ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานผ่านแอปพลิเคชัน กรณีศึกษา บริษัทส่งออกชิ้นส่วนรถยนต์

Factors Affecting the Work Efficiency of Employee Through Application: Case Study of an Automobile Parts Exporting Company

ชื่นสุมล บุนนาค[1]* กีรติ วงศ์ทองศรี[2]* และ สราวุธ พิมพ์จันทร์[3]

[1]สาขาวิชาการตลาดยุคดิจิทัล คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร หนองจอก กรุงเทพมหานคร 10530
[2]สาขาวิชาการตลาดยุคดิจิทัล คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร หนองจอก กรุงเทพมหานคร 10530
[3]นักศึกษาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร หนองจอก กรุงเทพมหานคร 10530
E-mail: Chuensumon@mut.ac.th[1]* E-mail: kerati@mut.ac.th [2] * E-mail : Pimjan_2535@hotmail.com [3]

DRAFT

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานผ่านแอปพลิเคชัน กรณีศึกษาบริษัทผู้ส่งออกชิ้นส่วนรถยนต์ จำนวน 267 คน การวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test และ สถิติวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 55.30 มีอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 164 คน ร้อยละ 61.70 ระดับการศึกษาปวส. จำนวน 170 คน ร้อยละ 63.9 รายได้ต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท จำนวน 175 คน ร้อยละ 65.80 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานในฝ่ายผลิตสินค้าที่ใช้แอปพลิเคชัน จำนวน 146 คน ร้อยละ 54.90 ผลวิจัยพบว่า ปัจจัย ได้แก่ การยอมรับเทคโนโลยีในด้านการรับรู้ประโยชน์มีความพึงพอใจมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 4.23 พฤติกรรมการทำงานในการใช้เทคโนโลยี ในด้านความคิดสร้างสรรค์และการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดที่ 4.28 และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านคุณภาพของงานมีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุด 4.29 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัย ได้แก่ การยอมรับเทคโนโลยี และ พฤติกรรมในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานผ่านแอปพลิเคชัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการทำงาน, การยอมรับเทคโนโลยี, แอปพลิเคชัน

Abstract

The purpose of this study was to study factors affecting the work efficiency of employees through Application: a case study of exporting auto parts company, 267 people. This research used a questionnaire as a tool for data collection. Statistics used for data analysis include: percentage, mean, standard deviation. The hypothesis was tested by the Independence T-Test and the multiple linear regression analysis. The research result found that most of samples were 147 males at 55.30%, 164 people who aged 21-30 years old at 61.70%, 170 people who have education level of high vocational certificate at 63.9 %, 175 people who have monthly income 15,000 - 25,000 baht at 65.80%. There are 146 people who working in the production department using application at most 54.90 %. The research results revealed that factors such as the technology acceptance in terms of perceived benefits were the most satisfied with an average 4.23 and the working behavior of using technology in terms of creativity and learning had the highest average of 4.28 Furthermore, the work efficiency in terms of the quality of work had the highest average of 4.29 The results of hypothesis testing found that the factors include technology acceptance and working behavior have affected to the work efficiency through the application with a statistical significance at the 0.05 level.

