



ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework)
ของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง
ในเขตกรุงเทพมหานคร

โดย

นางสาวชาลิณี ฐิติโชติพัฒนชัย

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2559
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework)
ของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง
ในเขตกรุงเทพมหานคร

โดย

นางสาวชาลิณี ฐิติโชติพัฒนชัย



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2559
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

FACTORS AFFECTING ADOPTION IN TELEWORK OF EMPLOYEE
CASE STUDY: PRIVATE COMPANY IN BANGKOK

BY

MISS CHALINEE THITICHOTPANITCH



AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
FACULTY OF COMMERCE AND ACCOUNTANCY
THAMMASAT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2016
COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

การค้นคว้าอิสระ

ของ

นางสาวชาลิณี จุฑิโชติพนิชย์

เรื่อง

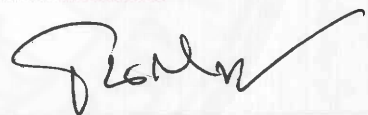
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล(Telework) ของพนักงาน
กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

30 เม.ย. 2560

เมื่อ วันที่

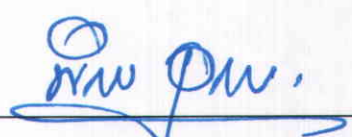
ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธนวัต ลิ้มปัทมิชัยกุล)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ


(อาจารย์ ดร. พิรเศรษฐ์ ชมภูมิ่ง)

คณบดี


(รองศาสตราจารย์ ดร. พิภพ อุดร)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
ชื่อผู้เขียน	นางสาวชาลิณี ฐิติโชติพัฒนชัย
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ/มหาวิทยาลัย	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	อาจารย์ ดร.พีรเศรษฐ์ ชมภูมิ้ง
ปีการศึกษา	2559

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกลของพนักงานและนำข้อมูลมาพัฒนาปรับปรุงให้พนักงานเกิดการยอมรับและนำระบบการทำงานทางไกลไปใช้ทั่วทั้งองค์กร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร สำนักงานใหญ่ จำนวน 171 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณและวิเคราะห์ผลด้วยโปรแกรมทางสถิติ SPSS ด้วยค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติก (Logistic Regression Analysis) แบบการวิเคราะห์โลจิสติกแบบทวิ (Binary Logistic Regression) โดยพัฒนากรอบแนวคิดในการวิจัยจากทฤษฎีการสลายตัวของพฤติกรรมตามแผน (Decomposed Theory of Planned Behavior : DTPB)

ผลการศึกษา จากปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกลตามกรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้มีทั้งหมด 8 ตัวได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ ความเข้ากันในการใช้ บรรทัดฐานที่ทำงาน บรรทัดฐานที่บ้าน ทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ และนโยบายองค์กร ซึ่งจากการวิเคราะห์สามารถสรุปผลได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกลของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในองค์การแห่งนี้ได้แก่ ปัจจัยความเข้ากันในการใช้ และปัจจัยนโยบายองค์กร

คำสำคัญ: การทำงานทางไกล, การทำงานระยะไกล, การทำงานจากบ้าน



Independent Study Title	FACTORS AFFECTING ADOPTION IN TELEWORK OF EMPLOYEE CASE STUDY: PRIVATE COMPANY IN BANGKOK
Author	Miss Chalinee Thitichotpanitch
Degree	Master of Business Administration
Faculty/University	Faculty of Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Peraset Chompuming, Ph.D.
Academic Years	2016

ABSTRACT

This Independent Study is “Factors affecting adoption in Telework of employee case study: private company in Bangkok”. Which has objective to examine the factors affecting adoption in Telework of employee in a company. It aims to suggest a solution to develop, improve and change employee behavior to utilize Telework efficiently all over the company. Data was collected by online questionnaire. Samples were 171 employees of a company head office in Bangkok. Quantitative research analyzed data by SPSS Statistics, a software package used for logical batched and non-batched statistical analysis. Data was analyzed by frequencies, mean, standard deviation and binary logistic regression.

Results were based on the decomposed theory of planned behavior (DTPB) with perceived usefulness, perceived ease of use, compatibility, work social structure, home social structure, resource facilitating conditions, technology facilitating conditions and corporate policy. Results were that compatibility and corporate policy influenced the adoption of telework at a significance of .05.

Keywords: Telework, Teleworking, Telecommuting, Remote work, E-working, Flexible work, Home-based working, Work from home, Virtual office, Work anywhere

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน วิทยาลัยอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร” สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความกรุณาจากผู้มีพระคุณหลายท่าน ขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร.พีรเศรษฐ์ ชมภูมิ่ง อาจารย์ที่ปรึกษาที่คอยให้แนวคิด คำแนะนำ ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องงานวิจัยให้ด้วยดีตลอดมา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนวัต ลิ้มบัพณีชัยกุล คณะกรรมการสอบที่เสียสละเวลาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ที่ช่วยให้งานค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมถึงรองศาสตราจารย์ ดร.นภดล ร่มโพธิ์ อาจารย์ ดร.จตุรงค์ นภากาศ และอาจารย์ ดร.ณัฐพัชร์ มณีโรจน์ ที่ให้ความอนุเคราะห์อย่างสูงในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

อีกทั้งต้องขอขอบพระคุณ คุณป๋วยผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลขององค์การแห่งนี้ที่ให้การสนับสนุนช่วยเหลือในการให้ข้อมูลและแจกแบบสอบถามเป็นอย่างดี รวมถึงพนักงานที่ช่วยตอบแบบสอบถามในงานวิจัยนี้ทุกท่าน ขอขอบคุณวาท เพื่อนผู้จุดประกายหัวข้อวิจัยในครั้งนี้และเป็นอีกหนึ่งแรงสำคัญที่ช่วยแจกแบบสอบถาม ขอขอบคุณยา ที่คอยให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นดีๆ ขอขอบคุณกลุ่มเพื่อนแปดได กลุ่มเพื่อนซีเก๊า และขอขอบคุณส้ม เพื่อนที่คอยให้กำลังใจและฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆ มาด้วยกัน ขอขอบคุณพี่ชั้น อีกหนึ่งกำลังใจสำคัญที่ยิ่งใหญ่ที่ทำให้ผ่านช่วงเวลาที่ยากลำบากนี้มาได้ และอีกสองบุคคลสำคัญที่ขาดไม่ได้ ขอขอบพระคุณ คุณพ่อกฤตพัฒน์ ฐิติโชติพิณชัย คุณแม่ชนัญญา ธีรวัฒนเศรษฐ์ ที่ให้โอกาส สนับสนุนและให้กำลังใจให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จไปได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านรวมทั้งผู้ที่ยังไม่ได้เอ่ยชื่อในที่นี้ ที่คอยช่วยเหลือ สนับสนุนและให้กำลังใจให้งานวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ขอขอบคุณค่ะ

นางสาวชาลิณี ฐิติโชติพิณชัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(4)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(9)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย	3
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	4
1.6 นิยามศัพท์	4
1.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 ความหมายของการทำงานทางไกล	8
2.2 ผลกระทบของระบบการทำงานทางไกล	10
2.3 ความหมายของการยอมรับ	13
2.4 ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี	13

2.4.1 ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action : TRA)	13
2.4.2 ทฤษฎีแบบการจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM)	15
2.4.3 ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior : TPB)	16
2.4.4 ทฤษฎีการสลายตัวของพฤติกรรมตามแผน (Decomposed Theory of Planned Behavior : DTPB)	18
2.4.5 ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Diffusion of Innovation : DOI)	19
2.5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการทำงานทางไกล	21
2.5.1 ทศนคติที่มีต่อระบบการทำงานทางไกล (Attitudes toward telework)	21
2.5.2 บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง (Subjective norm)	23
2.5.3 การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม (Perceived behavioral control)	24
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยและการยอมรับการทำงานทางไกล	25
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	32
3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	32
3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	32
3.3 สมมติฐานในการวิจัย	33
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	34
3.5 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	36
3.5.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity)	36
3.5.2 การทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability)	36
3.6 การรวบรวมข้อมูล	37
3.7 การวิเคราะห์และสรุปผลข้อมูล	38
3.7.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)	38
3.7.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics)	38
บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล	41
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	42

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework)	47
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework)	48
4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานจากสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติกแบบทวิ	49
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	60
5.1 สรุปการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	60
5.2 สรุปการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้ระบบการทำงานทางไกล	61
5.3 สรุปการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยการใช้ระบบการทำงานทางไกล	61
5.4 สรุปการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานจากสถิติการวิเคราะห์โลจิสติกแบบทวิ	62
5.5 ข้อเสนอแนะต่อองค์กร	62
5.6 ข้อจำกัดในการวิจัย	64
5.7 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	64
รายการอ้างอิง	65
ภาคผนวก	70
ประวัติผู้เขียน	78

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 เกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมิน	35
3.2 การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยออกเป็นช่วง	36
3.3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	37
3.4 สมมติฐานในการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	39
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	42
4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	43
4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	44
4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนบุตร	44
4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	45
4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน	45
4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุงาน	46
4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์การใช้	47
4.9 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล จำแนกรายด้าน	48
4.10 ผลการทำนายข้อมูลที่เก็บมาจริง	50
4.11 การทดสอบค่ากำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หุคูณของสมการ	51
4.12 การทดสอบความเหมาะสมของสมการและข้อมูล	51
4.13 ผลการทำนายความน่าจะเป็นของพฤติกรรมการใช้ระบบการทำงานทางไกล ของกลุ่มตัวอย่างจากสมการที่สร้างขึ้นมา	52
4.14 การทดสอบความค่าสัมประสิทธิ์ของสมการ	52
4.15 การวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติกของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการ ทำงานทางไกล	53
4.16 ผลการทดสอบสมมติฐาน	54

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
2.1 ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล	14
2.2 ทฤษฎีแบบการจำลองการยอมรับเทคโนโลยี	16
2.3 ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน	18
2.4 ทฤษฎีการสลายตัวของพฤติกรรมตามแผน	18



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของยุคปัจจุบัน ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และสภาพแวดล้อม ล้วนส่งผลให้องค์กรทั่วโลกต้องปรับตัวเพื่อให้สามารถอยู่รอดได้ ปัจจุบันเทคโนโลยีมีความก้าวหน้าเป็นอย่างยิ่ง ส่งผลให้การดำรงชีวิตของมนุษย์เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น มีเครื่องมือเทคโนโลยีที่อำนวยความสะดวกต่างๆ มากมาย โดยเฉพาะการติดต่อสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา ทำให้คนที่อยู่ห่างไกลสามารถติดต่อสื่อสารถึงกันได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ซึ่งถือเป็นประโยชน์ต่อองค์กรที่มีสาขาที่ห่างไกลกันหรือองค์กรที่ต้องการขยายธุรกิจไปในต่างประเทศ เช่น การมีสาขาในต่างประเทศ การมีฐานการผลิตในต่างประเทศที่มีต้นทุนต่ำกว่า การใช้เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารจึงเป็นสิ่งที่ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว ซึ่งหากองค์กรใดสามารถนำระบบเทคโนโลยีมาใช้อย่างเหมาะสม ก็จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถสร้างข้อได้เปรียบจากแข่งขันได้ การสร้างข้อได้เปรียบจากการแข่งขันนั้น องค์กรอาจทำได้โดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ ไม่ว่าจะเป็นการมีเครื่องมือเครื่องจักรที่ทันสมัยหรือการใช้เทคโนโลยีที่สนับสนุนการทำงาน หรือมีวิธีการกระบวนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ มีวัตถุดิบที่มีคุณภาพ ซึ่งทรัพยากรเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งที่สามารถสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันได้แต่ก็เป็นสิ่งที่สามารถเลียนแบบกันได้ไม่ยาก แต่ทรัพยากรที่องค์กรอื่นเลียนแบบได้ยากคือทรัพยากรมนุษย์ หรือพนักงานขององค์กร ที่เป็นปัจจัยขับเคลื่อนให้องค์กรสามารถบรรลุหรือไม่บรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ ดังนั้นเพื่อให้องค์กรสามารถสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขันได้เหนือคู่แข่ง องค์กรจึงต้องให้ความสำคัญกับพนักงาน ทำอย่างไรให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างคุณค่าให้แก่องค์กรได้สูงสุด และจะทำไม่ว่าที่จะดึงดูดพนักงานที่มีศักยภาพหรือสามารถสร้างคุณค่าให้แก่องค์กร และรักษาพนักงานเหล่านี้ให้อยู่กับองค์กรไปได้นานที่สุด

จะเห็นได้ว่าการศึกษามีจำนวนมากเกี่ยวกับถึงความพึงพอใจในงานของพนักงาน ความรู้สึกผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ปัจจัยที่จะทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศฝั่งยุโรปได้มีการนำระบบการทำงานที่ยืดหยุ่น เช่น ระบบการทำงานทางไกล (Telework, Telecommuting, Remote working) ซึ่งเป็นระบบการทำงานที่สามารถให้พนักงานสามารถทำงานในสถานที่อื่นได้นอกเหนือจากสำนักงานหลัก โดยทำงานผ่านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งการทำงานรูปแบบนี้มีการใช้กันอย่างแพร่หลาย และมีแนวโน้มมากขึ้น

อย่างต่อเนื่อง จากรายงานของ International Telework Association and Council (ITAC) พบว่า ในปี 1999 ประเทศสหรัฐอเมริกา มีพนักงานที่ทำงานทางไกลจำนวน 19.6 ล้านคน และเพิ่มขึ้นเป็น 28 ล้านคนในปี 2001 ส่วนในประเทศอื่นในทวีปยุโรปมีการรายงานจาก The UK Department of Trade and Industry ว่า ในปี 2003 มีพนักงานที่ทำงานทางไกลจากสำนักงานโดยใช้เทคโนโลยี 2.2 ล้านคน และมีอัตราเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 65 ใน 4 ปี ซึ่งการที่ระบบการทำงานทางไกลเป็นที่นิยมอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากมีการศึกษาจำนวนมากพบว่าระบบนี้มีประโยชน์อย่างมากทั้งต่อพนักงาน องค์กร และสิ่งแวดล้อม

ในแง่ของพนักงาน พบว่าการทำงานทางไกลสามารถช่วยลดความเครียดได้เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ที่ทำงานที่สำนักงาน (Mann and Holdsworth, 2003) การทำงานทางไกลจะช่วยลดแรงกดดันจากงานและเพิ่มสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work-Life-Balance) ให้แก่พนักงาน (Sparrow, 2000) ในแง่ขององค์กรพบว่า พนักงานสามารถสร้างผลิตภาพได้สูงขึ้น (AT&T, 2002; Hesse and Grantham, 1991; Hill et al., 1998; Lupton and Haynes, 2000) ซึ่งวัดในแง่ทั้งปริมาณและคุณภาพจากงานที่ผลิตได้ (Butler et al., 2007; Wheatley, 2012; Noonan and Glass, 2012) มีอัตราขาดงานลดลง (Pratt, 1999) พนักงานที่ใช้ระบบการทำงานทางไกลมีระดับความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) สูงกว่าผู้ที่ไม่ได้ใช้ (Igbaria and Guimaraes, 1999) และการทำงานทางไกลยังส่งผลให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจรวมถึงมีแรงจูงใจในการทำงานสูงขึ้นด้วย (Lupton and Haynes, 2000) การทำงานทางไกลสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ (AT&T, 2002; Kurland and Bailey, 1999) สามารถดึงดูดและรักษาพนักงาน โดยมีการศึกษาพบว่าองค์กรที่ใช้ระบบการทำงานทางไกลมีอัตราการรักษาพนักงานสูงกว่าองค์กรที่ไม่ได้ใช้ (Lupton and Haynes, 2000) และพนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กร (Employee commitment to the organization) เพิ่มขึ้น (Igbaria and Guimaraes, 1999) และด้านสิ่งแวดล้อมพบว่าการทำงานทางไกลช่วยลดมลพิษ ลดการบริโภคน้ำมันและช่วยลดปัญหาสภาพการจราจร (Clean Air Council, 2003; US Department of Transportation, 2000)

ดังนั้นผู้บริหารองค์กรในยุคปัจจุบันจึงควรตระหนักและให้ความสำคัญในการนำระบบการทำงานทางไกลมาใช้ในองค์กร เพื่อสร้างข้อได้เปรียบในเชิงแข่งขัน ซึ่งผลประโยชน์ของการใช้ระบบจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้ หากไม่เกิดการยอมรับหรือการนำมาใช้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีการใช้ระบบการทำงานทางไกลมาตั้งแต่พ.ศ. 2551 คิดเป็นระยะเวลา 8 ปีแต่พนักงานส่วนใหญ่ในองค์กรยังไม่เกิดการยอมรับและนำระบบไปใช้ ปัจจุบันพนักงานที่นำระบบนี้ไปใช้คิดเป็นอัตราเฉลี่ยร้อยละ 25 ของพนักงานทั้งหมดที่สามารถใช้ระบบการทำงานทางไกลได้ ซึ่งองค์กรนี้มีความคาดหวังให้พนักงานทั่วทั้งองค์กรใช้ระบบการทำงานนี้ ผู้วิจัย

จึงเล็งเห็นว่าประเด็นปัญหาสำคัญเบื้องต้นที่ควรศึกษาคือการศึกษาว่าปัจจัยใดที่ส่งผลให้เกิดการใช้ระบบการทำงานทางไกลไปใช้เพื่อที่จะสามารถนำไปพัฒนาปรับปรุงให้พนักงานเกิดการใ้การทำงานทางไกลทั่วทั้งองค์การ

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนา ปรับปรุงให้พนักงานเกิดการยอมรับและนำระบบการทำงานทางไกลไปใช้ทั่วทั้งองค์การ

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติก (Logistic Regression Analysis) แบบการวิเคราะห์โลจิสติกแบบทวิ (Binary Logistic Regression) กล่าวคือ หากพบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล องค์การต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้เพื่อส่งเสริมและสนับสนุน แต่ในทางตรงข้าม หากพบปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล องค์การควรนำมาปรับปรุงพัฒนาเพื่อให้เกิดการใช้ระบบการทำงานทางไกลทั่วทั้งองค์การ
2. ทราบถึงผลประโยชน์และผลเสียของการทำงานทางไกล
3. นำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการปรับใช้เพื่อให้พนักงานในองค์การที่ศึกษาเกิดนำระบบการทำงานทางไกลไปใช้อย่างทั่วทั้งองค์การ

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1. มุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน
2. กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร เฉพาะพนักงานที่ทำงานที่สำนักงานใหญ่ จำนวน 305 คน

1.5 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน วิทยาลัยอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร” ประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ ซึ่งประกอบด้วย

ตัวแปรที่ 1 ทศนคติที่มีต่อระบบการทำงานทางไกล (Attitudes toward Telework) ประกอบไปด้วย

- (1) การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน (Perceived usefulness)
- (2) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ (Perceived ease of use)
- (3) ความเข้ากันในการใช้ (Compatibility)

ตัวแปรที่ 2 บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง (Subjective norm) ประกอบไปด้วย

- (1) บรรทัดฐานที่ทำงาน (Work social structure)
- (2) บรรทัดฐานที่บ้าน (Home social structure)

ตัวแปรที่ 3 การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรม (Perceived behavioral control) ประกอบไปด้วย

- (1) ทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ (Resource facilitating conditions)
- (2) เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ (Technology facilitating conditions)
- (3) นโยบายองค์กร (Corporate Policy)

ตัวแปรตาม ซึ่งประกอบไปด้วย

- (1) การใช้ระบบการทำงานทางไกล (Adopt of Telework)
- (2) การไม่ใช้ระบบการทำงานทางไกล (Non Adopt of Telework)

1.6 นิยามศัพท์ (เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย)

ระบบการทำงานทางไกล (Telework) หมายถึง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการทำงาน ซึ่งรวมถึงการทำงานจากบ้านที่ได้รับค่าจ้าง (paid work from home) การทำงานจากสำนักงานดาวเทียม (satellite office) จากศูนย์ทำงานระยะไกล (telework centre) หรือสถานที่ทำงานอื่นนอกเหนือจากสำนักงานปกติ (Verbeke et al., 2008) ในบริบทองค์การที่

ศึกษาครั้งนี้ใช้ชื่อระบบว่า “Work Anywhere” ซึ่งพนักงานสามารถใช้ระบบการทำงานทางไกลได้ ครั้งละ 1 วันต่อสัปดาห์ และไม่เกิน 3 ครั้งต่อเดือน เป็นระบบที่เป็นทางเลือกให้แก่พนักงาน ไม่ได้มีการบังคับใช้

การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน (Perceived usefulness) หมายถึง ความคิดเห็นของแต่ละบุคคลที่มีต่อความเชื่อในการใช้ระบบ โดยเชื่อว่าการใช้ระบบ จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของตนเองดีขึ้น (Davis, 1989) ในระดับพนักงาน หมายถึงการทำงานทางไกลจะส่งผลให้งานหรือกิจกรรมประจำวันของเขาประสบความสำเร็จ ในระดับของหัวหน้างาน หมายถึง การทำงานทางไกลช่วยให้เขาสามารถควบคุมลูกน้องได้ (Clark, 1998)

การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ (Perceived ease of use) หมายถึง ความคิดเห็นของแต่ละบุคคลที่คาดหวังต่อการใช้ระบบว่าจะมีการใช้งานที่ง่าย ไม่ซับซ้อน ไม่ต้องใช้ความพยายามในการทำความเข้าใจมาก (Davis, 1989)

ความเข้ากันในการใช้ (Compatibility) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่าระบบนั้นมีความเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการ ค่านิยม ประสบการณ์และทักษะของตนเอง (Rogers, 1983)

ทัศนคติที่มีต่อการทำงานทางไกล (Attitudes Toward Telework) หมายถึง ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อระบบการทำงานทางไกล เช่น รู้สึกสนใจอยากใช้งาน รู้ว่าระบบนั้นดีหรือไม่ดี รู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งจะนำไปสู่การยอมรับระบบนั้น (Davis, 1989) ซึ่งทัศนคติที่มีต่อการใช้งานจะได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และความเข้ากันในการใช้

บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่าบุคคลอื่นที่มีความสำคัญกับตนเอง ต้องการหรือไม่ต้องการให้ตนเองแสดงพฤติกรรมนั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนใกล้ชิดได้ทำพฤติกรรมนั้น หรือคาดหวังให้เขาแสดงพฤติกรรมนั้น บุคคลนั้นก็มีแนวโน้มที่จะคล้อยตามและทำตาม (Fishbein & Ajzen, 1980)

บรรทัดฐานที่ทำงาน (Work social structure) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้เกี่ยวกับความคาดหวังหรือความต้องการของกลุ่มหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานและลูกน้อง หากบุคคลนั้นเชื่อว่ากลุ่มหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานและลูกน้อง ต้องการให้แสดงพฤติกรรมนั้น ก็มีแนวโน้มจะคล้อยตามและทำตามด้วย ในทางตรงกันข้าม หากเชื่อว่ากลุ่มหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานและลูกน้องคิดว่าเขาไม่ควรแสดงพฤติกรรมนั้น เขาก็มีแนวโน้มที่จะไม่แสดงพฤติกรรมนั้นด้วย (Fishbein & Ajzen, 1980)

บรรทัดฐานที่บ้าน (Home social structure) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้เกี่ยวกับความคาดหวังหรือความต้องการของบุคคลในครอบครัว หากบุคคลนั้นเชื่อว่า บุคคลในครอบครัวต้องการให้แสดงพฤติกรรมนั้น ก็มีแนวโน้มจะคล้อยตามและทำตามด้วย ในทางตรงกันข้าม หากเชื่อว่าบุคคลใน

ครอบครวัคิดว่าเขาไม่ควรแสดงพฤติกรรมนั้น เขาก็มีแนวโน้มที่จะไม่แสดงพฤติกรรมนั้นด้วย (Fishbein & Ajzen, 1980)

การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรม (Perceived behavioral control) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อปัจจัยที่อาจส่งเสริมหรือขัดขวางการแสดงพฤติกรรมนั้น (Control beliefs) เช่น การรับรู้ถึงความพร้อมของทรัพยากร ทักษะ หรือโอกาสในการแสดงพฤติกรรมนั้น (Ajzen, 1985)

ทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ (Resource facilitating conditions) หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานต่อทรัพยากรในองค์การว่ามีความเพียงพอหรือเหมาะสมต่อการทำงานทางไกลหรือไม่ (Ajzen, 1985)

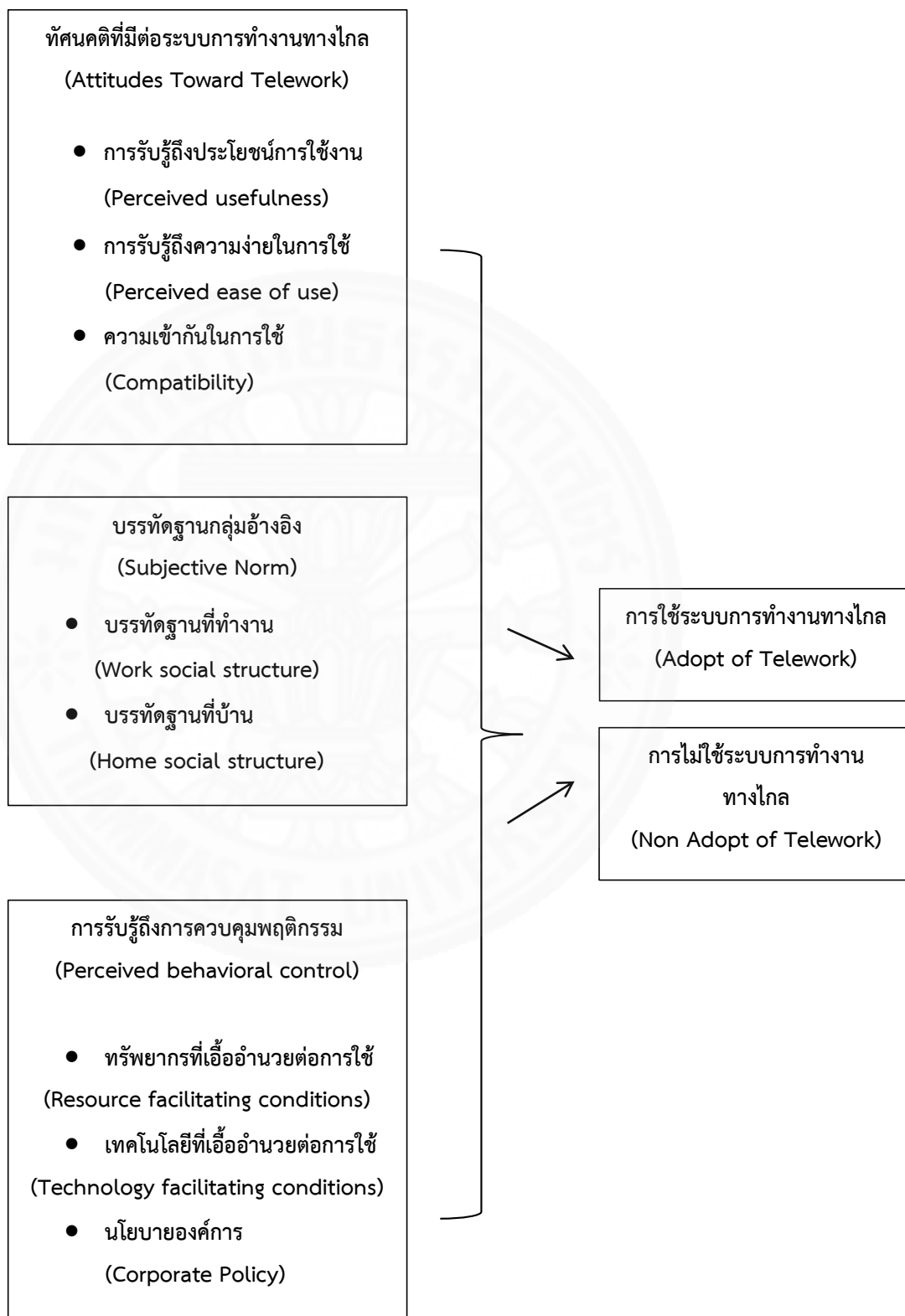
เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ (Technology facilitating conditions) หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานต่อเทคโนโลยีในองค์การว่ามีความเพียงพอหรือเหมาะสมต่อการทำงานทางไกลหรือไม่ (Ajzen, 1985)

นโยบายองค์การ (Corporate Policy) หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การว่ามีนโยบายที่สนับสนุนในการทำงานทางไกลหรือไม่ เช่น การรับรู้ว่าคุณบริหารระดับสูงให้การสนับสนุนให้พนักงานสามารถทำงานทางไกลได้

การใช้ระบบการทำงานทางไกล (Adopt of Telework) หมายถึง ภายใน 2 ปีที่ผ่านมาพนักงานเคยใช้ระบบการทำงานทางไกล

การไม่ใช้ระบบการทำงานทางไกล (Non Adopt of telework) หมายถึง ภายใน 2 ปีที่ผ่านมาพนักงานไม่เคยใช้ระบบการทำงานทางไกล

1.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าและทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

1. ความหมายของการทำงานทางไกล
2. ผลกระทบของระบบการทำงานทางไกล
3. ความหมายของการยอมรับ
4. ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี
 - ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action : TRA)
 - ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM)
 - ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior : TPB)
 - ทฤษฎีการสลายตัวของพฤติกรรมตามแผน (Decomposed Theory of Planned Behavior : DTPB)
 - ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Diffusion of Innovation : DOI)
5. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการทำงานทางไกล
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยและการยอมรับการทำงานทางไกล

2.1 ความหมายของการทำงานทางไกล

จากการศึกษาจากหนังสือและเอกสารต่างๆ พบว่า มีคณะวิจัยและนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการทำงานทางไกล โดยใช้คำศัพท์ที่แตกต่างกัน โดยคำที่พบในการศึกษาวิชาการต่าง ๆ มีดังนี้ telework, teleworking, telecommuting, remote work, e-working, flexible work, home-based working, work from home, virtual office, work anywhere โดยผู้วิจัยขอเลือกความหมายที่น่าสนใจ ดังต่อไปนี้

Nilles (1998) ได้ให้ความหมายของการทำงานทางไกล (Telework) ว่าเป็นการจัดการการทำงานที่ยืดหยุ่น ซึ่งสามารถให้พนักงานทำงานจากที่บ้านได้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information Communication Technologies : ICTs) ซึ่งลักษณะสำคัญของการทำงานในรูปแบบนี้คือการเคลื่อนย้ายตัวงานไปสู่ผู้ปฏิบัติงานแทนการเคลื่อนย้ายผู้ปฏิบัติงานไปสู่ตัวงานเหมือนในอดีต ส่วน Telecommunication หมายถึง การปฏิบัติงานภายนอกสำนักงานเป็นบางครั้งบางคราว เพื่อขจัดความเครียดต่อการทำงานในรูปแบบเดิม (การทำงานในสำนักงาน) ซึ่งให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานจากที่บ้าน จากสถานที่ที่ใกล้กับลูกค้า จากศูนย์การทำงานระยะไกล ได้ 1 วันหรือมากกว่านั้นต่อ 1 สัปดาห์

Bailey and Kurland (1999) ได้ให้ความหมายของการทำงานทางไกล (Teleworking) ว่าเป็นการทำงานได้ในทุกที่ทุกเวลา สามารถแบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ คือ การทำงานจากบ้าน (home-based), การทำงานจากสำนักงานดาวเทียม (satellite office), การทำงานจากศูนย์ทำงานละแวกบ้าน (neighborhood work center) , การทำงานจากอุปกรณ์สื่อสาร (mobile)

Verbeke et al., (2008) กล่าวถึงการทำงานทางไกล (Telework) ว่าเป็นคำแทนของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการทำงาน ซึ่งรวมถึงการทำงานจากบ้านที่ได้รับค่าจ้าง (paid work from home) การทำงานจากสำนักงานดาวเทียม (satellite office) จากศูนย์ทำงานระยะไกล (telework centre) หรือสถานที่ทำงานอื่นนอกเหนือจากสำนักงานปกติ เป็นเวลาอย่างน้อย 1 วันต่อสัปดาห์

Pearce (2009) การทำงานทางไกล (Telecommuting) หมายถึง ระบบซึ่งสามารถให้พนักงานทำงานปกติ โดยมอบหมายหน้าที่อย่างเป็นทางการให้สามารถทำงานที่บ้านหรือที่ทำงานอื่นตามพื้นที่ที่สะดวกต่อที่อยู่อาศัยของพนักงาน

Kugelmass (1995) การทำงานทางไกล (Flexiplace) หมายถึง การเปลี่ยนสถานที่ทำงาน แต่ไม่เปลี่ยนเวลาการทำงาน ให้พนักงานทำงานอยู่ในขอบเขตของคู่มือสหภาพแรงงาน โดยสามารถทำงานจากบ้าน หรือจากสถานที่อื่นที่อยู่ไกลออกไปจากสำนักงานโดยเป็นที่ๆได้รับการเห็นชอบจากบริษัท โดยสามารถทำงานจากสถานที่เหล่านี้ได้ตลอดหรืออาจทำแค่บางวันต่อสัปดาห์

Kugelmass (1995) การทำงานทางไกล (Telecommuting) หมายถึง การทำงานที่ประกอบไปด้วย การทำงานยืดหยุ่นด้านเวลา (Flexitime) การทำงานยืดหยุ่นด้านสถานที่ (Flexiplace) และการใช้การสื่อสารข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (electronic communication) ซึ่งเป็นการเคลื่อนย้ายการทำงานจากสำนักงานไปสู่ที่บ้าน โดยใช้การสื่อสารทางไกล

James and Hopkinson (2006) การทำงานทางไกล (E-working) หมายถึง การทำงานที่หลากหลายสถานที่ เป็นการงานโดยอาศัยการใช้เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือในการทำงานอย่างเหมาะสม

ธีรยุส วัฒนาศุภโชค (2553) สำนักงานเสมือน (Virtual Office) คือ การที่บุคลากรของกิจการ ไม่จำเป็นต้องเข้ามาทำงานทำสำนักงานเป็นประจำทุกวัน ทำให้พนักงานสามารถทำงานที่ใดก็ได้ และเชื่อมโยงการประสานงานเข้ามาด้วยกันผ่านทางเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะในประเทศที่มีพื้นที่จำกัดมาก

จากการศึกษาพบว่าคำนิยามของการทำงานทางไกล มีนักวิชาการใช้คำศัพท์ที่หลากหลาย โดยในแต่ละองค์การที่นำระบบการทำงานทางไกลมาปฏิบัติ จะมีเงื่อนไขที่แตกต่างกันไป ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่าบริบทของระบบการทำงานทางไกล (Telework) ขององค์การที่ทำการศึกษาในครั้งนี้มีความหมายที่ใกล้เคียงกับความหมายของนักวิชาการ Verbeke et al., (2008) มากที่สุด

ผู้วิจัยจึงขอให้นิยามความหมายการทำงานทางไกลตามนักวิชาการท่านนี้ กล่าวคือ การทำงานทางไกล (Telework) หมายถึง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการทำงาน ซึ่งรวมถึงการทำงานจากบ้านที่ได้รับค่าจ้าง (paid work from home) การทำงานจากสำนักงานดาวเทียม (satellite office) จากศูนย์ทำงานระยะไกล (telework centre) หรือสถานที่ทำงานอื่นนอกเหนือจากสำนักงานปกติ ซึ่งในบริบทขององค์การที่กำลังศึกษาพนักงานสามารถใช้ได้ครั้งละ 1 วันต่อสัปดาห์ และไม่เกิน 3 ครั้งต่อเดือน เป็นระบบที่เป็นทางเลือกให้แก่พนักงาน ไม่ได้มีการบังคับใช้

2.2 ผลกระทบของระบบการทำงานทางไกล

มีการศึกษาจำนวนมากเกี่ยวกับผลกระทบของการทำงานทางไกล พบว่าส่งผลทั้งต่อผู้ทำงานทางไกลหรือตัวพนักงานเอง ต่อองค์กร และสังคมสิ่งแวดล้อม เช่น James and Hopkinson (2006) ได้ทำการวิจัยผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ (e-working) โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 5,000 คนในบริษัท BT ซึ่งเป็นบริษัทขนาดใหญ่ของประเทศอังกฤษ ผลการวิจัยพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการทำงานทางไกล เพราะสามารถทำให้พวกเขามีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถลดแรงกดดันทางสังคม และยังช่วยลดค่าใช้จ่ายต่างๆอีกด้วย เช่น ค่าเดินทาง พนักงานยังมีขวัญกำลังใจในการทำงานดีขึ้น จำนวนพนักงานขาดงานลดน้อยลง ซึ่งส่งผลให้การดำเนินงานต่างๆของบริษัทเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยพนักงานมีผลิตภาพ (Productivity) เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งเป็นการวัดทั้งในแง่ของคุณภาพและปริมาณ

ของงาน พนักงานมีความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) และมีระดับความผูกพัน (Commitment) ต่อดองค์การสูงขึ้น (Baruch, 2000; Morgan, 2004) และช่วยลดค่าใช้จ่ายของบริษัท เช่น ค่าไฟ ค่าเช่าที่ ส่งผลให้บริษัทมีกำไรสูงขึ้น ส่วนผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมพบว่า ช่วยลดการใช้เชื้อเพลิงจากการเดินทางของพนักงาน และช่วยลดมลพิษทางอากาศ อีกทั้ง Harker and MacDonell (2012) ได้ทำการศึกษาของการทำงานทางไกลว่ามีประสิทธิภาพสำหรับองค์กรหรือไม่ โดยทำการวิเคราะห์แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 65 งานพบว่าการทำงานทางไกลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลลัพธ์องค์กร โดยการทำงานทางไกลทำให้ผลผลิตเพิ่มสูงขึ้น การรักษาพนักงาน ทำให้พนักงานผูกพันต่อดองค์การ และพัฒนาผลการดำเนินงานขององค์กร

นอกจากจะมีการศึกษาถึงผลประโยชน์หรือผลกระทบเชิงบวกของการทำงานทางไกลแล้วยังมีการศึกษาถึงผลเสียด้วย เช่น การศึกษาของ Mann & Holdsworth (2003) พบว่าผู้ที่ทำงานทางไกลมีความเครียดลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ที่ทำงานจากสำนักงานปกติแต่ในขณะเดียวกันก็มีความรู้สึกโดดเดี่ยวด้วย ซึ่งผู้ที่ทำงานทางไกลกลุ่มนี้จะมีประสบการณ์อารมณ์ฉุนเฉียวและมีอารมณ์เชิงลบ เช่น รู้สึกกังวล ซึ่งน่าจะเป็นผลมาจากการโดดเดี่ยวจากสังคมและไม่สามารถแบ่งปันปัญหาของตนเองกับเพื่อนร่วมงานได้ อีกทั้งการศึกษาของ Fortin (1986) และ Hamilton (1987) ทำการศึกษาผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบของการทำงานทางไกล พบว่ามีรายละเอียดดังนี้

1) ผลกระทบการทำงานทางไกลต่อพนักงาน

ผลกระทบในเชิงบวก

- ลดเวลาในการเดินทางและเพิ่มเวลาการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- สามารถจัดการชีวิตให้มีความยืดหยุ่น
- มีความสมดุลระหว่างงาน ครอบครัว และมีเวลาส่วนตัว
- เพิ่มโอกาสในการหารายได้เสริมให้แก่ครอบครัว
- มีเวลาในการดูแลบุตร
- ประหยัดค่าใช้จ่ายต่างๆ เช่น ค่าอาหาร ค่าจอดรถ
- ลดความเครียดและมีบรรยากาศในการทำงานที่เป็นกันเองมากขึ้น
- เพิ่มโอกาสในการติดต่อและดูแลคนในครอบครัว

ผลกระทบในเชิงลบ

- รู้สึกโดดเดี่ยวจากองค์กร
- ขาดการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมและเพื่อนร่วมงาน
- ขาดความสามารถที่จะมองเห็นถึงความก้าวหน้าและพัฒนาในอาชีพ
- อาจทำลายการร่วมกันเป็นทีม

- หากไม่มีกฎหมายที่เหมาะสม การทำงานทางไกลอาจส่งผลให้เกิดการทำงานที่ถูกกดขี่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (electronic sweatshop)
- มีโอกาสในการทำงานหนักเกินไป ซึ่งส่งผลให้เกิดความเครียดและเหนื่อยล้าจากการทำงาน
- ขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการเข้าร่วมประชุมขององค์กร
- การได้รับการดูแลจากหัวหน้าลดลง

2) ผลกระทบการทำงานทางไกลต่อองค์กร

ผลกระทบเชิงบวก

- ลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพื้นที่สำนักงาน
- มีการปรับปรุงผลผลิตได้ดีขึ้น จากการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- มีรอบการทำงานได้มากขึ้นและทำงานได้ตลอดเวลา จากการทำงานผ่าน

คอมพิวเตอร์

- การทำงานทางไกลเป็นเครื่องมือที่ช่วยดึงดูดและรักษาพนักงานที่มีศักยภาพให้กับองค์กร

- ช่วยปรับปรุงคุณภาพชีวิตของพนักงานให้ดีขึ้น
- ลดความเครียดและเพิ่มคุณภาพงาน เนื่องจากจัดนิสัยการทำงานให้

เหมาะสมกับพฤติกรรมการทำงาน

- ลดอัตราการขาดงานและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง
- ระบบการทำงานทางไกลช่วยให้องค์การมีนโยบายในการจ้างงานคนพิการ

ได้มากขึ้น

ผลกระทบเชิงลบ

- เป็นปัญหาในความปลอดภัยของข้อมูล
- การทำงานทางไกลส่งผลเสียต่อรูปแบบการทำงานร่วมกัน
- เป็นปัญหาในการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน การบริหารงาน และขาดการ

ควบคุมดูแล

- เป็นอุปสรรคในกระบวนการทำงานและส่งผลให้เกิดการไม่เต็มใจของพนักงานในการเปลี่ยนแปลง
- มีมาตรฐานที่ความแตกต่างกันระหว่างพนักงานที่ทำงานทางไกลและพนักงานที่ทำงานสำนักงาน

3) ผลกระทบการทำงานทางไกลต่อสังคม

ผลกระทบเชิงบวก

- เพิ่มโอกาสในการจ้างงาน เช่น คนพิการ
- ช่วยทำให้สภาพแวดล้อมดีขึ้น พนักงานที่ทำงานทางไกลสามารถลดความแออัดในเมือง โดยไปพักอาศัยอยู่ที่ชานเมืองหรือเมืองที่แออัดน้อยกว่า
- ลดการบริโภคน้ำมัน ลดมลภาวะเป็นพิษ ความแออัดทางจราจร รวมทั้งปัญหาอุบัติเหตุทางรถยนต์

ผลกระทบเชิงลบ

- อาจเกิดเป็นคนกลุ่มน้อยขึ้น เช่น กลุ่มคนทำงานที่เป็นผู้พิการ ที่ไม่ใช่กลุ่มหลักในสังคม
- อาจนำไปสู่สงครามค่าแรงงานระหว่างประเทศ ในกลุ่มพวกแรงงานที่ต้องใช้ความรู้
- เกิดการต่อต้านในการเปลี่ยนแปลง

2.3 ความหมายของการยอมรับ

กอร์ดอน (Gordon, 1999 อ้างถึงใน วลัยช์ ก้าวสัมพันธ์, 2554) การยอมรับ หมายถึง สิ่งที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลมีความเห็นต่อสิ่งต่างๆว่าถูกต้องหรือเหมาะสม โดยอยู่บนพื้นฐานของความรู้ความเข้าใจในสิ่งนั้น และมีการตัดสินใจเพื่อนำไปปฏิบัติงานจริงต่อไป

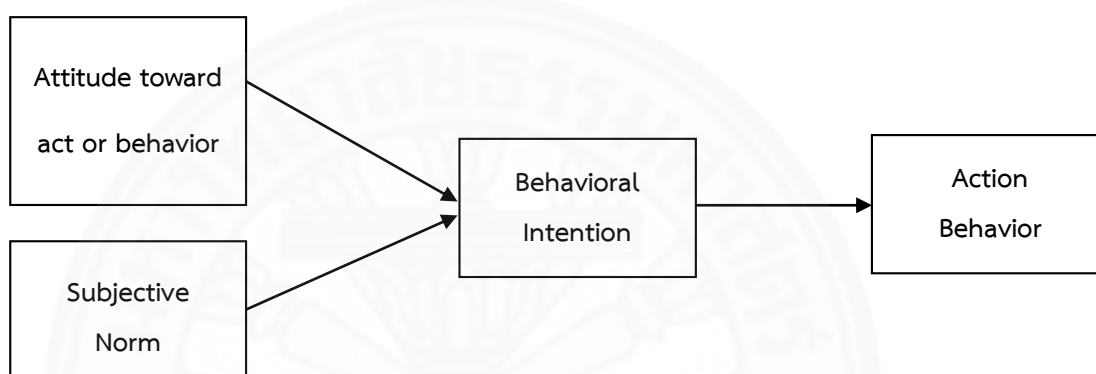
สกาไว ประสมสิทธิ์ (2540) การยอมรับ หมายถึง กระบวนการที่เกิดขึ้นทางจิตใจภายในบุคคลแต่ละบุคคล หลังจากได้รับการแนะนำและพิจารณาแล้วที่สุด จึงรับหรือไม่รับเอาวิทยาการใหม่นั้นไปใช้ โดยเริ่มตั้งแต่การตื่นตัว (awareness) สนใจ (interest) ประเมินผล (evaluation) ทดลองนำไปใช้ (trial) และยอมรับในที่สุด (adoption)

ปนัดดา อินทรารุ (2543) ได้กล่าวว่า การยอมรับ คือ กระบวนการที่บุคคลพิจารณาตัดสินใจเกี่ยวกับสิ่งที่ได้ รับรู้ เรียนรู้ หรือได้รับการแนะนำมา และรับเอานั่นมาใช้หรือปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ ซึ่งระยะเวลาของกระบวนการนี้จะช้าหรือเร็วขึ้นขึ้นอยู่กับตัวบุคคลและคุณลักษณะของนวัตกรรมนั้น

2.4 ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี

2.4.1 ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action : TRA)

ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action : TRA) ถูกนำเสนอโดย Fishbein and Ajzen (1975) โดยทฤษฎีนี้ได้อธิบายความสัมพันธ์ของความเชื่อ และทัศนคติที่มีผลต่อการแสดงพฤติกรรม ซึ่งกล่าวไว้ว่า บุคคลโดยปกติจะเป็นผู้มีเหตุผล ใช้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองอย่างเป็นระบบในการประกอบการพิจารณา เพื่อตัดสินใจสิ่งใดสิ่งหนึ่งก่อนแสดงออกมาเป็นพฤติกรรม ดังนั้นการอธิบายพฤติกรรมที่ตั้งใจในการกระทำใดๆ ที่แสดงออกมานั้น เกิดจากความตั้งใจแสดงออกมา (Behavioral Intention) ซึ่งการที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมออกมานั้นมาจากความเชื่อ (Belief), ทัศนคติ (Attitudes) และความตั้งใจกระทำ (Intention) ของแต่ละบุคคล



ภาพที่ 2.1 ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล

โดยทฤษฎีนี้ได้กล่าวว่า พฤติกรรมใดๆ ที่แสดงออกมานั้น จะประกอบขึ้นจาก 3 ส่วนดังนี้

1) ความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (Behavioral Intention)

