

ทัศนคติและแนวโน้มพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการนำ Teleworking  
มาใช้ในการทำงานของบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

มกราคม 2554

ทัศนคติและแนวโน้มพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการนำ Teleworking  
มาใช้ในการทำงานของบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

มกราคม 2554

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ทัศนคติและแนวโน้มพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการนำ Teleworking  
มาใช้ในการทำงานของบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

มกราคม 2554

ชยุตม์ วงศ์เขียวละม่อม. (2554). *ทัศนคติและแนวโน้มพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุณิสร์.

การวิจัยนี้มีความมุ่งหมายเพื่อทัศนคติและแนวโน้มพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานประจำบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง จำนวนทั้งสิ้น 317 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้ค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติความสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานประจำบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง สายงานปฏิบัติการ และสายงานพัฒนาโซลูชันส์ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 28 ปีขึ้นไป สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี สายงานปฏิบัติการ ตำแหน่งต่ำกว่า PG8 อายุงานระหว่าง 1 - 3 ปี

พนักงานมีคะแนนความรู้ความเข้าใจโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก จำนวน 224 คน รองลงมา มีคะแนนความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับสูง จำนวน 93 คน ทัศนคติต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับที่ดี ด้านสภาพการทำงานต่อ Teleworking โดยรวม ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อการทำงานผ่าน Teleworking ด้านความสำเร็จของงานผ่าน Teleworking ด้านการได้รับการยอมรับนับถือต่อการทำงานผ่าน Teleworking ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อ Teleworking มีทัศนคติอยู่ในระดับที่ดี มีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking โดยรวม อยู่ในระดับน้อย พฤติกรรมด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ ด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง อยู่ในระดับปานกลาง พฤติกรรมด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking ด้านการ Login เข้าระบบ Teleworking ด้านการใช้งานระบบ Teleworking ด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking อยู่ในระดับน้อย แนวโน้มพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานส่วนใหญ่ มีจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ย 4 ชั่วโมง 45 นาที ต่อวัน หรือ 4.74 ชั่วโมงต่อวัน มีจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยประมาณ 4 วันต่อสัปดาห์ มีความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยประมาณ 5 ครั้งต่อสัปดาห์ หากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking มีแนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานอยู่ใน

ระดับปานกลาง หากได้ใช้ Teleworking แนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก หากได้ใช้ Teleworking มีแนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานที่จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไป อยู่ในระดับมาก

2. พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ระดับการศึกษา แตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ด้านการ Login เข้าระบบ Teleworking ด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ ด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สายงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ด้านการใช้งานระบบ Teleworking ด้านการ Login เข้าระบบ Teleworking แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ระดับความรู้ความเข้าใจการใช้ Teleworking แตกต่างกันมีแนวโน้มพฤติกรรมที่มีผลต่อการนำ Teleworking ด้านการได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวัน จำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ ความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ หากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใด มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับหากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใด หากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

5. พฤติกรรมในการใช้ Teleworking มาใช้ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ ความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ หากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใด หากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และพฤติกรรมในการใช้ Teleworking มาใช้ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับหากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

EMPLOYEES' ATTITUDE AND BEHAVIORAL TREND AFFECTING IMPLEMENTATION  
OF TELEWORKING IN A MOBILE NETWORK COMPANY



Presented in partial fulfillment of the requirements for the  
Master of Business Administration Degree in Management  
at Srinakharinwirot University

January 2011

Chayut Wongkiewlamom. (2011). *Employees' Attitude and Behavioral Trend Affecting Implementation of Teleworking in A Mobile Network Company*. Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University.  
Project Advisor: Associate Professor Dr. Nak Gulid.

The purpose of this research is to study employees' attitude and behavioral trend affecting implementation of Teleworking in a mobile network company. The sampling group of this research is 317 employees in a mobile network company. The questionnaire has utilized as a tool to collect data. Statistics are analyzed by using percentage, mean, standard deviation, while statistical different are analyzed by using t-test independent, one-way analysis of variance and pair comparison are arranged by least significant difference (LSD) method. The analysis of statistical correlation has examined by Pearson Product Moment Correlation coefficient.

The research results are as follows:

1. The majority of employees in a mobile network company operation and solution department are male, aged up to 28 years, single, having education background on bachelor degree, working in operation department, not over PG8 level and 1 – 3 years of working experiences.

Most of employees 224 persons had knowledge score in Teleworking at the highest level, high level by 93 persons, respectively. Overall attitudes for working on Teleworking are at a good level. Attitude of employees towards work place, attitude of employees towards interpersonal, attitude of employees towards work success, attitude of employees towards respect, attitude of employees towards work advancement on Teleworking are at a good levels. Behavior for working on Teleworking is at low level. Behavior for working on schedule planned, behavior for correct steps log out of Teleworking are at moderate levels, the behavior of knowledge on Teleworking, behavior for log in to Teleworking system, behavior for work on Teleworking, behavior for contact with a colleagues are at low levels. The most of employees behavior trend for working on Teleworking is average on 4 hours and 45 minutes per day or 4.74 hours per day, the number of days for log on to Teleworking average 4 days per week, the frequency of expect to working on Teleworking average 5 times per week. If employee permitted to access

Teleworking, their behavior trends are at moderate levels. If employee permitted to access Teleworking, the employee performance is at the highest level. If employee permitted to access Teleworking, the employees will recommend to another peoples are at high levels.

2. The difference gender of employee who works in mobile network company has different behavior for working on Teleworking at statistically significant level of 0.01. The difference education have different behavior for working on Teleworking, behavior for login to Teleworking system, behavior for working on schedule, behavior for correct steps log out of Teleworking at statistically significant levels of 0.05. The differences of working positions have different behavior for working on Teleworking, behavior for log in to Teleworking system at statistically significant levels of 0.01 and the different behavior for working on schedule at statistically significant level of 0.05.

3. The difference of level Knowledge of Teleworking affects differently to the behavior of employees in a mobile network company to use Teleworking, permission to access Teleworking and Frequency to access Teleworking at statistically significant levels of 0.05.

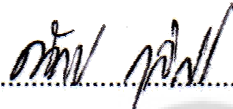
4. Attitude of employees about Teleworking to used in work have rather low positively related to average hours to access Teleworking per day, average days to access Teleworking per week, often expected to have the opportunity to use Teleworking average per week, how often to access Teleworking if you have permission to access at statistically significant levels of 0.01. Attitude of employees about Teleworking to use in work have rather moderate positively related to have permission to access Teleworking, what is the level of efficient of Teleworking. In addition, if permission to access Teleworking the employees will be recommend to another people to used Teleworking at statistically significant levels of 0.01.

5. Attitude of employees about Teleworking to use in work have rather low positively related to average days to access Teleworking per week, often expected to have the opportunity to use Teleworking average per week, have permission to access Teleworking, what is the level of efficient of Teleworking. In addition, if permission to access Teleworking the employees will be recommend to another people to used Teleworking at statistically significant levels of 0.01. Attitude of employees about Teleworking to use in work has rather moderate positively related to how often to access Teleworking if you have permission to access at statistically significant level of 0.01.



อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ทักษะคิดและแนวโน้มพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการทำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือถือแห่งหนึ่ง จำกัด ของ ชยุตม์ วงศ์เขียวละม่อม ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



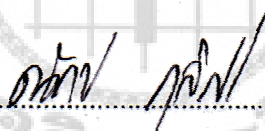
(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏช์ กุลสิทธิ์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



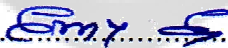
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา)

คณะกรรมการสอบ



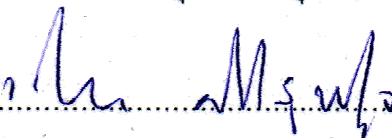
ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏช์ กุลสิทธิ์)



กรรมการสอบสารนิพนธ์

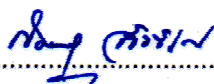
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา)



กรรมการสอบสารนิพนธ์

(อาจารย์ ดร.วรินทร์รา ศิริสุทธิกุล)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ 12 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2554

## ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องจากความกรุณา และความช่วยเหลือเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุณิศร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่า เพื่อให้คำแนะนำ และข้อเสนอแนะที่ดีในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อันเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ ตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และอาจารย์วรินทรา ศิริสุทธิกุล ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์และเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ ตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย พร้อมทั้งให้ความเมตตา ช่วยเหลือด้วยดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่โครงการบริหารธุรกิจบัณฑิตทุกท่านที่ช่วยประสานงานและอำนวยความสะดวกต่างๆ

ขอขอบพระคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามด้วยความเต็มใจ จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณเพื่อนๆ ทุกคนที่ให้มีมิตรภาพ ความช่วยเหลือ ประสบการณ์ และความทรงจำที่ดีต่างๆ ในการเรียนและทำกิจกรรมร่วมกันมา

คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณอันยิ่งใหญ่ของบิดา มารดา ผู้ให้ความรัก ความเมตตาและสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาเป็นอดีมาโดยตลอด รวมทั้งพระคุณของครู อาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันเป็นพื้นฐานตลอดจนครอบครัวของผู้วิจัยเองที่สนับสนุนและให้กำลังใจแก่ผู้วิจัย อันก่อให้เกิดผลสำเร็จในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้

ชยุตม์ วงศ์เขียวละม่อม

## สารบัญ

บทที่	หน้า
<b>1 บทนำ</b> .....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตการวิจัย.....	2
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	2
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมติฐานในการวิจัย.....	8
<b>2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b> .....	9
แนวคิดเกี่ยวกับด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้และความรู้ความเข้าใจของผู้บริโภค.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน.....	21
แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจ.....	34
แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ.....	40
แนวคิดเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน.....	43
แนวคิดเกี่ยวกับสื่อสารในองค์กร.....	53
การใช้ Teleworking.....	61
ประวัติความเป็นมาของโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย.....	69
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	75
<b>3 วิธีการดำเนินการศึกษาวิจัย</b> .....	79
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	79
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	81
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	88

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 (ต่อ)	
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	89
การกำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	90
4 การนำเสนอผลการวิจัย.....	96
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	96
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	97
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	97
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา.....	97
การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	110
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	184
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	189
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย.....	189
สรุปผลการวิจัยค้นคว้า.....	193
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน.....	197
อภิปรายผลการศึกษางานวิจัย.....	203
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	210
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	214
บรรณานุกรม.....	215
ภาคผนวก.....	223
ภาคผนวก ก.....	224
ภาคผนวก ข.....	231
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	235

## บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนพนักงานสายงานปฏิบัติการ (Operation) และสายงานพัฒนาโซลูชันส์ (Solutions).....	3
2 แนวทางตัวอย่างของนโยบายที่บริษัทสามารถนำไปประยุกต์ ก่อนเริ่มใช้งาน Teleworking.....	68
3 จำนวนพนักงานสายงานปฏิบัติการ (Operation) และสายงานพัฒนาโซลูชันส์ (Solutions).....	79
4 การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ ตามสัดส่วนของพนักงาน.....	80
5 แสดงคำตอบของความรู้ความเข้าใจใน Teleworking.....	83
6 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance)..	92
7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สายงาน ตำแหน่ง และอายุงาน.....	97
8 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ จากการจัดกลุ่มใหม่ของอายุ สถานภาพ ตำแหน่ง และอายุงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	100
9 แสดงจำนวน ค่าร้อยละคะแนนรวมด้านความรู้ความเข้าใจใน Teleworking.....	101
10 แสดงการประเมินผลระดับความรู้ความเข้าใจใน Teleworking.....	104
11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงาน ต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน.....	104
12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้ Teleworking.....	107
13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมที่มี ต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน.....	108
14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมที่มี ต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน.....	109
15 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัท เครือข่ายโทรศัพท์มือถือหนึ่งจำแนกตามเพศ.....	111
16 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัท เครือข่ายโทรศัพท์มือถือหนึ่งจำแนกตามอายุ.....	114

## บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
17	แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัท เครือข่ายโทรศัพท์มือถือหนึ่งจําแนกตามสถานภาพ.....	118
18	แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัท เครือข่ายโทรศัพท์มือถือหนึ่งจําแนกตามระดับการศึกษา.....	122
19	แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัท เครือข่ายโทรศัพท์มือถือหนึ่งจําแนกตามสายงาน.....	127
20	แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัท เครือข่ายโทรศัพท์มือถือหนึ่งจําแนกตามตำแหน่ง.....	131
21	แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัท เครือข่ายโทรศัพท์มือถือหนึ่งจําแนกตามอายุงาน.....	135
22	แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัท เครือข่ายโทรศัพท์มือถือหนึ่งจําแนกตามอายุงาน.....	137
23	แสดงการเปรียบเทียบแนวโน้มพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงาน บริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือหนึ่งจําแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจใน Teleworking.....	139
24	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ใน การทำงานโดยรวมทั้งจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อ วัน ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือหนึ่ง.....	143
25	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ใน การทำงานโดยรวมทั้งจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อ สัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือหนึ่ง.....	147
26	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ใน การทำงานโดยรวมทั้งความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดย เฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือหนึ่ง.....	150
27	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ใน การทำงานโดยรวมทั้งการได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อย เพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือหนึ่ง.....	154

## บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
28	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานโดยรวมกับหากได้ใช้ Teleworking ท่านคิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง	157
29	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานโดยรวมกับหากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง.....	161
30	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking โดยรวมกับจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวันของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง.....	165
31	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking กับจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง.....	167
32	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking กับความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง.....	170
33	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking กับการได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง.....	174
34	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking กับหากได้ใช้ Teleworking ท่านคิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง.....	177
35	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking กับหากได้ใช้ Teleworking ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง.....	181
36	แสดงการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	184

## บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงพฤติกรรมองค์กรชั้นหนึ่ง (Basic OB Model., stage I).....	26
2 แสดงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์กร.....	26
3 แสดงองค์ประกอบของทัศนคติ.....	42
4 แสดงพฤติกรรมที่เป็นตัวบ่งชี้ความไม่พอใจในงาน.....	45
5 แสดงโมเดลทัศนคติและองค์ประกอบ.....	55
6 ลักษณะการทำงานทางไกล หรือ Teleworking.....	61
7 การเชื่อมโยง Virtual Office และ Teleworking.....	64
8 สรุปภาพรวมผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย.....	71
9 ตารางจำนวนผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ปี 2550.....	74





# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

เมื่อกระแสโลกาภิวัตน์ และเทคโนโลยีต่างๆ ในปัจจุบันได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมากทางด้านการดำเนินธุรกิจขององค์กรต่างๆ ซึ่งเป็นผลทำให้ต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เพื่อความอยู่รอดกันอย่างเต็มที่ องค์กรที่เฉื่อยฉาบและสามารถนำเทคโนโลยีเข้ามาเสริมในการดำเนินงานได้อย่างลงตัวจะสามารถพัฒนาผลผลิตได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้องค์กรอยู่รอดและประสบความสำเร็จได้อย่างต่อเนื่อง

การนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้กับดำเนินงาน Teleworking เป็นอีกเทคโนโลยีหนึ่งช่วยให้สามารถทำงานนอกสำนักงานได้ ซึ่งในปัจจุบันกำลังได้รับความนิยมเป็นอย่างสูง และขยายตัวเพิ่มขึ้นไปเรื่อยๆ ในทุกๆ ที่ทั่วโลก สืบเนื่องจากตัวผลักดันที่มีผลกระทบต่อความต้องการต่างๆ ตัวอย่างเช่น การเพิ่มขึ้นของการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงสำหรับที่พักอาศัย โดยเฉพาะในประเทศอุตสาหกรรม ส่งผลให้เกิดการสร้างรูปแบบใหม่ๆ ของการทำงานนอกสถานที่ขึ้น และส่งเสริมการทำงานนอกสถานที่ในปัจจุบันที่มีอยู่ ให้ขยายการใช้งานออกไปเรื่อยๆ โดยอาศัยจากการใช้งานแอปพลิเคชันที่มีความหลากหลายและรวดเร็วมากขึ้น ในหลายๆ ประเทศ ได้มีการออกกฎหมายรองรับการทำงานที่มีความยืดหยุ่นทางเวลา

ลูกจ้าง หรือพนักงานในหลายองค์กรในปัจจุบัน เริ่มต้องการความยืดหยุ่นของเวลาทำงาน เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และสร้างความสมดุลของชีวิตกับการทำงานให้ดีขึ้น โดยในหลายบริษัทได้เริ่มให้มีการทำงานที่บ้านได้เป็นเวลา 1-2 วันต่อสัปดาห์ และเป็นการช่วยบรรเทาภาระสิ่งแวดล้อม ที่ช่วยสนับสนุนและส่งเสริมการลดมลภาวะจากการขนส่ง การเดินทาง ความหนาแน่นของการจราจร ที่ในหลายจุดการขนส่งมวลชนยังแก้ปัญหาได้ไม่ทันัก เวลาจึงเป็นสิ่งสำคัญ องค์กรจึงจำเป็นต้องมีวิธีการในการจัดสรรและควบคุมการใช้เวลาให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด Teleworking จึงจำเป็นในการนำมาประยุกต์ใช้งานในองค์กร และสามารถวางแผนการใช้ทรัพยากรบุคคลผ่านระบบเครือข่ายโทรคมนาคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ([www.g-able.com](http://www.g-able.com))

การนำ Teleworking เข้ามาใช้ในองค์กร จะต้องคำนึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้น อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดระหว่างผู้ร่วมงานได้ อาจทำให้พนักงานมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานลดลง ทำให้พนักงานรู้สึกโดดเดี่ยวได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ให้ความสนใจที่จะศึกษา ทศนคติและแนวโน้มพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง เพื่อใช้เป็นแนวทางวางแผนการนำเทคโนโลยี Teleworking มาใช้งานในองค์กร

## ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้ Teleworking
2. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจใน Teleworking ที่มีผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน
3. เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน
4. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน

## ความสำคัญของงานวิจัย

ผลการศึกษาทัศนคติและแนวโน้มพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง สามารถใช้เป็นแนวทางในการพิจารณานำ Teleworking มาประยุกต์ใช้ในการทำงานจริง และมุ่งหวังให้บริษัทนำเทคโนโลยีเข้ามาเสริมในการดำเนินงานได้อย่างลงตัว และประสบความสำเร็จ

## ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาทัศนคติและแนวโน้มพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ประกอบด้วยพนักงานประจำที่ปฏิบัติงานในสายงานปฏิบัติการ (Operation) และพนักงานประจำที่ปฏิบัติงานในสายงานพัฒนาโซลูชันส์ (Solutions) ซึ่งเป็นสายงานที่มีโอกาสหรือความน่าจะเป็นที่จะถูกเลือกให้ใช้งานระบบ Teleworking ในการทำงาน

### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานประจำบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง สายงานปฏิบัติการ (Operation) และสายงานพัฒนาโซลูชันส์ (Solutions) มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 1,534 คน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2551 (ตามแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี แบบ 56-1 สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2551 เฉพาะพนักงานประจำ) จำแนกตามสายงานหลัก เป็นดังนี้

ตาราง 1 จำนวนพนักงานสายงานปฏิบัติการ (Operation) และสายงานพัฒนาโซลูชันส์ (Solutions)

สายงานหลัก	จำนวนพนักงาน
ปฏิบัติการ	950
พัฒนาโซลูชันส์	584
<b>รวมพนักงานประจำทั้งสิ้น</b>	<b><u>1,534</u></b>

### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานประจำบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง จำนวนทั้งสิ้น 1,534 คน เนื่องจากทราบจำนวนประชากรจึงทำการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967: 580-581) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ  $n$  = จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนประชากร

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยการให้เกิดความผิดพลาดจากความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ 0.05 กำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 317 คน จากจำนวนประชากร 1,534 คน

### วิธีการสุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย

**ขั้นที่ 1. วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random sampling)** แบบกำหนดสัดส่วน (Proportionate) ของพนักงานประจำบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่อยู่ในสายงานปฏิบัติการ (Operation) และสายงานพัฒนาโซลูชันส์ (Solutions)

**ขั้นที่ 2. วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling)** โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถามตามสัดส่วนการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ ให้กับพนักงานประจำบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่อยู่ในสายงานปฏิบัติการ (Operation) และสายงานพัฒนาโซลูชันส์ (Solutions)

## ตัวแปรที่ศึกษา

### 1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งเป็นดังนี้

#### 1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

##### 1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

##### 1.1.2 อายุ

1.1.2.1 20 – 27 ปี

1.1.2.2 28 – 35 ปี

1.1.2.3 36 – 43 ปี

1.1.2.4 44 – 51 ปี

1.1.2.5 52 ปีขึ้นไป

##### 1.1.3 สถานภาพ

1.1.3.1 โสด

1.1.3.2 สมรสหรืออยู่ด้วยกัน

1.1.3.3 หม้ายหรือหย่าร้าง/แยกกันอยู่

##### 1.1.4 ระดับการศึกษา

1.1.4.1 อนุปริญญา / ปวส.

1.1.4.2 ปริญญาตรี

1.1.4.3 ปริญญาโท หรือ สูงกว่า

##### 1.1.5 สายงาน

1.1.5.1 สายงานปฏิบัติการ (Operation)

1.1.5.2 สายงานพัฒนาโซลูชั่นส์ (Solutions)

##### 1.1.6 ตำแหน่ง

1.1.6.1 ต่ำกว่า PG 6

1.1.6.2 PG 6-7

1.1.6.3 PG 8-9

1.1.6.4 PG 10 ขึ้นไป

##### 1.1.7 อายุงาน

1.1.7.1 1-3 ปี

- 1.1.7.2 4-6 ปี
- 1.1.7.3 7-9 ปี
- 1.1.7.4 10-12 ปี
- 1.1.7.5 13 ปีขึ้นไป

## 1.2 ความรู้ความเข้าใจในการใช้ Teleworking

- 1.2.1 ความหมายและคุณสมบัติ
- 1.2.2 การทำงาน, สิทธิในการใช้งานและวิธีการใช้งาน
- 1.2.3 ประโยชน์ที่จะได้รับ
- 1.2.4 ผลกระทบของการใช้ Teleworking

## 1.3 ทักษะคิของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน

- 1.3.1 ด้านสภาพการทำงานต่อ Teleworking
- 1.3.2 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อการทำงานผ่าน Teleworking
- 1.3.3 ด้านความสำเร็จของงานผ่าน Teleworking
- 1.3.4 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือต่อการทำงานผ่าน Teleworking
- 1.3.5 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อ Teleworking

## 2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) แบ่งเป็นดังนี้

- 2.1 พฤติกรรมในการใช้ Teleworking
- 2.2 แนวโน้มพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **พนักงาน** หมายถึง กลุ่มประชากรที่เป็นพนักงานประจำของบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง
2. **ความรู้ความเข้าใจ** หมายถึง ความรู้ความเข้าใจใน Teleworking ทราบความหมายและคุณสมบัติของ Teleworking เข้าใจการทำงาน สิทธิในการใช้งานและวิธีการใช้งาน Teleworking ทราบถึงประโยชน์ที่จะได้รับ และผลกระทบจากการใช้ Teleworking
3. **ทักษะคิของพนักงาน** หมายถึง สิ่งที่อยู่ในความรู้สึกนึกคิดของพนักงานเกี่ยวกับแรงจูงใจ ที่เกิดจกความรู้ความเข้าใจใน Teleworking ในด้านสถานที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

4. **พฤติกรรมในการใช้ Teleworking** หมายถึง การกระทำหรือลักษณะการกระทำที่ตอบสนองการไว้ Teleworking ติดต่อกันกับเพื่อนร่วมงาน ความถี่ในการ Login เข้าระบบ สามารถทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ การออกจากระบบตามขั้นตอนได้ถูกต้อง และสามารถสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking ได้

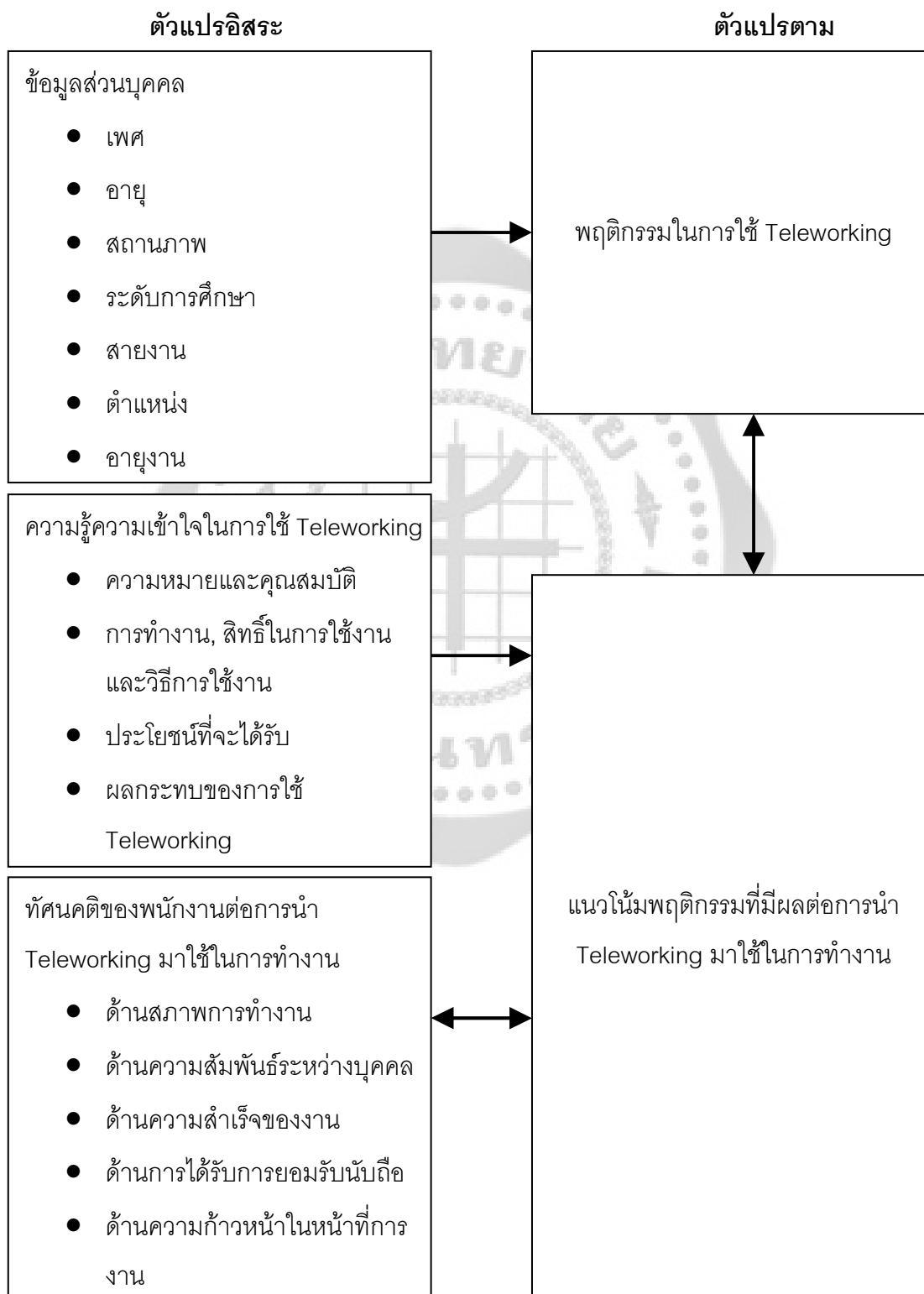
5. **แนวโน้มพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน** หมายถึง พฤติกรรมในอนาคตของพนักงานที่คาดว่าจะเกิดขึ้นหลังจากได้รับรู้และเข้าใจใน Teleworking และได้ปฏิบัติใช้งานจริง

6. **Teleworking** คือ เทคโนโลยีสื่อสารผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ช่วยให้สามารถทำงานนอกสำนักงานได้โดยไม่จำกัดสถานที่และเวลา



## กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ทัศนคติและแนวโน้มพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง” มีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



## สมมติฐานในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

1. พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สายงาน ตำแหน่ง และอายุงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งแตกต่างกัน
2. ความรู้ความเข้าใจใน Teleworking แตกต่างกันมีแนวโน้มพฤติกรรมที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งแตกต่างกัน
3. ทศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง
4. พฤติกรรมในการใช้ Teleworking มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง





## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลโดยอาศัยพื้นฐานจากแนวคิดทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย โดยนำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์
2. แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้และความรู้ความเข้าใจของผู้บริโภค
3. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน
4. แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจ
5. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
6. แนวคิดเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน
7. แนวคิดเกี่ยวกับสื่อสารในองค์กร
8. การใช้ Teleworking
9. ประวัติความเป็นมาของโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย
10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์

วิลเฟอร์ สุตันไชยนนท์ (2547: 91) ได้กล่าวว่า ประชากรศาสตร์ หมายถึง ศาสตร์ที่ศึกษาเกี่ยวกับขนาดหรือจำนวนของคน ที่มีอยู่ในแต่ละสังคม ภูมิภาค และระดับโลก นอกจากนี้ยังศึกษาเกี่ยวกับการกระจายตัว ของประชากร และองค์ประกอบต่างๆของประชากร

การแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ (Demographic) ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญ และสถิติที่วัดได้ของประชากรจะช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิด ความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายเท่านั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมายรวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) กล่าวถึงตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่สำคัญ มีดังนี้

1. อายุ (Age) เนื่องจากผลิตภัณฑ์จะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกัน โดยนักการตลาดจะสามารถใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแบ่งส่วนตลาดได้

2. เพศ (Sex) เป็นตัวแปรที่สำคัญเช่นกัน โดยสตรีจะเป็นเป้าหมาย และเป็นผู้บริโภคที่มีอำนาจในการซื้อสูง ไม่ว่าจะเป็สินค้าประเภทใดก็ตาม เช่น สินค้าสำหรับผู้ชาย หรือเด็ก ก็มักจะสังเกตได้ว่าผู้ที่ตัดสินใจซื้อมักเป็นสตรีมากกว่าเพศอื่น

3. ลักษณะครอบครัว (Marital Status) เป็นเป้าหมายที่สำคัญของนักการตลาด โดยจะให้ความสนใจกับจำนวน และลักษณะของบุคคลในครัวเรือนที่ใช้สินค้าใดสินค้าหนึ่ง เพื่อใช้ในการพัฒนากลยุทธ์การตลาดให้เหมาะสมกับผู้บริโภคกลุ่มนี้

4. รายได้ การศึกษา และอาชีพ (Income, Education and Occupation) ซึ่งนับเป็นตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดส่วนของตลาด โดยทั่วไปนักการตลาดจะสนใจผู้บริโภคที่มีความร่ำรวยมีอำนาจซื้อสูง แต่คนที่มียาได้ปานกลางถึงต่ำ จะเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ ซึ่งอาจมีความสามารถในการซื้อก็ได้ อาจทำให้เกิดการสูญเสียลูกค้าในกลุ่มนี้ไปได้ และปัจจัยด้านรูปแบบการดำรงชีวิตตรสนิยม ค่านิยม อาชีพ การศึกษา ฯลฯ ก็อาจเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจที่สำคัญได้นอกเหนือจากความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดในเชิงเหตุและผล เช่น บุคคลที่มีการศึกษาต่ำ โอกาสที่จะหางานระดับสูงยาก จึงทำให้มีรายต่ำ

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้และความรู้ความเข้าใจของผู้บริโภค

### 2.1 ความหมายของการเรียนรู้ของผู้บริโภค

วูตซ์ย จ้างง (2527: 89) กล่าวว่า การเรียนรู้ หมายถึง ผลการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรม เราอาจจะมองเห็นการเรียนรู้ได้

เสรี วงศ์มณฑา (2542: 95) กล่าวว่า การเรียนรู้ หมายถึง การที่บุคคลได้รับความรู้แล้วเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Change of behavior)

การเรียนรู้ของผู้บริโภค (Consumer learning) หมายถึง กระบวนการซึ่งแต่ละบุคคลได้รับความรู้ (Knowledge) และประสบการณ์ (Experience) โดยการซื้อและการบริโภค ซึ่งมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในอนาคต (Schiffman; & Kanuk. 1994: 201) จากความหมายนี้จะเห็นว่าลักษณะการเรียนรู้ของผู้บริโภคเป็นกระบวนการ (Process) ซึ่งปรากฏและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยเป็นผลจากความรู้อใหม่ที่ได้รับ (จากการอ่าน การสังเกต หรือความคิด) หรือจากประสบการณ์ที่แท้จริง ทั้งความรู้และประสบการณ์ใหม่ซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมในอนาคต ในสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกัน จากความหมายนี้เป็นที่ชัดเจนว่าผลลัพธ์จากการเรียนรู้เป็นผลจากความรู้อ และ (หรือ) ประสบการณ์ คุณสมบัตินี้แสดงถึงความแตกต่างของการเรียนรู้จากพฤติกรรมจิตใต้สำนึกการเรียนรู้ของผู้บริโภค (เสรี วงศ์มณฑา. 2542: 95) ประกอบด้วย 3 ระดับ

1. ความรู้ (Knowledge) เป็นการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับความรู้จากผู้อื่น มีบุคคลอื่นมาบอกหรือสอน
2. ประสบการณ์ตรง (Direct experience) เกิดจากประสบการณ์ที่เราได้ไปพบเห็นสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยตนเอง
3. การโยงใย (Association) เป็นการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากสิ่งที่เราเคยพบเห็นมาก่อนแล้วนำมาคิด

## 2.2 ความหมายของความรู้ความเข้าใจ

### 2.2.1 ความหมายของความรู้

ชาวลา แพร์ตันกุล (2516: 11) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง ข้อเท็จจริงและรายละเอียดของเรื่องราวและการกระทำใด ๆ ที่บุคคลได้สะสมและถ่ายทอดกันต่อ ๆ มาตั้งแต่ในอดีตและบุคคลสามารถรับทราบในสิ่งเหล่านี้ได้

จำนง พรายแยมแห (2531: 44) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึงความสามารถในการทรงรักษาไว้ซึ่งเรื่องราวทั้งปวงของประสบการณ์ที่ผ่านมารวมสิ่งที่สัมพันธ์กันกับประสบการณ์นั้น ๆ ด้วย

การแบ่งพฤติกรรมด้านความรู้หรือความสามารถทางด้านสติปัญญาออกเป็น 6 ระดับ โดยเรียงลำดับจากความสามารถขั้นต่ำไปสูง (Bloom; Others. 1956: 359) ดังนี้

1. ความรู้-ความจำ (Knowledge) ได้แก่ พฤติกรรมความรู้ที่แสดงถึงการจำได้หรือระลึกได้ เป็นความรู้ในเรื่องเฉพาะ เช่น ความรู้คำศัพท์เฉพาะ ความรู้ในข้อเท็จจริงบางอย่าง เป็นความรู้ในเรื่องวิธีการจัดกระทำเฉพาะเรื่อง และเป็นความรู้ในเรื่องที่เป็นสากลและนามธรรมในสาขาต่าง ๆ เช่น ความรู้ในเรื่องกฎ ทฤษฎีโครงสร้าง

2. ความเข้าใจ (Comprehensive or Understanding) ได้แก่ พฤติกรรมความรู้ที่แสดงว่าสามารถอธิบายได้ ขยายความด้วยคำพูดของตนเองได้ มุ่งให้ผู้เรียนเกิดพฤติกรรมหรือการตอบสนอง 3 แบบ คือ

- การแปล (Translation)
- การตีความหมาย (Interpretation)
- การขยายความสรุปความ (Extrapolation)

3. การนำไปใช้ (Application) ได้แก่ พฤติกรรมความรู้ที่แสดงว่าสามารถนำความรู้ที่มีอยู่ไปใช้ในสถานการณ์ใหม่ๆ และแตกต่างจากสถานการณ์เดิมได้

4. การวิเคราะห์ (Analysis) ได้แก่ พฤติกรรมความรู้ที่สามารถแยกสิ่งต่าง ๆ ออกเป็นส่วนย่อย ๆ ได้อย่างมีความหมายและเห็นความสัมพันธ์ของส่วนย่อย ๆ เหล่านั้นด้วยหรืออาจกล่าวได้ว่า การวิเคราะห์มี 3 ความหมาย คือ

- การวิเคราะห์ให้ได้หน่วยย่อย
- การวิเคราะห์เนื้อหาความสัมพันธ์
- การวิเคราะห์เนื้อหาหลัก

5. การสังเคราะห์ (Synthesis) ได้แก่ พฤติกรรมความรู้ที่แสดงถึงความสามารถในการรวบรวมความรู้และข้อมูลต่าง ๆ เข้าด้วยกันอย่างมีระบบ เพื่อให้ได้แนวทางที่จะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้ การสังเคราะห์มี 3 ประเภท คือ

- สังเคราะห์ให้ได้ผลเฉพาะเรื่อง
- สังเคราะห์ให้ได้แผนงานหรือแผนปฏิบัติการ
- สังเคราะห์ให้ได้ระดับนามธรรมที่สูงขึ้น

6. การประเมินค่า (Evaluate) ได้แก่ พฤติกรรมที่แสดงถึงความสามารถในการตัดสินคุณค่าของสิ่งของหรือทางเลือกได้อย่างถูกต้อง จำแนกได้ 2 ประเภท คือ

- การประเมินที่อิงเกณฑ์ภายใน
- การประเมินที่อิงเกณฑ์ภายนอก

### 2.2.2 ความหมายของความเข้าใจ

บลูมและคนอื่นๆ (Bloom; Other. 1956: 359) กล่าวว่า ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการที่คนขยายความรู้ความจำให้ไกลออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล แยกเป็น 3 ชั้นที่สำคัญ คือ การแปลความหมายของคำและข้อความสัญลักษณ์ในแง่มุมใหม่ตามเนื้อเรื่องและหลักวิชาการนั้นๆ การตีความโดยเอาความหมายจากการแปลทั้งหมดมารวมกันแล้วสรุปหรือขยายความนั้นตามแนวใหม่ ทศนะใหม่ มุมมองใหม่ เพื่อให้กว้างไกลออกไปจากข้อเท็จจริง โดยต้องหาข้อมูลหรือแนวโน้มอย่างเพียงพอ

ไพศาล หวังพานิช (2526: 201) กล่าวว่า ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการนำความรู้ ความเข้าใจ ไปดัดแปลงปรับปรุง เพื่อให้สามารถจับใจความ อธิบายหรือเปรียบเทียบ ย่นย่อเรื่องราวต่าง ๆ ความคิดเห็นข้อเท็จจริงต่าง ๆ ทั้งยังสามารถอธิบาย และเปรียบเทียบสิ่งที่มีลักษณะและสภาพคล้ายคลึงเป็นทำนองเดียวกับของเดิมได้ บุคคลที่มีความเข้าใจในสิ่งใดจะสามารถแปลความหมาย หรือตีความ หรือขยายความเกี่ยวกับสิ่งนั้นได้

จากความหมายต่าง ๆ ของความเข้าใจ สรุปได้ว่า ความเข้าใจ หมายถึง ความเข้าใจในเนื้อหาความสามารถในการนำความรู้ มาใช้ให้เกิดประโยชน์เหมาะสมกับสถานการณ์ของตนเอง

### 2.2.3 การวัดความรู้ความเข้าใจ

ชวาล แพรัตกุล (2516: 201) การที่จะกล่าวว่ามีผู้หนึ่งผู้ใดเป็นผู้มีความรู้ในเรื่องใด ๆ นั้น จะต้องมีการวัดพฤติกรรมทางจิตวิทยา 2 ประการ คือ จำเรื่องราวนั้นได้กับระลึกเรื่องราวนั้นออกมาความจำ

(Memory) เป็นฝ่ายรับเก็บไว้ในตัว ความระลึก (Recall) เป็นฝ่ายออกจากตัว การที่ใครกล่าวหาว่า “รู้แต่พูดไม่ถูก” หรือ “รู้แต่นึกไม่ออก” แท้ที่จริงคือผู้ที่ไม่มีความรู้ในเรื่องนั้น เพราะเรายังไม่มีวิธีตรวจสอบว่าสมองของผู้นั้นได้บันทึกเรื่องนี้ไว้จริง ๆ หรือเปล่า เราต้องอาศัยพฤติกรรมที่ผู้นั้นแสดงออกมาเป็นเครื่องชี้วัดว่าผู้นั้นเป็นผู้ที่มีความรู้ในเรื่องนั้นจริงหรือไม่ฉะนั้นการวัดความรู้ก็คือการวัดสมรรถภาพสมองทางการระลึกออกของความจำนั่นเอง

รัตติกอร์ จงวิศาล (2535: 51) การวัดความรู้ ความสามารถในการระลึก (Recall) เรื่องราวข้อเท็จจริงหรือประสบการณ์ต่างๆหรือเป็นการวัดการระลึกประสบการณ์เดิมที่บุคคลได้รับจากคำสอนการบอกกล่าว การฝึกฝนของผู้สอน รวมทั้งตำรา จากสิ่งแวดล้อมต่างๆ ด้วยคำถามวัดความรู้แบ่งออกเป็น 3 ชนิด คือ

1. ถามความรู้ในเรื่องเนื้อเรื่องเป็นการถามรายละเอียดของเนื้อหาข้อเท็จจริงต่างๆของเรื่องราวทั้งหลาย ประกอบด้วยคำถามประเภทต่างๆ เช่น ศัพท์, นิยาม, กฎและความจริงหรือรายละเอียดเนื้อหาต่างๆ

2. ถามความรู้ในวิธีการ เป็นการถามวิธีปฏิบัติต่างๆแบบแผน ประเพณี ขั้นตอนปฏิบัติทั้งหลาย เช่นถามระเบียบแบบแผน ลำดับขั้นและแนวโน้ม การจัดประเภทและหลักเกณฑ์ต่างๆ

3. ถามความรู้รวบยอด เป็นการถามความสามารถในการจดจำข้อสรุปหรือหลักการของเรื่องที่เกิดจากการผสมผสานลักษณะ เพื่อรวบรวมและย่อลงมาเป็นหลักหรือหัวใจของเนื้อหานั้นๆ

จำนง พรายแย้มแซ (2531: 24-29) แบบทดสอบที่ดีต้องมีทั้งความเที่ยงตรงและเชื่อมั่นสูงสามารถจำแนกบุคคลที่มีความรู้กับบุคคลที่ไม่มีความรู้ (คนเก่ง-คนไม่เก่ง) ออกจากกันได้จริง ไม่ว่าจะแบบทดสอบนั้นจะเป็นอัตนัยหรือปรนัย

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การวัดความรู้ความเข้าใจเป็นการวัดระดับความสามารถในการจดจำพิจารณาข้อเท็จจริงของข้อมูลที่ได้รับ และการผสมผสานกับประสบการณ์เดิมของตนเองและสามารถวัดได้จากแบบสอบถาม

## 2.2.4 ทฤษฎีความรู้ ความเข้าใจ

ทฤษฎีความรู้ของ อิมมานูเอล คานท์ (ชยวัฒน์ อุตพัฒน์. 2545; อ้างอิงจาก Immanuel Kant. 1949) ได้แบ่งออกเป็น 2 หัวข้อหลัก คือ

1. ความรู้ “เริ่ม” จากประสบการณ์ แต่ไม่ได้ “เกิด” จากประสบการณ์ ความรู้เกิดจากความรู้อันเป็นรูปแบบ เช่นเดียวกับปลา คือ ปลาไหลขึ้นมาจากน้ำ แต่ปลาไม่ได้เกิดจากน้ำ และปลาเกิดจากอะไร ปลาก็เกิดจากปลาซึ่งเป็นแม่ปลา ความรู้อาศัยประสบการณ์แล้วเจริญงอกงามขึ้นเช่นเดียวกับปลาอาศัยน้ำแล้วยังมีชีวิตอยู่ได้ รวมความว่าความรู้มิใช่เกิดจากประสบการณ์ แต่อาศัยประสบการณ์ เช่นเดียวกับปลาก็มิใช่เกิดจากน้ำ แต่อาศัยน้ำจึงมีชีวิตอยู่

2. ตัวคนเรามีส่วนประกอบ 3 ส่วน คือ หัว-ตัว-เท้า หรือส่วนบน-กลาง-ล่าง เช่นเดียวกับความรู้ มีองค์กร 3 ส่วน คือ ความรู้สึกหรือประสาทสัมผัส ความเข้าใจและเหตุผล รวมองค์กรทั้ง 3 เข้าด้วยกันจึงเป็นความรู้ โดยความรู้สึกส่งผลถึงความเข้าใจ ความเข้าใจส่งผลถึงเหตุผล และเหตุผลส่งผลถึงความรู้

### 2.2.5 ความหมายของความรู้ความเข้าใจ

มีผู้ให้ความหมายของความรู้ความเข้าใจ สรุปได้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายของ “รู้” หมายถึง แจ้ง เข้าใจทราบ ส่วน “เข้าใจ” หมายถึง รู้เรื่อง รู้ความหมาย

พจนานุกรมทางการศึกษา (Dictionary of Education) ของ คาร์เตอร์ วี กู๊ด (เชียรธิดา เหมพิพัฒน์. 2546; อ้างอิงจาก Carter V. Good. 1973: 325) ให้ความหมายของความรู้ หมายถึง ข้อเท็จจริง ความจริง กฎเกณฑ์และข้อมูลต่าง ๆ ที่มนุษย์ได้รับและรวบรวมสะสมไว้จากมวลประสบการณ์ต่าง ๆ

บลูม (Bloom. 1971) กล่าวว่า ความรู้ (Knowledge) คือ ความสามารถในการจำเรื่องราว ทฤษฎี และประสบการณ์ต่าง ๆ ได้ โดยความรู้นี้อาจแยกออกเป็นความรู้เฉพาะสิ่ง ความรู้ในเรื่องระเบียบการและความรู้เรื่องสากลเป็นต้น ความเข้าใจ (Comprehensive) คือ ความสามารถและทักษะในการจับใจความสำคัญของเรื่องราวต่าง ๆ ได้ สามารถที่จะเปรียบเทียบและยืนยันข้อเท็จจริงสำคัญได้ และสามารถที่จะคาดคะเนถึงสิ่งที่เกิดขึ้นได้จากการกระทำหรือการประเมินค่าได้

ดาเวนพอร์ตและพรูซัค (Davenport; & Prusak. 2002) กล่าวว่า ความรู้ คือ ส่วนผสมที่เลื่อนไหลของประสบการณ์ที่ได้รับ การวางโครงร่าง เป็นคุณค่าต่าง ๆ ข้อมูลในเชิงบริบท และความเข้าใจอย่างถ่องแท้ที่ชำนาญการซึ่งได้นำเสนอกรอบหรือโครงร่างอันหนึ่งขึ้นมาเพื่อการประเมินและรวบรวมประสบการณ์ข้อมูลใหม่ๆ ก่อให้เกิดและถูกประยุกต์ใช้ในใจของบรรดาผู้รู้ทั้งหลายในองค์กรต่าง ๆ บ่อยครั้งได้รับการฝังตรึงไม่เพียงอยู่ในเอกสารต่าง ๆ หรือในคลังความรู้เท่านั้น แต่ยังอยู่ในงานประจำกระบวนการ การปฏิบัติ และบรรทัดฐานขององค์กรอีกด้วย

เล็กซิคอนเว็บสเตอร์ดิคชันนารี (โสภิตา เล้าเกต. 2549; อ้างอิงจาก The Lexicon Webster Dictionary. 1977) ได้ให้คำจำกัด ความของความรู้ว่าเป็นความรู้ที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์และโครงสร้างหน้าที่ที่เกิดขึ้นจากการค้นหาหรือเป็น ความรู้ที่เกี่ยวกับสถานที่ สิ่งของหรือบุคคลที่ได้จากการสังเกต ประสบการณ์หรือจากรายงานการรับข้อเท็จจริงเหล่านี้ต้องชัดเจน และต้องอาศัยเวลา

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526) ให้ความหมายของความรู้ เป็นพฤติกรรมขั้นต้นซึ่งผู้เรียน เพียงแต่จำได้อาจจะโดยการนึกได้ หรือโดยการมองเห็น ได้ยินและจำได้ เช่น ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัด ความความหมายข้อเท็จจริง ทฤษฎีโครงสร้าง มาตรฐาน วิธีการแก้ปัญหา กฎเกณฑ์ เป็นต้น

### 2.2.6 ประเภทของความรู้

จากหนังสือทฤษฎีความรู้ กล่าวว่า ความรู้ คือ เรื่องส่วนตัวโดยผูกพันกับข้อเท็จจริงที่เป็นจริงต่าง ๆ เกี่ยวกับโลก ความรู้เป็นความจริงของปัจเจก เป็นความเชื่อที่มีเหตุผลมากกว่าความเชื่อในข้อเท็จจริง และต้องมีหลักฐานหรือเหตุผลที่ดีในการเชื่อมั่นเป็นความจริง ความรู้เกิดขึ้นได้จาก

1. เหตุผลนิยม (Rationalism) คือ ประสบการณ์เป็นตัวให้ข้อมูล แต่เหตุผลนั้นจะเป็นตัวตัดสินใจให้เห็นความจริง เกิดความรู้

2. ประสบการณ์นิยม หรือ ประจักษ์นิยม (Empiricism) คือ ความรู้จะได้มาต้องได้มาจากการเรียน จากประสบการณ์ แม้จะอ้างว่ามีความรู้บางอย่างติดตัวมาแต่เกิด (ปัญญา) แทบจะไม่มี ความหมายอะไรเลย ถ้าไม่มีประสาทสัมผัส ประสบการณ์เป็นตัวให้ข้อเท็จจริง เป็นวัตถุดิบของความรู้ ถ้าไม่มีประสาทสัมผัสรับข้อมูลให้กับจิตเราจะรู้อะไรไม่ได้เลย ประสบการณ์แม้จะเปลี่ยนแปลงไม่ตายตัวแต่ก็ให้ความจริงที่มีสาระแก่เรา ทำให้เรามีความรู้และเข้าใจโลกได้เราเรียกความรู้แบบนี้ว่า ความรู้อุปนัย (Induction)

3. อนุমানนิยม (A Priorism) คือ ความรู้ของมนุษย์ถูกจำกัดให้รู้เพียงปรากฏการณ์เท่านั้น สิ่งที่อยู่เบื้องหลังปรากฏการณ์หรือสิ่งที่คงอยู่ด้วยตัวเอง เราไม่สามารถรู้ได้หากต้องการรู้ จะต้องปฏิบัติตามหลักเหตุผลทางจริยธรรมเพียงอย่างเดียว

สุโท เจริญสุข (2520) กล่าวว่า การที่คนเราจะรู้ได้นั้นมี 2 ประการ ดังนี้

1. รู้ได้ตามแนวคิดหรือปรัชญาฝ่ายสสารนิยม คือ เป็นระบบวิทยาศาสตร์เพราะถือว่าการที่คนเราจะรู้อะไรได้นั้นเกิดจากการทำงานของร่างกายและสมอง ซึ่งเป็นสสาร

2. รู้ได้ตามแนวคิดหรือปรัชญาฝ่ายจิตนิยม เชื่อว่าการที่คนเราเกิดความรู้เพราะว่าคนเรามีชีวิตเป็นตัวรู้

บลูม (วันชัย. 2545; อ้างอิงจาก Bloom. 1971) ได้จำแนกความรู้ออกเป็น 3 ขั้นตอน โดยเรียงจากที่ซับซ้อนน้อยที่สุดไปหาที่ซับซ้อนมากที่สุด ดังนี้

1. ความรู้เฉพาะสิ่ง (Knowledge of Specifics) คือ ความระลึกถึงสิ่งเฉพาะและขึ้นส่วนของการที่อยู่โดดเดี่ยว การเน้นที่สัญลักษณ์ที่มีความหมายเชิงรูปธรรม เรื่องนี้จัดอยู่ในระดับต่ำสุดของความเป็นธรรม ซึ่งอาจได้รับการคิดว่าเป็นหน่วยงานสิ่งที่ซับซ้อนและเป็นนามธรรมของเรื่อง ความรู้ที่สร้างขึ้น ได้แก่

1.1 ความรู้เกี่ยวกับคำเฉพาะ (Knowledge of Terminology) เป็นความรู้ในเรื่องสัญลักษณ์จำเพาะบางอย่าง (ทั้งภาษาและมีใช้ภาษา) รวมทั้งความรู้ทางสัญลักษณ์ที่ยอมรับกันอยู่แล้วความรู้เกี่ยวกับสัญลักษณ์ประเภทต่าง ๆ ซึ่งอาจเคยใช้เพียงครั้งเดียว หรือความรู้ในเรื่องที่เหมาะสมกับการใช้ประโยชน์ของสัญลักษณ์นั้น

1.2 ความรู้ในเรื่องข้อเท็จจริงเฉพาะ (Knowledge of Specifics Facts) เป็นความรู้ในเรื่องวันที่ เหตุการณ์ บุคคล สถานที่ เป็นต้น ซึ่งอาจเคยใช้เพียงครั้งเดียวหรือความรู้ในเรื่องที่เหมาะสมกับการใช้ประโยชน์ของสัญลักษณ์นั้น

