

ปัจจัยในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน
กรณีศึกษา บริษัทเอกชนด้านโลจิสติกส์

บาสีภัทร ลิ้มตรงเจริญ

TNI

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
ปีการศึกษา 2561

FACTORS OF LINE APPS AFFECTING THE EFFICIENCY OF EMPLOYEES
A CASE STUDY OF LOGISTICS COMPANY

Baleepatr Limthongcharoen

TNI

A Term Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Business Administration Program in Industrial Management

Graduate School
Thai-Nichi Institute of Technology

Academic Year 2018

หัวข้อสารนิพนธ์

ปัจจัยในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
การทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทเอกชนด้าน
โลจิสติกส์

โดย

บาลีภัทร ลัมรงเจริญ

สาขาวิชา

การจัดการอุตสาหกรรม

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปาลีรัฐ เลชะวัฒนะ

บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร. พิชิต สุขเจริญพงษ์)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จักร ดิงศกทิพย์)

..... กรรมการ

(ดร. สุรสิทธิ์ อุดมธนาวงศ์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปาลีรัฐ เลชะวัฒนะ)

บาลีภัทร ลัมรงเจริญ : ปัจจัยในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทเอกชนด้านโลจิสติกส์. อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปาลีรัฐ เลขะวัฒนะ, 85 หน้า.

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยในการใช้แอปพลิเคชันไลน์และพฤติกรรมการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน โดยการเก็บข้อมูลในบริษัทเอกชน กรณีศึกษา จำนวน 122 คน มีเครื่องมือในการศึกษาด้วยการใช้ แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษาพบว่า จาก 122 คน มีจำนวน 92 คนที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน และสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการทำงานด้านปริมาณงาน ค่าใช้จ่ายในการทำงาน คุณภาพของงาน และเวลาที่ใช้ในการทำงาน ส่วนปัจจัยด้านพฤติกรรมการทำงาน เรื่องมนุษย์สัมพันธ์ส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิผลการทำงานด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน ซึ่งได้ผลที่ได้ให้ผลเช่นเดียวกับพนักงานที่รู้สึกถูกคุกคามเวลาส่วนตัวจากการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน ส่วนพนักงานที่รู้สึกไม่ถูกคุกคามเวลาส่วนตัวจากการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน พบว่ามีปัจจัยสองส่วนที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการทำงาน ได้แก่ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานด้านปริมาณงาน ค่าใช้จ่ายในการทำงาน คุณภาพของงานและเวลาที่ใช้ในการทำงาน และปัจจัยด้านความคิดสร้างสรรค์และการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานด้านปริมาณงาน ค่าใช้จ่ายในการทำงาน และคุณภาพของงาน

จากผลการวิจัยนี้ บริษัทกรณีศึกษาควรวางแผนให้มีแนวทางในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน เพื่อหลีกเลี่ยงความรู้สึกถูกคุกคาม และทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ที่ส่งผลดีต่อประสิทธิผลการทำงาน

BALEEPATR LIMTHONGCHAROEN : FACTORS OF LINE APPS AFFECTING
THE EFFICIENCY OF EMPLOYEES : A CASE STUDY OF LOGISTICS
COMPANY. ADVISOR : ASST. PROF. DR. PALEERAT LEKHAWATTHANA,
85 PP.

The research purpose is to study the factors of using Line Apps and the working behavior that affects the work efficiency of the employees. The data was collected from 122 employees of Logistics Company as the case study by using the questionnaires. The results were analyzed by Multiple Regression Analysis at a significance level of 0.05 in order to test the hypothesis.

The results show that from the total employees, there were 92 employees using LINE Apps for work. It can also be summarized that Perceived Usefulness has a positive effect on the work efficiency in terms of work quantity, cost related, work quality and time consumed, while the employee relationship has a negative effect on the work efficiency in terms of cost related. The results obtained here is the same for the case that the employees feel threatened in their private life from LINE Apps. Contrast to the case that the employees do not feel threatened, the factors with positive effect are Perceived Usefulness in term of work quantity, cost related work quality and time consumed, while Creativity and learning has a positive effect on the work efficiency in terms of work quantity, cost related and work quality.

Therefore, the case study company should plan for the guidelines in using LINE Apps for work in order to avoid the feeling of being threatened and to increase the creativity and learning which has positive effect on the work efficiency.

Graduate School
Field of Study Industrial Management
Academic Year 2018

Student's Signature.....
Advisor's Signature.....

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ ได้รับความกรุณาจากอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปาลีรัฐ เลชะวัฒนะ ในการให้คำแนะนำตั้งแต่แรกเริ่ม ปรับปรุง ติดตามผล ตลอดจนสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงดังที่คาดหวัง ทั้งนี้ขอขอบพระคุณในการให้ปรึกษาและคอยตามใจเรื่องหัวข้องานทำสารนิพนธ์ที่เน้นความสนใจของผู้ศึกษาอย่างแท้จริง

ขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จักร ดิงศภักดิ์ และคณาจารย์ทุกท่านหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้เพื่อนำมาใช้ในการทำงานสารนิพนธ์ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบคุณพี่ๆ ที่บริษัท ทั้งคอยให้ความช่วยเหลือในการเก็บแบบสอบถามและทำแบบสอบถาม จนสามารถนำผลมาใช้ประโยชน์ในการศึกษาได้ตามที่คาดหวัง ขอขอบคุณพ่อคุณแม่ พี่น้อง และเพื่อนทุกคนที่คอยให้การสนับสนุนและพาไปกินบุฟเฟต์เสมอมา ขอขอบคุณฮอยองนางชายนี้ ที่คอยเป็นกำลังใจให้จากแดนไกล

สุดท้ายขอขอบคุณทุกท่านที่มีได้เอ่ยนามไว้ ณ ที่นี้ซึ่งมีส่วนช่วยให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

บาลีภัทร ลิ้มธงเจริญ

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญรูป	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
สภาวะความเป็นมาแนวทางเหตุผลและปัญหา	1
ความมุ่งหมายของการศึกษา	2
ขอบเขตของการศึกษา	2
สมมติฐานในการศึกษา.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
แผนงานและระยะเวลาในการดำเนินงาน.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 หลักการพื้นฐาน เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับแอปพลิเคชันไลน์.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี.....	10
แนวคิดและทฤษฎีด้านพฤติกรรมการทำงาน.....	18
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล.....	23
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับโลจิสติกส์.....	24
งานวิจัยและบทความที่เกี่ยวข้อง.....	25
3 วิธีดำเนินงานสารนิพนธ์.....	32
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
3	การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และการทดสอบ ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามแบบสอบถาม (Questionnaire) 35 การวิเคราะห์ข้อมูล 36	
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล 37 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)..... 37 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สถิติทดสอบหา ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ประกอบไปด้วย สมมติฐาน 24 ข้อ โดยทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.05 49 สรุปผล 62 ข้อเสนอแนะ 66	
	บรรณานุกรม 67	
	ภาคผนวก 71	
	ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม 72	
	ภาคผนวก ข. ผลทดสอบ IOC 78	
	ภาคผนวก ค. ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม 82	
	ประวัติผู้เขียนสารนิพนธ์ 85	

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แผนงานและระยะเวลาการดำเนินงาน	5
2 ผลการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่า ครอนบัค (Cronbach's Alpha)	36
3 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลเพศของพนักงาน	37
4 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลอายุของพนักงาน	38
5 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลอายุการทำงานของพนักงาน	38
6 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานของพนักงาน	39
7 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในเรื่องส่วนตัวของพนักงาน	39
8 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลการใช้แอปพลิเคชันอื่นในการทำงานของพนักงาน	40
9 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลการถูกคุกคามเวลาส่วนตัวจากเรื่องงาน จากการใช้ แอปพลิเคชันไลน์ของพนักงาน	40
10 สัดส่วนอายุของการคุกคามเวลาส่วนตัวของผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน	41
11 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลความยินดีใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน ของพนักงาน	41
12 สรุปผลจำนวนผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานต่อการคุกคามเวลาส่วนตัว และความยินดีใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน	42
13 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับเห็นด้วยของพนักงาน เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ ในการทำงาน	42
14 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับเห็นด้วยของพนักงาน เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์ของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในการทำงาน	43
15 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับเห็นด้วยของพนักงาน เกี่ยวกับการ พฤติกรรมการทำงาน ด้านปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ	44
16 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับเห็นด้วยของพนักงาน เกี่ยวกับการ พฤติกรรมการทำงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์	45
17 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับเห็นด้วยของพนักงาน เกี่ยวกับการ พฤติกรรมการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
18 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับเห็นด้วยของพนักงาน เกี่ยวกับ พฤติกรรมการทำงาน ด้านความคิดสร้างสรรค์และการเรียนรู้.....	47
19 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับเห็นด้วยของพนักงาน เกี่ยวกับ ประสิทธิผลในการทำงาน.....	48
20 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยด้านความง่ายในการใช้การรับรู้ ประโยชน์ การปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบ ในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ ที่ส่งผลถึงประสิทธิผล ด้านปริมาณงาน.....	49
21 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยด้านความง่ายในการใช้การรับรู้ ประโยชน์ การปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบ ในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ ที่ส่งผลถึงประสิทธิผล ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน	50
22 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยด้านความง่ายในการใช้การรับรู้ ประโยชน์ การปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบ ในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ ที่ส่งผลถึงประสิทธิผล ด้านคุณภาพของงาน.....	51
23 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยด้านความง่ายในการใช้การรับรู้ ประโยชน์ การปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบ ในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ ที่ส่งผลถึงประสิทธิผล ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน.....	52
24 จำนวนและคำร้อยละของผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานเกี่ยวกับการถูกคุกคาม เวลาส่วนตัวจากเรื่องงาน.....	53
25 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยด้านความง่ายในการใช้การรับรู้ ประโยชน์ การปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบ ในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ ที่ส่งผลถึงประสิทธิผล ด้านปริมาณงาน.....	53
26 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยด้านความง่ายในการใช้การรับรู้ ประโยชน์ การปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบ ในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ ที่ส่งผลถึงประสิทธิผล ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
27 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยด้านความง่ายในการใช้การรับรู้ ประโยชน์ การปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบ ในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ ที่ส่งผลถึงประสิทธิผล ด้านคุณภาพของงาน.....	56
28 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยด้านความง่ายในการใช้การรับรู้ ประโยชน์ การปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบ ในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ ที่ส่งผลถึงประสิทธิผล ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน.....	57
29 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยด้านความง่ายในการใช้การรับรู้ ประโยชน์ การปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบ ในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ ที่ส่งผลถึงประสิทธิผล ด้านปริมาณงาน.....	58
30 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยด้านความง่ายในการใช้การรับรู้ ประโยชน์ การปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบ ในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ ที่ส่งผลถึงประสิทธิผล ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน	59
31 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยด้านความง่ายในการใช้การรับรู้ ประโยชน์ การปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบ ในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ ที่ส่งผลถึงประสิทธิผล ด้านคุณภาพของงาน.....	60
32 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยด้านความง่ายในการใช้การรับรู้ ประโยชน์ การปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบ ในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ ที่ส่งผลถึงประสิทธิผล ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน.....	61

สารบัญรูป

รูป		หน้า
1	กรอบแนวคิดของการศึกษา	3
2	กระบวนการยอมรับเทคโนโลยี.....	11
3	ทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผล (Theory of Reasoned Action หรือ TRA).....	13
4	ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior หรือ TPB).....	14
5	แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model หรือ TAM).....	15
6	แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model 2 หรือ TAM 2).....	16
7	แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model 3 หรือ TAM 3).....	18
8	สรุปกรอบแนวคิดหลังการทดสอบจากผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน จำนวน 92 คน.....	63
9	สรุปกรอบแนวคิดหลังการทดสอบจากผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน ของผู้ที่รู้สึกถูกคุกคาม จำนวน 54 คน.....	64
10	สรุปกรอบแนวคิดหลังการทดสอบจากผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน ของผู้ที่รู้สึกไม่ถูกคุกคาม จำนวน 38 คน.....	65

TNI

บทที่ 1

บทนำ

สภาวะความเป็นมาแนวทางเหตุผลและปัญหา

ในปัจจุบัน โลกของเราเล็กลงด้วยเทคโนโลยี หรือเรียกอีกอย่างว่าโลกาภิวัตน์ (Globalization) ที่หมายถึง การแพร่กระจายไปทั่วโลกการที่ประชาคมโลกไม่ว่าจะอยู่ ณ จุดใด สามารถรับรู้ สัมพันธ์ หรือรับผลกระทบจากสิ่งที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วกว้างขวาง ซึ่งเนื่องมาจากการพัฒนา ระบบสารสนเทศ เป็นต้น (จดหมายข่าวราชบัณฑิตยสถาน. 2537) หรือยกตัวอย่างเหตุการณ์ ง่ายๆ คือ เราสามารถทราบผลการเลือกตั้งจากอีกซีกหนึ่งของโลกได้ในระยะเวลาอันสั้น หรือ แม้แต่การถ่ายทอดสดรายการโทรทัศน์จากประเทศหนึ่งไปยังอีกประเทศหนึ่ง ดังนั้นเราจะ สังเกตเห็นได้ว่า โลกาภิวัตน์ได้แทรกซึมเข้าไปในชีวิตประจำวันเราในหลายๆ ด้าน ทำให้เกิด การติดต่อสื่อสาร การส่งสาร การรับสาร และการเผยแพร่สิ่งใหม่ๆ เป็นไปได้อย่างรวดเร็ว

ซึ่งประโยชน์จากที่เราสามารถติดต่อสื่อสารกันได้สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้นนี้ ย่อมทำ ให้การดำเนินธุรกิจต่างๆ ต้องตื่นตัวในการทำธุรกิจมากยิ่งขึ้นเช่นกัน เพื่อให้สามารถดำรงอยู่ใน สภาพเศรษฐกิจปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูงได้ การติดต่อสื่อสารที่รวดเร็วจึงคือ ตัวช่วยที่ทำให้การ ทำงานสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น การแลกเปลี่ยนของข้อมูลข่าวสารสามารถถ่ายทอดได้รวดเร็วและ หลากหลายรูปแบบขึ้นเช่นข้อความ รูปภาพ เสียง หรือวิดีโอ เพื่อถ่ายทอดความเข้าใจของผู้ส่งสาร และผู้รับสาร

ซึ่งการทำงานในปัจจุบันเน้นการติดต่อสื่อสารผ่านทางอีเมลล์ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นหลัก เพราะมีความรวดเร็วและมีความปลอดภัยสูง ช่วยจัดระเบียบข้อมูล สำรองข้อมูล ตรวจสอบ ข้อมูลย้อนหลังได้ โดยแต่ละบริษัทก็มีชื่ออีเมลล์เป็นของตัวเองเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือในการติดต่อ ธุรกิจ แม้อีเมลล์จะเป็นช่องทางหลักในการทำงาน แต่ด้วยยุคสมัยและเทคโนโลยีการสื่อสารที่ เปลี่ยนไป ทำให้เรามีพฤติกรรมการทำงานที่เปลี่ยนไปด้วยเช่นกัน เพื่อปรับการทำงานให้ทันกับ ยุคสมัยที่เปลี่ยนไป การทำงานในปัจจุบันไม่จำเป็นต้องทำงานผ่านคอมพิวเตอร์อีกต่อไป แต่ยัง สามารถทำงานผ่านทางแท็บเล็ตหรือว่าสมาร์ตโฟนได้เช่นกัน เพราะโปรแกรมในคอมพิวเตอร์ ถูก สร้างเป็นแอปพลิเคชันในสมาร์ตโฟน ทำให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันได้สะดวกรวดเร็วมาก ยิ่งขึ้น

อ้างอิงจากจำนวนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยผ่านสมาร์ตโฟน สรุปผลได้ว่า จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยผ่านสมาร์ตโฟนมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นทุกปี โดยสถิติปีพ.ศ. 2560 มีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านสมาร์ตโฟนสูงถึง 88.2% (กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. 2560) ซึ่งจากตัวเลขข้างต้น เราจะเห็นได้ว่าการเติบโตของจำนวนผู้ใช้งาน ยิ่งตอกย้ำถึงความ เปลี่ยนแปลงและการปรับตัวของผู้คนในประเทศไทย

และหากจะกล่าวถึงแอปพลิเคชันไลน์ คนส่วนใหญ่คงรู้จักดีในเรื่องของหน้าตา และประโยชน์ของแอปพลิเคชันที่สามารถส่งข้อความ เสียง รูปภาพ และวิดีโอในการถ่ายโอนข้อมูลจากผู้ส่งไปยังผู้รับ โดยผ่านอินเทอร์เน็ต ถือได้ว่าเป็นแอปพลิเคชันที่อำนวยความสะดวกในการสื่อสารที่ได้รับความนิยมมากในประเทศไทยในปัจจุบัน แม้จะไม่ได้มีจุดประสงค์หลักไว้เพื่อการทำงาน แต่เพื่อติดต่อกายในครอบครัวหรือ เพื่อนฝูงเท่านั้น แต่ผู้คนก็มักใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อเสริมการทำงานเช่นกัน จากฐานข้อมูลของไลน์ พบว่าปัจจุบันมีผู้ใช้บริการกว่า 42 ล้านคนในประเทศไทยเลยทีเดียว (ปณชัย อารีเพิ่มพร; และนครินทร์ วนกิจไพบูลย์. 2561)

จากที่กล่าวไปข้างต้นถึงการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานเพื่อเสริมการทำงาน ช่วยในเรื่องความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการส่งข้อความ รูปภาพ เอกสาร ฯลฯ แต่ความสะดวกดังกล่าว เหมือนดาบสองคม เนื่องด้วยความสะดวกที่เอื้อในการใช้ประโยชน์ได้ไม่จำกัดเวลา ทำให้บางส่วนมองว่าการสื่อสารการทำงานผ่านแอปพลิเคชันไลน์ เป็นการรบกวนเวลาส่วนตัว ชาญตระกูล ชีรกิจ (Chantrakul, Teerakit. 2560) และเริ่มทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานผ่านแอปพลิเคชันดังกล่าว แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับงานและผู้ใช้งานด้วย ว่าใช้งานได้เหมาะสมและก่อให้เกิดประโยชน์มากกว่าโทษหรือไม่ สามารถประยุกต์ใช้ให้เหมาะกับงานและชีวิตประจำวันอย่างไร จะเห็นได้ว่า แม้จะไม่ใช่ช่องทางหลักในการทำงาน แต่ผู้คนก็ใช้แอปพลิเคชันไลน์เป็นตัวเสริมในการทำงานเช่นเดียวกัน ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจในเรื่องของปัจจัยในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานการทำงานว่ามีผลเกี่ยวข้องกันหรือไม่

ความมุ่งหมายของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทเอกชนด้านโลจิสติกส์ โดยพิจารณาจากปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมการทำงาน

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

ทำการศึกษา โดยใช้ประชากรที่สนใจจากพนักงานในบริษัท Damco Logistics (Thailand) Ltd.

2. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ช่วงระยะเวลาในการทำการการศึกษา คือ เดือนธันวาคม 2561 ถึง เมษายน 2562

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรต้นแบ่งเป็นดังนี้

3.1.1 การยอมรับเทคโนโลยี

X_1 คือ ความง่ายในการใช้

X_2 คือ การรับรู้ประโยชน์

3.1.2 พฤติกรรมการทำงาน

X_3 คือ ปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับ

X_4 คือ มนุษยสัมพันธ์

X_5 คือ ความรับผิดชอบในการทำงาน

X_6 คือ ความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้

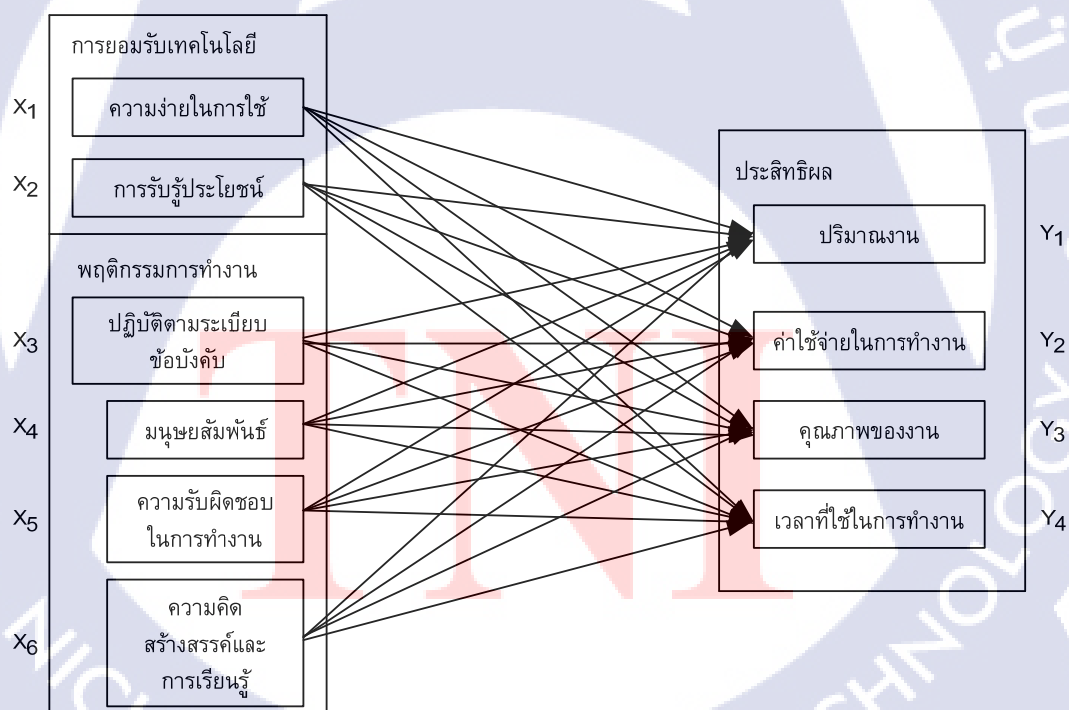
3.2 ตัวแปรตามด้านประสิทธิผลการทำงาน

Y_1 คือ ปริมาณงาน

Y_2 คือ ค่าใช้จ่ายในการทำงาน

Y_3 คือ คุณภาพของงาน

Y_4 คือ เวลาที่ใช้ในการทำงาน



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดของการศึกษา

สมมติฐานที่ 17 : X_5 มีผลต่อ Y_1 : พฤติกรรมการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิผลการทำงาน ด้าน ปริมาณงาน

สมมติฐานที่ 18 : X_5 มีผลต่อ Y_2 : พฤติกรรมการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิผลการทำงาน ด้าน ค่าใช้จ่ายในการทำงาน

สมมติฐานที่ 19 : X_5 มีผลต่อ Y_3 : พฤติกรรมการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิผลการทำงาน ด้าน คุณภาพของงาน

สมมติฐานที่ 20 : X_5 มีผลต่อ Y_4 : พฤติกรรมการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิผลการทำงาน ด้าน เวลาที่ใช้ในการทำงาน

สมมติฐานที่ 21 : X_6 มีผลต่อ Y_1 : พฤติกรรมการทำงาน ด้านความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ มีผลต่อประสิทธิผลการทำงาน ด้าน ปริมาณงาน

สมมติฐานที่ 22 : X_6 มีผลต่อ Y_2 : พฤติกรรมการทำงาน ด้านความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ มีผลต่อประสิทธิผลการทำงาน ด้าน ค่าใช้จ่ายในการทำงาน

สมมติฐานที่ 23 : X_6 มีผลต่อ Y_3 : พฤติกรรมการทำงาน ด้านความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ มีผลต่อประสิทธิผลการทำงาน ด้าน คุณภาพของงาน

สมมติฐานที่ 24 : X_6 มีผลต่อ Y_4 : พฤติกรรมการทำงาน ด้านความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ มีผลต่อประสิทธิผลการทำงาน ด้าน เวลาที่ใช้ในการทำงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบปัจจัยในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน
2. ผู้ศึกษาทราบทัศนคติของพนักงานเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน
3. บริษัททราบพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ที่เป็นเครื่องมือหนึ่งในการทำงาน และหาแนวทางในการป้องกันผลกระทบที่จะเกิดกับพนักงานจากการรบกวนเวลาส่วนตัวจากการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานนอกเวลางาน

แผนงานและระยะเวลาในการดำเนินงาน

ตารางที่ 1 แผนงานและระยะเวลาการดำเนินงาน

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.
1	ศึกษาทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง					
2	จัดทำแบบสอบถามและตรวจ IOC					
3	กระจาย รวบรวมและวิเคราะห์ผล					
4	สรุปผล					

