

การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรมที่ใช้ใน
การติดต่อสื่อสาร กรณีศึกษา การทำงานในรูปแบบ Remote Office
Technology Acceptance Model Factors Affects Satisfaction in the Use of
Communication Programs : Study Case Remote Office

นายอวิรุทธ์ อนันทะสะ
สาขาการจัดการอุตสาหกรรม คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Awiruth Anantasa

Email: anantasa@hotmail.com

Industrial Management, Faculty of Master of Business Administration

Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรมที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร กรณีศึกษา การทำงานในรูปแบบ Remote Office ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยของการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรมที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารของการทำงานในรูปแบบ Remote Office และ 2) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการประยุกต์ใช้งานโปรแกรมที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารของการทำงานในรูปแบบ Remote Office

ประชากรของการศึกษา คือ ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งมีที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครฯ ในระหว่างระยะเวลาดำเนินการศึกษา จำนวน 5,270,375 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2563) การสุ่มตัวอย่างของการศึกษานี้ จะเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Judgement Sampling) คือ ต้องตอบ “ใช่” ในตอนที่ 1 คำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ข้อ 1 ท่านเคยใช้งานโปรแกรมหรือแอปพลิเคชันการทำงานในรูปแบบ Remote Office จำนวนทั้งหมด 400 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (Independent Sample T-test) รวมถึงการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาวิจัย ปัจจัยของการยอมรับเทคโนโลยีทั้ง 2 องค์ประกอบ คือ 1) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และ 2) ความง่ายในการใช้งาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรมที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารของการทำงานในรูปแบบ Remote Office ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (SIG = < 0.05)

คำสำคัญ : การยอมรับเทคโนโลยี

ABSTRACT

This Independent Study has purposed for 1) To study the Technology Acceptance Model Factors Affects Satisfaction in the Use of Communication Programs and 2) To provide in application of communication programs to work in the form of Remote Office

The Population for this study was 5,270,375 people Government Official, State Enterprise Employees, and Private company employee During the study period (National Statistical Office, 2020). Determine the sample size 400 people by using Cochran (1953) formula for calculating the sample size and Judgement Sampling by Sample screening question. Collect data from questionnaires and using and Statistics used in data analysis such as Frequency distribution, Percentage, Means, Standard Deviation, Independent Sample T-test, and Multiple Regression Analysis for the significant level of 0.05

Results of the study are The adoption factor of the two technology elements are

1) perceived benefits of use and 2) ease of use. Influence on the satisfaction of the use of communication programs in the form of Remote Office. in a significant level of 0.05.

Keywords : Technology Acceptance Model

บทนำ

สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ 2019 (Covid-19) เริ่มส่งผลกระทบและทวีความรุนแรงขึ้นในวงกว้างจนถึงระดับโลก ตั้งแต่ช่วงประมาณปลายปี 2562 จนถึงปัจจุบัน และยังมีกระแสของการเปลี่ยนแปลงวิวัฒนาการของเชื้อไวรัสที่มีแนวโน้มว่าจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของประชากรโลก (กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2563) ตั้งแต่การกำหนดมาตรการเฝ้าระวังให้ผู้คนต้องใช้ชีวิตในสภาพที่มีการป้องกันตนเองโดยสวมอุปกรณ์ป้องกันเชื้อไวรัสและการรักษาความสะอาดตนเองรวมถึงอุปกรณ์ที่มีการสัมผัสโดยตรงหรือทางอ้อมเนื่องจากเอกลักษณ์ของธรรมชาติในการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสที่สามารถอยู่บนอากาศและพื้นผิวสัมผัสได้ถึง 8 ชั่วโมงเป็นอย่างต่ำ เช่น การสวมหน้ากากอนามัย การทำความสะอาดมือด้วยสบู่หรือ เจลแอลกอฮอล์ รวมถึงการทำความสะอาดพื้นผิวสัมผัสด้วยแอลกอฮอล์ เป็นต้น (กรมควบคุมโรค, 2563)