2. ความรู้เรื่องวิธีและวิธีการจัดการกระทำกับสิ่งเฉพาะ (Knowledge of Way and Means of Dealing with Specifics) คือ ความรู้ในเรื่องวิธีทางในการจัดการระเบียบ ในการศึกษาในการตัดสินใจและการวิพากษ์วิจารณ์ รวมทั้งวิธีการค้นคว้า ลำดับผลที่ตามเวลาในปฏิทินและมาตรฐานของการตัดสินใจในแต่ละสาขา และรูปแบบของการจัดระเบียบตามที่สาขากำหนดและดำเนินการ ความรู้นี้จัดอยู่ในระดับกลางของความเป็นธรรมอยู่ระหว่างความรู้เฉพาะสิ่งกับความรู้ทั่วไป ได้แก่

2.1 ความรู้แบบแผนนิยม (Knowledge of Convention) เป็นความรู้ในเรื่องลักษณะของวิธีทางในการจัดทำ และการนำเสนอความคิดและปรากฏการณ์เพื่อการสื่อความหมายและความสอดคล้องผู้ทำงาน ในสาขาใช้ประโยชน์แบบฉบับการปฏิบัติและรูปแบบที่เหมาะสมที่สุดกับวัตถุประสงค์และมองดูเหมาะสมที่สุดกับปรากฏการณ์ที่เกี่ยวข้อง ควรสังเกตว่าแม้รูปแบบและประเพณี จะเป็นสิ่งที่สมมติขึ้นหรือเกิดขึ้น อย่างไม่ตั้งใจหรือมีฐานมาจากอำนาจทั้งหลายตามรูปแบบและประเพณีนิยมก็ยังคงมีอยู่ เพราะเป็นผลงานของการตกลงของคนกลุ่มใหญ่หรือเกิดจากการที่แต่ละคนเข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องราวปรากฏการณ์หรือปัญหาของคนกลุ่มใหญ่หรือเกิดจากการที่แต่ละคนเข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องราวปรากฏการณ์หรือปัญหา

2.2 ความรู้เรื่องแนวโน้มและลำดับเหตุการณ์ (Knowledge of Trends and Sequences) เป็นความรู้เรื่องกระบวนการ ทิศทางและการเคลื่อนที่ของปรากฏการณ์ที่เกี่ยวข้องกับเวลา

2.3 ความรู้เรื่องการจัดจำพวกและประเภท (Knowledge of Classification and Categories) เป็นความรู้เรื่องชั้นต่าง ๆ ชุดส่วนและการจัดเรียงซึ่งถือว่าเป็นพื้นฐานของสาขาวิชาที่กำหนดจุดมุ่งหมายของการโต้แย้งหรือของปัญหาที่ให้มา

2.4 ความรู้เรื่องเกณฑ์ (Knowledge of Criteria) เป็นความรู้เรื่องเกณฑ์ตามข้อเท็จจริงหลักการ ความคิดเห็นและพฤติกรรม ที่ได้รับการทดสอบหรือได้รับการตัดสินใจ

3. ความรู้เรื่องสากลและเรื่องนามธรรมในสาขาต่าง ๆ (Knowledge of the Universals and Abstraction in a Field) คือ ความรู้เรื่องแผนและรูปแบบที่สำคัญ ๆ ที่ปรากฏการณ์



และความคิดได้รับการจัดรวบรวมไว้ โครงสร้าง ทฤษฎี และข้อสรุปจำนวนมากซึ่งมีอิทธิพลต่อสาขาวิชา หรือซึ่งนำมาใช้ศึกษาปรากฏการณ์หรือแก้ปัญหาในระดับนี้ จัดเป็นระดับที่สูงที่สุดของความเป็นนามธรรมและความซับซ้อน ได้แก่

3.1 ความรู้เรื่องหลักและข้อสรุปทั่วไป (Knowledge of Principle and Generalization) เป็นความรู้เรื่องความเป็นนามธรรมบางอย่าง ซึ่งสรุปข้อสังเกตปรากฏการณ์ที่เป็นนามธรรม ซึ่งมีคุณค่าในการอธิบาย บรรยาย ทำนาย หรือกำหนดการกระทำหรือทิศทางที่เหมาะสมและสอดคล้องที่สุด

3.2 ความรู้เรื่องทฤษฎีและโครงสร้าง (Knowledge of Theories and Structures) เป็นความรู้เรื่องตัวหลักการ และข้อสรุปทั่วไป รวมทั้งความสัมพันธ์ของมัน ซึ่งแสดงให้เห็นภาพพจน์ของเหตุการณ์ ปัญหา หรือสาขาที่ซับซ้อน ได้อย่างชัดเจนครอบคลุมและเป็นระบบ ซึ่งเป็นเรื่องที่เป็นนามธรรมมากที่สุดและได้รับการนำมาใช้แสดงความสัมพันธ์และการจัดระเบียบของสิ่งจำเพาะต่าง ๆ จำนวนมาก

### 2.2.7 ระดับความรู้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ และสวิง สุวรรณ (2536) ได้กล่าวถึงความรู้ในพฤติกรรมการเรียนรู้กลุ่มพุทธิพิสัย ใ้ว่าพฤติกรรมการเรียนรู้กลุ่มพุทธิพิสัย (Cognitive domain) เป็นความสามารถและทักษะทางด้านสมองในการคิดเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ซึ่งแยกย่อยได้เป็น 6 ชั้น โดยสรุปสาระสำคัญดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) เป็นความสามารถในการจำ หรือระลึกได้ซึ่งรวมประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เคยได้รับรู้มา

1.1 ความรู้เฉพาะเรื่อง เฉพาะอย่างเป็นการระลึกถึงข้อสนเทศในส่วนย่อยเฉพาะอย่างที่ยกได้โดด ๆ ความรู้เกี่ยวกับศัพท์ เกี่ยวกับความหมายของคำ ความรู้เกี่ยวกับความจริงเฉพาะอย่างเช่น วัน เดือน ปี เหตุการณ์ สถานที่ เป็นต้น

1.2 ความรู้เกี่ยวกับวิถีทางและวิธีดำเนินงานเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ความรู้ในเรื่องระเบียบ แบบแผน ประเพณี ความรู้เกี่ยวกับแนวโน้มและลำดับก่อน- หลัง ความรู้ในการแยกประเภทและจัดหมวดหมู่ ความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ ความรู้เกี่ยวกับระเบียบและกระบวนการ

2. ความเข้าใจ (Comprehensive) เป็นความสามารถในการแปลความหมายตีความหมายเพื่อขยายความในเรื่องราวและเหตุการณ์ต่าง ๆ แยกได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

2.1 การแปลความ เป็นการจับใจความให้ถูกต้อง เกี่ยวกับสิ่งที่สื่อความหมายหรือจากภาษาหนึ่งของการสื่อสารไปสู่อีกรูปแบบหนึ่ง

2.2 การตีความหมาย เป็นการอธิบายความหมายหรือสรุปเรื่องราวโดยการจัดระเบียบและรวบรวมเรียบเรียงเนื้อหาใหม่

2.3 การขยายความ เป็นการขยายเนื้อหาที่เหนือไปกว่าขอบเขตที่รู้เป็นการขยายขีดการอ้างอิงหรือแนวโน้มที่เกินเลยจากข้อมูล

3. การนำไปใช้ (Application) เป็นความสามารถในการนำสาระสำคัญต่าง ๆ ใช้ในสถานการณ์จริงหรือกล่าวอีกอย่างหนึ่งเป็นการใช้ความเป็นนามธรรมในสถานการณ์รูปธรรม ซึ่งความเป็นธรรมอาจจะอยู่ในรูปแบบความคิดทั่วไป กฎเกณฑ์ เทคนิค และทฤษฎี ฯลฯ

4. การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นความสามารถในการแยกการสื่อความหมายไปสู่หน่วยย่อยเป็นองค์ประกอบสำคัญ หรือเป็นส่วน ๆ เพื่อให้ได้ลำดับชั้น ความคิดความสัมพันธ์การวิเคราะห์เช่นนี้ก็เพื่อมุ่งจะให้การสื่อความหมายมีความชัดเจนยิ่งขึ้น อาจจำแนกได้ 3 ลักษณะดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ส่วนประกอบ เป็นการชี้ให้เห็นหน่วยต่าง ๆ ที่เป็น ส่วนประกอบที่อยู่ในสิ่งที่สื่อความหมาย

4.2 การสังเคราะห์ความสัมพันธ์ เป็นการแยกการประสานหรือความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ในสิ่งที่สื่อความหมาย

4.3 การวิเคราะห์หลักการในเชิงจัดดำเนินการ เป็นการชี้ให้เห็นถึงระบบจัดการและวิธีการรวบรวมองค์ประกอบต่าง ๆ ในสิ่งที่สื่อความหมาย

5. การสังเคราะห์ (Synthesis) เป็นความสามารถในการนำหน่วยต่าง ๆ หรือ ส่วนต่าง ๆ เข้าเป็นเรื่องเดียวกัน จัดเรียงเรียง และรวบรวมเพื่อสร้างแบบแผนหรือโครงสร้างที่ไม่เคยมีมาก่อน อาจจำแนกได้ 3 ลักษณะ คือ

5.1 การสังเคราะห์ข้อความ เป็นการผูกข้อความขึ้นโดยการพูด หรือเขียนเพื่อสื่อความคิด ความรู้สึก หรือประสบการณ์ไปยังผู้อื่น

5.2 การสังเคราะห์แผนงาน เป็นการพัฒนาหรือเสนอแผนการทำงานที่สอดคล้องกับความต้องการของงานที่ได้รับมอบหมาย หรือที่คิดทำขึ้นเอง

5.3 การสังเคราะห์ความสัมพันธ์ เป็นการพัฒนาหรือสร้างชุดของความสัมพันธ์เชิงนามธรรมขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องจำแนกหรืออธิบายข้อมูล หรือปรากฏการณ์บางอย่างจากข้อมูลเบื้องต้น

6. การประเมินค่า (Evaluate) เป็นความสามารถในการตัดสินคุณค่าของเนื้อหาวัสดุอุปกรณ์ และวิธีการทั้งในเชิงปริมาณ และคุณภาพ ที่สอดคล้องกับสถานการณ์ซึ่งอาจจะกำหนดกฎเกณฑ์ขึ้นเอง หรือผู้อื่นกำหนด จำแนกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

6.1 การประเมินตามเกณฑ์ภายใน เป็นการประเมินค่าความถูกต้องของวัสดุอุปกรณ์ ข้อความเหตุการณ์ ตามคุณสมบัติประจำตัวของอุปกรณ์ ข้อความ หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

6.2 การประเมินค่าตามเกณฑ์ภายนอก เป็นการประเมินค่าโดยอ้างอิงกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ได้แก่ การวัดความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์และนิยาม คือ การวัดว่า “คำ” หรือ “กลุ่มคำ” หรือ ความหมาย หรือคำแปลของเครื่องหมาย รูปภาพ ตัวย่อ และสัญลักษณ์ต่าง ๆ นั่นคืออะไรมีความหมายทั่วไปหรือความหมายเฉพาะว่าอย่างไร มีคุณสมบัติอะไร การวัดความรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ และความจริง คือ การวัดว่าสูตร กฎเกณฑ์ ความจริง ข้อเท็จจริง เรื่องราว ใจความหรือเนื้อความสำคัญ ๆ ได้มีการพิสูจน์ หรือยอมรับแล้วเป็นอย่างไร การวัดความรู้ในวิธีการดำเนินการ คือ การวัดความจำถึงกระบวนการและแบบแผนวิธีทำงานของเรื่องราวต่าง ๆ เหตุการณ์ว่ามีที่มาอย่างไร ใช้วิธีการใด มีการดำเนินงานเป็นขั้น ๆ อย่างไร มิได้มุ่งที่จะวัดถึงการนำไปปฏิบัติจริง การวัดความรู้เกี่ยวกับระเบียบแบบแผน คือ การวัดค่าแผนแบบ แบบฟอร์มตามจารีตธรรมเนียม ประเพณี ที่ตกลงรับกันตามความนิยม หรือตามลัทธิธรรมเนียม ประเพณีที่เคยปฏิบัติกันมาอย่างไรเข้าใจอย่างไร การวัดความรู้เกี่ยวกับลำดับชั้น และแนวโน้มคือ การวัดความรู้ในเหตุการณ์ต่าง ๆ มีความเคลื่อนไหวโน้มเอียงไปในทิศทางใดและเรื่องต่าง ๆ นั้นเกิดขึ้นก่อน หลัง และดำเนินเป็นขั้น ๆ เรียงติดต่อกันมาอย่างไร การวัดความรู้เกี่ยวกับการจำแนกประเภท คือ การวัดที่เกี่ยวกับการจัดประเภทสิ่งของเรื่องราว เหตุการณ์ตามประเภท ตามชนิด ตามลำดับก่อนหลัง เป็นอย่างไร การวัดความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ คือ การวัด ความจำในกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวินิจฉัยและตรวจสอบข้อเท็จจริงต่าง ๆ ว่าทำได้หรือไม่ และควรใช้กฎเกณฑ์หรือหลักการใด ๆ การวัดความรู้เกี่ยวกับวิธีการ หรือวิธีการดำเนินงาน คือ การวัดค่าการได้ผลลัพธ์ต่าง ๆ นั้นจะต้องใช้เทคนิคอะไร มีวิธีการปฏิบัติอย่างไร มีกระบวนการและกรรมวิธีต่าง ๆ ที่ใช้พิสูจน์หรือหาความจริงนั้น ๆ ว่าจะต้องดำเนินการอย่างไร การวัดความรู้เกี่ยวกับความรู้รอบยอดในเรื่อง คือ การวัดความจำของข้อสรุปหรือหลักการใหญ่ ๆ ของเนื้อหาได้หรือไม่ การวัดความรู้เกี่ยวกับหลักการและการขยายหลักการคือการวัดว่าสามารถจำหลักการต่าง ๆ อันเป็นสาระสำคัญของเนื้อหาได้หรือไม่ และการวัดความรู้เกี่ยวกับทฤษฎี และโครงสร้าง คือ การวัดความสามารถในการระลึกได้ และนำความสัมพันธ์จากทฤษฎีและหลักวิชาการต่าง ๆ มาสรุปเป็นเนื้อหาความใหญ่ ๆ หรือรวมกันเป็นเรื่องเดียวได้หรือไม่

### 2.2.8 การวัดความรู้

เครื่องมือที่ใช้วัดความรู้มีหลายชนิดแต่ละชนิดก็เหมาะสมกับการวัดความรู้ตามคุณลักษณะซึ่งแตกต่างกันออกไป ในที่นี้กล่าวถึงเครื่องมือที่ใช้วัดความรู้ที่นิยมใช้กันมาก คือ แบบทดสอบ (สุมลมาลย์ เทียวไป๋. 2545) แบบทดสอบมีลักษณะแตกต่างกันมากทั้งในด้านรูปแบบการนำไปใช้และจุดมุ่งหมายในการสร้างประเภทของแบบทดสอบ จึงแบ่งได้แตกต่างกันตามเกณฑ์ที่ใช้ ถ้าแบ่งตามลักษณะทางจิตวิทยาที่ใช้วัด จะแบ่งได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. แบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ (Achievement Test) เป็นแบบทดสอบที่ใช้วัดความรู้ความเข้าใจตามพุทธิพิสัย (Cognitive domain) ซึ่งเกิดขึ้นจากการเรียนรู้ แบบทดสอบประเภทนี้แบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ

1.1 แบบทดสอบที่ครูสร้างเอง (Teacher – made Test) เป็นแบบทดสอบที่สร้างกันโดยทั่วไปเมื่อต้องการใช้ก็สร้างขึ้น ใช้แล้วก็เลิกกันถ้าจะนำไปใช้อีกก็ต้องดัดแปลงปรับปรุงแก้ไข เพราะเป็นแบบทดสอบที่ยังขาดคุณภาพ

1.2 แบบทดสอบมาตรฐาน (Standardized Test) เป็นแบบทดสอบที่ต้องการมีการพัฒนาด้วยการวิเคราะห์ทางสถิติมาแล้วหลายครั้งหลายหน จนมีคุณภาพสมบูรณ์ทั้งด้านความตรง ความเที่ยง ความยากง่าย อำนาจจำแนก ความเป็นปรนัย และมีเกณฑ์ปกติ (Norm) ให้เปรียบเทียบด้วย รวมความแล้วต้องมีมาตรฐานทั้งด้านการดำเนินการสอบและการแปลผลคะแนนที่ได้

2. แบบทดสอบความถนัด (Aptitude Test) เป็นแบบทดสอบที่ใช้วัดสมรรถภาพทางสมองของคนว่ามีความรู้ ความสามารถมากน้อยเพียงใด และมีความสามารถทางด้านใดเป็นพิเศษ แบบทดสอบประเภทนี้แบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ

2.1 แบบทดสอบความถนัดทางการเรียน (Scholastic Aptitude Test) เป็นแบบทดสอบความถนัดที่วัดความสามารถทางวิชาการว่า มีความถนัดในวิชาอะไร ซึ่งจะแสดงถึงความสามารถในการเรียนต่อทางแขนงวิชานั้น และจะสามารถเรียนไปมากน้อยเพียงใด

2.2 แบบทดสอบความถนัดพิเศษ (Specific Aptitude Test) เป็นแบบทดสอบที่ใช้วัดความสามารถพิเศษของบุคคล เช่น ความถนัดทางดนตรี ทางการแพทย์ ทางวิศวะ ทางศิลปะ เป็นต้น ใช้สำหรับการแนะแนวการเลือกอาชีพ

3. แบบทดสอบบุคคล – สังคม (Personal – social Test) เป็นแบบทดสอบใช้วัดบุคลิกภาพและการปรับตัวเข้ากับสังคมของบุคคล

3.1 แบบทดสอบการเรียงเรียง (Essay Test) แบบนี้จะกำหนดคำถามให้ผู้ตอบจะต้องเรียงเรียงคำตอบเอง

3.2 แบบทดสอบตอบสั้น และเลือกตอบ (Short Answer and Multiple Choice Test) แบบนี้จะกำหนดคำถามให้และกำหนดให้ตอบสั้น ๆ หรือกำหนดคำตอบมาให้เลือกผู้ตอบต้องเลือกตอบตามนั้น แบบทดสอบประเภทนี้แบ่งเป็น 4 ชนิด คือ แบบให้ตอบสั้น (Short Answer Item) แบบถูก – ผิด (True – False Item) แบบจับคู่ (Matching Item) แบบเลือกตอบ (Multiple Choice Item)

4. ถ้าแบ่งตามลักษณะการตอบจะแบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่

4.1 แบบทดสอบปฏิบัติ (Performance Test) เป็นการทดสอบด้วยการให้ปฏิบัติลงมือทำจริง เช่น การแสดงละคร การช่างฝีมือ การพิมพ์ดีด เป็นต้น

4.2 แบบทดสอบเขียนตอบ (Paper – pencil Test) เป็นแบบทดสอบที่ใช้กันทั่วไปซึ่งให้กระดาษและดินสอหรือปากกาเป็นอุปกรณ์ช่วยตอบ ผู้ตอบจะต้องเขียนตอบทั้งหมด

4.3 แบบทดสอบปากเปล่า (Oral Test) เป็นการทดสอบที่ให้ผู้ตอบพูดแทนการเขียน มักจะเป็นการพูดคุยกันระหว่างผู้ถามกับผู้ตอบ เช่น การสอบสัมภาษณ์

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง การแสดงออกของสมรรถภาพสมองด้านความจำ โดยให้ระลึกออกมาเป็นหลัก เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์เรื่องราวรายละเอียดที่ปรากฏในตำราหรือสิ่งที่ได้รับการบอกเล่า รวมทั้งข้อมูลต่าง ๆ และโครงสร้างที่เกิดขึ้น จากการศึกษาหรือการค้นหา เป็นความรู้เกี่ยวกับสถานที่สิ่งของหรือบุคคล ซึ่งได้จากการสังเกตจากการรายงาน การรับรู้ข้อเท็จจริงที่มนุษย์ได้รับและรวบรวมสะสมไว้เป็นประสบการณ์ การรับรู้ข้อเท็จจริงเหล่านี้ต้องชัดเจนและต้องอาศัยเวลา

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

การทำงานเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นสำหรับมนุษย์ เพราะการทำงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของมนุษย์ได้ทั้งด้านความจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิต และยังสามารถตอบสนองต่อความต้องการทางด้านจิตใจซึ่งจะทำให้บุคคลได้รู้จักคุณค่าในตนเอง เกิดความภาคภูมิใจนอกจากนี้การทำงานยังเป็นสิ่งบ่งบอกถึงการยอมรับของคนในสังคม (พรพรรณ อุจน์จันทร์. 2543: 24)

#### 3.1 ความหมายของพฤติกรรมการทำงาน

อัลบานเนส (กาญจนา เหมะธรร. 2542: 19; อ้างอิงจาก Albanese. 1981. *Managing*. p. 204) ได้ให้ความหมายของ พฤติกรรมการทำงานว่า คือพฤติกรรมและการกระทำของคนงานที่จะส่งผลต่อความสำเร็จต่องานของเขาโดยตรง และพฤติกรรมนั้นยังรวมไปถึงการความต้องการความสำเร็จในชีวิตความต้องการการยกย่อง สรรเสริญความต้องการทางสังคมความต้องการความมั่นคงปลอดภัยความต้องการทางกายภาพ ความต้องการความสัมพันธ์ ความต้องการความเจริญก้าวหน้า ความต้องการเพื่อการดำรงชีพ บัณฑิตใจ บัณฑิตอนามัย ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการอำนาจ ความต้องการความ ผูกพัน ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ ทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ ทฤษฎีสองปัจจัย ของ เฮิร์ชเบิร์ก ทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้ของแมคเคิลแลนด์ แสดงออกของคนงานที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในสังคมที่เขาปฏิบัติงานอยู่ เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การเข้าร่วมการฝึกอบรม

บุรุษ (คูทซ์เวิร์ตน์ เนียร์เจอร์ฮูซ. 2544: 7; อ้างอิงจาก Baruch. 1968. *New ways in discipline*. p. 136) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานไว้ว่า สิ่งที่คุณแสดงออกเพื่อตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงานซึ่งสามารถสังเกตวัดได้ตรงกันไม่ว่าการแสดงออกหรือการตอบสนองนั้นจะเกิดขึ้นภายในหรือภายนอกร่างกายก็ตามจากความหมายข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง ลักษณะการกระทำที่คุณแสดงออกเพื่อตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสังเกตวัดได้

คำว่า “พฤติกรรม” หรือ “Behavior” หมายถึง กิริยาอาการที่แสดงออกหรือการเกิดปฏิกิริยาเมื่อเผชิญกับสิ่งภายนอก การแสดงออกนั้นอาจเกิดจาก อุปนิสัยที่ได้สะสมมา เกิดจากความเคยชินอันได้รับจากประสบการณ์ และการศึกษาอบรมต่าง ๆ ในการแสดงออกนี้เป็นได้ทั้งในรูปของการคล้อยตามหรือการต่อต้าน เป็นได้ทั้งคุณประโยชน์ และโทษซึ่งมีผลต่อตัวเองและสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น เพื่อนร่วมงาน หน่วยงานที่ทำ เป็นต้น

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2534) ได้ให้คำจำกัดความของพฤติกรรมมนุษย์ (Human Behavior) ว่าหมายถึง กิริยาอาการที่ได้มาภายหลังกำเนิด กล่าวคือ บุคคลจะมีพฤติกรรมเช่นนั้น เพราะเคยได้ร่วมสังสรรค์กับเพื่อนมนุษย์อื่นมาก่อนแล้ว พฤติกรรมมนุษย์ต่างกับพฤติกรรมที่มีมาในกำเนิดสันดาน อันเป็นสามัญที่อยู่ในชีวิตสัตว์ทั่วไป

พจนานุกรมลองแมน (Longman) ได้ให้คำจำกัดความของพฤติกรรม (Behavior) ว่าหมายถึง การกระทำหรือการตอบสนองการกระทำทางจิตวิทยาของแต่ละบุคคล และเป็นปฏิสัมพันธ์ในการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นภายในหรือภายนอก รวมทั้งเป็นกิจกรรมการกระทำต่าง ๆ ที่เป็นไปอย่างมีจุดมุ่งหมายซึ่งสามารถสังเกตเห็นได้ หรือเป็นกิจกรรมการกระทำต่าง ๆ ที่ได้ผ่านการใคร่ครวญมาแล้วหรือเป็นไปอย่างไม่รู้สึกลึก

พฤติกรรมของบุคคลบางประการกำหนดบุคลิกภาพ (Personality) และประสบการณ์ในการเรียนรู้ได้ พฤติกรรมของบุคคลโดยทั่วไปมีผลมาจากปัจจัยหรือตัวแปรต่าง ๆ มากมาย เช่น ภูมิหลังของบุคคล (Biographical characteristics) ความสามารถ (Ability) บุคลิกภาพ (Personality) การเรียนรู้ (Learning) โดยปัจจัยเหล่านี้ มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของพนักงานด้วย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541: 47)

เชอเมอฮอร์น, ฮันท์ และออสบอร์น (ประทุม ฤกษ์กลาง. 2538: 31; อ้างอิงจาก Schemerhorn, Hunt; & Osborn 1991: 50) กล่าวถึงพฤติกรรมการทำงานว่า หมายถึง ขอบเขตที่บุคคลทำงานสำเร็จลุล่วงหรือทำงานบรรลุเป้าหมายงานที่ตั้งไว้ ซึ่งครอบคลุมถึงผลผลิตของงานและด้านอื่น ๆ เช่น การคิดสร้างสรรค์ในการทำงานตามแนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน สามารถสรุปความหมายของพฤติกรรมได้ว่า “พฤติกรรม” หมายถึง การกระทำหรือการตอบสนองของ

บุคคลต่อสถานการณ์หนึ่งหรือสิ่งกระตุ้นต่าง ๆ โดยการกระทำนั้นเป็นไปโดยมีจุดมุ่งหมาย และเป็นไปอย่างใคร่ครวญหรือเป็นไปอย่างไม่ใคร่ครวญ โดยมีความรู้ความเข้าใจทัศนคติ และปัจจัยตัวอื่น ๆ เป็นตัวก่อให้เกิดแสดงออกมา โดยที่บุคคลอื่น ๆ ที่อยู่รอบ ๆ สามารถสังเกตการณ์กระทำนั้นได้หรือไม่ก็ตาม และจากความหมายพอสรุปได้ว่า “พฤติกรรมการทำงาน” หมายถึง ลักษณะการกระทำที่บุคคลแสดงออก เพื่อตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสังเกตหรือวัดได้

### 3.2 แนวคิดและประเภทของพฤติกรรมการทำงาน

บรูส (คูทซ์รัตน์ เนียรเจริญสุข. 2544: 7; อ้างอิงจาก Baruch. 1968. *New ways in discipline*. p. 136) แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กรนั้น ได้มีนักวิชาการเสนอแนวคิดว่าการปฏิบัติงานของบุคคลขึ้นอยู่กับสิ่งสำคัญ 2 ประการ คือ แรงจูงใจ (Motivation) และความสามารถ (Ability) เป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อพฤติกรรมการทำงานแรงจูงใจของบุคคลขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลและความต้องการเป็นผลของสภาพทางกาย (Physical Conditions) ได้แก่ บุคลิกภาพ ทัศนคติและสภาพของสังคมที่บุคคลอาศัยอยู่ (Social Condition) ได้แก่ บรรยากาศในการทำงาน การได้รับการสนับสนุนทางสังคม ส่วนความสามารถของบุคคลเป็นผลมาจากความสามารถทางสมอง การศึกษา ประสบการณ์และการฝึกอบรม นอกจากนี้ยังสามารถศึกษาพฤติกรรมการทำงานจากผลการปฏิบัติงานทั้งในแง่ปริมาณและคุณภาพ รวมทั้งข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การขาดงาน การมาทำงานช้า การลาและการเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น

สตีเยร์ (พรพรรณ อุจน์จันทร์. 2543: 28; อ้างอิงจาก Steers. 1977. *Motivation and work behavior*. p. 133) ให้ความเห็นว่า ตัวแปรที่มีผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์การคือพฤติกรรมการทำงานของคนในองค์การ และนอกจากนี้ แคตและแคน (พรพรรณ อุจน์จันทร์ 2543: 28; อ้างอิงจาก Katz & Kahn 1966: 114 – 115; *The Social Psychology of Organizations*) เสนอว่า มีพฤติกรรมที่สำคัญ 3 ประการด้วยกันที่องค์การจะต้องได้รับการสนองตอบจากคนในองค์การ เพื่อให้้องค์การมีประสิทธิภาพ ประการแรก องค์การต้องมีความสามารถในการสรรหาและรักษาไว้ ซึ่งทรัพยากรด้านคนที่มีคุณภาพ ซึ่งหมายความว่า นอกเหนือจากกระบวนการสรรหา บรรจุแต่งตั้งบุคคลเข้าไปในระบบแล้ว องค์การยังต้องสามารถรักษาบุคคลซึ่งมีคุณค่าเหล่านี้ไว้ให้ได้ ด้วยการจัดระบบรางวัลตอบแทนให้เหมาะสมกับผลงานและสนองตอบความต้องการของแต่ละบุคคลได้ด้วย ประการที่สอง องค์การจะต้องมีความสามารถในการที่จะทำให้พนักงานในองค์การปฏิบัติงานที่เชื่อถือได้ตามบทบาทที่กำหนดไว้และปฏิบัติงาน ที่ได้รับมอบหมายอย่างดีที่สุดเต็มความสามารถด้วยความเต็มใจและปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง เฉพาะบทบาทของตนตามความรับผิดชอบ ประการสุดท้าย นอกเหนือจากการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบและตามบทบาทแล้วพนักงานต้องมีพฤติกรรมในทางสร้างสรรค์ โดยเฉพาะเมื่อเกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้า หรือในโอกาสพิเศษ เพราะการพรรณนาลักษณะงานจะเป็น

เพียงแนวทางทั่ว ๆ ไป เกี่ยวข้องกับข้อพึงปฏิบัติที่เกี่ยวกับงานเท่านั้น จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่บุคคลต้องสามารถตัดสินใจปฏิบัติตามที่ตนเองเห็นสมควรว่าดีที่สุดสำหรับองค์การ ดังนั้น องค์การที่ดีต้องพยายามสร้างบรรยากาศในการทำงาน ที่เอื้ออำนวยต่อการที่พนักงานไม่เพียงแต่ปฏิบัติงานตามหน้าที่เท่านั้น แต่ยังต้องรับผิดชอบต่อการคิด และการกระทำในทางริเริ่มสร้างสรรค์

### 3.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคล

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 81-83) ความแตกต่างระหว่างบุคคล ย่อมมีผลต่องานที่ทำแตกต่างกัน การสรรหาคัดเลือกบรรจุบุคคลเข้าทำงานในหน้าที่ที่แตกต่างกันให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคคล ความสนใจความถนัดของบุคคลนั้น นอกจากนี้คนเราก็มีจุดมุ่งหมายในการทำงานที่แตกต่างกันด้วยบางคนทำเพื่อต้องการรายได้ บางคนต้องการความมั่นคง เกียรติยศชื่อเสียง บางคนทำเพื่อไม่มีเวลาว่างมากเกินไป จุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันนี้ทำให้บุคคลเลือกงาน ความตั้งใจในการทำงานแตกต่างกันไปด้วย ในงานชนิดเดียวกัน บุคคลมีความรู้ระดับเดียวกัน มีเชาวน์ปัญญาพอๆ กันก็ยังสามารถในการทำงานต่างกันด้วย ผลงานย่อมออกมาแตกต่างกัน ฉะนั้น จึงควรที่จะพิจารณาถึงสาเหตุ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคลดังนี้ 1. ปัจจัยที่บุคคล บุคคลมีลักษณะและคุณสมบัติเฉพาะตัวแตกต่างกันไปซึ่งมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมแตกต่างกันไปด้วย ปัจจัยในตัวบุคคลได้แก่

1. ความถนัด เป็นความสามารถเฉพาะบุคคลซึ่งมีความชำนาญในเฉพาะด้านที่ไม่เหมือนกัน ถ้าเราสามารถทดสอบความถนัดของบุคคลได้ก็จะมอบหมายงานให้เหมาะกับบุคคลนั้น
2. ลักษณะทางบุคลิกภาพ เป็นส่วนประกอบที่เป็นโครงสร้างในลักษณะรวมกันของคนนั้น ทำให้ลักษณะนิสัยการแสดงออกแตกต่างกันไป
3. ลักษณะทางกายภาพ เป็นความแตกต่างทางความสามารถทางด้านกายภาพบุคคลที่แข็งแรงย่อมเหมาะกับงานในลักษณะหนึ่งแตกต่างจากคนที่หน้าตาสวยงาม
4. ความสนใจและการจูงใจ เป็นความสนใจของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความสนใจเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเลือกงานตามความพอใจด้วย
5. อายุ เพศ และวัยต่างๆ มีผลต่อการทำงาน เด็กย่อมไม่เหมาะแก่การทำงานที่จำเจและต้องใช้แรงงานหนัก หญิงและชาย มีลักษณะของงานที่แตกต่างกันบ้าง
6. การศึกษามีส่วนในการคัดเลือกงานที่แตกต่างกัน ผู้ชำนาญการเฉพาะย่อมต้องการผู้ผ่านการฝึกอบรมด้านนั้น ๆ มิฉะนั้นก็ไม่อาจจะกระทำได้
7. ประสบการณ์ การเคยเรียนรู้งานมาก่อนย่อมมีความชำนาญในงานนั้น งานบางอย่างจึงป่งจํานวนปีที่เคยทำงานก่อนจะรับเข้าทำงานสิ่งเหล่านี้ทำให้มนุษย์มีความแตกต่างกันมาก และมีผลต่อการทำงานและเลือกงานอย่างมากด้วย



### 3.4 ปัจจัยที่สภาพแวดล้อม

เป็นสถานการณ์ภายนอก มีผลต่อการแสดงออกสภาพแวดล้อมแบ่งเป็น 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานวงการธุรกิจอุตสาหกรรมมีงานในลักษณะแตกต่างกันมางานบางงานอยู่ในสำนักงาน เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารสิ่งพิมพ์ บุคคลที่นิยมงานในห้องทำงานปรับอากาศ สถานที่โอ่อ่า มีความสะดวกสบายจะเป็นเครื่องจูงใจในการทำงาน แต่งานบางอย่างเป็นงานภายนอกอาคาร เช่น การคุมการก่อสร้าง การคุมงานชุดและเจาะเป็นงานที่ทำทลายความสามารถการแก้ปัญหา และในบางครั้งก็เสี่ยงอันตราย มีบุคคลบางคนก็สนใจเช่นกันลักษณะเกี่ยวกับงานจึงแยกออกได้ดังนี้ วิธีการทำงาน เป็นระบบของการทำงานว่ามีขั้นตอนอย่างไร ต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลใดบ้าง งานมีความยากง่ายเพียงไรเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ความคล่องตัวของการทำงานอยู่ที่อุปกรณ์ที่ช่วยในการผ่อนแรงว่ามีความสะดวกสบายเพียงไร การจัดบริเวณสถานที่ทำงาน ที่ทำงานคับแคบ อากาศร้อนอบอ้าว มีผลกระทบต่อการทำงานของบุคคล การจัดสวน จัดบริเวณที่ทำงานมีส่วนจูงใจให้บุคคลรักและทำงานลักษณะทางกายภาพของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น ความสะดวกสบายทางคมนาคม การป้องกันอุบัติเหตุและอันตรายที่เกิดขึ้น

2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การ มีผลต่อการตัดสินใจทำงานในทางอ้อม คือ ลักษณะขององค์การ เป็นลักษณะของสถานที่ทำงาน หากเป็นงานราชการ รัฐวิสาหกิจบุคคลที่สนใจทำงานเพราะความมั่นคง มีสวัสดิการ หากเป็นโรงงานอุตสาหกรรมก็หวังเรื่องรายได้ชนิดของการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา เป็นการพิจารณาสายงานว่ามาลำดับขั้นตอนมากน้อยเพียงใด ต้องผ่านการฝึกอบรมมากเพียงใด ผู้บังคับบัญชาเป็นลักษณะใด ชนิดของเครื่องจูงใจได้แก่ เงินเดือน โบนัส สวัสดิการอื่น ๆ มีผลต่อการตัดสินใจการทำงานเช่นเดียวกัน สภาพแวดล้อมในสังคม ธุรกิจอุตสาหกรรมนั้นมีฐานะอย่างไร ในสังคมเป็นที่ยอมรับของบุคคลในวงการนั้นหรือไม่ มีความน่าเชื่อถือหรือไม่ปัจจัยทั้งทางด้านบุคคล และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมมีผลต่อการตัดสินใจของพนักงานในการเลือกงาน ข้อเท็จจริงเหล่านี้ เป็นสิ่งที่นักบริหารงานบุคคลทำความเข้าใจว่า ปัจจัยใดมีอิทธิพลต่อคนชนิดใดและมากน้อยเพียงใด บุคคลยังอาจให้ความสนใจในปัจจัยที่แตกต่างกันไปตามกาลเวลาและโอกาสอีกด้วย การพิจารณาถึงตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมก็ดี ด้านบุคคลก็ดีควรพิจารณาในเชิงระบบ เพราะแต่ละส่วนมีผลต่อการทำงานและมีบทบาทต่องานในหน่วยงานด้วย

### 3.5 การพัฒนาโมเดลพฤติกรรมองค์กร

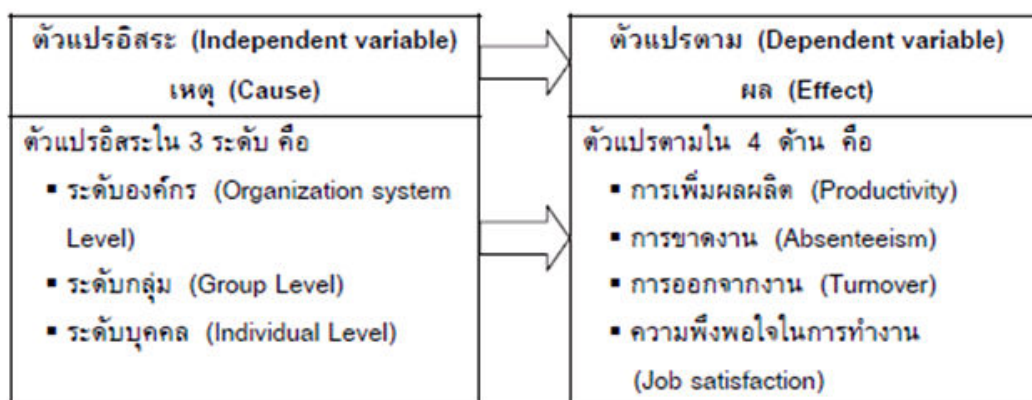
การกำหนดโมเดลในการวิเคราะห์พฤติกรรมองค์กร 3 ระดับ คือ การเปลี่ยนแปลงจากระดับส่วนบุคคล (Individual Level) เป็นระดับกลุ่ม (Group Level) เป็นระดับองค์กรตามลำดับ โดยจะเพิ่มความมีระบบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในพฤติกรรมองค์กรแต่ละระดับจะมีการกำหนดโครงสร้างเกี่ยวกับ

ระดับที่ผ่านมา โดยมีแนวความคิดกลุ่มเป็นพื้นฐานของแต่ละบุคคล และกำหนดเงื่อนไขโครงสร้างกับพฤติกรรมของกลุ่ม เพื่อจะทำให้เกิดพฤติกรรมองค์กร ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 แสดงพฤติกรรมองค์กรขั้นหนึ่ง (Basic OB Model., stage I): ตัวแปรอิสระ 3 ประการ

### ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์กร



ภาพประกอบ 2 แสดงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์กร

ที่มา: ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541)

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variable) เป็นตัวแปรเหตุ ซึ่งมีผลกระทบต่อตัวแปรตาม ตัวกำหนดที่สำคัญของผลผลิต การขาดงาน การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน และความพึงพอใจในการทำงาน ตัวแปรอิสระจะสอดคล้องกับความเชื่อถือว่า พฤติกรรมองค์กรจะสามารถเข้าใจได้ดีที่สุดเมื่อมีทัศนคติเกี่ยวกับการสร้างเงื่อนไขสลับซับซ้อน และหลักเกณฑ์ ของโมเดลในความเข้าใจของพฤติกรรมบุคคล

1.1 ตัวแปรระดับบุคคล (Individual level variable) บุคคลจะมีความแตกต่างกัน ดังนั้นเมื่อเข้าไปอยู่ในองค์กรหากผู้จัดการต้องการจะใช้งานพนักงานจะต้องใช้งานอย่างระมัดระวัง ลักษณะของพนักงานแต่ละคนจะแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นอายุ เพศ สถานภาพ การทำงาน ลักษณะบุคลิกภาพ ค่านิยม ทัศนคติ และระดับความสามารถ ซึ่งลักษณะเหล่านี้จะมีความเกี่ยวข้องกันเมื่อ

บุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องกับหน่วยงาน กำลังแรงงาน ผู้จัดการมีโอกาสน้อยที่จะเปลี่ยนแปลง แต่ปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบโดยตรงต่อพฤติกรรมของพนักงาน ซึ่งคือตัวแปรอิสระจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ การตัดสินใจเฉพาะบุคคล (Individual-Level variable) การเรียนรู้และการจูงใจ

1.2 ตัวแปรระดับกลุ่ม (Group level variable) พฤติกรรมของมนุษย์ในกลุ่มเป็นการปฏิบัติเฉพาะบุคคลในแต่ละกลุ่ม ความสลับซับซ้อนของโมเดลจะเพิ่มขึ้น เมื่อพฤติกรรมมนุษย์มีการจัดกลุ่มซึ่งแตกต่างกันตามพฤติกรรมของแต่ละคน การพัฒนาความเข้าใจขององค์กรจึงต้องศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มด้วย

1.3 ตัวแปรระดับขององค์กร (Organization system level variable) พฤติกรรมองค์กรจะมีความสลับซับซ้อนสูงสุด เมื่อเราเพิ่มโครงสร้างที่เป็นทางการไปยังความรู้ของบุคคลในอดีต และพฤติกรรมกลุ่ม เพราะองค์กรจะเป็นการรวมกลุ่มของสมาชิก

2. ตัวแปรตาม (Dependent variable) เป็นตัวแปรผลซึ่งมีสาเหตุมาจากตัวแปรอิสระ ตัวอย่างของตัวแปรตามในพฤติกรรมองค์กรเช่น การเพิ่มผลผลิต การขาดงาน การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน และความพึงพอใจในการทำงาน

1.1 การเพิ่มผลผลิต (Productivity) เป็นการวัดการทำงานซึ่งประกอบด้วยประสิทธิผลและประสิทธิภาพภายในองค์กรหนึ่ง การเพิ่มผลผลิตเป็นเป้าหมายขององค์กรโดยการเปลี่ยนปัจจัยนำเข้าด้วยต้นทุนที่ต่ำที่สุด ตัวนี้ถือว่าการเพิ่มผลผลิตที่ต้องอาศัยประสิทธิภาพคือการบรรลุตามเป้าหมาย และประสิทธิภาพคือการใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นโดยใช้ต้นทุนที่ต่ำที่สุดโดยการเพิ่มผลผลิต (Productivity) หมายถึง อัตราส่วนระหว่างผลผลิต และปัจจัยนำเข้าในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง และคุณภาพที่กำหนด ตามสมควร

1.2 การขาดงาน (Absenteeism) การที่พนักงานไม่มาทำงานนั้นถือว่าเป็นความล้มเหลวในการรายงาน การทำงานและการจัดการ ในประเด็นนี้เรามีข้อสมมติว่าผลประโยชน์ขององค์กรจะมากขึ้นเมื่อพนักงานขาดงานน้อยลง

1.3 การออกจากงาน (Turnover) เป็นการสูญเสียพนักงานขององค์กรเนื่องจากกลุ่มพนักงานต้องออกจากงานด้วยเหตุผลต่าง ๆ การหมุนเวียนที่มากเกินไปหรือผู้ทำงานที่มีคุณค่าจะเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลขององค์กร

1.4 ความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) เป็นทัศนคติความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่พนักงานมีต่อการทำงาน หรือเป็นความแตกต่างระหว่างรางวัลของแรงงานที่ได้รับ และจำนวนรางวัลที่เขาเชื่อว่าเขาควรจะได้รับ ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นทัศนคติไม่ใช่พฤติกรรม โดยทั่วไปพนักงานที่พึงพอใจงานจะมีผลผลิตมากกว่าพนักงานที่ไม่พึงพอใจงาน ความพึงพอใจเป็น

วัตถุประสงค์ขององค์กร ไม่เพียงแต่ความพึงพอใจซึ่งเกี่ยวข้องกับภาระงานหรือการลาออกจากงานเท่านั้น แต่ขึ้นอยู่กับองค์กรด้วยว่ามีการจัดการบริหารงานที่มีความท้าทายและมีการให้รางวัลหรือไม่ ดังนั้นการมีความพึงพอใจในการทำงานจะสะท้อนถึงทัศนคติมากกว่าพฤติกรรม

### 1.5 แนวคิดเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคต

พรพวรรณ อุ๋นจันทร์ (2543: 24) กล่าวว่า การทำงานเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับมนุษย์เพราะการทำงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของมนุษย์ได้ ทั้งทางด้านร่างกายจะเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิต และยังสนองตอบต่อความต้องการทางด้านจิตใจ ซึ่งจะทำให้บุคคลได้รู้จักคุณค่าในตนเอง เกิดความภาคภูมิใจนอกจากนี้การทำงานยังเป็นสิ่งบ่งบอกถึงการยอมรับของคนในสังคมภาระงาน (Absenteeism) การที่พนักงานไม่มาทำงานนั้น ถือว่าเป็นความล้มเหลวในการรายงาน การทำงานและงานการจัดการ ในประเด็นนี้เรามีข้อสมมติว่าผลประโยชน์ขององค์กรจะมากขึ้นเมื่อภาระงานของพนักงานน้อยลงการออกจากงาน (Turnover) เป็นการสูญเสียพนักงานขององค์กร เนื่องจากกลุ่มพนักงานต้องออกจากงาน ด้วยเหตุผลต่าง ๆ การหมุนเวียนที่มากเกินไปหรือผู้ทำงานที่มีคุณค่าจะเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลขององค์กรความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) เป็นทัศนคติความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่พนักงานมีต่อการทำงาน หรือเป็นความแตกต่างระหว่างรางวัลของแรงงานที่ได้รับ และจำนวนรางวัล ซึ่งเขาเชื่อว่าเขาควรจะได้รับ ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นทัศนคติไม่ใช่พฤติกรรมจากการศึกษา แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถนำไปใช้ในการกำหนดกรอบแนวความคิดทางด้านตัวแปรตาม และใช้ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้จากการศึกษาเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎีข้างต้น ผู้วิจัยได้เลือกนำแนวคิดและทฤษฎีเรื่องบรรยากาศองค์กรนำมาจาก Litwin ; & Stringer ในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรนำมาจาก Richard M. Steers และเรื่องบุคลิกภาพมาจาก Virginia Ann Price และส่วนของพฤติกรรมทำงานและได้เลือกโมเดลพฤติกรรมองค์กรเป็นการกำหนดกรอบแนวคิดเรื่องพฤติกรรมการทำงาน ผู้วิจัยได้นำเอาเนื้อหาดังกล่าวนี้ไปใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดกำหนดตัวแปรต้น ตัวแปรตาม กำหนดนิยามคำศัพท์ ใช้ในการสร้างสมมติฐาน สร้างแบบสอบถามและนำไปใช้ในการอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้

### 3.6 มูลฐานที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงาน

พฤติกรรมส่วนตัวของบุคคลแต่ละคนนั้น เมื่อบุคคลรวมเข้าเป็นองค์กร จะก่อให้เกิดพฤติกรรมขององค์กรขึ้นเอง และพฤติกรรมขององค์กรนี้ก็แตกต่างกับพฤติกรรมของส่วนบุคคล เพราะพฤติกรรมในองค์กรหรือจะเรียกให้เข้าใจง่าย ๆ ก็คือ พฤติกรรมของกลุ่มคน (Group) นั้นเกิดขึ้นใหม่โดยอิทธิพลของบุคคลที่ร่วมงานกันนั่นเอง เช่นเพื่อนฝูง หัวหน้างานตลอดจนระเบียบแบบแผนหรือแบบธรรมเนียมขององค์กรนั้น เพราะองค์กรก็คือที่รวมจิตใจของคนหลายคนเข้าด้วยกัน

(Collective Mind) อันเป็นการรวมทั้งความคิดและการกระทำซึ่งแตกต่างกันของบุคคลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน และสามารถอธิบายเหตุผลของการเกิดพฤติกรรมของกลุ่มคนได้แจ่มแจ้งขึ้นหากจะยอมรับทราบความจริงข้อหนึ่งทางจิตวิทยามนุษย์ว่าตัวเองเป็นสัตว์ที่สามารถปรับต่อสภาพแวดล้อมได้นั้นก็คือ แม้จะไม่ทิ้งพฤติกรรมเดิมส่วนตัว แต่ก็มีแนวโน้มเอียงที่จะยอมรับอิทธิพลทางพฤติกรรมของกลุ่มหรือหน่วยงานนั้นมาเป็นของตนอีกด้วย การที่ผู้บริหารองค์กรจะใช้ข้อเท็จจริงนี้ก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร โดยการพยายามที่จะให้อิทธิพลของพฤติกรรมขององค์กร อยู่เหนือพฤติกรรมของบุคคล และให้กลิ่นพฤติกรรมของบุคคลเสียนั้น จำต้องศึกษาถึงระยะแห่งอิทธิพล (Rang of Influence) ที่ช่วยก่อพฤติกรรมของบุคคลให้ถ่องแท้เสียก่อน ว่าสืบเนื่องสะสมมาอย่างไร (หลดงวิเชียร แพทยาคม. 2479: 123) มूलฐานที่มีอิทธิพลในการก่อพฤติกรรมของบุคคล แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะด้วยกันคือ

1. มूलฐานอันเกิดขึ้นด้วยตัวบุคคลเอง
2. มूलฐานอันเกิดมาจากอิทธิพลของกลุ่มอื่น ๆ ภายนอกองค์กรที่บุคคลนั้นทำงานอยู่
3. มूलฐานอันมาจากอิทธิพลของกลุ่มภายในองค์กรเอง

1. มूलฐานพฤติกรรมอันเกิดขึ้นในตัวบุคคลเอง ซึ่งมूलฐานประเภทนี้มาจาก 3 ทางด้วยกัน คือ บุคคลลักษณะ (Personality) สัญชาตญาณ (Instincts) และความต้องการ (Needs) หากเราจะพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละทางดังกล่าวนี้ ก็จะพบว่าบุคลิกลักษณะประจำตัวของแต่ละบุคคลนั้น ย่อมเกิดจากผลรวมของปัจจัยหลายประการ เช่น ลักษณะทางร่างกาย (Physical) ลักษณะทางจิตใจ (Mental) อารมณ์ (Emotion) สภาพแวดล้อม (Environments) และความเป็นมาแต่หนหลัง (Background) ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้เป็นเครื่องช่วยอย่างสำคัญในการพิจารณาบุคคลประกอบกับงานที่จะมอบหมายให้ เช่น ร่างกายเป็นเครื่องพิจารณาความตรากตรำของงานที่จะมอบหมายให้ จิตใจเป็นเครื่องพิจารณาถึงความเสี่ยงอันตรายของสภาพแวดล้อมดั้งเดิมของบุคคลนั้น ความเป็นมาแต่หนหลังเช่น ประสบการณ์หรือการศึกษาก็เป็นเครื่องพิจารณาถึงลักษณะของงานที่ต้องการเขาวิน ไซทริบ เป็นต้น ตัวอย่างของการเข้าใจปฏิกิริยาของอารมณ์มนุษย์เมื่อเกิดแรงผลักดันทางเหตุการณ์นั้น น่าจะดูได้จากบทครองทางทหารผู้หนึ่งคือซุกซู่ ซึ่ง B.H>Liddell Hart ยกมากล่าวไว้ในหนังสือของเขาว่า “เมื่อท่านโอบล้อมกองทัพข้าศึกจะเปิดทางออกไว้หนึ่งทาง โปรดอย่าบีบบังคับข้าศึกที่จนตรอกให้หนักนัก” (สุน ว. 2548) การพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ที่ช่วยฟอร์มบุคลิกลักษณะของบุคคล แบ่งปัจจัยใหญ่ ๆ เพียง 3 ประการเท่านั้น คือ

1.1 สืบสายเลือด (Heredity) เป็นบุคลิกลักษณะที่เกิดตามสายเลือดจากบิดามารดา เช่นในแง่ลักษณะทางร่างกาย จิตใจอารมณ์ แต่อย่างไรก็ตาม บุคคลจะมีบุคลิกภาพตามสายเลือด

ได้มาเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมและประสบการณ์ของผู้นั้นด้วย ฉะนั้นประวัติบรรพบุรุษจึงเป็นส่วนหนึ่งที่จะใช้พิจารณาประกอบประวัติบุคคลในการมอบหมายงาน

