



ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงาน
กับความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของพนักงานในองค์กร

The relationship between attitudes to the use application line operation
and intends to use the application line promotion of employees

เยาวลักษณ์ พิศเพลิน และ อังศุธร ศรีสุทธิสอาด

สาขาการจัดการ บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, indy-enoobeebee1992@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานกับความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของพนักงานในองค์กร เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน ใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติในการทดสอบความแตกต่างของตัวแปรต่างๆ ได้แก่ One-way Anova และ Mutiple Regression Analysis ผลจากการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ย 15,001-20,000 บาท มีอาชีพพนักงานบริษัท อายุการทำงาน 6 ปีขึ้นไป ทัศนคติด้านการรับรู้ว่าใช้งานง่าย การรับรู้ว่ามีประโยชน์ ด้านอิทธิพลเชิงสังคม มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ทัศนคติ, ความตั้งใจ

ABSTRACT

The purpose of this research is to study the relationship between attitude and intention of the employees about the use of the application “Line” in an organization. The tools that were used to collect the statistical data for this study were divided into two categories, which are descriptive and inferential statistics. Using statistical analysis to test the consciousness of different variables, including One-way Anova and Mutiple Regression Analysis, the results indicated that the majority of the participants were females who have age between 21-30 years old, bachelor’s degree, an average income between 15,001-20,000 baht, and worked for at least 6 years. Due to the application’s benefits, which are its easy-to-used platform and social influence, most participants have a positive attitude toward the use of the application “Line” in an organization at 0.05 level of significance.

Keywords: attitudes, intentions



1. บทนำ

ในปัจจุบันนี้เทคโนโลยีเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่มีส่วนช่วยในการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาทั้งในระดับประเทศและในระดับองค์กร อีกทั้งยังส่งผลให้เกิดการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในหน่วยงานภาครัฐอีกด้วย เนื่องจากปัจจุบันนี้การดำเนินกิจกรรมหรือธุรกิจต่างๆเราจะต้องคำนึงถึงสภาวะการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในหลายๆด้าน อาทิ การเปลี่ยนแปลงขั้นสูงในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างรวดเร็ว ที่มีผลต่อการจัดการขององค์กรทั่วโลก องค์กรส่วนใหญ่มักใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการจัดการในด้านการดำเนินธุรกิจ และรวมไปถึงการสื่อสารอีกด้วย (Laudon and Laudon , 2007) ในท่ามกลางของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นของสังคมยุคใหม่นั้นจะเต็มไปด้วยข้อมูลข่าวสารที่ควบคู่ไปพร้อมกับความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี ซึ่งก่อให้เกิดการพัฒนาสังคมในรูปแบบใหม่ๆที่เรียกว่า สังคมของฐานความรู้ ที่ผู้คนสามารถสืบค้นหาข้อมูลจากแหล่งต่างๆได้มากมาย และการโต้ตอบสื่อสารแบบอิเล็กทรอนิกส์สองทางโดยการอาศัยความสามารถในการรับ-ส่ง และแลกเปลี่ยนข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลที่ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมโยงผู้คนในโลกเข้าหากัน ถึงแม้ว่าเทคโนโลยีจะก้าวหน้าเพียงใดหากเราไม่รู้จักรับใช้ประโยชน์ในตัวและเทคโนโลยีเราก็ไม่สามารถก้าวทันตามเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาขึ้นมาอย่างต่อเนื่อง หลายธุรกิจได้นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในทีนี้คือธุรกิจการค้าขายที่จะต้องใช้ความทันสมัยของเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการสร้างรายได้ให้กับธุรกิจตนเองด้วยการติดต่อสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันในรูปแบบต่างๆตามความเหมาะสมหรือตามความชำนาญของแต่ละบุคคลและถึงแม้ว่าในปัจจุบันเทคโนโลยีได้เกิดขึ้นมากมายให้ผู้ใช้งานได้เลือกใช้แอปพลิเคชันต่างๆตามความสนใจแต่การใช้ประโยชน์ของแต่ละแอปพลิเคชันนั้นย่อมมีข้อดีข้อจำกัดที่แตกต่างกันออกไปฉะนั้นแล้วขึ้นอยู่กับคุณลักษณะหรือในด้านธุรกิจนั้นจะนำมาเลือกใช้ประโยชน์ทางด้านใดมากกว่ากัน

