

ปัจจัยการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้งาน
เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทเอกชน จังหวัด
กรุงเทพมหานคร ในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา
2019

Factors Affecting to Decision-Making of Digital Technology
Acceptance for Employees in Private Companies During
Coronavirus Disease 2019 Situation, Bangkok

ปรีภท เกตุมงคลพงษ์¹ เกียรติ บุญยโพ² กุลประวีณ์ ศิริภูริพลังกร³ และไพรัตน์ สาอุดม⁴
Preephat Ketmongkolpong¹, Kiat Boonyapo², Kulpravee Siriphuriprarangkorn³
and Pairat Sa-Udom⁴

Received : November 16, 2020; Revised : December 31, 2020; Accepted : December 31, 2020

บทคัดย่อ (Abstract)

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน และ 2) เพื่อศึกษาการตัดสินใจใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทเอกชน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ตัวอย่างคือบุคลากรในบริษัทเอกชนที่จดทะเบียนนิติบุคคลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าใน จังหวัดกรุงเทพมหานครจำนวน 400 คน โดยวิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน คือแบ่งชั้นภูมิ

¹คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ; Faculty of Liberal Arts, North Bangkok University, Thailand; e-mail : Preephat.nan@hotmail.com

²คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ; Faculty of Liberal Arts, North Bangkok University, Thailand; e-mail : kiatboonaypo@yahoo.co.th

³คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ; Faculty of Liberal Arts, North Bangkok University, Thailand; e-mail : busaaiey2516@gmail.com

⁴คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ; Faculty of Liberal Arts, North Bangkok University, Thailand; e-mail : busaaiey2516@gmail.com

และสุ่มแบบกลุ่ม ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงพรรณนา และ สถิติเชิงอนุมาน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D.= .445) ปัจจัยด้านการรับรู้ความประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D.= .430) การตัดสินใจใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.34$, S.D.= .427)

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล พบว่า ปัจจัยการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Sig. = .939) ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่าย ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีดิจิทัล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ (Keywords) : การตัดสินใจ, ไวรัสโคโรนา 2019, เทคโนโลยีดิจิทัล, ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี

Abstract

This research objectives were to study the factor affecting the digital technology acceptance of employees in private companies in Bangkok during Coronavirus disease 2019 situation and study the decision-making of using digital technology of employees during Coronavirus disease 2019 situation in Bangkok. The 400 samples were used to study by multistage sampling and using the questionnaires. The statistics used in analyzing data were frequency, percentage, mean, Standard Deviation, content analysis, descriptive statistics and inferential statistics based on Multiple Regression analyzes.

The research results found Factor of Perceived Ease of Use of technology overall level was at highly agree in all aspects ($\bar{X} = 4.00$, S.D.= .445). Factor of Perceived Usefulness of technology overall level was at highly agree in all aspects มาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D.= .430). The decision-making to use technology overall level was at highly agree ($\bar{X} = 4.34$, S.D.= .427).

The results in analysis of the relationship between factors found that Perceived Usefulness of technology had the effected to decision-making of digital technology acceptance (Sig. = .939), meanwhile the factor of Perceived Ease of Use of the technology had no effect on decision-making at 0.05 statistical level significant.

Keywords : Coronavirus disease 2019, Decision-making, Digital Technology, Technology Acceptance Factors

บทนำ (Introduction)

ปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อมนุษย์ และการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีย่อมส่งผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงของกิจวัตรประจำวันหรือการเปลี่ยนวิธีการดำเนินการต่าง ๆ เช่นกัน หลาย ๆ องค์กรได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์กร เพื่อเพิ่มศักยภาพในการดำเนินธุรกิจของตน และนอกจากจะช่วยเพิ่มรายได้ให้กับธุรกิจแล้ว ยังได้นำเครื่องมือเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยวิเคราะห์และจัดทำข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างแม่นยำ เพื่อนำมาสร้างประสบการณ์ที่ดีให้ลูกค้า ปรับปรุงหรือพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และ การปรับเปลี่ยนรูปแบบธุรกิจ เพื่อให้ธุรกิจอยู่รอดและต่อยอดธุรกิจเดิม แต่ด้วยสถานการณ์ปัจจุบัน ปีพุทธศักราช 2563 ได้เกิดการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 หรือ ไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลให้มีผู้เสียชีวิตและผู้ติดเชื้อมากมายเป็นวงกว้าง โดยมีการสันนิษฐานว่าไวรัสชนิดนี้อาจเริ่มติดต่อกันจากสัตว์ป่ามาสู่คน และโรคอุบัติใหม่นี้ไม่เป็นที่รู้จักเลย ก่อนที่จะมีการระบาดในเมืองอู่ฮั่น ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนเมื่อปลายปี พ.ศ 2562 (World Health Organization -WHO (2020) Situation report – 89 Coronavirus disease 2019) ทำให้ทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชนมีมาตรการต่าง ๆ เพื่อป้องกัน รับมือ และควบคุมไม่ให้เกิดการแพร่กระจายของไวรัสโคโรนา 2019 ในประเทศไทยมากขึ้นไปกว่าเดิม ได้แก่ การให้พนักงานสามารถทำงานจากที่พักอาศัยได้ โดยการทำงานผ่านระบบออนไลน์ คำนึงถึงหลักการเพิ่มระยะห่างทางสังคม เลี่ยงการพบปะโดยตรงกับบุคคลอื่น ด้วยการอาศัยเทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ เข้ามาช่วยสนับสนุน ซึ่งทำให้พนักงานสามารถทำงานได้แม้ในขณะที่พนักงานกำลังอยู่ในช่วงของการกักตัวเองที่บ้านหรือที่ที่พักอาศัย หรือแม้จะอยู่ในต่างประเทศ การนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ในระดับองค์กรหรือระดับพนักงานจึงมีส่วนในการช่วยให้องค์กรดำเนินกิจการไปได้ ไม่มากนักน้อย

ดังนั้น การทราบถึงปัจจัยที่บุคคลได้รับอิทธิพลของการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยี และรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี ซึ่งตรงต่อความต้องการของบุคคลนั้น ๆ อันส่งผลให้

เกิดการยอมรับการใช้งานหรือ ตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้งาน และส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจ เพราะเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ตัวพนักงานและองค์กรสามารถดำเนินงานไปได้ตามเป้าหมายภายใต้สถานการณ์ที่ซับซ้อน เปลี่ยนแปลงเร็ว และไม่คงที่ เช่น ในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

จากสถานการณ์ข้างต้น ผู้วิจัยมีแนวคิดที่จะศึกษาในเรื่องปัจจัยการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในบริษัทเอกชน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เพราะทำให้ได้ผลการศึกษาที่ตรงประเด็นและหลากหลาย ซึ่งผลวิจัยคาดว่าจะช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำผลการศึกษารื่องปัจจัยการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในบริษัทเอกชน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มาใช้เป็นแนวทางในการนำไปสู่การพัฒนาองค์กร เตรียมความพร้อมของบุคลากรได้อย่างถูกต้อง พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับนโยบาย Thailand 4.0 (Strategic Plan, Ministry of Industry 2017-2021) และเพื่อให้นักพัฒนาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัทเอกชน จังหวัดกรุงเทพมหานครต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในบริษัทเอกชน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
2. เพื่อศึกษาการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในบริษัทเอกชน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวิธีดำเนินการวิจัยเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนี้

ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนโดยประชากรเป็นบุคลากรที่ทำงานอยู่ในบริษัทเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร ที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน

กลุ่มตัวอย่าง

บุคลากรในบริษัทเอกชนที่จดทะเบียนนิติบุคคลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในจังหวัด กรุงเทพมหานคร คำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ Cochran, W. G. (1953)

$$\text{แทนค่า } n = \frac{(0.5)(1 - 0.5)(1.96)^2}{(0.05)^2}$$

ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ตามที่ เงื่อนไขกำหนด คือ ไม่น้อยกว่า 384 ตัวอย่าง ใช้วิธีสุ่มแบบหลายขั้นตอน จากนั้นจึงทำการศึกษาเชิงปริมาณ

เครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด และสร้างเครื่องมือโดย

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี ด้วยโมเดลแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี และขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา
2. กำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือ
3. สร้างเครื่องมือจากกรอบแนวคิด ทฤษฎีที่ใช้ในงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเนื้อหาในคำจำกัดความของคำศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา แล้วนำเข้าระบบ Google Form
4. เสนอร่างเครื่องมือสำหรับการวิจัยแก่อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหาของแบบสอบถามที่ตรงกับเรื่องที่ศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้สถิติในการคำนวณ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเชื่อมั่น สถิติเชิงพรรณนา สถิติเชิงอนุมานโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ และการวิเคราะห์เนื้อหาในการวิเคราะห์ข้อมูล และนำไปสรุปผลของการวิจัย

ผลการวิจัย (Research Results)

การศึกษาเรื่องปัจจัยการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร ในบริษัทเอกชน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม นำเสนอในรูปแบบตารางและแปลผลโดยการบรรยายประกอบความเรียง

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับพนักงาน	214	53.5
ระดับหัวหน้างาน	84	21.0
ระดับผู้จัดการขึ้นไป	102	25.5
รวม	400	100
ความถี่ต่อวันในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3-4 ชั่วโมง	207	51.7
5-6 ชั่วโมง	94	23.5
มากกว่า 6 ชั่วโมงขึ้นไป	99	24.8
รวม	400	100
ได้รับสนับสนุนเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยสำหรับการทำงานในช่วงสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 จากองค์กร	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	366	91.5
ไม่ใช่	34	8.5
รวม	400	100
ได้รับการสนับสนุนให้พนักงานมีทักษะหรือการอบรมที่จำเป็นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในช่วงสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 จากผู้นำองค์กร	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	336	84.0
ไม่ใช่	64	16.0
รวม	400	100

ตามตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 มีตำแหน่งงานในระดับพนักงาน รองลงมา ได้แก่ ระดับผู้จัดการทั่วไป เป็นจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 และน้อยที่สุด ได้แก่ ระดับหัวหน้างาน จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 เป็นจำนวน 3-4 ชั่วโมงต่อวัน รองลงมา ได้แก่ มากกว่า 6 ชั่วโมงขึ้นไป เป็นจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 และน้อยที่สุด ได้แก่ 5-6 ชั่วโมง จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จำนวน 366 คน คิดเป็นร้อยละ 91.5 ได้รับการสนับสนุนเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยสำหรับการทำงานในช่วงสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 จากองค์กร และไม่ได้รับการสนับสนุนเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยสำหรับการทำงานในช่วงสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 จากองค์กร เป็นจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จำนวน 336 คน คิดเป็นร้อยละ 84.0 ได้รับการสนับสนุนให้พนักงานมีทักษะหรือการอบรมที่จำเป็นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในช่วงสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 จากผู้นาองค์กร และไม่ได้รับการสนับสนุนให้พนักงานมีทักษะหรือการอบรมที่จำเป็นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในช่วงสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 จากผู้นาองค์กร เป็นจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในบริษัทเอกชน กรุงเทพมหานคร ในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 นำเสนอในรูปแบบตารางและแปรผลโดยการบรรยายประกอบความเรียง

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของบุคลากร บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

(n = 400)

ด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน	($\bar{X}$)	S.D	การแปลผล
1 เทคโนโลยีดิจิทัลในหน่วยงานของท่าน สามารถเรียนรู้ได้โดยง่ายด้วยตนเอง	4.00	.823	เห็นด้วยมาก
2 เทคโนโลยีดิจิทัลในหน่วยงานของท่าน สามารถควบคุมได้โดยง่าย ไม่ต้องใช้ความพยายามมาก	3.92	.762	เห็นด้วยมาก
3 ข้อเสนอแนะการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในหน่วยงานของท่าน มีความชัดเจน เข้าใจได้ง่าย	3.89	.740	เห็นด้วยมาก
4 เทคโนโลยีดิจิทัลสามารถประยุกต์ใช้กับวิธีการปฏิบัติงานแบบเดิมได้ง่าย	4.00	.732	เห็นด้วยมาก
5 เทคโนโลยีดิจิทัลในหน่วยงานของท่านมีขั้นตอนที่ง่าย ไม่ซับซ้อน	3.95	.746	เห็นด้วยมาก
6 เทคโนโลยีดิจิทัลในหน่วยงานของท่านไม่ยุ่งยากในการใช้งาน	4.04	.717	เห็นด้วยมาก
7 ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในหน่วยงานของท่านได้โดยไม่ต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญ	4.20	.720	เห็นด้วยมาก
เฉลี่ยรวม	4.00	.445	เห็นด้วยมาก