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **แอปพลิเคชันไลน์** หมายถึง โปรแกรมที่ให้บริการการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต โดยเป็นสื่อสารโดยตรงจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยสามารถส่งข้อความ รูปภาพ เอกสาร หรือข้อมูลข่าวสารตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร ทำให้ผู้ส่งสารสามารถทราบความสำเร็จของการติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว
2. **การยอมรับเทคโนโลยี** หมายถึง การใช้เทคโนโลยีเพื่อให้ผู้ใช้บรรลุจุดประสงค์ ซึ่งประกอบด้วย ความง่ายต่อการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานที่ผู้ใช้งานตระหนักจนทำให้เกิดการใช้งาน
3. **พฤติกรรมการทำงาน** หมายถึง การปฏิบัติ การกระทำที่ดี ที่พึงกระทำให้ในการทำงาน ที่ส่งผลให้ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานมีผลลัพธ์ที่ดี
4. **ประสิทธิผล** หมายถึง องค์ประกอบที่มีต่อผลลัพธ์การทำงานที่ดี ประกอบไปด้วย ปริมาณงาน ค่าใช้จ่ายในการทำงาน คุณภาพของงาน และเวลาที่ใช้ในการทำงาน ในการวิจัยนี้ ประสิทธิผลได้มาจากการคิดเห็นจากการตอบแบบสอบถาม

บทที่ 2

หลักการพื้นฐาน เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนด้านโลจิสติกส์ สามารถอธิบายได้ตามรายการดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับแอปพลิเคชันไลน์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี
3. แนวคิดและทฤษฎีด้านพฤติกรรมการทำงาน
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับโลจิสติกส์
6. งานวิจัยและบทความที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับแอปพลิเคชันไลน์

แอปพลิเคชันไลน์ คือ แอปพลิเคชันสำหรับการสนทนาบน อุปกรณ์การสื่อสารรูปแบบต่างๆ เช่น สมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์ และแท็บเล็ต (Tablet) ผู้ใช้สามารถสื่อสารด้วยการพิมพ์ข้อความจากอุปกรณ์การสื่อสารเครื่องหนึ่งไปสู่อีกเครื่องหนึ่ง (ศุภศิลป์ กุลจิตต์เจี๊วงค์. 2556)

โดยคำว่า “ไลน์” มาจากภาษาอังกฤษว่า Line แปลว่าการเข้าแถว ซึ่งมาจากเหตุการณ์แผ่นดินไหวที่ประเทศญี่ปุ่นปี 2554 ที่ทำให้การสื่อสารถูกตัดขาด เหลือเพียงการสื่อสารผ่านโทรศัพท์สาธารณะที่สามารถใช้ได้ที่ประชาชนจำนวนมากเข้าแถวเพื่อใช้บริการ

โดยแอปพลิเคชันไลน์ได้รับการพัฒนาขึ้นครั้งแรกเมื่อปี 2554 โดยบริษัท NHN Japan ซึ่งเป็นบริษัทที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต เกม และระบบการสืบค้นข้อมูล (Search Engine) ร่วมมือกับบริษัท Naver Japan Corporation และบริษัท livedoor ร่วมกันพัฒนาขึ้น (ขวัญฤดี ฮวดหุ่น. 2560) เพื่อใช้ภายในองค์กรเท่านั้น ก่อนจะพัฒนาให้บริการแก่บุคคลทั่วไป

1. คุณสมบัติของแอปพลิเคชันไลน์

1.1 เป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) คือเป็นการสื่อสารที่ส่งตรงจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยผู้ส่งสารสามารถส่งข้อความ รูปภาพ เอกสาร หรือข้อมูลข่าวสารไปยังผู้รับสาร ส่วนผู้รับสารก็สามารถตอบกลับ (Feedback) ไปยังผู้ส่งสารโดยตรงได้ทันที จึงสามารถวัดผลของการสื่อสารได้ทันที

1.2 การสร้างกลุ่มการสื่อสารเฉพาะกลุ่ม (Group Communication) ด้วยวิธีการสร้างกลุ่มเฉพาะในแวดวงสนทนาที่มีความเกี่ยวข้องกันระหว่างบุคคลหลายบุคคลให้มาอยู่ร่วมกันเพื่อสนทนาหัวข้อที่กลุ่มนั้นๆ มีความสนใจ หรือต้องติดต่อสื่อสารกัน

1.3 สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายแบบเจาะจง คือสามารถส่งข้อความ รูปภาพ เอกสาร หรือข้อมูลข่าวสารไปยังผู้รับสารที่สนใจได้แบบเจาะจงกลุ่มเป้าหมาย หรือบุคคล เช่น ให้ผู้ใช้สามารถดาวน์โหลดสติ๊กเกอร์ของตราสินค้านั้นไปใช้ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ โดยมีเงื่อนไขเพิ่มเพื่อนระหว่างตราสินค้ากับผู้ใช้งาน ซึ่งจะทำให้ตราสินค้าสามารถส่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าและบริการต่างๆมายังผู้กลุ่มลูกค้าที่เป็นเป้าหมายหลักโดยตรงหรือการให้เพิ่มเพื่อนเพื่อรับสิทธิพิเศษส่วนลดในของตราสินค้า โดยตราสินค้าจะส่งคูปองส่วนลดมาให้ในแอปพลิเคชันไลน์ หลังจากนั้นตราสินค้าก็จะใช้ช่องทางนี้เพื่อส่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าและบริการต่างๆ เพื่อส่งเสริมการขายต่อไป

1.4 สามารถสื่อสารได้ตลอดเวลา (Anytime) โดยไม่จำกัดช่วงเวลา ครอบคลุมที่ยังมีการเชื่อมต่อเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ต

1.5 สามารถส่งรูปแบบสารได้หลากหลาย (Multi-Media) ไม่ว่าจะเป็นข้อความ รูปภาพ เสียง วิดีโอ ไฟล์เอกสาร เว็บไซต์ การสื่อสารทางโทรศัพท์ด้วยเสียง หรือวิดีโอ (Video Call) ที่ผ่านสัญญาณอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

1.6 สามารถเลือกปิดกั้นการสนทนาได้ (Block) แบบเฉพาะเจาะจง เมื่อผู้รับสารไม่มีความประสงค์จะรับสารหรือติดต่อกับผู้ส่งสารนั้นอีกต่อไป

1.7 สามารถสนทนาด้วยเสียงผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (Voice Call) เสมือนการพูดคุยผ่านการโทรศัพท์ปกติที่ใช้การกดหมายเลขปลายทาง และโทรผ่านสัญญาณเครือข่ายโทรศัพท์ แอปพลิเคชันไลน์เป็นการทำงานแบบเดียวกันแต่โทรผ่านเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ต และเปลี่ยนการกดหมายเลขปลายทางเป็นชื่อผู้ติดต่อที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์แทน ซึ่งทำให้ผู้ใช้งานไม่ต้องเสียค่าบริการโทรศัพท์เพิ่มเติมนอกจากค่าบริการอินเทอร์เน็ต

1.8 มีสติ๊กเกอร์ให้บริการ สติ๊กเกอร์คือรูปหรือข้อความเล็กๆ ที่ทำหน้าที่ขยายความรู้สึกหรืออารมณ์ของผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ดังนั้นสติ๊กเกอร์จึงเป็นสัญลักษณ์ในการแสดงอารมณ์ อีกทั้งยังรูปแบบมากมายให้เลือกใช้ เพื่อให้เหมาะกับบุคลิกของผู้ใช้งาน เช่น เป็นตัวการ์ตูน เป็นนักร้อง หรือเป็นข้อความกระชับสั้นๆ ที่ทำให้การสื่อสารมีชีวิตชีวามากขึ้น โดยสติ๊กเกอร์สามารถหาซื้อได้ในแอปพลิเคชันไลน์ที่มีผู้ผลิตขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานหรือตราสินค้า เพื่อเพิ่มช่องทางการส่งเสริมการขายผ่านการจดจำสัญลักษณ์ตราสินค้าบนสติ๊กเกอร์

1.9 สามารถสร้างหน้าข่าวสาร (Timeline) ได้คือสามารถโพสต์ข้อความ รูปภาพ ลิงค์ข่าว หรือสิ่งที่ผู้ใช้งานสนใจ เพื่อกระจายข้อมูลให้ผู้อื่นเห็น

2. ข้อดีและข้อเสียของแอปพลิเคชันไลน์

แอปพลิเคชันไลน์มีจุดมุ่งหมายเพื่อติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลผ่านเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ต สามารถสร้างกลุ่มเฉพาะ สามารถติดต่อสื่อสารได้แบบไม่จำกัดช่วงเวลา สามารถรองรับการส่งสารได้หลายรูปแบบ และที่สำคัญสามารถส่งข้อมูลได้ภายในระยะเวลา

อันรวดเร็ว (สามารถ อัยกร. 2558) แต่แอปพลิเคชันไลน์ยังมีข้อดีและข้อเสียที่ผู้ใช้งาน ควรศึกษาเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการใช้งาน ดังนี้

2.1 ข้อดี

2.1.1 ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ เพราะใช้งานผ่านเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ต

2.1.2 สามารถข้อมูลได้หลากหลายและสามารถส่งพร้อมกันได้ทีละหลายๆ ไฟล์

2.1.3 สามารถสร้างกลุ่มเฉพาะ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

2.1.4 สามารถเปิดไฟล์เอกสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ได้

2.1.5 มีระบบแจ้งเตือน และสามารถย้อนดูข้อความย้อนหลังได้

2.1.6 แอปพลิเคชันไลน์สามารถใช้งานได้หลายช่องทาง ผ่านสมาร์ตโฟน คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต เป็นต้น

2.1.7 สามารถสร้างโพลภายในกลุ่มเฉพาะได้

2.1.8 สามารถแชร์ที่อยู่ (จาก Google Maps) และรายชื่อผู้ติดต่อจากโทรศัพท์ ที่อยู่นอกแอปพลิเคชันไลน์ได้

2.2 ข้อเสีย

2.2.1 เงื่อนไขการสมัคร ต้องสมัครผ่านสมาร์ตโฟน

2.2.2 ผู้ใช้งานสามารถตั้งชื่อได้ตามใจชอบ ทำให้ไม่สามารถระบุตัวตนผู้ใช้ได้

2.2.3 ไม่สามารถกำหนดผู้สร้างกลุ่มได้ ทำให้สมาชิกภายในกลุ่มสามารถเชิญ หรือลบสมาชิกคนใดออกไปจากกลุ่มได้เสมอและสามารถแก้ไขภาพประจำกลุ่ม หรือชื่อกลุ่มได้

2.2.4 ไม่สามารถตรวจสอบได้ว่า สมาชิกภายในกลุ่มคนใดได้รับสารแล้ว

2.2.5 ไฟล์มีวันหมดอายุ โดยมีระยะเวลาการเปิดที่จำกัด

2.2.6 รุกล้ำความเป็นส่วนตัวได้ง่าย เช่น คุกกี้งานนอกเวลางาน

3. การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในองค์กร

การใช้โปรแกรมไลน์สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ของการติดต่อสื่อสารภายใน องค์กรได้ เนื่องจากความรวดเร็วและลดต้นทุนด้านเวลาของการสื่อสาร เช่น ระบบการสนทนา ผ่านแอปพลิเคชันไลน์โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย การรองรับข้อมูลไฟล์งานที่หลากหลาย และการเก็บ รักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้เป็นความลับ แต่ควรใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของงาน เวลา และ ภายใต้งานที่จำเป็นเท่านั้น ดังนั้น การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรในฝ่ายต่างๆ ทั้งภายใน และภายนอกองค์กรเป็นไปอย่างคล่องตัว จะทำให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน เกิดความร่วมมือ และการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การทำงานขององค์กรสามารถบรรลุเป้าหมาย และประสบผลสำเร็จด้วยดี (ขวัญฤดี ฮวดหุ่น. 2560)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

1. ความหมายของเทคโนโลยี

เทคโนโลยี หมายถึง วิทยาการที่เกี่ยวกับศิลปะในการนำเอาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติและอุตสาหกรรม (ราชบัณฑิตยสถาน. 2556)

เทคโนโลยี หมายถึง การใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางด้านอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมเวบสเตอร์

เทคโนโลยี หมายถึง การนำความรู้ทางธรรมชาติวิทยาและต่อเนื่องมาถึงวิทยาศาสตร์ มาเป็นวิธีการปฏิบัติและประยุกต์ใช้เพื่อช่วยในการทำงานหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ อันก่อให้เกิดวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร แม้กระทั่งองค์ความรู้นามธรรมเช่น ระบบหรือกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้การดำรงชีวิตของมนุษย์ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2552)

เทคโนโลยี หมายถึง สิ่งที่มนุษย์พัฒนาขึ้นโดยอาศัยความรู้ทางวิทยาศาสตร์ เพื่อนำมาช่วยในการทำงานหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องจักร รวมไปถึงระบบ หรือกระบวนการต่าง ๆ (ศักรินทร์ ดันสุพงษ์. 2558)

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า เทคโนโลยี หมายถึง การนำเอาวิทยาศาสตร์ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ระบบ หรือกระบวนการต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาหรือประโยชน์ด้าน อุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม โดยใช้เครื่องมือ เครื่องจักร ฯลฯ เป็นตัวช่วยในการใช้เทคโนโลยี

2. ความหมายของการยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การที่บุคคลได้เรียนรู้ผ่านการศึกษาโดยผ่าน ขั้นตอนการรับรู้ การยอมรับจะเกิดขึ้นได้หากมีการเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนรู้นั้นจะได้ผลก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นได้ทดลองปฏิบัติจนแน่ใจว่าเทคโนโลยีนั้นสามารถให้ประโยชน์อย่างแน่นอน จึงกล่าลงทุนซื้อเทคโนโลยีนั้นฟอสเตอร์ (ศักรินทร์ ดันสุพงษ์. 2558 : 6; อ้างอิงจาก Foster. 1973)

การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การตัดสินใจที่จะนำเทคโนโลยีนั้นไปใช้อย่างเต็มที่ โดยการยอมรับของบุคคลเกิดขึ้นเป็นกระบวนการ เริ่มตั้งแต่บุคคลได้สัมผัสกับเทคโนโลยี ถูกชักจูงให้ยอมรับ ตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธ ปฏิบัติตามการตัดสินใจ และยืนยันการปฏิบัตินั้น กระบวนการนี้อาจจะใช้เวลาช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญ คือ ตัวบุคคลและลักษณะของเทคโนโลยีโรเจอร์ส (ศักรินทร์ ดันสุพงษ์. 2558 : 6; อ้างอิงจาก Rogers. 2003)

การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้ ซึ่งเมื่อแน่ใจแล้วว่า เทคโนโลยีที่นำมาใช้นั้นเป็นไปได้ สิ่งตามมา คือ ก่อให้เกิดการลงทุนกับการยอมรับ (เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล. 2554)

การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การตัดสินใจที่จะนำเทคโนโลยีทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรมไปใช้ จนเมื่อแน่ใจว่าเทคโนโลยีนั้นสามารถให้ประโยชน์อย่างแน่นอนจึงเกิดการลงทุนและการยอมรับตามมา โดยระยะเวลาในการตัดสินใจยอมรับนั้นไม่มีกำหนดแน่นอนตายตัวขึ้นอยู่กับตัวบุคคลและลักษณะของเทคโนโลยี (ศักรินทร์ ตันสุพงษ์. 2558)

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การตัดสินใจนำเทคโนโลยีมาใช้งานจริง หลังจากศึกษาและเกิดความมั่นใจถึงประโยชน์จากการใช้งานเทคโนโลยีนั้น โดยอาจเกิดการใช้งานก่อนแล้วจึงเกิดการลงทุนและยอมรับเทคโนโลยี ทั้งนี้การยอมรับเทคโนโลยีไม่มีกำหนดระยะเวลาการยอมรับที่แน่นอน ขึ้นอยู่กับวิจารณ์ญาณของตัวบุคคลและลักษณะของเทคโนโลยี

3. กระบวนการยอมรับเทคโนโลยี

กระบวนการยอมรับเทคโนโลยี โรเจอร์ส (อรัญญ์ เลื่อนวัน. 2555 : 7; อ้างอิงจาก Rogers. 1995) มีกระบวนการยอมรับ ดังนี้

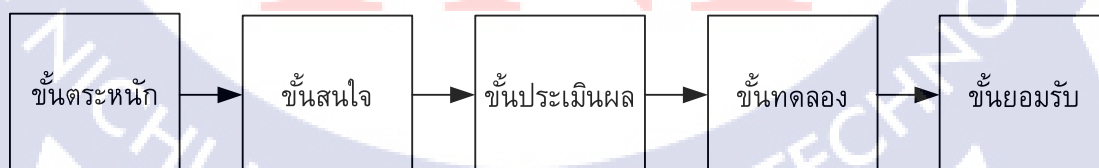
3.1 ขั้นตระหนักหรือขั้นตื่นตัว (Awareness Stage) เป็นขั้นที่บุคคลรู้ว่ามีเทคโนโลยีใหม่เกิดขึ้นแต่ยังขาดความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีนั้นและยังไม่ได้เกิดการศึกษาเกี่ยวกับเทคโนโลยีนั้น

3.2 ขั้นสนใจ (Interest Stage) บุคคลเริ่มมีความสนใจในเทคโนโลยีและพยายามแสวงหาข้อมูลหรือความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับเทคโนโลยีนั้น และทำการศึกษาเทคโนโลยีนั้น

3.3 ประเมินผล (Evaluation Stage) บุคคลจะประเมินผลในสมองของตนโดยลองนึกว่าถ้ายอมรับเทคโนโลยีนั้นมาใช้แล้วจะเหมาะสมกับเหตุการณ์ในปัจจุบันหรือนาคตหรือไม่ จะให้ผลคุ้มค่ากับการเสี่ยงหรือไม่

3.4 ขั้นทดลอง (Trial Stage) บุคคลจะนำเทคโนโลยีมาลองใช้หรือลองปฏิบัติในวงจำกัดก่อนเพื่อดูว่าเทคโนโลยีนั้นมีประโยชน์เข้ากับสถานการณ์ของตนหรือไม่ และประเมินผลอีกครั้ง

3.5 ขั้นยอมรับ (Adoption Stage) บุคคลยอมรับเทคโนโลยีโดยนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้อย่างเต็มที่สม่ำเสมอ



รูปที่ 2 กระบวนการยอมรับเทคโนโลยี

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

4.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี มี 2 ปัจจัย เอกลักษณ์ (ศักรินทร์ ตันสุพงษ์. 2558 : 8; อ้างอิงจาก เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล. 2554)

4.1.1 คุณลักษณะของเทคโนโลยี คุณลักษณะของเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับประกอบด้วย

- ความได้เปรียบเชิงเทียบ
- ความเข้ากันได้หรือความไปกันได้
- ความยุ่งยากหรือความสลับซับซ้อน
- ความสามารถในการนำไปทดลองใช้
- ความสามารถในการสังเกตได้

4.1.2 โครงสร้างทางสังคมเกิดขึ้นจากสมาชิกของสังคมมีฐานะหรือตำแหน่งทางสังคมแตกต่างกัน โครงสร้างของสังคมสามารถส่งเสริมหรือขัดขวางการยอมรับของสมาชิกภายในสังคม โดยอิทธิพลของสิ่งที่เรียกว่า อิทธิพลของระบบ ซึ่งหมายถึง บรรทัดฐานหรือสถานภาพของสังคม ชั้นของสังคม และสิ่งอื่นๆ ในระบบสังคมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในระบบสังคม และมีความสำคัญต่อความเร็วหรือความล่าช้าในการยอมรับเทคโนโลยี

4.1.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี แบ่งออกเป็น 4 ปัจจัย โรเจอร์ส; และชูเมคเกอร์ (ศักรินทร์ ตันสุพงษ์. 2558 : 7-8; อ้างอิงจาก Rogers; and Shoemaker. 1971) ดังนี้

- 1) ปัจจัยด้านผู้ยอมรับ (Receiver Variables)
- 2) ปัจจัยด้านระบบสังคม (Social System Variables)
- 3) ปัจจัยด้านคุณลักษณะของเทคโนโลยีในด้านของผู้ที่ใช้เทคโนโลยี (Perceived Characteristics of Technologies)
- 4) ปัจจัยด้านพฤติกรรม การติดต่อสื่อสาร (Behavioral Communication)

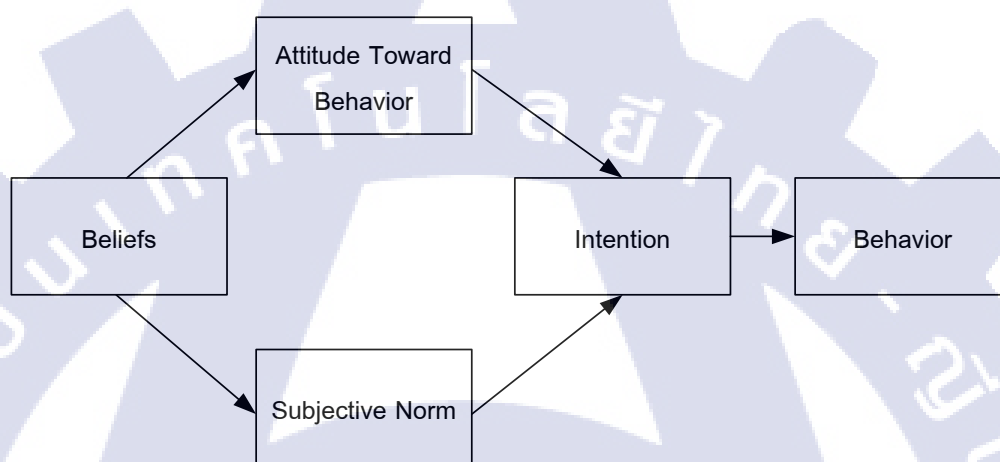
5. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี

5.1 ทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผล (Theory of Reasoned Action หรือ TRA)

ทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผลหรือ TRA เป็นทฤษฎีพื้นฐานสำหรับการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ด้านจิตวิทยาสังคม (Social Psychology) ซึ่งพฤติกรรมของแต่ละบุคคลเกิดขึ้นโดยผ่านการพิจารณาด้วยเหตุผลมาแล้ว จึงก่อการให้พฤติกรรมนั้นๆ ขึ้น โดยทฤษฎีมีการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อ (Beliefs) ทศนคติ (Attitude) ความตั้งใจ (Intention) และพฤติกรรม (Behavior) โดยพฤติกรรมและความตั้งใจของแต่ละบุคคลนั้นเป็นผลมาจากความเชื่อ 2 ส่วน ส่วนแรกคือทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Attitude Toward Behavior) เป็นความเชื่อส่วนบุคคลว่าการแสดงหรือไม่แสดงพฤติกรรมหนึ่งๆ ออกไป ผู้แสดงพฤติกรรมย่อมตระหนักถึงผลลัพธ์ของ

การแสดงพฤติกรรมนั้น และส่วนที่สอง คือ บรรทัดฐานเชิงจิตวิสัย (Subjective Norm) เป็นความเชื่อส่วนบุคคลว่า การแสดงหรือไม่แสดงพฤติกรรมหนึ่งๆออกไป มาจากอิทธิพลของคนรอบข้างหรือบุคคลที่มีอิทธิพลต่อบุคคลนั้นๆ เอเชน; และฟิชเบิน (ศักรินทร์ ต้นสุพงษ์. 2558 : 9-10; อ้างอิงจาก Ajzen; and Fishbein. 1980)

ส่วนในด้านของการยอมรับเทคโนโลยี ทศนคติต่อการใช้งานและบรรทัดฐานเชิงจิตวิสัยจะเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยี และจะส่งผลต่อพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีของตัวบุคคล



รูปที่ 3 ทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผล (Theory of Reasoned Action หรือ TRA)

ที่มา : ศักรินทร์ ต้นสุพงษ์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันไลน์.

