

## ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผาสุกทางจิตในการใช้งานแชตจีพีที ของคนวัยทำงาน

ศิริกุล ยิม\*

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Correspondence: sirikulyim@gmail.com

วันที่รับบทความ: 12 ต.ค. 2568

วันแก้ไขบทความ: 31 มี.ค. 2569

วันที่ตอบรับบทความ: 2 เม.ย. 2569

### บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความวิตกกังวล ความผาสุกและการรับรู้ของผู้ใช้งานแชตจีพีทีในด้านต่าง ๆ ผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้งานแชตจีพีที จำนวน 409 ตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความกังวลมากที่สุดคือ ความกังวลเรื่องความเป็นส่วนตัว และความไม่มั่นคงในงาน ซึ่งสะท้อนถึงความวิตกกังวลเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลและความมั่นคงในการทำงานเมื่อนำแชตจีพีที มาใช้ในองค์กร ในขณะที่ปัจจัยด้าน การรับรู้ความง่าย ในการใช้งาน และ การรับรู้ประโยชน์ แสดงให้เห็นถึงการยอมรับและการมองว่าเทคโนโลยีดังกล่าวเป็นเครื่องมือที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน งานวิจัยนี้ได้พัฒนาเครื่องมือวัดที่มีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความรู้สึกและทัศนคติของผู้ใช้งานแชตจีพีที ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อมูลที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาโยบายหรือมาตรการที่ช่วยจัดการความกังวลของผู้ใช้งาน ตลอดจนการออกแบบเทคโนโลยีที่ตอบสนองความต้องการและสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้งานในอนาคต

**คำสำคัญ:** ความผาสุกทางจิต; ความพึงพอใจ; ความไม่มั่นคงในงาน; ความวิตกกังวล; การรับรู้ความง่าย; ความกังวลเรื่องความเป็นส่วนตัว; แชตจีพีที

### Citation

Yim, S. (2026). Factors Affecting Psychological Well-Being in Using ChatGPT of Working People [ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผาสุกทางจิตในการใช้งานแชตจีพีทีของคนวัยทำงาน]. *Journal of Information Systems in Business*, 12(1). 14-34.

## **Factors Affecting Psychological Well-Being in Using ChatGPT of Working People**

**Sirikul Yim\***

Thammasat Business School, Thammasat University

**Correspondence:** sirikulyim@gmail.com

### **Abstract**

This study aims to investigate the factors influencing user satisfaction, anxiety, psychological well-being and perceptions associated with ChatGPT, using quantitative method. A questionnaire was employed as a primary tool for data collection from sample of 409 ChatGPT users. The results of the study revealed that the factors causing the highest levels of concern among the respondents were privacy Concerns and job insecurity, reflecting anxiety about data disclosure and job stability when integrating ChatGPT into organizational processes. In contrast, the factors related to perceived ease of use and perceived usefulness highlighted user acceptance and recognition of ChatGPT as a tool to enhance work efficiency. This study successfully developed a reliable measurement tool to assess the factors affecting user perceptions and attitudes toward ChatGPT. The findings serve as a guideline for designing policies and measures to address user concerns, as well as for developing technology that aligns with user needs and fosters greater trust in artificial intelligence applications in the future.

**Keywords:** Psychological Well-being; Satisfaction; Job Insecurity; Anxiety; Perceived ease of use; Privacy Concern; ChatGPT

## 1. บทนำ

ในปัจจุบันโลกกำลังเข้าสู่ยุคการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในทั่วโลกเป็นอย่างมากเรียกว่าการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 หรือ อุตสาหกรรม 4.0 เป็นยุคคิดค้นปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence; AI) เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนรู้และเข้าใจความสามารถของมนุษย์ ซึ่งมีเป้าหมายที่จะทำให้คอมพิวเตอร์ มีความสามารถคล้ายกับมนุษย์โดยใช้ซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ในการออกแบบโปรแกรมให้สามารถทำงานได้แทนมนุษย์และทำงานร่วมกับมนุษย์เพื่อนำไปใช้ก่อให้เกิดประโยชน์ในด้านการดำเนินงานพัฒนาองค์กรและยกระดับศักยภาพการประกอบธุรกิจ อีกทั้งยังส่งเสริมกิจกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพและสามารถบรรลุผลตามเป้าหมายได้ดียิ่งขึ้น (สุกมล มุ่งพัฒนสุนทร, 2563)

จากแนวโน้มการที่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เข้ามามีบทบาทกับชีวิตประจำวันของมนุษย์มากขึ้นในปัจจุบันหนึ่งในตัวอย่างที่โดดเด่นที่สุดและได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในปัจจุบัน คือ แชตจีพีที (Chat Generative Pre-trained Transformer) เป็นนวัตกรรมระบบหุ่นยนต์โต้ตอบสนทนาอัตโนมัติ (Chatbot) พัฒนาโดยบริษัทห้องปฏิบัติการวิจัยปัญญาประดิษฐ์ (OpenAI) เป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์ชนิดหนึ่งที่มีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) ใช้การเรียนรู้ของเครื่องจักร (Machine Learning) เข้ามาช่วยเพื่อการจัดการการสนทนาโดยจำลองบทสนทนาของมนุษย์ให้สามารถพูดคุยสื่อสารกับมนุษย์ผ่านทางเสียงหรือข้อความแบบอัตโนมัติ ด้วยข้อมูลจากบริบท (Context) โดยการดึงข้อมูลสำคัญจากข้อความของผู้ใช้ (Action and Parameters) มาประมวลผลเป็นบทสนทนาโต้ตอบอัตโนมัติระหว่างมนุษย์และหุ่นยนต์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ และปรับปรุงคุณภาพของผู้ใช้ในด้านต่าง ๆ อย่างแพร่หลาย เช่น ด้านการศึกษา (Tlili et al., 2023) ด้านการเขียนบทความเชิงวิชาการ (Hill-Yardin et al., 2023) ด้านการวินิจฉัยโรคทางการแพทย์ (Balas & Ing, 2023; Hirosawa et al., 2023) ด้านการวิจัยทางวิทยาศาสตร์ (Krakowski et al., 2023) ด้านการเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Surameery & Shakor, 2023) และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จะเห็นได้ว่าความสามารถและประสิทธิภาพการใช้งานแชตจีพีที ที่มีหลากหลายนั้น ทำให้หลายธุรกิจเริ่มนำแชตจีพีที ไปใช้ในการทำงานกันมากขึ้น ส่งผลต่อคนทำงานในอาชีพที่มีความเสี่ยงที่มีโอกาสตกงานที่อาจใช้แชตจีพีทีทดแทนได้ มีความวิตกกังวล (Job anxiety) และรู้สึกไม่มั่นคงในงาน (Job Insecurity) เมื่อไม่นานนี้บริษัทห้องปฏิบัติการวิจัยปัญญาประดิษฐ์ ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยเพนซิลเวเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกาได้ศึกษาวิจัยเรื่องศักยภาพของโมเดลภาษาขนาดใหญ่ หรือแอลแอลเอ็ม (Large Language Model) ส่งผลกระทบต่อตลาดแรงงานอย่างไร เพื่อประเมินอาชีพที่ได้รับผลกระทบจาก แชตจีพีที ที่สามารถย่นระยะเวลาในการทำงานของมนุษย์ได้มากกว่าร้อยละ 50 จากรายงานพบว่า ร้อยละ 19 ของงานทั้งหมดในสหรัฐอเมริกาจำนวน 1,016 อาชีพ ได้รับผลกระทบจากการทำงานด้วยแชตจีพีที และมากกว่าร้อยละ 50 เป็นกลุ่มอาชีพที่ต้องใช้ทักษะด้านการเขียนโปรแกรมและภาษา เช่น ล่ามและนักแปล ขณะที่งานด้านวิทยาศาสตร์และงานที่ต้องใช้ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์เป็นหลักจะได้รับผลกระทบน้อยกว่า ส่วนงานที่ใช้ทักษะเฉพาะ เช่น นักกีฬา ช่างซ่อม และคนทำอาหาร ไม่ได้ได้รับผลกระทบจากแชตจีพีที (กฤตพล สุธีภัทรกุล, 2566)

ในทางตรงกันข้าม แม้ว่าแชตจีพีที อาจสร้างความวิตกกังวลต่อคนทำงานในบางกลุ่ม แต่อีกด้านหนึ่งแชตจีพีทีสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานสำหรับคนที่สามารถใช้งานเทคโนโลยีนี้ได้เช่นกัน โดยเฉพาะในงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ การเขียน หรือการแก้ปัญหาซับซ้อนแชตจีพีที สามารถช่วยลดระยะเวลาการทำงาน และเพิ่มผลผลิตได้ นอกจากนี้ยังมีการศึกษาของ Necula et al. (2024) ที่ระบุว่า การใช้ปัญญาประดิษฐ์สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานได้จริง อีกทั้งความผาสุกทางจิต (Psychological Well-being) ยังมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน พนักงานที่มีสุขภาพจิตที่ดี ไม่เพียงแต่มีความสุขในชีวิตการทำงานเท่านั้น แต่ยังสามารถปรับตัวและมีผลงานที่ดีขึ้นอีกด้วย งานวิจัยของ Ryff and Singer (1998) กล่าวว่า ความผาสุกทางจิตช่วยส่งเสริมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากพนักงานที่มีความสุขทางใจมีแนวโน้มที่จะมีความยืดหยุ่นในการรับมือกับปัญหา รวมถึงการมีส่วนร่วมในทีมและองค์กรมากขึ้น นอกจากนี้ Huppert (2009) ยังชี้ให้เห็นว่า ความผาสุกทางจิตช่วยให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์และการตัดสินใจในที่ทำงานดีขึ้นอีกด้วย

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยในอดีตที่ศึกษาผลกระทบทางจิตใจจากการใช้งานแชตจีพีทีนั้นยังมีจำนวนจำกัด โดยส่วนใหญ่เน้นไปที่ผลกระทบเชิงลบ เช่น ความวิตกกังวล ความเครียด และความรู้สึกไม่มั่นคงในงาน (Salah et al., 2023) ซึ่งยังเปิดโอกาสให้มีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบในบริบทการทำงานที่หลากหลายด้วยเหตุที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานแชตจีพีที และความผาสุกทางจิตของคนวัยทำงาน