แนวคิดนี้มีสมมติฐานว่า โดยทั่วไปมนุษย์จะเป็นผู้มีเหตุผล และเลือกใช้ข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อตนเองอย่างเป็นระบบ เพื่อบรรลุถึงการตัดสินใจของตน โดยจะพิจารณาก่อนว่า การกระทำของตนส่งผลกระทบอย่างไร จากนั้นจึงตัดสินใจว่าควรหรือไม่ที่จะปฏิบัติพฤติกรรมนั้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมที่เกิดขึ้นนั้นจะผ่านกระบวนการการพิจารณาด้วยเหตุผลมาก่อนแล้ว การกระทำใดๆ ขอมมนุษย์ จึงเป็นสิ่งที่ควบคุมได้ ดังนั้น ตัวกำหนดว่า มนุษย์จะปฏิบัติพฤติกรรมหรือไม่จึงเป็นผลมาจากเจตนาที่จะปฏิบัติ

2) ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Attitude toward the behavior)

ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมซึ่งเป็นผลมาจากความเชื่อของบุคคลว่า การกระทำในพฤติกรรมใดๆ นั้นจะมีผลที่ได้รับแน่นอน และมีผลมาจาก 2 ปัจจัยคือ ความเชื่อเกี่ยวกับผลของการกระทำ (Behavioral Beliefs) และการประเมินผลลัพธ์ (Evaluation Outcomes) กล่าวคือ หากบุคคลมีความเชื่อว่าการทำพฤติกรรมใดแล้วได้รับผลทางบวก ย่อมมีแนวโน้มจะมีทัศนคติที่ดีต่อ

พฤติกรรมนั้น และหากมีความเชื่อว่าทำพฤติกรรมนั้นแล้วได้รับผลในทางลบ ก็จะมีแนวโน้มที่จะมีทัศนคติที่ไม่ดี

3) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm)

การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง หมายถึง ความรู้สึกของมนุษย์ที่คิดว่าสังคมมีแรงกดดันให้กระทำหรือไม่ให้กระทำพฤติกรรมนั้น ซึ่งเป็นผลมาจาก 2 ปัจจัย ได้แก่ ความเชื่อตามกลุ่มอ้างอิง (Opinions of referent others) และแรงจูงใจในการกระทำตามที่ผู้อื่นคิด (Motivation to comply) (Solomon, 2007) ดังนั้นอิทธิพลต่อการกระทำพฤติกรรมนั้น เกิดจากการที่บุคคลรับรู้เกี่ยวกับความคาดหวังหรือความต้องการของกลุ่มบุคคลอื่นในสังคมที่มีความสำคัญต่อเขา หากบุคคลนั้นเชื่อว่า ผู้อื่นที่มีความสำคัญต่อเขาต้องการให้ทำพฤติกรรมนั้น ก็มีแนวโน้มจะคล้อยตามและทำตามด้วย ในทางตรงกันข้าม หากเชื่อว่าคนอื่นที่มีความสำคัญต่อเขาคิดว่าเขาไม่ควรทำพฤติกรรมนั้น เขาก็มีแนวโน้มที่จะไม่ทำพฤติกรรมนั้นด้วย

2.4.2 ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Technology

Acceptance Model : TAM)

ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ถูกพัฒนาขึ้นโดย Davis (1989) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีนี้ถูกพัฒนาต่อยอดมาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action : TRA) ของ Fishbein and Ajzen (1975) โดยทฤษฎี TAM มีจุดประสงค์เพื่อการอธิบายและคาดการณ์พฤติกรรมใช้ระบบสารสนเทศของผู้ใช้งาน โดยกล่าวว่า การยอมรับพฤติกรรมการตั้งใจใช้งาน (Behavioral Intention) และการใช้ระบบเทคโนโลยี (Action Behavior) ของแต่ละบุคคล ประกอบด้วยปัจจัย 2 ประการ คือ

1) การรับรู้ประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี (Perceived Usefulness : PU) หมายถึง ระดับความคิดเห็นของแต่ละบุคคลที่มีต่อความเชื่อในการใช้ระบบ โดยเชื่อว่าการใช้ระบบจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของตนเองดีขึ้น

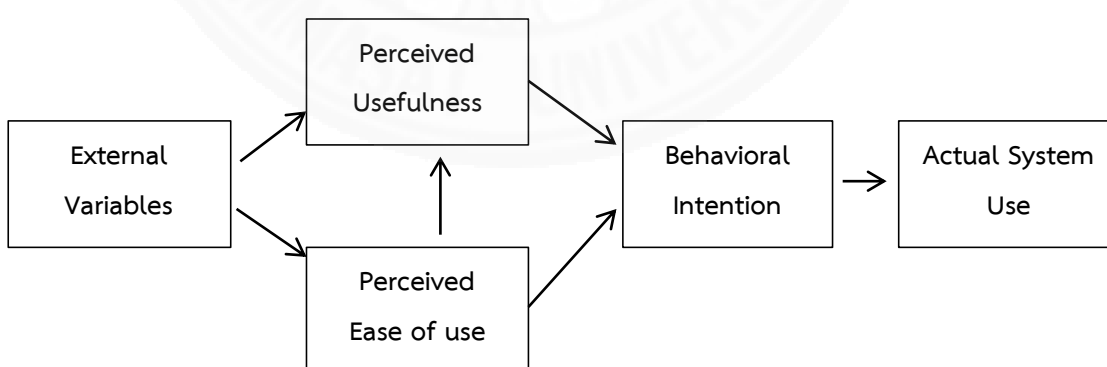
2) การรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน (Perceived ease of use : PEOU) หมายถึง ระดับความคิดเห็นของแต่ละบุคคลที่คาดหวังต่อการใช้ระบบว่าจะมีการใช้งานที่ง่าย ไม่ซับซ้อน ไม่ต้องใช้ความพยายามในการทำความเข้าใจมาก จะมีความเป็นไปได้มากที่จะได้รับการยอมรับของผู้ใช้

3) ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude Toward Using) หมายถึง ทัศนคติของผู้ใช้งานที่มีต่อเทคโนโลยี ซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมที่มีต่อเทคโนโลยีนั้น เช่น รู้สึกสนใจอยากใช้งาน รู้ว่า

เทคโนโลยีนั้นดีหรือไม่ดี รู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งทัศนคติที่มีต่อการใช้งานจะได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Fred, 1989; Parveen & Sulaiman, 2008)

4) พฤติกรรมการตั้งใจใช้งาน (Behavioral Intention) หมายถึง พฤติกรรมของผู้ใช้งานที่มีต่อเทคโนโลยีนั้นๆ โดยพฤติกรรมดังกล่าวจะได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีและทัศนคติที่มีต่อเทคโนโลยี แต่ Rigopoulos and Askounis (2007) พบว่าพฤติกรรมการตั้งใจใช้งาน ในการศึกษาของเขาได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อการใช้งานที่แท้จริง ซึ่งนอกเหนือจากปัจจัยดังกล่าวข้างต้น พบว่าการใช้แบบจำลอง TAM ในการวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยีที่แตกต่างกัน ก็มีการใช้ปัจจัยหรือได้ผลของความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ต่างออกไปอีกด้วย

จากภาพสามารถอธิบายได้ว่า มีตัวแปรภายนอก (External Variable) เป็นตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี (Perceived Usefulness) และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use) และทั้งสองปัจจัยนี้ มีอิทธิพลโดยตรงกับการยอมรับเทคโนโลยีซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมการตั้งใจใช้งาน (Behavioral Intention) และนำไปสู่พฤติกรรมการใช้งานจริง (Action Behavior) แบบจำลองนี้ เสนอว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (PEOU) มีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ (PU) เนื่องจากระบบที่ใช้ง่าย จะยังมีประโยชน์มาก และทำให้คนเกิดการยอมรับ ความเข้าใจนี้สะท้อนให้เห็นถึงทัศนคติในการประเมินระบบของผู้ใช้ ที่ส่งผลต่อระดับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี และอาจกล่าวได้ว่า การยอมรับระบบจะล้มเหลว หากผู้ใช้ไม่รับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ และความง่ายในการใช้งาน



ภาพที่ 2.2 ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM)

2.4.3 ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior : TPB)

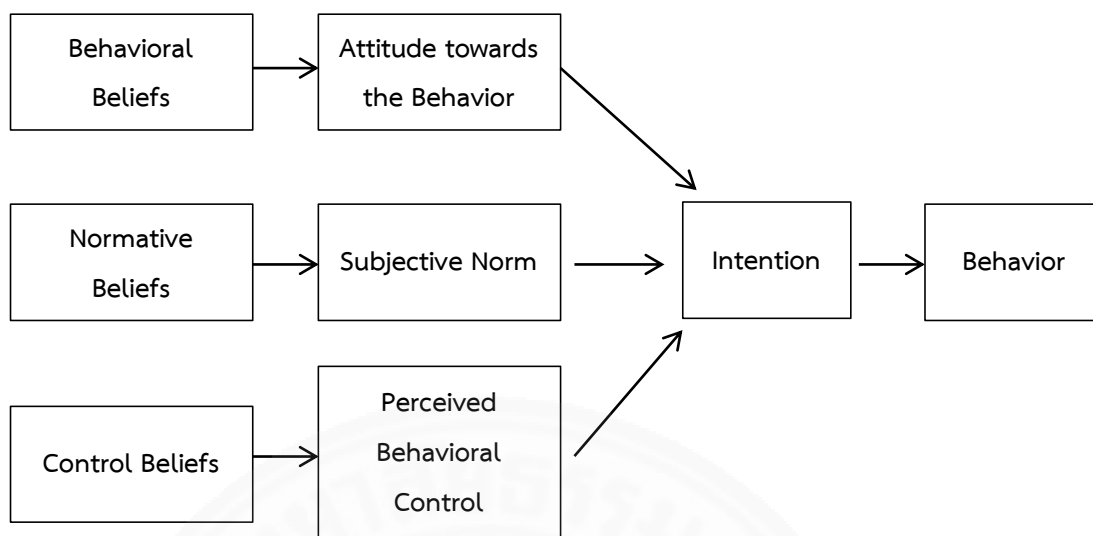
ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior : TPB) เป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม นำเสนอโดย Ajzen ในปี 1985 ซึ่งถูกพัฒนาจากทฤษฎีการกระทำตามเหตุและผล

(Theory of Reasoned Action : TRA) ของ Ajzen และ Fishbein ในปี 1975 โดยเพิ่มการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการกระทำพฤติกรรมใดๆ (Perceived behavior control) ซึ่งแนวคิดของทฤษฎี TPB กล่าวถึงความเชื่อ 3 ประการที่ส่งผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรม ประกอบไปด้วย ความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรม (Behavioral Beliefs) ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง (Normative Beliefs) และความเชื่อเกี่ยวกับความสามารถในการควบคุม (Control Beliefs) โดยความเชื่อแต่ละด้านจะส่งผลต่อตัวแปรต่างๆ สามารถอธิบายได้ดังนี้

1) ทศคติที่มีต่อความเชื่อ (Attitudes) หมายถึง การประเมินผลของความตั้งใจแสดงพฤติกรรมนั้นๆ ซึ่งเกิดจากความเชื่อเกี่ยวกับผลของการแสดงพฤติกรรม (Behavioral Beliefs) กล่าวคือ หากบุคคลนั้นมีความเชื่อว่า การแสดงพฤติกรรมนั้นแล้วจะได้รับผลตอบแทนบวก บุคคลนั้นก็จะมีความตั้งใจที่มีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมนั้น ตรงกันข้ามหากบุคคลนั้นมีความเชื่อว่า ถ้าแสดงพฤติกรรมนั้นแล้วจะได้รับผลทางลบ ก็จะมีแนวโน้มที่มีทัศนคติไม่ดีต่อพฤติกรรมนั้น (Attitude Toward the behavior) ซึ่งเมื่อเกิดทัศนคติในทางบวก บุคคลก็จะเกิดเจตนาหรือตั้งใจ (Intention) ในการแสดงพฤติกรรมนั้นๆ

2) บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความคาดหวังหรือความต้องการของสังคมที่มีต่อบุคคลนั้น ในการแสดงพฤติกรรมหรือไม่แสดงพฤติกรรมใดๆ ซึ่งเกิดจากความเชื่อของบุคคลต่อความต้องการของสังคม (Normative beliefs) กล่าวคือ หากบุคคลรับรู้ว่าคุณค่ากลุ่มคนที่มีความสำคัญต่อเขา โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนใกล้ชิดได้ทำพฤติกรรมนั้น หรือคาดหวังให้เขาแสดงพฤติกรรมนั้น บุคคลนั้นก็จะมีแนวโน้มที่จะคล้อยตามและทำตาม

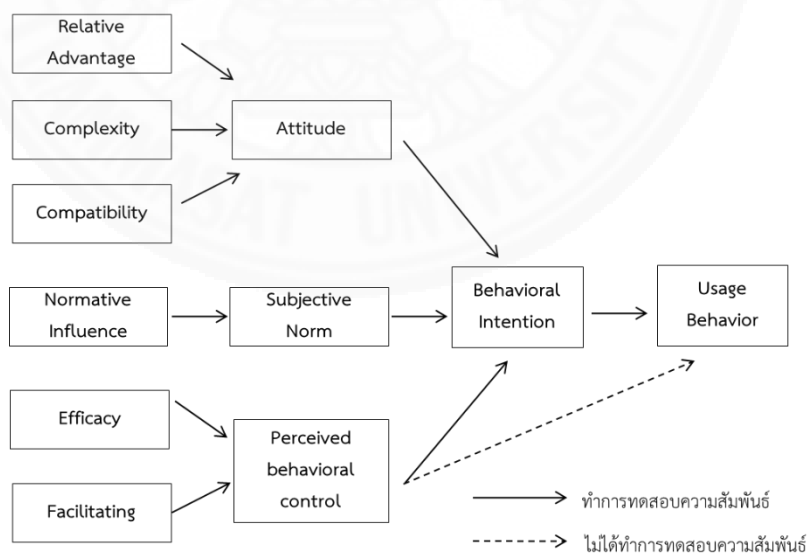
3) การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรม (Perceived behavioral control) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อปัจจัยที่อาจส่งเสริมหรือขัดขวางการแสดงพฤติกรรมนั้น (Control beliefs) เช่น ทรัพยากร ทักษะ หรือโอกาสในการแสดงพฤติกรรมนั้น อีกทั้งยังหมายรวมถึงการรับรู้ถึงกำลังของปัจจัยดังกล่าวที่มีต่อความเชื่อมั่นที่จะทำให้บุคคลสามารถแสดงพฤติกรรมได้หรือไม่ กล่าวคือ หากบุคคลเชื่อว่าเขาสามารถที่จะแสดงพฤติกรรมในสภาพการณ์นั้นได้ และสามารถควบคุมให้เกิดผลที่ตั้งใจ บุคคลนั้นก็จะมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมนั้น



ภาพที่ 2.3 ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior : TPB)

2.4.4 ทฤษฎีการสลายตัวของพฤติกรรมตามแผน (Decomposed Theory of Planned Behavior : DTPB)

ทฤษฎีการสลายตัวของพฤติกรรมตามแผน (Decomposed Theory of Planned Behavior : DTPB) ถูกพัฒนาขึ้นโดย Taylor & Todd ในปี 1995 ซึ่งทฤษฎี DTPB ก็ถูกพัฒนามาจากทฤษฎี TRA ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดดังภาพ



ภาพที่ 2.4 ทฤษฎีการสลายตัวของพฤติกรรมตามแผน (Decomposed Theory of Planned Behavior : DTPB)

Taylor & Todd (1995) ได้ทำการศึกษาเพื่อที่จะทำความเข้าใจได้ดียิ่งขึ้น ในความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างความเชื่อและตัวแปรต้นของความตั้งใจ โดยการแยกปัจจัยด้านความเชื่อของทัศนคติ (Attitudinal Beliefs) ออกเป็น 3 ปัจจัยจากการนำลักษณะนวัตกรรมที่สำคัญเด่นๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมจากทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Diffusion of Innovation theory : DOI) ของ Rogers (1983) ซึ่งได้แก่ ผลประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ (relative advantage) ความซับซ้อนในการใช้ (complexity) และความสอดคล้อง (compatibility) โดยอธิบายได้ดังนี้

1) ผลประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ (relative advantage) หมายถึง ระดับผลประโยชน์ของนวัตกรรมซึ่งผู้รับนวัตกรรมนำมาเปรียบเทียบกับผลเสีย เช่น ราคา ภาพลักษณ์ ช่วยให้ทำงานได้ดีขึ้น ความสะดวกสบาย และความพึงพอใจ ซึ่งผลประโยชน์เชิงเปรียบเทียบมีความสัมพันธ์กับการยอมรับนวัตกรรม (Roger, 1983; Tan and Teo, 2000)

2) ความซับซ้อนในการใช้ (complexity) หมายถึง ระดับการรับรู้ความยากในการเข้าใจ การเรียนรู้และการใช้นวัตกรรมนั้น กล่าวคือหากบุคคลรับรู้ว่าการใช้นวัตกรรมนั้นง่ายในการทำ ความเข้าใจและใช้มากกว่า จะเกิดการยอมรับและใช้มากกว่า ความซับซ้อนในการใช้เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อทัศนคติต่อนวัตกรรม ซึ่งถูกศึกษาว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรม (Davis et al., 1989)

3) ความเข้ากันได้ (compatibility) หมายถึง ระดับของการรับรู้ของผู้รับนวัตกรรมนั้นว่ามีเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการ ค่านิยม ประสิทธิภาพและทักษะของตนเอง มีการศึกษาพบว่านวัตกรรมจะได้รับการยอมรับมากขึ้น หากนวัตกรรมนั้นมีความเหมาะสมกับความรับผิดชอบในงาน และไม่ขัดต่อค่านิยมของบุคคลนั้น กล่าวคือ ความเข้ากันได้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับ (Tornatzkey and Klein, 1982)

2.4.5 ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Diffusion of Innovation : DOI)

ทฤษฎีนี้ได้ถูกนำเสนอโดย Roger ครั้งแรกในปีค.ศ. 1962 เป็นทฤษฎีทางด้านสังคมวิทยา (Sociology) Roger กล่าวถึงการแพร่กระจาย (Diffusion) ว่าเป็นกระบวนการที่ทำให้ นวัตกรรมได้รับการยอมรับและถูกนำไปใช้ โดยผ่านช่องทางการสื่อสาร (Communication Channels) ซึ่งต้องใช้เวลาระยะหนึ่ง (Time) จากกลุ่มบุคคลไปยังสังคม (Social System) เพื่อให้เกิดการยอมรับ (Adoption) ซึ่งอธิบายว่ากระบวนการการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมของบุคคล มี 5 ขั้นตอนดังนี้

1) ขั้นความรู้ (Knowledge) เป็นขั้นตอนที่บุคคลถูกกระตุ้นให้เกิดการตระหนักถึงนวัตกรรม เมื่อบุคคลได้พบเห็นนวัตกรรมนั้น บุคคลอาจกระตือรือร้น (Active) เพื่อแสวงหาข้อมูล

ข่าวสารจากช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่นจาก สื่อมวลชน จากผู้นำทางความคิด แต่ขณะที่บางคนอาจไม่กระตือรือร้น (Passive) ซึ่งอาจได้รับข้อมูลข่าวสารโดยบังเอิญ

2) ขั้นโน้มน้าวใจ (Persuasion) ในขั้นตอนนี้เป็นขั้นที่บุคคลเริ่มเปรียบเทียบนวัตกรรมในด้านผลประโยชน์และผลเสีย ซึ่งกลุ่มบุคคลที่ใกล้ชิดหรือกลุ่มเพื่อนที่รับนวัตกรรมไปก่อนแล้ว อาจอิทธิพลในการทำให้บุคคลเกิดการเลียนแบบ

3) ขั้นตัดสินใจ (Decision) เป็นขั้นที่บุคคลประเมินองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวกับนวัตกรรม เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับนวัตกรรม ความคิดเห็นของตนเองและคนใกล้ชิดเกี่ยวกับนวัตกรรม ทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้หากยอมรับนวัตกรรมนั้น ในขั้นนี้ผู้ที่เผยแพร่นวัตกรรมมักจะพยายามกระตุ้นด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้บุคคลยอมรับนวัตกรรมนั้น เช่น ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ การให้ทดลอง

4) ขั้นการดำเนินการ (Implementation) เป็นขั้นตอนที่บุคคลเริ่มทดลองใช้นวัตกรรม ซึ่งในขั้นนี้ข้อมูลมีความสำคัญมากต่อการรับนวัตกรรม โดยข้อมูลของนวัตกรรมที่สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญต่อผู้ใช้ สถานที่ในการเข้าถึงนวัตกรรม วิธีการใช้นวัตกรรม ซึ่งเป็นข้อมูลที่ส่งผลต่อการยืนยันการใช้นวัตกรรมต่อไป

5) ขั้นการยืนยัน (Confirmation) เป็นขั้นตอนที่บุคคลจะแสวงหาข้อมูลเพื่อยืนยันความคิดที่ว่าควรรับนวัตกรรมนั้นอย่างต่อเนื่อง หรือควรปฏิเสธนวัตกรรมนั้นอย่างต่อเนื่อง กล่าวคือ ในขั้นนี้บุคคลที่เคยปฏิเสธนวัตกรรมอาจกลับมายอมรับนวัตกรรมนั้นก็ได้ หากบุคคลได้รับข้อมูลที่ดีเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น ในทางตรงข้าม บุคคลที่รับนวัตกรรมไปใช้แล้วอาจลังเลหรือยุติการยอมรับนวัตกรรมนั้น หากได้รับข้อมูลที่ไม่ดีเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น

อีกทั้งจากทฤษฎีของ Roger (1994) อ้างถึงใน สุรพงษ์ ทวีวัฒน์, 2547 ยังกล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของบุคคลในสังคม โดยลักษณะสำคัญของนวัตกรรมที่มีผลต่อการยอมรับ ได้แก่

1) ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantages) หมายถึง การที่ผู้รับนวัตกรรมเห็นว่านวัตกรรมนั้นดีกว่าหรือมีประโยชน์มากกว่าวิธีปฏิบัติเก่า เช่น สะดวกกว่า รวดเร็วกว่า เสียค่าใช้จ่ายต่ำกว่า กล่าวคือ หากผู้รับนวัตกรรมเห็นประโยชน์ของนวัตกรรมมากเท่าใด โอกาสในการยอมรับนวัตกรรมยิ่งมีมากขึ้นเท่านั้น

2) ความเข้ากันได้ (Compatibility) หมายถึง การที่ผู้รับนวัตกรรมเห็นว่านวัตกรรมนั้นมีความเข้ากันได้เหมาะสมกับตนเอง ในด้านต่างๆ เช่น ด้านค่านิยม ประสพการณ์ในอดีต หรือทักษะ หากนวัตกรรมนั้นเข้ากับตนเองได้ ผู้รับจะรู้สึกมั่นใจ รู้สึกว่าไม่เสี่ยง และส่งผลให้นวัตกรรมมีความสำคัญมากขึ้น

3) ความซับซ้อน (Complexity) หมายถึง การที่ผู้รับนวัตกรรมเห็นว่านวัตกรรมนั้นยากหรือง่ายในการเรียนรู้เข้าใจและการนำไปใช้ กล่าวคือ หากนวัตกรรมนั้นมีความยุ่งยากซับซ้อนสูง การยอมรับนวัตกรรมนั้นจะต่ำ ในทางตรงข้ามหากนวัตกรรมนั้นมีความซับซ้อนต่ำ การยอมรับนวัตกรรมจะสูง

4) การทดลองใช้ (Trialability) หมายถึง การที่ผู้รับนวัตกรรมนั้นได้ทดลองใช้ใน ช่วงแรกก่อน เพื่อให้เกิดความมั่นใจและลดความเสี่ยงที่เกิดจากการใช้งาน