1.2 สภาพแวดล้อม ซึ่งได้แก่ชีวิตครอบครัว โรงเรียน ความเชื่อ (Belief and Myth) ตลอดจนวัฒนธรรมตามศาสนาที่ตนนับถือ และความเคยชิน เช่น อาหารที่เคยรับประทาน ฯลฯ สิ่งเหล่านี้เองที่ช่วยฟอर्मบุคลิกให้แก่บุคคลนอกเหนือไปจากที่ได้รับทางสายเลือด ฉะนั้น การจัดการหน่วยงาน การวางระเบียบหน่วยงาน ตลอดจนการให้สวัสดิการ และการมอบหมายงานจึงจำเป็นต้องพิจารณาให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม ซึ่งเป็นผลให้ผู้บริหารสามารถโน้มน้าวจิตใจของผู้ร่วมงานให้สนับสนุนจุดประสงค์ขององค์การได้โดยปราศจากการต่อต้าน ดังจะเห็นได้ว่าแนวคิดในการปกครอง (หมายถึงการจัดการองค์การดำเนินการปกครอง) ในระบอบประชาธิปไตยนั้น ท่านประธานาธิบดีลินคอล์นกล่าวว่าต้องเป็นการปกครองของประชาชนโดยประชาชนและเพื่อประชาชนเพราะเมื่อประชาชนดำเนินการได้เอง ระบบหรือวิธีการย่อมจะสอดคล้องกับชีวิตของประชาชาติ (Life of Nation) (ชูป กาญจนประกร. 2508)

1.3 ประสบการณ์ (Experience) บุคคลแม้จะเติบโตมาในภาวะแวดล้อมเดียวกัน แต่หากมีประสบการณ์แตกต่างกันแล้ว ก็อาจมีบุคลิกลักษณะต่างกันออกไปได้ เพราะประสบการณ์ที่บุคคลได้รับจะมีผลกระทบกระเทือนต่อลักษณะร่างกายและจิตใจ ความต่างกันทางประสบการณ์จะมีบทบาท ต่ออารมณ์และที่ท่าของบุคคลด้วย ประสบการณ์ในที่นี้ขอให้พึงเข้าใจว่า หมายถึง การศึกษาอบรม ความเคยผ่านงาน เคยผ่านต่อเหตุการณ์ตลอดจนการประสบเคราะห์กรรม เช่น อุบัติเหตุหรือความเจ็บไข้ได้ป่วย ฯลฯ พอจะยกตัวอย่างบางประการได้ เช่น คนที่เคยถูกทรยศตักทวงมาจะกลายเป็นคนซอขบระแวง และไว้วางใจคนน้อยลง คนที่เคยประสบอุบัติเหตุจากการเดินทางมักจะหลีกเลี่ยงการเดินทาง คนที่เคยเจ็บไข้ด้วยโรคบางชนิดอาจมีอารมณ์เปลี่ยนแปลงไปเป็นต้น พึงสังเกตว่า ในการบริหารงานนั้น ประสบการณ์เป็นสิ่งที่ช่วยพิจารณาใช้คนหรือบรรจุคนให้เหมาะสมกับงาน และเป็นเครื่องช่วยบำบัดพฤติกรรมทำงานที่ไม่พึงประสงค์ได้อีกทางหนึ่ง เพราะบุคลิกลักษณะของบุคคลนั้นไม่ใช่สิ่งตายตัว ย่อมสามารถเปลี่ยนแปลงได้หากปัจจัยที่ประกอบเป็นบุคลิกนั้นเปลี่ยนแปลงไปพฤติกรรมอันเกิดจากตัวบุคคลเองนอกจากบุคลิกลักษณะแล้ว ได้แก่ สัญชาตญาณ ที่เป็นเครื่องช่วยก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทงงานของบุคคล โดยที่เจ้าตัวจะปฏิบัติไปโดยจิตสำนึกหรือไม่ก็ตาม เช่น สัญชาตญาณแห่งการกลัวตายหรือ ไม่กล้าเสี่ยงหรือความอยากที่จะคงอยู่ต่อไป ซึ่งสัญชาตญาณนี้อาจมาในรูปไม่ยอมรับผิดชอบเพราะกลัวพลาด ไม่อยากให้มีการเปลี่ยนแปลงในองค์การเพราะเกรงว่าตัวจะไม่เหมาะกับรูปแบบใหม่นั้น อย่างไรก็ตามสัญชาตญาณที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรก็มี เช่น เกรงว่าจะดำรงอยู่ในตำแหน่งไม่ยึดเพราะความรู้ัน้อยหรือไม่ทันสมัยจึงพยายามศึกษาเล่าเรียนอยู่เสมอ

ประการสุดท้ายที่เป็นมูลฐานให้เกิดพฤติกรรมของตัวบุคคลก็คือ ความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์ (Basic Human Needs) การที่รูปแบบของพฤติกรรมของบุคคลจะเป็นที่ยอมรับกันในสังคมหนึ่ง ๆ และให้เป็นที่พอใจของเจ้าของพฤติกรรมด้วยนั้น จำต้องมีเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เหมาะสม และเงื่อนไขดังกล่าวนี้เองอาจกล่าวได้ว่าเป็นรากฐานแห่งพฤติกรรมของกลุ่ม ซึ่งอาจอธิบายได้ในรูปความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์อันจะแยกเป็นประเด็นใหญ่ได้ 2 ประเด็น คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physical Needs) การที่คนจะสามารถยังความพอใจให้แก่คนตามความต้องการทางร่างกายนั้น ความต้องการทางร่างกายนี้เองจะกลายเป็นจุดมุ่งหมาย (Goal) ซึ่งจะช่วยก่อให้เกิดแรงกระตุ้นทางใจ (Motivation) ในอันที่จะทำให้คนมีพฤติกรรมในแบบหนึ่ง ๆ โดยเฉพาะความต้องการทางร่างกายที่ว่านี้ได้แก่ ความต้องการเสื้อผ้าอาหาร ที่อยู่ ยา รักษาโรค หรือเงินทองเพื่อใช้จ่ายใช้สอยเพื่อสนองความต้องการอันนั้น

2. ความต้องการที่รับรู้มา (Learned Needs) ความจริงถ้าพูดให้เข้าใจง่าย ๆ น่าจะเรียกได้ว่าเป็นความต้องการทางใจ ซึ่งได้แก่การที่มนุษย์ประเมินค่าภาวะการณ์อันหนึ่ง ๆ โดยพิจารณาว่าภาวะการณ์นั้น ๆ จะเกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ของตนแค่ไหน ความต้องการดังกล่าวนี้ ได้แก่ ความมั่นคงและปลอดภัย (Security) ความยอมรับให้ตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Social Approval) และการที่สังคมจะรับรู้ในความเป็นไปของตน (Recognition) หากจะกล่าวให้เข้าใจง่าย ๆ ความต้องการอันนี้ก็คือนอกจากความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มก้อน (The need of communal life) ซึ่งสืบเนื่องมาจากสัญชาตญาณของการอยู่เป็นฝูง (Herd instinct) นั้นเอง (Adler. 2000: 26-27) การอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มก้อน ก่อให้เกิดความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยและไม่แต่เท่านั้นยังเกิดความมั่นใจว่าตนจะสามารถดำรงอยู่ในโลกต่อไป ความต้องการในความปลอดภัยและความคงอยู่มีอิทธิพลทำให้มนุษย์ยอมปรับตนเองให้เข้ากับสังคมดังที่ Simon เรียกว่ามนุษย์เป็นสัตว์ที่สามารถปรับตนเองต่อสภาพแวดล้อมได้ เมื่อเป็นเช่นนี้ มนุษย์จึงพยายามประพฤติตามสังคมที่ตนสังกัด (Folkway) เพื่อให้สังคมยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ยอมรับระเบียบแบบแผนและจรรยาบรรณของสังคมเท่านั้นยังไม่พอ มนุษย์ยังมีความโน้มเอียงที่สำคัญอีกสองประการ (Adler. 2000: 103) ที่เป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติ นั่นคือ ความรู้สึกเข้ากับสังคมได้ (Social feeling) (Adler. 2000: 30) และความรู้สึกอยากให้สังคมเห็นความสำคัญของตน ความโน้มเอียงประการหลังนี้เอง คนมีความรู้สึกอยู่เสมอว่าตนเอง บัดนี้ยืนอยู่ ณ ที่ใด และจะก้าวหน้าไปข้างหน้าที่การงานได้เพียงใด การที่คนยอมทำงานหนักตรากตรำ ก็เพื่อต้องการให้บรรลุผลสำรวจที่ตนตั้งไว้และพร้อมกันนั้นก็อยากให้เห็นคนอื่นรับทราบผลสำเร็จนั้นด้วย

ฉะนั้นการที่บุคคลจะทำความดีอันใดอันหนึ่ง ถ้าไม่ได้รับการรับรอง หรือรับรู้จากสังคมบุคคลนั้นก็มักจะมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลง เช่น กลายเป็นคนเฉื่อยชาต่องาน ไม่สนใจใฝ่ดีและไม่

อยากที่จะทำดีต่อไป นักบริหารพึงระลึกว่า ความต้องการของมนุษย์นี้มีอิทธิพลอย่าง สำคัญต่อ พฤติกรรมในการทำงานเพราะเมื่อมนุษย์มีความต้องการ ความต้องการอันนี้ก็จะกลายเป็นรูปเป็น จดมุ่งหมายในการทำงานไม่ว่าจะเป็นโดยจิตสำนึกหรือไม่ก็ตาม สมดังที่แอดเลอร์กล่าวไว้ในหนังสือ เล่มเดียวกันว่า “ไม่มีมนุษย์คนใดจะคิด รู้สึก ตั้งใจ ผัน หากว่าสิ่งต่าง ๆ ทั้งหมดนี้จะไม่ได้ถูกกำหนด ตั้งใจหมายสืบต่อ ขยายและมุ่งไปถึงจุดมุ่งหมายที่สำนึกอยู่ตลอดเวลา” (Adler. 2000: 17)

2. มูลฐานพฤติกรรมอิทธิพลของกลุ่มภายนอกองค์กร ในส่วนนี้จะพิจารณาเฉพาะ พฤติกรรมในการทำงาน ฉะนั้นกลุ่มหรือสมาคมใดก็ตามที่ไม่ใช่องค์กรที่บุคคลทำงานอยู่จะถือว่าเป็น กลุ่มภายนอกองค์กรทั้งสิ้น ในที่นี้จึงจำกัดเฉพาะอิทธิพลของกลุ่มภายนอกที่มีต่อบุคคล ภายหลังที่ บุคคลนั้นได้เข้าร่วมงานในองค์กรแล้วเท่านั้นกลุ่มดังกล่าว ได้แก่ สหภาพแรงงาน ชีวิตแต่งงาน สมาคม อาชีพ และสมาคมเพื่อความบันเทิงอื่น ๆ เป็นต้น การที่บุคคลไปเข้าร่วมสังสรรค์และมีความสัมพันธ์ กับองค์กรหรือสังคมอื่นได้ออกไปจากองค์กรที่ตนทำงานอยู่ องค์กรหรือสังคมนั้นย่อมมีอิทธิพลภายใน ตัวของมันเองที่จะช่วยพอร์มรูปพฤติกรรมให้แก่สมาชิกไม่มากนักน้อย พฤติกรรมนี้อาจกระทบกระเทือน ถึงพฤติกรรมอันเป็นแบบฉบับขององค์กรที่บุคคลนั้นทำงานอยู่ด้วยก็ได้ และเป็นไปได้ในเชิงสนับสนุน หรือขัดขวาง อันเป็นทางนำไปสู่ผลดีและผลเสียขององค์กรที่บุคคลนั้นทำงานอยู่ เช่น สหภาพแรงงาน หากเป็นสหภาพที่ดำเนินการตามอุดมคติในอันที่จะรักษาผลประโยชน์ของสมาชิกอย่างมีเหตุผล สมาชิกซึ่งทำงานอยู่ในองค์กรก็ย่อมสามารถทำงานได้อย่างเต็มที่มีสมรรถภาพเพราะไร้ข้อวิตกกังวลที่ไม่จำเป็น ผลดีก็ย่อมบังเกิดแก่องค์กรที่สมาชิกรับทำงานอยู่ แต่ตรงข้าม หากสหภาพตั้งหน้าแต่รักษา ผลประโยชน์ของสมาชิกอย่างไร้เหตุผล หรือผู้ดำเนินการสหภาพนั้นฉวยผลประโยชน์เพื่อสร้างอำนาจ ส่วนตัว และไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรที่มีสมาชิกรับทำงานอยู่ และหากสมาชิกรับเห็นคล้อยตาม จุดมุ่งหมายของสหภาพแต่กลับไม่ได้รับความสมหวังจากองค์กรของตน เพราะองค์กรไม่สามารถ อำนาจให้ได้ ผลที่ตามมาคือ การต่อต้านด้วยการทำงานไม่ให้มีสมรรถภาพ และอาจลุกลามไปได้ถึง การนัดหยุดงาน ชีวิตแต่งงานก็มีส่วนพอร์มพฤติกรรมของบุคคล เนื่องจากชีวิตแต่งงานมีผลกระทบ กระเทือน จิตใจ อารมณ์ และขวัญได้ทั้งทางก่อประโยชน์และเสียประโยชน์ เช่น อาจกลายเป็นคนรัก งาน เื่อใจใส่งาน หรือละทิ้งงานตลอดจนอาจกลายเป็นผู้ทุจริตต่อหน้าที่ได้ นำสังเกตว่าอิทธิพลจาก ภายนอกองค์กรมักจะมีอิทธิพลอย่างสูงต่อองค์กร ที่มีโครงสร้างของสังคมภายในไม่แน่นหนา (Low Cohesive group) หรือองค์กรที่มีหน้าที่ติดต่อกับประชาชนมาก ๆ หรือองค์กรสาขาที่อยู่ห่างไกลจาก องค์กรกลาง เป็นต้น (Perry. 1954: 11-13)

3. มูลฐานพฤติกรรมจากอิทธิพลขององค์กรที่บุคคลทำงานอยู่ ตามความมุ่งหมายที่ เห็นชอบร่วมกันแล้ว โดยการแบ่งสรรหน้าที่และความรับผิดชอบออกไปเป็นความสัมพันธ์ระหว่าง การทำงานและความสามารถของบุคคล และกลุ่มบุคคลที่ร่วมกันทำงานของส่วนรวมอันหนึ่ง ในอันที่จะ



บรรลุดมมุ่งหมายที่พึงประสงค์โดยให้มีความขัดแย้งน้อยที่สุดและให้ยังความพอใจให้แก่ทั้งผู้ที่จะได้รับผลงานนั้น และผู้ที่ปฏิบัติงานนั้นๆ เอง จากคำจำกัดความอันนี้ จะเห็นได้ว่า มีประเด็นสำคัญว่า องค์การคือบุคคลร่วมกันทำงานให้บรรลุดมมุ่งหมายที่เห็นชอบร่วมกัน (จุดมุ่งหมายขององค์การและของบุคคลผู้ร่วมงานตรงกัน) และมีความขัดแย้งน้อยที่สุด ซึ่งในประเด็นที่ยกมานี้เราจะพบว่าขึ้นอยู่กับอิทธิพลของพฤติกรรมทั้งสองของบุคคล กลุ่มบุคคล และขององค์การเองเป็นสำคัญ องค์การหนึ่งจะมีลักษณะสองลักษณะซ้อนหรือแฝงกันอยู่ นั่นคือ องค์การอย่างเป็นทางการ (Formal Organization) ซึ่งหมายถึง องค์การที่เป็นความสำคัญภายในคืออำนาจหน้าที่ต่าง ๆ ตามตัวบทกฎหมาย ส่วนอีกลักษณะหนึ่งที่แฝงอยู่คือองค์การอย่างไม่เป็นทางการ (Informal Organization) อันหมายถึงความสัมพันธ์เป็นการส่วนตัวระหว่างบุคคลที่ทำงานกัน เช่น มิตรสหาย ผู้บังคับบัญชา ฯลฯ องค์การทั้งสองลักษณะนี้ มีความแตกต่างกันในแง่สำคัญคือ องค์การอย่างเป็นทางการมักจะมีเหตุผลสมเหตุสมผล ไม่มีความเป็นส่วนตัว (Emotion and Personal) ในสองลักษณะแห่งองค์การนี้ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาบ้างแล้ว จะเห็นได้ว่าลักษณะอย่างไม่เป็นทางการมีบทบาทในการทำงานมาก เพราะสิ่งแรกที่คนเข้าร่วมในองค์การใหม่ ๆ สนใจก็คือดูว่า คนในองค์การนั้นเขาประพฤติปฏิบัติอย่างไร แทนที่จะหาทางทราบว่าจะระเบียบแบบแผนข้อบังคับเป็นอย่างไร เพราะระเบียบแบบแผนข้อบังคับเป็นเพียงสิ่งไม่มีตัวตนจะมีประสิทธิผลเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับบุคคล ที่จะปฏิบัติตามหรือไม่เพียงใดเป็นสำคัญ ส่วนวิธีการประพฤติปฏิบัติอันแท้จริงของบุคคลในองค์การนั้นต่างหาก เป็นสิ่งที่สมาชิกใหม่จะพึงปฏิบัติตามเพราะมีตัวตนเห็นได้ชัดกว่า เนื่องจากสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลอยู่แล้ว เรามักเคยได้ยินคำพังเพยแบบไทยว่า “เข้าเมืองตาหลิ่วให้หลิ่วตาตาม” ในแบบต่างประเทศ “เข้ากรุงโรม จงทำอย่างชาวโรมันทำ” คำพังเพยบวกกับความที่ต้องการที่อยู่ในจิตใต้สำนึก บุคคลจะยอมรับวิถีทางปฏิบัติตามคนหมู่มาก (Folkway) หรือแบบธรรมเนียมตลอดจนประเพณี (Tradition and Mores) ของสังคม นั้น ๆ แต่โดยดีซึ่ง L.C.Dunn และ Th.Dobzhansy กล่าวว่า : ความจำเป็นที่สำคัญยิ่งในการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมมนุษย์ใด ๆ นั้น ย่อมเหมือนกันทั้งสิ้น กล่าวคือ ความสามารถที่จะเรียนจากประสบการณ์และที่จะปรับปรุงพฤติกรรม ของตนเองให้เข้ากับความต้องการและสภาพแวดล้อมของสังคมนั้น ๆ (L.C.Dunn; & Th. Dobzhansy. 1958: 133) ส่วนอิทธิพลขององค์การอีกประการหนึ่ง คืออิทธิพลขององค์การในลักษณะเป็นทางการ ซึ่ง ได้แก่ ระเบียบข้อบังคับ วินัย จริยา และการฝึกอบรม เป็นแบบแผนอย่างเป็นทางการที่บ่งถึงอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การทุกคน สัญชาติญาณผสมกับความต้องการทำให้มนุษย์มุ่งมั่นต่อสิ่งสำคัญสามสิ่งในชีวิต คือ ความรัก การทำงาน และการสมาคม (Adler. 2000: 103) ฉะนั้น เมื่อบุคคลตัดสินใจเข้าร่วมในองค์การใดจึงเท่ากับบุคคลนั้นได้ยอมรับโดยปริยายแล้วว่า ตนจะสามารถยอมรับได้และจะอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ของสังคมนั้น (Rules of Game) ได้โดยจะไม่มีขัดแย้งหรือมีแต่น้อย ซึ่งไม่ยากแก่การแก้ไขตนเอง จะเห็นได้ว่า

อิทธิพลขององค์กรทั้งแบบทางการและไม่เป็นทางการนี้ เป็นสิ่งที่มีความเกี่ยวพันกันอย่างใกล้ชิดจนบางครั้งไม่อาจแยกออกจากกันได้ หรือยิ่งกว่านั้นยังอาจเปลี่ยนรูปกันได้ เช่น ผู้บังคับใช้แต่อำนาจหน้าที่ตามข้อบังคับและระเบียบวินัย ก็เรียกได้ว่าเป็นอิทธิพลอย่างเป็นทางการ แต่ในขณะเดียวกัน ถ้าผู้บังคับบัญชานั้นใช้ความสามารถทางประมุขศิลป์โดยการทำเป็นตัวอย่าง ให้คำแนะนำตักเตือนอย่างเห็นอกเห็นใจด้วยความเข้าใจในธรรมชาติของมนุษย์ มีความเอาใจใส่ต่อ สวัสดิภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา พยายามใช้เทคนิคที่จะโน้มน้าวให้จุดมุ่งหมายของผู้ใต้บังคับบัญชาสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายขององค์กร กรณีเช่นนี้ก็เรียกได้ว่าเป็นอิทธิพลขององค์กรอย่างไม่เป็นทางการไป

#### 4. แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจ (Motivation)

##### การจูงใจ (Motivation)

การจูงใจ (มัลลิกา ต้นสอน, 2544: 194-203) มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า Movere ซึ่งแปลว่าการเคลื่อนไหว เนื่องจากบุคคลที่มีการจูงใจจะมีแรงผลักดันในการแสดงพฤติกรรมต่างๆออกมา โดยเราจะกล่าวว่าการจูงใจเป็นศัพท์ที่จัดอยู่ในกลุ่มเดียวกับแรงขับ (Drive) ความอยาก (Desires) ความต้องการ (Needs) และความปรารถนา (Wishes)

การจูงใจ หมายถึง ความยินดีและเต็มใจที่บุคคลจะทุ่มเทความพยายามเพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย บุคคลที่มีแรงจูงใจจะแสดงออกมากในการแสดงพฤติกรรมด้วยความกระตือรือร้น มีทิศทางที่เด่นชัดและไม่ย่อท้อเมื่อเผชิญอุปสรรคหรือปัญหา ซึ่งเราสามารถกล่าวได้ว่าบุคคลที่มีแรงจูงใจจะมีลักษณะดังนี้

1. มีเป้าหมายในการแสดงออก
2. มีพลังในการแสดงออก
3. มีความพยายามในการแสดงออก

ดังนั้นการจูงใจของพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพจึงต้องพิจารณาถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ และการทำประยุกต์ โดยปรับเปลี่ยนวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ของพนักงานอยู่เสมอ

นพพร เจริญสุข (2540: 10) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง ความเต็มใจที่จะใช้พลังเพื่อทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้ประสบความสำเร็จ หรืออาจหมายถึงรางวัลซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวเร่งหรือเสริมการทำงานของมนุษย์เพื่อให้ไปถึงวัตถุประสงค์ที่มีรางวัลเป็นเป้าหมาย

จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าแรงจูงใจ คือ แรงผลักดัน แรงกระตุ้น ที่เกิดจากความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นที่องค์การจัดให้ ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งประกอบปัจจัยแห่งความต้องการพื้นฐานได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานความเจริญเติบโตในการทำงาน ปัจจัยสุขอนามัยนโยบายและการบริหารงานขององค์การ ค่าจ้างเงินเดือนที่ได้รับ

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน เมื่อวิเคราะห์ดูแล้วก็จะพบว่าแรงจูงใจเหล่านี้เกิดขึ้นจาก ปฏิกริยาพื้นฐานส่วนลึกของจิตใจภายใน (Subconscious) ซึ่งตามจิตศาสตร์นับถือได้ว่าเป็นสภาวะจิตใจที่ไม่อยู่ในความควบคุมของตัวเรา เป็นที่รวมความคิดเพื่อการแสดงออกโดยเราไม่รู้ตัวหรือที่เรียกว่าจิตใต้สำนึกนั่นเอง ซึ่งจิตใต้สำนึกนี้บุคคลย่อมมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้วยกันทุกคน

### ประโยชน์ของแรงจูงใจ

จิราภรณ์ ไทยกิ่ง (2541: 13-14) ได้ระบุถึงประโยชน์ของแรงจูงใจไว้ดังนี้

1. คนงานมีภาคภูมิใจในหน้าที่การงานที่ทำอยู่
2. เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานให้แก่หน่วยงานได้อย่างเต็มที่
3. รู้จักหน้าที่ช่วยเหลือกัน
4. มีความสนใจในการสร้างสรรค์ มุ่งทำงานอย่างเต็มที่
5. สนใจและพอใจที่จะทำงานนั้น

สุพัตรา สุภาพ (2536: 125-126) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของแรงจูงใจไว้ดังนี้

1. เสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคคลในองค์กรและแก่หมู่คณะ เป็นการสร้างพลังร่วมกันของกลุ่ม
  2. ส่งเสริมและเสริมสร้างสามัคคีธรรมในหมู่คณะ เป็นการสร้างพลังด้วยความสามัคคี
  3. สร้างกำลังขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงานแก่คนงานและพนักงานเจ้าหน้าที่ในองค์กร
  4. ช่วยเสริมสร้างให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร
  5. ช่วยทำให้การควบคุมการดำเนินไปด้วยความราบรื่น อยู่ในกรอบแห่งระเบียบวินัยและมีศีลธรรมอันดีงาม ลดอุบัติเหตุและอันตรายในการปฏิบัติงาน
  6. เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกองค์กรเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจกรรมต่างๆ ในองค์กร
  7. ทำให้เกิดศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ทำให้เกิดความสุขกาย สุขใจในการทำงาน เพราะร่างกายที่แข็งแรงจะมีอยู่คู่หัวใจที่เป็นสุขเท่านั้น
  8. การจูงใจก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- กล่าวโดยสรุปแล้ว แรงจูงใจ (Motivation) หมายถึงภาวะอินทรีย์ภายในร่างกายของบุคคล ถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าเรียกว่า สิ่งจูงใจ (Motive) ก่อให้เกิดความต้องการอันจะนำไปสู่แรงขับภายใน (Internal Drive) ที่แสดงพฤติกรรมการทำงานที่มีคุณค่าในทิศทางที่ถูกต้องตรงตามเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นการจูงใจจึงเป็นการกระทำทุกวิถีทางที่จะกระตุ้นให้พนักงานในองค์กรประพฤติปฏิบัติ

กิจกรรมต่างๆ ตามเป้าประสงค์ขององค์การ ซึ่งพื้นฐานสำคัญในการกระตุ้นให้พนักงานดังกล่าวแสดงพฤติกรรมที่องค์การคาดหวังไว้ ก็ด้วยการสร้างอินทรีย์ของพนักงานเหล่านั้นให้เกิดความต้องการ (Desire) ขึ้นก่อนเป็นอันดับแรก จากนั้นบุคคลก็จะเกิดความพยายามสืบเสาะหาสิ่งที่ต้องการนั้น คือการเกิดแรงขับเคลื่อนภายใน (Drive) หากมีสิ่งจูงใจที่เหมาะสมบุคคลก็จะสนองตอบด้วยการกระทำ หรือแสดงพฤติกรรมทุกอย่าง (Behavior) ให้ได้มาซึ่งความสำเร็จอันเป็นเป้าหมายสูงสุด (Goals) และเพื่อให้เกิดภาพฉาย

#### 4.1. ทฤษฎีจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation)

โดยปกติแล้ว มนุษย์มีความต้องการหลากหลายแตกต่างกันไป ไม่มีสิ้นสุดตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่างๆ อับราฮัม เอช มาสโลว์ นักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นขึ้น ทฤษฎีของ มาสโลว์ (1970) มีสมมติฐานอยู่ 3 ประการคือ

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลา ไม่มีการสิ้นสุดตราบไต่ยังมีชีวิตอยู่
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป
3. ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป
4. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญในขณะที่ต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา

ทฤษฎีของมาสโลว์ (1970) แบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นต่ำสุดตามความคิดของมาสโลว์ ความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัยและการพักผ่อน เป็นต้น
2. ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (Safety and security Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในขั้นที่หนึ่งแล้ว ความต้องการในขั้นนี้ คือ ความต้องการในการป้องกันตนเองให้พ้นจากอันตรายและมีความมั่นคงต่างๆ เช่น ความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน
3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) ความต้องการที่จะอยู่ร่วมกับคนอื่นหรือมีสภาพในสังคม ได้แก่ ต้องการมีส่วนร่วมในกลุ่ม ต้องการได้รับความรักและความเอาใจใส่จากบุคคลที่ใกล้ชิด ความต้องการทางด้านสังคมนี้ เป็นความต้องการทางด้านจิตใจ
4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem or Status Needs) เป็นความต้องการในระดับสูงขึ้นกว่าความต้องการทางด้านสังคม คือ ต้องการการยอมรับนับถือ การยกย่องสรรเสริญจาก

บุคคลทั่วไป รวมทั้งต้องการให้บุคคลอื่นยกย่องให้เกียรติ ในองค์กรโดยทั่วไปถ้าต้องการตอบสนอง

5. ความต้องการทางด้านนี้โดยปรับตำแหน่งให้อำนาจเพิ่มมากขึ้น ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุด ได้แก่ ความต้องการที่ต้องการใช้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อให้ประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนเองคาดหวัง เช่น ความต้องการให้ตนได้ก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ที่ปรารถนา

ตามทฤษฎีความต้องการของ Maslow's สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารองค์กร เพื่อให้ทราบลำดับความต้องการของพนักงาน เพื่อให้ผู้บริหารจะได้พิจารณาถึงความต้องการของพนักงานและจะได้จัดลำดับความสำคัญ และตอบสนองสิ่งที่พนักงานในองค์กรต้องการได้อย่างถูกต้อง ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และทำให้พนักงานทุ่มเทกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

#### 4.2. ทฤษฎีจูงใจของเฟรดเดอริค เฮอริเบอร์ก (Frederick Herzberg)

ทฤษฎีจูงใจของเฟรดเดอริค เฮอริเบอร์ก (Frederick Herzberg) (1959) และคณะได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory) หรือทฤษฎีปัจจัยจูงใจ – ปัจจัยอนามัย (Motivation-Hygiene Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพอใจและความไม่พอใจในงาน คือ

4.2.1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) หรือความพอใจในงาน ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเป็นความรู้สึกในแง่บวกกับงานที่ปฏิบัติ ซึ่งมีปัจจัยต่างๆ อยู่ 5 ประการ ดังนี้

4.2.1.1. ความสำเร็จในงาน (Achievement) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการทำงานให้สำเร็จและประสบความสำเร็จอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้

4.2.1.2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลที่ตนเกี่ยวข้อง ซึ่งอาจอยู่ในรูปของการได้รับการชมเชย การเลื่อนขั้น การปรับเงินเดือน

4.2.1.3. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

4.2.1.4. ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะงาน

4.2.1.5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์กรในทางที่สูงขึ้น

4.2.2. ปัจจัยอนามัย หรือค่าจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ทุกคนจะต้องได้รับการตอบสนอง ปัจจัยเหล่านี้อาจไม่ใช่สิ่งจูงใจให้คนทำงานมากขึ้น แต่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ส่วนใหญ่เป็นปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งมีปัจจัยต่างๆ อยู่ 11 ประการคือ

4.2.2.1. สภาพการทำงาน (Working conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานได้แก่ ความสะดวกสบายที่เอื้อต่อการทำงาน ลักษณะสิ่งแวดลอมในที่ทำงาน เช่น ภายในห้องทำงานอากาศเย็นสบายไม่ร้อนอบอ้าว การมีอุปกรณ์การทำงานเพียงพอ

4.2.2.2. ความมั่นคงของการทำงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงของงานหรือความมั่นคงขององค์กร

4.2.2.3. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Factors in Personal Life) หมายถึง สถานการณ์บางประการของงานที่ส่งผลต่อชีวิตส่วนตัว เช่น การย้ายที่ทำงานใหม่ต้องเดินทางไกลขึ้น

4.2.2.4. เงินเดือน (Salary) ความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจต่อเงินเดือนที่ได้รับเพิ่มขึ้น

4.2.2.5. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับสิ่งใหม่ ๆ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนทักษะที่จะช่วยเอื้อต่ออาชีพ

4.2.2.6. สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง การมีอภิสิทธิ์ต่างๆ

4.2.2.7. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationship with Superior) หมายถึง ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความเคารพผู้บังคับบัญชา

4.2.2.8. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with Subordinator) หมายถึง การติดต่อสื่อสารทั้งทางกิริยาและวาจาที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

4.2.2.9. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Peers) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานในองค์กร

4.2.2.10. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technics) หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงาน ความยุติธรรมในการบริหารงาน และความเต็มใจของผู้บังคับบัญชาในการสอนงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

4.2.2.11. นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การจําแนกบทบาทอำนาจหน้าที่ และกำหนดนโยบายอย่างเด่นชัด เพื่อให้บุคคลดำเนินงานได้ถูกต้อง

จากแนวคิดทฤษฎีของ Frederick Herzberg (1959) สรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจเป็นการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นการกระตุ้นจูงใจให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น ส่วนปัจจัยอนามัย เป็นการสร้างบรรยากาศแวดล้อมของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้นหากผู้บริหารต้องการให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย ก็ควรสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงาน และเน้นการจูงใจในการดำเนินงานในรูปแบบต่างๆ ให้กับพนักงาน

### 4.3. ทฤษฎีสัจจใจของบาร์นาร์ด (Barnard)

บาร์นาร์ด (1968) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับสิ่งจูงใจที่เป็นสิ่งกระตุ้นให้คนเกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีปัจจัย 8 ประการ

#### 4.3.1 สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducements) ได้แก่

##### 4.3.1.1. เงิน

##### 4.3.1.2. สิ่งของอื่นๆ ที่เป็นการตอบแทนแก่ผู้ปฏิบัติ

#### 4.3.2. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับโอกาสของบุคคล (Personal Nonmaterial Opportunities)

หมายถึง สิ่งจูงใจที่ไม่ได้เป็นวัตถุ แต่เป็นเสมือนรางวัลให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่

##### 4.3.2.1. โอกาสที่จะมีชื่อเสียง เกียรติยศ

##### 4.3.2.2. สิทธิพิเศษต่างๆ

##### 4.3.2.3. ตำแหน่งงานที่ดีขึ้น

#### 4.3.3. สิ่งจูงใจทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Conditions) หมายถึง

สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่

##### 4.3.3.1. สถานที่ทำงาน

##### 4.3.3.2. วัสดุอุปกรณ์

##### 4.3.3.3. เครื่องมือเครื่องใช้

##### 4.3.3.4. สภาพแวดล้อมในการทำงาน

#### 4.3.4. สิ่งจูงใจที่เป็นผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal benefit Factors) หมายถึง การที่

หน่วยงานได้สนองความต้องการของบุคคลในด้านความภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือในการทำงาน ความรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานเต็มที่

#### 4.3.5. สิ่งจูงใจด้านความดึงดูดใจทางสังคม (Association Attractiveness) หมายถึง

ความสัมพันธ์อันดีมิตรในหมู่ผู้ร่วมงาน

#### 4.3.6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงาน โดยปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมตรงกับ

ทัศนคติและวิธีการของบุคคลผู้ปฏิบัติ (Adaptation of Conditions Habitual and Attitude) หมายถึง

การปรับปรุงสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถแตกต่างกัน

4.3.7. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับโอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน (The Opportunity of Enlarged Participation) หมายถึงการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วม ทำให้รู้สึกว่าเป็นคนสำคัญคนหนึ่งในหน่วยงาน

4.3.4. สิ่งจูงใจด้านความเป็นอยู่ร่วมกันฉันท์มิตร (The Condition of Communication) หมายถึง ความพอใจในด้านสังคมของบุคคลากรที่อยู่ร่วมกันฉันท์มิตร มีความกลมเกลียวและให้ความร่วมมือในการทำงานกับหมู่เพื่อนร่วมงาน

## 5. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ (Attitude)

**ความหมายของทัศนคติ** คำว่า “ทัศนคติ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Attitude มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า Aptus แปลว่า ไน้มเอียง เหมาะสม มีผู้ใช้คำอื่นในความหมายเดียวกัน เช่น เจตคติ ซึ่งมีนักวิจัยและนักการศึกษาให้คำนิยามและคำจำกัดความ ดังนี้

ไพศาล หวังพาณิชย์ (2523: 146) ให้ความหมายของทัศนคติ คือ ความรู้สึกภายในของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งอันเป็นผลจากประสบการณ์การเรียนรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้น และความรู้สึกดังกล่าว จะเป็นตัวกำหนดให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรม หรือแนวโน้มของการตอบสนองต่อสิ่งนั้นในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง อาจเป็นการสนับสนุนหรือโต้แย้งคัดค้านก็ได้

กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ (2527: 168) ให้ความหมายของทัศนคติ คือ “ความรู้สึกของบุคคลที่ได้จากการเรียนรู้และประสบการณ์ แล้วแสดงภาวะของร่างกายและจิตใจในด้านความพร้อมที่จะตอบสนองต่อบุคคลหรือสิ่งต่างๆ ในลักษณะใดลักษณะหนึ่งใน 2 ลักษณะ กล่าวคือแสดงความพร้อมที่เข้าไปหาเมื่อเกิดความรู้สึกชอบ เรียกว่า เจตคติที่ดีทางบวก หรือแสดงความพร้อมที่จะถอยหนีเมื่อเกิดความไม่ชอบ เรียกว่า เจตคติที่ไม่ดีทางลบ”

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2539: 190) ทัศนคติ คือ สภาวะทางจิตใจซึ่งแสดงถึงความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นก่อตัวขึ้นมา โดยประสบการณ์และสิ่งอิทธิพลให้มีการเปลี่ยนแปลงหรือชี้แนะต่อพฤติกรรม

พูลสุข สังข์รุ่ง (2543: 19) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อวัตถุ สิ่งของ กิจกรรม เหตุการณ์ บุคคล แนวคิด พฤติกรรม ความรู้สึกนี้เกิดจากการเรียนรู้ติดต่อกันมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน และเป็นปัจจัยที่ทำให้คนแสดงพฤติกรรมออกมาอาจจะเป็นทางบวกถ้าชอบ และทางลบถ้าไม่ชอบ



สร้อยตระกูล (ตีวานนท์) อรรถมานะ (2542: 64) กล่าวว่า ทักษะคติ คือ ผลผสมผสานของ ความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง คนใดคนหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งๆ ซึ่งออกมาในรูปการประเมินค่า อันอาจเป็นไปในทางยอมรับ หรือปฏิเสธก็ได้ และความรู้สึกเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งขึ้น ดังนั้น พฤติกรรมของมนุษย์ก็คือการแสดงออกซึ่งทักษะคติของเขา

### **แนวคิดเกี่ยวกับทักษะคติ**

กู๊ด (Good 1973: 48-49) กล่าวว่า ทักษะคติ หมายถึง แนวโน้มและท่าทีที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือ สถานการณ์ หรือค่านิยมหนึ่ง โดยจะมีความรู้สึกและอารมณ์มาเกี่ยวข้องอยู่ในความเห็นนั้น ซึ่ง ทักษะคติสังเกตไม่ได้ แต่อารมณ์จะอนุมานได้จากพฤติกรรมทั้งวาจาและท่าทาง

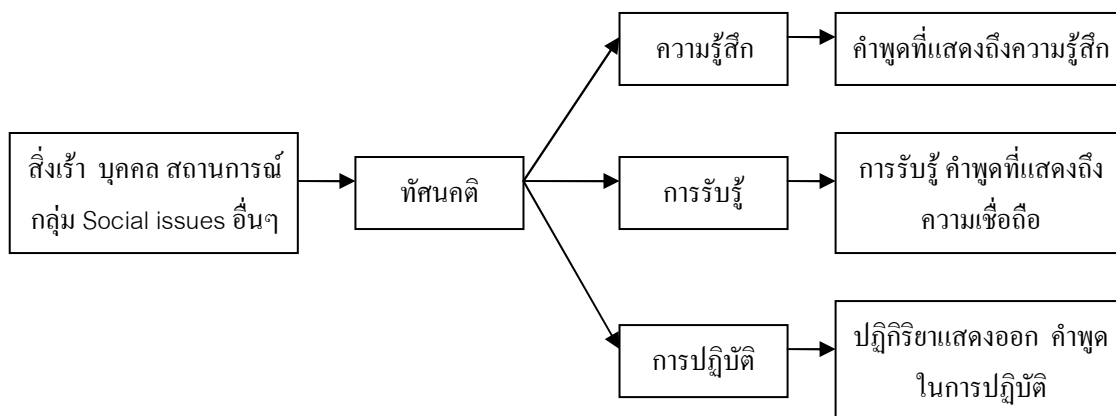
ชิฟฟ์แมน และคานุกต์ (Schiffman; & Kanuk. 1994: 657) กล่าวว่า ทักษะคติ คือ แนวโน้ม เอียงที่เรียนรู้เพื่อให้มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

กล่าวโดยสรุป ทักษะคติ เป็นเรื่องของจิตใจ ความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ ประสบการณ์ ท่าที ความโน้มเอียงของบุคคลที่มีต่อตนเอง และกับผู้อื่น และต่อสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ในทางที่ยอมรับหรือปฏิเสธ และบุคคลนั้นพร้อมแสดงปฏิกิริยาตอบสนองพฤติกรรมตามแนวคิดนั้น

### **องค์ประกอบของทักษะคติ**

แฮร์รี่ ซี เตรียันดิส (กู๊ดทลี เวชสาร. 2542: 98; อ้างอิงจาก Harry C Triandis) กล่าวว่า “ทักษะคติเป็นความคิดเห็นซึ่งมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ เป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อ สถานการณ์ภายนอก โดยแบ่งองค์ประกอบของทักษะคติเป็น 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component) คือ ความคิดซึ่งเป็น องค์ประกอบที่มนุษย์ใช้ในการคิด
2. องค์ประกอบเกี่ยวกับความชอบ (Affective Component) คือ เป็นส่วนประกอบ ทางด้านอารมณ์ ความรู้สึก ซึ่งเป็นตัวเร้า ความคิดอีกต่อหนึ่ง ถ้าบุคคลมีภาวะความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดี ขณะที่คิดถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
3. องค์ประกอบเกี่ยวกับความตั้งใจก่อนพฤติกรรม (Behavioral Component) คือ องค์ประกอบที่มีแนวโน้มในทางปฏิบัติหรือถ้ามีสิ่งเร้าที่เหมาะสมจะเกิดการปฏิบัติหรือมีปฏิกิริยาอย่าง ใดอย่างหนึ่งเพื่อเป็นการมองให้เห็นองค์ประกอบของทักษะคติได้ชัดเจนขึ้น แสดงรูปประกอบ องค์ประกอบ 3 ประการ ที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคล



ภาพประกอบ 3 แสดงองค์ประกอบของทัศนคติ

### การก่อตัวของทัศนคติ (The Formation of Attitudes)

เครซ ครัทฟิลด์ และบัลลาซี (วันทนา สุรชีวิน. 2541: 44) ได้ให้ความเห็นว่าทัศนคติอาจเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. การจูงใจทางร่างกาย (Biological Motivations) สิ่งใดที่สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางร่างกายของตนได้ บุคคลนั้นก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น หากสิ่งใดตอบสนองความต้องการของตนไม่ได้ บุคคลนั้นก็จะมีทัศนคติไม่ดีต่อสิ่งนั้น
2. ข่าวสารข้อมูล (Information) ทัศนคติจะมีพื้นฐานมาจากข่าวสารที่บุคคลได้รับ
3. เก็บข้อมูลข่าวสารนั้นไปคิดและสร้างทัศนคติขึ้นมา ทำให้บางคนจึงอาจเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้อื่นโดยการฟังนิทานที่ใคร ๆ มาบอกไว้ก่อนก็ได้ หรือการเข้าไปเป็นสมาชิกกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เพราะบุคคลที่อยู่ในกลุ่มหรือสังคมนั้นย่อมจะปรับทัศนคติและปฏิบัติตนคล้อยตามบรรทัดฐานของกลุ่ม เพื่อให้ตนเป็นที่ยอมรับของกลุ่ม หากทัศนคตินั้นไม่ขัดแย้งกับทัศนคติของตนเองมากเกินไป
4. บุคลิกภาพ (Personality) ทัศนคติมีส่วนสัมพันธ์กับบุคลิกภาพของบุคคลนั้นด้วย เช่น ผู้ที่มีบุคลิกภาพสมบุรณ์มักมองผู้อื่นในแง่ดี ส่วนผู้ที่ปรับตัวยากจะมีทัศนคติในทางตรงกันข้าม มักจะคิดว่าบุคคลอื่นมีอิทธิพลหรือคิดร้ายต่อคน

### บทบาทของทัศนคติ

แคทซ์ (วันทนา สุรชีวิน. 2541: 46) กล่าวถึง บทบาทของทัศนคติไว้ 4 ประการ คือ

1. การปรับเพื่อใช้งาน (Adjustment – Utility) เช่นบุคคลหนึ่งชอบสิ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นได้
2. การปกป้องความรู้สึกต่าง ๆ (Ego – Defense) เช่น เราสร้างทัศนคติขึ้นมาเพื่อปกปิดความไม่มั่นคงทางความรู้สึกของตนเอง

3. การแสดงออกซึ่งค่านิยม (Value Expression) เช่น การสร้างทัศนคติขึ้นเพื่อแสดงออกถึงความเชื่อ หรือค่านิยมต่าง ๆ

4. หน้าที่เกี่ยวกับความรู้ (Knowledge) เช่น ใช้ทัศนคติเป็นเครื่องมือช่วยในความเข้าใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

#### **ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรม**

แฮรี่ ซี เตรียนด์ลิส (สุชาติดา วรระมานี, 2542: 60-61) กล่าวว่า พฤติกรรมหรือการปฏิบัติของมนุษย์เป็นผลมาจากทัศนคติ (Attitude) บรรทัดฐานของสังคม (Norms) นิสัย (Habits) ดังนั้น ทั้งการปฏิบัติหรือพฤติกรรมแสดงออกที่สังเกตได้กับทัศนคติต่างก็มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เป็นที่เชื่อกันว่า ทัศนคติมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมของบุคคล และขณะเดียวกันการแสดงออกของบุคคล ก็มีผลต่อทัศนคติของบุคคลนั้น ๆ ด้วย

อรรถพร ปิลาพันธ์โหวาท (สุชาติดา วรระมานี, 2542: 61-65) กล่าวว่า นักจิตวิทยาได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ ความเชื่อ พฤติกรรมแล้วให้ความเห็นว่า ทัศนคติ อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรม ต่างก็มีความสัมพันธ์ไปในแนวเดียวกัน อย่างไรก็ตาม ทัศนคติและความเชื่อของเราจะถูกควบคุมด้วยตัวแปรอื่น ๆ เช่น กฎหมาย เงื่อนไขทางเศรษฐกิจหรือจิตวิทยาอื่น ๆ ซึ่งสอดแทรกอยู่ระหว่างทัศนคติ ความเชื่อ และพฤติกรรมที่แสดงออกมา

## **6. แนวคิดเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน**

### **แนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน**

การทำงานเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นสำหรับมนุษย์ เพราะการทำงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของมนุษย์ได้ทั้งด้านความจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิต และยังสามารถตอบสนองต่อความต้องการทางด้านจิตใจซึ่งจะทำให้บุคคลได้รู้จักคุณค่าในตนเอง เกิดความภาคภูมิใจ นอกจากนี้การทำงานยังเป็นสิ่งบ่งบอกถึง การยอมรับของคนในสังคม (พรพวรรณ อุณจันทร์, 2543: 24)

การขาดงาน (Absenteeism) การที่พนักงานไม่มาทำงานนั้น ถือว่าเป็นความล้มเหลวในการรายงานการทำงานและงานการจัดการ ในประเด็นนี้เรามีข้อสมมติว่าผลประโยชน์ขององค์การจะมากขึ้นเมื่อการขาดงานของพนักงานน้อยลง

การออกจากงาน (Turnover) เป็นการสูญเสียพนักงานขององค์การ เนื่องจากกลุ่มพนักงานต้องออกจากงาน ด้วยเหตุผลต่าง ๆ การหมุนเวียนที่มากเกินไปหรือผู้ทำงานที่มีคุณค่าจะเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์การ

ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) เป็นทัศนคติความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่พนักงานมีต่อการทำงาน หรือเป็นความแตกต่างระหว่างรางวัลของแรงงานที่ได้รับ และจำนวนรางวัลที่เขาเชื่อว่าเขาควรจะได้รับ ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นทัศนคติไม่ใช่พฤติกรรม

โดยทั่วไปพนักงานที่พึงพอใจงานจะมีผลผลิตมากกว่าพนักงานที่ไม่พึงพอใจงาน ความพึงพอใจเป็นวัตถุประสงค์ขององค์การ ไม่เพียงแต่ความพึงพอใจซึ่งเกี่ยวข้องกับขาดงานหรือการลาออกจากงานเท่านั้น แต่ขึ้นอยู่กับองค์การด้วยว่ามีการจัดการบริหารงานที่มีความท้าทายและมีการให้รางวัลหรือไม่ ดังนั้นการมีความพึงพอใจในการทำงานจะสะท้อนถึงทัศนคติมากกว่าพฤติกรรม

### พฤติกรรมการทำงานในอนาคต (The future effects on employee performance)

ผลของพฤติกรรมการทำงานในอนาคตที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลมีความพึงพอใจจากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการปฏิบัติงาน ในประเด็นดังนี้

1. ความพึงพอใจในงานกับขีดความสามารถในการเพิ่มผลผลิต (Job Satisfaction and Productivity) ความรู้สึกที่ดีต่องานไม่มีผลโดยตรงต่อการเพิ่มผลผลิต แต่ความสามารถในการเพิ่มผลผลิตเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานสูง จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีความสุขคือ พนักงานที่มีผลผลิตในการปฏิบัติงานดี กล่าวคือ ขีดความสามารถในการเพิ่มผลผลิตในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานเกิดความพอใจในงานเพิ่มขึ้นตามขนาดของผลผลิต และเมื่อผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดี เขาจะเกิดความรู้สึกดีต่องานที่ทำ เพราะเมื่อผลงานดีก็ได้รับค่าชม การยอมรับทั้งภายในและนอกองค์การ

2. ความพึงพอใจกับการขาดงาน (Job Satisfaction and Absenteeism) จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในงานกับการขาดงานมีความสัมพันธ์กันเชิงลบเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกไม่พอใจงานเพราะทำงานผิดพลาดหรือไม่บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ก็จะเกิดทัศนคติลบต่องานที่ทำ บุคคลประเภทนี้จึงมีแนวโน้มขาดงานบ่อย

3. ความพึงพอใจในงานกับการเข้า-ออกงาน (Job Satisfaction and Turnover) ความพึงพอใจในงานกับการเข้าออกงานมีความสัมพันธ์เป็นเชิงลบ แสดงว่าเมื่อบุคคลไม่พึงพอใจในงานมากขึ้น อัตราการเข้าออกงานจะสูงขึ้น แต่ค่าของสหสัมพันธ์ (Correlation) อยู่ในระดับที่สูงกว่าความสัมพันธ์กับการขาดงานนอกจากนี้ยังพบว่ามีปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้า-ออกหรือเปลี่ยนงาน ได้แก่

- สภาพตลาดแรงงาน
- ประสบการณ์ในการเลือกงาน
- ผลตอบแทนจากการทำงาน

- โอกาสก้าวหน้าในการประกอบอาชีพ
- ความมั่นคงในอาชีพ

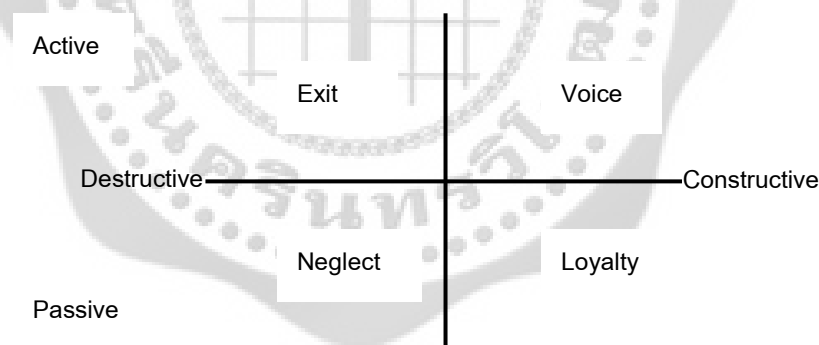
ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลในระดับปานกลางต่อความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับการเข้าออกงาน คือระดับของผลการปฏิบัติงานของพนักงานคนนั้น ๆ ในองค์การพบว่า การเข้าออกงานสำหรับผู้บริหาร หรือพนักงานระดับสูงนั้น ความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญน้อยลง เนื่องจากองค์การพยายามจูงใจกลุ่มบุคคลระดับ ดังกล่าวโดยการเพิ่มค่าตอบแทนให้ในระดับที่พึงพอใจ และเพิ่มโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ แต่ความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากต่อการตัดสินใจเข้าออกของพนักงานในระดับล่าง

### พฤติกรรมที่เป็นตัวบ่งชี้ความไม่พอใจในงาน (Behavior related to job dissatisfaction)

พฤติกรรมที่ผู้ปฏิบัติงานแสดงออกซึ่งความไม่พอใจในงานมี 2 มิติของพฤติกรรมคือ

1. การสร้างสรรค์ / การทำลาย (Constructiveness / Destructiveness)
2. การแสดงออกโดยการกระทำ / ไม่กระทำ (Activity / Passivity)

ซึ่งสามารถแสดงออกได้ดังแผนภาพต่อไปนี้



ภาพประกอบ 4 แสดงพฤติกรรมที่เป็นตัวบ่งชี้ความไม่พอใจในงาน

ที่มา: Robbin. (1998: 157)

จากแผนภาพข้างต้นพบว่าพฤติกรรมที่เป็นสัญญาณของความไม่พอใจในการทำงานมี 4 ลักษณะคือ

1. การลาออก (Exit) พฤติกรรมนี้แสดงออกตรงไปตรงมาว่าบุคคลประสงค์ออกจากองค์การ และพฤติกรรมนี้ยังรวมไปถึงผู้ที่ยังไม่ลาออกจากองค์การ แต่กำลังมองหางานใหม่ด้วย

2. สัญญาณเตือน (Voice) เป็นพฤติกรรมที่สร้างสรรค์ที่เป็นความมุ่งหมายของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อที่จะแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร รวมไปถึงการเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาการส่งสัญญาณเตือนนี้เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกที่มีผลดีต่อองค์กรอย่างยิ่ง

3. การรอเวลาแก้ไขปรับปรุง (Loyalty) การรอเวลาแก้ไขปรับปรุงเป็นพฤติกรรมที่เป็นไปในทางลบ แต่ก็ยังอยู่ในลักษณะที่สร้างสรรค์ บุคคลที่ใช้วิธีนี้จะแสดงออกโดยการวิจารณ์ถึงจุดบกพร่อง ปัญหาความผิดพลาดของการปฏิบัติงานในองค์กร แต่จะไม่ลงมือปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อแก้ไขปัญหา เนื่องจากถือว่าเป็นเรื่องของผู้บริหาร ตนเองเพียงแต่รอเวลาให้ผู้บริหารแก้ไขปัญหาเหล่านี้

4. การละทิ้งหน้าที่ (Neglect) การละทิ้งหน้าที่เป็นการแสดงสัญญาณที่มีลักษณะในทางลบและไม่สร้างสรรค์ พฤติกรรมนี้แสดงออกถึงการขาดความรับผิดชอบ โดยจะมาสายเป็นประจำ ขาดงานบ่อย ทำงานมีความผิดพลาดมาก

การพิจารณาพฤติกรรมที่แสดงออกซึ่งสัญญาณของความไม่พึงพอใจในการทำงานข้างต้น นี้เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการเจรจาต่อรอง และการวางแผนปรับปรุงสภาพการทำงานเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาที่ก่อให้เกิดความเสียหาย

**การช่วยผู้บริหารสร้างสัมพันธ์ผูกมัดใจพนักงานบริษัท** (บริษัท เนชั่นมัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน). 2550) ผู้บริหารไทยหากต้องใช้เวลาทำงานอยู่นอกออฟฟิศ มีปัญหาดูแลบุคลากร ไม่ได้พบปะกันเป็นประจำสม่ำเสมอ ทหารา เวสต์ คอลัมน์นิสต์ฟอร์จูนมีคำแนะนำช่วยเหลือเรื่องนี้

แม้ทัพจะออกรบ ย่อมต้องมีเหล่าทหารกล้าและดี เปรียบได้กับผู้บริหารกับเจ้าของบริษัทไม่ว่าขนาดใหญ่หรือเล็ก หากคิดจะนำพาบริษัทให้อยู่รอดเติบโตต่อไปได้ ก็ต้องมีลูกน้อง และพนักงานที่มีความสามารถ และซื่อสัตย์ภักดี จะช่วยให้งานเดินเจริญก้าวหน้าได้

ทั้งนี้ จากข้อมูลของเทเลเวิร์ค โคลลิชั่น สำรวจผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการชาวอเมริกัน 22.2 ล้านคน ทำงานอยู่กับบ้านหรือออกไปทำงานนอกสถานที่อย่างน้อย 1 วันต่อสัปดาห์ในปี 2548 ซึ่งเป็นอัตราเพิ่มขึ้น 30% จากปี 2547 สถิตินี้บ่งบอกได้ว่าปัญหาการบริหารบุคลากรภายในสำนักงาน เป็นสิ่งที่เลี่ยงไม่ได้ และย่อมเกิดขึ้นได้เสมอ

ข้อมูลข้างต้นหากเทียบกับคนไทย น่าจะคล้ายคลึงกัน เพราะในยุคที่การสื่อสารไม่หยุดนิ่ง บวกกับความพยายามสร้างความคล่องตัวในการทำงาน ทำให้บรรดาผู้บริหารต้องสั่งงานจากนอกออฟฟิศ หรืออยู่ในพื้นที่ ที่ต้องประสานงานกันนอกออฟฟิศมากขึ้น ยิ่งในกรณีที่ออฟฟิศมีพนักงานจำนวนมากมาย การบริหารงานควบคู่ไปกับคน ย่อมเป็นปัญหามาปวดหัวไม่น้อย หากพนักงานเกิด

ความรู้สึกถูกโดดเดี่ยวบ่อยครั้ง และเกิดความน้อยใจรู้สึกไม่แน่ใจว่า พวกเขายังมีคุณค่าพอในการทำงานหรือไม่ และบางครั้งอาจรู้สึกว่าได้เป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน

ปัญหาของผู้บริหารจึงอยู่ที่ว่า ทำอย่างไรจึงบริหารพนักงานของตนเอง ที่ไม่ได้พบปะกันเป็นประจำสม่ำเสมอ เรื่องนี้ ทารา เวสต์ คอลัมนิสต์ของฟอร์จูน นิตยสารเศรษฐกิจชั้นนำของอเมริกา มี "5 หนทางบริหารพนักงานจากนอกออฟฟิศ" มาฝากผู้บริหารและเจ้าของกิจการคนไทย

"ความไว้นื้อเชือใจ" เป็นหัวใจสำคัญสำหรับการสร้างความสัมพันธ์ในทุกรูปแบบ แต่จะสำคัญเป็นพิเศษ เมื่อเจ้าของกิจการหรือผู้บริหารต้องจัดการดูแล และสั่งงานจากนอกออฟฟิศบ่อยครั้ง

อย่าสันนิษฐานหรือมองสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในแง่ร้าย และอย่าคิดว่าพนักงานแอบขี้เกียจหรือขี้เกียจ หากเขาหรือเธอไม่ได้รับโทรศัพท์ และไม่รีบตอบกลับอีเมล

ขอให้คิดและทำตัวเสมือนอยู่ในสำนักงานกับลูกน้อง เมื่อพนักงานไม่อยู่ที่โต๊ะของเขาหรือเธอ หากผู้บริหารหรือนายจ้างโทรศัพท์ติดต่อกลับไปสำนักงาน ไม่ได้หมายความว่าพนักงานหรือลูกจ้างแอบหนีงานขอให้นึกเสมอว่า พนักงานหรือลูกจ้างก็เป็นมนุษย์คนหนึ่ง ย่อมต้องการเวลาหยุดพัก เพื่อที่จะไปกินข้าวกลางวันช้าหรือเร็วหน่อย ต้องใช้เวลาเดินไปเข้าห้องน้ำ และเดินไปมาทั้งในและนอกออฟฟิศบ้าง เพื่อจะยืดเส้นยืดสาย

เวสต์ให้มุมมองแก่ผู้บริหารอย่างหนึ่งว่า ไม่ใช่เพียงการแสดงตนว่าอยู่ในที่ทำงาน จะหมายความว่าบุคลากรในที่ทำงานช่วยก่อเกิดผลิตภาพ หรือมีความสามารถทำงานได้ดี

แต่การหย่อนใจหรือผ่อนคลาย เพื่อกลับมาบังคับ และทำงานได้ดีขึ้น มีมากมายหลายวิธี ตั้งแต่การเข้าไปท่องอินเทอร์เน็ตสักพักหนึ่ง การอีเมลหาเพื่อนฝูง และการเดินเปลี่ยนที่ทางไปคุยกับเพื่อนๆ บ้างในห้องพักพนักงาน

คำแนะนำและข้อคิด ที่เวสต์หยิบยกขึ้นมาข้างต้นนั้น เป็นประเด็นที่ เดบรา ดินโนเซนโซ ประธานของ VirtualWork บริษัทผู้เชี่ยวชาญการอบรมให้กับหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ในการบริหารบุคลากรจากนอกสำนักงาน พยายามหยิบยกขึ้นมาพูดในที่ประชุมผู้บริหาร ด้วยคำถามที่ได้ยินอยู่เสมอว่า "คุณรู้ได้อย่างไรว่าพนักงานกำลังทำงาน ในเมื่อพนักงานเหล่านี้นั่งในออฟฟิศแต่ตัวคุณเองอยู่ข้างนอก?"