## 2. ทฤษฎีและงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) โดย Davis (1989)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) อธิบายการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์โดยที่มีพื้นฐานเกี่ยวข้องกับทัศนคติของผู้ใช้งาน เพื่อนำไปสู่การให้คำอธิบายและการสร้างความเข้าใจในอิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นตัวช่วยและตัวเร่งให้เกิดการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี หรือการตัดสินใจที่จะใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ และสามารถนำมาใช้เป็นแบบแผนในการตัดสินใจในการพยากรณ์การยอมรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยชี้ให้เห็นถึงสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละบุคคล โดยมี 2 ปัจจัยหลักคือ ความรู้สึกถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness - PU) ตรงกับความต้องการของบุคคลจะนำไปสู่การยอมรับและใช้เทคโนโลยีนั้นต่อไป และความรู้สึกถึงความง่าย (Perceived Ease of Use - PEOU) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานปัจจัยหลักที่ส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมของผู้ใช้ คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ (Perceived Usefulness หรือ PU) และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease-of Use หรือ PEOU) ว่าสามารถศึกษาวิธีการใช้งานได้โดยไม่ต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขาเฉพาะด้าน

ดังนั้นทั้ง 2 ปัจจัยหลักจากแนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) คือการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ (PU) และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (PEOU) มีความสอดคล้องกับงานวิจัยนี้ที่ส่งผลต่อการแสดงออกทางพฤติกรรมจากความกังวลในที่ทำงานและการใช้งานเทคโนโลยีใหม่อย่างแชตจีพีที อย่างไรก็ตามจากผลงานวิจัยที่ผ่านมาแสดงให้เห็นถึงความจำเป็นที่ต้องเพิ่มตัวแปรอื่น ๆ ในแบบจำลอง TAM เพื่อสามารถสร้างความเข้าใจถึงวิธีการอธิบายการยอมรับการใช้เทคโนโลยีใหม่ของแต่ละบุคคลได้ชัดเจนขึ้น และเพื่อให้สามารถอธิบายเหตุผลของบุคคลในการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีและความง่ายในการใช้งาน งานวิจัยของ Venkatesh and Bala (2008) ได้เสนอเพิ่มเติมว่าสมรรถนะด้านคอมพิวเตอร์ (Computer Self-Efficacy) และ ความวิตกกังวลต่อการใช้งานคอมพิวเตอร์ (Computer Anxiety) และความสนุกสนานในการใช้งานคอมพิวเตอร์ (Computer Playfulness) ส่งผลต่อการยอมรับและความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีด้วยเช่นกัน

### 2.2 ทฤษฎีความเครียดของลาซารัส (Psychological Stress theory) ของ Lazarus and Folkman (1984)

เป็นทฤษฎีที่คิดค้นโดย Lazarus and Folkman (1984) โดยมีแนวคิดเกี่ยวกับการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน และเกิดขึ้นตลอดเวลา ประกอบด้วย แนวคิดสำคัญคือ ความเครียด การประเมินตัดสิน การเผชิญ ความเครียด และผลลัพธ์การปรับตัว โดยบุคคลเป็นผู้ประเมินตัดสินความเครียดว่าสถานการณ์หรือเหตุการณ์นั้นจะมีผลเสียต่อ สวัสดิภาพหรือความผาสุกของตน และจะต้องใช้แหล่งประโยชน์ในการปรับตัวอย่างเต็มที่หรือเกินกำลังเพื่อที่จะจัดการกับสถานการณ์นั้น ๆ การประเมินตัดสิน (cognitive appraisal) เป็นการพิจารณาตัดสินความหมายหรือความสำคัญของสถานการณ์ที่เผชิญ ซึ่งเป็นกระบวนการประเมินความเป็นไปได้และผลลัพธ์ในการที่จะจัดการกับสถานการณ์นั้น

จากทฤษฎีความเครียดของลาซารัส Lazarus (2011) ส่วนใหญ่มักถูกนำมาใช้ในงานวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของความเป็นอยู่ที่ดีทางใจ (Psychological well-being) และความจัดการความเครียด (Stress Management) (Rabenu et al., 2017)

สำหรับงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจะใช้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทฤษฎีความเครียดของลาซารัส ได้แก่ ความวิตกกังวลในการพัฒนาอันรวดเร็วของเทคโนโลยี (Anxiety about the speed of Technological Development) โดยปัจจัยนี้มีผลกระทบต่อความไม่มั่นคงในงาน (Job Insecurity) (Ereback & Turgut, 2021)

### 2.3 ทฤษฎีแคลคูลัสภาวะส่วนตัว (Privacy Calculus theory) ของ Dinev and Hart (2006)

ทฤษฎีแคลคูลัสภาวะส่วนตัว ส่วนใหญ่มักถูกนำมาใช้ในงานวิจัยเกี่ยวกับความกังวลด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวซึ่งส่งผลกระทบต่อการใช้เทคโนโลยีหรือการตัดสินใจปฏิสัมพันธ์บนโลกออนไลน์ สำหรับงานวิจัยนี้แนวคิดทฤษฎีแคลคูลัสภาวะส่วนตัวจะถูกนำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจะใช้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทฤษฎีแคลคูลัสภาวะส่วนตัว ได้แก่ ความกังวลความเป็นส่วนตัว (Privacy Concern) โดยส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) เช่น งานวิจัยของ Princi and Krämer (2020) ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างความกังวลด้านความเป็นส่วนตัวและการใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง (Internet of Things: IoT) ในการดูแลสุขภาพ

### 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการสื่อสารกับสุขภาวะ (well-being)

Hassan et al. (2023) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในแชตจีพีที การรับรู้ของผู้ใช้เกี่ยวกับแชตจีพีที และผลลัพธ์ทางจิตวิทยาสองประการ ได้แก่ ความผาสุกทางจิต (psychological well-being) และการเห็นคุณค่าในตนเอง (self-esteem) โดยมุ่งเน้นที่ผลกระทบของอคติที่เป็นอันตราย (harmful stereotypes) และความวิตกกังวลในการทำงาน (job anxiety) เป็นตัวแปรกำกับ (moderator) ในความสัมพันธ์เหล่านี้ โดยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้แชตจีพีที ผ่านแบบสอบถาม การศึกษาในครั้งนี้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการรับรู้และความไว้วางใจในแชตจีพีทีที่มีผลต่อความผาสุกทางจิตและการเห็นคุณค่าในตนเองของผู้ใช้ ผลการศึกษพบว่า การรับรู้ของผู้ใช้เกี่ยวกับ แชตจีพีทีและความไว้วางใจในแชตจีพีที มีความสัมพันธ์เชิงบวกโดยตรงกับการเห็นคุณค่าในตนเองโดยเฉพาะในบริบทของความวิตกกังวลในการทำงานและอคติต่อแชตจีพีที

Torous et al. (2021) ได้ศึกษาเกี่ยวกับได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาของจิตเวชดิจิทัล (digital psychiatry) โดยมุ่งเน้นที่การใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น แอปพลิเคชัน โซเชียลมีเดีย แชตบอท และความจริงเสมือน (virtual reality) ในการดูแลสุขภาพจิต ที่วิจัยได้ใช้วิธีการทบทวนวรรณกรรมเพื่อรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์หลักฐานที่มีอยู่เกี่ยวกับประสิทธิภาพของเทคโนโลยีในการจัดการสุขภาพจิตในระยะต่าง ๆ จากการศึกษาพบว่าเทคโนโลยีดิจิทัลมีศักยภาพในการสนับสนุนการดูแลสุขภาพจิต โดยเฉพาะในด้านการจัดการตนเองและการแทรกแซงในระยะเริ่มต้น

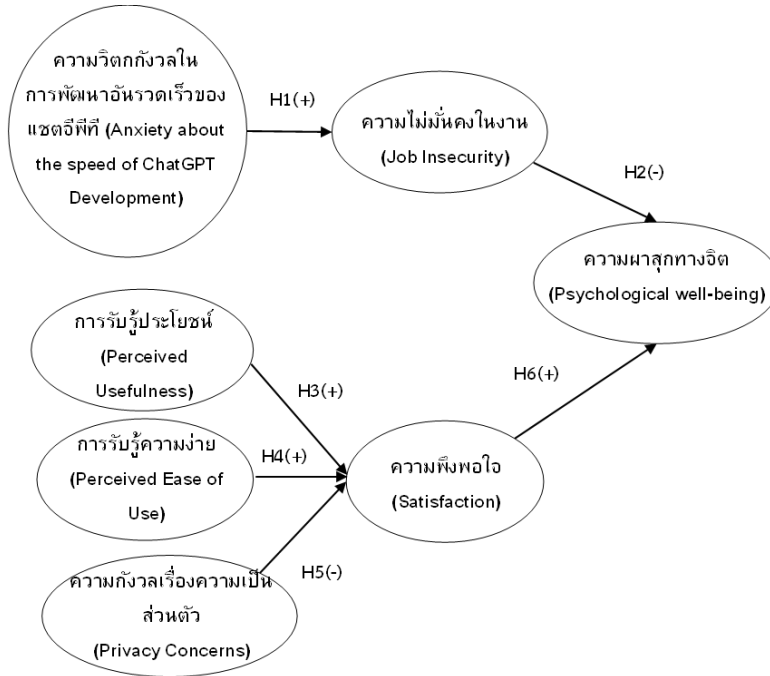
อีกทั้งยังมีหลายวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบต่อความพึงพอใจ ไม่ว่าจะเป็นความพึงพอใจด้านการงาน (Job Satisfaction) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) หรือความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) ก็ตาม อีกทั้งความวิตกกังวลในงาน (Job Anxiety) ความรู้สึกไม่มั่นคงในงานที่เกิดจากเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ก็ตาม ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเครียดด้วย ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ ความวิตกกังวล และความผาสุกทางจิตจากการใช้งานแชตจีพีที

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นผู้วิจัยพบว่าความผาสุกทางจิต (psychological well-being) (Hills and Argyle, 2002) มักมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยดังต่อไปนี้ ความวิตกกังวลในการพัฒนาอันรวดเร็วของแชตจีพีที (Ereback and Turgut (2021) การรับรู้ความไม่มั่นคงในงาน (Låstad et al. (2015) ความพึงพอใจจากการใช้แชตจีพีทีที่ช่วยในการทำงาน (Jo, 2023; Efendi et al., 2024) การรับรู้ความง่ายจากการใช้แชตจีพีทีที่ช่วยในการทำงาน (Wulandari et al., 2024; Efendi et al., 2024) ความกังวลเรื่องความเป็นส่วนตัวต่อการใช้แชตจีพีที (Metzger, 2004; Smith et al., 2011) และการรับรู้ประโยชน์การใช้แชตจีพีที (Chen et al., 2024; Abdalla, 2024) ซึ่งผู้วิจัยจึงได้ทบทวนวรรณกรรมเพิ่มเติมเพื่อสร้างเป็นสมมติฐานและกรอบแนวคิดวิจัย ดังมีรายละเอียดในหัวข้อต่อไป