5) โอกาสในการสังเกตเห็นได้ (Observability) หมายถึง การที่ผู้รับนวัตกรรมสามารถสังเกตเห็นการใช้งานนวัตกรรมของบุคคลอื่นๆได้ ในรูปแบบผลประโยชน์จากการใช้หรือ ผลกระทบต่างๆก่อนที่ตนเองจะตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมนั้น

2.5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการทำงานทางไกล

ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานทางไกล พบว่ามีการศึกษา และงานวิจัย ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการยอมรับและความตั้งใจใช้ระบบการทำงานทางไกล พบว่ามีปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการยอมรับทั้งในระดับองค์การและระดับบุคคล ซึ่งปัจจุบันองค์การที่ ทำการศึกษาในครั้งนี้มีมีการยอมรับและนำระบบการทำงานทางไกลมาใช้แล้วเป็นเวลา 8 ปี ผู้วิจัยจึง ทำการศึกษาในขอบเขตของปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการยอมรับและการนำระบบการทำงานทางไกลไปใช้ ในระดับบุคคลหรือพนักงานเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทขององค์การที่ทำการศึกษาดังนี้

2.5.1 ทักษะที่มีต่อระบบการทำงานทางไกล (Attitudes toward telework)

ตามทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior : TPB) ที่ นำเสนอโดย Ajzen ในปี 1985 ทักษะที่มีต่อพฤติกรรมการใช้ หมายถึง การที่บุคคลประเมินผลของ ความตั้งใจแสดงพฤติกรรมนั้นๆ ซึ่งเกิดจากความเชื่อเกี่ยวกับผลของการแสดงพฤติกรรม (Behavioral Beliefs) กล่าวคือ หากบุคคลนั้นมีความเชื่อว่า การแสดงพฤติกรรมนั้นแล้วจะได้รับผลตอบแทน บวก บุคคลนั้นก็จะมีความตั้งใจที่จะมีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมนั้น ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลนั้น มีความเชื่อว่า ถ้าแสดงพฤติกรรมนั้นแล้วจะได้รับผลทางลบ ก็จะมีแนวโน้มที่มีทัศนคติไม่ดีต่อ พฤติกรรมนั้น (Attitude Toward the behavior) ซึ่งเมื่อเกิดทัศนคติในทางบวก บุคคลก็จะเกิด เจตนาหรือตั้งใจในการแสดงพฤติกรรม (Intention) ซึ่งในการศึกษาการทำงานทางไกล พบว่าความ เชื่อหรือปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติต่อการทำงานทางไกลนั้นมาจากปัจจัยหลัก 3 ประการคือการรับรู้ ประโยชน์ (Perceived usefulness) และการรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้ (Perceived ease of use) และความเข้ากันได้ (Compatibility) (Clark II, 1998) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน (Perceived usefulness) เป็นการรับรู้ของบุคคลว่า ระบบนั้นจะช่วยทำให้ผลการปฏิบัติงานของเขาดีขึ้น (Davis et al., 1989) ในระดับพนักงาน หมายถึงการทำงานทางไกลจะส่งผลให้งานหรือกิจกรรมประจำวันของเขาประสบความสำเร็จ ในระดับของหัวหน้างาน หมายถึง การทำงานทางไกลช่วยให้เขาสามารถควบคุมลูกน้องได้ (Clark, 1998) เช่น การกระจายการทำงานไปยังภูมิภาคหรือสถานที่ต่างๆได้ (Daniel, 2001) โดยมีการศึกษาพบว่า หากหัวหน้างานและพนักงานมีการรับรู้ถึงประโยชน์ในการทำงานทางไกล หัวหน้างานและพนักงานนั้นก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานทางไกล และส่งผลให้เกิดความตั้งใจใช้การทำงานทางไกลด้วย (Daniels et al., 2001 ; Karnowski and White, 2002) และยังพบว่าการฝึกอบรมหัวหน้างานเกี่ยวกับประโยชน์ของการทำงานทางไกลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการทำงานทางไกลในองค์กร (Igbaria and Guimaraes, 1999) และหากพนักงานมีความคาดหวังว่าการทำงานทางไกลทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานดีขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีความตั้งใจใช้การทำงานทางไกลมากขึ้น (Desanctis, 1984) แต่หากพนักงานรับรู้ว่าการทำงานทางไกลมีผลเสียต่อตนเอง เช่น รู้สึกถึงความโดดเดี่ยวทางสังคม ก็ส่งผลทางลบต่อการตั้งใจใช้ระบบการทำงานทางไกล

2) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ (Perceived ease of use) ระดับความคิดเห็นของแต่ละบุคคลที่คาดหวังต่อการใช้ระบบว่าจะมีการใช้งานที่ง่าย ไม่ซับซ้อน ไม่ต้องใช้ความพยายามในการทำความเข้าใจมาก เป็นปัจจัยที่บ่งชี้ว่าการทำงานทางไกลนั้นอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้หรือไม่ มีการศึกษาพบว่า หากหัวหน้างานและพนักงานมีการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้การทำงานทางไกลในองค์กร หัวหน้างานและพนักงานนั้นก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานทางไกล และส่งผลให้เกิดความตั้งใจใช้การทำงานทางไกลด้วย (Daniels et al., 2001 ; Karnowski and White, 2002) A7 ในทางตรงกันข้าม หัวหน้างานจะไม่เต็มใจยอมรับการทำงานทางไกลหากเขาเห็นถึงความยุ่งยากในการใช้การทำงานทางไกลขององค์กร เช่น ขาดทรัพยากรทางเทคโนโลยีที่เหมาะสม หรือรับรู้ว่าการทำงานทางไกลส่งผลทางลบต่อวัฒนธรรมองค์กร (Chapman et al., 1995; Daniels et al., 2001; Illegems et al., 2001)

3) ความเข้ากันในการใช้ (Compatibility) เป็นปัจจัยที่วัดการรับรู้ในความเหมาะสมของการทำงานทางไกล ว่ายืดหยุ่นสอดคล้องหรือเข้ากันได้กับผู้ใช้งานในด้านต่างๆหรือไม่ เช่น ด้านค่านิยม ประสบการณ์ในอดีต หรือทักษะ หากนวัตกรรมนั้นเข้ากับตนเองได้ ผู้รับจะรู้สึกมั่นใจ รู้สึกว่าไม่เสี่ยง และส่งผลให้นวัตกรรมมีความสำคัญมากขึ้น ซึ่งปัจจัยนี้จะส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้การทำงานทางไกล (Clark, 1998) ด้วยรูปแบบการทำงานทางไกล จึงไม่ใช่ทุกคนที่สามารถใช้ระบบนี้ได้ มีการสำรวจพบว่า โอกาสในการทำงานทางไกลของพนักงานจะมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยลักษณะงาน (Job Characteristics) ว่าเหมาะสมกับการทำงานทางไกลหรือไม่ จากสถิติการ

ทำงานทางไกลบ่งชี้ว่าไม่ค่อยพบการทำงานทางไกลในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับประเภทงานการผลิต แต่จะพบมากในการงานประเภทบริการ และงานเกี่ยวกับการใช้ข้อมูลเป็นพื้นฐาน (Huws et al., 1990; Empirica, 2000; McGrath and Houlihan, 1998) และการทำงานทางไกลยังเหมาะสมกับงานประเภทที่ไม่ใช่งานกิจวัตรประจำวันซึ่งเป็นงานที่ต้องการสมาธิ และเป็นงานของพนักงานที่ต้องใช้ความรู้ พวกที่ทำงานเป็นมืออาชีพ เช่น พนักงานออกแบบสินค้า นักวิศวกรที่ออกแบบซอฟต์แวร์ ผู้บริหารระดับสูง และที่ปรึกษาทางการเงิน (Baruch, 2000; Be' langer, 1999; Gillespie et al., 1995; Haddon and Brynin, 2005)

2.5.2 บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง (Subjective norm)

บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง กล่าวคือ การที่บุคคลรับรู้แรงกดดันจากสังคมหรือกลุ่มอ้างอิงที่มีความสำคัญต่อเขาในการที่จะแสดงหรือไม่แสดงพฤติกรรมนั้นๆ (Ajzen, 1991) โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนใกล้ชิดได้ทำพฤติกรรมนั้น หรือคาดหวังให้เขาแสดงพฤติกรรมนั้น บุคคลนั้นก็มีแนวโน้มที่จะคล้อยตามและทำตามพฤติกรรมนั้นด้วย โดยปัจจัยย่อยของบรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง แบ่งออกเป็น 2 ด้านดังนี้

1) บรรทัดฐานที่ทำงาน (Work social structure) เป็นปัจจัยที่มุ่งเน้นไปที่การรับรู้ของบุคคล เกี่ยวกับบุคคลอื่นในที่ทำงานคือ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานและลูกน้อง กล่าวคือ ยิ่งกลุ่มอ้างอิงมีอิทธิพลหรือความสำคัญต่อการตัดสินใจมากเท่าใด ความคาดหวังจากสังคมก็จะเพิ่มขึ้น และส่งผลต่อการตัดสินใจต่อการทำงานทางไกลมากขึ้นด้วย มีการศึกษาจำนวนมากพบว่าการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับกลางเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับการทำงานทางไกล (Currid, 1992; Harier, 1993; Huws et al., 1990; Sixel, 1994) เช่น การศึกษาของ Ruppel and Harrington (1995) พบว่าการขาดการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับกลางส่งผลเชิงลบอย่างมากต่อการยอมรับการทำงานทางไกล โดยสิ่งจำเป็นในการทำให้ระบบการทำงานทางไกลประสบความสำเร็จคือ ความเชื่อใจระหว่างหัวหน้างานและลูกน้อง (Ruppel and Harrington, 1995; Harrington and Ruppel, 1999) กล่าวคือหัวหน้างานต้องเชื่อใจลูกน้องว่าสามารถทำงานได้ดี ส่วนลูกน้องที่ทำงานทางไกลก็ต้องเชื่อใจหัวหน้าว่าจะปฏิบัติต่อเขาอย่างเป็นธรรม มีงานวิจัยของการทำงานทางไกลพบว่าความเชื่อใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ผลการปฏิบัติงานที่ดี ความพึงพอใจในงาน และมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเครียดในงาน (Staples, 2001) โดยหัวหน้างานที่มองว่าการทำงานที่ยืดหยุ่นเป็นสิ่งสำคัญจะมีแนวโน้มนำเสนอโยบายการทำงานทางไกลให้แก่ลูกน้องมากกว่า (Wood, 1999) และหากองค์กรมีสภาพแวดล้อมในการไว้วางใจระหว่างหัวหน้าและลูกน้องยิ่งมาก จะยิ่งส่งผลให้เกิดการใช้การทำงานทางไกลเพิ่มมากขึ้นไปด้วย (Pe' rez et al, 2004) ซึ่งมีการศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานและความพึงพอใจการ

ทำงานทางไกล ผู้ที่ทำงานทางไกลที่ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีรายงานว่ามียกระดับคุณภาพชีวิตสูงขึ้น ผลการปฏิบัติงานสูงขึ้น และยังมีความสัมพันธ์กับองค์การที่ดีขึ้นอีกด้วย (Hartman et al., 1991; Haines et al., 2002)

2) บรรทัดฐานที่บ้าน (Home social structure) เป็นปัจจัยที่มุ่งเน้นไปที่การรับรู้ของบุคคล เกี่ยวกับบุคคลในครอบครัว และเพื่อนฝูง มีการศึกษาระบุว่าการได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวส่งผลต่อการทำงานทางไกล กล่าวคือหากสมาชิกในครอบครัวของผู้ที่ทำงานทางไกลจากที่บ้านมีความเข้าใจ โดยให้ความเคารพเวลาในการทำงานเมื่อเขาทำงานอยู่บ้าน การสนับสนุนจากครอบครัวจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตและความพึงพอใจในการทำงานทางไกล รวมถึงความสัมพันธ์กับองค์การ (Haines et al., 2002) อีกทั้งผู้ที่ทำงานทางไกลทำงานจากที่บ้านเขาต้องมีความพร้อมของอุปกรณ์และเทคโนโลยีสำหรับการทำงานทางไกลเช่น คอมพิวเตอร์ และระบบการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสม (Weiss, 1994) หากสภาพแวดล้อมที่บ้านของผู้ที่ทำงานทางไกลไม่เหมาะสม เช่น พื้นที่ในการทำงานไม่เพียงพอ อาจทำให้เกิดความขัดแย้งในครอบครัวหรือเกิดผลงานที่ด้อยลงเมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานที่สำนักงาน ก็จะส่งผลทางลบต่อความตั้งใจใช้การทำงานทางไกล

2.5.3 การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม (Perceived behavioral control)

เป็นการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อปัจจัยที่อาจส่งเสริมหรือขัดขวางการแสดงพฤติกรรมนั้น (Control beliefs) เช่น การรับรู้ถึงความพร้อมของทรัพยากร ทักษะ หรือโอกาสในการแสดงพฤติกรรมนั้น หรือกล่าวได้ว่าเป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับเงื่อนไขของสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating conditions) หมายถึง การเข้าถึงได้ง่ายในด้านเทคโนโลยีและทรัพยากรโครงสร้างพื้นฐาน จากทฤษฎี TPB (Ajzen, 1985) และทฤษฎี DTPB (Taylor and Todd, 1995) พบว่าความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีส่งผลต่อการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม กล่าวคือ กล่าวคือ การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐานให้ง่ายและพร้อมใช้งาน จะส่งผลการยอมรับเทคโนโลยีเป็นไปได้มากขึ้น (Gog, 1995)

1) ทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช่ (Resource facilitating conditions) เป็นปัจจัยที่มุ่งเน้นไปที่ความคิดเห็นของพนักงานต่อทรัพยากรในองค์การว่ามีความเพียงพอหรือเหมาะสมต่อการทำงานทางไกลหรือไม่ การทำงานทางไกลเป็นระบบการทำงานผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่จำเป็น เพื่อให้การทำงานทางไกลประสบความสำเร็จ องค์การจึงต้องลงทุนในอุปกรณ์เพื่อให้การทำงานทางไกลที่มีประสิทธิภาพ เช่น โทรศัพท์ เครื่องโทรสาร คอมพิวเตอร์ ระบบต่างๆ และเพื่อให้มีผู้ทำงานทางไกลมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและดีเหมือนกับการทำงานที่สำนักงาน (Ward and Shabha, 2001)

2) เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ (Technology facilitating conditions) ในการที่จะทำให้โปรแกรมการทำงานทางไกลประสบความสำเร็จ นอกจากจะต้องมีอุปกรณ์หรือเครื่องที่เพียงพอและเหมาะสมแล้ว เทคโนโลยีก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารหรือรับส่งข้อมูลระหว่างกันกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการทำงาน องค์การจึงต้องสนับสนุนระบบการสื่อสาร เทคโนโลยี และมีโครงสร้างพื้นฐานที่เหมาะสมที่อำนวยความสะดวกในการทำงานทางไกล (Felstead et al., 2002; Fritz et al., 1998; Mann et al., 2000) มีการศึกษาพบว่าผู้ที่ทำงานทางไกลที่ได้รับการสนับสนุนเทคโนโลยีที่เพียงพอจะรู้สึกพึงพอใจกับการทำงานทางไกลมากกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการสนับสนุน (Haines, 2002)

3) นโยบายองค์กร (Corporate Policy) ปัจจัยสำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งของการยอมรับการใช้การทำงานทางไกล คือปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง เนื่องจากถ้าผู้บริหารระดับสูงไม่ให้การสนับสนุน การทำงานทางไกลก็ไม่สามารถเกิดขึ้นได้ มีการศึกษาพบว่า การสนับสนุนจากผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับการยอมรับและแพร่กระจายการทำงานทางไกล (Igbaria and Guimaraes, 1999) และปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ระบบการทำงานทางไกลประสบความสำเร็จคือการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง (Watad and DiSanzo, 2000; Kowalski and Swanson, 2005) และหากองค์กรมีวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับการทำงานที่ยืดหยุ่นและมีความเชื่อใจต่อพนักงาน การยอมรับการทำงานทางไกลจะมีแนวโน้มที่จะเป็นไปได้มากกว่า (Standen, 1997; Daniels et al., 2001) ในเรื่องระบบการวัดผลของการทำงานทางไกลพบว่าระบบการวัดผลที่เหมาะสมกับการทำงานทางไกลคือระบบการวัดผลที่เน้นที่ผลงาน (Management by result oriented) (Illegems et al., 2001)

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยและการยอมรับการทำงานทางไกล

Clark II (1998) ทำการศึกษานำร่องเรื่องการตัดสินใจในการใช้การทำงานทางไกลของพนักงานในระดับหัวหน้าและลูกน้อง ได้ทำการศึกษานำร่องจากกลุ่มหัวหน้าจำนวน 40 คนและลูกน้องจำนวน 77 คน โดยทำการสังเคราะห์แบบจำลองจากการรวมทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ (Economic Theory) ทฤษฎีเกี่ยวกับสถาบัน (Institutional Theory) และทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of planned behavior) พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อความตั้งใจใช้การทำงานทางไกลของลูกน้อง ได้แก่ ความเข้ากันในการใช้ (Compatibility) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ (Perceived ease of use) การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน (Perceived usefulness) บรรทัดฐานที่บ้าน (Home social structure) บรรทัดฐานที่ทำงาน (Work social structure) นโยบายบริษัท (corporate policy)

ทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ (Resource facilitating conditions) แต่สำหรับหัวหน้างานปัจจัย บรรทัดฐานที่บ้าน (Home social structure) บรรทัดฐานที่ทำงาน (Work social structure) และ นโยบายบริษัท (corporate policy) มีอิทธิพลน้อยกว่ากลุ่มลูกน้อง ขณะที่การรับรู้ถึงประโยชน์ต่อ บริษัทมีอิทธิพลมากกว่า

Pe´rez, Sa´nchez, Carnicer and Jim´enez (2004) ได้ทำการศึกษาแบบจำลองการ ยอมรับเทคโนโลยีการทำงานทางไกล โดยศึกษาในรูปแบบของวิจัยเชิงประจักษ์ เพื่อพัฒนาเป็น แบบจำลองการยอมรับการทำงานทางไกลบนพื้นฐานของทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ซึ่ง การศึกษาพบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้ของการ ทำงานทางไกล ส่งผลต่อการยอมรับการทำงานทางไกลของหัวหน้างานและพนักงาน ประกอบไปด้วย ปัจจัยหลัก 3 ประการได้แก่ ปัจจัยเทคโนโลยี ปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ และปัจจัยองค์การ

วลัญช์ ก้าวสัมพันธ์ (2554) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและการยอมรับการ ทำงานระยะไกล กรณีศึกษา ธนาครแห่งประเทศไทย ศึกษากลุ่มประชากรจำนวน 345 คน โดยทำ การแจกแบบสอบถาม ซึ่งทำการศึกษาผ่านกรอบแนวคิดของทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of planned behavior : TPB) ประกอบไปด้วย 3 ปัจจัย คือทัศนคติที่มีต่อการใช้ บรรทัดฐานกลุ่ม อ้างอิง และการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม โดยพบว่าปัจจัยทั้ง 3 ปัจจัยมีความสัมพันธ์และส่งผลต่อ ความมุ่งหมายในการใช้การทำงานระยะไกลทั้ง 3 ปัจจัยโดยปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดต่อความมุ่งหมาย ในการใช้การทำงานระยะไกลคือปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยย่อยคือ ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้ (Perceived usefulness) และความเข้ากันในการใช้ (Compatibility) ส่วนปัจจัยที่ส่งผลรองลงมาคือด้านบรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิงประกอบไปด้วยโครงสร้าง สังคมที่ทำงาน (Work Social Structure) และโครงสร้างสังคมที่บ้าน (Home social structure) และปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุดคือการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมประกอบไปด้วยปัจจัยด้านความสามารถ ของตนเอง (self efficacy) ทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ (Resource facilitating conditions) และนโยบายของรัฐบาล (Government Policy)

Illegems, Verbeke and Jegers (2001) ได้ทำการศึกษาสภาพแวดล้อมขององค์การ ต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล โดยมีจุดประสงค์เพื่อระบุสิ่งปัจจัยที่ผลักดันและปัจจัยที่ขัดขวางที่ เกี่ยวกับการใช้ระบบการทำงานทางไกลในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจในกรุงบรัสเซลส์เมืองหลวงของ ประเทศเบลเยียม โดยเก็บข้อมูลจากบริษัทในกรุงบรัสเซลส์จำนวน 83 บริษัท พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อการตัดสินใจใช้หรือไม่ใช้การทำงานทางไกลในระดับบุคคลนั้นมีหลากหลาย ได้แก่ เทคโนโลยี องค์การ และสภาพแวดล้อมภายในองค์การ ซึ่งสิ่งสำคัญที่สุดที่ขัดขวางการใช้ระบบการทำงาน ทางไกล 5 ประการ ได้แก่ การขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการทำงานทางไกล การต้องติดต่อ

ประสานงานกับหัวหน้างานโดยตรงและมีการควบคุมงานโดยหัวหน้างาน มีการส่งต่อข้อมูลกันระหว่างกันอย่างต่อเนื่อง มีการติดต่อภายในตลอด และพนักงานที่บริษัทจ้างชั่วคราว ในทางตรงข้ามสิ่งที่จูงใจในการใช้ระบบการทำงานทางไกล 10 ประการ ได้แก่ บริษัทที่ทำงานโดยใช้ข้อมูลเป็นพื้นฐาน บริษัทนั้นตั้งอยู่ในบริเวณที่แออัด บริษัทมีลักษณะการติดต่อสื่อสารผ่านอิเล็กทรอนิกส์สูง บริษัทมีระบบควบคุมโดยการเน้นที่ผลงาน ไม่ใช่ลักษณะที่ทำเป็นกิจวัตร เป็นบริษัทที่ทำงานกันเป็นทีม เป็นบริษัทที่ใช้ระบบการทำงานที่ยืดหยุ่น เป็นบริษัทที่จ้างคนภายนอก เป็นบริษัทที่มีพนักงานจำนวนมาก และเป็นบริษัทที่มีสัดส่วนของพนักงานสำนักงาน (white collar workers) และพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูง และในมุมมองของผู้จัดการทรัพยากรมนุษย์ในบริษัทที่นำระบบการทำงานทางไกลมาใช้แล้วและในบริษัทที่ยังไม่ได้นำมาใช้มีการรับรู้ด้านประโยชน์ในการทำงานทางไกลคล้ายกัน แต่ผู้จัดการทรัพยากรมนุษย์ที่นำระบบการทำงานทางไกลมาใช้แล้วรับรู้ข้อเสียมากกว่า และยังพบว่านโยบายที่มีประสิทธิภาพที่สุดในการส่งเสริมให้เกิดการใช้การทำงานทางไกลคือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลขององค์การที่ดีที่สุดเกี่ยวกับการทำงานทางไกลให้รับทราบอย่างทั่วถึง