แอนเดรีย แจ็คสัน ผู้จัดการฝ่ายสร้างพัฒนาและสร้างความยืดหยุ่นให้บุคลากรของไอบีเอ็ม ผู้ผลิตคอมพิวเตอร์ชั้นนำของสหรัฐฯ ถามคำถามเดียวกันกับเวสต์ และคำตอบสำหรับคำแนะนำข้อนี้ คือ ให้ผู้บริหารเปิดใจกว้าง นึกอยู่เสมอว่า พนักงานถูกว่าจ้าง เพื่อทำงานเฉพาะตามหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย ดังนั้นผลงานจึงมีความสำคัญกว่าพวกเขาอยู่ที่ไหนเวลาทำงานในออฟฟิศ

"การสื่อสารแบบสองทาง" สิ่งที่พนักงาน และลูกจ้างบ่นมากที่สุดในสถานที่ทำงาน คือ การขาดปฏิสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างหรือผู้บริหารกับทีมงาน

ดังนั้นการติดต่อกันปกติและสม่ำเสมอแบบสมบุรณ์ถ้วนทั่วทุกคน เพื่อให้บุคลากรร่วมงาน รู้สึกมีความสุขกับการทำงานอย่างต่อเนื่อง จึงควรทำเป็นอย่างยิ่ง เป็นเรื่องไม่ยากที่จะแวะเวียน หรือเข้าไปสร้างขวัญกำลังใจให้พนักงานด้วยการชมเชยผลงานบ้างว่า พวกเขาหรือเธอทำงานได้ดี เวสต์อยากให้ผู้บริหารเห็นความสำคัญของการสื่อสารมีความหมายทางใจ

โดยดิโนเซนโซ แนะนำว่าผู้บริหารที่เดินทางลำบาก อาจส่งอีเมลล์เพื่อให้พนักงานที่กำลังทำงานบ้าง เช่น "ผมนึกถึงงานมีคุณภาพมากของคุณและตัวคุณ" หรือว่า "ผมได้เห็นข้อเสนอที่ส่งมาแล้ว เป็นงานยอดเยี่ยมมาก"

"ความเห็นพื้นฐานของผู้ที่มีประสิทธิภาพ คือ การบริหารงานอยู่ห่างๆ ไม่เพียงแต่มาก แต่สามารถมองเห็นกันได้ ผู้นำที่เผชิญปัญหาท้าทาย ขอให้คิดก่อนว่าพวกเขาควรบริหารแบบทิ้งระยะห่างด้วยการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยได้อย่างไรบ้าง" ดิโนเซนโซตั้งข้อสังเกต

พนักงานใหม่ เป็นเรื่องสำคัญที่เวสต์เห็นว่า จะต้องมีการเช็ครายเวลากำหนดงานกันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อหาหรือเรื่องงานและความคืบหน้าที่ได้ทำไปแล้ว และเป็นการบอกพนักงานใหม่ให้รู้ว่าผู้บริหารหรือนายจ้างเป็นบุคลากรที่สามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา

"เมื่อผู้บริหารกับพนักงาน สร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นต่อกันและกัน ระยะทางหรือความห่างในการนำงานไปสู่ความสำเร็จเข้ามาใกล้มากขึ้น" แจ็ค นิลเลส เจ้าของงานเขียนหนังสือเกี่ยวกับการสื่อสารหลายเล่ม รวมทั้ง *Making Telecommuting Happen: A Guide for Telemanagers and Telecommuters* and *Managing Telework: Strategies for Managing the Virtual Workforce* เสนอแนะไว้

ขณะที่แจ๊คสันกระตุ้นให้บรรดาผู้บริหารในไอบีเอ็ม ทำกำหนดตารางเวลาเรียกพนักงานร่วมประชุมผ่านทางโทรศัพท์ เป็นประจำสม่ำเสมอทุกสัปดาห์ หรือสองสัปดาห์ต่อครั้งในช่วงวัน และเวลาเดียวกันเป็นประจำ

"วิธีการเสนอแนะไว้ ช่วยให้ผู้บริหารมีความเข้าใจ หากพวกเขาคาดหวังผลการทำงาน ให้บรรลุได้ตามเป้าหมาย และหากจำเป็นขอให้มีการเสนอแนะหรือให้คำแนะนำเพิ่มเติมกันได้" แจ๊คสันระบุ

"นำประโยชน์ของเทคโนโลยีมาใช้ให้มากที่สุด" การทำงานให้เกิดสัมพันธภาพ ไม่ใช่แค่การนำคอมพิวเตอร์แบบกระเป๋ามาใช้เท่านั้น แต่เทคโนโลยีสามารถช่วยให้พนักงานรู้สึกเป็นหนึ่งเดียว และช่วยแก้ปัญหาพร้อมกันเป็นทีม

ในสหรัฐมีการใช้ Webinars หรือการจัดสัมมนาทางอินเทอร์เน็ต ให้ผู้บริหารกับพนักงานสามารถนำเสนอข้อมูลโดยใช้พาวเวอร์ พอยท์กับเครื่องมือเพื่อนำเสนอผลงานอื่นๆ ได้อีก



นอกจาก Webinars ซึ่งเป็นเทคโนโลยีเปิดทางให้ผู้บริหารกับพนักงานประชุมร่วมกันทางโลกไซเบอร์แล้ว Webex, Raindance, GoToMeeting และ Adobe Breeze เป็นอีกหลายตัวอย่างที่ผู้บริหารชาวอเมริกันใช้จัดสัมมนาหรือประชุมผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ผู้ร่วมประชุมแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ได้ในทันทีแบบเรียลไทม์

การประชุมผ่านเทคโนโลยี โดยให้เห็นหน้าตากันเป็นเรื่องสำคัญ การประชุมผ่านวิดีโอคอนเฟอร์เรนซ์ ย่อมดีกว่าการประชุมผ่านทางโทรศัพท์ เพราะการประชุมที่ได้ทั้งเสียง และสามารถมองเห็นการแสดงความรู้สึกผ่านใบหน้า ช่วยให้อุปสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับพนักงานดีขึ้น

"ว่าจ้างแบบให้อิสระ" ขณะที่เวสต์มองว่า เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารจะสนับสนุนพนักงาน ด้วยการติดต่ออย่างสม่ำเสมอ แต่การว่าจ้างพนักงานที่มีแรงจูงใจ มีความต้องการความคล่องตัวสูง

"พนักงานที่ทำงานได้ดีที่สุด คือ การมีอิสระที่จะทำงานตามแนวคิดของตัวเอง เมื่อคุณมอบหมายงานให้กับเขาหรือเธอขึ้นหนึ่ง พนักงานในลักษณะนี้รู้ทันทีว่าพวกเขาต้องทำอะไรบ้าง ผู้บริหารที่ต้องการพนักงานที่สามารถปฏิบัติได้เหมือนมีลูกน้องกับเจ้านายอยู่ในตัวคนเดียว ผู้บริหารไม่ควรทำตัวเป็นตำรวจจับขโมยกับพนักงานหรือลูกจ้างกลุ่มนี้" นิลเลสให้ความเห็น

"ลงทุนในเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสารบ้าง" เป็นคำแนะนำสุดท้ายที่เวสต์รวบรวมไว้ให้ เวสต์ย้ำว่าเป็นเรื่องปกติธรรมดา ที่คอมพิวเตอร์ของพนักงานย่อมแตกหักหรือเสียหาย และบางครั้งถึงกับเสียหายจนซ่อมไม่ได้ สถานการณ์ข้างต้น จึงเป็นสาเหตุสำคัญ ทำให้บริษัทต้องมีแผนกไอที ที่จะช่วยให้พนักงานในบริษัทผ่านพ้นปัญหาวิกฤติทางเทคโนโลยีไปได้

ดังนั้นบริษัททุกแห่งควรมีแผน เพื่อประเมินคุณภาพคอมพิวเตอร์ของพนักงาน ไว้เพื่อสถานการณ์ต้องพึ่งคอมพิวเตอร์กู้ข้อมูลจากเครื่องได้โดยเร็ว และสามารถนำเครื่องใหม่มาเปลี่ยนได้ในเวลาเพียงชั่วข้ามคืน

**Virtual office ความท้าทายแห่ง 2010** (ธีรยุทธ วัฒนาศุภโชค. 2552) แนวโน้มใหม่ที่ น่าสนใจในการจัดการองค์กรในทศวรรษที่จะมาถึง คือ Virtual Office หรือออฟฟิศเสมือนจริง และ Teleworking หรือการทำงานนอกสถานที่ผ่านออฟฟิศเสมือนจริง ซึ่งกำลังอินเทรนด์มากในต่างประเทศ

โดยเฉพาะประเทศที่มีพื้นที่จำกัดอย่าง ญี่ปุ่น ฮองกง ทำให้การใช้พื้นที่ในออฟฟิศคุ้มค่า มีการลบล้างเปลี่ยนให้พนักงานไม่ต้องเข้ามาทุกวัน จึงประหยัดค่าเสียห่วยต่างๆ ไปมาก

หรือกรณียักษ์ใหญ่ข้ามชาติ ก็นับว่ายิ่งจำเป็นมากขึ้นไปอีก เพราะออฟฟิศที่กระจายอยู่ทั่วโลก ทำให้ต้องประยุกต์ใช้แนวคิด Virtual Office พนักงานสามารถทำงานที่ใดก็ได้ ผ่านทางเทคโนโลยีสารสนเทศ Teleworking ทำให้การเชื่อมโยงกันระหว่างทีมงานรวดเร็ว รวมถึงการติดต่อสื่อสารกับ

องค์กร หัวหน้า หรือ การดำเนินการประชุมร่วม ล้วนสะดวกสบายอย่างยิ่ง แถมยังเข้ายุคสมัยแห่งการลดการใช้พลังงานสู่โลกร้อนอีกด้วย

อย่างไรก็ตาม ปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของการจัดการองค์กรเสมือนจริงเหล่านี้ หลายๆ ท่านจะมุ่งเน้นที่เทคโนโลยีไอทีหรือเครื่องมือสื่อสารสมัยใหม่ ทั้งอีเมล แชทรูม เว็บบอร์ดสำหรับการพูดคุย แต่ในความเป็นจริงแล้ว เทคโนโลยีดังกล่าวก็เป็นเพียงแค่เครื่องมือเท่านั้นครับ

หัวใจหลักของ Virtual Office คือ หลักจิตวิทยา ที่เชื่อมโยงบุคลากรห่างไกลให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน แม้แต่การสื่อสาร จูงใจ ควบคุมแบบเห็นหน้าเห็นตากันก็ไม่ใช่เรื่องง่ายอยู่แล้ว ยิ่งห่างกันไป ก็ยิ่งมีโอกาสทำให้การสื่อสารลดประสิทธิภาพลงได้อย่างมาก หรือ อาจเกิดความผิดพลาดได้บ่อยครั้งทีเดียว

เทคนิคเพิ่มเติมที่แนะนำในการจัดการบุคลากรที่อยู่ห่างไกลแบบนี้ เริ่มจากการฟังอย่างระมัดระวัง และจับสังเกตอย่างลึกซึ้ง แม้ว่าจะสื่อสารผ่านสารพัดช่องทาง แต่ช่องทางดั้งเดิมที่พิสูจน์แล้วว่ามองข้ามไม่ได้ นั่นคือ การพูดคุยผ่านโทรศัพท์ ซึ่งแม้ว่าจะเห็นหน้าหรือไม่เห็นหน้าก็ตาม โทนน้ำเสียงการพูด จังหวะจะโคน การเจียบไปในสาย ทุกอย่างล้วนแล้วแต่บ่งบอกสัญญาณบางอย่าง ที่อาจจะกระทบต่อการทำงานร่วมกันได้

อาทิ การพูดคุยกันในบางประเด็น แล้วคู่สนทนาเจียบไป อาจตีความได้ทั้งว่า อีกฝ่ายเห็นด้วยและยอมรับในข้อเสนอใดเดียดังกล่าว หรือ ว่าไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งจนเจียบไปเสียเฉยๆ จึงต้องมีการจับโทนน้ำเสียง หรืออาจจะต้องหาแนวทางร่วมที่ดีที่สุดสำหรับทุกฝ่ายอีกครั้ง จึงจะนำไปสู่เป้าหมายร่วมกันได้ดังคาด เพราะมิฉะนั้น จะนำไปสู่การเข้าใจที่คลาดเคลื่อนกัน ผลงานออกมาไม่ตรงตามที่สัญญาไว้กับลูกค้าไว้

หรือแม้แต่เมื่อจบการประชุมออนไลน์กันไปแล้ว ทุกครั้งก็ต้อง "คอนเฟิร์ม" กันด้วยอีเมลอีกครั้ง เพื่อสรุปประเด็นใจความสำคัญต่างๆ และให้ทุกฝ่ายคอนเฟิร์มกลับมาเพื่อความเข้าใจที่สอดคล้องตรงกัน และการยอมรับในใจความดังกล่าวด้วย

หากเป็นในกรณีของกิจการข้ามชาติ ประเด็นที่ทำทนายอย่างมากคือ ความเข้าใจในภาษาที่แตกต่างกัน ทั้งสำเนียง คำพูดที่ใช้ ฯลฯ มักจะต้องทบทวนความเข้าใจในทุกประเด็นระหว่างการประชุมนั้นๆ เพื่อยืนยันว่าเข้าใจตรงกัน รวมถึงการที่มี Time zone แตกต่างกัน ย่อมต้องคำนึงถึงความสะดวกและเป็นไปได้ของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องด้วย จึงจะทำให้การจัดการบุคลากรข้ามทวีปเชื่อมโยงกันได้อย่างดี

ท้ายสุด Virtual ไม่ได้หมายความว่า ไม่ต้องมาเจอเจอกันเลย อย่างน้อยสุดปีละครั้งที่ควร จะประชุมร่วม หรือมีกิจกรรมร่วม เพื่อสร้างความสัมพันธ์ความเข้าใจอันดี และดำเนินงานร่วมกันต่อไปในอนาคต

**สรุปรายงานการศึกษาเกี่ยวกับ Teleworking เสนอแก่รัฐบาลออสเตรเลีย (ภาณูภาคย์ พงศ์อิชิต. 2549)**

นิยามความหมายของ “โทรกิจ” (Teleworking) “การปฏิบัติงานนอกบรรยากาศห้องทำงานแบบเดิมๆ (เช่น การทำงานที่บ้านแทนที่จะต้องเดินทางออกไปทำงานที่สำนักงานกลาง) โดยสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือ อินเทอร์เน็ต เข้ามาช่วยเสริมการปฏิบัติงานได้”

**แนวโน้มต่างๆที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับโทรกิจทั้งในภาครัฐและเอกชน** คณะกรรมการที่ปรึกษาโทรกิจแห่งออสเตรเลีย (The Australian Teleworking Advisory Committee - ATAC) พบว่าโทรกิจในประเทศออสเตรเลียมีมากกว่าที่เคยคาดไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในวิสาหกิจขนาดกลางและย่อม จากการสำรวจพบว่า

ธุรกิจจำนวนมากทั่วประเทศกำลังมีการใช้แนวทางโทรกิจ ทั้งโดยมีการกำหนดข้อตกลงอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมกับสภาพการณ์ที่แตกต่างกันไปของแต่ละธุรกิจและผู้ปฏิบัติงาน

ร้อยละ 34 ของวิสาหกิจขนาดกลางและย่อม และร้อยละ 30 ของผู้ปฏิบัติงาน มีการดำเนินการโทรกิจอย่างน้อยเป็นครั้งคราว

ส่วนมากการจัดการรูปแบบโทรกิจ มักเกิดขึ้นไม่บ่อยครั้งและไม่เป็นทางการ

ร้อยละ 73 ของธุรกิจ และร้อยละ 62 ของผู้ใช้โทรกิจ พอใจมากกับรูปแบบโทรกิจที่ใช้อยู่ ซึ่งทั้งนายจ้างและผู้ใช้โทรกิจจำนวนมากระบุว่าผลผลิตภาพที่เพิ่มขึ้น เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดการยอมรับการทำงานแบบโทรกิจ

#### **ผลลัพธ์จากการนำโทรกิจมาใช้**

แม้จะเป็นที่ทราบกันว่าโทรกิจไม่ได้เหมาะสมกับทุกสาขาวิชาชีพ หรือทุกอุตสาหกรรม (เช่น งานที่ต้องอาศัยกิจกรรมทางกายภาพ) แต่ ATAC เสนอแนะว่าโทรกิจอาจมีประโยชน์ทางด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

- ปรับปรุงการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ
- เพิ่มผลผลิตภาพการปฏิบัติงาน
- ลดต้นทุนการดำเนินงาน
- เพิ่มความสามารถขององค์กรในการดึงดูดหรือรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มี

คุณภาพไว้

นอกจากนี้ รายงานนี้ยังพบว่า

- ไทโรกิจกรสามารถเพิ่มผลผลิตภาพการปฏิบัติงานได้มากถึงร้อยละ 40 เมื่อเทียบกับ การทำงานในสภาพแวดล้อมแบบเดิม
- ไทโรกิจกรได้ประโยชน์จากการมีสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (Work-life Balance) ที่ดีขึ้น เช่น ใช้เวลาในการเดินทางไปกลับระหว่างบ้านและที่ทำงานน้อยลง ทำให้มีเวลาและโอกาสที่จะแสดงบทบาทในฐานะสมาชิกในครอบครัวของตนมากขึ้น และยังมีส่วนช่วยเสริมความยืดหยุ่นเกี่ยวกับชั่วโมงการปฏิบัติงานได้มากขึ้น

การนำแนวทางการทำงานแบบไทโรกิจมาใช้สามารถสนองความต้องการของคนทำงานที่อยู่ในช่วงชีวิตต่าง ๆ กันได้ดียิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นหนุ่มสาวรุ่นใหม่ ผู้มีภาระดูแลผู้ที่มีความอุปการะ (เช่น เด็กเล็ก ผู้ป่วย) พนักงานสูงอายุ พนักงานผู้พิการทางกาย และพนักงานที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ห่างไกล หรือในเขตชนบท

### ประเด็นต่างๆที่มีผลกระทบต่อกรนำไทโรกิจมาใช้

รายงานฉบับนี้พบว่ามียุปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการรับแนวทางไทโรกิจมาใช้หลายประการ ทั้งปัจจัยที่เป็นอุปสรรคจริงๆ และปัจจัยที่เกิดจากความเชื่อของคน (ทั้งนายจ้างและลูกจ้าง)

ในเบื้องต้นมีการคาดการณ์ว่าปัจจัยอุปสรรคของไทโรกิจน่าจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แต่ผลการศึกษากลับชี้ให้เห็นว่าปัจจัยอุปสรรคส่วนใหญ่กลับเป็นเรื่องเกี่ยวกับทัศนคติ ความรู้ และการบริหารจัดการ ซึ่งตัวอย่างปัจจัยอุปสรรคเหล่านี้จากมุมมองของนายจ้างได้แก่

- การออกแบบงานและธรรมชาติของงาน
- การขัดขวางทางวัฒนธรรมหรือทางองค์กร
- ผู้บริหารขาดความตระหนักหรือขาดความสามารถในการจัดการไทโรกิจ
- การรับรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่ไม่เอื้ออำนวย และต้นทุนที่อาจตามมา เช่น ต้นทุนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- ประเด็นเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัย และ สิทธิส่วนบุคคล (Security and privacy)
- ส่วนตัวอย่างปัจจัยอุปสรรคจากมุมมองของฝ่ายลูกจ้างได้แก่
- การขาดการสนับสนุนจากผู้บริหาร
- วัฒนธรรมที่ไม่เอื้อ
- ภาระงานปกติที่มีมากเกินไปทำให้ต้องนำงานกลับไปทำที่บ้านโดยปกติอยู่แล้ว

- การต้องแยกตัวออกมาจากสังคมที่ทำงาน และผลกระทบที่อาจมีต่อโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รวมถึงการลดระดับการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับเพื่อนร่วมงานอื่นๆ

นอกจากนี้ยังมีการตั้งข้อสังเกตด้วยว่า ปัจจัยอุปสรรคหลายประการดังที่ปรากฏข้างต้นสามารถที่จะบรรเทาลงได้ด้วยการมีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติ (Practice Guideline) ที่ชัดเจนเหมาะสม การฝึกอบรมให้ความรู้กับผู้บริหาร การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และความรับผิดชอบของทั้งนายจ้างและโทรกิจกร

ท้ายที่สุด รายงานฉบับนี้สรุปว่า โทรกิจในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของการจัดรูปแบบการทำงานที่ยืดหยุ่น มีศักยภาพที่จะทำให้ทั้งองค์กรและผู้ปฏิบัติงานสามารถบรรลุเป้าหมายทั้งทางเศรษฐกิจ การพาณิชย์ และความต้องการส่วนบุคคลได้

แม้การศึกษานี้จะพบว่าอัตราการยอมรับโทรกิจในองค์กรต่างๆกำลังเพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว อันเป็นผลมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แต่การสนับสนุนจากผู้บริหารขององค์กรก็ยังถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จของโทรกิจซึ่งจะกลายมาเป็นการจัดรูปแบบการทำงานที่สำคัญอย่างหนึ่งของประเทศในอนาคต

## 7. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร

### การติดต่อสื่อสาร : ความหมาย

การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การเคลื่อนย้ายหรือส่งผ่านข่าวสาร ข้อมูล หรือความหมายบางอย่างของคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อให้เกิดความเข้าใจกัน หรือเพื่อวัตถุประสงค์บางอย่างตามที่ต้องการ

การติดต่อสื่อสารจะเป็นกระบวนการของคน 2 คนขึ้นไปที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ถ้าคนคนนั้นคิดอยู่เพียงลำพังในใจไม่มีการสื่อออกมา ก็จะไม่ถือว่ามี การสื่อสารเกิดขึ้น และในการสื่อสารอาจสื่อกันโดยใช้ภาษาพูดหรือไม่ใช้ภาษาพูดก็ได้

### คุณลักษณะสำคัญของ การสื่อสาร

อาจกล่าวได้ว่าการสื่อสารจะเกิดขึ้นได้ภายใต้คุณลักษณะต่างๆ ดังนี้

1. บุคคลต้องมีการสื่อสารบางสิ่งบางอย่างออกมา
2. ต้องเป็นกระบวนการสื่อสารของคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป
3. การสื่อสารกันนั้นอาจใช้ภาษาหรือไม่ใช้ภาษาก็ได้
4. การสื่อสารนั้นต้องมีวัตถุประสงค์ หรือเพื่อเป้าหมายบางอย่างที่ต้องการ
5. ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร :

### ส่วนของผู้บริหาร

จากงานวิจัยพบว่าผู้จัดการ หรือผู้บริหารจะใช้เวลาเป็นส่วนใหญ่มากกว่า 70% โดยเฉลี่ยในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร

### ส่วนของบุคคล

นอกจากนั้นแล้ว การที่คนเราจะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานนั้น ปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญมากก็คือ การมีทักษะหรือความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับคนอื่น ซึ่งรวมทั้งการนำเสนองาน (Presentations) ในรูปแบบต่างๆ อย่างเหมาะสมด้วย เพื่อที่จะแสดงออก (Express) ถึงความรู้ ความสามารถ ความคิดเห็นและทัศนะต่างๆ ของตนให้เป็นที่ประจักษ์แก่ผู้อื่น หรือแสดงความสามารถในการโน้มน้าวแนวคิดของตนเองให้เกิดผลได้

### ส่วนขององค์กร

ในองค์การสมัยใหม่ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพให้เกิดขึ้นและสร้างความเข้าใจ ตลอดจนความสัมพันธ์ที่ดี และนอกจากนั้นการสื่อสารยังช่วยสร้างศรัทธา จรรยาวัตรวัฒนธรรมองค์กรให้แข็งแกร่ง ตลอดจนสามารถสร้างองค์การให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นได้ และถ้าองค์กรจะต้องมีการเปลี่ยนแปลง สื่อสารภายในองค์กรจะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้การบริหารการเปลี่ยนแปลงประสบความสำเร็จได้มากยิ่งขึ้น

## 1. การสื่อสารภายในองค์กร

การแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้ภาพแวดล้อมบรรยากาศขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ บุคคล ตลอดจนสาระเรื่องราว และวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร (กรีซ สืบสนธิ. 2537: 64-70)

การสื่อสารภายในองค์กร เป็นการดำเนินงานติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับพนักงานภายในองค์กร ซึ่งจะมีผลดีในเรื่องการช่วยส่งเสริมขวัญ กำลังใจ และกระตุ้นให้พนักงานทุ่มเทให้องค์กรอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้การสื่อสารภายในองค์กรยังมีความจำเป็นเนื่องจากความต้องการของพนักงานที่อยากจะได้รับรู้ความเป็นไป ขอบเขต ข่าวยานของกิจการที่ขยายตัวออกไปขององค์กรและความต้องการมีความรอบรู้ในเรื่องต่างๆ เพื่อความเป็นต่อการแข่งขันทางด้านธุรกิจมากขึ้น

การสื่อสารในองค์กรมีความสำคัญสำหรับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานหลายประการคือ

1. การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายบริหารในการบริหารงาน เพราะการสื่อสารจะช่วยให้การทำงานลุล่วงไปได้โดยตลอด เป็นเครื่องช่วยตรวจสอบความเข้าใจผลงาน

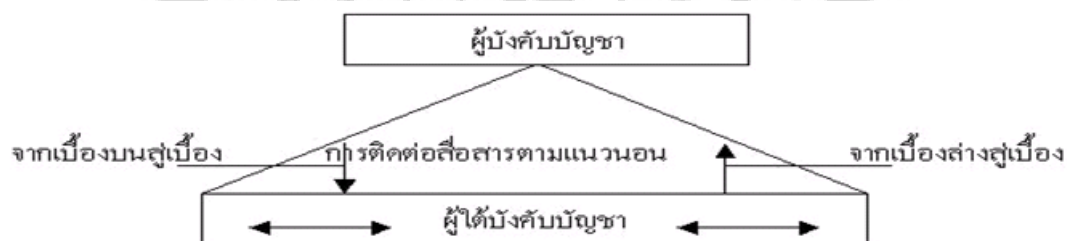
2. การสื่อสารเป็นเครื่องช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและความเข้าใจที่ถูกต้องตรงระหว่างผู้บริหารในระดับต่าง ๆ และกับพนักงานโดยส่วนรวม

3. การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการประสานงาน ทำให้ทุก ๆ หน่วยงานในองค์กรสามารถทำงานในหน้าที่ของตนสอดคล้องกับการทำงานหน่วยอื่น ๆ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์องค์กร

4. การสื่อสารช่วยให้เกิดพัฒนาการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การที่บุคลากรขององค์กรทุกระดับสามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างเสรี มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีความกล้าที่จะ สื่อสารยอมนำไปสู่การเสนอความคิดสร้างสรรค์

การติดต่อสื่อสารในองค์การมีความสำคัญต่อกลไกบริหารงาน ซึ่งถ้าฝ่ายบริหารสามารถพัฒนาระบบการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพรวมทั้งมีความเข้าใจและทราบแรงจูงใจที่ทำให้มีการติดต่อสื่อสารภายในองค์การแล้วก็จะทำให้การดำเนินงานโดยรวมขององค์การเป็นไปอย่างราบรื่นในทิศทางที่ถูกต้อง สอดประสานรวมพลังขับเคลื่อนองค์การสู่ความสำเร็จ

การติดต่อสื่อสารในองค์การธุรกิจมีลักษณะเป็น 3 รูปแบบ (ธงชัย สันติวงษ์. 2535: 424)



ภาพประกอบ 5 แสดงโมเดลทัศนคติและองค์ประกอบ

ที่มา: ธงชัย สันติวงษ์. (2535). พฤติกรรมผู้บริหารโรคทางการตลาด. หน้า 424.

1. การสื่อสารจากเมืองบนสู่เมืองล่าง (Downward Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารแนวนโยบาย คำสั่ง คำชี้แจงระเบียบปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาระดับสูงไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับล่าง เช่น คำสั่ง คำแถลงการณ์ข่าวสารจากปากผู้บริหาร ในทางปฏิบัติการติดต่อสื่อสารในลักษณะดังกล่าวมักจะกระทำกันไม่ได้ไม่สมบูรณ์ ทั้งนี้เพราะถึงแม้การออกคำสั่งและการให้ข้อเสนอแนะต่างๆ จะกระทำได้ง่าย แต่ก็มักจะบกพร่องในแง่ที่ว่ามิได้มีการอธิบายถึงเหตุผลประกอบให้ทราบไปด้วยว่าทำไมจึงเป็นเช่นนั้น และนอกเหนือไปจากนี้ผู้บริหารยังบกพร่องในสาระสำคัญอีกประการหนึ่งคือมักจะมิได้แจ้งหรือชี้แจงให้ทราบว่าผลงานที่อยู่ใต้บังคับบัญชาได้ปฏิบัติไปนั้นได้ผลดีเลวมากน้อยเพียงใดแก่การปฏิบัติงานของผู้บริหาร

2. การสื่อสารจากเบื้องล่างไปสู่เบื้องบน (Upward Communication) เป็นการสื่อสารที่ทำไต่ยากมาก และมักถูกละเลยหรือมองเสมอในสภาพที่เป็นจริงจากหลักฐานต่าง ๆ ที่ค้นพบปรากฏว่าการติดต่อสื่อสารแบบนี้จะมีความสำคัญอย่างยิ่งถ้าหากองค์กรใดเกิดความบกพร่องในเรื่อง ดังกล่าวแล้วก็ย่อมจะก่อให้เกิดผลเสียหายในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ เป็นอย่างมากทั้งนี้เพราะในขณะที่องค์กรมีขนาดใหญ่ขึ้นเรื่อยๆ นั้น ระยะเวลาของการติดต่อสื่อสารจะยิ่งห่างไกลออกไป และก็จะต้องผ่านบุคคลที่อยู่ในระหว่างกลางมากขึ้น ข่าวสารข้อมูลอาจถูกตัดแปลงหรือกลั่นกรองจนกระทั่งผู้บริหารในระดับสูงจะไม่มีโอกาสทราบข้อเท็จจริงได้ ดังนี้จึงอาจก่อให้เกิดผลเสียแก่การปฏิบัติงานของผู้บริหารอย่างไม่ต้องสงสัย การสื่อสารแบบนี้โดยมากมักออกมาในรูปของการประชุม ปรึกษาหารือ การสัมมนา รายงานผลปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น เป็นต้น

3. การสื่อสารตามแนวนอน (horizontal communication) เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับตำแหน่ง หรือส่วนต่างๆ ที่จะต้องประสานงานหรือทำงานกันในลักษณะเป็นกลุ่ม (teamwork) ในระดับเดียวกันในการปฏิบัติงานจำเป็นที่จะต้องมีการประสานงานกันตามแนวนอน ซึ่งมีความสำคัญมากเท่าๆ กับการประสานงานตามแนวตั้งยกตัวอย่างเช่น ตำแหน่งต่างๆ ที่อยู่ในแผนกผลิตจะต้องทำงานที่เกี่ยวข้องกับแผนกอื่นๆ ในระดับเดียวกันเป็นอย่างมาก เช่น อาจจะต้องรับงานจากแผนกหนึ่งที่อยู่ข้างเคียง และจะต้องเป็นผู้ส่งงานต่อให้อีกแผนกหนึ่ง หรือในบางกรณีแผนกผู้ปฏิบัติงานต่างๆ อาจจะต้องการคำปรึกษา หรือบริการจากแผนกต่างๆ ในระดับเดียวกัน เป็นต้น ตัวอย่างเพิ่มเติม เช่น การสนทนาทางโทรศัพท์การประสานงาน, การประชุมกลุ่ม

การติดต่อสื่อสารโดยใช้ระบบอินทราเน็ตก่อให้เกิดการติดต่อสื่อสารอย่างทั่วถึงในองค์กรทั้ง 3 รูปแบบดังกล่าวข้างต้น กล่าวคือ ผู้บริหารสามารถติดต่อกับพนักงานได้โดยตรงในทางกลับกัน บุคลากรทุกคนก็สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้บริหารในทุกระดับได้โดยตรงเช่นกันรวมทั้งบุคลากรในฝ่ายหรือระหว่างฝ่ายต่างๆ สามารถติดต่อสื่อสารกันเองด้วยวิธีเดียวกันในทันที หรือเวลาใดก็ได้ที่ที่ต้องการ และข้อมูลข่าวสารก็มีพร้อมสำหรับให้ผู้รับเปิดอ่านได้ตลอดเวลา ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในรูปของระบบองค์กร โดยการสื่อสารเป็น (means) เชื่อมโยงของบุคคลต่างๆ ภายในองค์กรให้เข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน อันจะช่วยให้อาจสามารถปฏิบัติให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ส่วนรวมได้ (เสนาะ ตีเขยว. 2538: 4-5) หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ องค์กรธุรกิจเปรียบเสมือนระบบที่ประกอบด้วยส่วนต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์ และต่างก็ร่วมกันทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามกำหนด โดยการนำเอาทรัพยากรอันประกอบด้วย คน วัตถุดิบ เงิน และการบริหาร มาเปลี่ยนเป็นสินค้า หรือบริการ



## 2. ความมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสาร

ความมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารในกิจการอาจมีผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลง ซึ่งมีอิทธิพลต่อการกระทำที่เอื้อประโยชน์กับสวัสดิภาพของกิจการ การติดต่อสื่อสารมีความจำเป็นต่อหน้าทำงานภายในกิจการ เพราะว่าการติดต่อสื่อสารได้รวมกิจกรรมด้านการจัดการไว้ทั้งหมด การติดต่อสื่อสารจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ดังนี้ ขึ้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. 2546: 330)

1. การกำหนดและการเผยแพร่เป้าหมายของกิจการ
2. การพัฒนาแผนเพื่อความสำเร็จของกิจการ
3. การจัดระบบของบุคคลและทรัพยากรอื่นๆ ให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูงสุด
4. การคัดเลือก การพัฒนา และการประเมินผลสมาชิกขององค์กร
5. การนำ การสั่งการ การจูงใจ และการสร้างบรรยากาศที่บุคคลเกิดความต้องการที่จะให้

ความช่วยเหลือ

6. การควบคุมผลการปฏิบัติงาน

## 3. ช่องทางในการสื่อสาร

โดยทั่วไปผู้ส่งอาจใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสารได้หลายช่องทาง ดังนี้

1. กลุ่มช่องทางการพูด (Oral) ประกอบด้วย

1. การพูดแบบเผชิญหน้า (Face to Face Talk) ซึ่งจะทำให้เห็นอกกับปฏิกิริยา และสามารถโต้ตอบและทำความเข้าใจได้ในทันที

2. การโทรศัพท์ (Telephone) จะไม่เห็นหน้ากัน ทำให้ไม่ต้องระวังท่าทาง แต่สามารถโต้ตอบและทำความเข้าใจกันได้รวดเร็วเช่นเดียวกัน

3. เสียงตามสาย จะเป็นการแจ้งฝ่ายเดียวให้ฝ่ายอื่นๆ ได้รับทราบและสามารถสื่อไปยังคนหมู่มากได้

4. วิทญูแบบ Walki Talki ซึ่งอาจเป็นการพูดที่อยู่ใกล้เคียงกัน หรือพูดกันแม้อยู่ต่างสถานที่กันก็ได้

2. กลุ่มช่องทางการใช้การเขียน (Written) จะเป็นทางการมากกว่าการพูด โดยจะประกอบด้วย

1. การใช้บันทึก จดหมาย หรือรายงาน (Memos, Letters, Report) จะทำให้ส่งข่าวสารได้ละเอียด และชัดเจนกว่า และมีลายลักษณ์อักษรเป็นหลักฐานเก็บไว้ได้

2. การส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-mail (Electronic Mail) เป็นช่องทางที่รวดเร็วทันสมัย และสามารถส่งผู้รับหลายคนพร้อมกันได้ สามารถโต้ตอบกันได้

3. การติดประกาศ (Bulletins Boards หรือ Notice boards) ทำให้คนจำนวนมากได้รับทราบข้อมูลเหล่านี้ได้พร้อมๆ กัน จะเป็นช่องทางที่ประหยัดในการสื่อสารกับคนหมู่มาก

3. กลุ่มของ Multimedia คือมีการส่งโดยมีทั้งข้อความ เสียง และภาพปรากฏ จะเป็นกิจกรรมที่นำเครื่องมือทางด้านเทคโนโลยีที่มาเสริมการติดต่อสื่อสารให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ซึ่งการจะเลือกช่องทางใดนั้น จะต้องพิจารณาจากหลายองค์ประกอบ  
เครือข่ายของการติดต่อสื่อสาร

องค์การสามารถออกแบบเครือข่ายของการติดต่อที่เป็นทางการออกได้ดังนี้

1. แบบวงกลม (Cycle) คือจะกำหนดให้ ณ จุดหนึ่งต้องติดต่อกันได้ 2 ด้าน คือชาย-  
ขวา ที่อยู่ติดกันและติดต่อกันไปเป็นวงกลม

2. แบบทุกวิถีทาง คือทุกคนสามารถติดต่อถึงกันได้หมด

3. แบบตัววาย (Y) จะมีคนเป็นศูนย์กลาง จะคล้ายๆ วงล้อ แต่ล้อบางที่จะถูกกำหนดให้มีคนติดต่ออีกลำดับหนึ่ง หรืออีกนัยหนึ่งคือ การติดต่อสื่อสารแบบลูกโซ่ แต่มีคนหนึ่งที่ติดต่อกับคนภายนอกได้

4. แบบวงล้อ (Wheel) จะมีคนคนหนึ่งเป็นศูนย์กลาง แต่แต่ละคนต้องติดต่อมาที่ศูนย์กลางนี้เท่านั้น ซึ่งจะเกิดในกรณีของการทำงานที่ต้องมีการรวมศูนย์เข้ามา (Pooled Task Interdependence)

5. แบบลูกโซ่ (Chain) คนตรงปลายแต่ละด้านจะต้องติดต่อผ่านเข้ามาที่ศูนย์กลาง ซึ่งเป็นการติดต่อไปตามสายการบังคับบัญชานั้นเอง หรือ การติดต่อกันของพนักงานตามสายการผลิต

6. แบบดาวกระจาย (Star) เป็นการติดต่อที่มีศูนย์กลาง และมีเครือข่ายด้วย

#### 4. การตรวจสอบการติดต่อสื่อสาร

การดำเนินการตรวจสอบการติดต่อสื่อสาร เช่น การตรวจสอบเครื่องมือสำหรับการตรวจสอบนโยบาย เครือข่าย และกิจกรรมของการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้การติดต่อสื่อสารขององค์การมีความสัมพันธ์กับเป้าหมายขององค์การ

การติดต่อสื่อสารควรได้รับพิจารณาไม่ใช่เพื่อผลประโยชน์ของตนเอง แต่มีความหมายต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ ซึ่งข้อเท็จจริงบางครั้งถูกมองข้ามไป โดยมุ่งเน้นเพียงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเท่านั้น ณ ที่นี้จะกำหนดด้วยระบบวิธีการดำเนินงานในด้านการบริหารจัดการ โดยจะประกอบด้วยหน้าที่การบริหารจัดการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การนำและการควบคุม รวมทั้งความสำคัญต่อการเตือนความจำ นอกจากนี้ระบบติดต่อสื่อสาร

ยังทำหน้าที่เป็นตัวเชื่อมกิจการเข้ากับสภาพแวดล้อม ขึ้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. 2546: 342-344)

เครือข่ายการติดต่อสื่อสารหลัก แบ่งออกเป็น 4 ลักษณะที่จำเป็นต่อการตรวจสอบ ดังนี้

1. เครือข่ายที่ปรับปรุงแล้วและเน้นความสัมพันธ์ของงานเกี่ยวกับนโยบาย วิธีการดำเนินงาน กฎข้อบังคับและความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา
2. เครือข่ายที่เป็นวิธีการใหม่ๆ ซึ่งรวมทั้งการแก้ไขปัญหา การประชุม และข้อเสนอแนะเพื่อการเปลี่ยนแปลง
3. เครือข่ายที่มีลักษณะเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งประกอบด้วยการยกย่องสรรเสริญ รางวัล การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง และรายละเอียดนี้จะเชื่อมโยงเป้าหมายของกิจการกับความต้องการของพนักงานเข้าด้วยกัน
4. เครือข่ายข้อมูลซึ่งให้การชี้แนะและให้การศึกษา อันประกอบด้วย หน่วยงานตีพิมพ์ หนังสือเผยแพร่วารสารที่พิมพ์สำหรับแจกสมาชิก และวิธีการแพร่ข่าว

การตรวจสอบการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำหรับวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในการติดต่อสื่อสารของกิจกรรมหลักในการบริหารจัดการหลายอย่าง ซึ่งไม่ได้ถูกใช้เพียงเพื่อจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นเท่านั้น แต่ยังใช้สำหรับป้องกันปัญหาตั้งแต่ต้น รูปแบบของการตรวจสอบสามารถทำได้หลายรูปแบบ ซึ่งประกอบด้วย การสังเกต การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการวิเคราะห์จากเอกสาร แม้ว่าการตรวจสอบระยะเริ่มแรกของระบบการติดต่อสื่อสารจะเป็นสิ่งที่คาดหวังไว้สูง แต่ก็จำเป็นต้องมีการติดตามโดยการรายงานผลเป็นระยะๆ ด้วย

### 5. แนวทางการปรับปรุงการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพคือ การรับผิดชอบต่อทุกคนภายในองค์กรทั้งผู้บริหารและผู้ที่ไม่ใช่ผู้บริหารที่ดำเนินการเอื้อประโยชน์ต่อวัตถุประสงค์ขององค์กร การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสามารถประเมินได้โดยใช้ผลลัพธ์ที่ตั้งเอาไว้ การดำเนินการตามแนวทางสามารถช่วยให้ชนะอุปสรรคของการติดต่อสื่อสารได้ดังนี้ ขึ้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. 2546: 345)

1. ผู้ส่งข่าวสารต้องทำความเข้าใจกับสิ่งที่เขาต้องการติดต่อสื่อสารเสียก่อน ซึ่งเป็นขั้นตอนแรกของการติดต่อสื่อสาร กล่าวคือ การทำความเข้าใจอย่างชัดเจนในจุดมุ่งหมายของข่าวสารและทำให้แผนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้
2. การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องเข้ารหัสและถอดรหัส ซึ่งถูกสร้างขึ้นด้วยสัญลักษณ์ที่คุ้นเคยกันระหว่างผู้ส่ง และผู้รับข่าวสาร ดังนั้นผู้บริหาร ควรหลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เทคนิค (เฉพาะอาชีพ) ที่ไม่จำเป็น เพราะเป็นสิ่งที่เข้าใจกันเฉพาะในกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในสาขาเท่านั้น

3. การวางแผนในการติดต่อสื่อสารไม่ควรทำอย่างไร้ความหมาย ควรมีคนอื่นๆ เข้ามามีส่วนร่วมให้คำปรึกษา และสนับสนุน เช่น เก็บรวบรวมข้อเท็จจริง วิเคราะห์ข่าวสาร และ คัดเลือกสื่อที่เหมาะสม ตัวอย่าง ผู้บริหารจะถามเพื่อนร่วมงานในการอ่านบันทึกที่สำคัญก่อนท บันทึกนั้นจะถูกเผยแพร่ไปทั่วองค์กร ปริมาณความจุของข่าวสารควรเหมาะสมและเพียงพอกับระดับความรู้ของผู้รับ และบรรยากาศโดยทั่วไปขององค์กร

4. ควรให้ความสำคัญในการพิจารณาความต้องการของผู้รับข่าวสาร เช่น บุคคลจะติดต่อสื่อสารสิ่งที่มีคุณค่าสำหรับเขาทั้งในระยะสั้นและในระยะยาวดังนั้นบางครั้งการกระทำซึ่งไม่เป็นที่ชื่นชอบและมีผลกระทบต่อพนักงานในระยะสั้นอาจจ่ายต่อการยอมรับ ถ้าเขาคาดว่าจะได้รับประโยชน์มากกว่าในระยะยาว ตัวอย่าง การทำให้สับสนในการทำงานน้อยลงจะได้รับการยอมรับมากขึ้น ถ้าสามารถทำให้เข้าใจว่าการกระทำนี้จะมีจุดเด่นในการแข่งขันต่อบริษัทในระยะยาว และหลีกเลี่ยงการปลดคนออกจากงาน

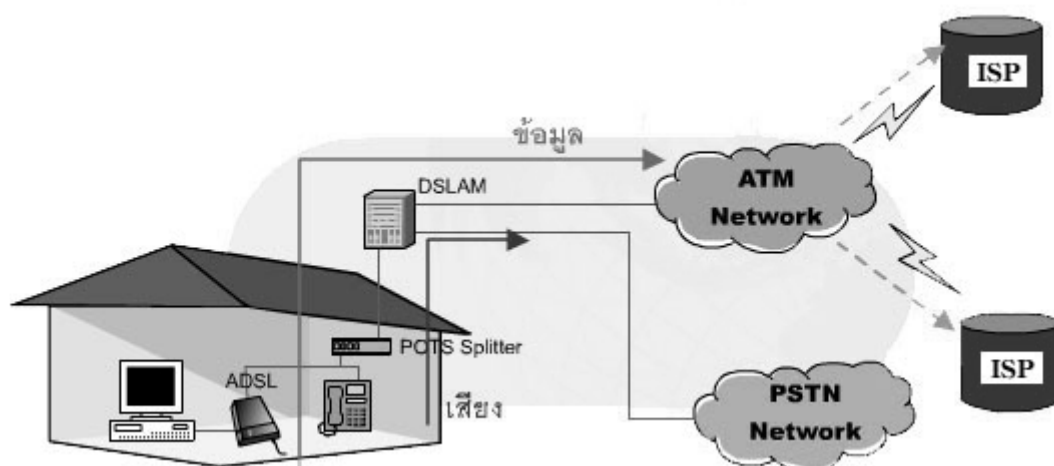
5. การทำให้ข้อมูลข่าวสารจำนวนมากถูกส่งไปโดยไม่เป็นการต่อสื่อสาร โดยปกติการติดต่อสื่อสารมีความสมบูรณ์เพียงพอแค่เมื่อข่าวสารเป็นที่เข้าใจของผู้รับข่าวสาร ดังนั้นบุคคลอาจไม่รู้ว่าการติดต่อสื่อสารใดที่ผู้รับข่าวสารเกิดความเข้าใจ จนกระทั่งเขาได้รับข้อมูล บ้อนกลับซึ่งอาจได้มาจากการตอบคำถาม การเรียกร้องให้ตอบจดหมาย และการสนับสนุนให้ผู้รับข่าวสารแสดงปฏิกิริยาโต้ตอบข่าวสารนั้น

6. หน้าที่ของการติดต่อสื่อสารมีมากกว่าการส่งต่อข้อมูลข่าวสาร เนื่องจาก เกี่ยวข้องกับอารมณ์ซึ่งมีความสำคัญต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น ระหว่างผู้บริหาร ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการติดต่อสื่อสารมีความสำคัญต่อการสร้างสภาพแวดล้อม ซึ่งบุคคลจะถูกจูงใจในการทำงานที่เอื้อประโยชน์ต่อเป้าหมายของกิจการเมื่อเขาได้บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคลแล้ว นอกจากนี้หน้าที่อื่นของการติดต่อสื่อสารคือการควบคุม เช่น การจัดการโดยวัตถุประสงค์ เน้นที่ความสำคัญของการควบคุมตนเองทำให้มีความต้องการการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน และมีความเข้าใจขอบเขตของการต่อต้านจึงสามารถใช้ในการวัดผลการปฏิบัติงานได้

7. ประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสาร คือ ความรับผิดชอบไม่เพียงเฉพาะผู้ส่ง ข่าวสาร แต่ต้องรวมไปถึงผู้รับข่าวสารด้วย ดังนั้นการฟังจึงเป็นลักษณะที่ต้องการข้อคิดเห็นเพิ่มเติมจากการติดต่อสื่อสาร

## 8. การใช้ Teleworking

วิทยา ศิริพันธ์วัฒนา (2547: 13) Teleworking มาจากคำศัพท์ Tele แปลว่า “ไกล” และ Work แปลว่า “ทำงาน” ดังนั้น Teleworking จึงหมายถึง รูปแบบการทำงานแบบใหม่ที่พนักงานไม่ต้องทำงานอยู่กับที่ หรือ ทำงานในสำนักงานเท่านั้น แต่อาจทำงานที่บ้าน, สถานที่ของลูกค้า, สถานที่พักผ่อนของพนักงาน, ในรถยนต์, ที่ทำงานเคลื่อนที่หรือสถานที่ใดก็ได้ที่พนักงานรู้สึกว่าจะสามารถทำงานได้อันที่จริงแล้ว Teleworking (หรือบางครั้งเรียกว่า Telecommuting) มีความหมายกว้างมาก



ภาพประกอบ 6 ลักษณะการทำงานทางไกล หรือ Teleworking

ที่มา: วิทยา ศิริพันธ์วัฒนา. (2547). *Teleworking รูปแบบการทำงานในอนาคต*. หน้า 13.

