

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบค้นหาข้อมูลด้วยปัญญาประดิษฐ์ในการจัดการความรู้ขององค์กร
ชื่อผู้เขียน	รักตาภา ธนารพณ์
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)
สาขาวิชา	ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
คณะ	พาณิชยศาสตร์และการบัญชี
มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ศาสตราจารย์ ดร.นิตยา วงศ์นันทวัฒน์
ปีการศึกษา	2567

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบค้นหาข้อมูลด้วยเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการจัดการความรู้ขององค์กร โดยอิงกรอบแนวคิดจากทฤษฎี UTAUT และกรอบ TOE ผ่านการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่าง 178 คน ที่ไม่เคยใช้งานระบบดังกล่าวมาก่อน ทั้งจากภาครัฐและเอกชน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์การถดถอยแบบเชิงชั้น (Hierarchical Regression) พบว่า ปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม และสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก ส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในขณะที่ปัจจัยด้านความซับซ้อนของเทคโนโลยีและการสนับสนุนจากผู้บริหารมีผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการใช้งาน ส่วนปัจจัยด้านความเข้ากันได้ของเทคโนโลยีข้อได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ ความพร้อมขององค์กร และนโยบายจากภาครัฐ พบว่า ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานระบบค้นหาข้อมูลด้วยเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) รวมถึงตัวแปรกำกับด้านอายุสามารถปรับค่าความสัมพันธ์บางตัวแปรได้อย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่ตัวแปรกำกับด้านประสบการณ์การใช้งานและความสนใจในการใช้งานเทคโนโลยีไม่สามารถปรับค่าความสัมพันธ์ตัวแปรที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานระบบค้นหาข้อมูลด้วยเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ได้

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยนี้มีข้อจำกัดเรื่องการขาดประสบการณ์ตรงของกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากงานวิจัยนี้อ้างอิงถึงระบบค้นหาข้อมูลด้วยเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) โดยไม่มีระบบที่ใช้งานจริงให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ทดลองหรือมีประสบการณ์ตรง ดังนั้น การวัดพฤติกรรมและเจตนา

ความตั้งใจใช้งานจึงอยู่ในระดับของความตั้งใจที่บุคคลเชื่อหรือคาดหวังว่าตนเองจะกระทำพฤติกรรมนั้น ๆ โดยที่ไม่มีการใช้งานจริง จึงเสนอให้การวิจัยในอนาคตศึกษากลุ่มที่มีประสบการณ์จริง และอาจมีการพิจารณาสอบถามเกี่ยวกับความรู้เรื่อง AI จากกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากขึ้น

คำสำคัญ: ระบบค้นหาข้อมูลด้วยเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI), ความตั้งใจที่จะใช้งานเทคโนโลยี, การยอมรับและการใช้เทคโนโลยี



Independent Study Title	FACTORS INFLUENCING THE USE OF AI SEARCH SYSTEMS IN ORGANIZATIONAL KNOWLEDGE MANAGEMENT
Author	Ruktapha Thananoraphon
Degree	Master of Science (Management Information Systems)
Major Field	Management Information Systems
Faculty	Commerce and Accountancy
University	Thammasat University
Independent Study Advisor	Professor Nitaya Wongpinunwatana, Ph.D.
Academic Year	2024

ABSTRACT

This study investigates the factors influencing the use of AI search systems in organizational knowledge management. The research is grounded in the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) and Technology-Organization-Environment (TOE) frameworks. A quantitative approach was employed, with a sample of 178 participants from both the public and private sectors who had no prior experience using such AI systems.

The results of the hierarchical regression analysis revealed that performance expectancy, effort expectancy, and facilitating conditions had a significant positive influence on the intention to use AI-based search systems. In contrast, technological complexity and management support were found to have indirect effects on actual usage behavior. Additionally, factors such as technology compatibility, relative advantage, organizational readiness, and government policy showed no significant influence on the intention to use AI-based search systems. Furthermore, the moderating variable of age was found to significantly affect the relationship between certain predictors and behavioral intention, whereas the moderating effects of technology use experience and perceived voluntariness

did not significantly alter the relationships influencing the intention to use AI-based search systems.

However, this study has a limitation concerning the lack of direct experience among the participants. As the research references AI-based search systems without providing an actual system for respondents to interact with, their responses are based on perceived behavioral intentions rather than actual usage. Consequently, the measurement of behavioral intention in this context reflects the respondents' assumptions or expectations about their future actions, not their real-world behavior. It is therefore recommended that future studies focus on participants with actual experience using AI-based search systems and consider incorporating assessments of AI-related knowledge to ensure more comprehensive and reliable data collection.

Keywords: AI Search Systems, Intention to Use Technology, Technology Acceptance and Use