Keywords: Work Efficiency, Technology Aacceptance, Applications

DRAFT

1. บทนำ

ปัจจุบัน องค์กรได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อมาช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่พนักงาน เช่น การค้นหา การจัดเก็บข้อมูล การทำธุรกรรม ตลอดจน สามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวกและรวดเร็วผ่านสื่อออนไลน์ อีกทั้ง ผู้ใช้งานก็สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการทำงานได้ง่ายยิ่งขึ้นผ่านแอปพคลิเคชันที่ทันสมัย ก่อให้เกิดประโยชน์และเหมาะสมกับยุคสมัยใหม่ที่กำลังก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ดังนั้นองค์กรเองจึงต้องมีการปรับตัวในทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในวิถีชีวิตใหม่ เพื่อให้เกิดการใช้เทคโนโลยีให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด ส่งผลถึงธุรกิจเกิดรายได้ที่จะสามารถดูแลพนักงานต่อไปได้ อย่างไรก็ตามการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากจะเกิดผลดีแล้วก็ย่อมเกิดผลเสียได้ เช่น อุปสรรคในการเข้าถึงยากของผู้ใช้งานเทคโนโลยี หรือ ปัจจัยอื่นๆ ที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการใช้งานซึ่งทำให้เกิดปัญหาในเวลาต่อมาได้ ซึ่งจากงานวิจัยต่างๆ พบว่าปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานนั้น เกิดจากการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) และการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน (Perceived Usefulness) ซึ่งทั้ง 2 ปัจจัยนี้จะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี (Behavioral Intention) โดยเชื่อมโยงกับทัศนคติต่อการใช้งานแอปพลิเคชันและทัศนคติที่มีต่อการใช้งานเทคโนโลยีของบุคคลใดบุคคลหนึ่งมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีนั้น

แอปพลิเคชันเทลโล่ (Trello Application) คือ Dashboard หรือ กระดานสรุปข้อมูล เพื่อสามารถดูได้ง่าย ใช้เวลาตีความสั้นๆ เห็นการเปลี่ยนแปลงข้อมูลตลอดเวลา โดยแบ่งการใช้งาน เป็นกระดานต่างๆ ตามหัวเรื่อง สายงาน ซึ่งมีผู้รับผิดชอบกระดานในกลุ่มองค์กร ในแต่ละกระดานจะถูกแบ่งรายการย่อยๆลงไป เช่น กระดานฝ่ายขาย มีรายการ 1. ลูกค้าใหม่ 2. กำลังเสนอราคา 3. กำลังสรุปโปรเจ็ค 4. ขายสำเร็จ โดยตามรายการต่างๆ จะมีระบบของการ์ด (Card) เพื่อความเป็นระเบียบในความคืบหน้าในขั้นตอนต่างๆ โดยสามารถใช้เพื่อสร้างเวิร์กโฟลว์ที่การ์ดจะถูกย้ายข้ามรายการตั้งแต่ต้นจนจบ ผู้ใช้สามารถติดตามงานในส่วนตรงนี้ได้ง่ายมากขึ้น โดยการ์ดสามารถปรับแต่งรายละเอียดได้มากมาย ทั้งรายละเอียดงาน, Checklists, Label, ไฟล์แนบ ฯลฯ ซึ่งเป็นประโยชน์กับบุคคลที่รับผิดชอบงานโปรเจ็คนั้นๆ การทำงานบนแพลตฟอร์มแอปพลิเคชัน นี้จะเป็นเครื่องมือที่เพิ่มประสิทธิภาพให้กับทีมของพนักงานในการจัดการโปรเจ็ค ขั้นตอนการทำงาน หรือการติดตามงานได้ทุกประเภท ได้แก่ เพิ่มไฟล์ รายการตรวจสอบ หรือแม้กระทั่งการทำงานด้วยระบบอัตโนมัติ ซึ่งสามารถกำหนดได้ด้วยตัวเองทั้งหมดเพื่อให้เข้ากับการทำงานของพนักงานให้ได้มากที่สุด

จากเหตุผลข้างต้น จึงเป็นที่มาของการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานผ่านแอปพลิเคชัน กรณีศึกษา บริษัทส่งออกชิ้นส่วนรถยนต์ แห่งหนึ่ง เพื่อรับรู้ถึงประโยชน์ สนับสนุนความคิดสร้างสรรค์และการเรียนรู้ และผลักดันให้เกิดการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อช่วยจัดการปริมาณงาน เพื่อลดใช้จ่ายในการทำงาน เพื่อเพิ่มคุณภาพของการสร้างงานและนำมาวิเคราะห์ พร้อมสรุปเป็นข้อเสนอแนะหรือแนวทางการขับเคลื่อนพัฒนาระบบการทำงานเพื่อนำองค์กรสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัย ได้แก่ การยอมรับเทคโนโลยี และพฤติกรรมการทำงานผ่านแอปพลิเคชัน กรณีศึกษา บริษัทส่งออกชิ้นส่วนรถยนต์ แห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานผ่านแอปพลิเคชัน กรณีศึกษา บริษัทส่งออกชิ้นส่วนรถยนต์ แห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัย ได้แก่ การยอมรับเทคโนโลยี และพฤติกรรมการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานผ่านแอปพลิเคชัน กรณีศึกษา บริษัทส่งออกชิ้นส่วนรถยนต์ แห่งหนึ่ง