Teleworking อาจหมายถึงการทำงานจากที่อื่นไกลโดยไม่ต้องเข้าที่ทำงานเลยหรือเข้าที่ทำงานบ้างเป็นครั้งคราว เช่น เข้าที่ทำงานสัปดาห์ละ 1-2 วัน, เดือนละ 3 วัน หรือบางจังหวัดเวลาในหนึ่งปี ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นรูปแบบการทำงานของ Teleworking ทั้งสิ้น Teleworking ยังรวมถึงการทำงานในรูปแบบที่เป็นสัญญาจ้างรับช่วง (Subcontract) การทำงานอิสระที่ไม่ได้เป็นลูกจ้างรับเงินเดือนใคร (Free Lance) การทำงานในองค์กรเสมือน (Virtual Organization) และการทำงานในสำนักงานที่ไม่มีที่นั่งประจำ (Satellite) โดยพนักงานจะสลับปรับเปลี่ยนกันเข้าสำนักงานตามจังหวัดเวลาหรือตามนัดหมาย โดยสำนักงานจะมีระบบฐานข้อมูล และเครือข่ายที่มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลชั้นยอดผู้ที่ทำงานรูปแบบ Teleworking เรียกว่า Teleworker หรือ Telecommuter จะเห็นได้ว่าความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงของวิถีชีวิต และรูปแบบการทำงานแบบ Teleworking มาประยุกต์ต้องคำนึงถึงข้อดี ข้อเสีย เงื่อนไข และข้อจำกัดต่าง ๆ อย่างถี่ถ้วน รวมถึงต้องชี้แจงทำความเข้าใจ และสร้างข้อตกลงด้านเงื่อนไขและค่าตอบแทนอย่างชัดเจนและการนำรูปแบบ Teleworking มา

ใช้ในองค์กร อาจสร้างเป็นโครงการนำร่อง (Pilot Project) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและผลลัพธ์ที่ได้ก่อน ที่จะขยายขอบเขต และนำมาใช้อย่างสมบูรณ์ในที่สุด

ความต้องการในการทำงานนอกสถานที่ มีแนวโน้มจะขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และยังคงจะขยายตัวเพิ่มขึ้นไปเรื่อย ๆ ในทุก ๆ ที่ทั่วโลก สืบเนื่องจากตัวผลักดันที่มีผลกระทบต่อความต้องการต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. การเพิ่มขึ้นของการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงสำหรับที่พักอาศัย โดยเฉพาะในประเทศอุตสาหกรรม ส่งผลให้เกิดการสร้างรูปแบบใหม่ๆ ของการทำงานนอกสถานที่ขึ้น และส่งเสริมการทำงานนอกสถานที่ ในปัจจุบันที่มีอยู่ให้ขยายการใช้งานออกไปเรื่อย ๆ โดยสืบเนื่องจากการใช้งานแอปพลิเคชันที่มีความหลากหลายและรวดเร็วมากขึ้น

2. ในหลาย ๆ ประเทศ ได้รับความกดดันให้ออกกฎหมายรองรับการทำงานที่มีความยืดหยุ่นทางเวลา

3. ลูกจ้าง หรือพนักงานในปัจจุบัน เริ่มต้องการความยืดหยุ่นของเวลาทำงาน เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และสร้างความสมดุลของชีวิตกับการทำงานให้ดีขึ้น โดยในหลายบริษัทได้เริ่มให้มีการทำงานที่บ้านได้เป็นเวลา 1-2 วันต่อสัปดาห์

4. ความกดดันจากการรณรงค์สิ่งแวดล้อม ที่ช่วยสนับสนุนและส่งเสริมการลดมลภาวะจากการขนส่ง การเดินทาง ความหนาแน่นของการจราจร การขนส่งมวลชนยังแก้ปัญหาได้ไม่ทัน

การทำงานนอกสถานที่นั้น ยังให้เกิดประโยชน์อย่างมาก ไม่ว่าจะทั้งต่อองค์กร, บริษัท, ลูกจ้าง หรือผู้รับเหมา และที่น่าสนใจคือ มันยังสามารถเกิดประโยชน์ต่อสังคม และเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่นอีกด้วย โดยสำหรับประโยชน์ต่างๆที่น่าสนใจนั้น ได้สรุปไว้ดังรายละเอียดด้านล่างนี้

### สถิติ Teleworking ที่น่าสนใจ

ประติษฐ์ ภูมิภาคาสกุล (2541) การทำงานแบบ Teleworking ได้รับความนิยมมากขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากปัจจุบันเป็นยุคสารสนเทศที่ประมาณ 60 เปอร์เซ็นต์ของงานทั้งหมดมีสารสนเทศเป็นพื้นฐาน Teleworking ไม่ได้จำกัดวงอยู่เพียงเฉพาะองค์กรขนาดใหญ่เท่านั้น จากการสำรวจเมื่อไม่นานมานี้ประมาณ 10 เปอร์เซ็นต์ของคนทำงานทั้งหมดในประเทศสหรัฐฯ หรือประมาณ 9.1 ล้านคนทำงานแบบ Teleworking โดยในจำนวนนี้ 65 เปอร์เซ็นต์ทำงานกับบริษัทที่มีพนักงานน้อยกว่า 100 คน โดยงานที่มีการทำงานแบบ Teleworking มากกว่าธุรกิจอื่น ได้แก่ การดูแลสุขภาพ การศึกษา สถาปัตยกรรม บัญชี ผู้ช่วยผู้บริหารงานพิมพ์แบบตั้งโต๊ะ งานทรัพยากรบุคคล การวาดภาพประกอบ ตัวแทนขายประกัน ผู้สื่อข่าว เลขานุการ และการเรียงพิมพ์ นอกจากนี้ ผลการสำรวจโดย Bell Atlantic ยังแสดงว่าในปัจจุบันมีจำนวนองค์กรธุรกิจของสหรัฐฯ ที่สนับสนุนการทำงานแบบ Teleworking ใน

ระดับหนึ่งถึงประมาณ 2 ล้านองค์กร และกระทรวงคมนาคมของสหรัฐฯ ยังได้ประมาณการเอาไว้ว่า จำนวน Teleworking จะเพิ่มขึ้นเป็นถึง 15 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2545

ข้อควรพิจารณาในการปรับเปลี่ยนสำนักงานมาเป็นสำนักงานอัตโนมัติ

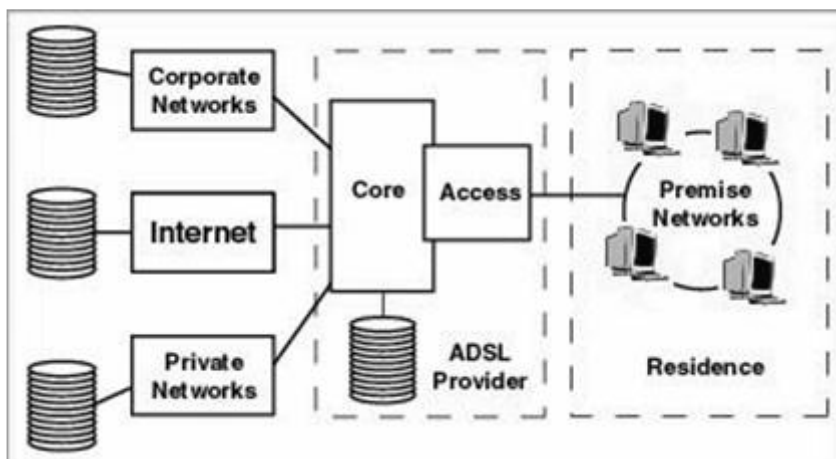
1. ด้านความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตนเอง
2. ด้านความพร้อมในการปรับปรุงตนเอง
3. การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่
4. การสร้างแนวคิดในการปรับปรุงตนเอง
5. การติดตาม การประเมินผล

การแก้ไขการใช้คอมพิวเตอร์ในสำนักงานอัตโนมัติโดยมีการแบ่งออกเป็นระดับของบุคคล แบ่งออกเป็น 4 ประเภทด้วยกันคือ

1. ผู้ใช้โดยตรง เขียนโปรแกรมและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์และเครื่องมือช่วยเขียนโปรแกรม
2. ผู้ใช้โดยอ้อม ใช้สารสนเทศที่สร้างจากสารสนเทศแต่ไม่ใช้คอมพิวเตอร์ หรือทำงานเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์โดยตรง
3. ผู้ใช้โดยไม่เขียนโปรแกรม แต่มีปฏิสัมพันธ์กับระบบด้วยการบันทึกข้อมูลเข้าสู่คอมพิวเตอร์และผลลัพธ์จากระบบ
4. นักคอมพิวเตอร์อาชีพ เป็นผู้เชี่ยวชาญในการวิเคราะห์ออกแบบระบบ และเขียนโปรแกรม

### เทคโนโลยีที่นำมาใช้

เทคโนโลยีสารสนเทศและโทรคมนาคมหลายอย่างได้ถูกนำมาใช้กับ Virtual Office เพื่อการเชื่อมโยง Teleworkers กับสำนักงานจริงเข้าด้วยกันและการบริการลูกค้า



ภาพประกอบ 7 การเชื่อมโยง Virtual Office และ Teleworking

ที่มา: วิทยา ศิริพันธ์วัฒนา. (2547). *Teleworking รูปแบบการทำงานในอนาคต*. หน้า 17.

- เครื่องคอมพิวเตอร์
- โทรศัพท์มือถือ และวิทยุติดตามตัว (Pager)
- โมเด็ม
- โทรศัพท์และโทรสาร
- อินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต และเอ็กซ์ทราเน็ต (Internet, Intranet and Extranet)
- พนักงานต้อนรับเสมือน (Virtual Agent)
- การประชุมทางไกลผ่านจอภาพ (Video Conferencing) เป็นเทคโนโลยีที่ช่วย

ให้การสื่อสารสมจริงมากขึ้น โดยสามารถรับรู้วัจนภาษา อันได้แก่ สีหน้า อากัปกริยาต่าง ๆ พร้อม ๆ กับเสียงพูดได้

- ตู้สารสนเทศ (Information Kiosk)
- ประโยชน์สำหรับผู้ว่าจ้าง/บริษัท/องค์กร
- ประหยัดค่าใช้จ่าย – ค่าใช้จ่ายภายในสำนักงานต่างๆ
- เพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน – ไม่ต้องเสียเวลากับการเดินทาง และการรบกวนการทำงานจากสิ่งแวดล้อมภายในสำนักงาน
- เพิ่มแรงกระตุ้นในการทำงานของพนักงาน – จากการได้รับความไว้วางใจ และความมั่นใจเจ้านาย หรือผู้ว่าจ้าง
- รักษาทักษะความรู้ของงานไว้ได้ – ทำให้บางกรณี ช่วยให้พนักงานบางคนไม่ลาออก เป็นการรักษาทักษะความรู้ของการทำงานในส่วนนั้นไว้ได้



- ทำให้โครงสร้างองค์กรยืดหยุ่นขึ้น – เช่น เมื่อใดก็ตามที่มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์กร มีการโยกย้าย ปรับเปลี่ยนต่างๆ ทางพนักงานจะยังคงทำงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยไม่ทำให้รบกวนกับการดำเนินชีวิตส่วนตัว

- ยืดหยุ่นต่อพนักงาน – ทำให้พนักงานสามารถทำงานที่มีจำนวนมากได้ในเวลาจำกัด โดยไม่ต้องกังวลเรื่องเวลาที่มีน้อย และต้องใช้ไปกับการเดินทาง

- ความต่อเนื่องของงานในทุกสถานการณ์ – ไม่ว่าจะมีความเสี่ยงไม่คาดฝันที่กระทบกับการทำงาน เช่น การประท้วง, สภาพอากาศไม่อำนวย, ภัยพิบัติทางธรรมชาติ หรือแม้กระทั่งการก่อการร้าย พนักงานของท่านก็ยังคงมีสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง ไม่ขึ้นกับเหตุการณ์เหล่านี้

- เพิ่มคุณภาพในการให้บริการลูกค้า – ทำให้พนักงานของท่านสามารถให้บริการลูกค้าได้ดีขึ้น นอกเหนือจากเวลางาน โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเรื่องโอที

#### ประโยชน์สำหรับลูกจ้าง/พนักงาน

- ลดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง โดยเฉพาะค่าน้ำมันรถ - ซึ่งถือว่าเป็นแรงกระตุ้นหลักที่ทำให้เกิดความต้องการทำงานนอกสถานที่

- เพิ่มโอกาสในการทำงาน – สามารถมีโอกาทำงานในสถานที่ที่ไม่สามารถทำได้ด้วยการเดินทางไปกลับ

- ลดผลกระทบต่อชีวิตครอบครัว – ลดความต้องการที่จะโยกย้ายที่อยู่เมื่อได้งานที่ดีขึ้น หรือเมื่อต้องการเปลี่ยนงาน

- สร้างความสมดุลของชีวิต ครอบครัว และการทำงาน – โดยแม้จะทำงานอย่างหนักเพิ่มขึ้นอีกหลายชั่วโมง แต่พนักงานก็ยังมีโอกาสได้อยู่กับครอบครัว และมีส่วนร่วมรับผิดชอบครอบครัวง่ายขึ้น

- ได้เวลาที่ยืดหยุ่น – พนักงานสามารถปรับเปลี่ยนการทำงาน และเวลาให้เข้ากับชีวิตในแต่ละวัน ในแต่ละบุคคลได้

#### ประโยชน์สำหรับสังคม และเศรษฐกิจ

- ลดความหนาแน่นของการจราจร – โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเวลาเร่งด่วน
- ลดผลกระทบต่อมลภาวะและสิ่งแวดล้อม – ลดจำนวนรถที่ใช้งานลงจากผู้ทำงานนอกสถานที่

- ขยายโอกาสของการว่าจ้าง/การทำงาน – โดยทำให้ผู้คนสามารถทำงานได้ในสถานที่ซึ่งห่างไกลออกไปได้

- ช่วยให้ผู้คนสามารถทำงานในสถานการณ์ที่ลำบากได้ - ในบางสถานที่ที่ลำบากต่อการเดินทาง หรือในบางงานที่ต้องทำงานในเวลาไม่ปกติ (ไม่ใช่ 8 โมงเช้า ถึง 5 โมงเย็น)

### ผลกระทบต่อสังคม

ด้วยข้อจำกัดบางประการในการสื่อสาร Teleworking อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดกันระหว่างผู้ร่วมงาน อาจทำให้พนักงานมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานลดลงอาจทำให้พนักงานรู้สึกโดดเดี่ยว ขาดการติดต่อกับสังคม ขาดมนุษยสัมพันธ์ จนไปถึงอาจขาดความตระหนักในปัญหาของสังคมส่วนรวมที่ทุกคนควรช่วยกันแก้ไข จึงได้มีการคิดค้นเทคโนโลยีใหม่ ๆ ขึ้นมา เพื่อลดข้อจำกัดดังกล่าว เช่น โทรศัพท์แบบมีจอภาพ หรือการประชุมจากทางไกลผ่านจอภาพ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ราคาสินค้าเทคโนโลยีดังกล่าวยังคงมีราคาค่อนข้างสูงอยู่ การป้องกันปัญหาด้วยวิธีอื่นจึงอาจทำได้ง่ายกว่า เช่น การจัดงานกีฬาสำหรับพนักงานได้มีโอกาสพบปะพูดคุยกันต่อหน้าจริง ๆ หรือการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เพื่อแจ้งให้พนักงานทุกคนทราบความเป็นไปขององค์กร ทำให้พนักงานคงความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และรักษาความผูกพันกับองค์กรเอาไว้ได้

สำหรับผลกระทบต่อสังคมในด้านบวกของ Teleworking ก็มีไม่น้อย เพราะการสื่อสารที่ทันสมัยช่วยให้ผู้ร่วมงานสามารถติดต่อกันได้สะดวกขึ้น ยกตัวอย่างเช่น การใช้โมเด็มไร้สาย ร่วมกับโทรศัพท์มือถือแบบดิจิตอล หรือโทรศัพท์มือถือแบบ Smart Phone จะช่วยให้สามารถรับและส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้จากแทบทุกหนทุกแห่ง ช่วยให้โลกแคบลง จนสามารถขยายกิจการออกไปยังต่างท้องถิ่น หรือแม้แต่ในต่างประเทศได้ เช่น เว็บไซต์ที่สามารถนำโฆษณาของร้านค้าเล็ก ๆ ข้างถนนไปปรากฏบนหน้าจอกอมพิวเตอร์ในต่างประเทศได้ ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างชนชาติที่ต่างกันมีความแน่นแฟ้นมากขึ้น

### การประเมินผลงานของ Teleworkers

การประเมินผลการทำงาน เวลาเป็นองค์ประกอบหลักอันหนึ่งที่ถูกนำมาใช้เป็นตัววัด แต่ผลที่ได้จะถูกต้องเพียงใดขึ้นอยู่กับความเหมาะสมในการนำไปใช้งาน จากการที่ Teleworking ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานอยู่ ณ ที่ใด ๆ ในโลกก็ได้ อาจทำให้เกิดปัญหาในการใช้เวลาเป็นตัววัด เนื่องจากพนักงานแต่ละคนอาจอยู่ในเขตเวลาที่แตกต่างกันได้ องค์กรจึงต้องกำหนดเวลามาตรฐานของตนขึ้น เช่น อาจกำหนดให้ส่งงานภายในเวลา 17:00 น. ตามเวลาของสำนักงานหลักซึ่งอยู่ในประเทศไทย เป็นต้น

เนื่องจากเวลาเป็นทรัพยากรอย่างหนึ่ง องค์กรจึงจำเป็นต้องมีวิธีการในการจัดสรรและควบคุมการใช้เวลาให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด ในการทำงานแบบปกติ เวลาที่พนักงานเข้าและออก

จากงาน รวมทั้งจำนวนวันที่ขาดงานได้ถูกใช้เป็นตัววัดหลักอันหนึ่ง เนื่องจากเป็นสิ่งที่สามารถตรวจสอบได้โดยตรง แต่เวลาที่ไม่สามารถใช้วัดปริมาณผลงานของพนักงานได้อย่างเที่ยงตรง เนื่องจากพนักงานแต่ละคนให้เวลากับการทำงานต่างกัน และผลิตผลงานได้เร็วไม่เท่ากัน ดังนั้นการใช้เวลาเป็นตัวประเมิน Teleworkers ย่อมจะยังมีความเที่ยงตรงน้อยกว่า เนื่องจากไม่สามารถตรวจสอบได้โดยตรง จึงมีผู้เสนอว่าอาจประเมิน Teleworkers ได้จากความบ่อยของการติดต่อกับสำนักงานหลัก ระยะเวลาที่เข้ามาใช้ระบบและปริมาณการปฏิบัติงานที่เพียงพอ

อย่างไรก็ดี ตัววัดดังกล่าวก็ยังไม่อาจบ่งบอกปริมาณผลงานของพนักงานได้โดยตรง พนักงานบางคนอาจติดต่อกับสำนักงานหลักบ่อย ๆ ด้วยเหตุผลทางสังคม พนักงานบางคนหลังจากลงบันทึกเข้าใช้งานระบบแล้วอาจทิ้งเครื่องคอมพิวเตอร์ของตนไปทำงานอื่น และพนักงานบางคนอาจใช้ซีพียูอย่างสิ้นเปลือง แต่กลับได้ผลงานน้อยก็เป็นได้ ตัววัดเหล่านี้จึงยังคงไม่สามารถแก้ปัญหาของการใช้เวลาเป็นตัวประเมิน Teleworkers ได้

นอกจากเวลาแล้ว เรายังอาจใช้สิ่งอื่น ๆ มาประเมินการทำงานได้ เช่น รายงานประจำสัปดาห์ หรือจำนวนครั้งที่ไปเยี่ยมเยียนลูกค้าในองค์กรที่มี Teleworkers ผู้บริหารจึงไม่ใช่ "ผู้นำ" อีกต่อไป หากแต่จะเป็นเหมือนกับ "โค้ช" มากกว่า เนื่องจากแทนที่จะประเมินงานด้วยสายตาว่าพนักงานมาทำงานสม่ำเสมอ และทำงานด้วยความขยันขันแข็งเพียงใด อาจจำเป็นต้องประเมินงานด้วยผลที่ได้จากการทำงานแทน

### ตัวอย่างนโยบาย Teleworking

บริษัท ควรกำหนดนโยบายที่รัดกุมและเหมาะสม เพื่อให้สามารถระบุตัวตน ควบคุมค่าใช้จ่าย และมีขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้อง โดยตารางต่อไปนี้จะ เป็นแนวทางตัวอย่างของนโยบายที่บริษัทสามารถนำไปประยุกต์ ก่อนเริ่มใช้งาน Teleworking อย่างจริงจัง

ตาราง 2 แนวทางตัวอย่างของนโยบายที่บริษัทสามารถนำไปประยุกต์ ก่อนเริ่มใช้งาน Teleworking

นโยบาย	เงื่อนไข
ขอบเขตการใช้งาน	นโยบายควรจะครอบคลุมถึงผู้บริหารทั้งหมด หัวหน้าส่วนงาน และพนักงานทุกคน
คุณสมบัติที่เหมาะสม	ข้อกำหนดและเงื่อนไขที่ต้องระบุว่าผู้ใดสามารถทำงานแบบรีโมทได้บ้าง และสามารถใช้งานได้ในขอบเขตใด อีกทั้งยังมีข้อมูลเพิ่มเติม ที่นิยมระบุไว้ด้วย ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>- การประเมินผลของงาน และเอกสารงานต่างๆ (Job performance reviews)</li> <li>- ข้อเสนอแนะให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน</li> <li>- ข้อเสนอแนะการจัดลำดับความสำคัญของการบริหารจัดการเวลา</li> <li>- ข้อเสนอแนะการบริหารงานแบบอิสระนอกสำนักงาน</li> <li>- ข้อเสนอแนะด้านจริยธรรม ทั้งความน่าเชื่อถือ ความตรงต่อเวลา และการเข้าทำงาน</li> </ul>
แนวปฏิบัติ	ขั้นตอนการทำงานแบบ Teleworking นั้นจะต้องตรงประเด็นและเข้าใจง่าย เนื่องจากพนักงานมองว่า Teleworking เป็นประโยชน์ที่ช่วยในการทำงาน ดังนั้น พนักงานจะไม่ยอมรับ Teleworking หากบริษัททำให้แนวปฏิบัติมีความซับซ้อนและยุ่งยาก
ช่วงเวลาเปิดระบบ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สำหรับ พนักงานที่ทำงานแบบ Teleworking เต็มเวลา จะคาดหวังว่าระบบจะรองรับการทำงานได้ตลอดเวลาที่ต้องการ รวมถึงการยืดหยุ่นกับเวลาการทำงานที่หลากหลายได้</li> <li>- สำหรับพนักงานที่ทำงานแบบ Teleworking เป็นครั้งคราว ก็จำเป็น ต้องระบุให้ชัดเจนว่า เหตุการณ์ใดถึงจะอนุญาตให้ทำงานจากที่บ้านได้บ้าง</li> <li>- ขั้นตอนการติดต่อ เช่น อีเมลล์, โทรศัพท์ และ IM ต่างๆ ควรระบุระยะเวลาที่ จะตอบสนองการติดต่อที่ไม่นานจนเกินไป</li> </ul>
การควบคุมพื้นที่ทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อกำหนดเกี่ยวกับพื้นที่การทำงานที่บ้านที่ควรมิดชิด</li> <li>- นโยบายการตรวจสอบบ้านจากหัวหน้างาน</li> <li>- ข้อเสนอแนะการจัดสถานที่ทำงานและอุปกรณ์สำนักงานภายในบ้าน</li> </ul>

## ตาราง 2 (ต่อ)

นโยบาย	เงื่อนไข
อุปกรณ์, ซอฟต์แวร์, บริการ	- ระบุอุปกรณ์ที่ทางบริษัทจัดเตรียมมาให้ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ หรือการออกค่าใช้จ่ายในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เป็นต้น - แนวทางการขอเบิกค่าใช้จ่ายในส่วนที่พนักงานต้องจ่ายล่วงหน้าไป - ระบุนโยบายควบคุมการใช้อุปกรณ์ที่เป็นของบริษัท
ช่วงเวลาการให้ความช่วยเหลือและอบรม	- แนวทางการเข้าใช้ระบบช่วยเหลือการทำงาน (Help desk support) - แนวทางการเข้าอบรมการใช้งานด้วยตนเอง
การประเมินผล	มาตรฐานและขั้นตอนการประเมินผลพนักงาน
ความรับผิดชอบ	ข้อกำหนดที่พนักงานจะต้องรับผิดชอบหากมีความเสียหายเกิดขึ้น

## 9. ประวัติความเป็นมาของโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย

### ความหมายของโทรศัพท์เคลื่อนที่

วรศรา แสงไพโรจน์ (2539: 21) ได้ให้ความหมายของโทรศัพท์เคลื่อนที่ว่าเป็นระบบสื่อสารที่ไม่ต้องใช้สายใช้แต่เพียงเสาอากาศในการรับ-ส่งคลื่นวิทยุเท่านั้น โดยผู้สื่อสารสามารถใช้งานได้ทั้งในขณะเดินทางหรือเคลื่อนที่ ทั้งนี้ต้องอยู่ภายใต้ขอบเขตบริเวณพื้นที่ให้บริการ ซึ่งสามารถใช้ติดต่อได้ทั้งภายในและต่างประเทศ

พงษ์ศักดิ์ สุสัมพันธไพบูลย์ (2544: 142) ได้ให้ความหมายของโทรศัพท์เคลื่อนที่ว่าหมายถึงอุปกรณ์โทรศัพท์ที่ใช้กับระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยที่ผู้สื่อสารสามารถนำโทรศัพท์นั้นเคลื่อนที่ได้อย่างอิสระ ในขณะที่ติดต่อสนทนาภายในขอบเขตพื้นที่บริการ

จากความหมายดังกล่าว โทรศัพท์เคลื่อนที่จึงเป็นอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งผู้สื่อสารสามารถนำโทรศัพท์เคลื่อนที่ ติดตัวไปใช้ตามที่ต่างๆในพื้นที่ให้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

### ประวัติความเป็นมา

วิวัฒนาการของเทคโนโลยีการสื่อสารแบบไร้สาย ที่ในปัจจุบันกลายเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งต่อการดำรงชีวิตของมวลมนุษยชาติให้สามารถติดต่อสื่อสารระหว่างกันได้แบบไร้พรมแดน ซึ่งในแต่ละประเทศ อาทิเช่น ประเทศญี่ปุ่น เกาหลี จีน หรือทวีปยุโรป และทวีปอเมริกา ก็ได้มีการศึกษาค้นคว้า วิจัย และพัฒนากันมาจนเกิดเป็นวิวัฒนาการของโทรศัพท์เคลื่อนที่ในแต่ละยุค โดยพัฒนาการของโทรศัพท์เคลื่อนที่เริ่มมาจากในยุคแรกเมื่อประมาณปี ค.ศ.1980 ซึ่งอาจจะเรียกได้ว่า

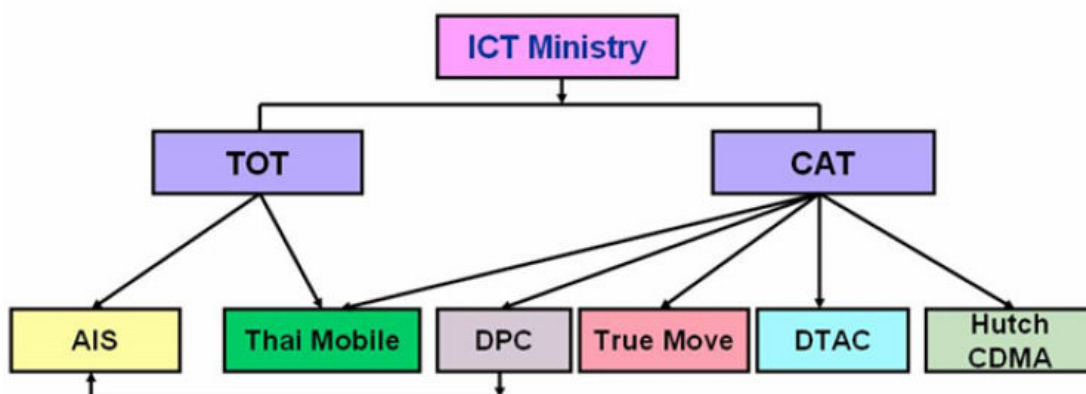
เป็นช่วงของยุค 1G และก็มีพัฒนาการไปเป็น 2G , 2.5G และในปัจจุบันเป็นการใช้เทคโนโลยียุค 3G พร้อมการศึกษาค้นคว้าถึงมาตรฐานของยุค 4G ในอนาคต ซึ่งในแต่ละยุคก็จะมีพัฒนาและกำหนดแบบมาตรฐานเครือข่ายของโทรศัพท์เคลื่อนที่ในหลายรูปแบบ แต่ก็จะมียึดถือรูปแบบและแนวคิดพื้นฐานของเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในยุคก่อนหน้านั้น เพื่อให้การออกแบบและพัฒนารองรับการใช้งานกันอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพดีขึ้น จึงทำให้เกิดการแข่งขันกันในด้านธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือที่นิยมเรียกว่า โทรศัพท์มือถือ กันมากขึ้น และมีการขยายตัวของธุรกิจอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน และต่อเนื่องไปยังอนาคต

สำหรับในประเทศไทยแล้ว การแข่งขันในธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ เริ่มต้นหลังจากที่กรมไปรษณีย์โทรเลขได้อนุมัติคลื่นความถี่วิทยุให้องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ซึ่งก็คือ บริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในปัจจุบัน เพื่อดำเนินธุรกิจการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ NMT (Nordic Mobile Telephone) ความถี่ 470 เมกะเฮิรตซ์ เมื่อเดือนกันยายน พ.ศ.2529 ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมาธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยก็ได้เจริญเติบโตขึ้นมาตามลำดับ จวบจนกระทั่งในปัจจุบัน มีผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่า 20 ล้านเลขหมายโดยมีบริษัทผู้ให้บริการหลายรายแบ่งสัดส่วนทางการตลาดที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ในช่วงแรกการดำเนินธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยนั้นมีผู้ให้บริการเพียงสองรายคือ ทศท. และการสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) หรือบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ในปัจจุบัน แต่เนื่องจากข้อจำกัดในเรื่องของงบประมาณ การขาดความชำนาญในการดำเนินนโยบายทางการตลาดของรัฐวิสาหกิจทั้งสองแห่ง รวมถึงเครื่องลูกข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในยุคแรกๆที่มีราคาแพง ทั้งสองหน่วยงานจึงตัดสินใจเปิดให้เอกชนเข้าประมูลสิทธิการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายใต้การดูแลของตน ในลักษณะการดำเนินการแบบ BTO (Build Transfer Operate) ซึ่งหมายถึงเอกชนเป็นผู้ลงทุนสร้างเครือข่ายพร้อมกับโอนกรรมสิทธิ์อุปกรณ์เครือข่ายเหล่านั้นให้แก่หน่วยงานเจ้าของสัมปทาน โดยรัฐให้สิทธิเอกชนในการดำเนินกิจการเป็นระยะเวลาช่วงหนึ่ง ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา อุตสาหกรรมโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยก็ได้มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน

ในภาพรวมของตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย นับถึงปัจจุบันประเทศไทยถือได้ว่าเป็นประเทศที่มีความหลากหลายในแง่ของเทคโนโลยีเครือข่าย ให้ผู้บริโภคได้เลือกใช้งานกันอย่างกว้างขวาง ผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยเองก็มีอยู่หลากหลาย แต่ละรายมีความแข่งแกร่งและส่วนแบ่งทางการตลาด(Marketing Share) ที่แตกต่างกัน โดยมีผู้ให้บริการเครือข่ายรวมถึงเทคโนโลยีเครือข่าย ดังนี้

FACTS &amp; FIG.

## Thailand Cellular Mobile Operators Family



Note : TOT – TOT Public Company Limited  
 AIS – Advanced Info Service  
 Thai Mobile – Thai Mobile Company  
 DPC - Digital Phone Company

CAT – CAT Telecom Public Company Limited  
 DTAC – Total Access Communications  
 True Move – True Move Company  
 Hutch CDMA – Hutchison CAT Wireless Multimedia Co.

ภาพประกอบ 8 สรุปภาพรวมผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย

ที่มา: พันธุ์ศักดิ์ ศรีทรัพย์. (2550). *มือถือ3Gของไทยในมุมมองต่างชาติ*. ออนไลน์.

### 1. บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (Advanced Info Service Public Company Limited) หรือ AIS มีบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM (Global System for Mobile Communication) ระบบความถี่ 900 เมกะเฮิร์ตซ์ ซึ่งแบ่งออกเป็นแบบชำระค่าบริการต่อเดือน (Postpaid) ภายใต้เครื่องหมายการค้า GSM Advance กับแบบโทรศัพท์พร้อมใช้ (Prepaid) ภายใต้เครื่องหมายการค้า One-2-Call และระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ 1800 เมกะเฮิร์ตซ์ ซึ่งมีแต่แบบชำระค่าบริการต่อเดือนภายใต้เครื่องหมายการค้า GSM 1800 นอกจากนี้ AIS ยังเป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูล โดยมีการเปิดให้บริการ GPRS (Generic Packet Radio Service) ในกรุงเทพมหานครและเมืองใหญ่ๆ บริการ MMS (Multimedia Messaging Service) และบริการ TV on Mobile

นอกจากนี้ AIS ยังมีการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบอะนาล็อก NMT (Nordic Mobile Telephone) ความถี่ 900 เมกะเฮิร์ตซ์ ภายใต้เครื่องหมายการค้า Cellular 900 แต่ต่อมา บริษัทฯ มีนโยบายลดจำนวนผู้ใช้บริการกลุ่มนี้ลง โดยส่งเสริมให้มีการโอนเลขหมายไปเป็นลูกค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ GSM ของตนเองแทน

## 2. บริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

บริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ DTAC เปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ GSM ความถี่ 1800 เมกะเฮิร์ตซ์ ซึ่งแบ่งเป็นแบบชำระค่าบริการต่อเดือน ภายใต้เครื่องหมายการค้า DTAC ร่วมกับโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบพร้อมใช้ ภายใต้เครื่องหมายการค้า Happy สำหรับ DTAC นั้นได้ชื่อว่าเป็นผู้นำทางการตลาดเป็นอันดับที่สองรองจาก AIS มาโดยตลอด ปัจจุบัน DTAC ก็มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆไม่ว่าจะเป็น GPRS หรือ MMS มาเปิดให้บริการทัดเทียมกับค่าย AIS

DTAC มีบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบอะนาล็อกเช่นเดียวกัน เป็นระบบ AMPS (Advanced Mobile Phone Service) ความถี่ 800 เมกะเฮิร์ตซ์ ซึ่งนโยบายในการเปลี่ยนถ่ายผู้ใช้บริการให้ไปใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM ของ DTAC ก็เป็นไปในลักษณะเดียวกันกับกรณีระบบ NMT 900 ของค่าย AIS

## 3. บริษัท ทรูมูฟ จำกัด

บริษัท ทรูมูฟ จำกัด (ชื่อเดิมบริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด) เริ่มดำเนินธุรกิจในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2533 ในเดือนตุลาคม 2544 บริษัทได้เข้าถือหุ้น ในบริษัทกรุงเทพ อินเทอร์เน็ตเทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) หรือ "BITCO" (ซึ่งเป็นบริษัทที่ถือหุ้นในบริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด) ในอัตราร้อยละ 41.1 ซึ่งนับเป็นการเริ่มเข้าสู่ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทั้งนี้ ทีเอ ออเรนจ์ได้เปิดให้บริการอย่างเต็มรูปแบบในเดือนมีนาคม 2545 และได้เปลี่ยนชื่อเป็น "ทรูมูฟ" เมื่อต้นปี 2549 ทรูมูฟให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ GSM (Global System for Mobile Communications) ที่ความถี่ 1800 MHz ภายใต้การได้รับอนุญาตจาก บมจ. กสท โทรคมนาคม ("กสท") ตามเงื่อนไข Build-Transfer-Operate (BTO) สิ้นสุดเดือนกันยายน 2556

## 4. กิจการร่วมค้าไทยโมบาย

กิจการร่วมค้าไทยโมบายเกิดขึ้นภายใต้กรอบความร่วมมือระหว่าง บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กับการสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท) เปิดให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM ความถี่ 1900 เมกะเฮิร์ตซ์ เมื่อปลายปี พ.ศ.2545 ภายใต้ชื่อ ไทยโมบาย Thai Mobile เป็นโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิทัล ใช้งานในย่านความถี่ 1900 MHz ได้รับการพัฒนาขึ้นในสหรัฐอเมริกา ใช้ชื่อว่า Personal Communication Service (PCS) เป็นโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้กันแพร่หลายในทวีปอเมริกา เทคโนโลยีที่ใช้ เทคโนโลยีของ 1900 MHz การพัฒนาของ PCS ไม่ได้กำหนดเทคโนโลยีที่จะใช้ จึงสามารถใช้ได้กับหลายเทคโนโลยี เช่น GSM, CDMA และ TDMA ไทยโมบายมีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร โดยสามารถรองรับผู้ใช้บริการในระยะเริ่มต้นได้ 300,000 เลขหมาย สำหรับการนะเครื่องลูกข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งต้องเป็นแบบ Triple Band หรือรองรับการใช้งานทั้งเคลื่อนที่ความถี่ 900, 1800 และ 1900 เมกะเฮิร์ตซ์ ไปใช้งานต่างจังหวัดนั้น



สามารถกระทำได้ โดยไทยโมบายมีการทำสัญญาใช้งานข้ามเครือข่าย หรือ Domestic Roaming กับค่าย AIS

#### 5. บริษัท ฮัทชิสัน ซีเอที ไวร์เลส จำกัด

บริษัท ฮัทชิสัน ซีเอที ไวร์เลส จำกัด ได้เปิดให้บริการเมื่อปลายเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2546 ภายใต้ชื่อเครื่องหมายการค้า Hutch โดยใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ CDMA (Code Division Multiple Access) ความถี่ 800เมกะเฮิรตซ์ จุดมุ่งหมายหลักในการเปิดให้บริการ ก็คือ การให้บริการสื่อสารข้อมูลผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งมีคุณภาพและประสิทธิภาพในการใช้งาน เหนือกว่าการสื่อสารข้อมูลผ่านเทคโนโลยี GPRS ของระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ในตระกูล GSM ข้อจำกัดในการให้บริการของ Hutch ก็คือการได้รับสัมปทานในการเปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ CDMA ในพื้นที่เพียง 36 จังหวัดเท่านั้น (รวมกรุงเทพมหานครและปริมณฑล) ทำให้เกิดข้อจำกัดหลายประการในการแข่งขันเมื่อเทียบกับคู่แข่งรายอื่นที่ไม่มีข้อจำกัดในเรื่องพื้นที่สัมปทาน

#### 6. บริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด

บริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด (Digital Phone Company Limited หรือ DPC) เคยเป็นหนึ่งในกลุ่มบริษัทสามารถฯ โดยเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิตอล "HELLO" ปัจจุบันเป็นบริษัทลูกของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ AIS ที่อยู่ภายใต้สัญญาสัมปทานของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ซึ่งให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในย่านความถี่ 1800 MHz ในระบบดิจิตอล GSM 1800 ปัจจุบันมีพื้นที่ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ภาคตะวันออก ภาคตะวันตกและตัวเมืองในจังหวัดใหญ่ๆ โดยในการให้บริการในเขตจังหวัดอื่นๆ นั้น DPC จะให้บริการผ่านเครือข่ายร่วมกับบริษัทโดยมีสัญญาการใช้บริการเครือข่ายร่วม (Network Roaming)

## การเติบโตของเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย



ภาพประกอบ 9 ตารางจำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ปี 2550

ที่มา: ประเมศวร์ กุมารบุญ. (2550). *วิเคราะห์ตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประเทศไทยในปี 2550*. ออนไลน์.

จะเห็นได้ว่า วิวัฒนาการการเติบโตช่วงหนึ่งเป็นไปอย่างเชื่องช้า ซึ่งสาเหตุสำคัญน่าจะเนื่องมาจากการขาดแคลนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งคงจำกันได้ว่าแต่เดิมเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ถูกกำหนดให้อยู่ภายใต้หมวดเลข “01-” ทำให้เกิดปัญหาเลขหมายถูกจำหน่ายหมด ดังนั้นองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย หรือ ทศท. ในขณะนั้น จึงได้แก้ไขปัญหาคัดสรรเลขหมายไม่มี และประกาศให้โทรศัพท์ทุกแบบในประเทศไทยใช้เลขหมายแบบ 9 หลัก ในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2544 จึงทำให้มีการจัดสรรเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่หมวดหมู่ใหม่ ๆ ไม่ว่าจะเป็น “09-” , “05-” , “06-” ฯลฯ เพิ่มเติมขึ้นมา ทำให้ปัญหาเรื่องเลขหมายขาดแคลนหมดไปทันที ประกอบกับบรรดาผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถวางตำแหน่งทางการตลาดที่ชัดเจนให้กับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่พร้อมใช้ได้อย่างเหมาะสม จึงทำให้กระแสการยอมรับใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่พร้อมใช้พุ่งสูงขึ้น โดยยอดรวมเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่พร้อมใช้ทั่วประเทศพุ่งทะลุ 1.8 ล้านเลขหมายภายในช่วงสิ้นไตรมาสที่ 3 ของ พ.ศ. 2544 นั้นเอง

และหลังจากนั้น จำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ขยายตัวอย่างก้าวกระโดดในช่วงปี 2545 โดยมีอัตราขยายตัวถึงร้อยละ 133 เนื่องมาจากการปลดล็อกรหัสประจำเครื่อง (IMEI) ทำให้ดูเหมือนว่าตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ชะลอตัวลงในช่วงปี 2546 และ ต่อเนื่องถึงปี 2547 แต่หากพิจารณาจำนวนเลขหมายใหม่ที่ขยายตัวขึ้นแล้ว พบว่า ในปี 2547 จำนวนผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ก็ยังคงมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องมาจนถึงปี 2550 แม้ว่าจำนวนเลขหมายที่เพิ่มขึ้นจะอยู่ในอัตราที่ลดลงแต่หากเปรียบเทียบกับอัตราการขยายตัวของเศรษฐกิจของประเทศแล้ว บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ก็ยังมีอัตราการขยายตัวที่สูงกว่า

## 10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรพรรณ พงศ์สวัสดิ์ (2540) ทำการวิจัยเรื่อง ความรู้ทัศนคติ และพฤติกรรมใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งไปกับการเปิดรับสื่อวารสารสนเทศของเด็กและเยาวชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า 1. ความรู้ ทัศนคติและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่มีความสัมพันธ์กัน 2. พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการเปิดรับข่าวสารจากสื่อวารสารสนเทศมีความสัมพันธ์ที่สอดคล้องกัน 3. ความรู้ ทัศนคติ พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการเปิดรับสื่อวารสารสนเทศ แตกต่างไปตามลักษณะทางประชากรของเด็กและเยาวชน ในด้านอายุ สถานที่ศึกษา ระดับการศึกษา บุคคลที่อยู่อาศัยด้วย และลักษณะที่อยู่อาศัย แต่ไม่แตกต่างในลักษณะทางประชากรอื่นๆ ที่นำมาศึกษา เช่น เพศ ค่าใช้จ่าย รายได้รวมของครอบครัวโดยเฉลี่ยต่อเดือน ฯลฯ

ธวัชชัย เต็มศรีสุข (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่อง อินเทอร์เน็ตองค์กร กรอบแนวความคิด และวิธีการนำไปใช้ประโยชน์ ผลการศึกษาได้มีการแสดงถึง ประวัติความเป็นมาของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จนนำมาสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ความหมายของอินเทอร์เน็ต แนวคิด และการประยุกต์ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในองค์กร เพื่อให้ในการปรับปรุงการสื่อสาร และการประสานงานภายในองค์กร ซึ่งสามารถเชื่อมโยงบุคลากรและทรัพยากรสารสนเทศขององค์กรเข้าด้วยกัน และสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายทางกลยุทธ์ นอกจากนี้ ยังมีการศึกษาถึงผลตอบแทนจากการลงทุนในเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าว โดยหลักการคำนวณผลตอบแทนจากมูลค่าปัจจุบัน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบในการตัดสินใจ

อัมพร ดิษฐโชติ (2545) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ และพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อการตัดสินใจใช้บริการ Mobile Life Internet ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตทุกวัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการรับ/ส่ง E-mail หาข้อมูลเพื่อการทำงานและการเรียน เป็นอันดับรองลงมา ซึ่งส่วนใหญ่จะรู้จัก หรือเคยได้ยืมบริการ Mobile Life Internet แต่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการนี้ระดับต่ำ และมีแนวโน้มต่อ

บริการที่ไม่แน่ใจ เนื่องจากราคาค่าบริการมีราคาสูง ทั้งยังมีข้อจำกัดของพื้นที่หน้าจอบริการที่แคบ ทำให้อ่านข้อมูลไม่สะดวก และคิดว่าไม่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน

สุริพร พึ่งพุกคุณ (2550) ได้ศึกษาการทำงานทางไกล ได้ชี้ให้เห็นถึงค่าใช้จ่ายที่ลดลง และประโยชน์อื่น ๆ สำหรับตัวบริษัทซึ่งรวมต้นทุนค่าเช่าสำนักงานที่ลดลง ผลผลิตภาพในการทำงานของพนักงานที่สูงขึ้นพนักงานมีความภาคภูมิใจต่อองค์กรและมีความพึงพอใจในการทำงานยิ่งขึ้น และการทำงานไกลยังส่งผลให้อัตราการลาออกของพนักงานลดลงด้วย นอกจากนี้การทำงานไกลยังช่วยพนักงานในการจัดสมดุลระหว่างงานกับเรื่องส่วนตัวด้วย

กาญจนา เหมะธร (2542) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิต บริษัท สหโมเสคอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) พบว่า พฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิตที่มีตัวแปรด้านบุคคล ด้านจิตลักษณะ และด้านงานต่างกัน คือ ด้านบุคคลพบว่าพนักงานสายการผลิตที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์การทำงานและวุฒิการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานจากการประเมินตนเองแตกต่างกันและพนักงานสายการผลิตที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน ส่วนด้านจิตลักษณะพบว่าพนักงานสายการผลิตที่มีระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงาน ทักษะติดต่องาน ความผูกพันต่อการทำงาน และการรับรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานจากการประเมินตนเองแตกต่างกันแต่มีพฤติกรรมการทำงานจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน และด้านงานพบว่าพนักงานสายการผลิตที่มีการสลับช่วงเวลาการทำงานอาหารต่างกันและมีระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานจากการประเมินตนเองและมีพฤติกรรมการทำงานจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาต่างกันจากงานวิจัยข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรด้านบุคคลมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน และจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาพบว่าทักษะติดต่องานมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน รวมถึงการสลับเวลาทานอาหารมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน

นเรศ ภูโคกสูง (2541) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 6 ด้านได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ตามตัวแปร อันได้แก่ เพศ สถานภาพ สมรส อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และวุฒิการศึกษา พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในเกือบทุกด้านปานกลาง ยกเว้นด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมาก ตัวแปรในเกือบทุกตัวแปร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกือบทุกด้านในระดับปานกลาง ยกเว้นด้าน

สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมาก และพนักงานที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในระดับมาก

ศุภสิทธิ์ กิตชัย (2546) ได้ศึกษาเรื่องระบบงานและเครื่องมือสนับสนุนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา บริษัทอะโรเมติกส์ (ประเทศไทย) ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรของบริษัท อะโรเมติกส์ ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับประสิทธิภาพของกลุ่มสร้างคุณภาพในองค์กร มีความคิดเห็นปานกลางเกี่ยวกับ ระบบการให้รางวัลตอบแทน การออกแบบงานใหม่ การฝึกอบรมในองค์กร และการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังบุคลากร มีความคิดเห็นด้วยในระดับน้อยเกี่ยวกับการสื่อสารจากบุคลากรไปยังผู้บังคับบัญชาและการสื่อสารระหว่างบุคลากรในหน่วยงานเดียวกัน และมีความคิดเห็นด้วยน้อยมาก เกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคลากรต่างหน่วยงานภายในองค์กร ประสิทธิภาพของกลุ่มสร้างคุณภาพในองค์กร, ระบบการให้รางวัลตอบแทนและการฝึกอบรมภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ระบบการออกแบบงานใหม่และช่องทางการสื่อสารในองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านปริมาณ และสามารถแสดงความสัมพันธ์ระหว่างระบบงานและเครื่องมือสนับสนุนการทำงานของบุคลากรกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในรูปแบบสมการเชิงซ้อน การขาดงานของบุคลากรมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกับประสิทธิภาพของกลุ่มสร้างคุณภาพ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรด้านคุณภาพงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพของกลุ่มสร้างคุณภาพ และมีทิศทางตรงกันข้ามกับการฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร นอกจากนี้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรด้านปริมาณงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับประสิทธิภาพของกลุ่มสร้างคุณภาพและการออกแบบงานใหม่ และมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกับการฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวความคิด และการตั้งแบบสอบถาม ดังนี้

1. กรอบแนวคิดข้อมูลส่วนบุคคล ผู้วิจัยได้ใช้แนวความคิดเกี่ยวกับด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538: 41) โดยแบ่งตัวแปรออกเป็นดังนี้ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สายงาน ตำแหน่งงานในปัจจุบัน อายุงาน

2. กรอบแนวคิดความรู้ความเข้าใจใน Teleworking ผู้วิจัยได้ อ้างอิงแนวคิดความรู้ความเข้าใจของ รัตติกรณ์ จงวิศาล (2535: 51) และ ประภาเพ็ญ สุวรรณ และสวิง สุวรรณ (2536) โดยใช้เป็นหลักในการออกแบบสอบถามเพื่อประเมินความความรู้ความเข้าใจ

3. กรอบแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ (Attitude) ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจของ Frederick Herzberg (1959) มาใช้ในการวัดทัศนคติด้านต่างๆ คือ ทฤษฎีสองปัจจัย คือ ปัจจัยอนามัยหรือค้ำจุน (Hygiene Factor) และปัจจัยจูงใจ (Motivational Factor) เป็นหลักในการออกแบบ