ผู้วิจัยเห็นว่าแอปพลิเคชันไลน์ได้เข้ามามีบทบาทในการทำงานของพนักงานในองค์กรเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในศึกษาว่าพนักงานในองค์กรมีทัศนคติและปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในองค์กรอย่างไร และทัศนคติดังกล่าวนั้นส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ไลน์หรือไม่

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับทัศนคติ ระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องและระดับของความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของบุคคลเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างของลักษณะประชากรศาสตร์กับความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันไลน์ของบุคคลในองค์กร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันไลน์ของบุคคลในองค์กร

3. การดำเนินการวิจัย

ประชากร คือ บุคคลที่ใช้แอปพลิเคชันในการปฏิบัติงาน

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา เป็นบุคคลที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงาน เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานที่แน่นอน ดังนั้นจึงใช้สูตรการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณด้วยสูตร W.G. Cochran (1953) ที่มีระดับความเชื่อมั่น 95% จากการแทนสูตรจะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 384 ตัวอย่าง เพื่อความสะดวกในการประเมินผล และการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนดไว้ คือไม่น้อยกว่า 384 ตัวอย่าง



สูตร W.G. Cochran (1953)

จากสูตรของ W.G. Cochran (1953) ที่ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 384 ตัวอย่าง เพื่อให้เข้าตามเงื่อนไข คือ ไม่น้อยกว่า 384 และจะได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมตามสูตรการคำนวณหากกลุ่มตัวอย่างของทาโรยามเน่ คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานและความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของพนักงานในองค์กร แบบสอบถามทั้งหมด 18 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐาน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ อายุการทำงาน เป็นลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ(Check List) จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติ เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Check List) จำนวน 9 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน เป็นแบบสอบถามปลายปิด จำนวน 3 ข้อ

การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา เป็นสถิติทั่วไปที่ใช้ในการอธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูล

1.ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของแบบสอบถามของส่วนที่ 1 คือในด้านลักษณะข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม อัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ อายุการทำงาน

2. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามของส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในองค์กรกับทัศนคติเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ และส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงาน

3.สถิติการวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ส่วนที่ 1 ด้านเพศ กับ ความตั้งใจที่ใช้ไลน์

4. สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้เปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ส่วนที่ 1 ด้าน อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ อายุการทำงาน กับความตั้งใจต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์

5. สถิติการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนที่ 2 ทัศนคติเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ และส่วนที่ 3 ความตั้งใจต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์

4. ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์

ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และอายุงาน แสดงดังตารางที่ 4.1.1 – 4.1.6



ตารางที่ 4.1.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านเพศของผู้ตอบ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	185	46.3
หญิง	215	53.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิง จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 และเพศชาย จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3

ตารางที่ 4.1.2 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านอายุของผู้ตอบ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21-30	158	39.5
31-40	150	37.5
41-50	77	19.3
51-60	15	3.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1.2 ด้านอายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมาคือ 31 - 40 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 อายุ 41 - 50 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 และอายุ 50 - 60 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8

ตารางที่ 4.1.3 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษาของผู้ตอบ

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	84	21.0
ปริญญาตรี	246	61.5
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	70	17.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1.3 ด้านระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21 และปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5



ตารางที่ 4.1.4 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	20	5.0
10,001-15,000 บาท	55	13.8
15,001-20,000 บาท	174	43.5
20,001-25,000บาทขึ้นไป	151	37.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1.4 ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ย 15,001-20,000 บาท จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมาคือ 20,001-25,000บาทขึ้นไป จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 10,001-15,000 บาท จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 และต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5

ตารางที่ 4.1.5 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ด้านอาชีพของผู้ตอบ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
การค้าปลีก/ค้าส่ง	40	10.0
สื่อ/โฆษณา/การตลาด	41	10.3
วิศวกร/ฟรีแมน	53	13.3
งานบริการ/โรงแรม/ท่องเที่ยว	79	19.8
ไฟฟ้า/ประปา	22	5.5
พนักงานบริษัท	137	34.3
ข้าราชการ	28	7.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1.5 ด้านอาชีพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 รองลงมาคือ งานบริการ/โรงแรม/ท่องเที่ยว จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 วิศวกร/ฟรีแมน จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 การค้าปลีก/ค้าส่ง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 สื่อ/โฆษณา/การตลาด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 ข้าราชการ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 และไฟฟ้า/ประปา จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5