Verbeke, Schulz, Greidanus, Hambley (2008) ทำการศึกษาการยอมรับการทำงานทางไกล ในมุมมองของพนักงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการสนับสนุนให้เกิดการยอมรับการทำงานทางไกลต่อไป โดยศึกษาเปรียบเทียบพนักงานกลุ่มที่ยอมรับและกลุ่มที่ไม่ยอมรับการทำงานทางไกล โดยทำการสำรวจพนักงานจำนวน 284 คนจากองค์การที่ต่างกัน 14 องค์การในเมืองแคลกอรี่ รัฐแอลเบอร์ตาในประเทศแคนาดาเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์ ข้อมูลส่วนตัวและการรับรู้ของผลกระทบของการทำงานทางไกลที่แตกต่างกันระหว่างกลุ่มที่ยอมรับและไม่ยอมรับ พบว่า 8 ปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดคิดว่าเป็นเป็นผลกระทบเชิงลบของการทำงานทางไกล ได้แก่ ความสัมพันธ์กับพนักงานอื่นที่ไม่ได้ใช้ระบบการทำงานทางไกล โอกาสการเลื่อนอย่างไม่เป็นทางการ (เช่น ระบบพี่เลี้ยง) การสื่อสารกับพนักงานอื่นในองค์การ การจัดตารางการประชุม โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความสามารถที่จะแยกเรื่องงานและเรื่องที่ไม่ใช่งาน ค่าใช้จ่ายส่วนตัวเกี่ยวกับอุปกรณ์ ICT ที่ใช้ที่บ้าน โอกาสที่จะให้ปัจจัยต่างๆเข้าสู่กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับตนเอง แต่ปัจจัยที่คิดว่าเป็นผลกระทบเชิงบวกสูงสุด 10 ประการได้แก่ มีความสมดุลในงานและชีวิตส่วนตัว มีอิสระ มีความยืดหยุ่นในสัญญาว่าจ้าง มีความสามารถในการจัดการเวลาในการทำงาน มีคุณภาพชีวิตในทุกด้าน มีความพึงพอใจในงาน มีโอกาสดูแลเด็กและคนสูงอายุที่บ้าน ความสามารถในการทำงานเมื่อสำนักงานไม่สามารถทำงานได้ (เช่น เหตุการณ์ระเบิดกลางเมือง) โอกาสในการทำงานของผู้พิการ มีเวลางานที่ยืดหยุ่น ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จูงใจให้เกิดการยอมรับการทำงานในอนาคต โดยรวมพบว่าปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกปัจจัย กลุ่มที่ไม่ยอมรับการทำงานทางไกลมีการรับรู้เชิงลบมากกว่ากลุ่มที่ยอมรับการทำงานทางไกล กลุ่มที่ไม่ยอมรับที่ต้องการจะทำงานทางไกลจะถูกทำให้ลดความ

ต้องการลงได้จากการรับรู้ถึงค่าใช้จ่ายที่สูงกว่าและการรับรู้ถึงผลประโยชน์ที่น้อยกว่าของรูปแบบการทำงานนี้ แต่การรับรู้ผลกระทบในเชิงลบจะถูกทำให้ลดลงได้ด้วยการทดลองใช้ระบบการทำงานทางไกลจริง คนที่ยอมรับการทำงานทางไกลจะมีการรับรู้ผลกระทบเชิงบวกมากกว่าผู้ที่ไม่มีประสบการณ์การทำงานทางไกล มีปัจจัยหลายด้านที่กลุ่มไม่ยอมรับมีการรับรู้เป็นเชิงลบแต่กลุ่มยอมรับมีการรับรู้เป็นเชิงบวก ดังนั้น การรับรู้ผลกระทบในเชิงลบของกลุ่มที่ไม่ยอมรับสามารถเปลี่ยนได้โดยให้ทดลองใช้การทำงานทางไกลจริง

Sánchez, Pérez, Jiménez, Carnicer (2008) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การยอมรับการทำงานทางไกล,การบริหารเปลี่ยนแปลง และผลการดำเนินงานของบริษัท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ผลงานของกิจกรรมของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ด้านการส่งเสริมความผูกพันในองค์การมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานบริษัท โดยผ่านการยอมรับระบบการทำงานในสถานที่ที่ยืดหยุ่น ซึ่งพบว่าพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมความผูกพัน (HR Commitment practices) และผลประโยชน์จากการดำเนินงานของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (HR social Benefits) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเข้มข้นในการยอมรับระบบการทำงานทางไกล อีกทั้งผลการดำเนินงานของบริษัทมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเข้มข้นของการยอมรับระบบการทำงานทางไกล ความยืดหยุ่นในงานและปริมาณความยืดหยุ่นภายใน และมีความสัมพันธ์เชิงลบกับปริมาณความยืดหยุ่นภายนอก กิจกรรมส่งเสริมความผูกพันมีอิทธิพลทั้งโดยตรงและโดยอ้อมต่อการวัดผลที่แตกต่างกันของบริษัท และยังระบุว่าผลของกิจกรรมส่งเสริมความผูกพันจากการใช้ระบบการทำงานทางไกลไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อผลการดำเนินงานของบริษัท และสิ่งที่องค์กรต้องมีหากจะใช้ระบบการทำงานทางไกลคือการมีสภาพแวดล้อมขององค์กรที่มีระดับความเชื่อใจสูง

Ndubisi and Kahraman (2005) ทำการศึกษาการตัดสินใจยอมรับการทำงานทางไกลของบริษัทนานาชาติเปรียบเทียบกับบริษัทมาเลเซีย โดยทำการศึกษาจำนวน 98 บริษัท พบว่าทั้งบริษัทนานาชาติและบริษัทมาเลเซียมีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้เกิดการยอมรับการทำงานทางไกลประกอบไปด้วยปัจจัยลักษณะงาน การออกแบบองค์การ ปัญหาการเดินทาง และผลประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ แต่พบปัจจัยความพร้อมใช้งานของโครงสร้างพื้นฐานของการทำงานทางไกลเป็นปัจจัยสำคัญในการยอมรับการทำงานทางไกลของบริษัทมาเลเซียแต่ไม่ใช่ในบริษัทนานาชาติ และปัจจัยด้านข้อจำกัดด้านแรงงานมีอิทธิพลอย่างสูงในการยอมรับการทำงานทางไกลในบริษัทนานาชาติแต่ไม่ใช่ในบริษัทมาเลเซีย

Kowalski and Swanson (2005) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยแห่งความสำเร็จในการทำโปรแกรมการทำงานทางไกล (Teleworking) พบว่าปัจจัยสำคัญหลัก 3 ปัจจัยที่ทำให้โปรแกรมการทำงานทางไกลประสบความสำเร็จคือ การสนับสนุน (Support) การสื่อสาร (Communication) และ

ความเชื่อใจ (Trust) ปัจจัยแรกคือ การสนับสนุน กล่าวคือ ผู้ทำงานทางไกลจะต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารระดับกลางที่เป็นผู้บังคับบัญชากับผู้ทำงานทางไกล เนื่องจากผู้ที่ทำงานทางไกลจะไม่สามารถใช้ระบบนี้ได้หากผู้บริหารระดับสูงไม่อนุมัติระบบลงมา อีกทั้งบริษัทควรสนับสนุนด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเหมาะสมต่อการใช้งาน ทั้งนี้ยังต้องสนับสนุนในรูปแบบของการฝึกอบรมการใช้ระบบการทำงานทางไกลทั้งตัวผู้ทำงานทางไกลเอง นอกจากการสนับสนุนจากบริษัทในด้านต่างๆแล้ว การได้รับการสนับสนุนจากสมาชิกในครอบครัว เพื่อน และเพื่อนบ้านโดยเคารพเวลาในการทำงาน และไม่เข้าไปรบกวนในเวลาทำงาน ปัจจัยต่อมาคือ การสื่อสาร เพื่อชี้แจงให้พนักงานเข้าใจเกี่ยวกับการทำงาน โดยบริษัทต้องสื่อสารให้พนักงานทราบว่าอะไรคือสิ่งที่บริษัทคาดหวังจากพวกเขาและแนวทางการปฏิบัติงาน โดยกำหนดเป็นนโยบายหรือคู่มือการทำงานของระบบการทำงานทางไกลในเรื่องต่างๆให้ชัดเจน และปัจจัยความเชื่อใจ กล่าวคือ หัวหน้าต้องเชื่อใจลูกน้องว่าสามารถทำงานได้และทำได้ดี และลูกน้องต้องเชื่อใจหัวหน้าว่าเขาจะปฏิบัติต่อตนเองอย่างเป็นธรรม อีกทั้งองค์กรจะต้องมีวัฒนธรรมองค์การของการเชื่อใจ เช่น การใช้ระบบการบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ (results-based performance management system)

Lim and Teo (2000) ทำการศึกษาเรื่อง การทำงานที่บ้านหรือไม่ทำงานที่บ้าน โดยการตรวจสอบเชิงประจักษ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติต่อการทำงานทางไกล ซึ่งทำการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างของพนักงานผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การด้านเทคโนโลยีสารสนเทศท้องถิ่นขนาดใหญ่ (ITCO) ในประเทศสิงคโปร์ จำนวน 294 คนพบว่าพนักงานที่แต่งงานแล้ว และพนักงานที่มีการรับรู้ประโยชน์มากกว่าของการทำงานทางไกลทั้งต่อตนเองและต่อองค์กรจะมีทัศนคติที่ดีมากกว่าต่อการทำงานทางไกล ในทางตรงข้ามพนักงานที่มีระดับการรับรู้ความไม่มั่นคงในงานสูง และพนักงานที่รับรู้ผลเสียมากกว่าของการทำงานทางไกลทั้งต่อตนเองและต่อองค์กรจะมีทัศนคติที่ต่ำกว่าต่อการทำงานทางไกล และยังพบว่าเพศไม่มีความแตกต่างด้านทัศนคติต่อการทำงานทางไกล

Guimaraes and Dallow (1999) ได้ทำการศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จในการทำงานทางไกล พบว่าลักษณะของหัวหน้างาน พนักงาน หน้าที่ และสภาพแวดล้อมการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จของการทำงานทางไกล และผู้วิจัยได้เน้นถึงความสำคัญของการวางแผน การสนับสนุนของผู้บริหาร และการคัดเลือกพนักงานที่เข้าร่วมระบบการทำงานทางไกล

Illegems and Verbeke (2004) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การทำงานทางไกลหมายถึงอะไร ในการบริหาร จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่ทำงานทางไกลอยู่แล้วไม่มีประสบการณ์เชิงลบต่อความพึงพอใจในงาน ยกเว้นในด้านเดียวที่เป็นลบคือการมีปฏิสัมพันธ์แบบมีอำนาจ อีกทั้งยังพบว่านโยบายด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ยืดหยุ่นขึ้นนั้นสามารถปรับเข้าได้ดีกับความต้องการโดยเฉพาะในการยอมรับการทำงานทางไกลได้ดี และยังพบอีกว่ามีความแตกต่างอย่างสูงระหว่างการรับรู้ของกลุ่มที่ยอมรับ

และไม่ยอมรับการทำงานทางไกล กลุ่มที่ไม่ยอมรับจะมีความคาดหวังในเชิงบวกต่อคณะกรรมการบริษัทน้อยกว่ากลุ่มที่ยอมรับ อีกทั้งกลุ่มที่ไม่ยอมรับการทำงานทางไกลนั้นยังรู้สึกว่าการขาดความเชื่อมั่นในนโยบายทรัพยากรมนุษย์ที่ยืดหยุ่นในการปรับให้เหมาะสมเพื่อใช้ระบบการทำงานทางไกลอย่างมีประสิทธิภาพ

บังอรรัตน์ สำเนียงเพระ (2554) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือนกรณีศึกษา : หน่วยงานปฏิบัติการภาคสนามองค์การผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยใช้แบบจำลองการผนวกทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) มาใช้ผ่านการวิจัยเชิงสำรวจ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือนประกอบไปด้วยปัจจัยความคาดหวังจากประสิทธิภาพ ความพร้อมของอุปกรณ์สนับสนุน ความคาดหวังจากความพยายาม อิทธิพลของสังคมตามลำดับ

ภัทรพงษ์ ยมนา (2557) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและความตั้งใจนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ในองค์กร โดยทำการศึกษาผ่านกรอบแนวคิดด้านเทคโนโลยี องค์กร และสิ่งแวดล้อม (Technology-Organization-Environment framework : TOE) และเพิ่มปัจจัยความไว้วางใจพนักงาน โดยทำการแจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน ผลการสำรวจพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและความตั้งใจนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ในองค์กรมีทั้งสิ้น 6 ปัจจัย คือความรู้ถึงประโยชน์ แรงผลักดันจากสภาวะแวดล้อม ความไว้วางใจต่อพนักงาน ความเข้ากันได้ของเทคโนโลยี การสนับสนุนจากผู้บริหารขององค์กร และความสามารถทางการเงิน

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องต่างๆ ผู้วิจัยพบว่ามีการใช้ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีต่างๆในการศึกษาถึงการยอมรับการทำงานทางไกล โดยผู้วิจัยได้พิจารณาแล้วเห็นว่าทฤษฎีที่สอดคล้องกับการยอมรับระบบการทำงานทางไกลในบริบทขององค์การที่ศึกษาในครั้งนี้ คือทฤษฎีการสลายตัวของพฤติกรรมตามแผน (Decomposed Theory of Planned Behavior : DTPB) ของ Taylor & Todd (1995) เนื่องจากเป็นทฤษฎีที่มีการแจกแจงถึงปัจจัยได้ละเอียดชัดเจน สอดคล้องและครอบคลุมเนื้อหาสำคัญตามงานวิจัยต่างๆที่ได้ศึกษามา ทั้งนี้ผู้วิจัยขอปรับปัจจัยบางตัว จากเดิมในด้านทัศนคติในมีปัจจัย 3 ประการคือ “ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ” “ความซับซ้อนในการใช้” และ “ความเข้ากันในการใช้” เป็น “การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน” “การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้” แต่คง “ความเข้ากันในการใช้” ไว้ เมื่อพิจารณาถึงความหมายของการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้และประโยชน์เชิงเปรียบเทียบนั้นมีความคล้ายคลึงกัน เช่นเดียวกับความซับซ้อนในการใช้และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ ที่มีความหมายใกล้เคียงกัน แต่เพื่อให้ตรงตามงานวิจัยที่ผู้วิจัยศึกษา ผู้วิจัยจึงใช้ตัวแปรในด้านทัศนคติ 3 ตัวแปร ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ และ ความเข้ากันในการใช้ ในด้านบรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง

ผู้วิจัยขอแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มบรรทัดฐานที่ทำงานและ กลุ่มบรรทัดฐานที่บ้าน และในส่วน การรับรู้การควบคุมพฤติกรรมประกอบไปด้วย ทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ เทคโนโลยีทรัพยากร ที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ และ นโยบายองค์การทั้งนี้ผู้วิจัยได้เพิ่ม “นโยบายองค์การ” เข้ามา เนื่องจาก งานมีวิจัยต่างๆก่อนหน้านี้กล่าวว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อการยอมรับการทำงานทางไกล



บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษา “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร” ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยต่างๆ เพื่อรวบรวมข้อมูลและนำเสนอเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยตามทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) และการสัมภาษณ์ (Interviews) โดยสามารถแบ่งรายละเอียดเป็นหัวข้อดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
3. สมมติฐานในการวิจัย
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
6. การเก็บรวบรวมข้อมูล
7. การวิเคราะห์และสรุปผลข้อมูล

3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร เฉพาะพนักงานที่ทำงานที่สำนักงานใหญ่ จำนวน 305 คน

3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร เฉพาะพนักงานที่ทำงานที่สำนักงานใหญ่ จำนวนทั้งหมด 305 คน โดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เพียงพอ ในการศึกษาครั้งนี้จะใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติก (Logistic Regression Analysis) แบบการวิเคราะห์โลจิสติกแบบทวิ (Binary Logistic Regression) ซึ่งจะกำหนดตัวแปรตามเป็นตัวแปรเชิงกลุ่มที่มีค่าเพียง 2 ค่า (Dichotomous Variable) จะมีเงื่อนไขดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546)

- 1) ค่าคาดหวังของค่าความคลาดเคลื่อนเป็นศูนย์ $E(e) = 0$
 - 2) e_i และ e_j เป็นอิสระกัน
 - 3) e_i และ X_i เป็นอิสระกัน
 - 4) ตัวแปรอิสระไม่ควรมีความสัมพันธ์กัน หรือไม่ควรเกิดปัญหา Multicollinearity
 - 5) ค่าคลาดเคลื่อนมีการแจกแจงแบบปกติ
 - 6) ค่าแปรปรวนของค่าคลาดเคลื่อนคงที่
 - 7) ขนาดตัวอย่างโดยทั่วไป $n \geq 30 p$
- n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
- p คือ จำนวนตัวแปรอิสระ

ในการศึกษาครั้งนี้จำนวนตัวแปรอิสระ (p) จำนวน 8 ตัว

$$\text{จากการคำนวณ } n \geq 30 p$$

$$n \geq 30 (8)$$

ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ต้องมีจำนวนไม่ต่ำกว่า 240 คน

3.3 สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อระบบการทำงานทางไกลมีอิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกล

สมมติฐานย่อย 1.1 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งานมีอิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกล

สมมติฐานย่อย 1.2 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งานมีอิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกล

สมมติฐานย่อย 1.3 ปัจจัยความเข้ากันในการใช้มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกล

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านบรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิงมีอิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกล

สมมติฐานย่อยที่ 2.1 ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่ทำงานมีอิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกล

สมมติฐานย่อยที่ 2.2 ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่บ้านมีอิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกล

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมมีอิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกล

สมมติฐานย่อยที่ 3.1 ปัจจัยด้านทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้อิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกล

สมมติฐานย่อยที่ 3.2 ปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้อิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกล

สมมติฐานย่อยที่ 3.3 นโยบายองค์การมีอิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกล

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา โดยผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถามจากการทบทวนวรรณกรรมต่างๆ และได้ปรึกษาคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้การศึกษาคครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ทั้งหมด โดยแบ่งรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 คำชี้แจงเกี่ยวกับงานวิจัยและวัตถุประสงค์ของการทำแบบสอบถาม รวมถึงคำอธิบายลักษณะของแบบสอบถาม วิธีการตอบแบบสอบถาม รวมถึงคำขอบคุณต่อผู้ตอบแบบสอบถามนี้

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลการใช้ระบบการทำงานทางไกลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ การรับรู้นโยบายการทำงานทางไกลขององค์กร การใช้หรือไม่ใช้ระบบภายใน 2 ปีที่ผ่านมา

ส่วนที่ 3 คำถามความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกลบนพื้นฐานของทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี ตามปัจจัยที่ทำการศึกษาในงานวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ทักษะที่มีต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Attitude towards Telework) ประกอบไปด้วย

(1.1) การรับรู้ถึงการใช้ประโยชน์ (Perceived usefulness)

(1.2) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use)

(1.3) ความเข้ากันในการใช้ (Compatibility)

2) บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm)

- (2.1) บรรทัดฐานที่ทำงาน (Work social structure)
- (2.2) บรรทัดฐานที่บ้าน (Home social structure)
- 3) การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรม
 - (3.1) ทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ (Resource facilitating conditions)
 - (3.2) เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ (Technology facilitating conditions)
 - (3.3) นโยบายองค์กร (Corporate policy)

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ จำนวนบุตร ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อายุงาน โดยมีจำนวนคำถามทั้งหมด 7 ข้อ คำถามในแบบสอบถามส่วนที่ 1, 2, 3 และ 4 เป็นคำถามปลายปิด และมีตัวเลือกให้เลือกตอบ มีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert's Method) ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมิน

ระดับความคิดเห็น	ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดให้มีคะแนนเท่ากับ 5 คะแนน
เห็นด้วย	กำหนดให้มีคะแนนเท่ากับ 4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	กำหนดให้มีคะแนนเท่ากับ 3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	กำหนดให้มีคะแนนเท่ากับ 2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดให้มีคะแนนเท่ากับ 1 คะแนน

นำคะแนนที่ได้มารวมกันในแต่ละด้าน หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้ระดับคะแนนเฉลี่ยนำมาแปลความหมายของระดับคะแนน โดยคณะผู้วิจัยได้กำหนดการแปลความหมายโดยใช้ค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ในการแบ่ง ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ค่าเฉลี่ย} &= (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{ช่วงคะแนน} \\
 &= (5-1)/5 \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ดังนั้น ความกว้างในแต่ละช่วงอันตรภาคชั้นคือ 0.80 จึงสามารถจัดระดับและแปลความหมายได้ ดังนี้

ตารางที่ 3.2 แสดงการแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยออกเป็นช่วง

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมายระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	ระดับสูงมาก
3.41 – 4.20	ระดับสูง
2.61 – 3.40	ระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ระดับต่ำ
1.00 – 1.80	ระดับต่ำมาก

3.5 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.5.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยได้ทำการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of Item - Objective Congruence) ก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง ทั้งนี้คณะผู้วิจัยเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบแบบสอบถาม ถึงความถูกต้อง เหมาะสม ความเที่ยงตรงของเนื้อหาให้ครอบคลุมในแต่ละด้าน และครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.5.2 การทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยนำแบบทดสอบที่ผ่านการวิเคราะห์องค์ประกอบแล้ว มาทำการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นเพื่อทดสอบความถูกต้องเหมาะสมและความชัดเจนของคำถามทุกข้อ โดยทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จำนวน 32 ชุด หลังจากนั้นนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (α : Cronbach Alpha Coefficient) โดยระดับแอลฟาที่เป็นที่ยอมรับได้ คือ ต้องมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอย่างน้อยอยู่ที่ระดับ 0.70

โดยผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจำนวน 33 ชุดด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (α : Cronbach Alpha Coefficient) พบว่ามีค่าดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.3 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวนคำถาม (ข้อ)	ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (α)
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล	31	0.890
ทัศนคติที่มีต่อระบบการทำงานทางไกล		
• การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน	5	0.782
• การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้	3	0.786
• ความเข้ากันในการใช้	4	0.804
บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง		
• บรรทัดฐานที่บ้าน	4	0.709
• บรรทัดฐานที่ทำงาน	3	0.735
การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรม		
• ทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้	4	0.881
• เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้	4	0.743
• นโยบายองค์กร	4	0.778

จากตาราง 3.3 พบว่าแบบสอบถามในแต่ละด้านมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคที่มากกว่า 0.70 และโดยรวมทั้ง 31 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (α : Cronbach Alpha Coefficient) อยู่ที่ 0.89 ซึ่งมากกว่า 0.70 แบบสอบถามชุดนี้จึงถือเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือที่ยอมรับได้

3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือจากผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ เฉพาะพนักงานที่อยู่สำนักงานใหญ่ในประเทศไทย

3.7 การวิเคราะห์และสรุปผลข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS โดยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากแบบสอบถามมาแปลงเป็นรหัสตัวเลข (Code) เพื่อใส่ลงในโปรแกรม โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ 2 ประเภท ดังนี้

3.7.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

การวิเคราะห์ประเภทนี้ เป็นการสำรวจและอธิบายข้อมูลที่รวบรวมมาของกลุ่มตัวอย่างแบบสรุป ในภาพรวมของกลุ่มประชากร เช่น อายุ เพศ สถานะ เป็นต้น และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจใช้ระบบการทำงานทางไกล ซึ่งไม่ได้นำมาพยายากรณ์กับกลุ่มประชากร ในการวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนาดังนี้

- 1) ค่าความถี่ (Frequency)
- 2) ค่าร้อยละ (percentage)
- 3) ค่าเฉลี่ย (Mean, $\bar{X}$)
- 4) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation, SD)

3.7.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics)

การวิเคราะห์ประเภทนี้ เป็นการอธิบายข้อมูลที่รวบรวมมาของกลุ่มตัวอย่างจากการนำข้อมูลมาวิเคราะห์เปรียบเทียบทางสถิติ โดยนำผลที่ได้มาทำนายถึงกลุ่มประชากร จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ เพื่อศึกษาว่าตัวแปรอิสระใดบ้างที่สามารถอธิบายตัวแปรตาม กล่าวคือตัวแปรอิสระใดบ้างที่สามารถใช้อธิบายการเกิดเหตุการณ์หรือการไม่เกิดเหตุการณ์ที่สนใจตามตัวแปรตาม พร้อมทั้งศึกษาระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระแต่ละตัว โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติก (Logistic Regression Analysis) แบบการวิเคราะห์โลจิสติกแบบทวิ (Binary Logistic Regression) ซึ่งจะกำหนดตัวแปรตามเป็นตัวแปรเชิงกลุ่มที่มีค่าเพียง 2 ค่า (Dichotomous Variable) ในกรณีศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดตัวแปรตามเป็น กรณีพนักงานใช้ระบบการทำงานทางไกล (กำหนดค่าแทนด้วย $Y=1$) และกรณีพนักงานไม่ใช้ระบบการทำงานทางไกล (กำหนดค่าแทนด้วย $Y=0$) โดยมีขั้นตอนดังนี้