การดำเนินชีวิตภายใต้ข้อกำหนดของสภาพที่ต้องมีการป้องกันตนเองยังส่งผลกระทบอย่างต่อเนื่องต่อระบบเศรษฐกิจของโลก เนื่องจากการเฝ้าระวังการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสได้มีการกำหนดขอบเขตของการดำเนินชีวิต การเดินทาง รวมไปถึงกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน (จิราภรณ์ และ สมชัย, 2563) โดยเฉพาะในเรื่องของการขนส่งมวลชนเพื่อเดินทางไปปฏิบัติงานยังสำนักงานหรือพื้นที่ปฏิบัติงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติงานในห้องสำนักงาน หรือ ออฟฟิศ ที่ปฏิบัติงานประจำของพนักงานตั้งแต่ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้าง หรือพนักงานบริษัทห้างร้านทั่วไป ที่มีการปฏิบัติงานในห้องระบบปิดไม่มีอากาศถ่ายเท เนื่องจากหากมีผู้ที่เป็นพาหะของเชื้อไวรัส หรือมีการปนเปื้อนของเชื้อไวรัสเข้ามากับเสื้อผ้าหรือเครื่องสวมใส่ก็อาจก่อให้เกิดการติดเชื้อหรือแพร่กระจายของเชื้อได้ในวงกว้าง (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2563) ซึ่งข้อปฏิบัติโดยทั่วไปขององค์การอนามัยโลก หรือ WHO (World Health Organization) ได้แนะนำให้ประชาชนทั่วไปต้องมีการรักษาระยะห่างของการปฏิสัมพันธ์กันไม่ต่ำกว่าระยะ 2 เมตร หรือมีอุปกรณ์ป้องกันละอองน้ำลายจากการไอ หรือจาม รวมทั้งการสวมหน้ากากอนามัย หรือ หน้ากากใส (Face shield) (WHO, 2020) ได้เกิดเป็นข้อกำหนดมาตรฐานใหม่ในการดำเนินชีวิต ซึ่งเรียกเป็นภาษาไทยว่า “ความปกติใหม่” หรือ “New Normal” หมายถึง ความปกติใหม่ หรือฐานวิถีชีวิตใหม่ หรือ รูปแบบการดำเนินชีวิตอย่างใหม่ที่แตกต่างจากอดีต โดยหมายถึงสภาพการดำเนินชีวิตของประชาชนที่ต้องมีการดำเนินชีวิตภายใต้มาตรฐานของอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อประโยชน์ต่อการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในทุกประเทศทั่วโลกมากยิ่งขึ้น (ราชบัณฑิตยสภา, 2563)

สำหรับทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรมที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร Davis (1989) ได้พัฒนาทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี Technology Acceptant Model (TAM) ซึ่งองค์ประกอบของการยอมรับเทคโนโลยีของ Davis ประกอบไปด้วย 2 องค์ประกอบ คือ 1) การรับรู้ผลประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) และ 2) การรับรู้ความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยี (Perceived Ease of Use: PEOU)

จากการประมวลผลของการสืบค้นหนังสือ ข้อมูลข่าวสาร วิชาความรู้ หรืองานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ จึงเป็นเหตุให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจในการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรมที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร กรณีศึกษา การทำงานในรูปแบบ Remote Office ซึ่งมีความมุ่งหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลของการศึกษาวิจัย รวมถึงข้อมูลเผยแพร่ของงานวิจัยชิ้นนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจศึกษาในหัวข้อนี้ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยของการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรมที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารของการทำงานในรูปแบบ Remote Office
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการประยุกต์ใช้งานโปรแกรมที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารของการทำงานในรูปแบบ Remote Office

สมมุติฐานการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรมที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร กรณีศึกษา การทำงานในรูปแบบ Remote Office ผู้วิจัยได้ตั้งสมมุติฐานการวิจัยไว้ ดังนี้

1. ปัจจัยของการยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรมที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารของการทำงานในรูปแบบ Remote Office

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยมีเป้าหมายในการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรมที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร กรณีศึกษา การทำงานในรูปแบบ Remote Office โดยมีขอบเขตของการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัย โดยการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรมที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร กรณีศึกษา การทำงานในรูปแบบ Remote Office มีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาดังต่อไปนี้

1.1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1.1 การยอมรับเทคโนโลยีของระบบโปรแกรมที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วย

1.1.2.1 การรับรู้ผลประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU)

1.1.2.2 การรับรู้ความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยี (Perceived Ease of Use: PEOU)

1.2 ตัวแปรตามของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรมที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร กรณีศึกษา การทำงานในรูปแบบ Remote Office

2. ขอบเขตด้านประชากรการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งมีที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครฯ ในระหว่างระยะเวลาดำเนินการศึกษา จำนวน 5,270,375 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2563) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดขนาดของตัวอย่างด้วยการใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของ คอเครน (W.G. Cochran, 1953) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 จากจำนวนประชากร 5,270,375 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่การวิจัย พื้นที่การวิจัย คือ กรุงเทพมหานคร

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาการวิจัย ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2563 ถึงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2563 โดยมีระยะเวลา รวม ประมาณ 3 เดือน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยของการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptant Model : TAM) โดยมีองค์ประกอบตามทฤษฎีของ Fred D. Davis (1989) ประกอบด้วย 1) การรับรู้ผลประโยชน์ และ 2) การรับรู้ความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยี ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรมที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารของการทำงานในรูปแบบ Remote Office อันจะสมารถนำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิเคราะห์งานใช้งานโปรแกรมติดต่อสื่อสารในการทำงานของหน่วยงานที่มีความสนใจให้สามารถเลือกใช้โปรแกรมติดต่อสื่อสาร หรือประยุกต์ใช้โปรแกรมติดต่อสื่อสาร หรือปรับปรุงการดำเนินงานโดยใช้โปรแกรมติดต่อสื่อสารจากตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้มีการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เพื่อให้การใช้งานโปรแกรมติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพต่อการดำเนินงานของหน่วยงานตนเองมากยิ่งขึ้น