สอบถามเพื่อประเมินด้านทัศนคติ ปัจจัยอนามัยจะศึกษาในด้านสภาพการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล คือ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา และปัจจัยจูงใจจะเป็นด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการทำงาน โดยได้นำปัจจัยอนามัยและปัจจัยจูงใจ มาใช้เป็นกรอบในการวิจัยที่จะศึกษาในปัจจัยด้านต่างๆ ที่จะมีผลกระทบกับองค์กรมากที่สุด ความสำคัญของแนวคิดคือ ควรกระตุ้นให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่องานเพราะจะทำให้เกิดพฤติกรรมสนับสนุนองค์กร ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จ และให้ความสำคัญกับปัจจัยอนามัยหรือค้ำจุน สร้างความพอใจให้กับพนักงาน ส่งผลให้พนักงานมีทัศนคติและพฤติกรรมสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย

4. กรอบแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ผู้วิจัยได้ใช้แนวความคิดของหลวงวิเชียรแพทยาคม (2479) พบว่ามูลฐานที่มีอิทธิพลในการก่อพฤติกรรมของบุคคล แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะด้วยกันคือ

1. มูลฐานอันเกิดขึ้นด้วยตัวบุคคลเอง
2. มูลฐานอันเกิดมาจากอิทธิพลของกลุ่มอื่น ๆ ภายนอกองค์กรที่บุคคลนั้นทำงานอยู่
3. มูลฐานอันมาจากอิทธิพลของกลุ่มภายในองค์กรเอง

จากมูลฐานทั้ง 3 อย่าง ทำให้เกิดความสัมพันธ์กับการปรับปรุงพฤติกรรมของตนเองให้เข้ากับความต้องการและสภาพแวดล้อมของสังคมนั้น ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดนี้ในการออกแบบสอบถามเพื่อประเมินด้านพฤติกรรมและแนวโน้มพฤติกรรมที่จะเกิดความสัมพันธ์จากด้านความรู้ความเข้าใจและทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน

5. กรอบแนวคิดเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน ผู้วิจัยได้ใช้แนวความคิดแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพรพรรณ อุจน์จันทร์ (2543: 24) พฤติกรรมการทำงานในอนาคตที่ช่วยเพิ่มผลผลิตและการดำเนินงาน และได้ค้นคว้าอ้างอิงเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานการศึกษาเกี่ยวกับ Teleworking เสนอแก่รัฐบาลออสเตรเลีย (ภาณุภาคย์ พงศ์ติชาติ. 27 กุมภาพันธ์ 2549) ใช้เป็นแนวทางในการทดสอบความสัมพันธ์ของแนวโน้มพฤติกรรมที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของพนักงาน

### บทที่ 3

## วิธีการดำเนินการศึกษาวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงทัศนคติและแนวโน้มพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ซึ่งในบทนี้จะกล่าวถึงวิธีการดำเนินการวิจัยอย่างเป็นขั้นตอนโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางและขอเสนอตามลำดับดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. การกำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ประกอบด้วยพนักงานประจำที่ปฏิบัติงานในสายงานปฏิบัติการ (Operation) และพนักงานประจำที่ปฏิบัติงานในสายงานพัฒนาโซลูชันส์ (Solutions) มีจำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น 1,534 คน (ตามแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี แบบ 56-1 สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2551 เฉพาะพนักงานประจำ) เนื่องจากเป็นสายงานที่มีโอกาสหรือความน่าจะเป็นที่จะถูกเลือกให้ใช้งานระบบ Teleworking ในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสายงานหลัก เป็นดังนี้

ตาราง 3 จำนวนพนักงานสายงานปฏิบัติการ (Operation) และสายงานพัฒนาโซลูชันส์ (Solutions)

สายงานหลัก	จำนวนพนักงาน
ปฏิบัติการ	950
พัฒนาโซลูชันส์	584
<b>รวมพนักงานประจำทั้งสิ้น</b>	<b><u>1,534</u></b>

### การเลือกกลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานประจำที่ปฏิบัติงานในสายงานปฏิบัติการ (Operation) และพนักงานประจำที่ปฏิบัติงานในสายงานพัฒนาโซลูชันส์ (Solutions) มีจำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น 1,534 คน เนื่องจากทราบจำนวนประชากรจึงทำการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967: 580-581) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ  $n$  = จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนประชากร

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยการให้เกิดความผิดพลาดจากความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ 0.05 กำหนดความเชื่อมั่นที่ 95%

คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (แทนค่าดังแสดงในสูตร)

$$\begin{aligned} n &= \frac{1,534}{1 + 1,534(0.05)^2} \\ &= 317 \text{ คน} \end{aligned}$$

จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 317 คน โดยเลือกวิธีการสุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย

ขั้นที่ 1. วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random sampling) แบบกำหนดสัดส่วน (Proportionate) ของพนักงานประจำบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่อยู่ในสายงานปฏิบัติการ (Operation) และสายงานพัฒนาโซลูชันส์ (Solutions) โดยจัดแบ่งชั้น (Stratum) ได้ 2 ชั้น สุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของจำนวนพนักงาน อัตรา 21% ของแต่ละกลุ่ม ได้ดังนี้

ตาราง 4 การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ ตามสัดส่วนของพนักงาน

สายงานหลัก	จำนวนพนักงาน	ร้อยละที่ต้องการ	จำนวนตัวอย่าง
ปฏิบัติการ	950	21%	196
พัฒนาโซลูชันส์	584	21%	121
<b>รวมพนักงานประจำทั้งสิ้น</b>	<u>1,534</u>		<u>317</u>



ขั้นที่ 2. วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถามตามสัดส่วนการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ ให้กับพนักงานประจำบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่อยู่ในสายงานปฏิบัติการ (Operation) และสายงานพัฒนาโซลูชันส์ (Solutions)

## 2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือและขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือหรือแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาประยุกต์เป็นลักษณะและข้อความในแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้ทำการออกแบบสอบถาม และให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน เพื่อให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการในการประมวลผลการวิจัยดังนี้

**ส่วนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน เป็นแบบสอบถามปลายปิดแบบเลือกตอบ (Multiple choice question) จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สายงาน ตำแหน่ง อายุงาน โดยคำถามแต่ละข้อแสดงประเภทของข้อมูลดังนี้

ข้อ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1. ชาย
2. หญิง

ข้อ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยมีเกณฑ์ในการคำนวณช่วงอายุดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. 2548: 195) ช่วงอายุสูงสุดและช่วงอายุต่ำสุดของพนักงานสายงานปฏิบัติการ (Operation) และสายงานพัฒนาโซลูชันส์ (Solutions) อยู่ที่อายุ 60 ปี และอายุ 20 ปี (จากการสอบข้อมูลจาก HR บริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{ช่วงอายุ} = \frac{60 - 20}{5} = 8$$

$$5$$

### อายุ

1. 20 - 27 ปี
2. 28 - 35 ปี
3. 36 - 43 ปี

4. 44 - 51 ปี
5. 52 ปีขึ้นไป

ข้อ 3 สถานภาพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1. โสด
2. สมรส/ อยู่ด้วยกัน
3. หม้าย/หย่าร้าง

ข้อ 4 ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

1. ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี
2. ระดับปริญญาตรี
3. สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อ 5 สายงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1. ปฏิบัติการ (Operation)
2. พัฒนาโซลูชันส์ (Solutions)

ข้อ 6 ตำแหน่ง เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Ordinal Scale) โดยมีเกณฑ์ในการคำนวณช่วงตำแหน่งตาม Level PG (Personal Grade) ของบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. 2548: 195) ซึ่งพนักงานสายงานปฏิบัติการ (Operation) และสายงานพัฒนาโซลูชันส์ (Solutions) จะมีช่วงตำแหน่ง ตั้งแต่ PG 6-10 (จากการสอบข้อมูลจาก HR บริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง) ทำการแบ่งดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{ช่วงตำแหน่ง} = \frac{10 - 6}{4} = 1$$

4

**ตำแหน่ง**

1. ต่ำกว่า PG 6
2. PG 6-7
3. PG 8-9
4. PG 10 ขึ้นไป

ข้อ 7 อายุงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยมีเกณฑ์ในการคำนวณอายุงาน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. 2548: 195) ของบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ

แห่งหนึ่ง ซึ่งพนักงานสายงานปฏิบัติการ (Operation) และสายงานพัฒนาโซลูชันส์ (Solutions) จะมีช่วงอายุงานตั้งแต่ 1-16 ปี (จากการสอบถามข้อมูลจาก HR บริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอินตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{ช่วงอายุงาน} &= \frac{16 - 1}{5} = 3 \end{aligned}$$

### อายุงาน

1. 1 - 3 ปี
2. 4 - 6 ปี
3. 7 - 9 ปี
4. 10 - 12 ปี
5. 13 ปีขึ้นไป

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามความรู้ความเข้าใจใน Teleworking มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close – ended Question) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงคำตอบเดียวจากคำตอบที่ให้เลือก 2 ตัวเลือก (Check List) คือ ใช่ และไม่ใช่ จำนวน 12 ข้อ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) มีข้อความที่เป็นข้อถูกจำนวน 8 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1,2,5,6,7,8,11,12 และมีข้อความที่เป็นข้อผิดจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อ 3, 4, 9, 10 สำหรับเกณฑ์การให้คะแนน คือ ตอบถูกให้คะแนน 1 คะแนน ตอบผิดให้คะแนน 0 คะแนน

ตาราง 5 แสดงคำตอบของความรู้ความเข้าใจใน Teleworking

ความรู้ความเข้าใจใน Teleworking	คำตอบ
ความหมายและคุณสมบัติ	
1. Teleworking สามารถใช้งานผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติ เช่น ระบบส่งงานผ่าน Intranet ได้	ใช่
2. Teleworking เป็นการสื่อสารข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์, อินเทอร์เน็ต	ใช่
3. Teleworking จะสามารถใช้งานได้เฉพาะที่บ้านเท่านั้น	ไม่ใช่
การทำงาน, สิทธิในการใช้งานและวิธีการใช้งาน	
4. ท่านคิดว่าผู้ที่ใช้งาน Teleworking ได้จะเป็นใครก็ได้ในองค์กร	ไม่ใช่
5. Teleworking สามารถใช้ประชุมทางไกลได้	ใช่

## ตาราง 5 (ต่อ)

6. การใช้ Teleworking จะต้องมีระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลขององค์กร	ใช่
ประโยชน์ที่จะได้รับ	
7. Teleworking เพิ่มความคล่องตัว และความมีอิสระของพนักงาน	ใช่
8. Teleworking ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของบริการให้เข้าถึงลูกค้าให้มากขึ้น	ใช่
9. เมื่อใช้งาน Teleworking ไม่จำเป็นต้องเข้าสำนักงานอีกต่อไป	ไม่ใช่
10. Teleworking ทำให้พนักงานไม่มีเวลาให้กับครอบครัว	ไม่ใช่
ผลกระทบของการใช้ Teleworking	
11. ทำให้พนักงานรู้สึกโดดเดี่ยว ขาดการติดต่อกับสังคม	ใช่
12. ทำให้พนักงานบางคนที่ทำงานจากบ้านจะสร้างผลงานลดน้อยลง เนื่องจากขาดการดูแลที่เข้มงวดจากบริษัท	ใช่

โดยการแบ่งระดับขั้นความรู้ความเข้าใจใน Teleworking จัดเป็นข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) เมื่อรวมคะแนนและแจกแจงความถี่แล้ว จะแบ่งระดับความรู้ความเข้าใจออกเป็น 4 ระดับ มีเกณฑ์ในการกำหนดความสำคัญของคะแนนโดยใช้สูตร ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. 2548: 195)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคขั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนขั้น}}$$

$$\text{ช่วงคะแนน} = \frac{12 - 0}{4} = 3$$

**คะแนน**

ระดับสูงมาก	สามารถตอบคำถามได้	สูงกว่า 9	ข้อ
ระดับสูง	สามารถตอบคำถามได้	6-8	ข้อ
ระดับปานกลาง	สามารถตอบคำถามได้	3-5	ข้อ
ระดับต่ำ	สามารถตอบคำถามได้	ต่ำกว่า 2	ข้อ

ซึ่งกำหนดการให้คะแนน เพื่อจัดเป็นข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้

ตอบคำถามถูก	จะได้	1	คะแนน
ตอบคำถามผิด	จะได้	0	คะแนน

**ส่วนที่ 3** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่

ด้านสถานที่ทำงานต่อ Teleworking 5 ข้อ

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อการทำงานผ่าน Teleworking 3 ข้อ

ด้านความสำเร็จของงานผ่าน Teleworking 3 ข้อ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือต่อการทำงานผ่าน Teleworking 4 ข้อ

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อ Teleworking 3 ข้อ

รวมทั้งหมด 18 ข้อ โดยคำถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended response question) ให้ผู้ตอบแสดงระดับความคิดเห็นเป็นการวัดแบบ Likert's scale โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนดังนี้

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

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544: 29)

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนของคำถามได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีทัศนคติที่ดีมาก

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีทัศนคติที่ดี

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีทัศนคติที่ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีทัศนคติที่ไม่ดี

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีทัศนคติที่ไม่ดีอย่างมาก

**ส่วนที่ 4** เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้ Teleworking มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended response question) แบบ Likert's scale ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มีข้อย่อยจำนวน 5 ข้อ

ระดับของพฤติกรรม	ค่าประเมิน
ทุกครั้ง	5
บ่อยครั้ง	4
บางครั้ง	3
นานๆครั้ง	2
น้อยครั้ง	1

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544: 29)

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนของคำถามได้ดังนี้  
 ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง พนักงานมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking มากที่สุด  
 ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง พนักงานมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking มาก  
 ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง พนักงานมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ปานกลาง  
 ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง พนักงานมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking น้อย  
 ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง พนักงานมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking น้อยที่สุด

**ส่วนที่ 5** แนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 3 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน ประสมกับแบบสอบถามปลายปิด แบบ Semantic differential scale จำนวน 3 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) มี 5 ระดับ คือ

การวัดการใช้งาน

ระดับประเมิน	การใช้งาน
5	ใช้งานบ่อยครั้ง
4	ค่อนข้างใช้งาน
3	ไม่แน่ใจ

2	ค่อนข้างไม่ใช้งาน
1	ใช้งานนานๆครั้ง

และการวัดการแนะนำให้ผู้อื่น

ระดับประเมิน	การแนะนำ
5	แนะนำแน่นอน
4	ค่อนข้างแนะนำ
3	ไม่แน่ใจ
2	ค่อนข้างไม่แนะนำ
1	ไม่แนะนำแน่นอน

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544: 29)

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนของคำถามได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง พนักงานมีแนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง พนักงานมีแนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง พนักงานมีแนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง พนักงานมีแนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง พนักงานมีแนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานน้อยที่สุด

### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย

2. สร้างแบบสอบถามและนำเสนอต่ออาจารย์เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และขอคำแนะนำในการนำมาปรับปรุงแก้ไข
3. นำแบบทดสอบที่ปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้วไปทดลองใช้ (Try out) จำนวน 30 ราย
4. วิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือก โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ผลลัพธ์ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง  $0 < \alpha < 1$  ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544: 449) โดยผลการทดสอบความเชื่อมั่น มีดังนี้

ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน

1. ด้านสภาพการทำงาน	=	.718
2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	=	.818
3. ด้านความสำเร็จของงาน	=	.715
4. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	=	.810
5. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	=	.754
พฤติกรรมในการใช้ Teleworking	=	.759
แนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน	=	.742
5. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง		

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เพื่อศึกษา ทัศนคติและแนวโน้มพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง โดยรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร บทความข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เอกสาร สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยจัดทำแบบสอบถามในรูปแบบ Questionnaires รวมถึงแจ้งให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบถึงวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามโดยตรงจากพนักงานประจำบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่อยู่ในสายงานปฏิบัติการ (Operation) และสายงานพัฒนาโซลูชันส์ (Solutions)



#### 4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้จัดทำและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม โดยทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. ลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

3. การประมวลผลข้อมูล (Processing) ข้อมูลที่ลงรหัสแล้วนำมาทำการบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Sciences หรือ SPSS) เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ดังนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สายงาน ตำแหน่ง และอายุการทำงาน โดยแจกแจงจำนวน (Frequencies) ร้อยละ (Percentage)

แบบสอบถามส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจใน Teleworking 12 ข้อ โดยแจกแจงจำนวน (Frequencies) ร้อยละ (Percentage)

แบบสอบถามส่วนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

แบบสอบถามส่วนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้ Teleworking โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

แบบสอบถามส่วนที่ 5 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สายงาน ตำแหน่ง และอายุงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งแตกต่างกันสถิติที่ใช้ทดสอบคือ สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ความรู้ความเข้าใจใน Teleworking แตกต่างกันมีแนวโน้มพฤติกรรมที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของพนักงานบริษัทเครือข่าย

โทรศัพท์มือถือหนึ่งแตกต่างกัน สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ทักษะของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือหนึ่ง สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติ Pearson Correlation Coefficient เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคู่ต่าง ๆ

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 พฤติกรรมในการใช้ Teleworking มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือหนึ่ง สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติ Pearson Correlation Coefficient เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคู่ต่าง ๆ

## 5. การกำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

### 5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis)

5.1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ โดยใช้  
ในแบบสอบถามส่วนที่ 1

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละกลุ่ม} \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}}$$

5.1.2 การหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลด้านต่าง ๆ  
(กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 36) โดยใช้ในแบบสอบถามส่วนที่ 2

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ  $\bar{x}$  แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย  
 $\sum x$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด  
 $n$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.1.3 การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้แปลความหมาย  
ของข้อมูลด้านต่าง ๆ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544: 49) โดยใช้ในแบบสอบถามส่วนที่ 2

$$\text{S.D.} = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	x	แทน	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง
	n - 1	แทน	จำนวนตัวแปรอิสระ
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.2 สถิติที่ใช้ทดสอบค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544: 449) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยมีค่าระหว่าง  $0 < \alpha < 1$  มีสูตรดังนี้

$$\alpha = \frac{k \text{ covariance / variance}}{1 + (k - 1) \text{ covariance / variance}}$$

เมื่อ	$\alpha$	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	k	แทน	จำนวนคำถาม
	covariance	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ
	variance	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

5.3 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

5.3.1 สถิติ t-test (Independent t-test) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 101) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 และข้อที่ 2 มีสูตรดังนี้

กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน ( $s_1^2 = s_2^2$ )

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left( \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน ( $s_1^2 \neq s_2^2$ )

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{x}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{x}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	$s_1^2$	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$s_2^2$	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	$n_1$	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$n_2$	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

5.3.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way Analysis of Variance : ANOVA) เพื่อหาความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม (กัลยา วาณิชย์ บัญชา. 2546: 144) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และอายุงาน มีสูตรดังนี้

ตาราง 6 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	k-1	$SS_b$	$MS_b = \frac{SS_b}{k-1}$	$\frac{MS_b}{MS_w}$
ภายในกลุ่ม	n-k	$SS_w$	$MS_w = \frac{SS_w}{n-k}$	$MS_w$
รวม	n-1	$SS_t$		

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

โดยที่  $df_b = k-1$

$df_w = n-k$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution

$MS_b$	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
$MS_w$	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
$MS_b$	=	$SS_b/(k-1)$
$MS_w$	=	$SS_w/(n-k)$
$SS_b$	แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม
$SS_w$	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม
$k$	แทน	จำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่าง
$n$	แทน	จำนวนตัวอย่าง
$df_b$	แทน	ขั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
$df_w$	แทน	ขั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown – Forsythe ( $\beta$ ) ใช้ในกรณีที่มีความแปรปรวนแตกต่างกัน (Hartung. 2001: 300) มีสูตรดังนี้

$$\beta = \frac{MS_b}{MS_w}$$

โดยค่า  $MS_w = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_i}{N}\right) S_i^2$

เมื่อ	$\beta$	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown - Forsythe
	$MS_b$	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	$MS_w$	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับ Brown - Forsythe
	$k$	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่าง
	$n_i$	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ $i$
	$N$	แทน	ขนาดของประชากร
	$S$	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ $i$

และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  หรือระดับความเชื่อมั่น 95% ต่อไป โดยใช้วิธี Fisher's least significant difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 258) มีสูตรดังนี้

$$LSD = t_{1-\alpha/2;n-k} \sqrt{MSE \left[ \frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

โดยที่	$n_i \neq n_j$	
เมื่อ	$t_{1-\alpha/2;n-k}$	แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม = n-k
	n	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
	MSE	แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม ( $MS_w$ )
	$n_i$	แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i
	$n_j$	แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม j
	$\alpha$	แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

สูตรการวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ Dunnett's T3 (Kappel. 1986: 153-155) มีสูตรดังนี้

$$\bar{d}_D = \frac{q_D \sqrt{2(MS_{S/A})}}{\sqrt{S}}$$

เมื่อ	$\bar{d}_D$	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Dunnett's Test
	$q_D$	แทน	ค่าจากตาราง Critical values of the Dunnett's Test
	$MS_{S/A}$	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	S	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.3.3 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกัน (กัลยา วาณิชบัญชา. 2545: 280) มีสูตรดังนี้

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ	$r_{xy}$	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนน x
	$\sum y$	แทน	ผลรวมของคะแนน y
	$\sum xy$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่
	n	แทน	จำนวนกลุ่มคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง  $-1 < r < 1$  สำหรับการแปลความหมายระดับความสัมพันธ์โดยมีข้อกำหนดดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 285)

ถ้าค่า  $r$  มีค่าเป็นลบ (-) แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

ถ้าค่า  $r$  มีค่าเป็นลบ (+) แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ถ้าค่า  $r$  มีค่าเป็นศูนย์ (0) แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  ไม่มีมีความสัมพันธ์กันเลย

ถ้าค่า  $r$  มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้าค่า  $r$  มีค่าเข้าใกล้ -1 แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้าค่า  $r$  มีค่าสูงกว่า 0.9 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก

ถ้าค่า  $r$  มีค่าตั้งแต่ 0.7 - 0.89 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

ถ้าค่า  $r$  มีค่าตั้งแต่ 0.3 - 0.69 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

ถ้าค่า  $r$  มีค่าต่ำกว่า 0.3 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ถ้าค่า  $r$  มีค่าเท่ากับ 0 แสดงว่า ไม่มีมีความสัมพันธ์กันเลย



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงทัศนคติและแนวโน้มพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
$MS_B$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between Groups)
$MS_W$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within Groups)
SSb	แทน	ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between group sum of Squares)
SSw	แทน	ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม (Within group sum of Squares)
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation coefficient)
LSD	แทน	Least Significant Difference
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบ
$H_0$	แทน	สมมุติฐานหลัก (Null Hypothesis)
$H_1$	แทน	สมมุติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



## การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ตอนตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจใน Teleworking

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้ Teleworking

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงทัศนคติและแนวโน้มพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สายงาน ตำแหน่ง และอายุงาน ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังนี้

ตาราง 7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สายงาน ตำแหน่ง และอายุงาน

	ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	159	50.2
	หญิง	158	49.8
	<b>รวม</b>	<b>317</b>	<b>100.0</b>

ตาราง 7 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>อายุ</b>		
20 - 27 ปี	129	40.7
28 - 35 ปี	160	50.5
36 - 43 ปี	26	8.2
44 - 51 ปี	2	0.6
<b>รวม</b>	<b>317</b>	<b>100.0</b>
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	267	84.2
สมรส/อยู่ด้วยกัน	49	15.5
หม้าย/หย่าร้าง	1	0.3
<b>รวม</b>	<b>317</b>	<b>100.0</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ระดับปริญญาตรี	226	71.3
สูงกว่าปริญญาตรี	91	28.7
<b>รวม</b>	<b>317</b>	<b>100.0</b>
<b>สายงาน</b>		
ปฏิบัติการ (Operation)	179	56.5
พัฒนาโซลูชั่นส์ (Solutions)	138	43.5
<b>รวม</b>	<b>317</b>	<b>100.0</b>
<b>ตำแหน่ง</b>		
ต่ำกว่า PG 6	24	7.6
PG 6-7	211	66.6
PG 8-9	66	20.8
PG 10 ขึ้นไป	16	5.0
<b>รวม</b>	<b>317</b>	<b>100.0</b>

ตาราง 7 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>อายุงาน</b>		
1 - 3 ปี	123	38.8
4 - 6 ปี	116	36.6
7 - 9 ปี	40	12.6
10 - 12 ปี	18	5.7
13 ปีขึ้นไป	20	6.3
<b>รวม</b>	<b>317</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 317 คน โดยสามารถจำแนกตามตัวแปรได้ ดังนี้

**เพศ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 50.2 และเป็นเพศหญิงจำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 49.8

**อายุ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 28 – 35 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 20 - 27 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 อายุระหว่าง 36 - 43 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 และอายุระหว่าง 44 - 51 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6

**สถานภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 84.2 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3

**ระดับการศึกษา** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 71.3 รองลงมา คือ สูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 91คน คิดเป็นร้อยละ 28.7

**สายงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่สายงานปฏิบัติการ (Operation) จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 และสายงานพัฒนาโซลูชันส์ (Solutions) จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5

**ตำแหน่ง** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีตำแหน่ง PG 6-7 จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 66.6 รองลงมา คือ PG 8-9 จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 ต่ำกว่า PG 6 จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 และ PG 10 ขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

**อายุงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุงานระหว่าง 1 - 3 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมา คือ อายุงานระหว่าง 4 - 6 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6 อายุงาน

ระหว่าง 7 - 9 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 อายุงานระหว่าง 13 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 และอายุงานระหว่าง 10 - 12 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7

เนื่องจากมีอันตรภาคขั้นของด้านอายุ สถานภาพ ตำแหน่ง และอายุงาน ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่น้อยกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนั้นผู้วิจัยได้ทำการจัดกลุ่มใหม่ ได้แก่ อายุ สถานภาพ ตำแหน่ง และอายุงาน เพื่อเป็นการใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ตาราง 8 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ จากการจัดกลุ่มใหม่ของอายุ สถานภาพ ตำแหน่ง และอายุงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>อายุ</b>		
20 - 27 ปี	129	40.7
28 ปีขึ้นไป	188	59.3
<b>รวม</b>	<b>317</b>	<b>100.0</b>
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	267	84.2
สมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้าย/หย่าร้าง	50	15.8
<b>รวม</b>	<b>317</b>	<b>100.0</b>
<b>ตำแหน่ง</b>		
ต่ำกว่า PG 8	235	74.1
PG 8 ขึ้นไป	82	25.9
<b>รวม</b>	<b>317</b>	<b>100.0</b>
<b>อายุงาน</b>		
1 - 3 ปี	123	38.8
4 - 6 ปี	116	36.6
7 - 9 ปี	40	12.6
10 ปีขึ้นไป	38	12.0
<b>รวม</b>	<b>317</b>	<b>100.0</b>

ผลจากตาราง 8 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (จัดกลุ่มใหม่) ซึ่งใช้ทดสอบสมมติฐาน โดยสามารถจำแนกตามตัวแปรได้ ดังนี้

**อายุ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 28 ปีขึ้นไป จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 และอายุระหว่าง 20 - 27 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7

**สถานภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 84.2 และสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้าย/หย่าร้าง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8

**ตำแหน่ง** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีตำแหน่งต่ำกว่า PG8 จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 74.1 และ PG 8 ขึ้นไป จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9

**อายุงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุงานระหว่าง 1 - 3 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมา คือ อายุงานระหว่าง 4 - 6 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6 อายุงานระหว่าง 7 - 9 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 และอายุงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0

## ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจใน Teleworking

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงความรู้ความเข้าใจใน Teleworking วิเคราะห์โดยแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละ ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังนี้

ตาราง 9 แสดงจำนวน ค่าร้อยละคะแนนรวมด้านความรู้ความเข้าใจใน Teleworking

	ตอบถูก		ตอบผิด	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ความหมายและคุณสมบัติ</b>				
1. Teleworking สามารถใช้งานผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติ เช่น ระบบส่งงานผ่าน Intranet ได้	290	91.5	27	8.5
2. Teleworking เป็นการสื่อสารข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์, อินเทอร์เน็ต	313	98.7	4	1.3
3. Teleworking จะสามารถใช้งานได้เฉพาะที่บ้านเท่านั้น	300	94.6	17	5.4

## ตาราง 9 (ต่อ)

	ตอบถูก		ตอบผิด	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>การทำงาน, สิทธิในการใช้งานและวิธีการใช้งาน</b>				
4. ท่านคิดว่าผู้ที่ใช้งาน Teleworking ได้จะเป็นใครก็ได้ในองค์กร	148	46.7	169	53.3
5. Teleworking สามารถใช้ประชุมทางไกลได้	295	93.1	22	6.9
6. การใช้ Teleworking จะต้องมีระบบรักษาความปลอดภัย ข้อมูลขององค์กร	311	98.1	6	1.9
<b>ประโยชน์ที่จะได้รับ</b>				
7. Teleworking เพิ่มความคล่องตัว และความมีอิสระของ พนักงาน	309	97.5	8	2.5
8. Teleworking ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของบริการให้เข้าถึง ลูกค้าให้มากขึ้น	268	84.5	49	15.5
9. เมื่อใช้งาน Teleworking ไม่จำเป็นต้องเข้าสำนักงานอีก ต่อไป	219	69.1	98	30.9
10. Teleworking ทำให้พนักงานไม่มีเวลาให้กับครอบครัว	261	82.3	56	17.7
<b>ผลกระทบของการใช้ Teleworking</b>				
11. ทำให้พนักงานรู้สึกโดดเดี่ยว ขาดการติดต่อกับสังคม	84	26.5	233	73.5
12. ทำให้พนักงานบางคนที่ทำงานจากบ้านจะสร้างผลงานลด น้อยลง เนื่องจากขาดการดูแลที่เข้มงวดจากบริษัท	103	32.5	214	67.5

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีด้านความรู้ความเข้าใจใน Teleworking ดังนี้

#### ความรู้ความเข้าใจใน Teleworking ด้านความหมายและคุณสมบัติ

1. Teleworking สามารถใช้งานผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติ เช่น ระบบส่งงานผ่าน Intranet ได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 91.5 และตอบผิด จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5

2. Teleworking เป็นการสื่อสารข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์, อินเทอร์เน็ต ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 98.7 และตอบผิด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

3. Teleworking จะสามารถใช้งานได้เฉพาะที่บ้านเท่านั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 94.6 และตอบผิด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4

#### **ความรู้ความเข้าใจใน Teleworking ด้านการทำงาน, สิทธิในการใช้งานและวิธีการใช้งาน**

4. ท่านคิดว่าผู้ที่ใช้งาน Teleworking ได้จะเป็นใครก็ได้ในองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบผิด จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 และตอบถูก จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7

5. Teleworking สามารถใช้ประชุมทางไกลได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 93.1 และตอบผิด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9

6. การใช้ Teleworking จะต้องมีระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลขององค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 98.1 และตอบผิด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9

#### **ความรู้ความเข้าใจใน Teleworking ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ**

7. Teleworking เพิ่มความคล่องตัว และความมีอิสระของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 97.5 และตอบผิด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

8. Teleworking ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของบริการให้เข้าถึงลูกค้าให้มากขึ้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 84.5 และตอบผิด จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5

9. เมื่อใช้งาน Teleworking ไม่จำเป็นต้องเข้าสำนักงานอีกต่อไป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 69.1 และตอบผิด จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9

10. Teleworking ทำให้พนักงานไม่มีเวลาให้กับครอบครัว ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 82.3 และตอบผิด จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7

#### **ความรู้ความเข้าใจใน Teleworking ด้านผลกระทบของการใช้ Teleworking**

11. ทำให้พนักงานรู้สึกโดดเดี่ยว ขาดการติดต่อกับสังคม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบผิด จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 73.5 และตอบถูก จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5

12. ทำให้พนักงานบางคนทำงานจากบ้านจะสร้างผลงานลดน้อยลง เนื่องจากขาดการดูแลที่เข้มงวดจากบริษัท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบผิด จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 และตอบถูก จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5

ตาราง 10 แสดงการประเมินผลระดับความรู้ความเข้าใจใน Teleworking

ความรู้ความเข้าใจใน Teleworking	จำนวน	ร้อยละ
ระดับสูงมาก (สามารถตอบคำถามได้สูงกว่า 9 ข้อ)	224	70.66
ระดับสูง (สามารถตอบคำถามได้ 6-8 ข้อ)	93	29.34
<b>รวม</b>	<b>317</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความรู้ความเข้าใจใน Teleworking ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 317 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีคะแนนความรู้ความเข้าใจในระดับสูงมาก จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 70.66 รองลงมา คือ คะแนนความรู้ความเข้าใจในระดับสูง จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 29.34

### ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังนี้

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน

ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
<b>ด้านสภาพการทำงานต่อ Teleworking</b>			
Teleworking สามารถทำงานที่ใดก็ได้ที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้	4.42	.599	มีทัศนคติที่ดีมาก
Teleworking สามารถทำงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง	4.01	.933	มีทัศนคติที่ดี
Teleworking สามารถลดค่าใช้จ่ายจากการเดินทางได้	4.43	.650	มีทัศนคติที่ดีมาก
Teleworking สามารถลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อกับลูกค้าได้	3.93	.752	มีทัศนคติที่ดี
Teleworking สามารถลดค่าเช่าสำนักงานให้น้อยลงได้	4.01	.834	มีทัศนคติที่ดี
<b>รวม</b>	<b>4.16</b>	<b>.514</b>	<b>มีทัศนคติที่ดี</b>



ตาราง 11 (ต่อ)

ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ ในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
<b>ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อการทำงานผ่าน Teleworking</b>			
ท่านสามารถติดต่อเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking ได้	4.15	.674	มีทัศนคติที่ดี
ท่านสามารถปรึกษาและขอความช่วยเหลือจากหัวหน้า งานผ่าน Teleworking ได้	4.00	.746	มีทัศนคติที่ดี
ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน ผ่าน Teleworking ได้	3.85	.786	มีทัศนคติที่ดี
รวม	4.00	.650	มีทัศนคติที่ดี
<b>ด้านความสำเร็จของงานผ่าน Teleworking</b>			
Teleworking ช่วยให้พนักงานทำงานได้สะดวกและ รวดเร็ว	3.94	.799	มีทัศนคติที่ดี
Teleworking ช่วยลดขั้นตอนในการเข้าปฏิบัติงาน	3.90	.822	มีทัศนคติที่ดี
Teleworking ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ ลูกค้าได้	3.84	.800	มีทัศนคติที่ดี
รวม	3.89	.669	มีทัศนคติที่ดี
<b>ด้านการได้รับการยอมรับนับถือต่อการทำงานผ่าน Teleworking</b>			
หัวหน้างานสามารถทราบถึงงานที่ท่านกำลังปฏิบัติได้	3.58	.762	มีทัศนคติที่ดี
ท่านสามารถเข้าร่วมประชุมกับหัวหน้างานได้ตามปกติ	3.86	.710	มีทัศนคติที่ดี
ท่านสามารถรับข้อมูลข่าวสารใหม่ๆจากหัวหน้างานได้	3.97	.643	มีทัศนคติที่ดี
ท่านได้รับการยอมรับนับถือเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคล อื่น ๆ อย่างเท่าเทียมกัน	3.56	.796	มีทัศนคติที่ดี
รวม	3.74	.598	มีทัศนคติที่ดี

ตาราง 11 (ต่อ)

ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ ในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
<b>ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อ Teleworking</b>			
Teleworking สามารถพัฒนา Knowledge ของตนเองได้	3.74	.798	มีทัศนคติที่ดี
หัวหน้างานจะประเมินผลงานที่ได้จากการทำงาน ผ่าน Teleworking ได้	3.69	.775	มีทัศนคติที่ดี
การเลื่อนตำแหน่งของท่านเป็นไปตามเวลาและโอกาสที่ เหมาะสม	3.57	.762	มีทัศนคติที่ดี
รวม	3.66	.639	มีทัศนคติที่ดี
<b>ผลรวมระดับความคิดเห็น</b>	3.89	.479	มีทัศนคติที่ดี

จากตาราง 11 พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 เมื่อพิจารณาเป็นด้าน มีรายละเอียดดังนี้

ในด้านสภาพการทำงานต่อ Teleworking โดยรวม มีทัศนคติอยู่ในระดับที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า Teleworking สามารถลดค่าใช้จ่ายจากการเดินทางได้ Teleworking สามารถทำงานที่ใดก็ได้ที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ มีทัศนคติอยู่ในระดับที่ดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และ 4.42 ตามลำดับ และ Teleworking สามารถทำงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง Teleworking สามารถลดค่าเช่าสำนักงานให้น้อยลงได้ Teleworking สามารถลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อลูกค้าได้ มีทัศนคติอยู่ในระดับที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 4.01 และ 3.93 ตามลำดับ

ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อการทำงานผ่าน Teleworking มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านสามารถติดต่อเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking ได้ ท่านสามารถปรึกษาและขอความช่วยเหลือจากหัวหน้างานผ่าน Teleworking ได้ ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน มีทัศนคติอยู่ในระดับที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 4.00 และ 3.93 ตามลำดับ

ในด้านความสำเร็จของงานผ่าน Teleworking มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า Teleworking ช่วยให้พนักงานทำงานได้สะดวกและรวดเร็ว Teleworking ช่วยลดขั้นตอนในการเข้าปฏิบัติงาน Teleworking ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการลูกค้าได้ มีทัศนคติอยู่ในระดับที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 3.90 และ 3.84 ตามลำดับ

ในด้านการได้รับการยอมรับนับถือต่อการทำงานผ่าน Teleworking มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านสามารถรับข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ จากหัวหน้างานได้ ท่านสามารถเข้าร่วมประชุมกับหัวหน้างานได้ตามปกติ หัวหน้างานสามารถทราบถึงงานที่ท่านกำลังปฏิบัติได้ ท่านได้รับการยอมรับนับถือเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ๆ อย่างเท่าเทียมกัน มีทัศนคติอยู่ในระดับที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 3.86 3.58 และ 3.56 ตามลำดับ

ในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อ Teleworking มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า Teleworking สามารถพัฒนา Knowledge ของตนเองได้ หัวหน้างานจะประเมินจากผลงานที่ได้จากการทำงานผ่าน Teleworking ได้ การเลื่อนตำแหน่งของท่านเป็นไปตามเวลาและโอกาสที่เหมาะสม มีทัศนคติอยู่ในระดับที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 3.69 และ 3.57 ตามลำดับ

#### ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้ Teleworking

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้ Teleworking

พฤติกรรมในการใช้ Teleworking	$\bar{x}$	S.D.	ระดับพฤติกรรม
ท่านใช้งานระบบ Teleworking	2.38	1.283	มีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking น้อย
ท่านติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking	2.28	1.247	มีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking น้อย
ท่าน Login เข้าระบบ Teleworking	2.46	1.315	มีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking น้อย
ท่านทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้	3.02	1.310	มีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ปานกลาง
ท่านออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง	2.94	1.347	มีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ปานกลาง
ท่านสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking	2.51	1.345	มีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking น้อย
<b>รวม</b>	<b>2.60</b>	<b>1.121</b>	<b>มีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking น้อย</b>

จากตาราง 12 พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถาม มีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking โดยรวม อยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ ท่านออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง มีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 และ 2.94 ตามลำดับ ท่านสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking ท่าน Login เข้าระบบ Teleworking ท่านใช้งานระบบ Teleworking ท่านติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking มีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking น้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 2.46 2.38 และ 2.28 ตามลำดับ

#### ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน

แนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน	Min.	Max.	$\bar{X}$	S.D.
จำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวัน	0	12	4.74	2.885
จำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์	0	10	3.73	1.936
ความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์	0	35	4.84	4.210

จากตาราง 13 แสดงถึงแนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน พิจารณารายข้อ พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยประมาณ 4.74 ชั่วโมงต่อวันหรือ 4 ชั่วโมง 45 นาที

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยประมาณ 4 วันต่อสัปดาห์

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยประมาณ 5 ครั้งต่อสัปดาห์

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน

แนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน	Min.	Max.	$\bar{X}$	S.D.	ระดับแนวโน้มพฤติกรรม
หากท่านได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใด	1	5	3.21	1.265	พนักงานมีแนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานปานกลาง
หากท่านได้ใช้ Teleworking ท่านคิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใด	1	5	3.46	.869	พนักงานมีแนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานมาก
หากท่านได้ใช้ Teleworking ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่	1	5	3.81	.976	พนักงานมีแนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานมาก

จากตาราง 14 แสดงถึงแนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน พิจารณารายข้อ พบว่า

พนักงานส่วนใหญ่ หากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking มีแนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21

พนักงานส่วนใหญ่ หากได้ใช้ Teleworking แนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานคิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

พนักงานส่วนใหญ่ หากได้ใช้ Teleworking มีแนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานที่จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไป อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81

## ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

**สมมติฐานข้อที่ 1** พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สายงาน ตำแหน่ง และอายุงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

โดยแบ่งเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

**สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.1** เพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : เพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : เพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐาน จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้สถิติ (Independent Samples t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed มีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variances assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variances not assumed

ตาราง 15 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่าย  
โทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งจำแนกตามเพศ

	Levene's test		เพศ	t-test for Equality of Means				
	for Equality of			$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
	F	Sig.						
ท่านใช้งานระบบ Teleworking	.331	.566	ชาย	2.63	1.295	3.595**	315	.000
			หญิง	2.12	1.223			
ท่านติดต่อกับเพื่อน ร่วมงานผ่าน Teleworking	3.407	.066	ชาย	2.50	1.292	3.185**	315	.002
			หญิง	2.06	1.163			
ท่าน Login เข้าระบบ Teleworking	.746	.388	ชาย	2.70	1.287	3.275**	315	.001
			หญิง	2.22	1.305			
ท่านทำงานได้ตามเวลา ที่วางแผนไว้	21.608**	.000	ชาย	3.33	1.166	4.316**	306.27	.000
			หญิง	2.71	1.374			
ท่านออกจากระบบตาม ขั้นตอนอย่างถูกต้อง	7.551**	.006	ชาย	3.16	1.271	2.870**	312.13	.004
			หญิง	2.73	1.390			
ท่านสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking	.477	.490	ชาย	2.77	1.351	3.507**	315	.001
			หญิง	2.25	1.290			

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 15 พบว่า ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการใช้งานระบบ Teleworking จำแนกตามเพศ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.566 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ (Independent Sample t-test) กรณี Equal variances assumed ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบ พบว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการใช้งานระบบ Teleworking มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า เพศ แตกต่างกัน มี

พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการใช้งานระบบ Teleworking แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยเพศชาย มีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการใช้งานระบบ Teleworking มากกว่าเพศหญิง

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking จำแนกตามเพศ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.066 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ (Independent Sample t-test) กรณี Equal variances assumed ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบ พบว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า เพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยเพศชายมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking มากกว่าเพศหญิง

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการ Login เข้าสู่ระบบ Teleworking จำแนกตามเพศ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.388 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ (Independent Sample t-test) กรณี Equal variances assumed ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบ พบว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการ Login เข้าสู่ระบบ Teleworking มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า เพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ด้านการ Login เข้าสู่ระบบ Teleworking แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยเพศชายมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการ Login เข้าสู่ระบบ Teleworking มากกว่าเพศหญิง

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ จำแนกตามเพศ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 มีค่าน้อยกว่า 0.01 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงใช้ t-test กรณี Equal variances not assumed ระดับความเชื่อมั่น 95% ใน



การทดสอบ พบว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า เพศ ต่างกัน มีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยเพศชายมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ มากกว่าเพศหญิง

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง จำแนกตามเพศ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.006 มีค่าน้อยกว่า 0.01 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงใช้ t-test กรณี Equal variances not assumed ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบ พบว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า เพศ ต่างกัน มีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยเพศชายมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง มากกว่าเพศหญิง

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking จำแนกตามเพศ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.490 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ (Independent Sample t-test) กรณี Equal variances assumed ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบ พบว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า เพศ ต่างกัน มีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยเพศชายมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking มากกว่าเพศหญิง

**สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.2** อายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือหนึ่งแตกต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : อายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือหนึ่งไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : อายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือหนึ่งแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐาน จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้สถิติ (Independent Samples t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed มีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variances assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variances not assumed

ตาราง 16 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือหนึ่งจำแนกตามอายุ

	Levene's test		อายุ	t-test for Equality of Means				
	for Equality of			$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
	Variances							
	F	Sig.						
ท่านใช้งานระบบ Teleworking	.273	.602	20 - 27 ปี	2.35	1.285	-.305	315	.761
			28 ปีขึ้นไป	2.39	1.285			
ท่านติดต่อกานกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking	.000	.994	20 - 27 ปี	2.26	1.234	-.166	315	.868
			28 ปีขึ้นไป	2.29	1.259			
ท่าน Login เข้าระบบ Teleworking	.010	.919	20 - 27 ปี	2.46	1.311	-.036	315	.971
			28 ปีขึ้นไป	2.46	1.322			

ตาราง 16 (ต่อ)

	Levene's test for Equality of Variances		อายุ	t-test for Equality of Means				
	F	Sig.		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
ท่านทำงานได้ตามเวลาที่ วางแผนไว้	.031	.860	20 - 27 ปี 28 ปีขึ้นไป	3.05 2.99	1.331 1.298	.397	315	.691
ท่านออกจากระบบตาม ขั้นตอนอย่างถูกต้อง	.229	.633	20 - 27 ปี 28 ปีขึ้นไป	2.96 2.93	1.337 1.357	.197	315	.844
ท่านสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking	.763	.383	20 - 27 ปี 28 ปีขึ้นไป	2.56 2.47	1.363 1.334	.551	315	.582

จากตาราง 16 พบว่า ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการใช้งานระบบ Teleworking จำแนกตามอายุ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.602 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ (Independent Sample t-test) กรณี Equal variances assumed ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบ พบว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการใช้งานระบบ Teleworking มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .761 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า อายุ แตกต่างกัน พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการใช้งานระบบ Teleworking ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking จำแนกตามอายุ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.994 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ (Independent Sample t-test) กรณี Equal variances assumed ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบ พบว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .868 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า อายุ

แตกต่างกัน พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ด้านติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการ Login เข้าระบบ Teleworking จำแนกตามอายุ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.919 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ (Independent Sample t-test) กรณี Equal variances assumed ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบ พบว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการ Login เข้าระบบ Teleworking มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .971 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า อายุแตกต่างกัน พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการ Login เข้าระบบ Teleworking ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ จำแนกตามอายุ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.860 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ (Independent Sample t-test) กรณี Equal variances assumed ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบ พบว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .691 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า อายุแตกต่างกัน พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง จำแนกตามอายุ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.633 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ (Independent Sample t-test) กรณี Equal variances assumed ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบ พบว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .844 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า อายุ

แตกต่างกัน พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking จำแนกตามอายุ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.383 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ (Independent Sample t-test) กรณี Equal variances assumed ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบ พบว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .582 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า อายุ แตกต่างกัน พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.3** สถานภาพแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : สถานภาพแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : สถานภาพแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐาน จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้สถิติ (Independent Samples t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed มีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variances assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variances not assumed

ตาราง 17 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่าย โทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งจำแนกตามสถานภาพ

	Levene's test		สถานภาพ	t-test for Equality of Means				
	for Equality of			$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
	Variances							
	F	Sig.						
ท่านใช้งานระบบ Teleworking	3.137	.078	โสด	2.36	1.261	-0.627	315	.531
			สมรส/อยู่	2.48	1.403			
			ด้วยกัน/					
			หม้าย /					
			หย่าร้าง					
ท่านติดต่องานกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking	1.472	.226	โสด	2.23	1.228	-1.625	315	.105
			สมรส/อยู่	2.54	1.328			
			ด้วยกัน/					
			หม้าย /					
			หย่าร้าง					
ท่าน Login เข้าระบบ Teleworking	.438	.508	โสด	2.43	1.306	-0.816	315	.415
			สมรส/อยู่	2.60	1.370			
			ด้วยกัน/					
			หม้าย /					
			หย่าร้าง					

ตาราง 17 (ต่อ)

	Levene's test for Equality of Variances		สถานภาพ	t-test for Equality of Means				
	F	Sig.		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
	ท่านทำงานได้ตามเวลาที่ วางแผนไว้	.179		.672	โสด สมรส/อยู่ ด้วยกัน/ หม้าย/ หย่าร้าง	3.04 2.90	1.307 1.329	.699
ท่านออกจากระบบตาม ขั้นตอนอย่างถูกต้อง	.021	.885	โสด สมรส/อยู่ ด้วยกัน/ หม้าย/ หย่าร้าง	2.94 2.96	1.348 1.355	-.096	315	.924
ท่านสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking	.070	.791	โสด สมรส/อยู่ ด้วยกัน/ หม้าย/ หย่าร้าง	2.49 2.60	1.355 1.294	-.527	315	.598

จากตาราง 17 พบว่า ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถืออีกหนึ่งด้านการใช้งานระบบ Teleworking จำแนกตามสถานภาพ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.078 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ (Independent Sample t-test) กรณี Equal variances assumed ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบ พบว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่าย

โทรศัพท์มือถือหนึ่งด้านการใช้งานระบบ Teleworking มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .531 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า สถานภาพ แตกต่างกัน พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือหนึ่งด้านการใช้งานระบบ Teleworking ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือหนึ่งด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking จำแนกตามสถานภาพ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.226 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ (Independent Sample t-test) กรณี Equal variances assumed ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบ พบว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือหนึ่งด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .105 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า สถานภาพ แตกต่างกัน พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือหนึ่งด้านติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือหนึ่งด้านการ Login เข้าระบบ Teleworking จำแนกตามสถานภาพ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.508 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ (Independent Sample t-test) กรณี Equal variances assumed ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบ พบว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือหนึ่งด้านการ Login เข้าระบบ Teleworking มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .415 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า สถานภาพ แตกต่างกัน พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือหนึ่งด้านการ Login เข้าระบบ Teleworking ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือหนึ่งด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ จำแนกตามสถานภาพ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.672 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ (Independent Sample t-test) กรณี Equal variances assumed ระดับความเชื่อมั่น 95% ใน



การทดสอบ พบว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .485 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า สถานภาพ แตกต่างกัน พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง จำแนกตามสถานภาพ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.885 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ (Independent Sample t-test) กรณี Equal variances assumed ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบ พบว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .924 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า สถานภาพ แตกต่างกัน พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking จำแนกตามสถานภาพ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.791 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ (Independent Sample t-test) กรณี Equal variances assumed ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบ พบว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .598 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า สถานภาพ แตกต่างกัน พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.4** ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐาน จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้สถิติ (Independent Samples t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed มีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variances assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variances not assumed

ตาราง 18 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งจำแนกตามระดับการศึกษา

	Levene's test		ระดับการศึกษา	t-test for Equality of Means				
	for Equality of Variances			$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
	F	Sig.						
ท่านใช้งานระบบ Teleworking	.826	.364	ระดับปริญญาตรี	2.31	1.286	-1.536	315	.126
			สูงกว่าปริญญาตรี	2.55	1.267			

ตาราง 18 (ต่อ)

	Levene's test		ระดับ การศึกษา	t-test for Equality of Means				
	for Equality of			$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
	F	Sig.						
ท่านติดต่อกับเพื่อน ร่วมงานผ่าน Teleworking	.786	.376	ระดับ ปริญญาตรี สูงกว่า ปริญญาตรี	2.21 2.44	1.222 1.301	-1.470	315	.143
ท่าน Login เข้าระบบ Teleworking	.002	.967	ระดับ ปริญญาตรี สูงกว่า ปริญญาตรี	2.36 2.71	1.300 1.327	-2.192*	315	.029
ท่านทำงานได้ตามเวลาที่ วางแผนไว้	6.743**	.010	ระดับ ปริญญาตรี สูงกว่า ปริญญาตรี	2.91 3.30	1.342 1.188	-2.543*	186.532	.012
ท่านออกจากระบบตาม ขั้นตอนอย่างถูกต้อง	6.824**	.009	ระดับ ปริญญาตรี สูงกว่า ปริญญาตรี	2.83 3.22	1.379 1.227	-2.455*	185.496	.015
ท่านสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking	.050	.823	ระดับ ปริญญาตรี สูงกว่า ปริญญาตรี	2.50 2.53	1.364 1.302	-.164	315	.870

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 18 พบว่า ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการใช้งานระบบ Teleworking จำแนกตามระดับการศึกษา มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.364 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ (Independent Sample t-test) กรณี Equal variances assumed ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบ พบว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการใช้งานระบบ Teleworking มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .126 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ระดับการศึกษา แตกต่างกัน พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการใช้งานระบบ Teleworking ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking จำแนกตามระดับการศึกษา มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.376 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ (Independent Sample t-test) กรณี Equal variances assumed ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบ พบว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .143 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ระดับการศึกษา แตกต่างกัน พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการ Login เข้าระบบ Teleworking จำแนกตามระดับการศึกษา มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.967 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ (Independent Sample t-test) กรณี Equal variances assumed ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบ พบว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการ Login เข้าระบบ Teleworking มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .029 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ระดับการศึกษา

แตกต่างกัน พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ด้านการ Login เข้าสู่ระบบ Teleworking แตกต่างกันในที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการ Login เข้าสู่ระบบ Teleworking มากกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ จำแนกตามระดับการศึกษา มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.010 มีค่าน้อยกว่า 0.01 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงใช้ t-test กรณี Equal variances not assumed ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบ พบว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ระดับการศึกษา แตกต่างกัน พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ แตกต่างกันในที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ มากกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง จำแนกตามระดับการศึกษา มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.009 มีค่าน้อยกว่า 0.01 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงใช้ t-test กรณี Equal variances not assumed ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบ พบว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .015 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ระดับการศึกษา แตกต่างกัน พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง แตกต่างกันในที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง มากกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking จำแนก