ตารางที่ 4.1.6 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านอายุงานของผู้ตอบ

อายุการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
0-2 ปี	95	23.8
2-4 ปี	97	24.3
4-6 ปี	45	11.3
6 ปีขึ้นไป	163	40.8
รวม	400	100.0



จากตารางที่ 4.1.6 ด้านอายุการทำงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุงาน 6 ปีขึ้นไป จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 รองลงมาคือ 2-4 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 อายุการทำงาน 0-2 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 และ อายุการทำงาน 4-6 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3

ผลการวิเคราะห์ระดับทัศนคติต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์

ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ในการวิเคราะห์ระดับทัศนคติต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ว่าจะใช้งานง่าย ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ และด้านอิทธิพลเชิงสังคม แสดงดังตารางที่ 4.2.1 – 4.2.4

ตารางที่ 4.2.1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทัศนคติต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ด้านการรับรู้ว่าจะใช้งานง่าย

ด้านการรับรู้ว่าจะใช้งานง่าย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
ท่านไม่ต้องใช้ความพยายามในการเข้าใช้งานของแอปพลิเคชันไลน์	2.89	1.45	ปานกลาง
แอปพลิเคชันไลน์มีส่วนช่วยในการปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้นไม่ยุ่งยาก	4.25	0.75	มาก
แอปพลิเคชันไลน์ช่วยให้ท่านเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.33	0.71	มาก
ด้านการรับรู้ว่าจะใช้งานง่าย	3.83	0.78	มาก

จากตาราง 4.2.1 พบว่าผู้ตอบมีระดับความคิดเห็นต่อทัศนคติต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ด้านการรับรู้ว่าจะใช้งานง่ายในภาพรวมระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.83 เมื่อจำแนกรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แอปพลิเคชันไลน์ช่วยให้ท่านเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมาคือแอปพลิเคชันไลน์มีส่วนช่วยในการปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้นไม่ยุ่งยาก ค่าเฉลี่ย 4.25 และน้อยที่สุดคือ ไม่ต้องใช้ความพยายามในการเข้าใช้งานของแอปพลิเคชันไลน์ ค่าเฉลี่ย 2.89

ตารางที่ 4.2.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทัศนคติต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์

ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
การใช้งานแอปพลิเคชันไลน์เพิ่มศักยภาพในการทำงานให้สะดวกรวดเร็ว	4.34	0.74	มาก
การใช้แอปพลิเคชันไลน์ได้รับไฟล์ข้อมูลที่ต้องการและครบถ้วน	4.29	0.75	มาก
การใช้แอปพลิเคชันไลน์ช่วยเชื่อมโยงของข้อมูลกับหน่วยงานภายในองค์กรได้อย่างรวดเร็ว	4.35	0.77	มาก
ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์	4.33	0.71	มาก



จากตาราง 4.2.2 พบว่าผู้ตอบมีระดับความคิดเห็นต่อทัศนคติต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ในภาพรวมระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.33 เมื่อจำแนกรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การใช้แอปพลิเคชันไลน์ช่วยเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายในองค์กร ได้อย่างรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.35 รองลงมาคือการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์เพิ่มศักยภาพในการทำงานให้สะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.34 และน้อยที่สุดคือ การใช้แอปพลิเคชันไลน์ได้รับไฟล์ข้อมูลที่ต้องการและครบถ้วน ค่าเฉลี่ย 4.29

ตารางที่ 4.2.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทัศนคติต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ด้านอิทธิพลเชิงสังคม

ด้านอิทธิพลเชิงสังคม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
การใช้แอปพลิเคชันไลน์ทำให้ท่านมีภาพลักษณ์ที่ดีและทันสมัยในองค์กร	3.49	0.90	ปานกลาง
บุคคลในองค์กรหรือในสังคม คิดว่าการใช้แอปพลิเคชันไลน์ช่วยเพิ่มประโยชน์ในการสื่อสารของกระบวนการทำงาน	4.32	0.71	มาก
บุคคลภายในองค์กรหรือในสังคมนิยมใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารระหว่างกันรวมถึงใช้ในการทำงานกับกลุ่มลูกค้า	4.35	0.71	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.05	0.61	มาก