2. เพื่อสร้างแนวทางในการประยุกต์ใช้งานโปรแกรมที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารของการทำงานในรูปแบบ Remote Office ให้ผู้ที่สนใจได้นำไปศึกษาต่อจากข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มีการศึกษาเป็นพื้นฐานสำหรับกลุ่มตัวอย่างใกล้เคียงให้ผลงานศึกษาวิจัยในหัวข้อที่มีความสนใจใกล้เคียงกันได้รับข้อมูลที่หลากหลายมิติมากยิ่งขึ้น

3. เพื่อสร้างแนวทางในการนำข้อมูลจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้กับการพัฒนาโปรแกรมติดต่อสื่อสารในการทำงานของหน่วยงานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถเพิ่มศักยภาพของการดำเนินงานภายในหน่วยงานได้อย่างเต็มศักยภาพโดยการใช้งานโปรแกรมติดต่อสื่อสารเป็นพื้นฐานของการปฏิบัติงาน

การทบทวนวรรณกรรม

การยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการช่วยพัฒนาให้ประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานพัฒนาขึ้นมีความสำคัญจำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินงานหรือประกอบกิจการในยุคปัจจุบัน ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้มีความเชี่ยวชาญในด้านการศึกษาค้นคว้าทางวิชาการที่จะมีส่วนช่วยให้ความเชื่อมั่นหรือความพึงพอใจของผู้ใช้งานเพิ่มขึ้น ด้วยเหตุนี้เองในการศึกษาวิจัย เรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรมที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร กรณีศึกษา การทำงานในรูปแบบ Remote Office ผู้วิจัยจึงคำนึงถึงความสำคัญของการดำเนินการศึกษารวบรวมข้อมูลจากการสำรวจเอกสารโดยมีเป้าหมายเพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับการสรุปวิเคราะห์ที่ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษาให้มากที่สุด จากการสืบค้นช่องทางฐานข้อมูลงานวิจัย วิทยานิพนธ์ วารสารวิชาการ ตำราเรียน และยังรวมไปถึงบทความวิชาการทางอินเทอร์เน็ต โดยประกอบด้วยประเด็นที่สอดคล้องต่อการศึกษาวิจัยดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี TAM (Technology Acceptant Model)
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน
3. ข้อมูลทั่วไปของโปรแกรมที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
4. ข้อมูลทั่วไปของการทำงานในรูปแบบ Remote Office
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี TAM (Technology Acceptant Model)

1.1.1 ความหมายของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี TAM (Technology Acceptant Model)

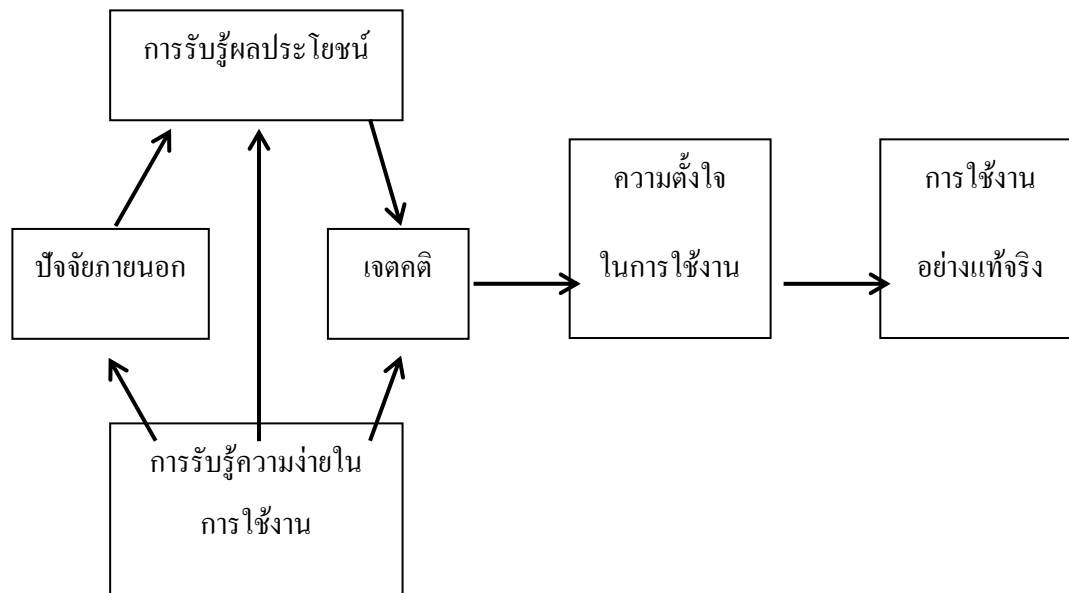
พัตต์ (2562) ให้ความหมายของการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นการยินยอมและเต็มใจในการใช้งานหรือประยุกต์ใช้ ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้หากไม่มีการต่อต้าน ซึ่งผู้ที่มีการยอมรับเทคโนโลยีจะต้องเล็งเห็นประโยชน์ของการใช้งานโดยตรง หรือการใช้งานโดยทางอ้อม อาจเกิดขึ้นจากการใช้งานในชีวิตประจำวันหรือการใช้เป็นส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงานก็ได้