3. ประโยชน์ของการวิจัย

1. องค์การได้ทราบถึง ทัศนคติของพนักงาน และปัจจัยในการใช้แอพพลิเคชั่นที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานเพื่อพัฒนาระบบการทำงานนำองค์กรสู่เป้าหมายได้ในอนาคตอันใกล้

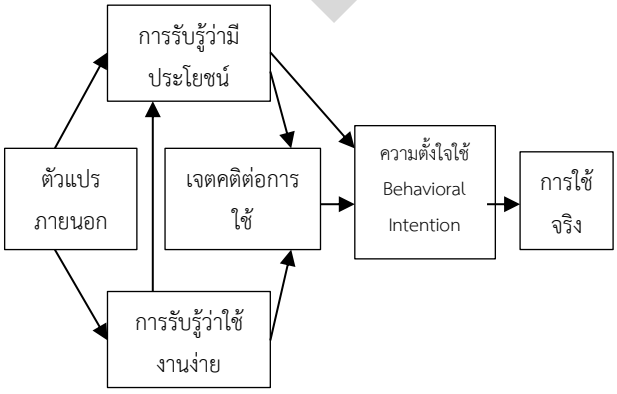
DRAFT

2. องค์การได้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้งานผ่านแอพพลิเคชั่นที่เป็นเครื่องมือหนึ่งในการทำงาน และหาแนวทางในการป้องกันผลกระทบที่จะเกิดกับพนักงานจากการใช้แอพพลิเคชั่นในการทำงานนอกเวลางาน

4. การทบทวนวรรณกรรม

4.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model: TAM)

Davis, Bagozzi and Warshaw [1] ได้นำเสนอโมเดลการยอมรับเทคโนโลยี (Technology of Acceptance Model : TAM) โดยเป็นทฤษฎีที่ขยายองค์ความรู้ที่ต่อยอดมาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action :TRA) ของ Fishbein & Ajzen [2] ที่อธิบายพฤติกรรมของบุคคลไว้ว่า การที่บุคคลจะลงมือประกอบพฤติกรรมใดนั้น สามารถอธิบายได้จากการวัดความเชื่อ (Beliefs) เจตคติ (Attitudes) และความตั้งใจใช้ (Intention) ซึ่งผลของความตั้งใจใช้ ก่อให้เกิดการกระทำนั้นขึ้น ซึ่ง Davis ได้นำมาใช้ในการอธิบายการยอมรับระบบสารสนเทศ โดยพัฒนาเป็นโมเดลการยอมรับเทคโนโลยี (Technology of Acceptance Model : TAM) ประกอบด้วยตัวแปรการรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived usefulness) การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน (Perceived ease of use) ความตั้งใจใช้ (Behavioral intentions) ทัศนคติต่อการใช้ (Attitude toward using) พฤติกรรมการใช้งานจริง (Actual use)



ภาพที่ 1 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี : TAM

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) อธิบายได้ว่า ตัวแปรภายนอก จะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน และการรับรู้ถึงใช้งานง่าย โดยการรับรู้ว่ามีประโยชน์และการรับรู้ถึงใช้งานง่ายส่งผลต่อทัศนคติการใช้งานทำให้เกิดเป็นพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี สุดท้ายจึงเกิดพฤติกรรมการใช้งานจริง ซึ่งการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานยังเป็นตัวผลักดันให้เกิดความตั้งใจในการใช้งาน และการใช้งานจริงด้วย [3]