ตามตารางพบว่า สภาพปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D.= .445) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในหน่วยงานได้โดยไม่ต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญ ($\bar{X} = 4.20$, S.D.= .720) รองลงมา ได้แก่ เทคโนโลยีดิจิทัลในหน่วยงานไม่ยุ่งยากในการใช้งาน ($\bar{X} = 4.04$, S.D.= .717) และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ข้อเสนอแนะการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในหน่วยงาน มีความชัดเจน เข้าใจได้ง่าย ($\bar{X} = 3.89$, S.D.= .740) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยด้านการรับรู้ความมีประโยชน์ในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของบุคลากร บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

(n = 400)

ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล	($\bar{X}$)	S.D	การแปลผล
1 เทคโนโลยีดิจิทัลทำให้การประสานงานระหว่างแผนกต่าง ๆ เป็นไปด้วยความรวดเร็ว	4.36	0.680	เห็นด้วยมากที่สุด
2 เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยให้ท่านมีอิสระ และมีความยืดหยุ่นในการทำงาน	4.12	0.760	เห็นด้วยมาก
3 เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยให้งานของท่านมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น	4.06	0.741	เห็นด้วยมาก
4 การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานทำให้ภาพลักษณ์ท่านดีขึ้น	3.95	0.762	เห็นด้วยมาก
5 เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยให้งานของท่านมีความแม่นยำ น่าเชื่อถือ	3.95	0.697	เห็นด้วยมาก
6 เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยให้การจัดเก็บและรับส่งข้อมูลภายในองค์กรมีความสะดวกและปลอดภัย	4.20	0.768	เห็นด้วยมาก
7 เทคโนโลยีดิจิทัลทำให้ท่านได้รับข้อมูลที่ตรงกับความต้องการใช้งาน	4.04	0.738	เห็นด้วยมาก
เฉลี่ยรวม	4.10	0.430	เห็นด้วยมาก

ตามตารางพบว่า สภาพปัจจัยด้านการรับรู้ความมีประโยชน์ในการใช้งานผู้ตอบแบบสอบถาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D.= .430) และเมื่อพิจารณารายละเอียดรายข้อ พบว่า มีเรื่องที่อยู่ในระดับ เห็นด้วยมากที่สุด เพียงข้อเดียวคือ เรื่องเทคโนโลยีดิจิทัลทำให้การประสานงานระหว่างแผนกต่าง ๆ เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.36$, S.D.= .680) รองลงมา ได้แก่ เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยให้การจัดเก็บและรับส่งข้อมูลภายในองค์กรมีความสะดวกและปลอดภัย ($\bar{X} = 4.20$, S.D.= .768) และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลใน

การปฏิบัติงานทำให้ภาพลักษณ์ดีขึ้น ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = .762) และ เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยให้งานมีความแม่นยำ น่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = .697) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การตัดสินใจยอมรับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในบริษัทเอกชน กรุงเทพมหานคร ในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 นำเสนอในรูปแบบตารางและแปรผลโดยการบรรยายประกอบความเรียง

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการตัดสินใจยอมรับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของบุคลากร บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

(n = 400)

ตัดสินใจใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล	($\bar{X}$)	S.D	การแปรผล
1 ท่านยอมรับว่าเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ ๆ เป็นทางเลือกที่ดีในการทำงานในช่วงที่มีการระบาดของ ไวรัสโคโรนา 2019	4.45	0.623	เห็นด้วยมากที่สุด
2 ท่านมีความน่าสนใจที่จะนำเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ ๆ มาใช้ในองค์กรของท่าน	4.30	0.719	เห็นด้วยมากที่สุด
3 ท่านมีความยินดีที่จะใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง ในการปฏิบัติงานของท่าน	4.25	0.737	เห็นด้วยมากที่สุด
4 ท่านมีความยินดีที่จะแนะนำเทคโนโลยีดิจิทัลให้แก่เพื่อนร่วมงาน	4.22	0.748	เห็นด้วยมากที่สุด
5 ท่านยินดีที่จะฝึกฝนตนเองให้มีความทันสมัยต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	4.46	0.599	เห็นด้วยมากที่สุด
6 โดยรวม ท่านมีความเชื่อมั่นต่อของเทคโนโลยีดิจิทัลว่าเป็นสิ่งที่มีประโยชน์ สะดวก ใช้งานง่ายต่อการทำงานของท่าน	4.39	0.689	เห็นด้วยมากที่สุด
7 ท่านยินดีที่จะนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในองค์กรของท่านอย่างสม่ำเสมอ	4.28	0.723	เห็นด้วยมากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.34	0.427	เห็นด้วยมากที่สุด

ตามตารางพบว่า สภาพการตัดสินใจใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$, S.D.= .427) และเมื่อพิจารณารายละเอียดรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับ เห็นด้วยมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ท่านยินดีที่จะฝึกฝนตนเองให้มีความทันสมัยต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.46$, S.D.= .599) รองลงมา ได้แก่ ท่านยอมรับว่าเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ ๆ เป็นทางเลือกที่ดีในการทำงานในช่วงที่มีการระบาดของ ไวรัสโคโรนา 2019 ($\bar{X} = 4.45$, S.D.= .623) และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ท่านมีความยินดีที่จะแนะนำเทคโนโลยีดิจิทัลให้แก่เพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.22$, S.D.= .748) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ถึงอิทธิพลของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 5 ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล กับตัวแปรการตัดสินใจใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล

	การตัดสินใจใช้งาน เทคโนโลยีดิจิทัล	การรับรู้ความง่าย ต่อการใช้งาน เทคโนโลยีดิจิทัล	การรับรู้ประโยชน์ ในการใช้งาน เทคโนโลยีดิจิทัล
- การตัดสินใจใช้งาน เทคโนโลยีดิจิทัล	1.000	.174**	.444**
- การรับรู้ความง่ายต่อการ ใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล		1.000	.398**
- การรับรู้ประโยชน์ในการ ใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล			1.000
เฉลี่ยรวม	4.34	0.427	เห็นด้วยมากที่สุด

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละตัวคือตัวแปรด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล และตัวแปรด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล มีความสัมพันธ์

เชิงเส้นตรงกับตัวแปรตามคือการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และทำการวิเคราะห์ โดยใช้วิธีการ
ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการ Enter

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 บริษัทเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	b	Std. Error	Beta (β)	t	Sig.
Constant	2.539	.213		11.894**	.000
การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ งานเทคโนโลยีดิจิทัล	-.004	.047	-.004	-.077	.939
การรับรู้ประโยชน์ในการใช้ งานเทคโนโลยีดิจิทัล	.442	.049	.446	9.097**	.000
R	R2	Adjusted R2	Std. Error of Estimate	F	Sig.
.444	.197	.193	.38318	48.823*	.000b

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการศึกษาตามตาราง พบว่า ปัจจัยการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล มีผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทเอกชน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ($\bar{X} = .446$) (Sig. = .000) ในขณะที่ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน (Sig. = .939) และมีอำนาจการพยากรณ์ตัวแปรตามได้ถูกต้องที่ร้อยละ 19.7

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน นำเสนอในรูปแบบการบรรยายประกอบความเรียง

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน พบว่าข้อเสนอแนะส่วนใหญ่เห็นว่าการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานจะช่วยให้การทำงานเป็นไปได้อย่างรวดเร็วและปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น และจะเป็นการดี หากได้เรียนรู้ หรือได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญด้วยเพื่อให้สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด อีกทั้ง ยังคงมีข้อกังวลในเรื่องของการใช้งานที่ซับซ้อน ไม่เสถียร และความปลอดภัยของข้อมูล

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

ผลการศึกษาปัจจัยการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในบริษัทเอกชน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEU) และด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness: PU) ส่วนสภาพการตัดสินใจใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.34$, S.D. = .427)

ผลการศึกษาการตัดสินใจใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทเอกชน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พบว่า การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล มีผลต่อการตัดสินใจใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในบริษัทเอกชน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้เทคโนโลยี ไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้งานเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในบริษัทเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร ในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 แสดงให้เห็นว่า ในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่บุคลากรมีความจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเพราะตามนโยบายองค์กร หรือตามการบังคับบัญชา เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินธุรกิจได้ในสถานการณ์นี้ได้ ทำให้บุคลากรมีความจำเป็นต้องปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลถึงแม้ว่าเทคโนโลยีดิจิทัลนั้นจะไม่ง่ายต่อการใช้งานก็ตาม ซึ่ง

สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chomchei (2013) เรื่อง ทศนคติของผู้ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลังและพัสดุ กรณีศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ การรับรู้ความง่ายของระบบสารสนเทศ ไม่ก่อให้เกิดการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศของบุคลากรสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่ สามารถขยายความได้ว่า การกำหนดแผนหรือนโยบาย ส่วนใหญ่มาจากการวางแผนของผู้บริหาร และผู้บังคับบัญชา ถ้าหากองค์กร หรือผู้บริหารมีนโยบายสนับสนุนให้บุคลากรต้องใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน บุคลากรก็จะต้องใช้งานตามนโยบาย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Panjatawee (2017) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่ ซึ่งผลการศึกษาปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศคือ ปัจจัยด้านสถานภาพทั่วไป ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการ ใช้ระบบสารสนเทศและปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบสารสนเทศ

ด้านการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล มีผลต่อการตัดสินใจใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในบริษัทเอกชน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ความประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีมีผลต่อการตัดสินใจใช้งานเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร ในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยบุคลากรจะตัดสินใจใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานเมื่อรับรู้ว่าการใช้งานนั้นมีประโยชน์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Phusakaew (2018) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Grab ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐาน คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Grab ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Luanwan (2012) ที่ได้ดำเนินการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ: กรณีศึกษากรมการพัฒนาชุมชนศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Panjatawee (2017) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่ ซึ่งผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศของบุคลากรของสถาบัน มี 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยการได้รับการสนับสนุนการใช้ระบบสารสนเทศจากผู้บังคับบัญชา ปัจจัยความคาดหวังจากประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 องค์กรควรกระตุ้นและเน้นย้ำให้บุคลากรเห็นถึงประโยชน์ในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน และ เมื่อเห็นประโยชน์แล้ว จึงส่งเสริมด้านการพัฒนาทักษะการใช้งานโดยจัดให้มีการอบรมจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้สามารถใช้ได้เต็มศักยภาพของเทคโนโลยีดิจิทัลนั้น ๆ และสามารถใช้อุปกรณ์ดิจิทัลให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัย และแนวคิดด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ด้านทัศนคติ และแรงจูงใจ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล

เอกสารอ้างอิง (References)

- Office of the Permanent Secretary, Ministry of Industry (2016). **Strategic Plan, Ministry of Industry 2017-2021. (Revised version).** [In Thai]
- Panjatawee, S. (2017). **Factors Affecting The Adoption of Information System A Case Study of The Institute of Physical Education Chiang Mai Campus.** Chiang Mai : Chiang Mai Rajabhat University. [In Thai]
- Phusakaew, S (2018). **Factors Effecting to Decision Making to Accept Technology to Use Grab of Customers in Bangkok.** Bangkok : Bangkok University. [In Thai]
- Luanwan, O. (2012). **Factors affecting information technology acceptance : a case study of community development department, government complex chaeng watthana.** Pathum Thani : Rajamangala University of Technology Thanyaburi [In Thai]
- Chomchei, W. (2013). **Attitudes of information system users in operations in finance, finance and supplies Case study, National Institute of Development Administration.** Bangkok : Office of the Higher Education Commission Ministry of Education [In Thai]
- World Health Organization -WHO (2020) **Situation report – 89 Coronavirus disease 2019 (COVID-19).** Retrieved from <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>

Cochran, W. G. (1953). **Sampling techniques**. Retrieved from https://glad.geog.umd.edu/Potapov/Library/Cochran_1977_Sampling_Techniques_Third_Edition.pdf