### 3. กรอบแนวคิดการวิจัย และสมมติฐานการวิจัย

#### 3.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดงานวิจัยของการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ความวิตกกังวลในการทำงาน จากการใช้งานแชตจีพีที และความผาสุกทางจิตของคนวัยทำงาน แสดงได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัยของการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ความวิตกกังวลในการทำงาน จากการใช้งานแชตจีพีที และความผาสุกทางจิตของคนวัยทำงาน

#### 3.2 สมมติฐานการวิจัย

##### 3.2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความวิตกกังวลในการพัฒนาอันรวดเร็วของเทคโนโลยีกับ

##### ความรู้สึกความไม่มั่นคงในงาน

ในยุคที่เทคโนโลยีพัฒนาอย่างรวดเร็วความวิตกกังวลในการพัฒนาอันรวดเร็วของเทคโนโลยีได้กลายเป็นประเด็นที่ท้าทายความมั่นคงในงานของบุคคล จากการศึกษาของ Erebak and Turgut (2021) พบว่า การพัฒนาอันรวดเร็วของเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่ในทุก ๆ ปีส่งผลกระทบต่อเชิงบวกโดยตรงกับความรู้สึกไม่มั่นคงในงานของพนักงานในองค์กรหรือความรู้สึกว่าตนเองอาจจะถูกแทนที่ด้วยเทคโนโลยีใหม่ในไม่ช้า อีกทั้งจากการศึกษาของ Yam et al. (2023) ยังได้ศึกษาเพิ่มเติมถึงผลกระทบที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีหุ่นยนต์และปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในสถานที่ทำงาน โดยพบว่า การเพิ่มขึ้นของหุ่นยนต์และเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ทำให้พนักงานรู้สึกไม่มั่นคงในงานมากขึ้น จากข้อค้นพบงานวิจัยดังกล่าวจึงสามารถตั้งสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1: H1(+) ความวิตกกังวลในการพัฒนาอันรวดเร็วของแชตจีพีที ส่งผลเชิงบวกต่อความไม่มั่นคงในงาน

##### 3.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความไม่มั่นคงในงานกับความผาสุกทางจิต

นอกจากพบว่าการเพิ่มขึ้นของหุ่นยนต์และเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ไม่เพียงแต่ทำให้พนักงานรู้สึกไม่มั่นคงในงานมากขึ้นอีกทั้งนำไปสู่ปัญหาความผาสุกทางจิตอีกด้วย (Yam et al., 2023) งานวิจัยของ Witte (2010) ศึกษาโดยใช้แบบสอบถามเพื่อวัดความคิดเห็นของพนักงานในหลากหลายอุตสาหกรรม เช่น อุตสาหกรรมการผลิต อุตสาหกรรม

การบริการ และอุตสาหกรรมการเงิน เป็นต้น พบว่า ความไม่มั่นคงในงานส่งผลกระทบทางลบอย่างมีนัยสำคัญต่อความ ผาสุกทางจิตของพนักงาน อีกทั้งการวิเคราะห์เชิงเมตาของ Sverke et al. (2002) ยืนยันว่าความไม่มั่นคงในงานเป็น ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผาสุกทางจิตในทิศทางลบ จากข้อค้นพบงานวิจัยดังกล่าวจึงสามารถตั้งสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 2: H2(-) ความไม่มั่นคงในงานส่งผลเชิงลบต่อความผาสุกทางจิต

### 3.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประโยชน์กับความพึงพอใจ

การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน ในองค์กร ตามที่ได้รับการยืนยันจากงานวิจัยมาหลายทศวรรษ พนักงานที่รู้สึกว่าเทคโนโลยีที่ใช้งานช่วยให้เพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงานของพวกเขาจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการใช้งานที่สูงขึ้นด้วย ตัวอย่างเช่น การศึกษา ของ Venkatesh and Davis (2000) ได้แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบนั้น และจากการศึกษาของ Davis (1989) ที่ชี้ว่าการรับรู้ถึงประโยชน์ จากเทคโนโลยีเชื่อมโยงโดยตรงกับการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีและความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีนั้น ๆ จากงานวิจัยของ Park et al. (2023) พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้แชตบอทมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้และความตั้งใจ ในการกลับมาใช้บริการแชตบอทด้านสุขภาพจิต จากข้อค้นพบงานวิจัยดังกล่าวจึงสามารถตั้งสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 3: H3(+) การรับรู้ประโยชน์จากการใช้แชตจีพีที ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้งาน แชตจีพีที

### 3.2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความง่ายกับความพึงพอใจ

จากงานวิจัยของ Davis (1989) นอกจากการรับรู้ประโยชน์จากเทคโนโลยีแล้ว การรับรู้ความง่ายของ เทคโนโลยียังช่วยให้เกิดความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีตามแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model - TAM) เช่นกัน อีกทั้งงานวิจัยของ Saqr et al. (2023) พบว่า การรับรู้ความง่ายของแพลตฟอร์มการเรียนรู้ ออนไลน์ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เนื่องจากเมื่อผู้ใช้รู้สึกว่าแพลตฟอร์มหรือระบบใช้งานง่าย พวกเขาจะ สามารถทำงานหรือบรรลุเป้าหมายได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพ ซึ่งช่วยลดความเครียดและเพิ่มความมั่นใจ ในการใช้งาน ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อระบบมากขึ้น จากข้อค้นพบงานวิจัยดังกล่าวจึงสามารถตั้งสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 4: H4(+) การรับรู้ความง่ายจากการใช้แชตจีพีที ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้งาน แชตจีพีที

### 3.2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างความกังวลเรื่องความเป็นส่วนตัวกับความพึงพอใจ

งานวิจัยของ Ayaburi and Daniel (2020) แสดงให้เห็นว่า ความกังวลด้านความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้เฟซบุ๊ก ส่งผลเชิงลบต่อความไว้วางใจในความปลอดภัย และความกังวลเรื่องความเป็นส่วนตัวส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ ของผู้ใช้โดยตรง เพราะเมื่อผู้ใช้รู้สึกไม่ปลอดภัยหรือกังวลว่าแพลตฟอร์มอาจจะเปิดเผยข้อมูลส่วนตัว ความเชื่อมั่นและ ความไว้วางใจต่อแพลตฟอร์มจะลดลง ส่งผลให้ประสบการณ์การใช้งานไม่เป็นที่น่าพอใจ และอาจทำให้ผู้ใช้หลีกเลี่ยง การใช้งานในระยะยาว แสดงให้เห็นว่า ความกังวลเรื่องความเป็นส่วนตัวมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจในการใช้เฟซบุ๊ก จากข้อค้นพบงานวิจัยดังกล่าวจึงสามารถตั้งสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 5: H5(-) ความกังวลเรื่องความเป็นส่วนตัวส่งผลเชิงลบต่อความพึงพอใจในแชตจีพีที

### 3.2.6 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความผาสุกทางจิต

Salah, M. et al (2024) ศึกษาเกี่ยวกับความคิดและความเชื่อใจของผู้ใช้ต่อ ChatGPT ส่งผลกระทบต่อ ความรู้สึกสุขภาพจิตของผู้ใช้ ผลการศึกษาพบว่าบุคคลที่มีทัศนคติเชิงบวกต่อ ChatGPT พวกเขาเหล่านั้นจะมีความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีมากขึ้น ซึ่งส่งผลให้ระดับความผาสุกทางจิต (Psychological Well-being) เพิ่มขึ้น ยิ่งไปกว่านั้นความพึงพอใจและความรู้สึกเชิงบวกของผู้ใช้ ChatGPT สามารถส่งผลดีต่อสุขภาพจิต จากข้อค้นพบงานวิจัยดังกล่าวจึงสามารถตั้งสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 6: H6(+) ความพึงพอใจในงานแชตจีพีทีส่งผลเชิงบวกต่อความผาสุกทางจิต

#### 4. วิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันทางจิตในการใช้งานแชตจีพีทีของคนวัยทำงาน” เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการใช้เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยนี้ คือ ผู้ที่อยู่ในวัยทำงานตั้งแต่ อายุ 22-60 ปี ในพื้นที่ประเทศไทย และมีประสบการณ์ในการใช้แชตจีพีทีอย่างน้อย 1 ครั้งในการทำงาน เช่น การแก้ปัญหา การตัดสินใจ การสร้างเนื้อหาและเอกสาร รวมถึงค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากขนาดของประชากรกลุ่มดังกล่าวไม่เคยถูกสำรวจมาก่อน ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบจำนวนประชากรของ Cochran (1953) โดยกำหนดระดับค่าความความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อน ที่ร้อยละ 5 จากสูตรการคำนวณทำให้ได้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 384 คน จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละ โดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตามความสะดวก (Convenient Sampling) โดยการกระจายลิงก์แบบสอบถามออนไลน์ผ่านทางเพื่อนร่วมงานและการขอให้แนะนำกลุ่มตัวอย่างต่อไป (Snowball) ทำให้เก็บข้อมูลได้ทั้งหมด 409 ชุด

คำถามที่ใช้วัดปัจจัยแต่ละปัจจัยมีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มีคะแนน 1 ถึง 5 ระดับ ตามรูปแบบของ Likert's scale โดยเห็นด้วยกับข้อคำถามมากที่สุด คือ คะแนน 5 และระดับคะแนน 1 คือ เห็นด้วยกับข้อคำถามน้อยที่สุด (Likert & Roslow, 1934)

คำถามที่ใช้เครื่องมือวัดเพื่อประเมินปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานแชตจีพีทีประกอบด้วยคำถาม (Measurement Item) ที่วัดในแต่ละมิติ (Construct) โดยอิงตามแนวคิดทางทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจว่าเครื่องมือวัดมีความเหมาะสมและครอบคลุมประเด็นที่ต้องการศึกษา โดยมีรายละเอียด ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 คำถามเพื่อวัดตัวแปรต่าง ๆ ในงานวิจัย