- 1) คัดเลือกตัวแปรอิสระเข้าสู่สมการถดถอยโลจิสติก โดยใช้เทคนิค Enter
- 2) สร้างสมการ Logistic Response Function จากการคัดเลือกตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม กรณีนี้เป็นการใช้เทคนิค Enter จากโปรแกรม SPSS แล้วตรวจสอบ

ความถูกต้องเหมาะสมของสมการโดยพิจารณาค่า Pseudo R² ค่า P-value ของ Hosmer and Lemeshow Test และตรวจสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยค่า P-value ของ Wald Statistics

$$P(Y) = \frac{e^{\beta_0 + \beta_1 X_1 + \dots + \beta_p X_p}}{1 + e^{\beta_0 + \beta_1 X_1 + \dots + \beta_p X_p}} \quad \text{หรือ} \quad P(Y) = \frac{1}{1 + e^{-w}}$$

$$P(\text{No } Y) = 1 - P(Y)$$

$P(Y)$ แทน ความน่าจะเป็นของการเกิดเหตุการณ์ Y

$P(\text{No } Y)$ แทน ความน่าจะเป็นของการไม่เกิดเหตุการณ์ Y

e แทน exponential function มีค่าประมาณ 2.71828

$B_1, B_2, \dots, B_p$ แทน ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยโลจิสติก ตัวแปรทำนายตัวที่ 1 ถึง p

$X_1, X_2, \dots, X_p$ แทน ตัวแปรทำนายตัวที่ 1 ถึง p

ตารางที่ 3.4 แสดงสมมติฐานในการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สมมติฐาน	ค่าสถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อระบบการทำงานทางไกลมีอิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกล สมมติฐานย่อย 1.1 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งานมีอิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกล สมมติฐานย่อย 1.2 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายการใช้งานมีอิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกล สมมติฐานย่อย 1.3 ปัจจัยความเข้ากันในการใช้มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกล สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านบรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิงมีอิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกล สมมติฐานย่อยที่ 2.1 ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่ทำงานมีอิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกล	Binary Logistic Regression Analysis

ตารางที่ 3.4 แสดงสมมติฐานในการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล (ต่อ)

สมมติฐาน	ค่าสถิติที่ใช้
สมมติฐานย่อยที่ 2.2 ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่บ้านมีอิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกล สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมมีอิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกล สมมติฐานย่อยที่ 3.1 ปัจจัยด้านทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้อิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกล สมมติฐานย่อยที่ 3.2 ปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้อิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกล สมมติฐานย่อยที่ 3.3 นโยบายองค์กรมีอิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกล	Binary Logistic Regression Analysis

บทที่ 4

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์งานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร” การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยได้รับความช่วยเหลือในการแจกแบบสอบถามออนไลน์จากทางฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ซึ่งมีพนักงานที่สำนักงานใหญ่จำนวนทั้งหมด 305 คน โดยได้รับการตอบกลับคืนเป็นจำนวน 172 ชุด และเมื่อตรวจสอบแบบสอบถามแล้วพบว่าแบบสอบถามที่ตอบกลับคืนมาที่มีความสมบูรณ์ที่สามารถใช้ในการวิจัยได้มีจำนวน 171 ชุด ซึ่งพบว่าผู้ที่เคยใช้ระบบการทำงานทางไกลมีจำนวน 142 คนคิดเป็นร้อยละ 83.04 ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ และผู้ที่ไม่เคยใช้ระบบการทำงานทางไกลมีจำนวน 29 คนคิดเป็นร้อยละ 16.96 ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ โดยมีรายละเอียดที่จะนำเสนอ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. การวิเคราะห์ข้อมูลการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework)
3. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยการใช้และไม่ใช้ระบบการทำงานทางไกล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานจากสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติกแบบทวิ

สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล

df คือ ชั้นของความเป็นอิสระ (degrees of freedom)

SD คือ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

SE คือ ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน

W คือ ค่าสถิติวอลด์ เทสต์ (Wald Test)

R คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

R^2 คือ ค่ากำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

$$P(Y) = \frac{e^{\beta_0 + \beta_1 X_1 + \dots + \beta_p X_p}}{1 + e^{\beta_0 + \beta_1 X_1 + \dots + \beta_p X_p}} \quad \text{หรือ} \quad \frac{1}{1 + e^{-w}}$$

$$\text{Exp}(B) = \text{Odds} = \frac{P(Y)}{1-P(Y)} = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \dots + \beta_p X_p$$

$P(Y)$ แทน ความน่าจะเป็นของการเกิดเหตุการณ์ Y

$P(\text{No } Y)$ แทน ความน่าจะเป็นของการไม่เกิดเหตุการณ์ Y

e แทน exponential function มีค่าประมาณ 2.71828

$B_1, B_2, \dots, B_p$ แทน ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยโลจิสติก ตัวแปรทำนายตัวที่ 1 ถึง p

$X_1, X_2, \dots, X_p$ แทน ตัวแปรทำนายตัวที่ 1 ถึง p

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	ผู้ที่เคยใช้ระบบ		ผู้ที่ไม่เคยใช้ระบบ		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ชาย	67	47.18	15	51.72	82	47.95
หญิง	75	52.82	14	48.28	89	52.05
รวม	142	100	29	100	171	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสัดส่วนใกล้เคียงกัน แต่มีจำนวนเพศหญิงมากกว่า โดยมีเพศหญิงเป็นจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 52.05 และเพศชายเป็นจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 47.95 ของผู้ตอบแบบสอบถามที่สมบูรณ์ และเมื่อจำแนกเป็นกลุ่มที่เคยใช้และไม่เคยใช้ระบบการทำงานทางไกล พบว่าส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เคยใช้ระบบเป็นจำนวนทั้งหมด 142 คน มีจำนวนเพศหญิงมากกว่า กล่าวคือมีเพศหญิงจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 52.82 และเพศชาย 67 คนคิดเป็นร้อยละ 47.18 ส่วนกลุ่มที่ไม่เคยใช้ระบบเป็นจำนวนทั้งหมด 29 คน โดยมีสัดส่วนเพศชายจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 51.72 และเพศหญิงจำนวน 14 คนคิดเป็นร้อยละ 48.28

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	ผู้ที่เคยใช้ระบบ		ผู้ที่ไม่เคยใช้ระบบ		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
21-25 ปี	3	2	2	7	5	3
26-30 ปี	21	15	4	14	25	15
31-35 ปี	26	18	7	24	33	19
36-40 ปี	38	27	6	21	44	26
41-45 ปี	20	14	1	3	21	12
46 ปีขึ้นไป	34	24	9	31	43	25
รวม	142	100	29	100	171	100

จากตารางที่ 4.2 กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่เคยใช้ระบบการทำงานทางไกล 3 อันดับแรกพบว่า กลุ่มที่เคยใช้ระบบมากที่สุดคือกลุ่มที่มีช่วงอายุ 36-40 ปี มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 27 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 46 ปีขึ้นไป มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 24 และสุดท้ายคือกลุ่มช่วงอายุ 31-35 ปี มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 18 ส่วนกลุ่มที่ไม่เคยใช้ระบบการทำงานทางไกล 3 อันดับแรกพบว่า กลุ่มที่ไม่เคยใช้ระบบมีสัดส่วนมากที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 46 ปีขึ้นไป มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 31 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 31-35 ปี มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 24 และสุดท้ายคือกลุ่มช่วงอายุ 36-40 ปี มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 21 สรุปได้ว่าพนักงานกลุ่มที่เคยใช้ระบบการทำงานทางไกลส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ 36-40 ปี และกลุ่มที่ไม่เคยใช้ระบบการทำงานทางไกลส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 46 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	ผู้ที่เคยใช้ระบบ		ผู้ที่ไม่เคยใช้ระบบ		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
โสด	73	51	20	69	93	54
สมรส	68	48	9	31	77	45
หย่าร้าง	1	1	0	0	1	1
รวม	142	100	29	100	171	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่เคยใช้ระบบการทำงานทางไกล ส่วนใหญ่ยังโสด คิดเป็นจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 51 รองลงมาคือสมรสแล้ว เป็นจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 48 และสัดส่วนที่น้อยสุดคือสถานภาพหย่าร้างแค่ 1 คนคิดเป็นร้อยละ 1 ส่วนกลุ่มที่ไม่เคยใช้ระบบการทำงานทางไกลมี 2 สถานภาพ โดยส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 69 และรองลงมาคือสมรส มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 31

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนบุตร

จำนวนบุตร (คน)	ผู้ที่เคยใช้ระบบ		ผู้ที่ไม่เคยใช้ระบบ		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
0	99	70	22	76	121	71
1	18	13	3	10	21	12
2	23	16	3	10	26	15
3	1	1	1	3	2	1
4	1	1	0	0	1	1
รวม	142	100	29	100	171	100

จากตาราง 4.4 จำนวนบุตรของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่เคยใช้ระบบการทำงานทางไกล 3 อันดับแรก พบว่าส่วนใหญ่ยังไม่มีบุตร มีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 70 รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีจำนวนบุตร 2 คน มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 16 และอันดับ 3 มีจำนวนบุตร 1 คน มี

จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 13 ส่วนกลุ่มที่ไม่เคยใช้ระบบการทำงานทางไกล 3 อันดับแรก พบว่าส่วนใหญ่ยังไม่มีบุตร มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 76 รองลงมาคือกลุ่มที่มีบุตรจำนวน 1 คน และ 2 คน มีจำนวนเท่ากันคือมีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ผู้ที่เคยใช้ระบบ		ผู้ที่ไม่เคยใช้ระบบ		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	1	1	3	3	2
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	45	32	13	45	58	34
ปริญญาโท	91	64	15	52	106	62
ปริญญาเอก	4	3	0	0	4	2
รวม	142	100	29	100	171	100

จากตารางที่ 4.5 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่เคยใช้ระบบการทำงาน พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาโท มีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 64 รองลงมาเป็นปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมาเป็นปริญญาเอก 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3 และสุดท้ายเป็นระดับต่ำกว่าปริญญาตรี 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ส่วนกลุ่มที่ไม่เคยใช้ระบบการทำงานทางไกล พบว่าส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ระดับปริญญาโทเช่นกัน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมาเป็นปริญญาตรีหรือเทียบเท่า 13 คน คิดเป็นร้อยละ 45 และอันดับสุดท้ายระดับต่ำกว่าปริญญาตรี 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ระดับตำแหน่ง	ผู้ที่เคยใช้ระบบ		ผู้ที่ไม่เคยใช้ระบบ		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
Supervisor	23	16	2	7	25	15
Section Manager	48	34	13	45	61	36
Division Manager	57	40	9	31	66	39

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน (ต่อ)

ระดับตำแหน่ง	ผู้ที่เคยใช้ระบบ		ผู้ที่ไม่เคยใช้ระบบ		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
Vice President	9	6	2	7	11	6
Senior Vice President (Group)	4	3	0	0	4	2
อื่นๆ	1	1	3	10	4	2
รวม	142	100	29	1	171	100

จากตารางที่ 4.6 ระดับตำแหน่งงานของผู้ที่เคยใช้ระบบการทำงานทางไกล 3 อันดับแรกพบว่า ระดับตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็น Division Manager จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาเป็น Section Manager 48 คน คิดเป็นร้อยละ 34 และเป็น Supervisor 23 คน คิดเป็นร้อยละ 16 ส่วนกลุ่มที่ไม่เคยใช้ระบบการทำงานทางไกล พบว่าส่วนใหญ่มีตำแหน่งอยู่ระดับ Section Manager 13 คน คิดเป็นร้อยละ 45 รองลงมาเป็นระดับ Division Manager 9 คน คิดเป็นร้อยละ 31 และมีระดับรองลงมาคือ Supervisor และ Vice President จำนวนเท่ากัน 2 คนคิดเป็นร้อยละ 7

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุงาน

อายุงาน (ปี)	ผู้ที่เคยใช้ระบบ		ผู้ที่ไม่เคยใช้ระบบ		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
1 เดือน - 5 ปี	55	39%	17	59%	72	42%
มากกว่า 5 ปี - 10 ปี	31	22%	5	17%	36	21%
มากกว่า 10 ปี - 15 ปี	26	18%	2	7%	28	16%

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุงาน (ต่อ)

อายุงาน (ปี)	ผู้ที่เคยใช้ระบบ		ผู้ที่ไม่เคยใช้ระบบ		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
มากกว่า 15 ปี - 20 ปี	8	6%	1	3%	9	5%
มากกว่า 20 ปี	22	15%	4	14%	26	15%
รวม	142	100%	29	100%	171	100%

จากตาราง 4.7 อายุงานในกลุ่มที่เคยใช้ระบบการทำงานทางไกล 3 อันดับแรกพบว่าส่วนใหญ่มีอายุงานอยู่ในช่วง 1 เดือน - 5 ปี จำนวน 55 คนคิดเป็นร้อยละ 39 รองลงมาเป็นช่วงมากกว่า 5 ปี -10 ปี 31 คนคิดเป็นร้อยละ 22 และสุดท้ายมีอายุงานมากกว่า 10 ปี -15 ปี 26 คนคิดเป็นร้อยละ 18 ส่วนกลุ่มที่ไม่เคยใช้ระบบการทำงานทางไกล พบว่าส่วนใหญ่มีอายุงาน 1 เดือน - 5 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 59 รองลงมา มีอายุงานมากกว่า 5 ปี -10 ปี 5 คน คิดเป็นร้อยละ 17 และอายุงานมากกว่า 20 ปี มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 14

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework)

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์การใช้

	เคยใช้ระบบ	ไม่เคยใช้ระบบ	รวม
จำนวน (คน)	142	29	171
ร้อยละ (%)	83.04	16.96	100

จากตาราง 4.8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ภายใน 2 ปีที่ผ่านมาเคยใช้ระบบการทำงานทางไกลจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 83.04 และพบว่าผู้ไม่เคยใช้ระบบการทำงานทางไกล 29 คน คิดเป็นร้อยละ 16.96

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล

ข้อมูลในส่วนนี้จะใช้การวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกลในด้านต่างๆ มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.9 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกลจำแนกรายด้าน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล	ระดับความคิดเห็น		
	Mean	S.D.	เห็นด้วย
1.การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน	4.36	.61	สูงมาก
2.การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้	4.49	.58	สูงมาก
3.ความเข้ากันในการใช้	4.20	.74	สูง
4.บรรทัดฐานที่ทำงาน	3.98	.65	สูง
5.บรรทัดฐานที่บ้าน	3.74	.80	สูง
6.ทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้	4.46	.58	สูงมาก
7.เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้	3.94	.59	สูง
8.นโยบายองค์กร	4.23	.65	สูงมาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยทุกด้านอยู่ที่ระดับเห็นด้วยสูงและสูงมากเท่านั้น โดยที่ระดับสูงมาก 4 อันดับได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ เป็นอันดับแรกรองลงมาคือปัจจัยด้านทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ รองลงมาคือปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน และปัจจัยด้านนโยบายองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ที่ 4.49, 4.46, 4.36 และ 4.23 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นที่ระดับสูงได้แก่ ปัจจัยด้านความเข้ากันในการใช้ รองลงมาคือปัจจัยบรรทัดฐานที่ทำงาน รองลงมาคือปัจจัยเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้และสุดท้ายคือปัจจัยบรรทัดฐานที่บ้าน โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ที่ 4.20, 3.98, 3.94 และ 3.74 ตามลำดับ

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน

ในการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้และไม่ใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน ทดสอบว่าตัวแปรอิสระใดบ้างที่สามารถใช้พยากรณ์โอกาสที่เกิดการใช้หรือไม่ใช้ระบบการทำงานทางไกล โดยใช้ข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยการใช้และไม่ใช้ระบบการทำงานทางไกล นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติก (Logistic Regression Analysis) แบบการวิเคราะห์โลจิสติกแบบทวิ (Binary Logistic Regression) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) กำหนดตัวแปรต่างๆ โดยตัวแปรอิสระ (x) เป็นข้อมูลในระดับการวัดเป็นสเกลแบบช่วง (Interval Ratio) จะแบ่งออกเป็น 3 ด้านหลักคือ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล ด้านบรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง และด้านการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรม และมีตัวแปรตาม (y) เป็นตัวแปรเชิงกลุ่ม (Categorical Variable) ที่มีค่า 2 ค่า (Dichotomous Variable) ในกรณีศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดตัวแปรต่างๆ ดังนี้

กำหนดตัวแปรตาม (y) คือ

1 = ใช้ระบบการทำงานทางไกล (Adopt of Telework)

0 = ไม่ใช้ระบบการทำงานทางไกล (Non Adopt of Telework)

กำหนดตัวแปรอิสระ (x) คือ

ด้านทัศนคติที่มีต่อการทำงานทางไกล (Attitudes toward Telework) ประกอบไปด้วย

ตัวแปรอิสระ (Peruse) คือ การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน (Perceived usefulness)

ตัวแปรอิสระ (Perease) คือ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ (Perceived ease of use)

ตัวแปรอิสระ (Comp) คือ ความเข้ากันในการใช้ (Compatibility)

ด้านบรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง (Subjective norm) ประกอบไปด้วย

ตัวแปรอิสระ (Wss) บรรทัดฐานที่ทำงาน (Work social structure)

ตัวแปรอิสระ (Hss) บรรทัดฐานที่บ้าน (Home social structure)

ด้านการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรม (Perceived behavioral control)
ประกอบไปด้วย

ตัวแปรอิสระ (Res) ทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ (Resource
facilitating conditions)

ตัวแปรอิสระ (Tech) เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ (Technology
facilitating conditions)

ตัวแปรอิสระ (Corp) นโยบายองค์กร (Corporate Policy)

2) ตัวแปรอิสระแต่ละตัวจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กัน หรือมีปัญหา Multicollnearity ซึ่งทำการทดสอบหาค่าความสัมพันธ์กันหาค่าสหสัมพันธ์ (Correlations) พบว่าตัวแปรอิสระทุกตัวที่มีค่า r ไม่เกิน 0.70 ซึ่งหมายถึงตัวแปรอิสระไม่มีปัญหา Multicollnearity (Lehmann, 1989) จึงสามารถนำมาวิเคราะห์โลจิสติกแบบทวิ (Binary Logistic Regression) ได้

3) ในการวิเคราะห์สถิติการถดถอยโลจิสติก ขนาดตัวอย่างโดยทั่วไปจะคิดจากสูตร $n \geq 30 p$ โดยที่ p เป็นจำนวนตัวแปรอิสระ ซึ่งในกรณีนี้มีตัวแปรอิสระ 8 ตัว จำนวนตัวอย่างอย่างน้อยในการใช้สถิติ คือ 240 คนขึ้นไป เดิมผู้วิจัยมีความตั้งใจที่จะเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างให้ได้ตามที่ต้องการไว้ แต่มีข้อจำกัดจึงทำให้เมื่อเก็บข้อมูลจริงได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สามารถนำมาวิเคราะห์จำนวน 171 คน

เมื่อนำข้อมูลที่เก็บได้มาวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกแบบการวิเคราะห์โลจิสติกแบบทวิผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยคัดเลือกตัวแปรอิสระเข้าสู่สมการถดถอยโลจิสติก โดยใช้เทคนิค Enter ได้ผลดังนี้

ตารางที่ 4.10 แสดงตารางแสดงผลการทำนายข้อมูลที่เก็บมาจริง

Classification Table ^{a,b}					
Observed			Predicted		
			การใช้		Percentage Correct
			ไม่เคยใช้	เคยใช้	
Step 0	การใช้	ไม่เคยใช้	0	29	0.0
		เคยใช้	0	142	100.0
	Overall Percentage				83.0

จากตารางที่ 4.10 เป็นการแสดงรายละเอียดใน Beginning Block หรือเรียกว่า Step 0 เป็นสมการที่มีแต่ค่าคงที่ โดยยังไม่ได้นำตัวแปรอิสระมาเข้าสมการ ตารางนี้แสดงการตรวจสอบความน่าเชื่อถือได้ในการพยากรณ์ของ Step 0 ที่มีแต่ค่าคงที่พบว่า จากข้อมูลจริงมีการใช้ระบบการทำงานทางไกล 142 คน และเมื่อใช้สมการที่มีเฉพาะค่าคงที่พยากรณ์ จะพยากรณ์ว่าการใช้ระบบ 142 คน หมายถึงพยากรณ์ถูก 100% ในขณะที่ข้อมูลจริงพนักงานไม่เคยใช้ระบบการทำงานทางไกล 29 คน แต่เมื่อพยากรณ์โดยใช้สมการที่มีเฉพาะค่าคงที่ กลับพยากรณ์ว่าเคยใช้ระบบ 29 คน จึงพยากรณ์ถูก 0% กล่าวคือ เปอร์เซ็นต์เฉลี่ยของการพยากรณ์ถูก = $\frac{142}{171} \times 100 = 83\%$

ตารางที่ 4.11 แสดงการทดสอบค่ากำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของสมการ

Model Summary			
Step1	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
	135.168 ^a	.113	.189

จากตารางที่ 4.11 เป็นการทดสอบความเหมาะสมของสมการ จากค่า Nagelkerke R² หรือ Pesudo R² เป็นค่าสถิติที่คล้ายกับ R² ในสมการการวิเคราะห์ถดถอยพหุตัวแปรไปกล่าวคือเป็นค่าของความแปรปรวนของตัวแปรตามที่สามารถอธิบายได้โดยตัวแปรอิสระซึ่งจากสมการนี้สามารถอธิบายค่าแปรปรวนได้ 18.9%

ตารางที่ 4.12 แสดงการทดสอบความเหมาะสมของสมการและข้อมูล

Hosmer and Lemeshow Test			
Step1	Chi-square	df	Sig.
	12.468	8	.132

จากตารางที่ 4.12 เป็นการทดสอบว่าสมการและข้อมูลมีความเหมาะสมหรือไม่

โดยสมมติฐานในการทดสอบคือ

H₀ : สมการเหมาะสม

H₁ : สมการไม่เหมาะสม

โดยพิจารณาค่า P-value หากมีค่ามากกว่า .05 แสดงว่าสมการนี้เหมาะสมกับข้อมูล ซึ่ง P-valueจากการวิเคราะห์คือ .132 > .05 จึงสรุปได้ว่าสมการนี้เหมาะสมกับข้อมูล

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการทำนายความน่าจะเป็นของพฤติกรรมการใช้ระบบการทำงานทางไกลของกลุ่มตัวอย่างจากสมการที่สร้างขึ้นมา

Classification Table ^a					
Observed			Predicted		
			การใช้		Percentage
			ไม่เคยใช้	เคยใช้	Correct
Step 1	การใช้	ไม่เคยใช้	3	26	10.3
		เคยใช้	5	137	96.5
	Overall Percentage				81.9

จากตารางที่ 4.13 เป็นการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของสมการ โดยเปรียบเทียบค่าพยากรณ์กับข้อมูลจริง พบว่าจากข้อมูลจริงพนักงานไม่เคยใช้ระบบการทำงานทางไกล 29 คน แต่เมื่อใช้สมการจะสามารถพยากรณ์ว่าพนักงานไม่เคยใช้ระบบการทำงานทางไกล 3 คน นั่นคือ พยากรณ์ถูกต้อง $(3/29) \times 100 = 10.3\%$ ส่วนข้อมูลจริงของพนักงานที่เคยใช้ระบบการทำงานทางไกล 142 คน แต่เมื่อใช้สมการจะสามารถพยากรณ์ว่าพนักงานเคยใช้ระบบการทำงานทางไกล 137 คน นั่นคือ พยากรณ์ถูกต้อง $(137/142) \times 100 = 96.5\%$ ซึ่งเปอร์เซ็นต์ของการพยากรณ์ถูกต้อง = $(3+137)/(29+142) \times 100 = 81.9\%$ และเปอร์เซ็นต์ของการพยากรณ์ไม่ถูกต้อง = $(5+26)/(29+142) \times 100 = 18.1\%$

ตารางที่ 4.14 แสดงการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ของสมการ

Omnibus Tests of Model Coefficients			
Step 1	Chi-square	df	Sig.
Step	20.523	8	.009
Block	20.523	8	.009
Model	20.523	8	.009

จากตารางที่ 4.14 เพื่อทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ของสมการ โดยมีสมมติฐานดังนี้

$$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \dots = \beta_8 = 0 \quad ; i=0,1, \dots, 8$$

(โอกาสที่จะใช้ระบบการทำงานทางไกลไม่ขึ้นอยู่กับตัวแปรอิสระทั้ง 8 ตัว)

$$H_1 : \beta_i \neq 0$$

(โอกาสที่จะใช้ระบบการทำงานทางไกลขึ้นอยู่กับตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว)

ซึ่งพบว่าค่า P-value มีค่า .009 ทำให้ปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 แสดงว่าโอกาสที่จะใช้ระบบการทำงานทางไกลขึ้นอยู่กับตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว

ตารางที่ 4.15 แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติกของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework)

Variables in the Equation							
		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a	Peruse	-.430	.513	.702	1	0.402	.651
	Perease	.105	.456	.053	1	.818	1.111
	Comp	1.006	.357	7.960	1	.005	2.735
	Wss	-.230	.440	.273	1	.601	.795
	Hss	.404	.310	1.705	1	.192	1.498
	Res	-.446	.612	.532	1	.466	.640
	Tech	.330	.556	.352	1	.553	1.391
	Corp	.930	.385	5.820	1	.016	2.534
	Constant	-4.787	2.126	5.068	1	.024	.008
a. Variable(s) entered on step 1: Peruse, Perease, Comp, Wss, Hss, Res, Tech, Corp.							