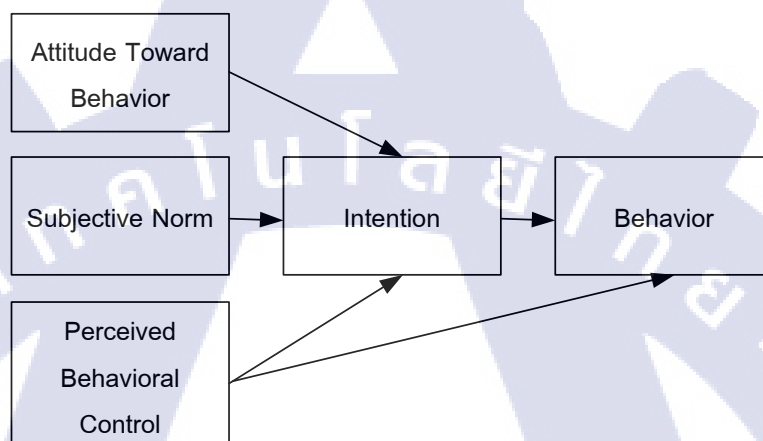
หน้า 9.

5.2 ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior หรือ TPB)

ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนหรือ TPB เป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจากทฤษฎี TRA เอเชน (ศักรินทร์ ต้นสุพงษ์. 2558 : 10-11; อ้างอิงจาก Ajzen. 1985) โดยการเพิ่มปัจจัยการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใดๆ (Perceived Behavioral Control) เพื่อลดข้อจำกัดของทฤษฎี TRA เพราะการแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคลไม่สามารถเกิดขึ้นได้จริงถ้าหากพฤติกรรมนั้นมีความซับซ้อนเกินกว่าความสามารถของบุคคลจะควบคุมได้ โดยหลักการของ TPB จะศึกษาพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่ได้รับแรงขับเคลื่อนจากความตั้งใจแสดงพฤติกรรมจากปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย ประกอบด้วย ทศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Attitude Toward Behavior) บรรทัดฐานเชิงจิตวิสัย (Subjective Norm) และการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใดๆ (Perceived Behavioral Control) โดยการเรียนรู้ถึงการควบคุม

พฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใดๆ (Perceived Behavioral Control) สามารถส่งผลทั้งความตั้งใจ (Intention) และ/หรือ พฤติกรรม (Behavior)

ดังนั้นการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใดๆ (Perceived Behavioral Control) หมายถึง ถ้าบุคคลนั้นรับรู้ว่ามีความสามารถที่จะแสดงพฤติกรรมในสภาพการณ์นั้นได้ และสามารถควบคุมให้เกิดผลลัพธ์ตามต้องการได้ บุคคลนั้นมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมนั้น



รูปที่ 4 ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior หรือ TPB)

ที่มา : ศักรินทร์ ต้นสุพงษ์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันไลน์.

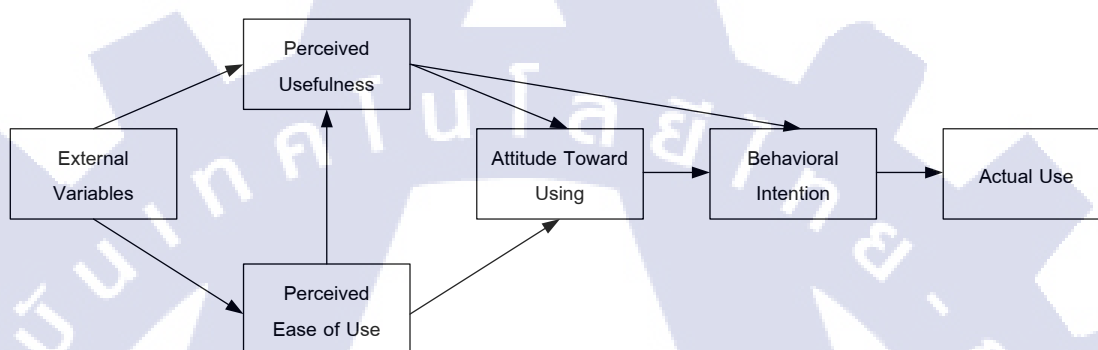
หน้า 10.

5.3 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model หรือ TAM)

ต่อยอดมาจากทฤษฎี TRA และทฤษฎี TPB เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับหรือการตัดสินใจที่จะใช้เทคโนโลยีใหม่ ว่าผู้ใช้จะใช้เมื่อไรและจะมีแนวโน้มการใช้งานอย่างไร

องค์ประกอบของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) ซึ่งส่งผลโดยตรงกับทัศนคติที่มีต่อการใช้งานและพฤติกรรมของผู้ใช้ โดยผู้ใช้เชื่อว่าประโยชน์ของเทคโนโลยีจะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้กับงานที่ทำได้ ปัจจัยที่สองคือ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ที่ส่งผลโดยตรงกับการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานและทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน เกิดจากความเชื่อว่าเทคโนโลยีมีความง่ายในการใช้งานและไม่ต้องใช้ความพยายามมากในการใช้งานเทคโนโลยีนั้น ปัจจัยที่สาม คือ ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude Toward Using) ที่ส่งผล

โดยตรงต่อความตั้งใจในการใช้งาน เมื่อเกิดการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานและการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ผู้ใช้งานจะมีทัศนคติต่อการใช้งานเทคโนโลยีที่แตกต่างกันตามความคิดของบุคคลนั้นๆ ส่วนปัจจัยที่สี่คือ ความตั้งใจในการใช้งาน (Behavioral Intention) เมื่อเกิดการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานและทัศนคติที่มีต่อการใช้งานเทคโนโลยีแล้ว บุคคลจะแสดงพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยีออกมาและปัจจัยสุดท้ายคือ การใช้งานจริง (Actual Use) คือ การยอมรับและนำเทคโนโลยีมาใช้งานจริง ซึ่งเกี่ยวข้องกับทัศนคติที่มีต่อการใช้งานของผู้ใช้ เดวิส (ศักรินทร์ ต้นสุพงษ์. 2558 : 11-12; อ้างอิงจาก Davis. 1989)



รูปที่ 5 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model หรือ TAM)

ที่มา : ศักรินทร์ ต้นสุพงษ์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันไลน์.

หน้า 11.

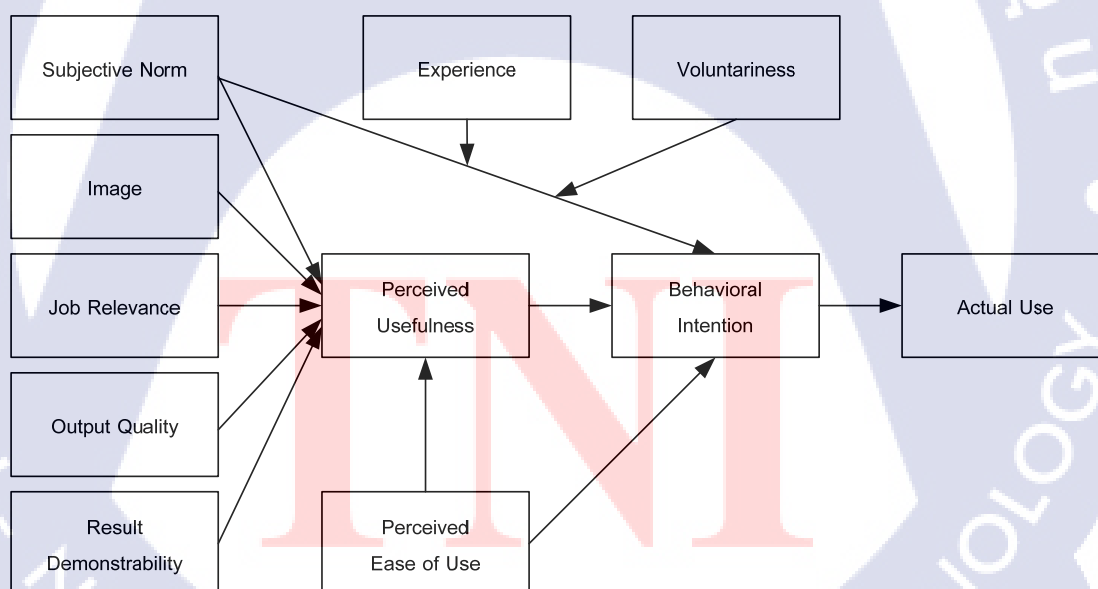
ต่อมาได้มีการพัฒนาแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีขึ้นใหม่ เรียกว่า Technology Acceptance Model 2 หรือ TAM 2 เพื่อให้สามารถอธิบายการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้งานได้ชัดเจนยิ่งขึ้น และอธิบายเหตุผลของแต่ละบุคคลในการใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยแบบจำลองใหม่เพิ่มเข้าไปในแบบจำลอง โดยที่จะกล่าวถึงต่อไปนี้เป็นสาเหตุที่มาก่อนการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ซึ่งมีความหมายการที่ผู้ใช้งานเชื่อว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้สามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องอาศัยความพยายามมากนัก ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มหลักประกอบด้วย กลุ่มของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสังคม และกลุ่มของปัจจัยที่มีลักษณะเฉพาะของระบบเวบคาเตช; และเดวิส (ศักรินทร์ ต้นสุพงษ์. 2558 :13; อ้างอิงจาก Venkatesh; and Davis. 2000)

โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสังคม ประกอบด้วยบรรทัดฐานเชิงจิตวิสัย (Subjective Norm) คือ การที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าการใช้งานเทคโนโลยีจะคล้อยตามคนรอบข้างที่มีอิทธิพลหรือมีความสำคัญกับตนเอง; และพีชเบียน (ศักรินทร์ ต้นสุพงษ์. 2558 : 14; อ้างอิงจาก

Ajzen; and Fishbein. 1980) และภาพลักษณ์ (Image) คือ การที่แต่ละบุคคลรับรู้ได้ว่าการใช้เทคโนโลยีจะช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์หรือสถานะในสังคมไหม่; และเบนบาซาส (ศักรินทร์ ต้นสุพงษ์. 2558 : 14; อ้างอิงจาก Moore; and Benbasat. 1991)

ปัจจัยที่มีลักษณะเฉพาะของระบบ ประกอบด้วย ความเกี่ยวข้องกับงาน (Job Relevance) คือ การที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าเทคโนโลยีมีความสามารถที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของตนเวนคาเตช; และเดวิส (ศักรินทร์ ต้นสุพงษ์. 2558 : 14; อ้างอิงจาก Venkatesh; and Davis. 2000) ปัจจัยต่อมาคือ คุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้ (Output Quality) คือ การที่แต่ละบุคคลรับรู้ว่าเทคโนโลยีสามารถทำงานตามวัตถุประสงค์ได้เป็นอย่างดีเวนคาเตช; และเดวิส (ศักรินทร์ ต้นสุพงษ์. 2558 : 14; อ้างอิงจาก Venkatesh; and Davis. 2000) ปัจจัยถัดมา คือ ผลลัพธ์ที่สามารถพิสูจน์ได้ (Result Demonstrability) หมายถึง การที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้เทคโนโลยีสามารถจับต้องได้ สังเกตเห็นได้ และสื่อสารได้โรเจอร์ส (ศักรินทร์ ต้นสุพงษ์. 2558 : 14; อ้างอิงจาก Rogers. 2003) และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน

ส่วนตัวแปรกระตุ้น ประกอบด้วย ความสมัครใจ (Voluntariness) ซึ่งเป็นระดับของการรับรู้ถึงการที่จะนำเทคโนโลยีมาใช้ด้วยความสมัครใจ และประสบการณ์ (Experience) ซึ่งเป็นระดับของการรับรู้ที่เกิดจากการกระทำหรือได้พบเห็นมา ในการใช้งานเทคโนโลยีอย่างชำนาญ



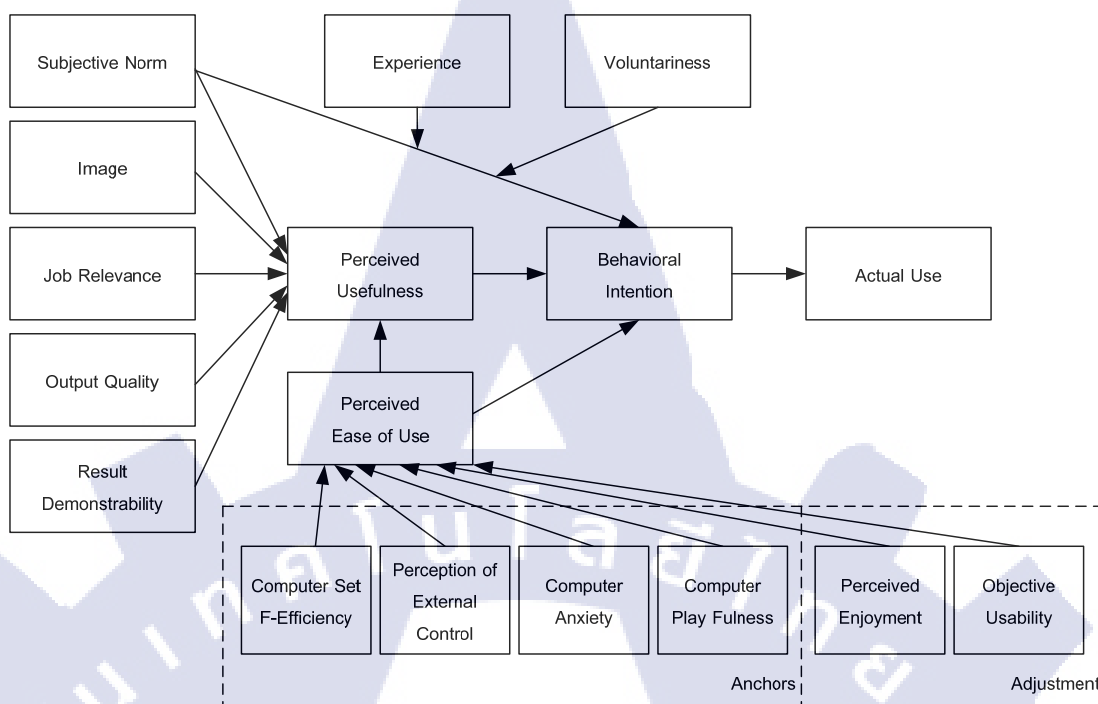
รูปที่ 6 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model 2 หรือ TAM 2)

ที่มา : ศักรินทร์ ต้นสุพงษ์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันไลน์.

หลังจากที่ TAM 2 ได้รับการปรับปรุงในเรื่องของการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) แต่ก็ยังไม่ได้พิจารณาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ดังนั้นจึงมีการพัฒนาแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีขึ้นใหม่ชื่อว่า Technology Acceptance Model 3 หรือ TAM 3 เพื่อให้สามารถอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ความง่ายในการใช้งานได้ เวนคาเตช; และบาลา (ศักรินทร์ ต้นสุพงษ์. 2558 : 16; อ้างอิงจาก Venkatesh; and Bala. 2008) โดยการเพิ่มปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน เทคโนโลยีเข้าไป

แบบจำลองของปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) สามารถจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่เป็นปัจจัยหลัก (Anchors) ที่แสดงให้เห็นถึงความเชื่อทั่วไป (General Beliefs) เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และกลุ่มที่เป็นปัจจัยปรับเปลี่ยน (Adjustment) ที่แสดงถึงความเชื่อที่ถูกแปรเปลี่ยนไปอันเนื่องมาประสบการณ์ตรง (Direct Experience) ที่ได้รับจากเทคโนโลยีที่ใช้ โดยกลุ่มที่เป็นปัจจัยหลัก ประกอบด้วย สมรรถนะของตนเองด้านคอมพิวเตอร์ (Computer Self-Efficacy) ที่หมายถึง การที่ผู้ใช้เชื่อว่าตนเองมีความสามารถที่เพียงพอต่อการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน คอมพิวเตอร์; และอีคกินส์ (Compeau; Higgins.1995) ปัจจัยต่อมาคือ การรับรู้จากการควบคุมจากภายนอก (Perception of External Control) หรือการที่ผู้รับรู้ว่าปัจจัยภายนอกอะไรบางอย่างที่สามารถควบคุมการใช้งานเทคโนโลยี (ศักรินทร์ ต้นสุพงษ์. 2558 : 16; อ้างอิงจาก Venkatesh; et al. 2003) ต่อมาคือปัจจัยด้านความวิตกกังวลคอมพิวเตอร์ (Computer Anxiety) การที่ผู้ใช้เกิดความกังวลหรือกลัวที่จะต้องใช้คอมพิวเตอร์ เวนคาเตช (ศักรินทร์ ต้นสุพงษ์. 2558 : 16; อ้างอิงจาก Venkatesh. 2000) และความสนุกสนานของคอมพิวเตอร์ (Computer Playfulness) คือ การที่ผู้ใช้รู้สึกสนุกสนานเนื่องมาจากการมีปฏิสัมพันธ์กับคอมพิวเตอร์

ส่วนกลุ่มที่เป็นปัจจัยปรับเปลี่ยน ประกอบด้วย ความสนุกสนานที่รับรู้ได้ (Perceived Enjoyment) คือการที่ผู้ใช้รู้สึกสนุกสนานและเพลิดเพลินอันเนื่องมาจากการใช้งาน เทคโนโลยีเวนคาเตช (ศักรินทร์ ต้นสุพงษ์. 2558 : 16; อ้างอิงจาก Venkatesh. 2000) และการใช้ประโยชน์ได้ตามวัตถุประสงค์ (Objective Usability) หมายถึง การที่ผู้ใช้สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีได้ตรงตามวัตถุประสงค์เวนคาเตช (ศักรินทร์ ต้นสุพงษ์. 2558 : 16; อ้างอิงจาก Venkatesh. 2000)



รูปที่ 7 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model 3 หรือ TAM 3)

ที่มา : ศักรินทร์ ต้นสุพงษ์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันไลน์.

หน้า 15.

แนวคิดและทฤษฎีด้านพฤติกรรมการทำงาน

1. ความหมายของพฤติกรรมการทำงาน

พฤติกรรมการทำงาน คือการกระทำที่แสดงให้เห็น (Overt Behavior) หรือสิ่งที่คิดของผู้กระทำที่ผู้อื่นไม่สามารถสังเกตได้หรือสังเกตเห็นได้ยาก (Invert Behavior) ดังนั้น พฤติกรรมการทำงานมาจากปัจจัยหลายอย่าง โดยถ้าสามารถกำหนดตัวแปรต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันทั้งหมด จะสามารถตั้งเป็นกฎที่แน่นอน และนำไปใช้ในการทำนายพฤติกรรมการทำงานได้ลูเปอร์ (เพชรรัตน์ ศิริวัฒนารักษ์. 2558 : 14; อ้างอิงจาก Loper. 1968)

พฤติกรรมการทำงาน คือ การมีคุณลักษณะที่สำคัญอย่างหนึ่งที่พบในผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน คือ ความรับผิดชอบ ความอดทน ความพยายามมานะอดสาหะ ความเชื่อมั่นในตนเองและการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานบันดูร่า; และอัลเบิร์ต (ณัฐริกา เจยาคม. 2551 : 9; อ้างอิงจาก Bandura; and Albert. 1977)

พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง สิ่งที่บุคคลแสดงออกเพื่อตอบสนองหรือตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสังเกตและวัดได้ตรงกันไม่ว่าการแสดงออก หรือการตอบสนองนั้นจะเกิดขึ้นภายนอกหรือภายในร่างกายก็ตามนอกจากนี้ยังรวมถึงการกระทำที่ปรากฏออก เพื่อวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานโดยมีกลไกกำกับสั่งการจากความคิด ความรู้สึก ที่มีอยู่ภายในของตนตลอดเวลาไว้ (ณัฐจิรา เจยาคม. 2551 : 9; อ้างอิงจาก White. 1989)

พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง ในองค์กรประกอบด้วยพนักงานจำนวนมาก ในการบริหารพฤติกรรมของพนักงานให้มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดผลดีกับองค์กรผู้บริหารองค์กร จำเป็นต้องศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับความแตกต่างของพนักงานแต่ละบุคคล ที่มีความแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นในเรื่องความถนัด ความสามารถ ค่านิยม ทักษะ การตัดสินใจ การรับรู้ การเรียนรู้ ฯลฯ วอฟฟอร์ด (เพชรรัตน์ ศิริวัฒนรักษ์. 2558 : 14; อ้างอิงจาก Wofford. 1989)

จากความหมายข้างต้น พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การกระทำที่เกี่ยวข้องกับการทำงานทั้งภายใน เช่น ทักษะ และภายนอกร่างกาย เช่น ความอดทน ความพยายามมานะ อุตสาหะ ทั้งที่สามารถสังเกตเห็นได้หรือสังเกตเห็นไม่ได้ ซึ่งหล่อหลอมจากความถนัด ความสามารถ ค่านิยม การตัดสินใจ การรับรู้ การเรียนรู้ ฯลฯ ของบุคคลนั้นๆ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน

ภูมิหลังเฉพาะบุคคล (Personal Background) เป็นลักษณะส่วนตัวของบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส และความมีอาวุโสในงาน เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล จีฟเฟ; และคณะ (ธัญดา จิตสุผล. 2553 : 11; อ้างอิงจาก Griffeth; et al. 2000) ดังนี้

ปัจจัยแรก อายุกับการทำงาน (Age and Job Performance) ดังที่ทราบกันดีว่า ผลงานของบุคคลจะลดน้อยถอยลงในขณะที่มีอายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม สำหรับบุคคลที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไปนั้นถือว่ามีประสบการณ์ในการทำงานสูง และสามารถจะปฏิบัติหน้าที่การงานที่ก่อให้เกิดผลผลิต (Productivity) สูงได้ และพนักงานในองค์กรไม่จำเป็นต้องเกษียณอายุทำงานเมื่ออายุ 60 ปี จากการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะไม่อยากลาออกหรือย้ายงาน ทั้งนี้เนื่องจากการมีระยะเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนหรือค่าจ้างมากขึ้นและมีสิทธิในการลาพักผ่อนได้มากขึ้น ตลอดจนมีสิทธิในสวัสดิการต่างๆ ที่พึงได้เพิ่มขึ้นด้วย ดังนั้นพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจำนวนมากจะปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างสม่ำเสมอหรือไม่หวั่นไหว มีจริยธรรมในการปฏิบัติงานสูง มีประสบการณ์ การทำงานจะเน้นคุณภาพ ดังนั้นพนักงานที่มีอายุมากมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย แต่คนกลุ่มนี้ก็จะขาดความยืดหยุ่นและจะต่อต้านเทคโนโลยีใหม่ๆ ซึ่งในปัจจุบันองค์กรจำเป็นต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการดำเนินงานขององค์กร ทำ

ให้องค์การต้องแสวงหาพนักงานที่สามารถปรับตัวได้ดี และเป็นคนที่ยอมรับในการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นในยุคที่องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงจึงทำให้คนงานที่มีอายุมากต้องออกจากงาน

ปัจจัยต่อมา คือ เพศกับการทำงาน (Gender and Job Performance) จากการศึกษาพบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน หรือมีความแตกต่างกันน้อยมากระหว่างเพศหญิงกับเพศชายในเรื่องของความสามารถเกี่ยวกับการแก้ปัญหาในการทำงาน ทักษะในการคิดวิเคราะห์ แรงกระตุ้นเพื่อต่อสู้เมื่อมีการแข่งขัน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ และความพึงพอใจในการทำงาน แต่ก็มีข้อมูลเพิ่มเติมจากการศึกษาว่า เพศชายจะมีความคิดเชิงรุกตลอดจนความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิงที่มีลักษณะคล้ายตามง่ายมากกว่าเพศชาย

ปัจจัยที่สาม คือ สถานภาพสมรสกับการทำงาน (Marital Status and Job Performance) ซึ่งยังไม่สามารถสรุปได้แน่นอนผลต่อการทำงานอย่างไร แต่มีผลการวิจัยบางส่วนพบว่าพนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงาน และมีอัตราออกจากงาน (Turnover) น้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงาน และมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย

ปัจจัยที่สี่ คือ ความมีอาวุโสในงานกับการทำงาน (Tenure and Job Performance) ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ผู้ที่อาวุโสในการทำงานหรือระยะเวลาการทำงานในองค์กรมานานจะมีผลงานสูงกว่าพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าด้วย รวมถึงจะมีอัตราการขาดงานน้อยและการลาออกจากงานน้อยซึ่งความเป็นผู้อาวุโสในการทำงานจะบ่งชี้ถึงผลงานได้เป็นอย่างดี

