



ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและความตั้งใจ  
นำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ในองค์กร

โดย

นายภัทรพงษ์ ยมนา

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ  
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
ปีการศึกษา 2557  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและความตั้งใจ  
นำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ในองค์กร

โดย

นายภัทรพงษ์ ยมนา



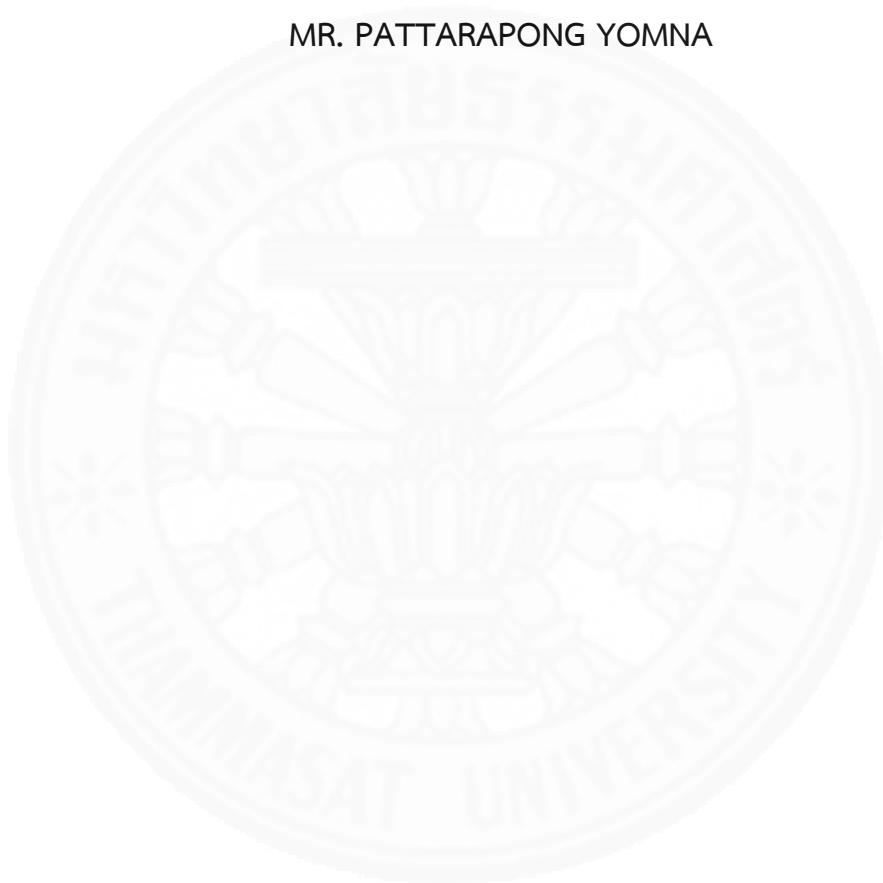
การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ  
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
ปีการศึกษา 2557  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



FACTORS AFFECTING THE ACCEPTANCE AND INTENTION OF  
VIRTUAL OFFICE SYSTEMS ADOPTION IN ORGANIZATION

BY

MR. PATTARAPONG YOMNA



AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE  
REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF SCIENCE PROGRAM  
IN MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS  
FACULTY OF COMMERCE AND ACCOUNTANCY  
THAMMASAT UNIVERSITY  
ACADEMIC YEAR 2014  
COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

การค้นคว้าอิสระ

ของ

นายภัทรพงษ์ ยมนา

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและความตั้งใจนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ในองค์กร

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

เมื่อวันที่ 22 ธ.ย. 2558

ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

(ดร.เฉลิมศักดิ์ เลิศวงศ์เสถียร)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

(อาจารย์ ดร.สุรัตน์ โคอินทรานุกร)

คณบดี

(ศาสตราจารย์ ดร.ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและความตั้งใจนาระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ในองค์กร
ชื่อผู้เขียน	นายภัทรพงษ์ ยมนา
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	อาจารย์ ดร.สุรัตน์ โคอินทรางกูร
ปีการศึกษา	2557

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและความตั้งใจนาระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ในองค์กร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและความตั้งใจนาระบบสำนักงานเสมือน (Virtual office) มาใช้งานในองค์กร และเพื่อรวบรวมข้อมูลให้กับองค์กร โดยสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจนาระบบสำนักงานเสมือนจริงมาใช้ในองค์กรได้ต่อไป

กรอบการวิจัยในการศึกษาครั้งนี้ เกิดจากการประยุกต์กรอบแนวคิดด้านเทคโนโลยีองค์กรและสิ่งแวดล้อม (Technology - Organization - Environment (TOE) framework) และเพิ่มเติมปัจจัยความไว้วางใจพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาคือตัวแทนพนักงานระดับต่างๆ ในองค์กร จำนวน 390 คน ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม แล้วจึงใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดกลุ่มความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วย Factor Analysis การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรเป้าหมายจำนวน 390 คน สามารถสรุปผลการวิจัยได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและความตั้งใจนาระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ในองค์กร มีทั้งสิ้น 6 ปัจจัย คือ ความรับรู้ถึงประโยชน์ แรงผลักดันจากสถานะแวดล้อม ความไว้วางใจต่อพนักงาน ความเข้ากันได้ของเทคโนโลยี การสนับสนุนจากผู้บริหารขององค์กร และความสามารถทางการเงิน ดังนั้น ในการนาระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ ผู้บริหารองค์กรควรศึกษาระบบสำนักงานเสมือนและเทคโนโลยีที่ใช้ให้เหมาะสม รวมถึงการวางแผนการใช้งานและกำหนดนโยบายหรือข้อกำหนดให้เหมาะสมกับกลยุทธ์ขององค์กร อีกทั้งต้องให้ความรู้และความเข้าใจแก่พนักงานเพื่อให้ยอมรับรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งรวมถึงการผลักดันและกระตุ้นให้ใช้งาน

อย่างจริงจังด้วย อันจะนำไปสู่การยอมรับและให้ความร่วมมือในการใช้งานระบบสำนักงานเสมือนตามความคาดหวังขององค์กรต่อไป

**คำสำคัญ:** ระบบสำนักงานเสมือน, การทำงานนอกสถานที่, การทำงานจากที่บ้าน, กรอบแนวคิดด้านเทคโนโลยี องค์กร และสิ่งแวดล้อม



Independent Study Title	FACTORS AFFECTING THE ACCEPTANCE AND INTENTION OF VIRTUAL OFFICE SYSTEMS ADOPTION IN ORGANIZATION
Author	Mr. Pattarapong Yomna
Degree	Master of Science Program
Department/Faculty/University	In Management Information Systems Faculty of Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Dr.Surat Kointarangkul
Academic Years	2014

### ABSTRACT

The objectives of this independence study are to examine the factors affecting the acceptance and intention of virtual office system adoption in organization, and to gather information as the organization guideline to decide whether to use a virtual office system in the future.

Technology - Organization - Environment (TOE) framework and, additional factor, Trust on employees, were adopted as a research framework. The data was collected from the representative sample of 390 people worked in different levels by questionnaires, and acquired data was analyzed by using statistical methods such as frequency, percentage, mean, standard deviation, factor analysis and multiple regression analysis.

The result of the study shows that 6 factors influence to the acceptance and intention of virtual office system adoption in organization. These factors are Usefulness awareness, Environmental pressure, Trust on employees, Technology compatibilities, Managerial support and Financial capability. Therefore, to adopt the virtual office system in the organization, the executives should study the virtual office systems and appropriate technology. Including the planning and implementation of policies or regulations to suit the organization strategy. Also, they

have to educate and motivate their employees to willing to change the lifestyle of work, including serious pushing and encouraging the adoption of the system . This will lead to achieve the organization expectations of the acceptance and cooperation in the use of virtual office system.

**Keywords:** Virtual office, work at outside, work at home, TOE framework





## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ จะสำเร็จลุล่วงไม่ได้ ถ้าปราศจากความกรุณาและอนุเคราะห์ช่วยเหลือของอาจารย์ทั้งสองท่าน ท่านแรกคืออาจารย์ ดร.สุรัตน์ โคอินทรางกูร ที่เสียสละเวลาอันมีค่าเป็นที่ปรึกษา คอยให้แนวคิดและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการทำงานวิจัย รวมถึงแก้ไขข้อบกพร่องของงานในครั้งนี้อีกด้วย และอีกท่านคือ ดร.เฉลิมศักดิ์ เลิศวงศ์เสถียร ที่กรุณาสละเวลาปีนประธานกรรมการค้นคว้าอิสระ และได้แนะนำความคิดต่างๆ เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงงานค้นคว้าให้ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของอาจารย์ทั้งสองท่านและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ขอขอบคุณ คณาจารย์ทุกท่านที่ให้ความกรุณาและเสียสละเวลาในการสั่งสอนความรู้ รวมถึงเจ้าหน้าที่โครงการ MSMIS ที่ให้คำแนะนำและความช่วยเหลือในด้านต่างๆ มาเสมอ และขอขอบคุณเพื่อนๆ และพี่น้อง MSMIS รุ่น 8 ทุกท่านที่ได้ร่วมทุกข์ร่วมสุขตลอดระยะเวลาที่เรียนมาด้วยกัน

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดาและมารดา และสมาชิกทุกคนในครอบครัว ที่สนับสนุนในการศึกษา และเป็นแรงผลักดันให้ผู้วิจัยสามารถทำงานวิจัยจนสำเร็จ

นายภัทรพงษ์ ยมนา

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(2)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(6)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(10)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	3
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดด้านระบบสำนักงานเสมือน (Virtual office)	4
2.1.1 คำนิยาม	4
2.1.2 ความน่าสนใจของระบบสำนักงานเสมือน	4
2.1.3 รูปแบบการให้บริการ	5
2.1.4 หลักการบริหารงานระบบสำนักงานเสมือน	6
2.1.5 ระบบสำนักงานเสมือนกับงานวิจัย	6
2.2 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM)	7

2.3 แนวคิดด้านเทคโนโลยี องค์กรและสภาพแวดล้อม (Technology – Organization – Environment (TOE) Framework)	7
2.4 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y	8
2.4.1 สมมติฐานเกี่ยวกับทฤษฎี X (The Traditional View of Direction and Control)	8
2.4.2 สมมติฐานเกี่ยวกับทฤษฎี Y (The integration of Individual and Organization Goal)	9
2.5 ความไว้วางใจ	9
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
2.7 กรอบแนวคิดงานวิจัย	12
2.8 นิยามตัวแปร	13
2.9 สมมติฐานงานวิจัย	14
<b>บทที่ 3 วิธีการวิจัย</b>	<b>16</b>
3.1 ประชากร	16
3.2 กลุ่มตัวอย่าง	16
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	17
3.4 การสร้างและทดสอบคุณภาพเครื่องมือ	18
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย	18
3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)	18
3.5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)	19
<b>บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล</b>	<b>20</b>
4.1 การทดสอบความชัดเจนและความถูกต้องของเนื้อหา (content validity)	20
4.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของข้อมูล (Reliability)	21
4.3 ข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม	21
4.4 ข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับและความตั้งใจนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ในองค์กร	23

4.5 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและความตั้งใจนาระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ในองค์กร	31
4.6 อภิปรายผลการวิจัย	39
4.6.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและความตั้งใจนาระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ในองค์กร	39
4.6.1.1 กลุ่มปัจจัยในบริบทเทคโนโลยี	39
4.6.1.1 กลุ่มปัจจัยในบริบทองค์กร	40
4.6.1.1 กลุ่มปัจจัยในบริบทสิ่งแวดล้อม	40
4.6.2 ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อการยอมรับและความตั้งใจนาระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ในองค์กร	41
4.6.2.1 กลุ่มปัจจัยในบริบทองค์กร	41
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	42
5.1 สรุปผลการวิจัย	42
5.2 ข้อเสนอแนะ	43
5.2.1 ข้อเสนอแนะด้านการนำไปใช้	44
5.2.2 ข้อเสนอแนะด้านวิชาการ	44
5.2.3 ข้อจำกัดและอุปสรรคในการวิจัย	44
รายการอ้างอิง	45
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	49
ประวัติผู้เขียน	54

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 แสดงการเปรียบเทียบการใช้งานระบบสารสนเทศของสถานประกอบการ ระหว่างปี 2554 ถึงปี 2556	1
2.1 แสดงงานวิจัยที่ใช้ TOE framework พร้อมตัวแปรที่ใช้	11
2.2 แสดงคำนิยามตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย	14
4.1 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient)	21
4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	22
4.3 ตารางแสดงผลค่า KMO และ Bartlett's Test	23
4.4 ตารางแสดงผลค่า Total Variance Explained	24
4.5 ตารางแสดงผลค่า Communalities	26
4.6 ตารางแสดงผลค่า Factor loading หลังจากที่มีการหมุนแกนปัจจัย (rotated component matrix)	27
4.7 แสดงข้อมูลโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับตามเกณฑ์	28
4.8 แสดงผลสรุปสมการแบบถดถอย (Model summary)	33
4.9 ตารางแสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการ นำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้งาน (ANOVA)	35
4.10 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย	36

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 ตัวอย่างการเชื่อมต่อข้อมูลของ Virtual office	5
2.2 ตัวอย่างของการทำงานจากระบบสำนักงานเสมือนของบริษัท Cisco	5
2.3 แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี โดย David (1989)	7
2.4 แบบจำลองกรอบแนวคิดด้านเทคโนโลยี องค์กร และสิ่งแวดล้อม โดย Tomatzky และ Fleischer (1990)	8
2.5 ภาพกรอบแนวคิดในการวิจัย	13
4.1 ภาพแสดงผลค่า scree plot	25
4.2 ภาพกรอบแนวคิดในการวิจัยที่ได้ทำการปรับปรุงใหม่	32
4.3 สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับ และความตั้งใจในระบบสำนักงานเสมือนมาใช้	38

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการแข่งขันทางธุรกิจมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านสินค้าและบริการ โดยการแข่งขันซึ่งนับวันยิ่งมีระดับที่สูงมากขึ้นนั้น ทำให้องค์กรต่างๆ ต้องปรับกลยุทธ์อย่างต่อเนื่องเพื่อที่จะสามารถรักษาศักยภาพการแข่งขัน (Competitive Advantage) รวมถึงต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก

การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุนการทำงานขององค์กร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการทำงาน และสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากในปัจจุบัน โดยจากผลสำรวจเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสถานประกอบการของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ระหว่างปี 2554 ถึงปี 2556 พบว่า สถานประกอบการได้นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในองค์กรในอัตราส่วนที่เพิ่มมากขึ้นทุกปี

#### ตารางที่ 1.1

แสดงการเปรียบเทียบการใช้งานระบบสารสนเทศของสถานประกอบการ ระหว่างปี 2554 ถึงปี 2556

รายการข้อมูล	สถานประกอบการ		
	ปี 2554	ปี 2555	ปี 2556
จำนวนสถานประกอบการ (แห่ง)	2,154,061	2,254,869	2,223,435
สัดส่วนของสถานประกอบการที่ใช้คอมพิวเตอร์	23.5	24.8	24.8
สัดส่วนของลูกจ้างที่ใช้คอมพิวเตอร์	21.8	22.5	24.8
สัดส่วนของสถานประกอบการที่ใช้อินเทอร์เน็ต	16.6	19.2	19.2
สัดส่วนของลูกจ้างที่ใช้อินเทอร์เน็ต	14.9	17.1	19.4

จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้งานในองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการปรับตัวให้สามารถแข่งขันในตลาดโลกได้ ซึ่งสอดคล้องกับ Senge (1990) ที่ได้กล่าวไว้ว่า องค์กรสมัยใหม่จะมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้งานในองค์กร เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถของคนในองค์กร เพิ่มขีดความสามารถที่จะนำไปแข่งขันในตลาดการค้า หรือทำให้เกิด

แนวทางการปฏิบัติ (Best Practices) ที่ดีที่สุด ซึ่งจะมีผลทำให้องค์กรมีขั้นตอนการทำงานที่มีประสิทธิภาพที่ดีที่สุด

ทั้งนี้ในปัจจุบัน เทคโนโลยีสารสนเทศมีความก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีใหม่ๆ ช่วยลดระยะเวลาในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังช่วยเชื่อมโยงบุคคล กลุ่มคน และหน่วยงานเข้าด้วยกัน จากประเด็นดังกล่าว จึงทำให้เกิดแนวคิดในการทำงานโดยใช้ระบบสำนักงานเสมือน หรือ Virtual Office