จากความหมายข้างต้นเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี สามารถสรุปได้ว่า โมเดลการยอมรับเทคโนโลยี (Technology of Acceptance Model : TAM) ประกอบด้วยตัวแปรการรับรู้ว่ามีประโยชน์ การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ความตั้งใจใช้ เจตคติต่อการใช้ พฤติกรรมการใช้งานจริง ถือได้ว่าการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจำเป็นต้องอาศัยแนวคิดและทฤษฎีการรับรู้เพื่อนำมาเป็นเครื่องมือในการอธิบาย ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านแอปพลิเคชัน กรณีศึกษา บริษัทส่งออกชิ้นส่วนรถยนต์ แห่งหนึ่ง

4.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

ความหมายของพฤติกรรมการทำงาน คือ พฤติกรรมและการกระทำของคนงานที่จะส่งผลต่อความสำเร็จต่องานของเขาโดยตรง และพฤติกรรมนั้นยังรวมไปถึงการแสดงออกของคนงานที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในสังคมที่เขาปฏิบัติงานอยู่เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การเข้าร่วมการฝึกอบรม ลักษณะของพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพคุณลักษณะที่สำคัญอย่างหนึ่ง สำหรับผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน คือ ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ ทัศนคติที่ดี ความอดทน ความเชื่อมั่นในตัวเอง ความรอบคอบ ความมีวินัยและทักษะในการเข้าสังคม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพที่ต้องการของหน่วยงาน ประเภทของพฤติกรรมการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่สำคัญๆ แบ่งเป็น 6 ประเภท คือ (1) ความรอบรู้และวิจารณญาณ (2) ทักษะ ด้านมนุษยสัมพันธ์ (3) ทักษะด้านการปฏิบัติงาน (4) ทักษะด้านการเป็นผู้นำ (5) ความรับผิดชอบที่มีต่องาน และ (6) แรงจูงใจในการทำงาน [4]

DRAFT

พฤติกรรมองค์การได้แก่การเพิ่มผลผลิต การขาดงาน การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน และ ความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้ การเพิ่มผลผลิต (productivity) เป็นการวัดการทำงานซึ่งประกอบด้วย ประสิทธิผลและประสิทธิภาพภายในองค์การหนึ่งการเพิ่มผลผลิตเป็นเป้าหมายของ องค์การโดยการเปลี่ยนปัจจัยนำเข้า (input) เป็นผลผลิต (output) ด้วยต้นทุนต่ำที่สุด ตัวนี้ถือว่าเป็นการเพิ่มผลผลิตซึ่งต้องอาศัยทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพ (effectiveness and efficiency) ประสิทธิผล (effectiveness) เป็นการบรรลุผลตาม เป้าหมาย (achievement of goals) ประสิทธิภาพ (efficiency) การใช้ทรัพยากรเพื่อให้ บรรลุเป้าหมายนั้นโดยใช้ต้นทุนต่ำที่สุด

การศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานดังกล่าวข้างตนผู้วิจัยสามารถนำไปใช้ในการกำหนดกรอบแนวความคิดทางด้านตัวแปรตาม เพื่อทำนายถึงพฤติกรรมในด้านต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นหากพนักงานได้รับการตอบสนองความต้องการในแต่ละด้านอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ยังมีการศึกษาวิจัยอีกมากที่พบว่าปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้สรุปและคัดเลือกประเภทของพฤติกรรมการทำงานที่ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์การที่ผู้วิจัยศึกษาโดยแบ่งเป็น 4 ด้าน 1. ด้านการเพิ่มผลผลิต 2. ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน 3. ด้านความร่วมมือต่อองค์การ 4. ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ [5]