จากตารางที่ 4.15 เมื่อพิจารณาค่า P-value ของการทดสอบจะพบว่าตัวแปรอิสระที่มีค่า P-value < .05 มี 2 ตัวคือ ปัจจัยความเข้ากันในการใช้ (Compatibility) มีค่า P-value .005 และปัจจัยนโยบายองค์กร (Corporate Policy) มีค่า P-value .016 สามารถอธิบายได้ดังนี้

ตัวแปรอิสระที่สามารถทำนายโอกาสความน่าจะเป็นของการเกิดการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Y=1) หรือตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 2 ปัจจัยคือ ปัจจัยความเข้ากันในการใช้และปัจจัยนโยบายองค์กร

เมื่อพิจารณาค่า B

หาก $B > 0$, หมายความว่า ค่า Odds เพิ่มขึ้น หรือ เมื่อ X เพิ่มขึ้นจะทำให้โอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ที่สนใจเพิ่มมากขึ้น

หาก $B < 0$ หมายความว่า ค่า Odds เพิ่มขึ้น หรือ เมื่อ X เพิ่มขึ้นจะทำให้โอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ที่สนใจลดลง

กล่าวคือ ปัจจัยความเข้ากันในการใช้ B มีค่า 1.006 ซึ่งมีความมากกว่า 0 จึงกล่าวได้ว่าเมื่อให้ปัจจัยอื่นมีความเท่าเทียมกัน แต่พนักงานรับรู้ถึงปัจจัยความเข้ากันในการใช้เพิ่มขึ้น 1 หน่วยทำให้โอกาสความน่าจะเป็นของการเกิดการใช้ระบบการทำงานทางไกลเทียบกับโอกาสความน่าจะเป็นที่พนักงานไม่ใช้ระบบการทำงานทางไกลเพิ่มขึ้น 2.735 เท่า

เช่นเดียวกันปัจจัยนโยบายองค์กร B มีค่า .930 ซึ่งมีความมากกว่า 0 จึงกล่าวได้ว่าเมื่อให้ปัจจัยอื่นมีความเท่าเทียมกัน แต่พนักงานรับรู้ถึงปัจจัยนโยบายองค์กรเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้โอกาสในการเกิดการใช้ระบบการทำงานทางไกลเทียบกับโอกาสความน่าจะเป็นที่ไม่ใช้ระบบการทำงานทางไกลเพิ่มขึ้น 2.534 เท่า

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อระบบการทำงานทางไกลมีอิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกล	
สมมติฐานย่อย 1.1 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งานมีอิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกล	ปฏิเสธสมมติฐาน (P-value > .05)
สมมติฐานย่อย 1.2 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายการใช้งานมีอิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกล	ปฏิเสธสมมติฐาน (P-value > .05)
สมมติฐานย่อย 1.3 ปัจจัยความเข้ากันในการใช้มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกล	ยอมรับสมมติฐาน (P-value < .05)
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านบรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิงมีอิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกล	
สมมติฐานย่อยที่ 2.1 ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่ทำงานมีอิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกล	ปฏิเสธสมมติฐาน (P-value > .05)
สมมติฐานย่อยที่ 2.2 ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่บ้านมีอิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกล	ปฏิเสธสมมติฐาน (P-value > .05)

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมมีอิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกล	
สมมติฐานย่อยที่ 3.1 ปัจจัยด้านทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้อิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกล	ปฏิเสธสมมติฐาน (P-value > .05)
สมมติฐานย่อยที่ 3.2 ปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้อิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกล	ปฏิเสธสมมติฐาน (P-value > .05)
สมมติฐานย่อยที่ 3.3 นโยบายองค์การมีอิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกล	ยอมรับสมมติฐาน (P-value < .05)

จากตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบสมมติฐานในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้และไม่ใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 2 ตัวที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยความเข้ากันในการใช้ และ ปัจจัยนโยบายองค์การ ซึ่งสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

สมมติฐานย่อย 1.1 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งานมีอิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกล จากการทดสอบพบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งานไม่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ การทำงานทางไกลพนักงานจะทำงานจากที่บ้านหรือสถานที่อื่นๆ ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่า เมื่อพนักงานพิจารณาถึงประโยชน์ในระยะสั้น การทำงานทางไกลเป็นประโยชน์ในการทำงานต่อตนเองจริง แต่หากพิจารณาในระยะยาวพนักงานบางคนอาจคิดว่าการทำงานทางไกลจะส่งผลเสียต่อโอกาสในความก้าวหน้าในงานของตนเอง เพราะพนักงานอาจกังวลว่าหัวหน้างานอาจจะยึดติดกับการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยพิจารณาจากพฤติกรรมของพนักงาน เมื่อไม่ได้ทำงานที่เดียวกับหัวหน้างาน อาจส่งผลให้เกิดการประเมินผลอย่างไม่ธรรม จึงทำให้ไม่เกิดการใช้ระบบการทำงานทางไกลหรือบางคนยังเป็นพนักงานใหม่ ถึงแม้จะรู้ว่าระบบมีประโยชน์ แต่ยังไม่กล้าใช้ เพราะไม่พลาดโอกาสในการทำความรู้จักกับเพื่อนร่วมงาน หรือพลาดการเรียนรู้งานในองค์การ และถึงแม้ว่า

พนักงานจะรับรู้ว่าการะบบการทำงานทางไกลมีประโยชน์ต่อการทำงาน แต่การทำงานในรูปแบบนี้ อาจไม่เป็นประโยชน์ต่อความสัมพันธ์ในสังคมที่ทำงาน เนื่องจากทำให้ขาดการปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ซึ่งอาจส่งผลให้พนักงานที่ทำงานทางไกลเกิดความรู้สึกโดดเดี่ยว ความรู้สึกที่ไม่เป็นส่วนหนึ่งของทีมงานที่ตนเองอยู่ และบางครั้งยังมีความจำเป็นบางประการที่ทำให้ไม่สามารถใช้ระบบการทำงานทางไกลได้ถึงแม้จะเห็นด้วยว่าระบบนี้มีประโยชน์ เนื่องจากจะต้องมาที่สำนักงาน เพื่อเข้าร่วมประชุม พูดคุยงานต่างๆกับหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงาน หรือด้วยเหตุผลส่วนตัวว่าจะต้องออกจากบ้านมาส่งภรรยาที่ทำงานใกล้สำนักงานของตน จึงทำให้สะดวกในการทำงานที่สำนักงาน มากกว่าการทำงานที่บ้าน ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Clark II and Olfman (1999) ที่พบว่าปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานไม่เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความตั้งใจใช้

สมมติฐานย่อย 1.2 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายการใช้มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกล จากการทดสอบพบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายการใช้ไม่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากในบริบทองค์การที่ศึกษานี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยนี้อยู่ในระดับเห็นด้วยสูงมากแสดงว่าขั้นตอนในการขอใช้ระบบง่าย เช่น ขั้นตอนในการขออนุญาตใช้ แต่ดังที่กล่าวข้างต้นแล้วว่าระบบนี้ต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้างานก่อนจึงจะใช้ระบบได้ ดังนั้นแม้ขั้นตอนการขออนุญาตในการใช้จะง่ายแต่ไม่ได้หมายความว่าหัวหน้างานจะอนุญาตให้ทุกคนจะใช้ระบบได้ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของวลัญช์ ก้าวสัมพันธ์ (2554) ที่พบว่าความง่ายในการใช้ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบการทำงานทางไกล เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างไม่ได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้

สมมติฐานย่อย 1.3 ปัจจัยความเข้ากันในการใช้มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกล จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยความเข้ากันในการใช้มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ปัจจัยการรับรู้ความเข้ากันในการใช้เป็นปัจจัยหนึ่งในทฤษฎีการสลายตัวของพฤติกรรมตามแผน (Decomposed Theory of Planned Behavior : DTPB) ที่ส่งผลให้เกิดทัศนคติในทางบวก บุคคลก็จะเกิดเจตนาหรือตั้งใจ (Intention) ในการแสดงพฤติกรรมนั้นๆ โดยผลจากผู้ตอบแบบสอบถามพบว่ามีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยนี้อยู่ในระดับเห็นด้วยสูง แสดงให้เห็นว่าพนักงานรับรู้ว่าตนเองและระบบการ

ทำงานทางไกลมีความสอดคล้องกันในด้านต่างๆ เช่น ด้านค่านิยม ประสบการณ์ในอดีต หรือทักษะ ซึ่งผู้ใช้ระบบก็จะรู้สึกมั่นใจ รู้สึกว่าไม่เสี่ยง ส่งผลให้เกิดทัศนคติในทางบวกและส่งผลให้เกิดการใช้ระบบการทำงานทางไกล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Clark II (1998)

สมมติฐานย่อยที่ 2.1 ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่ทำงานมีอิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกล จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่ทำงานไม่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เนื่องจากการรับรู้ความคาดหวังจากสังคมในที่ทำงาน จากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ลูกน้องว่า ยอมรับการทำงานทางไกลแต่หากตัวพนักงานเองคิดว่ารูปแบบการทำงานของตนเองไม่เหมาะสม หรือไม่สอดคล้องกับระบบการทำงานทางไกล ก็ไม่ส่งผลให้เกิดการใช้ระบบทำงานทางไกล โอกาสในการทำงานทางไกลของพนักงานจะมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยลักษณะงาน (Job Characteristics) ว่าเหมาะสมกับการทำงานทางไกลหรือไม่ (Huws et al., 1990) ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Spark (1995) และ Aston University (2007) ที่พบว่าปัจจัยบรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิงไม่ใช่ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความตั้งใจในการใช้งาน หรือเป็นปัจจัยที่มีน้ำหนักในการคาดการณ์ไม่มากเท่าควร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lim and Teo (2000) ก็พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานเรื่องระบบการทำงานทางไกลไม่เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดทัศนคติการยอมรับระบบการทำงานทางไกลอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากระบบการทำงานทางไกลเป็นรูปแบบการทำงานแบบใหม่ พนักงานเองจึงไม่แน่ใจว่าหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานของเขาควรจะมีปฏิกิริยาหรือสนับสนุนเขาอย่างไร

สมมติฐานย่อยที่ 2.2 ปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่บ้านมีอิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกล จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยด้านบรรทัดฐานที่บ้านไม่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เช่นเดียวกับปัจจัยบรรทัดฐานที่ทำงาน ถึงแม้จะรับรู้ความคาดหวังจากคนที่บ้านที่ยอมรับในการทำงานทางไกล แต่หากตัวพนักงานเองคิดว่ารูปแบบการทำงานของตนเองไม่เหมาะสมหรือไม่สอดคล้องกับระบบการทำงานทางไกล ก็ไม่ส่งผลให้เกิดการใช้ระบบทำงานทางไกล โอกาสในการทำงานทางไกลของพนักงานจะมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยลักษณะงาน (Job Characteristics) ว่าเหมาะสมกับการทำงานทางไกลหรือไม่ (Huws et al., 1990) ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับ

งานวิจัยของ Spark (1995) และ Aston University (2007) ที่พบว่าปัจจัยบรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิงไม่ได้เป็นตัวส่งผลให้เกิดความตั้งใจในการใช้งาน หรือเป็นปัจจัยที่มีน้ำหนักในการคาดการณ์ไม่มากเท่าควร

สมมติฐานย่อยที่ 3.1 ปัจจัยด้านทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้อิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกล จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าด้านทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้อิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เนื่องจากองค์การให้อุปกรณ์แก่พนักงานเหมือนกันทุกคนเช่น โน้ตบุ๊ก ปัจจัยในด้านนี้จึงไม่มีความแตกต่างระหว่างในการใช้หรือไม่ใช้ระบบการทำงานทางไกล ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของของวลัญช์ ก้าวสัมพันธ์ (2554) ที่พบว่าปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้อิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกล และงานวิจัยของ Ndubisi and Kahraman (2005) ที่พบว่าปัจจัยความพร้อมใช้งานของโครงสร้างพื้นฐานที่ประกอบไปด้วยการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและความพร้อมของเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงานทางไกลอื่นๆ ไม่เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการยอมรับการทำงานทางไกลของบริษัทนานาชาติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สมมติฐานย่อยที่ 3.2 ปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้อิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกล จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้อิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เนื่องจากเมื่อพนักงานใช้ระบบการทำงานทางไกล จะต้องทำงานจากระบบขององค์การผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นเทคโนโลยีหรือเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจากที่บ้านของตนเองหรือจากสถานที่อื่นที่ตนเองไปทำงาน ซึ่งอาจไม่พร้อมหรือไม่เหมาะสมกับการทำงานทางไกล เพราะเป็นสิ่งพนักงานต้องจัดหาเองนอกเหนือจากสิ่งที่องค์การจัดหาให้ จึงไม่ส่งผลให้เกิดการใช้ระบบการทำงานทางไกล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวลัญช์ ก้าวสัมพันธ์ (2554) ที่พบว่าปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้อิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกล และงานวิจัยของ Ndubisi and Kahraman (2005) ที่พบว่าปัจจัยความพร้อมใช้งานของโครงสร้างพื้นฐานที่ประกอบไปด้วยการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและความพร้อมของเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงานทางไกลๆ อื่นๆ ไม่เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการยอมรับการทำงานทางไกลของบริษัทนานาชาติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สมมติฐานย่อยที่ 3.3 นโยบายองค์การมีอิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกล จากการทดสอบสมมติฐานพบว่านโยบายองค์การมีอิทธิพลต่อการใช้ระบบทำงานทางไกลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยปัจจัยนโยบายองค์การ หมายถึงความคิดเห็นของพนักงานต่อการว่านโยบายที่สนับสนุนในการทำงานทางไกล เช่น การรับรู้ของผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุนให้พนักงานสามารถทำงานทางไกลได้ องค์การมีระบบวัดผลการปฏิบัติงานที่เหมาะสม โดยผลจากผู้ตอบแบบสอบถามพบว่ามีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยนโยบายองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วยสูงมาก แสดงให้เห็นว่าพนักงานรับรู้ว่าการบริหารระดับสูงให้การสนับสนุนและมีระบบการวัดผลการปฏิบัติงานที่เอื้ออำนวยให้เกิดการทำงานทางไกล ซึ่งองค์การแห่งนี้มีการใช้ระบบการวัดผลการปฏิบัติงานแบบการใช้ระบบการบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ (results-based performance management system) ที่พิจารณาโดยเน้นความสำเร็จของผลงาน พนักงานจึงไม่ต้องกังวลว่าจะถูกวัดผลการปฏิบัติงานอย่างไม่เป็นธรรม หากไม่ได้เข้ามาทำงานที่สำนักงาน ทำให้พนักงานกล้าใช้ระบบการทำงานทางไกล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Clark II (1998) และ Kowalski and Swanson (2005)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย 2 ประการได้แก่ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนา ปรับปรุงให้พนักงานเกิดการยอมรับและนำระบบการทำงานทางไกลไปใช้ทั่วทั้งองค์กร โดยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์และการแจกแบบสอบถามออนไลน์ผ่านผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. สรุปการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. สรุปการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้ระบบการทำงานทางไกล
3. สรุปการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยการใช้ระบบการทำงานทางไกล
4. สรุปการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานจากสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติกแบบทวี
5. ข้อเสนอแนะต่อองค์กร
6. ข้อจำกัดในการวิจัย
7. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.1 สรุปการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 171 คนพบว่า เพศของผู้ตอบแบบสอบถามมีสัดส่วนใกล้เคียงกัน แต่มีจำนวนเพศหญิงมากกว่า โดยมีเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 52.05 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 47.95 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 36-40 ปี และรองลงมาเป็นกลุ่มที่อายุ 46 ปีขึ้นไป โดยรวม 2 ช่วงอายุนี้คิดเป็นร้อยละ 51 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 54 ซึ่งพบว่ายังไม่มีบุตร คิดเป็นร้อยละ 71 มีระดับการศึกษาโทเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 62 และมีระดับตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็น Division Manager รองลงมาเป็น Section Manager เมื่อรวม 2 ระดับตำแหน่งนี้คิดเป็นร้อยละ 75 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด โดยมีอายุงานส่วนใหญ่อยู่ที่ 1-5 ปี

5.2 สรุปการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้ระบบการทำงานทางไกล

ก่อนทำการวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยได้มีการสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเดิมให้ข้อมูลว่าจำนวนพนักงานทั้งหมดที่สำนักงานใหญ่จำนวน 305 คนมีจำนวนผู้ใช้ระบบการทำงานทางไกลทั้งองค์การเฉลี่ยร้อยละ 25 ในปีก่อน แต่เมื่อเก็บข้อมูลแล้วพบว่าผู้ใช้ระบบมากกว่าร้อยละ 25 ของพนักงานทั้งหมดที่สำนักงานใหญ่ จากการเก็บข้อมูลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ภายใน 2 ปีที่ผ่านมาเคยใช้ระบบการทำงานทางไกลจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 83.04 และพบว่าผู้ไม่เคยใช้ระบบการทำงานทางไกล 29 คน คิดเป็นร้อยละ 16.96 โดยจะอภิปรายข้อมูลการใช้ระบบออกเป็น 2 กลุ่มคือกลุ่มที่เคยใช้ระบบและไม่เคยใช้ระบบภายใน 2 ปีที่ผ่านมา ดังนี้

ผู้ที่เคยใช้ระบบการทำงานทางไกลภายใน 2 ปีที่ผ่านมา มีจำนวนทั้งหมด 142 คน มีจำนวนเพศหญิงมากกว่า กล่าวคือมีเพศหญิงจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 52.82 และเพศชาย 67 คนคิดเป็นร้อยละ 47.18 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 36-40 ปี มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 27 ส่วนใหญ่ยังโสด คิดเป็นจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 51 รองลงมาคือสมรสแล้ว เป็นจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 48 ส่วนใหญ่ยังไม่มีบุตร มีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 70 ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาโท มีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 64 ระดับตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็น Division Manager จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 40 และมีอายุงานอยู่ในช่วง 1-5 ปี จำนวน 54 คนคิดเป็นร้อยละ 38

ส่วนกลุ่มผู้ที่ไม่เคยใช้ระบบภายใน 2 ปีที่ผ่านมา มีจำนวนทั้งหมด 29 คน โดยมีสัดส่วนเพศชายจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 51.72 และเพศหญิงจำนวน 14 คนคิดเป็นร้อยละ 48.28 กลุ่มที่ไม่เคยใช้ระบบมีสัดส่วนมากที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 46 ปีขึ้นไป มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 31 โดยส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 69 และรองลงมาคือสมรส มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 31 พบว่าส่วนใหญ่ยังไม่มีบุตร มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 76 ซึ่งส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ระดับปริญญาโทเช่นกัน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 52 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งอยู่ระดับ Section Manager 13 คน คิดเป็นร้อยละ 45 โดยส่วนใหญ่มีอายุงาน 1-5 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 55

5.3 สรุปการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยการใช้และไม่ใช้ระบบการทำงานทางไกล

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยทุกด้านอยู่ที่ระดับเห็นด้วยสูง และสูงมากเท่านั้น โดยที่ระดับสูงมาก 4 อันดับได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ เป็น

อันดับแรกรองลงมาคือปัจจัยด้านทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ รองลงมาคือปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน และปัจจัยด้านนโยบายองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ที่ 4.49, 4.46, 4.36 และ 4.23 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นที่ระดับสูงได้แก่ ปัจจัยด้านความเข้ากันในการใช้ รองลงมาคือปัจจัยบรรทัดฐานที่ทำงาน รองลงมาคือปัจจัยเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้และสุดท้ายคือปัจจัยบรรทัดฐานที่บ้าน โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ที่ 4.20, 3.98, 3.94 และ 3.74 ตามลำดับ

5.4 สรุปการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานจากสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติกแบบทวิ

จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามในบริบทที่ศึกษาครั้งนี้ เมื่อได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยใช้สถิติการวิเคราะห์โลจิสติกแบบทวิ เมื่อตรวจสอบสมการพบว่าสมการและข้อมูลมีความเหมาะสมจากผลการทดสอบของ Hosmer and Lemeshow Test ซึ่งแปลความหมายได้ว่า ชุดข้อมูลตัวแปรอิสระที่นำมาใช้ในสมการสามารถนำมาทำนายความน่าจะเป็นในการใช้ระบบการทำงานทางไกลได้ แต่ตัวแปรอิสระที่องค์การนี้ให้ความสำคัญได้แก่ 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยความเข้ากันในการใช้และปัจจัยนโยบายองค์กร ซึ่งปัจจัยความเข้ากันในการใช้เป็นปัจจัยหนึ่งของทัศนคติที่มีต่อระบบ ส่วนปัจจัยนโยบายองค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งของการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรม แต่ปัจจัยบรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิงทั้ง 2 กลุ่มคือ บรรทัดฐานที่ทำงานและบรรทัดฐานที่บ้านไม่สามารถทำนายโอกาสความน่าจะเป็นของการเกิดการใช้ระบบการทำงานทางไกลในบริบทนี้ได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงสรุปผลได้ว่าในบริบทองค์การที่ศึกษาในครั้งนี้ ปัจจัยที่มีอิทธิพลหรือสามารถทำนายโอกาสความน่าจะเป็นของการเกิดการใช้ระบบการทำงานทางไกล ($Y=1$) ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 2 ปัจจัยหลักคือปัจจัยความเข้ากันในการใช้และปัจจัยนโยบายองค์กร ดังนั้นองค์การจึงควรให้ความสำคัญกับ 2 ปัจจัยนี้เพื่อส่งเสริมให้พนักงานใช้ระบบการทำงานทางไกลทั่วทั้งองค์การ