1.1.2 แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี TAM (Technology Acceptant Model)

ในการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี Davis (1989) ได้พัฒนาทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี Technology Acceptant Model (TAM) ซึ่งองค์ประกอบของการยอมรับเทคโนโลยีของ Davis ประกอบไปด้วย 2 องค์ประกอบ คือ

1. การรับรู้ผลประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU)
2. การรับรู้ความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยี (Perceived Ease of Use: PEOU)

ซึ่งรายละเอียดในการยอมรับเทคโนโลยีเป็นโมเดลที่พัฒนาขึ้นมาจากแนวคิดทฤษฎีเหตุผลและทฤษฎีพฤติกรรมที่มีแบบแผน โดยโมเดลการยอมรับในเทคโนโลยีซึ่งเป็นที่นิยมและมีการยอมรับกันอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับสาขาระบบสารสนเทศ ซึ่งการยอมรับที่จะใช้เทคโนโลยีจะเริ่มเกิดจากความตั้งใจในการใช้ ซึ่งมีพื้นฐานมาจาก 1) การรับรู้ในผลประโยชน์ และ 2) การรับรู้ความง่ายของการใช้งานในเทคโนโลยี ดังกล่าว



ภาพที่ 2 : โมเดลการยอมรับเทคโนโลยี

ที่มา: Davis, F. (1989) Perceived usefulness: Perceived ease of use, and end user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 13(3):318-319

จากภาพที่ 2 สามารถอธิบายได้ว่าความสัมพันธ์ของกระบวนการรับรู้เริ่มจากการรับรู้ผลประโยชน์จะมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยี ซึ่งในการรับรู้ผลประโยชน์และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยีจะเป็นปัจจัยในการคาดเดาเจตคติของการใช้งาน (Attitude toward Using) หมายถึง การคาดเดาหรือการประเมินความพึงพอใจของการใช้งานเทคโนโลยี ซึ่งหมายรวมถึงเจตคติและการรับรู้ผลประโยชน์จะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งาน (Behavioral Intention to Use) และส่งผลต่อไปก่อให้เกิดการใช้งานในเทคโนโลยีนั้นอย่างแท้จริง

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นสรุปได้ว่า การวัดความสำเร็จจากด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศและความพึงพอใจของผู้ใช้งานจำแนกองค์ประกอบเป็น 6 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) หมายถึง การประเมินระบบสารสนเทศและกระบวนการทำงานของระบบสารสนเทศ 2) ด้านคุณภาพ

สารสนเทศ (Information Quality) หมายถึง การวัดคุณภาพของข้อมูลที่ได้จากระบบสารสนเทศ (Output) 3) ด้านการใช้งาน (Use) หมายถึง การประเมินการใช้งานข้อมูลจากระบบสารสนเทศ 4) ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) หมายถึง การวัดความพึงพอใจหรือการตอบสนองของผู้ใช้งานต่อข้อมูลที่ได้จากระบบสารสนเทศ 5) ด้านผลกระทบแต่ละบุคคล (Individual Impact) หมายถึง การวัดผลกระทบของสารสนเทศต่อพฤติกรรมของผู้ใช้งานขององค์กร 6) ด้านผลกระทบต่อองค์กร (Organizational Impact) หมายถึง การวัดผลกระทบของสารสนเทศต่อผลงานขององค์กร

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรมที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร กรณีศึกษา การทำงานในรูปแบบ Remote Office เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Study) ซึ่งดำเนินการศึกษาวิจัยโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Survey Research) เพื่อทำการวิเคราะห์ และประมวลผลข้อมูล ที่ได้รวบรวมมาจากปัจจัยที่กำหนด ตามหลักเกณฑ์คำนวณค่าสถิติเพื่อแปลความหมายของกลุ่มประชากร สำหรับการออกแบบดำเนินการวิจัยศึกษา มีการดำเนินการอย่างเป็นกระบวนการขั้นตอนเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและถูกต้อง ผู้วิจัยจึงออกแบบขั้นตอนการดำเนินงานศึกษาวิจัยรวมถึงกำหนดหัวข้อวิธีดำเนินการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและศึกษา
3. การสร้างและทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล
6. การนำเสนอผลการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

1. ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ผู้มีงานทำ เพศชาย หรือ หญิงในวัยทำงานที่มีการพักอาศัยในกรุงเทพมหานคร ในระหว่างระยะเวลาดำเนินการศึกษา ซึ่งอายุระหว่าง 20-64 ปี จำนวน 5,270,375 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2563)

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sampling) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดขนาดของตัวอย่างด้วยการใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของ คอเชน (W.G. Cochran, 1953) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 จากจำนวนประชากร 5,270,375 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน โดยกำหนดช่วงความเชื่อมั่น 95% และมีความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% มีโครงสร้างดังนี้

$$n = \frac{P(1 - P)Z^2}{d^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

P = สัดส่วนของประชากรที่ต้องการ (กำหนดให้ $P = 0.5$)

Z = ช่วงความเชื่อมั่นที่ 95% (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05)

d = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

โดยแทนค่าขนาดของประชากรกลุ่มเป้าหมาย คือ ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งมีที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร ในระหว่างระยะเวลาดำเนินการศึกษา จำนวน 5,270,375 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2563) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และมีค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ จำนวน 385 ชุด

ดังนั้น เพื่อความเหมาะสมจึงใช้ขนาดตัวอย่างทั้งหมด 385 ตัวอย่าง

2. วิธีการสุ่มตัวอย่าง การศึกษาครั้งนี้ จะเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Judgement Sampling) คือ ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งมีที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร ในระหว่างระยะเวลาดำเนินการศึกษา มีอายุระหว่าง 20-60 ปี และต้องตอบ “ใช่” ในตอนที่ 1 คำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ข้อ 1 ท่านเคยใช้งานโปรแกรมหรือแอปพลิเคชันการทำงานในรูปแบบ Remote Office ดำเนินการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดจำนวนทั้งหมด 400 ตัวอย่าง จากแบบสอบถาม 500 ชุด

ผลการวิจัย

ในการนำเสนอสรุปผลการศึกษาวิจัยปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรมที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร กรณีศึกษา การทำงานในรูปแบบ Remote Office ที่ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมข้อมูลจาก บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ทั้ง 4 ส่วนได้แก่

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาข้อมูลการยอมรับเทคโนโลยีของระบบโปรแกรมที่ใช้ในการ

ติดต่อสื่อสาร

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรมติดต่อสื่อสาร

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งมีที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร ในระหว่างระยะเวลาดำเนินการศึกษา ซึ่งมีอายุระหว่าง 20-60 ปี จำนวน 5,270,375 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2563) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 คน และ ต้องตอบ “ใช่” ในตอนที่ 1 คำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ข้อ 1 ท่านเคยใช้งานโปรแกรมหรือแอปพลิเคชันการทำงานในรูปแบบ Remote Office ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 400 คน

พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศชาย จำนวน 138 คน (ร้อยละ 34.50) เป็นเพศหญิง 262 คน (ร้อยละ 65.50) กลุ่มตัวอย่างมีอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 68 คน (ร้อยละ 17.00) อายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 290 คน (ร้อยละ 72.50) และอายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 42 คน (ร้อยละ 10.50) ระดับการศึกษา คือ ปริญญาตรี จำนวน 249 คน (ร้อยละ 62.25) ปริญญาโท จำนวน 142 คน (ร้อยละ 35.50) และ ปริญญาเอก จำนวน 9 คน (ร้อยละ 2.25) อาชีพของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการ จำนวน 174 คน (ร้อยละ 43.50) รัฐวิสาหกิจ จำนวน 57 คน (ร้อยละ 14.25) และ พนักงาน/ลูกจ้างองค์กรเอกชน จำนวน 169 คน (ร้อยละ 42.25) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ระหว่าง 15,001-20,000 บาท จำนวน 144 คน (ร้อยละ 36.00) รายได้ระหว่าง 20,001-25,000 บาท จำนวน 137 คน (ร้อยละ 34.25) รายได้ระหว่าง 25,001-30,000 บาท จำนวน 93 คน (ร้อยละ 23.25) และรายได้มากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 26 คน (ร้อยละ 6.50) ในด้านการเคยใช้งานโปรแกรมหรือแอปพลิเคชันในการทำงานรูปแบบ Remote Office ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ไลน์ (Line) จำนวน 145 คน (ร้อยละ 36.25) ชูม (Zoom Meeting) จำนวน 156 คน (ร้อยละ 39.00) ไมโครซอฟท์ ทีม (Microsoft Teams) จำนวน 79 คน (ร้อยละ 19.75) สไกป์ (Skype) จำนวน 11 คน (ร้อยละ 2.75) และ ซิสโก เว็บเอกซ์ (Cisco Webex) จำนวน 9 คน (ร้อยละ 2.25) ที่อยู่ของกลุ่มตัวอย่างขณะใช้งานโปรแกรมหรือแอปพลิเคชันในการทำงานรูปแบบ Remote Office ได้แก่ บ้าน/ที่พักอาศัย จำนวน 384 คน (ร้อยละ 65.64) สวนสาธารณะ จำนวน 23 คน (ร้อยละ 3.93) ร้านอาหาร จำนวน 12 คน (ร้อยละ 2.05) และ ร้านกาแฟ/คาเฟ่ จำนวน 166 คน (ร้อยละ 23.38)