4.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผล Steers [6] ได้เสนอแบบจำลองกระบวนการของประสิทธิผล (A Process Model of Effectiveness) ซึ่งเน้นกระบวนการสำคัญที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์การ ธรรมชาติการเปลี่ยนแปลงขององค์การและสภาพแวดล้อม รวมทั้ง บทบาทสำคัญของการบริหารที่จะต้องการยกระดับความสำเร็จขององค์การ ตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การตามแบบจำลองกระบวนการของประสิทธิผลองค์การจำแนกเป็น 4 ลักษณะ คือ 1) ปัจจัยด้านองค์การ 2) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม 3) ปัจจัยด้านบุคคล และ 4) ปัจจัยด้านการบริหาร

4.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแอปพลิเคชั่นเทลโล่

แอปพลิเคชั่นเทลโล่ (Application Trello) คือ ซอฟท์แวร์ที่ใช้เพื่อช่วยในการทำงาน ของผู้ใช้แอปพลิเคชั่น (Application) จึงมีสิ่งที่เรียกว่า ส่วนติดต่อกับผู้ใช้งาน (User Interface: UI) ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น ประเภทย่อย ๆ ตามสภาพแวดล้อมการทำงาน โดยแอปพลิเคชั่นเทลโล่ จะมีลักษณะเฉพาะที่สร้างความแตกต่างอย่างเด่นชัดจากแอปพลิเคชันสนทนาอื่น ๆ และเป็นช่องทางการสื่อสารที่ผู้บริโภคเลือกเป็นสมาชิกโดยสามารถสรุปลักษณะเฉพาะของแอปพลิเคชั่นเทลโล่ ที่ทำให้ผู้บริโภคเลือกเป็นสมาชิกได้ ดังนี้

1. เป็นการสื่อสาร 2 ทาง (Two-way Communication) กับผู้รับสารโดยที่ผู้ส่งสารสามารถส่งข้อความ รูปภาพ เอกสาร หรือข้อมูลข่าวสารตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร และแสดงปฏิกิริยาตอบกลับ (Feedback) โดยตรงได้ทันที ทำให้ผู้ส่งสารสามารถวัดผลการสื่อสารได้ทันที

2. สามารถสร้างกลุ่มการสื่อสารได้เฉพาะกลุ่ม (Group Communication) เมื่อผู้ใช้ต้องการพื้นที่สำหรับสมาชิกที่คุ้นเคยกันโดยเฉพาะ

3. สามารถเลือกกลุ่มเป้าหมายได้เฉพาะเจาะจง หลังจากที่ผู้ส่งสารมีข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่มผู้รับสารเป้าหมายหลัก และลักษณะของสารที่กลุ่มเป้าหมายสนใจ ผู้ส่งสารสามารถส่งข้อมูลข่าวสารเหล่านั้นไปยังผู้รับสารได้ตรงตามที่ผู้รับสารต้องการ

4. สามารถสื่อสารได้ตลอดเวลา (Anytime) ผู้ส่งสารสามารถเลือกสื่อสารไปยังผู้รับสารได้ตลอดโดยไม่จำกัดช่วงเวลา และระยะเวลาในการสื่อสาร หากยังมีการเชื่อมต่อเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ต และคู่สื่อสารยังคงมีสถานะเป็นเพื่อนกัน