ตามระดับการศึกษา มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.823 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ (Independent Sample t-test) กรณี Equal variances assumed ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบ พบว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .870 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ระดับการศึกษา แตกต่างกัน พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.5** สายงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : สายงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : สายงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐาน จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้สถิติ (Independent Samples t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed มีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variances assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variances not assumed

ตาราง 19 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่าย  
โทรศัพท์มือถือหนึ่งตำแหน่งหนึ่งตามสายงาน

	Levene's test for Equality of Variances		สายงาน	t-test for Equality of Means				
	F	Sig.		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
ท่านใช้งานระบบ Teleworking	1.100	.295	ปฏิบัติการ (Operation)	2.55	1.307	2.839**	315	.005
			พัฒนา โซลูชันส์ (Solutions)	2.14	1.218			
ท่านติดต่อกับเพื่อน ร่วมงานผ่าน Teleworking	.567	.452	ปฏิบัติการ (Operation)	2.37	1.267	1.576	315	.116
			พัฒนา โซลูชันส์ (Solutions)	2.15	1.214			
ท่าน Login เข้าระบบ Teleworking	.188	.665	ปฏิบัติการ (Operation)	2.66	1.312	3.104**	315	.002
			พัฒนา โซลูชันส์ (Solutions)	2.20	1.280			
ท่านทำงานได้ตามเวลาที่ วางแผนไว้	8.735**	.003	ปฏิบัติการ (Operation)	3.17	1.243	2.289*	279.20	.023
			พัฒนา โซลูชันส์ (Solutions)	2.83	1.372			

ตาราง 19 (ต่อ)

	Levene's test for Equality of Variances		สายงาน	t-test for Equality of Means				
	F	Sig.		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
	ท่านออกจากระบบตาม ขั้นตอนอย่างถูกต้อง	8.681**		.003	ปฏิบัติการ (Operation)	3.06	1.288	1.682
			พัฒนา โซลูชันส์ (Solutions)	2.80	1.410			
ท่านสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking	1.778	.183	ปฏิบัติการ (Operation)	2.57	1.332	.934	315	.351
			พัฒนา โซลูชันส์ (Solutions)	2.43	1.361			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 19 พบว่า ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการใช้งานระบบ Teleworking จำแนกตามสายงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.295 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ (Independent Sample t-test) กรณี Equal variances assumed ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบ พบว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการใช้งานระบบ Teleworking มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า สายงานแตกต่างกัน พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการใช้งานระบบ Teleworking แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยสายงาน



ปฏิบัติการ (Operation) มีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการใช้งานระบบ Teleworking มากกว่าสายงานพัฒนาโซลูชันส์ (Solutions)

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking จำแนกตามสายงาน มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.452 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ (Independent Sample t-test) กรณี Equal variances assumed ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบ พบว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .116 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า สายงาน แตกต่างกัน พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการ Login เข้าระบบ Teleworking จำแนกตามสายงาน มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.665 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ (Independent Sample t-test) กรณี Equal variances assumed ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบ พบว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการ Login เข้าระบบ Teleworking มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า สายงาน แตกต่างกัน พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการ Login เข้าระบบ Teleworking แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยสายงานปฏิบัติการ (Operation) มีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการ Login เข้าระบบ Teleworking มากกว่าสายงานพัฒนาโซลูชันส์ (Solutions)

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ จำแนกตามสายงาน มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.003 มีค่าน้อยกว่า 0.01 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงใช้ t-test กรณี Equal variances not assumed ระดับความเชื่อมั่น

95% ในการทดสอบ พบว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .023 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า สายงานแตกต่างกัน พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยสายงานปฏิบัติการ (Operation) มีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้มากกว่าสายงานพัฒนาโซลูชันส์ (Solutions)

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง จำแนกตามสายงาน มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.003 มีค่าน้อยกว่า 0.01 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงใช้ t-test กรณี Equal variances not assumed ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบ พบว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .094 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า สายงานแตกต่างกัน พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking จำแนกตามสายงาน มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.183 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ (Independent Sample t-test) กรณี Equal variances assumed ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบ พบว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .351 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า สายงานแตกต่างกัน พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.6** ตำแหน่งแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : ตำแหน่งแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ตำแหน่งแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐาน จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้สถิติ (Independent Samples t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed มีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variances assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variances not assumed

ตาราง 20 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งจำแนกตามตำแหน่ง

	Levene's test		ตำแหน่ง	t-test for Equality of Means				
	for Equality of			$\bar{x}$	S.D.	t	df	Sig.
	Variances							
	F	Sig.						
ท่านใช้งานระบบ	.259	.611	ต่ำกว่า PG 8	2.31	1.282	-1.423	315	.156
Teleworking			PG 8 ขึ้นไป	2.55	1.278			
ท่านติดต่อกับเพื่อน	.708	.401	ต่ำกว่า PG 8	2.23	1.234	-1.053	315	.293
ร่วมงานผ่าน Teleworking			PG 8 ขึ้นไป	2.40	1.285			

ตาราง 20 (ต่อ)

	Levene's test for Equality of Variances		ตำแหน่ง	t-test for Equality of Means				
	F	Sig.		$\bar{x}$	S.D.	t	df	Sig.
ท่าน Login เข้าระบบ Teleworking	.142	.706	ต่ำกว่า PG 8 PG 8 ขึ้นไป	2.40	1.302	-1.390	315	.166
ท่านทำงานได้ตามเวลาที่ วางแผนไว้	1.032	.311	ต่ำกว่า PG 8 PG 8 ขึ้นไป	2.99	1.327	-.631	315	.529
ท่านออกจากระบบตาม ขั้นตอนอย่างถูกต้อง	.375	.541	ต่ำกว่า PG 8 PG 8 ขึ้นไป	2.91	1.359	-.633	315	.527
ท่านสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking	.002	.961	ต่ำกว่า PG 8 PG 8 ขึ้นไป	2.53	1.366	.538	315	.591

จากตาราง 20 พบว่า ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการใช้งานระบบ Teleworking จำแนกตามตำแหน่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.611 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ (Independent Sample t-test) กรณี Equal variances assumed ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบ พบว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการใช้งานระบบ Teleworking มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .156 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ตำแหน่ง แตกต่างกัน พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการใช้งานระบบ Teleworking ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking จำแนกตามตำแหน่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.401 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ (Independent Sample t-test) กรณี Equal variances assumed ระดับความ

เชื่อมั่น 95% ในการทดสอบ พบว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .293 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ตำแหน่ง แตกต่างกัน พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการ Login เข้าระบบ Teleworking จำแนกตามตำแหน่ง มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.706 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ (Independent Sample t-test) กรณี Equal variances assumed ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบ พบว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการ Login เข้าระบบ Teleworking มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .166 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ตำแหน่ง แตกต่างกัน พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการ Login เข้าระบบ Teleworking ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ จำแนกตามตำแหน่ง มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.311 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ (Independent Sample t-test) กรณี Equal variances assumed ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบ พบว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .529 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ตำแหน่ง แตกต่างกัน พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง จำแนกตามตำแหน่ง มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.541 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่

แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ (Independent Sample t-test) กรณี Equal variances assumed ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบ พบว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .527 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ตำแหน่ง แตกต่างกัน พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking จำแนกตามตำแหน่ง มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.961 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ (Independent Sample t-test) กรณี Equal variances assumed ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบ พบว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .591 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ตำแหน่ง แตกต่างกัน พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.7** อายุงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : อายุงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : อายุงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่

แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ แบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

โดยการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากัน จะทดสอบความแตกต่างด้วย F-test และถ้าค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากัน จะทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe

การทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่มต่างๆ ด้วย Levene's test มีสมมติฐานทางสถิติดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 21 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งจำแนกตามอายุงาน

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ท่านใช้งานระบบ Teleworking	.580	3	313	.629
ท่านติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking	1.553	3	313	.201
ท่าน Login เข้าระบบ Teleworking	1.087	3	313	.355
ท่านทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้	1.458	3	313	.226
ท่านออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง	2.041	3	313	.108
ท่านสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking	1.234	3	313	.297

จากตาราง 21 พบว่า ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการใช้งานระบบ Teleworking จำแนกตามอายุงานมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.629 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking จำแนกตามอายุงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.201 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับ

สมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการ Login เข้าระบบ Teleworking จำแนกตามอายุงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.355 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ จำแนกตามอายุงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.226 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง จำแนกตามอายุงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.108 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking จำแนกตามอายุงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.297 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ดังนั้นการพิจารณาผลการทดสอบของการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยใช้ F-test



ตาราง 22 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่าย  
โทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งจำแนกตามอายุงาน

	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig. (2-tailed)
ท่านใช้งานระบบ Teleworking	ระหว่างกลุ่ม	8.756	3	2.919	1.786	.150
	ภายในกลุ่ม	511.572	313	1.634		
	รวม	520.328	316			
ท่านติดต่อกับเพื่อน ร่วมงานผ่าน Teleworking	ระหว่างกลุ่ม	6.652	3	2.217	1.431	.234
	ภายในกลุ่ม	484.919	313	1.549		
	รวม	491.571	316			
ท่าน Login เข้าสู่ระบบ Teleworking	ระหว่างกลุ่ม	4.848	3	1.616	.933	.425
	ภายในกลุ่ม	541.909	313	1.731		
	รวม	546.757	316			
ท่านทำงานได้ตามเวลาที่ วางแผนไว้	ระหว่างกลุ่ม	4.138	3	1.379	.803	.493
	ภายในกลุ่ม	537.749	313	1.718		
	รวม	541.886	316			
ท่านออกจากระบบตาม ขั้นตอนอย่างถูกต้อง	ระหว่างกลุ่ม	4.023	3	1.341	.738	.530
	ภายในกลุ่ม	568.955	313	1.818		
	รวม	572.978	316			
ท่านสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking	ระหว่างกลุ่ม	6.533	3	2.178	1.207	.307
	ภายในกลุ่ม	564.697	313	1.804		
	รวม	571.230	316			

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งจำแนกตามอายุงาน พบว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการใช้งานระบบ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งมีค่าความน่าจะเป็น คือมีค่า Sig. เท่ากับ 0.150 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า อายุงาน แตกต่างกัน พฤติกรรมในการใช้ Teleworking

ด้านการใช้งานระบบ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่าความน่าจะเป็น คือมีค่า Sig. เท่ากับ 0.234 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า อายุงาน แตกต่างกัน พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการ Login เข้าระบบ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่าความน่าจะเป็น คือมีค่า Sig. เท่ากับ 0.425 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า อายุงาน แตกต่างกัน พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการ Login เข้าระบบ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่าความน่าจะเป็น คือมีค่า Sig. เท่ากับ 0.493 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า อายุงาน แตกต่างกัน พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้องของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่าความน่าจะเป็น คือมีค่า Sig. เท่ากับ 0.530 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า อายุงาน แตกต่างกัน พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้องของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่าความน่าจะเป็น คือมีค่า Sig. เท่ากับ 0.307 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า อายุงาน แตกต่างกัน พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**สมมติฐานข้อที่ 2** ความรู้ความเข้าใจใน Teleworking แตกต่างกันมีแนวโน้มพฤติกรรมที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : ความรู้ความเข้าใจใน Teleworking แตกต่างกันมีแนวโน้มพฤติกรรมที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ความรู้ความเข้าใจใน Teleworking แตกต่างกันมีแนวโน้มพฤติกรรมที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

ตาราง 23 แสดงการเปรียบเทียบแนวโน้มพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งจำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจใน Teleworking

	Levene's test for Equality of Variances		ความรู้ความเข้าใจใน Teleworking	t-test for Equality of Means				
	F	Sig.		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
จำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวัน	.247	.620	ระดับสูง ระดับสูง มาก	4.52 4.83	2.733 2.946	-0.883	315	.378
จำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์	.106	.745	ระดับสูง ระดับสูง มาก	3.84 3.68	1.930 1.941	.651	315	.515
ความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์	.208	.649	ระดับสูง ระดับสูง มาก	5.05 4.75	5.450 3.583	.593	315	.554
หากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้งาน Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใด	1.021	.313	ระดับสูง ระดับสูง มาก	3.46 3.11	1.273 1.250	2.263*	315	.024

ตาราง 23 (ต่อ)

	Levene's test for Equality of Variances		ความรู้ ความเข้าใจ ใน Tele- working	t-test for Equality of Means				
	F	Sig.		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
	หากได้ใช้ Teleworking ท่านคิดว่าระบบ Teleworking มี ประสิทธิภาพอยู่ใน ระดับใด	1.583		.209	ระดับสูง	3.59	.924	1.732
หากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไป หรือไม่	.112	.738	ระดับสูง	3.90	.990	1.124	315	.262
			ระดับสูง	3.77	.970			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 พบว่า ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเปรียบเทียบแนวโน้มพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวันของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งจำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจใน Teleworking มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.620 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ (Independent Sample t-test) กรณี Equal variances assumed ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบ พบว่าแนวโน้มพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวันของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .378 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าระดับชั้นความรู้ความเข้าใจใน Teleworking แตกต่างกัน แนวโน้มพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวันของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเปรียบเทียบแนวโน้มพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งจำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจใน Teleworking มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.745 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ (Independent Sample t-test) กรณี Equal variances assumed ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบ พบว่า แนวโน้มพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .515 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ระดับชั้นความรู้ความเข้าใจใน Teleworking แตกต่างกัน แนวโน้มพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเปรียบเทียบแนวโน้มพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งจำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจใน Teleworking มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.649 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ (Independent Sample t-test) กรณี Equal variances assumed ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบ พบว่า แนวโน้มพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .554 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ระดับชั้นความรู้ความเข้าใจใน Teleworking แตกต่างกัน แนวโน้มพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเปรียบเทียบแนวโน้มพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งจำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจใน Teleworking มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.313 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ (Independent Sample t-test) กรณี Equal variances assumed ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบ พบว่า แนวโน้ม

พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใด ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .024 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ระดับชั้นความรู้ความเข้าใจใน Teleworking แตกต่างกัน แนวโน้มพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจใน Teleworking ระดับสูง มีแนวโน้มพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อย มากกว่าผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจใน Teleworking ระดับสูงมาก

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเปรียบเทียบแนวโน้มพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งจำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจใน Teleworking มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.209 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ (Independent Sample t-test) กรณี Equal variances assumed ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบ พบว่า แนวโน้มพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .084 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ระดับชั้นความรู้ความเข้าใจใน Teleworking แตกต่างกัน แนวโน้มพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนเปรียบเทียบแนวโน้มพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งจำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจใน Teleworking มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.738 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ (Independent Sample t-test) กรณี Equal variances assumed ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบ พบว่า แนวโน้มพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .262 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ระดับชั้นความรู้ความเข้าใจใน Teleworking แตกต่างกัน แนวโน้มพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่น

ต่อไปหรือไม่ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**สมมติฐานข้อที่ 3** ทศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง

สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : ทศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง

$H_1$ : ทศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

ตาราง 24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานโดยรวมกับจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวัน ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง

	จำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวัน			
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านสภาพการทำงานต่อ Teleworking โดยรวม	.162**	0.004	ต่ำ	เดียวกัน
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวม	.135*	0.016	ต่ำ	เดียวกัน
ด้านความสำเร็จของงานผ่าน Teleworking โดยรวม	0.07	0.213	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวม	.203**	0.000	ต่ำ	เดียวกัน

ตาราง 24 (ต่อ)

	จำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวัน			
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อ Teleworking โดยรวม	.141*	0.012	ต่ำ	เดียวกัน
ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน โดยรวม	.179**	0.001	ต่ำ	เดียวกัน

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานโดยรวมกับจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวัน ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ กับจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวัน ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.179 แสดงว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน โดยรวม กับจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวัน ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้จำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวัน เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านสภาพการทำงานต่อ Teleworking โดยรวม กับจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวัน ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านสภาพการทำงานต่อ Teleworking โดยรวม มีความสัมพันธ์ กับจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวัน ของพนักงาน



บริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.162 แสดงว่าทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านสภาพการทำงานต่อ Teleworking โดยรวม กับจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวัน ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านสภาพการทำงานต่อ Teleworking โดยรวม เพิ่มขึ้น จะทำให้จำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวัน เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวม กับจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวัน ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวม มีความสัมพันธ์ กับจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวัน ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.135 แสดงว่าทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวม กับจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวัน ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้จำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวัน เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความสำเร็จของงานผ่าน Teleworking โดยรวม กับจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวัน ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.213 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความสำเร็จของงานผ่าน Teleworking โดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์ กับจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวัน ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวมกับจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ

Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวัน ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวม มีความสัมพันธ์ กับจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวัน ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.203 แสดงว่าทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวมกับจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวัน ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้จำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวัน เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อ Teleworking โดยรวม กับจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวัน ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อ Teleworking โดยรวม มีความสัมพันธ์ กับจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวัน ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.141 แสดงว่าทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านสภาพการทำงานต่อ Teleworking โดยรวม กับจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวัน ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อ Teleworking โดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้จำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวัน เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ตาราง 25 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานโดยรวมกับจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง

	จำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์			
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านสภาพการทำงานต่อ Teleworking โดยรวม	.167**	0.003	ต่ำ	เดียวกัน
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวม	.172**	0.002	ต่ำ	เดียวกัน
ด้านความสำเร็จของงานผ่าน Teleworking โดยรวม	0.052	0.352	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวม	.165**	0.003	ต่ำ	เดียวกัน
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อ Teleworking โดยรวม	.136*	0.016	ต่ำ	เดียวกัน
<b>ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานโดยรวม</b>	<b>.174**</b>	<b>0.002</b>	<b>ต่ำ</b>	<b>เดียวกัน</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 25 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานโดยรวม กับจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ กับจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.174 แสดงว่า ทัศนคติของพนักงาน

ต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานโดยรวม กับจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้จำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านสภาพการทำงานต่อ Teleworking โดยรวม กับจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านสภาพการทำงานต่อ Teleworking โดยรวม มีความสัมพันธ์ กับจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.167 แสดงว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านสภาพการทำงานต่อ Teleworking โดยรวม กับจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านสภาพการทำงานต่อ Teleworking โดยรวม เพิ่มขึ้น จะทำให้จำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวม กับจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวม มีความสัมพันธ์ กับจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.172 แสดงว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวม กับจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความสัมพันธ์

ระหว่างบุคคลต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้จำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความสำเร็จของงานผ่าน Teleworking โดยรวม กับจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.352 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความสำเร็จของงานผ่าน Teleworking โดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์ กับจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวมกับจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวม มีความสัมพันธ์ กับจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.165 แสดงว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวมกับจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้จำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อ Teleworking โดยรวม กับจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อ Teleworking โดยรวม มีความสัมพันธ์ กับจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.136 แสดงว่าทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อ Teleworking โดยรวม กับจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อ Teleworking โดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้จำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ตาราง 26 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานโดยรวมกับความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง

	ความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์			
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านสภาพการทำงานต่อ Teleworking โดยรวม	.157**	0.005	ต่ำ	เดียวกัน
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวม	.161**	0.004	ต่ำ	เดียวกัน
ด้านความสำเร็จของงานผ่าน Teleworking โดยรวม	.134*	0.017	ต่ำ	เดียวกัน
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวม	.164**	0.003	ต่ำ	เดียวกัน
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อ Teleworking โดยรวม	.208**	0.000	ต่ำ	เดียวกัน
<b>ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน โดยรวม</b>	<b>.211**</b>	<b>0.000</b>	<b>ต่ำ</b>	<b>เดียวกัน</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 26 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานโดยรวม กับความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ กับความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.211 แสดงว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานโดยรวม กับความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้ความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านสภาพการทำงานต่อ Teleworking โดยรวม กับความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านสภาพการทำงานต่อ Teleworking โดยรวม มีความสัมพันธ์ กับความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.157 แสดงว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านสภาพการทำงานต่อ Teleworking โดยรวม กับความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านสภาพการทำงานต่อ Teleworking โดยรวม เพิ่มขึ้น จะทำให้ความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวม กับความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้าน

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวม มีความสัมพันธ์ กับความถี่ที่ คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่าย โทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.161 แสดงว่าทัศนคติของพนักงานต่อการทำงาน Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคลต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวม กับความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อทัศนคติของพนักงานต่อการทำงาน Teleworking มาใช้ในการ ทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้ ความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการทำงาน Teleworking มาใช้ในการทำงานด้าน ความสำเร็จของงานผ่าน Teleworking โดยรวม กับความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.017 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าทัศนคติของพนักงานต่อการทำงาน Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความสำเร็จ ของงานผ่าน Teleworking โดยรวม มีความสัมพันธ์ กับความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.134 แสดงว่าทัศนคติของพนักงาน ต่อการทำงาน Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความสำเร็จของงานผ่าน Teleworking โดยรวม กับ ความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่าย โทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อทัศนคติของ พนักงานต่อการทำงาน Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความสำเร็จของงานผ่าน Teleworking โดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้ความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการทำงาน Teleworking มาใช้ในการทำงานด้าน การได้รับการยอมรับนับถือต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวม กับความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาส เข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติ ฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าทัศนคติของพนักงานต่อการทำงาน Teleworking มาใช้ในการทำงานด้าน การได้รับการยอมรับนับถือต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวม มีความสัมพันธ์ กับความถี่ที่คาด ว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ



แห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.164 แสดงว่าทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวมกับความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้ความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อ Teleworking โดยรวม กับความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อ Teleworking โดยรวม มีความสัมพันธ์ กับความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.208 แสดงว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อ Teleworking โดยรวม กับความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อ Teleworking โดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้ความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ตาราง 27 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานโดยรวมกับการได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง

	หากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใด			
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านสภาพการทำงานต่อ Teleworking โดยรวม	.322**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวม	.259**	0.000	ต่ำ	เดียวกัน
ด้านความสำเร็จของงานผ่าน Teleworking โดยรวม	.160**	0.004	ต่ำ	เดียวกัน
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวม	.166**	0.003	ต่ำ	เดียวกัน
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อ Teleworking โดยรวม	.219**	0.000	ต่ำ	เดียวกัน
<b>ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานโดยรวม</b>	<b>.284**</b>	<b>0.000</b>	<b>ต่ำ</b>	<b>เดียวกัน</b>

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 27 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานโดยรวม กับหากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ กับหากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.284 แสดงว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานโดยรวม กับหากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking

จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้หากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านสภาพการทำงานต่อ Teleworking โดยรวม กับหากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านสภาพการทำงานต่อ Teleworking โดยรวม มีความสัมพันธ์ กับหากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.322 แสดงว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านสภาพการทำงานต่อ Teleworking โดยรวม กับหากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านสภาพการทำงานต่อ Teleworking โดยรวม เพิ่มขึ้น จะทำให้หากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวม กับหากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวม มีความสัมพันธ์ กับหากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.259 แสดงว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวม กับหากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความสัมพันธ์

ระหว่างบุคคลต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้หากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความสำเร็จของงานผ่าน Teleworking โดยรวม กับหากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความสำเร็จของงานผ่าน Teleworking โดยรวม มีความสัมพันธ์ กับหากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.160 แสดงว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความสำเร็จของงานผ่าน Teleworking โดยรวม กับหากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความสำเร็จของงานผ่าน Teleworking โดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้หากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวม กับหากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวม มีความสัมพันธ์ กับหากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.166 แสดงว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวมกับหากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้หากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อ Teleworking โดยรวม กับหากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อ Teleworking โดยรวม มีความสัมพันธ์ กับหากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.219 แสดงว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อ Teleworking โดยรวม กับหากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อ Teleworking โดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้หากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ตาราง 28 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานโดยรวมกับหากได้ใช้ Teleworking ท่านคิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง

หากได้ใช้ Teleworking ท่านคิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใด				
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านสภาพการทำงานต่อ Teleworking โดยรวม	.281**	0.000	ต่ำ	เดียวกัน
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวม	.233**	0.000	ต่ำ	เดียวกัน
ด้านความสำเร็จของงานผ่าน Teleworking โดยรวม	.230**	0.000	ต่ำ	เดียวกัน
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวม	.220**	0.000	ต่ำ	เดียวกัน

ตาราง 28 (ต่อ)

หากได้ใช้ Teleworking ท่านคิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใด				
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อ Teleworking โดยรวม	.270**	0.000	ต่ำ	เดียวกัน
ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน โดยรวม	.315**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 28 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานโดยรวม กับหากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ กับหากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.315 แสดงว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานโดยรวม กับหากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้หากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านสภาพการทำงานต่อ Teleworking โดยรวม กับหากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านสภาพการทำงานต่อ Teleworking โดยรวม มีความสัมพันธ์ กับหากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มี

ประสิทธิภาพอยู่ในระดับใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.281 แสดงว่าทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านสภาพการทำงานต่อ Teleworking โดยรวม กับหากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านสภาพการทำงานต่อ Teleworking โดยรวม เพิ่มขึ้น จะทำให้หากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวม กับหากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวม มีความสัมพันธ์กับหากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.233 แสดงว่าทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวม กับหากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้หากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความสำเร็จของงานผ่าน Teleworking โดยรวม กับหากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความสำเร็จของงานผ่าน Teleworking โดยรวม มีความสัมพันธ์กับหากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.230 แสดงว่าทัศนคติของพนักงานต่อการนำ

Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความสำเร็จของงานผ่าน Teleworking โดยรวม กับหากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความสำเร็จของงานผ่าน Teleworking โดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้หากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวม กับหากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวม มีความสัมพันธ์ กับหากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.220 แสดงว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวมกับหากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้หากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อ Teleworking โดยรวม กับหากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อ Teleworking โดยรวม มีความสัมพันธ์ กับหากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.270 แสดงว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อ Teleworking โดยรวม กับหากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ใน



ระดับใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อ Teleworking โดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้หากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ตาราง 29 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานโดยรวมกับหากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง

	หากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่			
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านสภาพการทำงานต่อ Teleworking โดยรวม	.357**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวม	.332**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านความสำเร็จของงานผ่าน Teleworking โดยรวม	.301**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวม	.242**	0.000	ต่ำ	เดียวกัน
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อ Teleworking โดยรวม	.303**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
<b>ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานโดยรวม</b>	<b>.392**</b>	<b>0.000</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>เดียวกัน</b>

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 29 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานโดยรวม กับหากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธ



โดยรวม กับหากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้หากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความสำเร็จของงานผ่าน Teleworking โดยรวม กับหากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความสำเร็จของงานผ่าน Teleworking โดยรวม มีความสัมพันธ์ กับหากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.301 แสดงว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความสำเร็จของงานผ่าน Teleworking โดยรวม กับหากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความสำเร็จของงานผ่าน Teleworking โดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้หากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวม กับหากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวม มีความสัมพันธ์ กับหากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.242 แสดงว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือต่อการทำงานผ่าน Teleworking โดยรวมกับหากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือต่อการทำงาน

ผ่าน Teleworking โดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้หากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อ Teleworking โดยรวม กับหากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อ Teleworking โดยรวม มีความสัมพันธ์ กับหากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.303 แสดงว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อ Teleworking โดยรวม กับหากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อ Teleworking โดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้หากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

**สมมติฐานข้อที่ 4** พฤติกรรมในการใช้ Teleworking มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง

$H_1$ : พฤติกรรมในการใช้ Teleworking มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

ตาราง 30 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking โดยรวมกับจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวันของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง

	จำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวัน			
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ท่านใช้งานระบบ Teleworking	-0.039	0.487	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ท่านติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking	-0.050	0.374	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ท่าน Login เข้าระบบ Teleworking	-0.095	0.092	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ท่านทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้	0.011	0.852	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ท่านออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง	0.020	0.726	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ท่านสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking	0.024	0.673	ไม่มีความสัมพันธ์	-
<b>พฤติกรรมในการใช้ Teleworking โดยรวม</b>	<b>-0.025</b>	<b>0.663</b>	<b>ไม่มีความสัมพันธ์</b>	<b>-</b>

จากตาราง 30 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking โดยรวมกับจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวันของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.663 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking โดยรวมไม่มีความสัมพันธ์ กับจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวันของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการใช้งานระบบ Teleworking กับจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวันของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.487 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการใช้งานระบบ Teleworking ไม่มีความสัมพันธ์ กับจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวันของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking กับจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวันของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.374 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking ไม่มีความสัมพันธ์ กับจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวันของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการ Login เข้าระบบ Teleworking กับจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวันของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.092 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการ Login เข้าระบบ Teleworking ไม่มีความสัมพันธ์ กับจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวันของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ กับจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวันของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.852 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ ไม่มีความสัมพันธ์ กับจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวันของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง กับจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวันของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.726 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง ไม่มีความสัมพันธ์ กับจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวันของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking กับจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวันของพนักงานบริษัท

เครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.673 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking ไม่มีความสัมพันธ์กับจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวันของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 31 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking กับจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง

จำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์				
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ทำนใช้งานระบบ Teleworking	.148**	0.008	ต่ำ	เดียวกัน
ทำนติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking	.131*	0.020	ต่ำ	เดียวกัน
ทำน Login เข้าระบบ Teleworking	.125*	0.026	ต่ำ	เดียวกัน
ทำนทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้	.173**	0.002	ต่ำ	เดียวกัน
ทำนออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง	.179**	0.001	ต่ำ	เดียวกัน
ทำนสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking	.170**	0.002	ต่ำ	เดียวกัน
<b>พฤติกรรมในการใช้ Teleworking</b>	<b>.180**</b>	<b>0.001</b>	<b>ต่ำ</b>	<b>เดียวกัน</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 31 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking โดยรวมกับจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking โดยรวม มี

ความสัมพันธ์ กับจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัท เครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.180 แสดงว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking โดยรวม กับจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้ Teleworking โดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้ จำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการใช้งานระบบ Teleworking กับจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่าย โทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน หลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการ ใช้งานระบบ Teleworking มีความสัมพันธ์ กับจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อ สัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.148 แสดงว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการใช้งานระบบ Teleworking กับจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัท เครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อ พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการใช้งานระบบ Teleworking เพิ่มขึ้น จะทำให้จำนวนวันที่จะ เข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงาน ผ่าน Teleworking กับจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัท เครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.020 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธ สมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking มีความสัมพันธ์ กับจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.131 แสดงว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking กับจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการติดต่อกับ เพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking เพิ่มขึ้น จะทำให้จำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อ สัปดาห์เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ



ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการ Login เข้าสู่ระบบ Teleworking กับจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัท เครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.026 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการ Login เข้าสู่ระบบ Teleworking มีความสัมพันธ์ กับจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.125 แสดงว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการ Login เข้าสู่ระบบ Teleworking กับจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการ Login เข้าสู่ระบบ Teleworking เพิ่มขึ้น จะทำให้จำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้กับจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ มีความสัมพันธ์ กับจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.173 แสดงว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้กับจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้เพิ่มขึ้น จะทำให้จำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้องกับจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้องมีความสัมพันธ์ กับจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.179 แสดงว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้องกับจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน

Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้องเพิ่มขึ้น จะทำให้จำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking กับจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking มีความสัมพันธ์ กับจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.170 แสดงว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking กับจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking เพิ่มขึ้น จะทำให้จำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ตาราง 32 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking กับความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง

	ความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์			
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ท่านใช้งานระบบ Teleworking	.152**	0.007	ต่ำ	เดียวกัน
ท่านติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking	.182**	0.001	ต่ำ	เดียวกัน
ท่าน Login เข้าระบบ Teleworking	.171**	0.002	ต่ำ	เดียวกัน
ท่านทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้	.176**	0.002	ต่ำ	เดียวกัน

ตาราง 32 (ต่อ)

ความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์				
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ท่านออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง	.175**	0.002	ต่ำ	เดียวกัน
ท่านสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking	.181**	0.001	ต่ำ	เดียวกัน
<b>พฤติกรรมในการใช้ Teleworking</b>	<b>.202**</b>	<b>0.000</b>	<b>ต่ำ</b>	<b>เดียวกัน</b>

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 32 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking โดยรวมกับความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking โดยรวม มีความสัมพันธ์ กับความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.202 แสดงว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking โดยรวม กับความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้ Teleworking โดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้ความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการใช้งานระบบ Teleworking กับความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการใช้งานระบบ Teleworking มีความสัมพันธ์ กับความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.152 แสดงว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการใช้งานระบบ Teleworking กับความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการใช้งานระบบ Teleworking เพิ่มขึ้น จะทำให้ความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking กับความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking มีความสัมพันธ์ กับความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.182 แสดงว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking กับความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking เพิ่มขึ้น จะทำให้ความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการ Login เข้าระบบ Teleworking กับความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการ Login เข้าระบบ Teleworking มีความสัมพันธ์ กับความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.171 แสดงว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการ Login เข้าระบบ Teleworking กับความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการ Login เข้าระบบ Teleworking เพิ่มขึ้น จะทำให้ความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้กับความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัท เครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ มีความสัมพันธ์ กับความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.176 แสดงว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้กับความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้เพิ่มขึ้น จะทำให้ความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้องกับความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้องมีความสัมพันธ์ กับความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.175 แสดงว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้องกับความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้องเพิ่มขึ้น จะทำให้ความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking กับความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking มีความสัมพันธ์ กับความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.181 แสดงว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking กับความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking เพิ่มขึ้น จะทำให้ความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ตาราง 33 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking กับการได้รับสิทธิให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง

หากได้รับสิทธิให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใด				
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ท่านใช้งานระบบ Teleworking	.299**	0.000	ต่ำ	เดียวกัน
ท่านติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking	.291**	0.000	ต่ำ	เดียวกัน
ท่าน Login เข้าระบบ Teleworking	.294**	0.000	ต่ำ	เดียวกัน
ท่านทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้	.231**	0.000	ต่ำ	เดียวกัน
ท่านออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง	.226**	0.000	ต่ำ	เดียวกัน
ท่านสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking	.280**	0.000	ต่ำ	เดียวกัน
<b>พฤติกรรมในการใช้ Teleworking</b>	<b>.315**</b>	<b>0.000</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>เดียวกัน</b>

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 33 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking โดยรวมกับหากได้รับสิทธิให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking โดยรวม มีความสัมพันธ์

กับหากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.315 แสดงว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking โดยรวม กับหากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้ Teleworking โดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้หากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการใช้งานระบบ Teleworking กับหากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการใช้งานระบบ Teleworking มีความสัมพันธ์ กับหากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.299 แสดงว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการใช้งานระบบ Teleworking กับหากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการใช้งานระบบ Teleworking เพิ่มขึ้น จะทำให้หากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking กับหากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking มีความสัมพันธ์ กับหากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.291 แสดงว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking กับหากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking เพิ่มขึ้น จะทำให้หากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการ Login เข้าสู่ระบบ Teleworking กับหากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัท เครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการ Login เข้าสู่ระบบ Teleworking มีความสัมพันธ์ กับหากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.294 แสดงว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการ Login เข้าสู่ระบบ Teleworking กับหากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการ Login เข้าสู่ระบบ Teleworking เพิ่มขึ้น จะทำให้หากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้กับหากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัท เครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ มีความสัมพันธ์ กับหากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.231 แสดงว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้กับหากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้เพิ่มขึ้น จะทำให้หากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้องกับหากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัท เครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้องมีความสัมพันธ์ กับหากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.226 แสดงว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้องกับหากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking



จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้องเพิ่มขึ้น จะทำให้หากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking กับหากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking มีความสัมพันธ์ กับหากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.280 แสดงว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking กับหากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking เพิ่มขึ้น จะทำให้หากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ตาราง 34 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking กับหากได้ใช้ Teleworking ท่านคิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง

หากได้ใช้ Teleworking ท่านคิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใด				
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ท่านใช้งานระบบ Teleworking	.245**	0.000	ต่ำ	เดียวกัน
ท่านติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking	.212**	0.000	ต่ำ	เดียวกัน
ท่าน Login เข้าระบบ Teleworking	.224**	0.000	ต่ำ	เดียวกัน
ท่านทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้	.181**	0.001	ต่ำ	เดียวกัน

ตาราง 34 (ต่อ)

หากได้ใช้ Teleworking ท่านคิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใด				
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ท่านออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง	.201**	0.000	ต่ำ	เดียวกัน
ท่านสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking	.254**	0.000	ต่ำ	เดียวกัน
<b>พฤติกรรมในการใช้ Teleworking</b>	<b>.256**</b>	<b>0.000</b>	<b>ต่ำ</b>	<b>เดียวกัน</b>

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 34 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking โดยรวมกับหากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking โดยรวม มีความสัมพันธ์ กับหากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.256 แสดงว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking โดยรวม กับหากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้ Teleworking โดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้หากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการใช้งานระบบ Teleworking กับหากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการใช้งานระบบ Teleworking มีความสัมพันธ์ กับหากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.245 แสดงว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการใช้งานระบบ Teleworking กับหากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการใช้งานระบบ Teleworking เพิ่มขึ้น จะทำให้หากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking กับหากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking มีความสัมพันธ์ กับหากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.212 แสดงว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking กับหากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking เพิ่มขึ้น จะทำให้หากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการ Login เข้าระบบ Teleworking กับหากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการ Login เข้าระบบ Teleworking มีความสัมพันธ์ กับหากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.224 แสดงว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการ Login เข้าระบบ Teleworking กับหากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการ Login เข้าระบบ Teleworking เพิ่มขึ้น จะทำให้หากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้กับหากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ มีความสัมพันธ์ กับหากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.181 แสดงว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้กับหากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้เพิ่มขึ้น จะทำให้หากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้องกับหากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้องมีความสัมพันธ์ กับหากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.201 แสดงว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้องกับหากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้องเพิ่มขึ้น จะทำให้หากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking กับหากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking มีความสัมพันธ์ กับหากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใดของพนักงานบริษัทเครือข่าย

โทรศัพท์มือถือหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.254 แสดงว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking กับหากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใดของพนักงานบริษัทเครือข่าย โทรศัพท์มือถือหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking เพิ่มขึ้น จะทำให้หากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ตาราง 35 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking กับหากได้ใช้ Teleworking ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือหนึ่ง

	หากได้ใช้ Teleworking ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่			
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ท่านใช้งานระบบ Teleworking	.214**	0.000	ต่ำ	เดียวกัน
ท่านติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking	.236**	0.000	ต่ำ	เดียวกัน
ท่าน Login เข้าระบบ Teleworking	.173**	0.002	ต่ำ	เดียวกัน
ท่านทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้	.171**	0.002	ต่ำ	เดียวกัน
ท่านออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง	.182**	0.001	ต่ำ	เดียวกัน
ท่านสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking	.224**	0.000	ต่ำ	เดียวกัน
<b>พฤติกรรมในการใช้ Teleworking</b>	<b>.233**</b>	<b>0.000</b>	<b>ต่ำ</b>	<b>เดียวกัน</b>

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 35 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking โดยรวมกับหากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking โดยรวม มีความสัมพันธ์ กับหาก

ได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.233 แสดงว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking โดยรวม กับหากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้ Teleworking โดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้หากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการใช้งานระบบ Teleworking กับหากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการใช้งานระบบ Teleworking มีความสัมพันธ์ กับหากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.214 แสดงว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการใช้งานระบบ Teleworking กับหากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการใช้งานระบบ Teleworking เพิ่มขึ้น จะทำให้หากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking กับหากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking มีความสัมพันธ์ กับหากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.236 แสดงว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking กับหากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking เพิ่มขึ้น จะทำให้หากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการ Login เข้าระบบ Teleworking กับหากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ของพนักงานบริษัทเครือข่าย

โทรศัพท์มือถือหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการ Login เข้าระบบ Teleworking มีความสัมพันธ์ กับหากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.173 แสดงว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการ Login เข้าระบบ Teleworking กับหากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการ Login เข้าระบบ Teleworking เพิ่มขึ้น จะทำให้หากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้กับหากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ มีความสัมพันธ์ กับหากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.171 แสดงว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้กับหากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้เพิ่มขึ้น จะทำให้หากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้องกับหากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้องมีความสัมพันธ์ กับหากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.182 แสดงว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้องกับหากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง เพิ่มขึ้น จะทำให้หากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking กับหากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ของพนักงานบริษัทเครือข่าย โทรศัพท์มือถือหนึ่ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking มีความสัมพันธ์ กับหากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.224 แสดงว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking กับหากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking เพิ่มขึ้น จะทำให้หากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

## สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 36 แสดงการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
<b>สมมติฐานข้อที่ 1</b> ข้อมูลส่วนบุคคล		
1.1 เพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่าย โทรศัพท์มือถือหนึ่งแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
1.2 อายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่าย โทรศัพท์มือถือหนึ่งแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
1.3 สถานภาพแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่าย โทรศัพท์มือถือหนึ่งแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test



ตาราง 36 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1.4 ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่าย โทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
1.5 สายงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่าย โทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
1.6 ตำแหน่งแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่าย โทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
1.7 อายุงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่าย โทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
<b>สมมติฐานข้อที่ 2</b> ความรู้ความเข้าใจใน Teleworking ต่างกันมีแนวโน้มพฤติกรรมที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งแตกต่างกัน		
2.1 ความรู้ความเข้าใจใน Teleworking ต่างกันมีแนวโน้มพฤติกรรมที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
<b>สมมติฐานข้อที่ 3</b> ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง		

ตาราง 36 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
3.1 ทักษะคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวัน ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson correlation
3.2 ทักษะคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson correlation
3.3 ทักษะคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson correlation
3.4 ทักษะคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการได้รับสิทธิให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson correlation
3.5 ทักษะคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับหากได้ใช้ Teleworking ท่านคิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใด ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson correlation

ตาราง 36 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
3.6 ทศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับหากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ของ พนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson correlation
<b>สมมติฐานข้อที่ 4 พฤติกรรมในการใช้</b>		
Teleworking มีความสัมพันธ์กับแนวโน้ม พฤติกรรมที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของพนักงานบริษัทเครือข่าย โทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง		
4.1 พฤติกรรมในการใช้ Teleworking มีความสัมพันธ์กับจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวันของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson correlation
4.2 พฤติกรรมในการใช้ Teleworking มีความสัมพันธ์กับจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson correlation
4.3 พฤติกรรมในการใช้ Teleworking มีความสัมพันธ์กับความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของ พนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson correlation
4.4 พฤติกรรมในการใช้ Teleworking มีความสัมพันธ์กับหากท่านได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของ พนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson correlation

ตาราง 36 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
4.5 พฤติกรรมในการใช้ Teleworking มี ความสัมพันธ์กับหากท่านได้ใช้ Teleworking ท่านคิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ ในระดับใดของพนักงานบริษัทเครือข่าย โทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson correlation
4.6 พฤติกรรมในการใช้ Teleworking มี ความสัมพันธ์กับหากท่านได้ใช้ Teleworking ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ของพนักงาน บริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson correlation

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่อง ศึกษาถึงทัศนคติและแนวโน้มพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้สรุปผลวิจัยดังนี้

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้ Teleworking
2. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจใน Teleworking ที่มีผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน
3. เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน
4. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน

#### ความสำคัญของการวิจัย

ผลการศึกษาทัศนคติและแนวโน้มพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง สามารถใช้เป็นแนวทางในการพิจารณานำ Teleworking มาประยุกต์ใช้ในการทำงานจริง และมุ่งหวังให้บริษัทนำเทคโนโลยีเข้ามาเสริมในการดำเนินงานได้อย่างลงตัว และประสบความสำเร็จ

#### สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สายงาน ตำแหน่ง และอายุงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งแตกต่างกัน
2. ความรู้ความเข้าใจใน Teleworking แตกต่างกันมีแนวโน้มพฤติกรรมที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

3. ทศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง

4. พฤติกรรมในการใช้ Teleworking มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง

## ขอบเขตของการวิจัย

### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานประจำบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง สายงานปฏิบัติการ (Operation) และสายงานพัฒนาโซลูชันส์ (Solutions) มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 1,534 คน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2551 (ตามแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี แบบ 56-1 สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2551 เฉพาะพนักงานประจำ)

### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานประจำบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง จำนวนทั้งสิ้น 1,534 คน เนื่องจากทราบจำนวนประชากรจึงทำการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967: 580-581) และกำหนดค่าความเชื่อมั่น 95% ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 หรือ 0.05 จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 317 คน โดยกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวมีที่มาจากการสุ่มแบบมีชั้นตอน ดังนี้

1. วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random sampling) แบบกำหนดสัดส่วน (Proportionate) ของพนักงานประจำบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่อยู่ในสายงานปฏิบัติการ (Operation) และสายงานพัฒนาโซลูชันส์ (Solutions)

2. วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถามตามสัดส่วนการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ ให้กับพนักงานประจำบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่อยู่ในสายงานปฏิบัติการ (Operation) และสายงานพัฒนาโซลูชันส์ (Solutions)

## การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย

2. สร้างแบบสอบถามและนำเสนอต่ออาจารย์เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และขอคำแนะนำในการนำมาปรับปรุงแก้ไข
3. นำแบบทดสอบที่ปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้วไปทดลองใช้ (Try out) จำนวน 30 ราย
4. วิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือก โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ผลลัพธ์ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง  $0 < \alpha < 1$  ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2544: 449) โดยผลการทดสอบความเชื่อมั่น มีดังนี้

ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน

1. ด้านสภาพการทำงาน	= .718
2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	= .818
3. ด้านความสำเร็จของงาน	= .715
4. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	= .810
5. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	= .754
พฤติกรรมในการใช้ Teleworking	= .759
แนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน	= .742
5. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง	

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เพื่อศึกษา ทัศนคติและแนวโน้มพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง โดยรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร บทความ ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เอกสาร สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ
2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยจัดทำแบบสอบถามในรูปแบบ Questionnaires รวมถึงแจ้งให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบถึงวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามโดยตรงจากพนักงานประจำบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่อยู่ในสายงานปฏิบัติการ (Operation) และสายงานพัฒนาโซลูชั่นส์ (Solutions)

## การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้จัดทำและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม โดยทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. ลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

3. การประมวลผลข้อมูล (Processing) ข้อมูลที่ลงรหัสแล้วนำมาทำการบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Sciences หรือ SPSS) เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ดังนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สายงาน ตำแหน่ง และอายุการทำงาน โดยแจกแจงจำนวน (Frequencies) ร้อยละ (Percentage)

แบบสอบถามส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจใน Teleworking 12 ข้อ โดยแจกแจงจำนวน (Frequencies) ร้อยละ (Percentage)

แบบสอบถามส่วนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

แบบสอบถามส่วนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้ Teleworking โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

แบบสอบถามส่วนที่ 5 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สายงาน ตำแหน่ง และอายุงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งแตกต่างกันสถิติที่ใช้ทดสอบคือ สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ความรู้ความเข้าใจใน Teleworking แตกต่างกันมีแนวโน้มพฤติกรรมที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของพนักงานบริษัทเครือข่าย



โทรศัพท์มือถือหนึ่งแตกต่างกัน สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ทักษะคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือหนึ่ง สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติ Pearson Correlation Coefficient เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคู่ต่าง ๆ

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 พฤติกรรมในการใช้ Teleworking มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือหนึ่ง สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติ Pearson Correlation Coefficient เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคู่ต่าง ๆ

### สรุปผลการวิจัยค้นคว้า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยทัศนคติและแนวโน้มพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือหนึ่ง ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยดังนี้

**ตอนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สายงาน ตำแหน่ง และอายุงาน จำนวน 317 คน

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 50.2 และเป็นเพศหญิงจำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 49.8 มีอายุ 28 ปีขึ้นไป จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 และอายุระหว่าง 20 - 27 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 มีสถานภาพโสด จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 84.2 และสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้าย/หย่าร้าง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 71.3 รองลงมา คือ สูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 สายงานปฏิบัติการ (Operation) จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 และสายงานพัฒนาโซลูชันส์ (Solutions) จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 ตำแหน่งต่ำกว่า PG8 จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 74.1 และ PG 8 ขึ้นไป จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 มีอายุงานระหว่าง 1 - 3 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมา คือ อายุงานระหว่าง 4 - 6 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6

## ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจใน Teleworking

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีคะแนนความรู้ความเข้าใจโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 70.66 รองลงมามีคะแนนความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับสูง จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 29.34 เมื่อทำการวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจเป็นรายด้าน มีรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้

### ด้านความหมายและคุณสมบัติ

ด้านความหมายและคุณสมบัติ พบว่า Teleworking สามารถใช้งานผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติ ส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 91.5 และตอบผิด จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 Teleworking เป็นการสื่อสารข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์, อินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 98.7 และตอบผิด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 Teleworking จะสามารถใช้งานได้เฉพาะที่บ้านเท่านั้น ส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 300 คิดเป็นร้อยละ 94.6 และตอบผิด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4

### ด้านการทำงาน, สิทธิในการใช้งานและวิธีการใช้งาน

ด้านการทำงาน, สิทธิในการใช้งานและวิธีการใช้งาน พบว่าผู้ที่ใช้งาน Teleworking ได้จะเป็นใครก็ได้ในองค์กร ส่วนใหญ่ตอบผิด จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 และตอบถูก จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 Teleworking สามารถใช้ประชุมทางไกลได้ ส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 93.1 และตอบผิด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 การใช้ Teleworking จะต้องมีการรักษาความปลอดภัยข้อมูลขององค์กร ส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 98.1 และตอบผิด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9

### ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ

ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ พบว่า Teleworking เพิ่มความคล่องตัว และควมมีอิสระของพนักงาน ส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 97.5 และตอบผิด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 Teleworking ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของบริการให้เข้าถึงลูกค้าให้มากขึ้น ส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 84.5 และตอบผิด จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 เมื่อใช้งาน Teleworking ไม่จำเป็นต้องเข้าสำนักงานอีกต่อไป ส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 69.1 และตอบผิด จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 Teleworking ทำให้พนักงานไม่มีเวลาให้กับครอบครัว ส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 82.3 และตอบผิด จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7

### ด้านผลกระทบของการใช้ Teleworking

ด้านผลกระทบของการใช้ Teleworking พบว่า Teleworking ทำให้พนักงานรู้สึกโดดเดี่ยวขาดการติดต่อกับสังคม ส่วนใหญ่ตอบผิด จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 73.5 และตอบถูก จำนวน

84 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 ทำให้พนักงานบางคนทำงานจากบ้านจะสร้างผลงานลดน้อยลง เนื่องจากขาดการดูแลที่เข้มงวดจากบริษัท ส่วนใหญ่ตอบผิด จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 และตอบถูก จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5

**ตอนที่ 3** การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 เมื่อทำการวิเคราะห์ทัศนคติเป็นรายด้าน มีรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้

#### **ด้านสภาพการทำงานต่อ Teleworking**

ด้านสภาพการทำงานต่อ Teleworking โดยรวม มีทัศนคติอยู่ในระดับที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า Teleworking สามารถลดค่าใช้จ่ายจากการเดินทางได้ Teleworking สามารถทำงานที่ใดก็ได้ที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ มีทัศนคติอยู่ในระดับที่ดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และ 4.42 ตามลำดับ และ Teleworking สามารถทำงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง Teleworking สามารถลดค่าเช่าสำนักงานให้น้อยลงได้ Teleworking สามารถลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อลูกค้าได้ มีทัศนคติอยู่ในระดับที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 4.01 และ 3.93 ตามลำดับ

#### **ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อการทำงานผ่าน Teleworking**

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อการทำงานผ่าน Teleworking มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านสามารถติดต่อเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking ได้ ท่านสามารถปรึกษาและขอความช่วยเหลือจากหัวหน้างานผ่าน Teleworking ได้ ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน มีทัศนคติอยู่ในระดับที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 4.00 และ 3.93 ตามลำดับ

#### **ด้านความสำเร็จของงานผ่าน Teleworking**

ด้านความสำเร็จของงานผ่าน Teleworking มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า Teleworking ช่วยให้พนักงานทำงานได้สะดวกและรวดเร็ว Teleworking ช่วยลดขั้นตอนในการเข้าปฏิบัติงาน Teleworking ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการลูกค้าได้ มีทัศนคติอยู่ในระดับที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 3.90 และ 3.84 ตามลำดับ