ตัวแปร	ข้อคำถาม	แหล่งที่มา
ความผูกพันทางจิต	ฉันรู้สึกพึงพอใจกับงานที่ฉันทำอยู่ในปัจจุบัน	Hills and Argyle (2002)
	ฉันมักทำให้ผู้อื่นรู้สึกสับสนและมีความสุขอยู่เสมอ	
	ฉันรู้สึกว่าฉันสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ในงานของฉันได้	
	ฉันรู้สึกว่าชีวิตการงานของฉันในปัจจุบันราบรื่นดี	
	ฉันเคยมีประสบการณ์ในการทำงานที่ฉันรู้สึกภูมิใจ	
ความวิตกกังวลในการพัฒนาอันรวดเร็วของแชตจีพีที	ฉันกังวลว่าจะตามพนักงานคนอื่นไม่ทันในการปรับตัวเข้ากับแชตจีพีทีที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว	Erebak and Turgut (2021)
	ฉันกังวลว่าฉันจะไม่สามารถปรับใช้แชตจีพีทีที่พัฒนาไปอย่างรวดเร็วเพื่อการทำงานของฉันได้	
	ฉันรู้สึกกังวลว่าฉันไม่มีเวลาเพียงพอในการติดตามความก้าวหน้าของแชตจีพีทีที่พัฒนาอย่างรวดเร็ว	
การรับรู้ความไม่มั่นคงในงาน	ฉันมีความกังวลเรื่องการปรับตำแหน่งหรือเส้นทางการเติบโตในองค์กร	Låstad et al. (2015)
	ฉันมีความกังวลเรื่องการถูกพิจารณาเพิ่มเงินเดือนในอนาคต	
	ฉันมีความกังวลเรื่องการสูญเสียตำแหน่งงานของฉันในอนาคตอันใกล้	
	บุคคลในองค์กรของฉันมีความกังวลเรื่องการสูญเสียตำแหน่งงานของพวกเขา	

ตารางที่ 1 คำถามเพื่อวัดตัวแปรต่าง ๆ ในงานวิจัย (ต่อ)

ตัวแปร	ข้อความคำถาม	แหล่งที่มา
ความพึงพอใจจาก การใช้แชตจีพีที ช่วยในการทำงาน	ฉันพึงพอใจต่อความช่วยเหลือที่ได้รับจากการใช้งานแชตจีพีที	Jo (2023)
	แชตจีพีทีช่วยงานฉันได้อย่างมีประสิทธิภาพ	
	ฉันรู้สึกว่าแชตจีพีทีที่สามารถช่วยงานฉันได้ตามความคาดหวัง	
	ฉันรู้สึกพึงพอใจอย่างมากกับความถูกต้องของคำตอบที่ได้รับจากแชตจีพีที	Efendi et al. (2024)
ฉันรู้สึกพึงพอใจอย่างมากกับความถูกต้องของคำตอบที่ได้รับจากแชตจีพีที		
การรับรู้ความง่ายจาก การใช้แชตจีพีที ช่วยในการทำงาน	ฉันคิดว่าแชตจีพีทีใช้งานง่าย	Wulandari et al. (2024)
	ฉันพบว่าตัวเองสามารถเข้าใจและปฏิบัติตามคำแนะนำเพื่อใช้งานแชตจีพีทีได้โดยไม่มีอุปสรรค	
	ฉันพบว่าแชตจีพีทีที่ตอบสนองอย่างรวดเร็ว	
	ฉันพบว่าคำตอบหรือคำอธิบายที่ได้รับจากแชตจีพีทีเข้าใจได้ง่าย	Efendi et al. (2024)
ฉันกังวลว่าข้อมูลบทสนทนาทั้งหมดระหว่างฉันกับแชตจีพีทีไม่ถูกเก็บรักษาอย่างปลอดภัย	Metzger (2004)	
ฉันกังวลว่าข้อมูลส่วนบุคคลของฉันที่เกิดขึ้นในการสนทนากับแชตจีพีทีไม่ถูกเก็บรักษาอย่างปลอดภัย		
ฉันกังวลว่าจากบทสนทนากับแชตจีพีทีจะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของฉันเพื่อจุดประสงค์อื่น		
ฉันกังวลว่าข้อความบทสนทนาจะถูกเก็บรวบรวมอัตโนมัติและถูกวิเคราะห์		Smith et al. (2011)
การรับรู้ประโยชน์	ฉันพบว่าการใช้แชตจีพีทีจะช่วยให้ฉันทำสิ่งต่าง ๆ ได้รวดเร็วขึ้น	Chen et al. (2024)
	ฉันพบว่าแชตจีพีทีที่ช่วยเสริมให้ฉันทำงานได้ตรงความต้องการของฉัน	
	ฉันพบว่าการใช้แชตจีพีทีที่มีประโยชน์ในชีวิตประจำวันหรือในการทำงาน	
	ฉันพบว่าแชตจีพีทีที่สามารถให้คำตอบและแนวทางแก้ไขที่มีคุณภาพต่อคำถามหรือปัญหาของฉัน	Abdalla (2024)

ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามโดยตัวแปรตามจะถูกแบ่งออกมาเป็นตัวแปรทางตรงและตัวแปรแฝงเพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์โมเดลด้วยสมการเชิงโครงสร้าง หรือ SEM (Structural Equation Modeling) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ทางสถิติ (IBM SPSS AMOS) เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรสังเกตได้ โดยเป็นการวิเคราะห์โครงสร้างของตัวแปรทั้งหมด หรือตรวจสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงและตัวแปรสังเกตได้ตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป

## 5. ผลการวิจัย

### 5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา เป็นการวิเคราะห์เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลพื้นฐาน คือ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ที่อยู่ในวัยทำงานตั้งแต่อายุ 22-60 ปี และมีประสบการณ์ในการใช้แชตจีพีทีในการทำงาน ตารางที่ 2 แสดงค่าสถิติเชิงพรรณนา ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผาสุกทางจิตในการใช้งานแชตจีพีทีของคนวัยทำงาน โดยแสดง ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ ค่าความพึงพอใจในการใช้แชตจีพีทีที่ช่วยในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างค่อนข้างสูง โดยเฉพาะในด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) และความพึงพอใจในการใช้แชตจีพีที ช่วยในการทำงาน (Satisfaction) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.42 และ 4.38 ตามลำดับ โดยมีค่าสูงสุดที่ 5.00 และค่าต่ำสุดที่ 2.00 นอกจากนี้ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในทั้งสองด้านนี้อยู่ที่ 0.419 และ 0.472 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีความสอดคล้องกัน ในขณะที่เดียวกัน ความวิตกกังวลในการพัฒนาอันรวดเร็วของแชตจีพีที (Anxiety about the speed of Technological Development) และความไม่มั่นคงในงาน (Job Insecurity) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.66 และ 1.68 ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความวิตกกังวลในระดับต่ำ โดยมีค่าสูงสุดที่ 5.00 และค่าต่ำสุดที่ 1.00 แต่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้คะแนน 5 มีเพียง 7 คนเท่านั้นและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.934 และ 0.974

การรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.42 ซึ่งแสดงถึงความสะดวกในการใช้งานแชตจีพีที และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ต่ำเพียง 0.529 สะท้อนให้เห็นว่าผู้ใช้งานส่วนใหญ่รู้สึกว่าการใช้งานแชตจีพีทีเป็นเรื่องง่าย นอกจากนี้ความผาสุกทางจิต (Psychological well-being) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.41 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้งานมีความผาสุกทางจิตในระดับที่สูง โดยมีค่าสูงสุดที่ 5.00 และค่าต่ำสุดที่ 1.75 ซึ่งบ่งชี้ว่าการใช้งานแชตจีพีทีมีส่วนช่วยในการส่งเสริมความผาสุกทางจิตของผู้ใช้งาน

อย่างไรก็ตามก่อนการเก็บข้อมูลจริงผู้วิจัยทำการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือวัดโดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นภายใน (Cronbach's Alpha) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 53 คน ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าค่าความเชื่อมั่นของแต่ละปัจจัยอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ทั้งหมด โดยมีค่า Cronbach's Alpha อยู่ระหว่าง 0.719 ถึง 0.918 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่ยอมรับได้ (0.7) (Cronbach, 1949) โดยเฉพาะในปัจจัย ความกังวลเรื่องความเป็นส่วนตัว (Privacy Concerns) มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นสูงสุดที่ 0.918 แสดงให้เห็นว่าเครื่องมือวัดมีความเสถียรและความสอดคล้องภายในสูง ส่วนปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความไม่มั่นคงในงาน (Job Insecurity) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) และ ความพึงพอใจ (Satisfaction) ก็มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับดีมาก

โดยสรุปกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้งานแชตจีพีทีที่อยู่ในระดับสูง โดยมีการรับรู้ประโยชน์และความพึงพอใจที่โดดเด่นเป็นพิเศษ นอกจากนี้ความวิตกกังวลในการพัฒนาของแชตจีพีทีและความไม่มั่นคงในงานปรากฏอยู่ในระดับต่ำ อาจกล่าวได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมองว่าแชตจีพีทีมีบทบาทสนับสนุนการทำงานมากกว่าที่จะสร้างผลกระทบเชิงลบต่อความมั่นคงในการทำงานและความผาสุกทางจิต

ตารางที่ 2 ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรทั้งหมด

ตัวแปรแฝง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด
ความวิตกกังวลในการพัฒนาอันรวดเร็วของ แชตจีพีที	1.66	0.934	1.00	5.00
ความไม่มั่นคงในงาน	1.68	0.974	1.00	5.00
การรับรู้ความง่าย	4.42	0.529	1.25	5.00
ความกังวลเรื่องความเป็นส่วนตัว	1.96	1.227	1.00	5.00
การรับรู้ประโยชน์	4.42	0.419	2.00	5.00

ตารางที่ 2 ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรทั้งหมด (ต่อ)

ตัวแปรแฝง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด
ความพึงพอใจความพึงพอใจในการใช้แชตจีพีที ช่วยในการทำงาน	4.38	0.472	2.00	5.00
ความผาสุกทางจิต	4.40	0.521	1.75	5.00