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี

จากการศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของกลุ่มตัวอย่างข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งมีที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร ในระหว่างระยะเวลาดำเนินการศึกษา ซึ่งมีอายุระหว่าง 20-60 ปี จำนวน 5,270,375 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2563) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 คน และ ต้องตอบ “ใช่” ในตอนที่ 1 คำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ข้อ 1 ท่านเคยใช้งานโปรแกรมหรือแอปพลิเคชันการทำงานในรูปแบบ Remote Office ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 400 คน เพื่อประมวลผลจัดทำข้อมูลศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการยอมรับเทคโนโลยีอยู่ในระดับ “มาก” ถึง “มากที่สุด” ในทุกด้าน โดยมีรายละเอียดของหัวข้อที่มีระดับการตัดสินใจมากที่สุดในแต่ละข้อคำถาม ดังนี้

ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน

1) “ท่านสามารถใช้โปรแกรมหรือแอปพลิเคชันในการทำงานเมื่ออยู่นอกที่ทำงานโดยไร้ความกังวล” มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ 4.6850 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.80772

2) “ระบบโปรแกรมหรือแอปพลิเคชันในการทำงานที่ใช้งานอยู่มีส่วนช่วยในการเพิ่มปริมาณงาน” มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ 4.6325 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.48273

3) “ท่านเชื่อมั่นในการทำงานด้วยโปรแกรมหรือแอปพลิเคชันในการทำงานที่ใช้งานอยู่” มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ 4.5575 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.64633

4) “โปรแกรมหรือแอปพลิเคชันในการทำงานที่ใช้งานอยู่ทำให้ท่านทำงานได้อย่างรวดเร็ว” มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ 4.5350 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.60389

5) “ท่านมีความคิดว่าโปรแกรมหรือแอปพลิเคชันที่ใช้ในการทำงานนอกสถานที่สร้างประโยชน์ให้ท่าน” มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ 4.5300 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.58734

ด้านความง่ายในการใช้งาน

1) “ท่านคิดว่าโปรแกรมหรือแอปพลิเคชันในการทำงานช่วยให้ท่านทำงานได้ง่ายขึ้น” มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ 4.5650 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.57585

2) “ท่านคิดว่าโปรแกรมหรือแอปพลิเคชันในการทำงานที่ใช้งานอยู่มีความง่ายในภาพรวม” มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ 4.5450 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.60323

3) “ท่านสามารถใช้โปรแกรมหรือแอปพลิเคชันในการทำงานที่ใช้งานอยู่ได้ทุกสถานที่” มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ 4.6400 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.59690

4) “ท่านสามารถใช้โปรแกรมหรือแอปพลิเคชันในการทำงานที่ใช้งานอยู่ได้โดยไม่รู้สึกติดขัด” มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ 4.6350 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.58961

5) “ภาพรวมของการใช้งานโปรแกรมหรือแอปพลิเคชันในการทำงานที่ใช้งานอยู่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงานของท่าน” มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ 4.5650 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.58449

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาข้อมูลความพึงพอใจในการใช้งาน

การศึกษาข้อมูลความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรมที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร กรณีศึกษา การทำงานในรูปแบบ Remote Office ของกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งมีที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครฯ ในระหว่างระยะเวลาดำเนินการศึกษา ซึ่งมีอายุระหว่าง 20-60 ปี จำนวน 5,270,375 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2563) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 คน และ ต้องตอบ “ใช่” ในตอนที่ 1 คำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ข้อ 1 ท่านเคยใช้งานโปรแกรมหรือแอปพลิเคชันการทำงานในรูปแบบ Remote Office ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 400 คน เพื่อประมวลผลจัดทำข้อมูลศึกษา ความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรมที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร กรณีศึกษา การทำงานในรูปแบบ Remote Office

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจของการใช้งานโปรแกรมอยู่ในระดับ “มาก” ถึง “มากที่สุด” โดยมีรายละเอียดของหัวข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ดังนี้

1) “ท่านคิดว่าโปรแกรมหรือแอปพลิเคชันในการทำงานที่ใช้งานอยู่มีความถูกต้องแม่นยำ” มีระดับความพึงพอใจ “มากที่สุด” ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ 4.5650 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.58449

2) “ระบบช่วยเหลือหรือคู่มือของโปรแกรมหรือแอปพลิเคชันในการทำงานที่ท่านใช้งานอยู่มีความเหมาะสมกับการทำงาน” มีระดับความพึงพอใจ “มากที่สุด” ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ 4.6000 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.65274

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษาวิจัยเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรมที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร กรณีศึกษา การทำงานในรูปแบบ Remote Office จากการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยของการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรมติดต่อสื่อสารของการทำงานในรูปแบบ Remote Office ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