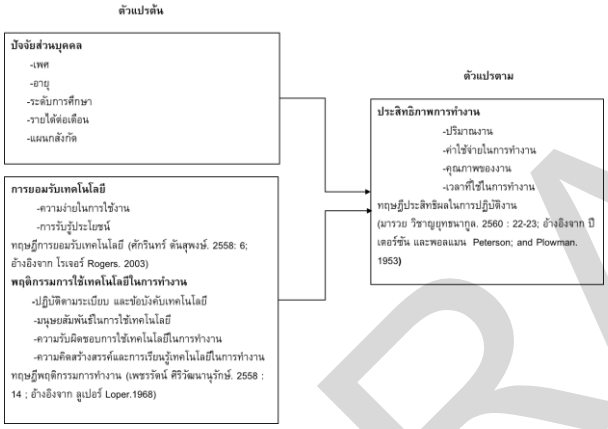
5. สามารถส่งรูปแบบสารได้หลากหลาย (Multi-media) ลักษณะเฉพาะของไลน์สามารถส่งสารที่มีรูปแบบหลากหลายแตกต่างกัน โดยผู้ส่งสารสามารถเลือกสรรสารให้เหมาะสมกับรูปแบบและกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารได้ เช่น ข้อความ รูปภาพ โปสเตอร์ การส่งลิงค์เพื่อเชื่อมต่อเว็บไซต์จากภายนอก คลิปวิดีโอ รายการสินค้า สติ๊กเกอร์ ตราสินค้า และข้อความเสียง เป็นต้น

DRAFT

6. สามารถสร้างไทม์ไลน์ได้ (Timeline) เช่นเดียวกับสังคมออนไลน์อื่นๆ อย่างเฟสบุ๊ค (Facebook) และทวิตเตอร์ (Twitter) โดยผู้ใช้สามารถโพสต์ข้อความ รูปภาพ หรือคลิปวิดีโอบนหน้าไทม์ไลน์ของตนเองได้ตามความต้องการ

7. รองรับไฟล์ข้อมูลได้หลากหลาย (Files Support) ในกล่องสนทนาของไลน์ นอกจากการส่งข้อความสนทนาเป็นตัวอักษร ภาพ หรือสติ๊กเกอร์แล้ว ผู้ใช้ยังสามารถส่งแฟ้มงานเอกสารในรูปแบบของนามสกุลไฟล์ต่าง ๆ ได้ มีลักษณะคล้ายกับการรับ – ส่งอีเมล จากผู้รับโดยตรงซึ่งไฟล์ที่สามารถใช้งานร่วมกับไลน์นั้น เช่น .pdf .ppt .doc และ .jpeg เป็นต้น

5. กรอบแนวความคิด



รูปที่ 2 กรอบแนวความคิด
ที่มา:ผู้วิจัย

6. วิธีดำเนินการวิจัย

1.งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัท กรณีศึกษา บริษัทส่งออกชิ้นส่วนรถยนต์ แห่งหนึ่ง ในปี 2565 จำนวน 800 คน (ฝ่ายบุคคล, มิถุนายน 2565)

3. กลุ่มตัวอย่าง เป็นตัวแทนของพนักงานบริษัท จำนวน 267 คน การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยมีลำดับดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การนำกลุ่มตัวอย่างมาคำนวณหาสัดส่วน โดยนำประชากรมาแบ่งเป็นกลุ่มย่อย แล้วหาสัดส่วนตามขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 2 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยวิธีนี้จะได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของพนักงานบริษัท กรณีศึกษา บริษัทส่งออกชิ้นส่วนรถยนต์ ซึ่งแบ่งตามแผนกสังกัดในบริษัทโดยมีทั้ง 6 แผนก ฝ่ายบริหาร 10 คน ฝ่ายธุรการ 30 คน ฝ่ายวางแผนการผลิตสินค้า 20 คน ฝ่ายตรวจสอบคุณภาพสินค้า 100 คน ฝ่ายจัดส่งสินค้า 200 คน ฝ่ายผลิตสินค้า 440 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากทราบขนาดของประชากรที่แน่นอน ทางผู้วิจัยจึงใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตร Taro Yamane [7] ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

โดย n = แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = แทน ขนาดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย

e = แทน ความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่า (0.05 หรือ 0.1)

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{800}{1+800(0.05)^2}$$

$$n = \frac{800}{1+2}$$

$$n = 266.66$$

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

- ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ เพื่อเป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถาม

- สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีลักษณะเป็นแบบสอบถามตามมาตรวัดของลิเคอร์ท (Likert Scale) 5 ระดับ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี และพฤติกรรมการทำงานผ่านแอปพลิเคชัน และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทส่งออกชิ้นส่วนรถยนต์ แห่งหนึ่ง