## 5.2 การทดสอบเครื่องมือโดยใช้ค่าน้ำหนักขององค์ประกอบ (Factor Loading)

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการตรวจสอบเพื่อประเมินคุณภาพของเครื่องมือวัด โดยผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ซึ่งข้อคำถามส่วนใหญ่มีค่าอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ( $\geq 0.5$ ) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ อยู่ระหว่าง 0.526 ถึง 0.937 (รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 3) แสดงถึงความสามารถของข้อคำถามแต่ละข้อในการวัดตัวแปรแฝงได้อย่างเหมาะสม แต่พบว่ามีเพียงข้อคำถามเดียว คือ “ฉันรู้สึกพึงพอใจกับงานที่ฉันทำอยู่ในปัจจุบัน” หรือ “Well1” ที่ไม่สามารถเกาะกลุ่มกับตัวแปรแฝงใด ๆ ได้อย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นถึงความไม่สัมพันธ์กับโมเดลการวัดในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้ทำการตัดข้อคำถามนี้ออกจากการวิเคราะห์

ตารางที่ 3 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของเครื่องมือวิจัย

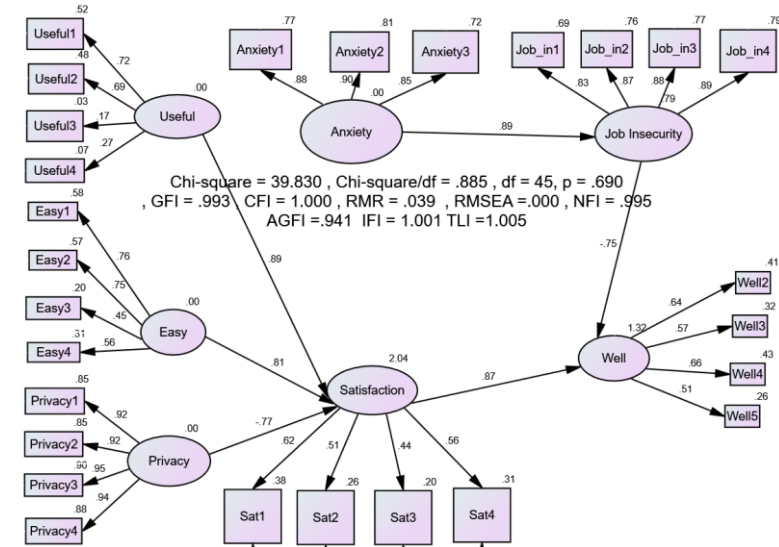
	ชื่อตัวแปร	ค่าน้ำหนักส่วนประกอบ					
		1	2	3	4	5	6
ฉันมีความกังวลเรื่องการปรับตำแหน่งหรือเส้นทางการเติบโตในองค์กร	Job_in1	.758					
ฉันมีความกังวลเรื่องการถูกพิจารณาเพิ่มเงินเดือนในอนาคต	Job_in2	.826					
ฉันมีความกังวลเรื่องการสูญเสียตำแหน่งงานของฉันในอนาคตอันใกล้	Job_in3	.827					
บุคคลในองค์กรของฉันมีความกังวลเรื่องการสูญเสียตำแหน่งงานของพวกเขา	Job_in4	.802					
ฉันคิดว่าแชตจีพีทีใช้งานง่าย	Easy1	.826					
ฉันพบว่าตัวเองสามารถเข้าใจและปฏิบัติตามคำแนะนำเพื่อใช้งานแชตจีพีทีได้โดยไม่มีอุปสรรค	Easy2				.584		
ฉันพบว่าแชตจีพีทีตอบสนองอย่างรวดเร็ว	Easy3				.679		
ฉันพบว่าคำตอบหรือคำอธิบายที่ได้รับจากแชตจีพีทีเข้าใจได้ง่าย	Easy4				.727		
ฉันกังวลว่าข้อมูลบทสนทนาทั้งหมดระหว่างฉันกับแชตจีพีทีไม่ถูกเก็บรักษาอย่างปลอดภัย	Privacy1				.625		
ฉันกังวลว่าข้อมูลส่วนบุคคลของฉันที่เกิดขึ้นในการสนทนากับแชตจีพีทีไม่ถูกเก็บรักษาอย่างปลอดภัย	Privacy2	.750					
ฉันกังวลว่าจากบทสนทนากับแชตจีพีที จะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของฉันเพื่อจุดประสงค์อื่น	Privacy3	.740					

ตารางที่ 3 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของเครื่องมือวิจัย (ต่อ)

	ชื่อตัวแปร	ค่าน้ำหนักส่วนประกอบ					
		1	2	3	4	5	6
ฉันกังวลว่าข้อความบทสนทนาจะถูกเก็บรวบรวมอัตโนมัติและถูกวิเคราะห์	Privacy4	.748					
ฉันพบว่าการใช้แชตจีพีที จะช่วยให้คุณทำสิ่งต่าง ๆ ได้รวดเร็วขึ้น	Useful1	.764					
ฉันพบว่าแชตจีพีที ช่วยเสริมให้ฉันทำงานได้ตรงความต้องการของฉัน	Useful2					.706	
ฉันพบว่าการใช้แชตจีพีทีที่มีประโยชน์ในชีวิตประจำวันหรือในการทำงาน	Useful3					.526	
ฉันพบว่าแชตจีพีทีสามารถให้คำตอบและแนวทาง แก้ไขที่มีคุณภาพต่อคำถามหรือปัญหาของฉัน	Useful4						.822
ฉันพึงพอใจต่อความช่วยเหลือที่ได้รับจากการใช้งาน แชตจีพีที	Sat1						.657
แชตจีพีทีที่ช่วยงานฉันได้อย่างมีประสิทธิภาพ	Sat2		.577				
ฉันรู้สึกว่แชตจีพีทีสามารถช่วยงานฉันได้ตามความคาดหวัง	Sat3		.728				
ฉันรู้สึกพึงพอใจอย่างมากกับความถูกต้องของคำตอบที่ได้รับจากแชตจีพีที	Sat4		.535				
ฉันรู้สึกพึงพอใจกับงานที่ฉันทำอยู่ในปัจจุบัน	Well1						
ฉันมักทำให้ผู้อื่นรู้สึกสดใสและมีความสุขอยู่เสมอ	Well2			.502			
ฉันรู้สึกว่าฉันสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ในงานของฉันได้	Well3			.586			
ฉันรู้สึกว่าชีวิตการงานของฉันในปัจจุบันราบรื่นดี	Well4			.538			
ฉันเคยมีประสบการณ์ในการทำงานที่ฉันรู้สึกภูมิใจ	Well5			.756			
ฉันกังวลว่าจะตามพนักงานคนอื่นไม่ทันในการปรับตัวเข้ากับแชตจีพีทีที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว	Anxiety1					.582	
ฉันกังวลว่าฉันจะไม่สามารถปรับใช้แชตจีพีทีที่พัฒนาไปอย่างรวดเร็วเพื่อการทำงานของฉันได้	Anxiety2	.739					
ฉันรู้สึกกังวลว่าฉันไม่มีเวลาเพียงพอในการติดตามความก้าวหน้าของแชตจีพีทีที่พัฒนาอย่างรวดเร็ว	Anxiety3	.761					

### 5.3 การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

จากภาพที่ 2 พบว่า  $\chi^2$  39.830  $\chi^2$ /องศาความเป็นอิสระ = 0.885 องศาความเป็นอิสระ = 45 P-value = 0.690 GFI = 0.993 CFI = 1.000 RMR = 0.039 RESEA < 0.0009 และ AGFI = 0.941 ซึ่งทุกค่าสอดคล้องกับข้อกำหนดตามตารางที่ 3



ภาพที่ 2 ค่าดัชนีความสอดคล้องหลังจากการปรับโมเดล

จากตารางที่ 4 สรุปได้ว่า ความวิตกกังวลในการพัฒนาอันรวดเร็วของเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลทางตรงต่อ ความไม่มั่นคงในงาน ความกังวลเรื่องความเป็นส่วนตัวมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจ ที่ P-value < 0.0009 การรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจ ที่ P-value < 0.0009 ความไม่มั่นคงในงาน และความพึงพอใจ มีอิทธิพลทางตรงต่อ ความผาสุกทางจิต ที่ P-value < 0.0009

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ด้วยการสร้างแบบจำลองสมการโครงสร้าง

			Estimate	S.E.	C.R.	P
Job Insecurity	→	Anxiety	0.889	.048	19.435	<0.0009
Satisfaction	→	Privacy	-0.766	.046	20.915	<0.0009
Satisfaction	→	Easy	0.814	.022	-11.367	<0.0009
Satisfaction	→	Useful	0.886	.071	8.475	<0.0009
Psycho	→	Job Insecurity	-0.754	.103	8.161	<0.0009
Psycho	→	Satisfaction	0.870	.108	8.731	<0.0009

งานวิจัยนี้ช่วยขยายความเข้าใจเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผาสุกทางจิต (Psychological well-being) ของคนวัยทำงาน ตารางที่ 5 ซึ่งให้เห็นว่าค่าอิทธิพลทางตรง (Direct Effect: DE) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect: IE) และอิทธิพลโดยรวม (Total Effect: TE) มีความสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่ได้กล่าวไว้ในส่วนของ ทบทวนวรรณกรรม โดยค่าอิทธิพลโดยรวม (TE) คือผลรวมของค่าอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อม ซึ่งสะท้อนถึงผลกระทบทั้งหมดที่ตัวแปรหนึ่งส่งผลต่อตัวแปรเป้าหมาย ในกรณีของความวิตกกังวลเกี่ยวกับการพัฒนาอันรวดเร็ว เทคโนโลยี (Anxiety about the speed of Technological Development) พบว่า มีค่าอิทธิพลทางตรงต่อ ความไม่มั่นคงในงาน (Job Insecurity) เท่ากับ 0.889 อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นว่าผู้ใช้งานส่วนใหญ่ไม่ได้แสดงระดับความวิตกกังวลที่สูง แต่ความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความวิตกกังวลและความไม่มั่นคงในงานนี้ยังคงมีนัยสำคัญและสอดคล้องกับทฤษฎีความเครียดของลาซารัส (Psychological Stress Theory) และความกังวลเรื่องความเป็นส่วนตัว (Privacy Concerns) พบว่า มีค่าอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจ (Satisfaction) เท่ากับ -0.766 และค่าอิทธิพล