5.5 ข้อเสนอแนะต่อองค์การ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลองค์การนี้พบว่า ปัจจัยความเข้ากันในการใช้และปัจจัยนโยบายองค์กรมีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล องค์การจึงควรให้ความสำคัญกับ 2 ปัจจัยนี้มากที่สุด โดยปัจจัยความเข้ากันในการใช้ (Compatibility) เป็นการรับรู้ของบุคคลว่าระบบนั้นมีความ

เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการ ค่านิยม ประสบการณ์และทักษะของตนเอง ซึ่งหากองค์กรต้องการให้เกิดการใช้ระบบมากขึ้น สิ่งที่ต้องการจะทำได้อาจเป็นเรื่องการฝึกทักษะให้พนักงานมีทักษะการทำงานที่เหมาะสมกับรูปแบบการทำงานทางไกล เนื่องจากมีงานวิจัยจาก BeAlanger (1998) พบว่า การทำงานทางไกลเหมาะกับผู้ที่มีความรับผิดชอบสูง สามารถควบคุมตนเองได้ สามารถทำงานได้สำเร็จตามกำหนดเวลา สามารถแยกเรื่องงานและเรื่องที่ไม่ใช่งานได้ เป็นผู้มีความสามารถบริหารจัดการเวลาได้ดี มีทักษะการสื่อสารทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการได้ดี สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง องค์กรสามารถฝึกทักษะต่างๆ เหล่านี้เพื่อให้พนักงานมีทักษะที่เหมาะสมกับรูปแบบการทำงานทางไกลก็จะส่งผลให้เกิดการใช้ระบบการทำงานทางไกลมากขึ้น ในส่วนปัจจัยนโยบายขององค์กรพบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กรในคำถามด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงนั้นอยู่ในระดับสูง แต่เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานในคำถามด้านความเหมาะสมของระบบการวัดผลการปฏิบัติงานกับรูปแบบการทำงานทางไกลยังมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง องค์กรอาจมีการสร้างการรับรู้ให้พนักงานทราบอย่างทั่วถึงว่าองค์กรมีระบบการวัดผลการปฏิบัติงานที่ระบบการบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ (results-based performance management system) เป็นระบบการวัดผลที่พิจารณาโดยเน้นความสำเร็จของผลงาน พนักงานจึงไม่ต้องกังวลว่าจะถูกวัดผลการปฏิบัติงานอย่างไม่เป็นธรรม หากไม่ได้เข้ามาทำงานที่สำนักงาน ซึ่งจะทำให้เกิดการใช้ระบบการทำงานทางไกลมากขึ้น อีกทั้งองค์กรอาจยังต้องคำนึงถึงผลกระทบจากการใช้ระบบการทำงานทางไกล เช่น พนักงานรู้สึกโดดเดี่ยว รู้สึกไม่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร องค์กรอาจแก้ปัญหาโดยอาจจะสร้างเว็บเพจหรือช่องทางในการแบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้นในระหว่างวัน ให้ผู้ที่ทำงานทางไกลได้รับทราบถึงข้อมูลที่เกิดขึ้น เพื่อให้รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

จากแบบสอบถามข้อเสนอแนะเพิ่มเติมพบว่านอกจาก 2 ปัจจัยข้างต้นแล้วปัจจัยที่องค์กรควรพิจารณาหากต้องการให้เกิดการใช้ระบบการทำงานทางไกลมากขึ้น ได้แก่ การต้องมาประชุมที่สำนักงาน หรือการมีประชุมกะทันหันในวันที่ขออนุญาตใช้ระบบไว้แล้ว ทำให้ต้องยกเลิกการใช้ระบบการทำงานทางไกลในวันนั้น หากองค์กรต้องการให้เกิดการใช้ระบบมากขึ้น องค์กรอาจจะเปลี่ยนรูปแบบการประชุมเป็นการประชุมผ่านวิดีโอคอนเฟอร์เรนซ์ หรือมีตารางการประชุมให้ผู้เข้าร่วมประชุมทราบล่วงหน้า ผู้ใช้จะได้วางแผนการใช้ระบบได้

5.6 ข้อจำกัดในการวิจัย

1. ในการศึกษาครั้งนี้ มีข้อจำกัดในการเก็บข้อมูลคือสามารถเก็บข้อมูลในรูปแบบการแจกแบบสอบถามออนไลน์เท่านั้น ผู้วิจัยจึงไม่สามารถเก็บจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้มีจำนวนที่เหมาะสมต่อการวิเคราะห์ทางสถิติตามที่คำนวณไว้ได้

2. คำถามของตัวแปรตามเรื่องพฤติกรรมในการใช้ระบบการทำงานทางไกล ในการระบุระยะเวลา 2 ปีอาจกว้างเกินไป ทำให้ข้อมูลที่ได้ระหว่างการพนักงานที่เคยใช้ระบบและไม่ใช้ระบบการทำงานทางไกล ไม่เป็นไปตามที่คาดการณ์ไว้ หากระบุให้เหลือ 1 ปีอาจได้ข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์ได้ดียิ่งขึ้น

3. ในการเก็บข้อมูลตัวแปรตามของการใช้ระบบการทำงานทางไกล อาจมีคำถามน้อยเกินไป ควรเพิ่มคำถามในส่วนของความถี่ในการใช้ระบบว่าใช้บ่อยเพียงใด เพื่อจะได้นำข้อมูลมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้ละเอียดมากขึ้น

5.7 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งข้อมูลที่ได้ส่วนใหญ่ ผู้วิจัยได้จากการทบทวนวรรณกรรมจากกลุ่มตัวอย่างขององค์กรในต่างชาติ แต่ยังไม่ค่อยพบการทำวิจัยเรื่องการทำงานทางไกลในประเทศไทย ซึ่งข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่างชาติอาจมีความแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างคนไทย ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในเชิงคุณภาพจากกลุ่มตัวอย่างคนไทยเพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกลที่เหมาะสมในบริบทของคนไทย

2. ในการวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดในการเก็บข้อมูล ทำให้มีข้อมูลของกลุ่มที่ใช้ระบบและไม่ใช้ระบบสัดส่วนแตกต่างกันมาก ซึ่งไม่เหมาะในการวิเคราะห์เปรียบเทียบหาความแตกต่างของ 2 กลุ่มต่อปัจจัยส่วนบุคคล หรือการรับรู้ต่อปัจจัยต่างๆที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล การศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มใช้และไม่ใช้ระบบการทำงานทางไกล

รายการอ้างอิง

หนังสือและบทความในหนังสือ

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows*. (3). บริษัท ธรรมสาร จำกัด.

วิทยานิพนธ์

บังอรรัตน์ สำเนียงเพระ. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือน : กรณีศึกษา หน่วยงานปฏิบัติการภาคสนาม องค์การผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปนัดดา อินทรารุช. (2543). *การยอมรับมาตรฐาน ISO 14001 ของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท อินเตอร์เนชั่นแนล ควิรตี้ฟู้ดแวร์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ภัทรพงษ์ ยมนา. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและความตั้งใจในระบบสำนักงานเสมือนมาใช้องค์กร*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วลัญช์ ก้าวสัมพันธ์. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและการยอมรับการทำงานระยะไกล : กรณีศึกษา ธนาคารแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุรพงษ์ ทวีวัฒน์. (2547). *พฤติกรรมและการยอมรับนวัตกรรมธุรกรรมการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกสิกรไทย*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

Articles

Berube Kowalski, K., & Swanson, J. A. (2005). Critical success factors in developing teleworking programs. *Benchmarking: An International Journal*, 12(3), 236-249. doi: 10.1108/14635770510600357

- Butler, E. S., Aasheim, C., Williams, S. (2007). Does telecommuting improve productivity?. *Communications of the ACM*, 50(4), 101-103. doi: 10.1145/1232743.1232773
- Clark II, S. D., & Olfman, L. (1999, April). Influencing the decision to telework—testing the simplified decision model. In *Proceedings of the 1999 ACM SIGCPR conference on Computer personnel research*, 65-72. doi: 10.1145/299513.299618
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 13(3), 319-340. Retrieved from JSTOR database.
- DeSanctis, G. (1984). Attitudes toward telecommuting: Implications for work-at-home programs. *Information & Management*, 7(3), 133-139. doi: 10.1016/0378-7206(84)90041-7
- Fortin, K. & Dennis-Escoffier, S. (1986). Telecommuters can qualify for tax breaks. *Journal of systems management*, 37(7), 30-36.
- Guimaraes, T., & Dallow, P. (1999). Empirically testing the benefits, problems, and success factors for telecommuting programmes. *European Journal of Information Systems*, 8(1), 40-54. doi: 10.1057/palgrave.ejis.3000317
- Hamilton, C. A. (1987). Telecommuting. *Personnel Journal*, 66(4), 90-101. Retrieved from PsycINFO database.
- Harker Martin, B., & MacDonnell, R. (2012). Is telework effective for organizations? A meta-analysis of empirical research on perceptions of telework and organizational outcomes. *Management Research Review*, 35(7), 602-616. doi: 10.1108/01409171211238820
- Hesse, B., Grantham, C.E. (1991). Electronically distributed work communities: implications for research on telework. *Internet Research*, 1(1), 4-17. doi: 10.1108/eb047239
- Hill, E.J., Ferris, M. and Martinson, V. (1998). Influences of the virtual office on aspects of work and work/life balance. *Personal Psychology*, 51(3), 557-814. doi: 10.1111/j.1744-6570.1998.tb00256.x

- Igbaria, M., Guimarares, T. (1999). Exploring differences in employee turnover intentions and its determinants among telecommuters and non-telecommuters. *Journal of management Information Systems*, 16(1) 147-164, doi: 10.1080/07421222.1999.11518237
- Illegems, V., & Verbeke, A. (2004). Telework: What does it mean for management?. *Long Range Planning*, 37(4), 319-334. doi: 10.1016/j.lrp.2004.03.004
- Illegems, V., Verbeke, A., & S'Jegers, R. (2001). The organizational context of teleworking implementation. *Technological forecasting and social change*, 68(3), 275-291. doi: 10.1016/S0040-1625(00)00105-0
- Kurland, N. B., Bailey, D.E. (1999). Telework: the advantages and the challenges of working here, there, anywhere, and anytime. *Organizational Dynamics*, 28(2) 53-68, doi: 10.1016/S0090-2616(00)80016-9
- Lim, V. K., & Teo, T. S. (2000). To work or not to work at home-An empirical investigation of factors affecting attitudes towards teleworking. *Journal of Managerial Psychology*, 15(6), 560-586. doi: 10.1108/02683940010373392
- Lupton, P., Haynes, B. (2000). Teleworking-the perception-reality gap. *Facilities*, 18(7/8), 323-337. doi: 10.1108/02632770010340726
- Mann, S., Holdsworth, L. (2003). The psychological impact of teleworking: stress, emotions and health. *New technology, work and employment*, 18(3), 196-211. doi: 10.1111/1468-005X.00121
- Martinez-Sanchez, A., Perez-Perez, M., Jose Vela-Jimenez, M., & de-Luis-Carnicer, P. (2008). Telework adoption, change management, and firm performance. *Journal of Organizational Change Management*, 21(1), 7-31. doi: 10.1108/09534810810847011
- Noonan, M. C., & Glass, J. L. (2012). The hard truth about telecommuting. *Monthly Lab. Rev.*, 135, 38. Retrieved from Scopus database.

- Oly Ndubisi, N., & Kahraman, C. (2005). Teleworking adoption decision-making processes: multinational and Malaysian firms comparison. *Journal of Enterprise Information Management*, 18(2), 150-168. doi: 10.1108/17410390510628418
- Pearce, J. A. (2009). Successful corporate telecommuting with technology considerations for late adopters. *Organizational Dynamics*, 38(1), 16-25. doi: 10.1016/j.orgdyn.2008.10.002
- Sparrow, S. M. (2000). New employee behaviours, work designs and form of work organization: what is in store for the future of work?. *Journal of managerial psychology*, 15, 202-218. doi: 10.1108/02683940010320561
- Tan, M., & Teo, T. S. (2000). Factors influencing the adoption of Internet banking. *Journal of the AIS*, 1(1es), 5. Retrieved from The ACM Digital Library
- Taylor, S., & Todd, P. (1995). Decomposition and crossover effects in the theory of planned behavior: A study of consumer adoption intentions. *International journal of research in marketing*, 12(2), 137-155. doi: 10.1016/0167-8116(94)00019-K
- Wheatley, D. (2012). Work-life balance, travel-to-work, and the dual career household. *Personnel Review*, 41(6), 813-831. doi: 10.1108/00483481211263764

Books

- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research*.
- Kugelmass, J. (1995). *Telecommuting: a manager's guide to flexible work arrangements*. New York: Lexington Books
- Nilles, J. (1998). *Managing telework strategies for managing the virtual workplace*. New York: Wiley

Verbeke, A., Schulz, R., Greidanus, N., & Hambley, L. (2008). *Growing the virtual workplace: The integrative value proposition for telework*. Massachusetts: Edward Elgar Publishing.

Electronics

James, P. & Hopkinson, P. (2006). *E-Working at BT: The Economic, Enviromental and Social Impacts Final Report*. Retrieved March 2, 2007 from http://www.sustainit.org/publications/files/112-bt2006_survey_reportv8.doc



ภาคผนวก



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน

กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร”

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ใช้ประกอบการค้นคว้าอิสระซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์การ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework)

จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ท่านช่วยตอบแบบสอบถามทุกข้อด้วยตัวท่านเอง โดยให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด อนึ่งข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของท่านจะไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานใดๆทั้งสิ้น โดยข้อมูลดังกล่าวจะถูกเก็บเป็นความลับและใช้ในการวิจัยเท่านั้น โดยแบบสอบถามประกอบไปด้วย 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework)

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

นิยามศัพท์ (เฉพาะที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้)

ระบบการทำงานทางไกล (Telework) หมายถึง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการทำงาน ซึ่งรวมถึงการทำงานจากบ้านที่ได้รับค่าจ้าง (paid work from home) การทำงานจากสำนักงานดาวเทียม (satellite office) จากศูนย์ทำงานระยะไกล (telework centre) หรือสถานที่ทำงานอื่นนอกเหนือจากสำนักงานปกติ ในบริบทของการศึกษาครั้งนี้ใช้ชื่อระบบว่า “Work Anywhere” ซึ่งพนักงานสามารถใช้ระบบการทำงานทางไกลได้ครั้งละ 1 วันต่อสัปดาห์ และไม่เกิน 3 ครั้งต่อเดือน เป็นระบบที่เป็นทางเลือกให้แก่พนักงาน ไม่ได้มีการบังคับใช้

ทั้งนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นมา ณ ที่นี้ด้วย

นางสาวชาลิณี ฐิติโชติพัฒนชัย

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework)

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- ท่านทราบว่าองค์กรของท่านมีการใช้ระบบการทำงานทางไกลหรือไม่
☐ ทราบ ☐ ไม่ทราบ
- ภายใน 2 ปีที่ผ่านมาท่านเคยใช้ระบบการทำงานทางไกลหรือไม่
☐ เคยใช้ ☐ ไม่เคยใช้

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework)

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

โดยมีระดับความคิดเห็นดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน

คำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
		5	4	3	2	1
ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้ (Perceived Usefulness)						
1	การทำงานทางไกลช่วยให้ท่านบริหารจัดการ เวลาได้ดีขึ้น	5	4	3	2	1
2	การทำงานทางไกลช่วยให้เกิดความสมดุล ระหว่างงานและชีวิต	5	4	3	2	1

คำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้ (Perceived Usefulness) (ต่อ)						
3	การทำงานทางไกลช่วยทำให้งานประสบความสำเร็จได้ตามที่ได้รับมอบหมาย	5	4	3	2	1
4	การทำงานทางไกลช่วยทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น	5	4	3	2	1
5	การทำงานทางไกลช่วยให้ท่านสร้างผลงานได้มากขึ้นในเวลาเท่าเดิม	5	4	3	2	1
ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ (Perceived ease of use)						
6	ระบบการทำงานทางไกลเป็นสิ่งที่เข้าใจได้ง่าย และไม่ต้องอาศัยประสบการณ์หรือคู่มือแนะนำในการใช้งาน	5	4	3	2	1
7	ผู้ที่ไม่เคยใช้การทำงานทางไกลมาก่อนสามารถเรียนรู้การใช้งานได้ในเวลาไม่นาน	5	4	3	2	1
8	การทำงานทางไกลมีขั้นตอนการใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	5	4	3	2	1
ปัจจัยด้านความเข้ากันได้ (Compatibility)						
9	ลักษณะงานของท่านเหมาะสมในการทำงานทางไกล	5	4	3	2	1
10	ท่านคิดว่ารูปแบบการทำงานของท่านสอดคล้องกับรูปแบบในการทำงานทางไกล	5	4	3	2	1

คำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
		5	4	3	2	1
ปัจจัยด้านความเข้ากันได้ (Compatibility) (ต่อ)						
11	ลักษณะการทำงานทางไกลไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานปกติของท่าน	5	4	3	2	1
12	การทำงานผ่านระบบการทำงานทางไกลสอดคล้องกับทักษะที่ท่านมีอยู่	5	4	3	2	1
ปัจจัยบรรทัดฐานที่ทำงาน (Work social structure)						
13	ท่านจะใช้ระบบการทำงานทางไกล หากหัวหน้าของท่านสนับสนุนให้ท่านใช้ระบบการทำงานทางไกล	5	4	3	2	1
14	ท่านเห็นคนรอบตัวของท่านในองค์กรใช้ระบบการทำงานทางไกล ท่านจึงต้องการใช้ระบบการทำงานทางไกลด้วย	5	4	3	2	1
15	ถึงแม้ว่าองค์กรของท่านมีระบบการทำงานทางไกล แต่หากหัวหน้างานของท่านไม่เห็นด้วยกับระบบการทำงานทางไกล ท่านก็จะไม่ใช้ระบบการทำงานทางไกล	5	4	3	2	1
16	ท่านคิดว่าคนในองค์กรของท่านยอมรับระบบการทำงานทางไกล	5	4	3	2	1

คำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
		5	4	3	2	1
ปัจจัยบรรทัดฐานที่บ้าน (Home social structure)						
17	หากสมาชิกในบ้านของท่านให้การสนับสนุนในการทำงานทางไกล ท่านก็จะใช้ระบบการทำงานทางไกล	5	4	3	2	1
18	หากท่านคิดว่าสมาชิกในบ้านของท่านไม่เข้าใจระบบการทำงานทางไกล ก็จะเป็นอุปสรรคในการใช้ระบบทำงานทางไกล	5	4	3	2	1
19	การทำงานทางไกลของท่านไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งกับคนที่บ้านของท่าน	5	4	3	2	1
ปัจจัยด้านทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ (Resource Facilitating conditions)						
20	องค์การของท่านมีอุปกรณ์ที่เพียงพอในการทำงานทางไกลให้แก่พนักงาน	5	4	3	2	1
21	องค์การของท่านมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมในการทำงานทางไกลให้แก่พนักงาน	5	4	3	2	1
22	อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับทำงานทางไกลทำให้ท่านทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	5	4	3	2	1
23	อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับทำงานทางไกลทำให้ท่านทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	5	4	3	2	1

คำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
		5	4	3	2	1
ปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ (Technology Facilitating conditions)						
24	องค์กรของท่านมีเทคโนโลยีเพียงพอที่สามารถรองรับระบบการทำงานทางไกล	5	4	3	2	1
25	องค์กรของท่านมีเทคโนโลยีที่รวดเร็วเพื่อสนับสนุนการทำงานทางไกล	5	4	3	2	1
26	ขณะที่ท่านทำงานทางไกล ท่านเจอปัญหาเกี่ยวกับเทคโนโลยีของระบบการทำงานทางไกล	5	4	3	2	1
27	ท่านคิดว่าเทคโนโลยีขององค์กรท่านช่วยให้ท่านประสานงานกับผู้อื่นได้สะดวกมากขึ้น	5	4	3	2	1
ปัจจัยด้านนโยบายองค์กร (Corporate policy)						
28	องค์กรมีนโยบายสนับสนุนให้พนักงานทำงานทางไกล	5	4	3	2	1
29	ผู้บริหารระดับสูงในองค์กรให้การสนับสนุนให้พนักงานทำงานทางไกล	5	4	3	2	1
30	องค์กรของท่านมีการตั้งกฎเกณฑ์หรือเงื่อนไขสำหรับพนักงานที่จะใช้การทำงานทางไกลอย่างชัดเจน	5	4	3	2	1
31	ระบบการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรท่านมีความเหมาะสมกับรูปแบบการทำงานทางไกล	5	4	3	2	1

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐

ชาย

☐

หญิง

2. อายุ

☐

21-25 ปี

☐

26-30 ปี

☐

31-35 ปี

☐

36-40 ปี

☐

41-45 ปี

☐

46 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

☐

โสด

☐

สมรส

☐

หย่าร้าง

4. จำนวนบุตร _____ คน

5. ระดับการศึกษา

☐

ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐

ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

☐ ประเมินโท

☐ ประเมินเอก

6. ตำแหน่งงานปัจจุบันของท่าน

☐ Supervisor

☐ Section Manager

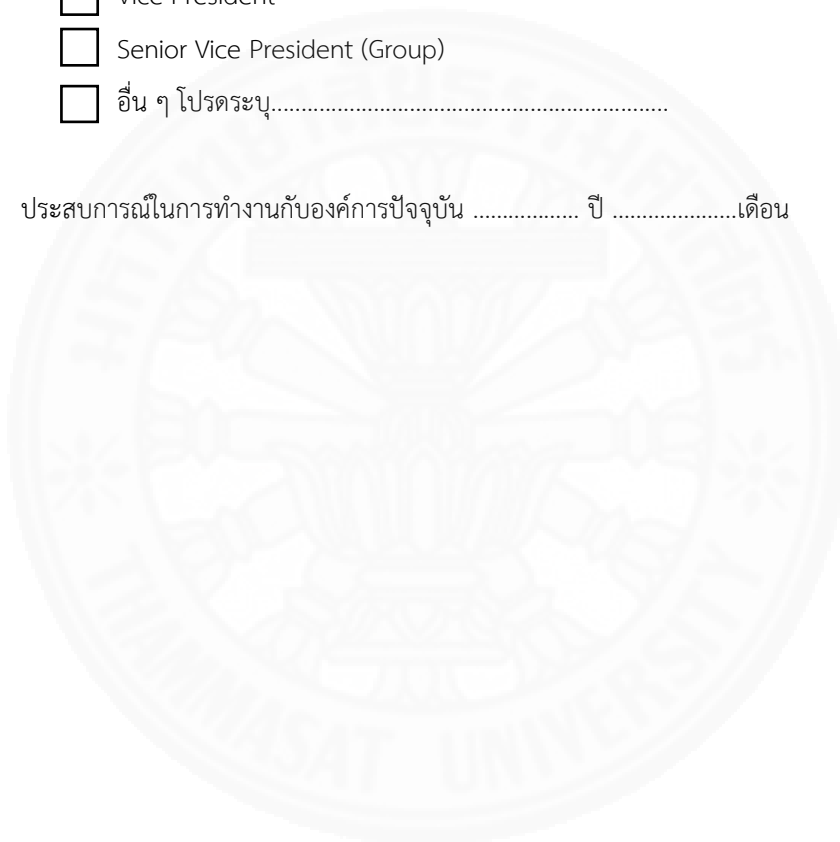
☐ Division Manager

☐ Vice President

☐ Senior Vice President (Group)

☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

7. ประสบการณ์ในการทำงานกับองค์กรปัจจุบัน ปีเดือน



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวชาลิณี ฐิติโชติพัฒนาชัย
วันเดือนปีเกิด	วันที่ 29 ธันวาคม 2531
วุฒิการศึกษา	ปีการศึกษา 2553: บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ตำแหน่ง	ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ บริษัท พันธมิตรไทยโฮมมาร์ท จำกัด
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ.2554 - พ.ศ.2560 ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ บริษัท พันธมิตรไทยโฮมมาร์ท จำกัด