

ชื่อเรื่อง	ความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการบริหารจัดการภาครัฐ ของอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา
ชื่อ-สกุล นักศึกษา	รัตนา จันทะมาลี
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.ชนกฤต โพธิ์เงิน
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ปี พ.ศ.	2569

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ และ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการบริหารจัดการภาครัฐของอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทราจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กรอบแนวคิดใช้แนวคิดทฤษฎีของ Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จำนวน 164,412 คน นำมาคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน ได้ จำนวน 399 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และค่าเอฟ

ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านความพึงพอใจ ด้านความถูกต้อง ด้านประสิทธิภาพ และด้านความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด และ 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการบริหารจัดการภาครัฐของอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทราจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา มีความคิดเห็นต่อการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ ความคิดเห็นของประชาชน การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ การบริหารจัดการภาครัฐ อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา

Title	Public Opinion on the Use of Artificial Intelligence Technology (AI) for Public Administration in Mueang Chachoengsao District, Chachoengsao Province
Name	Rattana Chantamalee
Advisor	Associate Professor Dr. Thanakrit Phoe-ngurn
Degree	Master of Public Administration
Year	2026

Abstract

The objectives of this study were to 1) study the level of public opinion toward the use of artificial intelligence technology, and 2) compare public opinions on the use of artificial intelligence technology (AI) for public administration in Mueang Chachoengsao District, Chachoengsao Province, classified by personal factors. This study was a quantitative research. The conceptual framework of this study was applied from the concepts and theories of Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. The population consisted of 164,412 people who received services at the Mueang Chachoengsao District Office. The sample size was calculated using Taro Yamané's formula, resulting in 399 respondents. The study instrument was a Likert type 5-rating scale questionnaire. Statistics used for data analysis were frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test.

The study results revealed that 1) the level of public opinion toward the use of artificial intelligence technology, as a whole, was at a high level. When considered each aspect in descending order of mean scores, it was found that all five aspects were rated at a high level. The highest mean score was for speed aspect, followed by satisfaction aspect, accuracy aspect, efficiency aspect, and transparency aspect, which had the lowest mean score. 2) The results of the comparison of public opinions on the use of artificial intelligence (AI) for public administration in Mueang Chachoengsao District, Chachoengsao Province, classified by personal factors, revealed that differences in gender, age, and education level led to differences in opinions toward the use of artificial intelligence, with statistically significant level of .05.

Keywords: Public opinion, Use of artificial intelligence technology, Public administration
Mueang Chachoengsao District, Chachoengsao Province