ทางอ้อมต่อความผาสุกทางจิต (Psychological Well-being) เท่ากับ -0.667 แสดงถึงผลกระทบเชิงลบที่ความกังวลในเรื่องความเป็นส่วนตัวส่งผลต่อทั้งความพึงพอใจในการใช้งานแชตจีพีที และความผาสุกทางจิต ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการจัดเก็บและการใช้ข้อมูลของเทคโนโลยีนี้ยังคงเป็นประเด็นสำคัญในมุมมองของผู้ใช้งาน สอดคล้องกับทฤษฎีแคลคูลัสภาวะส่วนตัว (Privacy Calculus Theory) ซึ่งอธิบายว่าผู้ใช้งานมีแนวโน้มที่จะประเมินความเสี่ยงของการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวก่อนตัดสินใจใช้งานเทคโนโลยี หากความกังวลเพิ่มขึ้น จะลดความพึงพอใจและส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิตในทางลบ อีกทั้งการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) พบว่า มีค่าอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการใช้งาน (Satisfaction) เท่ากับ 0.886 และ 0.814 ตามลำดับ แสดงถึงผลกระทบเชิงบวกที่มีนัยสำคัญของการรับรู้ประโยชน์และความง่ายในการใช้งานแชตจีพีทีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน สอดคล้องกับแนวคิด แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีรุ่นที่ 3 (TAM3) ที่ระบุว่า การรับรู้ถึงความง่ายและประโยชน์ของเทคโนโลยีส่งผลต่อการยอมรับและความพึงพอใจในการใช้งาน นอกจากนี้ ความพึงพอใจ (Satisfaction) ยังส่งผลโดยตรงต่อ ความผาสุกทางจิต (Psychological Well-being) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) เท่ากับ 0.870 ซึ่งชี้ให้เห็นว่าความพึงพอใจในการใช้งานแชตจีพีที มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมสุขภาพจิตในทางบวก จึงสามารถกล่าวได้ว่าจากผลการวิเคราะห์มีความสอดคล้องกับทฤษฎีที่ได้ทบทวนไว้ข้างต้น อย่างชัดเจน

งานวิจัยนี้ยังพบว่าความพึงพอใจในการใช้งานแชตจีพีที มีผลโดยตรงต่อความผาสุกทางจิต (Psychological Well-being) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการใช้งานแชตจีพีที ที่ส่งผลให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการ มีบทบาทในการเสริมสร้างสุขภาพจิตในเชิงบวกของพนักงาน ความพึงพอใจนี้สะท้อนผ่านองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ว่าชีวิตการทำงานมีความราบรื่น ความสามารถในการบรรลุเป้าหมาย และการส่งต่อความรู้สึกในเชิงบวกให้กับผู้อื่น

ตารางที่ 5 ผลของค่าอิทธิพลทางตรง (DE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) และอิทธิพลโดยรวม (TE) ระหว่างตัวแปรแฝงแต่ละคู่

	Job Insecurity			Satisfaction			Psycho		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
Privacy	0	0	0	-0.766	0	-0.766	0	-0.667	-0.667
Easy	0	0	0	0.814	0	0.814	0	0.708	0.708
Useful	0	0	0	0.886	0	0.886	0	0.771	0.771
Anxiety	0.889	0	0.889	0	0	0	0	-0.671	-0.671
Job Insecurity	0	0	0	0	0	0	-0.754	0	-0.754
Satisfaction	0	0	0	0	0	0	0.87	0	0.87

#### 5.4 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานงานวิจัย ใช้โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ในการวิเคราะห์ข้อมูลก่อนปรับโมเดลและหลังปรับโมเดลเพื่อความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้าง ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ทางสถิติ (IBM SPSS AMOS) และแบ่งการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้าง

ดัชนีวัด ความเหมาะสม	เกณฑ์ที่แนะนำโดย Hair et al. (2017, pp. 579–584)	ก่อนปรับโมเดล	หลังปรับโมเดล
CMIN (df, sig)	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p > 0.05$ ) แต่ ตัวอย่างขนาดใหญ่หรือโมเดล ที่ซับซ้อนมักไม่ fit	1585.904 (df = 318, p = .000)	-
CMIN/df	1 ถึง 3	0.885	ยอมรับได้
SRMR	< 0.08; CFI > 0.92	< 0.009	เหมาะสม
GFI	> 0.9	0.993	เหมาะสม
AGFI	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ควรมี ค่าต่ำกว่า GFI	0.941	เหมาะสม
NFI	ค่าควรใกล้เคียงกับ 1	0.995	เหมาะสม
TLI	> 0.92	1.005	เหมาะสม
CFI	> 0.92	1.000	เหมาะสม
RMSEA (pClose)	< 0.07; CFI > 0.92	< 0.0009 (p = 0.690)	เหมาะสม
(Lo90-Hi90)	ค่าบนควรน้อยกว่า 0.07	(.045–.062)	เหมาะสม
AVE	> 0.5	มากกว่า 0.5 ทั้งหมด	เหมาะสม
CR	> 0.7	มากกว่า 0.7 ทั้งหมด	เหมาะสม

จากการวิเคราะห์ผลเบื้องต้น นำมาสู่ข้อสรุปสมมติฐานดังตารางที่ 7 โดยผลการทดสอบทั้ง 6 ปัจจัยมีค่า p-value < 0.0009 แสดงถึงความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างตัวแปรทั้งสอง คือ มีการยอมรับสมมติฐานว่าตัวแปรทั้ง 6 ส่งผลต่อความผาสุกทางจิตในการใช้งานแชตจีพีทีของคนวัยทำงาน ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางของ H1 มีค่าบวก หรือ ความวิตกกังวลในการพัฒนาอันรวดเร็วของ แชตจีพีที มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันต่อความไม่มั่นคงในงาน หมายถึง ยิ่งผู้ใช้รู้สึกกังวลต่อการใช้งานแชตจีพีทีที่สูงส่งผลให้ผู้ใช้มีความไม่มั่นคงสูงตามไปด้วย สำหรับ H2 ความไม่มั่นคงในงานส่งผลเชิงลบต่อความผาสุกทางจิต มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเป็นลบ หรือความไม่มั่นคงในงานส่งผลเชิงลบต่อความผาสุกทางจิต หมายถึงยิ่งผู้ใช้รับรู้ถึงความเสี่ยงในการสูญเสียงานเพิ่มมากขึ้นเท่าไร จะทำให้ผู้ใช้มีความทุกข์ใจมากขึ้นเท่านั้น ถัดมา H3 การรับรู้ประโยชน์จากการใช้แชตจีพีทีส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้งาน แชตจีพีทีที่มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเป็นบวกหรือทิศทางเดียวกัน หมายถึงผู้ใช้งานรับรู้ว่าการใช้แชตจีพีทีที่มีประโยชน์มาก ความพึงพอใจก็ยิ่งเพิ่มสูงขึ้น ถัดมา H4 การรับรู้ความง่ายจากการใช้แชตจีพีที ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้งาน แชตจีพีทีที่มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเป็นบวกหรือทิศทางเดียวกัน หมายถึงยิ่งผู้ใช้รับรู้ว่าการใช้แชตจีพีทีที่นั้นง่ายเท่าไร ผู้ใช้ก็ยิ่งแอบปี่มากขึ้นเท่านั้น ถัดมา H5 ความกังวลเรื่องความเป็นส่วนตัวส่งผลเชิงลบต่อความพึงพอใจในแชตจีพีทีที่มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเป็นลบ หมายถึงยิ่งผู้ใช้แชตจีพีทีที่มีความกังวลเรื่องข้อมูลรั่วไหลมากเท่าไร ระดับความพึงพอใจในการใช้งานก็จะลดลง และ H6 ความพึงพอใจในงานแชตจีพีทีส่งผลเชิงบวกต่อความผาสุกทางจิต มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเป็นบวกหรือทิศทางเดียวกัน หมายถึงเมื่อผู้ใช้งานมีระดับความพึงพอใจจากการใช้งานแชตจีพีทีที่เพิ่มสูงขึ้น จะส่งผลให้มีความสุขเพิ่มขึ้น

ตารางที่ 7 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผาสุกทางจิต  
ในการใช้งานแชตจีพีทีของคนวัยทำงาน

สมมติฐาน		ผลการทดสอบ	P	ค่าสัมประสิทธิ์ เส้นทาง
H1	ความวิตกกังวลในการพัฒนาอันรวดเร็วของ แชตจีพีที ส่งผลเชิงบวกต่อความไม่มั่นคงในงาน	ยอมรับ สมมติฐาน	<0.0009	0.889
H2	ความไม่มั่นคงในงานส่งผลเชิงลบต่อความผาสุก ทางจิต	ยอมรับ สมมติฐาน	<0.0009	-0.754
H3	การรับรู้ประโยชน์จากการใช้แชตจีพีทีส่งผล เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้งาน แชตจีพีที	ยอมรับ สมมติฐาน	<0.0009	0.886
H4	การรับรู้ความง่ายจากการใช้แชตจีพีที ส่งผล เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้งาน แชตจีพีที	ยอมรับ สมมติฐาน	<0.0009	0.814
H5	ความกังวลเรื่องความเป็นส่วนตัวส่งผลเชิงลบ ต่อความพึงพอใจในแชตจีพีที	ยอมรับ สมมติฐาน	<0.0009	-0.766
H6	ความพึงพอใจในงานแชตจีพีทีส่งผลเชิงบวก ต่อความผาสุกทางจิต	ยอมรับ สมมติฐาน	<0.0009	0.870

## 6. สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผาสุกทางจิตในการใช้งานแชตจีพีทีของคนวัยทำงาน เป็นจำนวนทั้งหมด 409 ตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้ได้มีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาเพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลพื้นฐาน เช่น ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นอกจากนี้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมานโดยใช้โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) เพื่อทดสอบสมมติฐานงานวิจัย ผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ทางสถิติ (IBM SPSS AMOS) ซึ่งตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยตัวแปรแฝงอิสระ (Independent Latent Variables) คือ ความวิตกกังวลเกี่ยวกับการพัฒนาอันรวดเร็วเทคโนโลยี (Anxiety about the speed of Technological Development) การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) การรับรู้ความง่าย (Perceived Ease of Use) และความกังวลเรื่องความเป็นส่วนตัว (Privacy Concerns) ตัวแปรแฝงกระบวนการ (Mediating Latent Variables) คือ ความไม่มั่นคงในงาน (Job Insecurity) และความพึงพอใจจากการใช้แชตจีพีทีช่วยในการทำงาน (Work Satisfaction with ChatGPT) และตัวแปรแฝงตาม (Dependent Latent Variable) คือ ความผาสุกทางจิต (Psychological Well-being) โดยมีผลลัพธ์ คือ เป็นไปตามสมมติฐานทั้ง 6 ข้อ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า การใช้งานแชตจีพีที ส่งผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจและความผาสุกทางจิตของผู้ใช้งาน ผู้ใช้งานส่วนใหญ่มองว่าแชตจีพีทีมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและความราบรื่น การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน เช่น ความสามารถในการเพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน และการตอบโต้ความต้องการของผู้ใช้งาน ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจโดยตรง และมีผลเชิงบวกต่อสุขภาพจิตในระดับสูง