ระบบสำนักงานเสมือนมีแนวคิดโดยให้พนักงานในองค์กรสามารถทำงานได้ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยพนักงานสามารถทำงานได้ทุกที่และทุกเวลา (Davenport & Pearlson, 1998) (Mikolas & Wozniakova, 2009) โดยแนวคิดนี้เป็นประโยชน์กับทั้งบริษัทและพนักงานในองค์กร กล่าวคือ บริษัทสามารถลดค่าใช้จ่ายในด้านอาคารสถานที่ และทำให้มีความคล่องตัวสูง ส่วนประโยชน์ที่พนักงานได้รับ คือช่วยลดค่าใช้จ่ายและประหยัดเวลาในการเดินทางมาสำนักงาน และสามารถเลือกสถานที่ทำงานที่ต้องการได้เอง ซึ่งจะทำให้คุณภาพชีวิตของพนักงานดีขึ้นอีกด้วย (Busch et al., 2011) (Othman et al., 2011) ซึ่งในต่างประเทศ หลายองค์กรได้นำระบบสำนักงานเสมือนนี้มาใช้ เพื่อปรับกลยุทธ์ในการบริหารงาน โดยช่วยเพิ่มผลผลิต ประสิทธิภาพ คุณภาพ และลดความคาดหวังในทักษะของแรงงาน (Davenport & Pearlson, 1998) (Cascio and Shurygailo, 2003)

แต่ทั้งนี้การนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้นั้น ยังต้องคำนึงถึงข้อเสียต่างๆ รวมถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น งบประมาณ รูปแบบการทำงานขององค์กรที่จะเปลี่ยนไป และการควบคุมการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เป็นต้น (Busch et al., 2011) ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องพิจารณาปัจจัยต่างๆ อย่างรอบคอบก่อนจะนำระบบนี้มาใช้จริงในองค์กร

จากสถานการณ์ดังกล่าว ผู้วิจัยเห็นว่ามีคามจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องศึกษาความสัมพันธ์ต่างๆ ที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบสำนักงานเสมือน โดยได้นำเอาแนวคิดด้านเทคโนโลยี องค์กร และสิ่งแวดล้อม (Technology Organization Environment Framework) มาศึกษาถึงความตั้งใจในการนำระบบมาใช้งาน เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่จะนำไปสู่แนวทางการนำระบบดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ต่อไป



## 1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและความตั้งใจนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้
2. เพื่อเป็นข้อมูลให้องค์กรสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ในองค์กรได้

## 1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาปัจจัยในการพิจารณานำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ในองค์กร โดยศึกษาถึงปัจจัยที่นำไปสู่ การยอมรับและความตั้งใจในการนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้งาน โดยทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวนรวมทั้งสิ้น 390 ตัวอย่าง

## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและความตั้งใจนาระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ในองค์กรนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดวิจัยและขั้นตอนการทำการวิจัย ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

#### 2.1 แนวคิดด้านระบบสำนักงานเสมือน (Virtual Office)

##### 2.1.1 คำนิยาม

สมพงษ์ (2556) ได้กล่าวไว้ว่า สำนักงานเสมือน หมายถึง การนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในองค์กร ให้สามารถดำเนินกิจกรรมภายในองค์กรได้โดยไม่ต้องมีสำนักงานไปตั้งอยู่ ณ ที่นั้นจริง ส่วนเชาว์ (2550) กล่าวว่า สำนักงานเสมือน (Virtual Office) เป็นนวัตกรรมการจัดการองค์กร โดยนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต ให้องค์กรสามารถดำเนินการได้ในทุกพื้นที่ทั่วโลกที่สามารถเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตได้ โดยไม่จำเป็นต้องมีสำนักงานไปตั้งอยู่ในพื้นที่นั้นๆ สถานที่ตั้งของสำนักงานเสมือนเป็นเพียงเครือข่ายของคอมพิวเตอร์ หรือมีคอมพิวเตอร์เพียงเครื่องเดียวเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต ซึ่งการใช้พื้นที่โดยทั่วไปเป็นเพียงพื้นที่บนเครื่องแม่ข่ายของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตเท่านั้น

ดังนั้นจึงสามารถสรุปคำนิยามของ ระบบสำนักงานเสมือน ว่าหมายถึง การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินการในพื้นที่ซึ่งอยู่ห่างไกลออกไป หรือแม้แต่ในต่างประเทศได้ โดยไม่จำเป็นต้องมีสำนักงานไปตั้งอยู่ ณ ที่นั้นจริงๆ โดยมุ่งเน้นไปยังการทำงานผ่านระบบออนไลน์ เพื่อให้บุคลากรในองค์กรสามารถทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา

##### 2.1.2 ความน่าสนใจของระบบสำนักงานเสมือน

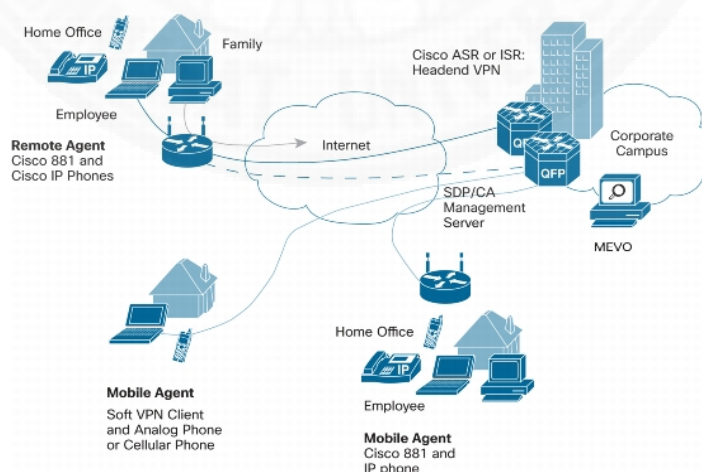
ด้วยค่าใช้จ่ายที่บริษัทที่ใช้สำนักงานจริงต้องแบกรับ เช่นต้นทุนค่าเช่าอาคารสถานที่ และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ประกอบกับทรัพยากรของบริษัทที่มีอยู่อย่างจำกัด ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของจำนวนคน เวลาที่สูญเสียไปกับการเดินทางเพื่อติดต่อธุรกิจ อีกทั้งการแข่งขันทางธุรกิจที่นับวันยิ่งทวีความรุนแรงขึ้นเรื่อยๆ และปัญหาอื่นๆ เช่นปัญหาจราจร และปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ ทำให้หลายองค์กรพยายามหาวิธีที่จะใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด (ประดิษฐ์, 2541) การใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยรวมทั้งการใช้ระบบสำนักงานเสมือน จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรในปัจจุบันมีความคล่องตัวมากขึ้น และดำรงสภาพการแข่งขันที่เป็นต่อในตลาดได้

### 2.1.3 รูปแบบการให้บริการ

การทำงานของระบบสำนักงานเสมือนจะใช้การทำงานผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเป็นหลัก โดยแบ่งได้เป็น การทำงานด้านเอกสาร ไม่ว่าจะเป็นการใช้งานเอกสารและแฟ้มงานร่วมกัน (File and Folder Sharing) การจัดเก็บเอกสารและสำรองข้อมูล (Document Storage and Backup) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) และการติดต่อประสานงานในแต่ละฝ่ายผ่านทางโทรศัพท์ โทรสาร กระดานข่าว (Web board) โปรแกรมสำหรับพูดคุย (Chat) และการประชุมทางไกล (Video Conference) รวมไปถึงการควบคุมงาน โดยในปัจจุบันมีการนำเอาโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ มาใช้ในการตรวจสอบพนักงานที่ทำงานนอกสถานที่ว่าสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งงานได้ตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้



ภาพที่ 2.1 ตัวอย่างการเชื่อมต่อข้อมูลของ Virtual office โดยสืบค้นจาก [www.axos-assist.com/virtual-office.php](http://www.axos-assist.com/virtual-office.php)



ภาพที่ 2.2 ตัวอย่างของการทำงานของระบบสำนักงานเสมือนของบริษัท Cisco โดยสืบค้นจาก [http://www.cisco.com/c/en/us/solutions/collateral/enterprise-networks/virtual-office/guide\\_c07-591153.html](http://www.cisco.com/c/en/us/solutions/collateral/enterprise-networks/virtual-office/guide_c07-591153.html)

#### 2.1.4 หลักการบริหารงานระบบสำนักงานเสมือน

สิ่งสำคัญในการใช้งานระบบสำนักงานเสมือน นั้นคือเทคโนโลยีที่ใช้จะต้องเหมาะสมกับประเภทของธุรกิจที่ทำ และนอกจากการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้แล้ว อีกสิ่งหนึ่งที่สำคัญในการนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ คือ หลักจิตวิทยา ที่เชื่อมโยงบุคลากรที่อยู่ห่างไกล ให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน โดย ธีรยุทธ (2552) กล่าวไว้ว่า การใช้งานระบบสำนักงานเสมือนนี้ ผู้บริหารหรือหัวหน้างานจะต้องเข้าใจหลักจิตวิทยา เพราะการสื่อสารที่ไม่เห็นหน้าตากันอาจทำให้เกิดปัญหาการสื่อสารผิดพลาด หรืออาจเกิดการเข้าใจผิดกันได้ ดังนั้นเมื่อมีการประชุมจะต้องฟังอย่างระมัดระวัง สังเกตถึงปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น หรือหลังจากการประชุมจะต้องมีการยืนยันหัวข้อที่ประชุมผ่านทางอีเมลอีกครั้งหนึ่ง เป็นต้น

ทั้งนี้ ธีรยุทธ (2552) ยังกล่าวว่า อย่างน้อยต้องมีการจัดประชุมร่วมหรือมีกิจกรรมร่วมกันระหว่างพนักงานบ้าง เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงาน และสามารถทำงานร่วมกันได้ต่อไปในอนาคต

#### 2.1.5 ระบบสำนักงานเสมือนกับงานวิจัย

ในการศึกษางานวิจัยในอดีตพบว่า การทำงานแบบระยะไกลสามารถเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานได้เป็นอย่างดี (Dimartino & Wirth, 1990) และจากการวิจัยของ Hill, Ferris และ Martinson ในปี 2003 ซึ่งเปรียบเทียบระหว่างการทำงานในบริษัทแบบปกติ (Traditional Office) กับการทำงานผ่านระบบสำนักงานเสมือน (Virtual Office) และการทำงานจากที่บ้าน (Home Office) โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างในบริษัท IBM พบว่าการทำงานทั้งการใช้ระบบสำนักงานเสมือนและการทำงานจากที่บ้าน ส่งผลดีต่อทั้งพนักงานในด้านการจัดการชีวิตส่วนตัว และเพิ่มความสามารถให้แก่องค์กรอีกด้วย

นอกจากนั้นได้มีการนำเสนอประโยชน์ของการทำงานระยะไกล (Telework ) ซึ่งเป็นหลักการของระบบสำนักงานเสมือน ดังนี้

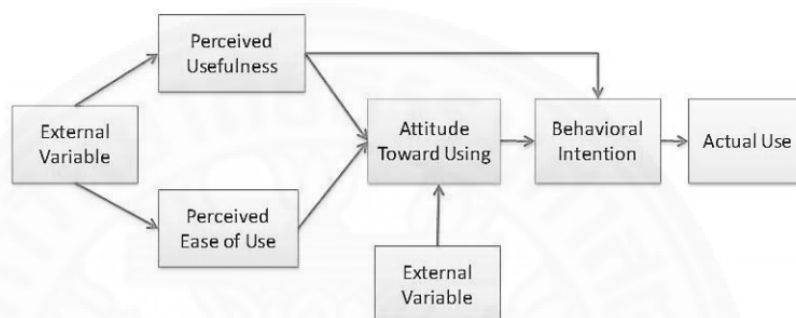
1. สำหรับผู้ว่าจ้าง การทำงานระยะไกลจะส่งผลให้บริษัทสามารถลดค่าใช้จ่ายในเรื่องของอาคารสถานที่ ที่จอดรถ อีกทั้งยังลดความล่าช้าในการทำงาน และเพิ่มผลผลิตในการทำงานได้อีกด้วย (Baffour & Betsey, 2000)

2. สำหรับพนักงาน การทำงานระยะไกลจะส่งผลพนักงาน โดยสามารถลดเวลาในการเดินทาง สามารถจัดตารางเวลาได้ง่ายขึ้น และสามารถดูแลครอบครัวในขณะที่ทำงานได้อีกด้วย (Baffour & Betsey, 2000)

นอกจากนี้ การทำงานระยะไกลยังช่วยลดภาระต่อสิ่งแวดล้อมได้ โดยลดการใช้พลังงานเชื้อเพลิง ลดการปล่อยมลพิษ และลดการใช้พลังงานไฟฟ้าอีกด้วย (Kumari & Raina, 1998)

## 2.2 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี นำเสนอโดย David (1989) เป็นทฤษฎีที่มีการยอมรับ และมีชื่อเสียงในการเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยี โดยทฤษฎีนี้เป็นการปรับแต่งเพิ่มเติมจากทฤษฎี TRA ซึ่งนำเสนอโดย Fishbein and Ajzen (1975) โดยแบบจำลองนี้ได้อธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างทางด้านความเชื่อและความตั้งใจ ที่จะส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีและนำไปใช้งาน (Hubona and Geitz, 1997)

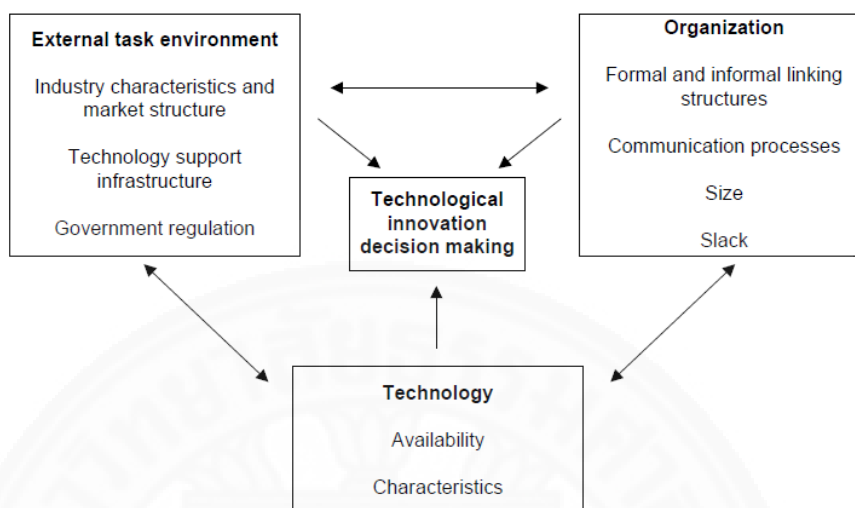


ภาพที่ 2.3 แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี โดย David (1989)

## 2.3 กรอบแนวคิดด้านเทคโนโลยี องค์กรและสภาพแวดล้อม (Technology – Organization – Environment (TOE) Framework)

กรอบแนวคิดด้านเทคโนโลยี องค์กร และสิ่งแวดล้อม อธิบายโดย Tomatzky และ Fleischer (1990) ว่าเป็นกระบวนการในการตัดสินใจในการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในองค์กร โดยหลักการของทฤษฎีนี้จะวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้งานในองค์กร (Picato W., Belanger F. and Palma-dos-Ries, 2012) โดยอธิบายในสามบริบทหลักที่สำคัญ คือ บริบทด้านเทคโนโลยี (Technology Context) คือการพิจารณาปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่นำมาใช้ ทั้งเทคโนโลยีภายในและภายนอกองค์กร โดยบริบทนี้จะรวมถึงปัจจัยที่อ้างถึงลักษณะของเทคโนโลยีที่นำมาใช้ เช่น อุปกรณ์ที่ใช้ภายในบริษัท การปฏิบัติ ขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติของพนักงานอีกด้วย (Basole, 2005) ส่วนที่สองคือบริบทขององค์กร (Organization Context) จะเป็นการกล่าวถึงคุณลักษณะและทรัพยากรของบริษัท รวมไปถึงขนาดของบริษัท ระดับของการรวมศูนย์ (Degree of Centralization) ระดับของการเป็นทางการ (Degree of Formalization) โครงสร้างบริหารของบริษัท ทรัพยากรบุคคล จำนวนทรัพยากรต่างๆ ในบริษัท และความเชื่อมโยงกันระหว่างพนักงานในบริษัทนั้น (Tomatzky and Fleischer, 1990) ส่วนสุดท้ายคือบริบทสิ่งแวดล้อม (Environment Context) โดยเป็นการพิจารณาถึงรูปแบบ ขนาด โครงสร้างของอุตสาหกรรม