ส่วนปัจจัยด้านความสามารถ (Ability) คือ สมรรถภาพหรือขีดความสามารถของบุคคลในการปฏิบัติงานต่างๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ ความสามารถทางสติปัญญา (Intellectual Abilities) เช่น การพูด การใช้เหตุผลและการแก้ปัญหา ซึ่งเป็นขีดความสามารถของบุคคลในการทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้สติปัญญา ซึ่งจะมีความแตกต่างกันตามพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม โดยงานที่ยิ่งซับซ้อนมากความต้องการความสามารถด้านสติปัญญาจะมากขึ้นตามไปด้วย ประเภทที่สองคือ ความสามารถทางกายภาพ (Physical Abilities) ประกอบด้วยความแข็งแรงของร่างกาย ความอดทนในการทำงาน และความคล่องแคล่วซึ่งจะมีผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวในการปฏิบัติงานของพนักงานและมีผลต่อการดำเนินงานขององค์กร และประเภทสุดท้ายคือ ความสามารถที่เหมาะสมกับงาน (The Ability-Job Fit) งานแต่ละงานต้องการคนที่มีความสามารถแตกต่างกัน ดังนั้นในการมอบหมายงานจะต้องคำนึงถึงความสามารถของพนักงานที่เหมาะสมกับงาน เพื่อที่พนักงานจะได้แสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานรอบบั้นส์; และจักษ์ (ธัญรดา จิตสุรผล. 2553 : 13; อ้างอิงจาก Robbins; and Judge. 2007)

3. องค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงานที่ดี

คุณลักษณะของพฤติกรรมการทำงานที่ดีขององค์การมีทั้งหมด 5 ด้าน ออร์แกน (ณัฐวิภา เจยาคม. 2551 : 18; อ้างอิงจาก Organ. 1991) ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) หมายถึงการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ ด้านที่สอง ได้แก่ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง การคำนึงถึงผู้อื่นเพื่อช่วยคิดและป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นตามมา เช่น ปรีกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานก่อนที่จะลงมือดำเนินการใดๆ เกี่ยวกับงาน ซึ่งอาจจะทำให้เกิดผลกระทบตามมาในภายหลัง เป็นต้น ด้านที่สาม คือ พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง การมีความอดทนอดกลั้นต่อสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้จากการทำงาน เช่น ความไม่สะดวกสบาย หรือความรู้สึกรำคาญใจโดยไม่ต้องการเรียกร้องสิทธิหรือการร้องทุกข์ ด้านที่สี่คือ พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การเอาใจใส่ และปฏิบัติงานเกินกว่าระดับที่องค์กรกำหนดไว้ ส่วนด้านสุดท้ายคือพฤติกรรมการรับผิดชอบและให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง การรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานภายในองค์กร ซึ่งไม่ใช่เพียงแต่การแสดงความคิดเห็นแต่รวมถึงการปฏิบัติพฤติกรรมอื่นๆ เช่น การอ่านจดหมายเวียนเกี่ยวกับองค์การการเข้าร่วมประชุม การติดตามหาข่าวสาร และความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์การ เป็นต้น

พฤติกรรมการทำงานที่ดีขององค์ มีลักษณะทั้งหมด 7 ลักษณะ ปอสคอฟ; และคณะ (ณัฐวิภา เจยาคม. 2551 : 19; อ้างอิงจาก Podsakoff; et al. 2000) คือ ลักษณะแรก พฤติกรรมการช่วยเหลือ (Helping Behavior) พฤติกรรมที่แสดงออกถึงการให้การสนับสนุนในความสำเร็จของผู้ร่วมงานและช่วยเหลือบุคคลในการทำงานด้วยความเต็มใจ ซึ่งแสดงออกทั้งคำพูดและการกระทำ (Cheerleading) รวมถึงการกระทำที่ช่วยเหลือการป้องกันและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล (Peacemaking) ลักษณะถัดไปคือ พฤติกรรมการอดทนอดกลั้นหรือการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) คือ ทศนคติที่ดีต่อสิ่งต่างๆ ที่ไม่เป็นไปตามที่ควรจะเป็น รับฟังความคิดเห็นของสมาชิก เสียสละความสนใจของตนเองเพื่อให้เกิดผลดีในการทำงาน ซึ่งการแสดงออกของบุคคลมีความเต็มใจในการอดทนต่อความไม่สบายใจในงาน ลักษณะที่สามคือ ความจงรักภักดีต่อองค์การ (Organizational Loyalty) เป็นการแสดงถึงการมีไม่ตรีจิตอันดีและการป้องกันองค์การ การสนับสนุนส่งเสริม และการปกป้องพิทักษ์โครงสร้างที่เป็นรูปธรรมขององค์การ รวมถึงการป้องกันเหตุจากปัจจัยภายนอก ลักษณะที่สี่ คือ การปฏิบัติตามระเบียบขององค์การ (Organizational Compliance) เป็นการปฏิบัติตามกฎระเบียบและวิธีการ รวมถึงกระบวนการทำงานที่ได้ซึมซับเข้าไปในตัวบุคคลทำให้บุคคลนั้นยอมรับกฎกติกา ข้อปฏิบัติและวิธีการขององค์การ โดยกฎกติกาเหล่านั้นเป็นกฎกติกาที่ไม่มีบุคคลใดเฝ้าติดตามในการแสดงพฤติกรรมลักษณะต่อไปคือ ความคิดสร้างสรรค์ (Individual Initiative) เป็นการแสดงออกถึงความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลและการออกแบบนวัตกรรมที่มุ่งในการพัฒนางานหรือผลการปฏิบัติงานขององค์การ การทำงานหนักและการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับงาน โดย

ลักษณะบุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Person) มีลักษณะดังต่อไปนี้คือ (นพคุณ สุขสถาน. 2544) มีเป็นผู้ที่มีความตื่นตัวและกระตือรือร้นที่จะคิด และสร้างสิ่งใหม่ ๆ ตลอดเวลา ทำงานหนึ่งสำเร็จแล้วต้องการทำงานอื่นต่อไปด้วยความคิดของเขา ไม่ใช่อทำตามคำสั่งเพียงอย่างเดียว ทุกเวลาที่เกิดผลผลิตตลอดเวลา สองเป็นผู้มีสมาธิสูง มีความสามารถใช้สมาธิได้ทุกสถานการณ์ พิจารณา วิเคราะห์ความคิดต่าง ๆ ด้วยการตั้งสมมติฐานกระทำตามขั้นตอนได้อย่างมีระบบ สามคือเป็นผู้มีความสามารถในการสื่อสาร เพื่อให้เกิดข้อมูลจากการติดตามการทำงานทุกวันโดยเฉพาะ การสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับความก้าวหน้า และความล้มเหลวในการทำงาน โดยเฉพาะการสื่อสารที่ก่อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์เป็นผู้ที่เปิดรับความคิดเห็นและประสบการณ์ต่าง ๆ อย่างไม่หลีกเลี่ยง และมีประสบการณ์อย่างกว้างขวาง มองทั้งอดีตและปัจจุบันควบคู่กันไป นำความรู้และประสบการณ์ในอดีตมาประยุกต์และแก้ไขปัญหา ลักษณะที่ห้าคือ เป็นผู้ที่มีความรู้สึกไวต่อปัญหา สามารถรับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีเงื่อนไข ชอบแสดงออกมากกว่าเก็บกด หกคือเป็นมีความเป็นตัวของตัวเองมีความคิดกว้างไกล ไม่คล้อยตามความคิดผู้อื่นอย่างง่ายดายนบนพื้นฐานแห่งเหตุผล มีความคิดหลากหลาย หลายแง่มุมมีความสามารถในการเปลี่ยนแปลงความคิดอย่างคล่องแคล่ว และมีเป็นผู้มีความอดทนต่อสิ่งที่ไม่แน่ชัด ไม่ขาดความตั้งใจต่อสิ่งที่ยังไม่รู้ และเป็นผู้ทำงานอุทิศเวลาเพื่องาน โดยไม่หวังผลตอบแทน ลักษณะที่หกคือ การทำความดีให้สังคม (Civic Virtue) เป็นการแสดงความเต็มอกเต็มใจในการเข้าไปมีส่วนร่วมกับการ การเฝ้าติดตามสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ขององค์กร ที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์กร การแสดงพฤติกรรมเช่นนี้บ่งบอกให้เห็นว่า บุคคลรู้สึกผูกพันกับองค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นเจ้าขององค์กรด้วย ลักษณะสุดท้ายคือการพัฒนาตนเอง (Self-Development) เป็นการที่บุคคลพัฒนาตนเองโดยการค้นคว้าเพิ่มเติม การเพิ่มพูนความรู้ทักษะและความสามารถ เพื่อนำมาใช้ในการทำงาน

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานออกเป็น 4 ประเภท (ณัฐจิรา เจยาคม. 2551 : 20-21; อ้างอิงจาก ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์. 2541) คือพฤติกรรมแข็งขัน (Active) พนักงานแบบนี้จะมีความขยันขันแข็ง แต่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานและองค์กร จึงพยายามออกจากองค์กร ประเภทที่สองคือ พฤติกรรมสร้างสรรค์ (Constructive) พนักงานแบบนี้จะมีความขยันขันแข็ง และมีความคิดสร้างสรรค์ ชอบแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ถ้าหากไม่พอใจแล้ว ก็จะพยายามเพิ่มเงื่อนไขหรือเรียกร้องเพิ่มเติม พฤติกรรมที่สามได้แก่ พฤติกรรมเฉื่อยชา (Passive) พนักงานแบบนี้มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานแต่กลับมีความเฉื่อยชาในการทำงาน พนักงานมีความรักงานและองค์กร ถ้าเกิดความไม่พอใจก็จะรอต่อไปและเชื่อว่าอนาคตจะดีกว่านี้ พฤติกรรมต่อไปคือ พฤติกรรมทำลาย (Destructive) พนักงานแบบนี้จะเฉื่อยชาและมีทัศนคติที่ไม่ดีต่องาน จะเป็นตัวทำลายองค์กรเมื่อเกิดความไม่พอใจก็จะแสดงออกบ่อยครั้งโดยการขาดงานการมาทำงานสาย ลดความพยายามในการทำงานลงและทำงานผิดพลาดมากขึ้น

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีเด่นมี 4 ด้าน (ณัฐริกา เจยาคม. 2551) ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านความมีวินัยที่ดีในการทำงาน หมายถึง พฤติกรรมการทำงานที่ดีโดยการปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงงานอุตสาหกรรม ด้านต่อมาคือ พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบสูง หมายถึง พฤติกรรมการทำงานที่ดีโดยการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันตามกำหนดเวลาของทางโรงงานอุตสาหกรรม สามพฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดี หมายถึง พฤติกรรมการทำงานที่ดีโดยการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลภายในโรงงานอุตสาหกรรม และสุดท้ายคือ พฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง พฤติกรรมการทำงานที่ดีโดยมีทักษะและความชำนาญในงานที่ทำเป็นอย่างดี และคิดค้นประดิษฐ์ชิ้นงาน วิธีการทำงานใหม่ๆ ให้แก่โรงงานอุตสาหกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล

ประสิทธิผล หมายถึง การกระทำหรือความพยายามที่มีความมุ่งหมายจะได้รับผลบางสิ่งบางอย่าง การกระทำหรือความพยายามจะมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับว่าผลที่ได้รับครบถ้วนตรงตามความต้องการ ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยประสิทธิผลแบ่งได้ 2 ระดับ คือ ประสิทธิภาพระดับบุคคล คือ การที่บุคคลมีความสามารถในการทำงาน หรือทำกิจกรรมแล้วประสบความสำเร็จเกิดผลตรงและครบถ้วนตามที่มิได้กำหนดเป้าหมายไว้ ผลที่เกิดขึ้นมีลักษณะคุณภาพ เช่น ถูกต้องชัดเจน ตรงกับความคาดหวัง ความต้องการของผู้บริหาร หรือผู้ร่วมงาน และได้นำผลนั้นไปใช้เป็นผลที่ได้จากการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ คือ เป็นการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เต็มความสามารถ ใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และระดับที่สองคือ ประสิทธิภาพระดับองค์กร ประกอบด้วยการผลิต คือ องค์กรมีความสามารถในการดำเนินการผลิตให้ได้ผลผลิตทั้งในด้านของปริมาณและคุณภาพได้ตรงตามความต้องการขององค์กร ต่อมาคือด้านประสิทธิภาพ ที่องค์กรมีการจัดสรรอัตราส่วนระหว่างปัจจัยทรัพยากรที่ใช้กับผลผลิต ได้อย่างมีความเหมาะสมและคุ้มค่า และสาม ด้านความพึงพอใจ คือ การที่ผลการดำเนินงานขององค์กรนำมาซึ่งความสำเร็จตรงตามความต้องการและความคาดหวังของสมาชิกในองค์กร ซึ่งคือการปรับเปลี่ยน โดยองค์กรมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานได้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปไม่ว่าจะเป็นทั้งภายในและภายนอกขององค์กร และสุดท้ายคือการพัฒนา คือ การที่องค์กรสามารถเพิ่มศักยภาพ และความสามารถขององค์กรให้เจริญก้าวหน้าตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมจับสัน (เพชรรัตน์ ศิริวัฒนารักษ์. 2558 : 17; อ้างอิงจาก Gibson. 1988)

องค์ประกอบการประเมินประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน (Quality) ที่ต้องเกิดประโยชน์และเกิดความพึงพอใจ ที่สำคัญต้องมีคุณภาพสูง ด้านที่สองคือ ด้านปริมาณงาน (Quantity) จำนวนงานต้องเป็นไปตามที่หน่วยงานคาดหวังหรือกำหนดไว้ ด้านที่สามคือ ด้านเวลา (Time) โดยเวลาที่ใช้ในการทำงานต้องมีความเหมาะสมกับงาน

เมื่อเทียบกับความยากของงานและปริมาณงาน ด้านสุดท้าย คือ ด้านค่าใช้จ่าย (Cost) ซึ่งค่าใช้จ่ายต้องเหมาะสมกับงานและควรลงทุนน้อย แต่ได้ผลประโยชน์สูงสุด ปีเตอร์สัน; และ พอลแมน (มารวย วิทยุยุทธนากุล. 2560 : 22-23; อ้างอิงจาก Peterson; and Plowman. 1953)

ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ผลผลิตหรือการดำเนินงานนั้นๆ บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจขั้นสุดท้ายว่า การบริหารองค์การประสบความสำเร็จหรือไม่ กล่าวคือ การที่เราพิจารณาว่าการดำเนินงานที่จัดขึ้นนั้นมีผลสำเร็จมากน้อยประการใด โดยที่เราจะนำผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานไปเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ หากผลที่ได้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ แสดงว่าการดำเนินงานดังกล่าวมีประสิทธิภาพ (ขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ. 2556)

ประสิทธิผลขององค์กร หมายถึง ความสามารถขององค์กร ในการบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างคุ้มค่า สมาชิกเกิดความพึงพอใจในงานทุกคนมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวางในการกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กร และรับผิดชอบต่อปัญหาหรือข้อยุ่งยากที่เกิดขึ้น องค์กรสามารถปรับตัว และพัฒนาเพื่อให้ดำรงอยู่ต่อไปได้ (เพชรรัตน์ ศิริวัฒนานุรักษ์. 2558 : 16; อ้างอิงจาก ทองฟู ศิริวงศ์. 2554)

ประสิทธิผล หมายถึง ความสำเร็จในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (เพชรรัตน์ ศิริวัฒนานุรักษ์. 2558 : 16; อ้างอิงจาก พระมหาเตชินท์ สิทธาภิภู. 2554)

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพคือ ผลลัพธ์ของการกระทำในการทำงานเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ หากประสิทธิภาพดี หมายถึงผลงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งประสิทธิภาพสามารถวัดผลได้จาก คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาในการทำงาน และค่าใช้จ่ายในการทำงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับโลจิสติกส์

โลจิสติกส์ (Logistics) หมายถึง กระบวนการวางแผน ดำเนินการ และควบคุมให้สามารถบริหารจัดการและจัดเก็บวัตถุดิบ สินค้าคงคลังที่ยังดำเนินการอยู่ สินค้าสำเร็จรูป และข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลคุ้มค่า จากแหล่งต้นทางไปยังปลายทางเพื่อการบริโภคของผู้บริโภค พุดงายๆ ก็คือ ศาสตร์และศิลป์ในการบริหารจัดการให้สินค้าที่เหมาะสมไปถึงที่หมายที่เหมาะสม ในปริมาณที่เหมาะสม ภายในเวลาที่เหมาะสมเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า กระบวนการโลจิสติกส์ประกอบด้วย การจัดเก็บสินค้า การขนส่ง บริการเสริมและบริการก่อนการค้าปลีก รวมถึงบริการสารสนเทศต่างๆ และครอบคลุมการบริหารจัดการสินค้าขาเข้า สินค้าขาออก สินค้าภายในประเทศ สินค้าระหว่างประเทศ รวมถึงการบริหารสินค้าคืน (เกียรติพงษ์ อุดมชนะธีระ. 2556)

ส่วน Logistics 4.0 เป็นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยในกิจกรรมต่างๆ ของการบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์หากมองแนวคิดของโลจิสติกส์ซึ่งถือเป็นงานบริหารจัดการความต้องการของ Demand และ Supply การพัฒนาในยุค Logistics 4.0 จะช่วยให้ช่องว่างระหว่างโซ่อุปทานสั้นลง ผู้ผลิตสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้มากขึ้น การพัฒนาประสิทธิภาพระหว่างโซ่อุปทานสูงขึ้น อย่างไรก็ตามช่องว่างระหว่างผู้ผลิตและผู้บริโภคที่แคบลงไม่ได้หมายถึงธุรกิจหรือคนกลางที่อยู่ในสายโซ่อุปทานจะถูกตัดออกไป ยังคงมีอยู่ แต่จะอยู่รอดได้ดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถในการปรับตัว และความสามารถของการเพิ่มและส่งต่อคุณค่าที่มีอยู่ในวันที่โลกได้ก้าวเข้าสู่ยุค 4.0 ทั้งภาคการผลิตที่เปลี่ยนจาก Mass Production มาสู่ Customized Production ภาคโลจิสติกส์ต้องแข่งขันกันด้วยความสามารถในการบริหารจัดการ Demand and Supply ส่วนภาคธุรกิจการค้าต้องเข้าถึงและตอบโต้ความต้องการของลูกค้าด้วยวิธีการตลาดเพื่อส่งผ่านคุณค่าของสินค้าสู่ผู้บริโภค สิ่งที่ต้องให้ความสนใจ คือ ผู้ประกอบการไทยพร้อมที่จะเข้าสู่การแข่งขันในยุคนี้แล้วหรือไม่ เพราะหากผู้ประกอบการไทยสามารถปรับใช้แนวคิด และพัฒนาการของ Industrial 4.0 และ Logistics 4.0 และ Marketing 4.0 ให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจ จะก่อให้เกิดประโยชน์และมูลค่าเพิ่มทางธุรกิจ ทั้งยังสามารถยืนหยัดแข่งขันกับคู่แข่งในเวทีโลกได้ แต่หากพิจารณาสถานะปัจจุบันของผู้ประกอบการไทย โดยเฉพาะผู้ประกอบการรายกลางและย่อย (SMEs) พบว่ายังขาดความพร้อมในหลายด้าน เพื่อให้ผู้ประกอบการไทยสามารถปรับตัวสำหรับการแข่งขันในโลกยุคดิจิทัล (เกียรติพงษ์ อุดมระธีระ. 2556)

งานวิจัยและบทความที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยและบทความเกี่ยวกับแอปพลิเคชันไลน์

สมิธ พิศุรพงศ์ (2560) ศึกษาการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงานในองค์กร ของบริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด พบว่าการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงานในองค์กร ช่วยให้การสื่อสารสะดวก รวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่าย และทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่วนการสื่อสารของพนักงานบริษัทกับลูกค้าของบริษัท ทำให้การสื่อสารรวดเร็วขึ้น และประหยัดค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ เพราะเทคโนโลยีและแอปพลิเคชันไลน์โทรศัพท์ทำให้ระยะทางไม่เป็นอุปสรรค เพราะความเร็วในการสื่อสารส่งข้อมูล ส่วนปัญหาหลักของทางบริษัทคือ เรื่องของการสื่อสารไม่ชัดเจน และไม่เข้าใจระหว่างบุคคล ซึ่งปัญหาเกิดจากการสื่อสารด้วยข้อความโดยการพิมพ์ไม่ชัดเจน การเข้าใจไม่ตรงกันการเข้าใจผิด ซึ่งการแก้ปัญหา ก็คือ จะต้องแก้ไขด้วย การใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในโทรศัพท์เพื่อความชัดเจนและถูกต้องนอกจากนี้ ปัญหาหลักของทางลูกค้าคือการไม่สามารถเปิดไฟล์บางประเภทได้ เช่น ai, dwg เป็นต้น ซึ่งต้องใช้คอมพิวเตอร์ในการเปิดไฟล์ ซึ่งจะไม่สามารถเปิดได้เมื่ออยู่ข้างนอก และจะต้องกลับมาที่บริษัทเพื่อเปิดไฟล์ผ่านคอมพิวเตอร์อีกที

ชุมนุมพร มงคล (2560) ศึกษาการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อสนองต่อความต้องการด้านการทำงานของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานราชการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างเข้าใช้งานแอปพลิเคชันไลน์จากโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ตโฟนมากที่สุดกลุ่มคนวัยทำงานที่นิยมใช้แอปพลิเคชันไลน์นั้นมักใช้เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยสำหรับการทำงานของตนเองตั้งแต่ช่วงแรกที่แอปพลิเคชันไลน์ให้บริการจนถึงปัจจุบันและ ผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ยังคงมีพฤติกรรมการเข้าใช้งานอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุกวัน โดยใช้สำหรับด้านการทำงานรวมกับการใช้งานด้านอื่นๆ โดยมีระยะเวลาการใช้งานเฉลี่ยต่อวันเพิ่มมากขึ้นกลุ่มผู้ปฏิบัติงานราชการในสังกัดกรมทรัพยากรน้ำในส่วนกลางมีการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อสนองต่อความต้องการด้านการทำงานในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งส่วนใหญ่แล้วเป็นเรื่องของการใช้แอปพลิเคชันไลน์เป็นเครื่องมือช่วยในการทำงานเป็นช่องทางอำนวยความสะดวกสบายและเพิ่มความรวดเร็วให้สามารถทำงานได้ง่ายขึ้นเป็นหลัก

ณัฐธินันท์ กวีวุฒิจิโรติ (2559) ศึกษาความคาดหวังด้านความรู้ความสามารถในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี และระบบการทำงานของพนักงานที่มีผลต่อแรงจูงใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันไลน์ของผู้ช้อมรณยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าความแตกต่างของเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้มีผลต่อระดับความเชื่อมั่นด้านแรงจูงใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันไลน์ของผู้ช้อมรณยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากรายได้ที่มีความแตกต่างกันในแต่ละช่วงอายุ ทำให้มีพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารที่แตกต่างกันส่วนปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีไลน์และปัจจัยด้านระบบการทำงานของพนักงาน มีผลต่อแรงจูงใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันไลน์ของผู้ช้อมรณยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร ยกเว้นปัจจัยด้านความรู้ความสามารถในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันไลน์ของผู้ช้อมรณยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ศุภัทรา นั่วตุ้แก้ว (2559) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันไลน์ของกลุ่มผู้ใช้งานเจเนอเรชั่นเอ็กซ์ในกรุงเทพมหานคร พบว่า รูปแบบการดำเนินชีวิตมีอิทธิพลต่อการใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันไลน์ของกลุ่มผู้ใช้งานเจเนอเรชั่นเอ็กซ์ ในกรุงเทพมหานครในระดับมากโดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ผู้ตอบแบบสอบถามชอบการสื่อสารที่รวดเร็วและสะดวกสบาย, ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าการสื่อสารผ่านไลน์เป็นช่องทางที่สะดวก และผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าการใช้แอปพลิเคชันไลน์เป็นการสื่อสารที่สำคัญในปัจจุบันรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนไปของกลุ่มผู้บริโภคเจเนอเรชั่นเอ็กซ์จะส่งอิทธิพลต่อกิจกรรม ความเห็น และความสนใจ จนนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเพื่อให้สอดคล้องกับสังคมในด้านของส่วนประสมทางการตลาดบริการมีอิทธิพลต่อการใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันไลน์ของกลุ่มผู้ใช้งานเจเนอเรชั่นเอ็กซ์ ในกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ผู้ใช้สามารถติดต่อสื่อสารผ่านไลน์ได้ทั่วโลกเพียงแค่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต, ไลน์มีฟังก์ชันการใช้งานที่หลากหลาย อาทิ ส่งข้อความสติ๊กเกอร์ โทรพีรี ฯลฯ และไลน์ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการดาวน์โหลดกลุ่มผู้บริโภคมักเลือกใช้บริการแอปพลิเคชัน