นอกจากนี้ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานแชตจีพีที เช่น ความสะดวกในการเรียนรู้และการใช้งาน รวมถึงความชัดเจนของคำแนะนำ ก็มีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความพึงพอใจต่อการใช้งาน และส่งผลต่อความผาสุกทางจิตด้วยเช่นกัน อย่างไรก็ตาม ความกังวลในด้านความเป็นส่วนตัว เช่น การจัดเก็บข้อมูลหรือการนำข้อมูลไปใช้โดยไม่ได้รับความยินยอม ยังคงเป็นประเด็นที่ต้องได้รับการพิจารณา เนื่องจากพบว่า ความกังวลในด้านนี้สามารถลดระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานแชตจีพีที ได้อย่างมีนัยสำคัญการวิเคราะห์ยังพบว่า แม้ความกังวลเรื่องความเป็นส่วนตัวและความไม่มั่นคงในงานจะอยู่ในระดับต่ำ แต่หากเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อยก็อาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ

และสุขภาพจิตของผู้ใช้งานได้อย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น การออกแบบแชตจีพีทีและมาตรการสนับสนุนจากองค์กร เช่น การเพิ่มความโปร่งใสในการจัดการข้อมูลและการให้การอบรมที่เหมาะสม จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการลดความวิตกกังวล และช่วยให้ผู้ใช้งานได้รับประโยชน์สูงสุดจากการใช้งานแชตจีพีที อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นสามารถสรุปความสอดคล้องทั้ง 6 สมมติฐาน ดังนี้ 1) สมมติฐานที่ 1 หากการพัฒนาอันรวดเร็วของเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่เพิ่มความไม่มั่นคงในงานของพนักงานในองค์กรหรือความรู้สึกว่าตนเองอาจจะถูกแทนที่ด้วยเทคโนโลยีใหม่ในไม่ช้าจะเพิ่มขึ้นด้วยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Erebak and Turgut (2021) และ Yam et al. (2023) 2) สมมติฐานที่ 2 หากพนักงานรู้สึกไม่มั่นคงในงานจะส่งผลเชิงลบต่อความผูกพันทางจิตของพนักงานด้วย จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ Yam et al. (2023); Witte (2010) และ Sverke et al. (2002) 3) สมมติฐานที่ 3 หากผู้ใช้งานรับรู้ถึงประโยชน์ของแชตจีพีทีจะส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในการใช้งานในระดับที่สูงขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Venkatesh and Davis (2000) และ Saqr (2023) ที่ระบุว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน 4) สมมติฐานที่ 4 หากผู้ใช้งานรับรู้ว่าการใช้งานง่ายจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการใช้งานในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Davis (1989) ที่ชี้ว่าการรับรู้ความง่ายของเทคโนโลยีส่งผลต่อการยอมรับและความพึงพอใจในเทคโนโลยีนั้นตามแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model - TAM) อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Saqr et al. (2023) พบว่า การรับรู้ความง่ายของแพลตฟอร์มการเรียนออนไลน์ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาอีกด้วย 5) สมมติฐานที่ 5 หากผู้ใช้งานมีความกังวลเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัว จะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้งานลดลง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ayaburi and Daniel (2020) ที่ชี้ว่าความกังวลด้านความเป็นส่วนตัวส่งผลกระทบเชิงลบต่อความไว้วางใจในเทคโนโลยีและงานของ Khan et al. (2023) ที่พบว่าความกังวลเรื่องความเป็นส่วนตัวมีผลเชิงลบต่อความพึงพอใจในการใช้สื่อสังคม และ 6) สมมติฐานที่ 6 ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์พบว่า ความพึงพอใจในงานที่แชตจีพีทีมอบให้ นั้น ส่งผลต่อการเสริมสร้างความผูกพันทางจิตของกลุ่มตัวอย่าง โดยเฉพาะในด้านการส่งต่อพลังบวกและความภาคภูมิใจในความสำเร็จที่ผ่านมา ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงบทบาทสำคัญของเทคโนโลยีในยุคปัจจุบันที่ไม่เพียงช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน แต่ยังส่งผลในเชิงบวกต่อสุขภาพจิตและความเป็นอยู่ที่ดีของผู้ใช้งานอีกด้วย

ข้อจำกัดของงานวิจัย ข้อมูลในการสำรวจการศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันทางจิตในการใช้งานแชตจีพีทีจะอยู่กลุ่มสำรวจของคนวัยทำงานในประเทศไทย ซึ่งอาจมีลักษณะทางวัฒนธรรม ความเชื่อ และการใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างจากกลุ่มคนในบริษัทอื่น เช่น ต่างประเทศ หรือกลุ่มวัยอื่น ๆ ดังนั้นผลการวิจัยอาจไม่สามารถสะท้อนถึงพฤติกรรมหรือความผูกพันทางจิตของผู้ใช้งานในประเทศหรือบริษัทอื่นได้โดยตรง งานวิจัยมุ่งเน้นไปที่การใช้งานแชตจีพีทีซึ่งเป็นเพียงหนึ่งในเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เท่านั้น ดังนั้นผลลัพธ์อาจไม่สามารถนำไปสรุปกับการใช้งานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์อื่น ๆ ได้ทั้งหมด ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัยนี้ เช่น ความวิตกกังวลในการพัฒนาเทคโนโลยี (Anxiety) ความพึงพอใจ (Satisfaction) และความผูกพันทางจิต (Psychological Well-being) อาจไม่ได้ครอบคลุมปัจจัยที่ซับซ้อนทั้งหมดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมและความรู้สึกของผู้ใช้งานแชตจีพีที เช่น ปัจจัยด้านองค์กร สภาพแวดล้อมการทำงาน หรือปัจจัยทางเศรษฐกิจ

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจศึกษาโดยให้ความสำคัญกับการศึกษาผลกระทบของการนำ ปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในกลุ่มอาชีพที่มีความเสี่ยงต่อการถูกแทนที่สูง เช่น งานที่เน้นการทำซ้ำหรืองานเชิงปฏิบัติการ เปรียบเทียบกับกลุ่มอาชีพที่มีความเสี่ยงต่อการถูกแทนที่ต่ำ เช่น งานที่ต้องใช้ทักษะเชิงสร้างสรรค์หรือการตัดสินใจที่ซับซ้อน เพื่อทำความเข้าใจถึงผลกระทบที่แตกต่างกันต่อความผูกพันทางจิตของพนักงานในแต่ละกลุ่ม จากงานวิจัยของ Morandini et al. (2023) ได้ศึกษาการเปลี่ยนแปลงทักษะวิชาชีพที่เกิดจากการใช้ปัญญาประดิษฐ์โดยระบุถึงความแตกต่างในความต้องการทักษะระหว่างอาชีพที่มีความเสี่ยงต่อการถูกแทนที่สูงและต่ำ ส่งผลให้พนักงานมีความจำเป็นในการพัฒนาทักษะใหม่เพื่อปรับตัวให้เข้ากับข้อกำหนดของงานที่เปลี่ยนแปลงไป และองค์กรต้องวางกลยุทธ์เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านนี้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งสามารถประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มศักยภาพ

เชิงนโยบายสำหรับฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (HR Recommendations) การจัดอบรมเชิงรุก (Targeted Training) ควรเน้นการสอนที่ทำให้พนักงานรู้สึกว่าการใช้ ChatGPT "ใช้ง่าย" (Ease of Use) และ "เห็นประโยชน์จริง" (Usefulness) ต่อภาระงานประจำวัน (Task-Technology Fit) ซึ่งจะช่วยเปลี่ยนความกลัวให้เป็นความพึงพอใจ

### บรรณานุกรม

- กฤตพล สุทธิภัทรกุล. (27 มีนาคม 2566). 'OpenAI' เผยลิสต์ อาชีพเสี่ยงตกงาน จากการมาถึงของ 'GPT'. กรุงเทพฯ ธุรกิจ. <https://www.bangkokbiznews.com/tech/1059974>
- สุกมล มุ่งพัฒนสุนทร. (2563). มานุษยวิทยาดิจิทัลภายใต้กรอบแนวคิดทฤษฎีเทคโนโลยีสื่อกลาง. วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์, 9(1), 82-97. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jssr/article/view/220829>
- Abdalla, R. A. (2024). Examining awareness, social influence, and perceived enjoyment in the TAM framework as determinants of ChatGPT. Personalization as a moderator. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10(3), 100327. from <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100327>.
- Ayaburi, E. W., & Daniel, N. (2020). Effect of penitence on social media trust and privacy concerns: The case of Facebook. *International Journal of Information Management*, 50, 171-181. from <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.05.014>
- Balas, M., & Ing, E. B. (2023). Conversational AI models for ophthalmic diagnosis: comparison of ChatGPT and the Isabel Pro differential diagnosis generator. *JFO Open Ophthalmology*, 1, 100005. from <https://doi.org/10.1016/j.jfop.2023.100005>
- Chen, S. Y., Kuo, H. Y., & Chang, S. H. (2024). Perceptions of ChatGPT in healthcare: usefulness, trust, and risk. *Frontiers in Public Health*, 12, 1457131. from <https://doi.org/10.3389/fpubh.2024.1457131>.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340. from <https://doi.org/10.2307/249008>
- Dinev, T., & P. Hart (2006). An extended privacy calculus model for e-commerce transactions. *Information Systems Research*, 17(1), 61-80. from <https://doi.org/10.1287/isre.1060.0080>
- Elshafey, A., Saar, C. C., Aminudin, E. B., Gheisari, M., & Usmani, A. (2020). Technology acceptance model for Augmented Reality and Building Information Modeling integration in the construction industry. *Journal of Information Technology in Construction*, 25, 161-172. from <https://doi.org/10.36680/j.itcon.2020.010>
- Efendi, D., Putri, H. E., Wati, S., & Albert, A. (2024). The Role of Chatgpt In Improving Learning Effectiveness and Student Satisfaction: Findings from The Informatics Exam Survey. In State Islamic University (UIN), Faculty of Tarbiyah and Teaching Training, Proceedings of the International Conference on Islamic Education "Strengthening Educational Institutions in Advancing the Moderate, Inclusive, and Disability-Friendly Islamic Education" (pp. 565-584). Author.
- Erebak, S., & Turgut, T. (2021). Anxiety about the speed of technological development: Effects on job insecurity, time estimation, and automation level preference. *The Journal of High Technology Management Research*, 32(2), 100419. from <https://doi.org/10.1016/j.hitech.2021.100419>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017) A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) (2nd ed.). Sage Publications Inc.