ที่องค์กรอยู่ รวมถึงความสัมพันธ์ต่างๆ ในกลไกตลาด เช่น คู่ค้า คู่แข่งขัน ลูกค้า อีกทั้งยังหมายรวมถึง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่ถูกระบุขึ้นโดยรัฐบาล



ภาพที่ 2.4 แบบจำลองกรอบแนวคิดด้านเทคโนโลยี องค์กร และสิ่งแวดล้อม โดย Tomatzky และ Fleischer (1990)

## 2.4 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y

McGregor (1960) พบว่า กิจกรรมการบริหารจัดการล้วนมีสาเหตุมาจากทฤษฎีพฤติกรรมมนุษย์ (Human Behaviors) อีกทั้งค้นพบว่ามนุษย์มีทัศนคติเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลอยู่ 2 ประเภท และการบริหารมนุษย์ทั้ง 2 ประเภท ต้องใช้วิธีการบริหารแตกต่างกัน ซึ่งมีข้อสมมติ 2 ประการเกี่ยวกับลักษณะของบุคคล ดังนี้

### 2.4.1 สมมติฐานเกี่ยวกับทฤษฎี X (The Traditional View of Direction and Control)

สมมติฐานเกี่ยวกับทฤษฎี X (The Traditional View of Direction and Control) มีแนวคิดดังต่อไปนี้

1. คนไม่ชอบการทำงาน และหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบถ้าสามารถทำได้
2. จากลักษณะของคนที่ไม่ชอบการทำงาน จึงต้องมีการบังคับควบคุม
3. ใช้วิธีการลงโทษ เพื่อให้เกิดความพยายามในการทำงานให้ถึงวัตถุประสงค์ที่วางไว้
4. ส่วนใหญ่คนจะพอใจกับการถูกบังคับ เพราะมีความปลอดภัยสูงและหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ

โดยการบริหารโดยการนำทฤษฎี X มาใช้ จะเน้นการใช้มาตรการบังคับ มีระเบียบกฎเกณฑ์คอยกำกับ มีการควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิด และมีการลงโทษเป็นหลัก

#### 2.4.2 สมมติฐานเกี่ยวกับทฤษฎี Y (The integration of Individual and Organization Goal)

สมมติฐานเกี่ยวกับทฤษฎี Y (The Integration of Individual and Organization Goal) มีแนวคิดดังต่อไปนี้

1. มนุษย์ใช้ความพยายามทางกายภาพ และความพยายามด้านจิตใจในการทำงานตามธรรมชาติ ไม่ว่าจะเป็นการเล่นหรือพักผ่อน
2. การควบคุมภายนอกและอุปสรรคของการลงโทษ ไม่ใช่วิธีการเดียวในการใช้ความพยายามให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจึงใช้การควบคุมตัวเองเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ
3. ระดับของการให้บรรลุวัตถุประสงค์ ขึ้นอยู่กับขนาดของรางวัลที่สัมพันธ์กับความสำเร็จ
4. มนุษย์โดยเฉลี่ยเรียนรู้ภายใต้สภาพที่เหมาะสม ไม่เพียงแต่การยอมรับความรับผิดชอบเท่านั้น แต่ยังมีแสวงหาด้วย
5. สมรรถภาพของบุคคลขึ้นอยู่กับระดับของการจินตนาการระดับสูง ความซื่อสัตย์และความคิดสร้างสรรค์
6. ภายใต้สภาพของอุตสาหกรรมสมัยใหม่ ศักยภาพที่เฉลียวฉลาดของความเป็นมนุษย์โดยเฉลี่ยมีการใช้ประโยชน์บางส่วน

โดยการบริหารโดยการนำทฤษฎี Y มาใช้ จะไม่เน้นการไม่ควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเข้มงวด แต่จะส่งเสริมให้รู้จักควบคุมตนเองหรือของกลุ่มมากขึ้น ต้องให้เกียรติซึ่งกันและกันจากความเชื่อที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดระบบการบริหารที่แตกต่างกันระหว่างระบบที่เน้นการควบคุมกับระบบที่ค่อนข้างให้อิสระภาพ

#### 2.5 ความไว้วางใจ

David, Schoorman และ Mayor (2000) ได้กล่าวถึงความหมายของการไว้วางใจว่า หมายถึง ความตั้งใจกระทำต่อผู้อื่นบนพื้นฐานความคาดหวังเชิงบวกที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคล ภายใต้พื้นฐานของความเชื่อและการพึ่งพากัน

เมื่อบุคคลใดเกิดสัมพันธภาพระหว่างกันความไว้วางใจก็เป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญกับบุคคล สัมพันธภาพโดยทั่วไปแล้วนั้น คนเราจะรู้สึกปลอดภัยหรือสะดวกใจที่จะเปิดเผยตนเอง

ทำความเข้าใจกับบุคคลอื่นๆ มากน้อยแค่ไหน ก็ขึ้นกับว่าเขาผู้นั้นรู้สึกไว้วางใจต่อบุคคลอื่นที่เขาติดต่อสัมพันธ์มากน้อยเพียงใด ยิ่งมีความไว้วางใจซึ่งกันและกันมากเท่าไร ก็ยิ่งทำให้กระบวนการสื่อสารดำเนินไปได้อย่างราบรื่น ประสบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายมากเท่านั้น โดยเฉพาะบุคลากรที่อยู่ภายในหน่วยงานควรมีความเชื่อถือไว้วางใจซึ่งกันและกันจึงจะนำไปสู่การปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งท่ามกลางความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กรตามสถานภาพและบทบาทที่แต่ละบุคคลยึดถืออาจมองถึงระดับความเชื่อถือไว้วางใจ ได้ 3 ระดับ คือ

1. ความเชื่อถือไว้วางใจที่ผู้บังคับบัญชามีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา
2. ความเชื่อถือไว้วางใจที่ผู้ใต้บังคับบัญชามีต่อผู้บังคับบัญชา
3. ความเชื่อถือไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงาน

ทั้งนี้การสร้าง ความเชื่อถือไว้วางใจในแต่ละระดับต่างต้องการปัจจัยเสริมสร้างความเชื่อถือไว้วางใจ และจะมีจุดเน้นแตกต่างกันไปบ้าง โดยความเชื่อถือไว้วางใจของผู้บังคับบัญชามีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และความเชื่อถือไว้วางใจที่ผู้ใต้บังคับบัญชามีต่อผู้บังคับบัญชามักเน้นไปที่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงาน ในขณะที่ความเชื่อถือไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงานนั้นจะให้ความสำคัญกับเรื่องของความรู้สึกและความเอาใจใส่ดูแลกัน (เป็นกนก, 2552)

Reynolds (1997) กล่าวว่า ความไว้วางใจเป็นวิถีทางหนึ่งของการสะท้อนสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในองค์กรและเป็นสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลที่สำคัญ แสดงถึง ความแตกต่างระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลวในสัมพันธภาพกับความไว้วางใจ การตอบสนองต่อความไว้วางใจมี 3 ประการ ดังนี้ ประการแรก ความไว้วางใจต้องใช้เวลาในการพัฒนา การคงไว้ซึ่งความไว้วางใจจะต้องทำให้มืออยู่อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องมีเป้าหมายร่วมกันที่ชัดเจนและไม่มีการลงโทษ จะทำให้ความไว้วางใจพัฒนาได้เร็วขึ้นซึ่งเป็นความท้าทายของผู้นำ ประการที่สอง ความต้องการความไว้วางใจต้องมีความอดทน ความไว้วางใจในองค์กรต่ำก็จะทำให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ ถ้าความไว้วางใจในองค์กรสูงจะทำให้บุคลากรทุกคนมีมาตรฐานในการทำงานที่สูง และสุดท้าย คือ ความไว้วางใจต้องใช้ทักษะและการฝึกปฏิบัติซึ่งการพัฒนาทักษะและจิตใจเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อสัมพันธภาพความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความไว้วางใจที่มีต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงาน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และมีอิทธิพลต่อความน่าเชื่อถือระหว่างกัน หรืออีกนัยหนึ่งความไว้วางใจเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานให้เป็นไปตามเป้าประสงค์ขององค์กรด้วยความสามารถที่มี



## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำหรับการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและความตั้งใจนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ในองค์กรในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้แนวคิดของทฤษฎีอิทธิพลจากบริบทด้านเทคโนโลยี องค์กรและสภาพแวดล้อม (TOE) เป็นต้นแบบ เนื่องจากเป็นต้นแบบที่ใช้ในการประยุกต์ใช้เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้าไปใช้ในองค์กร โดยตัวแปรตามของงานวิจัยครั้งนี้ คือ ความตั้งใจในการนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้งานในองค์กร

ทั้งนี้ เมื่อทำการศึกษารอบแนวคิด (TOE Framework) พบว่ามีงานวิจัยหลายงานใช้กรอบแนวคิดนี้มาอธิบายการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรเช่นเดียวกัน แต่อธิบายด้วยบริบทที่แตกต่างกันไป โดยมีรายละเอียดตามตาราง ดังนี้

### ตารางที่ 2.1

แสดงงานวิจัยที่ใช้ TOE framework พร้อมตัวแปรที่ใช้

Research	Technology Factor	Organization Factor	Environment Factor
Borgman et al., (2013) Cloudrise: Exploring Cloud Computing Adoption and Governance with the TOE Framework	- Relative Advantage - Technology complexity - Technology compatibility	- Top Management support - Firm size - IT expertise of business users	- Competition intensity - Regulatory environment
Kuan & Chau (2001) A perception-based model for EDI adoption in small business using a technology-organization-environment framework	- Perceived direct benefits - Perceived indirect benefits	- Perceived financial cost - Perceived technology competence	- Perceived industry pressure - Perceived government pressure
Ramdani et al., (2009) Prediction SME's adoption of enterprise systems	- Relative Advantage - Compatibility - Complexity - Trialability - Observability	- Top Management Support - Organization Readiness - IS Experience - Size	- Industry - Market scope - Competitive pressure - External IS support
Scupola (2009) SME's e-commerce adoption: perspectives from Denmark and Australia	- Relative advantage - Relative technology	- Top Management support - Employee'IS knowledge and attitude - Resource constraints	- Role of Government - Technology support infrastructure

## ตารางที่ 2.1

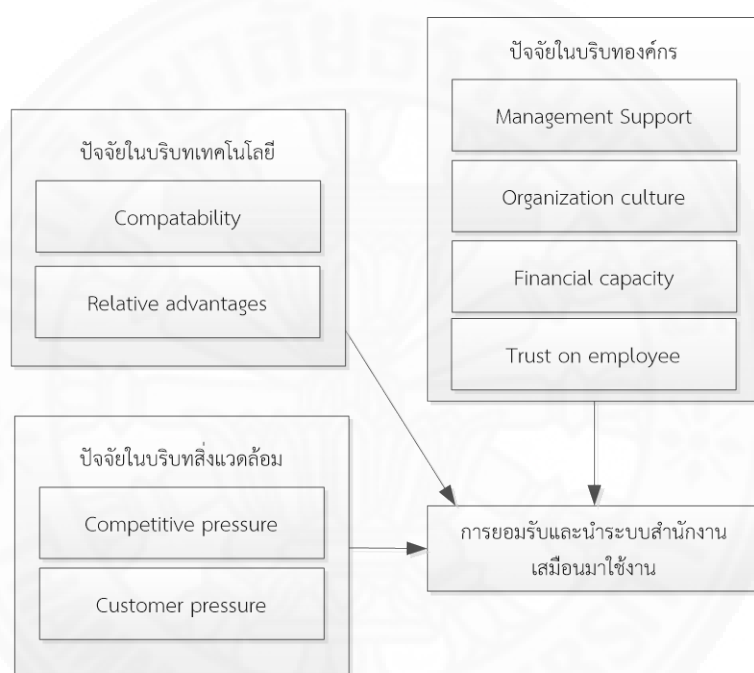
แสดงงานวิจัยที่ใช้ TOE framework พร้อมตัวแปรที่ใช้ (ต่อ)

Research	Technology Factor	Organization Factor	Environment Factor
Sophonthummapham (2009) The adoption of techno-relationship innovations: A framework for electronic customer relationship management	- Perceived advantage - Perceived easiness - Compatibility - Observability - Trialability - Perceived relationship - Marketing functionality	- Size - Financial resources - Technological expertise - Business experience	- Competitive pressure - Customer pressure - Industry pressure - Governmental encouragement - External support
Wang, Wang and Yang (2010) Understanding the determinants of RFID adoption in the manufacturing industry	- Relative Advantage - Complexity - Compatibility	- Top Management support - Firm size - Technology competence	- Competitive pressure - Trading partner pressure - Information intensity
Zhang et al., (2013) The Catalyzing Factors of Official Documents Exchange via Microblogging in Public Sectors: A Case Study based on the T-O-E Framework	- IT Infrastructure - Personnel's IT Accomplishment	- Organizational Structure - Release Procedures of Official Documents - Department Objectives - Top Manager's Support	- The attitude of local social environment towards technological innovation - The attitude of local social environment towards government information open
Zhu et al., (2003) Assessing Drivers of E-Business Value: Results of a Cross - Country Study	- Technology Integration	- Firm size - Firm scope - Financial resources	- Competition Intensity - Regulatory Environment

## 2.7 กรอบแนวคิดงานวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ประกอบกับการศึกษาจากทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งประกอบไปด้วยแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) และกรอบแนวคิดด้านเทคโนโลยี องค์กรและสิ่งแวดล้อม (TOE framework) พบว่ากรอบแนวคิดด้านเทคโนโลยี องค์กรและสิ่งแวดล้อม สามารถอธิบายถึงปัจจัยในการพิจารณาได้ครบถ้วนและรอบด้านมากกว่าแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี เนื่องจากเป็นการพิจารณาทั้ง 3 บริบท คือ ด้านเทคโนโลยี

ด้านองค์กร และด้านสิ่งแวดล้อม ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้เลือกนำเอา กรอบแนวคิดด้านเทคโนโลยี องค์กรและสิ่งแวดล้อม เป็นฐานในการออกแบบโมเดลการวิจัย ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้งาน จำนวน 8 ปัจจัย คือ ความเข้ากันได้ของเทคโนโลยี ความรับรู้ถึงข้อได้เปรียบในการใช้เทคโนโลยี การสนับสนุนจากผู้บริหารขององค์กร รูปแบบการปฏิบัติขององค์กร ความสามารถด้านการเงิน ความกดดันจากทางการแข่งขันในตลาด และแรงผลักดันจากลูกค้า และได้เพิ่มเติมในเรื่องของปัจจัยในด้านการกำหนดกฎระเบียบข้อบังคับ โดยอ้างอิงจากแนวคิดด้านองค์กรเชิงพฤติกรรมศาสตร์ โดยสามารถเขียนในรูปของกรอบการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 2.5 ภาพกรอบแนวคิดในการวิจัย

## 2.8 นิยามตัวแปร

คำนิยามตัวแปรต่างๆ ที่ใช้ในงานวิจัย สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังนี้

## ตารางที่ 2.2

แสดงค่านิยามตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย

ลำดับ	ปัจจัย	ค่านิยาม
1	Compatibility (ความเข้ากันได้ของเทคโนโลยี)	ระดับการทำงานร่วมกันได้เมื่อนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้งาน
2	Relative advantages (ความรับรู้ถึงประโยชน์)	ระดับการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับการนำนวัตกรรมมาใช้งาน
3	Competitive pressure (ความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ)	ระดับความเข้มข้นของการแข่งขันที่ส่งผลให้เกิดการปรับตัวในองค์กร
4	Customer pressure (แรงผลักดันจากทางลูกค้า)	พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้าส่งผลให้องค์กรได้นำนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้เพื่อรักษาไว้ซึ่งความพึงพอใจของลูกค้า
5	Management Support (การสนับสนุนจากผู้บริหารขององค์กร)	ระดับความสนใจและการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงในการใช้เทคโนโลยี
6	Organization culture (วัฒนธรรมองค์กร)	วัฒนธรรมขององค์กร ในการแบ่งปันความรู้ทางด้านเทคโนโลยีซึ่งกันและกัน
7	Financial capacity (ความสามารถทางการเงิน)	ความสามารถและความพร้อมขององค์กรทางการเงินในการลงทุนทางด้านเทคโนโลยี
8	Trust on employee (ความไว้วางใจต่อพนักงาน)	ความเชื่อมั่นที่มีต่อพนักงาน
9	Intent to use	ความตั้งใจในการระบบมาใช้ โดยการพิจารณาจากปัจจัยต่างๆ