ที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของตัวเองได้อย่างหลากหลายครบถ้วน ชอบความสะดวกสบาย ง่ายต่อการใช้งาน และประหยัดค่าใช้จ่ายในการใช้ให้มากที่สุดแอปพลิเคชันเหล่านี้จึงสามารถครองส่วนแบ่งทางการตลาดได้การยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการใช้อย่างมีประสิทธิภาพจากแอปพลิเคชันไลน์ของกลุ่มผู้ใช้งานเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ ในกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ไลน์ใช้งานง่าย สะดวก และรวดเร็วกว่าการสื่อสารชนิดอื่น, ผู้ใช้เชื่อมั่นในเทคโนโลยี และการพัฒนาของไลน์ และผู้ใช้สามารถเรียนรู้การใช้แอปพลิเคชันไลน์ด้วยตนเองการใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันไลน์ของกลุ่มผู้ใช้งานเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ไลน์ทำให้ผู้ใช้งานประหยัดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสารมากขึ้น โดยเฉพาะกับการสนทนาข้ามประเทศ, ไลน์สามารถตอบสนองความต้องการทางการสื่อสารได้หลายมิติ (ทั้งการส่งข้อความ, ส่งรูป, โทرفรี, ส่งสติ๊กเกอร์ ฯลฯ) และไลน์ทำให้ผู้ใช้งานได้แลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ ในสิ่งที่สนใจ

2. งานวิจัยและบทความเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

พรรณทิพา แอดา (2549) ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน พบว่า โดยรวมทุกด้าน ข้าราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานมีการยอมรับอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องจากสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการและให้บริการข้อมูลสารสนเทศที่ทันสมัยแก่ผู้บริหารของกระทรวง เพื่อประโยชน์ในการกำกับดูแล เร่งรัด ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานภายใต้กระทรวงให้ทันการณ์ โดยเฉพาะความต้องการตามนโยบายของรัฐที่ต้องการให้หน่วยงานของรัฐก้าวสู่การดำเนินงานที่เน้นเทคโนโลยีที่จะช่วยลดค่าใช้จ่ายโดยรวมในระยะยาว ลดการดำเนินงานที่ไม่ประสานกัน ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน โดยเฉพาะให้มีการเกื้อกูลต่อกัน เพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวเข้าสู่ยุค e-Government ดังนั้น ข้าราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานจึงมีบทบาทหน้าที่สำคัญในเรื่องได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของหน่วยงาน ตลอดจนเพื่อเพิ่มประสิทธิผล และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีการบูรณาการสารสนเทศของภาครัฐ

จุฑารัตน์ หาจตุรัส (2557) วิจัยความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับการใช้งานระบบ Google แอปพลิเคชันและระบบอินเทอร์เน็ตกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษาธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่าการยอมรับการใช้งานระบบ Google Apps และระบบอินเทอร์เน็ตมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน เมื่อพนักงานยอมรับและนำระบบ Google Apps และระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้งานและพบว่าระบบเหล่านั้นช่วยให้การปฏิบัติงานของตนมีประสิทธิภาพปริมาณงานเป็นไปตามต้องการ และยังช่วยลดระยะเวลา ลดขั้นตอน ลด

ค่าใช้จ่ายในการทำงาน มีความสะดวกในการทำงานมากขึ้น พนักงานมีความพอใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

อรทัย เลื่อนวัน (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษากรมการพัฒนาชุมชนศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานแตกต่างกัน และพบว่าระดับการศึกษาที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์ แสดงว่าเป็นกลุ่มที่สามารถจะเรียนรู้ ยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศและนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้มากขึ้น ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งด้านการรับรู้ประโยชน์ และด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน

3. งานวิจัยและบทความเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

ณัฐจิรา เจยาคม (2551) ศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรม กรณีศึกษา ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการทำงานด้านความมีวินัย พบว่าเป็นการกระทำของพนักงานดีเด่นที่แสดงออกด้วยการรู้จักควบคุมตนเอง โดยมีจิตสำนึกในหน้าที่ทำงานด้วยความเอาใจใส่ มีการเสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อการทำงาน มีการเตรียมแผนการทำงานล่วงหน้า และปฏิบัติตามกฎ ระเบียบอย่างเคร่งครัดแม้จะไม่มีระบบตรวจสอบติดตามควบคุมการทำงาน พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบ พบว่า เป็นการกระทำของพนักงานดีเด่นที่แสดงออกต่อการทำงานด้วยความพึงพอใจโดยทำงานอย่างมีความสุขและรู้สึกสนุกกับการทำงาน มีลักษณะของการทำงานด้วยความทุ่มเทและความกระตือรือร้น ซึ่งเป็นผลมาจากการได้ทำงานที่ตนเองถนัดและตรงตามความรู้ ความสามารถมีการช่วยเหลือเกื้อกูลทางความคิดด้วยวิธีการสอนงานอย่างไม่ปิดบังความรู้ให้กับผู้ร่วมงานทุกคนด้วยความเต็มใจ มีความภักดีต่อโรงงานอุตสาหกรรมโดยการปกป้องผลประโยชน์ของทางโรงงานด้วยวิธีการประหยัด โดยใช้ทรัพยากรของทางโรงงานอย่างคุ้มค่าและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด พฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่า เป็นการกระทำของพนักงานดีเด่นที่แสดงออกต่อการทำงานด้วยการมีมิตรไมตรีสูงมีจิตอาสาให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงานและกิจกรรมงานต่างๆ ของทางโรงงานด้วยความเต็มใจ กล้าเปิดใจรับฟังในความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน คำนึงถึงผู้อื่นด้วยการไม่เอาเปรียบเพื่อนร่วมงาน รู้รักสามัคคีโดยเห็นความสำคัญของการทำงานเป็นทีม ด้วยการให้ความร่วมมือในการทำงานและร่วมทำกิจกรรมที่ทางโรงงานจัดให้เพื่อให้มีสัมพันธภาพที่ดีของพนักงานในโรงงาน และมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นสมาชิกของทางโรงงาน เห็นคุณค่าและความสำคัญของการรวมกลุ่มทำงาน พฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์ พบว่า เป็นการกระทำของพนักงานดีเด่นที่แสดงออกต่อการทำงานด้วยการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องซึ่งทำให้มีความรู้ ทักษะ และความชำนาญในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ด้วยวิธีการสร้างเครือข่ายในการทำงาน โดย

มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อโรงงานอุตสาหกรรมและการพัฒนาบุคลากรกับกลุ่มบุคคลต่างๆ มุ่งความสำเร็จในการทำงานด้วยวิธีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของการทำงาน และการทบทวนความก้าวหน้าในการทำงานอย่างสม่ำเสมอการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรมพบว่า พนักงานดีเด่นมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีเนื่องจากการได้ทำงานที่มีความกดดันตรงตามความสนใจและประสบการณ์ในการทำงานที่ผ่านมา พร้อมทั้งได้รับการสนับสนุนจากทางครอบครัว จึงสามารถทุ่มเทเวลาให้กับการทำงานได้อย่างเต็มที่ และสิ่งสำคัญในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน คือ การมีสวัสดิการในการทำงานที่ดีซึ่งเป็นผลประโยชน์ตอบแทนที่นอกเหนือจากค่าจ้างที่ทางโรงงานอุตสาหกรรมจัดให้ เป็นผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และตอบสนองต่อองค์การโรงงานอุตสาหกรรมโดยการมีพฤติกรรมที่ดีในการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่า สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ร่วมงาน และผู้บริหาร ทำให้พนักงานดีเด่นมีความพึงพอใจต่อการทำงาน และมีความสุขในการทำงานจึงส่งผลให้พนักงานดีเด่นทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ธัญรดา จิตสุรผล (2553) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานครพบว่าในด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ เพศชายปฏิบัติตามมากกว่าเพศหญิง ผู้มีอายุน้อยปฏิบัติตามกฎระเบียบมากกว่ากลุ่มอายุสูงอายุสอดคล้องกับอายุการทำงาน ผู้มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจะปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับมากกว่าผู้มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ผู้ที่มีตำแหน่งงานสูงกว่าจะปฏิบัติตามกฎระเบียบมากกว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และด้านสภาพในการทำงานความเครียดในการทำงานทางด้านร่างกายและด้านจิตใจมีผลต่อการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับโดยรวมเช่นกัน แต่ระดับเงินเดือนไม่มีผลต่อการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานเป็นทีม ไม่มีความแตกต่างในด้านของเพศและการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน แต่แตกต่างกันในเรื่องของอายุที่ผู้ที่มีอายุน้อยจะแก้ปัญหาและตัดสินใจได้ไวกว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า ผู้ที่มีเงินเดือนมากกว่า 30,001 บาทขึ้นไปจะแก้ปัญหาและตัดสินใจในระดับที่สูงกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านโอกาสในการก้าวหน้า และด้านสภาพในการทำงาน และด้านการยอมรับนับถือกับพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจโดยรวม ความเครียดทางด้านจิตใจส่งผลต่อการแก้ปัญหาและตัดสินใจโดยรวม ส่วนด้านที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมโดยรวม ได้แก่แรงจูงใจในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และด้านการยอมรับนับถือ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านโอกาสในการก้าวหน้าและด้านสภาพในการทำงาน ความเครียดทางด้านร่างกายและด้านจิตใจ

สมพิศ สุขแสน (2557) ได้ศึกษาเรื่องความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีม (Team Work) หรือการสร้างการทำงานเป็นทีมให้เข้มแข็ง ทีมงานเป็นกุญแจสำคัญแห่งความสำเร็จ และความล้มเหลวในการทำงานได้ ทีมงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีผู้นำที่มีความสามารถ มีการยอมรับซึ่งกันและกัน มีความไว้วางใจกัน มีความรักใคร่ในทีมงาน ร่วมมือร่วมใจในการทำงานอย่างจริงจังจริงใจ ขจัดปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในทีมงาน แบ่งผลประโยชน์ร่วมกัน ในทีมงานอย่างยุติธรรม มีการติดต่อประสานงานที่ดีระหว่างกันโดยเฉพาะการติดต่อสื่อสารระบบเปิด (Open Communication) และการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน การสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน “มนุษยสัมพันธ์คือการใช้ศิลปะในการสร้างมิตรไมตรีต่อกัน” เช่น รู้จักช่วยเหลือเกื้อกูลกัน การยิ้มแย้มแจ่มใสต่อกัน ให้อภัยกัน รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา โดยปกติคนส่วนใหญ่เต็มใจและยินดีที่จะผูกมิตรไมตรีแก่กัน ดังนั้นเราต้องเริ่มต้นที่ตัวเราจากการสนทนาหรือทักทายกับผู้อื่นก่อน ฝึกเป็นคนที่ยกเสียสละหรือ “ให้” มากกว่า “รับ” (Give More Take Less) รู้จัก “ให้อภัย” และ “รู้จักลืม” (Forgive and Forget) ความสัมพันธ์ในองค์กรจะเป็นเสมือนโซ่ทองคล้องใจซึ่งกันและกัน และจะช่วยผลักดันให้งานบรรลุผลสำเร็จได้ตามที่มุ่งหมายไว้

บุบผา เรืองรอง (2560) ได้ศึกษาในเรื่องของพฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ ปฏิเสธไม่ได้ว่าการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน หรือคนรู้จัก นอกจากการพูดคุยแล้วยังรวมไปถึงการให้ของขวัญในโอกาสต่างๆ ที่มีส่วนช่วยให้ความสัมพันธ์ราบรื่นหรือ ได้รับความช่วยเหลือมากขึ้น การให้ของขวัญ เป็นการแสดงความรู้สึกที่ดีต่อกัน และสร้างความสัมพันธ์ด้วยอรรถาศัยไมตรี การให้ของขวัญเป็นเรื่องหนึ่งที่คนในสังคมปฏิบัติต่อกันจนเป็นธรรมเนียมที่พึงปฏิบัติการได้รับของขวัญในวันหรือเวลาหนึ่ง เช่น วันเกิดของเรา วันขึ้นปีใหม่ เป็นความรู้สึกสุขใจ เพราะของขวัญเป็นสิ่งที่ผู้ให้แสดงความรู้สึกที่ดีต่อผู้รับการที่ผู้น้อยนำของขวัญไปมอบให้ผู้ใหญ่ เป็นการแสดงความเคารพนับถือ ราลึกลึงทำนในฐานะผู้ใหญ่ที่มีพระคุณต่อผู้ให้ การให้ของขวัญจึงเป็นการแสดงความรู้สึกที่ดีต่อกัน

4. งานวิจัยและบทความเกี่ยวกับการประสิทธิผลการทำงาน

เพชรรัตน์ ศิริวัฒนารักษ์ (2558) ได้ศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล การยอมรับและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงานมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุ ด้านรายได้ และด้านอายุการทำงาน มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ (2556) ศึกษากระบวนการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ไม่แตกต่างกัน แต่ว่าอายุงานที่ทำแตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน ซึ่งได้สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้เป็นอย่างดี เนื่องจากการมีประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันก็สามารถส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานที่ได้รับแตกต่างกันการทำงานเป็นทีมด้านการอภิปรายอย่างเปิดเผยระบบงานของบริษัทด้านกิจกรรมการควบคุม ระบบงานของบริษัทด้านการติดตามและประเมินผลส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แต่การทำงานเป็นทีมด้านเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นระบบงานของบริษัทด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมระบบงานของบริษัทด้านโครงสร้างของหน่วยงานระบบงานของบริษัทด้านนโยบายการบริหารและการพัฒนาบุคลากรไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม)

โจนส์ โบแลนด์ (Jones, Boland. 2014) การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมีได้หลายแนวทาง จากบทความ 5 Ways Creativity Leads to Productivity ได้แนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิผลไว้ หนึ่งในแนวทางที่แนะนำคือ การสร้างมิตรภาพในที่ทำงาน การผ่อนคลายความเครียดจากงาน การพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อทำให้เกิดไอเดียใหม่ๆ ในการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร

TNI

บทที่ 3

วิธีดำเนินงานสารนิพนธ์

การศึกษาปัจจัยในการใช้แอปพลิเคชันออนไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกรณีศึกษาบริษัทเอกชนด้านโลจิสติกส์ มีวิธีดำเนินงานสารนิพนธ์ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามแบบสอบถาม (Questionnaire)
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

พนักงานบริษัท Damco Logistics (Thailand) Ltd. สำนักงานใหญ่

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างกำหนดแบบเฉพาะเจาะจง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ พนักงานบริษัท Damco Logistics (Thailand) Ltd. กลุ่มพนักงานคนไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 122 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) และการสัมภาษณ์ (Interview)

1. แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire)

เป็นข้อคำถามที่กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกคำตอบที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของตนเองประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 8 ข้อ

ข้อที่ 1 เพศ โดยมีคำตอบให้เลือกสองทาง (Dichotomous Question) และมีมาตรวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ โดยเป็นคำถามแบบหลายตัวเลือก (Multiple Choices Question) และมีมาตรวัดข้อมูลแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 3 อายุงาน โดยเป็นคำถามแบบหลายตัวเลือก (Multiple Choices Question) และมีมาตรวัดข้อมูลแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 4 การใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน โดยมีคำตอบให้เลือกสองทาง (Dichotomous Question) และมีมาตรวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 5 การใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในเรื่องส่วนตัว โดยมีคำตอบให้เลือกสองทาง (Dichotomous Question) และมีมาตรวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 6 การใช้งานแอปพลิเคชันอื่นในการทำงาน โดยเป็นคำถามแบบหลายตัวเลือก (Multiple Choices Question) และมีมาตรวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 7 การคุกคามเวลาส่วนตัวจากการใช้แอปพลิเคชันไลน์ โดยมีคำตอบให้เลือกสองทาง (Dichotomous Question) และมีมาตรวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 8 ความยินดีในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน โดยมีคำตอบให้เลือกสองทาง (Dichotomous Question) และมีมาตรวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ส่วนที่ 2-4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี พฤติกรรมการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน

ส่วนที่ 2 โดยด้านการยอมรับเทคโนโลยีประกอบไปด้วย ความง่ายในการใช้งาน จำนวน 5 ข้อ และการรับรู้ประโยชน์จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 ด้านพฤติกรรมการทำงานประกอบไปด้วย ด้านการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับจำนวน 5 ข้อ ด้านมนุษยสัมพันธ์จำนวน 5 ข้อ ความรับผิดชอบในการทำงานจำนวน 5 ข้อ และความคิดสร้างสรรค์และการเรียนรู้จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 4 ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ประกอบไปด้วย ปริมาณงานจำนวน 1 ข้อ ค่าใช้จ่ายในการทำงานจำนวน 1 ข้อ คุณภาพของงานจำนวน 1 ข้อ และเวลาที่ใช้ในการทำงานจำนวน 1 ข้อ

โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Likert Scale)

- | | | |
|---|---|-----------------------------|
| 5 | = | มีความคิดเห็นด้วยมากที่สุด |
| 4 | = | มีความคิดเห็นด้วยมาก |
| 3 | = | มีความคิดเห็นด้วยปานกลาง |
| 2 | = | มีความคิดเห็นด้วยน้อย |
| 1 | = | มีความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด |

ระดับการวัดข้อมูลแบบมาตราวัดอันตรภาคชั้น (Interval Scale) การคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (มัลลิกา บุญนาค. 2537)

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

2. การสัมภาษณ์ (Interview)

การสัมภาษณ์เป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสนทนา ชักถามและโต้ตอบแบบเผชิญหน้าระหว่างผู้สัมภาษณ์กับผู้ให้สัมภาษณ์โดยใช้ การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured) เป็นการสัมภาษณ์ที่ใช้ประเด็นคำถามที่มีกรอบกว้างๆ หรือเป็นการใช้คำถามปลายเปิดในการชักถาม โดยอาจมีแนวทางคำถามไว้เป็นแนวทางสัมภาษณ์ไว้บ้าง เหมาะกับผู้วิจัยที่มีประสบการณ์ไม่มากนัก และใช้การสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล (Individual Interview) เป็นการสัมภาษณ์ของผู้สัมภาษณ์ 1 คนต่อผู้ให้สัมภาษณ์ 1 คน (นฤมล จิตรเอื้อ; และประสพชัย พสุนนท์. 2561) ประกอบไปด้วย 5 คำถาม ได้แก่

ข้อที่ 1 ปกติใช้แอปพลิเคชันไลน์มากแค่ไหนในการทำงาน

ข้อที่ 2 ทำไมถึงรู้สึกที่ไม่คุ้มค่าเวลาส่วนตัวจากเรื่องงานต่างๆ ที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน

ข้อที่ 3 พอทำงานแล้วเครียดมากๆ ทำอะไรแก้เครียด

ข้อที่ 4 มีวิธีแก้เครียดยังงัยบ้าง

ข้อที่ 5 เวลาว่างชอบทำอะไร

โดยเหตุผลในการสัมภาษณ์ เนื่องจากผลแบบสอบถามพบว่า พนักงานที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน ในส่วนของผู้ที่ไม่รู้สึกรู้สึกถูกคุกคามเวลาส่วนตัวจากการใช้แอปพลิเคชันไลน์ให้ผลที่แตกต่างจากผู้รู้สึกถูกคุกคามเวลาส่วนตัว เพื่อทราบถึงความคิดของบุคคลกลุ่มนี้ จึงได้ทำการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก 2 คน จาก 38 คน เนื่องจากแบบสอบถาม

ไม่ได้ระบุชื่อผู้ทำ จึงใช้วิธีการสอบถามพนักงาน และเลือกสัมภาษณ์ผู้ที่ไม่ถูกคุกคามเวลาส่วนตัวจากการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการเก็บแบบสอบถามของพนักงานบริษัท Damco Logistics (Thailand) Ltd.

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากตำรา เอกสาร วารสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามแบบสอบถาม (Questionnaire)

1. การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการ IOC โดยผู้เชี่ยวชาญ และแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานสารนิพนธ์โดยผู้เชี่ยวชาญประกอบไปด้วย 3 ท่าน ได้แก่

1.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จักร ดิงศภักดิ์

ผู้อำนวยการหลักสูตรและอาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางในด้าน การจัดการธุรกิจ, การจัดการปฏิบัติการ, การบริหารอุตสาหกรรม, บริหารธุรกิจ

1.2 ดร. สุรสิทธิ์ อุดมธนาวงศ์

อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม (MIM) สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางในด้านการตลาด, การสื่อสารการตลาด, การจัดการ

1.3 คุณปกป้อง ปัทมสุนทร

ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง HR Business Partner, Sales Thailand Malaysia and Singapore & Sealand Thailand Leaders บริษัท A.P. Moller-Maersk มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางในด้านจัดการทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาบุคลากร เคยดำรงตำแหน่ง Human Resources Manager/Business Partner บริษัท Space Matrix ในปี 2012-2013 HR Manager-Career, Talent Management บริษัท Tesco PLC ในปี 2013-2015

โดยผลคะแนนของการทำ IOC เท่ากับ 0.86 สามารถดูรายละเอียดได้ในภาคผนวก ข.

2. การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่พนักงานในบริษัท จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่า ครอนบัค (Cronbach's Alpha) (Cronbach. 1990 : 161) ได้เท่ากับ 0.95 หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษาผลการทดสอบความน่าเชื่อถือ มีผลทดสอบดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่า ครอนบัค (Cronbach's Alpha)

หัวข้อทดสอบ	Cronbach's Alpha	จำนวนคำถามแบบสอบถาม
แบบสอบถามทั้งหมด	.95	34
การยอมรับเทคโนโลยี ด้านความง่ายในการใช้	.87	5
การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์	.87	5
พฤติกรรมการทำงาน ด้านการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ	.82	5
พฤติกรรมการทำงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์	.91	5
พฤติกรรมการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน	.89	5
พฤติกรรมการทำงาน ด้านความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้	.89	5
ประสิทธิผลการทำงาน	.91	4

การวิเคราะห์ข้อมูล

- สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล

การศึกษาปัจจัยในการใช้แอปพลิเคชันออนไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ประกอบไปด้วย สมมติฐาน 24 ข้อ โดยทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
3. สรุปผล
4. ข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1. ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน
 - 1.1 เพศของพนักงาน

ตารางที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลเพศของพนักงาน

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	40	32.79
หญิง	82	67.21
รวม	122	100.00

จากตารางที่ 3 เพศของพนักงานแบ่งเป็น เพศชาย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 32.79 และเพศหญิง จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 67.21 โดยมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

1.2 อายุของพนักงาน

ตารางที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลอายุของพนักงาน

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 24 ปี	27	22.13
25-35 ปี	68	55.74
36-46 ปี	20	16.39
มากกว่า 46 ปี	7	5.74
รวม	122	100.00

จากตารางที่ 4 อายุของพนักงานแบ่งเป็น ไม่เกิน 24 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 22.13 อายุระหว่าง 25-35 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 55.74 อายุระหว่าง 36-46 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 16.39 และอายุมากกว่า 46 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.74 โดยมีผู้ที่มีอายุระหว่าง 25-35 ปี มากที่สุดและอายุมากกว่า 46 ปี น้อยที่สุด

1.3 อายุการทำงานของพนักงาน

ตารางที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลอายุการทำงานของพนักงาน

อายุการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	23	18.85
ตั้งแต่ 1-5 ปี	64	52.46
ตั้งแต่ 6-10 ปี	14	11.48
ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	21	17.21
รวม	122	100.00

จากตารางที่ 5 อายุการทำงานของพนักงานแบ่งเป็น ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 18.85 อายุการทำงานตั้งแต่ 1-5 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 52.46 อายุการทำงานตั้งแต่ 6-10 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.48 และอายุการทำงานมากกว่า 11 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 17.21 โดยมีผู้ที่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 1-5 ปีมากที่สุด และอายุการทำงานตั้งแต่ 6-10 ปีน้อยที่สุด

1.4 ผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานของพนักงาน

ตารางที่ 6 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานของพนักงาน

การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ใช้	92	75.41
ไม่ใช้	30	24.59
รวม	122	100.00

จากตารางที่ 6 สัดส่วนของผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานของพนักงานแบ่งเป็น ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 75.41 ไม่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 24.59 โดยมีผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานมากกว่าผู้ไม่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน

1.5 ผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในเรื่องส่วนตัวของพนักงาน

ตารางที่ 7 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในเรื่องส่วนตัวของพนักงาน

การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในเรื่องส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
ใช้	118	96.72
ไม่ใช้	4	3.28
รวม	122	100.00

จากตารางที่ 7 สัดส่วนของผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในเรื่องส่วนตัวของพนักงานแบ่งเป็น ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในเรื่องส่วนตัว จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 96.72 ไม่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในเรื่องส่วนตัว จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.28 โดยมีผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในเรื่องส่วนตัวมากกว่าผู้ไม่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในเรื่องส่วนตัว

1.6 การใช้แอปพลิเคชันอื่นในการทำงานของพนักงาน

ตารางที่ 8 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลการใช้แอปพลิเคชันอื่นในการทำงานของพนักงาน

การใช้แอปพลิเคชันอื่นในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
Skype	84	68.85
Whatsapp	6	4.92
Messenger	8	6.56
อื่นๆ	24	19.67
รวม	122	100.00

จากตารางที่ 8 การใช้แอปพลิเคชันอื่นในการทำงานของพนักงานแบ่งเป็น Skype จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 68.85 Whatsapp จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.92 Messenger จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.56 และอื่นๆ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 19.67 โดยมีผู้ใช้งาน Skype มากที่สุดและ Whatsapp น้อยที่สุด

2. คำถามเพิ่มเติม

2.1 ข้อมูลการถูกคุกคามเวลาส่วนตัวจากเรื่องงาน

จากการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของพนักงาน (เฉพาะผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์)

ตารางที่ 9 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลการถูกคุกคามเวลาส่วนตัวจากเรื่องงาน จากการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของพนักงาน

การถูกคุกคามเวลาส่วนตัวจากเรื่องงาน จากการใช้แอปพลิเคชันไลน์	จำนวน	ร้อยละ
ถูกคุกคาม	54	58.70
ไม่ถูกคุกคาม	38	41.30
รวม	92	100.00

จากตารางที่ 9 สัดส่วนของการถูกคุกคามเวลาส่วนตัวจากเรื่องงาน จากการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของพนักงานแบ่งเป็น ถูกคุกคามเวลาส่วนตัวจากเรื่องงาน จากการใช้แอปพลิเคชันไลน์ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 58.70 ไม่ถูกคุกคามเวลาส่วนตัวจากเรื่องงาน จากการใช้แอปพลิเคชันไลน์ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 41.30 โดยมีถูกคุกคามเวลาส่วนตัวจากเรื่องงาน จากการใช้แอปพลิเคชันไลน์มากกว่าผู้ไม่ถูกคุกคามเวลาส่วนตัวจากเรื่องงาน จาก

การใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในส่วนของผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน ด้านการถูกคุกคาม เวลาส่วนตัวจากเรื่องงาน เป็นดังนี้

ตารางที่ 10 สัดส่วนอายุของการคุกคามเวลาส่วนตัวของผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน

อายุ	การคุกคามเวลาส่วนตัว				รวม
	คุกคาม	ร้อยละ	ไม่คุกคาม	ร้อยละ	
ไม่เกิน 24 ปี	9	50.00	9	50.00	18
25-35 ปี	38	66.67	19	33.33	57
36-46 ปี	7	43.75	9	56.25	16
มากกว่า 46 ปี	-	0.00	1	100.00	1
รวม	54	58.70	38	41.30	92

จากตารางที่ 10 สรุปได้ว่า มีผู้รู้สึกถูกคุกคามเวลาส่วนตัวจากการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน 54 คน แบ่งเป็น อายุไม่เกิน 24 ปี 9 คน อายุ 25-35 ปี 38 คน อายุ 36-46 ปี 7 คน จะเห็นได้ว่าสัดส่วนของผู้ที่มองว่าแอปพลิเคชันไลน์คุกคามเวลาส่วนตัวมากที่สุด คือกลุ่มอายุ 25-35 ปี รองลงมาคือ กลุ่มอายุต่ำกว่า 24 ปี สรุปได้ว่าอายุไม่มีผลต่อการรู้สึกถูกหรือถูกคุกคามต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน

2.2 ข้อมูลความยินดีใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานของพนักงาน

ตารางที่ 11 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลความยินดีใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานของพนักงาน

ความยินดีใช้แอปพลิเคชันไลน์ใน การทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ยินดีใช้	74	80.43
ไม่ยินดีใช้	18	19.57
รวม	92	100.00

จากตารางที่ 11 ข้างต้น สัดส่วนของความยินดีใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานของพนักงานแบ่งเป็น มีความยินดีใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 80.43 ไม่ยินดีใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 19.57 โดยมีผู้มีความยินดีใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานมากกว่าผู้ไม่มีความยินดีใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน

ตารางที่ 12 สรุปผลจำนวนผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานต่อการคุกคามเวลาส่วนตัวและความยินดีใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน

จำนวนพนักงานที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน	การคุกคามเวลาส่วนตัว		รวม	ความยินดีใช้แอปพลิเคชัน		รวม
	คุกคาม	ไม่คุกคาม		ยินดีใช้	ไม่ยินดีใช้	
ใช้	54	38	92	74	18	92

จากตารางที่ 12 สรุปได้แบ่งแยกย่อยได้ว่า พนักงานที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน ทั้งหมดจำนวน 92 คน รู้สึกถูกคุกคามเวลาส่วนตัวมีจำนวนมากกว่าผู้ที่ไม่รู้สึกถูกคุกคามเวลาส่วนตัวที่ 54 ต่อ 38 คน และมีความยินดีใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานต่อไปจำนวน 74 คนต่อ 18 ผู้ที่ไม่ยินดีใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า แม้แอปพลิเคชันไลน์จะทำให้รู้สึกโดนคุกคามเวลาส่วนตัว แต่พนักงานส่วนใหญ่ยังคงยินดีใช้ต่อไป

3. การยอมรับเทคโนโลยี

3.1 ด้านความง่ายในการใช้งาน

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับเห็นด้วยของพนักงาน เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน

ความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
แอปพลิเคชันไลน์ ง่ายต่อการเข้าถึงหลากหลายช่องทาง	4.26	0.68	เห็นด้วยมากที่สุด
แอปพลิเคชันไลน์ ใช้งานง่ายโดยที่ไม่ต้องเรียนรู้เพิ่มเติมมาก	4.23	0.75	เห็นด้วยมากที่สุด
แอปพลิเคชันไลน์ ง่ายต่อการติดต่อกับเพื่อนร่วมงาน	4.23	0.83	เห็นด้วยมากที่สุด
แอปพลิเคชันไลน์ ทำให้คุณรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับงานได้อย่างรวดเร็ว	3.98	0.81	เห็นด้วยมาก
แอปพลิเคชันไลน์ ง่ายต่อการทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา	4.16	0.80	เห็นด้วยมาก
รวม	4.17	0.77	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 13 ข้างต้น พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.773 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแอปพลิเคชันไลน์ ง่ายต่อการเข้าถึงหลากหลายช่องทางมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดที่ 4.26 รองลงมาคือ แอปพลิเคชันไลน์ใช้งานง่ายโดยที่ไม่ต้องเรียนรู้เพิ่มเติมมากและแอปพลิเคชันไลน์ง่ายต่อการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และแอปพลิเคชันไลน์ ง่ายต่อการทำงานได้ทุกที่ทุกเวลาโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 แอปพลิเคชันไลน์ทำให้คุณรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับงานได้อย่างรวดเร็วโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 รองลงมาตามลำดับ

จากตารางนี้พบว่าการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานโดยแอปพลิเคชันไลน์ง่ายต่อการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานมีการกระจายตัวของข้อมูลมากที่สุด โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83 และข้อที่มีการกระจายตัวของข้อมูลน้อยที่สุดคือ แอปพลิเคชันไลน์ ง่ายต่อการเข้าถึงหลากหลายช่องทางโดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68

3.2 ด้านการรับรู้ประโยชน์

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับเห็นด้วยของพนักงาน เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์ของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน

การรับรู้ประโยชน์ของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
แอปพลิเคชันไลน์ช่วยทำให้คุณทำงานได้ดียิ่งขึ้น	3.60	0.80	เห็นด้วยมาก
แอปพลิเคชันไลน์สามารถส่งไฟล์ภาพได้อย่างรวดเร็ว	4.12	0.78	เห็นด้วยมาก
แอปพลิเคชันไลน์สามารถส่งไฟล์เอกสารได้ทีละหลายๆ ไฟล์	3.70	0.90	เห็นด้วยมาก
แอปพลิเคชันไลน์สามารถทำให้งานของคุณสำเร็จเร็วขึ้น	3.64	0.92	เห็นด้วยมาก
แอปพลิเคชันไลน์ทำให้คุณสามารถติดต่อผู้เกี่ยวข้องกับงานได้ตลอดเวลา	3.86	0.93	เห็นด้วยมาก
รวม	3.78	0.87	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์ของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมากเท่ากับ 3.78 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแอปพลิเคชันไลน์สามารถส่งไฟล์ภาพได้อย่างรวดเร็วมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 4.12 รองลงมาแอปพลิเคชันไลน์ทำให้คุณสามารถติดต่อผู้เกี่ยวข้องกับการได้ตลอดเวลาโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และแอปพลิเคชันไลน์สามารถส่งไฟล์เอกสารได้ทีละหลายๆ ไฟล์โดยมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.70 แอปพลิเคชันไลน์สามารถทำให้งานของคุณสำเร็จเร็วขึ้นโดยมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.64 แอปพลิเคชันไลน์ช่วยทำให้คุณทำงานได้ดียิ่งขึ้นโดยมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.60 รองลงมาตามลำดับ

จากตารางนี้พบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์ของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานโดยแอปพลิเคชันไลน์สามารถทำให้งานของคุณสำเร็จเร็วขึ้นมีการกระจายตัวของข้อมูลมากที่สุด โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.93 และข้อที่มีการกระจายตัวของข้อมูลน้อยที่สุดคือ แอปพลิเคชันไลน์สามารถส่งไฟล์ภาพได้อย่างรวดเร็วโดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78

4. พฤติกรรมการทำงาน

4.1 ด้านปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับเห็นด้วยของพนักงาน เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ

ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
คุณมาทำงานตรงเวลาสม่ำเสมอ	4.00	0.81	เห็นด้วยมาก
คุณไม่หนีงาน หรือขาดงานโดยไม่แจ้งล่วงหน้า	4.63	0.67	เห็นด้วยมากที่สุด
คุณปฏิบัติตามคำแนะนำของหัวหน้า	4.34	0.60	เห็นด้วยมากที่สุด
คุณต่อต้านการคอร์รัปชัน แม้ว่าจะอำนวยความสะดวกในการทำงาน	4.39	0.74	เห็นด้วยมากที่สุด
คุณปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัท	4.43	0.57	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม	4.36	0.68	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เท่ากับ 4.36 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าคุณไม่หนึ่งงาน หรือขาดงานโดยไม่แจ้งล่วงหน้ามีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 4.63 รองลงมาคือ คุณปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทโดยมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.43 และคุณต่อต้านการคอร์รัปชัน แม้ว่าจะอำนวยความสะดวกในการทำงาน โดยมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.39 คุณปฏิบัติตามคำแนะนำของหัวหน้า โดยมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.34 และคุณมาทำงานตรงเวลาสม่ำเสมอโดยมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.00 รองลงมาตามลำดับ

จากตารางนี้พบว่าพฤติกรรมการทำงานด้านปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ โดยคุณมาทำงานตรงเวลาสม่ำเสมอมีการกระจายตัวของข้อมูลมากที่สุด โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.81 และข้อที่มีการกระจายตัวของข้อมูลน้อยที่สุดคือ คุณปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทโดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57

4.2 ด้านมนุษยสัมพันธ์

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับเห็นด้วยของพนักงาน เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์

มนุษยสัมพันธ์	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
คุณมีส่วนร่วมกับกิจกรรมของบริษัท	3.93	0.92	เห็นด้วยมาก
คุณมักจะยิ้มแย้มให้ผู้อื่น	4.26	0.75	เห็นด้วยมากที่สุด
คุณมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นนอกเหนือจากเรื่องงาน	4.13	0.84	เห็นด้วยมาก
คุณมักจะให้ความช่วยเหลือผู้อื่น	4.27	0.64	เห็นด้วยมากที่สุด
คุณรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	4.24	0.62	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม	4.17	0.75	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เท่ากับ 4.17 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าคุณมักจะให้ความช่วยเหลือผู้อื่นมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 4.27 รองลงมาคือ คุณมักจะยิ้ม

แย้มให้ผู้อื่นโดยมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.26 และคุณรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นโดยมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.24 คุณมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นนอกเหนือจากเรื่องงานโดยมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.13 และคุณมีส่วนร่วมกับการกิจกรรมของบริษัทโดยมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.93 รองลงมาตามลำดับ

จากตารางนี้พบว่าพฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์โดยคุณมีส่วนร่วมกับการกิจกรรมของบริษัทมีการกระจายตัวของข้อมูลมากที่สุด โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.92 และข้อที่มีการกระจายตัวของข้อมูลน้อยที่สุดคือ คุณรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นโดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62

4.3 ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับเห็นด้วยของพนักงาน เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน

ความรับผิดชอบในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
คุณมีความรับผิดชอบในการทำงาน	4.48	0.61	เห็นด้วยมากที่สุด
คุณทำงานได้เสร็จตามกำหนดเวลา	4.21	0.71	เห็นด้วยมากที่สุด
คุณแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง	4.14	0.66	เห็นด้วยมาก
คุณยอมรับและปรับปรุงข้อผิดพลาดของคุณ	4.38	0.58	เห็นด้วยมากที่สุด
คุณพร้อมทำงานนอกเวลา หากงานไม่เสร็จสิ้นตามเวลา	4.34	0.69	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม	4.31	0.65	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบในการทำงานโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เท่ากับ 4.31 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าคุณมีความรับผิดชอบในการทำงานมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 4.48 รองลงมาคือ คุณยอมรับและปรับปรุง ข้อผิดพลาดของคุณโดยมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.38 และคุณพร้อมทำงานนอกเวลา หากงานไม่เสร็จสิ้นตามเวลาโดยมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.34 คุณทำงาน

ได้เสร็จตามกำหนดเวลาโดยมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.21 และคุณแก้ไขปัญหาด้วยตนเองโดยมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.14 รองลงมาตามลำดับ

จากตารางนี้พบว่าพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบในการทำงานโดยคุณทำงานได้เสร็จตามกำหนดเวลา มีการกระจายตัวของข้อมูลมากที่สุด โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.71 และข้อที่มีการกระจายตัวของข้อมูลน้อยที่สุดคือ คุณยอมรับและปรับปรุงข้อผิดพลาดของคุณ โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58

4.4 ด้านความคิดสร้างสรรค์และการเรียนรู้

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับเห็นด้วยของพนักงาน เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความคิดสร้างสรรค์และการเรียนรู้

ความคิดสร้างสรรค์และการเรียนรู้	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
คุณค้นหา หรือทดลองวิธีใหม่ๆ เพื่อมาปรับใช้ในการทำงาน	4.08	0.73	เห็นด้วยมาก
คุณสนใจเข้าอบรม เพื่อเพิ่มความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ	3.98	0.78	เห็นด้วยมาก
คุณชอบลองทำงานใหม่ๆ ที่ไม่เคยทำ	4.01	0.74	เห็นด้วยมาก
คุณแก้ไขปัญหาในการทำงานอย่างสร้างสรรค์	4.00	0.69	เห็นด้วยมาก
คุณเรียนรู้ข้อผิดพลาด เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ	4.39	0.60	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม	4.09	0.71	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์และการเรียนรู้โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดเท่ากับ 4.09 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าคุณเรียนรู้ข้อผิดพลาด เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 4.39 รองลงมาคือ คุณค้นหา หรือทดลองวิธีใหม่ๆ เพื่อมาปรับใช้ในการทำงานโดยมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.08 และคุณชอบลองทำงานใหม่ๆ ที่ไม่เคยทำโดยมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ

4.08 คุณแก้ไขปัญหาในการทำงานอย่างสร้างสรรค์โดยมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.01 และคุณสนใจเข้าอบรม เพื่อเพิ่มความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอโดยมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.98 รองลงมาตามลำดับ

จากตารางนี้พบว่าพฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์และการเรียนรู้โดยคุณสนใจเข้าอบรม เพื่อเพิ่มความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอมีการกระจายตัวของข้อมูลมากที่สุด โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 และข้อที่มีการกระจายตัวของข้อมูลน้อยที่สุดคือ คุณเรียนรู้ข้อผิดพลาด เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำโดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60

5. ประสิทธิภาพในการทำงาน

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับเห็นด้วยของพนักงาน เกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
คุณคิดว่าแอปพลิเคชันไลน์ ทำให้คุณทำงานได้มากขึ้น	3.69	0.94	เห็นด้วยมาก
คุณคิดว่าแอปพลิเคชันไลน์ ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการประสานงาน	3.89	0.82	เห็นด้วยมาก
คุณคิดว่าแอปพลิเคชันไลน์ทำให้คุณทำงานได้มีคุณภาพเพิ่มขึ้น	3.53	0.86	เห็นด้วยมาก
คุณคิดว่าแอปพลิเคชันไลน์ ทำให้ลดเวลาในการทำงานได้	3.55	0.92	เห็นด้วยมาก
รวม	3.67	0.86	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เท่ากับ 3.67 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าคุณคิดว่าแอปพลิเคชันไลน์ ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการประสานงานมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 3.89 รองลงมาคือคุณคิดว่าแอปพลิเคชันไลน์ ทำให้คุณทำงานได้มากขึ้นโดยมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.69 และคุณคิดว่าแอปพลิเคชันไลน์ ทำให้ลดเวลาในการทำงานได้โดยมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.55 คุณคิดว่าแอปพลิเคชันไลน์ทำให้คุณทำงานได้มีคุณภาพเพิ่มขึ้นโดยมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.53 รองลงมาตามลำดับ

จากตารางนี้พบว่าประสิทธิผลในการทำงาน โดยคุณคิดว่าแอปพลิเคชันไลน์ ทำให้คุณทำงานได้มากขึ้นมีการกระจายตัวของข้อมูลมากที่สุด โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.92 และข้อที่มีการกระจายตัวของข้อมูลน้อยที่สุดคือ คุณคิดว่าแอปพลิเคชันไลน์ทำให้คุณทำงานได้มีคุณภาพเพิ่มขึ้นโดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86

ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ประกอบไปด้วย สมมติฐาน 24 ข้อ โดยทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1. ผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานจำนวน 92 คน

1.1 การทดสอบสมมติฐานที่ 1, 5, 9, 13, 17 และ 21 ด้านความง่ายในการใช้การรับรู้ประโยชน์ การปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ ที่ส่งผลถึงประสิทธิผล ด้านปริมาณงาน

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคุณของปัจจัยด้านความง่ายในการใช้การรับรู้ประโยชน์ การปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ ที่ส่งผลถึงประสิทธิผล ด้านปริมาณงาน

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.000	.764		-1.309	.194
	ความง่ายในการใช้	.226	.174	.155	1.305	.196
	การรับรู้ประโยชน์	.555	.164	.407	3.375	.001
	ปฏิบัติตามระเบียบและข้อบังคับ	.132	.202	.071	.653	.515
	มนุษยสัมพันธ์	-.096	.145	-.071	-.662	.510
	ความรับผิดชอบในการทำงาน	.065	.194	.040	.338	.736
	ความคิดสร้างสรรค์และการเรียนรู้	.313	.188	.208	1.664	.100

R = .666 R Square = .443 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 20 สรุปผลได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ด้านปริมาณงานของผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ที่มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ 0.555 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.05 ซึ่งอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ด้านปริมาณงานของผู้ใช้ แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานได้ร้อยละ 44.3 ส่วนอีกร้อยละ 55.7 เกิดจากปัจจัยอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาศึกษา ส่วนปัจจัยด้านความง่ายในการใช้ การปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับมนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบในการทำงานและความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ด้านปริมาณงาน

1.2 การทดสอบสมมติฐานที่ 2, 6, 10, 14, 18 และ 22 ด้านความง่ายในการใช้ การรับรู้ประโยชน์ การปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับมนุษยสัมพันธ์ความรับผิดชอบในการทำงานความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ที่ส่งผลถึงประสิทธิผล ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน

ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยด้านความง่ายในการใช้การรับรู้ประโยชน์ การปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ ที่ส่งผลถึงประสิทธิผล ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.043	.692		1.508	.135
	ความง่ายในการใช้	.164	.157	.123	1.043	.300
	การรับรู้ประโยชน์	.626	.149	.506	4.202	.000
	ปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับ	-.066	.183	-.039	-.359	.721
	มนุษยสัมพันธ์	-.365	.131	-.298	-2.786	.007
	ความรับผิดชอบในการทำงาน	.152	.176	.102	.868	.388
	ความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้	.246	.170	.181	1.447	.151
R = .667 R Square = .445 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05						

จากตารางที่ 21 สรุปผลได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงานของผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน ประกอบไปด้วยสองปัจจัย คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ที่มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ 0.626 ปัจจัยที่สองคือ ปัจจัยด้านมนุษยสัมพันธ์ ที่มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 และมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ -0.365 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงานของผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานได้ร้อยละ 44.5 ส่วนอีกร้อยละ 55.5 เกิดจากปัจจัยอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาศึกษา

ส่วนปัจจัยด้านความง่ายในการใช้ การปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับความรับผิดชอบในการทำงานและความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน

1.3 การทดสอบสมมติฐานที่ 3, 7, 11, 15, 19 และ 23 ด้านความง่ายในการใช้ การรับรู้ประโยชน์ การปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับมนุษยสัมพันธ์ความรับผิดชอบในการทำงานความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ที่ส่งผลถึงประสิทธิผล ด้านคุณภาพของงาน

ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยด้านความง่ายในการใช้การรับรู้ประโยชน์ การปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ ที่ส่งผลถึงประสิทธิผล ด้านคุณภาพของงาน

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.269	.665		.404	.687
ความง่ายในการใช้	-.082	.151	-.062	-.542	.589
การรับรู้ประโยชน์	.849	.143	.692	5.931	.000
ปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับ	.009	.176	.006	.053	.958
มนุษยสัมพันธ์	-.059	.126	-.048	-.465	.643
ความรับผิดชอบในการทำงาน	-.084	.169	-.057	-.498	.620
ความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้	.247	.164	.183	1.509	.135
R = .692 R Square = .479 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05					

จากตารางที่ 22 สรุปผลได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ด้านคุณภาพของงานของผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ที่มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ 0.849 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงานของผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานได้ร้อยละ 47.9 ส่วนอีกร้อยละ 52.1 เกิดจากปัจจัยอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาศึกษา ส่วนปัจจัยด้านความง่ายในการใช้ การปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับมนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบในการทำงานและความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน

1.4 การทดสอบสมมติฐานที่ 4, 8, 12, 16, 20 และ 24 ด้านความง่ายในการใช้ การรับรู้ประโยชน์การปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับมนุษย์สัมพันธ์ความรับผิดชอบในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้กับประสิทธิผล ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน

ตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยด้านความง่ายในการใช้การรับรู้ประโยชน์ การปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับ มนุษย์สัมพันธ์ ความรับผิดชอบในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ ที่ส่งผลถึงประสิทธิผล ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.036	.886		-.041	.967
ความง่ายในการใช้	-.177	.201	-.114	-.878	.383
การรับรู้ประโยชน์	.736	.191	.511	3.857	.000
ปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับ	-.028	.234	-.014	-.121	.904
มนุษย์สัมพันธ์	-.033	.168	-.023	-.198	.844
ความรับผิดชอบในการทำงาน	.071	.225	.041	.314	.754
ความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้	.377	.218	.237	1.727	.088
R = .573 R Square = .328 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05					

จากตารางที่ 23 สรุปผลได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงานของผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน ประกอบไปด้วยสองปัจจัย คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ที่มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ 0.736 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงานของผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานได้ ร้อยละ 32.8 ส่วนอีกร้อยละ 67.2 เกิดจากปัจจัยอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาศึกษา ส่วนปัจจัยด้านความง่ายในการใช้ การปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับมนุษย์สัมพันธ์ ความรับผิดชอบในการทำงาน และความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน

2. ผู้ที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน เจาะในส่วนของการถูกคุกคามเวลาส่วนตัวจากเรื่องงาน

ตารางที่ 24 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานเกี่ยวกับการถูกคุกคามเวลาส่วนตัวจากเรื่องงาน

การถูกคุกคามเวลาส่วนตัวจากเรื่องงาน	จำนวน	ร้อยละ
ถูกคุกคาม	54	58.70
ไม่ถูกคุกคาม	38	41.30
รวม	92	100.00