จากตาราง 4.2.3 พบว่าผู้ตอบมีระดับความคิดเห็นต่อทัศนคติต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ด้านอิทธิพลเชิงสังคมในภาพรวมระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.05 เมื่อจำแนกรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคคลภายในองค์กรหรือในสังคมนิยมใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารระหว่างกันรวมถึงใช้ในการทำงานกับกลุ่มลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.35 รองลงมาคือบุคคลในองค์กรหรือในสังคม คิดว่าการใช้แอปพลิเคชันไลน์ช่วยเพิ่มประโยชน์ในการสื่อสารของกระบวนการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.32 และน้อยที่สุดคือ การใช้แอปพลิเคชันไลน์ทำให้มีภาพลักษณ์ที่ดีและทันสมัยในองค์กรค่าเฉลี่ย 3.49

ตารางที่ 4.2.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทัศนคติต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในภาพรวม

ทัศนคติต่อการใช้	ค่าเฉลี่ย	S.D	แปลผล
ด้านการรับรู้ว่าใช้งานง่าย	3.83	0.78	มาก
ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์	4.33	0.71	มาก
ด้านอิทธิพลเชิงสังคม	4.05	0.61	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.07	0.61	มาก

จากตาราง 4.2.4 พบว่าผู้ตอบมีระดับความคิดเห็นต่อทัศนคติต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในภาพรวมระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.07 เมื่อจำแนกรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมาคือด้านอิทธิพลเชิงสังคม ค่าเฉลี่ย 4.05 และน้อยที่สุดคือ ด้านการรับรู้ว่าใช้งานง่าย ค่าเฉลี่ย 3.83



ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความตั้งใจต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์

ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ในการวิเคราะห์ระดับความตั้งใจต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ แสดงดังตารางที่ 4.3.1

ตารางที่ 4.3.1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความตั้งใจต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์

ด้านพฤติกรรมต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันไลน์	ค่าเฉลี่ย	S.D	แปลผล
ท่านมีความตั้งใจทำงานนอกสถานที่ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ทุกครั้งที่มีโอกาส	4.15	0.79	มาก
ท่านตั้งใจทำงานนอกเวลาผ่านแอปพลิเคชันไลน์	4.12	0.81	มาก
ท่านตั้งใจช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานด้วยการทำงานผ่านแอปพลิเคชันไลน์ทุกที่ ทุกเวลา	4.13	0.82	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.13	0.78	มาก

5. การอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานและความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของพนักงานในองค์กร สามารถสรุปประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากการศึกษางานวิจัย พบว่า ด้านการรับรู้ว่าจะใช้งานง่ายมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศักรินทร์ ต้นสุพงษ์ (2557) พบว่าการรับรู้ว่าจะใช้งานง่ายเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการยอมรับแอปพลิเคชันไลน์

2. จากการศึกษางานวิจัย พบว่า ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบังอรรัตน์ สำเนียงเพราะ (2554) พบว่า การรับรู้ว่ามีประโยชน์เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการยอมรับในการใช้เทคโนโลยีเสมือน

3. จากการศึกษางานวิจัย พบว่า ด้านอิทธิพลทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับวนิดา ตะนุรักษ์ (2559) พบว่า ด้านอิทธิพลทางสังคมเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยีของพนักงานอุตสาหกรรมการค้าส่งและค้าปลีกไทย

5.2.1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน อาชีพ อายุการทำงาน พบว่า เพศที่แตกต่าง ไม่มีความแตกต่างกันสอดคล้องกับงานวิจัย ศิริพร แซ่ลิ้ม (2558) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้ไลน์แอปพลิเคชันของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร คือเพศที่แตกต่างกันมีการรับรู้ความสามารถในการใช้ไลน์ไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน อาชีพ อายุการทำงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้การใช้แอปพลิเคชันไลน์ที่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับความตั้งใจที่จะใช้แอปพลิเคชันไลน์จะมีความแตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของศิวัช จันทนาสุภาภรณ์ (2554) ศึกษาเรื่อง ทัศนคติที่มีต่อการเปิดรับสื่อออนไลน์บนเครือข่ายสังคมออนไลน์:กรณีศึกษา นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่าการเปรียบเทียบทัศนคติต่อการเปิดรับสื่อออนไลน์บนเครือข่ายสังคมออนไลน์ เกี่ยวกับเพศ พบว่ามีความแตกต่างกัน ในด้านความคิด ส่วนอายุ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน ในการเปิดรับสื่อออนไลน์บนเครือข่ายสังคมออนไลน์