DRAFT

- พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามโดยใช้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ซึ่งได้ค่า IOC มากกว่า 0.50 ขึ้นไป คือ อยู่ระหว่าง 0.67-9.80

5. การทดสอบเครื่องมือวิจัย

ได้ทดลองใช้แบบสอบถามกับพนักงานบริษัทส่งออกชิ้นส่วนรถยนต์ แห่งหนึ่งที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวนอย่างน้อย 30 ชุด หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (α-Coefficient) ของ Cronbach ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.95 ทั้งฉบับ หมายความว่า แบบสอบถามนี้ มีความน่าเชื่อถือสูง

7. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ ได้แก่ สถิติถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ปัจจัย ได้แก่ การยอมรับเทคโนโลยี และ พฤติกรรมการทำงาน กับ ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทส่งออกชิ้นส่วนรถยนต์ แห่งหนึ่ง

6. ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาพบว่า ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีช่วงอายุ 21 – 30 ปี ระดับการศึกษาระดับการศึกษา ปวส. รายได้ต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท แผนกสังกัดในบริษัท พบว่า ฝ่ายผลิตสินค้าเป็นแผนกที่ทำงานผ่านแอปพลิเคชัน มากที่สุด

ส่วนที่ 2 ปัจจัย ได้แก่ การยอมรับเทคโนโลยี และพฤติกรรมการทำงานผ่านแอปพลิเคชันของพนักงานบริษัทส่งออกชิ้นส่วนรถยนต์ แห่งหนึ่ง

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการใช้แอปพลิเคชันเทลโล่ (Trello Application) ในการปฏิบัติงาน พบว่า ภาพรวมปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีการใช้แอปพลิเคชันเทลโล่ (Trello Application) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ขณะที่ ภาพรวมพฤติกรรมการทำงานอยู่ที่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการทำงานผ่านแอปพลิเคชันของพนักงานบริษัท พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ค่าเฉลี่ย 4.29 อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.28 อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมา ด้านค่าใช้จ่ายในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.26 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัย ได้แก่ การยอมรับเทคโนโลยี และ พฤติกรรมในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านแอปพลิเคชัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 1

ประสิทธิภาพในการทำงานผ่านแอปพลิเคชัน

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.262	.125		2.095	.037*
	การยอมรับเทคโนโลยี	.142	.053	.139	2.701	.007*
	พฤติกรรมในการทำงาน	.801	.053	.775	15.038	.000*

a. Dependent Variable: **ประสิทธิภาพในการทำงานผ่านแอปพลิเคชัน**

Adjusted R Square = 0.800, Sig < 0.05

*ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

7. สรุปและอภิปรายผล

ปัจจัย ได้แก่ การยอมรับเทคโนโลยี และพฤติกรรมการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านแอปพลิเคชัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัจจัยด้านความง่ายในการใช้งานและรับรู้ประโยชน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยพนักงานมีความคิดเห็นว่า แอปพลิเคชันง่ายต่อการเข้าถึงแอปสื่อสารหลากหลายช่องทาง แอปพลิเคชันสามารถส่งไฟล์ภาพได้อย่างรวดเร็ว แอปพลิเคชันทำให้สามารถติดต่อกับผู้เกี่ยวข้องกับงานได้ตลอดเวลา

สอดคล้องกับสมมติฐานทางการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุรนันท์ มูซอ [8] เรื่องการยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่ส่งผลต่อความ

DRAFT

ตั้งใจที่จะใช้กูเกิลมีท ในการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น ว่าจากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้กูเกิลมีทในการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาสถาบันไทย – ญี่ปุ่น อาจารย์ผู้สอนมีการนำระบบกูเกิลมีทซึ่งเป็นระบบของ G-mail มาใช้ในการจัดการเรียนการสอนอยู่แล้ว การเรียนออนไลน์ผ่านกูเกิลมีทจึงทำให้รู้สึกถึงความง่ายในการใช้งาน