จากตารางที่ 24 แสดงให้เห็นว่า ในจำนวนผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานทั้งหมด 92 คน มีพนักงานรู้สึกถูกคุกคามจากการใช้แอปพลิเคชันไลน์ 54 คน คิดเป็นร้อยละ 58.70 และผู้ที่รู้สึกไม่ถูกคุกคามจากการใช้แอปพลิเคชันไลน์ 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38 โดยมีผู้ที่รู้สึกถูกคุกคามมากกว่าผู้ที่รู้สึกไม่ถูกคุกคาม

2.1 รู้สึกถูกคุกคามจำนวน 54 คน

2.1.1 การทดสอบสมมติฐานที่ 1, 5, 9, 13, 17 และ 21 ด้านความง่ายในการใช้การรับรู้ประโยชน์ การปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ ที่ส่งผลถึงประสิทธิผล ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน

ตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยด้านความง่ายในการใช้การรับรู้ประโยชน์ การปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ ที่ส่งผลถึงประสิทธิผล ด้านปริมาณงาน

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.595	1.112		-1.434	.158
	ความง่ายในการใช้	.242	.222	.178	1.091	.281
	การรับรู้ประโยชน์	.600	.208	.456	2.882	.006
	ปฏิบัติตามระเบียบและข้อบังคับ	.298	.317	.139	.940	.352
	มนุษยสัมพันธ์	-.062	.229	-.044	-.271	.788

ตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยด้านความง่ายในการใช้การรับรู้ประโยชน์ การปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ ที่ส่งผลถึงประสิทธิผล ด้านปริมาณงาน (ต่อ)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ความรับผิดชอบในการทำงาน	.311	.262	.178	1.186	.242
ความคิดสร้างสรรค์และการเรียนรู้	-.062	.256	-.040	-.244	.808
R = .691 R Square = .478 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05					

จากตารางที่ 25 สรุปผลได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ด้านปริมาณงานของผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ที่มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 และมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ 0.600 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ด้านปริมาณงานของผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานได้ร้อยละ 47.8 ส่วนอีกร้อยละ 52.2 เกิดจากปัจจัยอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาศึกษา ส่วนปัจจัยด้านความง่ายในการใช้ การปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบในการทำงานและความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ด้านปริมาณงาน

2.1.2 การทดสอบสมมติฐานที่ 2, 6, 10, 14, 18 และ 22 ด้านความง่ายในการใช้ การรับรู้ประโยชน์ การปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ ที่ส่งผลถึงประสิทธิผล ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน

ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยด้านความง่ายในการใช้การรับรู้ประโยชน์ การปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ ที่ส่งผลถึงประสิทธิผล ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.348	1.036		.336	.739
	ความง่ายในการใช้	.374	.207	.294	1.811	.077
	การรับรู้ประโยชน์	.554	.194	.452	2.861	.006
	ปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับ	.422	.295	.211	1.429	.160
	มนุษยสัมพันธ์	-.717	.213	-.541	-3.366	.002
	ความรับผิดชอบ ในการทำงาน	.159	.244	.098	.652	.518
	ความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้	.105	.238	.073	.441	.661
R = .693 R Square = .481 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05						

จากตารางที่ 26 สรุปผลได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงานของผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน ประกอบไปด้วยสองปัจจัย คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ที่มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 และมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ 0.554 ปัจจัยที่สองคือ ปัจจัยด้านมนุษยสัมพันธ์ ที่มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 และมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ -0.717 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงานของผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานได้ร้อยละ 48.1 ส่วนอีกร้อยละ 51.9 เกิดจากปัจจัยอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาศึกษา ส่วนปัจจัยด้านความง่ายในการใช้ การปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับความรับผิดชอบในการทำงานและความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน

2.1.3 การทดสอบสมมติฐานที่ 3, 7, 11, 15, 19 และ 23 ด้านความง่ายในการใช้ การรับรู้ประโยชน์ การปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ ที่ส่งผลถึงประสิทธิผล ด้านคุณภาพของงาน

ตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยด้านความง่ายในการใช้การรับรู้ประโยชน์ การปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ ที่ส่งผลถึงประสิทธิผล ด้านคุณภาพของงาน

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.498	.932		.534	.596
ความง่ายในการใช้	.014	.186	.012	.077	.939
การรับรู้ประโยชน์	.766	.174	.685	4.396	.000
ปฏิบัติตามระเบียบและข้อบังคับ	.027	.265	.015	.102	.919
มนุษยสัมพันธ์	-.069	.192	-.057	-.359	.721
ความรับผิดชอบในการทำงาน	-.078	.220	-.053	-.355	.724
ความคิดสร้างสรรค์และการเรียนรู้	.143	.214	.109	.668	.508
R = .702 R Square = .493 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05					

จากตารางที่ 27 สรุปผลได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ด้านคุณภาพของงานของผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ที่มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ 0.766 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงานของผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานได้ร้อยละ 49.3 ส่วนอีกร้อยละ 50.7 เกิดจากปัจจัยอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาศึกษา ส่วนปัจจัยด้านความง่ายในการใช้ การปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบในการทำงานและความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน

2.1.4 การทดสอบสมมติฐานที่ 4, 8, 12, 16, 20 และ 24 ด้านความง่ายในการใช้ การรับรู้ประโยชน์ การปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ กับประสิทธิผล ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน

ตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยด้านความง่ายในการใช้การรับรู้ประโยชน์ การปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ ที่ส่งผลถึงประสิทธิผล ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.374	1.386		.270	.789
	ความง่ายในการใช้	-.150	.276	-.103	-.541	.591
	การรับรู้ประโยชน์	.710	.259	.508	2.736	.009
	ปฏิบัติตามระเบียบและข้อบังคับ	.028	.395	.012	.072	.943
	มนุษยสัมพันธ์	-.233	.285	-.154	-.815	.419
	ความรับผิดชอบในการทำงาน	.004	.326	.002	.012	.991
	ความคิดสร้างสรรค์และการเรียนรู้	.465	.319	.284	1.460	.151
R = .531 R Square = .282 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05						

จากตารางที่ 28 สรุปผลได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงานของผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน ประกอบด้วยสองปัจจัย คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ที่มีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 และมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ 0.710 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงานของผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานได้ร้อยละ 28.2 ส่วนอีกร้อยละ 71.8 เกิดจากปัจจัยอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาศึกษา ส่วนปัจจัยด้านความง่ายในการใช้ การปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบในการทำงาน และความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน

2.2 รู้สึกไม่ถูกคุกคามจำนวน 38 คน

2.2.1 การทดสอบสมมติฐานที่ 1, 5, 9, 13, 17 และ 21 ด้านความง่ายในการใช้ การรับรู้ประโยชน์ การปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ ที่ส่งผลถึงประสิทธิผล ด้านปริมาณงาน

ตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยด้านความง่ายในการใช้การรับรู้ประโยชน์ การปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ ที่ส่งผลถึงประสิทธิผล ด้านปริมาณงาน

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.532	.981		.542	.590
	ความง่ายในการใช้	.026	.263	.017	.101	.920
	การรับรู้ประโยชน์	.510	.235	.391	2.167	.036
	ปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับ	-.027	.229	-.018	-.119	.906
	มนุษยสัมพันธ์	-.260	.172	-.229	-1.517	.136
	ความรับผิดชอบในการทำงาน	-.083	.278	-.054	-.299	.767
	ความคิดสร้างสรรค์ และ การเรียนรู้	.666	.242	.513	2.757	.008
R = .652 R Square = .425 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05						

จากตารางที่ 29 สรุปผลได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ด้านปริมาณงานของผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน ประกอบไปด้วยสองปัจจัย คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ที่มีค่า Sig. เท่ากับ 0.036 และมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ 0.510 และปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ที่มีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 และมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ 0.666 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ด้านปริมาณงานของผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานได้ร้อยละ 42.5 ส่วนอีกร้อยละ 57.5 เกิดจากปัจจัยอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาศึกษา ส่วนปัจจัยด้านความง่ายในการใช้ การปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับ มนุษยสัมพันธ์ และความรับผิดชอบในการทำงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ด้านปริมาณงาน

2.2.2 การทดสอบสมมติฐานที่ 2, 6, 10, 14, 18 และ 22 ด้านความง่ายในการใช้ การรับรู้ประโยชน์ การปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ ที่ส่งผลถึงประสิทธิผล ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน

ตารางที่ 30 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยด้านความง่ายในการใช้การรับรู้ประโยชน์ การปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ ที่ส่งผลถึงประสิทธิผล ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.811	.838		2.161	.036
	ความง่ายในการใช้	-.155	.225	-.114	-.690	.494
	การรับรู้ประโยชน์	.811	.201	.690	4.034	.000
	ปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับ	-.171	.196	-.123	-.874	.387
	มนุษยสัมพันธ์	-.244	.147	-.238	-1.659	.104
	ความรับผิดชอบในการทำงาน	-.062	.238	-.045	-.261	.795
	ความคิดสร้างสรรค์ และ การเรียนรู้	.419	.207	.358	2.028	.049
R = .694 R Square = .482 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05						

จากตารางที่ 30 สรุปผลได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงานของผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน ประกอบไปด้วยสองปัจจัย คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ที่มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ 0.811 และปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ที่มีค่า Sig. เท่ากับ 0.049 และมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ 0.419 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ด้านปริมาณงานของผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานได้ร้อยละ 48.2 ส่วนอีกร้อยละ 51.8 เกิดจากปัจจัยอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาศึกษา ส่วนปัจจัยด้านความง่ายในการใช้ การปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับ มนุษยสัมพันธ์ และความรับผิดชอบในการทำงาน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน

2.2.3 การทดสอบสมมติฐานที่ 3, 7, 11, 15, 19 และ 23 ด้านความง่ายในการใช้ การรับรู้ประโยชน์ การปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ ที่ส่งผลถึงประสิทธิผล ด้านคุณภาพของงาน

ตารางที่ 31 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยด้านความง่ายในการใช้การรับรู้ประโยชน์ การปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ ที่ส่งผลถึงประสิทธิผล ด้านคุณภาพของงาน

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.769	.913		.842	.404
ความง่ายในการใช้	-.187	.245	-.125	-.766	.448
การรับรู้ประโยชน์	.861	.219	.668	3.933	.000
ปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับ	-.107	.213	-.070	-.504	.617
มนุษยสัมพันธ์	-.151	.160	-.134	-.943	.351
ความรับผิดชอบในการทำงาน	-.126	.259	-.082	-.485	.630
ความคิดสร้างสรรค์ และ การเรียนรู้	.484	.225	.376	2.149	.037
R = .700 R Square = .490 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05					

จากตารางที่ 31 สรุปผลได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ด้านคุณภาพของงานของผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน ประกอบไปด้วยสองปัจจัย คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ที่มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ 0.861 และปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ที่มีค่า Sig. เท่ากับ 0.037 และมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ 0.484 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ด้านปริมาณงานของผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานได้ร้อยละ 49.0 ส่วนอีกร้อยละ 51.0 เกิดจากปัจจัยอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาศึกษา ส่วนปัจจัยด้านความง่ายในการใช้ การปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับ มนุษยสัมพันธ์ และความรับผิดชอบในการทำงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน

2.2.4 การทดสอบสมมติฐานที่ 4, 8, 12, 16, 20 และ 24 ด้านความง่ายในการใช้ การรับรู้ประโยชน์ การปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ กับประสิทธิผล ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน

ตารางที่ 32 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยด้านความง่ายในการใช้การรับรู้ประโยชน์ การปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ ที่ส่งผลถึงประสิทธิผล ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.073	1.019		.072	.943
ความง่ายในการใช้	-.116	.273	-.074	-.423	.674
การรับรู้ประโยชน์	.704	.244	.519	2.881	.006
ปฏิบัติตามระเบียบและข้อบังคับ	-.112	.238	-.069	-.469	.642
มนุษยสัมพันธ์	.025	.178	.021	.138	.891
ความรับผิดชอบในการทำงาน	.110	.289	.068	.380	.706
ความคิดสร้างสรรค์และการเรียนรู้	.315	.251	.233	1.254	.216
R = .652 R Square = .425 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05					

จากตารางที่ 32 สรุปผลได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงานของผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ที่มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 และมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ 0.704 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ด้านปริมาณงานของผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานได้ร้อยละ 42.5 ส่วนอีกร้อยละ 57.5 เกิดจากปัจจัยอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาศึกษา ส่วนปัจจัยด้านความง่ายในการใช้ การปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับ มนุษยสัมพันธ์ และความรับผิดชอบในการทำงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน

สรุปผล

1. ข้อมูลทั่วไป

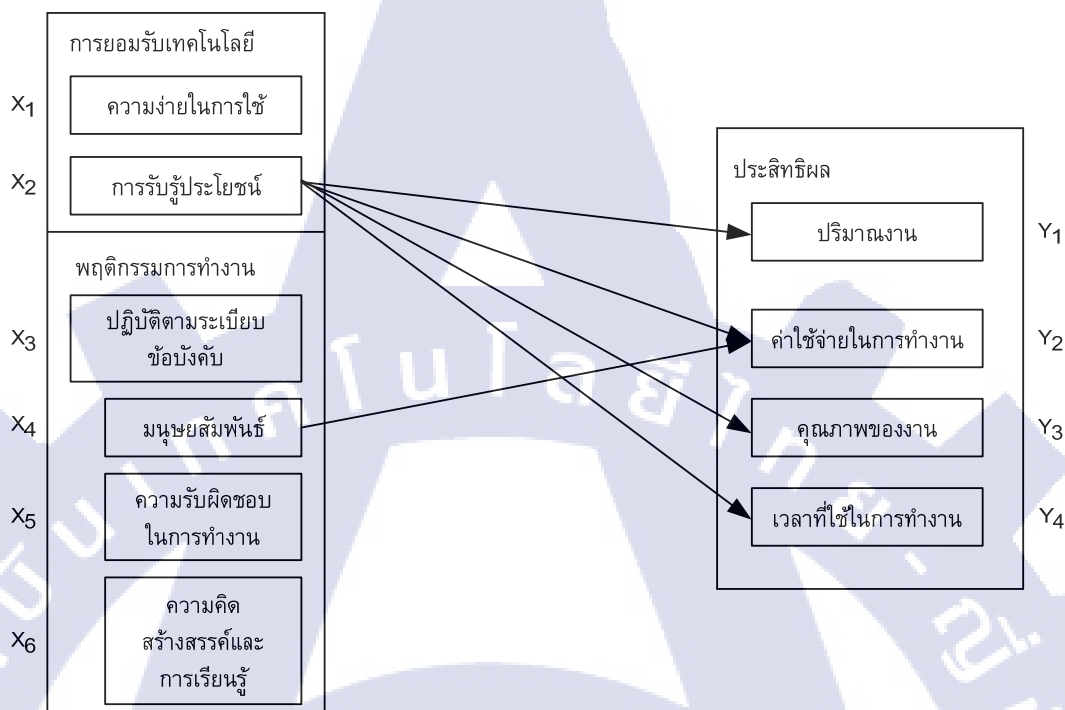
จากจำนวนพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 122 คน มีเพศหญิงร้อยละ 67.21 และเพศชายร้อยละ 32.79 ซึ่งมีเพศหญิงมากกว่าเพศชายโดยมีผู้มีอายุระหว่าง 25-35 ปี มากที่สุดและอายุมากกว่า 46 ปีมีจำนวนน้อยที่สุดมีผู้มีการทำงานตั้งแต่ 1-5 ปี มากที่สุดและอายุการทำงานตั้งแต่ 6-10 ปี น้อยที่สุดมีผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานมากกว่าผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน มีสัดส่วนของผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในเรื่องส่วนตัวของพนักงานแบ่งเป็น ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในเรื่องส่วนตัว ร้อยละ 96.72 ไม่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในเรื่องส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 3.28 โดยมีผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในเรื่องส่วนตัวมากกว่าผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในเรื่องส่วนตัว และมีผู้ใช้งาน Skype มากที่สุดและ Whatsapp น้อยที่สุดสัดส่วนของการถูกคุกคามเวลาส่วนตัวจากเรื่องงานจากการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของพนักงานแบ่งเป็น ถูกคุกคามเวลาส่วนตัวจากเรื่องงานจากการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ร้อยละ 58.70 ไม่ถูกคุกคามเวลาส่วนตัวจากเรื่องงานจากการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ร้อยละ 41.30 โดยมีถูกคุกคามเวลาส่วนตัวจากเรื่องงานจากการใช้แอปพลิเคชันไลน์มากกว่าผู้ไม่ถูกคุกคามเวลาส่วนตัวจากเรื่องงานจากการใช้แอปพลิเคชันไลน์สัดส่วนของความยินดีใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานของพนักงานแบ่งเป็น มีความยินดีใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานร้อยละ 80.43 ไม่ยินดีใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน ร้อยละ 19.57 โดยมีผู้มีความยินดีใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานมากกว่าผู้ไม่มีความยินดีใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานพนักงานที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน ทั้งหมดจำนวน 92 คน รู้สึกถูกคุกคามเวลาส่วนตัวมีจำนวนมากกว่าผู้ที่ไม่รู้สึกถูกคุกคามเวลาส่วนตัวที่ 54 ต่อ 38 คน และมีความยินดีใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานต่อไปจำนวน 74 คนต่อ 18 ผู้ที่ไม่ยินดีใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า แม้แอปพลิเคชันไลน์จะทำให้รู้สึกโดนคุกคามเวลาส่วนตัว แต่พนักงานส่วนใหญ่ยังคงยินดีใช้ต่อไป

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานจำนวน 92 คน

ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน ค่าใช้จ่ายในการทำงาน คุณภาพของงานและเวลาในการทำงาน สอดคล้องกับการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ: กรณีศึกษากรมการพัฒนาชุมชน ศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ อรทัย เลื่อนวัน (2555) ว่ากลุ่มที่มีการรับรู้ประโยชน์ แสดงว่าเป็นกลุ่มที่สามารถจะเรียนรู้ ยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศและนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้มากขึ้น และปัจจัยด้านมนุษยสัมพันธ์ส่งผลทางลบต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน สามารถอธิบายได้ในส่วนของการสร้างความสัมพันธ์

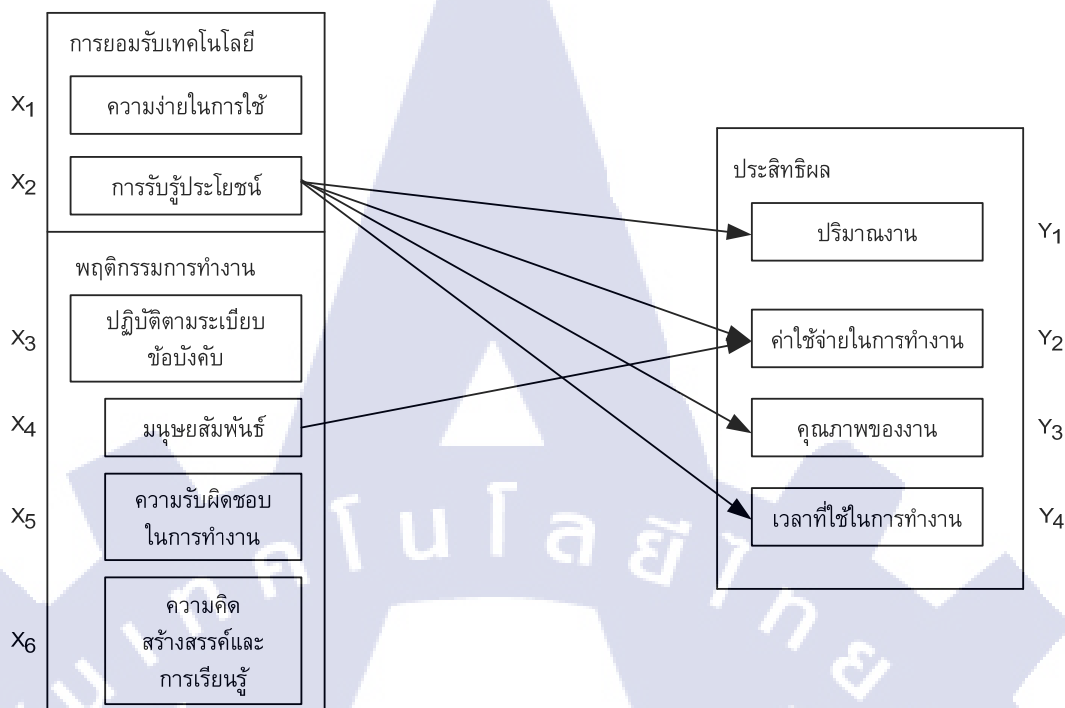
นอกจากการพูดคุยแล้วยังรวมไปถึงการให้ของขวัญในโอกาสต่างๆ ที่มีส่วนช่วยให้ความสัมพันธ์ราบรื่นหรือ ได้รับความช่วยเหลือมากขึ้น (บุบผา เรืองรอง. 2560)



รูปที่ 8 สรุปกรอบแนวคิดหลังการทดสอบจากผู้ที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน จำนวน 92 คน

ผู้ที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน เจาะในส่วนของการถูกคุกคามเวลาส่วนตัวจากเรื่องงานของผู้ที่รู้สึกถูกคุกคาม จำนวน 54 คน

ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิผลการทำงาน ด้านปริมาณงาน ค่าใช้จ่ายในการทำงาน คุณภาพของงานและเวลาในการทำงาน และปัจจัยด้านมนุษยสัมพันธ์ส่งผลทางลบต่อประสิทธิผลในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน ซึ่งมีผลเหมือนกับการทดสอบจากผู้ที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน จำนวน 92 คน

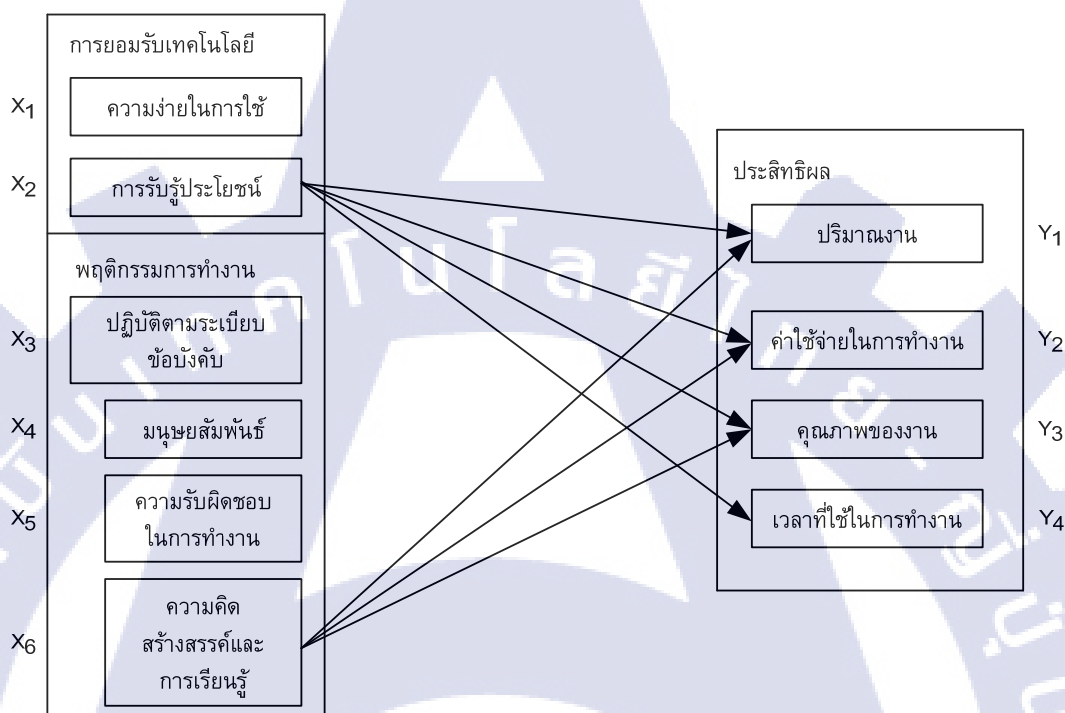


รูปที่ 9 สรุปกรอบแนวคิดหลังการทดสอบจากผู้ที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน ของผู้ที่รู้สึกถูกคุกคาม จำนวน 54 คน

ผู้ที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน เจาะในส่วนของการถูกคุกคามเวลาส่วนตัว จากเรื่องงานของผู้ที่รู้สึกไม่ถูกคุกคาม จำนวน 38 คน

ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน ค่าใช้จ่ายในการทำงาน คุณภาพของงานและเวลาในการทำงาน และปัจจัยด้านความคิดสร้างสรรค์และการเรียนรู้ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน ค่าใช้จ่ายในการทำงาน และคุณภาพของงานเป็นที่น่าสนใจที่สุดว่า ปัจจัยด้านความคิดสร้างสรรค์และการเรียนรู้ ปรากฏมาในส่วนของผู้ที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานแต่ไม่รู้สึกถูกคุกคามเท่านั้น จากการสัมภาษณ์เพิ่มเติม พบว่า ผู้ที่ไม่รู้สึกถูกคุกคามมีการจัดระเบียบทางความคิด เช่น การจดโน้ตโดยใช้สปีคก้า หรือสือของโพสทิทช่วยในการทำงาน เพื่อช่วยเรียงลำดับความคิด มีความยืดหยุ่นในการทำงาน ปรับการทำงานสู่ชีวิตประจำวัน สามารถจัดการความเครียดด้วยวิธีง่ายๆ และมีอิสระทางความคิด ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะบุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Person) นพคุณ สุขสถาน (2544) มีเป็นผู้ที่มีความตื่นตัวและกระตือรือร้นที่จะคิด และสร้างสิ่งใหม่ๆ ตลอดเวลา มีความสามารถใช้สมาธิได้ทุกสถานการณ์พิจารณา วิเคราะห์ความคิดต่างๆ ด้วยการตั้งสมมติฐานกระทำตามขั้นตอนได้อย่างมีระบบเป็นผู้ที่มีความรู้ลึกไวก่อปัญหา สามารถรับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีเงื่อนไข ชอบแสดงออกมากกว่าเก็บกดมีความเป็นตัวของตัวเองมี

ความคิดกว้างไกล ไม่ค่อยตามความคิดผู้อื่นอย่างง่ายด้ายบนพื้นฐานแห่งเหตุผล มีความคิดหลากหลาย หลายแง่มุมมีความสามารถในการเปลี่ยนแปลงความคิดอย่างคล่องแคล่ว และมีเป็นผู้มีความอดทนต่อสิ่งที่ไม่แน่ชัด ไม่ขาดกำลังใจต่อสิ่งที่ยังไม่รู้ และเป็นผู้ทำงานอุทิศเวลาเพื่องานซึ่งส่งผลให้ประสิทธิผลในการทำงานออกมาดี



รูปที่ 10 สรุปกรอบแนวคิดหลังการทดสอบจากผู้ที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน ของผู้ที่รู้สึกไม่ถูกคุกคาม จำนวน 38 คน

จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่าพนักงานมีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานจำนวนมาก ดังนั้นนี้ บริษัทกรณีศึกษาควรวางแผนให้มีแนวทางในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน เพื่อหลีกเลี่ยงความรู้สึกถูกคุกคาม และทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ที่ส่งผลดีต่อประสิทธิผลการทำงาน โดยเสนอแนวทางดังต่อไปนี้

1. สนับสนุนการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานในแลปทอป เพื่อความสะดวกในการดึงไฟล์ข้อมูลอย่างเต็มที่ เพื่อให้พนักงานไม่ต้องส่งข้อมูลไปมาระหว่างอีเมลล์และแอปพลิเคชันไลน์สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของผู้ทำแบบสอบถามที่กล่าวถึงข้อจำกัดของแอปพลิเคชันไลน์ ที่แก้ไขไฟล์ไม่ได้ ถ้าหากใช้งานในแลปทอปจะสะดวกมากกว่า (ดูเพิ่มเติมที่ภาคผนวก ข.)