## 2.9 สมมุติฐานงานวิจัย

จากกรอบการวิจัยที่แสดงข้างต้น เราสามารถกำหนดสมมุติฐานงานวิจัยได้ทั้งสิ้น 8 สมมุติฐาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สมมติฐานที่ 1 (H1) : ความเข้ากันได้ของเทคโนโลยี ส่งผลต่อความตั้งใจในการนำระบบมาใช้
2. สมมติฐานที่ 2 (H2) : ความรับรู้ถึงข้อได้เปรียบในการใช้เทคโนโลยี ส่งผลต่อความตั้งใจในการนำระบบมาใช้
3. สมมติฐานที่ 3 (H3) : ความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ ส่งผลต่อความตั้งใจในการนำระบบมาใช้
4. สมมติฐานที่ 4 (H4) : แรงผลักดันจากทางลูกค้า ส่งผลต่อความตั้งใจในการนำระบบมาใช้
5. สมมติฐานที่ 5 (H5) : การสนับสนุนจากผู้บริหารขององค์กร ส่งผลต่อความตั้งใจในการนำระบบมาใช้
6. สมมติฐานที่ 6 (H6) : วัฒนธรรมองค์กร ส่งผลต่อความตั้งใจในการนำระบบมาใช้
7. สมมติฐานที่ 7 (H7) : ความสามารถทางการเงิน ส่งผลต่อความตั้งใจในการนำระบบมาใช้
8. สมมติฐานที่ 8 (H8) : ความไว้วางใจต่อพนักงาน ส่งผลต่อความตั้งใจในการนำระบบมาใช้

### บทที่ 3

#### วิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและความตั้งใจนาระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ในองค์กร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีในรูปแบบของการสำรวจ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่าง

#### 3.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ตัวแทนพนักงานในระดับชั้นต่างๆ ในองค์กรและมีการใช้งานระบบสารสนเทศในองค์กรในการทำงานอยู่เป็นประจำ

#### 3.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยชิ้นนี้ เนื่องจากประชากรกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบขนาดประชากรที่แน่นอน และไม่ทราบสัดส่วนของประชากร ทางผู้วิจัยจึงใช้วิธีคำนวณขนาดตัวอย่างจากสูตรของคอกแรน โดยได้ทำการกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5

จากสูตรของคอกแรน จะได้ว่า 
$$n = \frac{z^2}{4e^2}$$

กำหนดให้  $n$  = ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

$Z$  = ค่า  $Z$  ที่ระดับความเชื่อมั่น หรือระดับนัยสำคัญ

(โดยระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 จะมีค่า  $Z$  อยู่ที่ 1.96)

$e$  = ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (โดยมีค่าอยู่ที่ 0.05)

เมื่อนำมาแทนค่าจะได้ว่า 
$$n = \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2} = 384.16$$

จะได้ว่าจำนวนกลุ่มที่ต้องการในการสำรวจ คือ 384 คน

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูลในการวิจัย ซึ่งแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มประชากรตัวอย่าง ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล เป็นคำถามจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน และ ระดับการศึกษา เก็บแบบสอบถามด้วยค่า Nominal Scale

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลขององค์กรของกลุ่มประชากรตัวอย่าง ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลทั่วไปขององค์กรหรือบริษัทผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล เป็นคำถามจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ประเภทของบริษัท ขนาดของบริษัท ลักษณะของระบบสารสนเทศที่ใช้ในองค์กร เก็บแบบสอบถามด้วยค่า Nominal Scale

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบสำนักงานเสมือนจริง เก็บแบบสอบถามด้วยค่า Likert Scale โดยจะมีการถามคำถามและกำหนดมาตรวัดแต่ละข้อเป็น 5 ระดับ และกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 4 หมายถึง เห็นด้วย
- 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากนั้นผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายข้อมูล เพื่อในการวิเคราะห์ โดยมี การกำหนดดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

ดังนั้นจึงสามารถกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายข้อมูล ได้ดังนี้

ระดับคะแนน	1.00 – 1.80	หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับคะแนน	1.81 – 2.60	หมายถึง ไม่เห็นด้วย
ระดับคะแนน	2.61 – 3.40	หมายถึง ปานกลาง
ระดับคะแนน	3.41 – 4.20	หมายถึง เห็นด้วย
ระดับคะแนน	4.21 – 5.00	หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

### 3.4 การสร้างและทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้มีการสร้างและทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยได้กำหนดขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยได้ศึกษาจากแนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างเครื่องมือวิจัยให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารเพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแบบทดสอบ ให้มีความชัดเจนและครอบคลุมตามกรอบแนวคิดที่ต้องการวิจัย
3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจและตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์
4. นำร่างแบบสอบถามที่ได้มาทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปเสนอกับที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามในแต่ละข้อ ว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยในครั้งนี้หรือไม่
5. นำแบบสอบถามมาทดสอบกับกลุ่มเป้าหมาย (Pretest) ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 30 ชุด
6. นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยทำแบบสอบถามทดสอบตามวิธีสุ่มตัวอย่างกับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน ก่อนนำข้อมูลไปใช้เก็บข้อมูลจริง เพื่อนำข้อมูลในส่วนที่เป็นมาตรวัดแบบประมาณค่า มาทดสอบความเชื่อมั่นจากค่าความสัมพันธ์ระหว่างคำถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach
7. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

### 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

1. วิเคราะห์ข้อมูลความถี่ ค่าร้อยละ เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

2. ค่าเฉลี่ย คำนวณจากสูตร

โดยที่  $X_i$  คือระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในข้อนั้นๆ

$n$  คือจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม



$$SD = \sqrt{\frac{\sum (X_i - \bar{X})^2}{n-1}}$$

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คำนวณจากสูตร

โดยที่	$X_i$	คือ ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในข้อนั้นๆ
	$\bar{X}$	คือ ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในข้อนั้นๆ
	n	คือ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

### 3.5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การจัดกลุ่มความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วย Factor Analysis และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย

## บทที่ 4

### ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและความตั้งใจในระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ในองค์กร โดยผู้วิจัยได้แบ่งขั้นตอนของการวิจัยออกเป็น 7 ขั้นตอน ตามรายละเอียดต่อไปนี้

1. การทดสอบความชัดเจนความถูกต้องของเนื้อหา (content validity)
  2. การทดสอบความเที่ยงตรงของข้อมูล (Reliability)
  3. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)
  4. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับและความตั้งใจในระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ในองค์กร ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)
  5. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีต่อการยอมรับและความตั้งใจในระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ในองค์กร ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)
  6. การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและความตั้งใจในระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ในองค์กร
  7. การทดสอบสมมติฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและความตั้งใจในระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ในองค์กร
- สำหรับรายละเอียดของผลการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงดังต่อไปนี้

#### 4.1 การทดสอบความชัดเจนและความถูกต้องของเนื้อหา (content validity)

ผู้วิจัยได้ทดสอบความชัดเจนของเนื้อหา โดยการสอบถามความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ โดยเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ในการใช้งานระบบสำนักงานเสมือน และเป็นผู้ที่เข้าใจระบบการทำงานเป็นอย่างดี ทำให้ผู้วิจัยได้รับข้อมูลและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาแบบสอบถามต่อไป

## 4.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของข้อมูล (Reliability)

ผู้วิจัยได้ทดสอบความเที่ยงตรงของข้อมูลในแบบสอบถาม โดยการทดสอบ pilot test กับกลุ่มประชากรเป้าหมายและนำผลที่ได้มาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ด้วยโปรแกรม SPSS ซึ่งได้ผลดังนี้

### ตารางที่ 4.1

ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient)

รายละเอียด	Cronbach's alpha
ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและความตั้งใจในระบบ สำนักงานเสมือนมาใช้ในองค์กร	0.948
1. ความเข้ากันได้ของเทคโนโลยี	0.694
2. ความรับรู้ถึงประโยชน์	0.810
3. การสนับสนุนจากผู้บริหารขององค์กร	0.831
4. วัฒนธรรมองค์กร	0.875
5. ความสามารถทางการเงิน	0.776
6. ความไว้วางใจต่อพนักงาน	0.929
7. ความสามารถในการแข่งขันทางด้านธุรกิจ	0.888
8. แรงผลักดันจากลูกค้า	0.881

จากตารางที่ 4.1 จะได้ว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคในแต่ละหัวข้อ มีค่ามากกว่า 0.5 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่นำมาใช้ในการออกแบบสอบถามนั้นมีความเที่ยงตรง สามารถนำมาใช้ในการทำวิจัย จึงทำการส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อเก็บข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ต่อไป

## 4.3 ข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งจะพิจารณาจากค่าความถี่ และร้อยละ ดังแสดงต่อไปนี้

## ตารางที่ 4.2

## ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนคน	ร้อยละ
<b>เพศ (sex)</b>		
ชาย	245	62.8
หญิง	145	37.2
<b>อายุ (Age)</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
20 – 29 ปี	169	43.3
30 – 39 ปี	170	43.6
40 – 49 ปี	47	12.1
50 – 59 ปี	4	1.0
ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	0	0
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	1.3
ปริญญาตรี	261	66.9
ปริญญาโท	124	31.8
สูงกว่าปริญญาโท	0	0
<b>ตำแหน่งงาน</b>		
เจ้าของกิจการ	8	2.1
พนักงานระดับบริหาร	61	15.6
พนักงานระดับปฏิบัติการ	321	82.3
<b>หน่วยงาน / ฝ่าย</b>		
ฝ่ายไอที / สารสนเทศ	96	24.6
ฝ่ายการตลาด	19	4.9
ฝ่ายขาย	90	23.1
ฝ่ายสินค้า	11	2.8
ฝ่ายเทคนิค / วิศวกร	121	31.0
ฝ่ายธุรการ	24	6.2
ฝ่ายบัญชี	10	2.6
ฝ่ายบริหารบุคคล	7	1.8
ฝ่ายบริหาร	12	3.1

## ตารางที่ 4.2

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนคน	ร้อยละ
<b>จำนวนพนักงานในบริษัท</b>		
น้อยกว่า 50 คน	101	25.9
50 – 200 คน	127	32.6
มากกว่า 200 คน	162	41.5
<b>การทำงานนอกสถานที่ของหน่วยงาน / แผนก</b>		
มี	344	88.2
ไม่มี	46	11.8
<b>ความสามารถในการนำงานกลับไปทำที่บ้านของหน่วยงาน / แผนก</b>		
ได้	366	93.8
ไม่ได้	24	6.2

#### 4.4 ข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับและความตั้งใจนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ในองค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับและความตั้งใจนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ในองค์กร ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำมาคำนวณหาความเหมาะสมข้อมูล

## ตารางที่ 4.3

ตารางแสดงผลค่า KMO และ Bartlett's Test

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.893
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	6730.345
	df	378
	Sig.	.000

Kaiser-Meyer-Olkin ใช้วัดความเหมาะสมของข้อมูล ในการใช้เทคนิค factor analysis ในที่นี้ได้ค่าเป็น 0.893 ซึ่งมากกว่า 0.5 และเข้าสู่ 1 และค่า sig ได้น้อยกว่า 0.005 จึงสามารถสรุปได้ว่า ข้อมูลที่มีอยู่เหมาะสมที่ใช้เทคนิค factor analysis ต่อไป

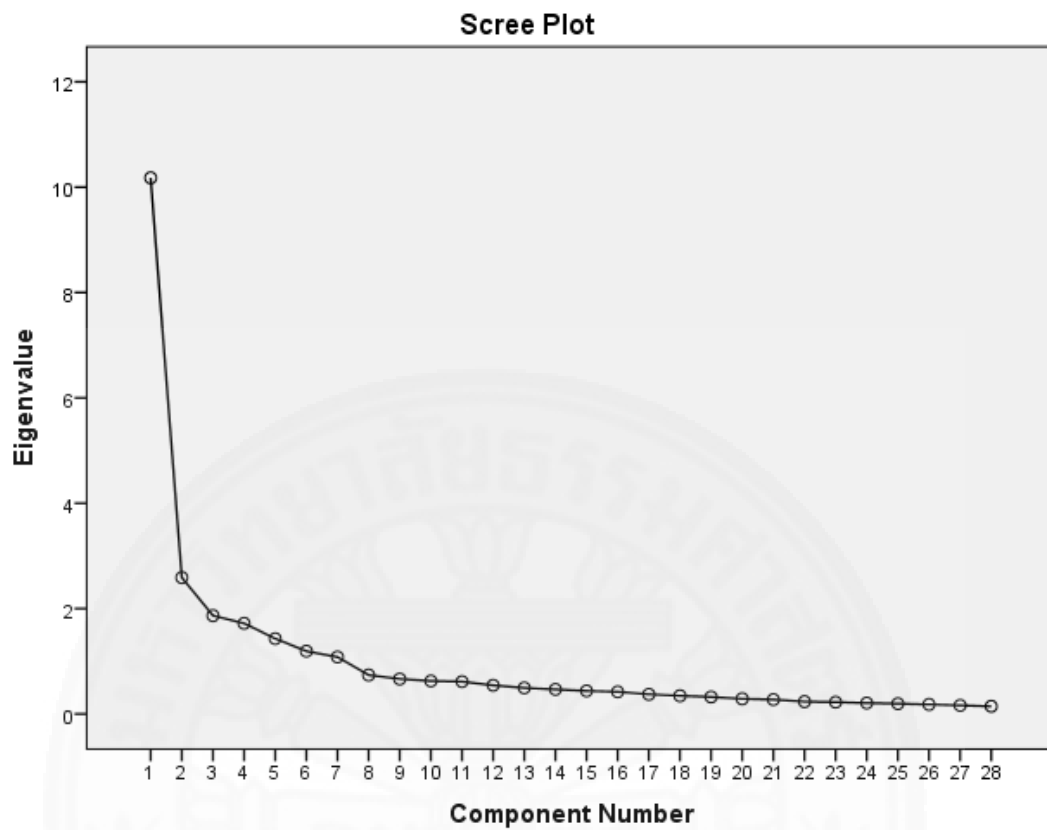
## ตารางที่ 4.4

## ตารางแสดงผลค่า Total Variance Explained

Total Variance Explained									
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	10.177	36.347	36.347	10.177	36.347	36.347	3.607	12.881	12.881
2	2.588	9.243	45.590	2.588	9.243	45.590	3.334	11.906	24.786
3	1.866	6.666	52.255	1.866	6.666	52.255	2.924	10.442	35.228
4	1.720	6.143	58.398	1.720	6.143	58.398	2.909	10.390	45.618
5	1.430	5.107	63.505	1.430	5.107	63.505	2.831	10.112	55.730
6	1.191	4.254	67.760	1.191	4.254	67.760	2.490	8.892	64.622
7	1.081	3.862	71.622	1.081	3.862	71.622	1.960	7.000	71.622
8	.738	2.637	74.259						
9	.664	2.370	76.629						
10	.625	2.231	78.860						
11	.614	2.193	81.054						
12	.544	1.941	82.995						
13	.494	1.765	84.761						
14	.466	1.664	86.424						
15	.438	1.564	87.988						
16	.420	1.501	89.489						
17	.372	1.330	90.819						
18	.345	1.231	92.050						
19	.323	1.154	93.204						
20	.287	1.024	94.228						
21	.272	.970	95.198						
22	.233	.834	96.032						
23	.222	.794	96.826						
24	.207	.740	97.566						
25	.195	.696	98.262						
26	.181	.645	98.907						
27	.162	.578	99.485						
28	.144	.515	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

จากตารางที่ 4.4 เป็นการศึกษาค่า total variance explained เมื่อวิเคราะห์ค่าสถิติสำหรับแต่ละปัจจัย ทั้งก่อนและหลังการสกัดปัจจัย โดยวิธี principle computing analysis (PCA) โดยจากตารางสามารถสรุปได้จำนวน 28 ปัจจัย แต่เนื่องจากว่าเราจะไม่พิจารณาปัจจัยที่มีค่าต่ำกว่า 1 จึงจะเหลือปัจจัยที่พิจารณาอยู่ทั้งหมด 7 ปัจจัย ที่มีค่า eigenvalues มากกว่า 1 เท่านั้น โดยค่าแปรปรวนรวมของทั้ง 7 ปัจจัย จะมีค่าเป็นร้อยละ 71.622 และเมื่อทำการหมุนแกนปัจจัยไปในลักษณะที่ปัจจัยต่างๆ โดยเลือกวิธี varimax เป็นการหมุนแกนปัจจัย จะพบว่าค่า eigenvalue, % of variance ของ factor ที่ 1 มีค่ามากกว่าทุกๆ ปัจจัยเมื่อยังไม่ได้หมุนแกน



ภาพที่ 4.1 ภาพแสดงผลค่า scree plot

จากภาพที่ 4.1 scree plot จะแสดงค่า eigenvalue ของแต่ละปัจจัย โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย โดยใช้ปัจจัยที่หมุนแกนปัจจัยแล้ว ผลการวิเคราะห์จะพบว่า มี 7 ปัจจัย ที่ค่า eigenvalue มากกว่า 1

## ตารางที่ 4.5

## ตารางแสดงผลค่า Communalities

Communalities		
	Initial	Extraction
Compatible01	1.000	.712
Compatible02	1.000	.754
Compatible03	1.000	.778
Acknowledge1	1.000	.649
Acknowledge2	1.000	.601
Acknowledge3	1.000	.735
Acknowledge4	1.000	.710
Acknowledge5	1.000	.676
Management support1	1.000	.737
Management support2	1.000	.820
Management support3	1.000	.625
Organize culture1	1.000	.799
Organize culture2	1.000	.744
Organize culture3	1.000	.745
Organize culture4	1.000	.705
Finance1	1.000	.722
Finance2	1.000	.836
Finance3	1.000	.775
Trust1	1.000	.712
Trust2	1.000	.747
Trust3	1.000	.733
Trust4	1.000	.672
Environment1	1.000	.627
Environment2	1.000	.634
Environment3	1.000	.600
Custom1	1.000	.752
Custom2	1.000	.766
Custom3	1.000	.689

Extraction Method: Principal Component Analysis.