5.2.2 ทักษะที่ต้องการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงาน

ในการศึกษารุ่นนี้ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีของ Technology Acceptance Model (TAM) การยอมรับเทคโนโลยี ซึ่ง Davis (1989) ได้ดัดแปลงและประยุกต์มาจากทฤษฎีของการกระทำตามเหตุและผล โดยเลือกใช้ปัจจัย 4 ด้าน จาก 6 ด้าน เพื่อนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งผลการศึกษาระดับทักษะที่ต้องการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานด้านการรับรู้ว่าจะใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 แสดงให้เห็นว่า พนักงานในองค์กรมีทักษะที่ต้องการใช้แอปพลิเคชันไลน์ด้านการใช้งานง่ายในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของศักกรินทร์ ต้นสุพงษ์ (2557) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันไลน์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ด้านความง่ายในการใช้งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สามารถใช้งานได้สะดวกรวดเร็ว สามารถใช้งานง่ายโดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก ส่วนในด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 จึงแสดงให้เห็นว่า พนักงานในองค์กรมีทักษะที่ต้องการใช้แอปพลิเคชันไลน์ด้านการใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของฐิติรัชต์ รัตนุณยเกียรติ (2559) ศึกษาเรื่องการใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันไลน์บนโทรศัพท์มือถือของวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า การใช้ประโยชน์ในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 เนื่องจากใช้เพื่อการรับ-ส่งไฟล์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การติดต่อประสานงานกับลูกค้า/บุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องในการทำงาน การประสานงานกับที่ทำงาน และด้านอิทธิพลเชิงสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานในองค์กรมีทักษะที่ต้องการใช้แอปพลิเคชันไลน์ด้านอิทธิพลเชิงสังคมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของบังอรรัตน์ สำเนียงเพราะ (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือน กรณีศึกษา: หน่วยงานปฏิบัติการภาคสนามมองค์กรผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ผลการศึกษาพบว่าด้านอิทธิพลของสังคมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เนื่องจากการทำงานผ่านเทคโนโลยีสำนักงานเสมือนช่วยให้องค์กรมีภาพลักษณ์ทันสมัย ผู้บริหารสนับสนุนให้ทำงานผ่านเทคโนโลยีเสมือน

5.2.3 ทักษะต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันไลน์

ด้านการรับรู้ว่าจะใช้งานง่ายไม่ส่งผลกับความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันไลน์ เนื่องรูปแบบการใช้งานผ่านแอปพลิเคชันไลน์โดยตรงจึงทำให้ผู้ใช้เกิดความมั่นใจในการใช้งาน สอดคล้องกับงานวิจัยของศักกรินทร์ ต้นสุพงษ์ (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันไลน์ ผลของการศึกษาพบว่า การรับรู้ว่าจะใช้งานง่ายไม่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันไลน์ เนื่องจากผู้ใช้งานมีประสบการณ์ในการใช้งานมากแล้วจึงไม่ส่งผลต่อการยอมรับและความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันไลน์ และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของพรชนก พลาบุญ (2558) ศึกษาเรื่องการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (PromptPay) ของรัฐบาลไทย ผลของการศึกษาพบว่า การรับรู้ความง่ายส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (PromptPay) ของรัฐบาลไทย เนื่องจากช่วยเพิ่มความสะดวกในการทำธุรกรรมการเงิน

ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ส่งผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันไลน์ เนื่องจากองค์กรหรือหน่วยงานส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์เพื่อมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ และสามารถเชื่อมต่อกับองค์กรได้ทั่วถึงครบทุกหน่วยงานเพื่อประสานงานกันให้ไปในทิศทางเดียวกัน จึงทำให้องค์กรมีการนำแอปพลิเคชันไลน์เข้ามาร่วมปฏิบัติในขั้นตอนการทำงานเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติให้กระชับขึ้นเพื่อที่จะได้ดำเนินงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของวนิดา ตะนุรักษ์ (2559) ศึกษาเรื่อง