พบว่ามีตัวแปรอิสระทั้ง 2 องค์ประกอบ คือ 1) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และ 2) ความง่ายในการใช้งาน ส่งผลต่อความผันแปรของความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรมติดต่อสื่อสารของการทำงานในรูปแบบ Remote Office ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple regression analysis) ซึ่งเป็นวิธีการเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยในขั้นตอนเดียว จากนั้นพิจารณาค่า SIG ของตารางการทดสอบและสามารถแปลผลได้ดังต่อไปนี้

1. เรียงลำดับค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย (Beta Coefficient) จากมากไปน้อยดังนี้ ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ตามลำดับ ซึ่งสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรม ร้อยละ 4.90 (Adjusted R Square) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ค่า Beta แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของกลุ่มตัวอย่างในรูปแบบของค่ามาตรฐานทางสถิติ โดยสามารถบอกได้ว่าตัวแปรอิสระใดที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามน้อยกว่าหรือมากกว่า และมีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวก

ซึ่งจากตารางที่ 7 แสดงสมการถดถอยของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรมติดต่อสื่อสารของการทำงานในรูปแบบ Remote Office สามารถบอกได้ว่า ปัจจัยของการยอมรับเทคโนโลยีทั้ง 2 องค์ประกอบ คือ 1) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และ 2) ความง่ายในการใช้งาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (SIG = < 0.05)

ทั้งนี้ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระแต่ละตัว และค่าคงที่ (Constant) สามารถนำมาใช้เพื่อการสร้างสมการพยากรณ์ ปัจจัยของการยอมรับเทคโนโลยีทั้ง 2 องค์ประกอบ คือ 1) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และ 2) ความง่ายในการใช้งาน ที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรมติดต่อสื่อสารของการทำงาน

ทำงานในรูปแบบ Remote Office เช่น ในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างได้รับการกระตุ้นของการยอมรับเทคโนโลยี ในปัจจัยด้านใดด้านหนึ่งมากขึ้น จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรมติดต่อสื่อสารของการทำงานในรูปแบบ Remote Office ให้มีค่าสูงเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

ข้อเสนอแนะผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรมที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร กรณีศึกษา การทำงานในรูปแบบ Remote Office ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 มีทั้งสิ้น 2 ด้าน ได้แก่ ด้าน 1) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และ 2) ความง่ายในการใช้งาน

ผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) ของ Davis (1989) ซึ่งได้อธิบายเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นความสัมพันธ์ของกระบวนการรับรู้เริ่มจากการรับรู้ผลประโยชน์จะมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยี ซึ่งในการรับรู้ผลประโยชน์และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยีจะเป็นปัจจัยในการคาดเดาเจตคติของการใช้งาน (Attitude toward Using) หมายถึง การคาดเดาหรือการประเมินความพึงพอใจของการใช้งานเทคโนโลยี ซึ่งหมายรวมถึงเจตคติและการรับรู้ผลประโยชน์จะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งาน (Behavioral Intention to Use) และส่งผลต่อไปก่อให้เกิดการใช้งานในเทคโนโลยีนั้นอย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรมที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร กรณีศึกษา การทำงานในรูปแบบ Remote Office ผู้วิจัยได้ค้นพบถึงอุปสรรค ข้อคิด รวมถึงแนวคิดบางประการที่อาจเป็นผลประโยชน์ให้แก่ผู้สนใจศึกษาในคราวต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ในระหว่างขอบเขตระยะเวลาการศึกษามีข้อสังเกตบางประการ คือ ช่วงเวลาในการศึกษาวิจัย คือ ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2563 ถึง วันที่ 30 พฤศจิกายน 2563 เป็นช่วงระยะเวลารอยต่อระหว่างที่รัฐบาลของประเทศไทยจะมีการประกาศใช้มาตรการผ่อนปรนการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งในช่วงระยะเวลาก่อนหน้านี้รัฐบาลประเทศไทยได้มีการประกาศมาตรการปฏิบัติงาน ณ ที่พักอาศัย (Work From Home) กรณีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งหลายหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนได้ยึดถือปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ตั้งแต่ประมาณเดือนมีนาคม 2563 (กระทรวงพลังงาน, 2563) จึงอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้การใช้งานโปรแกรมติดต่อสื่อสารเพื่อการทำงานในรูปแบบ Remote Office เกิดความแพร่หลายและเป็นที่รู้จัก ซึ่งหากมีการศึกษาวิจัยในหัวข้อที่มีความใกล้เคียงกันในช่วงเวลาอื่น อาจเกิดเป็นอุปสรรคในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากยิ่งขึ้น