จากตารางที่ 4.5 สามารถสรุปผลได้ว่า ค่าสัดส่วนของการแปรปรวนของตัวแปร หรือ communalities สามารถอธิบายได้ปัจจัยพื้นฐาน เพราะไม่มีค่าตัวใดที่มีค่าน้อยกว่า 0 และจากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.4 พบว่า หลังจากการสกัดปัจจัยแล้ว ไม่พบค่า extraction communalities ที่น้อยกว่า 0.5 ดังนั้นตัวแปรแต่ละตัวจะสามารถจัดเข้าอยู่ในปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งได้



## ตารางที่ 4.6

ตารางแสดงผลค่า Factor loading หลังจากที่มีการหมุนแกนปัจจัย (rotated component matrix)

	Rotated Component Matrix <sup>a</sup>						
	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
Custom2	.808						
Custom1	.791			.265			
Custom3	.702	.260				.298	
Environment2	.641	.362					
Environment1	.603	.368	.320				
Environment3	.579	.344		.202		.202	.234
Acknowledge3	.302	.766					
Acknowledge1		.724	.232				
Acknowledge4		.677		.297		.241	.259
Acknowledge2	.239	.642					.216
Acknowledge5		.630	.229				.369
Finance2			.863				
Finance3	.203		.824				
Finance1			.751	.266			
Trust4	.215			.774			
Trust3		.264	.219	.750			
Trust2	.244		.280	.738		.231	
Trust1	.285			.716			
Organize culture1					.843		.261
Organize culture3					.824		
Organize culture2				.217	.818		
Organize culture4			.204		.787		
Management support1		.265				.770	
Management support2	.260	.220	.231			.768	
Management support3				.277		.696	
Compatible01		.234					.791
Compatible02	.204		.372			.393	.625
Compatible03	.225		.414			.360	.615

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 7 iterations.

จากตารางที่ 4.6 พบว่าเราสามารถสรุปการจัดตัวแปรได้เป็น 7 ปัจจัย คือ (1) แรงผลักดันจากสถานะแวดล้อม ซึ่งประกอบไปด้วยแรงผลักดันจากลูกค้า และ ความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ สามารถอธิบายความแปรปรวนขององค์ประกอบได้ร้อยละ 41.24 (2) ความรับรู้ถึงประโยชน์ สามารถอธิบายความแปรปรวนขององค์ประกอบได้ร้อยละ 34.39 (3) ความสามารถทางการเงิน สามารถอธิบายความแปรปรวนขององค์ประกอบได้ร้อยละ 24.38 (4) ความไว้วางใจต่อพนักงาน สามารถอธิบายความแปรปรวนขององค์ประกอบได้ร้อยละ 29.78 (5)

วัฒนธรรมองค์กร สามารถอธิบายความแปรปรวนขององค์ประกอบได้ร้อยละ 32.72 (6) การสนับสนุนจากผู้บริหารขององค์กร สามารถอธิบายความแปรปรวนขององค์ประกอบได้ร้อยละ 22.34 และ (7) ความเข้ากันได้ของเทคโนโลยี สามารถอธิบายความแปรปรวนขององค์ประกอบได้ร้อยละ 20.31 โดยผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลของทั้ง 7 ปัจจัย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับตามเกณฑ์ที่แปลได้จากข้อมูล ที่ได้กำหนดไว้แล้วดังนี้

#### ตารางที่ 4.7

แสดงข้อมูลโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับตามเกณฑ์

ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
<b>A ความเข้ากันได้ของเทคโนโลยี</b>			
1 ท่านเห็นด้วยว่า งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ สามารถทำผ่านระบบสำนักงานเสมือนได้	4.08	0.811	มาก
2 ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานผ่านระบบสำนักงานเสมือน ไม่ซับซ้อนกว่าการทำงานในรูปแบบปกติ	3.91	0.899	มาก
3 ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานผ่านระบบสำนักงานเสมือน มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก	3.91	0.857	มาก
<b>คะแนนเฉลี่ยโดยรวม</b>	3.9650	0.7139	มาก
<b>B ความรับรู้ถึงประโยชน์</b>			
1 ท่านเห็นด้วยว่า การนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ ช่วยให้คุณบริหารสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้ดียิ่งขึ้น	3.90	0.805	มาก
2 ท่านเห็นด้วยว่า ระบบสำนักงานเสมือนช่วยให้คุณทำงานได้เร็วขึ้น	3.89	0.810	มาก
3 ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานผ่านระบบสำนักงานเสมือน จะช่วยลดระยะเวลาในการเดินทาง	4.27	0.807	มาก
4 ท่านเห็นด้วยว่า ท่านสามารถทำงานนอกเวลางาน ผ่านระบบสำนักงานเสมือนได้	4.10	0.775	มาก
5 ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานผ่านระบบสำนักงานเสมือนช่วยเพิ่มผลงานให้แก่องค์กร	3.88	0.813	มาก
<b>คะแนนเฉลี่ยโดยรวม</b>	4.0077	0.6413	มาก

## ตารางที่ 4.7

แสดงข้อมูลโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับตามเกณฑ์ (ต่อ)

ข้อความถามในแบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
<b>C การสนับสนุนจากผู้บริหารขององค์กร</b>			
1 ท่านเห็นด้วยว่า ผู้บริหารควรผลักดันให้มีการใช้งานระบบสำนักงานเสมือน	3.96	0.759	มาก
2 ท่านเห็นด้วยว่า ผู้บริหารควรมีส่วนร่วมในการวางแผน และออกกฎระเบียบข้อบังคับ ในการใช้งานระบบสำนักงานเสมือน	4.03	0.803	มาก
3 ท่านเห็นด้วยว่า ผู้บริหารควรกระตุ้นให้มีการใช้งานระบบสำนักงานเสมือน	4.03	0.750	มาก
<u>คะแนนเฉลี่ยโดยรวม</u>	4.0077	0.6646	มาก
<b>D วัฒนธรรมองค์กร</b>			
1 ท่านเห็นด้วยว่า ระบบสำนักงานเสมือนเหมาะสมกับรูปแบบการทำงานของท่าน	3.60	0.915	มาก
2 ท่านเห็นด้วยว่า พนักงานในองค์กรของท่าน สามารถทำงานที่บ้าน หรือทำงานนอกสถานที่ได้	3.84	0.925	มาก
3 องค์กรของท่านมีการสื่อสารภายในองค์กรผ่านเทคโนโลยีการสื่อสารอยู่เป็นประจำ	3.85	0.889	มาก
4 ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานผ่านระบบสำนักงานเสมือน ช่วยเพิ่มทัศนคติการทำงานของพนักงานในทางบวก	3.52	1.001	มาก
<u>คะแนนเฉลี่ยโดยรวม</u>	3.7032	0.7457	มาก
<b>E ความสามารถทางการเงิน</b>			
1 ท่านเห็นด้วยว่า องค์กรของท่านสามารถบริหารการเงิน เพื่อให้การทำงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดี	3.76	0.770	มาก
2 ท่านเห็นด้วยว่า องค์กรของท่านมีงบประมาณเพียงพอต่อการพัฒนาองค์กร	3.74	0.878	มาก
3.ท่านเห็นด้วยว่า องค์กรของท่านสามารถหาแหล่งเงินทุนอื่นๆ ได้เมื่อต้องการ	3.67	1.006	มาก
<u>คะแนนเฉลี่ยโดยรวม</u>	3.7239	0.7598	มาก

## ตารางที่ 4.7

แสดงข้อมูลโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับตามเกณฑ์ (ต่อ)

ข้อความถามในแบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
<b>F ความไว้วางใจต่อพนักงาน</b>			
1. ท่านเห็นด้วยว่า พนักงานในองค์กรสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด แม้ว่าเป็นการทำงานนอกสถานที่ก็ตาม	3.83	0.890	มาก
2. ท่านเห็นด้วยว่า พนักงานในองค์กรจะทำงานเต็มความสามารถ แม้ว่าเป็นการทำงานนอกสถานที่ก็ตาม	3.82	0.875	มาก
3. ท่านเห็นด้วยว่า พนักงานในองค์กรของท่านสามารถนำงานกลับไปทำงานที่บ้านได้	3.94	0.814	มาก
4. ท่านเห็นด้วยว่า พนักงานในองค์กรของท่าน ไม่จำเป็นต้องเดินทางมาทำงานที่บริษัท	3.73	0.882	มาก
<b>คะแนนเฉลี่ยโดยรวม</b>	3.83	0.7238	มาก
<b>G ความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ</b>			
1. ท่านเห็นด้วยว่า การประหยัดค่าใช้จ่ายภายในองค์กร เป็นปัจจัยที่สำคัญในการแข่งขันทางธุรกิจ	3.99	0.913	มาก
2. ท่านเห็นด้วยว่า การสื่อสารภายในองค์กรที่รวดเร็ว เป็นปัจจัยที่สำคัญในการแข่งขันทางธุรกิจ	4.13	0.859	มาก
3. ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานผ่านระบบสำนักงานเสมือน ช่วยให้การทำงานเกิดประสิทธิผลที่สูงขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการแข่งขันทางธุรกิจ	4.02	0.790	มาก
<b>คะแนนเฉลี่ยโดยรวม</b>	4.05	0.713	มาก
<b>H แรงผลักดันจากทางลูกค้า</b>			
1. ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานผ่านระบบสำนักงานเสมือน ช่วยให้พนักงานสามารถทำงานใกล้ชิดลูกค้าได้มากขึ้น	3.78	0.862	มาก
2. ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานผ่านระบบสำนักงานเสมือน ช่วยให้พนักงานสามารถบริการลูกค้าได้มากขึ้น	3.82	0.832	มาก
3. ท่านเห็นด้วยว่า การติดต่อประสานงานที่รวดเร็วภายในองค์กร ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ	3.99	0.833	มาก
<b>คะแนนเฉลี่ยโดยรวม</b>	3.8650	0.7265	มาก

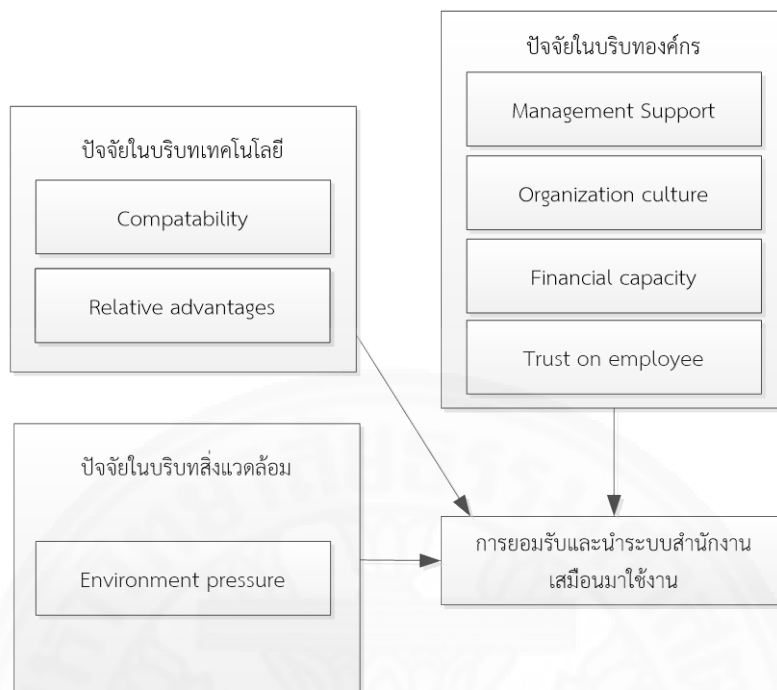
## ตารางที่ 4.7

แสดงข้อมูลโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับตามเกณฑ์ (ต่อ)

ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
<b>I การยอมรับและการนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้งาน</b>			
ท่านคิดว่า ระบบสำนักงานเสมือนเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของท่าน	4.01	0.808	มาก
ท่านคิดว่า ระบบสำนักงานเสมือนเป็นประโยชน์ต่อองค์กรของท่านในภาพรวม	4.07	0.907	มาก
ถ้าท่านมีทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ ท่านคิดว่าท่านจะนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้งาน	3.98	0.812	มาก
<u>คะแนนเฉลี่ยโดยรวม</u>	4.00	0.800	มาก

#### 4.5 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและความตั้งใจนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ในองค์กร

จากรูปโมเดลการวิจัย (research model) ของการวิจัยนี้ เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 7 ตัว คือ ความรับรู้ถึงประโยชน์ ความเข้ากันได้ของเทคโนโลยี การสนับสนุนจากผู้บริหารขององค์กร วัฒนธรรมองค์กร ความสามารถทางการเงิน แรงผลักดันจากสถานะแวดล้อม และ ความไว้วางใจต่อพนักงาน และตัวแปรตาม 1 ตัวคือ การยอมรับและความตั้งใจในการนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้งานในองค์กร โดยสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยที่ได้ทำการปรับปรุงใหม่ ดังแสดงในภาพที่ 4.2



ภาพที่ 4.2 ภาพกรอบแนวคิดในการวิจัยที่ได้ทำการปรับปรุงใหม่

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและความตั้งใจนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ในองค์กรจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง และทำการประมวลผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple regression analysis) ด้วยวิธี Stepwise

การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ มีสมการถดถอยที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ดังนี้

$$Y_i = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4 + B_5X_5 + B_6X_6 + B_7X_7$$

โดยตัวแปรต่างๆ มีรายละเอียดดังนี้

$Y_i$  คือ การยอมรับและความตั้งใจนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้

$B_0$  คือ ค่าคงที่

$B_1, B_2, B_3, B_4, B_5, B_6, B_7$  คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย

$X_1$  คือ ความรับรู้ถึงประโยชน์

$X_2$  คือ การสนับสนุนจากผู้บริหารขององค์กร

- $X_3$  คือ วัฒนธรรมองค์กร  
 $X_4$  คือ ความสามารถทางการเงิน  
 $X_5$  คือ แรงผลักดันจากสภาวะแวดล้อม  
 $X_6$  คือ ความเข้ากันได้ของเทคโนโลยี  
 $X_7$  คือ ความไว้วางใจต่อพนักงาน

โดยจากการวิเคราะห์ข้อมูล เราสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.8