2. กำหนดข้อตกลงกับลูกค้า ด้านการสื่อสารทางแอปพลิเคชันไลน์ ว่าไม่ใช้วิธีการสื่อสารหลัก และพิดแบคกลับไปยังลูกค้าเพื่อแก้ไขปรับปรุงเพื่อแก้ไขข้อเสนอนะของผู้ทำแบบสอบถามที่กล่าวถึงลูกค้าหรือผู้ติดต่อที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสาร (ดูเพิ่มเติมที่ภาคผนวก ข.)

3. ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์สื่อสารกันในแผนก ควรใช้เพื่อการสื่อสาร และสนับสนุนการทำงานมากกว่าสั่งงานเพิ่มเติมนอกเหนือเวลางาน เพื่อให้ไม่รบกวนเวลาส่วนตัว สอดคล้องกับข้อเสนอนะของผู้ทำแบบสอบถามที่กล่าวถึงนิสัยส่วนตัวของผู้ใช้งาน (ดูเพิ่มเติมที่ภาคผนวก ค.)

ข้อเสนอแนะ

1. ในเรื่องของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน การใช้แอปพลิเคชันไลน์ขึ้นอยู่กับลักษณะของงาน ว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ การเปรียบเทียบหลายบริษัทจึงควรมีพื้นฐานเป็นธุรกิจเดียวกัน

2. ควรทำการสำรวจในอาชีพอื่น หรือธุรกิจอื่น เพื่อทราบความหลากหลายของผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน

3. ควรทำวิจัยเจาะลึกด้านทัศนคติในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานว่าส่งผลเสียหรือลบมากกว่ากัน

4. ควรทำวิจัยแบ่งกลุ่มอายุของผู้ที่ถูกคุกคาม ว่าปัจจัยจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรเมื่อกลุ่มอายุต่างกัน

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

บรรณานุกรม

TNI

บรรณานุกรม

- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2560). การสำรวจการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ.2560. กรุงเทพฯ : สำนักงานสถิติแห่งชาติ.
- เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ. (2556). **Logistics = โลจิสติกส์**. สืบค้นเมื่อ 6 เมษายน 2562, จาก <http://www.logistics.go.th/th/infomation-bol/2013-03-24-17-15-67/2013-03-24-17-18-78/365-added-value-processes-services-51>.
- ขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ. (2556). ระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม). การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ขวัญฤดี ฮวดหุ่น. (2560, พฤษภาคม-สิงหาคม). อิทธิพลของแอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารยุคปัจจุบัน. วารสารศิลปการจัดการ. 1(2) : 75-88.
- จดหมายข่าวราชบัณฑิตยสถาน. (2537). โลกาภิวัตน์. สืบค้นเมื่อ 31 ธันวาคม 2561, จาก <http://www.royin.go.th/?knowledges=globalisazation>-โลกาภิวัตน์.
- จุฑารัตน์ หาจตุรัส. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับการใช้งานระบบ Google แอปพลิเคชันและระบบอินเทอร์เน็ตกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกรณีศึกษาธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชุนนุพพร มงคล. (2560). การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อสนองต่อความต้องการด้านการทำงานของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานราชการ. การค้นคว้าอิสระ นศ.ม. (การสื่อสารเชิงกลยุทธ์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณัฐฐนิน กวีวุฒิจิรัชิต. (2559). การศึกษาความคาดหวังด้านความรู้ความสามารถในการใช้แอปพลิเคชันไลน์พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี และระบบการทำงานของพนักงานที่มีผลต่อแรงจูงใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันไลน์ของผู้อุปถัมภ์ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณัฐริกา เจยาคม. (2551). พฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรม กรณีศึกษา. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ทองฟู ศิริวงศ์. (2554). พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักส์.

- ชัยธาดา จิตสุผล. (2553). **แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นพคุณ สุขสถาน. (2544, กรกฎาคม-กันยายน). ศิลปะการใช้ความคิดสร้างสรรค์กับการพัฒนาองค์กร. **วารสารพัฒนาเทคนิคศึกษา**. 13(39) : 22-29.
- นฤมล จิตรเอื้อ; และประสพชัย พสุนนท์. (2561, พฤษภาคม-สิงหาคม). การใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยเพื่อการศึกษาการดำเนินการที่เป็นเลิศของสถานศึกษา. **Veridian E-Journal**. 11(2) : 2,118-2,135.
- บุบผา เรืองรอง. (2560). **สอนลูกเรื่องของขวัญ (Teaching Children About Gifts)**. สืบค้นเมื่อ 6 เมษายน 2560, จาก <http://taamkru.com/th/สอนลูกเรื่องของขวัญ/>.
- ปณชัย อารีเพิ่มพร; และนครินทร์ วณกิจไพบูลย์. (2561). **7 ปีมีผู้ใช้มากกว่า 42 ล้าน LINE ประเทศไทยเข้ามาอยู่ในชีวิตประจำวันผู้ใช้ได้อย่างไร**. สืบค้นเมื่อ 31 ธันวาคม 2561, จาก <https://thestandard.co/7-years-line-thailand/>.
- พรณทิพา แอดา. (2549). **การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการสำนักงาน**. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เพชรรัตน์ ศิริวัฒนานุรักษ์. (2558). **การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล การยอมรับและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงานมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- มัลลิกา บุญนาค. (2537). **สถิติเพื่อการวิจัยและตัดสินใจ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2552). **ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับเทคโนโลยี**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มารวย วิชาญยุทธนากุล. (2560). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว**. การค้นคว้าอิสระ ศศ.ม. (การจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554**. กรุงเทพฯ : ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์.
- ศักรินทร์ ตันสุพงษ์. (2558). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันไลน์**. การค้นคว้าอิสระ วท.ม. (เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- ศุภศิษฐ์ กุลจิตต์เจือวงศ์. (2556). ไลน์รูปแบบการสื่อสารบนความสร้างสรรค์ของสมาร์ทโฟน : ข้อดีและข้อจำกัดของแอปพลิเคชัน. วารสารนักบริหาร. 33(4) : 42-54.
- ศุภัทรา นั้วตุ้แก้ว. (2559). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชัน ไลน์ของกลุ่มผู้ใช้งานเจนเอชเอชเอ็นเอ็กซ์ในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สมพิศ สุขแสน. (2557). เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ. สืบค้นเมื่อ 30 มีนาคม 2562, จาก <https://bongkotsakorn.wordpress.com/2013/06/06/เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ/>.
- สมิธ พินูรพงศ์. (2560). การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด. การค้นคว้าอิสระ นศ.ม. (การสื่อสารการตลาดดิจิทัล). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สามารถ อัยกร. (2558, มกราคม-มิถุนายน). โปรแกรมไลน์กับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร. วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา. 8(1) : 13-26.
- อรทัย เลื่อนวัน. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษา กรมการพัฒนชุมชนศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). ปทุมธานี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล. (2554). ความตระหนักและการยอมรับการนาระบบการจัดการ สิ่งแวดล้อม (ISO 14001) มาใช้ในองค์กรภาครัฐ : ศึกษากรณีสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. วารสารสมาคมนักวิจัย. 17(1): 42-54.
- Artsirimanachai, Pantawat. (2561). อีเมลในองค์กร รวมปัญหาใหญ่ 5 ข้อ ถ้าองค์กรหรือบริษัทไม่มีเป็นของตัวเอง. สืบค้นเมื่อ 3 เมษายน 2562, จาก https://blog.metrabyte.cloud/e-mail_business/.
- Chantrakul, Teerakit. (2560). 4 เหตุผลที่คุณไม่ควรใช้ LINE คุยงาน. สืบค้นเมื่อ 31 ธันวาคม 2561, จาก <https://medium.com/@teerakit.c/4-เหตุผลที่คุณไม่ควรใช้-line-คุยงาน-49fd8e8c04f3>.
- Compeau; Higgins. (1995). **Business Organization and Management**. Homewood, Illinois : Irwin.
- Cronbach. (1990). **Essentials of Psychological Testing**. 5th ed. New York : Harper Collins Publishers.
- Jones, Boland. (2014). **5 Ways Creativity Leads to Productivity**. Retrieved March 30, 2019, from <https://www.entrepreneur.com/article/234997>.

ภาคผนวก

TNI

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม

TNI

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทเอกชนด้านโลจิสติกส์

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง ข้อมูลส่วนบุคคล ความง่าย
ในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ และพฤติกรรม
การทำงานที่มีผลต่อ คุณภาพงาน ปริมาณงาน เวลาในการทำงาน ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการทำงาน
กรณีศึกษา บริษัทเอกชนด้านโลจิสติกส์การศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรบริหาร
ธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

คำชี้แจง

แบบสอบถามประกอบด้วย 5 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับคำถามเพิ่มเติม

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

บาลีภัทร ลีมธงเจริญ

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

TNI

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบแบบสอบถามและใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ 1) ชาย

☐ 2) หญิง

2. อายุ

☐ 1) ไม่เกิน 24 ปี

☐ 2) 25-35 ปี

☐ 3) 36-46 ปี

☐ 4) ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

3. อายุการทำงาน

☐ 1) ต่ำกว่า 1 ปี

☐ 2) ตั้งแต่ 1 – 5 ปี

☐ 3) ตั้งแต่ 6 – 10 ปี

☐ 4) มากกว่า 11 ปีขึ้นไป

4. คุณใช้แอปพลิเคชันไหนในการทำงาน

☐ 1) ใช่

☐ 2) ไม่ใช่

5. คุณใช้แอปพลิเคชันไหนในเรื่องส่วนตัว

☐ 1) ใช่

☐ 2) ไม่ใช่

6. แอปพลิเคชันอื่นที่คุณใช้ในการทำงานมากที่สุด

☐ 1) Skype

☐ 2) WhatsApp

☐ 3) Messenger

☐ 4) อื่นๆ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความง่าย และการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานและ พฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ, มนุษยสัมพันธ์, ความรับผิดชอบในการทำงาน และความคิดสร้างสรรค์และการเรียนรู้

คำชี้แจง พิจารณาเลือกโดยทำเครื่องหมาย ✓ พิจารณาเลือกโดยทำเครื่องหมาย (5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด)

แบบสอบถาม	ระดับความเห็นด้วย				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การยอมรับเทคโนโลยี : ความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน					
1. แอปพลิเคชันไลน์ ง่ายต่อการเข้าถึงหลากหลายช่องทาง					
2. แอปพลิเคชันไลน์ใช้งานง่ายโดยที่ไม่ต้องเรียนรู้เพิ่มเติมมาก					
3. แอปพลิเคชันไลน์ง่ายต่อการติดต่อกับเพื่อนร่วมงาน					
4. แอปพลิเคชันไลน์ทำให้คุณรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับงานได้อย่างรวดเร็ว					
5. แอปพลิเคชันไลน์ ง่ายต่อการทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา					
การยอมรับเทคโนโลยี : การรับรู้ประโยชน์ของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน					
1. แอปพลิเคชันไลน์ช่วยทำให้คุณทำงานได้ดียิ่งขึ้น					
2. แอปพลิเคชันไลน์สามารถส่งไฟล์ภาพได้อย่างรวดเร็ว					
3. แอปพลิเคชันไลน์สามารถส่งไฟล์เอกสารได้ทีละหลายๆ ไฟล์					
4. แอปพลิเคชันไลน์สามารถทำให้งานของคุณสำเร็จเร็วขึ้น					
5. แอปพลิเคชันไลน์ทำให้คุณสามารถติดต่อผู้เกี่ยวข้องกับการงานได้ตลอดเวลา					
พฤติกรรมการทำงาน : ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ					
1. คุณมาทำงานตรงเวลาสม่ำเสมอ					
2. คุณไม่หนีงาน หรือขาดงานโดยไม่แจ้งล่วงหน้า					
3. คุณปฏิบัติตามคำแนะนำของหัวหน้า					

แบบสอบถาม	ระดับความเห็นด้วย				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4. คุณต่อต้านการคอร์รัปชัน แม้ว่าจะอำนวยความสะดวกในการทำงาน					
5. คุณปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัท					
พฤติกรรมการทำงาน : มนุษยสัมพันธ์					
1. คุณมีส่วนร่วมกับกิจกรรมของบริษัท					
2. คุณมักจะยืมแยมให้ผู้อื่น					
3. คุณมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นนอกเหนือจากเรื่องงาน					
4. คุณมักจะให้ความช่วยเหลือผู้อื่น					
5. คุณรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น					
พฤติกรรมการทำงาน : ความรับผิดชอบในการทำงาน					
1. คุณมีความรับผิดชอบในการทำงาน					
2. คุณทำงานได้เสร็จตามกำหนดเวลา					
3. คุณแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง					
4. คุณยอมรับและปรับปรุง ข้อผิดพลาดของคุณ					
5. คุณพร้อมทำงานนอกเวลา หากงานไม่เสร็จสิ้นตามเวลา					
พฤติกรรมการทำงาน : ความคิดสร้างสรรค์และการเรียนรู้					
1. คุณค้นหา หรือทดลองวิธีใหม่ๆ เพื่อมาปรับใช้ในการทำงาน					
2. คุณสนใจเข้าอบรม เพื่อเพิ่มความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ					
3. คุณชอบลองทำงานใหม่ๆ ที่ไม่เคยทำ					
4. คุณแก้ไขปัญหาในการทำงานอย่างสร้างสรรค์					
5. คุณเรียนรู้ข้อผิดพลาด เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน

คำชี้แจง พิจารณาเลือกโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
ระดับความคิดเห็นที่ท่านมีความเห็นด้วย (5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด)

แบบสอบถาม	ระดับความเห็นด้วย				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ประสิทธิผลในการทำงาน					
1. คุณคิดว่าแอปพลิเคชันไลน์ ทำให้คุณทำงานได้มากขึ้น					
2. คุณคิดว่าแอปพลิเคชันไลน์ ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการประสานงาน					
3. คุณคิดว่าแอปพลิเคชันไลน์ทำให้คุณทำงานได้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น					
4. คุณคิดว่าแอปพลิเคชันไลน์ ทำให้ลดเวลาในการทำงานได้					

ส่วนที่ 4 คำถามเพิ่มเติม

คำชี้แจง กรุณาตอบแบบสอบถามและใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับท่านมากที่สุด

7. คุณรู้สึกว่แอปพลิเคชันไลน์ ทำให้รู้สึกถูกคุกคามเวลาส่วนตัวจากเรื่องงาน

☐ 1) ใช่

☐ 2) ไม่ใช่

8. คุณยินดีที่จะใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานต่อไป

☐ 1) ใช่

☐ 2) ไม่ใช่

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข.
ผลทดสอบ IOC

TNI

การคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม
(Index of Objective Congruence : IOC)

แบบสอบถาม	คะแนนของ ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม	ค่าเฉลี่ย	ผลการ ประเมิน
	1	2	3			
การยอมรับเทคโนโลยี : ความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชัน ไลน์ในการทำงาน						
1. แอปพลิเคชันไลน์ ง่ายต่อการเข้าถึง หลากหลายช่องทาง	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
2. แอปพลิเคชันไลน์ใช้งานง่าย โดยที่ไม่ต้อง เรียนรู้เพิ่มเติมมาก	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
3. แอปพลิเคชันไลน์ ง่ายต่อการติดต่อกับเพื่อน ร่วมงาน	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
4. แอปพลิเคชันไลน์ ทำให้คุณรับรู้ข้อมูล เกี่ยวกับงานได้อย่างรวดเร็ว	0	1	1	2	0.67	ผ่าน
5. แอปพลิเคชันไลน์ ง่ายต่อการทำงานได้ทุกที่ ทุกเวลา	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
การยอมรับเทคโนโลยี : การรับรู้ประโยชน์ของการใช้ แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน						
1. แอปพลิเคชันไลน์ช่วยให้คุณทำงานได้ดี ยิ่งขึ้น	1	1	0	2	0.67	ผ่าน
2. แอปพลิเคชันไลน์สามารถส่งไฟล์ภาพได้ อย่างรวดเร็ว	0	1	1	2	0.67	ผ่าน
3. แอปพลิเคชันไลน์ สามารถส่งไฟล์เอกสารได้ ที่ละหลายๆไฟล์	0	1	1	2	0.67	ผ่าน
4. แอปพลิเคชันไลน์ สามารถทำให้งานของคุณ สำเร็จเร็วขึ้น	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
5. แอปพลิเคชันไลน์ ทำให้คุณสามารถติดต่อ ผู้เกี่ยวข้องกับการงานได้ตลอดเวลา	1	1	1	3	1.00	ผ่าน

แบบสอบถาม	คะแนนของ ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม	ค่าเฉลี่ย	ผลการ ประเมิน
	1	2	3			
พฤติกรรมการทำงาน : ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ						
1. คุณมาทำงานตรงเวลาสม่ำเสมอ	1	1	0	2	0.67	ผ่าน
2. คุณไม่หนังกาน หรือขาดงานโดยไม่แจ้ง ล่วงหน้า	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
3. คุณปฏิบัติตามคำแนะนำของหัวหน้า	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
4. คุณต่อต้านการคอร์รัปชั่น แม้ว่าจะอำนาจ ความสะดวกในการทำงาน	1	1	0	2	0.67	ผ่าน
5. คุณปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัท	1	1	0	2	0.67	ผ่าน
พฤติกรรมการทำงาน : มนุษยสัมพันธ์						
1. คุณมีส่วนร่วมกับกิจกรรมของบริษัท	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
2. คุณมักจะยิ้มแย้มให้ผู้อื่น	1	1	0	2	0.67	ผ่าน
3. คุณมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นนอกเหนือจากเรื่อง งาน	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
4. คุณมักจะให้ความช่วยเหลือผู้อื่น	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
5. คุณรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
พฤติกรรมการทำงาน : ความรับผิดชอบในการทำงาน						
1. คุณมีความรับผิดชอบในการทำงาน	1	1	0	2	0.67	ผ่าน
2. คุณทำงานได้เสร็จตามกำหนดเวลา	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
3. คุณแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
4. คุณยอมรับและปรับปรุง ข้อผิดพลาดของคุณ	1	1	0	2	0.67	ผ่าน
5. คุณพร้อมทำงานนอกเวลา หากงานไม่เสร็จ สิ้นตามเวลา	1	1	0	2	0.67	ผ่าน
พฤติกรรมการทำงาน : ความคิดสร้างสรรค์และการเรียนรู้						
1. คุณค้นหา หรือทดลองวิธีใหม่ๆ เพื่อมาปรับ ใช้ในการทำงาน	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
2. คุณสนใจเข้าอบรม เพื่อเพิ่มความรู้ใหม่ๆ อยู่ เสมอ	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
3. คุณชอบลองทำงานใหม่ๆ ที่ไม่เคยทำ	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
4. คุณแก้ไขปัญหาในการทำงานอย่าง สร้างสรรค์	1	1	0	2	0.67	ผ่าน
5. คุณเรียนรู้ข้อผิดพลาด เพื่อป้องกันการเกิด ปัญหาซ้ำ	1	1	1	3	1.00	ผ่าน

แบบสอบถาม	คะแนนของ ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม	ค่าเฉลี่ย	ผลการ ประเมิน
	1	2	3			
ประสิทธิผลในการทำงาน						
1. คุณคิดว่าแอปพลิเคชันไลน์ ทำให้คุณทำงาน ได้มากขึ้น	1	1	0	2	0.67	ผ่าน
2. คุณคิดว่าแอปพลิเคชันไลน์ ช่วยลดค่าใช้จ่าย ในการประสานงาน	1	1	1	3	1.00	ผ่าน
3. คุณคิดว่าแอปพลิเคชันไลน์ ทำให้คุณทำงาน ได้มีคุณภาพเพิ่มขึ้น	1	1	0	2	0.67	ผ่าน
4. คุณคิดว่าแอปพลิเคชันไลน์ ทำให้ลดเวลาใน การทำงานได้	1	1	1	3	1.00	ผ่าน

ภาคผนวก ค.

ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

TNI

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

ตัว line จะใช้ได้ทั่วโลก worldwide

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

แอปพลิเคชันไลน์มีประโยชน์ในการทำงานในระดับหนึ่ง แต่ไม่สามารถทดแทนแอปพลิเคชันอื่น
เช่น Outlook เมื่อใช้แอปพลิเคชันเฉพาะประเภทผลงานในการทำงานได้.

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

Line เป็น tool ที่ดีมาก

แต่ปัจจุบันในการทำงานได้สำเร็จ อยู่ที่ คนอื่น/ลูกค้า / เพื่อนร่วมงาน
รวมถึง ขั้นตอนการทำงานที่เกี่ยวข้องด้วย

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

แอปพลิเคชันไลน์ ใช้ง่าย รวดเร็ว แต่บางงานไม่เหมาะต่อการทำงานไลน์ได้

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

อยากให้นักวิจัยประเมินประสิทธิภาพในการส่งไฟล์งานและจัดดูไฟล์ในรูปแบบ
พร้อม Edit ไฟล์ใน app line จะดีมาก

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

ขอใช้มาตรการมีสมาธิแอปพลิเคชันไลน์มี option 100-มากเกิน

และมีความเสถียรกับการรองรับการใช้งาน