พฤติกรรมการทำงานในด้านความคิดสร้างสรรค์และการเรียนรู้ ได้แก่ แอปพลิเคชัน ทำให้พนักงานมีการเรียนรู้ข้อผิดพลาดเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำๆ และทำให้สนใจเข้าอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านแอปพลิเคชันของพนักงานบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดุสิดา ยอดเรือน และ พิเศษ ชัยดิเรก [8] ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 7 ผลวิจัยพบว่า ปัจจัยการใช้เทคโนโลยีในภาพรวม ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์การ ด้านทัศนคติของบุคลากร และด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 นอกจากนี้ เทคโนโลยีมีส่วนสำคัญ ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพของศาลยุติธรรม ทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมายอย่างรวดเร็ว ช่วยลดระยะเวลาในการทำงาน

ส่วนพฤติกรรมการทำงาน ในด้านความรับผิดชอบในการทำงานผ่านแอปพลิเคชัน ได้แก่ แอปพลิเคชันทำให้ทำงานได้เสร็จตามกำหนดเวลา และ ทำให้พนักงานยอมรับและปรับปรุงข้อผิดพลาด ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานผ่านแอปพลิเคชัน เป็นไปตามสมมติฐานทางการวิจัยที่ตั้งไว้ เนื่องจากการใช้แอปพลิเคชันเป็นสิ่งที่มีความคุ้นเคยกับระบบการทำงานอยู่แล้ว โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิจันทร์ ปัญจทวี [10] เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ ว่าตัวแปรด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศของบุคลากรมากที่สุด

ขณะที่ พฤติกรรมการทำงาน ในด้านความคิดสร้างสรรค์และการเรียนรู้ของแอปพลิเคชันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ บาลีภัทร ลิ้มธงเจริญ [11] ศึกษาปัจจัยในการใช้แอปพลิเคชันที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทเอกชนด้านโลจิสติกส์ ว่าปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิผลการทำงาน ด้านปริมาณงาน ค่าใช้จ่ายในการทำงาน คุณภาพของงาน และเวลาในการทำงาน

เอกสารอ้างอิง

[1] Fred D. Davis, Richard P. Bagozzi and Paul R. Warshaw .(1989) User Acceptance of Computer Technology : A Comparison of Two Theoretical Models. MANAGEMENT SCIENCE Vol. 35, No. 8, August 1989 Printed in U.S.A.

[2] Ajzen, I. and Fishbein, M. (1980). Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior. Prentice-Hall, Englewood Cliffs.

[3] ศักรินทร์ ตันสุพงษ์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอพพลิเคชั่นไลน์. ปริญญาวิทยาศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพ

[4] ชูศักดิ์ เจนประโคน. (2560). เทคนิคการสร้างแรงจูงใจ (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

[5]. มารวย วิชาญยุทธนากูล. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

[6] Steers, R.M. (1977). “Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. ” Administrative Science Quarterly, 22, 46-56.

DRAFT

[7] Yamane, Taro. (1973). Statistics: An Introductory Analysis. 3rd Ed. New York. Harper and Row Publications.

[8] ยุรนันท์ มูซอ (2563). การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานกูเกิ้ลมีทในการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น สารนิพนธ์บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการธุรกิจและอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.

[9] ดุสิดา ยอดเรือน และ พิเศษ ชัยดิเรก. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 7. วารสารลวะศรี มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน)2021:27-41.

[10] ศศิจันทร์ ปัญจทวี. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา สถาบันการพลศึกษาวิทยาเขตเชียงใหม่. สารนิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

[11] บาลีภัทร ลิ้มธงเจริญ. (2561). ปัจจัยในการใช้แอปพลิเคชันที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนด้านโลจิสติกส์.สารนิพนธ์บัณฑิตวิทยาลัย สาขาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.

DRAFT