แสดงผลสรุปสมการแบบถดถอย (Model summary)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.732 <sup>a</sup>	.536	.535	.50333	.536	447.914	1	388	.000	
2	.807 <sup>b</sup>	.652	.650	.43650	.116	128.895	1	387	.000	
3	.849 <sup>c</sup>	.721	.719	.39099	.070	96.346	1	386	.000	
4	.856 <sup>d</sup>	.733	.731	.38300	.012	17.272	1	385	.000	
5	.859 <sup>e</sup>	.738	.734	.38037	.004	6.344	1	384	.012	
6	.861 <sup>f</sup>	.741	.737	.37833	.003	5.150	1	383	.024	2.111

a. Predictors: (Constant), ENVPRESS

b. Predictors: (Constant), ENVPRESS, ACK

c. Predictors: (Constant), ENVPRESS, ACK, TRUST

d. Predictors: (Constant), ENVPRESS, ACK, TRUST, COMPAT

e. Predictors: (Constant), ENVPRESS, ACK, TRUST, COMPAT, FINANCE

f. Predictors: (Constant), ENVPRESS, ACK, TRUST, COMPAT, FINANCE, MANAGE

g. Dependent Variable: ADOPTION

จากตารางที่ 4.8 การวิเคราะห์ตัวแปรอิสระทั้ง 7 ตัว พบว่า แรงผลักดันจากสภาวะแวดล้อมเป็นตัวแปรแรกที่สามารถพยากรณ์ความตั้งใจในการนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ได้ โดยปัจจัยนี้สามารถพยากรณ์ความตั้งใจในการนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้งานได้ร้อยละ 53.5 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานที่เกิดขึ้นจากการนำปัจจัยนี้มาใช้ในการพยากรณ์อยู่ที่ 0.503

ตัวแปรที่สองที่นำเข้ามาในการพยากรณ์ คือ ความรับรู้ถึงประโยชน์ โดยเมื่อนำปัจจัยดังกล่าวเข้ามาทำให้ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจหลังจากการปรับค่าแล้ว (Adjusted R square) เพิ่มขึ้นเป็น 0.65 ซึ่งหมายถึงปัจจัยทั้งสองสามารถพยากรณ์ความตั้งใจในการนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้งานได้ร้อยละ 65.0 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานที่เกิดขึ้นจากการนำปัจจัยนี้มาใช้ในการพยากรณ์อยู่ที่ 0.436

ตัวแปรที่สามที่นำเข้ามาในการพยากรณ์ คือความไว้วางใจต่อพนักงาน โดยเมื่อนำปัจจัยดังกล่าวเข้ามาทำให้ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจหลังจากการปรับค่าแล้ว (Adjusted R square) เพิ่มขึ้นเป็น 0.719 ซึ่งหมายถึงปัจจัยทั้งสามสามารถพยากรณ์ความตั้งใจในการนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้งานได้ร้อยละ 71.9 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานที่เกิดขึ้นจากการนำปัจจัยนี้มาใช้ในการพยากรณ์อยู่ที่ 0.391

ตัวแปรที่สี่ที่นำเข้ามาในการพยากรณ์ คือความเข้ากันได้ของเทคโนโลยี โดยเมื่อนำปัจจัยดังกล่าวเข้ามาทำให้ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจหลังจากการปรับค่าแล้ว (Adjusted R square) เพิ่มขึ้นเป็น 0.731 ซึ่งหมายถึงปัจจัยทั้งสี่สามารถพยากรณ์ความตั้งใจในการนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้งานได้ร้อยละ 73.1 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานที่เกิดขึ้นจากการนำปัจจัยนี้มาใช้ในการพยากรณ์อยู่ที่ 0.383

ตัวแปรที่ห้าที่นำเข้ามาในการพยากรณ์ คือความสามารถทางการเงิน โดยเมื่อนำปัจจัยดังกล่าวเข้ามาทำให้ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจหลังจากการปรับค่าแล้ว (Adjusted R square) เพิ่มขึ้นเป็น 0.734 ซึ่งหมายถึงปัจจัยทั้งห้าสามารถพยากรณ์ความตั้งใจในการนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้งานได้ร้อยละ 73.4 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานที่เกิดขึ้นจากการนำปัจจัยนี้มาใช้ในการพยากรณ์อยู่ที่ 0.380

ตัวแปรที่หกที่นำเข้ามาในการพยากรณ์ คือการสนับสนุนจากผู้บริหารขององค์กร โดยเมื่อนำปัจจัยดังกล่าวเข้ามาทำให้ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจหลังจากการปรับค่าแล้ว (Adjusted R square) เพิ่มขึ้นเป็น 0.737 ซึ่งหมายถึงปัจจัยทั้งหกสามารถพยากรณ์ความตั้งใจในการนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้งานได้ร้อยละ 73.7 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานที่เกิดขึ้นจากการนำปัจจัยนี้มาใช้ในการพยากรณ์อยู่ที่ 0.378

ส่วนตัวแปรที่ไม่ถูกนำเข้าสู่การพยากรณ์การถดถอยพหุคูณ คือ วัฒนธรรมองค์กร จึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ไม่มากพอ ที่จะสามารถพยากรณ์ความตั้งใจในการนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้งาน



## ตารางที่ 4.9

ตารางแสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้งาน (ANOVA)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	113.473	1	113.473	447.914	.000 <sup>b</sup>
	Residual	98.295	388	.253		
	Total	211.768	389			
2	Regression	138.032	2	69.016	362.227	.000 <sup>c</sup>
	Residual	73.736	387	.191		
	Total	211.768	389			
3	Regression	152.760	3	50.920	333.095	.000 <sup>d</sup>
	Residual	59.008	386	.153		
	Total	211.768	389			
4	Regression	155.294	4	38.823	264.670	.000 <sup>e</sup>
	Residual	56.474	385	.147		
	Total	211.768	389			
5	Regression	156.211	5	31.242	215.944	.000 <sup>f</sup>
	Residual	55.556	384	.145		
	Total	211.768	389			
6	Regression	156.948	6	26.158	182.756	.000 <sup>g</sup>
	Residual	54.819	383	.143		
	Total	211.768	389			

a. Dependent Variable: ADOPTION

b. Predictors: (Constant), ENVPRESS

c. Predictors: (Constant), ENVPRESS, ACK

d. Predictors: (Constant), ENVPRESS, ACK, TRUST

e. Predictors: (Constant), ENVPRESS, ACK, TRUST, COMPAT

f. Predictors: (Constant), ENVPRESS, ACK, TRUST, COMPAT, FINANCE

g. Predictors: (Constant), ENVPRESS, ACK, TRUST, COMPAT, FINANCE, MANAGE

จากตารางที่ 4.9 การวิเคราะห์ความแปรปรวน ซึ่งเป็นการทดสอบด้วยสถิติเอฟ (F-test) ว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว ที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้งานหรือไม่ ซึ่งผลการทดสอบพบว่าโมเดลทั้งหมดมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากได้ค่า sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ คือ 0.005 จึงสามารถสรุปได้ว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้งานตามเชิงเส้น ซึ่งต้องดำเนินการทดสอบต่อไปว่ามีตัวแปรอิสระใดบ้าง ที่มีความความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้วยการทดสอบสถิติ t-test ดังนี้

## ตารางที่ 4.10

ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย

		Coefficients <sup>a</sup>						Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
		B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	.805	.153		5.269	.000			
	ENVPRESS	.806	.038	.732	21.164	.000	1.000	1.000	
2	(Constant)	-.002	.150		-.013	.990			
	ENVPRESS	.494	.043	.448	11.483	.000	.590	1.694	
	ACK	.510	.045	.443	11.353	.000	.590	1.694	
3	(Constant)	-.365	.140		-2.615	.009			
	ENVPRESS	.338	.042	.307	8.127	.000	.505	1.980	
	ACK	.439	.041	.382	10.749	.000	.572	1.748	
	TRUST	.329	.034	.323	9.816	.000	.667	1.499	
4	(Constant)	-.502	.141		-3.568	.000			
	ENVPRESS	.314	.041	.285	7.616	.000	.495	2.022	
	ACK	.374	.043	.325	8.698	.000	.496	2.017	
	TRUST	.311	.033	.305	9.388	.000	.655	1.526	
	COMPAT	.142	.034	.138	4.156	.000	.630	1.588	
5	(Constant)	-.551	.141		-3.902	.000			
	ENVPRESS	.305	.041	.277	7.441	.000	.491	2.036	
	ACK	.363	.043	.315	8.445	.000	.490	2.040	
	TRUST	.290	.034	.284	8.536	.000	.615	1.625	
	COMPAT	.121	.035	.117	3.447	.001	.593	1.687	
	FINANCE	.079	.031	.081	2.519	.012	.660	1.514	
6	(Constant)	-.628	.144		-4.339	.000			
	ENVPRESS	.294	.041	.267	7.151	.000	.484	2.066	
	ACK	.340	.044	.295	7.743	.000	.464	2.153	
	TRUST	.272	.035	.267	7.863	.000	.585	1.710	
	COMPAT	.106	.035	.103	3.002	.003	.574	1.744	
	FINANCE	.075	.031	.078	2.428	.016	.659	1.517	
	MANAGE	.087	.038	.078	2.269	.024	.570	1.754	

a. Dependent Variable: ADOPTION

จากตารางที่ 4.10 เป็นการทดสอบด้วยสถิติ T (T-test) เพื่อค้นหาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ความสัมพันธ์กับการยอมรับและความตั้งใจในระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ โดยทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทุกตัว เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ภายในตัวแปรพหุคูณ (Multicollinearity) โดยการตรวจสอบจากค่าปัจจัยการขยายตัวของความแปรปรวน (Variance inflation factor หรือค่า VIF) ซึ่งค่าที่เหมาะสมไม่ควรมีค่าเกินกว่า 5 หรือตรวจสอบจากค่าความคงทนของการยอมรับ (Tolerance) ซึ่งค่าที่เหมาะสมไม่ควรมีค่าน้อยกว่า 0.10 โดยผลการวิเคราะห์ค่าปัจจัยการขยายตัวของความแปรปรวน (VIF) และค่าความคงทนของการยอมรับ (Tolerance) สรุปได้ว่าตัวแปรอิสระทุกตัวไม่เกิดภาวะความสัมพันธ์กันเองสูง (Multicollinearity) เนื่องจากค่า VIF ตามตารางมีค่าสูงสุดคือ 2.066 ซึ่งไม่เกิน 5 และ Tolerance มีค่าน้อยสุดคือ 0.464 ซึ่งมากกว่า

0.10 จึงถือว่าค่า VIF และค่า Tolerance อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมที่จะไม่เกิดภาวะความสัมพันธ์กันเองสูง (Multicollinearity) ของตัวแปรอิสระ

เมื่อทำการทดสอบด้วย T-test พบว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดเข้าอยู่ในโมเดลสมการถดถอย โดยตัวแปรทั้ง 6 มีค่า sig. ที่ต่ำกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัวสามารถพยากรณ์การยอมรับและความตั้งใจนาระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนดิบ (B) พบว่าตัวแปรความรู้ถึงประโยชน์ มีระดับการส่งผลต่อการยอมรับและความตั้งใจนาระบบสำนักงานเสมือนมาใช้มากที่สุด โดยมีค่า  $B = 0.340$  รองลงมาคือ ตัวแปรแรงผลักดันจากสภาวะแวดล้อม มีค่า  $B = 0.294$  รองลงมาคือตัวแปรความไว้วางใจต่อพนักงาน มีค่า  $B = 0.272$  รองลงมาคือตัวแปรความเข้ากันได้ของเทคโนโลยี มีค่า  $B = 0.106$  รองลงมาคือตัวแปรการสนับสนุนจากผู้บริหารขององค์กร มีค่า  $B = 0.087$  ส่วนตัวแปรความสามารถทางการเงิน ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานน้อยที่สุด โดยมีค่า  $B = 0.075$  ซึ่งสามารถอธิบายความหมายของค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนดิบ (B) ได้ว่า

1. ถ้าความรู้ถึงประโยชน์ เปลี่ยนแปลง (เพิ่มขึ้นหรือลดลง) ไป 1 หน่วย จะทำให้การยอมรับและความตั้งใจนาระบบสำนักงานเสมือนมาใช้เปลี่ยนแปลงไป 0.340 หน่วยในทิศทางเดียวกัน โดยที่ตัวแปรอื่นๆ ไม่เปลี่ยนแปลง

2. ถ้าแรงผลักดันจากสภาวะแวดล้อม เปลี่ยนแปลง (เพิ่มขึ้นหรือลดลง) ไป 1 หน่วย จะทำให้การยอมรับและความตั้งใจนาระบบสำนักงานเสมือนมาใช้เปลี่ยนแปลงไป 0.294 หน่วยในทิศทางเดียวกัน โดยที่ตัวแปรอื่นๆ ไม่เปลี่ยนแปลง

3. ถ้าความไว้วางใจต่อพนักงาน เปลี่ยนแปลง (เพิ่มขึ้นหรือลดลง) ไป 1 หน่วย จะทำให้การยอมรับและความตั้งใจนาระบบสำนักงานเสมือนมาใช้เปลี่ยนแปลงไป 0.272 หน่วยในทิศทางเดียวกัน โดยที่ตัวแปรอื่นๆ ไม่เปลี่ยนแปลง

4. ถ้าความเข้ากันได้ของเทคโนโลยี เปลี่ยนแปลง (เพิ่มขึ้นหรือลดลง) ไป 1 หน่วย จะทำให้การยอมรับและความตั้งใจนาระบบสำนักงานเสมือนมาใช้เปลี่ยนแปลงไป 0.106 หน่วยในทิศทางเดียวกัน โดยที่ตัวแปรอื่นๆ ไม่เปลี่ยนแปลง

5. ถ้าการสนับสนุนจากผู้บริหารขององค์กรเปลี่ยนแปลง (เพิ่มขึ้นหรือลดลง) ไป 1 หน่วย จะทำให้การยอมรับและความตั้งใจนาระบบสำนักงานเสมือนมาใช้เปลี่ยนแปลงไป 0.087 หน่วยในทิศทางเดียวกัน โดยที่ตัวแปรอื่นๆ ไม่เปลี่ยนแปลง

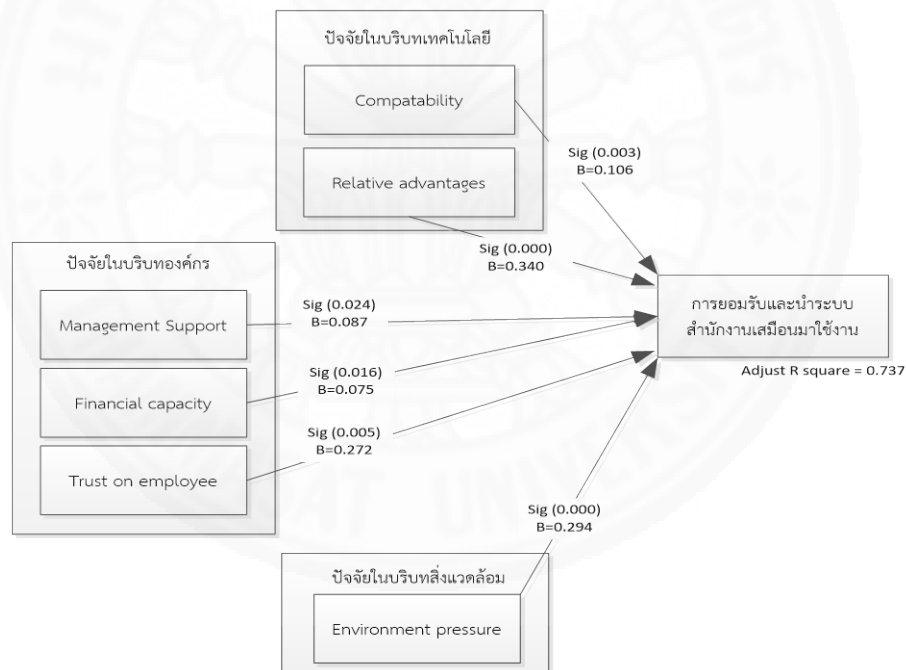
6. ถ้าความสามารถทางการเงิน เปลี่ยนแปลง (เพิ่มขึ้นหรือลดลง) ไป 1 หน่วย จะทำให้การยอมรับและความตั้งใจนาระบบสำนักงานเสมือนมาใช้เปลี่ยนแปลงไป 0.075 หน่วยในทิศทางเดียวกัน โดยที่ตัวแปรอื่นๆ ไม่เปลี่ยนแปลง

ดังนั้นจากการวิเคราะห์และข้อมูลในตารางที่ 4.10 เราสามารถเขียนสมการความสัมพันธ์ในรูปเชิงเส้นได้ดังนี้

$$Y_i = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4 + B_5X_5 + B_6X_6 + B_7X_7$$