#### **ด้านการได้รับการยอมรับนับถือต่อการทำงานผ่าน Teleworking**

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือต่อการทำงานผ่าน Teleworking มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านสามารถรับข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ จากหัวหน้างานได้ ท่านสามารถเข้าร่วมประชุมกับหัวหน้างานได้ตามปกติ หัวหน้างานสามารถทราบ

ถึงงานที่ท่านกำลังปฏิบัติได้ ท่านได้รับการยอมรับนับถือเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ๆ อย่างเท่าเทียมกัน มีทัศนคติอยู่ในระดับที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 3.86 3.58 และ 3.56 ตามลำดับ

#### **ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อ Teleworking**

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อ Teleworking มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า Teleworking สามารถพัฒนา Knowledge ของตนเองได้ หัวหน้างานจะประเมินจากผลงานที่ได้จากการทำงานผ่าน Teleworking ได้ การเลื่อนตำแหน่งของท่านเป็นไปตามเวลาและโอกาสที่เหมาะสม มีทัศนคติอยู่ในระดับที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 3.69 และ 3.57 ตามลำดับ

#### **ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้ Teleworking**

พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถาม มีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking โดยรวม อยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ ท่านออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง มีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 และ 2.94 ตามลำดับ ท่านสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking ท่าน Login เข้าระบบ Teleworking ท่านใช้งานระบบ Teleworking ท่านติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking มีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking น้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 2.46 2.38 และ 2.28 ตามลำดับ

**ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน**

แนวโน้มพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน พิจารณารายข้อ พบว่า

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ย 4 ชั่วโมง 45 นาที ต่อวัน หรือ 4.74 ชั่วโมงต่อวัน มีจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยประมาณ 4 วันต่อสัปดาห์ มีความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยประมาณ 5 ครั้งต่อสัปดาห์ หากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking มีแนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 หากได้ใช้ Teleworking แนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานคิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 หากได้ใช้ Teleworking มี

แนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานที่จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไป อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ ดังนี้

**สมมติฐานข้อที่ 1** พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สายงาน ตำแหน่ง และอายุงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

**สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.1** พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการใช้งานระบบ Teleworking ด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking ด้านการ Login เข้าระบบ Teleworking ด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ ด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง ด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้สรุปได้ว่าเพศชาย มีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking มากกว่าเพศหญิง

**สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.2** พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการใช้งานระบบ Teleworking ด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking ด้านการ Login เข้าระบบ Teleworking ด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ ด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง ด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.3** พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการใช้งานระบบ Teleworking ด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking ด้านการ Login เข้าระบบ Teleworking ด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ ด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง ด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.4** พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ด้านการ Login เข้าสู่ระบบ Teleworking ด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ ด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สรุปได้ว่าระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการ Login เข้าสู่ระบบ Teleworking ด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ ด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง มากกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี และพบว่าพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ด้านการใช้งานระบบ Teleworking ด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking ด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.5** พนักงานที่มีสายงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ด้านการใช้งานระบบ Teleworking ด้านการ Login เข้าสู่ระบบ Teleworking แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สรุปได้ว่าพนักงานสายงานปฏิบัติการ (Operation) มีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการใช้งานระบบ Teleworking ด้านการ Login เข้าสู่ระบบ Teleworking และด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ มากกว่าพนักงานสายงานพัฒนาโซลูชันส์ (Solutions) และพบว่าพนักงานที่มีสายงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking ด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง ด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.6** พนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการใช้งานระบบ Teleworking ด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking ด้านการ Login เข้าสู่ระบบ Teleworking ด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ ด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง ด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.7** พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการใช้งานระบบ Teleworking ด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking ด้านการ Login เข้าระบบ Teleworking ด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ ด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง ด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานข้อที่ 2** ความรู้ความเข้าใจใน Teleworking แตกต่างกันมีแนวโน้มพฤติกรรมที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

ผลจากการศึกษา พบว่า ระดับความรู้ความเข้าใจใน Teleworking แตกต่างกันมีแนวโน้มพฤติกรรมที่มีผลต่อการนำ Teleworking ด้านการได้รับสิทธิให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สรุปได้ว่าผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจใน Teleworking ระดับสูง มีแนวโน้มพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการได้รับสิทธิให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยมากกว่าผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจใน Teleworking ระดับสูงมาก

ผลจากการศึกษา พบว่าระดับความรู้ความเข้าใจใน Teleworking แตกต่างกัน มีแนวโน้มพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวัน ด้านจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ ด้านความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ ด้านการได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใด และด้านการได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานข้อที่ 3** ทศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง

**สมมติฐานย่อยข้อที่ 3.1** ทศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวันของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ที่ระดับนัยสำคัญทาง

สถิติ 0.01 สรุปได้ว่า เมื่อทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานเพิ่มขึ้น จะทำให้จำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวัน เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานย่อยข้อที่ 3.2** ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัท เครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 สรุปได้ว่า เมื่อทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานเพิ่มขึ้น จะทำให้จำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานย่อยข้อที่ 3.3** ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัท เครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 สรุปได้ว่า เมื่อทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานเพิ่มขึ้น จะทำให้ความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานย่อยข้อที่ 3.4** ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับหากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัท เครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 สรุปได้ว่า เมื่อทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานเพิ่มขึ้น จะทำให้หากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใด เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานย่อยข้อที่ 3.5** ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับหากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใดของพนักงานบริษัท เครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 สรุปได้ว่า เมื่อทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มา



ใช้ในการทำงานเพิ่มขึ้น จะทำให้หากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใด เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานย่อยข้อที่ 3.6** ทศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับหากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 สรุปได้ว่า เมื่อทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานเพิ่มขึ้น จะทำให้หากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานข้อที่ 4** พฤติกรรมในการใช้ Teleworking มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง

**สมมติฐานย่อยข้อที่ 4.1** พฤติกรรมในการใช้ Teleworking มาใช้ในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวันของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานย่อยข้อที่ 4.2** พฤติกรรมในการใช้ Teleworking มาใช้ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 สรุปได้ว่า เมื่อพฤติกรรมในการใช้ Teleworking มาใช้ในการทำงานเพิ่มขึ้น จะทำให้จำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานย่อยข้อที่ 4.3** พฤติกรรมในการใช้ Teleworking มาใช้ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 สรุปได้ว่า เมื่อพฤติกรรมในการใช้ Teleworking มาใช้ในการทำงานเพิ่มขึ้น จะทำให้ความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานย่อยข้อที่ 4.4** พฤติกรรมในการใช้ Teleworking มาใช้ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับหากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 สรุปได้ว่า เมื่อพฤติกรรมในการใช้ Teleworking มาใช้ในการทำงานเพิ่มขึ้น จะทำให้หากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใด เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานย่อยข้อที่ 4.5** พฤติกรรมในการใช้ Teleworking มาใช้ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับหากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 สรุปได้ว่า เมื่อพฤติกรรมในการใช้ Teleworking มาใช้ในการทำงานเพิ่มขึ้น จะทำให้หากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใด เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานย่อยข้อที่ 4.6** พฤติกรรมในการใช้ Teleworking มาใช้ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับหากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 สรุปได้ว่า เมื่อพฤติกรรมในการใช้ Teleworking มาใช้ในการทำงานเพิ่มขึ้น จะทำให้หากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

## อภิปรายผลการศึกษางานวิจัย

จากการทัศนคติและแนวโน้มพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีสาระสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

### 1. ผลจากการศึกษาพนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สายงาน ตำแหน่ง และอายุงานแตกต่างกัน กับพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง

จากการศึกษา พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 สรุปได้ว่าเพศชายมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking มากกว่าเพศหญิง มีสาเหตุมาจากเพศชายมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการใช้งานระบบ Teleworking โดยมีการ Login เข้าระบบ Teleworking และการออกจากระบบ Teleworking ตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง มีการใช้ Teleworking ทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ รวมถึงการใช้ Teleworking ติดต่องานกับเพื่อนร่วมงาน และสามารถสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking ได้มากกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ อัญญา บุญเรือง (2540) ที่ศึกษาเรื่องการศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของ หญิงและชายในองค์กรธุรกิจ พบว่า พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อจำแนกพฤติกรรมตามเพศ พบว่า เพศหญิงและเพศชาย มีความแตกต่างกันในเรื่องของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเพศชายมีการใช้ ซิตีรอม/มัลติมีเดีย และอินเทอร์เน็ต มากกว่าเพศหญิง เพศหญิงมีการใช้เครื่องโทรสารมากกว่าเพศชาย

พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกัน ในระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548) ที่ศึกษาเรื่องทัศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรบริษัทकुเวต ปีโตรเลียม (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านผลการปฏิบัติงานที่ทำงานในปัจจุบัน และผลลัพธ์การทำงานเทียบกับเป้าหมาย ไม่แตกต่างกัน ในระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกัน ในระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548) ที่ศึกษาเรื่องทัศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรบริษัทकुเวต ปีโตรเลียม (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพอายุแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานด้านผลการปฏิบัติงานที่

ทำงานในปัจจุบัน และผลลัพธ์การทำงานเทียบกับเป้าหมาย ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ด้านการ Login เข้าระบบ Teleworking ด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ ด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สรุปได้ว่า ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการ Login เข้าระบบ Teleworking ด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ ด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง มากกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสาเหตุมาจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มักได้รับภาระหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบสูง ย่อมส่งผลให้ต้องปฏิบัติงานตามแผนงานและขั้นตอนที่วางไว้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ จึงส่งผลให้มีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking เกี่ยวกับการ Login เข้าระบบ Teleworking การทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้และการออกจากระบบตามขั้นตอนถูกต้อง มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของประทีป ศิริธนาสวัสดิ์ (2549) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มบริษัท จัสมิน พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

และพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ด้านการใช้งานระบบ Teleworking ด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking ด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ไชยา เย็นแข (2547) ที่ศึกษาเรื่องความรู้ความเข้าใจและทัศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

พนักงานที่มีสายงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการใช้งานระบบ Teleworking ด้านการ Login เข้าระบบ Teleworking แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สรุปได้ว่าพนักงานสายงานปฏิบัติการ (Operation) มีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการใช้งานระบบ Teleworking ด้านการ Login เข้าระบบ Teleworking และด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ มากกว่าพนักงานสายงานพัฒนาโซลูชันส์ (Solutions) มีสาเหตุมา

จากลักษณะงานของสายงานปฏิบัติการ (Operation) โดยส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นงานเร่งด่วน แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า มีวิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ต้องปฏิบัติงานตามระเบียบแบบแผน ในขณะที่ลักษณะงานของสายงานพัฒนาโซลูชันส์ (Solutions) เป็นงานพัฒนานวัตกรรมใหม่ มีการทำงานหลากหลายรูปแบบ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ประทีป ศิริธนาสวัสดิ์ (2549) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มบริษัท จัสมิน พบว่าพนักงานที่มีสายวิชาชีพแตกต่างกันมีความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติ(Online Approval) ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory) และด้านข่าวสารประชาสัมพันธ์(Headline News) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และพบว่าพนักงานที่มีสายงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking ด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง ด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ไชยา เย็นแข (2547) ที่ศึกษาเรื่องความรู้ความเข้าใจและทัศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลางที่มีลักษณะงานที่ทำ ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน โดยส่วนใหญ่สังกัดในหน่วยงานด้านปฏิบัติการ มีการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดทำรายงาน การสรุปงาน รวมถึงการควบคุมระบบกำลังไฟฟ้าด้วย ส่วนงานด้านสนับสนุนที่เป็นงานการบริหาร และช่วยในการรองรับการทำงานปฏิบัติการ เช่น งานการเงิน การพัสดุ การประเมินผลงาน เป็นต้น ซึ่งเป็นผลให้พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน จากลักษณะงานที่ทำ

พนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ด้านการใช้งานระบบ Teleworking ด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking ด้านการ Login เข้าระบบ Teleworking ด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ ด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง ด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ไชยา เย็นแข (2547) ที่ศึกษาเรื่องความรู้ความเข้าใจและทัศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง ที่มีระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และสอดคล้องกับการวิจัยของ ประทีป ศิริธนาสวัสดิ์ (2549) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นและพฤติกรรมของพนักงานที่มี

ต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มบริษัท จัสมิน พบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัท เครือข่ายโทรศัพท์มือถืออีกหนึ่งด้านการใช้งานระบบ Teleworking ด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking ด้านการ Login เข้าระบบ Teleworking ด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ ด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง ด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ไชยา เย็นแข (2547) ที่ศึกษาเรื่องความรู้ความเข้าใจและทัศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง ที่มีอายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยการทำงานของ ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง ปัจจุบันจะสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานในทุกๆระดับ มีการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น ทำให้ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลางทุกคนพยายามที่จะเรียนรู้การใช้งานดังกล่าว จึงส่งผลให้ไม่เกิดความแตกต่างของอายุงานในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

## 2. ความรู้ความเข้าใจใน Teleworking กับแนวโน้มพฤติกรรมที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง

จากการศึกษา พบว่า ระดับความรู้ความเข้าใจใน Teleworking แตกต่างกันมีแนวโน้มพฤติกรรมที่มีผลต่อการนำ Teleworking ด้านการได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สรุปได้ว่าผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจใน Teleworking ระดับสูง มีแนวโน้มพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อย มากกว่าผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจใน Teleworking ระดับสูงมาก มีสาเหตุมาจากผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจใน Teleworking ระดับสูง มีความชำนาญในการใช้ Teleworking น้อยกว่า จึงมีความต้องการสร้าง Knowledge พัฒนาตนเองผ่าน Teleworking ส่งผลให้มีการเข้าใช้งานบ่อยมากกว่าผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจใน Teleworking ระดับสูงมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไชยา เย็นแข (2547) ที่ศึกษาเรื่องความรู้ความเข้าใจและทัศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง ที่มีความรู้

ความเข้าใจในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยการใช้คอมพิวเตอร์ การทำงานด้วย Intranet และการทำงานด้วยระบบเครือข่าย ในระดับต่ำ

และพบว่าระดับความรู้ความเข้าใจใน Teleworking แตกต่างกันมีแนวโน้มพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวัน ด้านจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ ด้านความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ ด้านการได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใด และด้านการได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สอดคล้องกับแนวคิดของไพศาล หวังพานิช (2526 : 201) กล่าวว่า ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการนำความรู้ความเข้าใจ ไปดัดแปลงปรับปรุง เพื่อให้สามารถจับใจความ อธิบายหรือเปรียบเทียบ สิ่งที่มีลักษณะเดียวกับการทำงานแบบเดิม บุคคลที่มีความรู้ความเข้าใจในสิ่งใดจะสามารถแปลความหมาย หรือตีความ หรือขยายความเกี่ยวข้องกับสิ่งนั้นได้ ความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาความสามารถในการนำความรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์เหมาะสมกับสถานการณ์ของตนเองได้ จึงส่งผลให้แนวโน้มพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน โดยพนักงานมีระดับความรู้ความเข้าใจใน Teleworking ในระดับสูง และระดับสูงมาก มีแนวโน้มพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ที่ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไชยา เย็นแข (2547) ที่ศึกษาเรื่องความรู้ความเข้าใจและทัศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง ที่มีความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูงจะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยการใช้คอมพิวเตอร์ การทำงานด้วย Intranet และการทำงานด้วยระบบเครือข่ายในระดับสูงทุกด้าน

### 3. ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน กับแนวโน้มพฤติกรรมที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง

จากการศึกษา พบว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน กับจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวัน จำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ ความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ หากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรทัย ชาญการคำ (2547) ทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานภายใต้การควบคุมด้วย

เทคนิค SPC กรณีศึกษาฝ่ายผลิตแผนก Machine shop for spindle motor 1 กลุ่มบริษัทมินิแบ ประเทศไทย พบว่า ทักษะการควบคุมกระบวนการด้วยเทคนิค SPC มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานภายใต้การควบคุมด้วยเทคนิค SPC ด้านผลผลิตภาพ จำนวนชิ้นงานเสียต่อ Lot การผลิต จำนวน Lot การผลิตที่ QC. Reject เฉลี่ยต่อสัปดาห์ ด้านความพอใจในผลงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน กับหากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใด หากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรทัย ชาญการคำ (2547) ทักษะการควบคุมกระบวนการด้วยเทคนิค SPC กรณีศึกษาฝ่ายผลิตแผนก Machine shop for spindle motor 1 กลุ่มบริษัทมินิแบ ประเทศไทย พบว่า ทักษะการควบคุมกระบวนการด้วยเทคนิค SPC มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานภายใต้การควบคุมด้วยเทคนิค SPC ด้านความพอใจในงานเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานเปรียบเทียบกับก่อนควบคุมด้วยเทคนิค SPC มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ เฟรดเดอริก เฮอริชเบิร์ก (Frederick Herzberg. 1959) กล่าวว่า ความพอใจในงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ที่จะทำให้เกิดทัศนคติในงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับความรู้สึกกับงานที่ปฏิบัติที่จะทำให้เกิดทัศนคติในงาน ด้านความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน เป็นการกระตุ้นจิตใจให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น เป็นการสร้างบรรยากาศสภาพแวดล้อมของผู้ปฏิบัติงาน เน้นการจูงใจในการดำเนินงานในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดพฤติกรรมที่พึงพอใจในการทำงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของ ไพศาล หวังพานิช (2523: 146) ความหมายของทัศนคติ คือ ความรู้สึกภายในของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งอันเป็นผลจากประสบการณ์การเรียนรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้น และความรู้สึกดังกล่าว จะเป็นตัวกำหนดให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรม หรือแนวโน้มพฤติกรรมของการตอบสนองต่อสิ่งนั้นในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง อาจเป็นการสนับสนุนหรือโต้แย้งคัดค้านก็ได้



#### 4. พฤติกรรมในการใช้ Teleworking กับแนวโน้มพฤติกรรมที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง

จากการศึกษา พบว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking มาใช้ในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวันของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 อาจมีสาเหตุมาจาก กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง บริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งยังไม่มี การกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการใช้งาน Teleworking ว่าจะต้องมีจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวันเป็นจำนวนเท่าไร จึงไม่ส่งผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง สอดคล้องกับ งานวิจัยของประทีป ศิริธนาสวัสดิ์ (2549) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการ ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มบริษัท จัสมิน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่ได้รับ จากการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต กับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต เกี่ยวกับความถี่ในการใช้งานบริการ ด้านระบบอนุมัติออนไลน์ (Online Approval) ไม่มีความสัมพันธ์กัน

พฤติกรรมในการใช้ Teleworking มาใช้ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับจำนวนวันที่จะเข้า ใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ ความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดย เฉลี่ยต่อสัปดาห์ หากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใด หาก ได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 สอดคล้องกับงานวิจัย ของประทีป ศิริธนาสวัสดิ์ (2549) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการ ใช้ ระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มบริษัท จัสมิน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิภาพของระบบ อินเทอร์เน็ตโดยรวมกับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต เกี่ยวกับความถี่ในการใช้งานบริการด้านระบบ อนุมัติออนไลน์ (Online Approval) ด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory) ด้าน กระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) ด้านการประชาสัมพันธ์และประกาศต่างๆ ด้านศูนย์ ความรู้ (Knowledge Center) ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบ อินเทอร์เน็ต กับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต เกี่ยวกับความถี่ในการใช้งานบริการด้านการเรียกดูข้อมูล ในองค์กร (Organization Directory) ด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) ด้านการ ประชาสัมพันธ์และประกาศต่างๆ ด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) และความคิดเห็นของ พนักงานด้านบริการของการเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory) กับพฤติกรรมการใช้ อินเทอร์เน็ต เกี่ยวกับความถี่ในการใช้งานบริการด้านการเรียกดูข้อมูลในองค์กร (Organization Directory) โดยรวม มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

พฤติกรรมในการใช้ Teleworking มาใช้ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับหากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใดของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 สอดคล้องกับงานวิจัยของประทีป ศิริธนาสวัสดิ์ (2549) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มบริษัท จัสมิน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการของกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) กับความถี่ในการใช้งานบริการด้านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) โดยรวม ด้านบริการของการประชาสัมพันธ์และประกาศต่างๆ (Headline News) กับความถี่ในการใช้งานบริการด้านการประชาสัมพันธ์และประกาศต่างๆ (Headline News) โดยรวม ด้านบริการของศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) กับความถี่ในการใช้งานบริการด้านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) โดยรวม มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของพนักงานถึงการได้รับสิทธิ์แสดงความคิดเห็นผ่านกระดานแสดงความคิดเห็น (Suggestion Board) ได้รับสิทธิ์รับทราบข่าวสารผ่านการประชาสัมพันธ์และประกาศต่างๆ (Headline News) และได้รับสิทธิ์พัฒนา Knowledge ตนเองผ่านศูนย์ความรู้ (Knowledge Center) มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานบริการในระดับปานกลาง

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลจากการวิจัยเรื่อง ทศนคติและแนวโน้มพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง สามารถเสนอแนะเป็นรายด้านได้ดังนี้

1. บริษัทควรส่งเสริมให้มีการใช้งาน Teleworking ร่วมกับการทำงานในปัจจุบันให้มากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองต่อความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีอยู่ในระดับสูงและระดับสูงมาก นำมาช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีคะแนนความรู้ความเข้าใจในระดับสูงมาก คิดเป็นร้อยละ 70.66 และ คะแนนความรู้ความเข้าใจในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 29.34 แสดงให้เห็นว่าพนักงานบริษัทส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจใน Teleworking เป็นอย่างดี

พิจารณารายด้านบริษัทควรจัดทำกรอบมาให้ความรู้ความเข้าใจกับพนักงานเกี่ยวกับการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการใช้งาน เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าพนักงานบางส่วนมีความรู้ความเข้าใจด้านความหมายและคุณสมบัติ ด้านการทำงาน, สิทธิในการใช้งานและวิธีการใช้งาน ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ ด้านผลกระทบของการใช้ Teleworking ไม่ถูกต้อง

บริษัทควรกำหนดนโยบายหรือข้อกำหนดที่ชัดเจนเกี่ยวกับแนวทางในการทำงาน วิธีการปฏิบัติงานผ่าน Teleworking และผู้ที่ได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้งาน Teleworking เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีความรู้ความเข้าใจด้านการทำงาน, สิทธิในการใช้งานและวิธีการใช้งาน เกี่ยวกับผู้ที่ใช้งาน Teleworking ได้จะเป็นใครก็ได้ในองค์กรในทางที่ผิดเป็นส่วนใหญ่

บริษัทควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์อย่างเป็นทางการมากขึ้น ให้พนักงานรับรู้และเข้าใจถึงประโยชน์จากการทำงานผ่าน Teleworking ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของบริการให้เข้าถึงลูกค้าให้มากขึ้น และผลกระทบของการใช้ Teleworking ความปลอดภัยของข้อมูลบริษัทและลูกค้า การติดต่อประสานงานผ่าน Teleworking ยกตัวอย่างการประชาสัมพันธ์เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านทาง Intranet ของบริษัท ผ่านทาง Email, SMS เป็นต้น เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีความรู้ความเข้าใจด้านประโยชน์ที่จะได้รับ ด้านผลกระทบของการใช้ Teleworking ในทางที่ผิดเป็นส่วนใหญ่

2. บริษัทควรส่งเสริมให้มีการใช้งาน Teleworking ร่วมกับการทำงานในปัจจุบัน โดยการปรับนโยบายการทำงานและทิศทางการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รวมถึงแนวทางการประเมินผลการทำงานผ่านทาง Teleworking ให้มีความชัดเจนและเป็นมาตรฐาน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และให้พนักงานได้ทุ่มเทกำลังกายและใจ สติปัญญาในการทำงานได้บรรลุเป้าหมายของบริษัท เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีทัศนคติต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน อยู่ในระดับที่ดี ทั้งด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อการทำงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือต่อการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

3. บริษัทควรจัดทำแผนนโยบายจัดทำระบบ Teleworking ที่มีประสิทธิภาพ จัดอบรมพนักงานให้ทราบถึงขั้นตอนในการปฏิบัติงานผ่าน Teleworking ที่ถูกต้อง เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking โดยรวม อยู่ในระดับน้อย เพราะในปัจจุบันบริษัทยังไม่ได้มีการนำ Teleworking มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน

พิจารณาเป็นรายด้านบริษัทควรส่งเสริมให้พนักงานแต่ละสายงาน รวมทั้งสายงานปฏิบัติการ (Operation) และสายงานพัฒนาโซลูชันส์ (Solutions) ได้มีโอกาสใช้ Teleworking มาประยุกต์ร่วมกับการทำงานแบบปกติให้มากขึ้น เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีพฤติกรรมด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ มีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking อยู่ในระดับปานกลาง และพฤติกรรมด้านการสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking ด้านการใช้งานระบบ Teleworking ด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking มีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking อยู่ในระดับน้อย

บริษัทควรจัดทำระบบ Security เพิ่มความปลอดภัยของข้อมูลในการใช้ Teleworking เพื่อเพิ่มความมั่นใจให้กับพนักงานและป้องกันข้อมูลของบริษัทเอง ทำให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีพฤติกรรมด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง

มีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking อยู่ในระดับปานกลาง และพฤติกรรมด้านการ Login เข้าระบบ Teleworking ด้านการใช้งานระบบ Teleworking ด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking มีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking อยู่ในระดับน้อย

4. บริษัทควรจะทำแผนอบรมพัฒนาพนักงานเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ Teleworking การปฏิบัติงานผ่าน Teleworking อย่างต่อเนื่อง จัดทำระบบอบรมให้ความรู้ที่หลากหลายช่องทาง เช่น การรวบรวมข้อมูล Teleworking นำเสนอผ่าน Intranet, การจัดทำระบบ E-Learning, จัดทำ Webboard Teleworking forums ตอบข้อสอบถามเกี่ยวกับ Teleworking และจัดประเมินผลการปฏิบัติงานผ่าน Teleworking ทุกๆ ไตรมาส และจัดทำแผนนโยบายจัดสรรค้พนักงานให้ทำงานผ่าน Teleworking และจัดทำแผนนโยบายพัฒนาระบบ Teleworking ให้เป็นรูปธรรมและสามารถใช้งานได้จริง มีขั้นตอนในการใช้งาน และมีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในการใช้งานผ่าน Teleworking อย่างมีประสิทธิภาพ และจัดทำการประชุมสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ของบริษัท โดยมี Intranet, Email, ป้ายโฆษณาของแต่ละสายงาน, จัด Road show ร่วมกับตัวแทนพนักงานแต่ละสายงาน ให้เข้าถึงพนักงานทุกระดับ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือหนึ่งแตกต่างกัน โดยพบว่า เพศชาย มีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking มากกว่าเพศหญิง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการ Login เข้าระบบ Teleworking ด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ ด้านการออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง มากกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พนักงานงานปฏิบัติการ (Operation) มีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking ด้านการใช้งานระบบ Teleworking ด้านการ Login เข้าระบบ Teleworking และด้านการทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้ มากกว่าพนักงานสายงานพัฒนาโซลูชันส์ (Solutions) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. บริษัทควรจะทำปรับนโยบายในการทำงานผ่าน Teleworking โดยกำหนดกฎข้อบังคับในการทำงาน ขั้นตอนในการดำเนินงาน ให้ชัดเจน ปรับนโยบายด้านการบริหารงาน การติดต่อประสานงาน การทำงานเป็นทีม เป้าหมายของการดำเนินงาน ให้รองรับกับการทำงานผ่าน Teleworking สร้างความผูกพันต่อสายงานและบริษัท ปรับนโยบายด้านทิศทางการก้าวหน้าในหน้าที่การงานออกมาให้มีความชัดเจนและเป็นมาตรฐาน ปรับนโยบายทางด้านการชมเชยพนักงานให้กับผู้บริหารและหัวหน้างานแต่ละสายงาน ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจมีกำลังใจก่อให้เกิดการทำงานได้ตามวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ โดยการปรับนโยบายทั้งหมดนี้เป็นการสร้างแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและ Teleworking หรือเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานได้ทำงานอย่างเต็มความสามารถ ช่วยให้บริษัทบรรลุเป้าหมายขององค์กร

ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของพนักงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ยต่อวัน จำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ ความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ หากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใด มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับหากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใด หากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

6. บริษัทควรปรับปรุงรูปแบบการทำงาน โดยนำระบบ Teleworking มาใช้ร่วมกับการทำงานภายในสำนักงานปกติ และส่งเสริมให้พนักงานทุกคนในสายงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน Teleworking ได้ปฏิบัติงานผ่าน Teleworking อย่างจริงจัง เพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้วิธีการทำงานผ่าน Teleworking แต่ละขั้นตอนได้อย่างถูกต้องและทราบถึงประโยชน์และประสิทธิภาพของ Teleworking ได้ครบถ้วน บริษัททำการจัดกิจกรรมเพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดการใช้งาน Teleworking มากขึ้นผ่านช่องทางต่างๆ ของบริษัทให้เข้าถึงพนักงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยมี Intranet, Email, ป้ายโฆษณาของแต่ละสายงาน, จัด Road show ร่วมกับตัวแทนพนักงานแต่ละสายงาน การแนะนำในการประชุมניתให้กับพนักงานใหม่ และบริษัทจัดทำศูนย์พัฒนาความรู้ (Knowledge station) ผ่านทาง Teleworking เพื่อให้พนักงานได้พัฒนาตนเองผ่านทาง Teleworking ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถวัดผลได้จริง เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีพฤติกรรมในการใช้ Teleworking มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของพนักงาน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พฤติกรรมในการใช้ Teleworking มีความสัมพันธ์กับ จำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ ความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ หากได้ใช้ Teleworking คิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใด หากได้ใช้ Teleworking จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่ของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

7. บริษัทควรจะต้องตั้งคณะกรรมการจัดทำกำหนดแนวทางการปฏิบัติ (Practice Guideline) เกี่ยวกับ Teleworking ที่ชัดเจนเหมาะสม จัดทำการฝึกอบรมให้ความรู้กับผู้บริหารและหัวหน้างาน การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และจัดทำกรเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และความรับผิดชอบของทั้งผู้บริหาร

หัวหน้างาน และพนักงานที่ได้รับสิทธิ์ให้ใช้ Teleworking เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าแนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของพนักงานบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีจำนวนชั่วโมงเข้าใช้งานระบบ Teleworking โดยเฉลี่ย 4 ชั่วโมง 45 นาที ต่อวัน หรือ 4.74 ชั่วโมงต่อวัน มีจำนวนวันที่จะเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยประมาณ 4 วันต่อสัปดาห์ มีความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยประมาณ 5 ครั้งต่อสัปดาห์ หากได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking มีแนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง หากได้ใช้ Teleworking แนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานคิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพ และ หากได้ใช้ Teleworking มีแนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานที่จะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไป อยู่ในระดับมาก

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การสนับสนุนจากผู้บริหารของบริษัทเองถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จของการนำเทคโนโลยี Teleworking มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ดังนั้นจึงควรศึกษาความคุ้มค่าในการลงทุนจัดทำระบบ Teleworking เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการตัดสินใจสนับสนุนการทำงานผ่าน Teleworking
2. ควรมีการจัดทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้บริหารและพนักงาน หลังจากบริษัทได้นำระบบ Teleworking มาประยุกต์ใช้งานทุกปี หรือทุกๆ 6 เดือน เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงรูปแบบการดำเนินงาน การบริหารงานผ่าน Teleworking เพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน
3. ควรจัดทำวิธีการประเมินผลที่เป็นมาตรฐาน หลังจากทำการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ Teleworking โดยทำการประเมินผลการอบรมอย่างต่อเนื่องทุกๆ 3 เดือน หรือทุกๆ 6 เดือน เพื่อตรวจสอบผลของการอบรม สามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อนำไปปรับปรุงเนื้อหาในการอบรมครั้งต่อไปให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ช่วยให้บริษัทประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจได้
4. ควรจัดตั้งคณะกรรมการทำการประเมินลักษณะงานของแต่ละสายงาน โดยคำนึงถึงความเหมาะสมกับการทำงานผ่าน Teleworking เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้สามารถใช้งานระบบ Teleworking ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด



บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ. (2527). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยา  
การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- กรีซ สืบสนธิ. (2537). *วัฒนธรรมและพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์การ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ:  
โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2545). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2546). *การใช้ SPSS for Windows. ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2546). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กาญจนา เหมะธรร. (2542). *การศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิต บริษัท สหโมเสค  
อุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน)*. ปริญญาานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กฤษณ์ เวชสาร. (2542). *การวิจัยตลาด*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์.
- จำนง พรายแย้มแซ. (2531). *เทคนิคการวัดและประเมินผลการเรียนรู้กับการสอนซ่อมเสริม (ตาม  
กระบวนการทางวิทยาศาสตร์)*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิชย์.
- จิราภรณ์ ไทยกิ่ง. (2541). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงาน  
คณะกรรมการข้าราชการครู กระทรวงศึกษาธิการ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ประสานมิตร.
- ชวาล แพร์ตันกุล. (2516). *เทคนิคการวัดผล*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.
- ชุบ กาญจนประกร. (2508). *สังคมศาสตร์แนวการศึกษาสาขารัฐประศาสนศาสตร์ ตรกรวิทยา ปรัชญา  
สังคมวิทยา มานุษยวิทยา จิตวิทยาสังคม เศรษฐศาสตร์ ประวัติศาสตร์ นิติศาสตร์ รัฐศาสตร์*.  
กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตน. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.



- ไชยา เย็นแซ. (2547). *ความรู้ความเข้าใจและทัศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลางการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ซุน ฎ ก่อนคริสตศตวรรษที่ 6, แกเกลียด, แกรี่. (2548). *ตำราพิชัยสงครามของซุนฎ พร้อมต้นฉบับภาษาจีน*. กรุงเทพฯ: เอ. อาร์. บีซิเนส เพรส.
- ธงชัย สันติวงศ์. (2535). *องค์การและการบริหาร: การศึกษาการจัดการแผนใหม่*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- (2537). *พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธวัชชัย เต็มศรีสุข. (2542). *การวิเคราะห์ต้นทุนและผลประโยชน์ในการดำเนินงานระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ธีรยุทธ วัฒนาสุโขท. (2552, ธันวาคม). Virtual office ความท้าทายแห่ง 2010. *ประชาชาติธุรกิจ*. ฉบับวันที่ 29 ธันวาคม 2552.
- นพพร เจริญสุข. (2540). *ผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานที่มีหัวหน้าที่มีลักษณะผู้นำต่างกัน ในหน่วยงานภาคเอกชน*. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นเรศ ภูโคกสูง. (2541). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพหุโยธิน กรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บริษัท เดอะคอมมูนิเคชั่น โซลูชั่น จำกัด. (2552). *10 Easy Steps to Secure Teleworking*. สืบค้นเมื่อ 6 ธันวาคม 2552, จาก <http://www.tcs.co.th/portal/page/portal/tcs/thai/solutions/article>
- ปรเมศวร์ กุมารบุญ. (2550). *วิเคราะห์ตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประเทศไทยในปี 2550*. สืบค้นเมื่อ 21 กรกฎาคม 2551, จาก [http://www.pansaks.com/databsepk/telecom/ตลาดมือถือ 2550 \(ปรเมศวร์\).pdf](http://www.pansaks.com/databsepk/telecom/ตลาดมือถือ 2550 (ปรเมศวร์).pdf)
- ประดิษฐ์ ภิญญาภาสกุล. (2541). *ไม่มีใครคอมพิวเตอร์*. สืบค้นเมื่อ 6 ธันวาคม 2552, จาก [http://web.ku.ac.th/schoolnet/snet1/network/virtual\\_off.html](http://web.ku.ac.th/schoolnet/snet1/network/virtual_off.html)

- ประทุม ฤกษ์กลาง. (2538). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การและผลการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชน*. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ด. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ประภาเพ็ญ; และ สวิง สุวรรณ. (2536). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2526). *ทัศนคติ : การวัด การเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). *จิตวิทยาการบริหารบุคคล*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- พงษ์ศักดิ์ สุ่มพันธ์ไพบูลย์. (2544). *เรื่องน่ารู้เทคโนโลยีโทรคมนาคม*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- พรพรรณ อุจน์จันทร์. (2543). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตน้ำอัดลม*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พันธ์ศักดิ์ ศรีทรัพย์. (2550). *มือถือ3Gของไทยในมุมมองต่างชาติ*. สืบค้นเมื่อ 21 กรกฎาคม 2551, จาก [http://www.pansaks.com/index.php?option=com\\_content&view=category&id=7&Itemid=30](http://www.pansaks.com/index.php?option=com_content&view=category&id=7&Itemid=30)
- พูลสุข สังข์รุ่ง. (2543). *มนุษย์สัมพันธ์ในองค์การ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์เอกสารและตำรา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- ไพศาล หวังพานิช. (2526). *การวัดผลการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ต้นอ้อ แกรมมี.
- มัลลิกา ต้นสอน. (2544). *การจัดการยุคใหม่*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2535). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ทัศนคติกับการใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2534). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- วรพรรณ พงศ์สวัสดิ์. (2540). *ความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทิวไปกับการเปิดรับสื่อวารสารสนเทศของเด็กและเยาวชน ในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (วารสารสนเทศ). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- วิศรา แสงไพโรจน์. (2539). *โทรศัพท์เคลื่อนที่จะเลือกซื้อและดูแลรักษาอย่างไรดี*. กรุงเทพฯ: วารสารเทคโนโลยี.

- วันทนา สุรชีวิน. (2541). การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทัศนคติ ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศกับการเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยในปีท่องเที่ยวไทย. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (การประชาสัมพันธ์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- วิทยา ศิริพันธ์วัฒนา. (2547). *Telework รูปแบบการทำงานในอนาคต*. กรุงเทพฯ: ไอซีดี ม.ร.ภ.สวนดุสิต.
- วิไลพร สุตันไชยนนท์. (2547). *ประชากรโลก:ประชากรไทย*. สืบค้นเมื่อ 22 มิถุนายน 2552, จาก <http://www.dentistry.kku.ac.th>
- วุฒิชัย จำนง. (2527). *การจูงใจในองค์การธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: วิสิทธิ์พัฒนา.
- (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2541). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. ฉบับปรับปรุงปี 2546. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- (2548). *การวิจัยตลาด*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ศุภสิทธิ์ กิตชัย. (2546). *ระบบงานและเครื่องมือสนับสนุนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรณีศึกษา บริษัทอะโรเมติกส์ (ประเทศไทย)*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2542). *พฤติกรรมองค์กร ทฤษฎีและการประยุกต์*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุชาดา วรรณะมานี. (2542). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศกับความรู้ ทัศนคติและพฤติกรรมการท่องเที่ยวของศึกษามหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ ว.ม. (สื่อสารมวลชน). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุโท เจริญสุข. (2520). *คู่มือชีวิตเพื่อการเรียนรู้ชอบ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- สุพัทธา สุภาพ. (2536). *จับใจคน จับใจงาน เล่ม 4*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุมลมาลย์ เตียวไป๋. (2545). *ความรู้ความเข้าใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง กรณีศึกษา ตำบลดอนชมพู อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา*. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาลังคม คณะพัฒนาลังคมและสิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- สุวีพร พึ่งพุดคุณ. (2550). หนังสือชุด "หัวใจในการบริหารธุรกิจ" ของมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด: การบริหารจัดการเวลา (*Harvard Business Essential Series: Time Management*). กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- เสนาะ ตีเยาว์. (2538). *การบัญชีบริหาร*. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- หลวงวิเชียร แพทยาคม. (2509). *จิตวิทยาสังคม*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2539). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. ปรับปรุงครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรรถัย ชาญการคำ. (2547). *ทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานภายใต้การควบคุมด้วยเทคนิค SPC กรณีศึกษาฝ่ายผลิตแผนก Machine shop for spindle motor 1 กลุ่มบริษัทมินิแบ ประเทศไทย*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อัญชญา บุญเรือง. (2540). *การศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหญิงและชายในองค์กรธุรกิจ*. วิทยานิพนธ์. นท.ม. (นิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- อัมพร ดิษฐโชติ. (2545). *ความรู้ความเข้าใจ และพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อการตัดสินใจใช้บริการ Mobile Life Internet ในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข. (2544). *ปัจจัยทางชีวสังคม ลักษณะทางพุทธและจิตลักษณะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- Adler, Nancy J. (2000). *Organizational Behavior*. 3rd ed. Ohio McGill University Cincinnati: South-Western College Publishing.
- Barnard, Chester I. (1968). *The Functions of The Executives*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University.
- Baruch, B.D. (1968). *New ways in discipline*. New York: McGraw-Hill.
- Bloom, Benjamin Samuel. (1971). *Handbook on Formative and Summative Evaluation of Student Learning*. New York: McGraw-hill.

- Bloom, Thomas B. (1956). *Handbook on Formative and Evaluator of Student Learning*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Bloom; & Other. (1956). *Handbook on Formation and Summatic of Student Learning*. New York: McGraw Hill.
- Davenport, Thomas H. (2002). *Working Knowledge: How Organization Manage What They Know*. Boston, Mass: Harvard Business School Press.
- Encyclopedic supplements. (1988). *The new Lexicon Webster's dictionary of the English language*. Encyclopedia ed. New York: Lexicon.
- Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. 3rd ed. New York: McGraw-Hill Book.
- Greenberg, J. (1993). *Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work*. MA: Needham Heights.
- Harry C, Triandis. (1971). *Attitude and Attitude Change*. New York: John Wiley and Sons.
- Hartung, Joachim. (2001). *Testing for Homogeneity in Combining of two-armed trials with normally distributed responses*. Sankhya Volume 63: The Indian Journal of Statistics. p. 300.
- Herzberg, F; et al. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley and Sons.
- Kant Immanuel. (1949). *The Philosophy of Kant: Immanuel Kant's Moral and Political Writings*. New York: Modern Library.
- Kappel-Smith, Diana. (1986, c1984). *Wintering / Diana Kappel-Smith; illustrations by the author*. New York: McGraw-Hill.
- Kotler, Philip. (1997). *Marketing management: Analysis, Planning, Implementation and control*. 9th ed. New Jersey: Prentice Hall International.
- (2003). *Marketing Management Eleventh Edition*. New Jersey: Prentice Hall (Pearson Education).
- Maslow, A.H. (1970). *Motivation and Personality*. 2nd ed. New York: Harper and Row.
- Robbins, Stephen P. (1998). *Organizational Behavior*. 8th ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Schiffman, Leon G.; & Lazar Kanuk. (1994). *Consumer behavior*. 5th ed. Englewood cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.

Sinnott, Edmund Ware; Dunn, L. C.; & Dobzhansky, Theodosius Grigorievich. (1958). *Principles of genetics*. New York: McGraw-Hill.

Stone, Calvin Perry. (1892-1954). *Annual review of psychology*. Ed: v.1. Stanford, Calif: C.P. Stone.

Yamane, Taro. (1967). *Statistics An Introductory Analysis*. 2nd ed. New York Harper: Row Ac Nielsen.







ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย



### แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

## เรื่อง ทักษะคติและแนวโน้มพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการนำผลการศึกษามาใช้เป็นข้อมูลสำหรับบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งที่ต้องการนำไปประกอบการพิจารณาในการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานโดยนำเทคโนโลยี Teleworking มาใช้งานในการดำเนินงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงขึ้นต่อไป

การตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงที่เกิดขึ้น เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์สำหรับการพิจารณาต่อบริษัทมากที่สุด และขอความกรุณาตอบคำถามทุกข้อ แบบสอบถามที่ตอบไม่ครบทุกข้อ จะไม่สมบูรณ์ และไม่สามารนำไปใช้เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปได้

สำหรับ Teleworking คือ เทคโนโลยีสื่อสารผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ช่วยให้สามารถทำงานนอกสำนักงานได้โดยไม่จำกัดสถานที่และเวลา เช่น Work at Home

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 5 ตอนคือ

- ตอนที่ 1** ข้อมูลส่วนตัวของผู้กรอกแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2** ความรู้ความเข้าใจใน Teleworking
- ตอนที่ 3** ทักษะคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน
- ตอนที่ 4** พฤติกรรมในการใช้งาน Teleworking
- ตอนที่ 5** แนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน

**ตอนที่ 1** ข้อมูลส่วนตัวของผู้กรอกแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** กรุณาใส่เครื่องหมาย “✓” ลงใน  ที่กำหนดให้เกี่ยวกับตัวท่านเพียงช่องเดียว

- 1 เพศ  
 ชาย  หญิง
- 2 อายุ  
 20-27 ปี  28-35 ปี  
 36-43 ปี  44-51 ปี  
 52 ปีขึ้นไป
- 3 สถานภาพ  
 โสด  สมรส/อยู่ด้วยกัน  
 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่
- 4 ระดับการศึกษา  
 อนุปริญญา / ปวส.  ปริญญาตรี  
 ปริญญาโท / สูงกว่า
- 5 สายงาน  
 ปฏิบัติการ (Operation)  พัฒนาโซลูชั่นส์ (Solutions)
- 6 ตำแหน่ง  
 ต่ำกว่า PG 6  PG 6-7  
 PG 8-9  PG 10 ขึ้นไป
- 7 อายุงาน  
 1-3 ปี  4-6 ปี  
 7-9 ปี  10-12 ปี  
 13 ปีขึ้นไป

## ตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจใน Teleworking

**คำชี้แจง** กรุณาใส่เครื่องหมาย “✓” ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียว

ความรู้ความเข้าใจใน Teleworking	ใช่	ไม่ใช่
<b>ความหมายและคุณสมบัติ</b>		
1. Teleworking สามารถใช้งานผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติ เช่น ระบบส่งงานผ่าน Intranet ได้		
2. Teleworking เป็นการสื่อสารข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์, อินเทอร์เน็ต		
3. Teleworking จะสามารถใช้งานได้เฉพาะที่บ้านเท่านั้น		
<b>การทำงาน, สิทธิในการใช้งานและวิธีการใช้งาน</b>		
4. ท่านคิดว่าผู้ที่ใช้งาน Teleworking ได้จะเป็นใครก็ได้ในองค์กร		
5. Teleworking สามารถใช้ประชุมทางไกลได้		
6. การใช้ Teleworking จะต้องมีระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลขององค์กร		
<b>ประโยชน์ที่จะได้รับ</b>		
7. Teleworking เพิ่มความคล่องตัว และความมีอิสระของพนักงาน		
8. Teleworking ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของบริการให้เข้าถึงลูกค้าให้มากขึ้น		
9. เมื่อใช้งาน Teleworking ไม่จำเป็นต้องเข้าสำนักงานอีกต่อไป		
10. Teleworking ทำให้พนักงานไม่มีเวลาให้กับครอบครัว		
<b>ผลกระทบของการใช้ Teleworking</b>		
11. ทำให้พนักงานรู้สึกโดดเดี่ยว ขาดการติดต่อกับสังคม		
12. ทำให้พนักงานบางคนที่ทำงานจากบ้านจะสร้างผลงานลดน้อยลง เนื่องจากขาดการดูแลที่เข้มงวดจากบริษัท		

**ตอนที่ 3**ทัศนคติของพนักงานต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน

**คำชี้แจง** กรุณาใส่เครื่องหมาย “✓” ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียว

ทัศนคติของพนักงานต่อ การนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ใจ (3)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (1)
<b>ด้านสภาพการทำงานต่อ Teleworking</b>					
1. Teleworking สามารถทำงานที่ใดก็ได้ที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้					
2. Teleworking สามารถทำงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
3. Teleworking สามารถลดค่าใช้จ่ายจากการเดินทางได้					
4. Teleworking สามารถลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อลูกค้า					
5. Teleworking สามารถลดค่าเช่าสำนักงานได้					
<b>ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อการทำงานผ่าน Teleworking</b>					
6. ท่านสามารถติดต่อเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking ได้					
7. ท่านสามารถปรึกษาและขอความช่วยเหลือจากหัวหน้างานผ่าน Teleworking ได้					
8. ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking ได้					
<b>ด้านความสำเร็จของงานผ่าน Teleworking</b>					
9. Teleworking ช่วยให้มีเวลาทำงานได้มากขึ้น มีความสะดวกและรวดเร็ว					
10. Teleworking ช่วยลดขั้นตอนในการเข้าปฏิบัติงาน					
11. Teleworking ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในการให้บริการลูกค้า					
<b>ด้านการได้รับการยอมรับนับถือต่อการทำงานผ่าน Teleworking</b>					
12. หัวหน้างานสามารถทราบถึงงานที่ท่านกำลังปฏิบัติได้					
13. ท่านสามารถเข้าร่วมประชุมกับหัวหน้างานได้ตามปกติ					
14. ท่านสามารถรับข้อมูลข่าวสารใหม่ๆจากหัวหน้างานได้					
15. ท่านได้รับการยอมรับนับถือเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ๆ อย่างเท่าเทียมกัน					

ทัศนคติของพนักงานต่อ การนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อ Teleworking					
16. Teleworking สามารถพัฒนา Knowledge ของตนเอง ได้					
17. หัวหน้างานจะประเมินจากผลงานที่ได้จากการทำงาน ผ่าน Teleworking ได้					
18. การเลื่อนตำแหน่งของท่านเป็นไปตามเวลาและโอกาส ที่เหมาะสม					

#### ตอนที่ 4 พฤติกรรมในการใช้งาน Teleworking

**คำชี้แจง** กรุณาใส่เครื่องหมาย “✓” ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียว

พฤติกรรมในการใช้ Teleworking	ความถี่ในการใช้บริการ				
	ทุก ครั้ง	บ่อย ครั้ง	บาง ครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	น้อย ครั้ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ท่านใช้งานระบบ Teleworking					
2. ท่านติดต่อกับเพื่อนร่วมงานผ่าน Teleworking					
3. ท่าน Login เข้าระบบ Teleworking					
4. ท่านทำงานได้ตามเวลาที่วางแผนไว้					
5. ท่านออกจากระบบตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง					
6. ท่านสร้าง Knowledge ผ่าน Teleworking					

**ตอนที่ 5** แนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงาน

**คำชี้แจง** คำถามมีทั้งหมด 6 ข้อ โปรดตอบทุกข้อ

กรุณาใส่ข้อมูลในช่องว่างและใส่เครื่องหมาย “✓” ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียว

1. หากท่านได้เข้าใช้งานระบบ Teleworking ท่านจะใช้งานนานโดยเฉลี่ย .....ชั่วโมงต่อวัน
2. ท่านคิดว่าจะใช้เวลาในการใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยประมาณ .....วันต่อสัปดาห์
3. ความถี่ที่คาดว่าจะมีโอกาสเข้าใช้งาน Teleworking โดยเฉลี่ยประมาณ .....ครั้งต่อสัปดาห์
4. หากท่านได้รับสิทธิ์ให้เข้าใช้ Teleworking จะเข้าใช้งานบ่อยเพียงใด  
 ใช้งานบ่อยครั้ง ..... ใช้งานนานๆครั้ง  
 5      4      3      2      1
5. หากท่านได้ใช้ Teleworking ท่านคิดว่าระบบ Teleworking มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใด  
 ระดับสูงมาก ..... ระดับต่ำมาก  
 5      4      3      2      1
6. หากท่านได้ใช้ Teleworking ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นต่อไปหรือไม่  
 แนะนำแน่นอน ..... ไม่แนะนำแน่นอน  
 5      4      3      2      1

---

ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ข

หนังสือเรียนเชิญผู้เชี่ยวชาญจากบัณฑิตวิทยาลัย

## รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1.รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์	ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ วรินทร์า ศิริสุทธิกุล	กรรมการบริหารหลักสูตร อาจารย์ประจำภาควิชา บริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ







ที่ ศช 0519.12/3614

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๙ สิงหาคม 2553

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์

เนื่องด้วย นายชยุตม์ วงศ์เขียวละม่อม นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ทัศนคติและแนวโน้มพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุติสร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามทัศนคติและแนวโน้มพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายชยุตม์ วงศ์เขียวละม่อม และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 089-236-2469



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5730

ที่ ศธ 0519.12/3615

วันที่ ๑ สิงหาคม 2553

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นายชยุตม์ วงศ์เขียวละม่อม นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ทัศนคติและแนวโน้มพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ฉกัญ กุณิสร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญ อาจารย์วรินทรา ศิริสุทธิกุล เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามทัศนคติและแนวโน้มพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการนำ Teleworking มาใช้ในการทำงานของบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายชยุตม์ วงศ์เขียวละม่อม และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวิฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ประวัตย่อผู้ทำสารนิพนธ์

## ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นายชยุตม์ วงศ์เขียวละม่อม
วันเดือนปีเกิด	6 ธันวาคม 2519
สถานที่เกิด	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	25/201 หมู่ 11 ซอยนวลจันทร์ 36 ถนนนวลจันทร์ แขวงคลองกุ่ม เขตบึงกุ่ม กรุงเทพฯ 10230
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เลขที่ 1291/1 อาคารชินวัตร ทาวเวอร์ 2 ซอยพหลโยธิน 9 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กทม. 10400
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	Project Management
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2539	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ จากวิทยาลัยเทคนิคสมุทรสงคราม
พ.ศ. 2545	ปริญญาตรี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ภาควิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
พ.ศ. 2554	ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะสังคมศาสตร์ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