- Hassan, S. M., Alhalbusi, H., Ismail, M. M., & Abdelfattah, F. (2023). Chatting with ChatGPT: Decoding the Mind of Chatbot Users and Unveiling the Intricate Connections Between User Perception, Trust and Stereotype Perception on Self-Esteem and Psychological Well-Being. *Current Psychology*, 43(9), 7843-7858. from <https://doi.org/10.1007/s12144-023-04989-0>
- Hills, P., & Argyle, M. (2002). The Oxford Happiness Questionnaire: A Compact Scale for the Measurement of Psychological Well-Being. *Personality and Individual Differences*, 33(7), 1073-1082. from [https://doi.org/10.1016/S0191-8869\(01\)00213-6](https://doi.org/10.1016/S0191-8869(01)00213-6).
- Hill-Yardin, E. L., Hutchinson, M. R., Laycock, R., & Spencer, S. J. (2023). A Chat(GPT) about the future of scientific publishing. *Brain, behavior, and immunity*, 110, 152-154. from <https://doi.org/10.1016/j.bbi.2023.02.022>
- Hirosawa, T., Harada, Y., Yokose, M., Sakamoto, T., Kawamura, R., & Shimizu, T. (2023). Diagnostic Accuracy of Differential-Diagnosis Lists Generated by Generative Pretrained Transformer 3 Chatbot for Clinical Vignettes with Common Chief Complaints: A Pilot Study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(4), 3378. from <https://doi.org/10.3390/ijerph20043378>
- Huppert, F. A. (2009). Psychological Well-being: Evidence Regarding its Causes and Consequences. *Applied Psychology: Health and Well-Being*, 1(2), 137-164. from <https://doi.org/10.1111/j.1758-0854.2009.01008.x>
- Izuagbe, R., Olawoyin, O. R., Nkiko, C., Ilo, P. I., Yusuf, F., Iroaganachi, M., Ilogho, J. & Ifijeh, G. I. (2022). Impact Analysis of e-Databases' Job Relevance, Output Quality and Result Demonstrability on Faculty Research Motivation. *Library Hi Tech*, 40(5), 1402-1421. from <https://doi.org/10.1108/LHT-03-2020-0050>
- Jeffrey, D. A. (2016). Testing the Technology Acceptance Model 3 (TAM 3) with the Inclusion of Change Fatigue and Overload, in the Context of Faculty from Seventh-Day Adventist Universities: A Revised Model [Doctoral dissertation, Andrews University]. James White Library. from <https://digitalcommons.Andrews.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2833&context=dissertations>
- Jo, H. (2023). Understanding AI tool engagement: A study of ChatGPT usage and word-of-mouth among university students and office workers. *Telematics and Informatics*, 85, 102067. from <https://doi.org/10.1016/j.tele.2023.102067>.
- Khan, M. D. I., Loh, J., Hassain, A., & Talukder, M. J. H. (2023). Cynicism as strength: Privacy cynicism, satisfaction and trust among social media users. *Computers in Human Behavior*, 142, 107638. from <https://doi.org/10.1016/j.chb.2022.107638>
- Krakowski, S., Luger, J., & Raisch, S. (2023). Artificial intelligence and the changing sources of competitive advantage. *Strategic Management Journal*, 44(6), 1425-1452. from <https://doi.org/10.1002/smj.3387>
- Låstad, L., Berntson, E., Näswall, K., Lindfors, P., & Sverke, M. (2015). Measuring quantitative and qualitative aspects of the job insecurity climate: Scale validation. *Career Development International*, 20(3), 202-217. from <https://doi.org/10.1108/CDI-10-2014-0133>
- Lazarus, R. S. (2011). *The Oxford Handbook of Stress, Health, and Coping*. Oxford University Press.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. Springer.

- Likert, R., & Roslow, S. (1934). The effects upon the reliability of attitude scales of using three, five or seven alternatives. New York University. Retrieved April, 3, 2024. from [https://cdn.isr.umich.edu/pubFiles/historicPublications/Theeffectupon\\_xxxx\\_.PDF](https://cdn.isr.umich.edu/pubFiles/historicPublications/Theeffectupon_xxxx_.PDF)
- Metzger, M. J. (2004). Privacy, trust, and disclosure: Exploring barriers to electronic commerce. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 9(4), JCMC942. from <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2004.tb00296.x>
- Morandini, S., Fraboni, F., De Angelis, M., Puzzo, G., Giusino, D., & Pietrantonio, L. (2023). The impact of artificial intelligence on workers' skills: Upskilling and reskilling in organisations. *Informing Science*, 26, 39-68. from <https://dx.doi.org/10.28945/5078>
- Necula, S. C., Fotache, D., & Rieder, E. (2024). Assessing the impact of artificial intelligence tools on employee productivity: insights from a comprehensive survey analysis. *Electronics*, 13(18), 3758. from <https://doi.org/10.3390/electronics13183758>
- Park, G., Chung, J., & Lee, S. (2023). Effect of AI chatbot emotional disclosure on user satisfaction and reuse intention for mental health counseling: A serial mediation model. *Current Psychology*, 42(32), 28663-28673. from <https://doi.org/10.1007/s12144-022-03932-z>
- Princi, E., & Krämer, N. C. (2020). Out of control–privacy calculus and the effect of perceived control and moral considerations on the usage of IoT healthcare devices. *Frontiers in psychology*, 11, 582054. from <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.582054>
- Rabenu, E., Yaniv, E., & Elizur, D. (2017). The relationship between psychological capital, coping with stress, well-being, and performance. *Current Psychology*, 36, 875-887. <https://doi.org/10.1007/s12144-016-9477-4>
- Ryff, C. D., & Singer, B. (1998). The Contours of Positive Human Health. *Psychological Inquiry*, 9(1), 1-28. from [https://doi.org/10.1207/s15327965pli0901\\_1](https://doi.org/10.1207/s15327965pli0901_1)
- Salah, M., Al Halbusi, H., & Abdelfattah, F. (2023). May the force of text data analysis be with you: Unleashing the power of generative AI for social psychology research. *Computers in Human Behavior: Artificial Humans*, 1(2), 100006. from <https://doi.org/10.1016/j.chbah.2023.100006>
- Salah, M., Alhalbusi, H., Ismail, M. M., & Abdelfattah, F. (2024). Chatting with ChatGPT: decoding the mind of Chatbot users and unveiling the intricate connections between user perception, trust and stereotype perception on self-esteem and psychological well-being. *Current Psychology*, 43(9), 7843-7858. from <https://doi.org/10.1007/s12144-023-04989-0>
- Saqr, R. R., Al-Somali, S. A., & Sarhan, M. Y. (2023). Exploring the acceptance and user satisfaction of AI-driven e-learning platforms (Blackboard, Moodle, Edmodo, Coursera and edX): an integrated technology model. *Sustainability*, 16(1), 204. from <https://doi.org/10.3390/su16010204>
- Smith, H. J., Dinev, T., & Xu, H. (2011). Information privacy research: An interdisciplinary review. *MIS Quarterly*, 35(4), 989-1015. from <https://doi.org/10.1010.2307/41409970>
- Surameery, N. M. S., & Shakor, M. Y. (2023). Use Chat GPT to solve programming bugs. *International Journal of Information Technology and Computer Engineering*, 3(1), 17-22. <https://doi.org/10.55529/ijitc.31.17.22>

- Sverke, M., Hellgren, J., & Näswall, K. (2002). No security: A meta-analysis and review of job insecurity and its consequences. *Journal of Occupational Health Psychology, 7*(3), 242-264. from <https://doi.org/10.1037//1076-8998.7.3.242>
- Tan, X., Qin, L., Kim, Y., & Hsu, J. (2012). Impact of privacy concern in social networking web sites. *Internet Research, 22*(2), 211-233. from <https://doi.org/10.1108/10662241211214575>
- Tlili, A., B., Shehata, M. A., Adarkwah, A., Bozkurt, D. T., Hickey, R., Huang, R., & Agyemang, B. (2023). What if the devil is my guardian angel: ChatGPT as a case study of using chatbots in education. *Smart Learning Environments, 10*(15),1-24. from <https://doi.org/10.1186/s40561-023-00237-x>
- Torous, J., Bucci, S., Bell, I. H., Kessing, L. V., Faurholt-Jepsen, M., Whelan, P., Carvalho, F. A, Keshavan, M., Linardon, J. & Firth, J. (2021). The growing field of digital psychiatry: Current evidence and the future of apps, social media, chatbots, and virtual reality. *World Psychiatry, 20*(3), 318-335. from <https://doi.org/10.1002/wps.20883>
- Venkatesh, V., & Davis, F. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science, 46*(1), 186-204. from <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions. *Decision Sciences - DECISION SCI, 39*, 273-315. from <https://doi.org/10.1111/j.1540-5915.2008.00192.x>
- Witte, H. D. (2010). Job Insecurity and Psychological Well-being: Review of the Literature and Exploration of Some Unresolved Issues. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 8*(2), 155-177. from <https://doi.org/10.1080/135943299398302>
- Wulandari, A. A., Nurhaipah, T., & Ohorella, N. R. (2024). Perceived ease of use, social influencers, facilitating conditions, user experience on the influence of human-machine interaction on interaction efficiency, emotional impact of using chat GPT. *Journal of Digital Media Communication, 2*(2), 61-75. from <https://doi.org/10.61511/jdmc.v2i2.2024.773>.
- Yam, K. C., Tang, P. M., Jackson, J. C., Su, R., & Gray, K. (2023). The rise of robots increases job insecurity and maladaptive workplace behaviors: Multimethod evidence. *Journal of Applied Psychology, 108*(5), 850-870. from <https://orcid.org/0000-0001-7381-8039>