อิทธิพลของทัศนคติต่อการใช้งานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีของพนักงานอุตสาหกรรมการค้าส่งและค้าปลีกไทย ผลการศึกษาพบว่า อิทธิพลของการรับรู้ว่ามีประโยชน์มีผลต่อทัศนคติต่อการใช้และพฤติกรรมความตั้งใจใช้เทคโนโลยี

ด้านอิทธิพลเชิงสังคมส่งผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันไลน์ เนื่องจากปัจจุบันสามารถเข้าถึงแอปพลิเคชันได้ง่ายขึ้น ทำให้เกิดการติดต่อสื่อสารกันได้อย่างทั่วถึง จึงทำให้เกิดพฤติกรรมการเลียนแบบ ผู้คนส่วนใหญ่จึงเกิดการยอมรับในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานมากขึ้นรวมทั้งใช้ในองค์กรของตนเองมากขึ้นไปตามอิทธิพลของสังคมที่มีการแข่งขันกันสูงจึงทำให้หลายองค์กรเห็นความสำคัญในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุกฤตา ศิริรัตน์รุ่งเรือง และฐานิตชนกร (2560) ศึกษาเรื่องเงื่อนไขการอำนวยความสะดวก อิทธิพลจากสังคม การรับรู้ถึงประโยชน์ ความไว้วางใจขั้นต้น และทัศนคติต่อการใช้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน Grab Taxi ของผู้ใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟนในกรุงเทพมหานคร ผลของการศึกษาพบว่า อิทธิพลทางสังคมส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน Grab Taxi ของผู้ใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟนในกรุงเทพมหานคร และสอดคล้องกับพรชนก พลาบุญย์ (2558) ศึกษาเรื่อง การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (PromptPay) ของรัฐบาลไทย ผลของการศึกษาพบว่า อิทธิพลของสังคมส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการพร้อมเพย์

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งนี้

จากการศึกษาผลวิจัยแสดงให้เห็นว่าการรับรู้ว่าการใช้งานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ และส่งผลไปในเชิงบวกทางทัศนคติต่อการใช้งานและพฤติกรรมการใช้งานจริง การที่บุคคลรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน จะทำให้บุคคลมีความอยากใช้งานมากยิ่งขึ้น อีกทั้งการรับรู้ว่ามีประโยชน์ส่งผลให้งานที่ปฏิบัติเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้น หากองค์กรมีนโยบายในการนำแอปพลิเคชันไลน์เข้าไปใช้ควรมีการปรับใช้ให้เหมาะสมกับงานและต้องคำนึงถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำเข้าไปใช้งานให้เหมาะสม ผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพขึ้นได้จากการเลือกใช้ให้เหมาะสมและถูกหลักวิธีการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป

- 1.ศึกษากลุ่มธุรกิจอื่นเพิ่มและแอปพลิเคชันอื่นที่ใช้ในองค์กร เพื่อนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบ การยอมรับเทคโนโลยีและความตั้งใจที่จะใช้ในการปฏิบัติงานในองค์กร
- 2.ศึกษาตัวแปรเพิ่ม เช่น ทัศนคติด้านความบันเทิงในการใช้งาน ความรู้ในการใช้งาน และปัจจัยด้านอื่นๆที่มีผลต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันไลน์



เอกสารอ้างอิง

ศุภศิลาป์ กุลจิตต์เจือวงศ์. (2556). โฉนั้รูปแบบการสื่อสารบนความสร้างสรรค์ของสมาร์โฟน :ข้อดีและข้อจำกัดของแอปพลิเคชัน. มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด. *วารสารนักบริหาร Executive Jornal*. 33(4). 4 ตุลาคม- ธันวาคม 2556.

นิวส์มอนิเตอร์. โฉนั้ เผยปี 59 คนไทยใช้งานทะลูล 50 ล้าน.

ถวิล ธาราโกชนั้. (2532). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Process*, 50(2), 179-211.

Davis, F.D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of informations technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 475-487

Tabachnick, B. G., & Fidell, L.S. (2001). *Using Multivariate Statistics*. Boston: Allyn and Bacon.