เมื่อแทนค่าสัมประสิทธิ์ถัดถอยในรูปคะแนนดิบ (B) ลงไปในสมการ จะได้ค่าดังนี้

$$Y_i = -0.626 + 0.340X_1 + 0.087X_2 + 0.075X_4 + 0.294X_5 + 0.106X_6 + 0.272X_7$$



ภาพที่ 4.3 สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับ และความตั้งใจนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้

## 4.6 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบทที่ 4 เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและความตั้งใจนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ในองค์กร ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ร่วมกับทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยหัวข้ออภิปรายจะมีรายละเอียดดังนี้

### 4.6.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและความตั้งใจนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ในองค์กร

ปัจจัยจะถูกแบ่งไปใน 3 ด้าน คือกลุ่มปัจจัยในบริบทเทคโนโลยี ซึ่งประกอบไปด้วยความรู้ถึงประโยชน์ และ ความเข้ากันได้ของเทคโนโลยี ในส่วนกลุ่มปัจจัยในบริบทองค์กร ซึ่งประกอบไปด้วยการสนับสนุนจากผู้บริหารขององค์กร ความสามารถทางการเงิน และความไว้วางใจต่อพนักงาน และ ในส่วนกลุ่มปัจจัยในบริบทสิ่งแวดล้อม ซึ่งประกอบไปด้วยแรงผลักดันจากสภาวะแวดล้อม โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 4.6.1.1 กลุ่มปัจจัยในบริบทเทคโนโลยี

##### (1) ความรู้ถึงประโยชน์

จากการศึกษาวิจัยพบว่าความรู้ถึงประโยชน์ มีผลต่อความตั้งใจนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ramdani (2009), Wang, Wang and Yang (2010), Borgman et al., (2013), Scupola (2009) ที่กล่าวไว้ว่า การรับรู้ประโยชน์ที่จะได้รับจากการนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กร จะส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบ โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้รับรู้ถึงประโยชน์ในการนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ ว่ามีส่วนช่วยให้การทำงานรวดเร็วขึ้น, ลดระยะเวลาในการเดินทาง, สามารถทำงานนอกเวลาได้, ช่วยเพิ่มผลงานให้กับองค์กร อีกทั้งยังช่วยในด้านการบริหารสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวของพนักงานในองค์กรอีกด้วย

##### (2) ความเข้ากันได้ของเทคโนโลยี

จากการศึกษาวิจัยพบว่าความเข้ากันได้ของเทคโนโลยี มีผลต่อความตั้งใจนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ramdani (2009), Sophonthummapharn (2009), Wang, Wang and Yang (2010), Borgman et al., (2013) ที่กล่าวไว้ว่า ความเข้ากันได้ของเทคโนโลยี จะส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบ โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้รับรู้ถึงความเข้ากันได้ของงานที่ทำอยู่กับระบบสำนักงานเสมือน อีกทั้งยังรับรู้ได้ว่าขั้นตอนในการทำงานผ่านระบบสำนักงานเสมือนนั้นมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อนไปกว่าการทำงานในรูปแบบปกติ

#### 4.6.1.2 กลุ่มปัจจัยในบริบทองค์กร

##### (1) การสนับสนุนจากผู้บริหารขององค์กร

จากการศึกษาวิจัยพบว่าการสนับสนุนจากผู้บริหารขององค์กร มีผลต่อความตั้งใจในระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ramdani (2009), Borgman et al., (2013), Zhang et al., (2013), Scupola (2009) ที่กล่าวไว้ว่า การสนับสนุนจากผู้บริหารขององค์กร จะส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบ โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้รับรู้ถึงข้อดีของการที่ผู้บริหารเข้ามาผลักดันให้มีการใช้งานระบบ, มีส่วนร่วมในการวางแผน ออกกฎระเบียบข้อบังคับ และช่วยกระตุ้นให้มีการใช้งานระบบอย่างต่อเนื่อง

##### (2) ความสามารถทางการเงิน

จากการศึกษาวิจัยพบว่าความสามารถทางการเงิน มีผลต่อความตั้งใจในระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sophonthummapharn (2009) และ Zhang et al., (2013) ที่กล่าวไว้ว่า ความสามารถทางการเงินจะส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบ โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้รับรู้ถึงการบริหารการเงินขององค์กร เพื่อให้การทำงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรได้อย่างไม่ขาดช่วง

##### (3) ความไว้วางใจต่อพนักงาน

จากการศึกษาวิจัยพบว่าในมุมมองของกลุ่มประชากรที่ทำการสำรวจ ความไว้วางใจพนักงานมีผลต่อความตั้งใจในระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ David, Schoorman และ Mayor (2000) ที่กล่าวไว้ว่า ความไว้วางใจต่อพนักงานจะส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบ โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้รับรู้ถึงความไว้วางใจกับพนักงาน รวมถึงความสามารถในการทำงาน ที่มุ่งเน้นไปในเรื่องของเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างเต็มความสามารถ แม้ว่าจะทำงานอยู่นอกสถานที่ก็ตาม

#### 4.6.1.3 กลุ่มปัจจัยในบริบทสิ่งแวดล้อม

##### (1) ความสามารถในการแข่งขันทางด้านธุรกิจ

จากการศึกษาวิจัยพบว่าในมุมมองของกลุ่มประชากรที่ทำการสำรวจ ความสามารถในการแข่งขันทางด้านธุรกิจมีผลต่อความตั้งใจในระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ ซึ่งจะขัดแย้งกับงานวิจัยของ Ramdani et al., (2009), Sophonthummapharn (2009), Wang, Wang and Yang (2010) ที่กล่าวไว้ว่า ความสามารถในการแข่งขันทางด้านธุรกิจจะส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบ โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้รับรู้ว่าการแข่งขันทางธุรกิจ จะต้องมีการที่ส่งเสริมให้องค์กรความสามารถที่เพิ่มขึ้น เช่น การสื่อสารภายในที่รวดเร็ว การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้การทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น รวมถึงการประหยัดค่าใช้จ่ายในองค์กร

## (2) แรงผลักดันจากลูกค้า

จากการศึกษาวิจัยพบว่าแรงผลักดันจากลูกค้า มีผลต่อความตั้งใจนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sophonthummapharn (2009) ที่กล่าวไว้ว่า แรงผลักดันจากลูกค้า จะส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบ โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้รับรู้ถึงข้อดีของการใช้งานระบบสำนักงานเสมือน จะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในด้านต่างๆ เช่น การทำงานที่ใกล้ชิดกับลูกค้ามากยิ่งขึ้น การประสานงานที่รวดเร็ว และสามารถรองรับการทำงานกับลูกค้าได้เพิ่มขึ้น

### 4.6.2 ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อการยอมรับและความตั้งใจนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้

#### ในองค์กร

ในมุมมองของกลุ่มประชากรที่ทำการสำรวจ พบว่าปัจจัยที่ไม่มีผลต่อการยอมรับและความตั้งใจนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ในองค์กร คือ วัฒนธรรมองค์กร โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 4.6.2.1 กลุ่มปัจจัยในบริบทองค์กร

##### (1) วัฒนธรรมองค์กร

จากการศึกษาวิจัยพบว่าในมุมมองของกลุ่มประชากรที่ทำการสำรวจ วัฒนธรรมองค์กรไม่มีผลต่อความตั้งใจนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ ซึ่งจะขัดแย้งกับงานวิจัยของ Toe, Lin and Lai (2009), Ramdani, Kawalek and Lorenzo (2009) ที่กล่าวไว้ว่า วัฒนธรรมองค์กรจะส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบ

ทั้งนี้จากการวิเคราะห์ถึงสาเหตุความขัดแย้ง เป็นไปได้ว่ากลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถามอาจยังไม่เห็นข้อดีของการทำงานผ่านระบบสำนักงานเสมือน หรือการทำงานผ่านระบบสำนักงานเสมือนขัดแย้งกับนโยบาย/เป้าหมายขององค์กร หรืออาจมีปัจจัยอื่นที่ส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานผ่านระบบสำนักงานเสมือนยังไม่เป็นที่ยอมรับขององค์กรนั้นๆ

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและความตั้งใจนาระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ในองค์กร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและความตั้งใจนาระบบสำนักงานเสมือน (Virtual office) มาใช้งานในองค์กร และเพื่อรวบรวมข้อมูลให้เป็นแนวทางสำหรับองค์กร ให้สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจนาระบบสำนักงานเสมือนจริงมาใช้ในองค์กรได้ต่อไป

เทคนิคการวิจัยเชิงปริมาณ ได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยที่ถูกกำหนดขึ้น ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำคัญในการรวบรวมข้อมูล โดยทำการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มประชากรศึกษา ทั้งนี้แบบสอบถามถูกพัฒนาขึ้นโดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของปัจจัยต่างๆ ที่ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และทำการทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม ก่อนทำการรวบรวมข้อมูล ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามไปทั้งสิ้น 216 ชุด และรวบรวมผ่านแบบสอบถามออนไลน์อีก 174 ชุด รวมทั้งสิ้น 390 ชุด

การประมวลผลข้อมูลของงานวิจัยนี้ ได้ดำเนินการผ่านโปรแกรม IBM SPSS Statistics โดยสถิติที่ใช้วิเคราะห์ประกอบไปด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดกลุ่มความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วย Factor Analysis การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบขั้นตอน (Stepwise) รวมทั้งการวิเคราะห์ความแตกต่างในการใช้งานและความตั้งใจในการใช้งานของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันด้วยการวิเคราะห์ T-Test ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและความตั้งใจนาระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ในองค์กร กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และผลของการวิเคราะห์ปัจจัยโดยใช้เทคนิค KMO ได้ค่าอยู่ที่ 0.893 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าข้อมูลที่นำมาใช้มีความเหมาะสมที่จะนำมาวิเคราะห์ปัจจัยต่อไป
2. ในการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ปัจจัย เมื่อนำข้อมูลมาสกัดปัจจัยโดยวิธี principle component analysis (PCA) โดยวิธี varimax ในการหมุนแกนปัจจัย พบว่าค่า eigenvalues ที่มีค่ามากกว่า 1 จะมีอยู่ทั้งหมด 7 ปัจจัย และในส่วนของ communalities พบว่า ไม่มีค่าตัวแปรใดมีค่า



น้อยกว่า 0 และค่า extraction communalities ของตัวแปรทุกตัวมากกว่า 0.5 ดังนั้นตัวแปรแต่ละตัวจะสามารถจัดเข้าอยู่ในปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งได้ จึงสามารถสรุปผลตัวแปรในการสกัดปัจจัย จากเดิม 8 ปัจจัย เหลือ 7 ปัจจัย โดยระดับความคิดเห็นที่มีต่อการยอมรับและความตั้งใจนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ในองค์กร กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

3. ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ปัจจัยทั้ง 7 ตัวโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) โดยเลือกใช้วิธี stepwise พบว่าเมื่อทดสอบด้วยสถิติ T-Test ตัวแปรเรื่องวัฒนธรรมองค์กร (Organize culture) จะมีค่า sig มากกว่า 0.05 จึงไม่นำเข้ามาเพิ่มในสมการถดถอย ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า การยอมรับและความตั้งใจนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ จะขึ้นอยู่กับตัวแปรอิสระ 6 ตัว คือ

ด้านปัจจัยในบริบทเทคโนโลยี ประกอบไปด้วย ความรับรู้ถึงประโยชน์ และ ความเข้ากันได้ของเทคโนโลยี

ด้านปัจจัยในบริบทองค์กร ประกอบไปด้วย การสนับสนุนจากผู้บริหารขององค์กร ความสามารถทางการเงิน และความไว้วางใจต่อพนักงาน

ด้านปัจจัยในบริบทสิ่งแวดล้อม ประกอบไปด้วยแรงผลักดันจากสภาวะแวดล้อม

สำหรับการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่าความรับรู้ถึงประโยชน์ มีระดับการส่งผลต่อการยอมรับและความตั้งใจนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้สูงที่สุด ( $B = 0.340$ ) รองลงมาคือ ตัวแปรแรงผลักดันจากสภาวะแวดล้อม ( $B = 0.294$ ) ตัวแปรความไว้วางใจต่อพนักงาน ( $B = 0.272$ ) ความเข้ากันได้ของเทคโนโลยี ( $B = 0.106$ ) การสนับสนุนจากผู้บริหารขององค์กร ( $B = 0.087$ ) ในขณะที่ความสามารถทางการเงิน ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานน้อยที่สุด ( $B = 0.075$ ) โดยทั้ง 6 ปัจจัยสามารถร่วมกันพยากรณ์การยอมรับและความตั้งใจนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ได้ร้อยละ 73.7 ที่เหลืออีกร้อยละ 26.3 เป็นผลเนื่องมาจากปัจจัยด้านอื่นๆ ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า เมื่อองค์กรมีความรับรู้ถึงประโยชน์ รวมถึงได้รับแรงสนับสนุนจากการผลักดันจากสภาวะแวดล้อม ความไว้วางใจต่อพนักงาน ความเข้ากันได้ของเทคโนโลยี การสนับสนุนจากผู้บริหารขององค์กร รวมถึงความสามารถทางการเงิน จะส่งผลต่อการยอมรับและความตั้งใจนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ในองค์กรเพิ่มมากขึ้นด้วย

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

ในส่วนนี้จะแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ ข้อเสนอแนะด้านการนำไปใช้ และข้อเสนอแนะทางด้านวิชาการ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 5.2.1 ข้อเสนอแนะด้านการนำไปใช้

จากผลวิจัย สามารถสรุปไปสู่ข้อเสนอแนะในด้านการนำไปใช้ได้ดังนี้

1. เจ้าของกิจการหรือผู้บริหาร จะต้องวางแผนการใช้งานให้เหมาะกับกลยุทธ์ขององค์กร รวมถึงการให้บริการแก่ลูกค้า อีกทั้งต้องพิจารณางบประมาณที่ต้องใช้ เพื่อปรับปรุงระบบให้สามารถทำงานผ่านระบบสำนักงานเสมือนได้

2. การนำระบบสำนักงานเสมือนไปใช้งาน เจ้าของกิจการหรือผู้บริหารจะต้องพิจารณาด้านเทคโนโลยีที่ใช้ เมื่อเปลี่ยนไปทำงานผ่านระบบสำนักงานเสมือน เช่น การเลือกผลิตภัณฑ์หรือซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมกับการทำงานของพนักงานในองค์กร การเชื่อมต่อข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ และการติดต่อประสานงานระหว่างพนักงานในองค์กร

3. การนำระบบสำนักงานเสมือนไปใช้งาน เจ้าของกิจการหรือผู้บริหาร จะต้องในกำหนดนโยบายหรือข้อกำหนดซึ่งอธิบายถึงรูปแบบการทำงานผ่านระบบสำนักงานเสมือน รวมถึงการวางกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ที่เหมาะสม

4. เจ้าของกิจการหรือผู้บริหาร จะต้องให้ความรู้และความเข้าใจแก่พนักงาน เพื่อให้ยอมรับ รูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป การใช้งานเทคโนโลยีต่างๆ ที่เพิ่มขึ้น ซึ่งรวมถึงการผลักดันและกระตุ้นให้ใช้งานอย่างจริงจังด้วย

### 5.2.2 ข้อเสนอแนะด้านวิชาการ

จากผลวิจัย สามารถสรุปไปสู่ข้อเสนอแนะในด้านวิชาการโดยการวิจัยต่อยอดในหัวข้อต่อไปนี้

1. ผลกระทบของฝ่าย / หน่วยงานต่างๆ ในองค์กร เมื่อมีการนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ในองค์กร

2. ปัจจัยที่แสดงถึงความสำเร็จของการนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ในองค์กร เมื่อมีการนำใช้งานในองค์กรไปสักระยะเวลาแล้ว

3. มุมมองของพนักงาน เมื่อนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ในองค์กร เช่น การพัฒนาสมดุลชีวิตระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว เป็นต้น

### 5.2.3 ข้อจำกัดและอุปสรรคในการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้ มีการพิจารณาโดยใช้กรอบแนวคิดด้านเทคโนโลยี องค์กร และสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีมุมมองในการพิจารณาในด้านองค์กรเป็นหลัก ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับเจ้าของกิจการและพนักงานระดับบริหาร ควรมีจำนวนที่มากขึ้น ซึ่งเป็นอุปสรรคที่อาจส่งผลกระทบต่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ มีผลต่อการยอมรับและความตั้งใจนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ในองค์กร

## รายการอ้างอิง

### บทความวารสาร

ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร. (2552). *ความเชื่อถือไว้วางใจภายในองค์กรภาครัฐ*. วารสารวิชาการศิลป  
ศาสตร์ประยุกต์. 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม): 63

ธีรยุส (2552) *Virtual office ความท้าทายแห่ง 2010*, กรุงเทพฯธุรกิจ วันที่ 29 ธันวาคม 2552 หน้า  
9

เชาว์ โจรนแสง. (2550, มกราคม-มิถุนายน). *สำนักงานเสมือนจริงกับการสร้างความได้เปรียบในการ  
แข่งขัน*. การจัดการสมัยใหม่ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 5(1), หน้า 1-8.