2. การทำความเข้าใจรูปแบบการทำงาน Remote Office ให้แก่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จากการกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งมีที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร ในระหว่างระยะเวลาดำเนินการศึกษา จำนวน 5,270,375 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2563) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ กำหนดขนาดของตัวอย่างด้วยการใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของ คอเชรัน (W.G. Cochran, 1953) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 จากจำนวนประชากร 5,270,375 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยแม้ว่ากลุ่มตัวอย่างจะมีการใช้โปรแกรมหรือแอปพลิเคชันในการติดต่อประสานงานเป็นประจำก็ตาม แต่กลุ่มตัวอย่างบางส่วนยังไม่คุ้นเคยกับ คำว่า “Remote Office” ซึ่งแม้ผู้วิจัยจะมีการอธิบายลักษณะการทำงานในรูปแบบ Remote Office ตามขอบเขตของการศึกษาวิจัยผู้วิจัยสังเกตได้ว่าทำให้มีการใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยในหัวข้อที่มีเนื้อหาใกล้เคียงกัน จึงควรมีการเพิ่มคำอธิบายเกี่ยวกับการทำงานในรูปแบบ Remote Office เพื่อให้การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลสามารถทำได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

3. จากการศึกษาของผู้วิจัยในครั้งนี้ พบว่า จากข้อมูลของแบบสอบถามการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรมที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร กรณีศึกษา การทำงานในรูปแบบ Remote Office ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำนวน 145 คน (ร้อยละ 60.17) พบกับปัญหาในการใช้งาน คือ “อาจมีติดขัดบ้าง เพราะเวลาทำงานแต่ละคนไม่ตรงกัน ประสานงานกันในเวลางานไม่ได้บางครั้ง” ดังนั้น เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและปรับปรุงการใช้งานโปรแกรมที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ของการทำงานในรูปแบบ Remote Office จึงควรมุ่งเน้นความสำคัญในคุณสมบัติการทำงานของระบบการติดต่อนัดหมายของเพื่อนร่วมงาน หรือปรับปรุงประสิทธิภาพในการจัดหมวดหมู่กลุ่มผู้ทำงาน หรือแจ้งเตือนการนัดหมาย หรือการแจ้งเตือนเมื่อมีการส่งมอบงานที่มีความต่อเนื่องกัน เพื่อเป็นการปรับปรุงแก้ไขการใช้งานโปรแกรมที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ของการทำงานในรูปแบบ Remote Office ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรณษา แสนละเอียด, พีรภาว ทีวีสุข, และศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล. (2560). การยอมรับ

เทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มความตั้งใจในการใช้บริการซื้อสินค้าผ่านช่องทาง

ออนไลน์ของกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ในกรุงเทพมหานคร. วารสารปัญญาภิวัฒน์ ปีที่ 9 ฉบับที่

3, ก.ย.-ธ.ค.: 3-15

กรมควบคุมโรค. (2563). โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19). ค้นเมื่อ

10 ตุลาคม 2563 จาก <https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/intro.php>

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2563). *สรุปภาพรวมสถานการณ์
วิกฤตผู้ติดเชื้อโควิด-19 โดยศูนย์ปฏิบัติการด้านนวัตกรรมการแพทย์ และการวิจัยและ
พัฒนา*. ค้นเมื่อ 4 พฤศจิกายน 2563 จาก [https://www.mhesi.](https://www.mhesi.go.th/home/index.php/pr/all-media/39-covid-19/1587-sum-covid)

[go.th/home/index.php/pr/all-media/39-covid-19/1587-sum-covid](https://www.mhesi.go.th/home/index.php/pr/all-media/39-covid-19/1587-sum-covid)

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2563). *มาตรการ Work From Home*. ค้นเมื่อ

13 ตุลาคม 2563 จาก <https://www.gcc.go.th/webgcc/?p=4900>

กองยุทธศาสตร์บริหารจัดการ. (2563). *สถิติด้านสังคม*. ค้นเมื่อ 18 พฤศจิกายน 2563,

จาก <http://www.bangkok.go.th/>

กิดานันท์ มลิทอง. (2548). *ไอซีทีเพื่อการศึกษา*. กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.

จิราภรณ์ แผลงประพันธ์, และสมชัย จิตสุชน. (2563). *ผลกระทบของโควิด-19 ต่อ ครุวัเรียนที่มี*

เด็กเล็ก. Thailand Development Research Institute. ค้นเมื่อ 4 พฤศจิกายน 2563

จาก <https://tdri.or.th/2020/08/covid19-impact-early-child/>

Dale L. Goodhue and Ronald L. Thompson. (1995). Task-Technology Fit and

Individual Performance. *MIS Quarterly*. Vol.19(2): 213-236

Davis, F. (1989). Perceived usefulness: Perceived ease of use, and end user

acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3): 318-339

Delone, W. H., & Mclean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for

the dependent variable. *Information systems*, 3(1): 60-95

Delone, W. H., & Mclean, E. R. (2003). The Delone and Mclean model of information

systems success: A ten-year update. *Information System*, 19(4): 9-30.