจากนี้บริษัทควรพิจารณาใช้มาตรการรักษาความปลอดภัยข้อมูลอย่างเข้มงวดและสื่อสารให้ผู้ใช้งานมั่นใจว่าข้อมูลได้รับการปกป้อง การสนับสนุนด้วยคู่มือการใช้งานที่ละเอียดหรือการอบรมเฉพาะด้านจะช่วยให้พนักงานรู้สึกสะดวกและมีความเชี่ยวชาญมากขึ้น อีกทั้งการส่งเสริมการแบ่งปันประสบการณ์และเทคนิคการใช้งานระหว่างพนักงานจะช่วยกระตุ้นให้พนักงานคนอื่นๆ มองเห็นประโยชน์และตั้งใจใช้งาน ChatGPT มากขึ้น ส่งผลให้เกิดการพัฒนาทักษะที่สำคัญต่อการทำงานในระยะยาว

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษากลุ่มประชากรอื่นๆ ในสถานที่ที่แตกต่างกัน เนื่องจากการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างในสถานที่ต่างๆ จะช่วยให้เข้าใจผลกระทบของบริบททางสังคมและวัฒนธรรมต่อการยอมรับเทคโนโลยี และสามารถสร้างแบบจำลองที่ครอบคลุมและเป็นสากลมากขึ้น
- 2) ควรพิจารณาศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่อาจมีความเชื่อมโยงกับการยอมรับเทคโนโลยีและความตั้งใจในการใช้งาน ChatGPT เนื่องจากการศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมจะช่วยให้การวิเคราะห์มีความครอบคลุมมากขึ้น ทำให้สามารถตอบคำถามวิจัยได้ชัดเจนและลึกซึ้งยิ่งขึ้น
- 3) ควรใช้สถิติอื่นๆ เพิ่มเติมในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อช่วยให้การวิเคราะห์มีความครอบคลุมมากขึ้น ทั้งการตรวจสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงคุณภาพ และการวัดความสัมพันธ์เชิงปริมาณ ทำให้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีความละเอียดและเชื่อถือได้มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- เกวรินทร์ ละเอียดดินันท์. (2559). การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ดวงพร รัตสินทร. (2562). การรับรู้เทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ธาดาทิเบสร์ ภูทอง. (2561). อิทธิพลของบุคลิกภาพและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์. คณะวิทยาการจัดการ สาขามนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์และศิลปะ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พัชรี ดวงจันทร์. (2550). ปัจจัยเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการป้องกันโรคอ้วนและดัชนีมวลกาย ในเด็กนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสาธิตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ราชศักดิ์ บุญโท. (2567). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งาน ChatGPT ในธุรกิจ. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สิริพร อินทสนธิ์ และ รุ่งเรือง ทองศรี. (2566). ChatGPT แหบทบอัจฉริยะในศตวรรษที่ 21. วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น, 9(8), 1709-1714.
- เสาวลักษณ์ พูลทรัพย์. (2562). การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม. การค้นคว้าอิสระการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อภิสร่า คชรัฐแก้วฟ้า.(2566). การศึกษาผลกระทบจากการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานออฟฟิศในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Aboelimged, M., & Gebba, T. R. (2013). Mobile Banking Adoption: An Examination of Technology Acceptance Model and Theory of Planned Behavior. *International Journal of Business Research and Development*, 2(1), 35-50.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35(8), 982-1003.
- Davis, H., Schoorman, F., Mayer, C., & Tan, H. (2000). The trusted general manager and business unit performance: Empirical evidence of a competitive advantage. *Strategic Management Journal*, 21(5), 563-576.

Data Availability Statement: The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

Conflicts of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Publisher's Note: All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.



Copyright: © 2025 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).