### วิทยานิพนธ์

สมพงษ์ (2556) *การพัฒนาตัวแบบสำนักงานเสมือน กรณีศึกษาเทศบาลตำบลขุนทะเล อำเภอเมือง  
จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. สุราษฎร์ธานี, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

### สื่ออิเล็กทรอนิกส์

ประดิษฐ์ ภิญญาภาสกุล. (2541). *Virtual Office และ Teleworking บนอินเทอร์เน็ต*. สืบค้นเมื่อ 25  
ธันวาคม 2556, จาก

[http://web.ku.ac.th/schoolnet/snet1/network/virtual\\_off.html](http://web.ku.ac.th/schoolnet/snet1/network/virtual_off.html)

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2554). *การมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (สถาน  
ประกอบการ) ปี 2554*. วันที่ค้นข้อมูล 28 ตุลาคม 2557, จาก

[http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/themes/theme\\_5-1-2.html](http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/themes/theme_5-1-2.html)

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2555). *การมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (สถาน  
ประกอบการ) ปี 2555*. วันที่ค้นข้อมูล 28 ตุลาคม 2557, จาก

[http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/themes/theme\\_5-1-2.html](http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/themes/theme_5-1-2.html)

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2556). *การมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (สถาน  
ประกอบการ) ปี 2556*. วันที่ค้นข้อมูล 28 ตุลาคม 2557, จาก

<http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/themes/files/icthh56.pdf>

## Articles

- Basole C. (2005) *Mobilizing the enterprise: A conceptual model of transformational value and enterprise readiness*, 26th ASEM National Conference Proceedings, 2005
- Brogman H., Bahli B., Heier H. and Schewski F. (2013) *Cloudrise: Exploring Cloud Computing Adoption and Governance With the TOE Framework*. 46th Hawaii International Conference on System Science 2013
- Cascio, W.F. and S. Shurygalio (2003) *E-Leadership and Virtual Teams*. *Organizational Dynamics*, 31: 362-376.
- Davenport, T.H., and Pearlson, K. (1998). *Two cheers for the virtual office*. *Sloan Management Review*, 51-65.
- Hubona, G., & Geitz, S. (1997). *External variables, beliefs, attitudes, and information technology usage behavior*. In R. Sprague (Ed.), *Proceedings of the 30th Annual Hawaii International Conference on System Sciences* (Vol. 3, pp. 21–28). Washington, DC:
- Hill E., Ferris M. and Martinson V. (2003). *Does it matter where you work? A comparison of how three work venues (traditional office, virtual office, and home office) influence aspects of work and personal/family life*. *Journal of Vocational Behavior* 63 (2)
- Kuan, K. K. Y., & Chau, P. Y. K. (2001). *A perception-based model for EDI adoption in small businesses using a technology-organization-environment framework*. *Information & Management*, 38, 507-521.
- Mikolas Z., Wozniakova Z. (2009). *Virtual Firm Competitiveness*. *World Academy of Science, Engineering and Technology* Vol:3 2009-10-20 pp 264-268
- Othman M., Ibrahim H., Osman W., Yusof S. and Yussop Y. (2011), *Exploring factors that influence teleworkers in the search for work-family balance*. *Proceedings of the 3rd International Conference on Computing and Informatics, ICOCI 2011, 8-9 June, 2011 Bandung, I*

- Picato W., Belanger F. and Palma-dos-Ries (2012). *Leveraging on mobile business to enhance firm performance: An organizational level study*. Association for Information Systems AIS Electronic Library (AISeL)
- Ramdani, B., Kawalek, P., & Lorenzo, O. (2009). *Predicting SMEs' adoption of enterprise systems*. *Journal of Enterprise Information Management*, 22, pp 10 - 24.
- Scupola, A. (2009). *SMEs' e-commerce adoption: perspectives from Denmark and Australia*. *Journal of Enterprise Information Management*, 22, 152 - 166.
- Sophonthummapharn, K. (2009). *The adoption of techno-relationship innovations: A framework for electronic customer relationship management*. *Marketing Intelligence & Planning*, 27, 380 - 412.
- Zhang N., Zhang Z. and Meng Q. (2013) *The Catalyzing Factors of Official Documents Exchange via Microblogging in Public Sectors: A Case Study based on the T-O-E Frameworks*. Association for Information Systems AIS Electronic Library (AISeL)
- Zhu K., & Kraemer, K. L. (2005). *Post-Adoption Variations in Usage and Value of EBusiness by Organizations: Cross-Country Evidence from the Retail Industry*. *Information Systems Research*, 16, 61-84.

### **Books and Book Articles**

- Baffour, G., and Betsey, C. (2000). *Human resources management and development in the telework environment. Telework and the new workplace of the 21st century*. Washington: Department of Labor.
- Davis, F.D : (1989) *Perceived Usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. *MIS Quarterly*, 13, 1989, pp319-340.
- Davis, J., Schoorman, F., Mayer, R., & Tan, H. (2000). *The trusted general manager and business unit performance: Empirical evidence of a competitive advantage*. *Strategic Management Journal*, 563-576.

- DiMartino V, Wirth L. (1990). *Telework: a new way of working and living*. International Labour Review 129: 529–554.
- Fishbein M. and Ajzen, I: (1975). *Belief, attitude, intention and behaviour: an introduction to theory and research*. Addison-Wesley, Reading MA.
- McGregor, D. (1960). *The human side of enterprise*. New York: McGraw-Hill.
- Reynolds, Larry (1997). *The Trust Effect*. San Francisco: Brearley
- Senge, P. (1990). *The fifth discipline: The art and practice of the learning organization*. New York: Doubleday/Currency.
- Tonaszky, L. G., & Fleischer, M. (1990). *The processes of technological innovation*. Lexington, MA.

### Thesis

- Busch E., Nash J. and Bell B. (2011). *Remote Work: An Examination of Current Trends and Emerging Issues.*, Ithaca, NY: Center for Advanced Human Resource Studies, Cornell University
- Wang, Y.-M., Wang, Y.-S., & Yang, Y.-F. (2010). *Understanding the determinants of RFID adoption in the manufacturing industry*. Technological Forecasting and Social Change, 77, 803-815.

### Electronic Media

- Axos-assist (2014) *Visual office solutions*. Retrieved November 22, 2014. from <http://www.axos-assist.com/virtual-office.php>
- Cisco (2011). *Architecture Overview Guide for Cisco Unified Contact Center in Cisco Virtual Office*. Retrieved November 22, 2014. from [http://www.cisco.com/c/en/us/solutions/collateral/enterprise-networks/virtual-office/guide\\_c07-591153.html](http://www.cisco.com/c/en/us/solutions/collateral/enterprise-networks/virtual-office/guide_c07-591153.html)
- Kumari, D. and Raina D. (1998). *Energy conservation using telepointer*. Retrieved December 25, 2014 from [www.ipcsit.com](http://www.ipcsit.com)



ภาคผนวก

## ภาคผนวก ก

### แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและความตั้งใจ นำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ในองค์กร

#### คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการทำวิจัยของนักศึกษาปริญญาโท  
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต โครงการปริญญาโทสาขาวิชาการระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ  
(MSMIS) คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

1. งานวิจัยชิ้นนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและความตั้งใจนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ในองค์กร
2. แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1.) แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2.) แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปขององค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 3.) แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับและความตั้งใจนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ในองค์กร

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การวิจัยครั้งนี้ประสบผลสำเร็จ คำตอบของท่านจะไม่ถูกนำมาเปิดเผยในที่ใดๆ เป็นรายบุคคล จะแสดงเป็นภาพรวมทางการศึกษาเท่านั้น

#### อธิบายคำศัพท์จากแบบสอบถาม

ระบบสำนักงานเสมือน – การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ร่วมกับระบบอินเทอร์เน็ต มีจุดมุ่งหมายให้องค์กรสามารถดำเนินการได้ในทุกพื้นที่ทั่วโลก และมุ่งเน้นไปยังการทำงานผ่านระบบออนไลน์ เพื่อให้บุคลากรในองค์กรสามารถทำงานได้ทุกที่ทุกเวลาโดยไม่จำเป็นต้องมีสำนักงานไปตั้งอยู่ในพื้นที่ นั้นๆ



**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง
2. อายุ ( ) ต่ำกว่า 20 ปี ( ) 20 - 29 ปี  
( ) 30 - 39 ปี ( ) 40 - 49 ปี  
( ) 50 - 59 ปี ( ) ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา  
( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) ปริญญาตรี  
( ) ปริญญาโท ( ) สูงกว่าปริญญาโท

**ตอนที่ 2** ข้อมูลทั่วไปขององค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

4. ตำแหน่งงานของท่านในองค์กร  
( ) เจ้าของกิจการ ( ) พนักงานระดับบริหาร  
( ) พนักงานระดับปฏิบัติการ
5. หน่วยงาน / แผนกที่สังกัด .....
6. จำนวนพนักงานในบริษัท  
( ) น้อยกว่า 50 ( ) 51 - 200  
( ) มากกว่า 200
7. หน่วยงาน / แผนกของท่านมีการทำงานที่ต้องออกนอกสถานที่  
( ) มี ( ) ไม่มี
8. หน่วยงาน / แผนกของท่านสามารถนำงานกลับไปทำที่บ้านได้  
( ) ได้ ( ) ไม่ได้

**ตอนที่ 3** ความคิดเห็นต่อปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับและความตั้งใจนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้

**คำชี้แจง** โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ที่มีต่อการยอมรับและความตั้งใจนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ เพียงช่องเดียวเท่านั้น

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	<b>ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี</b>					
<b>A</b>	<b>ความเข้ากันได้ของเทคโนโลยี</b>					
1	ท่านเห็นด้วยว่า งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ สามารถทำผ่านระบบสำนักงานเสมือนได้					
2	ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานผ่านระบบสำนักงานเสมือน ไม่ซับซ้อนกว่าการทำงานในรูปแบบปกติ					
3	ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานผ่านระบบสำนักงานเสมือน มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก					
<b>B</b>	<b>ความรับรู้ถึงประโยชน์</b>					
1	ท่านเห็นด้วยว่า การนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ ช่วยให้ท่านบริหารสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้ดียิ่งขึ้น					
2	ท่านเห็นด้วยว่า ระบบสำนักงานเสมือนช่วยให้ท่านทำงานได้เร็วขึ้น					
3	ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานผ่านระบบสำนักงานเสมือน จะช่วยลดระยะเวลาในการเดินทาง					
4	ท่านเห็นด้วยว่า ท่านสามารถทำงานนอกเวลางาน ผ่านระบบสำนักงานเสมือนได้					
5	ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานผ่านระบบสำนักงานเสมือนช่วยเพิ่มผลงานให้แก่องค์กร					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	<b>ปัจจัยทางด้านองค์กร</b>					
<b>C</b>	<b>การสนับสนุนจากผู้บริหารขององค์กร</b>					
1	ท่านเห็นด้วยว่า ผู้บริหารควรผลักดันให้มีการใช้งานระบบสำนักงานเสมือน					
2	ท่านเห็นด้วยว่า ผู้บริหารควรมีส่วนร่วมในการวางแผน และออกกฎระเบียบข้อบังคับ ในการใช้งานระบบสำนักงานเสมือน					
3	ท่านเห็นด้วยว่า ผู้บริหารควรกระตุ้นให้มีการใช้งานระบบสำนักงานเสมือน					
<b>D</b>	<b>วัฒนธรรมองค์กร</b>					
1	ท่านเห็นด้วยว่า ระบบสำนักงานเสมือนเหมาะสมกับรูปแบบการทำงานของท่าน					
2	ท่านเห็นด้วยว่า พนักงานในองค์กรของท่าน สามารถทำงานที่บ้าน หรือทำงานนอกสถานที่ได้					
3	องค์กรของท่านมีการสื่อสารภายในองค์กรผ่านเทคโนโลยีการสื่อสารอยู่เป็นประจำ					
4	ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานผ่านระบบสำนักงานเสมือน ช่วยเพิ่มทัศนคติการทำงานของพนักงานในทางบวก					
<b>E</b>	<b>ความสามารถทางการเงิน</b>					
1	ท่านเห็นด้วยว่า องค์กรของท่านสามารถบริหารการเงิน เพื่อให้การทำงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดี					
2	ท่านเห็นด้วยว่า องค์กรของท่านมีงบประมาณเพียงพอต่อการพัฒนาองค์กร					
3	ท่านเห็นด้วยว่า องค์กรของท่านสามารถหาแหล่งเงินทุนอื่นๆ ได้เมื่อต้องการ					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
<b>F</b>	<b>ความไว้วางใจต่อพนักงาน</b>					
1	ท่านเห็นด้วยว่า พนักงานในองค์กรสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด แม้ว่าเป็นการทำงานนอกสถานที่ก็ตาม					
2	ท่านเห็นด้วยว่า พนักงานในองค์กรจะทำงานเต็มความสามารถ แม้ว่าเป็นการทำงานนอกสถานที่ก็ตาม					
3	ท่านเห็นด้วยว่า พนักงานในองค์กรของท่านสามารถนำงานกลับไปทำงานที่บ้านได้					
4	ท่านเห็นด้วยว่า พนักงานในองค์กรของท่าน ไม่จำเป็นต้องเดินทางมาทำงานที่บริษัท					
	<b>ปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อม</b>					
<b>G</b>	<b>ความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ</b>					
1	ท่านเห็นด้วยว่า การประหยัดค่าใช้จ่ายภายในองค์กร เป็นปัจจัยที่สำคัญในการแข่งขันทางธุรกิจ					
2	ท่านเห็นด้วยว่า การสื่อสารภายในองค์กรที่รวดเร็ว เป็นปัจจัยที่สำคัญในการแข่งขันทางธุรกิจ					
3	ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานผ่านระบบสำนักงานเสมือน ช่วยให้การงานเกิดประสิทธิผลที่สูงขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการแข่งขันทางธุรกิจ					
<b>H</b>	<b>แรงผลักดันจากทางลูกค้า</b>					
1	ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานผ่านระบบสำนักงานเสมือน ช่วยให้พนักงานสามารถทำงานใกล้ชิดลูกค้าได้มากขึ้น					
2	ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานผ่านระบบสำนักงานเสมือน ช่วยให้พนักงานสามารถบริการลูกค้าได้มากขึ้น					
3	ท่านเห็นด้วยว่า การติดต่อประสานงานที่รวดเร็วภายในองค์กร ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ					
<b>I</b>	<b>การยอมรับและการนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้งาน</b>					
1	ท่านคิดว่า ระบบสำนักงานเสมือนเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของท่าน					
2	ท่านคิดว่า ระบบสำนักงานเสมือนเป็นประโยชน์ต่อองค์กรของท่านในภาพรวม					
3	ถ้าท่านมีทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ ท่านคิดว่าท่านจะนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้งาน					

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายภัทรพงษ์ ยมนา
วันเดือนปีเกิด	28 ตุลาคม พ.ศ.2524
ตำแหน่ง	Senior System Engineer
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2557 - ปัจจุบัน
	ตำแหน่ง Senior System Engineer
	บริษัท Seonet Asia จำกัด
	พ.ศ. 2555 - 2557
	ตำแหน่ง Senior Technical Support Engineer
	บริษัท AES Group จำกัด
	พ.ศ. 2553 - 2555
	ตำแหน่ง Project Engineer
	บริษัท Intelligent Systems Management จำกัด
	พ.ศ. 2551 - 2553
	ตำแหน่ง Project Engineer
	บริษัท Nawakjsiri จำกัด
	พ.ศ. 2548 - 2551
	ตำแหน่ง Project Engineer
	บริษัท Vision and Security System จำกัด
	พ.ศ. 2546 - 2548
	ตำแหน่ง Service Engineer
	บริษัท Multi Channel Systems จำกัด